

Indagine sui fattori della qualità percepita dei servizi di TPL nell'Ambito Romagna - Estate 2022

Cesenatico – Costa Ravennate – Costa Riminese



Presentazione Realizzato CSA Research per
Novembre 2022



AMR – Agenzia mobilità romagnola - nata a marzo 2017 dall'aggregazione delle precedenti agenzie AM Rimini, AMBRA Ravenna e ATR Forlì-Cesena – ha richiesto la realizzazione di una campagna pluriennale di indagine sui fattori di qualità percepita dei servizi di TPL nell'Ambito Romagna, relativa ai servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano nelle aree di **Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini**.

Nello specifico l'incarico prevede la realizzazione di cinque campagne invernali e di cinque campagne estive nel periodo compreso tra l'autunno 2018 e l'estate 2023 per un totale di 10 campagne.

Nel presente rapporto sono illustrati i risultati della **terza campagna estiva di indagine, realizzata nel mese di luglio 2022**. I dati sono presentati in capitoli dedicati per ciascun territorio individuato per le indagini estive (nello specifico: *Cesenatico, Costa Ravennate, Costa Riminese*), con tavole di analisi per soggetti residenti e non residenti in provincia. Nel documento sono anche contenuti: l'approfondimento di confronto dei risultati nei diversi territori, un capitolo dedicato a utilizzo del servizio ed emergenza Covid, l'allegato con il dettaglio dei servizi di riferimento di ogni territorio.

Obiettivi dello studio

L'indagine ha avuto una pluralità di obiettivi:

Customer Satisfaction

Obiettivo principale dello studio è la realizzazione di una **indagine di Customer Satisfaction nel periodo estivo** presso un campione di utilizzatori del servizio di TPL dei territori di *Cesenatico*, della *Costa Ravennate* e di quella *Riminense*.

Oggetto dello studio sono dunque diversi servizi di trasporto realizzati nei territori di riferimento, per i quali l'indagine ha come fine principale la raccolta di informazioni in relazione alla soddisfazione per il servizio erogato nel periodo di riferimento.

Profilo dell'utenza e abitudini di uso del TPL

Attraverso lo studio sono state raccolte anche altre informazioni che consentono di risalire al **profilo socio-demografico** dell'utenza estiva dei servizi e alle sue **abitudini di utilizzo** del trasporto pubblico; in occasione dello studio sono state indagate anche alcune scelte e valutazioni legate a utilizzo del servizio ed emergenza COVID.

Tecnica di rilevazione

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

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

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

I rilevatori hanno effettuato la loro attività sulla base di **piani di lavoro**, a garanzia del rispetto del campione previsto per lo studio. I rilevatori hanno effettuato l'attività nel rispetto delle regole di sicurezza sanitaria per COVID 19 vigenti nel periodo di rilevazione.

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

Campione di indagine – La numerosità



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 **1.568 interviste valide**. Nella tavola a seguire viene riportata la distribuzione teorica del campione per territorio/servizio e quella effettivamente realizzata nel corso dell'attività, che si presenta di fatto quasi del tutto allineata a quanto previsto.

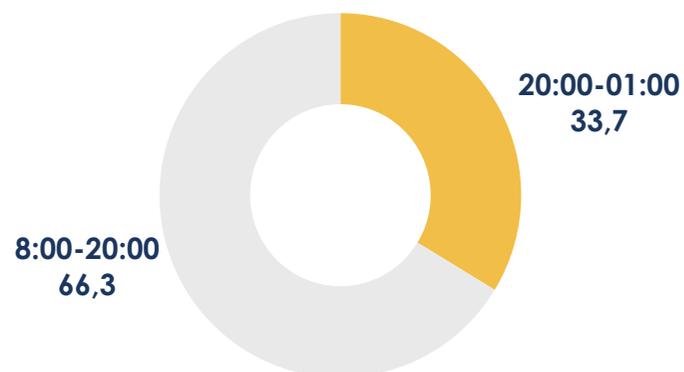
Tavola 1 – Campione teorico e reale

Campione Teorico			
Bacino	Intervistatori totali	Dettaglio servizi	
Cesenatico	400	Urbano Cesenatico	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
TOTALE		1550	

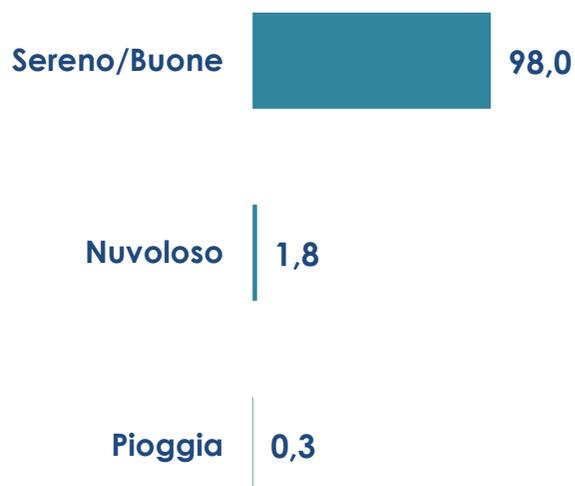
Campione Reale			
Bacino	Intervistatori totali	Dettaglio servizi	
Cesenatico	415	Urbano Cesenatico	240
		Suburbano Forlì - Cesena	55
		Extraurbano Forlì - Cesena	120
Costa Ravennate	500	Urbano ed Extraurbano Ravenna	300
		Urbano Cervia	200
Costa Riminese	653	Urbano Rimini	600
		Extraurbano Rimini	53
TOTALE		1568	

Campione di indagine – Le caratteristiche

Fascia oraria di rilevazione (%)



Condizioni meteo durante la rilevazione (%)



Giorno di rilevazione (%)





I Risultati dell'indagine



Profilo dell'utenza

Il profilo dell'utenza - Sintesi



Netta **prevalenza femminile** su tutti i servizi, con percentuali più elevate in quelli della Costa Ravennate e della Costa Riminese, in analogia a quanto rilevato nel 2021



Percentuali maggiori di adulti tra 30 e 60 nei servizi di di Cesenatico; le fasce tra 14 e 20 anni risultano più presenti nell'ambito della Costa Ravennate mentre i servizi della Costa Riminese registrano presenze superiori alla media tra le classi dei giovani –adulti e degli adulti tra 21 e 39 anni.



Prevalgono gli utenti di **nazionalità italiana** in tutti i servizi. Nell'ambito dei servizi di Cesenatico si conferma la percentuale più alta della media di stranieri residenti in Paesi UE. La percentuale più alta di soggetti di nazionalità italiana si osserva nel territorio della Costa Riminese, anche se i residenti nel territorio provinciale sono più presenti negli altri due territori



Nei servizi di Cesenatico si registrano le percentuali più alte di occupati mentre gli studenti sono più presenti della media nelle altre aree, in particolare nella Costa Ravennate (26,6%). Nell'ambito del Riminese la maggioranza assoluta è costituita da occupati



Il titolo di studio più diffuso è in generale quello della scuola media superiore, ma si osservano differenze nei territori, legate al tipo di utenza: forte presenza di laureati a Cesenatico e invece percentuale elevata di licenza media inferiore nella Costa Ravennate (dove sono presenti molti studenti); nelle linee della Costa Riminese, dove l'utenza appare più mista, si registra la percentuale più alta del diploma di scuola media superiore.

Il profilo dell'utenza - Sintesi



Chi risiede in nella provincia utilizza i servizi con frequenza settimanale; l'utilizzo giornaliero si conferma elevato soprattutto nel territorio della Costa Riminese.

Chi non risiede nel territorio provinciale vi si trova in questa fase soprattutto per motivi di **turismo o svago e tempo libero**, con percentuali particolarmente elevate per il turismo nell'area della Costa Riminese e citazioni più alte in riferimento allo svago nelle altre aree

La permanenza in zona è nella maggioranza dei casi **superiore a 4 giorni**; si registra un utilizzo *giornaliero* ampiamente diffuso del trasporto pubblico locale, con percentuali particolarmente elevate a Cesenatico e nei servizi della Costa Ravennate.

Il confronto tra territori

Profilo dell'utenza

		Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
Genere	Maschio	41,9	35,0	32,9
	Femmina	58,1	65,0	67,1
Classe di età	14-20 anni	2,9	33,4	11,5
	21-29 anni	10,8	11,8	16,1
	30-39 anni	23,4	16,8	27,7
	40-49 anni	29,4	16,4	28,6
	50-59 anni	17,3	12,8	11,6
	60 anni e oltre	16,1	8,8	4,4
Età media (anni)		44	34	37
Condizione professionale	Imprenditore/dirigente	7,2	0,0	0,8
	Libero professionista	19,5	2,8	9,5
	Impiegato	13,3	13,6	12,1
	Artigiano/comm./esercente	7,2	3,6	1,4
	Operaio	9,4	12,4	14,4
	Insegnante	11,6	6,2	8,1
	Rappresentante	8,4	0,8	5,5
	Studente	7,0	26,6	18,1
	Casalinga	4,6	10,0	5,7
	Pensionato	4,1	5,8	3,4
	Disoccupato	5,3	7,6	2,5
	Altro	2,4	10,6	18,7
Titolo di studio	Licenza elementare	0,2	0,0	0,0
	Licenza media inferiore	3,6	46,2	14,5
	Diploma Media Superiore	49,6	45,2	59,9
	Diploma universitario/Laurea	45,3	8,2	18,4
	Altro	1,2	0,4	7,2
Nazionalità:	Italiana	67,2	74,2	84,2
	Europa UE	22,9	8,8	5,2
	Europa NON EU	8,9	11,6	6,0
	Altre nazionalità	1,0	5,4	4,6
Base		415	500	653

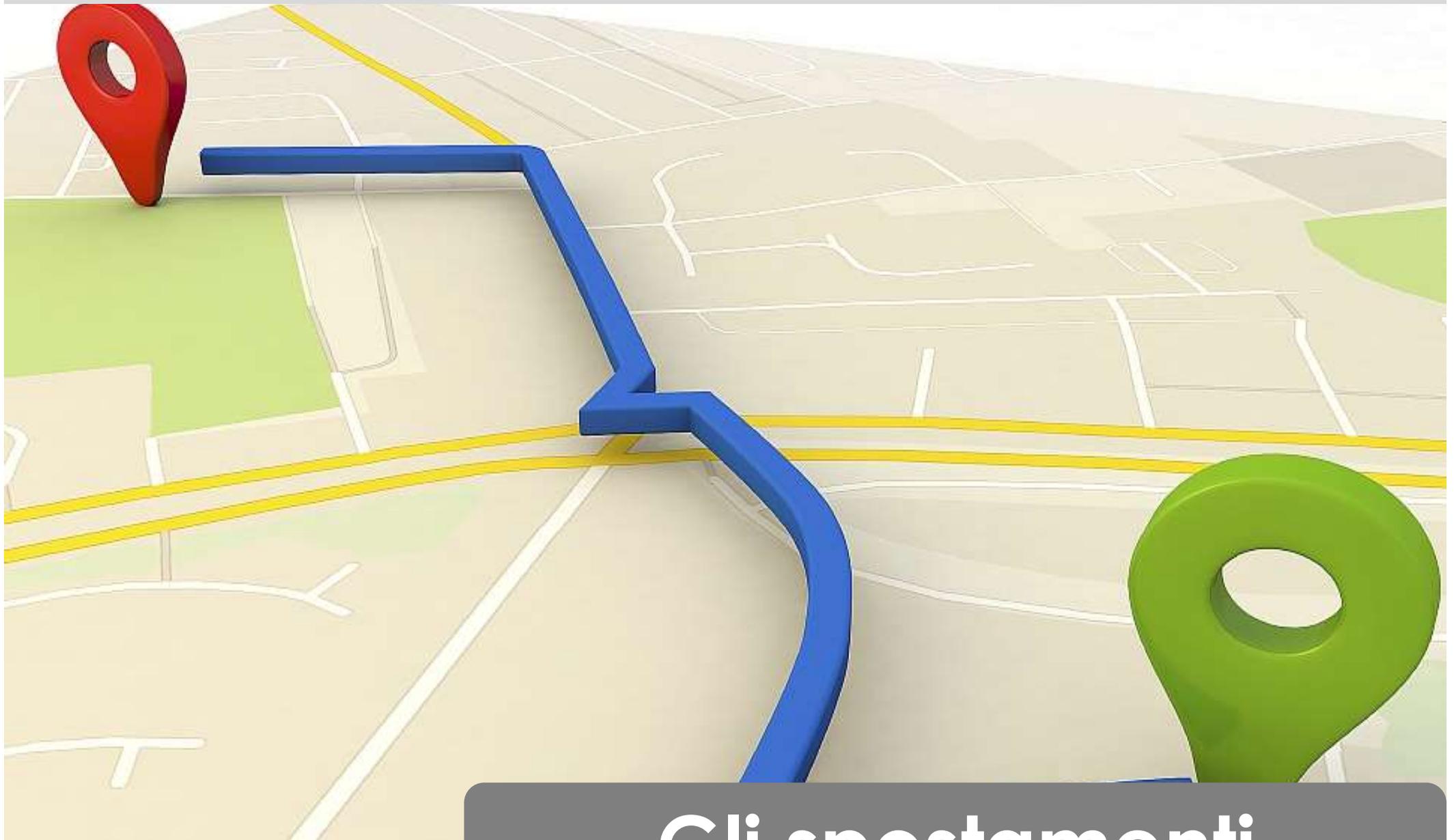
Il confronto tra territori

Profilo dell'utenza

		Cesenateco	Costa Ravennate	Costa Riminese
Per prima cosa vorrei sapere se lei è residente in questa provincia?	Residente nella provincia	36,9	51,2	54,2
	Residente fuori dalla provincia	63,1	48,8	45,8
<i>Base</i>		415	500	653

I residenti nella provincia				
In generale con che frequenza utilizza il trasporto pubblico del territorio?	Tutti i giorni (5-7 giorni)	29,4	30,5	69,8
	3-4 giorni/settimana	24,8	43,4	16,9
	1-2 giorni/ settimana	26,1	22,7	8,2
	Più raramente	11,8	3,5	5,1
	E' la prima volta	7,8	0,0	0,0
<i>Base</i>		153	256	354

I non residenti nella provincia				
Per quale motivo si trova oggi in Romagna	Lavoro	13,0	9,8	2,3
	Vacanza/Turismo	28,2	51,2	77,9
	Svago/tempo libero	37,8	38,1	15,1
	Altri motivi	21,0	0,8	4,7
Durata permanenza in zona:	1 giorno	12,2	0,4	0,7
	2-3 giorni	30,2	34,0	27,8
	4-7 giorni	40,5	39,8	41,5
	oltre 7 giorni	17,2	25,8	30,1
Durante la sua permanenza con che frequenza pensa di utilizzare il trasporto pubblico?	Tutti i giorni in cui sono presente	98,5	86,5	59,2
	Alcuni giorni in cui sono presente	1,5	13,5	40,8
<i>Base</i>		262	244	299



Gli spostamenti

Gli spostamenti - Sintesi



Tra i passeggeri, in questa stagione si osserva un utilizzo diffuso del biglietto, maggioritario tra gli utenti dei servizi di Cesenatico; più diffuso il **biglietto di corsa semplice a una zona** nel territorio di Ravenna e più presente invece il **biglietto giornaliero** a Cesenatico e nel riminese.

L'uso dell'abbonamento è presente in tutte le aree, con percentuale pari o superiore a 51% tra chi si serve delle linee della Costa Ravennate e di quella Riminese.

La conoscenza dei **servizi di acquisto e pagamento digitale** dei titoli risulta più alta tra l'utenza di Cesenatico, dove si osserva anche la percentuale più alta di uso nel periodo di tali servizi; la mancata conoscenza è più alta nel riminese.



Tra le motivazioni degli spostamenti intercettati, si confermano ovunque maggioritarie quelle a **carattere non sistematico** principalmente riferite a **svago, tempo libero e turismo**, ma anche ad *acquisti* e soprattutto a visite. Gli spostamenti legati al lavoro sono più presenti della media nel riminese.

Il servizio pubblico viene scelto principalmente per ragioni legate al periodo nei territori di Cesenatico e di Rimini; nell'area di Ravenna prevalgono citazioni di utilizzo legato invece a *esigenze della persona*.



In tutte le tipologie di giornata il servizio presenta un buon livello di uso oltre che di giorno anche nelle fasce serali, dalle 20.00 all'01.00. I servizi sono utilizzati in percentuale rilevante **anche il sabato e la domenica** (in modo più elevato a nei territori di Ravenna e Rimini, nei quali l'uso domenicale viene citato circa nell'80% dei casi)

Il confronto tra territori

Gli Spostamenti

		Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
Che titolo di viaggio utilizza in questo momento?	Biglietto semplice una zona	6,5	32,2	11,6
	Biglietto semplice due o più zone	24,3	5,0	8,7
	Biglietto Giornaliero	24,6	9,2	16,8
	Abbonamento Settimanale	19,5	3,4	25,6
	Abbonamento Mensile	9,2	9,4	16,2
	Abbonamento Annuale	6,5	23,0	10,3
	Romagna Smart Pass	9,4	14,2	0,0
	Altro	0,0	3,6	10,7
Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale?	Conosco ma non utilizzo	21,0	21,8	28,6
	Conosco e utilizzo in questo momento	35,7	19,0	15,6
	Conosco ma non utilizzo in questo momento	21,7	36,4	11,0
	Non conosco	21,7	22,8	44,7
Per quale motivo principale sta effettuando questo spostamento? (% calcolata al netto del "ritorno a casa")	Recarmi al luogo abituale di lavoro	2,8	6,8	11,6
	Per affari di lavoro	8,7	4,3	6,7
	Studio scuola/università	3,1	1,8	2,2
	Acquisti	15,7	14,4	11,7
	Servizi (socio-sanitari-assistenz.)	12,9	6,4	5,7
	Visita ad amici/parenti	18,2	20,7	9,5
	Svago/tempo libero/turismo	29,4	45,6	36,7
	Altri motivi	9,2	0,0	15,9
Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus?	Ragioni legate al MEZZO	16,9	7,4	19,6
	Ragioni legate alla PERSONA	29,6	75,8	15,9
	Ragioni legate al CONTESTO/PERIODO	53,5	16,8	64,5
Base		415	500	653

Il confronto tra territori

Gli Spostamenti

		Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate FERIALI?	Prima delle 7.00	1,9	0,0	2,5
	7.00-12.30	41,0	24,6	51,0
	12.31 -17.00	70,4	25,6	58,5
	17.01- 20.00	82,7	34,8	70,8
	20.00 – 01.00	58,8	47,8	40,1
	Non prende l'autobus	1,7	0,8	7,0
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nella giornata di SABATO?	Prima delle 7.00	1,9	1,0	2,5
	7.00-12.30	23,6	22,0	46,1
	12.31 -17.00	42,9	21,4	62,0
	17.01- 20.00	41,2	36,0	66,9
	20.00 – 01.00	32,5	47,4	47,9
	Non prende l'autobus	34,5	6,0	7,5
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nella giornata di DOMENICA?	Prima delle 7.00	3,1	0,0	1,4
	7.00-12.30	26,5	17,6	41,7
	12.31 -17.00	30,4	17,0	51,3
	17.01- 20.00	23,4	28,2	55,0
	20.00 – 01.00	20,7	48,2	36,8
	Non prende l'autobus	45,3	18,4	21,1
Base		415	500	653

Profilo e scelte di spostamento 2022 - 2019

Il confronto con il dato delle ultime due annualità di indagine, 2019 e 2021, deve considerare le diverse situazioni del 2021 e 2022, anni condizionati dalla pandemia anche se in misura differente (e nettamente minore nel 2022).

Nel complesso il profilo mantiene delle linee di tendenza simili ma si osservano delle differenze nel tempo

Rispetto alle due indagini precedenti il **2022** :

- conferma la prevalenza femminile
- evidenzia una **ripresa di presenza delle fasce più giovani** - rispetto alla contrazione registrata nel 2021 - nell'area ravennate e in quella riminese (si mantiene forte la maggiore presenza di fasce adulte e di oggetti occupati nei servizi di Cesenatico)
- conferma la maggioranza di italiani seppure con **percentuali più contenute rispetto al 2021**; accanto alla scelta del mezzo pubblico legata al contesto/periodo emerge nel territorio di Ravenna (caratterizzato da forte presenza di residenti e soprattutto di giovanissimi) l'utilizzo per motivazioni *legate alla persona*
- conferma dell'uso diffuso dei mezzi per motivazioni di svago e turismo, con più citazioni riferite alle visite
- evidenzia un uso serale più contenuto rispetto al dato 2021, che aveva visto una crescita di questo dato , ma presenta invece - nei bacini di Ravenna e Rimini - maggior utilizzo nel **fine settimana (sabato e domenica)**.



Le valutazioni

Le Valutazioni - Sintesi

Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

CESENATICO



Area insoddisfazione = **19,5%** (2021: 15%)

Area soddisfazione = **80,5%** (2021: 85 %)

Voto medio

2022 6,7

Voto medio

2021 **6,7**

COSTA RAVENNATE



Area insoddisfazione = **0%** (2021 0,6%)

Area soddisfazione = **100%** (2021 99,4%)

Voto medio

2022 7,1

Voto medio

2021 **7,3**

COSTA RIMINESE



Area insoddisfazione = **6,3%** (2021: 5,2%)

Area soddisfazione = **93,7%** (2021: 94,8%)

Voto medio

2022 7,3

Voto medio

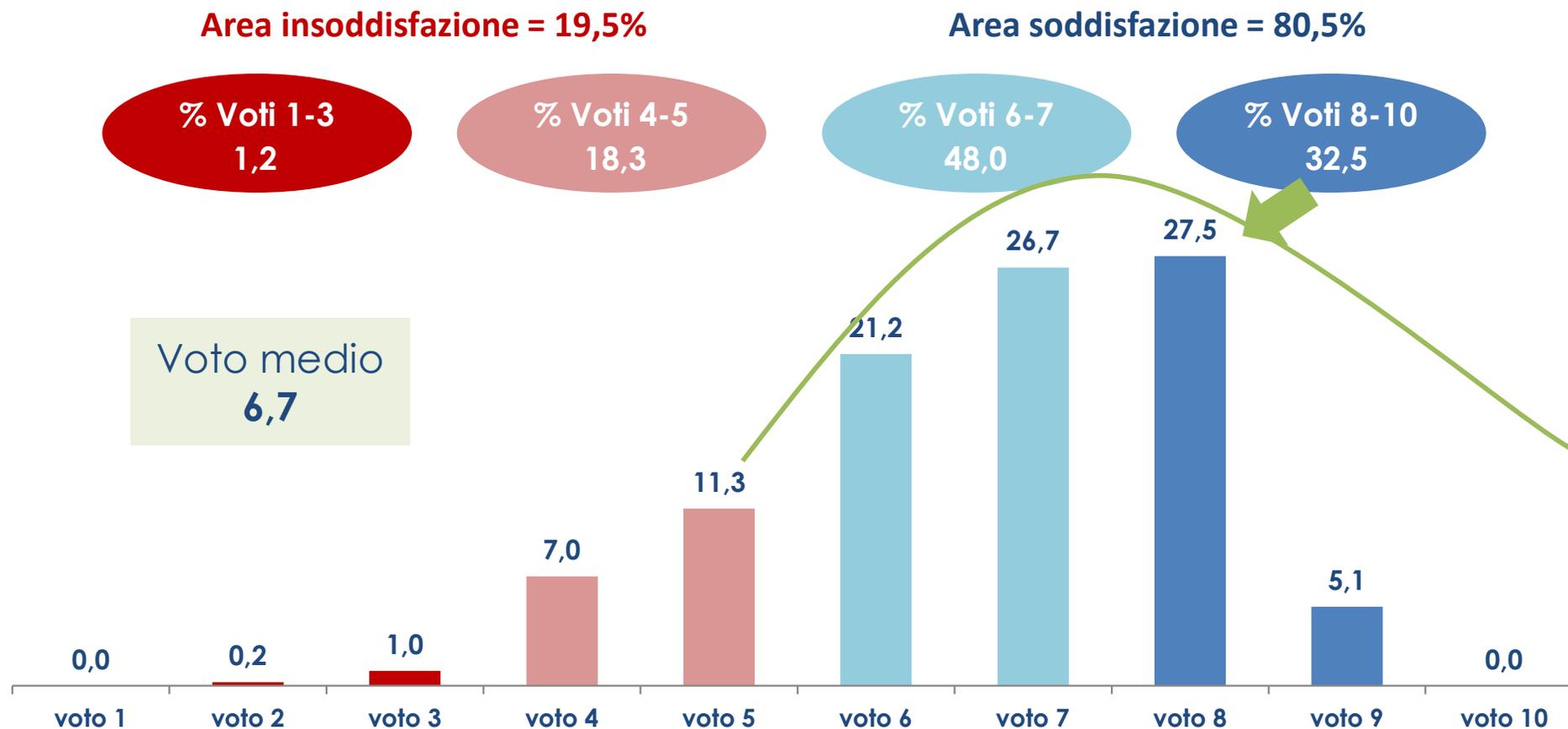
2021 **7,5**



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo



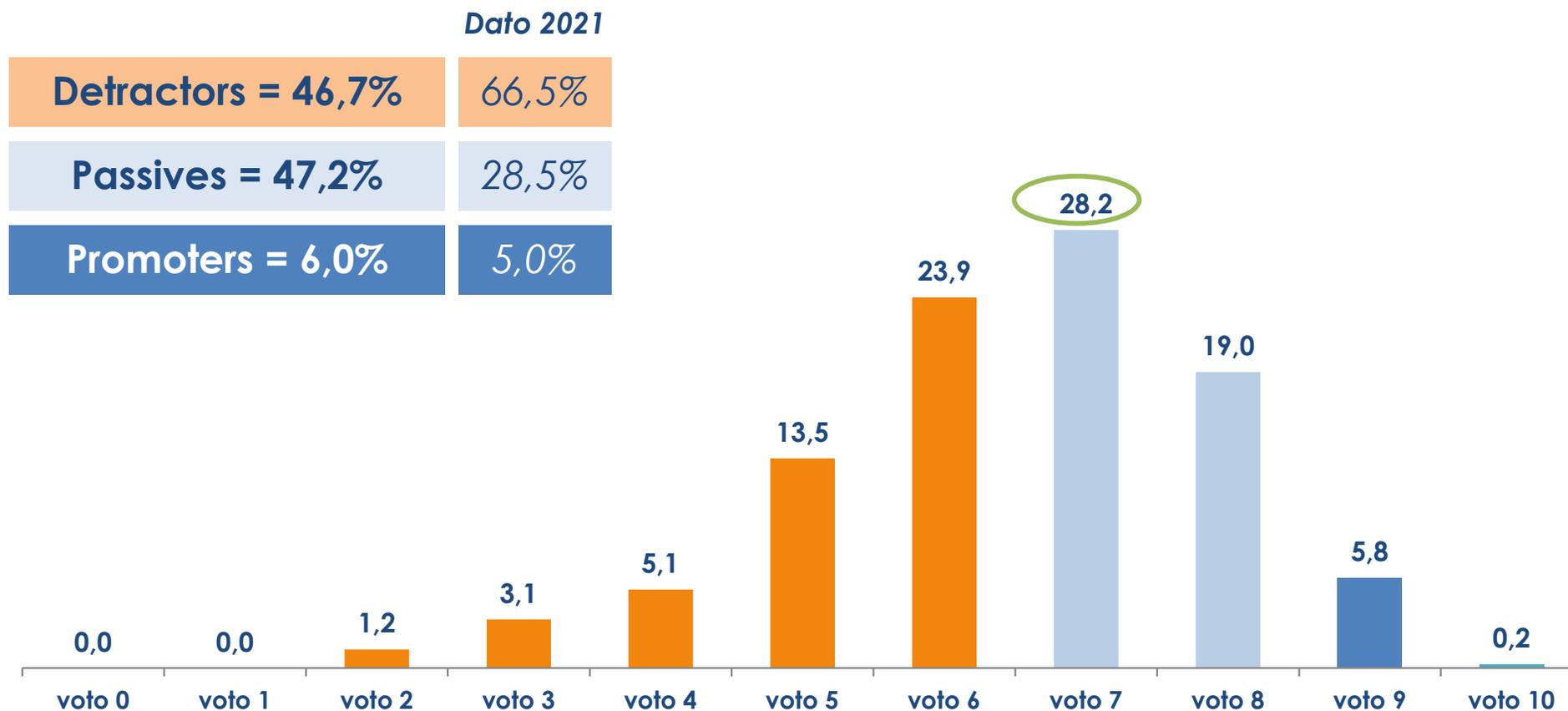
Base: totale intervistati (415)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



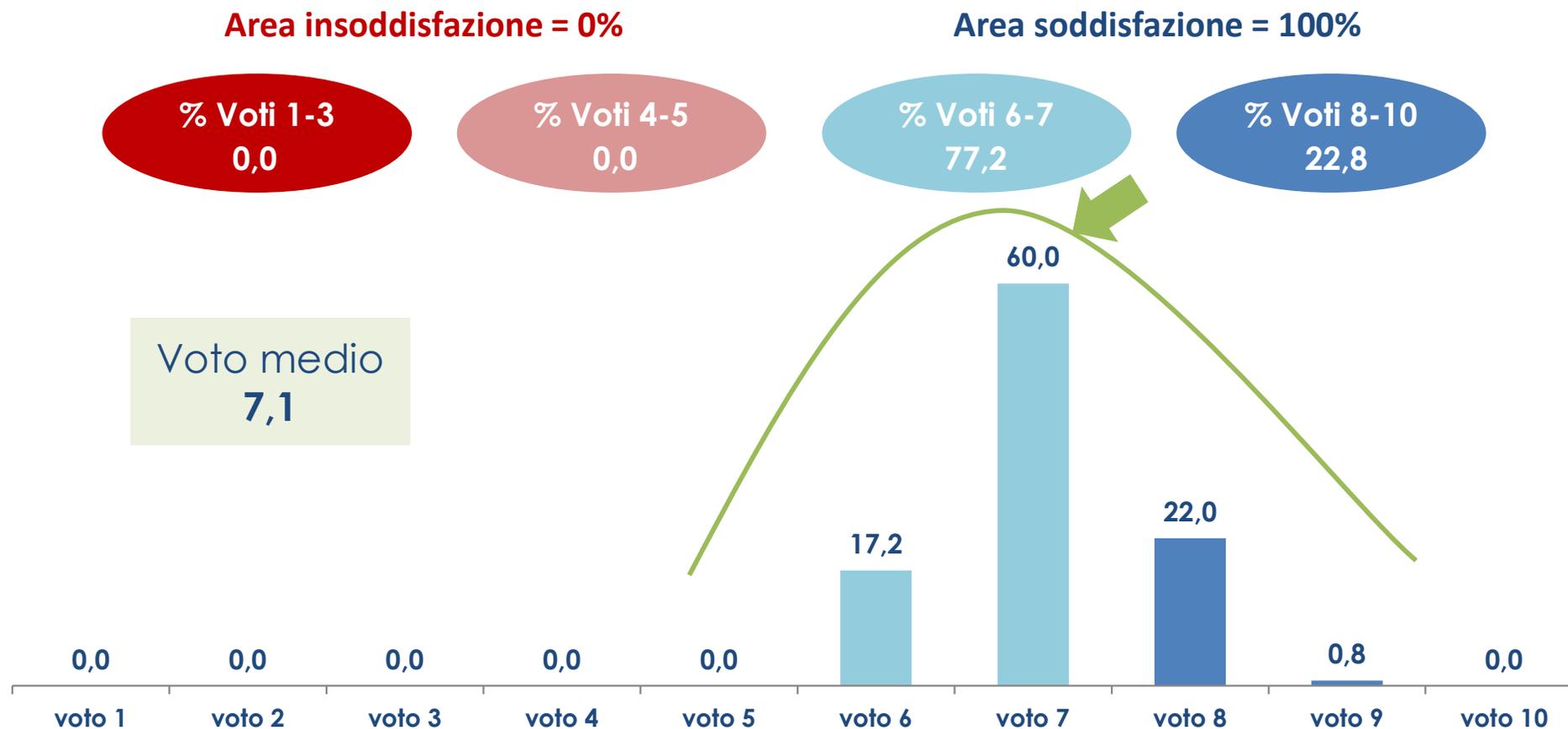
Base: totale intervistati (415)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo



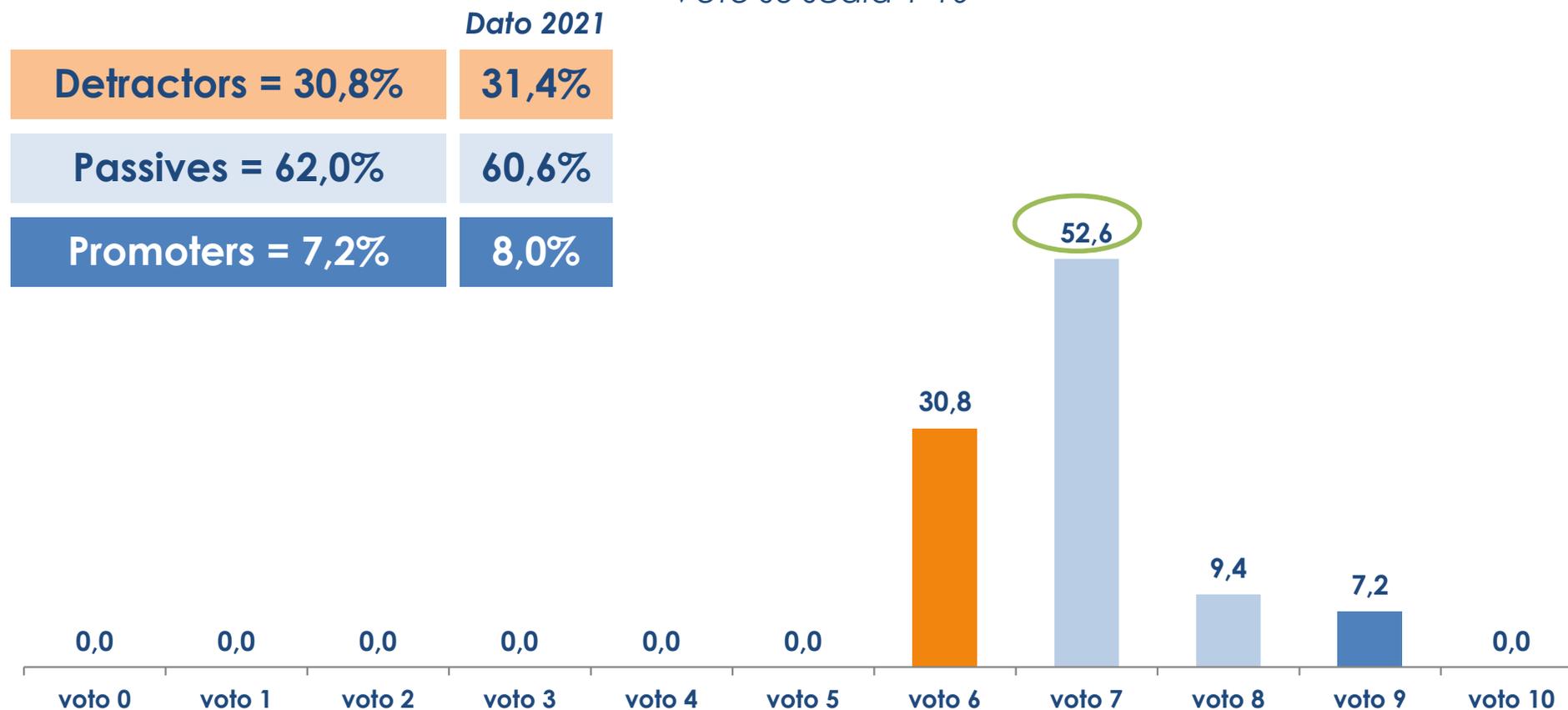
Base: totale intervistati (500)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



Base: totale intervistati (500)



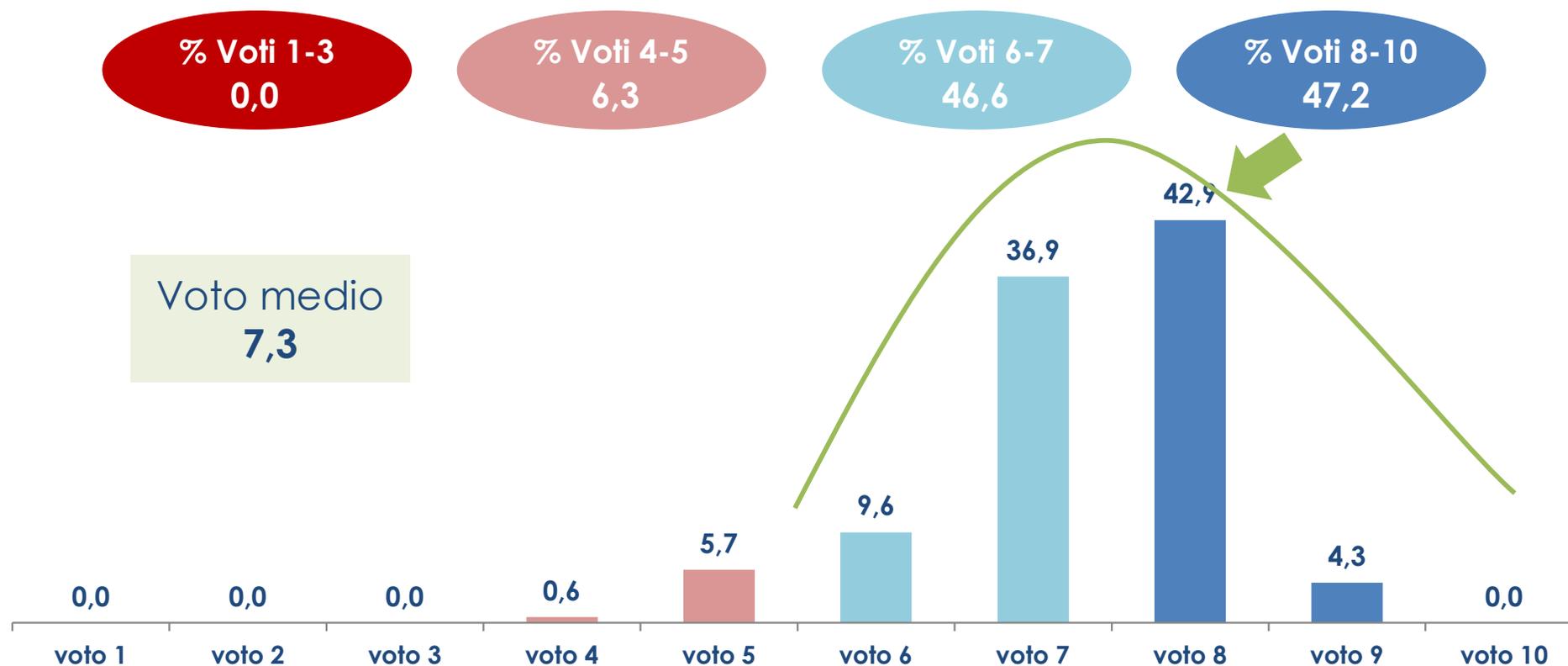
Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 6,3%

Area soddisfazione = 93,7%



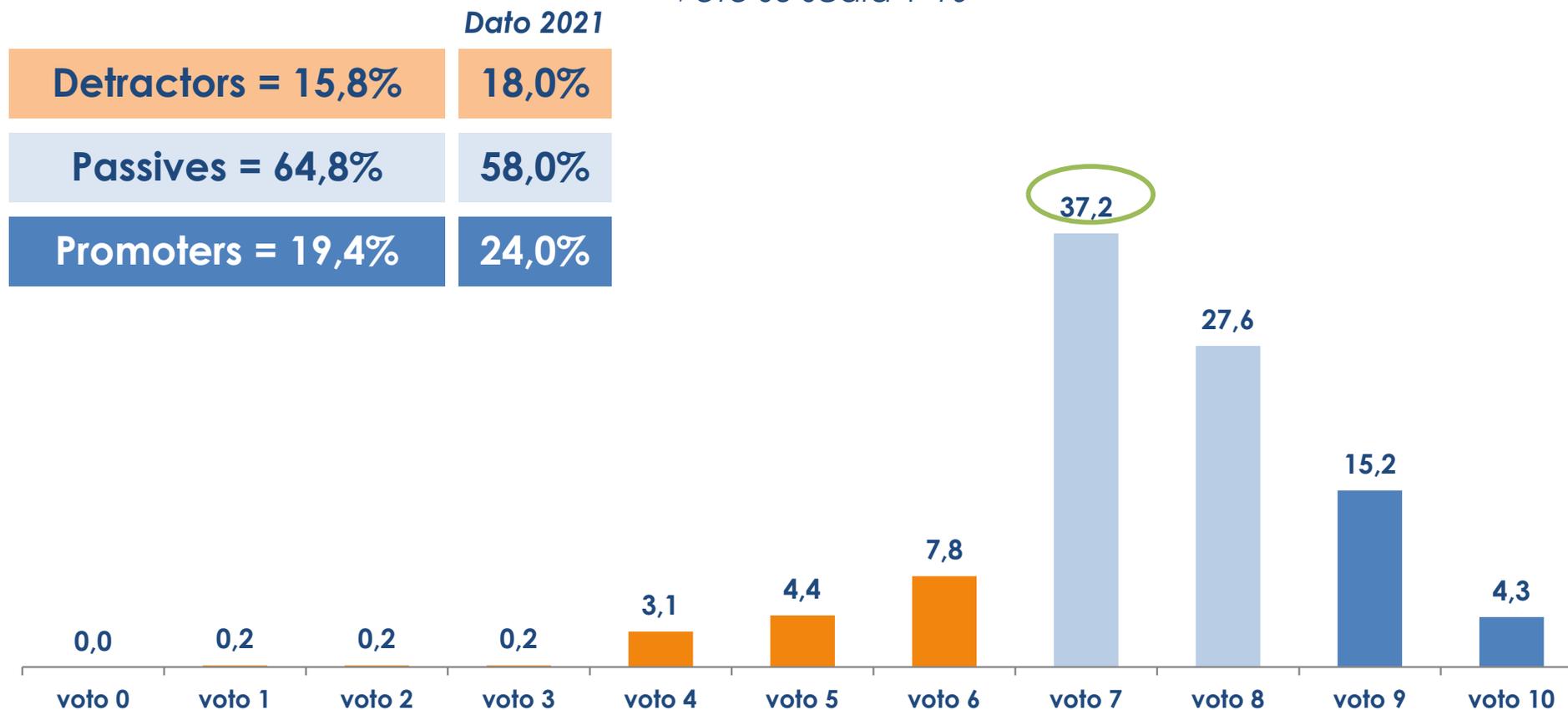
Base: totale intervistati (653)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



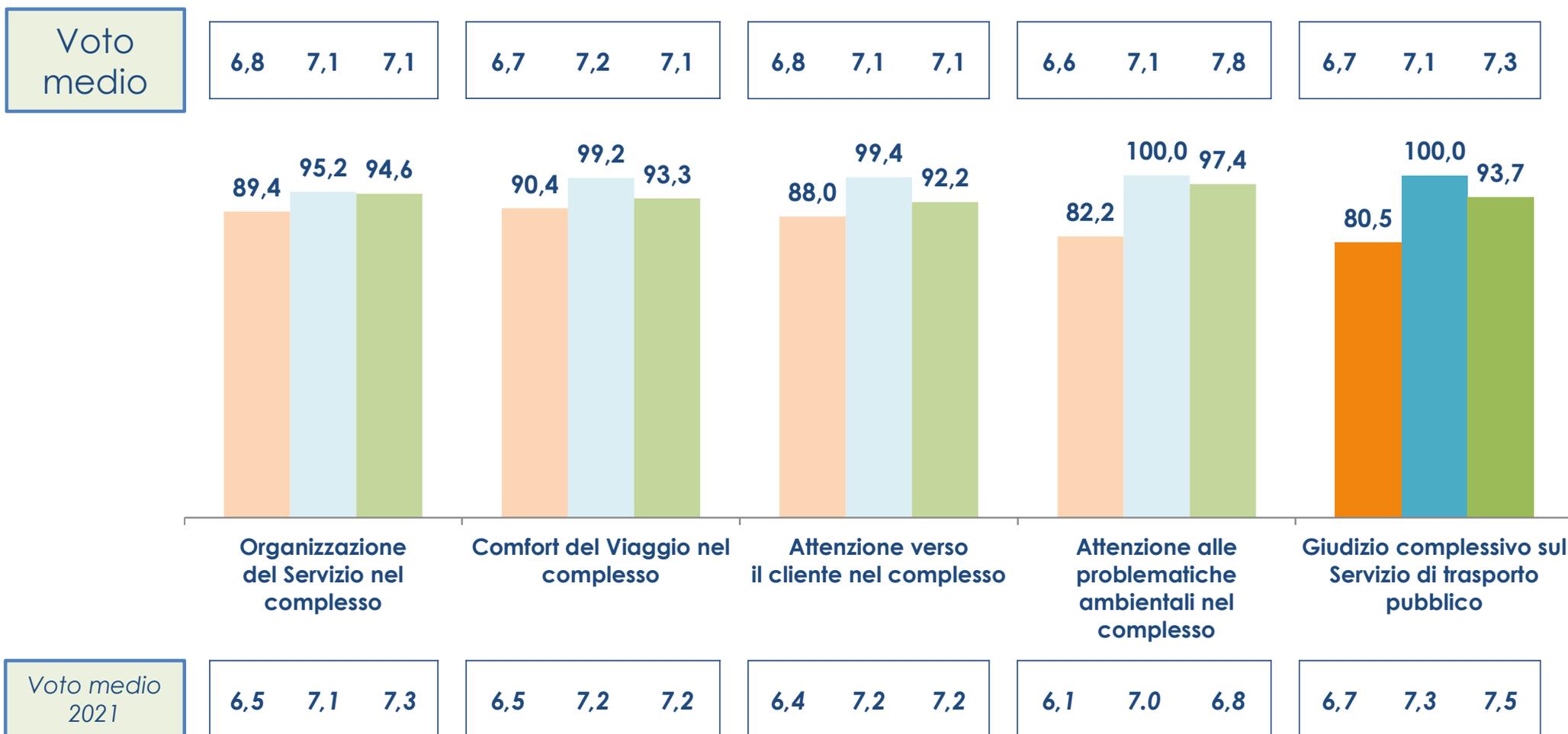
Base: totale intervistati (653)

Il confronto tra territori

Le Valutazioni

Giudizio complessivo e Macrofattori

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



Il confronto tra territori

Le Valutazioni

Fattori del servizio

	Cesenatico		Costa Ravennate		Costa Riminese	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,2	85,3	7,8	96,0	7,5	88,5
Orari adeguati alle sue esigenze	6,1	63,0	7,3	94,2	7,2	88,2
Offerta di trasporto/servizio	6,7	82,2	7,7	94,6	6,9	82,3
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,7	82,7	7,2	87,4	6,8	79,8
Tempo di viaggio/durata del viaggio	6,6	81,9	7,1	89,2	7,2	85,7
Organizzazione del Servizio nel complesso	6,8	89,4	7,1	95,2	7,1	94,6
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,5	74,4	7,4	93,4	6,8	73,5
Pulizia del mezzo	6,6	72,0	7,2	92,4	6,9	83,5
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,7	77,6	7,6	96,6	7,1	87,6
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,6	77,8	7,5	95,0	6,8	83,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,7	80,7	7,6	94,9	6,2	65,4
Capacità di guida degli autisti (sicurezza tranquillità)	6,6	79,8	7,3	94,6	7,5	88,5
Comfort del Viaggio nel complesso	6,7	90,4	7,2	99,2	7,1	93,3
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,0	85,9	7,1	93,6	7,9	92,5
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,4	69,8	7,1	96,3	7,4	88,0
Presenza di pensiline alle fermate	6,8	79,2	7,2	95,2	7,3	92,0
Confort e manutenzione delle pensiline	6,5	76,1	7,3	95,2	6,7	74,4
Presenza, chiarezza e completezza infor alla fermate	6,6	76,1	7,1	90,8	7,2	88,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,7	84,3	7,2	90,9	7,2	86,8
Diffusione e chiarezza delle informaz. sul servizio	6,6	78,3	7,2	91,4	7,2	91,7
Attenzione verso la clientela diversamente abile	6,6	76,1	6,6	81,0	7,4	87,5
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	6,7	84,3	7,1	92,2	7,1	83,0
Attenzione verso il cliente nel complesso	6,8	88,0	7,1	99,4	7,1	92,2
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,9	80,7	7,0	92,4	7,8	93,7
Rumorosità dei mezzi	6,3	66,7	6,8	86,8	7,3	86,3
Attenzione problematiche ambientali nel complesso	6,6	82,2	7,1	100,0	7,8	97,4
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	6,7	80,5	7,1	100,0	7,3	93,7
	Base		415		500	
			500		653	

Il confronto tra territori

Le Valutazioni

		Cesenatico	Costa Ravennate	Costa Riminese
Come giudica il livello dei controlli effettuato a bordo dei mezzi?	Scarso	➔ 14,9	9,6	1,5
	Sufficiente	32,8	53,8	10,7
	Buono	43,4	34,4	73,8
	Ottimo	8,9	2,2	13,9
Ha recentemente incontrato i controllori a bordo dei bus?	Sì	71,6	32,2	63,7
	No	28,4	67,8	36,3
Base		415	500	653



Le Valutazioni

	Cesenatico					
	Urb. Cesenatico		Suburb. Forlì/Cesena		Extraurb. Forlì/Cesena	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,0	83,8	8,0	96,4	7,2	83,3
Orari adeguati alle sue esigenze	5,9	53,8	6,7	76,4	6,5	75,6
Offerta di trasporto/servizio	6,6	80,4	6,7	83,6	6,6	85,0
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,6	77,9	7,1	92,7	6,8	87,5
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,4	77,9	6,8	87,0	6,7	87,5
Organizzazione del Servizio	6,6	87,1	7,3	94,5	7,0	91,7
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,3	69,6	7,3	92,7	6,5	75,6
Pulizia del mezzo	6,6	71,3	6,3	61,8	6,8	78,3
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,7	76,3	6,9	81,8	6,7	78,3
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,4	71,3	6,9	90,9	6,9	85,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,6	74,6	7,1	92,7	6,9	87,5
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	6,4	75,4	7,3	87,3	6,8	85,0
Comfort del Viaggio	6,6	90,4	7,1	90,9	6,8	90,0
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,0	83,3	7,7	98,2	6,5	85,5
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,2	65,0	6,7	76,4	6,6	76,3
Presenza di pensiline alle fermate	6,8	77,8	7,0	81,8	6,8	80,8
Confort e manutenzione delle pensiline	6,4	70,4	6,6	83,6	6,7	84,2
Presenza, chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,6	70,8	6,6	80,0	6,8	85,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,7	81,5	6,8	85,5	6,8	89,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,6	72,9	6,6	85,5	6,7	85,8
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,5	71,3	6,8	85,5	6,7	81,7
Cortesìa e rispetto vs cliente da parte degli autisti	6,8	82,8	6,6	85,5	6,7	86,7
Attenzione verso il cliente	6,7	88,3	7,2	89,1	6,7	86,7
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,7	78,8	7,5	94,5	6,8	78,3
Rumorosità dei mezzi	6,2	62,9	6,5	78,2	6,3	69,2
Attenzione alle problematiche ambientali	6,3	75,8	7,0	89,1	6,8	91,7
Giudizio complessivo Servizio trasporto pubblico	6,5	75,4	7,0	85,5	6,8	88,3

Base	240	55	120
------	-----	----	-----



Le Valutazioni

		Cesenatico		
		Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena
Come giudica il livello dei controlli effettuato a bordo dei mezzi?	Scarso	17,5	5,5	14,2
	Sufficiente	31,7	32,7	35,0
	Buono	42,5	45,5	44,2
	Ottimo	8,3	16,4	6,7
Ha recentemente incontrato i controllori a bordo dei bus?	Sì	72,1	72,7	70,0
	No	27,9	27,3	30,0
Base		240	55	120

Costa Ravennate – Area di residenza



Le Valutazioni

	Costa Ravennate			
	Residenza nella provincia		Residenza fuori dalla provincia	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,7	94,5	8,0	97,5
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	91,8	7,3	96,7
Offerta di trasporto/servizio	7,6	94,1	7,7	95,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,2	87,2	7,2	87,6
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,0	88,2	7,2	90,1
Organizzazione del Servizio nel complesso	7,1	94,5	7,1	95,9
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,3	92,2	7,5	94,7
Pulizia del mezzo	7,3	93,4	7,2	91,4
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,6	96,5	7,6	96,7
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,5	94,1	7,5	95,9
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	94,3	7,6	95,7
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,3	94,1	7,4	95,1
Comfort del Viaggio nel complesso	7,2	98,8	7,3	99,6
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,1	93,8	7,1	93,4
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,1	95,9	7,2	96,6
Presenza di pensiline alle fermate	7,1	93,4	7,3	97,1
Confort e manutenzione delle pensiline	7,3	94,5	7,4	95,9
Presenza, chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,1	94,1	7,0	87,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,1	91,3	7,2	90,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,2	91,4	7,1	91,4
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	6,6	83,1	6,5	78,7
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,0	94,5	7,2	89,8
Attenzione verso il cliente nel complesso	7,1	99,2	7,1	99,6
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,9	91,8	7,0	93,0
Rumorosità dei mezzi	6,7	85,5	6,9	88,1
Attenzione alle problematiche ambientali nel complesso	7,0	100,0	7,1	100,0
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	7,1	100,0	7,1	100,0

Base

256

244



Le Valutazioni

		Costa Ravennate	
		Residente nella provincia	Residente fuori dalla provincia
Come giudica il livello dei controlli effettuato a bordo dei mezzi?	Scarso	10,9	8,2
	Sufficiente	55,5	52,0
	Buono	32,0	36,9
	Ottimo	1,6	2,9
Ha recentemente incontrato i controllori a bordo dei bus?	Sì	34,0	30,3
	No	66,0	69,7
Base		256	244



Le Valutazioni

	Costa Riminese			
	Urbano Rimini		Extraurb. Rimini	
	V. m.	% 6 - 10	V. m.	% 6 - 10
Posizione delle fermate sul territorio	7,4	87,7	8,7	98,1
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	87,3	7,7	98,1
Offerta di trasporto/servizio	6,8	81,4	7,4	92,5
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,8	77,7	7,5	94,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,1	84,8	7,8	96,2
Organizzazione del Servizio	7,0	94,2	8,0	100,0
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	71,3	8,2	98,1
Pulizia del mezzo	6,9	82,5	7,4	94,3
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	87,2	7,1	92,5
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,8	82,5	6,8	90,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,1	63,0	7,2	92,5
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,5	88,5	7,7	88,7
Comfort del Viaggio	7,0	92,7	7,7	100,0
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,9	92,4	8,6	94,3
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,4	86,7	7,6	96,2
Presenza di pensiline alle fermate	7,3	92,5	7,3	86,8
Confort e manutenzione delle pensiline	6,6	72,8	7,6	92,5
Presenza, chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,2	87,9	7,2	92,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	85,4	7,3	96,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,1	91,0	7,4	98,1
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,4	86,7	7,6	94,3
Cortesìa e rispetto vs cliente da parte degli autisti	7,0	82,2	7,4	90,6
Attenzione verso il cliente	7,0	91,5	7,8	100,0
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,9	94,0	7,0	90,6
Rumorosità dei mezzi	7,4	86,1	6,5	88,7
Attenzione alle problematiche ambientali	7,8	97,2	7,7	100,0
Giudizio complessivo Servizio trasporto pubblico	7,3	93,5	7,3	96,2

Base	600	53
------	-----	----



Le Valutazioni

		Costa Riminese	
		Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
Come giudica il livello dei controlli effettuato a bordo dei mezzi?	Scarso	1,7	0,0
	Sufficiente	11,3	3,8
	Buono	72,7	86,8
	Ottimo	14,3	9,4
Ha recentemente incontrato i controllori a bordo dei bus?	Sì	61,0	94,3
	No	39,0	5,7
<i>Base</i>		600	53



I trend



IL TREND 2021-2022

	Cesenatico					
	2021		2022		DELTA	
	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	0,3	3,1
Orari adeguati alle sue esigenze	6,6	75,6	6,1	63,0	-0,5	-12,6
Offerta di trasporto/servizio	6,4	76,8	6,7	82,2	0,3	5,4
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,5	78,8	6,7	82,7	0,2	3,9
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,7	82,0	6,6	81,9	-0,1	-0,1
Organizzazione del Servizio nel complesso	6,5	78,8	6,8	89,4	0,3	10,6
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	75,8	6,5	74,4	-0,1	-1,4
Pulizia del mezzo	6,6	71,4	6,6	72,0	0,0	0,6
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,6	74,9	6,7	77,6	0,1	2,7
Adeguatezza temperatura interna/climatizzazione	6,4	75,4	6,6	77,8	0,2	2,4
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,0	82,7	6,7	80,7	-0,3	-2,0
Capacità di guida degli autisti	7,0	85,3	6,6	79,8	-0,4	-5,5
Comfort del Viaggio nel complesso	6,5	80,5	6,7	90,4	0,2	9,9
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,1	86,3	7,0	85,9	-0,1	-0,4
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,6	75,2	6,4	69,8	-0,2	-5,4
Presenza di pensiline alle fermate	6,4	73,5	6,8	79,2	0,4	5,7
Confort e manutenzione delle pensiline	6,4	73,9	6,5	76,1	0,1	2,2
Presenza, chiarezza e completezza info fermate	6,4	71,8	6,6	76,1	0,2	4,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,8	85,1	6,7	84,3	-0,1	-0,8
Diffusione e chiarezza info servizio in generale	6,5	77,0	6,6	78,3	0,1	1,3
Attenzione verso clientela diversamente abile	6,6	77,8	6,6	76,1	0,0	-1,7
Cortesìa e rispetto vs il cliente da parte degli autisti	7,0	83,3	6,7	84,3	-0,3	1,0
Attenzione verso il cliente nel complesso	6,4	75,0	6,8	88,0	0,4	13,0
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,2	70,8	6,9	80,7	0,7	9,9
Rumorosità dei mezzi	5,5	53,0	6,3	66,7	0,8	13,7
Attenzione alle problematiche ambientali nel complesso	6,1	73,3	6,6	82,2	0,5	8,9
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	6,7	85,0	6,7	80,5	0,0	-4,5



IL TREND 2021-2022

	Costa Ravennate					
	2021		2022		DELTA	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	7,3	94,5	7,8	96,0	0,5	1,5
Orari adeguati alle sue esigenze	7,0	90,6	7,3	94,2	0,3	3,6
Offerta di trasporto/servizio	6,9	90,4	7,7	94,6	0,8	4,2
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,7	85,0	7,2	87,4	0,5	2,4
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,0	87,0	7,1	89,2	0,1	2,2
Organizzazione del Servizio nel complesso	7,1	96,4	7,1	95,2	0,0	-1,2
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,1	91,7	7,4	93,4	0,3	1,7
Pulizia del mezzo	7,2	95,3	7,2	92,4	0,0	-2,9
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,0	93,1	7,6	96,6	0,6	3,5
Adeguatezza temperatura interna/climatizzazione	7,0	95,0	7,5	95,0	0,5	0,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,1	93,5	7,6	94,9	0,5	1,4
Capacità di guida degli autisti	7,2	95,4	7,3	94,6	0,1	-0,8
Comfort del Viaggio nel complesso	7,2	99,4	7,2	99,2	0,0	-0,2
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,5	93,4	7,1	93,6	-0,4	0,2
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,5	98,0	7,1	96,3	-0,4	-1,7
Presenza di pensiline alle fermate	7,0	92,2	7,2	95,2	0,2	3,0
Confort e manutenzione delle pensiline	6,7	81,8	7,3	95,2	0,6	13,4
Presenza, chiarezza e completezza info fermate	6,8	92,5	7,1	90,8	0,3	-1,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,1	93,1	7,2	90,9	0,1	-2,2
Diffusione e chiarezza info servizio in generale	6,9	92,8	7,2	91,4	0,3	-1,4
Attenzione verso clientela diversamente abile	6,8	86,7	6,6	81,0	-0,2	-5,7
Cortesìa e rispetto vs il cliente da parte degli autisti	7,1	95,1	7,1	92,2	0,0	-2,9
Attenzione verso il cliente nel complesso	7,2	99,6	7,1	99,4	-0,1	-0,2
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,2	95,2	7,0	92,4	-0,2	-2,8
Rumorosità dei mezzi	6,6	79,7	6,8	86,8	0,2	7,1
Attenzione alle problematiche ambientali nel complesso	7,0	98,0	7,1	100,0	0,1	2,0
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	7,3	99,4	7,1	100,0	-0,2	0,6



IL TREND 2021-2022

	Costa Riminese					
	2021		2022		DELTA	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	7,9	97,0	7,5	88,5	-0,4	-8,5
Orari adeguati alle sue esigenze	7,5	92,2	7,2	88,2	-0,3	-4,0
Offerta di trasporto/servizio	6,9	81,7	6,9	82,3	0,0	0,6
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,0	82,1	6,8	79,8	-0,2	-2,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,6	91,1	7,2	85,7	-0,4	-5,4
Organizzazione del Servizio nel complesso	7,3	96,9	7,1	94,6	-0,2	-2,3
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,4	69,1	6,8	73,5	0,4	4,4
Pulizia del mezzo	7,2	82,3	6,9	83,5	-0,3	1,2
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,5	89,8	7,1	87,6	-0,4	-2,2
Adeguatezza temperatura interna/climatizzazione	7,1	83,9	6,8	83,2	-0,3	-0,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,5	69,5	6,2	65,4	-0,3	-4,1
Capacità di guida degli autisti	7,8	91,4	7,5	88,5	-0,3	-2,9
Comfort del Viaggio nel complesso	7,2	94,8	7,1	93,3	-0,1	-1,5
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	8,2	95,4	7,9	92,5	-0,3	-2,9
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,5	84,8	7,4	88,0	-0,1	3,2
Presenza di pensiline alle fermate	7,3	84,6	7,3	92,0	0,0	7,4
Confort e manutenzione delle pensiline	6,8	75,5	6,7	74,4	-0,1	-1,1
Presenza, chiarezza e completezza info fermate	7,3	86,8	7,2	88,3	-0,1	1,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,2	88,7	7,2	86,8	0,0	-1,9
Diffusione e chiarezza info servizio in generale	7,5	92,5	7,2	91,7	-0,3	-0,8
Attenzione verso clientela diversamente abile	7,9	91,9	7,4	87,5	-0,5	-4,4
Cortesìa e rispetto vs il cliente da parte degli autisti	7,4	86,3	7,1	83,0	-0,3	-3,3
Attenzione verso il cliente nel complesso	7,2	94,5	7,1	92,2	-0,1	-2,3
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,3	91,3	7,8	93,7	0,5	2,4
Rumorosità dei mezzi	7,1	86,3	7,3	86,3	0,2	0,0
Attenzione alle problematiche ambientali nel complesso	6,8	85,8	7,8	97,4	1,0	11,6
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	7,5	94,8	7,3	93,7	-0,2	-1,1



Le Valutazioni – Confronto estate 2021-2022

Linee

	Cesenatico																	
	Urb. Cesenatico						Suburb. Forlì/Cesena						Extraurb. Forlì/Cesena					
	2021		2022		DELTA		2021		2022		DELTA		2021		2022		DELTA	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10	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	6,6	76,5	7,0	83,8	0,4	7,3	7,3	92,7	8,0	96,4	0,7	3,7	7,5	90,4	7,2	83,3	-0,3	-7,1
Orari adeguati alle sue esigenze	6,2	70,1	5,9	53,8	-0,4	-16,4	7,6	95,1	6,7	76,4	-0,9	-18,7	6,9	80,0	6,5	75,6	-0,4	-4,4
Offerta di trasporto/servizio	6,0	68,4	6,6	80,4	0,6	12,0	7,1	90,2	6,7	83,6	-0,4	-6,6	6,9	89,6	6,6	85,0	-0,3	-4,6
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,1	68,5	6,6	77,9	0,5	9,4	7,4	100,0	7,1	92,7	-0,3	-7,3	7,1	92,1	6,8	87,5	-0,3	-4,6
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,3	75,0	6,4	77,9	0,1	2,9	7,4	97,6	6,8	87,0	-0,6	-10,6	7,1	91,2	6,7	87,5	-0,4	-3,7
Organizzazione del Servizio nel complesso	6,0	67,2	6,6	87,1	0,6	19,9	7,3	100,0	7,3	94,5	0,0	-5,5	7,1	95,7	7,0	91,7	-0,1	-4,0
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,2	69,3	6,3	69,6	0,1	0,3	7,1	87,8	7,3	92,7	0,2	4,9	7,1	85,2	6,5	75,6	-0,6	-9,6
Pulizia del mezzo	6,1	61,1	6,6	71,3	0,5	10,2	7,6	95,1	6,3	61,8	-1,3	-33,3	7,2	85,1	6,8	78,3	-0,4	-6,8
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,2	67,6	6,7	76,3	0,5	8,7	7,8	92,7	6,9	81,8	-0,9	-10,9	7,0	84,2	6,7	78,3	-0,3	-5,9
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,0	64,3	6,4	71,3	0,4	7,0	7,2	100,0	6,9	90,9	-0,3	-9,1	7,1	90,4	6,9	85,0	-0,2	-5,4
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,7	75,7	6,6	74,6	-0,1	-1,1	7,5	95,1	7,1	92,7	-0,4	-2,4	7,5	93,0	6,9	87,5	-0,6	-5,5
Capacità di guida degli autisti (6,8	79,9	6,4	75,4	-0,4	-4,5	7,7	100,0	7,3	87,3	-0,4	-12,7	7,1	91,3	6,8	85,0	-0,4	-6,3
Comfort del Viaggio nel complesso	6,1	68,9	6,6	90,4	0,5	21,5	7,0	97,6	7,1	90,9	0,1	-6,7	7,2	99,1	6,8	90,0	-0,4	-9,1
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	6,7	79,9	7,0	83,3	0,3	3,4	7,8	97,6	7,7	98,2	-0,1	0,6	7,5	95,7	6,5	85,5	-1,0	-10,2
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,2	67,1	6,2	65,0	0,0	-2,1	7,6	95,1	6,7	76,4	-0,9	-18,7	7,1	85,2	6,6	76,3	-0,5	-8,9
Presenza di pensiline alle fermate	5,9	61,9	6,8	77,8	0,9	15,9	7,5	97,6	7,0	81,8	-0,5	-15,8	7,0	89,6	6,8	80,8	-0,2	-8,8
Confort e manutenzione delle pensiline	5,9	63,0	6,4	70,4	0,5	7,4	7,0	92,7	6,6	83,6	-0,4	-9,1	7,1	90,4	6,7	84,2	-0,5	-6,2
Presenza, chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	5,9	60,2	6,6	70,8	0,7	10,6	7,4	87,8	6,6	80,0	-0,8	-7,8	7,1	90,4	6,8	85,0	-0,3	-5,4
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,5	79,5	6,7	81,5	0,2	2,0	7,3	90,2	6,8	85,5	-0,5	-4,7	7,2	94,8	6,8	89,2	-0,4	-5,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,1	66,8	6,6	72,9	0,5	6,1	7,3	95,1	6,6	85,5	-0,7	-9,6	7,2	92,2	6,7	85,8	-0,5	-6,4
Attenzione verso la clientela diversamente abile	6,2	71,4	6,5	71,3	0,3	-0,2	7,3	87,8	6,8	85,5	-0,5	-2,3	7,1	87,8	6,7	81,7	-0,4	-6,1
Cortesìa e rispetto vs il cliente da parte degli autisti	6,8	78,7	6,8	82,8	0,0	4,1	7,6	92,7	6,6	85,5	-1,0	-7,2	7,1	89,6	6,7	86,7	-0,4	-2,9
Attenzione verso il cliente nel complesso	6,0	63,9	6,7	88,3	0,7	24,4	7,0	90,2	7,2	89,1	0,2	-1,1	7,1	93,0	6,7	86,7	-0,4	-6,3
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	5,7	60,2	6,7	78,8	1,0	18,6	7,0	95,1	7,5	94,5	0,5	-0,6	7,0	84,3	6,8	78,3	-0,2	-6,0
Rumorosità dei mezzi	4,9	39,3	6,2	62,9	1,3	23,6	7,0	87,8	6,5	78,2	-0,5	-9,6	6,3	69,6	6,3	69,2	0,0	-0,4
Attenz. alle problematiche ambientali nel complesso	5,5	58,2	6,3	75,8	0,8	17,6	7,2	97,6	7,0	89,1	-0,2	-8,5	7,0	96,5	6,8	91,7	-0,2	-4,8
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	6,3	77,5	6,5	75,4	0,2	-2,1	7,3	100,0	7,0	85,5	-0,3	-14,5	7,3	95,7	6,8	88,3	-0,5	-7,4



Le Valutazioni – Confronto estate 2021-2022

Linee

	Costa Ravennate											
	Urb. ed Extraurb. Ravenna						Urbano Cervia					
	2021		2022		DELTA		2021		2022		DELTA	
	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	7,4	100,0	7,6	94,7	0,2	-5,3	7,2	86,8	8,1	98,0	0,9	11,2
Orari adeguati alle sue esigenze	7,2	100,0	7,2	92,7	0,0	-7,3	6,9	76,5	7,4	96,5	0,5	20,0
Offerta di trasporto/servizio	7,1	98,3	7,5	93,3	0,4	-5,0	6,8	78,4	7,9	96,5	1,1	18,1
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	6,8	99,2	7,0	84,1	0,2	-15,1	6,5	68,0	7,6	92,3	1,1	24,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,3	100,0	7,0	88,0	-0,3	-12,0	6,5	67,5	7,2	90,9	0,7	23,4
Organizzazione del Servizio nel complesso	7,2	100,0	7,0	92,0	-0,2	-8,0	6,8	91,0	7,2	100,0	0,4	9,0
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,7	93,0	7,2	92,3	0,5	-0,7	7,5	89,7	7,6	95,0	0,1	5,3
Pulizia del mezzo	6,9	97,3	7,2	91,7	0,3	-5,6	7,6	92,2	7,3	93,5	-0,3	1,3
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	6,6	94,7	7,4	96,0	0,8	1,3	7,7	90,7	7,8	97,5	0,1	6,8
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,5	98,0	7,3	94,3	0,8	-3,7	7,7	90,3	7,8	96,0	0,1	5,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,7	94,7	7,6	94,6	0,9	-0,1	7,7	91,8	7,6	95,5	-0,1	3,7
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	6,8	98,3	7,2	94,3	0,4	-4,0	7,7	90,8	7,5	95,0	-0,2	4,2
Comfort del Viaggio nel complesso	7,1	100,0	7,1	98,7	0,0	-1,3	7,5	98,5	7,4	100,0	-0,1	1,5
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	7,7	100,0	7,1	92,3	-0,6	-7,7	7,3	83,5	7,2	95,5	-0,1	12,0
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,4	100,0	7,1	96,9	-0,3	-3,1	7,7	95,5	7,2	95,2	-0,5	-0,3
Presenza di pensiline alle fermate	6,9	97,7	7,1	94,7	0,2	-3,0	7,1	84,0	7,4	96,0	0,3	12,0
Confort e manutenzione delle pensiline	6,4	77,9	7,3	95,0	0,9	17,1	7,2	87,5	7,5	95,5	0,2	8,0
Presenza, chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	6,6	98,6	7,0	91,0	0,4	-7,6	7,1	83,4	7,2	90,4	0,1	7,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	6,9	96,9	7,1	88,6	0,2	-8,3	7,2	87,4	7,3	94,4	0,1	7,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,7	98,5	7,1	90,7	0,4	-7,8	7,2	85,0	7,3	92,5	0,1	7,5
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,3	99,3	6,4	80,3	-0,9	-19,0	6,2	69,0	6,8	82,0	0,6	13,0
Cortesìa e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,0	100,0	7,0	91,0	0,0	-9,0	7,2	87,6	7,2	94,0	0,0	6,4
Attenzione verso il cliente nel complesso	7,3	100,0	7,0	99,0	-0,3	-1,0	7,2	99,0	7,2	100,0	0,0	1,0
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	6,9	94,7	6,8	90,6	-0,1	-4,1	7,5	96,0	7,2	95,0	-0,3	-1,0
Rumorosità dei mezzi	6,3	71,7	6,7	86,0	0,4	14,3	7,2	91,9	6,9	88,0	-0,3	-3,9
Attenzione alle problematiche ambientali nel complesso	6,9	97,7	7,0	100,0	0,1	2,3	7,1	98,5	7,2	100,0	0,1	1,5
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	7,3	99,3	7,0	100,0	-0,3	0,7	7,4	99,5	7,1	100,0	-0,3	0,5



Le Valutazioni – Confronto estate 2021-2022

Linee

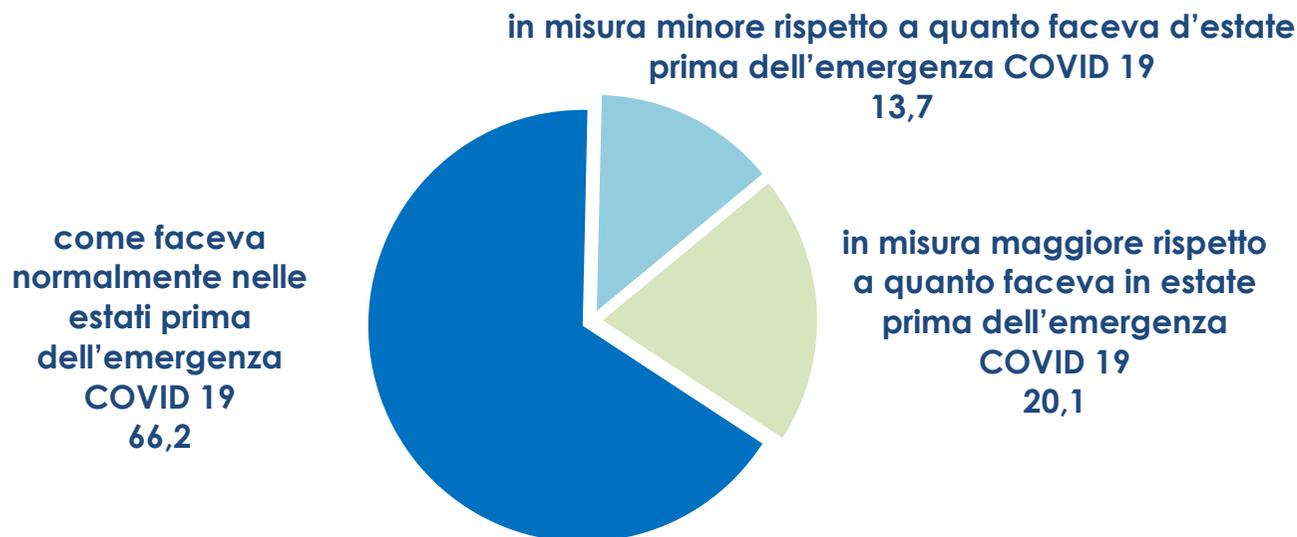
	Costa Riminese											
	Urbano Rimini						Extraurb. Rimini					
	2021		2022		DELTA		2021		2022		DELTA	
	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10	V. m.	% 6-10
Posizione delle fermate sul territorio	8,0	97,0	7,4	87,7	-0,6	-9,3	7,6	96,7	8,7	98,1	1,1	1,4
Orari adeguati alle sue esigenze	7,6	92,6	7,2	87,3	-0,4	-5,3	6,8	88,3	7,7	98,1	0,9	9,8
Offerta di trasporto/servizio	7,0	82,7	6,8	81,4	-0,2	-1,3	6,3	71,7	7,4	92,5	1,1	20,8
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,1	83,6	6,8	77,7	-0,3	-5,9	6,7	70,0	7,5	94,3	0,8	24,3
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,7	91,4	7,1	84,8	-0,6	-6,6	6,9	88,3	7,8	96,2	0,9	7,9
Organizzazione del Servizio nel complesso	7,4	97,5	7,0	94,2	-0,4	-3,3	6,8	91,7	8,0	100,0	1,2	8,3
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,3	67,1	6,7	71,3	0,4	4,2	6,9	88,3	8,2	98,1	1,3	9,8
Pulizia del mezzo	7,3	83,3	6,9	82,5	-0,4	-0,8	6,3	73,3	7,4	94,3	1,1	21,0
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,5	89,9	7,1	87,2	-0,4	-2,7	6,9	88,3	7,1	92,5	0,2	4,2
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	82,9	6,8	82,5	-0,3	-0,4	7,1	93,3	6,8	90,6	-0,3	-2,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,4	66,6	6,1	63,0	-0,3	-3,6	7,7	98,1	7,2	92,5	-0,5	-5,6
Capacità di guida degli autisti (sicurezza e tranquillità del viaggio)	7,9	92,0	7,5	88,5	-0,4	-3,5	7,3	85,0	7,7	88,7	0,4	3,7
Comfort del Viaggio nel complesso	7,3	94,6	7,0	92,7	-0,3	-1,9	6,9	96,7	7,7	100,0	0,8	3,3
Facilità di acquisto di biglietti ed abbonamenti	8,3	96,8	7,9	92,4	-0,4	-4,4	6,7	81,7	8,6	94,3	1,9	12,6
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,6	86,2	7,4	86,7	-0,2	0,5	6,1	66,7	7,6	96,2	1,5	29,5
Presenza di pensiline alle fermate	7,5	86,3	7,3	92,5	-0,2	6,2	6,0	68,3	7,3	86,8	1,3	18,5
Confort e manutenzione delle pensiline	7,0	78,3	6,6	72,8	-0,4	-5,5	5,4	49,2	7,6	92,5	2,2	43,3
Presenza, chiarezza e completezza delle informazioni generali alla fermate	7,4	87,9	7,2	87,9	-0,2	0,0	6,4	76,7	7,2	92,5	0,8	15,8
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,4	90,2	7,2	85,4	-0,2	-4,8	6,3	76,3	7,3	96,2	1,0	19,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,6	93,9	7,1	91,0	-0,5	-2,9	6,5	79,7	7,4	98,1	0,9	18,4
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,9	91,6	7,4	86,7	-0,5	-4,9	8,1	94,1	7,6	94,3	-0,5	0,2
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,4	85,4	7,0	82,2	-0,4	-3,2	7,2	93,2	7,4	90,6	0,2	-2,6
Attenzione verso il cliente nel complesso	7,3	95,3	7,0	91,5	-0,3	-3,8	6,5	86,7	7,8	100,0	1,3	13,3
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,4	91,6	7,9	94,0	0,5	2,4	6,4	84,2	7,0	90,6	0,6	6,4
Rumorosità dei mezzi	7,2	88,4	7,4	86,1	0,2	-2,3	5,8	64,7	6,5	88,7	0,7	24,0
Attenzione alle problematiche ambientali nel complesso	6,9	87,8	7,8	97,2	0,9	9,4	5,7	66,7	7,7	100,0	2,0	33,3
Giudizio complessivo sul Servizio di trasporto pubblico	7,6	95,8	7,3	93,5	-0,3	-2,3	6,6	85,0	7,3	96,2	0,7	11,2



L'emergenza COVID 19

L'emergenza Covid-19

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

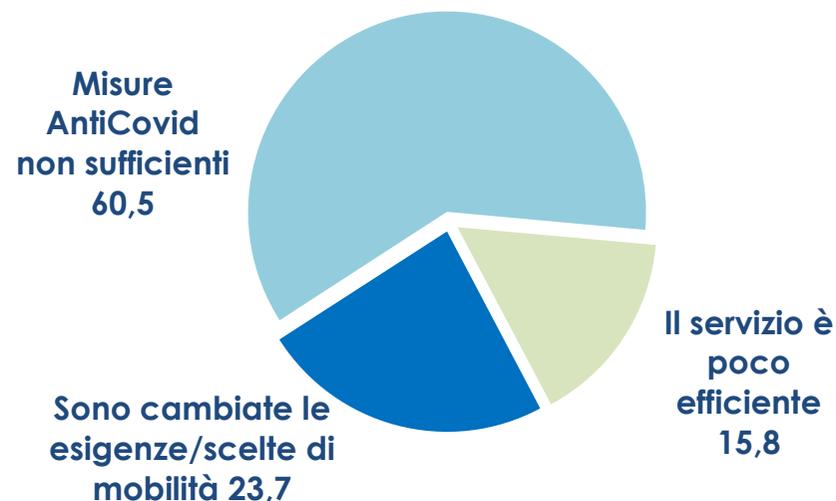


	Cesenatico				Costa Ravennate			Costa Riminese		
	Totale	Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena	Totale	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Totale	Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
come faceva normalmente nelle estati prima dell'emergenza	84,1	84,2	81,8	85,0	65,6	64,3	67,5	55,3	59,3	9,4
in misura minore rispetto a quanto faceva d'estate prima dell'emergenza	8,4	7,5	16,4	6,7	22,2	24,7	18,5	10,6	11,3	1,9
in misura maggiore rispetto a quanto faceva in estate prima dell'emergenza	7,5	8,3	1,8	8,3	12,2	11,0	14,0	34,2	29,3	88,7
Base	415	240	55	120	500	300	200	653	600	53

Base: totale utilizzatori (1568)

L'emergenza Covid-19

Lei mi ha detto che usa meno il trasporto pubblico rispetto alle estati precedenti l'emergenza COVID; quale è il motivo principale? (%)

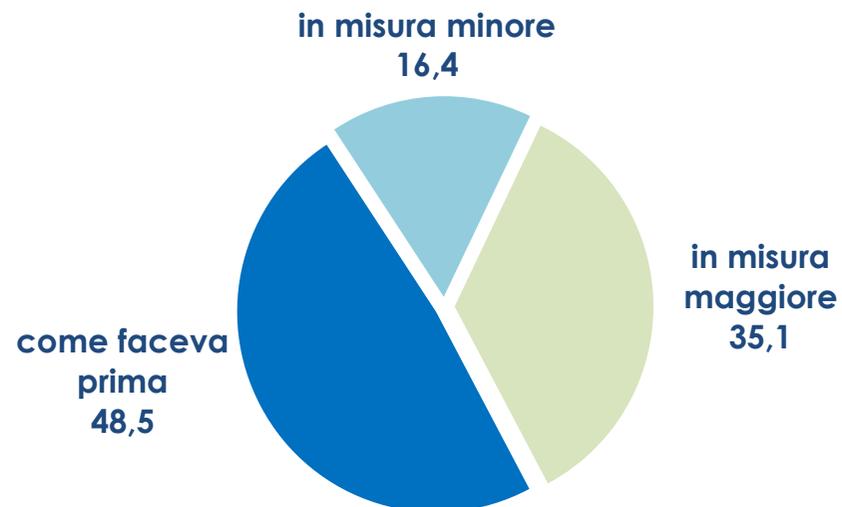


	Cesenatico				Costa Ravvenate			Costa Riminese		
	Totale	Urb. Cesenatico	Suburb. Forli/Cesena	Extraurb. Forli/Cesena	Totale	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Totale	Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
Sono cambiate le esigenze/scelte di mobilità	8,6	16,7	0,0	0,0	26,1	27,0	24,3	27,5	26,5	100,0
Misure AntiCovid non sufficienti	31,4	16,7	44,4	50,0	66,7	66,2	67,6	65,2	66,2	0,0
Il servizio è poco efficiente	60,0	66,7	55,6	50,0	7,2	6,8	8,1	7,2	7,4	0,0
Base	35	18	9	8	328	193	135	69	68	1

Base: soggetti che hanno ridotto l'utilizzo del trasporto pubblico (432)

L'emergenza Covid-19

E pensando al futuro, nel prossimo autunno pensa di riprendere i mezzi del trasporto pubblico... (%)



	Cesenatico				Costa Ravvenate			Costa Riminese		
	Totale	Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena	Totale	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Totale	Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
come faceva normalmente nelle estati prima del Covid	7,2	7,1	5,5	8,3	65,4	61,3	71,5	61,7	66,2	11,3
in misura minore rispetto a quanto faceva d'estate prima del Covid	22,2	22,5	30,9	17,5	25,0	29,3	18,5	6,1	5,8	9,4
in misura maggiore a quanto faceva in estate prima del Covid	70,6	70,4	63,6	74,2	9,6	9,3	10,0	32,2	28,0	79,2

Base	415	240	55	120	500	300	200	653	600	53
------	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----

Base: totale utilizzatori (1568)

L'emergenza Covid-19

È a conoscenza che attualmente, sulla base delle indicazioni delle autorità competenti per viaggiare con i mezzi pubblici rimane sempre obbligatorio l'utilizzo della mascherina? (%)

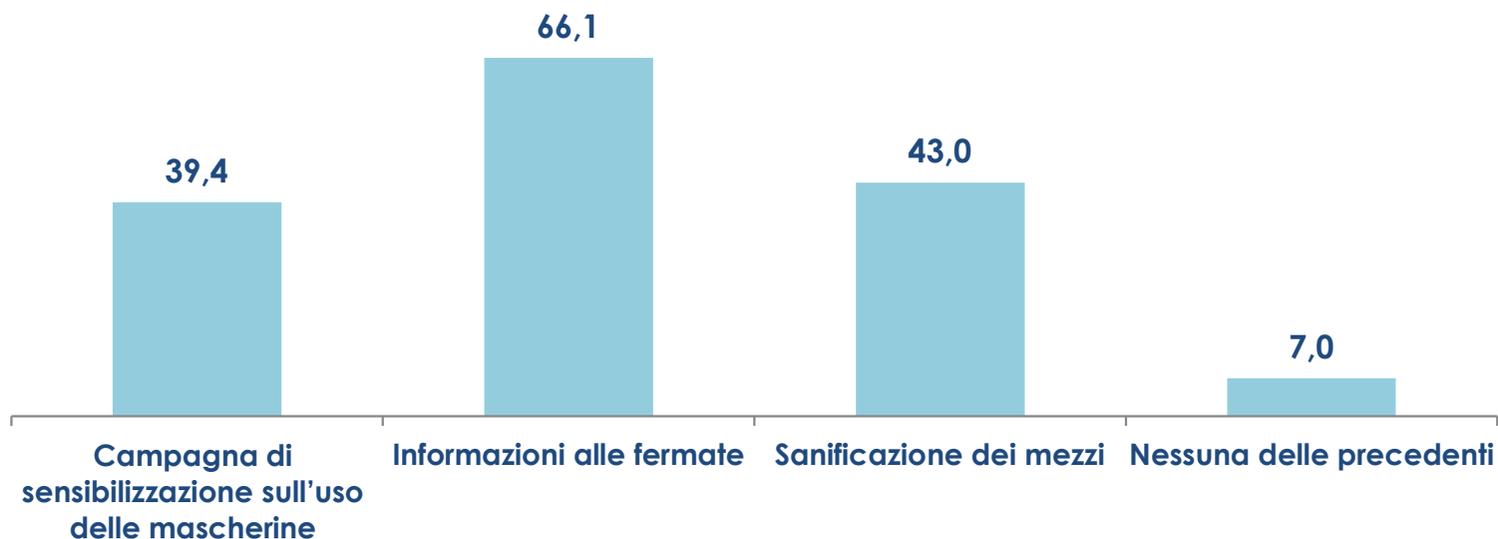


	Cesenatico				Costa Ravvenate			Costa Riminese		
	Totale	Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena	Totale	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Totale	Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
SI	62,9	60,0	76,4	62,5	98,6	99,3	97,5	98,9	98,8	100,0
NO	37,1	40,0	23,6	37,5	1,4	0,7	2,5	1,1	1,2	0,0
Base	415	240	55	120	500	300	200	653	600	53

Base: totale utilizzatori (1568)

L'emergenza Covid-19

Quali dei seguenti interventi/servizi/attività posti in essere in relazione al trasporto pubblico lei conosce/ha visto/sentito? (% di risposte positive)



	Cesenatico				Costa Ravennate			Costa Riminese		
	Totale	Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena	Totale	Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia	Totale	Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
Campagna di sensibilizzazione sull'uso delle mascherine	32,3	32,9	27,3	33,3	24,8	30,0	17,0	55,1	59,2	9,4
Informazioni alle fermate	37,6	38,8	32,7	37,5	74,2	76,7	70,5	77,9	76,8	90,6
Sanificazione dei mezzi	42,7	42,5	43,6	42,5	39,0	38,0	40,5	46,4	42,2	94,3
Nessuna delle precedenti	21,4	19,6	27,3	22,5	2,2	1,7	3,0	1,4	1,2	3,8
Base	415	240	55	120	500	300	200	653	600	53

Base: totale utilizzatori (1568)

L'emergenza Covid-19

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

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Area insoddisfazione = 17,5%

Area soddisfazione = 82,5%

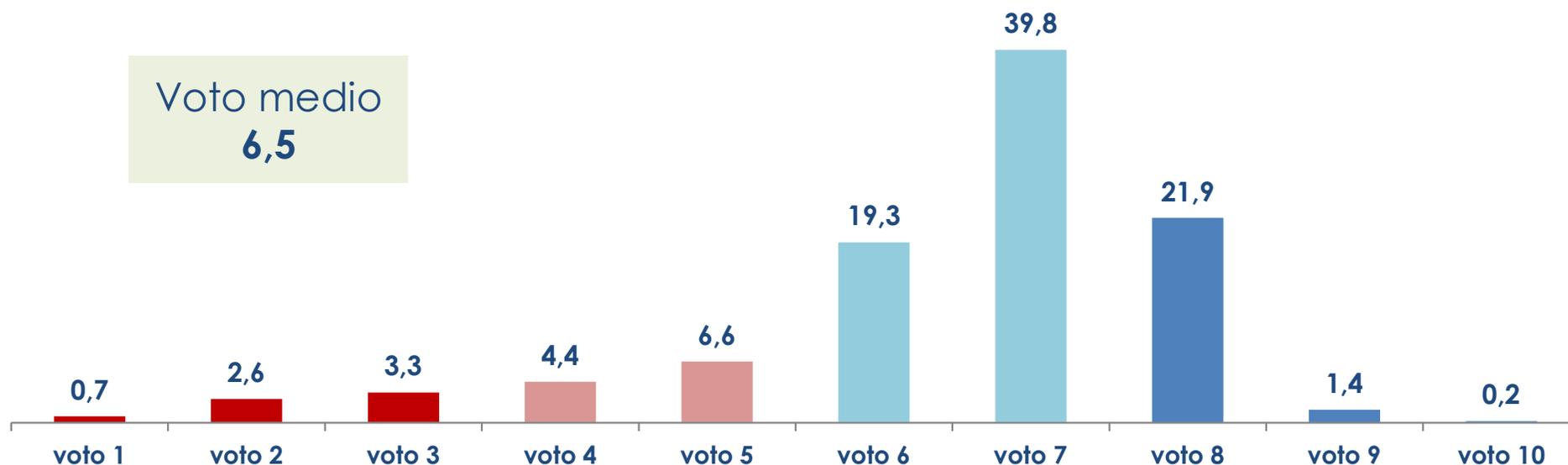
**% Voti 1-3
6,5**

**% Voti 4-5
11,0**

**% Voti 6-7
59,1**

**% Voti 8-10
23,5**

**Voto medio
6,5**

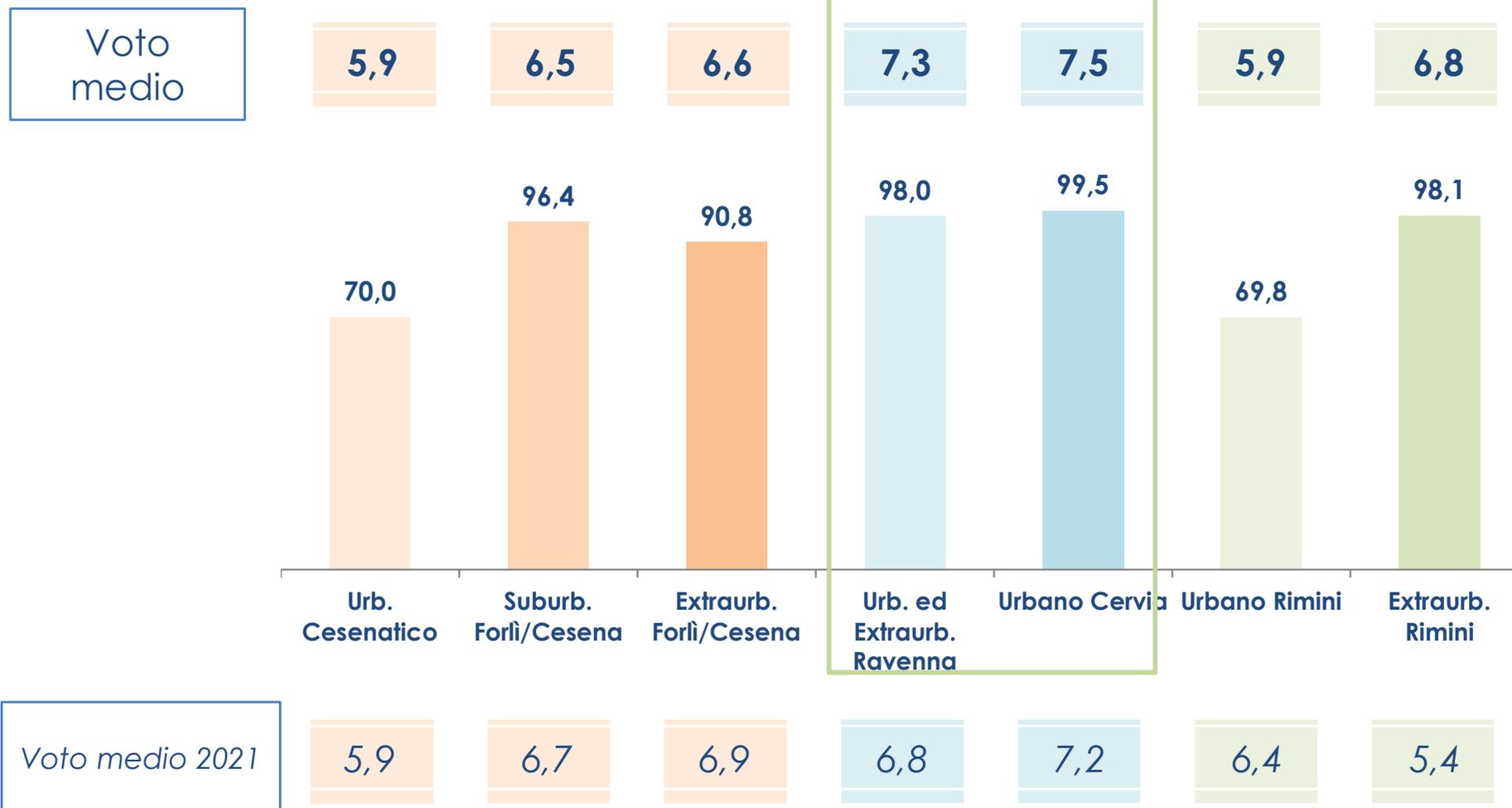


Base: totale utilizzatori (1568)

L'emergenza Covid-19

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

Voto medio e Area della soddisfazione - Scala 1-10



Base: totale utilizzatori (1568)

Allegato 1

Dettaglio Servizi



Cesenatico



Costa Ravennate



Costa Riminese



Profilo degli utenti

		Cesenatico		
		Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena
Genere	Maschio	40,0	40,0	46,7
	Femmina	60,0	60,0	53,3
Classe di età	14-20 anni	2,9	1,8	3,3
	21-29 anni	11,7	9,1	10,0
	30-39 anni	22,9	30,9	20,8
	40-49 anni	28,3	34,5	29,2
	50-59 anni	19,2	9,1	17,5
	60 anni e oltre	15,0	14,5	19,2
Età media (anni)		44	43	45
Condizione professionale	Imprenditore/ dirigente	7,9	9,1	5,0
	Libero professionista	18,3	23,6	20,0
	Impiegato	15,8	7,3	10,8
	Artigiano/commerciante/esercente	4,6	5,5	13,3
	Operaio	10,4	5,5	9,2
	Insegnante	13,8	12,7	6,7
	Rappresentante	7,1	5,5	12,5
	Studente	7,1	1,8	9,2
	Casalinga	4,2	7,3	4,2
	Pensionato	3,3	5,5	5,0
	Disoccupato	4,2	16,4	2,5
	Altro	3,3	0,0	1,7
Titolo di studio	Licenza elementare	0,0	0,0	0,8
	Licenza media inferiore	2,5	7,3	4,2
	Diploma Media Superiore	50,4	40,0	52,5
	Diploma universitario/Laurea	45,8	52,7	40,8
	Altro	1,3	0,0	1,7
Nazionalità	Italiana	66,3	76,4	65,0
	Europa UE	21,3	14,5	30,0
	Europa NON EU	11,7	7,3	4,2
	Altre nazionalità	0,8	1,8	0,8
Base		240	55	120



Profilo degli utenti

		Cesenatico		
		Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena
Per prima cosa vorrei sapere se lei è residente in questa provincia?	Residente nella provincia	35,0	43,6	37,5
	Residente fuori dalla provincia	65,0	56,4	62,5
Base		240	55	120

I residenti nella provincia				
In generale con che frequenza utilizza il trasporto pubblico del territorio?	Tutti i giorni (5-7 giorni)	23,8	29,2	40,0
	3-4 giorni/settimana	25,0	29,2	22,2
	1-2 giorni/ settimana	31,0	20,8	20,0
	Più raramente	13,1	16,7	6,7
	E' la prima volta	7,1	4,2	11,1
Base		84	24	45

I non residenti nella provincia				
Per quale motivo si trova oggi in Romagna	Lavoro	14,7	16,1	8,0
	Vacanza/Turismo	31,4	41,9	16,0
	Svago/tempo libero	39,1	29,0	38,7
	Altri motivi	14,7	12,9	37,3
Durata permanenza in zona:	1 giorno	10,9	16,1	13,3
	2-3 giorni	26,3	25,8	40,0
	4-7 giorni	44,2	38,7	33,3
	oltre 7 giorni	18,6	19,4	13,3
Durante la sua permanenza con che frequenza pensa di utilizzare il trasporto pubblico?	Tutti i giorni in cui sono presente	98,7	93,5	100,0
	Alcuni giorni in cui sono presente	1,3	6,5	0,0
Base		156	31	75



Profilo degli utenti

		Costa Ravvenate	
		Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia
Genere	Maschio	36,7	32,5
	Femmina	63,3	67,5
Classe di età	14-20 anni	38,3	26,0
	21-29 anni	13,0	10,0
	30-39 anni	14,3	20,5
	40-49 anni	16,3	16,5
	50-59 anni	11,7	14,5
	60 anni e oltre	6,3	12,5
	<i>Età media (anni)</i>	33	37
Condizione professionale	Imprenditore/ dirigente	0,0	0,0
	Libero professionista	3,3	2,0
	Impiegato	10,3	18,5
	Artigiano/commerciante/esercente	1,7	6,5
	Operaio	12,3	12,5
	Insegnante	5,3	7,5
	Rappresentante	,7	1,0
	Studente	29,3	22,5
	Casalinga	11,0	8,5
	Pensionato	5,0	7,0
	Disoccupato	10,0	4,0
	Altro	11,0	10,0
	Titolo di studio	Licenza elementare	0,0
Licenza media inferiore		52,0	37,5
Diploma Media Superiore		39,7	53,5
Diploma universitario/Laurea		7,7	9,0
Altro		0,7	0,0
Nazionalità	Italiana	69,0	82,0
	Europa UE	9,7	7,5
	Europa NON EU	14,0	8,0
	Altre nazionalità	7,3	2,5
Base		300	200



Profilo degli utenti

		Costa Ravennate	
		Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia
Per prima cosa vorrei sapere se lei è residente in questa provincia?	Residente nella provincia	56,0	44,0
	Residente fuori dalla provincia	44,0	56,0
Base		300	200

I residenti nella provincia			
In generale con che frequenza utilizza il trasporto pubblico del territorio?	Tutti i giorni (5-7 giorni)	33,3	25,0
	3-4 giorni/settimana	47,6	35,2
	1-2 giorni/ settimana	18,5	30,7
	Più raramente	0,6	9,1
	E' la prima volta	0,0	0,0
Base		168	88

I non residenti nella provincia			
Per quale motivo si trova oggi in Romagna	Lavoro	6,1	14,3
	Vacanza/Turismo	56,1	45,5
	Svago/tempo libero	37,9	38,4
	Altri motivi	0,0	1,8
Durata permanenza in zona:	1 giorno	0,8	0,0
	2-3 giorni	43,9	22,3
	4-7 giorni	34,1	46,4
	oltre 7 giorni	21,2	31,3
Durante la sua permanenza con che frequenza pensa di utilizzare il trasporto pubblico?	Tutti i giorni in cui sono presente	87,9	84,8
	Alcuni giorni in cui sono presente	12,1	15,2
Base		132	112



Profilo degli utenti

		Costa Riminese	
		Residente nella provincia	Residente fuori dalla provincia
Genere	Maschio	31,1	35,1
	Femmina	68,9	64,9
Classe di età	14-20 anni	10,2	13,0
	21-29 anni	14,4	18,1
	30-39 anni	31,1	23,7
	40-49 anni	30,5	26,4
	50-59 anni	11,0	12,4
	60 anni e oltre	2,8	6,4
<i>Età media (anni)</i>		37	38
Condizione professionale	Imprenditore/dirigente	1,4	0,0
	Libero professionista	5,4	14,4
	Impiegato	10,5	14,0
	Artigiano/commerciante/esercente	2,0	0,7
	Operaio	18,4	9,7
	Insegnante	9,9	6,0
	Rappresentante	7,3	3,3
	Studente	15,8	20,7
	Casalinga	4,0	7,7
	Pensionato	1,7	5,4
	Disoccupato	2,8	2,0
	Altro	20,9	16,1
Titolo di studio	Licenza elementare	0,0	0,0
	Licenza media inferiore	15,0	14,0
	Diploma Media Superiore	61,0	58,5
	Diploma universitario/Laurea	16,9	20,1
	Altro	7,1	7,4
Nazionalità	Italiana	84,2	84,3
	Europa UE	1,7	9,4
	Europa NON EU	7,1	4,7
	Altre nazionalità	7,1	1,7
<i>Base</i>		354	299



Profilo degli utenti

		Costa Riminese	
		Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
Per prima cosa vorrei sapere se lei è residente in questa provincia?	Residente nella provincia	51,7	83,0
	Residente fuori dalla provincia	48,3	17,0
Base		600	53

I residenti nella provincia			
In generale con che frequenza utilizza il trasporto pubblico del territorio?	Tutti i giorni (5-7 giorni)	65,8	97,7
	3-4 giorni/settimana	19,0	2,3
	1-2 giorni/ settimana	9,4	0,0
	Più raramente	5,8	0,0
	E' la prima volta	0,0	0,0
Base		310	44

I non residenti nella provincia			
Per quale motivo si trova oggi in Romagna	Lavoro	1,7	22,2
	Vacanza/Turismo	80,0	11,1
	Svago/tempo libero	14,8	22,2
	Altri motivi	3,4	44,4
Durata permanenza in zona:	1 giorno	0,7	0,0
	2-3 giorni	27,9	22,2
	4-7 giorni	42,8	0,0
	oltre 7 giorni	28,6	77,8
Durante la sua permanenza con che frequenza pensa di utilizzare il trasporto pubblico?	Tutti i giorni in cui sono presente	57,9	100,0
	Alcuni giorni in cui sono presente	42,1	0,0
Base		290	9



Gli Spostamenti

		Cesenatico		
		Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena
Che titolo di viaggio utilizza in questo momento?	Biglietto semplice una zona	6,3	9,1	5,8
	Biglietto semplice due o più zone	20,8	29,1	29,2
	Biglietto Giornaliero	26,7	20,0	22,5
	Abbonamento Settimanale	24,6	12,7	12,5
	Abbonamento Mensile	10,4	5,5	8,3
	Abbonamento Annuale	6,3	9,1	5,8
	Romagna Smart Pass	5,0	14,5	15,8
	Altro	0,0	0,0	0,0
Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale?	Conosco ma non utilizzo	19,6	21,8	23,3
	Conosco e utilizzo in questo momento	42,9	23,6	26,7
	Conosco ma non utilizzo in questo momento	21,7	27,3	19,2
	Non conosco	15,8	27,3	30,8
Per quale motivo principale sta effettuando questo spostamento? (% calcolata al netto del "ritorno a casa")	Recarmi al luogo abituale di lavoro	1,5	7,8	3,0
	Per affari di lavoro	7,8	7,8	10,9
	Studio scuola/università	1,5	2,0	6,9
	Acquisti	14,6	11,8	19,8
	Servizi (socio-sanitari-assistenz.)	12,7	7,8	15,8
	Visita ad amici/parenti	21,5	13,7	13,9
	Svago/tempo libero/turismo	29,8	35,3	25,7
	Altri motivi	10,7	13,7	4,0
Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus?	Ragioni legate al MEZZO	16,3	10,9	20,8
	Ragioni legate alla PERSONA	25,4	43,6	31,7
	Ragioni legate al CONTESTO/ PERIODO	58,3	45,5	47,5
Base		240	55	120



Gli Spostamenti

		Cesenatico		
		Urb. Cesenatico	Suburb. Forlì/Cesena	Extraurb. Forlì/Cesena
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate FERALI?	Prima delle 7.00	1,7	1,8	2,5
	7.00-12.30	36,7	54,5	43,3
	12.31 -17.00	63,3	63,6	87,5
	17.01- 20.00	77,9	74,5	95,8
	20.00 – 01.00	64,6	67,3	43,3
	Non prende l'autobus	2,9	0,0	0,0
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nella giornata di SABATO?	Prima delle 7.00	2,1	0,0	2,5
	7.00-12.30	21,7	23,6	27,5
	12.31 -17.00	43,8	27,3	48,3
	17.01- 20.00	44,6	23,6	42,5
	20.00 – 01.00	38,3	23,6	25,0
	Non prende l'autobus	31,7	41,8	36,7
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nella giornata di DOMENICA?	Prima delle 7.00	4,2	0,0	2,5
	7.00-12.30	26,7	20,0	29,2
	12.31 -17.00	37,5	10,9	25,0
	17.01- 20.00	32,5	3,6	14,2
	20.00 – 01.00	27,1	9,1	13,3
	Non prende l'autobus	33,3	69,1	58,3
<i>Base</i>		240	55	120



Gli Spostamenti

		Costa Ravennate	
		Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia
Che titolo di viaggio utilizza in questo momento?	Biglietto semplice una zona	26,3	41,0
	Biglietto semplice due o più zone	6,3	3,0
	Biglietto Giornaliero	6,3	13,5
	Abbonamento Settimanale	3,7	3,0
	Abbonamento Mensile	11,7	6,0
	Abbonamento Annuale	24,0	21,5
	Romagna Smart Pass	17,0	10,0
	Altro	4,7	2,0
Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale?	Conosco ma non utilizzo	18,7	26,5
	Conosco e utilizzo in questo momento	16,3	23,0
	Conosco ma non utilizzo in questo momento	37,3	35,0
	Non conosco	27,7	15,5
Per quale motivo principale sta effettuando questo spostamento? (% calcolata al netto del "ritorno a casa")	Recarmi al luogo abituale di lavoro	6,3	7,6
	Per affari di lavoro	3,0	6,5
	Studio scuola/università	1,1	2,9
	Acquisti	11,2	19,4
	Servizi (socio-sanitari-assistenz.)	7,1	5,3
	Visita ad amici/parenti	19,7	22,4
	Svago/tempo libero/turismo	51,7	35,9
Altri motivi	0,0	0,0	
Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus?	Ragioni legate al MEZZO	9,7	4,0
	Ragioni legate alla PERSONA	74,0	78,5
	Ragioni legate al CONTESTO/ PERIODO	16,3	17,5
Base		300	200



Gli Spostamenti

		Costa Ravvenate	
		Urb. ed Extraurb. Ravenna	Urbano Cervia
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate FERALI?	Prima delle 7.00	0,0	0,0
	7.00-12.30	35,7	8,0
	12.31 -17.00	30,0	19,0
	17.01- 20.00	35,0	34,5
	20.00 – 01.00	38,0	62,5
	Non prende l'autobus	1,0	0,5
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nella giornata di SABATO?	Prima delle 7.00	1,3	0,5
	7.00-12.30	33,3	5,0
	12.31 -17.00	25,3	15,5
	17.01- 20.00	38,0	33,0
	20.00 – 01.00	38,3	61,0
	Non prende l'autobus	6,3	5,5
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nella giornata di DOMENICA?	Prima delle 7.00	0,0	0,0
	7.00-12.30	25,0	6,5
	12.31 -17.00	18,7	14,5
	17.01- 20.00	30,0	25,5
	20.00 – 01.00	41,7	58,0
	Non prende l'autobus	20,0	16,0
<i>Base</i>		300	200



Gli Spostamenti

		Costa Riminese	
		Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
Che titolo di viaggio utilizza in questo momento?	Biglietto semplice una zona	12,7	0,0
	Biglietto semplice due o più zone	9,5	0,0
	Biglietto Giornaliero	14,7	41,5
	Abbonamento Settimanale	24,5	37,7
	Abbonamento Mensile	16,2	17,0
	Abbonamento Annuale	10,8	3,8
	Romagna Smart Pass	0,0	0,0
	Altro	11,7	0,0
Conosce e utilizza i servizi di acquisto e pagamento digitale?	Conosco ma non utilizzo	29,0	24,5
	Conosco e utilizzo in questo momento	16,2	9,4
	Conosco ma non utilizzo in questo momento	11,2	9,4
	Non conosco	43,7	56,6
Per quale motivo principale sta effettuando questo spostamento? (% calcolata al netto del " ritorno a casa")	Recarmi al luogo abituale di lavoro	12,1	5,9
	Per affari di lavoro	6,2	11,8
	Studio scuola/università	2,2	2,0
	Acquisti	11,9	9,8
	Servizi (socio-sanitari-assistenz.)	5,2	11,8
	Visita ad amici/parenti	9,7	7,8
	Svago/tempo libero/turismo	39,4	5,9
	Altri motivi	13,3	45,1
Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus?	Ragioni legate al MEZZO	20,3	11,3
	Ragioni legate alla PERSONA	17,0	3,8
	Ragioni legate al CONTESTO/ PERIODO	62,7	84,9
Base		600	53



Gli Spostamenti

		Costa Riminese	
		Urbano Rimini	Extraurb. Rimini
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nelle giornate FERALI?	Prima delle 7.00	2,0	7,5
	7.00-12.30	51,3	47,2
	12.31 -17.00	59,8	43,4
	17.01- 20.00	70,5	73,6
	20.00 – 01.00	42,3	15,1
	Non prende l'autobus	7,7	0,0
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nella giornata di SABATO?	Prima delle 7.00	2,3	3,8
	7.00-12.30	45,2	56,6
	12.31 -17.00	63,8	41,5
	17.01- 20.00	67,3	62,3
	20.00 – 01.00	49,7	28,3
	Non prende l'autobus	8,2	0,0
In quale/i fascia/e oraria/e prende i mezzi del trasporto pubblico nella giornata di DOMENICA?	Prima delle 7.00	1,2	3,8
	7.00-12.30	40,0	60,4
	12.31 -17.00	52,5	37,7
	17.01- 20.00	54,7	58,5
	20.00 – 01.00	37,7	26,4
	Non prende l'autobus	23,0	0,0
<i>Base</i>		600	53

Allegato 2

La CS 2021



Distribuzione dei voti



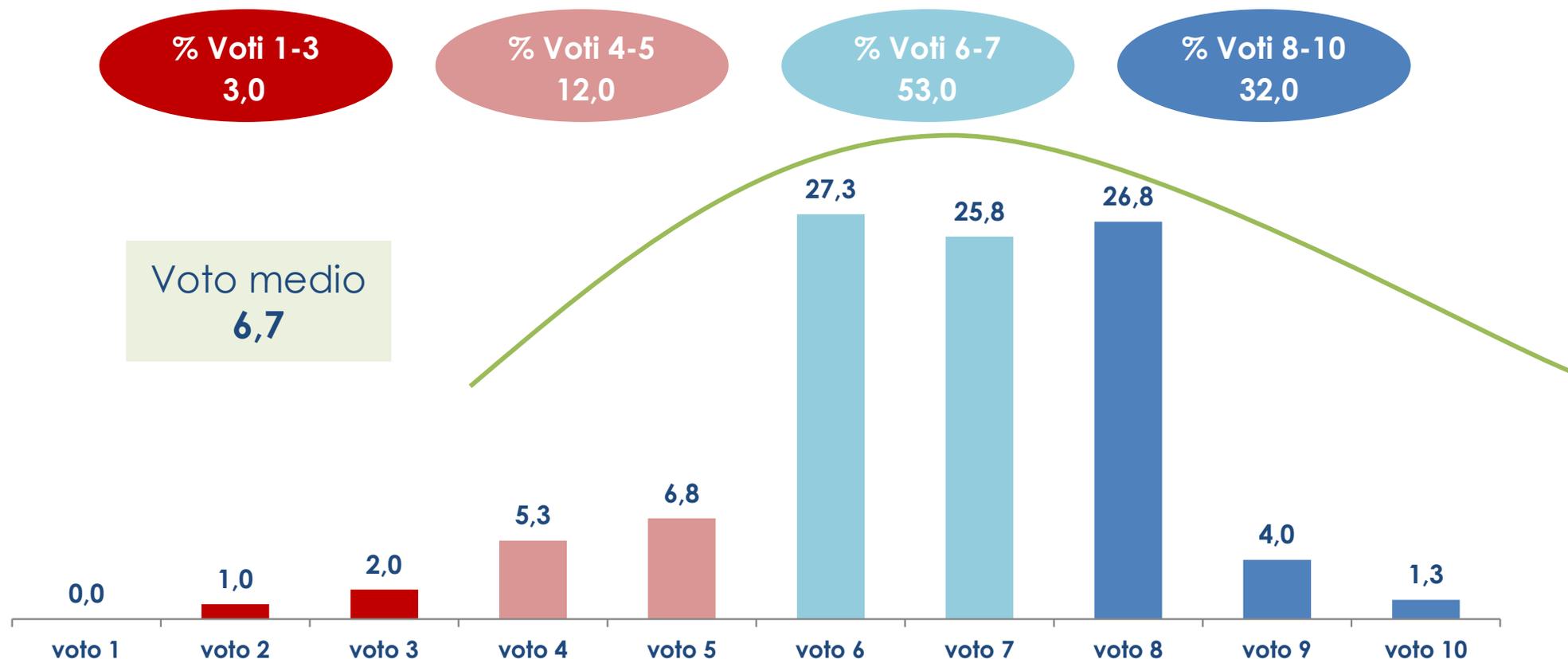
Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 15%

Area soddisfazione = 85%



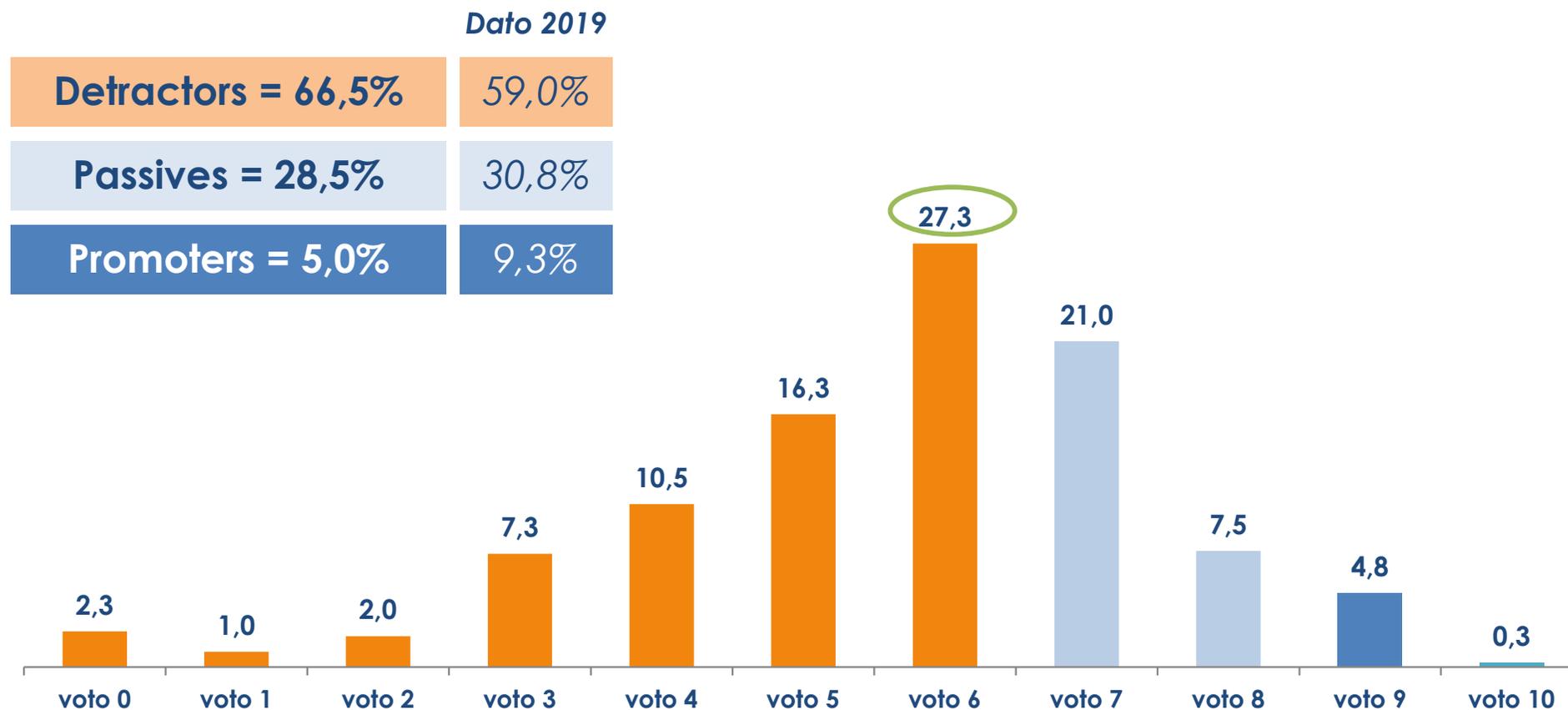
Base: totale intervistati (400)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



Base: totale intervistati (400)



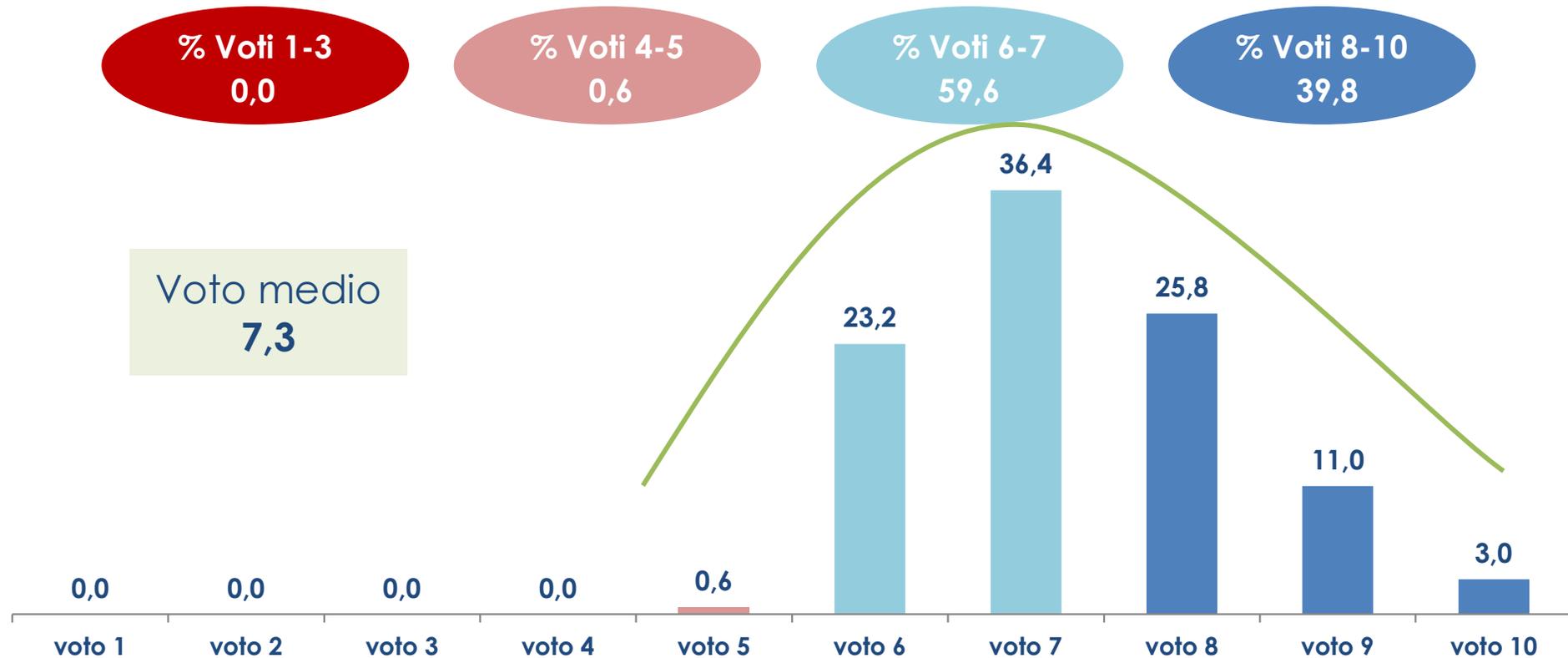
Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 0,6%

Area soddisfazione = 99,4%



Base: totale intervistati (400)

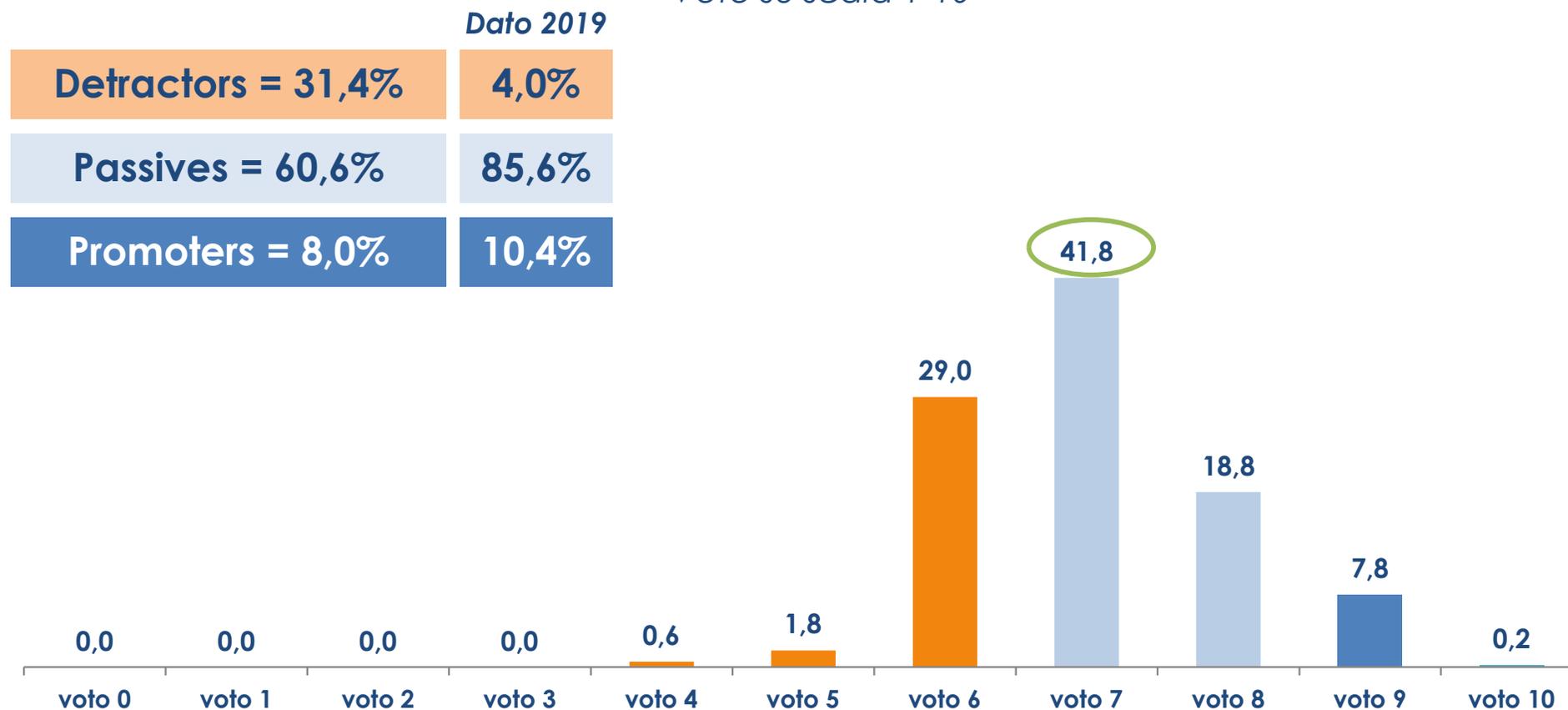
Le Valutazioni – Costa Ravennate 2021



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



Base: totale intervistati (500)



Giudizio complessivo sul servizio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1-10

Giudizio complessivo

Area insoddisfazione = 5,2%

Area soddisfazione = 94,8%



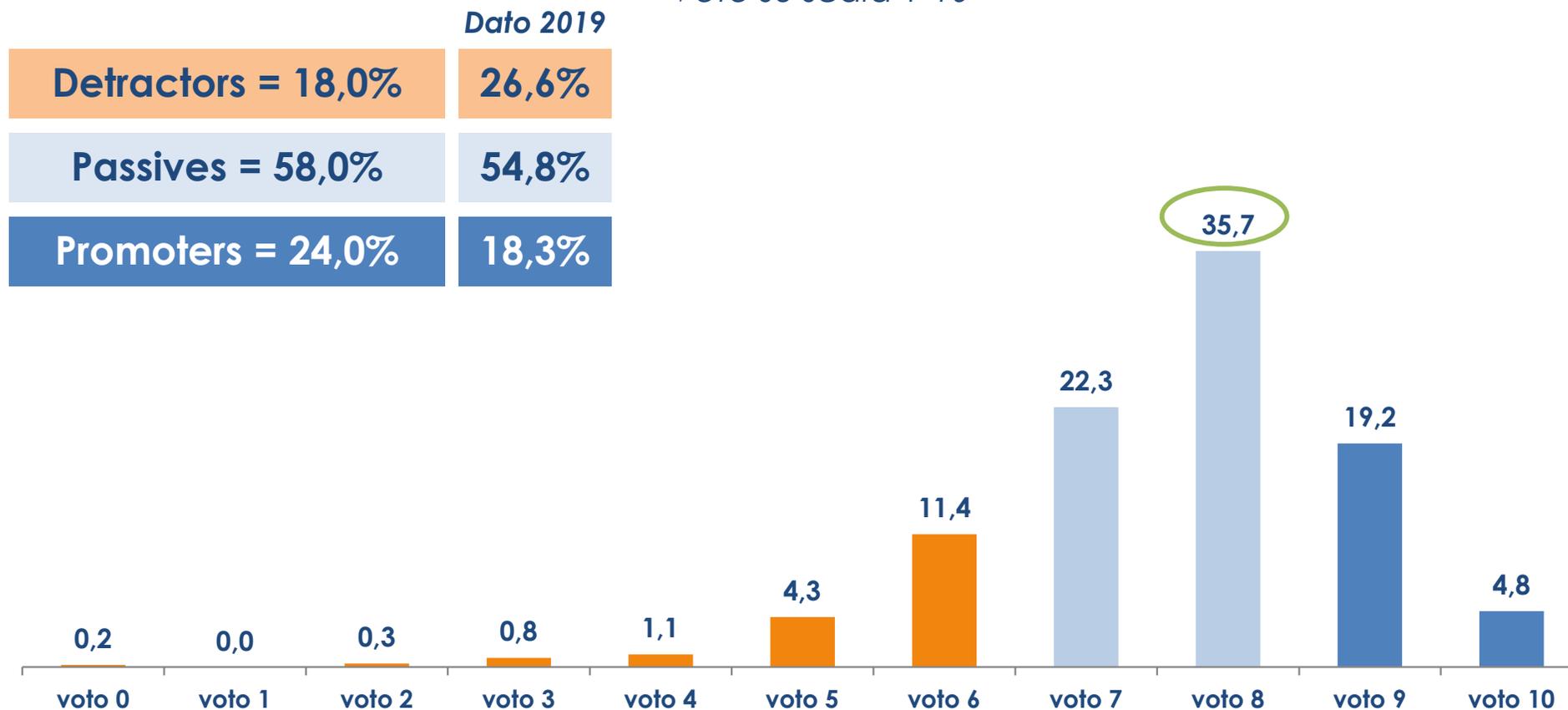
Base: totale intervistati (650)



Net Promoters Score

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

Voto su scala 1-10



Base: totale intervistati (650)