



REGIONE MARCHE

P.F. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, LOGISTICA E VIABILITÀ
P.F. PERFORMANCE E CONTROLLO DI GESTIONE

CUSTOMER SATISFACTION

Qualità percepita dagli utenti del
Trasporto Ferroviario
anno 2019



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	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.

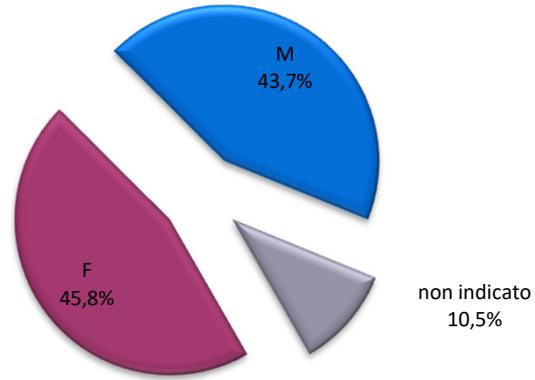
Campione degli intervistati

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 1448**

Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dal 9 al 20 dicembre (solo giorni feriali).

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

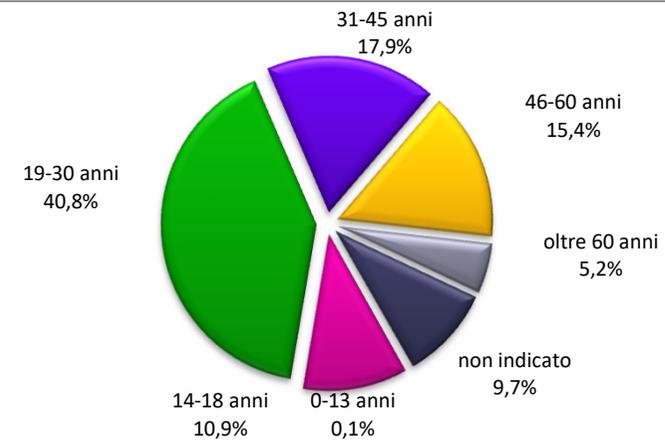


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
F	663	45,8%
M	635	43,7%
non indicato	150	10,5%
Totale	1448	100,0%

Distribuzione per Età

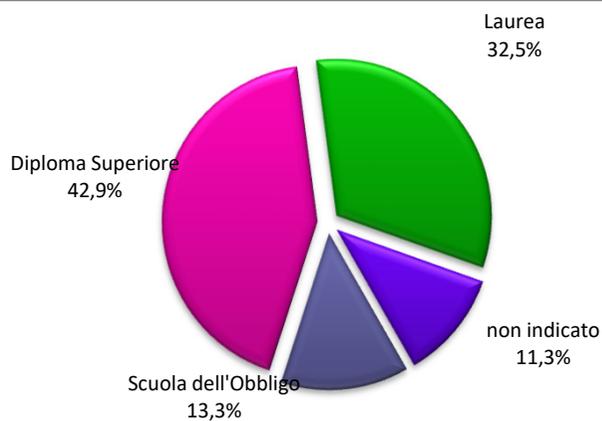
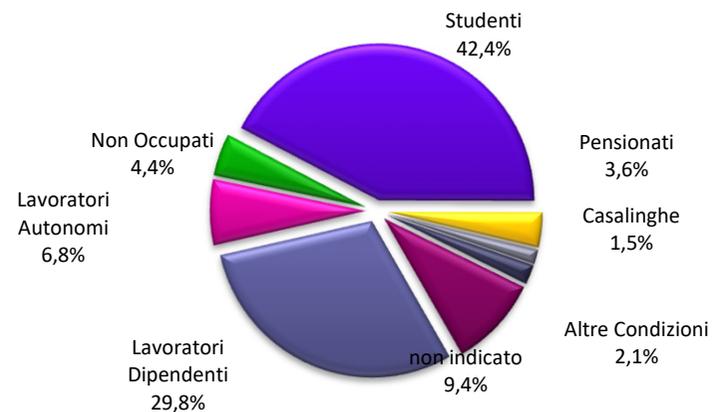
Età	N	%
0-13 anni	2	0,1%
14-18 anni	157	10,9%
19-30 anni	594	40,8%
31-45 anni	258	17,9%
46-60 anni	223	15,4%
oltre 60 anni	76	5,2%
non indicato	138	9,7%
Totale	1448	100,0%



DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per Condizione lavorativa

Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	431	29,8%
Lavoratori Autonomi	99	6,8%
Non Occupati	63	4,4%
Studenti	615	42,4%
Pensionati	53	3,6%
Casalinghe	21	1,5%
Altre Condizioni	30	2,1%
non indicato	136	9,4%
Totale	1448	100,0%

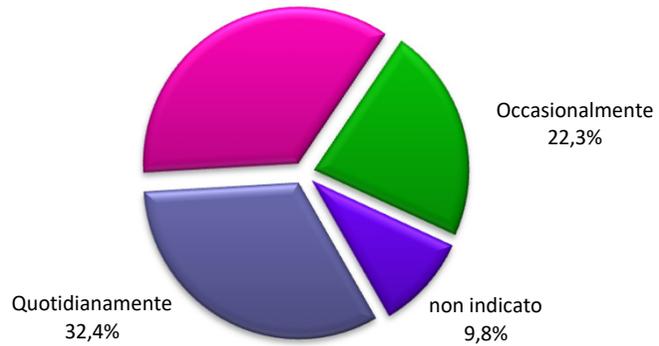


Distribuzione per Titolo di studio

Titolo di Studio	N	%
Scuola dell'Obbligo	192	13,3%
Diploma Superiore	619	42,9%
Laurea	474	32,5%
non indicato	163	11,3%
Totale	1448	100,0%

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Frequentemente
35,4%

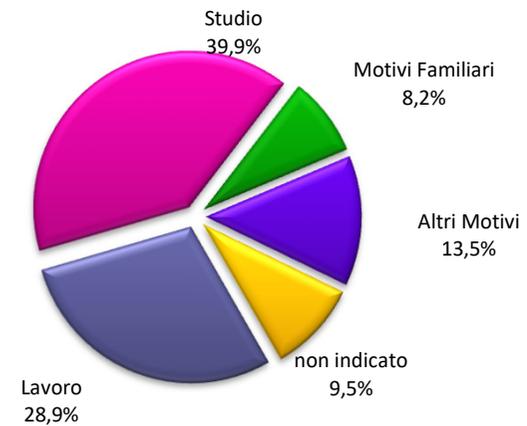


Distribuzione per Frequenza di utilizzo

Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	466	32,4%
Frequentemente	515	35,4%
Occasionalmente	325	22,3%
non indicato	142	9,8%
Totale	1448	100,0%

Distribuzione per Motivo di utilizzo

Motivo di Utilizzo	N	%
Lavoro	418	28,9%
Studio	579	39,9%
Motivi Familiari	120	8,2%
Altri Motivi	195	13,5%
non indicato	136	9,5%
Totale	1448	100,0%



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.

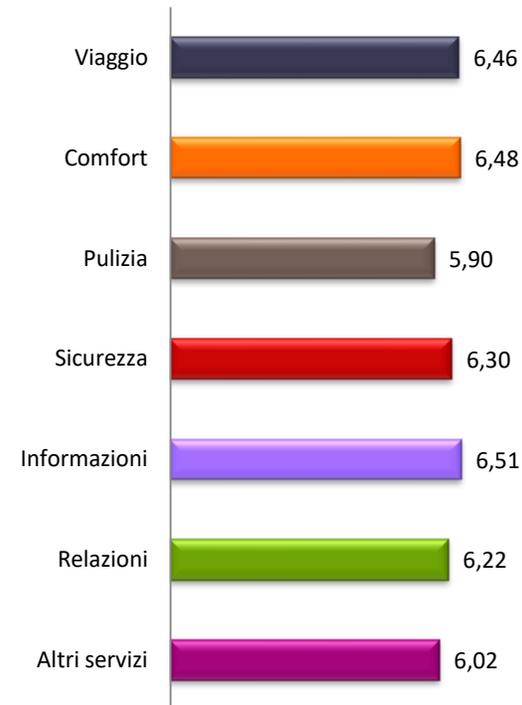


punteggio di sintesi (SODDISFAZIONE PONDERATA)
valore medio = 6,3

giudizio espresso sul servizio in generale
valore medio = 6,59

giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista
valore medio = 6,96

Soddisfazione media degli aspetti

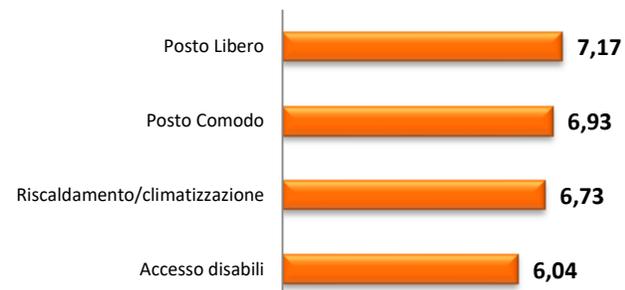


SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

Soddisfazione media: Viaggio



Soddisfazione media: Comfort



Soddisfazione media: Pulizia



Soddisfazione media: Sicurezza



SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

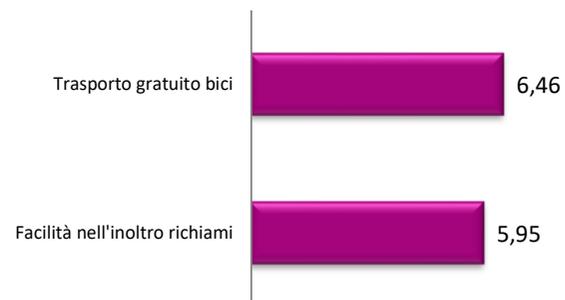
Soddisfazione media: Informazioni



Soddisfazione media: Relazioni

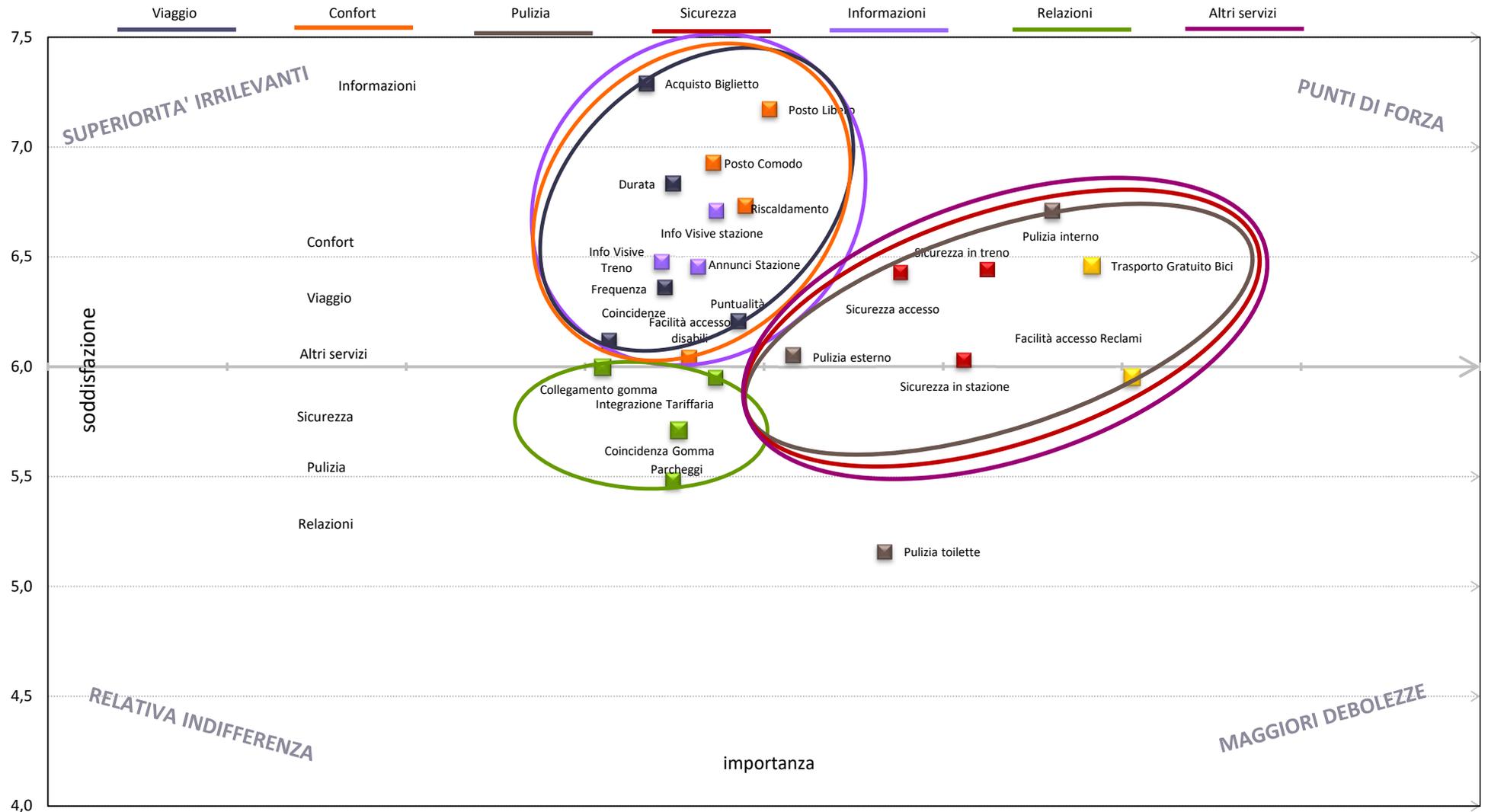


Soddisfazione media: Altri servizi



MAPPA DELLA QUALITA'

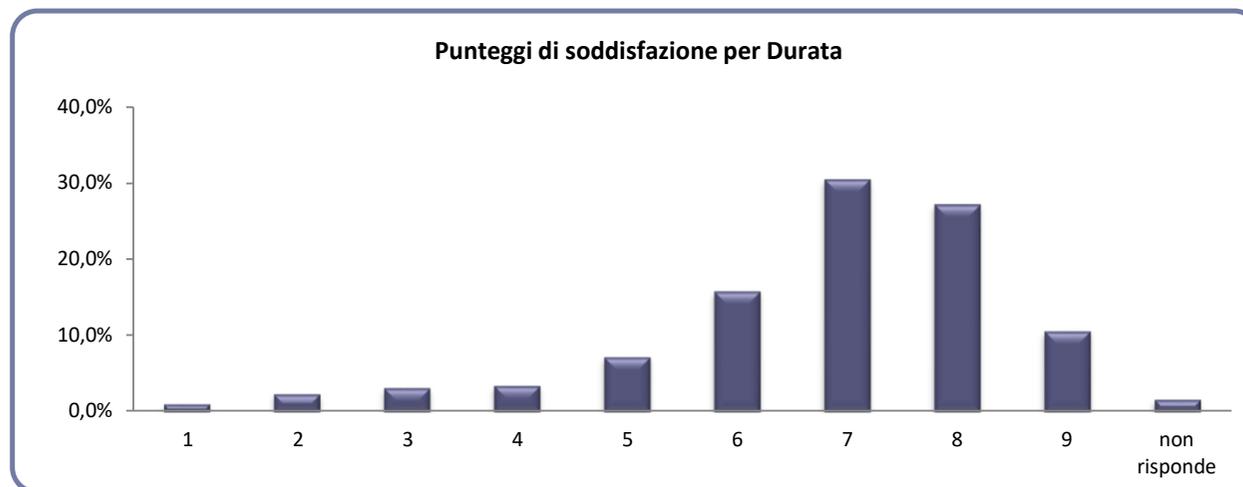
La mappa tracciata evidenzia per oltre al metà dei fattori un livello di qualità quasi soddisfacente (valutazione compresa tra il 6 e il 7) e per solo due fattori più che soddisfacente (Acquisto del biglietto e Posto libero). Il maggior punto di forza è rappresentato dall'aspetto della **Sicurezza**, in tutte le sue accezioni (stazioni, treno e accesso ai treni). L'altro 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. Altro punto di forza degno di nota è anche quello relativo alla **Pulizia interna delle carrozze** che si contrappone alla Pulizia delle Toilette che rappresenta invece il maggior punto di debolezza. Soddisfazione insufficiente 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

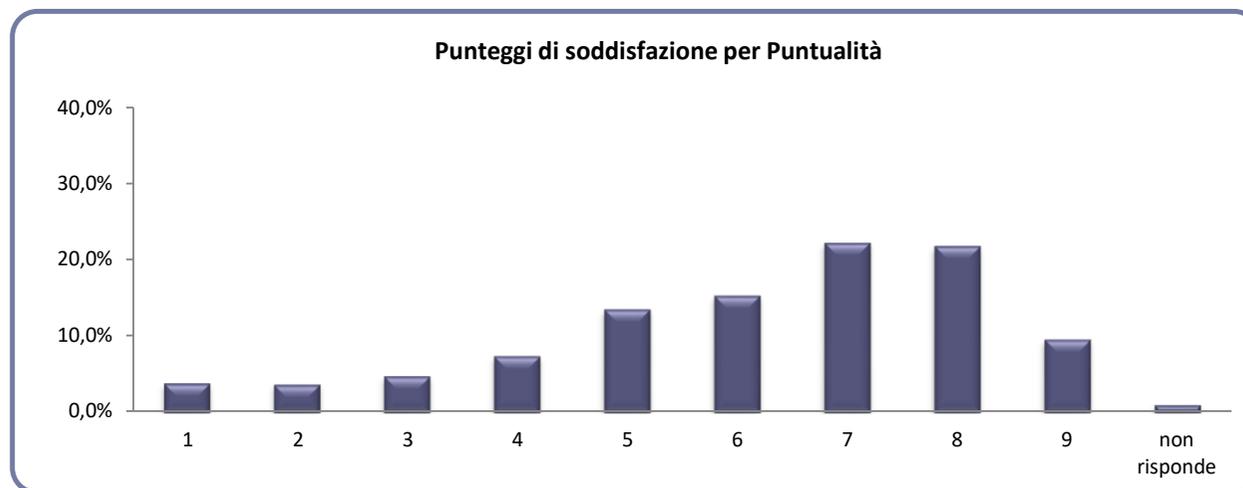
Durata

Punteggio	N	%
1	10	0,7%
2	29	2,0%
3	41	2,8%
4	45	3,1%
5	100	6,9%
6	225	15,5%
7	439	30,3%
8	391	27,0%
9	149	10,3%
non risponde	19	1,3%
Totale	1448	100,0%



Puntualità

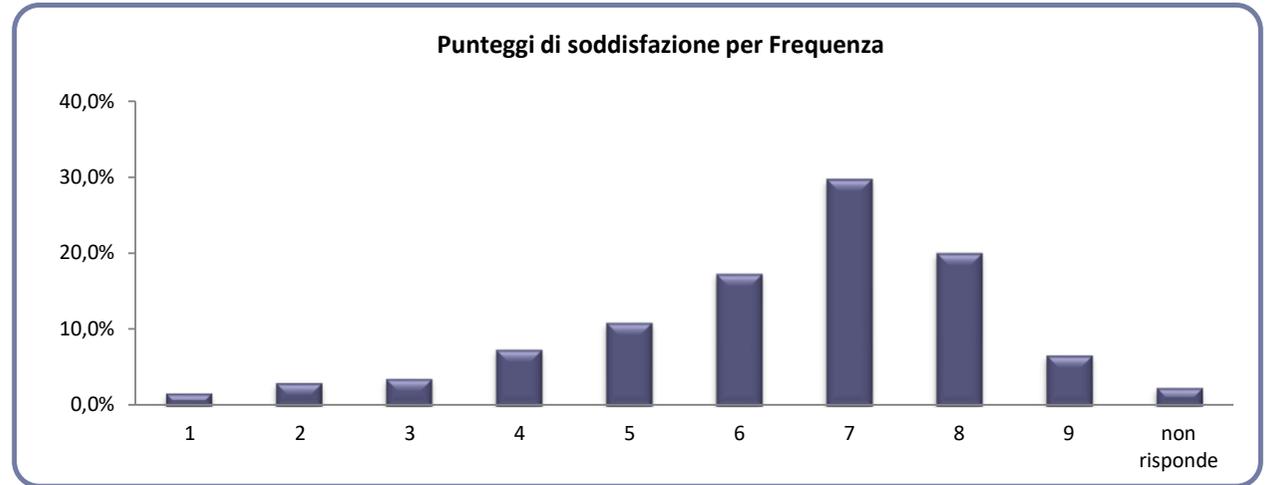
Punteggio	N	%
1	51	3,5%
2	49	3,4%
3	65	4,5%
4	103	7,1%
5	191	13,2%
6	217	15,0%
7	317	21,9%
8	311	21,5%
9	134	9,3%
non risponde	10	0,7%
Totale	1448	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

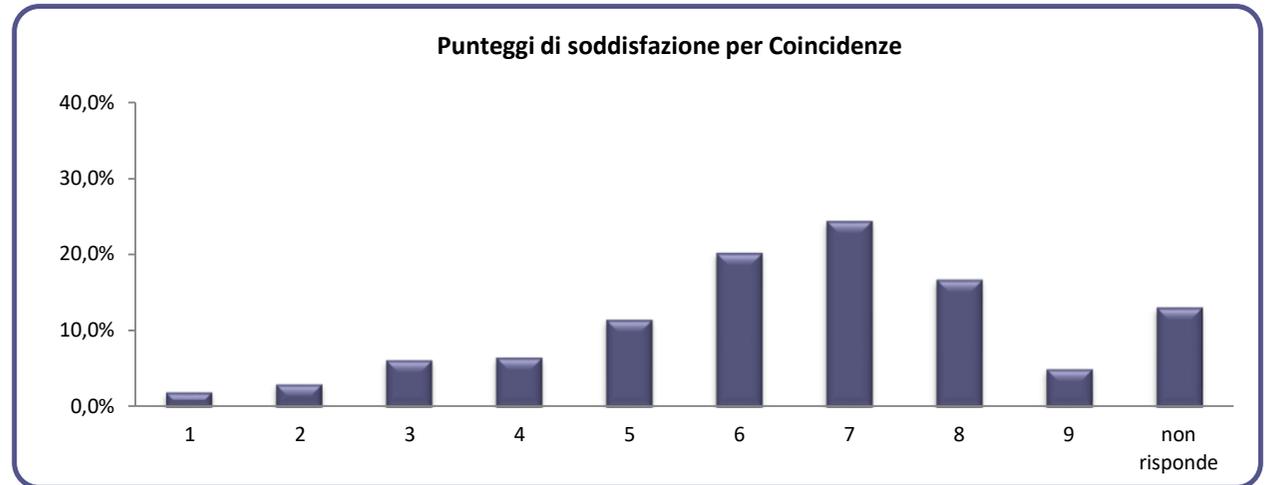
Frequenza

Punteggio	N	%
1	20	1,4%
2	40	2,8%
3	48	3,3%
4	103	7,1%
5	154	10,6%
6	247	17,1%
7	427	29,5%
8	286	19,8%
9	92	6,4%
non risponde	31	2,1%
Totale	1448	100,0%



Coincidenze

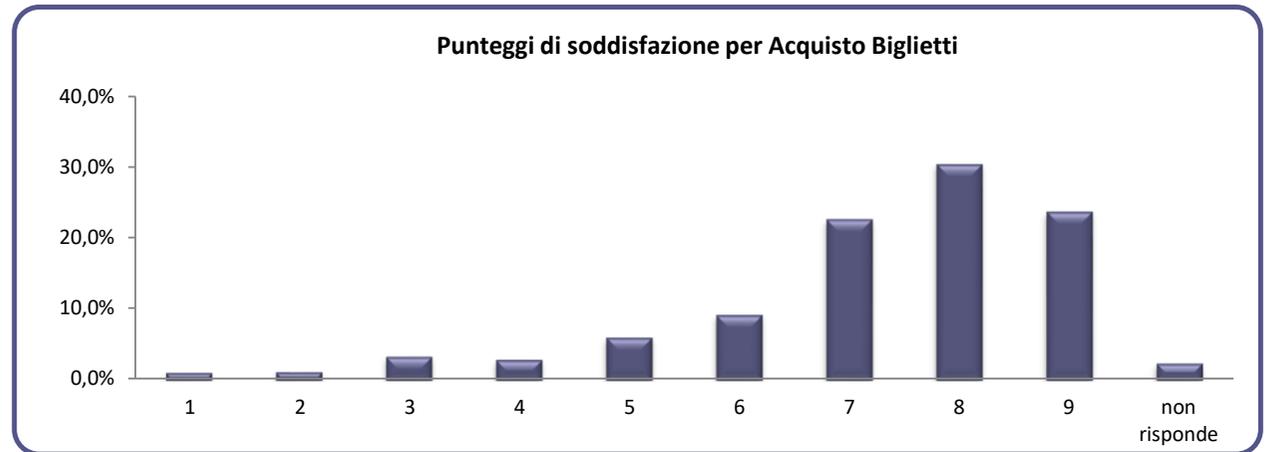
Punteggio	N	%
1	24	1,7%
2	39	2,7%
3	85	5,9%
4	90	6,2%
5	162	11,2%
6	289	20,0%
7	350	24,2%
8	238	16,4%
9	68	4,7%
non risponde	103	12,8%
Totale	1448	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Acquisto Biglietti

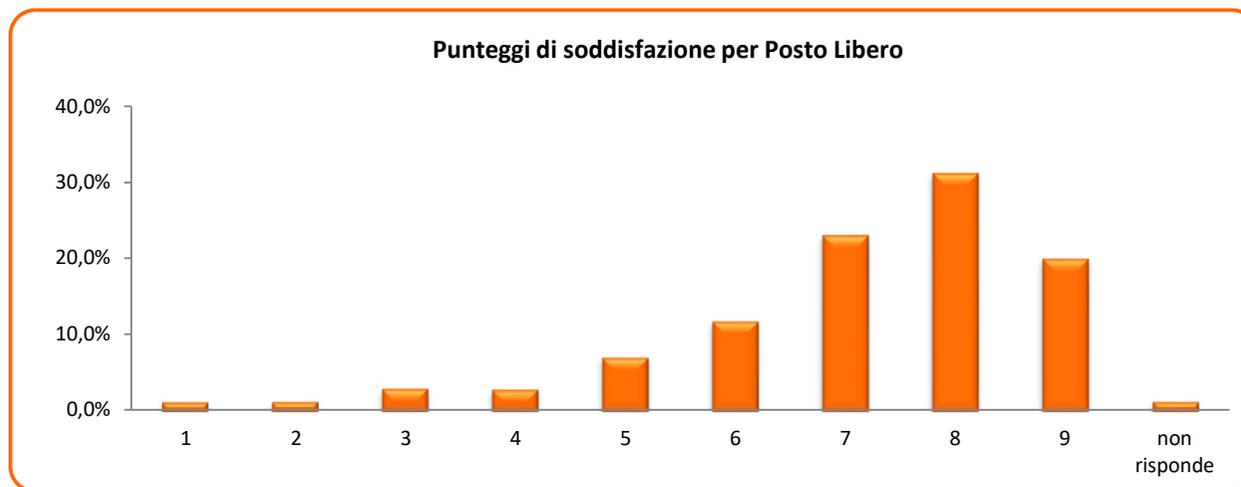
Punteggio	N	%
1	11	0,8%
2	12	0,8%
3	44	3,0%
4	37	2,6%
5	83	5,7%
6	129	8,9%
7	325	22,4%
8	437	30,2%
9	340	23,5%
non risponde	30	2,1%
Totale	1448	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

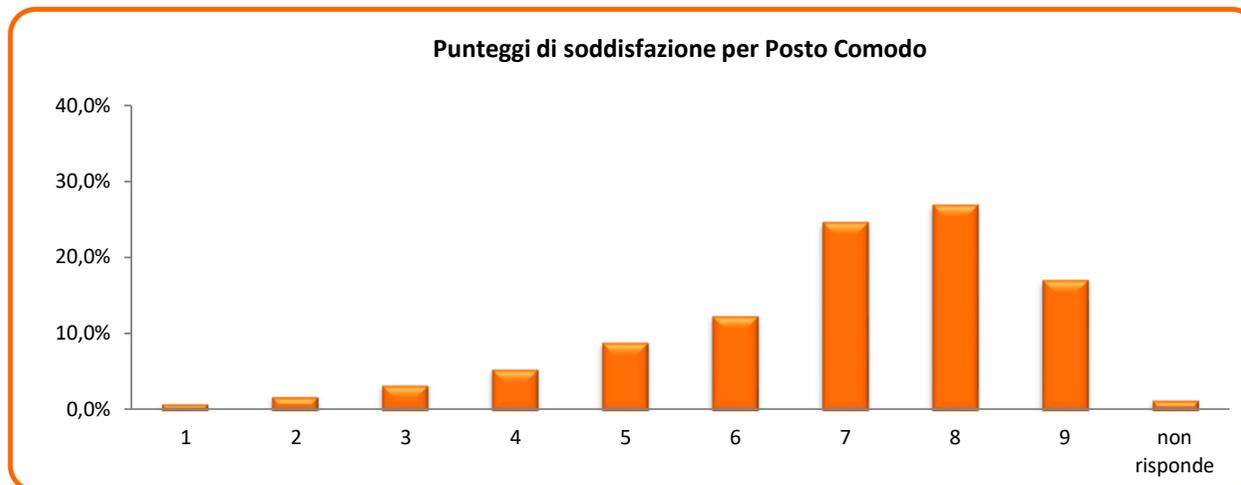
Posto Libero

Punteggio	N	%
1	13	0,9%
2	14	1,0%
3	39	2,7%
4	37	2,6%
5	98	6,8%
6	167	11,5%
7	331	22,9%
8	449	31,0%
9	286	19,8%
non risponde	14	1,0%
Totale	1448	100,0%



Posto Comodo

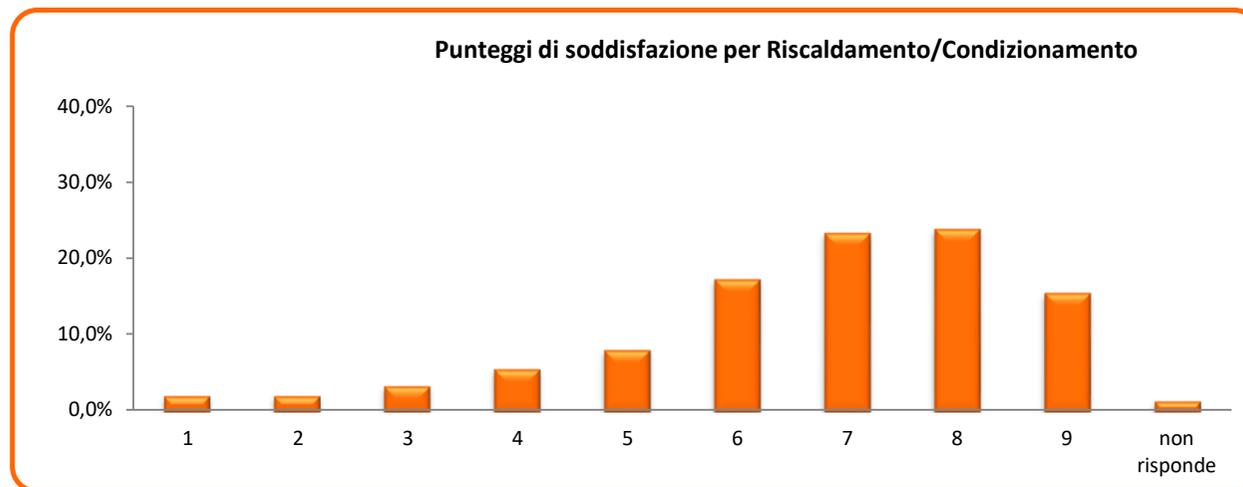
Punteggio	N	%
1	8	0,6%
2	22	1,5%
3	44	3,0%
4	74	5,1%
5	125	8,6%
6	175	12,1%
7	354	24,4%
8	387	26,7%
9	244	16,9%
non risponde	15	1,0%
Totale	1448	100,0%



NZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

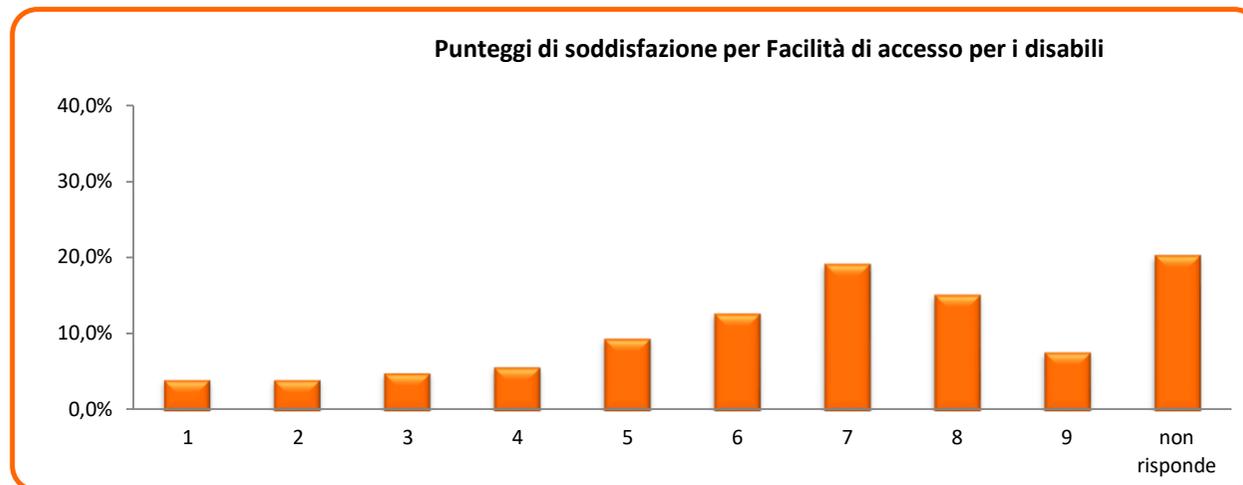
Riscaldamento/Condizionamento

Punteggio	N	%
1	26	1,8%
2	26	1,8%
3	45	3,1%
4	77	5,3%
5	113	7,8%
6	247	17,1%
7	335	23,1%
8	342	23,6%
9	221	15,3%
non risponde	16	1,1%
Totale	1448	100,0%



Facilità di accesso per disabili

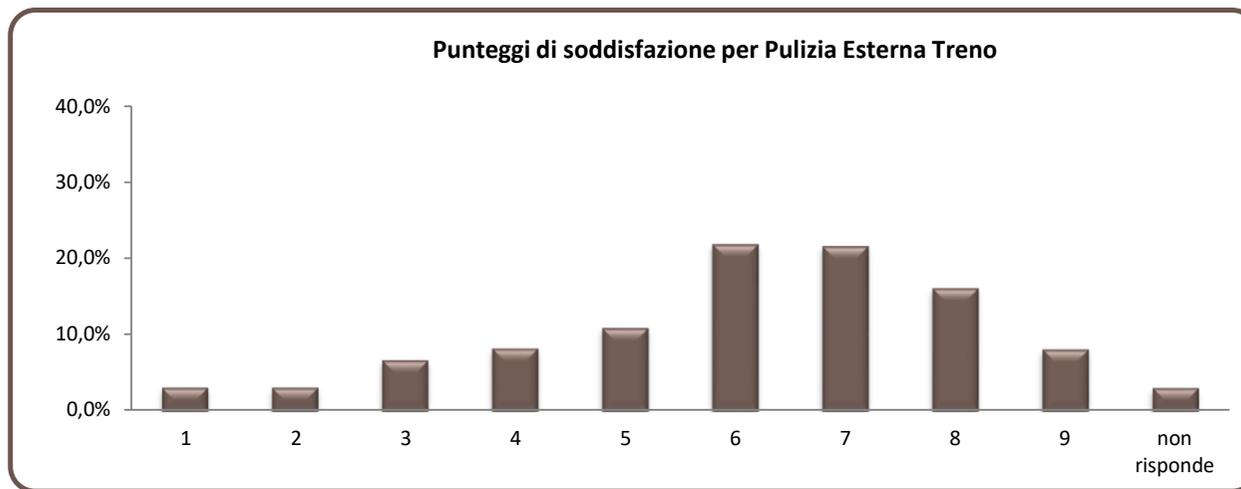
Punteggio	N	%
1	54	3,7%
2	54	3,7%
3	67	4,6%
4	78	5,4%
5	132	9,1%
6	179	12,4%
7	273	18,9%
8	215	14,8%
9	106	7,3%
non risponde	290	20,0%
Totale	1448	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

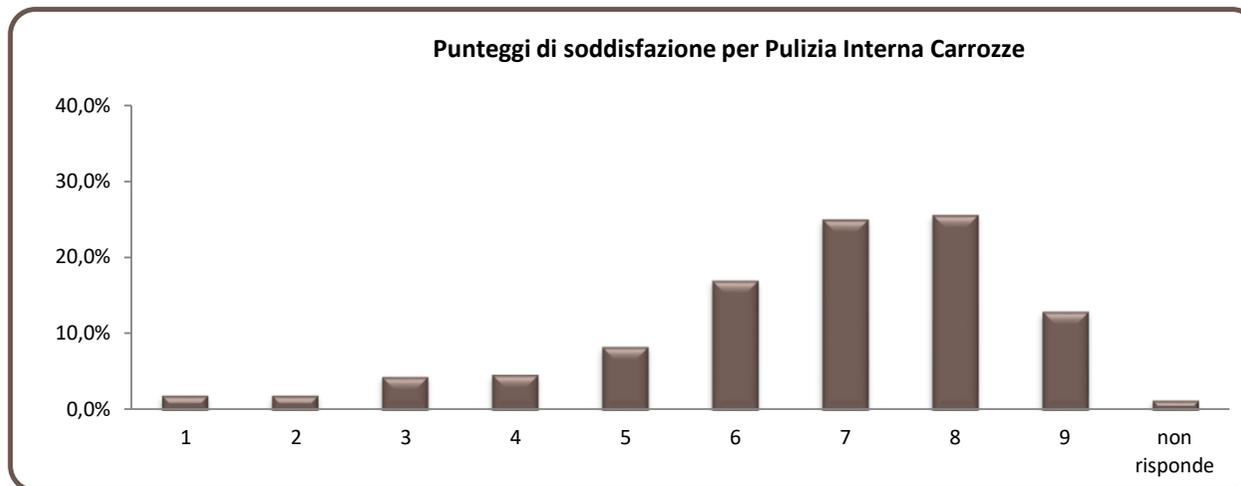
Pulizia Esterna Treno

Punteggio	N	%
1	41	2,8%
2	41	2,8%
3	93	6,4%
4	115	7,9%
5	154	10,6%
6	313	21,6%
7	309	21,3%
8	229	15,8%
9	113	7,8%
non risponde	40	2,8%
Totale	1448	100,0%



Pulizia Interna Carrozze

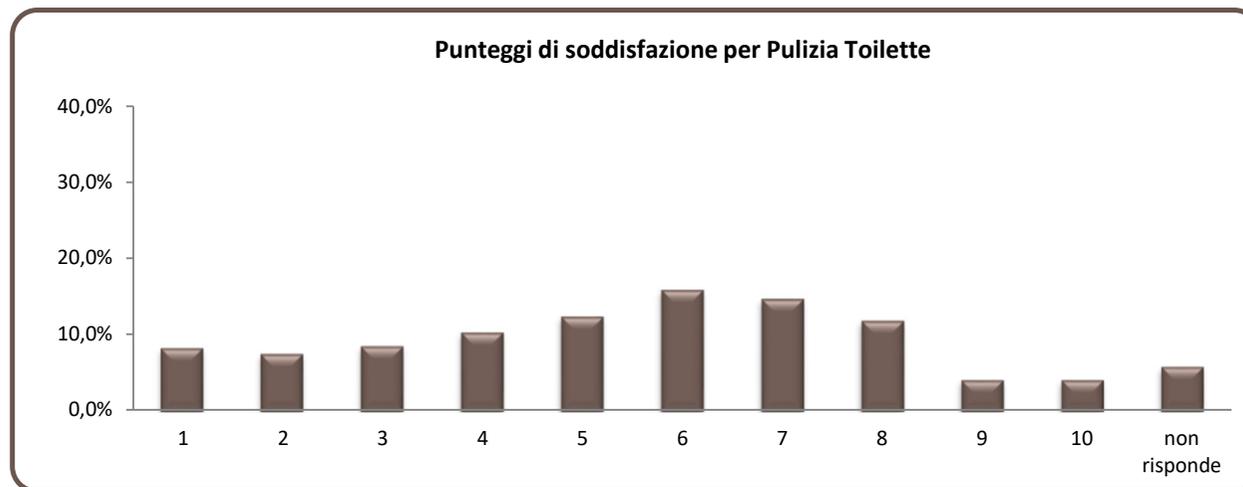
Punteggio	N	%
1	23	1,6%
2	23	1,6%
3	59	4,1%
4	63	4,4%
5	116	8,0%
6	242	16,7%
7	358	24,7%
8	367	25,3%
9	183	12,6%
non risponde	14	1,0%
Totale	1448	100,0%



ENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

Pulizia Toilette

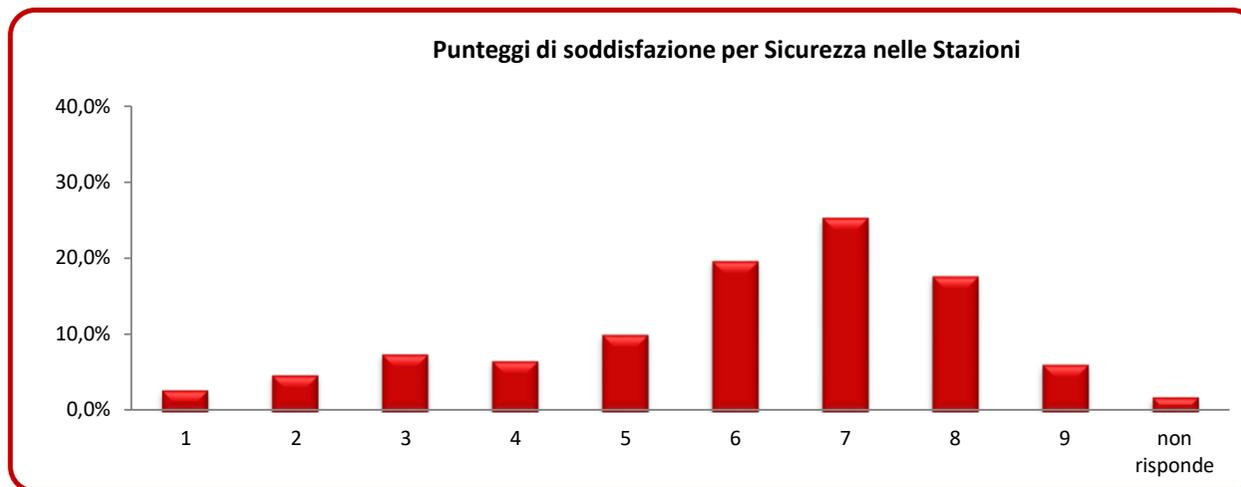
Punteggio	N	%
1	115	7,9%
2	104	7,2%
3	119	8,2%
4	145	10,0%
5	175	12,1%
6	225	15,5%
7	208	14,4%
8	167	11,5%
9	55	3,8%
10	55	3,8%
non risponde	80	5,5%
Totale	1448	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

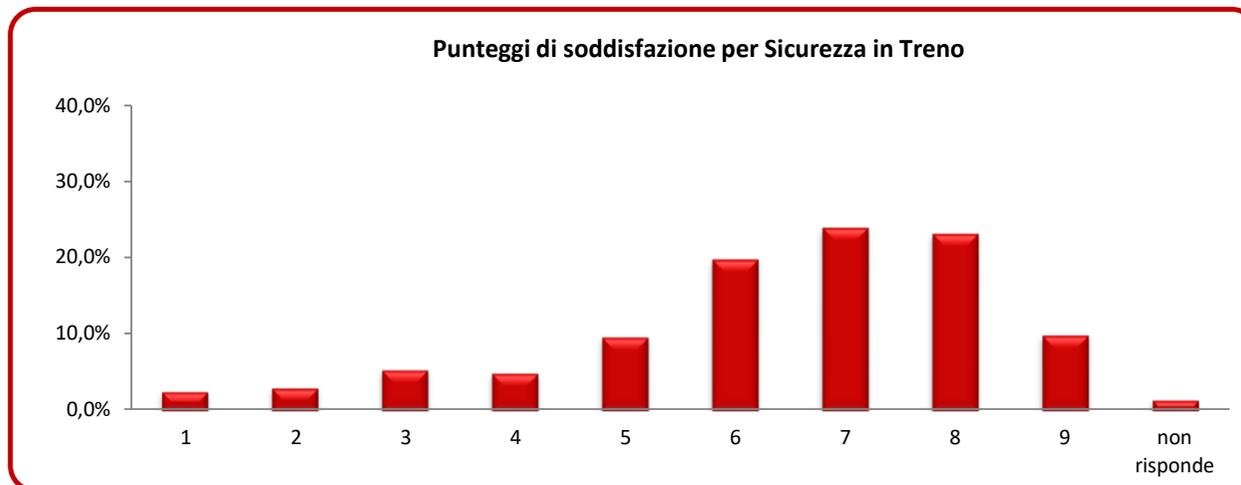
Sicurezza nelle Stazioni

Punteggio	N	%
1	37	2,6%
2	65	4,5%
3	105	7,3%
4	92	6,4%
5	142	9,8%
6	282	19,5%
7	364	25,1%
8	253	17,5%
9	85	5,9%
non risponde	23	1,6%
Totale	1448	100,0%



Sicurezza in Treno

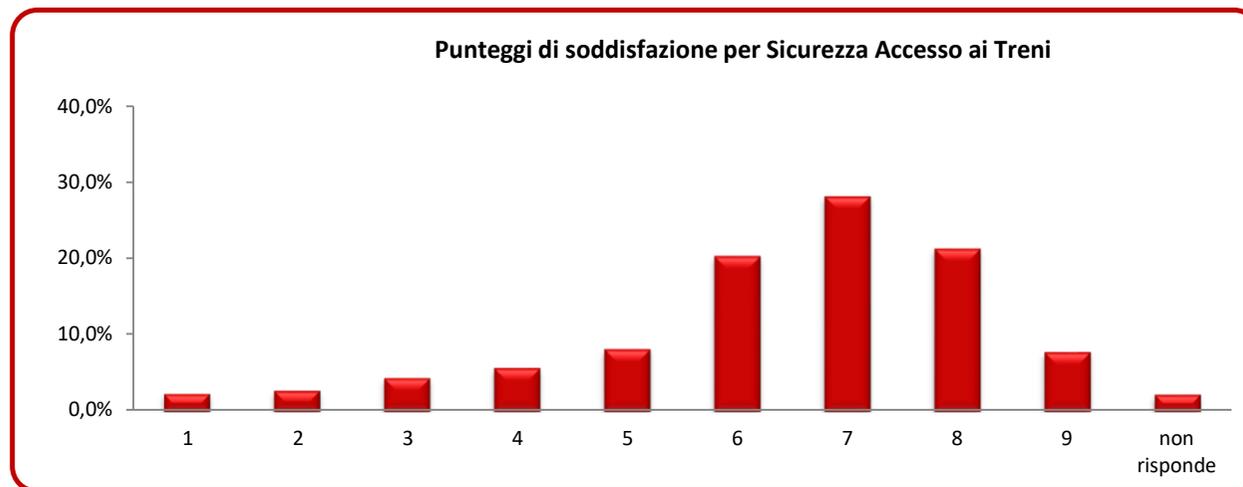
Punteggio	N	%
1	31	2,1%
2	38	2,6%
3	72	5,0%
4	66	4,6%
5	134	9,3%
6	282	19,5%
7	342	23,6%
8	330	22,8%
9	138	9,5%
non risponde	15	1,0%
Totale	1448	100,0%



NZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza Accesso ai Treni

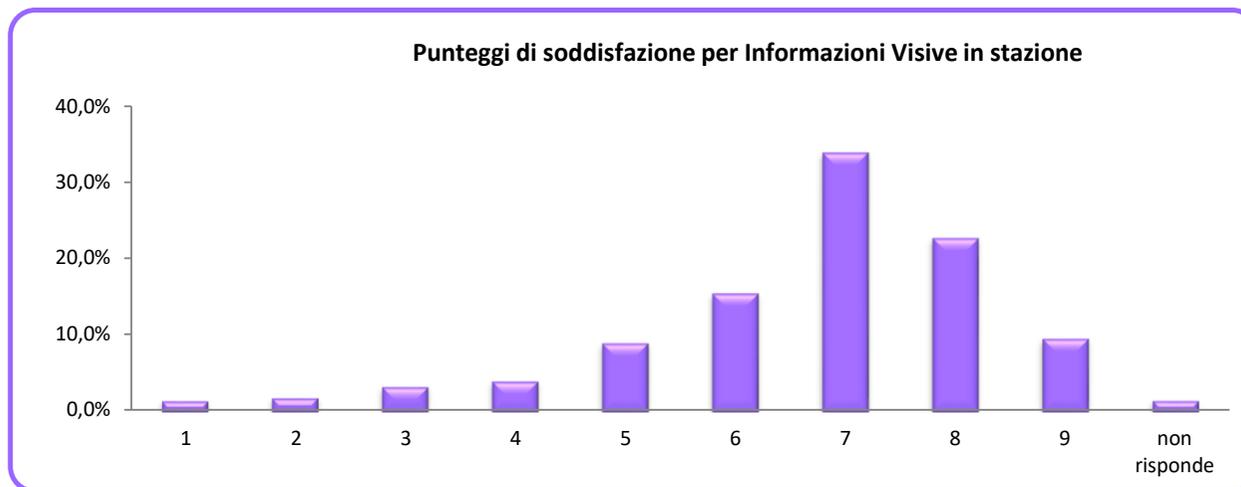
Punteggio	N	%
1	29	2,0%
2	35	2,4%
3	59	4,1%
4	78	5,4%
5	114	7,9%
6	290	20,0%
7	403	27,8%
8	304	21,0%
9	108	7,5%
non risponde	28	1,9%
Totale	1448	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

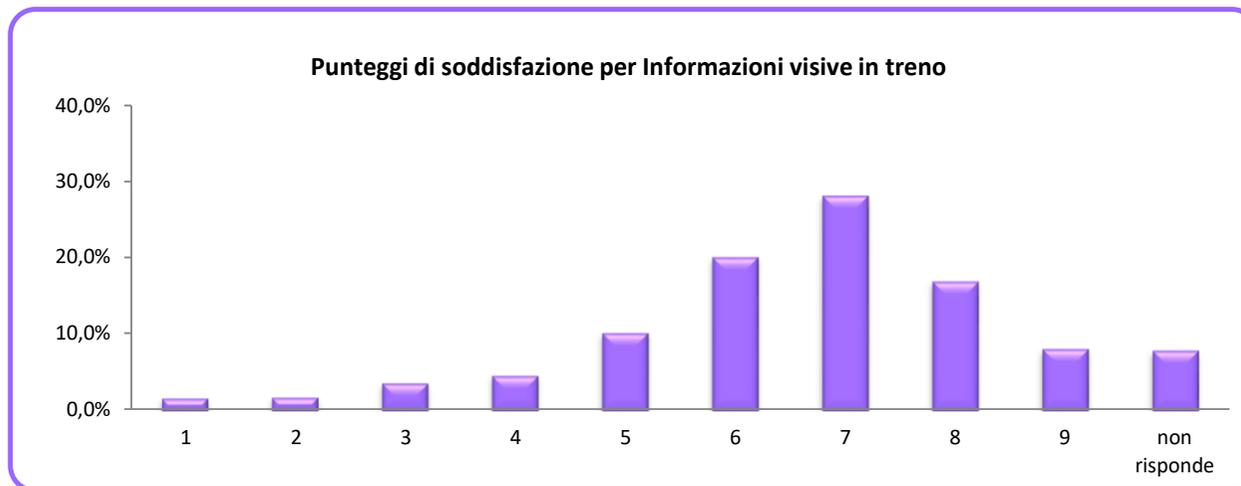
Informazioni Visive in stazione

Punteggio	N	%
1	16	1,1%
2	22	1,5%
3	43	3,0%
4	54	3,7%
5	126	8,7%
6	221	15,3%
7	488	33,7%
8	326	22,5%
9	135	9,3%
non risponde	17	1,2%
Totale	1448	100,0%



Informazioni visive in treno

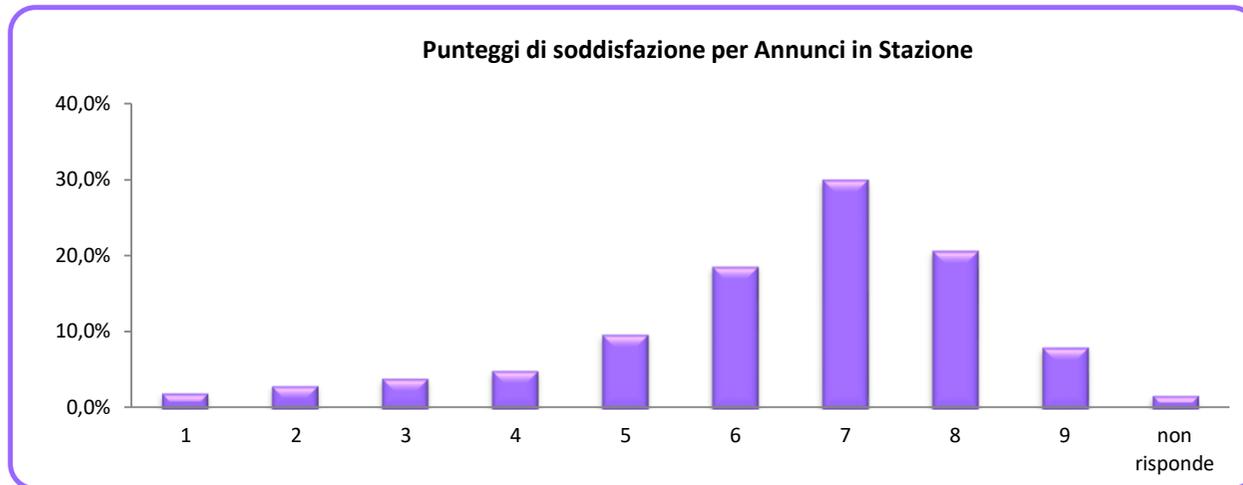
Punteggio	N	%
1	19	1,3%
2	21	1,5%
3	48	3,3%
4	62	4,3%
5	143	9,9%
6	287	19,8%
7	404	27,9%
8	241	16,6%
9	113	7,8%
non risponde	110	7,6%
Totale	1448	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

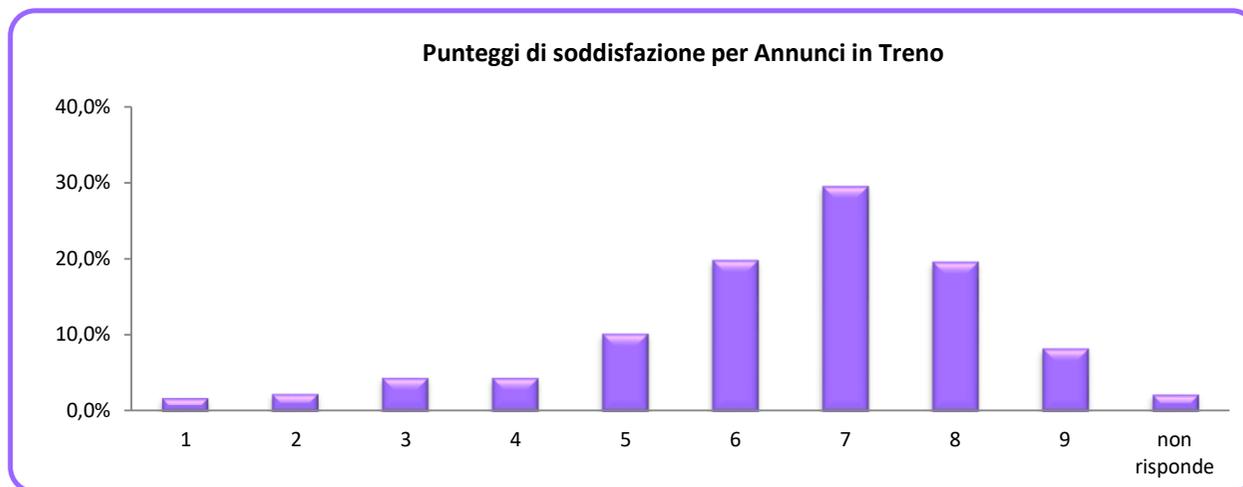
Annunci in Stazione

Punteggio	N	%
1	25	1,7%
2	39	2,7%
3	53	3,7%
4	68	4,7%
5	137	9,5%
6	266	18,4%
7	431	29,8%
8	296	20,4%
9	112	7,7%
non risponde	21	1,5%
Totale	1448	100,0%



Annunci in Treno

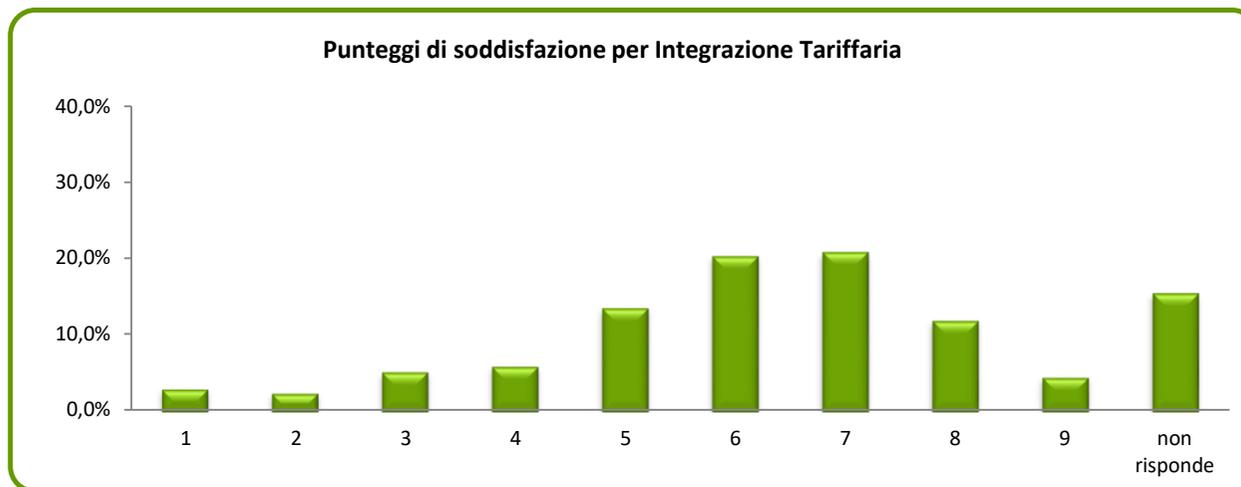
Punteggio	N	%
1	21	1,5%
2	29	2,0%
3	60	4,1%
4	60	4,1%
5	144	9,9%
6	284	19,6%
7	425	29,4%
8	281	19,4%
9	116	8,0%
non risponde	28	1,9%
Totale	1448	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

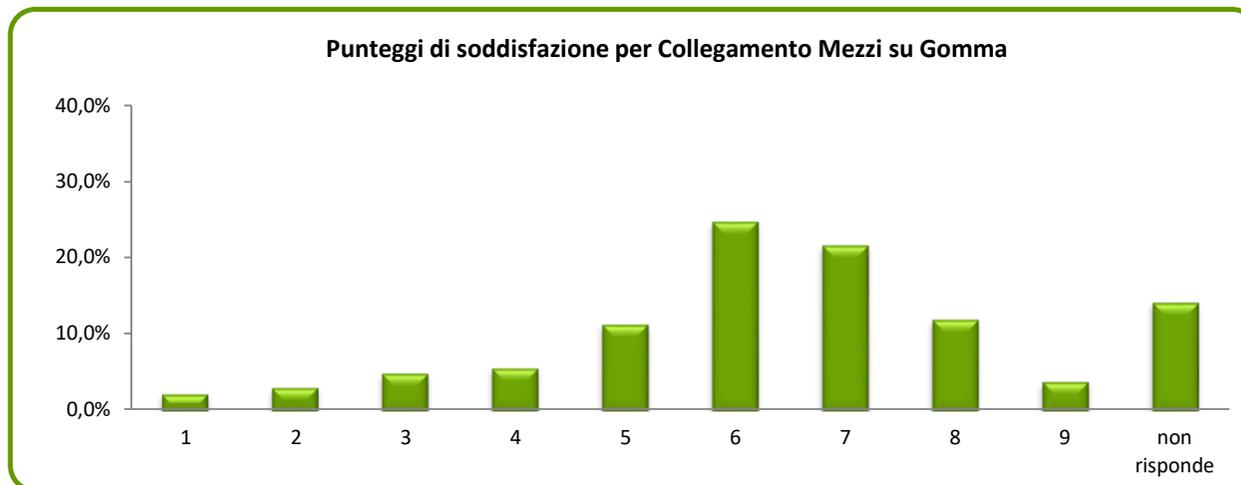
Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	38	2,6%
2	30	2,1%
3	71	4,9%
4	81	5,6%
5	192	13,3%
6	290	20,0%
7	298	20,6%
8	168	11,6%
9	60	4,1%
non risponde	220	15,2%
Totale	1448	100,0%



Collegamento Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	27	1,9%
2	39	2,7%
3	66	4,6%
4	76	5,2%
5	159	11,0%
6	354	24,4%
7	309	21,3%
8	168	11,6%
9	50	3,5%
non risponde	200	13,8%
Totale	1448	100,0%

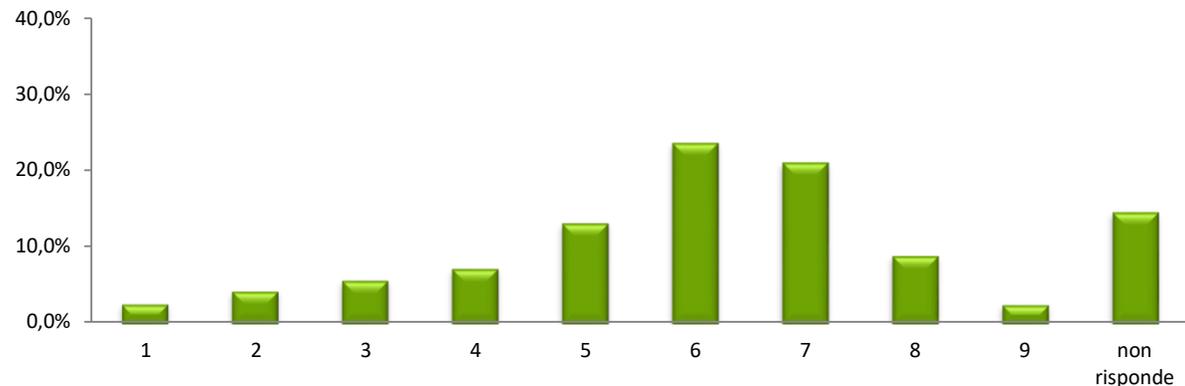


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

Coincidenze Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	32	2,2%
2	57	3,9%
3	77	5,3%
4	99	6,8%
5	185	12,8%
6	337	23,3%
7	300	20,7%
8	124	8,6%
9	31	2,1%
non risponde	206	14,2%
Totale	1448	100,0%

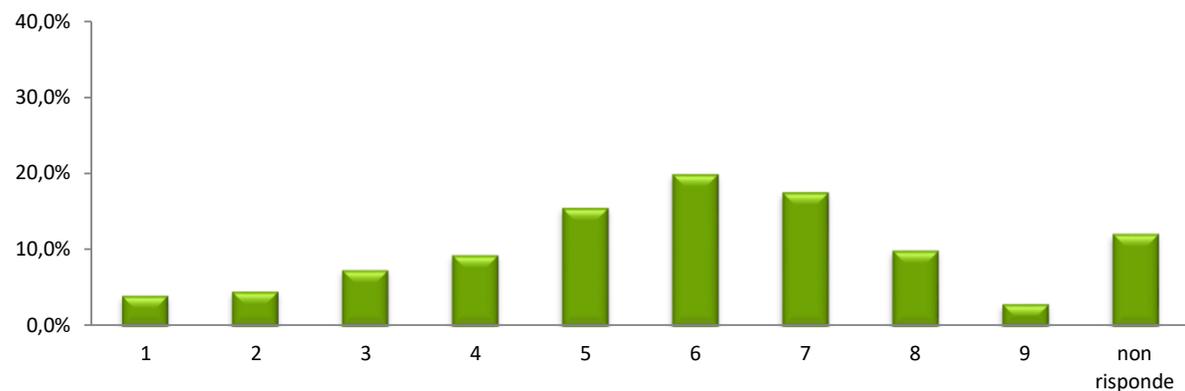
Punteggi di soddisfazione per Coincidenze Mezzi su Gomma



Parcheggi

Punteggio	N	%
1	51	3,7%
2	59	4,3%
3	98	7,1%
4	125	9,0%
5	211	15,2%
6	272	19,6%
7	239	17,2%
8	133	9,6%
9	36	2,6%
non risponde	164	11,8%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Parcheggi

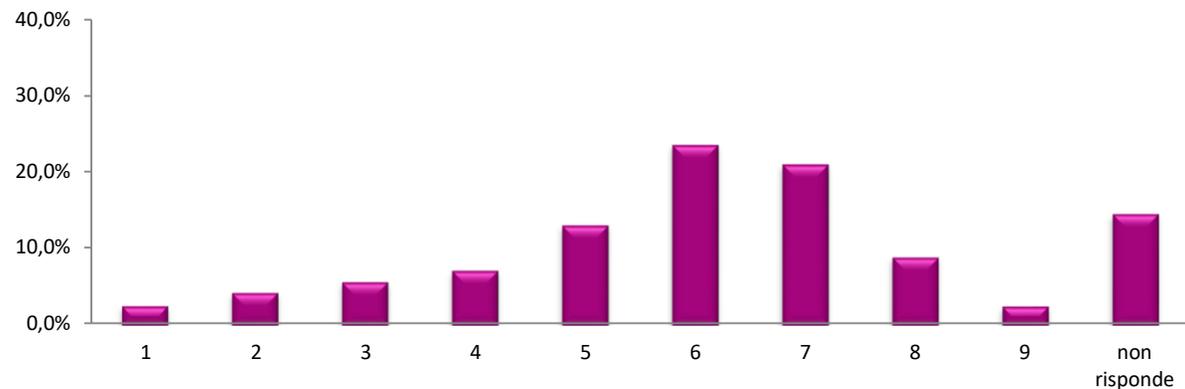


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: ALTRI SERVIZI

Trasporto gratuito biciclette

Punteggio	N	%
1	32	2,2%
2	25	1,7%
3	47	3,2%
4	56	3,9%
5	102	7,0%
6	242	16,7%
7	271	18,7%
8	198	13,7%
9	155	10,7%
non risponde	320	22,1%
Totale	1448	100,0%

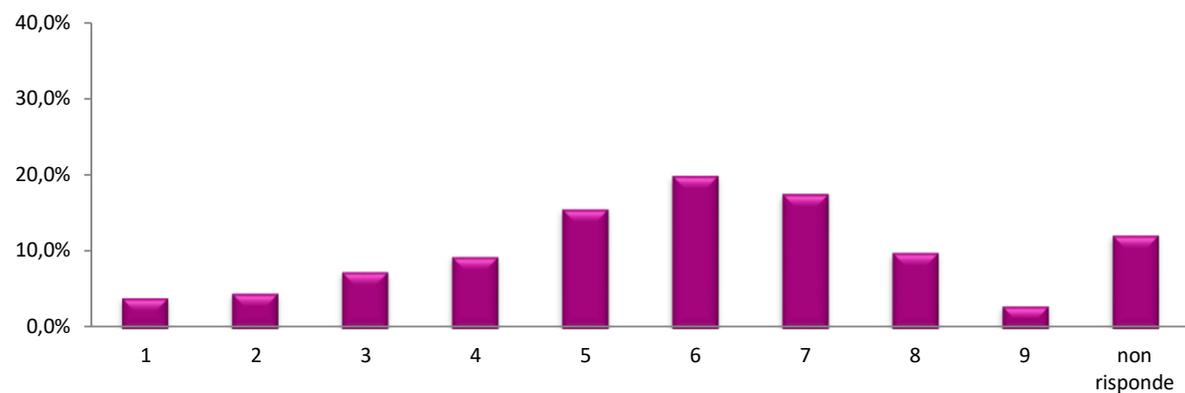
Punteggi di soddisfazione per Trasporto gratuito biciclette



Facilità nell'inoltrare reclami

Punteggio	N	%
1	41	3,0%
2	39	2,8%
3	81	5,8%
4	72	5,2%
5	132	9,5%
6	246	17,7%
7	265	19,1%
8	156	11,2%
9	83	6,0%
non risponde	333	24,0%
Totale	1448	104,3%

Punteggi di soddisfazione per Facilità nell'inoltrare reclami



Allegato

Dettaglio per linea

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA

Codice linea	Linea	Numero di interviste	Distribuzione % interviste
60	FABRIANO - CIVITANOVA MARCHE	400	27,6%
61	ASCOLI PICENO - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	427	29,5%
70	ANCONA - PESARO	279	19,3%
288	ANCONA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	127	8,8%
290	ANCONA - FABRIANO	83	5,7%
61-290	ANCONA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO - ASCOLI PICENO	132	9,1%
intera rete		1448	100,0%

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	191	204	5	400
61	168	146	113	427
70	140	113	26	279
288	55	66	6	127
290	44	39	0	83
61 / 290	65	67	0	132
intera rete	663	635	150	1448

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	46	171	79	81	19	4	400
61	0	35	149	59	57	21	106	427
70	1	19	122	51	44	27	15	279
288	1	31	47	18	14	3	13	127
290	0	21	31	15	14	2	0	83
61 / 290	0	5	74	36	13	4	0	132
intera rete	2	157	594	258	223	76	138	1448

Codice linea	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	47,8%	51,0%	1,3%	100,0%
61	39,3%	34,2%	26,5%	100,0%
70	50,2%	40,5%	9,3%	100,0%
288	43,3%	52,0%	4,7%	100,0%
290	53,0%	47,0%	0,0%	100,0%
61 / 290	49,2%	50,8%	0,0%	100,0%
intera rete	45,8%	43,9%	10,4%	100,0%

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%	11,5%	42,8%	19,8%	20,3%	4,8%	1,0%	100,0%
61	0,0%	8,2%	34,9%	13,8%	13,3%	4,9%	24,8%	100,0%
70	0,4%	6,8%	43,7%	18,3%	15,8%	9,7%	5,4%	100,0%
288	0,8%	24,4%	37,0%	14,2%	11,0%	2,4%	10,2%	100,0%
290	0,0%	25,3%	37,3%	18,1%	16,9%	2,4%	0,0%	100,0%
61 / 290	0,0%	3,8%	56,1%	27,3%	9,8%	3,0%	0,0%	100,0%
intera rete	0,1%	10,8%	41,0%	17,8%	15,4%	5,2%	9,5%	100,0%

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	169	17	10	178	11	4	7	4	400
61	66	41	29	149	20	9	6	107	427
70	115	23	11	94	11	1	6	18	279
288	29	7	3	76	5	1	2	4	127
290	24	3	1	42	2	4	4	3	83
61/290	28	8	9	76	4	2	5	0	132
Intera rete	431	99	63	615	53	21	30	136	1448

Codice linea	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	42,3%	4,3%	2,5%	44,5%	2,8%	1,0%	1,8%	1,0%	100,0%
61	15,5%	9,6%	6,8%	34,9%	4,7%	2,1%	1,4%	25,1%	100,0%
70	41,2%	8,2%	3,9%	33,7%	3,9%	0,4%	2,2%	6,5%	100,0%
288	22,8%	5,5%	2,4%	59,8%	3,9%	0,8%	1,6%	3,1%	100,0%
290	28,9%	3,6%	1,2%	50,6%	2,4%	4,8%	4,8%	3,6%	100,0%
61/290	21,2%	6,1%	6,8%	57,6%	3,0%	1,5%	3,8%	0,0%	100,0%
intera rete	21,2%	6,1%	6,8%	57,6%	3,0%	1,5%	3,8%	0,0%	100,0%

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	35	201	149	15	400
61	67	149	99	112	427
70	30	114	117	18	279
288	25	57	28	17	127
290	25	30	28	0	83
61/290	10	68	53	1	132
intera rete	192	619	474	163	1448

Codice linea	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	8,8%	50,3%	37,3%	3,8%	100,0%
61	15,7%	34,9%	23,2%	26,2%	100,0%
70	10,8%	40,9%	41,9%	6,5%	100,0%
288	19,7%	44,9%	22,0%	13,4%	100,0%
290	30,1%	36,1%	33,7%	0,0%	100,0%
61/290	7,6%	51,5%	40,2%	0,8%	100,0%
intera rete	13,3%	42,7%	32,7%	11,3%	100,0%

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	186	135	70	9	400
61	97	111	109	110	427
70	72	104	96	7	279
288	58	42	16	11	127
290	40	29	13	1	83
61/290	13	94	21	4	132
intera rete	94	21	4	13	1448

Codice linea	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	46,5%	33,8%	17,5%	2,3%	100,0%
61	22,7%	26,0%	25,5%	25,8%	100,0%
70	25,8%	37,3%	34,4%	2,5%	100,0%
288	45,7%	33,1%	12,6%	8,7%	100,0%
290	48,2%	34,9%	15,7%	1,2%	100,0%
61/290	9,8%	71,2%	15,9%	3,0%	100,0%
intera rete	6,5%	1,5%	0,3%	0,9%	100,0%

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	158	169	27	39	7	400
61	67	147	57	53	103	427
70	117	79	19	56	8	279
288	29	69	5	11	13	127
290	26	41	3	10	3	83
61/290	21	74	9	26	2	132
intera rete	74	9	26	2	21	1448

Codice linea	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
60	39,5%	42,3%	6,8%	9,8%	1,8%	100,0%
61	15,7%	34,4%	13,3%	12,4%	24,1%	100,0%
70	41,9%	28,3%	6,8%	20,1%	2,9%	100,0%
288	22,8%	54,3%	3,9%	8,7%	10,2%	100,0%
290	31,3%	49,4%	3,6%	12,0%	3,6%	100,0%
61/290	15,9%	56,1%	6,8%	19,7%	1,5%	100,0%
intera rete	5,1%	0,6%	1,8%	0,1%	1,5%	100,0%

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	61/290	
VALORE DI SINTESI GENERALE	5,89	6,25	6,60	6,64	6,62		6,12

	Codice linea						Totale complessivo
	60	61	70	288	290	61/290	
valore di sintesi per viaggio	6,39	6,86	6,23	5,52	6,59	6,63	6,46
valore di sintesi per comfort	6,35	6,90	6,40	6,24	6,42	5,99	6,48
valore di sintesi per pulizia	5,87	5,79	6,05	6,14	5,97	5,79	5,90
valore di sintesi per sicurezza	6,40	5,89	6,44	6,03	7,12	6,77	6,30
valore di sintesi per informazioni	6,29	6,90	6,47	5,76	6,72	6,55	6,51
valore di sintesi per relazioni	6,27	6,54	6,62	5,75	4,65	5,28	6,22
valore di sintesi per altri servizi	5,45	6,87	5,94	5,61	4,88	5,66	6,02

	Codice linea						Totale complessivo
	60	61	70	288	290	61/290	
Durata	6,63	7,15	6,64	5,97	7,28	7,33	6,83
Puntualità	6,06	6,72	5,99	4,83	6,94	6,31	6,21
Frequenza	6,31	6,81	6,01	5,39	6,71	6,48	6,36
Coincidenze	6,25	6,17	6,00	5,17	6,32	6,61	6,12
Acquisto Biglietti	7,32	7,45	7,22	6,71	7,20	7,42	7,29
Posto Libero	6,88	7,50	7,14	6,24	7,82	7,54	7,17
Posto Comodo	6,55	7,26	6,76	6,39	7,62	7,39	6,93
Riscaldamento	6,42	7,15	6,48	6,67	7,44	6,45	6,73
Accessibilità Disabili	6,22	5,35	6,30	6,36	7,32	6,93	6,04
Pulizia esterna	6,06	5,59	6,38	5,76	6,82	6,71	6,05
Pulizia interna	6,38	6,78	6,62	6,66	7,49	7,22	6,71
Pulizia Toilette	5,39	4,04	5,69	6,03	6,04	6,06	5,16
Sicurezza stazioni	6,29	5,25	6,44	5,73	6,78	6,70	6,03
Sicurezza treno	6,48	6,07	6,61	6,24	7,40	6,74	6,44
Sicurezza accesso treni	6,52	6,00	6,62	6,19	7,20	6,87	6,42
Informazioni visive stazione	6,64	6,89	6,85	5,88	6,68	6,82	6,71
Informazioni visive treni	6,17	7,01	6,46	5,81	6,79	6,23	6,47
Annunci stazioni	6,27	6,75	6,49	5,62	6,65	6,65	6,45
Annunci treni	6,16	6,91	6,43	5,72	6,86	6,53	6,47
Integrazione tariffaria	5,86	6,27	5,97	5,31	5,65	5,70	5,95
Collegamenti Gomma	5,99	6,27	6,07	5,15	5,43	5,87	6,00
Coincidenze Gomma	5,82	5,81	5,86	5,04	4,86	5,62	5,71
Parcheggi	5,35	5,55	5,43	5,48	5,38	5,92	5,48
Trasporto gratuito biciclette	6,04	7,05	6,34	6,04	6,00	6,52	6,46
Facilità accesso ai reclami							

	Codice linea						Totale complessivo
	60	61	70	288	290	61/290	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	6,77	7,22	7,22	6,30	6,79	6,82	6,96

	Codice linea						Totale complessivo
	60	61	70	288	290	61/290	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	6,42	6,81	6,73	6,14	6,47	6,54	6,59

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 della
P.F. Performance e Sistema Statistico**

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
P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e viabilità

Elaborazione ed analisi statistica dei dati:
Lucia Fraboni