



**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 servizio di  
Trasporto Pubblico Locale extraurbano su gomma  
anno 2015

a cura della  
P.F Sistemi Informativi Statistici e di Controllo di Gestione  
in collaborazione con la  
P.F. Viabilità regionale e Gestione del trasporto



## INDICE

NOTA METODOLOGICA E CAMPIONE.....	pag. 3
DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI.....	pag. 5
DATI SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO.....	pag. 9
INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE.....	pag. 11
SODDISFAZIONE: VALUTAZIONE GENERALE (risultati regionali).....	pag. 15
SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali).....	pag. 16
SODDISFAZIONE: VALUTAZIONI PER MICROFATTORI (risultati regionali).....	pag. 17
IMPORTANZA DI MACROASPETTI E MICROFATTORI (risultati regionali).....	pag. 19
MAPPA DELLA QUALITA' PER MICROFATTORI.....	pag. 20
SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE.....	pag. 21
SODDISFAZIONE: MICROFATTORI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE.....	pag. 25
DATI STORICI.....	pag. 33

## NOTA METODOLOGICA E CAMPIONE

### Obiettivi e Caratteristiche dell'Indagine

L'indagine si pone l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione degli utilizzatori del trasporto pubblico locale extraurbano in merito alla qualità del servizio fruito. Essendo l'oggetto della rilevazione la misurazione della **qualità percepita** dall'utente, essa si configura quindi come una indagine di **"Customer Satisfaction"**.

### Unità di Rilevazione e Campo di Osservazione

L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto pubblico locale. Il campo di osservazione è costituito dall'insieme degli utenti effettivi degli autobus di linea che percorrono il territorio marchigiano.

### 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 4 aspetti principali (o macroaspetti) ed un secondo livello costituito da 16 fattori di dettaglio (o microfattori), articolati come di seguito rappresentato:

#### MACROASPETTI:

SERVIZIO

PERSONALE

COMFORT

INFORMAZIONE

#### MICROFATTORI:

Puntualità

Frequenza

Copertura Oraria

Rispetto delle  
fermate

Comodità delle  
coincidenze

Conduzione del

Comportamento e

Sicurezza sul mezzo

Affollamento

Climatizzazione

Comfort

Pulizia autobus

su percorsi

su orari

su tariffe

su variazioni del

## NOTA METODOLOGICA E CAMPIONE

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 riguarda specificamente i microfattori, mentre il livello di importanza va definito sia tra i microfattori sia, separatamente, tra gli aspetti, in modo che la valutazione finale della soddisfazione relativa a ciascun microfattore e a ciascun macrofattore possa essere 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 di qualità in termini di **soddisfazione** e di **importanza**. Il voto di soddisfazione varia da un minimo di 1 ad un massimo di 10 (un voto pari a 6 equivale alla sufficienza) mentre 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 dallo stesso rilevatore.

### Selezione del Campione

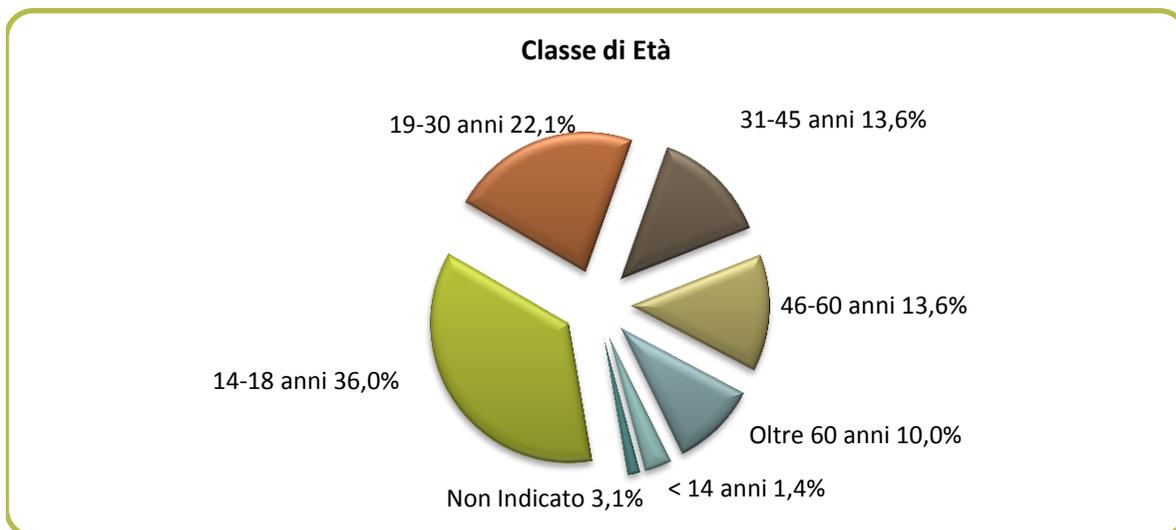
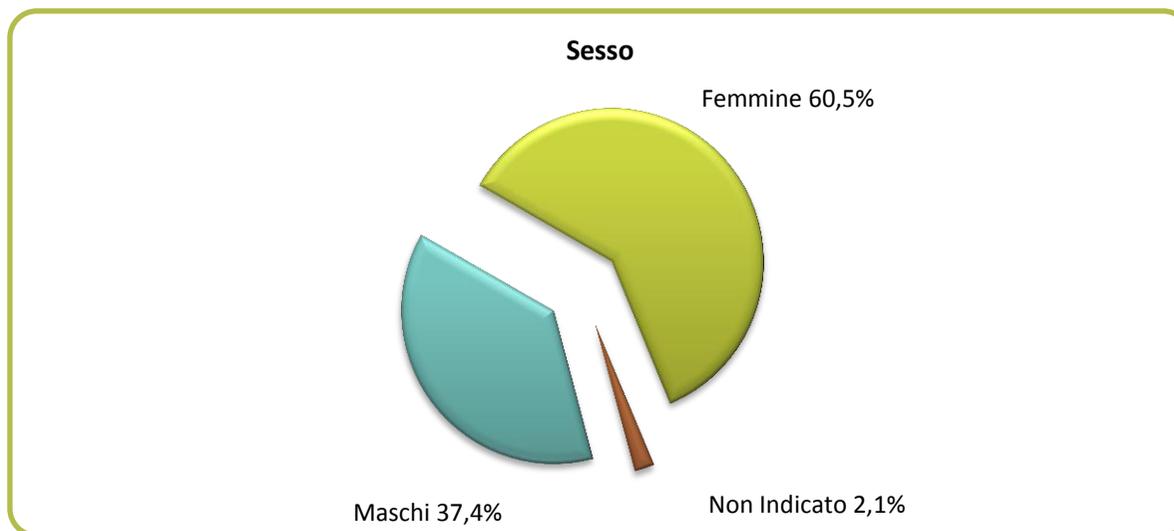
Il gruppo degli intervistati è individuato in due fasi: nella prima fase sono individuati gli autobus su cui verrà effettuata la rilevazione in modo da garantire la copertura delle linee di percorrenza regionale, mentre nella seconda fase sono selezionati i rispondenti disponibili all'intervista tra gli utenti che viaggiano sugli autobus definiti nella fase precedente. **Le interviste concretamente raccolte nel complesso sono state 4245.**

### Periodo di Riferimento dei Dati

La rilevazione è stata svolta nell'arco temporale costituito dai mesi di novembre e dicembre 2015.

## DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

	N.	%
Maschi	1588	37,4%
Femmine	2568	60,5%
Non Indicato	89	2,1%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

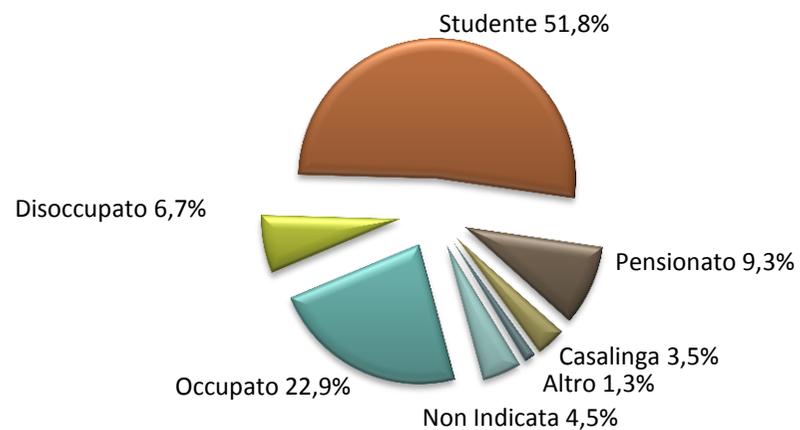


Distribuzione per Classe di Età

	N.	%
< 14 anni	61	1,4%
14-18 anni	1530	36,0%
19-30 anni	940	22,1%
31-45 anni	577	13,6%
46-60 anni	578	13,6%
Oltre 60 anni	426	10,0%
Non Indicato	133	3,1%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

## DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

### Condizione Lavorativa



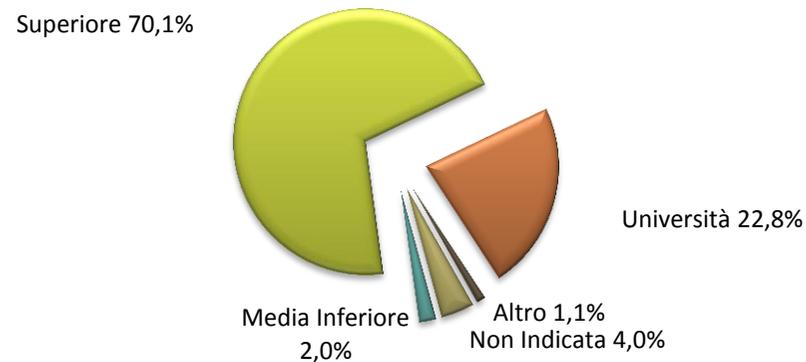
### Distribuzione per Condizione Lavorativa

	N.	%
Occupato	973	22,9%
Disoccupato	284	6,7%
Studente	2199	51,8%
Pensionato	393	9,3%
Casalinga	147	3,5%
Altro	57	1,3%
Non Indicata	192	4,5%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

### Distribuzione per Scuola Frequentata (solo Studenti)

	N.	%
Media Inferiore	44	2,0%
Superiore	1542	70,1%
Università	501	22,8%
Altro	24	1,1%
Non Indicata	88	4,0%
<b>Totale</b>	<b>2199</b>	<b>100,0%</b>

### Scuola Frequentata (Solo Studenti)

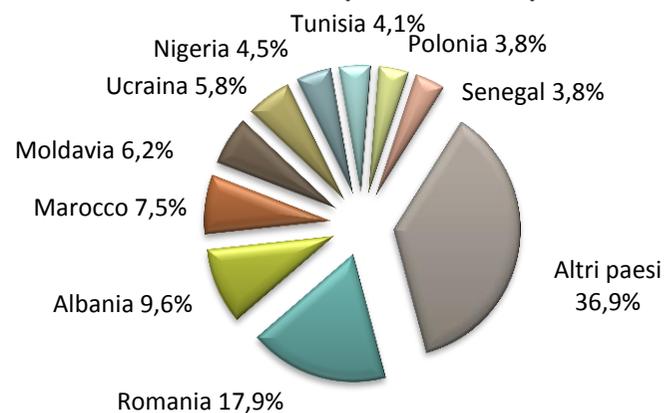


## DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

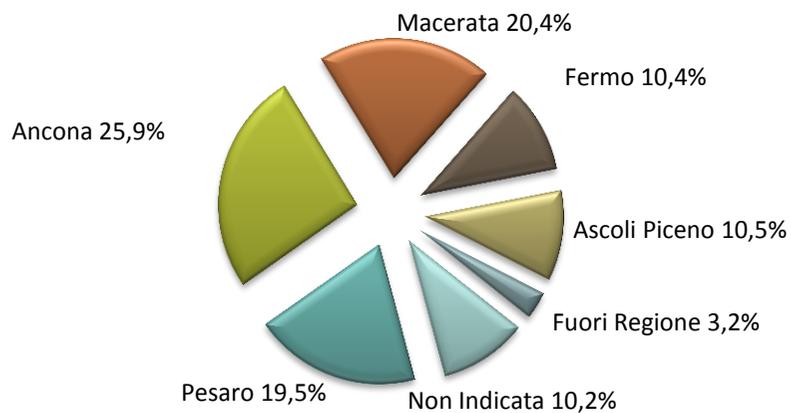
### Distribuzione per Nazionalità

	N.	%	% solo stranieri
Italia	3213	75,7%	
Romania	84	2,0%	17,9%
Albania	45	1,1%	9,6%
Marocco	35	0,8%	7,5%
Moldavia	29	0,7%	6,2%
Ucraina	27	0,6%	5,8%
Nigeria	21	0,5%	4,5%
Tunisia	19	0,4%	4,1%
Polonia	18	0,4%	3,8%
Senegal	18	0,4%	3,8%
Altri paesi	173	4,1%	36,9%
non indicata	563	13,3%	120,0%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>	
<i>totale stranieri</i>	<i>469</i>	<i>11,0%</i>	<i>100,0%</i>

### Nazionalità (Solo Stranieri)



### Provincia di Domicilio

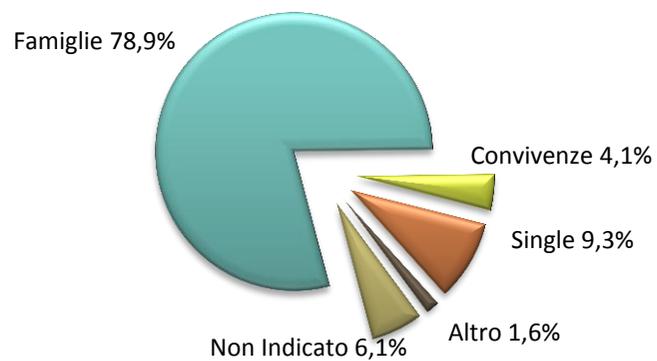


### Distribuzione per Provincia di Domicilio

	N.	%
Pesaro	827	19,5%
Ancona	1100	25,9%
Macerata	865	20,4%
Fermo	440	10,4%
Ascoli Piceno	444	10,5%
Fuori Regione	136	3,2%
Non Indicata	433	10,2%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

## DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

### Nucleo Familiare



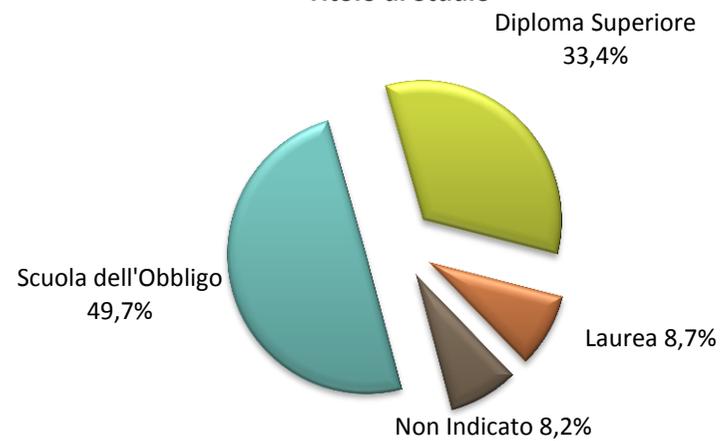
### Distribuzione per Nucleo Familiare

	N.	%
Famiglie	3351	78,9%
Convivenze	174	4,1%
Single	396	9,3%
Altro	67	1,6%
Non Indicato	257	6,1%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

### Distribuzione per Titolo di Studio

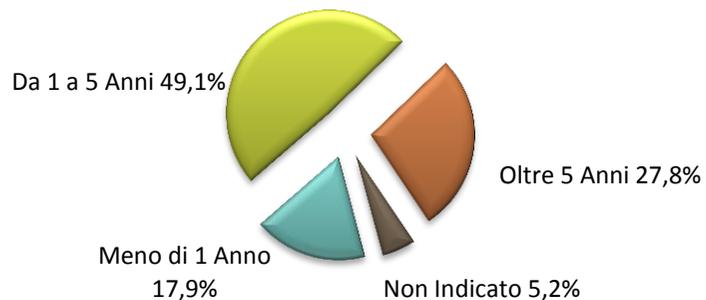
	N.	%
Scuola dell'Obbligo	2111	49,7%
Diploma Superiore	1418	33,4%
Laurea	370	8,7%
Non Indicato	346	8,2%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

### Titolo di Studio



## DATI SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

### Anni di utilizzo



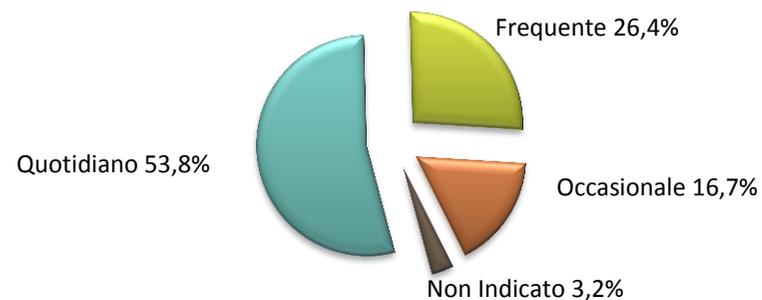
### Distribuzione per Anni di Utilizzo

	N.	%
Meno di 1 Anno	758	17,9%
Da 1 a 5 Anni	2084	49,1%
Oltre 5 Anni	1182	25,6%
Non Indicato	221	5,2%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

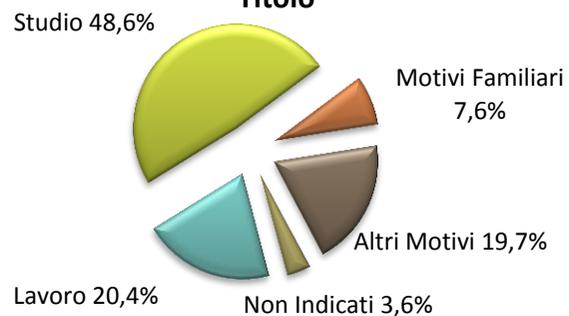
### Distribuzione per Frequenza di Utilizzo

	N.	%
Quotidiano	2283	53,8%
Frequente	1119	26,4%
Occasionale	707	16,7%
Non Indicato	136	3,2%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

### Frequenza di utilizzo



### Titolo



### Distribuzione per Motivo di Utilizzo

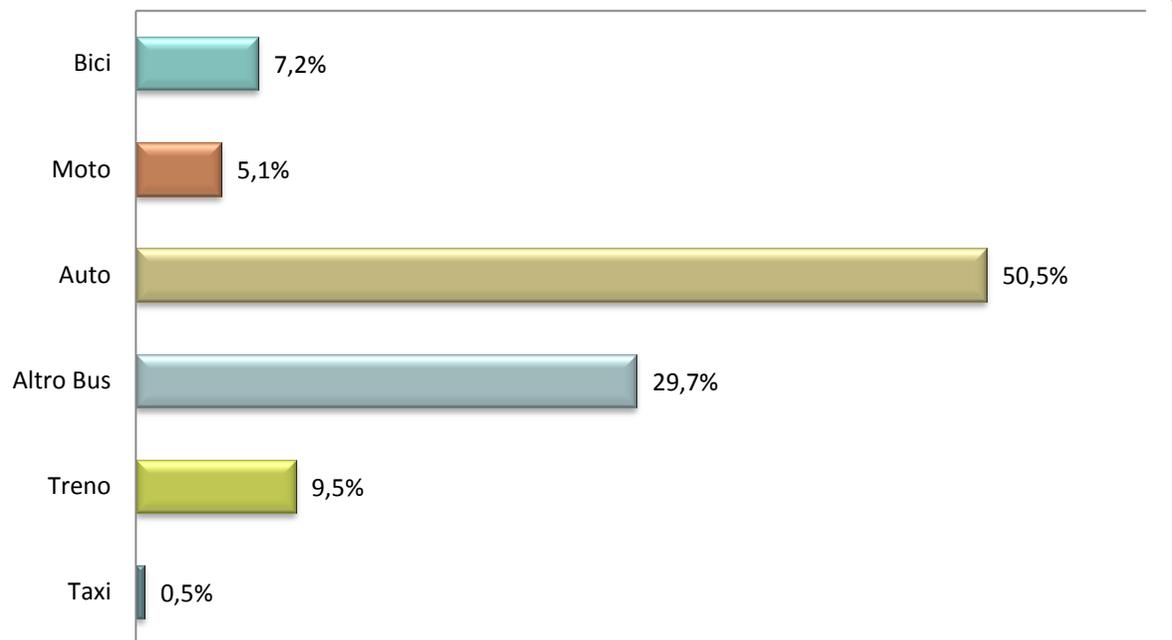
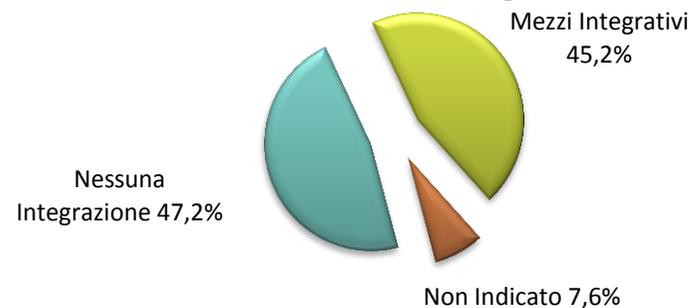
	N.	%
Lavoro	868	20,4%
Studio	2064	48,6%
Motivi Familiari	323	7,6%
Altri Motivi	836	19,7%
Non Indicati	154	3,6%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

## DATI SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

### Distribuzione per Utilizzo di Mezzi Integrativi

	N.	%
Nessuna Integrazione	2002	47,2%
Mezzi Integrativi	1920	45,2%
Non Indicato	323	7,6%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

### Utilizzo mezzi integrativi



### Mezzi Integrativi in Dettaglio

	N.	%
Bici	156	7,2%
Moto	109	5,1%
Auto	1033	50,5%
Altro Bus	640	29,7%
Treno	204	9,5%
Taxi	11	0,5%
<b>Totale*</b>	<b>2153</b>	<b>100,0%</b>

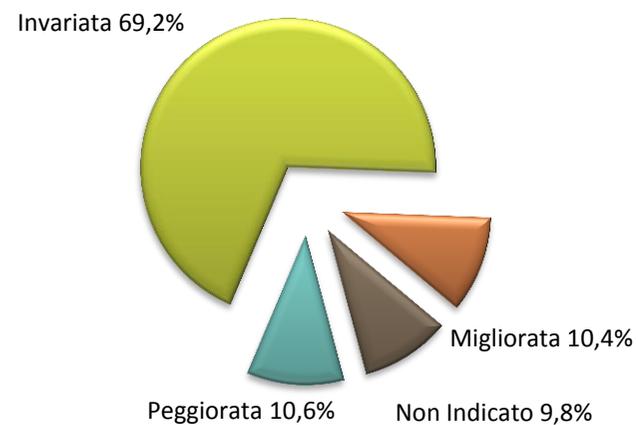
\* dati a risposta multipla

## INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

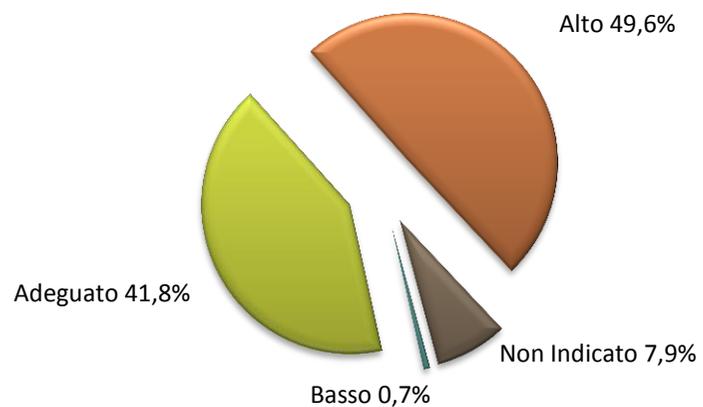
1. la qualità del servizio su questa tratta nel tempo è..

	N.	%
Peggiorata	449	10,6%
Invariata	2937	69,2%
Migliorata	443	10,4%
Non Indicato	416	9,8%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

### Qualità del servizio nel tempo



### Costo del servizio

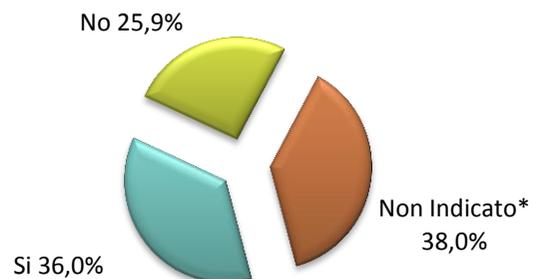


2. il costo del servizio utilizzato è..

	N.	%
Basso	29	0,7%
Adeguato	1774	41,8%
Alto	2107	49,6%
Non Indicato	335	7,9%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

## INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

### Facilità di parcheggio in prossimità della fermata



3. in prossimità della fermata trova facilmente parcheggio?

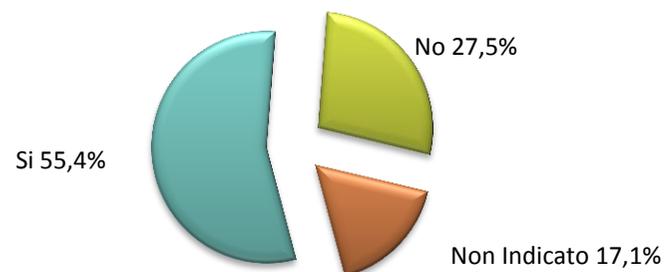
	N.	%
Si	1530	36,0%
No	1101	25,9%
Non Indicato*	1614	38,0%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

\* il 91,8% delle mancate risposte proviene da persone che non usano auto e/o moto come mezzi integrativi del servizio

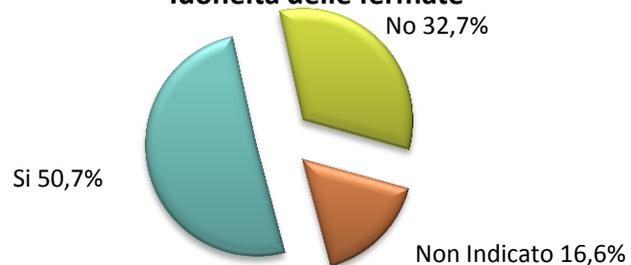
4. ritiene che alle fermate le informazioni su linee corse e orari siano idonee ed aggiornate?

	N.	%
Si	2352	55,4%
No	1166	27,5%
Non Indicato	727	17,1%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

### Idoneità e aggiornamento delle informazioni alle fermate



### Idoneità delle fermate



5. ritiene che le fermate siano confortevoli, ben illuminate e facilmente raggiungibili?

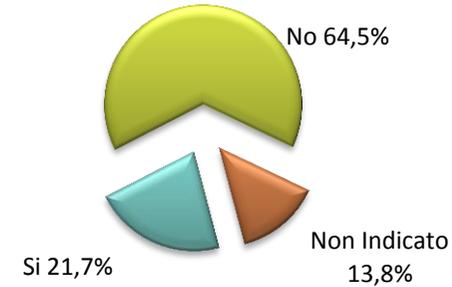
	N.	%
Si	2152	50,7%
No	1390	32,7%
Non Indicato	703	16,6%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

## INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

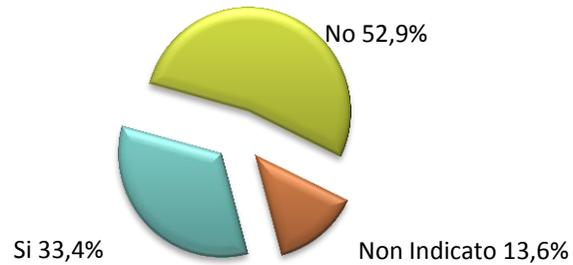
6. Ha letto o comunque conosce la Carta dei Servizi della Mobilità?

	N.	%
Si	920	21,7%
No	2739	64,5%
Non Indicato	586	13,8%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

**Conoscenza Carta dei Servizi della mobilità**



**Conoscenza Regolamento del viaggiatore**



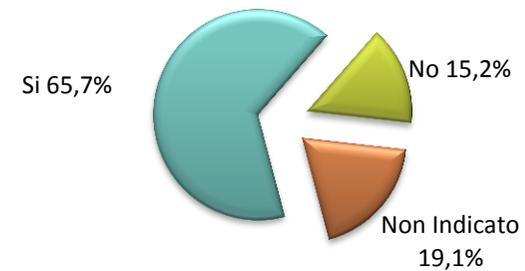
7. Ha letto o comunque conosce il Regolamento del Viaggiatore?

	N.	%
Si	1419	43,2%
No	2247	52,9%
Non Indicato	579	13,6%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

8. ritiene che nelle rivendite di biglietti le informazioni sulle tariffe siano chiare e sufficienti?

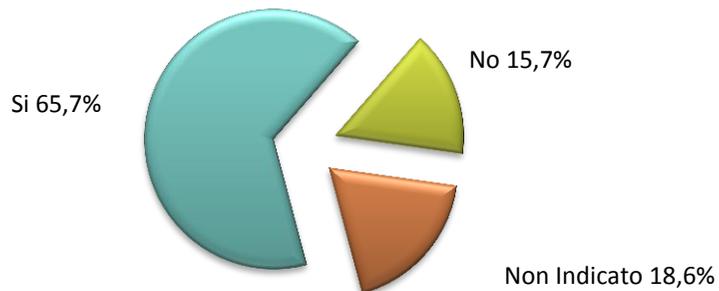
	N.	%
Si	2789	65,7%
No	647	15,2%
Non Indicato	809	19,1%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

**Idoneità informazioni tariffe**



## INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

### Utilità opuscolo con orari



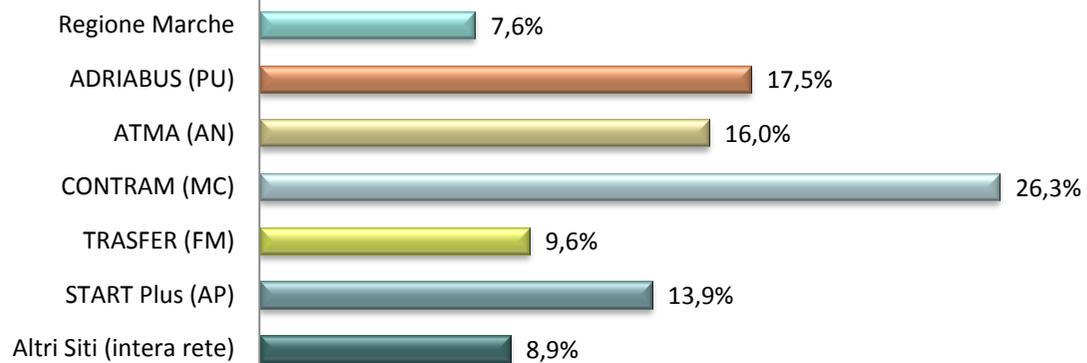
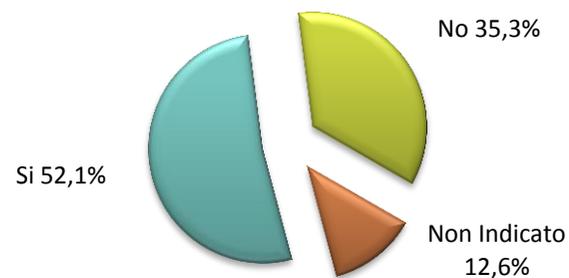
9. ritiene utile la pubblicazione di un opuscolo con orari e percorsi urbani ed extraurbani della sua provincia?

	N.	%
Si	2787	65,7%
No	668	15,7%
Non Indicato	790	18,6%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

10. Ha mai utilizzato Internet per avere informazioni sui servizi di trasporto pubblico locale?

	N.	%
Si	2212	52,1%
No	1500	37,5%
Non Indicato	533	12,6%
<b>Totale</b>	<b>4245</b>	<b>100,0%</b>

### Utilizzo internet per informazioni su TPL



Utilizzo dei Siti Aziendali in Dettaglio\*

	N.	%
Regione Marche	174	7,6%
ADRIABUS (PU)	397	17,5%
ATMA (AN)	363	16,0%
CONTRAM (MC)	598	26,3%
TRASFER (FM)	218	9,6%
START Plus (AP)	317	13,9%
Altri Siti (intera rete)	208	8,9%
<b>Totale</b>	<b>2275</b>	<b>100,0%</b>

\* dati a risposta multipla

## SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)

Dall'indagine emerge l'immagine di un **utente più che sufficientemente soddisfatto** dal trasporto pubblico locale extraurbano (punteggio di sintesi complessivo =6,91) evidenziando una **valutazione più che adeguata del Personale** (punteggio di sintesi parziale = 7,55) rispetto alla valutazione più che sufficiente rilevata per i restanti tre macroaspetti

Focalizzando l'attenzione su ogni singolo macroaspetto:

il **Servizio** è molto soddisfacente nel **Rispetto delle Fermate** ma è sotto la valutazione media generale per **Copertura Oraria** e **Comodità delle Coincidenze**

il **Personale** è estremamente soddisfacente nella **Condizione del Mezzo** e per la **Sicurezza sul Mezzo**

sul lato del **Comfort** il livello di soddisfazione scende sotto la media generale per quanto riguarda l'**Affollamento sugli Autobus** e i **Comfort nelle Aree d'Attesa**

anche le **Informazioni sulle Variazioni del Servizio** sono giudicate in modo meno soddisfacente rispetto alla media generale

l'**importanza relativa** definita sia tra macroaspetti che tra microfattori delinea le seguenti priorità nella percezione dell'utente:

**Puntualità e Frequenza del Servizio**

**Condizione del Mezzo e Sicurezza sul Mezzo** da parte del **Personale**

**Informazione su Orari e Percorsi**

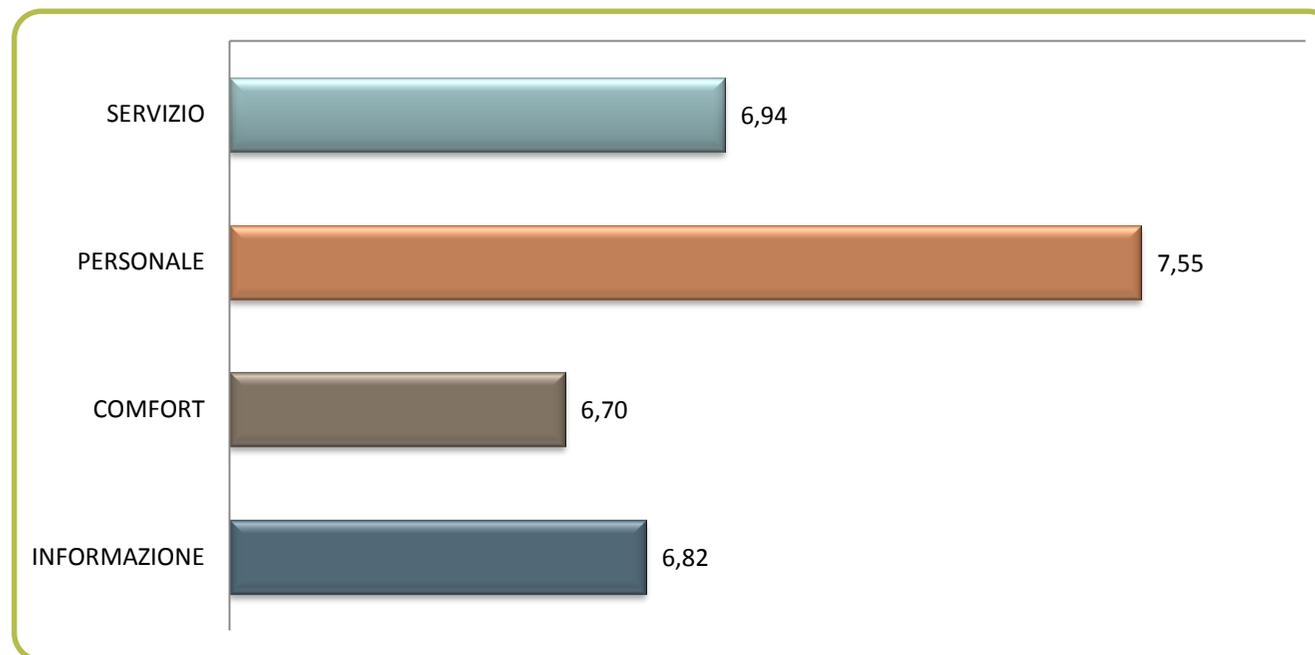
**Affollamento e Pulizia degli Autobus** per il **Comfort**

Infine la mappa-qualità, che mette in relazione su due dimensioni SODDISFAZIONE e IMPORTANZA, pone il **Personale** tra i punti di forza del trasporto pubblico locale extraurbano e l'**Affollamento degli Autobus**, le **Informazioni sulle Variazioni del Servizio** e il **Comfort delle Aree d'Attesa** tra le sue maggiori debolezze.

## SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)

Punteggi di Sintesi per MacroAspetti

	medie ponderate
SERVIZIO	6,94
PERSONALE	7,55
COMFORT	6,70
INFORMAZIONE	6,82



**Punteggio di sintesi complessivo**  
(valore medio ponderato)

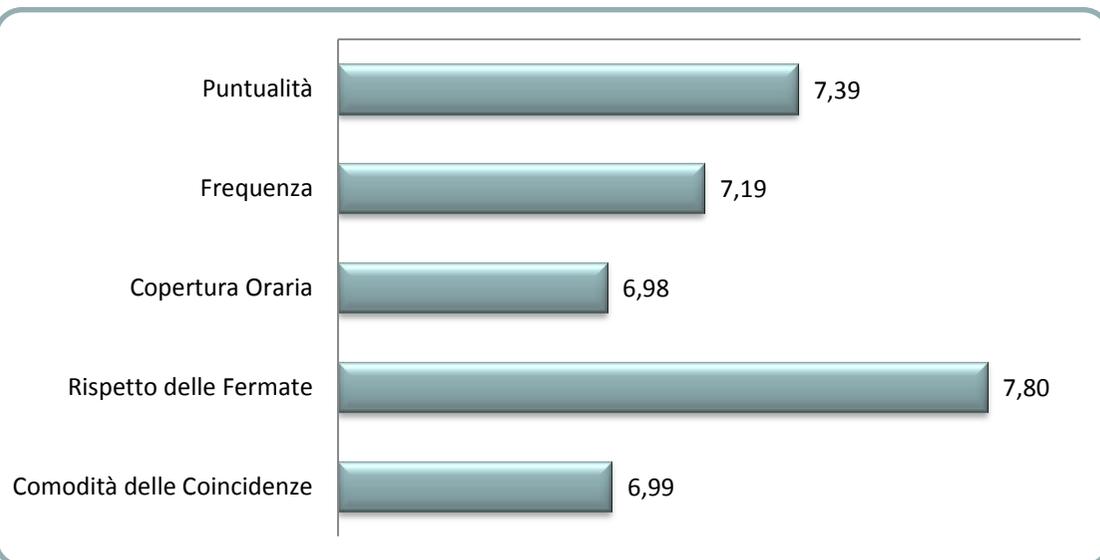
**6,91**

**Soddisfazione dell'utente**

(valore medio delle risposte date al quesito "Giudizio Complessivo sui Servizi Utilizzati")

**7,26**

## SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)

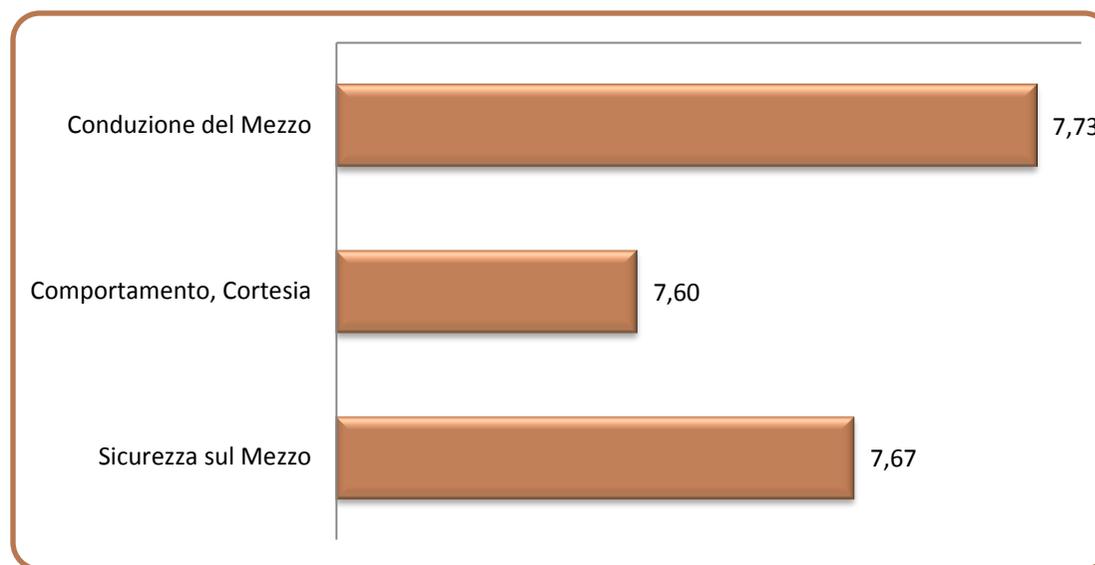


Valutazione del Servizio per MicroFattori

	soddisfazione media
Puntualità	7,39
Frequenza	7,19
Copertura Oraria	6,98
Rispetto delle Fermate	7,80
Comodità delle Coincidenze	6,99

Valutazione del Personale per MicroFattori

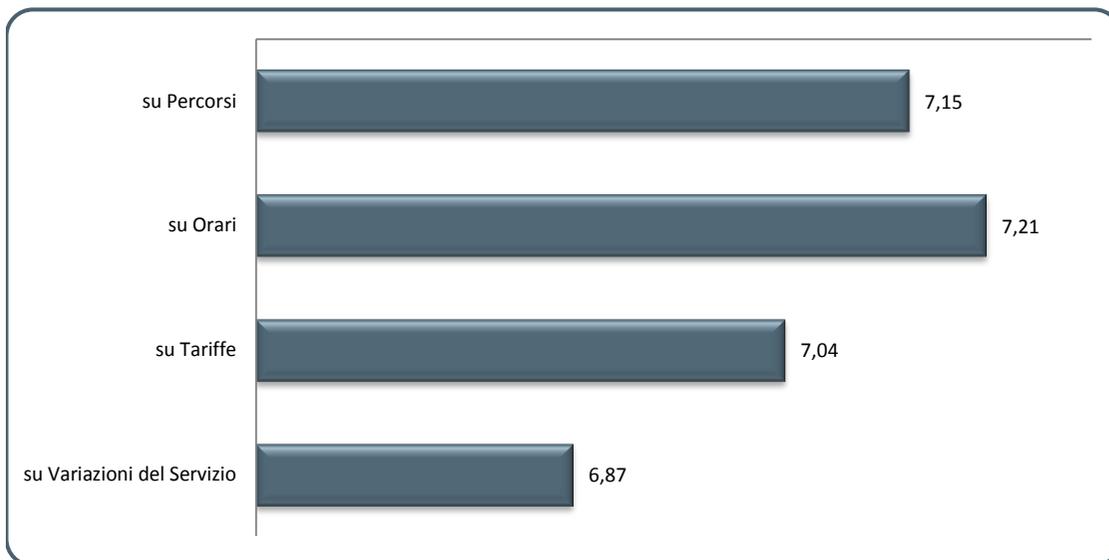
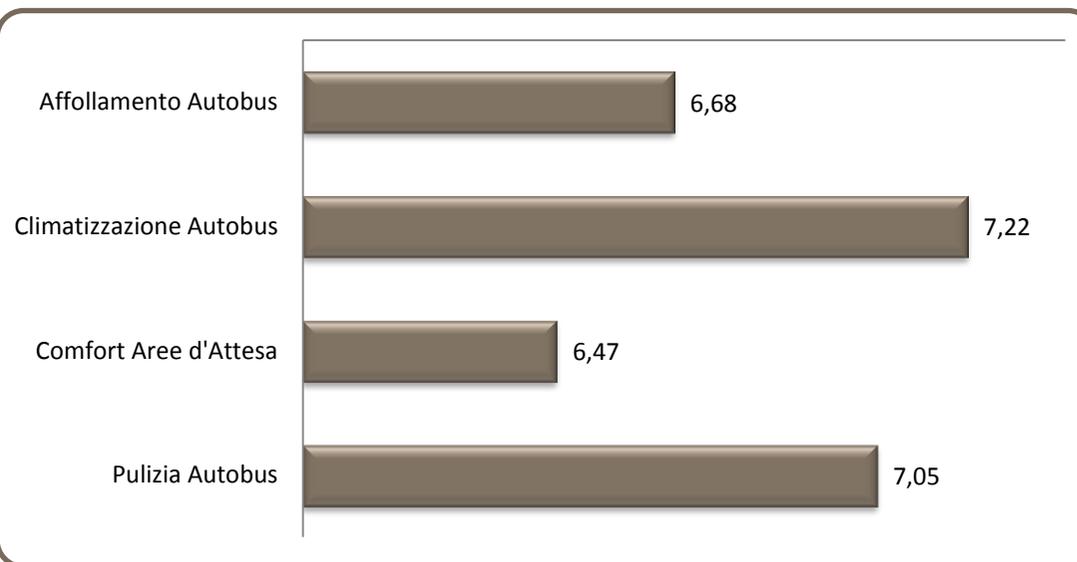
	soddisfazione media
Conduzione del Mezzo	7,73
Comportamento, Cortesia	7,60
Sicurezza sul Mezzo	7,67



## SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)

### Valutazione del Comfort per MicroFattori

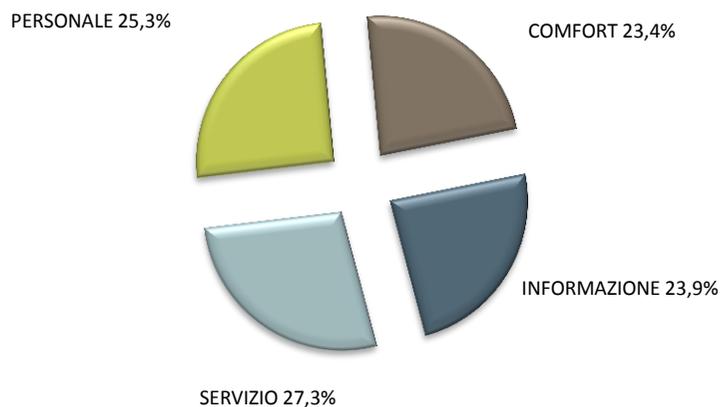
	soddisfazione media
Affollamento Autobus	6,68
Climatizzazione Autobus	7,22
Comfort Aree d'Attesa	6,47
Pulizia Autobus	7,05



### Valutazione dell'Informazione per MicroFattori

	soddisfazione media
su Percorsi	7,15
su Orari	7,21
su Tariffe	7,04
su Variazioni del Servizio	6,87

## SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)



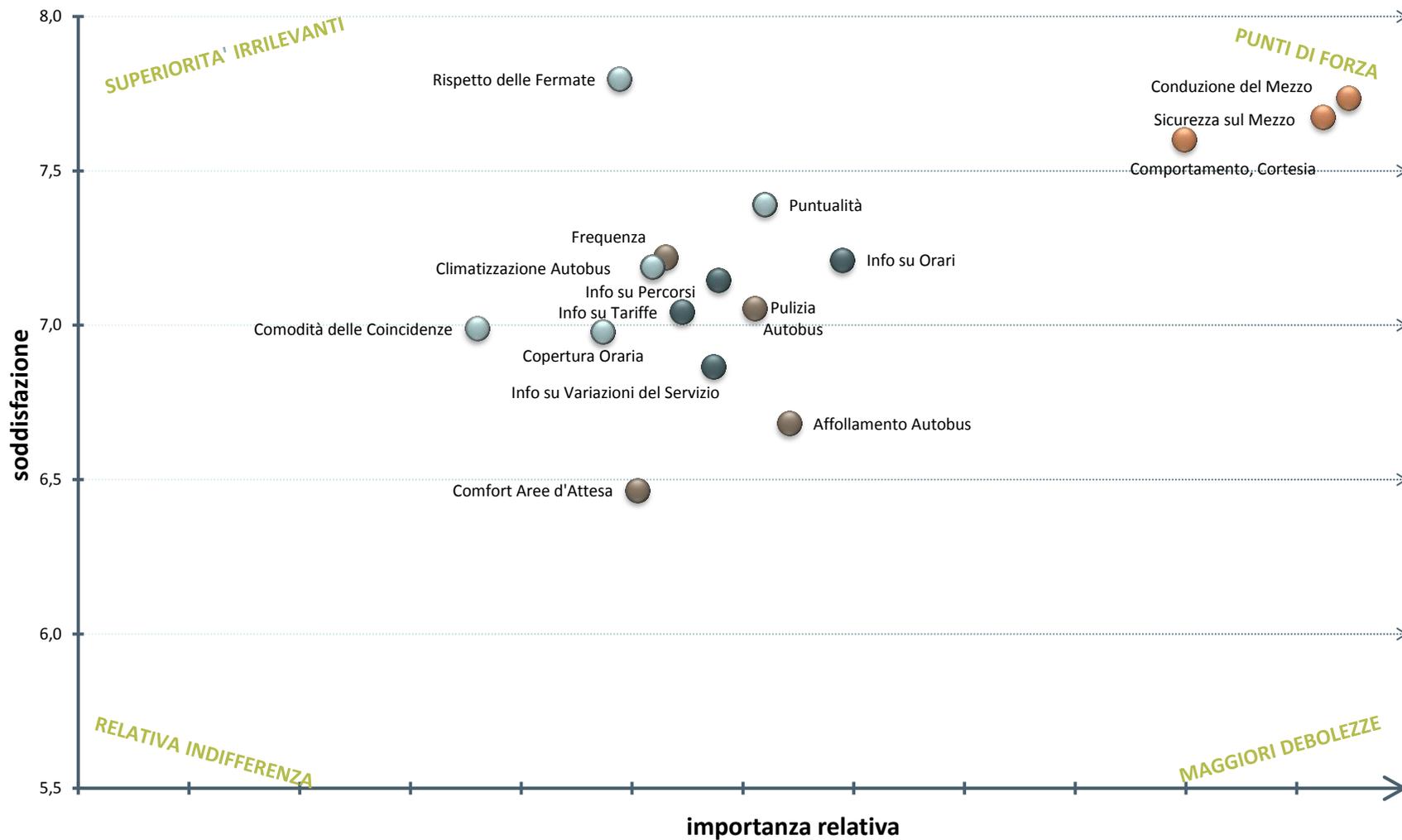
### Importanza Relativa tra MacroAspetti

	%
SERVIZIO	27,3%
PERSONALE	25,3%
COMFORT	23,4%
INFORMAZIONE	23,9%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

### Importanza Relativa tra MicroFattori

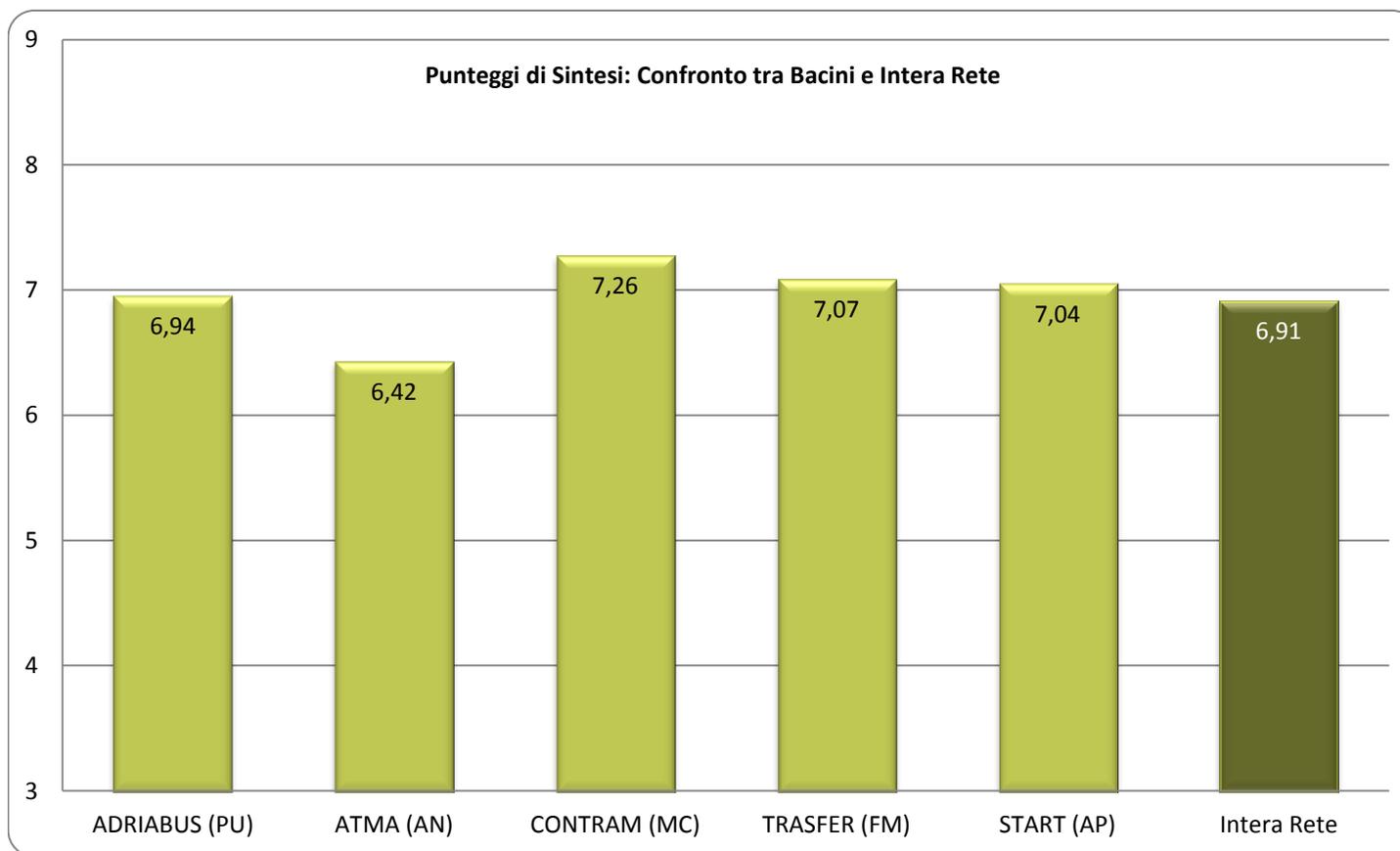
<b>Priorità per SERVIZIO:</b>	<b>1° Puntualità</b>	<b>22,3%</b>
	<b>2° Frequenza</b>	<b>20,5%</b>
	3° Rispetto delle Fermate	20,0%
	4° Copertura Oraria	19,7%
	5° Comodità delle Coincidenze	17,6%
<b>Priorità per PERSONALE:</b>	<b>1° Conduzione del Mezzo</b>	<b>34,8%</b>
	<b>2° Sicurezza sul Mezzo</b>	<b>34,0%</b>
	3° Comportamento, Cortesia	31,2%
<b>Priorità per COMFORT:</b>	<b>1° Affollamento Autobus</b>	<b>26,4%</b>
	<b>2° Pulizia Autobus</b>	<b>25,9%</b>
	3° Climatizzazione Autobus	24,0%
	4° Comfort Aree d'Attesa	23,8%
<b>Priorità per INFORMAZIONE:</b>	<b>1° su Orari</b>	<b>27,5%</b>
	<b>2° su Percorsi</b>	<b>24,7%</b>
	3° su Variazioni del Servizio	24,6%
	4° su Tariffe	23,2%

SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)



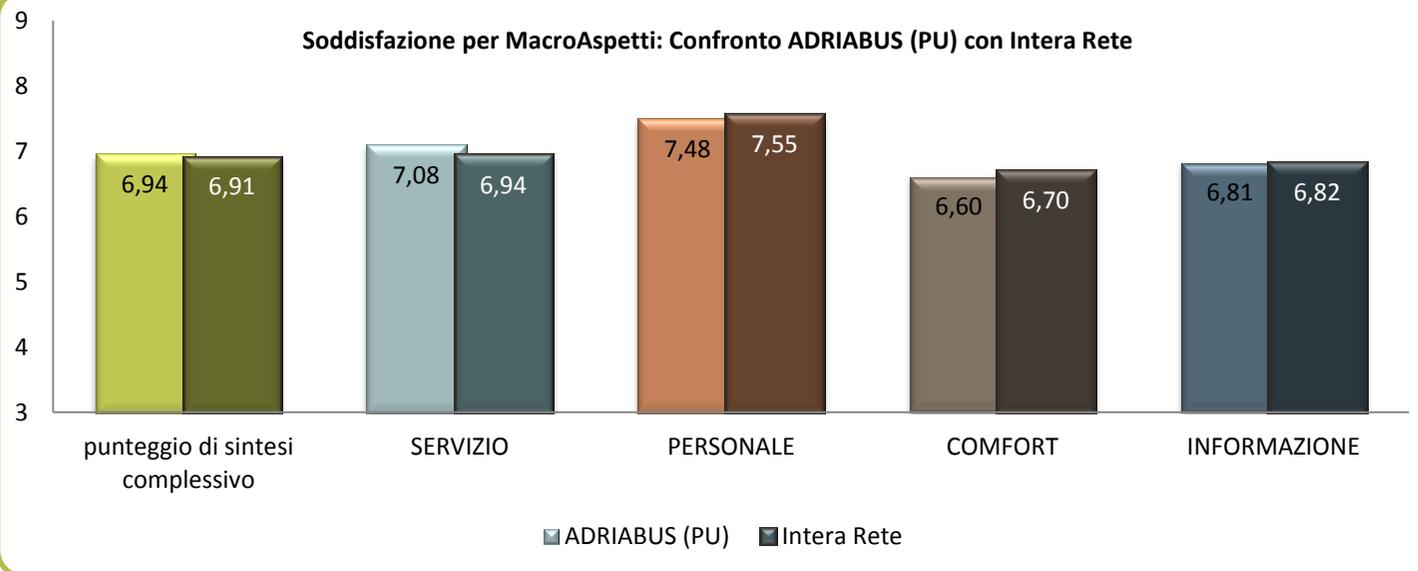
## SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

	punteggio di sintesi complessivo	SERVIZIO	PERSONALE	COMFORT	INFORMAZIONE
ADRIABUS (PU)	<b>6,94</b>	7,08	7,48	6,60	6,81
ATMA (AN)	<b>6,42</b>	6,47	7,43	6,32	6,68
CONTRAM (MC)	<b>7,26</b>	7,23	7,86	7,01	6,95
TRASFER (FM)	<b>7,07</b>	7,04	7,71	6,76	6,63
START (AP)	<b>7,04</b>	6,99	7,11	6,95	7,04
Intera Rete	<b>6,91</b>	6,94	7,55	6,70	6,82

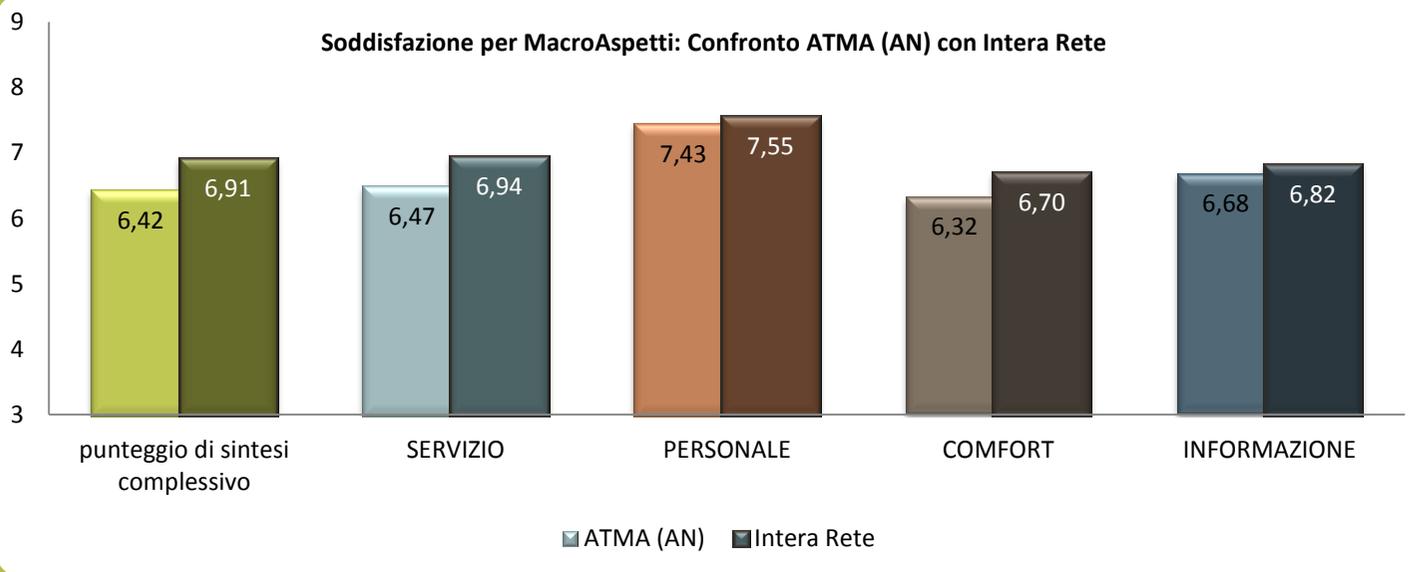


L'utenza si reputa mediamente più soddisfatta nei confronti di gestori quali **CONTRAM (MC)**, **TRASFER (FM)** e **START (AP)**. Viene altresì attribuito un giudizio più che sufficiente anche ad **ADRIABUS (PU)** ed **ATMA (AN)**. Ovunque il punteggio di soddisfazione più alto è registrato rispetto al **Personale**.

## SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

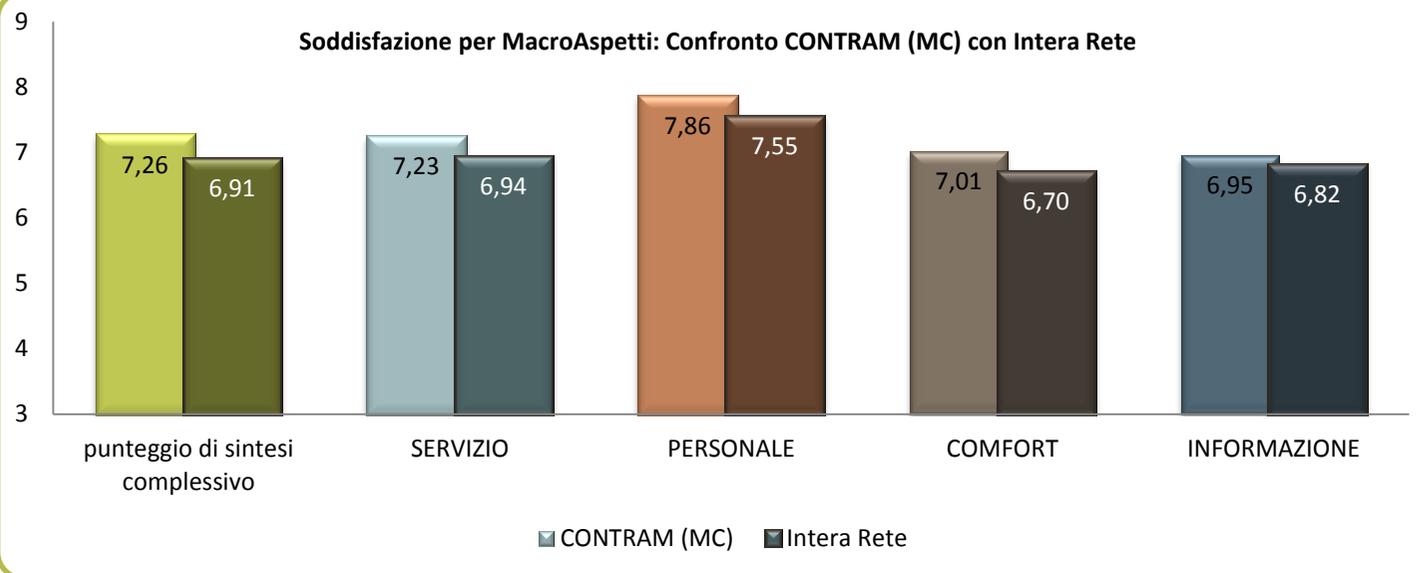


Nel bacino di Pesaro e Urbino il punteggio di soddisfazione per ognuno dei MacroAspetti risulta essere più che sufficiente con valori molto prossimi alla media regionale

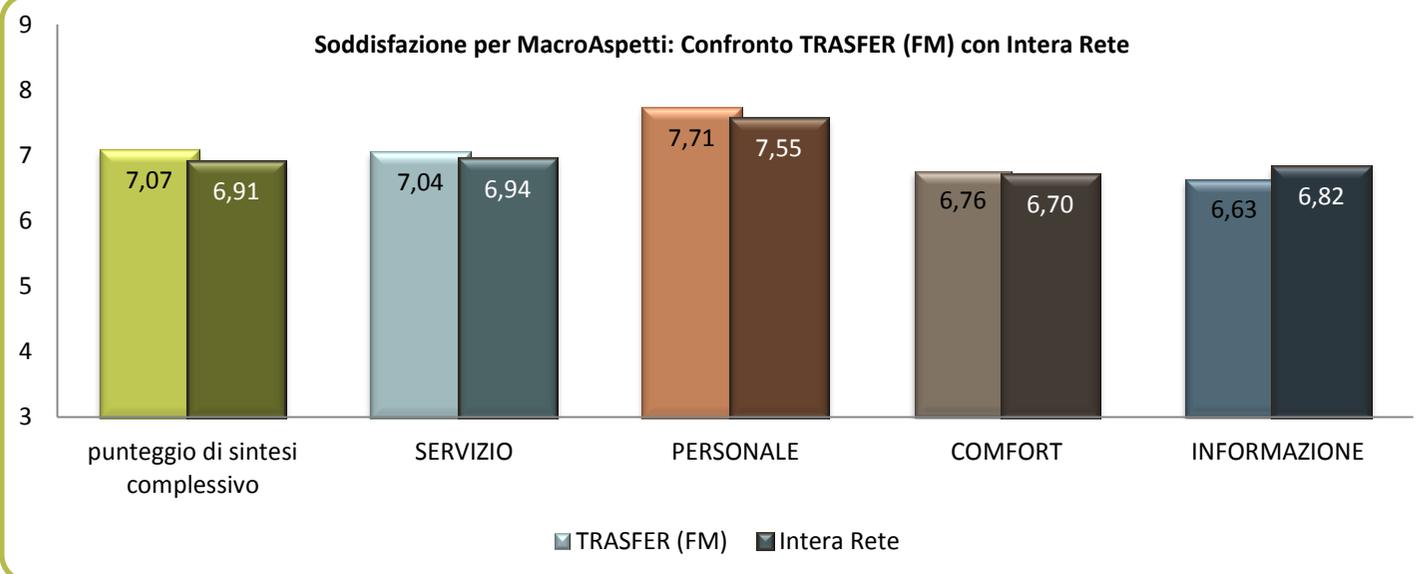


Nel bacino di Ancona i punteggi di soddisfazione risultano essere tutti più che sufficienti, pur attestandosi al di sotto dei valori medi regionali.

## SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

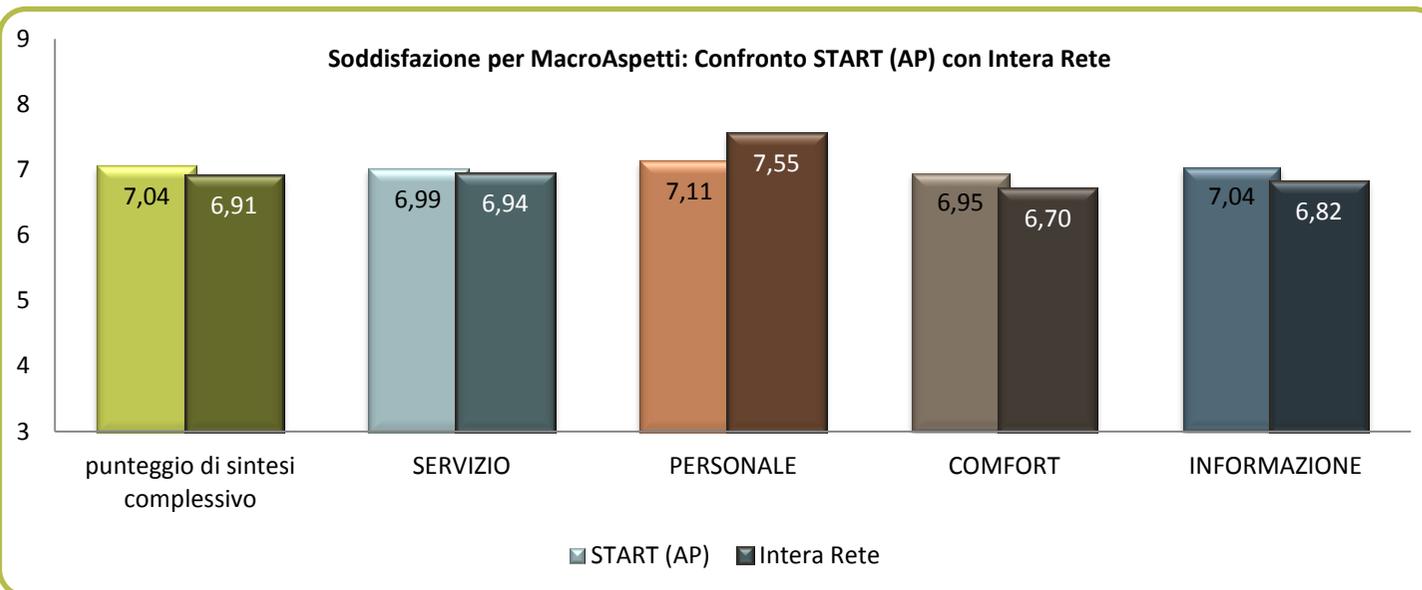


Nel bacino di Macerata i punteggi di soddisfazione sono superiori ai valori medi regionali rispetto ad ognuno dei MacroAspetti che compongono l'indice generale. Il loro valore si attesta, tranne che per l'Informazione, sempre al di sopra del 7.



Nel bacino di Fermo i punteggi di soddisfazione sono tutti più che sufficienti e superiori ai valori medi regionali eccetto che per l'Informazione.

## SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

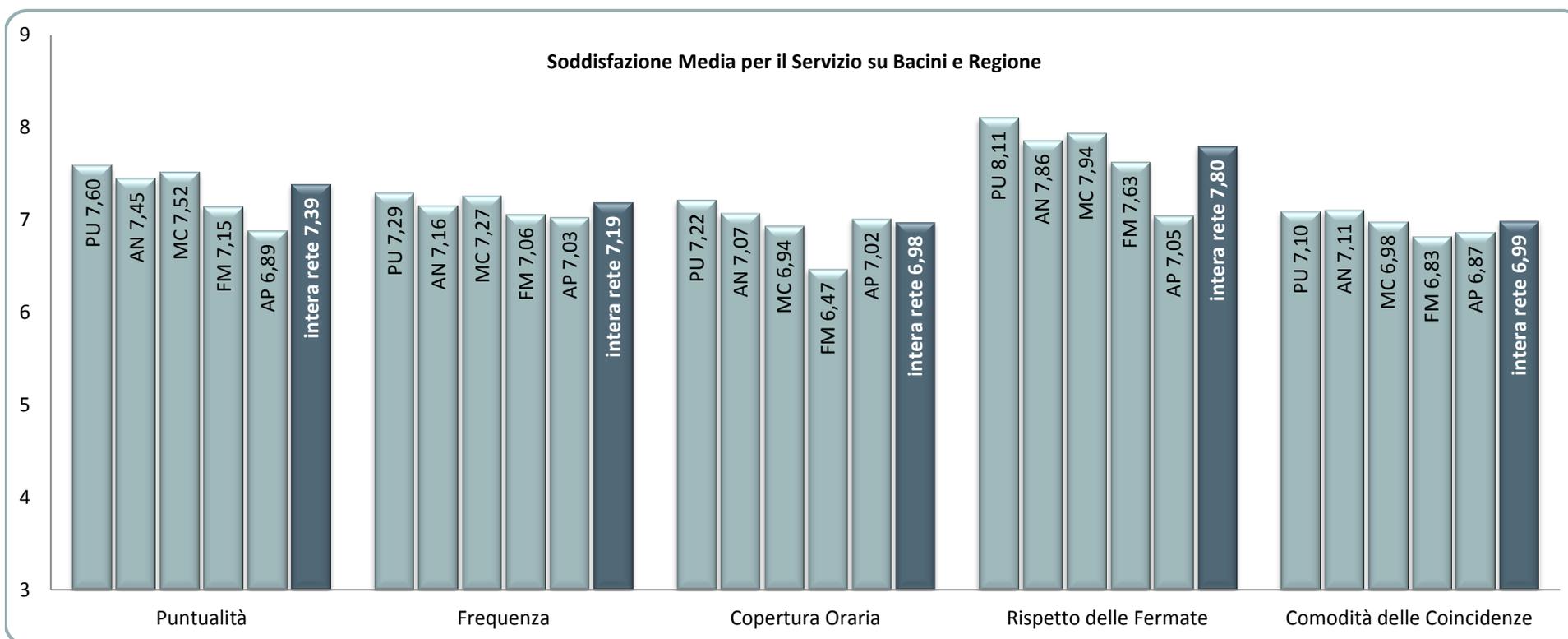


Nel bacino di Ascoli Piceno i punteggi di soddisfazione sono superiori ai valori medi regionali eccetto che per il Personale.

## SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

Soddisfazione Media per MicroFattori: Servizio su Bacini e Regione

	PU	AN	MC	FM	AP	intera rete
Puntualità	7,60	7,45	7,52	7,15	6,89	7,39
Frequenza	7,29	7,16	7,27	7,06	7,03	7,19
Copertura Oraria	7,22	7,07	6,94	6,47	7,02	6,98
Rispetto delle Fermate	8,11	7,86	7,94	7,63	7,05	7,80
Comodità delle Coincidenze	7,10	7,11	6,98	6,83	6,87	6,99

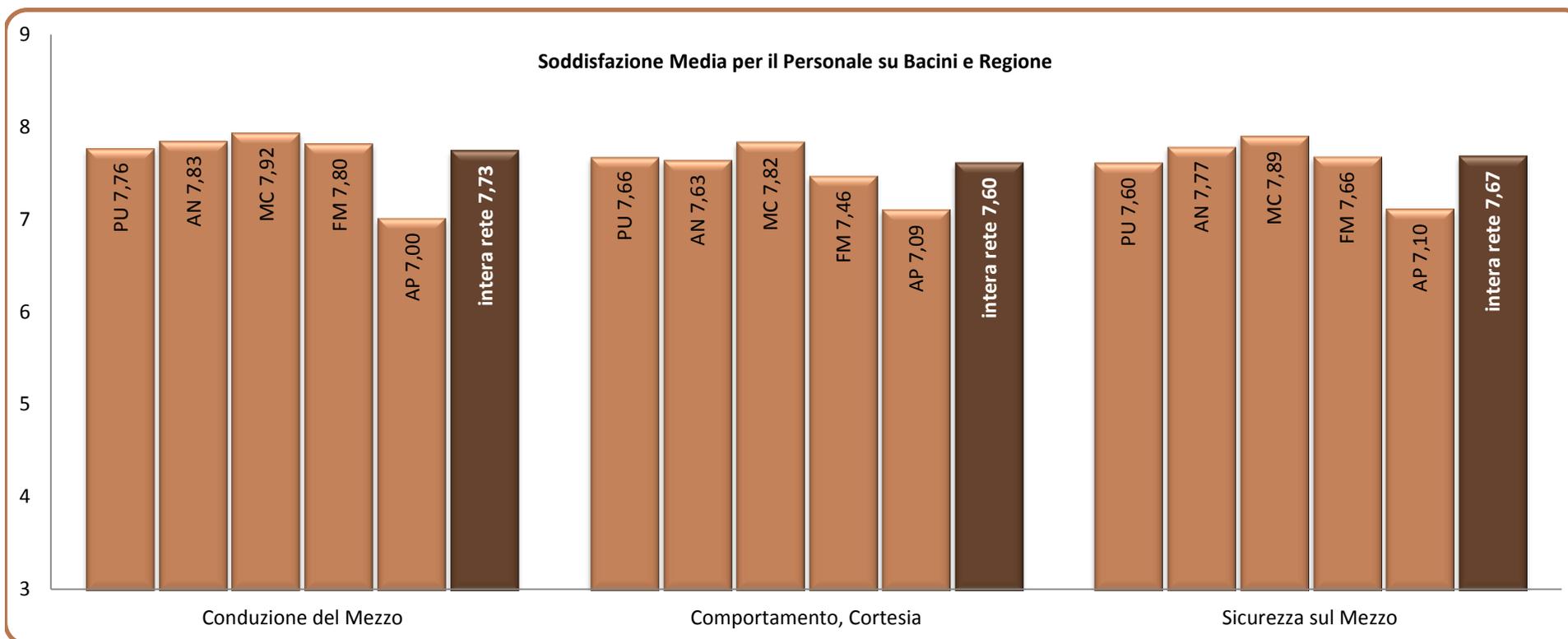


Per ogni MicroFattore relativo al Servizio solo ADRIABUS supera i livelli medi regionali di soddisfazione; per ATMA ciò avviene per tutti i MicroFattori tranne che per la Frequenza; mentre per CONTRAM per tutti tranne che per la Copertura oraria; la soddisfazione espressa nei confronti del Servizio di TRASFER è invece al di sotto i livelli medi regionali per ogni Microfattore; per START la soddisfazione è al di sopra della media solo per la Copertura oraria.

## SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

Soddisfazione Media per MicroFattori: Personale su Bacini e Regione

	PU	AN	MC	FM	AP	intera rete
Conduzione del Mezzo	7,76	7,83	7,92	7,80	7,00	7,73
Comportamento, Cortesia	7,66	7,63	7,82	7,46	7,09	7,60
Sicurezza sul Mezzo	7,60	7,77	7,89	7,66	7,10	7,67

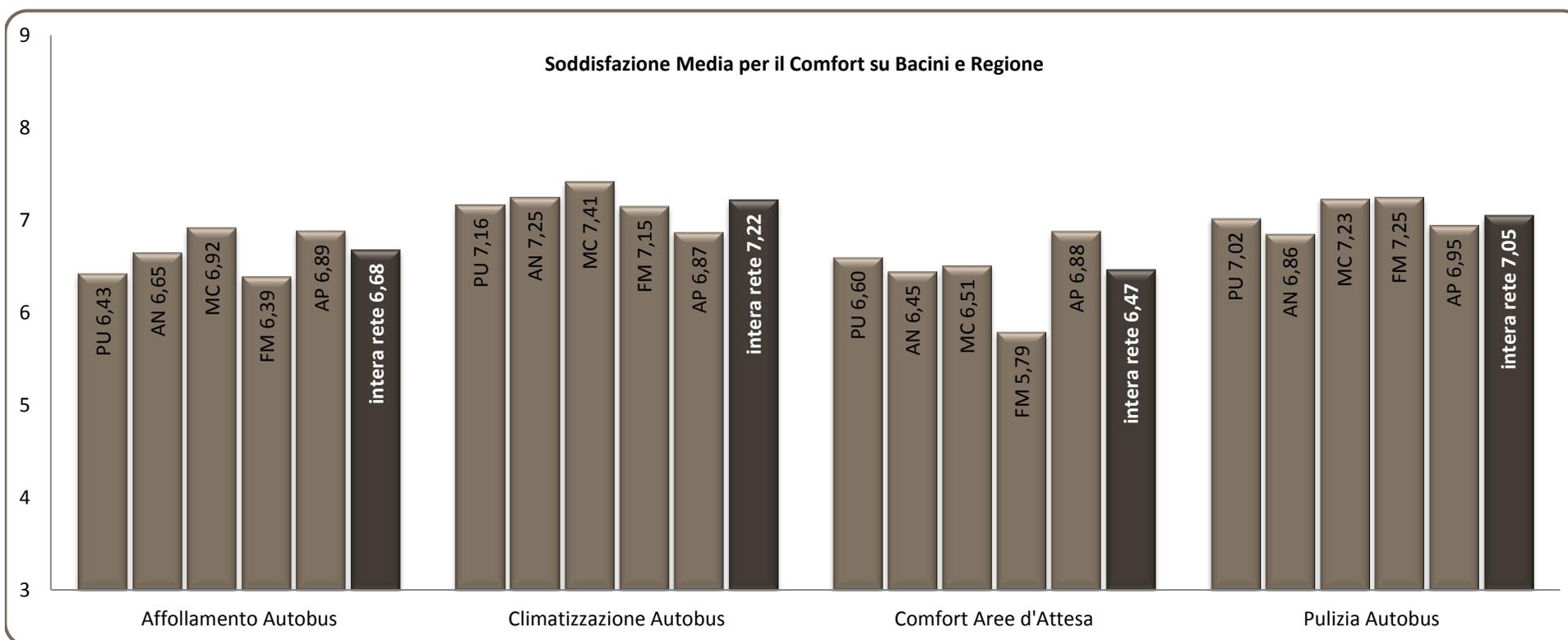


Per ogni MicroFattore relativo al Personale sia ATMA che CONTRAM superano i livelli medi regionali di soddisfazione; per ADRIABUS i livelli sono superiori tranne che per la Sicurezza del mezzo; per TRASFER inferiori tranne che per la Conduzione del mezzo; la soddisfazione espressa nei confronti del Personale di START è invece al di sotto i livelli medi regionali pur rimanendo comunque su livelli più che sufficienti.

## SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

Soddisfazione Media per MicroFattori: Comfort su Bacini e Regione

	PU	AN	MC	FM	AP	<i>intera rete</i>
Affollamento Autobus	6,43	6,65	6,92	6,39	6,89	6,68
Climatizzazione Autobus	7,16	7,25	7,41	7,15	6,87	7,22
Comfort Aree d'Attesa	6,60	6,45	6,51	5,79	6,88	6,47
Pulizia Autobus	7,02	6,86	7,23	7,25	6,95	7,05

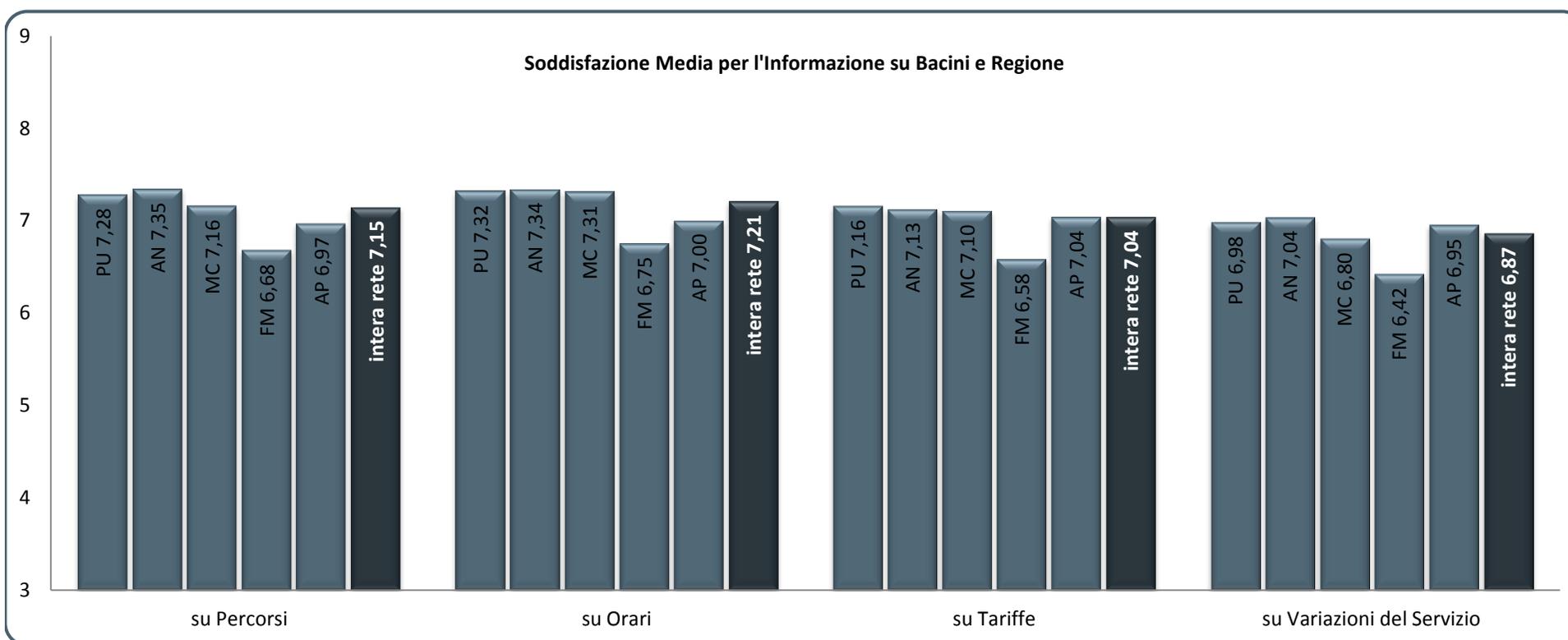


Per ogni MicroFattore relativo al Comfort solo CONTRAM supera i livelli medi regionali di soddisfazione mentre le altre i livelli oscillano intorno alla media regionale; la soddisfazione relativa al Comfort delle aree di attesa non raggiunge a Fermo.

## SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

Soddisfazione Media per MicroFattori: Informazione su Bacini e Regione

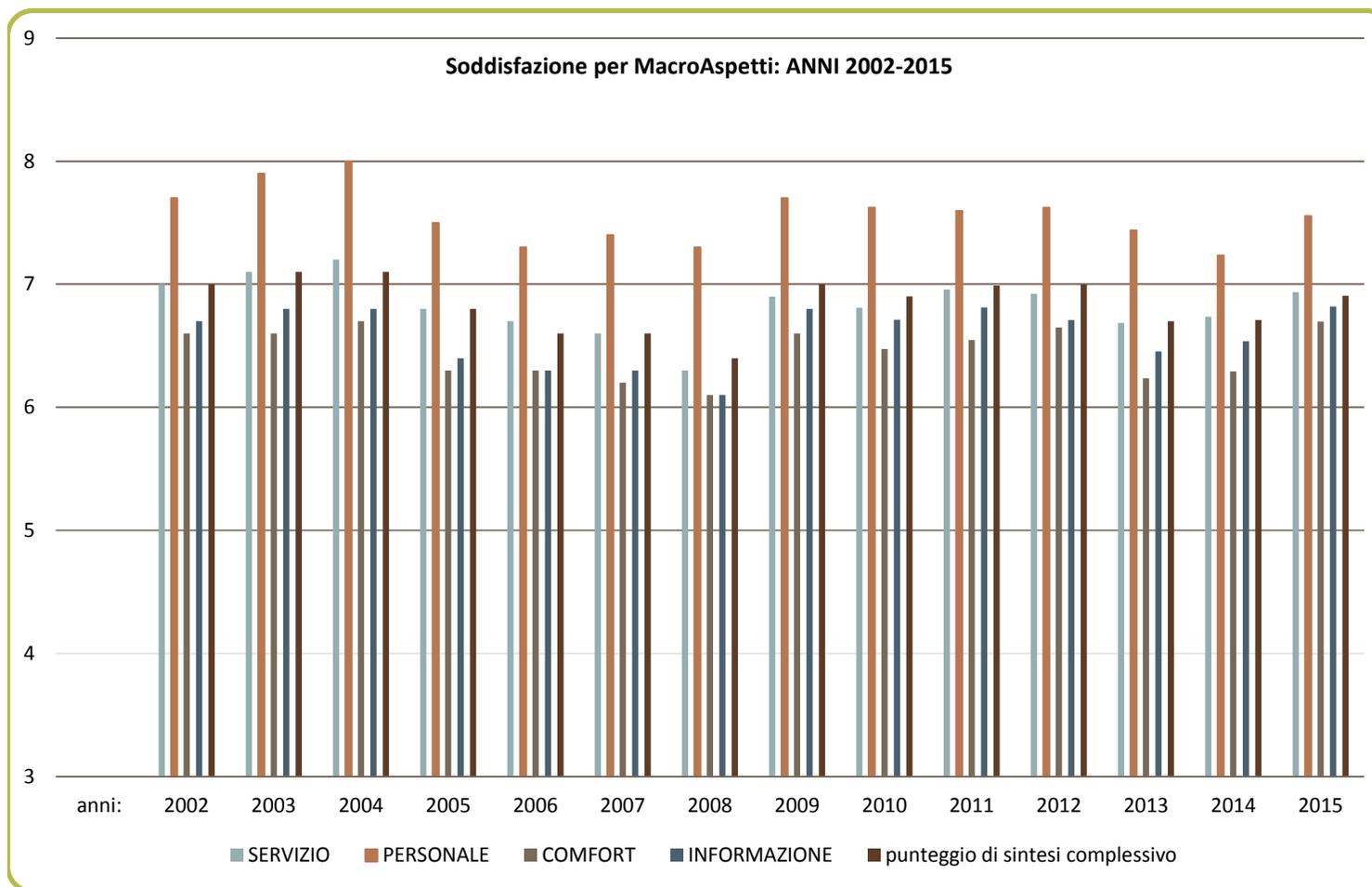
	PU	AN	MC	FM	AP	intera rete
su Percorsi	7,28	7,35	7,16	6,68	6,97	7,15
su Orari	7,32	7,34	7,31	6,75	7,00	7,21
su Tariffe	7,16	7,13	7,10	6,58	7,04	7,04
su Variazioni del Servizio	6,98	7,04	6,80	6,42	6,95	6,87



Per ogni MicroFattore relativo all'Informazione ADRIABUS e ATMA superano i livelli medi regionali di soddisfazione; situazione analoga tranne che per le informazioni sulle Variazioni del Servizio per CONTRAM. Per TRASFER invece la soddisfazione espressa nei confronti dell'Informazione è al di sotto dei livelli medi regionali, per ogni MicroFattore.

## DATI STORICI

anni:	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SERVIZIO	7,0	7,1	7,2	6,8	6,7	6,6	6,3	6,9	6,8	7,0	6,9	6,7	6,7	<b>6,9</b>
PERSONALE	7,7	7,9	8,0	7,5	7,3	7,4	7,3	7,7	7,6	7,6	7,6	7,4	7,2	<b>7,6</b>
COMFORT	6,6	6,6	6,7	6,3	6,3	6,2	6,1	6,6	6,5	6,5	6,6	6,2	6,3	<b>6,7</b>
INFORMAZIONE	6,7	6,8	6,8	6,4	6,3	6,3	6,1	6,8	6,7	6,8	6,7	6,5	6,5	<b>6,8</b>
punteggio di sintesi complessivo	7,0	7,1	7,1	6,8	6,6	6,6	6,4	7,0	6,9	7,0	7,0	6,7	6,7	<b>6,9</b>

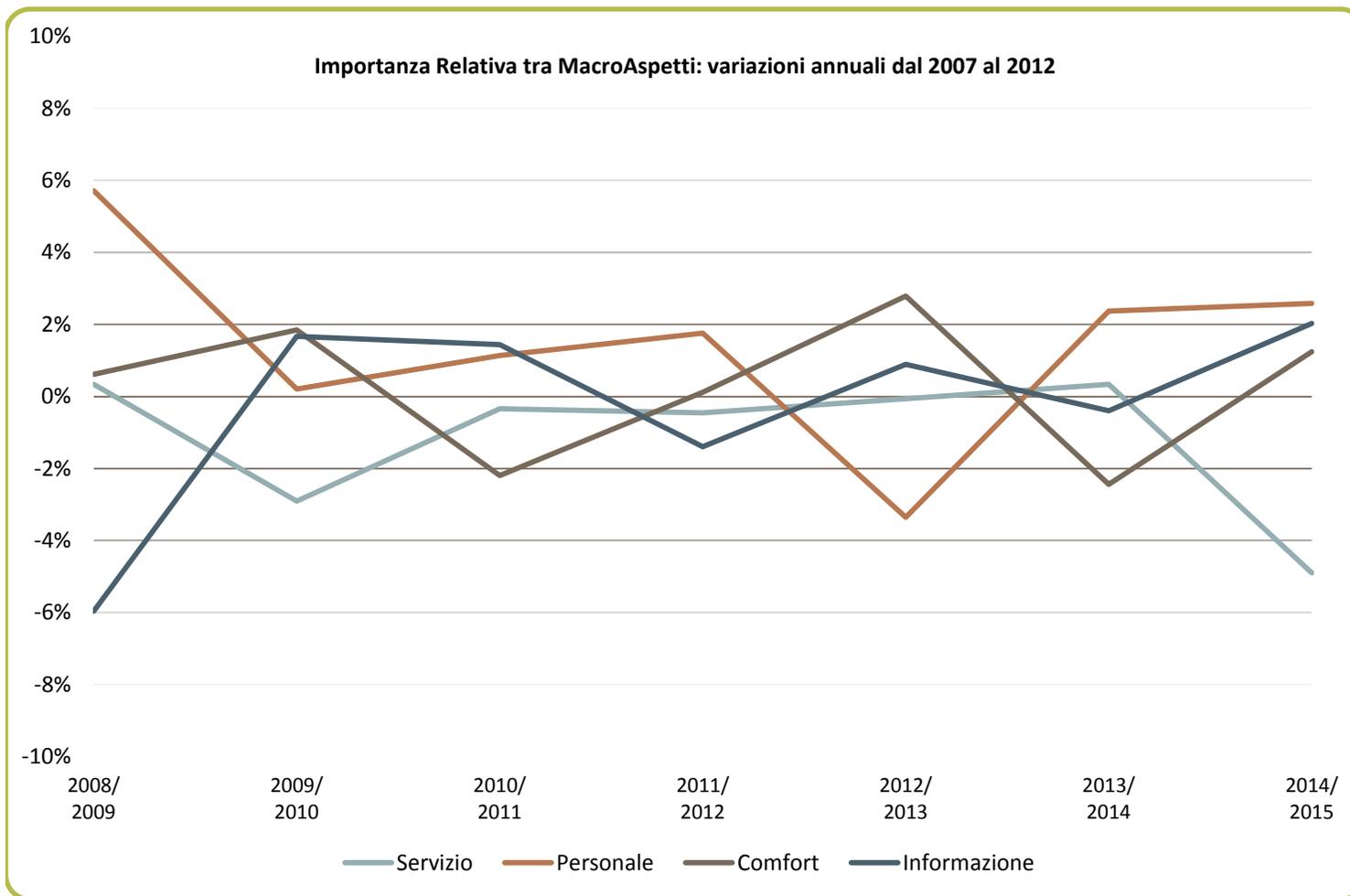


I dati storici dell'indagine sulla qualità percepita delineano un progressivo calo dei livelli di soddisfazione dopo il 2004 (l'anno più soddisfacente per gli utenti) e un successivo riassetto su punteggi più o meno equivalenti a quelli del 2002 solo a partire dal 2009, stabilmente mantenuti fino al 2012. Nel 2013 si assiste a una leggera diminuzione complessiva di tali punteggi medi confermata nel 2014. Nel 2015 si è registrato **un incremento di tutti i punteggi di soddisfazione** relativi a ciascun MacroAspetto.

## DATI STORICI

ANNI 2008-2015: Importanza Relativa tra MacroAspetti e Variazioni Annuali (valori percentuali)

anni:	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazioni:	2008/	2009/	2010/	2011/	2012/	2013/	2014/
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SERVIZIO	29,6%	29,7%	28,8%	28,7%	28,6%	28,6%	28,7%	<b>27,3%</b>		0,3%	-2,9%	-0,3%	-0,4%	-0,1%	0,3%	<b>-4,9%</b>
PERSONALE	22,9%	24,2%	24,3%	24,5%	25,0%	24,1%	24,7%	<b>25,3%</b>		5,7%	0,2%	1,1%	1,8%	-3,3%	2,4%	<b>2,6%</b>
COMFORT	23,0%	23,1%	23,6%	23,1%	23,1%	23,7%	23,1%	<b>23,4%</b>		0,6%	1,8%	-2,2%	0,1%	2,8%	-2,4%	<b>1,2%</b>
INFORMAZIONE	24,4%	22,9%	23,3%	23,7%	23,3%	23,5%	23,5%	<b>23,9%</b>		-6,0%	1,7%	1,4%	-1,4%	0,9%	-0,4%	<b>2,0%</b>

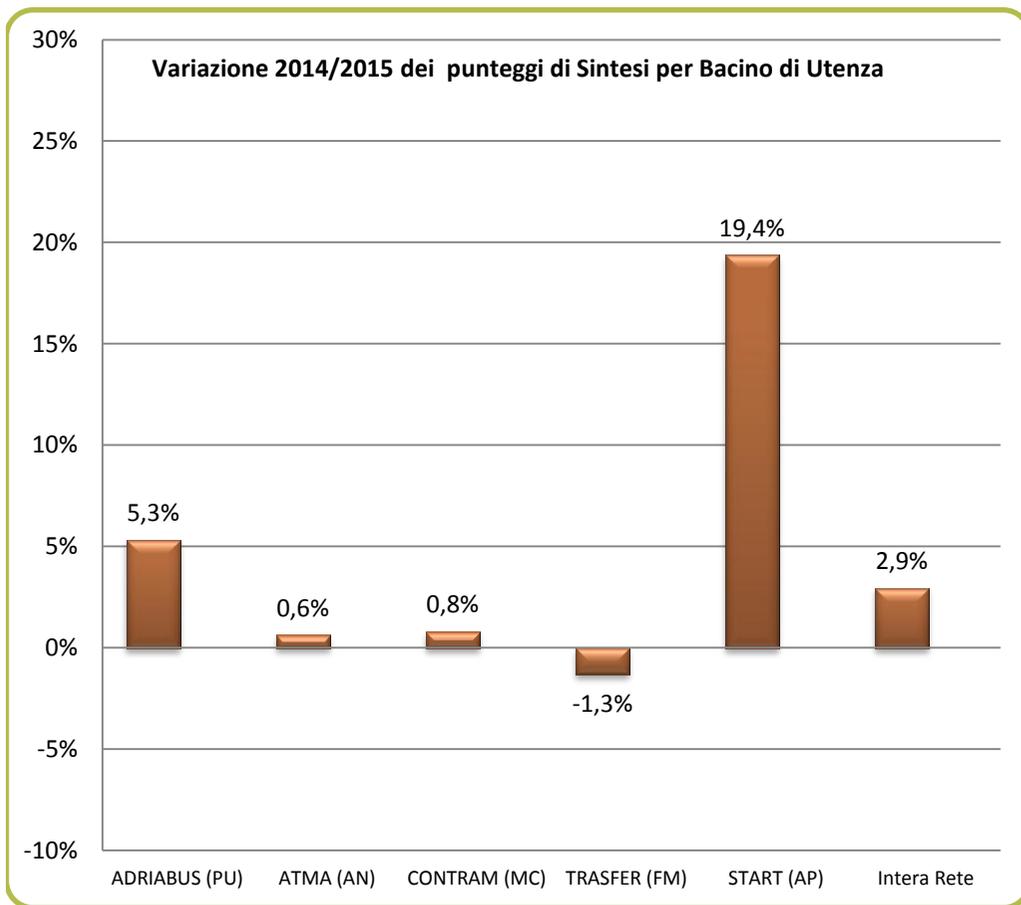


Nell'ultimo anno si evidenzia la riduzione della priorità relativa del MacroAspetto Servizio, a fronte dell'aumento di quelle del Personale, dell'Informazione e del Comfort.

## DATI STORICI

ANNI 2009-2015: Punteggi di Soddisfazione per Bacino di Utanza (medie ponderate)

anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)	6,80	6,91	7,31	6,59	6,49	6,59	<b>6,94</b>	5,3%
ATMA (AN)	7,40	6,86	6,85	7,40	6,82	6,38	<b>6,42</b>	0,6%
CONTRAM (MC)	6,70	7,04	6,97	7,39	7,10	7,20	<b>7,26</b>	0,8%
TRASFER (FM)	7,10	6,92	7,07	6,96	7,07	7,17	<b>7,07</b>	-1,3%
START (AP)	7,10	6,67	6,57	6,46	5,96	5,90	<b>7,04</b>	19,4%
<b>Intera Rete</b>	<b>7,00</b>	<b>6,90</b>	<b>6,99</b>	<b>7,00</b>	<b>6,70</b>	<b>6,71</b>	<b>6,91</b>	<b>2,9%</b>



Punteggi di Sintesi per Bacino di Utanza, variazioni 2014/2015: Soddisfazione in notevole crescita nei bacini di Asscoli Piceno e Pesaro, stabile nei bacini di Ancona e Macerata, in calo nel bacino di Fermo.

## DATI STORICI

ANNI 2009-2015: Soddisfazione per MacroAspetti nei Bacini di Utente (medie ponderate)

SERVIZIO	anni	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,6	6,7	7,3	6,6	6,7	6,7	<b>7,1</b>	<b>5,7%</b>
ATMA (AN)		7,3	6,7	6,9	7,2	6,8	6,5	<b>6,5</b>	<b>-0,3%</b>
CONTRAM (MC)		6,6	7,0	6,8	7,3	7,0	7,1	<b>7,2</b>	<b>1,2%</b>
TRASFER (FM)		7,0	7,0	7,1	7,0	7,0	7,1	<b>7,0</b>	<b>-1,1%</b>
START (AP)		7,0	6,5	6,4	6,4	5,8	5,8	<b>7,0</b>	<b>19,8%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>6,9</i>	<i>6,8</i>	<i>7,0</i>	<i>6,9</i>	<i>6,7</i>	<i>6,7</i>	<i><b>6,9</b></i>	<i><b>3,0%</b></i>

Soddisfazione per il **Servizio**, variazioni 2014/2015: in calo su Fermo e Ancona; in aumento su Ascoli Piceno e Pesaro-Urbino.

PERSONALE	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		7,7	7,8	7,8	7,1	7,1	7,0	<b>7,5</b>	6,6%
ATMA (AN)		8,0	7,6	7,5	7,9	7,5	6,9	<b>7,4</b>	7,6%
CONTRAM (MC)		7,3	7,6	7,5	8,2	7,7	7,8	<b>7,9</b>	1,3%
TRASFER (FM)		7,7	7,3	7,6	7,7	7,9	7,8	<b>7,7</b>	-1,3%
START (AP)		8,0	7,6	7,3	7,1	7,0	6,5	<b>7,1</b>	<b>9,7%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,7</i>	<i>7,6</i>	<i>7,6</i>	<i>7,6</i>	<i>7,4</i>	<i>7,2</i>	<i><b>7,6</b></i>	<i><b>4,4%</b></i>

Soddisfazione per il **Personale**, variazioni 2014/2015: in calo su Fermo, in aumento su tutte le altre province, in particolare su Ascoli Piceno

COMFORT	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,4	6,4	6,9	6,4	5,8	6,2	<b>6,6</b>	6,0%
ATMA (AN)		6,9	6,4	6,3	7,1	6,5	5,9	<b>6,3</b>	7,2%
CONTRAM (MC)		6,3	6,7	6,5	6,9	6,8	6,8	<b>7,0</b>	3,8%
TRASFER (FM)		6,9	6,5	6,8	6,7	6,7	6,7	<b>6,8</b>	0,1%
START (AP)		6,8	6,2	6,1	6,0	5,6	5,6	<b>6,9</b>	<b>24,6%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>6,6</i>	<i>6,5</i>	<i>6,5</i>	<i>6,6</i>	<i>6,2</i>	<i>6,3</i>	<i><b>6,7</b></i>	<i><b>6,5%</b></i>

Soddisfazione per il **Comfort**, variazioni 2014/2015: stabile su Fermo, in aumento su tutte le altre, in particolare su Ascoli Piceno

INFORMAZIONE	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,5	6,8	7,1	6,1	6,3	6,4	<b>6,8</b>	6,5%
ATMA (AN)		7,4	6,7	6,6	7,3	6,4	6,1	<b>6,7</b>	9,7%
CONTRAM (MC)		6,3	6,8	6,8	7,0	6,9	7,1	<b>7,0</b>	-2,2%
TRASFER (FM)		6,8	6,8	6,7	6,5	6,7	6,9	<b>6,6</b>	-4,2%
START (AP)		6,8	6,4	6,7	6,4	5,9	5,9	<b>7,0</b>	<b>19,1%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>6,8</i>	<i>6,7</i>	<i>6,8</i>	<i>6,7</i>	<i>6,5</i>	<i>6,5</i>	<i><b>6,8</b></i>	<i><b>4,3%</b></i>

Soddisfazione per l'**Informazione**, variazioni 2014/2015 in calo su Macerata e Fermo, in aumento su tutte le altre province, in particolare su Ascoli Piceno

## DATI STORICI

ANNI 2009-2015: Soddisfazione Media per MicroFattori relativi al SERVIZIO nei Bacini di Utente

Puntualità	anni:								variazione
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2014/2015
ADRIABUS (PU)		7,3	7,3	7,6	7,2	7,0	7,3	<b>7,6</b>	<b>4,4%</b>
ATMA (AN)		8,0	7,3	7,2	7,6	7,3	6,7	<b>7,5</b>	<b>11,5%</b>
CONTRAM (MC)		7,1	7,4	7,3	7,7	7,4	7,5	<b>7,5</b>	<b>0,5%</b>
TRASFER (FM)		7,0	7,0	7,1	7,1	7,1	7,5	<b>7,2</b>	<b>-4,3%</b>
START (AP)		7,2	6,6	6,2	6,2	5,8	5,5	<b>6,9</b>	<b>25,1%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,4</i>	<i>7,2</i>	<i>7,2</i>	<i>7,3</i>	<i>7,0</i>	<i>7,0</i>	<i>7,4</i>	<i>5,0%</i>

Soddisfazione per la **Puntualità del Servizio**, variazioni 2014/2015: in calo solo su Fermo, stabile a Macerata, in aumento, in aumento nelle altre province, in particolare Ascoli Piceno

Frequenza	anni:								variazione
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2014/2015
ADRIABUS (PU)		7,0	6,9	7,3	7,1	6,7	6,7	<b>7,3</b>	<b>8,3%</b>
ATMA (AN)		7,4	6,9	6,9	7,3	7,0	6,4	<b>7,2</b>	<b>11,4%</b>
CONTRAM (MC)		6,9	7,2	7,2	7,4	7,1	7,1	<b>7,3</b>	<b>2,3%</b>
TRASFER (FM)		7,1	7,1	7,4	7,3	7,4	7,2	<b>7,1</b>	<b>-1,9%</b>
START (AP)		7,2	6,4	6,6	6,2	5,5	5,9	<b>7,0</b>	<b>18,2%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,1</i>	<i>6,9</i>	<i>7,1</i>	<i>7,1</i>	<i>6,8</i>	<i>6,7</i>	<i>7,2</i>	<i>6,7%</i>

Soddisfazione per la **Frequenza del Servizio**, variazioni 2014/2015: in notevole crescita su Ascoli Piceno e Ancona, in calo solo su Fermo

Copertura Oraria	anni:								variazione
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,8	6,6	7,2	6,8	6,3	6,5	<b>7,2</b>	<b>11,3%</b>
ATMA (AN)		7,3	6,7	6,5	7,2	6,6	6,1	<b>7,1</b>	<b>15,3%</b>
CONTRAM (MC)		6,5	6,8	6,7	7,1	6,7	6,7	<b>6,9</b>	<b>3,2%</b>
TRASFER (FM)		6,8	6,7	6,9	6,6	6,8	6,4	<b>6,5</b>	<b>1,1%</b>
START (AP)		7,2	6,4	6,4	6,3	5,6	5,7	<b>7,0</b>	<b>23,5%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>6,9</i>	<i>6,7</i>	<i>6,7</i>	<i>6,9</i>	<i>6,4</i>	<i>6,4</i>	<i>7,0</i>	<i>9,4%</i>

Soddisfazione per la **Copertura Oraria del Servizio**, variazioni 2014/2015: in aumento su tutte le province

Rispetto delle Fermate	anni:								variazione
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2014/2015
ADRIABUS (PU)		7,6	7,6	7,8	7,4	7,4	7,6	<b>8,1</b>	<b>6,7%</b>
ATMA (AN)		8,2	7,7	7,7	8,0	7,4	7,0	<b>7,9</b>	<b>11,7%</b>
CONTRAM (MC)		7,4	7,8	7,7	8,0	7,9	7,9	<b>7,9</b>	<b>0,6%</b>
TRASFER (FM)		7,8	7,7	7,8	7,8	7,8	8,1	<b>7,6</b>	<b>-5,3%</b>
START (AP)		7,6	7,0	7,0	7,3	6,2	6,6	<b>7,1</b>	<b>6,0%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,8</i>	<i>7,6</i>	<i>7,7</i>	<i>7,7</i>	<i>7,4</i>	<i>7,5</i>	<i>7,8</i>	<i>3,9%</i>

Soddisfazione per il **Rispetto delle Fermate previste dal Servizio**, variazioni 2014/2015: in calo solo su Fermo, in crescita su tutte le altre, in particolare su Ancona

Comodità delle Coincider	anni:								variazione
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,5	6,5	7,0	6,6	6,3	6,5	<b>7,1</b>	<b>8,8%</b>
ATMA (AN)		7,0	6,6	6,6	7,3	6,6	6,2	<b>7,1</b>	<b>14,5%</b>
CONTRAM (MC)		6,4	6,8	6,6	6,9	5,6	6,7	<b>7,0</b>	<b>3,9%</b>
TRASFER (FM)		6,9	6,8	6,9	6,7	6,9	6,6	<b>6,8</b>	<b>4,0%</b>
START (AP)		6,4	6,0	6,0	5,9	5,8	5,6	<b>6,9</b>	<b>21,7%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>6,6</i>	<i>6,6</i>	<i>6,7</i>	<i>6,7</i>	<i>6,2</i>	<i>6,4</i>	<i>7,0</i>	<i>9,2%</i>

Soddisfazione per la **Comodità delle Coincidenze previste dal Servizio**, variazioni 2014/2015: in crescita in tutte le province, in particolare su Ascoli Piceno e Ancona

## DATI STORICI

ANNI 2009-2015: Soddisfazione Media per MicroFattori relativi al PERSONALE nei Bacini di Utenza

Condizione del Mezzo	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione
									2014/2015
ADRIABUS (PU)		7,7	7,9	7,9	7,4	7,2	7,0	<b>7,8</b>	<b>11,5%</b>
ATMA (AN)		8,2	7,7	7,5	8,0	7,5	7,0	<b>7,8</b>	<b>12,3%</b>
CONTRAM (MC)		7,4	7,6	7,6	8,3	7,8	7,8	<b>7,9</b>	<b>1,8%</b>
TRASFER (FM)		7,8	7,5	7,7	7,9	8,0	7,9	<b>7,8</b>	<b>-1,0%</b>
START (AP)		8,0	7,9	7,5	7,2	7,1	6,7	<b>7,0</b>	<b>4,7%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,8</i>	<i>7,7</i>	<i>7,7</i>	<i>7,8</i>	<i>7,5</i>	<i>7,3</i>	<b>7,7</b>	<b>6,4%</b>

Soddisfazione per la **Condizione del Mezzo da parte del Personale**, variazioni 2014/2015: in calo solo su Fermo, in aumento su tutte le altre province, in modo particolare su Pesaro e Ancona

Comportamento, Cortesia	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione
									2014/2015
ADRIABUS (PU)		7,5	7,7	7,6	7,1	6,9	7,1	<b>7,7</b>	<b>7,2%</b>
ATMA (AN)		8,0	7,4	7,3	7,8	7,4	6,8	<b>7,6</b>	<b>11,6%</b>
CONTRAM (MC)		7,1	7,4	7,4	8,0	7,6	7,6	<b>7,8</b>	<b>3,1%</b>
TRASFER (FM)		7,3	7,1	7,4	7,3	7,8	7,5	<b>7,5</b>	<b>-0,6%</b>
START (AP)		8,0	7,4	7,2	7,0	6,9	6,2	<b>7,1</b>	<b>14,1%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,5</i>	<i>7,4</i>	<i>7,4</i>	<i>7,5</i>	<i>7,3</i>	<i>7,1</i>	<b>7,6</b>	<b>6,4%</b>

Soddisfazione per il **Comportamento e la Cortesia del Personale**, variazioni 2014/2015: in leggero calo solo su Fermo, in crescita su tutte le altre province, in particolare Ascoli Piceno e Ancona

Sicurezza sul Mezzo	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione
									2014/2015
ADRIABUS (PU)		8,1	8,1	7,9	7,4	7,1	7,0	<b>7,6</b>	<b>8,0%</b>
ATMA (AN)		7,8	7,6	7,5	8,0	7,7	6,9	<b>7,8</b>	<b>12,9%</b>
CONTRAM (MC)		7,4	7,7	7,7	8,3	7,8	7,8	<b>7,9</b>	<b>0,9%</b>
TRASFER (FM)		7,9	7,5	7,7	7,7	7,9	7,9	<b>7,7</b>	<b>-2,8%</b>
START (AP)		7,9	7,8	7,3	7,1	6,9	6,5	<b>7,1</b>	<b>8,8%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,8</i>	<i>7,7</i>	<i>7,7</i>	<i>7,7</i>	<i>7,5</i>	<i>7,3</i>	<b>7,7</b>	<b>5,6%</b>

Soddisfazione per la **Sicurezza sul Mezzo garantita dal Personale**, variazioni 2014/2015: in calo su Fermo, stabile su Macerata e in aumento in tutte le altre, in particolare su Ancona

## DATI STORICI

ANNI 2009-2015: Soddisfazione Media per MicroFattori relativi al COMFORT nei Bacini di Utente

Affollamento Autobus	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,6	6,3	6,8	6,3	5,1	5,7	<b>6,4</b>	<b>11,8%</b>
ATMA (AN)		7,2	6,7	6,3	7,2	6,1	6,0	<b>6,7</b>	<b>11,2%</b>
CONTRAM (MC)		6,4	6,8	6,6	6,8	6,1	6,3	<b>6,9</b>	<b>10,6%</b>
TRASFER (FM)		6,7	6,5	6,8	6,2	6,0	6,2	<b>6,4</b>	<b>2,5%</b>
START (AP)		7,1	6,5	6,1	5,5	5,7	5,1	<b>6,9</b>	<b>34,6%</b>
<i>Intera Rete</i>		6,8	6,6	6,6	6,5	5,7	5,9	<b>6,7</b>	<b>12,6%</b>

Soddisfazione per il **Comfort relativo all'Affollamento sugli Autobus**, variazioni 2014/2015: in leggera crescita su Fermo, in notevole crescita su tutte le altre province

Climatizzazione Autobus	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		7,0	6,8	7,2	7,1	6,6	6,9	<b>7,2</b>	<b>4,3%</b>
ATMA (AN)		7,2	6,8	6,7	7,3	7,1	6,4	<b>7,3</b>	<b>12,8%</b>
CONTRAM (MC)		6,5	7,0	6,9	7,4	7,4	7,2	<b>7,4</b>	<b>2,4%</b>
TRASFER (FM)		7,2	6,8	7,1	7,4	7,5	7,3	<b>7,2</b>	<b>-2,5%</b>
START (AP)		7,5	6,5	6,4	6,7	6,0	6,3	<b>6,9</b>	<b>8,8%</b>
<i>Intera Rete</i>		7,0	6,8	6,9	7,2	6,9	6,9	<b>7,2</b>	<b>5,2%</b>

Soddisfazione per il **Comfort relativo alla Climatizzazione degli Autobus**, variazioni 2014/2015: in calo solo Fermo, in aumento su tutte le altre in particolare su Ancona

Comfort Aree d'Attesa	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		5,8	5,8	6,4	6,3	5,4	5,9	<b>6,6</b>	<b>12,3%</b>
ATMA (AN)		6,4	5,9	5,7	6,6	5,8	5,2	<b>6,4</b>	<b>25,0%</b>
CONTRAM (MC)		5,8	6,0	5,8	6,2	6,3	6,3	<b>6,5</b>	<b>3,9%</b>
TRASFER (FM)		6,2	6,0	6,2	5,9	5,7	6,0	<b>5,8</b>	<b>-3,7%</b>
START (AP)		5,9	5,7	5,6	5,5	4,9	4,9	<b>6,9</b>	<b>39,1%</b>
<i>Intera Rete</i>		6,0	5,9	6,0	6,2	5,7	5,7	<b>6,5</b>	<b>12,6%</b>

Soddisfazione per il **Comfort relativo alle Aree d'Attesa**, variazioni 2014/2015: in calo solo su Fermo, in aumento sulle rimanenti province, in particolare su Ascoli Piceno e Ancona

Pulizia Autobus	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,8	6,9	7,1	7,0	6,1	6,6	<b>7,0</b>	<b>6,4%</b>
ATMA (AN)		6,9	6,6	6,3	7,1	7,0	6,0	<b>6,9</b>	<b>15,0%</b>
CONTRAM (MC)		6,7	6,9	6,8	7,4	7,2	7,3	<b>7,2</b>	<b>-0,3%</b>
TRASFER (FM)		7,2	6,9	7,2	7,2	7,4	7,4	<b>7,2</b>	<b>-2,4%</b>
START (AP)		7,2	6,4	6,3	6,5	5,5	5,7	<b>6,9</b>	<b>21,4%</b>
<i>Intera Rete</i>		6,9	6,7	6,8	7,1	6,6	6,6	<b>7,1</b>	<b>6,3%</b>

Soddisfazione per il **Comfort relativo alla Pulizia degli Autobus**, variazioni 2014/2015: in lieve calo rilevante su Macerata e Fermo, in aumento sul resto del territorio, in particolare su Ascoli Piceno e Ancona

## DATI STORICI

ANNI 2009-2015: Soddisfazione Media per MicroFattori relativi all'INFORMAZIONE nei Bacini di Utente

su Percorsi	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,8	7,0	7,3	7,0	6,5	7,0	<b>7,3</b>	<b>4,7%</b>
ATMA (AN)		7,7	7,0	6,7	7,5	6,8	6,1	<b>7,3</b>	<b>19,7%</b>
CONTRAM (MC)		6,5	6,9	7,0	7,2	7,1	7,2	<b>7,2</b>	<b>-1,2%</b>
TRASFER (FM)		7,0	6,9	6,8	6,8	6,9	7,0	<b>6,7</b>	<b>-5,2%</b>
START (AP)		6,8	6,4	6,7	6,6	6,1	6,1	<b>7,0</b>	<b>14,1%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,0</i>	<i>6,9</i>	<i>6,9</i>	<i>7,1</i>	<i>6,7</i>	<i>6,8</i>	<i>7,1</i>	<i>5,6%</i>

Soddisfazione per le **Informazioni sui Percorsi**, variazioni 2014/2015: in calo su Macerata e Fermo, in aumento su tutte le altre province

su Orari	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,9	7,1	7,4	7,0	6,6	7,1	<b>7,3</b>	<b>3,2%</b>
ATMA (AN)		7,8	7,0	6,9	7,4	6,7	6,2	<b>7,3</b>	<b>19,2%</b>
CONTRAM (MC)		6,6	7,1	7,1	7,5	7,3	7,3	<b>7,3</b>	<b>-0,2%</b>
TRASFER (FM)		7,0	7,1	7,0	6,7	6,9	7,0	<b>6,8</b>	<b>-4,0%</b>
START (AP)		7,2	6,6	6,9	6,7	6,1	6,1	<b>7,0</b>	<b>13,9%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>7,1</i>	<i>7,0</i>	<i>7,1</i>	<i>7,2</i>	<i>6,8</i>	<i>6,8</i>	<i>7,2</i>	<i>5,4%</i>

Soddisfazione per le **Informazioni sugli Orari**, variazioni 2014/2015: stabile su Macerata, in calo su Fermo, in aumento su tutte le altre province, in particolare Ancona e Ascoli Piceno

su Tariffe	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,7	6,9	7,2	6,9	6,3	6,6	<b>7,2</b>	<b>8,9%</b>
ATMA (AN)		7,5	6,8	6,8	7,4	6,5	6,1	<b>7,1</b>	<b>17,6%</b>
CONTRAM (MC)		6,4	6,8	6,8	7,3	6,9	7,0	<b>7,1</b>	<b>1,4%</b>
TRASFER (FM)		6,9	7,0	7,0	6,4	6,8	7,2	<b>6,6</b>	<b>-8,3%</b>
START (AP)		7,3	6,8	6,8	6,4	6,0	5,9	<b>7,0</b>	<b>19,6%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>6,9</i>	<i>6,9</i>	<i>6,9</i>	<i>7,0</i>	<i>6,5</i>	<i>6,6</i>	<i>7,0</i>	<i>7,1%</i>

Soddisfazione per le **Informazioni sulle Tariffe**, variazioni 2014/2015: in calo solo su Fermo, in aumento in tutte le altre province

su Variazioni del Servizio	anni:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	variazione 2014/2015
ADRIABUS (PU)		6,4	6,5	6,8	6,7	5,7	6,1	<b>7,0</b>	<b>14,7%</b>
ATMA (AN)		7,3	6,4	6,3	7,1	6,4	5,9	<b>7,0</b>	<b>20,1%</b>
CONTRAM (MC)		6,2	6,6	6,5	6,8	6,5	6,8	<b>6,8</b>	<b>-0,4%</b>
TRASFER (FM)		6,6	6,7	6,2	6,0	6,3	6,4	<b>6,4</b>	<b>-0,4%</b>
START (AP)		6,5	6,0	6,3	5,8	5,3	5,4	<b>7,0</b>	<b>28,7%</b>
<i>Intera Rete</i>		<i>6,6</i>	<i>6,4</i>	<i>6,5</i>	<i>6,6</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2</i>	<i>6,9</i>	<i>10,4%</i>

Soddisfazione per le **Informazioni sulle Variazioni del Servizio**, variazioni 2014/2015: in lieve calo su Macerata e Fermo, in considerevole aumento su tutte le altre province

**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