Indagine sui fattori della qualità percepita dei servizi di TPL nell'Ambito Romagna – Autunno 2018

Presentazione

Aprile 2019

Premessa

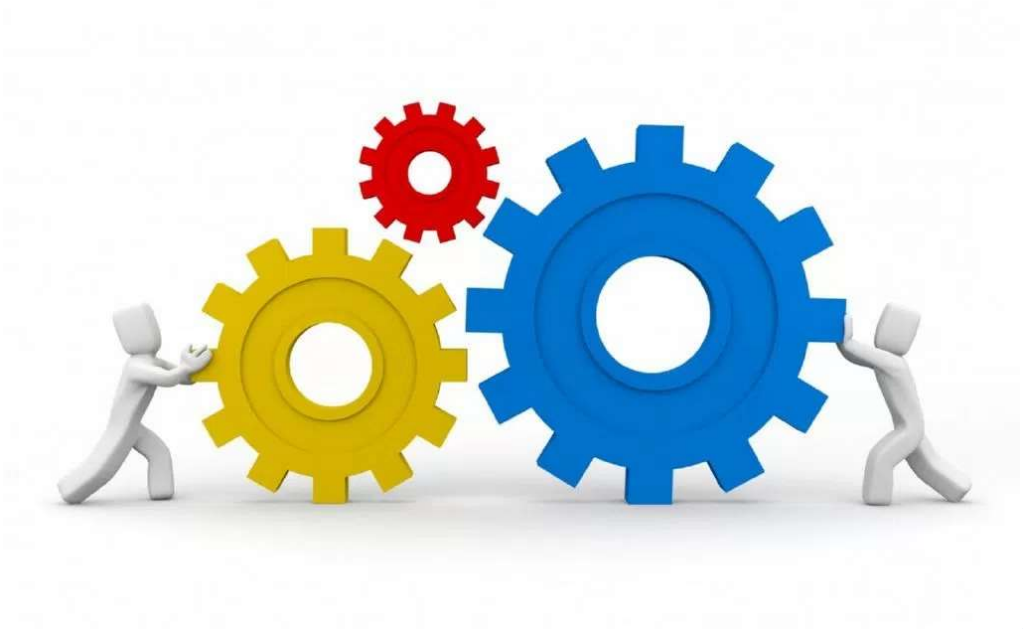
AMR – Agenzia mobilità romagnola ha richiesto la realizzazione di una campagna pluriennale di indagine sui fattori di qualità percepita dei servizi di TPL nell'Ambito Romagna, relativa ai servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano nei territori di **Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.** Nello specifico l'incarico prevede la realizzazione di cinque campagne invernali e di cinque campagne estive nel periodo compreso tra l'autunno 2018 e l'estate 2023 per un totale di 10 campagne.

Nella presentazione sono illustrati i risultati della **prima campagna di indagine,** realizzata nei mesi di novembre e dicembre 2018.

Le rilevazioni precedenti

Nell'autunno **2017** è stata realizzata una **indagine analoga** nel territorio dell'ambito Romagna, mentre negli anni precedenti il monitoraggio della qualità si era caratterizzato in modo differente

- ✓ Nel territorio di Forlì - Cesena la rilevazione sulla qualità era 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 era 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 nei territori di interesse.

Profilo dell'utenza e abitudini di uso del TPL

Attraverso lo studio sono state anche raccolte altre informazioni che consentono 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-tace* 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**.

Universo e campione

L'universo di riferimento per lo studio è costituito dai viaggi effettuati – sul servizio urbano ed extraurbano di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini - dall'utenza in età a partire da 14 anni, con l'esclusione dei soggetti che, per diversi motivi, viaggiano a titolo gratuito.

Campione di 3.600 interviste, da effettuare presso i passeggeri delle diverse linee in tutte le giornate feriali di una settimana e in tutte le fasce orarie.

Campione teorico e reale

Campione TEORICO	Forlì	Cesena	Ravenna	Rimini	TOTALE
Servizi Urbani	450	475	475	550	1950
Servizi Extraurbani	750		525	375	1650

Campione REALE	Forlì	Cesena	Ravenna	Rimini	TOTALE
Servizi Urbani	456	444	461	536	1897
Servizi Extraurbani	785		565	350	1700

I servizi nei territori

I servizi nei territori

Profilo dell'utenza e abitudini di spostamento

Il profilo dell'utenza - Sintesi

Prevalenza **femminile** in tutti i servizi del **territorio di Forlì – Cesena** e nell'urbano di **Rimini**. Nei servizi di *Ravenna* si registra invece una leggera *superiorità maschile*; nell'Extraurbano di Rimini si osserva equi-distribuzione tra i due generi.

Presenza di viaggiatori in tutte le classi di età, con percentuali elevate di **giovanissimi tra 14 e 20**, soprattutto nei servizi **Extraurbani di Forlì-Cesena e Rimini.**

*La presenza di fasce di **età adulte (30 - 59 anni)** è maggiore tra l'utenza dei **servizi di Ravenna**; gli **ultrasessantenni** registrano la percentuale più elevata (18,3%) nell'ambito del servizio **Urbano di Rimini**.*

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 tutti i servizi è maggioritaria la **nazionalità italiana**, pur se con percentuali differenti, che variano **dall'84% dell'Extraurbano di Rimini** al 57% di quello di Ravenna.

Il titoli di studio più diffusi sono quelli di **scuola media inferiore** e **media superiore**. La percentuale più alta di **laureati** si rileva nell'ambito del servizio **Urbano 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	39,5	39,0	46,6	51,6	51,9	42,0	50,0
	Femmina	60,5	61,0	53,4	48,4	48,1	58,0	50,0
Classe di età	14 - 20 anni	38,4	29,7	43,7	23,0	29,9	27,1	60,9
	21 - 29 anni	15,1	21,6	16,4	17,1	19,1	12,7	11,7
	30 - 39 anni	11,6	18,0	14,0	19,5	18,1	11,4	6,6
	40 - 49 anni	12,7	12,2	11,0	18,7	16,6	12,7	4,9
	50 - 59 anni	9,2	7,4	6,4	10,2	8,0	13,8	6,6
	60 anni e oltre	12,9	9,2	8,2	9,8	7,6	18,7	7,4
	Non indicato	0,0	1,8	0,4	1,7	0,7	3,7	2,0
Nazionalità	Italiana	70,2	75,5	74,0	61,0	57,0	72,9	84,0
	Romena	8,6	9,7	6,0	8,7	12,4	5,2	1,7
	Albanese	7,0	6,3	7,5	9,3	8,7	5,4	4,6
	Marocchina	9,0	4,5	4,5	12,4	13,3	2,8	2,6
	Altro	5,0	2,5	7,3	5,9	7,4	10,1	6,0
	Non indicato	0,2	1,6	0,8	2,8	1,2	3,5	1,1
Età media (anni)		34	33	30	37	33	39	26

Il profilo dell'utenza

Condizione professionale e titolo di studio (%)

		Urbano Forli	Urbano Cesena	Extraurbano Forl' Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Condizione professionale	Imprenditore/ dirigente	0,9	1,6	1,1	0,0	0,2	0,2	0,3
	Libero professionista	2,0	4,7	4,3	1,7	1,2	2,2	1,7
	Impiegato	5,7	8,8	4,7	8,5	8,0	16,0	8,0
	Artigiano/commerciante/esercente	1,8	4,3	3,8	5,2	2,3	2,1	1,1
	Operaio	7,7	3,8	6,1	21,5	17,0	12,3	5,4
	Insegnante	2,6	6,3	3,9	3,0	3,7	3,0	2,0
	Rappresentante	1,5	4,1	1,8	0,9	0,4	0,2	0,6
	Studente	45,0	41,4	51,7	24,9	35,4	30,2	63,1
	Casalinga	8,6	6,5	5,2	9,5	12,2	7,3	1,4
	Pensionato	10,5	7,2	5,0	6,7	3,9	12,3	6,6
	Disoccupato	4,2	5,9	4,1	6,7	9,9	6,7	6,3
	Altro	9,6	3,8	8,0	10,8	4,8	5,4	2,3
	Non indicato	0,0	1,6	0,1	0,4	1,1	2,1	1,1
Titolo di studio	Licenza elementare	1,8	3,2	2,0	1,5	0,5	3,2	3,4
	Licenza media inferiore	46,9	36,0	48,2	57,5	61,8	41,8	58,3
	Diploma Media superiore	42,5	41,2	37,2	36,0	32,0	39,9	27,1
	Diploma universitario/Laurea	8,6	17,3	11,3	3,9	4,6	11,6	6,3
	Altro	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0	0,6	2,6
	Non indicato	0,2	1,8	0,5	1,1	1,1	3,0	2,3
	Totale occupati	**22,1**	**33,6**	**25,9**	**40,8**	**32,7**	**36,0**	**19,1**

Le abitudini di spostamento - Sintesi

Tutti i servizi sono utilizzati con **frequenza elevata (5 – 7 giorni a settimana**), con percentuali particolarmente alte su entrambi i servizi di Rimini.
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 dei servizi del territorio di Forlì – Cesena.***

Tra le motivazioni di utilizzo del servizio risulta ovunque particolarmente diffusa quella relativa agli **spostamenti legato allo studio** (scuola/università), con percentuale più alta nell'ambito del servizio **Extraurbano di Rimini.**

*Gli spostamenti per **lavoro** presentano la percentuale più elevata nell'ambito del servizio **urbano di Ravenna** mentre l'utilizzo del servizio per **motivazioni diverse** da quelle sistematiche legate a studio e lavoro risulta maggiore tra chi usa il servizio **Urbano di Cesena**.*

Nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì il servizio presenta un buon livello di utilizzo in **tutte le fasce orarie** di effettuazione, con concentrazioni maggiori di uso tra le **7.00 e le 9.00** e tra le **12.30 e le 14.30**.

L'utilizzo di **WhatsApp Start Romagna** raggiunge la percentuale più alta tra gli utenti del servizio **Urbano di Ravenna (29,9%).**

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)	46,5	44,6	48,5	47,5	49,2	56,5	74,9
	3-4 giorni/sett	19,1	18,0	15,2	16,1	11,2	16,4	12,3
	1-2 giorni/ sett	19,3	16,4	14,5	15,6	16,1	11,6	7,7
	più raramente	14,5	17,3	19,1	20,0	21,9	13,6	4,0
	E' la prima volta/non indicato	0,7	2,9	2,4	0,0	0,0	0,9	0,3
	Non indicato	0,0	0,7	0,3	0,9	1,6	0,9	0,9
Titolo di viaggio utilizzato	Biglietto semplice	29,4	41,4	31,5	39,9	39,5	38,4	16,3
	Abbonam. Settimanale	3,9	6,1	2,3	7,2	5,5	7,1	2,6
	Abbonam. Mensile	20,8	21,6	14,1	35,6	30,6	21,6	18,0
	Abbonam. Annuale	39,0	26,8	40,9	16,5	23,0	26,1	57,7
	Totale abbonamenti	***63,8***	***54,5***	***57,3***	***59,2***	***59,1***	***54,9***	***78,3***
	Altro	6,8	3,4	11,1	0,0	0,0	4,3	4,3
	Non indicato	0,0	0,7	0,1	0,9	1,4	2,4	1,1
Motivo principale dello spostamento	Ritorno a casa	17,3	24,1	27,3	28,6	23,9	27,1	39,4
	Recarmi al luogo abituale di lavoro	9,6	7,2	7,0	15,6	13,5	12,9	6,6
	Per affari di lavoro	6,4	4,7	4,7	3,9	3,9	5,8	1,7
	Studio scuola/università	33,1	14,6	28,4	13,2	28,0	20,5	37,7
	Acquisti	9,6	10,6	4,5	8,2	6,7	6,0	1,4
	Servizi	6,6	7,7	4,2	7,6	6,5	8,2	3,4
	Visita ad amici/parenti	5,7	6,3	5,2	6,9	6,9	5,6	0,9
	Svago/tempo libero/turismo	5,0	16,2	7,8	6,5	4,8	4,9	2,6
	Altri motivi	6,6	8,3	10,7	8,7	4,8	7,8	4,9
	Non indicato	0,0	0,2	0,3	0,7	1,1	1,3	1,4

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 feriale	Prima delle 7.00	20,7	10,4	31,5	2,8	15,4	17,0	31,4
	7.00 - 9.00	65,3	62,6	68,0	39,3	45,7	52,4	51,7
	9.01 - 12.30	23,7	33,1	29,6	20,2	16,3	31,3	25,7
	12.31 - 14.30	51,0	53,4	58,2	36,0	30,3	40,5	40,9
	14.31 - 17.00	20,7	35,4	37,6	13,9	17,2	30,4	27,1
	17.01 - 19.00	25,1	37,6	31,7	24,5	17,0	28,7	20,6
	Dopo le 19.00	13,0	13,3	12,0	5,9	2,3	5,8	5,4
	Non prende l'autobus - non indica	6,8	2,7	5,4	2,0	2,3	3,7	4,6
Fasce orarie di utilizzo del servizio il sabato	Prima delle 7.00	10,3	7,4	23,4	0,7	2,8	8,6	23,7
	7.00 - 9.00	32,7	39,2	44,8	9,3	9,7	19,6	21,4
	9.01 - 12.30	9,4	19,6	19,2	3,9	3,5	10,6	7,7
	12.31 - 14.30	36,8	33,1	40,5	11,3	5,3	19,4	31,7
	14.31 - 17.00	19,1	18,0	25,2	2,6	2,1	10,4	11,1
	17.01 - 19.00	17,5	14,9	18,9	3,3	0,0	8,8	7,7
	Dopo le 19.00	8,8	7,2	8,3	0,2	0,0	3,9	4,6
	Non prende l'autobus - non indica	39,7	41,0	34,8	75,9	86,2	62,5	50,6
Fasce orarie di utilizzo del servizio la domenica	Prima delle 7.00	0,7	0,0	0,4	0,0	0,0	1,5	2,6
	7.00 - 9.00	2,3	4,7	4,6	1,1	0,2	4,1	1,4
	9.01 - 12.30	3,4	4,7	8,8	0,7	0,2	3,0	2,3
	12.31 - 14.30	6,4	4,3	12,4	0,4	0,2	3,0	5,4
	14.31 - 17.00	9,6	5,4	16,6	0,9	0,4	4,5	4,3
	17.01 - 19.00	11,0	5,9	15,6	0,7	0,2	4,7	2,3
	Dopo le 19.00	8,0	4,3	9,6	0,0	0,2	1,9	1,7
	Non prende l'autobus - non indica	78,7	87,8	77,2	96,7	99,6	88,2	88,9

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	12,1	23,0	23,2	29,9	10,8	21,5	23,1
	No	87,9	76,8	76,4	69,8	88,8	73,5	70,6
	Non indicato	0,0	0,2	0,4	0,2	0,4	5,0	6,3
Motivo non utilizzo di WHATSAPP START ROMAGNA	Non conosco questa possibilità	65,6	44,3	50,0	51,6	50,0	61,2	40,1
	Non dispongo di uno smartphone	4,0	8,2	3,0	2,5	6,8	5,8	16,2
	Utilizzo normalmente/preferisco altri canali d'informazione	9,0	19,1	19,3	2,2	3,6	7,9	14,6
	Non è servito/non ne ho avuto bisogno	19,0	27,3	25,0	41,3	38,6	16,2	25,9
	Altro	0,5	0,0	0,5	0,0	0,0	0,8	0,4
	Non indicato	2,0	1,2	2,2	2,5	1,0	8,1	2,8

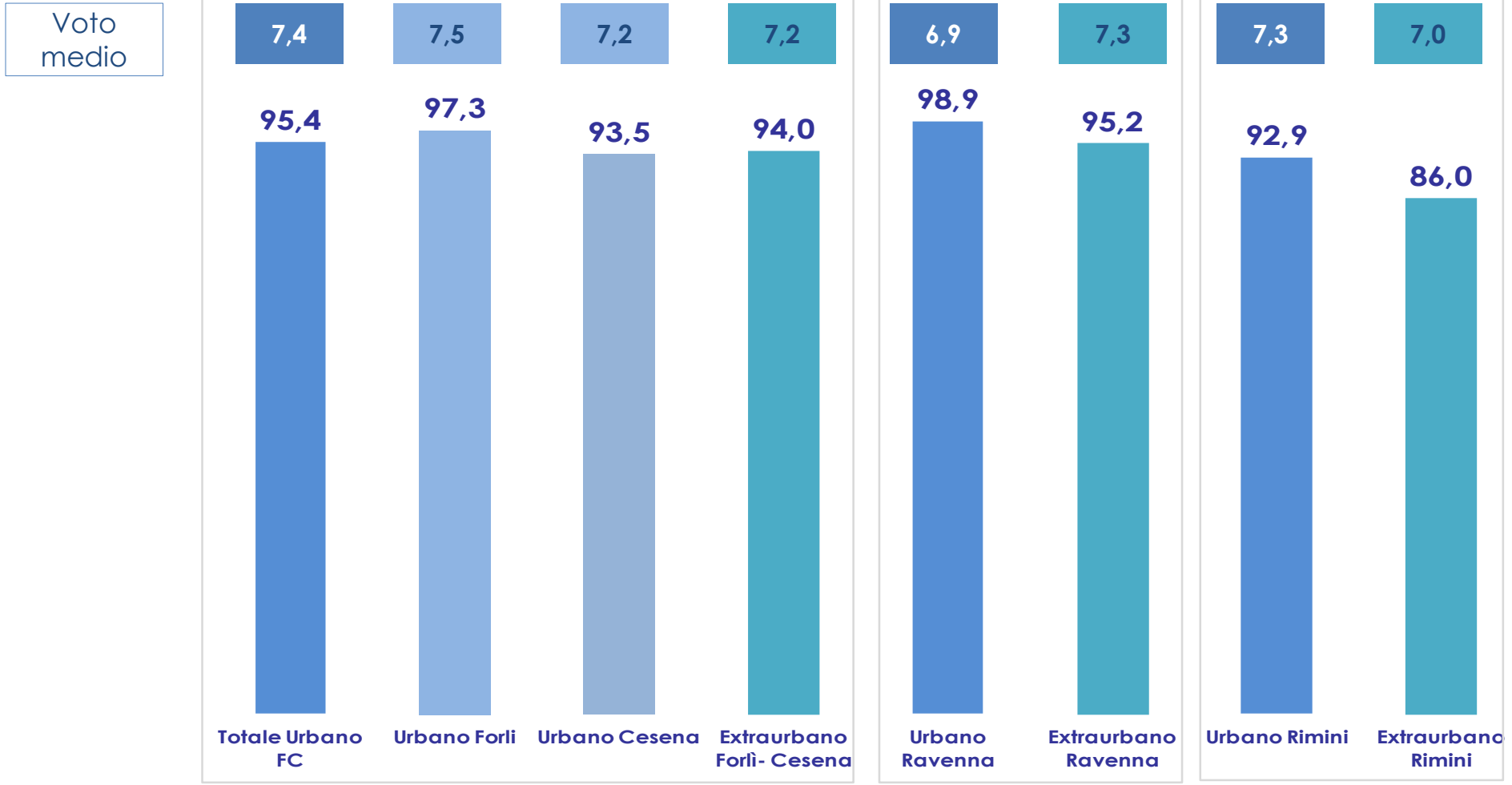
I servizi nei territori

Le valutazioni

Giudizio complessivo - Sintesi

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*



Giudizio complessivo

URBANO FORLI

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione 2,7%

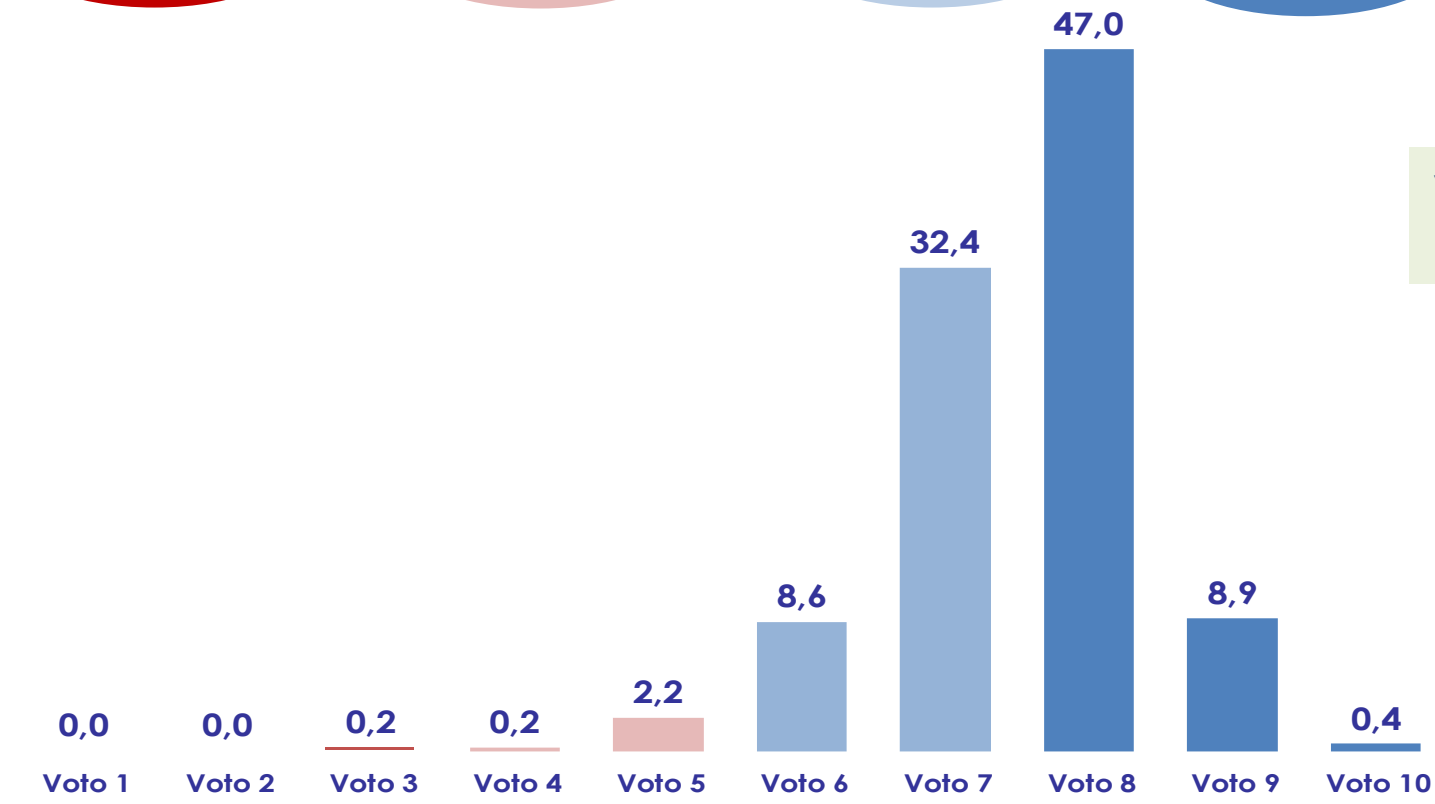
Area soddisfazione = 97,3%

Voti 1 - 3 = 0,2%

Voti 4 - 5 = 2,4%

Voti 6 - 7 = 41%

Voti 8 -10 = 56,3%



Voto Medio: **7,5**

Base: totale intervistati (456)

Giudizio complessivo

URBANO CESENA

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione 6,5%

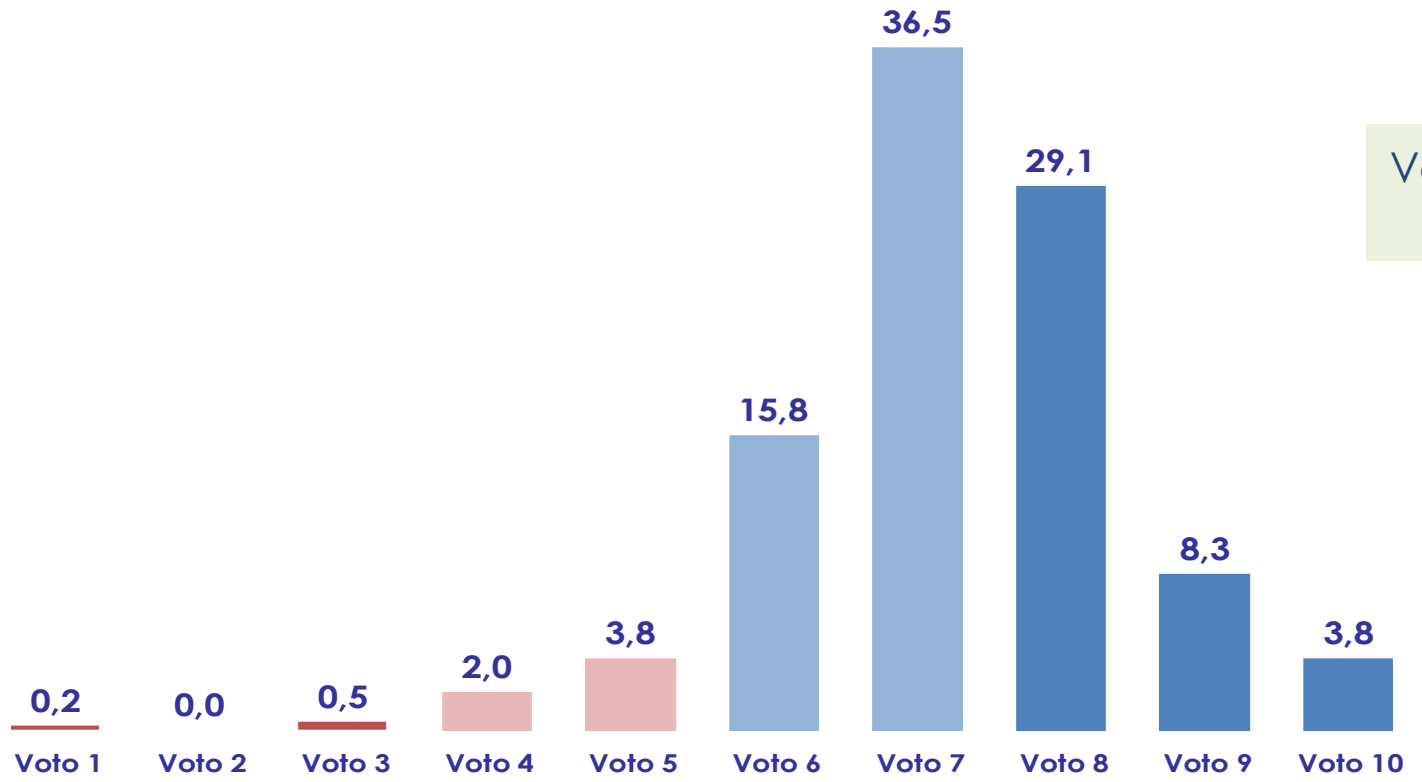
Area soddisfazione = 93,5%

Voti 1 - 3 = 0,75%

Voti 4 - 5 =5,9%

Voti 6 - 7 = 52,3%

Voti 8 -10 = 41,2%



Voto Medio: **7,2**

Base: totale intervistati (444)

Giudizio complessivo

EXTRAURBANO FORLI - CESENA

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione 6%

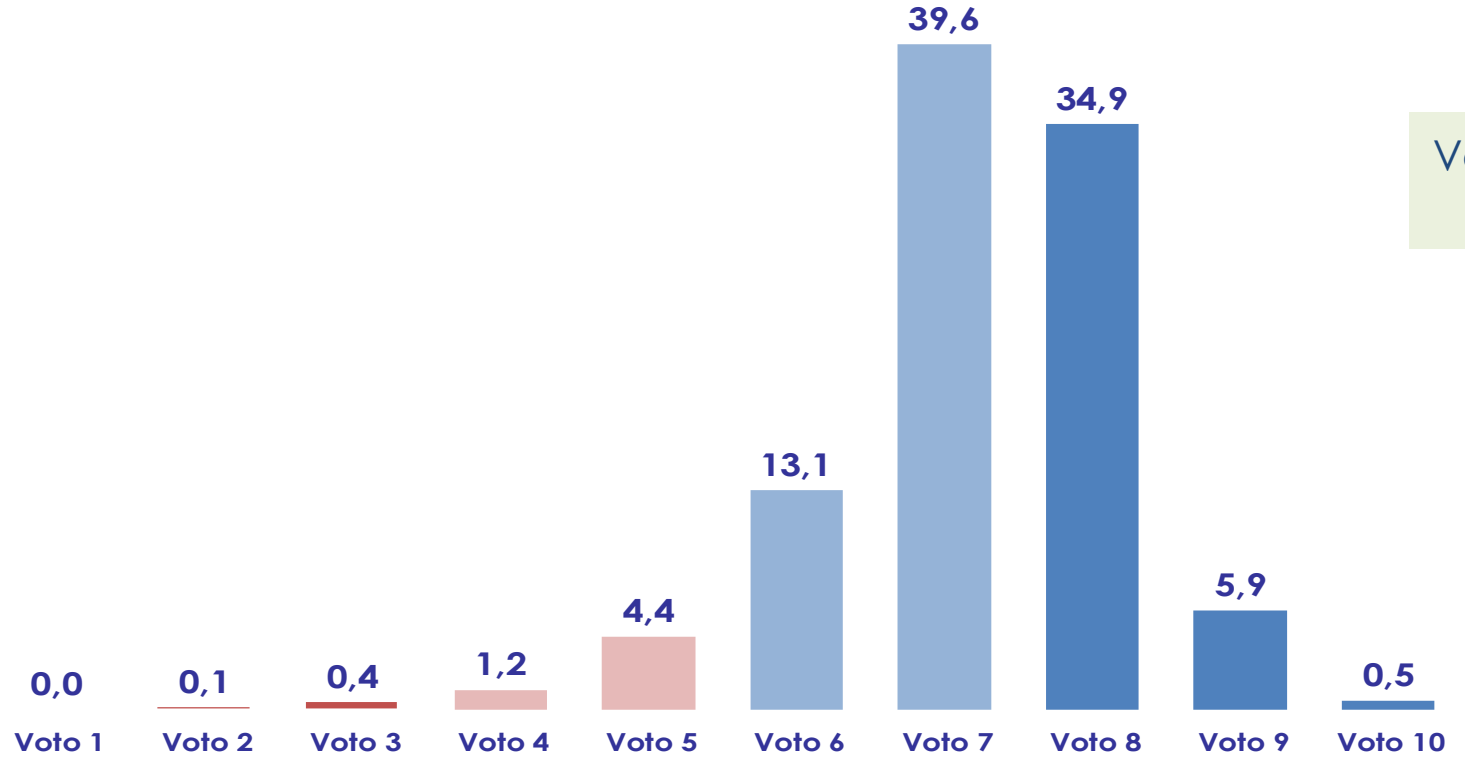
Area soddisfazione = 94%

Voti 1 - 3 = 0,5 %

Voti 4 - 5 = 5,5%

Voti 6 - 7 = 52,7%

Voti 8 -10 = 41,3%



Voto Medio: **7,2**

Base: totale intervistati (785)

Giudizio complessivo

URBANO RAVENNA

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione = 1,1%

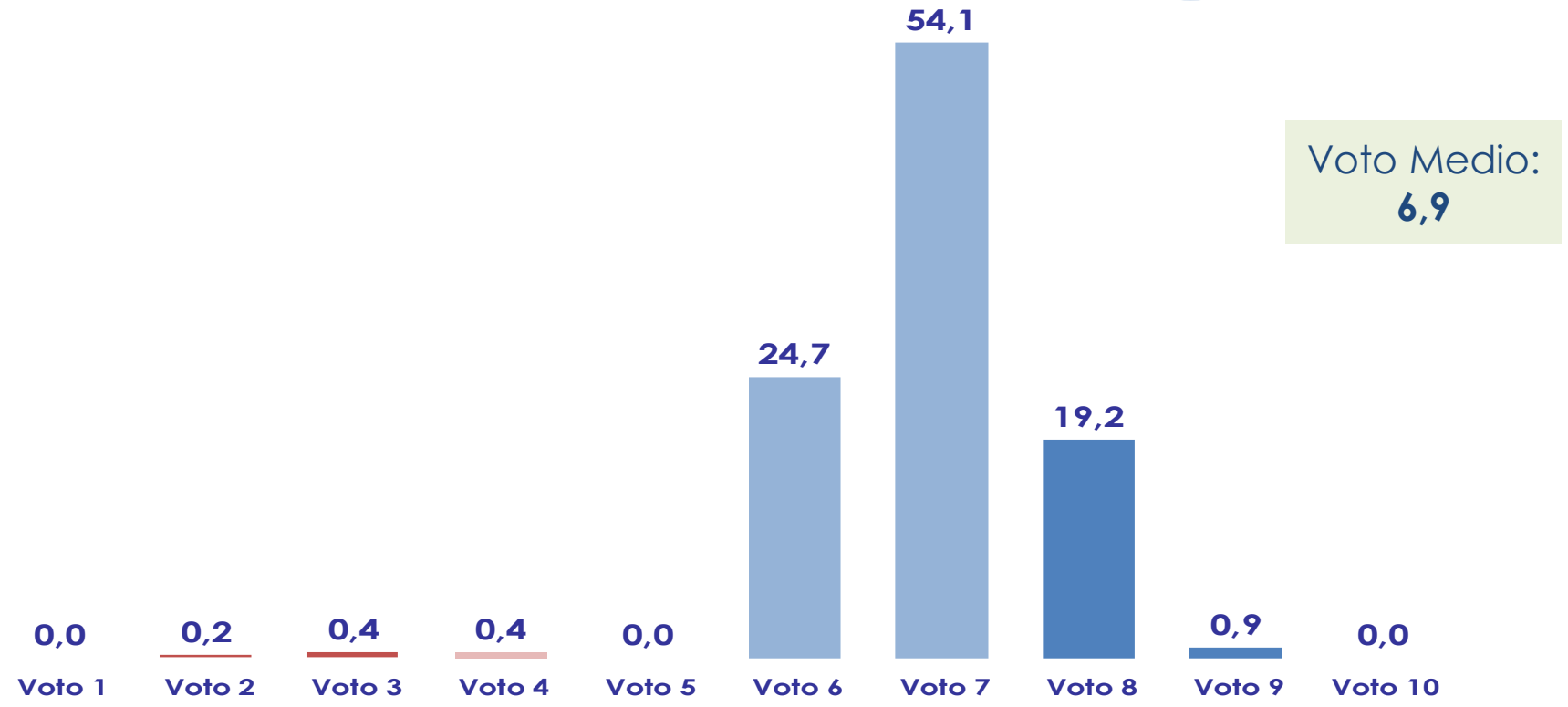
Area soddisfazione = 98,9%

Voti 1 - 3 = 0,7%

Voti 4 - 5 = 0,4%

Voti 6 - 7 =78,8%

Voti 8 -10 = 20,1%



Voto Medio: **6,9**

Base: totale intervistati (461)

Giudizio complessivo

EXTRAURBANO RAVENNA

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione 4,8%

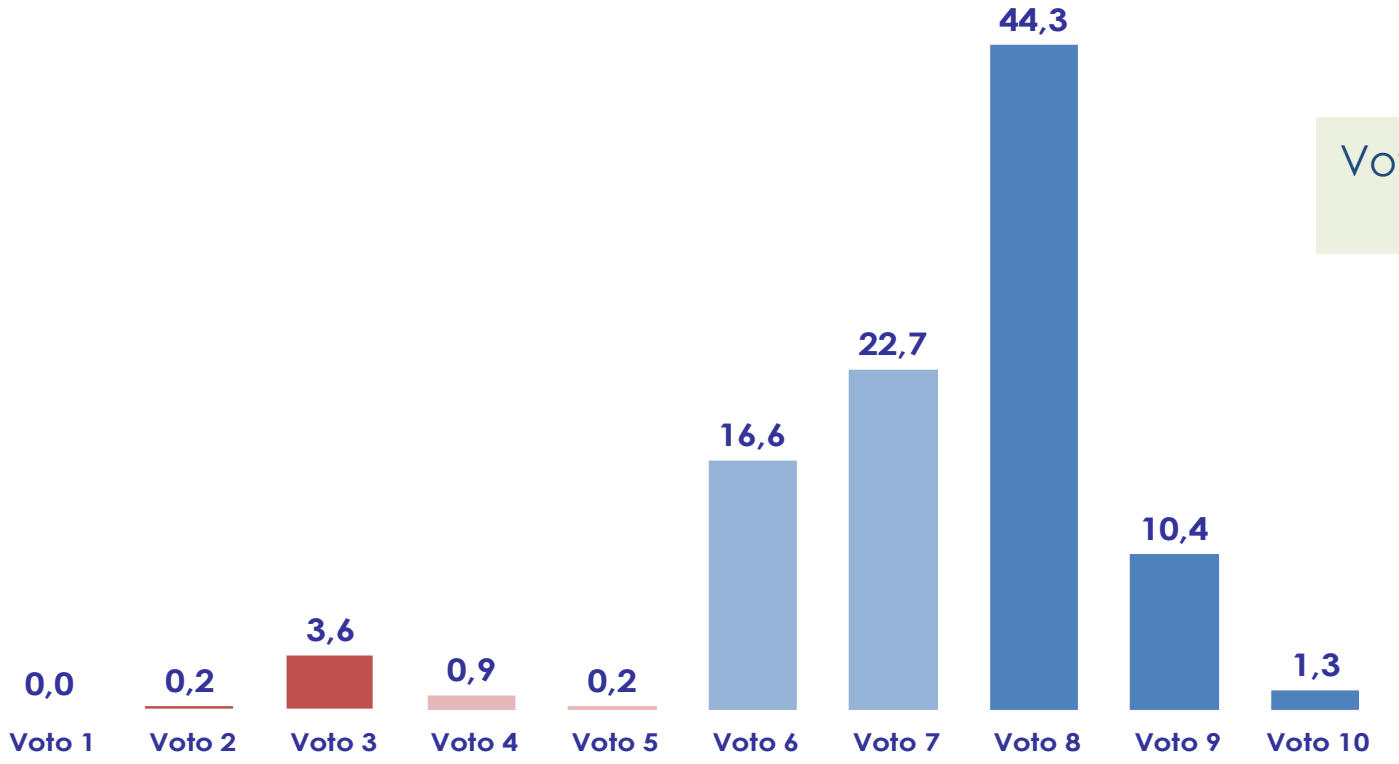
Area soddisfazione = 95,2%

Voti 1 - 3 = 3,8%

Voti 4 - 5 = 1,1%

Voti 6 - 7 = 39,3%

Voti 8 -10 = 55,9%



Voto Medio: **7,3**

Base: totale intervistati (565)

Giudizio complessivo

URBANO RIMINI

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione 7,1%

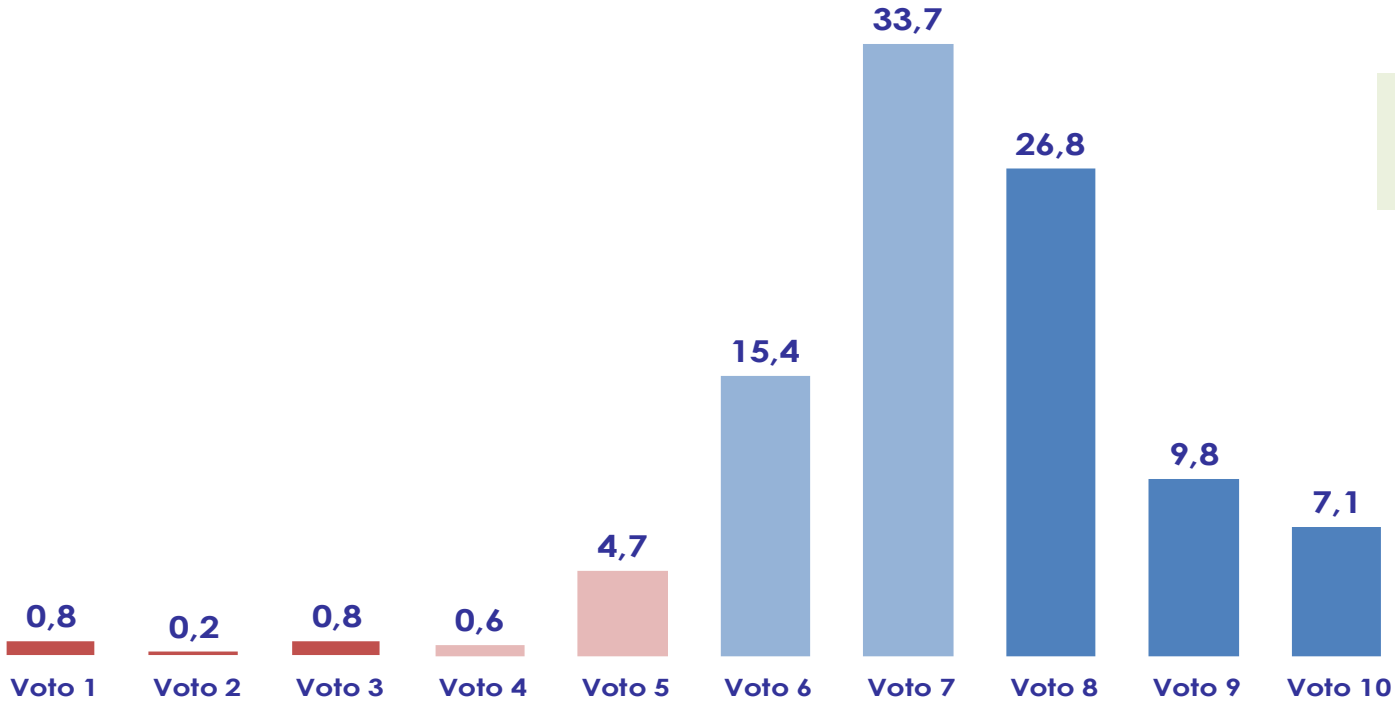
Area soddisfazione = 92,9%

Voti 1 - 3 = 1,8%

Voti 4 - 5 = 5,3%

Voti 6 - 7 = 49,2%

Voti 8 -10 = 43,7%



Voto Medio: **7,3**

Base: totale intervistati (536)

Giudizio complessivo

EXTRAURBANO RIMINI

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione 14%

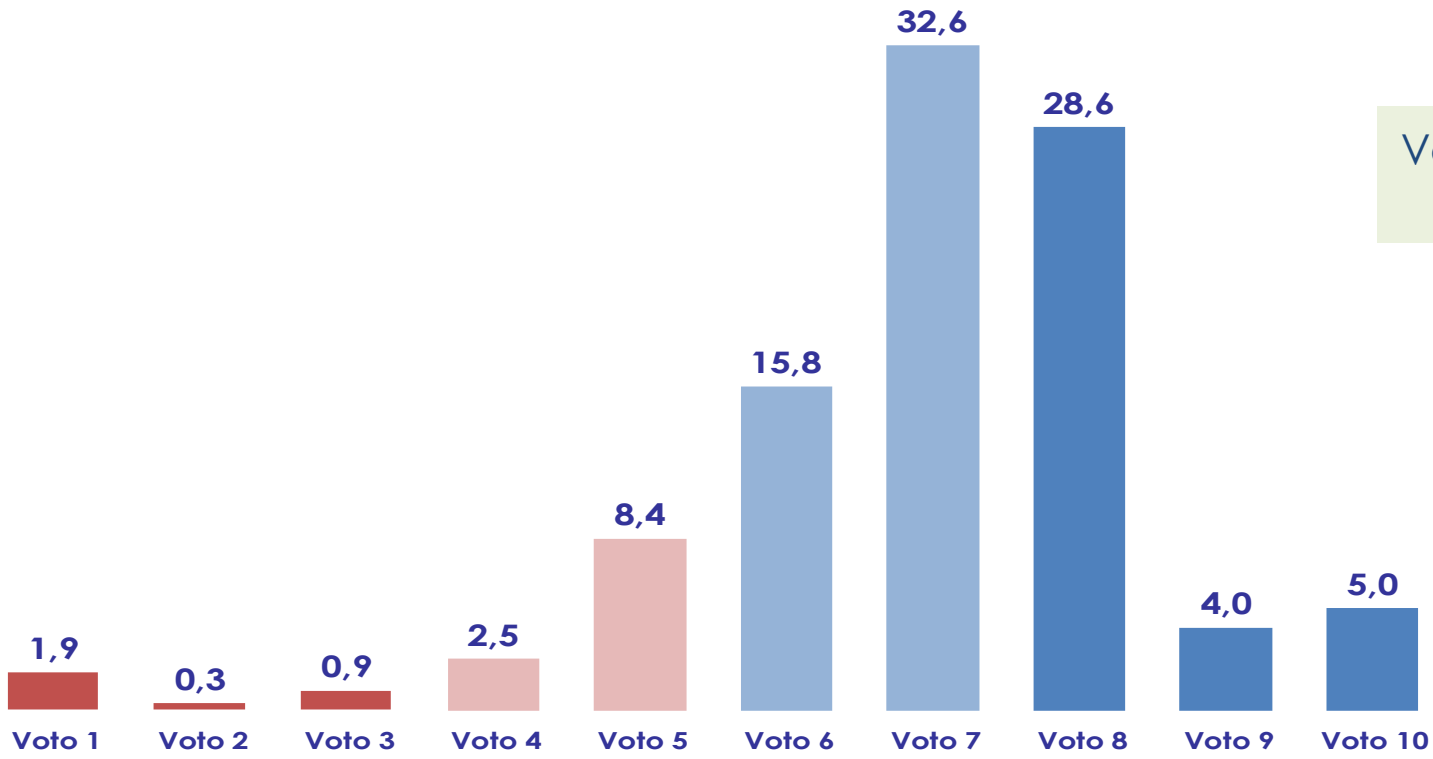
Area soddisfazione = 86%

Voti 1 - 3 = 3,1%

Voti 4 - 5 = 10,9%

Voti 6 - 7 = 48,4%

Voti 8 -10 = 37,6%



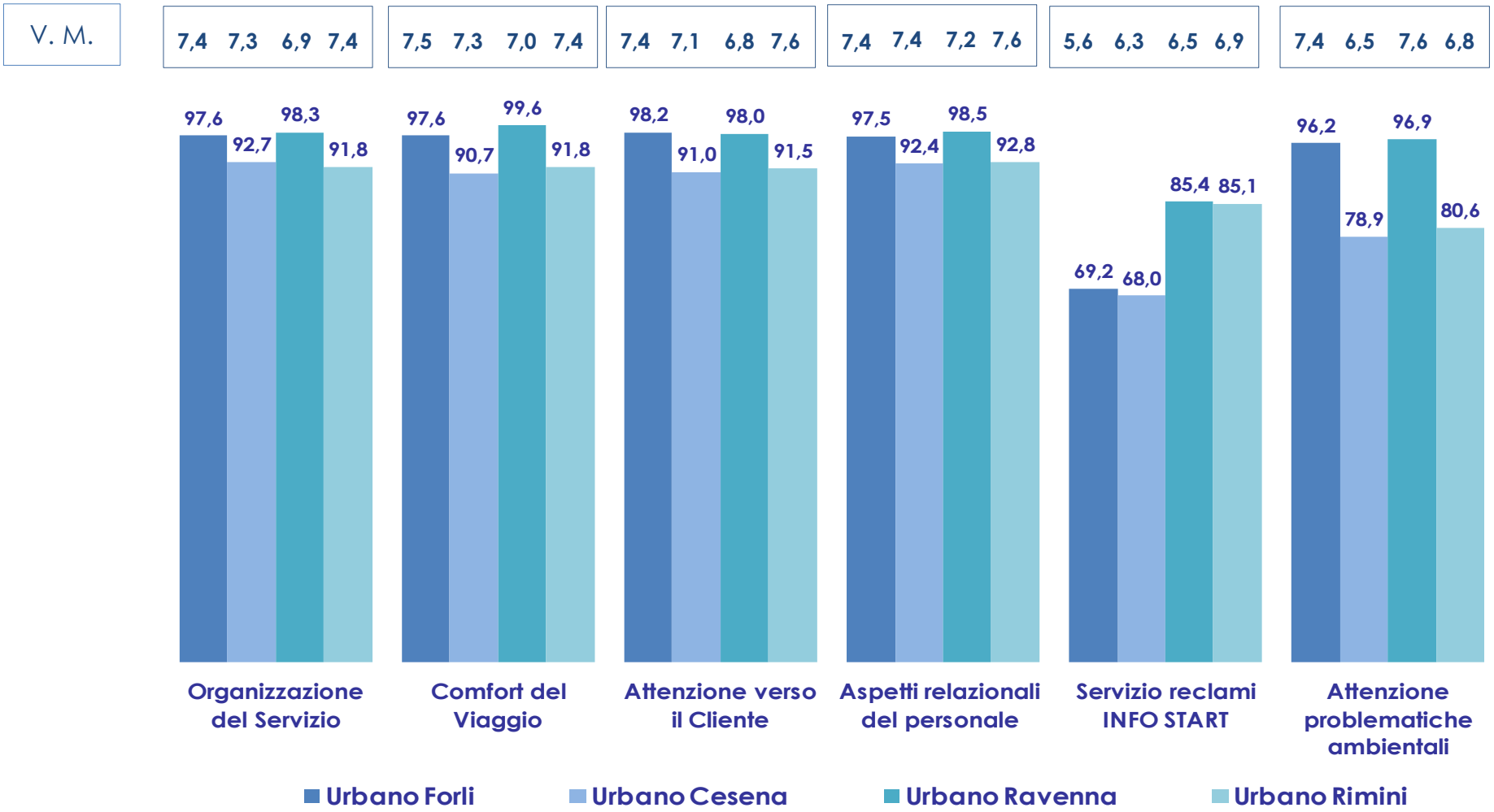
Voto Medio: **7,0**

Base: totale intervistati (350)

Le aree del servizio- Sintesi

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

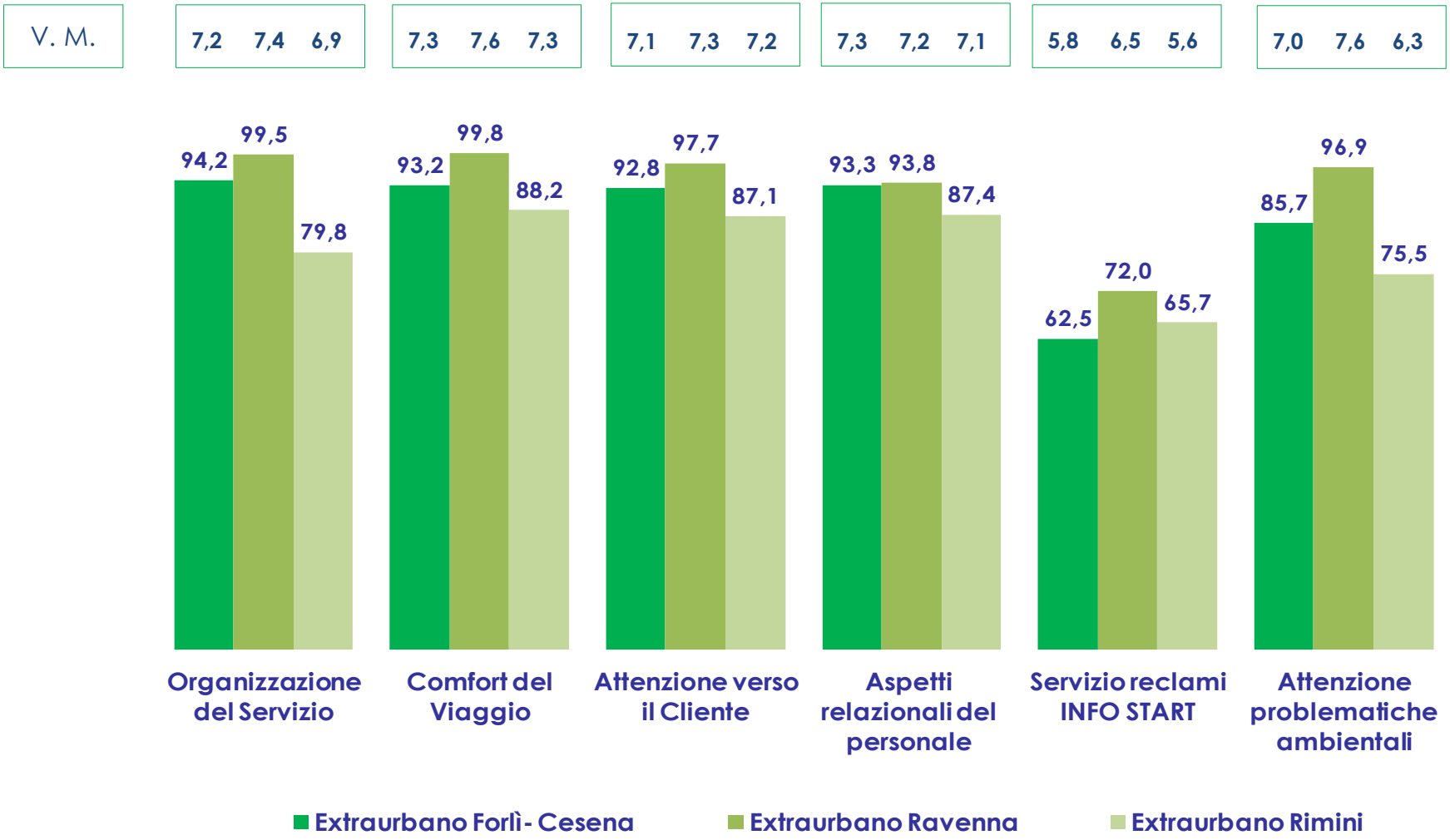
Servizi Urbani



Le aree del servizio- Sintesi

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

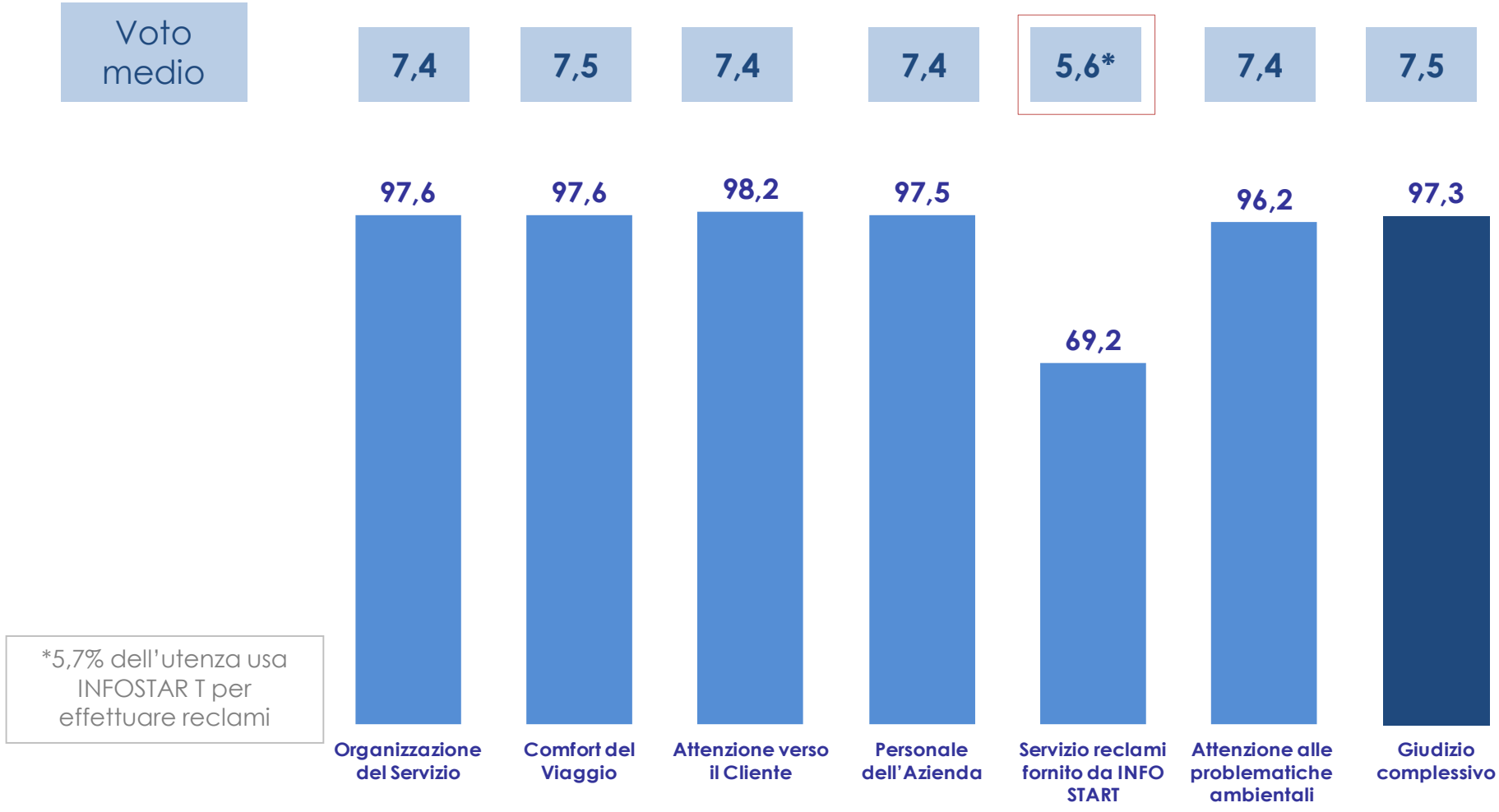
Servizi Extraurbani



Le aree del servizio

URBANO FORLI

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



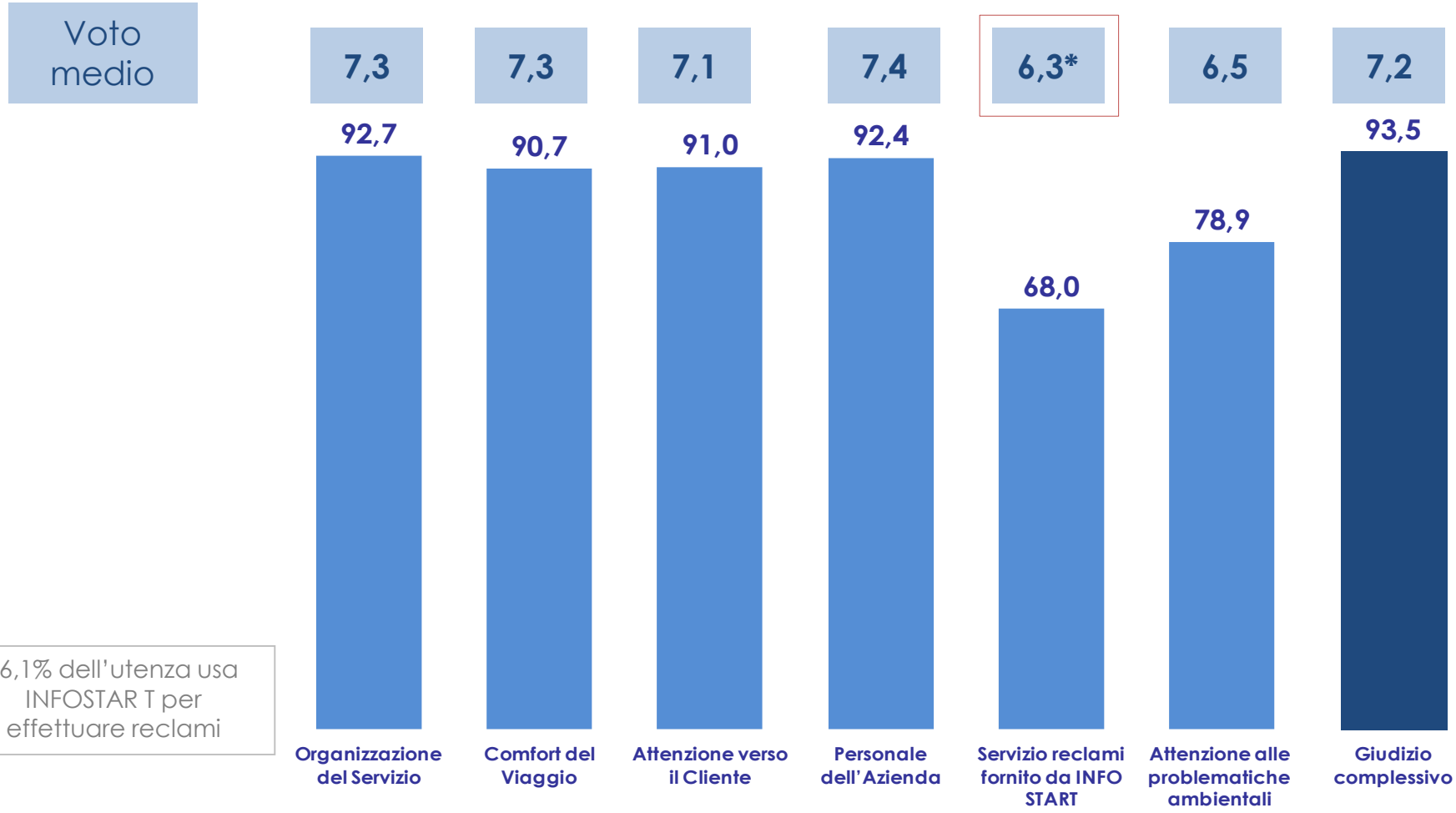
*5,7% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (454)

Le aree del servizio

URBANO CESENA

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



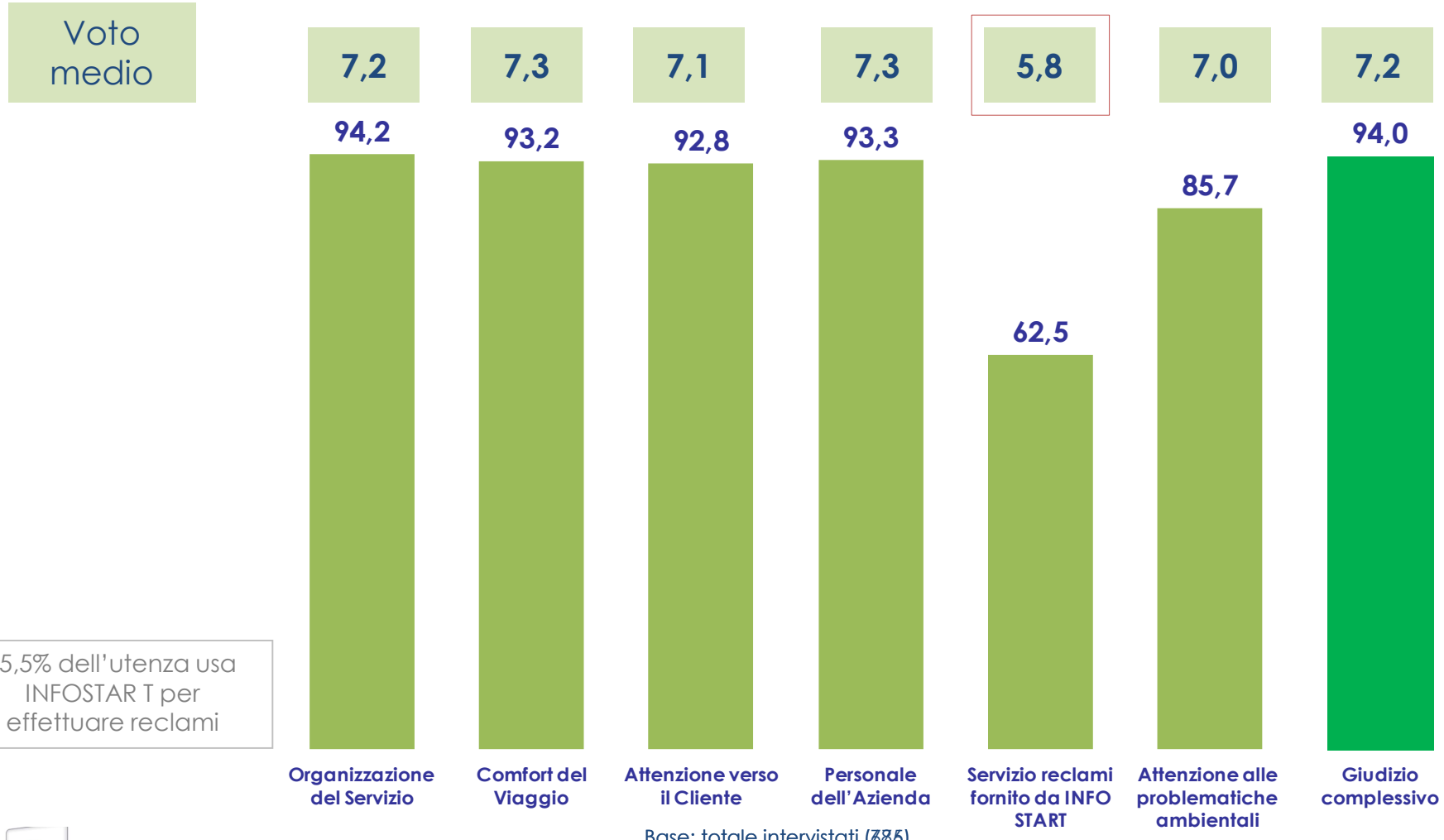
*6,1% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (444)

Le aree del servizio

EXTRAURBANO FORLI - CESENA

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



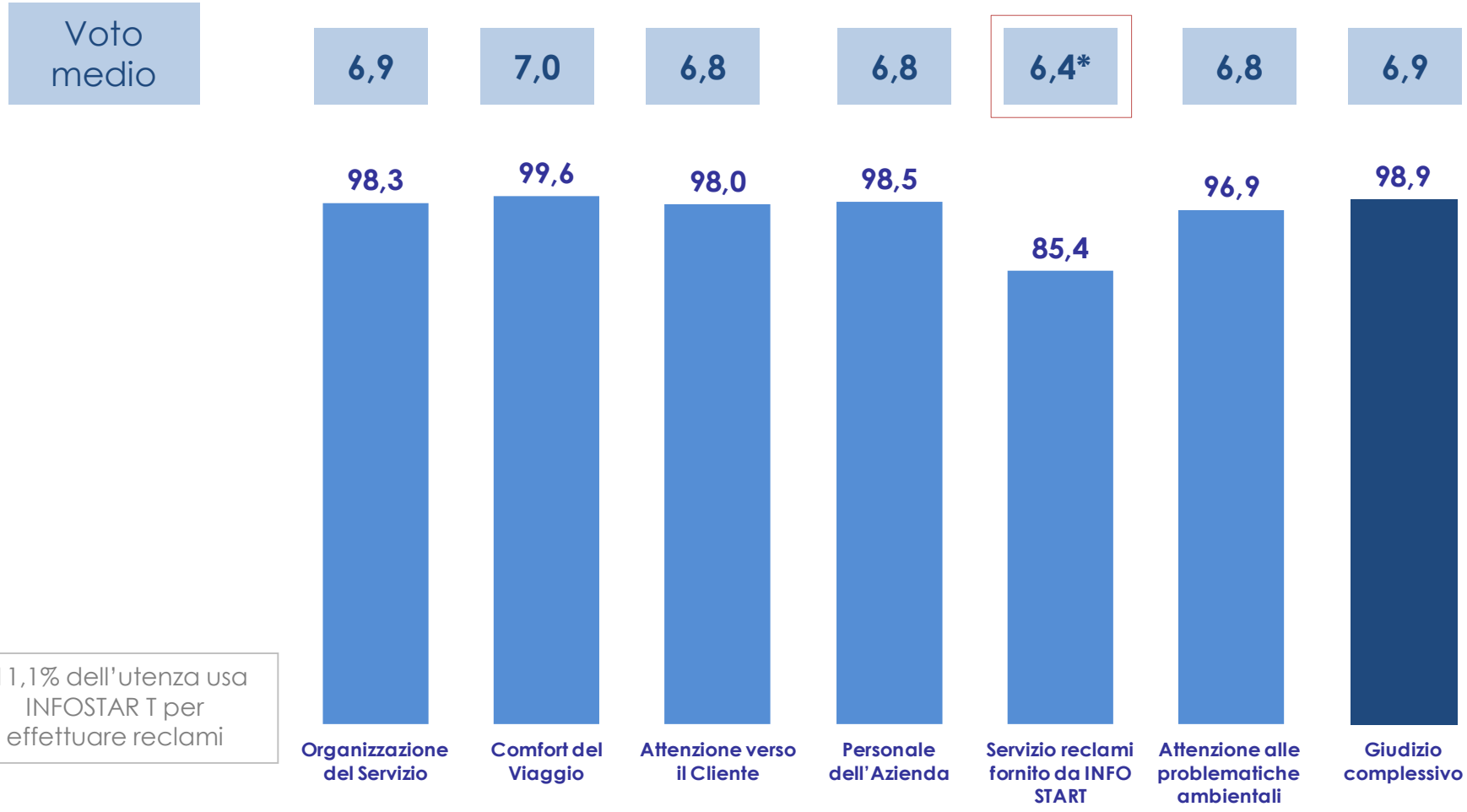
*5,5% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (385)

Le aree del servizio

URBANO RAVENNA

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



*11,1% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (461)

Le aree del servizio

EXTRAURBANO RAVENNA

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

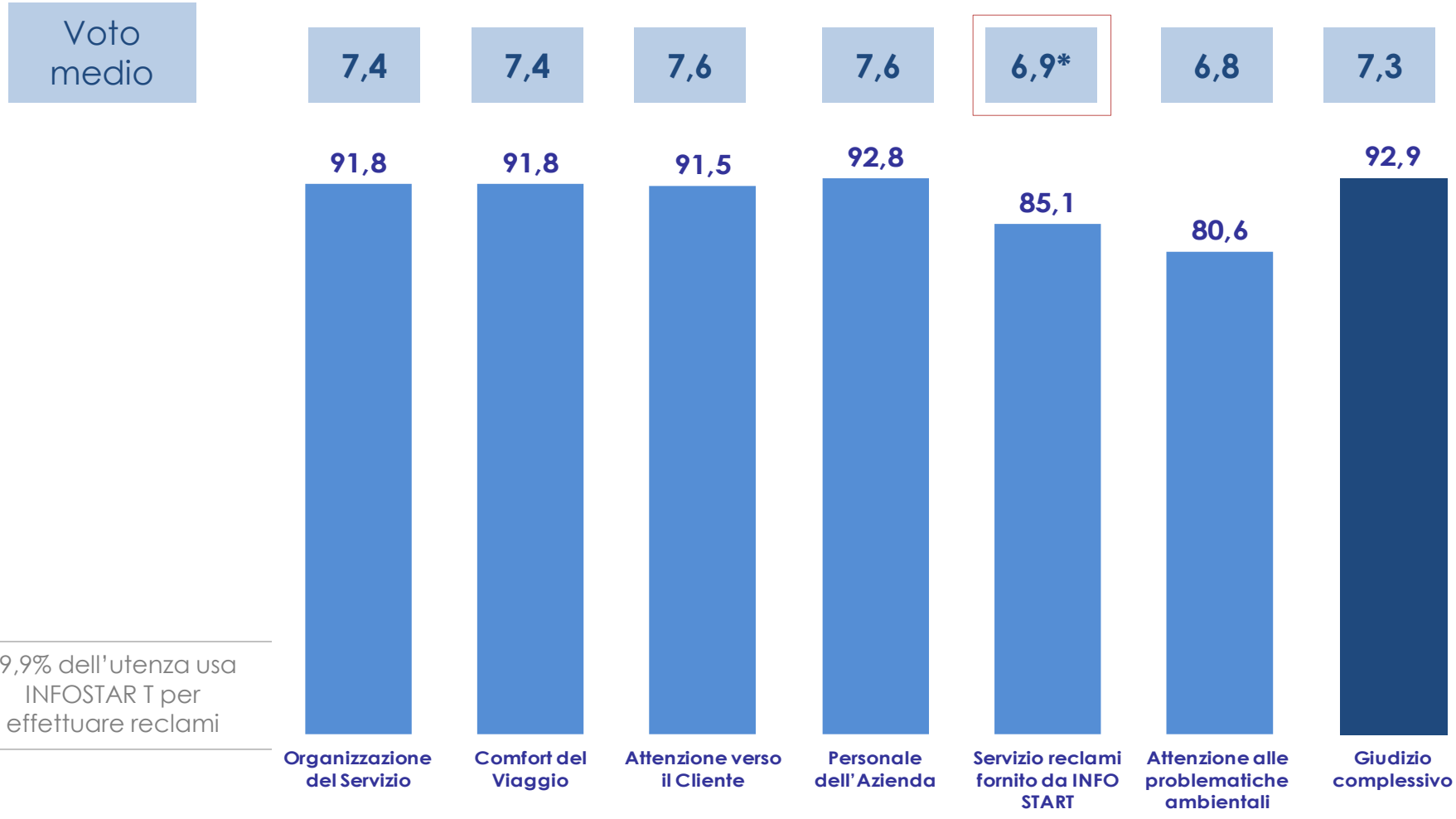
*4,4% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (565)

Le aree del servizio

URBANO RIMINI

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



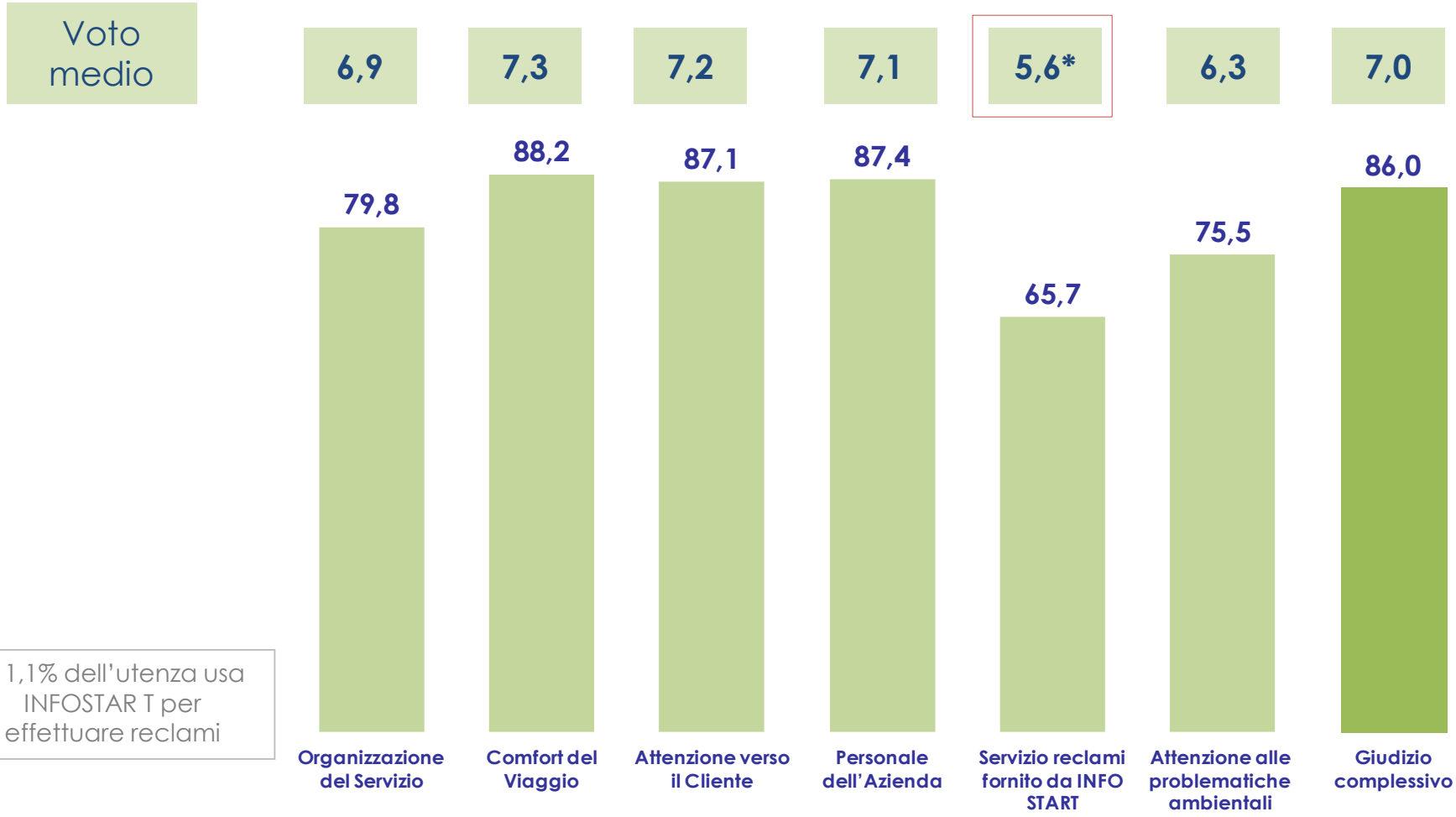
*9,9% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

Base: totale intervistati (536)

Le aree del servizio

EXTRAURBANO RIMINI

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



*11,1% dell'utenza usa INFOSTAR T per effettuare reclami

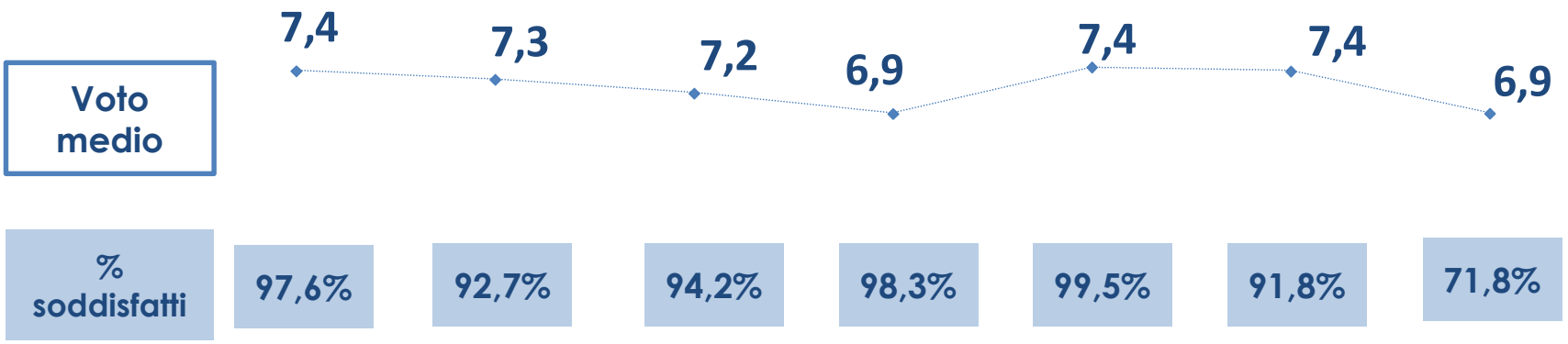
Base: totale intervistati (350)

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*



Organizzazione del servizio

Forlì - Cesena

Fattori dell'Organizzazione del servizio

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	Totale Urbano FC		Urbano Forli		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	7,7	97,1	7,5	97,5	7,9	96,6	7,4	96,6
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,4	94,3	7,3	95,8	7,5	92,8	6,9	89,8
D07 Puntualità del servizio	7,0	89,1	7,0	91,2	7,0	86,9	6,8	87,1
D08 Regolarità del servizio	7,3	90,8	7,3	94,2	7,3	87,3	7,2	91,0
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	93,1	7,3	95,3	7,3	91,0	6,8	88,4
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,6	94,6	7,5	96,8	7,8	92,3	7,4	93,5
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	90,3	7,1	91,1	7,1	89,4	6,9	91,0
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	92,0	7,1	92,9	7,2	91,0	7,0	92,1
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,5	93,8	7,4	96,7	7,6	90,8	7,2	93,0
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**7,4**	**95,2**	**7,4**	**97,6**	**7,3**	**92,7**	**7,2**	**94,2**

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	7,0	97,2	7,4	99,1
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	97,0	7,3	99,1
D07 Puntualità del servizio	6,9	97,2	7,4	99,5
D08 Regolarità del servizio	6,9	97,4	7,4	99,3
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	6,9	95,6	7,3	98,2
D10 Rispetto delle fermate stabilite	6,9	97,6	7,4	99,1
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,7	93,7	7,1	97,9
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,7	95,0	7,1	97,8
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,9	96,5	7,4	98,8
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**6,9**	**98,3**	**7,4**	**99,5**

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	7,7	92,3	7,5	88,8
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	85,4	6,6	73,7
D07 Puntualità del servizio	7,2	84,8	6,4	66,9
D08 Regolarità del servizio	7,5	89,8	6,9	80,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	88,2	6,7	76,5
D10 Rispetto delle fermate stabilite	8,0	95,1	7,4	87,6
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,2	91,1	6,7	79,0
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	88,3	6,6	78,4
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	88,9	7,0	81,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**7,4**	**91,8**	**6,9**	**79,8**

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 Forli	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì- Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Voto medio	7,5	7,3	7,3	7,0	7,6	7,4	7,3
% soddisfatti	97,6%	90,7%	93,2%	99,6%	99,8%	91,8%	88,2%

Comfort del viaggio

Forlì - Cesena

Fattori del Comfort del viaggio

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	Totale Urbano FC		Urbano Forli		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	6,9	86,2	6,4	70,5	6,3	73,6
D16 Pulizia del mezzo	7,2	86,8	7,4	91,2	7,0	82,2	6,9	85,2
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,8	96,9	7,7	97,6	7,8	96,2	7,5	95,1
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,9	96,9	7,8	98,9	8,0	94,8	7,6	94,9
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,7	94,5	7,8	96,9	7,5	92,0	7,5	92,9
D20 Capacità di guida degli autisti	7,4	93,7	7,3	95,4	7,5	91,9	7,4	95,0
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,4**	**94,2**	**7,5**	**97,6**	**7,3**	**90,7**	**7,3**	**93,2**

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	6,6	84,6	7,3	95,7
D16 Pulizia del mezzo	7,1	98,0	7,5	96,3
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	99,8	7,7	99,3
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	99,3	7,9	99,8
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	92,5	8,5	99,8
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	99,6	7,8	99,1
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,0**	**99,6**	**7,6**	**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	6,6	76,2	6,2	66,8
D16 Pulizia del mezzo	6,9	83,4	7,0	81,4
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,5	93,1	7,2	89,2
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,5	92,0	7,3	87,4
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4	85,7	7,1	82,7
D20 Capacità di guida degli autisti	7,5	91,8	7,3	89,3
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,4**	**91,8**	**7,3**	**88,2**

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*

	Urbano Forli	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì- Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Voto medio	7,4	7,1	7,1	6,8	7,3	7,6	7,2
% soddisfatti	98,2%	91%	92,8%	98%	97,7%	91,5%	87,1%

Personale - Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	Urbano Forli	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì- Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Voto medio	7,4	7,4	7,3	6,8	7,2	7,6	7,1
% soddisfatti	97,5%	92,4%	93,3%	98,5%	93,8%	92,8%	87,4%

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 Forli		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	7,4	91,5	7,5	95,8	7,3	87,1	7,3	91,7
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,8	82,7	7,1	92,7	6,6	72,9	6,6	80,8
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,7	82,5	7,0	91,8	6,4	73,0	6,5	79,2
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,6	79,5	7,0	89,2	6,2	69,5	6,4	74,4
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,1	89,2	7,2	95,3	7,1	83,0	6,9	87,3
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	89,7	7,3	95,3	7,2	84,7	7,2	89,5
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,3	93,6	7,4	96,3	7,3	90,9	7,2	92,4
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,4	88,0	7,7	96,5	7,1	79,5	7,2	88,1
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**7,3**	**94,7**	**7,4**	**98,2**	**7,1**	**91,0**	**7,1**	**92,8**

Fattori Aspetti relazionali del personale (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	Totale Urbano FC		Urbano Forli		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	7,5	95,2	7,5	98,1	7,6	92,4	7,3	93,4
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3	92,4	7,2	94,1	7,4	90,7	7,0	90,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**7,4**	**95,0**	**7,4**	**97,5**	**7,4**	**92,4**	**7,3**	**93,3**

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	6,8	98,1	7,3	95,0
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,7	96,9	7,3	94,3
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,6	96,7	7,2	93,6
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,3	87,3	6,8	92,7
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,7	95,5	7,3	98,7
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,0	98,5	7,5	98,2
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,9	98,2	7,4	98,2
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	5,5	71,2	6,4	83,0
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**6,8**	**98,0**	**7,3**	**97,7**

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	6,7	96,3	7,2	93,1
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,8	96,9	7,3	94,1
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**6,8**	**98,5**	**7,2**	**93,8**

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	89,4	7,1	87,9
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,5	90,1	6,9	84,1
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,9	81,5	6,4	74,0
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,7	82,6	6,2	65,6
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,5	91,9	6,9	81,7
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	85,9	6,8	81,4
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,5	91,1	6,9	83,3
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,8	92,9	7,4	90,0
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**7,6**	**91,5**	**7,2**	**87,1**

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	93,0	7,3	91,6
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,6	92,7	7,2	85,9
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**7,6**	**92,8**	**7,1**	**87,4**

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*

	Urbano Forli	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì- Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Voto medio	5,6	6,3	5,8	6,4	6,5	6,9	5,6
% soddisfatti	69,2%	68%	62,5%	85,4%	72%	85,1%	65,7%

Servizio reclami INFOSTART

Forlì - Cesena

Fattori Servizio reclami tramite INFO START (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	Totale Urbano FC		Urbano Forli		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	72,5	5,6	72,0	6,2	73,1	5,2	53,7
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,3	78,0	6,3	79,2	6,4	76,9	6,2	65,8
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	5,7	63,3	5,5	62,5	5,8	64,0	5,3	55,3
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,4	63,3	5,7	66,7	5,2	60,0	5,2	56,4
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**5,9**	**68,6**	**5,6**	**69,2**	**6,3**	**68,0**	**5,8**	**62,5**

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	6,4	83,7	7,0	88,0
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,4	79,2	7,0	84,0
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,5	83,3	6,4	72,0
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	81,6	6,5	72,0
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**6,4**	**85,4**	**6,5**	**72,0**

Servizio reclami INFOSTART

Rimini

Fattori Servizio reclami tramite INFO START (%)

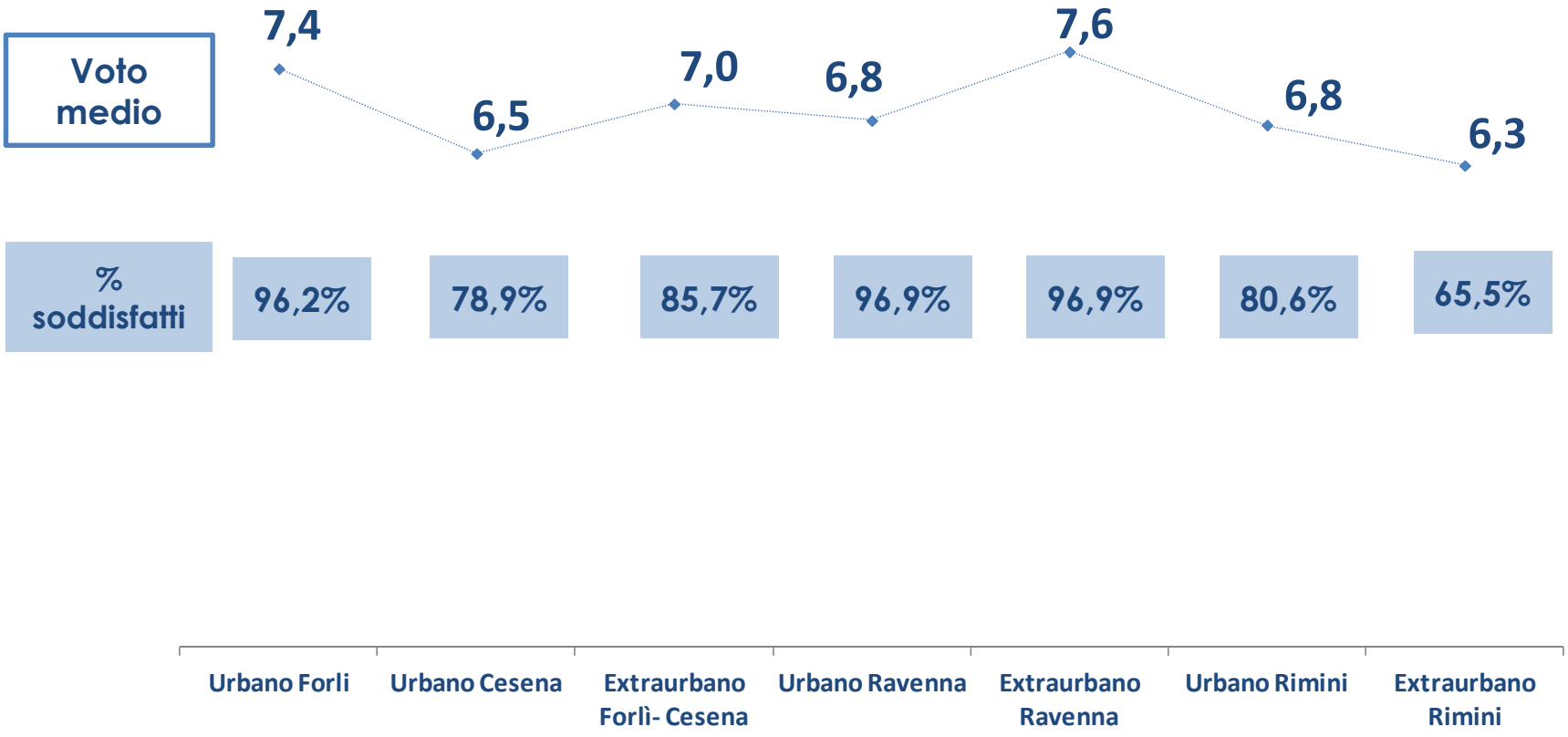
Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	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	85,4	5,5	59,5
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	7,1	89,1	6,2	75,0
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,6	80,4	5,6	60,0
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	74,4	5,6	67,6
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**6,9**	**85,1**	**5,6**	**65,7**

Problematiche ambientali

Problematiche ambientali- Sintesi

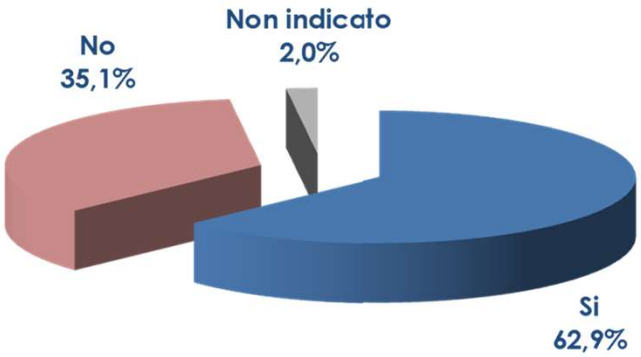
Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*



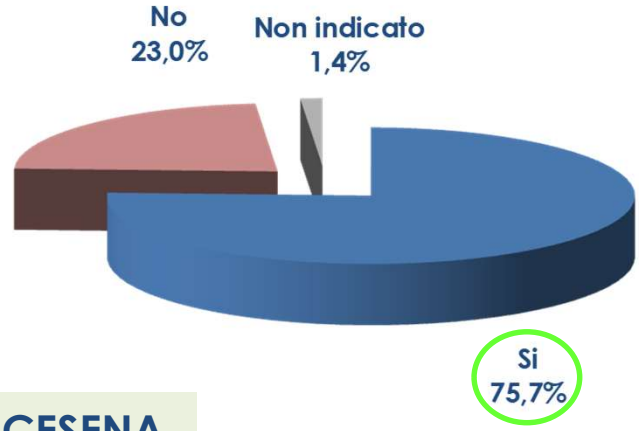
Problematiche ambientali- Sintesi

Sempre facendo riferimento all'attenzione all'ambiente, le ritiene comunque opportuno l'utilizzo dei mezzi del TPL nelle aree ZTL urbane? (%)

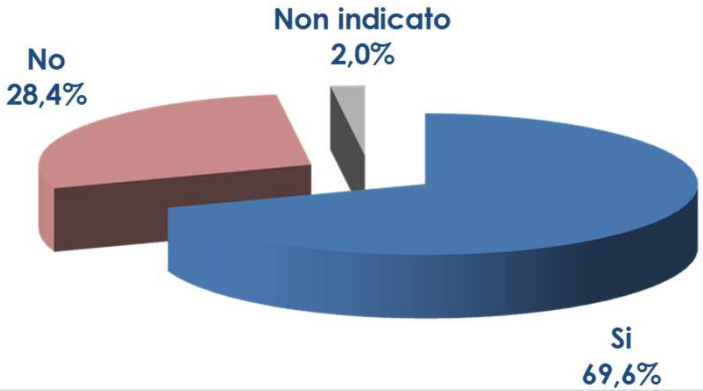
URBANO FORLI



URBANO CESENA



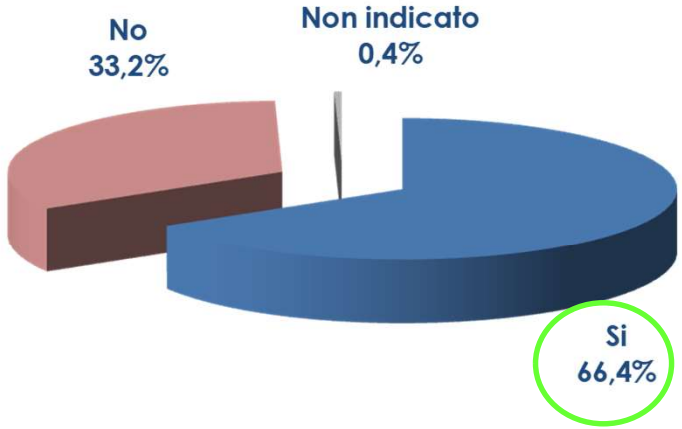
EXTRAURBANO FORLI - CESENA



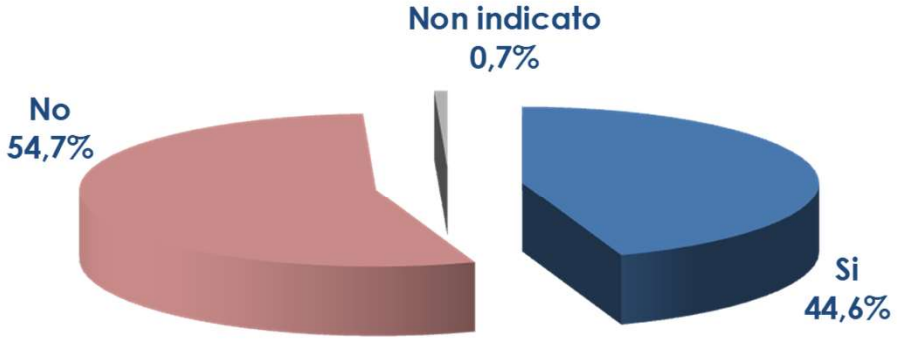
Problematiche ambientali- Sintesi

Sempre facendo riferimento all'attenzione all'ambiente, le ritiene comunque opportuno l'utilizzo dei mezzi del TPL nelle aree ZTL urbane? (%)

URBANO RAVENNA



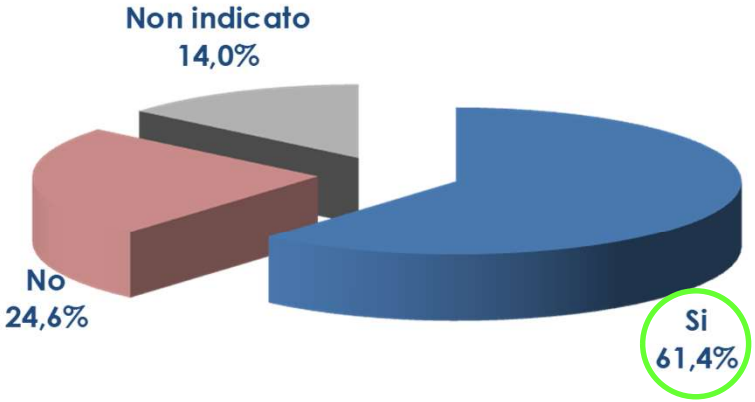
EXTRAURBANO RAVENNA



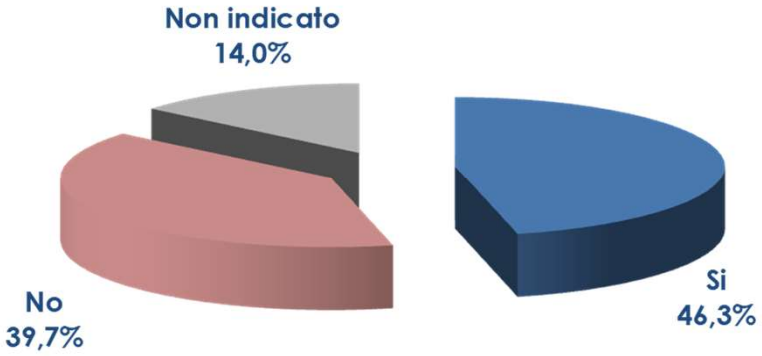
Problematiche ambientali- Sintesi

Sempre facendo riferimento all'attenzione all'ambiente, le ritiene comunque opportuno l'utilizzo dei mezzi del TPL nelle aree ZTL urbane? (%)

URBANO RIMINI



EXTRAURBANO RIMINI



Problematiche ambientali- Sintesi

Forlì - Cesena

Fattori problematiche ambientali (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	Totale Urbano FC		Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D40a Utilizzo dei mezzi a basso impatto ambientale	6,8	83,9	7,4	96,7	6,2	70,8	6,9	87,6
D40b Rumorosità dei mezzi	7,0	88,9	7,4	95,2	6,5	82,6	6,5	79,3
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**6,9**	**87,5**	**7,4**	**96,2**	**6,5**	**78,9**	**7,0**	**85,7**

Problematiche ambientali- Sintesi

Ravenna

Fattori problematiche ambientali (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D40a Utilizzo dei mezzi a basso impatto ambientale	6,9	97,0	7,7	98,8
D40b Rumorosità dei mezzi	6,6	96,3	7,2	97,3
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**6,8**	**96,9**	**7,6**	**96,9**

Problematiche ambientali- Sintesi

Rimini

Fattori problematiche ambientali (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - *Scala 1 - 10*

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
D40a Utilizzo dei mezzi a basso impatto ambientale	7,0	82,5	6,4	72,2
D40b Rumorosità dei mezzi	6,7	80,3	6,5	77,4
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**6,8**	**80,6**	**6,3**	**75,5**

I trend

Trend Servizi di Ravenna

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

(Valori %)

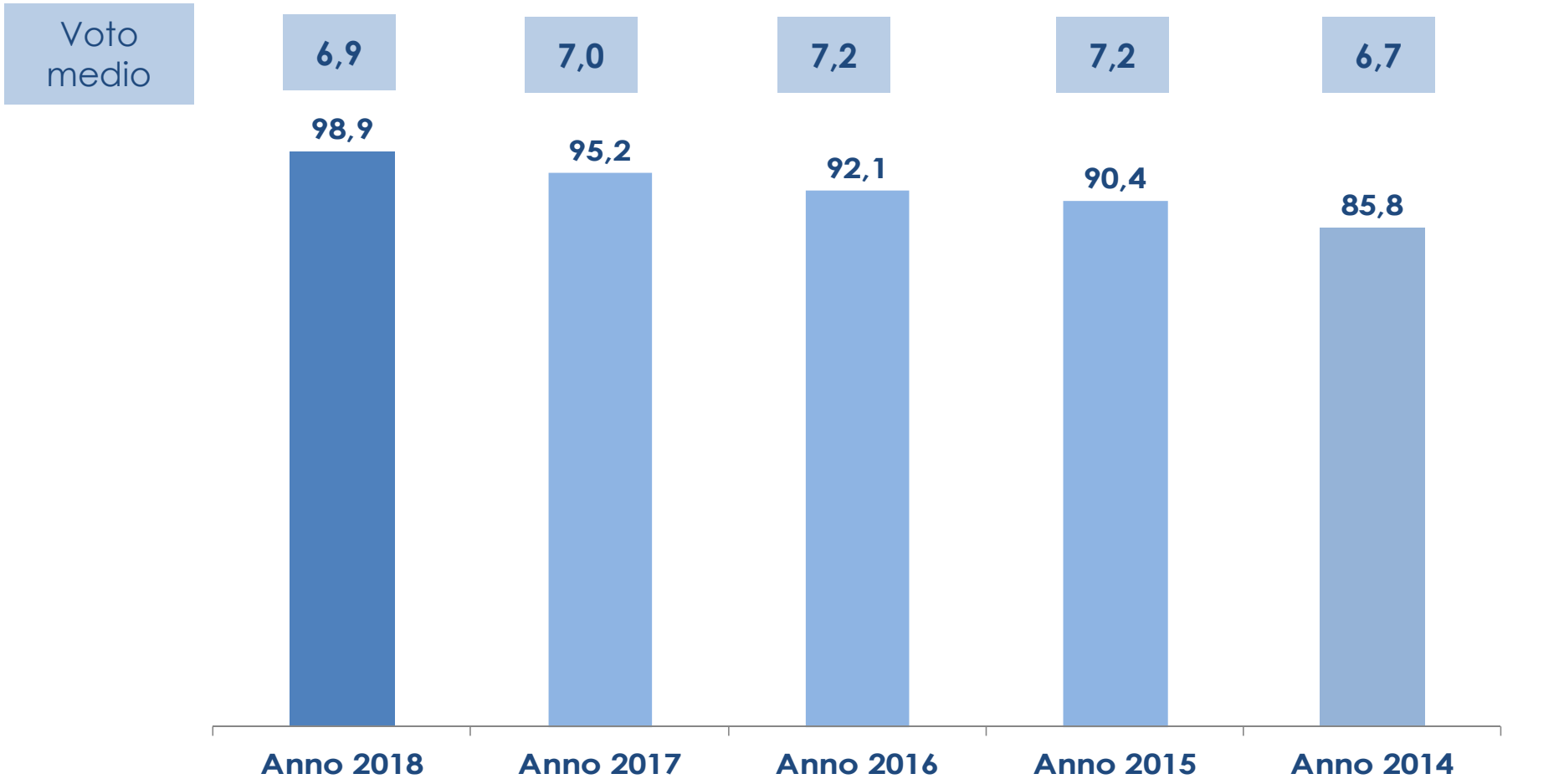
Profilo	2018	2017	2016
Urbano Ravenna			
Genere			
Maschio	51,6	40,0	42,7
Femmina	48,4	59,7	57,3
Non indicato	0,0	0,2	0,0
Età			
14-20 anni	23,0	27,3	
21-29 anni	17,1	10,8	
30-59 anni	48,4	37,6	
60 anni ed oltre	9,8	23,3	
Non indicato	1,7	1,0	
Nazionalità			
Italiana	61,0	58,0	
Altra nazionalità	39,0	42,0	
Condizione occupazionale			
Lavoratori	40,8	26,4	28,2
Studenti	24,9	30,5	41,3
Altro	34,3	27,8	30,5

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 EXTRA URBANO

(Valori %)

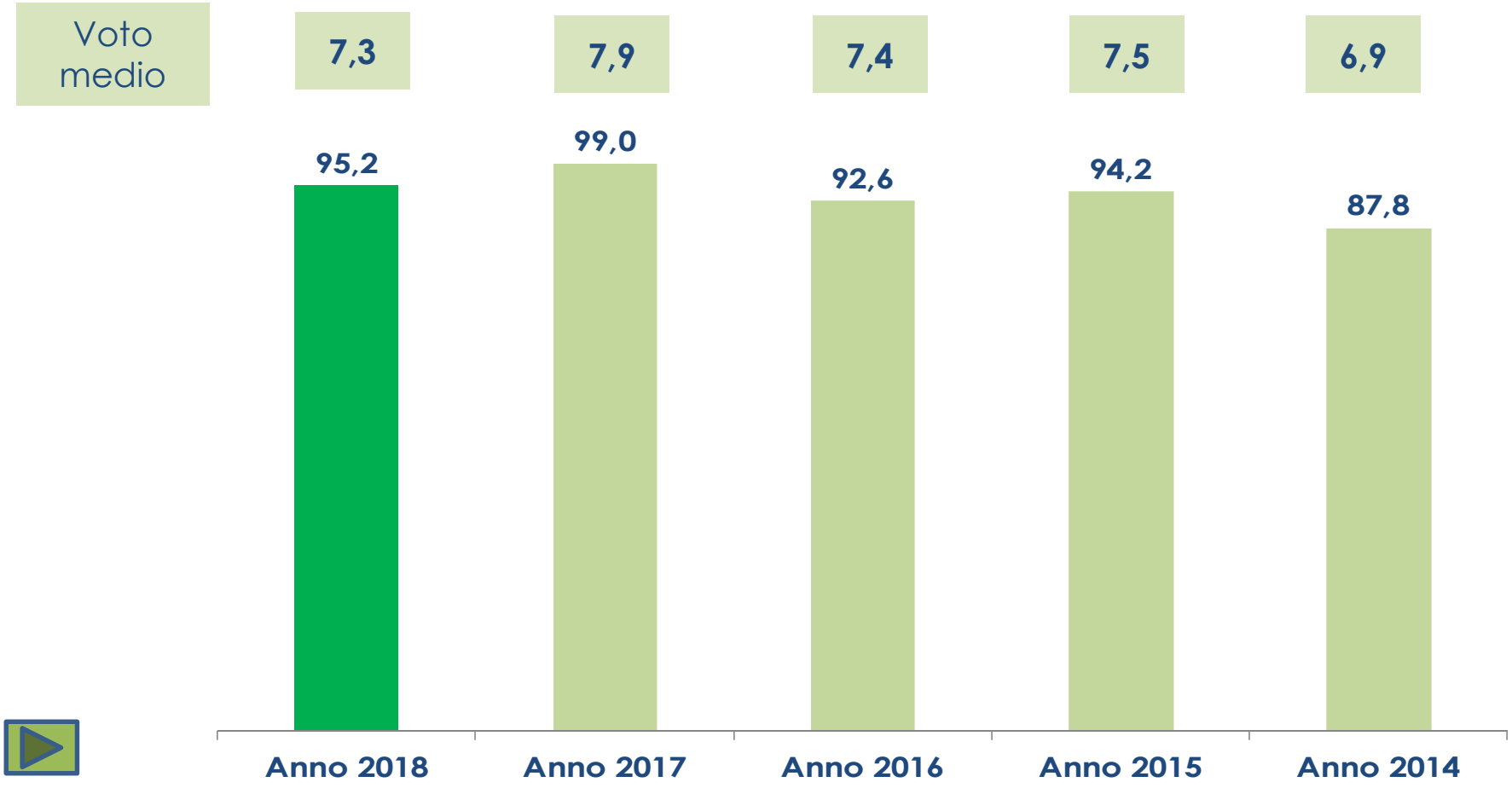
Profilo	2018	2017	2016
Extraurbano Ravenna			
Genere			
Maschio	51,9	30,5	45,6
Femmina	48,1	69,5	54,4
Età			
14-20 anni	29,9	49,6	
21-29 anni	19,1	1,4	
30-59 anni	42,7	33,3	
60 anni ed oltre	7,6	15,4	
Non indicato	0,7	0,2	
Nazionalità			
Italiana	57,0	76,1	
Altra nazionalità	43,0	23,9	
Condizione occupazionale			
Lavoratori	32,7	26,5	21,2
Studenti	35,4	49,4	53,3
Altro	31,9	16,8	25,5

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Macrofattori del servizio

% di voti 6 – 10 - *Voto su scala 1 - 10*



Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

Organizzazione del servizio

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D05 Posizione delle fermate sul territorio	97,2	94,5			
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	97,0	81,0			
D07 Puntualità del servizio	97,2	91,1	89,1	87,2	74,7
D08 Regolarità del servizio	97,4	91,8	89,6	90,7	90,7
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	95,6	88,6	84,2	85,2	87,1
D10 Rispetto delle fermate stabilite	97,6	94,5			
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	93,7	74,1	84,1	83,0	75,5
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	95,0	72,5			
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	96,5	90,8	90,1	91,7	88,2
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**98,3**	**94,5**	**91,7**	**90,2**	**85,3**

	Urbano Ravenna (v. m.)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,0	7,3			
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	6,9			
D07 Puntualità del servizio	6,9	7,1	7,1	7,3	6,6
D08 Regolarità del servizio	6,9	7,0	7,3	7,3	7,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	6,9	6,9	6,9	6,9	6,8
D10 Rispetto delle fermate stabilite	6,9	7,2			
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,7	6,5	6,8	6,7	6,4
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,7	6,4			
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,9	7,0	7,3	7,3	7,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**6,9**	**7,0**	**7,1**	**7,1**	**6,7**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

Comfort del viaggio

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	84,6	78,8	84,0	71,7	74,4
D16 Pulizia del mezzo	98,0	92,5	85,7	78,4	83,0
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	99,8	97,8	87,8	84,9	90,3
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	99,3	86,3	91,4	87,9	91,8
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	92,5	98,8	88,7	84,2	75,6
D20 Capacità di guida degli autisti	99,6	95,0	88,1	83,7	90,3
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**99,6**	**96,9**	**93,0**	**87,2**	**84,8**

	Urbano Ravenna (v. m.)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	6,7	6,7	6,5	6,4
D16 Pulizia del mezzo	7,1	7,0	6,8	6,9	6,9
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	7,2	7,1	7,1	7,4
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	7,1	7,3	7,1	7,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	9,4	7,5	7,0	6,9
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	7,4	7,2	7,1	7,1
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,0**	**7,2**	**7,2**	**7,1**	**6,8**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

Attenzione verso il cliente

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	98,1	98,8	90,9	92,5	93,8
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	96,9	96,9	88,4	87,4	85,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	96,7	89,6			
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	87,3	90,1	93,0	85,7	89,6
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	95,5	90,8	93,0	85,7	89,6
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	98,5	92,0			
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	98,2	94,1	92,5	87,9	91,0
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	71,2	78,0	90,3	85,1	86,9
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**98,0**	**95,0**	**94,0**	**88,4**	**85,5**

	Urbano Ravenna (v. m.)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	6,8	7,9	7,3	7,5	7,2
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,7	7,8	7,2	7,2	6,9
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,6	7,1			
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,3	7,0			
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,7	7,0	7,3	7,3	7,1
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,0	7,0			
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,9	7,1	7,2	7,0	7,1
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	5,5	6,7	7,3	7,1	6,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**6,8**	**7,0**	**7,2**	**7,0**	**6,7**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

Personale dell'azienda

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei	96,3	92,0	89,4	85,1	87,9
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	96,9	94,9			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**98,5**	**94,7**	**84,6**	**84,9**	**82,6**

	Urbano Ravenna (v. m.)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti	6,7	7,2	7,3	7,4	7,3
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,8	7,2			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**6,8**	**7,1**	**7,0**	**6,9**	**6,8**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

Servizio reclami

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	83,7	70,9			
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	79,2	70,0			
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	83,3	60,8			
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	81,6	65,8			
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**85,4**	**62,5**	**77,3**	**70,4**	**67,9**

	Urbano Ravenna (v. m.)				
	2018	2017	2016	2015	2014
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	6,4	6,1			
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,4	6,0			
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,5	5,8			
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	5,9			
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**6,4**	**5,9**	**6,3**	**6,4**	**6,2**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

Attenzione all'ambiente

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)				
	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	96,9	90,5	87,2	85,9	82,0

	Urbano Ravenna (v. m.)				
	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problemetiche ambientali	6,8	7,1	6,9	7,0	6,9

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Organizzazione del servizio

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D05 Posizione delle fermate sul territorio	99,1	97,2			
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	99,1	92,4			
D07 Puntualità del servizio	99,5	98,3	89,5	90,5	84,9
D08 Regolarità del servizio	99,3	99,8	91,8	95,1	92,7
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	98,2	91,0	80,7	83,8	84,3
D10 Rispetto delle fermate stabilite	99,1	99,5			
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	97,9	99,6	87,1	84,9	84,1
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	97,8	100,0			
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	98,8	99,7	89,5	92,8	88,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**99,5**	**99,3**	**92,4**	**92,4**	**89,1**

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,4	8,0			
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,3	7,6			
D07 Puntualità del servizio	7,4	8,0	7,5	7,7	7,3
D08 Regolarità del servizio	7,4	8,1	7,9	8,0	7,4
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	7,7	7,0	7,0	6,9
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,4	8,2			
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	8,1	7,0	6,9	6,8
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	7,9			
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	8,0	7,4	7,5	7,2
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**7,4**	**8,0**	**7,5**	**7,4**	**7,1**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Comfort del viaggio

Area positiva e v. m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	95,7	95,0	78,2	71,8	78,8
D16 Pulizia del mezzo	96,3	95,7	87,0	86,7	85,4
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	99,3	99,0	86,9	86,5	89,3
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	99,8	99,8	89,2	91,6	90,6
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	99,8	99,8	89,5	91,0	94,1
D20 Capacità di guida degli autisti	99,1	99,3	91,5	90,5	93,6
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**99,8**	**99,8**	**91,5**	**91,3**	**91,3**

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,3	7,6	7,0	6,7	7,6
D16 Pulizia del mezzo	7,5	7,9	7,4	7,5	7,5
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,7	8,0	7,4	7,4	7,6
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,9	8,0	7,6	7,6	7,5
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	8,5	8,2	7,9	7,6	7,9
D20 Capacità di guida degli autisti	7,8	8,1	7,7	7,6	7,7
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,6**	**8,0**	**7,6**	**7,4**	**7,4**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Attenzione verso il cliente

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	95,0	99,3	87,1	93,0	93,7
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	94,3	100,0	89,5	92,5	90,0
D24 Presenza di pensiline alle fermate	93,6	98,7			
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	92,7	98,7			
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	98,7	98,5	86,1	90,7	88,7
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	98,2	98,7			
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	98,2	98,8	89,2	89,7	88,4
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	83,0	97,5	85,8	89,1	96,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**97,7**	**99,0**	**88,0**	**93,0**	**89,8**

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,3	8,2	7,5	7,8	7,6
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,3	8,4	7,7	7,8	7,7
D24 Presenza di pensiline alle fermate	7,2	7,7			
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,8	7,6			
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,3	7,9	7,4	7,6	7,1
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,5	7,7			
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	7,9	7,3	7,3	7,1
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	6,4	7,7	7,2	7,3	7,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**7,3**	**7,9**	**7,2**	**7,3**	**7,0**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Personale dell'azienda

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	93,1	97,4	88,1	92,5	89,3
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	94,1	97,1			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**93,8**	**97,4**	**82,3**	**87,8**	**86,1**

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,2	8,1	7,6	7,9	7,8
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3	8,1			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**7,2**	**8,1**	**7,2**	**7,3**	**7,3**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Servizio reclami

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	88,0	100,0			
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	84,0	100,0			
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	72,0	75,0			
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	72,0	66,7			
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**72,0**	**80,0**	**71,5**	**77,5**	**72,3**

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	7,0	6,8			
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	7,0	6,8			
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,4	6,5			
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	6,3			
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**6,5**	**6,0**	**6,3**	**6,9**	**6,8**

Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO EXTRA URBANO

Servizio reclami

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	96,9	99,6	77,8	86,9	88,9

	Extraubano Ravenna				
	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problemetiche ambientali (tramite l'utilizzo di mezzi a basse emissioni)	7,6	8,1	6,9	7,3	7,3

Trend Servizi di Forlì - Cesena

Trend Servizi di Forlì - Cesena

(Valori %)

SERVIZIO URBANO FORLI

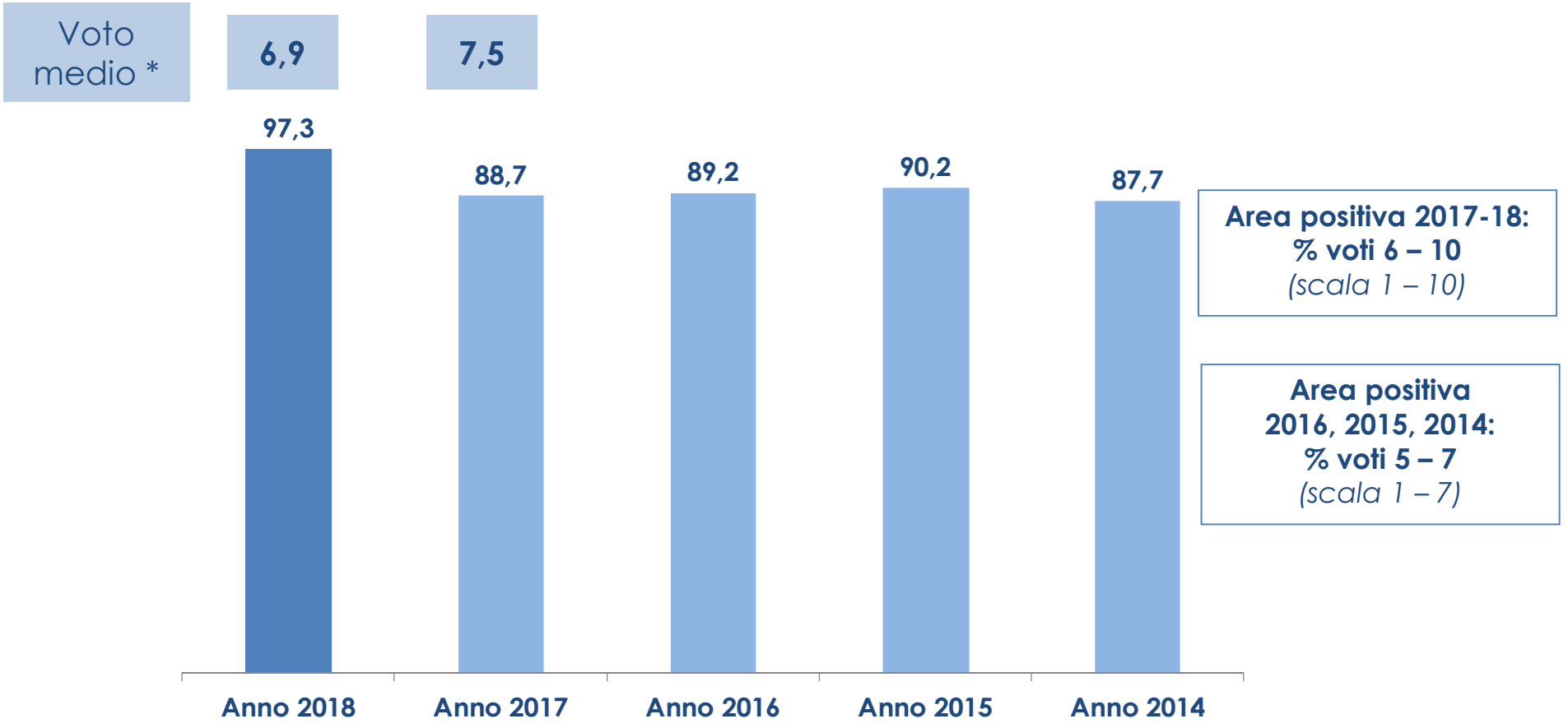
Profilo	2018	2017	2016
Urbano di Forlì			
Genere			
Maschio	39,5	38,7	38,5
Femmina	60,5	57,5	61,5
Non indicato		3,8	61,5
Età			
14-20 anni	38,4	42,7	35,9
21-29 anni	15,1	17,2	14,1
30-59 anni	33,6	31,0	33,7
60 anni ed oltre	12,9	8,8	16,1
Non indicato	0,0	0,2	0,2
Nazionalità			
Italiana	70,2	78,0	82,1
Altra nazionalità	29,8	22,0	17,9
Condizione occupazionale			
Lavoratori	22,1	23,9	35,9
Pensionati	10,5	5,7	12,8
Studenti	45,0	46,1	39,2
Altro	22,4	24,3	12,1

Trend Servizi di Forlì - Cesena

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Area positiva

SERVIZIO URBANO FORLI



** La differenza della scala di voto 2017 - 2018 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti*

Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO URBANO CESENA

(Valori %)

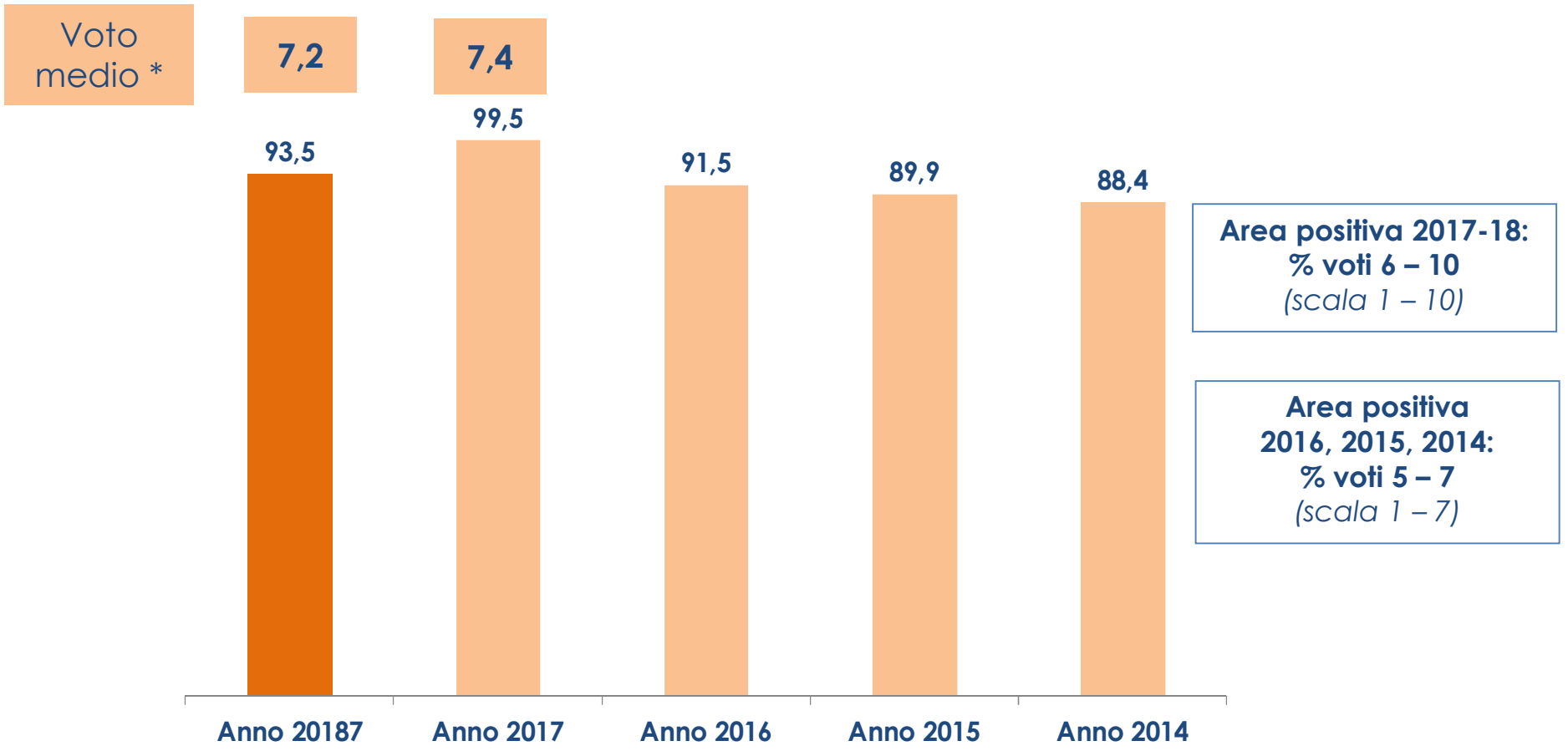
Profilo	2018	2017	2016
Urbano di Cesena			
Genere			
Maschio	39,0	47,8	36,5
Femmina	61,0	52,2	63,5
Età			
14-20 anni	29,7	26,1	33,6
21-29 anni	21,6	7,6	17,4
30-59 anni	37,6	48,8	34,5
60 anni ed oltre	9,2	17,3	14,5
Non indicato	1,8	0,2	0,0
Nazionalità			
Italiana	75,5	83,4	87,2
Altra nazionalità	24,5	16,6	12,8
Condizione occupazionale			
Lavoratori	33,6	35,4	40,1
Pensionati	7,2	12,7	10,2
Studenti	41,4	27,6	39,5
Altro	17,8	24,4	10,2

Trend Servizi di Forlì - Cesena

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Area positiva

SERVIZIO URBANO CESENA



Area positiva 2017-18: % voti 6 – 10 *(scala 1 – 10)*

Area positiva 2016, 2015, 2014: % voti 5 – 7 *(scala 1 – 7)*

** La differenza della scala di voto 2017 - 2018 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti*

Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO EXTRAURBANO

(Valori %)

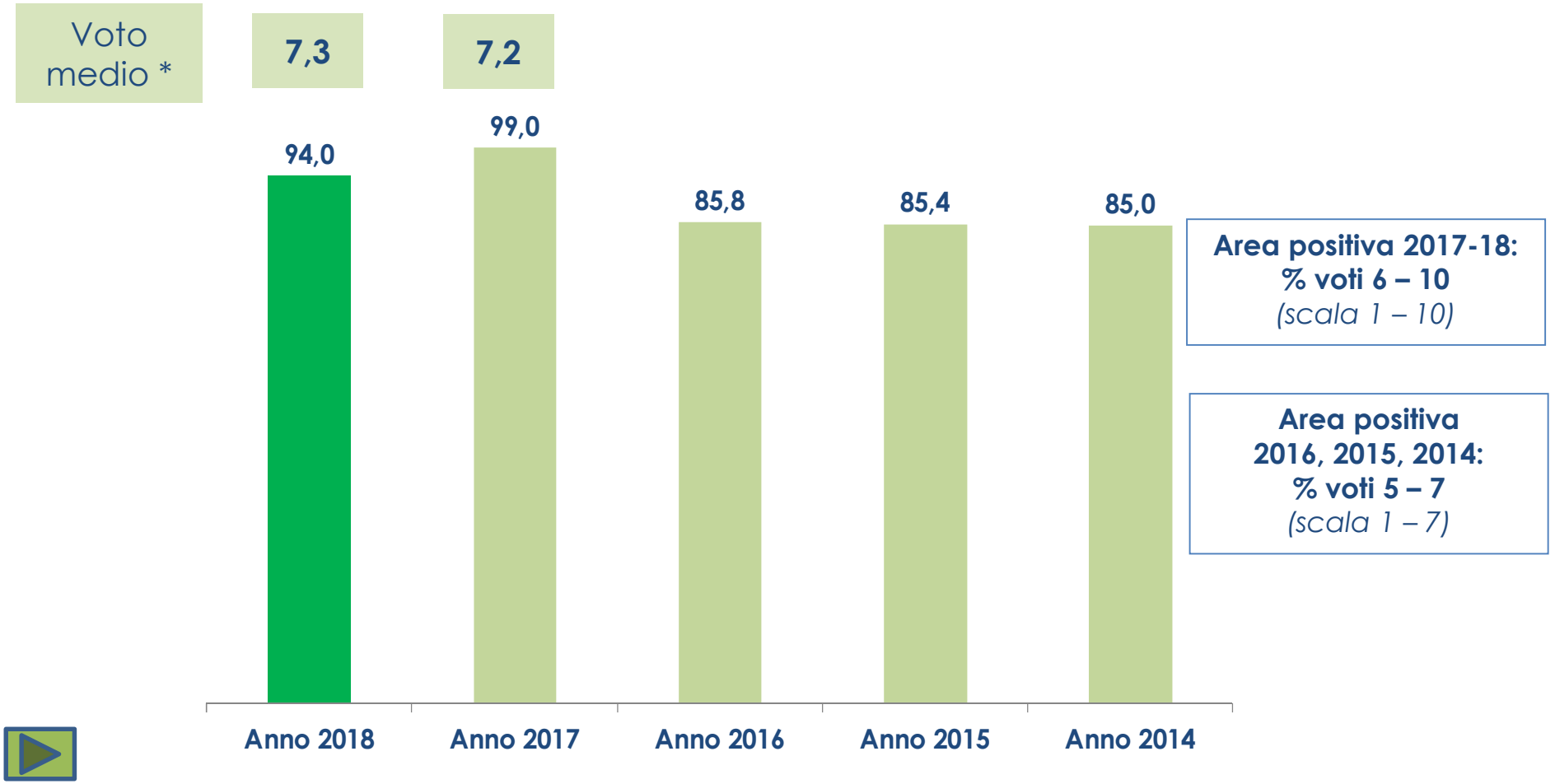
Profilo	2018	2017	2016
Extraurbano - suburbano Forlì - Cesena			
Genere			
Maschio	46,6	46,4	40,4
Femmina	53,4	53,6	59,6
Età			
14-20 anni	43,7	38,5	62,2
21-29 anni	16,4	23,5	14,6
30-59 anni	31,3	29,9	16,6
60 anni ed oltre	8,2	7,8	6,7
Non indicato	0,4	0,3	0,0
Nazionalità			
Italiana	74,0	71,2	84,7
Altra nazionalità	26,0	28,8	15,3
Condizione occupazionale			
Lavoratori	25,9	20,4	18,0
Pensionati	5,0	6,7	5,4
Studenti	51,7	50,1	67,5
Altro	17,5	22,8	9,1

Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO EXTRAURBANO

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Area positiva



Area positiva 2017-18: % voti 6 – 10 *(scala 1 – 10)*

Area positiva 2016, 2015, 2014: % voti 5 – 7 *(scala 1 – 7)*

** La differenza della scala di voto 2017 - 2018 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti*

Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO URBANO FORLI

Macrofattori del servizio (%)
Area positiva

	Indagine 2018		Indagine 2017		Totale area positiva (voti 5 - 7 su scala 1 -7)		
	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	2016	2015	2014
Urbano di Forlì							
Titoli di viaggio	95,8	7,3	78,6	6,7	93,9	94,1	92,8
Personale e informazioni	97,5	7,4	89,9	7,3	91,4	91,7	87,1
Attenzione alle esigenze dei clienti	98,2	7,4	84,6	6,8	83,3	83,2	83,7
Puntualità e frequenza del servizio	93,3	7,2	80,0	6,9	83,9	86,5	83,9
Attenzione all'ambiente	96,2	7,4	78,1	6,2	90,7	91,2	89,8
Servizio INFO	69,2	5,6	47,1	5,0	77,5	81,5	73,1
Giudizio complessivo sul servizio	**97,3**	**7,5**	**88,7**	**6,9**	**89,2**	**90,2**	**87,7**

** 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		Indagine 2017		Totale area positiva (voti 5 - 7 su scala 1 -7)		
	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	2016	2015	2014
Urbano di Cesena							
Titoli di viaggio	87,1	6,9	98,2	7,6	94,4	92,8	91,9
Personale e informazioni	92,4	7,4	97,6	7,3	91,4	90,7	87,3
Attenzione alle esigenze dei clienti	91,0	7,1	99,0	7,3	86,1	87,4	82,9
Puntualità e frequenza del servizio	89,0	7,2	64,7	7,1	84,8	85,4	83,5
Attenzione all'ambiente	78,9	6,5	97,7	7,4	95,2	92,5	90,8
Servizio INFO	68,0	6,3	94,3	6,5	83,8	80,6	64,7
Giudizio complessivo sul servizio	**93,5**	**7,2**	**99,5**	**7,4**	**91,5**	**89,9**	**88,4**

** La differenza della scala di voto 2017 - 2018 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti*

Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO EXTRAURBANO

Macrofattori del servizio (%)

Area positiva

	Indagine 2017		Indagine 2017		Totale area positiva (voti 5 - 7 su scala 1 -7)		
	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	Area positiva (voti 6 - 10 su scala 1 - 10)	Voto medio*	2016	2015	2014
Extraurbano - suburbano							
Titoli di viaggio	91,7	6,9	97,2	7,3	93,4	94,3	90,1
Personale e informazioni	93,3	7,3	99,0	7,3	88,0	90,9	83,9
Attenzione alle esigenze dei clienti	92,8	7,1	98,7	7,2	82,5	82,3	81,2
Puntualità e frequenza del servizio	87,8	6,8	96,0	7,2	79,3	81,1	78,9
Attenzione all'ambiente	85,7	7,0	94,4	7,2	88,8	89,1	85,1
Servizio INFO	62,5	5,8	95,1	6,9	83,2	84,1	74,5
Giudizio complessivo sul servizio	**94,0**	**7,2**	**99,0**	**7,3**	**85,8**	**85,4**	**85,0**

** La differenza della scala di voto 2017 - 2018 non consente alcun confronto in termini di voto medio con le edizioni precedenti*

Trend Servizi di Forlì - Cesena

Macrofattori e microfattori del servizio (%) - 1

Sintesi % voti 6 – 10 2018 - 2017

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	97,5	85,7	96,6	96,1	96,6	98,2
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	95,8	79,8	92,8	94,1	89,8	95,9
D07 Puntualità del servizio	91,2	77,6	86,9	96,1	87,1	96,2
D08 Regolarità del servizio	94,2	89,3	87,3	99,5	91,0	96,9
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	95,3	82,5	91,0	93,4	88,4	95,8
D10 Rispetto delle fermate stabilite	96,8	90,8	92,3	98,3	93,5	97,3
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	91,1	75,0	89,4	95,2	91,0	96,3
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	92,9	75,0	91,0	96,1	92,1	96,1
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	96,7	88,0	90,8	97,1	93,0	97,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**97,6**	**91,3**	**92,7**	**99,0**	**94,2**	**97,8**

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	86,2	68,8	70,5	88,0	73,6	95,5
D16 Pulizia del mezzo	91,2	64,7	82,2	93,9	85,2	95,4
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	97,6	76,7	96,2	98,0	95,1	96,1
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	98,9	88,9	94,8	95,4	94,9	97,0
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	96,9	88,1	92,0	91,5	92,9	98,0
D20 Capacità di guida degli autisti	95,4	88,3	91,9	96,5	95,0	96,6
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**97,6**	**90,0**	**90,7**	**99,5**	**93,2**	**97,5**

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	95,8	78,6	87,1	98,2	91,7	97,2
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	92,7	73,3	72,9	98,0	80,8	97,7
D24 Presenza di pensiline alle fermate	91,8	64,8	73,0	94,4	79,2	96,4
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	89,2	65,9	69,5	92,2	74,4	96,2
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	95,3	83,8	83,0	95,9	87,3	94,9
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	95,3	86,9	84,7	94,4	89,5	94,5
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	96,3	87,6	90,9	97,7	92,4	95,8
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	96,5	79,7	79,5	93,1	88,1	90,3
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**98,2**	**84,6**	**91,0**	**99,0**	**92,8**	**98,7**

Trend Servizi di Forlì - Cesena

Macrofattori e microfattori del servizio (%) - 1

Sintesi % voti 6 – 10 2018 - 2017

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	98,1	93,1	92,4	95,9	93,4	98,2
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	94,1	86,6	90,7	93,4	90,5	98,8
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**97,5**	**89,9**	**92,4**	**97,6**	**93,3**	**99,0**

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	72,0	63,6	73,1	82,9	53,7	95,1
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	79,2	64,7	76,9	97,1	65,8	88,9
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	62,5	52,9	64,0	80,0	55,3	87,7
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	66,7	41,2	60,0	91,4	56,4	90,1
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**69,2**	**47,1**	**68,0**	**94,3**	**62,5**	**95,1**

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D40a Utilizzo dei mezzi a basso impatto ambientale	96,7		70,8		87,6	
D40b Rumorosità dei mezzi	95,2		82,6		79,3	
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**96,2**	**78,1**	**78,9**	**97,7**	**85,7**	**94,4**

Trend Servizi di Forlì - Cesena

Macrofattori e microfattori del servizio (%) - 1

Sintesi Voto medio 2018 - 2017

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,5	7,4	7,9	7,3	7,4	7,2
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,3	6,9	7,5	7,2	6,9	7,1
D07 Puntualità del servizio	7,0	6,8	7,0	7,1	6,8	7,2
D08 Regolarità del servizio	7,3	7,4	7,3	7,5	7,2	7,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	7,0	7,3	7,1	6,8	7,1
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,5	7,8	7,8	7,9	7,4	7,2
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	6,7	7,1	7,4	6,9	7,1
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	6,6	7,2	7,5	7,0	7,1
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	7,0	7,6	7,3	7,2	7,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**7,4**	**7,1**	**7,3**	**7,5**	**7,2**	**7,2**

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,9	6,2	6,4	6,9	6,3	6,9
D16 Pulizia del mezzo	7,4	6,0	7,0	7,0	6,9	7,1
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,7	6,6	7,8	7,2	7,5	7,2
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,8	7,3	8,0	7,2	7,6	7,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,8	7,4	7,5	7,5	7,5	7,5
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	7,2	7,5	7,6	7,4	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,5**	**7,0**	**7,3**	**7,4**	**7,3**	**7,2**

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,5	6,9	7,3	7,5	7,3	7,3
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,1	6,4	6,6	7,7	6,6	7,3
D24 Presenza di pensiline alle fermate	7,0	6,1	6,4	7,1	6,5	7,0
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	7,0	5,9	6,2	6,9	6,4	7,0
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,2	6,9	7,1	7,3	6,9	7,1
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	7,2	7,2	7,3	7,2	7,2
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	7,0	7,3	7,4	7,2	7,1
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,7	6,9	7,1	7,0	7,2	6,9
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**7,4**	**6,8**	**7,1**	**7,3**	**7,1**	**7,2**

Macrofattori e microfattori del servizio (%) - 1

Sintesi Voto medio 2018 - 2017

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,5	7,7	7,6	7,2	7,3	7,4
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	7,2	7,4	7,4	7,0	7,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**7,4**	**7,3**	**7,4**	**7,3**	**7,3**	**7,3**

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	5,6	5,2	6,2	6,6	5,2	6,8
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,3	5,6	6,4	7,1	6,2	6,8
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	5,5	4,8	5,8	6,7	5,3	6,7
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,7	4,4	5,2	6,6	5,2	6,8
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**5,6**	**5,0**	**6,3**	**6,5**	**5,8**	**6,9**

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
D40a Utilizzo dei mezzi a basso impatto ambientale	7,4		6,2		6,9	
D40b Rumorosità dei mezzi	7,4		6,5		6,5	
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**7,4**	**6,2**	**6,5**	**7,4**	**7,0**	**7,2**

Trend Servizi di Rimini

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

(Valori %)

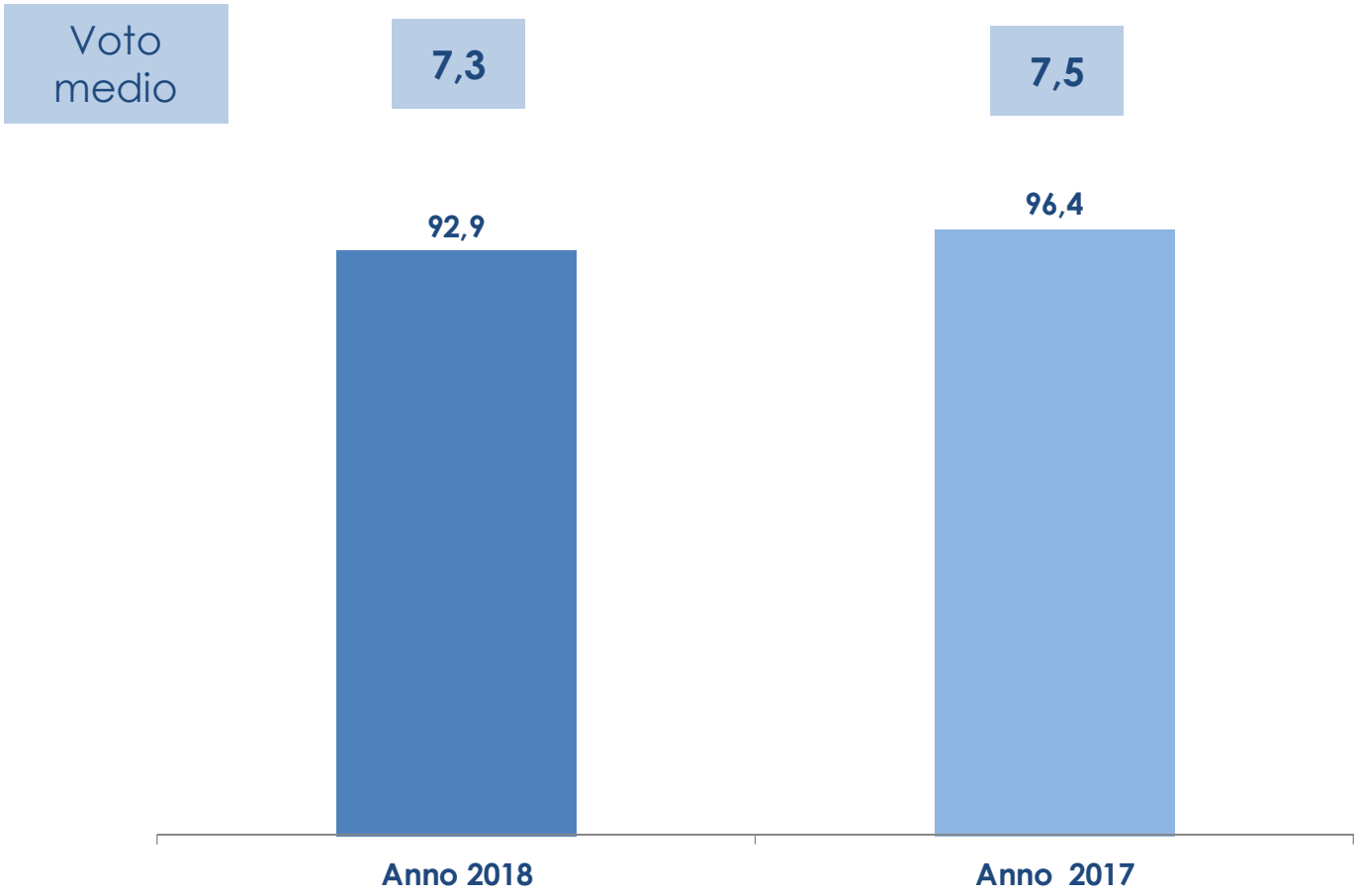
Profilo	2018	2017
Urbano Rimini		
Genere		
Maschio	42,0	30,4
Femmina	58,0	69,4
Non indicato	0,0	0,2
Età		
14-20 anni	27,1	45,9
21-29 anni	12,7	10,1
30-59 anni	37,9	30,0
60 anni ed oltre	18,7	13,8
Non indicato	3,7	0,2
Nazionalità		
Italiana	72,9	73,4
Altra nazionalità	27,1	26,6
Condizione occupazionale		
Lavoratori	36,0	19,6
Pensionati	12,3	8,7
Studenti	30,2	47,1
Altro	21,5	24,6

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

Giudizio complessivo sul servizio

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



Trend Servizi di Rimini

(Valori %)

SERVIZIO EXTRA URBANO

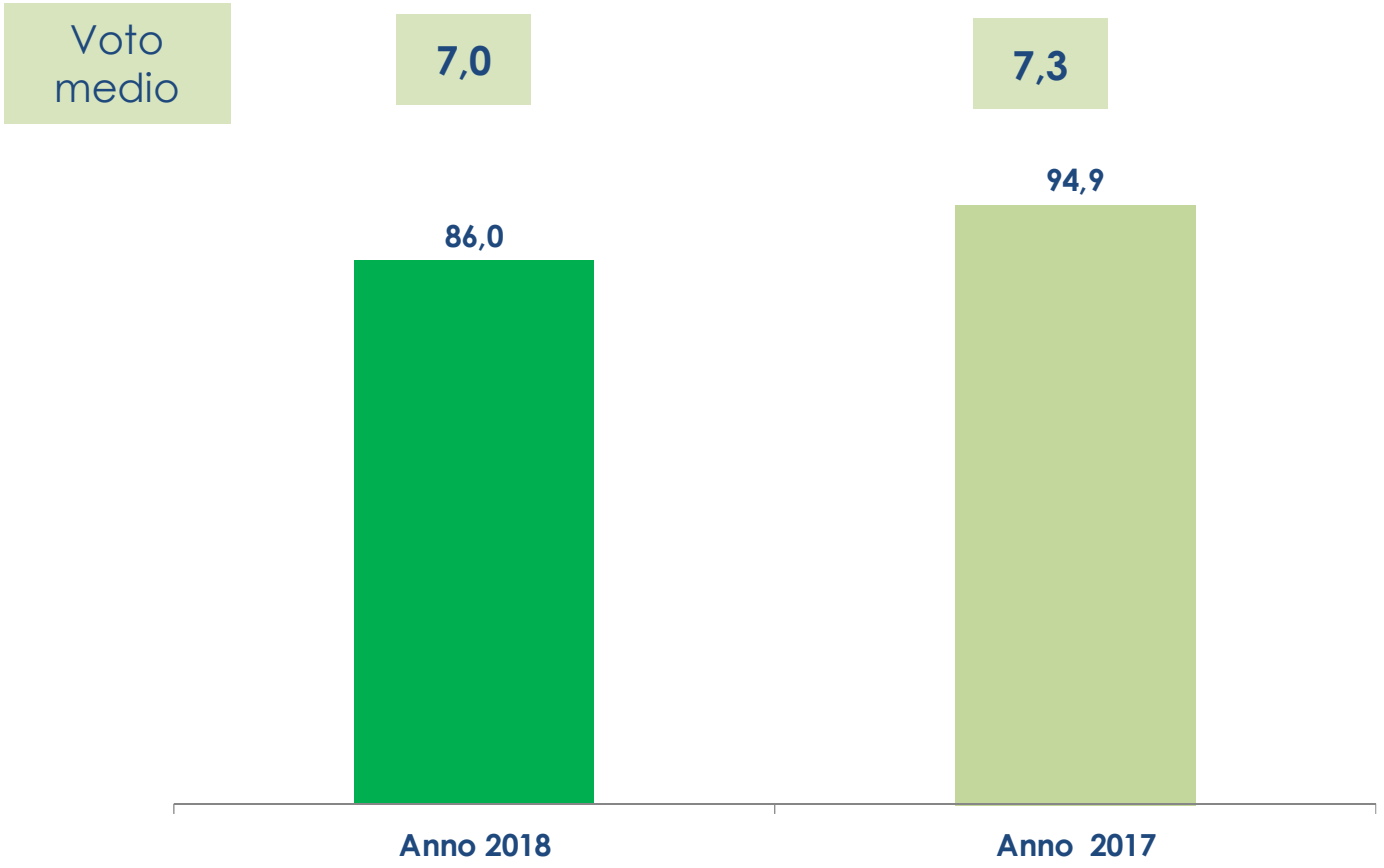
Profilo	2018	2017
Extraurbano Rimini		
Genere		
Maschio	50,0	33,1
Femmina	50,0	66,2
Non indicato	0,0	0,7
Età		
14-20 anni	60,9	57,9
21-29 anni	11,7	11,5
30-59 anni	18,0	24,8
60 anni ed oltre	7,4	5,0
Non indicato	2,0	0,7
Nazionalità		
Italiana	84,0	76,3
Altra nazionalità	16,0	23,7
Condizione occupazionale		
Lavoratori	19,1	18,0
Pensionati	6,6	3,2
Studenti	63,1	57,2
Altro	11,1	21,6

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO EXTRA URBANO

Giudizio complessivo sul servizio

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



Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

Organizzazione del servizio

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	92,3	95,5
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	85,4	90,9
D07 Puntualità del servizio	84,8	87,2
D08 Regolarità del servizio	89,8	91,8
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	88,2	89,7
D10 Rispetto delle fermate stabilite	95,1	94,0
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	91,1	87,9
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	88,3	87,7
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	88,9	95,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**91,8**	**94,6**

	Urbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,7	7,6
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	7,2
D07 Puntualità del servizio	7,2	7,0
D08 Regolarità del servizio	7,5	7,3
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	7,1
D10 Rispetto delle fermate stabilite	8,0	7,5
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,2	6,9
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	6,9
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	7,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**7,4**	**7,4**

SERVIZIO URBANO

Comfort del viaggio

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	76,2	86,0
D16 Pulizia del mezzo	83,4	87,9
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	93,1	91,5
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	92,0	93,0
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	85,7	81,2
D20 Capacità di guida degli autisti	91,8	95,9
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**91,8**	**96,3**

	Urbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	7,1
D16 Pulizia del mezzo	6,9	7,2
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,5	7,2
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,5	7,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4	6,8
D20 Capacità di guida degli autisti	7,5	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,4**	**7,4**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

Attenzione verso il cliente

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	89,4	95,2
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	90,1	92,6
D24 Presenza di pensiline alle fermate	81,5	84,2
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	82,6	86,7
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	91,9	93,2
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	85,9	92,7
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	91,1	94,8
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	92,9	95,6
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**91,5**	**94,0**

	Urbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,5	7,5
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,5	7,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,9	6,8
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,7	6,9
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,5	7,4
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	7,1
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,5	7,5
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,8	7,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**7,6**	**7,5**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

Personale dell'azienda

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	93,0	95,0
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	92,7	95,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**92,8**	**95,1**

	Urbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,6	7,6
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,6	7,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**7,6**	**7,5**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

Servizio reclami

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	85,4	88,0
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	89,1	93,8
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	80,4	88,0
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	74,4	85,7
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**85,1**	**88,0**

	Urbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	7,1	7,1
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	7,1	7,4
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,6	6,8
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	6,5
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**6,9**	**6,5**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

Attenzione all'ambiente

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Urbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	80,6	84,0

	Urbano Rimini v. m.	
	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,8	6,8

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO EXTRA URBANO

Organizzazione del servizio

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	88,8	92,4
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	73,7	82,4
D07 Puntualità del servizio	66,9	76,6
D08 Regolarità del servizio	80,2	88,8
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	76,5	81,3
D10 Rispetto delle fermate stabilite	87,6	87,7
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	79,0	79,3
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	78,4	80,2
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	81,3	88,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**79,8**	**85,2**

	Extraurbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,5	7,5
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	6,6	6,9
D07 Puntualità del servizio	6,4	6,6
D08 Regolarità del servizio	6,9	7,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	6,7	6,8
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,4	7,3
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,7	6,6
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,6	6,6
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,0	7,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**6,9**	**7,1**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO EXTRA URBANO

Comfort del viaggio

Area positiva e v. m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	66,8	72,3
D16 Pulizia del mezzo	81,4	78,1
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	89,2	83,5
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	87,4	86,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	82,7	91,0
D20 Capacità di guida degli autisti	89,3	95,0
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**88,2**	**91,7**

	Extraurbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,2	6,5
D16 Pulizia del mezzo	7,0	6,8
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,2	7,0
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	7,2
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,1	7,1
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,3**	**7,2**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO EXTRA URBANO

Attenzione verso il cliente

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	87,9	89,8
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	84,1	89,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	74,0	76,0
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	65,6	79,4
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	81,7	94,2
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	81,4	87,6
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	83,3	94,3
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	90,0	95,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**87,1**	**95,7**

	Extraurbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,1	7,4
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,9	7,1
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,4	6,5
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,2	6,5
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,9	7,3
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,8	7,2
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,9	7,3
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,4	7,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**7,2**	**7,4**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO EXTRA URBANO

Personale dell'azienda

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	91,6	92,7
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	85,9	94,6
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**87,4**	**94,2**

	Extraurbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	7,3
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	7,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**7,1**	**7,2**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO EXTRA URBANO

Servizio reclami

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	59,5	70,6
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	75,0	87,5
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	60,0	81,3
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	67,6	50,0
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**65,7**	**58,8**

	Extraurbano Rimini v. m.	
	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	5,5	6,3
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,2	7,7
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	5,6	7,0
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,6	5,4
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**5,6**	**6,3**

Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO EXTRA URBANO

Attenzione all'ambiente

Area positiva e v.m. - *Voto su scala 1 - 10*

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)	
	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	75,5	80,6

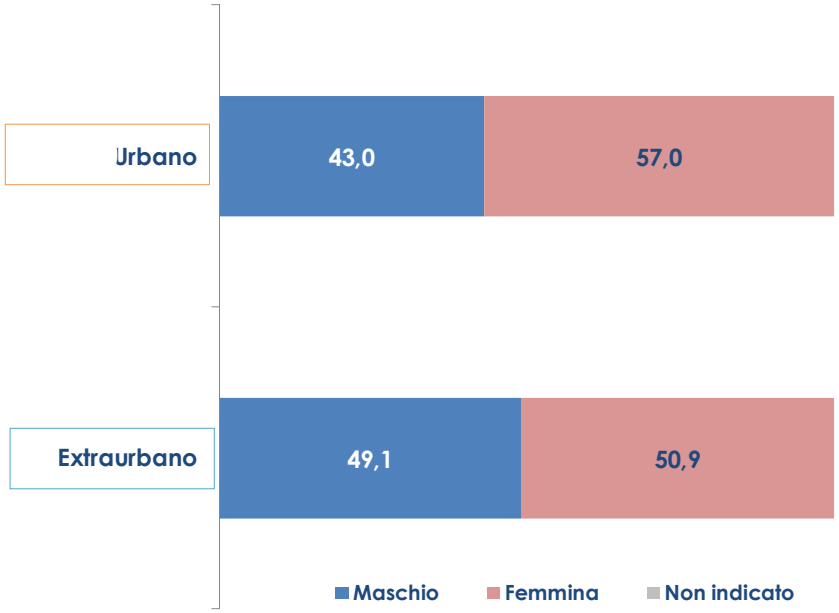
	Extraurbano Rimini v. m.	
	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,3	6,6

Servizi Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna

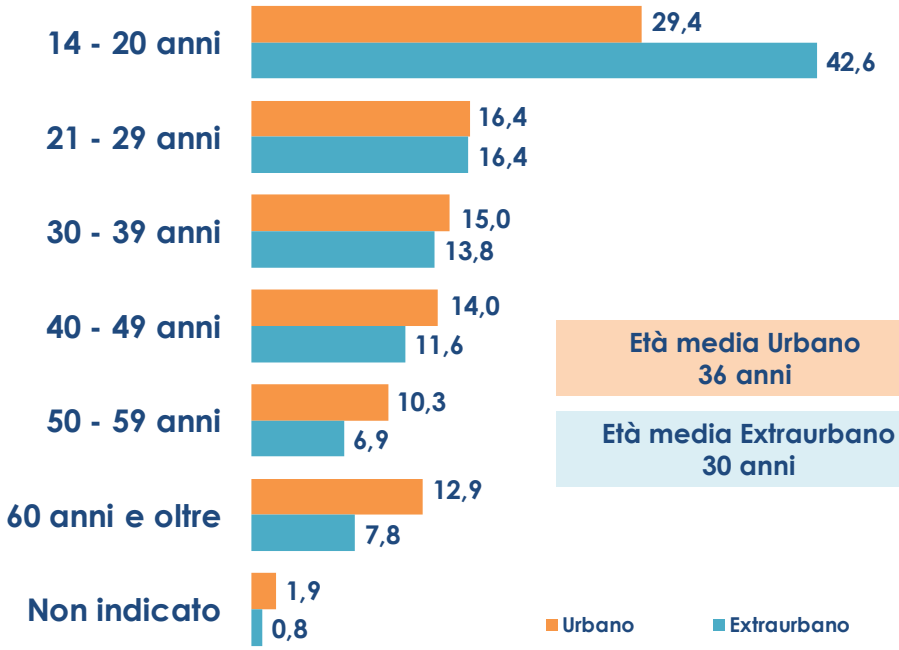
Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna

Profilo dell'utenza

Genere (%)



Classe di età (%)



Età media Urbano
36 anni

Età media Extraurbano
30 anni

Base: totale intervistati (Urbano = 1.897 – Extraurbano = 1.700)

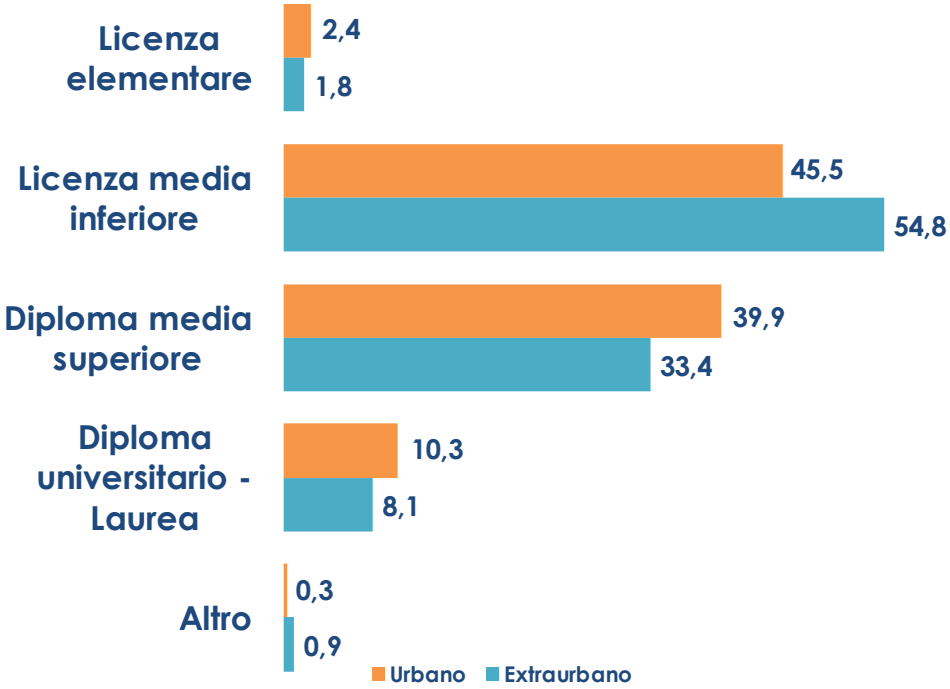
Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna

Profilo dell'utenza

Condizione professionale (%)

	Urbano	Extraurbano
Imprenditore/ dirigente	0,6	0,6
Libero professionista	2,6	2,8
Impiegato	10,0	6,5
Artigiano/commerciante/esercente	3,3	2,8
Operaio	11,4	9,6
Insegnante	3,7	3,5
Rappresentante	1,6	1,1
Totale occupati	**33,3**	**26,8**
Studente	35,1	48,6
Casalinga	8,0	6,8
Pensionato	9,3	4,9
Disoccupato	5,9	6,5
Totale non occupati	**58,3**	**66,8**
Altro	**7,4**	**5,8**
Non indicato	**1,1**	**0,6**

Titolo di studio (%)

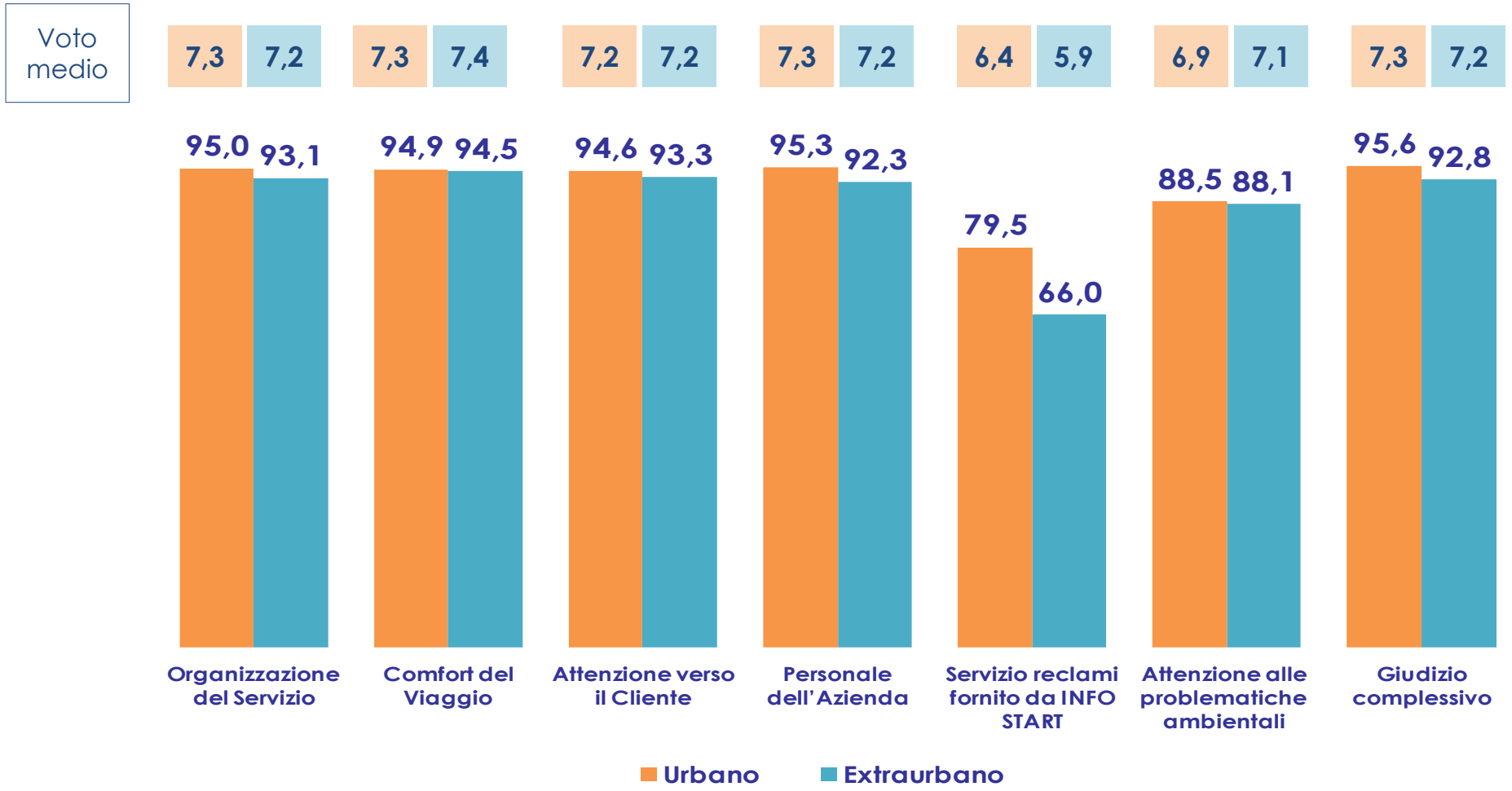


Base: totale intervistati (Urbano = 1.897 – Extraurbano = 1.700)

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 = 1.897 – Extraurbano = 1.700)