

Indagine sui fattori della qualità percepita dei servizi autofilotranviari di TPL nell'Ambito Romagna



Presentazione

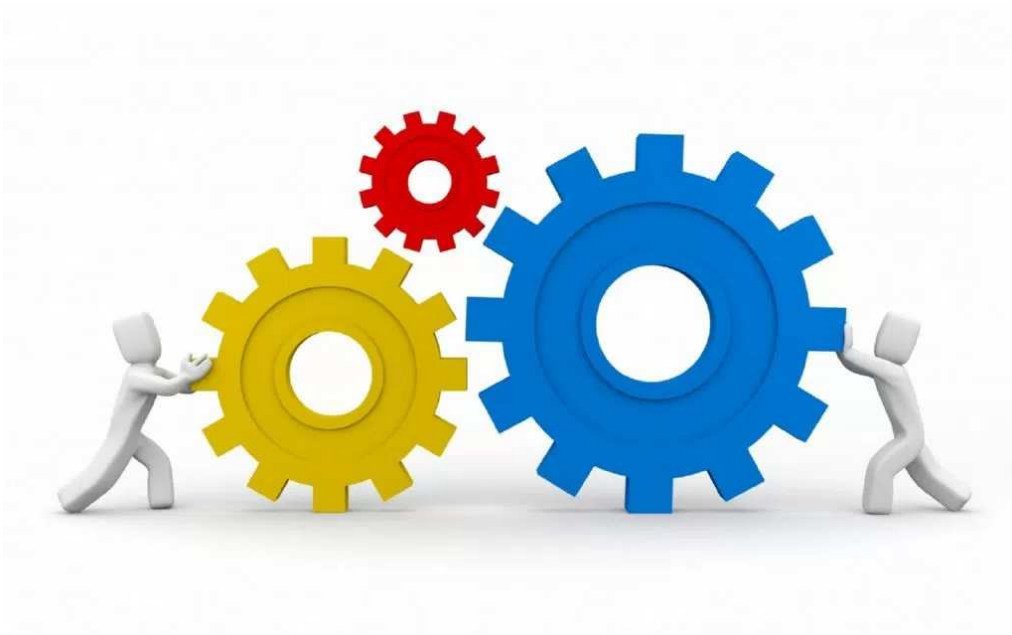
realizzata dal Dipartimento Mobilità

Marzo 2018

AMR – Agenzia Mobilità Romagnola - nata a marzo 2017 dall'aggregazione delle precedenti agenzie AM Rimini, AMBRA Ravenna e ATR Forlì-Cesena – ha richiesto a Pragma CSA la realizzazione di una Indagine sui fattori di qualità percepita dei servizi autofiloviari di TPL nell'Ambito Romagna per l'anno 2017, relativa ai servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano nei territori di **Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.**

Le rilevazioni precedenti

- ✓ Nel territorio di Forlì - Cesena la rilevazione sulla qualità è stata effettuata con cadenza annuale fino al 2016, per i servizi Urbano di Forlì, Urbano di Cesena e per quello Extraurbano dell'intero bacino Forlì – Cesena. Per lo studio veniva usato un questionario dove per i giudizi di CS era utilizzata la scala 1 -7.
- ✓ Ugualmente nel territorio di Ravenna l'indagine è stata effettuata con cadenza annuale fino al 2016, per i servizi Urbano e per quello Extraurbano; anche in questo caso per lo studio era stato predisposto un questionario specificamente dedicato, dove per le valutazioni di qualità veniva invece utilizzata la scala 1 -10.
- ✓ In relazione ai servizi relativi al territorio di Rimini negli anni più recenti non sono state realizzate indagini di Customer Satisfaction.



Nota Metodologica

Obiettivi e tecnica di rilevazione

Customer Satisfaction

Obiettivo principale dello studio è la realizzazione di una **indagine di Customer Satisfaction** presso un campione di utilizzatori del servizio di TPL degli ex bacini provinciali di riferimento delle singole Agenzie di provenienza, confluiti nell'Ambito Romagna.

Profilo dell'utenza e abitudini di uso del TPL

Attraverso lo studio sono state anche raccolte altre informazioni che consentano di risalire al **profilo socio-demografico** dell'utenza di ciascun servizio e alle sue **abitudini di utilizzo** del trasporto pubblico.

Le interviste sono state somministrate *face-to-face* con **tecnica CAPI** (*Computer Assisted Personal Interview*) presso un campione di viaggiatori al momento dell'uso del servizio. La somministrazione è avvenuta mediante supporto **tablet**.
Per le attività di informatizzazione e somministrazione del questionario Pragma CSA si è servita della piattaforma ID Survay.



Universo e campione

- ➔ L'universo di riferimento per lo studio è costituito dai viaggi effettuati - sui mezzi del trasporto urbano ed extraurbano dei servizi di Forlì-Cesena, di Ravenna e di Rimini - dall'utenza in età a partire da 14 anni, con l'esclusione dei soggetti che, per diversi motivi, viaggiano a titolo gratuito.
- ➔ A fronte di questo universo, è stata prevista una numerosità campionaria di 3.000 interviste, da effettuare presso i passeggeri delle diverse linee afferenti ai servizi di interesse in tutte le giornate feriali di una settimana tipo e in tutte le fasce orarie di effettuazione del servizio.

Sono state di fatto realizzate **3.139 interviste valide**. Nella tavola a seguire viene riportata la distribuzione teorica prevista per il campione e quella effettivamente realizzata nel corso dell'attività*.

Tavola 1 – Campione teorico e reale

Campione TEORICO	Forlì	Cesena	Ravenna	Rimini	TOTALE
Servizi Urbani	400	400	400	500	1700
Servizi Extraurbani	600		400	300	1300

Campione REALE	Forlì	Cesena	Ravenna	Rimini	TOTALE
Servizi Urbani	419	410	417	516	1762
Servizi Extraurbani	676		423	278	1377



* Il dettaglio delle linee su cui sono state effettuate le interviste è riportato nei capitoli dedicati ai diversi servizi.





I servizi nei territori





I servizi nei territori

Profilo dell'utenza e abitudini di spostamento



Il profilo dell'utenza - Sintesi

➔ Prevalenza **femminile** su tutti i servizi.

➔ Presenza di viaggiatori in tutte le classi di età, con percentuali elevate di **giovannissimi** tra 14 e 20, soprattutto nei servizi extraurbani.

La presenza di fasce di età adulte (30 - 59 anni) è maggiore tra l'utenza del servizio urbano di Cesena; gli ultrasessantenni registrano la percentuale più elevata (23,3%) nell'ambito del servizio urbano di Ravenna.

➔ In tutti i servizi è maggioritaria la **nazionalità italiana**, pur se con percentuali differenti che variano dall'83,4% dell'Urbano di Cesena al 58% di quello Urbano di Ravenna.

➔ L'utenza si caratterizza ovunque per la prevalenza di **non occupati**, in primo luogo studenti, che in particolare costituiscono la maggioranza assoluta dei viaggiatori nei servizi Extraurbano di Forlì - Cesena e di Rimini.

In conformità con il dato relativo all'età gli occupati registrano la percentuale più alta nell'ambito del servizio Urbano di Cesena e i pensionati in quello di Ravenna.

➔ Il titolo di studio più diffuso è quello di **scuola media inferiore**, in conformità con la presenza diffusa di studenti. Le percentuali più alte di laureati si rilevano nei servizi urbani di Forlì e di Cesena





Il profilo dell'utenza

Genere, classe di età e nazionalità (%)

		Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Genere	Maschio	38,7	47,8	46,4	40,0	30,5	30,4	33,1
	Femmina	57,5	52,2	53,6	59,7	69,5	69,4	66,2
	Non indicato	3,8	0,0	0,0	0,2	0,0	0,2	0,7
Classe di età	14 - 20 anni	42,7	26,1	38,5	27,3	49,6	45,9	57,9
	21 - 29 anni	17,2	7,6	23,5	10,8	1,4	10,1	11,5
	30 - 39 anni	9,5	11,7	13,9	8,4	4,5	7,0	6,8
	40 - 49 anni	12,2	21,0	10,8	17,5	11,3	12,6	9,4
	50 - 59 anni	9,3	16,1	5,2	11,8	17,5	10,5	8,6
	60 anni e oltre	8,8	17,3	7,8	23,3	15,4	13,8	5,0
	Non indicato	0,2	0,2	0,3	1,0	0,2	0,2	0,7
Nazionalità	Italiana	78,0	83,4	71,2	58,0	76,1	73,4	76,3
	Romena	7,4	3,9	5,3	6,5	16,1	4,3	4,7
	Albanese	3,8	3,2	7,7	5,5	1,7	3,9	4,0
	Marocchina	4,3	4,1	10,8	7,2	2,4	1,6	2,9
	Altro	5,3	5,1	4,9	22,3	2,8	16,9	11,5
	Non indicato	1,2	0,2	0,1	0,5	0,9	0,0	0,7

Età media (anni)

31

40

30

41

35

34

27





Il profilo dell'utenza

Condizione professionale e titolo di studio (%)

		Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forl' Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Condizione professionale	Imprenditore/ dirigente	0,2	0,7	0,7	0,0	0,0	1,2	0,0
	Libero professionista	1,4	4,9	2,8	1,0	0,7	1,4	0,7
	Impiegato	8,4	12,9	5,8	6,0	5,0	8,7	10,1
	Artigiano/commerciante/esercente	1,0	4,6	2,8	2,2	1,7	1,9	1,8
	Operaio	10,0	7,1	5,8	14,4	18,9	4,7	2,9
	Insegnante	2,9	3,7	1,2	2,9	0,2	1,6	2,5
	Rappresentante	0,0	1,5	1,3	0,0	0,0	0,2	0,0
	Studente	46,1	27,6	50,1	30,5	49,4	47,1	57,2
	Casalinga	3,6	9,0	5,9	14,9	7,8	5,4	2,2
	Pensionato	5,7	12,7	6,7	15,3	7,3	8,7	3,2
	Disoccupato	7,6	5,6	4,6	4,8	1,4	3,5	2,9
	Altro	12,9	9,8	12,3	7,4	7,6	15,5	16,5
Non indicato	0,2	0,0	0,0	0,7	0,0	0,2	0,0	
Titolo di studio	Licenza elementare	2,4	0,7	1,0	1,9	3,5	2,5	2,5
	Licenza media inferiore	38,9	43,7	46,3	61,6	77,5	46,1	61,2
	Diploma Media superiore	36,0	38,5	43,0	28,5	11,8	39,0	24,8
	Diploma universitario/Laurea	16,5	15,1	7,7	7,4	6,1	9,7	8,6
	Altro	0,2	0,5	1,8	0,0	0,9	2,5	2,2
	Non indicato	6,0	1,5	0,1	0,5	0,0	0,2	0,7





Le abitudini di spostamento - Sintesi



Tutti i servizi sono utilizzati con **frequenza elevata (5 – 7 giorni a settimana)**, con percentuali particolarmente alte nell'ambito del servizio Urbano di Forlì e in quelli Extraurbani di Rimini e Ravenna.

In conformità con il dato di frequenza si rileva un utilizzo diffuso dell'**abbonamento**.

La frequenza di uso, pur se comunque ampia, si presenta più contenuta nell'ambito dell'Extraurbano di Forlì Cesena, dove è anche più contenuto l'uso dell'abbonamento e risulta invece maggioritario (51,5%) il biglietto di corsa semplice.



Tra le motivazioni di utilizzo del servizio risulta ovunque diffusa quella relativa agli **spostamenti legato allo studio** (scuola/università.) Nell'ambito del servizio Urbano di Cesena la motivazione più presente fa riferimento agli spostamenti di lavoro



Nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì servizi sono utilizzati in **tutte le fasce orarie** di effettuazione, con concentrazioni maggiori di uso tra le 7.00 e le 9.00 e nella fasce pomeridiane tra le 12.30 e le 17.00.



L'utilizzo di WhatsApp Start Romagna per avere informazioni raggiunge la percentuale più alta tra gli utenti del servizio Urbano di Forlì (37%). In genere il non utilizzo è legato alla mancata conoscenza di questa possibilità.





Le abitudini di spostamento

Frequenza, titolo di viaggio e motivo principale degli spostamenti (%)

		Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Frequenza di utilizzo del mezzo	Tutti i giorni (5 -7 giorni)	68,3	48,5	42,9	46,0	62,4	56,2	68,0
	3-4 giorni/sett	11,7	25,9	13,5	17,7	12,5	25,4	14,7
	1-2 giorni/ sett	7,4	16,6	13,2	17,7	18,0	8,7	7,9
	più raramente	10,5	8,5	26,0	16,8	6,9	9,5	9,0
	E' la prima volta/non indicato	2,1	0,5	4,4	1,7	0,2	0,2	0,4
Titolo di viaggio utilizzato	Biglietto semplice	24,1	30,5	51,5	32,6	37,1	32,8	26,6
	Abbonam. Settimanale	6,0	1,5	9,2	3,8	0,7	7,9	2,9
	Abbonam. Mensile	16,7	23,4	22,9	27,3	38,1	27,5	22,7
	Abbonam. Annuale	34,1	40,7	15,8	34,8	23,4	24,6	44,6
	Totale abbonamenti	56,8	65,6	47,9	65,9	62,2	60,1	70,1
	Altro	17,9	3,9	0,6	1,2	0,2	7,2	2,9
	Non indicato	1,2	0,0	0,0	0,2	0,5	0,0	0,4
Motivo principale dello spostamento	Ritorno a casa	6,2	17,3	13,0	17,3	28,1	16,1	37,4
	Recarmi al luogo abituale di lavoro	3,1	19,3	5,8	12,2	7,1	7,9	8,6
	Per affari di lavoro	25,8	5,4	6,1	5,0	0,7	9,9	6,5
	Studio scuola/università	39,9	18,3	38,5	26,6	37,6	35,9	29,1
	Acquisti	5,5	4,6	3,8	17,3	3,8	3,7	1,1
	Servizi	7,4	5,4	3,4	3,8	0,7	7,4	4,7
	Visita ad amici/parenti	1,7	13,9	5,6	4,8	6,4	3,9	2,5
	Svago/tempo libero/turismo	5,7	8,8	6,5	9,4	8,7	4,7	0,7
	Altri motivi	4,5	7,1	17,3	3,4	6,9	10,7	9,4
	Non indicato	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0





Le abitudini di spostamento

Fasce orarie di utilizzo del servizio (%)

		Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Fasce orarie di utilizzo del servizio in giornata ferialle	Prima delle 7.00	12,2	8,5	4,3	2,9	16,8	15,1	23,4
	7.00 - 9.00	54,2	68,8	48,8	35,7	58,6	56,4	59,7
	9.01 - 12.30	32,9	36,3	23,1	19,4	11,6	13,6	10,4
	12.31 - 14.30	48,9	53,4	42,5	34,3	59,6	39,1	56,1
	14.31 - 17.00	28,4	36,6	14,5	43,9	23,2	44,4	26,3
	17.01 - 19.00	29,1	34,9	4,7	24,2	16,3	20,0	15,8
	Dopo le 19.00	12,2	8,0	0,3	4,3	1,9	1,4	2,9
	Non prende l'autobus - non indica	1,4	0,5	5,8	2,2	0,7	5,2	6,1
Fasce orarie di utilizzo del servizio il sabato	Prima delle 7.00	6,7	2,2	1,6	1,4	11,1	11,6	16,2
	7.00 - 9.00	28,4	51,0	16,7	8,2	23,6	36,2	40,6
	9.01 - 12.30	12,9	22,0	6,5	4,8	3,1	10,5	5,8
	12.31 - 14.30	27,7	38,3	15,1	10,1	30,0	27,5	39,2
	14.31 - 17.00	15,5	19,5	3,6	15,1	5,2	26,4	15,1
	17.01 - 19.00	11,9	14,9	2,1	8,4	2,1	10,9	9,0
	Dopo le 19.00	5,5	2,4	0,1	1,4	0,9	0,8	1,8
	Non prende l'autobus - non indica	54,4	34,1	65,8	59,5	61,7	39,0	37,8
Fasce orarie di utilizzo del servizio la domenica	Prima delle 7.00	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0
	7.00 - 9.00	1,2	6,6	0,1	0,0	0,2	2,5	0,7
	9.01 - 12.30	2,4	7,8	0,9	0,5	0,0	1,0	1,4
	12.31 - 14.30	1,4	7,1	0,0	1,7	0,0	3,1	1,1
	14.31 - 17.00	1,4	9,0	0,4	3,8	0,0	1,7	1,4
	17.01 - 19.00	0,7	6,8	0,6	2,6	0,0	2,3	1,1
	Dopo le 19.00	1,0	1,2	0,1	0,7	0,2	1,0	1,8
	Non prende l'autobus - non indica	93,8	83,4	97,8	90,6	99,5	93,0	95,3





Le abitudini di spostamento

WHATSAPP Start Romagna (%)

		Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Utilizzo di WHATSAPP START ROMAGNA	Si	37,0	25,9	32,2	29,5	7,1	20,7	17,3
	No	61,6	72,7	67,8	70,0	92,9	78,7	82,7
	Non indicato	1,4	1,5	0,0	0,5	0,0	0,6	0,0
Motivo non utilizzo di WHATSAPP START ROMAGNA	Non conosco questa possibilità	55,8	46,6	49,6	56,8	33,3	55,2	45,7
	Non dispongo di uno smartphone	15,1	16,4	5,2	21,9	4,6	10,1	3,0
	Utilizzo normalmente/preferisco altri canali d'informazione	3,9	3,0	23,1	0,7	18,1	8,6	14,3
	Non è servito/non ne ho avuto bisogno	23,3	32,6	19,4	17,1	43,0	22,7	36,1
	Altro	0,4	0,0	0,7	0,0	0,5	0,2	0,4
	Non indicato	1,6	1,3	2,0	3,4	0,5	3,2	0,4



I servizi nei territori

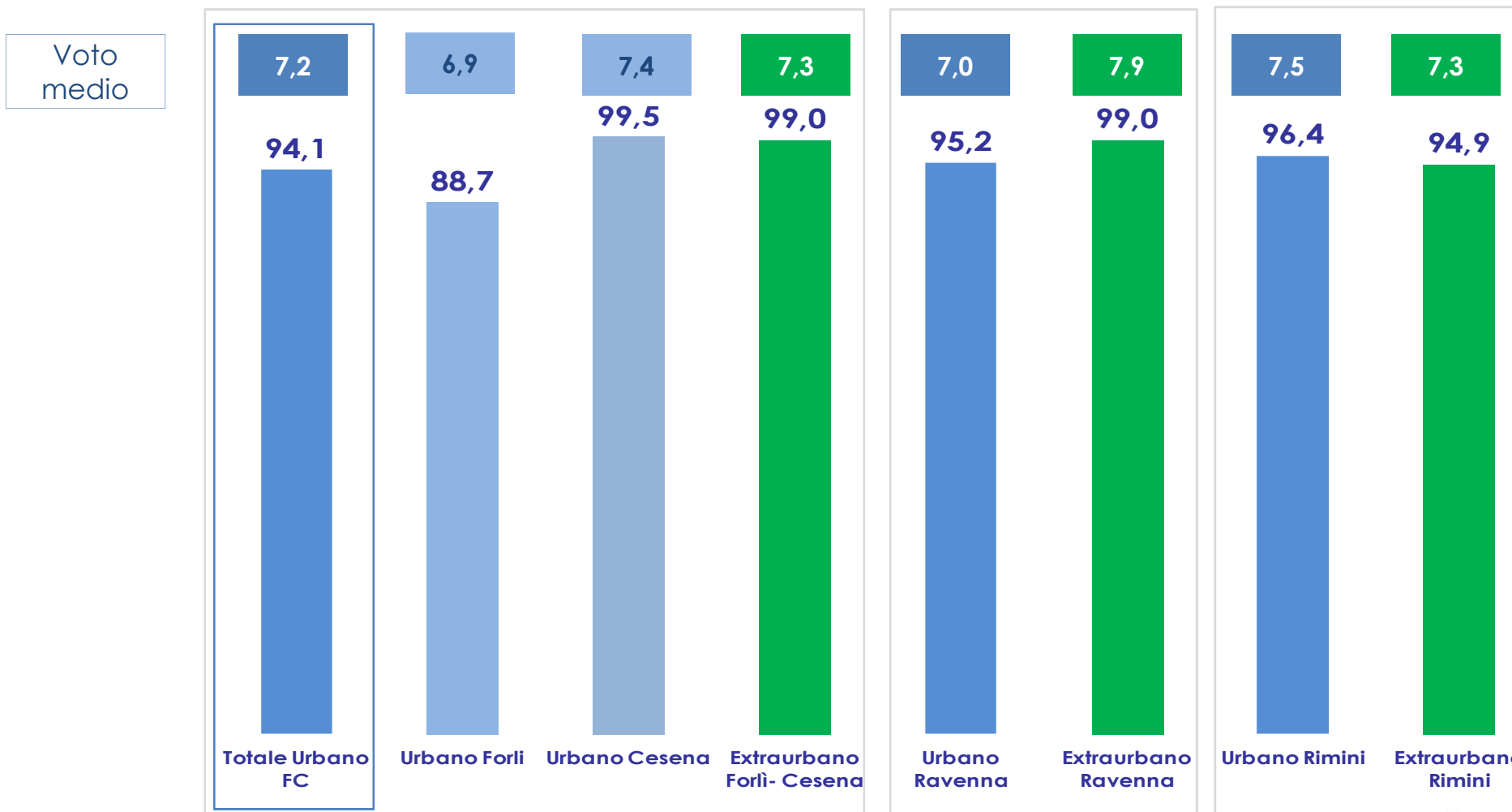
Le valutazioni



Giudizio complessivo - Sintesi

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10





Giudizio complessivo

URBANO FORLÌ

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10

Area insoddisfazione 11,3%

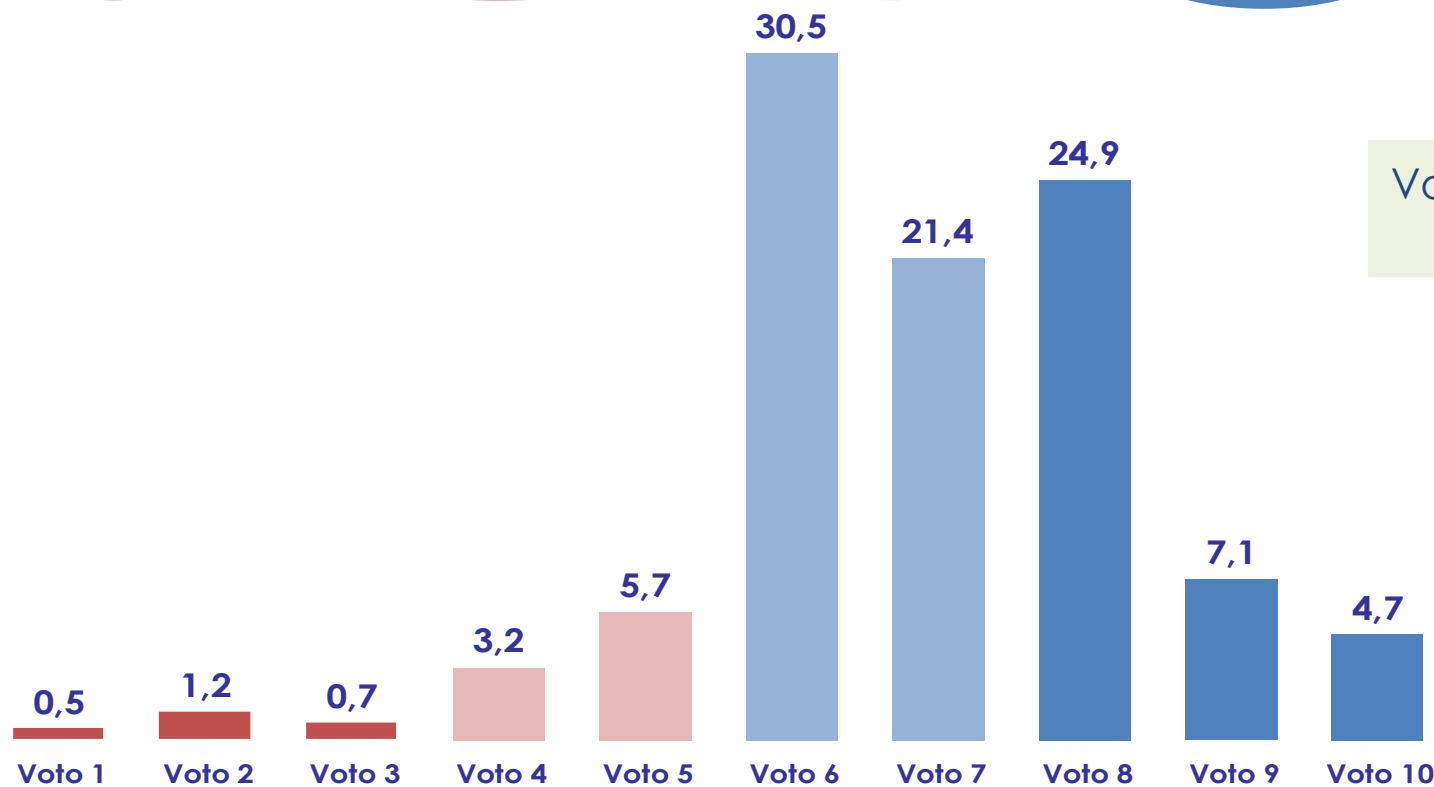
Area soddisfazione = 88,7%

Voti 1 - 3
= 2,5%

Voti 4 - 5
= 8,9%

Voti 6 - 7
= 52%

Voti 8 -10
= 36,7%



Base: totale intervistati (419)





Giudizio complessivo

URBANO CESENA

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10

Area insoddisfazione 0,5%

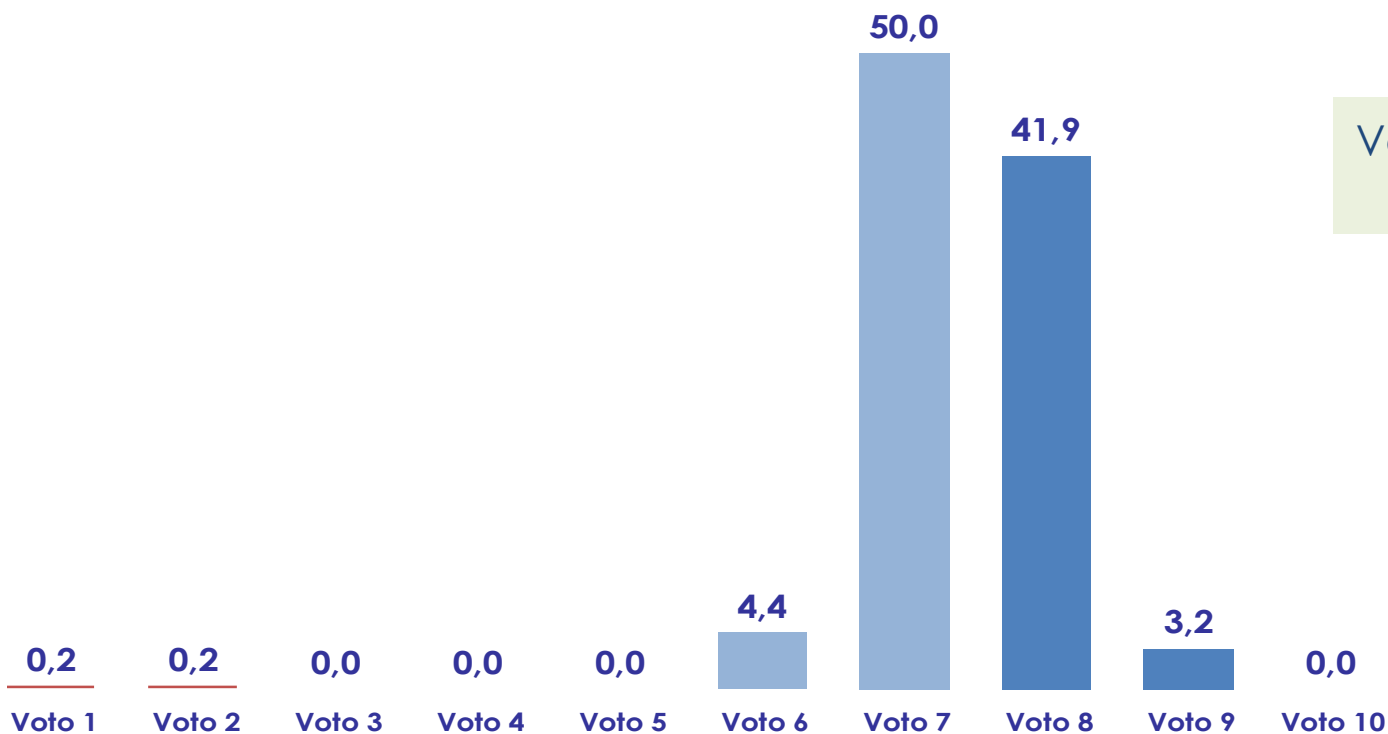
Area soddisfazione = 99,5%

Voti 1 - 3
= 0,5%

Voti 4 - 5
= 0%

Voti 6 - 7
= 54,4%

Voti 8 - 10
= 45,1%



Base: totale intervistati (410)

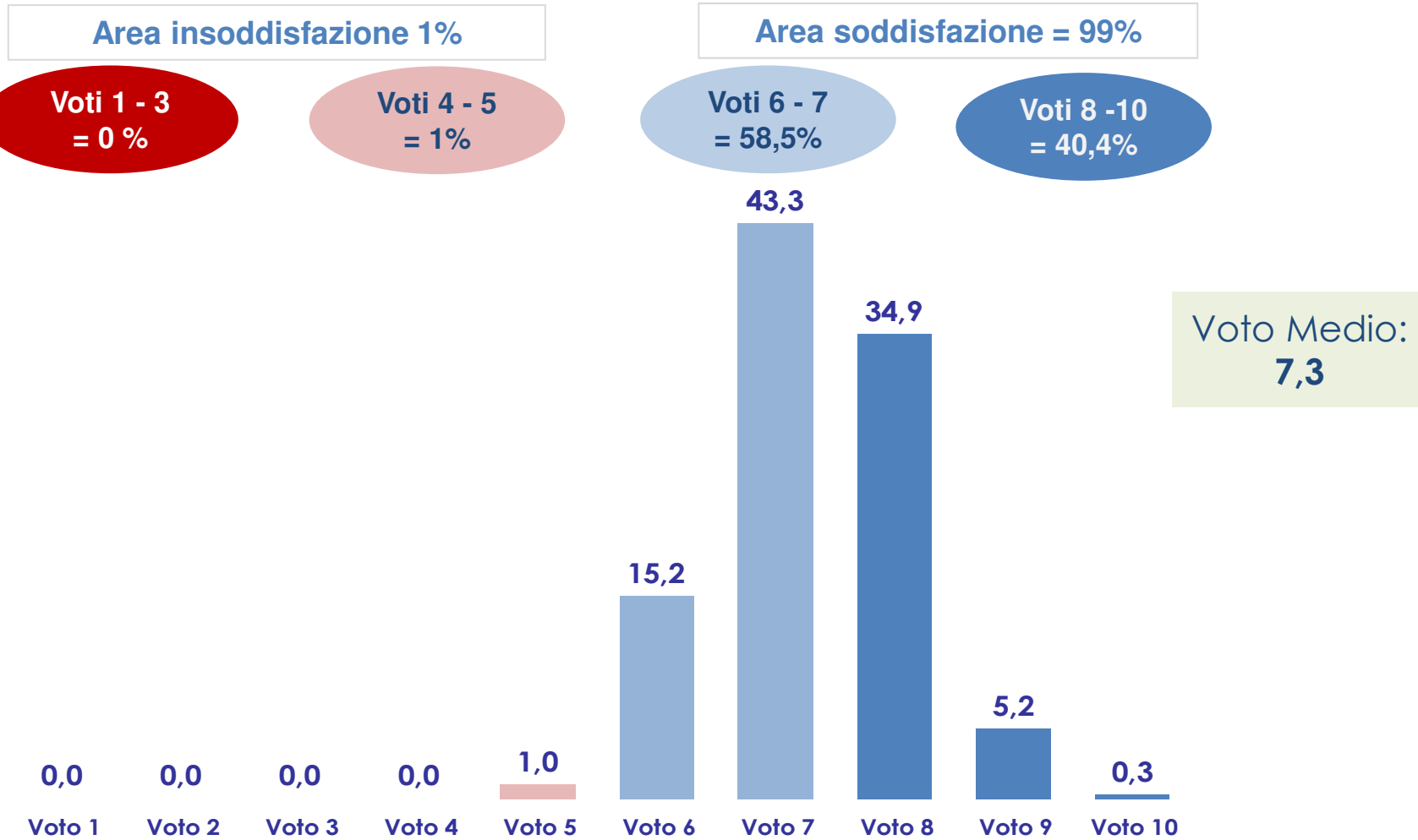




Giudizio complessivo

**EXTRAURBANO
FORLI - CESENA**

Giudizio complessivo sul servizio (%)
Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*



Base: totale intervistati (676)



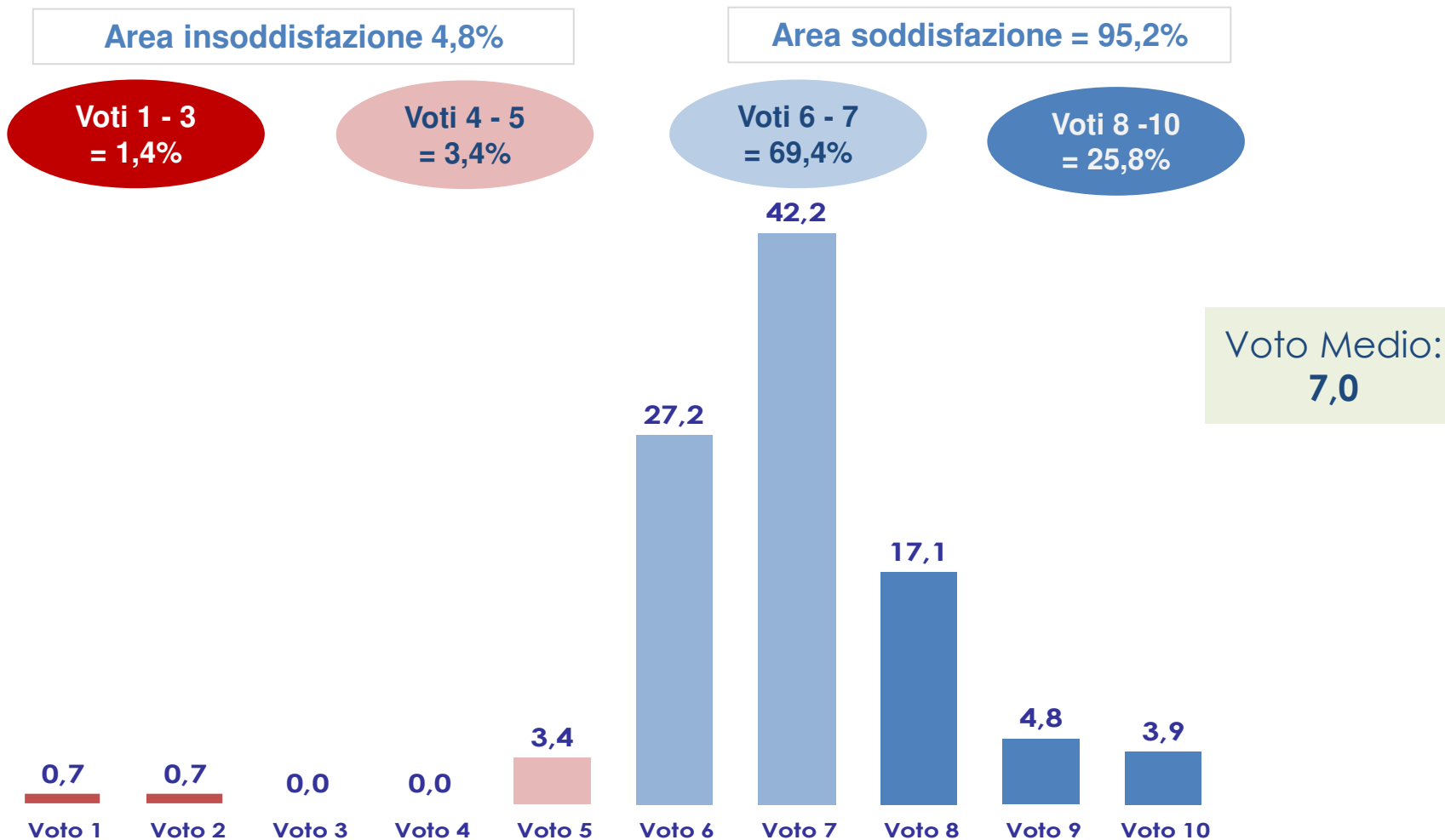


Giudizio complessivo

URBANO RAVENNA

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale intervistati (417)





Giudizio complessivo

**EXTRAURBANO
RAVENNA**

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*

Area insoddisfazione 1%

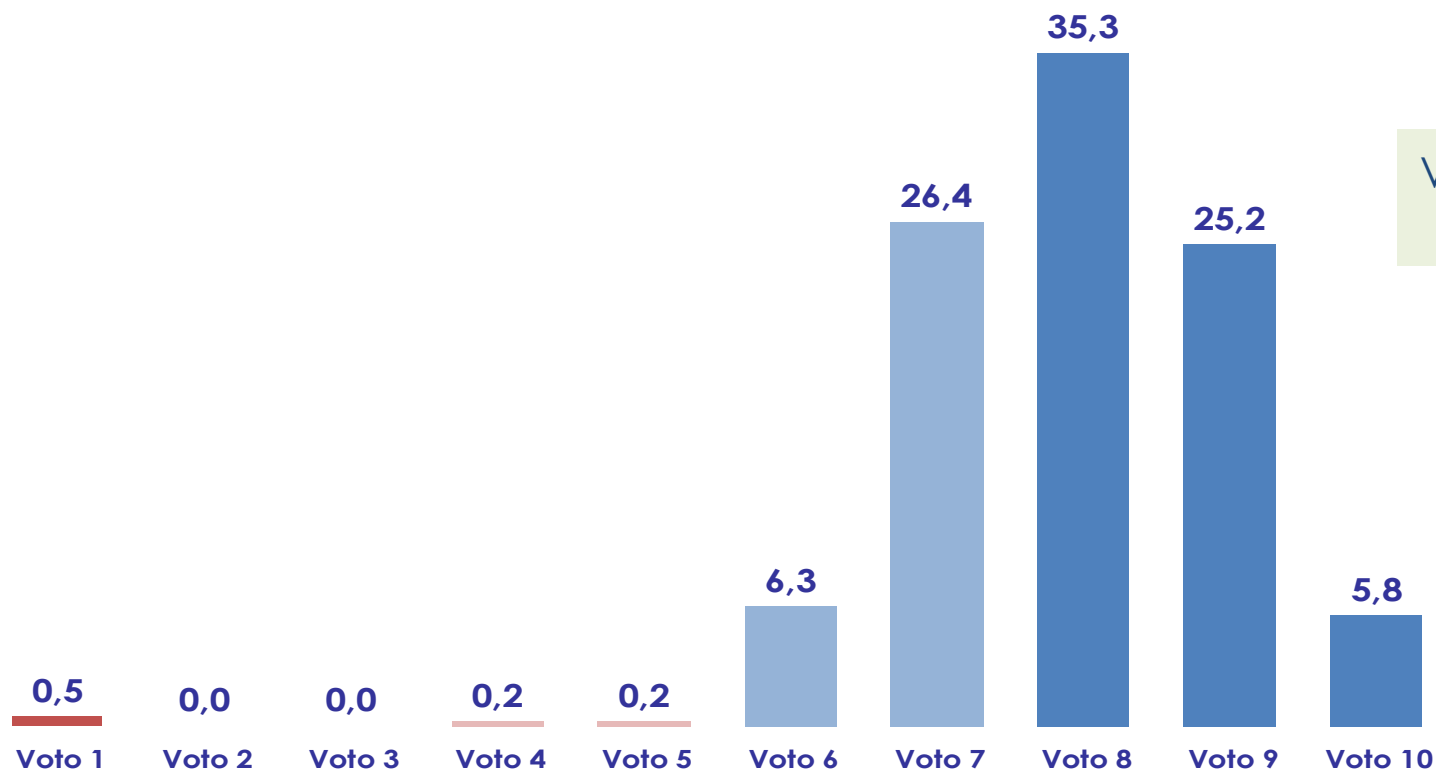
Area soddisfazione = 99%

**Voti 1 - 3
= 0,5%**

**Voti 4 - 5
= 0,5%**

**Voti 6 - 7
= 32,7%**

**Voti 8 -10
= 66,3%**



Voto Medio:
7,9

Base: totale intervistati (423)





Giudizio complessivo

URBANO RIMINI

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*

Area insoddisfazione 3,6%

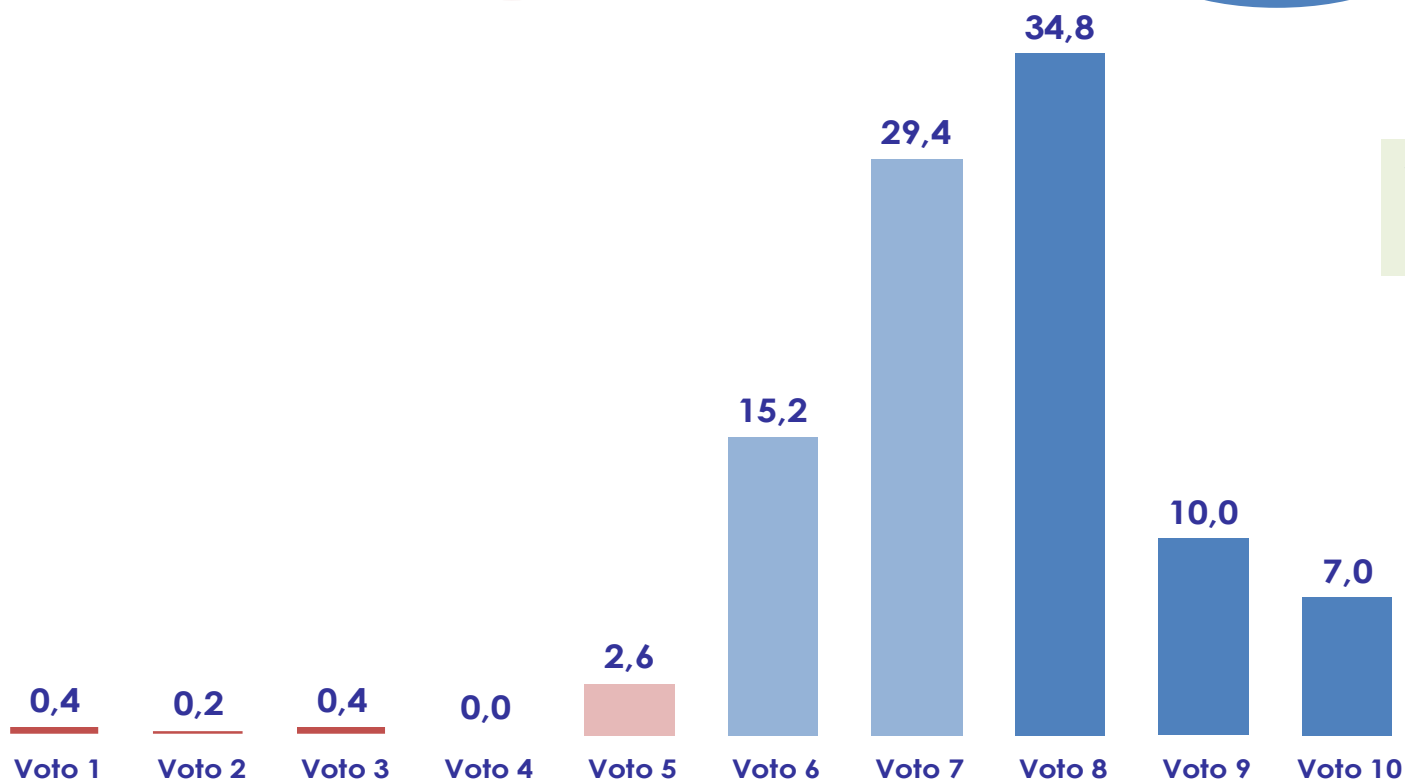
Area soddisfazione = 96,4%

Voti 1 - 3
= 1%

Voti 4 - 5
= 2,6%

Voti 6 - 7
= 44,6%

Voti 8 - 10
= 51,8%



Base: totale intervistati (516)





Giudizio complessivo

EXTRAURBANO RIMINI

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*

Area insoddisfazione 5,1%

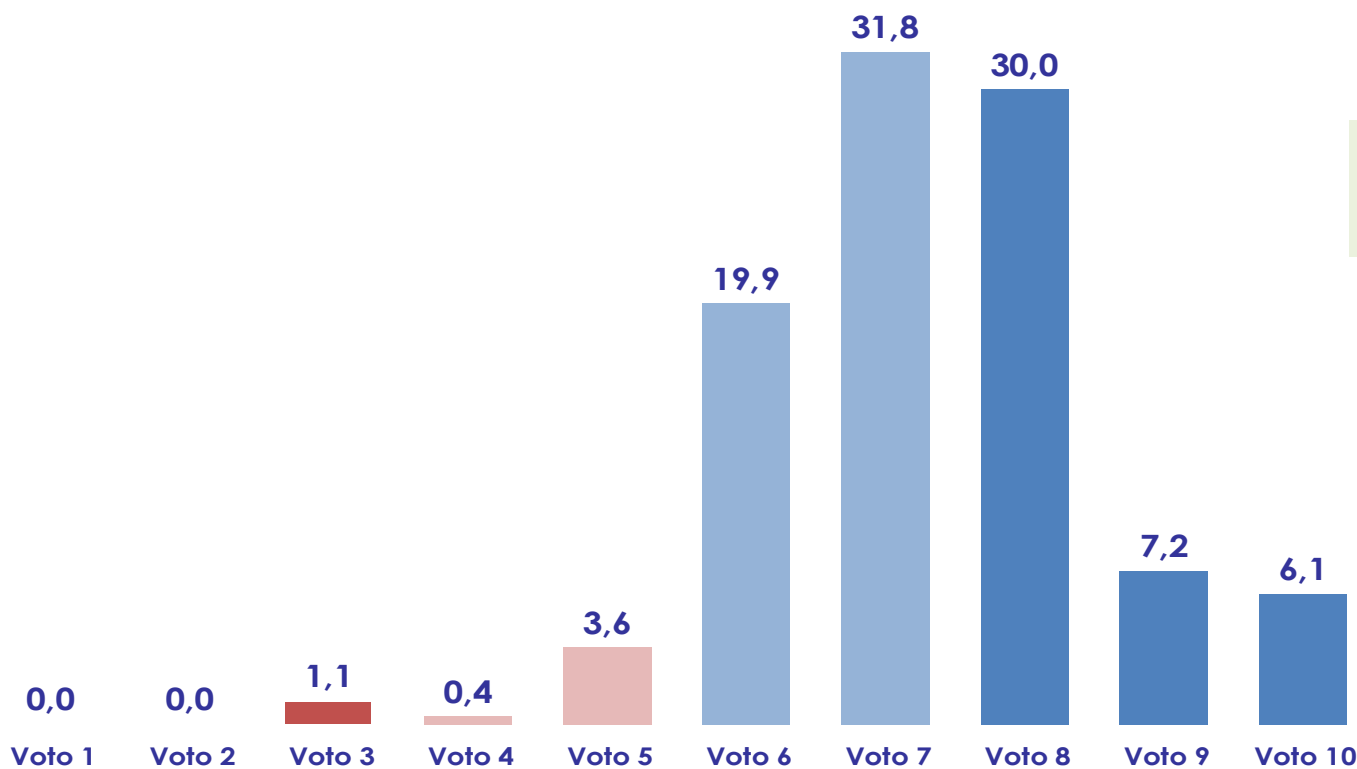
Area soddisfazione = 94,9%

Voti 1 - 3
= 1,1%

Voti 4 - 5
= 4,0%

Voti 6 - 7
= 51,6%

Voti 8 - 10
= 43,3%



Voto Medio:
7,3

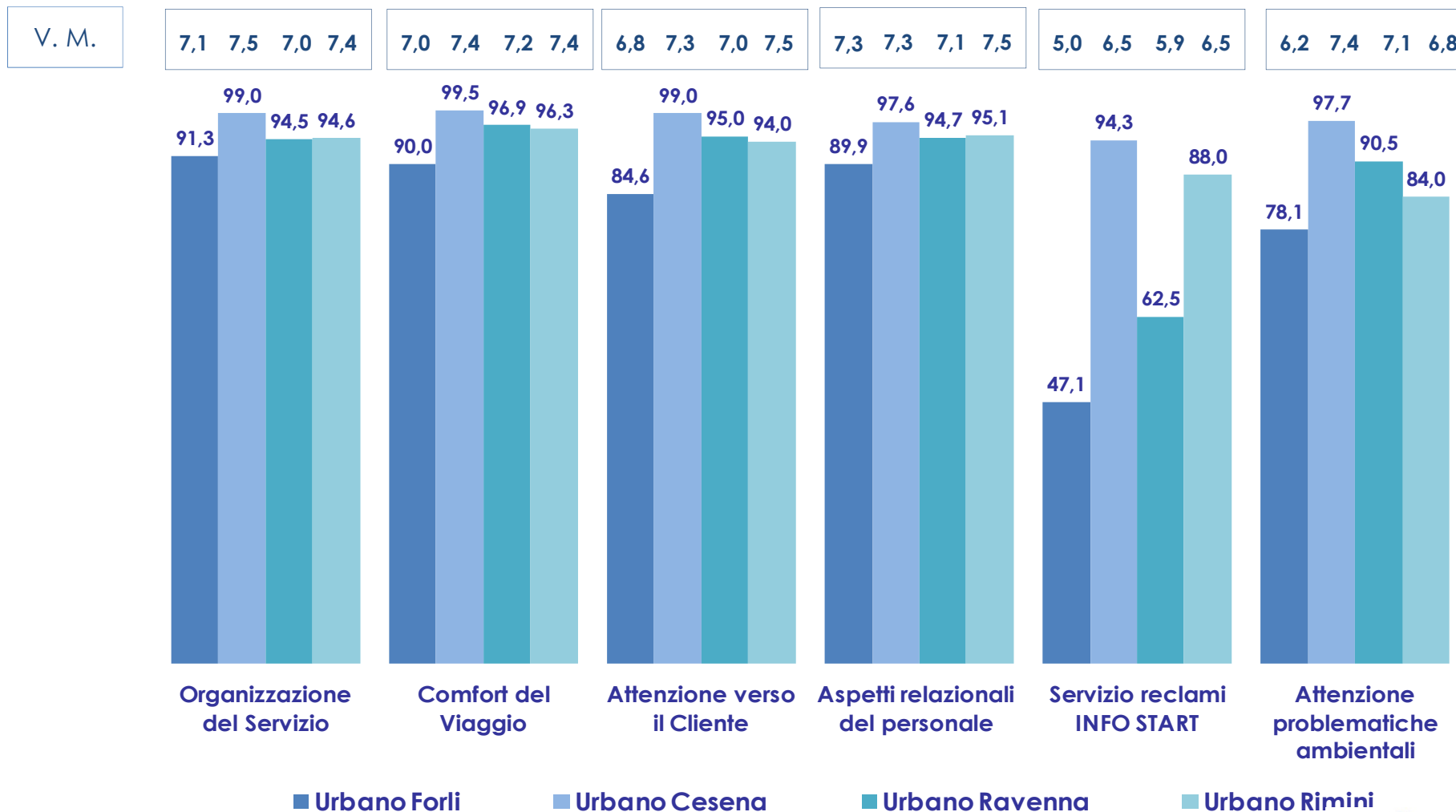
Base: totale intervistati (278)





Le aree del servizio- Sintesi

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 – 10 Servizi Urbani

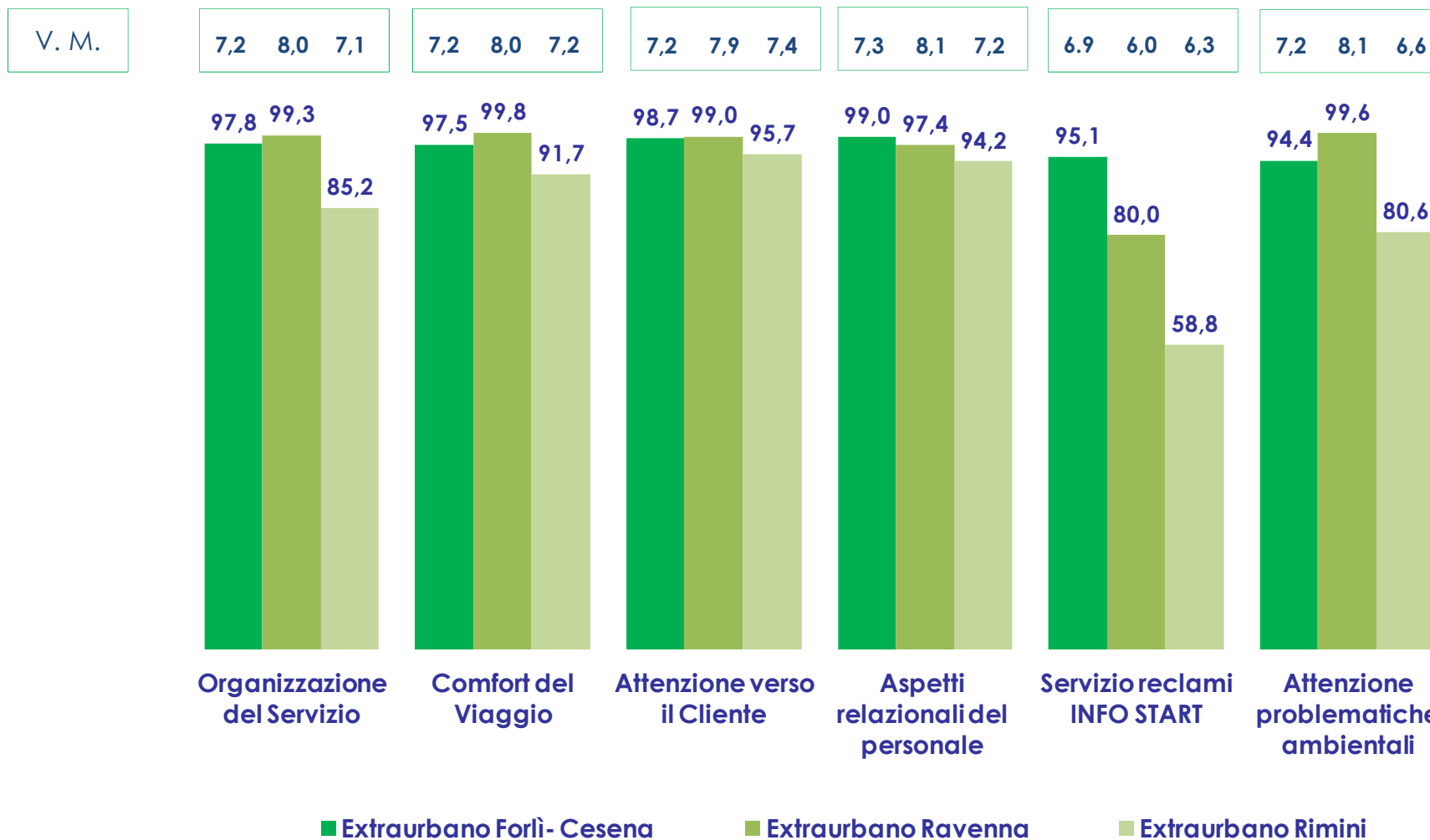




Le aree del servizio- Sintesi

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 – 10

Servizi Extraurbani

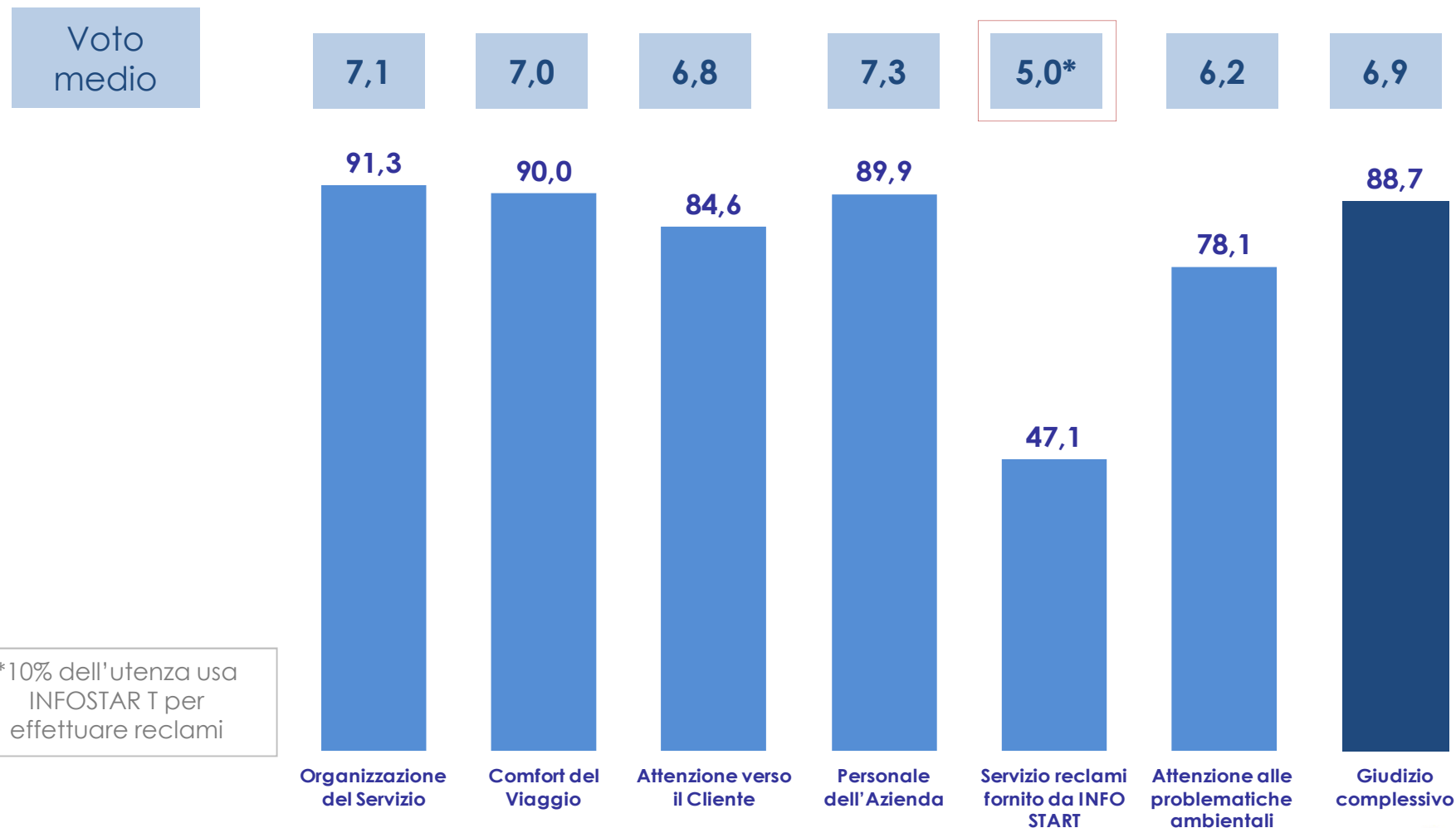




Le aree del servizio

URBANO FORLÌ

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 - 10



*10% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (419)

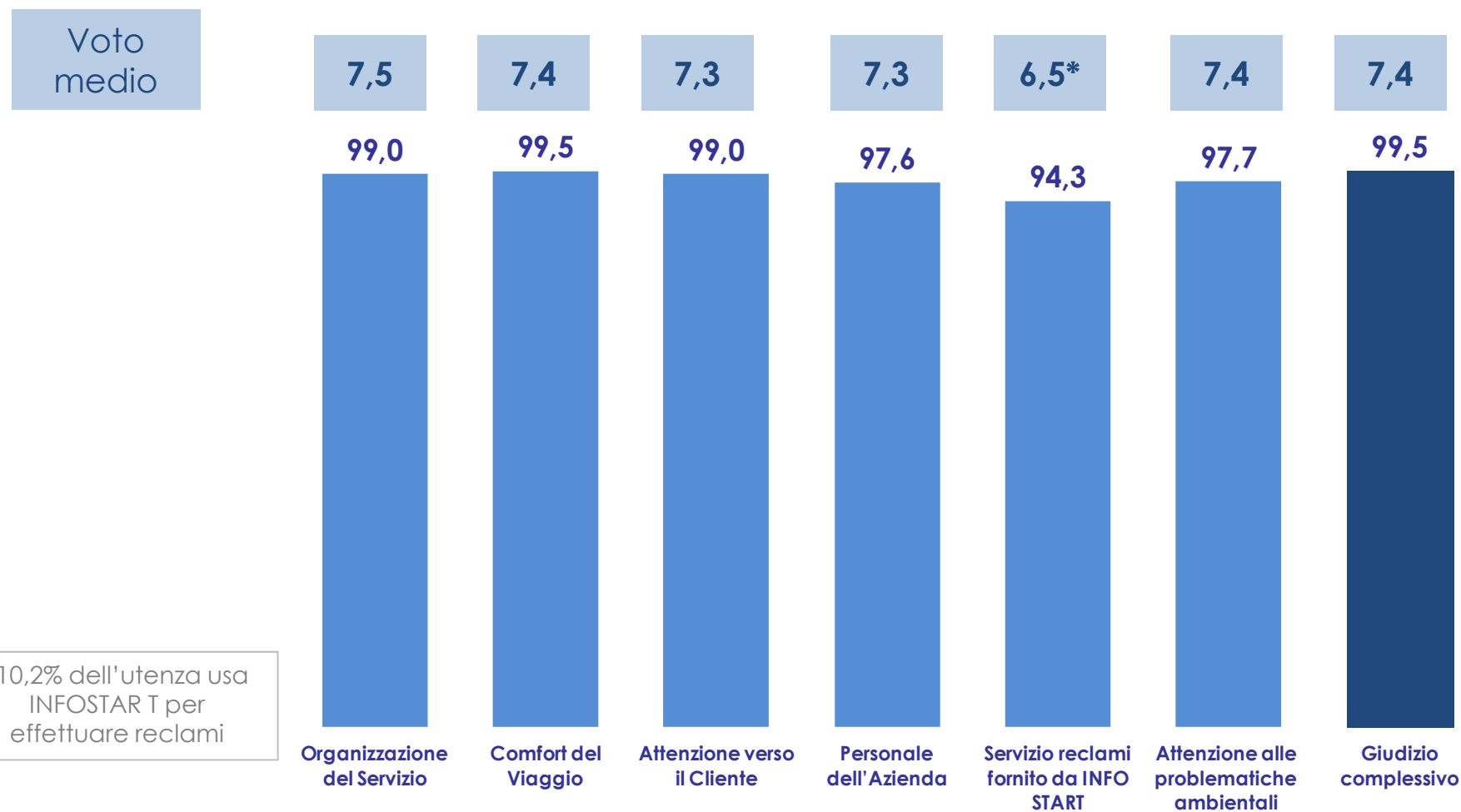




Le aree del servizio

URBANO CESENA

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 - 10



*10,2% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (410)

QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI AUTOFILOTRANVIARI DI TPL NELL'AMBITO ROMAGNA



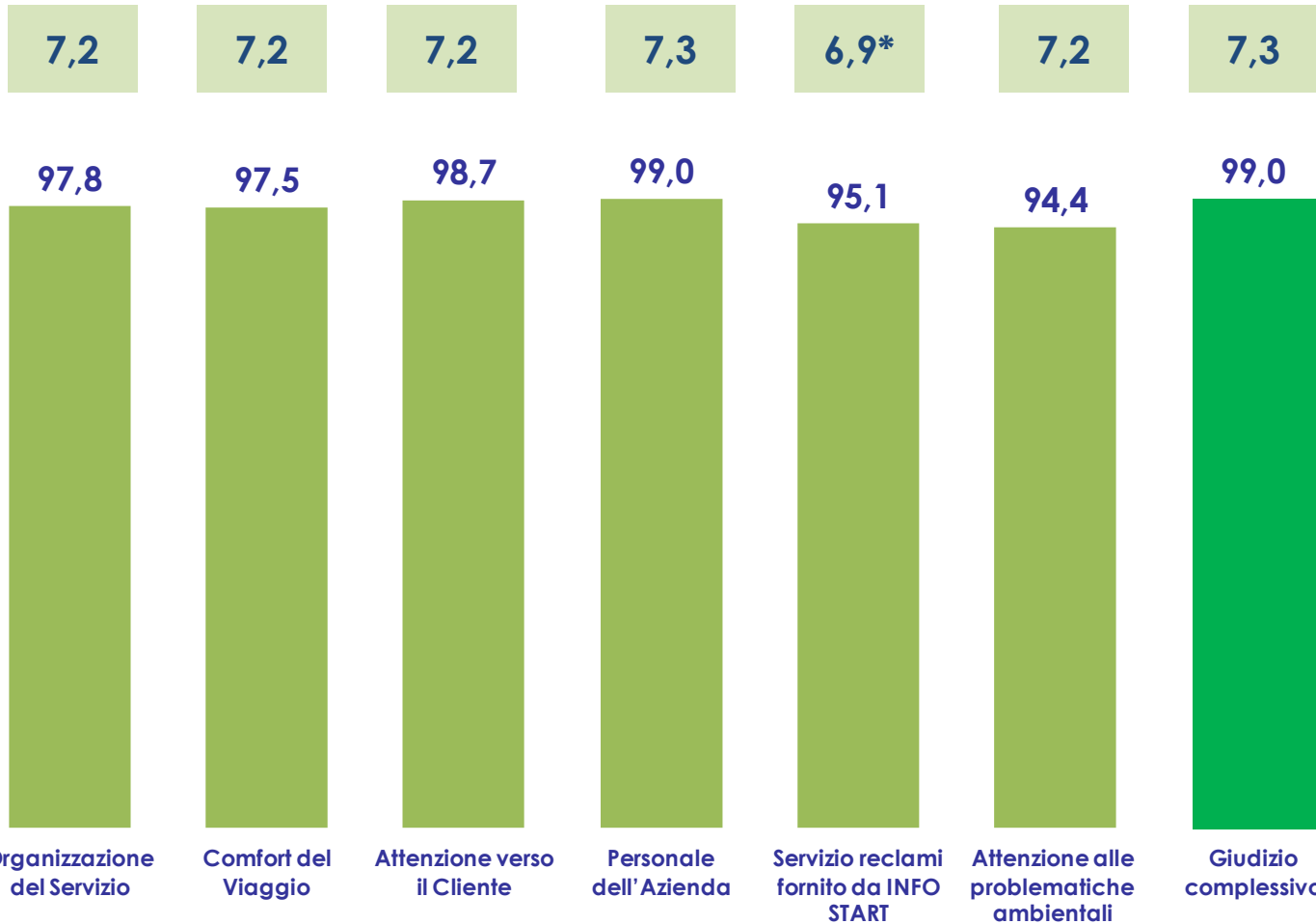


Le aree del servizio

EXTRAURBANO FORLI - CESENA

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 - 10

Voto medio



*12,3% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (676)

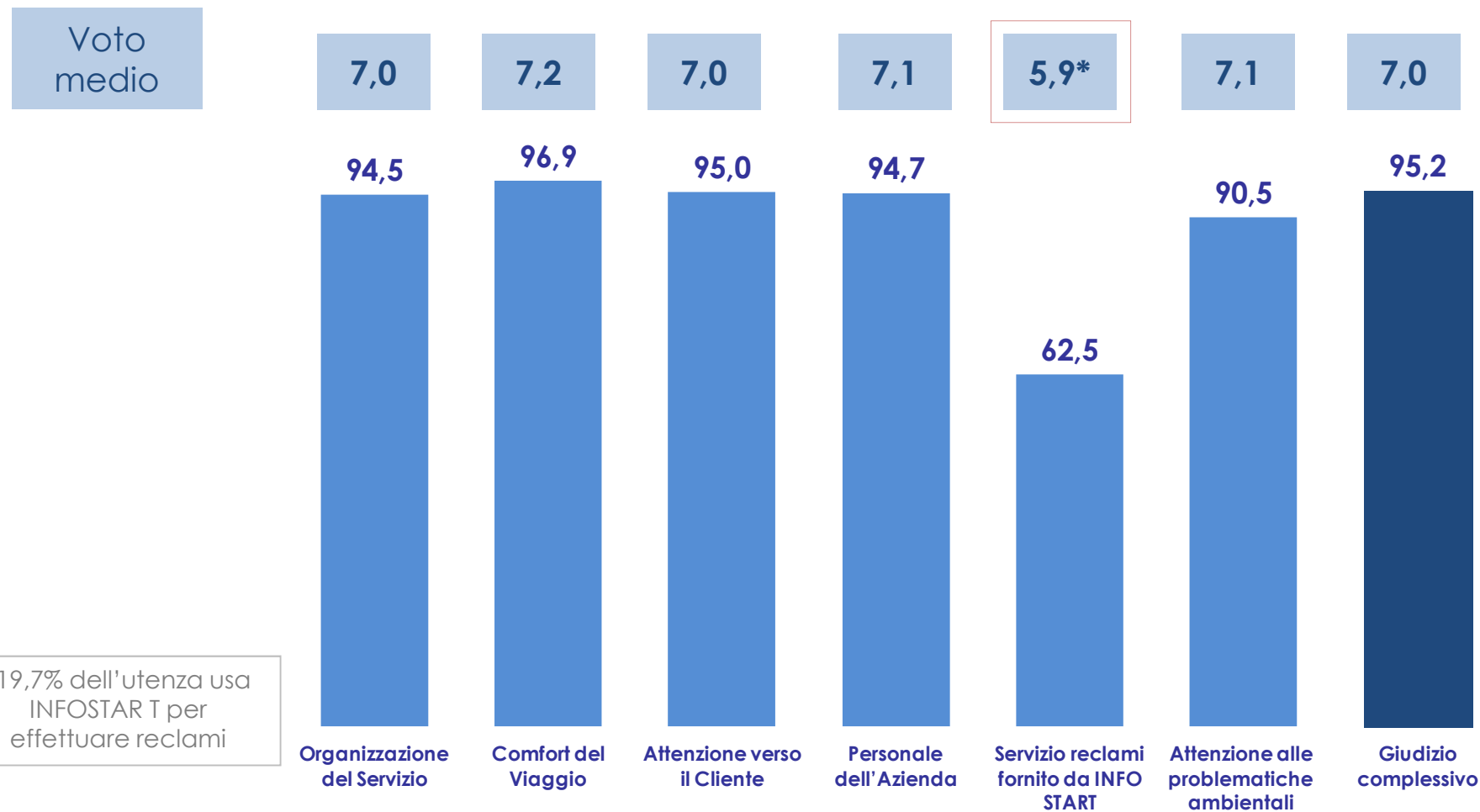




Le aree del servizio

URBANO RAVENNA

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 - 10



*19,7% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (417)

QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI AUTOFILOTRANVIARI DI TPL NELL'AMBITO ROMAGNA

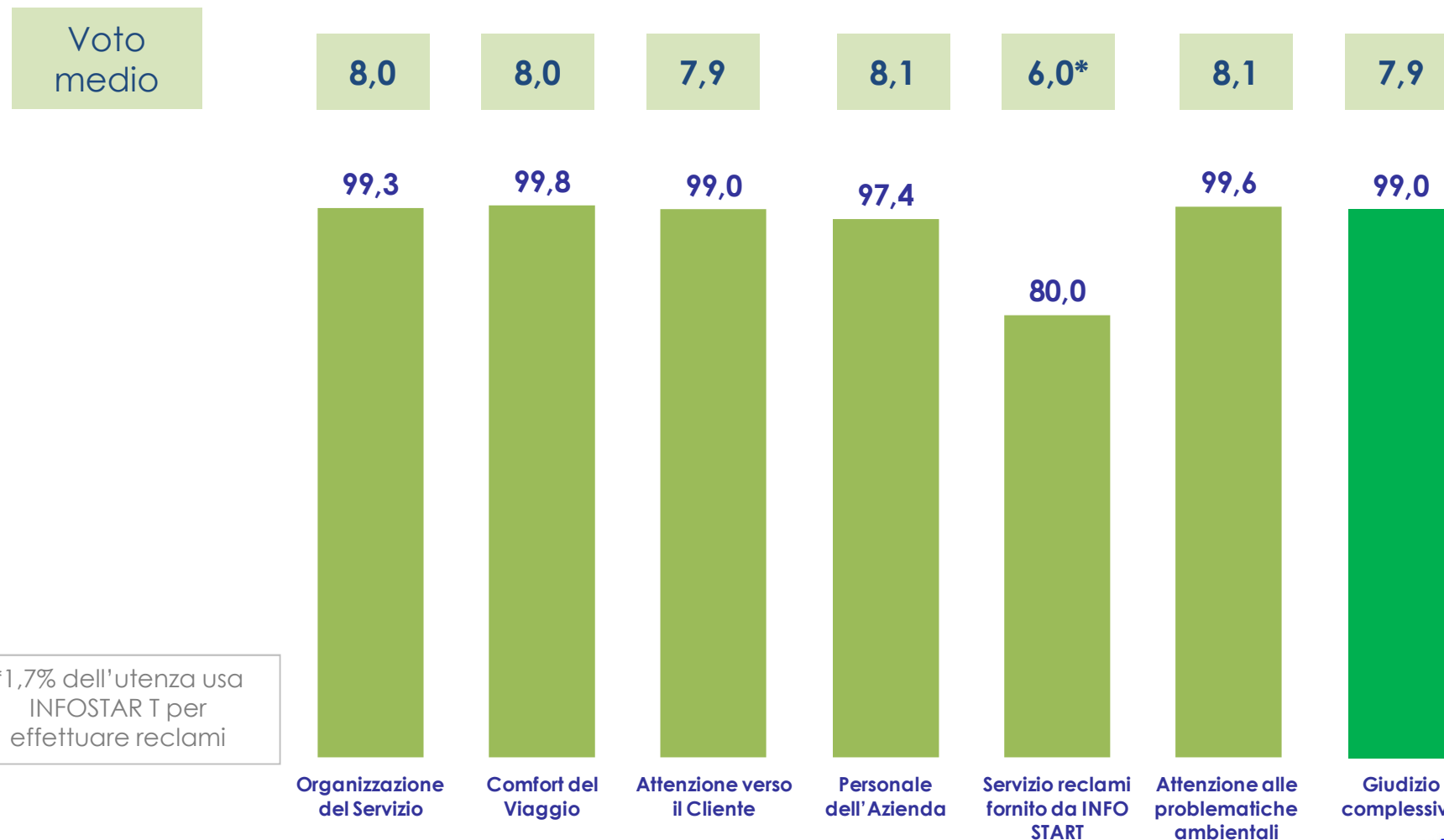




Le aree del servizio

EXTRAURBANO RAVENNA

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 - 10



*1,7% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (423)

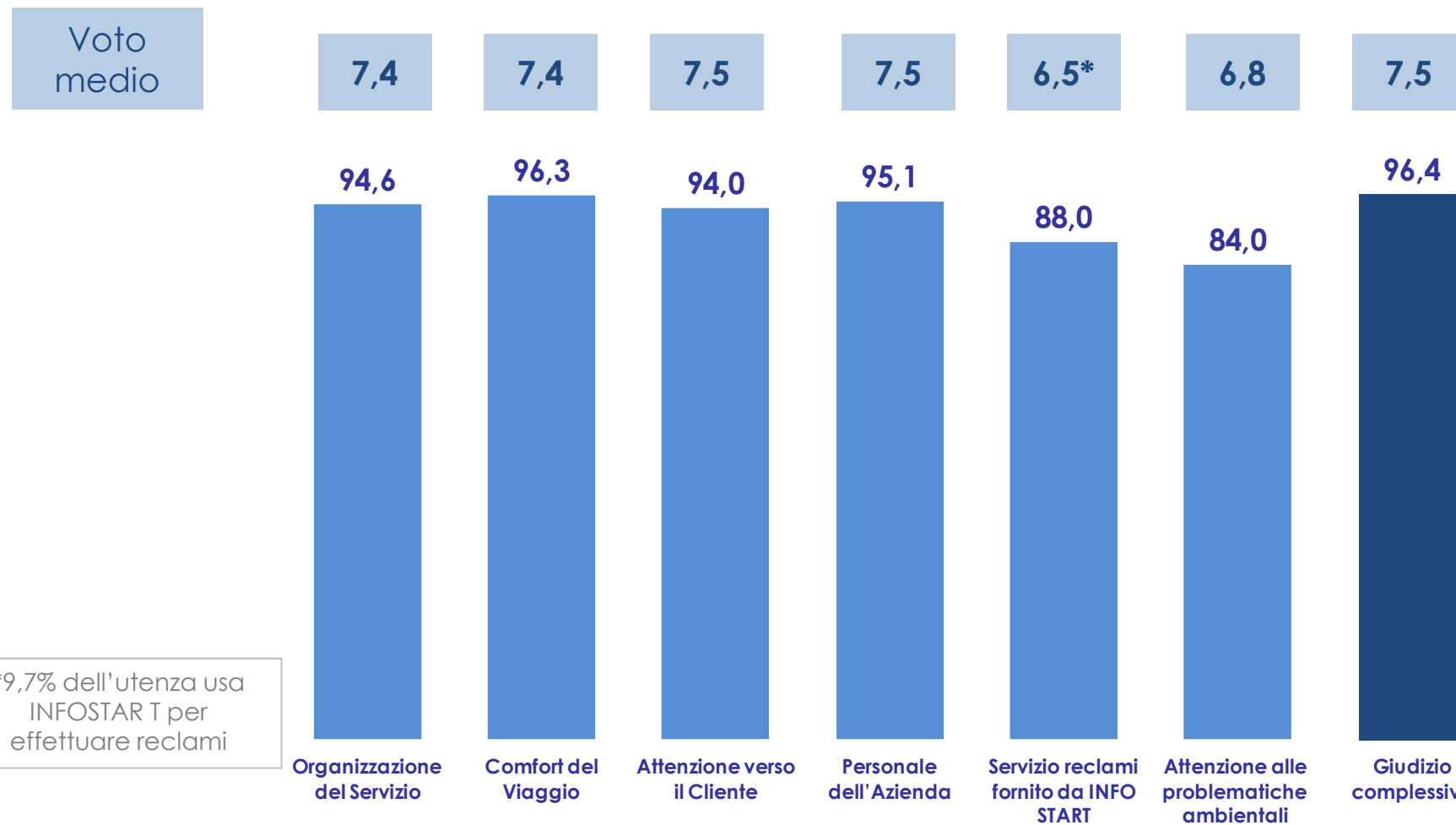




Le aree del servizio

URBANO RIMINI

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 - 10



Base: totale intervistati (516)

QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI AUTOFILOTRANVIARI DI TPL NELL'AMBITO ROMAGNA





Le aree del servizio

EXTRAURBANO RIMINI

Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 - 10



*6,1% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (278)

QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI AUTOFILOTRANVIARI DI TPL NELL'AMBITO ROMAGNA



Organizzazione del servizio



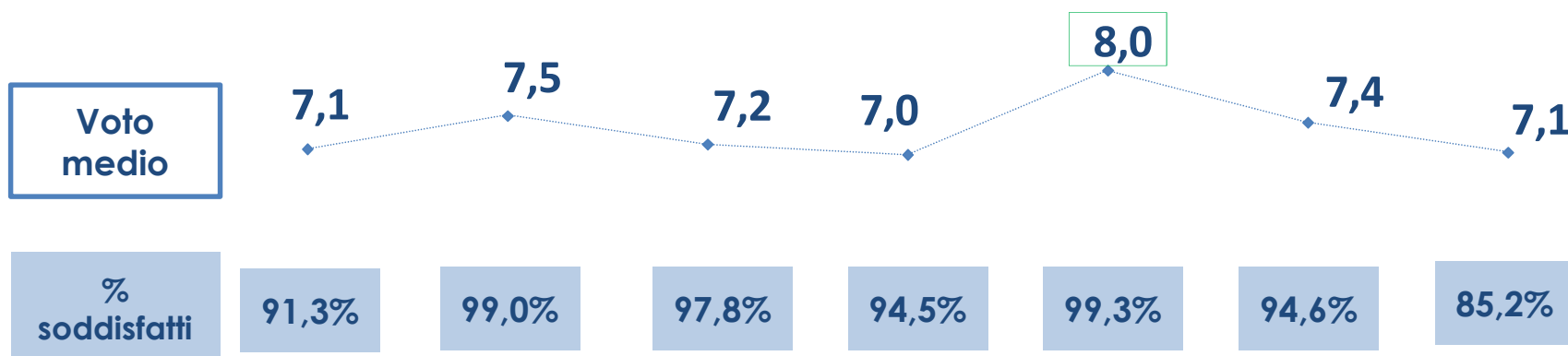
- Posizione delle fermate sul territorio
- Orari adeguati alle sue esigenze
- Puntualità del servizio
- Regolarità del servizio
- Frequenza/Disponibilità delle corse
- Rispetto delle fermate stabilite
- Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico
- Coincidenza tra le linee Start Romagna
- Tempo di viaggio/Durata del viaggio





Organizzazione del servizio - Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



Urbano Forlì

Urbano Cesena

Extraurbano
Forlì- Cesena

Urbano Ravenna

Extraurbano
Ravenna

Urbano Rimini

Extraurbano
Rimini





Organizzazione del servizio

Forlì - Cesena

Fattori dell'Organizzazione del servizio Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Totale Urbano FC		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,3	90,9	7,4	85,7	7,3	96,1	7,2	98,2
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	87,0	+ 6,9	79,8	7,2	94,1	7,1	95,9
D07 Puntualità del servizio	6,9	86,8	+ 6,8	77,6	7,1	96,1	7,2	96,2
D08 Regolarità del servizio	7,5	94,4	7,4	89,3	7,5	99,5	7,2	96,9
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	88,0	7,0	82,5	7,1	93,4	7,1	95,8
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,9	94,5	7,8	90,8	7,9	98,3	7,2	97,3
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	85,1	+ 6,7	75,0	7,4	95,2	7,1	96,3
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,0	85,0	+ 6,6	75,0	7,5	96,1	7,1	96,1
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,2	92,6	7,0	88,0	7,3	97,1	7,1	97,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,3	95,1	7,1	91,3	7,5	99,0	7,2	97,8





Organizzazione del servizio

Ravenna

Fattori dell'Organizzazione del servizio Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,3	94,5	8,0	97,2
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	✚ 6,9	81,0	7,6	92,4
D07 Puntualità del servizio	7,1	91,1	8,0	98,3
D08 Regolarità del servizio	7,0	91,8	8,1	99,8
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	✚ 6,9	88,6	7,7	91,0
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,2	94,5	8,2	99,5
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	✚ 6,5	74,1	8,1	99,6
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	✚ 6,4	72,5	7,9	100,0
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,0	90,8	8,0	99,7
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,0	94,5	8,0	99,3





Organizzazione del servizio

Rimini

Fattori dell'Organizzazione del servizio

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,6	95,5	7,5	92,4
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	90,9	6,9	82,4
D07 Puntualità del servizio	7,0	87,2	+ 6,6	76,6
D08 Regolarità del servizio	7,3	91,8	7,2	88,8
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	89,7	+ 6,8	81,3
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,5	94,0	7,3	87,7
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	+ 6,9	87,9	+ 6,6	79,3
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	+ 6,9	87,7	+ 6,6	80,2
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,3	95,1	7,1	88,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,4	94,6	7,1	85,2



Comfort del viaggio



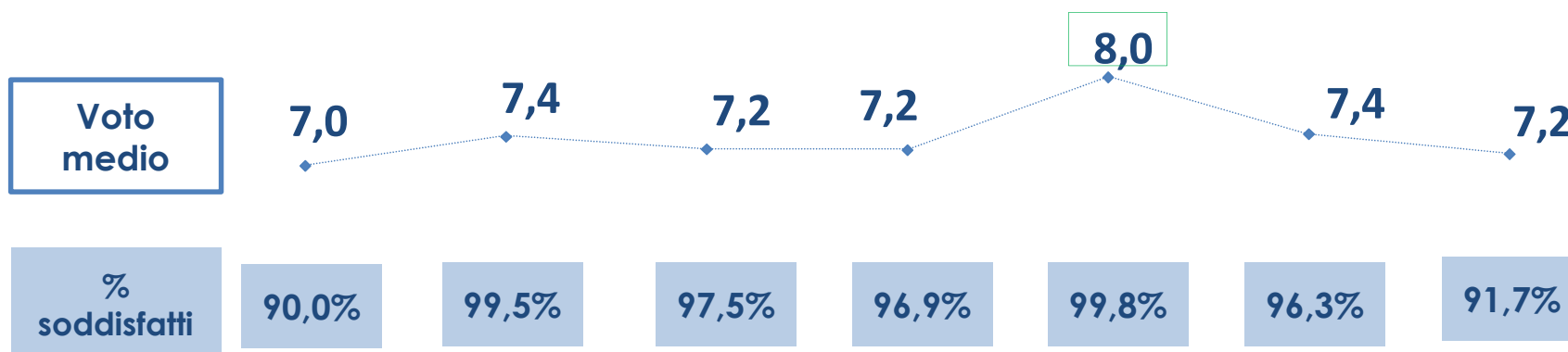
- Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere
- Pulizia del mezzo
- Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo
- Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione
- Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie
- Capacità di guida degli autisti





Comfort del viaggio- Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



Urbano Forlì

Urbano Cesena

Extraurbano
Forlì- Cesena

Urbano Ravenna

Extraurbano
Ravenna

Urbano Rimini

Extraurbano
Rimini





Comfort del viaggio

Forlì - Cesena

Fattori del Comfort del viaggio

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Totale Urbano FC		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	78,4	⬆️ 6,2	68,8	⬆️ 6,9	88,0	⬆️ 6,9	95,5
D16 Pulizia del mezzo	6,5	79,2	⬆️ 6,0	64,7	7,0	93,9	7,1	95,4
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,9	87,4	⬆️ 6,6	76,7	7,2	98,0	7,2	96,1
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,2	92,1	7,3	88,9	7,2	95,4	7,3	97,0
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	90,0	7,4	88,1	7,5	91,5	7,5	98,0
D20 Capacità di guida degli autisti	7,4	92,4	7,2	88,3	7,6	96,5	7,4	96,6
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,2	94,7	7,0	90,0	7,4	99,5	7,2	97,5





Comfort del viaggio

Ravenna

Fattori del Comfort del viaggio

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	78,8	7,6	95,0
D16 Pulizia del mezzo	7,0	92,5	7,9	95,7
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,2	97,8	8,0	99,0
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	86,3	8,0	99,8
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	9,4	98,8	8,2	99,8
D20 Capacità di guida degli autisti	7,4	95,0	8,1	99,3
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,2	96,9	8,0	99,8





Comfort del viaggio

Rimini

Fattori del Comfort del viaggio

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,1	86,0	✚ 6,5	72,3
D16 Pulizia del mezzo	7,2	87,9	✚ 6,8	78,1
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,2	91,5	7,0	83,5
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	93,0	7,2	86,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	✚ 6,8	81,2	7,1	91,0
D20 Capacità di guida degli autisti	7,4	95,9	7,4	95,0
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,4	96,3	7,2	91,7



Attenzione verso il cliente e Personale



- Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti
- Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi
- Presenza di pensiline alle fermate
- Confort e manutenzione delle pensiline
- Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate
- Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito
- Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale
- Attenzione verso la clientela diversamente abile



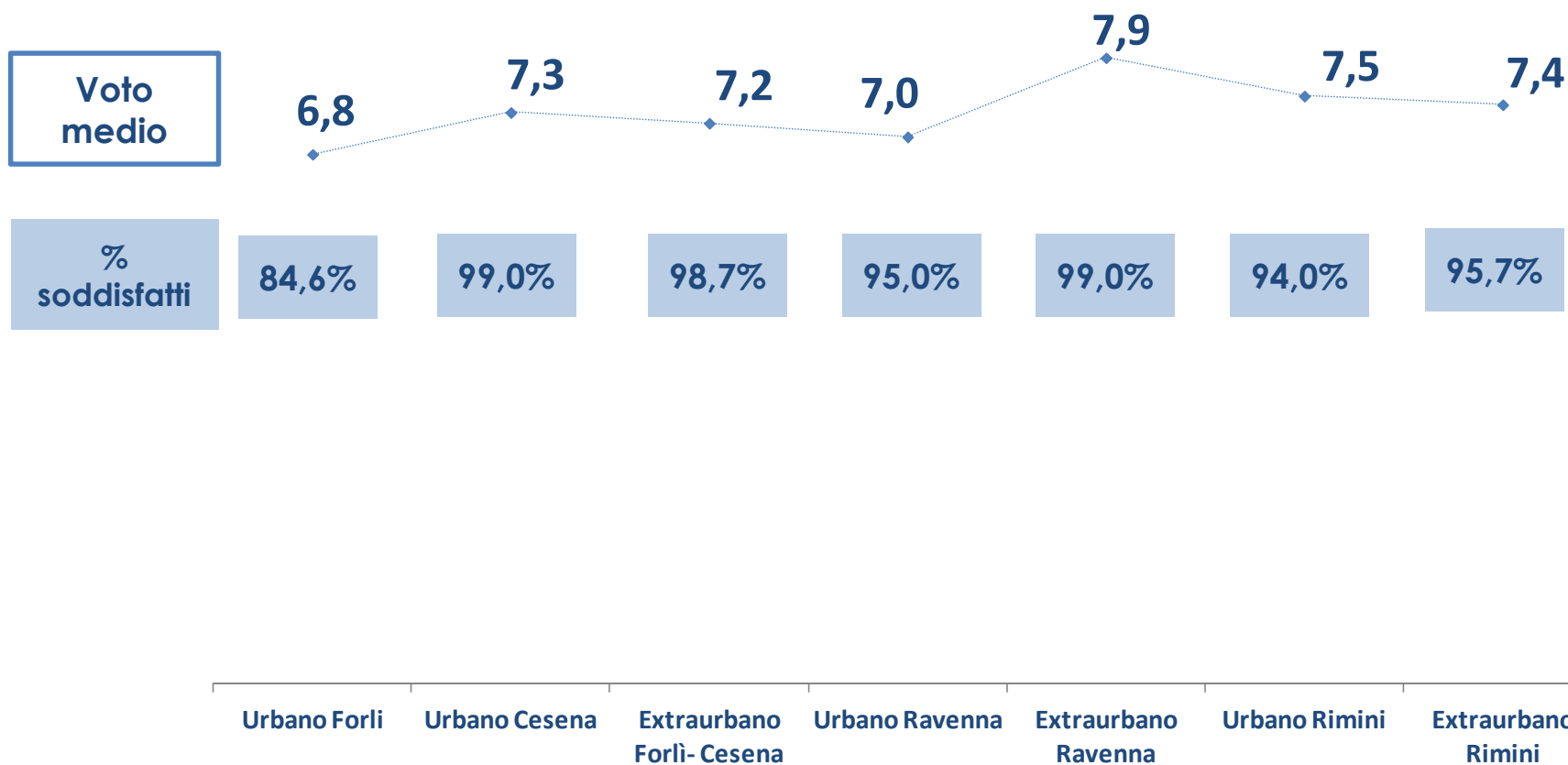
- Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus
- Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti





Attenzione verso il cliente- Sintesi

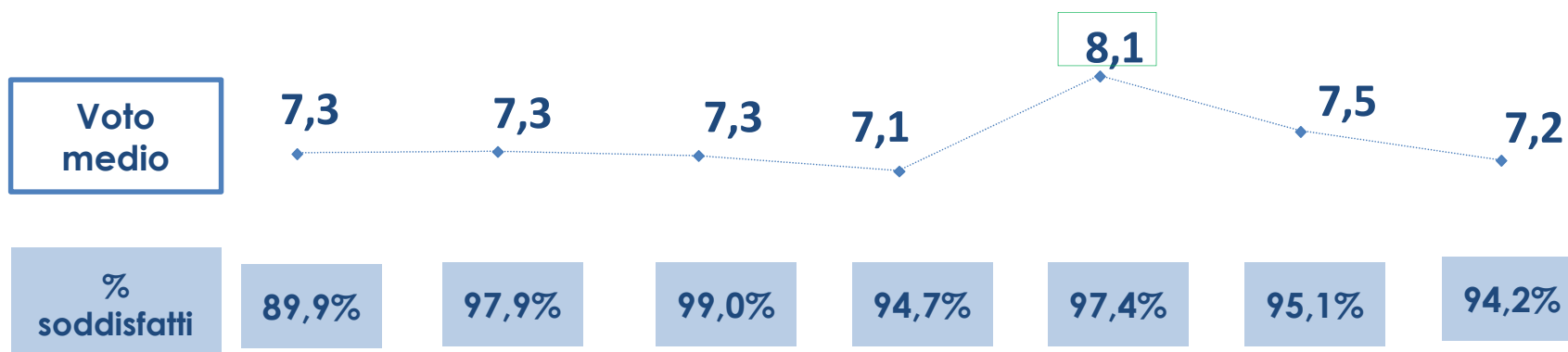
Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10





Personale - Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



Urbano Forli

Urbano Cesena

Extraurbano
Forli- Cesena

Urbano Ravenna

Extraurbano
Ravenna

Urbano Rimini

Extraurbano
Rimini





Attenzione verso il cliente e Personale

Forlì - Cesena

Fattori Attenzione verso il cliente (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Totale Urbano FC		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,2	90,1	+ 6,9	78,6	7,5	98,2	7,3	97,2
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,2	88,3	+ 6,4	73,3	7,7	98,0	7,3	97,7
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,6	79,8	+ 6,1	64,8	7,1	94,4	7,0	96,4
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,4	79,3	5,9	65,9	+ 6,9	92,2	7,0	96,2
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,1	89,8	+ 6,9	83,8	7,3	95,9	7,1	94,9
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	90,5	7,2	86,9	7,3	94,4	7,2	94,5
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	92,7	7,0	87,6	7,4	97,7	7,1	95,8
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,0	87,7	+ 6,9	79,7	7,0	93,1	+ 6,9	90,3
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,1	91,8	6,8	84,6	7,3	99,0	7,2	98,7

Fattori Aspetti relazionali del personale (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Totale Urbano FC		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,4	94,5	7,7	93,1	7,2	95,9	7,4	98,2
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3	90,0	7,2	86,6	7,4	93,4	7,3	98,8
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,3	93,8	7,3	89,9	7,3	97,6	7,3	99,0





Attenzione verso il cliente e Personale

Ravenna

Fattori Attenzione verso il cliente (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,9	98,8	8,2	99,3
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,8	96,9	8,4	100,0
D24 Presenza di pensiline alle fermate	7,1	89,6	7,7	98,7
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	7,0	90,1	7,6	98,7
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,0	90,8	7,9	98,5
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,0	92,0	7,7	98,7
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,1	94,1	7,9	98,8
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	✚ 6,7	78,0	7,7	97,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,0	95,0	7,9	99,0

Fattori Aspetti relazionali del personale (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,2	92,0	8,1	97,4
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	94,9	8,1	97,1
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,1	94,7	8,1	97,4





Attenzione verso il cliente e Personale

Rimini

Fattori Attenzione verso il cliente (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,5	95,2	7,4	89,8
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,4	92,6	7,1	89,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	+ 6,8	84,2	+ 6,5	76,0
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	+ 6,9	86,7	+ 6,5	79,4
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,4	93,2	7,3	94,2
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,1	92,7	7,2	87,6
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,5	94,8	7,3	94,3
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,5	95,6	7,4	95,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,5	94,0	7,4	95,7

Fattori Aspetti relazionali del personale (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,6	95,0	7,3	92,7
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,5	95,5	7,3	94,6
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,5	95,1	7,2	94,2



Servizio reclami INFOSTRART



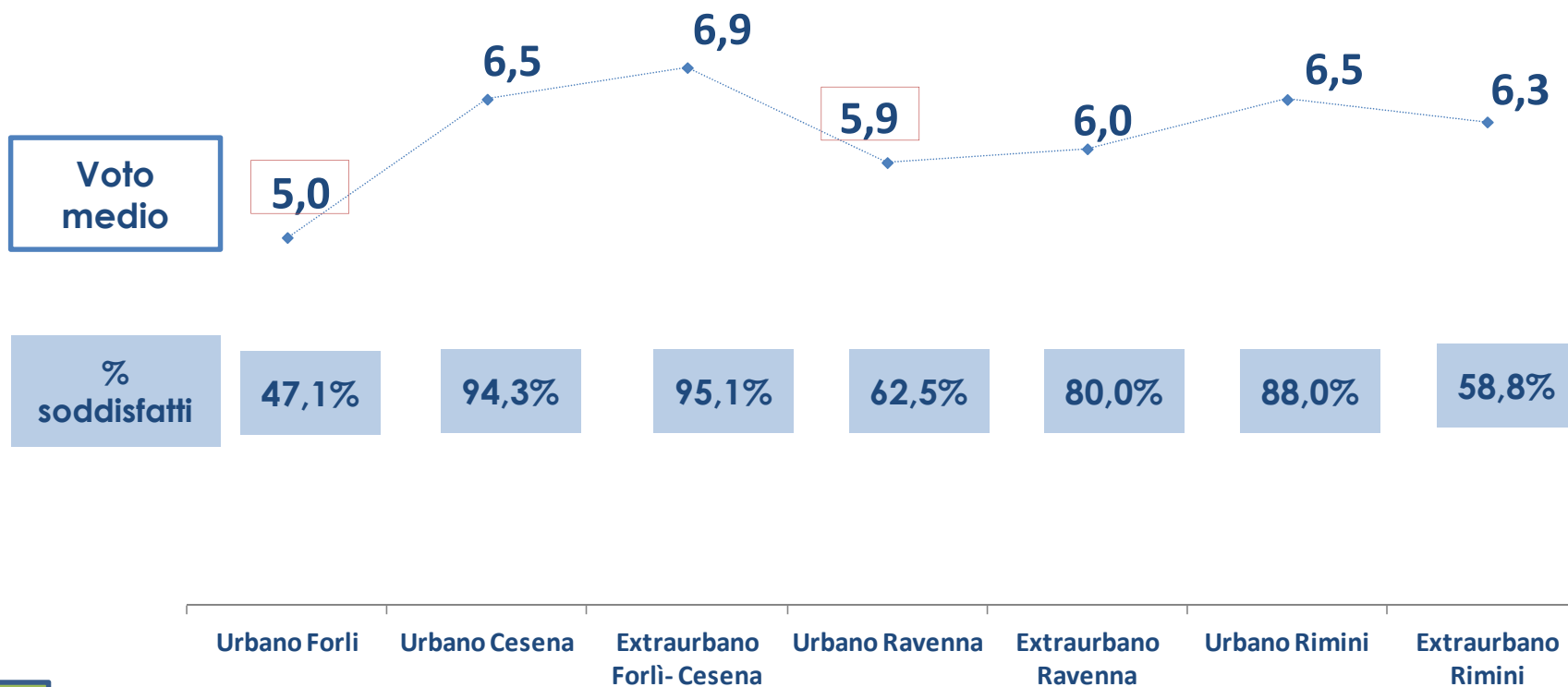
- Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START
- Cortesia del personale INFO START al telefono
- Utilità della risposta di INFO START
- Tempo di risposta al reclamo o segnalazione





Servizio reclami INFOSTART - Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10





Servizio reclami INFOSTART

Forlì - Cesena

Fattori Servizio reclami tramite INFO START (%) Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Totale Urbano FC		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	5,9	73,5	5,2	63,6	+ 6,6	82,9	+ 6,8	95,1
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,4	81,2	5,6	64,7	7,1	97,1	+ 6,8	88,9
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	5,8	66,7	4,8	52,9	+ 6,7	80,0	+ 6,7	87,7
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,5	66,7	4,4	41,2	+ 6,6	91,4	+ 6,8	90,1
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	5,8	71,0	5,0	47,1	6,5	94,3	6,9	95,1





Servizio reclami INFOSTART

Ravenna

Fattori Servizio reclami tramite INFO START (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	✚ 6,1	70,9	✚ 6,8	100,0
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	✚ 6,0	70,0	✚ 6,8	100,0
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	5,8	60,8	✚ 6,5	75,0
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,9	65,8	✚ 6,3	66,7
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	5,9	62,5	6,0	80,0





Servizio reclami INFOSTART



Rimini



Fattori Servizio reclami tramite INFO START (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	7,1	88,0	✚ 6,3	70,6
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	7,4	93,8	7,7	87,5
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	✚ 6,8	88,0	7,0	81,3
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	✚ 6,5	85,7	5,4	50,0
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	6,5	88,0	6,3	58,8





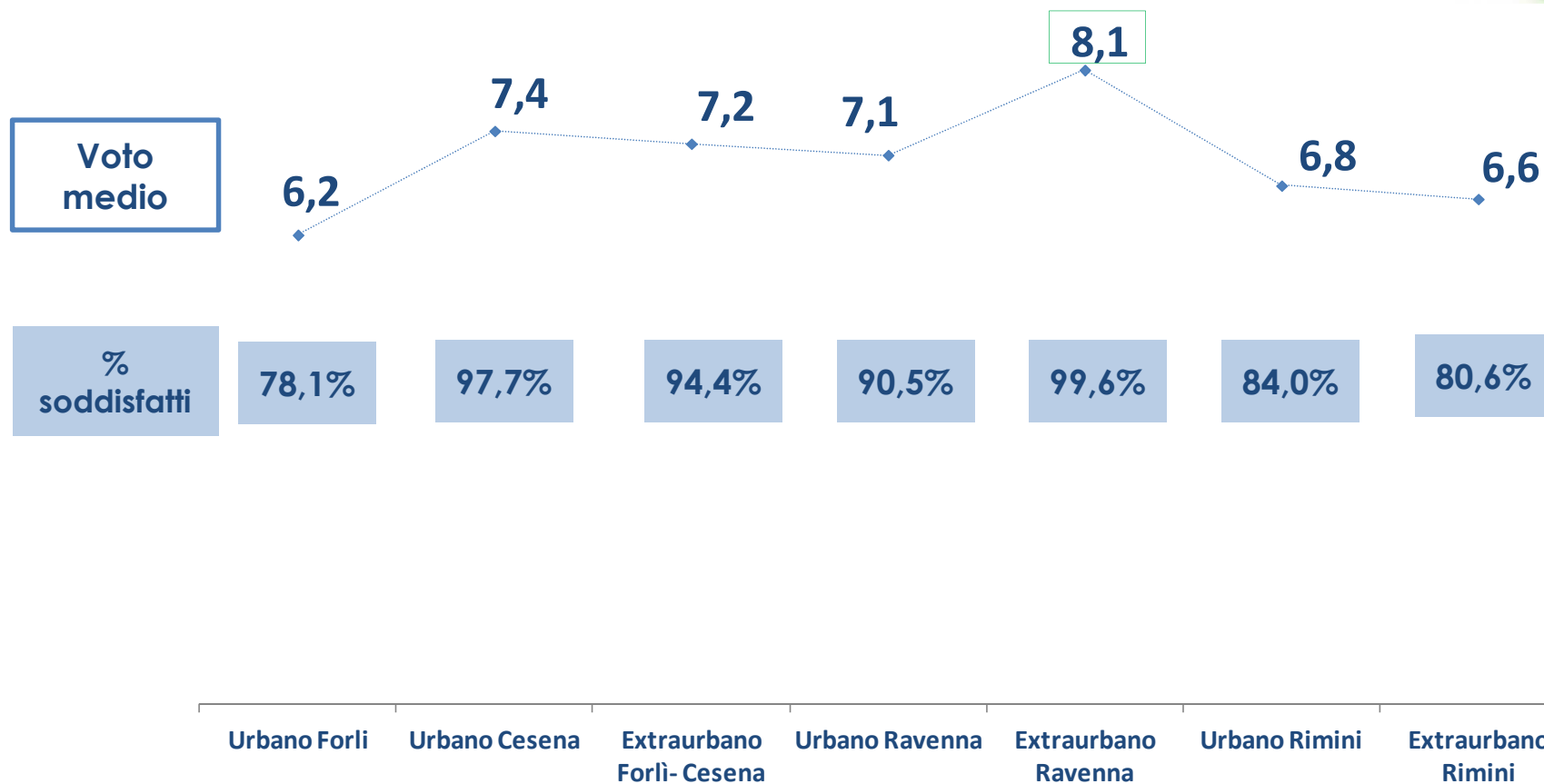
Problematiche ambientali





Problematiche ambientali- Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10





I trend



Trend Servizi di Ravenna



Trend Servizi di Ravenna

Per i servizi del territorio di Ravenna, l'utilizzo della *stessa tecnica di rilevazione*, di un *questionario con struttura analoga* e soprattutto caratterizzato della *stessa scala di valutazione* delle edizioni precedenti consentono di presentare un confronto dei giudizi nel dettaglio dei fattori.

In questo capitolo sono messi a confronto, per i servizi urbano ed extraurbano, i dati delle valutazioni delle indagini 2014, 2015, 2016 e 2017 relativi a:

- **Giudizio complessivo** (area delle valutazioni positive e voto medio)
- **Giudizi su macrofattori** del servizio effettivamente presenti nelle diverse edizioni (area delle valutazioni positive e voto medio).

Nella lettura dei dati, pur in presenza di elementi metodologici comuni, si deve ricordare che l'edizione 2017 ha previsto *un'articolazione del campione diversa rispetto al passato*, con una *differente suddivisione per linea e fascia oraria* e per questo motivo il confronto di trend mantiene comunque dei limiti.

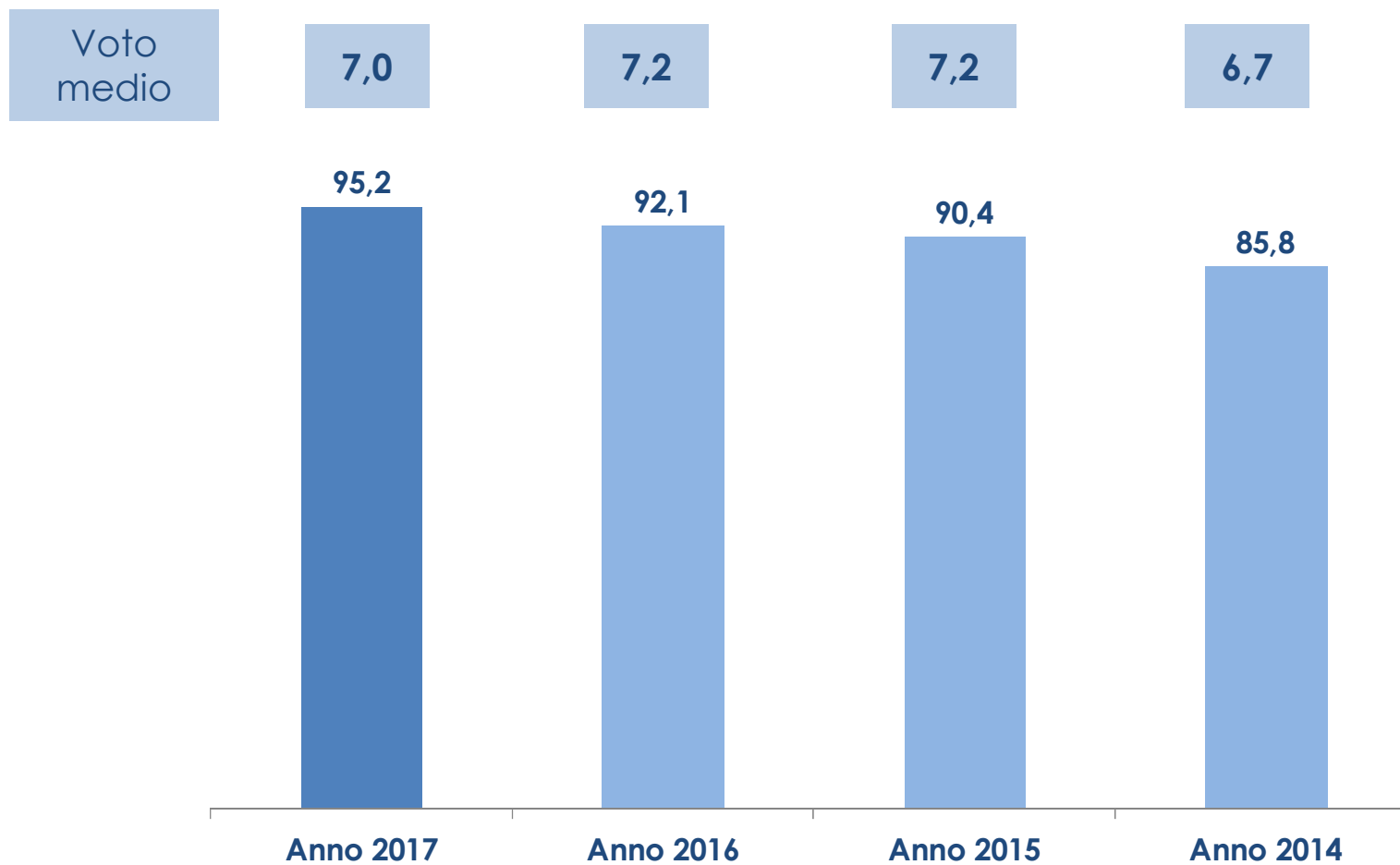


Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

Giudizio complessivo sul servizio

% di voti 6 – 10 e v.m. - Voto su scala 1 - 10



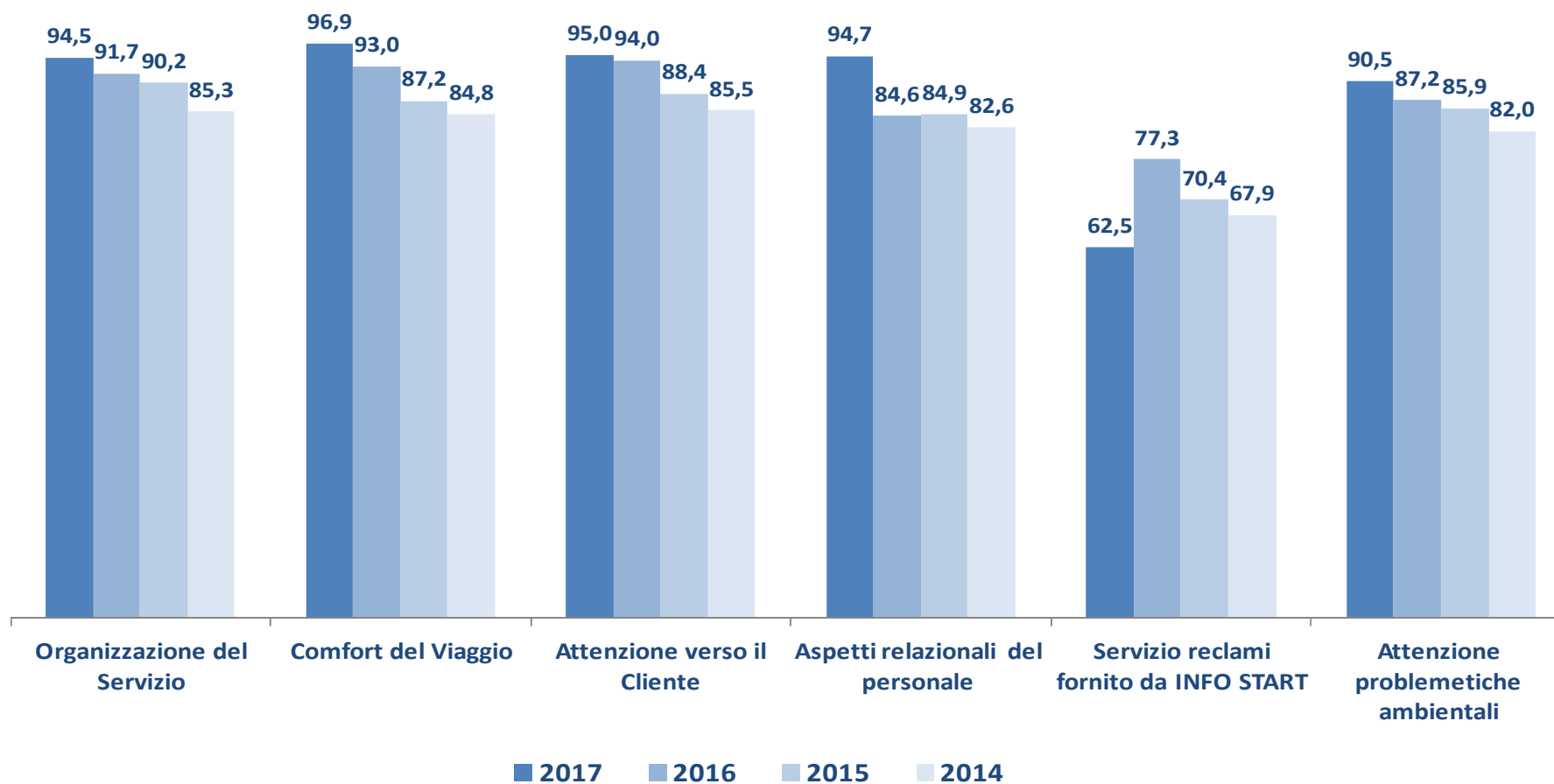


Trend Servizi di Ravenna



SERVIZIO URBANO

Macrofattori del servizio
% di voti 6 – 10 - Voto su scala 1 - 10





Trend Servizi di Ravenna

Macrofattori del servizio - Sintesi

Voto medio % si soddisfatti - scala 1 - 10

SERVIZIO URBANO

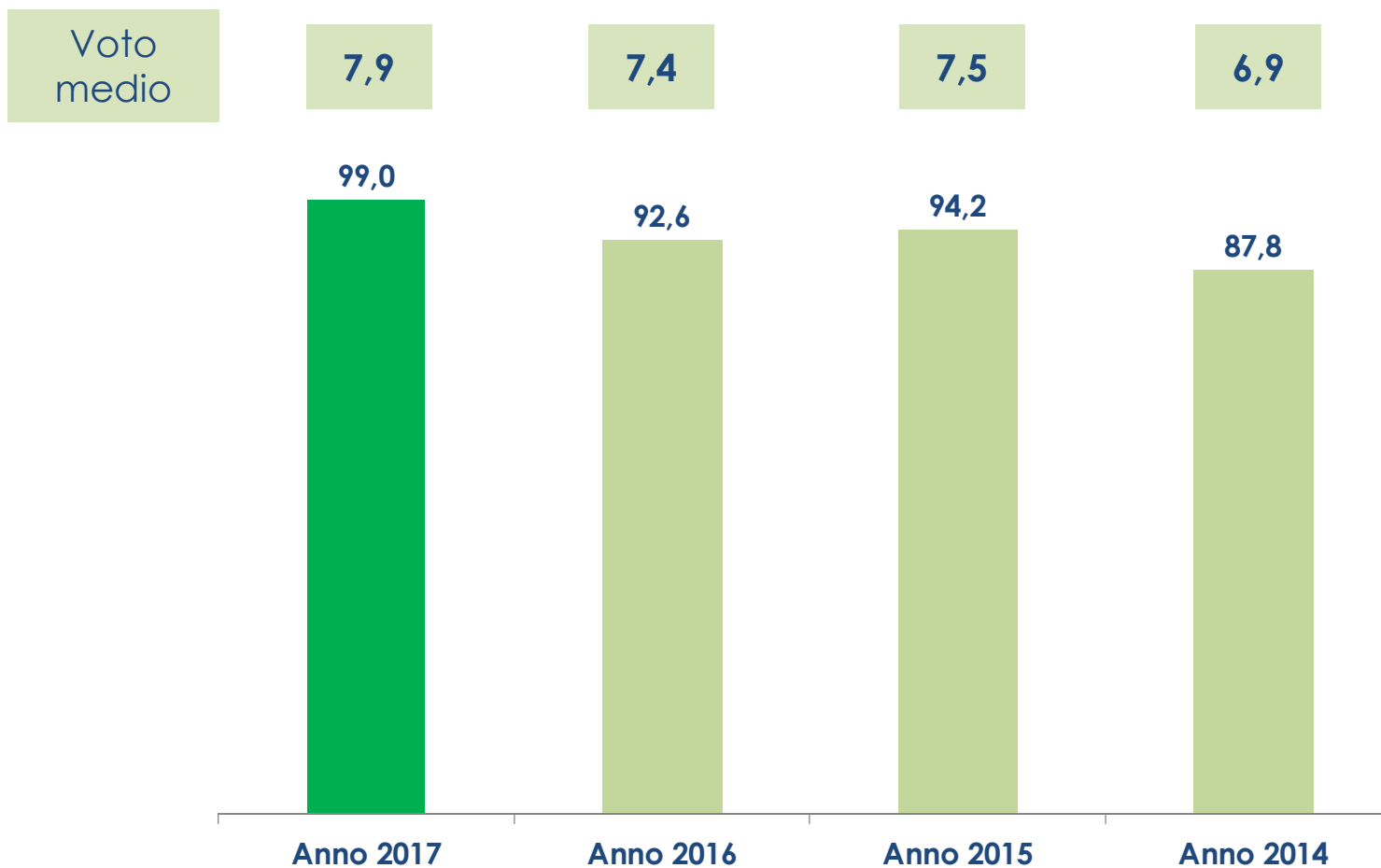
	Urbano Ravenna							
	2017		2016		2015		2014	
	vm	% sudd.	vm	% sudd.	vm	% sudd.	vm	% sudd.
Organizzazione del Servizio	7,0	94,5	7,1	91,7	7,1	90,2	6,7	85,3
Comfort del Viaggio	7,2	96,9	7,2	93,0	7,1	87,2	6,8	84,8
Attenzione verso il Cliente	7,0	95,0	7,2	94,0	7,0	88,4	6,7	85,5
Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,1	94,7	7,0	84,6	6,9	84,9	6,8	82,6
Servizio reclami fornito da INFO START	5,9	62,5	6,3	77,3	6,4	70,4	6,2	67,9
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,1	90,5	6,9	87,2	7,0	85,9	6,9	82,0



Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Macrofattori del servizio
% di voti 6 – 10 - Voto su scala 1 - 10

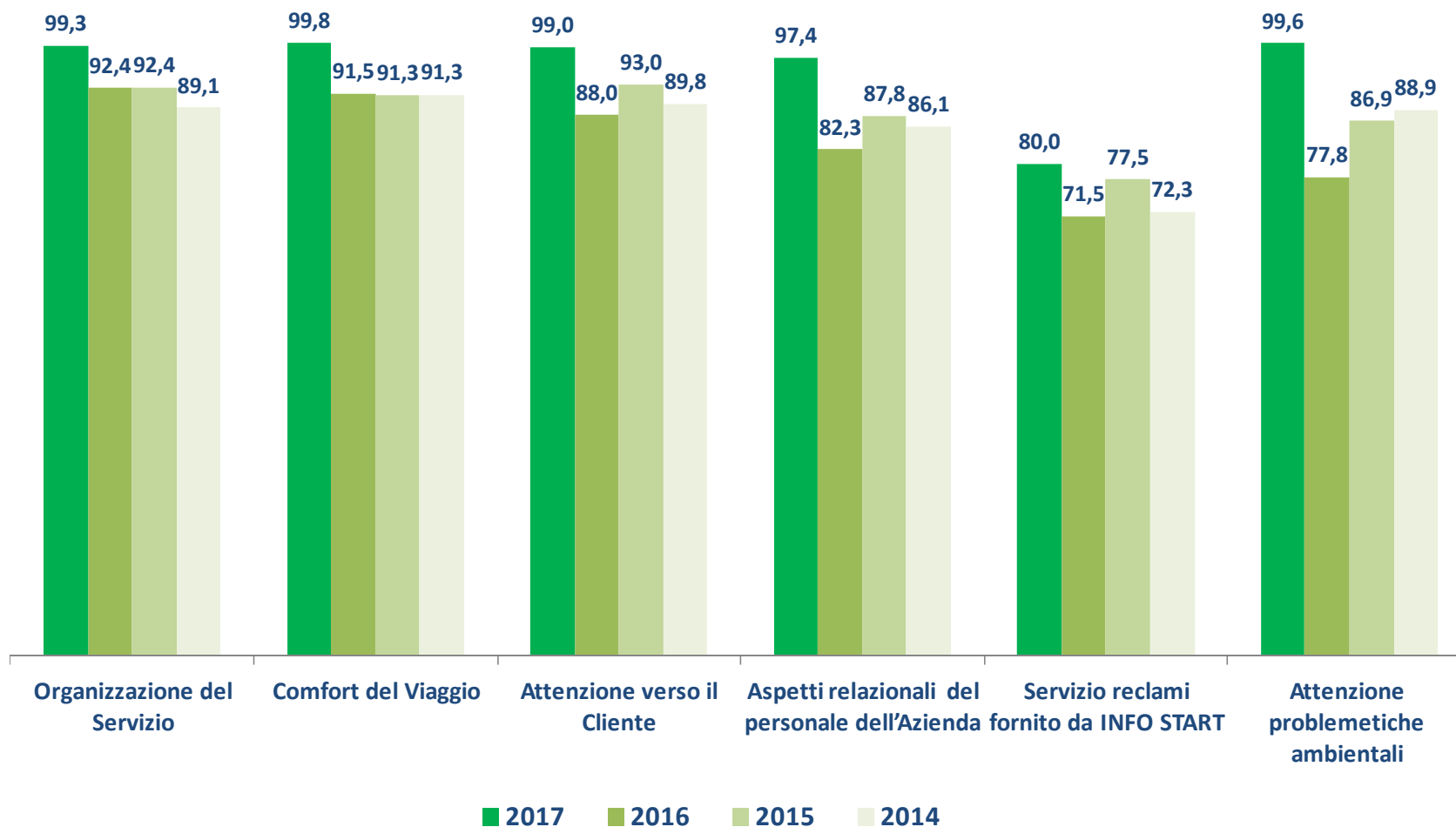




Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Macrofattori del servizio
% di voti 6 – 10 - Voto su scala 1 - 10





Trend Servizi di Ravenna

Macrofattori del servizio - Sintesi

Voto medio % si soddisfatti - scala 1 - 10

SERVIZIO EXTRA URBANO

	Extraurbano Ravenna							
	2017		2016		2015		2014	
	vm	% sodd.	vm	% sodd.	vm	% sodd.	vm	% sodd.
Organizzazione del Servizio	8,0	99,3	7,5	92,4	7,4	92,4	7,1	89,1
Comfort del Viaggio	8,0	99,8	7,6	91,5	7,4	91,3	7,4	91,3
Attenzione verso il Cliente	7,9	99,0	7,2	88,0	7,3	93,0	7,0	89,8
Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	8,1	97,4	7,2	82,3	7,3	87,8	7,3	86,1
Servizio reclami fornito da INFO START	6,0	80,0	6,3	71,5	6,9	77,5	6,8	72,3
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	8,1	99,6	6,9	77,8	7,3	86,9	7,3	88,9



Trend Servizi di Forlì - Cesena



Trend Servizi di Forlì - Cesena

Per i servizi del territorio di Forlì – Cesena il livello di confrontabilità è sicuramente più contenuto: la differente tecnica di rilevazione, alcune differenze nelle voci del questionario e soprattutto l'utilizzo di una diversa scala di valutazione non consentono un confronto puntuale dei dati 2017 con le annualità precedenti.

Per fornire - pur con tutti i limiti del caso - una informazione della tendenza in questo capitolo vengono presentati per i servizi urbano di Forlì, urbano di Cesena ed extraurbano dell'intero territorio, i dati delle valutazioni per le indagini 2014, 2015, 2016 e 2017 relativi a:

- **Giudizio complessivo** in termini di area delle valutazioni positive
- **Giudizi su fattori confrontabili** in termini di area delle valutazioni positive

L'area positiva per il 2017 è calcolata come percentuale dei voto da 6 a 10; per le indagini precedenti sono inseriti nel confronto due valori:

- area positiva intesa come percentuale di voti 5 – 7 (totale area positiva)
- area positiva intesa come percentuale di voti 6 – 7 (area pienamente soddisfatti).

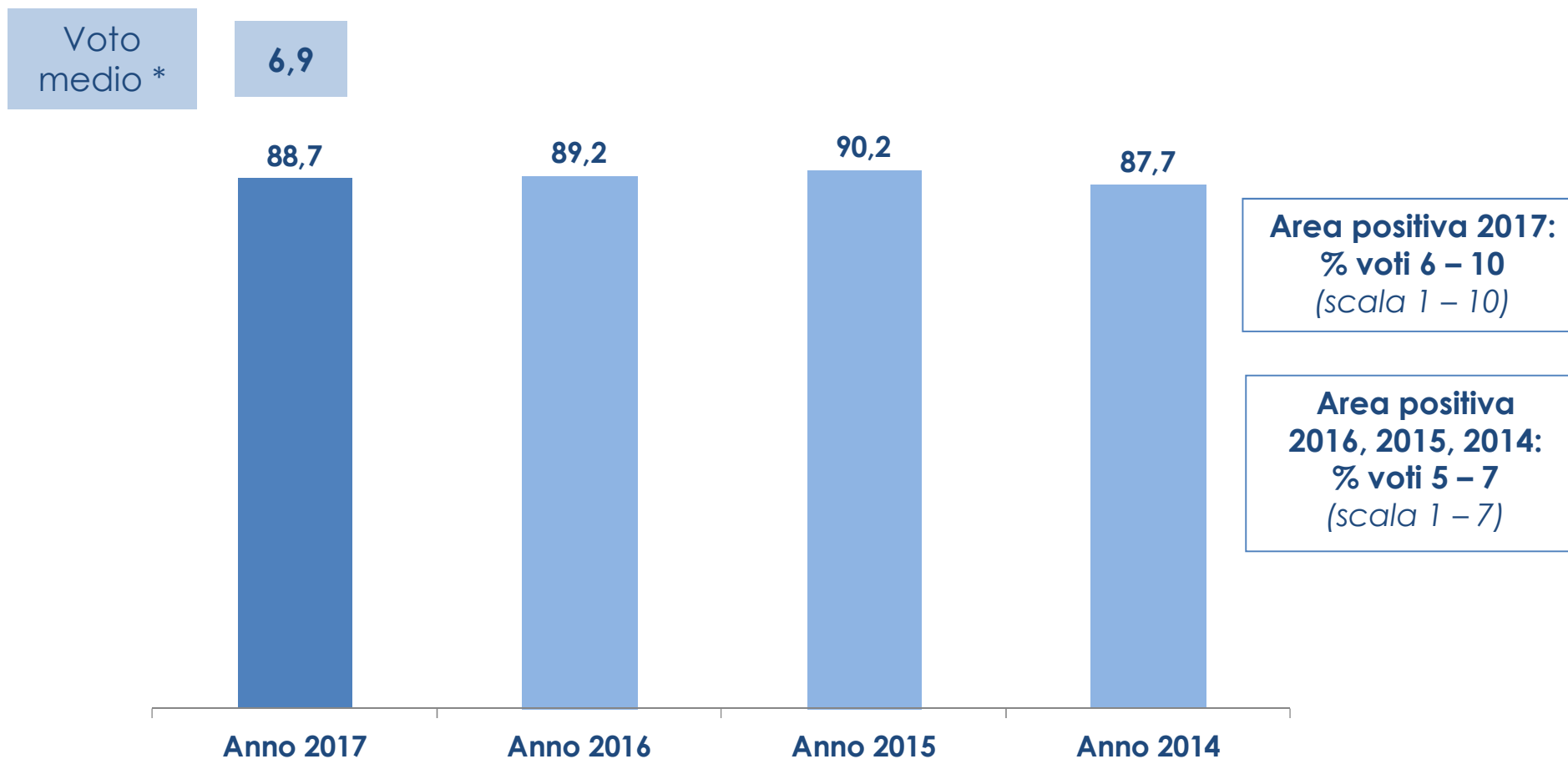
La differenza nella scala di voti non consente alcun confronto in termini di voto medio.



Trend Servizi di Forlì - Cesena

Giudizio complessivo sul servizio (%)
Area positiva

SERVIZIO URBANO FORLÌ



* La differenza della scala di voto 2017 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti





Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO URBANO FORLÌ

Macrofattori del servizio (%) Area positiva

	Indagine 2017		Totale area positiva (voti 5 - 7 su scala 1 - 7)			Pienamente Soddisfatti (voti 6 - 7 su scala 1 - 7)		
	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Urbano di Forlì								
Titoli di viaggio	78,6	6,7	93,9	94,1	92,8	77,3	80,3	75,4
Personale e informazioni	89,9	7,3	91,4	91,7	87,1	67,0	70,1	58,4
Attenzione alle esigenze dei clienti	84,6	6,8	83,3	83,2	83,7	59,3	59,8	58,3
Puntualità e frequenza del servizio	80,0	6,9	83,9	86,5	83,9	59,3	60,9	57,3
Accessibilità del servizio	80,2	6,9	89,6	91,9	88,7	67,0	68,3	62,2
Visibilità del servizio	65,1	6,0	83,3	84,8	85,9	54,4	56,0	50,3
Attenzione all'ambiente	78,1	6,2	90,7	91,2	89,8	73,2	70,3	72,2
Servizio INFO	47,1	5,0	77,5	81,5	73,1	70,0	67,9	53,8
Giudizio complessivo sul servizio	88,7	6,9	89,2	90,2	87,7	63,6	64,6	57,3

* La differenza della scala di voto 2017 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti



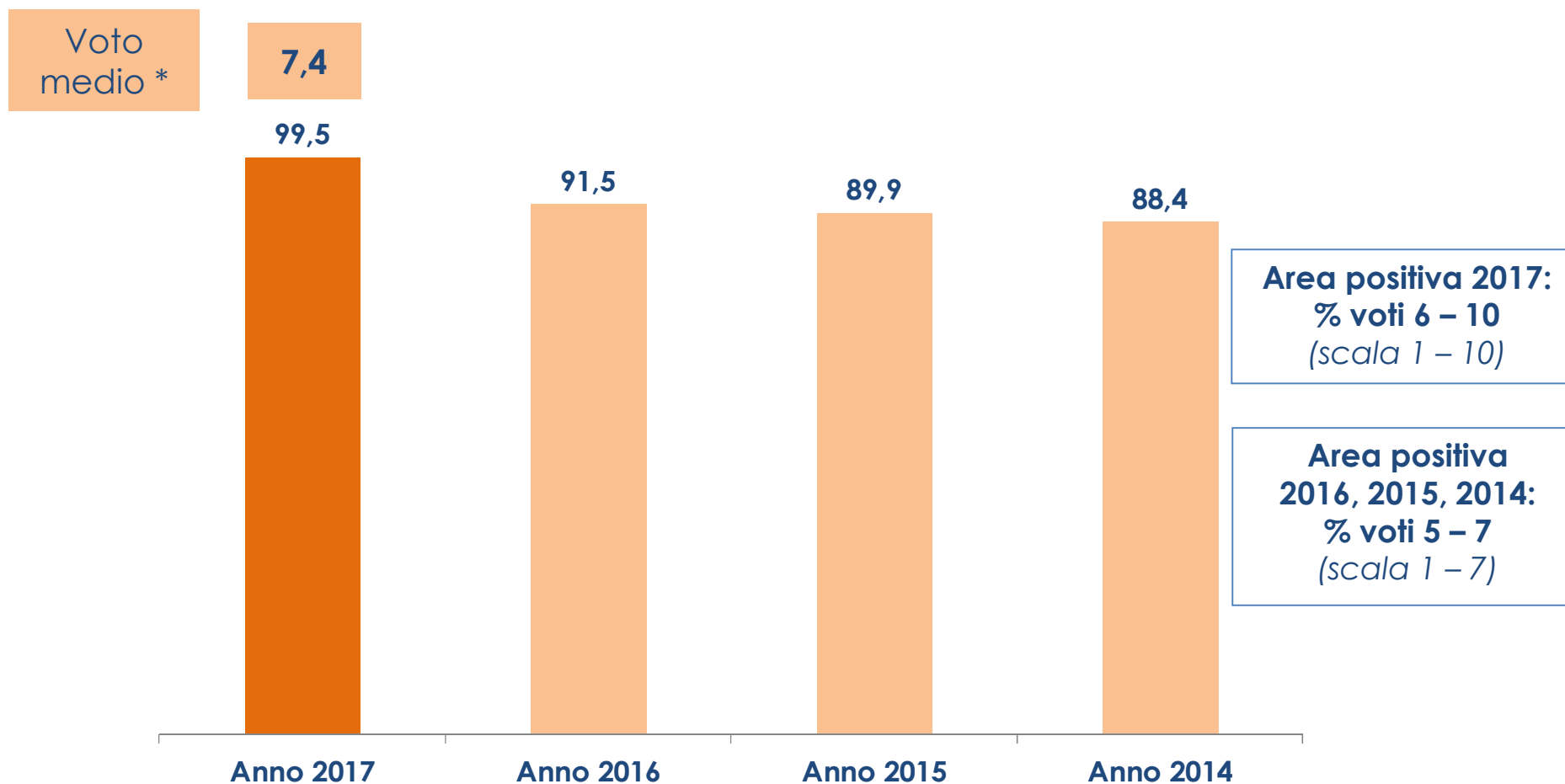


Trend Servizi di Forlì - Cesena

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Area positiva

SERVIZIO URBANO CESENA



* La differenza della scala di voto 2017 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti





Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO URBANO CESENA

Macrofattori del servizio (%) Area positiva

	Indagine 2017		Totale area positiva (voti 5 - 7 su scala 1 - 7)			Pienamente Soddisfatti (voti 6 - 7 su scala 1 - 7)		
	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Urbano di Cesena								
Titoli di viaggio	98,2	7,6	94,4	92,8	91,9	79,5	78,9	72,8
Personale e informazioni	97,6	7,3	91,4	90,7	87,3	69,4	71,6	60,1
Attenzione alle esigenze dei clienti	99,0	7,3	86,1	87,4	82,9	61,4	63,6	61,0
Puntualità e frequenza del servizio	64,7	7,1	84,8	85,4	83,5	61,2	62,7	63,2
Accessibilità del servizio	93,9	7,9	91,3	90,6	88,2	64,5	67,8	62,5
Visibilità del servizio	93,5	7,0	83,3	83,7	82,2	57,9	57,8	51,0
Attenzione all'ambiente	97,7	7,4	95,2	92,5	90,8	79,7	76,8	75,0
Servizio INFO	94,3	6,5	83,8	80,6	64,7	66,2	65,7	55,9
Giudizio complessivo sul servizio	99,5	7,4	91,5	89,9	88,4	64,6	67,5	60,5

* La differenza della scala di voto 2017 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti



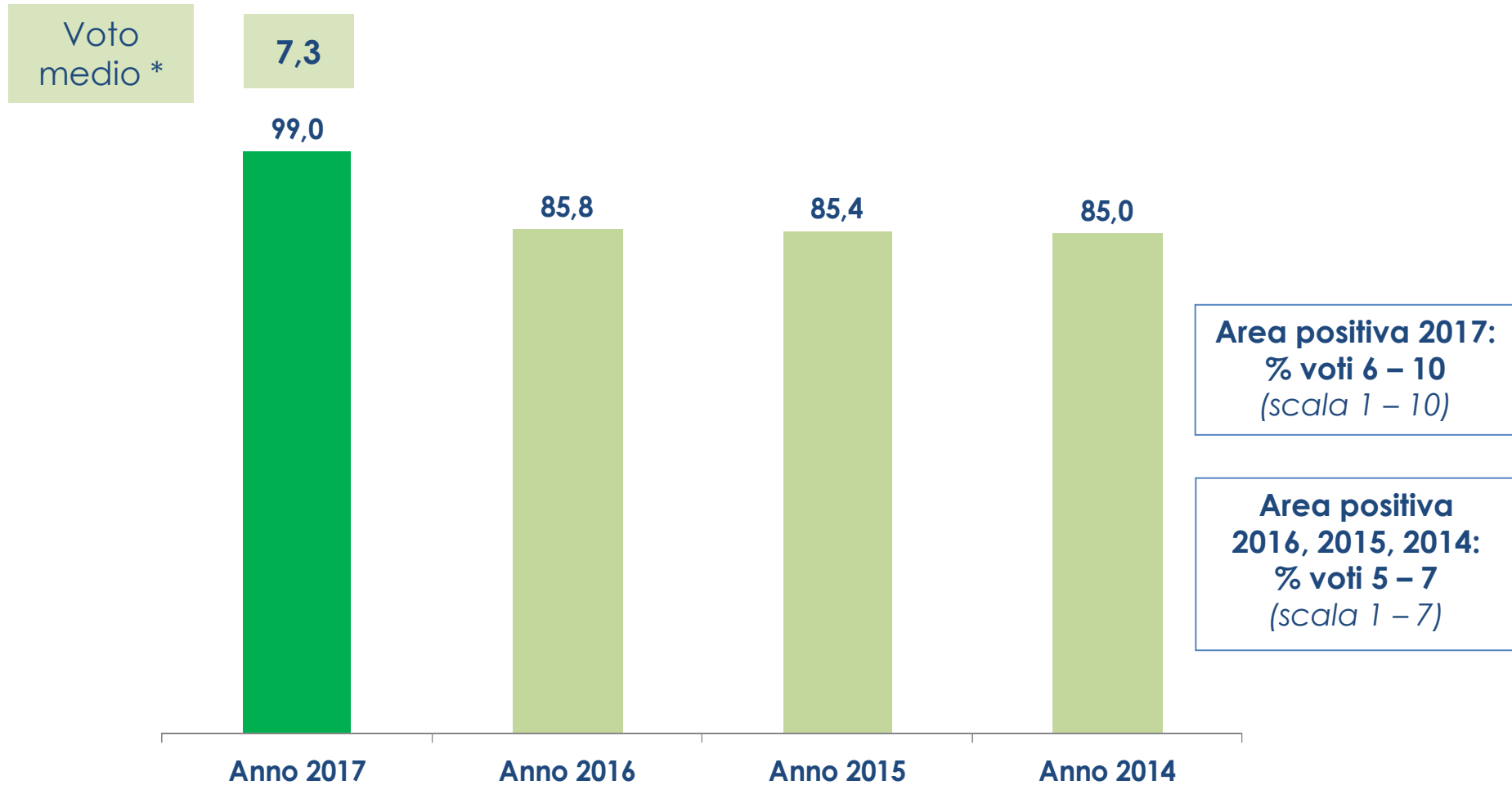


Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO EXTRAURBANO

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Area positiva



* L

ii precedenti





Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO EXTRAURBANO

Macrofattori del servizio (%) Area positiva

	Indagine 2017		Totale area positiva (voti 5 - 7 su scala 1 -7)			Pienamente Soddisfatti (voti 6 - 7 su scala 1 - 7)		
	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Extraurbano - suburbano								
Titoli di viaggio	97,2	7,3	93,4	94,3	90,1	76,0	76,5	72,8
Personale e informazioni	99,0	7,3	88,0	90,9	83,9	64,5	66,0	60,1
Attenzione alle esigenze dei clienti	98,7	7,2	82,5	82,3	81,2	56,8	60,1	61,0
Puntualità e frequenza del servizio	96,0	7,2	79,3	81,1	78,9	56,5	61,0	63,2
Accessibilità del servizio	96,8	7,2	85,4	86,0	84,4	57,3	60,2	62,5
Visibilità del servizio	96,0	7,0	76,5	81,4	77,2	43,0	46,9	51,0
Attenzione all'ambiente	94,4	7,2	88,8	89,1	85,1	70,9	69,9	75,0
Servizio INFO	95,1	6,9	83,2	84,1	74,5	63,4	61,9	55,9
Giudizio complessivo sul servizio	99,0	7,3	85,8	85,4	85,0	55,1	57,1	60,1

* La differenza della scala di voto 2017 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti





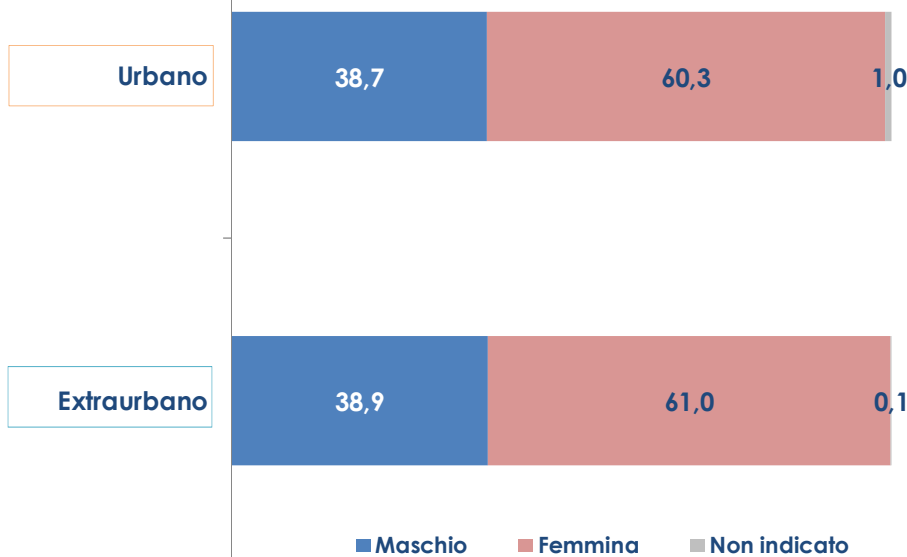
Servizi Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna



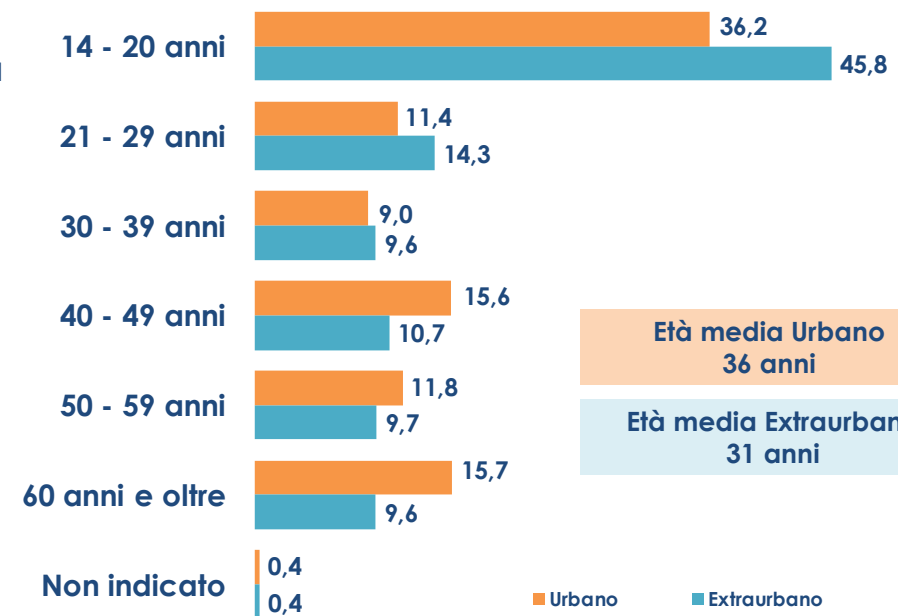
Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna

Profilo dell'utenza

Genere (%)



Classe di età (%)



Età media Urbano
36 anni

Età media Extraurbano
31 anni

Base: totale intervistati (Urbano = 1.762 – Extraurbano = 1.377)





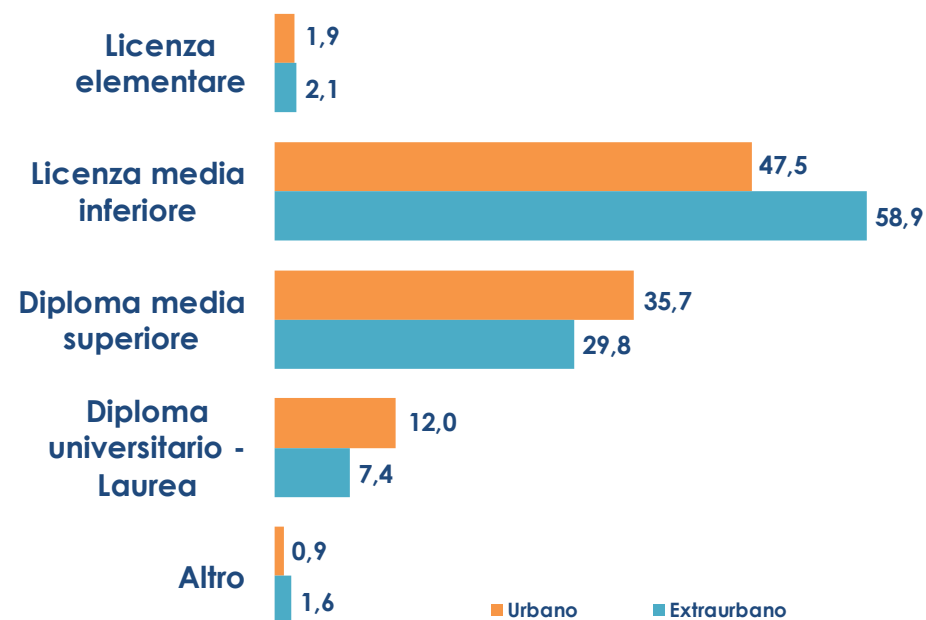
Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna

Profilo dell'utenza

Condizione professionale (%)

	Urbano	Extraurbano
Imprenditore/ dirigente	0,6	0,4
Libero professionista	2,1	1,7
Impiegato	9,0	6,4
Artigiano/commerciante/esercente	2,4	2,3
Operaio	8,8	9,2
Insegnante	2,7	1,2
Rappresentante	0,4	0,7
Totale occupati	25,9	21,8
Studente	38,4	51,3
Casalinga	8,1	5,7
Pensionato	10,5	6,2
Disoccupato	5,3	3,3
Totale non occupati	62,2	66,5
Altro	11,6	11,7
Non indicato	0,3	0,0

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati (Urbano = 1.762 – Extraurbano = 1.377)

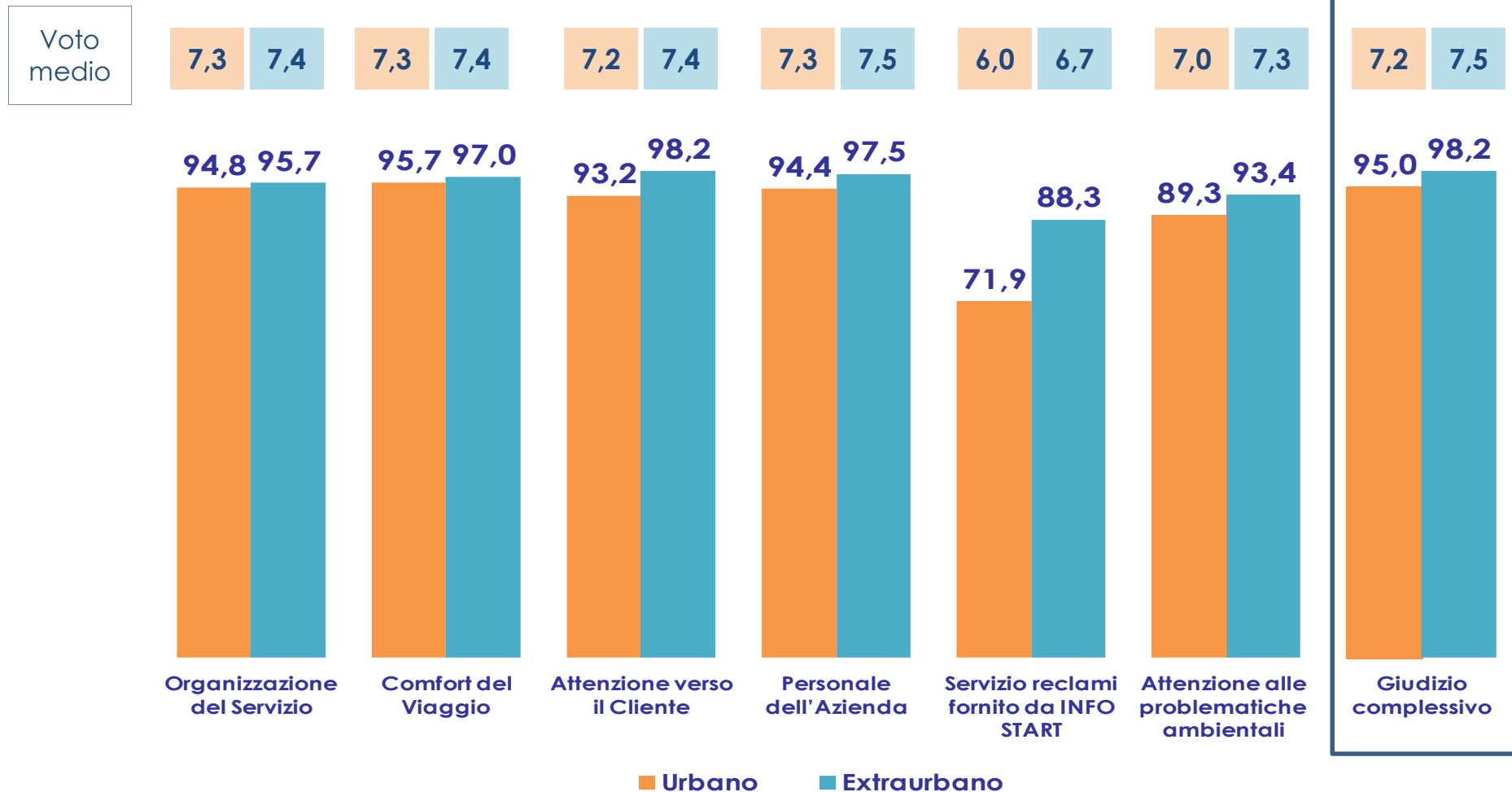




Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna

I macrofattori del servizio e giudizio complessivo (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



Base: totale intervistati (Urbano = 1.762 - Extraurbano = 1.377)

