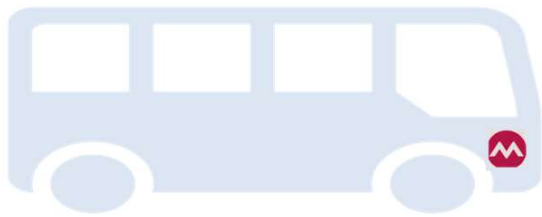


# Indagine sui fattori della qualità percepita dei servizi TPL nell'Ambito Romagna Presentazione Estate 2025



# Nota Metodologica

# Revisioni al questionario



Rilevazione del **giudizio** di valutazione **Ex-Ante** ed **Ex-Post** all'analisi di dettaglio degli aspetti del servizio



Rilevazione degli **aspetti più importanti** per un **viaggio in bus**



**Riorganizzazione** dei **Microfattori** di qualità del servizio



**Aggiunta** di **Macrofattori** e **Microfattori** di qualità del servizio



Aggiunta di domande a **risposta aperta** per ottenere maggiori informazioni sugli aspetti da migliorare

**Le revisioni al questionario hanno consentito analisi di approfondimento per i singoli servizi con l'applicazione di modelli statistici di analisi multivariata**

*(tale analisi è stata realizzata sui servizi per i quali sono stati registrati dati significativi a livello statistico)*

# Nota metodologica

L'obiettivo della ricerca è misurare la **soddisfazione** degli utenti (Customer Satisfaction) del Trasporto Pubblico Locale (TPL) nelle aree costiere di Cesenatico, Ravenna e Rimini durante il **periodo estivo**, focalizzandosi sui servizi di trasporto/linee verso i litorali analizzati.

L'indagine è stata condotta con metodologia **C.A.P.I.** su un campione di viaggiatori che nel periodo **Luglio-Agosto 2025** che hanno effettuato un viaggio sulle linee Urbane/Extraurbane/METROMARE di AMR.

Sono state realizzate **2500 interviste totali** di cui:

- **645 interviste** nella **Provincia di Forlì e Cesena**, **400 interviste** per il servizio urbano, **175 interviste** per il servizio extraurbano e **70 interviste** per il servizio suburbano;
- **785 interviste** nella **Provincia di Ravenna**, **686 interviste** per il servizio urbano e **99 interviste** per il servizio extraurbano;
- **1071 interviste** nella **Provincia di Rimini**, **600 interviste** per il servizio urbano, **68 interviste** per il servizio extraurbano e **403 interviste** per il Metromare.

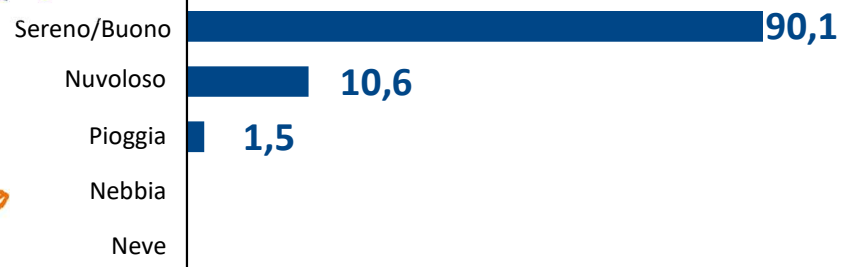
# Nota metodologica

## Territorio e servizi (%)

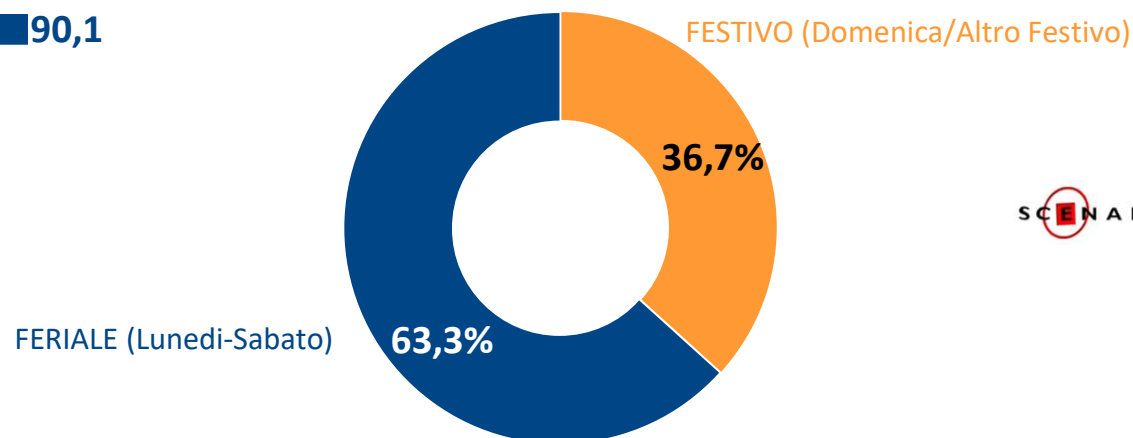
Territorio	Interviste totali	Dettaglio servizi (%)	
Provincia di Forlì-Cesena	645	Urbano Cesenatico	16
		Extraurbano Cesena-Forlì	7
		Sub-urbano Cesena-Forlì	2,8
Provincia di Ravenna	785	Urbano-Extraurbano Ravenna	19,4
		Urbano Cervia	12
Provincia di Rimini	1071	Urbano Rimini	24
		Metromare Rimini	16,1
		Extraurbano Rimini	2,7



## Condizioni meteo durante la rilevazione (%)



## Giorno di Rilevazione



# I risultati dell'indagine

# Profilo dell'utenza

# Profilo dell'utenza



		%	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
Genere	Maschio		55,0	50,0	47,8
	Femmina		45,0	50,0	52,2



		%	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
Classe di età	Fino a 19 anni		10,4	12,2	9,1
	20 - 25 anni		25,0	24,7	20,9
	26 - 35 anni		23,2	23,5	17,7
	36 - 45 anni		17,4	19,7	14,1
	46 - 55 anni		9,4	10,7	14,7
	56 - 65 anni		7,6	4,8	12,2
	65 anni e oltre		7,0	4,5	11,3



		%	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
Nazionalità	Italiana		81,4	89,2	88,4
	Europa UE		7,2	3,3	4,1
	Europa NON EU		3,6	1,3	2,1
	Altre nazionalità		7,8	6,2	5,5

Percentuale di residenti fuori provincia

52,2%



52,8%



35,0%



SCENARI

# Profilo dell'utenza



## Condizione professionale





%	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
Imprenditore/dirigente	0,4	1,2	<b>1,9</b>
Libero professionista	<b>4,4</b>	2,7	4,3
Impiegato	<b>29,8</b>	27,7	28,9
Artigiano/commerciante/ esercente	3,6	3,3	<b>7,6</b>
Operaio	18,6	<b>24,3</b>	17,4
Insegnante	<b>2,2</b>	0,8	0,9
Rappresentante	<b>0,8</b>	0,0	0,3
Studente	28,6	<b>32,2</b>	25,5
Casalinga	0,4	1,2	2,3
Pensionato	8,4	5,5	<b>8,9</b>
Disoccupato	<b>2,8</b>	1,2	2,0
Altro	0,0	0,0	0,0




## Titolo di studio

Formazione post laurea	2,2	2,3	1,0
Laurea	15,2	17,7	<b>18,4</b>
Diploma media superiore	63,0	61,2	<b>70,0</b>
Diploma media inferiore	16,2	<b>17,3</b>	10,3
Licenza elementare/ Nessuno	<b>3,4</b>	1,5	0,3
Altro	0,0	0,0	0,0


# 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>		31,6	<b>38,7</b>	35,0
	<b>3-4 giorni/sett</b>		3,4	6,7	<b>12,8</b>
	<b>1-2 giorni/ sett</b>		11,2	<b>19,0</b>	16,8
	<b>più raramente</b>		<b>49,0</b>	30,8	24,3
	<b>È la prima volta</b>		4,8	4,8	<b>11,0</b>
 <b>Titolo di viaggio utilizzato</b>	<b>Biglietto semplice una zona</b>		<b>47,6</b>	41,2	23,0
	<b>Biglietto semplice due o più zone</b>		<b>20,2</b>	20,0	14,3
	<b>Biglietto Giornaliero</b>		3,4	2,5	<b>8,7</b>
	<b>Abbonamento Mensile</b>		8,2	13,3	<b>15,7</b>
	<b>Abbonamento Annuale</b>		16,6	17,3	<b>26,9</b>
	<b>Romagna Smart Pass</b>		4,0	4,7	<b>11,4</b>
	<b>Altro</b>		0,0	1,0	0,0
 <b>Motivo principale dello spostamento</b> 	<b>Lavoro Abituale</b>		9,8	9,3	<b>13,9</b>
	<b>Lavoro occasionale</b>		2,2	5,2	<b>7,8</b>
	<b>Studio scuola/ università</b>				0,2
	<b>Acquisti</b>		7,8	3,0	<b>12,5</b>
	<b>Servizi (socio-sanitari-assistenz.)</b>		0,4	0,5	<b>1,2</b>
	<b>Visita ad amici/parenti</b>		9,2	8,2	<b>12,4</b>
	<b>Svago/Turismo/Tempo Libero</b>		69,6	<b>73,2</b>	52
	<b>Altri motivi</b>		<b>1,0</b>	0,0	0,1

# Profilo dell'utenza





	%	Cesenateco	Costa Ravennate	Costa Riminese
Per quale motivo si trova oggi in Romagna ....(non residenti in provincia)	Lavoro	1,9	2,8	1,8
	Vacanza/Turismo	15,3	1,3	<b>21,3</b>
	Svago/tempo libero	66,3	<b>79,2</b>	56,2
	Altri motivi	1,5		0,3

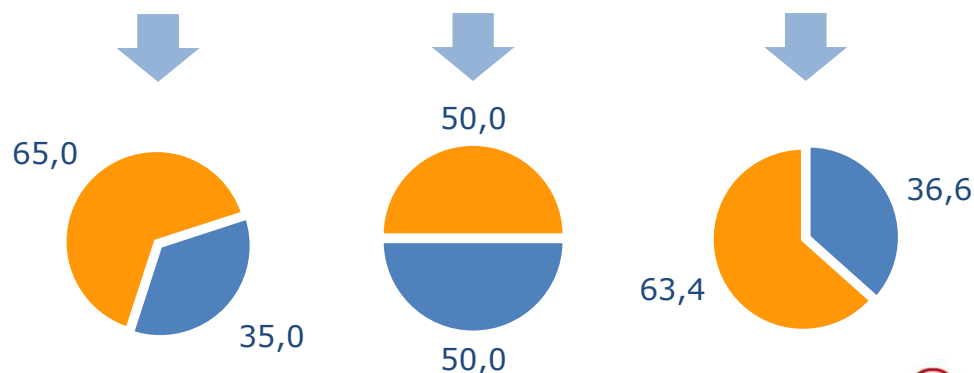


Durata della permanenza in zona (non residenti in provincia)	1 giorno	<b>15,0</b>		7,8
	2-3 giorni	20,0	<b>50,0</b>	32,8
	4-7 giorni	<b>35,0</b>	25,0	34,4
	oltre 7 giorni	30,0	<b>25,0</b>	<b>25,0</b>

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


Non residenti in provincia

-  Tutti i giorni
-  Alcuni giorni



# Acquisto e Pagamento Digitale

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 ma non utilizzo	49,6	<b>55,3</b>	32,0
	Conosco e utilizzo	46,8	36,5	<b>60,2</b>
	Non conosco	3,6	<b>8,2</b>	7,8
	<b>TOTALE CONOSCONO</b>	<b>96,4</b>	<b>91,8</b>	<b>92,2</b>

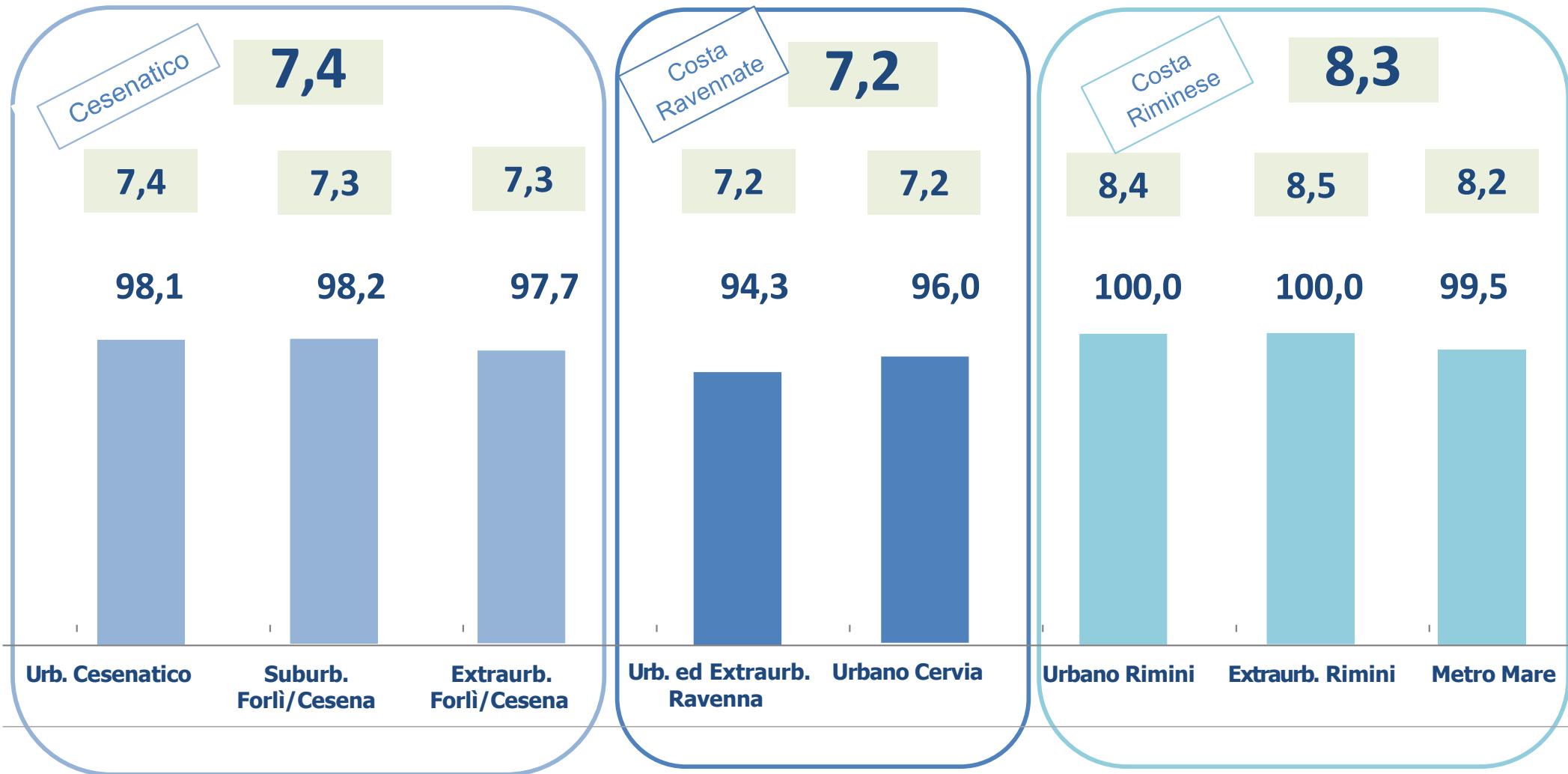


# Sintesi delle valutazioni

# Sintesi delle valutazioni

## Giudizio complessivo sul servizio (%)




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



Base: totale utilizzatori (2500)

# Sintesi delle valutazioni

## Il trend – Valutazione complessiva

Giudizio Complessivo - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2025</b>	 <b>7,4</b>	 <b>7,2</b>	 <b>8,3</b>
<b>ESTATE 2024</b>	<b>6,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>
<b>ESTATE 2023</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>

	DA MIGLIORARE
	ACCETTABILE
	BUONO

Base: totale intervistati (2500)

# Sintesi delle valutazioni

ESTATE 2025 - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
1. Organizzazione del Servizio	7,2	6,9	8,1
2. Comfort del Viaggio	7,4	7,1	8,0
3. Attenzione verso il cliente	7,4	7,0	8,0
4. Attenzione alle problematiche ambientali	7,3	7,2	8,0
5. Aspetti relazionali	7,6	7,1	8,0
6. Disponibilità titoli viaggio	7,8	7,2	8,0
7. Sicurezza	7,3	6,9	7,9
8. Informazioni e redami	7,2	6,8	8,0
Giudizio Complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	7,4	7,2	8,3

	DA MIGLIORARE
	ACCETTABILE
	BUONO

Base: totale intervistati (2500)

# Sintesi delle valutazioni – i Trend

<b>1- Organizzazione del Servizio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2025	↑ 7,2	↓ 6,9	↑ 8,1
ESTATE 2024	6,7	7,3	7,1
ESTATE 2023	6,9	7,3	7,3

<b>2- Comfort del Viaggio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2025	↑ 7,4	↓ 7,1	↑ 8,0
ESTATE 2024	6,6	7,3	7,5
ESTATE 2023	6,7	7,4	7,3

<b>3- Attenzione verso il cliente</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2025	↑ 7,4	↑ 7,0	↑ 8,0
ESTATE 2024	6,6	7,2	7,1
ESTATE 2023	6,8	7,3	7,4

<b>4- Attenzione alle problematiche ambientali</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2025	↑ 7,3	7,2	↑ 8,0
ESTATE 2024	6,7	7,2	7,2
ESTATE 2023	6,6	7,3	7,6

# Sintesi delle valutazioni – i Trend

<b>5- Aspetti relazionali</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2025	7,6	7,1	8,0

<b>6- Disponibilità titoli viaggio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2025	7,8	7,2	8,0

<b>7- Sicurezza</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2025	7,3	6,9	7,9

<b>8- Informazioni e reclami</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
ESTATE 2025	7,2	6,8	8,0

# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni

<b>1- Organizzazione del Servizio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2025</b>	<b>7,2</b>	<b>6,9</b>	<b>8,1</b>
<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>

Fattori del servizio Voto medio – <i>Scala 1-10</i>	Cesenatico			Costa Ravennate			Costa Riminese		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Posizione delle fermate sul territorio	7,1	6,9	<b>7,3</b>	7,7	7,6	<b>6,9</b>	8,1	7,8	<b>8,0</b>
Orari adeguati alle sue esigenze	6,2	6,6	<b>7,0</b>	7,6	7,3	<b>6,8</b>	7,7	7,4	<b>8,0</b>
Puntualità del servizio (partenza)	/	/	<b>6,9</b>	/	/	<b>6,5</b>	/	/	<b>7,9</b>
Puntualità del servizio (arrivo)	/	/	<b>7,0</b>	/	/	<b>6,6</b>	/	/	<b>7,9</b>
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	/	/	<b>6,8</b>	/	/	<b>6,5</b>	/	/	<b>7,8</b>
Frequenza/Disponibilità delle corse nella giornata	/	/	<b>6,6</b>	/	/	<b>6,7</b>	/	/	<b>8,0</b>
Frequenza/Disponibilità delle corse nei gg festivi	/	/	<b>6,5</b>	/	/	<b>6,7</b>	/	/	<b>8,0</b>
Rispetto delle fermate stabilite	/	/	<b>7,3</b>	/	/	<b>6,9</b>	/	/	<b>8,0</b>
Gestione delle interruzioni di servizio, incidenti o deviazioni	/	/	<b>6,7</b>	/	/	<b>6,4</b>	/	/	<b>7,9</b>
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,8	6,7	<b>7,0</b>	7,4	7,2	<b>6,8</b>	7,0	6,6	<b>8,0</b>
Coincidenza tra le linee del Servizio di Autobus	/	/	<b>7,2</b>	/	/	<b>6,8</b>	/	/	<b>8,0</b>
Tempi di percorrenza adeguati	/	/	<b>7,0</b>	/	/	<b>7,0</b>	/	/	<b>8,0</b>
<b>Giudizio complessivo</b>	6,9	6,7	<b>7,2</b>	7,3	7,3	<b>6,9</b>	7,3	7,1	<b>8,1</b>

# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni

<b>2- Comfort del Viaggio</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2025</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>	<b>8,0</b>
<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>

Fattori del servizio Voto medio – <i>Scala 1-10</i>	Cesenatico			Costa Ravennate			Costa Riminese		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,5	6,6	<b>7,6</b>	7,4	7,1	<b>7,0</b>	7,0	6,6	<b>7,9</b>
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	6,8	<b>7,3</b>	7,5	7,2	<b>7,1</b>	7,2	7,3	<b>8,0</b>
Pulizia del mezzo (a bordo)	6,8	6,6	<b>7,4</b>	7,4	7,1	<b>6,9</b>	7,1	6,9	<b>8,0</b>
Pulizia del mezzo (esterna)			<b>7,5</b>			<b>7,0</b>			<b>8,0</b>
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,8	6,6	<b>7,2</b>	7,6	7,2	<b>7,0</b>	6,6	6,8	<b>7,8</b>
Silenziosità dei mezzi	/	/	<b>7,3</b>	/	/	<b>7,1</b>	/	/	<b>8,0</b>
<b>Giudizio complessivo Comfort del Viaggio</b>	6,7	6,6	<b>7,4</b>	7,4	7,3	<b>7,1</b>	7,3	7,5	<b>8,0</b>

# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni

<b>3- Attenzione verso il cliente</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2025</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>
<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>

Fattori del servizio Voto medio – Scala 1-10	Cesenatico			Costa Ravennate			Costa Riminese		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Facilità d'individuare le fermate degli autobus	/	/	<b>7,3</b>	/	/	<b>6,8</b>	/	/	<b>7,9</b>
Leggibilità della direzione e del numero di linea all'esterno dei mezzi	/	/	<b>7,7</b>	/	/	<b>6,9</b>	/	/	<b>8,0</b>
Facilità di salita e discesa dai mezzi	/	/	<b>7,7</b>	/	/	<b>7,1</b>	/	/	<b>8,0</b>
Comfort e manutenzione delle pensiline	7,0	6,7	<b>6,5</b>	7,3	7,0	<b>6,3</b>	7,0	6,6	<b>7,9</b>
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,6	6,5	<b>7,4</b>	7,2	6,8	<b>7,0</b>	7,3	6,9	<b>8,1</b>
<b>Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente</b>	6,8	6,6	<b>7,4</b>	7,3	7,2	<b>7,0</b>	7,4	7,1	<b>8,0</b>

# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni

<b>4- Attenzione alle problematiche ambientali -</b> Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2025</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>
<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>

Fattori del servizio Voto medio – <i>Scala 1-10</i>	Cesenatico			Costa Ravennate			Costa Riminese		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,8	6,8	<b>7,2</b>	7,0	7,0	<b>7,2</b>	7,7	7,1	<b>8,0</b>
Rumorosità dei mezzi	6,4	6,5	<b>7,2</b>	6,9	6,8	<b>7,1</b>	6,8	7,1	<b>8,0</b>
Adeguatezza dei mezzi per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità	/	/	<b>7,2</b>	/	/	<b>7,1</b>	/	/	<b>8,1</b>
<b>Giudizio Attenzione problematiche ambientali</b>	6,6	6,7	<b>7,3</b>	7,3	7,2	<b>7,2</b>	7,6	7,2	<b>8,0</b>

Base: totale intervistati (2500)

Qualità percepita dei servizi di TPL nell'ambito Romagna: fase estiva 2025



# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni

<b>5- Aspetti relazionali</b> - Voto medio	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
<b>ESTATE 2025</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>	<b>8,0</b>

Fattori del servizio Voto medio – <i>Scala 1-10</i>	Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
	2025	2025	2025
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte del personale delle Biglietterie	7,4	6,9	8,1
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,6	7,0	8,0
Cortesìa verso il cliente da parte dei verificatori	7,4	6,9	7,9
Professionalità e fiscalità nel rilevamento delle infrazioni da parte del personale di verifica dei titoli di viaggio	7,3	6,9	8,0
Numero e presenza in vettura del personale di verifica dei titoli di viaggio	7,3	6,9	8,0
<b>Giudizio complessivo su Aspetti relazionali del personale dell'azienda</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>	<b>8,0</b>

Base: totale intervistati (2500)

Qualità percepita dei servizi di TPL nell'ambito Romagna: fase estiva 2025



# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni

<b>6- Disponibilità titoli viaggio</b> - Voto medio	<b>Cesenatico</b>	<b>Costa Ravennate</b>	<b>Costa Riminese</b>
<b>ESTATE 2025</b>	<b>7,8</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>

<b>Fattori del servizio</b> <b>Voto medio – Scala 1-10</b>	<b>Cesenatico</b>	<b>Costa Ravennate</b>	<b>Costa Riminese</b>
	<b>2025</b>	<b>2025</b>	<b>2025</b>
Disponibilità titoli di viaggio nelle biglietterie	<b>7,5</b>	<b>7,1</b>	<b>8,1</b>
Disponibilità titoli di viaggio nelle rivendite esterne	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,9</b>
Disponibilità titoli di viaggio digitali (APP)	<b>7,9</b>	<b>7,2</b>	<b>8,2</b>
<b>Giudizio complessivo su Disponibilità titoli di viaggio</b>	<b>7,8</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>

Base: totale intervistati (2500)

Qualità percepita dei servizi di TPL nell'ambito Romagna: fase estiva 2025



# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni

<b>7- Sicurezza</b> - Voto medio	<b>Cesenatico</b>	<b>Costa Ravennate</b>	<b>Costa Riminese</b>
<b>ESTATE 2025</b>	<b>7,3</b>	<b>6,9</b>	<b>7,9</b>

Fattori del servizio Voto medio – <i>Scala 1-10</i>	Cesenatico			Costa Ravennate			Costa Riminese		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Sicurezza a bordo	/	/	<b>7,2</b>	/	/	<b>6,6</b>	/	/	<b>7,9</b>
Sicurezza presso Punti Bus/Stazioni di partenza/Arrivo bus o Nodi di interscambio	/	/	<b>7,2</b>	/	/	<b>6,5</b>	/	/	<b>7,8</b>
Sicurezza - Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,5	6,5	<b>7,2</b>	7,4	7,1	<b>6,6</b>	6,8	6,5	<b>7,8</b>
Capacità di guida degli autisti	6,3	6,5	<b>7,3</b>	7,2	7,0	<b>7,0</b>	7,1	7,0	<b>8,1</b>
Professionalità nella condotta del mezzo	/	/	<b>7,3</b>	/	/	<b>7,0</b>	/	/	<b>8,1</b>
<b>Giudizio complessivo sulla Sicurezza</b>	/	/	<b>7,3</b>	/	/	<b>6,9</b>	/	/	<b>7,9</b>

Base: totale intervistati (2500)

Qualità percepita dei servizi di TPL nell'ambito Romagna: fase estiva 2025



# Macro e Micro fattori – Le Valutazioni

## 8- Informazioni e reclami - Voto medio

ESTATE 2025

Cesenatico

Costa  
Ravennate

Costa  
Riminese

7,2

6,8

8,0

Fattori del servizio Voto medio – Scala 1-10	Cesenatico			Costa Ravennate			Costa Riminese		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Informazioni sul sito internet aziendale	/	/	7,2	/	/	6,7	/	/	7,9
Informazioni telefoniche	/	/	6,9	/	/	6,6	/	/	7,8
Informazioni nelle biglietterie	/	/	7,1	/	/	6,7	/	/	7,8
Informazioni nelle rivendite esterne	/	/	7,1	/	/	6,6	/	/	7,8
Facilità di contattare l'azienda per avere informazioni sul servizio	/	/	6,9	/	/	6,6	/	/	7,9
Informazioni tempestive e affidabili su modifiche del servizio/emergenze	/	/	6,7	/	/	6,3	/	/	7,9
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	6,5	6,6	6,9	7,2	7,0	6,5	7,3	7,1	7,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,6	6,5	7,2	7,3	7,0	6,7	7,2	7,2	7,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,6	6,6	7,0	7,2	7,0	6,7	7,3	7,0	7,8
Informazioni sui tempi di attesa alle fermate	/	/	7,0	/	/	6,5	/	/	7,8
<b>Giudizio complessivo su Informazioni e reclami</b>	/	/	<b>7,2</b>	/	/	<b>6,8</b>	/	/	<b>8,0</b>

Base: totale intervistati (2500)



# Focus su Metromare

# La soddisfazione del servizio offerto

## Microfattori servizio trasporto

### Il focus su Metromare

MICROFATTORE DI SODDISFAZIONE	V.m
Frequenza/Disponibilità delle corse nell'arco della giornata	8,1
Frequenza/Disponibilità delle corse nei gg festivi	8,1
Posizione delle fermate sul territorio	8,0
Orari adeguati alle sue esigenze	8,0
Rispetto delle fermate stabilite	8,0
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	8,0
Coincidenza tra le linee del Servizio di Autobus	8,0
Tempi di percorrenza adeguati per raggiungere la destinazione	8,0
Puntualità nella partenza dalle fermate	7,8
Puntualità nell'arrivo a destinazione	7,8
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,7
Gestione delle interruzioni di servizio, incidenti o deviazioni	7,7
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>8,0</b>

MICROFATTORE DI SODDISFAZIONE	V.m
Pulizia esterna dei mezzi	8,1
Silenziosità dei mezzi	8,1
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	8,0
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	8,0
Pulizia a bordo dei mezzi (sedili e superfici)	8,0
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,7
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU COMFORT DEL VIAGGIO</b>	<b>8,0</b>

# La soddisfazione del servizio offerto

## Microfattori servizio trasporto

### Il focus su Metromare

MICROFATTORE DI SODDISFAZIONE	V.m
Facilità di salita e discesa dai mezzi	8,1
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	8,1
Facilità d'individuare le fermate degli autobus	8,0
Leggibilità della direzione e del numero di linea all'esterno dei mezzi	8,0
Comfort e manutenzione delle pensiline	7,9
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU RISPETTO ALL'ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE</b>	<b>8,0</b>

MICROFATTORE DI SODDISFAZIONE	V.m
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte del personale delle Biglietterie	7,9
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,9
Professionalità e fiscalità nel rilevamento delle infrazioni da parte del personale di verifica dei titoli di viaggio	7,9
Numero e presenza in vettura del personale di verifica dei titoli di viaggio	7,9
Cortesìa verso il cliente da parte dei verificatori	7,8
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE DELL'AZIENDA</b>	<b>7,9</b>

MICROFATTORE DI SODDISFAZIONE	V.m
Disponibilità titoli di viaggio nelle biglietterie	8,0
Disponibilità titoli di viaggio digitali (APP)	8,0
Disponibilità titoli di viaggio nelle rivendite esterne	7,9
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU DISPONIBILITA' TITOLI DI VIAGGIO</b>	<b>7,9</b>

MICROFATTORE DI SODDISFAZIONE	V.m
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,9
Professionalità nella condotta del mezzo (frenate, velocità)	7,9
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,8
Sicurezza a bordo (furti, molestie)	7,7
Sicurezza presso Punti Bus/Stazioni di partenza/Arrivo bus o Nodi di interscambio (furti, molestie)	7,7
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU SICUREZZA</b>	<b>7,8</b>

# La soddisfazione del servizio offerto

## Microfattori servizio trasporto

### Il focus su Metromare

MICROFATTORE DI SODDISFAZIONE	V.m
Adeguatezza dei mezzi per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità	8,1
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	8,0
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	8,0
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU ATTENZIONE AMBIENTE</b>	<b>7,9</b>

MICROFATTORE DI SODDISFAZIONE	V.m
Informazioni sul sito internet aziendale	7,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,8
Informazioni telefoniche	7,7
Informazioni nelle biglietterie	7,7
Informazioni nelle rivendite esterne	7,7
Facilità di contattare l'azienda per avere informazioni sul servizio	7,7
Informazioni tempestive e affidabili su modifiche del servizio/emergenze	7,7
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	7,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,7
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU SERVIZIO INFORMAZIONI E RECLAMI</b>	<b>7,8</b>

# Valutazioni complessive

# Cesenatico – Le Valutazioni

Voto medio  
**7,4**

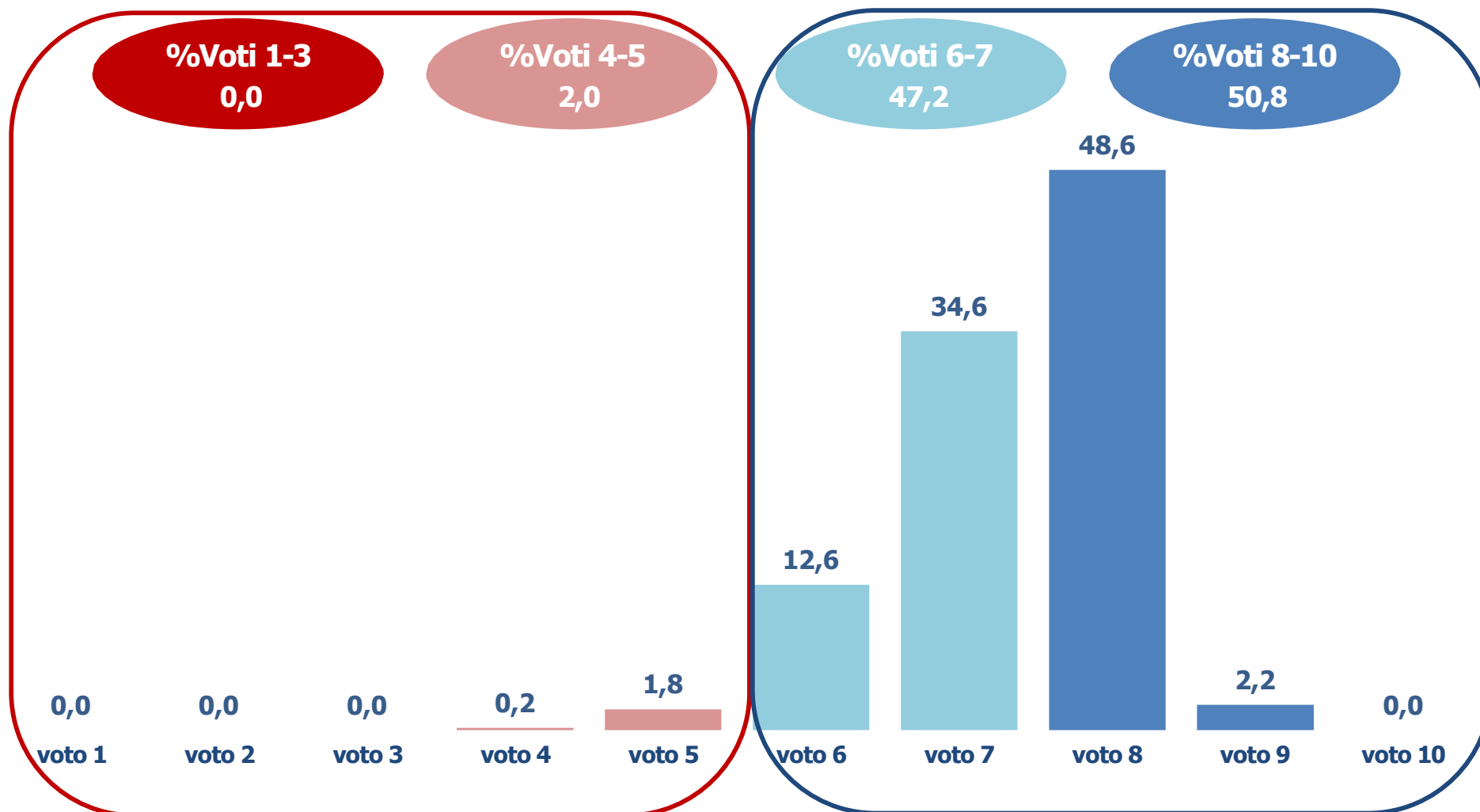
## Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

**Giudizio complessivo**

Area insoddisfazione = 2,0%

Area soddisfazione = 98,0%



Base: totale intervistati (643)

# Costa Ravennate – Le Valutazioni

Voto medio  
**7,2**

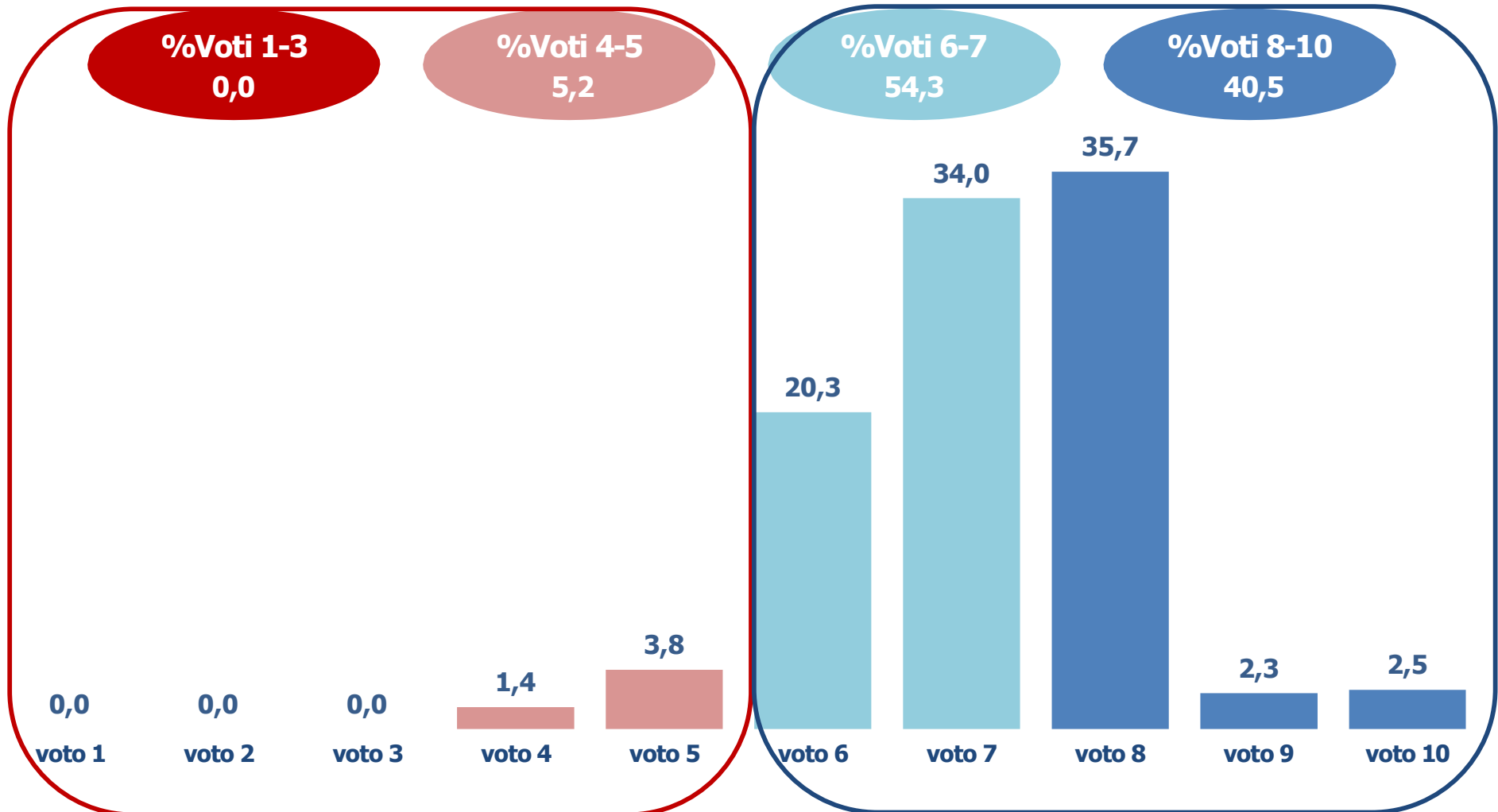
## Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

**Giudizio complessivo**

Area insoddisfazione = 5,2%

Area soddisfazione = 94,8%



Base: totale intervistati (786)

# Costa Riminese – Le Valutazioni

Voto medio  
**8,3**

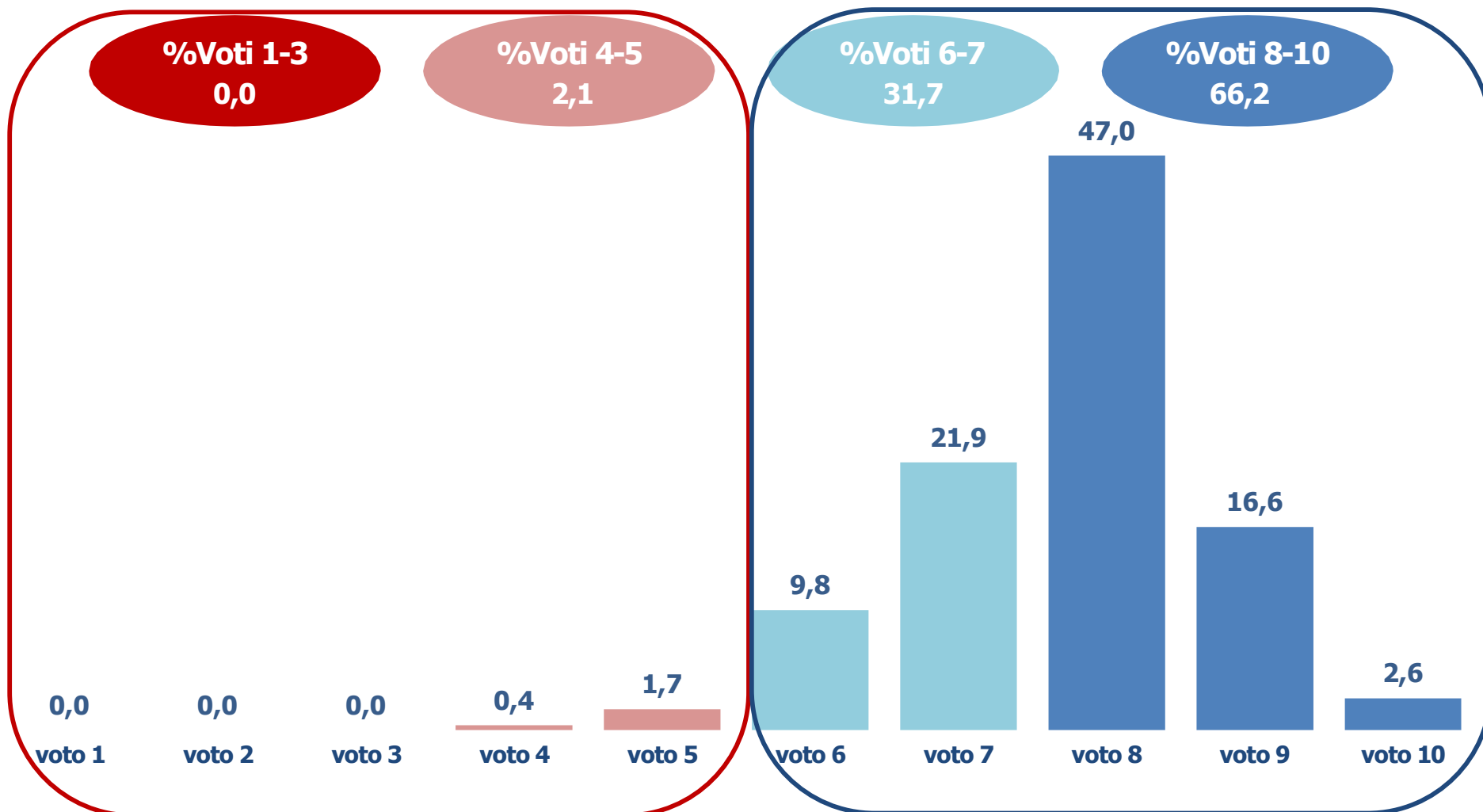
## Giudizio complessivo sul servizio (%)

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

**Giudizio complessivo**

Area insoddisfazione = **2,1%**

Area soddisfazione = **97,9%**



Base: totale intervistati (1071)

# QUADRANT ANALYSIS

# La soddisfazione del servizio offerto

## Macrofattori servizio trasporto

*Cesenatico*



# La soddisfazione del servizio offerto

## Macrofattori servizio trasporto

**Costa**

**Ravennate**



# La soddisfazione del servizio offerto

## Macrofattori servizio trasporto

**Costa**  
**Riminese**



# Appendice

## Macro e Microfattori

# Macro e Microfattori – Le Valutazioni

## Fattori del servizio

(1/6)

Voto medio – Scala 1-10

	Urbano Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Urb. Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Posizione delle fermate sul territorio	7,3	7,4	7,2	6,9	6,9	7,9	7,8	8,0
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	7,1	6,5	6,7	6,9	7,9	7,8	8,0
Puntualità del servizio (partenza)	7,0	6,8	6,7	6,6	6,3	8,0	8,1	7,8
Puntualità del servizio (arrivo)	7,1	6,9	6,7	6,6	6,4	7,9	8,1	7,8
Regolarità del servizio	7,0	6,7	6,5	6,7	6,3	7,9	8,0	7,7
Frequenza/Disponibilità delle corse nella giornata	6,9	7,2	5,7	6,6	6,8	7,9	8,0	8,1
Frequenza/Disponibilità delle corse nei gg festivi	6,8	7,1	5,8	6,7	6,7	7,9	7,8	8,1
Rispetto delle fermate stabilite	7,3	7,2	7,2	6,9	6,9	8,1	7,7	8,0
Gestione delle interruzioni di servizio, incidenti o deviazioni	6,9	6,3	6,5	6,5	6,1	8,0	8,1	7,7
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	7,1	6,8	6,8	6,8	8,0	7,8	8,0
Coincidenza tra le linee del Servizio di Autobus	7,1	7,2	7,0	6,8	6,8	7,9	8,0	8,0
Tempi di percorrenza adeguati	7,3	7,2	7,0	6,8	6,8	8,0	7,9	8,0
<b>Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>

# Macro e Microfattori – Le Valutazioni

## Fattori del servizio

(2/6)

Voto medio – Scala 1-10

	Urbano Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Urb. Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,8	7,2	7,4	7,0	7,1	7,9	7,8	8,0
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3	7,2	7,3	7,1	7,1	8,0	7,6	8,0
Pulizia del mezzo (a bordo)	7,6	7,1	7,3	7,0	6,9	7,9	7,9	8,0
Pulizia del mezzo (esterna)	7,6	7,2	7,3	7,0	7,0	8,0	8,0	8,1
Adeguatezza della temperatura interna/ climatizzazione	7,3	7,1	7,1	7,0	7,0	7,9	7,9	7,7
Silenziosità dei mezzi	7,3	7,2	7,2	7,1	7,0	8,0	8,1	8,1
<b>Giudizio complessivo Comfort del Viaggio</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>

# Macro e Microfattori – Le Valutazioni

## Fattori del servizio

(3/6)

Voto medio – *Scala 1-10*

	Urbano Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Facilità d'individuare le fermate degli autobus	7,3	7,0	7,2	6,8	6,7	7,8	8,1	8,0
Leggibilità della direzione e del numero di linea all'esterno dei mezzi	7,9	7,2	7,4	6,9	6,9	8,0	7,9	8,0
Facilità di salita e discesa dai mezzi	7,9	7,2	7,5	7,1	7,0	8,0	7,8	8,1
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,4	6,8	6,4	6,4	6,1	7,8	7,9	7,9
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,5	7,3	7,4	7,1	7,0	8,0	8,0	8,1
<b>Giudizio complessivo Attenzione verso il cliente</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,5	7,4	6,7	7,2	7,1	8,1	8,2	8,0
Rumorosità dei mezzi	7,4	7,3	6,9	7,1	7,1	8,1	8,1	8,0
Adeguatezza dei mezzi per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità	7,4	7,3	6,8	7,2	7,1	8,1	8,1	8,1
<b>Giudizio Attenzione problematiche ambientali</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>

# Macro e Microfattori – Le Valutazioni

## Fattori del servizio

(4/6)

Voto medio – Scala 1-10

	Urbano Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Urb. Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte del personale delle Biglietterie	7,4	7,3	7,2	6,9	7,0	8,2	8,0	7,9
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,7	7,2	7,5	7,0	7,0	8,2	8,2	7,9
Cortesìa verso il cliente da parte dei verificatori	7,5	7,1	7,2	6,8	6,9	8,0	8,0	7,8
Professionalità e fiscalità nel rilevamento delle infrazioni da parte del personale di verifica dei titoli di viaggio	7,5	7,1	7,1	6,9	6,9	8,0	8,1	7,9
Numero e presenza in vettura del personale di verifica dei titoli di viaggio	7,5	7,1	7,2	6,9	6,9	8,1	8,0	7,9
<b>Giudizio complessivo su Aspetti relazionali del personale dell'azienda</b>	<b>7,7</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>

# Macro e Microfattori – Le Valutazioni

## Fattori del servizio

(5/6)

Voto medio – Scala 1-10

	Urbano Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Urb. Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Disponibilità titoli di viaggio nelle biglietterie	7,6	7,2	7,3	7,1	7,1	8,2	8,1	8,0
Disponibilità titoli di viaggio nelle rivendite esterne	7,3	6,8	7,2	7,0	6,8	7,9	7,9	7,9
Disponibilità titoli di viaggio digitali (APP)	8,1	7,1	7,7	7,2	7,2	8,4	8,6	8,0
<b>Giudizio complessivo su Disponibilità titoli di viaggio</b>	<b>7,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>
Sicurezza a bordo	7,2	6,9	7,2	6,6	6,6	7,9	8,1	7,7
Sicurezza presso Punti Bus/Stazioni di partenza/Arrivo bus o Nodi di interscambio	7,2	6,9	7,1	6,5	6,4	7,9	7,9	7,7
Sicurezza - Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	6,9	7,2	6,6	6,6	7,9	7,8	7,8
Capacità di guida degli autisti	7,4	7,1	7,2	7,1	6,9	8,1	8,2	7,9
Professionalità nella condotta del mezzo	7,4	7,2	7,2	7,0	6,9	8,2	8,2	7,9
<b>Giudizio complessivo sulla Sicurezza</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>

# Macro e Microfattori – Le Valutazioni

## Fattori del servizio

(6/6)

Voto medio – Scala 1-10

	Urbano Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Urb. Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Informazioni sul sito internet aziendale	7,2	7,0	7,1	6,6	6,7	8,0	7,9	7,8
Informazioni telefoniche	6,9	6,9	6,8	6,6	6,6	7,9	7,8	7,7
Informazioni nelle biglietterie	7,3	7,0	6,9	6,7	6,7	8,0	7,9	7,7
Informazioni nelle rivendite esterne	7,2	6,8	7,2	6,6	6,5	7,9	7,5	7,7
Facilità di contattare l'azienda per avere informazioni sul servizio	6,9	6,9	6,8	6,7	6,6	8,0	7,9	7,7
Informazioni tempestive e affidabili su modifiche del servizio/emergenze	6,8	6,6	6,3	6,3	6,2	8,0	7,9	7,7
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	7,1	6,7	6,7	6,5	6,5	7,9	7,6	7,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,3	6,8	7,2	6,7	6,7	8,0	7,8	7,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	6,8	6,8	6,7	6,7	7,9	8,1	7,7
Informazioni sui tempi di attesa alle fermate	7,1	6,8	6,7	6,5	6,4	7,8	8,0	7,8
<b>Giudizio complessivo su Informazioni e reclami</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>

# Allegato Trend

# Servizi

## Fattori Organizzazione del servizio

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

Trend

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	6,9	82,2	7,2	85,3	7,1	84,8	6,9	86,5	7,3	95,1	7,3	94,5	7,8	96,0	7,7	98,4	7,6	98,2	6,9	87,8	7,9	97,0	7,5	88,5	8,1	92,5	7,8	96,6	8,0	97,1
Orari adeguati alle sue esigenze	6,6	75,6	6,1	63,0	6,2	59,8	6,6	71,4	7,0	85,3	7,0	90,6	7,3	94,2	7,6	97,6	7,3	94,2	6,8	84,6	7,5	92,2	7,2	88,2	7,7	87,5	7,4	89,7	8,0	96,9
Puntualità del servizio (partenza)									6,9	88,6									6,5	76,6									7,9	96,6
Puntualità del servizio (arrivo)									7,0	88,8									6,6	78,0									7,9	95,4
Regolarità del servizio									6,8	85,3									6,5	77,6									7,8	96,1
Frequenza/Disponibilità delle corse nella giornata									6,6	78,9									6,7	82,2									8,0	97,6
Frequenza/Disponibilità delle corse nei gg festivi									6,5	78,7									6,7	84,7									8,0	96,9
Rispetto delle fermate stabilite									7,3	95,3									6,9	87,8									8,0	98,1
Gestione delle interruzioni di servizio, incidenti o deviazioni									6,7	81,9									6,4	74,4									7,9	96,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,5	78,8	6,7	82,7	6,8	81,3	6,7	80,6	7,0	92,2	6,7	85,0	7,2	87,4	7,4	96,2	7,2	94,4	6,8	84,3	7,0	82,1	6,8	79,8	7,0	78,8	6,6	72,7	8,0	97,8
Coincidenza tra le linee del Servizio di Autobus									7,2	94,7									6,8	87,9									8,0	97,5
Tempi di percorrenza adeguati									7,0	94,4									7,0	86,1									8,0	96,8
<b>Giudizio complessivo Organizzazione del Servizio</b>	6,5	78,8	6,8	89,4	6,9	90,0	6,7	87,5	7,2	94,0	7,1	96,4	7,1	95,2	7,3	98,6	7,3	98,4	6,9	90,3	7,3	96,9	7,1	94,6	7,3	92,2	7,1	85,5	8,1	99,5

## Fattori Comfort del viaggio

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

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	75,8	6,5	74,4	6,5	70,5	6,6	79,5	7,6	96,1	7,1	91,7	7,4	93,4	7,4	97,8	7,1	95,2	7,0	92,2	6,4	69,1	6,8	73,5	7,0	76,9	6,6	72,4	7,9	97,4
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,6	74,9	6,7	77,6	7,3	87,0	6,8	79,9	7,3	96,0	7,0	93,1	7,6	96,6	7,5	96,8	7,2	96,2	7,1	93,6	7,5	89,8	7,1	87,6	7,2	81,1	7,3	90,2	8,0	98,9
Pulizia del mezzo (a bordo)	6,6	71,4	6,6	72,0	6,8	72,8	6,6	71,4	7,4	95,6	7,2	95,3	7,2	92,4	7,4	96,6	7,1	95,0	6,9	92,2	7,2	82,3	6,9	83,5	7,1	80,8	6,9	82,7	8,0	98,4
Pulizia del mezzo (esterna)									7,5	98,2									7,0	93,0									8,0	98,7
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,4	75,4	6,6	77,8	6,8	80,5	6,6	77,5	7,2	92,7	7,0	95,0	7,5	95,0	7,6	98,6	7,2	94,2	7,0	92,1	7,1	83,9	6,8	83,2	6,6	68,5	6,8	79,2	7,8	95,5
Silenziosità dei mezzi									7,3	96,5									7,1	93,5									8,0	98,8
<b>Giudizio complessivo Comfort Viaggio</b>	6,5	80,5	6,7	90,4	6,7	88,0	6,6	83,8	7,4	97,1	7,2	99,4	7,2	99,2	7,4	99,2	7,3	98,0	7,1	95,3	7,2	94,8	7,1	93,3	7,3	87,2	7,5	89,8	8,0	99,5

# Servizi

## Fattori Attenzione verso il cliente

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

Trend

### Cesenatico

### Costa Ravennate

### Costa Riminese

	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025				
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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 d'individuare le fermate degli autobus									7,3	93,6											6,8	86,7									7,9	96,1	
Leggibilità della direzione e del numero di linea all'esterno dei mezzi									7,7	97,6												6,9	91,2									8,0	98,7
Facilità di salita e discesa dai mezzi									7,7	96,7												7,1	94,0									8,0	98,1
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,4	73,9	6,5	76,1	7,0	81,3	6,7	78,5	6,5	77,9	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	7,9	96,2			
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,6	77,8	6,6	76,1	6,6	70,5	6,5	75,3	7,4	96,6	6,8	86,7	6,6	81,0	7,2	93,8	6,8	87,3	7,0	92,3	7,9	91,9	7,4	87,5	7,3	81,1	6,9	85,0	8,1	99,0			
<b>Giudizio complessivo Attenzione vs il Cliente</b>	6,4	75,0	6,8	88,0	6,8	86,3	6,6	86,0	7,4	98,6	7,2	99,6	7,1	99,4	7,3	98,2	7,2	98,0	7,0	92,5	7,2	94,5	7,1	92,2	7,4	92,0	7,1	85,5	8,0	99,4			

# Servizi

## Fattori Aspetti Relazionali

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

Trend

	Cesenateco										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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 delle Biglietterie								7,4	95,6									6,9	93,2									8,1	98,4	
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,0	83,3	6,7	84,3	6,6	75,0	6,6	80,6	7,6	96,4	7,1	95,1	7,1	92,2	7,1	92,4	7,0	93,1	7,0	93,5	7,4	86,3	7,1	83,0	7,1	77,3	6,6	81,6	8,0	98,9
Cortesìa verso il cliente da parte dei verificatori								7,4	95,6									6,9	90,9									7,9	97,6	
Professionalità e fiscalità nel rilevamento delle infrazioni da parte del personale di verifica dei titoli di viaggio								7,3	96,5									6,9	93,1									8,0	98,1	
Numero e presenza in vettura del personale di verifica dei titoli di viaggio								7,3	97,2									6,9	91,4									8,0	97,6	
<b>Giudizio complessivo su Aspetti relazionali del personale dell'azienda</b>								7,6	97,3									7,1	94,9									8,0	99,1	

# Servizi

## Fattori Disponibilità titoli di viaggio

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

Trend

Cesenatico

Costa Ravennate

Costa Riminese

	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025			
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10		
Disponibilità titoli di viaggio nelle biglietterie									7,5	97,4											7,1	95,4									8,1	99,2
Disponibilità titoli di viaggio nelle rivendite esterne									7,2	88,4																					7,9	97,8
Disponibilità titoli di viaggio digitali (APP)									7,9	97,4																					8,2	98,9
<b>Giudizio complessivo su Disponibilità titoli di viaggio</b>									7,8	97,6																					8,0	99,6

## Fattori Sicurezza

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

Trend

	Cesenateco										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Sicurezza a bordo								7,2	94,6									6,6	84,3									7,9	96,0	
Sicurezza presso Punti Bus/Stazioni di partenza/Arrivo bus o Nodi di interscambio								7,2	91,0									6,5	79,8									7,8	95,9	
Sicurezza - Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,0	82,7	6,7	80,7	6,5	74,0	6,5	79,5	7,2	92,8	7,1	93,5	7,6	94,9	7,4	96,7	7,1	93,2	6,6	83,7	6,5	69,5	6,2	65,4	6,8	75,2	6,5	67,9	7,8	96,5
Capacità di guida degli autisti	7,0	85,3	6,6	79,8	6,3	71,3	6,5	76,8	7,3	95,8	7,2	95,4	7,3	94,6	7,2	92,6	7,0	92,2	7,0	93,8	7,8	91,4	7,5	88,5	7,1	78,4	7,0	85,7	8,1	98,5
Professionalità nella condotta del mezzo								7,3	96,2									7,0	92,2									8,1	98,6	
<b>Giudizio complessivo sulla Sicurezza</b>								7,3	95,9									6,9	91,9									7,9	98,7	

# Servizi

## Fattori Servizio Informazioni e Reclami

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

Trend

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10
Informazioni sul sito internet aziendale								7,2	94,6									6,7	88,4									7,9	98,3	
Informazioni telefoniche								6,9	87,6									6,6	88,9									7,8	96,7	
Informazioni nelle biglietterie								7,1	92,1									6,7	88,8									7,8	97,8	
Informazioni nelle rivendite esterne								7,1	92,5									6,6	87,8									7,8	96,4	
Facilità di contattare l'azienda per avere informazioni sul servizio								6,9	90,4									6,6	87,2									7,9	97,1	
Informazioni tempestive e affidabili su modifiche del servizio/emergenze								6,7	84,2									6,3	76,3									7,9	96,4	
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	6,4	71,8	6,6	76,1	6,5	72,5	6,6	79,5	6,9	86,0	6,8	92,5	7,1	90,8	7,2	95,2	7,0	93,0	6,5	82,2	7,3	86,8	7,2	88,3	7,3	83,8	7,1	80,8	7,8	96,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,8	85,1	6,7	84,3	6,6	75,0	6,5	77,7	7,2	93,2	7,1	93,1	7,2	90,9	7,3	94,2	7,0	92,6	6,7	91,0	7,2	88,7	7,2	86,8	7,2	81,5	7,2	87,8	7,9	97,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,5	77,0	6,6	78,3	6,6	75,8	6,6	77,2	7,0	90,3	6,9	92,8	7,2	91,4	7,2	94,4	7,0	93,8	6,7	87,9	7,5	92,5	7,2	91,7	7,3	81,9	7,0	78,7	7,8	97,8
Informazioni sui tempi di attesa alle fermate								7,0	89,4									6,5	79,6									7,8	95,7	
<b>Giudizio complessivo su Informazioni e reclami</b>								7,2	95,4									6,8	91,6									8,0	99,1	

# Servizi

Trend

## Fattori Attenzione problematiche ambientali

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

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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	70,8	6,9	80,7	6,8	74,3	6,8	85,3	7,2	95,2	7,2	95,2	7,0	92,4	7,0	93,8	7,0	95,6	7,2	94,3	7,3	91,3	7,8	93,7	7,7	89,3	7,1	88,4	8,0	99,1
Rumorosità dei mezzi	5,5	53,0	6,3	66,7	6,4	69,3	6,5	77,4	7,2	96,0	6,6	79,7	6,8	86,8	6,9	89,6	6,8	90,2	7,1	93,8	7,1	86,3	7,3	86,3	6,8	72,1	7,1	85,4	8,0	99,1
Adeguatezza dei mezzi per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità									7,2	94,8									7,1	95,2									8,1	99,4
<b>Giudizio Attenzione problematiche ambientali</b>	6,1	73,3	6,6	82,2	6,6	79,5	6,7	85,5	7,3	96,0	7,0	98,0	7,1	100,0	7,3	98,8	7,2	98,8	7,2	95,7	6,8	85,8	7,8	97,4	7,6	92,2	7,2	90,9	8,0	99,3

## Giudizio Complessivo

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

	Cesenatico										Costa Ravennate										Costa Riminese									
	2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025		2021		2022		2023		2024		2025	
	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	V.m.	% 6-10	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>	6,7	85,0	6,7	80,5	6,7	79,3	6,6	85,8	7,4	98,0	7,3	99,4	7,1	100	7,3	98,8	7,1	97,2	7,2	94,8	7,5	94,8	7,3	93,7	7,3	88,6	7,2	87,4	8,3	99,8





**SCENARI**

### **Sede Legale**

Napoli  
Via Vincenzo Tiberio, 14  
80126 Napoli

### **Sede Operativa**

Napoli  
Via Vincenzo Tiberio, 14  
80126 Napoli

Tel: 081/2403244  
Fax: 081/5753192