



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 2021

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

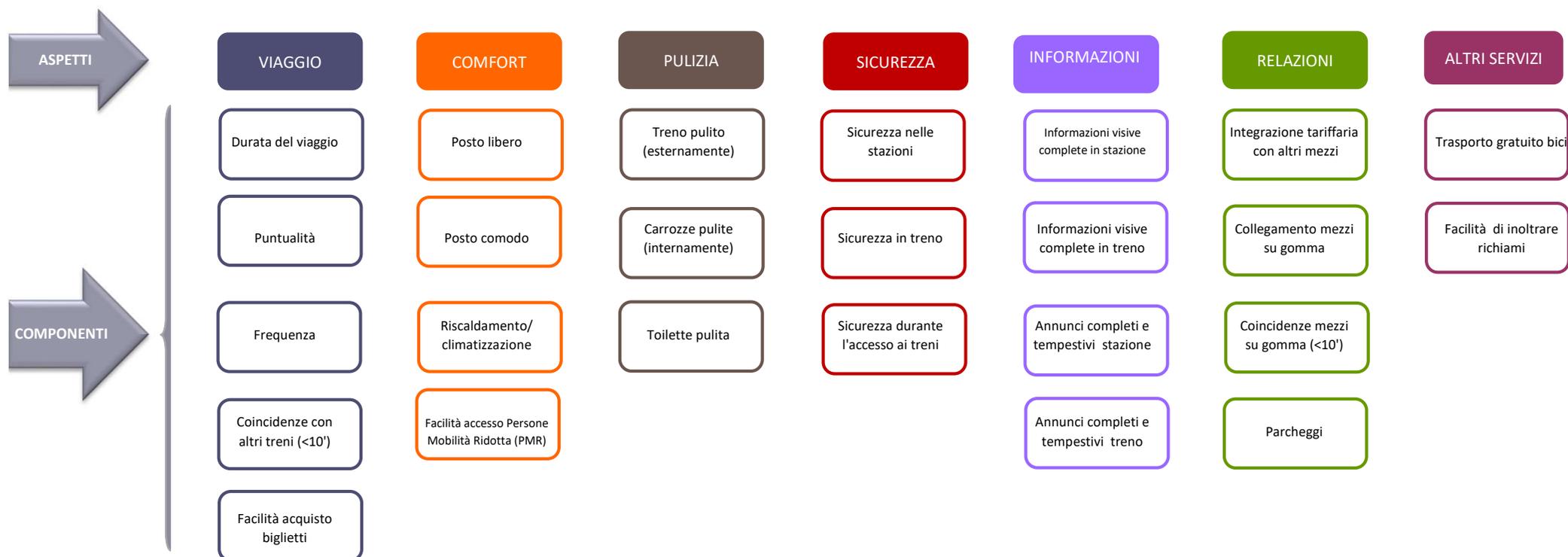
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto ferroviario locale.

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.

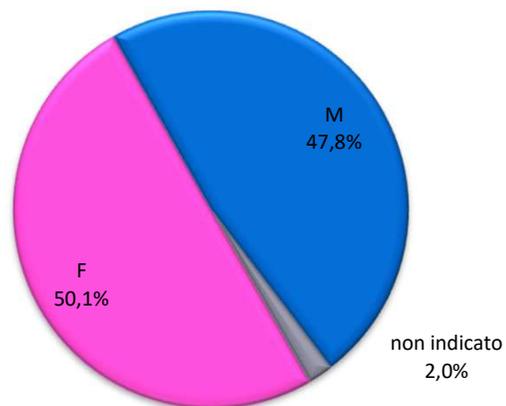
Campione degli intervistati

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 1526**

Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dal 6 al 12 dicembre 2021.

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

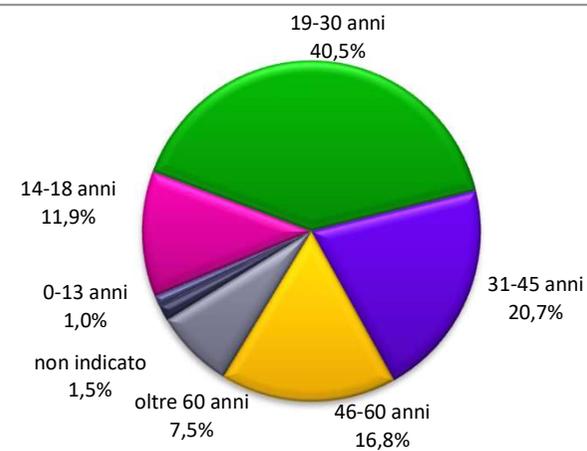


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
F	765	50,1%
M	730	47,8%
non indicato	31	2,0%
Totale	1526	100,0%

Distribuzione per Età

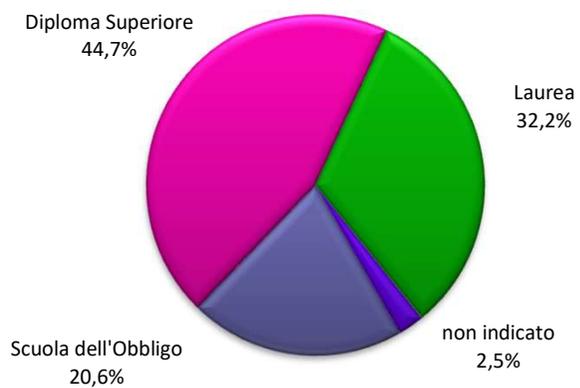
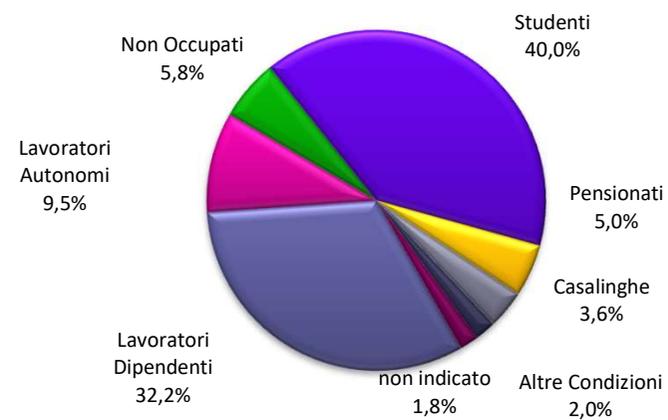
Età	N	%
0-13 anni	15	1,0%
14-18 anni	182	11,9%
19-30 anni	618	40,5%
31-45 anni	316	20,7%
46-60 anni	257	16,8%
oltre 60 anni	115	7,5%
non indicato	23	1,5%
Totale	1526	100,0%



DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per Condizione lavorativa

Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	492	32,2%
Lavoratori Autonomi	145	9,5%
Non Occupati	89	5,8%
Studenti	611	40,0%
Pensionati	76	5,0%
Casalinghe	55	3,6%
Altre Condizioni	31	2,0%
non indicato	27	1,8%
Totale	1526	100,0%

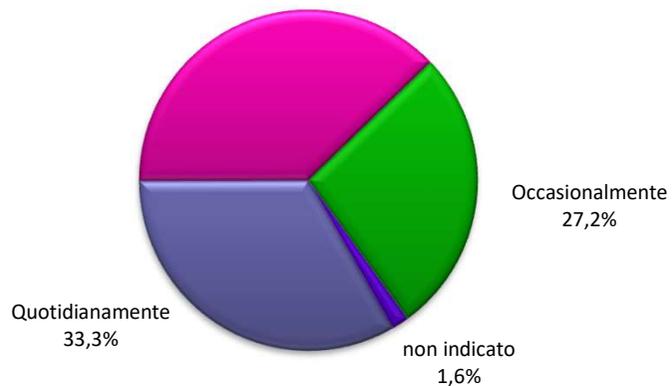


Distribuzione per Titolo di studio

Titolo di Studio	N	%
Scuola dell'Obbligo	314	20,6%
Diploma Superiore	682	44,7%
Laurea	492	32,2%
non indicato	38	2,5%
Totale	1526	100,0%

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Frequentemente
37,9%



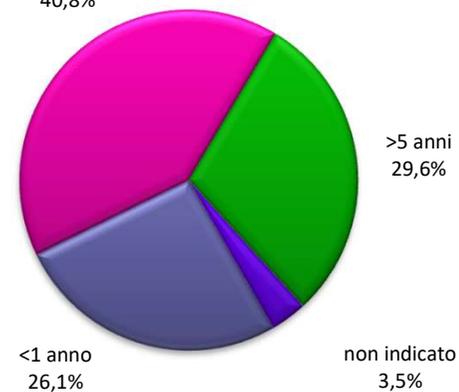
Distribuzione per Frequenza di utilizzo

Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	508	33,3%
Frequentemente	578	37,9%
Occasionalmente	415	27,2%
non indicato	25	1,6%
Totale	1526	100,0%

Distribuzione per Anni di utilizzo

Motivo di Utilizzo	N	%
<1 anno	399	26,1%
da 1 a 5 anni	622	40,8%
>5 anni	452	29,6%
non indicato	53	3,5%
Totale	1526	100,0%

da 1 a 5 anni
40,8%



>5 anni
29,6%

<1 anno
26,1%

non indicato
3,5%

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 = **6,74**

giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista
valore medio = **7,01**

Soddisfazione media degli aspetti

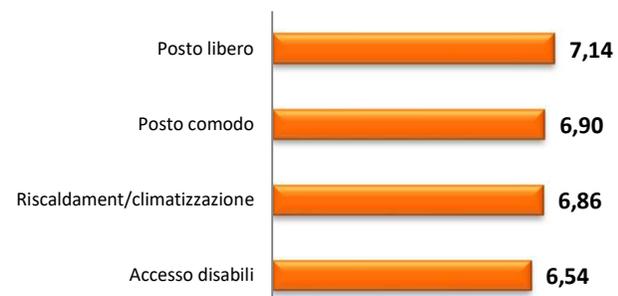


SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

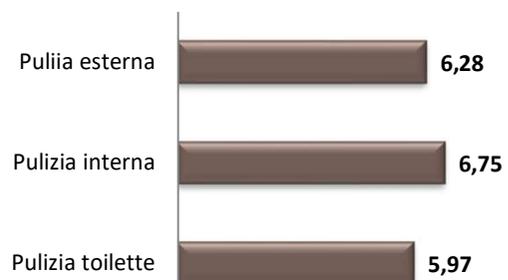
Soddisfazione media: Viaggio



Soddisfazione media: Comfort



Soddisfazione media: Pulizia



Soddisfazione media: Sicurezza



SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

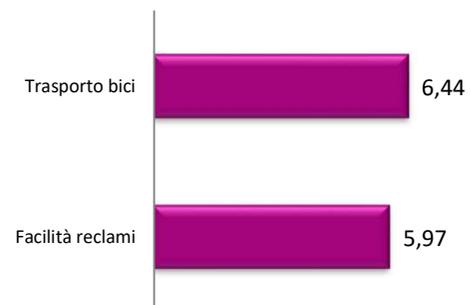
Soddisfazione media: Informazioni



Soddisfazione media: Relazioni

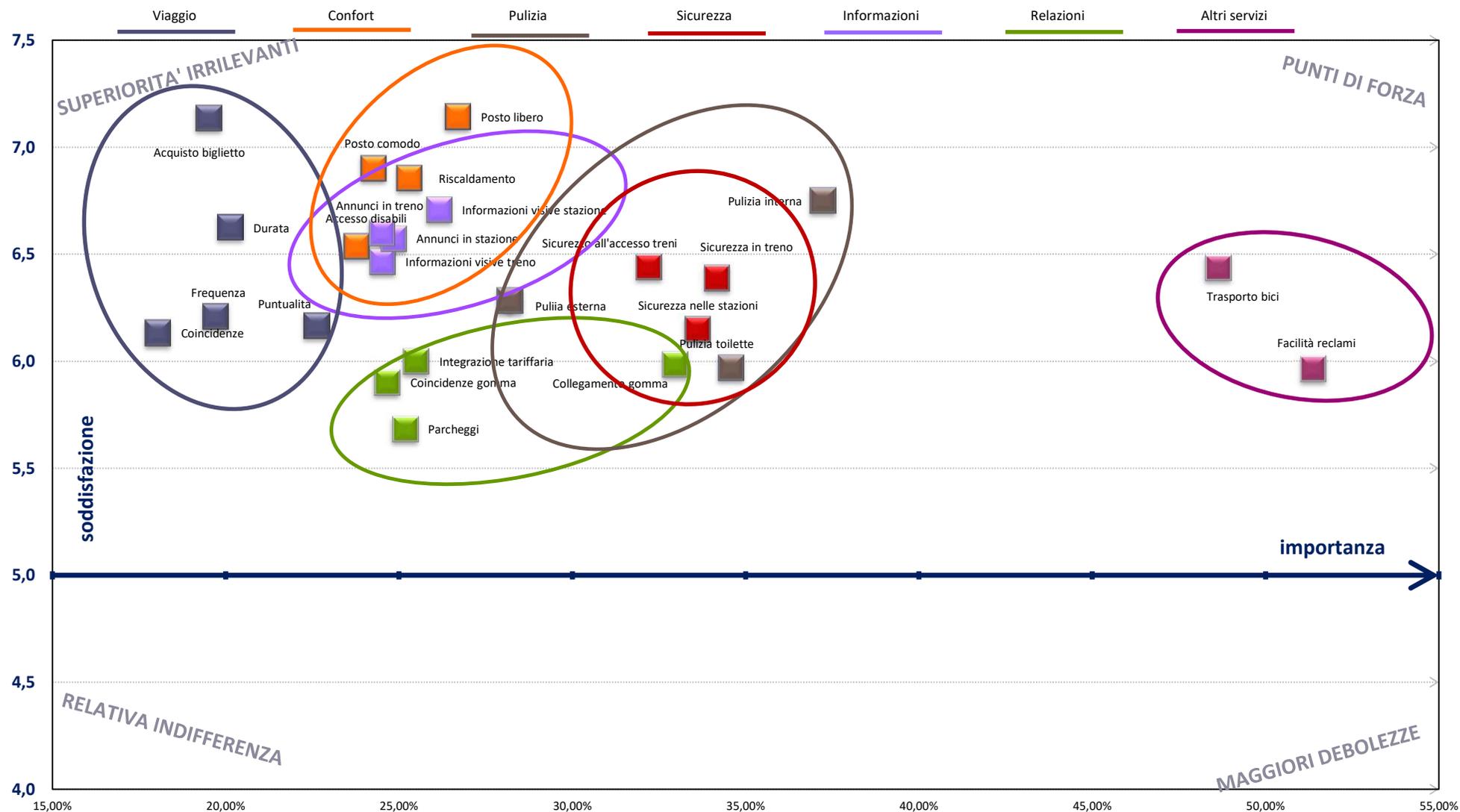


Soddisfazione media: Altri servizi



MAPPA DELLA QUALITA'

La mappa tracciata evidenzia per oltre alla 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 ai limiti della sufficienza 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.

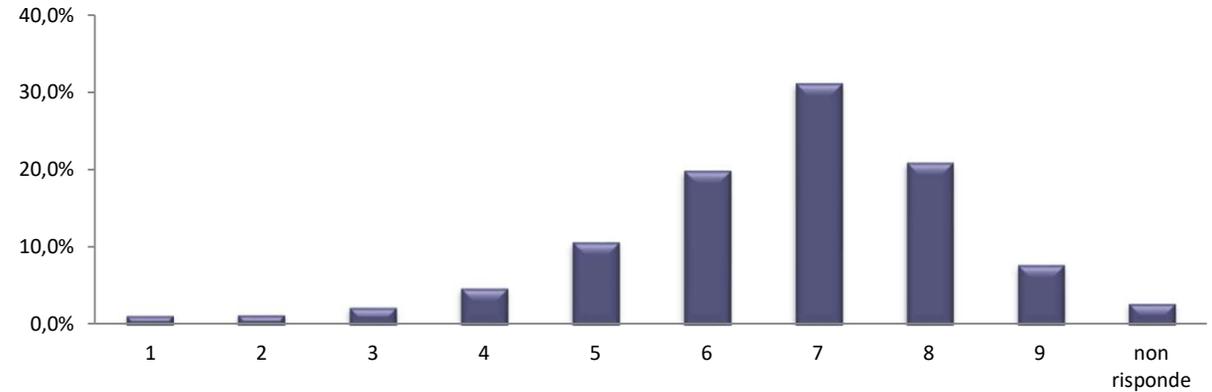


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Durata

Punteggio	N	%
1	14	0,9%
2	15	1,0%
3	30	2,0%
4	68	4,5%
5	159	10,4%
6	300	19,7%
7	472	30,9%
8	316	20,7%
9	114	7,5%
non risponde	38	2,5%
Totale	1526	100,0%

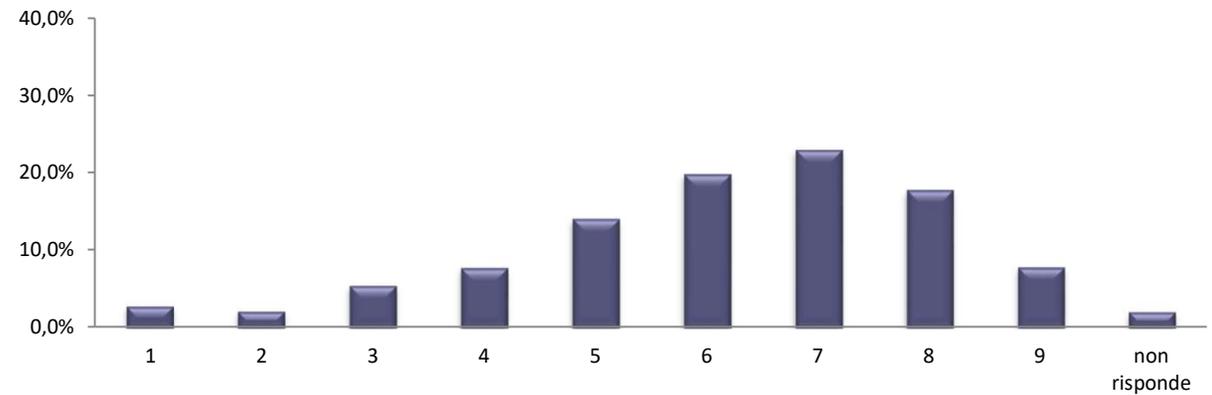
Punteggi di soddisfazione per Durata



Puntualità

Punteggio	N	%
1	38	2,5%
2	28	1,8%
3	79	5,2%
4	114	7,5%
5	211	13,8%
6	299	19,6%
7	347	22,7%
8	268	17,6%
9	115	7,5%
non risponde	27	1,8%
Totale	1526	100,0%

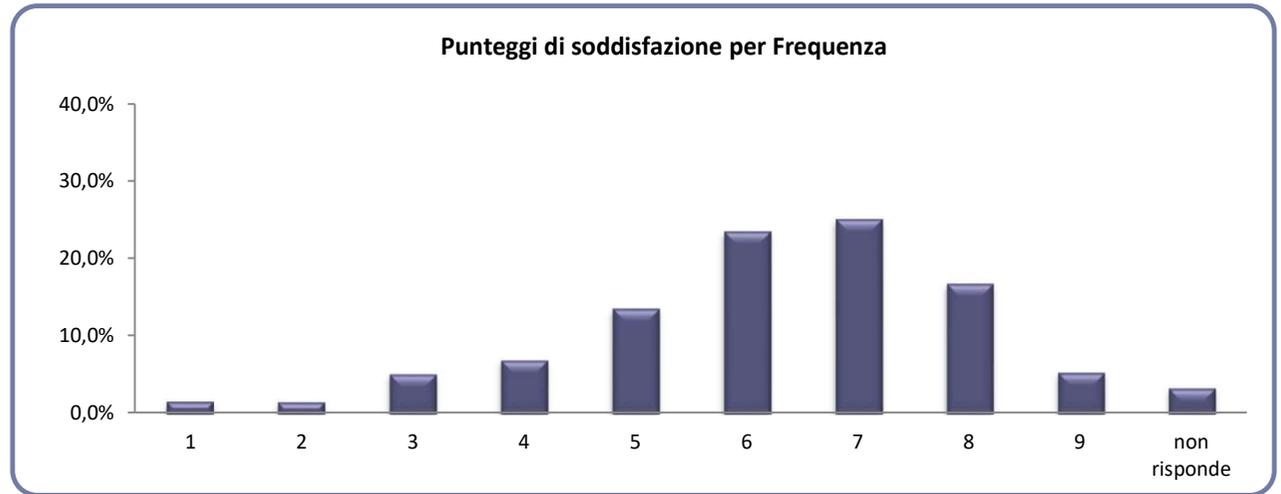
Punteggi di soddisfazione per Puntualità



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

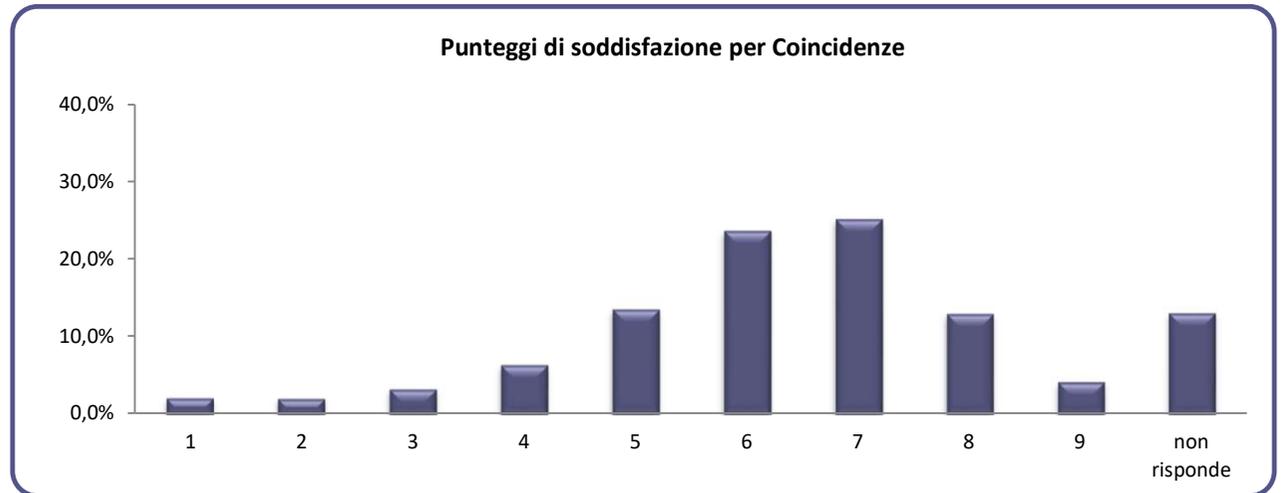
Frequenza

Punteggio	N	%
1	20	1,3%
2	19	1,2%
3	74	4,8%
4	101	6,6%
5	203	13,3%
6	355	23,3%
7	379	24,8%
8	252	16,5%
9	77	5,0%
non risponde	46	3,0%
Totale	1526	100,0%



Coincidenze

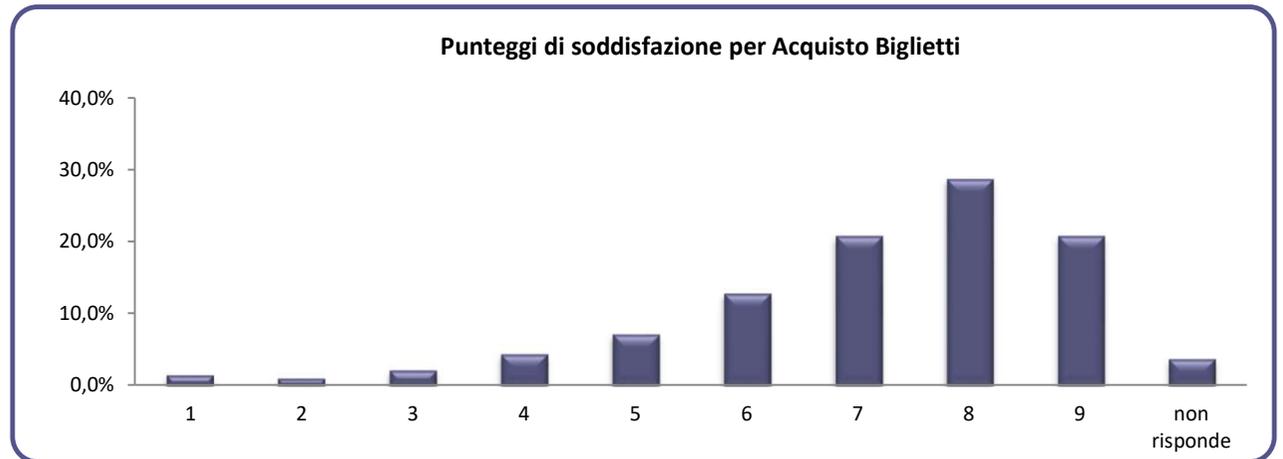
Punteggio	N	%
1	27	1,8%
2	26	1,7%
3	45	2,9%
4	93	6,1%
5	203	13,3%
6	358	23,5%
7	381	25,0%
8	194	12,7%
9	59	3,9%
non risponde	140	12,8%
Totale	1526	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Acquisto Biglietti

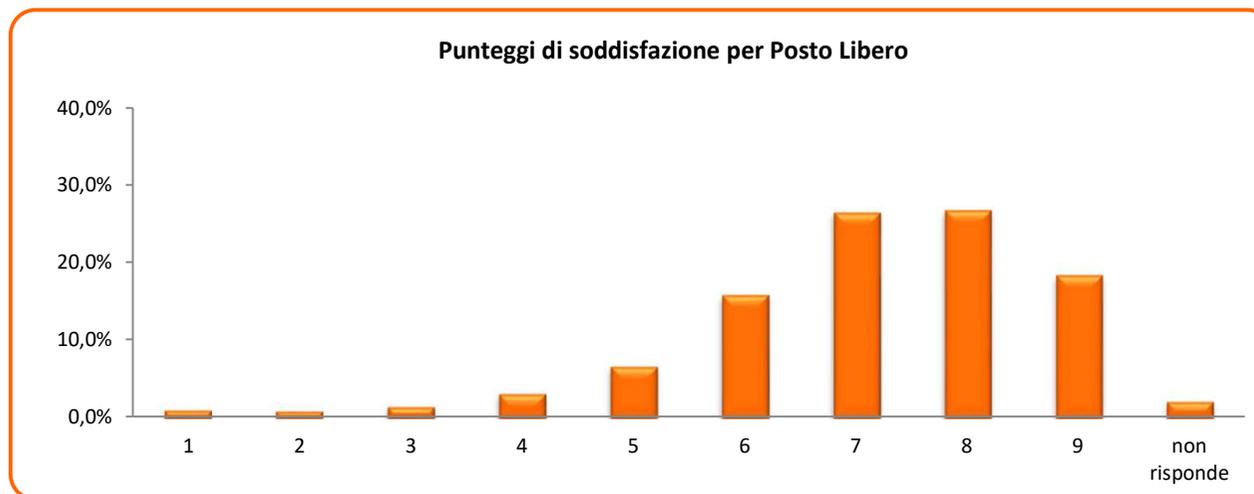
Punteggio	N	%
1	18	1,2%
2	11	0,7%
3	28	1,8%
4	62	4,1%
5	104	6,8%
6	191	12,5%
7	313	20,5%
8	434	28,4%
9	313	20,5%
non risponde	52	3,4%
Totale	1526	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

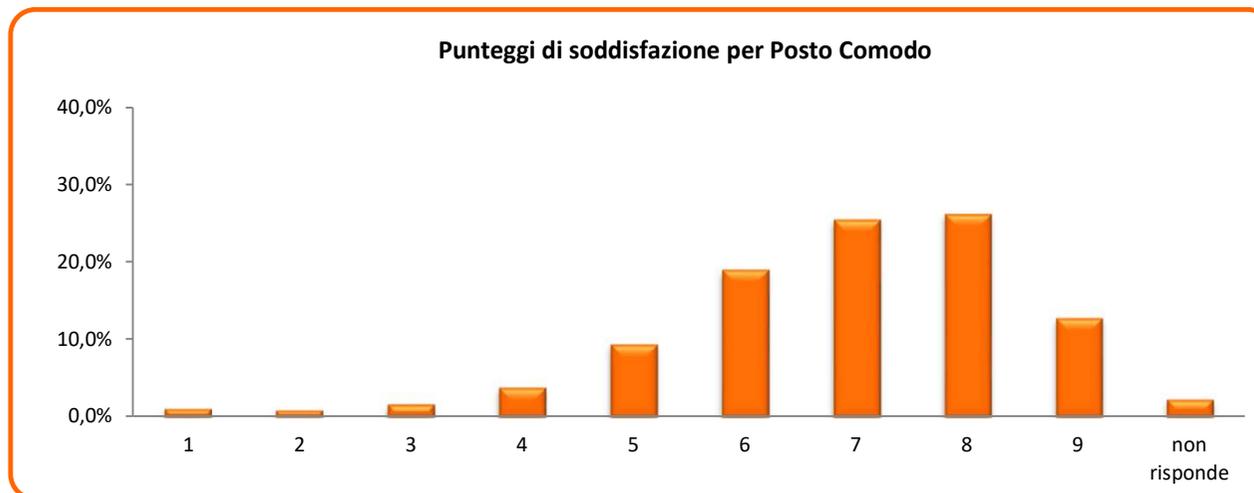
Posto Libero

Punteggio	N	%
1	11	0,7%
2	9	0,6%
3	18	1,2%
4	43	2,8%
5	97	6,4%
6	238	15,6%
7	400	26,2%
8	405	26,5%
9	277	18,2%
non risponde	28	1,8%
Totale	1526	100,0%



Posto Comodo

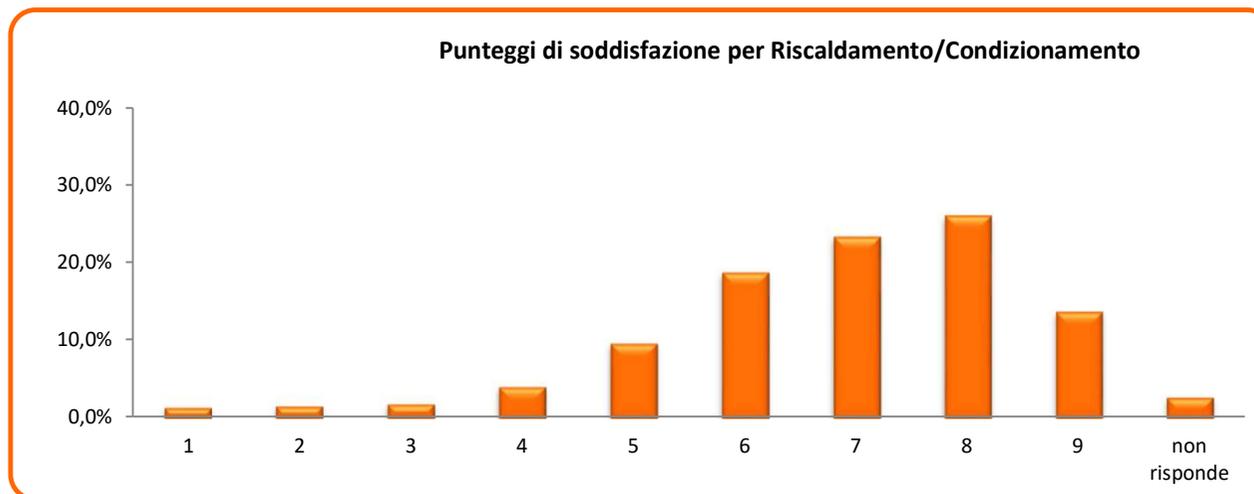
Punteggio	N	%
1	12	0,8%
2	9	0,6%
3	21	1,4%
4	54	3,5%
5	139	9,1%
6	287	18,8%
7	386	25,3%
8	397	26,0%
9	191	12,5%
non risponde	30	2,0%
Totale	1526	100,0%



SENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

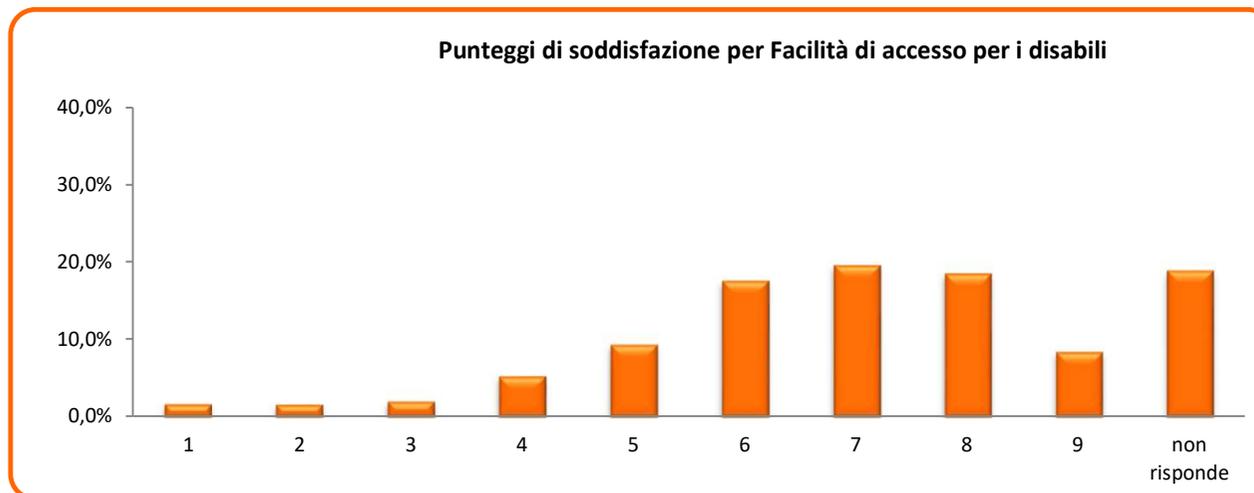
Riscaldamento/Condizionamento

Punteggio	N	%
1	16	1,0%
2	19	1,2%
3	23	1,5%
4	57	3,7%
5	142	9,3%
6	282	18,5%
7	352	23,1%
8	394	25,8%
9	205	13,4%
non risponde	36	2,4%
Totale	1526	100,0%



Facilità di accesso per disabili

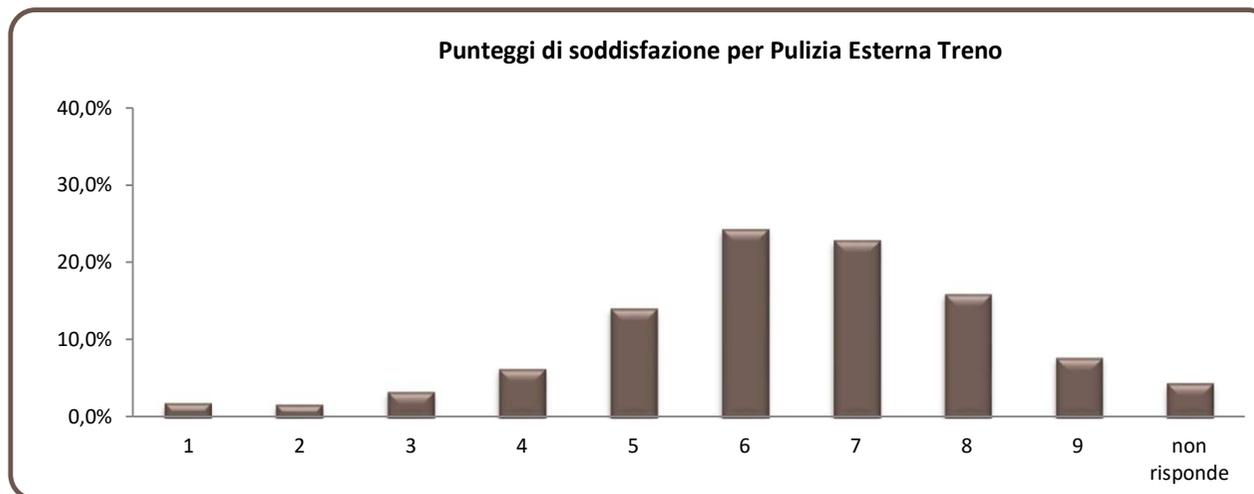
Punteggio	N	%
1	21	1,4%
2	20	1,3%
3	26	1,7%
4	76	5,0%
5	138	9,0%
6	264	17,3%
7	295	19,3%
8	278	18,2%
9	124	8,1%
non risponde	284	18,6%
Totale	1526	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

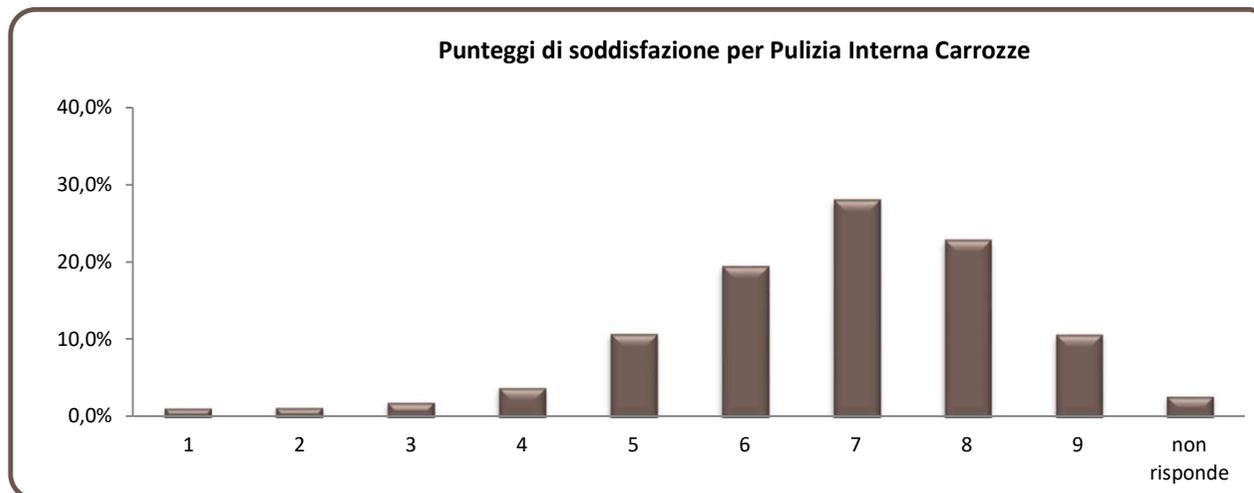
Pulizia Esterna Treno

Punteggio	N	%
1	25	1,6%
2	22	1,4%
3	47	3,1%
4	92	6,0%
5	211	13,8%
6	367	24,0%
7	345	22,6%
8	239	15,7%
9	114	7,5%
non risponde	64	4,2%
Totale	1526	100,0%



Pulizia Interna Carrozze

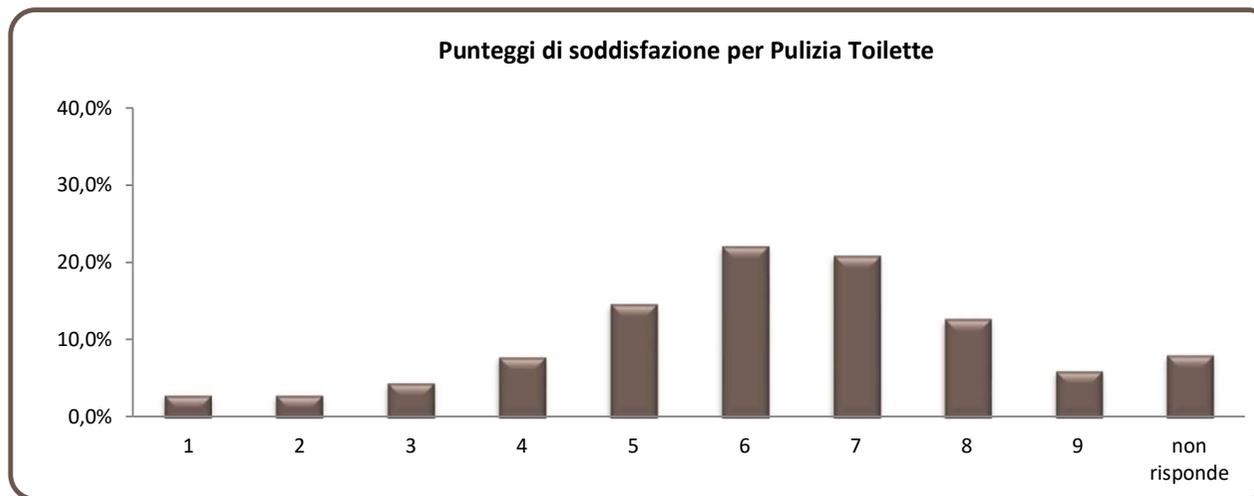
Punteggio	N	%
1	14	0,9%
2	15	1,0%
3	25	1,6%
4	54	3,5%
5	160	10,5%
6	293	19,2%
7	424	27,8%
8	345	22,6%
9	159	10,4%
non risponde	37	2,4%
Totale	1526	100,0%



SENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

Pulizia Toilette

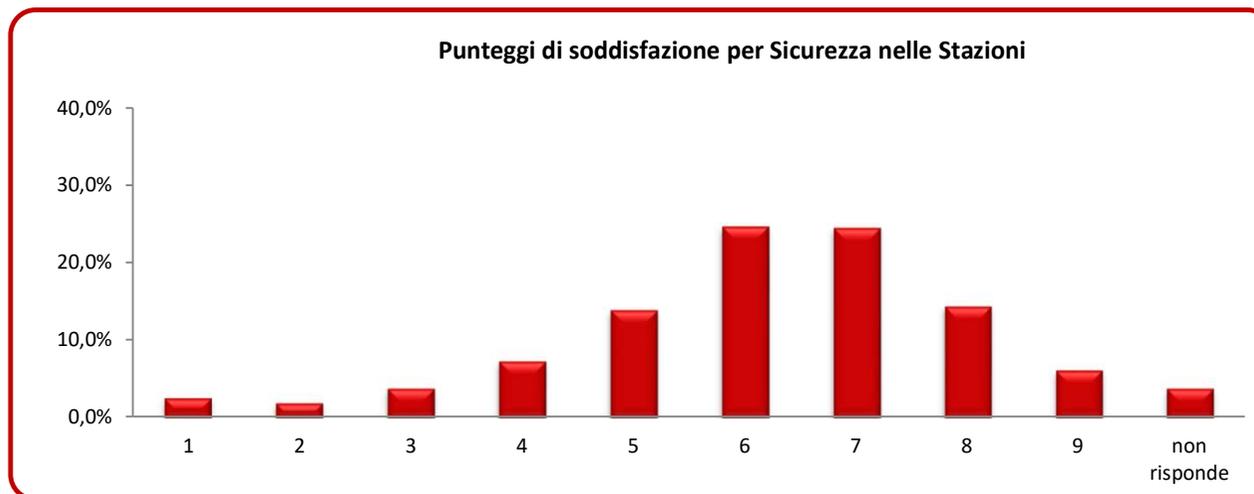
Punteggio	N	%
1	40	2,6%
2	40	2,6%
3	64	4,2%
4	115	7,5%
5	220	14,4%
6	334	21,9%
7	315	20,6%
8	191	12,5%
9	88	5,8%
non risponde	119	7,8%
Totale	1526	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

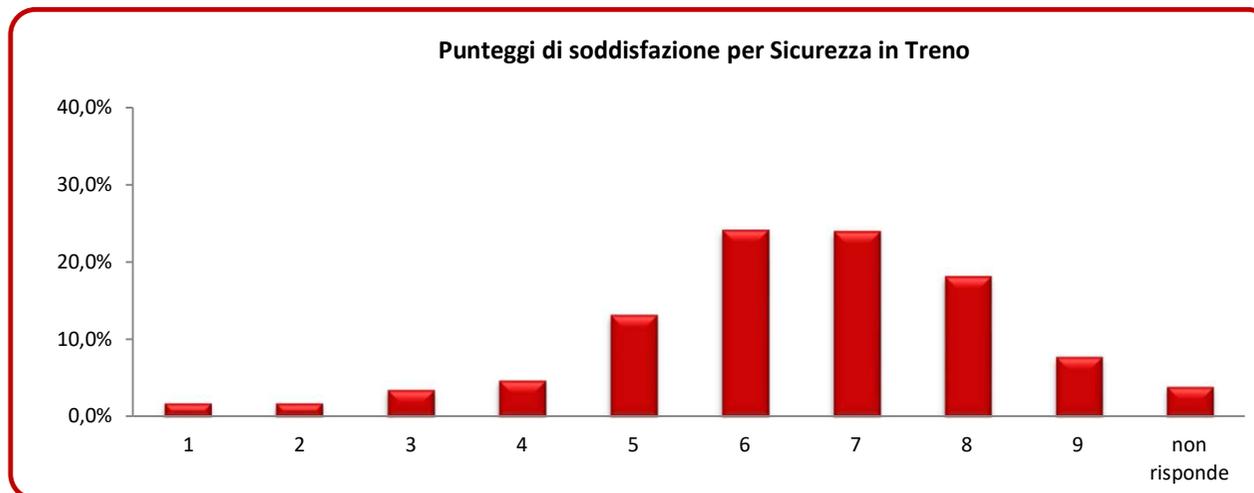
Sicurezza nelle Stazioni

Punteggio	N	%
1	34	2,2%
2	24	1,6%
3	53	3,5%
4	107	7,0%
5	208	13,6%
6	373	24,4%
7	370	24,2%
8	215	14,1%
9	89	5,8%
non risponde	53	3,5%
Totale	1526	100,0%



Sicurezza in Treno

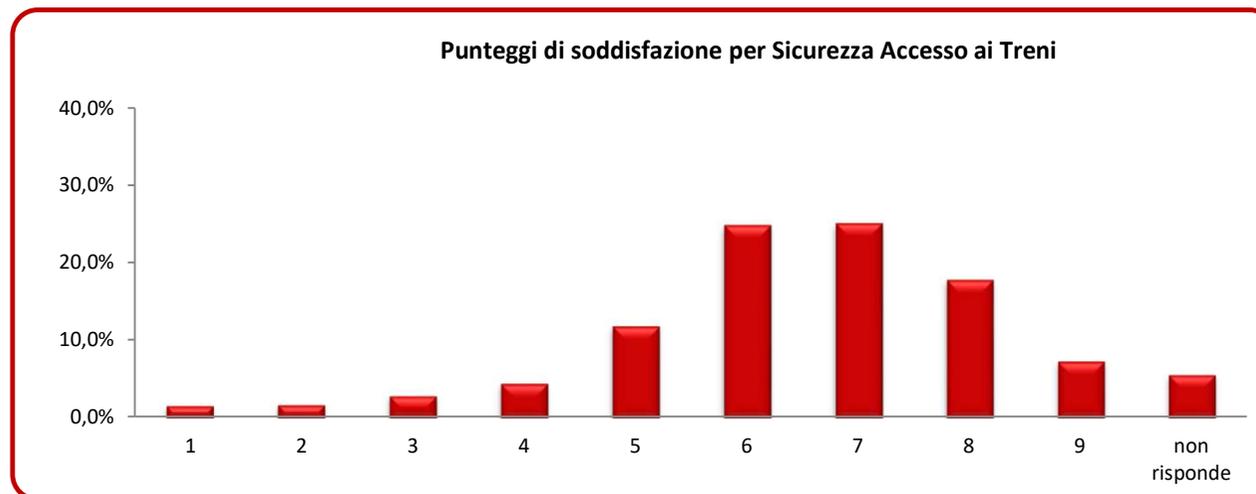
Punteggio	N	%
1	22	1,4%
2	22	1,4%
3	49	3,2%
4	67	4,4%
5	197	12,9%
6	365	23,9%
7	362	23,7%
8	273	17,9%
9	114	7,5%
non risponde	55	3,6%
Totale	1526	100,0%



ANZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza Accesso ai Treni

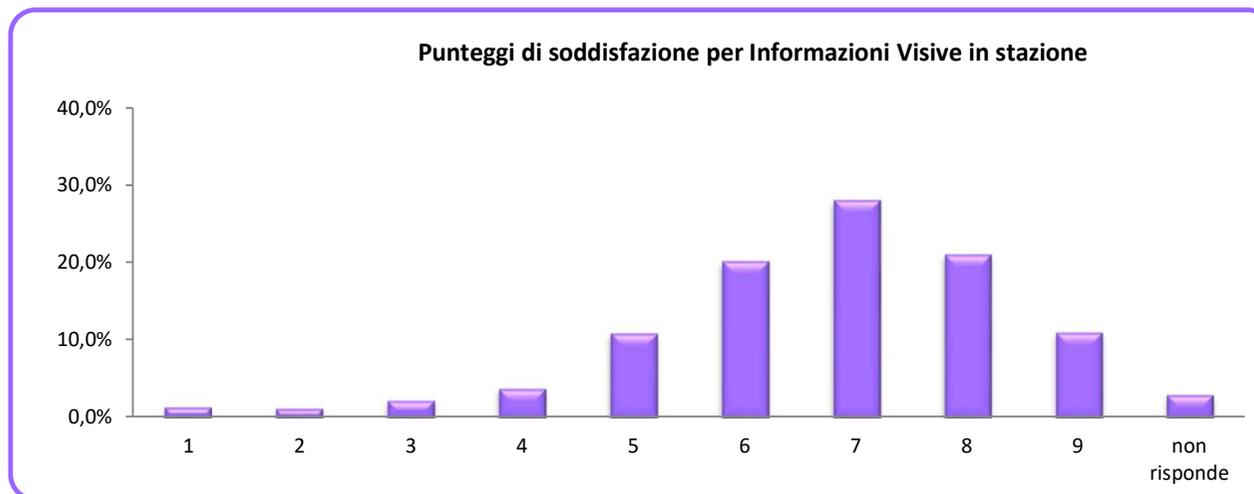
Punteggio	N	%
1	19	1,2%
2	21	1,4%
3	39	2,6%
4	63	4,1%
5	176	11,5%
6	375	24,6%
7	379	24,8%
8	267	17,5%
9	107	7,0%
non risponde	80	5,2%
Totale	1526	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

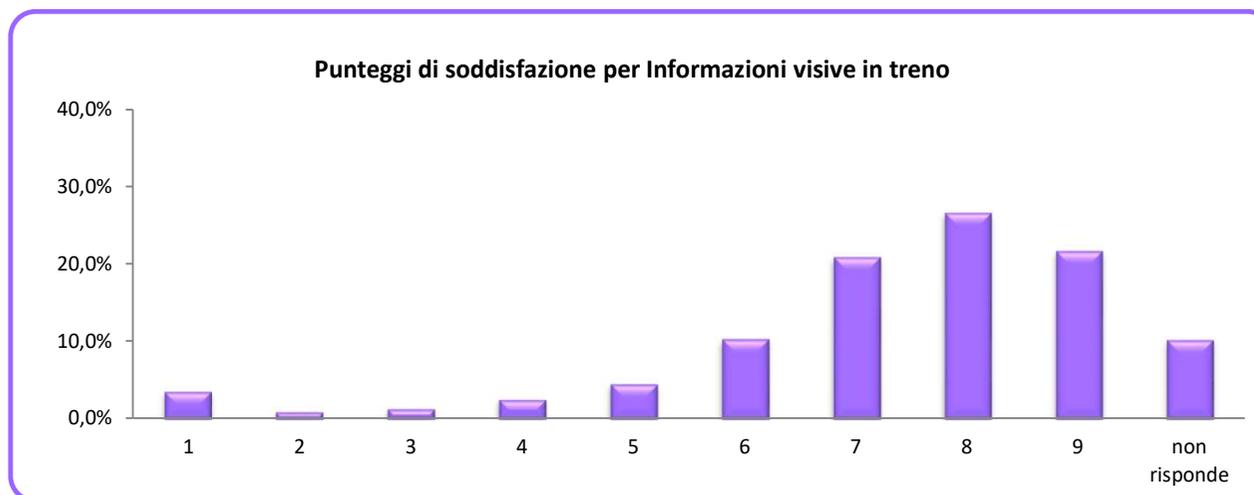
Informazioni Visive in stazione

Punteggio	N	%
1	17	1,1%
2	14	0,9%
3	30	2,0%
4	53	3,5%
5	162	10,6%
6	304	19,9%
7	424	27,8%
8	317	20,8%
9	164	10,7%
non risponde	41	2,7%
Totale	1526	100,0%



Informazioni visive in treno

Punteggio	N	%
1	50	3,3%
2	10	0,7%
3	16	1,0%
4	34	2,2%
5	65	4,3%
6	154	10,1%
7	315	20,6%
8	403	26,4%
9	327	21,4%
non risponde	152	10,0%
Totale	1526	100,0%

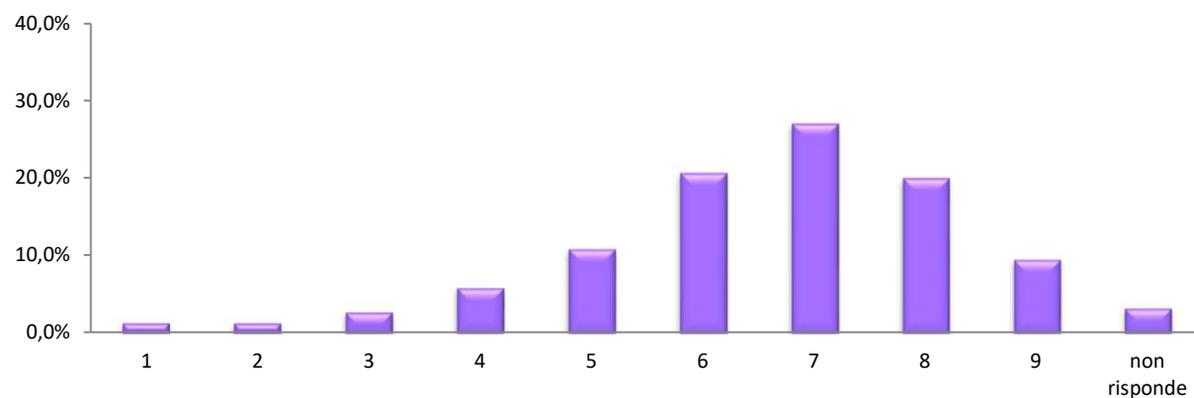


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

Annunci in Stazione

Punteggio	N	%
1	16	1,0%
2	16	1,0%
3	37	2,4%
4	85	5,6%
5	162	10,6%
6	312	20,4%
7	410	26,9%
8	302	19,8%
9	141	9,2%
non risponde	45	2,9%
Totale	1526	100,0%

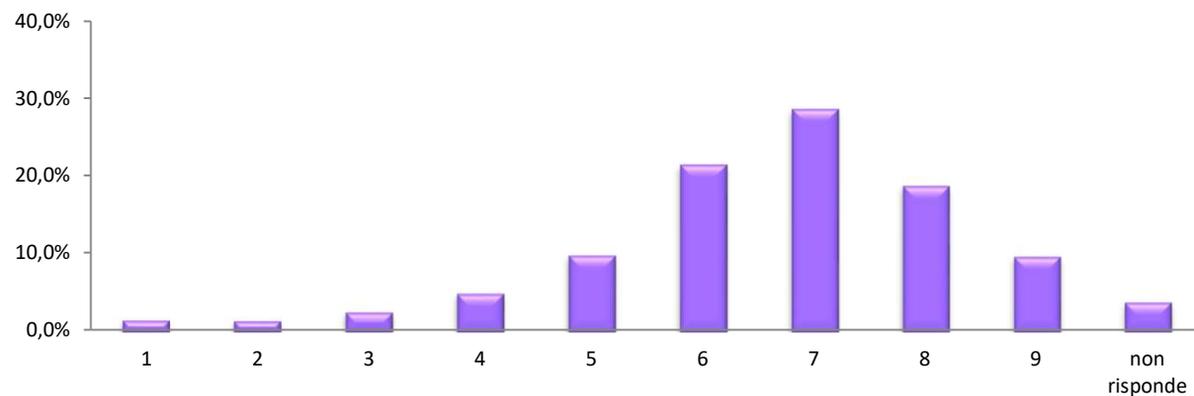
Punteggi di soddisfazione per Annunci in Stazione



Annunci in Treno

Punteggio	N	%
1	18	1,2%
2	17	1,1%
3	34	2,2%
4	71	4,7%
5	146	9,6%
6	325	21,3%
7	434	28,4%
8	283	18,5%
9	144	9,4%
non risponde	54	3,5%
Totale	1526	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Annunci in Treno

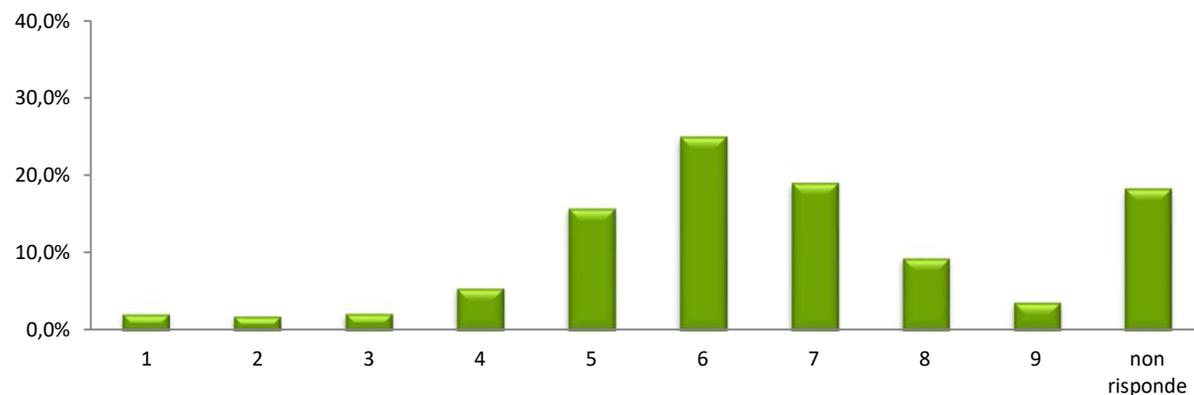


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	28	1,8%
2	24	1,6%
3	29	1,9%
4	79	5,2%
5	236	15,5%
6	378	24,8%
7	287	18,8%
8	138	9,0%
9	51	3,3%
non risponde	276	18,1%
Totale	1526	100,0%

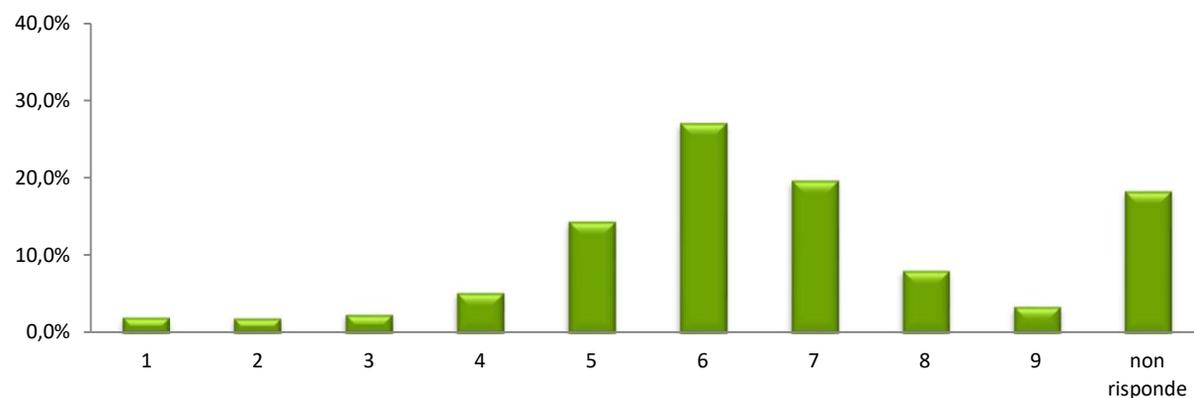
Punteggi di soddisfazione per Integrazione Tariffaria



Collegamento Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	27	1,8%
2	25	1,6%
3	32	2,1%
4	75	4,9%
5	216	14,2%
6	411	26,9%
7	297	19,5%
8	119	7,8%
9	48	3,1%
non risponde	276	18,1%
Totale	1526	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Collegamento Mezzi su Gomma

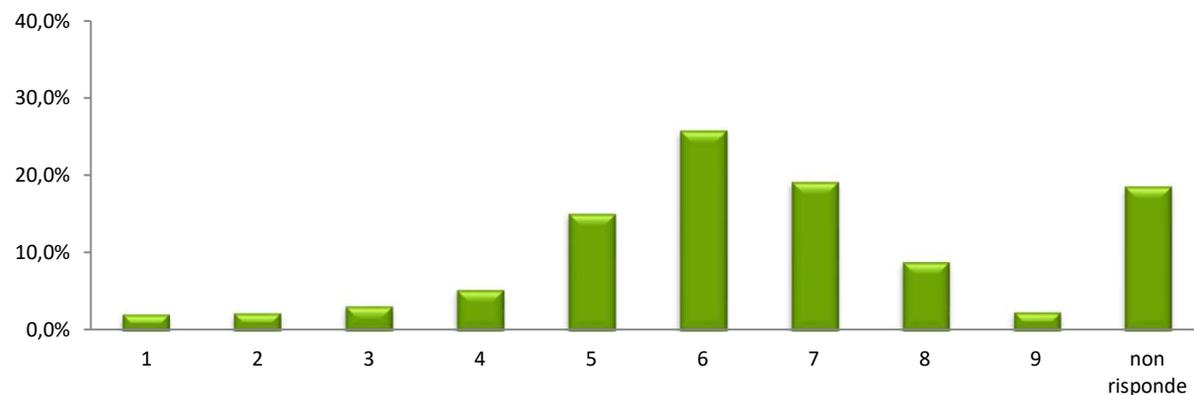


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

Coincidenze Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	28	1,8%
2	30	2,0%
3	44	2,9%
4	76	5,0%
5	226	14,8%
6	390	25,6%
7	289	18,9%
8	131	8,6%
9	32	2,1%
non risponde	280	18,3%
Totale	1526	100,0%

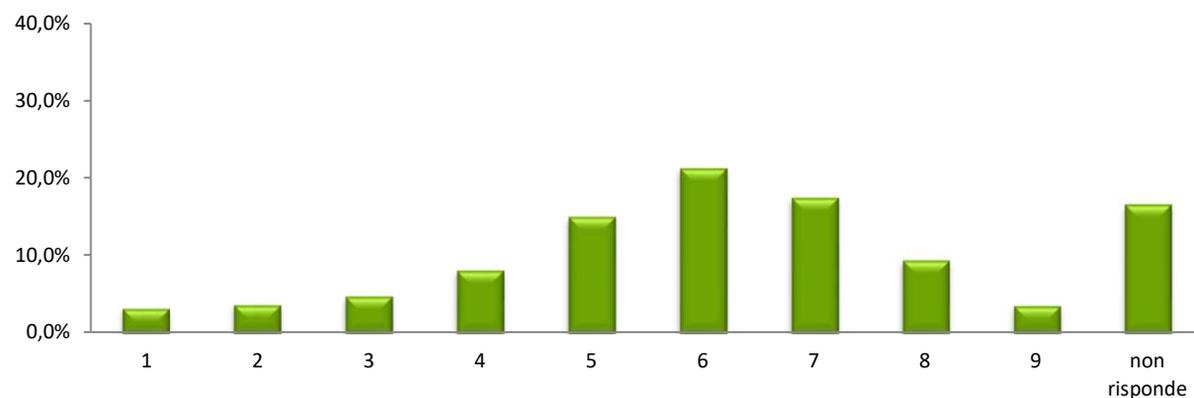
Punteggi di soddisfazione per Coincidenze Mezzi su Gomma



Parcheggi

Punteggio	N	%
1	44	2,9%
2	51	3,3%
3	68	4,5%
4	119	7,8%
5	225	14,7%
6	320	21,0%
7	262	17,2%
8	139	9,1%
9	49	3,2%
non risponde	249	16,3%
Totale	1526	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Parcheggi

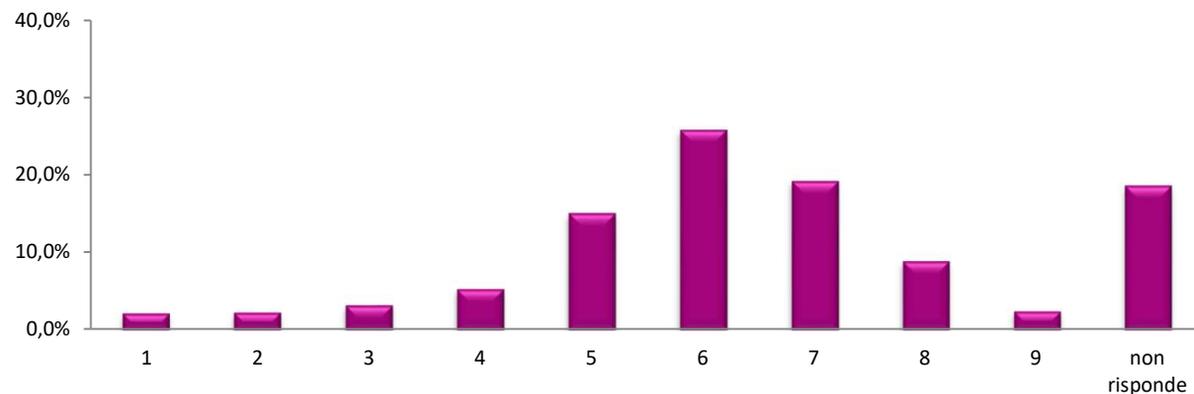


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: ALTRI SERVIZI

Trasporto gratuito biciclette

Punteggio	N	%
1	32	2,1%
2	13	0,9%
3	28	1,8%
4	54	3,5%
5	155	10,2%
6	248	16,3%
7	282	18,5%
8	204	13,4%
9	122	8,0%
non risponde	1138	74,6%
Totale	1526	149,1%

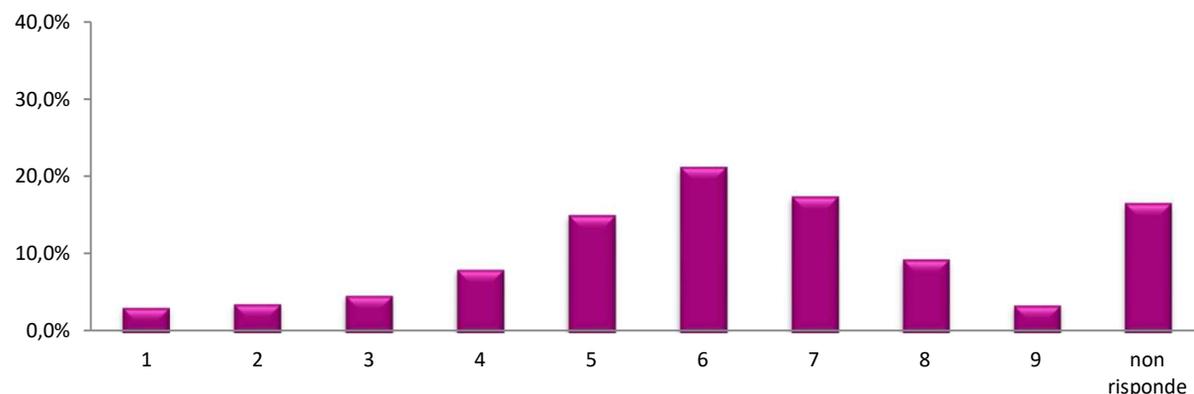
Punteggi di soddisfazione per Trasporto gratuito biciclette



Facilità nell'inoltare reclami

Punteggio	N	%
1	45	2,9%
2	25	1,6%
3	45	2,9%
4	75	4,9%
5	181	11,9%
6	289	18,9%
7	301	19,7%
8	153	10,0%
9	48	3,1%
non risponde	364	23,9%
Totale	1526	100,0%

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	351	23,0%
61	ANCONA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	519	34,0%
70	ANCONA - FABRIANO	257	16,8%
288	CIVITANOVA - ALBACINA	258	16,9%
290	ASCOLI PICENO - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	141	9,2%
intera rete		1526	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	178	173	0	351
61	273	218	28	519
70	121	134	2	257
288	119	138	1	258
290	74	67	0	141
intera rete	765	730	31	1526

Codice linea	Età						non indicato	Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni		
60	0	29	189	55	59	19	0	351
61	4	47	202	116	92	41	17	519
70	6	35	100	39	53	21	3	257
288	1	21	79	87	36	31	3	258
290	4	50	48	19	17	3	0	141
intera rete	15	182	618	316	257	115	23	1526

Codice linea	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	50,7%	49,3%	0,0%	100,0%
61	52,6%	42,0%	5,4%	100,0%
70	47,1%	52,1%	0,8%	100,0%
288	46,1%	53,5%	0,4%	100,0%
290	52,5%	47,5%	0,0%	100,0%
intera rete	50,1%	47,8%	2,0%	100,0%

Codice linea	Età (valori %)						non indicato	Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni		
60	0,0%	8,3%	53,8%	15,7%	16,8%	5,4%	0,0%	100,0%
61	0,8%	9,1%	38,9%	22,4%	17,7%	7,9%	3,3%	100,0%
70	2,3%	13,6%	38,9%	15,2%	20,6%	8,2%	1,2%	100,0%
288	0,4%	8,1%	30,6%	33,7%	14,0%	12,0%	1,2%	100,0%
290	2,8%	35,5%	34,0%	13,5%	12,1%	2,1%	0,0%	100,0%
intera rete	1,0%	11,9%	40,5%	20,7%	16,8%	7,5%	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.

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	129	33	7	164	12	2	4	0	351
61	173	59	27	180	26	19	17	18	519
70	90	27	15	92	10	10	5	8	257
288	56	18	37	97	26	23	0	1	258
290	44	8	3	78	2	1	5	0	141
Intera rete	492	145	89	611	76	55	31	27	1526

Codice linea	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	36,8%	9,4%	2,0%	46,7%	3,4%	0,6%	1,1%	0,0%	100,0%
61	33,3%	11,4%	5,2%	34,7%	5,0%	3,7%	3,3%	3,5%	100,0%
70	35,0%	10,5%	5,8%	35,8%	3,9%	3,9%	1,9%	3,1%	100,0%
288	21,7%	7,0%	14,3%	37,6%	10,1%	8,9%	0,0%	0,4%	100,0%
290	31,2%	5,7%	2,1%	55,3%	1,4%	0,7%	3,5%	0,0%	100,0%
intera rete	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	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	34	165	151	1	351
61	81	207	204	27	519
70	55	118	76	8	257
288	100	131	26	1	258
290	44	61	35	1	141
intera rete	314	682	492	38	1526

Codice linea	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	9,7%	47,0%	43,0%	0,3%	100,0%
61	15,6%	39,9%	39,3%	5,2%	100,0%
70	21,4%	45,9%	29,6%	3,1%	100,0%
288	38,8%	50,8%	10,1%	0,4%	100,0%
290	31,2%	43,3%	24,8%	0,7%	100,0%
intera rete	20,6%	44,7%	32,2%	2,5%	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 FREQUENZA DI UTILIZZO

Codice linea	Frequenza di utilizzo				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	120	168	63	0	351
61	154	207	140	18	519
70	98	93	59	7	257
288	51	71	136	0	258
290	85	39	17	0	141
intera rete	508	578	415	25	1526

Codice linea	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	34,2%	47,9%	17,9%	0,0%	100,0%
61	29,7%	39,9%	27,0%	3,5%	100,0%
70	38,1%	36,2%	23,0%	2,7%	100,0%
288	19,8%	27,5%	52,7%	0,0%	100,0%
290	60,3%	27,7%	12,1%	0,0%	100,0%
intera rete	33,3%	37,9%	27,2%	1,6%	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	128	150	24	48	1	351
61	179	152	61	109	18	519
70	104	77	24	37	15	257
288	33	92	67	65	1	258
290	43	77	6	15	0	141
intera rete	487	548	182	274	35	1526

Codice linea	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
60	36,5%	42,7%	6,8%	13,7%	0,3%	100,0%
61	34,5%	29,3%	11,8%	21,0%	3,5%	100,0%
70	40,5%	30,0%	9,3%	14,4%	5,8%	100,0%
288	12,8%	35,7%	26,0%	25,2%	0,4%	100,0%
290	30,5%	54,6%	4,3%	10,6%	0,0%	100,0%
intera rete	31,9%	35,9%	11,9%	18,0%	2,3%	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.

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
VALORE DI SINTESI GENERALE	6,44	6,56	6,62	6,20	6,96	6,49

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
valore di sintesi per viaggio	6,40	6,48	6,65	6,26	6,61	6,46
valore di sintesi per comfort	6,92	6,80	6,98	6,64	7,25	6,87
valore di sintesi per pulizia	6,45	6,44	6,47	5,68	6,95	6,35
valore di sintesi per sicurezza	6,35	6,37	6,63	5,80	6,71	6,34
valore di sintesi per informazioni	6,61	6,90	6,68	6,22	6,66	6,66
valore di sintesi per relazioni	6,35	6,53	6,55	6,02	6,99	6,42
valore di sintesi per altri servizi	5,88	6,23	6,09	6,48	7,01	6,22

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
Durata	6,44	6,68	6,94	6,38	6,82	6,63
Puntualità	6,04	6,16	6,38	6,26	5,98	6,17
Frequenza	6,21	6,14	6,38	6,06	6,45	6,21
Coincidenze	6,01	6,14	6,40	5,96	6,31	6,13
Acquisto Biglietti	7,26	7,30	7,24	6,41	7,40	7,14
Posto Libero	7,24	7,16	7,40	6,63	7,34	7,14
Posto Comodo	6,93	6,75	7,17	6,72	7,23	6,90
Riscaldamento	6,92	6,70	7,05	6,58	7,41	6,86
Accessibilità Disabili	6,50	6,57	6,58	6,33	6,90	6,54
Pulizia esterna	6,43	6,53	6,40	5,34	6,61	6,28
Pulizia interna	6,89	6,75	6,88	6,22	7,16	6,75
Pulizia Toilette	5,99	6,05	6,08	5,30	6,76	5,97
Sicurezza stazioni	6,07	6,26	6,53	5,62	6,31	6,15
Sicurezza treno	6,44	6,32	6,71	5,93	6,89	6,39
Sicurezza accesso treni	6,52	6,49	6,72	5,79	6,84	6,44
Informazioni visive stazione	6,66	6,99	6,88	6,11	6,61	6,71
Informazioni visive treni	6,70	6,46	6,16	6,20	6,96	6,47
Annunci stazioni	6,48	6,93	6,45	6,20	6,43	6,57
Annunci treni	6,49	6,91	6,49	6,28	6,56	6,60
Integrazione tariffaria	6,04	6,08	6,06	5,63	6,35	6,00
Collegamenti Gomma	5,94	6,06	6,07	5,67	6,47	5,99
Coincidenze Gomma	5,79	5,93	6,02	5,68	6,41	5,90
Parcheggi	5,57	5,82	5,79	5,15	6,49	5,68
Trasporto gratuito biciclette	6,16	6,33	6,45	6,48	7,42	6,44
Facilità accesso ai reclami	5,54	6,02	5,73	6,46	6,56	5,97

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	7,02	7,01	7,31	6,57	7,23	7,01

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	6,68	6,67	6,99	6,52	7,05	6,74

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 il
Settore Mobilità e TPL

Elaborazione ed analisi statistica dei dati:
Lucia Fraboni