

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

Autunno 2023 - Presentazione



CONTESTO



RN

4



FC

3



RA

1

AGG. CONTRATTI

NUOVI INVESTIMENTI



MANOVRA TARIFFARIA

1 LUG

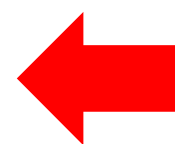
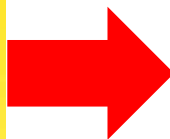
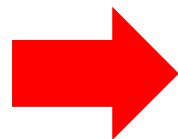
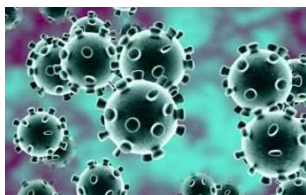
1 SETT

1 SETT

RIORGANIZZAZIONE RETE



+ fenomeni esterni di cambiamento:



Nota Metodologica



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 3.607 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 **3607 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	382	1657

* 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




Profilo dell'utenza




		%	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
 Genere	Maschio		50,9	47,6	57,6	38,7	24,4	44,9	16,8
	Femmina		49,1	52,4	42,4	61,3	75,6	55,1	83,2
 Classe di età	14 - 19 anni		38,1	23,6	22,4	9,1	28,6	26,0	1,8
	20 - 29 anni		23,2	18,0	12,8	22,3	19,2	10,0	10,2
	30 - 39 anni		9,1	13,1	18,8	29,7	17,7	26,0	25,9
	40 - 49 anni		9,9	18,2	21,1	21,5	20,2	27,5	34,8
	50 - 59 anni		5,9	11,6	15,1	10,5	10,1	7,3	19,4
	60 anni e oltre		13,9	15,6	9,9	6,9	4,2	3,3	7,9
 Nazionalità	Italiana		88,2	82,2	85,5	56,0	58,9	71,8	77,2
	Altre nazionalità		11,8	17,8	14,5	44,0	41,1	28,2	22,8

Profilo dell'utenza






	%	Urbano	Urbano	Extraurbano	Urbano	Extraurban	Urbano	Extraurbano
		Forlì	Cesena	Forlì-Cesena	Ravenna	o Ravenna	Rimini	Rimini
 Condizione professionale	Imprenditore/dirigente	0,4	3,1	4,4	1,1	0,2	1,1	1,0
	Libero professionista	2,1	4,7	9,1	1,9	1,1	7,3	10,2
	Impiegato	10,1	10,7	12,1	22,1	14,5	14,5	18,3
	Artigiano/commerciante/eserc ente	1,9	1,3	2,3	5,7	1,5	8,9	8,9
	Operaio	6,1	8,0	9,1	25,5	20,0	15,5	18,6
	Insegnante	1,5	3,1	2,0	4,2	2,9	8,7	16,0
	Rappresentante	0,4	2,9	2,0	1,5	1,5	3,6	11,3
	Studente	52,8	36,2	29,2	16,0	33,3	32,4	8,4
	Casalinga	4,6	3,8	1,9	5,1	6,9	4,0	1,6
	Pensionato	8,2	9,6	5,3	5,3	1,3	2,2	3,4
	Disoccupato	4,4	4,2	3,9	6,1	7,4	1,1	1,0
Altro	7,4	12,4	18,8	5,7	9,3	0,7	1,3	

 Titolo di studio	Licenza elementare	4,2	8,2	1,5	0,8	0,4	0,9	0,3
	Licenza media inferiore	48,0	28,9	29,1	23,2	22,7	36,0	7,9
	Diploma Media superiore	40,0	41,3	41,1	63,8	58,1	56,4	84,3
	Diploma universitario/Laurea	7,8	20,9	28,1	10,1	17,0	6,2	7,6
	Altro	0,0	0,7	0,3	2,1	1,9	0,5	0,0

Profilo dell'utenza



		%	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)	51,6	37,6	43,2	17,9	16,2	38,9	40,1	
	3-4 giorni/sett	14,7	21,6	18,8	45,9	51,2	36,4	38,0	
	1-2 giorni/ sett	12,4	22,2	17,3	27,6	25,1	18,7	19,4	
	più raramente	19,6	16,7	15,9	8,4	6,7	5,3	2,6	
	È la prima volta	1,7	2,0	4,8	0,2	0,8	0,7	0,0	
 Titolo di viaggio utilizzato	Biglietto semplice una zona	21,8	17,7	10,7	17,9	15,0	5,1	1,8	
	Biglietto semplice due o più zone	7,6	14,9	18,9	4,8	7,4	6,4	7,9	
	Biglietto Giornaliero	7,2	7,1	8,4	11,6	10,3	30,7	48,1	
	TOTALE BIGLIETTO	36,6	39,7	38,0	34,3	32,8	42,2	57,8	
	Abbonam. Mensile	33,4	18,4	22,8	45,1	57,7	25,6	33,2	
	Abbonam. Annuale	24,7	26,0	20,9	12,6	8,6	30,9	8,5	
	TOTALE ABBONAMENTO	58,1	44,4	43,7	57,7	66,3	56,5	41,7	
	Romagna Smart Pass	5,1	15,9	18,2	3,2	0,6	1,3	0,5	
	Altro	0,2	0,0	0,1	4,8	0,4	0,0	0,0	
 Motivo principale dello spostamento	Lavoro	9,3	12,2	12,9	33,7	21,7	6,9	32,1	
	Studio scuola/università	36,2	24,7	23,5	10,3	30,1	30,2	10,1	
	Acquisti	18,7	18,7	12,3	29,5	24,0	16,0	15,6	
	Servizi (socio-sanitari-assistenz.)	13,9	16,4	20,7	10,7	8,6	23,8	18,3	
	Visita ad amici/parenti	5,9	12,0	12,8	7,2	7,8	16,7	14,2	
	Svago/tempo libero/turismo	10,9	10,9	9,6	7,4	6,9	4,4	8,6	
	Altri motivi	5,1	5,1	8,3	1,3	1,0	2,0	1,0	

Sintesi delle valutazioni

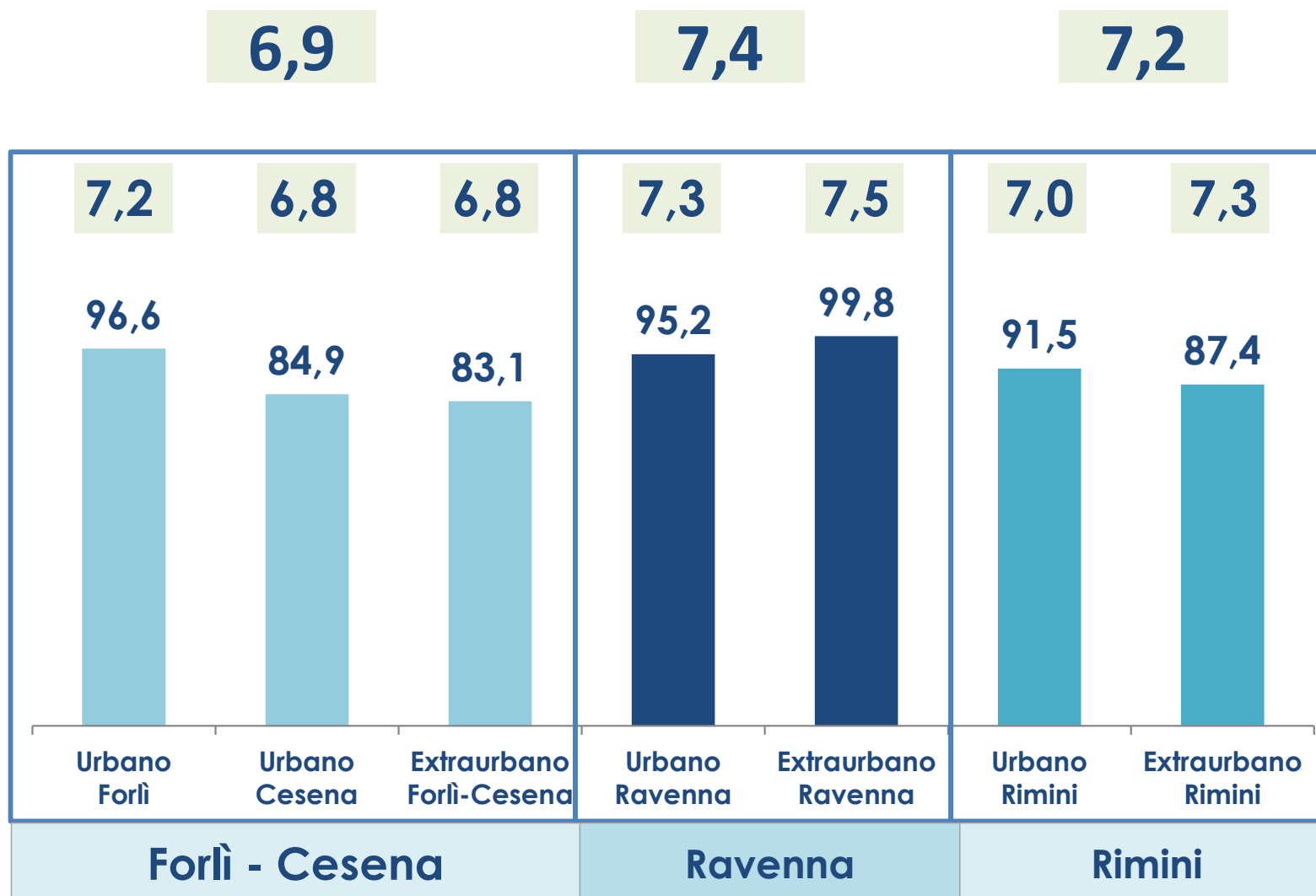




Giudizio complessivo sul servizio

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

Voto medio



Base: totale intervistati (3607)





Trend Valutazione complessiva

Giudizio complessivo

Servizio del trasporto pubblico

Voto medio

	BACINO FC			BACINO RA		BACINO RN	
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano o Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Autunno 2023	7,2	6,8	6,8	7,3	7,5	7,0	7,3
Autunno 2022	7,4	6,9	6,9	7,2	7,3	7,1	6,9
MEDIA 2018-2022	7,3	7,1	7,0	7,2	7,3	7,3	7,0

Base: totale intervistati (3607)





Giudizio complessivo

AUTUNNO 2023 – Voto medio

	BACINO FC			BACINO RA		BACINO RN	
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
1. Organizzazione del Servizio	7,3	7,0	6,6	7,3	7,3	6,9	7,8
2. Comfort del Viaggio	7,1	6,7	6,5	7,4	7,5	7,1	7,7
3. Attenzione verso il Cliente	7,1	6,8	6,5	7,5	7,5	6,9	7,7
4. Aspetti relazionali personale	7,2	6,9	6,8	7,4	7,6	7,1	7,5
5. Servizio reclami INFO START	5,7	6,4	6,1	7,9	7,7	7,1	7,9
6. Attenzione problematiche ambientali	7,0	6,3	6,4	7,6	7,7	7,3	7,7
Servizio del trasporto pubblico	7,2	6,8	6,8	7,3	7,5	7,0	7,3

	DA MIGLIORARE
	ACCETTABILE
	BUONO

Base: totale intervistati (3607)





Trend 1 Valutazioni complessive



Voto medio	Organizzazione del Servizio						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Autunno 2023	7,3	7,0	6,6	7,3	7,3	6,9	7,8
Autunno 2022	7,5	6,8	7,0	7,2	7,1	7,3	6,9
MEDIA 2018-2022	7,4	7,1	7,0	7,1	7,2	7,3	7,0



Voto medio	Comfort del Viaggio						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Autunno 2023	7,1	6,7	6,5	7,4	7,5	7,1	7,7
Autunno 2022	7,3	6,5	6,7	7,0	7,1	7,3	7,1
MEDIA 2018-2022	7,3	6,9	7,0	7,2	7,4	7,3	7,2



Voto medio	Attenzione verso il Cliente						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Autunno 2023	7,1	6,8	6,5	7,5	7,5	6,9	7,7
Autunno 2022	7,3	7,0	6,8	7,2	7,3	7,2	7,3
MEDIA 2018-2022	7,2	7,0	7,0	7,1	7,2	7,4	7,2

Base: totale intervistati (3607)



Trend 2 Valutazioni complessive



Voto medio	Aspetti relazionali del personale						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Autunno 2023	7,2	6,9	6,8	7,4	7,6	7,1	7,5
Autunno 2022	7,4	7,1	6,8	7,2	7,3	7,1	7,1
MEDIA 2018-2022	7,4	7,3	7,1	7,2	7,3	7,4	7,2



Voto medio	Servizio INFO START						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Autunno 2023	5,7	6,4	6,1	7,9	7,7	7,1	7,9
Autunno 2022	5,9	6,0	6,0	7,1	7,4	6,9	7,3
MEDIA 2018-2022	5,7	5,5	6,0	6,9	7,1	6,9	6,5



Voto medio	Attenzione problematiche ambientali						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Autunno 2023	7,0	6,3	6,4	7,6	7,7	7,3	7,7
Autunno 2022	7,3	6,7	6,5	7,2	7,5	7,7	7,4
MEDIA 2018-2022	7,2	6,7	6,8	7,2	7,4	7,1	6,8

Base: totale intervistati (3607)

Sintesi delle valutazioni



1 Organizzazione del servizio

	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
Posizione delle fermate sul territorio	7,6	7,3	7,4	7,5	6,7	6,9	7,3	7,5	7,4	7,5	8,0	7,7	7,9	8,4
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	6,8	7,0	6,8	6,2	6,6	7,2	7,2	7,2	7,2	7,4	7,2	7,0	8,5
Puntualità del servizio	7,3	6,9	7,2	7,2	6,8	6,8	7,3	7,3	7,4	7,4	7,1	7,0	6,7	8,3
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,5	7,1	7,2	6,8	6,9	6,5	7,2	7,3	7,3	7,4	7,4	7,0	6,6	7,9
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,5	7,2	6,9	7,3	6,7	6,4	7,1	7,3	7,1	7,3	7,0	6,9	6,6	7,9
Rispetto delle fermate stabilite	7,6	7,3	7,3	7,8	6,8	7,1	7,2	7,5	7,4	7,5	7,5	7,7	6,9	8,0
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	7,2	6,8	7,0	6,9	6,7	6,4	7,1	7,4	7,1	7,3	7,5	7,5	6,7	8,2
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,5	7,0	7,1	7,2	6,8	6,7	7,1	7,3	7,1	7,2	7,1	6,9	6,3	7,9
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,6	7,6	7,0	7,6	6,9	7,0	7,1	7,3	6,9	7,1	6,8	6,7	6,2	7,6
Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio	7,5	7,3	6,8	7,0	7,0	6,6	7,2	7,3	7,1	7,3	7,3	6,9	6,9	7,8



2 Comfort del viaggio

Voto medio	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,0	6,6	6,5	6,6	6,4	6,3	6,7	7,4	7,1	7,5	7,4	7,2	7,4	8,2
Pulizia del mezzo	7,0	6,8	6,9	6,5	6,5	6,4	6,8	7,2	7,3	7,5	7,3	7,2	6,8	7,8
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,6	7,1	7,1	6,9	6,9	6,7	6,8	7,3	7,3	7,6	7,3	7,2	6,8	7,7
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,4	7,1	7,0	7,0	6,6	6,9	6,9	7,4	7,3	7,6	7,2	7,0	6,8	7,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,6	7,2	7,0	7,2	6,8	6,9	6,6	7,3	7,2	7,5	7,2	6,9	6,8	7,6
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,4	7,2	7,0	7,2	6,6	6,9	7,4	7,4	7,5	7,5	7,1	7,2	6,6	7,5
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,3	7,1	6,5	6,7	6,7	6,5	7,0	7,4	7,3	7,5	7,3	7,1	7,1	7,7



3 Attenzione al cliente

Voto medio	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,3	7,4	7,1	7,3	6,6	7,0	7,3	7,5	7,3	7,5	7,9	7,5	7,7	8,1
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,9	6,6	6,1	6,9	6,5	6,6	7,2	7,3	7,2	7,3	7,2	7,0	7,0	7,5
Presenza di pensiline alle fermate	7,1	7,1	6,5	7,3	6,8	6,8	7,1	7,3	7,3	7,2	7,2	6,8	6,7	7,9
Comfort e manutenzione delle pensiline	7,1	6,9	6,4	6,9	6,7	6,5	6,6	7,4	7,2	7,3	7,0	6,6	6,7	7,6
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,3	7,0	6,8	7,3	6,7	6,7	7,1	7,4	7,3	7,4	7,2	7,2	6,9	7,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,5	7,1	6,9	7,0	6,7	6,6	7,2	7,5	7,3	7,4	7,3	7,3	6,8	7,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,6	7,2	6,9	7,2	6,8	6,6	7,2	7,4	7,2	7,3	7,2	7,2	6,7	7,7
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,3	7,5	6,8	7,2	6,6	6,9	7,4	7,4	6,9	7,1	7,2	6,9	6,3	7,3
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,3	7,1	7,0	6,8	6,8	6,5	7,2	7,5	7,3	7,5	7,2	6,9	7,3	7,7



4 Aspetti relazionali del personale

Voto medio	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del <u>personale dei Punti Bus</u>	7,3	7,0	7,3	6,9	6,6	6,8	7,3	7,4	6,8	7,3	7,1	7,6	6,5	8,0
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte <u>degli autisti</u>	7,3	7,2	6,7	7,2	6,4	7,3	6,7	7,2	6,6	7,2	6,5	6,7	6,0	6,9
Giudizio complessivo Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	7,4	7,2	7,1	6,9	6,8	6,8	7,2	7,4	7,3	7,6	7,1	7,1	7,1	7,5



5 Servizio Info Start

Voto medio	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
(Reclami) Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	5,9	7,3	5,9	6,7	5,9	6,4	7,4	8,0	7,9	7,8	6,5	7,3	7,8	8,4
(Reclami) Cortesia del personale INFO START al telefono	5,9	8,7	6,0	6,7	6,0	6,2	7,2	7,7	7,5	7,7	6,7	7,7	7,2	8,0
(Reclami) Utilità della risposta di INFO START	6,0	6,7	5,9	6,5	5,9	6,0	7,0	7,8	7,5	7,6	6,8	6,6	7,2	7,9
(Reclami) Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,1	5,7	5,9	6,8	5,6	6,4	7,0	8,1	7,5	7,7	6,5	6,6	6,7	8,4
Nel complesso che giudizio esprime sul servizio reclami fornito da INFO START?	5,9	5,7	6,0	6,4	6,0	6,1	7,1	7,9	7,4	7,7	6,9	7,1	7,3	7,9



6 Attenzione problematiche ambientali

	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
Voto medio														
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,4	7,1	6,9	6,5	6,4	6,3	7,4	7,6	7,6	7,6	7,8	7,4	7,7	8,1
Rumorosità dei mezzi	7,2	6,7	6,1	5,9	7,0	6,6	6,8	7,3	7,2	7,5	6,9	6,6	6,3	7,0
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,3	7,0	6,7	6,3	6,5	6,4	7,2	7,6	7,5	7,7	7,7	7,3	7,4	7,7



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 3,4%

Area soddisfazione = 96,6%



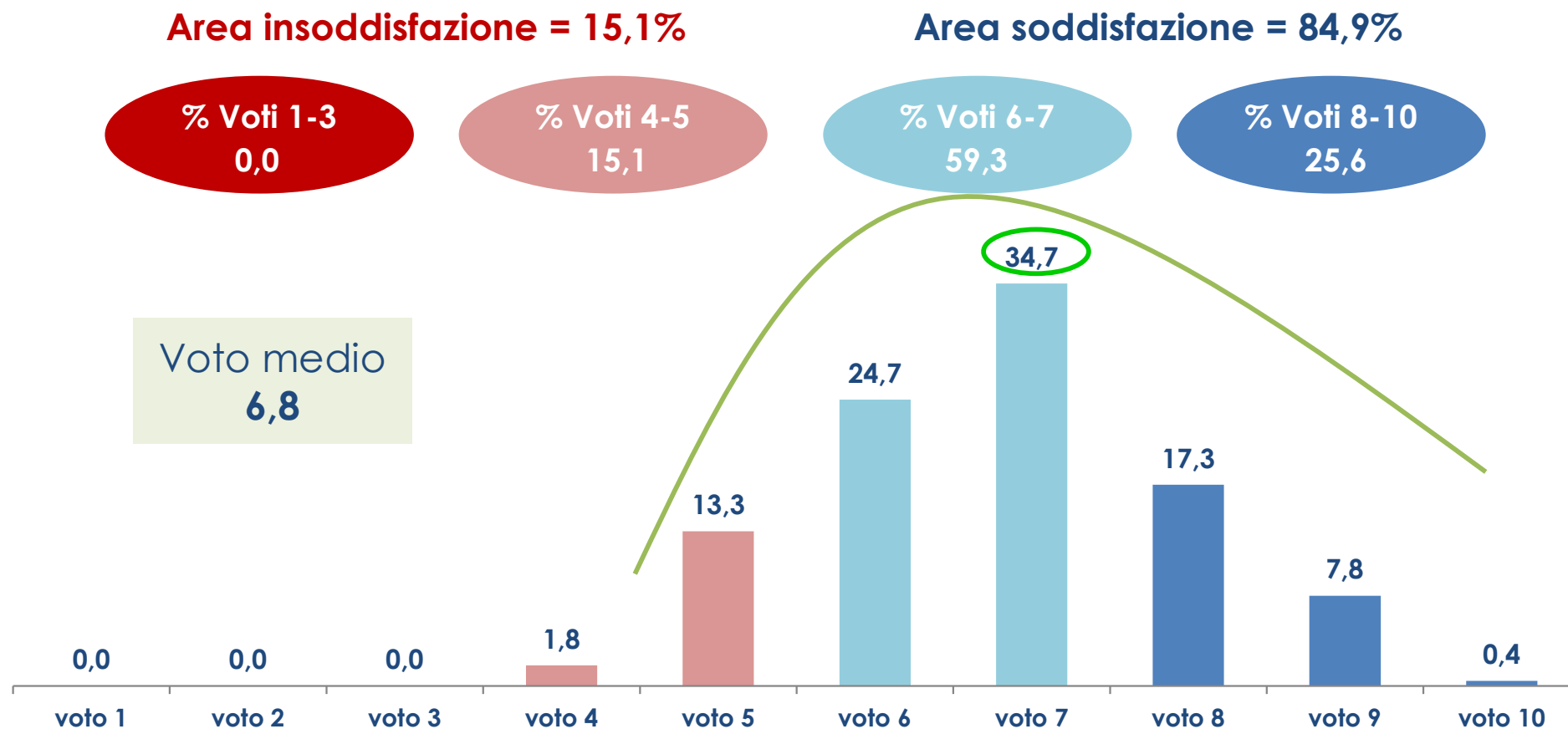
Base: totale intervistati (475)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo



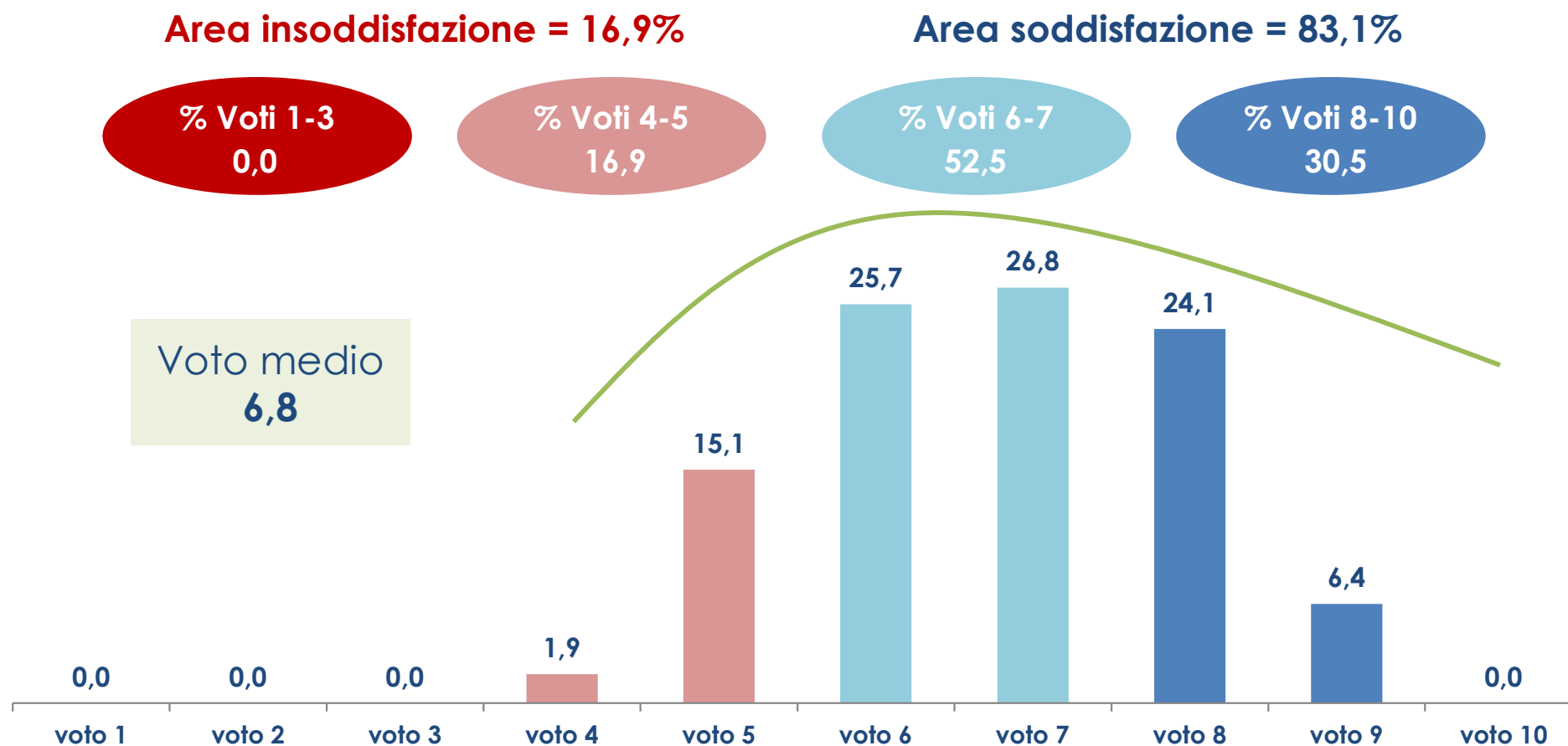
Base: totale intervistati (450)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo



Base: totale intervistati (750)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 4,8%

Area soddisfazione = 95,2%

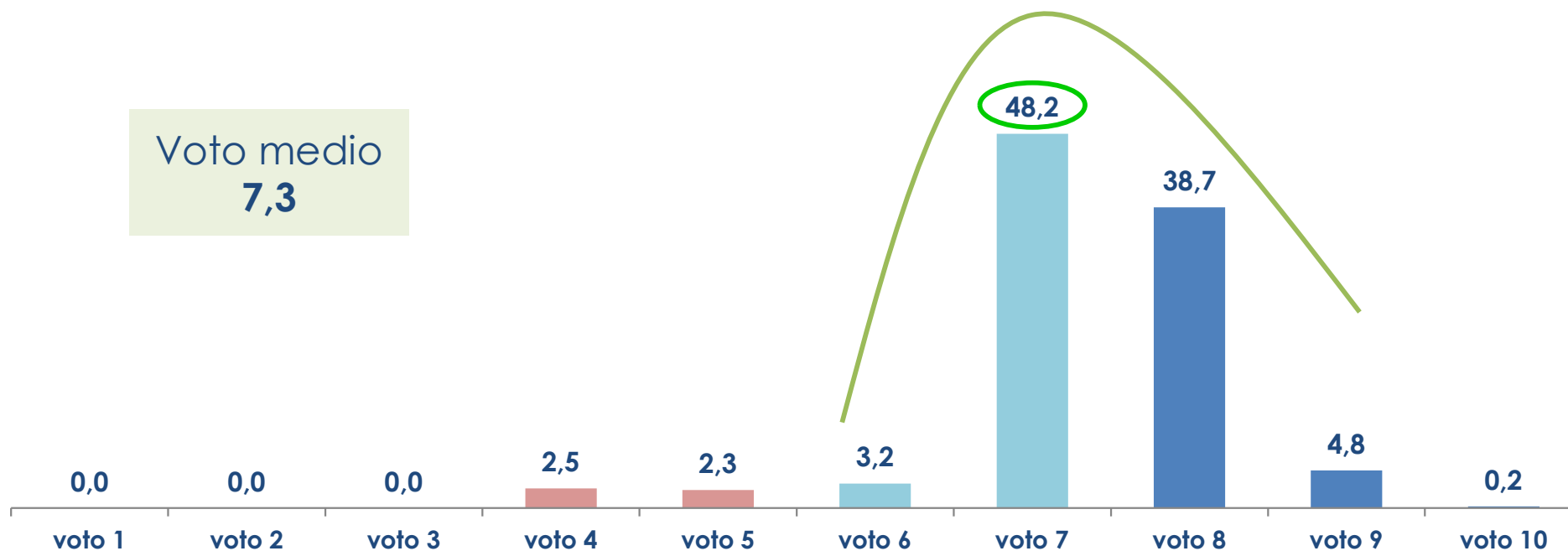
% Voti 1-3
0,0

% Voti 4-5
4,8

% Voti 6-7
51,4

% Voti 8-10
43,8

Voto medio
7,3



Base: totale intervistati (475)



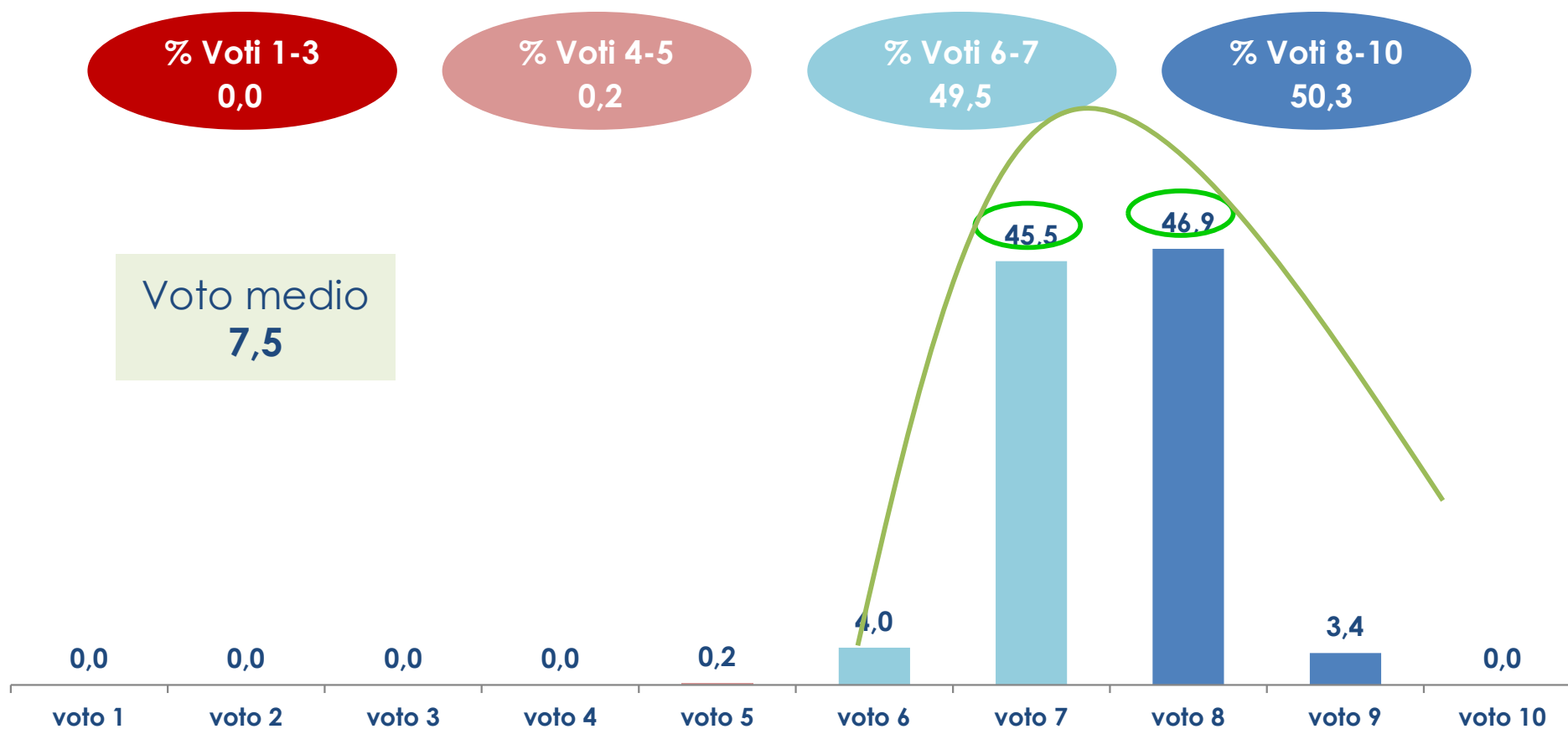
Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 0,2%

Area soddisfazione = 99,8%



Base: totale intervistati (525)



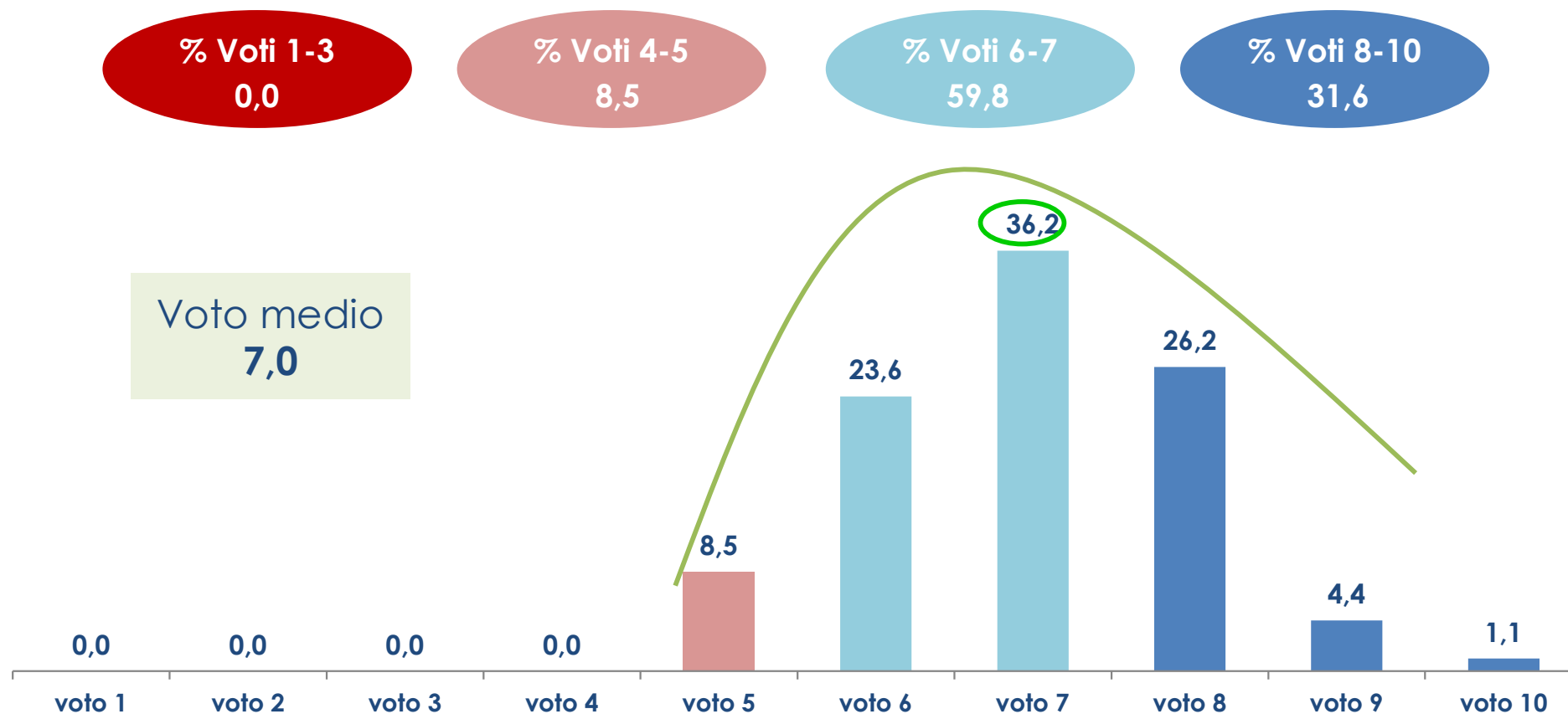
Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 8,5%

Area soddisfazione = 91,5%



Base: totale intervistati (550)



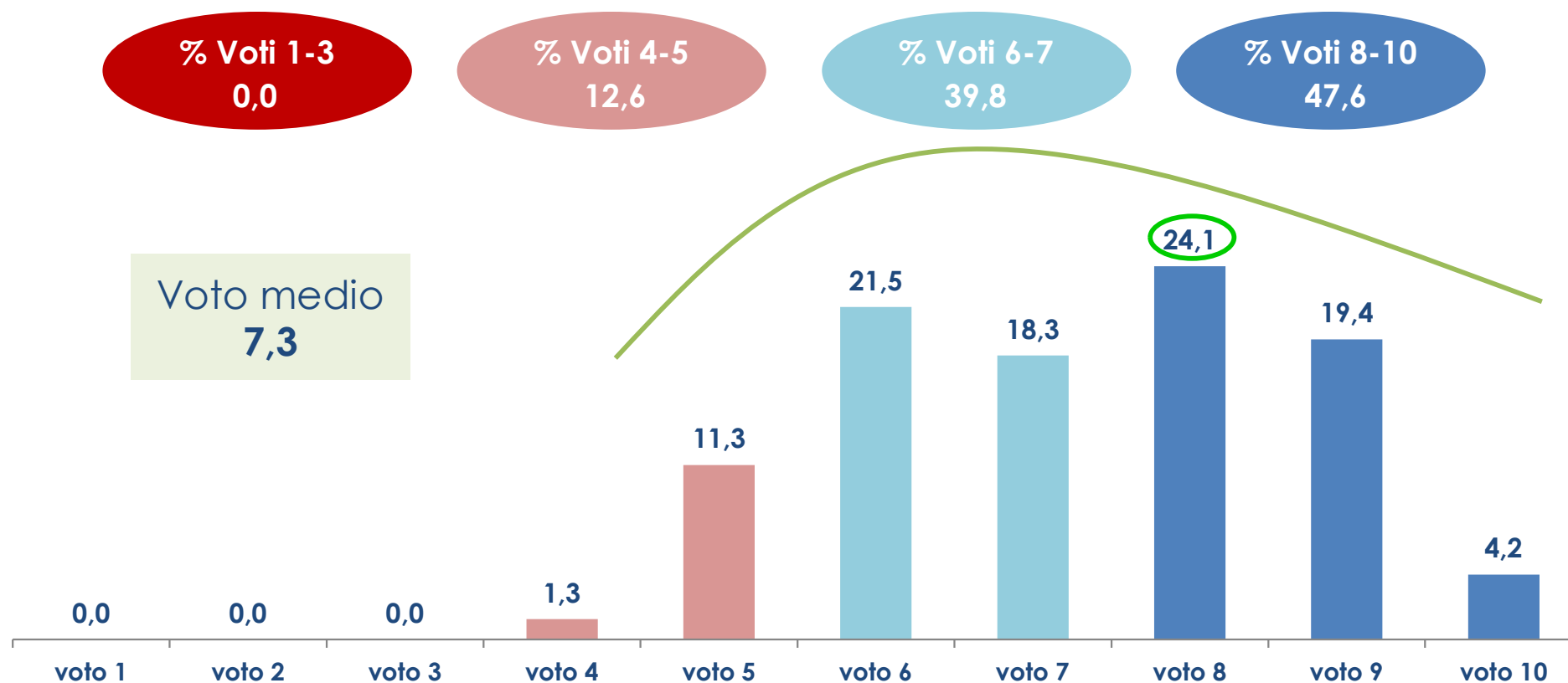
Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 12,6%

Area soddisfazione = 87,4%



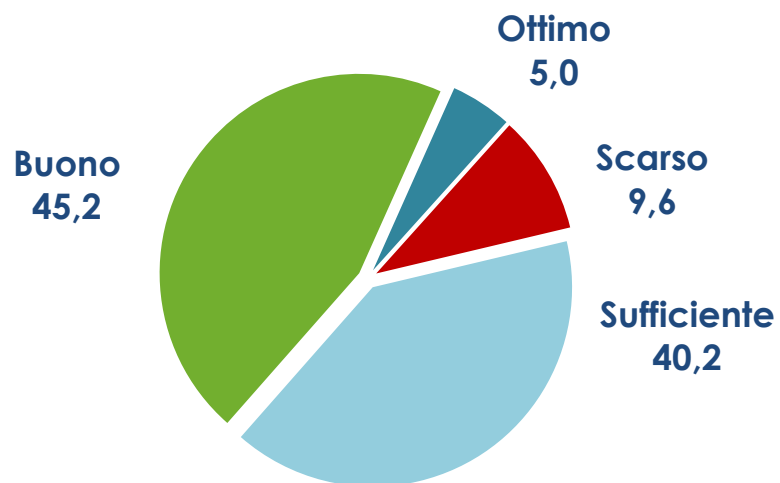
Base: totale intervistati (382)

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	9,5	12,9	16,8	9,3	7,2	5,5	1,6
Sufficiente	54,5	39,8	40,3	49,3	36,2	32,0	28,8
Buono	33,7	40,9	36,5	35,2	52,6	57,5	66,5
Ottimo	2,3	6,4	6,4	6,3	4,0	5,1	3,1

Base: totale intervistati (3607)



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



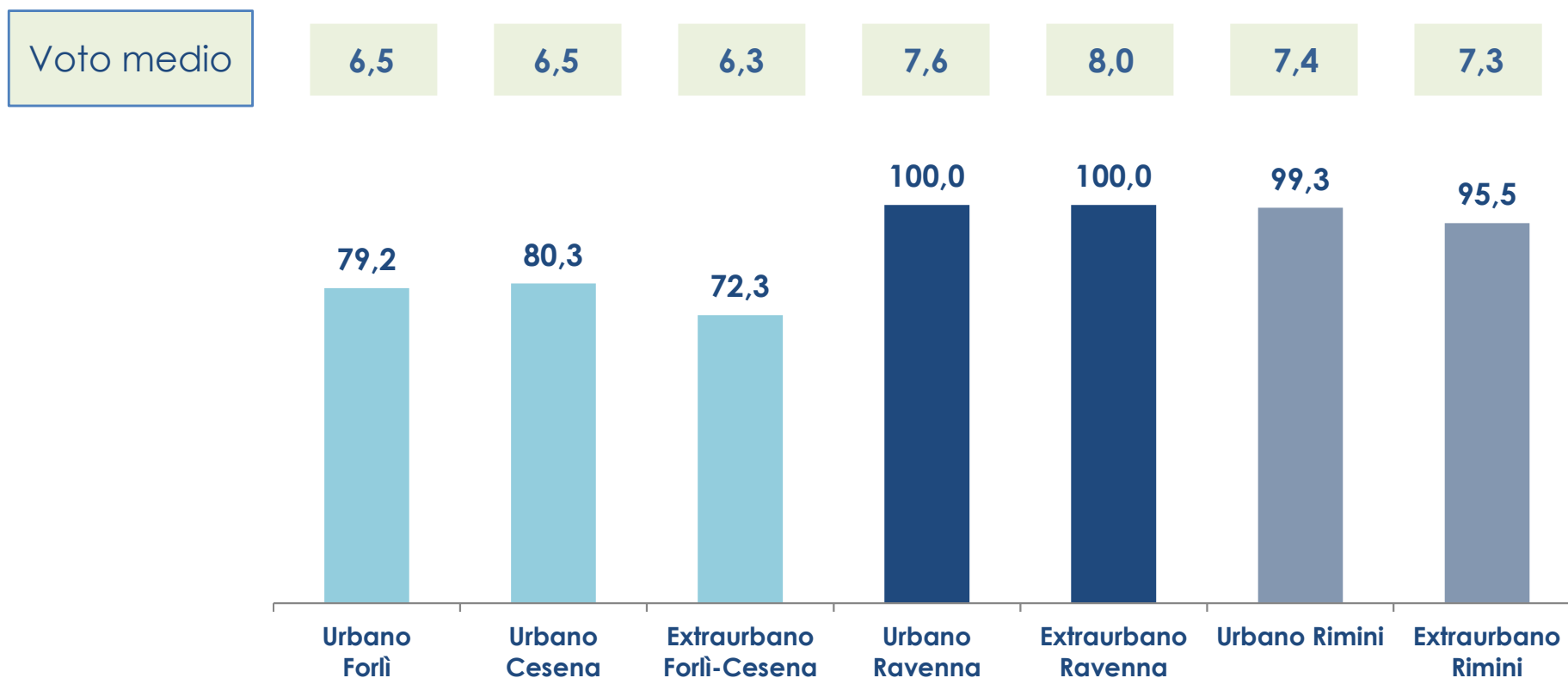
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
SI	25,3	28,2	18,8	32,8	15,4	27,5	29,1
NO	74,7	71,8	81,2	67,2	84,6	72,5	70,9

Base: totale intervistati (3607)



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 (887)

Acquisto e pagamento digitale



		%						
		Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
 <p>Conoscenza e utilizzo App smartphone / Carta di credito (EMV)</p>	Conosco ma non utilizzo	53,3	32,2	27,2	30,9	12,4	16,7	5,0
	Conosco e utilizzo in questo momento	12,6	10,2	22,8	25,7	18,9	25,1	41,9
	Conosco ma non utilizzo in questo momento	13,3	24,0	31,5	22,1	47,0	34,2	47,9
	Non conoscono	20,8	33,6	18,5	21,3	21,7	24,0	5,2
	TOTALE CONOSCONO	79,2	66,4	81,5	78,7	78,3	76,0	94,8

Macro e Micro fattori





Fattori del servizio 1

Voto medio – Scala 1-10

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

Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	6,6	6,3	7,4	7,5	7,2	8,2
Pulizia del mezzo	6,8	6,5	6,4	7,2	7,5	7,2	7,8
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	6,9	6,7	7,3	7,6	7,2	7,7
Adeguatezza temperatura interna/climatiz,	7,1	7,0	6,9	7,4	7,6	7,0	7,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	7,2	6,9	7,3	7,5	6,9	7,6
Capacità di guida degli autisti	7,2	7,2	6,9	7,4	7,5	7,2	7,5
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,1	6,7	6,5	7,4	7,5	7,1	7,7





Fattori del servizio 2

Voto medio – Scala 1-10

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



Allegato 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		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	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	7,3	86,1	7,9	96,6	7,6	92,0	7,4	88,7	7,5	88,4	7,4	89,8	7,5	86,6	7,4	96,6	7,2	90,9	7,1	87,5	7,0	80,5	6,7	76,3	6,9	86,4
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	6,8	85,3	7,5	92,8	7,3	88,4	7,4	91,0	7,1	82,9	7,0	79,5	6,8	70,2	6,9	89,8	6,7	79,5	6,8	83,9	6,6	73,9	6,2	70,1	6,6	69,6
Puntualità del servizio	7,0	91,2	6,8	83,8	7,0	86,8	7,2	88,4	7,3	89,1	6,9	86,9	7,0	86,9	7,0	83,0	7,3	86,9	7,2	82,0	7,2	84,0	7,2	78,8	6,8	87,1	6,6	80,7	6,9	85,2	6,9	80,2	6,8	77,3	6,8	73,3
Regolarità del servizio	7,3	94,2	7,1	90,8	7,2	90,2	7,5	91,9	7,5	92,5	7,1	87,9	7,3	87,3	7,3	86,7	7,5	90,5	7,2	85,0	7,2	86,6	6,8	80,1	7,2	91,0	7,0	86,2	7,2	87,2	7,1	83,7	6,9	82,2	6,5	74,8
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	95,3	7,1	91,2	7,2	90,4	7,5	91,7	7,5	91,7	7,2	83,1	7,3	91,0	7,2	86,1	7,4	88,9	7,0	82,4	6,9	83,1	7,3	83,3	6,8	88,4	6,6	78,1	6,9	85,2	6,8	78,0	6,7	77,5	6,4	74,2
Rispetto delle fermate stabilite	7,5	96,8	7,3	93,1	7,4	93,4	7,6	94,2	7,6	92,1	7,3	87,9	7,8	92,3	7,8	90,7	7,7	91,6	7,4	85,7	7,3	84,0	7,8	90,4	7,4	93,5	7,3	91,1	7,2	90,8	7,2	84,7	6,8	79,5	7,1	80,6
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	6,8	85,9	7,1	89,4	6,9	81,8	7,1	87,0	7,1	83,8	7,0	84,9	6,9	79,1	6,9	91,0	6,7	83,3	6,9	87,9	6,8	78,2	6,7	77,1	6,4	70,7
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	7,0	88,9	7,2	91,0	7,1	87,9	7,3	89,9	7,2	86,6	7,1	86,9	7,2	81,9	7,0	92,1	6,8	85,7	6,9	88,3	6,9	80,5	6,8	78,6	6,7	75,4
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	7,6	94,7	7,6	90,8	7,3	87,4	7,5	91,2	7,0	84,3	7,0	85,0	7,6	89,1	7,2	93,0	7,0	88,6	7,1	90,5	7,0	82,4	6,9	80,4	7,0	80,9
Giudizio complessivo Organizzazione Servizio	7,4	97,6	7,2	94,1	7,4	94,9	7,5	94,7	7,5	95,8	7,3	93,7	7,3	92,7	7,2	89,7	7,4	94,4	6,7	81,3	6,8	84,4	7,0	88,4	7,2	94,2	6,9	87,9	7,1	92,7	7,0	89,7	7,0	94,3	6,6	86,8



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		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	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	6,6	79,9	6,4	70,5	6,3	67,6	6,6	74,3	6,5	69,7	6,5	71,3	6,6	69,8	6,3	73,6	6,3	72,6	6,4	74,3	6,5	70,8	6,4	68,3	6,3	68,6
Pulizia del mezzo	7,4	91,2	6,6	78,1	6,8	82,1	7,0	83,2	7,0	81,7	6,8	92,2	7,0	82,2	6,9	79,2	6,9	82,4	6,8	73,7	6,9	75,3	6,5	65,6	6,9	85,2	6,8	82,6	6,6	79,2	6,6	73,8	6,5	69,9	6,4	72,7
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	7,1	95,3	7,8	96,2	7,5	90,1	7,5	91,6	7,0	77,9	7,1	80,1	6,9	73,9	7,5	95,1	7,4	91,4	7,3	90,1	7,0	82,6	6,9	80,4	6,7	80,2
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	7,1	92,3	8,0	94,8	7,7	90,6	7,6	92,5	7,0	81,1	7,0	82,6	7,0	77,6	7,6	94,9	7,4	91,3	7,3	91,3	6,8	78,0	6,6	73,9	6,9	77,3
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	7,2	94,3	7,5	92,0	7,4	84,9	7,3	87,2	7,0	79,4	7,0	80,1	7,2	86,2	7,5	92,9	7,5	92,4	7,2	87,6	6,9	78,7	6,8	77,9	6,9	77,6
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	7,2	96,8	7,5	91,9	7,5	87,7	7,5	90,5	7,0	83,7	7,0	84,1	7,2	82,0	7,4	95,0	7,4	91,2	7,2	89,2	6,9	77,5	6,6	74,3	6,9	78,4
Giudizio complessivo Comfort Viaggio	7,5	97,6	7,1	90,7	7,3	93,4	7,5	91,4	7,3	90,5	7,1	93,2	7,3	90,7	7,0	87,0	7,3	93,0	6,4	74,6	6,5	78,1	6,7	84,9	7,3	93,2	7,1	90,8	7,2	93,1	6,9	83,8	6,7	86,0	6,5	83,7



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		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	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	7,4	89,4	7,3	87,1	7,1	86,3	7,3	91,1	7,1	83,9	7,1	84,6	7,3	82,9	7,3	91,7	7,1	87,8	7,1	89,1	6,9	79,7	6,6	75,4	7,0	80,7
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	75,0	6,6	72,9	6,7	76,5			6,1	63,8	6,1	62,7	6,9	75,4	6,6	80,8	6,6	78,4			6,5	76,1	6,5	72,0	6,6	62,1
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	7,1	84,1	6,4	73,0	6,4	72,1	6,9	82,6	6,4	70,2	6,5	71,9	7,3	79,5	6,5	79,2	6,4	74,2	6,7	80,8	6,6	75,7	6,8	75,9	6,8	76,2
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	6,9	81,1	6,2	69,5	6,1	65,9	6,7	79,4	6,3	68,2	6,4	70,8	6,9	74,0	6,4	74,4	6,2	67,3	6,7	79,2	6,5	71,0	6,7	76,1	6,5	68,0
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	7,0	93,8	7,1	83,0	6,9	78,7	7,2	85,8	6,8	80,4	6,8	81,3	7,3	82,0	6,9	87,3	6,8	81,2	6,9	84,9	6,7	74,4	6,7	76,0	6,7	75,9
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	7,1	94,6	7,2	84,7	7,2	82,7	7,4	89,0	7,0	81,6	6,9	79,8	7,0	78,8	7,2	89,5	7,1	87,4	7,1	89,5	6,9	77,6	6,7	75,6	6,6	75,7
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	7,2	90,4	7,3	90,9	7,1	82,9	7,2	86,8	6,9	83,2	6,9	82,3	7,2	84,5	7,2	92,4	6,9	87,0	7,0	88,4	6,8	79,3	6,8	78,9	6,6	75,8
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	7,5	95,3	7,1	79,5	6,9	73,5	7,1	82,5	6,8	79,3	6,8	79,3	7,2	82,8	7,2	88,1	6,8	78,3	7,0	83,8	6,7	73,8	6,6	74,8	6,9	78,4
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	92,6	7,1	91,0	6,9	82,8	7,2	89,4	7,0	89,3	7,0	90,2	6,8	86,2	7,1	92,8	6,9	85,8	7,1	90,4	7,0	86,3	6,8	89,1	6,5	83,7



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		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	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	7,0	87,7	7,6	92,4	7,5	88,2	7,6	93,6	7,4	89,5	7,3	87,5	6,9	85,8	7,3	93,4	7,2	90,0	7,3	90,0	7,0	83,6	6,6	78,4	6,8	81,9
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	7,2	87,9	7,4	90,7	7,4	86,9	7,5	93,1	6,8	78,1	6,7	77,5	7,2	82,6	7,0	90,5	7,0	84,7	7,0	88,4	6,9	78,3	6,4	74,0	7,3	82,0
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	7,2	89,9	7,4	92,4	7,4	86,4	7,6	93,6	7,1	89,3	7,1	90,4	6,9	82,2	7,3	93,3	7,2	89,6	7,3	92,8	7,0	83,9	6,8	86,0	6,8	83,1

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		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	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	7,3	66,7	6,2	73,1	4,9	47,7			5,3	51,5	5,9	67,7	6,7	68,2	5,2	53,7	5,9	63,8			5,5	51,2	5,9	64,4	6,4	80,0
Cortesia del personale al telefono	6,3	79,2	6,0	82,8			5,4	52,4	5,9	57,1	8,7	100,0	6,4	76,9	5,1	58,1			5,8	66,7	6,0	74,2	6,7	77,3	6,2	65,8	6,4	75,0			5,1	46,8	6,0	57,6	6,2	60,0
Utilità della risposta	5,5	62,5	5,7	75,9			5,2	47,6	6,0	53,6	6,7	100,0	5,8	64,0	4,3	39,5			5,4	57,6	5,9	61,3	6,5	59,1	5,3	55,3	5,3	45,5			4,5	40,5	5,9	59,3	6,0	64,0
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,7	66,7	5,9	73,3			5,3	48,4	6,1	61,4	5,7	66,7	5,2	60,0	4,1	34,9			4,8	45,5	5,9	58,1	6,8	77,3	5,2	56,4	5,3	41,3			4,6	35,8	5,6	54,2	6,4	68,0
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	5,7	66,7	6,3	68,0	4,6	45,5	5,4	66,7	5,4	51,5	6,0	64,5	6,4	90,9	5,8	62,5	5,8	60,0	6,6	81,0	5,7	57,5	6,0	67,2	6,1	60,0



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		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	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	7,1	89,6	6,2	70,8	6,9	78,6	7,1	87,8	7,1	83,4	6,9	81,7	6,5	78,3	6,9	87,6	6,7	78,4	6,9	86,1	6,7	76,4	6,4	70,3	6,3	72,9
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito a terra)	7,4	95,2	6,7	77,3	6,8	81,2	7,2	82,5	7,2	82,0	6,7	87,7	6,5	82,6	6,5	76,7	6,9	86,6	6,0	61,0	6,1	63,7	5,9	62,3	6,5	79,3	6,3	70,9	6,6	80,8	6,6	74,7	7,0	80,7	6,6	76,9
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,4	96,2	6,8	86,6	7,0	89,5	7,4	90,6	7,3	87,9	7,0	87,4	6,5	78,9	6,8	81,6	7,0	89,2	6,7	75,3	6,7	74,7	6,3	68,2	7,0	85,7	6,8	79,8	7,0	86,7	6,9	84,5	6,5	80,5	6,4	75,5

Giudizio Complessivo

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

	Urbano Forlì												Urbano Cesena												Extraurbano Cesena											
	2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	V.m.	% 6-10				
Giudizio complessivo sul Servizio trasporto pubblico	7,5	97,3	7,3	96,4	7,3	94,1	7,6	94,9	7,4	92,8	7,2	96,6	7,2	93,5	7,0	87,7	7,2	92,1	7,0	88,0	6,9	85,5	6,8	84,9	7,2	94,0	6,9	86,8	7,1	91,5	7,0	82,1	6,9	83,5	6,8	83,1



Fattori Organizzazione del servizio

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

Trend Ravenna

Urbano Ravenna

Extraurbano Ravenna

	Urbano Ravenna												Extraurbano Ravenna											
	2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,0	97,2	7,2	92,4	7,2	89,5	7,4	99,2	7,3	99,4	7,5	98,9	7,4	99,1	7,1	92,6	7,0	88,3	7,4	96,6	7,4	98,1	7,5	99,0
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	7,2	96,8	7,3	99,1	7,0	88,2	7,0	88,1	7,2	94,3	7,2	95,1	7,2	97,1
Puntualità del servizio	6,9	97,2	7,0	88,2	7,1	89,5	7,3	98,5	7,3	98,7	7,3	98,7	7,4	99,5	7,2	90,3	7,2	90,7	7,5	97,1	7,4	97,9	7,4	98,9
Regolarità del servizio	6,9	97,4	7,1	93,6	7,2	93,3	7,3	98,1	7,2	98,9	7,3	94,5	7,4	99,3	7,1	92,2	7,1	90,9	7,4	97,5	7,3	98,1	7,4	97,9
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	92,4	7,3	98,2	6,9	85,6	7,0	87,0	7,1	89,7	7,1	90,3	7,3	91,4
Rispetto delle fermate stabilite	6,9	97,6	7,0	92,1	7,1	91,6	7,3	98,7	7,2	99,2	7,5	96,0	7,4	99,1	7,1	90,3	7,1	90,9	7,4	96,9	7,4	97,9	7,5	99,0
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	7,4	97,1	7,1	97,9	6,9	86,3	6,9	88,8	7,1	91,0	7,1	92,7	7,3	97,1
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	7,3	95,6	7,1	97,8	6,9	89,0	7,0	88,0	7,1	92,6	7,1	95,3	7,2	96,9
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	7,3	94,5	7,4	98,8	7,0	90,9	7,0	90,9	7,1	92,6	6,9	92,4	7,1	95,0
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	7,3	99,2	7,4	99,5	7,1	92,2	7,2	92,8	7,2	97,0	7,1	99,2	7,3	99,6



Fattori Comfort del viaggio

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

Trend Ravenna

Urbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,4	98,9
Pulizia del mezzo	7,1	98,0	7,0	92,8	6,9	87,6	7,2	97,9	6,8	99,4	7,2	95,8
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	7,3	96,0
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	7,4	96,2
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	7,3	96,6
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	7,4	96,8
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	7,4	99,6

Extraurbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,3	95,7	6,9	90,9	6,7	84,5	7,2	95,2	7,1	97,1	7,5	99,0
Pulizia del mezzo	7,5	96,3	7,1	92,7	6,8	85,5	7,3	96,6	7,3	99,2	7,5	98,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,7	99,3	7,3	94,4	7,2	93,4	7,4	96,9	7,3	98,7	7,6	99,8
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,9	99,8	7,3	95,6	7,3	94,1	7,5	97,9	7,3	99,2	7,6	99,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	8,5	99,8	7,2	84,9	7,1	87,4	7,2	93,3	7,2	89,9	7,5	99,0
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,8	99,1	7,4	92,7	7,2	91,0	7,7	96,9	7,5	98,7	7,5	98,1
Giudizio complessivo Comfort del Viaggio	7,6	99,8	7,3	94,1	7,3	95,3	7,4	97,9	7,3	99,6	7,5	100



Fattori Attenzione verso il cliente

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

Trend Ravenna

Urbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,5	99,4
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	96,3
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	7,3	96,8
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	7,4	96,6
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	6,7	95,5	6,9	92,7	7,0	93,4	7,1	98,0	7,1	98,5	7,4	97,7
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	97,7
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	96,0
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	7,4	95,9
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	7,5	99,6

Extraurbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,3	95,0	7,1	90,1	7,1	90,4	7,2	93,6	7,3	97,9	7,5	99,8
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	7,3	94,3	7,1	89,3			7,2	91,9	7,2	98,5	7,3	99,6
Presenza di pensiline alle fermate	7,2	93,6	6,9	84,8	6,9	86,2	7,1	92,0	7,3	97,1	7,2	96,7
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,8	92,7	6,7	78,3	6,8	82,9	6,8	88,8	7,2	96,2	7,3	97,3
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	7,3	98,7	7,1	90,6	7,1	90,6	7,1	92,2	7,3	96,2	7,4	99,4
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,5	98,2	7,3	92,8	7,2	93,0	7,4	96,0	7,3	98,1	7,4	99,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	98,2	7,1	87,9	7,1	90,2	7,2	93,3	7,2	97,1	7,3	98,5
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,4	83,0	5,1	50,4	6,0	69,4	6,1	72,6	6,9	87,4	7,1	95,2
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,3	97,7	7,1	89,9	7,1	91,9	7,2	96,6	7,3	99,8	7,5	100



Fattori Aspetti relazionali del personale

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

Trend Ravenna

Urbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,3	98,3	7,4	97,3
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	6,7	97,3	7,2	93,7
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	7,4	99,6

Extraurbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,2	93,1	7,0	89,9	7,2	92,3	7,2	92,5	6,8	93,1	7,3	99,4
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3	94,1	7,1	91,8	7,1	93,6	6,8	92,0	6,6	89,5	7,2	98,7
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale dell'Azienda	7,2	93,8	7,3	90,9	7,3	94,2	7,4	97,0	7,3	99,6	7,6	100

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

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

Urbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	8,0	100,0
Cortesìa del personale al telefono	6,4	79,2	6,8	85,7			7,3	91,9	7,2	87,5	7,7	96,4
Utilità della risposta	6,5	83,3	6,7	81,0			7,2	88,1	7,0	81,5	7,8	96,4
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	81,6	6,8	87,1			7,1	85,4	7,0	81,5	8,1	92,9
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	7,9	100

Extraurbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,0	88,0	7,1	91,8			7,5	94,3	7,9	94,2	7,8	100
Cortesìa del personale al telefono	7,0	84,0	7,0	91,8			7,3	96,2	7,5	92,3	7,7	100
Utilità della risposta	6,4	72,0	6,9	83,7			7,3	88,5	7,5	92,2	7,6	96,9
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	72,0	6,7	79,6			7,3	88,5	7,5	90,2	7,7	100
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	6,5	72,0	7,1	85,7	7,2	91,7	7,2	90,6	7,4	92,3	7,7	100



Fattori Attenzione problematiche ambientali

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

Trend Ravenna

Urbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,6	98,3
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	7,3	93,1
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,8	96,9	7,3	97,3	7,3	96,0	7,2	99,6	7,2	100	7,6	98,5

Extraurbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,7	98,8	7,3	94,8	7,2	93,9	7,5	97,5	7,6	99,1	7,6	100
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	7,2	97,3	6,9	88,0	6,9	88,5	7,0	91,4	7,2	97,3	7,5	99,2
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	7,6	96,9	7,3	96,1	7,3	95,7	7,2	98,9	7,5	99,2	7,7	100

Giudizio Complessivo

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

Urbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,3	95,2

Extraurbano Ravenna

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	95,2	7,4	92,6	7,4	94,7	7,3	97,7	7,3	99,8	7,5	99,8



Fattori Organizzazione del servizio

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

Trend Rimini

Urbano Rimini

Extraurbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,7	92,3	7,6	91,7	7,4	90,0	7,4	90,1	8,0	95,7	7,7	91,2	7,5	88,8	7,5	88,2	7,4	88,2	7,7	89,8	7,9	91,9	8,4	97,8
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	7,2	81,4	6,6	73,7	6,7	73,2	7,0	83,0	6,8	78,8	7,0	83,7	8,5	98,6
Puntualità del servizio	7,2	84,8	7,2	85,5	7,3	88,2	6,7	76,5	7,1	79,9	7,0	76,2	6,4	66,9	6,3	66,8	6,7	75,7	6,6	75,6	6,7	80,4	8,3	98,0
Regolarità del servizio	7,5	89,8	7,4	88,1	7,3	89,0	7,3	87,8	7,4	85,0	7,0	82,8	6,9	80,2	6,8	76,7	7,1	83,8	6,6	75,4	6,6	78,3	7,9	94,7
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,2	88,2	7,1	86,0	7,2	87,6	6,9	79,0	7,0	80,9	6,9	79,6	6,7	76,5	6,7	73,0	6,9	81,3	6,6	74,9	6,6	76,7	7,9	92,7
Rispetto delle fermate stabilite	8,0	95,1	7,8	93,0	7,5	93,2	7,5	90,2	7,5	88,6	7,7	95,2	7,4	87,6	7,3	85,0	7,3	87,8	6,7	75,0	6,9	79,1	8,0	95,4
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	7,5	90,3	6,7	79,0	6,6	75,9	6,9	82,2	6,4	71,7	6,7	78,9	8,2	98,6
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	6,9	84,0	6,6	78,4	6,6	77,1	6,9	85,3	6,3	69,1	6,3	69,7	7,9	94,7
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	6,7	79,0	7,0	81,3	6,9	80,1	7,0	85,3	6,3	69,4	6,2	67,8	7,6	91,5
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	85,3	6,9	79,8	6,9	78,0	7,1	85,1	7,0	93,3	6,9	93,9	7,8	99,2



Fattori Comfort del viaggio

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

Trend Rimini

Urbano Rimini

Extraurbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	6,6	76,2	6,8	78,6	6,7	79,3	6,7	76,9	7,4	89,0	7,2	83,8	6,2	66,8	6,1	64,5	6,4	72,5	7,1	83,6	7,4	87,4	8,2	96,7
Pulizia del mezzo	6,9	83,4	6,9	82,8	6,8	79,9	7,1	85,2	7,3	86,3	7,2	88,8	7,0	81,4	6,9	78,5	6,8	81,9	6,7	78,6	6,8	82,1	7,8	92,5
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	91,9	7,2	89,2	7,2	86,2	7,2	87,8	6,8	82,5	6,8	86,6	7,7	91,9
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	7,0	87,8	7,3	87,4	7,3	87,3	7,3	86,3	6,8	79,5	6,8	83,3	7,6	90,3
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	6,9	84,0	7,1	82,7	7,1	80,2	7,0	80,5	6,8	77,8	6,8	80,2	7,6	92,8
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	7,1	86,0	7,2	89,6	7,3	89,3	7,3	86,0	7,2	85,7	6,6	75,3	6,6	75,1	7,5	90,8
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	7,1	92,5	7,3	88,2	7,2	86,2	7,3	88,9	7,1	94,8	7,1	94,9	7,7	99,5



Fattori Attenzione verso il cliente

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

Trend Rimini

Urbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,5	95,2
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	7,0	88,8
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	6,8	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	6,6	74,1
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	7,5	91,9	7,5	91,6	7,4	91,4	7,3	91,0	7,2	87,3	7,2	93,0
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	7,3	90,9
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	7,2	93,0
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	6,9	83,8
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	6,9	91,5

Extraurbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,1	87,9	7,1	83,6	7,1	83,7	7,5	91,2	7,7	91,7	8,1	96,5
Possibilità di acquisto biglietti a bordo con Carta di credito (EMV), App smartphone	6,9	84,1	7,0	83,6			6,9	86,5	7,0	87,9	7,5	88,3
Presenza di pensiline alle fermate	6,4	74,0	6,4	72,0	6,7	78,7	6,7	80,5	6,7	81,5	7,9	92,2
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,2	65,6	6,2	66,2	6,6	77,7	6,6	76,1	6,7	77,5	7,6	90,2
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	6,9	81,7	6,9	81,6	7,1	87,3	6,8	81,0	6,9	80,9	7,7	93,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,8	81,4	6,8	80,0	6,9	82,7	6,8	78,3	6,8	80,6	7,7	95,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,9	83,3	6,9	79,2	7,0	85,2	6,6	75,6	6,7	77,8	7,7	94,9
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,4	90,0	7,4	87,7	7,4	89,7	6,3	70,5	6,3	71,8	7,3	90,5
Giudizio complessivo Attenzione verso il Cliente	7,2	87,1	7,1	84,7	7,2	87,5	7,3	95,6	7,3	95,7	7,7	97,4



Fattori Aspetti relazionali del personale

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

Trend Rimini

Urbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,1	91,1	7,6	96,0
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	6,5	84,1	6,7	79,0
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	94,1	7,1	93,8

Extraurbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,3	91,6	7,3	86,9	7,4	90,2	6,4	70,5	6,5	74,3	8,0	96,3
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	85,9	7,2	83,1	7,3	88,1	6,1	67,0	6,0	62,3	6,9	78,0
Giudizio complessivo Aspetti relazionali personale dell'Azienda	7,1	87,4	7,1	83,8	7,4	92,3	7,1	94,5	7,1	95,2	7,5	95,5

Fattori Servizio reclami tramite INFO START

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

Urbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,3	75,0
Cortesìa del personale al telefono	7,1	89,1	7,3	86,4			6,8	83,3	6,7	79,3	7,7	88,9
Utilità della risposta	6,6	80,4	6,9	83,3			6,6	79,6	6,8	79,3	6,6	82,1
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	6,5	74,4	6,3	79,5			6,8	81,1	6,5	75,0	6,6	75,0
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	7,1	92,9

Extraurbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	5,5	59,5	5,8	61,3			7,8	95,0	7,8	95,4	8,4	100
Cortesìa del personale al telefono	6,2	75,0	6,1	66,7			7,3	90,2	7,2	90,9	8,0	96,0
Utilità della risposta	5,6	60,0	5,3	54,8			7,4	95,1	7,2	95,5	7,9	92,0
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,6	67,6	6,0	66,7			6,9	85,0	6,7	83,7	8,4	100
Giudizio complessivo Servizio reclami INFO START	5,6	65,7	5,8	65,6	6,6	85,7	7,3	95,2	7,3	95,5	7,9	96,3



Fattori Attenzione problematiche ambientali

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

Trend Rimini

Urbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,4	91,4
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	6,6	75,9
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,8	80,6	6,9	84,5	7,1	91,2	6,9	89,3	7,7	93,7	7,3	90,7

Extraurbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	6,4	72,2	6,5	71,1	6,8	79,4	7,4	95,8	7,7	96,6	8,1	99,5
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	6,5	77,4	6,6	73,8	6,6	78,2	6,3	75,1	6,3	74,8	7,0	79,9
Giudizio Attenzione problematiche ambientali	6,3	75,5	6,4	77,0	6,7	82,6	7,0	93,1	7,4	94,5	7,7	97,9

Giudizio Complessivo

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

Urbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	91,5

Extraurbano Rimini

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	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	7,0	86,0	7,0	84,9	7,1	89,2	7,0	90,9	6,9	89,5	7,3	87,4



Giudizio complessivo

AUTUNNO 2023

	BACINO FC						BACINO RA				BACINO RN			
	Urbano Forlì		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	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
Organizzazione del Servizio	7,3	93,7	7,0	88,4	6,6	86,8	7,3	99,2	7,3	99,6	6,9	85,3	7,8	99,2
Comfort del Viaggio	7,1	93,2	6,7	84,9	6,5	83,7	7,4	99,6	7,5	100,0	7,1	92,5	7,7	99,5
Attenzione verso il Cliente	7,1	92,6	6,8	86,2	6,5	83,7	7,5	99,6	7,5	100,0	6,9	91,5	7,7	97,4
Aspetti relazionali personale	7,2	89,9	6,9	82,2	6,8	83,1	7,4	99,6	7,6	100,0	7,1	93,8	7,5	95,5
Servizio reclami INFO START	5,7	66,7	6,4	90,9	6,1	60,0	7,9	100,0	7,7	100,0	7,1	92,9	7,9	96,3
Attenzione problematiche ambientali	7,0	96,6	6,3	84,9	6,4	83,1	7,6	95,2	7,7	99,8	7,3	91,5	7,7	87,4
Servizio del trasporto pubblico	7,2	96,6	6,8	84,9	6,8	83,1	7,3	95,2	7,5	99,8	7,0	91,5	7,3	87,4

	DA MIGLIORARE
	ACCETTABILE
	BUONO

Base: totale intervistati (3607)





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



Ricerca. Conoscenza. Futuro.



CERTIFICATE N. CSAS1243Q1501

