

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 - VIAGGIO	pag. 12
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - COMFORT	pag. 16
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - PULIZIA	pag. 18
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - SICUREZZA	pag. 19
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - INFORMAZIONI	pag. 21
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - RELAZIONI	pag. 22
Allegato	pag. 24

Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'indagine si prefigge l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale su gomma 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

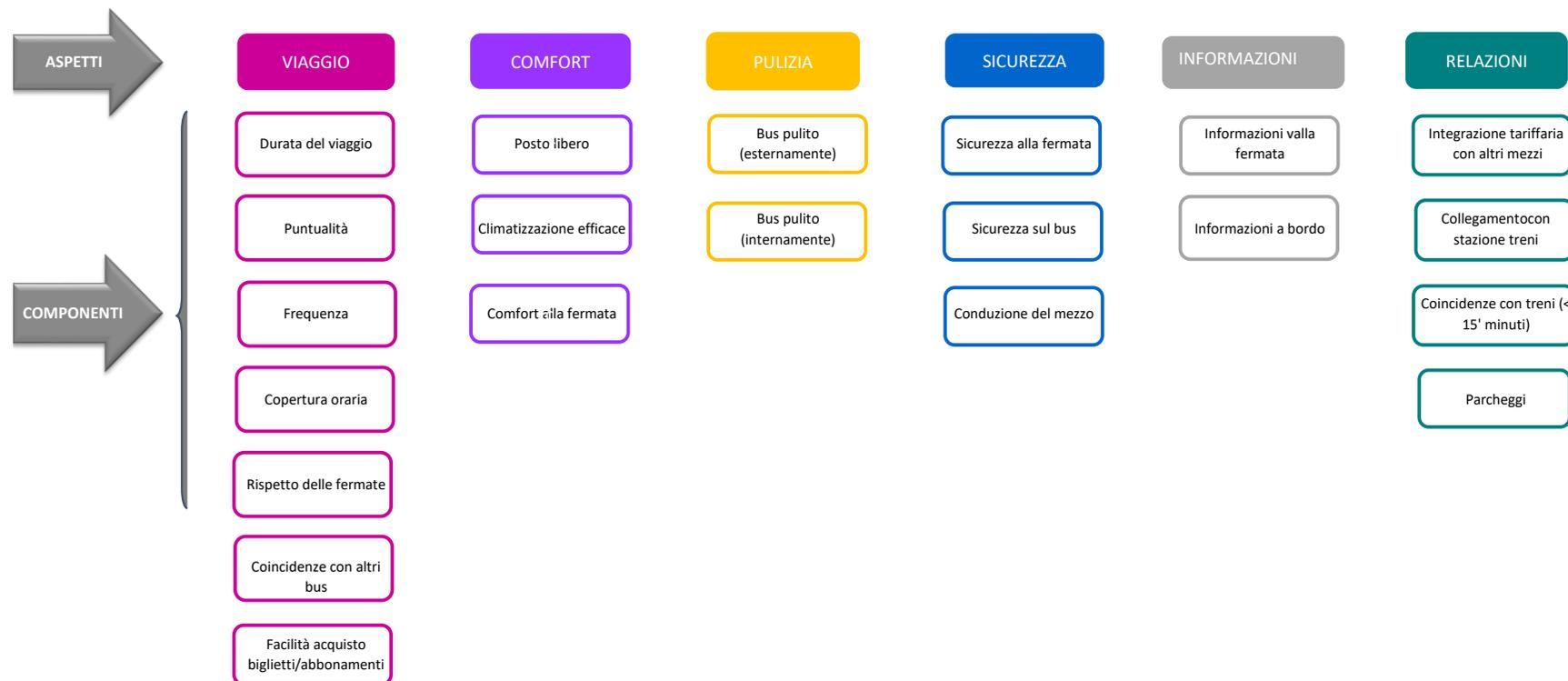
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto pubblico locale su gomma.

Campo di osservazione

Il campo di osservazione è costituito dall'insieme degli utenti effettivi dei mezzi di trasporto pubblico locale su gomma extraurbano in servizio nei 5 bacini del 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 5 macrofattori o aspetti ed un secondo livello costituito da 21 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.

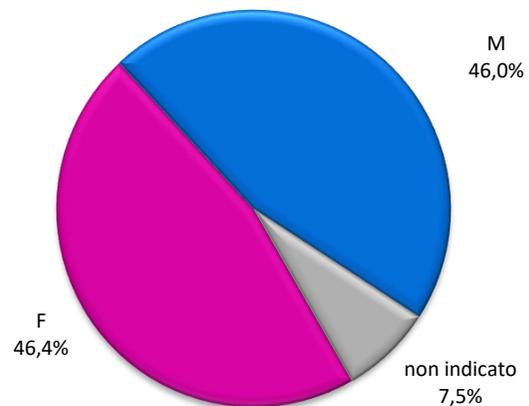
Campione degli intervistati

Il gruppo degli intervistati è individuato attraverso due fasi. Nella prima fase sono individuati i bus su cui verrà effettuata la rilevazione, in modo da garantire la copertura di 5 bacini regionali. Nella seconda fase sono selezionati i rispondenti, individuati casualmente tra gli utenti disponibili all'intervista che viaggiano sui bus 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 1516**

Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dal **12 febbraio al 01 marzo 2024**.

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

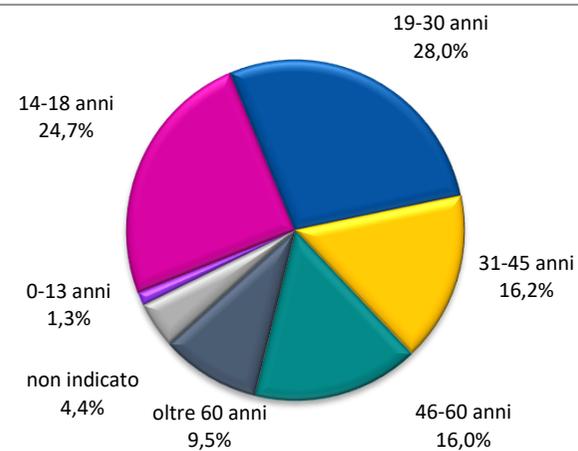


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
F	704	46,4%
M	698	46,0%
non indicato	114	7,5%
Totale	1516	100,0%

Distribuzione per Età

Età	N	%
0-13 anni	19	1,3%
14-18 anni	374	24,7%
19-30 anni	425	28,0%
31-45 anni	245	16,2%
46-60 anni	242	16,0%
oltre 60 anni	144	9,5%
non indicato	67	4,4%
Totale	1516	100,0%

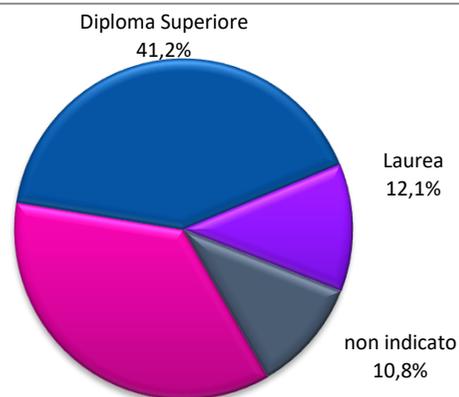


DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per Condizione lavorativa

Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	344	#DIV/0!
Lavoratori Autonomi	85	#DIV/0!
Non Occupati	127	#DIV/0!
Studenti	621	#DIV/0!
Pensionati	112	#DIV/0!
Casalinghe	93	#DIV/0!
Altre Condizioni	19	#DIV/0!

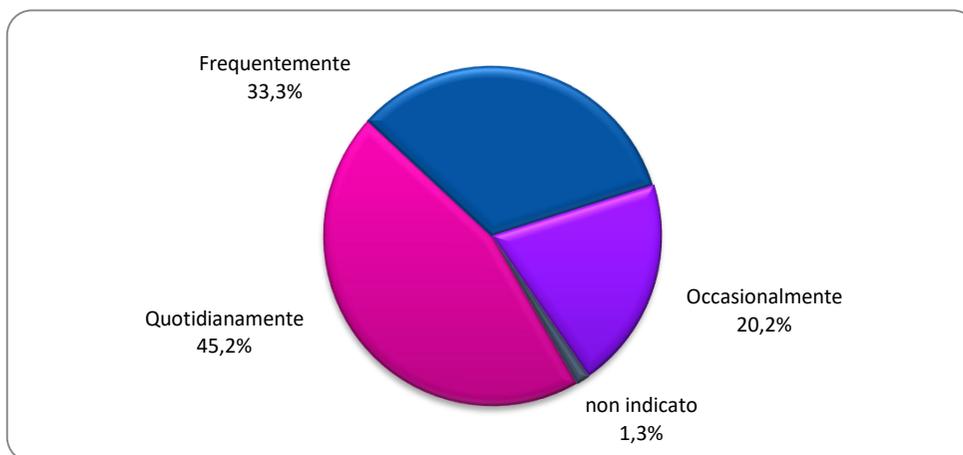
Non Occupati
 Studenti
 Altre Condizioni
 Casalinghe
 Pensionati
 Lavoratori Dipendenti
 0,0%
 0,0%
 0,0%
 0,0%
 0,0%



Distribuzione per Titolo di studio

TITOLO DI STUDIO	N	%
Scuola dell'Obbligo	544	35,9%
Diploma Superiore	625	41,2%
Laurea	184	12,1%
non indicato	163	10,8%
Totale	1516	100,0%

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

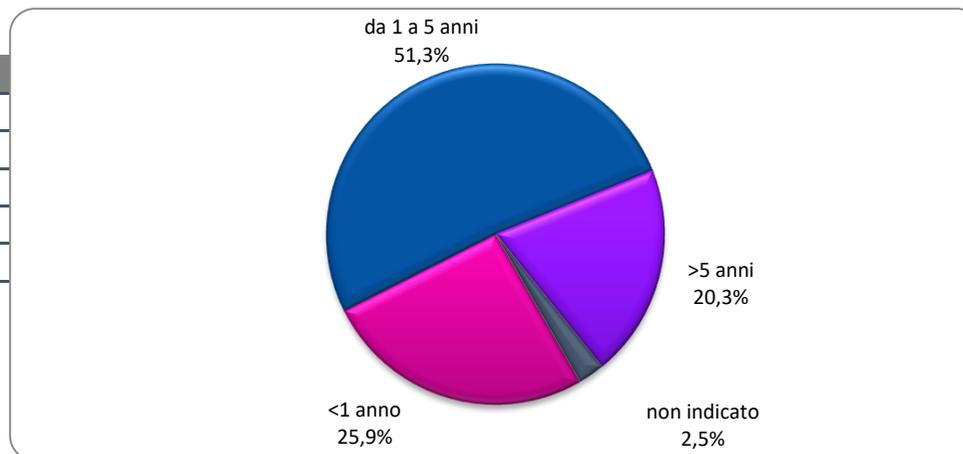


Distribuzione per Frequenza di utilizzo

Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	685	45,2%
Frequentemente	505	33,3%
Occasionalmente	306	20,2%
non indicato	20	1,3%
Totale	1516	100,0%

Distribuzione per Anni di utilizzo

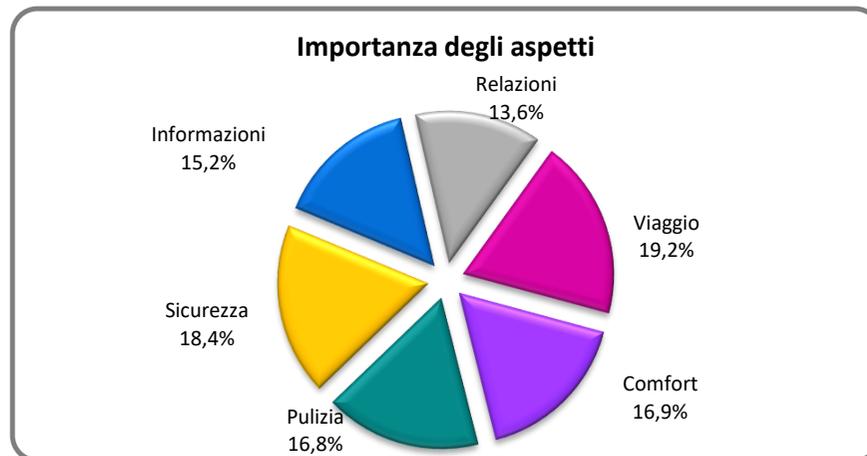
Anni di utilizzo	N	%
<1 anno	393	25,9%
da 1 a 5 anni	778	51,3%
>5 anni	307	20,3%
non indicato	38	2,5%
Totale	1516	100,0%



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)

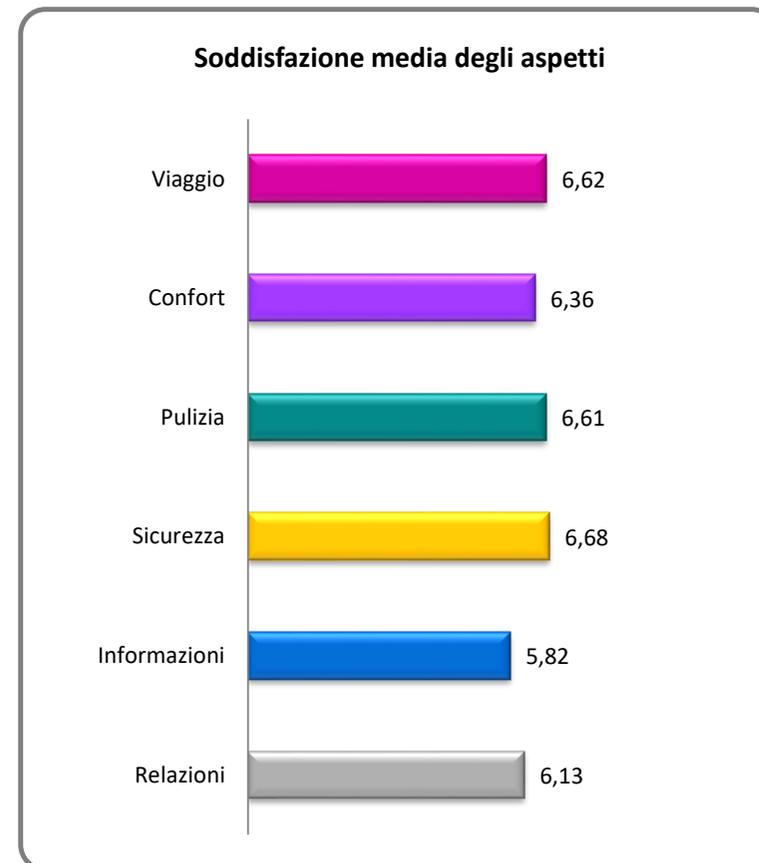
valore medio = **6,31**

giudizio espresso sul servizio in generale

valore medio = **6,80**

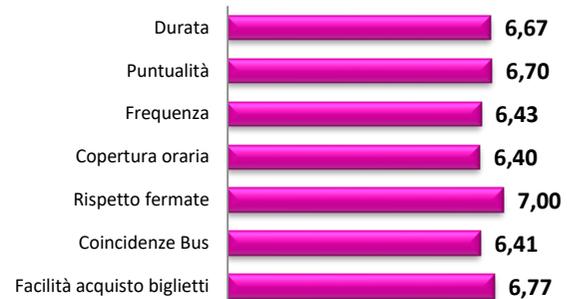
giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista

valore medio = **6,88**



SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

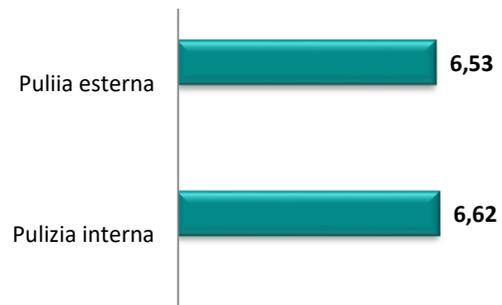
Soddisfazione media: Viaggio



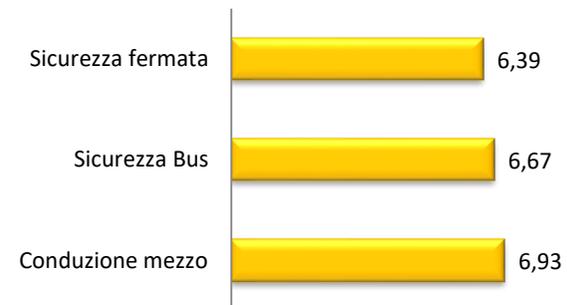
Soddisfazione media: Comfort



Soddisfazione media: Pulizia

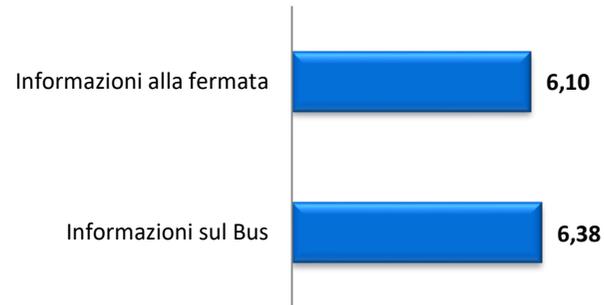


Soddisfazione media: Sicurezza

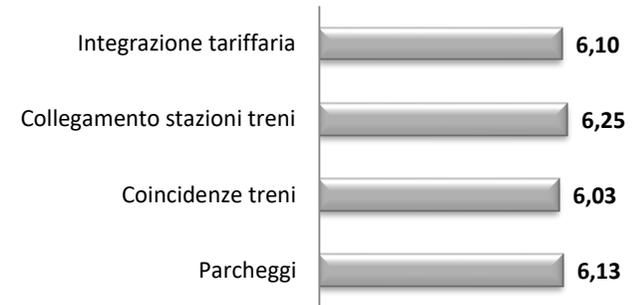


SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

Soddisfazione media: Informazioni

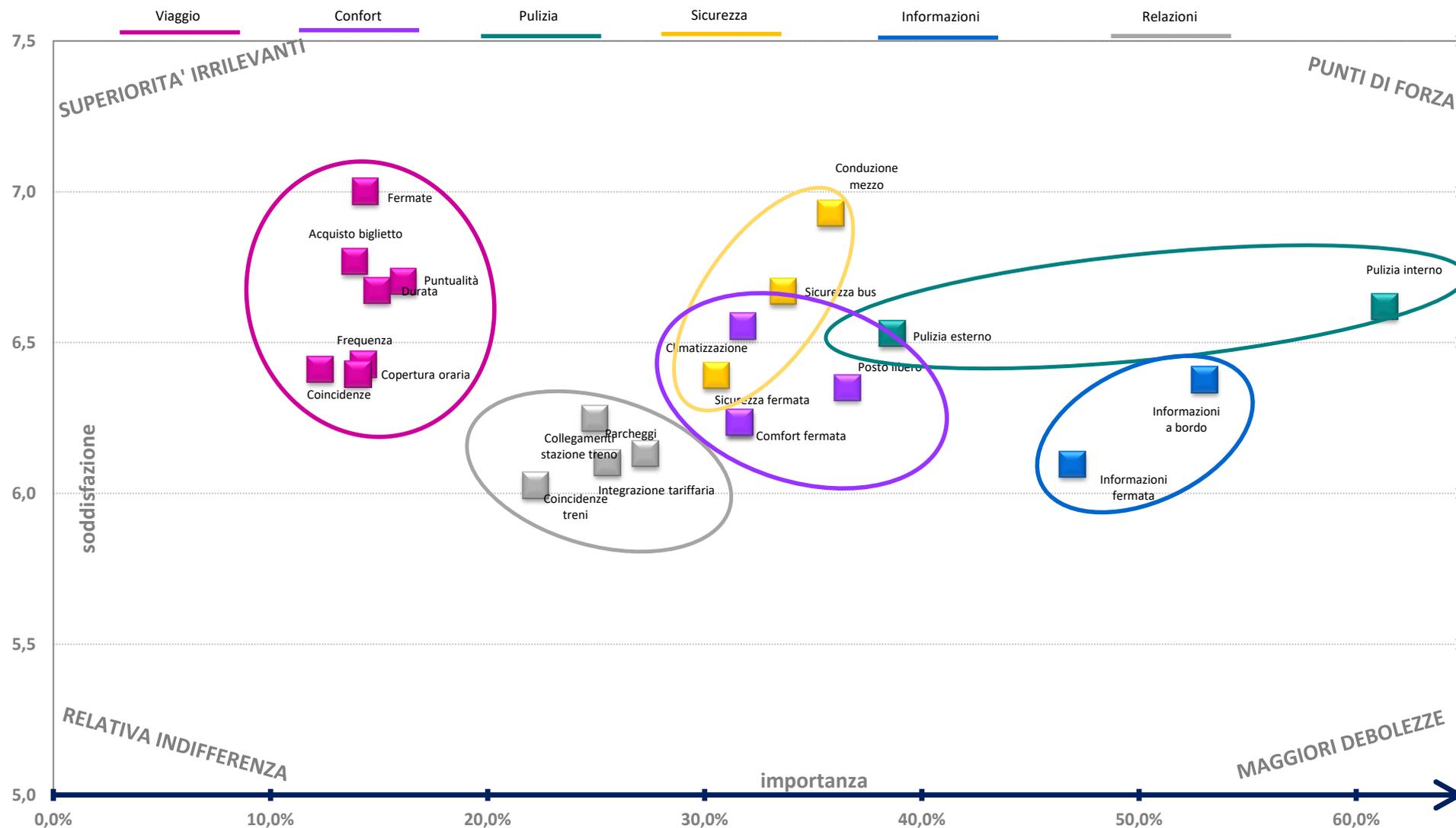


Soddisfazione media: Relazioni



MAPPA DELLA QUALITA'

La mappa tracciata evidenzia per tutti i fattori un livello di qualità quasi soddisfacente (valutazione compresa tra il 6 e il 7). I maggiori punti di forza sono rappresentati dagli aspetti relativi alla Pulizia interna e alle Informazioni rese all'utente sul Bus. Soddisfazione poco più che sufficiente per le coincidenze previste con i treni, le informazioni alla fermata, l'integrazione tariffaria, i collegamenti con le stazioni dei treni e il confort alla fermata. Soddisfazione per fermate, la sicurezza nella conduzione del mezzo, l'acquisto dei biglietti, e la puntualità.

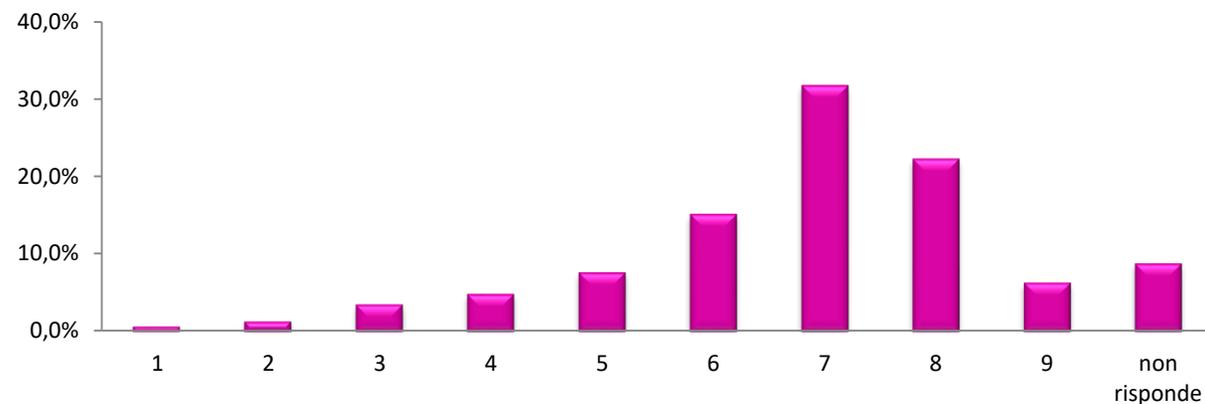


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: VIAGGIO

Durata

Punteggio	N	%
1	6	0,4%
2	16	1,1%
3	49	3,2%
4	70	4,6%
5	112	7,4%
6	227	15,0%
7	479	31,6%
8	335	22,1%
9	92	6,1%
non risponde	130	8,6%
Totale	1516	100,0%

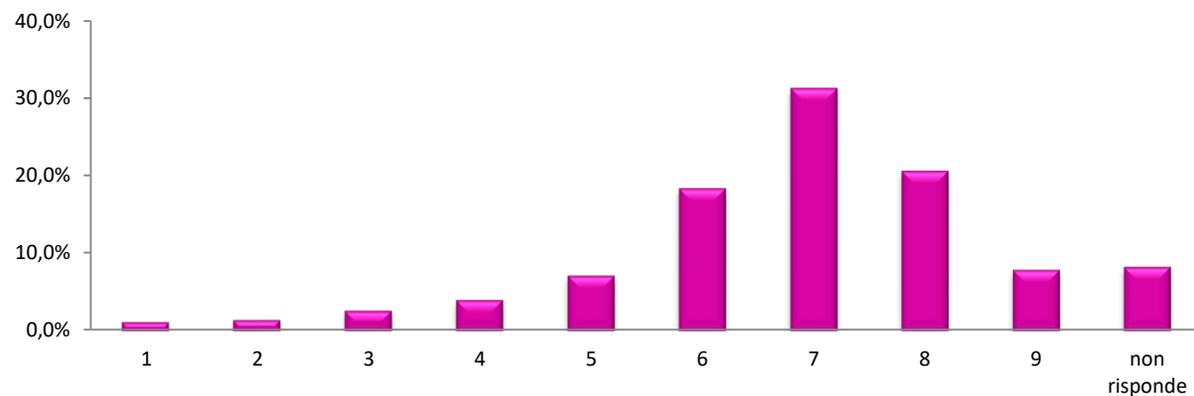
Punteggi di soddisfazione per Durata



Puntualità

Punteggio	N	%
1	13	0,9%
2	17	1,1%
3	35	2,3%
4	56	3,7%
5	104	6,9%
6	275	18,1%
7	471	31,1%
8	309	20,4%
9	115	7,6%
non risponde	121	8,0%
Totale	1516	100,0%

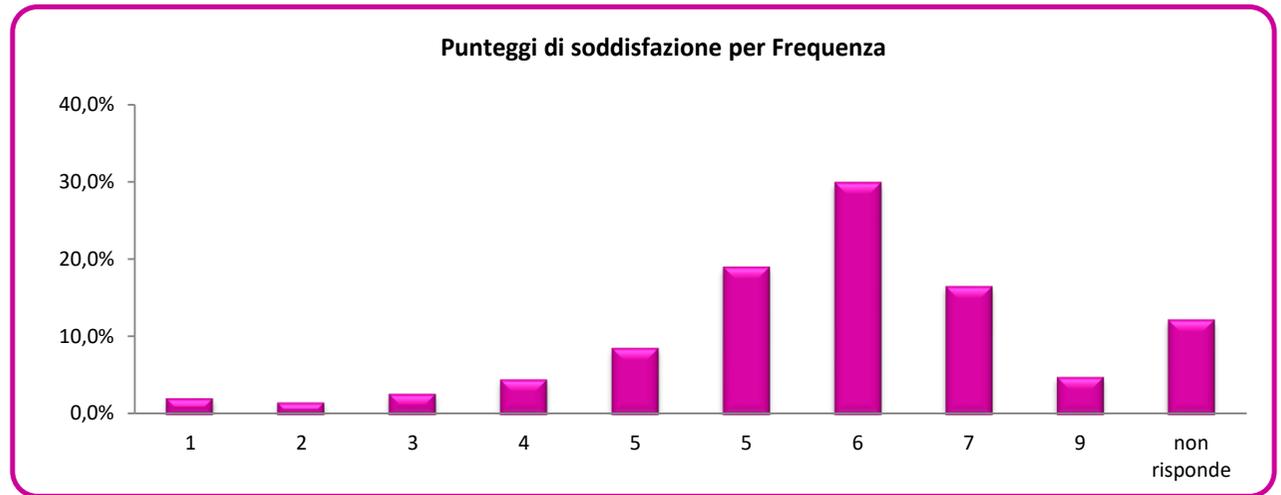
Punteggi di soddisfazione per Puntualità



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: VIAGGIO

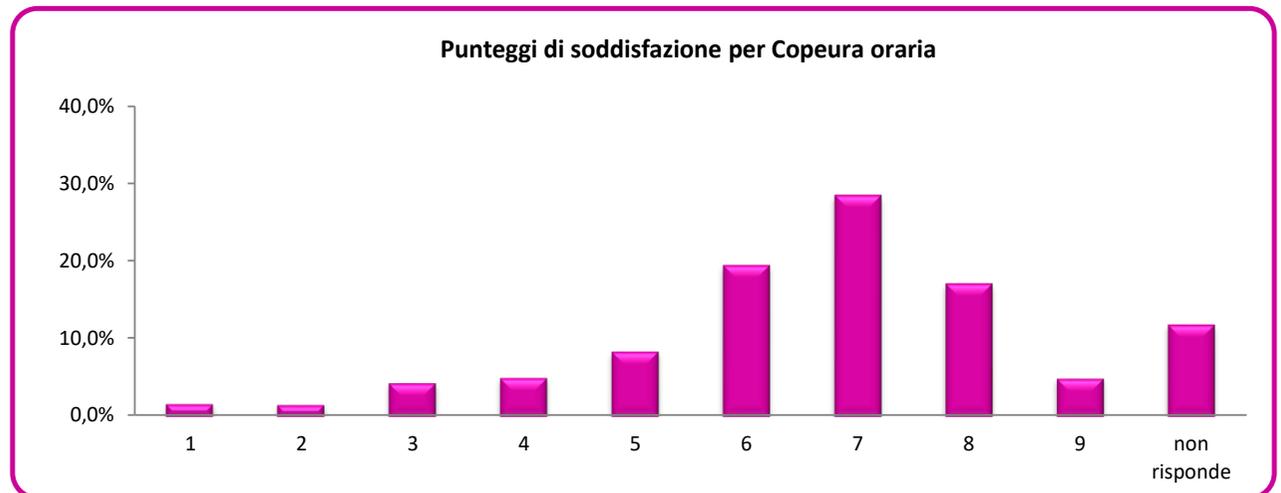
Frequenza

Punteggio	N	%
1	28	1,8%
2	20	1,3%
3	37	2,4%
4	65	4,3%
5	127	8,4%
5	286	18,9%
6	452	29,8%
7	248	16,4%
9	70	4,6%
non risponde	183	12,1%
Totale	1516	100,0%



Copertura oraria

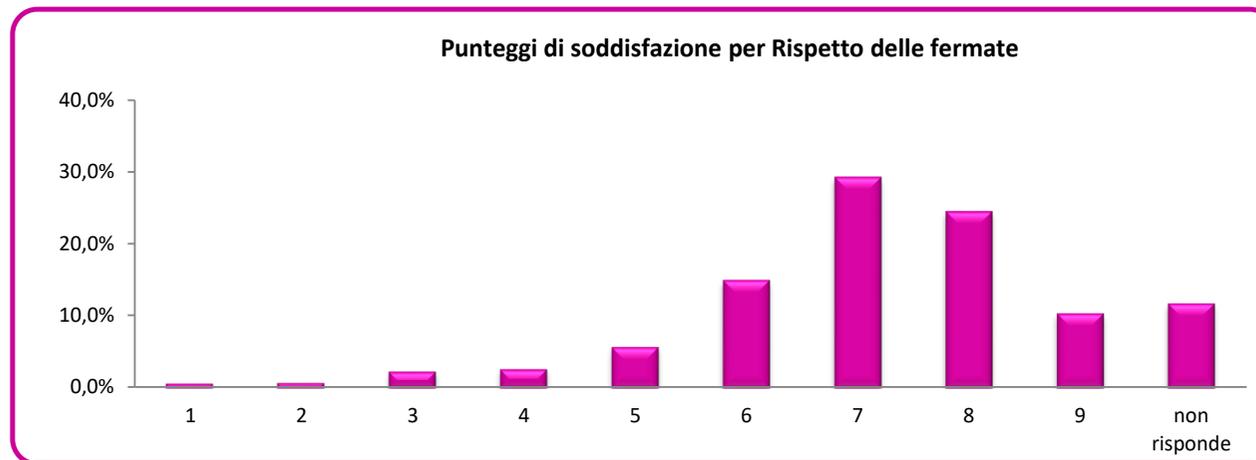
Punteggio	N	%
1	20	1,3%
2	18	1,2%
3	61	4,0%
4	71	4,7%
5	123	8,1%
6	292	19,3%
7	429	28,3%
8	256	16,9%
9	70	4,6%
non risponde	176	11,6%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: VIAGGIO

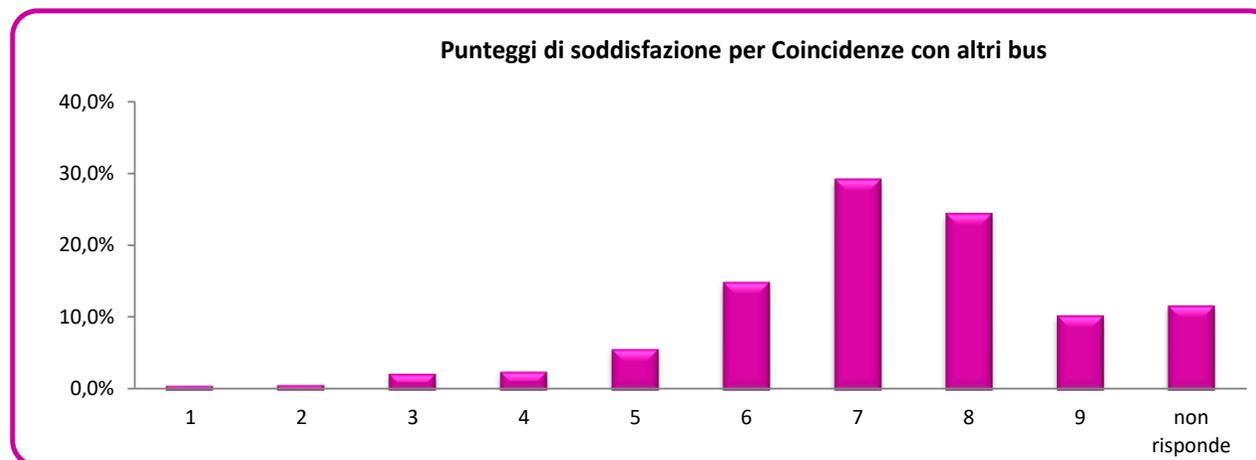
Rispetto delle fermate

Punteggio	N	%
1	5	0,3%
2	6	0,4%
3	30	2,0%
4	35	2,3%
5	82	5,4%
6	223	14,7%
7	440	29,0%
8	368	24,3%
9	153	10,1%
non risponde	174	11,5%
Totale	1516	100,0%



Coincidenze con altri bus

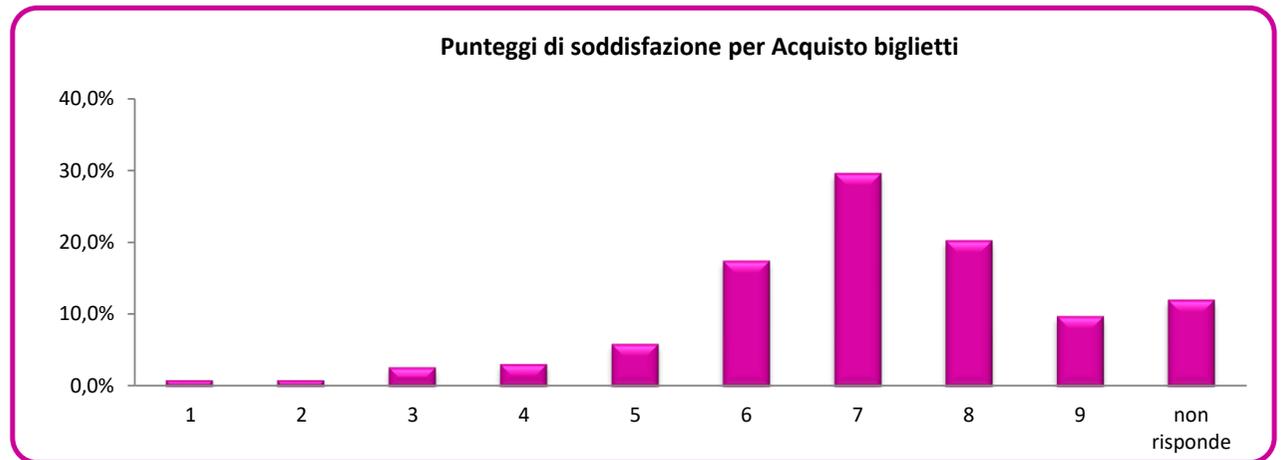
Punteggio	N	%
1	18	1,2%
2	11	0,7%
3	36	2,4%
4	53	3,5%
5	135	8,9%
6	271	17,9%
7	391	25,8%
8	200	13,2%
9	58	3,8%
non risponde	343	22,6%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: VIAGGIO

Acquisto biglietti

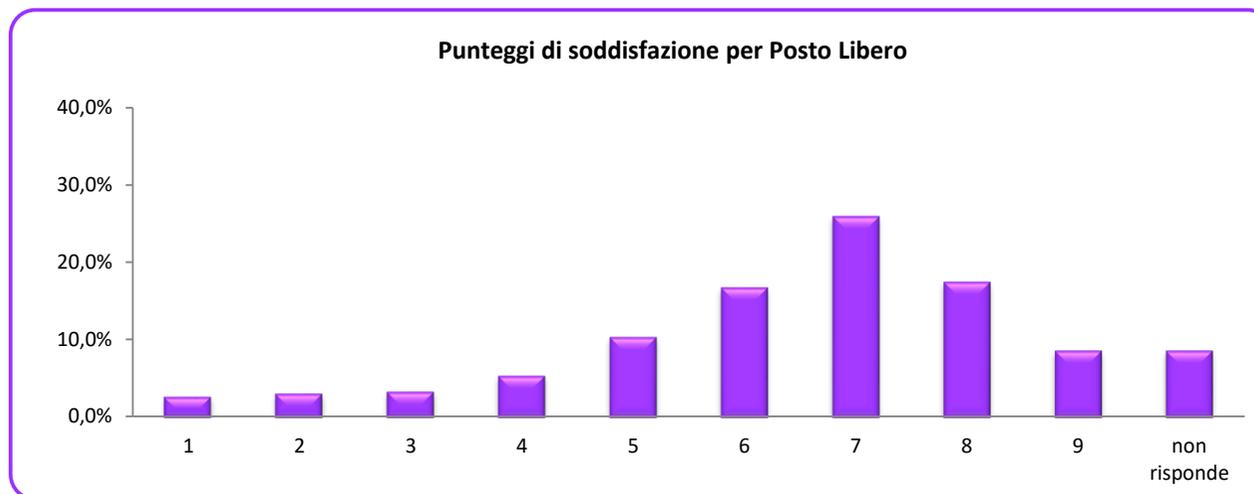
Punteggio	N	%
1	9	0,6%
2	9	0,6%
3	36	2,4%
4	43	2,8%
5	85	5,6%
6	261	17,2%
7	446	29,4%
8	304	20,1%
9	144	9,5%
non risponde	179	11,8%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

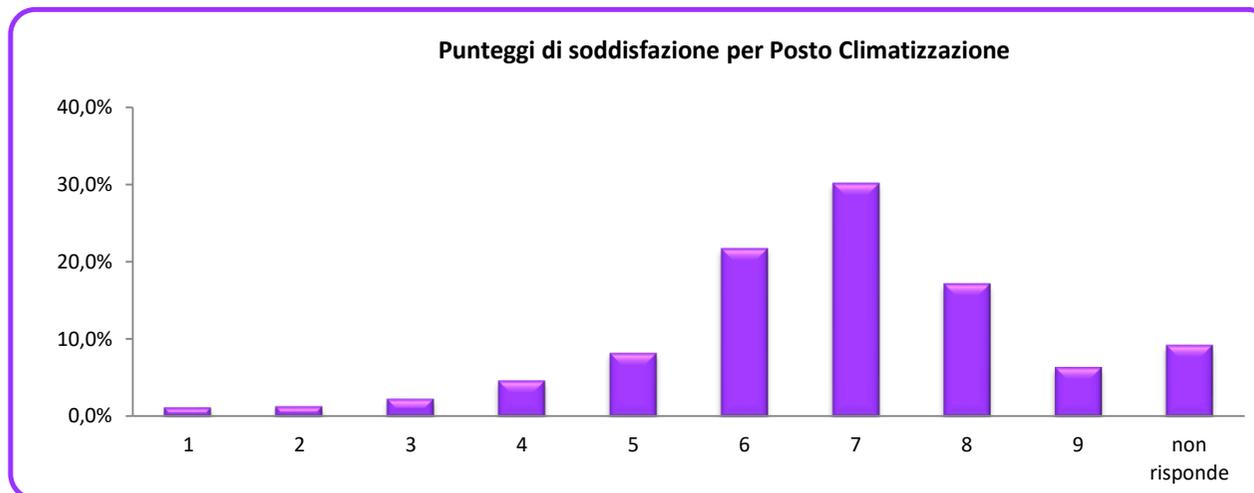
Posto Libero

Punteggio	N	%
1	37	2,4%
2	43	2,8%
3	47	3,1%
4	78	5,1%
5	154	10,2%
6	251	16,6%
7	390	25,7%
8	262	17,3%
9	127	8,4%
non risponde	127	8,4%
Totale	1516	100,0%



Climatizzazione

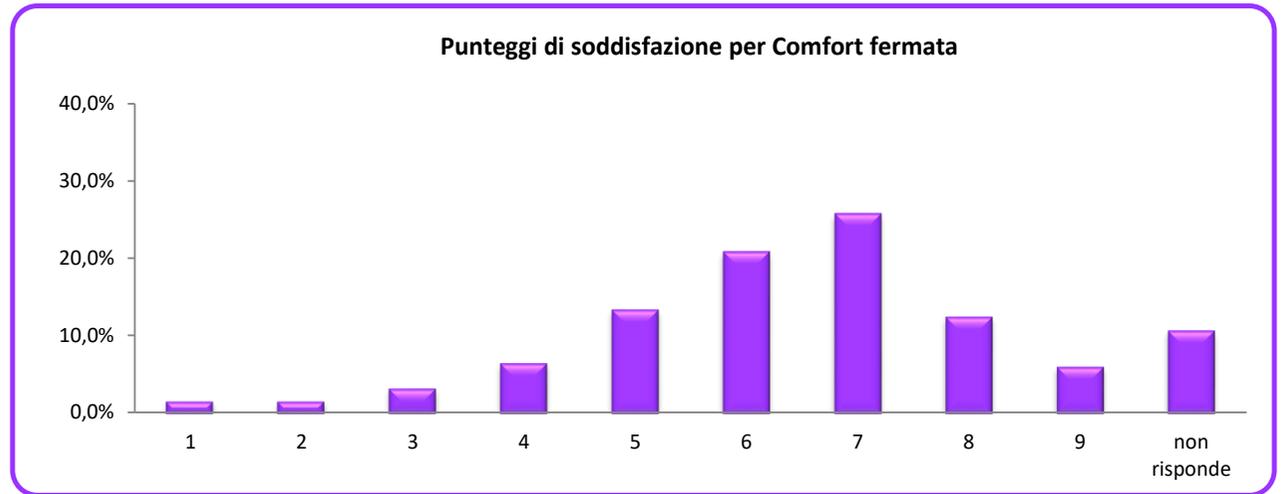
Punteggio	N	%
1	14	0,9%
2	16	1,1%
3	31	2,0%
4	67	4,4%
5	121	8,0%
6	326	21,5%
7	454	29,9%
8	257	17,0%
9	93	6,1%
non risponde	137	9,0%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

Comfort fermata

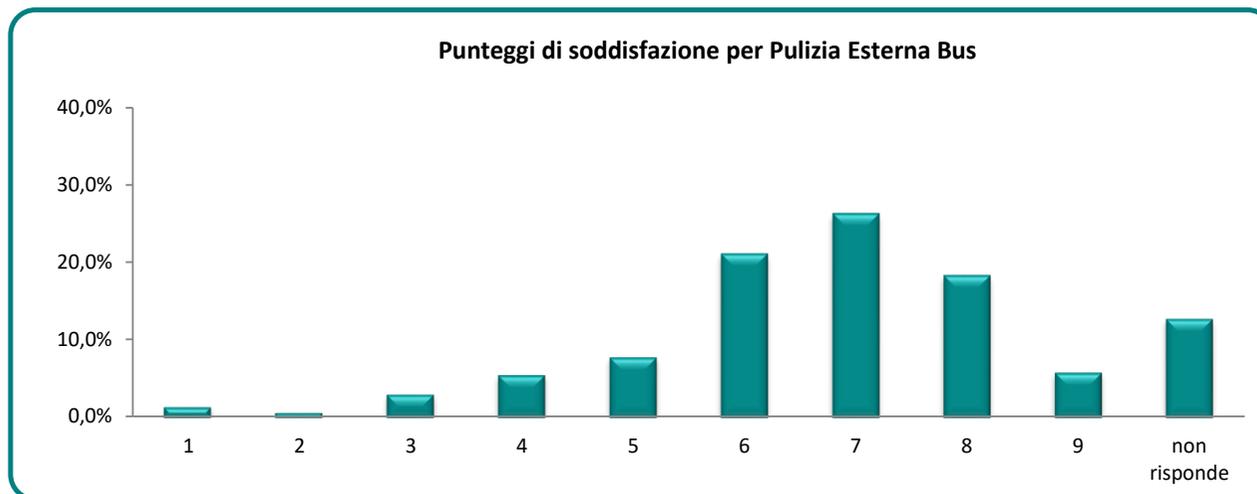
Punteggio	N	%
1	20	1,3%
2	20	1,3%
3	45	3,0%
4	95	6,3%
5	200	13,2%
6	314	20,7%
7	389	25,7%
8	186	12,3%
9	88	5,8%
non risponde	159	10,5%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

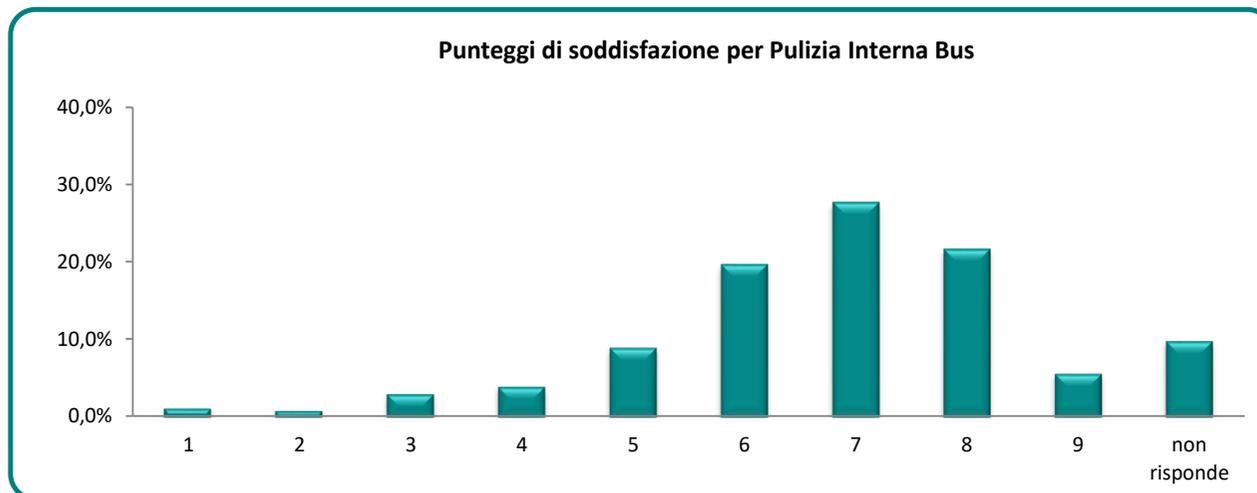
Pulizia Esterna Bus

Punteggio	N	%
1	16	1,1%
2	5	0,3%
3	41	2,7%
4	79	5,2%
5	114	7,5%
6	317	20,9%
7	396	26,1%
8	275	18,1%
9	84	5,5%
non risponde	189	12,5%
Totale	1516	100,0%



Pulizia Interna Bus

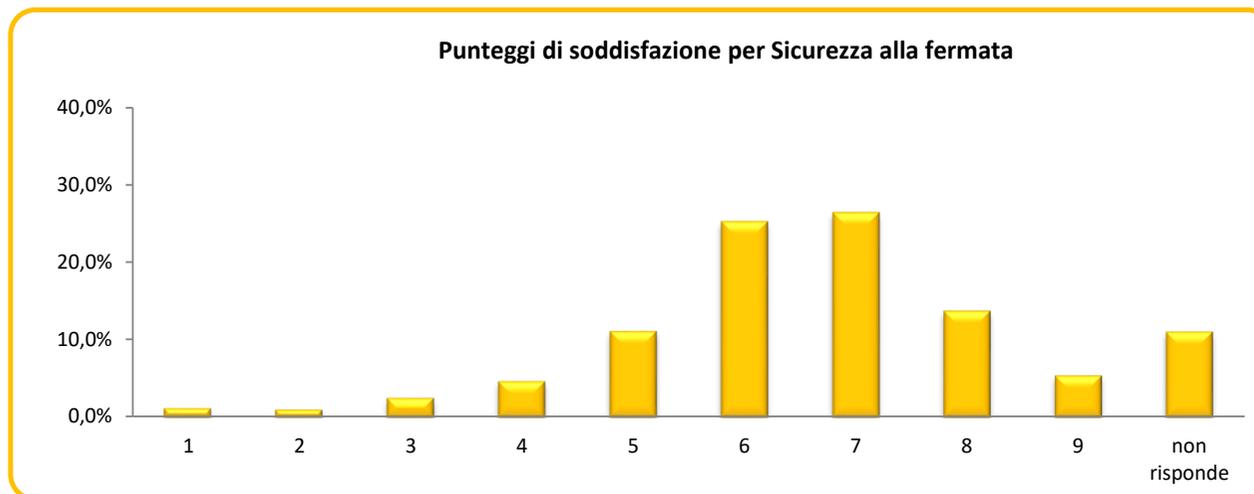
Punteggio	N	%
1	13	0,9%
2	8	0,5%
3	41	2,7%
4	56	3,7%
5	132	8,7%
6	296	19,5%
7	418	27,6%
8	326	21,5%
9	81	5,3%
non risponde	145	9,6%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

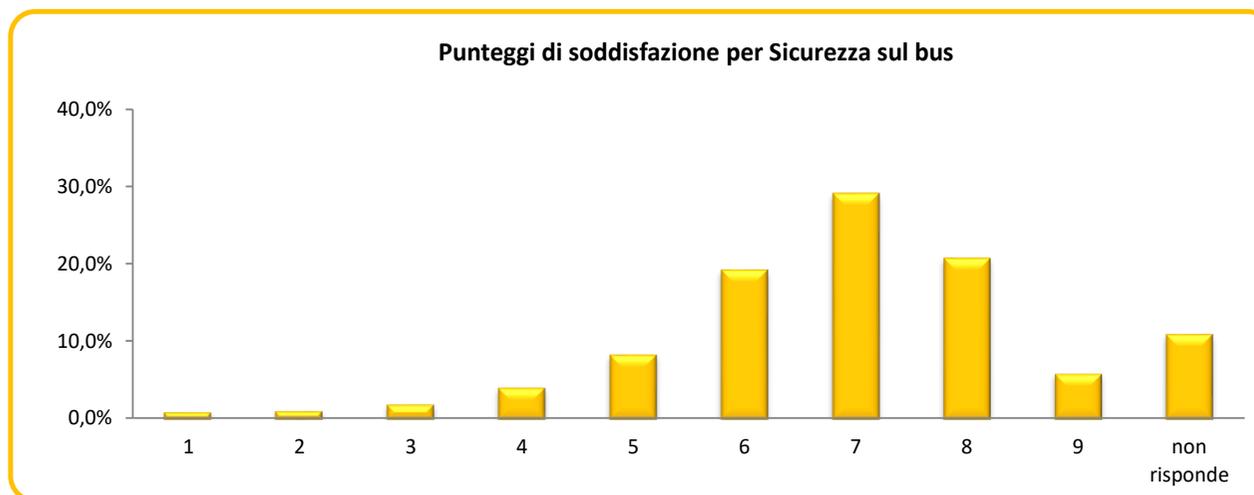
Sicurezza alla fermata

Punteggio	N	%
1	14	0,9%
2	11	0,7%
3	34	2,2%
4	67	4,4%
5	165	10,9%
6	380	25,1%
7	398	26,3%
8	205	13,5%
9	78	5,1%
non risponde	164	10,8%
Totale	1516	100,0%



Sicurezza sul bus

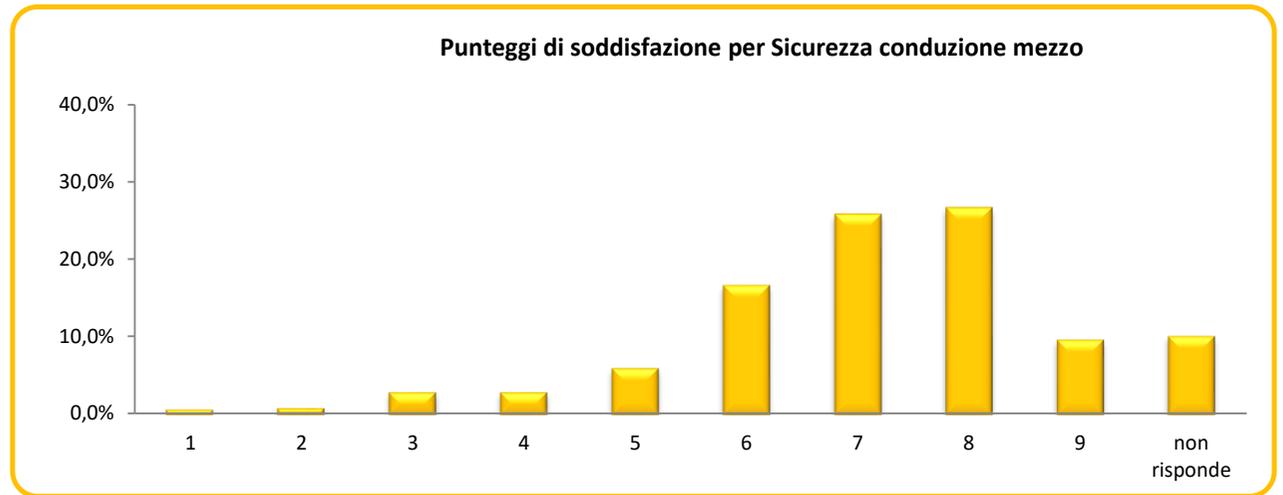
Punteggio	N	%
1	10	0,7%
2	12	0,8%
3	25	1,6%
4	58	3,8%
5	123	8,1%
6	289	19,1%
7	439	29,0%
8	312	20,6%
9	85	5,6%
non risponde	163	10,8%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza conduzione mezzo

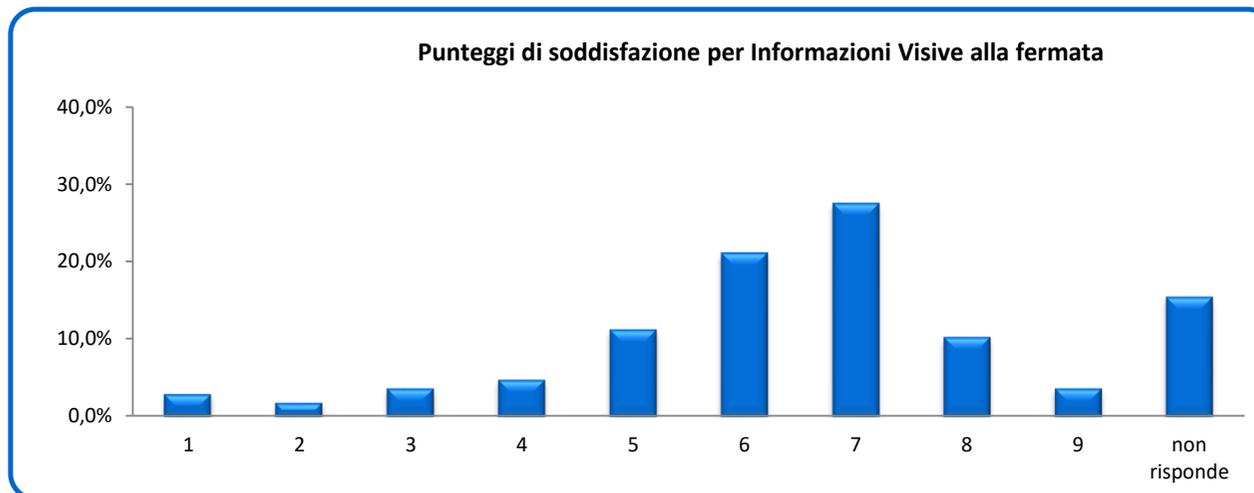
Punteggio	N	%
1	6	0,4%
2	9	0,6%
3	40	2,6%
4	40	2,6%
5	87	5,7%
6	250	16,5%
7	389	25,7%
8	402	26,5%
9	143	9,4%
non risponde	150	9,9%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

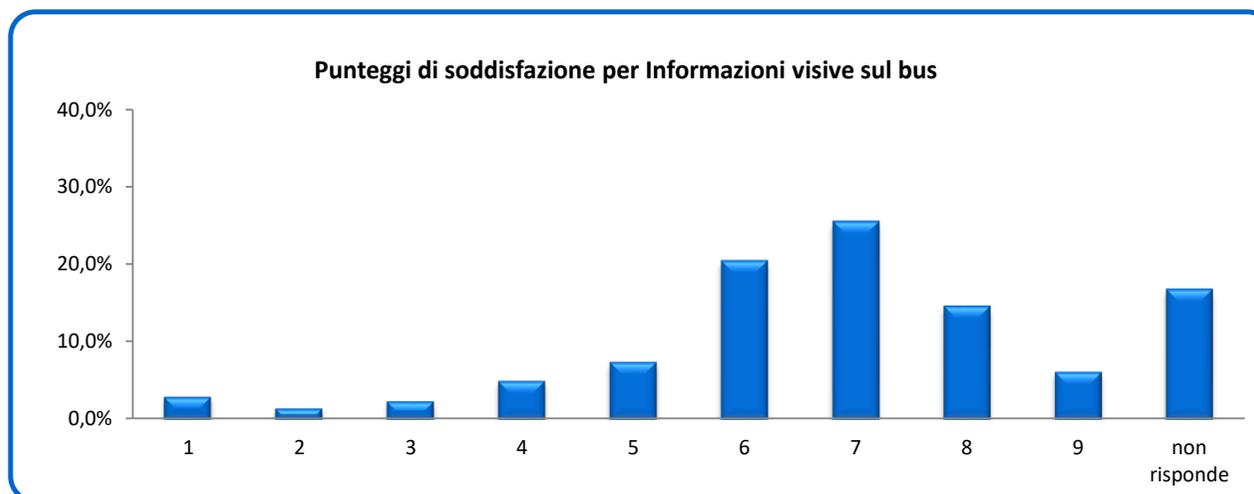
Informazioni Visive alla fermata

Punteggio	N	%
1	40	2,6%
2	23	1,5%
3	51	3,4%
4	68	4,5%
5	167	11,0%
6	318	21,0%
7	415	27,4%
8	152	10,0%
9	51	3,4%
non risponde	231	15,2%
Totale	1516	100,0%



Informazioni visive sul bus

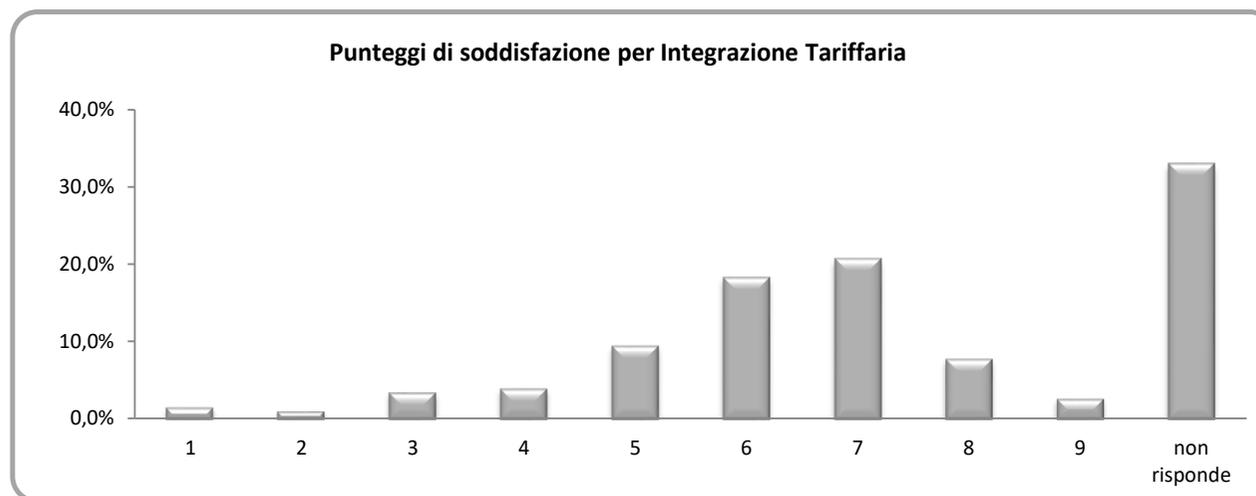
Punteggio	N	%
1	40	2,6%
2	17	1,1%
3	31	2,0%
4	71	4,7%
5	108	7,1%
6	307	20,3%
7	384	25,3%
8	218	14,4%
9	89	5,9%
non risponde	251	16,6%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

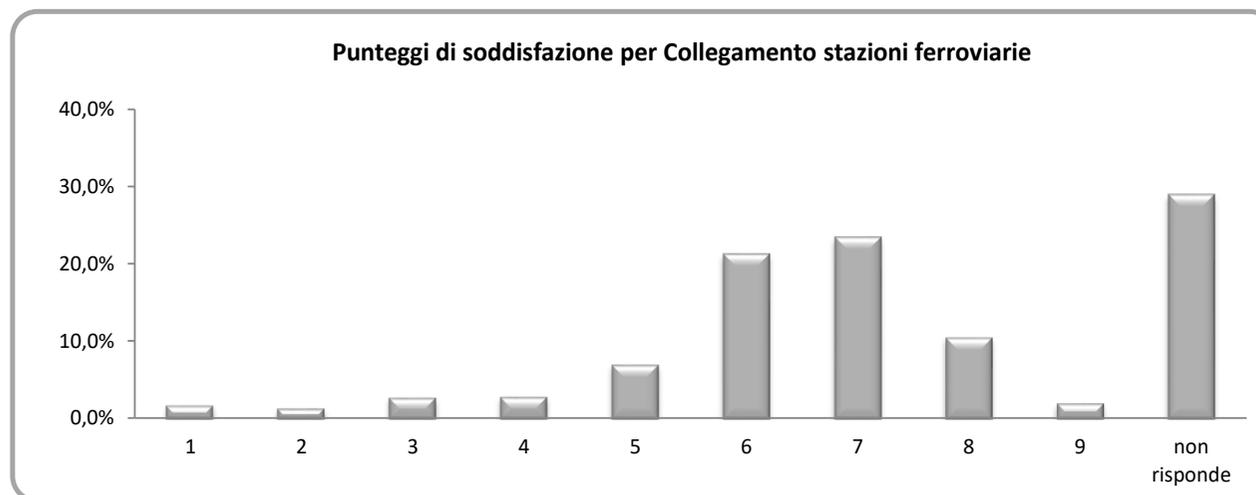
Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	20	1,3%
2	12	0,8%
3	49	3,2%
4	57	3,8%
5	141	9,3%
6	275	18,1%
7	312	20,6%
8	115	7,6%
9	37	2,4%
non risponde	498	32,8%
Totale	1516	100,0%



Collegamento stazioni ferroviarie

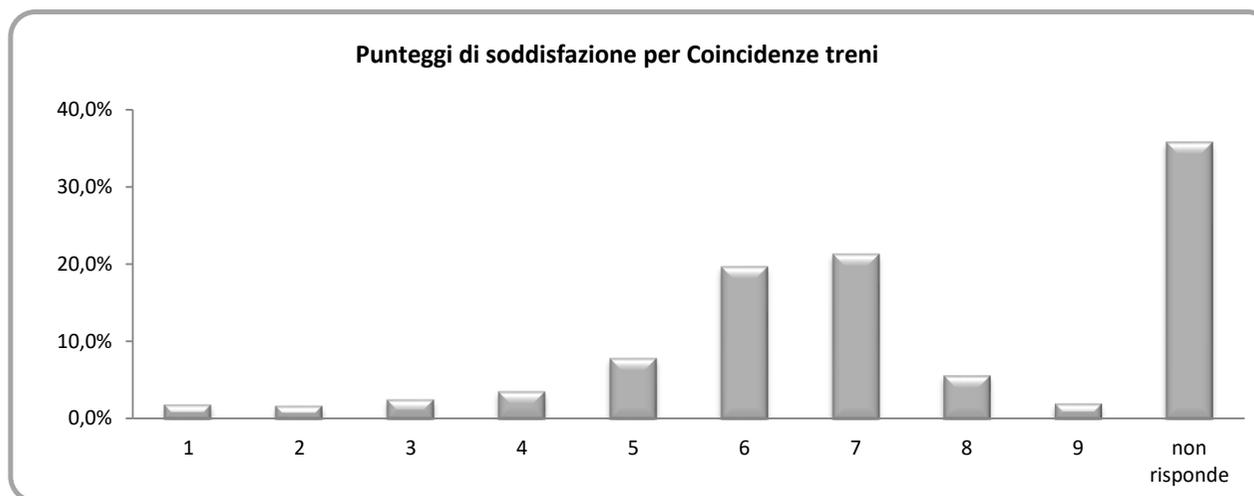
Punteggio	N	%
1	23	1,5%
2	17	1,1%
3	38	2,5%
4	40	2,6%
5	103	6,8%
6	321	21,2%
7	354	23,4%
8	156	10,3%
9	27	1,8%
non risponde	437	28,8%
Totale	1516	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

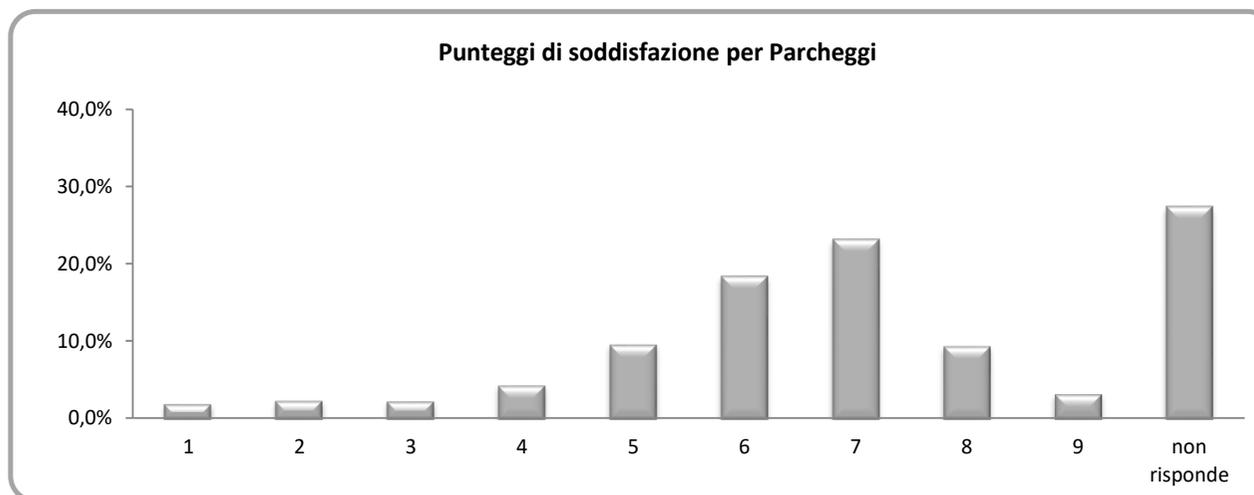
Coincidenze treni

Punteggio	N	%
1	25	1,6%
2	23	1,5%
3	35	2,3%
4	51	3,4%
5	116	7,7%
6	296	19,5%
7	321	21,2%
8	82	5,4%
9	27	1,8%
non risponde	540	35,6%
Totale	1516	100,0%



Parcheggi

Punteggio	N	%
1	26	1,7%
2	32	2,1%
3	31	2,0%
4	62	4,1%
5	142	9,4%
6	277	18,3%
7	349	23,0%
8	139	9,2%
9	45	3,0%
non risponde	413	27,2%
Totale	1516	100,0%



Allegato

Dettaglio per bacino

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO

Provincia	Bacino	Numero di interviste	Distribuzione % interviste
041	PESARO	251	16,6%
042	ANCONA	512	33,8%
043	MACERATA	252	16,6%
109	FERMO	251	16,6%
044	ASCOLI PICENO	250	16,5%
Intero territorio		1516	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO, SESSO ED ETÀ'

Bacino	Sesso			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
PESARO	99	124	28	251
ANCONA	256	178	78	512
MACERATA	148	96	8	252
FERMO	102	149	0	251
ASCOLI PICENO	99	151	0	250
Intero territorio	704	698	114	1516

Bacino	Età							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
PESARO	0	29	80	32	51	29	30	251
ANCONA	9	146	106	72	103	37	39	512
MACERATA	8	56	93	42	32	1	20	252
FERMO	0	73	84	54	30	0	10	251
ASCOLI PICENO	2	70	62	45	26	0	45	250
Intero territorio	19	374	425	245	242	67	144	1516

Bacino	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
PESARO	39,4%	49,4%	11,2%	100,0%
ANCONA	50,0%	34,8%	15,2%	100,0%
MACERATA	58,7%	38,1%	3,2%	100,0%
FERMO	40,6%	59,4%	0,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	39,6%	60,4%	0,0%	100,0%
Intero territorio	46,4%	46,0%	7,5%	100,0%

Bacino	Età (valori %)							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
PESARO	0,0%	11,6%	31,9%	12,7%	20,3%	11,6%	12,0%	100,0%
ANCONA	1,8%	28,5%	20,7%	14,1%	20,1%	7,2%	7,6%	100,0%
MACERATA	3,2%	22,2%	36,9%	16,7%	12,7%	0,4%	7,9%	100,0%
FERMO	0,0%	29,1%	33,5%	21,5%	12,0%	0,0%	4,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	0,8%	28,0%	24,8%	18,0%	10,4%	0,0%	18,0%	100,0%
Intero territorio	1,3%	24,7%	28,0%	16,2%	16,0%	4,4%	9,5%	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO E CONDIZIONE LAVORATIVA

Bacino	Condizione lavorativa								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
PESARO	63	23	19	87	22	6	2	29	251
ANCONA	105	25	24	213	33	24	5	83	512
MACERATA	67	15	18	117	15	12	5	3	252
FERMO	60	8	26	116	12	22	7	0	251
ASCOLI PICENO	49	14	40	88	30	29	0	0	250
Intero territorio	344	85	127	621	112	93	19	115	1516

Bacino	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
PESARO	25,1%	9,2%	7,6%	34,7%	8,8%	2,4%	0,8%	11,6%	100,0%
ANCONA	20,5%	4,9%	4,7%	41,6%	6,4%	4,7%	1,0%	16,2%	100,0%
MACERATA	26,6%	6,0%	7,1%	46,4%	6,0%	4,8%	2,0%	1,2%	100,0%
FERMO	23,9%	3,2%	10,4%	46,2%	4,8%	8,8%	2,8%	0,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	19,6%	5,6%	16,0%	35,2%	12,0%	11,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Intero territorio	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 bacino" non ha valenza statistica in quanto la copertura del campione non risulta adeguatamente omogenea.

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO E TITOLO DI STUDIO

Bacino	Titolo di studio				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
PESARO	52	104	64	31	251
ANCONA	188	156	47	121	512
MACERATA	83	104	54	11	252
FERMO	103	123	10	0	236
ASCOLI PICENO	118	138	9	0	265
Intero territorio	544	625	184	163	1516

Bacino	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
PESARO	20,7%	41,4%	25,5%	12,4%	100,0%
ANCONA	36,7%	30,5%	9,2%	23,6%	100,0%
MACERATA	32,9%	41,3%	21,4%	4,4%	100,0%
FERMO	43,6%	52,1%	4,2%	0,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	44,5%	52,1%	3,4%	0,0%	100,0%
Intero territorio	35,9%	41,2%	12,1%	10,8%	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO E FREQUENZA DI UTILIZZO

Bacino	Frequenza di utilizzo				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
PESARO	111	101	39	0	251
ANCONA	238	166	89	19	512
MACERATA	97	103	51	1	252
FERMO	97	75	79	0	251
ASCOLI PICENO	142	60	48	0	250
Intero territorio	685	505	306	20	1516

Bacino	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
PESARO	44,2%	40,2%	15,5%	0,0%	100,0%
ANCONA	46,5%	32,4%	17,4%	3,7%	100,0%
MACERATA	38,5%	40,9%	20,2%	0,4%	100,0%
FERMO	38,6%	29,9%	31,5%	0,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	56,8%	24,0%	19,2%	0,0%	100,0%
Intero territorio	45,2%	33,3%	20,2%	1,3%	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO E MOTIVO DI UTILIZZO

Bacino	Motivo di utilizzo					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
PESARO	106	86	30	29	0	251
ANCONA	124	227	54	69	38	512
MACERATA	65	122	25	37	3	252
FERMO	38	71	28	113	0	250
ASCOLI PICENO	57	113	34	47	0	251
Intero territorio	390	619	171	295	41	1516

Bacino	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
PESARO	42,2%	34,3%	12,0%	11,6%	0,0%	100%
ANCONA	24,2%	44,3%	10,5%	13,5%	7,4%	100%
MACERATA	25,8%	48,4%	9,9%	14,7%	1,2%	100%
FERMO	15,2%	28,4%	11,2%	45,2%	0,0%	100%
ASCOLI PICENO	22,7%	45,0%	13,5%	18,7%	0,0%	100%
Intero territorio	25,7%	40,8%	11,3%	19,5%	2,7%	100%

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

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
VALORE DI SINTESI GENERALE	6,52	6,39	6,51	6,67	5,74	6,31

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
valore di sintesi per viaggio	6,86	6,73	6,63	6,85	6,11	6,62
valore di sintesi per comfort	6,04	6,61	6,36	6,68	5,97	6,36
valore di sintesi per pulizia	6,51	6,68	6,90	6,93	5,98	6,61
valore di sintesi per sicurezza	6,76	6,81	6,91	6,80	6,07	6,68
valore di sintesi per informazioni	6,37	6,06	6,36	6,11	4,24	5,82
valore di sintesi per relazioni	5,92	6,17	6,01	6,49	5,90	6,13

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
Durata	7,25	6,83	6,80	6,99	5,42	6,67
Puntualità	7,06	6,74	6,49	6,92	6,28	6,70
Frequenza	6,76	6,44	6,07	6,79	6,10	6,43
Copertura oraria	6,66	6,39	6,00	6,76	6,20	6,40
Rispetto fermate	7,17	7,08	7,40	6,86	6,48	7,00
Coincidenze Bus	6,47	6,54	6,23	6,63	6,16	6,41
Facilità acquisto biglietti	7,38	6,54	7,26	6,89	5,92	6,77
Posto libero	6,09	6,67	6,05	6,78	5,95	6,35
Climatizzazione	6,31	6,80	6,83	6,67	6,01	6,55
Confort fermata	5,89	6,30	6,43	6,55	5,96	6,24
Pulizia esterna	5,93	6,67	6,93	7,02	6,02	6,53
Pulizia interna	6,74	6,65	6,87	6,88	5,95	6,62
Sicurezza fermata	6,44	6,59	6,51	6,49	5,82	6,39
Sicurezza Bus	6,78	6,76	6,98	6,68	6,11	6,67
Conduzione mezzo	7,00	7,04	7,17	7,17	6,21	6,93
Informazioni alla fermata	5,99	6,12	6,00	6,54	5,80	6,10
Informazioni sul Bus	6,94	6,42	6,29	6,53	5,74	6,38
Integrazione tariffaria	6,16	6,24	6,07	6,52	5,56	6,10
Collegamento stazione treni	6,60	6,31	6,25	6,41	5,79	6,25
Coincidenze treni	5,81	6,10	5,86	6,41	5,82	6,03
Parcheggi	6,16	6,03	5,70	6,58	6,17	6,13

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

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	7,04	7,19	7,08	6,94	5,84	6,88

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	6,84	6,99	6,57	6,90	6,51	6,80

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

**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: settore.controllogestionesis@regione.marche.it
<http://statistica.regionemarche.it>

in collaborazione con il
Settore Mobilità e TPL

Elaborazione ed analisi statistica dei dati:
Lucia Fraboni