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

Autunno 2022

Forlì - Cesena - Ravenna - Rimini

Febbraio 2023

Indice

L'indagine è stata curata ed eseguita da CSA Research per conto di AMR.

La rilevazione dei dati è avvenuta nel periodo compreso tra il 21 novembre e il 7 dicembre 2022

- **Premessa** 3
- **Nota metodologica** 4
- **I servizi nei territori** 10
  - **I servizi di Forlì Cesena** 11
    - ✓ *Urbano Forlì* 13
    - ✓ *Urbano Cesena* 32
    - ✓ *Extraurbano Forlì - Cesena* 50
    - ✓ *Sintesi delle valutazioni* 68
    - ✓ *Il trend nei giudizi* 76
  - **I servizi di Ravenna** 82
    - ✓ *Urbano Ravenna* 83
    - ✓ *Extraurbano Ravenna* 119
    - ✓ *Sintesi delle valutazioni* 127
    - ✓ *Il trend nei giudizi* 133
  - **I servizi di Rimini** 134
    - ✓ *Urbano Rimini* 134
    - ✓ *Extraurbano Rimini* 152
    - ✓ *Sintesi delle valutazioni* 170
    - ✓ *Il trend nei giudizi* 178
- **Il confronto tra servizi** 184
- **I controlli a bordo** 195
- **L'emergenza Covid-19** 202

Premessa

AMR – Agenzia mobilità romagnola - nata a marzo 2017 dall'aggregazione delle precedenti agenzie AM Rimini, AMBRA Ravenna e ATR Forlì-Cesena – 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 nelle aree 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 rapporto sono illustrati i risultati della **campagna autunnale, realizzata nei mesi di novembre e dicembre 2022.** I dati sono presentati in capitoli distinti per ciascun territorio e per tipologia di servizio. Nel documento sono presenti anche:

- *un capitolo con l'illustrazione in parallelo dei dati dei diversi territori e servizi*
- *un capitolo con il confronto delle valutazioni rilevate, tramite indagine analoga, negli anni precedenti*
- *un capitolo di approfondimento sui controlli a bordo*
- *Un capitolo di approfondimento su uso del TPL ed emergenza sanitaria.*

Nota Metodologica

Amr Agenzia mobilità romagnola

csa RESEARCH

Obiettivi dello studio

L'indagine ha avuto una pluralità di obiettivi:

Customer Satisfaction

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

Oggetto dello studio sono dunque i 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 d'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. In occasione dello studio sono state indagate anche alcune scelte e valutazioni legate a utilizzo del servizio ed emergenza COVID.

Tecnica di rilevazione

Le interviste sono state somministrate face to tace con **tecnica CAPI** *(Computer Assisted Web Interview)* presso un campione di viaggiatori al momento dell'uso del servizio.
La somministrazione è avvenuta mediante supporto **tablet**.

Per le attività di informatizzazione del questionario CSA Research si è servita della piattaforma ID Survay.

Oltre ai tablet i rilevatori sono stati anche dotati di **supporto cartaceo di riserva** da utilizzare in caso di necessità.

I rilevatori hanno effettuato la loro attività sulla base di **piani di lavoro,** a garanzia del rispetto del campione previsto per lo studio.

Il contatto con i passeggeri si è svolto con un **passo di campionamento stabilito** (1 ogni 3 passeggeri incontrati); ad ogni contatto i rilevatori si sono presentati, illustrando brevemente le finalità dello studio prima di somministrare le interviste.

Universo e campione

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

- A fronte di questo universo è stata prevista una numerosità campionaria teorica di 3.600 interviste, da effettuare presso i passeggeri delle diverse linee afferenti ai servizi di interesse in tutte le giornate feriali della settimana e in tutte le fasce orarie di effettuazione del servizio.

Sono state di fatto realizzate **3600 interviste valide.** Nella tavola a seguire viene riportata la distribuzione teorica prevista per il campione e quella effettivamente realizzata nel corso dell'attività *.

Tavola 1 – Campione teorico e reale

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

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

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

Strumento di rilevazione

Tutte le informazioni previste dallo studio sono state registrate mediante un **questionario semi- strutturato**, appositamente predisposto.

Nella tavola a lato viene brevemente ricordata l'articolazione degli argomenti trattati.

Parte 1 - Caratteristiche dello spostamento e scelte di mobilità

Frequenza di uso dei mezzi
Titolo di viaggio
Motivo principale degli spostamenti
Fasce orarie di utilizzo del TPL
Utilizzo del TPL nel periodo estivo

Parte 2 - Valutazioni sul servizio

Giudizio su macrofattori e microfattori del servizio relativi a:
- *Organizzazione - Comfort a bordo*
- *Attenzione verso il cliente - Aspetti relazionali del personale*
- *Attenzione verso il cliente*
- *Servizio reclami INFO START*
- *Problematiche ambientali*

Giudizio complessivo sul sevizio
Valutazione sul controllo dei titoli di viaggio
Visibilità e valutazione del servizio di controlleria

Parte 3 - Il Covid 19

Utilizzo attuale del trasporto pubblico, rispetto ai periodi estivi precedenti l'emergenza sanitaria e utilizzo futuro

Conoscenza delle indicazioni delle autorità competenti e delle azioni messe in atto in relazione al trasporto pubblico e valutazione della sicurezza sanitaria a bordo dei mezzi e nei punti di attesa

Parte 4 - Profilo: Informazioni personali

Informazioni sul profilo socio-demografico degli intervistati (genere, età, condizione professionale, titolo di studio e nazionalità).

Le elaborazioni

Per le elaborazioni sui dati e le presentazioni sono stati utilizzati i seguenti software:

- ID Survey
- SPSS
- Microsoft Office (Excel e Power Point)

Nel rapporto vengono presentati i dati percentuali relativi a tutte le domande inserite nel questionario, con il riferimento alla base di calcolo in valori assoluti.

Le valutazioni di CS sono state espresse dagli intervistati con una scala di voti da 1 a 10; per queste vengono presentati *voto medio* e *Area della soddisfazione* (% di voti 6 – 10, al netto delle mancate risposte).

In taluni casi, nei grafici o nelle tabelle, la somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

I servizi nei territori

Amr
Agenzia mobilità romagnola

Servizi di Forlì - Cesena

Amr
Agenzia mobilità romagnola

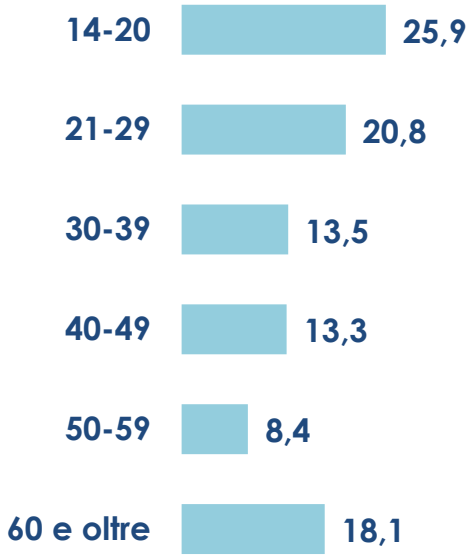
Servizi di Forlì

Urbano Forlì

Urbano Forlì – Profilo dell'utenza

Genere (%)

Classe di età (%)



Età media = 38 anni

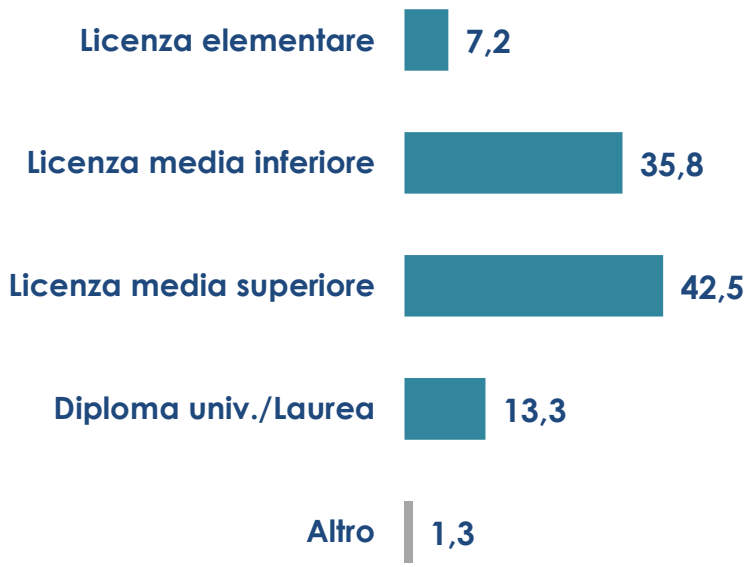
Base: totale intervistati (475)

Urbano Forlì – Profilo dell'utenza

Condizione professionale (%)

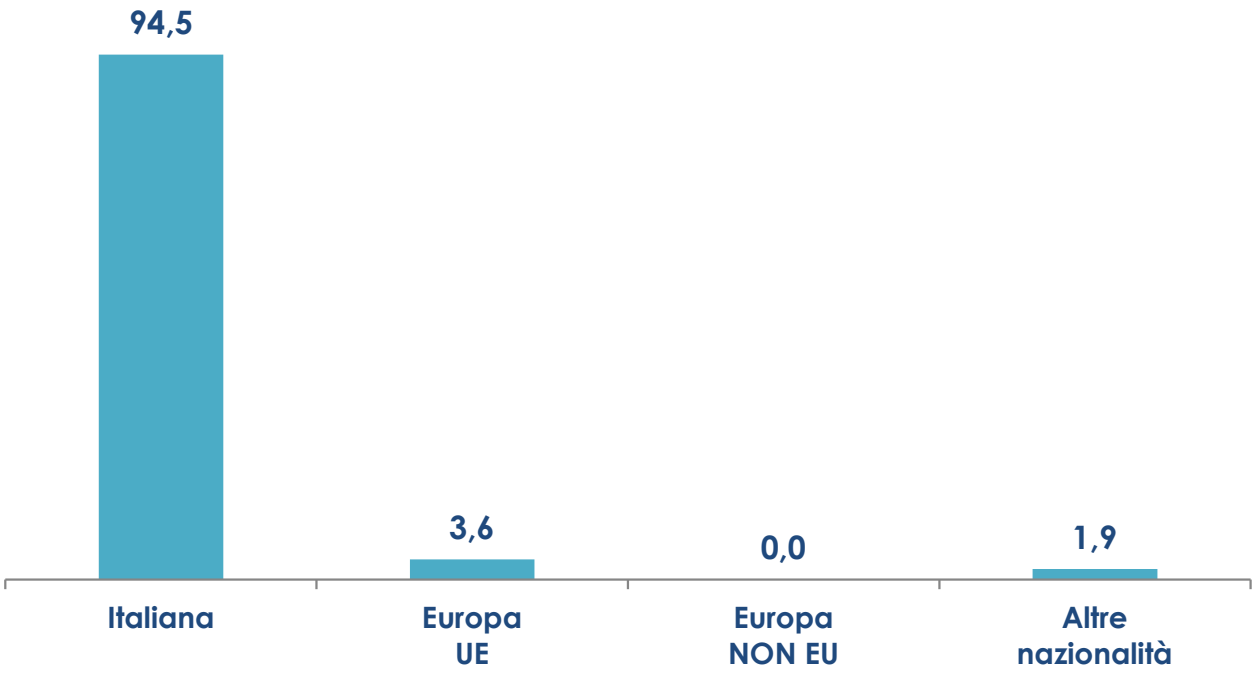
Imprenditore/dirigente	0,8
Libero professionista	2,1
Impiegato	6,5
Artigiano/commerciante/esercente	3,2
Operaio	6,7
Insegnante	2,3
Rappresentante	1,5
TOTALE OCCUPATI	23,2
Studente	37,5
Casalinga	8,4
Pensionato	15,8
Disoccupato	8,8
TOTALE NON OCCUPATI	70,5
Altro	6,3

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati (475)

Nazionalità (%)

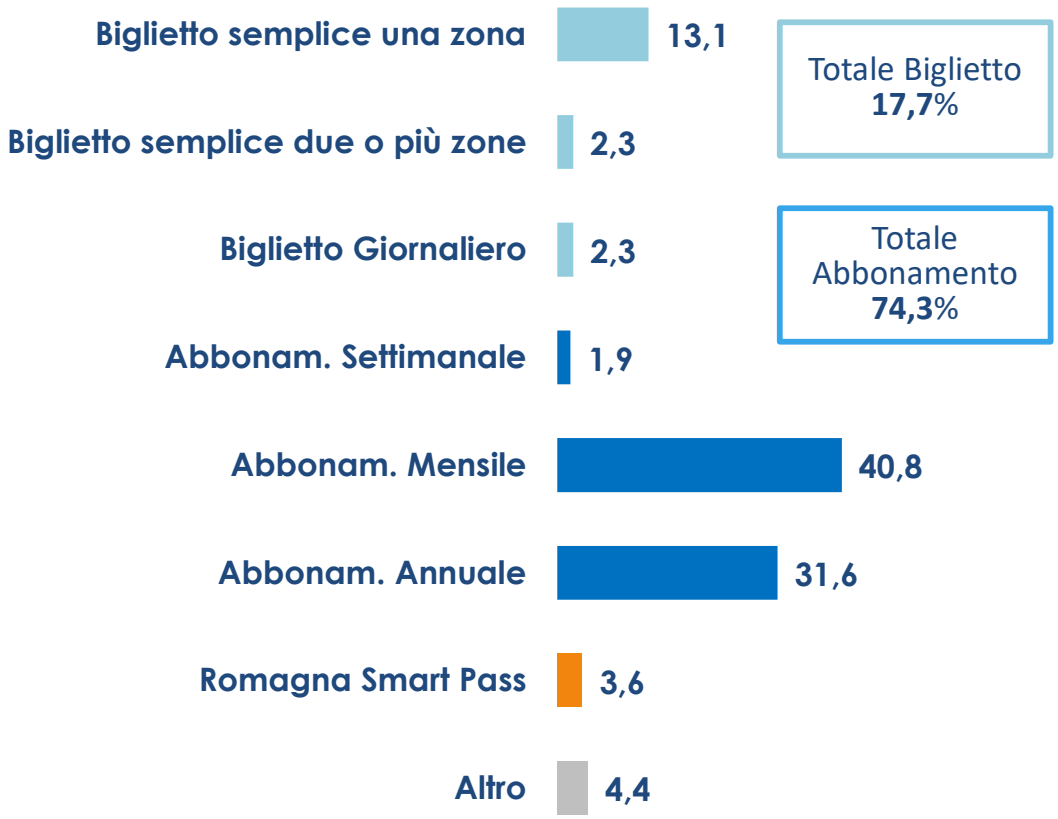


Base: totale intervistati (475)

Urbano Forlì – Gli Spostamenti

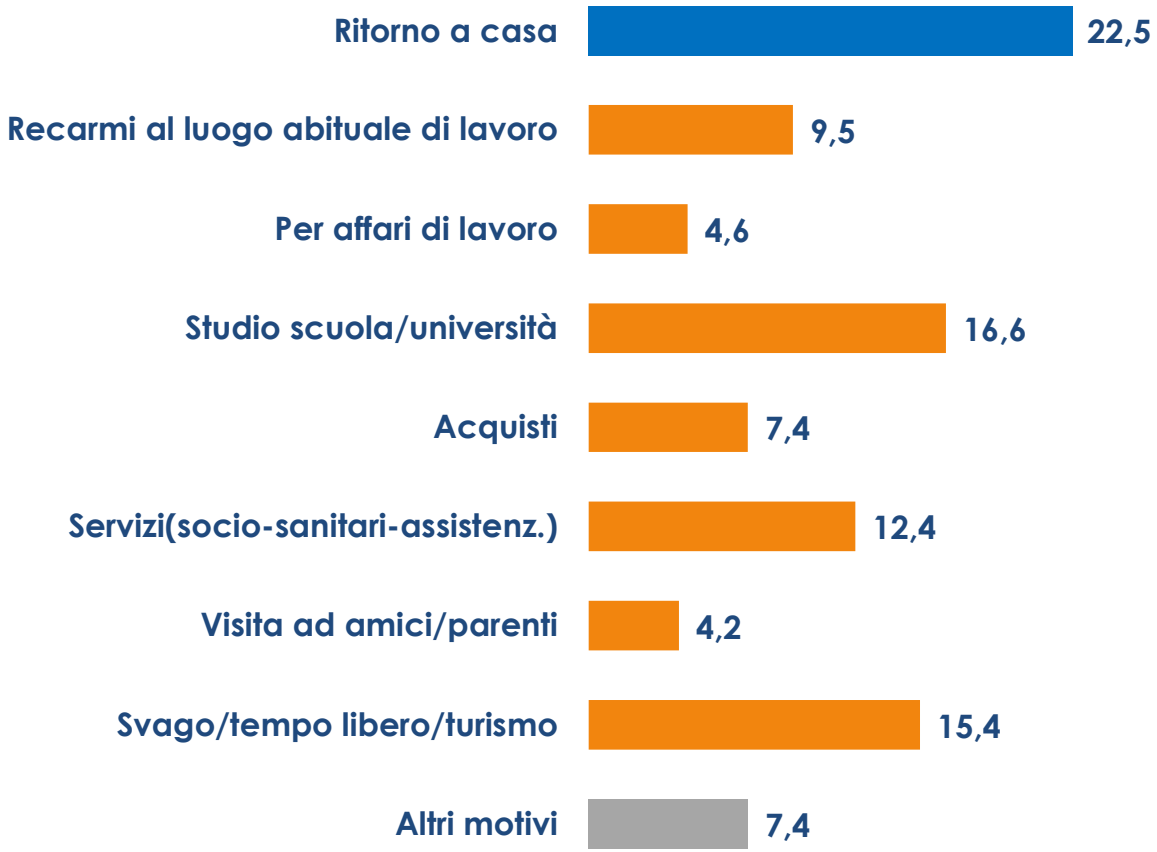
Frequenza utilizzo del mezzo (%)

Titolo di viaggio utilizzato in questo momento (%)



Base: totale intervistati (475)

Motivo principale/scopo per cui sta effettuando lo spostamento (%)



Base: totale intervistati (475)

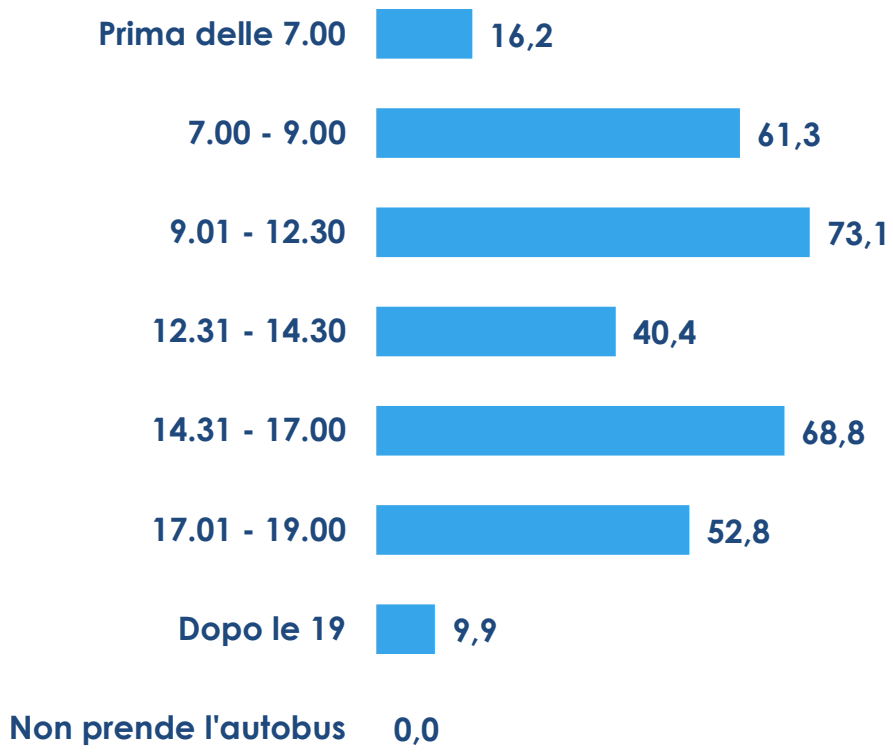
% calcolate al netto di "*Ritorno a casa*"

Recarmi al luogo abituale di lavoro	12,2
Per affari di lavoro	6,0
Studio scuola/università	21,5
Acquisti	9,5
Servizi (socio-sanitari-assistenziali)	16,0
Visita ad amici/parenti	5,4
Svago/tempo libero/turismo	19,8
Altri motivi	9,5

Base: totale intervistati (368)

In quali fasce orarie prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate feriali? (%)

Risposta multipla



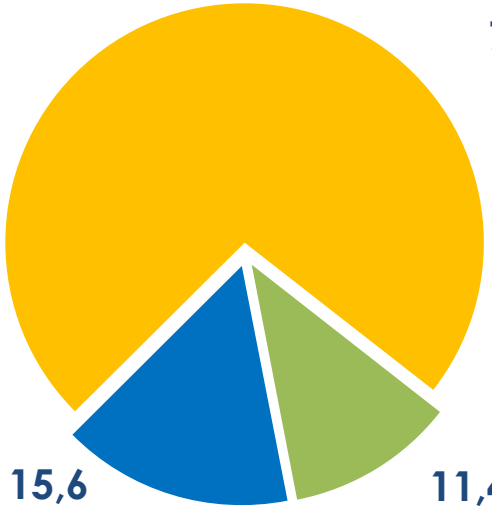
Fasce orarie di utilizzo del trasporto pubblico in giornata feriale, sabato e domenica

Risposta multipla

	Feriale	Sabato	Domenica
Prima delle 7.00	16,2	9,1	2,5
7.00 - 9.00	61,3	51,2	19,4
9.01 - 12.30	73,1	63,6	36,4
12.31 - 14.30	40,4	31,8	13,5
14.31 - 17.00	68,8	60,0	27,4
17.01 - 19.00	52,8	48,6	23,2
Dopo le 19	9,9	9,7	4,6
Non prende l'autobus	0,0	8,2	56,4

Base: totale intervistati (475)

Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus? (%)



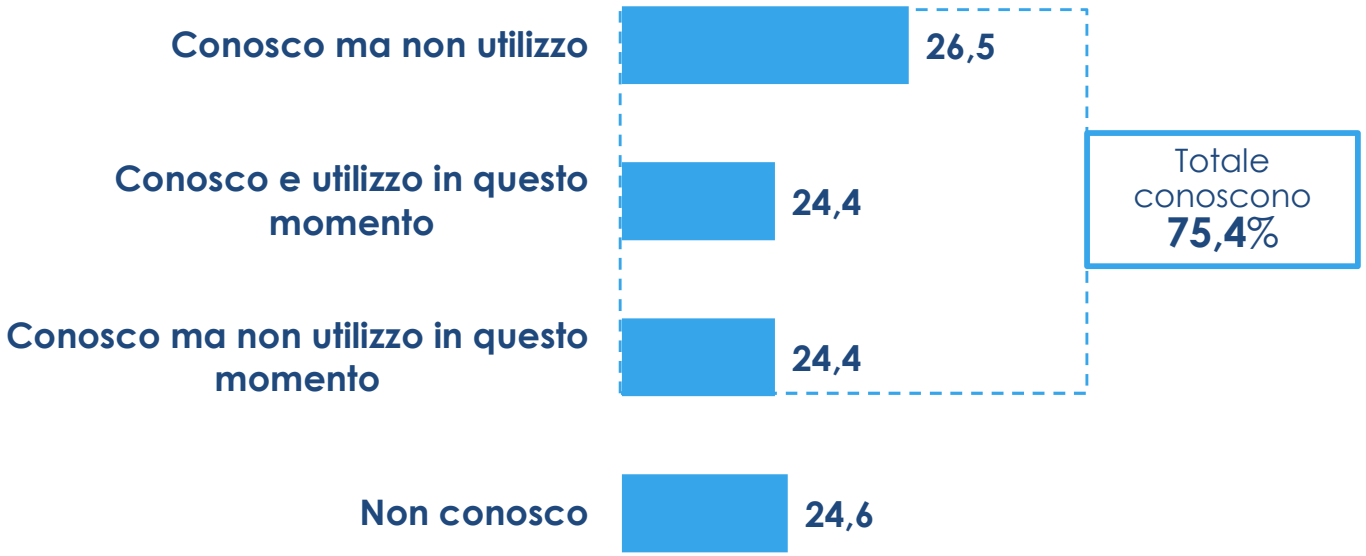
73,1
Ragioni legate alla PERSONA

15,6
Ragioni legate al MEZZO

11,4
Ragioni legate al CONTESTO/PERIODO

Base: totale intervistati (475)

Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale (App smartphone/EMV Carta di credito) a bordo? (%)



Base: totale intervistati (475)

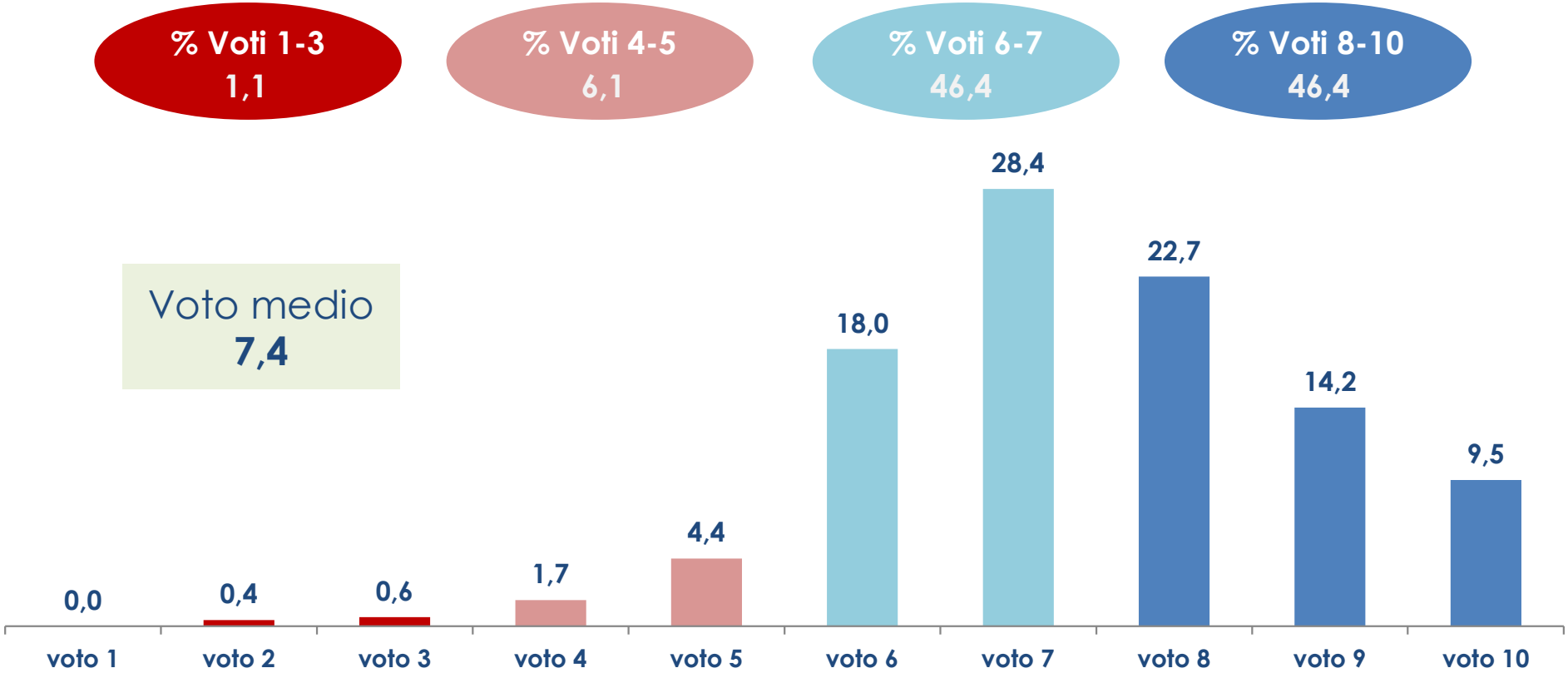
Giudizio complessivo

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione = 7,2%

Area soddisfazione = 92,8%

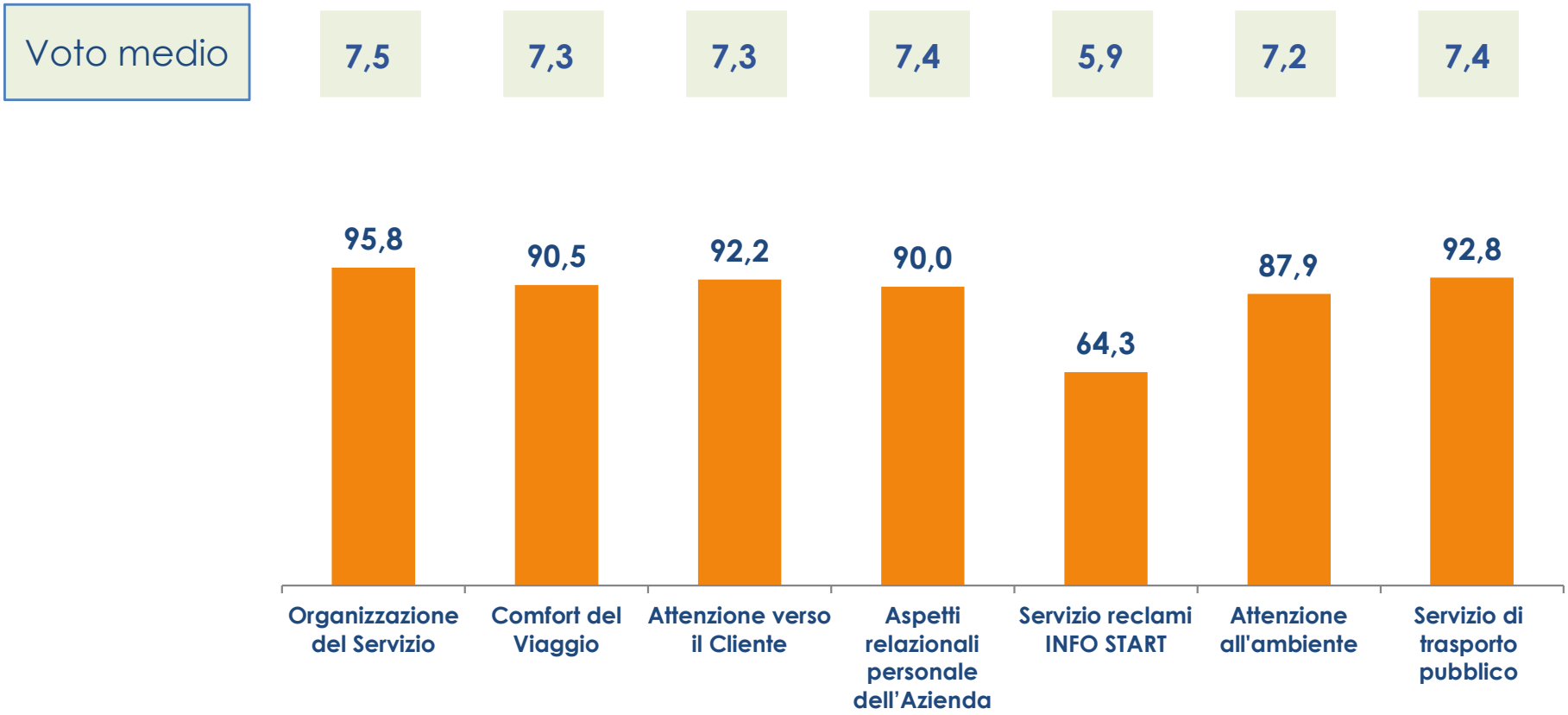


Base: totale intervistati (475)

Fattori del servizio

I macrofattori del servizio

Voto medio e area della soddisfazione (% voti 6-10)



Base: totale intervistati (475)

Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,6	94,3
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	86,5
Puntualità del servizio	7,3	89,1
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,5	92,5
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,5	91,7
Rispetto delle fermate stabilite	7,6	92,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	7,2	89,1
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,5	90,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,6	94,1
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**7,5**	**95,8**

Base: totale intervistati (475)

Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,0	80,8
Pulizia del mezzo	7,0	81,7
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,6	91,0
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,4	91,4
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,6	90,8
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,4	86,1
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**7,3**	**90,5**

Base: totale intervistati (475)

Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,3	87,1
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	6,9	81,2
Presenza di pensiline alle fermate	7,1	83,1
Confort e manutenzione delle pensiline	7,1	82,0
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,3	89,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,5	90,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,6	94,4
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,3	88,0
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,3**	**92,2**

Base: totale intervistati (475)

Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	86,5
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3	87,8
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'azienda	**7,4**	**90,0**

Base: totale intervistati (475)

Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

Utilizzatori di INFO START per effettuazione reclami = 12,0%

	V. m.	% 6 - 10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	5,9	63,2
Cortesia del personale al telefono	5,9	57,1
Utilità della risposta	6,0	53,6
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,1	61,4
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**5,9**	**64,3**

Base: intervistati che hanno utilizzato INFO START per inoltrare reclami (57)

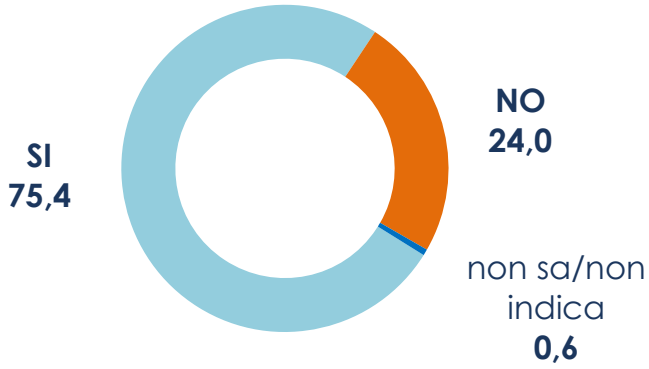
Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,4	89,5
Rumorosità dei mezzi (particolare att.ne a quanto percepito quando si è terra)	7,2	82,0
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**7,3**	**87,9**

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



Base: totale intervistati (475)

Net Promoters Score

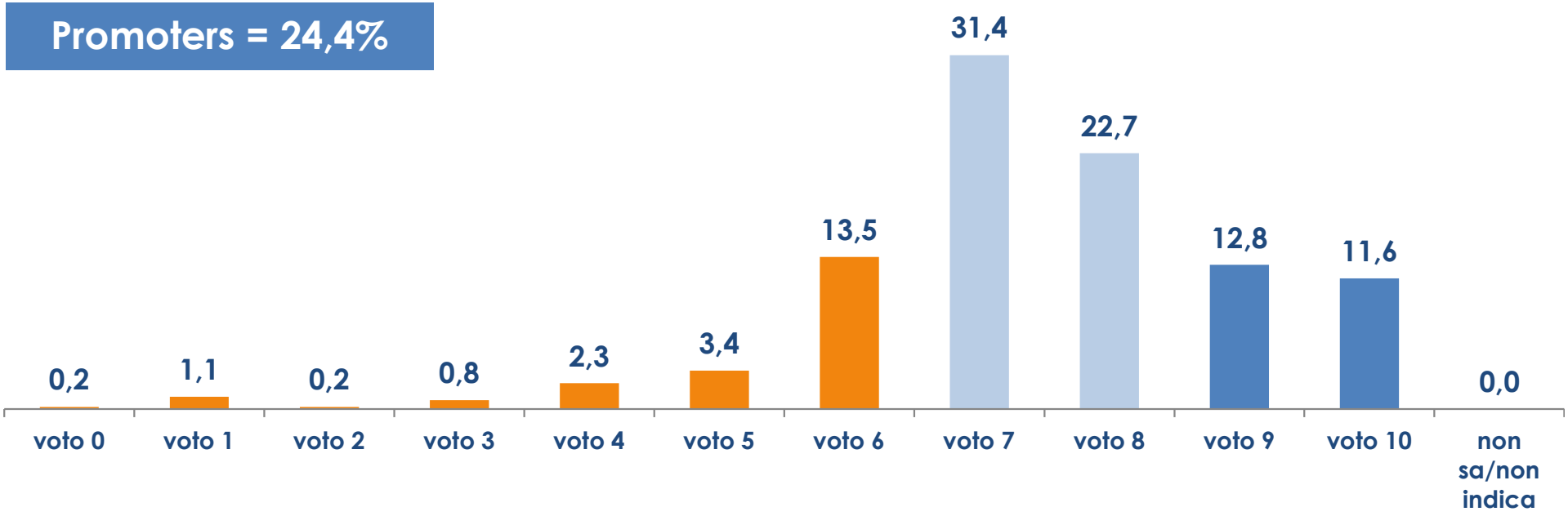
Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

Voto su scala 1-10

Detractors = 21,5%

Passives = 54,1%

Promoters = 24,4%



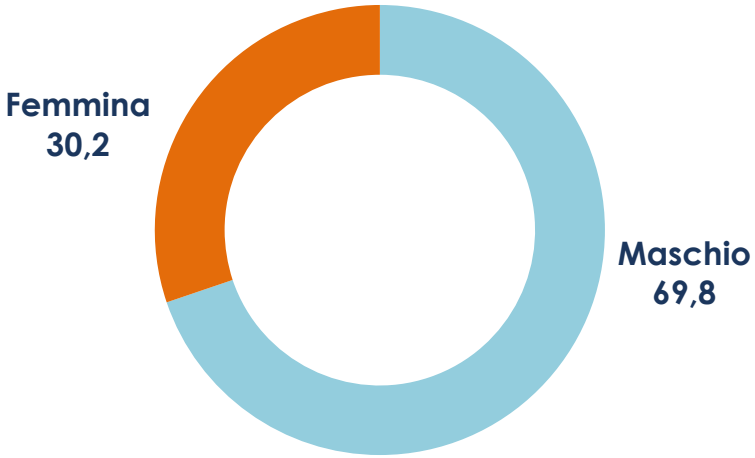
Base: totale intervistati (475)

Servizi di Cesena

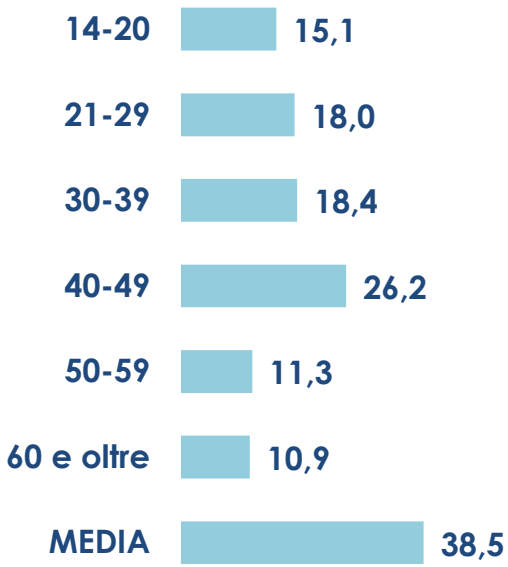
Urbano Cesena

Urbano Cesena – Profilo dell'utenza

Genere (%)



Classe di età (%)



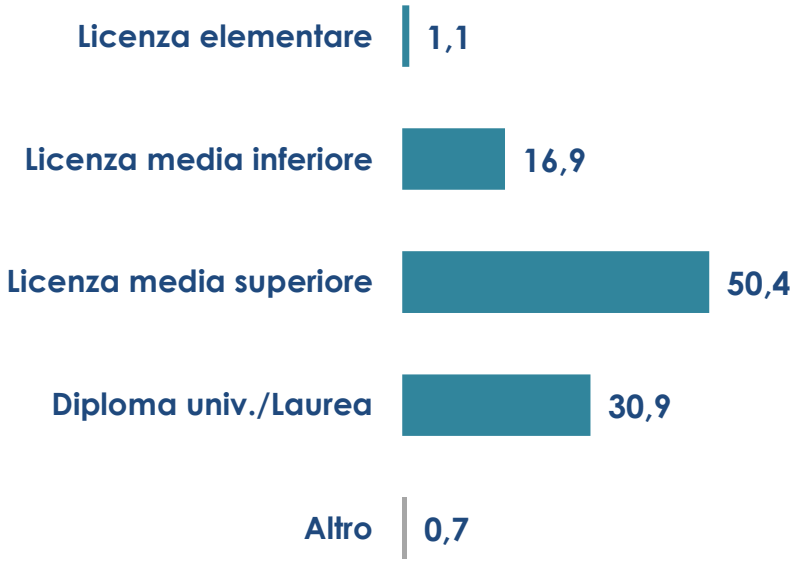
Età media = 39 anni

Base: totale intervistati (450)

Condizione professionale (%)

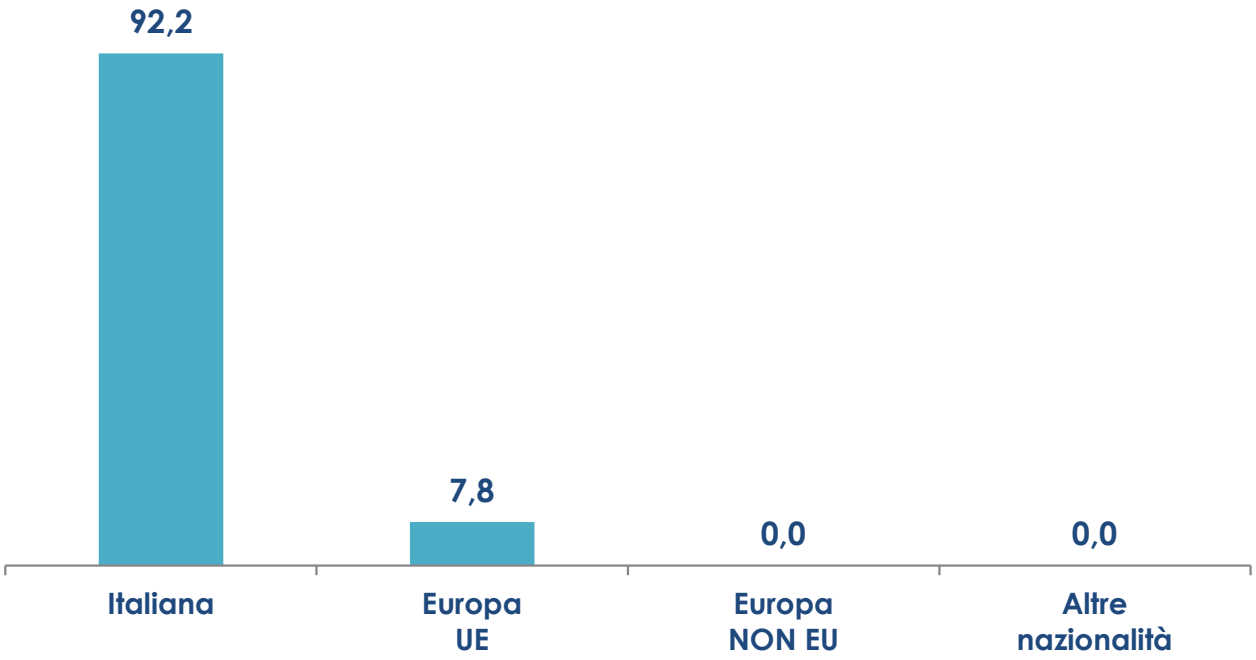
Imprenditore/dirigente	5,8
Libero professionista	7,3
Impiegato	12,9
Artigiano/commerciante/esercente	4,7
Operaio	8,7
Insegnante	6,0
Rappresentante	6,9
TOTALE OCCUPATI	52,2
Studente	27,3
Casalinga	6,2
Pensionato	5,3
Disoccupato	2,9
TOTALE NON OCCUPATI	41,8
Altro	6,0

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati (450)

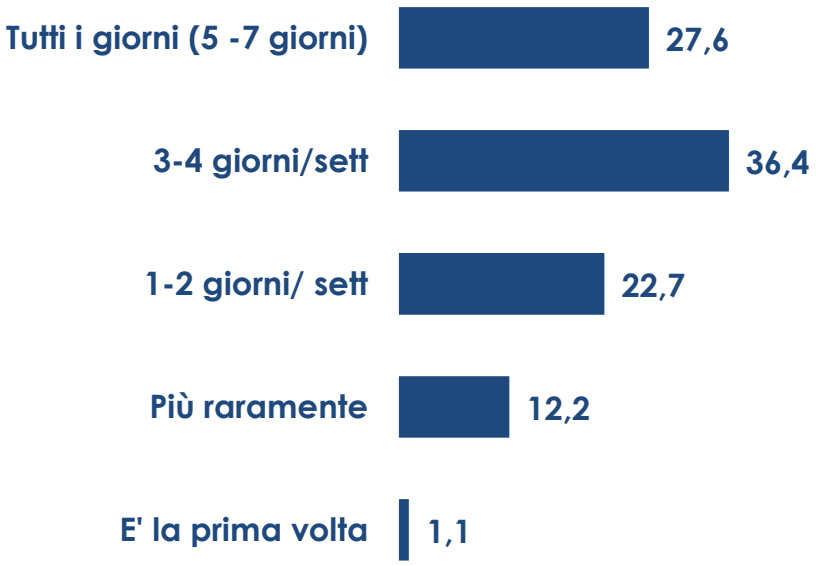
Nazionalità (%)



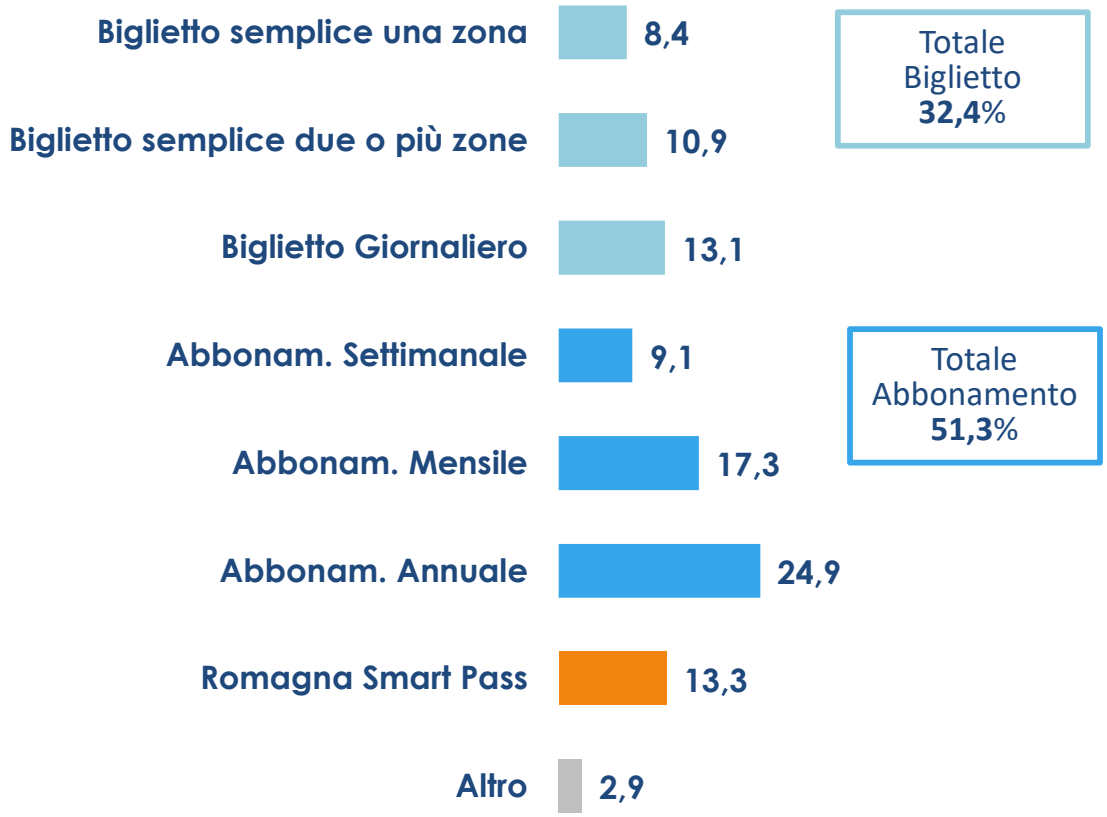
Base: totale intervistati (450)

Urbano Cesena – Gli Spostamenti

Frequenza utilizzo del mezzo (%)

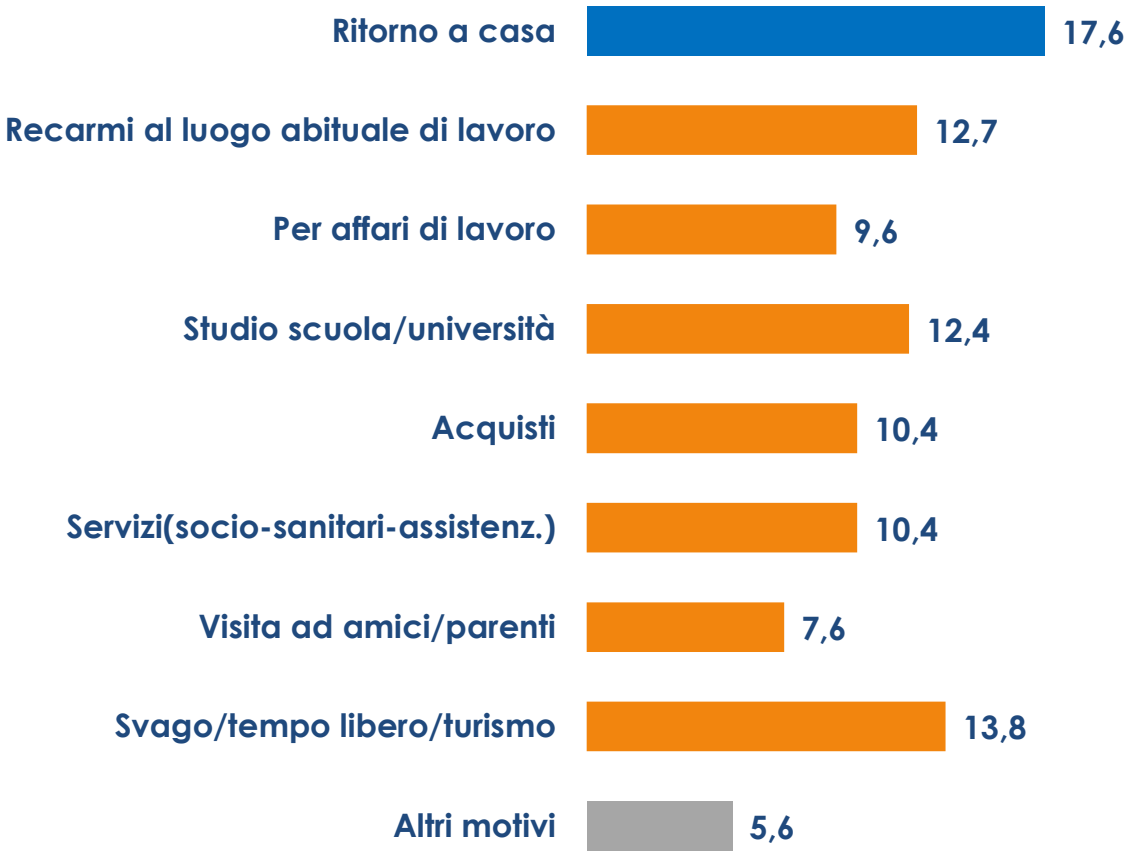


Titolo di viaggio utilizzato in questo momento (%)



Base: totale intervistati (450)

Motivo principale/scopo per cui sta effettuando lo spostamento (%)



Base: totale intervistati (450)

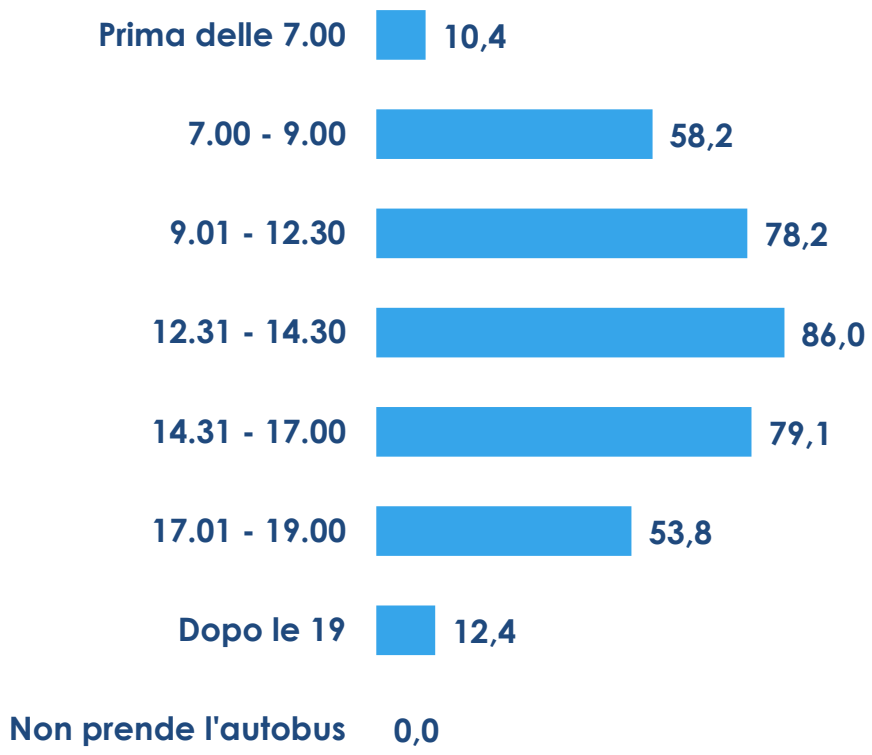
% calcolate al netto di "*Ritorno a casa*"

Recarmi al luogo abituale di lavoro	15,4
Per affari di lavoro	11,6
Studio scuola/università	15,1
Acquisti	12,7
Servizi (socio-sanitari-assistenziali)	12,7
Visita ad amici/parenti	9,2
Svago/tempo libero/turismo	16,7
Altri motivi	6,7

Base: totale intervistati (371)

In quali fasce orarie prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate feriali? (%)

Risposta multipla



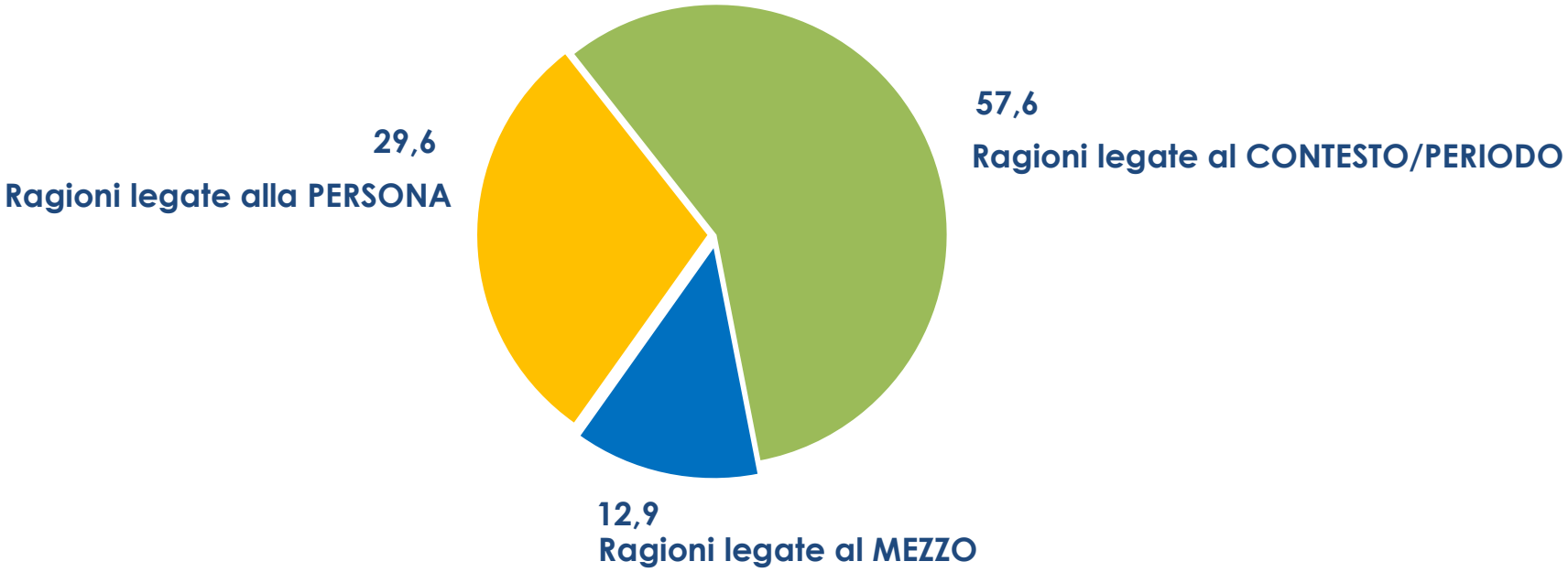
Fasce orarie di utilizzo del trasporto pubblico in giornata feriale, sabato e domenica

Risposta multipla

	Feriale	Sabato	Domenica
Prima delle 7.00	10,4	4,4	1,6
7.00 - 9.00	58,2	31,8	11,6
9.01 - 12.30	78,2	43,6	19,1
12.31 - 14.30	86,0	44,2	21,6
14.31 - 17.00	79,1	41,1	20,0
17.01 - 19.00	53,8	29,3	12,9
Dopo le 19	12,4	8,7	5,8
Non prende l'autobus	0,0	35,1	66,0

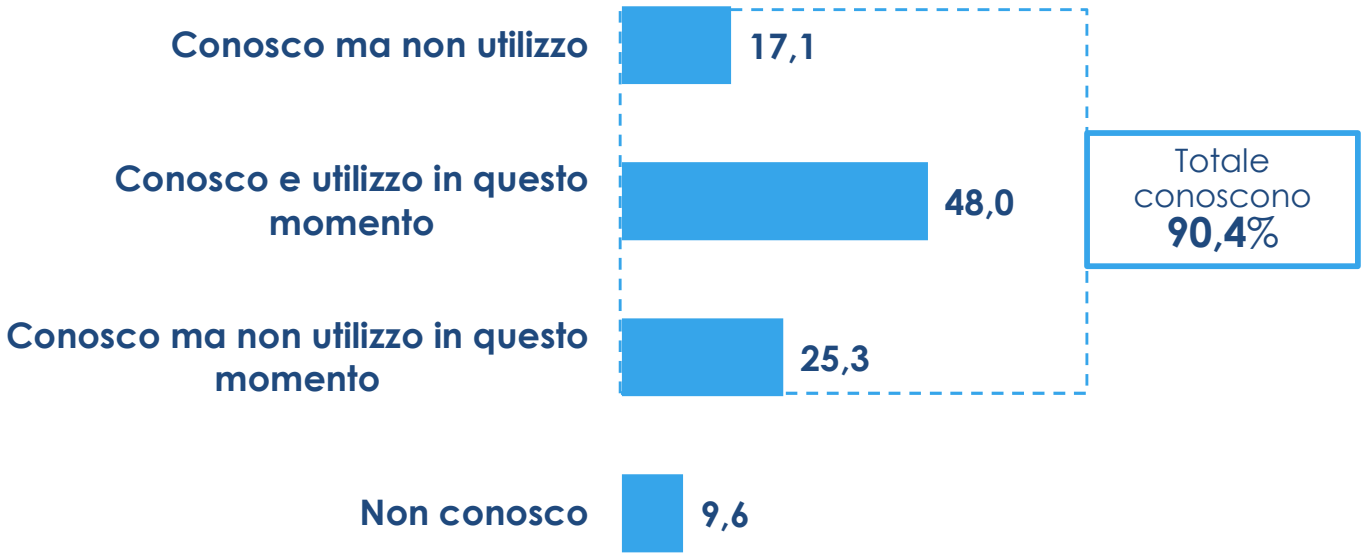
Base: totale intervistati (450)

Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus? (%)



Base: totale intervistati (450)

Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale (App smartphone/EMV Carta di credito) a bordo? (%)



Base: totale intervistati (450)

Giudizio complessivo

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione = 4,5%

Area soddisfazione = 85,5%

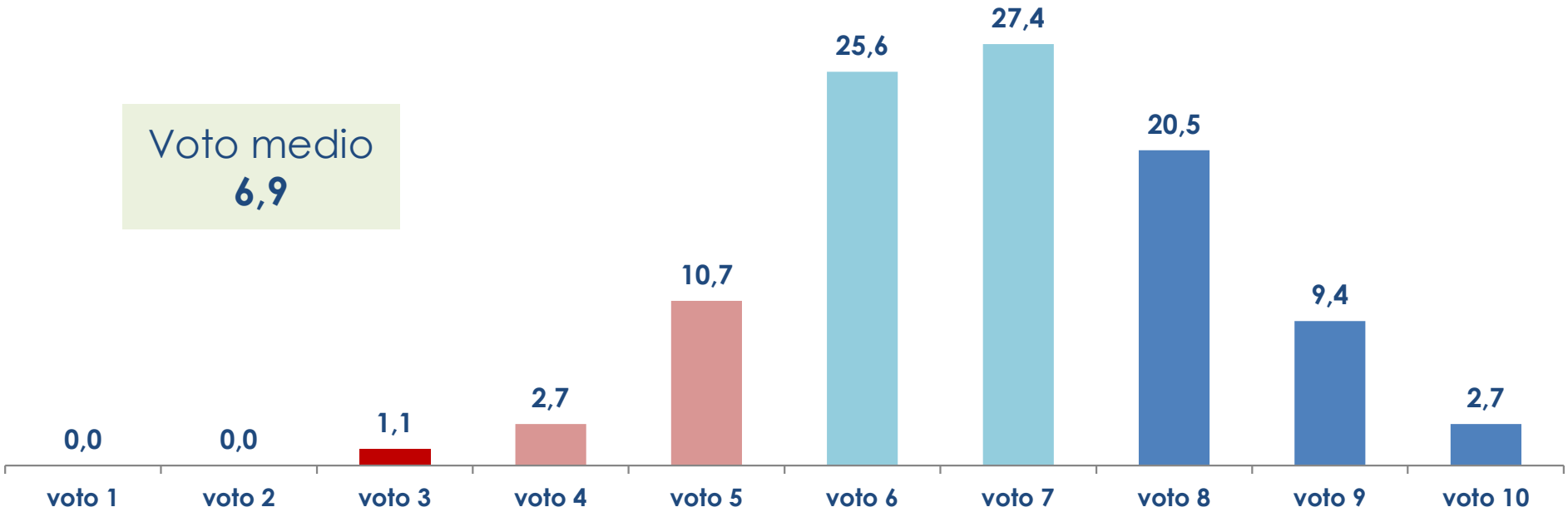
% Voti 1-3
1,1

% Voti 4-5
13,4

% Voti 6-7
53,0

% Voti 8-10
32,5

Voto medio
6,9

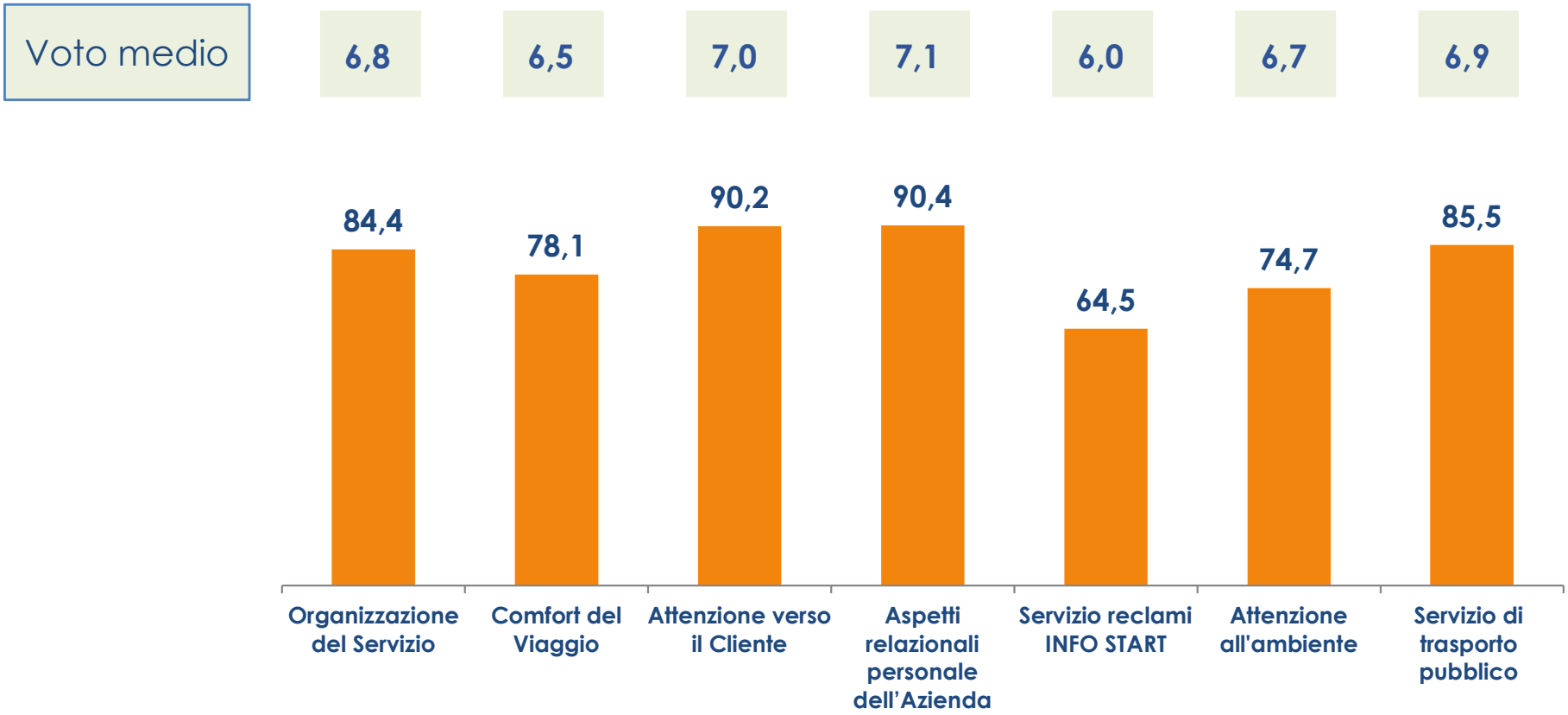


Base: totale intervistati (450)

Fattori del servizio

I macrofattori del servizio

Voto medio e area della soddisfazione (% voti 6-10)



Base: totale intervistati (450)

Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,4	89,8
Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	79,5
Puntualità del servizio	7,2	84,0
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,2	86,6
Frequenza/Disponibilità delle corse	6,9	83,1
Rispetto delle fermate stabilite	7,3	84,0
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	7,0	84,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	86,9
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,0	85,0
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**6,8**	**84,4**

Base: totale intervistati (450)

Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,5	71,3
Pulizia del mezzo	6,9	75,3
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	80,1
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,0	82,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,0	80,1
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,0	84,1
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**6,5**	**78,1**

Base: totale intervistati (450)

Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,1	84,6
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	6,1	62,7
Presenza di pensiline alle fermate	6,5	71,9
Confort e manutenzione delle pensiline	6,4	70,8
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,8	81,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,9	79,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,9	82,3
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,8	79,3
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,0**	**90,2**

Base: totale intervistati (450)

Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	87,5
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,7	77,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'azienda	**7,1**	**90,4**

Base: totale intervistati (450)

Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

Utilizzatori di INFO START per effettuazione reclami = 6,9%

	V. m.	% 6 - 10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	5,9	67,7
Cortesia del personale al telefono	6,0	74,2
Utilità della risposta	5,9	61,3
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,9	58,1
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**6,0**	**64,5**

Base: intervistati che hanno utilizzato INFO START per inoltrare reclami (31)

Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,9	81,7
Rumorosità dei mezzi (particolare att.ne a quanto percepito quando si è terra)	6,1	63,7
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**6,7**	**74,7**

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

Base: totale intervistati (450)

Urbano Cesena – Le Valutazioni

Net Promoters Score

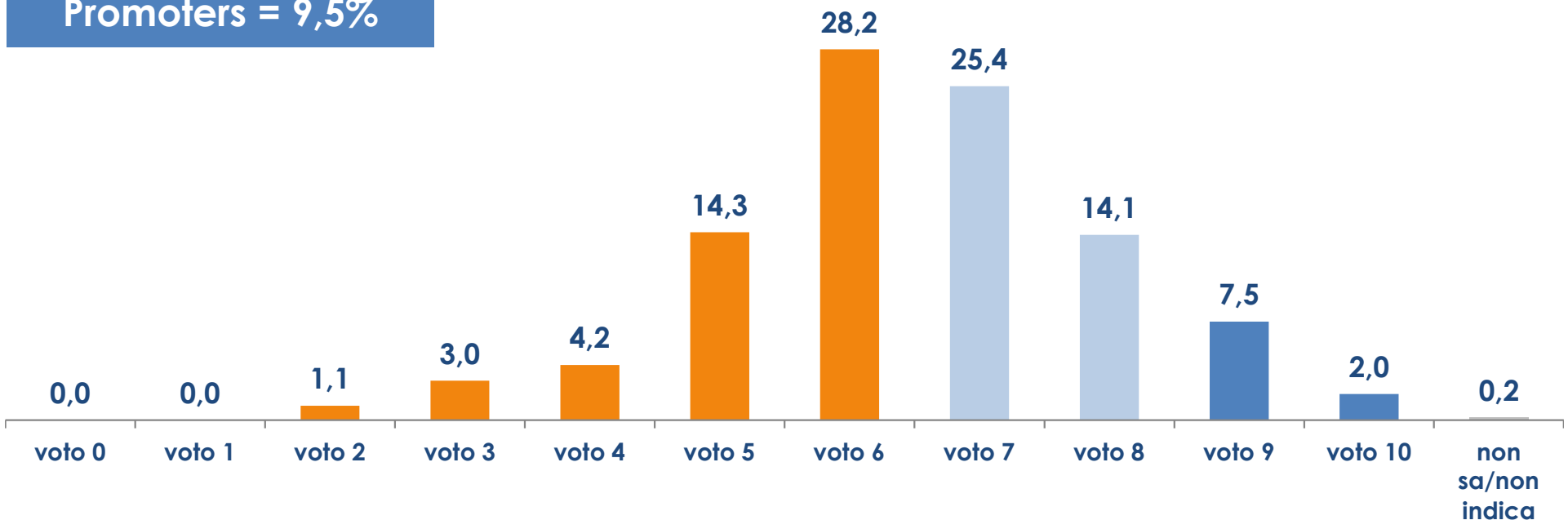
Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

Voto su scala 1-10

Detractors = 50,8%

Passives = 39,5%

Promoters = 9,5%



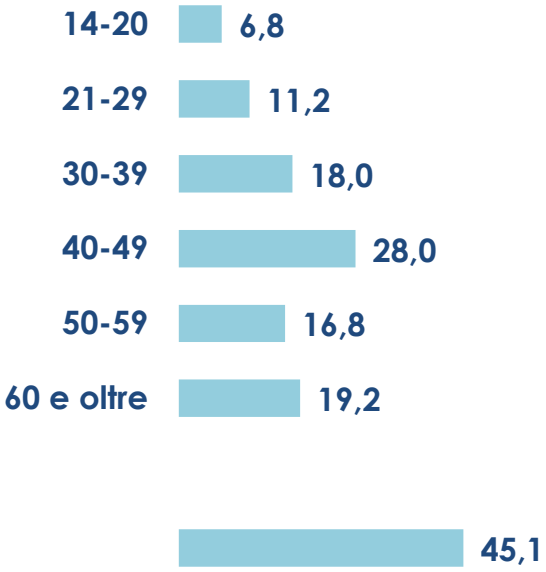
Base: totale intervistati (450)

Extraurbano Forlì-Cesena

Extraurbano Forlì-Cesena – Profilo dell'utenza

Genere (%)

Classe di età (%)



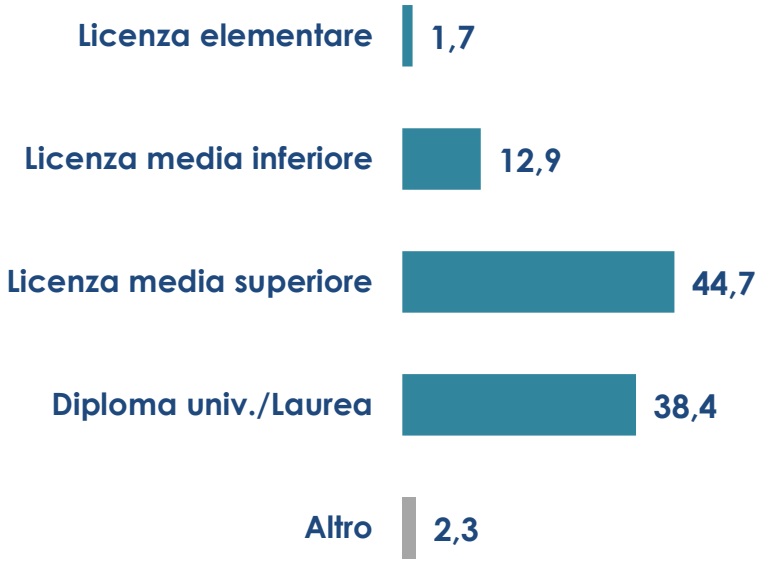
Età media = 45 anni

Base: totale intervistati (750)

Condizione professionale (%)

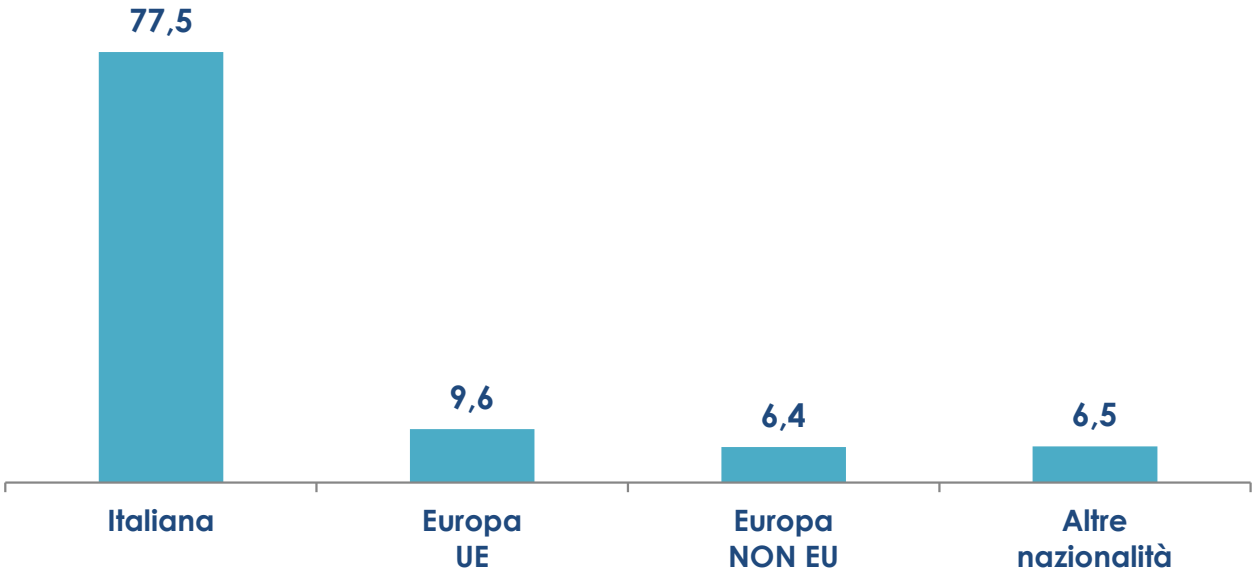
Imprenditore/dirigente	5,2
Libero professionista	10,7
Impiegato	4,4
Artigiano/commerciante/esercente	6,0
Operaio	8,0
Insegnante	6,3
Rappresentante	8,8
TOTALE OCCUPATI	49,3
Studente	12,7
Casalinga	5,6
Pensionato	11,7
Disoccupato	4,8
TOTALE NON OCCUPATI	34,8
Altro	15,9

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati (750)

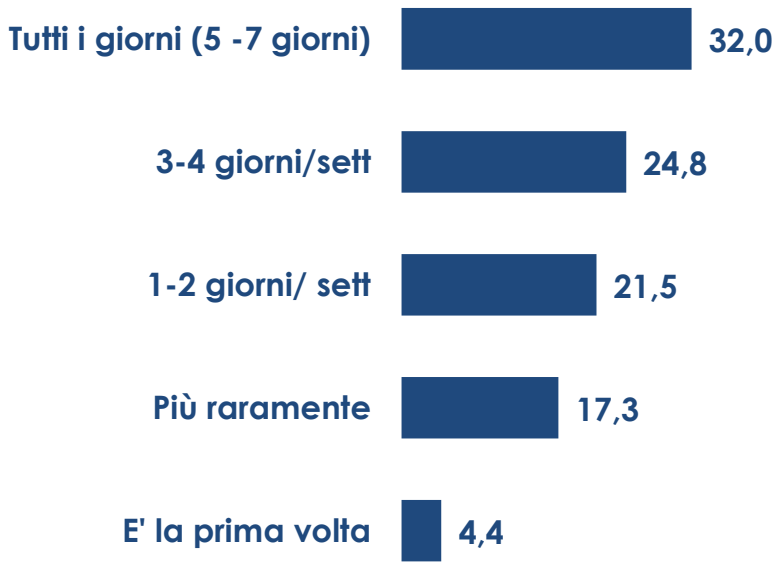
Nazionalità (%)



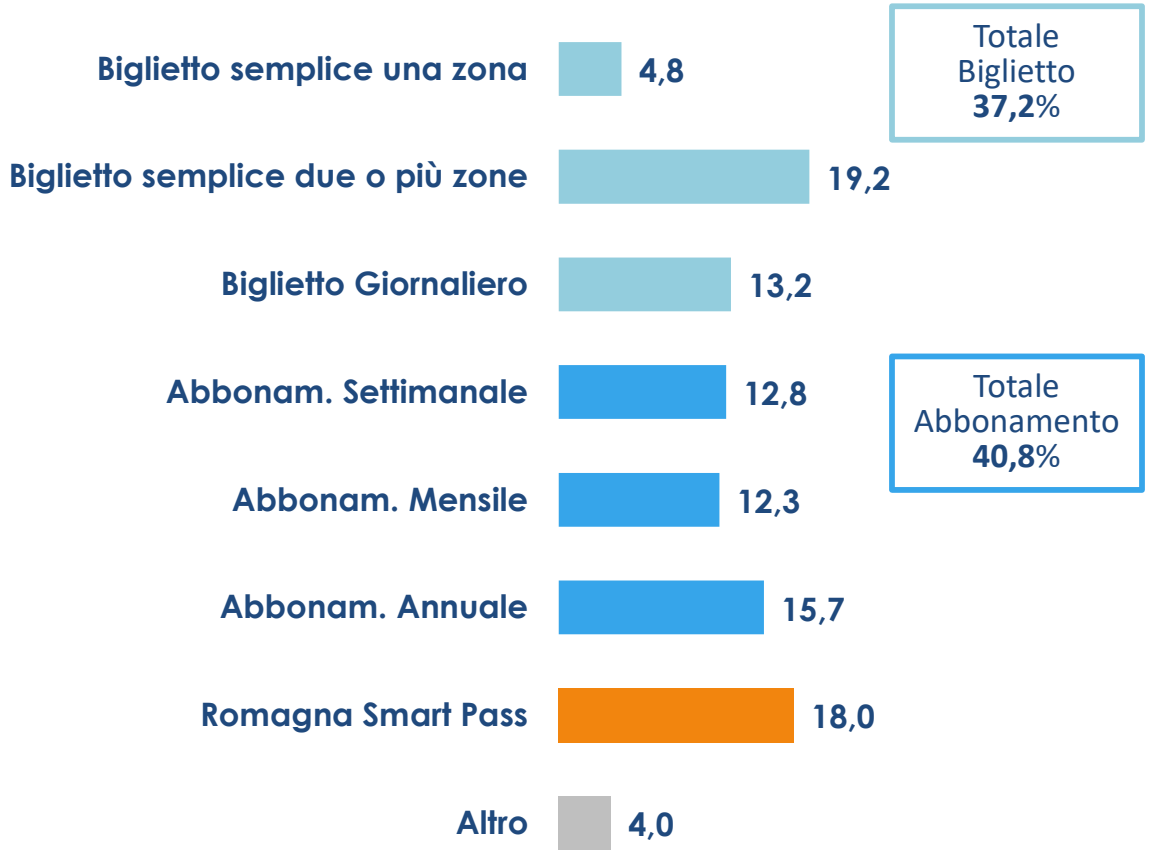
Base: totale intervistati (750)

Extraurbano Forlì-Cesena – Gli Spostamenti

Frequenza utilizzo del mezzo (%)

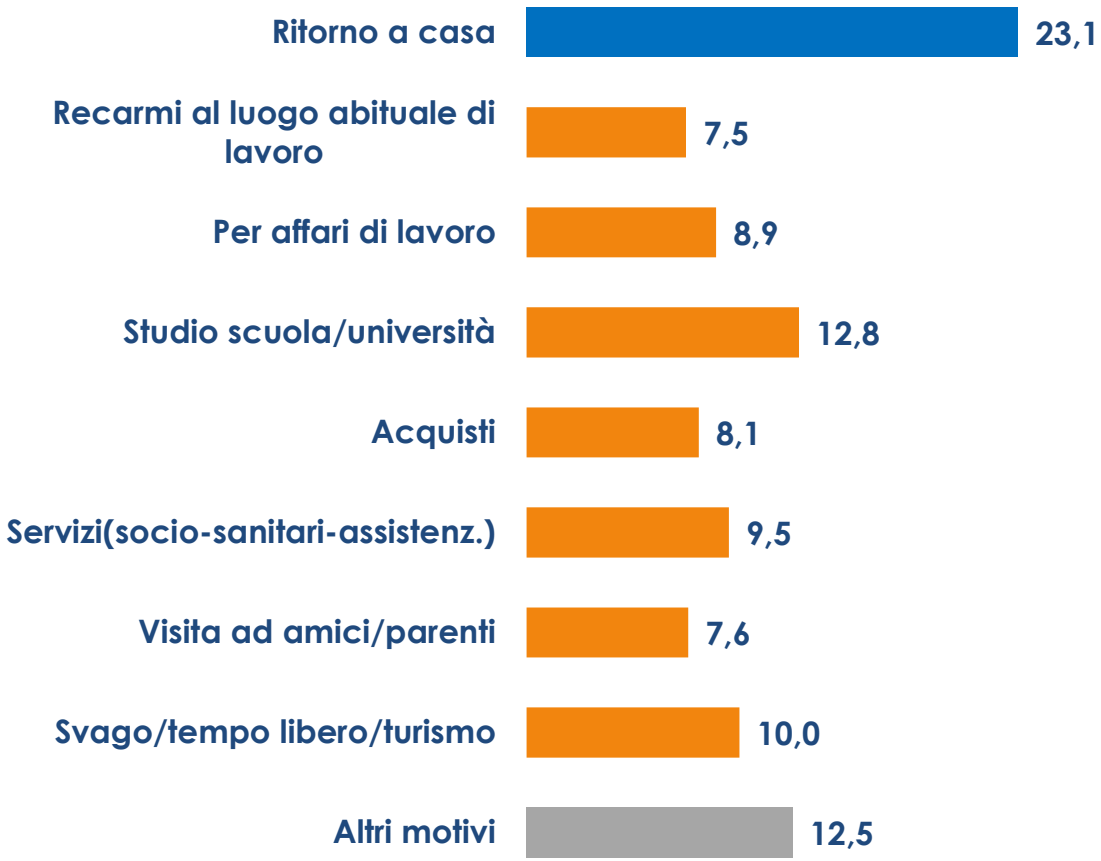


Titolo di viaggio utilizzato in questo momento (%)



Base: totale intervistati (750)

Motivo principale/scopo per cui sta effettuando lo spostamento (%)



Base: totale intervistati (750)

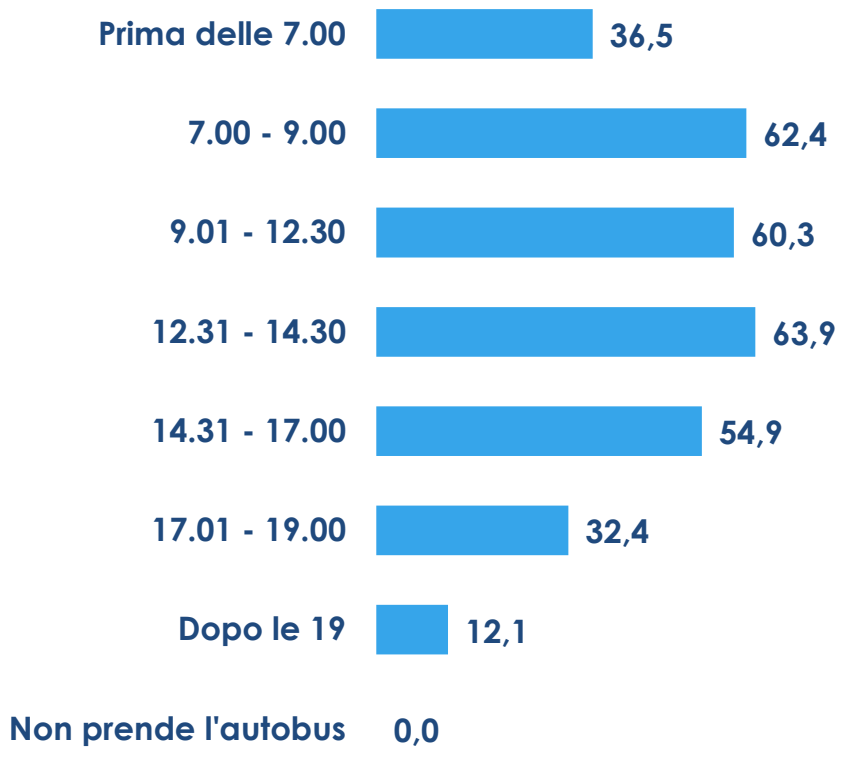
% calcolate al netto di "*Ritorno a casa*"

Recarmi al luogo abituale di lavoro	9,7
Per affari di lavoro	11,6
Studio scuola/università	16,6
Acquisti	10,6
Servizi (socio-sanitari-assistenziali)	12,3
Visita ad amici/parenti	9,9
Svago/tempo libero/turismo	13,0
Altri motivi	16,3

Base: totale intervistati (577)

In quali fasce orarie prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate feriali? (%)

Risposta multipla



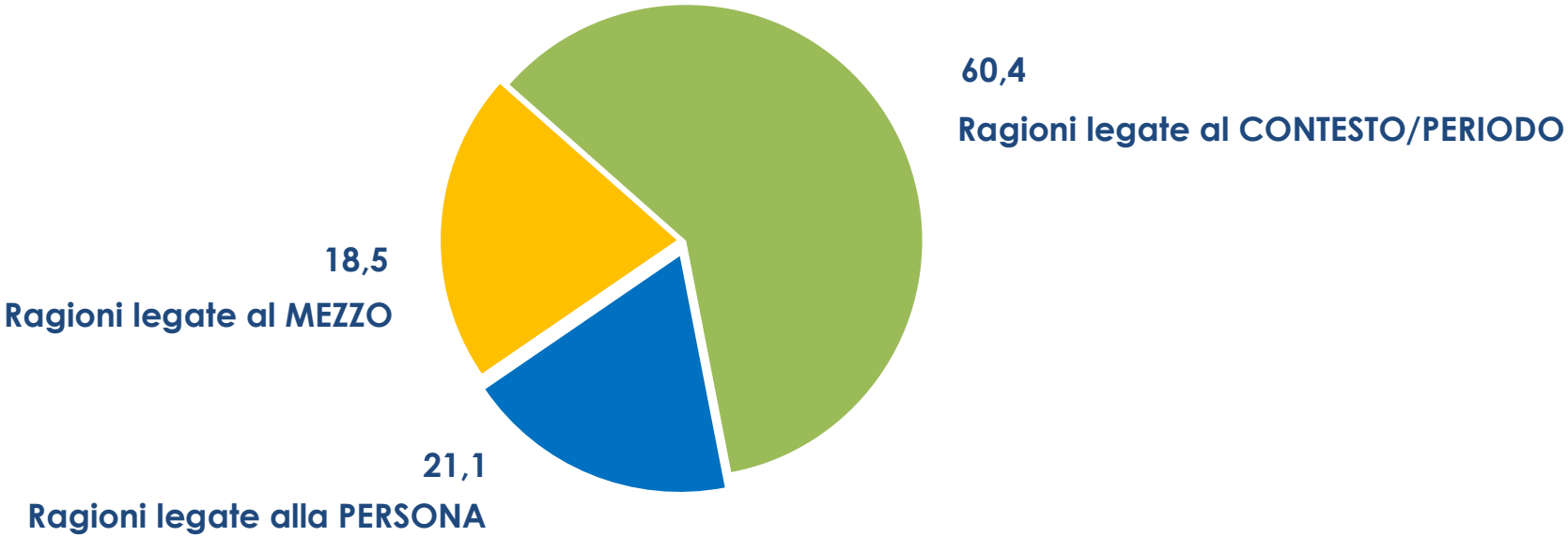
Fasce orarie di utilizzo del trasporto pubblico in giornata feriale, sabato e domenica

Risposta multipla

	Feriale	Sabato	Domenica
Prima delle 7.00	36,5	7,3	4,5
7.00 - 9.00	62,4	15,9	7,9
9.01 - 12.30	60,3	18,0	13,6
12.31 - 14.30	63,9	19,1	10,4
14.31 - 17.00	54,9	23,6	11,3
17.01 - 19.00	32,4	18,3	7,5
Dopo le 19	12,1	9,2	4,3
Non prende l'autobus	0,0	42,9	61,6

Base: totale intervistati (750)

Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus? (%)

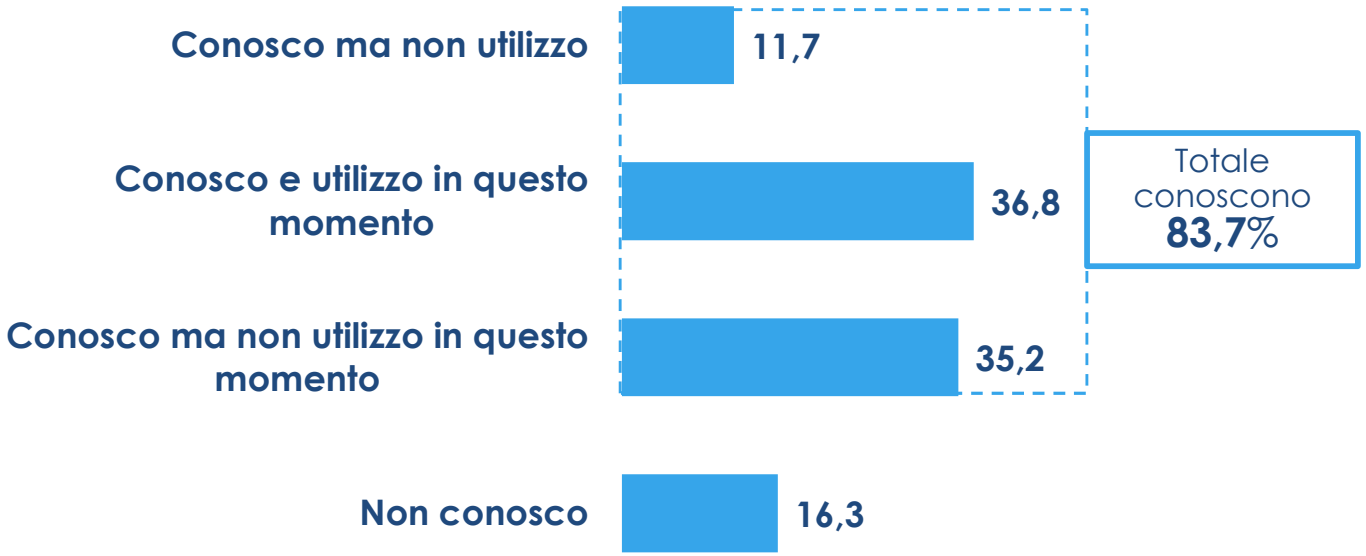


Base: totale intervistati (750)

Extraurbano Forlì-Cesena

Servizi acquisto / pagamento digitale

Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale (App smartphone/EMV Carta di credito) a bordo? (%)



Base: totale intervistati (750)

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 16,5%

Area soddisfazione = 83,5%

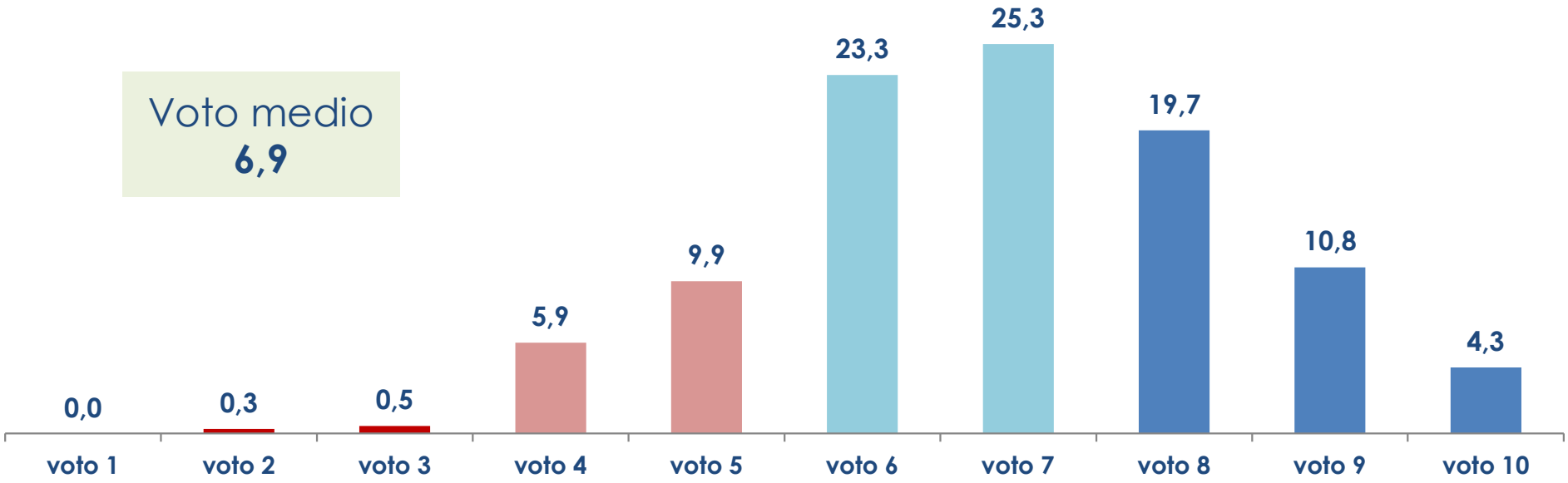
% Voti 1-3 0,8

% Voti 4-5 15,7

% Voti 6-7 48,7

% Voti 8-10 34,8

Voto medio **6,9**

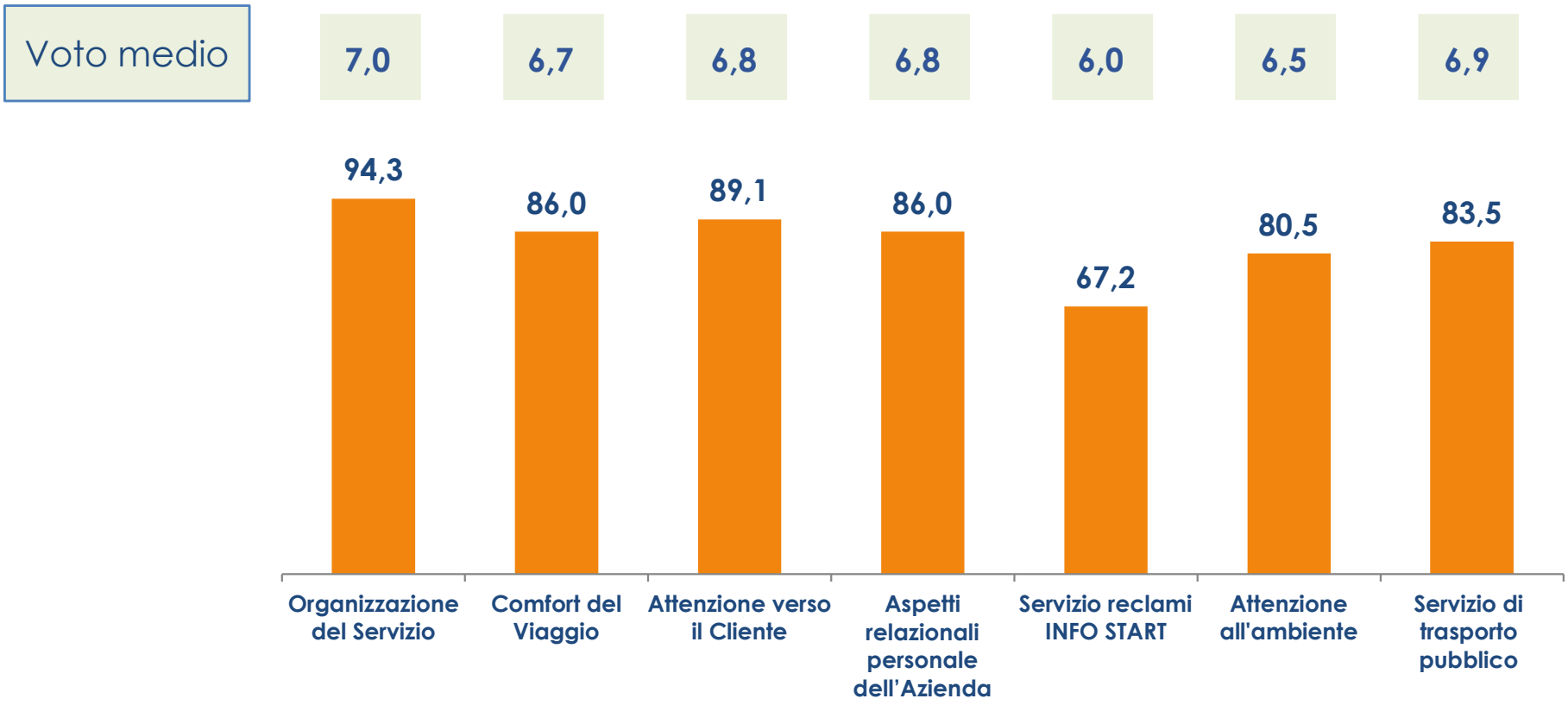


Base: totale intervistati (750)

I macrofattori del servizio

Voto medio e area della soddisfazione (% voti 6-10)

Fattori del servizio



Base: totale intervistati (750)

Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	6,7	76,3
Orari adeguati alle sue esigenze	6,2	70,1
Puntualità del servizio	6,8	77,3
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	6,9	82,2
Frequenza/Disponibilità delle corse	6,7	77,5
Rispetto delle fermate stabilite	6,8	79,5
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	6,7	77,1
Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,8	78,6
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,9	80,4
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**7,0**	**94,3**

Base: totale intervistati (750)

Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,4	68,3
Pulizia del mezzo	6,5	69,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,9	80,4
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,6	73,9
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,8	77,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	6,6	74,3
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**6,7**	**86,0**

Base: totale intervistati (750)

Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	6,6	75,4
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	6,5	72,0
Presenza di pensiline alle fermate	6,8	75,9
Confort e manutenzione delle pensiline	6,7	76,1
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,7	76,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,7	75,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,8	78,9
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,6	74,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**6,8**	**89,1**

Base: totale intervistati (750)

Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	6,6	78,4
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,4	74,0
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'azienda	**6,8**	**86,0**

Base: totale intervistati (750)

Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Utilizzatori di INFO START per effettuazione reclami = 7,9%

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	5,9	64,4
Cortesia del personale al telefono	6,0	57,6
Utilità della risposta	5,9	59,3
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,6	54,2
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**6,0**	**67,2**

Base: intervistati che hanno utilizzato INFO START per inoltrare reclami (59)

Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,4	70,3
Rumorosità dei mezzi (particolare att.ne a quanto percepito quando si è terra)	7,0	80,7
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**6,5**	**80,5**

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

Base: totale intervistati (750)

Extraurbano Forlì-Cesena – Le Valutazioni

Net Promoters Score

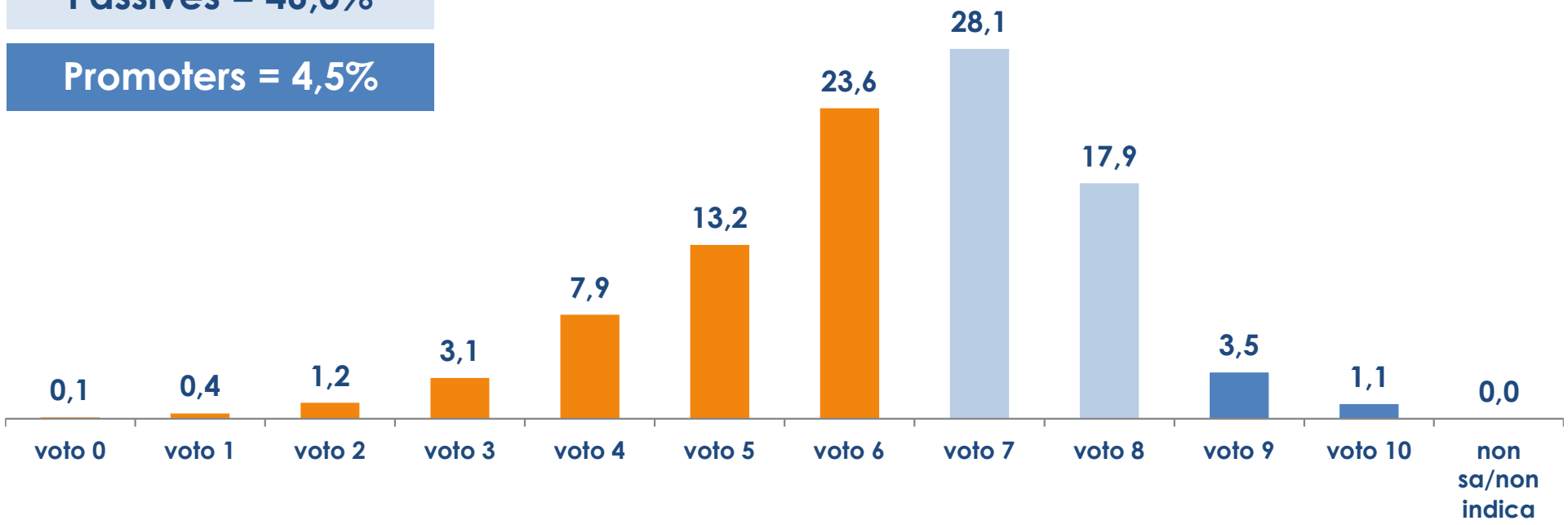
Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

Voto su scala 1-10

Detractors = 49,5%

Passives = 46,0%

Promoters = 4,5%



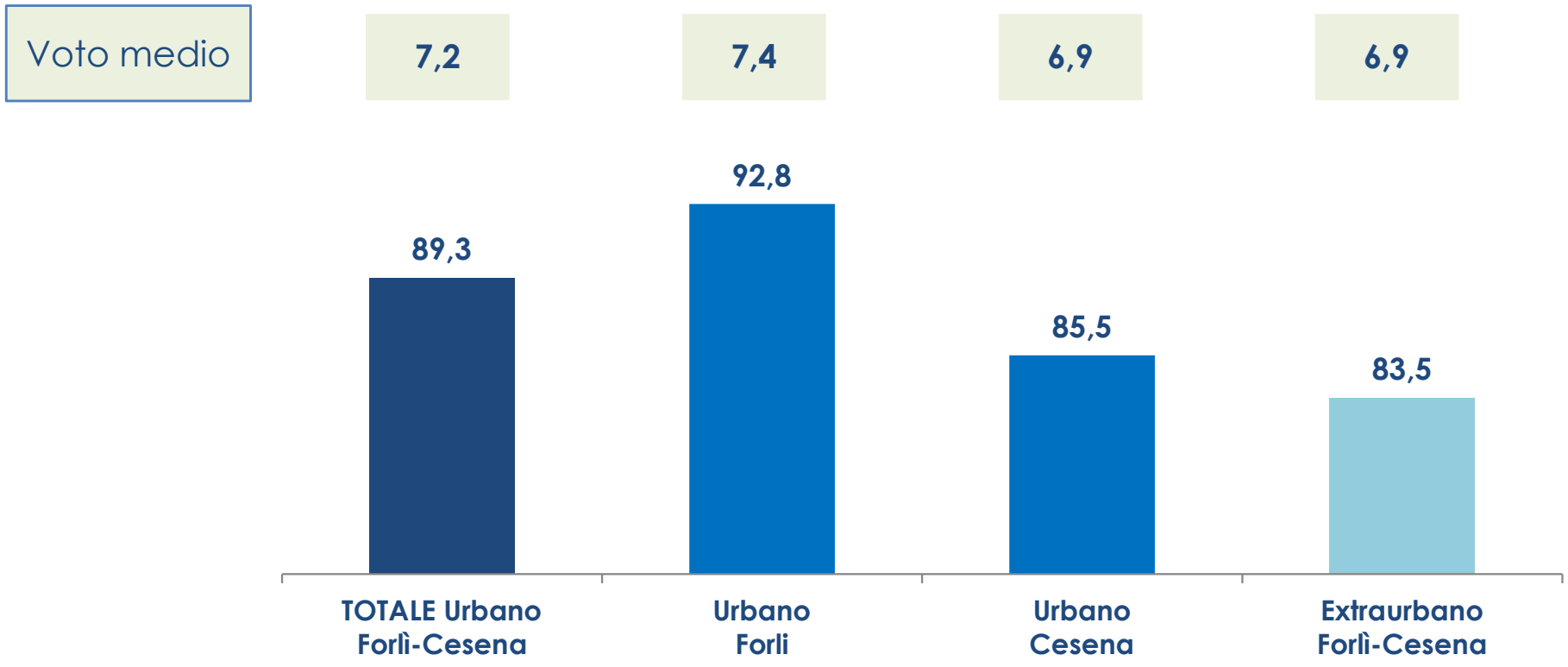
Base: totale intervistati (750)

Sintesi delle valutazioni

Giudizio complessivo sul servizio

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Sintesi delle valutazioni



Fattori Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Sintesi delle valutazioni

	Totale 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	7,5	92,1	7,6	94,3	7,4	89,8	6,7	76,3
Orari adeguati alle sue esigenze	7,1	83,1	7,2	86,5	7,0	79,5	6,2	70,1
Puntualità del servizio	7,3	86,6	7,3	89,1	7,2	84,0	6,8	77,3
Regolarità del servizio	7,4	89,6	7,5	92,5	7,2	86,6	6,9	82,2
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	87,5	7,5	91,7	6,9	83,1	6,7	77,5
Rispetto delle fermate stabilite	7,4	88,1	7,6	92,1	7,3	84,0	6,8	79,5
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	86,5	7,2	89,1	7,0	84,9	6,7	77,1
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,3	88,5	7,5	90,3	7,1	86,9	6,8	78,6
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,3	89,7	7,6	94,1	7,0	85,0	6,9	80,4
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**7,1**	**90,3**	**7,5**	**95,8**	**6,8**	**84,4**	**7,0**	**94,3**

Fattori Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Sintesi delle valutazioni

	Totale 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	6,8	76,2	7,0	80,8	6,5	71,3	6,4	68,3
Pulizia del mezzo	7,0	78,6	7,0	81,7	6,9	75,3	6,5	69,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	85,7	7,6	91,0	7,1	80,1	6,9	80,4
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,2	87,1	7,4	91,4	7,0	82,6	6,6	73,9
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,3	85,6	7,6	90,8	7,0	80,1	6,8	77,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza /tranquillità)	7,2	85,1	7,4	86,1	7,0	84,1	6,6	74,3
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**6,9**	**84,5**	**7,3**	**90,5**	**6,5**	**78,1**	**6,7**	**86,0**

Fattori Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Sintesi delle valutazioni

	Totale 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 rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,2	85,8	7,3	87,1	7,1	84,6	6,6	75,4
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	6,5	71,9	6,9	81,2	6,1	62,7	6,5	72,0
Presenza di pensiline alle fermate	6,8	77,6	7,1	83,1	6,5	71,9	6,8	75,9
Confort e manutenzione delle pensiline	6,8	76,6	7,1	82,0	6,4	70,8	6,7	76,1
Chiarezza e completezza informazioni alla fermate	7,1	85,3	7,3	89,2	6,8	81,3	6,7	76,0
Diffusione e chiarezza informazioni sul Sito	7,2	84,7	7,5	90,6	6,9	79,8	6,7	75,6
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	7,2	88,4	7,6	94,4	6,9	82,3	6,8	78,9
Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,0	83,5	7,3	88,0	6,8	79,3	6,6	74,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,1**	**91,2**	**7,3**	**92,2**	**7,0**	**90,2**	**6,8**	**89,1**

Fattori Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Sintesi delle valutazioni

	Totale 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
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	87,0	7,3	86,5	7,3	87,5	6,6	78,4
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,0	82,8	7,3	87,8	6,7	77,5	6,4	74,0
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale	**7,2**	**90,2**	**7,4**	**90,0**	**7,1**	**90,4**	**6,8**	**86,0**

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Sintesi delle valutazioni

	Totale 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
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	5,9	64,8	5,9	63,2	5,9	67,7	5,9	64,4
Cortesia del personale al telefono	6,0	63,2	5,9	57,1	6,0	74,2	6,0	57,6
Utilità della risposta	6,0	56,3	6,0	53,6	5,9	61,3	5,9	59,3
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,0	60,2	6,1	61,4	5,9	58,1	5,6	54,2
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	**5,9**	**64,4**	**5,9**	**64,3**	**6,0**	**64,5**	**6,0**	**67,2**

Fattori Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Sintesi delle valutazioni

	Totale 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
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,2	85,5	7,4	89,5	6,9	81,7	6,4	70,3
Rumorosità dei mezzi	6,7	72,7	7,2	82,0	6,1	63,7	7,0	80,7
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**6,9**	**81,1**	**7,3**	**87,9**	**6,7**	**74,7**	**6,5**	**80,5**

Il trend dei giudizi

Fattori Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forli									
	2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	7,5	97,5	7,2	93,9	7,2	90,0	7,6	94,1	7,6	94,3
Orari adeguati alle sue esigenze	7,3	95,8	7,0	89,0	7,1	88,7	7,3	89,7	7,2	86,5
Puntualità del servizio	7,0	91,2	6,8	83,8	7,0	86,8	7,2	88,4	7,3	89,1
Regolarità del servizio	7,3	94,2	7,1	90,8	7,2	90,2	7,5	91,9	7,5	92,5
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	95,3	7,1	91,2	7,2	90,4	7,5	91,7	7,5	91,7
Rispetto delle fermate stabilite	7,5	96,8	7,3	93,1	7,4	93,4	7,6	94,2	7,6	92,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	91,1	7,0	89,5	7,1	87,9	7,3	90,4	7,2	89,1
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	92,9	7,0	89,0	7,1	88,9	7,5	90,7	7,5	90,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	96,7	7,4	95,3	7,3	92,6	7,7	94,5	7,6	94,1
Giudizio complessivo Organizzazione Servizio	**7,4**	**97,6**	**7,2**	**94,1**	**7,4**	**94,9**	**7,5**	**94,7**	**7,5**	**95,8**

	Urbano Cesena									
	2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	7,9	96,6	7,6	92,0	7,4	88,7	7,5	88,4	7,4	89,8
Orari adeguati alle sue esigenze	7,5	92,8	7,3	88,4	7,4	91,0	7,1	82,9	7,0	79,5
Puntualità del servizio	7,0	86,9	7,0	83,0	7,3	86,9	7,2	82,0	7,2	84,0
Regolarità del servizio	7,3	87,3	7,3	86,7	7,5	90,5	7,2	85,0	7,2	86,6
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	91,0	7,2	86,1	7,4	88,9	7,0	82,4	6,9	83,1
Rispetto delle fermate stabilite	7,8	92,3	7,8	90,7	7,7	91,6	7,4	85,7	7,3	84,0
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	89,4	6,9	81,8	7,1	87,0	7,1	83,8	7,0	84,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,2	91,0	7,1	87,9	7,3	89,9	7,2	86,6	7,1	86,9
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,6	90,8	7,3	87,4	7,5	91,2	7,0	84,3	7,0	85,0
Giudizio complessivo Organizzazione Servizio	**7,3**	**92,7**	**7,2**	**89,7**	**7,4**	**94,4**	**6,7**	**81,3**	**6,8**	**84,4**

	Extraurbano Cesena									
	2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	7,4	96,6	7,2	90,9	7,1	87,5	7,0	80,5	6,7	76,3
Orari adeguati alle sue esigenze	6,9	89,8	6,7	79,5	6,8	83,9	6,6	73,9	6,2	70,1
Puntualità del servizio	6,8	87,1	6,6	80,7	6,9	85,2	6,9	80,2	6,8	77,3
Regolarità del servizio	7,2	91,0	7,0	86,2	7,2	87,2	7,1	83,7	6,9	82,2
Frequenza/Disponibilità delle corse	6,8	88,4	6,6	78,1	6,9	85,2	6,8	78,0	6,7	77,5
Rispetto delle fermate stabilite	7,4	93,5	7,3	91,1	7,2	90,8	7,2	84,7	6,8	79,5
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,9	91,0	6,7	83,3	6,9	87,9	6,8	78,2	6,7	77,1
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,0	92,1	6,8	85,7	6,9	88,3	6,9	80,5	6,8	78,6
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,2	93,0	7,0	88,6	7,1	90,5	7,0	82,4	6,9	80,4
Giudizio complessivo Organizzazione Servizio	**7,2**	**94,2**	**6,9**	**87,9**	**7,1**	**92,7**	**7,0**	**89,7**	**7,0**	**94,3**

Fattori Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forli										Urbano Cesena										Extraurbano Cesena									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,9	86,2	6,5	77,0	6,8	81,5	7,1	83,3	7,0	80,8	6,4	70,5	6,3	67,6	6,6	74,3	6,5	69,7	6,5	71,3	6,3	73,6	6,3	72,6	6,4	74,3	6,5	70,8	6,4	68,3
Pulizia del mezzo	7,4	91,2	6,6	78,1	6,8	82,1	7,0	83,2	7,0	81,7	7,0	82,2	6,9	79,2	6,9	82,4	6,8	73,7	6,9	75,3	6,9	85,2	6,8	82,6	6,6	79,2	6,6	73,8	6,5	69,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,7	97,6	7,3	90,1	7,3	90,9	7,5	90,9	7,6	91,0	7,8	96,2	7,5	90,1	7,5	91,6	7,0	77,9	7,1	80,1	7,5	95,1	7,4	91,4	7,3	90,1	7,0	82,6	6,9	80,4
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,8	98,9	7,1	91,5	7,2	90,9	7,5	93,1	7,4	91,4	8,0	94,8	7,7	90,6	7,6	92,5	7,0	81,1	7,0	82,6	7,6	94,9	7,4	91,3	7,3	91,3	6,8	78,0	6,6	73,9
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,8	96,9	7,6	92,2	7,5	91,5	7,7	91,9	7,6	90,8	7,5	92,0	7,4	84,9	7,3	87,2	7,0	79,4	7,0	80,1	7,5	92,9	7,5	92,4	7,2	87,6	6,9	78,7	6,8	77,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza/tranquillità)	7,3	95,4	7,2	85,4	7,3	87,3	7,5	87,8	7,4	86,1	7,5	91,9	7,5	87,7	7,5	90,5	7,0	83,7	7,0	84,1	7,4	95,0	7,4	91,2	7,2	89,2	6,9	77,5	6,6	74,3
Giudizio complessivo Comfort Viaggio	**7,5**	**97,6**	**7,1**	**90,7**	**7,3**	**93,4**	**7,5**	**91,4**	**7,3**	**90,5**	**7,3**	**90,7**	**7,0**	**87,0**	**7,3**	**93,0**	**6,4**	**74,6**	**6,5**	**78,1**	**7,3**	**93,2**	**7,1**	**90,8**	**7,2**	**93,1**	**6,9**	**83,8**	**6,7**	**86,0**

Fattori Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forli										Urbano Cesena										Extraurbano Cesena									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Capillarità rete di vendita biglietti e abbonamenti	7,5	95,8	7,0	88,3	7,0	87,4	7,4	89,5	7,3	87,1	7,3	87,1	7,1	86,3	7,3	91,1	7,1	83,9	7,1	84,6	7,3	91,7	7,1	87,8	7,1	89,1	6,9	79,7	6,6	75,4
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,1	92,7	6,5	79,6			6,9	83,5	6,9	81,2	6,6	72,9	6,7	76,5			6,1	63,8	6,1	62,7	6,6	80,8	6,6	78,4			6,5	76,1	6,5	72,0
Presenza di pensiline alle fermate	7,0	91,8	6,6	80,9	6,8	85,1	7,1	84,1	7,1	83,1	6,4	73,0	6,4	72,1	6,9	82,6	6,4	70,2	6,5	71,9	6,5	79,2	6,4	74,2	6,7	80,8	6,6	75,7	6,8	75,9
Comfort e manutenzione delle pensiline	7,0	89,2	6,5	77,1	6,7	80,6	7,0	82,0	7,1	82,0	6,2	69,5	6,1	65,9	6,7	79,4	6,3	68,2	6,4	70,8	6,4	74,4	6,2	67,3	6,7	79,2	6,5	71,0	6,7	76,1
Chiarezza e completezza informazioni alle fermate	7,2	95,3	6,8	86,5	7,0	87,8	7,4	89,4	7,3	89,2	7,1	83,0	6,9	78,7	7,2	85,8	6,8	80,4	6,8	81,3	6,9	87,3	6,8	81,2	6,9	84,9	6,7	74,4	6,7	76,0
Diffusione e chiarezza informazioni sul Sito	7,3	95,3	7,2	91,6	7,2	90,1	7,7	93,7	7,5	90,6	7,2	84,7	7,2	82,7	7,4	89,0	7,0	81,6	6,9	79,8	7,2	89,5	7,1	87,4	7,1	89,5	6,9	77,6	6,7	75,6
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	7,4	96,3	7,2	93,3	7,2	91,2	7,6	94,2	7,6	94,4	7,3	90,9	7,1	82,9	7,2	86,8	6,9	83,2	6,9	82,3	7,2	92,4	6,9	87,0	7,0	88,4	6,8	79,3	6,8	78,9
Attenzione vs la clientela diversamente abile	7,7	96,5	6,9	84,0	7,0	86,3	7,3	87,4	7,3	88,0	7,1	79,5	6,9	73,5	7,1	82,5	6,8	79,3	6,8	79,3	7,2	88,1	6,8	78,3	7,0	83,8	6,7	73,8	6,6	74,8
Giudizio complessivo Attenzione vs il Cliente	**7,4**	**98,2**	**6,9**	**91,8**	**7,1**	**92,4**	**7,3**	**92,4**	**7,3**	**92,2**	**7,1**	**91,0**	**6,9**	**82,8**	**7,2**	**89,4**	**7,0**	**89,3**	**7,0**	**90,2**	**7,1**	**92,8**	**6,9**	**85,8**	**7,1**	**90,4**	**7,0**	**86,3**	**6,8**	**89,1**

Trend Forlì – Cesena

Fattori Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

	Urbano Forli										Urbano Cesena										Extraurbano Cesena									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale Punti Bus	7,5	98,1	7,3	91,2	7,3	91,2	7,4	88,6	7,3	86,5	7,6	92,4	7,5	88,2	7,6	93,6	7,4	89,5	7,3	87,5	7,3	93,4	7,2	90,0	7,3	90,0	7,0	83,6	6,6	78,4
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	94,1	7,2	89,0	7,3	90,3	7,4	89,5	7,3	87,8	7,4	90,7	7,4	86,9	7,5	93,1	6,8	78,1	6,7	77,5	7,0	90,5	7,0	84,7	7,0	88,4	6,9	78,3	6,4	74,0
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale dell'Azienda	**7,4**	**97,5**	**7,3**	**93,1**	**7,4**	**94,2**	**7,4**	**91,9**	**7,4**	**90,0**	**7,4**	**92,4**	**7,4**	**86,4**	**7,6**	**93,6**	**7,1**	**89,3**	**7,1**	**90,4**	**7,3**	**93,3**	**7,2**	**89,6**	**7,3**	**92,8**	**7,0**	**83,9**	**6,8**	**86,0**

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

	Urbano Forli										Urbano Cesena										Extraurbano Cesena									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	5,6	72,0	6,1	80,0			5,8	60,9	5,9	63,2	6,2	73,1	4,9	47,7			5,3	51,5	5,9	67,7	5,2	53,7	5,9	63,8			5,5	51,2	5,9	64,4
Cortesia del personale al telefono	6,3	79,2	6,0	82,8			5,4	52,4	5,9	57,1	6,4	76,9	5,1	58,1			5,8	66,7	6,0	74,2	6,2	65,8	6,4	75,0			5,1	46,8	6,0	57,6
Utilità della risposta	5,5	62,5	5,7	75,9			5,2	47,6	6,0	53,6	5,8	64,0	4,3	39,5			5,4	57,6	5,9	61,3	5,3	55,3	5,3	45,5			4,5	40,5	5,9	59,3
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,7	66,7	5,9	73,3			5,3	48,4	6,1	61,4	5,2	60,0	4,1	34,9			4,8	45,5	5,9	58,1	5,2	56,4	5,3	41,3			4,6	35,8	5,6	54,2
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	**5,6**	**69,2**	**5,6**	**65,5**	**6,4**	**77,8**	**5,1**	**42,9**	**5,9**	**64,3**	**6,3**	**68,0**	**4,6**	**45,5**	**5,4**	**66,7**	**5,4**	**51,5**	**6,0**	**64,5**	**5,8**	**62,5**	**5,8**	**60,0**	**6,6**	**81,0**	**5,7**	**57,5**	**6,0**	**67,2**

Fattori Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forli										Urbano Cesena										Extraurbano Cesena									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,4	96,7	6,9	87,3	7,0	88,1	7,6	92,6	7,4	89,5	6,2	70,8	6,9	78,6	7,1	87,8	7,1	83,4	6,9	81,7	6,9	87,6	6,7	78,4	6,9	86,1	6,7	76,4	6,4	70,3
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	7,4	95,2	6,7	77,3	6,8	81,2	7,2	82,5	7,2	82,0	6,5	82,6	6,5	76,7	6,9	86,6	6,0	61,0	6,1	63,7	6,5	79,3	6,3	70,9	6,6	80,8	6,6	74,7	7,0	80,7
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**7,4**	**96,2**	**6,8**	**86,6**	**7,0**	**89,5**	**7,4**	**90,6**	**7,3**	**87,9**	**6,5**	**78,9**	**6,8**	**81,6**	**7,0**	**89,2**	**6,7**	**75,3**	**6,7**	**74,7**	**7,0**	**85,7**	**6,8**	**79,8**	**7,0**	**86,7**	**6,9**	**84,5**	**6,5**	**80,5**

Giudizio Complessivo

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

	Urbano Forli										Urbano Cesena										Extraurbano Cesena									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	**7,5**	**97,3**	**7,3**	**96,4**	**7,3**	**94,1**	**7,6**	**94,9**	**7,4**	**92,8**	**7,2**	**93,5**	**7,0**	**87,7**	**7,2**	**92,1**	**7,0**	**88,0**	**6,9**	**85,5**	**7,2**	**94,0**	**6,9**	**86,8**	**7,1**	**91,5**	**7,0**	**82,1**	**6,9**	**83,5**

Servizi di Ravenna

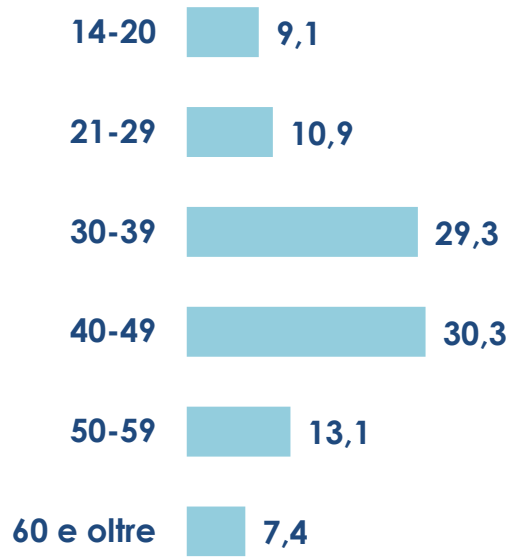
Amr
Agenzia mobilità romagnola

Urbano Ravenna

Urbano Ravenna – Profilo dell'utenza

Genere (%)

Classe di età (%)



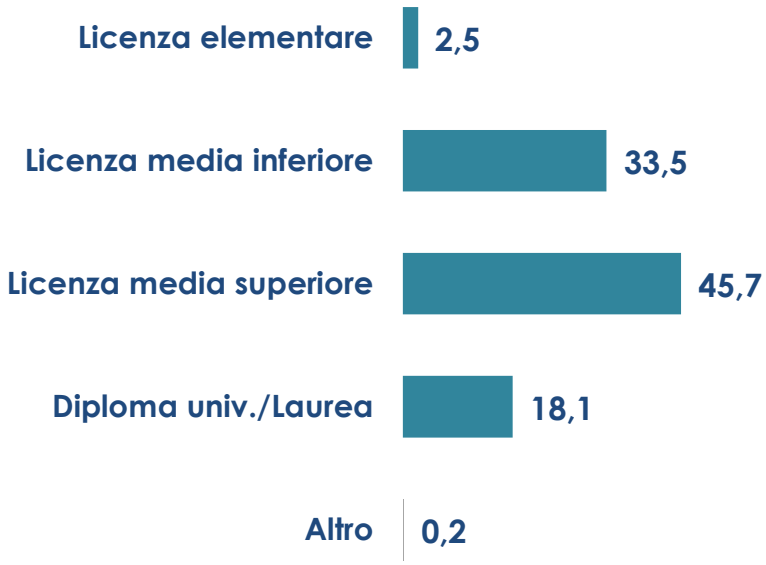
Età media = 40 anni

Base: totale intervistati (475)

Condizione professionale (%)

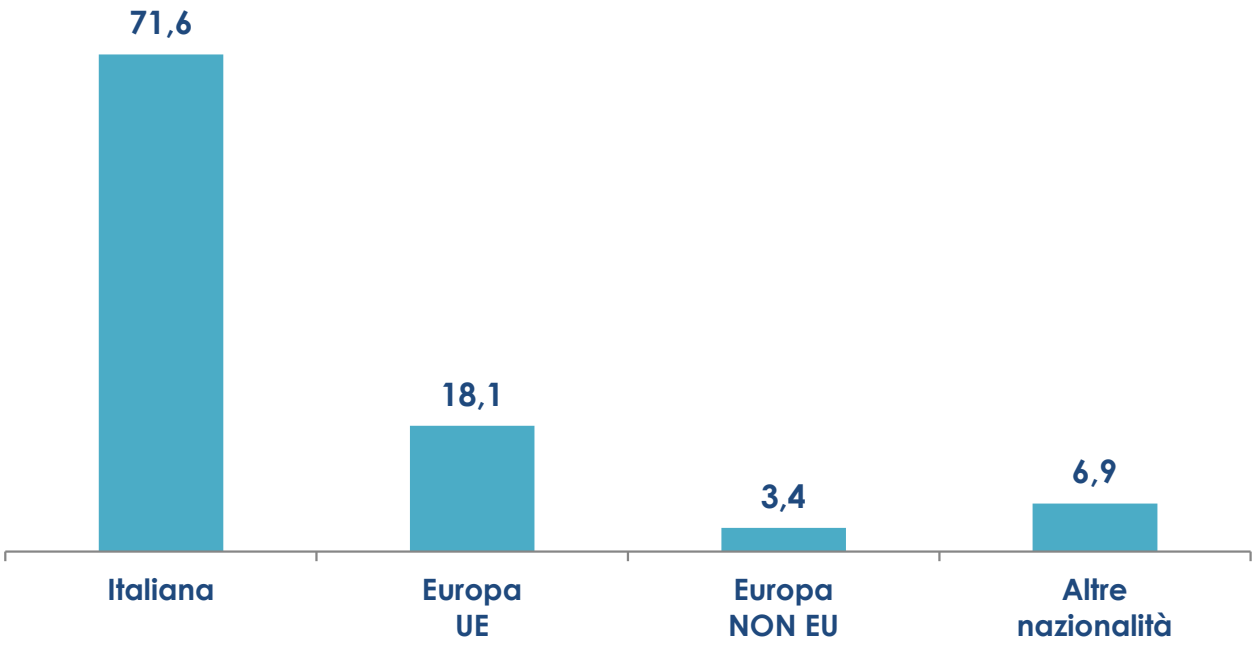
Imprenditore/dirigente	0,2
Libero professionista	5,5
Impiegato	20,2
Artigiano/commerciante/esercente	7,4
Operaio	20,0
Insegnante	4,8
Rappresentante	1,1
TOTALE OCCUPATI	59,2
Studente	14,9
Casalinga	9,5
Pensionato	6,5
Disoccupato	2,9
TOTALE NON OCCUPATI	33,9
Altro	6,9

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati (475)

Nazionalità (%)

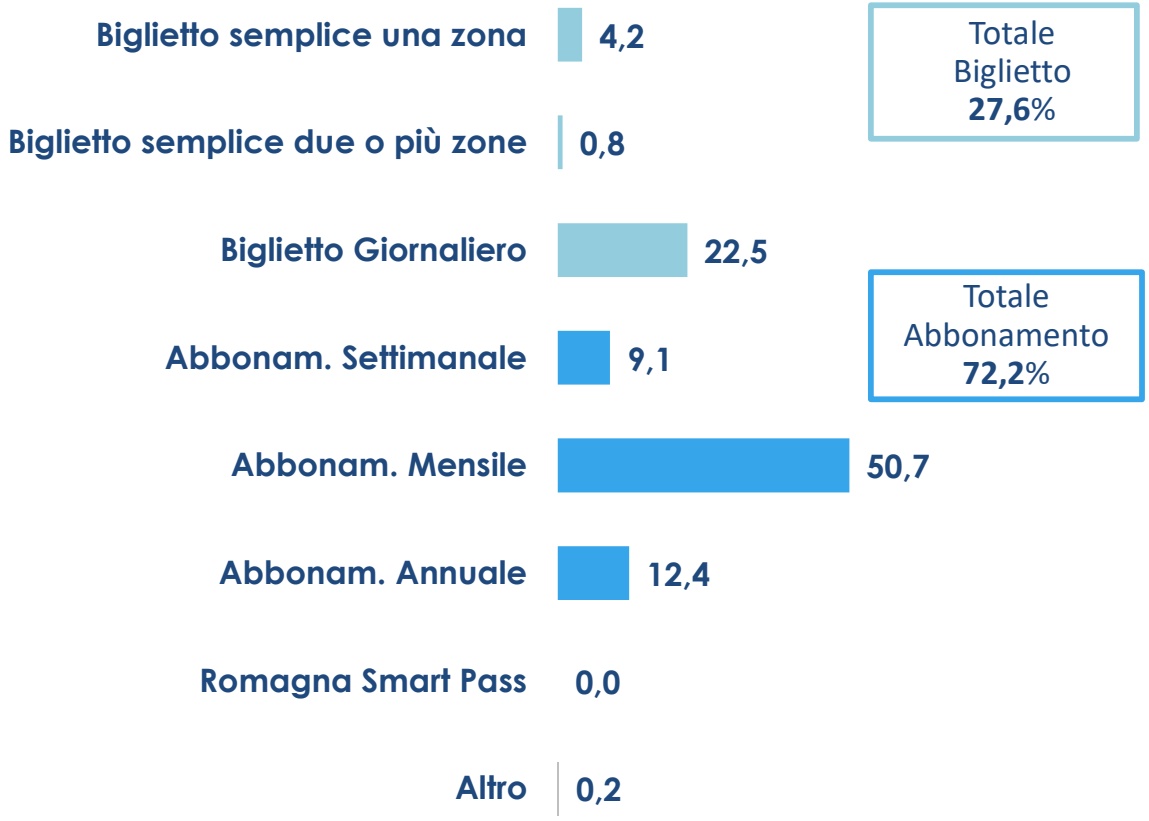


Base: totale intervistati (475)

Urbano Ravenna – Gli Spostamenti

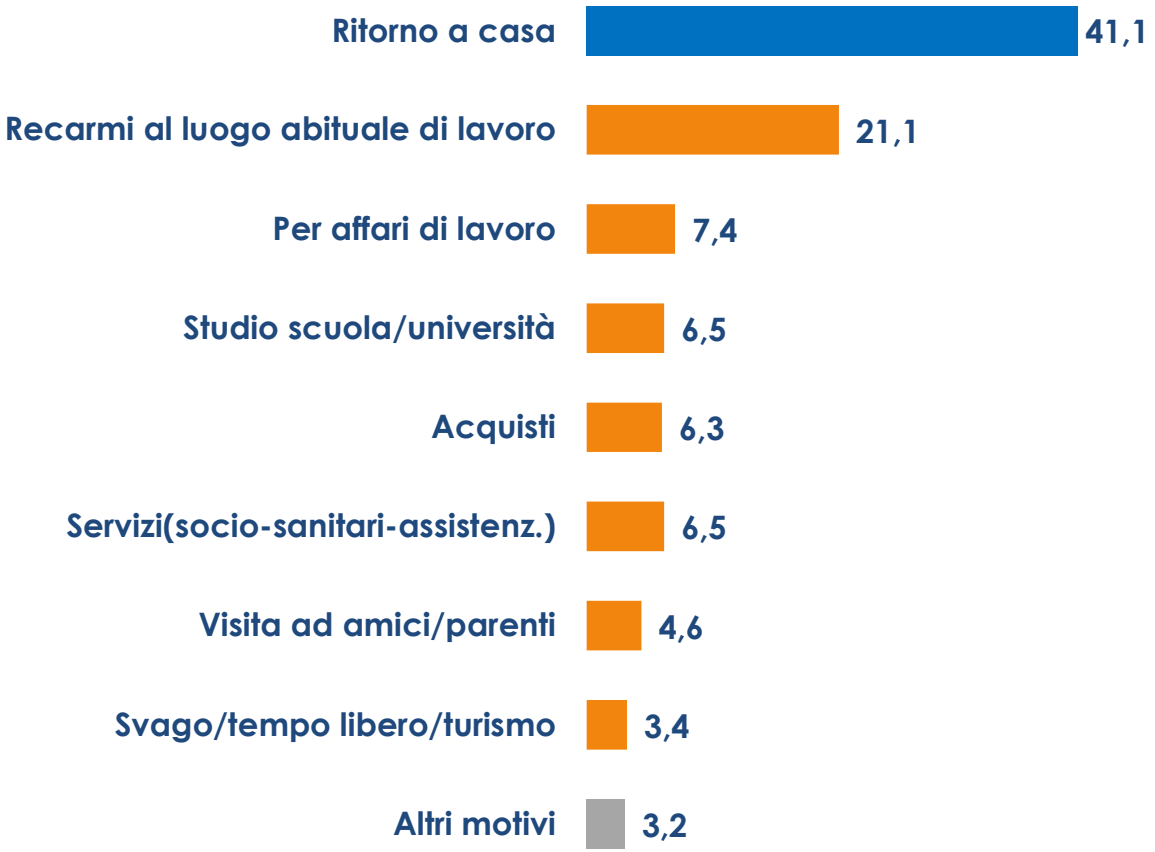
Frequenza utilizzo del mezzo (%)

Titolo di viaggio utilizzato in questo momento (%)



Base: totale intervistati (475)

Motivo principale/scopo per cui sta effettuando lo spostamento (%)



Base: totale intervistati (475)

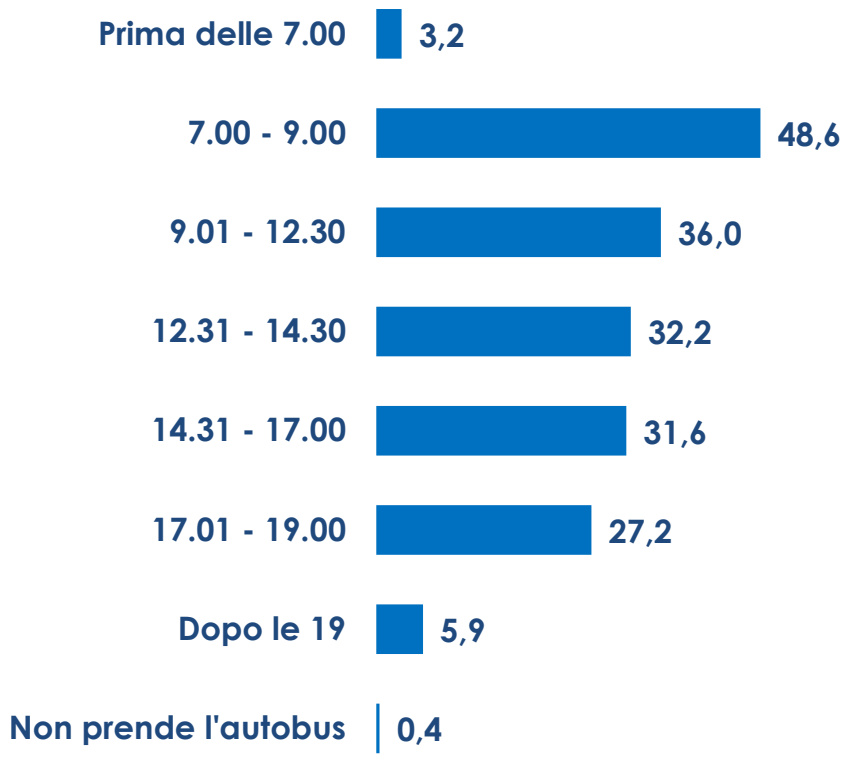
% calcolate al netto di "*Ritorno a casa*"

Recarmi al luogo abituale di lavoro	35,7
Per affari di lavoro	12,5
Studio scuola/università	11,1
Acquisti	10,7
Servizi (socio-sanitari-assistenziali)	11,1
Visita ad amici/parenti	7,9
Svago/tempo libero/turismo	5,7
Altri motivi	5,4

Base: totale intervistati (280)

In quali fasce orarie prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate feriali? (%)

Risposta multipla



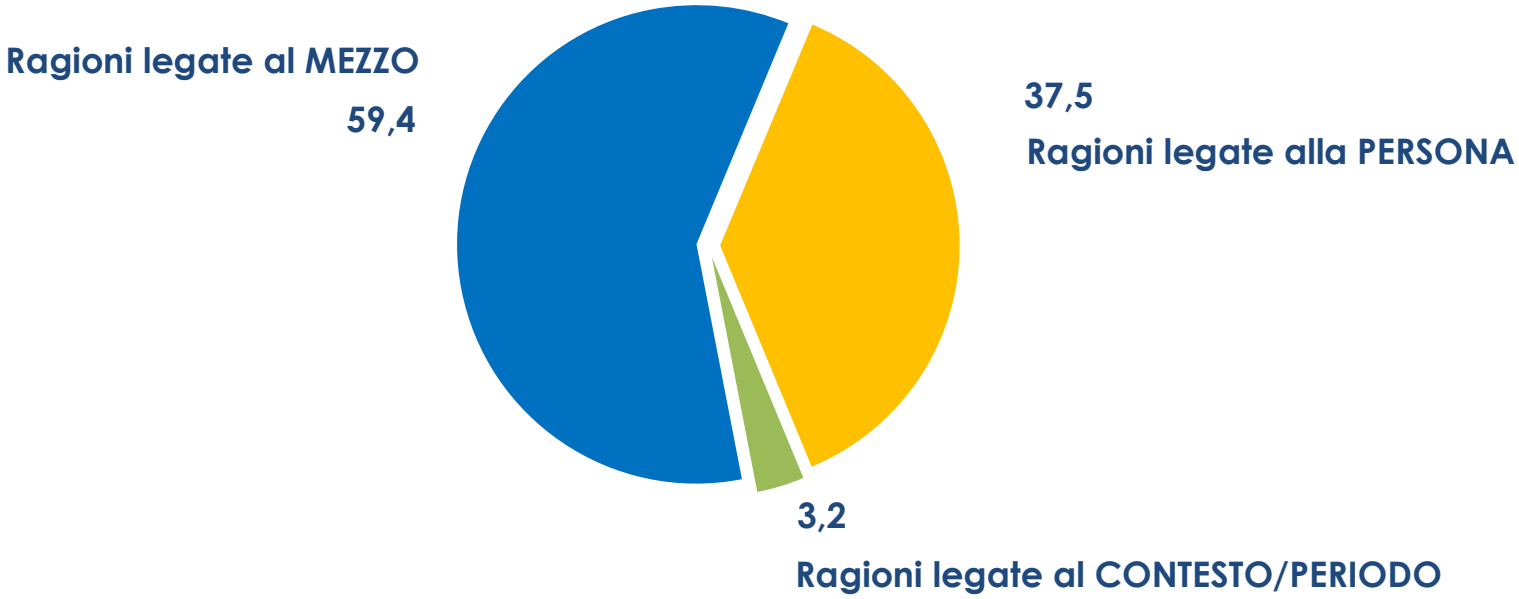
Fasce orarie di utilizzo del trasporto pubblico in giornata feriale, sabato e domenica

Risposta multipla

	Feriale	Sabato	Domenica
Prima delle 7.00	3,2	0,8	0,6
7.00 - 9.00	48,6	17,5	0,8
9.01 - 12.30	36,0	7,6	1,5
12.31 - 14.30	32,2	12,8	0,8
14.31 - 17.00	31,6	12,0	2,3
17.01 - 19.00	27,2	5,7	0,8
Dopo le 19	5,9	3,2	0,8
Non prende l'autobus	0,4	66,5	94,3

Base: totale intervistati (475)

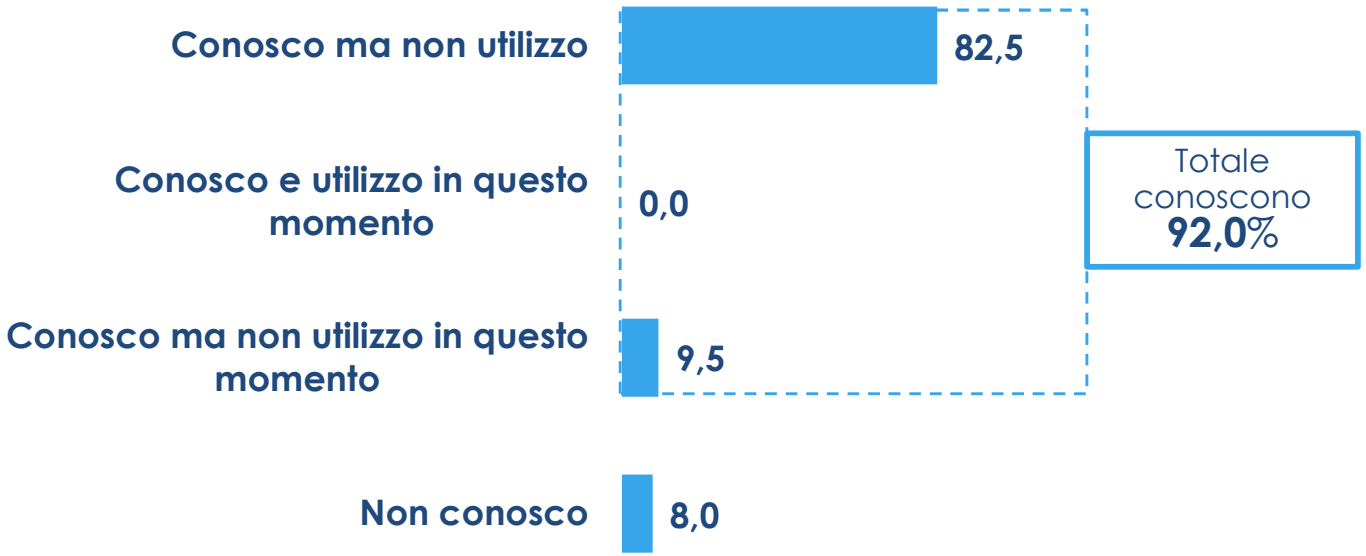
Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus? (%)



Base: totale intervistati (475)

Urbano Ravenna
Servizi acquisto/pagamento digitale

Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale (App smartphone/EMV Carta di credito) a bordo? (%)



Base: totale intervistati (475)

Giudizio complessivo

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione = 0,0%

Area soddisfazione = 100,0%

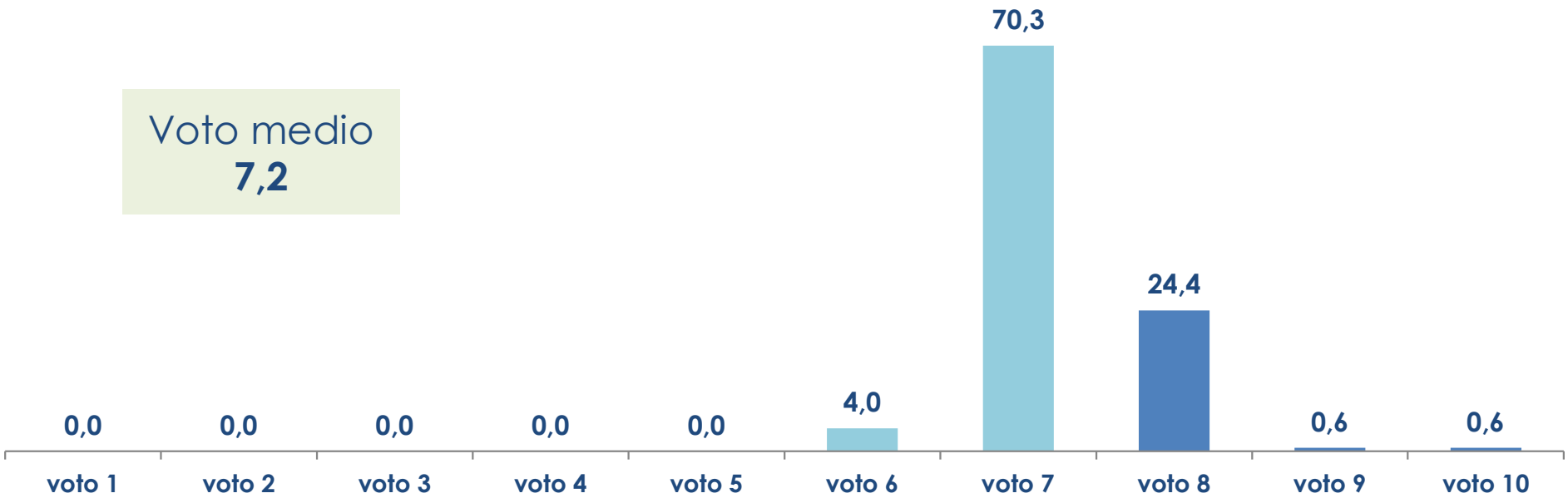
% Voti 1-3
0,0

% Voti 4-5
0,0

% Voti 6-7
74,3

% Voti 8-10
25,7

Voto medio
7,2

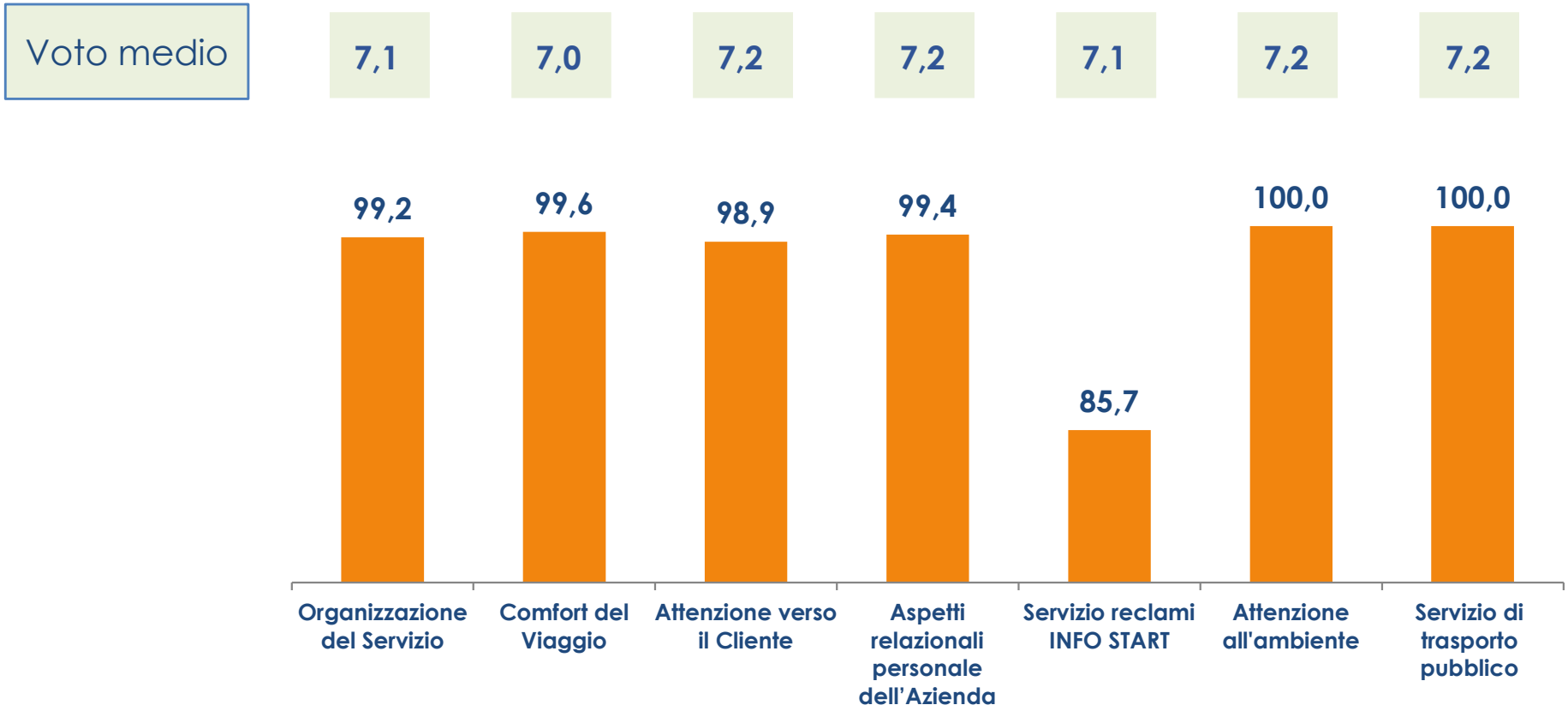


Base: totale intervistati (475)

Fattori del servizio

I macrofattori del servizio

Voto medio e area della soddisfazione (% voti 6-10)



Base: totale intervistati (475)

Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,3	99,4
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	99,2
Puntualità del servizio	7,3	98,7
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,2	98,9
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	97,3
Rispetto delle fermate stabilite	7,2	99,2
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	7,1	98,7
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	98,7
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,1	98,1
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**7,2**	**99,2**

Base: totale intervistati (475)

Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	97,9
Pulizia del mezzo	6,8	99,4
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,8	98,9
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,9	98,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,6	87,7
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,4	99,6
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**7,0**	**99,6**

Base: totale intervistati (475)

Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,3	98,9
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,2	98,2
Presenza di pensiline alle fermate	7,1	98,1
Confort e manutenzione delle pensiline	6,6	90,7
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,1	98,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	98,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	98,9
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,4	96,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,2**	**98,9**

Base: totale intervistati (475)

Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	98,3
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,7	97,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'azienda	**7,2**	**99,4**

Base: totale intervistati (475)

Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

Utilizzatori di INFO START per effettuazione reclami = 11,8%

	V. m.	% 6 - 10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	7,4	89,3
Cortesia del personale al telefono	7,2	87,5
Utilità della risposta	7,0	81,5
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	7,0	81,5
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**7,1**	**85,7**

Base: intervistati che hanno utilizzato INFO START per inoltrare reclami (56)

Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,4	99,4
Rumorosità dei mezzi (particolare att.ne a quanto percepito quando si è terra)	6,8	93,4
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**7,2**	**100,0**

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

Base: totale intervistati (475)

Net Promoters Score

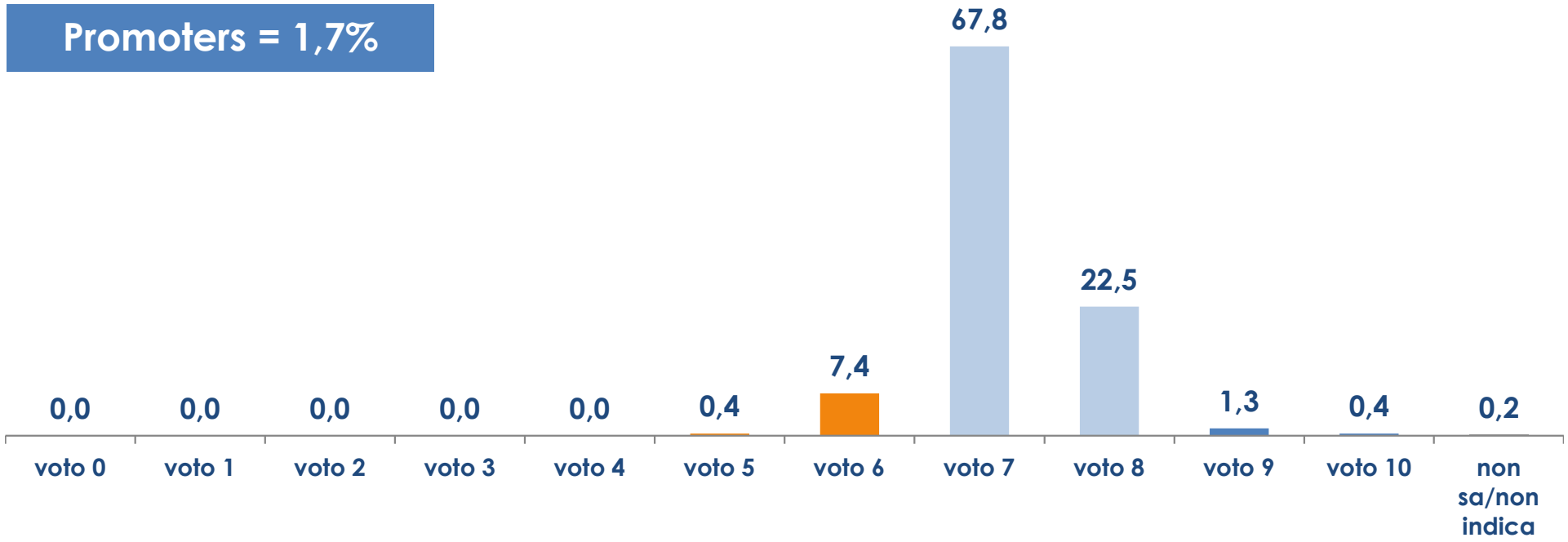
Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

Voto su scala 1-10

Detractors = 7,8%

Passives = 90,3%

Promoters = 1,7%



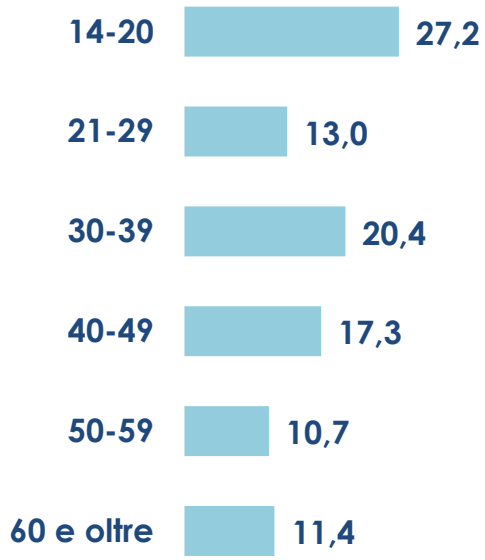
Base: totale intervistati (475)

Extraurbano Ravenna

Extraurbano Ravenna – Profilo dell'utenza

Genere (%)

Classe di età (%)



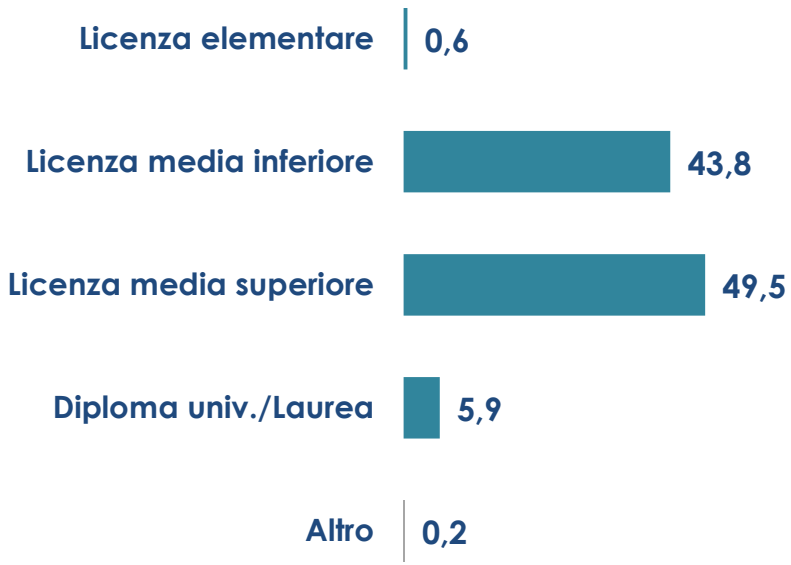
Età media = 36 anni

Base: totale intervistati (525)

Condizione professionale (%)

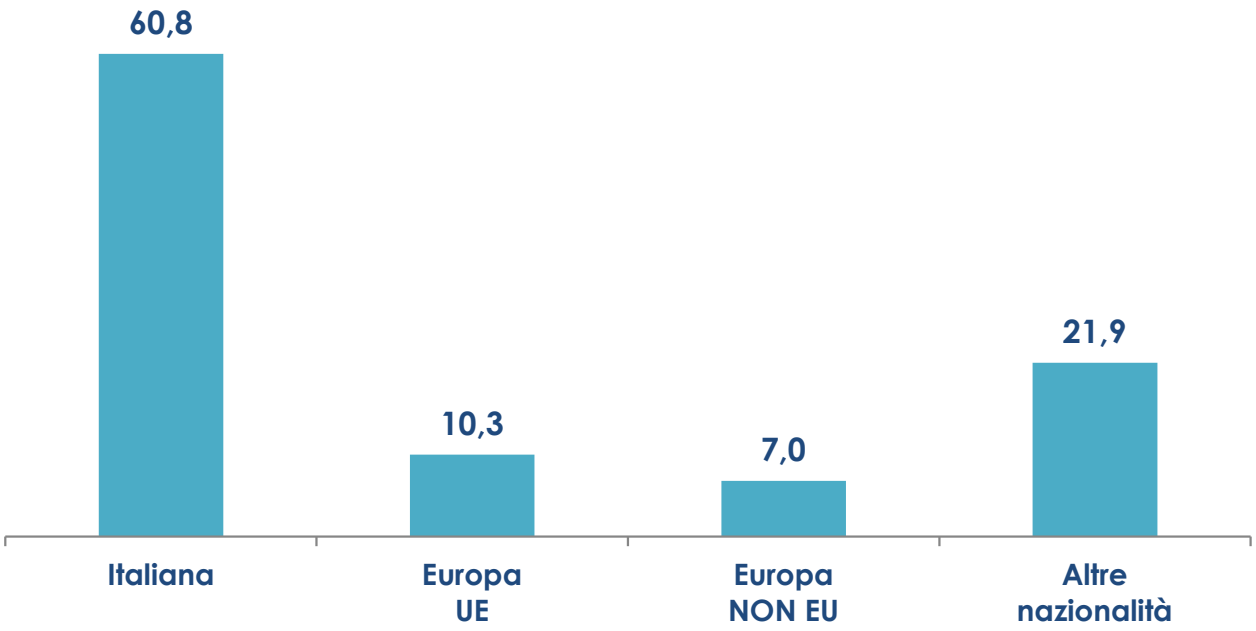
Imprenditore/dirigente	0,0
Libero professionista	1,5
Impiegato	13,3
Artigiano/commerciante/esercente	1,1
Operaio	21,1
Insegnante	3,2
Rappresentante	0,6
TOTALE OCCUPATI	41,0
Studente	29,1
Casalinga	8,4
Pensionato	9,1
Disoccupato	6,9
TOTALE NON OCCUPATI	53,5
Altro	5,5

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati (525)

Nazionalità (%)

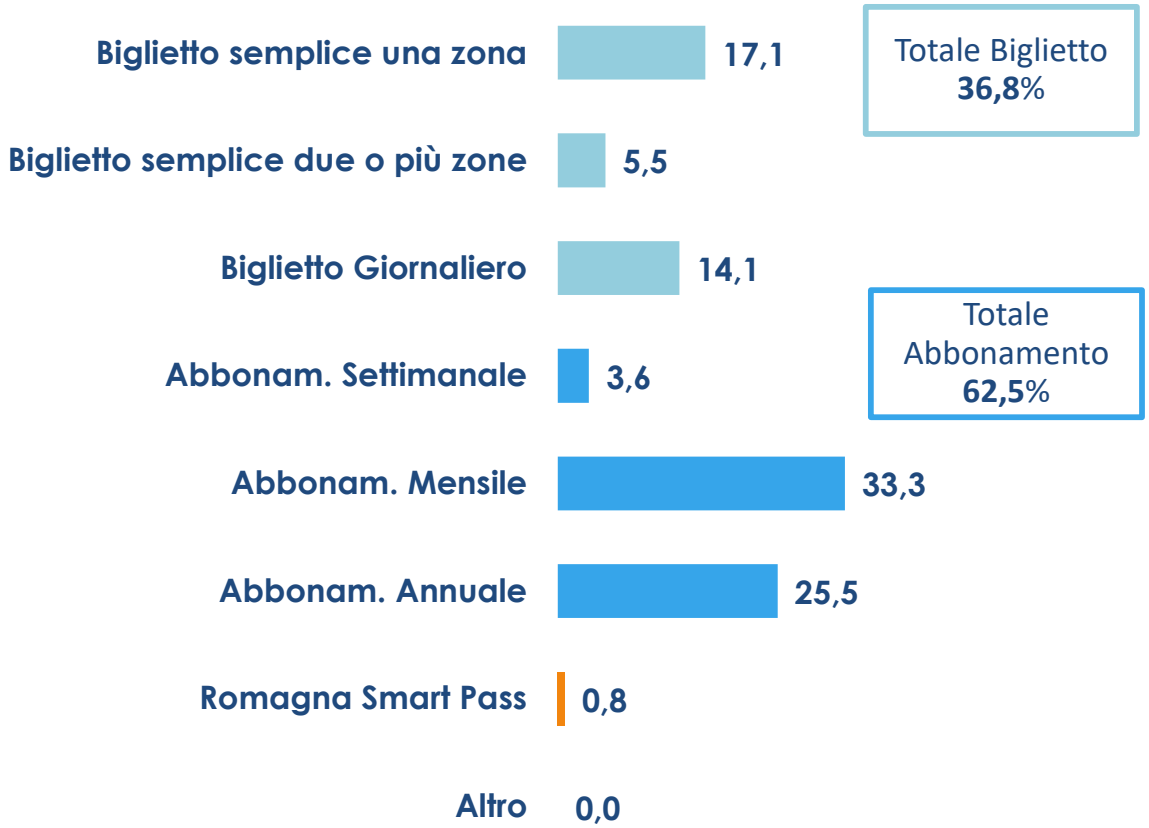


Base: totale intervistati (525)

Extraurbano Ravenna – Profilo dell'utenza

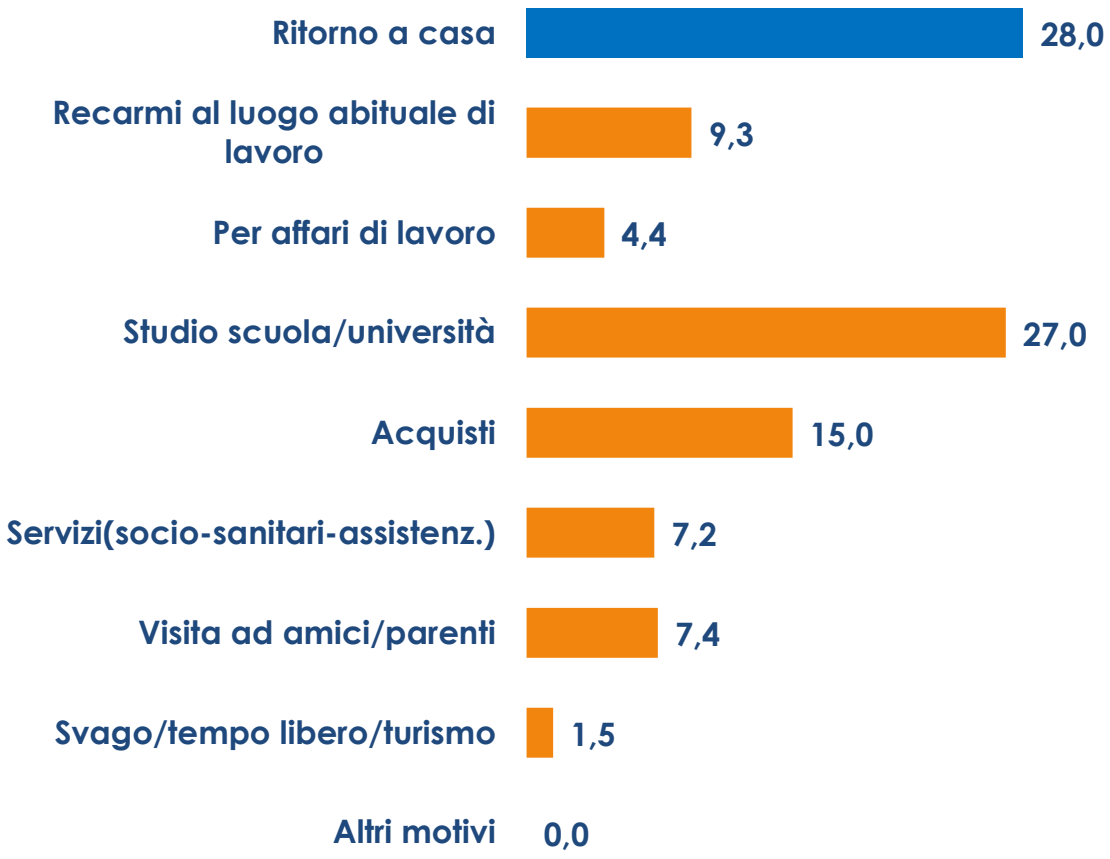
Frequenza utilizzo del mezzo (%)

Titolo di viaggio utilizzato in questo momento (%)



Base: totale intervistati (525)

Motivo principale/scopo per cui sta effettuando lo spostamento (%)



Base: totale intervistati (525)

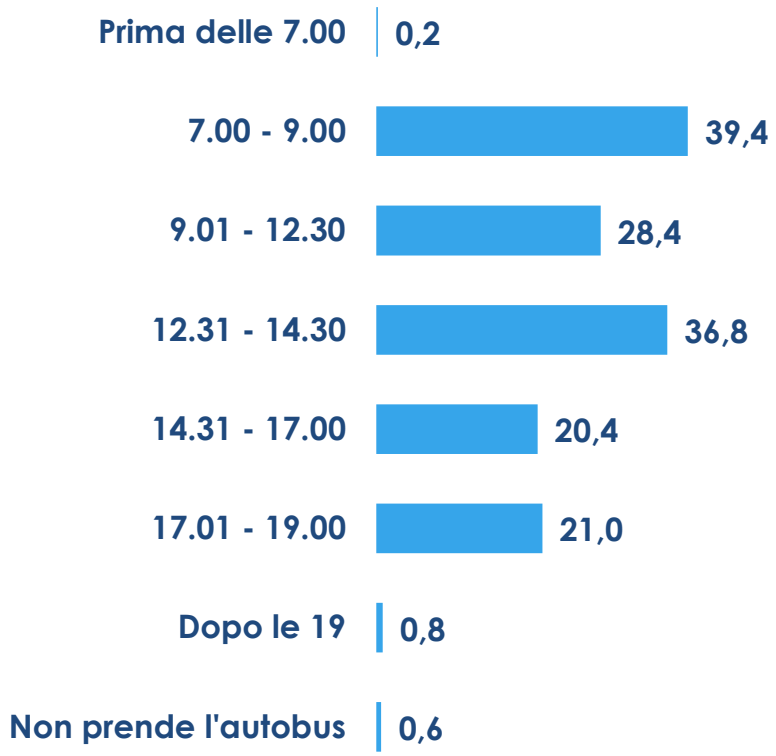
% calcolate al netto di "*Ritorno a casa*"

Recarmi al luogo abituale di lavoro	13,0
Per affari di lavoro	6,1
Studio scuola/università	37,6
Acquisti	20,9
Servizi (socio-sanitari-assistenziali)	10,1
Visita ad amici/parenti	10,3
Svago/tempo libero/turismo	2,1
Altri motivi	0,0

Base: totale intervistati (378)

In quali fasce orarie prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate feriali? (%)

Risposta multipla



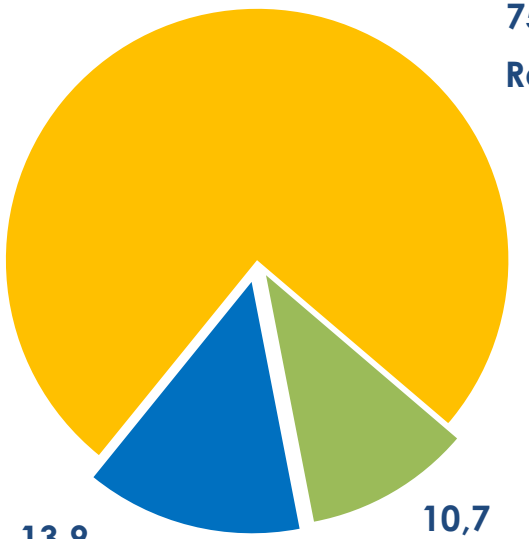
Fasce orarie di utilizzo del trasporto pubblico in giornata feriale, sabato e domenica

Risposta multipla

	Feriale	Sabato	Domenica
Prima delle 7.00	0,2	0,6	0,0
7.00 - 9.00	39,4	19,8	2,5
9.01 - 12.30	28,4	16,2	5,5
12.31 - 14.30	36,8	21,7	5,9
14.31 - 17.00	20,4	10,9	3,4
17.01 - 19.00	21,0	10,9	3,2
Dopo le 19	0,8	0,0	0,6
Non prende l'autobus	0,6	42,9	81,7

Base: totale intervistati (525)

Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus? (%)

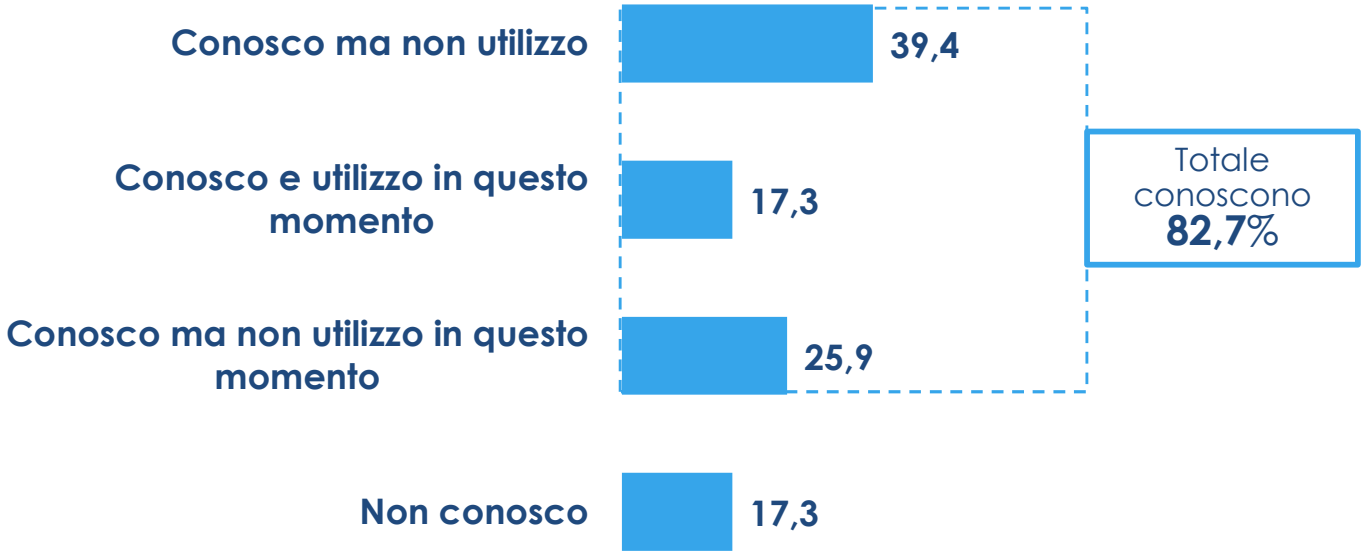


Base: totale intervistati (525)

Extraurbano Ravenna

Servizi acquisto / pagamento digitale

Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale (App smartphone/EMV Carta di credito) a bordo? (%)



Base: totale intervistati (525)

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

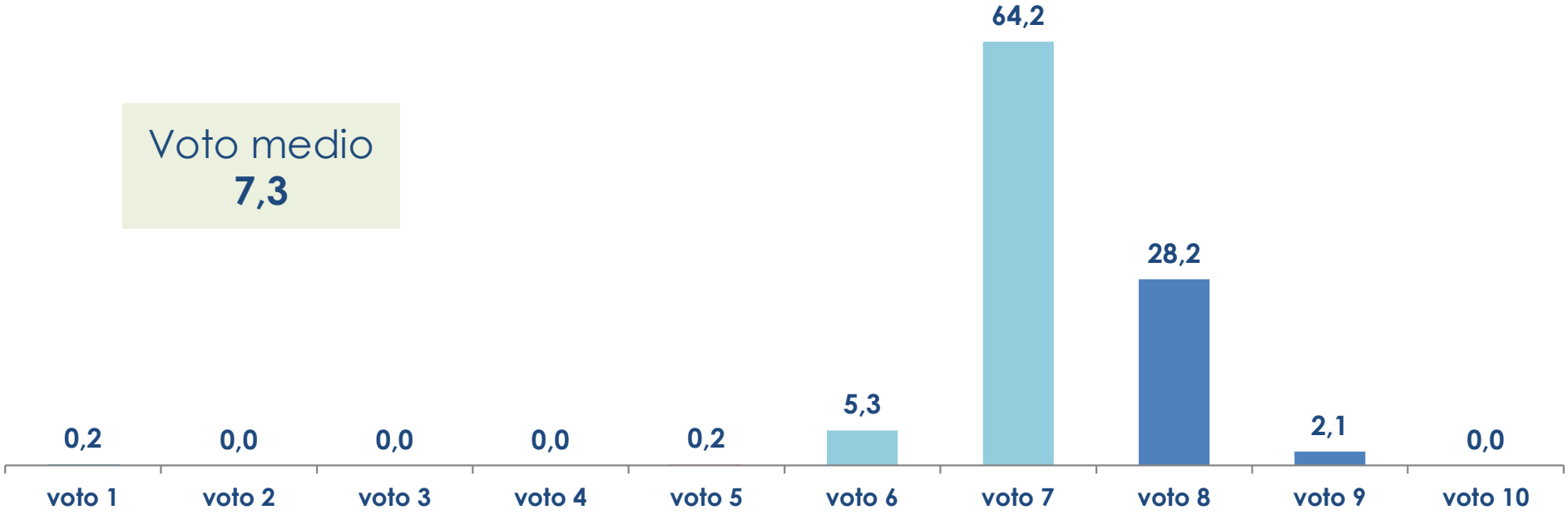
Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 0,2%

Area soddisfazione = 99,8%

% Voti 1-3	% Voti 4-5	% Voti 6-7	% Voti 8-10
0,0	0,2	69,5	30,3

Voto medio
7,3

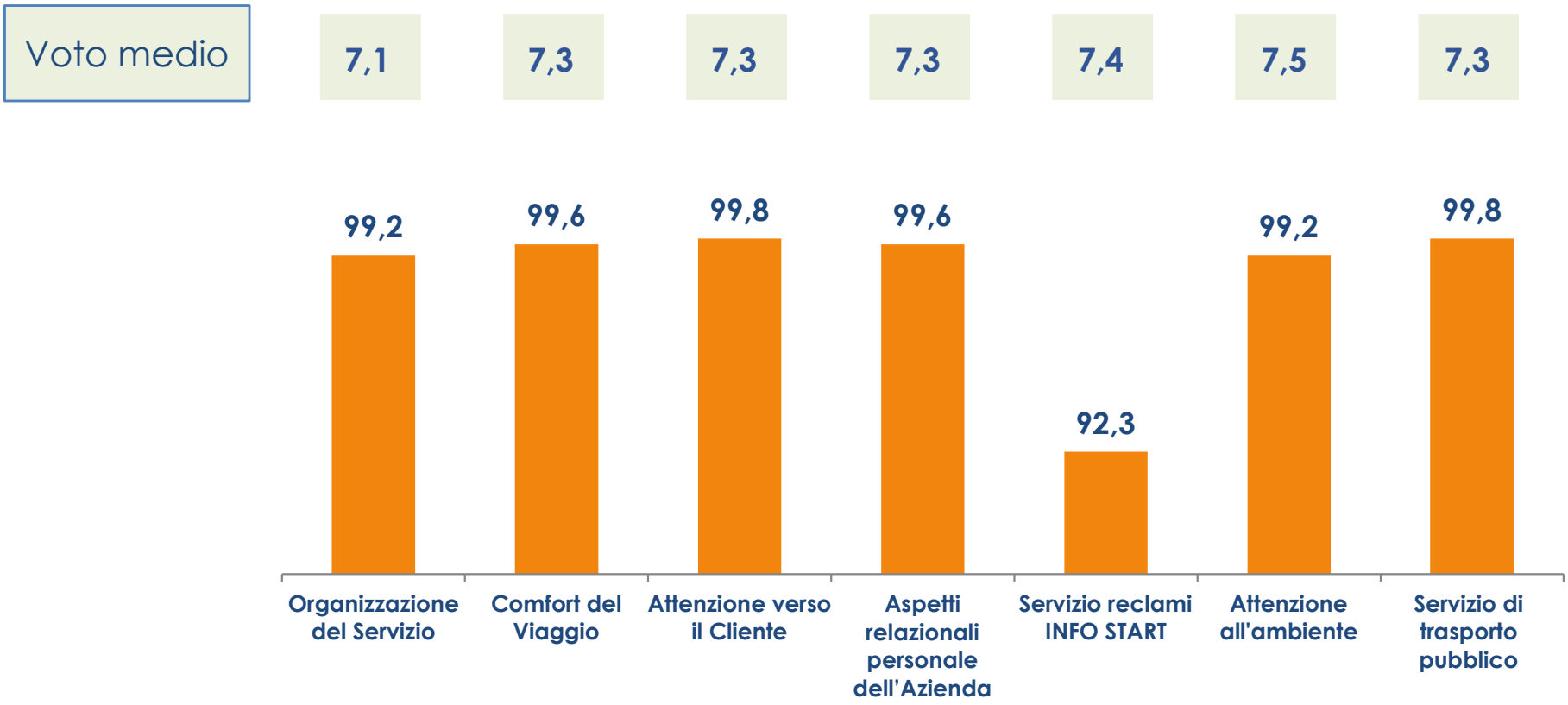


Base: totale intervistati (525)

I macrofattori del servizio

Voto medio e area della soddisfazione (% voti 6-10)

Fattori del servizio



Base: totale intervistati (525)

Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,4	98,1
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	95,1
Puntualità del servizio	7,4	97,9
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,3	98,1
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	90,3
Rispetto delle fermate stabilite	7,4	97,9
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	7,1	92,7
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	95,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,9	92,4
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**7,1**	**99,2**

Base: totale intervistati (525)

Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione *(scala 1-10)*

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,1	97,1
Pulizia del mezzo	7,3	99,2
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	98,7
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,3	99,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	89,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,5	98,7
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**7,3**	**99,6**

Base: totale intervistati (525)

Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,3	97,9
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,2	98,5
Presenza di pensiline alle fermate	7,3	97,1
Confort e manutenzione delle pensiline	7,2	96,2
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,3	96,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	98,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	97,1
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,9	87,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,3**	**99,8**

Base: totale intervistati (525)

Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	6,8	93,1
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,6	89,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'azienda	**7,3**	**99,6**

Base: totale intervistati (525)

Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Utilizzatori di INFO START per effettuazione reclami = 9,9%

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	7,9	94,2
Cortesia del personale al telefono	7,5	92,3
Utilità della risposta	7,5	92,2
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	7,5	90,2
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**7,4**	**92,3**

Base: intervistati che hanno utilizzato INFO START per inoltrare reclami (52)

Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,6	99,1
Rumorosità dei mezzi (particolare att.ne a quanto percepito quando si è terra)	7,2	97,3
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**7,5**	**99,2**

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

Base: totale intervistati (525)

Extraurbano Ravenna – Le Valutazioni

Net Promoters Score

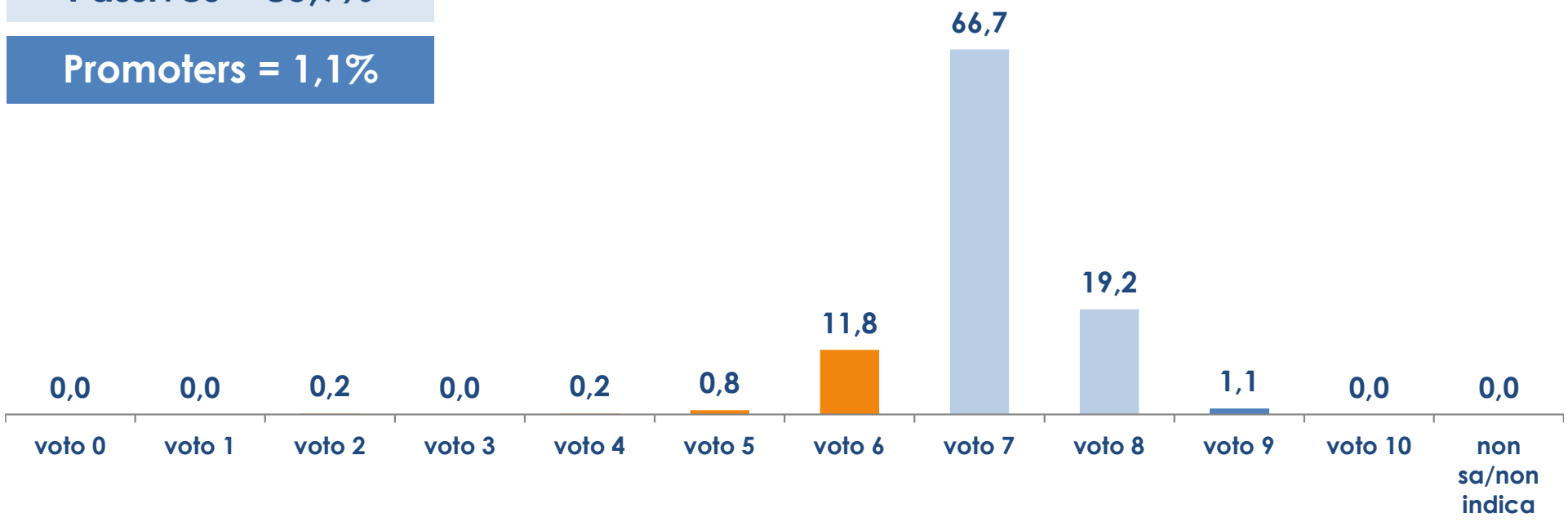
Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

Voto su scala 1-10

Detractors = 13,0%

Passives = 85,9%

Promoters = 1,1%



Base: totale intervistati (525)

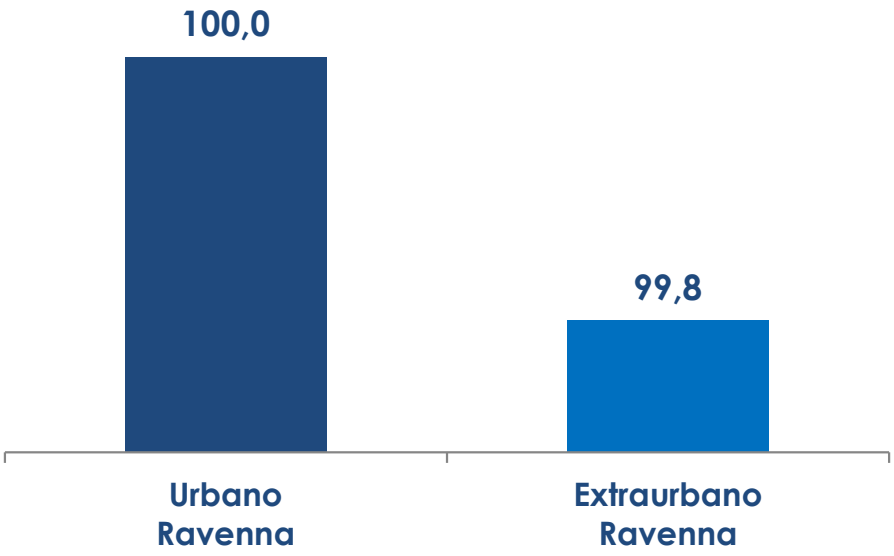
Sintesi delle valutazioni

Giudizio complessivo sul servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

Voto medio	7,2	7,3



Fattori Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	7,3	99,4	7,4	98,1
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	99,2	7,2	95,1
Puntualità del servizio	7,3	98,7	7,4	97,9
Regolarità del servizio	7,2	98,9	7,3	98,1
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,1	97,3	7,1	90,3
Rispetto delle fermate stabilite	7,2	99,2	7,4	97,9
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	98,7	7,1	92,7
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	98,7	7,1	95,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,1	98,1	6,9	92,4
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**7,2**	**99,2**	**7,1**	**99,2**

Fattori Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	97,9	7,1	97,1
Pulizia del mezzo	6,8	99,4	7,3	99,2
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,8	98,9	7,3	98,7
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,9	98,7	7,3	99,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,6	87,7	7,2	89,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza /tranquillità)	7,4	99,6	7,5	98,7
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**7,0**	**99,6**	**7,3**	**99,6**

Fattori Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Capillarità rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,3	98,9	7,3	97,9
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,2	98,2	7,2	98,5
Presenza di pensiline alle fermate	7,1	98,1	7,3	97,1
Confort e manutenzione delle pensiline	6,6	90,7	7,2	96,2
Chiarezza e completezza informazioni alla fermate	7,1	98,5	7,3	96,2
Diffusione e chiarezza informazioni sul Sito	7,2	98,9	7,3	98,1
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	7,2	98,9	7,2	97,1
Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,4	96,5	6,9	87,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,2**	**98,9**	**7,3**	**99,8**

Fattori Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,3	98,3	6,8	93,1
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,7	97,3	6,6	89,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale	**7,2**	**99,4**	**7,3**	**99,6**

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	7,4	89,3	7,9	94,2
Cortesia del personale al telefono	7,2	87,5	7,5	92,3
Utilità della risposta	7,0	81,5	7,5	92,2
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	7,0	81,5	7,5	90,2
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	**7,1**	**85,7**	**7,4**	**92,3**

Fattori Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,4	99,4	7,6	99,1
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	6,8	93,4	7,2	97,3
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**7,2**	**100,0**	**7,5**	**99,2**

Il trend dei giudizi

Fattori Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Trend Ravenna

	Urbano Ravenna										Extraurbano Ravenna									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	7,0	97,2	7,2	92,4	7,2	89,5	7,4	99,2	7,3	99,4	7,4	99,1	7,1	92,6	7,0	88,3	7,4	96,6	7,4	98,1
Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	97,0	7,1	91,3	7,1	90,8	7,2	97,9	7,2	99,2	7,3	99,1	7,0	88,2	7,0	88,1	7,2	94,3	7,2	95,1
Puntualità del servizio	6,9	97,2	7,0	88,2	7,1	89,5	7,3	98,5	7,3	98,7	7,4	99,5	7,2	90,3	7,2	90,7	7,5	97,1	7,4	97,9
Regolarità del servizio	6,9	97,4	7,1	93,6	7,2	93,3	7,3	98,1	7,2	98,9	7,4	99,3	7,1	92,2	7,1	90,9	7,4	97,5	7,3	98,1
Frequenza/Disponibilità delle corse	6,9	95,6	7,0	87,0	7,1	89,0	7,2	95,6	7,1	97,3	7,3	98,2	6,9	85,6	7,0	87,0	7,1	89,7	7,1	90,3
Rispetto delle fermate stabilite	6,9	97,6	7,0	92,1	7,1	91,6	7,3	98,7	7,2	99,2	7,4	99,1	7,1	90,3	7,1	90,9	7,4	96,9	7,4	97,9
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,7	93,7	6,8	85,2	7,0	87,9	7,2	96,5	7,1	98,7	7,1	97,9	6,9	86,3	6,9	88,8	7,1	91,0	7,1	92,7
Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,7	95,0	6,9	88,9	7,0	90,2	7,2	96,2	7,1	98,7	7,1	97,8	6,9	89,0	7,0	88,0	7,1	92,6	7,1	95,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,9	96,5	7,1	92,6	7,2	92,9	7,2	96,6	7,1	98,1	7,4	98,8	7,0	90,9	7,0	90,9	7,1	92,6	6,9	92,4
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**6,9**	**98,3**	**7,1**	**92,8**	**7,3**	**93,6**	**7,2**	**98,1**	**7,2**	**99,2**	**7,4**	**99,5**	**7,1**	**92,2**	**7,2**	**92,8**	**7,2**	**97,0**	**7,1**	**99,2**

Fattori Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Trend Ravenna

	Urbano Ravenna										Extraurbano Ravenna									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	84,6	6,7	82,5	6,7	81,9	7,1	96,8	6,7	97,9	7,3	95,7	6,9	90,9	6,7	84,5	7,2	95,2	7,1	97,1
Pulizia del mezzo	7,1	98,0	7,0	92,8	6,9	87,6	7,2	97,9	6,8	99,4	7,5	96,3	7,1	92,7	6,8	85,5	7,3	96,6	7,3	99,2
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	99,8	7,1	94,7	7,1	93,1	7,2	98,3	6,8	98,9	7,7	99,3	7,3	94,4	7,2	93,4	7,4	96,9	7,3	98,7
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	99,3	7,2	95,3	7,1	93,2	7,3	98,3	6,9	98,7	7,9	99,8	7,3	95,6	7,3	94,1	7,5	97,9	7,3	99,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	92,5	7,0	83,1	7,0	87,5	6,9	93,0	6,6	87,7	8,5	99,8	7,2	84,9	7,1	87,4	7,2	93,3	7,2	89,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,3	99,6	7,3	94,6	7,2	91,7	7,5	98,3	7,4	99,6	7,8	99,1	7,4	92,7	7,2	91,0	7,7	96,9	7,5	98,7
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,0**	**99,6**	**7,2**	**96,2**	**7,3**	**96,1**	**7,3**	**99,4**	**7,0**	**99,6**	**7,6**	**99,8**	**7,3**	**94,1**	**7,3**	**95,3**	**7,4**	**97,9**	**7,3**	**99,6**

Fattori Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Trend Ravenna

	Urbano Ravenna										Extraurbano Ravenna									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	6,8	98,1	7,1	91,4	7,2	92,4	7,2	97,9	7,3	98,9	7,3	95,0	7,1	90,1	7,1	90,4	7,2	93,6	7,3	97,9
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	6,7	96,9	7,2	90,7			7,2	96,9	7,2	98,2	7,3	94,3	7,1	89,3			7,2	91,9	7,2	98,5
Presenza di pensiline alle fermate	6,6	96,7	6,6	82,5	6,9	86,4	7,0	97,0	7,1	98,1	7,2	93,6	6,9	84,8	6,9	86,2	7,1	92,0	7,3	97,1
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,3	87,3	6,3	69,4	6,7	78,7	6,6	89,5	6,6	90,7	6,8	92,7	6,7	78,3	6,8	82,9	6,8	88,8	7,2	96,2
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,7	95,5	6,9	92,7	7,0	93,4	7,1	98,0	7,1	98,5	7,3	98,7	7,1	90,6	7,1	90,6	7,1	92,2	7,3	96,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,0	98,5	7,2	93,9	7,3	94,5	7,3	97,5	7,2	98,9	7,5	98,2	7,3	92,8	7,2	93,0	7,4	96,0	7,3	98,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,9	98,2	7,1	91,9	7,2	91,7	7,2	97,7	7,2	98,9	7,4	98,2	7,1	87,9	7,1	90,2	7,2	93,3	7,2	97,1
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	5,5	71,2	5,8	63,3	6,4	75,6	7,3	94,3	7,4	96,5	6,4	83,0	5,1	50,4	6,0	69,4	6,1	72,6	6,9	87,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**6,8**	**98,0**	**7,1**	**92,5**	**7,2**	**93,1**	**7,2**	**97,9**	**7,2**	**98,9**	**7,3**	**97,7**	**7,1**	**89,9**	**7,1**	**91,9**	**7,2**	**96,6**	**7,3**	**99,8**

Trend Ravenna

Fattori Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

	Urbano Ravenna										Extraurbano Ravenna									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	6,7	96,3	7,2	91,4	7,3	93,3	7,3	95,3	7,3	98,3	7,2	93,1	7,0	89,9	7,2	92,3	7,2	92,5	6,8	93,1
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,8	96,9	7,1	90,2	7,2	91,0	6,6	93,7	6,7	97,3	7,3	94,1	7,1	91,8	7,1	93,6	6,8	92,0	6,6	89,5
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale dell'Azienda	**6,8**	**98,5**	**7,3**	**92,8**	**7,3**	**94,2**	**7,3**	**98,5**	**7,2**	**99,4**	**7,2**	**93,8**	**7,3**	**90,9**	**7,3**	**94,2**	**7,4**	**97,0**	**7,3**	**99,6**

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

	Urbano Ravenna										Extraurbano Ravenna									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	6,4	83,7	6,8	84,1			7,5	93,0	7,4	89,3	7,0	88,0	7,1	91,8			7,5	94,3	7,9	94,2
Cortesia del personale al telefono	6,4	79,2	6,8	85,7			7,3	91,9	7,2	87,5	7,0	84,0	7,0	91,8			7,3	96,2	7,5	92,3
Utilità della risposta	6,5	83,3	6,7	81,0			7,2	88,1	7,0	81,5	6,4	72,0	6,9	83,7			7,3	88,5	7,5	92,2
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	81,6	6,8	87,1			7,1	85,4	7,0	81,5	6,5	72,0	6,7	79,6			7,3	88,5	7,5	90,2
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	**6,4**	**85,4**	**7,0**	**84,1**	**6,9**	**81,4**	**7,2**	**88,4**	**7,1**	**85,7**	**6,5**	**72,0**	**7,1**	**85,7**	**7,2**	**91,7**	**7,2**	**90,6**	**7,4**	**92,3**

Fattori Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Trend Ravenna

	Urbano Ravenna										Extraurbano Ravenna									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,9	97,0	7,2	93,1	7,2	93,3	7,5	98,3	7,4	99,4	7,7	98,8	7,3	94,8	7,2	93,9	7,5	97,5	7,6	99,1
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	6,6	96,3	7,0	88,5	7,0	90,3	6,8	88,9	6,8	93,4	7,2	97,3	6,9	88,0	6,9	88,5	7,0	91,4	7,2	97,3
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**6,8**	**96,9**	**7,3**	**97,3**	**7,3**	**96,0**	**7,2**	**99,6**	**7,2**	**100,0**	**7,6**	**96,9**	**7,3**	**96,1**	**7,3**	**95,7**	**7,2**	**98,9**	**7,5**	**99,2**

Giudizio Complessivo

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

	Urbano Ravenna										Extraurbano Ravenna									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Giudizio complessivo Servizio trasporto pubblico	**6,9**	**98,9**	**7,4**	**97,4**	**7,4**	**96,3**	**7,3**	**99,8**	**7,2**	**100,0**	**7,3**	**95,2**	**7,4**	**92,6**	**7,4**	**94,7**	**7,3**	**97,7**	**7,3**	**99,8**

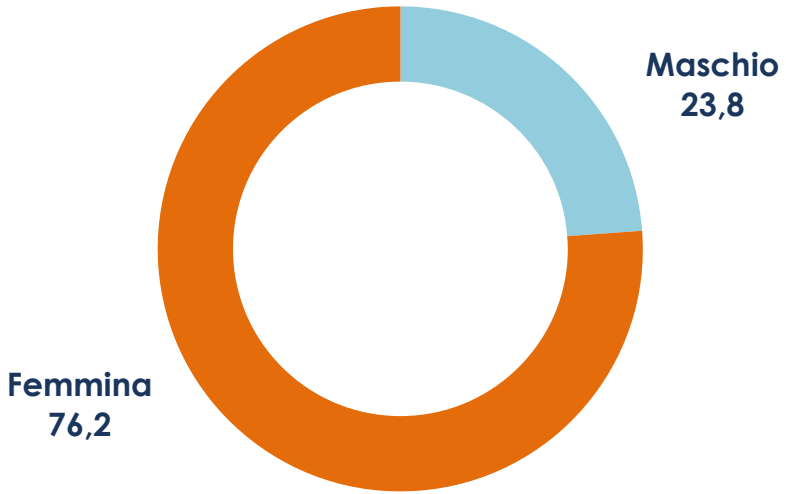
Servizi di Rimini

Amr
Agenzia mobilità romagnola

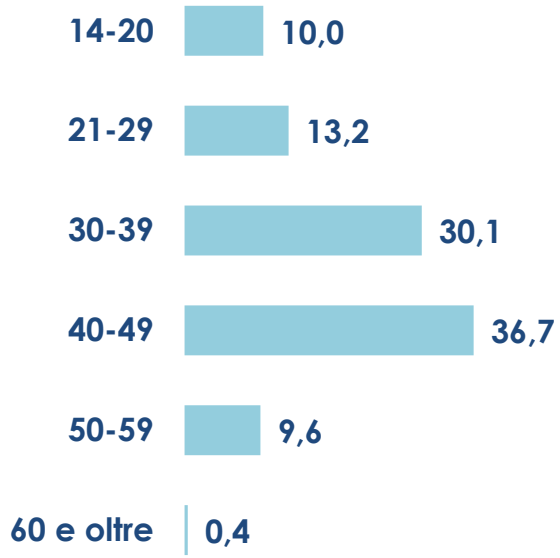
Urbano Rimini

Urbano Rimini – Profilo dell'utenza

Genere (%)



Classe di età (%)



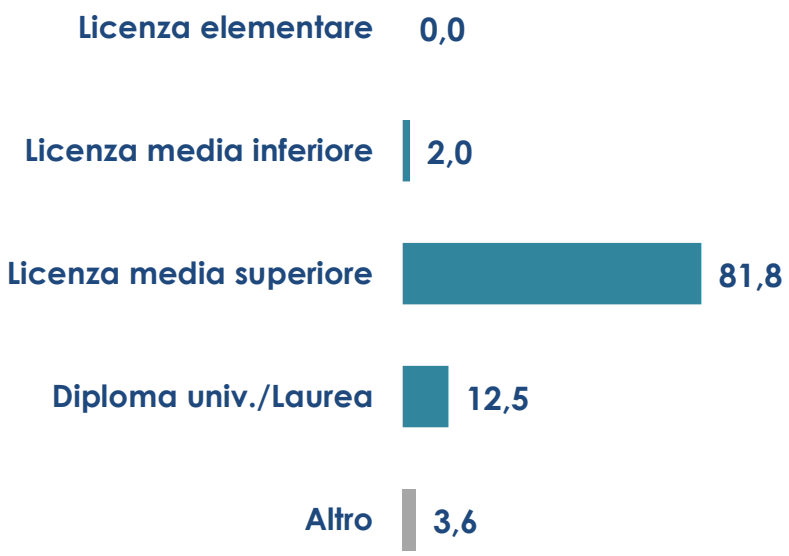
Età media = 38 anni

Base: totale intervistati (550)

Condizione professionale (%)

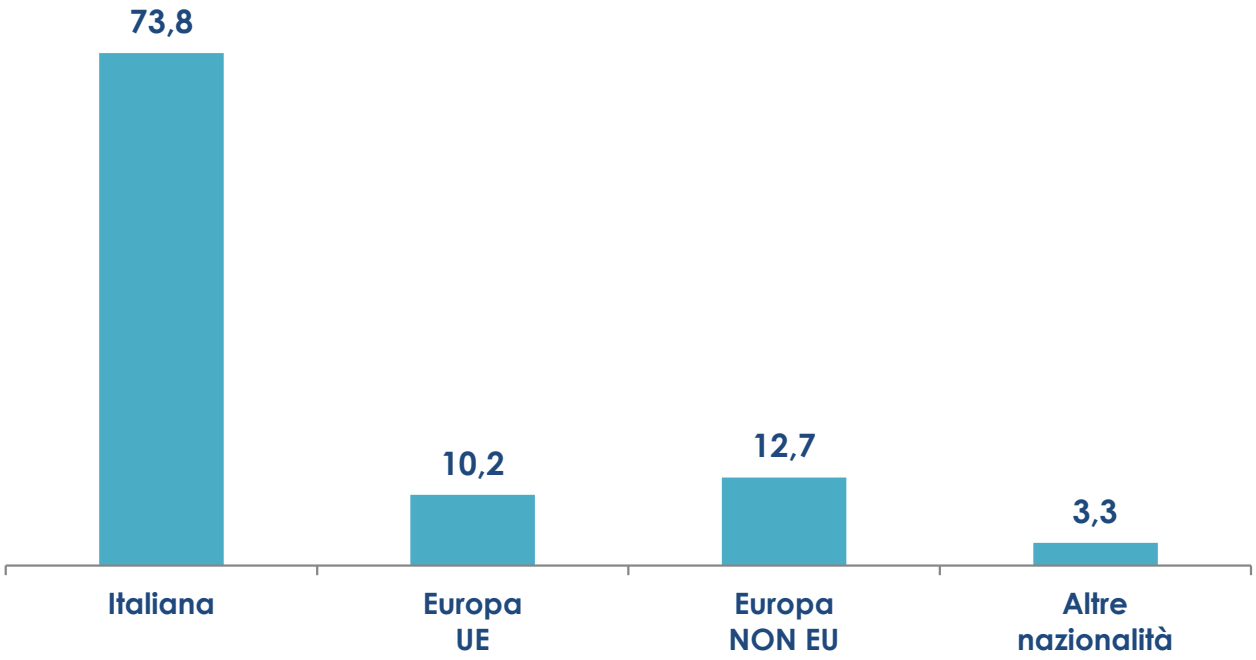
Imprenditore/dirigente	1,6
Libero professionista	1,5
Impiegato	9,8
Artigiano/commerciante/esercente	4,2
Operaio	14,0
Insegnante	10,0
Rappresentante	8,9
TOTALE OCCUPATI	50,0
Studente	26,0
Casalinga	3,6
Pensionato	0,0
Disoccupato	1,3
TOTALE NON OCCUPATI	30,9
Altro	19,1

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati (550)

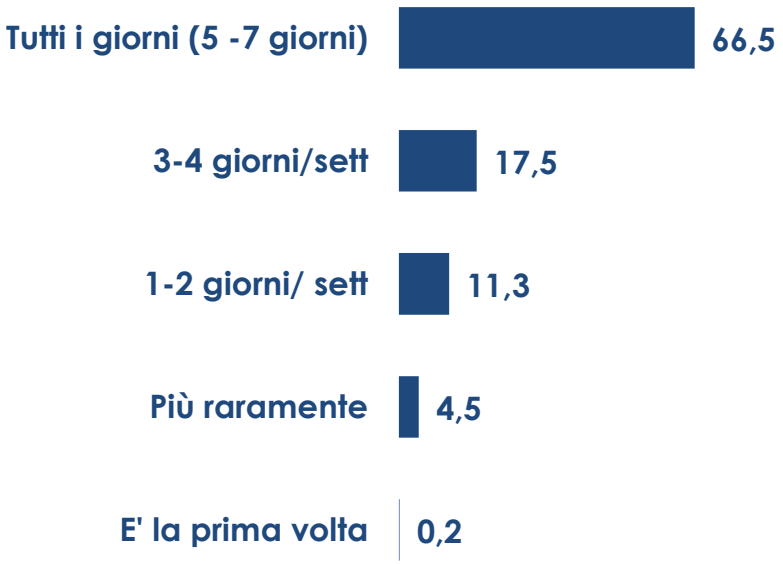
Nazionalità (%)



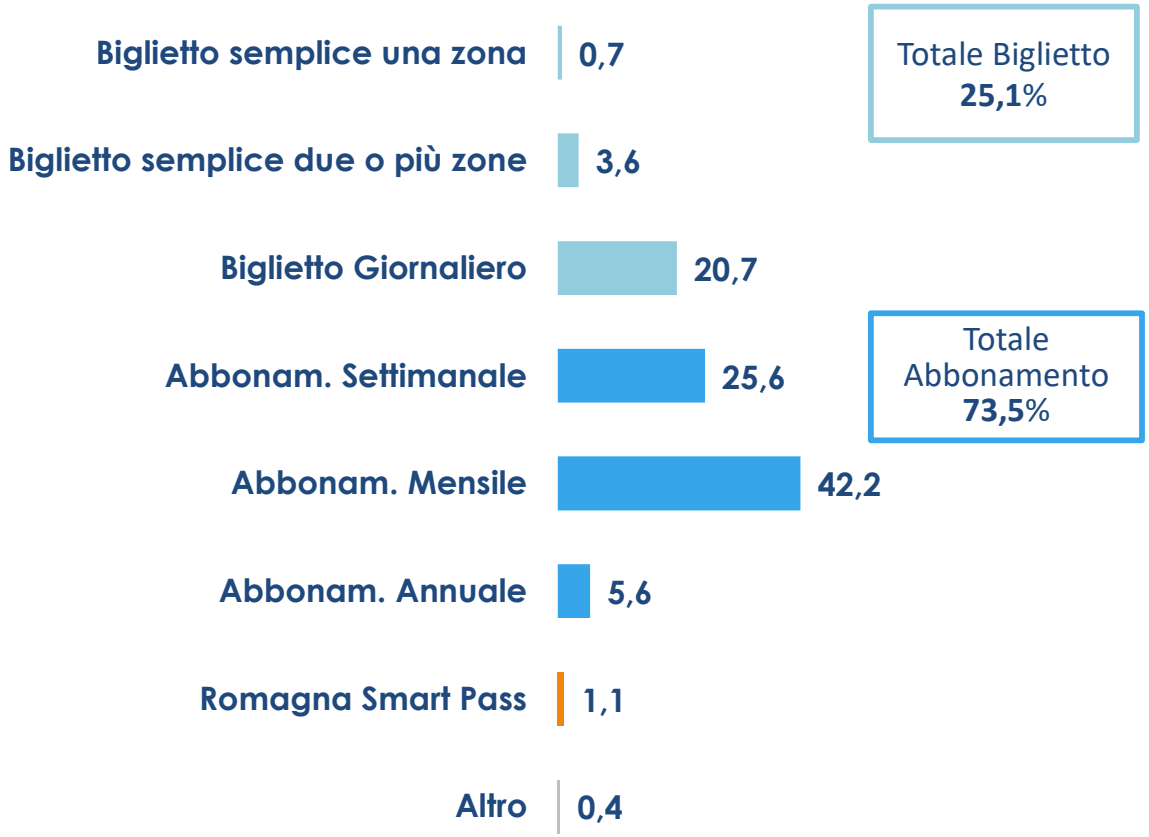
Base: totale intervistati (550)

Urbano Rimini – Gli Spostamenti

Frequenza utilizzo del mezzo (%)

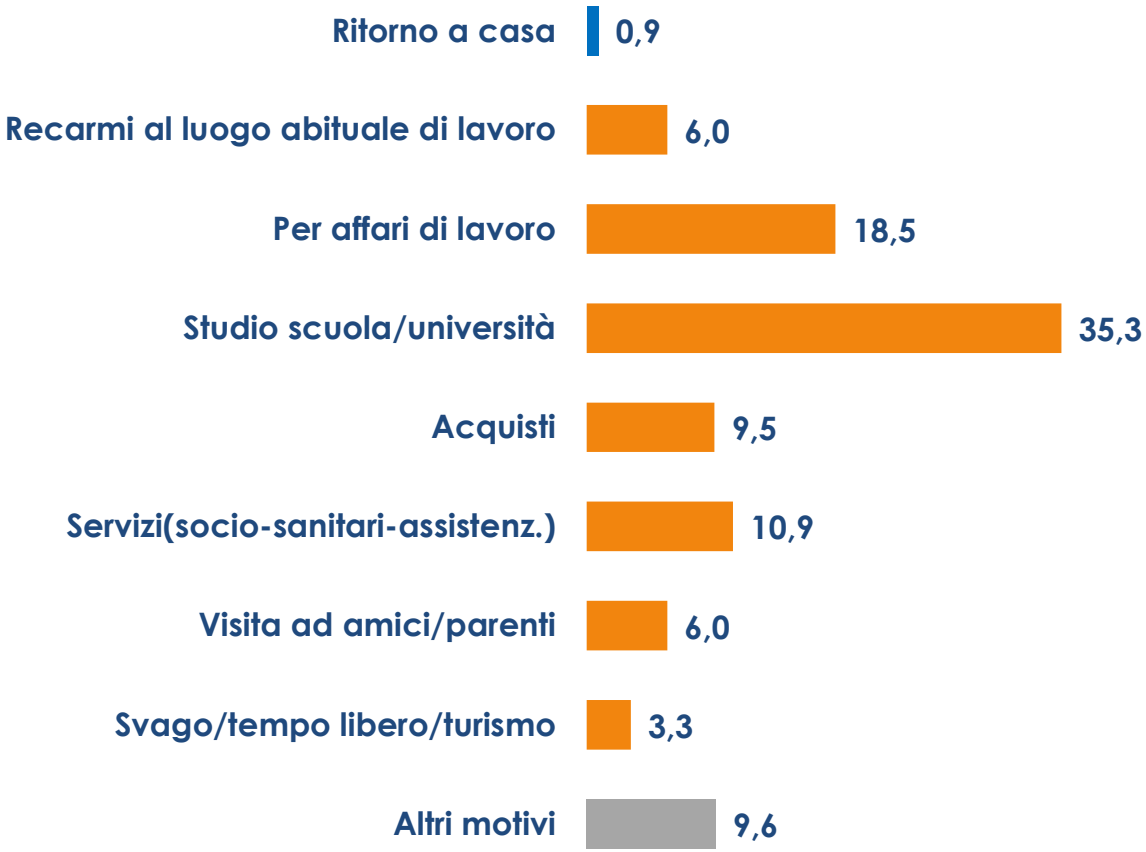


Titolo di viaggio utilizzato in questo momento (%)



Base: totale intervistati (550)

Motivo principale/scopo per cui sta effettuando lo spostamento (%)



Base: totale intervistati (550)

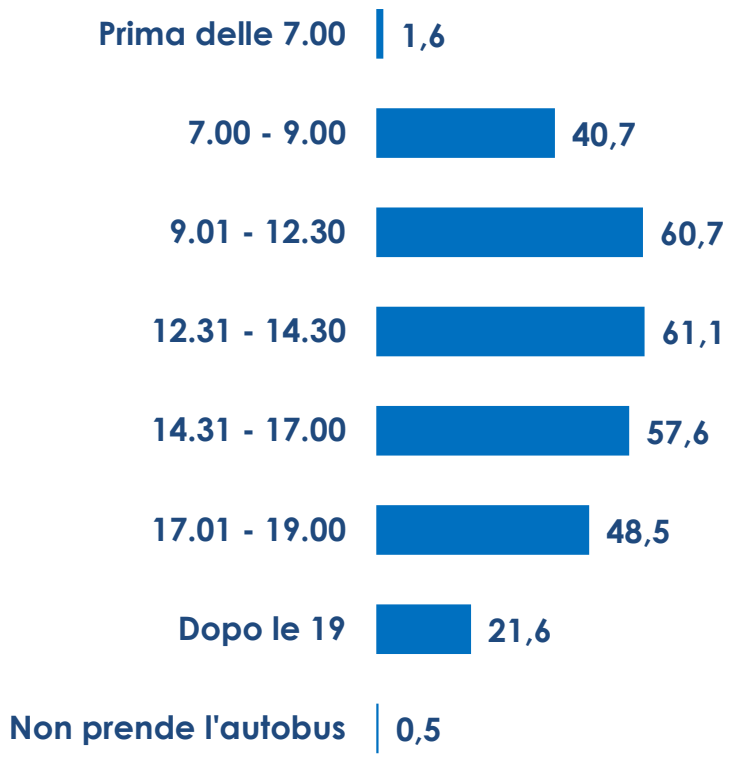
% calcolate al netto di "*Ritorno a casa*"

Recarmi al luogo abituale di lavoro	6,1
Per affari di lavoro	18,7
Studio scuola/università	35,6
Acquisti	9,5
Servizi (socio-sanitari-assistenziali)	11,0
Visita ad amici/parenti	6,1
Svago/tempo libero/turismo	3,3
Altri motivi	9,7

Base: totale intervistati (545)

In quali fasce orarie prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate feriali? (%)

Risposta multipla



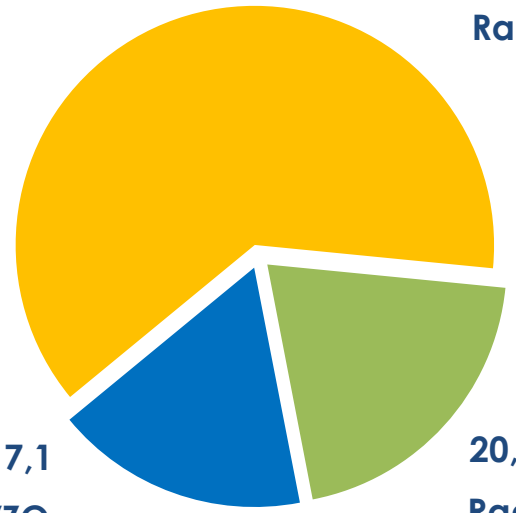
Fasce orarie di utilizzo del trasporto pubblico in giornata feriale, sabato e domenica

Risposta multipla

	Feriale	Sabato	Domenica
Prima delle 7.00	1,6	2,4	0,2
7.00 - 9.00	40,7	38,0	16,7
9.01 - 12.30	60,7	59,1	44,7
12.31 - 14.30	61,1	52,0	30,7
14.31 - 17.00	57,6	53,5	39,1
17.01 - 19.00	48,5	49,8	34,7
Dopo le 19	21,6	9,3	21,8
Non prende l'autobus	0,5	11,5	51,6

Base: totale intervistati (550)

Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus? (%)



62,5
Ragioni legate alla PERSONA

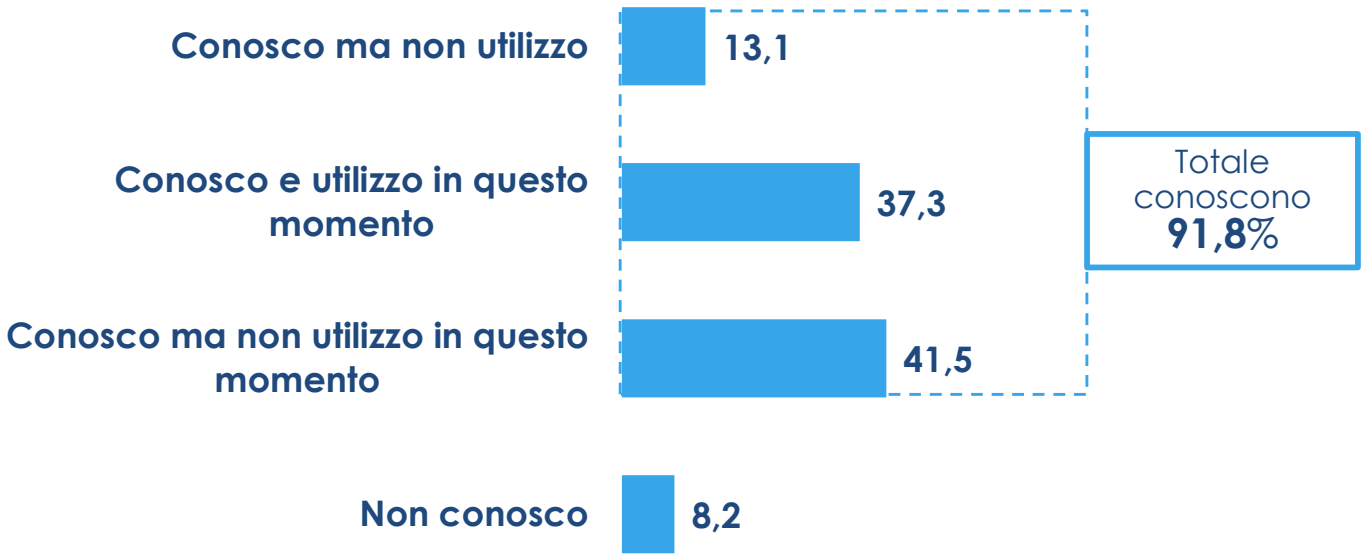
17,1
Ragioni legate al MEZZO

20,4
Ragioni legate al CONTESTO/PERIODO

Base: totale intervistati (550)

Urbano Rimini - Servizi acquisto / pagamento digitale

Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale (App smartphone/EMV Carta di credito) a bordo? (%)



Base: totale intervistati (550)

Giudizio complessivo

Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Area insoddisfazione = 8,5%

Area soddisfazione = 91,6%

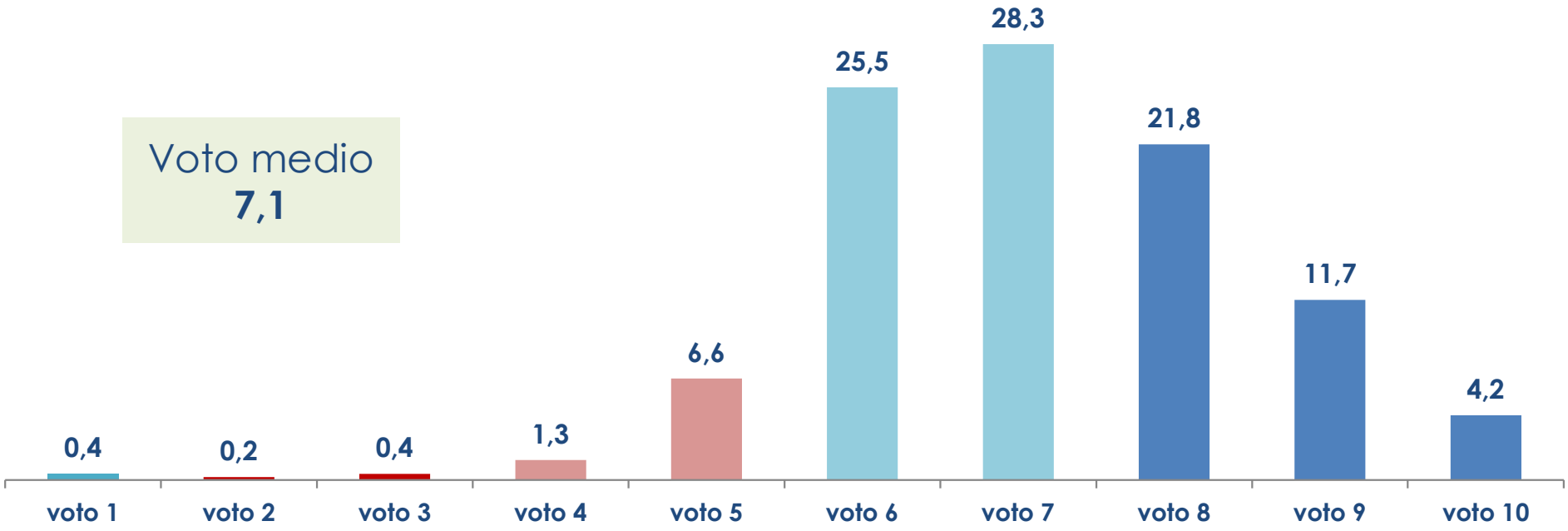
% Voti 1-3
0,6

% Voti 4-5
7,9

% Voti 6-7
53,8

% Voti 8-10
37,8

Voto medio
7,1

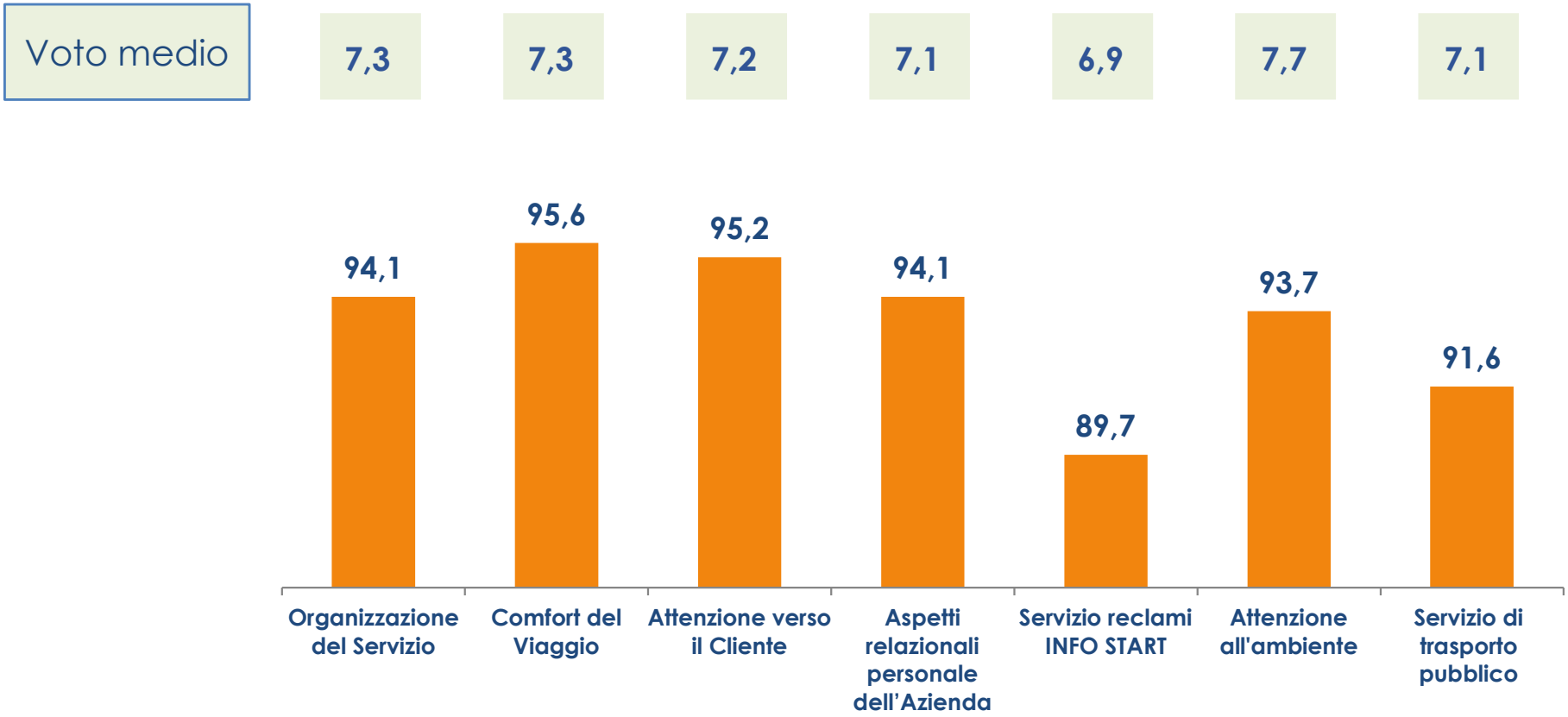


Base: totale intervistati (550)

Fattori del servizio

I macrofattori del servizio

Voto medio e area della soddisfazione (% voti 6-10)



Base: totale intervistati (550)

Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	8,0	95,7
Orari adeguati alle sue esigenze	7,4	88,9
Puntualità del servizio	7,1	79,9
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,4	85,0
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,0	80,9
Rispetto delle fermate stabilite	7,5	88,6
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	7,5	88,6
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	82,7
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,8	81,4
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**7,3**	**94,1**

Base: totale intervistati (550)

Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,4	89,0
Pulizia del mezzo	7,3	86,3
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	88,5
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,2	87,4
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	84,4
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,1	86,0
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**7,3**	**95,6**

Base: totale intervistati (550)

Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,9	95,9
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,2	88,9
Presenza di pensiline alle fermate	7,2	85,7
Confort e manutenzione delle pensiline	7,0	82,2
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,2	87,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	86,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	87,9
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,2	88,4
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,2**	**95,2**

Base: totale intervistati (550)

Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,1	91,1
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,5	84,1
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'azienda	**7,1**	**94,1**

Base: totale intervistati (550)

Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

Utilizzatori di INFO START per effettuazione reclami = 5,3%

	V. m.	% 6 - 10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	6,5	75,9
Cortesia del personale al telefono	6,7	79,3
Utilità della risposta	6,8	79,3
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	75,0
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**6,9**	**89,7**

Base: intervistati che hanno utilizzato INFO START per inoltrare reclami (29)

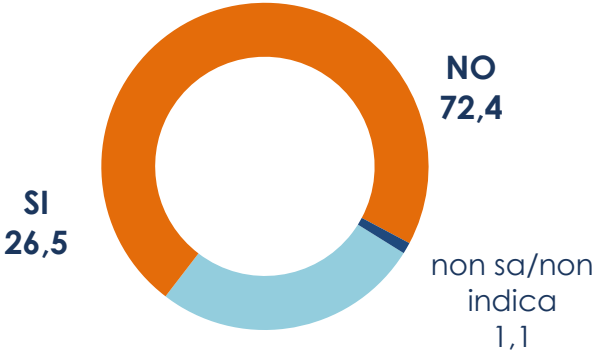
Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,8	92,5
Rumorosità dei mezzi (particolare att.ne a quanto percepito quando si è terra)	6,9	81,8
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**7,7**	**93,7**

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



Base: totale intervistati (550)

Net Promoters Score

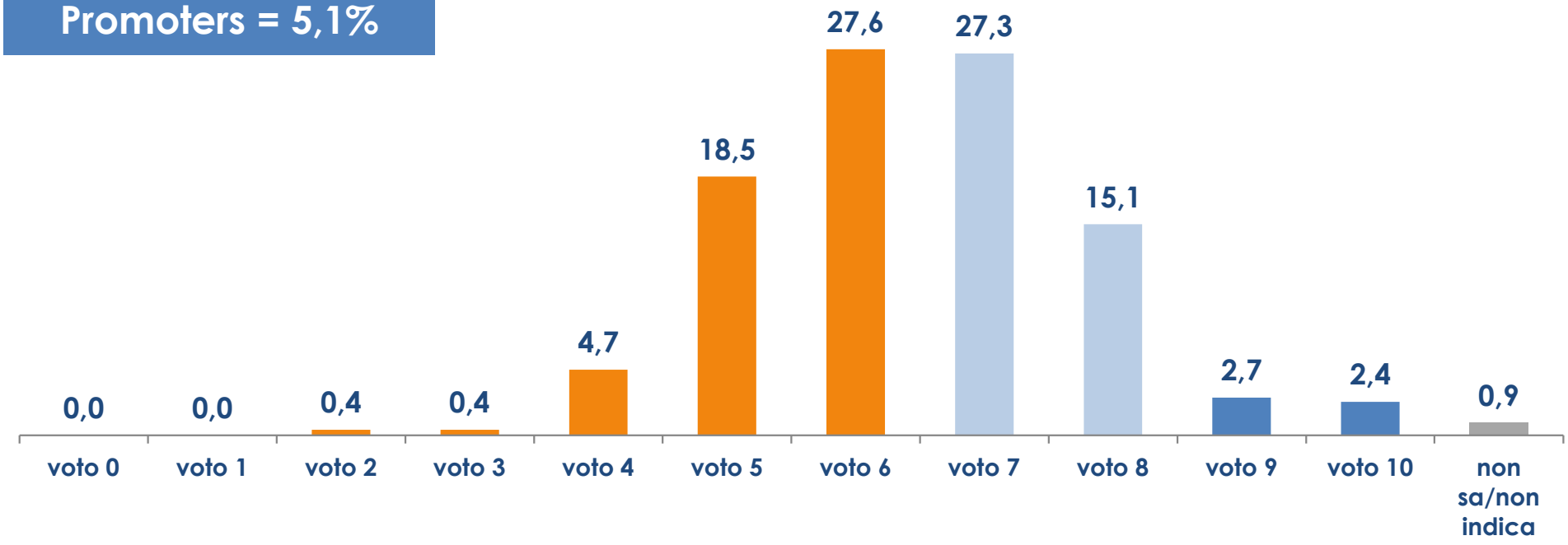
Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

Voto su scala 1-10

Detractors = 51,6%

Passives = 42,4%

Promoters = 5,1%

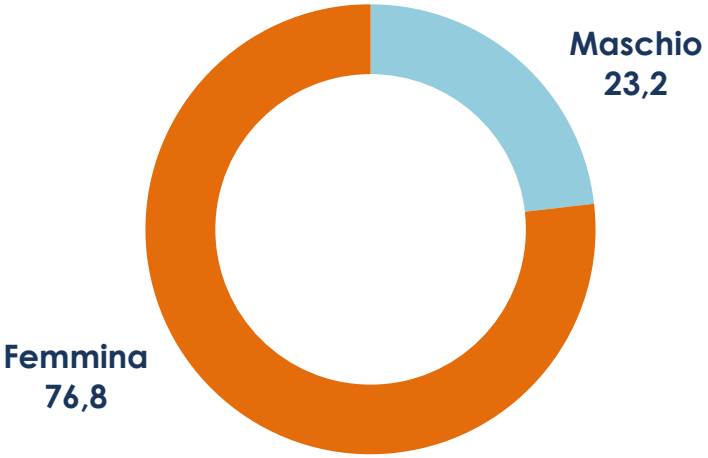


Base: totale intervistati (550)

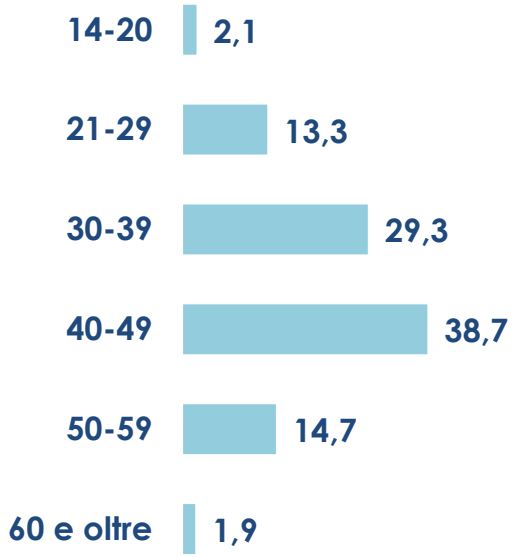
Extraurbano Rimini

Extraurbano Rimini – Profilo dell'utenza

Genere (%)



Classe di età (%)



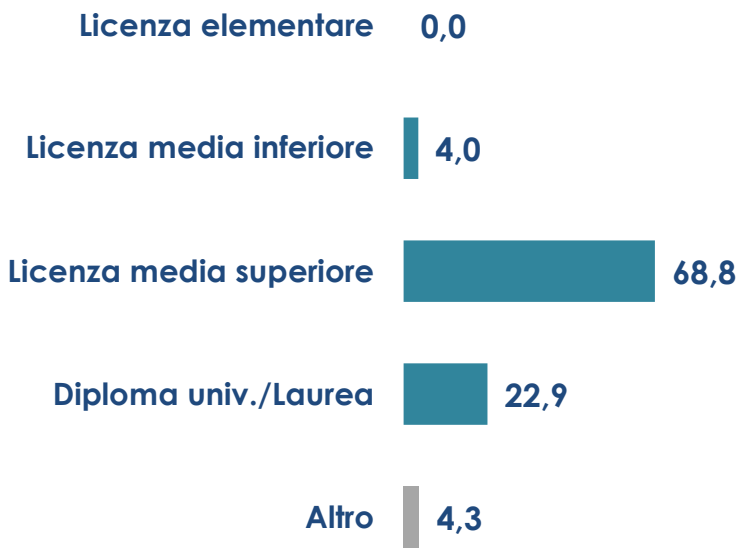
Età media = 40 anni

Base: totale intervistati (375)

Condizione professionale (%)

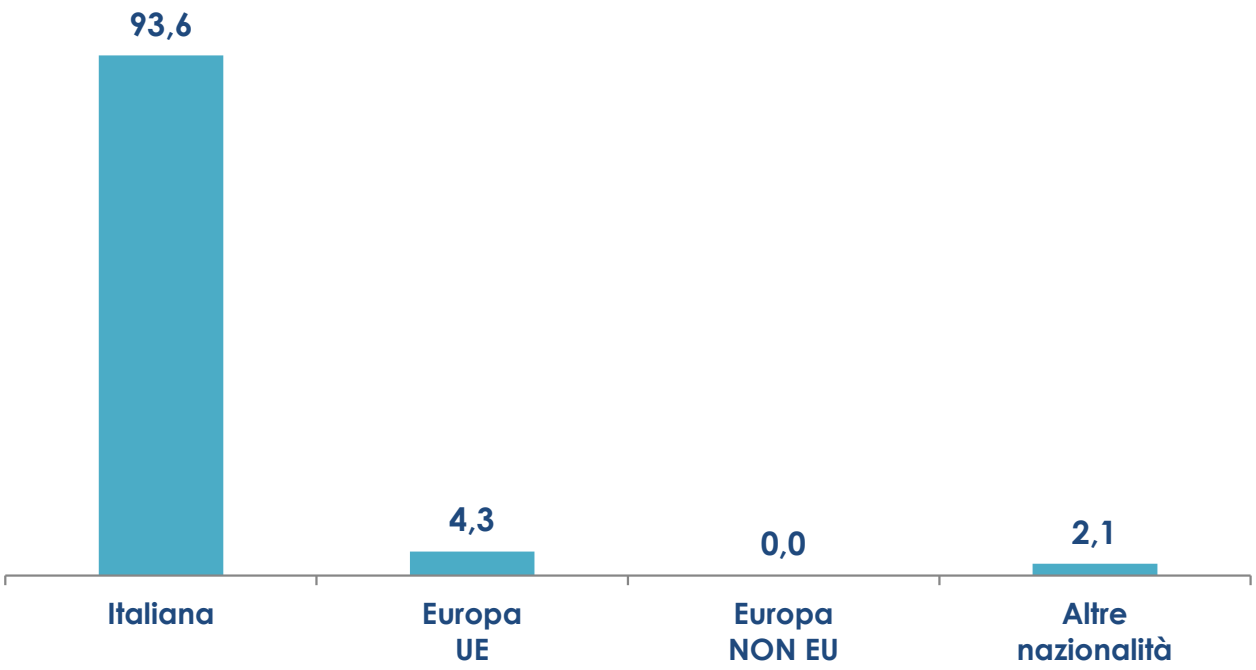
Imprenditore/dirigente	7,2
Libero professionista	5,3
Impiegato	12,5
Artigiano/commerciante/esercente	2,9
Operaio	6,4
Insegnante	12,5
Rappresentante	8,0
TOTALE OCCUPATI	54,9
Studente	13,1
Casalinga	1,9
Pensionato	1,1
Disoccupato	4,0
TOTALE NON OCCUPATI	20,0
Altro	25,1

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati (375)

Nazionalità (%)

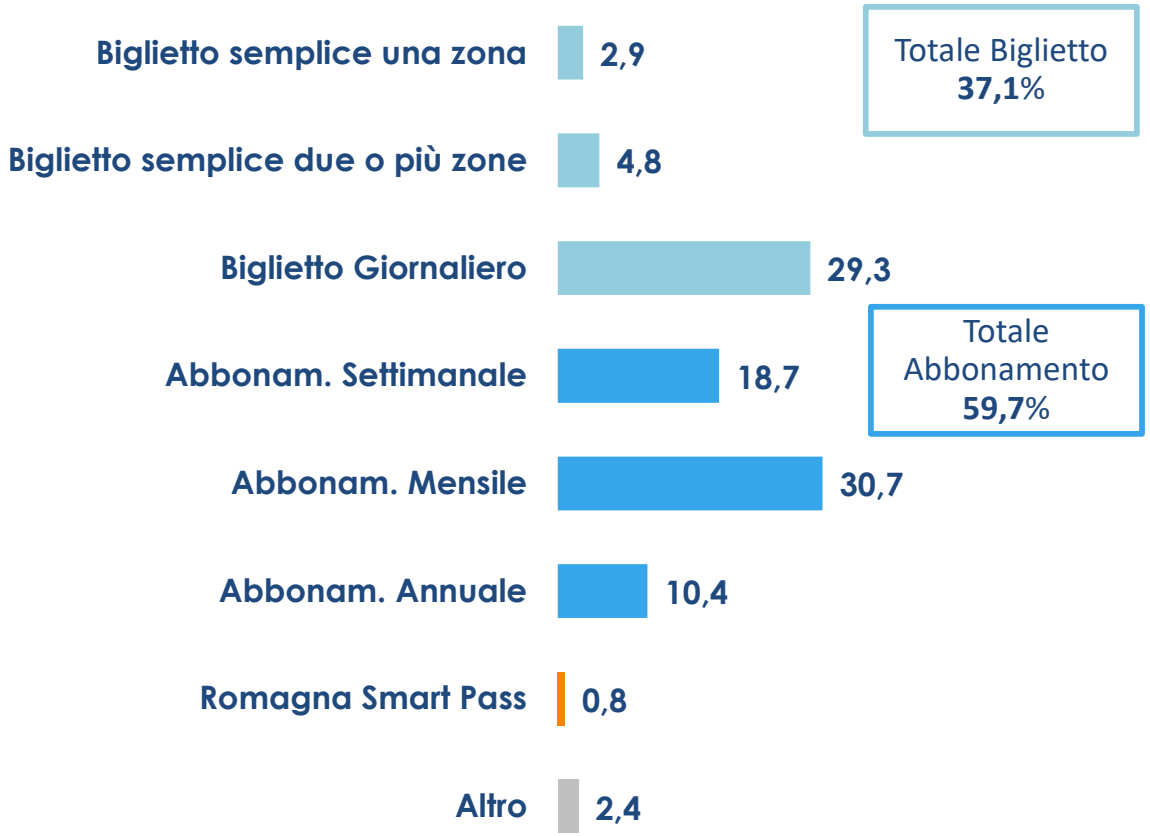


Base: totale intervistati (375)

Extraurbano Rimini – Gli Spostamenti

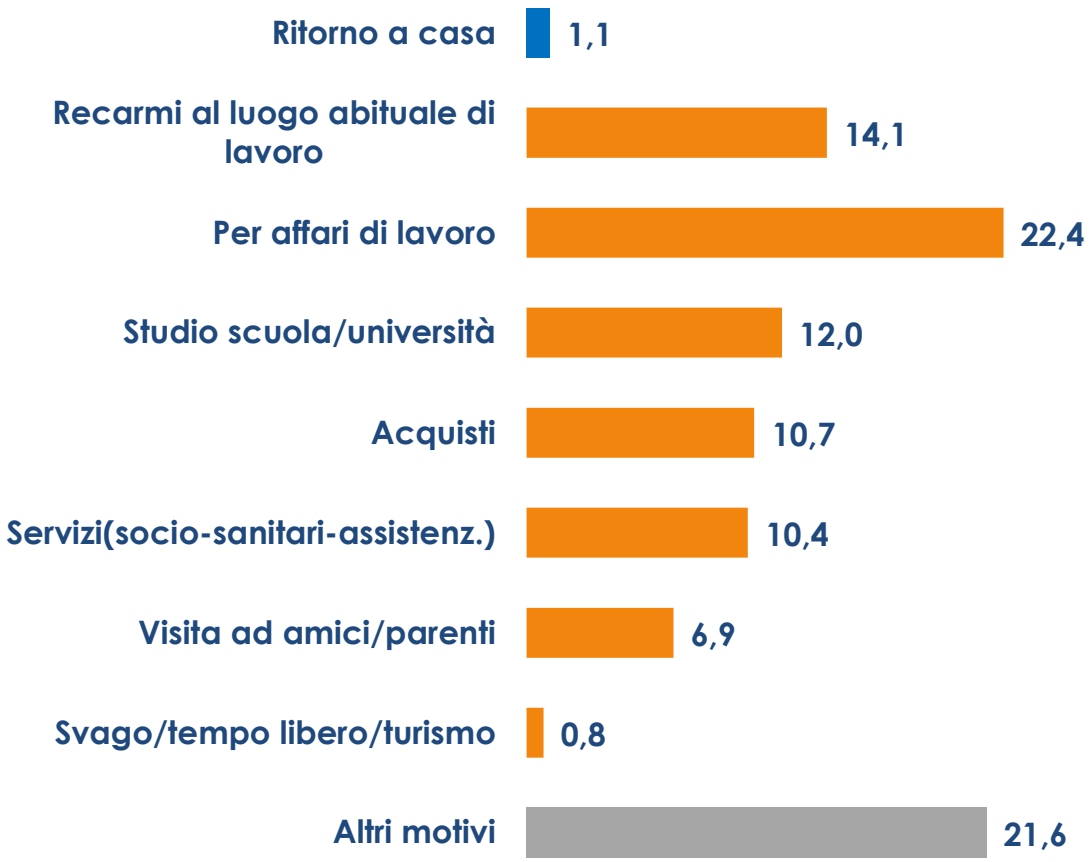
Frequenza utilizzo del mezzo (%)

Titolo di viaggio utilizzato in questo momento (%)



Base: totale intervistati (375)

Motivo principale/scopo per cui sta effettuando lo spostamento (%)



Base: totale intervistati (375)

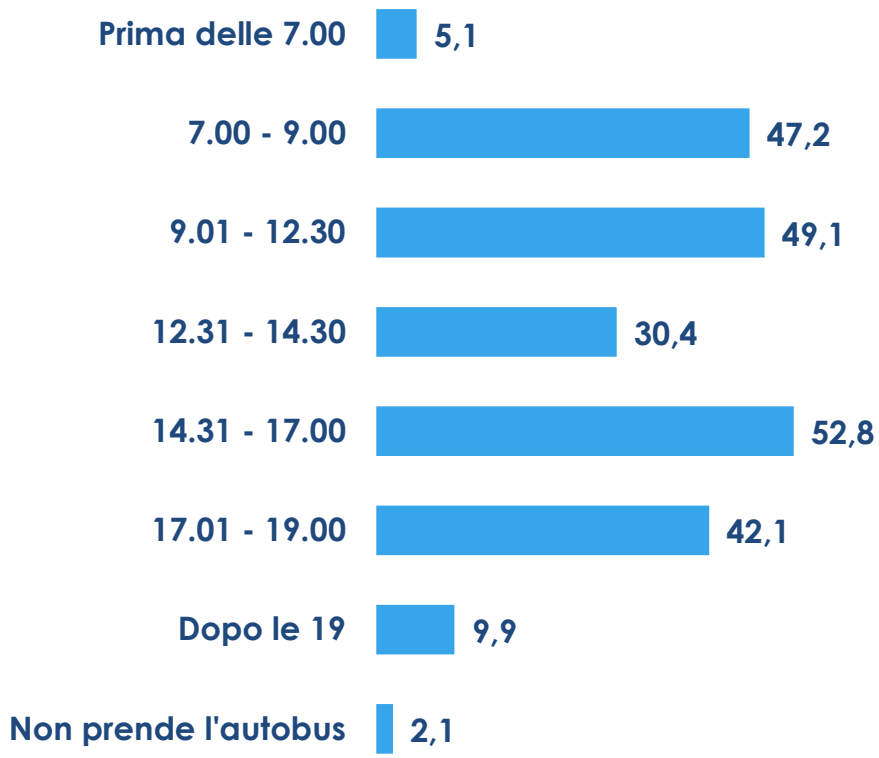
% calcolate al netto di "*Ritorno a casa*"

Recarmi al luogo abituale di lavoro	14,3
Per affari di lavoro	22,6
Studio scuola/università	12,1
Acquisti	10,8
Servizi (socio-sanitari-assistenziali)	10,5
Visita ad amici/parenti	7,0
Svago/tempo libero/turismo	0,8
Altri motivi	21,8

Base: totale intervistati (371)

In quali fasce orarie prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate feriali? (%)

Risposta multipla



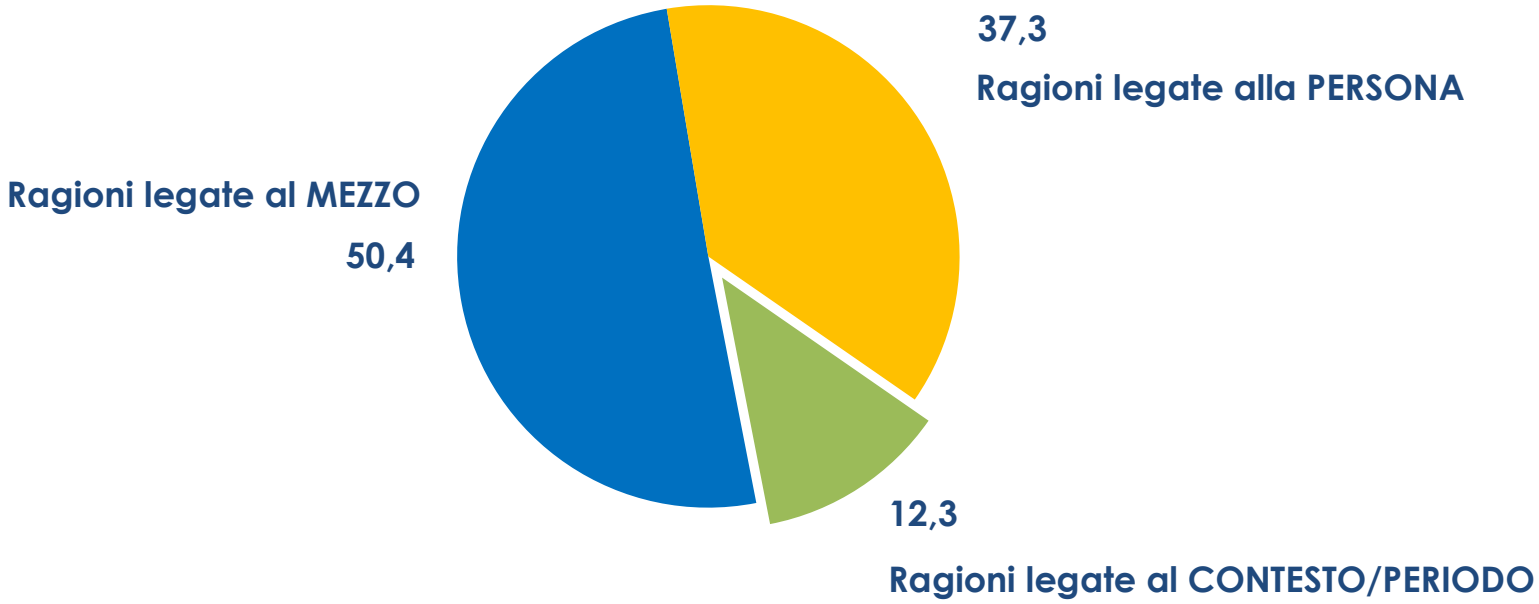
Fasce orarie di utilizzo del trasporto pubblico in giornata feriale, sabato e domenica

Risposta multipla

	Feriale	Sabato	Domenica
Prima delle 7.00	5,1	4,0	1,1
7.00 - 9.00	47,2	47,2	12,8
9.01 - 12.30	49,1	43,5	34,7
12.31 - 14.30	30,4	38,4	23,7
14.31 - 17.00	52,8	43,5	26,9
17.01 - 19.00	42,1	42,7	28,5
Dopo le 19	9,9	12,0	1,1
Non prende l'autobus	2,1	2,7	36,3

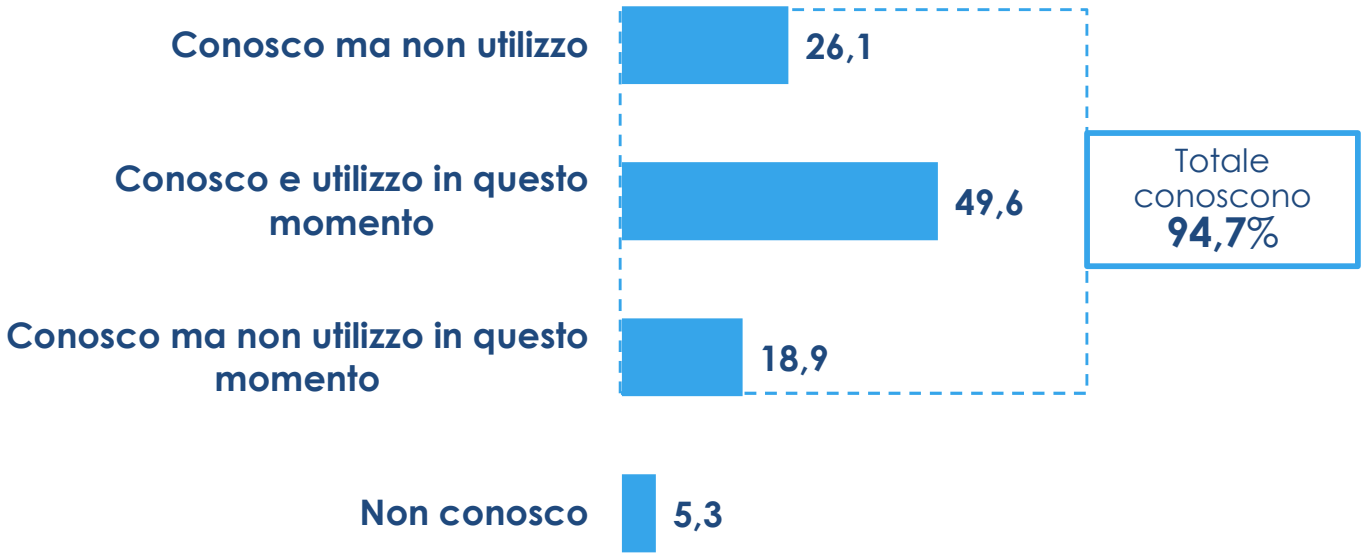
Base: totale intervistati (375)

Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus? (%)



Base: totale intervistati (375)

Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale (App smartphone/EMV Carta di credito) a bordo? (%)



Base: totale intervistati (375)

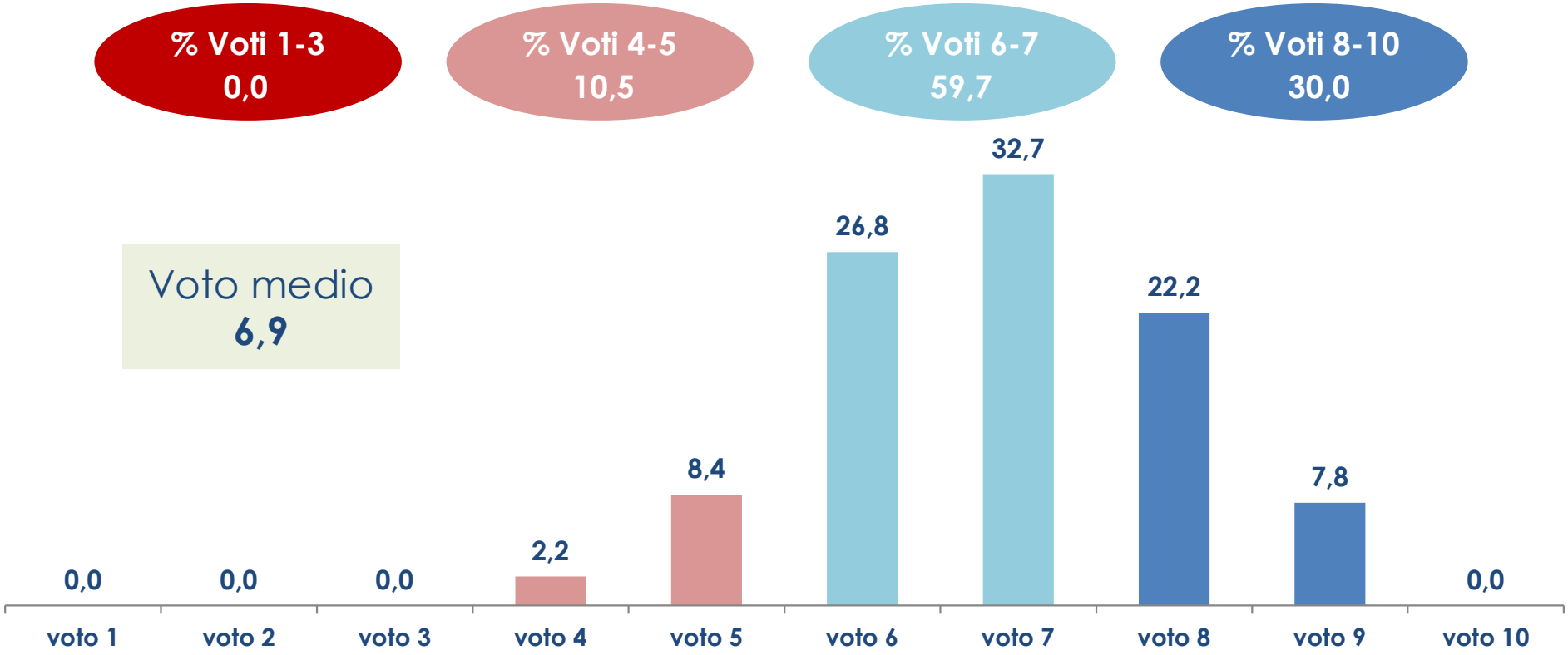
Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 10,5%

Area soddisfazione = 89,5%

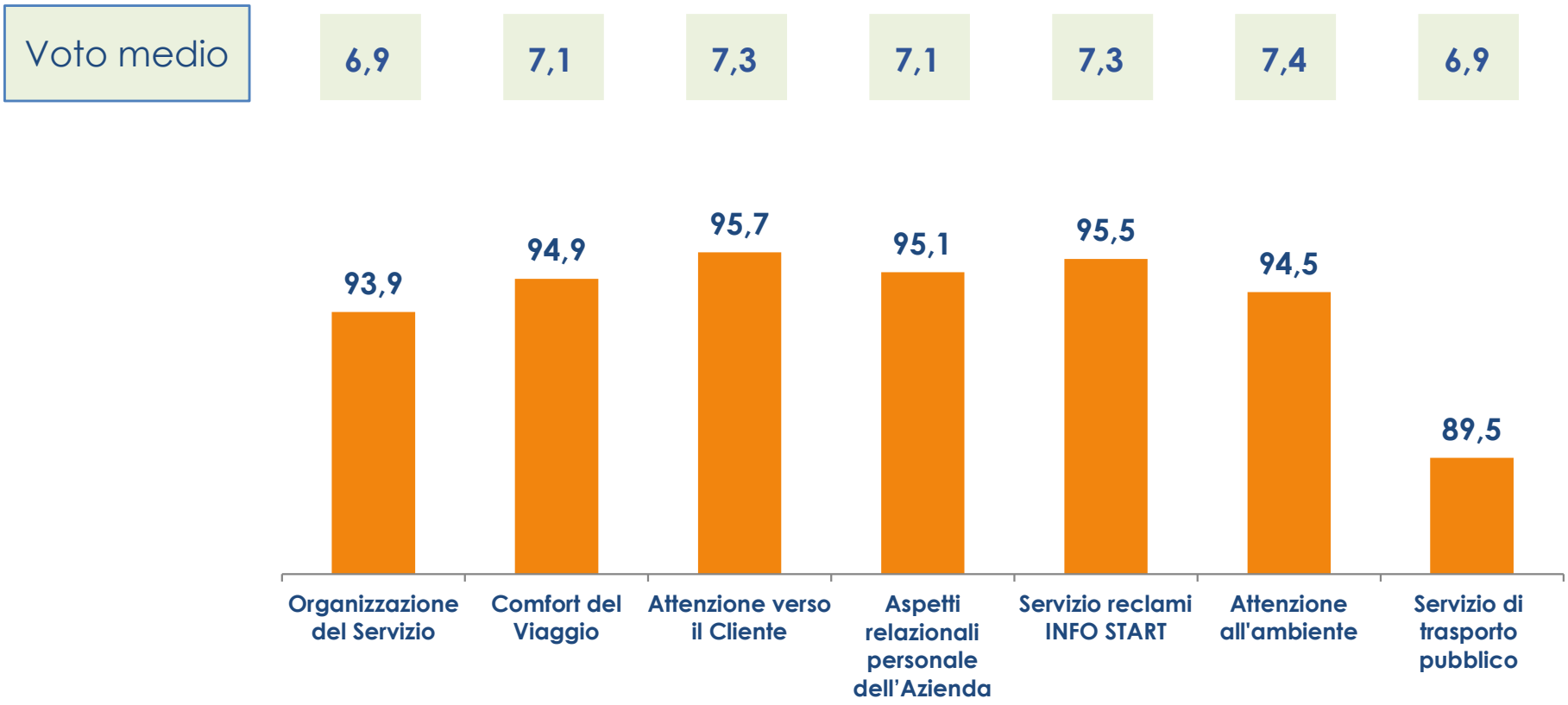


Base: totale intervistati (375)

I macrofattori del servizio

Voto medio e area della soddisfazione (% voti 6-10)

Fattori del servizio



Base: totale intervistati (375)

Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,9	91,9
Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	83,7
Puntualità del servizio	6,7	80,4
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	6,6	78,3
Frequenza/Disponibilità delle corse	6,6	76,7
Rispetto delle fermate stabilite	6,9	79,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	6,7	78,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	6,3	69,7
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,2	67,8
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**6,9**	**93,9**

Base: totale intervistati (375)

Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,4	87,4
Pulizia del mezzo	6,8	82,1
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,8	86,6
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,8	83,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,8	80,2
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	6,6	75,1
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**7,1**	**94,9**

Base: totale intervistati (375)

Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,7	91,7
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,0	87,9
Presenza di pensiline alle fermate	6,7	81,5
Confort e manutenzione delle pensiline	6,7	77,5
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,9	80,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,8	80,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,7	77,8
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,3	71,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,3**	**95,7**

Base: totale intervistati (375)

Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	6,5	74,3
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,0	62,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'azienda	**7,1**	**95,2**

Base: totale intervistati (375)

Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Utilizzatori di INFO START per effettuazione reclami = 11,7%

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	7,8	95,4
Cortesia del personale al telefono	7,2	90,9
Utilità della risposta	7,2	95,5
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,7	83,7
Giudizio complessivo Servizio reclami fornito da INFO START	**7,3**	**95,5**

Base: intervistati che hanno utilizzato INFO START per inoltrare reclami (44)

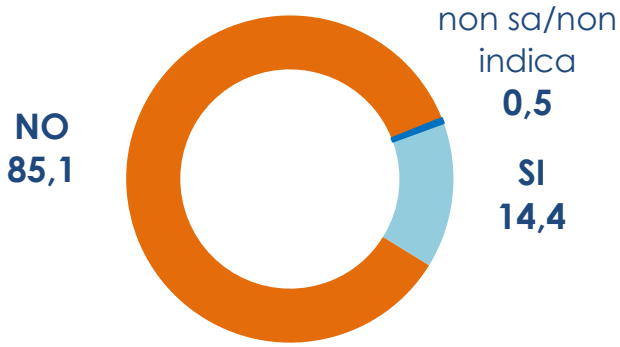
Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Dettaglio Fattori del servizio

	V. m.	% 6 - 10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,7	96,6
Rumorosità dei mezzi (particolare att.ne a quanto percepito quando si è terra)	6,3	74,8
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**7,4**	**94,5**

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



Base: totale intervistati (375)

Net Promoters Score

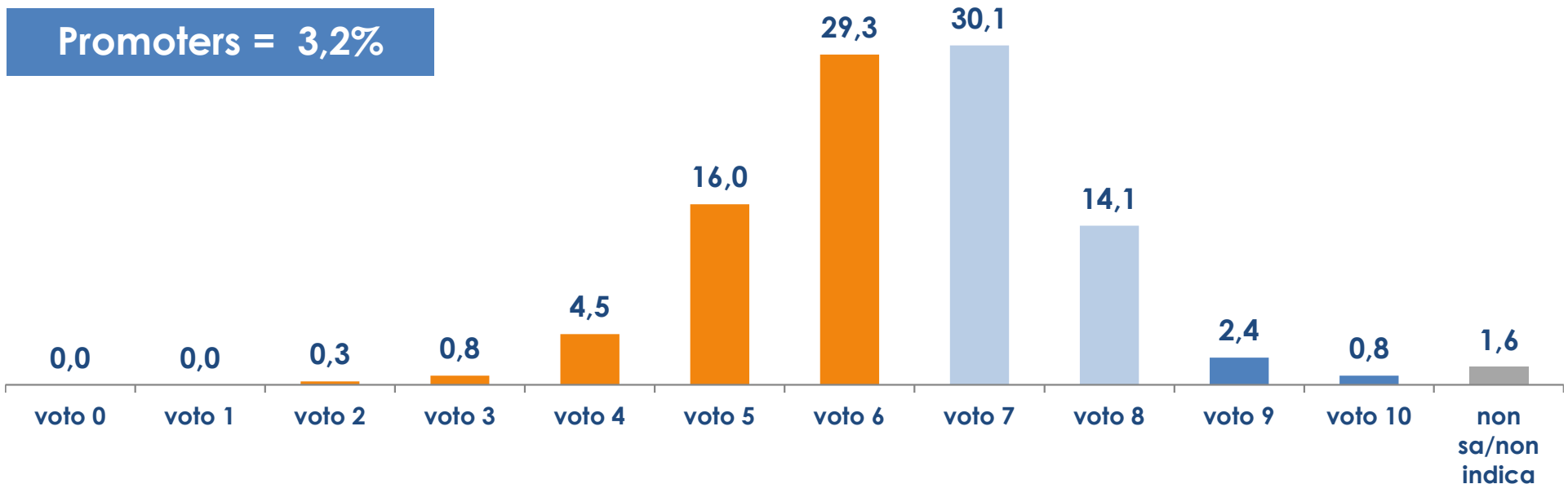
Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

Voto su scala 1-10

Detractors = 50,9%

Passives = 44,3%

Promoters = 3,2%



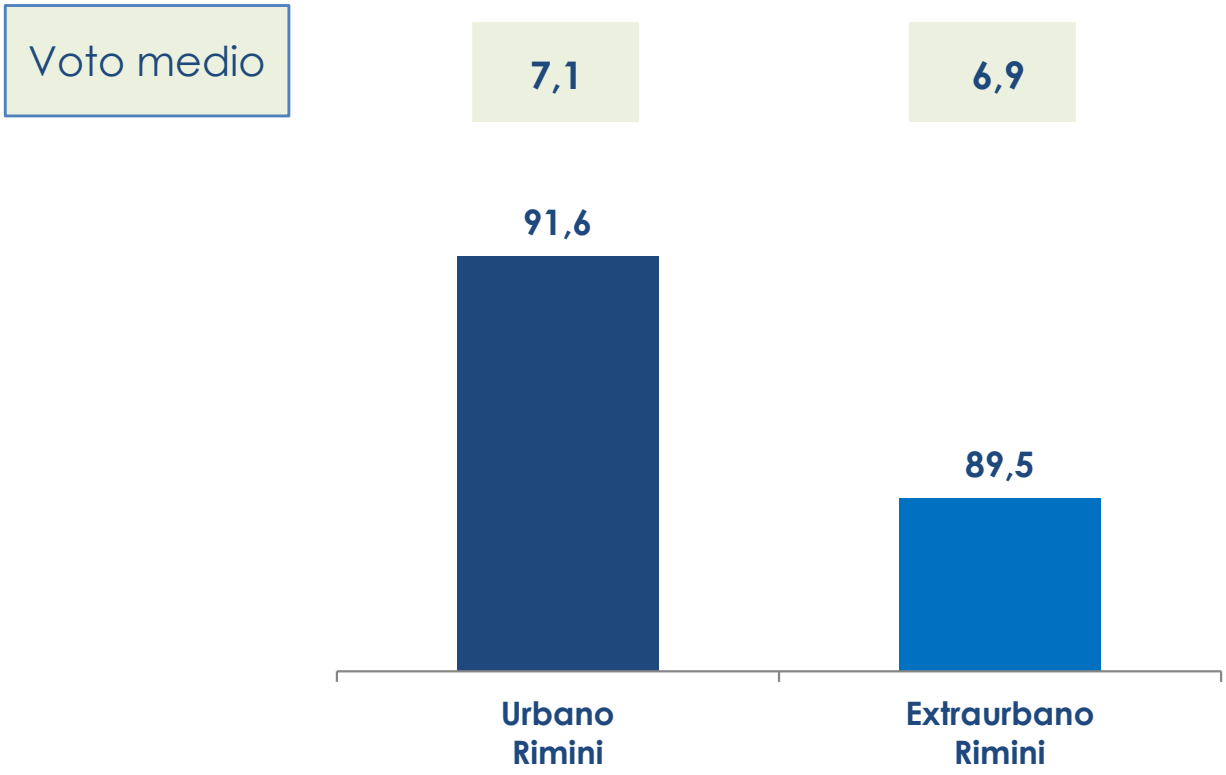
Base: totale intervistati (375)

Sintesi delle valutazioni

Giudizio complessivo sul servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (*scala 1-10)*

Sintesi delle valutazioni



Fattori Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	8,0	95,7	7,9	91,9
Orari adeguati alle sue esigenze	7,4	88,9	7,0	83,7
Puntualità del servizio	7,1	79,9	6,7	80,4
Regolarità del servizio	7,4	85,0	6,6	78,3
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,0	80,9	6,6	76,7
Rispetto delle fermate stabilite	7,5	88,6	6,9	79,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,5	88,6	6,7	78,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	82,7	6,3	69,7
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,8	81,4	6,2	67,8
Giudizio complessivo Organizzazione del servizio	**7,3**	**94,1**	**6,9**	**93,9**

Fattori Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,4	89,0	7,4	87,4
Pulizia del mezzo	7,3	86,3	6,8	82,1
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	88,5	6,8	86,6
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,2	87,4	6,8	83,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	84,4	6,8	80,2
Capacità di guida degli autisti (sicurezza /tranquillità)	7,1	86,0	6,6	75,1
Giudizio complessivo Comfort del viaggio	**7,3**	**95,6**	**7,1**	**94,9**

Fattori Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Capillarità rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,9	95,9	7,7	91,7
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,2	88,9	7,0	87,9
Presenza di pensiline alle fermate	7,2	85,7	6,7	81,5
Confort e manutenzione delle pensiline	7,0	82,2	6,7	77,5
Chiarezza e completezza informazioni alla fermate	7,2	87,3	6,9	80,9
Diffusione e chiarezza informazioni sul Sito	7,3	86,2	6,8	80,6
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	7,2	87,9	6,7	77,8
Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,2	88,4	6,3	71,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente	**7,2**	**95,2**	**7,3**	**95,7**

Fattori Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,1	91,1	6,5	74,3
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,5	84,1	6,0	62,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale	**7,1**	**94,1**	**7,1**	**95,2**

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	6,5	75,9	7,8	95,4
Cortesia del personale al telefono	6,7	79,3	7,2	90,9
Utilità della risposta	6,8	79,3	7,2	95,5
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	75,0	6,7	83,7
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	**6,9**	**89,7**	**7,3**	**95,5**

Fattori Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Sintesi delle valutazioni

	Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,8	92,5	7,7	96,6
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	6,9	81,8	6,3	74,8
Giudizio complessivo Attenzione problematiche ambientali	**7,7**	**93,7**	**7,4**	**94,5**

Il trend dei giudizi

Fattori Organizzazione del servizio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Trend Rimini

	Urbano Rimini										Extraurbano Rimini									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	7,7	92,3	7,6	91,7	7,4	90,0	7,4	90,1	8,0	95,7	7,5	88,8	7,5	88,2	7,4	88,2	7,7	89,8	7,9	91,9
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	85,4	7,2	83,1	7,1	84,6	7,0	83,6	7,4	88,9	6,6	73,7	6,7	73,2	7,0	83,0	6,8	78,8	7,0	83,7
Puntualità del servizio	7,2	84,8	7,2	85,5	7,3	88,2	6,7	76,5	7,1	79,9	6,4	66,9	6,3	66,8	6,7	75,7	6,6	75,6	6,7	80,4
Regolarità del servizio	7,5	89,8	7,4	88,1	7,3	89,0	7,3	87,8	7,4	85,0	6,9	80,2	6,8	76,7	7,1	83,8	6,6	75,4	6,6	78,3
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	88,2	7,1	86,0	7,2	87,6	6,9	79,0	7,0	80,9	6,7	76,5	6,7	73,0	6,9	81,3	6,6	74,9	6,6	76,7
Rispetto delle fermate stabilite	8,0	95,1	7,8	93,0	7,5	93,2	7,5	90,2	7,5	88,6	7,4	87,6	7,3	85,0	7,3	87,8	6,7	75,0	6,9	79,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,2	91,1	7,1	84,3	7,1	87,8	7,1	88,5	7,5	88,6	6,7	79,0	6,6	75,9	6,9	82,2	6,4	71,7	6,7	78,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	88,3	7,1	84,2	7,1	88,7	7,0	85,8	7,1	82,7	6,6	78,4	6,6	77,1	6,9	85,3	6,3	69,1	6,3	69,7
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	88,9	7,4	89,1	7,3	90,1	7,0	86,6	6,8	81,4	7,0	81,3	6,9	80,1	7,0	85,3	6,3	69,4	6,2	67,8
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	**7,4**	**91,8**	**7,3**	**89,9**	**7,4**	**94,3**	**7,2**	**90,2**	**7,3**	**94,1**	**6,9**	**79,8**	**6,9**	**78,0**	**7,1**	**85,1**	**7,0**	**93,3**	**6,9**	**93,9**

Fattori Comfort del viaggio

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Trend Rimini

	Urbano Rimini										Extraurbano Rimini									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	76,2	6,8	78,6	6,7	79,3	6,7	76,9	7,4	89,0	6,2	66,8	6,1	64,5	6,4	72,5	7,1	83,6	7,4	87,4
Pulizia del mezzo	6,9	83,4	6,9	82,8	6,8	79,9	7,1	85,2	7,3	86,3	7,0	81,4	6,9	78,5	6,8	81,9	6,7	78,6	6,8	82,1
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,5	93,1	7,3	88,0	7,3	89,3	7,4	92,4	7,3	88,5	7,2	89,2	7,2	86,2	7,2	87,8	6,8	82,5	6,8	86,6
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,5	92,0	7,5	92,2	7,3	92,7	7,5	92,3	7,2	87,4	7,3	87,4	7,3	87,3	7,3	86,3	6,8	79,5	6,8	83,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4	85,7	7,4	85,7	7,2	89,1	7,2	86,4	7,2	84,4	7,1	82,7	7,1	80,2	7,0	80,5	6,8	77,8	6,8	80,2
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,5	91,8	7,6	91,5	7,4	92,7	7,5	90,0	7,1	86,0	7,3	89,3	7,3	86,0	7,2	85,7	6,6	75,3	6,6	75,1
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**7,4**	**91,8**	**7,4**	**91,8**	**7,4**	**93,9**	**7,2**	**93,5**	**7,3**	**95,6**	**7,3**	**88,2**	**7,2**	**86,2**	**7,3**	**88,9**	**7,1**	**94,8**	**7,1**	**94,9**

Fattori Attenzione verso il cliente

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

Trend Rimini

	Urbano Rimini										Extraurbano Rimini									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	7,5	89,4	7,5	89,6	7,4	91,5	7,5	93,7	7,9	95,9	7,1	87,9	7,1	83,6	7,1	83,7	7,5	91,2	7,7	91,7
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,5	90,1	7,5	90,9			7,3	91,1	7,2	88,9	6,9	84,1	7,0	83,6			6,9	86,5	7,0	87,9
Presenza di pensiline alle fermate	6,9	81,5	6,9	83,3	7,2	88,4	7,1	87,7	7,2	85,7	6,4	74,0	6,4	72,0	6,7	78,7	6,7	80,5	6,7	81,5
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,7	82,6	6,8	81,4	7,0	87,7	6,7	80,1	7,0	82,2	6,2	65,6	6,2	66,2	6,6	77,7	6,6	76,1	6,7	77,5
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,5	91,9	7,5	91,6	7,4	91,4	7,3	91,0	7,2	87,3	6,9	81,7	6,9	81,6	7,1	87,3	6,8	81,0	6,9	80,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	85,9	7,3	85,4	7,4	92,1	7,2	89,6	7,3	86,2	6,8	81,4	6,8	80,0	6,9	82,7	6,8	78,3	6,8	80,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,5	91,1	7,5	90,7	7,4	93,4	7,4	90,9	7,2	87,9	6,9	83,3	6,9	79,2	7,0	85,2	6,6	75,6	6,7	77,8
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,8	92,9	7,6	88,4	7,4	90,7	7,4	92,4	7,2	88,4	7,4	90,0	7,4	87,7	7,4	89,7	6,3	70,5	6,3	71,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**7,6**	**91,5**	**7,5**	**91,3**	**7,5**	**94,3**	**7,2**	**93,3**	**7,2**	**95,2**	**7,2**	**87,1**	**7,1**	**84,7**	**7,2**	**87,5**	**7,3**	**95,6**	**7,3**	**95,7**

Trend Rimini

Fattori Aspetti relazionali del personale

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

	Urbano Rimini										Extraurbano Rimini									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,6	93,0	7,5	90,3	7,4	91,8	7,2	93,3	7,1	91,1	7,3	91,6	7,3	86,9	7,4	90,2	6,4	70,5	6,5	74,3
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,6	92,7	7,5	90,2	7,4	93,4	7,1	88,7	6,5	84,1	7,2	85,9	7,2	83,1	7,3	88,1	6,1	67,0	6,0	62,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale dell'Azienda	**7,6**	**92,8**	**7,5**	**90,5**	**7,4**	**94,3**	**7,3**	**94,4**	**7,1**	**94,1**	**7,1**	**87,4**	**7,1**	**83,8**	**7,4**	**92,3**	**7,1**	**94,5**	**7,1**	**95,2**

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

	Urbano Rimini										Extraurbano Rimini									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	7,1	85,4	6,8	75,0			6,5	75,9	6,5	75,9	5,5	59,5	5,8	61,3			7,8	95,0	7,8	95,4
Cortesia del personale al telefono	7,1	89,1	7,3	86,4			6,8	83,3	6,7	79,3	6,2	75,0	6,1	66,7			7,3	90,2	7,2	90,9
Utilità della risposta	6,6	80,4	6,9	83,3			6,6	79,6	6,8	79,3	5,6	60,0	5,3	54,8			7,4	95,1	7,2	95,5
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	74,4	6,3	79,5			6,8	81,1	6,5	75,0	5,6	67,6	6,0	66,7			6,9	85,0	6,7	83,7
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	**6,9**	**85,1**	**6,7**	**81,4**	**7,1**	**92,7**	**6,8**	**88,9**	**6,9**	**89,7**	**5,6**	**65,7**	**5,8**	**65,6**	**6,6**	**85,7**	**7,3**	**95,2**	**7,3**	**95,5**

Trend Rimini

Fattori Attenzione problematiche ambientali

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

	Urbano Rimini										Extraurbano Rimini									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	82,5	7,1	84,7	7,2	92,0	7,3	86,0	7,8	92,5	6,4	72,2	6,5	71,1	6,8	79,4	7,4	95,8	7,7	96,6
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	6,7	80,3	6,7	81,2	6,9	88,9	7,2	88,1	6,9	81,8	6,5	77,4	6,6	73,8	6,6	78,2	6,3	75,1	6,3	74,8
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**6,8**	**80,6**	**6,9**	**84,5**	**7,1**	**91,2**	**6,9**	**89,3**	**7,7**	**93,7**	**6,3**	**75,5**	**6,4**	**77,0**	**6,7**	**82,6**	**7,0**	**93,1**	**7,4**	**94,5**

Giudizio Complessivo

Voto medio e % area della soddisfazione (scala 1-10)

	Urbano Rimini										Extraurbano Rimini									
	2018		2019		2020		2021		2022		2018		2019		2020		2021		2022	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Giudizio complessivo Servizio trasporto pubblico	**7,3**	**92,9**	**7,3**	**90,6**	**7,3**	**94,1**	**7,2**	**92,2**	**7,1**	**91,6**	**7,0**	**86,0**	**7,0**	**84,9**	**7,1**	**89,2**	**7,0**	**90,9**	**6,9**	**89,5**

Il confronto tra servizi

Amr
Agenzia mobilità romagnola

Confronto tra Servizi – Profilo dell'utenza

%		*Totale Urbano FC*	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Genere	**Maschio**	*59,1*	49,1	69,8	35,6	40,4	30,9	23,8	23,2
	Femmina	*40,9*	50,9	30,2	64,4	59,6	69,1	76,2	76,8
Classe di età	**14 - 19 anni**	*20,6*	25,9	15,1	6,8	9,1	27,2	10	2,1
	20 - 29 anni	*19,5*	20,8	18,0	11,2	10,9	13,0	13,2	13,3
	30 - 39 anni	*15,9*	13,5	18,4	18,0	29,3	20,4	30,1	29,3
	40 - 49 anni	*19,6*	13,3	26,2	28,0	30,3	17,3	36,7	38,7
	50 - 59 anni	*9,8*	8,4	11,3	16,8	13,1	10,7	9,6	14,7
	60 anni e oltre	*14,6*	18,1	10,9	19,2	7,4	11,4	0,4	1,9
Nazionalità	**Italiana**	*93,4*	94,5	92,2	77,5	71,6	60,8	73,8	93,6
	Europa UE	*5,6*	3,6	7,8	9,6	18,1	10,3	10,2	4,3
	Europa NON EU	*0,0*	0,0	0,0	6,4	3,4	7,0	12,7	0,0
	Altre nazionalità	*1,0*	1,9	0,0	6,5	6,9	21,9	3,3	2,1

Confronto tra Servizi – Profilo dell'utenza

%		*Totale Urbano FC*	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Condizione professionale	Imprenditore/dirigente	3,2	0,8	5,8	5,2	0,2	0,0	1,6	7,2
	Libero professionista	4,6	2,1	7,3	10,7	5,5	1,5	1,5	5,3
	Impiegato	9,6	6,5	12,9	4,4	20,2	13,3	9,8	12,5
	Artigiano/commerciante/esercente	3,9	3,2	4,7	6,0	7,4	1,1	4,2	2,9
	Operaio	7,7	6,7	8,7	8,0	20,0	21,1	14,0	6,4
	Insegnante	4,1	2,3	6,0	6,3	4,8	3,2	10,0	12,5
	Rappresentante	4,1	1,5	6,9	8,8	1,1	0,6	8,9	8,0
	Studente	32,5	37,5	27,3	12,7	14,9	29,1	26,0	13,1
	Casalinga	7,4	8,4	6,2	5,6	9,5	8,4	3,6	1,9
	Pensionato	10,7	15,8	5,3	11,7	6,5	9,1	0,0	1,1
	Disoccupato	5,9	8,8	2,9	4,8	2,9	6,9	1,3	4,0
	Altro	6,2	6,3	6,0	15,9	6,9	5,5	19,1	25,1
Titolo di studio	Licenza elementare	4,2	7,2	1,1	1,7	2,5	0,6	0,0	0,0
	Licenza media inferiore	26,6	35,8	16,9	12,9	33,5	43,8	2,0	4,0
	Diploma Media superiore	46,4	42,5	50,4	44,7	45,7	49,5	81,8	68,8
	Diploma universitario/Laurea	21,8	13,3	30,9	38,4	18,1	5,9	12,5	22,9
	Altro	1,0	1,3	0,7	2,3	0,2	0,2	3,6	4,3

Confronto tra Servizi – Gli 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)	*41,8*	55,4	27,6	32,0	22,1	16,6	66,5	51,5
	3-4 giorni/sett	*32,3*	28,4	36,4	24,8	53,1	43,8	17,5	36,5
	1-2 giorni/ sett	*16,8*	11,2	22,7	21,5	18,9	25,3	11,3	10,1
	più raramente	*8,5*	5,1	12,2	17,3	5,9	13,9	4,5	1,3
	È la prima volta	*0,5*	0,0	1,1	4,4	0,0	0,4	0,2	0,5
Titolo di viaggio utilizzato	Biglietto semplice una zona	*10,8*	13,1	8,4	4,8	4,2	17,1	0,7	2,9
	Biglietto semplice due o più zone	*6,5*	2,3	10,9	19,2	0,8	5,5	3,6	4,8
	Biglietto Giornaliero	*7,6*	2,3	13,1	13,2	22,5	14,1	20,7	29,3
	TOTALE BIGLIETTO	***24,9***	**17,7**	**32,4**	**37,2**	**27,6**	**36,8**	**25,1**	**37,1**
	Abbonam. Settimanale	*5,4*	1,9	9,1	12,8	9,1	3,6	25,6	18,7
	Abbonam. Mensile	*29,4*	40,8	17,3	12,3	50,7	33,3	42,2	30,7
	Abbonam. Annuale	*28,3*	31,6	24,9	15,7	12,4	25,5	5,6	10,4
	TOTALE ABBONAMENTO	***63,1***	**74,3**	**51,3**	**40,8**	**72,2**	**62,5**	**73,5**	**59,7**
	Romagna Smart Pass	*8,3*	3,6	13,3	18,0	0,0	0,8	1,1	0,8
	Altro	*3,7*	4,4	2,9	4,0	0,2	0,0	0,4	2,4
Motivo principale dello spostamento	Ritorno a casa	*20,1*	22,5	17,6	23,1	41,1	28,0	0,9	1,1
	Recarmi al luogo di lavoro	*11,0*	9,5	12,7	7,5	21,1	9,3	6,0	14,1
	Per affari di lavoro	*7,0*	4,6	9,6	8,9	7,4	4,4	18,5	22,4
	Studio scuola/università	*14,6*	16,6	12,4	12,8	6,5	27,0	35,3	12,0
	Acquisti	*8,9*	7,4	10,4	8,1	6,3	15,0	9,5	10,7
	Servizi (socio-sanitari-assistenz.)	*11,5*	12,4	10,4	9,5	6,5	7,2	10,9	10,4
	Visita ad amici/parenti	*5,8*	4,2	7,6	7,6	4,6	7,4	6,0	6,9
	Svago/tempo libero/turismo	*14,6*	15,4	13,8	10,0	3,4	1,5	3,3	0,8
	Altri motivi	*6,5*	7,4	5,6	12,5	3,2	0,0	9,6	21,6

Confronto tra Servizi – Gli Spostamenti

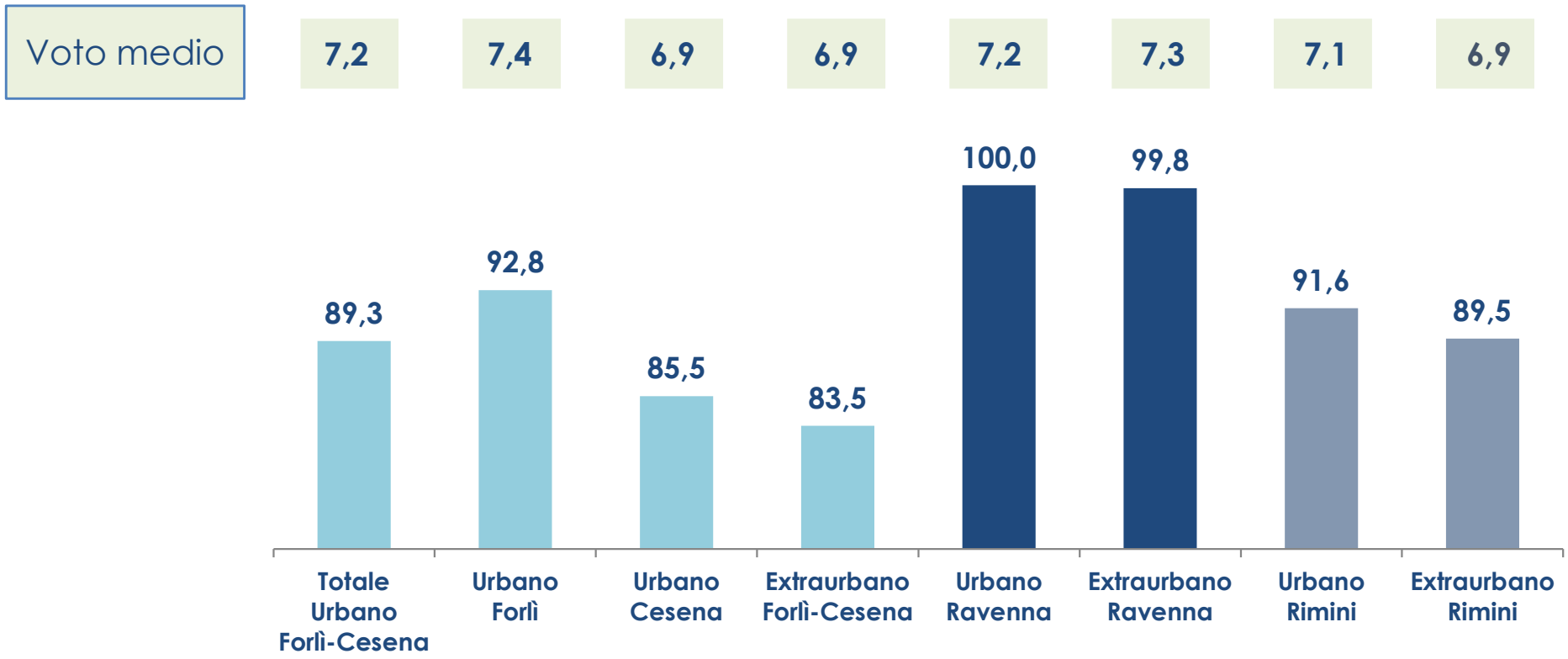
%		*Totale Urbano FC*	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Fasce orarie di utilizzo servizio in giornata feriale	Prima delle 7.00	*13,4*	16,2	10,4	36,5	3,2	0,2	1,6	5,1
	7.00 - 9.00	*59,8*	61,3	58,2	62,4	48,6	39,4	40,7	47,2
	9.01 - 12.30	*75,6*	73,1	78,2	60,3	36,0	28,4	60,7	49,1
	12.31 - 14.30	*62,6*	40,4	86,0	63,9	32,2	36,8	61,1	30,4
	14.31 - 17.00	*73,8*	68,8	79,1	54,9	31,6	20,4	57,6	52,8
	17.01 - 19.00	*53,3*	52,8	53,8	32,4	27,2	21,0	48,5	42,1
	Dopo le 19	*11,1*	9,9	12,4	12,1	5,9	0,8	21,6	9,9
	Non prende l'autobus	*0,0*	0,0	0,0	0,0	0,4	0,6	0,5	2,1
Fasce orarie di utilizzo servizio sabato	Prima delle 7.00	*6,8*	9,1	4,4	7,3	0,8	0,6	2,4	4,0
	7.00 - 9.00	*41,7*	51,2	31,8	15,9	17,5	19,8	38,0	47,2
	9.01 - 12.30	*53,8*	63,6	43,6	18,0	7,6	16,2	59,1	43,5
	12.31 - 14.30	*37,8*	31,8	44,2	19,1	12,8	21,7	52,0	38,4
	14.31 - 17.00	*50,8*	60,0	41,1	23,6	12,0	10,9	53,5	43,5
	17.01 - 19.00	*39,2*	48,6	29,3	18,3	5,7	10,9	49,8	42,7
	Dopo le 19	*9,2*	9,7	8,7	9,2	3,2	0,0	19,3	12,0
	Non prende l'autobus	*21,3*	8,2	35,1	42,9	66,5	42,9	1,5	2,7
Fasce orarie di utilizzo servizio domenica	Prima delle 7.00	*2,1*	2,5	1,6	4,5	0,6	0,0	0,2	1,1
	7.00 - 9.00	*15,6*	19,4	11,6	7,9	0,8	2,5	16,7	12,8
	9.01 - 12.30	*28,0*	36,4	19,1	13,6	1,5	5,5	44,7	34,7
	12.31 - 14.30	*17,4*	13,5	21,6	10,4	0,8	5,9	30,7	23,7
	14.31 - 17.00	*23,8*	27,4	20,0	11,3	2,3	3,4	39,1	26,9
	17.01 - 19.00	*18,2*	23,2	12,9	7,5	0,8	3,2	34,7	28,5
	Dopo le 19	*5,2*	4,6	5,8	4,3	0,8	0,6	21,8	1,1
	Non prende l'autobus	*61,1*	56,4	66,0	61,6	94,3	81,7	51,6	36,3

Confronto tra Servizi – Servizi acquisto/pagamento digitale

%		*Totale Urbano FC*	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Conoscenza e utilizzo App smartphone / Carta di credito (EMV)	Conosco ma non utilizzo	*21,9*	26,5	17,1	11,7	82,5	39,4	13,1	26,1
	Conosco e utilizzo in questo momento	*35,9*	24,4	48,0	36,8	0,0	17,3	37,3	49,6
	Conosco ma non utilizzo in questo momento	*24,9*	24,4	25,3	35,2	9,5	25,9	41,5	18,9
	Non conoscono	*17,3*	24,6	9,6	16,3	8,0	17,3	8,2	5,3
	TOTALE CONOSCONO	***82,7***	**75,4**	**90,4**	**83,7**	**92,0**	**82,7**	**91,8**	**94,7**

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Voto medio e area della soddisfazione (% voto 6-10)



Base: totale utilizzatori (3623)

Fattori del servizio 1

Voto medio – *Scala 1-10*

	Totale urbano Forlì-Cesena	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Posizione delle fermate sul territorio	*7,5*	7,6	7,4	6,7	7,3	7,4	8,0	7,9
Orari adeguati alle sue esigenze	*7,1*	7,2	7,0	6,2	7,2	7,2	7,4	7,0
Puntualità del servizio	*7,3*	7,3	7,2	6,8	7,3	7,4	7,1	6,7
Regolarità del servizio	*7,4*	7,5	7,2	6,9	7,2	7,3	7,4	6,6
Frequenza/Disponibilità delle corse	*7,2*	7,5	6,9	6,7	7,1	7,1	7,0	6,6
Rispetto delle fermate stabilite	*7,4*	7,6	7,3	6,8	7,2	7,4	7,5	6,9
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	*7,1*	7,2	7,0	6,7	7,1	7,1	7,5	6,7
Coincidenza tra le linee Start Romagna	*7,3*	7,5	7,1	6,8	7,1	7,1	7,1	6,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	*7,3*	7,6	7,0	6,9	7,1	6,9	6,8	6,2
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	***7,1***	**7,5**	**6,8**	**7,0**	**7,2**	**7,1**	**7,3**	**6,9**
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	*6,8*	7,0	6,5	6,4	6,7	7,1	7,4	7,4
Pulizia del mezzo	*7,0*	7,0	6,9	6,5	6,8	7,3	7,3	6,8
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	*7,3*	7,6	7,1	6,9	6,8	7,3	7,3	6,8
Adeguatezza temperatura interna/climatiz,	*7,2*	7,4	7,0	6,6	6,9	7,3	7,2	6,8
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	*7,3*	7,6	7,0	6,8	6,6	7,2	7,2	6,8
Capacità di guida degli autisti	*7,2*	7,4	7,0	6,6	7,4	7,5	7,1	6,6
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	**6,9**	**7,3**	**6,5**	**6,7**	**7,0**	**7,3**	**7,3**	**7,1**

Fattori del servizio 2

Voto medio – *Scala 1-10*

	Totale urbano Forlì-Cesena	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Capillarità rete vendita biglietti e abbonamenti	7,2	7,3	7,1	6,6	7,3	7,3	7,9	7,7
Possibilità di acquisto biglietti a bordo dei mezzi con Carta di credito (EMV), App smartphone	6,5	6,9	6,1	6,5	7,2	7,2	7,2	7,0
Presenza di pensiline alle fermate	6,8	7,1	6,5	6,8	7,1	7,3	7,2	6,7
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,8	7,1	6,4	6,7	6,6	7,2	7,0	6,7
Chiarezza e completezza informaz. alle fermate	7,1	7,3	6,8	6,7	7,1	7,3	7,2	6,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	7,5	6,9	6,7	7,2	7,3	7,3	6,8
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	7,2	7,6	6,9	6,8	7,2	7,2	7,2	6,7
Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,0	7,3	6,8	6,6	7,4	6,9	7,2	6,3
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	**7,1**	**7,3**	**7,0**	**6,8**	**7,2**	**7,3**	**7,2**	**7,3**
Cortesia e rispetto vs il cliente dal personale Punti Bus	7,3	7,3	7,3	6,6	7,3	6,8	7,1	6,5
Cortesia e rispetto vs il cliente da parte degli autisti	7,0	7,3	6,7	6,4	6,7	6,6	6,5	6,0
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale	**7,2**	**7,4**	**7,1**	**6,8**	**7,2**	**7,3**	**7,1**	**7,1**
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	5,9	5,9	5,9	5,9	7,4	7,9	6,5	7,8
Cortesia del personale al telefono	6,0	5,9	6,0	6,0	7,2	7,5	6,7	7,2
Utilità della risposta	6,0	6,0	5,9	5,9	7,0	7,5	6,8	7,2
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,0	6,1	5,9	5,6	7,0	7,5	6,5	6,7
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	**5,9**	**5,9**	**6,0**	**6,0**	**7,1**	**7,4**	**6,9**	**7,3**
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,2	7,4	6,9	6,4	7,4	7,6	7,8	7,7
Rumorosità dei mezzi (percepito quando si è terra)	6,7	7,2	6,1	7,0	6,8	7,2	6,9	6,3
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	**6,9**	**7,3**	**6,7**	**6,5**	**7,2**	**7,5**	**7,7**	**7,4**

Fattori del servizio 1

% Voti 6-10 – *Scala 1-10*

	Totale urbano Forlì-Cesena	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Posizione delle fermate sul territorio	*92,1*	94,3	89,8	76,3	99,4	98,1	95,7	91,9
Orari adeguati alle sue esigenze	*83,1*	86,5	79,5	70,1	99,2	95,1	88,9	83,7
Puntualità del servizio	*86,6*	89,1	84,0	77,3	98,7	97,9	79,9	80,4
Regolarità del servizio	*89,6*	92,5	86,6	82,2	98,9	98,1	85,0	78,3
Frequenza/Disponibilità delle corse	*87,5*	91,7	83,1	77,5	97,3	90,3	80,9	76,7
Rispetto delle fermate stabilite	*88,1*	92,1	84,0	79,5	99,2	97,9	88,6	79,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	*86,5*	89,1	84,9	77,1	98,7	92,7	88,6	78,9
Coincidenza tra le linee Start Romagna	*88,5*	90,3	86,9	78,6	98,7	95,3	82,7	69,7
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	*89,7*	94,1	85,0	80,4	98,1	92,4	81,4	67,8
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	***90,3***	**95,8**	**84,4**	**94,3**	**99,2**	**99,2**	**94,1**	**93,9**
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	*76,2*	80,8	71,3	68,3	97,9	97,1	89,0	87,4
Pulizia del mezzo	*78,6*	81,7	75,3	69,9	99,4	99,2	86,3	82,1
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	*85,7*	91,0	80,1	80,4	98,9	98,7	88,5	86,6
Adeguatezza temperatura interna/climatiz,	*87,1*	91,4	82,6	73,9	98,7	99,2	87,4	83,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	*85,6*	90,8	80,1	77,9	87,7	89,9	84,4	80,2
Capacità di guida degli autisti	*85,1*	86,1	84,1	74,3	99,6	98,7	86,0	75,1
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	***84,5***	**90,5**	**78,1**	**86,0**	**99,6**	**99,6**	**95,6**	**94,9**

Fattori del servizio 2

% Voti 6-10 – *Scala 1-10*

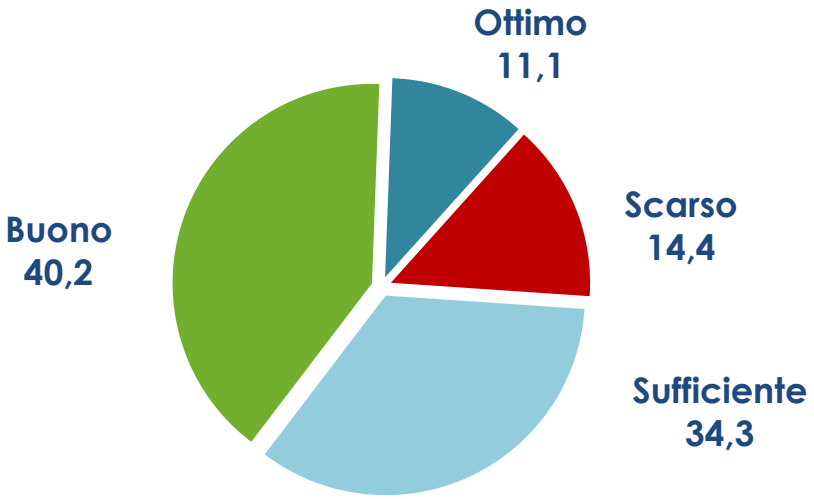
	Totale urbano Forlì-Cesena	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Capillarità rete vendita biglietti e abbonamenti	*85,8*	87,1	84,6	75,4	98,9	97,9	95,9	91,7
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	*71,9*	81,2	62,7	72,0	98,2	98,5	88,9	87,9
Presenza di pensiline alle fermate	*77,6*	83,1	71,9	75,9	98,1	97,1	85,7	81,5
Comfort e manutenzione delle pensiline	*76,6*	82,0	70,8	76,1	90,7	96,2	82,2	77,5
Chiarezza e completezza informaz. alle fermate	*85,3*	89,2	81,3	76,0	98,5	96,2	87,3	80,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	*84,7*	90,6	79,8	75,6	98,9	98,1	86,2	80,6
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	*88,4*	94,4	82,3	78,9	98,9	97,1	87,9	77,8
Attenzione verso la clientela diversamente abile	*83,5*	88,0	79,3	74,8	96,5	87,4	88,4	71,8
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	***91,2***	**92,2**	**90,2**	**89,1**	**98,9**	**99,8**	**95,2**	**95,7**
Cortesia e rispetto vs il cliente dal personale Punti Bus	*87,0*	86,5	87,5	78,4	98,3	93,1	91,1	74,3
Cortesia e rispetto vs il cliente da parte degli autisti	*82,8*	87,8	77,5	74,0	97,3	89,5	84,1	62,3
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale	***90,2***	**90,0**	**90,4**	**86,0**	**99,4**	**99,6**	**94,1**	**95,2**
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	*64,8*	63,2	67,7	64,4	89,3	94,2	75,9	95,4
Cortesia del personale al telefono	*63,2*	57,1	74,2	57,6	87,5	92,3	79,3	90,9
Utilità della risposta	*56,3*	53,6	61,3	59,3	81,5	92,2	79,3	95,5
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	*60,2*	61,4	58,1	54,2	81,5	90,2	75,0	83,7
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	***64,4***	**64,3**	**64,5**	**67,2**	**85,7**	**92,3**	**89,7**	**95,5**
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	*85,5*	89,5	81,7	70,3	99,4	99,1	92,5	96,6
Rumorosità dei mezzi (percepito quando si è terra)	*72,7*	82,0	63,7	80,7	93,4	97,3	81,8	74,8
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	***81,1***	**87,9**	**74,7**	**80,5**	**100,0**	**99,2**	**93,7**	**94,5**

I controlli a bordo

Amr
Agenzia mobilità romagnola

I controlli a bordo

Come giudica il livello dei controlli (verifiche dei titoli di viaggio) effettuato a bordo dei mezzi? (%)



	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Scarso	38,7	8,0	16,0	17,1	11,2	2,5	6,7
Sufficiente	21,1	42,9	20,3	57,7	55,0	28,4	18,4
Buono	10,9	40,9	46,3	24,6	29,1	62,5	66,7
Ottimo	29,3	8,2	17,5	0,6	4,6	6,5	8,3

Base: totale intervistati (3600)

I controlli a bordo

Ha recentemente incontrato i controllori a bordo dei bus? (%)

	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
SI	37,5	26,4	13,2	62,1	34,3	20,7	36,3
NO	62,5	73,6	86,8	37,9	65,7	79,3	63,7

Base: totale intervistati (3600)

I controlli a bordo

Come considera il controllo effettuato dal punto di vista della correttezza, capillarità e relazione? (%)

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

Area insoddisfazione = 13,2%

Area soddisfazione = 86,8%

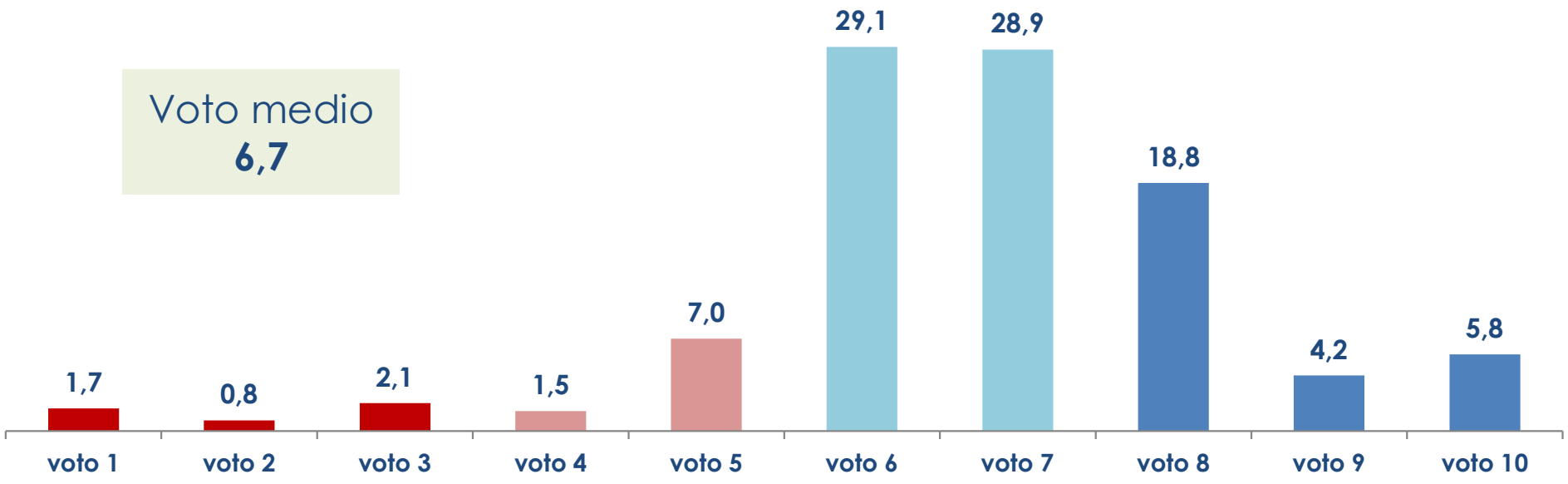
% Voti 1-3
4,6

% Voti 4-5
8,6

% Voti 6-7
58,0

% Voti 8-10
28,8

Voto medio
6,7

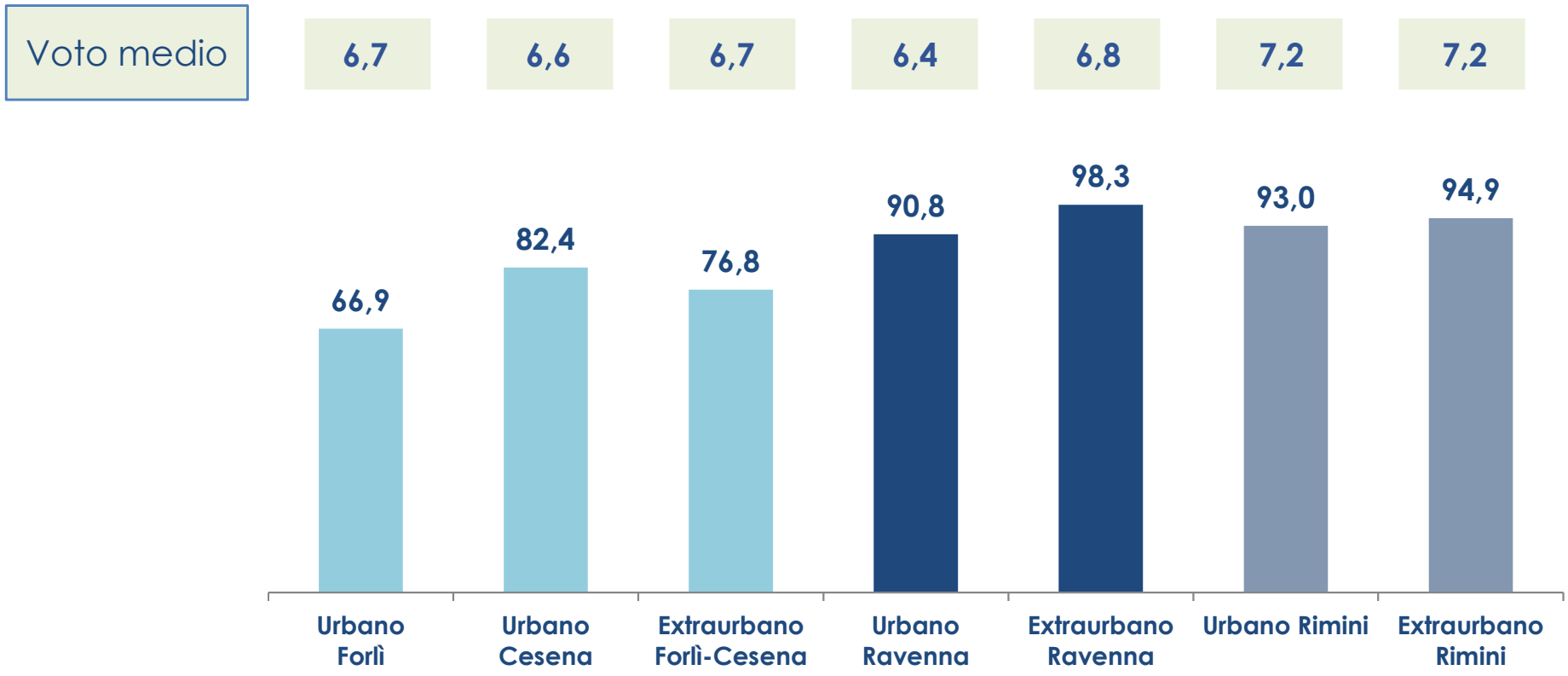


Base: intervistati che hanno incontrato controllori a bordo (1121)

I controlli a bordo

Come considera il controllo effettuato dal punto di vista della correttezza, capillarità e relazione? (%)

Voto medio e area della soddisfazione (% voto 6-10)

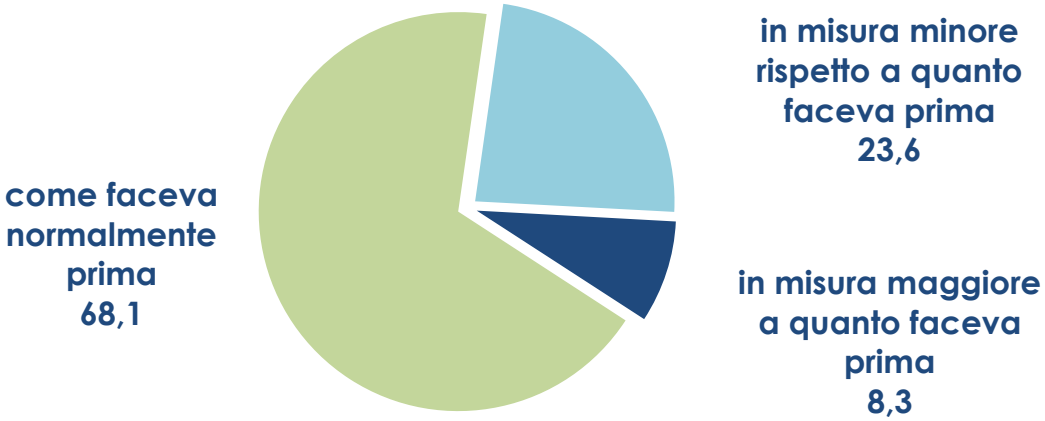


Base: intervistati che hanno incontrato controllori a bordo (1121)

L’emergenza Covid-19

Amr
Agenzia mobilità romagnola

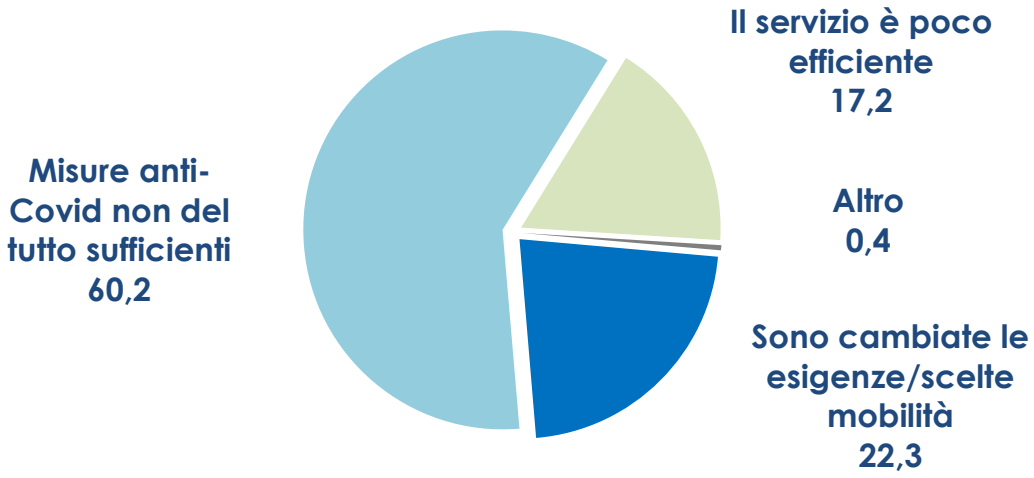
In questo periodo autunnale lei utilizza i mezzi del trasporto pubblico in quest'area … (%)



	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
come faceva normalmente nello stesso periodo prima dell'emergenza COVID 19	81,5	76,7	83,6	88,0	53,7	30,4	59,7
in misura minore rispetto a quanto faceva nello stesso periodo prima dell'emergenza COVID 19	10,5	17,3	10,4	9,7	31,8	57,8	30,4
in misura maggiore a quanto faceva nello stesso periodo prima dell'emergenza COVID 19	8,0	6,0	6,0	2,3	14,5	11,8	9,9

Base: totale intervistati (3600)

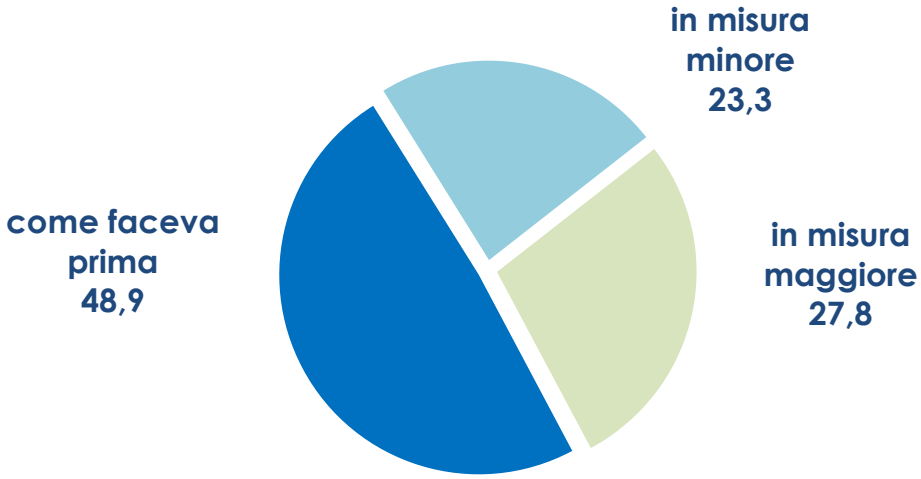
Lei mi ha detto che usa meno il trasporto pubblico rispetto al medesimo periodo degli anni precedenti l'emergenza COVID; qual è il motivo principale? (%)



	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Sono cambiate le esigenze/scelte mobilità	32,0	29,5	14,1	34,8	31,1	15,4	20,2
Misure anti-Covid non del tutto sufficienti	52,0	52,6	30,8	56,5	64,7	69,2	58,8
Il servizio è poco efficiente	14,0	17,9	52,6	8,7	4,2	15,4	21,1
Altro	2,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: intervistati che hanno ridotto l'utilizzo del trasporto pubblico (851)

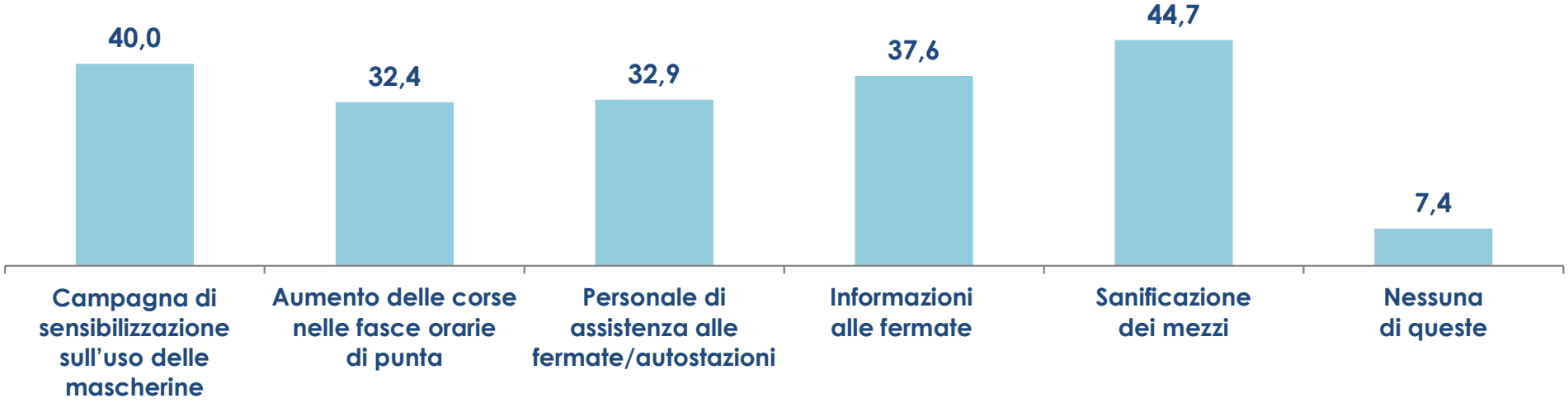
E in generale, pensando al futuro, pensa di riprendere i mezzi del trasporto pubblico … (%)



	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
come faceva normalmente prima dell'emergenza COVID 19	70,1	42,0	7,7	93,1	59,0	40,0	55,2
in misura minore rispetto a quanto faceva prima dell'emergenza COVID 19	10,1	15,1	20,3	6,3	33,7	41,1	37,1
in misura maggiore a quanto faceva prima dell'emergenza COVID 19	19,8	42,9	72,0	0,6	7,2	18,9	7,7

Base: totale intervistati (3600)

Quali dei seguenti interventi/servizi/attività posti in essere in relazione al trasporto pubblico in questa area lei conosce/ha visto/sentito? (%) – Risposta multipla



	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Campagna di sensibilizzazione sulla responsabilità individuale nell'uso delle mascherine (o altro)	61,9	24,9	32,5	46,1	55,2	38,4	18,7
Aumento delle corse nelle fasce orarie di punta	25,1	28,0	23,5	18,9	21,1	52,9	67,7
Presenza di personale di assistenza alle fermate/autostazioni	20,8	26,7	39,3	8,4	13,7	52,7	71,2
Informazioni alle fermate	46,5	45,3	32,7	10,1	14,1	52,9	72,5
Sanificazione dei mezzi	52,4	47,6	31,2	68,0	33,3	38,4	54,1
Nessuna di queste	25,7	6,0	11,3	0,6	0,2	2,2	4,8

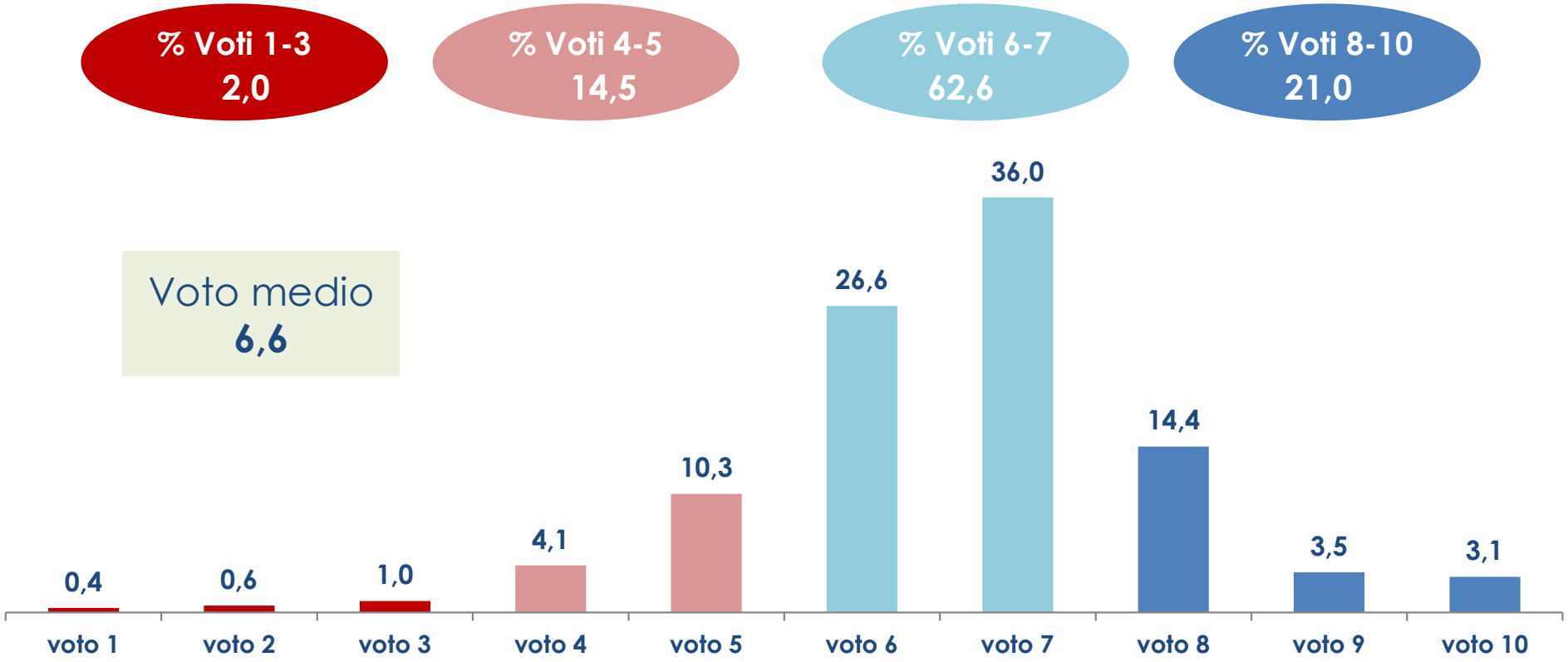
Base: totale intervistati (3600)

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

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

Area insoddisfazione = 16,5%

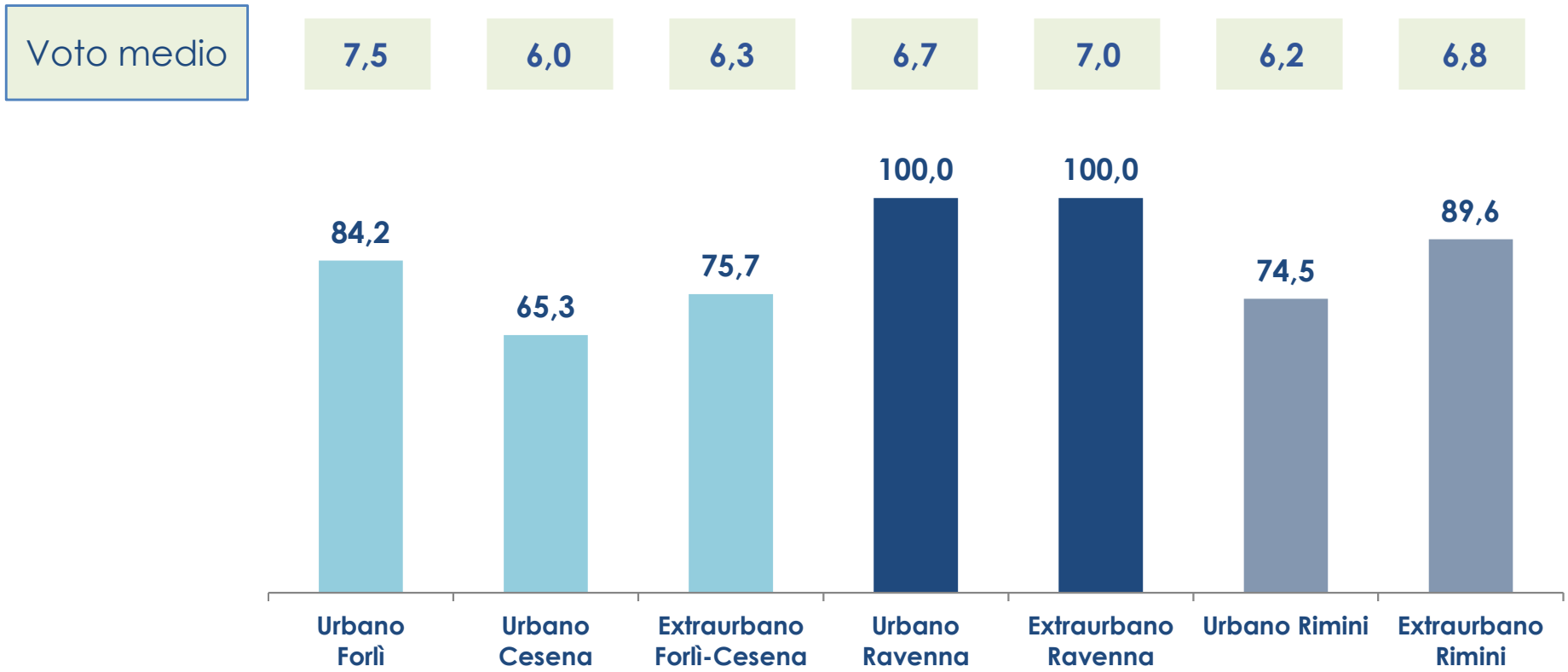
Area soddisfazione = 83,6%



Base: totale intervistati (3600)

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

Voto medio e area della soddisfazione (% voto 6-10)



Base: totale intervistati (3600)

Società del Gruppo

Sede Legale
Firenze
Via Atto Vannucci, 7
50134 Firenze
055 470374

Sedi Operative
Roma
Via dei Galla e Sidama, 23
00199 Roma
06 89924900

Firenze
Via Gianni 4r, 39
50134 Firenze
055 470374

Milano
Viale Brianza, 24
20127 Milano
06 89924900

ASSIRM Accredited Company 2023
Ricerca. Conoscenza. Futuro.
European Certification Institute
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001:2015 CERTIFIED
CERTIFICATE N.CSAS1243Q1501
MEMBER MSPA®
MYSTERY SHOPPING PROFESSIONALS ASSOCIATION