

Indagine Customer Satisfaction - Edizione 2021



Presentazione realizzata da CSA Research per



Roma, Maggio 2022

- L'indagine di CS 2021 sul servizio COTRAL è stata curata ed eseguita CSA Srl.
- La rilevazione dei dati è avvenuta in giornate feriali tra il 21 marzo e l'8 aprile, nella fascia oraria tra le 6.00 e le 21.00.

Indice

○ Premessa	3
○ Nota metodologica	4
○ Profilo socio – demografico	9
○ Abitudini di utilizzo di mezzi Cotral	16
- <i>Lo spostamento in corso</i>	21
- <i>Le modalità di utilizzo</i>	26
- <i>Il titolo di viaggio</i>	34
- <i>I canali informativi</i>	41
○ Customer Satisfaction	45
- <i>Giudizio complessivo</i>	48
- <i>I fattori di qualità</i>	54
- <i>Quadrant Analysis</i>	70
○ Canali informativi	83
○ Le Ricadute del COVID 19	99

Premessa

In questo documento sono presentati i dati raccolti attraverso l'Indagine di Customer Satisfaction 2021 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.*

Nel rapporto, per i vari elementi valutati, accanto al dato raccolto nell'ambito della rilevazione 2021 viene presentato il trend delle valutazioni registrate nelle indagini realizzate a partire dal 2009.

Nota metodologica

Obiettivi

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.

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, come nel 2020, sono stati anche indagati aspetti legati alla gestione e valutazione del servizio in relazione alla **situazione di emergenza sanitaria**.

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**.

Nota metodologica

Tecnica di indagine

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**.

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 15 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.

Nota metodologica

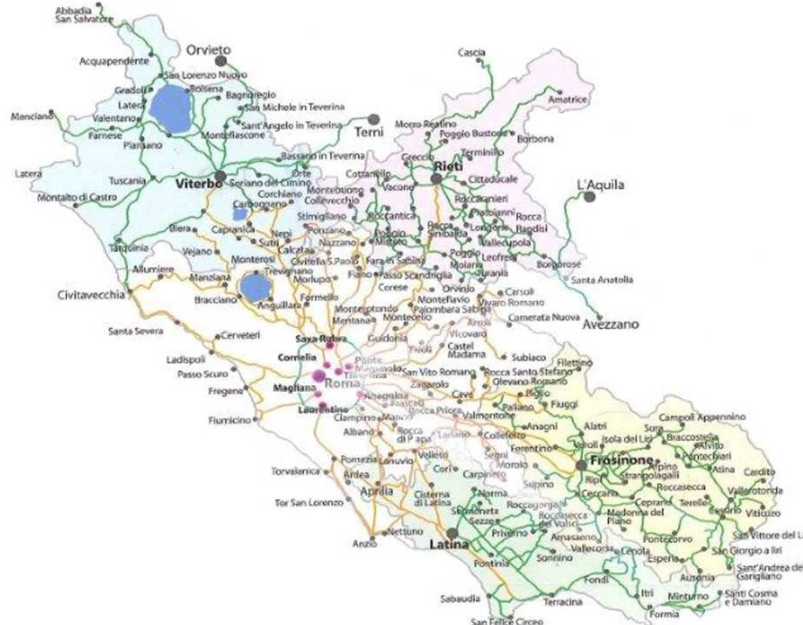
Campione - 1

Il campione teorico previsto per lo studio è di 3.000 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.

La numerosità teorica prevista è stata raggiunta



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	448			117			185				750
	Bacino RM - LT	368	197						185			750
	Bacino RM - RI				354	46	165				185	750
	Bacino RM - VT			204		361		185				750
Totale	Totale	816	197	204	471	407	165	185	185	185	185	3000

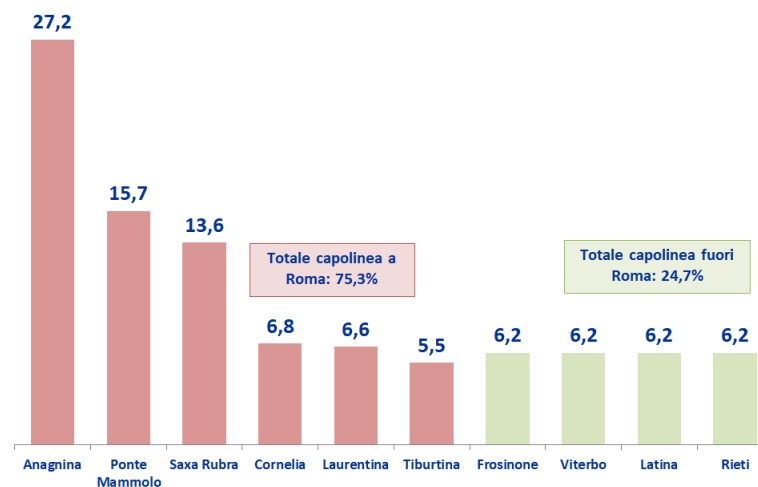
Nota metodologica

Campione - 2

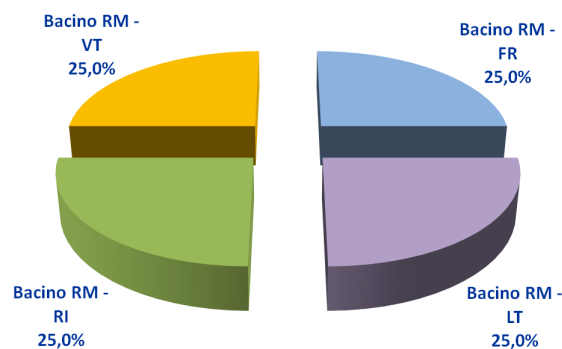
In ogni capolinea situato nella città di Roma le interviste, nel rispetto delle numerosità campionarie previste, sono state rivolte nelle diverse fasce orarie di servizio a passeggeri *in partenza per tutte le destinazioni servite*.

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.

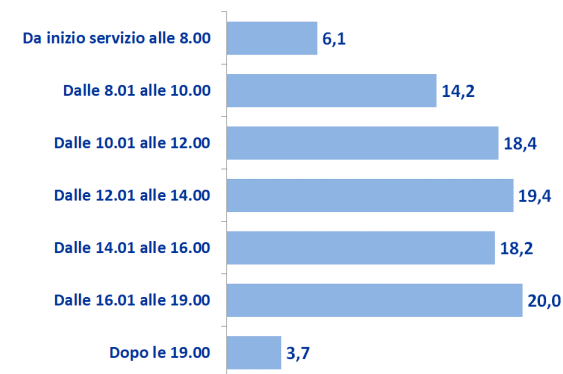
Capolinea di intervista (%)



Bacino di intervista (%)



Fascia oraria di intervista (%)



Base: totale intervistati (3.000)

Nota metodologica

Elaborazioni

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.

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

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

Profilo socio-demografico – Sintesi dei dati



L'utenza intervistata presenta anche in questa edizione una **maggioranza assoluta femminile (56,6%)**. Sono presenti utenti di tutte le fasce di età anche se le classi che registrano le percentuali più elevate – in analogia con il dato 2020 – sono quelle dei 35-44enni (25,2%) seguiti da chi ha 45 – 54 anni (23,9%); **l'età media e pari a 43 anni**.

Il 65,6% del campione è costituito da **persone di nazionalità italiana**; i viaggiatori sono nella maggior parte dei casi residenti nei Lazio (96,1%).



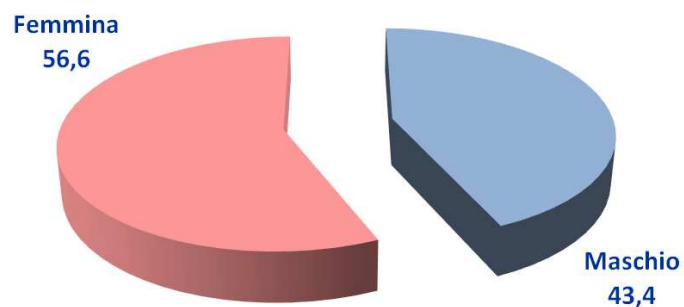
L'ampia **maggioranza del campione è formata da occupati (69,3%)**, principalmente *operai e impiegati, insegnanti*; gli studenti costituiscono l'11,5% del campione.

Nel 4,9 % dei casi i viaggiatori sono pensionati mentre nel 6,9% si tratta di casalinghe.

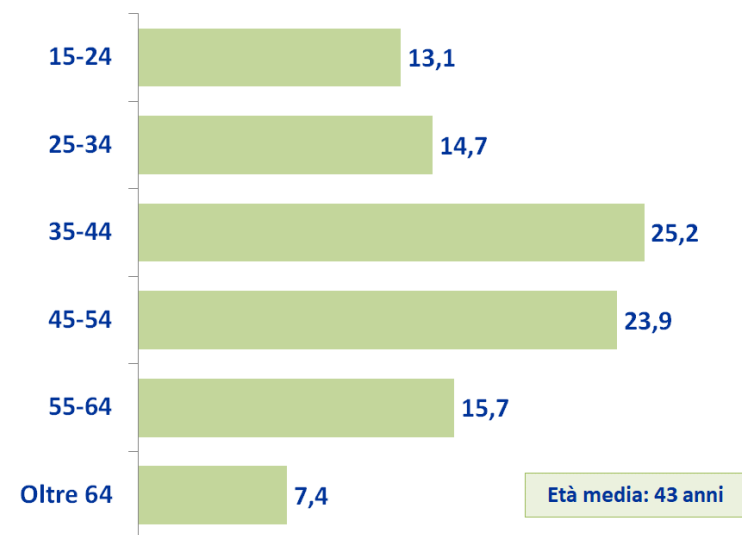
Il titolo di studio più diffuso è il **diploma di scuola media superiore (55,6%)**, seguito dalla licenza media inferiore (28,5%).

Profilo socio-demografico

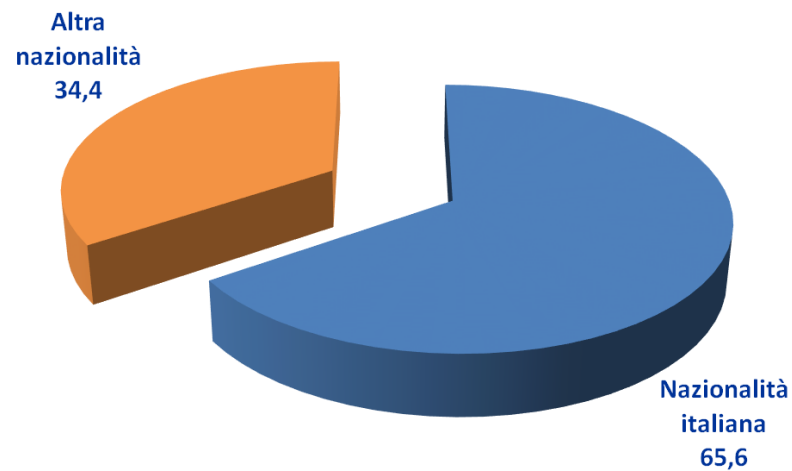
Genere (%)



Classe di età (%)



Nazionalità (%)



Base: totale intervistati (3.000)

Profilo socio-demografico

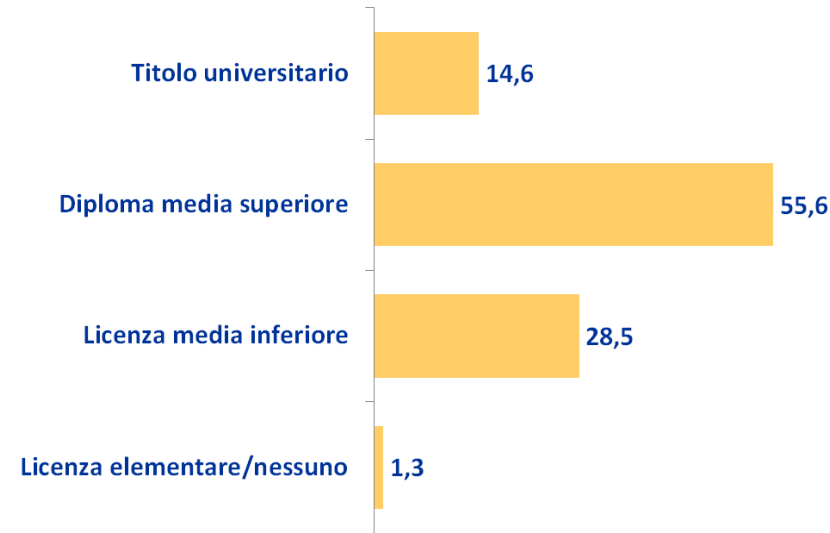
Genere, Classe di età e Nazionalità: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

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	43,4	47,1	45,7	47,1	42,3	39,1	37,0	37,8	35,7	42,2	54,1	44,8	44,3	44,0	40,7	
Femmina	56,6	52,9	54,3	52,9	57,7	60,9	63,0	62,2	64,3	57,8	45,9	55,2	55,7	56,0	59,3	
Classe di età																
15-24	13,1	19,9	1,0	14,2	5,1	1,0	15,2	4,3	13,0	30,3	31,9	12,0	19,1	13,7	7,6	
25-34	14,7	18,0	6,6	13,2	15,1	10,6	21,8	11,9	16,2	6,5	21,1	17,3	11,7	16,8	12,8	
35-44	25,2	26,2	19,8	21,1	30,1	28,7	21,8	21,1	35,7	16,2	16,2	28,7	19,9	23,7	28,5	
45-54	23,9	23,0	25,4	20,6	31,0	30,2	24,2	21,1	21,6	11,9	14,1	21,9	22,0	25,7	25,9	
55-64	15,7	8,1	37,6	22,5	10,6	26,0	10,3	20,5	12,4	15,1	13,0	11,1	17,5	13,3	21,1	
Oltre 64	7,4	4,8	9,6	8,3	8,1	3,4	6,7	21,1	1,1	20,0	3,8	9,1	9,9	6,7	4,1	
Nazionalità																
Nazionalità italiana	65,6	80,1	47,2	72,5	51,0	41,3	51,5	84,3	70,3	83,2	75,1	78,8	73,1	54,0	56,4	
Altra nazionalità	34,4	19,9	52,8	27,5	49,0	58,7	48,5	15,7	29,7	16,8	24,9	21,2	26,9	46,0	43,6	

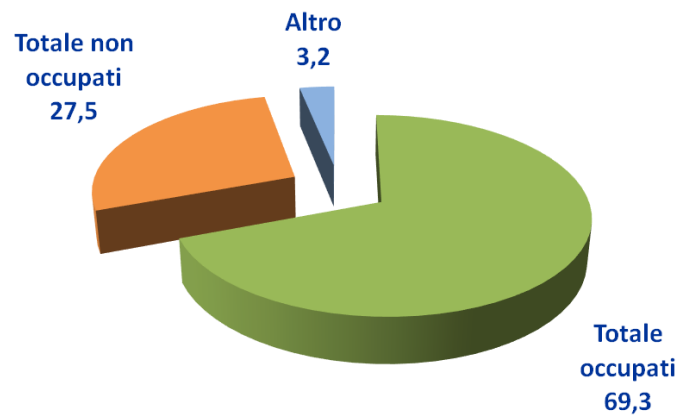
Base: totale intervistati (3.000)

Profilo socio-demografico

Titolo di studio (%)



Condizione professionale (%)



Base: totale intervistati (3.000)

Dettaglio Professione (%)

	2021
Operaio	29,7
Impiegato-insegnante	20,3
Libero professionista-consulente-agente commercio	9,3
Commerciante-artigiano	7,6
Titolare d'azienda	1,5
Dirigente-quadro	0,8
Totale occupati	69,3
Studente	11,5
Casalinga	6,9
Pensionato	4,9
Disoccupato-inoccupato	4,2
Totale non occupati	27,5
Altro	3,2

Profilo socio-demografico

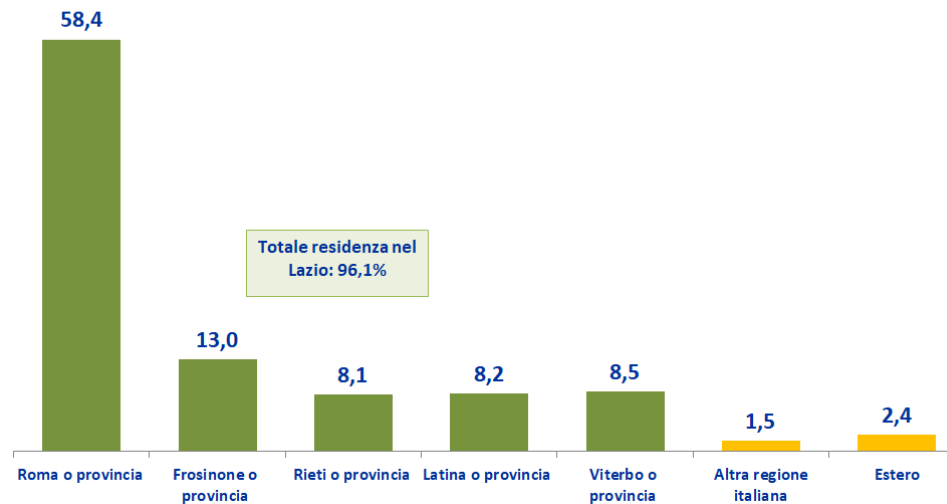
Condizione professionale e Titolo di studio: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

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	69,3	61,9	91,9	67,6	86,6	92,4	71,5	44,9	69,2	16,2	60,5	63,3	57,1	77,1	79,7
Non occupati	27,5	32,1	8,1	22,5	13,4	7,4	28,5	54,1	30,8	71,9	38,4	33,2	36,7	22,7	17,5
Altro	3,2	6,0	0,0	9,8	0,0	0,2	0,0	1,1	0,0	11,9	1,1	3,5	6,3	0,3	2,8
Titolo di studio															
Titolo Universitario	14,6	9,9	4,6	27,5	21,9	11,8	24,2	17,8	0,0	6,5	30,3	15,5	8,8	21,1	13,1
Diploma media superiore	55,6	66,4	46,7	48,0	61,8	67,3	63,6	51,9	25,4	36,2	30,3	60,9	52,3	57,1	52,1
Licenza media inferiore	28,5	23,7	47,7	24,0	14,9	19,4	12,1	23,8	74,1	56,2	35,7	21,9	38,4	20,1	33,7
Licenza elementare/Nessuno	1,3	0,0	1,0	0,5	1,5	1,5	0,0	6,5	0,5	1,1	3,8	1,7	0,5	1,7	1,1

Base: totale intervistati (3.000)

Profilo socio-demografico

Comune di residenza (%)



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

Residenza	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
Roma o provincia	58,4	69,7	92,4	98,0	83,4	60,7	81,8	0,0	0,0	13,5	0,0	48,5	68,7	60,0	56,3
Frosinone o provincia	13,0	22,9	0,0	0,0	1,9	1,5	0,0	100,0	0,0	1,6	0,0	50,3	0,4	0,5	0,8
Rieti o provincia	8,1	0,0	0,0	0,0	0,6	6,6	17,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,1	0,0	31,5	0,8
Latina o provincia	8,2	7,2	7,6	0,0	1,3	2,0	0,6	0,0	0,0	84,9	0,0	0,0	30,8	0,9	1,1
Viterbo o provincia	8,5	0,0	0,0	1,0	1,3	15,2	0,0	0,0	99,5	0,0	0,0	0,3	0,0	0,5	33,1
Altra regione italiana	1,5	0,1	0,0	1,0	4,5	4,7	0,6	0,0	0,5	0,0	0,0	0,4	0,1	2,5	2,9
Estero	2,4	0,0	0,0	0,0	7,0	9,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	4,0	5,1

Base: totale intervistati (3.000)



Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Motivi dello spostamento in corso



Gli intervistati, come nelle indagini precedenti, sono stati contattati ai capolinea durante uno spostamento effettuato con i mezzi COTRAL.

In questa edizione sono stati intercettati in primo luogo spostamenti per ***andare-tornare da lavoro*** (42,3%), seguiti da quelli comunque legati ad *affari/impegni di lavoro* (17,4%).

Gli spostamenti per lavoro risultano ampiamente diffusi in tutti i bacini.

Il 9,1% degli spostamenti riguarda motivi di studio; il servizio viene utilizzato anche altro tipo di motivazioni, in particolare *commissioni* (14,7%) e *visite a parenti ed amici* (11,9%). Gli spostamenti nell'ambito del *tempo libero/svago* registrano una percentuale pari a 3,1%.

I capolinea Romani sono spesso raggiunti o lasciati con la *metropolitana* o con gli *autobus urbani* mentre negli altri capoluoghi di provincia è più frequente il raggiungimento o l'allontanamento *soltanto a piedi*

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL – Sintesi dei dati - 2

Motivazioni, fasce orarie e frequenza d'uso



La maggioranza assoluta dei viaggiatori usa abitualmente una stessa linea COTRAL: il 60,3% è utente abituale della linea usata il giorno di intervista e il 5,6% di un'altra linea; il restante 34,1% si serve di linee diverse a seconda delle esigenze. Il campione si caratterizza per una presenza maggioritaria di utilizzatori di lunga data del servizio, nel 43,8% dei casi da più di cinque anni e nel 27,2% da tre a cinque anni.

Nella maggior parte dei casi i viaggiatori usano il servizio COTRAL per i *vantaggi legati al mezzo pubblico* (59,8%); nel 40,2% dei casi vengono invece citate ragioni *legate alla persona*, come l'assenza di patente/mezzo privato o il fastidio per la guida.



Il 54% 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 25,7% dei viaggiatori; nel 20,4% dei casi l'uso è più occasionale (meno di 1 volta a settimana).

In una giornata feriale tipo l'uso dei mezzi è **presente in tutte le fasce orarie di effettuazione del servizio**; di *mattina* sostanzialmente tutti gli utenti si servono dei mezzi (con il picco nella tra le 7,00 le 8.00); anche l'uso *pomeridiano* (dalle 12.00 alle 17.00) risulta largamente diffuso (92,9%); l'uso si mantiene elevato dopo le 17.00 (67,7% nel complesso, anche in larga parte entro le 20.00).

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL – Sintesi dei dati - 3

Titoli di viaggio - 1

- ➔ Il **60,0% degli intervistati viaggia con un abbonamento**. Nel 38,6% si tratta di abbonamenti di tipo mensile e la formula più diffusa si conferma quella *mensile a zone integrato Metrebus* (con il 30,8% di scelta); gli abbonamenti annuali vengono indicati dal 21,4% dei viaggiatori (in questi caso l'abbonamento più citato è *l'annuale a zone integrato Metrebus* (15,1%). Nel 65,2% dei casi l'abbonamento è su tessera elettronica; chi non utilizza la tessera in larga parte fa riferimento a una generica *preferenza per la carta*. L'utilizzo del biglietto interessa il 39,4% del campione; gli utilizzatori del biglietto si servono in larga parte del tipo *ordinario di corsa semplice* (33,2%).
- ➔ L'acquisto dei titoli di viaggio avviene in larga parte presso **tabaccai** (38,5%), **biglietterie COTRAL – INFOPOINT** (24,9%) e presso le **edicole**, citate dal 13% degli intervistati. L'acquisto si mantiene presente presso le biglietteria ATAC (9,7%) ma si osserva una crescita di acquisto on line sul sito COTRAL (7,5%) e presso le emettitrici (4,6%).
- ➔ Gli intervistati apprezzano la rete di vendita dei titoli COTRAL, con un totale di **valutazioni positive (voti 6 – 10) pari a 96,6% e voto medio 7,8**, con valutazione allineata a quella 2020.

Canali informativi



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.

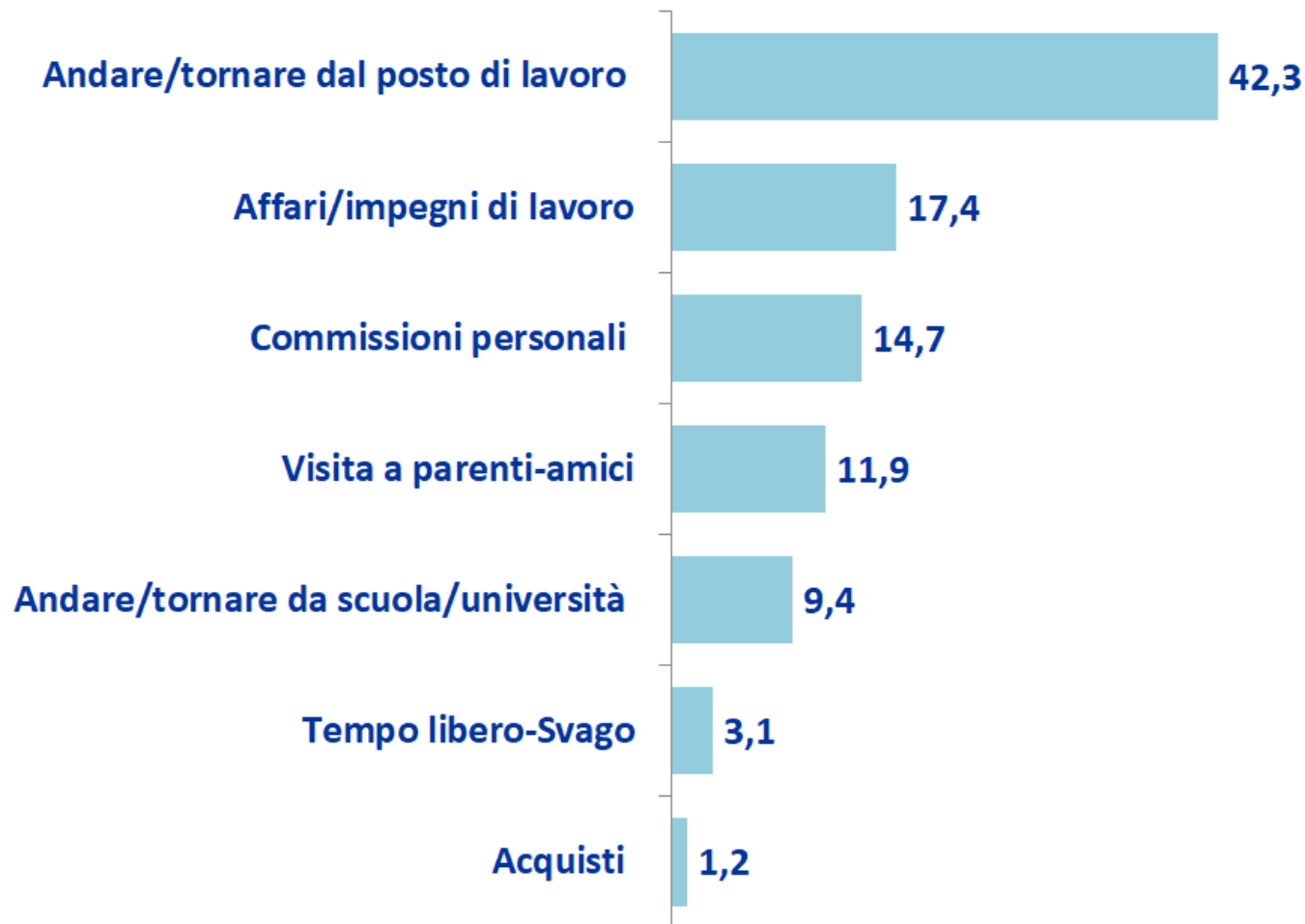


- L'APP viene utilizzata in maniera diffusa per informarsi su tutti gli aspetti considerati, con percentuali più alte di citazioni per orari e tragitti.
- Le rivendite/tabaccherie vengono ampiamente utilizzate per avere informazioni sui titoli di viaggio (57%).
- Affissioni ai capolinea registrano un discreto livello di uso per le indicazioni su orari e tragitti (rispettivamente 15,9% e 17,5%) e un uso più contenuto rispetto ai titoli di viaggio.
- Il sito è stato utilizzato per tutti i tipi di informazioni con percentuali oscillanti tra il 14,4% e il 17,1%
- Presso gli info - point e gli sportelli al pubblico si cercano principalmente le informazioni sui titoli (36,6%);
- Gli autisti vengono consultati in misura maggiore per le informazioni sui tragitti e orari (9 - 10%).
- Mantiene rilevanza come fonte informativa anche il passaparola, in questo caso per tragitti e orari.

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Motivo principale dello spostamento in corso (%)

Lo spostamento in corso



Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Lo spostamento in corso

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

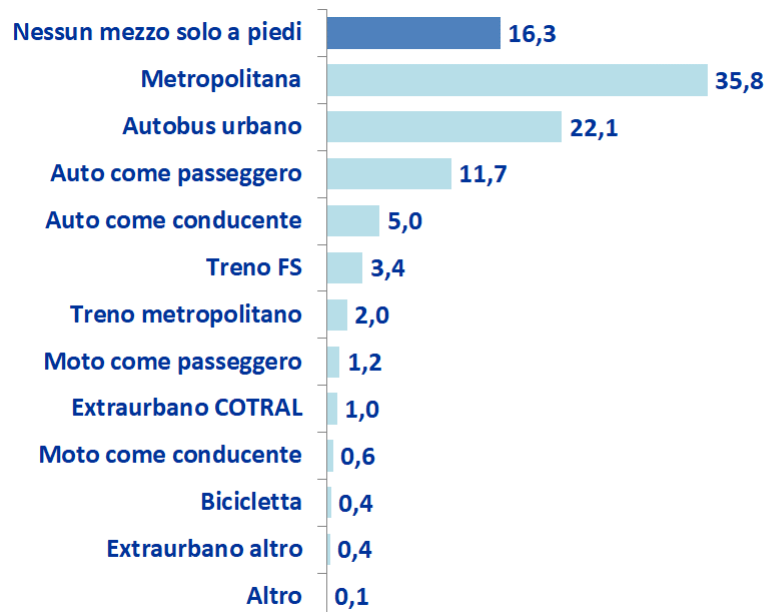
	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									Dettaglio Bacino (%)				
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Andare/tornare dal posto di lavoro	42,3	40,6	78,2	50,5	54,4	29,7	37,6	32,4	61,6	8,6	28,1	42,8	40,3	43,2	42,9
Andare/tornare da scuola/università	9,4	15,0	0,0	11,3	2,5	1,0	7,3	3,2	5,9	28,6	20,5	8,0	16,9	7,5	5,1
Affari/impegni di lavoro	17,4	13,7	13,7	8,8	23,1	42,3	27,3	2,2	0,0	4,3	14,1	13,3	11,1	22,0	23,1
Visita a parenti-amici	11,9	9,4	5,6	10,3	7,2	11,8	17,0	23,2	15,7	23,2	13,0	13,7	10,7	10,9	12,4
Tempo libero-Svago	3,1	2,9	0,0	2,5	3,2	4,2	1,2	5,4	7,0	0,5	3,8	3,6	1,5	2,8	4,7
Commissioni personali	14,7	17,3	2,5	16,7	8,7	10,8	9,1	32,4	7,0	30,3	17,3	17,3	18,1	12,3	11,1
Acquisti	1,2	1,1	0,0	0,0	0,8	0,2	0,6	1,1	2,7	4,3	3,2	1,2	1,5	1,3	0,8
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 (3.000)

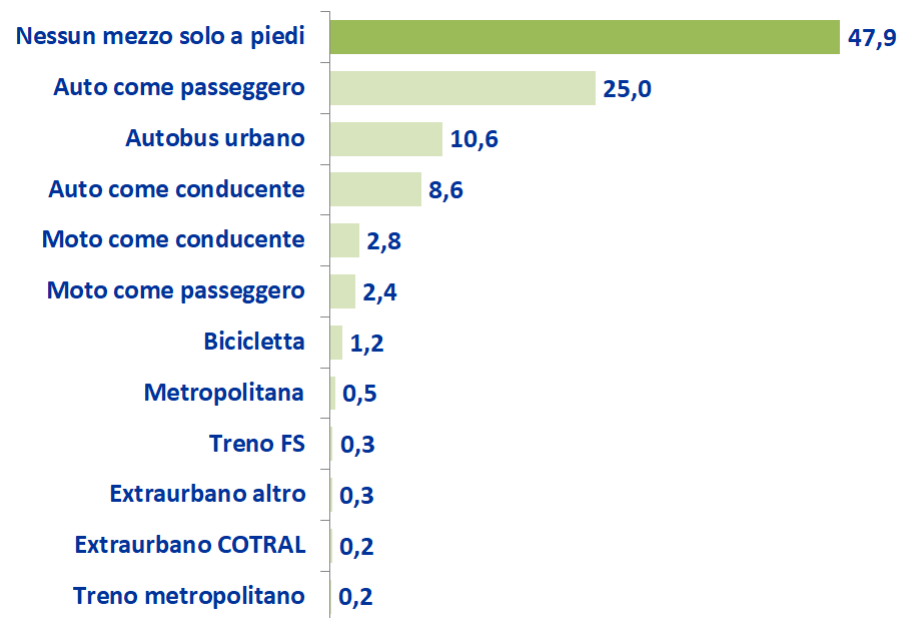
Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Lo spostamento in corso

Mezzo per raggiungere il capolinea (%)



Mezzo per lasciare la fermata/capolinea di discesa (%)



Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Mezzo per raggiungere il capolinea:
 Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

Lo spostamento in corso

	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
Nessun mezzo solo a piedi	16,3	0,6	1,0	24,0	1,9	1,5	9,1	88,1	44,9	73,5	11,9	22,3	18,8	6,0	18,3
Metropolitana	35,8	76,5	70,1	36,3	41,6	0,2	24,2	0,0	0,0	0,0	0,0	53,6	54,7	24,8	10,0
Autobus urbano	22,1	15,0	25,4	24,5	35,7	41,8	30,9	0,0	0,5	16,8	10,8	13,2	19,7	28,0	27,5
Auto come passeggero	11,7	4,2	3,6	8,8	13,4	15,2	12,1	8,1	34,6	7,6	29,2	6,7	4,5	17,2	18,4
Auto come conducente	5,0	2,5	0,0	3,9	3,0	15,0	4,2	2,2	17,8	1,6	0,0	2,5	1,3	4,4	11,7
Treno FS	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	13,5	1,2	0,0	0,0	0,0	24,3	0,0	0,0	6,9	6,7
Treno metropolitano	2,0	0,5	0,0	0,0	0,4	6,4	15,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,5	4,4	2,9
Moto come passeggero	1,2	0,2	0,0	0,5	3,0	3,4	1,2	0,0	0,0	0,5	1,6	0,7	0,3	2,1	1,9
Extraurbano COTRAL	1,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,1	0,0	0,0	4,0	0,0
Moto come conducente	0,6	0,1	0,0	1,5	0,2	2,7	0,6	1,1	0,0	0,0	0,0	0,3	0,1	0,3	1,9
Bicicletta	0,4	0,4	0,0	0,5	0,2	0,2	1,2	0,5	2,2	0,0	0,0	0,7	0,0	0,3	0,8
Extraurbano altro	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	1,5	0,0
Altro	0,1	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	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	100,0	100,0	100,0	100,0

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Mezzo per lasciare la fermata/capolinea di discesa:
 Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

Lo spostamento in corso

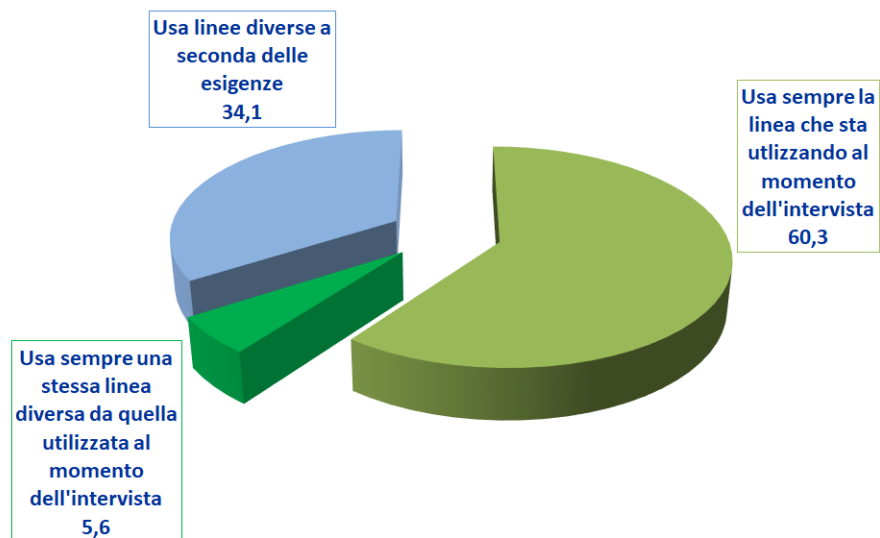
	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Nessun mezzo solo a piedi	47,9	40,8	64,5	71,6	30,6	27,3	35,8	81,1	44,3	98,9	55,7	45,3	66,8	36,9	42,7
Auto come passeggero	25,0	30,1	14,2	19,6	23,4	25,8	21,8	17,8	43,8	1,1	36,8	28,3	16,0	26,5	29,1
Autobus urbano	10,6	6,9	16,8	4,4	17,2	18,2	28,5	0,0	8,1	0,0	2,2	7,1	7,2	17,1	11,2
Auto come conducente	8,6	15,7	4,6	1,5	13,6	9,1	5,5	0,0	2,7	0,0	1,6	12,5	7,7	8,4	5,7
Moto come conducente	2,8	0,4	0,0	0,0	7,2	9,8	3,0	1,1	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	4,7	5,3
Moto come passeggero	2,4	1,5	0,0	0,0	5,5	7,6	1,2	0,0	0,0	0,0	1,1	1,9	0,3	3,7	3,9
Bicicletta	1,2	1,8	0,0	2,9	0,4	2,2	0,6	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1	1,1	0,4	2,1
Metropolitana	0,5	1,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,3	0,4	0,0
Treno FS	0,3	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,4	0,1	0,0
Extraurbano altro	0,3	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,7	0,4	0,0	0,7	0,0
Extraurbano COTRAL	0,2	0,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,1	0,5	0,0
Treno metropolitano	0,2	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,5	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	100,0	100,0	100,0	100,0

Base: totale intervistati (3.000)

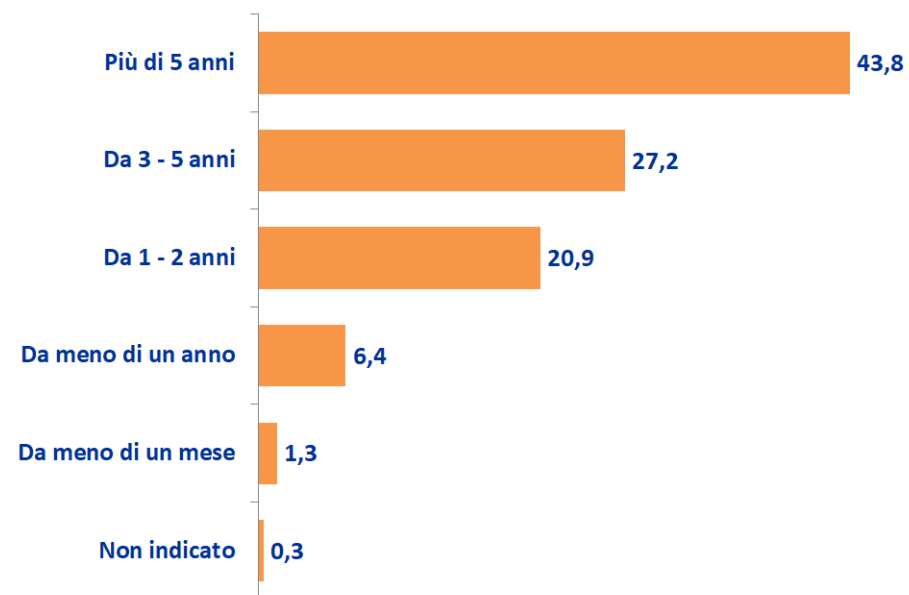
Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Le modalità di utilizzo



Da quanto tempo utilizza i mezzi COTRAL? (%)



Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Le modalità di utilizzo

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	60,3	62,4	59,4	54,9	64,8	67,6	65,5	48,1	58,4	53,0	47,6	62,8	57,5	59,6	61,3
Usa sempre una stessa linea diversa da quella utilizzata al momento dell'intervista	5,6	3,2	0,0	2,5	9,6	9,8	9,7	3,8	0,5	2,2	13,0	3,1	2,8	10,4	6,1
Usa linee diverse a seconda delle esigenze	34,1	34,4	40,6	42,6	25,7	22,6	24,8	48,1	41,1	44,9	39,5	34,1	39,7	30,0	32,5
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

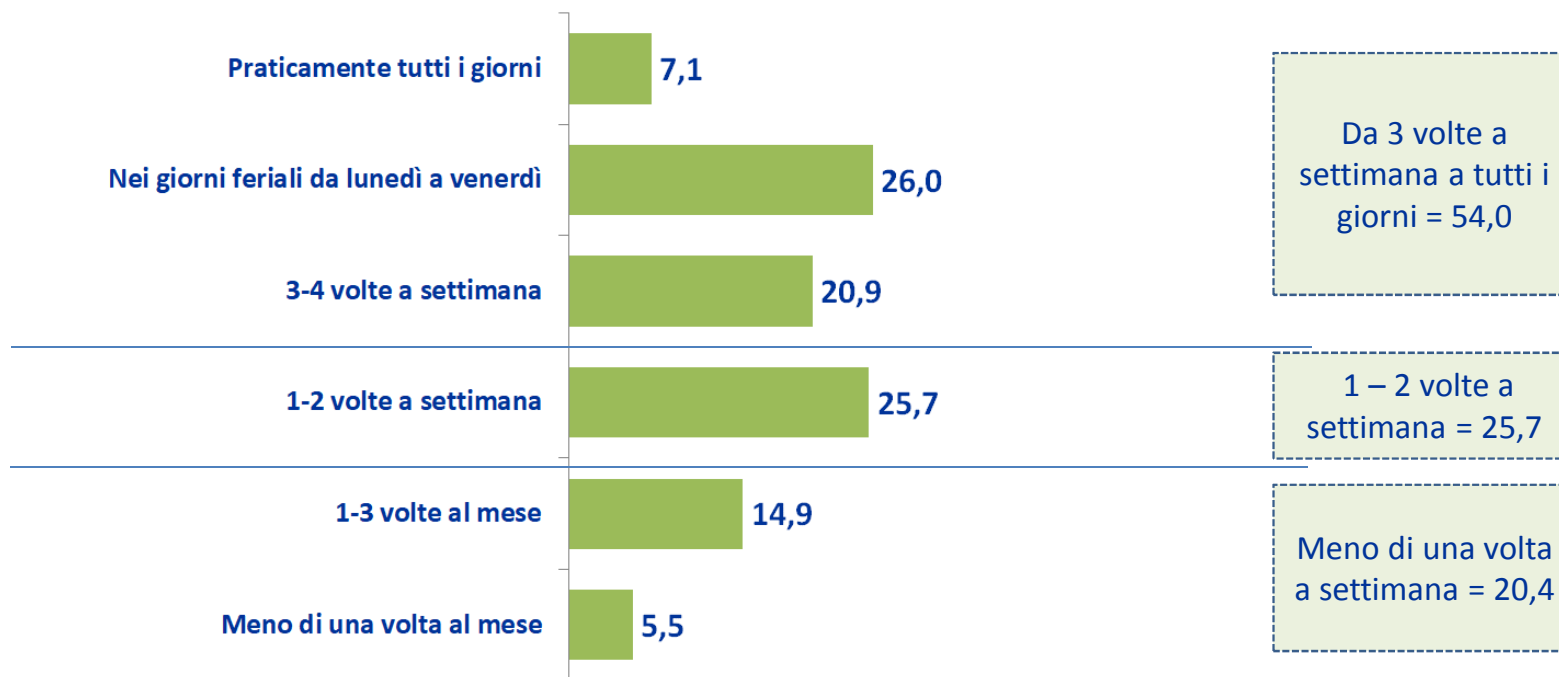
Tempo di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									Dettaglio Bacino (%)				
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Più di 5 anni	43,8	37,5	41,1	32,8	66,0	22,6	49,7	62,2	61,1	58,9	21,1	48,3	42,8	49,6	34,7
Da 3 - 5 anni	27,2	33,2	45,7	33,3	21,9	27,8	15,8	20,0	22,7	8,1	27,0	29,2	30,4	20,7	28,4
Da 1 - 2 anni	20,9	22,9	12,2	27,0	5,7	43,0	13,3	6,5	16,2	21,6	29,7	14,5	21,5	16,1	31,5
Da meno di un anno	6,4	5,1	1,0	6,9	4,7	6,4	14,5	7,0	0,0	10,8	16,2	5,7	4,8	9,9	5,3
Da meno di un mese	1,3	0,7	0,0	0,0	1,3	0,2	6,1	4,3	0,0	0,5	4,3	1,7	0,4	3,1	0,1
Non indicato	0,3	0,5	0,0	0,0	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	1,6	0,5	0,1	0,7	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	100,0	100,0	100,0	100,0

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Con quale frequenza utilizza questa linea? (%)

Le modalità di utilizzo



Trend	2021	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009
Utenti assidui (da 3 volte a settimana a tutti i giorni)	54	71	68	73	70	72	68	66	61	62	65
Utenti regolari (1 - 2 volte a settimana)	26	17	14	14	17	18	21	17	17	15	14
Utenti occasionali (meno di una volta a settimana)	20	12	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 (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Le modalità di utilizzo

<i>Frequenza di utilizzo</i>	Totale COTRAL
Praticamente tutti i giorni	7,1
Nei giorni feriali (Lun --> Ven)	26,0
3-4 volte a settimana	20,9
1-2 volte a settimana	25,7
1-3 volte al mese	14,9
Meno di una volta al mese	5,5
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Dettaglio Capolinea (%)									
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
2,0	12,2	38,7	4,9	1,5	0,6	0,5	18,9	8,1	6,5
26,8	59,9	22,1	25,9	4,9	28,5	23,2	29,7	25,9	34,6
21,0	14,7	11,3	24,8	34,4	10,9	15,7	14,1	8,6	30,8
27,7	5,1	15,2	22,9	42,5	19,4	27,0	16,2	37,3	22,2
16,7	8,1	10,3	15,5	14,5	28,5	14,6	21,1	10,8	4,9
5,9	0,0	2,5	5,9	2,2	12,1	18,9	0,0	9,2	1,1
<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>Frequenza di utilizzo</i>	Totale COTRAL
Praticamente tutti i giorni	7,1
Nei giorni feriali (Lun --> Ven)	26,0
3-4 volte a settimana	20,9
1-2 volte a settimana	25,7
1-3 volte al mese	14,9
Meno di una volta al mese	5,5
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

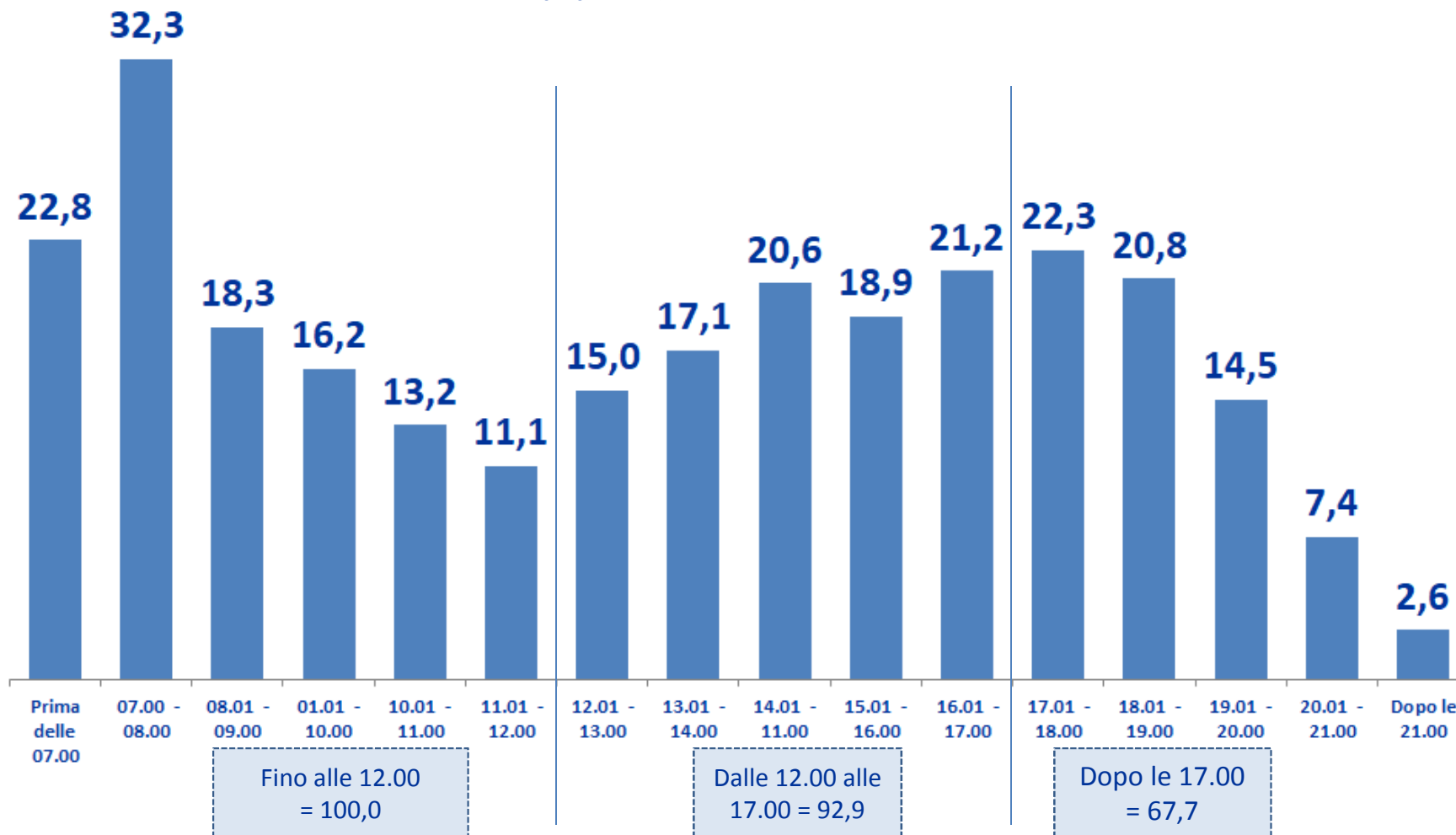
Dettaglio Bacino (%)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
1,2	6,8	4,4	15,9
25,2	35,9	27,2	15,9
21,7	14,8	24,4	22,5
27,6	24,4	22,1	28,5
15,7	13,1	15,5	15,3
8,5	5,1	6,4	1,9
<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Le modalità di utilizzo

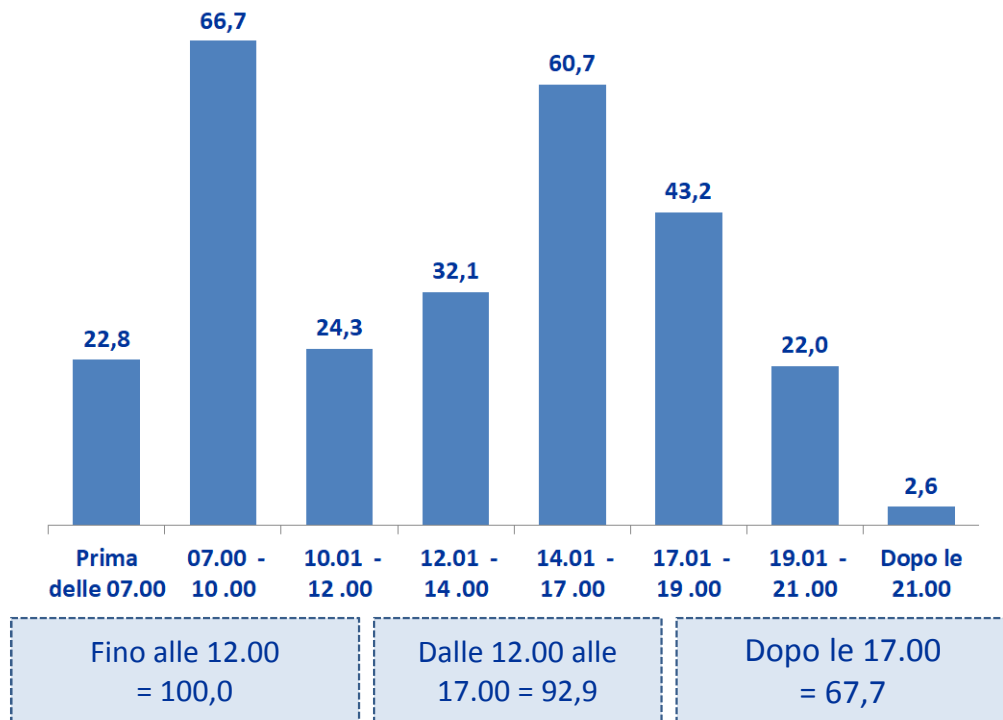


Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Le modalità di utilizzo



Trend	2021	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009
Mattina (fino alle 12.00)	100	100	100	100	100	99	100	99	90	87	100
Pomeriggio (dalle 12.00 alle 17.00)	93	87	95	59	56	52	48	69	73	68	81
Sera (dopo le 17.00)	68	55	60	49	54	61	64	52	55	52	48

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Le modalità di utilizzo

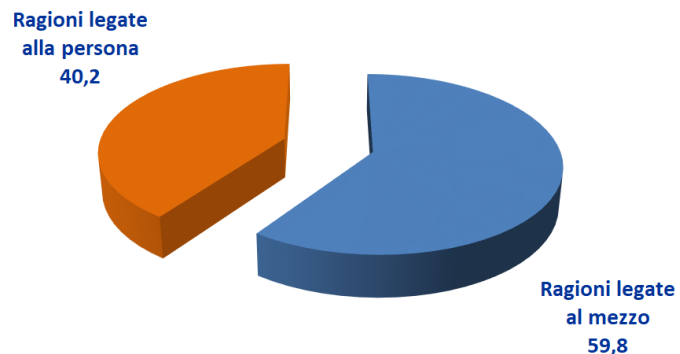
Fasce orarie di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Prima delle 07.00	22,8	35,0	33,5	28,4	17,4	14,0	4,2	4,3	11,4	7,0	47,0	25,7	25,6	22,4	17,6
Tra le 07.00 e le 08.00	32,3	42,8	34,0	50,5	25,3	12,5	18,8	22,7	8,1	44,3	58,9	32,0	42,8	32,3	22,0
Tra le 08.01 e le 09.00	18,3	18,0	16,2	36,3	14,6	15,0	15,2	13,0	4,9	30,8	27,6	15,9	23,1	16,1	18,1
Tra le 01.01 e le 10.00	16,2	12,1	8,1	21,1	15,1	18,9	13,3	24,3	8,6	24,3	27,6	14,0	14,0	20,4	16,3
Tra le 10.01 e le 11.00	13,2	11,4	2,5	16,7	12,7	19,2	11,5	16,2	18,9	1,1	22,2	12,8	7,7	14,3	18,1
Tra le 11.01 e le 12.00	11,1	10,0	2,5	2,9	8,7	14,5	15,8	11,4	12,4	10,3	27,6	12,1	7,2	14,4	10,7
Tra le 12.01 e le 13.00	15,0	13,1	2,5	8,8	8,9	13,5	21,2	21,1	31,4	14,1	35,7	13,7	10,8	18,8	16,8
Tra le 13.01 e le 14.00	17,1	18,5	7,6	15,7	5,9	15,0	21,2	20,0	16,2	28,6	38,4	17,1	17,2	18,0	16,1
Tra le 14.01 e le 11.00	20,6	24,4	15,7	25,0	8,7	16,7	17,0	19,5	13,0	32,4	43,2	21,9	22,5	19,7	18,3
Tra le 15.01 e le 16.00	18,9	24,4	11,7	28,4	12,1	10,3	8,5	16,8	17,3	16,2	43,8	21,5	18,3	18,9	16,9
Tra le 16.01 e le 17.00	21,2	23,4	16,8	30,9	22,1	17,7	6,7	20,0	14,1	23,2	30,8	19,5	24,4	20,7	20,4
Tra le 17.01 e le 18.00	22,3	28,4	12,2	29,9	18,7	20,6	10,9	13,0	16,2	23,8	35,1	21,9	24,5	21,5	21,5
Tra le 18.01 e le 19.00	20,8	25,1	17,3	21,1	21,7	18,2	20,6	6,5	9,7	24,3	31,4	19,2	24,1	23,2	16,8
Tra le 19.01 e le 20.00	14,5	12,7	10,7	14,7	11,7	20,1	10,3	3,2	13,0	11,4	41,1	11,2	11,3	18,7	16,9
Tra le 20.01 e le 21.00	7,4	2,9	2,0	13,2	8,7	7,9	10,3	0,0	8,1	1,1	33,0	3,6	1,6	15,1	9,5
Dopo le 21.00	2,6	2,1	0,0	4,4	1,3	1,0	1,8	0,0	0,0	0,0	20,5	1,9	0,4	6,3	1,7

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Le modalità di utilizzo



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	59,8	78,7	42,6	51,5	64,5	69,0	52,7	62,7	40,0	11,9	42,7
Ragioni legate alla persona	40,2	21,3	57,4	48,5	35,5	31,0	47,3	37,3	60,0	88,1	57,3
<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>

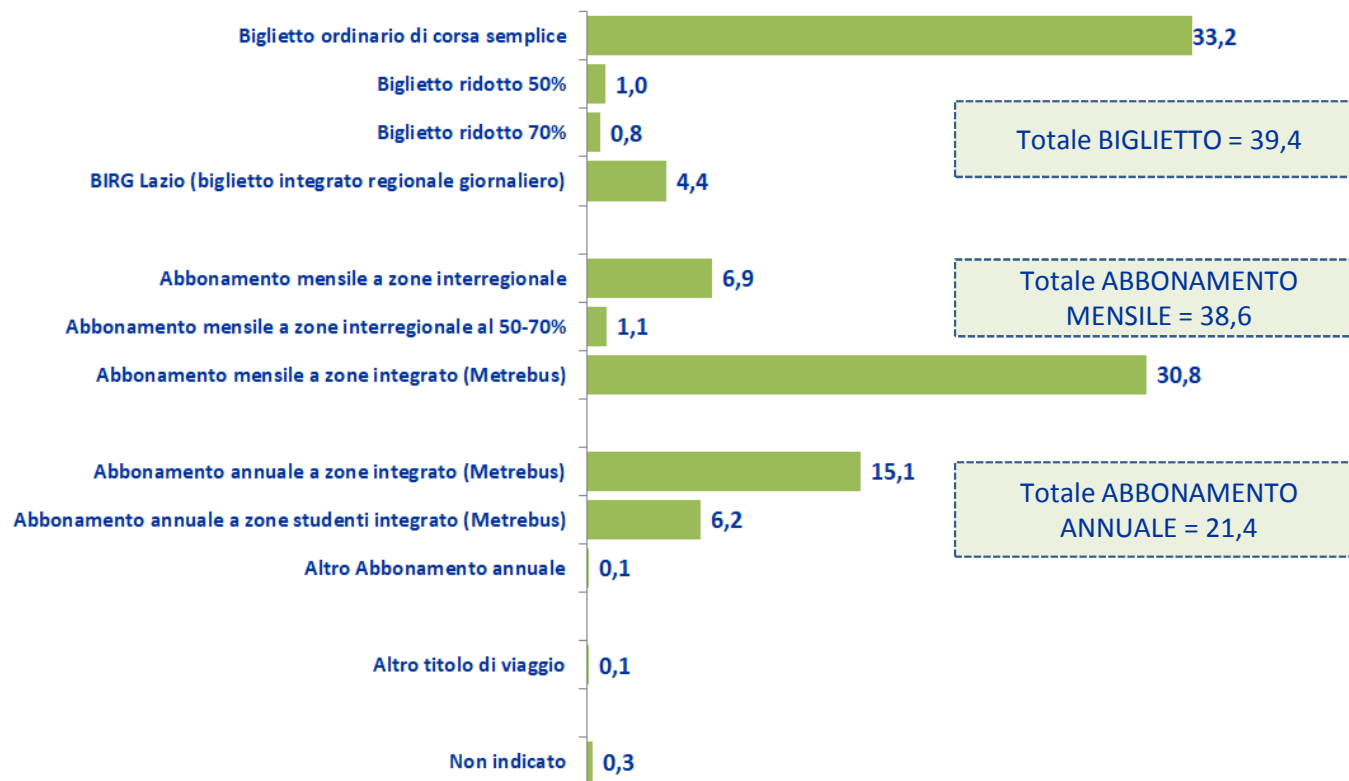
Ragioni di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Ragioni legate al mezzo	59,8	72,5	52,5	56,9	57,2
Ragioni legate alla persona	40,2	27,5	47,5	43,1	42,8
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Il titolo di viaggio



Dettaglio trend tipologia	2021	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009
Biglietti	39	33	36	34	37	33	32	41	47	49	38
Abbonamenti Mensili	39	41	31	39	36	42	41	34	32	35	38
Abbonamenti Annuali	21	25	32	26	25	24	26	20	19	12	17

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Il titolo di viaggio

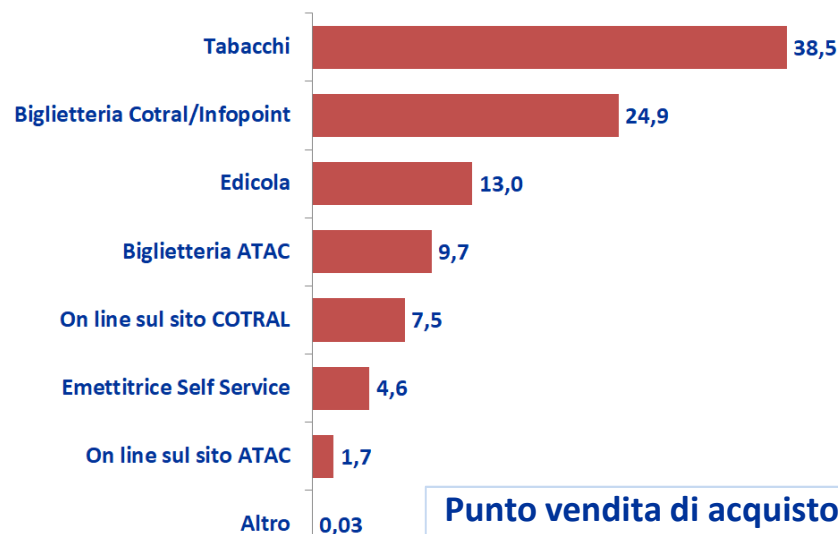
Titolo utilizzato	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Biglietto ordinario di corsa semplice	33,2	31,1	7,1	20,6	37,6	31,2	48,5	68,6	22,2	61,1	11,9	40,3	32,5	34,1	26,0
BIRG Lazio (biglietto integrato regionale giornaliero)	4,4	2,6	0,0	1,0	8,3	9,3	3,0	0,0	1,1	0,0	13,5	3,9	0,5	8,0	5,2
Biglietto ridotto 50%	1,0	1,0	0,0	0,0	0,4	0,5	2,4	3,8	0,0	1,1	2,7	1,9	0,4	1,5	0,3
Biglietto ridotto 70%	0,8	1,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,6	0,0	0,0	5,4	1,6	0,9	1,5	0,5	0,1
Totale BIGLIETTO	39,4	35,7	7,1	21,6	46,3	41,3	54,5	72,4	23,2	67,6	29,7	46,9	34,9	44,1	31,6
Abbonamento mensile a zone integrato (Metrebus)	30,8	35,5	75,6	35,8	15,9	32,2	17,6	0,5	47,0	28,1	19,5	25,6	42,9	17,9	36,7
Abbonamento mensile a zone interregionale	6,9	2,6	3,0	0,5	5,5	11,3	2,4	27,0	21,1	0,0	7,0	9,6	1,3	6,0	10,5
Abbonamento mensile a zone interregionale al 50-70%	1,1	0,0	1,5	1,0	0,4	3,7	0,6	0,0	0,5	0,0	4,9	0,0	0,4	1,9	2,1
Totale ABBONAMENTO MENSILE	38,7	38,1	80,2	37,3	21,9	47,2	20,6	27,6	68,6	28,1	31,4	35,2	44,7	25,7	49,3
Abbonamento annuale a zone integrato (Metrebus)	15,1	14,2	12,7	28,9	29,3	10,6	20,6	0,0	0,5	1,1	18,4	12,0	11,3	23,6	13,3
Abbonamento annuale a zone studenti integrato (Metrebus)	6,2	10,5	0,0	11,8	2,5	1,0	4,2	0,0	7,6	3,2	18,4	4,8	8,5	6,0	5,6
Altro Abbonamento annuale	0,1	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,1
Totale ABBONAMENTO ANNUALE	21,4	25,0	12,7	41,2	31,8	11,5	24,8	0,0	8,1	4,3	36,8	16,8	20,1	29,6	19,1
Altro titolo di viaggio	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,1	0,0	0,0
Non indicato	0,3	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,7	0,1	0,5	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	100,0	100,0	100,0	100,0

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Il titolo di viaggio



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

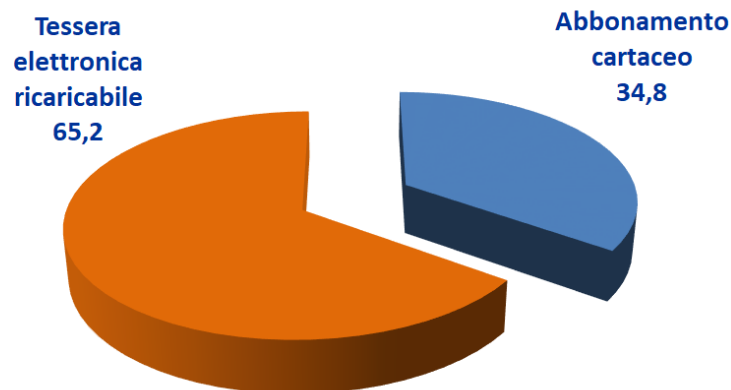
Punto vendita utilizzato	Totale COTRAL	Drtaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Tabacchi	38,5	41,9	49,2	40,7	31,2	45,0	19,4	22,7	10,8	95,1	18,4	36,7	56,3	25,9	35,3
Biglietteria Cotral/Infopoint	24,9	14,6	18,3	6,4	37,6	38,1	1,2	42,2	64,3	3,2	22,7	22,1	14,0	28,0	35,5
Edicola	13,0	21,0	0,0	5,4	5,9	12,0	38,8	18,9	3,2	0,0	14,1	19,9	8,9	14,8	8,4
On line sul sito COTRAL	9,7	0,9	17,8	29,4	11,0	0,0	32,1	15,7	19,5	1,6	8,1	5,5	5,7	14,7	12,8
Biglietteria ATAC	7,5	18,4	13,2	11,3	2,8	1,2	3,6	0,0	0,0	0,0	1,1	11,5	12,9	1,9	3,7
Emettitrice Self Service	4,6	2,3	1,5	6,9	10,6	3,7	1,8	0,0	2,2	0,0	16,8	3,7	1,6	8,9	4,3
On line sul sito ATAC	1,7	0,9	0,0	0,0	0,8	0,0	3,0	0,5	0,0	0,0	18,9	0,5	0,5	5,9	0,0
Altro	0,03	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	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	100,0	100,0	100,0	100,0

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Il titolo di viaggio



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

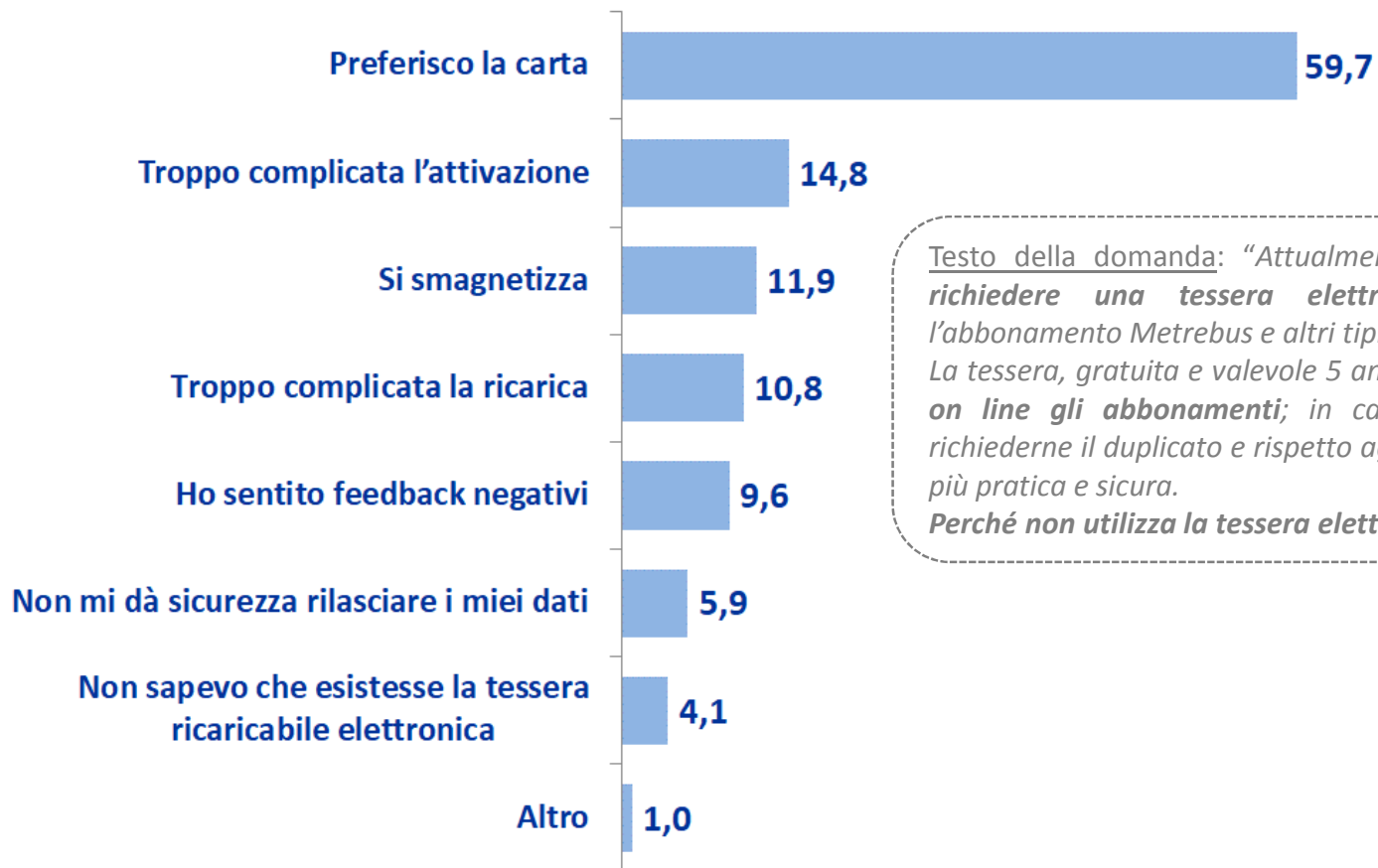
Tipologia abbonamento	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Abbonamento cartaceo	34,8	28,2	37,7	19,8	49,3
Tessera elettronica ricaricabile	65,2	71,8	62,3	80,2	50,7
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Base: intervistati in possesso di un abbonamento (1.804)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Il titolo di viaggio

Motivi mancato utilizzo della tessera elettronica ricaricabile (%) – Risposta multipla



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. Perché non utilizza la tessera elettronica ricaricabile?"

Base: intervistati in possesso di un abbonamento cartaceo (628)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

Il titolo di viaggio

Motivi mancato utilizzo della tessera elettronica ricaricabile:
 Dettaglio per Bacino di intervista, genere e classe di età (%)

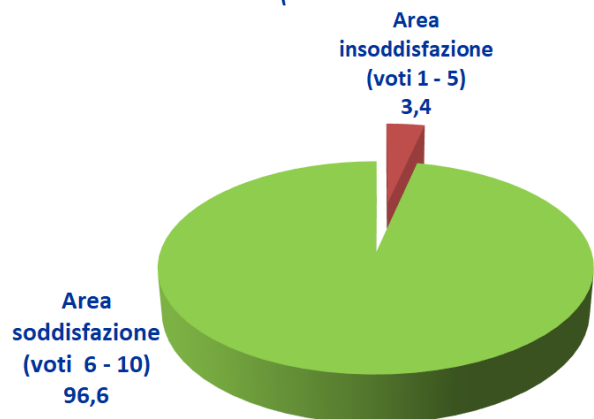
Motivi mancato utilizzo della tessera elettronica ricaricabile	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)				Genere (%)		Classe d'età (%)					
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT	Maschio	Femmina	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Oltre 64
Preferisco la carta	59,7	49,1	69,4	31,7	66,4	59,9	59,5	53,1	47,2	57,2	63,4	66,2	61,1
Troppo complicata l'attivazione	14,8	11,8	15,8	22,0	13,0	14,7	14,9	8,2	16,7	16,4	13,6	15,8	16,7
Si smagnetizza	11,9	16,4	7,1	12,2	13,4	11,3	12,5	24,5	9,7	14,5	12,6	6,5	0,0
Troppo complicata la ricarica	10,8	7,3	9,8	22,0	9,5	11,3	10,4	2,0	8,3	10,1	10,5	15,8	16,7
Ho sentito feedback negativi	9,6	15,5	6,0	13,4	8,3	10,3	8,9	12,2	18,1	9,4	10,5	4,3	0,0
Non mi dà sicurezza rilasciare i miei dati	5,9	8,2	2,7	13,4	4,7	6,5	5,4	6,1	9,7	8,8	2,6	5,8	0,0
Non sapevo che esistesse la tessera ricaricabile elettronica	4,1	4,5	0,5	9,8	4,7	4,1	4,2	0,0	5,6	5,0	2,1	5,8	11,1
Altro	1,0	0,0	2,7	1,2	0,0	1,0	0,9	4,1	1,4	0,6	0,5	0,0	5,6
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: intervistati in possesso di un abbonamento cartaceo (628)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

Il titolo di viaggio



Voto Medio di soddisfazione = 7,8

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

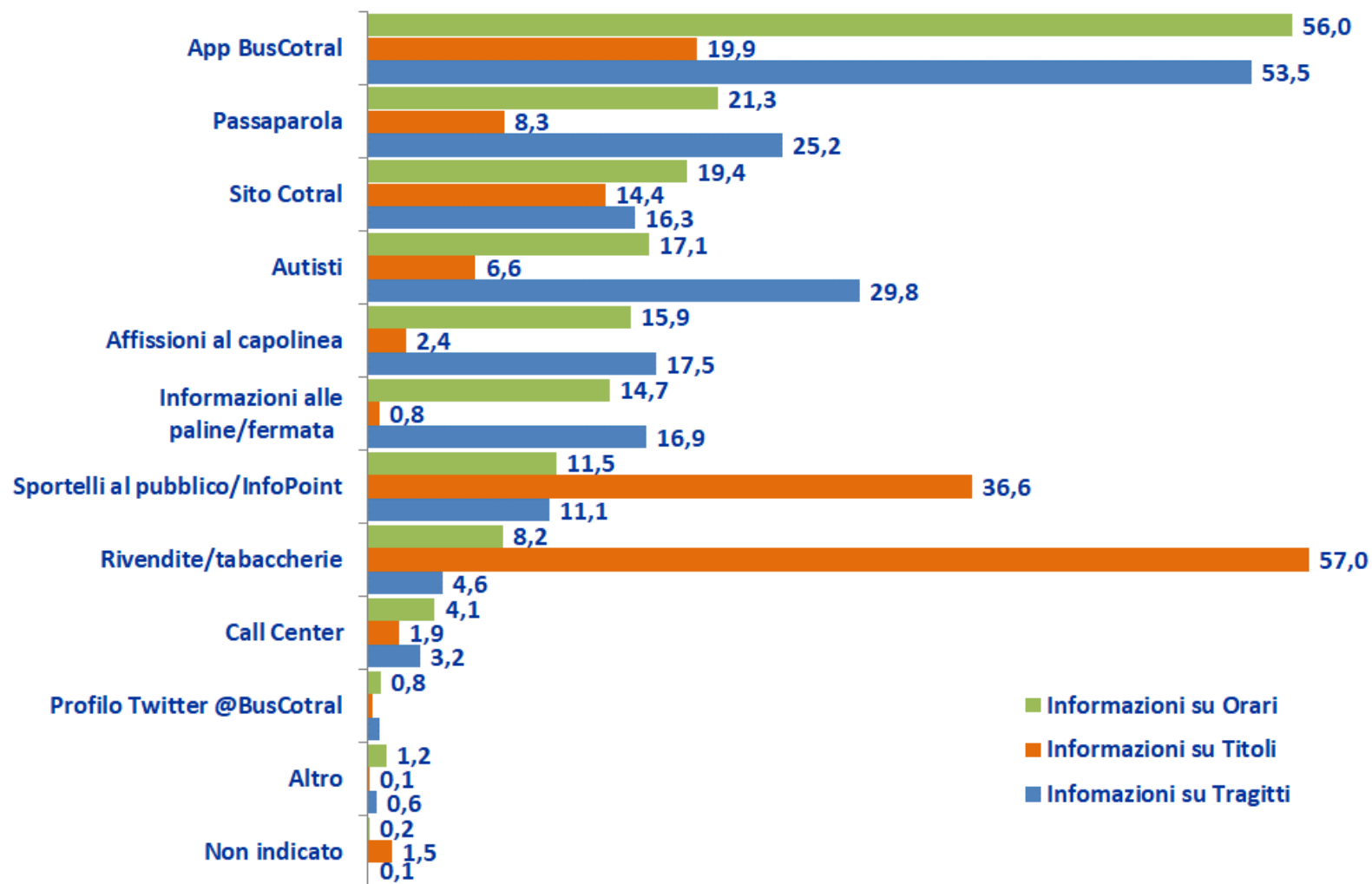
Soddisfazione per la rete di vendita	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)					
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT		
Voto 1 (massima insoddisfazione)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Voto 3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Voto 4	1,0	0,0	0,0	0,0	2,8	0,7	3,0	0,0	0,0	2,7	2,2	0,3	0,7	2,8	0,3	0,3	0,3
Voto 5	2,2	0,5	0,0	0,0	5,9	2,2	6,1	0,5	0,5	5,9	1,1	1,3	1,5	4,9	1,1	1,1	1,1
Totale area insoddisfazione	3,4	0,5	0,0	0,0	9,6	2,9	10,9	0,5	0,5	8,6	3,2	1,6	2,1	8,7	1,3	1,3	1,3
Voto 6	7,2	4,4	0,5	3,9	11,9	6,9	9,1	3,2	14,1	14,1	8,1	6,3	5,5	9,5	7,7	7,7	7,7
Voto 7	24,1	25,1	10,7	19,1	29,5	31,2	4,8	14,1	42,2	25,4	17,8	23,5	20,5	22,0	30,4	30,4	30,4
Voto 8	37,5	43,0	37,6	29,4	30,8	49,4	30,9	35,7	37,3	33,5	24,9	37,9	40,7	28,4	43,1	43,1	43,1
Voto 9	20,4	21,8	45,2	16,2	16,1	9,3	33,3	37,3	5,9	11,4	23,2	24,8	25,1	22,9	8,9	8,9	8,9
Voto 10 (massima soddisfazione)	7,3	5,1	6,1	31,4	2,1	0,2	10,9	9,2	0,0	7,0	22,7	6,0	6,1	8,5	8,5	8,5	8,5
Totale area sufficienza	96,6	99,5	100,0	100,0	90,4	97,1	89,1	99,5	99,5	91,4	96,8	98,4	97,9	91,3	98,7	98,7	98,7
Voto Medio di soddisfazione	7,8	8,0	8,5	8,5	7,3	7,6	7,9	8,3	7,3	7,4	8,2	8,0	8,0	7,7	7,8	7,8	7,8

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

I canali informativi

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



Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

I canali informativi

Canali di informazione sugli orari	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
App BusCotral	56,0	65,3	67,5	51,0	57,3	71,5	33,9	13,0	44,9	38,9	62,2
Passaparola	21,3	37,3	1,5	24,0	16,3	5,7	6,1	11,4	0,0	20,5	61,1
Sito Cotral	19,4	14,2	19,3	26,0	25,5	27,0	34,5	30,8	2,7	0,0	14,1
Autisti	17,1	16,4	4,1	14,2	5,3	2,2	35,2	11,9	0,0	48,1	75,1
Affissioni al capolinea	15,9	10,3	36,0	17,2	11,3	9,1	2,4	7,0	19,5	30,8	47,6
Informazioni alle paline/fermata	14,7	18,4	17,8	9,3	20,6	10,3	3,6	1,6	7,6	1,6	38,9
Sportelli al pubblico/InfoPoint	11,5	16,3	6,6	10,3	5,7	3,4	4,8	25,9	37,3	0,0	5,9
Rivendite/tabaccherie	8,2	9,4	3,0	22,5	2,3	3,4	7,9	29,2	10,3	1,1	2,7
Call Center	4,1	4,8	0,0	1,5	5,3	4,7	4,2	0,0	0,5	0,0	15,7
Profilo Twitter @BusCotral	0,8	0,6	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	8,6
Altro	1,2	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8
Non indicato	0,2	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1

Canali di informazione sugli orari	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
App BusCotral	56,0	52,5	59,5	52,8	59,3
Passaparola	21,3	31,7	19,3	24,9	9,1
Sito Cotral	19,4	16,0	14,8	25,7	21,1
Autisti	17,1	16,5	18,1	28,9	4,8
Affissioni al capolinea	15,9	10,5	21,2	18,4	13,6
Informazioni alle paline/fermata	14,7	13,1	15,9	20,7	9,2
Sportelli al pubblico/InfoPoint	11,5	11,9	14,0	6,3	13,7
Rivendite/tabaccherie	8,2	14,9	3,9	4,1	10,0
Call Center	4,1	3,1	2,7	7,7	2,9
Profilo Twitter @BusCotral	0,8	0,3	0,9	2,1	0,0
Altro	1,2	0,5	3,3	0,9	0,0
Non indicato	0,2	0,3	0,0	0,3	0,1

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

I canali informativi

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	57,0	75,6	53,8	47,1	41,6	70,8	21,2	45,9	10,8	87,6	57,3
Sportelli al pubblico/InfoPoint	36,6	53,8	55,3	27,5	29,5	14,7	4,8	33,5	68,6	3,8	49,2
App BusCotral	19,9	17,9	4,6	10,8	31,4	24,3	15,2	10,8	0,0	15,1	54,6
Sito Cotral	14,4	6,4	25,4	33,8	15,9	2,5	24,8	28,1	21,6	7,6	16,2
Passaparola	8,3	7,8	0,0	13,7	4,7	2,9	9,7	4,3	0,0	3,2	50,3
Autisti	6,6	1,0	0,0	1,5	5,5	0,7	52,7	7,6	0,5	0,5	29,2
Affissioni al capolinea	2,4	0,0	1,0	5,9	3,6	3,7	3,6	1,1	5,9	0,5	2,7
Call Center	1,9	2,0	0,0	2,0	1,5	1,5	1,2	0,0	0,0	0,5	11,9
Informazioni alle paline/fermata	0,8	0,5	0,0	0,5	1,9	0,7	0,6	0,5	0,5	0,5	1,1
Profilo Twitter @BusCotral	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9
Altro	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Non indicato	1,5	0,9	0,0	2,5	4,5	1,5	1,2	0,0	0,0	0,0	2,7

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	57,0	62,4	74,4	42,1	49,2
Sportelli al pubblico/InfoPoint	36,6	38,0	47,9	29,5	31,1
App BusCotral	19,9	20,1	12,9	31,6	15,1
Sito Cotral	14,4	12,5	11,9	17,6	15,7
Passaparola	8,3	9,1	2,1	16,8	5,2
Autisti	6,6	3,9	0,5	21,1	0,8
Affissioni al capolinea	2,4	1,2	0,4	3,3	4,5
Call Center	1,9	2,0	0,7	3,7	1,3
Informazioni alle paline/fermata	0,8	1,3	0,3	0,9	0,5
Profilo Twitter @BusCotral	0,3	0,0	0,1	1,2	0,0
Altro	0,1	0,1	0,1	0,3	0,0
Non indicato	1,5	1,1	0,4	3,3	1,3

Base: totale intervistati (3.000)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL

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

I canali informativi

Canali di informazione sui tragitti	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
App BusCotral	53,5	62,7	68,5	51,0	54,8	70,8	20,6	14,6	36,2	39,5	58,4
Autisti	29,8	21,1	5,6	21,1	34,4	22,4	69,1	30,8	0,0	50,8	81,6
Passaparola	25,2	41,8	0,5	22,5	30,6	7,9	11,5	17,3	1,6	8,1	65,9
Affissioni al capolinea	17,5	7,8	49,7	18,1	15,1	19,4	2,4	5,9	11,4	17,8	57,3
Informazioni alle paline/fermata	16,9	15,9	16,8	18,1	33,3	12,0	1,2	3,8	3,2	0,5	45,4
Sito Cotral	16,3	15,1	11,7	24,0	15,7	25,8	17,0	22,7	9,2	0,0	14,6
Sportelli al pubblico/InfoPoint	11,1	17,4	3,6	9,8	4,5	1,2	0,6	17,3	48,6	0,0	7,6
Rivendite/tabaccherie	4,6	4,3	1,0	11,8	2,8	3,9	4,2	14,6	4,9	0,0	2,2
Call Center	3,2	5,3	0,0	0,0	4,0	3,2	1,2	0,0	0,0	0,0	10,3
Profilo Twitter @BusCotral	0,8	0,4	0,0	0,0	0,6	0,0	1,8	0,0	0,0	1,1	6,5
Altro	0,6	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8
Non indicato	0,1	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0

Canali di informazione sui tragitti	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
App BusCotral	53,5	50,8	58,9	47,6	56,8
Autisti	29,8	25,7	22,8	54,4	16,4
Passaparola	25,2	38,0	19,3	32,9	10,4
Affissioni al capolinea	17,5	10,9	19,9	22,4	16,7
Informazioni alle paline/fermata	16,9	14,9	13,2	27,7	11,6
Sito Cotral	16,3	13,5	13,1	16,9	21,6
Sportelli al pubblico/InfoPoint	11,1	10,3	14,5	4,1	15,3
Rivendite/tabaccherie	4,6	8,4	1,2	2,5	6,1
Call Center	3,2	3,7	2,5	4,8	1,7
Profilo Twitter @BusCotral	0,8	0,0	0,7	2,4	0,0
Altro	0,6	0,0	1,5	0,9	0,0
Non indicato	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0

Base: totale intervistati (3.000)



Customer Satisfaction

Customer Satisfaction

La Customer Satisfaction: Il sistema degli indicatori



Customer Satisfaction

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 della valutazioni espresse.

La valutazione complessiva sul servizio è stata chiesta 2 volte, la prima all'inizio della batteria di valutazioni di CS (*valutazione di impatto*) e la seconda dopo la disamina e la valutazione dei tutte le aree del servizio (*valutazione ragionata*).

Le aree sottoposte a giudizio sono quelle *dell'Organizzazione del servizio, Comfort del viaggio, Attenzione verso il cliente, Personale, Rispetto per l'ambiente*.

Oltre alla soddisfazione direttamente dichiarata dall'utenza, attraverso le valutazioni sulle singole aree 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

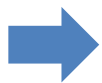
Customer Satisfaction – Sintesi dei dati

I giudizi complessivi



La **valutazione complessiva d'impatto** sul servizio COTRAL fa registrare un'**area dei giudizi positivi pari 98%** e un **voto medio 7,7**.

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.



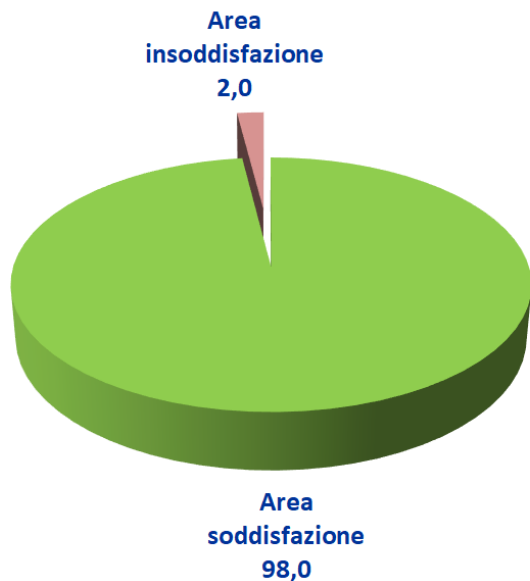
Anche il giudizio complessivo ragionato, ossia espresso dopo la valutazione di dettaglio di tutti i fattori, si conferma positivo e risulta in crescita rispetto alla valutazione di impatto iniziale; **l'area dei giudizi positivi è pari 98,3%** e il **voto medio raggiunge 7,9** (rispetto a 7,7 del 2010).

La valutazione della soddisfazione complessiva implicita (ICS, ottenuto ponderando le valutazioni dei fattori) risulta pari a 7,7.

I giudizi si mantengono estremamente positivi in tutti i capolinea e in tutti i bacini del servizio. In questo caso la valutazione media più alta interessa il bacino RM-RI, che registra la crescita più elevata tra i due momenti di valutazione *di impatto* e *razionale*.

Customer Satisfaction – Giudizio Complessivo iniziale

Giudizio Complessivo iniziale- Livelli di soddisfazione (%)



Voto Medio = 7,7

		Giudizio Complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL	
		Voto Medio	% di soddisfatti
Totale COTRAL		7,7	98,0
Dettaglio Capolinea	Anagnina	7,6	99,4
	Laurentina	7,4	99,0
	Cornelia	8,2	100,0
	Ponte Mammolo	7,6	98,9
	Saxa Rubra	7,4	98,3
	Tiburtina	8,1	100,0
	Frosinone	8,0	98,9
	Viterbo	7,1	94,1
	Latina	8,9	99,5
Rieti	7,2	85,4	
Dettaglio Bacino	Bacino RM - FR	7,7	99,2
	Bacino RM - LT	7,8	99,3
	Bacino RM - RI	7,6	95,7
	Bacino RM - VT	7,5	97,7

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – Giudizio Complessivo finale

Giudizio Complessivo finale- Livelli di soddisfazione (%)



Voto Medio = 7,9

		Giudizio Complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL		Indice di Soddisfazione Complessiva
		Voto Medio	% di soddisfatti	
Totale COTRAL		7,9	98,3	7,7
Dettaglio Capolinea	Anagnina	7,7	99,1	7,6
	Laurentina	7,5	98,0	7,3
	Cornelia	8,4	100,0	8,2
	Ponte Mammolo	7,9	99,8	7,7
	Saxa Rubra	7,8	99,0	7,6
	Tiburtina	8,9	100,0	8,1
	Frosinone	8,2	99,5	8,0
	Viterbo	7,0	93,5	6,9
	Latina	8,9	99,5	8,5
	Rieti	7,5	88,6	7,1
Dettaglio Bacino	Bacino RM - FR	7,9	99,3	7,7
	Bacino RM - LT	7,9	98,9	7,7
	Bacino RM - RI	8,0	96,9	7,7
	Bacino RM - VT	7,7	98,0	7,6

*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 (3.000)

Customer Satisfaction – Giudizio Complessivo finale

Valutazioni complessive – Trend dettaglio capolinea

Voto Medio

Dettaglio Capolinea: Trend voto medio	2021	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009	Delta 2021- 2020
Anagnina	7,7	7,9	6,8	7,1	7,1	6,4	6,7	6,6	6,7	7,5	7,4	-0,2
Laurentina	7,5	7,3	8,0	6,7	6,1	6,3	6,3	6,5	6,3	7,1	6,7	0,2
Cornelia	8,4	7,7	6,8	7,0	6,7	6,0	6,5	7,1	6,9	6,8	6,8	0,7
Ponte Mammolo	7,9	7,5	6,4	6,8	5,9	5,6	5,1	6,6	6,4	6,2	6,8	0,4
Saxa Rubra	7,8	7,8	7,1	7,0	6,6	5,8	5,4	6,7	6,6	6,7	6,8	0,0
Tiburtina	8,9	8,3	7,7	6,6	6,6	5,8	6,1	5,5	5,6	5,9	6,8	0,6
Frosinone	8,2	6,9	6,8	6,1	7,1	7,2	6,7	6,5	6,3	6,2	6,2	1,3
Viterbo	7,0	6,6	6,7	7,2	7,0	6,4	7,1	7,2	7,1	7,1	6,7	0,4
Latina	8,9	8,1	7,9	6,8	6,8	7,0	7,3	6,9	6,8	6,7	6,4	0,8
Rieti	7,5	7,5	7,0	7,6	7,3	7,3	6,9	6,7	6,6	6,8	7,3	0,0
Totale COTRAL	7,9	7,6	7,0	6,9	6,7	6,2	6,2	6,8	6,6	6,7	6,9	0,3

ICS*

Dettaglio Capolinea: Trend ICS (Indice Complessivo di soddisfazione)	2021	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009	Delta 2021- 2020
Anagnina	7,6	7,8	6,7	7,1	6,9	6,3	6,3	6,9	6,7	7,4	5,7	-0,2
Laurentina	7,3	7,2	7,5	6,5	5,9	6,1	5,9	6,5	6,2	6,9	5,5	0,1
Cornelia	8,2	7,5	6,4	7,0	6,6	6,0	6,5	6,7	6,8	6,7	6,8	0,7
Ponte Mammolo	7,7	7,5	6,1	6,5	5,7	5,4	5,2	6,5	6,3	6,1	5,7	0,2
Saxa Rubra	7,6	7,7	7,0	6,7	6,0	5,7	5,6	6,7	6,6	6,7	5,7	-0,1
Tiburtina	8,1	8,1	7,2	6,3	6,4	5,5	6,0	6,0	5,6	5,9	6,2	0,0
Frosinone	8,0	6,7	6,5	6,3	7,1	7,2	6,7	6,3	6,2	6	6,4	1,3
Viterbo	6,9	6,4	6,5	7,1	7,1	6,6	6,9	7,1	7,0	6,9	7,4	0,5
Latina	8,5	8,2	7,3	6,7	6,5	6,7	7,0	6,7	6,8	6,6	7	0,3
Rieti	7,1	7,5	6,8	7,5	7,0	7,1	6,9	7,0	6,8	7,1	6,5	-0,4
Totale COTRAL	7,7	7,6	6,7	6,8	6,4	6,1	6,1	6,7	6,5	6,6	6,4	0,1

Customer Satisfaction – Giudizio Complessivo confronto

Valutazioni complessive iniziali e finali a confronto – Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

		Giudizio Complessivo iniziale sul servizio trasporto offerto da COTRAL		Giudizio Complessivo finale sul servizio trasporto offerto da COTRAL	
		Voto Medio	% di soddisfatti	Voto Medio	% di soddisfatti
Totale COTRAL		7,7	98,0	7,9	98,3
Dettaglio Capolinea	Anagnina	7,6	99,4	7,7	99,1
	Laurentina	7,4	99,0	7,5	98,0
	Cornelia	8,2	100,0	8,4	100,0
	Ponte Mammolo	7,6	98,9	7,9	99,8
	Saxa Rubra	7,4	98,3	7,8	99,0
	Tiburtina	8,1	100,0	8,9	100,0
	Frosinone	8,0	98,9	8,2	99,5
	Viterbo	7,1	94,1	7,0	93,5
	Latina	8,9	99,5	8,9	99,5
	Rieti	7,2	85,4	7,5	88,6
Dettaglio Bacino	Bacino RM - FR	7,7	99,2	7,9	99,3
	Bacino RM - LT	7,8	99,3	7,9	98,9
	Bacino RM - RI	7,6	95,7	8,0	96,9
	Bacino RM - VT	7,5	97,7	7,7	98,0

Base: totale intervistati (3.000)

I fattori di qualità

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Le aree del servizio



Customer Satisfaction – Sintesi dei dati

Le aree del servizio



Tutte le aree del servizio ottengono **giudizi largamente positivi**, sia in termini di ampiezza della soddisfazione che di voto medio.

La valutazione più elevata è quella relativa agli **Aspetti relazionali del personale** con voto medio 8 e area di soddisfazione pari a 98,9%.

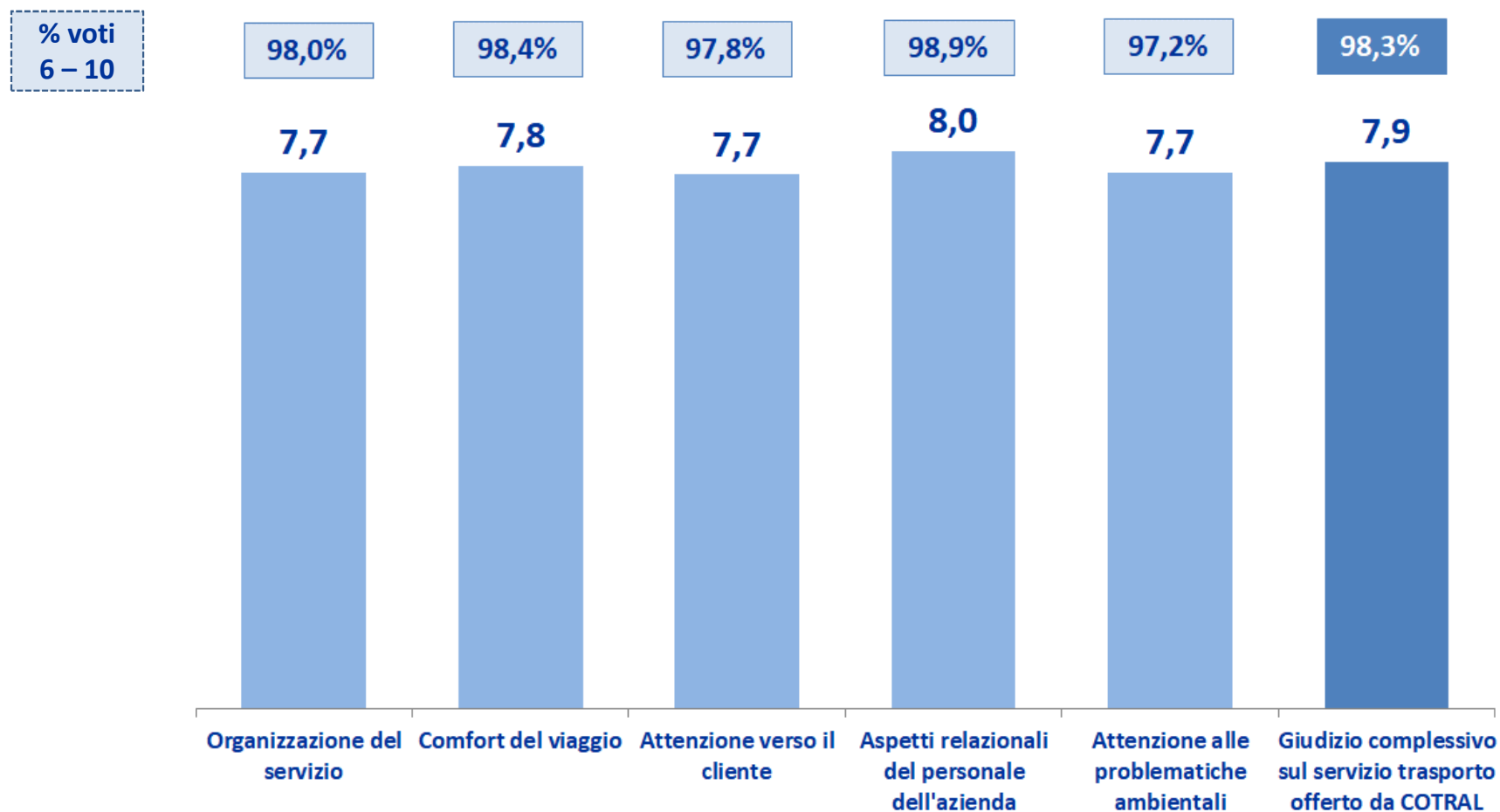
Tutti gli aspetti ottengono voti medi non inferiori a 7,7; il giudizio raggiunge **7,8 per Comfort del viaggio** che registra anche una percentuale di valutazioni positive pari a 98,4%.

I giudizi sono positivi anche per i singoli aspetti di dettaglio delle aree del servizio (micro-fattori), in tutti i casi con voti medi superiori a 7 e spesso al di sopra di 7,5.

Le valutazioni di apprezzamento si presentano diffuse nel territorio e si conferma anche nel 2021 il trend positivo nei giudizi: si osservano infatti valutazioni medie in crescita rispetto alla rilevazione precedente per tutti i macrofattori e per la quasi totalità dei micro-fattori del servizio. Anche l'area di soddisfazione risulta in crescita nel 2021 sia per i giudizi complessivi sia in riferimento alle macro-aree.

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

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



Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

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)	7,7	96,3
Frequenza-Disponibilità delle corse	7,7	93,7
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	7,6	95,2
Rispetto orari partenza	7,8	95,9
Rispetto orari arrivo	7,6	91,9
Capillarità del servizio	7,6	91,5
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	7,7	98,0
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	7,4	91,1
Pulizia del mezzo	7,7	95,7
Integrità-Decoro dei mezzi	7,8	96,1
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,9	96,1
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	7,6	94,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	7,7	91,8
Condotta di guida degli autisti	8,2	97,6
Giudizio complessivo sul Comfort del viaggio	7,8	98,4
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari	7,5	90,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	90,5
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,9	97,3
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	7,7	94,9
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	7,2	83,0
Giudizio complessivo sull'Attenzione verso il cliente	7,7	97,8
Cortesìa-Disponibilità degli autisti	8,1	98,2
Cura e aspetto del personale	8,1	98,6
Efficienza servizio reclami e informazioni	7,4	89,8
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	8,0	98,9
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	7,7	97,2
Giudizio Complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL	7,9	98,3

Base: totale intervistati (3.000)

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

*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.

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Tavola di sintesi delle valutazioni: Microfattori, Macrofattori e Giudizio complessivo 2021-2020

Voto Medio e Area delle valutazioni positive (% voti 6 -10)

	Totale COTRAL 2021		Totale COTRAL 2020	
	v.m.	% voto 6-10	v.m.	% voto 6-10
Giudizio Complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL (di impatto)	7,7	98,0	7,6	96,4
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	7,7	96,3	7,5	94,4
Frequenza-Disponibilità delle corse	7,7	93,7	7,5	92,2
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	7,6	95,2	7,5	92,1
Rispetto orari partenza	7,8	95,9	7,7	96,8
Rispetto orari arrivo	7,6	91,9	7,6	96,4
Capillarità del servizio	7,6	91,5	7,6	95,0
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	7,7	98,0	7,6	97,1
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	7,4	91,1	7,4	93,5
Pulizia del mezzo	7,7	95,7	7,4	93,4
Integrità-Decoro dei mezzi	7,8	96,1	7,6	95,2
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,9	96,1	7,7	96,0
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	7,6	94,6	7,6	95,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	7,7	91,8	7,7	94,4
Condotta di guida degli autisti	8,2	97,6	7,7	97,1
Giudizio complessivo sul Comfort del viaggio	7,8	98,4	7,6	97,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari	7,5	90,8	7,5	92,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	90,5	7,5	93,1
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,9	97,3	7,9	97,5
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	7,7	94,9	7,7	97,6
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	7,2	83,0	7,3	92,5
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	7,7	97,8	7,5	97,3
Cortesia-Disponibilità degli autisti	8,1	98,2	8,0	97,5
Cura e aspetto del personale	8,1	98,6	8,0	98,7
Efficienza servizio reclami e informazioni	7,4	89,8	7,4	92,8
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	8,0	98,9	7,9	98,0
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	7,7	97,2	7,3	75,0
Giudizio Complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL (finale)	7,9	98,3	7,7	97,7

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Tavola trend fattori del servizio - Voto Medio

Customer Satisfaction caratteristiche del servizio - Voto medio su scala 1 - 10

Trend Voto Medio	2021	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009	Delta 2021 - 2020
Condotta di guida degli autisti	8,2	7,7	7,2	7,3	7,1	6,8	6,7	7,5	7,4	6,7	7,3	0,50
Cura e aspetto del personale	8,1	8,0	7,5	7,4	7,3	6,8	6,8	7,4	7,3	6,7	7,3	0,12
Cortesia-Disponibilità degli autisti	8,1	7,9	7,1	7,2	7,3	6,9	6,9	7,0	6,9	6,7	7,0	0,21
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,9	7,8	7,1	7,3	6,8	6,6	6,5	6,8	6,5	6,7	6,7	0,13
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,9	7,6	6,8	6,6	6,2	5,6	6,0	7,0	7,1	7,6	7,0	0,29
Integrità-Decoro dei mezzi	7,8	7,5	6,5	6,3	6,0	5,3	5,6	6,1	6	6,7	6,2	0,34
Rispetto orari partenza	7,8	7,7	7,0	6,8	6,6	6,6	6,5	6,9	6,7	6,9	6,5	0,06
Attenzione alle problematiche ambientali	7,7	7,3	7,0	6,5	6,2	5,3	5,4	5,5	5,6	5,7	6,2	0,45
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	7,7	7,6	7,3	7,4	6,8	6,8	6,4	6,8	6,2	6,7	6,5	0,14
Pulizia del mezzo	7,7	7,4	6,4	6,2	5,4	5,1	4,9	5,8	5,7	6,8	5,8	0,28
Frequenza-Disponibilità delle corse	7,7	7,5	6,5	6,6	5,9	6,1	6,1	6,8	6,7	6,8	6,3	0,18
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	7,7	7,7	7,3	7,1	6,5	5,9	6,3	6,9	6,7	7,6	7,1	-0,04
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	7,7	7,5	6,8	6,7	6,4	6,4	6,4	7,1	6,8	7	6,5	0,15
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	7,6	7,5	6,8	6,5	5,7	5,4	6,2	6,5	6,4	7,6	6,6	0,13
Capillarità del servizio	7,6	7,6	6,7	6,6	5,9	6,2	6,2	6,8	6,9	5,7	6,6	0,02
Rispetto orari arrivo	7,6	7,5	6,8	6,7	6,3	6,4	6,4	6,6	6,5	6,8	6,5	0,12
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	7,6	7,5	6,7	6,9	6,5	6,2	6,5	6,7	6,6	6,7	6,4	0,08
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari	7,5	7,4	5,9	6,4	6,4	6,3	6,1	6,5	6,5	6,7	5,6	0,09
Efficienza servizio reclami e informazioni	7,4	7,4	6,0	6,6	5,8	5,7	5,3	-	-	-	-	0,04
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	7,4	6,0	6,6	6,6	6,3	6,3	6,5	6,4	6,7	5,5	0,03
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	7,4	7,4	6,2	6,2	5,9	5,9	5,8	5,5	5,6	6,7	5,6	0,00
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	7,2	7,3	6,4	6,3	5,7	6,1	5,7	5,6	5,7	6,7	5,8	-0,07
Giudizio complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL	7,9	7,7	7,0	6,9	6,7	6,2	6,2	6,8	6,6	6,7	6,9	0,20

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.

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Organizzazione del servizio

Voto Medio: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

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

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

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

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

Tutti gli elementi legati all'Organizzazione del servizio ottengono valutazioni ampiamente positive. L'elemento più apprezzato è quello legato al rispetto negli orari di partenza.

Il giudizio complessivo sull'area si presenta superiore nei bacini RM - LT e RM - RI

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Organizzazione del servizio

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

	Totale COTRAL
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	96,3
Frequenza-Disponibilità delle corse	93,7
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	95,2
Rispetto orari partenza	95,9
Rispetto orari arrivo	91,9
Capillarità del servizio	91,5
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	98,0

Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)									
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
97,0	96,4	99,5	98,3	98,0	99,4	95,6	90,3	97,8	83,8
94,9	88,8	99,0	97,5	95,8	97,6	96,2	91,9	90,8	72,4
96,1	97,9	99,5	95,7	97,0	99,4	96,7	93,0	88,0	77,1
96,8	99,5	99,5	98,7	98,5	98,1	97,8	88,6	97,8	72,3
85,5	90,4	98,5	96,4	96,8	97,6	98,4	89,7	97,3	75,9
89,6	93,9	98,5	92,8	91,4	98,2	96,2	89,2	94,1	74,0
99,4	97,5	99,5	99,2	98,8	100,0	99,5	93,0	99,5	85,9

	Totale COTRAL
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	96,3
Frequenza-Disponibilità delle corse	93,7
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	95,2
Rispetto orari partenza	95,9
Rispetto orari arrivo	91,9
Capillarità del servizio	91,5
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	98,0

Bacino (% di soddisfatti)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
96,8	97,0	95,1	96,5
95,2	92,1	91,9	95,7
95,7	96,0	91,9	97,1
96,9	98,1	91,8	96,7
89,0	90,6	92,0	95,9
91,1	92,6	89,5	92,6
99,3	99,1	95,9	97,6

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Comfort del viaggio

Voto Medio:

Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	7,4
Pulizia del mezzo	7,7
Integrità-Decoro dei mezzi	7,8
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,9
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	7,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	7,7
Condotto di guida degli autisti	8,2
Giudizio complessivo sul Comfort del viaggio	7,8

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

	Totale COTRAL
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	7,4
Pulizia del mezzo	7,7
Integrità-Decoro dei mezzi	7,8
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,9
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	7,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	7,7
Condotto di guida degli autisti	8,2
Giudizio complessivo sul Comfort del viaggio	7,8

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

Anche gli elementi di dettaglio relativi *al Comfort di viaggio* sono largamente apprezzati. I giudizi sono più elevati per *sicurezza e affidabilità dei mezzi* e per *integrità-decoro dei mezzi*.

Il giudizio complessivo raggiunge un voto medio pari a 7,9 in ben tre bacini.

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

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	91,1	96,2	92,9	97,0	94,3	81,5	97,6	97,3	83,2	89,1	71,4
Pulizia del mezzo	95,7	97,9	97,0	99,5	96,6	97,1	100,0	95,7	91,4	98,4	73,6
Integrità-Decoro dei mezzi	96,1	98,8	97,0	97,5	95,8	97,1	98,2	95,1	93,5	97,8	80,7
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	96,1	99,0	98,0	99,5	96,5	95,1	100,0	97,3	92,4	98,9	73,2
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	94,6	97,3	97,0	99,0	92,7	91,2	100,0	96,7	95,1	97,3	76,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	91,8	93,5	94,9	96,9	81,5	93,1	98,7	97,3	93,0	96,2	80,5
Condotta di guida degli autisti	97,6	98,9	99,0	100,0	99,4	98,3	100,0	98,4	93,5	99,5	80,3
Giudicio complessivo sul Comfort del viaggio	98,4	99,5	99,0	100,0	98,9	99,3	100,0	99,5	92,9	99,5	89,1

	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	91,1	95,6	94,2	89,2	85,3
Pulizia del mezzo	95,7	96,6	98,1	91,5	96,7
Integrità-Decoro dei mezzi	96,1	96,8	98,5	92,7	96,5
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	96,1	97,8	99,1	91,7	95,7
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	94,6	95,7	98,0	90,3	94,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	91,8	91,2	95,4	86,6	93,9
Condotta di guida degli autisti	97,6	98,4	99,5	94,9	97,6
Giudicio complessivo sul Comfort del viaggio	98,4	99,3	99,6	96,5	98,0

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Attenzione verso il cliente

Voto Medio:

Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari	7,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,9
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	7,7
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	7,2
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	7,7

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

	Totale COTRAL
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari	7,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,9
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	7,7
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	7,2
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	7,7

Bacino (Voto Medio)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
7,5	7,2	7,6	7,7
7,5	7,2	7,5	7,6
7,9	8,3	7,8	7,7
7,9	7,8	7,6	7,6
7,3	7,3	7,2	7,1
7,7	7,7	7,8	7,6

Apprezzamento diffuso anche per gli elementi componenti dell'*Attenzione verso il cliente*, con valutazione media più alta per l'*accessibilità al servizio*.

Il giudizio complessivo per questo aspetto si presenta più elevato nel bacino RM-RI.

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Attenzione verso il cliente

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

	Totale COTRAL
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari	90,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	90,5
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	97,3
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	94,9
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	83,0
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	97,8

Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)										
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	
82,6	97,0	97,0	96,8	94,1	95,2	99,5	90,8	84,3	84,3	
84,6	97,0	96,0	94,0	93,6	96,4	98,9	91,4	86,5	77,7	
98,8	99,5	99,5	98,7	98,5	100,0	98,9	90,8	98,9	79,6	
97,6	93,4	98,0	98,9	98,3	98,8	97,3	78,9	95,7	73,0	
80,9	81,2	93,6	79,8	78,6	96,4	97,3	77,8	93,5	68,1	
98,6	99,0	100,0	99,4	98,5	100,0	98,9	90,8	98,4	88,6	

	Totale COTRAL
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari	90,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	90,5
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	97,3
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	94,9
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	83,0
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	97,8

Bacino (% di soddisfatti)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
88,7	86,9	92,7	94,8
89,4	88,3	90,1	94,4
98,5	99,2	94,1	97,2
97,3	96,0	92,6	93,7
82,7	86,1	81,2	81,8
98,7	98,8	96,9	96,9

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Aspetti relazionali del Personale

Voto Medio:
Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL
Cortesia-Disponibilità degli autisti	8,1
Cura e aspetto del personale	8,1
Efficienza servizio reclami e informazioni	7,4
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	8,0

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

	Totale COTRAL
Cortesia-Disponibilità degli autisti	8,1
Cura e aspetto del personale	8,1
Efficienza servizio reclami e informazioni	7,4
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	8,0

Bacino (Voto Medio)				
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT	
8,1	8,2	8,1	8,1	
8,0	8,2	8,1	8,1	
7,5	7,4	7,4	7,5	
8,0	8,0	8,3	7,9	

Molto apprezzati gli *Aspetti relazionali del personale*, che ottengono una valutazione pari a 8 nel complesso e superiore a 8 per il dettaglio di *cortesia e disponibilità degli autisti e cura e aspetto del personale*.

Più contenuta ma sempre largamente positiva la valutazione relativa al *servizio reclami*.

Il giudizio complessivo anche per questo aspetto si presenta più elevato nel bacino RM-RI.

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Aspetti relazionali del Personale

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

	Totale COTRAL
Cortesia-Disponibilità degli autisti	98,2
Cura e aspetto del personale	98,6
Efficienza servizio reclami e informazioni	89,8
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	98,9

Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)									
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
98,1	100,0	100,0	99,8	98,5	99,4	98,9	97,3	98,4	89,1
99,5	99,5	100,0	100,0	99,8	100,0	99,5	96,8	99,5	82,2
86,9	93,0	96,5	82,5	91,2	100,0	99,4	96,0	88,4	75,9
98,6	99,5	100,0	99,8	99,8	100,0	99,5	97,8	100,0	93,3

	Totale COTRAL
Cortesia-Disponibilità degli autisti	98,2
Cura e aspetto del personale	98,6
Efficienza servizio reclami e informazioni	89,8
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	98,9

Bacino (% di soddisfatti)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
98,4	98,9	96,4	99,2
99,5	99,6	96,2	99,1
88,6	91,1	84,9	93,7
99,0	99,2	98,1	99,5

Base: totale intervistati (3.000)

Customer Satisfaction – I fattori di qualità

Attenzione all'ambiente

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

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

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

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

Bacino (Voto Medio)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
7,7	7,7	8,1	7,5

Attenzione all'ambiente

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

	Totale COTRAL
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	97,2

Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)									
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
98,8	99,0	100,0	98,9	97,2	100,0	97,3	85,9	98,9	87,2

	Totale COTRAL
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	97,2

Bacino (% di soddisfatti)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
98,4	98,8	96,7	94,6

Base: totale intervistati (3.000)

Quadrant Analysis

Customer Satisfaction – Quadrant Analysis

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.

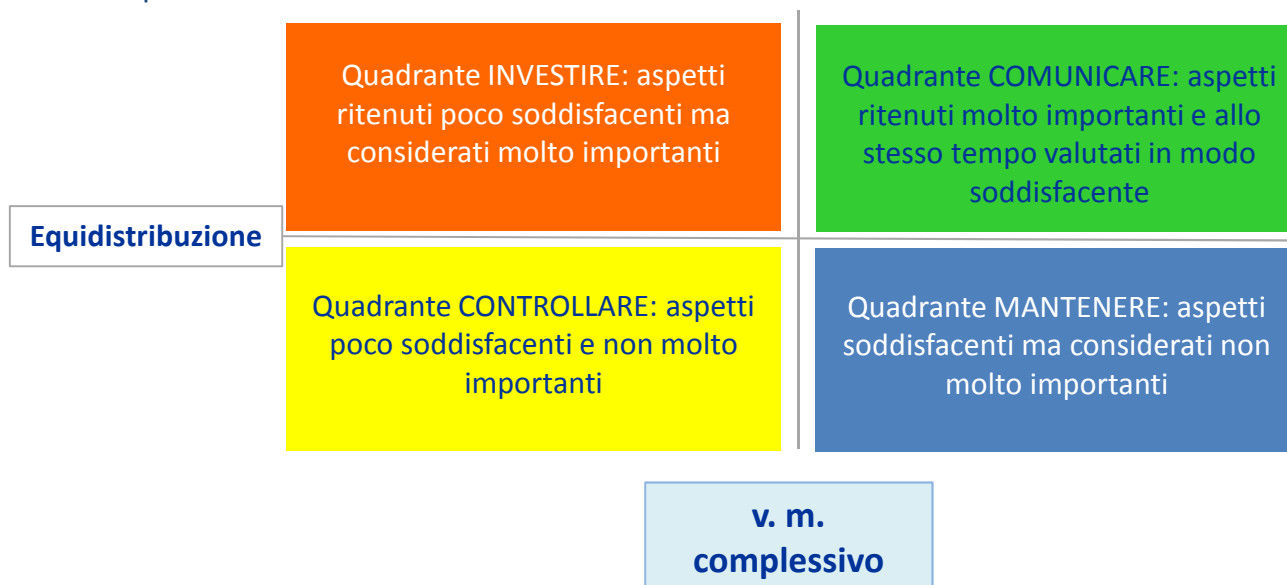
Il livello di equi-distribuzione dell'importanza è quel livello teorico che si avrebbe se tutti i fattori pesassero allo stesso modo nella formulazione del giudizio complessivo (nel caso specifico: $100:5=20$); tutti i fattori che presentano un livello di importanza calcolata superiore all'equi-distribuzione 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.



Customer Satisfaction – Sintesi dei dati

Mappe di posizionamento



La mappa di posizionamento relativa ai macrofattori del servizio evidenzia un posizionamento in area INVESTIRE per il **Comfort di viaggio** e per l'**Organizzazione del servizio**, che registrano voti medi leggermente più bassi rispetto al servizio nel suo complesso e al contempo hanno un livello di importanza superiore a quello dell'equi-distribuzione. Si tratta dunque delle **due leve di miglioramento**, ossia di quegli elementi per i quali, pur in una situazione già ampiamente positiva, un crescita delle valutazioni porterebbe ad una ulteriore crescita nel giudizio complessivo sul servizio.



Oltre a quella sul giudizio complessivo sono state costruite anche **quattro mappe di area**, che danno evidenza della collocazione dei singoli micro-fattori rispetto al macrofattore di riferimento, consentendo di individuare per ogni gli **elementi utili per il miglioramento delle valutazioni complessive ciascuna area**.

Leve di miglioramento per:

Organizzazione del servizio: *Capillarità e Rispetto delle corse programmate*

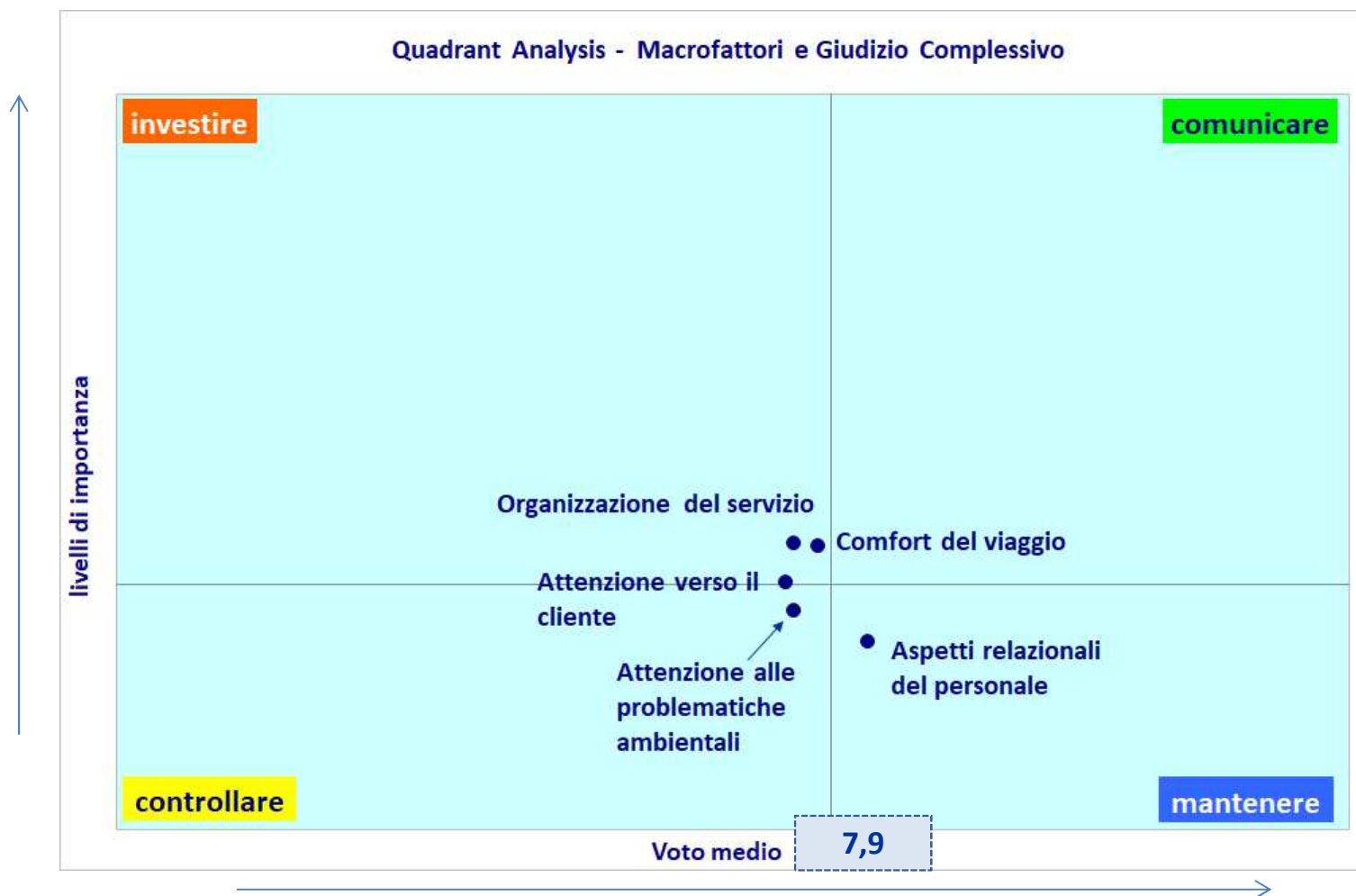
Comfort di viaggio: *Sicurezza da furti e molestie e Adeguatezza della temperatura*

Attenzione verso il cliente: *Disponibilità di posti a sedere alle fermate e Diffusione e chiarezza orari e informazioni*

Aspetti relazionali del personale: *Efficienza del servizio reclami e informazioni.*

Customer Satisfaction – Quadrant Analysis

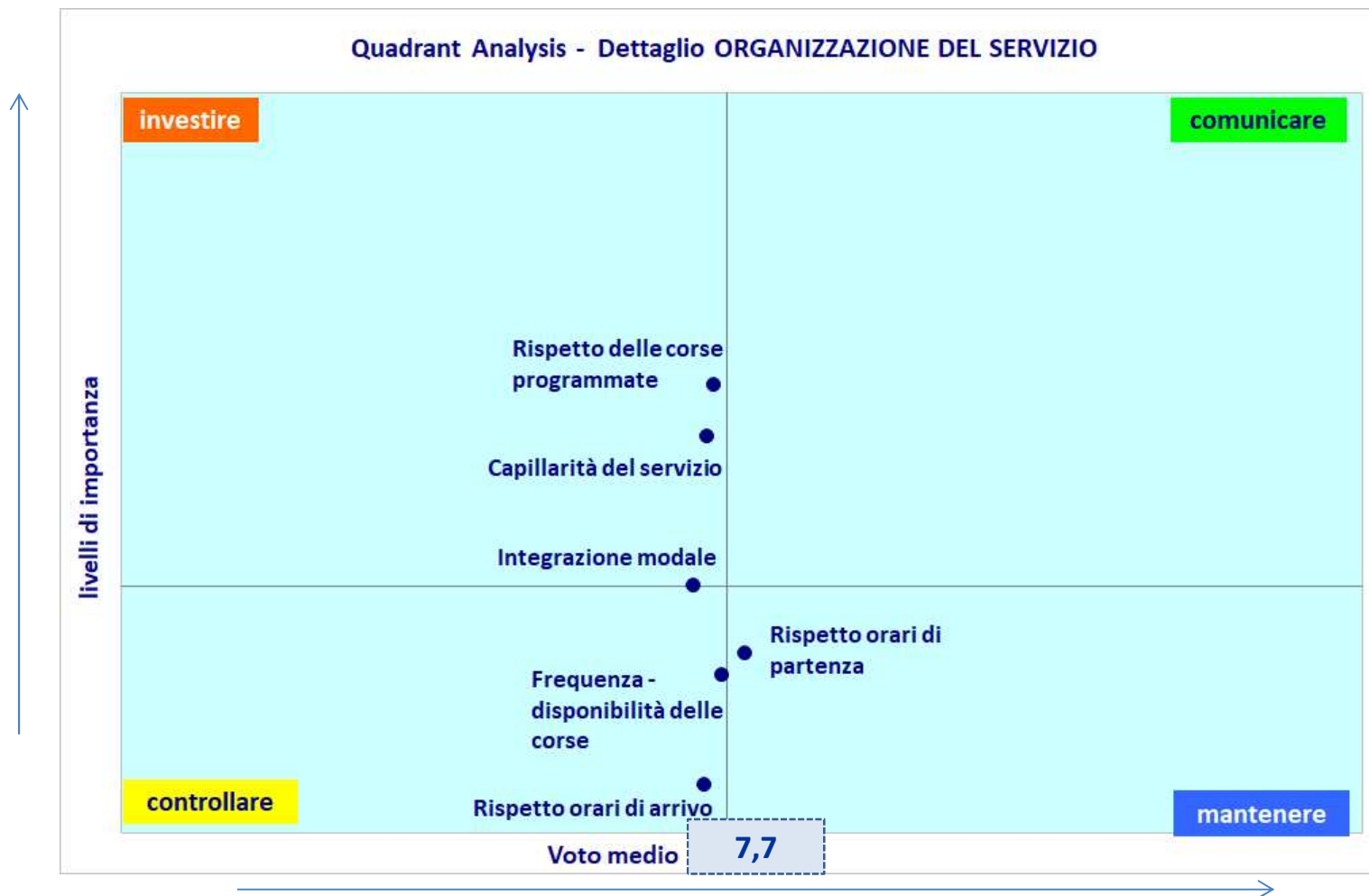
Mapa di posizionamento: Macrofattori e Giudizio complessivo



Customer Satisfaction – Quadrant Analysis

Organizzazione del servizio

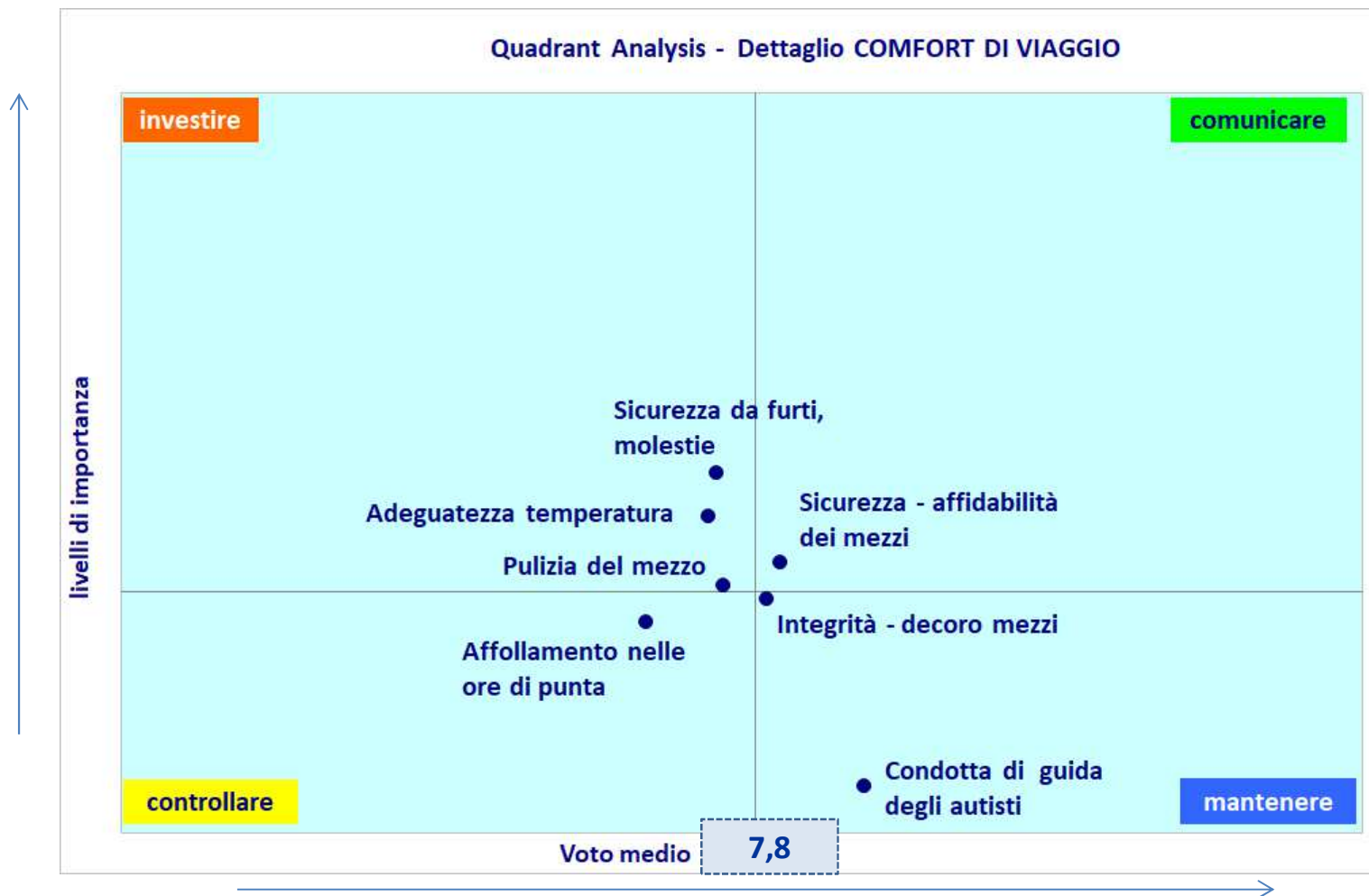
Mapa di posizionamento: Microfattori su Macrofattore



Customer Satisfaction – Quadrant Analysis

Comfort del viaggio

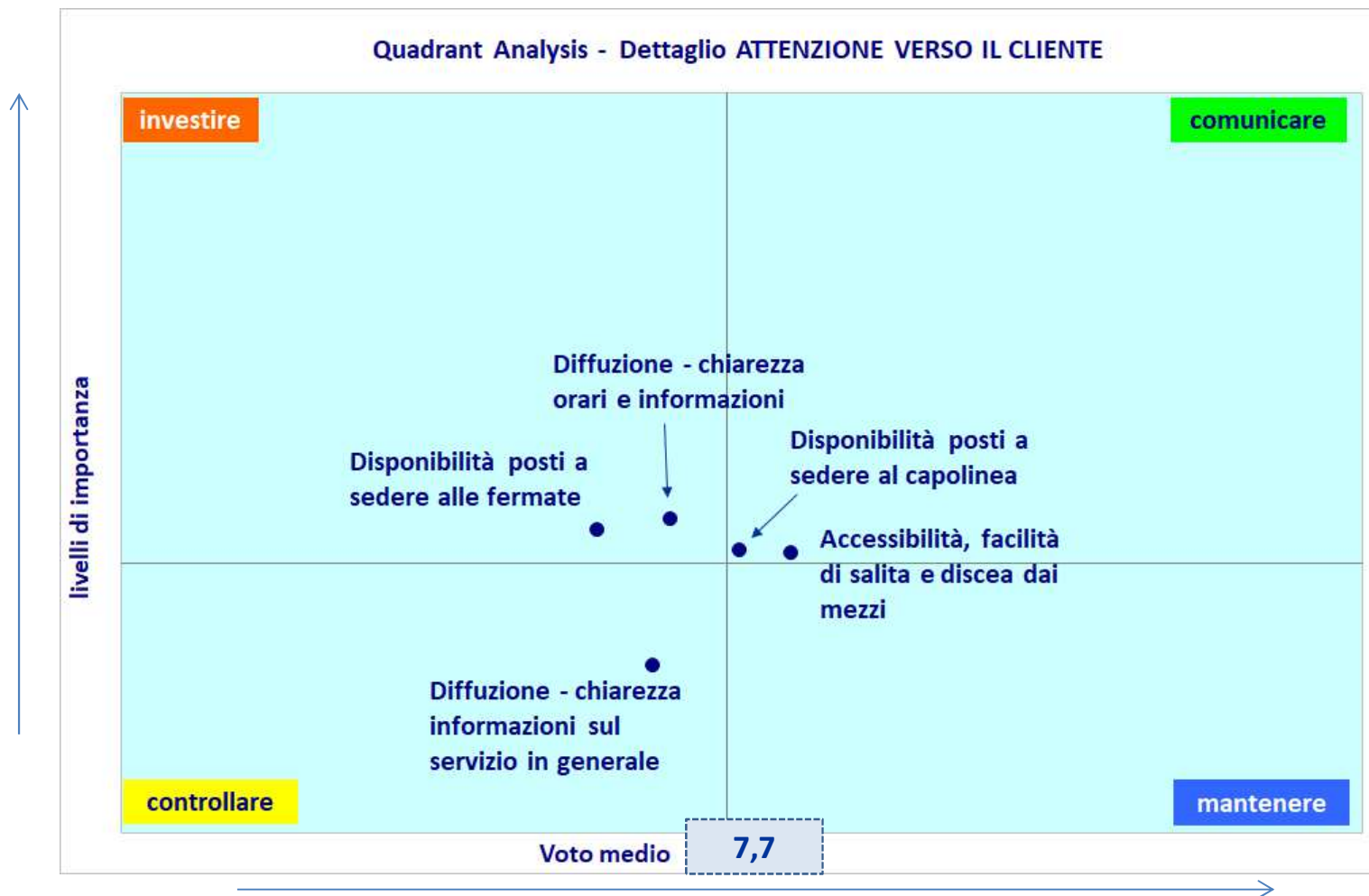
Mappa di posizionamento: Microfattori su Macrofattore



Customer Satisfaction – Quadrant Analysis

Attenzione verso il cliente

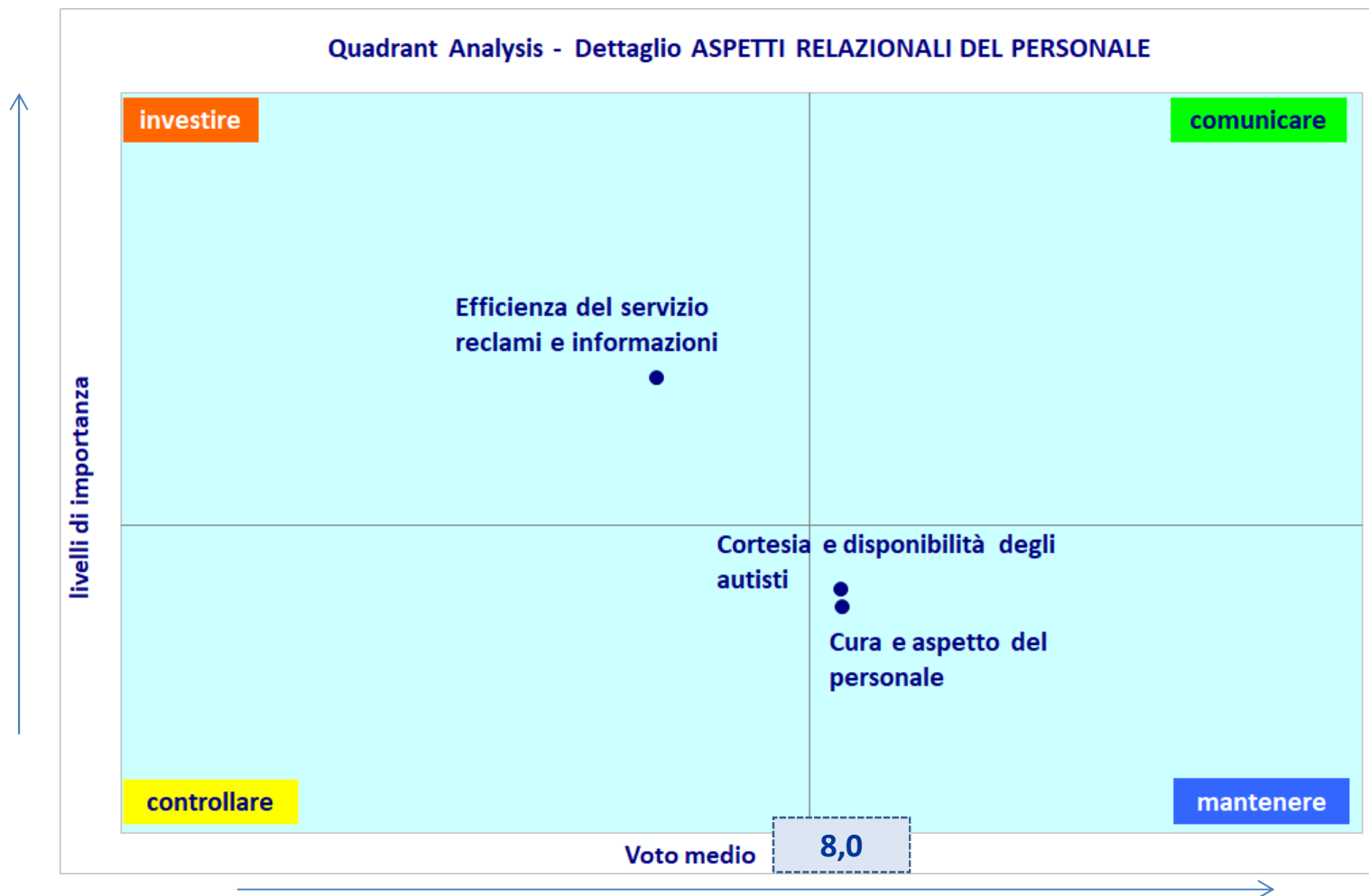
Mappa di posizionamento: Microfattori su Macrofattore



Customer Satisfaction – Quadrant Analysis

Aspetti relazionali del Personale

Mapa di posizionamento: Microfattori su Macrofattore





Canali informativi

Approfondimento sui canali informativi

Anche nell'edizione 2021 una apposita sezione del questionario è dedicata all'approfondimento sulle informazioni offerte da COTRAL mediante il Sito Internet, il Call Center, 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*.

Approfondimento sui canali informativi – Sintesi dei dati

Conoscenza e utilizzo



I **più conosciuti** tra i canali si confermano il sito www.cotralspa.it (**78,6% di citazioni**) e l'**APP Bus Cotral** (75,1%), entrambi dati in crescita rispetto alla rilevazione precedente.

La conoscenza del Call Center interessa il 58,4% degli intervistati; per quanto riguarda i due canali social si arriva al 33% di citazioni nel caso della pagina Twitter @BusCotral e al 29% in quello del profilo Instagram di Cotral; anche questi canali evidenziano percentuali di conoscenza in crescita rispetto al 2020.



Per i diversi canali informativi in questa edizione dello studio registra:

- utilizzo **dell'APP** pari a **77,7%** di chi la conosce (corrispondente al 58% del totale intervistati);
- utilizzo del **sito internet** che interessa il **39,1%** di chi lo conosce (30,8% del totale intervistati);
- utilizzo del **Call Center** pari a **15,8%** di chi lo conosce (9,2% del totale intervistati);
- utilizzo del **profilo Instagram** da parte del 13% di chi la conosce (3,8 % del totale intervistati);
- utilizzo della **pagina Twitter @Bus Cotral** da parte del 12% di chi la conosce (4% del totale intervistati).

I dati registrati nell'utilizzo evidenziano un calo consistente nell'uso del Sito Internet nonostante la sua ampia conoscenza nell'ambito del campione.

Valutazione

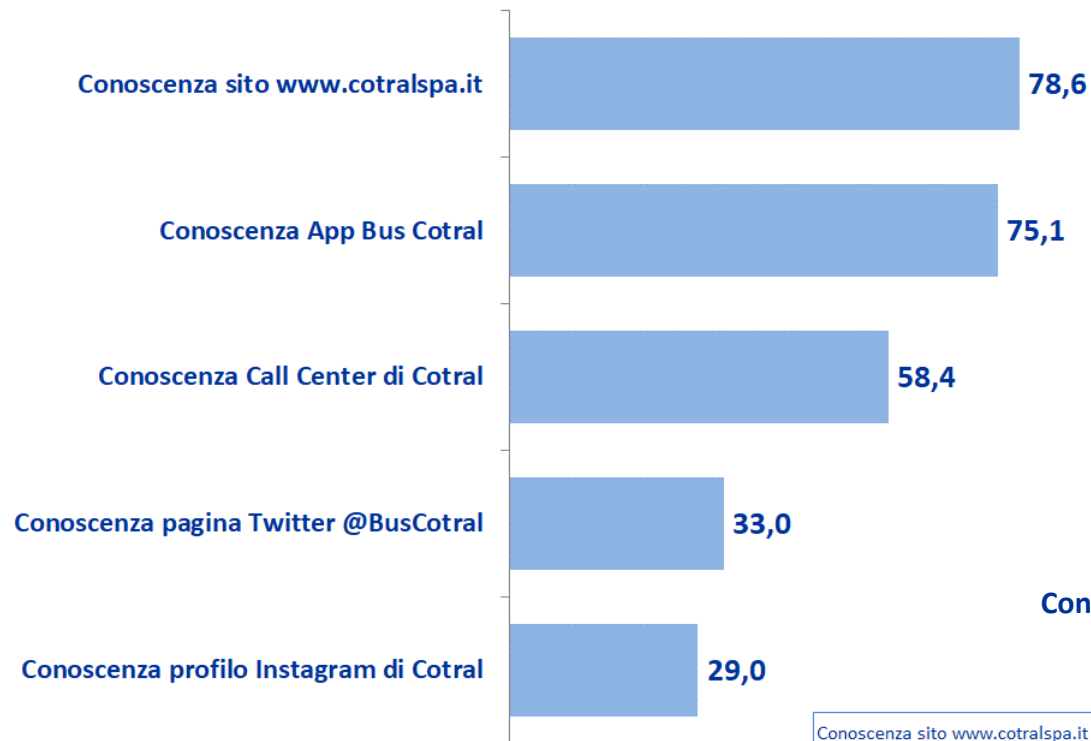


I diversi canali di comunicazione di Cotral confermano anche nel 2021 la **valutazione ampiamente positiva degli utilizzatori**, sia nel complesso che per quanto riguarda gli elementi di dettaglio.

- Il **32,9% degli utilizzatori del sito internet di COTRAL ne è molto soddisfatto** e il 65,3 % lo è *abbastanza* (per un totale di 98,3% di valutazioni positive, in crescita rispetto al dato 2020).
- **L'apprezzamento per il Call Center raggiunge nel 2021 l'85,1% degli utilizzatori** (di cui il 25,4% *molto soddisfatti* e il 59,8% *abbastanza soddisfatti*); anche in questo caso l'apprezzamento complessivo è crescita rispetto al monitoraggio precedente (+6,5 punti percentuali).
- Anche l'apprezzamento complessivo per **l'APP di COTRAL è in crescita**, con valutazioni positive da parte del **97,1% degli utilizzatori** (30,6% *molto soddisfatti* e 66,6% *abbastanza soddisfatti*)
- Il **91,6% degli utilizzatori apprezza la pagina Twitter @BusCotral** (di cui il 26,9% *molto soddisfatti* e il 64,7% *abbastanza soddisfatti*), con apprezzamento in crescita l'apprezzamento
- In crescita anche l'apprezzamento per **il profilo Instagram di Cotral che si attesta su una percentuale pari a 92%**: il 36,3% *molto soddisfatti* e il 55,8% *abbastanza soddisfatti*)

Approfondimento sui canali informativi

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



Confronto 2021 - 2020 - 2018 - 2017 - 2016 (%)

	Anno 2021	Anno 2020	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016
Conoscenza sito www.cotralspa.it	78,6	76,7	76,5	68,8	70,4
Conoscenza App Cotral	75,1	69,7	68,6	54,4	44,0
Conoscenza del Call Center di Cotral con numero verde da rete fissa	58,4	34,7	44,0	30,4	31,5
Conoscenza del Call Center di Cotral raggiungibili da rete mobile		36,7	37,6	27,0	21,4
Conoscenza pagina Twitter @BusCotral	33,0	18,6	21,6	18,0	10,4
Conoscenza profilo Instagram di Cotral	29,0	17,8	23,5	18,4	10,2

Base: totale intervistati (3.000)

Approfondimento sui canali informativi

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

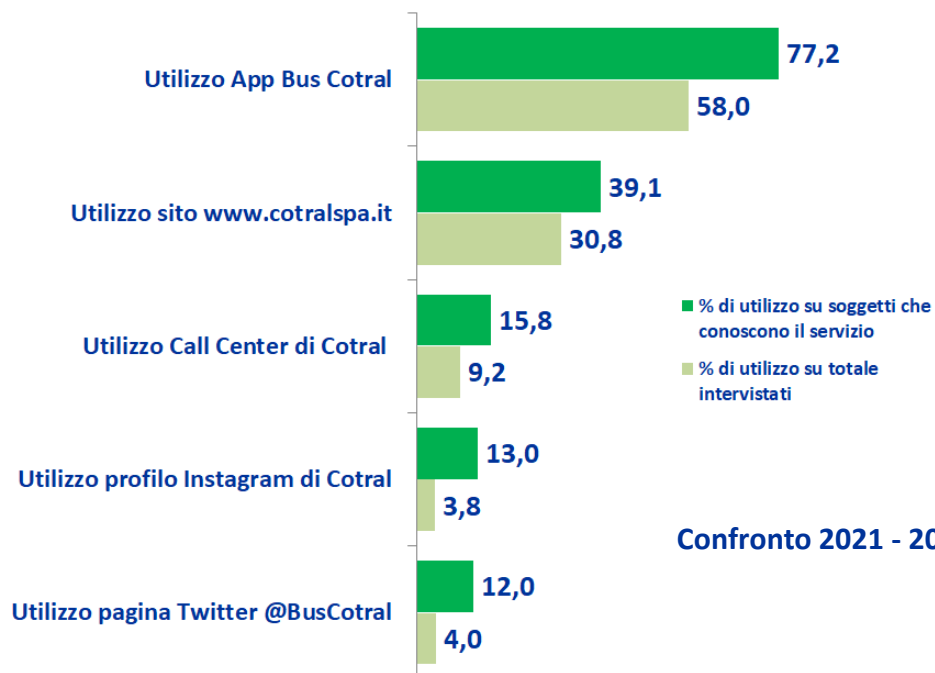
	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Il sito www.cotralspa.it	78,6	76,8	68,0	80,9	93,4	87,7	78,2	53,5	60,5	75,7	83,8
L'App Bus Cotral	75,1	77,1	73,6	73,5	81,3	89,4	66,1	41,6	60,5	71,9	82,2
Il servizio Call Center di Cotral	58,4	57,5	14,7	73,0	74,7	61,9	40,0	28,1	48,6	70,3	87,6
La pagina Twitter @BusCotra	33,0	32,0	34,5	35,8	43,9	27,8	33,9	15,7	25,4	30,3	43,8
Il profilo Instagram di Cotral	29,0	30,6	18,3	35,3	31,0	24,1	26,7	17,8	25,9	28,1	49,2

	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Il sito www.cotralspa.it	78,6	70,8	76,7	86,5	80,4
L'App Bus Cotral	75,1	68,3	75,7	77,7	78,8
Il servizio Call Center di Cotral	58,4	49,1	52,7	69,7	62,0
La pagina Twitter @BusCotra	33,0	27,9	34,3	41,3	28,7
Il profilo Instagram di Cotral	29,0	26,3	28,4	34,3	27,1

Base: totale intervistati (3.000)

Approfondimento sui canali informativi

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



Confronto 2021 - 2020 - 2018 - 2017 - 2016 (% su soggetti che conoscono)

	Anno 2021	Anno 2020	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016
Utilizzo dell'App di Cotral	77,2	83,0	69,7	67,5	66,2
Utilizzo del sito www.cotralspa.it	39,1	63,3	60,7	62,8	67,9
Utilizzo del Call Center di Cotral con numero verde da rete fissa	15,8	8,6	21,2	16,5	18,3
Utilizzo del Call Center di Cotral raggiungibili da rete mobile		15,1	20,6	16,3	16,4
Utilizzo del profilo Instagram di Cotral	13,0	15,7	28,0	11,9	4,8
Utilizzo della pagina Twitter @BusCotral	12,0	18,2	14,3	7,2	4,0

Basi:

Totale intervistati = 3.000

Soggetti che conoscono i servizi: Sito = 2.358; Call Center = 1.751; App = 2.254; Twitter = 991; Instagram = 870

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	39,1	30,9	44,0	51,5	36,4	36,4	73,6	59,6	41,1	39,3	25,8
Il servizio Call Center di Cotral	15,8	17,1	17,2	18,1	11,4	13,5	27,3	21,2	3,3	12,3	25,9
L'App Bus Cotral	77,2	83,1	90,3	70,7	73,6	80,2	63,3	70,1	82,1	57,9	75,0
La pagina Twitter @BusCotral	12,0	11,1	2,9	9,6	11,6	5,3	30,4	3,4	10,6	16,1	23,5
Il profilo Instagram di Cotral	13,0	17,6	5,6	8,3	2,7	6,1	9,1	6,1	27,1	17,3	25,3

	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Il sito www.cotralspa.it	39,1	37,1	36,3	41,6	41,0
Il servizio Call Center di Cotral	15,8	17,4	14,7	18,0	12,9
L'App Bus Cotral	77,2	80,3	79,2	72,0	77,7
La pagina Twitter @BusCotral	12,0	6,7	12,5	18,4	7,4
Il profilo Instagram di Cotral	13,0	9,1	19,7	11,7	11,3

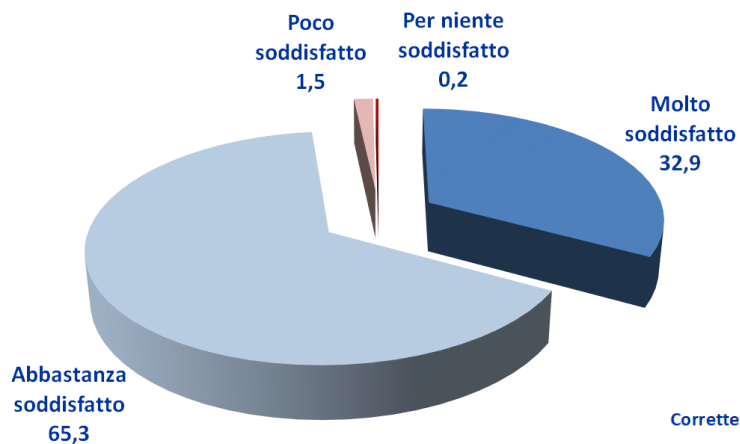
Basi: Soggetti che conoscono i servizi: Sito = 2.358; Call Center = 1.751; App = 2.254; Twitter = 991; Instagram = 870

Approfondimento sui canali informativi

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

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

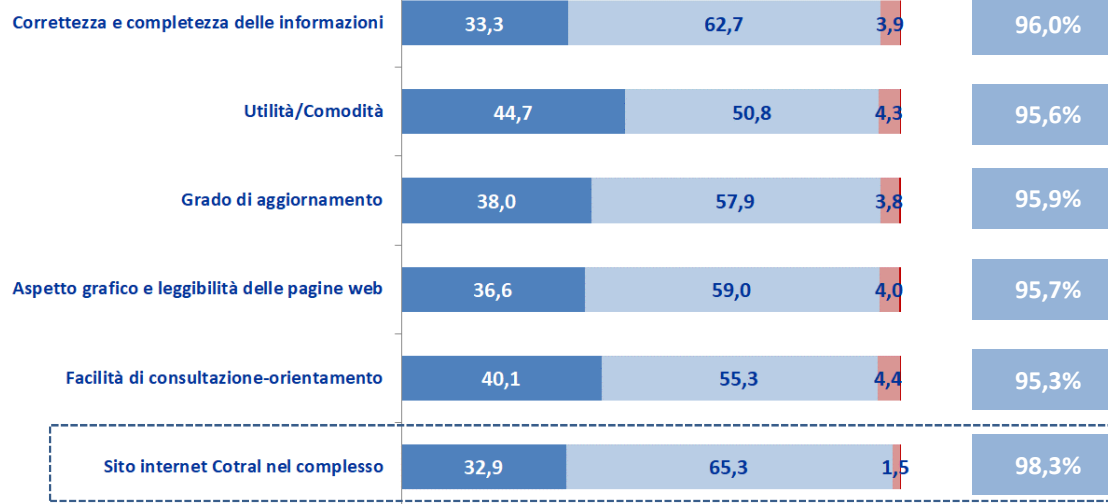
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 98,3%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti



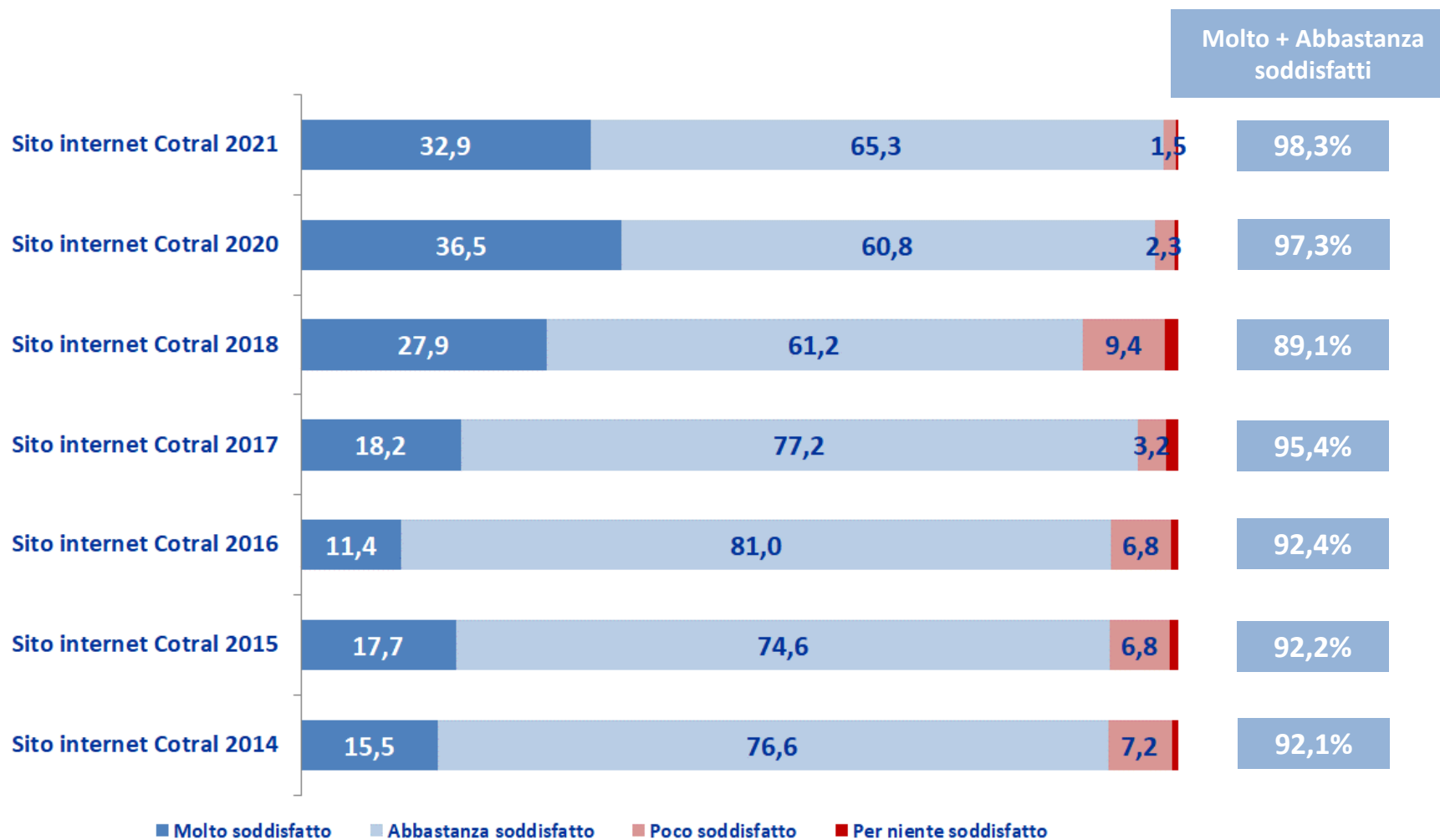
■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Per niente soddisfatto

Base: Utilizzatori Sito Internet (923)

Approfondimento sui canali informativi

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

Confronto rilevazioni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018 - 2020 - 2021

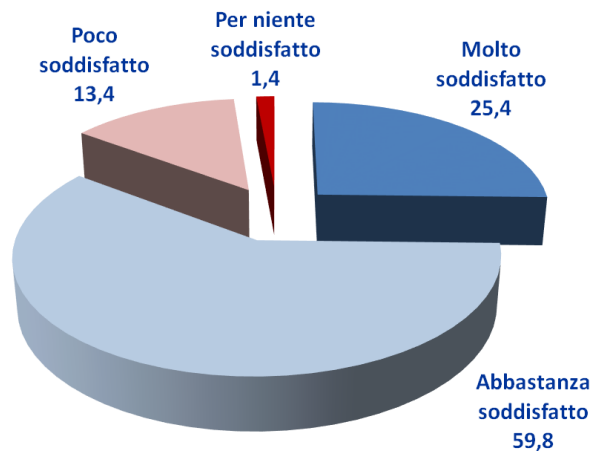


Approfondimento sui canali informativi

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

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

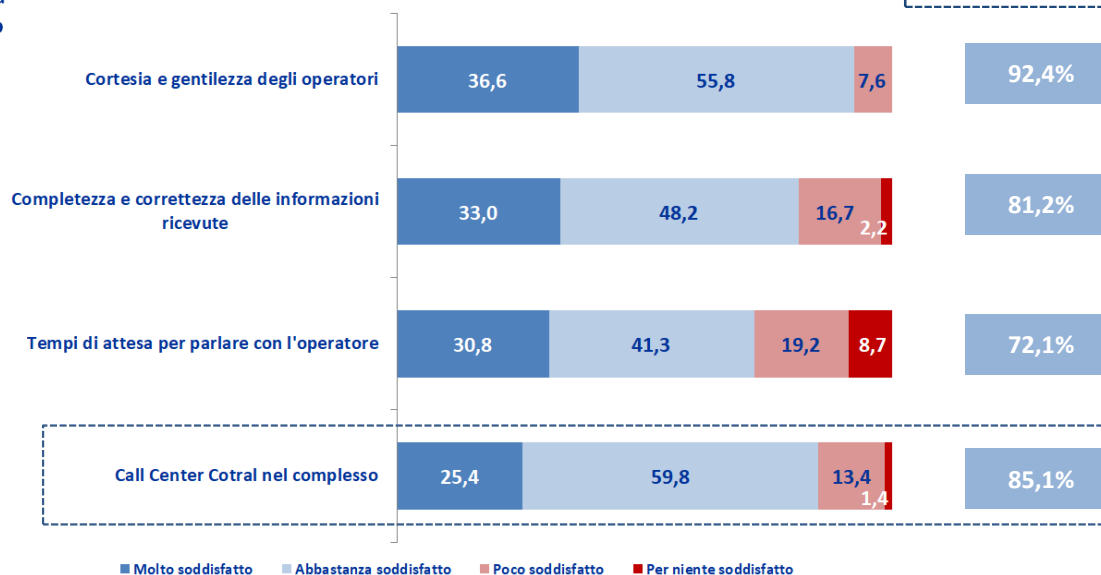
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 85,1%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti

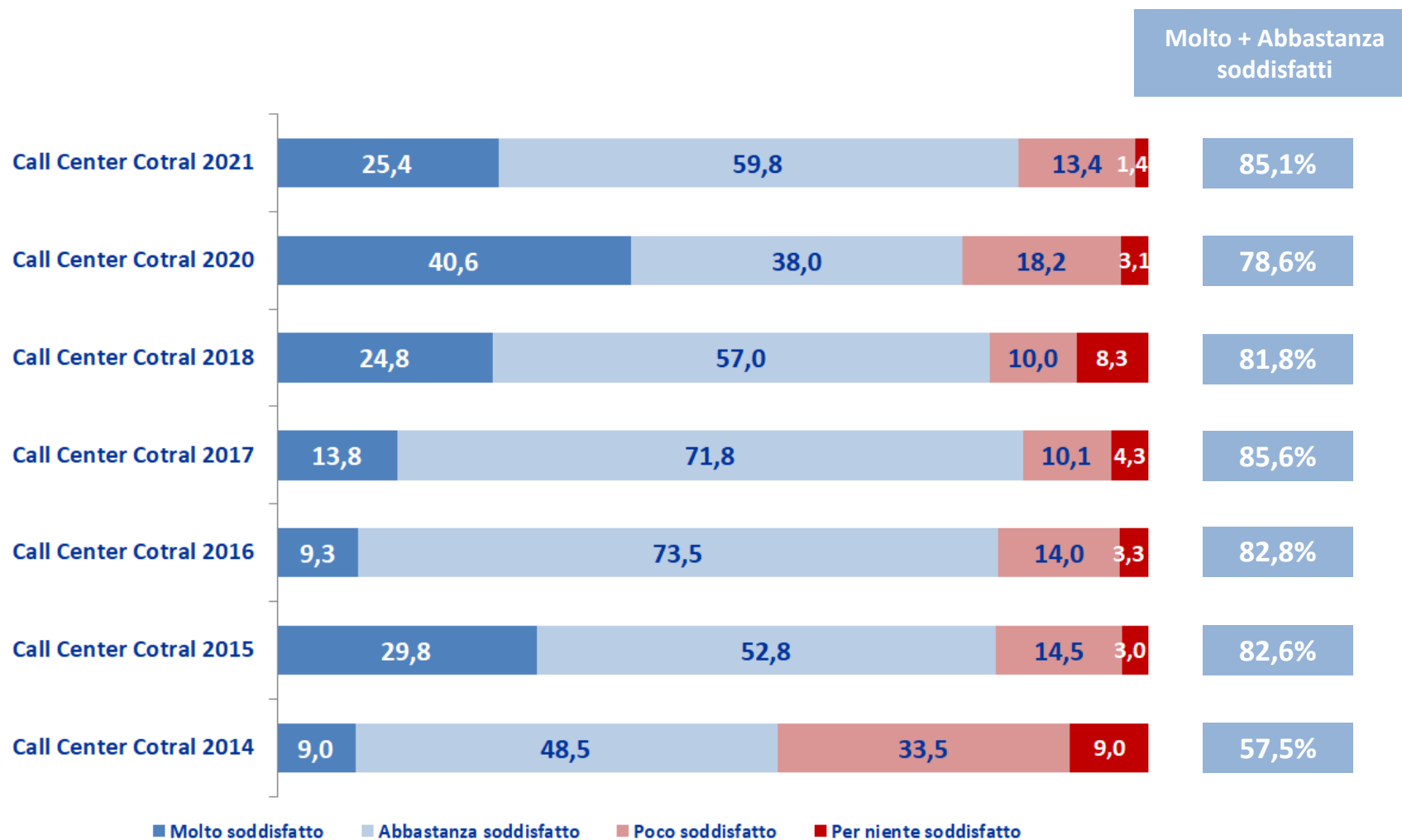


Base: Utilizzatori Call Center (276)

Approfondimento sui canali informativi

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

Confronto rilevazioni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018 - 2020 - 2021

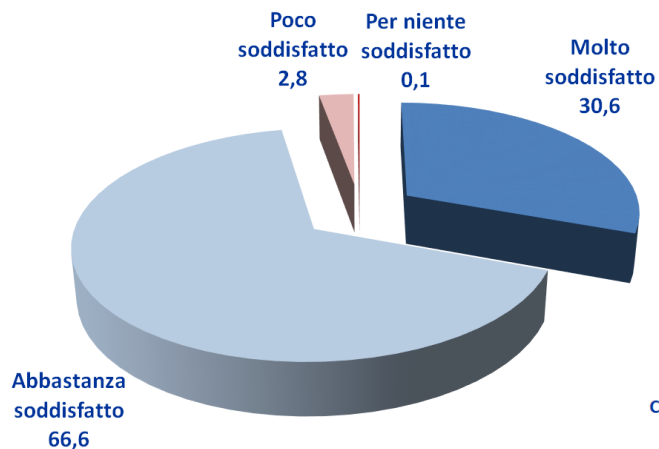


Approfondimento sui canali informativi

Livello di soddisfazione per App di COTRAL (%)

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

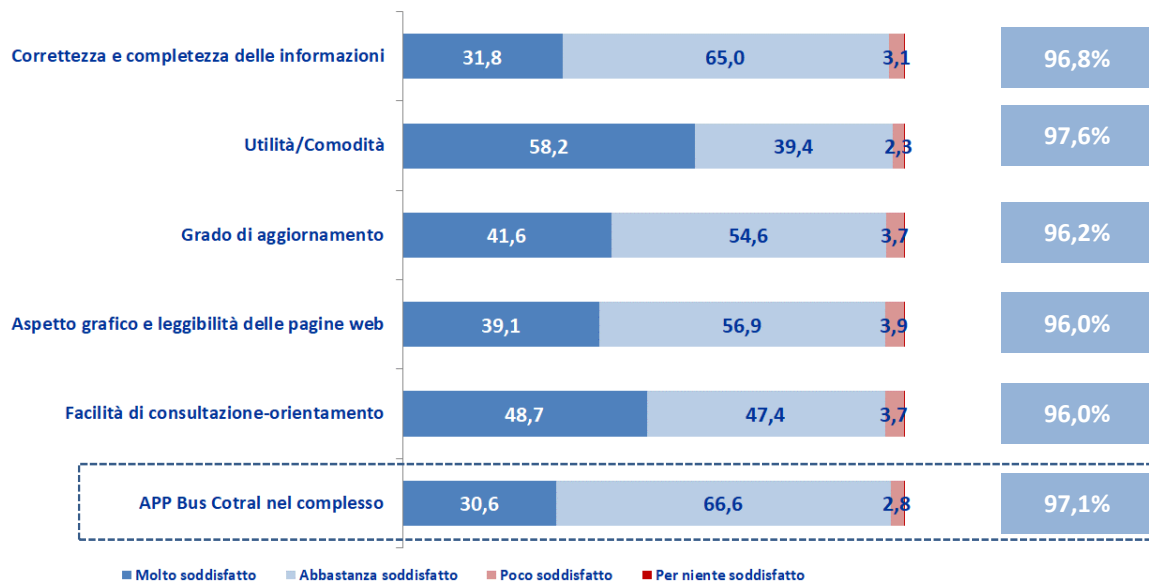
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 97,1%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti

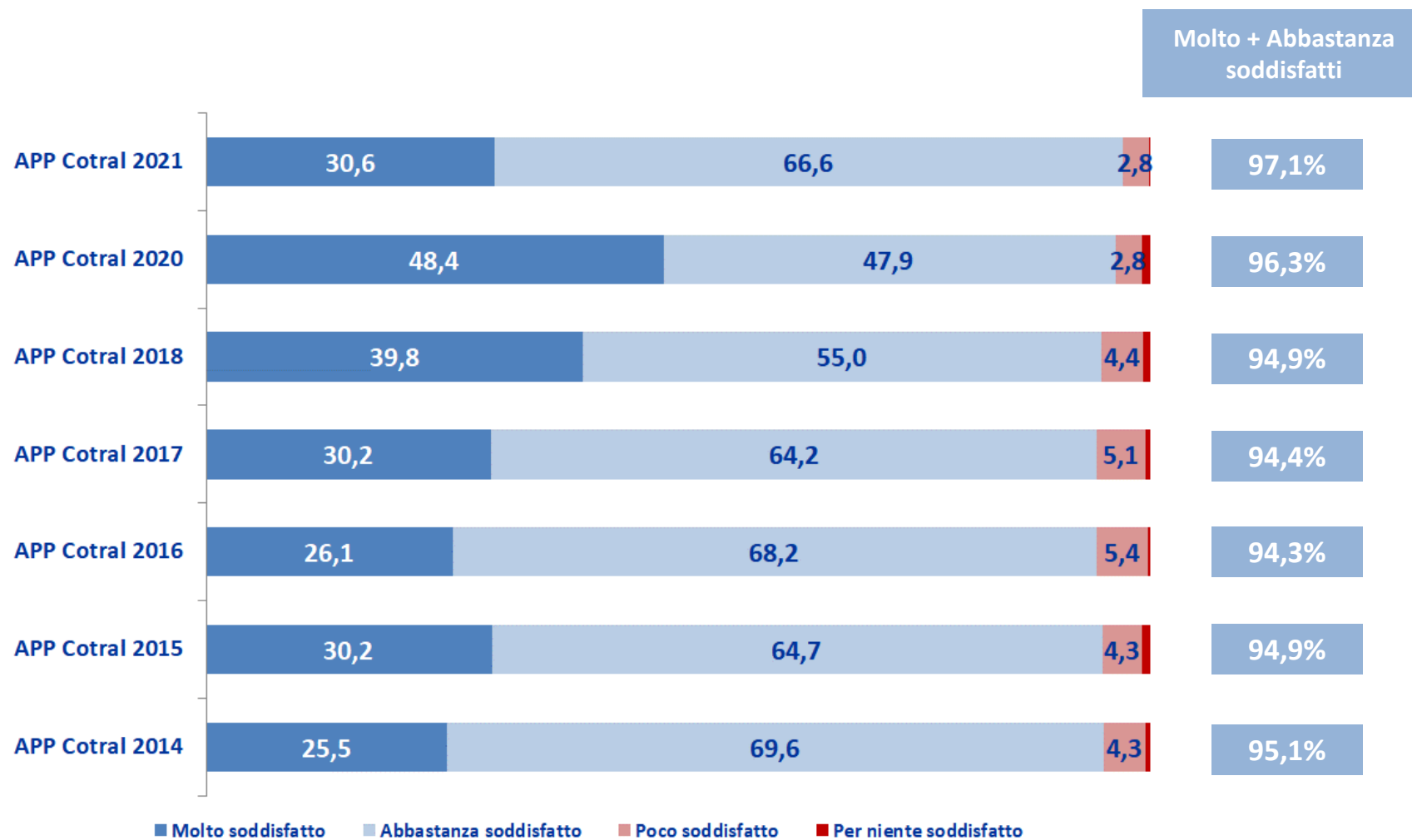


Base: Utilizzatori App (1.740)

Approfondimento sui canali informativi

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

Confronto rilevazioni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018 - 2020 - 2021

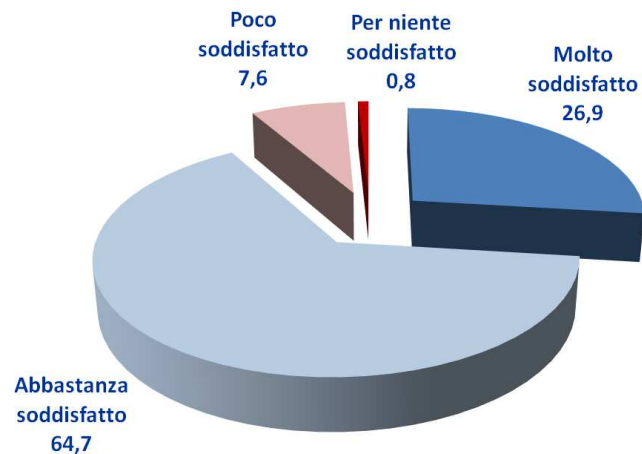


Approfondimento sui canali informativi

Livello di soddisfazione per Pagina Twitter @BusCotral (%)

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

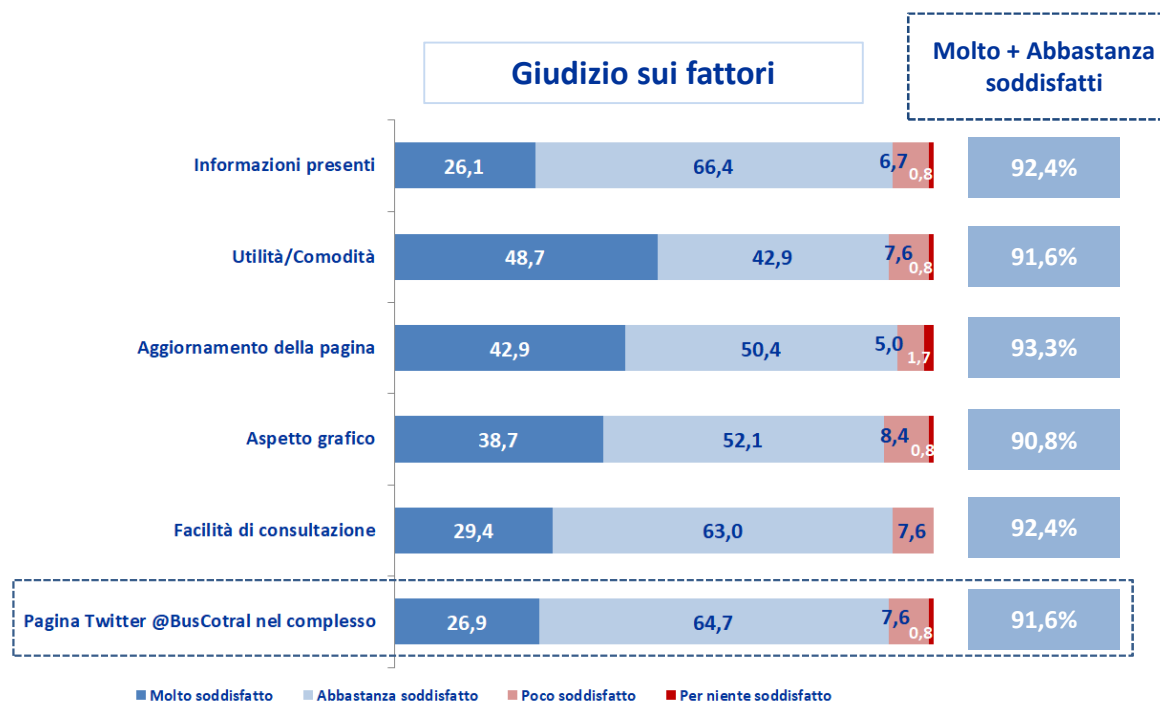
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 91,6%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti



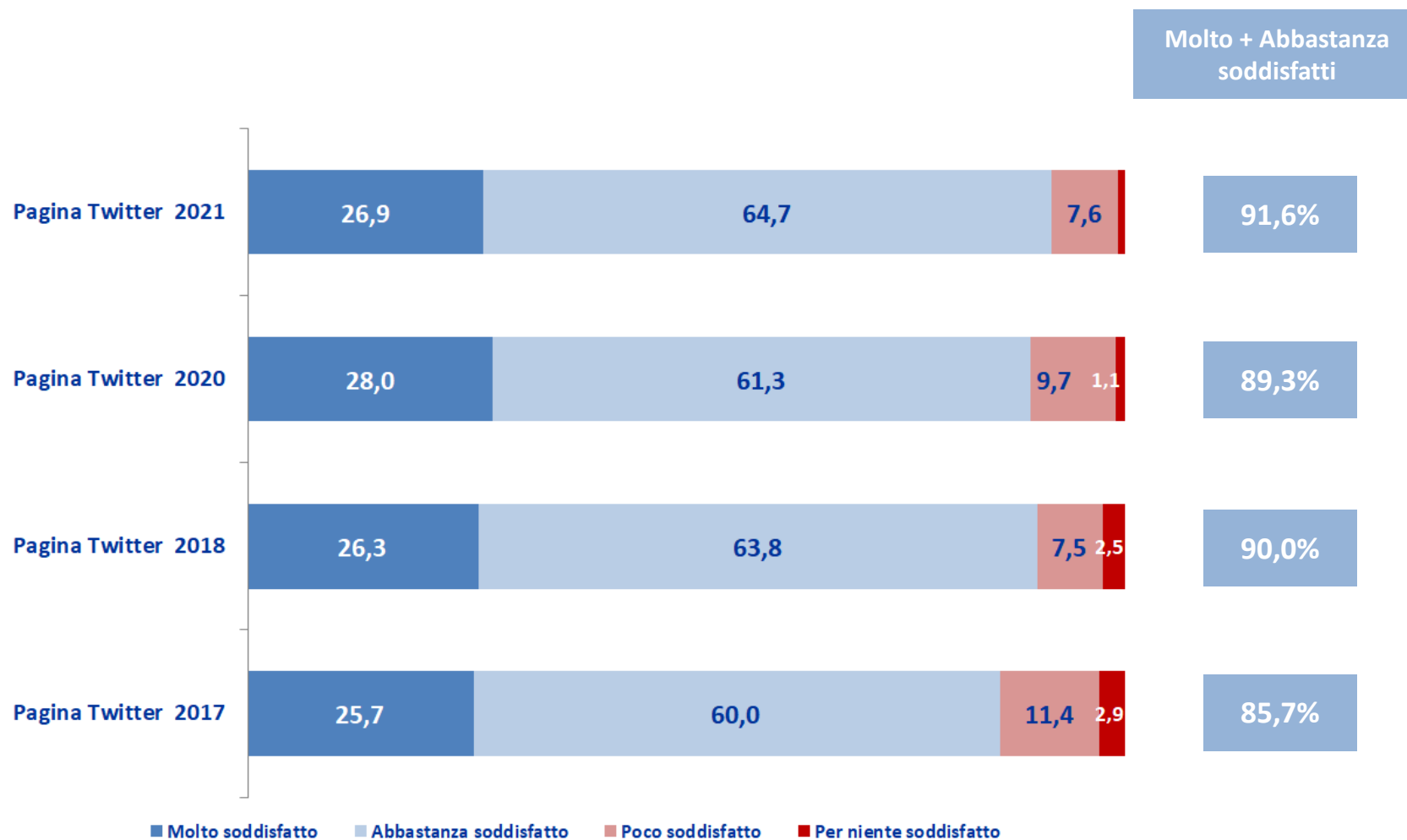
■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Per niente soddisfatto

Base: Utilizzatori Pagina Twitter @BusCotral (119)

Approfondimento sui canali informativi

Livello di soddisfazione per Pagina Twitter @BusCotral nel complesso (%)

Confronto rilevazioni 2017 - 2018 - 2020 - 2022

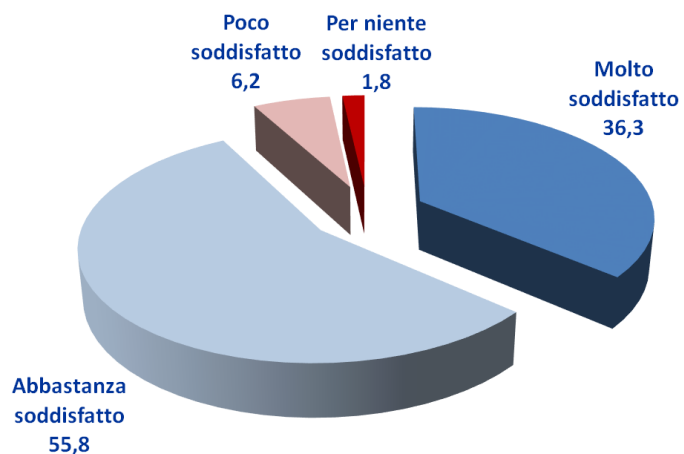


Approfondimento sui canali informativi

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

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

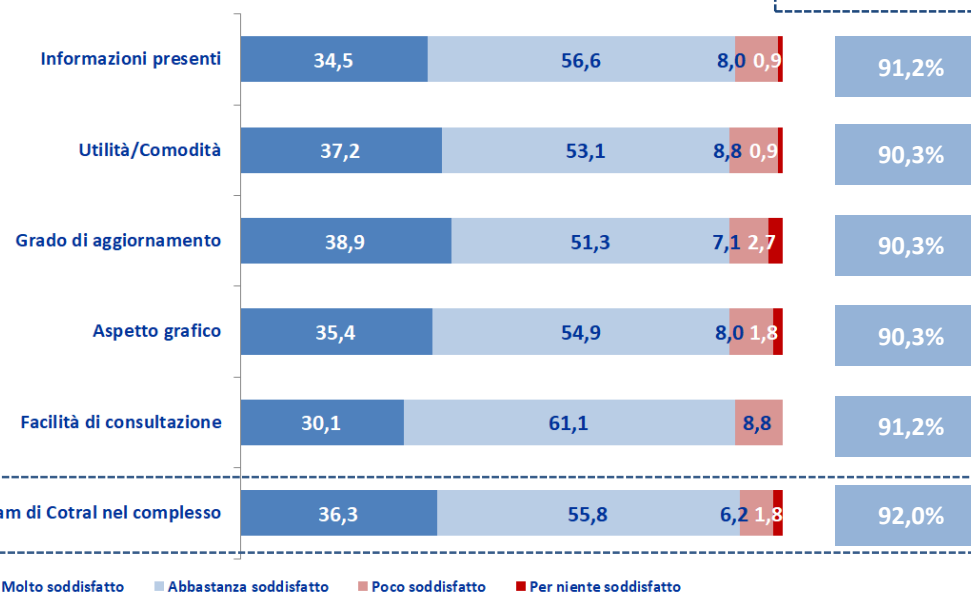
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 92,0%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti



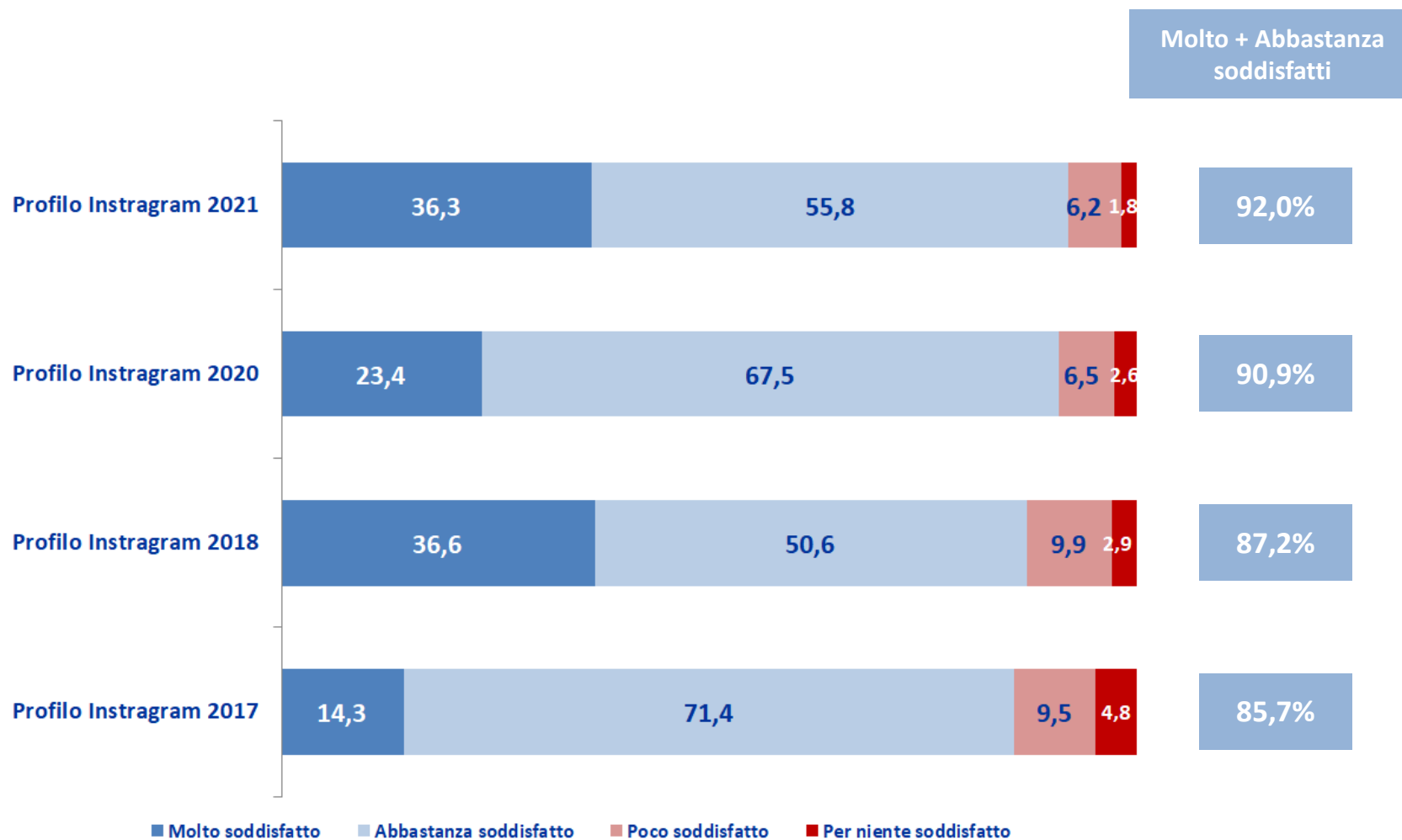
■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Per niente soddisfatto

Base: Utilizzatori profilo Instagram di Cotral (113)

Approfondimento sui canali informativi

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

Confronto rilevazioni 2017 - 2018 - 2020 - 2022



Approfondimento sui canali informativi

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

<i>Sito Internet Cotral</i>	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Correttezza e completezza delle informazioni	96,0	91,9	99,0	94,8	98,0
Utilità/Comodità	95,6	92,4	99,0	94,1	96,8
Grado di aggiornamento	95,9	95,9	95,2	95,6	96,8
Aspetto grafico e leggibilità delle pagine web	95,7	94,9	95,2	94,8	97,6
Facilità di consultazione/orientamento	95,3	91,4	96,2	95,6	97,6
Sito internet Cotral nel complesso	98,3	97,5	99,0	97,4	99,2

<i>Call Center Cotral</i>	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Cortesìa e gentilezza degli operatori	92,4	98,4	94,8	83,0	98,3
Completezza e correttezza delle informazioni ricevute	81,2	84,4	86,2	73,4	85,0
Tempi di attesa per parlare con l'operatore	72,1	73,4	63,8	77,7	70,0
Call Center Cotral nel complesso	85,1	92,2	87,9	83,0	78,3

<i>App Bus Cotral</i>	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Correttezza e completezza delle informazioni	96,8	96,1	98,2	95,5	97,2
Utilità/Comodità	97,6	96,6	98,4	95,5	99,6
Grado di aggiornamento	96,2	96,1	96,4	96,2	96,1
Aspetto grafico e leggibilità delle pagine web	96,0	95,4	96,2	96,7	95,6
Facilità di consultazione/orientamento	96,0	96,6	98,2	92,6	96,5
APP Bus Cotral complesso	97,1	97,6	97,8	96,2	96,9

Base: Soggetti che utilizzano i servizi: Sito = 923; Call Center = 276; App = 1.740

Approfondimento sui canali informativi

Soddisfazione per i canali informativi di COTRAL:

Dettaglio per Bacino di intervista -2 (% Molto + Abbastanza soddisfatti)

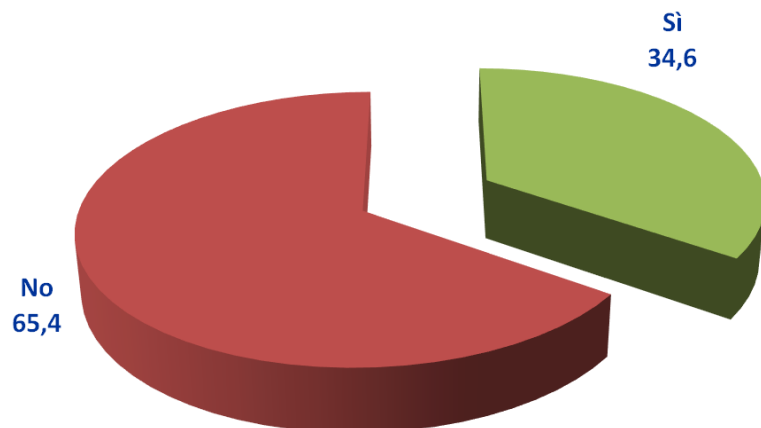
<i>Pagina Twitter @BusCotral</i>	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Informazioni presenti	92,4	92,9	100,0	94,7	68,8
Utilità/Comodità	91,6	100,0	96,9	91,2	75,0
Aggiornamento della pagina	93,3	92,9	93,8	94,7	87,5
Aspetto grafico	90,8	71,4	93,8	93,0	93,8
Facilità di consultazione	92,4	85,7	100,0	93,0	81,3
Pagina Twitter @BusCotral complesso	91,6	92,9	100,0	89,5	81,3

<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	91,2	94,4	97,6	90,0	78,3
Utilità/Comodità	90,3	88,9	90,5	93,3	87,0
Grado di aggiornamento	90,3	94,4	88,1	86,7	95,7
Aspetto grafico	90,3	94,4	92,9	80,0	95,7
Facilità di consultazione	91,2	94,4	100,0	80,0	87,0
Nuovo profilo Instagram di Cotral complesso	92,0	100,0	97,6	86,7	82,6

Base: Soggetti che utilizzano i servizi: Twitter = 119; Instagram = 113

Approfondimento sui canali informativi

“Cotral ha recentemente realizzato alcune importanti campagne informative. Ne ricorda qualcuna?” (%)



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

	Totale COTRAL	Genere (%)		Classe di età (%)						Dettaglio Bacino (%)			
		Maschio	Femmina	14 -24	25 -34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	Oltre 64	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Sì	34,6	38,2	31,9	61,1	41,4	35,1	30,4	21,0	15,7	41,1	32,0	41,9	23,6
No	65,4	61,8	68,1	38,9	58,6	64,9	69,6	79,0	84,3	58,9	68,0	58,1	76,4

Base: totale intervistati (3.000)



Le ricadute del COVID-19 – Sintesi dei dati

Utilizzo del servizio



In occasione della rilevazione 2021, l'**81,5%** degli intervistati afferma che la frequenza di utilizzo della linea COTRAL presso cui è stato contattato **non ha subito modifiche a seguito dell'emergenza COVID** mentre il 14,9% fa riferimento a una diminuzione d'uso (a fonte del 20,5% registrato nell'edizione 2020); la diminuzione ha interessato soggetti che in prevalenza avevano un uso *regolare* settimanale feriale (da lunedì a venerdì).

L'indagine 2021 registra anche una percentuale pari a 3,5% di soggetti che hanno aumentato l'uso della linea, rispetto all'1,3% del 2020.



Nel 2021 la quota di intervistati che ha ridotto il suo uso della linea motiva questo comportamento in primo luogo riferendosi a un **cambiamento negli orari di lavoro** (34,1% rispetto a 22,9% del 2020) o ad un vero e proprio **cambiamento di lavoro** (23,8% rispetto a 7,7% 2020); il fatto di lavorare da casa in alcune giornate registra percentuali simili nelle due annualità (21,1% nel 2021 e 21,9% nel 2020).

Rispetto al 2020 diminuisce invece nettamente la percentuale di soggetti che hanno ridotto l'uso della linea a seguito della DAD (13% rispetto a 31,6%). In calo anche la percentuale di chi limita l'uso dei mezzi, o lo concentra solo in alcune fasce, per paura dei contagi.

Le valutazioni



L'operato di COTRAL durante l'emergenza sanitaria è valutato positivamente, con **un voto medio pari a 7,6**, giudizio analogo a quello registrato nel 2020.

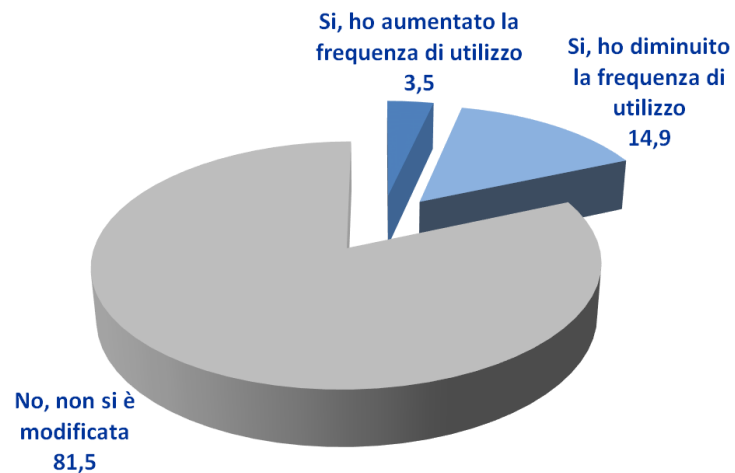
La quota residuale di soggetti non soddisfatti (3,6%) cita come motivazioni principali del suo giudizio *l'affollamento dei mezzi* e il *poco distanziamento*, anche se con percentuali di segnalazioni più contenute rispetto al dato 2020.

Diminuisce invece rispetto al 2020 la valutazione media rispetto al livello di sicurezza ne prendere il bus (**6,8** rispetto a 7,4), con un'area di **valutazioni positive pari a 91,3%** rispetto a 91,8% dell'edizione precedente. Le motivazioni delle valutazioni critiche fanno riferimento in questo caso soprattutto ai comportamenti degli altri passeggeri che non mettono correttamente le mascherine (36,2%) o comunque *hanno un comportamento che non ispira fiducia* (25%).

La comunicazione di COTRAL rispetto alle disposizioni previste in relazione all'emergenza è valutata positivamente, con un **voto medio pari a 7,2** e un'area di soddisfazione che raggiunge **96,1%** (contro il 91,3% del 2020).

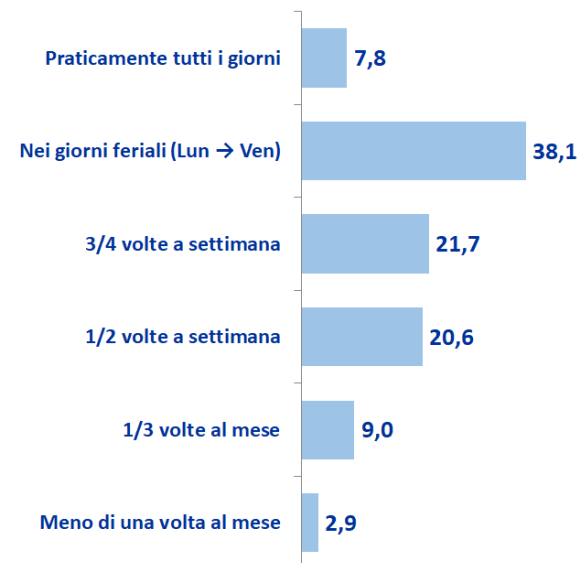
Le ricadute del COVID-19

“L'emergenza sanitaria COVID-19 ha modificato la frequenza di utilizzo di questa linea?” (%)



Base: totale intervistati (3.000)

“Con quale frequenza utilizzava questa linea prima dell'emergenza Covid?” (%)



Base: intervistati che hanno modificato la frequenza di utilizzo (554)

Confronto 2021 - 2020

	Anno 2021	Anno 2020
Si, ho aumentato la frequenza di utilizzo	3,5	1,3
Si, ho diminuito la frequenza di utilizzo	14,9	20,5
No, non si è modificata	81,5	78,2

	Anno 2021	Anno 2020
Praticamente tutti i giorni	7,8	28,6
Nei giorni feriali (Lun → Ven)	38,1	42,0
3/4 volte a settimana	21,7	16,1
1/2 volte a settimana	20,6	8,5
1/3 volte al mese	9,0	3,3
Meno di una volta al mese	2,9	1,5

Le ricadute del COVID-19

Modifica frequenza di utilizzo: 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
Si, ho aumentato la frequenza di utilizzo	3,5	4,0	1,0	7,8	0,8	1,0	3,6	1,1	1,1	1,6	18,4	2,7	2,8	5,7	2,9
Si, ho diminuito la frequenza di utilizzo	14,9	24,6	4,6	15,2	17,2	9,6	17,6	3,8	7,0	2,2	18,4	15,2	16,0	18,4	10,1
No, non si è modificata	81,5	71,3	94,4	77,0	82,0	89,4	78,8	95,1	91,9	96,2	63,2	82,1	81,2	75,9	86,9

Base: totale intervistati (3.000)

Frequenza di utilizzo prima dell'emergenza Covid: 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
Praticamente tutti i giorni	7,8	6,4	0,0	14,9	7,1	0,0	8,6	0,0	6,7	0,0	16,2	5,2	6,4	10,5	8,2
Nei giorni feriali (Lun → Ven)	38,1	41,0	18,2	36,2	56,5	18,6	37,1	22,2	40,0	14,3	26,5	43,3	35,5	39,8	31,6
3/4 volte a settimana	21,7	18,4	18,2	12,8	27,1	46,5	20,0	11,1	26,7	14,3	19,1	19,4	17,0	22,7	29,6
1/2 volte a settimana	20,6	22,6	36,4	23,4	8,2	23,3	22,9	44,4	20,0	28,6	17,6	24,6	22,7	16,0	20,4
1/3 volte al mese	9,0	11,1	27,3	4,3	1,2	11,6	5,7	22,2	6,7	28,6	8,8	7,5	17,0	5,5	6,1
Meno di una volta al mese	2,9	0,4	0,0	8,5	0,0	0,0	5,7	0,0	0,0	14,3	11,8	0,0	1,4	5,5	4,1

Base: intervistati che hanno modificato la frequenza di utilizzo (554)

Le ricadute del COVID-19

“Per quali ragioni è cambiato il suo utilizzo dei servizi Cotral?” (%) – Risposta multipla



Confronto 2021 - 2020

	Anno 2021	Anno 2020
I miei orari di lavoro sono cambiati	34,1	22,9
Ho cambiato lavoro	23,8	7,7
Lavoro da casa alcuni giorni	21,1	21,9
Ho paura dei contagi, effettuo meno viaggi possibili	13,9	18,6
La scuola/università è chiusa/seguo le lezioni da casa	13,0	31,6
Ho paura dei contagi, utilizzo il servizio non negli orari di punta	2,5	6,2
Ho perso il lavoro	2,0	7,0
Lavoro sempre da casa	1,4	1,2
Altro	3,8	3,0

Base: intervistati che hanno modificato la frequenza di utilizzo (554)

Le ricadute del COVID-19

Motivi modifica frequenza di utilizzo: 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
I miei orari di lavoro sono cambiati	34,1	35,9	27,3	36,2	27,1	25,6	20,0	55,6	40,0	28,6	45,6	30,6	39,7	34,8	29,6
Ho cambiato lavoro	23,8	15,8	27,3	27,7	24,7	23,3	25,7	11,1	33,3	0,0	48,5	18,7	15,6	32,0	27,6
Lavoro da casa alcuni giorni	21,1	18,4	18,2	27,7	31,8	30,2	17,1	11,1	20,0	14,3	11,8	18,7	17,0	22,1	28,6
Ho paura dei contagi, effettuo meno viaggi possibili	13,9	12,0	18,2	10,6	20,0	23,3	2,9	0,0	6,7	28,6	16,2	9,7	14,2	15,5	16,3
La scuola/università è chiusa/seguo le lezioni da casa	13,0	22,2	0,0	4,3	5,9	0,0	14,3	11,1	0,0	14,3	8,8	20,1	20,6	7,7	2,0
Ho paura dei contagi, utilizzo il servizio non negli orari di punta	2,5	2,1	9,1	2,1	1,2	7,0	0,0	0,0	0,0	14,3	2,9	2,2	2,8	1,7	4,1
Ho perso il lavoro	2,0	2,1	0,0	2,1	3,5	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	1,5	4,5	0,0	2,2	1,0
Lavoro sempre da casa	1,4	0,4	0,0	2,1	1,2	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	3,3	1,0
Altro	3,8	2,1	0,0	10,6	1,2	0,0	11,4	0,0	0,0	14,3	7,4	2,2	2,1	5,5	5,1

Base: intervistati che hanno modificato la frequenza di utilizzo (554)

Le ricadute del COVID-19

Giudizio sull'operato di COTRAL Cotral durante l'emergenza COVID-19 - Livelli di soddisfazione (%)



Voto Medio = 7,6

Confronto 2021 - 2020

	Anno 2021	Anno 2020
Voto medio	7,6	7,6
Area delle valutazioni positive	96,4	95,2

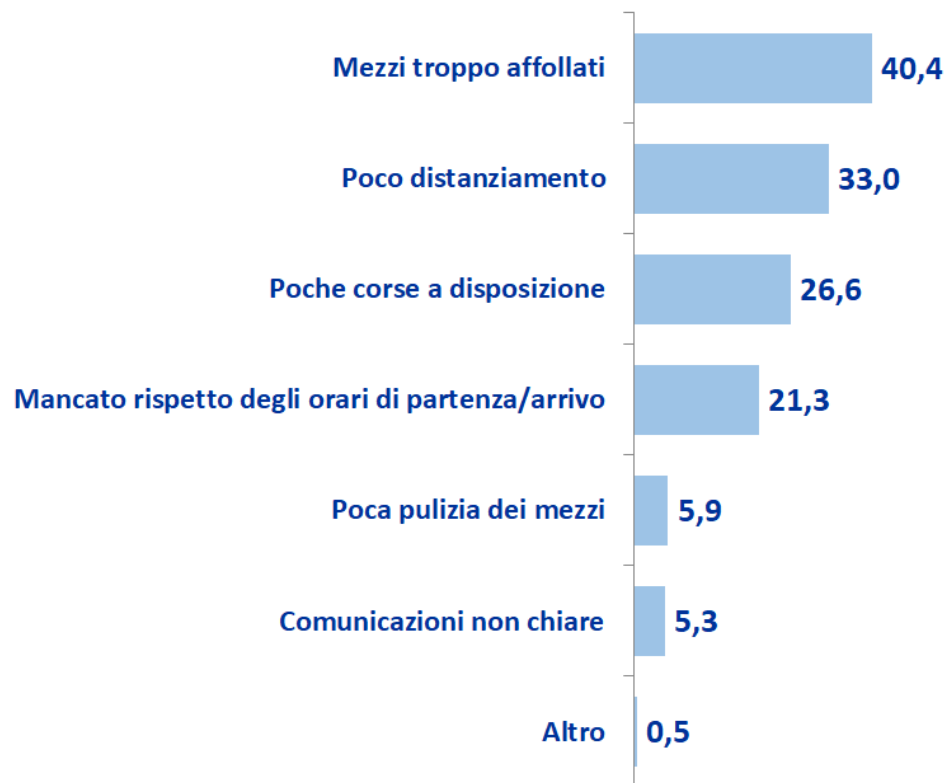
Giudizio sull'operato di COTRAL Cotral durante l'emergenza COVID-19

		Voto Medio	% di soddisfatti
Totale COTRAL		7,6	96,4
Dettaglio Capolinea	Anagnina	7,4	97,1
	Laurentina	7,2	98,5
	Cornelia	8,0	98,5
	Ponte Mammolo	7,8	99,2
	Saxa Rubra	7,4	98,0
	Tiburtina	8,4	100,0
	Frosinone	7,8	99,5
	Viterbo	6,5	86,5
	Latina	8,3	98,4
	Rieti	7,4	80,0
Dettaglio Bacino	Bacino RM - FR	7,7	98,9
	Bacino RM - LT	7,5	96,9
	Bacino RM - RI	7,8	94,4
	Bacino RM - VT	7,4	95,3

Base: totale intervistati (3.000)

Le ricadute del COVID-19

“Quali sono le motivazioni per le quali secondo Lei Cotral non ha lavorato bene?” (%)



Confronto 2021 - 2020

	Anno 2021	Anno 2020
Mezzi troppo affollati	40,4	52,2
Poco distanziamento	33,0	40,7
Poche corse a disposizione	26,6	22,2
Mancato rispetto degli orari di partenza/arrivo	21,3	6,8
Poca pulizia dei mezzi	5,9	13,6
Comunicazioni non chiare	5,3	9,6
Altro	0,5	5,2

Base: intervistati che hanno dato una valutazione insufficiente all'operato di COTRAL (108)

Le ricadute del COVID-19

Motivi di insoddisfazione per l'operato di COTRAL: 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
Mezzi troppo affollati	40,4	16,3	50,0	40,0	50,0	41,7	50,0	0,0	49,1	0,0	58,7	21,1	18,2	55,4	47,8
Poco distanziamento	33,0	26,5	0,0	20,0	50,0	33,3	0,0	50,0	52,8	33,3	17,4	36,8	22,7	21,4	47,8
Poche corse a disposizione	26,6	14,3	25,0	20,0	30,0	58,3	50,0	0,0	32,1	0,0	28,3	10,5	15,9	30,4	34,8
Mancato rispetto degli orari di partenza/arrivo	21,3	49,0	25,0	0,0	20,0	16,7	0,0	0,0	0,0	66,7	19,6	31,6	50,0	17,9	2,9
Poca pulizia dei mezzi	5,9	6,1	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	50,0	1,9	0,0	8,7	15,8	4,5	7,1	2,9
Comunicazioni non chiare	5,3	2,0	0,0	0,0	0,0	8,3	0,0	25,0	1,9	0,0	13,0	5,3	2,3	10,7	2,9
Altro	0,5	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0

Base: intervistati che hanno dato una valutazione insufficiente all'operato di COTRAL (108)

Le ricadute del COVID-19

Giudizio sulla percezione della sicurezza nel prendere il bus - Livelli di soddisfazione (%)



Voto Medio = 6,8

Confronto 2021 - 2020

	Anno 2021	Anno 2020
Voto medio	6,8	7,4
Area delle valutazioni positive	91,3	91,8

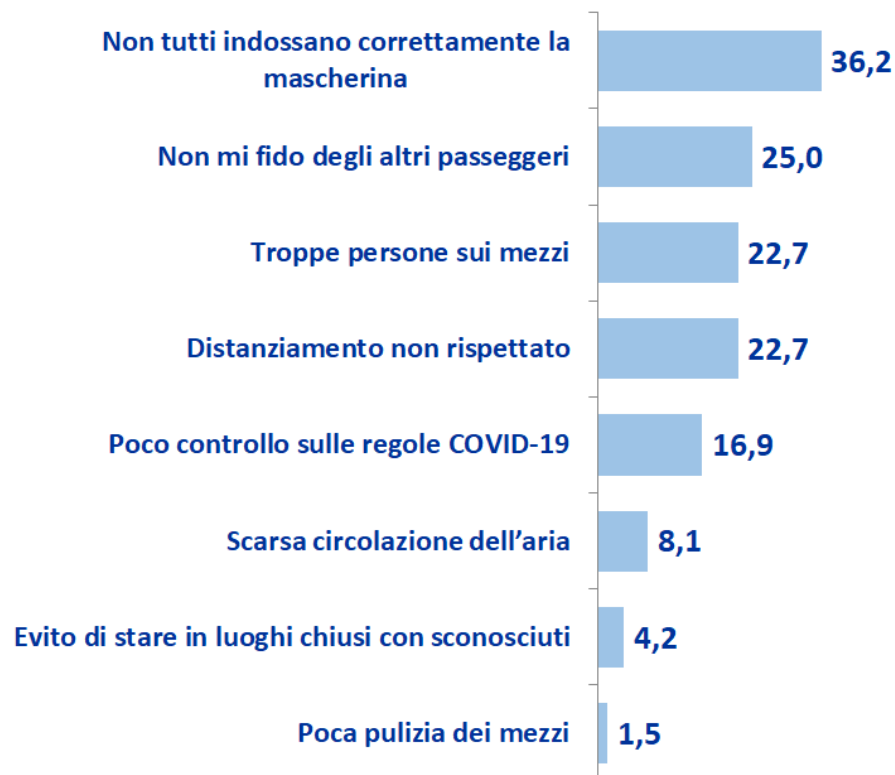
Giudizio sulla percezione della sicurezza nel prendere il bus

		Voto Medio	% di soddisfatti
Totale COTRAL		6,8	91,3
Dettaglio Capolinea	Anagnina	6,7	94,7
	Laurentina	6,3	95,4
	Cornelia	7,3	96,6
	Ponte Mammolo	7,0	90,7
	Saxa Rubra	6,7	94,6
	Tiburtina	7,7	98,8
	Frosinone	7,2	96,8
	Viterbo	5,9	70,8
	Latina	6,7	92,4
Rieti	6,4	68,1	
Dettaglio Bacino	Bacino RM - FR	7,0	96,7
	Bacino RM - LT	6,5	93,3
	Bacino RM - RI	6,9	86,0
	Bacino RM - VT	6,7	89,3

Base: totale intervistati (3.000)

Le ricadute del COVID-19

“Che cosa non la fa stare sicuro?” (%)



Confronto 2021 - 2020

	Anno 2021	Anno 2020
Non tutti indossano correttamente la mascherina	36,2	37,2
Non mi fido degli altri passeggeri	25,0	10,3
Troppe persone sui mezzi	22,7	34,1
Distanziamento non rispettato	22,7	40,8
Poco controllo sulle regole COVID-19	16,9	24,7
Scarsa circolazione dell'aria	8,1	19,3
Evito di stare in luoghi chiusi con sconosciuti	4,2	2,2
Poca pulizia dei mezzi	1,5	7,6

Base: intervistati che hanno dato una valutazione insufficiente alla percezione di sicurezza (260)

Le ricadute del COVID-19

Motivi di insoddisfazione per la sicurezza: 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
Non tutti indossano correttamente la mascherina	36,2	20,9	0,0	28,6	56,8	45,5	0,0	0,0	51,9	71,4	16,9	28,0	28,0	31,4	50,0
Non mi fido degli altri passeggeri	25,0	9,3	11,1	28,6	25,0	40,9	0,0	0,0	1,9	50,0	50,8	4,0	22,0	41,0	12,5
Troppe persone sui mezzi	22,7	9,3	66,7	14,3	6,8	18,2	0,0	50,0	24,1	0,0	42,4	24,0	14,0	26,7	22,5
Distanziamento non rispettato	22,7	32,6	11,1	28,6	27,3	13,6	0,0	50,0	27,8	7,1	13,6	28,0	26,0	18,1	25,0
Poco controllo sulle regole COVID-19	16,9	32,6	11,1	0,0	22,7	27,3	50,0	0,0	9,3	14,3	8,5	20,0	26,0	15,2	12,5
Scarsa circolazione dell'aria	8,1	4,7	0,0	0,0	9,1	18,2	50,0	33,3	13,0	0,0	1,7	8,0	4,0	5,7	13,8
Evito di stare in luoghi chiusi con sconosciuti	4,2	4,7	0,0	0,0	9,1	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	5,1	4,0	2,0	6,7	2,5
Poca pulizia dei mezzi	1,5	2,3	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,4	4,0	0,0	2,9	0,0

Base: intervistati che hanno dato una valutazione insufficiente alla percezione di sicurezza (260)

Le ricadute del COVID-19

Giudizio sulle comunicazioni di COTRAL relative alle nuove disposizioni imposte dall'emergenza COVID-19 - Livelli di soddisfazione (%)



Voto Medio = 7,2

Confronto 2021 - 2020

	Anno 2021	Anno 2020
Voto medio	7,2	-
Area delle valutazioni positive	96,1	91,3

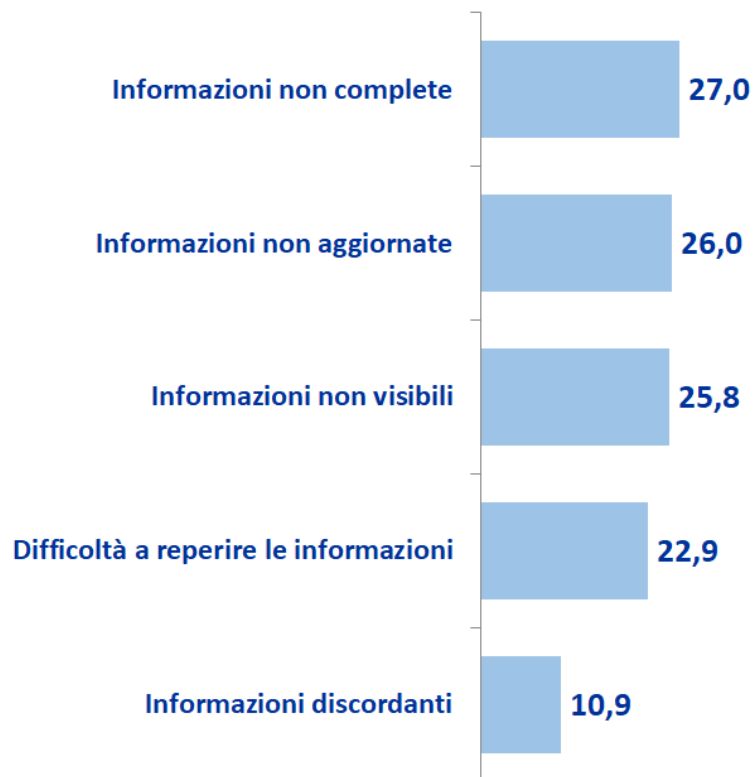
Giudizio sulle comunicazioni di COTRAL relative alle nuove disposizioni imposte dall'emergenza COVID-19

		Voto Medio	% di soddisfatti
Totale COTRAL		7,2	96,1
Dettaglio Capolinea	Anagnina	6,9	97,3
	Laurentina	7,1	100,0
	Cornelia	7,7	100,0
	Ponte Mammolo	7,5	98,5
	Saxa Rubra	7,0	96,8
	Tiburtina	8,3	100,0
	Frosinone	7,6	99,5
	Viterbo	6,0	80,0
	Latina	7,2	97,3
	Rieti	7,4	83,2
Dettaglio Bacino	Bacino RM - FR	7,3	97,9
	Bacino RM - LT	7,0	98,0
	Bacino RM - RI	7,6	94,9
	Bacino RM - VT	6,9	93,7

Base: totale intervistati (3.000)

Le ricadute del COVID-19

“Quali sono le motivazioni per le quali secondo Lei COTRAL non ha comunicato bene?” (%)



Confronto 2021 - 2020

	Anno 2021	Anno 2020
Informazioni non complete	27,0	21,1
Informazioni non aggiornate	26,0	22,8
Informazioni non visibili	25,8	29,5
Difficoltà a reperire le informazioni	22,9	34,6
Informazioni discordanti	10,9	10,5
Altro	0,0	1,3

Base: intervistati che hanno dato una valutazione insufficiente alle comunicazioni di COTRAL (116)

Le ricadute del COVID-19

Motivi di insoddisfazione per le comunicazioni: 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
Informazioni non complete	27,0	25,8	0,0	40,0	14,6	17,9	0,0	0,0	44,2	0,0	19,6	17,2	23,4	17,2	37,2
Informazioni non aggiornate	26,0	20,5	0,0	20,0	24,4	50,0	0,0	50,0	22,5	0,0	37,5	28,1	13,7	32,3	30,1
Informazioni non visibili	25,8	39,1	0,0	40,0	2,4	1,8	100,0	0,0	21,0	100,0	8,9	31,3	51,6	7,5	16,3
Difficoltà a reperire le informazioni	22,9	23,8	0,0	40,0	43,9	32,1	0,0	25,0	13,8	0,0	26,8	23,4	19,4	35,5	18,9
Informazioni discordanti	10,9	8,6	0,0	0,0	29,3	12,5	0,0	25,0	3,6	0,0	25,0	18,8	4,8	23,7	6,1

Base: intervistati che hanno dato una valutazione insufficiente alle comunicazioni di COTRAL (116)