



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

Autunno 2020



PRESENTAZIONE

realizzata CSA Research per



15 aprile 2021

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.

Nel presente documento sono illustrati i risultati della **campagna di indagine autunnale 2020, realizzata nel mese di dicembre 2020**.

La rilevazione, che normalmente viene effettuata con tecnica face to face al momento dell'utilizzo dei servizi, **è stata realizzata nel 2020 con tecnica telefonica**, a seguito della situazione di emergenza sanitaria.

Obiettivi dello studio

Customer Satisfaction

Obiettivo principale dello studio è la realizzazione di una **indagine di Customer Satisfaction** presso un campione di utilizzatori dei servizi Urbano ed Extraurbano di Forlì-Cesena, di Ravenna e di Rimini per i quali l'indagine ha come fine principale la raccolta di informazioni in relazione alla soddisfazione per il servizio.

Profilo dell'utenza e abitudini di uso del TPL

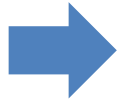
Attraverso lo studio vengono raccolte anche altre informazioni che consentono di risalire al **profilo socio-demografico** dell'utenza di ciascun servizio e alle sue **abitudini di utilizzo** del trasporto pubblico.

Nello studio autunnale 2020, l'utilizzo della tecnica telefonica ha consentito di raccogliere informazioni anche sul **profilo della quota parte di popolazione residente nell'area che non utilizza i mezzi**.

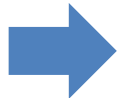
In questa edizione particolare presso l'utenza dei servizi sono state anche raccolte informazioni specifiche su **uso del TPL e emergenza sanitaria**.

Tecnica di rilevazione

Nel mese di novembre 2020 - alla luce delle restrizioni alla mobilità già presenti e soprattutto di possibili ulteriori restrizioni previste - la rilevazione face to face, in accordo con AMR, è stata sostituita da un monitoraggio con tecnica **telefonica CATI** a garanzia della realizzazione dello studio in piena sicurezza.



Gli utenti del servizio sono stati dunque raggiunti attraverso il contatto con un campione rappresentativo di popolazione residente nel territorio delle tre provincie, realizzato nel rispetto della struttura demografica della popolazione, con quote per *residenza nei comuni capoluogo e non capoluogo*, per genere e per classe di età



Il corretto contatto con la popolazione ha avuto la finalità **di raggiungere, all'interno di questa, la quota di utenza dei servizi prevista dal disegno campionario (utilizzatori)**. Per raggiungere gli utilizzatori ovviamente è stata contattata anche quella parte di popolazione che invece non usa i servizi (*non utilizzatori*); per questi ultimi sono stati registrati i soli dati demografici al fine di poterne definire il profilo.



Gli **utilizzatori** vengono considerati tali se hanno usato i servizi di interesse **nei mesi di settembre/ottobre 2020**, un periodo precedente le più rigide limitazioni alla mobilità che hanno caratterizzato gli ultimi mesi dell'autunno 2020.

Universo e campione

➔ L'universo di riferimento complessivo per lo studio è costituito dalla popolazione residente nelle provincie di Forlì-Cesena, di Ravenna e di Rimini, ossia **990.699 in età a partire da 14 anni**.

➔ A fronte di questo universo è stata previsto il contatto teorico con 9.100 soggetti ritenuta sufficienti a raggiungere la numerosità campionaria teorica di **3.600** interviste valide a utenti dei servizi di interesse.

Di fatto sono state contattate **9.547 soggetti** per raggiungere tale numerosità. Nella tavola a seguire viene riportata la distribuzione teorica prevista per utenti e non utenti dei servizi e quella effettivamente realizzata nel corso dell'attività.

Campione teorico

Residenti Provincia di Forlì-Cesena	
Interviste Utenti TPL	1675
Stima contatti Non utenti TPL	2575
Totale CATI	4250

Residenti Provincia di Ravenna	
Interviste Utenti TPL	1000
Stima contatti Non utenti TPL	1550
Totale CATI	2550

Residenti Provincia di Rimini	
Interviste Utenti TPL	925
Stima contatti Non utenti TPL	1375
Totale CATI	2300

Campione reale

Residenti Provincia di Forlì-Cesena	
Interviste Utenti TPL	1675
Stima contatti Non utenti TPL	2742
Totale CATI	4417

Residenti Provincia di Ravenna	
Interviste Utenti TPL	1000
Stima contatti Non utenti TPL	1744
Totale CATI	2744

Residenti Provincia di Rimini	
Interviste Utenti TPL	944
Stima contatti Non utenti TPL	1442
Totale CATI	2386

Elaborazioni e contesto di indagine

Nel documento vengono presentati i dati percentuali relativi alle domande inserite nel questionario, con il riferimento alla base di calcolo in valori assoluti.

Come già detto, la rilevazione è stata realizzata nel mese di dicembre 2020, **in fase di emergenza sanitaria e di restrizioni alla mobilità.**

Data la peculiare situazione 2020 e la differente tecnica di rilevazione adottata per il contatto con l'utenza, i confronti di trend con le rilevazioni precedenti - inseriti nel documento per completezza di informazione - devono essere letti, come **una indicazione di tendenza.**



Utilizzo dei servizi

Utilizzo dei servizi

Tasso di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico nel periodo settembre/ottobre 2020 – Totale popolazione

Non Utilizzatori
dei servizi di TPL
62,1



Utilizzatori dei servizi di TPL
37,9

Base: Totale intervistati (9.547)

Dettaglio tasso di utilizzo

Provincia di FC 37,9%

Provincia di RA 36,4%

Provincia di RN 39,6%

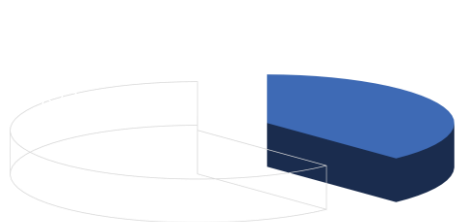
Gli *utilizzatori* vengono definiti tali se hanno usato il servizio di interesse a settembre/ottobre 2020.

Questa metodologia di indagine, proposta per la particolare situazione sanitaria e di mobilità che caratterizza l'autunno 2020, ha consentito di registrare una informazione generale sul **livello di utilizzo dei servizi nella popolazione**, che interessa nel periodo di riferimento il 37,9% dei soggetti contattati.

Utilizzo dei servizi

Servizi usati dagli utilizzatori nel periodo settembre/ottobre 2020

Utilizzatori residenti in provincia di Forlì-Cesena (1.665)



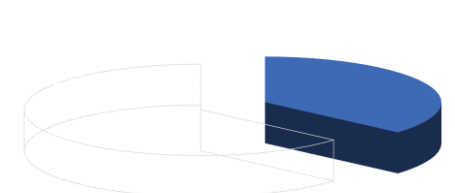
37,9%



URB. FO	URB CE	EXT. FC	URB. RA	EXT. RA	URB. RN	EXT RN	Totale utenti
27,8	25,9	44,1	0,2	0,8	0,7	0,5	100,0

Totale servizi di bacino:
97,7%

Utilizzatori residenti in provincia di Ravenna (1.000 casi)



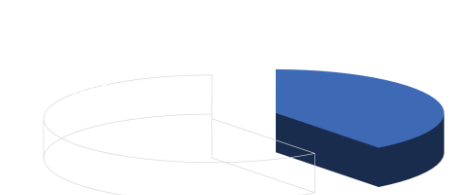
36,4%



URB. FO	URB CE	EXT. FC	URB. RA	EXT. RA	URB. RN	EXT RN	Totale utenti
0,2	0,7	0,9	52,6	45,2	0,3	0,1	100,0

Totale servizi di
bacino: 97,8%

Residenti provincia di Rimini (944 casi)



39,6%

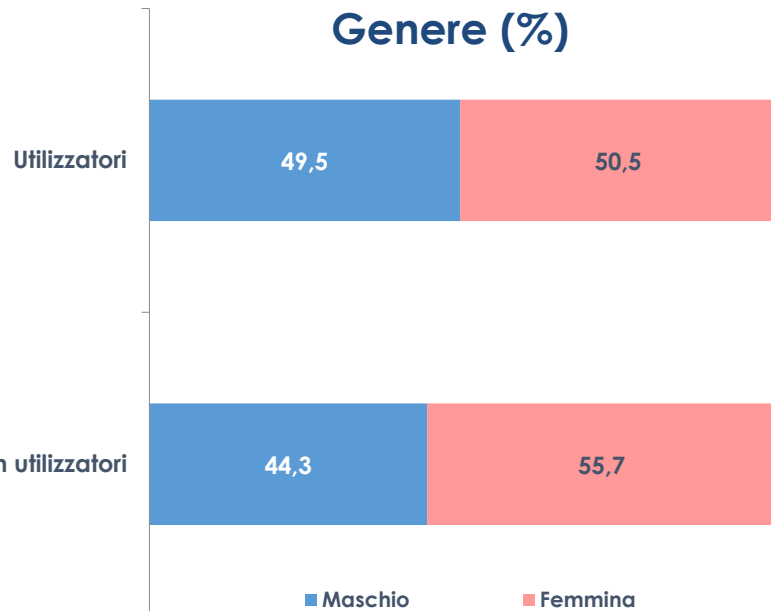


URB. FO	URB CE	EXT. FC	URB. RA	EXT. RA	URB. RN	EXT RN	Totale utenti
0,4	0,2	0,3	0,5	0,5	68,5	29,4	100,0

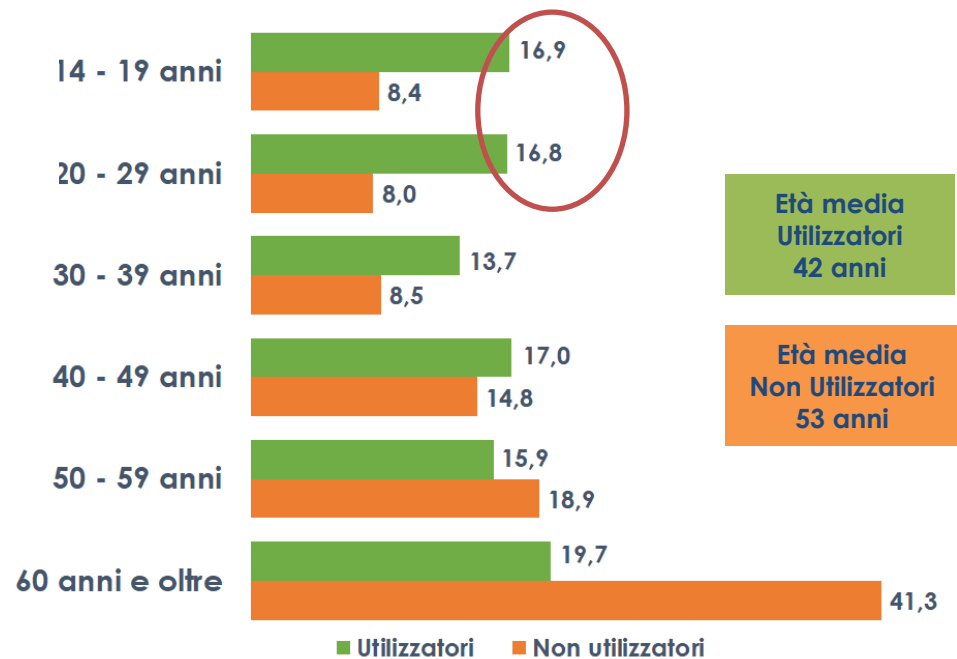
Totale servizi di
bacino: 98%

Utilizzo dei servizi

Genere (%)



Classe di età (%)



Base: Totale intervistati (9.547)

Tasso di utilizzo dei servizi

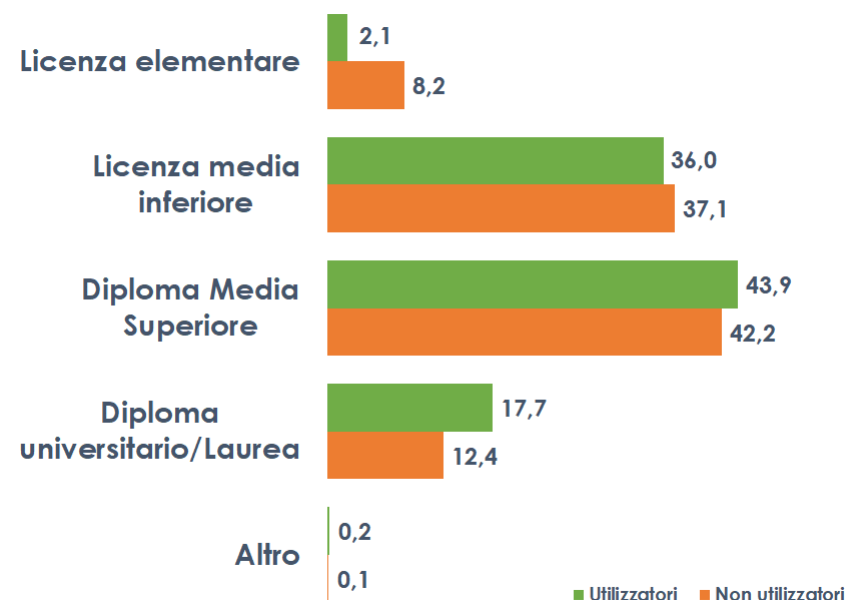
Condizione professionale (%)

	Utilizzatori	Non utilizzatori
Imprenditore/ dirigente	0,6	0,8
Libero professionista	4,5	3,9
Impiegato	18,4	16,6
Artigiano/commerciante/esercente	3,8	2,3
Operaio	11,9	11,0
Insegnante	2,6	2,0
Rappresentante	0,4	0,2
Totale occupati	42,2	36,8
Studente	24,1	11,6
Casalinga	7,7	7,8
Pensionato	15,8	38,2
Disoccupato	5,1	3,9
Totale non occupati	52,7	61,4
Altro	5,1	1,8

Nazionalità italiana (%)

Utilizzatori	98,5
Non Utilizzatori	99,8

Titolo di studio (%)



Base: Totale intervistati (9.547)



I servizi nei territori



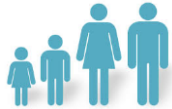
Profilo dell'utenza

Il profilo dell'utenza



Netta **prevalenza femminile** nei servizi urbani di **Forlì e Cesena**.

Si osservano invece situazioni più equilibrate tra i generi nei altri servizi; la percentuale più elevata di utenti di sesso maschile si registra nel servizio Extraurbano di Forlì-Cesena (53,6%).



Presenza di viaggiatori di tutte le classi di età in tutti i servizi, con percentuali maggiori di adulti e over 60 in quelli urbani e invece di giovani tra 14 e 20 in quelli extraurbani, con dato particolarmente elevato nell'extraurbano di Rimini (42,7%).



Utenti di **nazionalità italiana** nella quasi totalità dei casi in tutti i servizi.



In coerenza con il dato relativo all'età nei servizi urbani si rilevano percentuali più alte di occupati mentre gli studenti sono più presenti della media nei servizi extraurbani.

Nei servizi urbani di Forlì e Cesena si osserva anche una rilevante presenza di pensionati.



Il titolo di studio più diffuso è in generale quello della **scuola media superiore**, con percentuali sempre superiori a 40%, con la sola eccezione solo del servizio extraurbano di Rimini, in cui prevale (data la presenza di studenti superiore alla media) il diploma di scuola media inferiore (53,5%) Percentuale di laureati nettamente più alta della media nell'ambito del servizio urbano di Cesena.

Il profilo dell'utenza

Genere, classe di età e nazionalità

		Totale Urbano FC %	Urbano Forlì %	Urbano Cesena %	Extraurbano Forlì Cesena %	Urbano Ravenna %	Extraurbano Ravenna %	Urbano Rimini %	Extraurbano Rimini %
Genere	Maschio	45,4	40,6	50,6	53,6	52,7	48,2	48,1	51,7
	Femmina	54,6	59,4	49,4	46,4	47,3	51,8	51,9	48,3
Classe di età	14 - 19 anni	10,5	9,6	11,5	19,5	14,0	16,6	14,2	42,7
	20 - 29 anni	19,3	20,8	17,6	16,0	16,3	20,4	13,8	13,2
	30 - 39 anni	14,4	12,5	16,5	13,7	15,1	14,9	11,3	11,5
	40 - 49 anni	13,5	13,6	13,3	20,9	18,5	20,0	18,2	8,3
	50 - 59 anni	16,1	15,3	16,9	14,7	15,0	17,2	19,5	10,1
	60 anni e oltre	26,3	28,2	24,2	15,2	21,1	11,0	23,0	14,2
Nazionalità	Italiana	98,7	98,3	99,1	98,8	98,3	98,5	97,7	99,0
	Romena	1,0	1,1	0,9	0,8	0,7	0,8	0,9	0,7
	Albanese	0,1	0,2	0,0	0,1	0,7	0,2	0,5	0,0
	Marocchina	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,2	0,5	0,0
	Altro	0,2	0,4	0,0	0,1	0,0	0,2	0,5	0,3

Età media (anni)

45

45

44

40

43

39

44

33

Condizione professionale e titolo di studio

		Totale Urbano FC %	Urbano Forlì %	Urbano Cesena %	Extraurbano Forlì Cesena %	Urbano Ravenna %	Extraurbano Ravenna %	Urbano Rimini %	Extraurbano Rimini %
Condizione professionale	Imprenditore/ dirigente	1,2	0,6	1,8	0,5	0,7	0,2	0,2	0,3
	Libero professionista	4,8	4,0	5,6	6,5	5,0	2,5	3,0	3,8
	Impiegato	17,0	13,2	21,0	18,3	15,3	19,7	24,7	12,2
	Artigiano/commerciante/esercente	2,5	1,1	4,1	5,3	4,3	3,4	4,4	2,1
	Operaio	9,8	11,0	8,6	9,2	15,7	17,0	11,8	9,7
	Insegnante	3,9	2,5	5,4	2,7	1,5	2,8	2,1	1,0
	Rappresentante	0,8	0,2	1,4	0,8	0,4	0,0	0,2	0,0
	Studente	18,9	20,2	17,6	28,9	18,9	25,1	19,1	47,6
	Casalinga	8,6	9,8	7,4	5,9	8,4	8,7	8,9	3,8
	Pensionato	23,2	25,3	21,0	12,5	17,0	7,6	16,0	11,8
	Disoccupato	3,9	4,7	3,2	3,6	7,7	7,2	4,8	5,2
Altro	5,3	7,4	2,9	5,7	5,0	5,7	4,8	2,4	
Titolo di studio	Licenza elementare	3,1	2,5	3,6	1,6	3,0	0,4	2,3	1,4
	Licenza media inferiore	29,2	32,3	26,0	35,7	40,4	36,3	34,5	53,5
	Diploma Media superiore	47,7	49,7	45,6	42,3	41,7	47,8	43,6	35,1
	Diploma universitario/Laurea	19,5	14,9	24,4	20,3	14,8	15,5	19,7	9,7
	Altro	0,5	0,6	0,5	0,1	0,2	0,0	0,0	0,3

Totale occupati

40,0

32,7

47,9

43,3

43,0

45,6

46,3

29,2



Abitudini di spostamento

Le abitudini di spostamento - Sintesi



Nel periodo autunnale 2020, pur a fronte di una maggioranza assoluta di utenti che si serve settimanalmente dei mezzi, si rileva in tutti i servizi una quota ampia di soggetti usano i mezzi **meno di una volta a settimana**. In conformità con il dato di frequenza si osserva anche un utilizzo diffuso del biglietto di corsa semplice.



Tra le motivazioni di utilizzo del servizio risultano ovunque maggioritarie in questo periodo quelle a **carattere non sistematico**: servizi, visite, svago, affari e soprattutto acquisti. L'utilizzo legato al raggiungimento del posto di lavoro oscilla tra il 14% e il 19% mentre quello riferito allo studio registra percentuali comprese tra il 10% e il 25% ed è presente soprattutto nei servizi extraurbani.



Nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì il servizio presenta un buon livello di utilizzo nelle diverse fasce orarie comprese tra le 7.00 e le 19.00, con concentrazioni maggiori di uso tra le **7.00 e le 9.00**.



L'indagine evidenzia per l'autunno 2020 un **utilizzo molto contenuto di INFO Start Romagna**, con percentuali variabili tra il 5% e l'8%.



Quote rilevanti di intervistati, utenti di tutti i servizi, ritengono **opportuno l'utilizzo dei mezzi del TPL nelle aree ZTL urbane**, con percentuale particolarmente elevata tra gli utilizzatori del servizio Urbano di Forlì (74,5%).

Le abitudini di spostamento

Frequenza, titolo di viaggio e motivo principale degli spostamenti

		Totale Urbano FC %	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)	15,2	12,5	18,1	19,2	14,8	22,3	19,1	22,2
	3-4 giorni/sett	14,9	16,1	13,5	13,3	10,1	11,0	14,7	15,6
	1-2 giorni/ sett	22,9	21,9	23,9	20,4	26,0	20,0	20,3	18,8
	più raramente	47,0	49,5	44,5	47,1	49,2	46,7	46,0	43,4
Titolo di viaggio utilizzato	Biglietto semplice	67,4	67,5	67,3	65,3	69,5	66,5	65,8	61,1
	Abbonamento Multi-corsa	1,0	0,8	1,1	0,8	2,2	1,1	2,4	1,0
	Abbonamento Mensile	11,7	12,3	11,1	12,8	14,8	14,2	15,9	13,5
	Abbonamento annuale	17,6	17,0	18,3	18,4	12,5	17,4	14,8	21,9
	Abbonamento annuale Under 26	1,3	1,5	1,1	1,7	0,4	0,4	0,8	1,0
	Totale abbonamenti	31,6	31,6	31,6	33,7	29,9	33,1	33,9	37,5
	Altro	1,0	0,8	1,1	0,9	0,6	0,4	0,3	1,4
Motivo principale dello spostamento	Recarmi al luogo abituale di lavoro	14,8	12,1	17,6	17,3	16,4	16,8	19,5	13,9
	Per affari di lavoro	6,3	5,7	7,0	5,7	8,0	7,0	8,8	2,8
	Studio scuola/università	10,9	12,5	9,3	18,4	10,7	14,0	11,5	25,3
	Acquisti	24,8	24,6	25,1	21,2	22,1	20,8	23,8	14,2
	Servizi	16,2	16,3	16,0	13,2	14,6	14,2	12,6	12,5
	Visita ad amici/parenti	11,5	13,0	9,9	12,4	16,1	16,6	11,8	16,0
	Svago/tempo libero/turismo	11,6	11,7	11,5	7,7	8,8	8,3	7,7	12,2
	Altri motivi	3,8	4,0	3,6	4,0	3,4	2,3	4,4	3,1

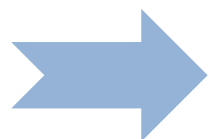
Le abitudini di spostamento

Fasce orarie di utilizzo del servizio, INFO STRAT Romagna e utilizzo TPL nelle aree ZTL urbane

		Totale Urbano FC %	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	5,7	4,5	7,0	13,1	9,3	8,7	8,2	12,2
	7.00 - 9.00	48,7	48,4	49,0	50,3	43,0	48,8	51,0	59,7
	9.01 - 12.30	39,5	35,7	43,6	32,3	31,2	27,4	34,2	30,2
	12.31 - 14.30	33,4	34,0	32,7	41,3	31,6	29,7	33,3	46,9
	14.31 - 17.00	28,2	29,9	26,4	27,1	25,6	29,7	26,3	24,3
	17.01 - 19.00	24,9	23,8	26,2	24,8	23,7	27,4	21,3	17,7
	Dopo le 19.00	6,7	8,1	5,2	5,1	6,0	3,6	3,0	4,5
	Non prende l'autobus	2,1	1,9	2,3	1,3	2,4	1,7	2,0	0,7
Utilizzo di INFO START ROMAGNA	Si	6,9	7,6	6,1	5,6	8,0	7,6	8,3	4,9
	No	93,1	92,4	93,9	94,4	92,0	92,4	91,7	95,1
Ritiene opportuno l'utilizzo dei mezzi del TPL nelle aree ZTL urbane?	Si	70,7	74,5	66,6	65,2	60,4	46,5	64,1	58,3
	No	29,3	25,5	33,4	34,8	39,6	53,5	35,9	41,7

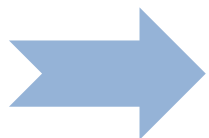
Profilo e abitudini di uso: 2020 - 2019

Il confronto con il passato è condizionato dalla situazione peculiare del 2020, che ha visto una *diversa tecnica di rilevazione* e una *situazione di mobilità oggettivamente differente*. Si ritiene comunque **utile segnalare le principali diversità nel profilo e nei comportamenti dell'utenza**, proprio per avere una indicazione - seppure di tendenza - gli effetti delle restrizioni sull'uso del servizio.



Rispetto al 2019 **profilo dell'utenza autunnale 2020** evidenzia :

- maggiore equilibrio di genere a fronte di una tradizionale più netta presenza femminile
- netto calo delle fasce più giovani (con età media superiore su tutti i servizi) e degli studenti
- maggior peso della componente di occupati e dei pensionati
- quasi totalità di utenti di nazionalità italiana



Il profilo più adulto nel 2020 evidenzia anche rilevanti **modifiche di uso del servizio**:

- frequenza di uso molto contenuta (in buona parte inferiore a una volta settimana) a fronte dell'uso assiduo registrato in tutte le edizioni precedenti
- prevalenza di utilizzo del biglietto
- utilizzo in genere non sistematico, legato a commissioni, visite acquisti, svago, a fronte del tradizionale uso prevalentemente sistematico per lavoro/studio



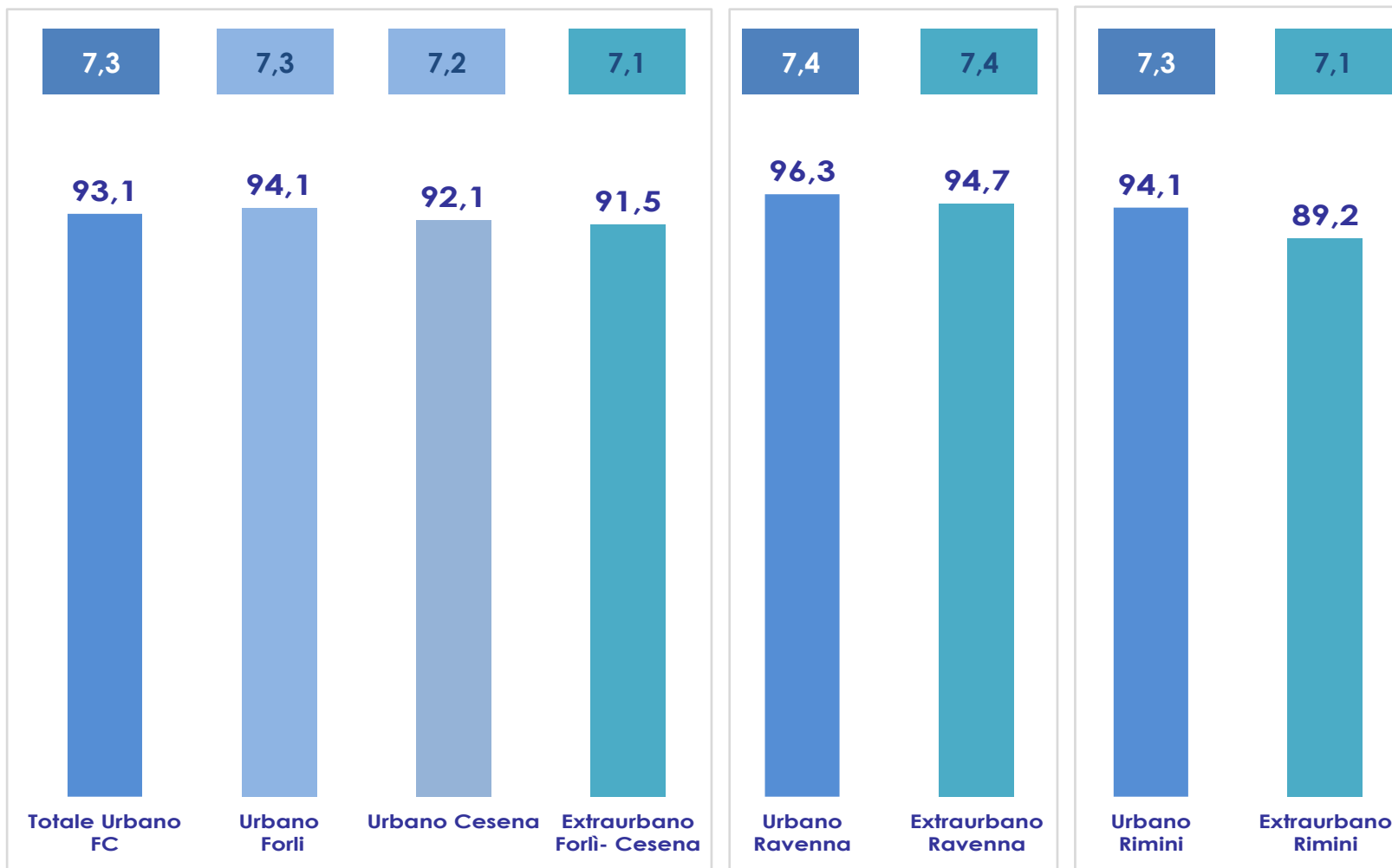
Le valutazioni

Giudizio complessivo - Sintesi

Giudizio complessivo sul servizio (%)

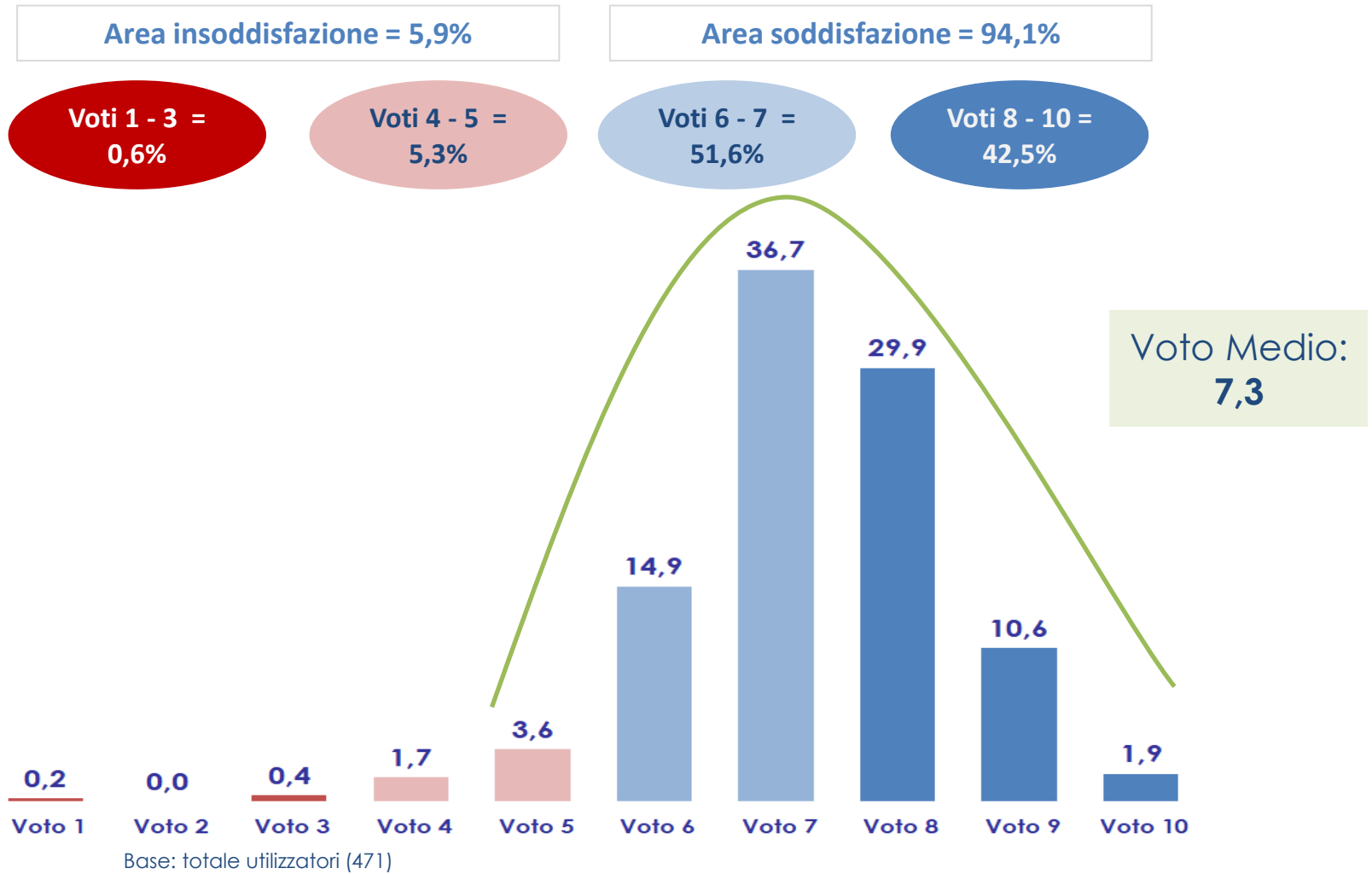
Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

Voto medio



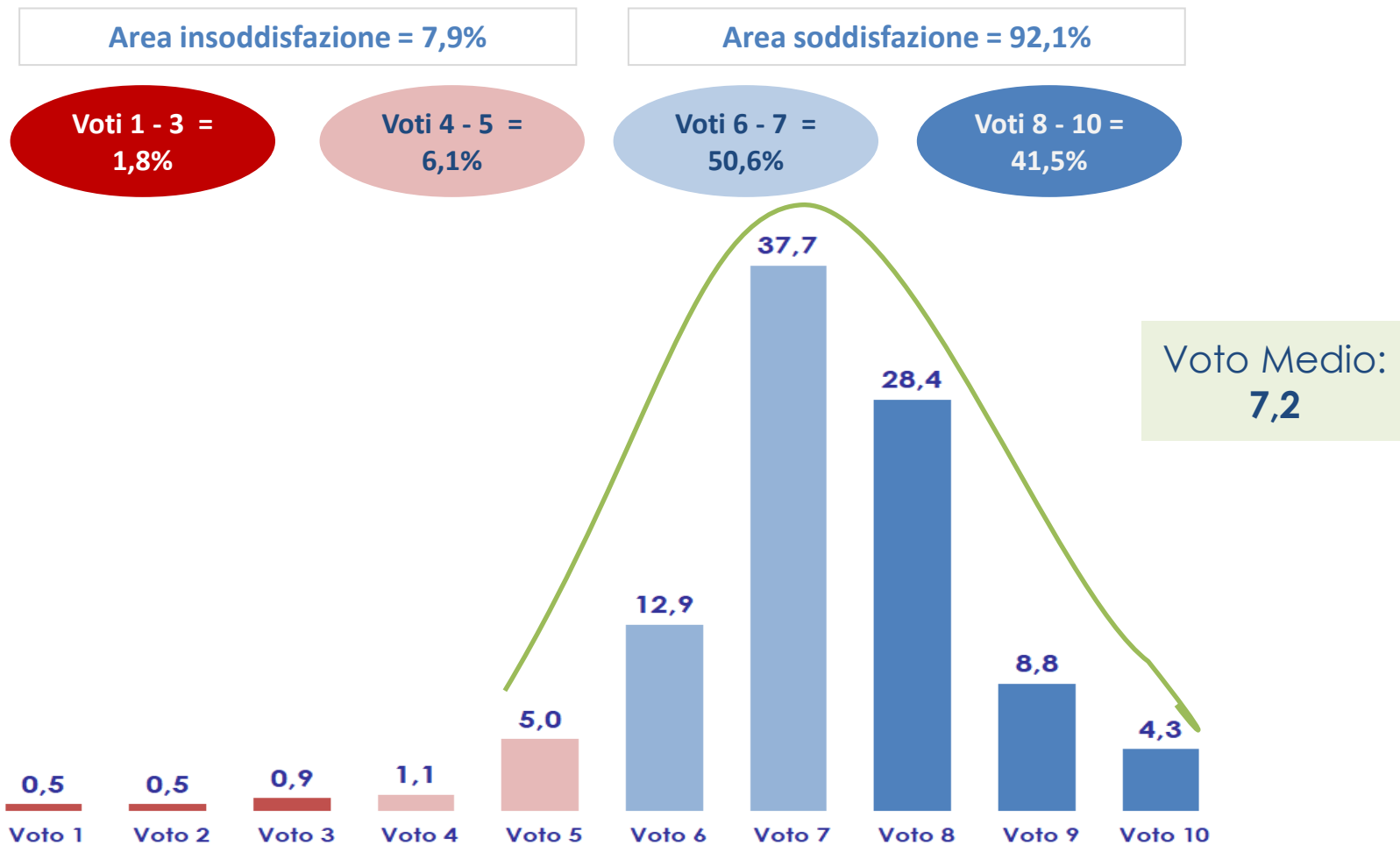
Giudizio complessivo – Urbano Forlì

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



Giudizio complessivo – Urbano Cesena

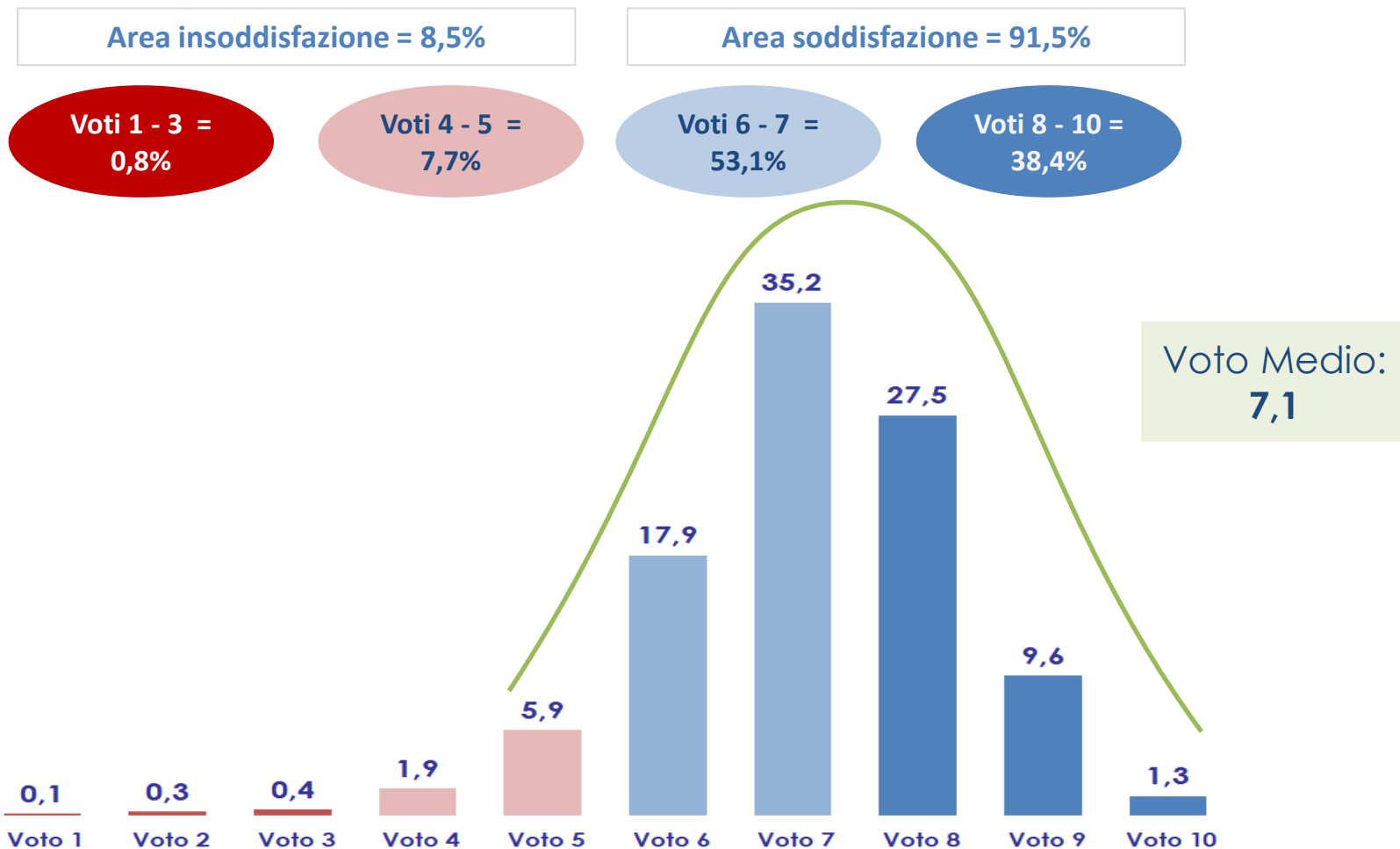
Giudizio complessivo sul servizio (%) Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale utilizzatori (443)

Giudizio complessivo – Extraurbano Forlì-Cesena

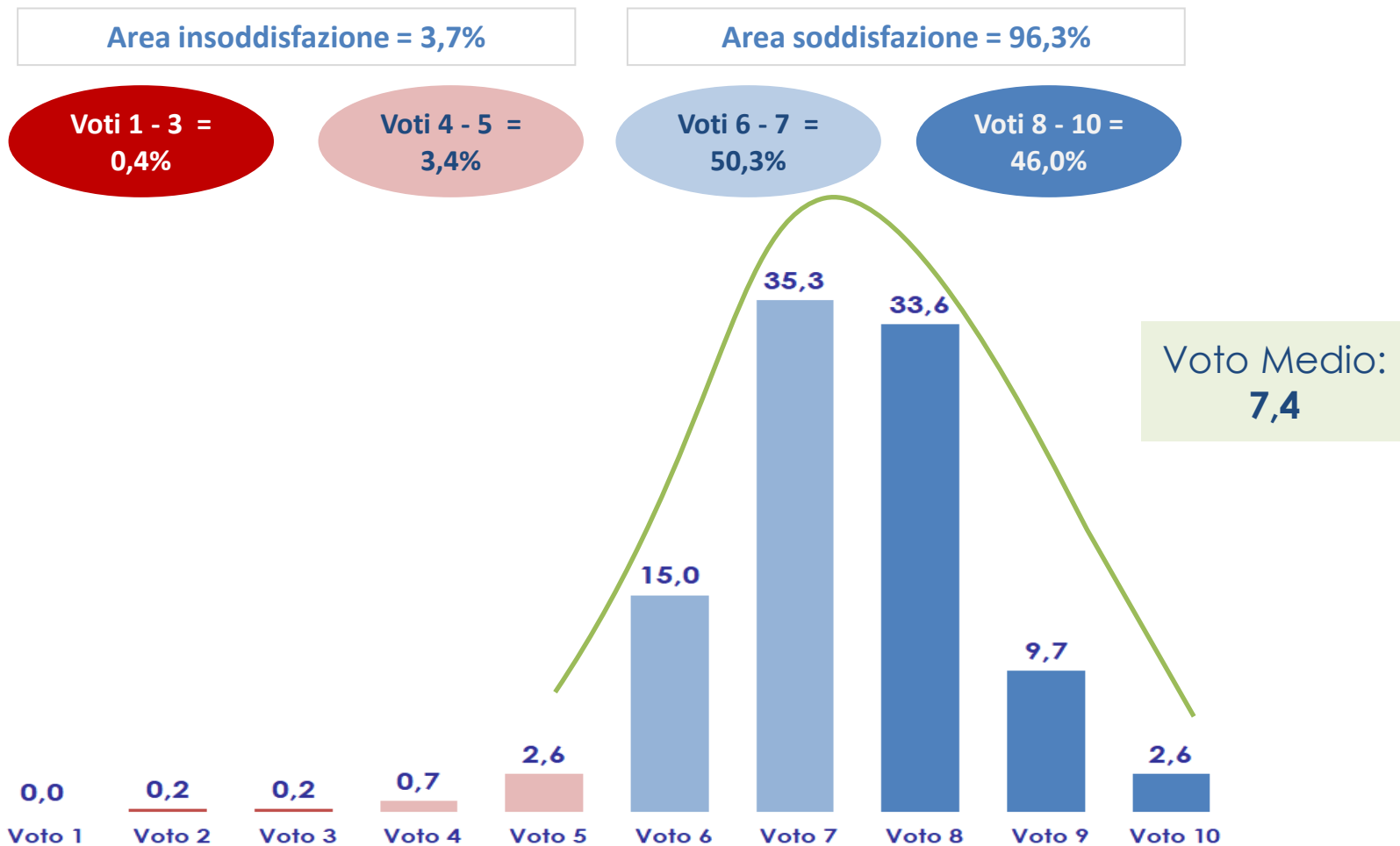
Giudizio complessivo sul servizio (%) Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale utilizzatori (750)

Giudizio complessivo – Urbano Ravenna

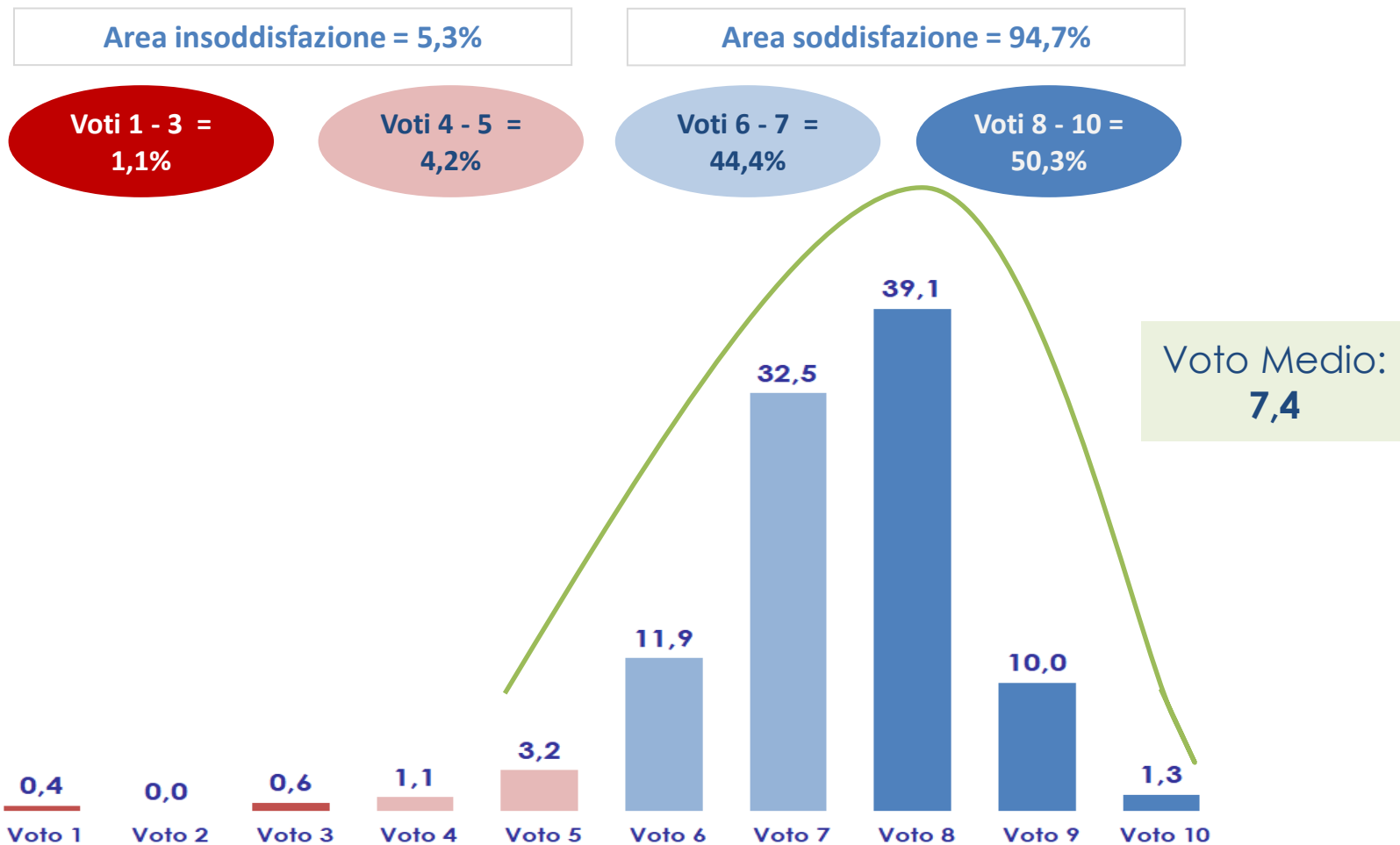
Giudizio complessivo sul servizio (%) Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale utilizzatori (535)

Giudizio complessivo – Extraurbano Ravenna

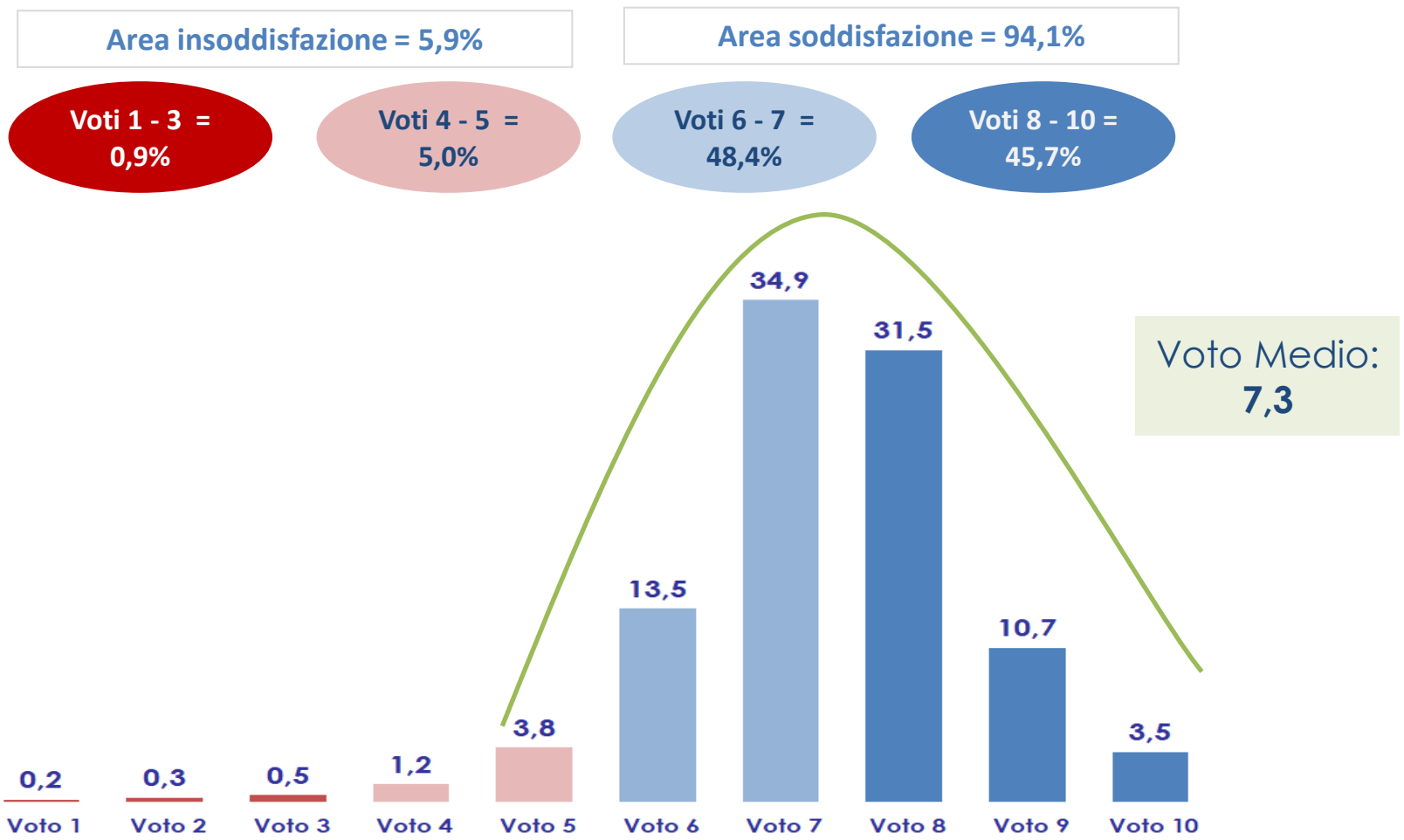
Giudizio complessivo sul servizio (%) Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale utilizzatori (471)

Giudizio complessivo – Urbano Rimini

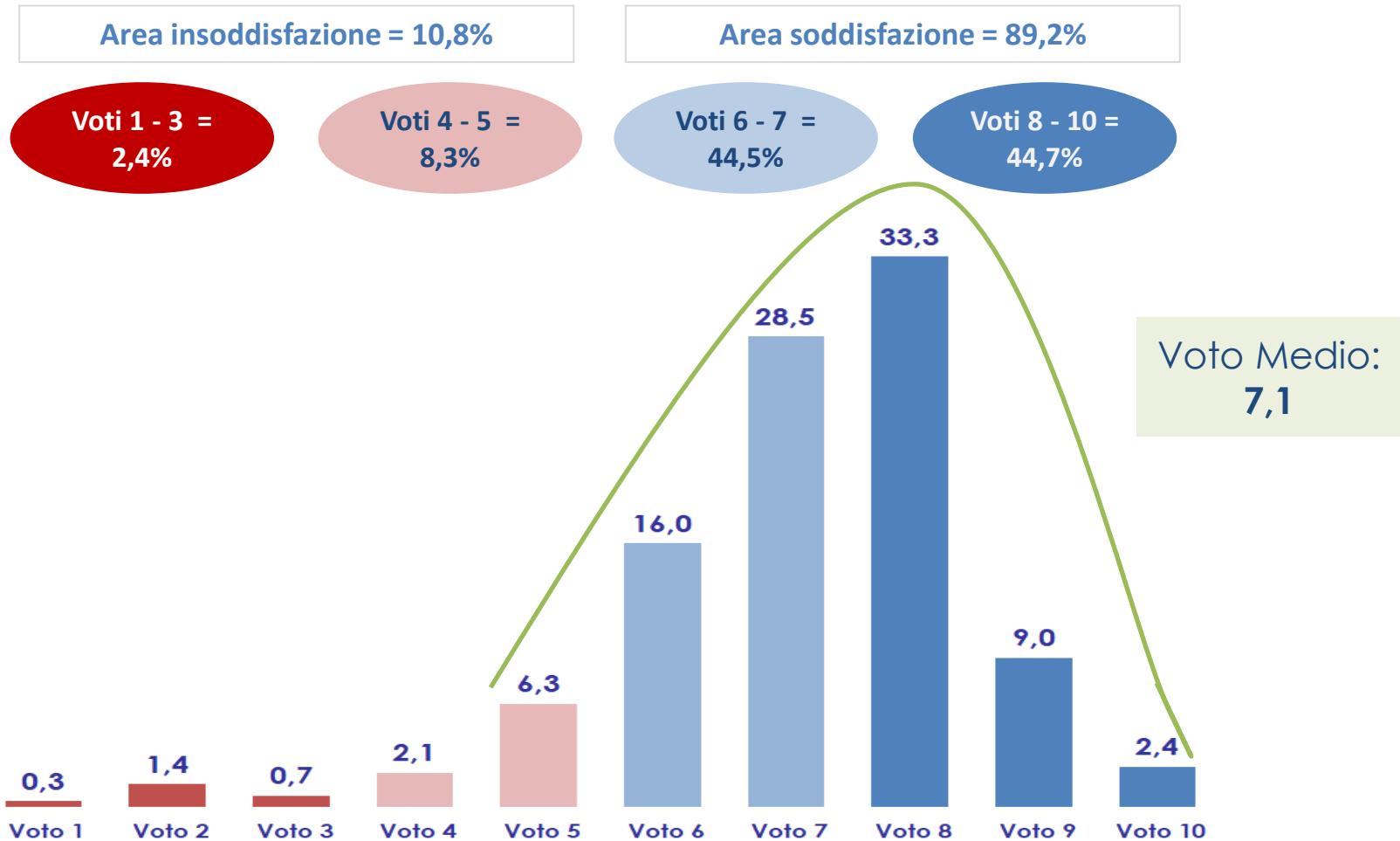
Giudizio complessivo sul servizio (%) Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale utilizzatori (661)

Giudizio complessivo – Extraurbano Rimini

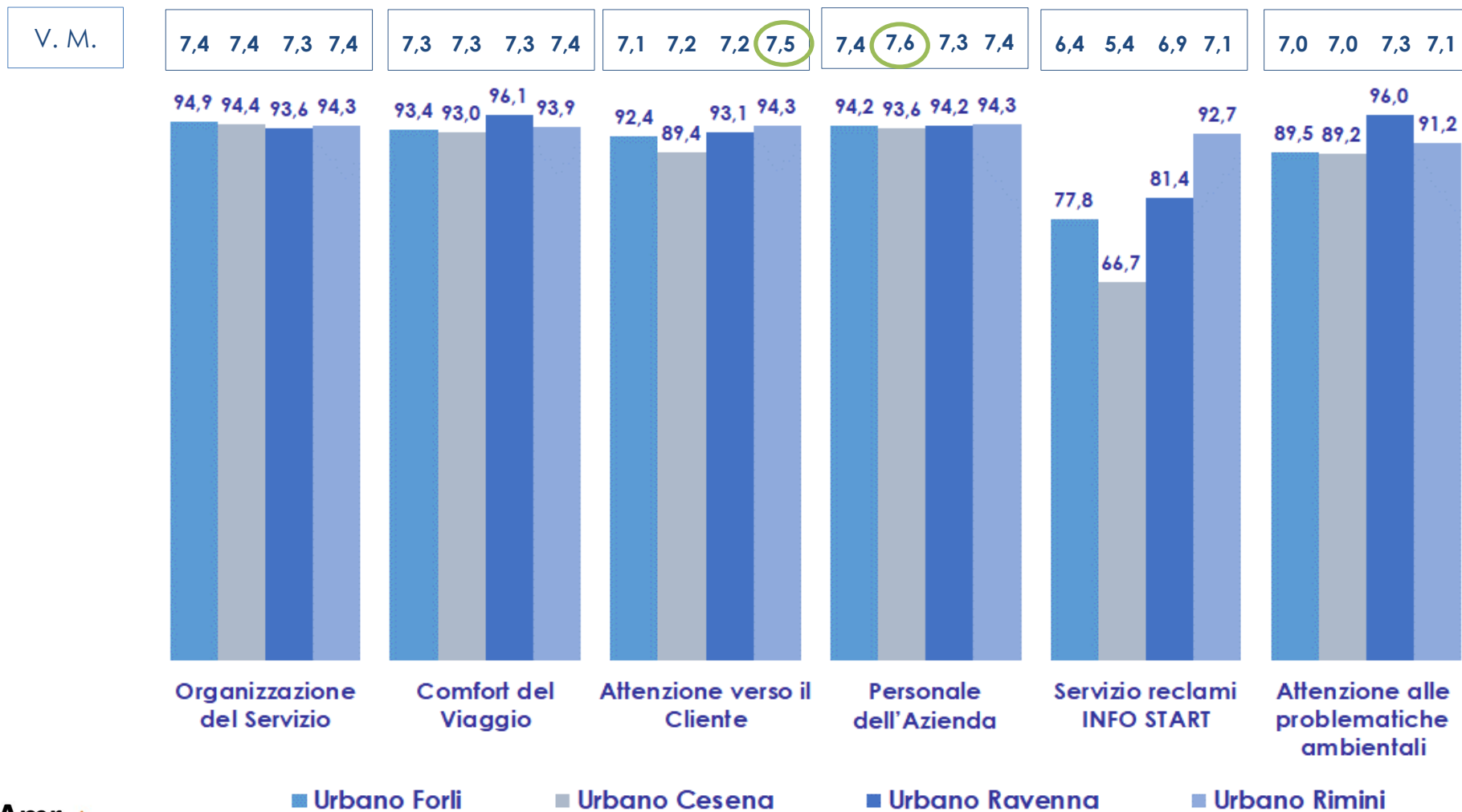
Giudizio complessivo sul servizio (%) Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Base: totale utilizzatori (288)

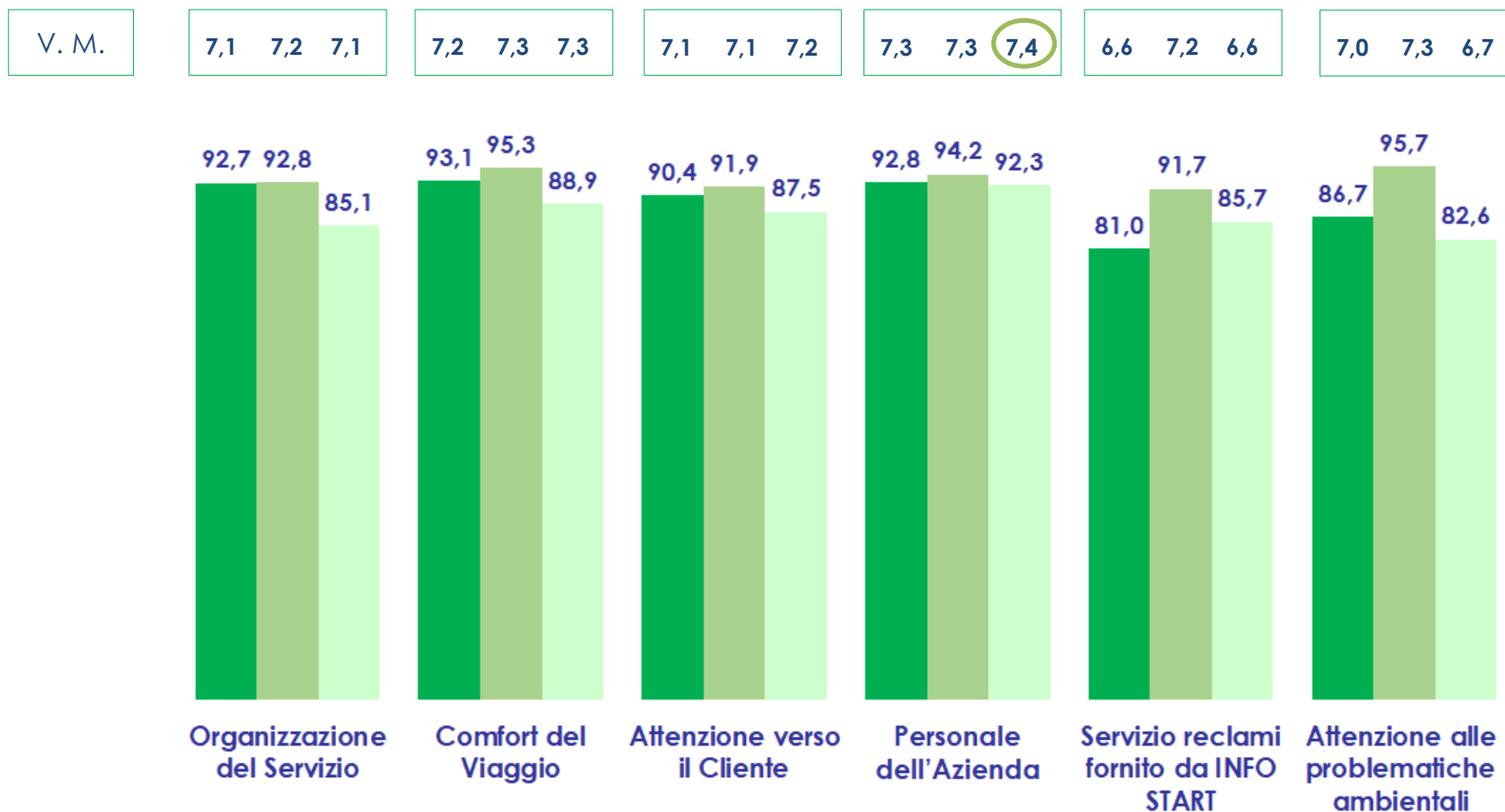
Le aree del servizio - Sintesi

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

Voto medio



% soddisfatti



Urbano Forlì

Urbano Cesena

Extraurbano
Forlì- Cesena

Urbano Ravenna

Extraurbano
Ravenna

Urbano Rimini

Extraurbano
Rimini

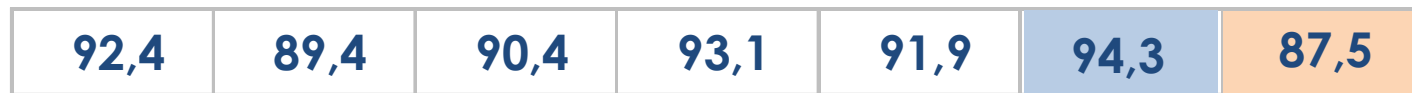
Attenzione verso il cliente - Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

Voto medio



% soddisfatti



Urbano Forlì

Urbano Cesena

Extraurbano
Forlì- Cesena

Urbano Ravenna

Extraurbano
Ravenna

Urbano Rimini

Extraurbano
Rimini

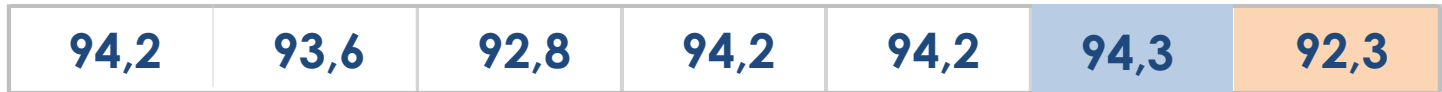
Personale - Sintesi

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

Voto medio



% soddisfatti



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

Voto medio



% soddisfatti



Urbano Forlì

Urbano Cesena

Extraurbano
Forlì- Cesena

Urbano Ravenna

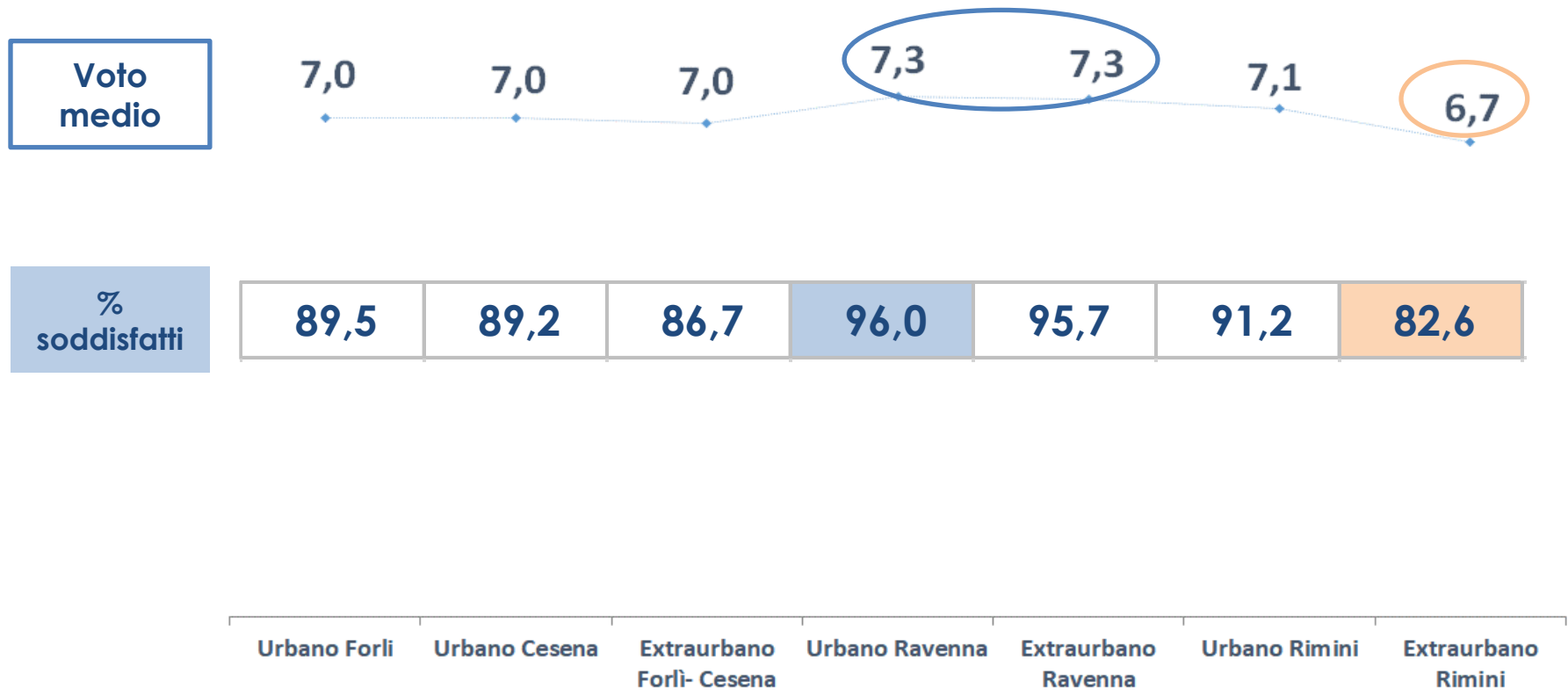
Extraurbano
Ravenna

Urbano Rimini

Extraurbano
Rimini

Problematiche ambientali - 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

	Urbano Forlì-Cesena		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,3	89,4	7,2	90,0	7,4	88,7	7,1	87,5
Orari adeguati alle sue esigenze	7,3	89,8	7,1	88,7	7,4	91,0	6,8	83,9
Puntualità del servizio	7,2	86,9	7,0	86,8	7,3	86,9	6,9	85,2
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,4	90,3	7,2	90,2	7,5	90,5	7,2	87,2
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	89,7	7,2	90,4	7,4	88,9	6,9	85,2
Rispetto delle fermate stabilite	7,6	92,5	7,4	93,4	7,7	91,6	7,2	90,8
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	87,5	7,1	87,9	7,1	87,0	6,9	87,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,2	89,4	7,1	88,9	7,3	89,9	6,9	88,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	91,9	7,3	92,6	7,5	91,2	7,1	90,5
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,4	94,6	7,4	94,9	7,4	94,4	7,1	92,7

Comfort del viaggio – Forlì-Cesena

Fattori del Comfort del viaggio

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

	Urbano Forlì-Cesena		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	78,0	6,8	81,5	6,6	74,3	6,4	74,3
Pulizia del mezzo	6,9	82,3	6,8	82,1	6,9	82,4	6,6	79,2
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,4	91,2	7,3	90,9	7,5	91,6	7,3	90,1
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,4	91,7	7,2	90,9	7,6	92,5	7,3	91,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4	89,4	7,5	91,5	7,3	87,2	7,2	87,6
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,4	88,8	7,3	87,3	7,5	90,5	7,2	89,2
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,3	93,2	7,3	93,4	7,3	93,0	7,2	93,1

Attenzione verso cliente/personale – Forlì-Cesena

Fattori Attenzione verso il cliente (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

	Urbano Forlì-Cesena		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,1	89,2	7,0	87,4	7,3	91,1	7,1	89,1
Facilità acquisto biglietti tramite APP	6,9	83,8	6,8	83,7	7,0	83,9	6,7	81,8
Presenza di pensiline alle fermate	6,9	83,9	6,8	85,1	6,9	82,6	6,7	80,8
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,7	80,0	6,7	80,6	6,7	79,4	6,7	79,2
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,1	86,9	7,0	87,8	7,2	85,8	6,9	84,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	89,5	7,2	90,1	7,4	89,0	7,1	89,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	89,1	7,2	91,2	7,2	86,8	7,0	88,4
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,1	84,4	7,0	86,3	7,1	82,5	7,0	83,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,1	90,9	7,1	92,4	7,2	89,4	7,1	90,4

Fattori Aspetti relazionali del personale (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

	Urbano Forlì-Cesena		Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,5	92,4	7,3	91,2	7,6	93,6	7,3	90,0
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,4	91,6	7,3	90,3	7,5	93,1	7,0	88,4
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,5	93,9	7,4	94,2	7,6	93,6	7,3	92,8

Servizio reclami tramite INFO START (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

	Urbano Forli-Cesena		Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forli-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Nel complesso che giudizio esprime sul servizio reclami fornito da INFO START?	6,0	73,0	6,4	77,8	5,4	66,7	6,6	81,0

Fattori problematiche ambientali (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

	Urbano Forli-Cesena		Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forli-Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,0	88,0	7,0	88,1	7,1	87,8	6,9	86,1
Rumorosità dei mezzi	6,9	83,9	6,8	81,2	6,9	86,6	6,6	80,8
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,0	89,3	7,0	89,5	7,0	89,2	7,0	86,7

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
Posizione delle fermate sul territorio	7,2	89,5	7,0	88,3
Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	90,8	7,0	88,1
Puntualità del servizio	7,1	89,5	7,2	90,7
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,2	93,3	7,1	90,9
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	89,0	7,0	87,0
Rispetto delle fermate stabilite	7,1	91,6	7,1	90,9
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,0	87,9	6,9	88,8
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,0	90,2	7,0	88,0
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,2	92,9	7,0	90,9
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,3	93,6	7,2	92,8

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
A ffollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	81,9	6,7	84,5
Pulizia del mezzo	6,9	87,6	6,8	85,5
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	93,1	7,2	93,4
A deguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	93,2	7,3	94,1
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,0	87,5	7,1	87,4
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,2	91,7	7,2	91,0
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,3	96,1	7,3	95,3

Attenzione verso cliente/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
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,2	92,4	7,1	90,4
Facilità acquisto biglietti tramite APP	7,2	91,0	7,0	88,2
Presenza di pensiline alle fermate	6,9	86,4	6,9	86,2
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,7	78,7	6,8	82,9
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,0	93,4	7,1	90,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	94,5	7,2	93,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	91,7	7,1	90,2
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,4	75,6	6,0	69,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,2	93,1	7,1	91,9

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
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	93,3	7,2	92,3
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	91,0	7,1	93,6
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,3	94,2	7,3	94,2

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
Nel complesso che giudizio esprime sul servizio reclami fornito da INFO START?	6,9	81,4	7,2	91,7

Fattori problematiche ambientali (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,2	93,3	7,2	93,9
Rumorosità dei mezzi	7,0	90,3	6,9	88,5
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,3	96,0	7,3	95,7

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
Posizione delle fermate sul territorio	7,4	90,0	7,4	88,2
Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	84,6	7,0	83,0
Puntualità del servizio	7,3	88,2	6,7	75,7
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,3	89,0	7,1	83,8
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	87,6	6,9	81,3
Rispetto delle fermate stabilite	7,5	93,2	7,3	87,8
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	87,8	6,9	82,2
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	88,7	6,9	85,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,3	90,1	7,0	85,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,4	94,3	7,1	85,1

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
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	79,3	6,4	72,5
Pulizia del mezzo	6,8	79,9	6,8	81,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	89,3	7,2	87,8
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	92,7	7,3	86,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	89,1	7,0	80,5
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,4	92,7	7,2	85,7
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,4	93,9	7,3	88,9

Attenzione verso cliente/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
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,4	91,5	7,1	83,7
Facilità acquisto biglietti tramite APP	7,3	91,7	7,0	84,9
Presenza di pensiline alle fermate	7,2	88,4	6,7	78,7
Comfort e manutenzione delle pensiline	7,0	87,7	6,6	77,7
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,4	91,4	7,1	87,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,4	92,1	6,9	82,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	93,4	7,0	85,2
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,4	90,7	7,4	89,7
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,5	94,3	7,2	87,5

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
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,4	91,8	7,4	90,2
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,4	93,4	7,3	88,1
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,4	94,3	7,4	92,3

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
Nel complesso che giudizio esprime sul servizio reclami fornito da INFO START?	7,1	92,7	6,6	85,7

Fattori problematiche ambientali (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,2	92,0	6,8	79,4
Rumorosità dei mezzi	6,9	88,9	6,6	78,2
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,1	91,2	6,7	82,6



I trend

Trend Servizi – Urbano Forlì

(valori %)

Profilo	2020	2019	2018	2017	2016
Urbano Forlì					
Genere					
Maschio	40,6	38,9	39,5	38,7	38,5
Femmina	59,4	61,1	60,5	57,5	61,5
Non indicato				3,8	61,5
Età					
14-20 anni	9,6	34,7	38,4	42,7	35,9
21-29 anni	20,8	17,9	15,1	17,2	14,1
30-59 anni	41,4	28,6	33,6	31,0	33,7
60 anni ed oltre	28,2	18,7	12,9	8,8	16,1
Non indicato			0,0	0,2	0,2
Nazionalità					
Italiana	98,3	72,0	70,2	78,0	82,1
Altra nazionalità	1,7	28,0	29,8	22,0	17,9
Condizione occupazionale					
Lavoratori	32,7	18,9	22,1	23,9	35,9
Pensionati	25,3	15,2	10,5	5,7	12,8
Studenti	20,2	41,1	45,0	46,1	39,2
Altro	21,9	24,8	22,4	24,3	12,1

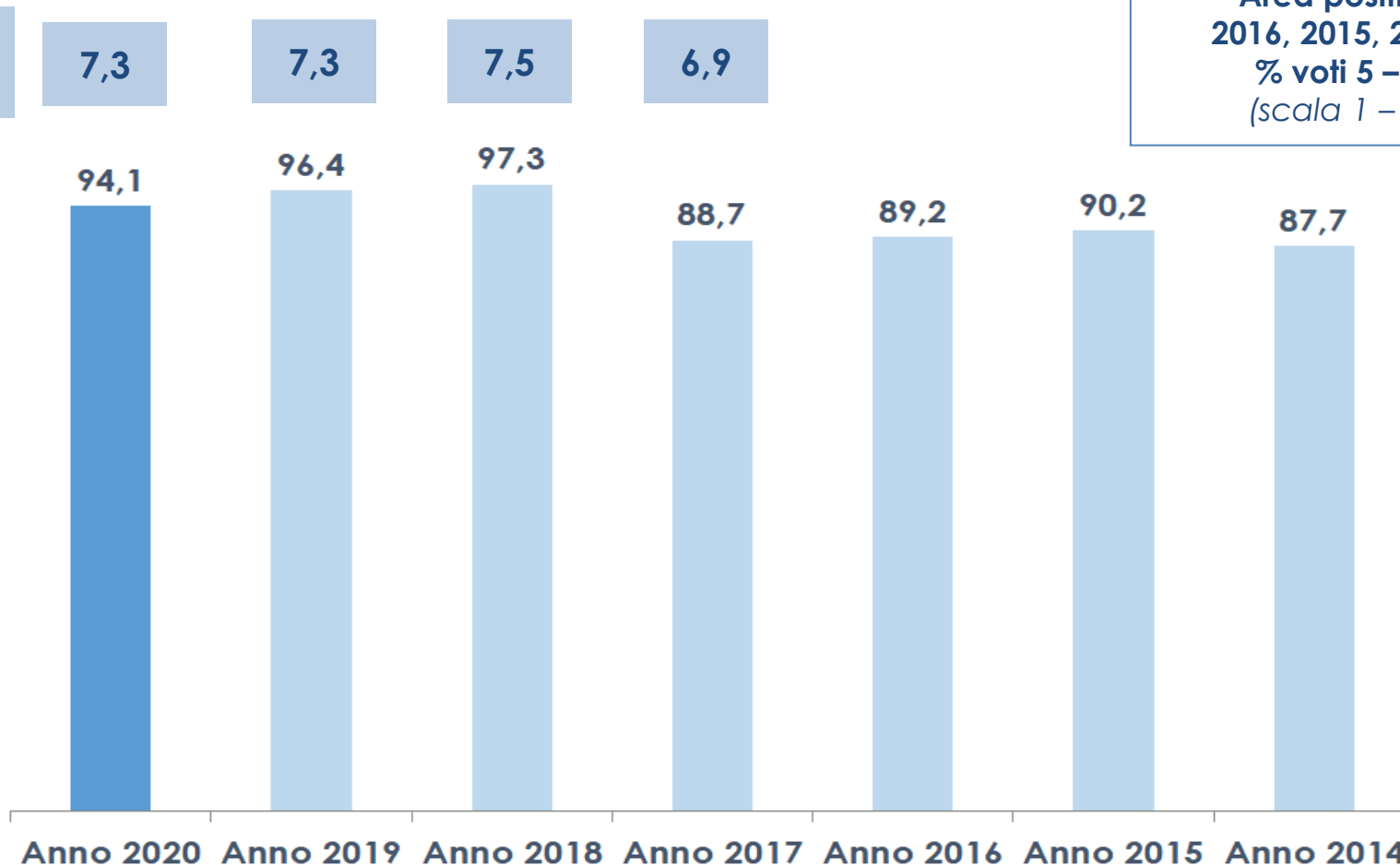
Trend Servizi – Urbano Forlì

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Area positiva

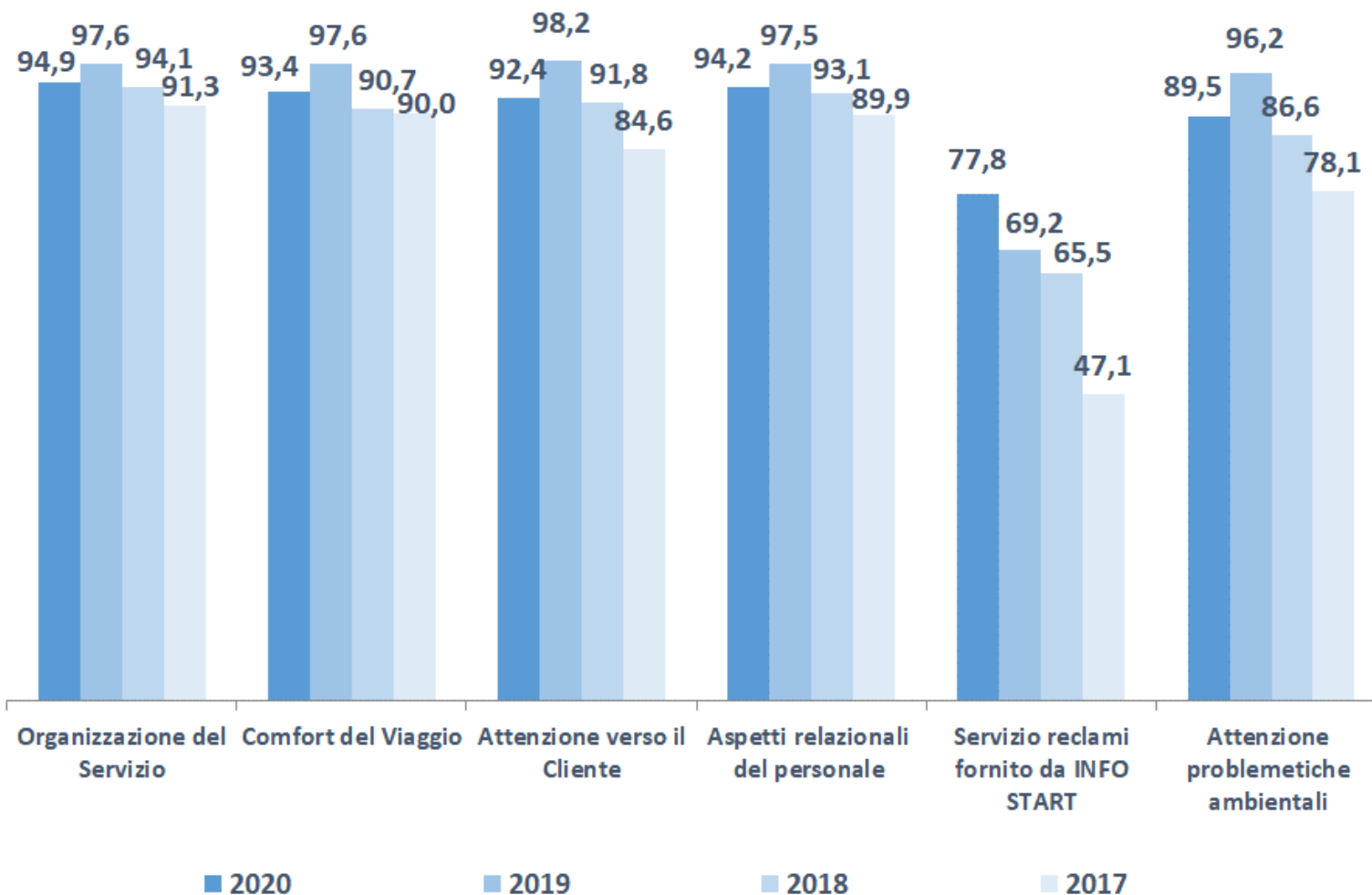
Area positiva 2017-2020:
% voti 6 – 10
(scala 1 – 10)

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



Macrofattori del servizio sul servizio

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



Trend Servizi – Urbano Cesena

(valori %)

Profilo	2020	2019	2018	2017	2016
Urbano Cesena					
Genere					
Maschio	50,6	46,2	39,0	47,8	36,5
Femmina	49,4	53,8	61,0	52,2	63,5
Età					
14-20 anni	11,5	26,2	29,7	26,1	33,6
21-29 anni	17,6	22,9	21,6	7,6	17,4
30-59 anni	46,7	35,8	37,6	48,8	34,5
60 anni ed oltre	24,2	14,4	9,2	17,3	14,5
Non indicato	0,0	0,7	1,8	0,2	0,0
Nazionalità					
Italiana	99,1	81,1	75,5	83,4	87,2
Altra nazionalità	0,9	18,9	24,5	16,6	12,8
Condizione occupazionale					
Lavoratori	47,9	38,9	33,6	35,4	40,1
Pensionati	21,0	10,7	7,2	12,7	10,2
Studenti	17,6	34,4	41,4	27,6	39,5
Altro	13,5	16,0	17,8	24,4	10,2

Trend Servizi – Urbano Cesena

Giudizio complessivo sul servizio (%)

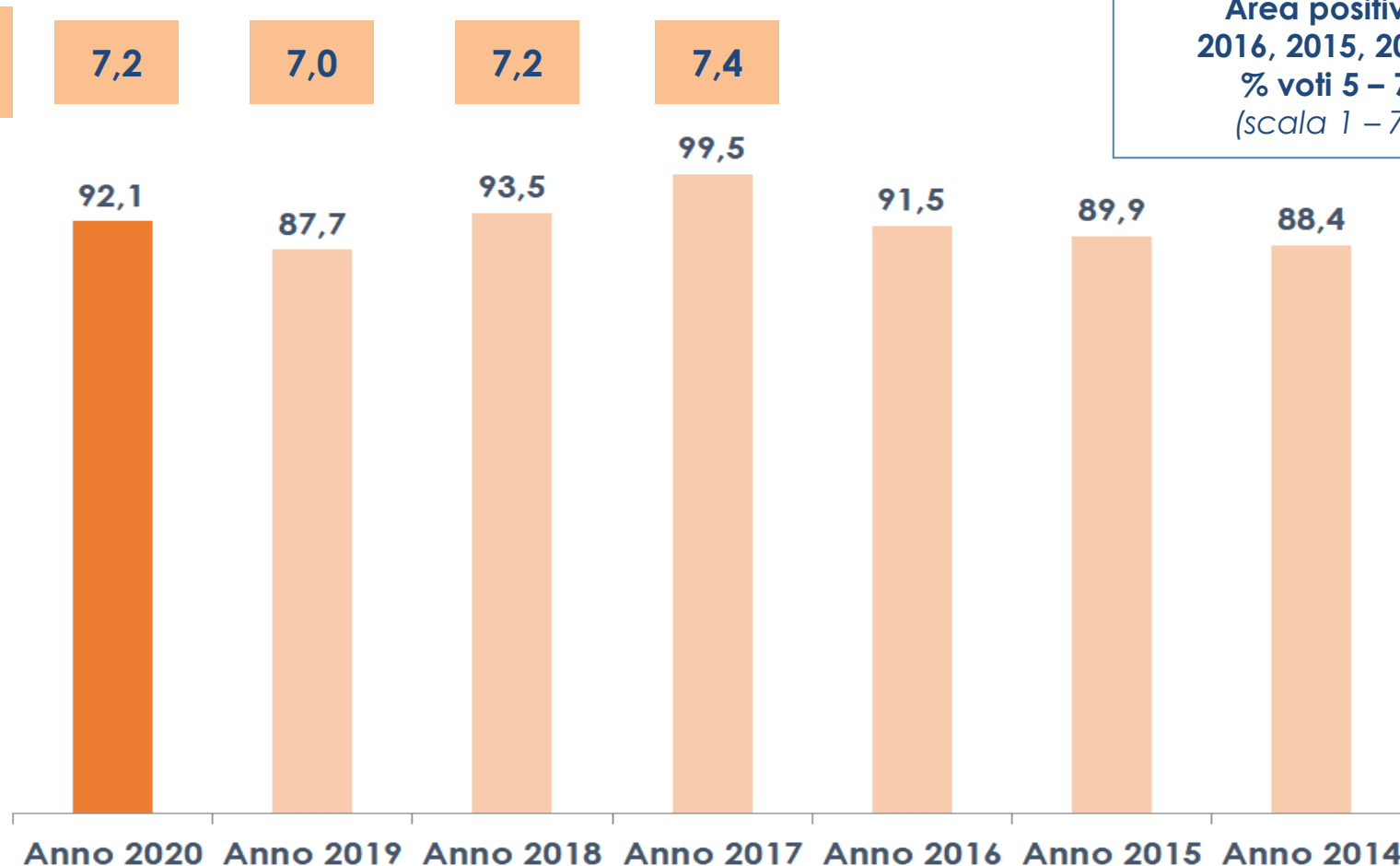
Area positiva

Area positiva 2017-2020:
% voti 6 – 10

(scala 1 – 10)

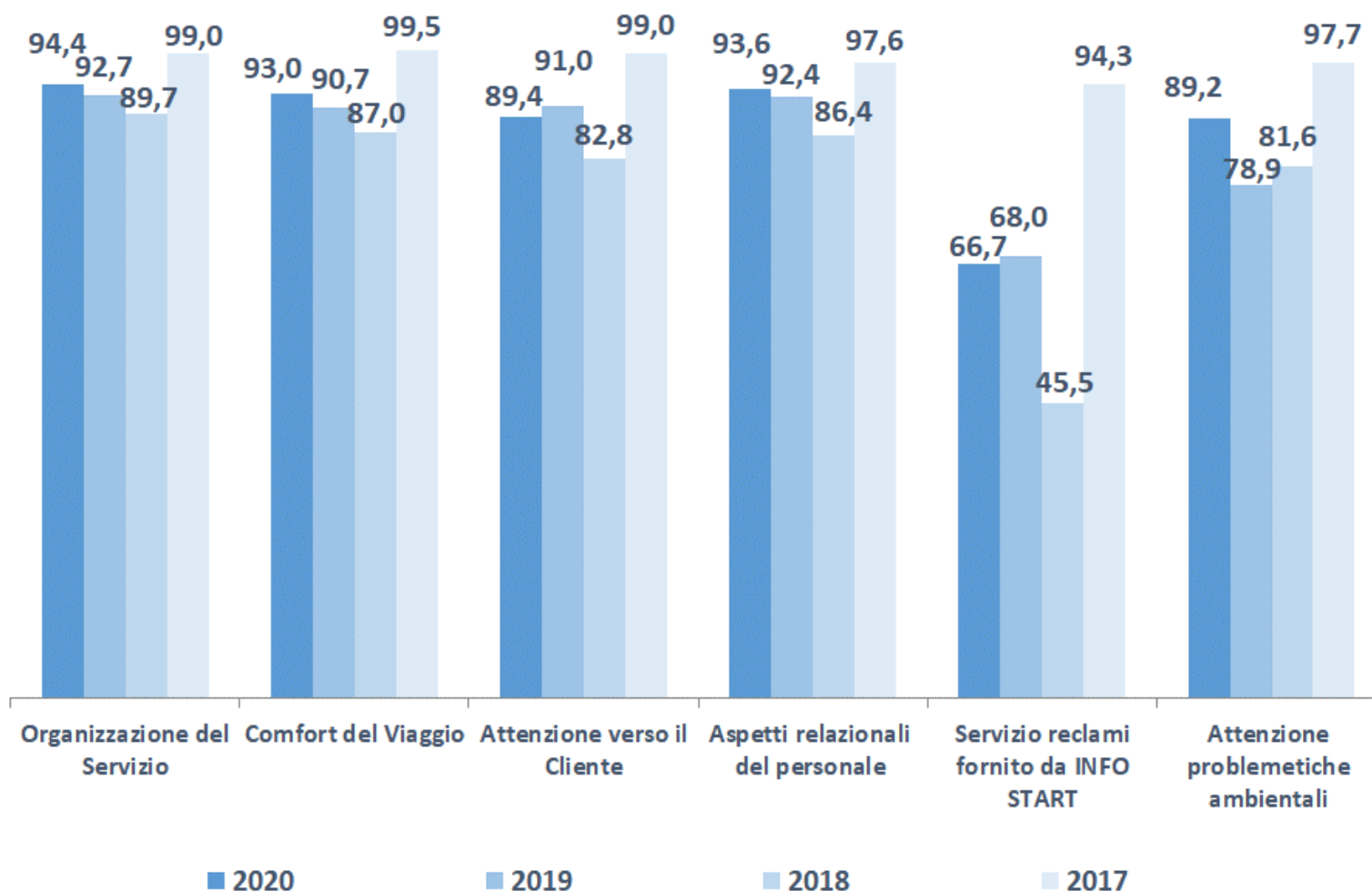
Area positiva
2016, 2015, 2014:
% voti 5 – 7

(scala 1 – 7)



Macrofattori del servizio

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



Trend Servizi – Extraurbano Forlì-Cesena

(valori %)

Profilo	2020	2019	2018	2017	2016
Extraurbano Forlì - Cesena					
Genere					
Maschio	53,6	46,2	46,6	46,4	40,4
Femmina	46,4	53,8	53,4	53,6	59,6
Età					
14-20 anni	19,5	43,3	43,7	38,5	62,2
21-29 anni	16,0	18,6	16,4	23,5	14,6
30-59 anni	49,3	29,0	31,3	29,9	16,6
60 anni ed oltre	15,2	8,9	8,2	7,8	6,7
Non indicato	0,0	0,3	0,4	0,3	0,0
Nazionalità					
Italiana	98,8	75,0	74,0	71,2	84,7
Altra nazionalità	1,2	25,0	26,0	28,8	15,3
Condizione occupazionale					
Lavoratori	43,3	24,4	25,9	20,4	18,0
Pensionati	12,5	6,1	5,0	6,7	5,4
Studenti	28,9	53,3	51,7	50,1	67,5
Altro	15,2	16,2	17,5	22,8	9,1

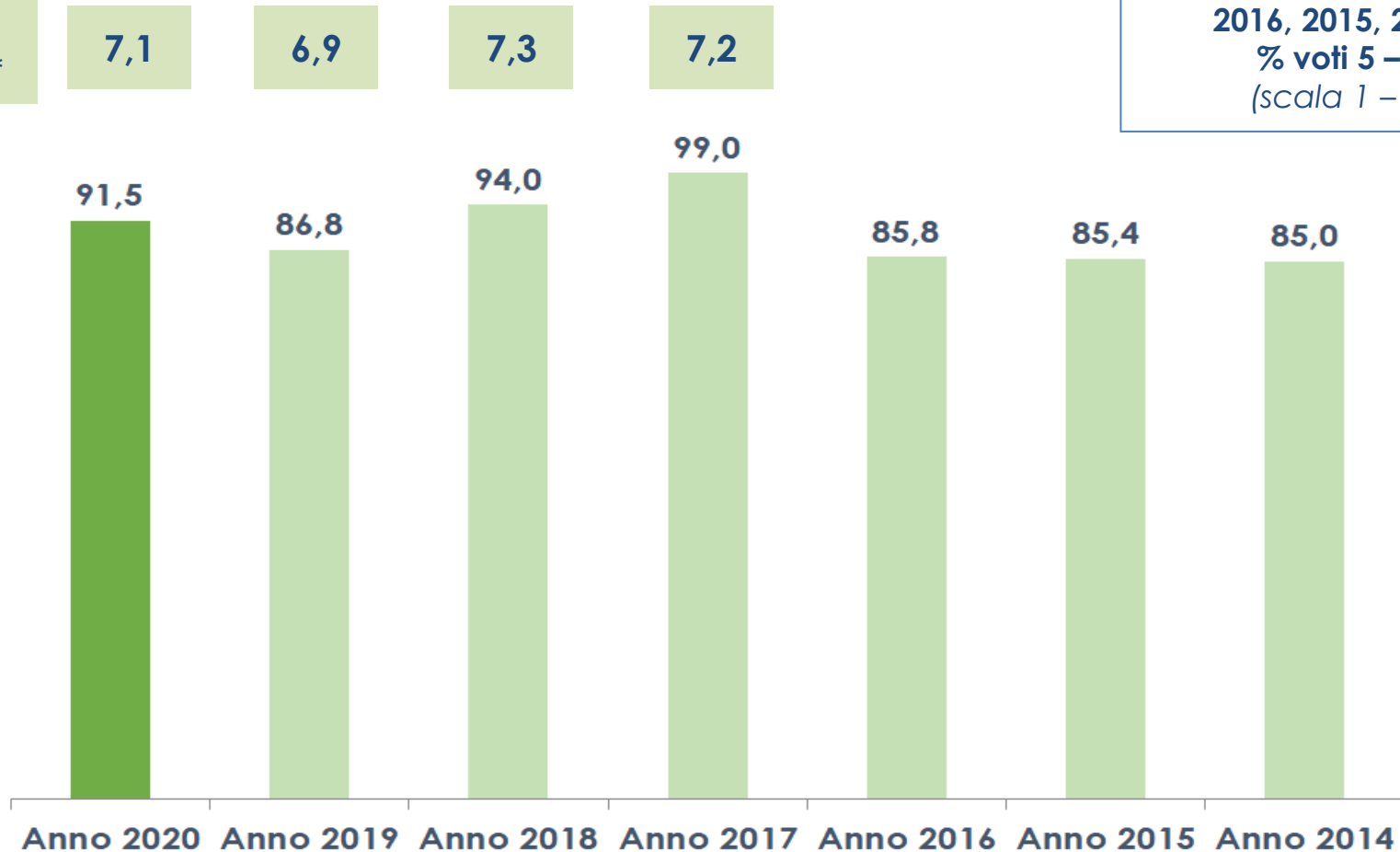
Trend Servizi – Extraurbano Forlì-Cesena

Giudizio complessivo sul servizio (%) Area positiva

Area positiva 2017-2020:
% voti 6 – 10
(scala 1 – 10)

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

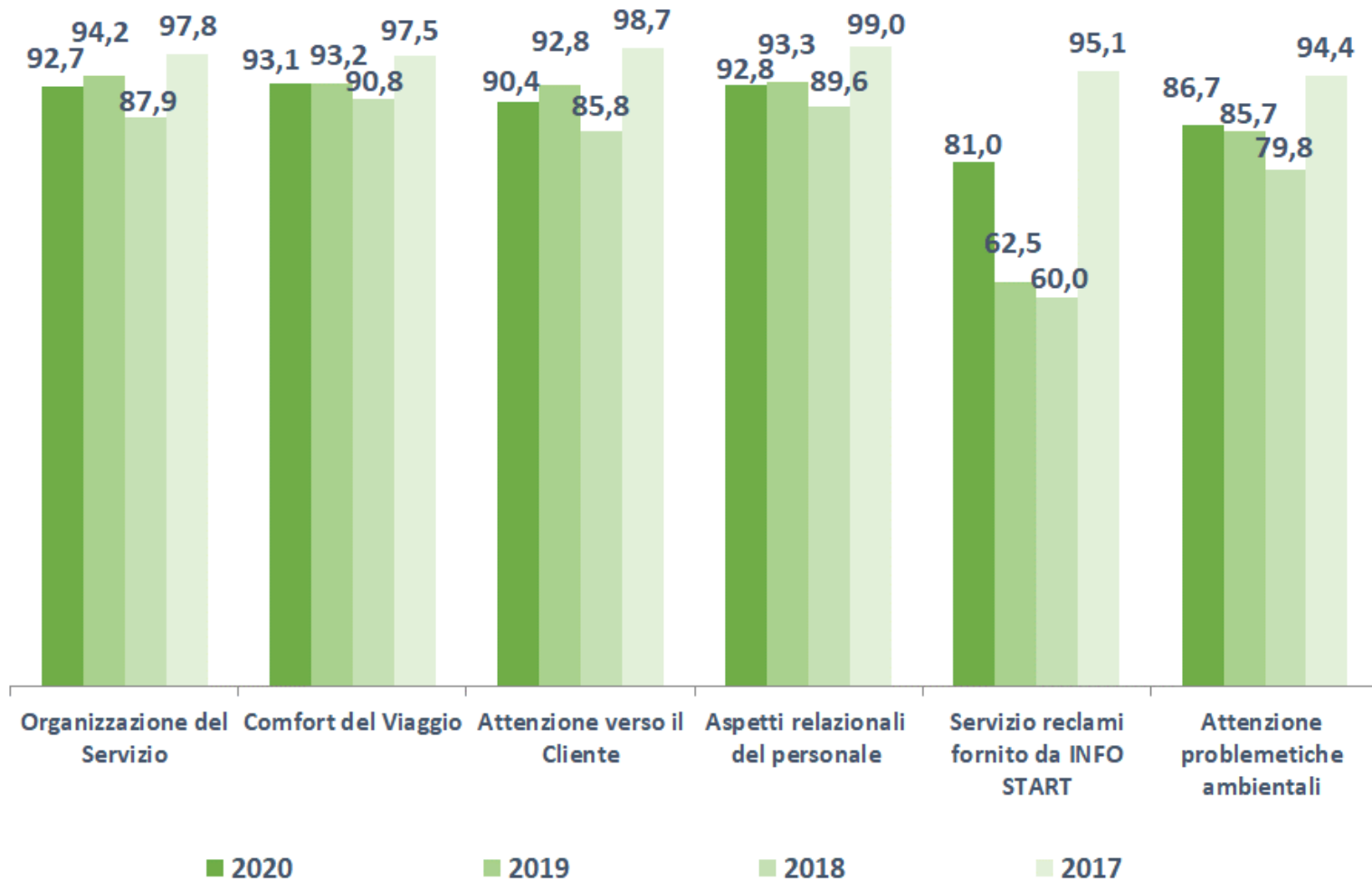
Voto
medio *



Trend Servizi – Extraurbano Forlì-Cesena

Macrofattori del servizio

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



Macrofattori e microfattori del servizio – (1)

Sintesi % voti 6 – 10

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Posizione delle fermate sul territorio	90,0	93,9	97,5	88,7	92,0	96,6	87,5	90,9	96,6
Orari adeguati alle sue esigenze	88,7	89,0	95,8	91,0	88,4	92,8	83,9	79,5	89,8
Puntualità del servizio	86,8	83,8	91,2	86,9	83,0	86,9	85,2	80,7	87,1
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	90,2	90,8	94,2	90,5	86,7	87,3	87,2	86,2	91,0
Frequenza/Disponibilità delle corse	90,4	91,2	95,3	88,9	86,1	91,0	85,2	78,1	88,4
Rispetto delle fermate stabilite	93,4	93,1	96,8	91,6	90,7	92,3	90,8	91,1	93,5
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	87,9	89,5	91,1	87,0	81,8	89,4	87,9	83,3	91,0
Coincidenza tra le linee Start Romagna	88,9	89,0	92,9	89,9	87,9	91,0	88,3	85,7	92,1
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	92,6	95,3	96,7	91,2	87,4	90,8	90,5	88,6	93,0
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	94,9	94,1	97,6	94,4	89,7	92,7	92,7	87,9	94,2

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	81,5	77,0	86,2	74,3	67,6	70,5	74,3	72,6	73,6
Pulizia del mezzo	82,1	78,1	91,2	82,4	79,2	82,2	79,2	82,6	85,2
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	90,9	90,1	97,6	91,6	90,1	96,2	90,1	91,4	95,1
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	90,9	91,5	98,9	92,5	90,6	94,8	91,3	91,3	94,9
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	91,5	92,2	96,9	87,2	84,9	92,0	87,6	92,4	92,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	87,3	85,4	95,4	90,5	87,7	91,9	89,2	91,2	95,0
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	93,4	90,7	97,6	93,0	87,0	90,7	93,1	90,8	93,2

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	87,4	88,3	95,8	91,1	86,3	87,1	89,1	87,8	91,7
Facilità acquisto biglietti tramite APP	83,7	79,6	92,7	83,9	76,5	72,9	81,8	78,4	80,8
Presenza di pensiline alle fermate	85,1	80,9	91,8	82,6	72,1	73,0	80,8	74,2	79,2
Comfort e manutenzione delle pensiline	80,6	77,1	89,2	79,4	65,9	69,5	79,2	67,3	74,4
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	87,8	86,5	95,3	85,8	78,7	83,0	84,9	81,2	87,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	90,1	91,6	95,3	89,0	82,7	84,7	89,5	87,4	89,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	91,2	93,3	96,3	86,8	82,9	90,9	88,4	87,0	92,4
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	86,3	84,0	96,5	82,5	73,5	79,5	83,8	78,3	88,1
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	92,4	91,8	98,2	89,4	82,8	91,0	90,4	85,8	92,8

Macrofattori e microfattori del servizio – (2)

Sintesi % voti 6 – 10

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	91,2	91,2	98,1	93,6	88,2	92,4	90,0	90,0	93,4
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	90,3	89,0	94,1	93,1	86,9	90,7	88,4	84,7	90,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	94,2	93,1	97,5	93,6	86,4	92,4	92,8	89,6	93,3

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	77,8	65,5	69,2	66,7	45,5	68,0	81,0	60,0	62,5

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	88,1	87,3	96,7	87,8	78,6	70,8	86,1	78,4	87,6
Rumorosità dei mezzi	81,2	77,3	95,2	86,6	76,7	82,6	80,8	70,9	79,3
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	89,5	86,6	96,2	89,2	81,6	78,9	86,7	79,8	85,7

Macrofattori e microfattori del servizio – (1) Sintesi Voto medio

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Posizione delle fermate sul territorio	7,2	7,2	7,5	7,4	7,6	7,9	7,1	7,2	7,4
Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	7,0	7,3	7,4	7,3	7,5	6,8	6,7	6,9
Puntualità del servizio	7,0	6,8	7,0	7,3	7,0	7,0	6,9	6,6	6,8
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,2	7,1	7,3	7,5	7,3	7,3	7,2	7,0	7,2
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	7,1	7,3	7,4	7,2	7,3	6,9	6,6	6,8
Rispetto delle fermate stabilite	7,4	7,3	7,5	7,7	7,8	7,8	7,2	7,3	7,4
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	7,0	7,1	7,1	6,9	7,1	6,9	6,7	6,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	7,0	7,1	7,3	7,1	7,2	6,9	6,8	7,0
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,3	7,4	7,4	7,5	7,3	7,6	7,1	7,0	7,2
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,4	7,2	7,4	7,4	7,2	7,3	7,1	6,9	7,2

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,8	6,5	6,9	6,6	6,3	6,4	6,4	6,3	6,3
Pulizia del mezzo	6,8	6,6	7,4	6,9	6,9	7,0	6,6	6,8	6,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	7,3	7,7	7,5	7,5	7,8	7,3	7,4	7,5
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,2	7,1	7,8	7,6	7,7	8,0	7,3	7,4	7,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	7,6	7,8	7,3	7,4	7,5	7,2	7,5	7,5
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,3	7,2	7,3	7,5	7,5	7,5	7,2	7,4	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,3	7,1	7,5	7,3	7,0	7,3	7,2	7,1	7,3

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,0	7,0	7,5	7,3	7,1	7,3	7,1	7,1	7,3
Facilità acquisto biglietti tramite APP	6,8	6,5	7,1	7,0	6,7	6,6	6,7	6,6	6,6
Presenza di pensiline alle fermate	6,8	6,6	7,0	6,9	6,4	6,4	6,7	6,4	6,5
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,7	6,5	7,0	6,7	6,1	6,2	6,7	6,2	6,4
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,0	6,8	7,2	7,2	6,9	7,1	6,9	6,8	6,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	7,2	7,3	7,4	7,2	7,2	7,1	7,1	7,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	7,2	7,4	7,2	7,1	7,3	7,0	6,9	7,2
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,0	6,9	7,7	7,1	6,9	7,1	7,0	6,8	7,2
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,1	6,9	7,4	7,2	6,9	7,1	7,1	6,9	7,1

Macrofattori e microfattori del servizio – (2) Sintesi Voto medio

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	7,3	7,5	7,6	7,5	7,6	7,3	7,2	7,3
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3	7,2	7,2	7,5	7,4	7,4	7,0	7,0	7,0
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,4	7,3	7,4	7,6	7,4	7,4	7,3	7,2	7,3

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	6,4	5,6	5,6	5,4	4,6	6,3	6,6	5,8	5,8

	Urbano Forlì			Urbano Cesena			Extraurbano Forlì Cesena		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,0	6,9	7,4	7,1	6,9	6,2	6,9	6,7	6,9
Rumorosità dei mezzi	6,8	6,7	7,4	6,9	6,5	6,5	6,6	6,3	6,5
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,0	6,8	7,4	7,0	6,8	6,5	7,0	6,8	7,0

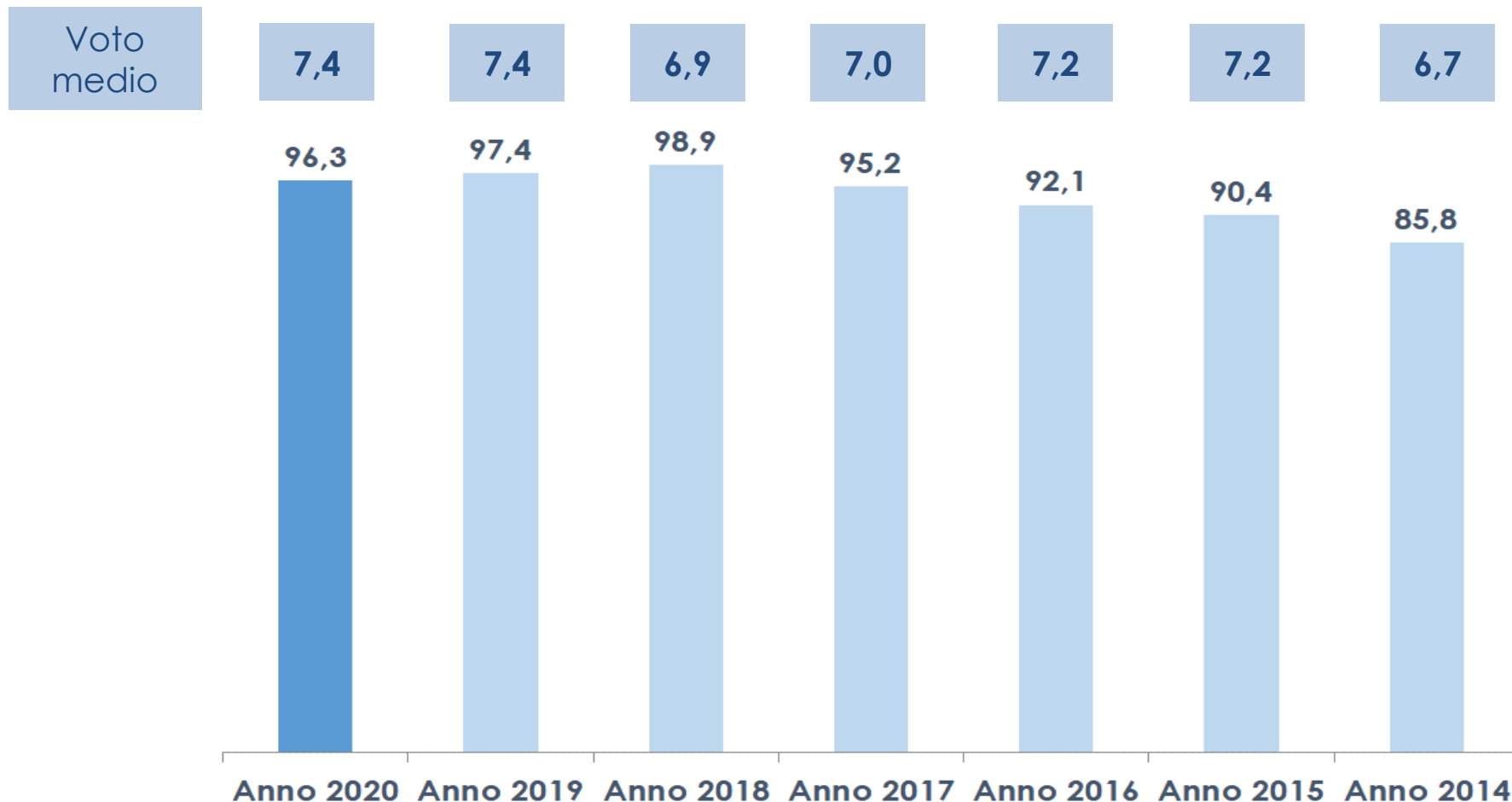
Trend Servizi – Urbano Ravenna

(Valori %)

Profilo	2020	2019	2018	2017	2016
Urbano Ravenna					
Genere					
Maschio	52,7	44,6	51,6	40,0	42,7
Femmina	47,3	55,4	48,4	59,7	57,3
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
Età					
14-20 anni	14,0	27,2	23,0	27,3	
21-29 anni	16,3	15,2	17,1	10,8	
30-59 anni	48,6	44,4	48,4	37,6	
60 anni ed oltre	21,1	12,6	9,8	23,3	
Non indicato	0,0	0,6	1,7	1,0	
Nazionalità					
Italiana	98,3	64,4	61,0	58,0	
Altra nazionalità	1,7	35,6	39,0	42,0	
Condizione occupazionale					
Lavoratori	43,0	34,5	40,8	26,4	28,2
Studenti	18,9	26,7	24,9	30,5	41,3
Altro	38,1	38,7	34,3	27,8	30,5

Trend Servizi – Urbano Ravenna

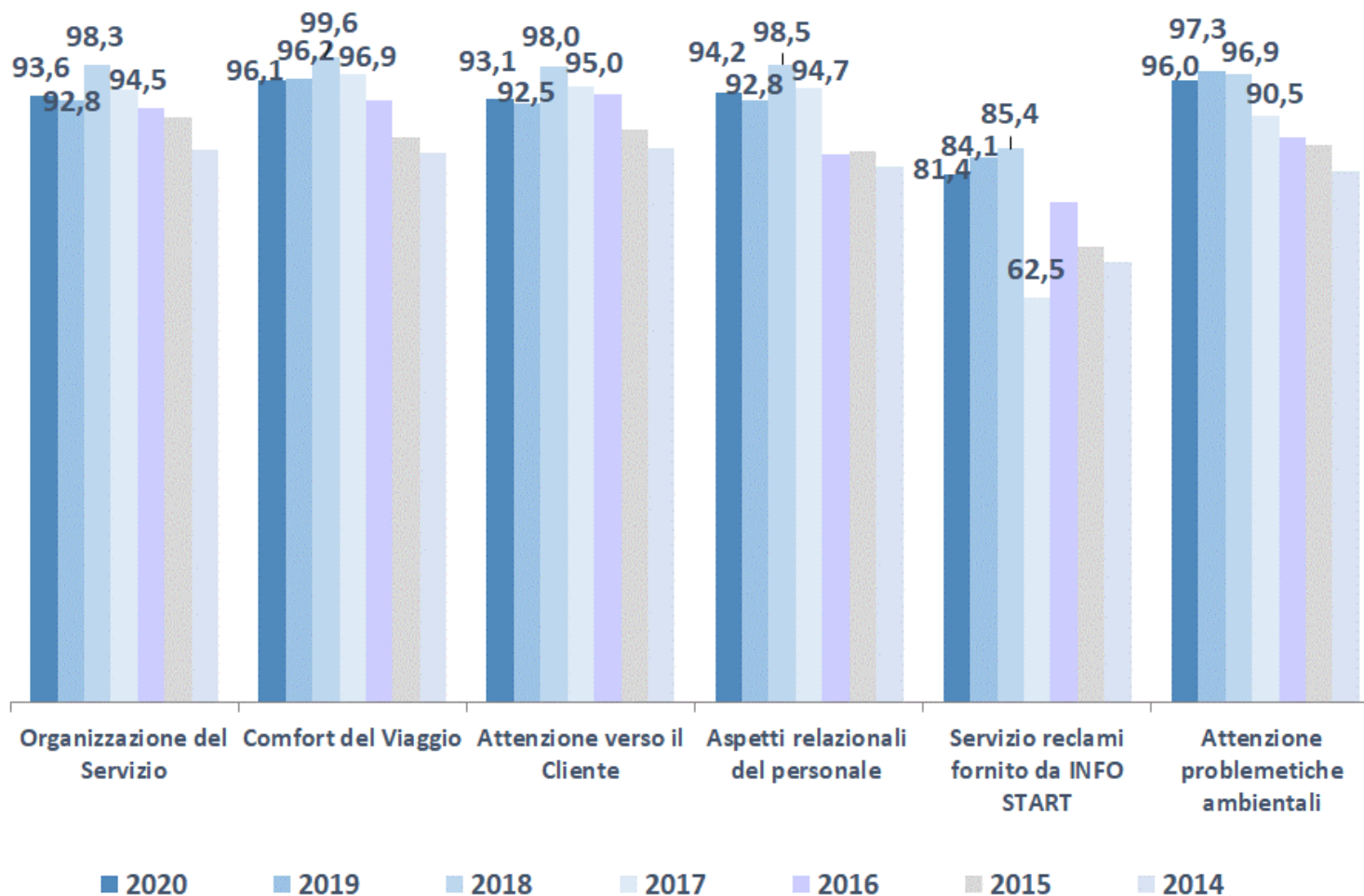
Giudizio complessivo sul servizio % di voti 6 – 10 e v.m. - Voto su scala 1 - 10



Trend Servizi – Urbano Ravenna

Macrofattori del servizio

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



Trend Servizi – Extraurbano Ravenna

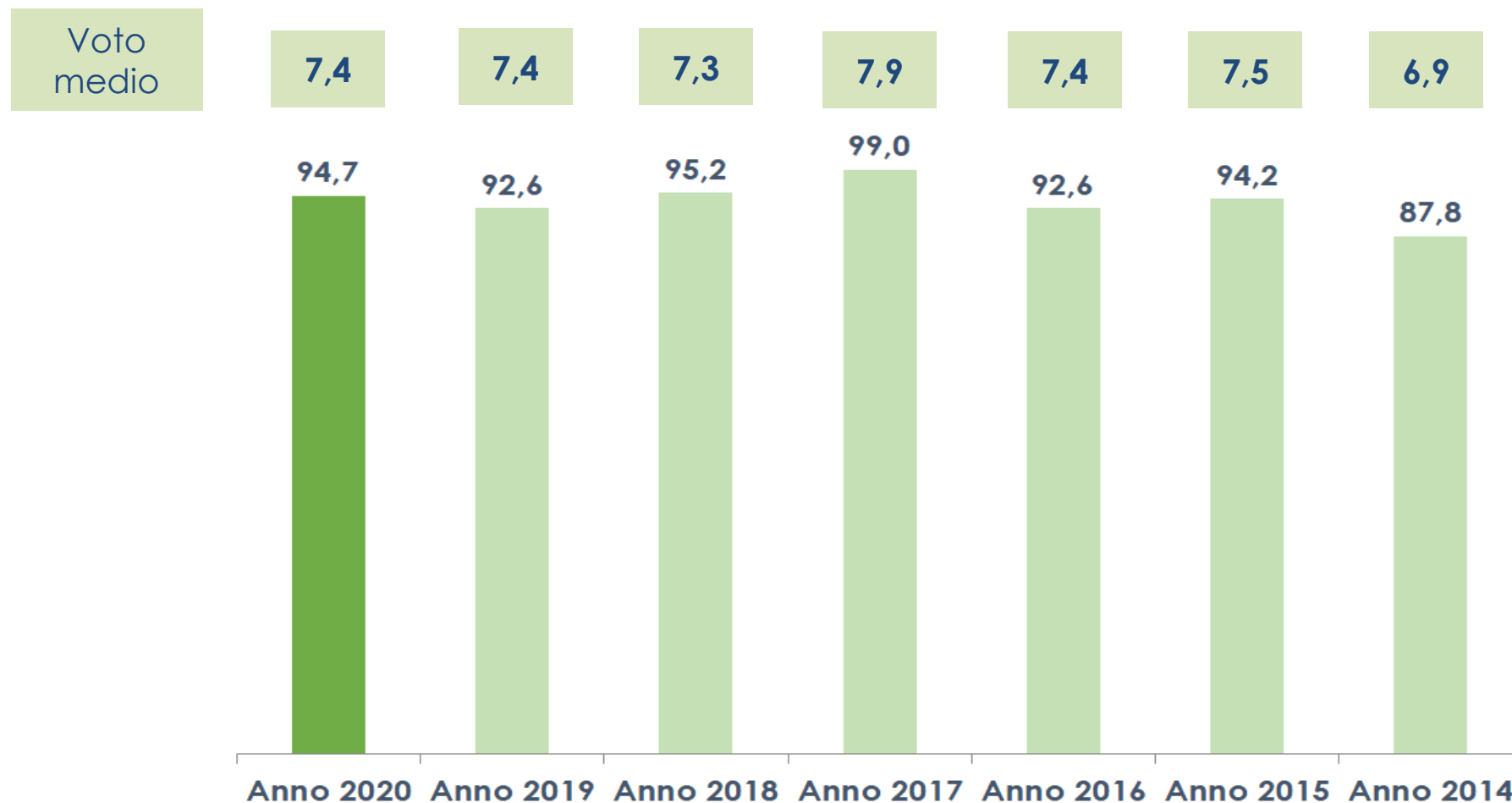
(Valori %)

Profilo	2020	2019	2018	2017	2016
Extraurbano Ravenna					
Genere					
Maschio	48,2	39,5	51,9	30,5	45,6
Femmina	51,8	60,5	48,1	69,5	54,4
Età					
14-20 anni	16,6	37,5	29,9	49,6	
21-29 anni	20,4	19,8	19,1	1,4	
30-59 anni	52,0	36,7	42,7	33,3	
60 anni ed oltre	11,0	6,1	7,6	15,4	
Non indicato	0,0	0,0	0,7	0,2	
Nazionalità					
Italiana	98,5	59,1	57,0	76,1	
Altra nazionalità	1,5	40,9	43,0	23,9	
Condizione occupazionale					
Lavoratori	45,6	25,5	32,7	26,5	21,2
Studenti	25,1	40,3	35,4	49,4	53,3
Altro	29,3	34,2	31,9	16,8	25,5

Trend Servizi – Extraurbano Ravenna

Giudizio complessivo sul servizio

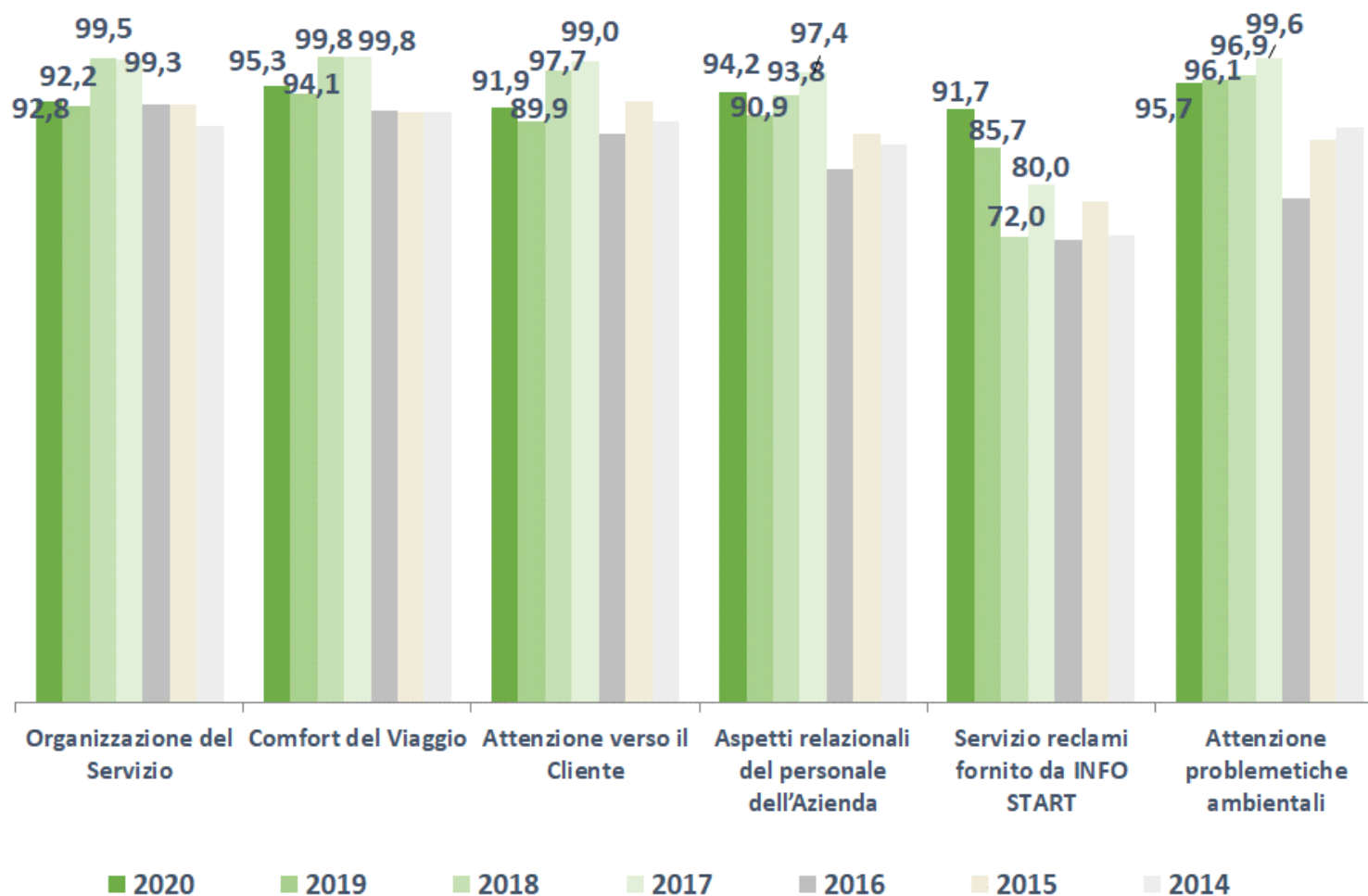
% di voti 6 – 10 e v.m. - Voto su scala 1 - 10



Trend Servizi – Extraurbano Ravenna

Macrofattori del servizio

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



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

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Posizione delle fermate sul territorio	89,5	92,4	97,2	94,5			
Orari adeguati alle sue esigenze	90,8	91,3	97,0	81,0			
Puntualità del servizio	89,5	88,2	97,2	91,1	89,1	87,2	74,7
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	93,3	93,6	97,4	91,8	89,6	90,7	90,7
Frequenza/Disponibilità delle corse	89,0	87,0	95,6	88,6	84,2	85,2	87,1
Rispetto delle fermate stabilite	91,6	92,1	97,6	94,5			
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	87,9	85,2	93,7	74,1	84,1	83,0	75,5
Coincidenza tra le linee Start Romagna	90,2	88,9	95,0	72,5			
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	92,9	92,6	96,5	90,8	90,1	91,7	88,2
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	93,6	92,8	98,3	94,5	91,7	90,2	85,3

	Urbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Posizione delle fermate sul territorio	7,2	7,2	7,0	7,3			
Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	7,1	7,0	6,9			
Puntualità del servizio	7,1	7,0	6,9	7,1	7,1	7,3	6,6
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,2	7,1	6,9	7,0	7,3	7,3	7,2
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	7,0	6,9	6,9	6,9	6,9	6,8
Rispetto delle fermate stabilite	7,1	7,0	6,9	7,2			
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,0	6,8	6,7	6,5	6,8	6,7	6,4
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,0	6,9	6,7	6,4			
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,2	7,1	6,9	7,0	7,3	7,3	7,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,3	7,1	6,9	7,0	7,1	7,1	6,7

Comfort del viaggio

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

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	81,9	82,5	84,6	78,8	84,0	71,7	74,4
Pulizia del mezzo	87,6	92,8	98,0	92,5	85,7	78,4	83,0
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	93,1	94,7	99,8	97,8	87,8	84,9	90,3
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	93,2	95,3	99,3	86,3	91,4	87,9	91,8
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	87,5	83,1	92,5	98,8	88,7	84,2	75,6
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	91,7	94,6	99,6	95,0	88,1	83,7	90,3
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	96,1	96,2	99,6	96,9	93,0	87,2	84,8

	Urbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	6,7	6,6	6,7	6,7	6,5	6,4
Pulizia del mezzo	6,9	7,0	7,1	7,0	6,8	6,9	6,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	7,1	7,1	7,2	7,1	7,1	7,4
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	7,2	7,1	7,1	7,3	7,1	7,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,0	7,0	7,5	9,4	7,5	7,0	6,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,2	7,3	7,3	7,4	7,2	7,1	7,1
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,3	7,2	7,0	7,2	7,2	7,1	6,8

Attenzione verso il cliente

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

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	92,4	91,4	98,1	98,8	90,9	92,5	93,8
Facilità acquisto biglietti tramite APP	91,0	90,7	96,9	96,9	88,4	87,4	85,4
Presenza di pensiline alle fermate	86,4	82,5	96,7	89,6			
Comfort e manutenzione delle pensiline	78,7	69,4	87,3	90,1	93,0	85,7	89,6
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	93,4	92,7	95,5	90,8	93,0	85,7	89,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	94,5	93,9	98,5	92,0			
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	91,7	91,9	98,2	94,1	92,5	87,9	91,0
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	75,6	63,3	71,2	78,0	90,3	85,1	86,9
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	93,1	92,5	98,0	95,0	94,0	88,4	85,5

	Urbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,2	7,1	6,8	7,9	7,3	7,5	7,2
Facilità acquisto biglietti tramite APP	7,2	7,2	6,7	7,8	7,2	7,2	6,9
Presenza di pensiline alle fermate	6,9	6,6	6,6	7,1			
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,7	6,3	6,3	7,0			
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,0	6,9	6,7	7,0	7,3	7,3	7,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	7,2	7,0	7,0			
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	7,1	6,9	7,1	7,2	7,0	7,1
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,4	5,8	5,5	6,7	7,3	7,1	6,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,2	7,1	6,8	7,0	7,2	7,0	6,7

Personale dell'azienda

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

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	93,3	91,4	96,3	92,0	89,4	85,1	87,9
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	91,0	90,2	96,9	94,9			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	94,2	92,8	98,5	94,7	84,6	84,9	82,6

	Urbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	7,2	6,7	7,2	7,3	7,4	7,3
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	7,1	6,8	7,2			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,3	7,3	6,8	7,1	7,0	6,9	6,8

Servizio reclami

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

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	81,4	84,1	85,4	62,5	77,3	70,4	67,9

	Urbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	6,9	7,0	6,4	5,9	6,3	6,4	6,2

Attenzione all'ambiente

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

	Urbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	96,0	97,3	96,9	90,5	87,2	85,9	82,0

	Urbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,3	7,3	6,8	7,1	6,9	7,0	6,9

Trend Servizi – Extraurbano Ravenna

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

	Extraurbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Posizione delle fermate sul territorio	88,3	92,6	99,1	97,2			
Orari adeguati alle sue esigenze	88,1	88,2	99,1	92,4			
Puntualità del servizio	90,7	90,3	99,5	98,3	89,5	90,5	84,9
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	90,9	92,2	99,3	99,8	91,8	95,1	92,7
Frequenza/Disponibilità delle corse	87,0	85,6	98,2	91,0	80,7	83,8	84,3
Rispetto delle fermate stabilite	90,9	90,3	99,1	99,5			
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	88,8	86,3	97,9	99,6	87,1	84,9	84,1
Coincidenza tra le linee Start Romagna	88,0	89,0	97,8	100,0			
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	90,9	90,9	98,8	99,7	89,5	92,8	88,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	92,8	92,2	99,5	99,3	92,4	92,4	89,1

	Extraurbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Posizione delle fermate sul territorio	7,0	7,1	7,4	8,0			
Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	7,0	7,3	7,6			
Puntualità del servizio	7,2	7,2	7,4	8,0	7,5	7,7	7,3
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,1	7,1	7,4	8,1	7,9	8,0	7,4
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,0	6,9	7,3	7,7	7,0	7,0	6,9
Rispetto delle fermate stabilite	7,1	7,1	7,4	8,2			
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,9	6,9	7,1	8,1	7,0	6,9	6,8
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,0	6,9	7,1	7,9			
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,0	7,0	7,4	8,0	7,4	7,5	7,2
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,2	7,1	7,4	8,0	7,5	7,4	7,1

Trend Servizi – Extraurbano Ravenna

Comfort del viaggio

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

	Extraurbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	84,5	90,9	95,7	95,0	78,2	71,8	78,8
Pulizia del mezzo	85,5	92,7	96,3	95,7	87,0	86,7	85,4
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	93,4	94,4	99,3	99,0	86,9	86,5	89,3
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	94,1	95,6	99,8	99,8	89,2	91,6	90,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	87,4	84,9	99,8	99,8	89,5	91,0	94,1
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	91,0	92,7	99,1	99,3	91,5	90,5	93,6
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	95,3	94,1	99,8	99,8	91,5	91,3	91,3

	Extraurbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	6,9	7,3	7,6	7,0	6,7	7,6
Pulizia del mezzo	6,8	7,1	7,5	7,9	7,4	7,5	7,5
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,2	7,3	7,7	8,0	7,4	7,4	7,6
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	7,3	7,9	8,0	7,6	7,6	7,5
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,1	7,2	8,5	8,2	7,9	7,6	7,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,2	7,4	7,8	8,1	7,7	7,6	7,7
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,3	7,3	7,6	8,0	7,6	7,4	7,4

Trend Servizi – Extraurbano Ravenna

Attenzione verso il cliente

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

	Extraurbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	90,4	90,1	95,0	99,3	87,1	93,0	93,7
Facilità acquisto biglietti tramite APP	88,2	89,3	94,3	100,0	89,5	92,5	90,0
Presenza di pensiline alle fermate	86,2	84,8	93,6	98,7			
Comfort e manutenzione delle pensiline	82,9	78,3	92,7	98,7			
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	90,6	90,6	98,7	98,5	86,1	90,7	88,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	93,0	92,8	98,2	98,7			
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	90,2	87,9	98,2	98,8	89,2	89,7	88,4
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	69,4	50,4	83,0	97,5	85,8	89,1	96,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	91,9	89,9	97,7	99,0	88,0	93,0	89,8

	Extraurbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,1	7,1	7,3	8,2	7,5	7,8	7,6
Facilità acquisto biglietti tramite APP	7,0	7,1	7,3	8,4	7,7	7,8	7,7
Presenza di pensiline alle fermate	6,9	6,9	7,2	7,7			
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,8	6,7	6,8	7,6			
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,1	7,1	7,3	7,9	7,4	7,6	7,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	7,3	7,5	7,7			
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,1	7,1	7,4	7,9	7,3	7,3	7,1
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,0	5,1	6,4	7,7	7,2	7,3	7,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,1	7,1	7,3	7,9	7,2	7,3	7,0

Personale dell'azienda

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

	Extraurbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	92,3	89,9	93,1	97,4	88,1	92,5	89,3
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	93,6	91,8	94,1	97,1			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	94,2	90,9	93,8	97,4	82,3	87,8	86,1

	Extraurbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,2	7,0	7,2	8,1	7,6	7,9	7,8
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,1	7,1	7,3	8,1			
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,3	7,3	7,2	8,1	7,2	7,3	7,3

Trend Servizi – Extraurbano Ravenna

Servizio reclami

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

	Extraurbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	91,7	85,7	72,0	80,0	71,5	77,5	72,3

	Extraurbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	7,2	7,1	6,5	6,0	6,3	6,9	6,8

Attenzione all'ambiente

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

	Extraurbano Ravenna (% 6 - 10)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	95,7	96,1	96,9	99,6	77,8	86,9	88,9

	Extraurbano Ravenna (v. m.)						
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,3	7,3	7,6	8,1	6,9	7,3	7,3

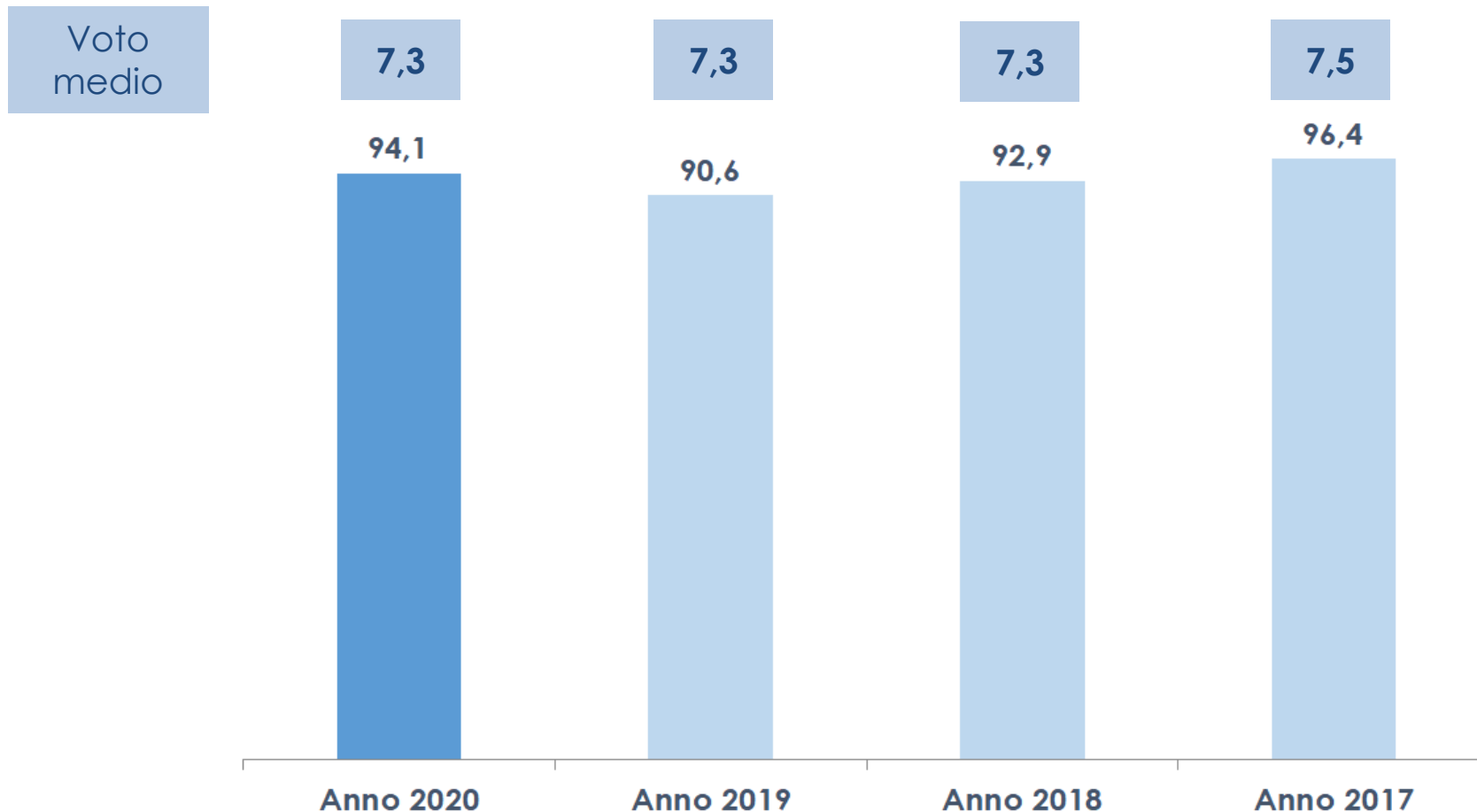
Trend Servizi – Urbano Rimini

(Valori %)

Profilo	2020	2019	2018	2017
Urbano Rimini				
Genere				
Maschio	48,1	42,0	42,0	30,4
Femmina	51,9	58,0	58,0	69,4
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,2
Età				
14-20 anni	14,2	25,5	27,1	45,9
21-29 anni	13,8	13,2	12,7	10,1
30-59 anni	49,0	38,9	37,9	30,0
60 anni ed oltre	23,0	20,5	18,7	13,8
Non indicato	0,0	1,8	3,7	0,2
Nazionalità				
Italiana	97,7	73,2	72,9	73,4
Altra nazionalità	2,3	26,8	27,1	26,6
Condizione occupazionale				
Lavoratori	46,3	35,9	36,0	19,6
Pensionati	16,0	12,5	12,3	8,7
Studenti	19,1	28,4	30,2	47,1
Altro	18,6	23,2	21,5	24,6

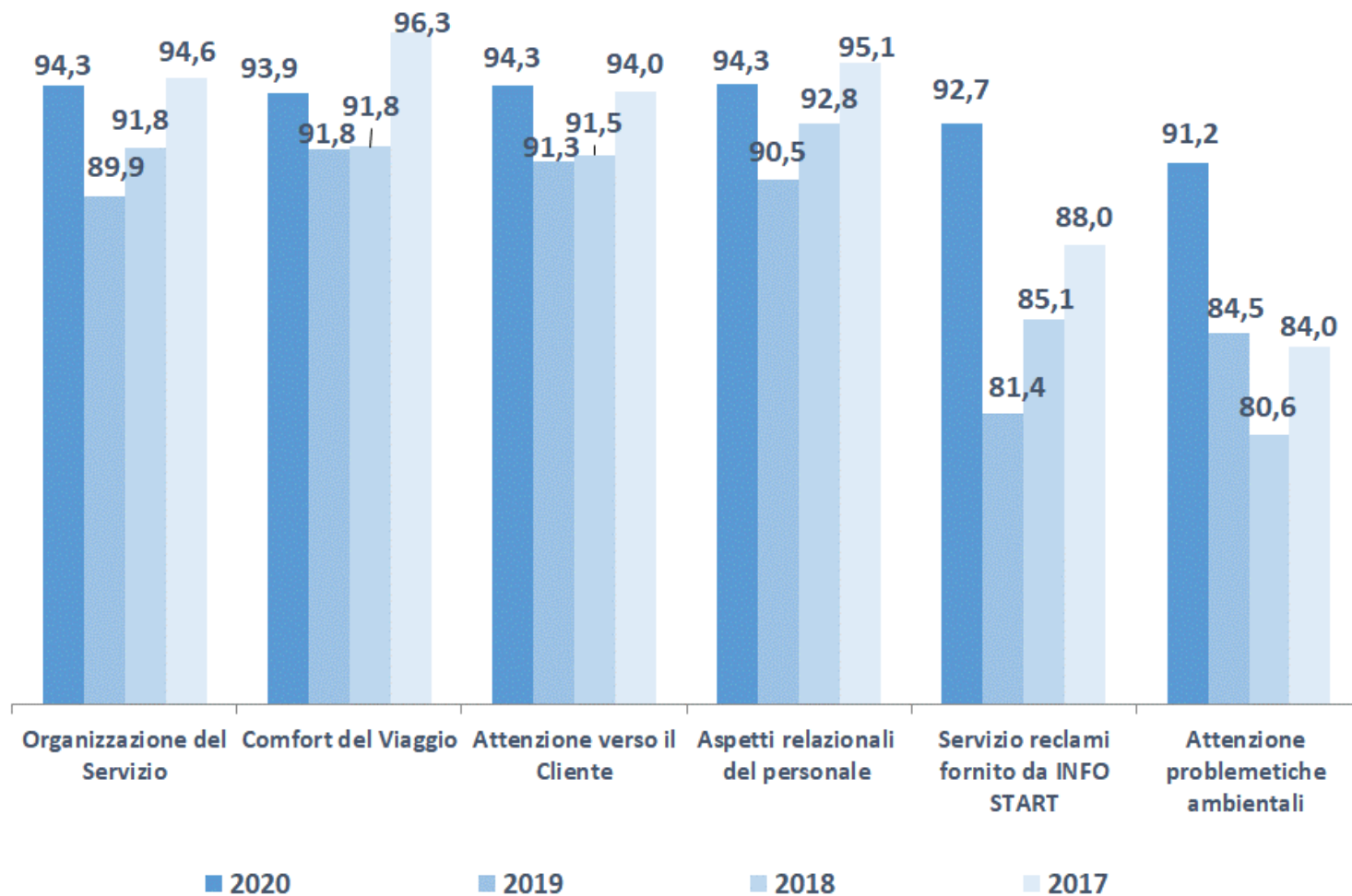
Giudizio complessivo sul servizio

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



Macrofattori del servizio

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



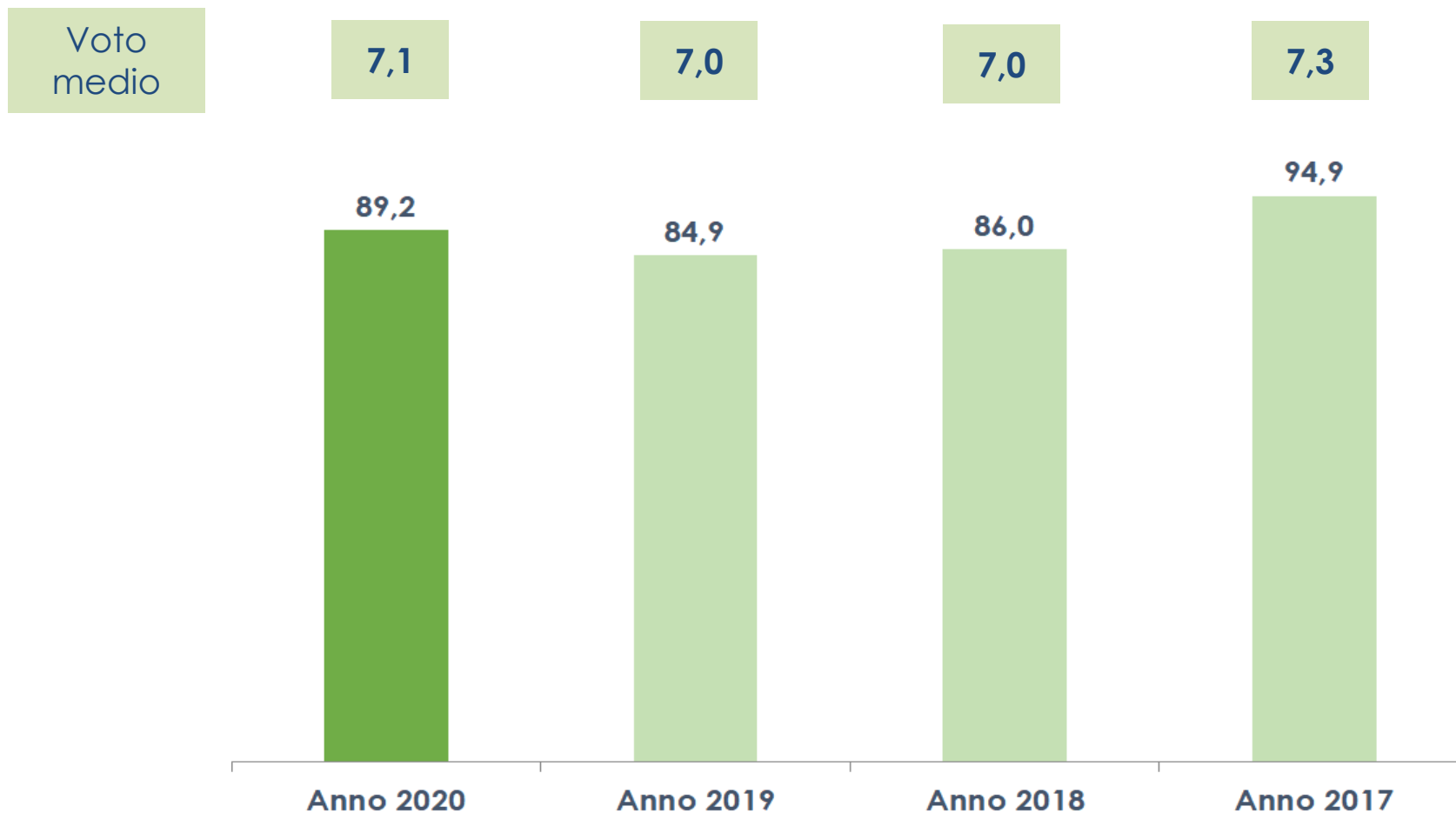
Trend Servizi – Extraurbano Rimini

(Valori %)

Profilo	2020	2019	2018	2017
Extraurbano Rimini				
Genere				
Maschio	51,7	48,5	50,0	33,1
Femmina	48,3	51,5	50,0	66,2
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,7
Età				
14-20 anni	42,7	61,1	60,9	57,9
21-29 anni	13,2	12,1	11,7	11,5
30-59 anni	29,9	18,2	18,0	24,8
60 anni ed oltre	14,2	8,0	7,4	5,0
Non indicato	0,0	0,5	2,0	0,7
Nazionalità				
Italiana	99,0	84,5	84,0	76,3
Altra nazionalità	1,0	15,5	16,0	23,7
Condizione occupazionale				
Lavoratori	29,2	20,1	19,1	18,0
Pensionati	11,8	6,7	6,6	3,2
Studenti	47,6	62,7	63,1	57,2
Altro	11,5	10,5	11,1	21,6

Trend Servizi – Extraurbano Rimini

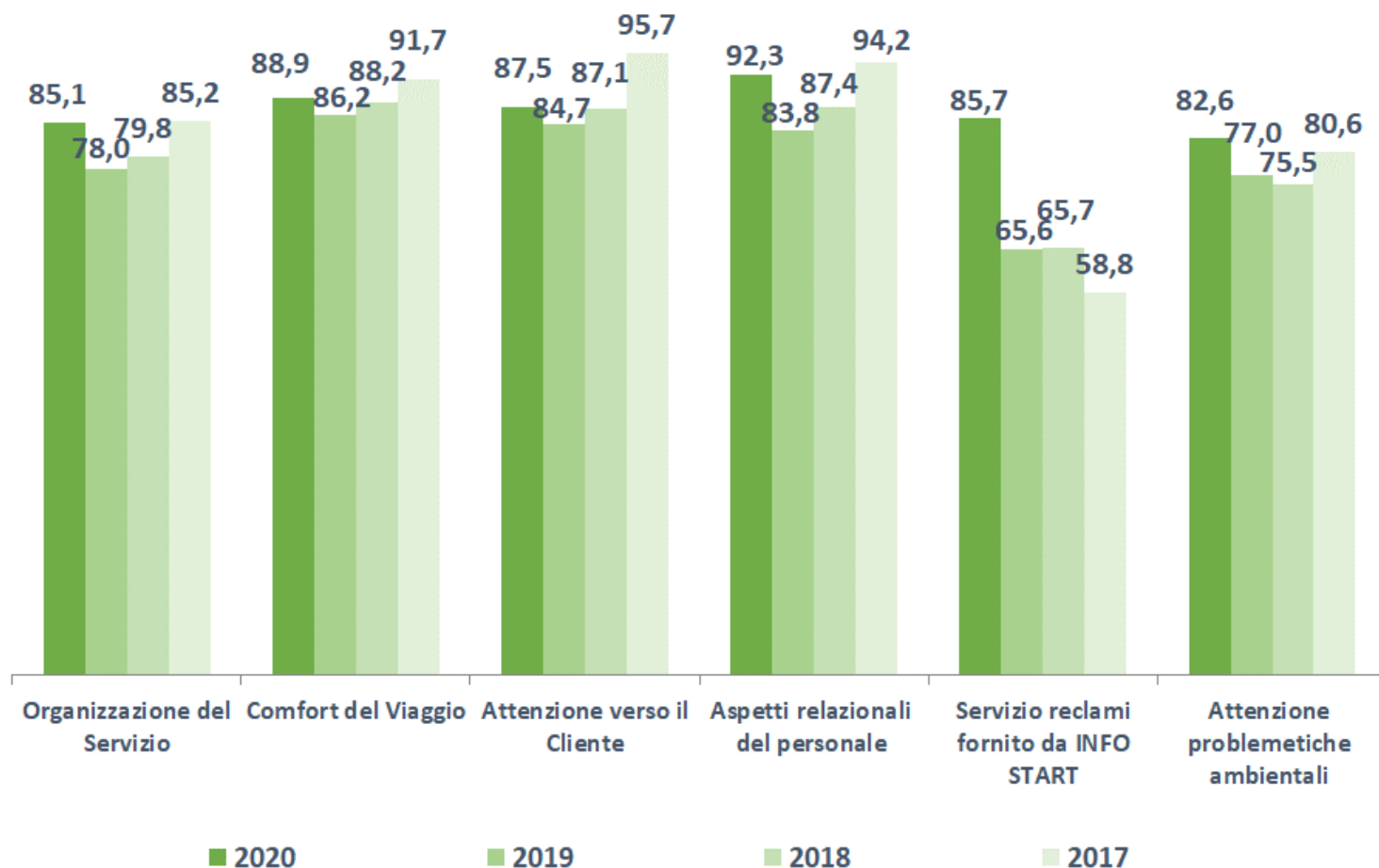
Giudizio complessivo sul servizio
% di voti 6 – 10 e v.m. - Voto su scala 1 - 10



Trend Servizi – Extraurbano Rimini

Macrofattori del servizio

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



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

	Urbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Posizione delle fermate sul territorio	90,0	91,7	92,3	95,5
Orari adeguati alle sue esigenze	84,6	83,1	85,4	90,9
Puntualità del servizio	88,2	85,5	84,8	87,2
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	89,0	88,1	89,8	91,8
Frequenza/Disponibilità delle corse	87,6	86,0	88,2	89,7
Rispetto delle fermate stabilite	93,2	93,0	95,1	94,0
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	87,8	84,3	91,1	87,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	88,7	84,2	88,3	87,7
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	90,1	89,1	88,9	95,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	94,3	89,9	91,8	94,6

	Urbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Posizione delle fermate sul territorio	7,4	7,6	7,7	7,6
Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	7,2	7,2	7,2
Puntualità del servizio	7,3	7,2	7,2	7,0
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,3	7,4	7,5	7,3
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	7,1	7,2	7,1
Rispetto delle fermate stabilite	7,5	7,8	8,0	7,5
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	7,1	7,2	6,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	7,1	7,1	6,9
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,3	7,4	7,4	7,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,4	7,3	7,4	7,4

Comfort del viaggio

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

	Urbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	79,3	78,6	76,2	86,0
Pulizia del mezzo	79,9	82,8	83,4	87,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	89,3	88,0	93,1	91,5
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	92,7	92,2	92,0	93,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	89,1	85,7	85,7	81,2
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	92,7	91,5	91,8	95,9
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	93,9	91,8	91,8	96,3

	Urbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	6,8	6,6	7,1
Pulizia del mezzo	6,8	6,9	6,9	7,2
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	7,3	7,5	7,2
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	7,5	7,5	7,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	7,4	7,4	6,8
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,4	7,6	7,5	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,4	7,4	7,4	7,4

Attenzione verso il cliente

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

	Urbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	91,5	89,6	89,4	95,2
Facilità acquisto biglietti tramite APP	91,7	90,9	90,1	92,6
Presenza di pensiline alle fermate	88,4	83,3	81,5	84,2
Comfort e manutenzione delle pensiline	87,7	81,4	82,6	86,7
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	91,4	91,6	91,9	93,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	92,1	85,4	85,9	92,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	93,4	90,7	91,1	94,8
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	90,7	88,4	92,9	95,6
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	94,3	91,3	91,5	94,0

	Urbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,4	7,5	7,5	7,5
Facilità acquisto biglietti tramite APP	7,3	7,5	7,5	7,4
Presenza di pensiline alle fermate	7,2	6,9	6,9	6,8
Comfort e manutenzione delle pensiline	7,0	6,8	6,7	6,9
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,4	7,5	7,5	7,4
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,4	7,3	7,2	7,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	7,5	7,5	7,5
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,4	7,6	7,8	7,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,5	7,5	7,6	7,5

Personale dell'azienda

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

	Urbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	91,8	90,3	93,0	95,0
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	93,4	90,2	92,7	95,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	94,3	90,5	92,8	95,1

	Urbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,4	7,5	7,6	7,6
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,4	7,5	7,6	7,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,4	7,5	7,6	7,5

Servizio reclami

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

	Urbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	92,7	81,4	85,1	88,0

	Urbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	7,1	6,7	6,9	6,5

Attenzione all'ambiente

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

	Urbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	91,2	84,5	80,6	84,0

	Urbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,1	6,9	6,8	6,8

Trend Servizi – Extraurbano Rimini

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

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Posizione delle fermate sul territorio	88,2	88,2	88,8	92,4
Orari adeguati alle sue esigenze	83,0	73,2	73,7	82,4
Puntualità del servizio	75,7	66,8	66,9	76,6
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	83,8	76,7	80,2	88,8
Frequenza/Disponibilità delle corse	81,3	73,0	76,5	81,3
Rispetto delle fermate stabilite	87,8	85,0	87,6	87,7
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	82,2	75,9	79,0	79,3
Coincidenza tra le linee Start Romagna	85,3	77,1	78,4	80,2
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	85,3	80,1	81,3	88,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	85,1	78,0	79,8	85,2

	Extraurbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Posizione delle fermate sul territorio	7,4	7,5	7,5	7,5
Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	6,7	6,6	6,9
Puntualità del servizio	6,7	6,3	6,4	6,6
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,1	6,8	6,9	7,2
Frequenza/Disponibilità delle corse	6,9	6,7	6,7	6,8
Rispetto delle fermate stabilite	7,3	7,3	7,4	7,3
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,9	6,6	6,7	6,6
Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,9	6,6	6,6	6,6
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,0	6,9	7,0	7,1
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,1	6,9	6,9	7,1

Comfort del viaggio

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

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	72,5	64,5	66,8	72,3
Pulizia del mezzo	81,9	78,5	81,4	78,1
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	87,8	86,2	89,2	83,5
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	86,3	87,3	87,4	86,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	80,5	80,2	82,7	91,0
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	85,7	86,0	89,3	95,0
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	88,9	86,2	88,2	91,7

	Extraurbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,4	6,1	6,2	6,5
Pulizia del mezzo	6,8	6,9	7,0	6,8
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,2	7,2	7,2	7,0
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	7,3	7,3	7,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,0	7,1	7,1	7,1
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,2	7,3	7,3	7,4
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,3	7,2	7,3	7,2

Trend Servizi – Extraurbano Rimini

Attenzione verso il cliente

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

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	83,7	83,6	87,9	89,8
Facilità acquisto biglietti tramite APP	84,9	83,6	84,1	89,4
Presenza di pensiline alle fermate	78,7	72,0	74,0	76,0
Comfort e manutenzione delle pensiline	77,7	66,2	65,6	79,4
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	87,3	81,6	81,7	94,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	82,7	80,0	81,4	87,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	85,2	79,2	83,3	94,3
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	89,7	87,7	90,0	95,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	87,5	84,7	87,1	95,7

	Extraurbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,1	7,1	7,1	7,4
Facilità acquisto biglietti tramite APP	7,0	7,0	6,9	7,1
Presenza di pensiline alle fermate	6,7	6,4	6,4	6,5
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,6	6,2	6,2	6,5
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,1	6,9	6,9	7,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,9	6,8	6,8	7,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,0	6,9	6,9	7,3
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,4	7,4	7,4	7,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,2	7,1	7,2	7,4

Personale dell'azienda

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

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	90,2	86,9	91,6	92,7
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	88,1	83,1	85,9	94,6
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	92,3	83,8	87,4	94,2

	Extraurbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,4	7,3	7,3	7,3
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3	7,2	7,2	7,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,4	7,1	7,1	7,2

Trend Servizi – Extraurbano Rimini

Servizio reclami

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

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	85,7	65,6	65,7	58,8

	Extraurbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	6,6	5,8	5,6	6,3

Attenzione all'ambiente

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

	Extraurbano Rimini (% 6 - 10)			
	2020	2019	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	82,6	77,0	75,5	80,6

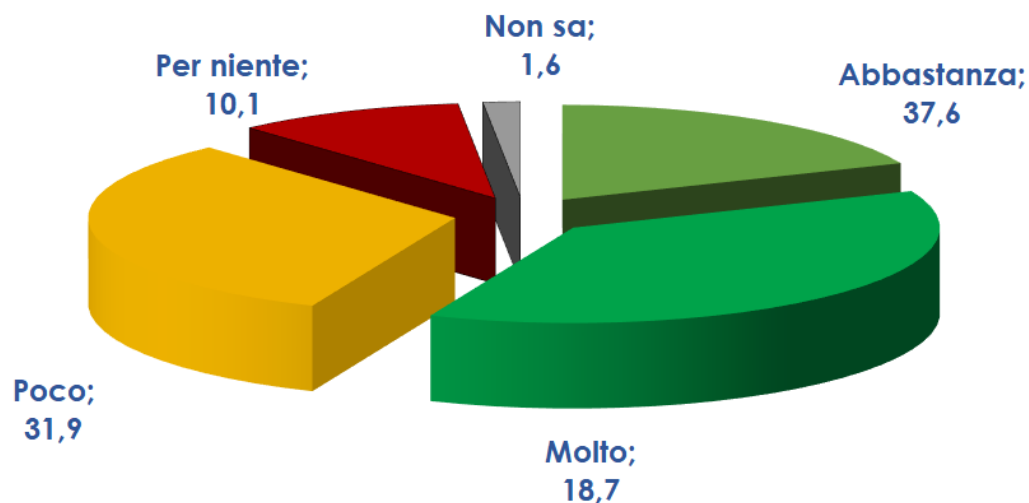
	Extraurbano Rimini v. m.			
	2020	2019	2018	2017
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,7	6,4	6,3	6,6



L'emergenza COVID 19

L'emergenza Covid-19

Quanto pensa che sulla sua percezione del servizio e quindi sulle valutazioni che ha appena espresso abbia inciso il periodo emergenziale che stiamo vivendo? (%)



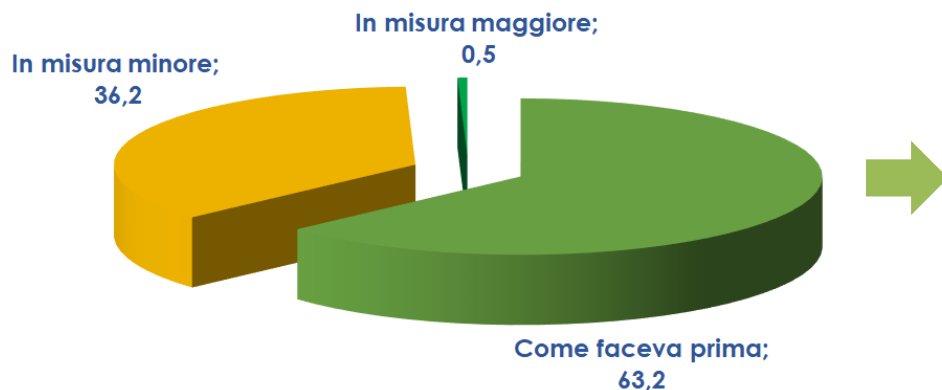
**Molto +
Abbastanza**

Totale	56,3%
Urbano Forlì	56,3%
Urbano Cesena	59,8%
Extraurb. FC	54,3%
Urbano RA	53,6%
Extraurb. RA	55,6%
Urbano RN	58,1%
Extraurb. RN	57,3%

Base: totale utilizzatori (3.619)

L'emergenza Covid-19

Ad ottobre, dopo la fase del lockdown primaverile e dopo il periodo estivo, lei aveva ripreso a utilizzare i mezzi del trasporto pubblico... (%)

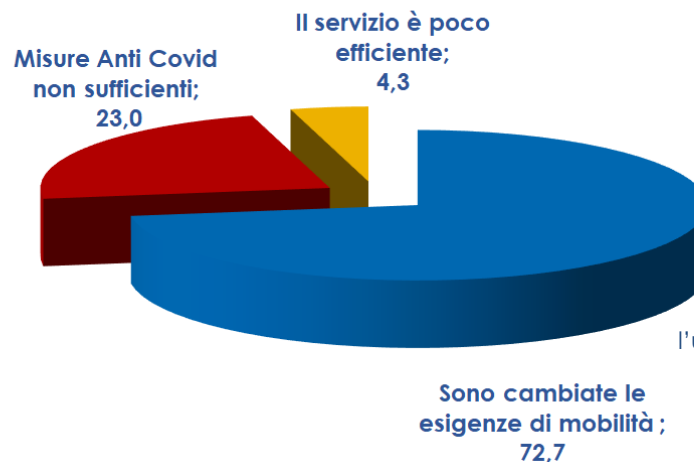


Base: totale utilizzatori (3.619)

Come faceva prima

Urbano Forlì	60,5%
Urbano Cesena	66,1%
Extraurb. FC	65,3%
Urbano RA	60,9%
Extraurb. RA	68,4%
Urbano RN	60,7%
Extraurb. RN	59,7%

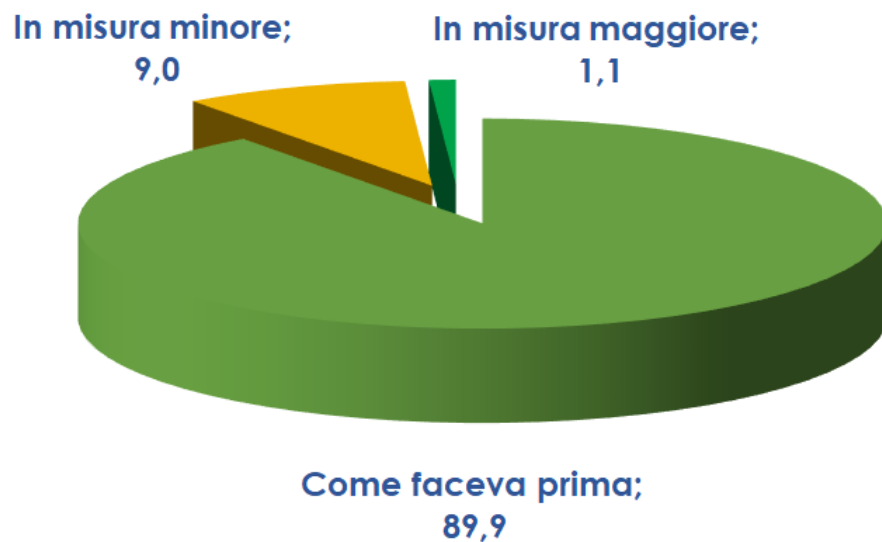
Lei mi ha detto che ad ottobre utilizzava meno il trasporto pubblico; quale è il motivo principale? (%)



Base: soggetti che hanno ridotto l'utilizzo del trasporto pubblico (1.311)

L'emergenza Covid-19

E pensando al futuro, terminata la fase attuale di emergenza Covid-19, pensa di riprendere i mezzi del trasporto pubblico...(%)



**Molto +
Abbastanza**

Urbano Forlì

84,9%

Urbano Cesena

89,8%

Extraurb. FC

92,4%

Urbano RA

89,3%

Extraurb. RA

95,1%

Urbano RN

86,8%

Extraurb. RN

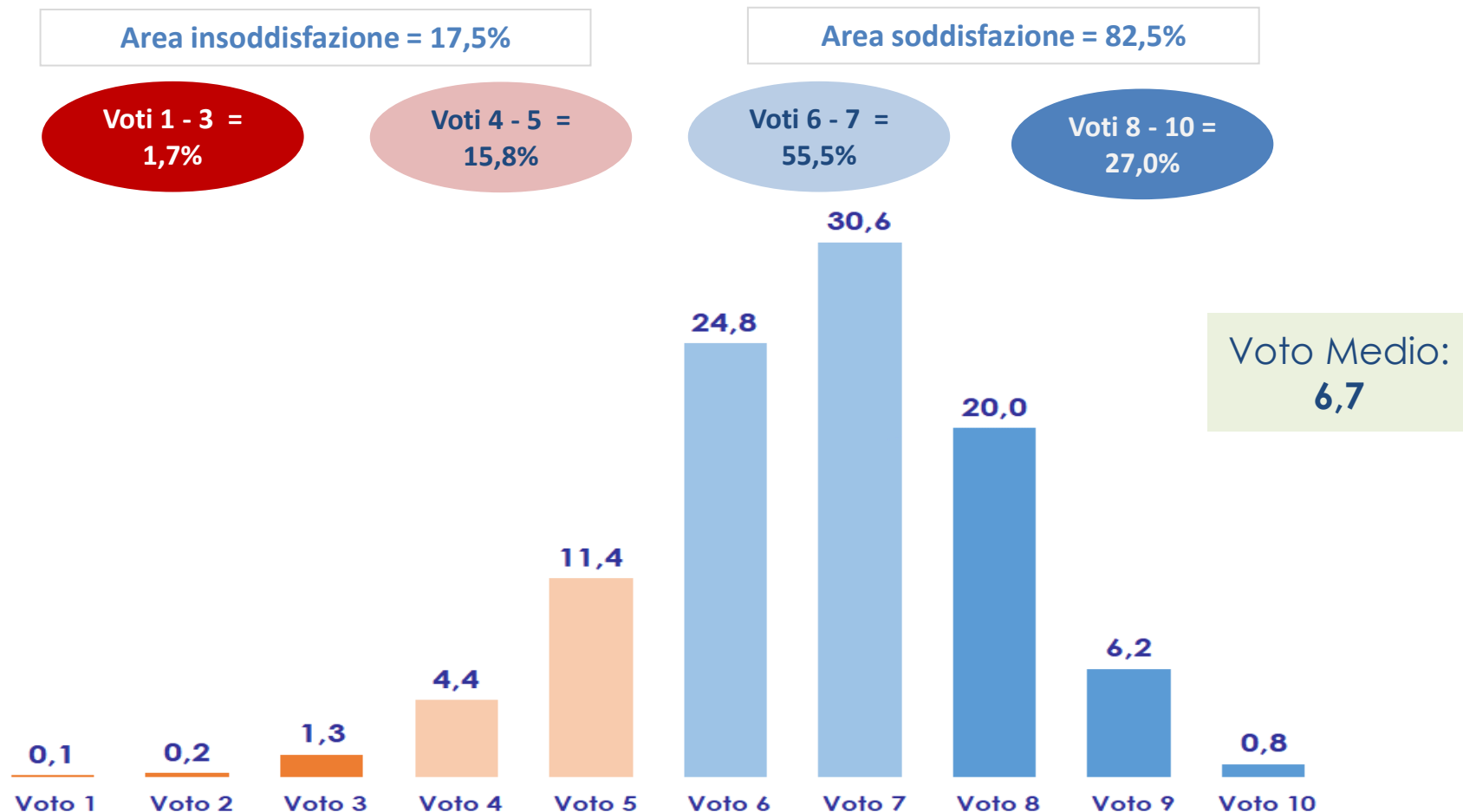
91,3%

Base: totale utilizzatori (3.619)

L'emergenza Covid-19

Infine facendo riferimento alla sua esperienza di questo periodo, come valuta la sicurezza sanitaria a bordo dei mezzi e nei punti di attesa? (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



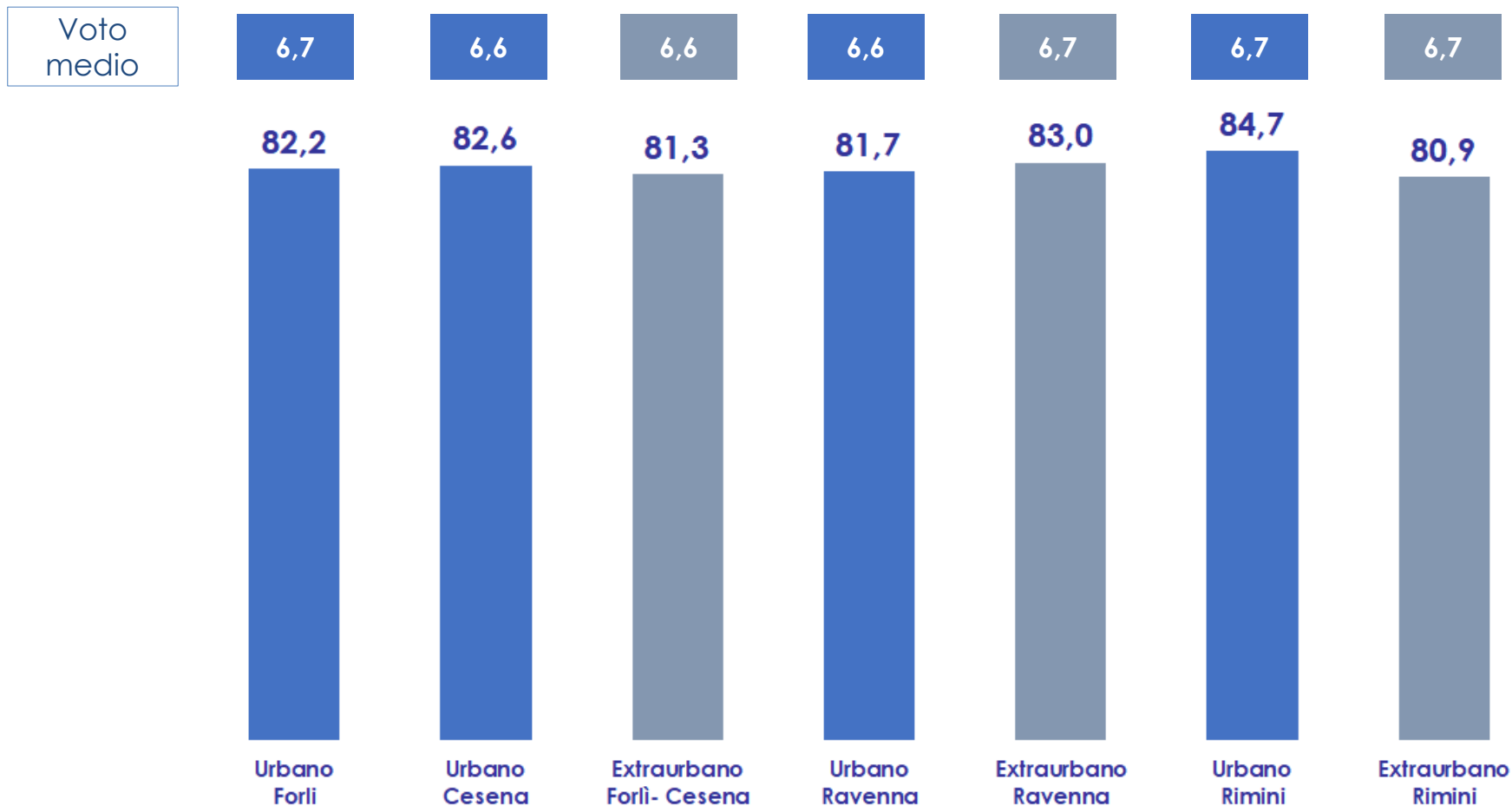
Base: totale utilizzatori (3.619)

QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI AUTOFILOTRANVIARI DI TPL NELL'AMBITO ROMAGNA - CAMPAGNA 2020

L'emergenza Covid-19

Infine facendo riferimento alla sua esperienza di questo periodo, come valuta la sicurezza sanitaria a bordo dei mezzi e nei punti di attesa? (%)

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1 - 10



Base: totale utilizzatori (3.619)

QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI AUTOFILOTRANVIARI DI TPL NELL'AMBITO ROMAGNA – CAMPAGNA 2020