

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

ESTATE 2024 - Presentazione



**Cesenatico – Costa Ravennate – Costa Riminese**

# Nota Metodologica



# Universo e campione

L'universo di riferimento per lo studio è costituito dai viaggi effettuati sui mezzi del TPL nei territori d'interesse 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 di 1.550** interviste, da effettuare presso i passeggeri delle diverse linee afferenti ai servizi di interesse in *tutte le giornate (feriali e festive) della settimana* e in *tutte le fasce orarie di effettuazione del servizio*.

Sono state realizzate **1.550 interviste valide**. Nella tavola a seguire viene riportata la distribuzione teorica ed effettiva del campione per territorio/servizio che si presentano di fatto del tutto allineati\*.

**Tavola 1 – Campione teorico e reale**

Campione Teorico			
Bacino	Intervistatori totali	Dettaglio servizi	
Cesenateco	400	Urbano Cesenateco	240
		Suburbano Forlì - Cesena	40
		Extraurbano Forlì - Cesena	120
Costa Ravennate	500	Urbano ed Extraurbano Ravenna	300
		Urbano Cervia	200
Costa Riminese	650	Urbano Rimini	600
		Extraurbano Rimini	50
<b>TOTALE</b>		<b>1550</b>	

Campione Reale			
Bacino	Intervistatori totali	Dettaglio servizi	
Cesenateco	400	Urbano Cesenateco	240
		Suburbano Forlì - Cesena	40
		Extraurbano Forlì - Cesena	120
Costa Ravennate	500	Urbano ed Extraurbano Ravenna	300
		Urbano Cervia	200
Costa Riminese	650	Urbano Rimini	600
		Extraurbano Rimini	50
<b>TOTALE</b>		<b>1550</b>	

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

# I risultati dell'indagine






# Profilo dell'utenza



# Profilo dell'utenza



		%	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
 <b>Genere</b>	<b>Maschio</b>		33,8	24,0	44,5
	<b>Femmina</b>		66,3	76,0	55,5
 <b>Classe di età</b>	<b>14 - 19 anni</b>		11,3	22,8	18,2
	<b>20 - 29 anni</b>		12,3	17,8	22,3
	<b>30 - 39 anni</b>		22,0	19,8	20,3
	<b>40 - 49 anni</b>		26,5	21,2	13,4
	<b>50 - 59 anni</b>		17,5	12,0	9,5
	<b>60 anni e oltre</b>		10,5	6,4	16,3
 <b>Nazionalità</b>	<b>Italiana</b>		76,0	61,0	82,3
	<b>Europa UE</b>		13,8	12,0	7,1
	<b>Europa NON EU</b>		5,8	13,0	5,8
	<b>Altre nazionalità</b>		4,5	14,0	4,8

**Percentuale di residenti fuori provincia**

**64,5%**



**59,6%**





**49,2%**






# Profilo dell'utenza



		Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
 <b>Condizione professionale</b>	%			
	Imprenditore/dirigente	1,0	0,8	1,5
	Libero professionista	5,8	5,0	7,1
	Impiegato	27,0	28,8	28,2
	Artigiano/commerciante/esercente	8,0	3,4	4,0
	Operaio	18,5	24,0	15,8
	Insegnante	7,0	6,2	4,0
	Rappresentante	6,0	1,4	1,8
	Studente	5,3	11,8	14,0
	Casalinga	4,0	5,0	7,5
	Pensionato	6,8	3,4	9,4
	Disoccupato	5,5	5,8	3,1
Altro	5,3	4,4	3,5	
 <b>Titolo di studio</b>	Licenza elementare	1,3	0,2	0,9
	Licenza media inferiore	11,5	15,0	<b>25,8</b>
	Diploma Media superiore	<b>50,5</b>	<b>63,8</b>	<b>43,7</b>
	Diploma universitario/Laurea	<b>35,3</b>	<b>20,2</b>	23,8
	Altro	1,5	0,8	5,7

# Profilo dell'utenza





		%	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
 <b>Frequenza di utilizzo del mezzo</b> <i>(Residenti nella provincia)</i>	<b>Tutti i giorni (5 -7 giorni)</b>		31,0	35,6	31,8
	<b>3-4 giorni/sett</b>		22,5	33,7	23,0
	<b>1-2 giorni/ sett</b>		22,5	21,3	20,9
	<b>più raramente</b>		19,7	7,9	22,4
	<b>È la prima volta</b>		4,2	1,5	1,8
 <b>Titolo di viaggio utilizzato</b>	<b>Biglietto semplice una zona</b>		18,0	35,0	45,1
	<b>Biglietto semplice due o più zone</b>		13,0	4,8	8,8
	<b>Biglietto Giornaliero</b>		12,3	10,6	9,4
	<b>Abbonamento Settimanale</b>		8,5	5,2	6,9
	<b>Abbonamento Mensile</b>		12,5	18,0	16,0
	<b>Abbonamento Annuale</b>		8,5	10,8	9,1
	<b>Romagna Smart Pass</b>		7,8	3,2	2,5
	<b>Estate Card</b>		16,0	2,6	2,3
<b>Altro</b>		3,5	9,8	0,0	
 <b>Motivo principale dello spostamento</b>	<b>Recarmi al luogo abituale di lavoro</b>		9,7	7,9	8,2
	<b>Per affari di lavoro</b>		10,6	6,7	3,1
	<b>Studio scuola/università</b>		6,6	2,5	1,2
	<b>Acquisti</b>		12,8	14,4	13,0
	<b>Servizi (socio-sanitari-assistenz.)</b>		5,3	5,4	11,1
	<b>Visita ad amici/parenti</b>		17,5	22,3	14,0
	<b>Svago/tempo libero/turismo</b>		28,8	37,4	45,4
	<b>Altri motivi</b>		8,8	3,5	4,1



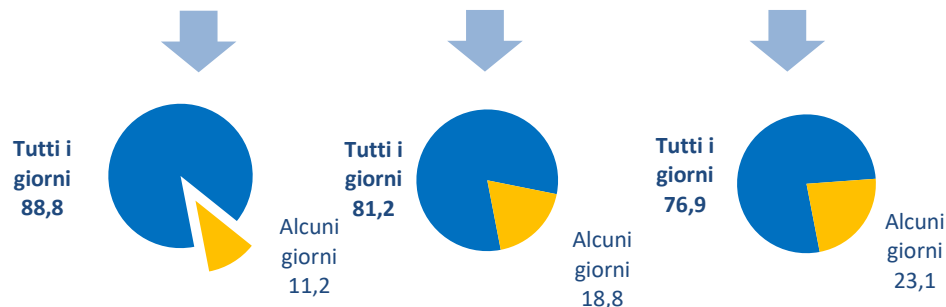
# Profilo dell'utenza



		%	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
 <b>Per quale motivo si trova oggi in Romagna ....(non residenti in provincia)</b>	<b>Lavoro</b>		7,0	7,0	8,1
	<b>Vacanza/Turismo</b>		<b>37,2</b>	<b>42,3</b>	<b>62,8</b>
	<b>Svago/tempo libero</b>		<b>42,2</b>	<b>46,6</b>	<b>25,6</b>
	<b>Altri motivi</b>		13,6	4,0	3,4
 <b>Durata della permanenza in zona (non residenti in provincia)</b>	<b>1 giorno</b>		7,8	2,7	7,8
	<b>2-3 giorni</b>		<b>23,6</b>	<b>18,1</b>	<b>32,8</b>
	<b>4-7 giorni</b>		<b>34,5</b>	<b>45,0</b>	<b>34,4</b>
	<b>oltre 7 giorni</b>		<b>34,1</b>	<b>34,2</b>	<b>25,0</b>

**Durante la sua permanenza con quale frequenza pensa di utilizzare il trasporto pubblico?**

Non residenti in provincia



# Sintesi delle valutazioni





## Giudizio complessivo sul servizio (%)

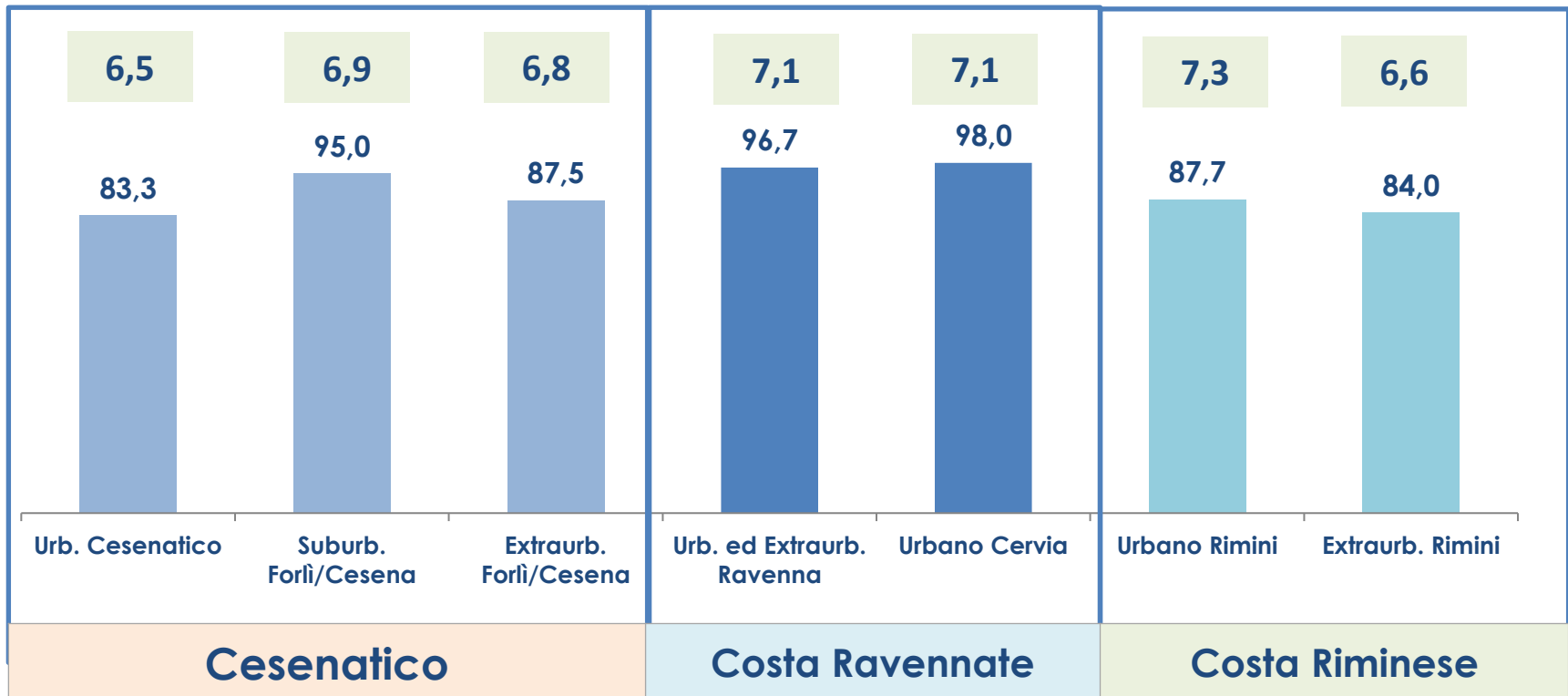
Voto medio e area della soddisfazione (% voto 6-10)

Voto medio

**6,6**

**7,1**

**7,2**



Base: totale utilizzatori (1550)



## Il trend – Valutazione complessiva

Giudizio Complessivo - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2024	6,6	7,1	7,2
ESTATE 2023	6,7	7,3	7,3
ESTATE 2022	6,7	7,1	7,3

	DA MIGLIORARE
	ACCETTABILE
	BUONO

Base: totale intervistati (1.550)



<b>ESTATE 2024 - Voto medio</b>	<b>Cesenatico</b>	<b>Costa Ravennate</b>	<b>Costa Riminese</b>
<b>1. Organizzazione del Servizio</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>
<b>2. Comfort del Viaggio</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>
<b>3. Attenzione verso il cliente</b>	<b>6,6</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>
<b>4. Attenzione alle problematiche ambientali</b>	<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>
<b>Giudizio Complessivo sul Servizio di trasporto pubblico</b>	<b>6,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>

	<b>DA MIGLIORARE</b>
	<b>ACCETTABILE</b>
	<b>BUONO</b>

Base: totale intervistati (1.550)



<b>1- Organizzazione del Servizio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2024	6,7	7,3	7,1
ESTATE 2023	6,9	7,3	7,3
ESTATE 2022	6,8	7,1	7,1
Media 2019-2021	6,6	7,3	7,2

<b>2- Comfort del Viaggio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2024	6,6	7,3	7,5
ESTATE 2023	6,7	7,4	7,3
ESTATE 2022	6,7	7,2	7,1
Media 2019-2021	6,6	7,3	7,0

<b>3- Attenzione verso il cliente</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2024	6,6	7,2	7,1
ESTATE 2023	6,8	7,3	7,4
ESTATE 2022	6,8	7,1	7,1
Media 2019-2021	6,5	7,3	7,2

<b>4- Attenzione alle problematiche ambientali</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2024	6,7	7,2	7,2
ESTATE 2023	6,6	7,3	7,6
ESTATE 2022	6,6	7,1	7,8
Media 2019-2021	5,9	7,1	6,4



<b>1- Organizzazione del Servizio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2024</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>
<b>ESTATE 2023</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>
<b>ESTATE 2022</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>
<b>Media 2019-2021</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>

Fattori del servizio Voto medio – Scala 1-10	Cesenatico			Costa Ravennate			Costa Riminese		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Posizione delle fermate sul territorio	7,2	7,1	<b>6,9</b>	7,8	7,7	<b>7,6</b>	7,5	8,1	<b>7,8</b>
Orari adeguati alle sue esigenze	6,1	6,2	<b>6,6</b>	7,3	7,6	<b>7,3</b>	7,2	7,7	<b>7,4</b>
Offerta di trasporto/servizio	6,7	6,8	<b>6,8</b>	7,7	7,7	<b>7,3</b>	6,9	7,3	<b>7,0</b>
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,7	6,8	<b>6,7</b>	7,2	7,4	<b>7,2</b>	6,8	7,0	<b>6,6</b>
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,6	6,5	<b>6,4</b>	7,1	7,2	<b>7,0</b>	7,2	7,1	<b>6,8</b>
<b>Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio</b>	6,8	6,9	<b>6,7</b>	7,1	7,3	<b>7,3</b>	7,1	7,3	<b>7,1</b>



<b>2- Comfort del Viaggio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2024</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>
<b>ESTATE 2023</b>	<b>6,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>
<b>ESTATE 2022</b>	<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>
<b>Media 2019-2021</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>

<b>Fattori del servizio</b> Voto medio – Scala 1-10	Cesenatico			Costa Ravennate			Costa Riminese		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,5	6,5	<b>6,6</b>	7,4	7,4	<b>7,1</b>	6,8	7,0	<b>6,6</b>
Pulizia del mezzo	6,6	6,8	<b>6,6</b>	7,2	7,4	<b>7,1</b>	6,9	7,1	<b>6,9</b>
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,7	7,3	<b>6,8</b>	7,6	7,5	<b>7,2</b>	7,1	7,2	<b>7,3</b>
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,6	6,8	<b>6,6</b>	7,5	7,6	<b>7,2</b>	6,8	6,6	<b>6,8</b>
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,7	6,5	<b>6,5</b>	7,6	7,4	<b>7,1</b>	6,2	6,8	<b>6,5</b>
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	6,6	6,3	<b>6,5</b>	7,3	7,2	<b>7,0</b>	7,5	7,1	<b>7,0</b>
<b>Giudizio complessivo Comfort del Viaggio</b>	6,7	6,7	<b>6,6</b>	7,2	7,4	<b>7,3</b>	7,1	7,3	<b>7,5</b>



# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni



<b>3- Attenzione verso il cliente</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2024</b>	<b>6,6</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>
<b>ESTATE 2023</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>
<b>ESTATE 2022</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>
<b>Media 2019-2021</b>	<b>6,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>

## Fattori del servizio

Voto medio – Scala 1-10

Fattori del servizio	Cesenatico			Costa Ravvenate			Costa Riminese		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,0	6,8	<b>6,7</b>	7,1	7,2	<b>7,1</b>	7,9	7,8	<b>7,3</b>
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,4	6,6	<b>6,4</b>	7,1	7,2	<b>7,0</b>	7,4	7,3	<b>7,4</b>
Presenza di pensiline alle fermate	6,8	6,8	<b>6,7</b>	7,2	7,3	<b>7,0</b>	7,3	7,3	<b>7,0</b>
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,5	7,0	<b>6,7</b>	7,3	7,3	<b>7,0</b>	6,7	7,0	<b>6,6</b>
Presenza, chiarezza e completezza informazioni generali fermate	6,6	6,5	<b>6,6</b>	7,1	7,2	<b>7,0</b>	7,2	7,3	<b>7,1</b>
Diffusione e chiarezza informazioni sul Sito	6,7	6,6	<b>6,5</b>	7,2	7,3	<b>7,0</b>	7,2	7,2	<b>7,2</b>
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio in generale	6,6	6,6	<b>6,6</b>	7,2	7,2	<b>7,0</b>	7,2	7,3	<b>7,0</b>
Attenzione verso la clientela diversamente abile (handicap)	6,6	6,6	<b>6,5</b>	6,6	7,2	<b>6,8</b>	7,4	7,3	<b>6,9</b>
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,7	6,6	<b>6,6</b>	7,1	7,1	<b>7,0</b>	7,1	7,1	<b>6,6</b>
<b>Giudizio complessivo Attenzione vs Cliente</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>



<b>4- Attenzione alle problematiche ambientali -</b> Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2024</b>	<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>
<b>ESTATE 2023</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>
<b>ESTATE 2022</b>	<b>6,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,8</b>
<b>Media 2019-2021</b>	<b>5,9</b>	<b>7,1</b>	<b>6,4</b>

## Fattori del servizio

Voto medio – Scala 1-10

	Cesenatico			Costa Ravvenate			Costa Riminese		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,9	6,8	<b>6,8</b>	7,0	7,0	<b>7,0</b>	7,8	7,7	<b>7,1</b>
Rumorosità dei mezzi	6,3	6,4	<b>6,5</b>	6,8	6,9	<b>6,8</b>	7,3	6,8	<b>7,1</b>
<b>Giudizio Attenzione problematiche ambientali</b>	6,6	6,6	<b>6,7</b>	7,1	7,3	<b>7,2</b>	7,8	7,6	<b>7,2</b>

Base: totale intervistati (1550)

Qualità percepita dei servizi di TPL nell'ambito Romagna: fase estiva 2024







## Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

## Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 14,3%

Area soddisfazione = 85,8%

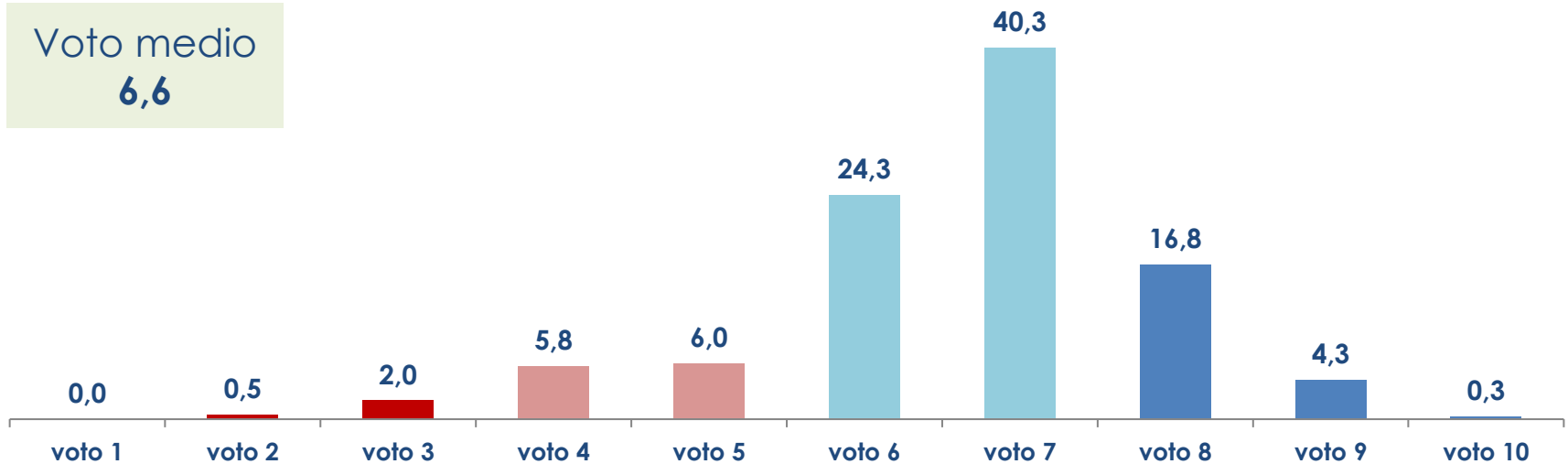
**% Voti 1-3**  
2,5

**% Voti 4-5**  
11,8

**% Voti 6-7**  
64,5

**% Voti 8-10**  
21,3

Voto medio  
**6,6**



back



Base: totale intervistati (400)



## Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 2,8%

Area soddisfazione = 97,2%

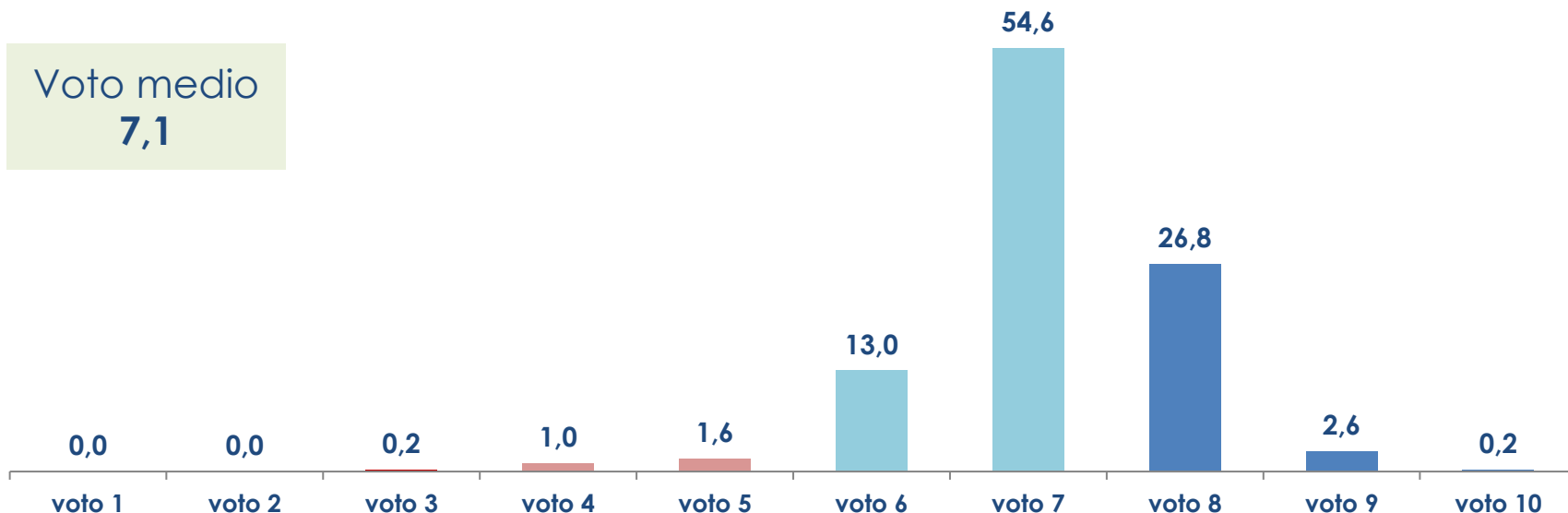
**% Voti 1-3**  
0,2

**% Voti 4-5**  
2,6

**% Voti 6-7**  
67,9

**% Voti 8-10**  
29,6

Voto medio  
**7,1**



Base: totale intervistati (500)



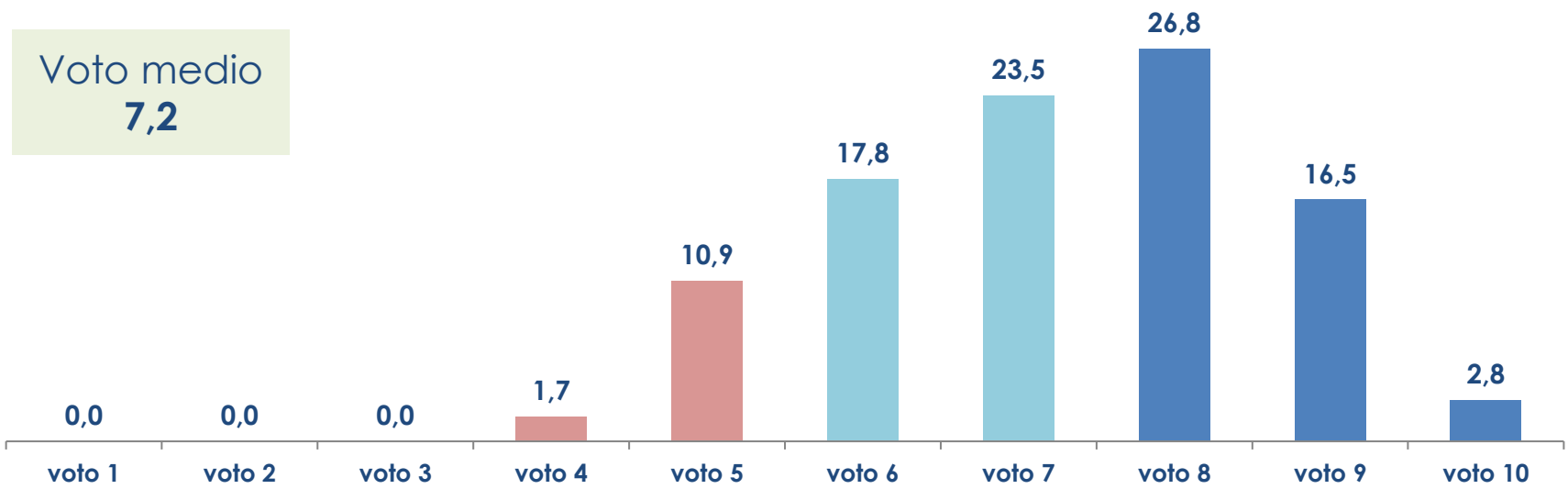
## Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 12,6%

Area soddisfazione = 87,4%



Base: totale intervistati (650)

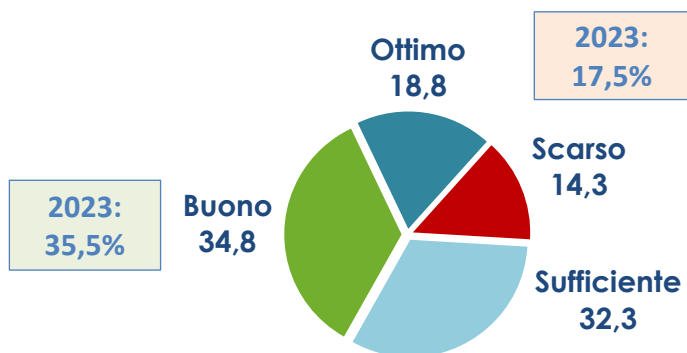
# Controlli a bordo



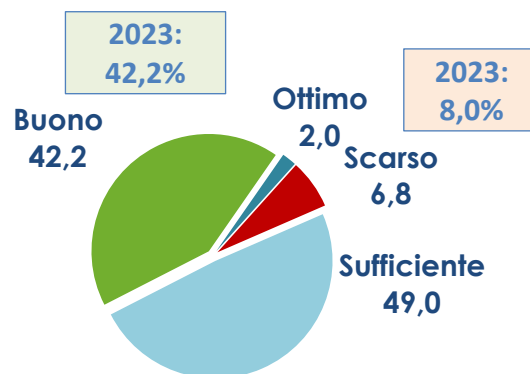


## Come giudica il livello dei controlli (verifiche dei titoli di viaggio) effettuato a bordo dei mezzi? (%)

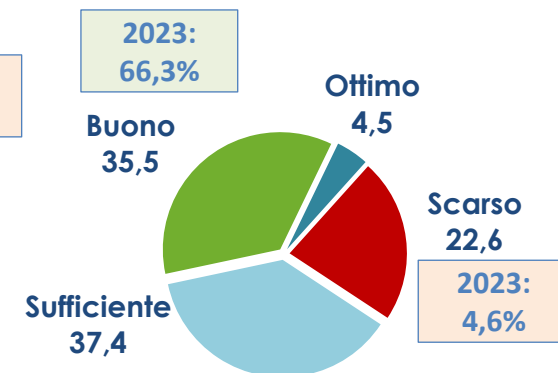
### Cesenatico



### Costa Ravennate



### Costa Riminese



	Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì-Cesena	Extraurb. Forlì-Cesena
Scarso	14,6	15,0	13,3
Sufficiente	<b>35,0</b>	<b>32,5</b>	26,7
Buono	33,3	27,5	<b>40,0</b>
Ottimo	17,1	25,0	20,0

	Urb. Ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia
	7,0	6,5
	<b>51,0</b>	<b>46,0</b>
	40,7	44,5
	1,3	3,0

	Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
	22,2	28,0
	<b>37,0</b>	<b>42,0</b>
	36,2	28,0
	4,7	2,0

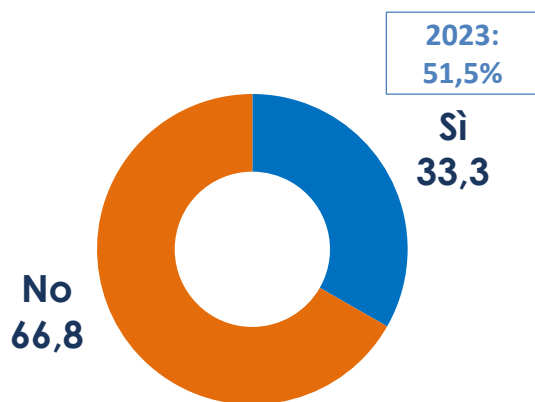
Base: totale intervistati (1550)



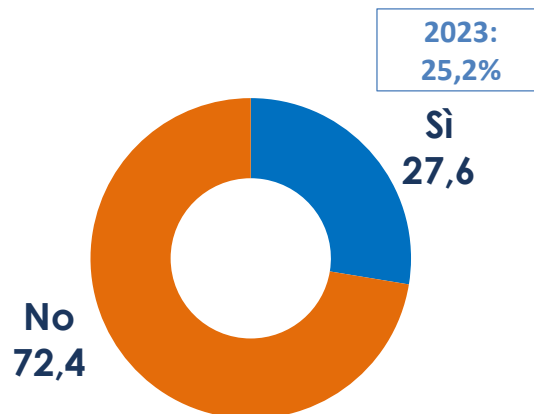


## Ha recentemente incontrato i controllori a bordo dei bus? (%)

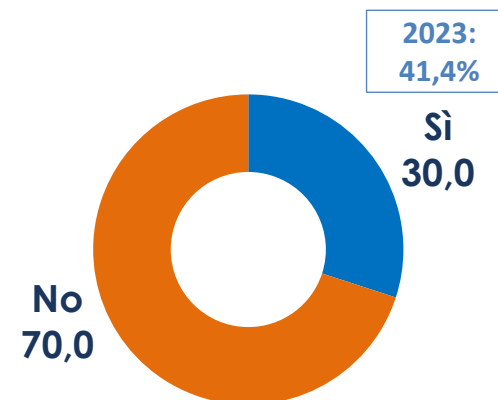
Cesenatico



Costa Ravennate



Costa Riminese



	Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì-Cesena	Extraurb. Forlì-Cesena
SI	34,2	32,5	31,7
NO	65,8	67,5	68,3

Urb. Ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia
31,3	22,0
68,7	78,0

Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
29,8	32,0
70,2	68,0

Base: totale intervistati (1550)



## Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale?

		%		
		Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
 <b>Conoscenza e utilizzo servizi di acquisto e pagamento digitale</b>	Conosco e utilizzo in questo momento	<b>33,0</b>	31,0	24,2
	Conosco ma non utilizzo in questo momento	30,8	<b>39,0</b>	21,1
	Conosco ma non utilizzo	8,3	16,6	<b>28,5</b>
	Non conosco	28,0	13,4	26,3
	<b>TOTALE CONOSCONO</b>	<b>72,0</b>	<b>86,6</b>	<b>73,7</b>

# Macro e Micro fattori





## Fattori del servizio 1

Voto medio – Scala 1-10

	Urbano Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Posizione delle fermate sul territorio	6,9	7,0	6,8	7,7	7,4	7,8	7,4
Orari adeguati alle sue esigenze	6,4	7,4	6,7	7,4	7,2	7,4	6,9
Offerta di trasporto/servizio	6,7	7,0	6,9	7,4	7,2	7,1	6,7
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,6	7,0	6,7	7,2	7,1	6,6	6,4
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,3	6,5	6,4	7,1	6,9	6,9	6,5
<b>Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio</b>	<b>6,6</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,5</b>
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	6,3	6,8	7,1	7,1	6,5	7,8
Pulizia del mezzo	6,6	6,9	6,6	7,1	6,9	6,8	7,1
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,8	7,3	6,8	7,3	7,1	7,2	7,5
Adeguatezza della temperatura interna/ climatizzazione	6,5	7,0	6,7	7,3	7,1	6,7	7,1
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,5	6,5	6,6	7,2	7,0	6,4	7,0
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	6,4	6,6	6,7	7,1	6,9	6,9	7,3
<b>Giudizio complessivo Comfort del Viaggio</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,8</b>



## Fattori del servizio 2

Voto medio – Scala 1-10

	Urbano Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	6,7	6,8	6,8	7,1	7,2	7,2	7,3
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,3	6,5	6,5	7,0	7,0	7,4	7,0
Presenza di pensiline alle fermate	6,6	7,3	6,8	7,0	7,0	7,0	6,2
Confort e manutenzione delle pensiline	6,6	7,4	6,8	7,0	7,0	6,6	5,6
Presenza, chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,5	7,0	6,7	7,0	7,0	7,2	6,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,5	6,8	6,5	7,0	7,0	7,1	7,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,6	6,6	6,5	7,1	7,0	7,0	6,2
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,3	6,9	6,8	6,7	6,8	6,9	7,0
Cortesìa e rispetto vs cliente da parte degli autisti	6,5	6,8	6,7	7,0	7,0	6,6	6,5
<b>Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente</b>	<b>6,6</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>6,2</b>
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,7	7,4	6,7	7,0	7,0	7,1	7,0
Rumorosità dei mezzi	6,3	6,9	6,7	6,8	6,7	7,0	7,2
<b>Giudizio complessivo Attenzione alle problematiche ambientali</b>	<b>6,6</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>



# Allegato TREND





Trend

## Fattori Organizzazione del servizio

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

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	7,1	86,2	6,9	82,2	7,2	85,3	7,1	84,8	6,9	86,5	7,5	97,6	7,3	94,5	7,8	96,0	7,7	98,4	<b>7,6</b>	98,2	7,7	93,9	7,9	97,0	7,5	88,5	8,1	92,5	7,8	96,6
Orari adeguati alle sue esigenze	6,5	71,6	6,6	75,6	6,1	63,0	6,2	59,8	6,6	71,4	7,1	94,4	7,0	90,6	7,3	94,2	7,6	97,6	<b>7,3</b>	94,2	7,4	89,0	7,5	92,2	7,2	88,2	7,7	87,5	7,4	89,7
Offerta di trasporto/servizio	6,6	79,5	6,4	76,8	6,7	82,2	6,8	83,8	6,8	84,2	7,1	93,2	6,9	90,4	7,7	94,6	7,7	98,6	<b>7,3</b>	94,4	6,8	76,5	6,9	81,7	6,9	82,3	7,3	83,0	7,0	79,9
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,3	69,8	6,5	78,8	6,7	82,7	6,8	81,3	6,7	80,6	6,9	90,0	6,7	85,0	7,2	87,4	7,4	96,2	<b>7,2</b>	94,4	6,9	80,3	7,0	82,1	6,8	79,8	7,0	78,8	6,6	72,7
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,8	83,2	6,7	82,0	6,6	81,9	6,5	77,0	6,4	76,0	7,2	92,8	7,0	87,0	7,1	89,2	7,2	95,0	<b>7,0</b>	92,6	7,4	89,3	7,6	91,1	7,2	85,7	7,1	80,2	6,8	77,5
<b>Giudizio complessivo Organizzazione Servizio</b>	<b>6,8</b>	<b>82,4</b>	<b>6,5</b>	<b>78,8</b>	<b>6,8</b>	<b>89,4</b>	<b>6,9</b>	<b>90,0</b>	<b>6,7</b>	<b>87,5</b>	<b>7,3</b>	<b>96,6</b>	<b>7,1</b>	<b>96,4</b>	<b>7,1</b>	<b>95,2</b>	<b>7,3</b>	<b>98,6</b>	<b>7,3</b>	<b>98,4</b>	<b>7,2</b>	<b>87,3</b>	<b>7,3</b>	<b>96,9</b>	<b>7,1</b>	<b>94,6</b>	<b>7,3</b>	<b>92,2</b>	<b>7,1</b>	<b>85,5</b>



## Fattori Comfort del viaggio

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

Trend

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	6,5	71,9	6,6	75,8	6,5	74,4	6,5	70,5	6,6	79,5	7,0	95,8	7,1	91,7	7,4	93,4	7,4	97,8	7,1	95,2	6,3	66,7	6,4	69,1	6,8	73,5	7,0	76,9	6,6	72,4
Pulizia del mezzo	6,0	59,3	6,6	71,4	6,6	72,0	6,8	72,8	6,6	71,4	7,5	97,0	7,2	95,3	7,2	92,4	7,4	96,6	7,1	95,0	6,6	75,4	7,2	82,3	6,9	83,5	7,1	80,8	6,9	82,7
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,2	68,4	6,6	74,9	6,7	77,6	7,3	87,0	6,8	79,9	7,2	95,0	7,0	93,1	7,6	96,6	7,5	96,8	7,2	96,2	6,9	81,0	7,5	89,8	7,1	87,6	7,2	81,1	7,3	90,2
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,3	68,1	6,4	75,4	6,6	77,8	6,8	80,5	6,6	77,5	6,8	88,8	7,0	95,0	7,5	95,0	7,6	98,6	7,2	94,2	6,5	73,6	7,1	83,9	6,8	83,2	6,6	68,5	6,8	79,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,1	84,5	7,0	82,7	6,7	80,7	6,5	74,0	6,5	79,5	6,1	71,2	7,1	93,5	7,6	94,9	7,4	96,7	7,1	93,2	6,8	77,5	6,5	69,5	6,2	65,4	6,8	75,2	6,5	67,9
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,3	84,6	7,0	85,3	6,6	79,8	6,3	71,3	6,5	76,8	7,5	93,3	7,2	95,4	7,3	94,6	7,2	92,6	7,0	92,2	7,5	90,4	7,8	91,4	7,5	88,5	7,1	78,4	7,0	85,7
<b>Giudizio complessivo Comfort Viaggio</b>	<b>6,6</b>	<b>78,5</b>	<b>6,5</b>	<b>80,5</b>	<b>6,7</b>	<b>90,4</b>	<b>6,7</b>	<b>88,0</b>	<b>6,6</b>	<b>83,8</b>	<b>7,3</b>	<b>95,6</b>	<b>7,2</b>	<b>99,4</b>	<b>7,2</b>	<b>99,2</b>	<b>7,4</b>	<b>99,2</b>	<b>7,3</b>	<b>98,0</b>	<b>6,8</b>	<b>82,5</b>	<b>7,2</b>	<b>94,8</b>	<b>7,1</b>	<b>93,3</b>	<b>7,3</b>	<b>87,2</b>	<b>7,5</b>	<b>89,8</b>





## Fattori Attenzione verso il cliente

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

Trend

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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 acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,2	87,3	7,1	86,3	7,0	85,9	6,8	76,3	6,7	82,3	7,7	97,3	7,5	93,4	7,1	93,6	7,2	93,6	7,1	95,4	8,1	93,5	8,2	95,4	7,9	92,5	7,8	90,0	7,3	90,7
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,7	78,4	6,6	75,2	6,4	69,8	6,6	69,5	6,4	72,4	7,7	97,1	7,5	98,0	7,1	96,3	7,2	93,8	7,0	93,7	7,6	86,8	7,5	84,8	7,4	88,0	7,3	80,6	7,4	89,2
Presenza di pensiline alle fermate	6,5	69,7	6,4	73,5	6,8	79,2	6,8	76,3	6,7	78,5	6,5	78,0	7,0	92,2	7,2	95,2	7,3	94,2	7,0	91,2	6,4	72,2	7,3	84,6	7,3	92,0	7,3	83,4	7,0	76,0
Confort e manutenzione delle pensiline	6,1	61,1	6,4	73,9	6,5	76,1	7,0	81,3	6,7	78,5	6,2	75,0	6,7	81,8	7,3	95,2	7,3	94,6	7,0	90,8	6,3	71,7	6,8	75,5	6,7	74,4	7,0	78,0	6,6	66,4
Presenza, chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,6	74,5	6,4	71,8	6,6	76,1	6,5	72,5	6,6	79,5	6,7	82,2	6,8	92,5	7,1	90,8	7,2	95,2	7,0	93,0	7,5	87,5	7,3	86,8	7,2	88,3	7,3	83,8	7,1	80,8
Diffusione e chiarezza informazioni sul Sito	7,0	84,1	6,8	85,1	6,7	84,3	6,6	75,0	6,5	77,7	7,1	89,8	7,1	93,1	7,2	90,9	7,3	94,2	7,0	92,6	7,5	87,7	7,2	88,7	7,2	86,8	7,2	81,5	7,2	87,8
Diffusione e chiarezza informazioni sul servizio in generale	6,7	78,1	6,5	77,0	6,6	78,3	6,6	75,8	6,6	77,2	7,1	92,1	6,9	92,8	7,2	91,4	7,2	94,4	7,0	93,8	7,6	90,4	7,5	92,5	7,2	91,7	7,3	81,9	7,0	78,7
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,1	64,1	6,6	77,8	6,6	76,1	6,6	70,5	6,5	75,3	6,2	73,6	6,8	86,7	6,6	81,0	7,2	93,8	6,8	87,3	7,2	85,6	7,9	91,9	7,4	87,5	7,3	81,1	6,9	85,0
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	86,0	7,0	83,3	6,7	84,3	6,6	75,0	6,6	80,6	7,4	92,9	7,1	95,1	7,1	92,2	7,1	92,4	7,0	93,1	7,2	87,0	7,4	86,3	7,1	83,0	7,1	77,3	6,6	81,6
<b>Giudizio complessivo Attenzione vs il Cliente</b>	<b>6,6</b>	<b>76,5</b>	<b>6,4</b>	<b>75,0</b>	<b>6,8</b>	<b>88,0</b>	<b>6,8</b>	<b>86,3</b>	<b>6,6</b>	<b>86,0</b>	<b>7,3</b>	<b>95,0</b>	<b>7,2</b>	<b>99,6</b>	<b>7,1</b>	<b>99,4</b>	<b>7,3</b>	<b>98,2</b>	<b>7,2</b>	<b>98,0</b>	<b>7,2</b>	<b>88,4</b>	<b>7,2</b>	<b>94,5</b>	<b>7,1</b>	<b>92,2</b>	<b>7,4</b>	<b>92,0</b>	<b>7,1</b>	<b>85,5</b>



## Fattori Attenzione problematiche ambientali

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

**Trend**

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	6,2	66,5	6,2	70,8	6,9	80,7	6,8	74,3	6,8	85,3	7,5	96,1	7,2	95,2	7,0	92,4	7,0	93,8	7,0	95,6	6,5	72,6	7,3	91,3	7,8	93,7	7,7	89,3	7,1	88,4
Rumorosità dei mezzi	5,5	51,2	5,5	53,0	6,3	66,7	6,4	69,3	6,5	77,4	6,9	92,0	6,6	79,7	6,8	86,8	6,9	89,6	6,8	90,2	6,2	69,2	7,1	86,3	7,3	86,3	6,8	72,1	7,1	85,4
<b>Giudizio Attenzione problematiche ambientali</b>	<b>5,7</b>	<b>53,9</b>	<b>6,1</b>	<b>73,3</b>	<b>6,6</b>	<b>82,2</b>	<b>6,6</b>	<b>79,5</b>	<b>6,7</b>	<b>85,5</b>	<b>7,3</b>	<b>96,6</b>	<b>7,0</b>	<b>98,0</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,3</b>	<b>98,8</b>	<b>7,2</b>	<b>98,8</b>	<b>5,9</b>	<b>66,1</b>	<b>6,8</b>	<b>85,8</b>	<b>7,8</b>	<b>97,4</b>	<b>7,6</b>	<b>92,2</b>	<b>7,2</b>	<b>90,9</b>

## Giudizio Complessivo

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

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024		2019		2021		2022		2023		2024	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
<b>Giudizio Complessivo Servizio trasporto pubblico</b>	<b>6,8</b>	<b>88,0</b>	<b>6,7</b>	<b>85,0</b>	<b>6,7</b>	<b>80,5</b>	<b>6,7</b>	<b>79,3</b>	<b>6,6</b>	<b>85,8</b>	<b>7,7</b>	<b>99,6</b>	<b>7,3</b>	<b>99,4</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,3</b>	<b>98,8</b>	<b>7,1</b>	<b>97,2</b>	<b>7,2</b>	<b>90,3</b>	<b>7,5</b>	<b>94,8</b>	<b>7,3</b>	<b>93,7</b>	<b>7,3</b>	<b>88,6</b>	<b>7,2</b>	<b>87,4</b>



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

