



REGIONE MARCHE

P.F. VIABILITA' REGIONALE E GESTIONE DEL TRASPORTO

P.F. SISTEMI INFORMATIVI STATISTICI E DI CONTROLLO DI GESTIONE

CUSTOMER SATISFACTION

Qualità percepita dagli utenti del
Trasporto Ferroviario
anno 2015



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
Allegato	pag. 25

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 22 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. Il voto di soddisfazione varia da un minimo di 1 ad un massimo di 10; il voto pari a 6 equivale alla sufficienza. Il voto di importanza varia da un minimo di 1 ad un massimo di 5.

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.

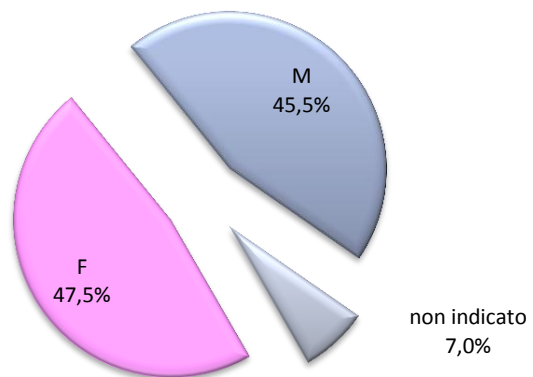
Campione degli intervistati

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 1504.**

Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dal 30 novembre all'11 dicembre 2015 (solo giorni feriali).

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

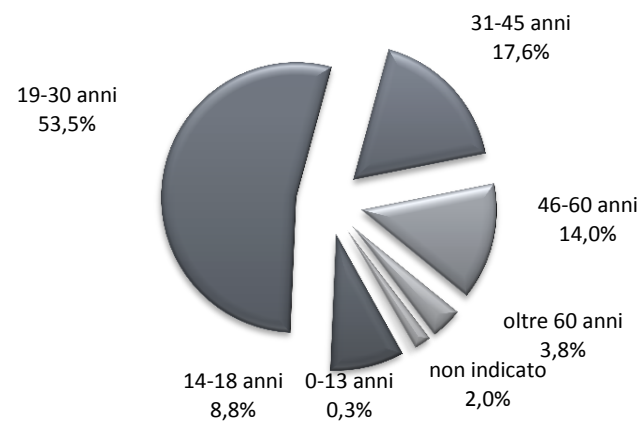


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
F	714	47,5%
M	684	45,5%
non indicato	106	7,0%
Totale	1504	100,0%

Distribuzione per Età

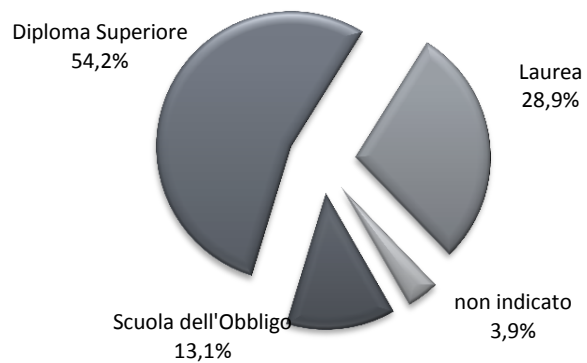
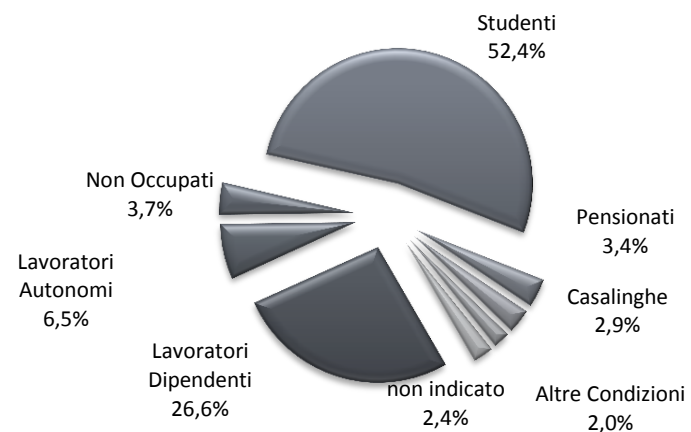
Età	N	%
0-13 anni	13	0,3%
14-18 anni	156	8,8%
19-30 anni	814	53,5%
31-45 anni	232	17,6%
46-60 anni	126	14,0%
oltre 60 anni	38	3,8%
non indicato	125	2,0%
Totale	1504	100,0%



DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per Condizione lavorativa

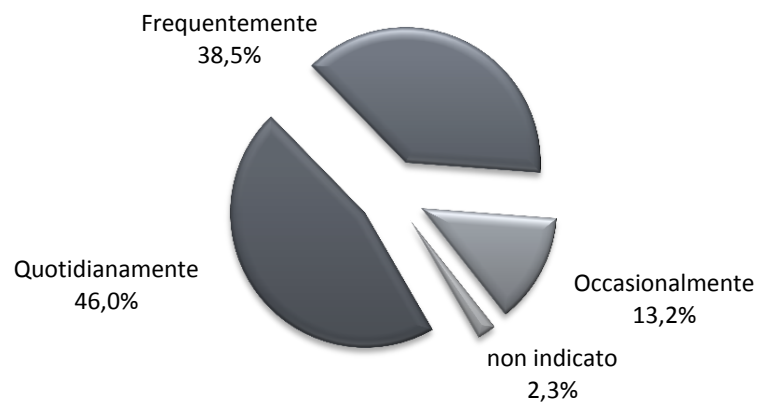
Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	325	26,6%
Lavoratori Autonomi	76	6,5%
Non Occupati	68	3,7%
Studenti	813	52,4%
Pensionati	29	3,4%
Casalinghe	24	2,9%
Altre Condizioni	29	2,0%
non indicato	140	2,4%
Totale	1504	100,0%



Distribuzione per Titolo di studio

Titolo di Studio	N	%
Scuola dell'Obbligo	193	13,1%
Diploma Superiore	797	54,2%
Laurea	375	28,9%
non indicato	139	3,9%
Totale	1504	100,0%

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

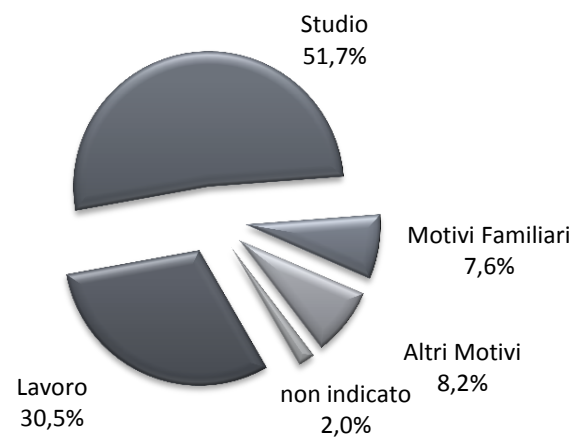


Distribuzione per Frequenza di utilizzo

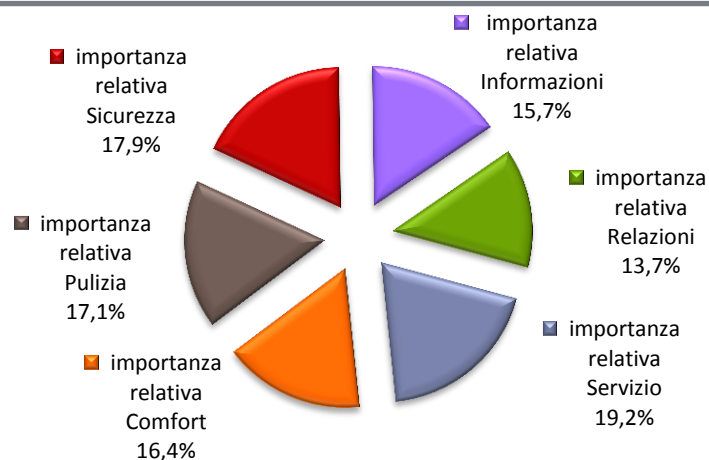
Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	632	46,0%
Frequentemente	529	38,5%
Occasionalmente	221	13,2%
non indicato	122	2,3%
Totale	1504	100,0%

Distribuzione per Motivo di utilizzo

Motivo di Utilizzo	N	%
Lavoro	373	30,5%
Studio	743	51,7%
Motivi Familiari	72	7,6%
Altri Motivi	183	8,2%
non indicato	133	2,0%
Totale	1504	100,0%



SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

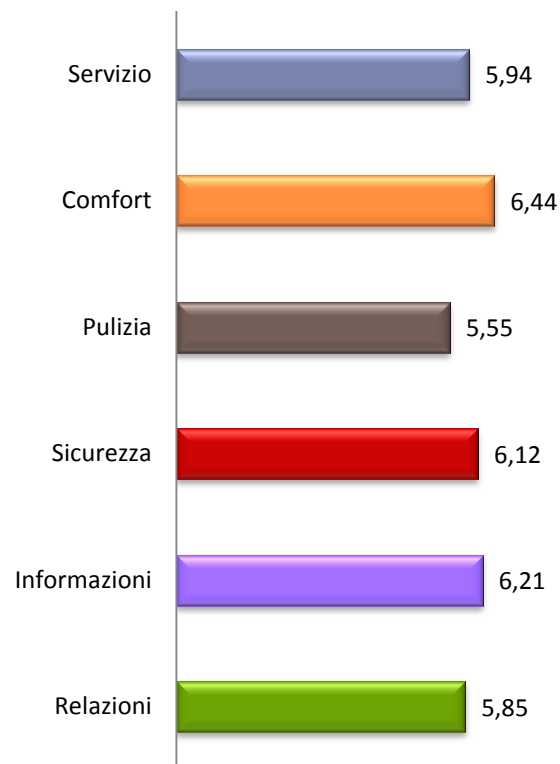


punteggio di sintesi (SODDISFAZIONE PONDERATA)
valore medio = 6,05

giudizio espresso sul servizio in generale
valore medio = 6,68

giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista
valore medio = 6,08

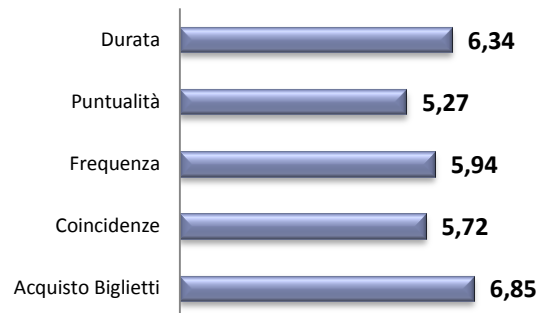
Soddisfazione media degli aspetti



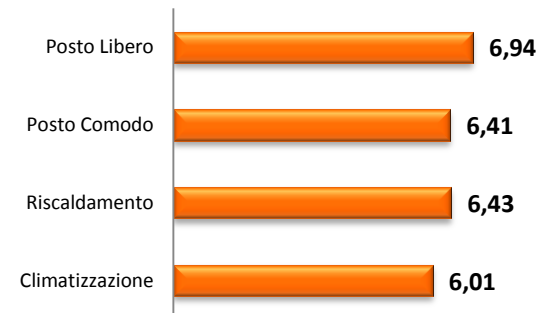
NOTA: il valore delle sintesi dei punteggi varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

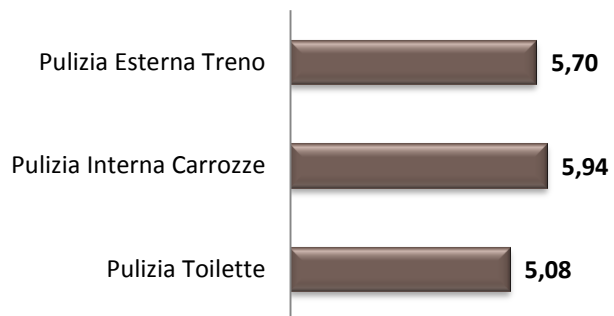
Soddisfazione media: Servizio



Soddisfazione media: Comfort



Soddisfazione media: Pulizia



Soddisfazione media: Sicurezza



NOTA: il valore delle sintesi dei punteggi varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

Soddisfazione media: Informazioni



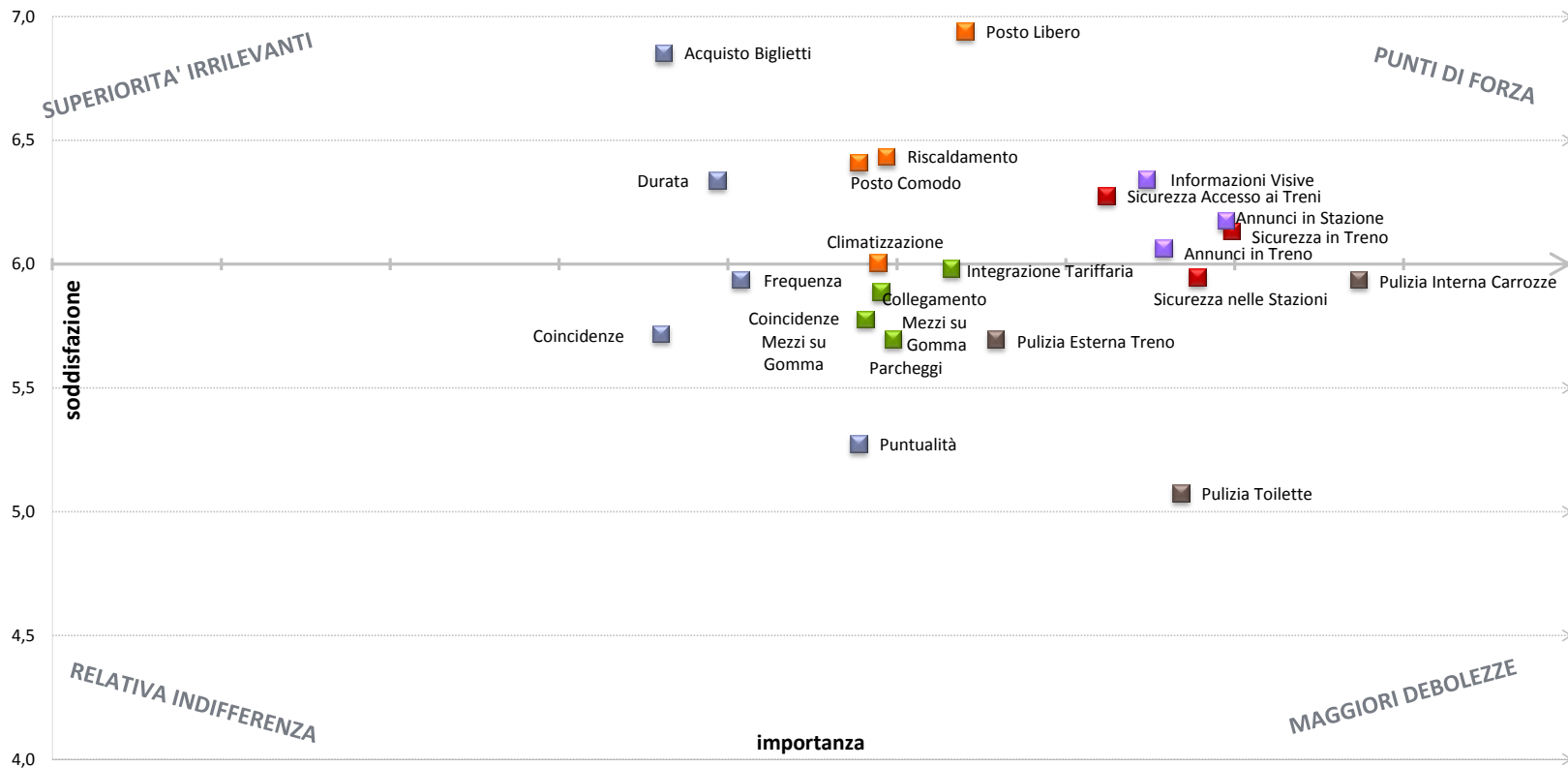
Soddisfazione media: Relazioni



NOTA: il valore delle sintesi dei punteggi varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

MAPPA DELLA QUALITA'

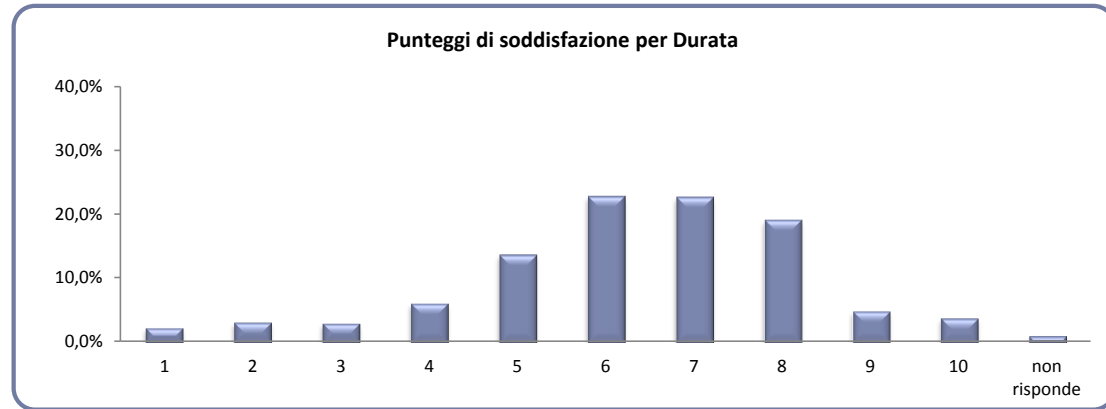
La mappa tracciata evidenzia per 11 fattori un livello di qualità più che sufficiente. Il maggior punto di forza è rappresentato dall'aspetto della **Sicurezza**, limitatamente però a quella in treno ed in accesso al treno. Appena sufficiente risulta invece il grado di soddisfazione dell'utenza per quel che riguarda la sicurezza nelle stazioni, nonostante l'elevata importanza riconosciuta a questo fattore. L'altro punto di forza è rappresentato dall'aspetto delle **informazioni**, in particolare quelle visive ed in stazione. Le maggiori debolezze sono invece riscontrabili nell'aspetto della **Pulizia**, in particolare quella delle toilette e a seguire, la puntualità. Soddisfazione insufficiente anche per tutti i fattori relativi alle **Relazioni** (integrazione tariffaria collegamento e coincidenze con mezzi su gomma e disponibilità di parcheggi in prossimità delle stazioni)



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

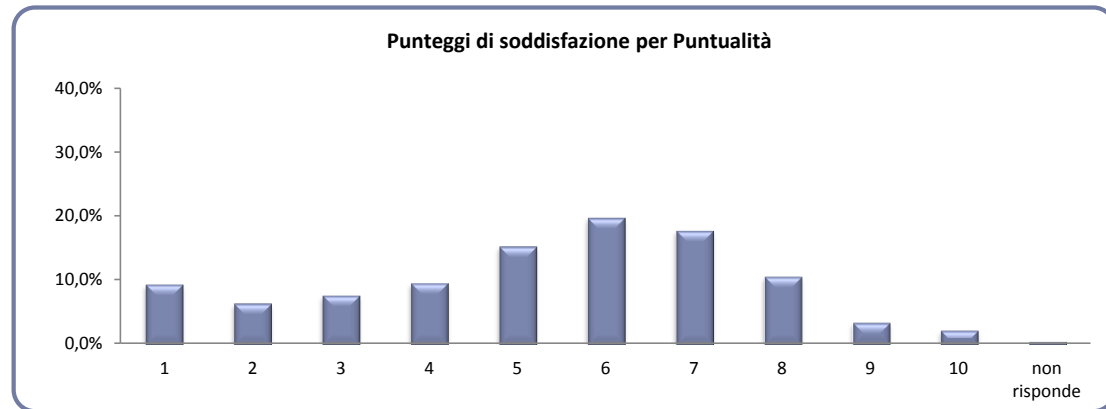
Durata

Punteggio	N	%
1	30	2,0%
2	43	2,9%
3	41	2,7%
4	88	5,9%
5	203	13,5%
6	341	22,7%
7	339	22,5%
8	285	18,9%
9	70	4,7%
10	53	3,5%
non risponde	11	0,7%
Totale	1504	100,0%



Puntualità

Punteggio	N	%
1	137	9,1%
2	92	6,1%
3	120	7,4%
4	140	9,3%
5	226	15,0%
6	293	19,5%
7	263	17,5%
8	155	10,3%
9	47	3,1%
10	29	1,9%
non risponde	2	0,1%
Totale	1504	100,0%



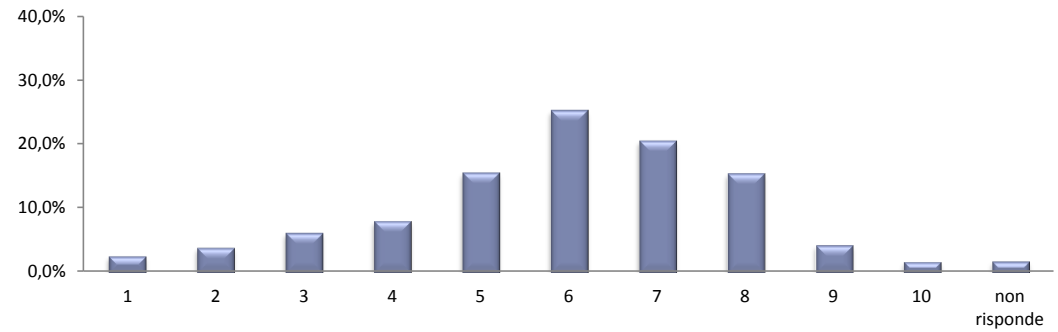
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Frequenza

Punteggio	N	%
1	34	2,3%
2	54	3,6%
3	89	5,9%
4	117	7,8%
5	231	15,4%
6	341	25,1%
7	306	20,3%
8	229	15,2%
9	60	4,0%
10	21	1,4%
non risponde	22	1,5%
Totale	1504	100,0%

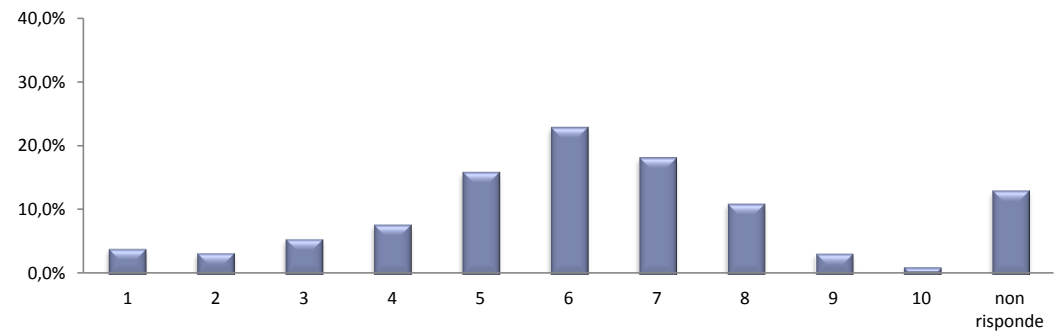
Punteggi di soddisfazione per Frequenza



Coincidenze

Punteggio	N	%
1	56	3,7%
2	46	3,1%
3	79	5,3%
4	113	7,5%
5	236	15,7%
6	341	22,7%
7	270	18,0%
8	162	10,8%
9	45	3,0%
10	13	0,9%
non risponde	143	12,8%
Totale	1504	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Coincidenze

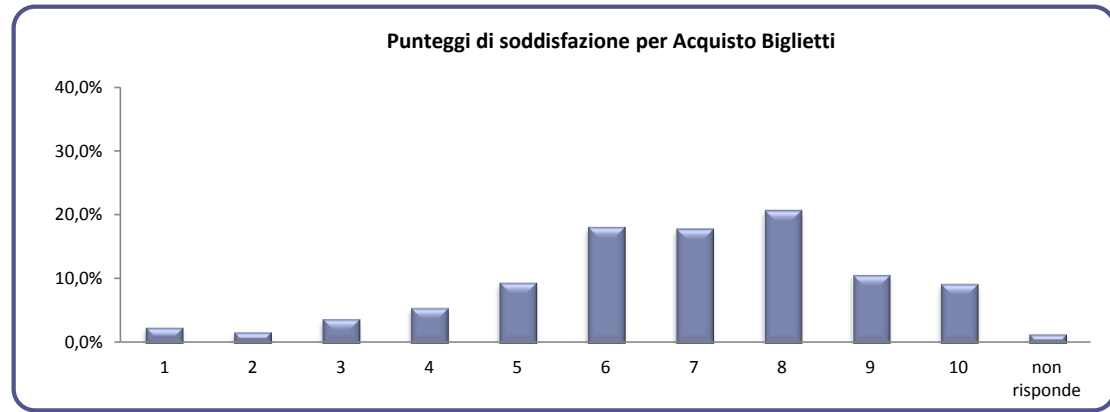


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Acquisto Biglietti

Punteggio	N	%
1	33	2,2%
2	22	1,5%
3	53	3,5%
4	79	5,3%
5	138	9,2%
6	269	17,9%
7	265	17,6%
8	308	20,5%
9	185	10,4%
10	135	9,0%
non risponde	17	1,1%
Totale	1504	100,0%

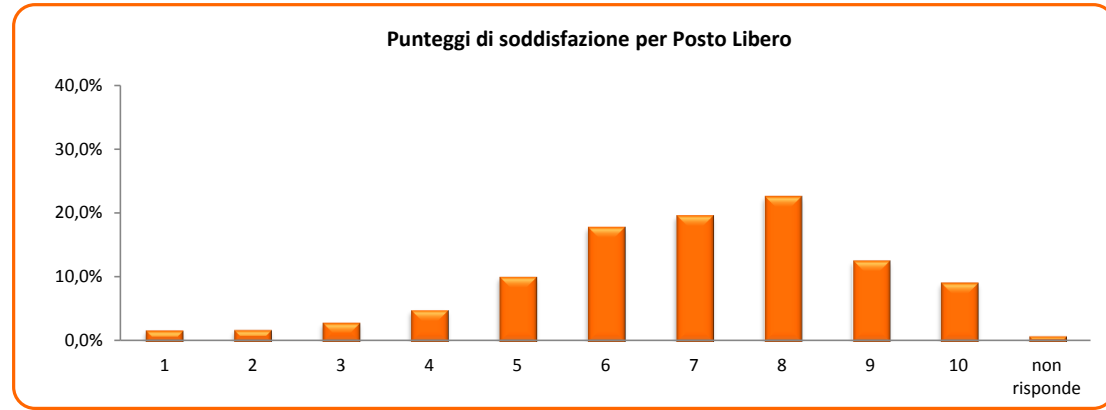


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

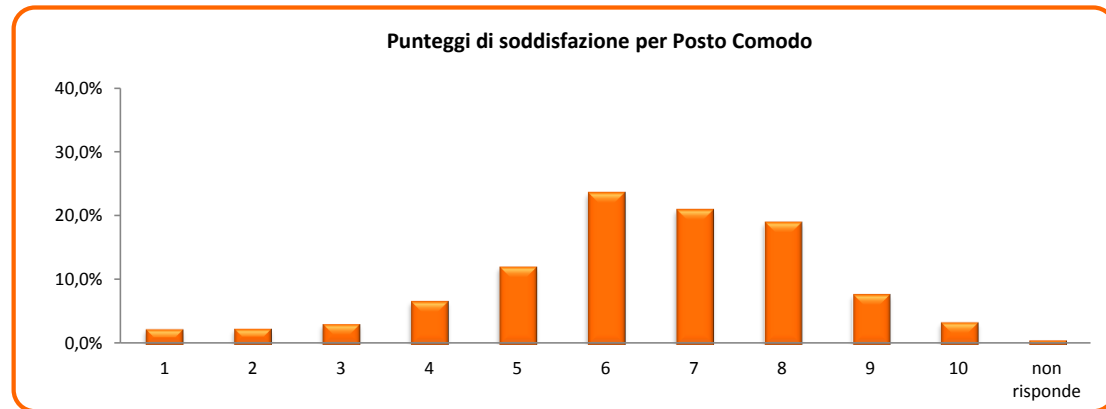
Posto Libero

Punteggio	N	%
1	22	1,5%
2	23	1,5%
3	40	2,7%
4	70	4,7%
5	148	9,8%
6	265	17,6%
7	292	19,4%
8	315	22,4%
9	186	12,4%
10	134	8,9%
non risponde	9	0,6%
Totale	1504	100,0%



Posto Comodo

Punteggio	N	%
1	32	2,1%
2	33	2,2%
3	44	2,9%
4	98	6,5%
5	179	11,9%
6	353	23,5%
7	314	20,9%
8	284	18,9%
9	114	7,6%
10	48	3,2%
non risponde	5	0,3%
Totale	1504	100,0%



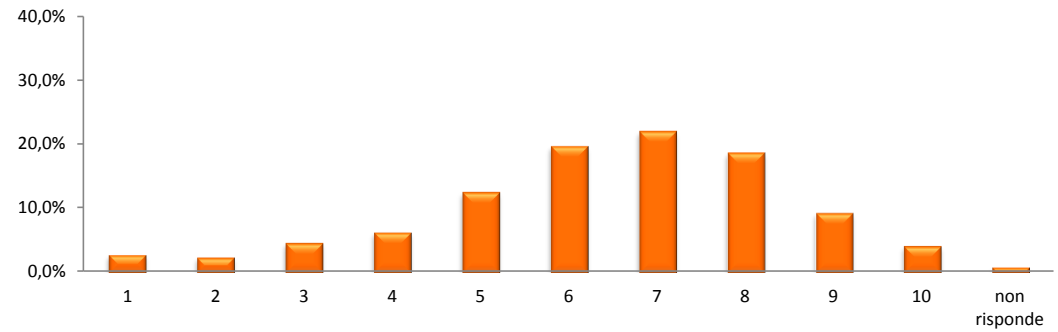
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

Riscaldamento

Punteggio	N	%
1	37	2,5%
2	31	2,1%
3	65	4,3%
4	90	6,0%
5	184	12,2%
6	292	19,4%
7	327	21,7%
8	277	18,4%
9	135	9,0%
10	58	3,9%
non risponde	8	0,5%
Totale	1504	100,0%

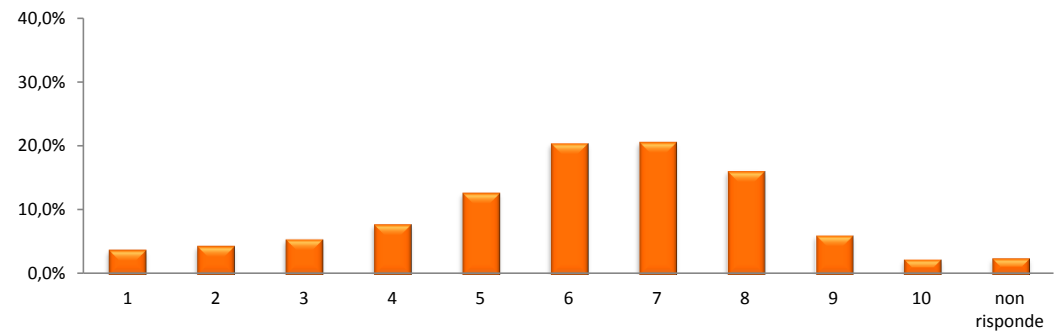
Punteggi di soddisfazione per Riscaldamento



Climatizzazione

Punteggio	N	%
1	54	3,6%
2	63	4,2%
3	79	5,3%
4	114	7,6%
5	188	12,5%
6	304	20,2%
7	307	20,4%
8	239	15,9%
9	88	5,9%
10	34	2,1%
non risponde	34	2,3%
Totale	1504	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Climatizzazione

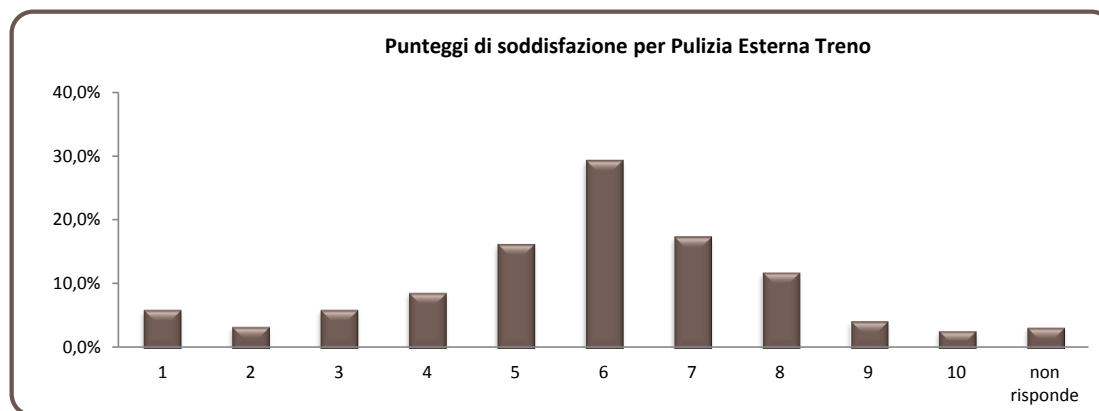


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

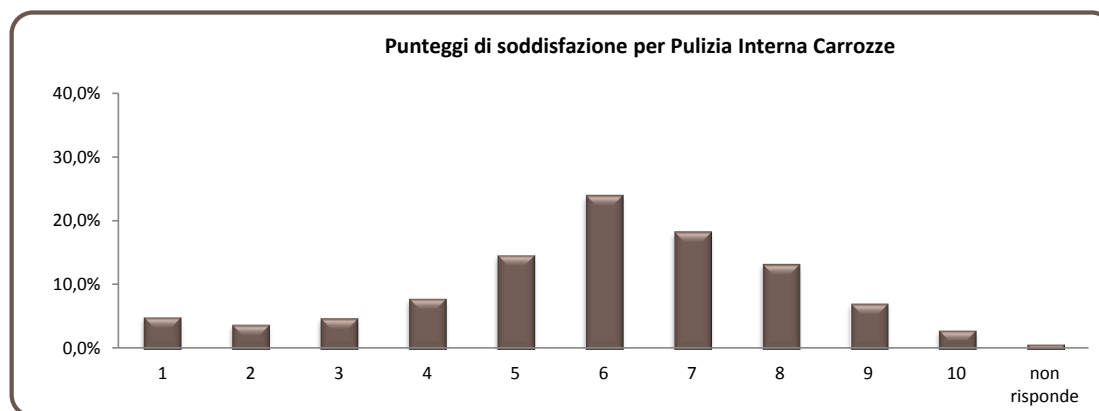
Pulizia Esterna Treno

Punteggio	N	%
1	87	5,8%
2	47	3,1%
3	87	5,8%
4	127	8,4%
5	242	16,1%
6	338	29,2%
7	259	17,2%
8	175	11,6%
9	60	4,0%
10	37	2,5%
non risponde	45	3,0%
Totale	1504	100,0%



Pulizia Interna Carrozze

Punteggio	N	%
1	72	4,8%
2	54	3,6%
3	69	4,6%
4	115	7,6%
5	217	14,4%
6	357	23,7%
7	272	18,1%
8	196	13,0%
9	103	6,8%
10	41	2,7%
non risponde	8	0,5%
Totale	1504	100,0%

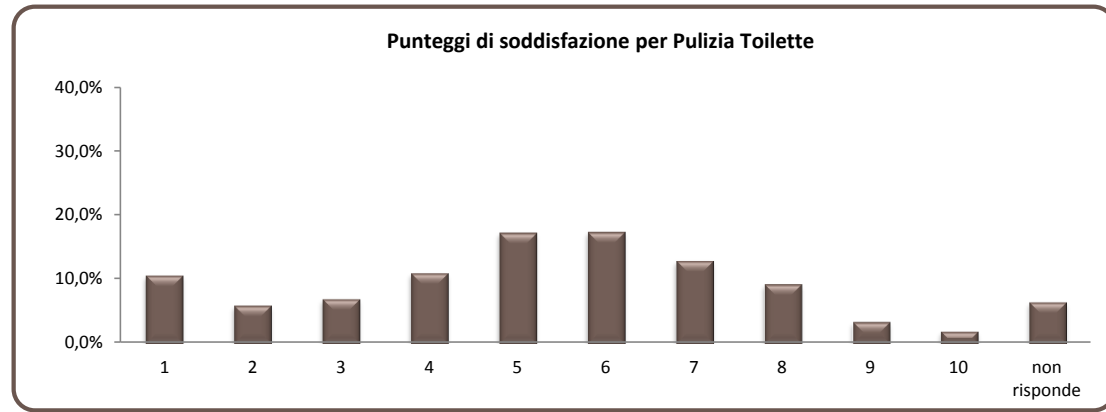


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

Pulizia Toilette

Punteggio	N	%
1	156	10,4%
2	85	5,7%
3	100	6,6%
4	161	10,7%
5	256	17,0%
6	258	17,2%
7	190	12,6%
8	135	9,0%
9	46	3,1%
10	24	1,6%
non risponde	93	6,2%
Totale	1504	100,0%



NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

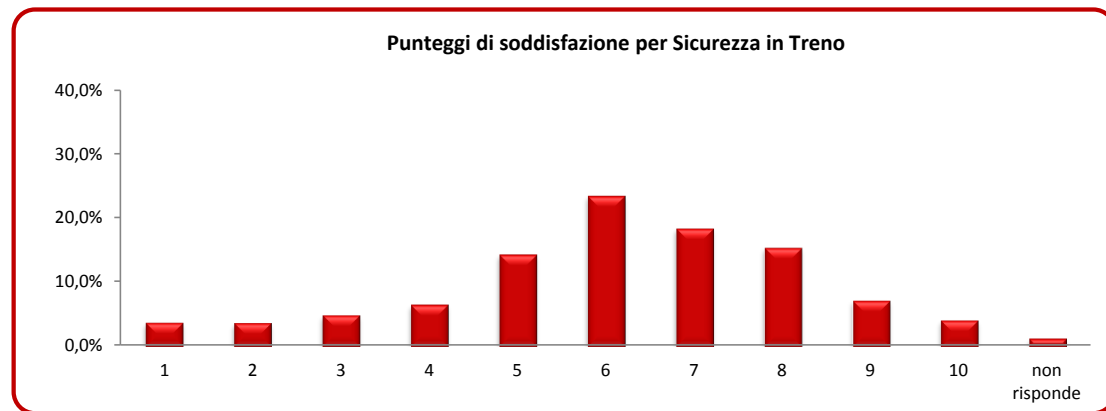
Sicurezza nelle Stazioni

Punteggio	N	%
1	66	4,4%
2	45	3,0%
3	62	4,1%
4	112	7,4%
5	236	15,0%
6	347	23,1%
7	303	20,1%
8	191	12,7%
9	85	5,7%
10	35	2,3%
non risponde	22	1,5%
Totale	1504	100,0%



Sicurezza in Treno

Punteggio	N	%
1	52	3,5%
2	51	3,4%
3	69	4,6%
4	94	6,3%
5	212	14,1%
6	350	23,3%
7	273	18,2%
8	228	15,2%
9	104	6,9%
10	57	3,8%
non risponde	14	0,9%
Totale	1504	100,0%

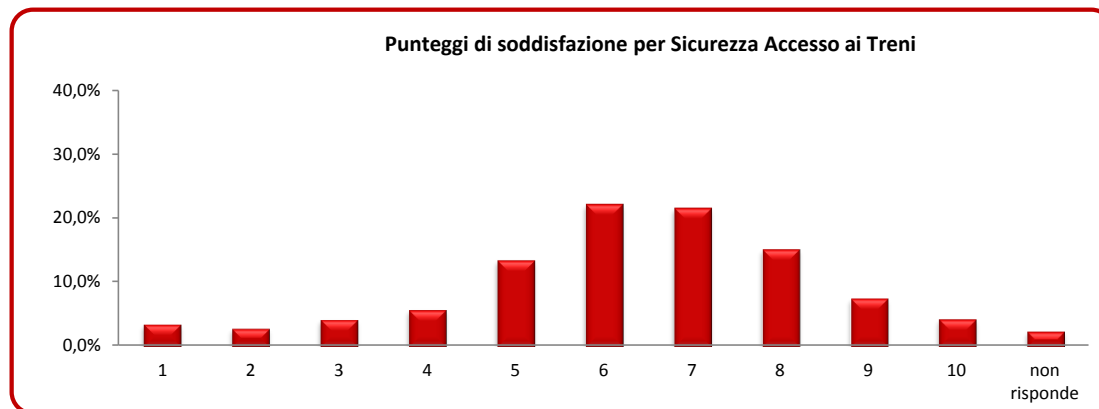


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza Accesso ai Treni

Punteggio	N	%
1	48	3,2%
2	38	2,5%
3	59	3,9%
4	82	5,5%
5	199	13,2%
6	331	22,0%
7	322	21,4%
8	225	15,0%
9	109	7,2%
10	60	4,0%
non risponde	31	2,1%
Totale	1504	100,0%

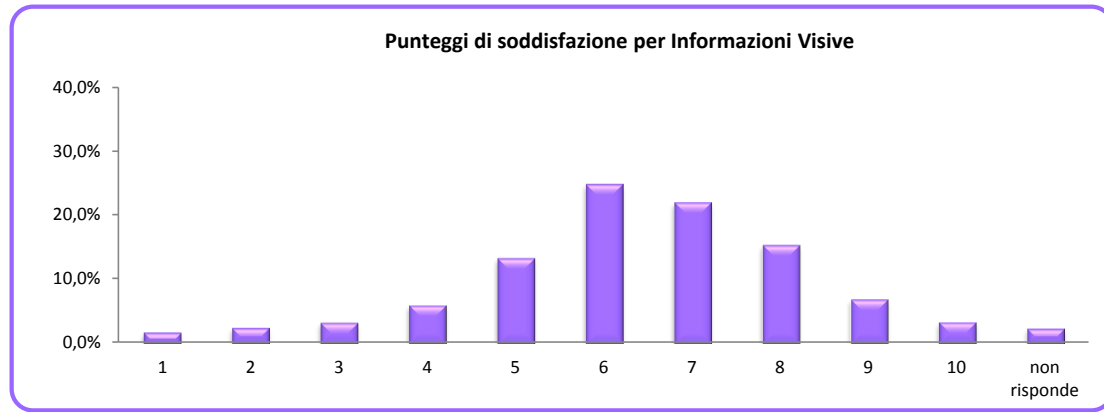


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

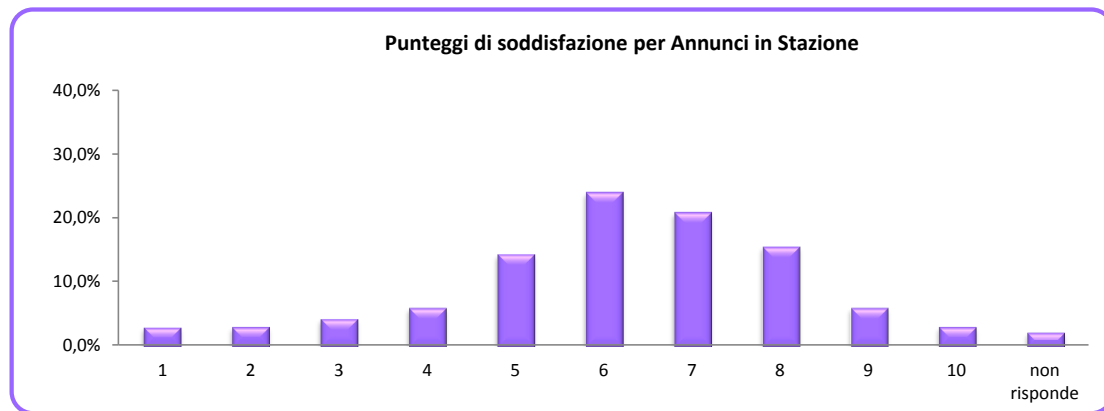
Informazioni Visive

Punteggio	N	%
1	22	1,5%
2	33	2,2%
3	45	3,0%
4	86	5,7%
5	214	13,1%
6	371	24,7%
7	328	21,8%
8	228	15,2%
9	100	6,6%
10	46	3,1%
non risponde	31	2,1%
Totale	1504	100,0%



Annunci in Stazione

Punteggio	N	%
1	41	2,7%
2	42	2,8%
3	61	4,1%
4	87	5,8%
5	213	14,2%
6	359	23,9%
7	312	20,7%
8	231	15,4%
9	87	5,8%
10	42	2,8%
non risponde	29	1,9%
Totale	1504	100,0%

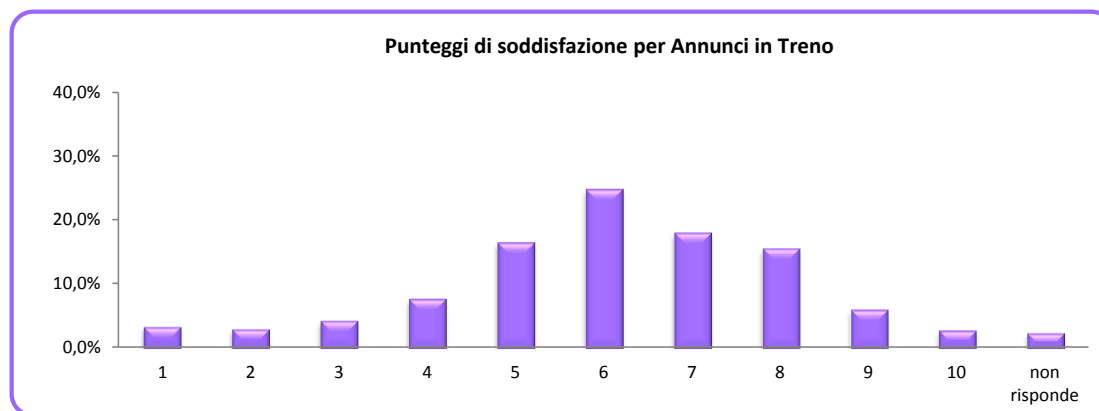


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

Annunci in Treno

Punteggio	N	%
1	46	3,1%
2	41	2,7%
3	61	4,1%
4	112	7,4%
5	245	16,3%
6	343	24,6%
7	268	17,8%
8	231	15,4%
9	87	5,8%
10	38	2,5%
non risponde	32	2,1%
Totale	1504	100,0%

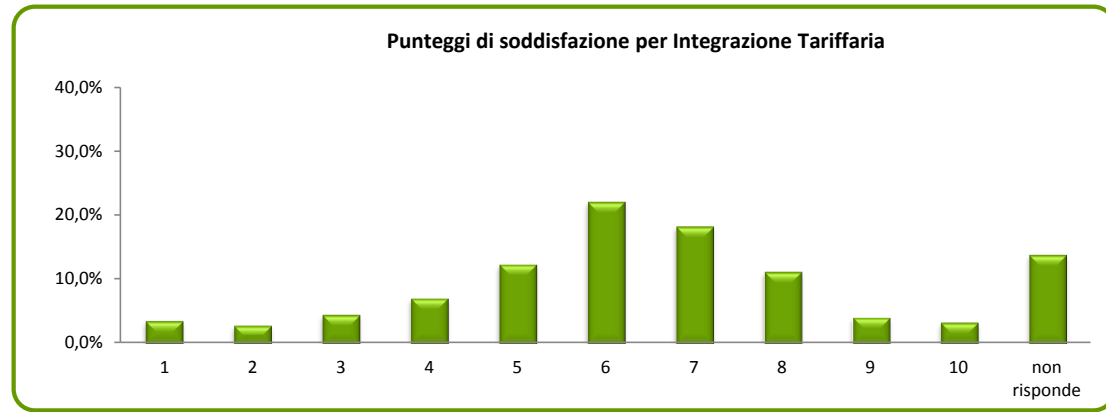


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

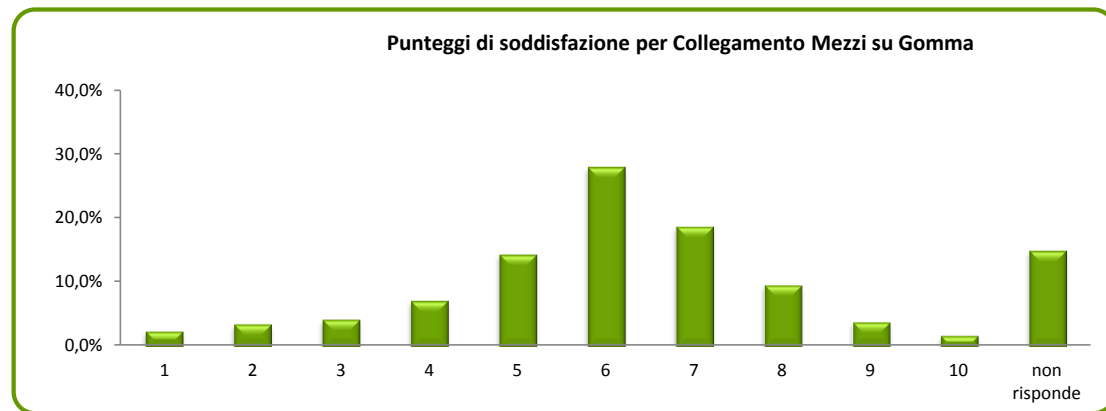
Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	49	3,3%
2	38	2,5%
3	63	4,2%
4	102	6,8%
5	182	12,1%
6	329	21,9%
7	271	18,0%
8	164	10,9%
9	57	3,8%
10	45	3,0%
non risponde	204	13,6%
Totale	1504	100,0%



Collegamento Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	31	2,1%
2	48	3,2%
3	59	3,9%
4	103	6,8%
5	212	14,1%
6	338	27,8%
7	278	18,5%
8	140	9,3%
9	53	3,5%
10	21	1,4%
non risponde	221	14,7%
Totale	1504	100,0%

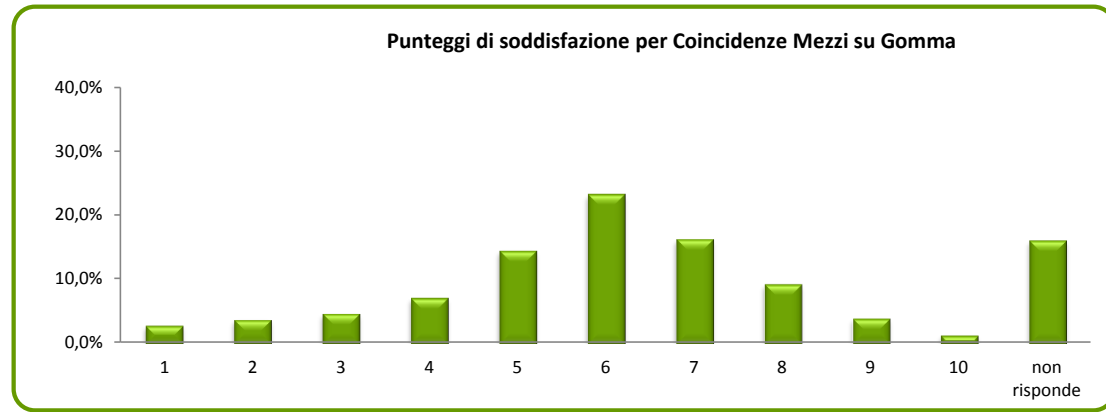


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

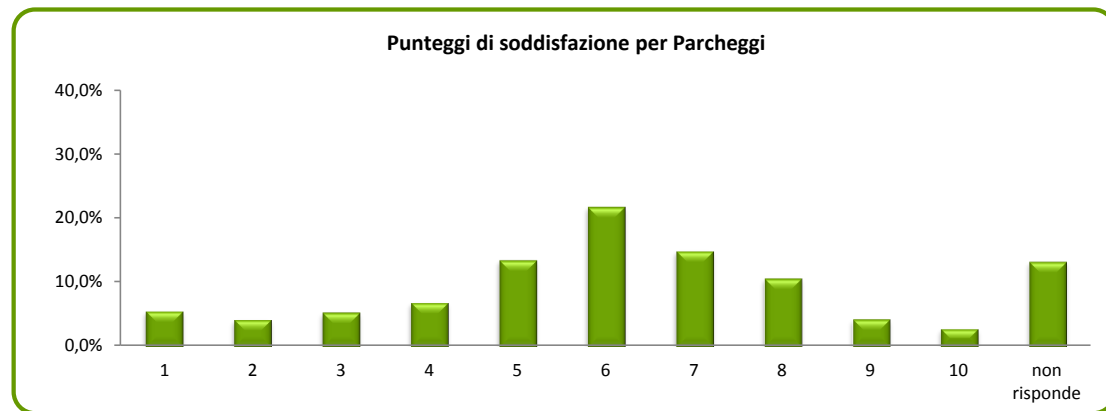
Coincidenze Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	38	2,5%
2	52	3,5%
3	66	4,4%
4	103	6,8%
5	214	14,2%
6	347	23,1%
7	241	16,0%
8	135	9,0%
9	55	3,7%
10	15	1,0%
non risponde	238	15,8%
Totale	1504	100,0%



Parcheggi

Punteggio	N	%
1	79	5,3%
2	59	3,9%
3	76	5,1%
4	99	6,6%
5	199	13,2%
6	324	21,5%
7	220	14,6%
8	156	10,4%
9	60	4,0%
10	37	2,5%
non risponde	195	13,0%
Totale	1504	100,0%



NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

Allegato

Dettaglio per linea

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA

Codice linea	Linea	Numero di interviste	Distribuzione % interviste
60	FABRIANO - CIVITANOVA MARCHE	886	58,9%
61	ASCOLI PICENO - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	334	22,2%
70	ANCONA - PESARO	135	9,0%
288	ANCONA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	78	5,2%
290	ANCONA - FABRIANO	71	4,7%
intera rete		1504	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 ETÀ¹

Codice linea	Sesso			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	374	428	84	886
61	187	130	17	334
70	72	62	1	135
288	47	29	2	78
290	34	35	2	71
intera rete	714	684	106	1504

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	9	106	444	128	66	22	111	886
61	1	23	185	62	42	9	12	334
70	3	15	75	27	11	3	1	135
288	0	7	59	9	2	1	0	78
290	0	5	51	6	5	3	1	71
intera rete	13	156	814	232	126	38	125	1504

Codice linea	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	42,2%	48,3%	9,5%	100,0%
61	56,0%	38,9%	5,1%	100,0%
70	53,3%	45,9%	0,7%	100,0%
288	60,3%	37,2%	2,6%	100,0%
290	47,9%	49,3%	2,8%	100,0%
intera rete	47,5%	45,5%	7,0%	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	1,0%	12,0%	50,1%	14,4%	7,4%	2,5%	12,5%	100,0%
61	0,3%	6,9%	55,4%	18,6%	12,6%	2,7%	3,6%	100,0%
70	2,2%	11,1%	55,6%	20,0%	8,1%	2,2%	0,7%	100,0%
288	0,0%	9,0%	75,6%	11,5%	2,6%	1,3%	0,0%	100,0%
290	0,0%	7,0%	71,8%	8,5%	7,0%	4,2%	1,4%	100,0%
intera rete	0,9%	10,4%	54,1%	15,4%	8,4%	2,5%	8,3%	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 CONDIZIONE LAVORATIVA

Codice linea	Condizione lavorativa								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	175	43	51	448	16	17	21	115	886
61	98	17	7	175	6	5	5	21	334
70	37	7	5	78	3	0	1	4	135
288	5	7	3	59	2	0	2	0	78
290	10	2	2	53	2	2	0	0	71
intera rete	325	76	68	813	29	24	29	140	1504

Codice linea	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	19,8%	4,9%	5,8%	50,6%	1,8%	1,9%	2,4%	13,0%	100,0%
61	29,3%	5,1%	2,1%	52,4%	1,8%	1,5%	1,5%	6,3%	100,0%
70	27,4%	5,2%	3,7%	57,8%	2,2%	0,0%	0,7%	3,0%	100,0%
288	6,4%	9,0%	3,8%	75,6%	2,6%	0,0%	2,6%	0,0%	100,0%
290	14,1%	2,8%	2,8%	74,6%	2,8%	2,8%	0,0%	0,0%	100,0%
intera rete	21,6%	5,1%	4,5%	54,1%	1,9%	1,6%	1,9%	9,3%	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 TITOLO DI STUDIO

Codice linea	Titolo di studio				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	137	459	167	123	886
61	26	164	132	12	334
70	20	77	36	2	135
288	7	51	18	2	78
290	3	46	22	0	71
intera rete	193	797	375	139	1504

Codice linea	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	15,5%	51,8%	18,8%	13,9%	100,0%
61	7,8%	49,1%	39,5%	3,6%	100,0%
70	14,8%	57,0%	26,7%	1,5%	100,0%
288	9,0%	65,4%	23,1%	2,6%	100,0%
290	4,2%	64,8%	31,0%	0,0%	100,0%
intera rete	12,8%	53,0%	24,9%	9,2%	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	419	245	111	111	886
61	126	145	53	10	334
70	62	46	27	0	135
288	11	51	16	0	78
290	14	42	14	1	71
intera rete	632	529	221	122	1504

Codice linea	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	47,3%	27,7%	12,5%	12,5%	100,0%
61	37,7%	43,4%	15,9%	3,0%	100,0%
70	45,9%	34,1%	20,0%	0,0%	100,0%
288	14,1%	65,4%	20,5%	0,0%	100,0%
290	19,7%	59,2%	19,7%	1,4%	100,0%
intera rete	42,0%	35,2%	14,7%	8,1%	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	206	408	44	107	121	886
61	112	163	19	30	10	334
70	40	73	4	18	0	135
288	7	52	2	17	0	78
290	8	47	3	11	2	71
intera rete	373	743	72	183	133	1504

Codice linea	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
60	23,3%	46,0%	5,0%	12,1%	13,7%	100,0%
61	33,5%	48,8%	5,7%	9,0%	3,0%	100,0%
70	29,6%	54,1%	3,0%	13,3%	0,0%	100,0%
288	9,0%	66,7%	2,6%	21,8%	0,0%	100,0%
290	11,3%	66,2%	4,2%	15,5%	2,8%	100,0%
intera rete	24,8%	49,4%	4,8%	12,2%	8,8%	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	5,95	5,88	6,52	6,44	6,74	6,05

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
valore di sintesi per servizio	5,99	5,64	6,23	5,99	6,01	5,94
valore di sintesi per comfort	6,19	6,48	7,16	7,24	7,29	6,44
valore di sintesi per pulizia	5,40	5,30	6,01	5,89	7,28	5,55
valore di sintesi per sicurezza	6,04	5,79	6,63	6,68	6,91	6,12
valore di sintesi per informazioni	6,15	6,06	6,59	6,42	6,56	6,21
valore di sintesi per relazioni	5,85	5,52	6,28	6,38	5,97	5,85

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
Durata	6,36	6,22	6,67	6,50	5,79	6,34
Puntualità	5,42	4,75	5,44	5,04	5,86	5,27
Frequenza	6,03	5,81	5,77	5,72	6,00	5,94
Coincidenze	5,78	5,40	6,13	5,51	5,85	5,72
Acquisto Biglietti	6,70	6,90	7,06	7,47	7,43	6,85
Posto Libero	6,67	6,99	7,63	7,97	7,68	6,94
Posto Comodo	6,23	6,25	7,22	7,27	7,00	6,41
Riscaldamento	6,09	6,66	7,19	7,17	7,35	6,43
Climatizzazione	5,79	5,99	6,50	6,53	7,27	6,01
Pulizia Esterna Treno	5,59	5,42	6,08	6,15	6,96	5,70
Pulizia Interna Carrozze	5,64	5,98	6,47	6,54	7,79	5,94
Pulizia Toilette	5,02	4,68	5,38	5,19	6,95	5,08
Sicurezza nelle Stazioni	5,93	5,65	6,30	6,28	6,51	5,95
Sicurezza in Treno	6,00	5,89	6,72	6,86	7,03	6,13
Sicurezza Accesso ai Treni	6,20	5,90	6,79	6,88	7,25	6,28
Informazioni Visive	6,28	6,15	6,79	6,69	6,81	6,34
Annunci in Stazione	6,15	6,13	6,54	6,10	6,09	6,18
Annunci in Treno	6,00	5,87	6,46	6,41	6,64	6,07
Integrazione Tariffaria	5,98	5,87	6,16	6,24	5,85	5,98
Collegamento Mezzi su Gomma	5,85	5,62	6,40	6,44	5,89	5,89
Coincidenze Mezzi su Gomma	5,79	5,43	6,24	6,23	5,80	5,78
Parcheggi	5,65	5,38	6,00	6,60	6,12	5,70

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	6,40	6,60	7,73	7,76	7,20	6,68

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	5,96	5,93	6,73	6,56	6,56	6,08

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. Sistemi Informativi Statistici e di Controllo di Gestione

Dirigente Dott.ssa Stefania Baldassari

Via Gentile da Fabriano 2/4 - 60125 Ancona

Tel 071-806.4470 Fax 071-806.4480

e-mail: *Funzione.SIStatistico@regione.marche.it*

<http://statistica.regionemarche.it>

in collaborazione con la

P.F. Viabilità Regionale e Gestione del Trasporto

Elaborazione ed analisi statistica dei dati:

Dott.ssa Lucia Fraboni