



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

Autunno 2019



PRESENTAZIONE

realizzata CSA Research per



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 **seconda campagna di indagine**, realizzata nei mesi di novembre e dicembre 2019.

Le rilevazioni precedenti

Prima dell'avvio della prima campagna indagine nell'autunno 2018, già nel periodo autunnale 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.

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-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**.



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	475	450	475	550	1950
Servizi Extraurbani	750		525	375	1650

Campione REALE	Forlì	Cesena	Ravenna	Rimini	TOTALE
Servizi Urbani	475	450	475	552	1952
Servizi Extraurbani	749		526	373	1648





I servizi nei territori





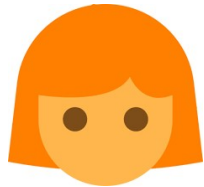
I servizi nei territori



Profilo dell'utenza e abitudini di spostamento



Il profilo dell'utenza - Sintesi



Prevalenza **femminile** in tutti i servizi con percentuali più elevate nell'Urbano di Forlì e nell'Extraurbano di Ravenna. La percentuale più alta di maschi si registra nel servizio Extraurbano di Rimini (48,5%).



Presenza di viaggiatori in tutte le classi di età, con percentuali elevate di **giovannissimi 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 urbana di **Ravenna**; gli **ultrasessantenni** registrano la percentuale più elevata (20,5%) 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'84,5% dell'Extraurbano di Rimini** al 59,1% 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	38,9	46,2	46,2	44,6	39,5	42,0	48,5
	Femmina	61,1	53,8	53,8	55,4	60,5	58,0	51,5
Classe di età	14 - 20 anni	34,7	26,2	43,3	27,2	37,5	25,5	61,1
	21 - 29 anni	17,9	22,9	18,6	15,2	19,8	13,2	12,1
	30 - 39 anni	11,2	14,7	12,7	16,4	14,3	12,3	7,0
	40 - 49 anni	9,3	12,9	10,9	17,5	12,0	13,8	4,6
	50 - 59 anni	8,2	8,2	5,3	10,5	10,5	12,9	6,7
	60 anni e oltre	18,7	14,4	8,9	12,6	6,1	20,5	8,0
	Non indicato	0,0	0,7	0,3	0,6	0,0	1,8	0,5
Nazionalità	Italiana	72,0	81,1	75,0	64,4	59,1	73,2	84,5
	Romena	5,3	4,9	6,9	10,5	12,2	6,2	3,8
	Albanese	6,7	4,0	6,7	5,5	7,0	6,3	4,6
	Marocchina	9,1	3,6	5,6	6,9	7,4	5,1	2,4
	Altro	5,5	5,3	5,3	11,6	13,1	7,6	3,8
	Non indicato	1,5	1,1	0,4	1,1	1,1	1,6	1,1

Età media (anni)

36

36

30

37

31

41

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	2,0	0,8	0,6	0,2	0,2	0,3
	Libero professionista	1,7	7,1	4,5	2,9	0,8	2,4	1,6
	Impiegato	5,3	9,3	4,0	6,7	5,9	15,0	9,4
	Artigiano/commerciante/esercente	0,6	5,3	4,0	4,8	1,0	4,2	1,3
	Operaio	8,6	5,8	6,4	17,9	14,4	11,6	5,1
	Insegnante	1,9	6,4	3,2	1,1	3,0	2,4	1,9
	Rappresentante	0,6	2,9	1,5	0,4	0,2	0,2	0,5
	Studente	41,1	34,4	53,3	26,7	40,3	28,4	62,7
	Casalinga	9,9	6,4	4,5	8,6	11,6	8,2	2,1
	Pensionato	15,2	10,7	6,1	10,3	4,4	12,5	6,7
	Disoccupato	5,5	5,3	3,5	11,2	10,8	7,1	6,2
Altro	9,5	4,2	8,1	8,6	7,4	8,0	2,1	
Titolo di studio	Licenza elementare	4,8	4,4	1,9	3,2	0,6	3,6	2,9
	Licenza media inferiore	46,9	29,8	50,1	42,3	48,3	45,1	61,1
	Diploma Media superiore	38,9	43,3	37,1	46,7	44,7	39,9	27,3
	Diploma universitario/Laurea	8,0	20,9	10,0	7,4	6,5	10,9	6,2
	Altro	1,3	1,6	0,9	0,4	0,0	0,5	2,4

Totale occupati	18,9	38,9	24,4	34,5	25,5	35,9	20,1
-----------------	------	------	------	------	------	------	------



Le abitudini di spostamento - Sintesi



Tutti i servizi sono utilizzati con **frequenza elevata (5 – 7 giorni a settimana)**, con percentuale particolarmente nel servizio Extraurbano 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 Ravenna e nell'urbano di Cesena***



Tra le motivazioni di utilizzo del servizio risulta ovunque particolarmente diffusa quella relativa agli **spostamenti legati 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 Rimini** mentre l'utilizzo del servizio per **motivazioni diverse** da quelle sistematiche legate a studio e lavoro risulta maggiore tra chi usa i servizi **Urbani di Cesena e Ravenna**.*



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**.



L'utilizzo di **WhatsApp Start Romagna** raggiunge la percentuale più alta tra gli utenti del servizio **Urbano di Forlì (36,2%)**.





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)	49,9	39,1	51,5	38,1	39,5	51,3	74,0
	3-4 giorni/sett	19,6	20,4	14,7	18,9	17,3	19,9	13,9
	1-2 giorni/ sett	15,4	17,6	14,3	22,5	20,2	13,9	7,8
	più raramente	13,7	20,0	17,8	20,2	22,1	13,0	4,0
	E' la prima volta/non indicato	1,5	2,9	1,7	0,2	1,0	1,8	0,3
Titolo di viaggio utilizzato	Biglietto semplice	32,6	40,4	32,0	44,6	44,5	34,8	15,5
	Abbonam. Settimanale	1,9	3,8	1,3	3,8	1,7	6,9	2,1
	Abbonam. Mensile	12,4	16,0	11,2	26,9	15,6	25,2	17,4
	Abbonam. Annuale	22,3	20,7	17,2	13,9	13,5	17,2	30,8
	Abbonam. Annuale Under 26	26,9	12,4	31,2	9,9	23,8	11,6	30,3
	Totale abbonamenti	63,6	52,9	61,0	54,5	54,6	60,9	80,7
	Altro	3,8	6,7	6,9	0,8	1,0	4,3	3,8
Motivo principale dello spostamento	Ritorno a casa	25,9	22,0	36,4	21,7	20,3	24,3	36,2
	Recarmi al luogo abituale di lavoro	10,1	10,7	6,4	11,4	8,0	14,1	10,5
	Per affari di lavoro	3,4	6,4	4,5	5,5	7,2	7,2	0,3
	Studio scuola/università	24,0	16,4	24,6	16,4	29,7	19,4	37,8
	Acquisti	12,4	12,9	4,3	11,8	10,5	9,1	2,1
	Servizi	6,3	5,3	4,0	9,5	11,8	9,6	5,4
	Visita ad amici/parenti	6,3	4,9	4,5	10,7	7,2	5,1	1,6
	Svago/tempo libero/turismo	8,6	14,2	6,7	7,6	3,2	3,8	3,2
	Altri motivi	2,9	7,1	8,5	5,5	2,1	7,4	2,9



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 ferial	Prima delle 7.00	10,7	16,0	22,3	13,5	12,2	17,0	21,4
	7.00 - 9.00	55,4	52,0	55,5	38,3	49,2	49,6	60,9
	9.01 - 12.30	31,2	40,0	23,2	26,3	19,0	29,2	24,1
	12.31 - 14.30	49,7	43,1	52,3	33,5	39,7	37,1	52,8
	14.31 - 17.00	34,5	29,8	30,2	26,9	28,3	28,8	25,5
	17.01 - 19.00	37,3	34,7	32,6	33,9	31,2	28,4	23,9
	Dopo le 19.00	12,0	10,0	8,3	9,3	5,3	5,4	5,9
	Non prende l'autobus - non indica	2,1	2,9	5,3	4,2	2,9	4,5	5,1
Fasce orarie di utilizzo del servizio il sabato	Prima delle 7.00	5,5	11,6	15,9	6,3	8,0	11,4	15,3
	7.00 - 9.00	37,3	27,8	32,8	17,3	30,8	28,3	32,7
	9.01 - 12.30	19,6	21,1	11,9	13,1	9,1	17,0	11,8
	12.31 - 14.30	33,5	26,2	37,9	17,9	25,5	24,1	33,5
	14.31 - 17.00	23,2	17,6	17,1	16,4	20,0	15,9	15,3
	17.01 - 19.00	20,6	16,2	14,0	20,2	17,5	13,6	10,7
	Dopo le 19.00	8,8	6,7	5,9	5,3	4,0	4,3	4,8
	Non prende l'autobus - non indica	39,2	47,3	45,3	40,8	40,9	48,7	47,7
Fasce orarie di utilizzo del servizio la domenica	Prima delle 7.00	0,4	1,6	1,1	0,6	0,8	1,1	0,3
	7.00 - 9.00	6,7	4,2	2,7	2,3	2,3	3,6	2,4
	9.01 - 12.30	9,1	9,3	5,2	1,9	1,9	5,1	2,7
	12.31 - 14.30	6,7	8,0	7,2	2,5	3,2	5,6	5,1
	14.31 - 17.00	14,3	7,6	8,3	5,9	5,1	8,7	8,3
	17.01 - 19.00	14,5	8,2	8,4	11,6	5,3	8,7	5,6
	Dopo le 19.00	9,5	4,9	5,1	3,4	2,1	4,3	3,8
	Non prende l'autobus - non indica	74,9	83,1	84,6	80,4	89,0	83,3	87,9



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	36,2	20,4	24,3	28,6	24,7	21,7	22,5
	No	63,8	79,6	75,3	71,2	75,1	75,7	72,4
	Non indicato	0,0	0,0	0,4	0,2	0,2	2,5	5,1
Motivo non utilizzo di WHATSAPP START ROMAGNA	Non conosco questa possibilità	55,1	38,3	46,8	51,8	48,4	58,9	53,7
	Non dispongo di uno smartphone	11,6	5,6	5,1	7,1	5,3	4,5	5,6
	Utilizzo normalmente/preferisco altri canali d'informazione	6,3	22,9	18,6	5,3	3,8	8,6	12,6
	Non è servito/non ne ho avuto bisogno	25,7	31,0	28,4	34,9	42,0	25,4	25,6
	Altro	0,7	2,0	0,5	0,9	0,3	0,5	1,1
	Non indicato	0,7	0,3	0,5	0,0	0,3	2,2	1,5



L'utilizzo estivo - Sintesi



Una buona parte dell'utenza invernale ha utilizzato spesso o qualche **volta il TPL in Romagna anche nel periodo estivo**. La percentuale più elevata di uso si registra tra gli utenti del **servizio Urbano di Rimini**, che nella maggioranza assoluta dei casi usano i servizi di TPL anche in estate.



Gli utilizzatori del servizio nel periodo estivo sono serviti prevalentemente **dell'abbonamento**, in percentuali più alte tra gli utenti dell'Urbano di Rimini e dell'Extraurbano di Forlì-Cesena; tra questi ultimi si registra in particolare l'uso più alto dell'annuale under 26.



L'uso estivo si caratterizza per **l'utilizzo di una pluralità di linee**, con la sola eccezione degli utenti del servizio Extraurbano di Ravenna, che dichiarano in maggioranza assoluta di avere utilizzato in genere una linea in particolare.



L'aumento di utilizzo dei servizi di TPL nell'estate 2019 rispetto all'anno precedente ha interessato principalmente gli utenti del **servizio Extraurbano di Forlì-Cesena** mentre è rimasto contenuto tra gli utilizzatori dei servizi Urbano di Cesena e Urbano di Rimini, che hanno mantenuto lo stesso livello di utilizzo.



L'utilizzo estivo - Sintesi

L'uso del servizio in estate (%)

		Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Frequenza utilizzo Tpl in Romagna la scorsa estate	Spesso	19,4	22,2	13,9	25,3	18,1	31,9	21,7
	Qualche volta	26,7	22,9	31,1	16,8	19,6	27,7	17,4
	Raramente	19,8	26,0	28,0	28,0	42,4	12,3	37,5
	Mai	34,1	28,9	27,0	29,9	20,0	28,1	23,3
Titolo di viaggio	Biglietto semplice	41,5	58,4	26,0	48,3	49,2	37,8	48,3
	Abbonam. Settimanale	1,3	0,6	0,5	10,5	5,2	17,6	5,9
	Abbonam. Mensile	4,2	10,9	2,9	18,6	10,5	18,9	18,5
	Abbonam. Annuale	22,7	17,8	21,9	15,9	10,9	22,7	13,6
	Abbonam. Annuale Under 26	30,4	6,3	48,6	5,4	23,3	1,0	12,2
	Altro	0,0	5,9	0,0	1,2	1,0	2,0	1,4
Utilizzo linee nel periodo estivo	Una sola linea in particolare	26,8	39,1	38,2	45,6	52,5	31,7	45,8
	Più linee del servizio	73,2	60,9	61,8	54,4	47,5	68,3	54,2
Utilizzo del servizio rispetto l'anno precedente	Aumentato	35,5	14,4	40,4	36,3	37,5	9,3	34,6
	Diminuito	6,7	16,3	14,4	18,3	10,2	23,7	12,6
	Rimasto uguale	57,8	69,4	45,2	45,3	52,3	67,0	52,8



I servizi nei territori



Le valutazioni

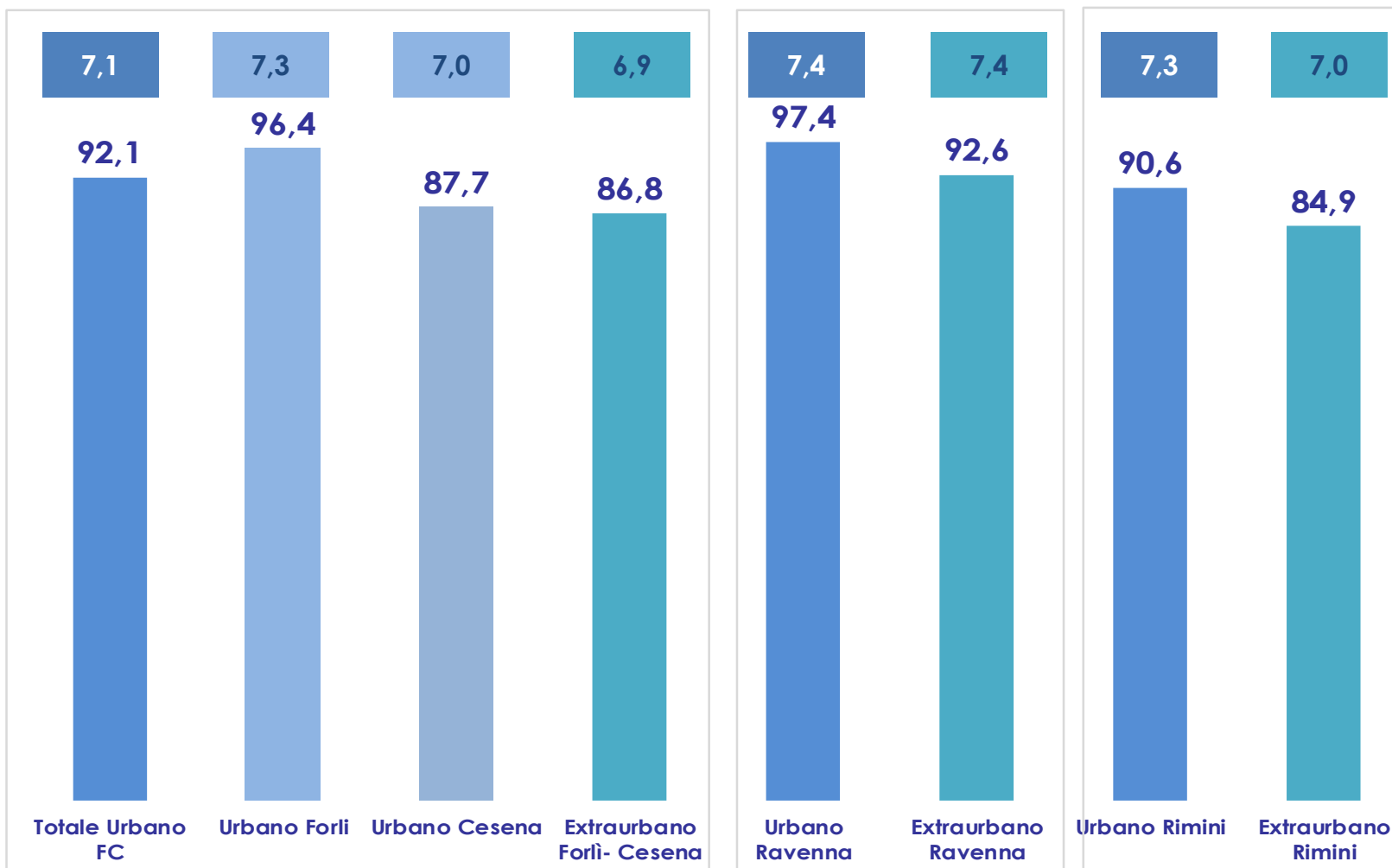


Giudizio complessivo - Sintesi

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

Voto
medio



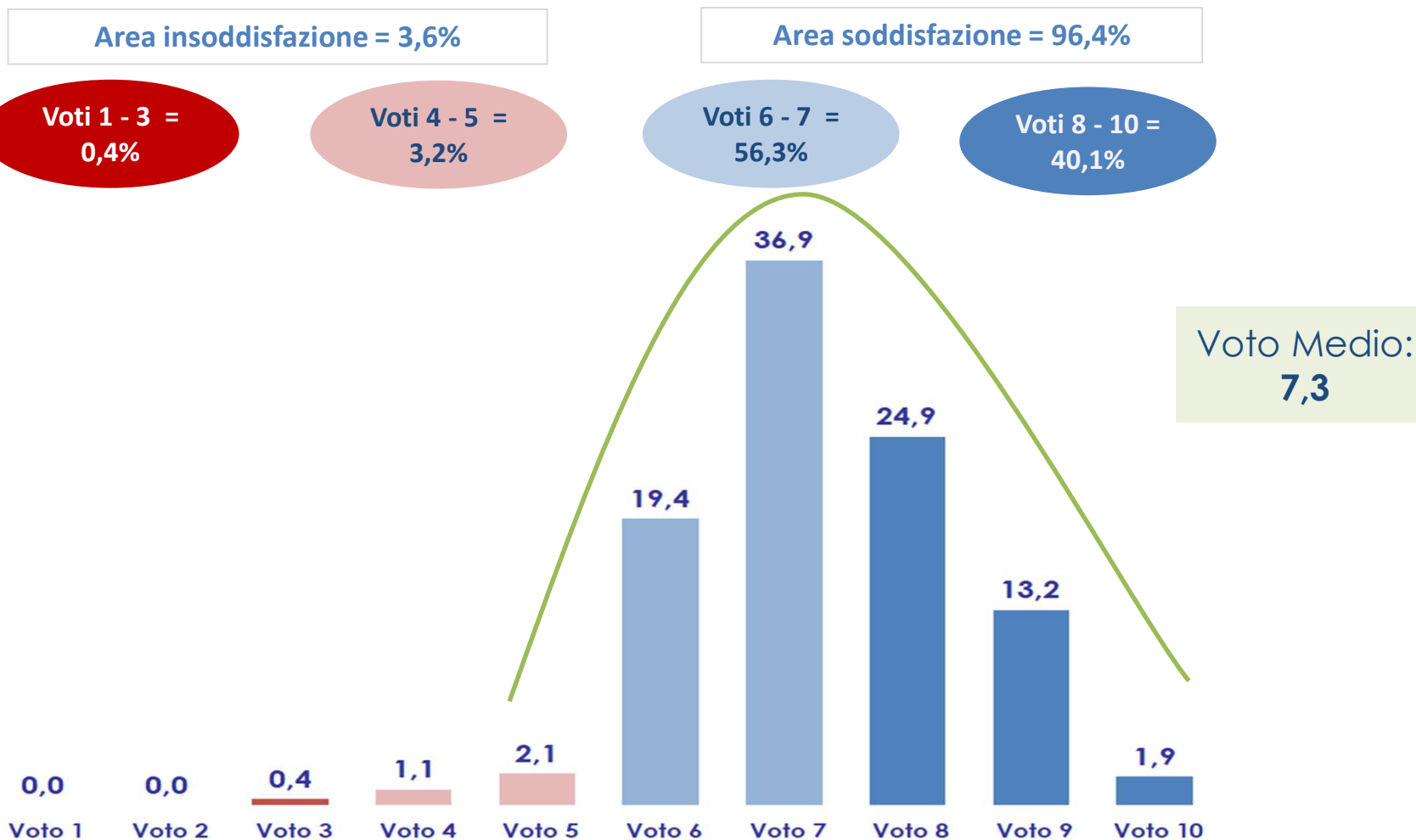


Giudizio complessivo

URBANO FORLÌ

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale intervistati (475)



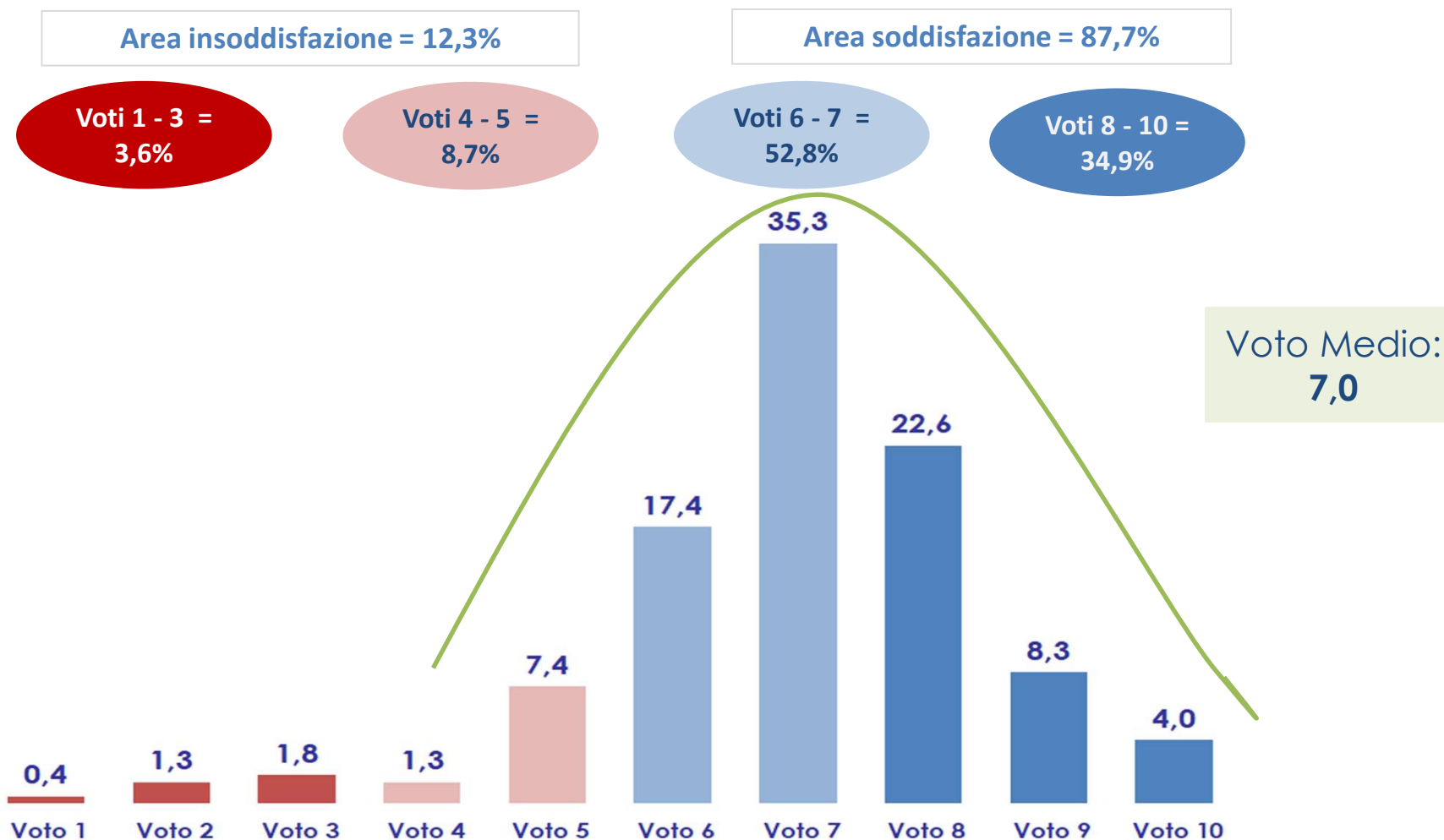


Giudizio complessivo

URBANO CESENA

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale intervistati (450)

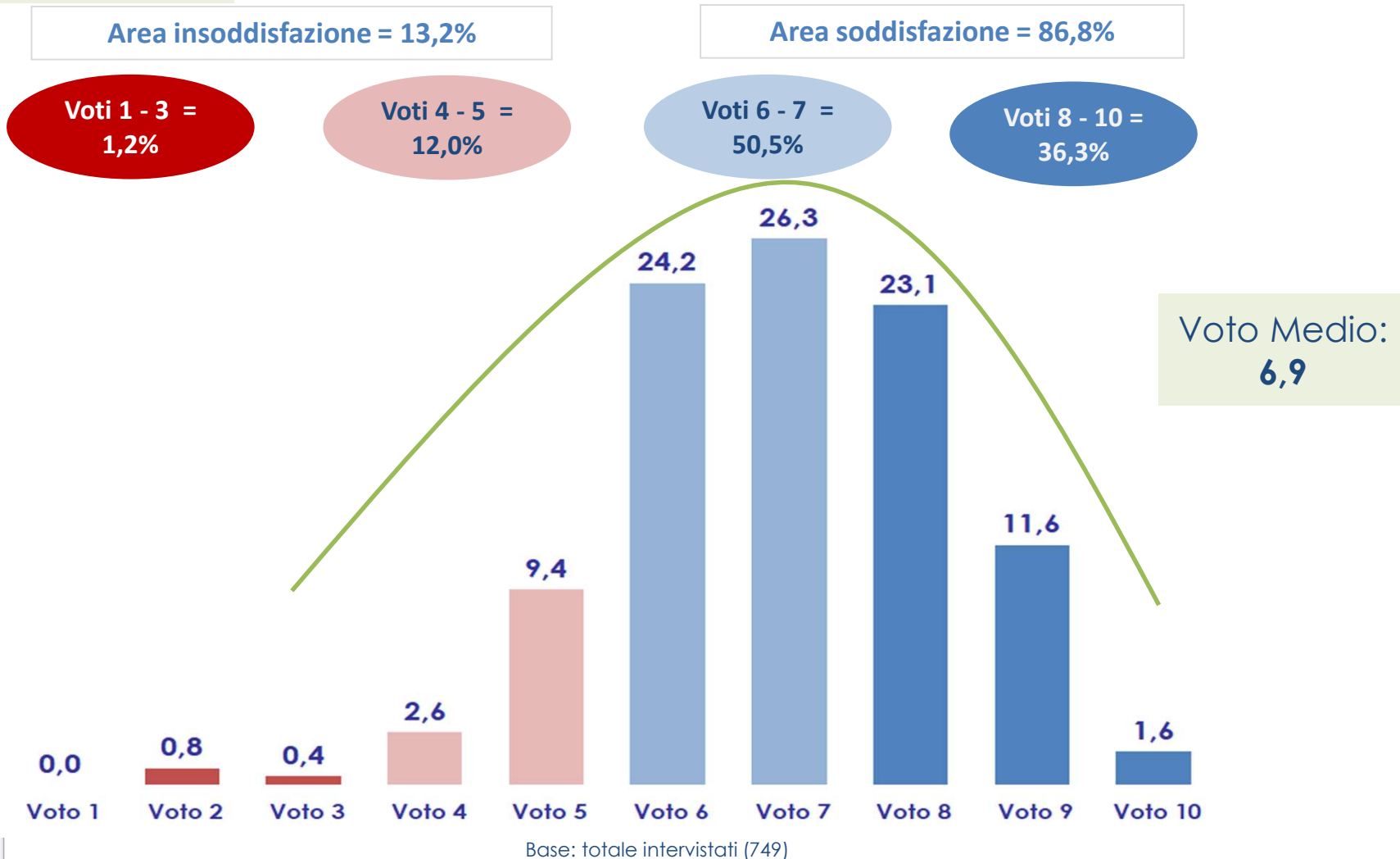




Giudizio complessivo

**EXTRAURBANO
FORLI - CESENA**

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



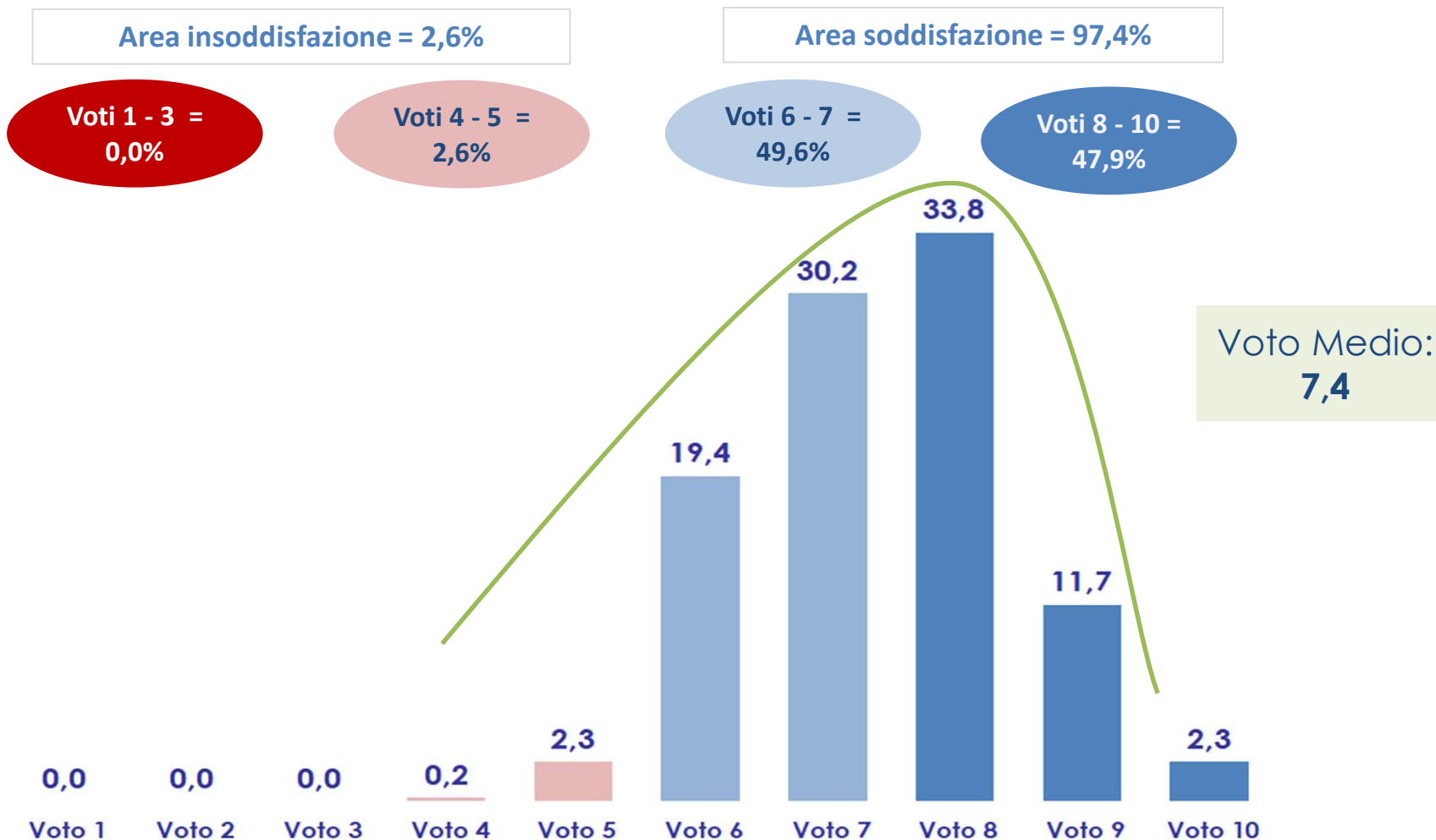


Giudizio complessivo

URBANO RAVENNA

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale intervistati (475)





Giudizio complessivo

**EXTRAURBANO
RAVENNA**

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione = 7,4%

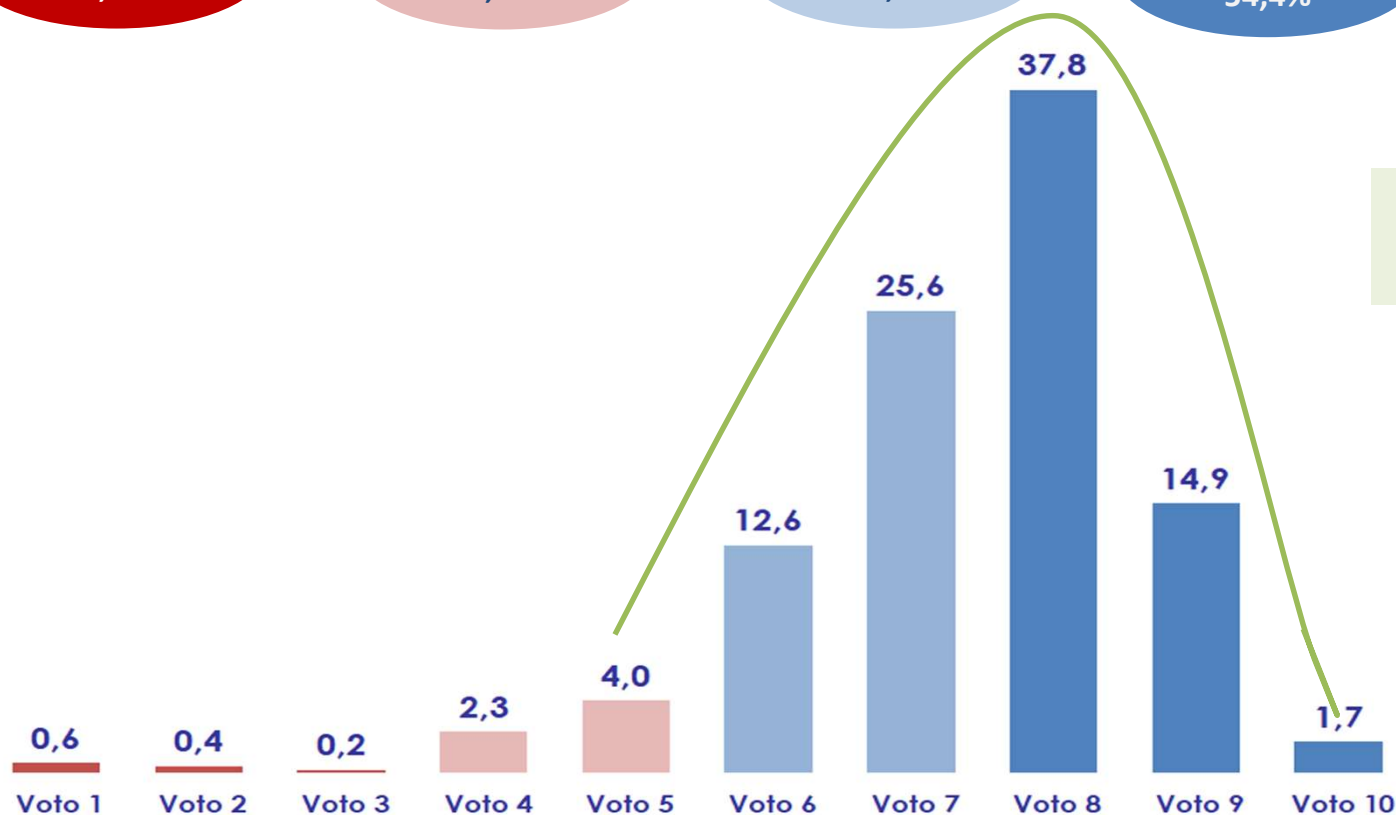
Area soddisfazione = 92,6%

Voti 1 - 3 =
1,1%

Voti 4 - 5 =
6,3%

Voti 6 - 7 =
38,2%

Voti 8 - 10 =
54,4%



Voto Medio:
7,4

Base: totale intervistati (526)

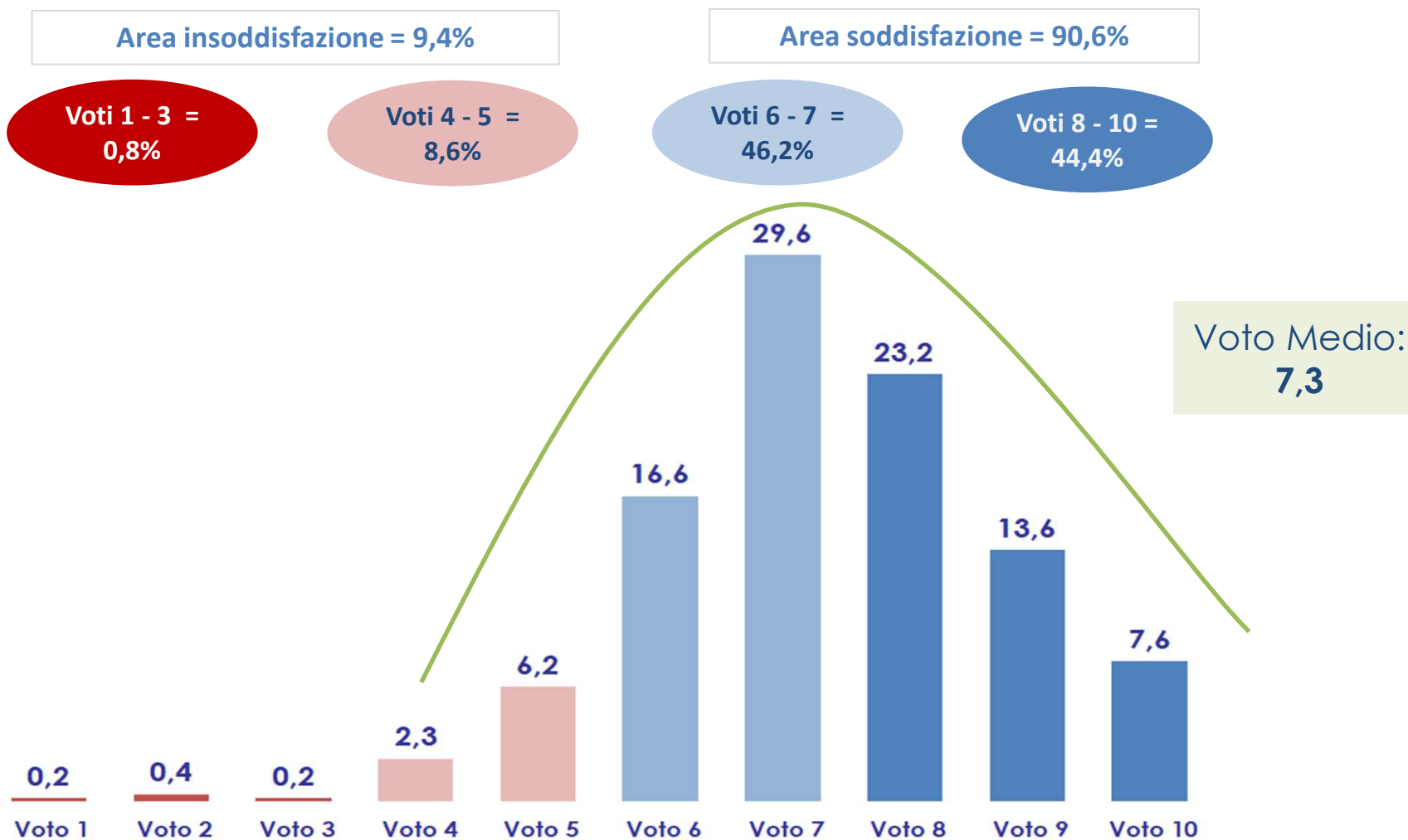




Giudizio complessivo

URBANO RIMINI

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



Base: totale intervistati (552)



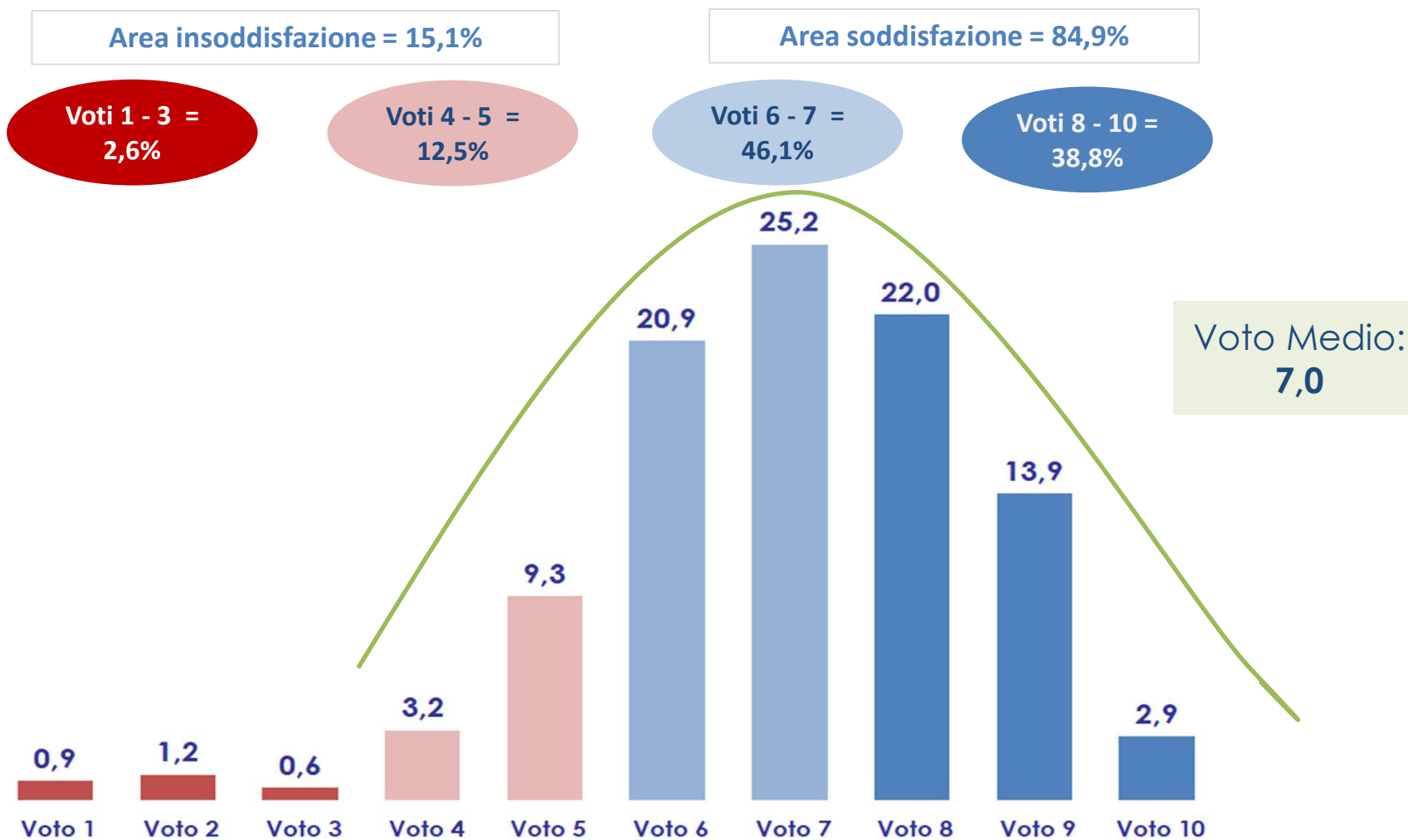


Giudizio complessivo

EXTRAURBANO RIMINI

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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



Base: totale intervistati (373)

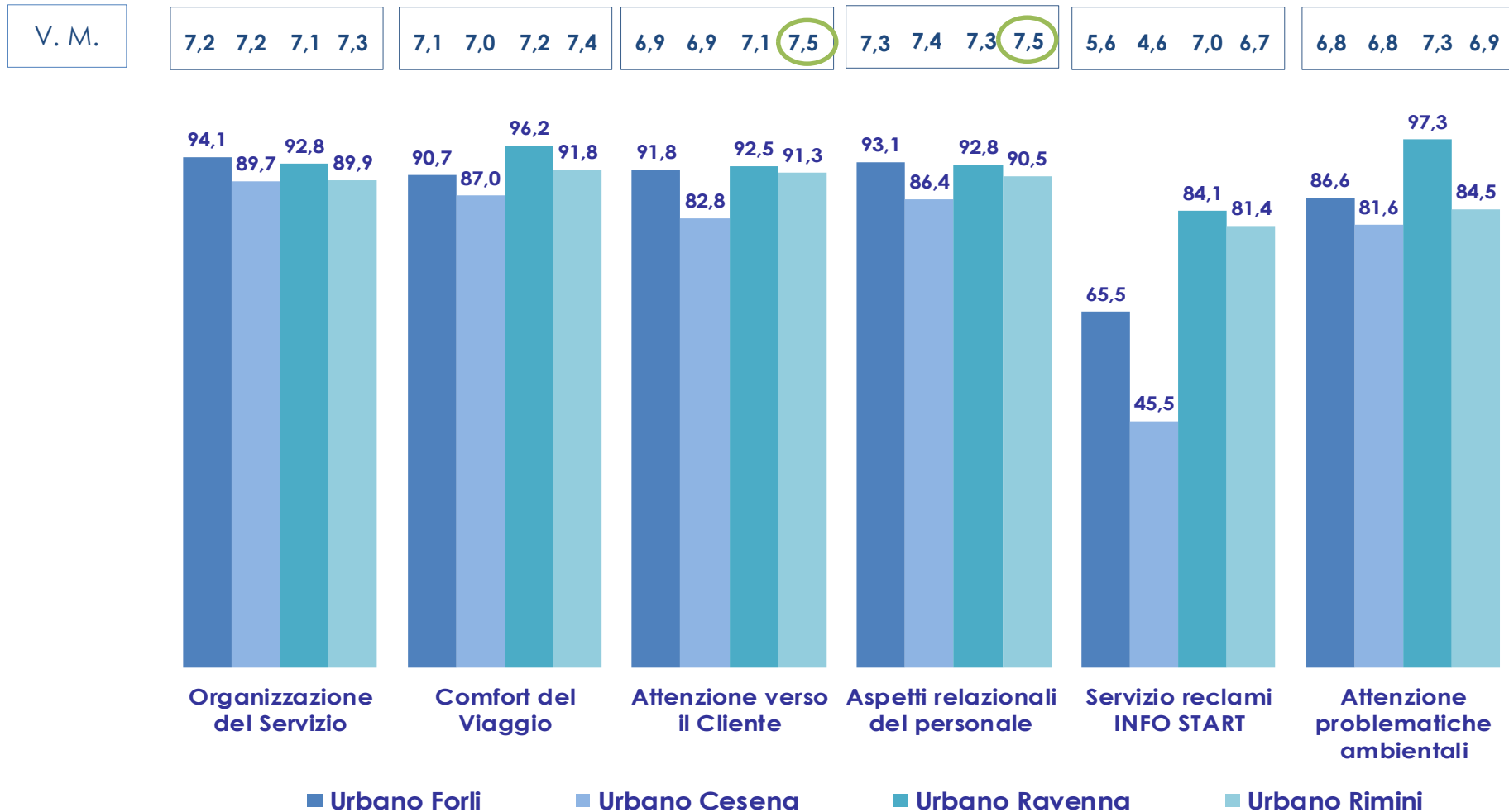




Le aree del servizio- Sintesi



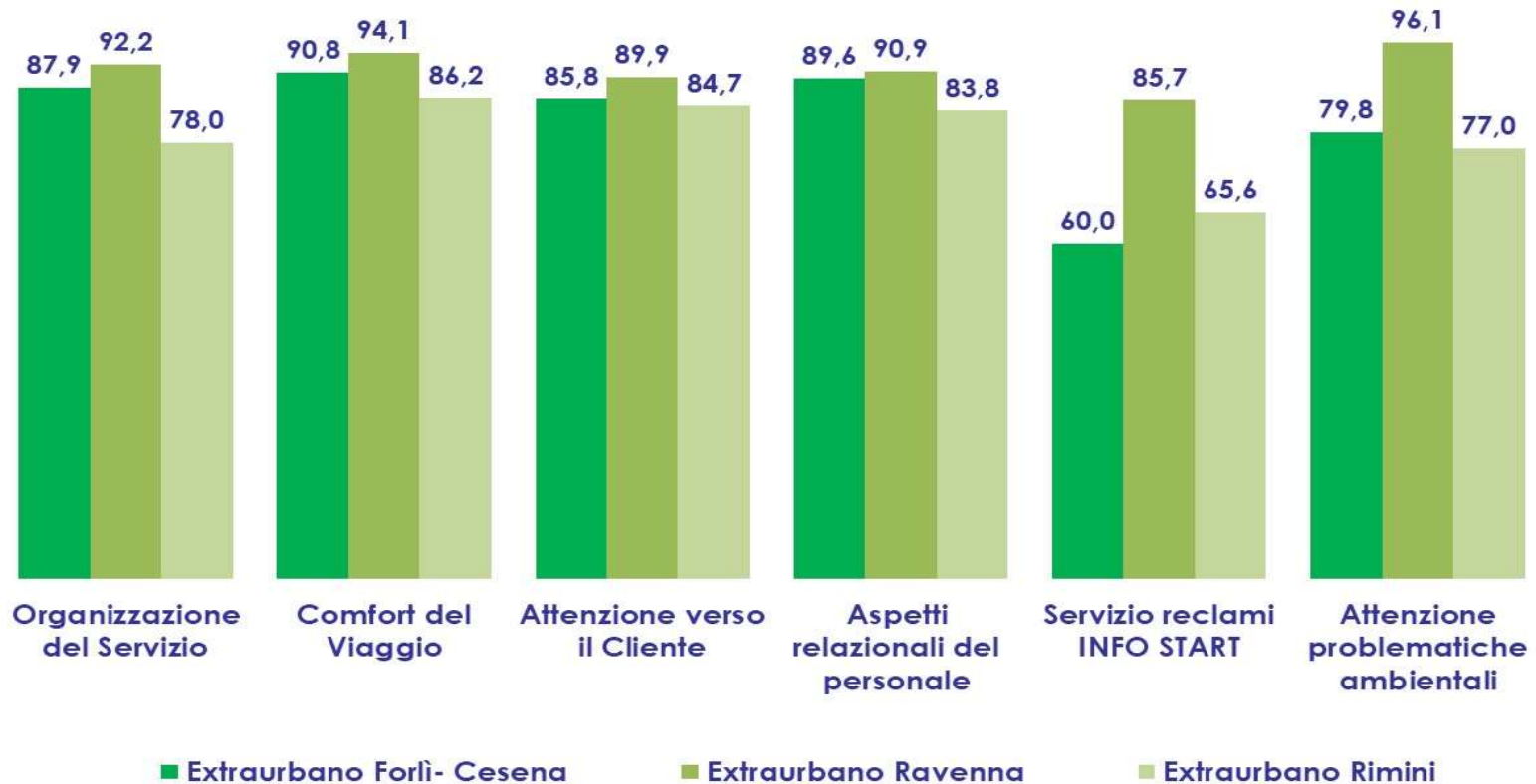
Macrofattori - Voto medio e area della soddisfazione - Scala 1 – 10 Servizi Urbani





Le aree del servizio- Sintesi

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

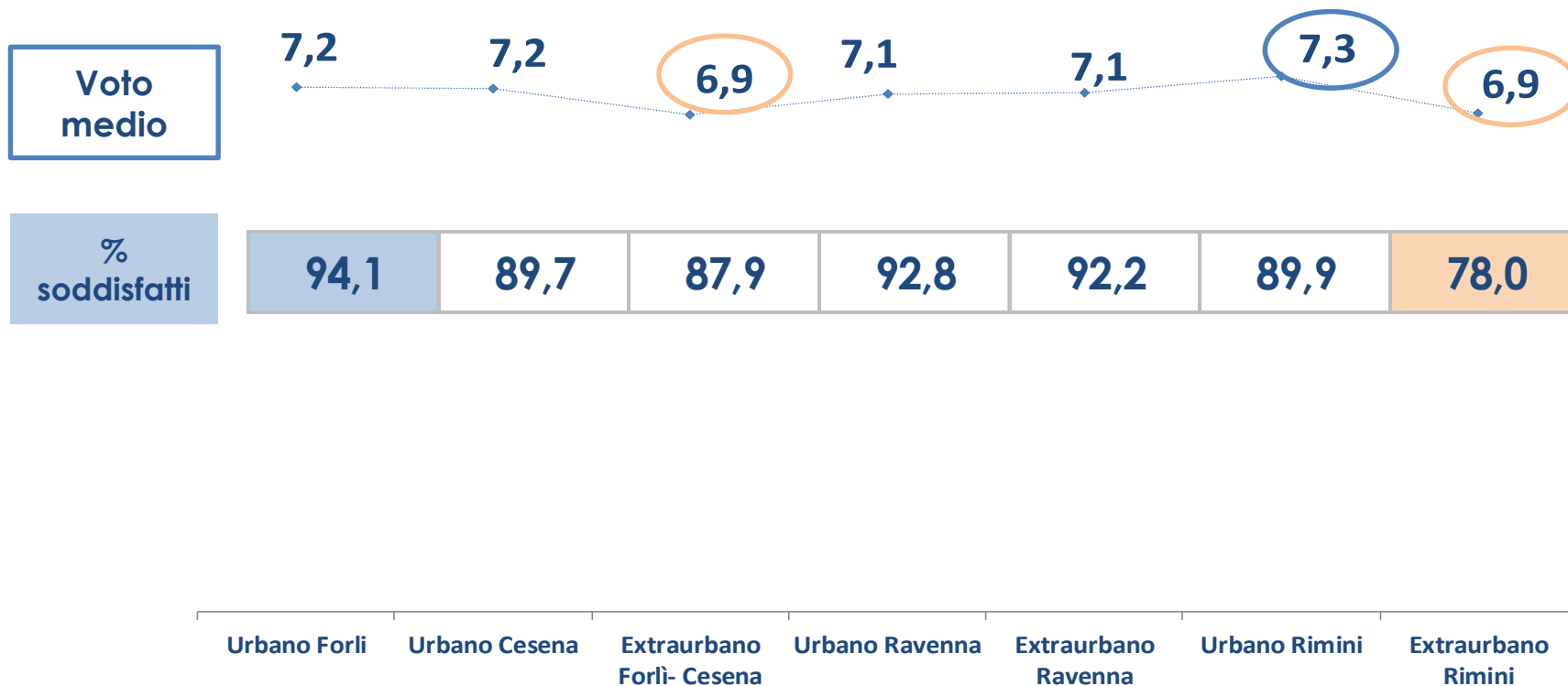




Organizzazione del servizio - Sintesi



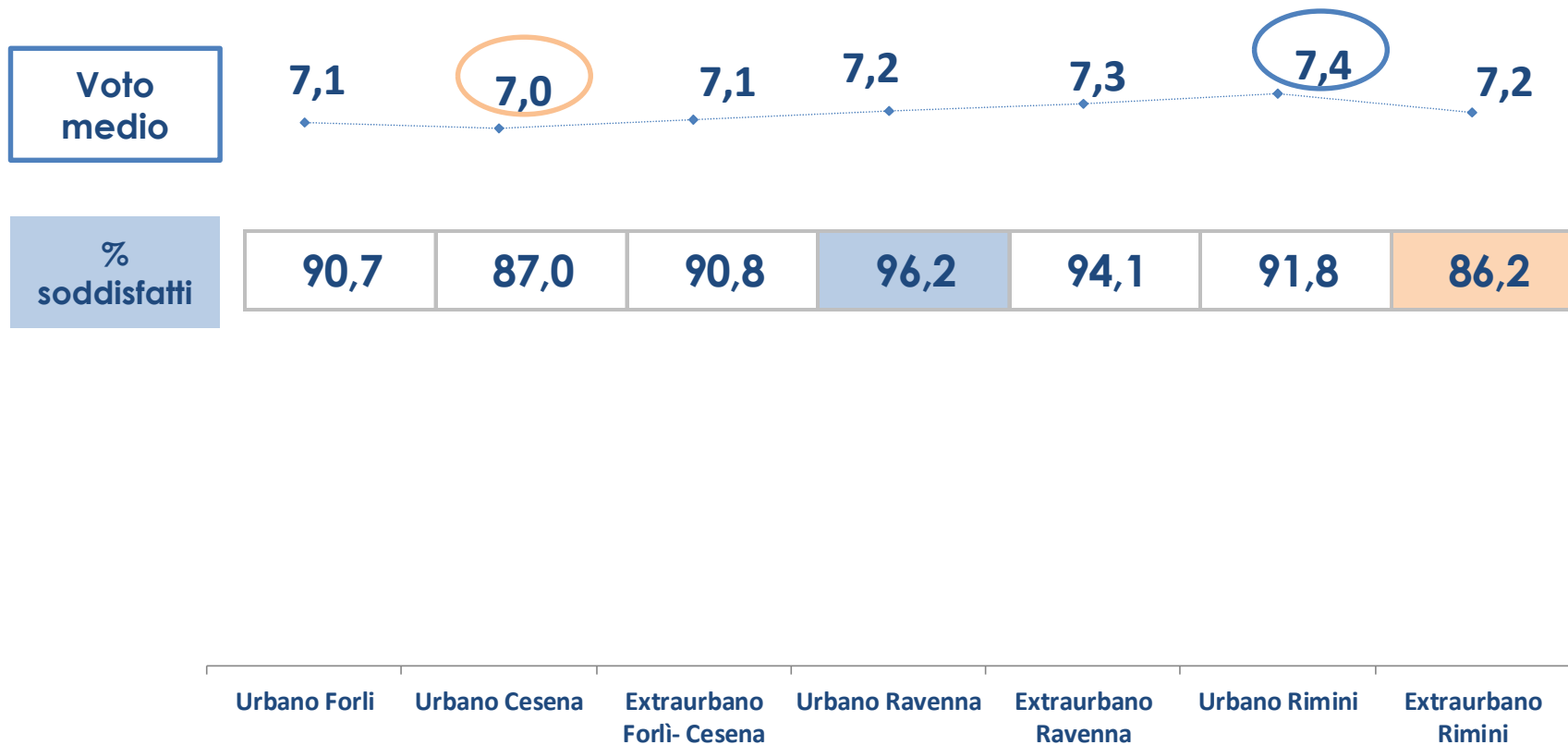
Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10





Comfort del viaggio- Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

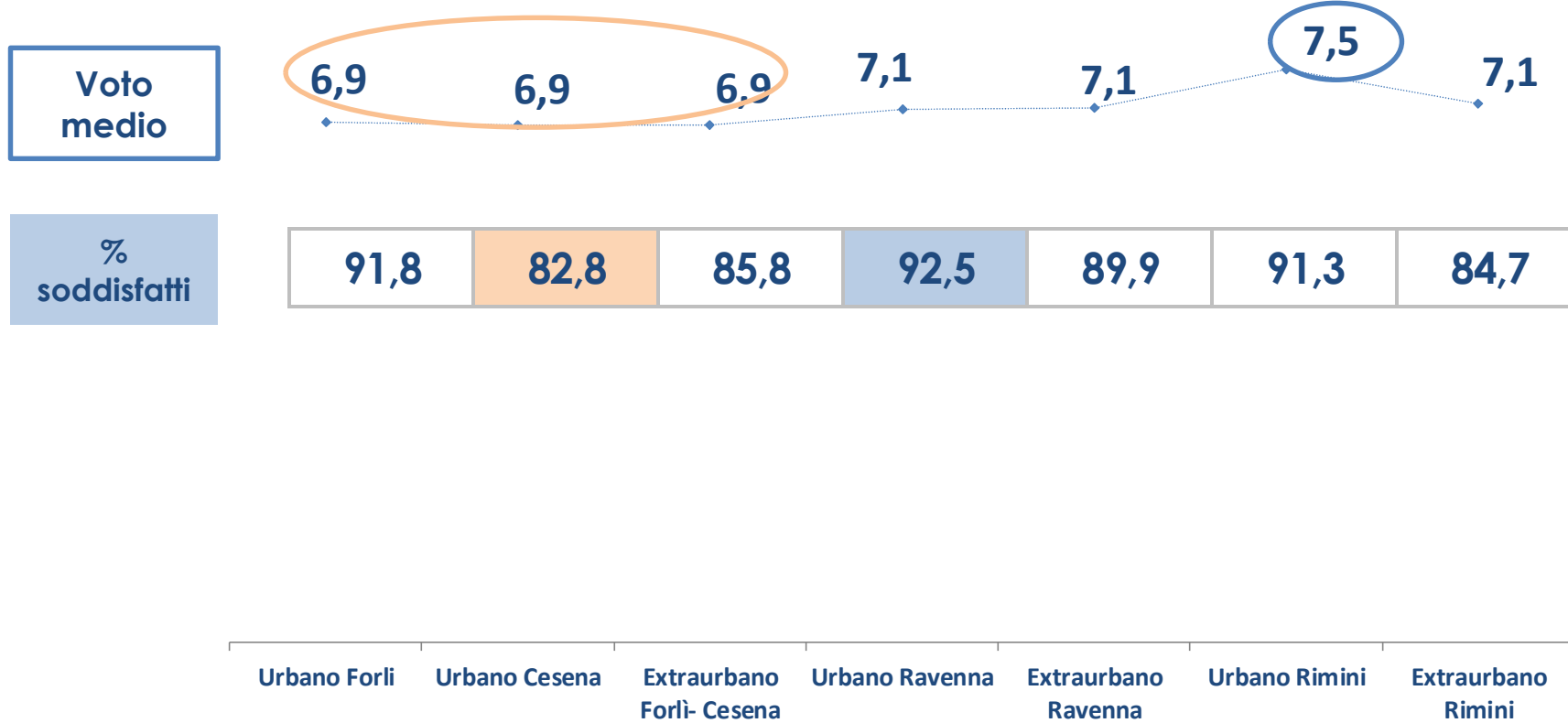




Attenzione verso il cliente- Sintesi



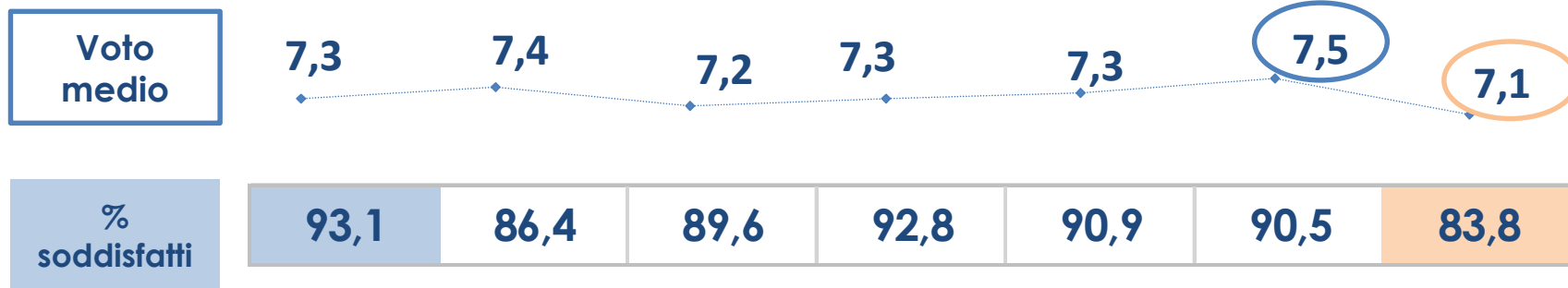
Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10





Personale - Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



Urbano Forlì

Urbano Cesena

Extraurbano
Forlì- Cesena

Urbano Ravenna

Extraurbano
Ravenna

Urbano Rimini

Extraurbano
Rimini

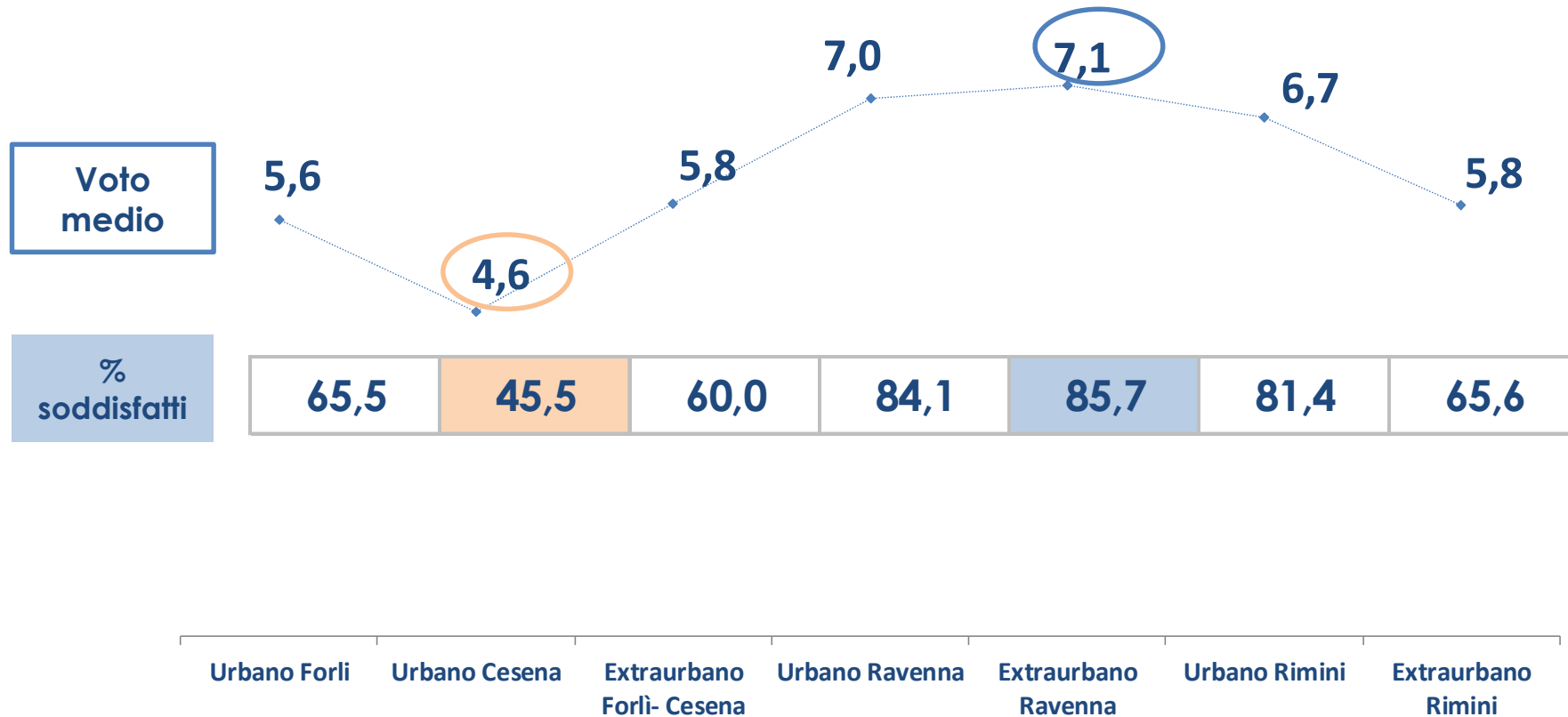




Servizio reclami INFOSTART - Sintesi



Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

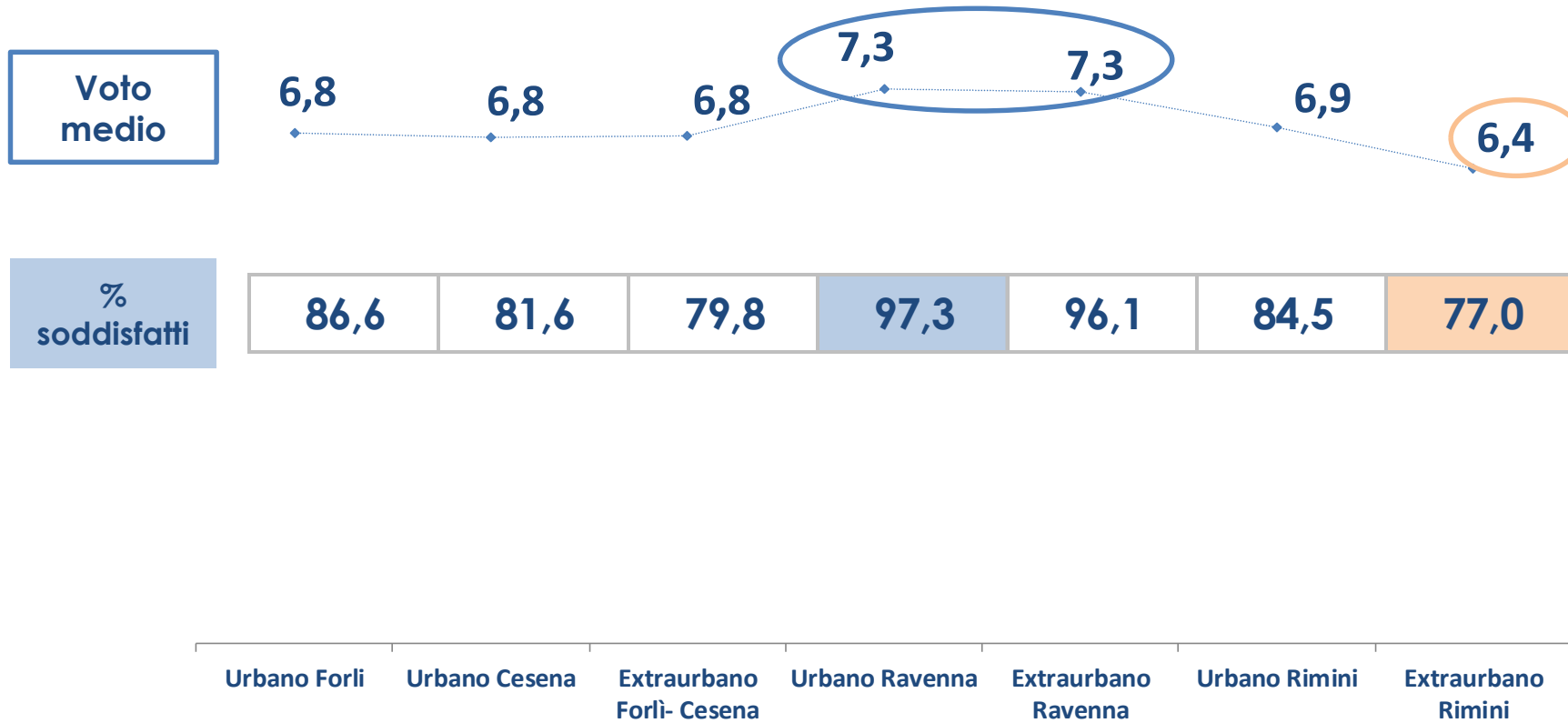




Problematiche ambientali- Sintesi



Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



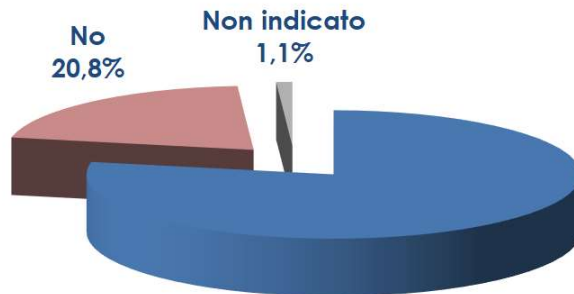


Problematiche ambientali- Sintesi

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

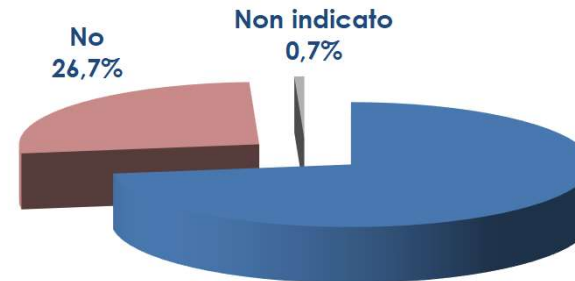


URBANO FORLI



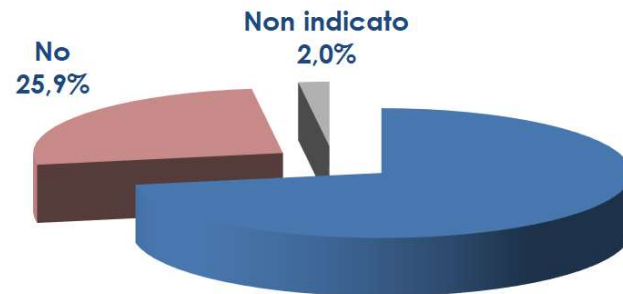
Si
78,1%

URBANO CESENA



Si
72,7%

EXTRAURBANO FORLI - CESENA



Si
72,1%



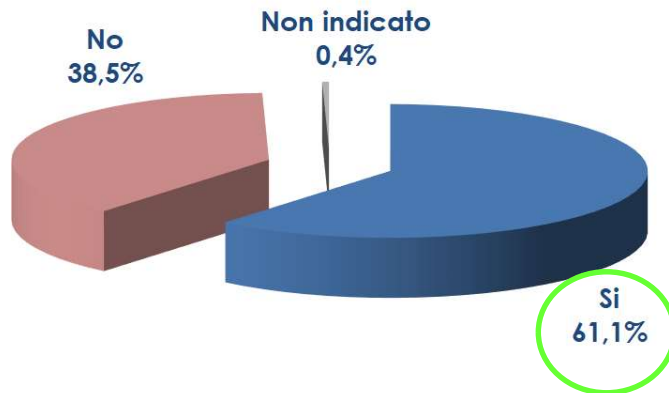


Problematiche ambientali- Sintesi

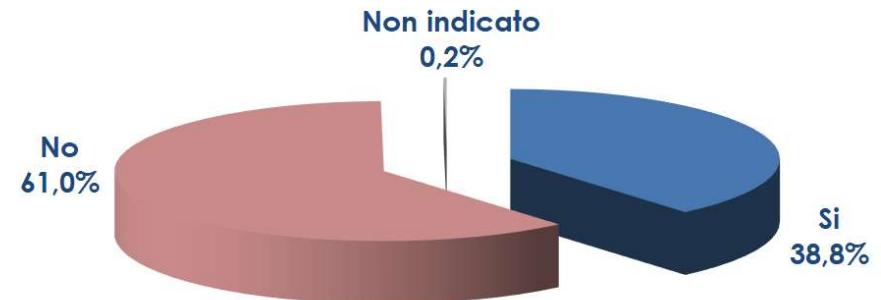
Sempre facendo riferimento all'attenzione all'ambiente, le ritiene comunque opportuno l'utilizzo dei mezzi del TPL nelle aree ZTL urbane? (%)



URBANO RAVENNA



EXTRAURBANO RAVENNA



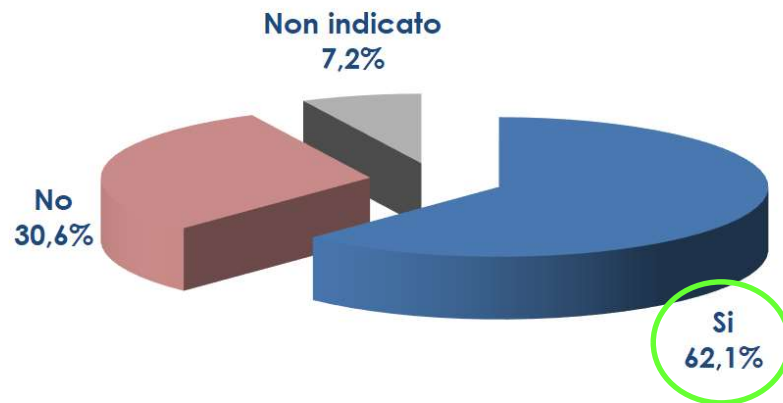


Problematiche ambientali- Sintesi

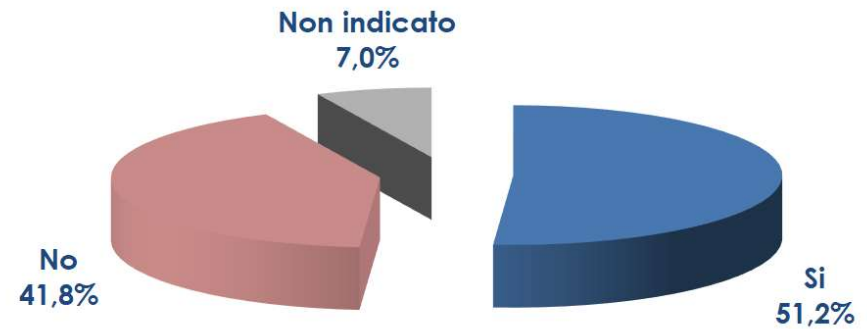
Sempre facendo riferimento all'attenzione all'ambiente, le ritiene comunque opportuno l'utilizzo dei mezzi del TPL nelle aree ZTL urbane? (%)



URBANO RIMINI



EXTRAURBANO RIMINI





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	7,4	93,0	7,2	93,9	7,6	92,0	7,2	90,9
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	88,7	7,0	89,0	7,3	88,4	6,7	79,5
D07 Puntualità del servizio	6,9	83,4	6,8	83,8	7,0	83,0	6,6	80,7
D08 Regolarità del servizio	7,2	88,8	7,1	90,8	7,3	86,7	7,0	86,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	88,7	7,1	91,2	7,2	86,1	6,6	78,1
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,5	91,9	7,3	93,1	7,8	90,7	7,3	91,1
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,9	85,4	7,0	89,5	6,9	81,8	6,7	83,3
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	88,5	7,0	89,0	7,1	87,9	6,8	85,7
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	91,5	7,4	95,3	7,3	87,4	7,0	88,6
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,2	92,0	7,2	94,1	7,2	89,7	6,9	87,9





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	6,4	72,5	6,5	77,0	6,3	67,6	6,3	72,6
D16 Pulizia del mezzo	6,7	78,6	6,6	78,1	6,9	79,2	6,8	82,6
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,4	90,1	7,3	90,1	7,5	90,1	7,4	91,4
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,4	91,1	7,1	91,5	7,7	90,6	7,4	91,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	88,8	7,6	92,2	7,4	84,9	7,5	92,4
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	86,6	7,2	85,4	7,5	87,7	7,4	91,2
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,1	88,9	7,1	90,7	7,0	87,0	7,1	90,8





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	7,0	87,4	7,0	88,3	7,1	86,3	7,1	87,8
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,6	78,2	6,5	79,6	6,7	76,5	6,6	78,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,5	76,6	6,6	80,9	6,4	72,1	6,4	74,2
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,3	71,7	6,5	77,1	6,1	65,9	6,2	67,3
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,9	82,7	6,8	86,5	6,9	78,7	6,8	81,2
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	86,9	7,2	91,6	7,2	82,7	7,1	87,4
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,1	88,1	7,2	93,3	7,1	82,9	6,9	87,0
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	6,9	78,6	6,9	84,0	6,9	73,5	6,8	78,3
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	6,9	87,4	6,9	91,8	6,9	82,8	6,9	85,8

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	89,7	7,3	91,2	7,5	88,2	7,2	90,0
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3	88,0	7,2	89,0	7,4	86,9	7,0	84,7
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,3	89,8	7,3	93,1	7,4	86,4	7,2	89,6





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	5,4	60,8	6,1	80,0	4,9	47,7	5,9	63,8
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	5,5	68,1	6,0	82,8	5,1	58,1	6,4	75,0
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	4,8	54,2	5,7	75,9	4,3	39,5	5,3	45,5
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	4,9	50,7	5,9	73,3	4,1	34,9	5,3	41,3
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	5,0	53,4	5,6	65,5	4,6	45,5	5,8	60,0





Problematiche ambientali- Sintesi



Forlì - Cesena

Fattori problematiche ambientali (%)

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
D40a Utilizzo dei mezzi a basso impatto ambientale	6,9	82,9	6,9	87,3	6,9	78,6	6,7	78,4
D40b Rumorosità dei mezzi	6,6	77,0	6,7	77,3	6,5	76,7	6,3	70,9
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,8	84,1	6,8	86,6	6,8	81,6	6,8	79,8





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	7,2	92,4	7,1	92,6
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	91,3	7,0	88,2
D07 Puntualità del servizio	7,0	88,2	7,2	90,3
D08 Regolarità del servizio	7,1	93,6	7,1	92,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,0	87,0	6,9	85,6
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,0	92,1	7,1	90,3
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,8	85,2	6,9	86,3
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,9	88,9	6,9	89,0
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,1	92,6	7,0	90,9
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,1	92,8	7,1	92,2





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	6,7	82,5	6,9	90,9
D16 Pulizia del mezzo	7,0	92,8	7,1	92,7
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	94,7	7,3	94,4
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,2	95,3	7,3	95,6
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,0	83,1	7,2	84,9
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	94,6	7,4	92,7
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,2	96,2	7,3	94,1





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	7,1	91,4	7,1	90,1
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,2	90,7	7,1	89,3
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,6	82,5	6,9	84,8
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,3	69,4	6,7	78,3
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,9	92,7	7,1	90,6
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	93,9	7,3	92,8
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,1	91,9	7,1	87,9
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	5,8	63,3	5,1	50,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,1	92,5	7,1	89,9

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	91,4	7,0	89,9
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,1	90,2	7,1	91,8
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,3	92,8	7,3	90,9





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	6,8	84,1	7,1	91,8
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,8	85,7	7,0	91,8
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,7	81,0	6,9	83,7
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,8	87,1	6,7	79,6
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	7,0	84,1	7,1	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	7,2	93,1	7,3	94,8
D40b Rumorosità dei mezzi	7,0	88,5	6,9	88,0
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,3	97,3	7,3	96,1





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	91,7	7,5	88,2
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	83,1	6,7	73,2
D07 Puntualità del servizio	7,2	85,5	6,3	66,8
D08 Regolarità del servizio	7,4	88,1	6,8	76,7
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	86,0	6,7	73,0
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,8	93,0	7,3	85,0
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	84,3	6,6	75,9
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	84,2	6,6	77,1
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	89,1	6,9	80,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,3	89,9	6,9	78,0





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	6,8	78,6	6,1	64,5
D16 Pulizia del mezzo	6,9	82,8	6,9	78,5
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	88,0	7,2	86,2
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,5	92,2	7,3	87,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4	85,7	7,1	80,2
D20 Capacità di guida degli autisti	7,6	91,5	7,3	86,0
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,4	91,8	7,2	86,2





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	89,6	7,1	83,6
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,5	90,9	7,0	83,6
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,9	83,3	6,4	72,0
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,8	81,4	6,2	66,2
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,5	91,6	6,9	81,6
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	85,4	6,8	80,0
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,5	90,7	6,9	79,2
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,6	88,4	7,4	87,7
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,5	91,3	7,1	84,7

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	7,5	90,3	7,3	86,9
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,5	90,2	7,2	83,1
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,5	90,5	7,1	83,8





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	6,8	75,0	5,8	61,3
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	7,3	86,4	6,1	66,7
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,9	83,3	5,3	54,8
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,3	79,5	6,0	66,7
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	6,7	81,4	5,8	65,6





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	7,1	84,7	6,5	71,1
D40b Rumorosità dei mezzi	6,7	81,2	6,6	73,8
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,9	84,5	6,4	77,0





I trend



Trend Servizi di Forlì - Cesena



Trend Servizi di Forlì - Cesena

(Valori %)

SERVIZIO URBANO FORLÌ

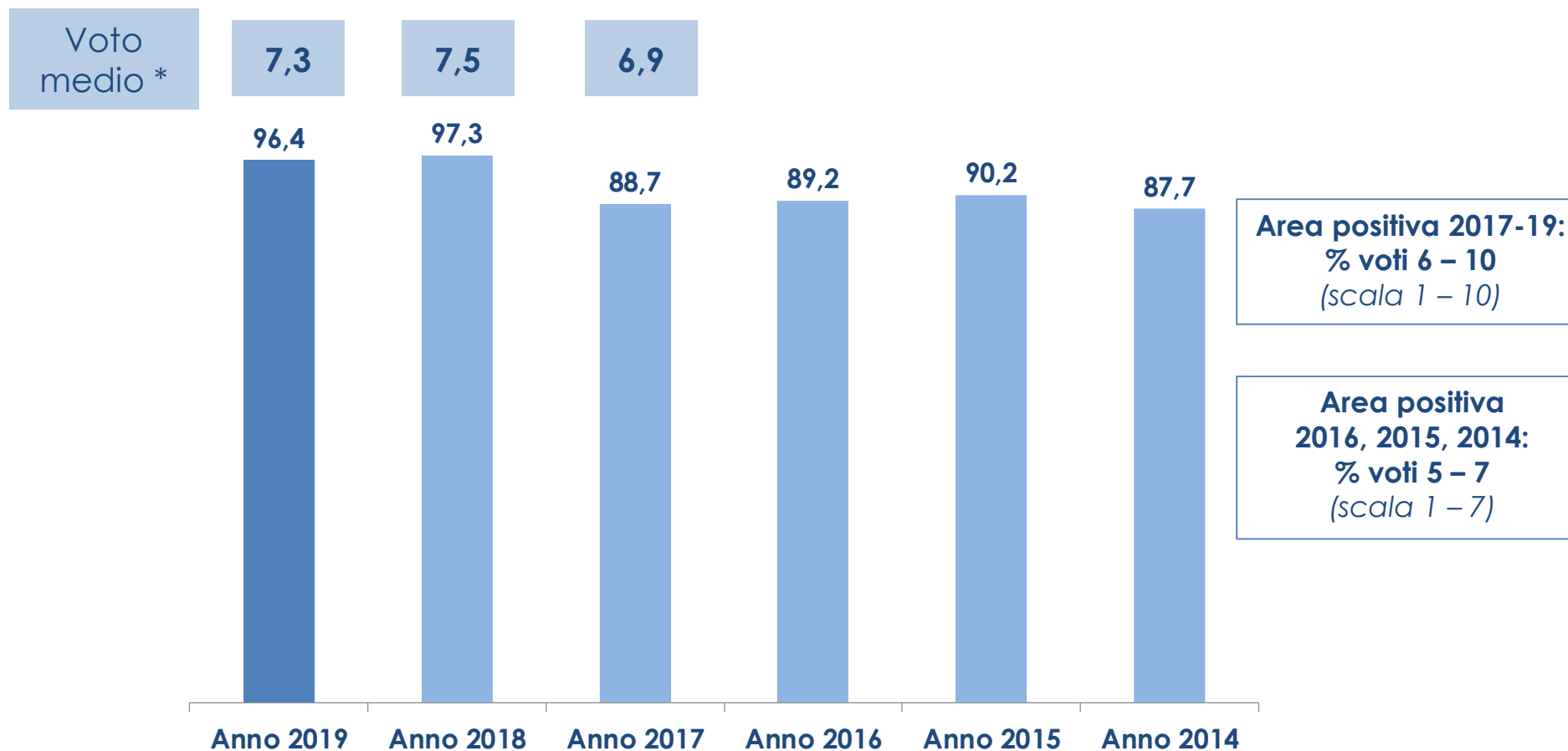
Profilo	2019	2018	2017	2016
Urbano di Forlì				
Genere				
Maschio	38,9	39,5	38,7	38,5
Femmina	61,1	60,5	57,5	61,5
Non indicato			3,8	61,5
Età				
14-20 anni	34,7	38,4	42,7	35,9
21-29 anni	17,9	15,1	17,2	14,1
30-59 anni	28,6	33,6	31,0	33,7
60 anni ed oltre	18,7	12,9	8,8	16,1
Non indicato		0,0	0,2	0,2
Nazionalità				
Italiana	72,0	70,2	78,0	82,1
Altra nazionalità	28,0	29,8	22,0	17,9
Condizione occupazionale				
Lavoratori	18,9	22,1	23,9	35,9
Pensionati	15,2	10,5	5,7	12,8
Studenti	41,1	45,0	46,1	39,2
Altro	24,8	22,4	24,3	12,1



Trend Servizi di Forlì - Cesena

Giudizio complessivo sul servizio (%)
Area positiva

SERVIZIO URBANO FORLÌ



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

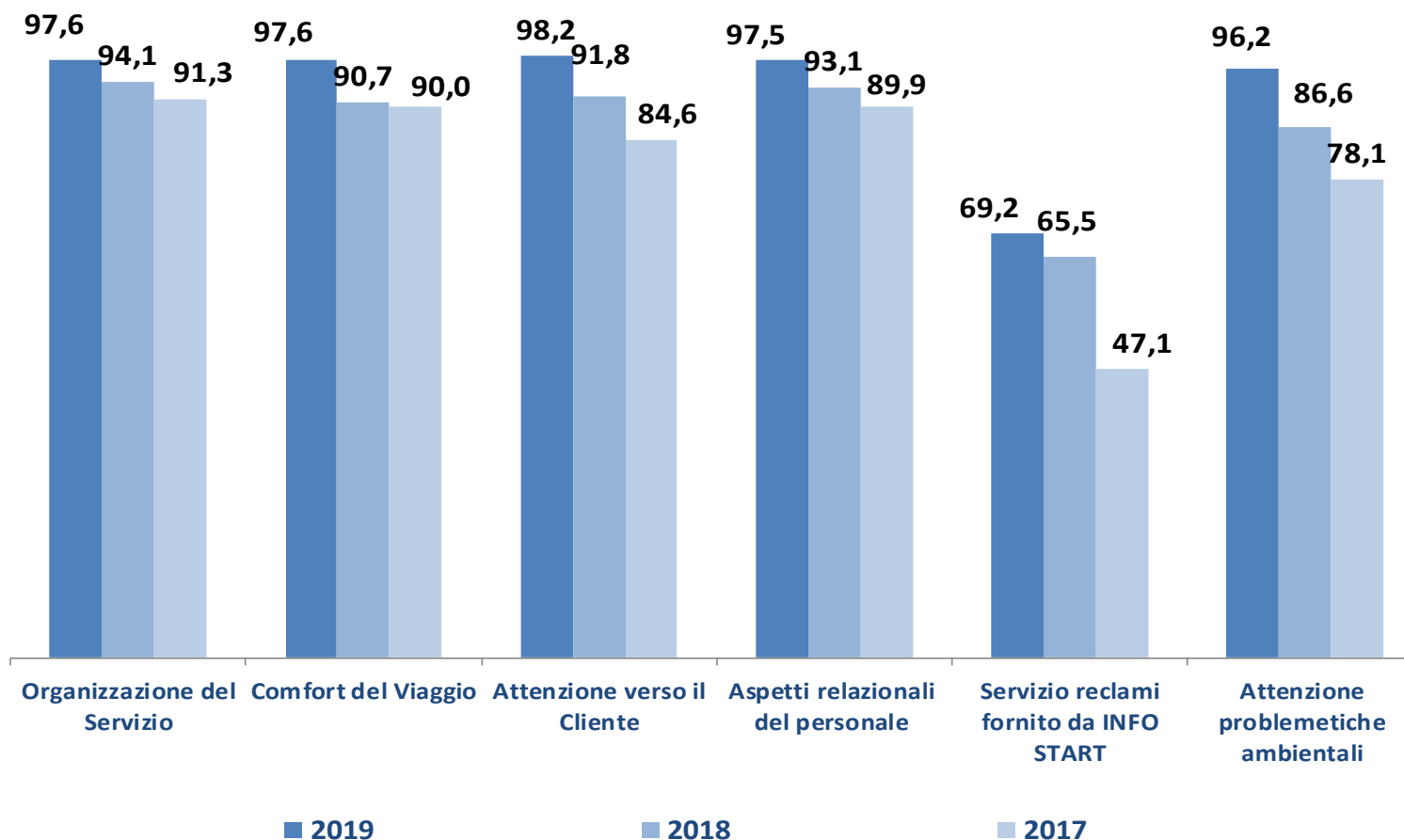


Trend Servizi di Forlì - Cesena

Macrofattori del servizio sul servizio

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

SERVIZIO URBANO FORLÌ





Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO URBANO CESENA

(Valori %)

Profilo	2019	2018	2017	2016
Urbano di Cesena				
Genere				
Maschio	46,2	39,0	47,8	36,5
Femmina	53,8	61,0	52,2	63,5
Età				
14-20 anni	26,2	29,7	26,1	33,6
21-29 anni	22,9	21,6	7,6	17,4
30-59 anni	35,8	37,6	48,8	34,5
60 anni ed oltre	14,4	9,2	17,3	14,5
Non indicato	0,7	1,8	0,2	0,0
Nazionalità				
Italiana	81,1	75,5	83,4	87,2
Altra nazionalità	18,9	24,5	16,6	12,8
Condizione occupazionale				
Lavoratori	38,9	33,6	35,4	40,1
Pensionati	10,7	7,2	12,7	10,2
Studenti	34,4	41,4	27,6	39,5
Altro	16,0	17,8	24,4	10,2

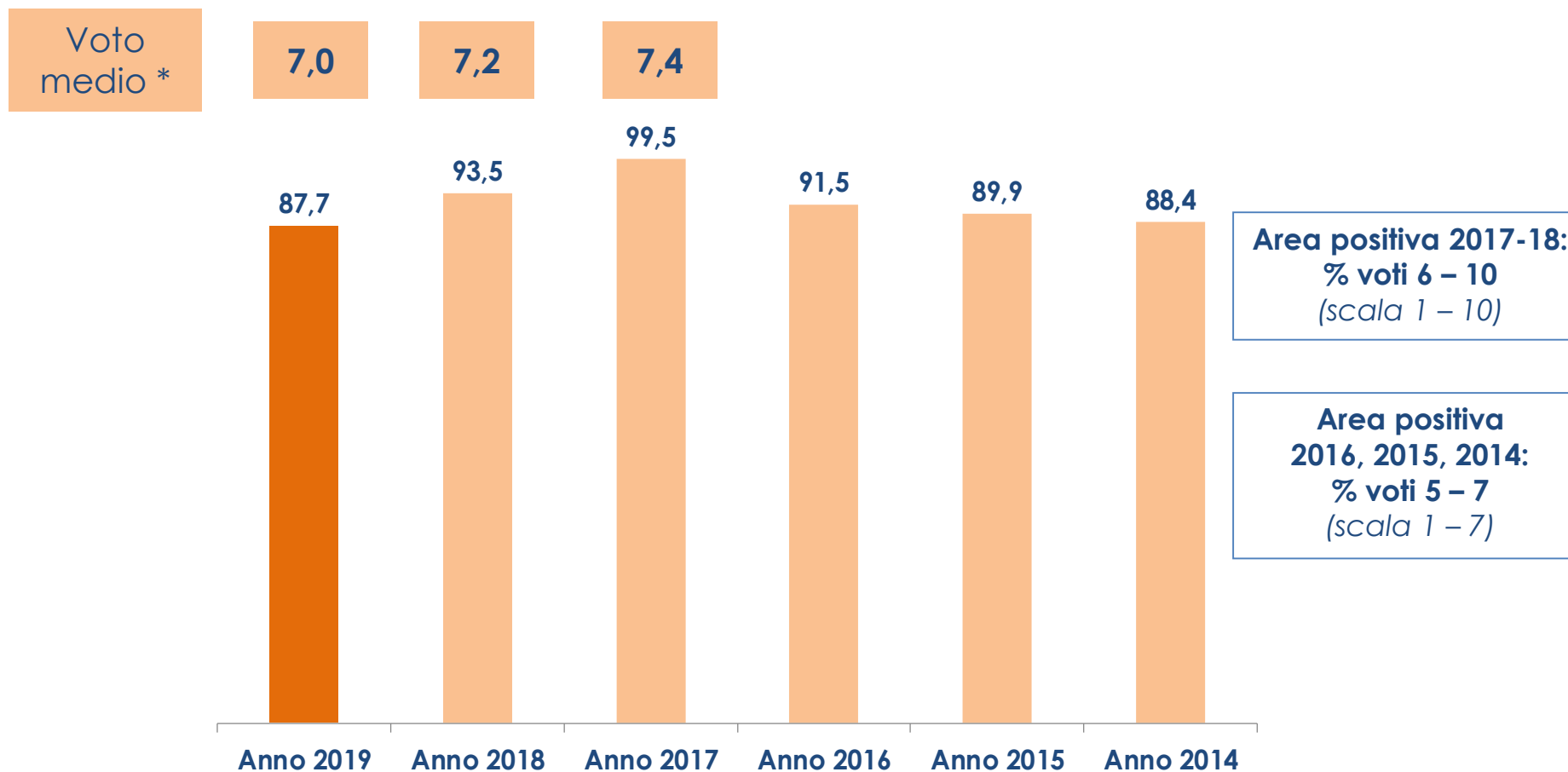


Trend Servizi di Forlì - Cesena

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Area positiva

SERVIZIO URBANO CESENA



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

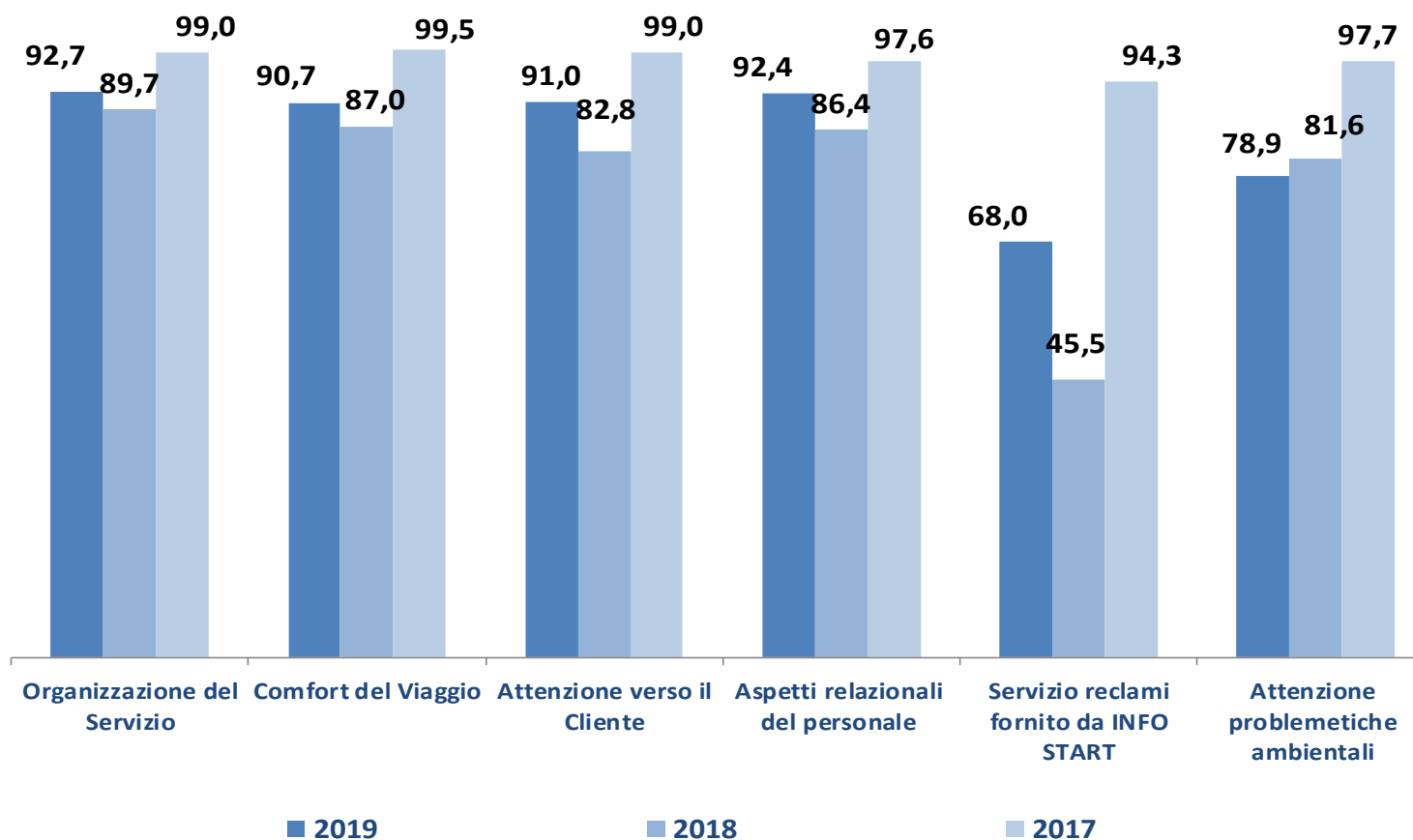


Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO URBANO CESENA

Macrofattori del servizio

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



* 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	2019	2018	2017	2016
Extraurbano - suburbano Forlì - Cesena				
Genere				
Maschio	46,2	46,6	46,4	40,4
Femmina	53,8	53,4	53,6	59,6
Età				
14-20 anni	43,3	43,7	38,5	62,2
21-29 anni	18,6	16,4	23,5	14,6
30-59 anni	29,0	31,3	29,9	16,6
60 anni ed oltre	8,9	8,2	7,8	6,7
Non indicato	0,3	0,4	0,3	0,0
Nazionalità				
Italiana	75,0	74,0	71,2	84,7
Altra nazionalità	25,0	26,0	28,8	15,3
Condizione occupazionale				
Lavoratori	24,4	25,9	20,4	18,0
Pensionati	6,1	5,0	6,7	5,4
Studenti	53,3	51,7	50,1	67,5
Altro	16,2	17,5	22,8	9,1

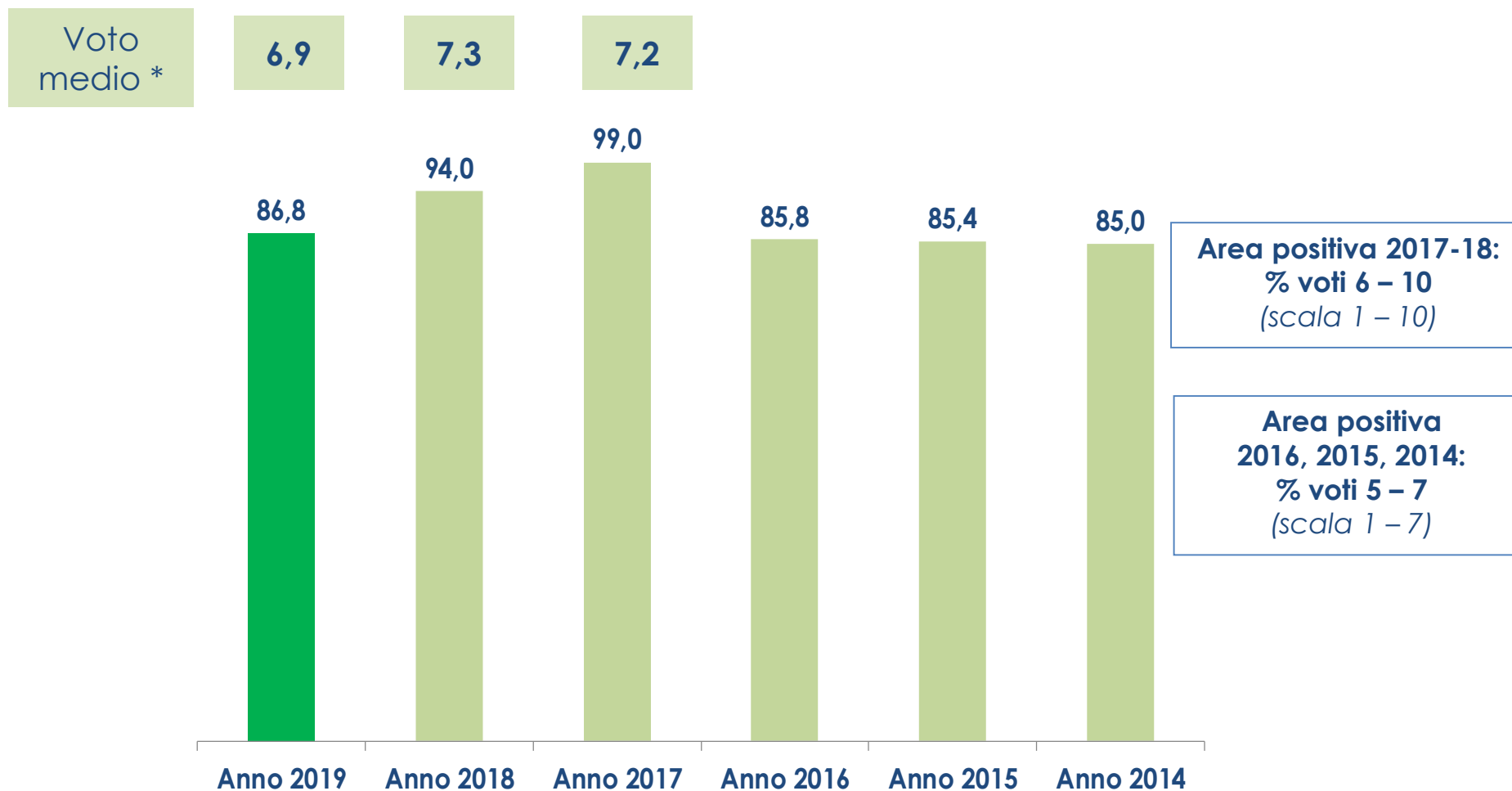


Trend Servizi di Forlì - Cesena

SERVIZIO EXTRAURBANO

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Area positiva



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

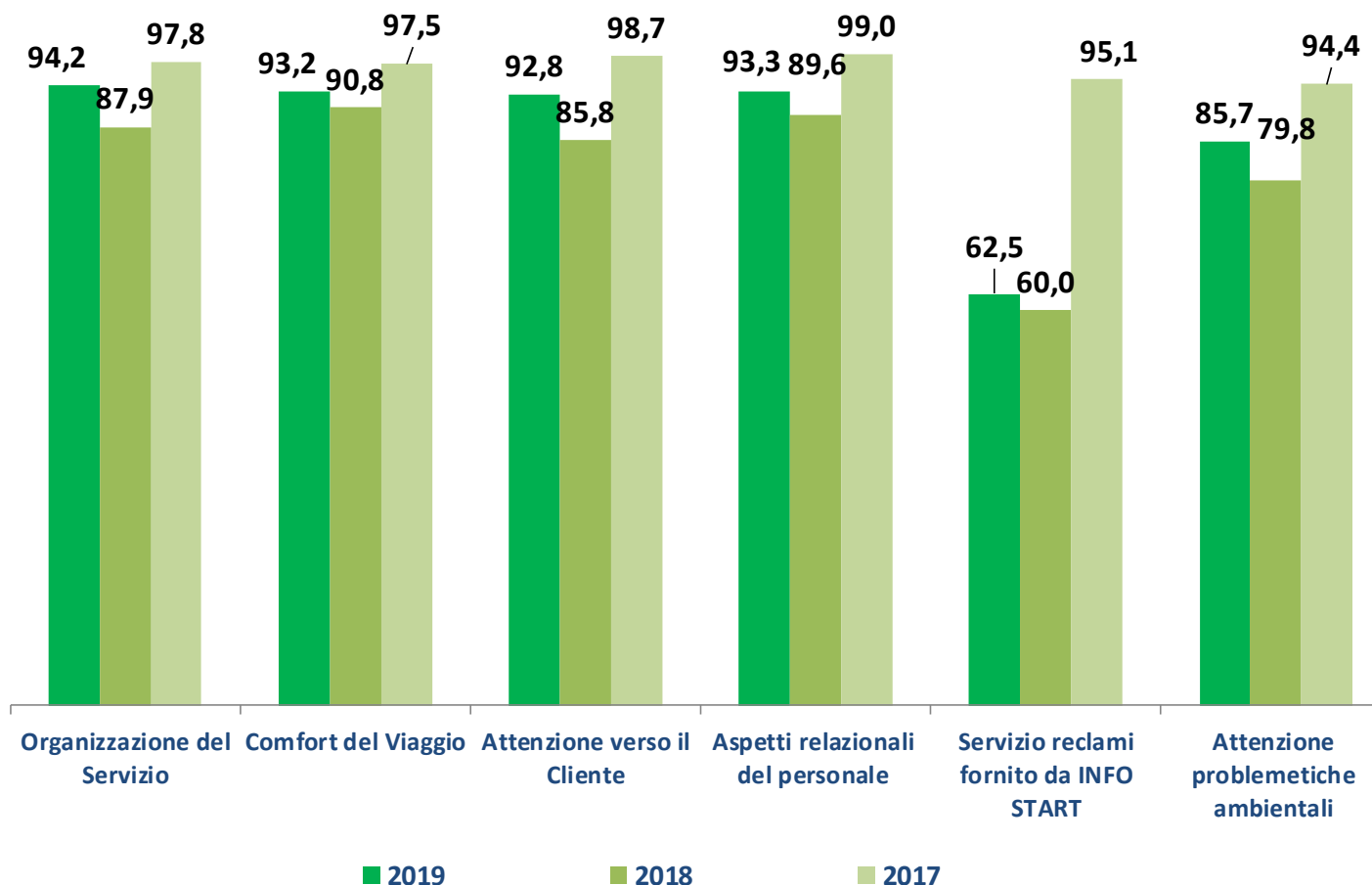


Trend Servizi di Forlì - Cesena



SERVIZIO EXTRAURBANO

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





Trend Servizi di Forlì - Cesena

Macrofattori e microfattori del servizio (%) - 1

Sintesi % voti 6 – 10 2019 - 2018

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D05 Posizione delle fermate sul territorio	97,5	93,9	96,6	92,0	96,6	90,9
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	95,8	89,0	92,8	88,4	89,8	79,5
D07 Puntualità del servizio	91,2	83,8	86,9	83,0	87,1	80,7
D08 Regolarità del servizio	94,2	90,8	87,3	86,7	91,0	86,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	95,3	91,2	91,0	86,1	88,4	78,1
D10 Rispetto delle fermate stabilite	96,8	93,1	92,3	90,7	93,5	91,1
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	91,1	89,5	89,4	81,8	91,0	83,3
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	92,9	89,0	91,0	87,9	92,1	85,7
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	96,7	95,3	90,8	87,4	93,0	88,6
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	97,6	94,1	92,7	89,7	94,2	87,9

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	86,2	77,0	70,5	67,6	73,6	72,6
D16 Pulizia del mezzo	91,2	78,1	82,2	79,2	85,2	82,6
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	97,6	90,1	96,2	90,1	95,1	91,4
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	98,9	91,5	94,8	90,6	94,9	91,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	96,9	92,2	92,0	84,9	92,9	92,4
D20 Capacità di guida degli autisti	95,4	85,4	91,9	87,7	95,0	91,2
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	97,6	90,7	90,7	87,0	93,2	90,8

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	95,8	88,3	87,1	86,3	91,7	87,8
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	92,7	79,6	72,9	76,5	80,8	78,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	91,8	80,9	73,0	72,1	79,2	74,2
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	89,2	77,1	69,5	65,9	74,4	67,3
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	95,3	86,5	83,0	78,7	87,3	81,2
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	95,3	91,6	84,7	82,7	89,5	87,4
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	96,3	93,3	90,9	82,9	92,4	87,0
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	96,5	84,0	79,5	73,5	88,1	78,3
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	98,2	91,8	91,0	82,8	92,8	85,8



Trend Servizi di Forlì - Cesena

Macrofattori e microfattori del servizio (%) - 1

Sintesi % voti 6 – 10 2019 - 2018

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	98,1	91,2	92,4	88,2	93,4	90,0
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	94,1	89,0	90,7	86,9	90,5	84,7
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	97,5	93,1	92,4	86,4	93,3	89,6

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	72,0	80,0	73,1	47,7	53,7	63,8
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	79,2	82,8	76,9	58,1	65,8	75,0
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	62,5	75,9	64,0	39,5	55,3	45,5
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	66,7	73,3	60,0	34,9	56,4	41,3
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	69,2	65,5	68,0	45,5	62,5	60,0

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D40a Utilizzo dei mezzi a basso impatto ambientale	96,7	87,3	70,8	78,6	87,6	78,4
D40b Rumorosità dei mezzi	95,2	77,3	82,6	76,7	79,3	70,9
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	96,2	86,6	78,9	81,6	85,7	79,8



Trend Servizi di Forlì - Cesena

Macrofattori e microfattori del servizio (%) - 1

Sintesi Voto medio 2018 - 2017

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,5	7,2	7,9	7,6	7,4	7,2
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,3	7,0	7,5	7,3	6,9	6,7
D07 Puntualità del servizio	7,0	6,8	7,0	7,0	6,8	6,6
D08 Regolarità del servizio	7,3	7,1	7,3	7,3	7,2	7,0
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	7,1	7,3	7,2	6,8	6,6
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,5	7,3	7,8	7,8	7,4	7,3
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	7,0	7,1	6,9	6,9	6,7
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	7,0	7,2	7,1	7,0	6,8
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	7,4	7,6	7,3	7,2	7,0
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,4	7,2	7,3	7,2	7,2	6,9

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,9	6,5	6,4	6,3	6,3	6,3
D16 Pulizia del mezzo	7,4	6,6	7,0	6,9	6,9	6,8
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,7	7,3	7,8	7,5	7,5	7,4
D18 Adeguatazza della temperatura interna/climatizzazione	7,8	7,1	8,0	7,7	7,6	7,4
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,8	7,6	7,5	7,4	7,5	7,5
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	7,2	7,5	7,5	7,4	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,5	7,1	7,3	7,0	7,3	7,1

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,5	7,0	7,3	7,1	7,3	7,1
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,1	6,5	6,6	6,7	6,6	6,6
D24 Presenza di pensiline alle fermate	7,0	6,6	6,4	6,4	6,5	6,4
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	7,0	6,5	6,2	6,1	6,4	6,2
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,2	6,8	7,1	6,9	6,9	6,8
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	7,2	7,2	7,2	7,2	7,1
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	7,2	7,3	7,1	7,2	6,9
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,7	6,9	7,1	6,9	7,2	6,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,4	6,9	7,1	6,9	7,1	6,9



Trend Servizi di Forlì - Cesena

Macrofattori e microfattori del servizio (%) - 1

Sintesi Voto medio 2018 - 2017

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,5	7,3	7,6	7,5	7,3	7,2
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	7,2	7,4	7,4	7,0	7,0
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,4	7,3	7,4	7,4	7,3	7,2

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	5,6	6,1	6,2	4,9	5,2	5,9
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,3	6,0	6,4	5,1	6,2	6,4
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	5,5	5,7	5,8	4,3	5,3	5,3
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,7	5,9	5,2	4,1	5,2	5,3
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	5,6	5,6	6,3	4,6	5,8	5,8

	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì Cesena	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
D40a Utilizzo dei mezzi a basso impatto ambientale	7,4	6,9	6,2	6,9	6,9	6,7
D40b Rumorosità dei mezzi	7,4	6,7	6,5	6,5	6,5	6,3
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,4	6,8	6,5	6,8	7,0	6,8



Trend Servizi di Ravenna



Trend Servizi di Ravenna

SERVIZIO URBANO

(Valori %)

Profilo	2019	2018	2017	2016
Urbano Ravenna				
Genere				
Maschio	44,6	51,6	40,0	42,7
Femmina	55,4	48,4	59,7	57,3
Non indicato	0,0	0,0	0,2	0,0
Età				
14-20 anni	27,2	23,0	27,3	
21-29 anni	15,2	17,1	10,8	
30-59 anni	44,4	48,4	37,6	
60 anni ed oltre	12,6	9,8	23,3	
Non indicato	0,6	1,7	1,0	
Nazionalità				
Italiana	64,4	61,0	58,0	
Altra nazionalità	35,6	39,0	42,0	
Condizione occupazionale				
Lavoratori	34,5	40,8	26,4	28,2
Studenti	26,7	24,9	30,5	41,3
Altro	38,7	34,3	27,8	30,5

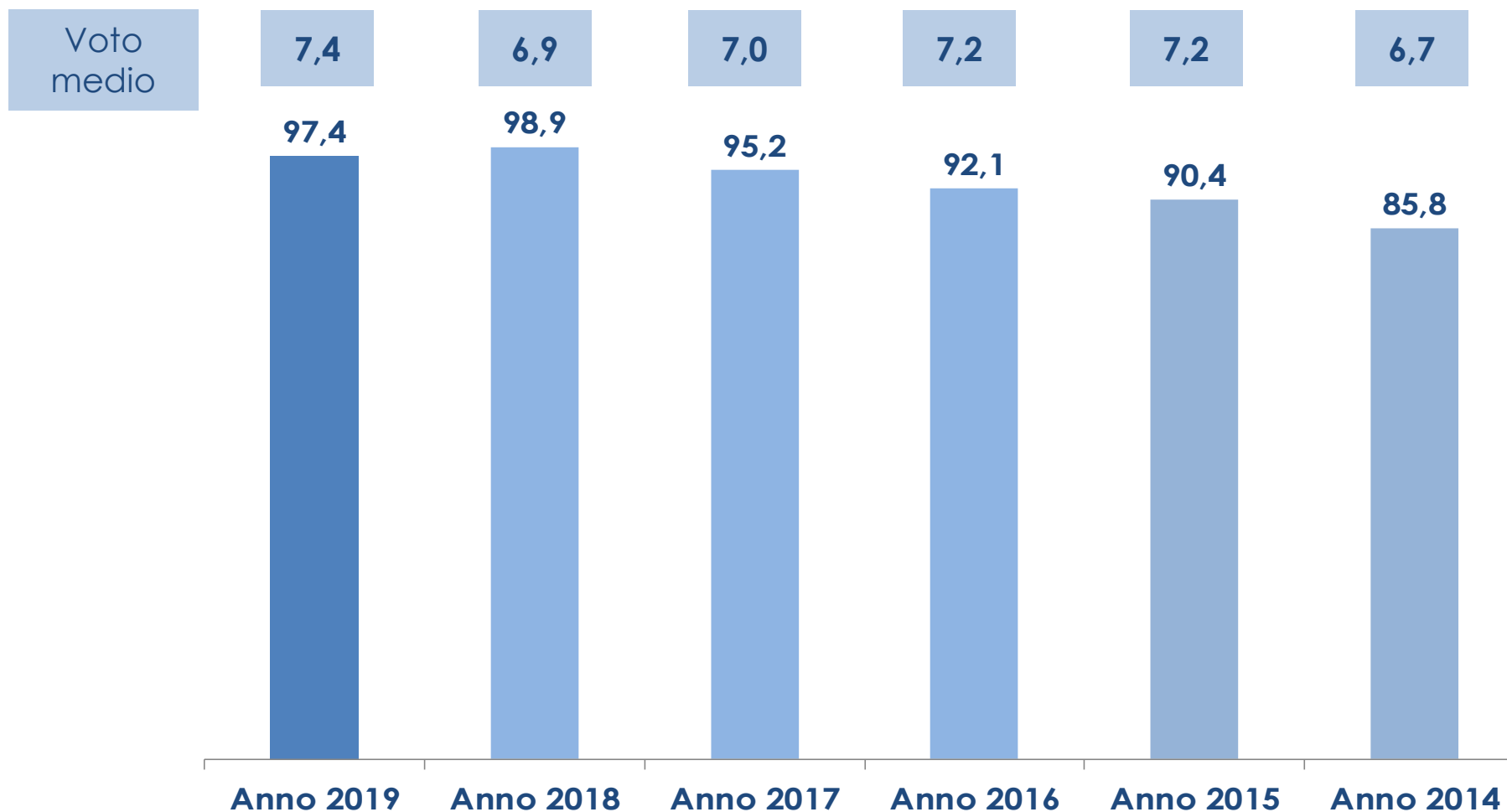


Trend Servizi di Ravenna

Giudizio complessivo sul servizio

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

SERVIZIO URBANO



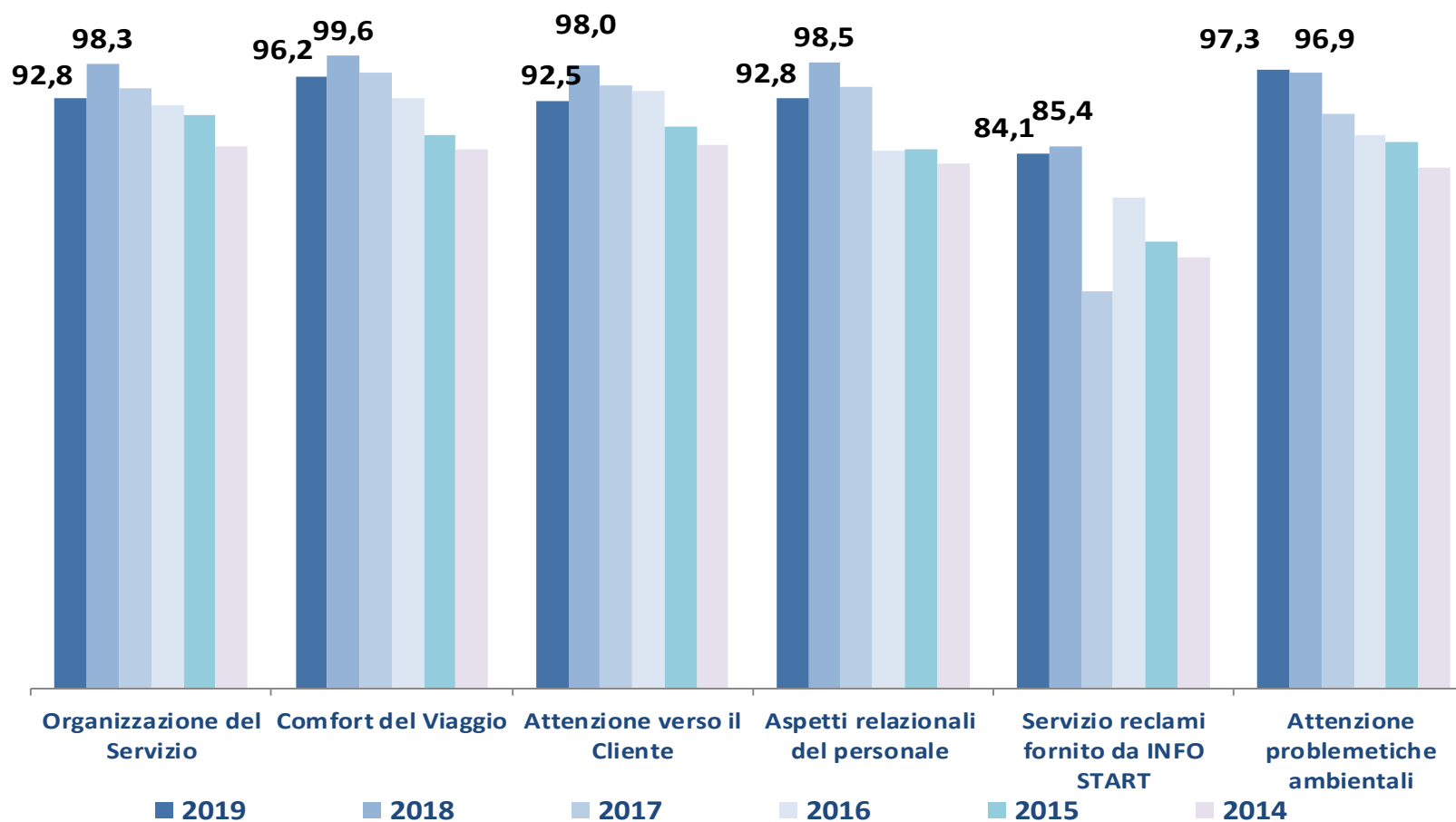


Trend Servizi di Ravenna



SERVIZIO URBANO

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





Trend Servizi di Ravenna

(Valori %)

SERVIZIO EXTRA URBANO

Profilo	2019	2018	2017	2016
Extraurbano Ravenna				
Genere				
Maschio	39,5	51,9	30,5	45,6
Femmina	60,5	48,1	69,5	54,4
Età				
14-20 anni	37,5	29,9	49,6	
21-29 anni	19,8	19,1	1,4	
30-59 anni	36,7	42,7	33,3	
60 anni ed oltre	6,1	7,6	15,4	
Non indicato	0,0	0,7	0,2	
Nazionalità				
Italiana	59,1	57,0	76,1	
Altra nazionalità	40,9	43,0	23,9	
Condizione occupazionale				
Lavoratori	25,5	32,7	26,5	21,2
Studenti	40,3	35,4	49,4	53,3
Altro	34,2	31,9	16,8	25,5

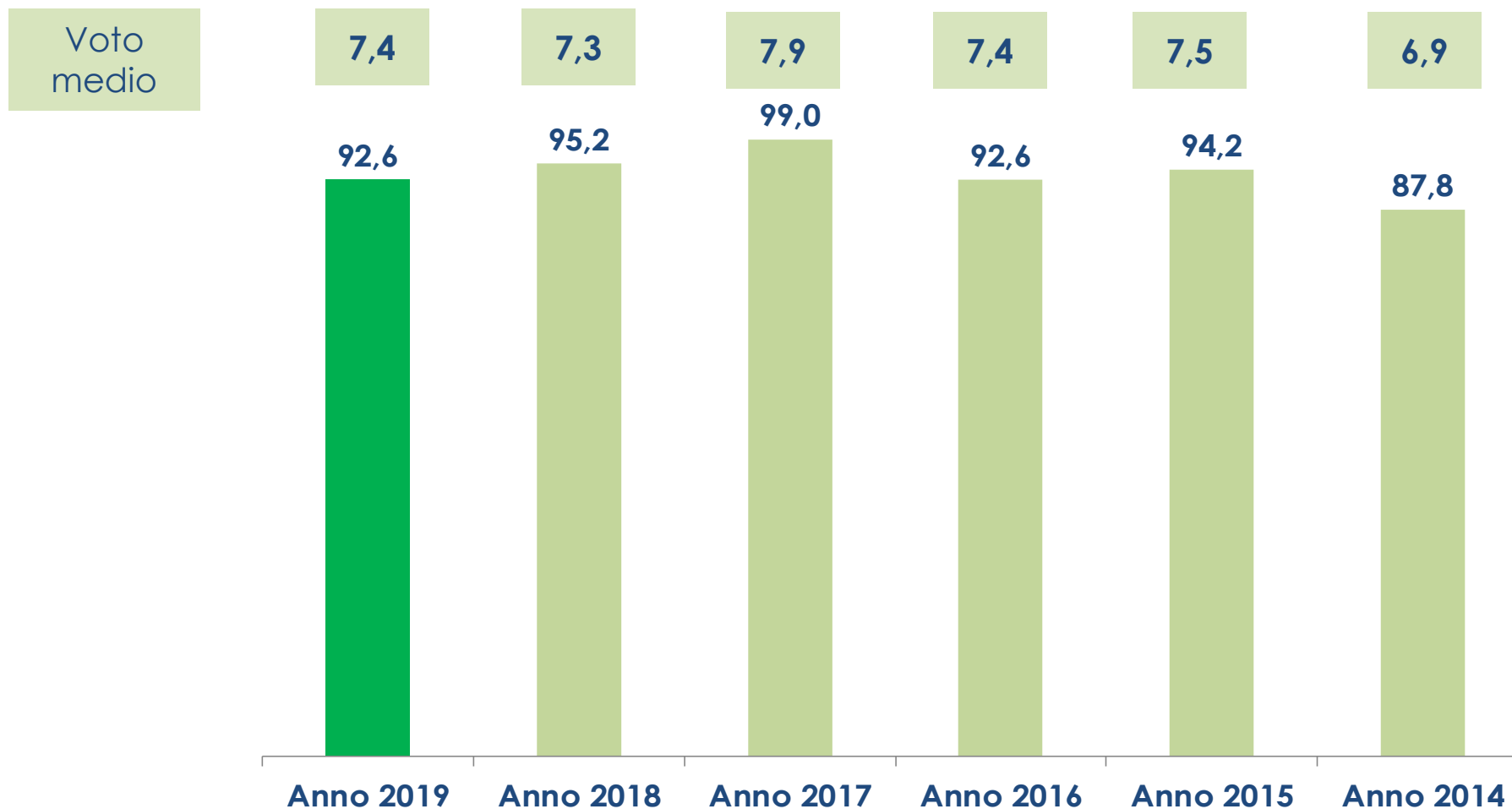


Trend Servizi di Ravenna

Giudizio complessivo sul servizio

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

SERVIZIO EXTRA URBANO





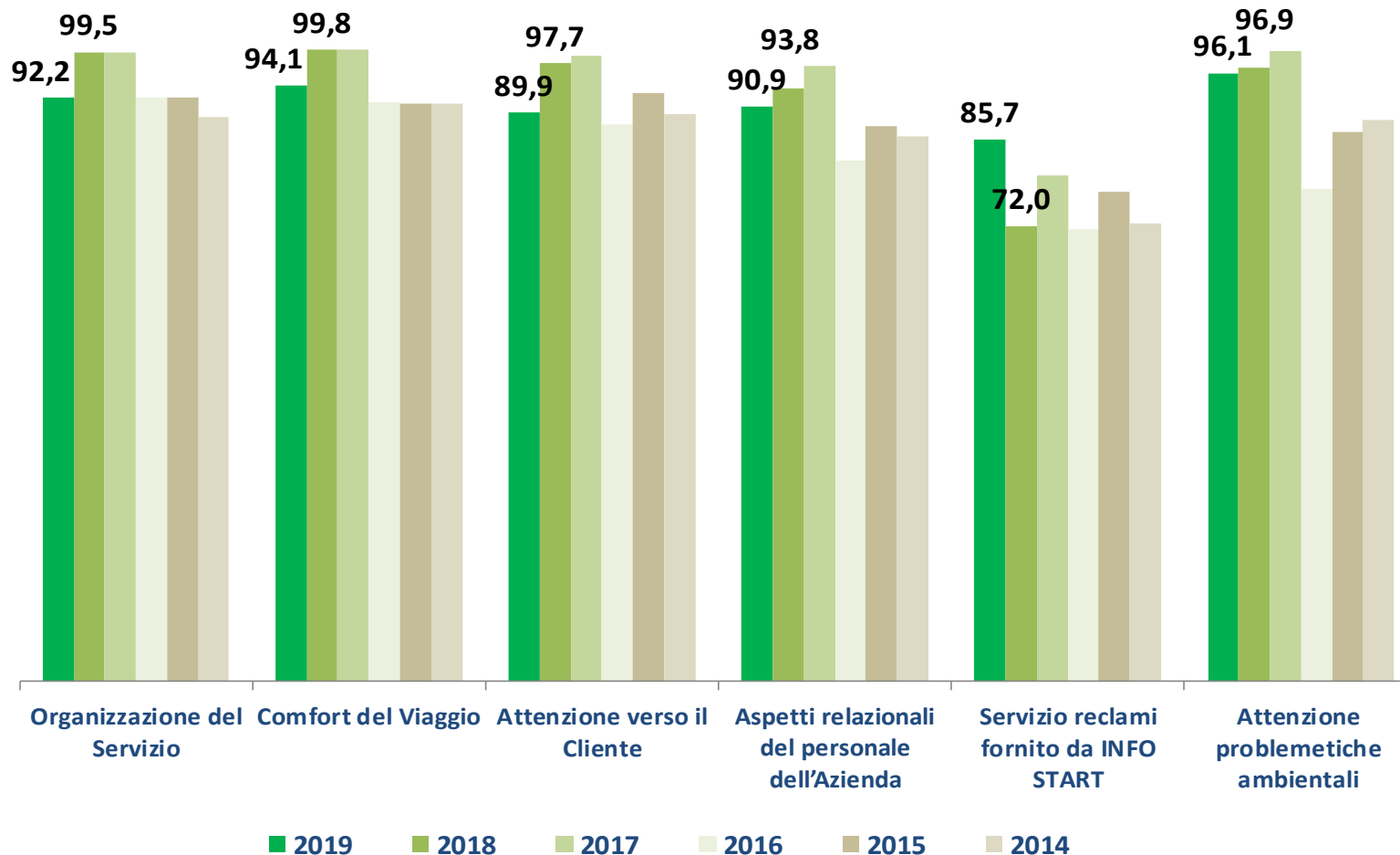
Trend Servizi di Ravenna



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)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D05 Posizione delle fermate sul territorio	92,4	97,2	94,5			
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	91,3	97,0	81,0			
D07 Puntualità del servizio	88,2	97,2	91,1	89,1	87,2	74,7
D08 Regolarità del servizio	93,6	97,4	91,8	89,6	90,7	90,7
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	87,0	95,6	88,6	84,2	85,2	87,1
D10 Rispetto delle fermate stabilite	92,1	97,6	94,5			
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	85,2	93,7	74,1	84,1	83,0	75,5
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	88,9	95,0	72,5			
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	92,6	96,5	90,8	90,1	91,7	88,2
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	92,8	98,3	94,5	91,7	90,2	85,3

	Urbano Ravenna (v. m.)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,2	7,0	7,3			
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	7,0	6,9			
D07 Puntualità del servizio	7,0	6,9	7,1	7,1	7,3	6,6
D08 Regolarità del servizio	7,1	6,9	7,0	7,3	7,3	7,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,0	6,9	6,9	6,9	6,9	6,8
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,0	6,9	7,2			
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,8	6,7	6,5	6,8	6,7	6,4
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,9	6,7	6,4			
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,1	6,9	7,0	7,3	7,3	7,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,1	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)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	82,5	84,6	78,8	84,0	71,7	74,4
D16 Pulizia del mezzo	92,8	98,0	92,5	85,7	78,4	83,0
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	94,7	99,8	97,8	87,8	84,9	90,3
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	95,3	99,3	86,3	91,4	87,9	91,8
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	83,1	92,5	98,8	88,7	84,2	75,6
D20 Capacità di guida degli autisti	94,6	99,6	95,0	88,1	83,7	90,3
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	96,2	99,6	96,9	93,0	87,2	84,8

	Urbano Ravenna (v. m.)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	6,6	6,7	6,7	6,5	6,4
D16 Pulizia del mezzo	7,0	7,1	7,0	6,8	6,9	6,9
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	7,1	7,2	7,1	7,1	7,4
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,2	7,1	7,1	7,3	7,1	7,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,0	7,5	9,4	7,5	7,0	6,9
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	7,3	7,4	7,2	7,1	7,1
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,2	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)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	91,4	98,1	98,8	90,9	92,5	93,8
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	90,7	96,9	96,9	88,4	87,4	85,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	82,5	96,7	89,6			
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	69,4	87,3	90,1	93,0	85,7	89,6
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	92,7	95,5	90,8	93,0	85,7	89,6
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	93,9	98,5	92,0			
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	91,9	98,2	94,1	92,5	87,9	91,0
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	63,3	71,2	78,0	90,3	85,1	86,9
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	92,5	98,0	95,0	94,0	88,4	85,5

	Urbano Ravenna (v. m.)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,1	6,8	7,9	7,3	7,5	7,2
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,2	6,7	7,8	7,2	7,2	6,9
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,6	6,6	7,1			
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,3	6,3	7,0			
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,9	6,7	7,0	7,3	7,3	7,1
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	7,0	7,0			
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,1	6,9	7,1	7,2	7,0	7,1
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	5,8	5,5	6,7	7,3	7,1	6,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,1	6,8	7,0	7,2	7,0	6,7



Trend Servizi di Ravenna

Personale dell'azienda

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

SERVIZIO URBANO

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	91,4	96,3	92,0	89,4	85,1	87,9
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	90,2	96,9	94,9			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	92,8	98,5	94,7	84,6	84,9	82,6

	Urbano Ravenna (v. m.)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,2	6,7	7,2	7,3	7,4	7,3
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,1	6,8	7,2			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,3	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)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	84,1	83,7	70,9			
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	85,7	79,2	70,0			
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	81,0	83,3	60,8			
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	87,1	81,6	65,8			
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	84,1	85,4	62,5	77,3	70,4	67,9

	Urbano Ravenna (v. m.)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	6,8	6,4	6,1			
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,8	6,4	6,0			
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,7	6,5	5,8			
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,8	6,5	5,9			
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	7,0	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)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	97,3	96,9	90,5	87,2	85,9	82,0

	Urbano Ravenna (v. m.)					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,3	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

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D05 Posizione delle fermate sul territorio	92,6	99,1	97,2			
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	88,2	99,1	92,4			
D07 Puntualità del servizio	90,3	99,5	98,3	89,5	90,5	84,9
D08 Regolarità del servizio	92,2	99,3	99,8	91,8	95,1	92,7
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	85,6	98,2	91,0	80,7	83,8	84,3
D10 Rispetto delle fermate stabilite	90,3	99,1	99,5			
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	86,3	97,9	99,6	87,1	84,9	84,1
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	89,0	97,8	100,0			
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	90,9	98,8	99,7	89,5	92,8	88,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	92,2	99,5	99,3	92,4	92,4	89,1

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,1	7,4	8,0			
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	7,3	7,6			
D07 Puntualità del servizio	7,2	7,4	8,0	7,5	7,7	7,3
D08 Regolarità del servizio	7,1	7,4	8,1	7,9	8,0	7,4
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	6,9	7,3	7,7	7,0	7,0	6,9
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,1	7,4	8,2			
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,9	7,1	8,1	7,0	6,9	6,8
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,9	7,1	7,9			
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,0	7,4	8,0	7,4	7,5	7,2
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,1	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

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	90,9	95,7	95,0	78,2	71,8	78,8
D16 Pulizia del mezzo	92,7	96,3	95,7	87,0	86,7	85,4
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	94,4	99,3	99,0	86,9	86,5	89,3
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	95,6	99,8	99,8	89,2	91,6	90,6
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	84,9	99,8	99,8	89,5	91,0	94,1
D20 Capacità di guida degli autisti	92,7	99,1	99,3	91,5	90,5	93,6
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	94,1	99,8	99,8	91,5	91,3	91,3

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,9	7,3	7,6	7,0	6,7	7,6
D16 Pulizia del mezzo	7,1	7,5	7,9	7,4	7,5	7,5
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	7,7	8,0	7,4	7,4	7,6
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	7,9	8,0	7,6	7,6	7,5
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	8,5	8,2	7,9	7,6	7,9
D20 Capacità di guida degli autisti	7,4	7,8	8,1	7,7	7,6	7,7
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,3	7,6	8,0	7,6	7,4	7,4



Trend Servizi di Ravenna

Attenzione verso il cliente

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

SERVIZIO EXTRA URBANO

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	90,1	95,0	99,3	87,1	93,0	93,7
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	89,3	94,3	100,0	89,5	92,5	90,0
D24 Presenza di pensiline alle fermate	84,8	93,6	98,7			
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	78,3	92,7	98,7			
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	90,6	98,7	98,5	86,1	90,7	88,7
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	92,8	98,2	98,7			
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	87,9	98,2	98,8	89,2	89,7	88,4
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	50,4	83,0	97,5	85,8	89,1	96,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	89,9	97,7	99,0	88,0	93,0	89,8

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,1	7,3	8,2	7,5	7,8	7,6
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,1	7,3	8,4	7,7	7,8	7,7
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,9	7,2	7,7			
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,7	6,8	7,6			
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,1	7,3	7,9	7,4	7,6	7,1
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	7,5	7,7			
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,1	7,4	7,9	7,3	7,3	7,1
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	5,1	6,4	7,7	7,2	7,3	7,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,1	7,3	7,9	7,2	7,3	7,0



Trend Servizi di Ravenna

Personale dell'azienda

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

SERVIZIO EXTRA URBANO

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	89,9	93,1	97,4	88,1	92,5	89,3
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	91,8	94,1	97,1			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	90,9	93,8	97,4	82,3	87,8	86,1

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,0	7,2	8,1	7,6	7,9	7,8
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,1	7,3	8,1			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,3	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

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	91,8	88,0	100,0			
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	91,8	84,0	100,0			
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	83,7	72,0	75,0			
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	79,6	72,0	66,7			
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	85,7	72,0	80,0	71,5	77,5	72,3

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	7,1	7,0	6,8			
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	7,0	7,0	6,8			
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,9	6,4	6,5			
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,7	6,5	6,3			
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	7,1	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

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	96,1	96,9	99,6	77,8	86,9	88,9

	Extraurbano Ravenna					
	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problemetiche ambientali	7,3	7,6	8,1	6,9	7,3	7,3



Trend Servizi di Rimini



Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

(Valori %)

Profilo	2019	2018	2017
Urbano Rimini			
Genere			
Maschio	42,0	42,0	30,4
Femmina	58,0	58,0	69,4
Non indicato	0,0	0,0	0,2
Età			
14-20 anni	25,5	27,1	45,9
21-29 anni	13,2	12,7	10,1
30-59 anni	38,9	37,9	30,0
60 anni ed oltre	20,5	18,7	13,8
Non indicato	1,8	3,7	0,2
Nazionalità			
Italiana	73,2	72,9	73,4
Altra nazionalità	26,8	27,1	26,6
Condizione occupazionale			
Lavoratori	35,9	36,0	19,6
Pensionati	12,5	12,3	8,7
Studenti	28,4	30,2	47,1
Altro	23,2	21,5	24,6

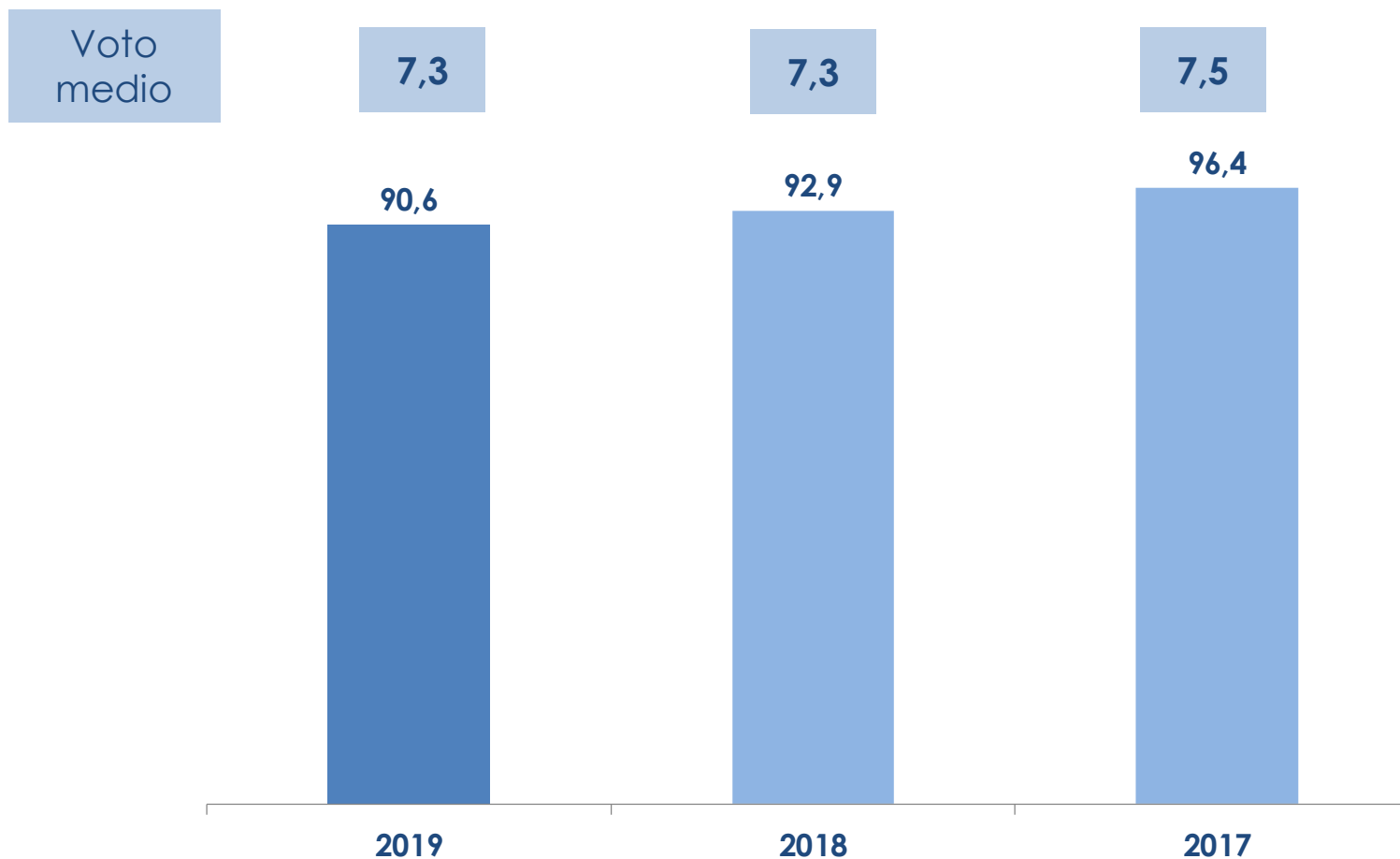


Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

Giudizio complessivo sul servizio

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



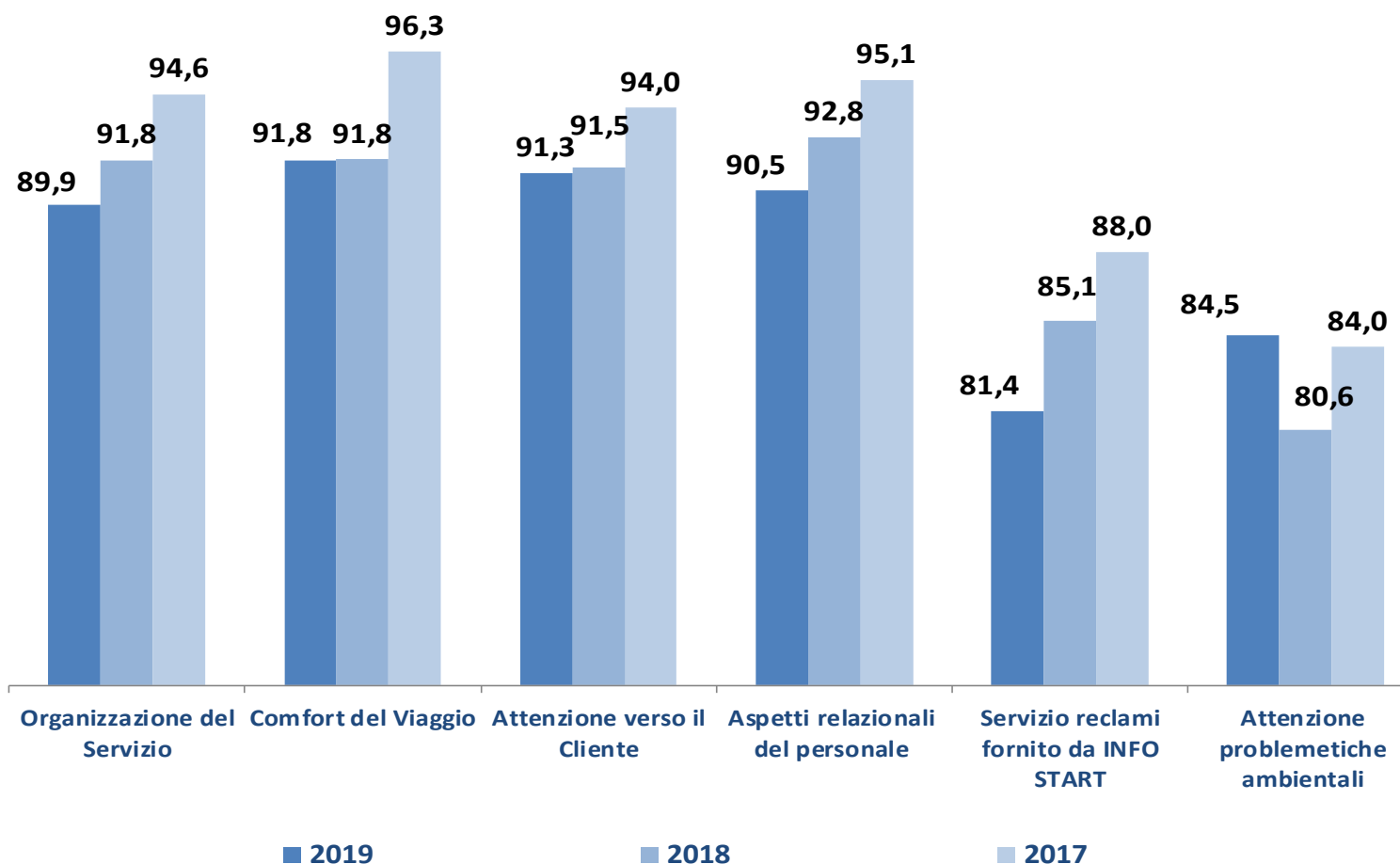


Trend Servizi di Rimini



SERVIZIO URBANO

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





Trend Servizi di Rimini

(Valori %)

SERVIZIO EXTRA URBANO

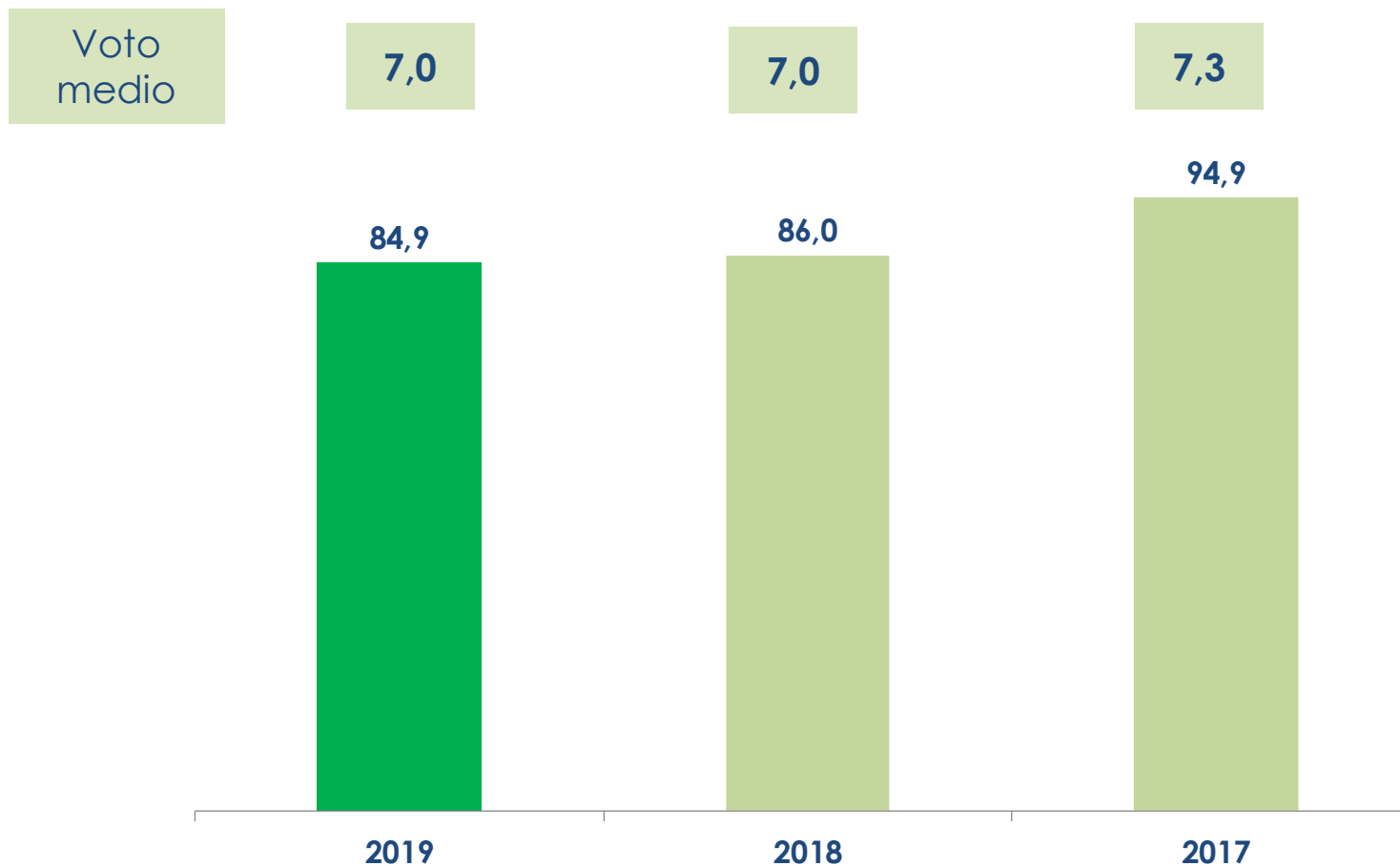
Profilo	2019	2018	2017
Extraurbano Rimini			
Genere			
Maschio	48,5	50,0	33,1
Femmina	51,5	50,0	66,2
Non indicato	0,0	0,0	0,7
Età			
14-20 anni	61,1	60,9	57,9
21-29 anni	12,1	11,7	11,5
30-59 anni	18,2	18,0	24,8
60 anni ed oltre	8,0	7,4	5,0
Non indicato	0,5	2,0	0,7
Nazionalità			
Italiana	84,5	84,0	76,3
Altra nazionalità	15,5	16,0	23,7
Condizione occupazionale			
Lavoratori	20,1	19,1	18,0
Pensionati	6,7	6,6	3,2
Studenti	62,7	63,1	57,2
Altro	10,5	11,1	21,6



Trend Servizi di Rimini

Giudizio complessivo sul servizio
% di voti 6 – 10 e v.m. - Voto su scala 1 - 10

SERVIZIO EXTRA URBANO



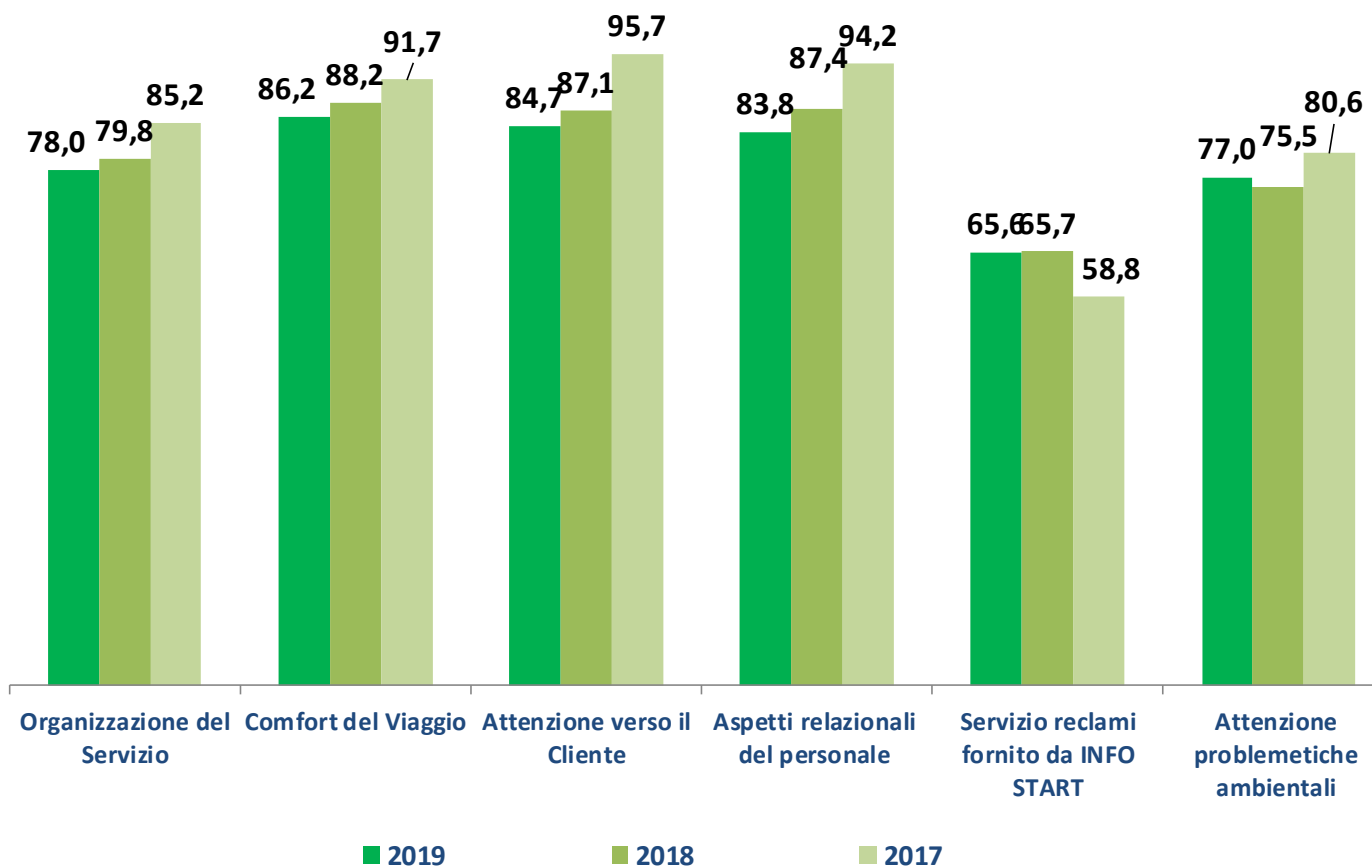


Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO EXTRA URBANO

Macrofattori del servizio

% di voti 6 – 10 - 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)		
	2019	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	91,7	92,3	95,5
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	83,1	85,4	90,9
D07 Puntualità del servizio	85,5	84,8	87,2
D08 Regolarità del servizio	88,1	89,8	91,8
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	86,0	88,2	89,7
D10 Rispetto delle fermate stabilite	93,0	95,1	94,0
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	84,3	91,1	87,9
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	84,2	88,3	87,7
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	89,1	88,9	95,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	89,9	91,8	94,6

	Urbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,6	7,7	7,6
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	7,2	7,2
D07 Puntualità del servizio	7,2	7,2	7,0
D08 Regolarità del servizio	7,4	7,5	7,3
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	7,2	7,1
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,8	8,0	7,5
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	7,2	6,9
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	7,1	6,9
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	7,4	7,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,3	7,4	7,4



Trend Servizi di Rimini

SERVIZIO URBANO

Comfort del viaggio

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

	Urbano Rimini (% 6 - 10)		
	2019	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	78,6	76,2	86,0
D16 Pulizia del mezzo	82,8	83,4	87,9
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	88,0	93,1	91,5
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	92,2	92,0	93,0
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	85,7	85,7	81,2
D20 Capacità di guida degli autisti	91,5	91,8	95,9
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	91,8	91,8	96,3

	Urbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,8	6,6	7,1
D16 Pulizia del mezzo	6,9	6,9	7,2
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	7,5	7,2
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,5	7,5	7,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4	7,4	6,8
D20 Capacità di guida degli autisti	7,6	7,5	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,4	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)		
	2019	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	89,6	89,4	95,2
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	90,9	90,1	92,6
D24 Presenza di pensiline alle fermate	83,3	81,5	84,2
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	81,4	82,6	86,7
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	91,6	91,9	93,2
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	85,4	85,9	92,7
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	90,7	91,1	94,8
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	88,4	92,9	95,6
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	91,3	91,5	94,0

	Urbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,5	7,5	7,5
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,5	7,5	7,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,9	6,9	6,8
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,8	6,7	6,9
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,5	7,5	7,4
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	7,2	7,1
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,5	7,5	7,5
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,6	7,8	7,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,5	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)		
	2019	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	90,3	93,0	95,0
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	90,2	92,7	95,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	90,5	92,8	95,1

	Urbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,5	7,6	7,6
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,5	7,6	7,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,5	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)		
	2019	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	75,0	85,4	88,0
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	86,4	89,1	93,8
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	83,3	80,4	88,0
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	79,5	74,4	85,7
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	81,4	85,1	88,0

	Urbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	6,8	7,1	7,1
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	7,3	7,1	7,4
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,9	6,6	6,8
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,3	6,5	6,5
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	6,7	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)		
	2019	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	84,5	80,6	84,0

	Urbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,9	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)		
	2019	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	88,2	88,8	92,4
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	73,2	73,7	82,4
D07 Puntualità del servizio	66,8	66,9	76,6
D08 Regolarità del servizio	76,7	80,2	88,8
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	73,0	76,5	81,3
D10 Rispetto delle fermate stabilite	85,0	87,6	87,7
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	75,9	79,0	79,3
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	77,1	78,4	80,2
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	80,1	81,3	88,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	78,0	79,8	85,2

	Extraurbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D05 Posizione delle fermate sul territorio	7,5	7,5	7,5
D06 Orari adeguati alle sue esigenze	6,7	6,6	6,9
D07 Puntualità del servizio	6,3	6,4	6,6
D08 Regolarità del servizio	6,8	6,9	7,2
D09 Frequenza/Disponibilità delle corse	6,7	6,7	6,8
D10 Rispetto delle fermate stabilite	7,3	7,4	7,3
D11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,6	6,7	6,6
D12 Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,6	6,6	6,6
D13 Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,9	7,0	7,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	6,9	6,9	7,1



Trend Servizi di Rimini

Comfort del viaggio

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

SERVIZIO EXTRA URBANO

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)		
	2019	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	64,5	66,8	72,3
D16 Pulizia del mezzo	78,5	81,4	78,1
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	86,2	89,2	83,5
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	87,3	87,4	86,3
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	80,2	82,7	91,0
D20 Capacità di guida degli autisti	86,0	89,3	95,0
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	86,2	88,2	91,7

	Extraurbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D15 Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,1	6,2	6,5
D16 Pulizia del mezzo	6,9	7,0	6,8
D17 Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,2	7,2	7,0
D18 Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	7,3	7,2
D19 Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,1	7,1	7,1
D20 Capacità di guida degli autisti	7,3	7,3	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,2	7,3	7,2



Trend Servizi di Rimini

Attenzione verso il cliente

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

SERVIZIO EXTRA URBANO

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)		
	2019	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	83,6	87,9	89,8
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	83,6	84,1	89,4
D24 Presenza di pensiline alle fermate	72,0	74,0	76,0
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	66,2	65,6	79,4
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	81,6	81,7	94,2
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	80,0	81,4	87,6
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	79,2	83,3	94,3
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	87,7	90,0	95,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	84,7	87,1	95,7

	Extraurbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D22 Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,1	7,1	7,4
D23 Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,0	6,9	7,1
D24 Presenza di pensiline alle fermate	6,4	6,4	6,5
D25 Confort e manutenzione delle pensiline	6,2	6,2	6,5
D26 Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,9	6,9	7,3
D27 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,8	6,8	7,2
D28 Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,9	6,9	7,3
D29 Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,4	7,4	7,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,1	7,2	7,4



Trend Servizi di Rimini

Personale dell'azienda

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

SERVIZIO EXTRA URBANO

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)		
	2019	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	86,9	91,6	92,7
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	83,1	85,9	94,6
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	83,8	87,4	94,2

	Extraurbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D31 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	7,3	7,3
D32 Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	7,2	7,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,1	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)		
	2019	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	61,3	59,5	70,6
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	66,7	75,0	87,5
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	54,8	60,0	81,3
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	66,7	67,6	50,0
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	65,6	65,7	58,8

	Extraurbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
D35 (Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	5,8	5,5	6,3
D36 (Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	6,1	6,2	7,7
D37 (Reclami) Utilità della risposta di INFO START	5,3	5,6	7,0
D38 (Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,0	5,6	5,4
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	5,8	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)		
	2019	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	77,0	75,5	80,6

	Extraurbano Rimini v. m.		
	2019	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,4	6,3	6,6



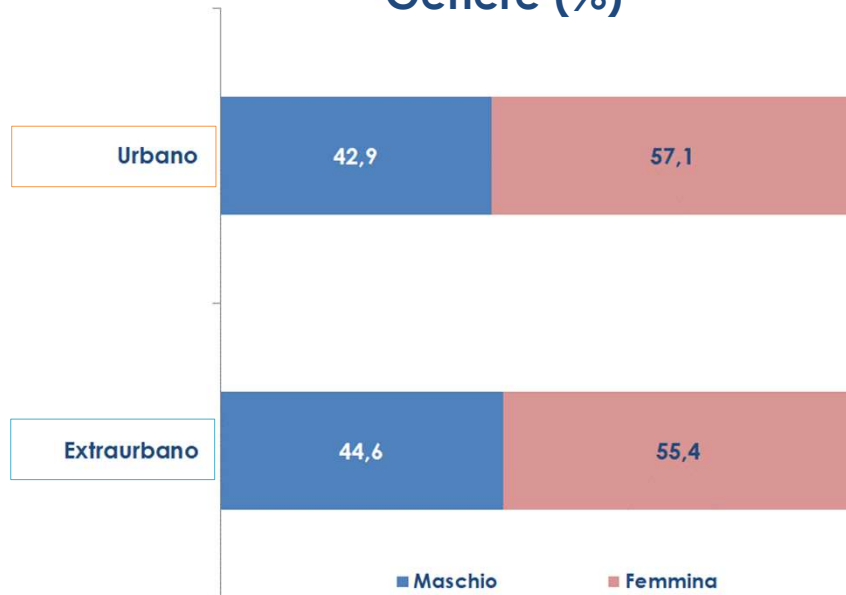
Servizi Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna



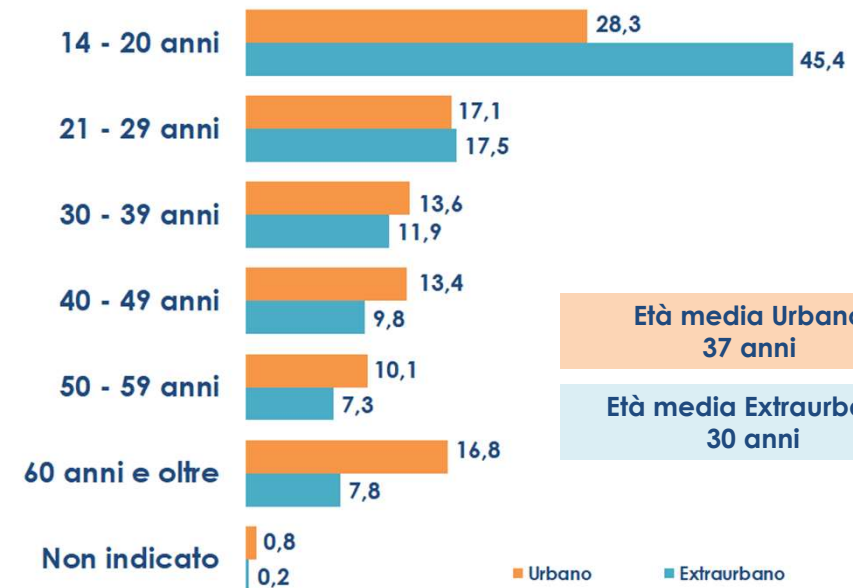
Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna

Profilo dell'utenza

Genere (%)



Classe di età (%)



Base: totale intervistati (Urbano = 1.952 – Extraurbano = 1.648)





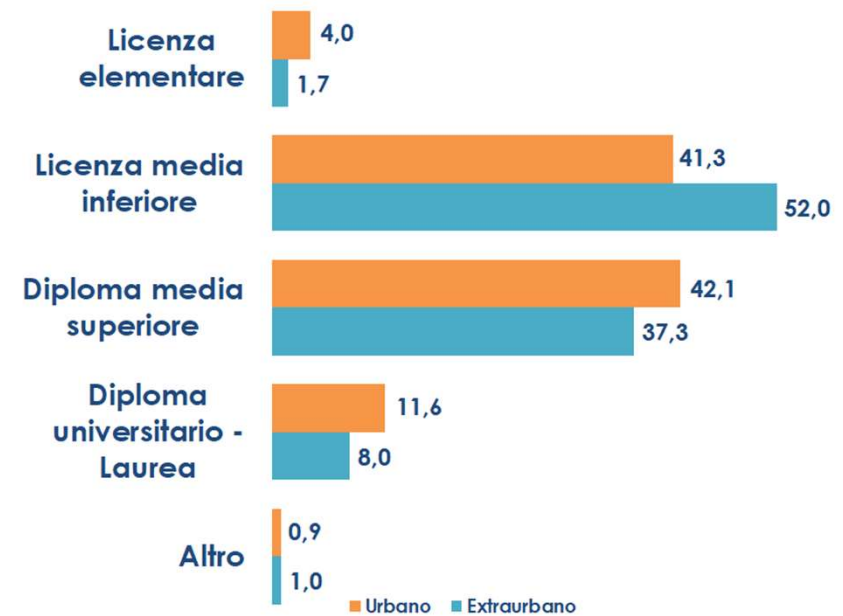
Urbano ed Extraurbano nell'Ambito Romagna

Profilo dell'utenza

Condizione professionale (%)

	Urbano	Extraurbano
Imprenditore/ dirigente	0,7	0,5
Libero professionista	3,4	2,7
Impiegato	9,3	5,8
Artigiano/commerciante/esercente	3,7	2,4
Operaio	11,1	8,7
Insegnante	2,9	2,9
Rappresentante	1,0	0,8
Totale occupati	32,1	23,8
Studente	32,5	51,3
Casalinga	8,3	6,3
Pensionato	12,2	5,7
Disoccupato	7,3	6,4
Totale non occupati	60,2	69,7
Altro	7,6	6,6

Titolo di studio (%)



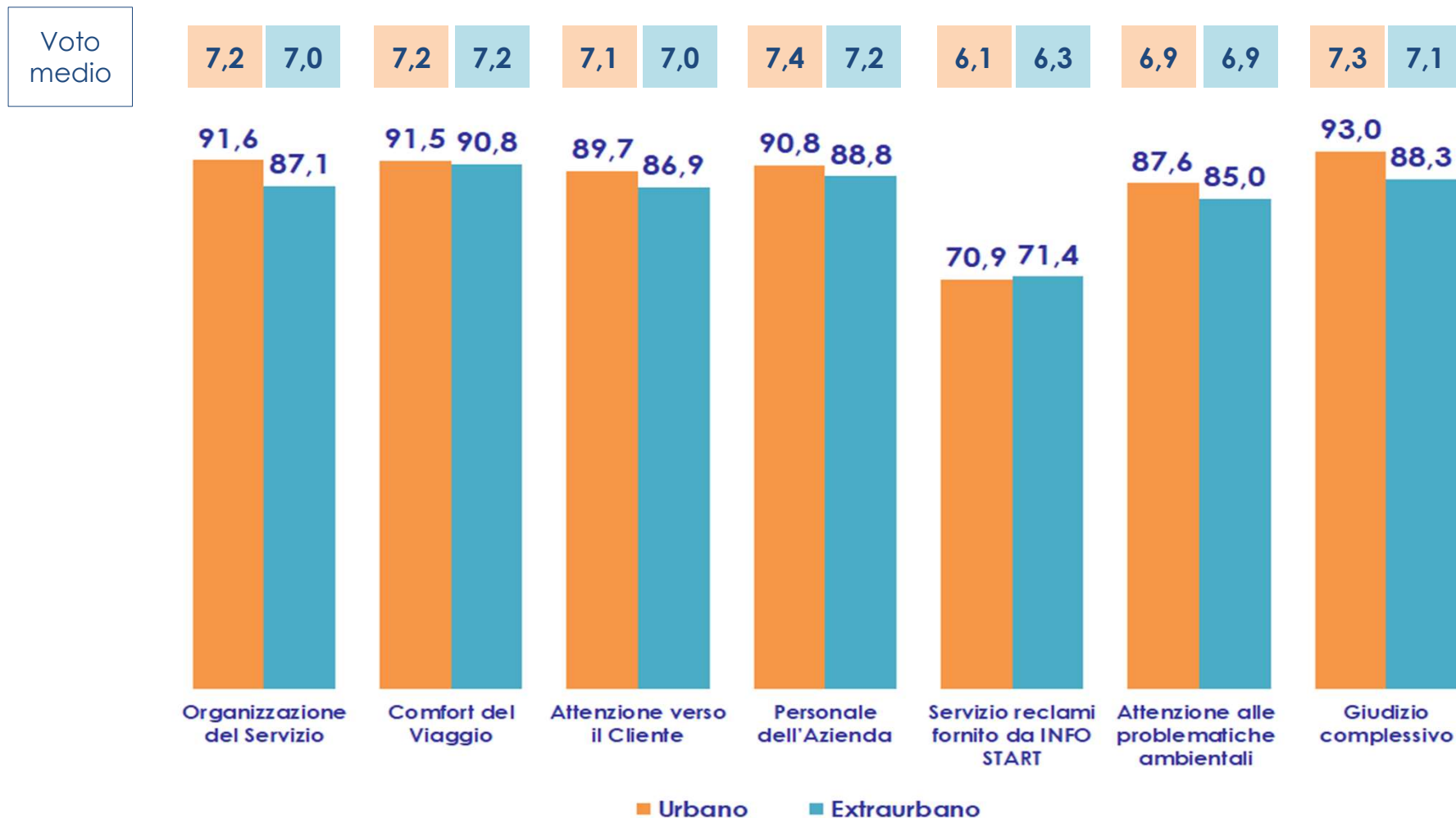
Base: totale intervistati (Urbano = 1.952 – Extraurbano = 1.648)



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 = 1.952 – Extraurbano = 1.648)

