



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

Autunno 2021

Presentazione realizzato CSA Research per



22 marzo 2022

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.

Nella presentazione sono illustrati i risultati della **campagna autunnale, realizzata nei mesi di novembre e dicembre 2021**.

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 di uso del TPL

Attraverso lo studio vengono raccolte anche altre informazioni che consentono di risalire al **profilo socio-demografico** dell'utenza di ciascun servizio e alle sue **abitudini di utilizzo** del trasporto pubblico. 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 face con **tecnica CAPI** (*Computer Assisted Personal Interview*) presso un campione di viaggiatori al momento dell'uso del servizio. La somministrazione è avvenuta mediante supporto **tablet**.

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

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 **3.623 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	450	475	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	759		525	389	1673

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



I Risultati dell'indagine



Profilo dell'utenza

Il profilo dell'utenza - Sintesi



Netta **prevalenza femminile** su tutti i servizi, con percentuale più elevata nel servizio Extraurbano di Rimini (75,3%)



Presenza di viaggiatori di **tutte le classi di età**, *giovani, adulti e over 60*, con buona distribuzione complessiva e particolarità nei diversi servizi:

- i più giovani, fino a 19 anni, registrano percentuali più alte nei servizi Urbani di Forlì e Rimini e in quelli Extraurbani id Forlì-Cesena e Ravenna; i 20-29enni sono più presenti della media nei servizi urbani di Forlì e Cesena;
- gli adulti nelle fasce centrali (30-49 anni) sono presenti in tutti i servizi, con percentuali più alte negli urbani di Cesena e Ravenna e nell'Extraurbano di Rimini;
- la percentuale più alta di over 60 si registra nell'urbano di Forlì (19,2%)



Prevalgono gli utenti di **nazionalità italiana** in tutti i servizi , con le percentuali più alte nell'Urbano di Ravenna (78,3%) e in quello di Rimini (78,4%).

La percentuale più alta di non italiani si registra nel servizio Extraurbano di Rimini (35,7%).

Il profilo dell'utenza - Sintesi



Il dato relativo alla condizione professionale risulta come sempre coerente quello legato all'età degli utenti.

Si osserva una maggioranza assoluta di occupati nei servizi Urbani di Cesena e Ravenna e nell'Extraurbano di Rimini mentre gli studenti fanno registrare le percentuali più alte nei servizi Urbani di Forlì e Rimini (48% in quest'ultimo) e in quelli Extraurbani di Forlì-Cesena e Ravenna.

La percentuale più alta di pensionati si osserva nell'ambito del servizio urbano di Forlì.



Il titolo di studio in generale più diffuso, in modo trasversale, è quello della **scuola media superiore** (con maggioranza assoluta nell'urbano di Cesena e nell'Extraurbano di Rimini).

Per quanto riguarda gli altri titoli si osserva che:

- i laureati sono più presenti della media nel servizio urbano di Cesena e nell'Extraurbano di Forlì-Cesena (che registrano una presenza superiore alla media anche di liberi professionisti e imprenditori)
- la licenza media inferiore registra le percentuali più alte nei servizi in cui sono più presenti gli studenti, soprattutto Extraurbano di Ravenna e Urbano di Rimini; il titolo è ampiamente presente anche tra gli utenti del servizio urbano di Forlì, in cui oltre agli studenti sono presenti in misura rilevante anche i pensionati.

Profilo dell'utenza

I servizi

		%							
		Totale Urbano FC	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Genere	Maschio	44,4	43,6	45,3	43,6	38,5	39,8	45,6	24,7
	Femmina	55,6	56,4	54,7	56,4	61,5	60,2	54,4	75,3
Classe di età	14 - 19 anni	23,2	29,3	16,9	25,0	12,0	33,9	46,0	10,3
	20 - 29 anni	20,5	21,9	19,1	14,8	11,4	12,6	9,8	14,4
	30 - 39 anni	14,9	12,4	17,6	18,7	22,3	17,1	12,4	28,0
	40 - 49 anni	15,9	8,6	23,6	18,7	28,0	20,0	13,3	26,7
	50 - 59 anni	9,6	8,6	10,7	11,2	15,4	9,9	8,4	16,5
	60 anni e oltre	15,8	19,2	12,2	11,6	10,9	6,5	10,2	4,1
Nazionalità	Italiana	74,3	73,7	74,9	72,1	78,3	72,4	78,4	64,3
	Europa UE	8,2	6,9	9,6	11,7	10,3	9,3	7,6	11,3
	Europa NON EU	7,9	7,4	8,4	7,2	4,0	5,0	5,6	14,4
	Altre nazionalità	9,6	12,0	7,1	9,0	7,4	13,3	8,4	10,0

Età media (anni)

36

37

36

41

33

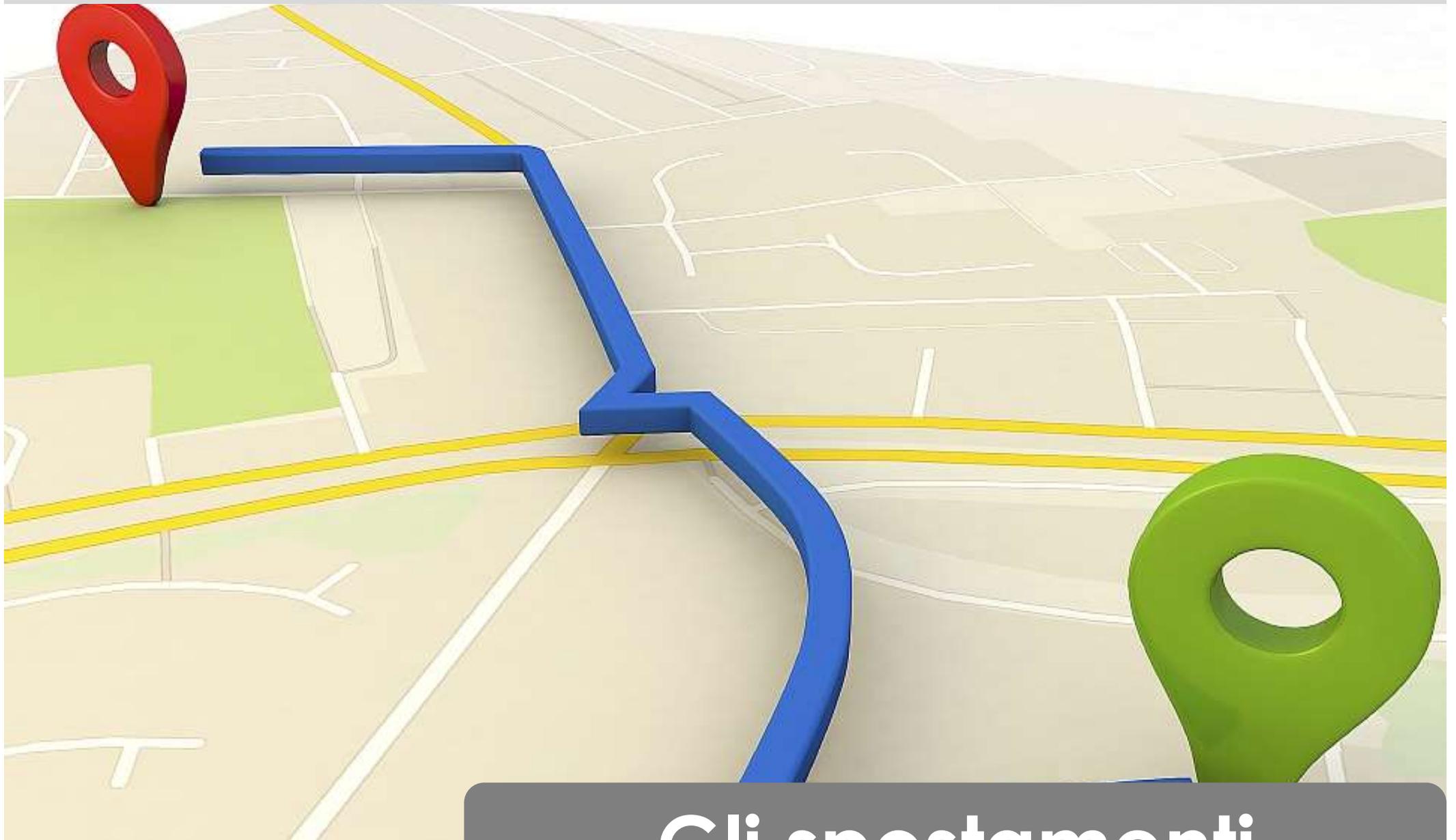
31

38

Profilo dell'utenza

I servizi

	%								
		Totale Urbano FC	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Condizione professionale	Imprenditore/dirigente	2,8	0,2	5,6	6,5	0,4	0,2	0,7	1,5
	Libero professionista	4,1	1,7	6,7	7,8	6,7	1,9	6,0	3,9
	Impiegato	10,5	6,5	14,7	6,7	12,6	9,7	10,9	14,7
	Artigiano/commerciante/esercente	3,9	3,2	4,7	3,6	9,5	3,8	5,3	4,4
	Operaio	8,2	7,2	9,3	8,3	13,5	17,1	6,4	12,1
	Insegnante	3,6	1,5	5,8	5,1	6,5	5,3	2,0	5,9
	Rappresentante	3,7	0,6	6,9	4,2	1,1	0,4	1,5	9,0
	Studente	33,3	36,8	29,6	33,5	12,8	34,3	48,5	22,2
	Casalinga	7,9	8,8	6,9	4,9	10,7	7,8	5,6	4,6
	Pensionato	11,2	16,0	6,2	6,6	6,7	4,4	6,4	3,1
	Disoccupato	6,1	9,3	2,7	3,2	3,6	7,0	2,2	3,3
	Altro	4,8	8,2	1,1	9,7	15,8	8,0	4,5	15,3
Totale occupati		36,8	20,9	53,7	42,2	50,3	38,4	32,8	51,5
Titolo di studio	Licenza elementare	4,8	8,2	1,1	1,8	3,6	1,1	2,4	0,8
	Licenza media inferiore	29,9	39,6	19,8	26,7	28,0	44,8	53,1	21,7
	Diploma Media superiore	45,6	40,8	50,7	37,0	44,6	42,9	32,7	56,2
	Diploma universitario/Laurea	18,7	9,9	28,0	32,4	23,6	11,0	9,8	14,1
	Altro	1,0	1,5	0,4	2,0	0,2	0,2	2,0	7,2



Gli spostamenti

Gli spostamenti - Sintesi



Tutti i servizi registrano un buon livello di utilizzo settimanale ma in prevalenza *non assiduo*; l'uso giornaliero (**5 – 7 giorni a settimana**), risulta maggioritario nei servizi Urbani di Forlì e Rimini mentre negli altri servizi prevale l'utilizzo in più giornate durante la settimana, fino ad un massimo di 3-4.



Tra i passeggeri prevale l'**utilizzo dell'abbonamento**, con le percentuali più alte nei servizi Urbano di Forlì (78,5%) e Urbano di Rimini (75,8%). L'uso dei biglietti raggiunge (o supera di poco) il 35% nei servizi Urbano di Cesena, Urbano di Ravenna ed Extraurbano di Rimini.



Gli spostamenti intercettati sono legati a diversi tipi di motivazione:

- il lavoro viene citato soprattutto nei servizi urbani di Cesena e Ravenna
- Gli spostamenti per studio registrano la percentuale più alta nel servizio Urbano di Rimini e risultano ampiamente presenti anche nell'Urbano di Forlì e nei servizi Extraurbani di Forlì-Cesena e Ravenna.
- le motivazioni di uso cosiddette non sistematiche (per acquisti, servizi, svago) sono presenti in tutti i servizi con citazioni più alte nell'Urbano di Forlì e di Cesena e nell'Extraurbano di Rimini.

Gli Spostamenti

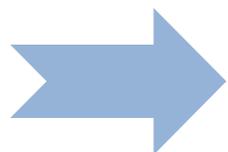
I servizi

		%	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)	43,2	58,1	27,6	58,5	27,4	44,8	52,0	39,6	
	3-4 giorni/sett	31,6	29,1	34,2	20,2	39,6	29,9	24,2	47,0	
	1-2 giorni/ sett	16,8	9,7	24,2	9,6	24,0	17,3	14,9	10,8	
	più raramente	7,7	3,2	12,4	8,7	9,1	8,0	8,5	2,1	
	è la prima volta	0,8	0,0	1,6	3,0	0,0	0,0	0,4	0,5	
Titolo di viaggio utilizzato	Biglietto semplice una zona	12,1	14,3	9,8	2,0	7,4	12,0	11,3	2,8	
	Biglietto semplice due o più zone	5,6	0,6	10,9	10,5	1,5	0,6	4,0	4,9	
	Biglietto Giornaliero	7,6	1,3	14,2	5,3	26,5	13,5	6,4	29,8	
	TOTALE BIGLIETTO	25,3	16,2	34,9	17,8	35,4	26,1	21,6	37,5	
	Abbonam. Settimanale	4,9	0,8	9,1	7,5	10,7	2,5	12,2	21,1	
	Abbonam. Mensile	32,1	44,8	18,7	18,8	36,4	44,0	15,3	23,9	
	Abbonam. Annuale	29,1	32,8	25,1	39,9	17,3	23,8	48,4	14,1	
	Romagna Smart Pass	5,9	0,6	11,6	11,2	0,0	1,0	0,0	1,0	
	TOTALE ABBONAMENTO	66,1	78,5	52,9	66,3	64,4	70,3	75,8	59,1	
Altro	2,7	4,6	0,7	4,7	0,2	2,7	2,5	2,3		
Motivo principale dello spostamento	Ritorno a casa	21,7	24,4	18,9	36,5	26,5	39,0	20,2	12,1	
	Recarmi al luogo di lavoro	11,4	9,5	13,3	10,1	21,5	12,4	13,1	9,3	
	Per affari di lavoro	6,4	2,9	10,0	5,3	10,1	6,3	6,2	15,7	
	Studio scuola/università	15,8	18,1	13,3	16,9	6,1	16,4	34,0	11,1	
	Acquisti	9,6	7,6	11,8	7,5	9,3	9,5	8,2	13,4	
	Servizi (socio-sanitari-assistenz.)	11,6	12,8	10,2	5,5	9,5	7,8	7,3	15,7	
	Visita ad amici/parenti	4,9	3,8	6,0	4,7	7,4	5,5	2,9	8,0	
	Svago/tempo libero/turismo	13,3	15,2	11,3	6,1	4,2	1,0	5,1	4,1	
	Altri motivi	5,4	5,7	5,1	7,4	5,5	2,1	3,1	10,8	

		%								
			Totale Urbano FC	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Utilizzo di WHATSAPP START ROMAGNA	Sì		51,6	77,5	24,2	70,9	54,7	49,5	23,6	22,4
	No		48,4	22,5	75,8	29,1	45,3	50,5	76,4	77,6
Motivo di non utilizzo WHATSAPP START ROMAGNA	Non conosco questa possibilità		27,0	20,6	29,0	24,0	24,7	20,4	42,4	55,0
	Non dispongo di smartphone		10,7	15,9	9,1	10,9	4,2	0,8	3,1	7,0
	Utilizzo normalmente/ preferisco altri canali		44,0	54,2	40,8	44,8	9,8	26,4	10,0	20,9
	Non è servito/non ne ho avuto bisogno		18,1	8,4	21,1	20,4	61,4	52,5	44,5	17,2
	Altro		0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

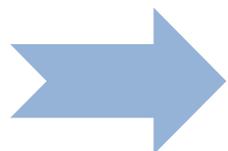
Profilo e abitudini di uso: da 2019 al 2021

Il confronto nel triennio è condizionato dalla situazione peculiare del 2020, che ha visto una *diversa tecnica di rilevazione* e una *situazione di mobilità oggettivamente differente*.



2020 rispetto al 2019: il campione dell'utenza autunnale evidenzia:

- maggiore equilibrio di genere a fronte di una tradizionale più netta presenza femminile
- netto calo delle fasce più giovani (con età media superiore su tutti i servizi) e degli studenti
- maggior peso della componente di occupati e dei pensionati
- quasi totalità di utenti di nazionalità italiana
- frequenza di uso molto contenuta (in buona parte inferiore a una volta settimana) a fronte dell'uso assiduo registrato in tutte le edizioni precedenti
- prevalenza di utilizzo del biglietto
- utilizzo in genere non sistematico, legato a commissioni, visite acquisti, svago, a fronte del tradizionale uso prevalentemente sistematico per lavoro/studio



La **situazione 2021** evidenzia nel campione:

- ritorno alla più netta presenza femminile tradizionale
- ripresa nella presenza delle fasce più giovani ma ancora al di sotto del dato 2019, seppure con attenuazione della percentuale di over 60 e pensionati osservata nel 2020
- presenza di utenti di nazionalità non italiana più vicina al dato 2019
- presenza di utenti che utilizzano il servizio con frequenza giornaliera 5-7 giorni
- utilizzo maggioritario dell'abbonamento
- ripresa dell'uso sistematico seppure con mantenimento diffuso dell'utilizzo per motivazioni non sistematiche; l'utilizzo per studio non raggiunge il dato 2019.



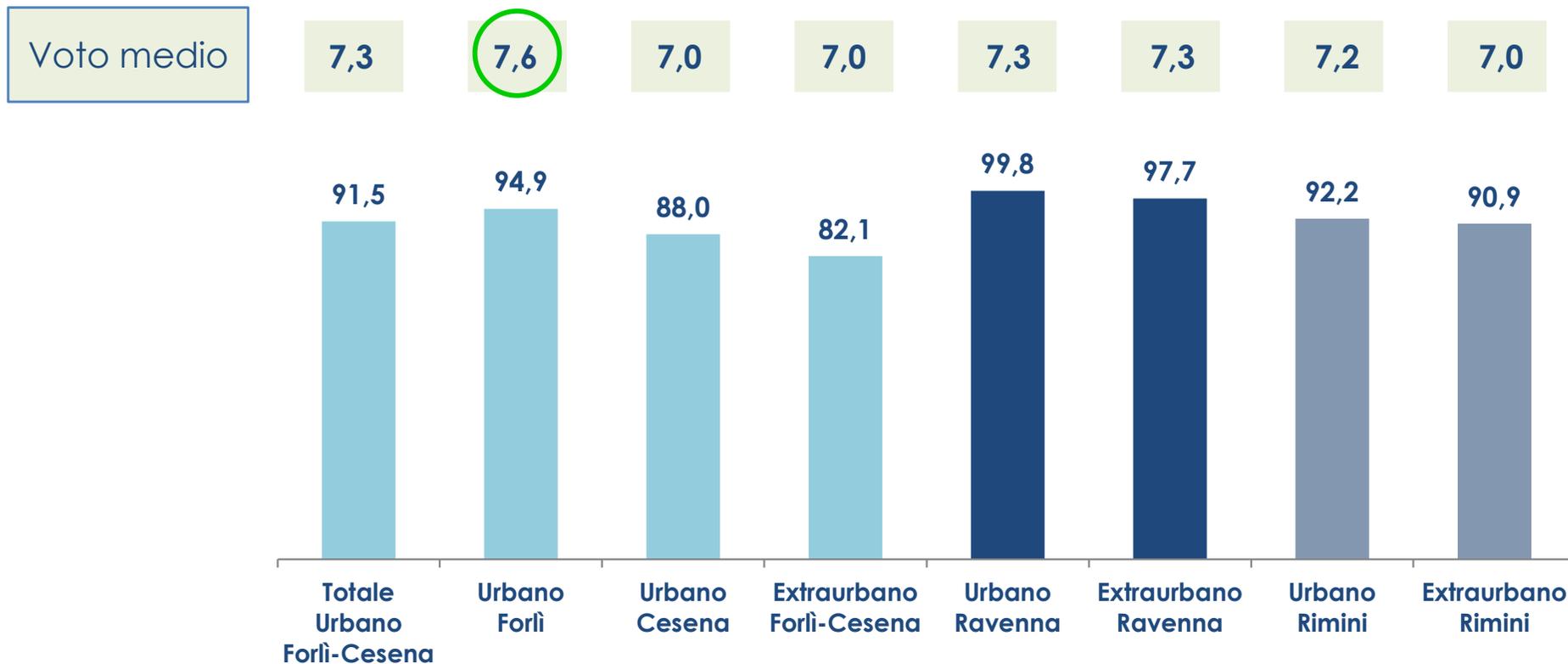
Le valutazioni

Giudizio complessivo

Le Valutazioni - Sintesi

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10



Base: totale utilizzatori (3623)



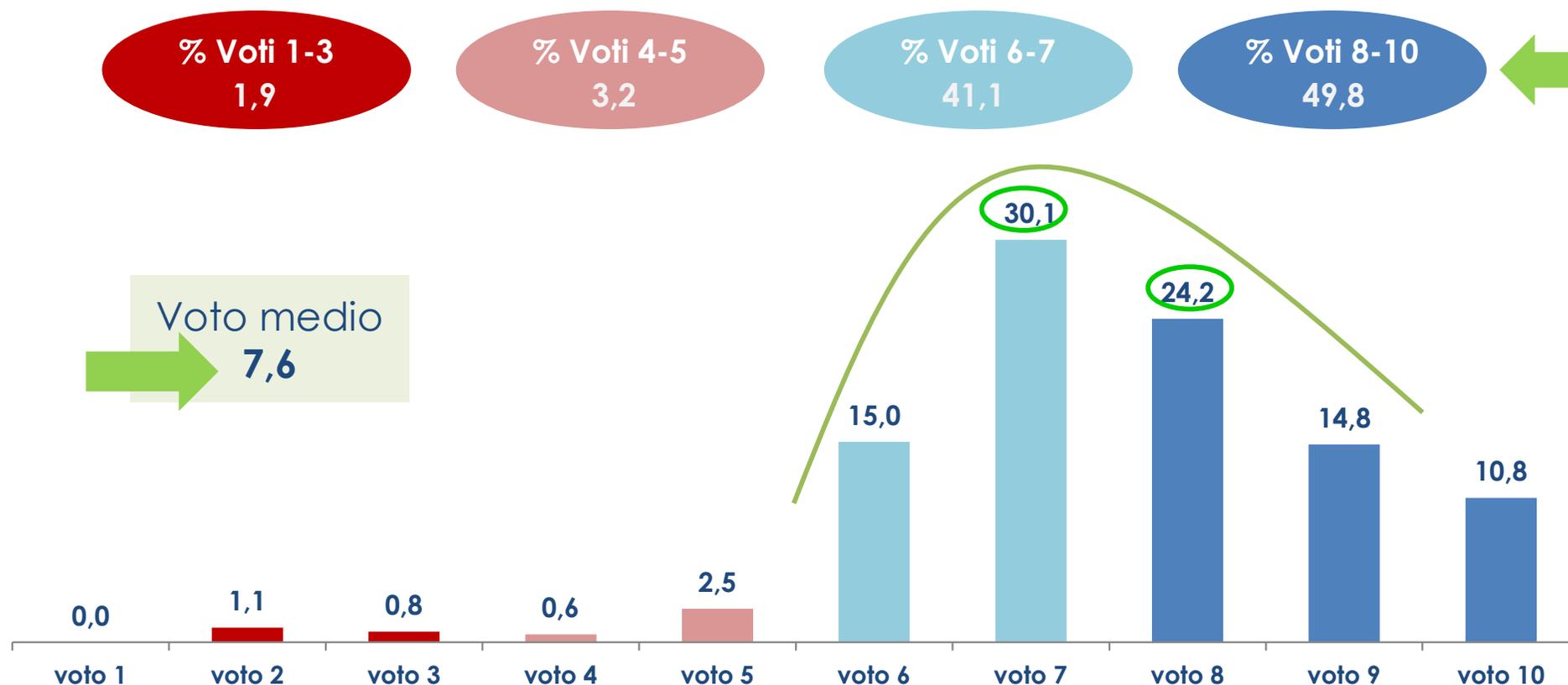
Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 5,1%

Area soddisfazione = 94,9%



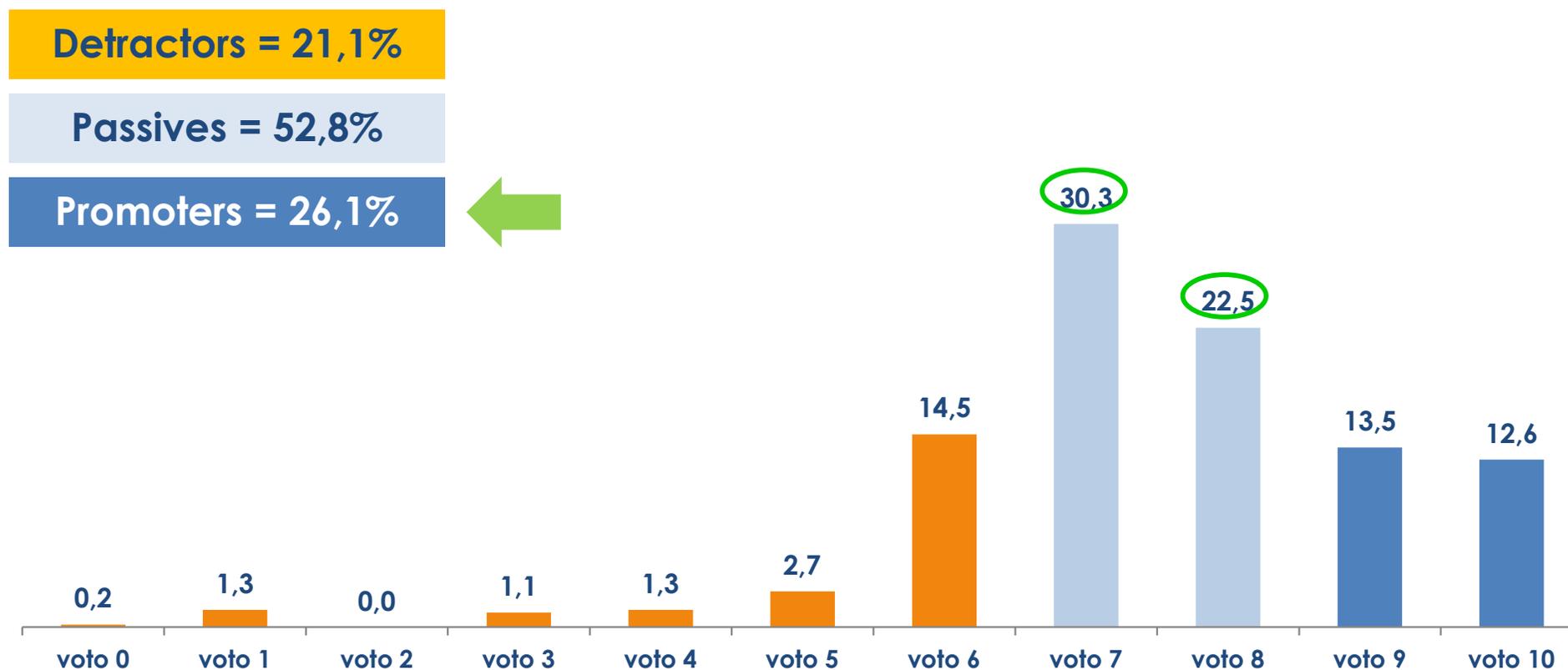
Base: totale intervistati (475)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



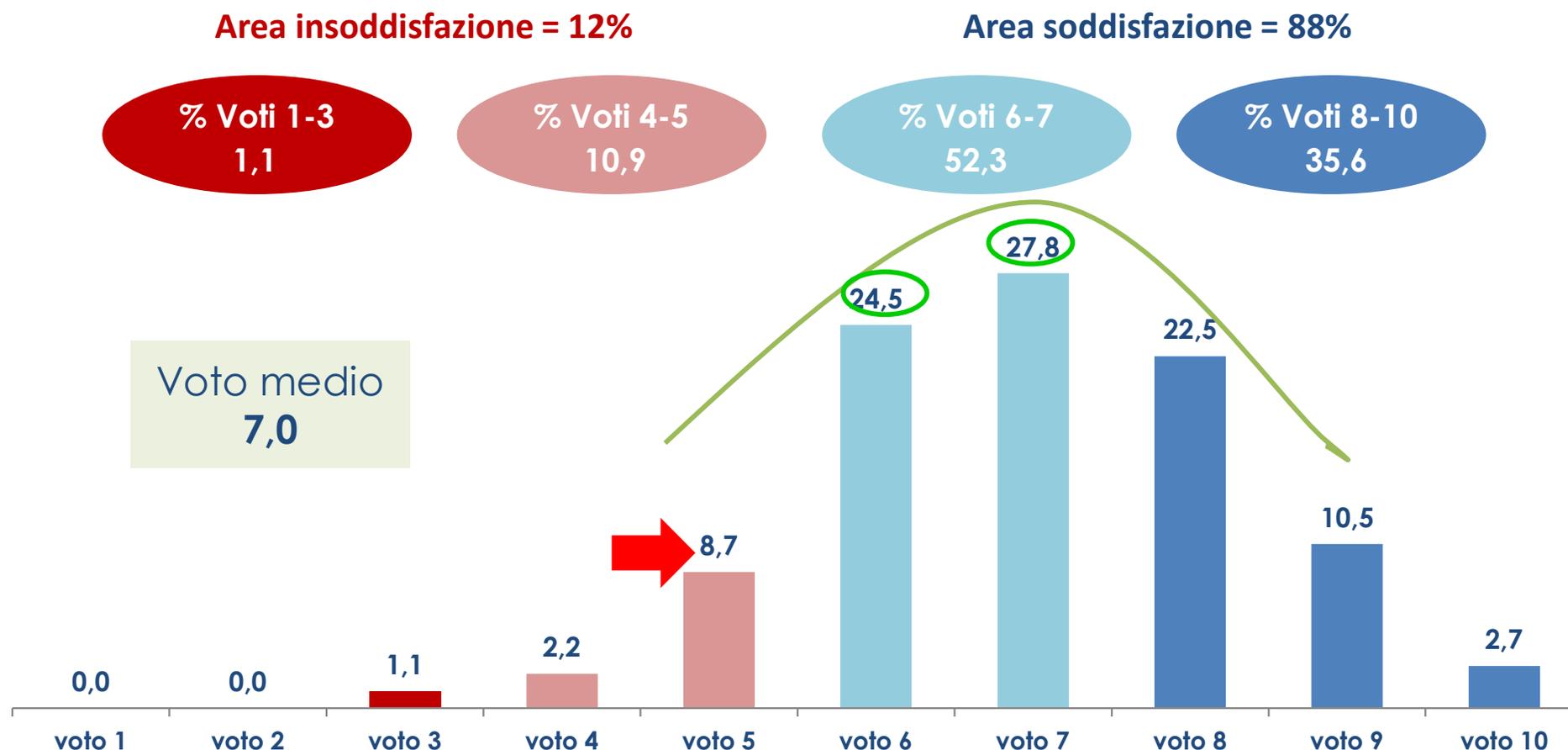
Base: totale intervistati (475)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

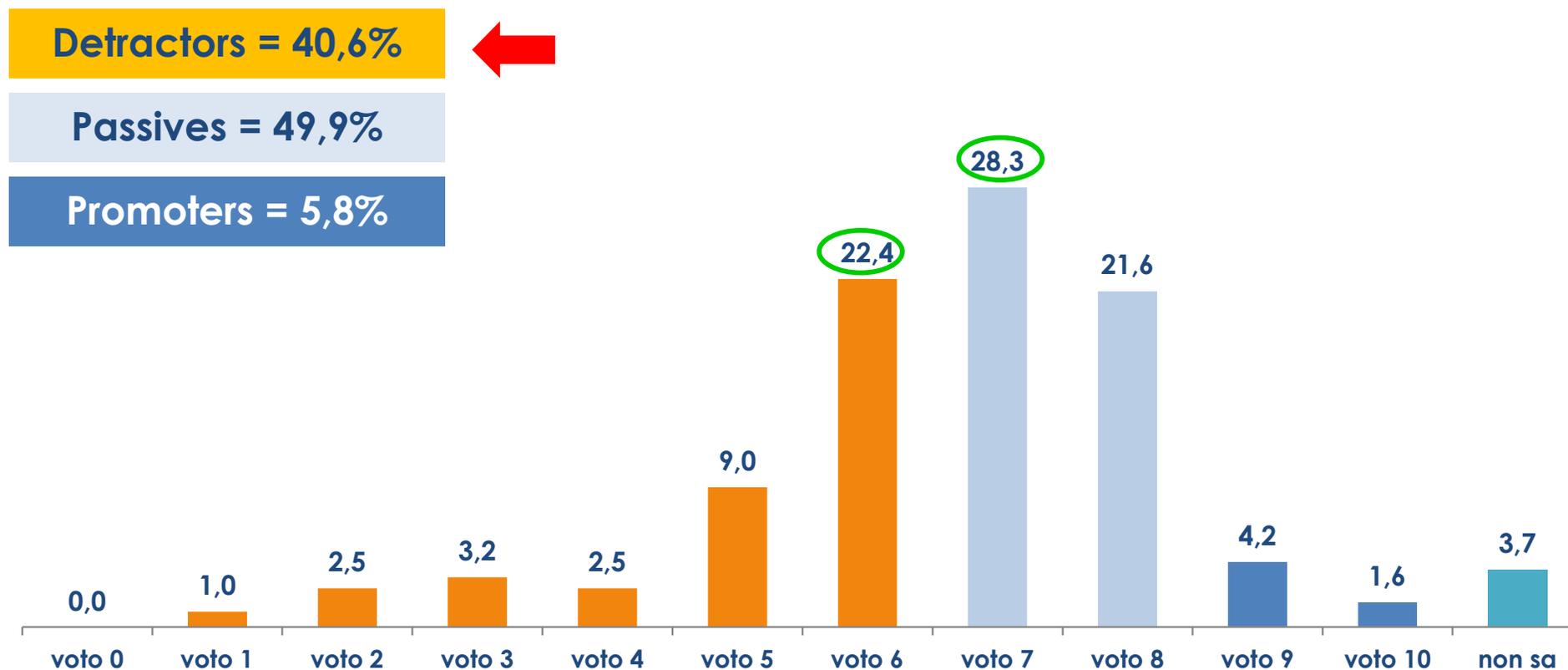


Base: totale intervistati (450)



Net Promoters Score

Tutto sommato consiglierrebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)
Voto su scala 1-10



Base: totale intervistati (450)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 17,8%

Area soddisfazione = 82,1%



Base: totale intervistati (759)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



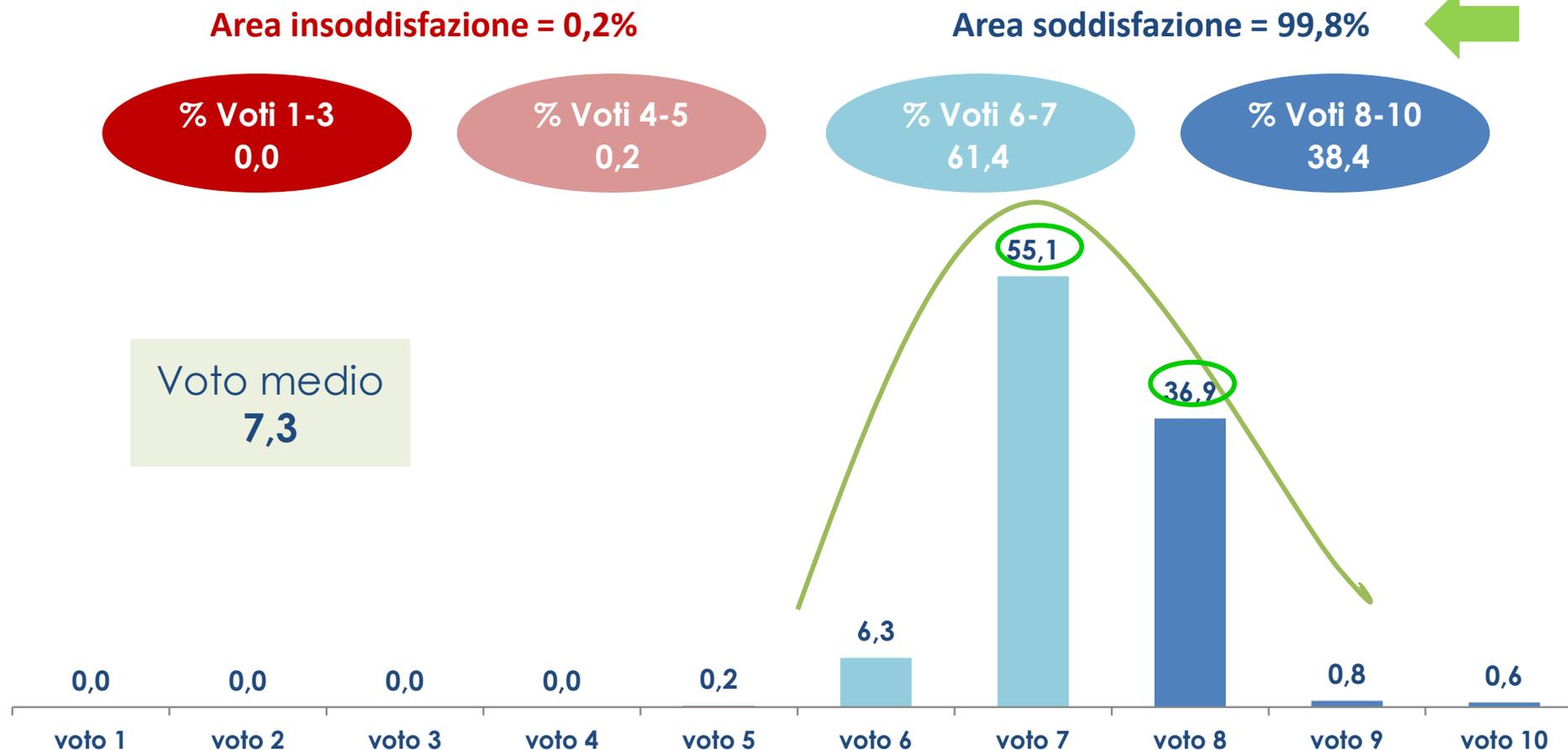
Base: totale intervistati (759)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo



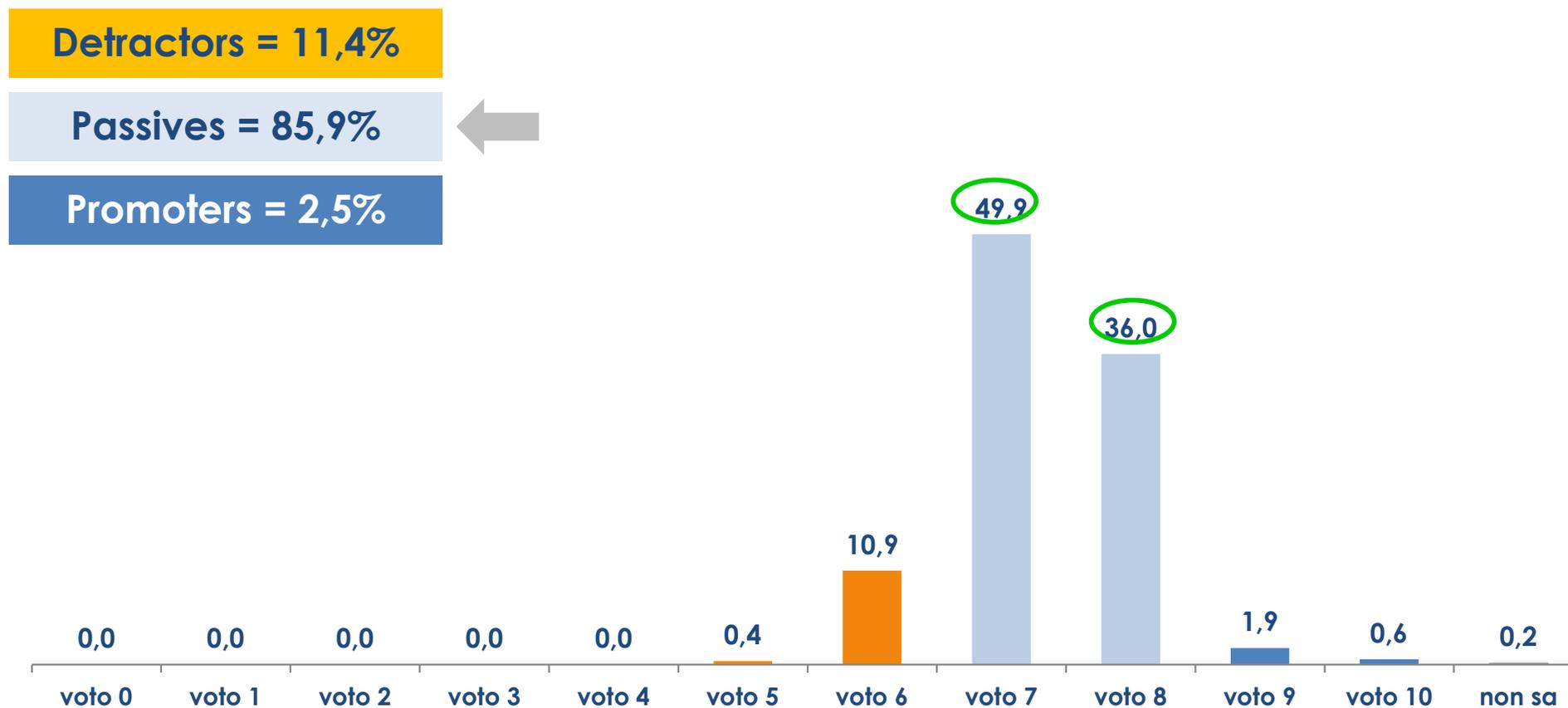
Base: totale intervistati (475)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



Base: totale intervistati (475)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 2,3%

Area soddisfazione = 97,7%

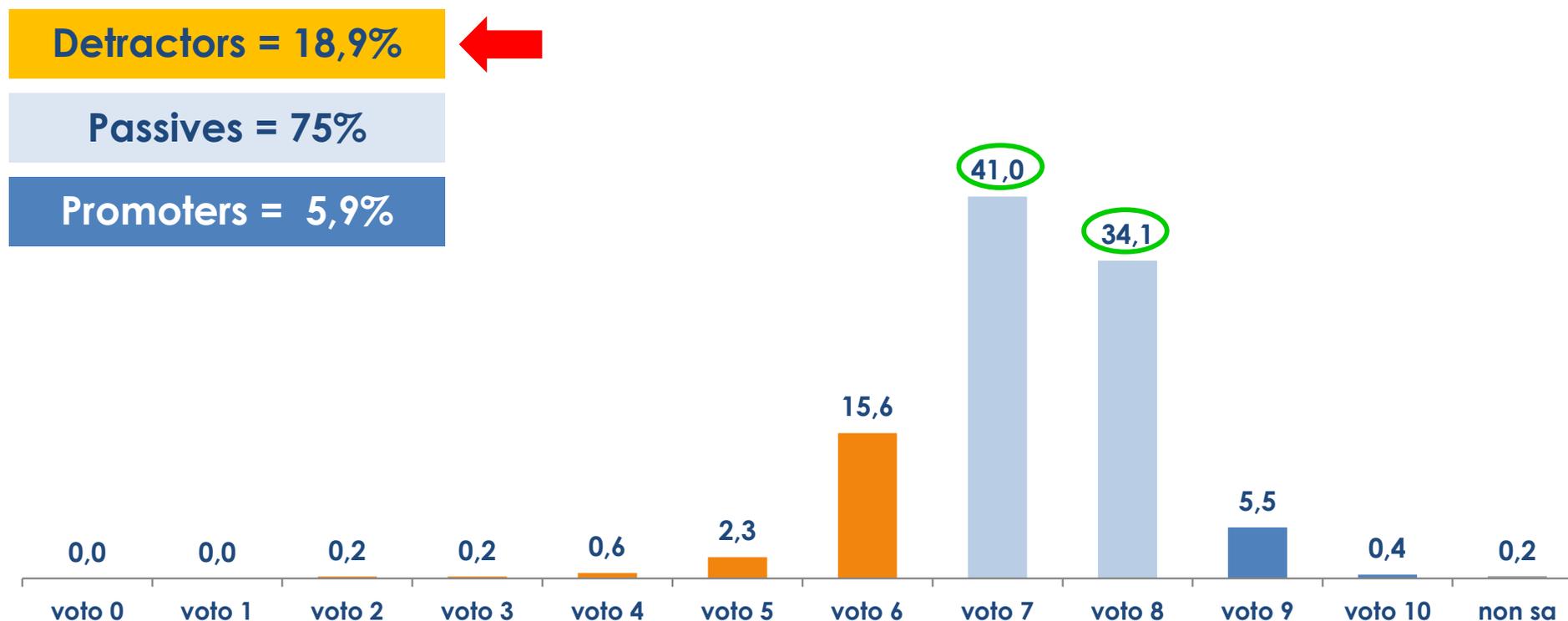


Base: totale intervistati (525)



Net Promoters Score

Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)
Voto su scala 1-10



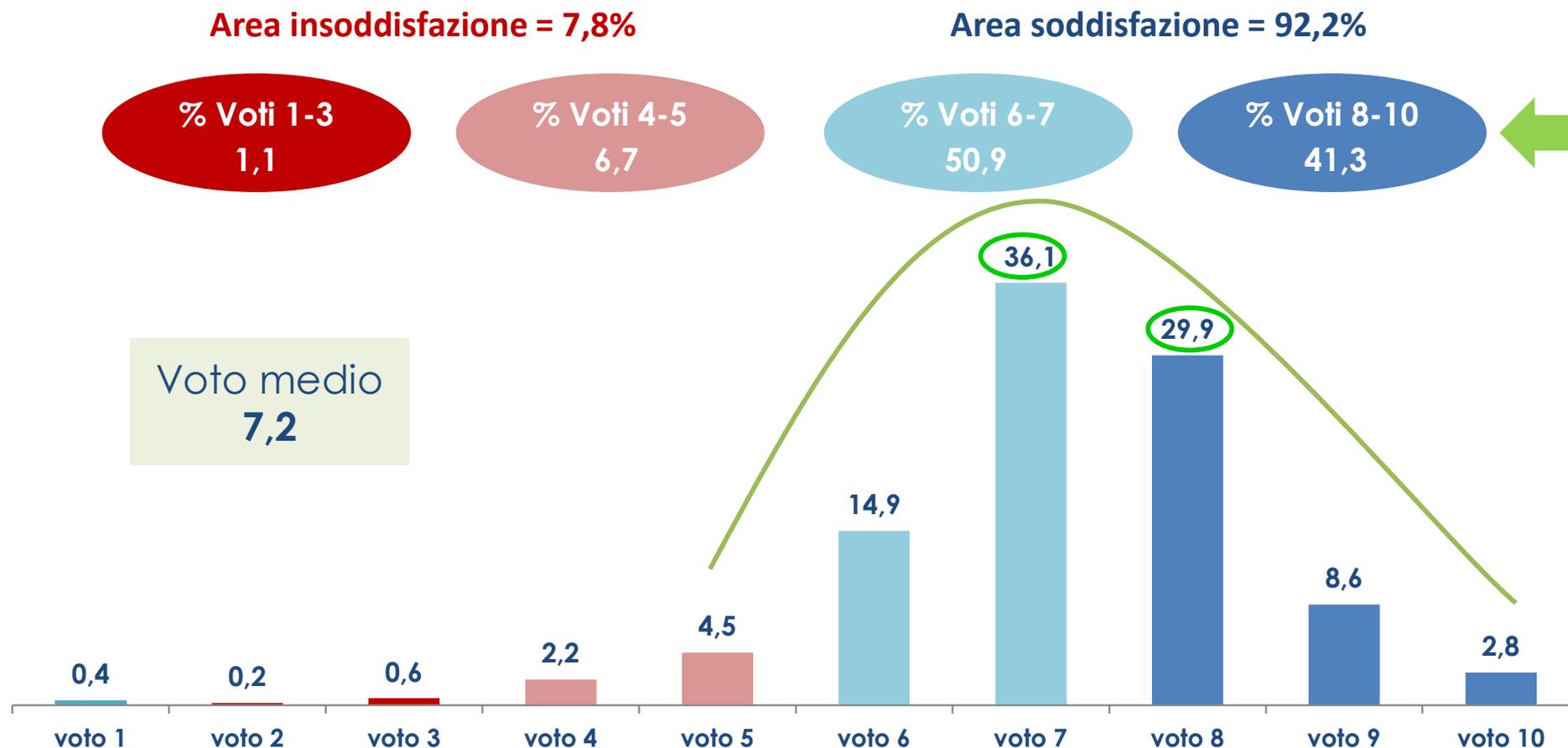
Base: totale intervistati (525)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo



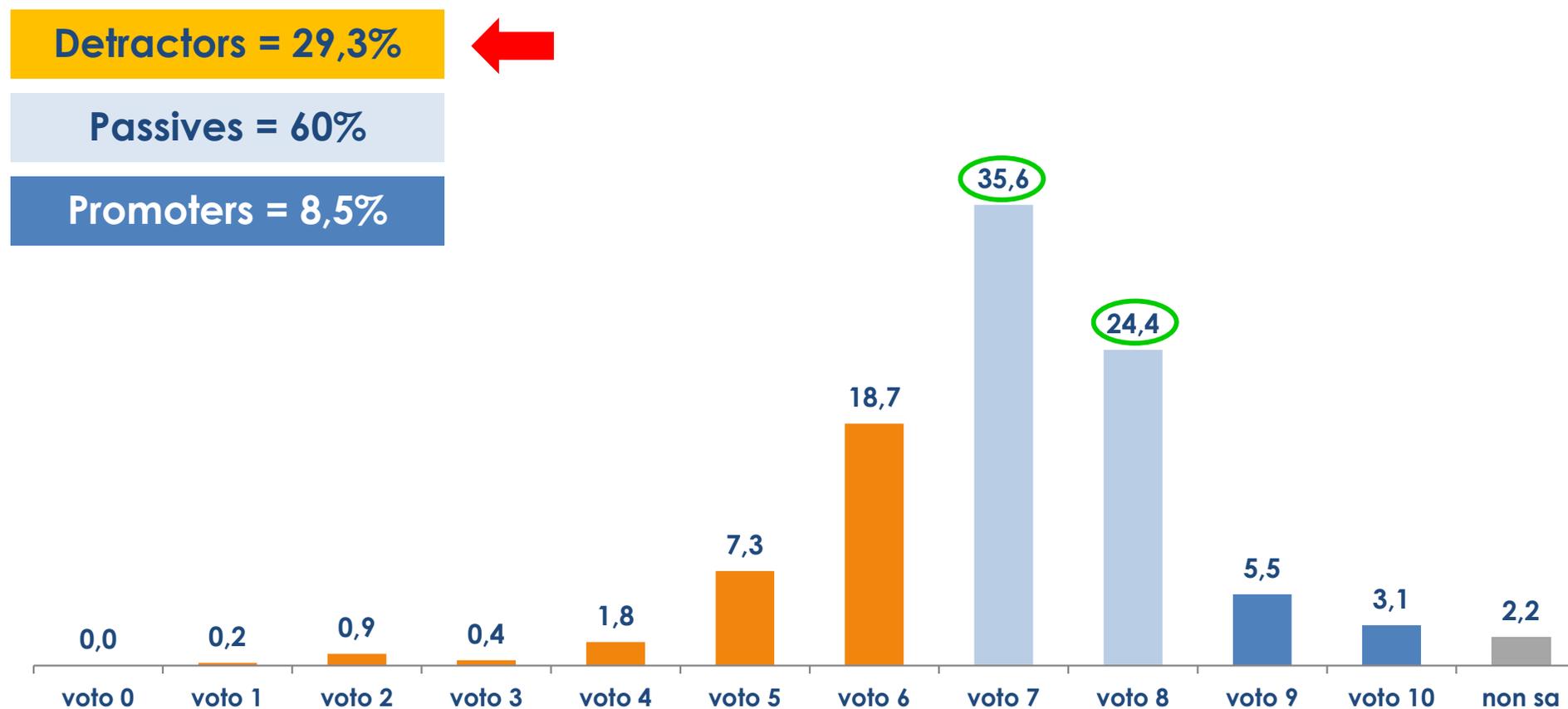
Base: totale intervistati (550)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



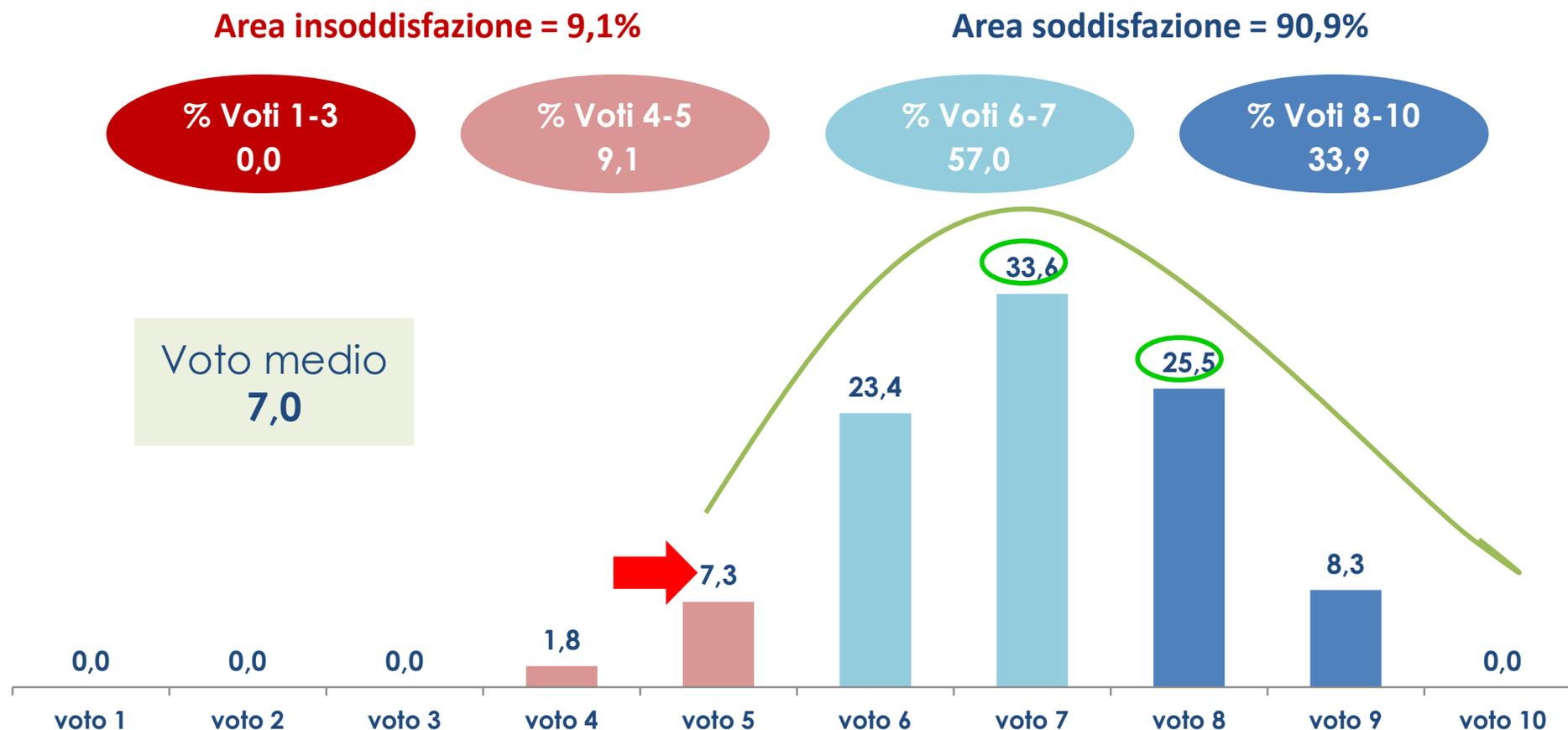
Base: totale intervistati (550)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo



Base: totale intervistati (389)



Net Promoters Score

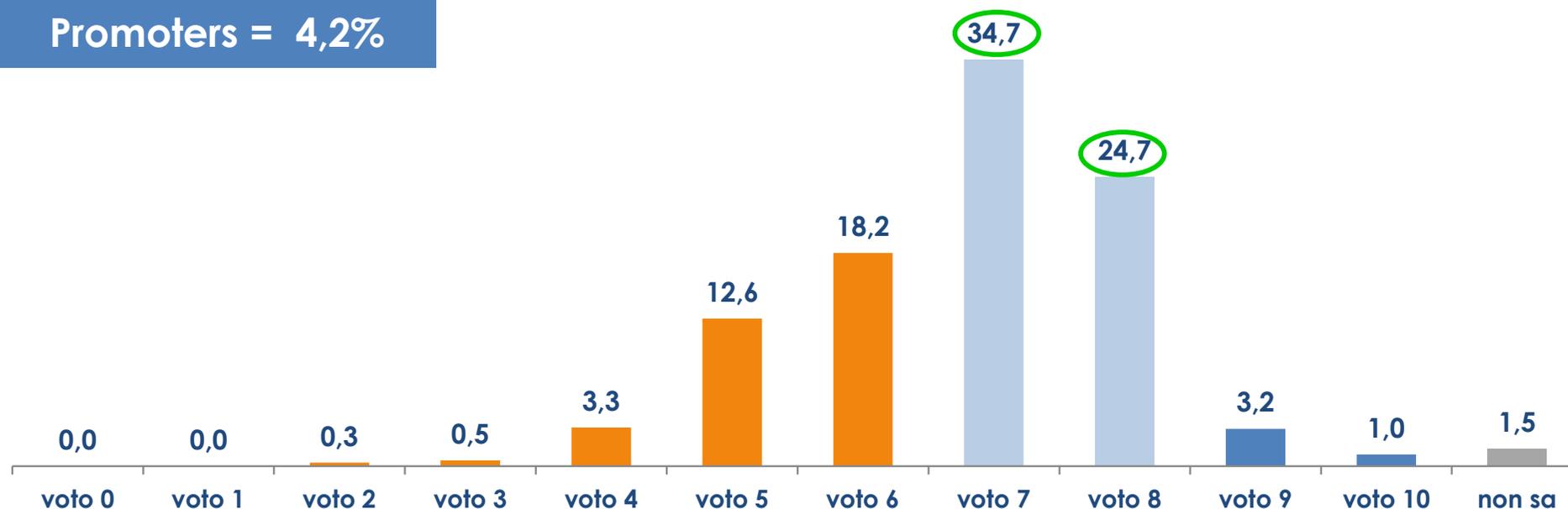
Tutto sommato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

Voto su scala 1-10

Detractors = 39,9%

Passives = 59,4%

Promoters = 4,2%



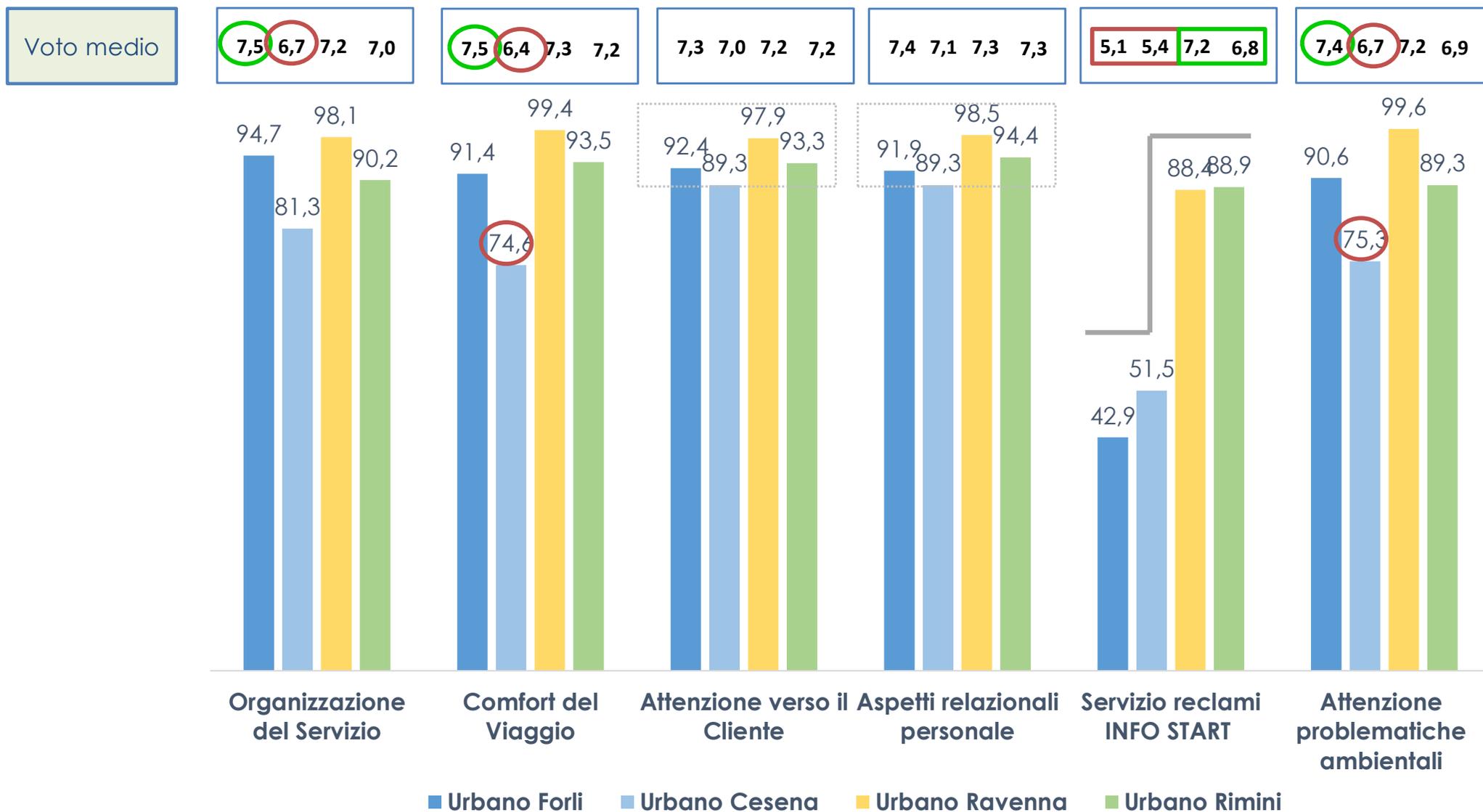
Base: totale intervistati (389)

I macrofattori

I macrofattori – Le Valutazioni

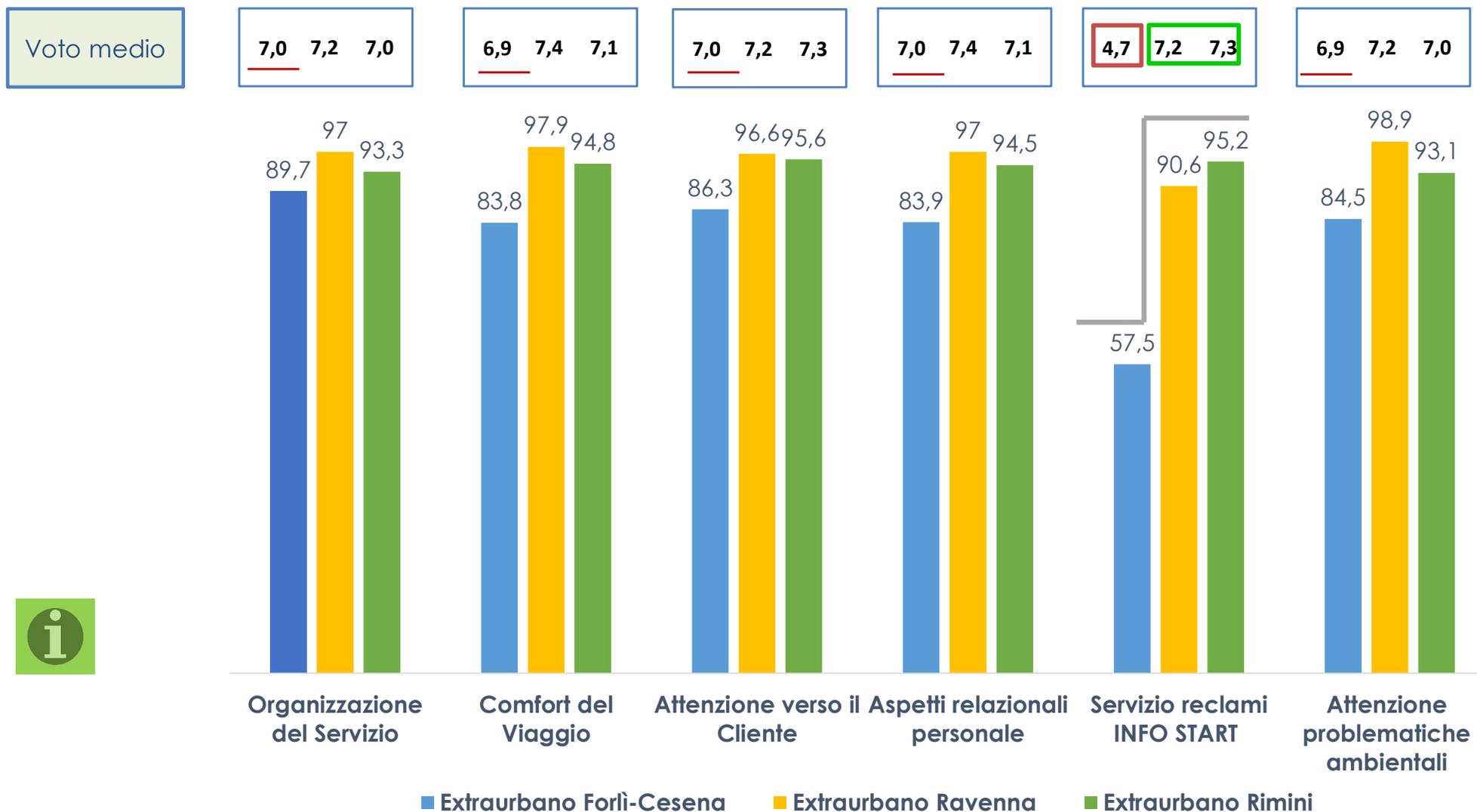
Macrofattori – SERVIZI URBANI

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



Macrofattori – SERVIZI EXTRAURBANI

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





I trend

Il Trend: I servizi di Forlì - Cesena

II TREND 2018-2021

	Urbano Forlì				Delta 2021-2020	Delta 2021-2019	Urbano Cesena				Delta 2021-2020	Delta 2021-2019	Extraurbano Forlì - Cesena				Delta 2021-2020	Delta 2021-2019
	2018	2019	2020	2021			2018	2019	2020	2021			2018	2019	2020	2021		
Giudizio complessivo Organizzazione Servizio	7,4	7,2	7,4	7,5	0,1	0,3	7,3	7,2	7,4	6,7	-0,7	-0,5	7,2	6,9	7,1	7,0	-0,1	0,1
Giudizio complessivo Comfort Viaggio	7,5	7,1	7,3	7,5	0,2	0,4	7,3	7	7,3	6,4	-0,9	-0,6	7,3	7,1	7,2	6,9	-0,3	-0,2
Giudizio complessivo Attenzione vs il Cliente	7,4	6,9	7,1	7,3	0,2	0,4	7,1	6,9	7,2	7,0	-0,2	0,1	7,1	6,9	7,1	7,0	-0,1	0,1
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale dell'Azienda	7,4	7,3	7,4	7,4	0,0	0,1	7,4	7,4	7,6	7,1	-0,5	-0,3	7,3	7,2	7,3	7,0	-0,3	-0,2
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	5,6	5,6	6,4	5,1	-1,3	-0,5	6,3	4,6	5,4	5,4	0,0	0,8	5,8	5,8	6,6	5,7	-0,9	-0,1
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,4	6,8	7,0	7,4	0,4	0,6	6,5	6,8	7,0	6,7	-0,3	-0,1	7	6,8	7	6,9	-0,1	0,1
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	7,5	7,3	7,3	7,6	0,3	0,3	7,2	7,0	7,2	7,0	-0,2	0,0	7,2	6,9	7,1	7,0	-0,1	0,1

Il Trend: I servizi di Ravenna

II TREND 2018-2021

	Urbano Ravenna				Delta 2021-2020	Delta 2021-2019	Extraurbano Ravenna				Delta 2021-2020	Delta 2021-2019
	2018	2019	2020	2021			2018	2019	2020	2021		
Giudizio complessivo Organizzazione Servizio	6,9	7,1	7,3	7,2	-0,1	0,1	7,4	7,1	7,2	7,2	0,0	0,1
Giudizio complessivo Comfort Viaggio	7,00	7,2	7,3	7,3	0,0	0,1	7,6	7,3	7,3	7,4	0,1	0,1
Giudizio complessivo Attenzione vs il Cliente	6,8	7,1	7,2	7,2	0,0	0,1	7,3	7,1	7,1	7,2	0,1	0,1
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale dell'Azienda	6,8	7,3	7,3	7,3	0,0	0,0	7,2	7,3	7,3	7,4	0,1	0,1
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	6,4	7	6,9	7,2	0,3	0,2	6,5	7,1	7,2	7,2	0,0	0,1
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,8	7,3	7,3	7,2	-0,1	-0,1	7,6	7,3	7,3	7,2	-0,1	-0,1
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	6,9	7,4	7,4	7,3	-0,1	-0,1	7,3	7,4	7,4	7,3	-0,1	-0,1

Il Trend: I servizi di Rimini

II TREND 2018-2021

	Urbano Rimini				Delta 2021-2020	Delta 2021-2019	Extraurbano Rimini				Delta 2021-2020	Delta 2021-2019
	2018	2019	2020	2021			2018	2019	2020	2021		
Giudizio complessivo Organizzazione Servizio	7,4	7,3	7,4	7,2	→ -0,2	-0,1	6,9	6,9	7,1	7,0	→ -0,1	0,1
Giudizio complessivo Comfort Viaggio	7,4	7,4	7,4	7,2	→ -0,2	-0,2	7,3	7,2	7,3	7,1	→ -0,2	-0,1
Giudizio complessivo Attenzione vs il Cliente	7,6	7,5	7,5	7,2	→ -0,3	-0,3	7,2	7,1	7,2	7,3	→ 0,1	0,2
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale dell'Azienda	7,6	7,5	7,4	7,3	→ -0,1	-0,2	7,1	7,1	7,4	7,1	→ -0,3	0,0
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	6,9	6,7	7,1	6,8	→ -0,3	0,1	5,6	5,8	6,6	7,3	→ 0,7	1,5
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,8	6,9	7,1	6,9	→ -0,2	0,0	6,3	6,4	6,7	7,0	→ 0,3	0,6
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	7,3	7,3	7,3	7,2	○ -0,1	-0,1	7,0	7,0	7,1	7,0	○ -0,1	0,0

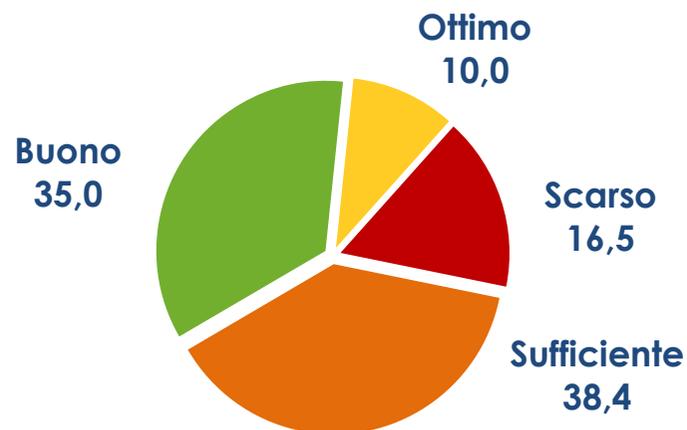




I controlli a bordo

I controlli a bordo

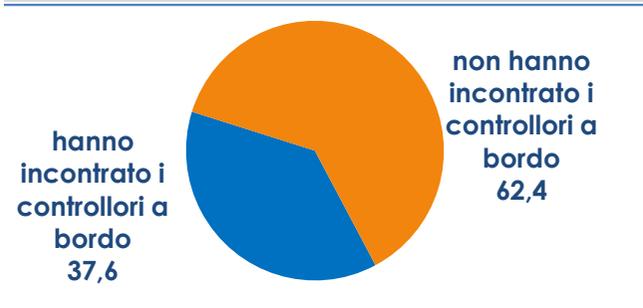
Come giudica il livello dei controlli (verifiche dei titoli di viaggio) effettuato a bordo dei mezzi? (%)



	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Scarso	41,3	7,6	31,5	7,8	7,8	4,2	7,2
Sufficiente	19,6	43,1	30,4	53,3	57,7	46,2	16,5
Buono	7,2	41,8	25,3	37,7	30,9	46,9	65,8
Ottimo	32,0	7,6	12,8	1,3	3,6	2,7	10,5
Totale valutazioni positive	58,8	92,5	68,5	92,3	92,2	95,8	92,8
Totale Buono + Ottimo	39,2	49,4	38,1	39	34,5	49,6	76,3

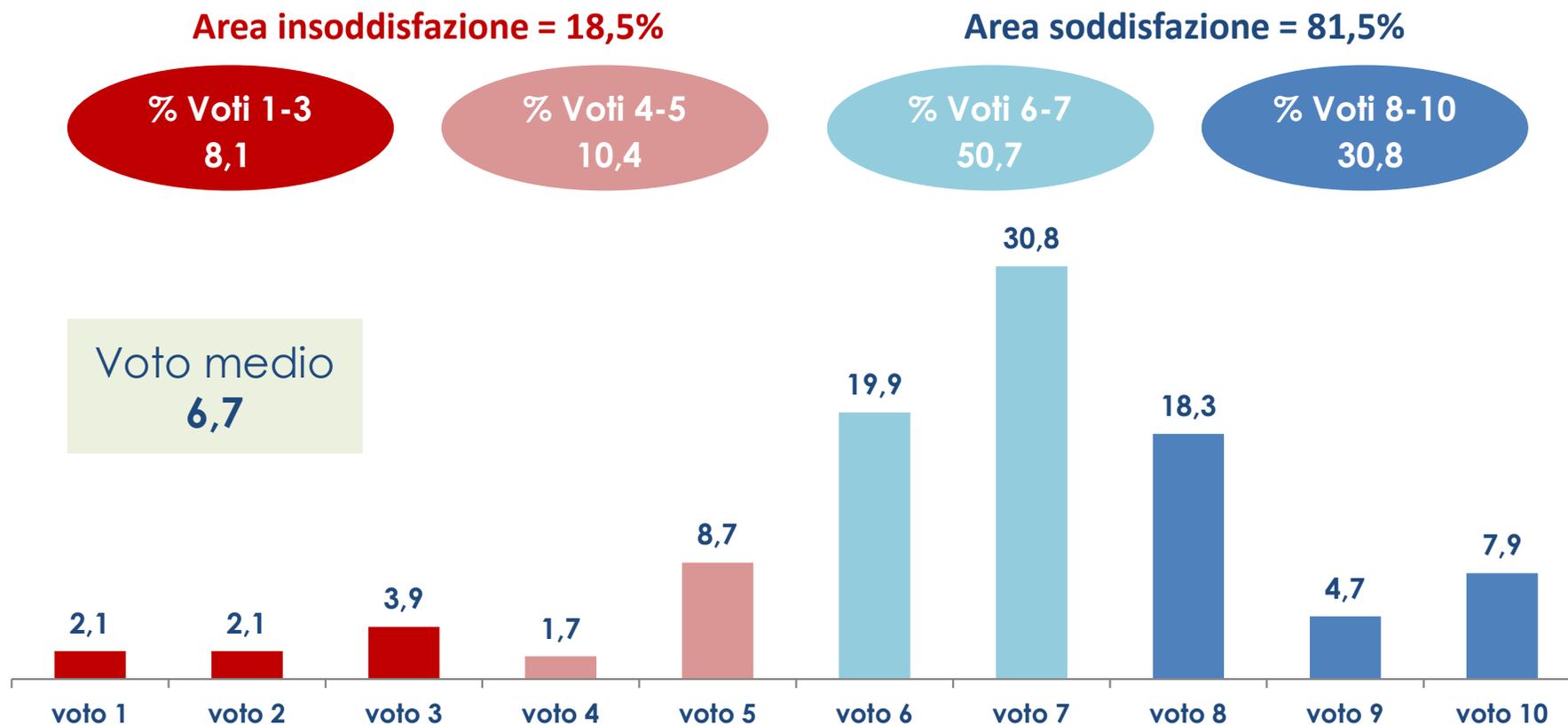
Base: totale intervistati (3623)

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

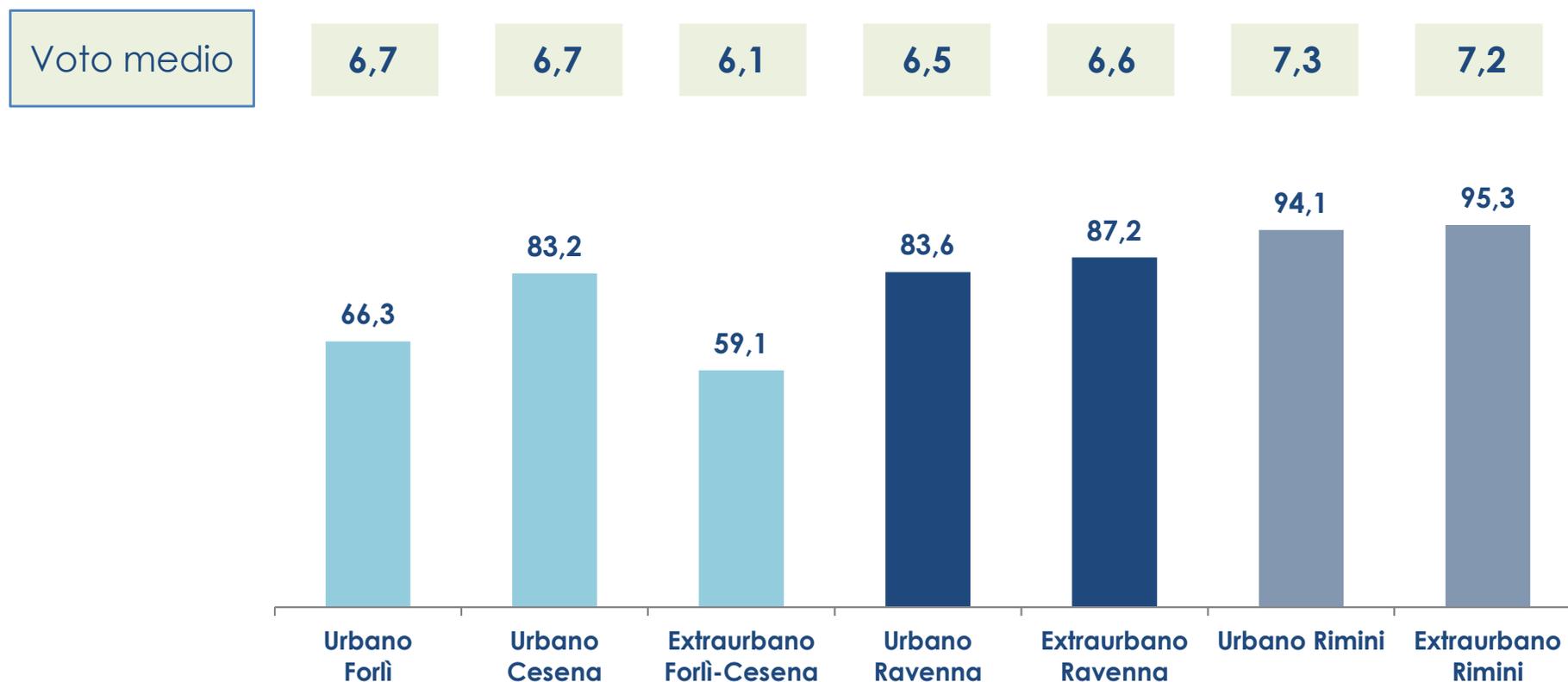


Base: intervistati che hanno incontrato controllori a bordo (1362)

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)



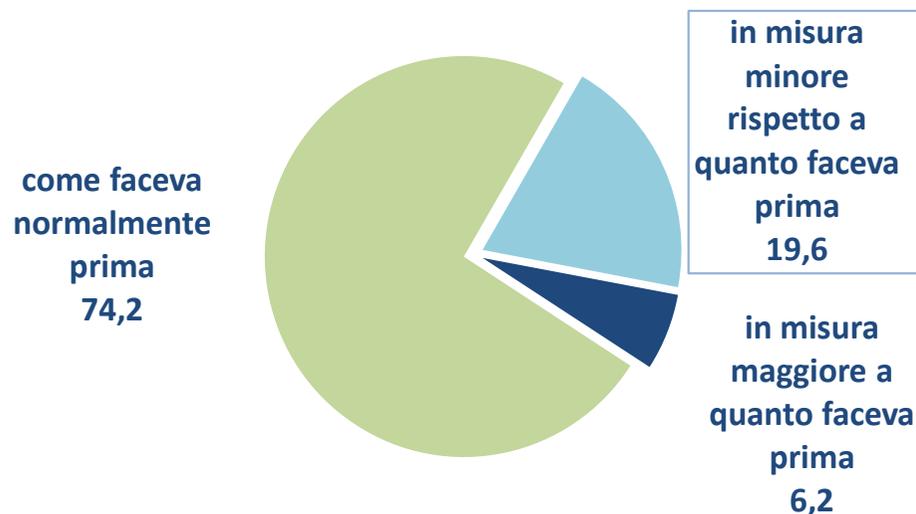
Base: intervistati che hanno incontrato controllori a bordo (1362)



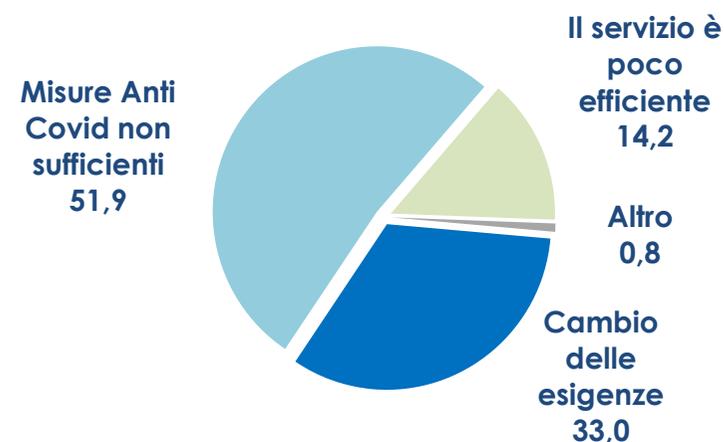
L'emergenza Covid-19

L'emergenza Covid-19

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



Quale è il motivo principale? (%)



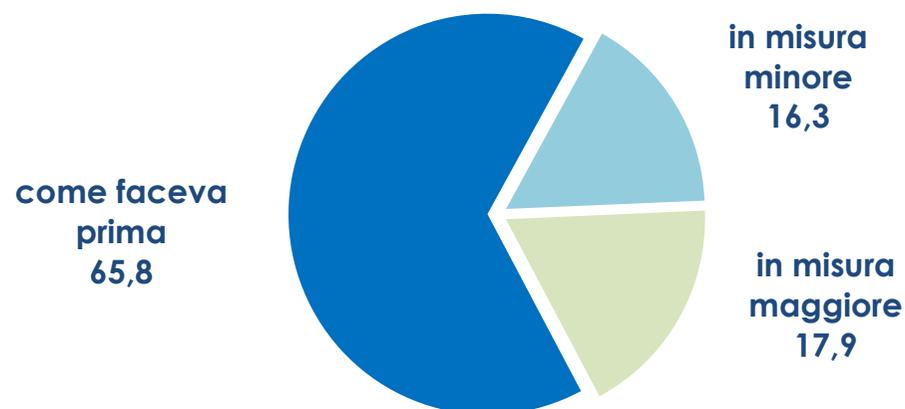
Base: intervistati che hanno ridotto l'utilizzo del trasporto pubblico (709)

	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	79,2	75,1	79,8	81,9	70,1	59,8	72,8
in misura minore rispetto a quanto faceva nello stesso periodo prima dell'emergenza COVID 19	11,6	18,0	12,8	14,3	23,0	37,5	20,8
in misura maggiore a quanto faceva nello stesso periodo prima dell'emergenza COVID 19	9,3	6,9	7,4	3,8	6,9	2,7	6,4

Base: totale intervistati (3623)

L'emergenza Covid-19

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



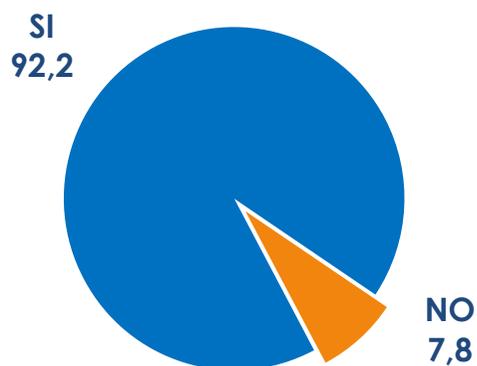
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
come faceva normalmente prima dell'emergenza COVID 19	78,9	46,9	37,5	88,8	73,7	81,8	65,6
in misura minore rispetto a quanto faceva prima dell'emergenza COVID 19	9,7	13,8	20,7	9,9	20,6	11,8	27,0
in misura maggiore a quanto faceva prima dell'emergenza COVID 19	11,4	39,3	41,8	1,3	5,7	6,4	7,5

Base: totale intervistati (3623)

L'emergenza Covid-19

È a conoscenza che attualmente, sulla base delle indicazioni delle autorità competenti:

... per viaggiare con i mezzi pubblici rimane sempre obbligatorio l'utilizzo della mascherina? (%)



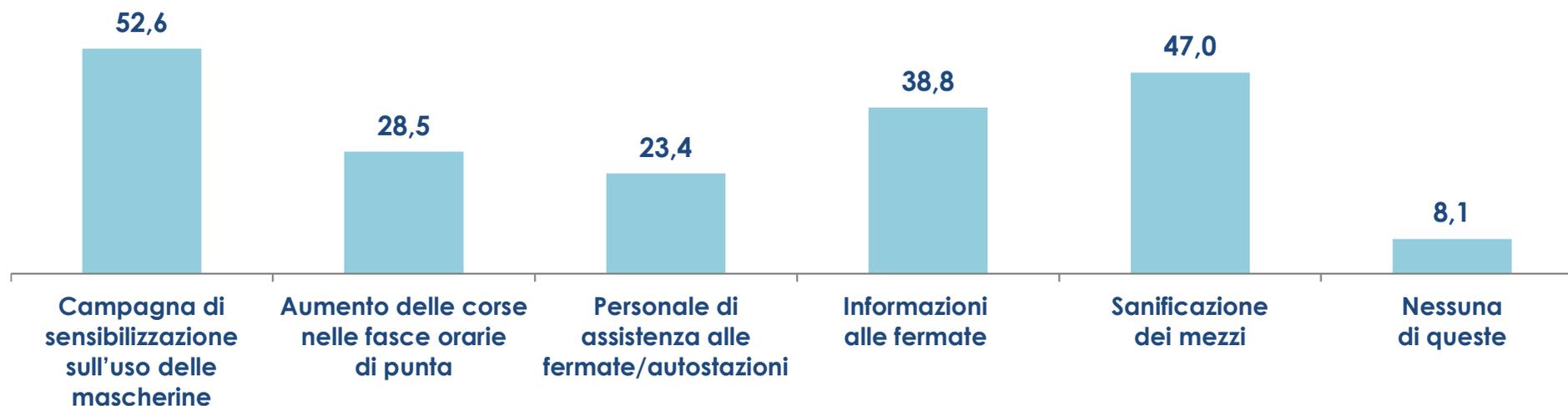
... i mezzi pubblici i mezzi pubblici potrebbero essere soggetti a restrizioni in merito alle % di carico rispetto alla loro capacità? (%)



	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Si	97,1	84,7	87,2	100,0	99,8	90,5	87,1
NO	2,9	15,3	12,8	0,0	0,2	9,5	12,9
Si	82,1	72,2	71,4	100,0	98,5	96,7	90,2
NO	17,9	27,8	28,6	0,0	1,5	3,3	9,8

Base: totale intervistati (3623)

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



Base: totale intervistati (3623)

L'emergenza Covid-19

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 = 13,2%

Area soddisfazione = 86,8%

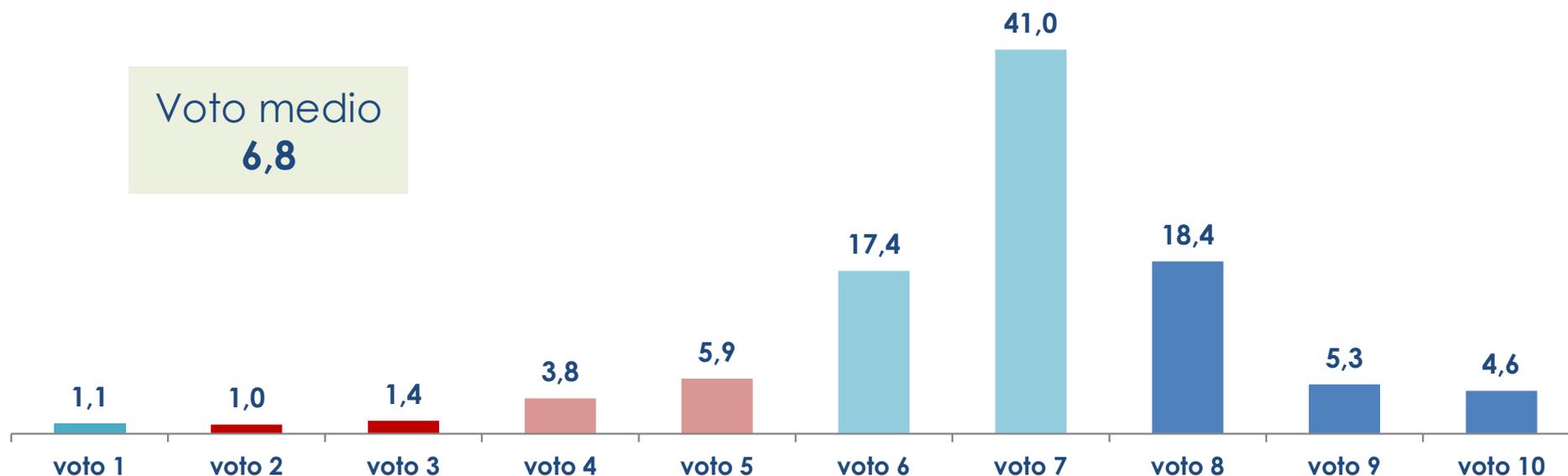
**% Voti 1-3
3,5**

**% Voti 4-5
9,7**

**% Voti 6-7
58,4**

**% Voti 8-10
28,4**

**Voto medio
6,8**

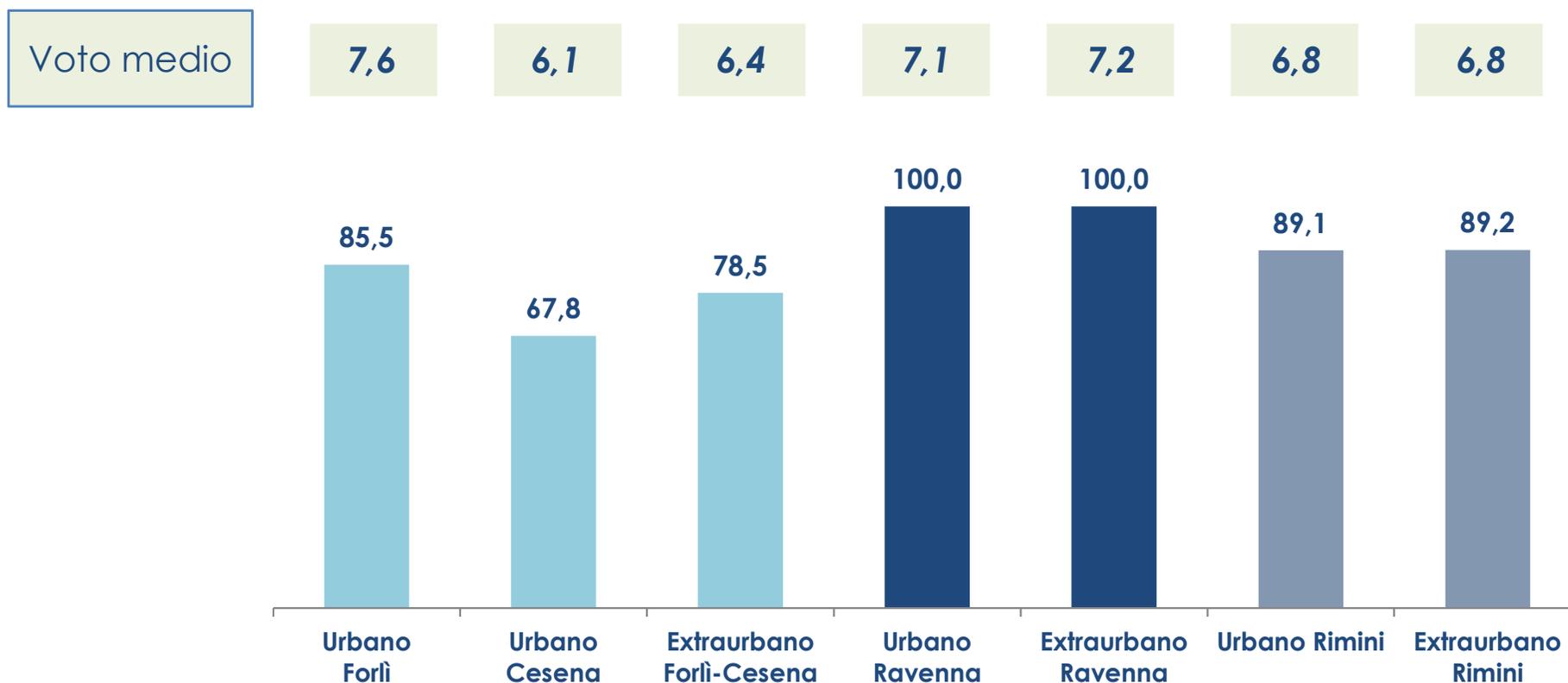


Base: totale intervistati (3623)

L'emergenza Covid-19

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 (3623)



Società del Gruppo **i**ntersistemi

Sede Legale

Firenze
Via Atto Vannucci, 7
50134 Firenze
055 470374

Sedi Operative

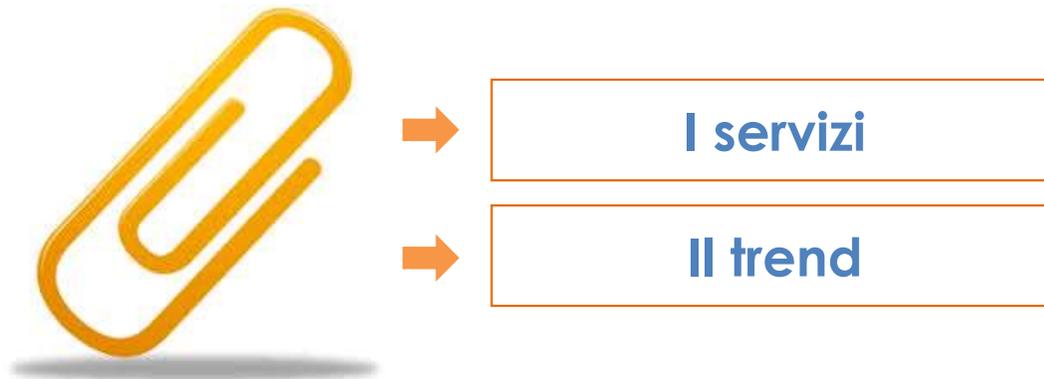
Roma
Via dei Galla e Sidama, 23
00199 Roma
06 89924900

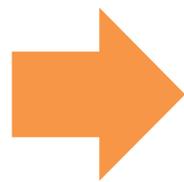
Firenze
Via Gianni 4r, 39
50134 Firenze
055 470374

Milano
Viale Brianza, 24
20127 Milano
06 89924900



Allegato Microfattori





I servizi



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	7,6	7,6	7,5	7,0	7,4	7,4	7,4	7,7
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	7,3	7,1	6,6	7,2	7,2	7,0	6,8
Puntualità del servizio	7,2	7,2	7,2	6,9	7,3	7,5	6,7	6,6
Regolarità del servizio	7,3	7,5	7,2	7,1	7,3	7,4	7,3	6,6
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	7,5	7,0	6,8	7,2	7,1	6,9	6,6
Rispetto delle fermate stabilite	7,5	7,6	7,4	7,2	7,3	7,4	7,5	6,7
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,2	7,3	7,1	6,8	7,2	7,1	7,1	6,4
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,3	7,5	7,2	6,9	7,2	7,1	7,0	6,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,3	7,7	7,0	7,0	7,2	7,1	7,0	6,3
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,1	7,5	6,7	7,0	7,2	7,2	7,2	7,0

Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,8	7,1	6,5	6,5	7,1	7,2	6,7	7,1
Pulizia del mezzo	6,9	7,0	6,8	6,6	7,2	7,3	7,1	6,7
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	7,5	7,0	7,0	7,2	7,4	7,4	6,8
Adeguatezza temperatura interna/climatiz,	7,2	7,5	7,0	6,8	7,3	7,5	7,5	6,8
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4	7,7	7,0	6,9	6,9	7,2	7,2	6,8
Capacità di guida degli autisti	7,3	7,5	7,0	6,9	7,5	7,7	7,5	6,6
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	6,9	7,5	6,4	6,9	7,3	7,4	7,2	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	7,4	7,1	6,9	7,2	7,2	7,5	7,5
Possibilità di acquisto biglietti a bordo dei mezzi	6,5	6,9	6,1	6,5	7,2	7,2	7,3	6,9
Presenza di pensiline alle fermate	6,7	7,1	6,4	6,6	7,0	7,1	7,1	6,7
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,7	7,0	6,3	6,5	6,6	6,8	6,7	6,6
Chiarezza e completezza informaz. alle fermate	7,1	7,4	6,8	6,7	7,1	7,1	7,3	6,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	7,7	7,0	6,9	7,3	7,4	7,2	6,8
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	7,2	7,6	6,9	6,8	7,2	7,2	7,4	6,6
Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,1	7,3	6,8	6,7	7,3	6,1	7,4	6,3
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,2	7,3	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2	7,3
Cortesìa e rispetto vs il cliente dal personale Punti Bus	7,4	7,4	7,4	7,0	7,3	7,2	7,2	6,4
Cortesìa e rispetto vs il cliente da parte degli autisti	7,1	7,4	6,8	6,9	6,6	6,8	7,1	6,1
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale	7,3	7,4	7,1	7,0	7,3	7,4	7,3	7,1
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	5,6	5,8	5,3	5,5	7,5	7,5	6,5	7,8
Cortesìa del personale al telefono	5,6	5,4	5,8	5,1	7,3	7,3	6,8	7,3
Utilità della risposta	5,3	5,2	5,4	4,5	7,2	7,3	6,6	7,4
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,1	5,3	4,8	4,6	7,1	7,3	6,8	6,9
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	5,2	5,1	5,4	5,7	7,2	7,2	6,8	7,3
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,3	7,6	7,1	6,7	7,5	7,5	7,3	7,4
Rumorosità dei mezzi (percepito quando si è terra)	6,6	7,2	6,0	6,6	6,8	7,0	7,2	6,3
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,0	7,4	6,7	6,9	7,2	7,2	6,9	7,0



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	91,3	94,1	88,4	80,5	99,2	96,6	90,1	89,8
Orari adeguati alle sue esigenze	86,4	89,7	82,9	73,9	97,9	94,3	83,6	78,8
Puntualità del servizio	85,3	88,4	82,0	80,2	98,5	97,1	76,5	75,6
Regolarità del servizio	88,5	91,9	85,0	83,7	98,1	97,5	87,8	75,4
Frequenza/Disponibilità delle corse	87,2	91,7	82,4	78,0	95,6	89,7	79,0	74,9
Rispetto delle fermate stabilite	90,1	94,2	85,7	84,7	98,7	96,9	90,2	75,0
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	86,3	90,4	83,8	78,2	96,5	91,0	88,5	71,7
Coincidenza tra le linee Start Romagna	88,6	90,7	86,6	80,5	96,2	92,6	85,8	69,1
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	89,6	94,5	84,3	82,4	96,6	92,6	86,6	69,4
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	88,2	94,7	81,3	89,7	98,1	97,0	90,2	93,3

Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	76,7	83,3	69,7	70,8	96,8	95,2	76,9	83,6
Pulizia del mezzo	78,6	83,2	73,7	73,8	97,9	96,6	85,2	78,6
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	84,6	90,9	77,9	82,6	98,3	96,9	92,4	82,5
Adeguatezza temperatura interna/climatiz,	87,2	93,1	81,1	78,0	98,3	97,9	92,3	79,5
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	85,8	91,9	79,4	78,7	93,0	93,3	86,4	77,8
Capacità di guida degli autisti	85,8	87,8	83,7	77,5	98,3	96,9	90,0	75,3
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	83,2	91,4	74,6	83,8	99,4	97,9	93,5	94,8

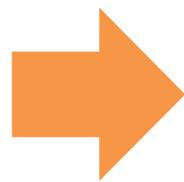
I micro-fattori – Le Valutazioni



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	86,7	89,5	83,9	79,7	97,9	93,6	93,7	91,2
Possibilità di acquisto biglietti a bordo dei mezzi	73,6	83,5	63,8	76,1	96,9	91,9	91,1	86,5
Presenza di pensiline alle fermate	77,3	84,1	70,2	75,7	97,0	92,0	87,7	80,5
Comfort e manutenzione delle pensiline	75,3	82,0	68,2	71,0	89,5	88,8	80,1	76,1
Chiarezza e completezza informaz. alle fermate	85,0	89,4	80,4	74,4	98,0	92,2	91,0	81,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	87,0	93,7	81,6	77,6	97,5	96,0	89,6	78,3
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	88,7	94,2	83,2	79,3	97,7	93,3	90,9	75,6
Attenzione verso la clientela diversamente abile	83,2	87,4	79,3	73,8	94,3	72,6	92,4	70,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	90,9	92,4	89,3	86,3	97,9	96,6	93,3	95,6
Cortesìa e rispetto vs il cliente dal personale Punti Bus	89,0	88,6	89,5	83,6	95,3	92,5	93,3	70,5
Cortesìa e rispetto vs il cliente da parte degli autisti	83,9	89,5	78,1	78,3	93,7	92,0	88,7	67,0
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale	90,6	91,9	89,3	83,9	98,5	97,0	94,4	94,5
Facilità di entrare in contatto con l'operatore	57,7	60,9	51,5	51,2	93	94,3	75,9	95
Cortesìa del personale al telefono	57,3	52,4	66,7	46,8	91,9	96,2	83,3	90,2
Utilità della risposta	51	47,6	57,6	40,5	88,1	88,5	79,6	95,1
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	47,4	48,4	45,5	35,8	85,4	88,5	81,1	85
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	45,8	42,9	51,5	57,5	88,4	90,6	88,9	95,2
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	87,8	92,6	83,4	76,4	98,3	97,5	86,0	95,8
Rumorosità dei mezzi (percepito quando si è terra)	71,7	82,5	61,0	74,7	88,9	91,4	88,1	75,1
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	82,6	90,6	75,3	84,5	99,6	98,9	89,3	93,1



I Trend



Fattori Organizzazione del servizio

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

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forlì								Urbano Cesena								Extraurbano Cesena							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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
Posizione delle fermate sul territorio	7,5	97,5	7,2	93,9	7,2	90,0	7,6	94,1	7,9	96,6	7,6	92,0	7,4	88,7	7,5	88,4	7,4	96,6	7,2	90,9	7,1	87,5	7,0	80,5
Orari adeguati alle sue esigenze	7,3	95,8	7,0	89,0	7,1	88,7	7,3	89,7	7,5	92,8	7,3	88,4	7,4	91,0	7,1	82,9	6,9	89,8	6,7	79,5	6,8	83,9	6,6	73,9
Puntualità del servizio	7,0	91,2	6,8	83,8	7,0	86,8	7,2	88,4	7,0	86,9	7,0	83,0	7,3	86,9	7,2	82,0	6,8	87,1	6,6	80,7	6,9	85,2	6,9	80,2
Regolarità del servizio	7,3	94,2	7,1	90,8	7,2	90,2	7,5	91,9	7,3	87,3	7,3	86,7	7,5	90,5	7,2	85,0	7,2	91,0	7,0	86,2	7,2	87,2	7,1	83,7
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	95,3	7,1	91,2	7,2	90,4	7,5	91,7	7,3	91,0	7,2	86,1	7,4	88,9	7,0	82,4	6,8	88,4	6,6	78,1	6,9	85,2	6,8	78,0
Rispetto delle fermate stabilite	7,5	96,8	7,3	93,1	7,4	93,4	7,6	94,2	7,8	92,3	7,8	90,7	7,7	91,6	7,4	85,7	7,4	93,5	7,3	91,1	7,2	90,8	7,2	84,7
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	91,1	7,0	89,5	7,1	87,9	7,3	90,4	7,1	89,4	6,9	81,8	7,1	87,0	7,1	83,8	6,9	91,0	6,7	83,3	6,9	87,9	6,8	78,2
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,1	92,9	7,0	89,0	7,1	88,9	7,5	90,7	7,2	91,0	7,1	87,9	7,3	89,9	7,2	86,6	7,0	92,1	6,8	85,7	6,9	88,3	6,9	80,5
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,4	96,7	7,4	95,3	7,3	92,6	7,7	94,5	7,6	90,8	7,3	87,4	7,5	91,2	7,0	84,3	7,2	93,0	7,0	88,6	7,1	90,5	7,0	82,4
Giudizio complessivo Organizzazione Servizio	7,4	97,6	7,2	94,1	7,4	94,9	7,5	94,7	7,3	92,7	7,2	89,7	7,4	94,4	6,7	81,3	7,2	94,2	6,9	87,9	7,1	92,7	7,0	89,7



Fattori Comfort del viaggio

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

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forlì								Urbano Cesena								Extraurbano Cesena							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	6,4	70,5	6,3	67,6	6,6	74,3	6,5	69,7	6,3	73,6	6,3	72,6	6,4	74,3	6,5	70,8
Pulizia del mezzo	7,4	91,2	6,6	78,1	6,8	82,1	7,0	83,2	7,0	82,2	6,9	79,2	6,9	82,4	6,8	73,7	6,9	85,2	6,8	82,6	6,6	79,2	6,6	73,8
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	7,8	96,2	7,5	90,1	7,5	91,6	7,0	77,9	7,5	95,1	7,4	91,4	7,3	90,1	7,0	82,6
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,8	98,9	7,1	91,5	7,2	90,9	7,5	93,1	8,0	94,8	7,7	90,6	7,6	92,5	7,0	81,1	7,6	94,9	7,4	91,3	7,3	91,3	6,8	78,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,8	96,9	7,6	92,2	7,5	91,5	7,7	91,9	7,5	92,0	7,4	84,9	7,3	87,2	7,0	79,4	7,5	92,9	7,5	92,4	7,2	87,6	6,9	78,7
Capacità di guida degli autisti (sicurezza/tranquillità)	7,3	95,4	7,2	85,4	7,3	87,3	7,5	87,8	7,5	91,9	7,5	87,7	7,5	90,5	7,0	83,7	7,4	95,0	7,4	91,2	7,2	89,2	6,9	77,5
Giudizio complessivo Comfort Viaggio	7,5	97,6	7,1	90,7	7,3	93,4	7,5	91,4	7,3	90,7	7,0	87,0	7,3	93,0	6,4	74,6	7,3	93,2	7,1	90,8	7,2	93,1	6,9	83,8



Fattori Attenzione verso il cliente

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

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forlì								Urbano Cesena								Extraurbano Cesena							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	7,1	86,3	7,3	91,1	7,1	83,9	7,3	91,7	7,1	87,8	7,1	89,1	6,9	79,7
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,1	92,7	6,5	79,6			6,9	83,5	6,6	72,9	6,7	76,5			6,1	63,8	6,6	80,8	6,6	78,4			6,5	76,1
Presenza di pensiline alle fermate	7,0	91,8	6,6	80,9	6,8	85,1	7,1	84,1	6,4	73,0	6,4	72,1	6,9	82,6	6,4	70,2	6,5	79,2	6,4	74,2	6,7	80,8	6,6	75,7
Comfort e manutenzione delle pensiline	7,0	89,2	6,5	77,1	6,7	80,6	7,0	82,0	6,2	69,5	6,1	65,9	6,7	79,4	6,3	68,2	6,4	74,4	6,2	67,3	6,7	79,2	6,5	71,0
Chiarezza e completezza informazioni alle fermate	7,2	95,3	6,8	86,5	7,0	87,8	7,4	89,4	7,1	83,0	6,9	78,7	7,2	85,8	6,8	80,4	6,9	87,3	6,8	81,2	6,9	84,9	6,7	74,4
Diffusione e chiarezza informazioni sul Sito	7,3	95,3	7,2	91,6	7,2	90,1	7,7	93,7	7,2	84,7	7,2	82,7	7,4	89,0	7,0	81,6	7,2	89,5	7,1	87,4	7,1	89,5	6,9	77,6
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio	7,4	96,3	7,2	93,3	7,2	91,2	7,6	94,2	7,3	90,9	7,1	82,9	7,2	86,8	6,9	83,2	7,2	92,4	6,9	87,0	7,0	88,4	6,8	79,3
Attenzione vs la clientela diversamente abile	7,7	96,5	6,9	84,0	7,0	86,3	7,3	87,4	7,1	79,5	6,9	73,5	7,1	82,5	6,8	79,3	7,2	88,1	6,8	78,3	7,0	83,8	6,7	73,8
Giudizio complessivo Attenzione vs il Cliente	7,4	98,2	6,9	91,8	7,1	92,4	7,3	92,4	7,1	91,0	6,9	82,8	7,2	89,4	7,0	89,3	7,1	92,8	6,9	85,8	7,1	90,4	7,0	86,3



Fattori Aspetti relazionali del personale

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

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forlì								Urbano Cesena								Extraurbano Cesena							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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 dei Punti Bus	7,5	98,1	7,3	91,2	7,3	91,2	7,4	88,6	7,6	92,4	7,5	88,2	7,6	93,6	7,4	89,5	7,3	93,4	7,2	90,0	7,3	90,0	7,0	83,6
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	7,4	90,7	7,4	86,9	7,5	93,1	6,8	78,1	7,0	90,5	7,0	84,7	7,0	88,4	6,9	78,3
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	92,4	7,4	86,4	7,6	93,6	7,1	89,3	7,3	93,3	7,2	89,6	7,3	92,8	7,0	83,9

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

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

	Urbano Forlì								Urbano Cesena								Extraurbano Cesena							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	6,2	73,1	4,9	47,7			5,3	51,5	5,2	53,7	5,9	63,8			5,5	51,2
Cortesia del personale al telefono	6,3	79,2	6,0	82,8			5,4	52,4	6,4	76,9	5,1	58,1			5,8	66,7	6,2	65,8	6,4	75,0			5,1	46,8
Utilità della risposta	5,5	62,5	5,7	75,9			5,2	47,6	5,8	64,0	4,3	39,5			5,4	57,6	5,3	55,3	5,3	45,5			4,5	40,5
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,7	66,7	5,9	73,3			5,3	48,4	5,2	60,0	4,1	34,9			4,8	45,5	5,2	56,4	5,3	41,3			4,6	35,8
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	5,6	69,2	5,6	65,5	6,4	77,8	5,1	42,9	6,3	68,0	4,6	45,5	5,4	66,7	5,4	51,5	5,8	62,5	5,8	60,0	6,6	81,0	5,7	57,5



Fattori Attenzione problematiche ambientali

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

Trend Forlì – Cesena

	Urbano Forlì								Urbano Cesena								Extraurbano Cesena							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	6,2	70,8	6,9	78,6	7,1	87,8	7,1	83,4	6,9	87,6	6,7	78,4	6,9	86,1	6,7	76,4
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	6,5	82,6	6,5	76,7	6,9	86,6	6,0	61,0	6,5	79,3	6,3	70,9	6,6	80,8	6,6	74,7
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,4	96,2	6,8	86,6	7,0	89,5	7,4	90,6	6,5	78,9	6,8	81,6	7,0	89,2	6,7	75,3	7,0	85,7	6,8	79,8	7,0	86,7	6,9	84,5

Giudizio Complessivo

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

	Urbano Forlì								Urbano Cesena								Extraurbano Cesena							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	7,2	93,5	7,0	87,7	7,2	92,1	7,0	88,0	7,2	94,0	6,9	86,8	7,1	91,5	7,0	82,1



Fattori Organizzazione del servizio

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

Trend Ravenna

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



Fattori Comfort del viaggio

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

Trend Ravenna

	Urbano Ravenna								Extraurbano Ravenna							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	7,3	95,7	6,9	90,9	6,7	84,5	7,2	95,2
Pulizia del mezzo	7,1	98,0	7,0	92,8	6,9	87,6	7,2	97,9	7,5	96,3	7,1	92,7	6,8	85,5	7,3	96,6
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	7,7	99,3	7,3	94,4	7,2	93,4	7,4	96,9
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	99,3	7,2	95,3	7,1	93,2	7,3	98,3	7,9	99,8	7,3	95,6	7,3	94,1	7,5	97,9
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	92,5	7,0	83,1	7,0	87,5	6,9	93,0	8,5	99,8	7,2	84,9	7,1	87,4	7,2	93,3
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	7,8	99,1	7,4	92,7	7,2	91,0	7,7	96,9
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,0	99,6	7,2	96,2	7,3	96,1	7,3	99,4	7,6	99,8	7,3	94,1	7,3	95,3	7,4	97,9



Fattori Attenzione verso il cliente

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

Trend Ravenna

	Urbano Ravenna								Extraurbano Ravenna							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	95,0	7,1	90,1	7,1	90,4	7,2	93,6
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,7	96,9	7,2	90,7			7,2	96,9	7,3	94,3	7,1	89,3			7,2	91,9
Presenza di pensiline alle fermate	6,6	96,7	6,6	82,5	6,9	86,4	7,0	97,0	7,2	93,6	6,9	84,8	6,9	86,2	7,1	92,0
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,3	87,3	6,3	69,4	6,7	78,7	6,6	89,5	6,8	92,7	6,7	78,3	6,8	82,9	6,8	88,8
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,7	95,5	6,9	92,7	7,0	93,4	7,1	98,0	7,3	98,7	7,1	90,6	7,1	90,6	7,1	92,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,0	98,5	7,2	93,9	7,3	94,5	7,3	97,5	7,5	98,2	7,3	92,8	7,2	93,0	7,4	96,0
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	7,4	98,2	7,1	87,9	7,1	90,2	7,2	93,3
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	6,4	83,0	5,1	50,4	6,0	69,4	6,1	72,6
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	6,8	98,0	7,1	92,5	7,2	93,1	7,2	97,9	7,3	97,7	7,1	89,9	7,1	91,9	7,2	96,6



Fattori Aspetti relazionali del personale

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

Trend Ravenna

	Urbano Ravenna								Extraurbano Ravenna							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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
Cortesìa 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	7,2	93,1	7,0	89,9	7,2	92,3	7,2	92,5
Cortesìa 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	7,3	94,1	7,1	91,8	7,1	93,6	6,8	92,0
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	93,8	7,3	90,9	7,3	94,2	7,4	97,0

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

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

	Urbano Ravenna								Extraurbano Ravenna							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	7,0	88,0	7,1	91,8			7,5	94,3
Cortesìa del personale al telefono	6,4	79,2	6,8	85,7			7,3	91,9	7,0	84,0	7,0	91,8			7,3	96,2
Utilità della risposta	6,5	83,3	6,7	81,0			7,2	88,1	6,4	72,0	6,9	83,7			7,3	88,5
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	81,6	6,8	87,1			7,1	85,4	6,5	72,0	6,7	79,6			7,3	88,5
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	6,4	85,4	7,0	84,1	6,9	81,4	7,2	88,4	6,5	72,0	7,1	85,7	7,2	91,7	7,2	90,6



Fattori Attenzione problematiche ambientali

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

Trend Ravenna

	Urbano Ravenna								Extraurbano Ravenna							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	7,7	98,8	7,3	94,8	7,2	93,9	7,5	97,5
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	7,2	97,3	6,9	88,0	6,9	88,5	7,0	91,4
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,8	96,9	7,3	97,3	7,3	96,0	7,2	99,6	7,6	96,9	7,3	96,1	7,3	95,7	7,2	98,9

Giudizio Complessivo

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

	Urbano Ravenna								Extraurbano Ravenna							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	7,3	95,2	7,4	92,6	7,4	94,7	7,3	97,7



Fattori Organizzazione del servizio

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

Trend Rimini

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



Fattori Comfort del viaggio

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

Trend Rimini

	Urbano Rimini								Extraurbano Rimini							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	6,2	66,8	6,1	64,5	6,4	72,5	7,1	83,6
Pulizia del mezzo	6,9	83,4	6,9	82,8	6,8	79,9	7,1	85,2	7,0	81,4	6,9	78,5	6,8	81,9	6,7	78,6
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	7,2	89,2	7,2	86,2	7,2	87,8	6,8	82,5
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,5	92,0	7,5	92,2	7,3	92,7	7,5	92,3	7,3	87,4	7,3	87,3	7,3	86,3	6,8	79,5
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4	85,7	7,4	85,7	7,2	89,1	7,2	86,4	7,1	82,7	7,1	80,2	7,0	80,5	6,8	77,8
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	7,3	89,3	7,3	86,0	7,2	85,7	6,6	75,3
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,4	91,8	7,4	91,8	7,4	93,9	7,2	93,5	7,3	88,2	7,2	86,2	7,3	88,9	7,1	94,8



Fattori Attenzione verso il cliente

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

Trend Rimini

	Urbano Rimini								Extraurbano Rimini							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	7,1	87,9	7,1	83,6	7,1	83,7	7,5	91,2
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,5	90,1	7,5	90,9			7,3	91,1	6,9	84,1	7,0	83,6			6,9	86,5
Presenza di pensiline alle fermate	6,9	81,5	6,9	83,3	7,2	88,4	7,1	87,7	6,4	74,0	6,4	72,0	6,7	78,7	6,7	80,5
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,7	82,6	6,8	81,4	7,0	87,7	6,7	80,1	6,2	65,6	6,2	66,2	6,6	77,7	6,6	76,1
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,5	91,9	7,5	91,6	7,4	91,4	7,3	91,0	6,9	81,7	6,9	81,6	7,1	87,3	6,8	81,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	85,9	7,3	85,4	7,4	92,1	7,2	89,6	6,8	81,4	6,8	80,0	6,9	82,7	6,8	78,3
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	6,9	83,3	6,9	79,2	7,0	85,2	6,6	75,6
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	7,4	90,0	7,4	87,7	7,4	89,7	6,3	70,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,6	91,5	7,5	91,3	7,5	94,3	7,2	93,3	7,2	87,1	7,1	84,7	7,2	87,5	7,3	95,6



Fattori Aspetti relazionali del personale

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

Trend Rimini

	Urbano Rimini								Extraurbano Rimini							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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
Cortesìa 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	7,3	91,6	7,3	86,9	7,4	90,2	6,4	70,5
Cortesìa 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	7,2	85,9	7,2	83,1	7,3	88,1	6,1	67,0
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	87,4	7,1	83,8	7,4	92,3	7,1	94,5

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

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

	Urbano Rimini								Extraurbano Rimini							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	5,5	59,5	5,8	61,3			7,8	95,0
Cortesìa del personale al telefono	7,1	89,1	7,3	86,4			6,8	83,3	6,2	75,0	6,1	66,7			7,3	90,2
Utilità della risposta	6,6	80,4	6,9	83,3			6,6	79,6	5,6	60,0	5,3	54,8			7,4	95,1
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	74,4	6,3	79,5			6,8	81,1	5,6	67,6	6,0	66,7			6,9	85,0
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	6,9	85,1	6,7	81,4	7,1	92,7	6,8	88,9	5,6	65,7	5,8	65,6	6,6	85,7	7,3	95,2



Fattori Attenzione problematiche ambientali

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

Trend Rimini

	Urbano Rimini								Extraurbano Rimini							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	6,4	72,2	6,5	71,1	6,8	79,4	7,4	95,8
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	6,5	77,4	6,6	73,8	6,6	78,2	6,3	75,1
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,8	80,6	6,9	84,5	7,1	91,2	6,9	89,3	6,3	75,5	6,4	77,0	6,7	82,6	7,0	93,1

Giudizio Complessivo

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

	Urbano Rimini								Extraurbano Rimini							
	2018		2019		2020		2021		2018		2019		2020		2021	
	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	7,0	86,0	7,0	84,9	7,1	89,2	7,0	90,9

