



REGIONE MARCHE

SETTORE MOBILITA' e TPL

SETTORE CONTROLLO DI GESTIONE E SISTEMI STATISTICI



## Report qualità percepita dagli utenti del servizio di trasporto ferroviario

### Regione Marche - Anno 2023

---

#### Indice

Nota metodologica .....	pag. 3
Dati strutturali degli intervistati .....	pag. 5
Sintesi dei punteggi di soddisfazione.....	pag. 8
Mappa della qualità .....	pag. 11
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - SERVIZIO .....	pag. 12
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - COMFORT .....	pag. 15
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - PULIZIA .....	pag. 17
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - SICUREZZA .....	pag. 19
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - INFORMAZIONI .....	pag. 21
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - RELAZIONI .....	pag. 23
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - ALTRI SERVIZI .....	pag. 25
Allegato - dettagli per linea.....	pag. 26

## NOTA METODOLOGICA

### Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'indagine si prefigge l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti del trasporto ferroviario locale in merito alla qualità del servizio fruito. Essendo l'oggetto della rilevazione la misurazione della qualità percepita dai cittadini, essa si configura come una indagine di "Customer satisfaction".

### Unità di rilevazione

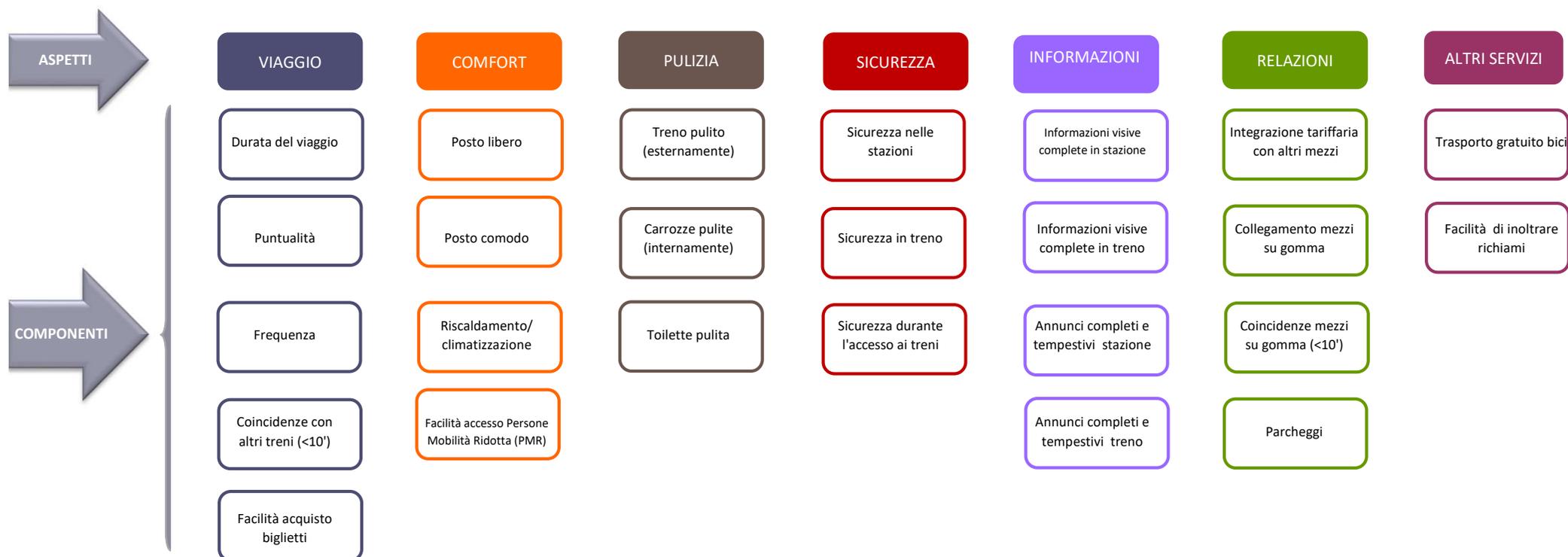
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto ferroviario locale.

### Campo di osservazione

Il campo di osservazione è costituito dall'insieme degli utenti effettivi dei treni regionali o interregionali percorrenti le linee di cui è dotato il territorio della regione Marche.

### Modello concettuale dell'indagine

Il modello concettuale dell'indagine ha il suo cardine nella gerarchia dei parametri che rappresentano gli aspetti su cui l'utente valuta le prestazioni del servizio. La gerarchia dei parametri è articolata su due differenti livelli di analisi: un primo livello costituito da 6 macrofattori o aspetti ed un secondo livello costituito da 25 fattori di dettaglio detti anche componenti come di seguito rappresentato:



## NOTA METODOLOGICA

La qualità percepita è misurata attraverso la tecnica della “*valutazione della soddisfazione ponderata*”. Con questa metodologia si chiede al rispondente di associare ad ogni valore di soddisfazione il relativo livello di importanza.

La valutazione della soddisfazione attiene specificamente alle componenti, mentre il livello di importanza va definito sia tra le componenti sia, separatamente, tra gli aspetti. In tal modo, la valutazione finale della soddisfazione relativa a ciascuna componente e a ciascun aspetto risulta ponderata con il livello di importanza assegnato.



### Strumento di rilevazione

Lo strumento di rilevazione è costituito da un questionario progettato per sottoporre al giudizio dell'utente i parametri della qualità in termini di soddisfazione e di importanza. Attenendosi ai criteri contenuti nell'Allegato A della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16 del 18 febbraio 2018 secondo cui le scale di valutazione dei giudizi nelle Indagini di Customer Satisfaction devono essere in grado di rappresentare e mettere in relazione, con la necessaria granularità e oggettività, il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime, si è ritenuto opportuno adottare una **scala di valutazione dei giudizi che prevede valori compresi tra 1 e 9, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo** (art 5 comma 4.c)

### Metodo di rilevazione dei dati

La tecnica di rilevazione si configura come una tecnica mista che, a seconda dei casi, si esplicita in una intervista diretta oppure in una autocompilazione assistita (l'assistenza è fornita dal rilevatore che fornisce le linee guida e l'assistenza alla compilazione ed effettua una revisione in loco del questionario, provvedendo a correggere eventuali incongruenze su indicazioni del rispondente). In entrambi i casi l'intervista va svolta in treno, durante il viaggio.

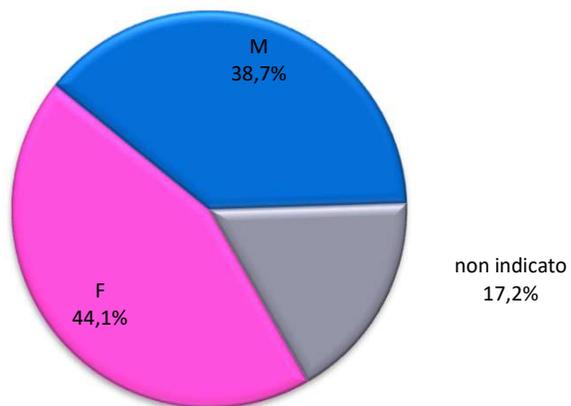
### Campione degli intervistati

Il gruppo degli intervistati è individuato attraverso due fasi. Nella prima fase sono individuati i treni su cui verrà effettuata la rilevazione, in modo da garantire la copertura di 5 linee di percorrenza regionale. Nella seconda fase sono selezionati i rispondenti, individuati casualmente tra gli utenti disponibili all'intervista che viaggiano sui treni definiti nella fase precedente. Il gruppo dei rispondenti è individuato sulla base di criteri che tendono a garantire la massima copertura territoriale, tuttavia, essendo il campione non probabilistico, i risultati ottenuti fanno riferimento esclusivamente al gruppo osservato, escludendo da analisi di tipo inferenziale. **Le interviste effettuate sono state complessivamente 1496**

### Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dal **3 al 21 aprile 2023**.

## DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

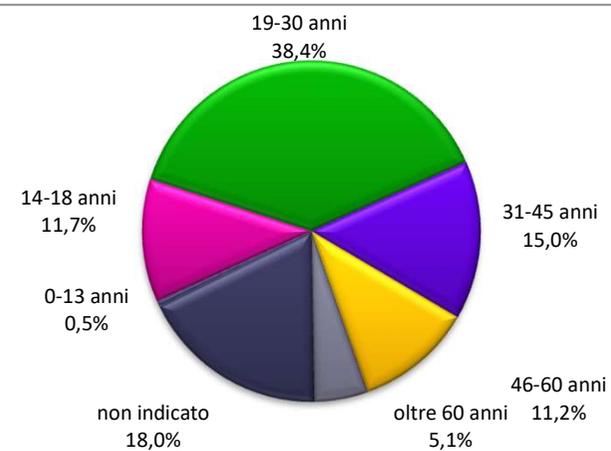


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
F	660	44,1%
M	579	38,7%
non indicato	257	17,2%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

Distribuzione per Età

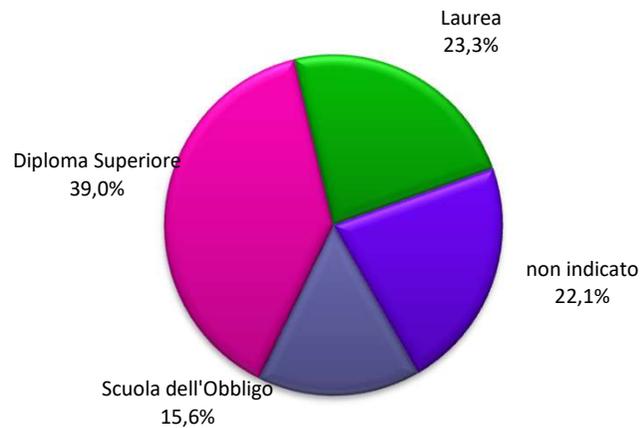
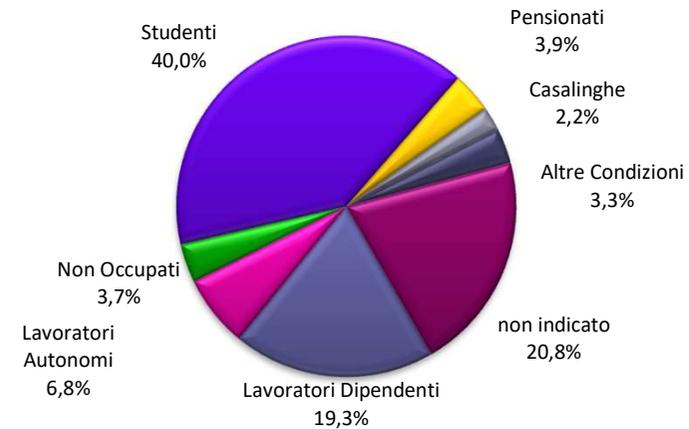
Età	N	%
0-13 anni	7	0,5%
14-18 anni	175	11,7%
19-30 anni	575	38,4%
31-45 anni	225	15,0%
46-60 anni	167	11,2%
oltre 60 anni	77	5,1%
non indicato	270	18,0%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

### Distribuzione per Condizione lavorativa

Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	288	19,3%
Lavoratori Autonomi	102	6,8%
Non Occupati	55	3,7%
Studenti	599	40,0%
Pensionati	58	3,9%
Casalinghe	33	2,2%
Altre Condizioni	50	3,3%
non indicato	311	20,8%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

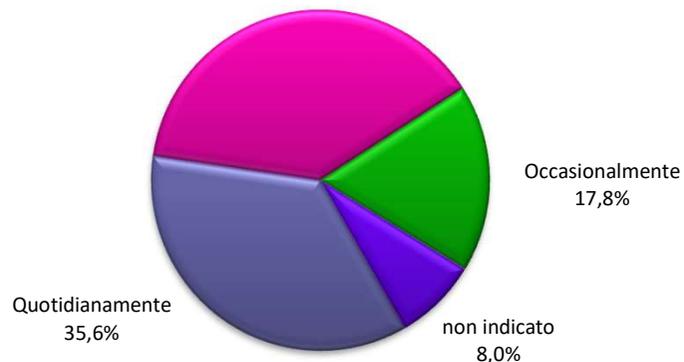


### Distribuzione per Titolo di studio

Titolo di Studio	N	%
Scuola dell'Obbligo	233	15,6%
Diploma Superiore	584	39,0%
Laurea	349	23,3%
non indicato	330	22,1%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

## DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Frequentemente  
38,6%



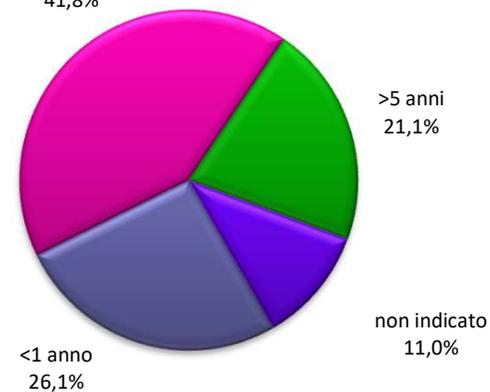
### Distribuzione per Frequenza di utilizzo

Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	533	35,6%
Frequentemente	578	38,6%
Occasionalmente	266	17,8%
non indicato	119	8,0%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

### Distribuzione per Anni di utilizzo

Motivo di Utilizzo	N	%
<1 anno	390	26,1%
da 1 a 5 anni	625	41,8%
>5 anni	316	21,1%
non indicato	165	11,0%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

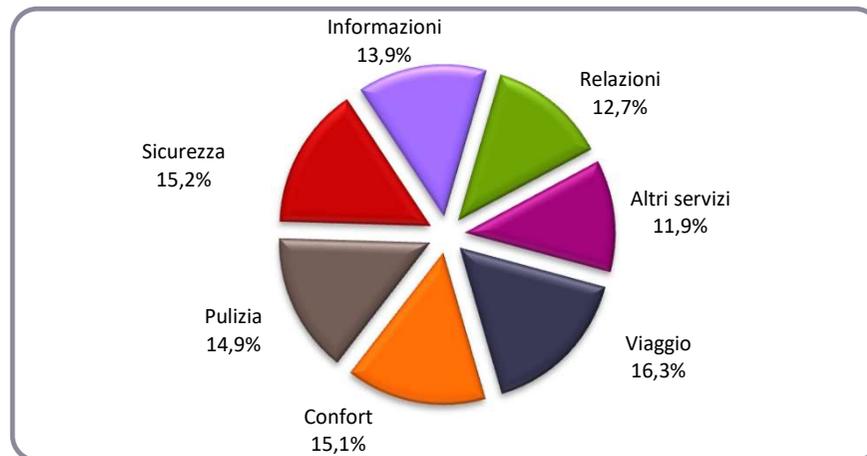
da 1 a 5 anni  
41,8%



## SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

La soddisfazione degli utenti è stata misurata attraverso indicatori di qualità i cui valori vanno da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto).

All'interno di questa scala è possibile definire i valori da 6 a 9 come giudizi positivi e i valori da 1 a 4 come giudizi negativi. Il valore 5 indica il livello di indifferenza.

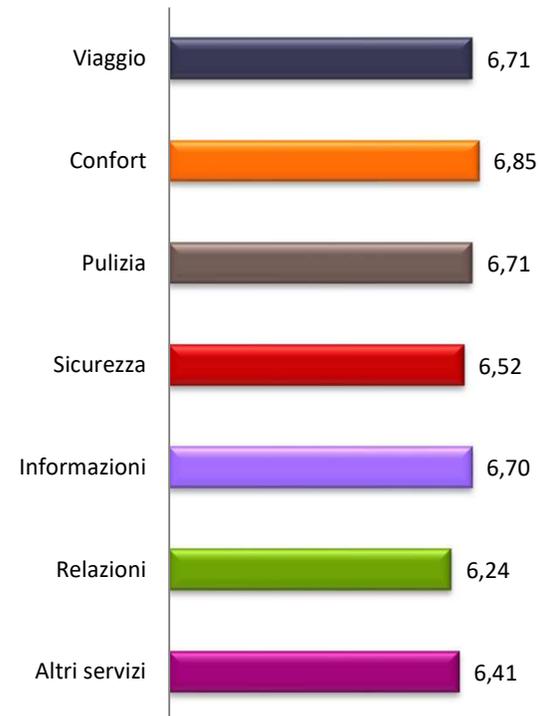


punteggio di sintesi (SODDISFAZIONE PONDERATA)  
valore medio = **6,49**

giudizio espresso sul servizio in generale  
valore medio = **6,97**

giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista  
valore medio = **7,20**

### Soddisfazione media degli aspetti



## SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

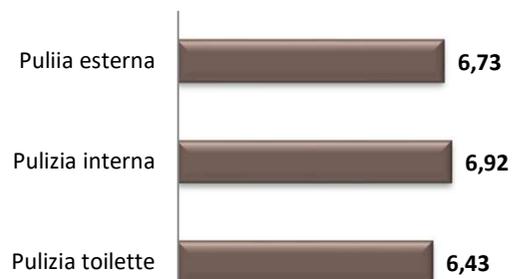
### Soddisfazione media: Viaggio



### Soddisfazione media: Comfort



### Soddisfazione media: Pulizia



### Soddisfazione media: Sicurezza



## SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

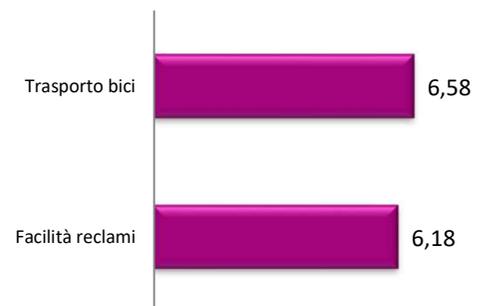
### Soddisfazione media: Informazioni



### Soddisfazione media: Relazioni

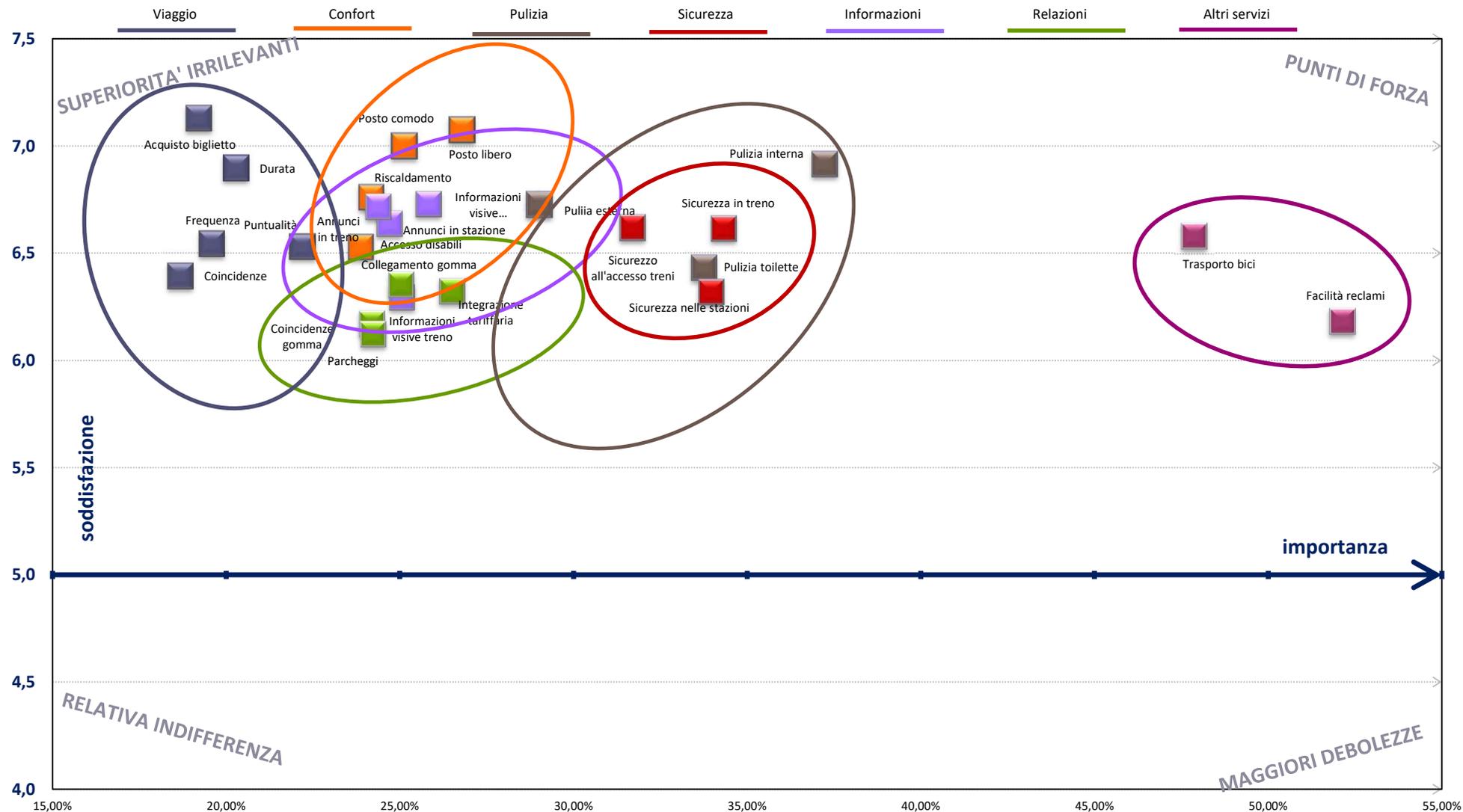


### Soddisfazione media: Altri servizi



## MAPPA DELLA QUALITA'

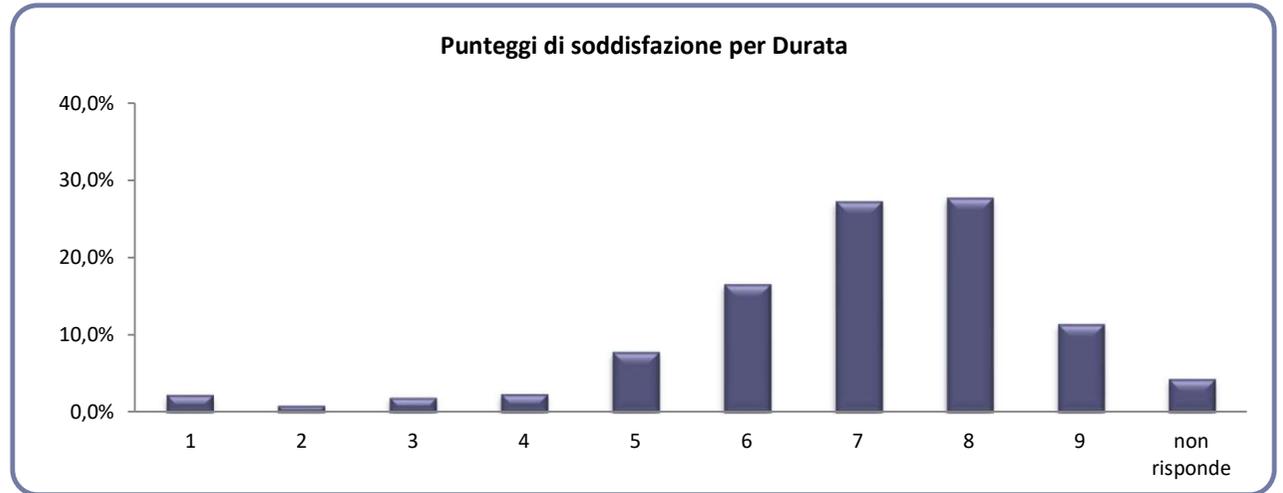
La mappa tracciata evidenzia per oltre la metà dei fattori un livello di qualità quasi soddisfacente (valutazione compresa tra il 6 e il 7) e per solo due fattori più che soddisfacente (Acquisto del biglietto e Posto libero). Il maggior punto di forza è rappresentato dall'aspetto dei servizi aggiuntivi offerti quali il trasporto gratuito di bici e la facilità di accesso da parte dell'utenza ai reclami. L'altro punto di forza è rappresentato dall'aspetto della Sicurezza, in tutte le sue accezioni (stazioni, treno e accesso ai treni) unitamente a quello relativo alla **Pulizia interna delle carrozze** che si contrappone alla Pulizia delle Toilette. Soddisfazione poco più che sufficiente per la disponibilità di parcheggi nei pressi delle stazioni e per gli altri fattori relativi alle **Relazioni** (integrazione tariffaria collegamento e coincidenze con mezzi su gomma). Discreta soddisfazione per tutti i fattori relativi al **Confort** (posto comodo e riscaldamento/climatizzazione) e alle **Informazioni** sia visive che tramite annunci in treno e in stazione.



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

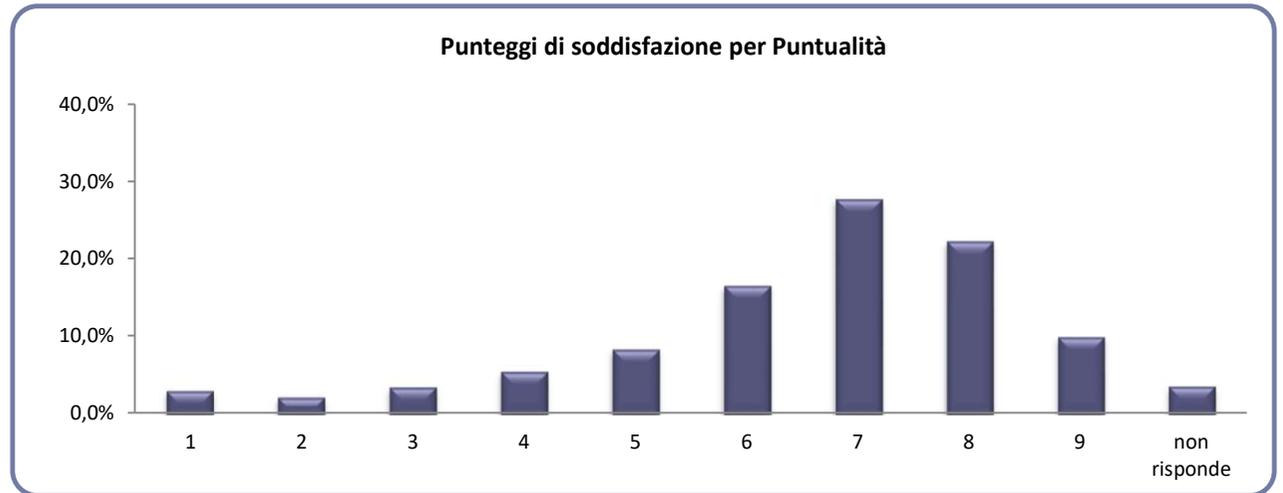
### Durata

Punteggio	N	%
1	30	2,0%
2	9	0,6%
3	25	1,7%
4	32	2,1%
5	113	7,6%
6	244	16,3%
7	404	27,0%
8	411	27,5%
9	167	11,2%
non risponde	61	4,1%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



### Puntualità

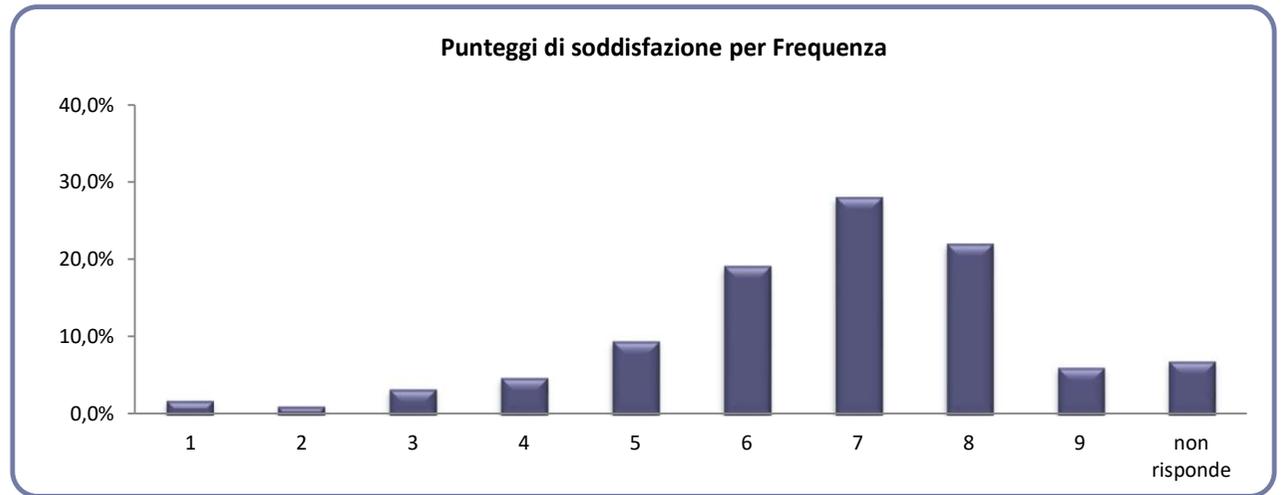
Punteggio	N	%
1	41	2,7%
2	28	1,9%
3	48	3,2%
4	78	5,2%
5	121	8,1%
6	244	16,3%
7	411	27,5%
8	330	22,1%
9	145	9,7%
non risponde	50	3,3%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

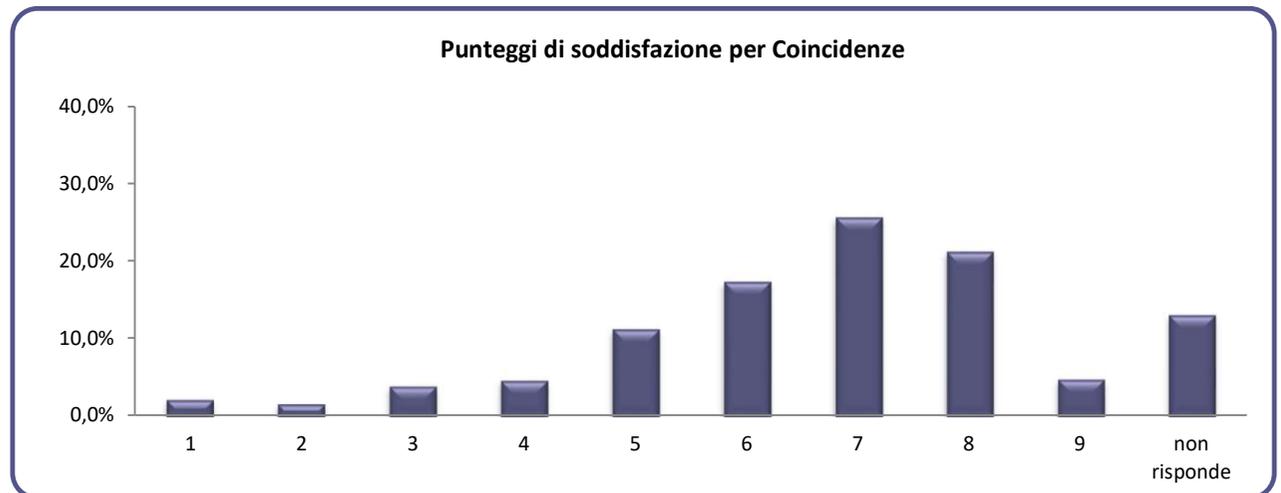
### Frequenza

Punteggio	N	%
1	23	1,5%
2	12	0,8%
3	45	3,0%
4	67	4,5%
5	138	9,2%
6	283	18,9%
7	416	27,8%
8	326	21,8%
9	87	5,8%
non risponde	99	6,6%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



### Coincidenze

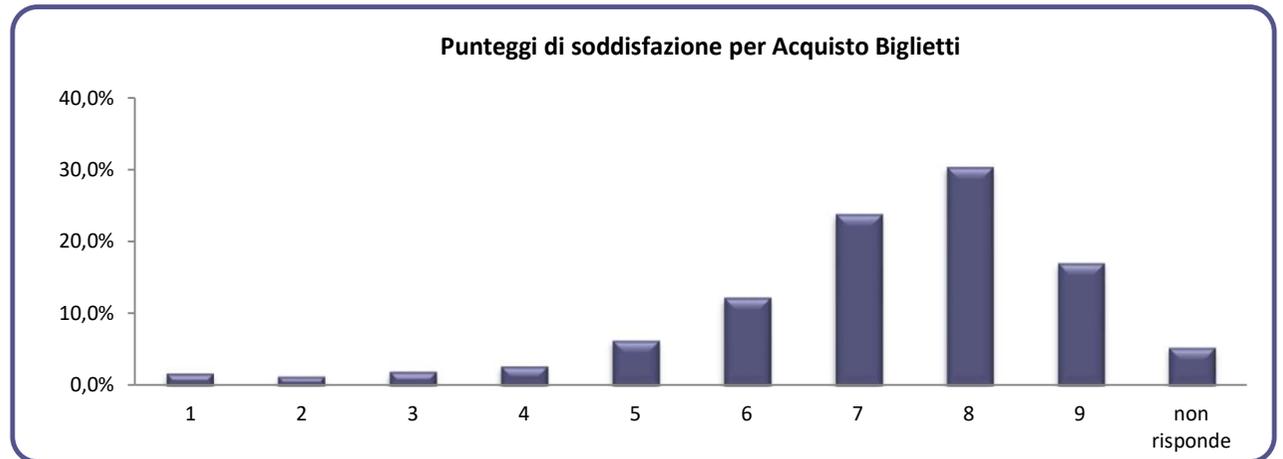
Punteggio	N	%
1	28	1,9%
2	20	1,3%
3	54	3,6%
4	65	4,3%
5	164	11,0%
6	256	17,1%
7	380	25,4%
8	314	21,0%
9	67	4,5%
non risponde	148	12,8%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

### Acquisto Biglietti

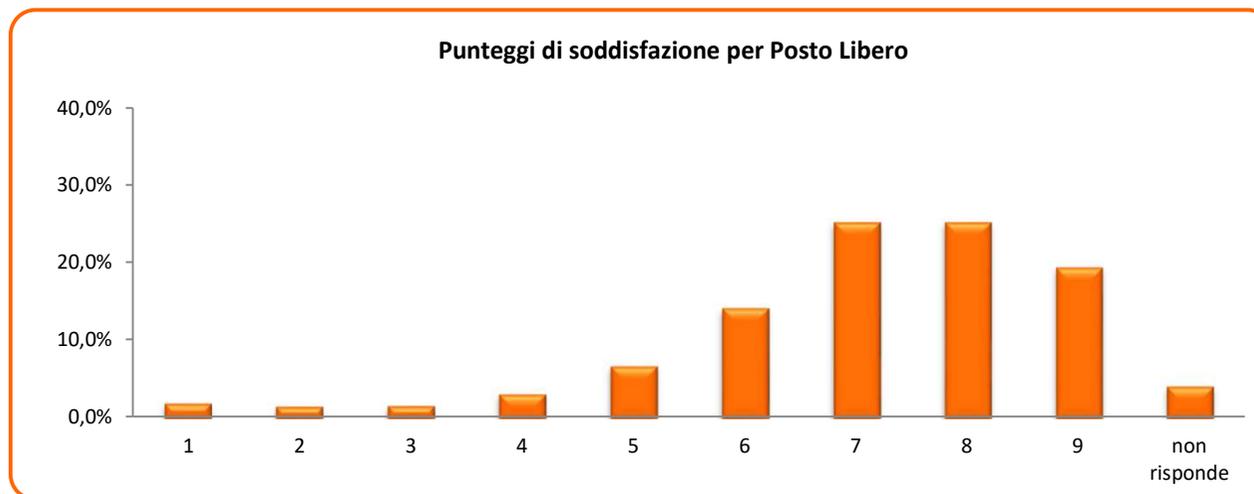
Punteggio	N	%
1	21	1,4%
2	15	1,0%
3	25	1,7%
4	36	2,4%
5	90	6,0%
6	179	12,0%
7	353	23,6%
8	451	30,1%
9	251	16,8%
non risponde	75	5,0%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

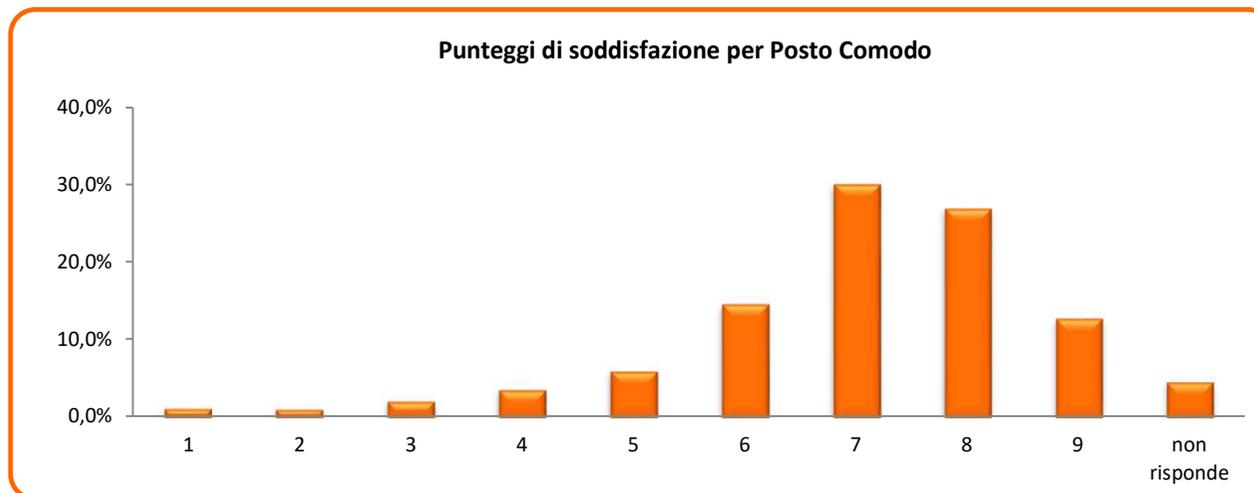
### Posto Libero

Punteggio	N	%
1	24	1,6%
2	18	1,2%
3	19	1,3%
4	42	2,8%
5	96	6,4%
6	208	13,9%
7	373	24,9%
8	373	24,9%
9	286	19,1%
non risponde	57	3,8%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



### Posto Comodo

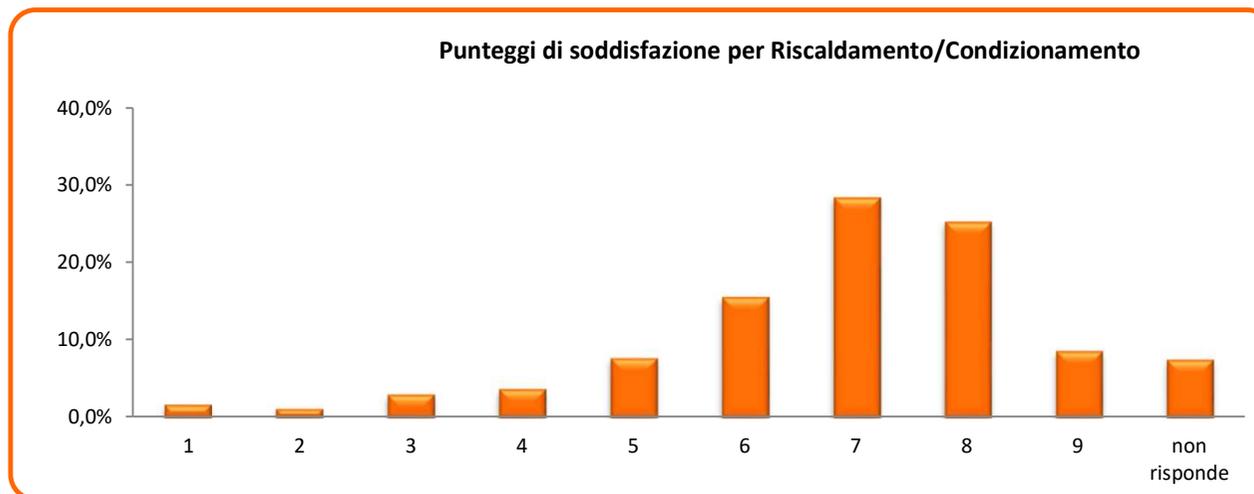
Punteggio	N	%
1	13	0,9%
2	11	0,7%
3	27	1,8%
4	49	3,3%
5	85	5,7%
6	215	14,4%
7	446	29,8%
8	399	26,7%
9	187	12,5%
non risponde	64	4,3%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## SENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

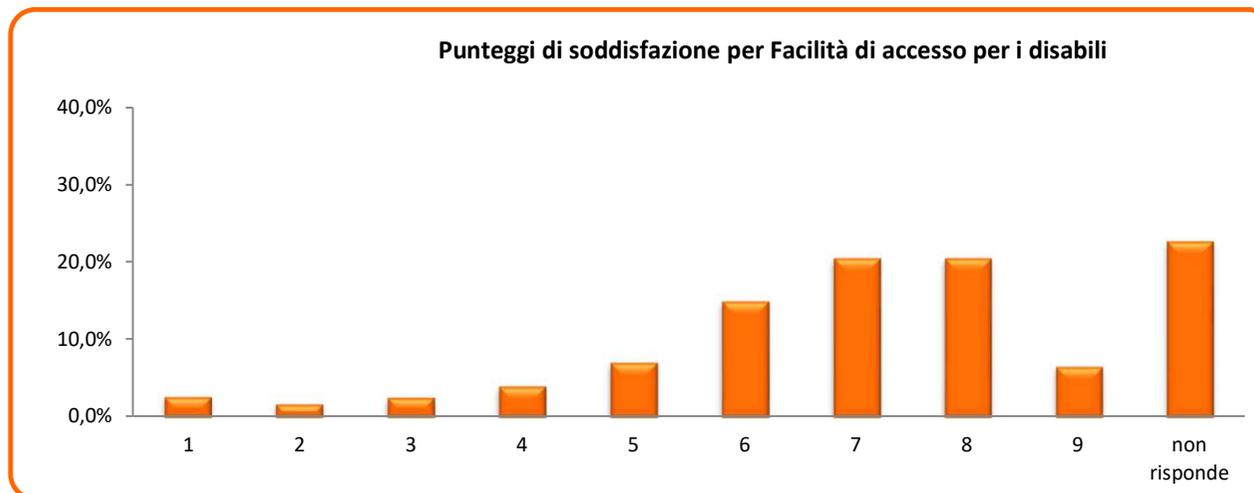
### Riscaldamento/Condizionamento

Punteggio	N	%
1	21	1,4%
2	13	0,9%
3	41	2,7%
4	51	3,4%
5	111	7,4%
6	229	15,3%
7	422	28,2%
8	375	25,1%
9	125	8,4%
non risponde	108	7,2%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



### Facilità di accesso per disabili

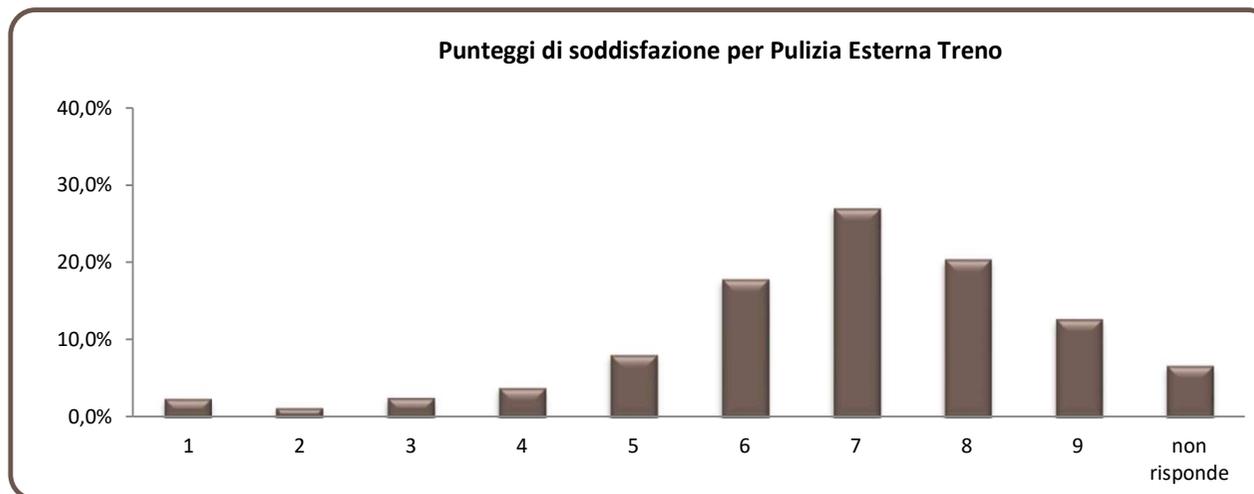
Punteggio	N	%
1	35	2,3%
2	21	1,4%
3	34	2,3%
4	55	3,7%
5	101	6,8%
6	219	14,6%
7	302	20,2%
8	302	20,2%
9	93	6,2%
non risponde	334	22,3%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

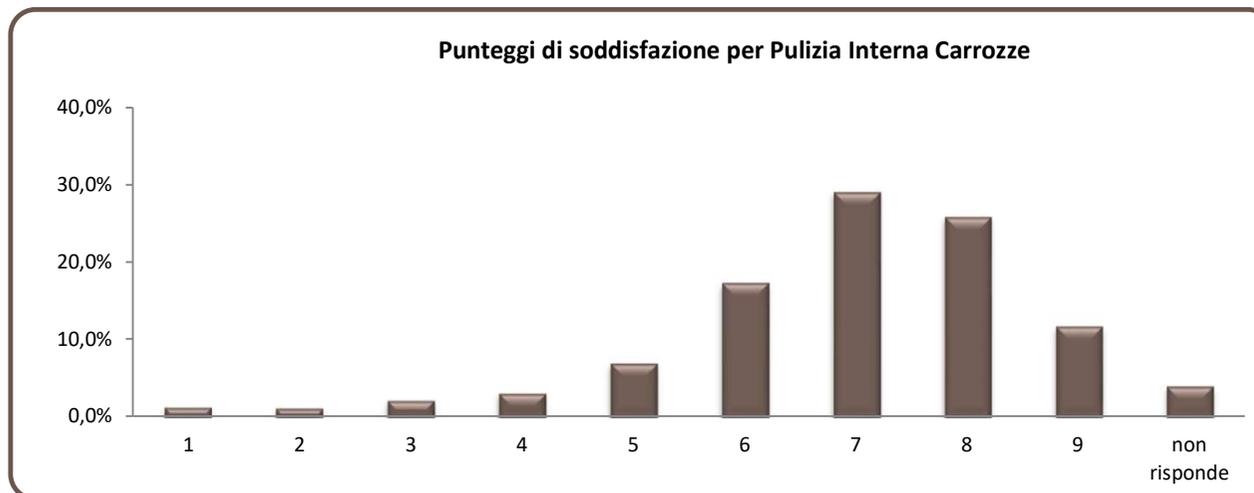
### Pulizia Esterna Treno

Punteggio	N	%
1	32	2,1%
2	14	0,9%
3	34	2,3%
4	53	3,5%
5	117	7,8%
6	263	17,6%
7	400	26,7%
8	301	20,1%
9	186	12,4%
non risponde	96	6,4%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



### Pulizia Interna Carrozze

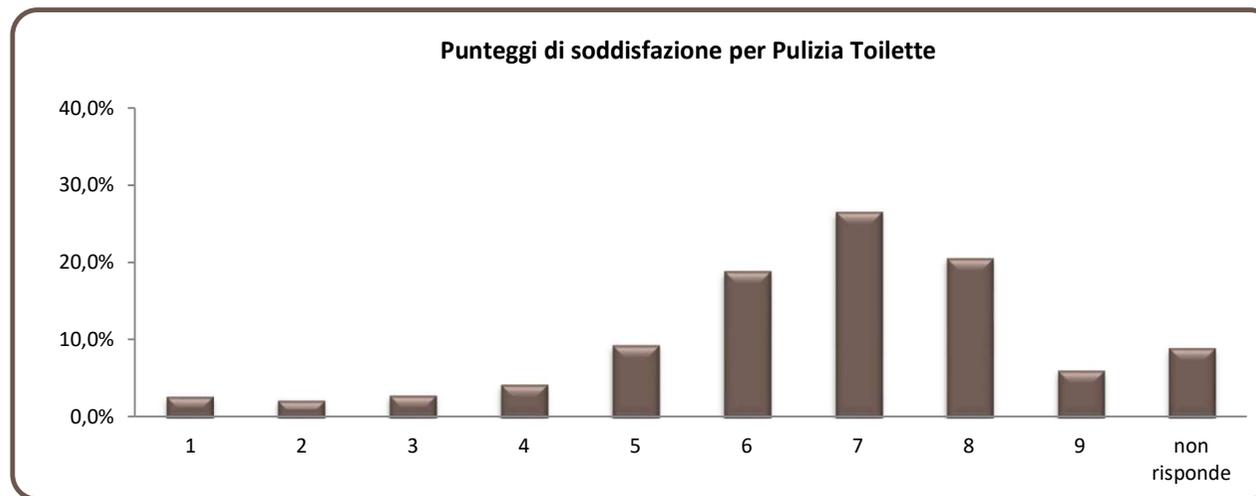
Punteggio	N	%
1	15	1,0%
2	13	0,9%
3	28	1,9%
4	42	2,8%
5	100	6,7%
6	256	17,1%
7	431	28,8%
8	383	25,6%
9	172	11,5%
non risponde	56	3,7%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## SENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

### Pulizia Toilette

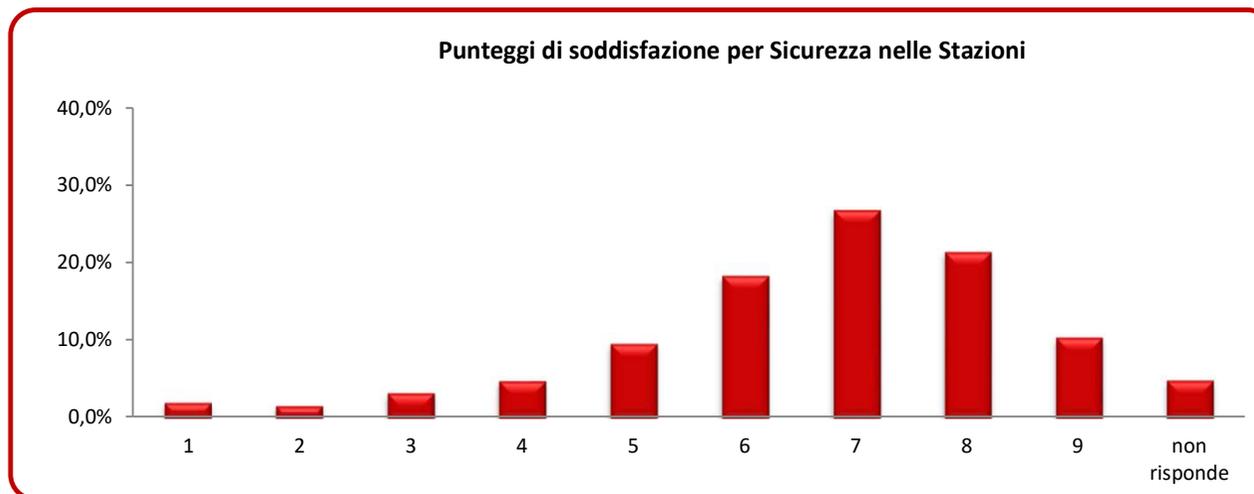
Punteggio	N	%
1	37	2,5%
2	29	1,9%
3	39	2,6%
4	60	4,0%
5	136	9,1%
6	279	18,6%
7	394	26,3%
8	304	20,3%
9	87	5,8%
non risponde	131	8,8%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

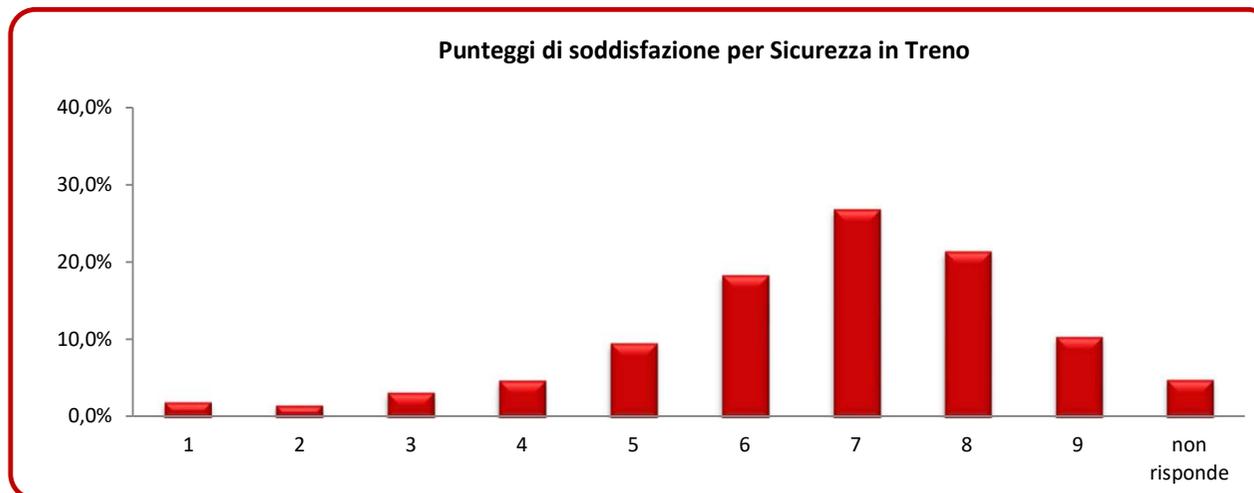
### Sicurezza nelle Stazioni

Punteggio	N	%
1	25	1,7%
2	19	1,3%
3	44	2,9%
4	67	4,5%
5	139	9,3%
6	270	18,0%
7	397	26,5%
8	316	21,1%
9	151	10,1%
non risponde	68	4,5%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



### Sicurezza in Treno

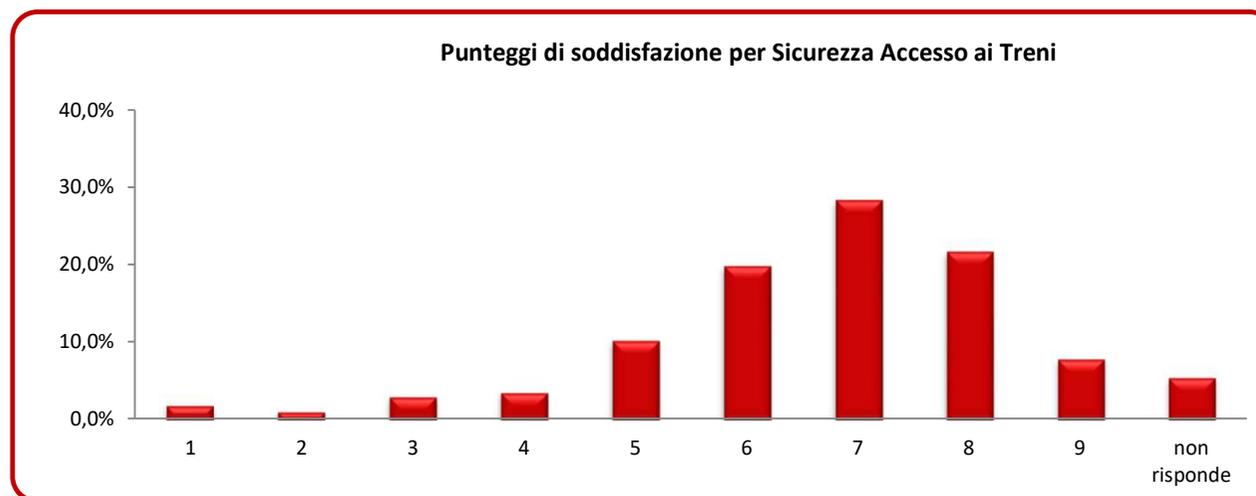
Punteggio	N	%
1	25	1,7%
2	19	1,3%
3	44	2,9%
4	67	4,5%
5	139	9,3%
6	270	18,0%
7	397	26,5%
8	316	21,1%
9	151	10,1%
non risponde	68	4,5%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## ANZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

### Sicurezza Accesso ai Treni

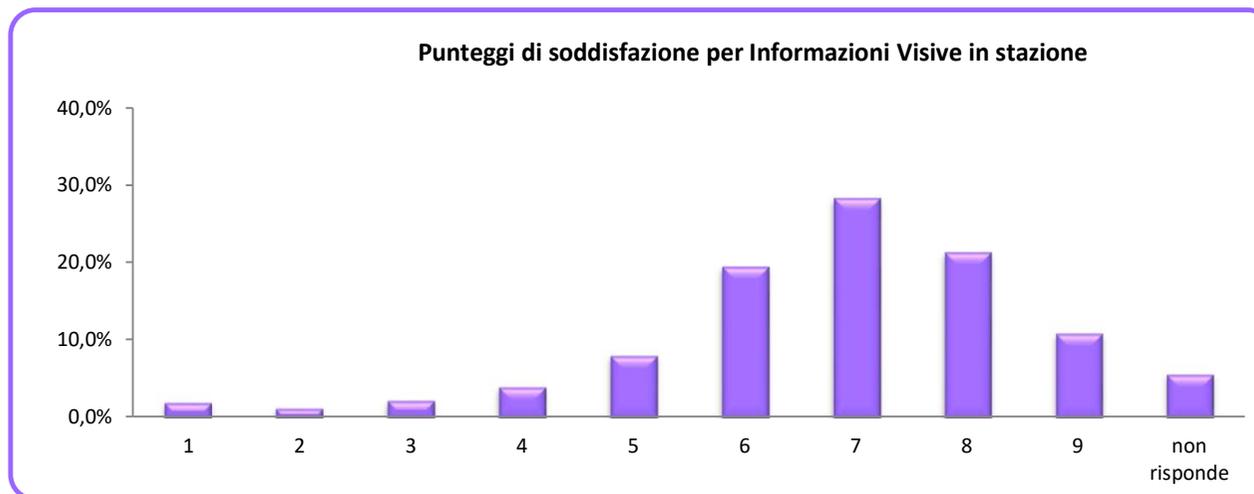
Punteggio	N	%
1	23	1,5%
2	11	0,7%
3	40	2,7%
4	48	3,2%
5	149	10,0%
6	293	19,6%
7	421	28,1%
8	321	21,5%
9	113	7,6%
non risponde	77	5,1%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

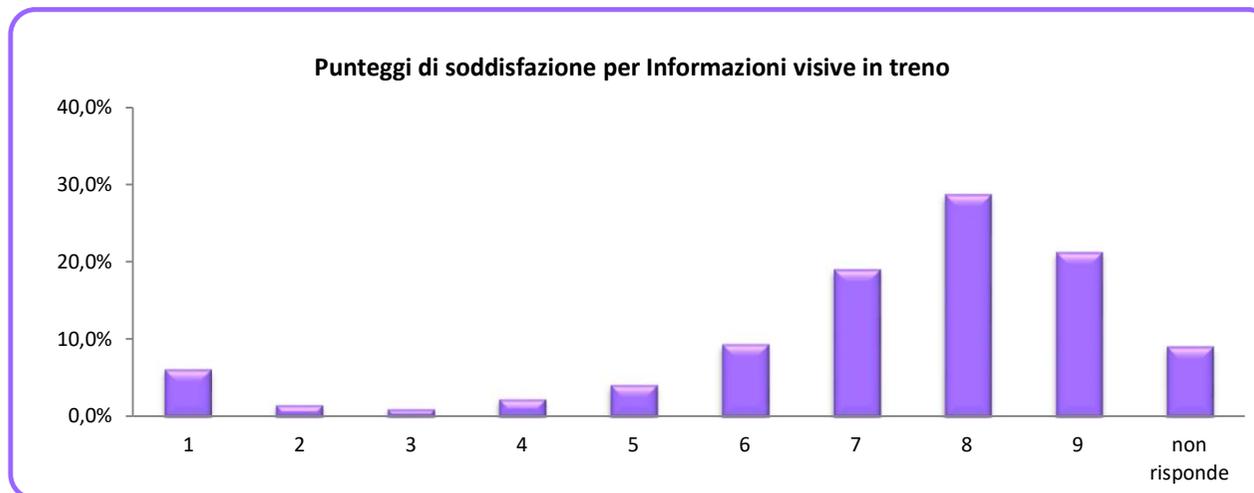
### Informazioni Visive in stazione

Punteggio	N	%
1	25	1,7%
2	14	0,9%
3	29	1,9%
4	55	3,7%
5	115	7,7%
6	287	19,2%
7	419	28,0%
8	315	21,1%
9	158	10,6%
non risponde	79	5,3%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



### Informazioni visive in treno

Punteggio	N	%
1	88	5,9%
2	19	1,3%
3	11	0,7%
4	30	2,0%
5	58	3,9%
6	137	9,2%
7	281	18,8%
8	426	28,5%
9	314	21,0%
non risponde	132	8,8%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

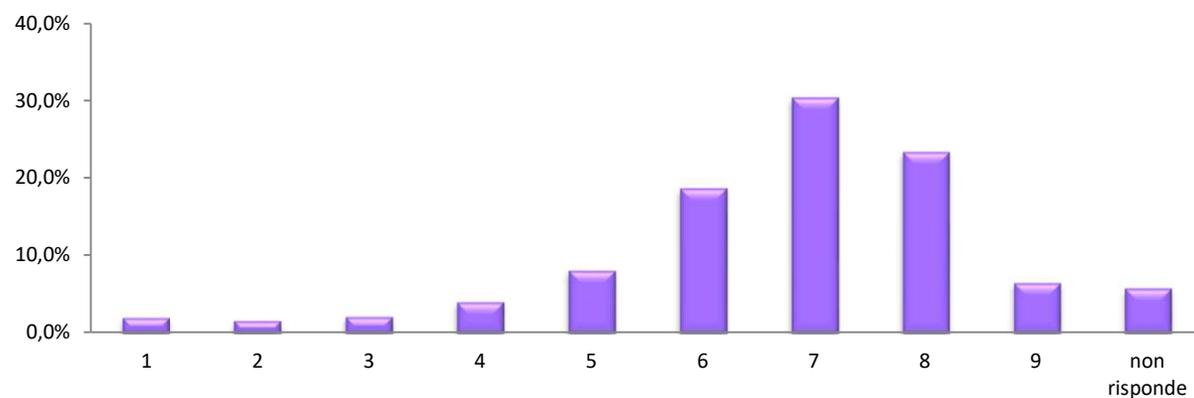


## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

### Annunci in Stazione

Punteggio	N	%
1	26	1,7%
2	20	1,3%
3	28	1,9%
4	56	3,7%
5	117	7,8%
6	276	18,4%
7	451	30,1%
8	346	23,1%
9	93	6,2%
non risponde	83	5,5%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

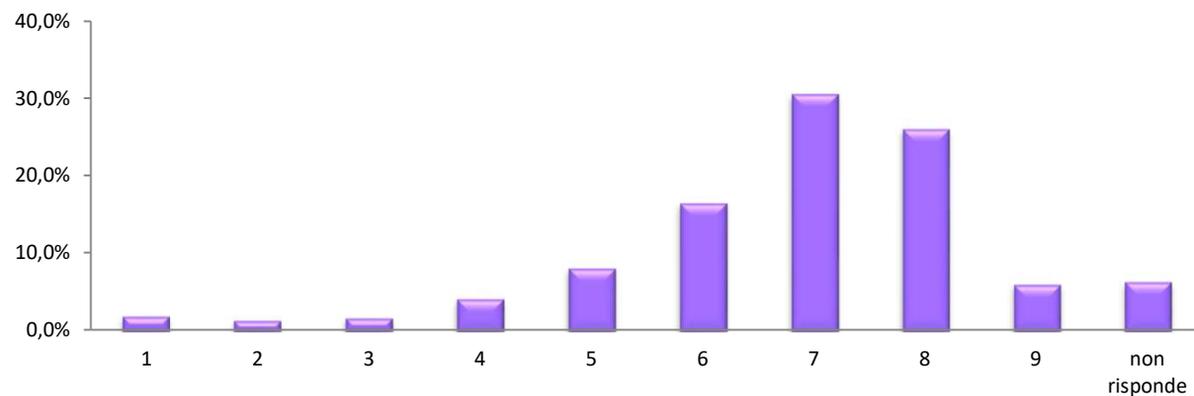
Punteggi di soddisfazione per Annunci in Stazione



### Annunci in Treno

Punteggio	N	%
1	24	1,6%
2	16	1,1%
3	21	1,4%
4	58	3,9%
5	117	7,8%
6	243	16,2%
7	454	30,3%
8	386	25,8%
9	86	5,7%
non risponde	91	6,1%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

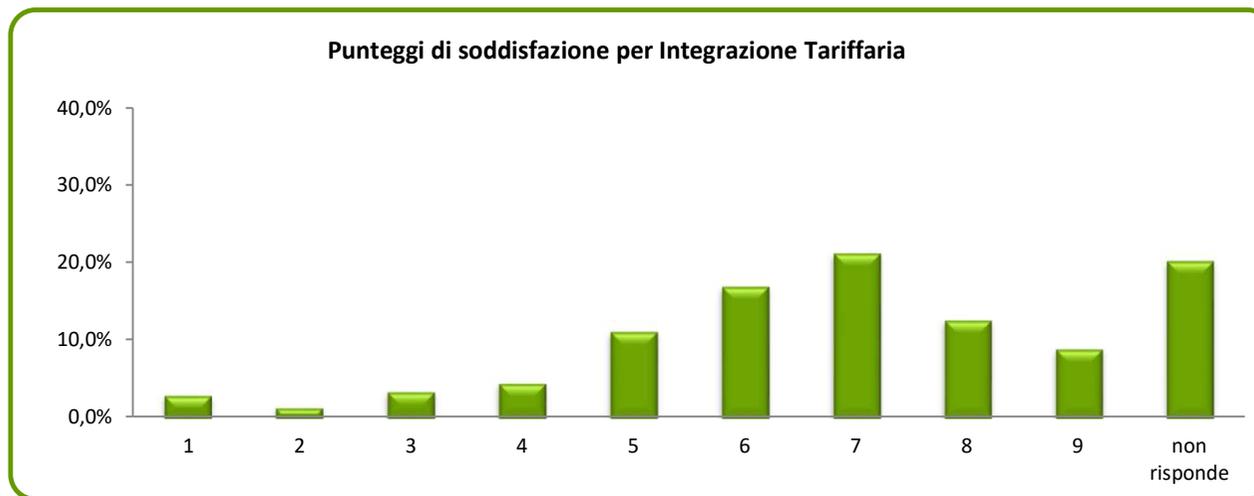
Punteggi di soddisfazione per Annunci in Treno



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

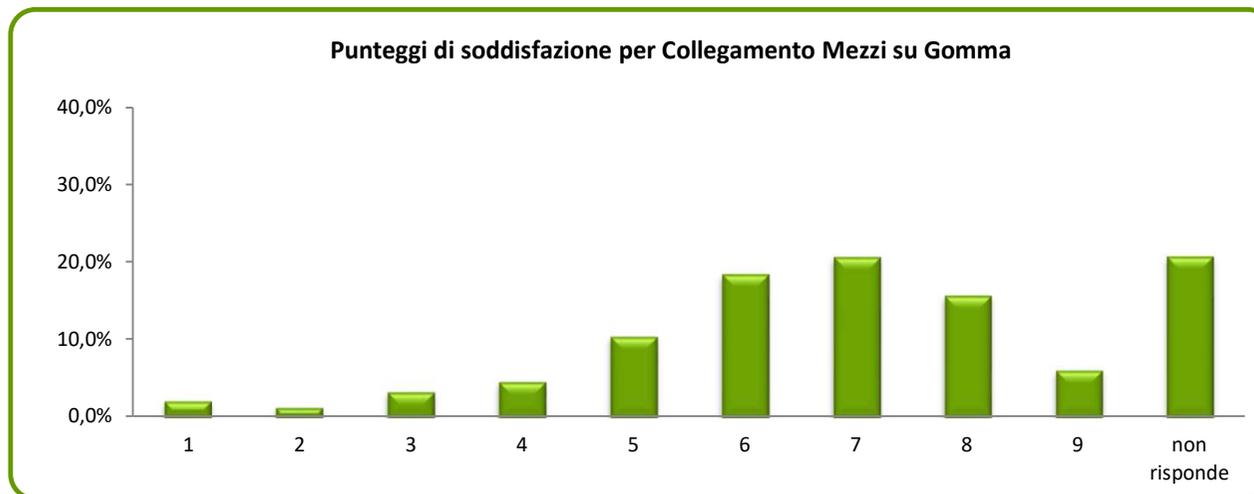
### Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	39	2,6%
2	15	1,0%
3	46	3,1%
4	62	4,1%
5	162	10,8%
6	249	16,6%
7	313	20,9%
8	184	12,3%
9	128	8,6%
non risponde	298	19,9%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>



### Collegamento Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	27	1,8%
2	14	0,9%
3	44	2,9%
4	64	4,3%
5	151	10,1%
6	271	18,1%
7	304	20,3%
8	230	15,4%
9	86	5,7%
non risponde	305	20,4%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

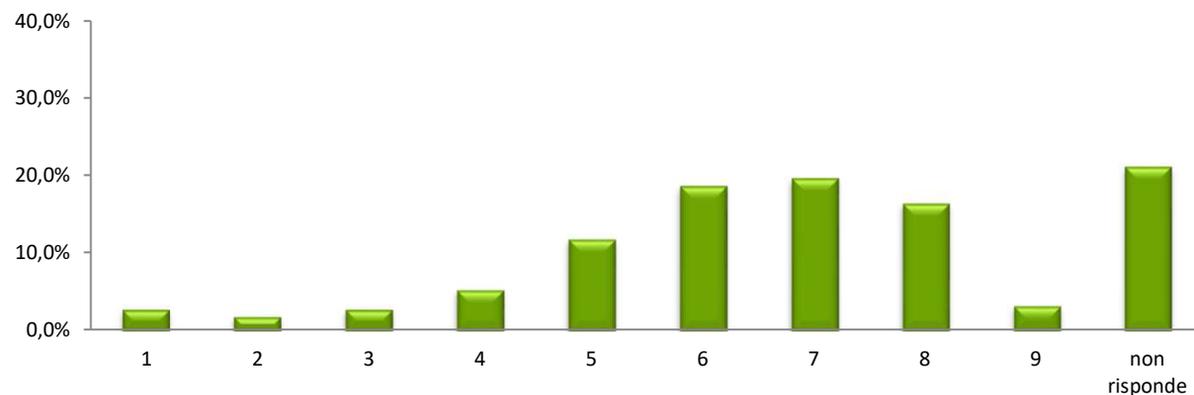


## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

### Coincidenze Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	36	2,4%
2	22	1,5%
3	36	2,4%
4	74	4,9%
5	171	11,4%
6	274	18,3%
7	289	19,3%
8	240	16,0%
9	43	2,9%
non risponde	311	20,8%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

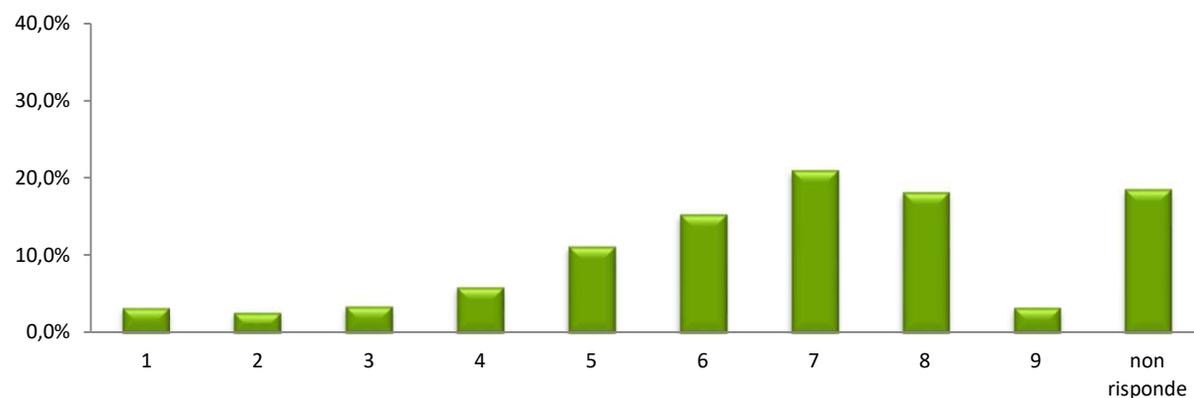
Punteggi di soddisfazione per Coincidenze Mezzi su Gomma



### Parcheggi

Punteggio	N	%
1	44	2,9%
2	35	2,3%
3	47	3,1%
4	84	5,6%
5	163	10,9%
6	225	15,0%
7	311	20,8%
8	268	17,9%
9	45	3,0%
non risponde	274	18,3%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

Punteggi di soddisfazione per Parcheggi

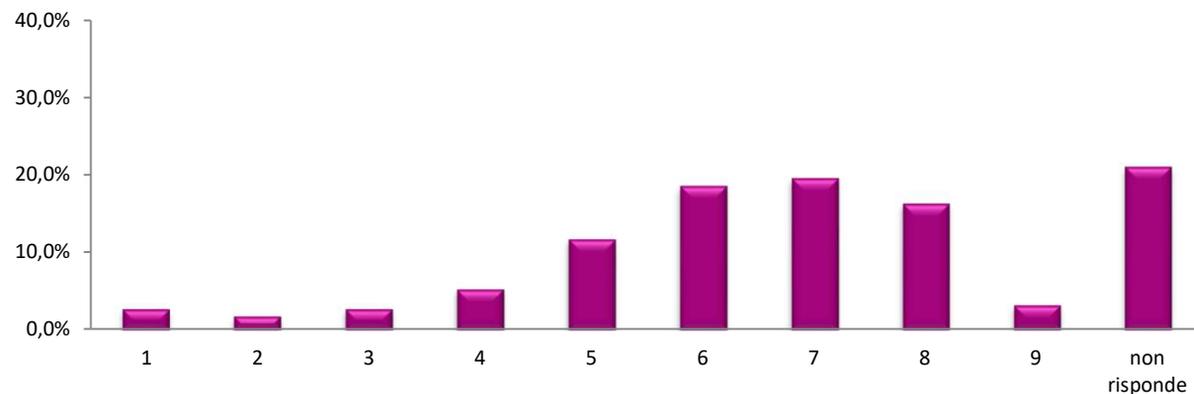


## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: ALTRI SERVIZI

### Trasporto gratuito biciclette

Punteggio	N	%
1	38	2,5%
2	11	0,7%
3	29	1,9%
4	59	3,9%
5	124	8,3%
6	229	15,3%
7	231	15,4%
8	205	13,7%
9	190	12,7%
non risponde	1116	74,6%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>149,2%</b>

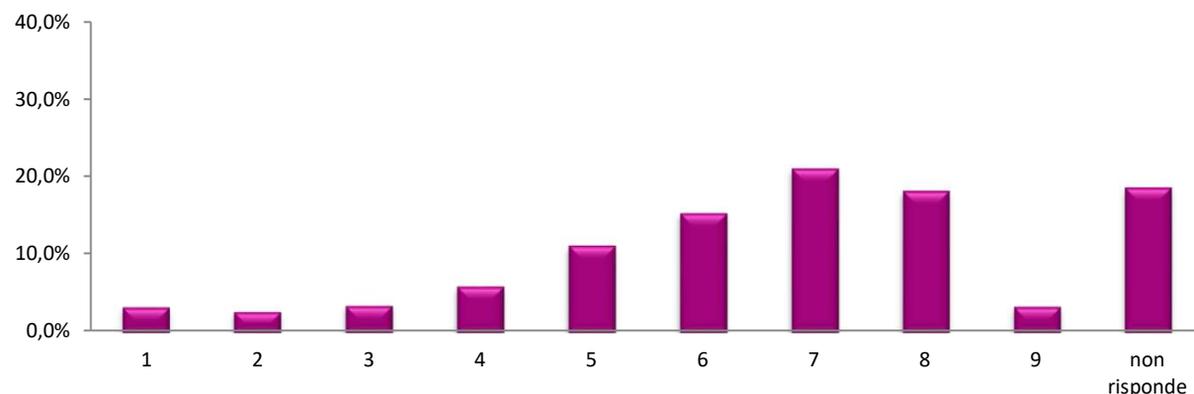
Punteggi di soddisfazione per Trasporto gratuito biciclette



### Facilità nell'inoltare reclami

Punteggio	N	%
1	53	3,5%
2	25	1,7%
3	46	3,1%
4	57	3,8%
5	140	9,4%
6	235	15,7%
7	202	13,5%
8	251	16,8%
9	84	5,6%
non risponde	403	26,9%
<b>Totale</b>	<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

Punteggi di soddisfazione per Facilità nell'inoltare reclami



# *Allegato*

*Dettaglio per linea*

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA

Codice linea	Linea	Numero di interviste	Distribuzione % interviste
60	ANCONA - PESARO	345	23,1%
61	ANCONA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	331	22,1%
70	ANCONA - FABRIANO	323	21,6%
288	CIVITANOVA - ALBACINA	247	16,5%
290	ASCOLI PICENO - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	250	16,7%
<b>intera rete</b>		<b>1496</b>	<b>100,0%</b>

NOTA ALLA LETTURA DEI DATI: l'analisi comparativa dei dati "per linea" non ha valenza statistica in quanto la copertura del campione non risulta adeguatamente omogenea.

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA, SESSO ED ETÀ'

Codice linea	Sesso			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	121	101	123	345
61	168	151	12	331
70	92	150	81	323
288	141	72	34	247
290	138	105	7	250
<b>intera rete</b>	<b>660</b>	<b>579</b>	<b>257</b>	<b>1496</b>

Codice linea	Età							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
60	0	13	89	42	48	15	138	345
61	1	16	218	66	14	4	12	331
70	0	13	63	62	65	37	83	323
288	1	12	131	34	21	12	36	247
290	5	121	74	21	19	9	1	250
<b>intera rete</b>	<b>7</b>	<b>175</b>	<b>575</b>	<b>225</b>	<b>167</b>	<b>77</b>	<b>270</b>	<b>1496</b>

Codice linea	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	35,1%	29,3%	35,7%	100,0%
61	50,8%	45,6%	3,6%	100,0%
70	28,5%	46,4%	25,1%	100,0%
288	57,1%	29,1%	13,8%	100,0%
290	55,2%	42,0%	2,8%	100,0%
<b>intera rete</b>	<b>44,1%</b>	<b>38,7%</b>	<b>17,2%</b>	<b>100,0%</b>

Codice linea	Età (valori %)							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
60	0,0%	3,8%	25,8%	12,2%	13,9%	4,3%	40,0%	100,0%
61	0,3%	4,8%	65,9%	19,9%	4,2%	1,2%	3,6%	100,0%
70	0,0%	4,0%	19,5%	19,2%	20,1%	11,5%	25,7%	100,0%
288	0,4%	4,9%	53,0%	13,8%	8,5%	4,9%	14,6%	100,0%
290	2,0%	48,4%	29,6%	8,4%	7,6%	3,6%	0,4%	100,0%
<b>intera rete</b>	<b>0,5%</b>	<b>11,7%</b>	<b>38,4%</b>	<b>15,0%</b>	<b>11,2%</b>	<b>5,1%</b>	<b>18,0%</b>	<b>100,0%</b>

NOTA ALLA LETTURA DEI DATI: l'analisi comparativa dei dati "per linea" non ha valenza statistica in quanto la copertura del campione non risulta adeguatamente omogenea.

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA E CONDIZIONE LAVORATIVA

Codice linea	Condizione lavorativa								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	76	18	4	73	3	5	7	159	345
61	32	19	9	196	7	18	33	17	331
70	62	44	28	44	35	6	2	102	323
288	72	11	7	112	7	2	4	32	247
290	46	10	7	174	6	2	4	1	250
<b>Intera rete</b>	<b>288</b>	<b>102</b>	<b>55</b>	<b>599</b>	<b>58</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>311</b>	<b>1496</b>

Codice linea	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	22,0%	5,2%	1,2%	21,2%	0,9%	1,4%	2,0%	46,1%	100,0%
61	9,7%	5,7%	2,7%	59,2%	2,1%	5,4%	10,0%	5,1%	100,0%
70	19,2%	13,6%	8,7%	13,6%	10,8%	1,9%	0,6%	31,6%	100,0%
288	29,1%	4,5%	2,8%	45,3%	2,8%	0,8%	1,6%	13,0%	100,0%
290	18,4%	4,0%	2,8%	69,6%	2,4%	0,8%	1,6%	0,4%	100,0%
<b>intera rete</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

NOTA ALLA LETTURA DEI DATI: l'analisi comparativa dei dati "per linea" non ha valenza statistica in quanto la copertura del campione non risulta adeguatamente omogenea.

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA E TITOLO DI STUDIO

Codice linea	Titolo di studio				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	19	107	63	156	345
61	67	199	40	25	331
70	13	114	90	106	323
288	13	87	112	35	247
290	121	77	44	8	250
<b>intera rete</b>	<b>233</b>	<b>584</b>	<b>349</b>	<b>330</b>	<b>1496</b>

Codice linea	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	5,5%	31,0%	18,3%	45,2%	100,0%
61	20,2%	60,1%	12,1%	7,6%	100,0%
70	4,0%	35,3%	27,9%	32,8%	100,0%
288	5,3%	35,2%	45,3%	14,2%	100,0%
290	48,4%	30,8%	17,6%	3,2%	100,0%
<b>intera rete</b>	<b>15,6%</b>	<b>39,0%</b>	<b>23,3%</b>	<b>22,1%</b>	<b>100,0%</b>

NOTA ALLA LETTURA DEI DATI: l'analisi comparativa dei dati "per linea" non ha valenza statistica in quanto la copertura del campione non risulta adeguatamente omogenea.

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA E FREQUENZA DI UTILIZZO

Codice linea	Frequenza di utilizzo				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	92	116	70	67	345
61	65	225	40	1	331
70	153	92	56	22	323
288	55	96	69	27	247
290	168	49	31	2	250
<b>intera rete</b>	<b>533</b>	<b>578</b>	<b>266</b>	<b>119</b>	<b>1496</b>

Codice linea	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	26,7%	33,6%	20,3%	19,4%	100,0%
61	19,6%	68,0%	12,1%	0,3%	100,0%
70	47,4%	28,5%	17,3%	6,8%	100,0%
288	22,3%	38,9%	27,9%	10,9%	100,0%
290	67,2%	19,6%	12,4%	0,8%	100,0%
<b>intera rete</b>	<b>35,6%</b>	<b>38,6%</b>	<b>17,8%</b>	<b>8,0%</b>	<b>100,0%</b>

NOTA ALLA LETTURA DEI DATI: l'analisi comparativa dei dati "per linea" non ha valenza statistica in quanto la copertura del campione non risulta adeguatamente omogenea.

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA E MOTIVO DI UTILIZZO

Codice linea	Motivo di utilizzo					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
60	111	81	23	59	71	345
61	60	198	24	44	5	331
70	155	61	56	20	31	323
288	62	102	15	41	27	247
290	47	169	9	25	0	250
<b>intera rete</b>	<b>435</b>	<b>611</b>	<b>127</b>	<b>189</b>	<b>134</b>	<b>1496</b>

Codice linea	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
60	32,2%	23,5%	6,7%	17,1%	20,6%	100,0%
61	18,1%	59,8%	7,3%	13,3%	1,5%	100,0%
70	48,0%	18,9%	17,3%	6,2%	9,6%	100,0%
288	25,1%	41,3%	6,1%	16,6%	10,9%	100,0%
290	18,8%	67,6%	3,6%	10,0%	0,0%	100,0%
<b>intera rete</b>	<b>29,1%</b>	<b>40,8%</b>	<b>8,5%</b>	<b>12,6%</b>	<b>9,0%</b>	<b>100,0%</b>

NOTA ALLA LETTURA DEI DATI: l'analisi comparativa dei dati "per linea" non ha valenza statistica in quanto la copertura del campione non risulta adeguatamente omogenea.

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
VALORE DI SINTESI GENERALE	6,05	7,45	6,61	6,26	6,27	6,65

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
valore di sintesi per viaggio	6,20	7,54	7,05	6,13	6,26	6,71
valore di sintesi per comfort	6,33	7,42	6,92	6,90	6,55	6,85
valore di sintesi per pulizia	6,10	7,45	6,70	6,55	6,63	6,71
valore di sintesi per sicurezza	6,04	7,27	6,53	6,22	6,42	6,52
valore di sintesi per informazioni	6,35	7,42	6,85	6,41	6,23	6,70
valore di sintesi per relazioni	5,76	7,25	6,44	5,43	5,72	6,24
valore di sintesi per altri servizi	5,76	7,46	6,38	5,79	6,09	6,41

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
Durata	6,18	7,88	7,17	6,43	6,62	6,90
Puntualità	6,27	7,54	7,00	5,67	5,76	6,53
Frequenza	6,28	7,31	6,88	5,67	6,25	6,54
Coincidenze	5,87	7,21	6,96	5,69	5,85	6,40
Acquisto Biglietti	6,78	7,46	7,33	7,26	6,77	7,13
Posto Libero	6,73	7,71	7,17	7,24	6,42	7,08
Posto Comodo	6,57	7,47	7,14	6,95	6,80	7,00
Riscaldamento	6,23	7,17	6,73	6,79	6,89	6,76
Accessibilità Disabili	5,84	7,17	6,80	6,64	6,07	6,53
Pulizia esterna	6,07	7,64	6,72	6,63	6,47	6,73
Pulizia interna	6,54	7,45	6,71	6,83	7,04	6,92
Pulizia Toilette	5,76	7,10	6,72	6,13	6,25	6,43
Sicurezza stazioni	5,83	7,28	6,57	5,74	5,91	6,32
Sicurezza treno	5,98	7,35	6,51	6,47	6,73	6,61
Sicurezza accesso treni	6,36	7,14	6,50	6,45	6,57	6,62
Informazioni visive stazione	6,46	7,59	6,74	6,57	6,07	6,73
Informazioni visive treni	5,32	7,26	6,60	6,07	6,18	6,29
Annunci stazioni	6,37	7,24	6,91	6,22	6,22	6,64
Annunci treni	6,42	7,30	6,94	6,29	6,42	6,71
Integrazione tariffaria	5,79	7,40	6,51	5,65	5,67	6,32
Collegamenti Gomma	5,86	7,35	6,58	5,57	5,81	6,35
Coincidenze Gomma	5,71	7,11	6,41	5,41	5,65	6,17
Parcheggi	5,77	7,04	6,34	5,32	5,62	6,12
Trasporto gratuito biciclette	5,87	7,56	6,53	6,06	6,45	6,58
Facilità accesso ai reclami	5,53	7,30	6,57	5,34	5,68	6,18

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	6,79	7,98	7,15	6,94	7,09	7,20

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	6,48	7,79	7,12	6,49	6,86	6,97

NOTA ALLA LETTURA DEI DATI: l'analisi comparativa dei dati "per linea" non ha valenza statistica in quanto la copertura del campione non risulta adeguatamente omogenea. Inoltre il livello di soddisfazione per singola linea è da intendersi come valore approssimativamente riferibile alla linea stessa.

**Report a cura del  
Settore Controllo di Gestione e Sistemi Statistici**

Via Gentile da Fabriano 2/4 - 60125 Ancona  
Tel 071-806.4470 Fax 071-806.4480  
e-mail: *Funzione.performancestatistico@regione.marche.it*  
<http://statistica.regionemarche.it>

in collaborazione con la  
**Settore Mobilità e TPL**

Elaborazione ed analisi statistica dei dati:  
Lucia Fraboni