



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 2014



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

SERVIZIO

COMFORT

INFORMAZIONE

MICROFATTORI:

Puntualità

Conduzione del

Affollamento

su percorsi

Frequenza

Comportamento e

Climatizzazione

su orari

Copertura Oraria

Sicurezza sul mezzo

Comfort

su tariffe

Rispetto delle
fermate

Pulizia autobus

su variazioni del

Comodità delle
coincidenze

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 3729.**

Periodo di Riferimento dei Dati

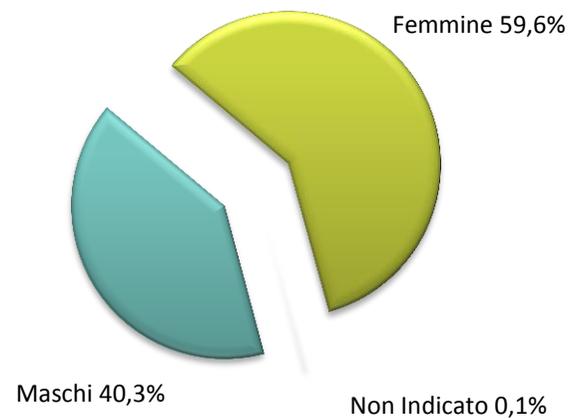
La rilevazione è stata svolta nell'arco temporale costituito dai mesi di novembre e dicembre 2014.

DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

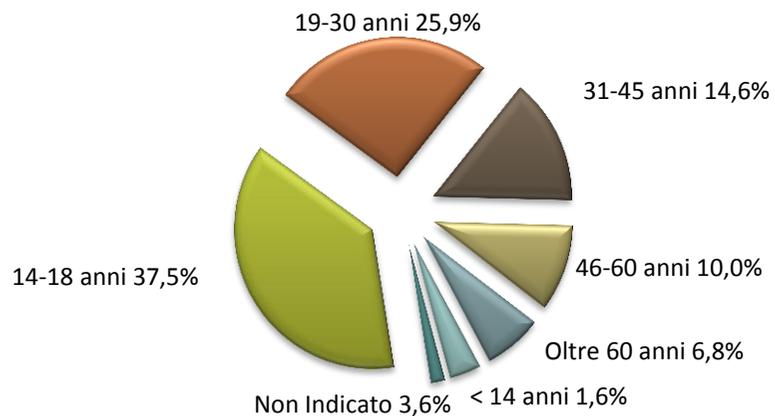
Distribuzione per Sesso

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Maschi | 1501 | 40,3% |
| Femmine | 2223 | 59,6% |
| Non Indicato | 5 | 0,1% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Sesso



Classe di Età

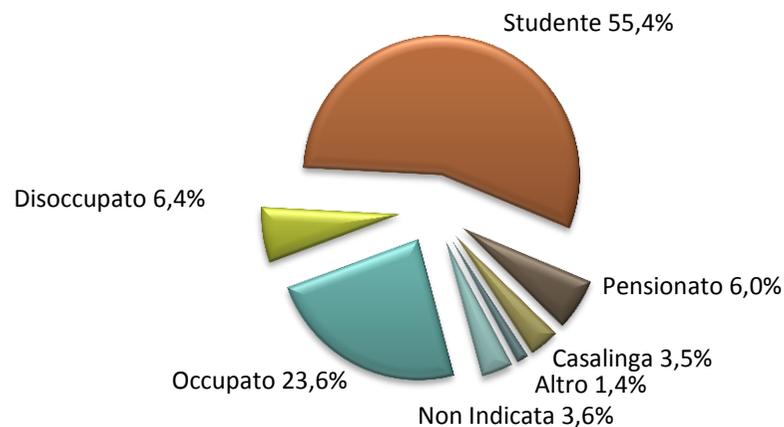


Distribuzione per Classe di Età

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| < 14 anni | 61 | 1,6% |
| 14-18 anni | 1398 | 37,5% |
| 19-30 anni | 964 | 25,9% |
| 31-45 anni | 544 | 14,6% |
| 46-60 anni | 372 | 10,0% |
| Oltre 60 anni | 255 | 6,8% |
| Non Indicato | 135 | 3,6% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

Condizione Lavorativa



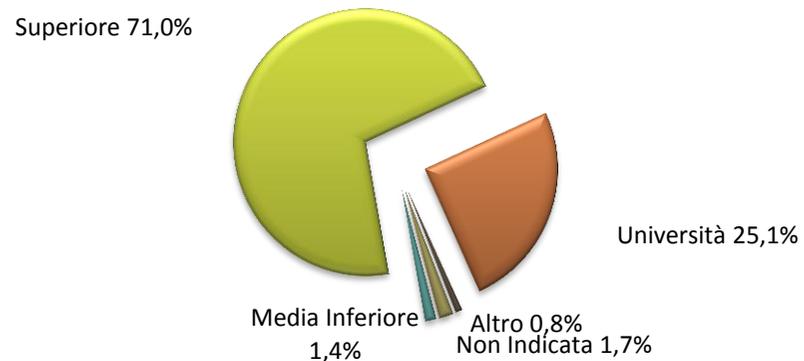
Distribuzione per Condizione Lavorativa

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Occupato | 880 | 23,6% |
| Disoccupato | 238 | 6,4% |
| Studente | 2066 | 55,4% |
| Pensionato | 225 | 6,0% |
| Casalinga | 132 | 3,5% |
| Altro | 52 | 1,4% |
| Non Indicata | 136 | 3,6% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Distribuzione per Scuola Frequentata (solo Studenti)

| | N. | % |
|-----------------|-------------|---------------|
| Media Inferiore | 28 | 1,4% |
| Superiore | 1466 | 71,0% |
| Università | 519 | 25,1% |
| Altro | 17 | 0,8% |
| Non Indicata | 36 | 1,7% |
| Totale | 2066 | 100,0% |

Scuola Frequentata (Solo Studenti)

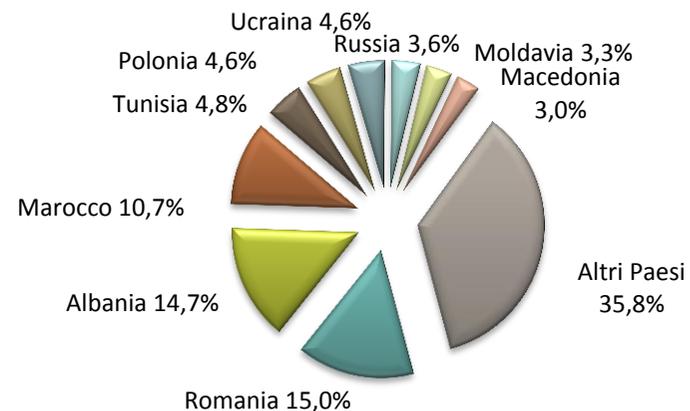


DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

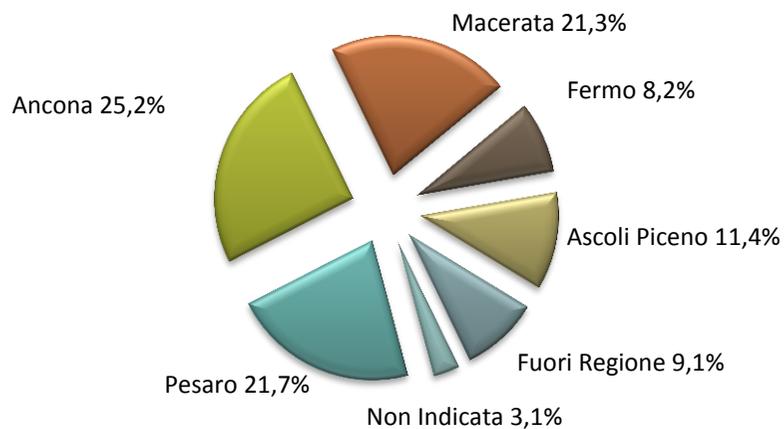
Distribuzione per Nazionalità

| | N. | % | % solo stranieri |
|-------------------------|-------------|---------------|------------------|
| Italia | 3221 | 86,4% | |
| Romania | 59 | 1,6% | 15,0% |
| Albania | 58 | 1,6% | 14,7% |
| Marocco | 42 | 1,1% | 10,7% |
| Tunisia | 19 | 0,5% | 4,8% |
| Polonia | 18 | 0,5% | 4,6% |
| Ucraina | 18 | 0,5% | 4,6% |
| Russia | 14 | 0,4% | 3,6% |
| Moldavia | 13 | 0,3% | 3,3% |
| Macedonia | 12 | 0,3% | 3,0% |
| Altri Paesi | 141 | 3,8% | 35,8% |
| non indicata | 114 | 3,1% | 28,9% |
| Totale | 3729 | 100,0% | |
| <i>totale stranieri</i> | <i>394</i> | <i>10,6%</i> | <i>100,0%</i> |

Nazionalità (Solo Stranieri)



Provincia di Domicilio

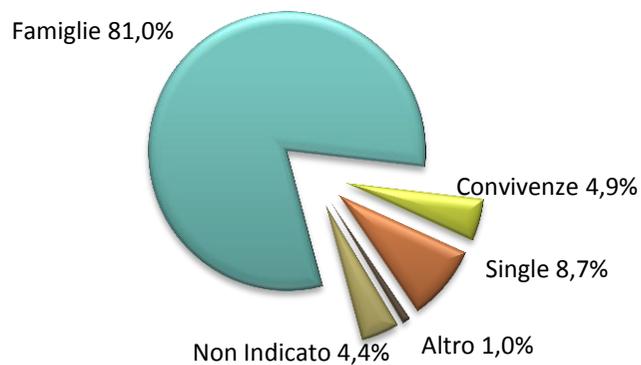


Distribuzione per Provincia di Domicilio

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Pesaro | 809 | 21,7% |
| Ancona | 940 | 25,2% |
| Macerata | 796 | 21,3% |
| Fermo | 306 | 8,2% |
| Ascoli Piceno | 424 | 11,4% |
| Fuori Regione | 340 | 9,1% |
| Non Indicata | 114 | 3,1% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

Nucleo Familiare



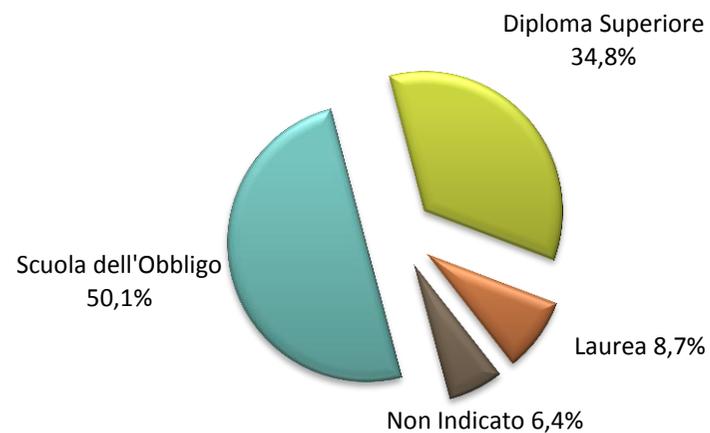
Distribuzione per Nucleo Familiare

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Famiglie | 3020 | 81,0% |
| Convivenze | 182 | 4,9% |
| Single | 326 | 8,7% |
| Altro | 36 | 1,0% |
| Non Indicato | 165 | 4,4% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Distribuzione per Titolo di Studio

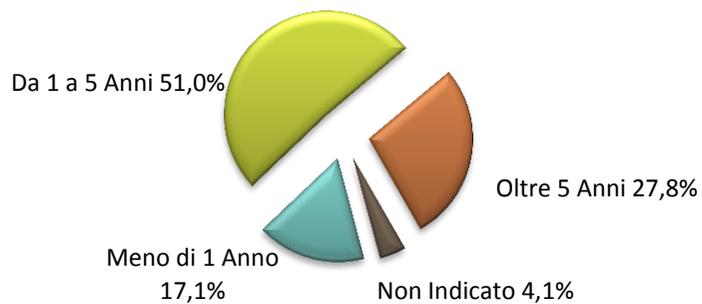
| | N. | % |
|---------------------|-------------|---------------|
| Scuola dell'Obbligo | 1867 | 50,1% |
| Diploma Superiore | 1299 | 34,8% |
| Laurea | 323 | 8,7% |
| Non Indicato | 240 | 6,4% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Titolo di Studio



DATI SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

Anni di utilizzo



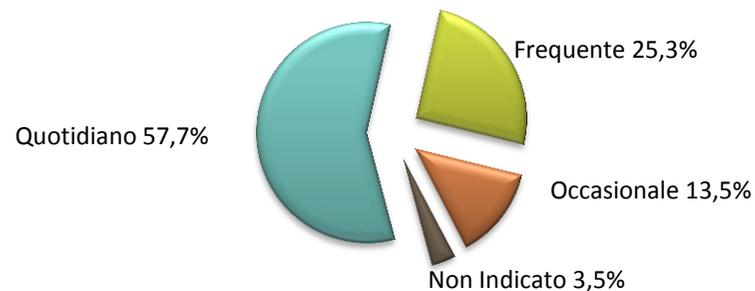
Distribuzione per Anni di Utilizzo

| | N. | % |
|----------------|-------------|---------------|
| Meno di 1 Anno | 639 | 17,1% |
| Da 1 a 5 Anni | 1900 | 51,0% |
| Oltre 5 Anni | 1038 | 25,6% |
| Non Indicato | 152 | 4,1% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

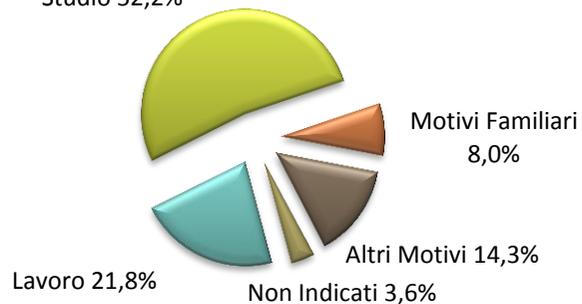
Distribuzione per Frequenza di Utilizzo

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Quotidiano | 2151 | 57,7% |
| Frequente | 943 | 25,3% |
| Occasionale | 504 | 13,5% |
| Non Indicato | 131 | 3,5% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Frequenza di utilizzo



Titolo



Distribuzione per Motivo di Utilizzo

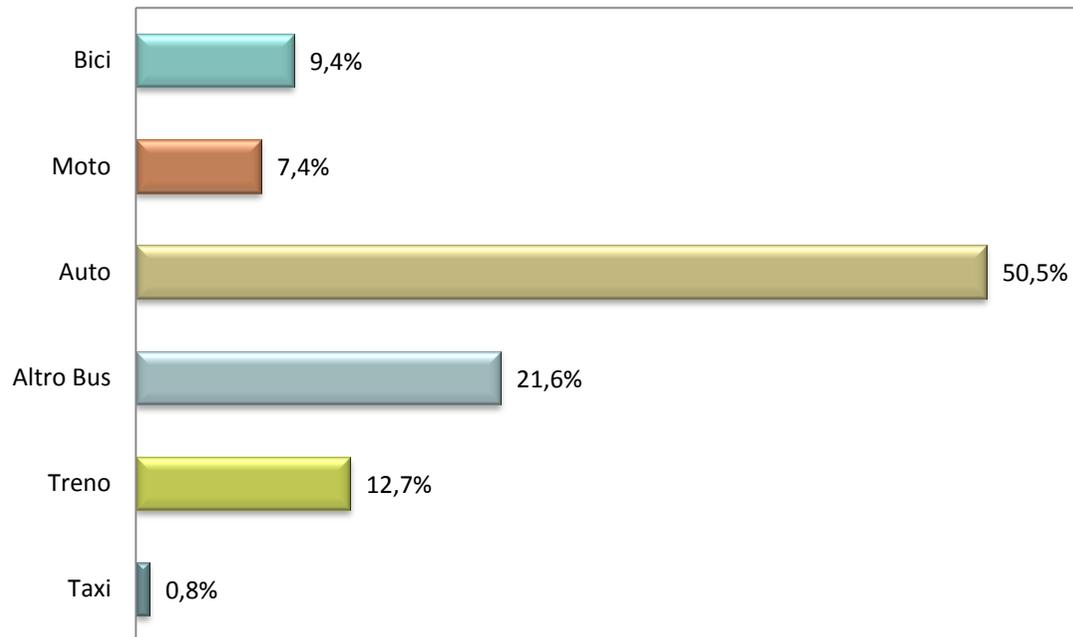
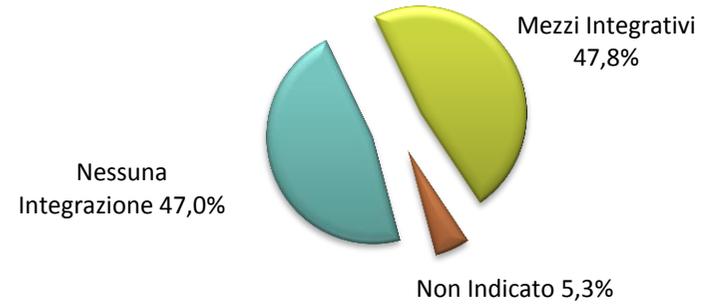
| | N. | % |
|------------------|-------------|---------------|
| Lavoro | 814 | 21,8% |
| Studio | 1948 | 52,2% |
| Motivi Familiari | 300 | 8,0% |
| Altri Motivi | 533 | 14,3% |
| Non Indicati | 134 | 3,6% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

DATI SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

Distribuzione per Utilizzo di Mezzi Integrativi

| | N. | % |
|----------------------|-------------|---------------|
| Nessuna Integrazione | 1752 | 47,0% |
| Mezzi Integrativi | 1781 | 47,8% |
| Non Indicato | 196 | 5,3% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Utilizzo mezzi integrativi



Mezzi Integrativi in Dettaglio

| | N. | % |
|----------------|-------------|---------------|
| Bici | 188 | 9,4% |
| Moto | 149 | 7,4% |
| Auto | 963 | 50,5% |
| Altro Bus | 434 | 21,6% |
| Treno | 255 | 12,7% |
| Taxi | 16 | 0,8% |
| Totale* | 2005 | 100,0% |

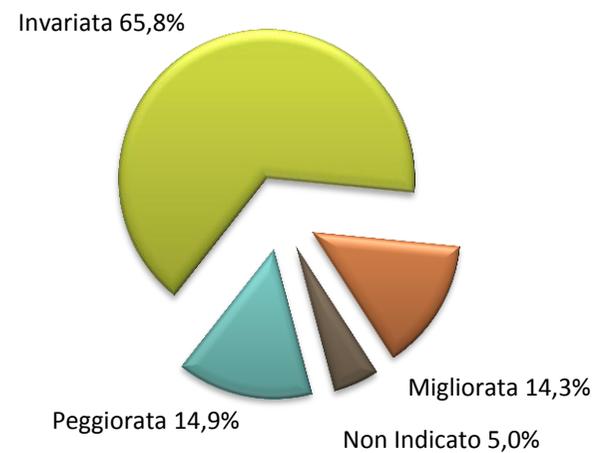
* dati a risposta multipla

INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

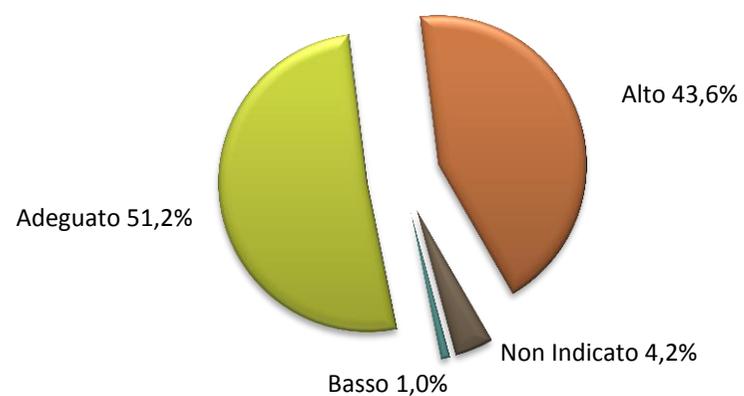
1. la qualità del servizio su questa tratta nel tempo è..

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Peggiorata | 554 | 14,9% |
| Invariata | 2455 | 65,8% |
| Migliorata | 533 | 14,3% |
| Non Indicato | 187 | 5,0% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Qualità del servizio nel tempo



Costo del servizio

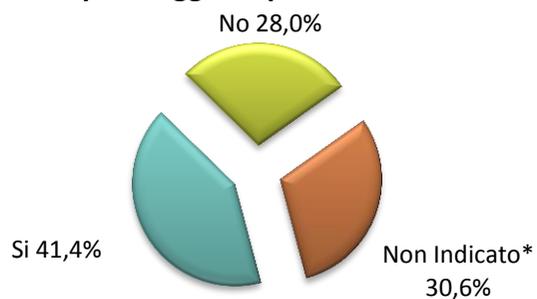


2. il costo del servizio utilizzato è..

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Basso | 36 | 1,0% |
| Adeguato | 1910 | 51,2% |
| Alto | 1627 | 43,6% |
| Non Indicato | 156 | 4,2% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

Facilità di parcheggio in prossimità della fermata



3. in prossimità della fermata trova facilmente parcheggio?

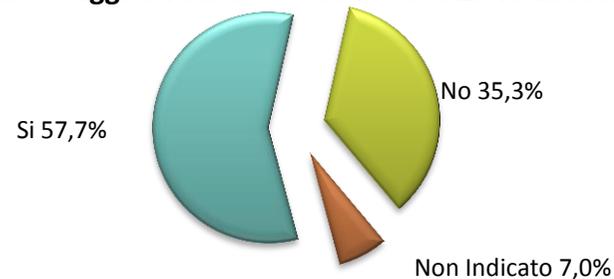
| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Si | 1545 | 41,4% |
| No | 1043 | 28,0% |
| Non Indicato* | 1141 | 30,6% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

* il 93,5% delle mancate risposte proviene da persone che non usano auto e/o moto come mezzi integrativi del servizio

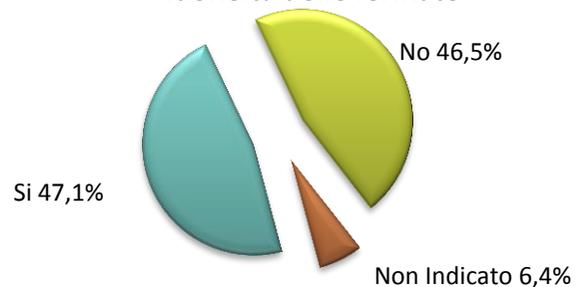
4. ritiene che alle fermate le informazioni su linee corse e orari siano idonee ed aggiornate?

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Si | 2151 | 57,7% |
| No | 1317 | 35,3% |
| Non Indicato | 261 | 7,0% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Idoneità e aggiornamento delle informazioni alle fermate



Idoneità delle fermate



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

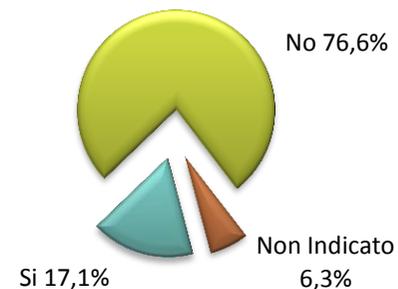
| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Si | 1756 | 47,1% |
| No | 1734 | 46,5% |
| Non Indicato | 239 | 6,4% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

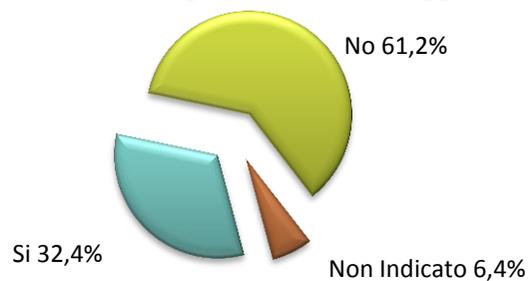
6. Ha letto o comunque conosce la Carta dei Servizi della Mobilità?

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Si | 637 | 17,1% |
| No | 2856 | 76,6% |
| Non Indicato | 236 | 6,3% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Conoscenza Carta dei Servizi della mobilità



Conoscenza Regolamento del viaggiatore



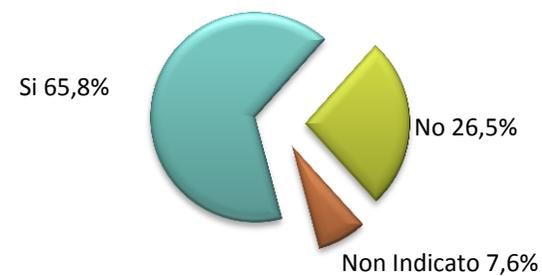
7. Ha letto o comunque conosce il Regolamento del Viaggiatore?

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Si | 1210 | 43,2% |
| No | 2282 | 61,2% |
| Non Indicato | 237 | 6,4% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

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

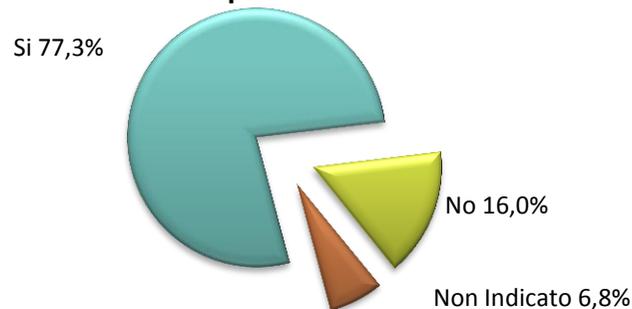
| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Si | 2455 | 65,8% |
| No | 990 | 26,5% |
| Non Indicato | 284 | 7,6% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Idoneità informazioni tariffe



INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

Utilità opuscolo con orari



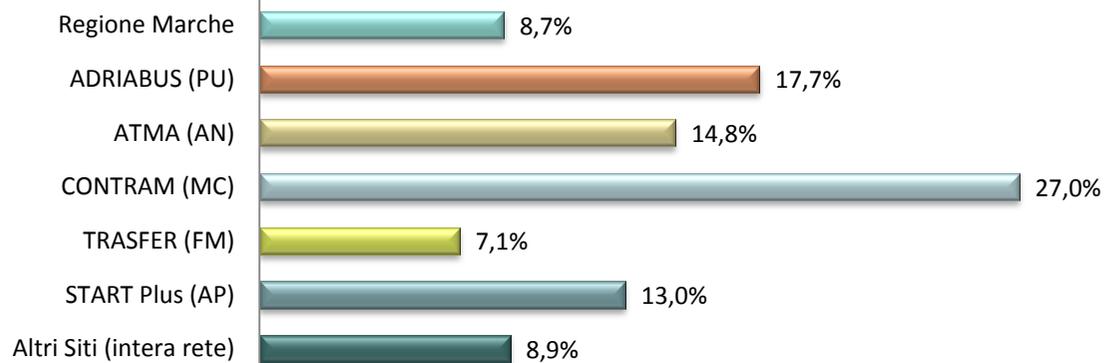
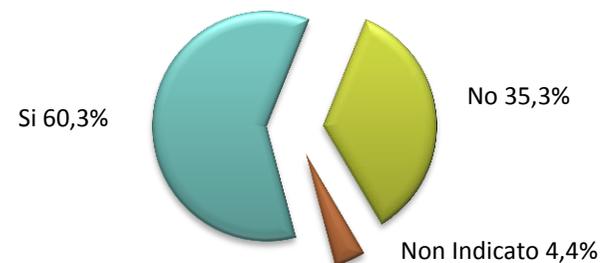
9. ritiene utile la pubblicazione di un opuscolo con orari e percorsi urbani ed extraurbani della sua provincia?

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Si | 2882 | 77,3% |
| No | 595 | 16,0% |
| Non Indicato | 252 | 6,8% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

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

| | N. | % |
|---------------|-------------|---------------|
| Si | 2248 | 60,3% |
| No | 1316 | 37,5% |
| Non Indicato | 165 | 4,4% |
| Totale | 3729 | 100,0% |

Utilizzo internet per informazioni su TPL



Utilizzo dei Siti Aziendali in Dettaglio*

| | N. | % |
|--------------------------|-------------|---------------|
| Regione Marche | 215 | 8,7% |
| ADRIABUS (PU) | 440 | 17,7% |
| ATMA (AN) | 366 | 14,8% |
| CONTRAM (MC) | 669 | 27,0% |
| TRASFER (FM) | 176 | 7,1% |
| START Plus (AP) | 322 | 13,0% |
| Altri Siti (intera rete) | 291 | 8,9% |
| Totale | 2479 | 100,0% |

* 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 =6,71) evidenziando una **valutazione più che adeguata del Personale** (punteggio di sintesi parziale = 7,23) 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

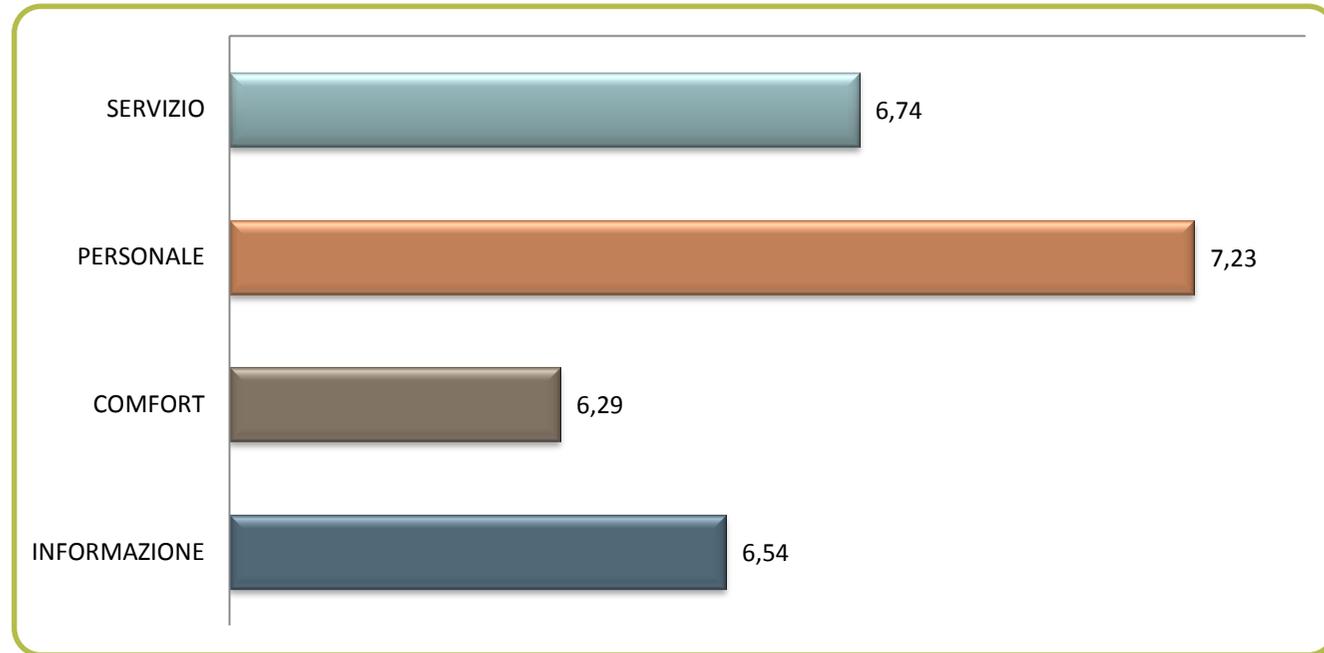
Affollamento e Pulizia degli Autobus per il **Comfort**

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 | 6,74 |
| PERSONALE | 7,23 |
| COMFORT | 6,29 |
| INFORMAZIONE | 6,54 |



Punteggio di sintesi complessivo
(valore medio ponderato)

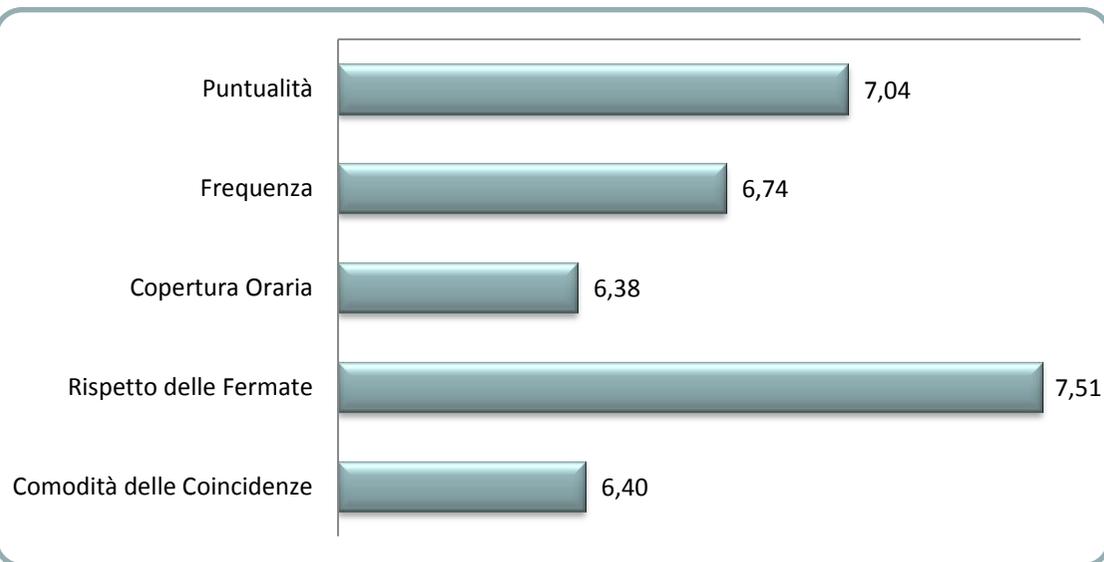
6,71

Soddisfazione dell'utente

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

6,76

SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)

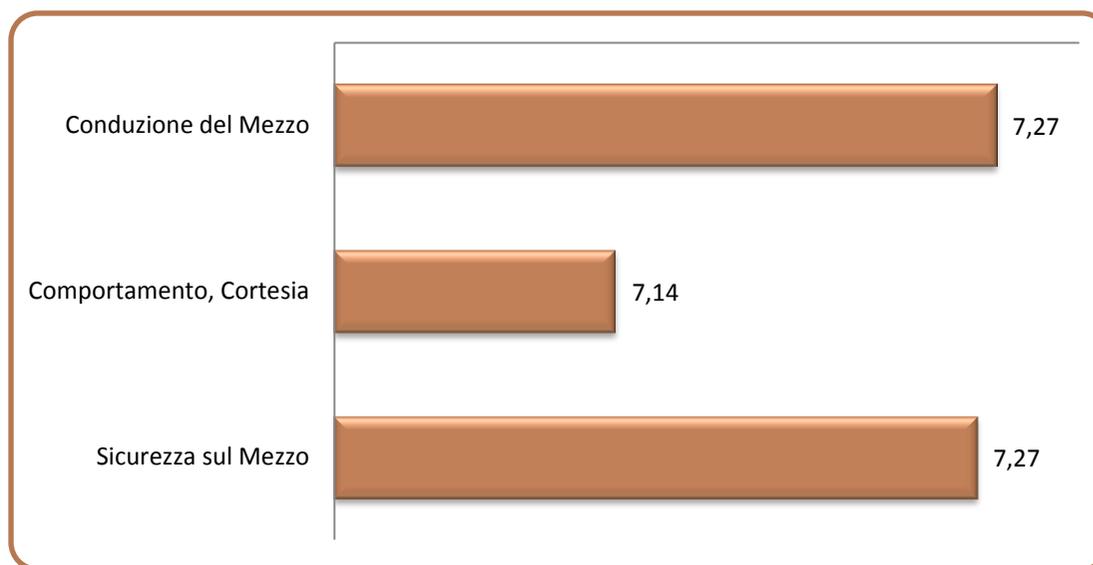


Valutazione del Servizio per MicroFattori

| | soddisfazione media |
|----------------------------|---------------------|
| Puntualità | 7,04 |
| Frequenza | 6,74 |
| Copertura Oraria | 6,38 |
| Rispetto delle Fermate | 7,51 |
| Comodità delle Coincidenze | 6,40 |

Valutazione del Personale per MicroFattori

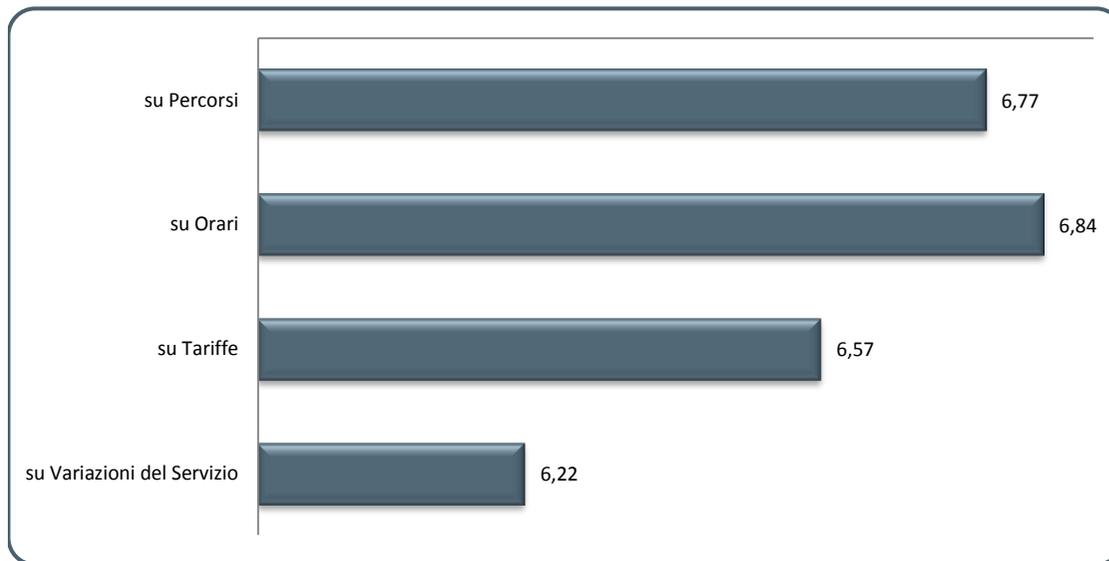
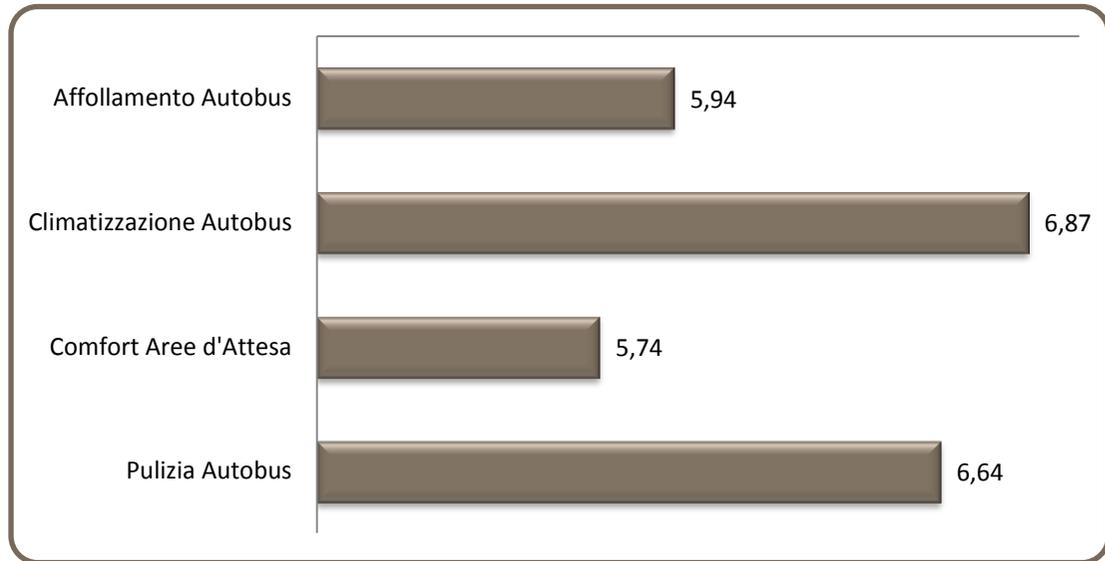
| | soddisfazione media |
|-------------------------|---------------------|
| Conduzione del Mezzo | 7,27 |
| Comportamento, Cortesia | 7,14 |
| Sicurezza sul Mezzo | 7,27 |



SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)

Valutazione del Comfort per MicroFattori

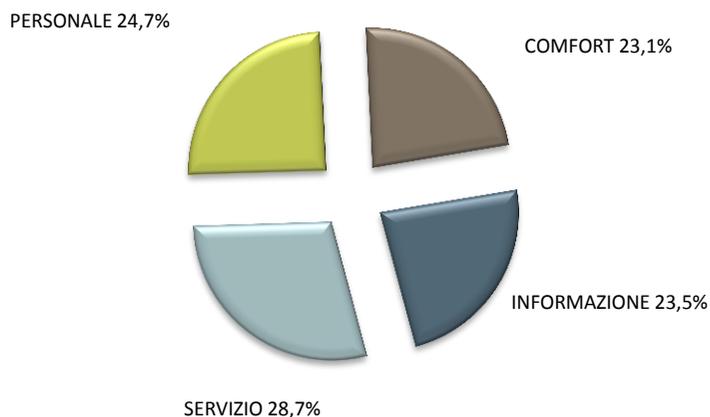
| | soddisfazione media |
|-------------------------|---------------------|
| Affollamento Autobus | 5,94 |
| Climatizzazione Autobus | 6,87 |
| Comfort Aree d'Attesa | 5,74 |
| Pulizia Autobus | 6,64 |



Valutazione dell'Informazione per MicroFattori

| | soddisfazione media |
|----------------------------|---------------------|
| su Percorsi | 6,77 |
| su Orari | 6,84 |
| su Tariffe | 6,57 |
| su Variazioni del Servizio | 6,22 |

SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)



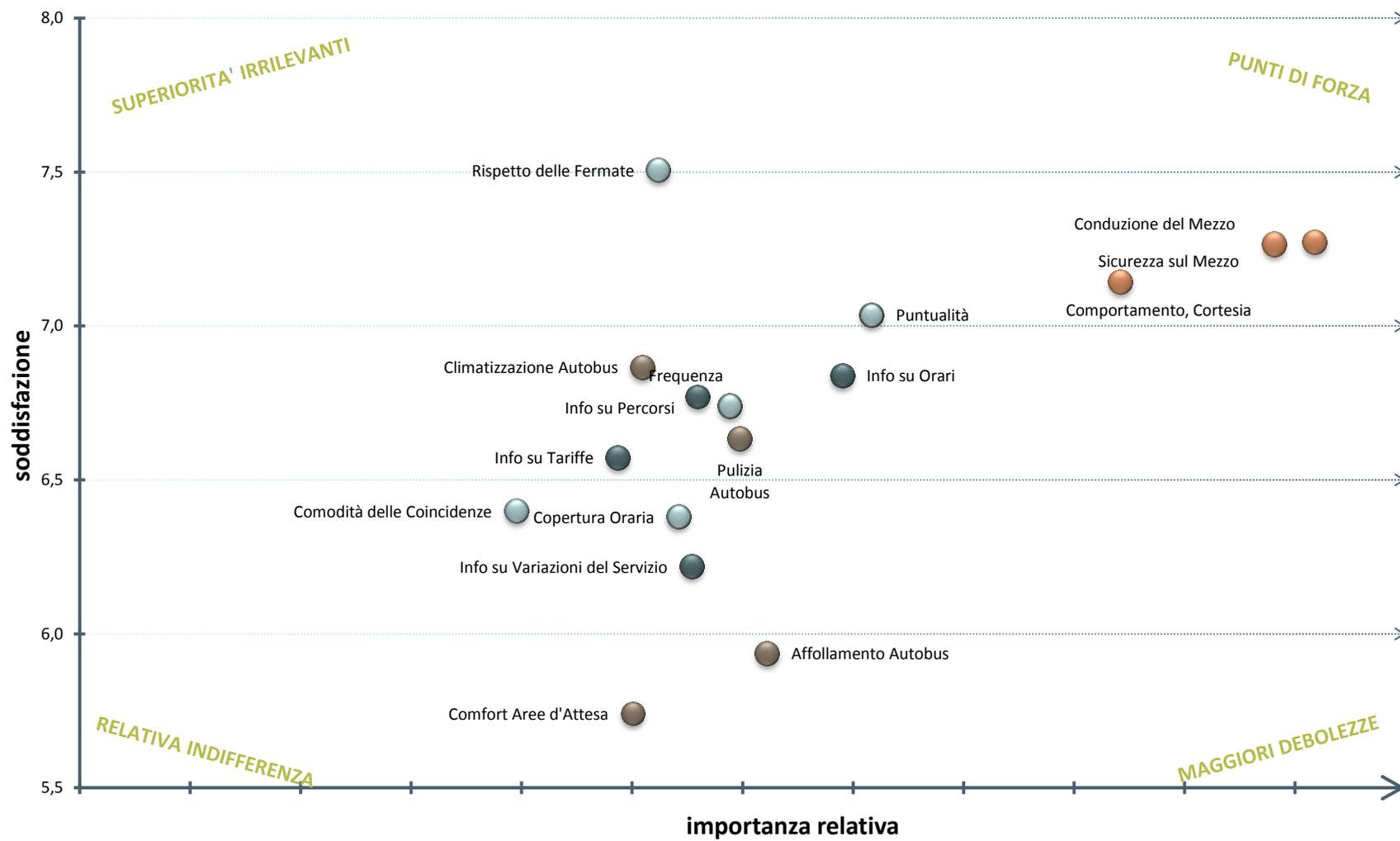
Importanza Relativa tra MacroAspetti

| | % |
|---------------|---------------|
| SERVIZIO | 28,7% |
| PERSONALE | 24,7% |
| COMFORT | 23,1% |
| INFORMAZIONE | 23,5% |
| Totale | 100,0% |

Importanza Relativa tra MicroFattori

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

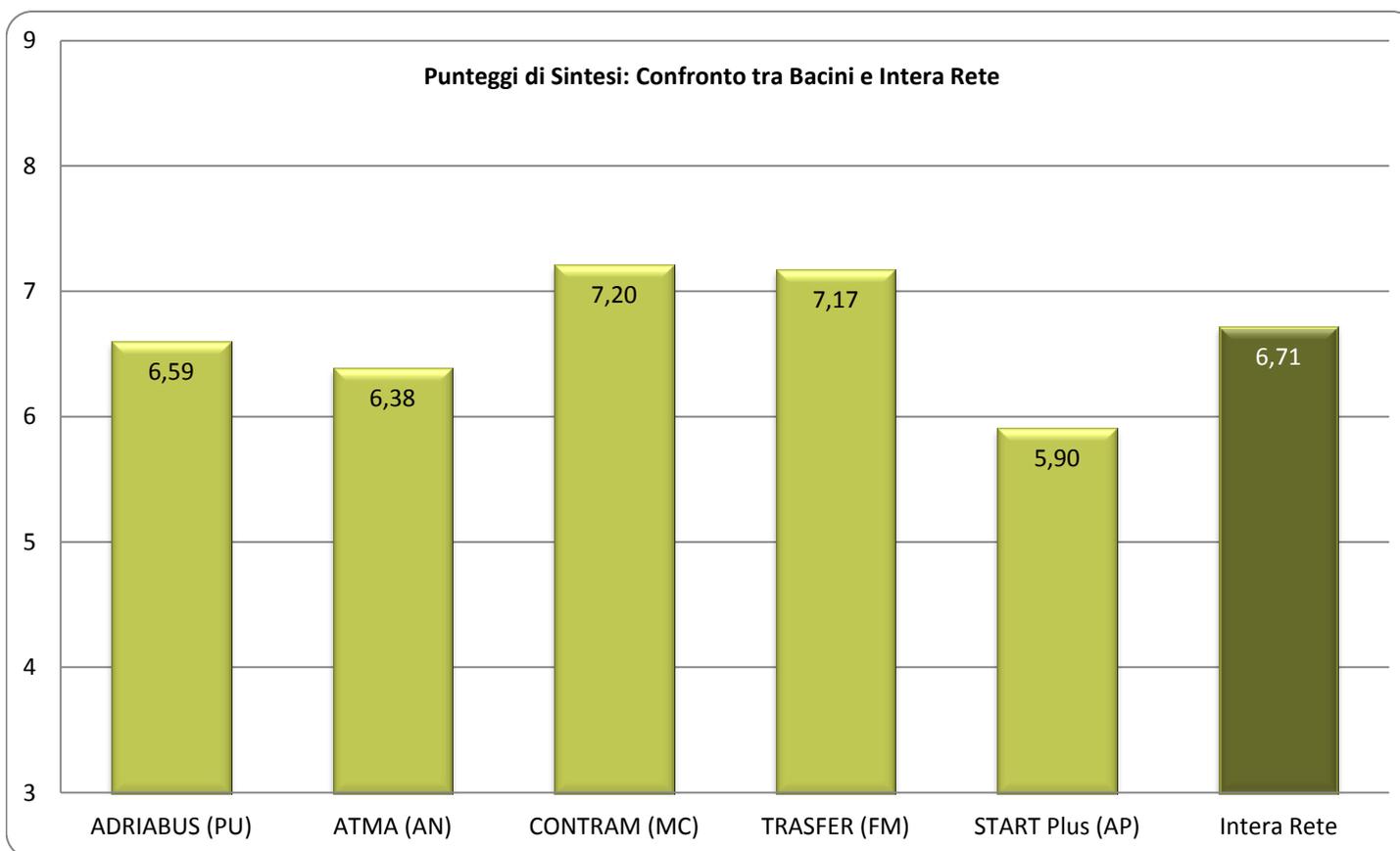
SODDISFAZIONE: PUNTEGGI DI SINTESI PER MACROASPETTI (risultati regionali)



SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

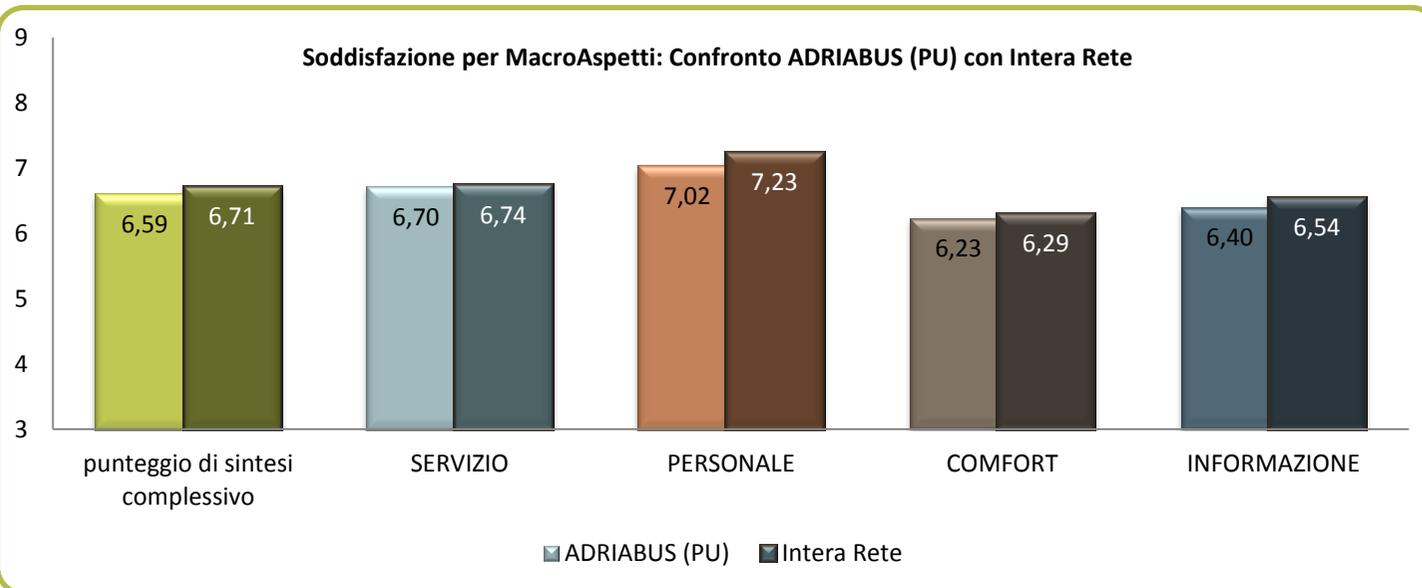
Punteggi di Soddisfazione per Bacino di Utenza (medie ponderate)

| | punteggio di sintesi complessivo | SERVIZIO | PERSONALE | COMFORT | INFORMAZIONE |
|-----------------|----------------------------------|----------|-----------|---------|--------------|
| ADRIABUS (PU) | 6,59 | 6,70 | 7,02 | 6,23 | 6,40 |
| ATMA (AN) | 6,38 | 6,50 | 6,90 | 5,90 | 6,09 |
| CONTRAM (MC) | 7,20 | 7,15 | 7,75 | 6,75 | 7,11 |
| TRASFER (FM) | 7,17 | 7,12 | 7,81 | 6,75 | 6,92 |
| START Plus (AP) | 5,90 | 5,84 | 6,48 | 5,58 | 5,91 |
| Intera Rete | 6,71 | 6,74 | 7,23 | 6,29 | 6,54 |

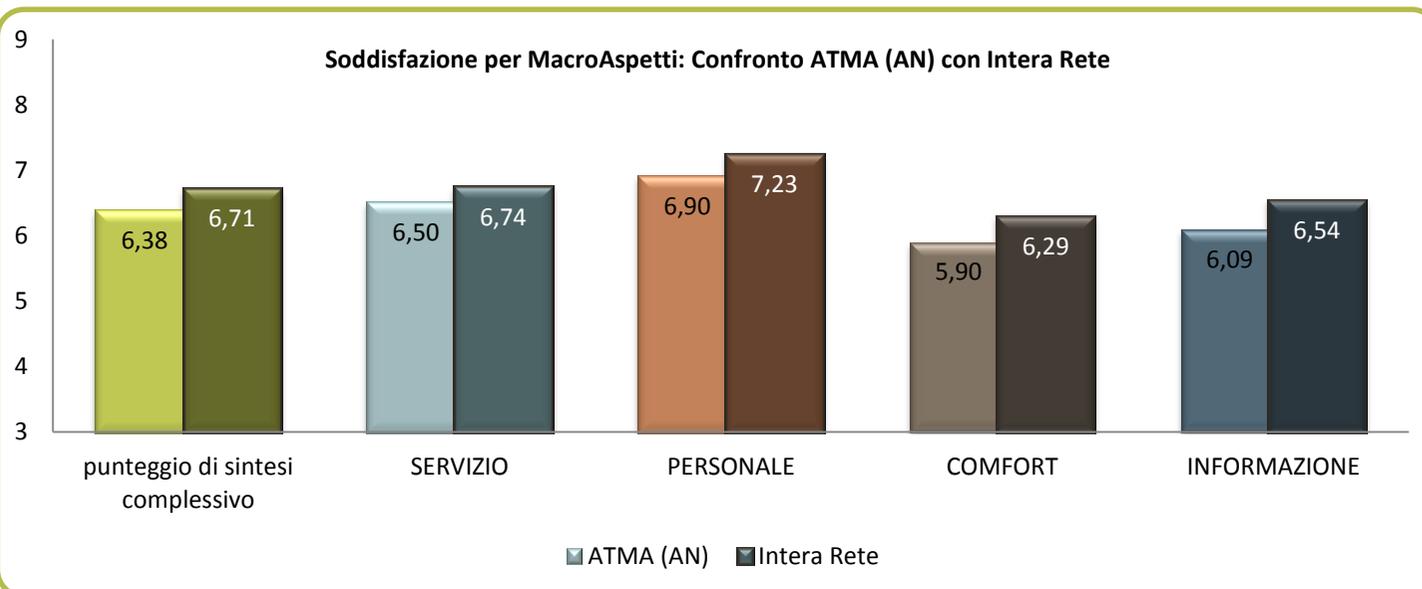


L'utenza si reputa mediamente più soddisfatta nei confronti di gestori quali **CONTRAM (MC)** E **TRASFER (FM)**. Viene altresì attribuito un giudizio più che sufficiente anche ad **ADRIABUS (PU)** ed **ATMA (AN)**. Leggermente insufficiente è il giudizio a **START Plus (AP)**. Ovunque il punteggio di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

SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

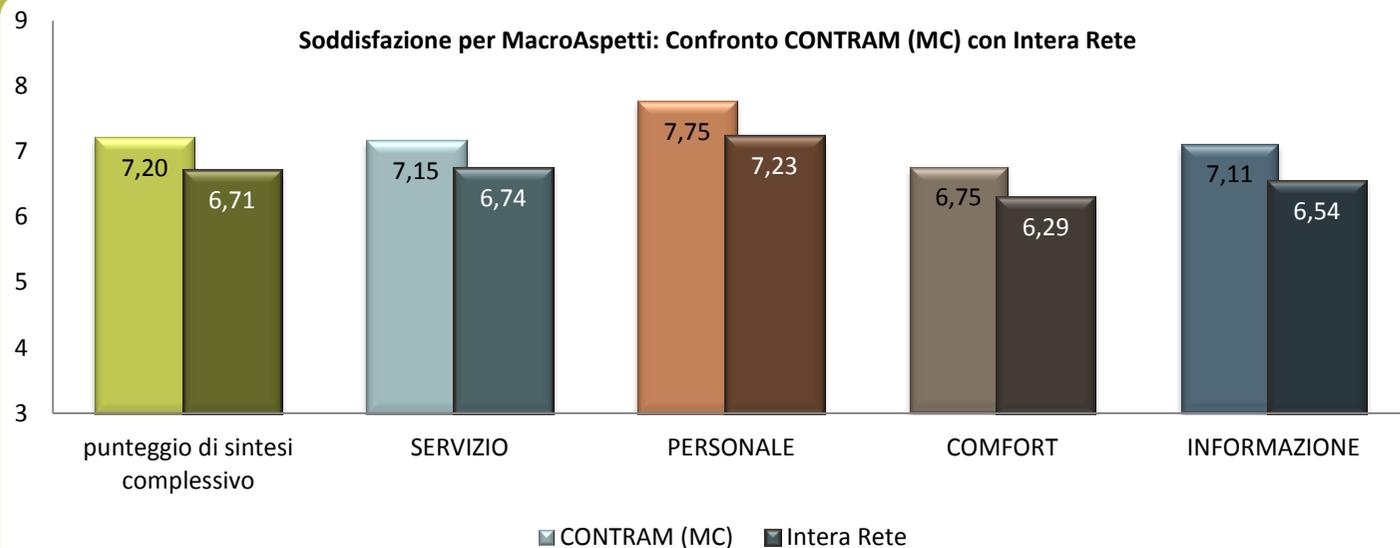


Nel bacino di Pesaro e Urbino, nonostante il punteggio di soddisfazione per ognuno dei MacroAspetti risulti essere più che sufficiente, i valori si attestano sempre al di sotto di quelli medi regionali

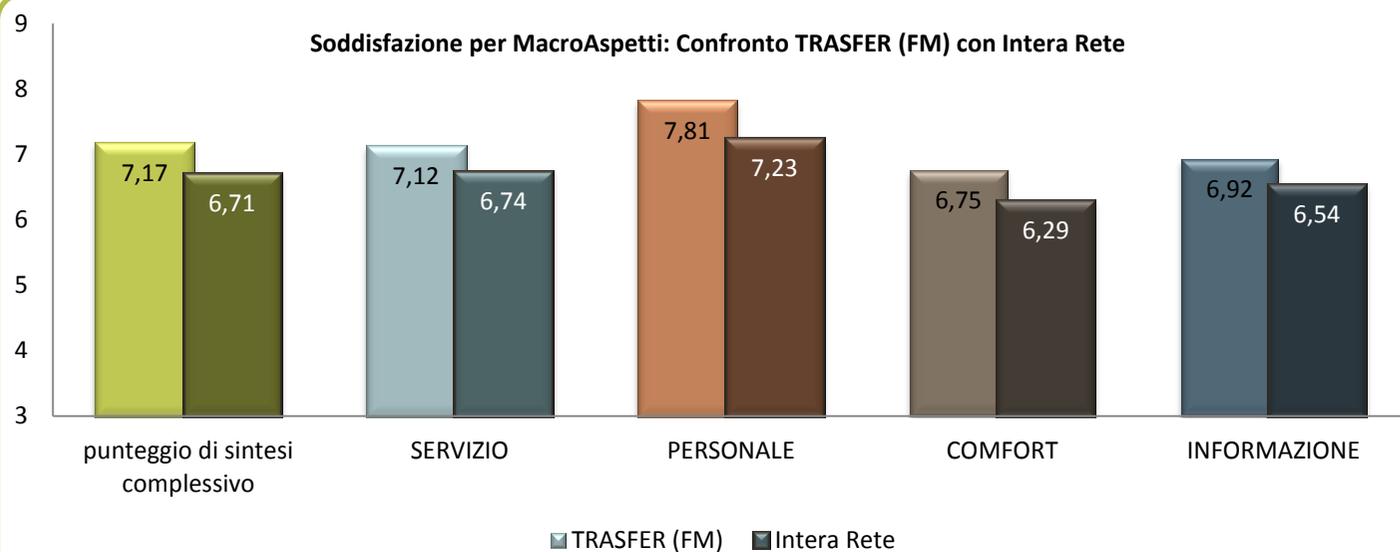


Nel bacino di Ancona i punteggi di soddisfazione, ad esclusione di quello relativo al Comfort, risultano essere sufficienti. Tutti si attestano però al di sotto dei valori medi regionali.

SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

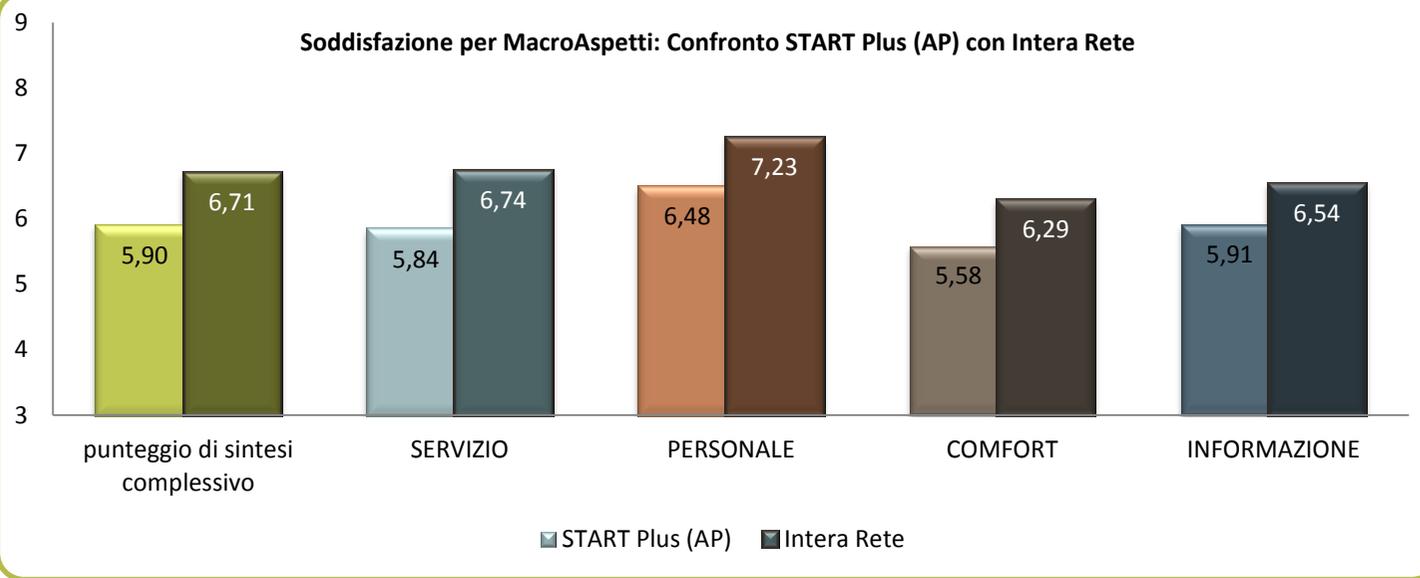


Nel bacino di Macerata i punteggi di soddisfazione sono superiori ai valori medi regionali rispetto ad ognuno dei MacroAspetti che compongono l'indice generale. Il loro valore si attesta, tranne che per il Confort, sempre al di sopra del 7.



Nel bacino di Fermo i punteggi di soddisfazione sono superiori ai valori medi regionali rispetto ad ognuno dei MacroAspetti che compongono l'indice generale.

SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

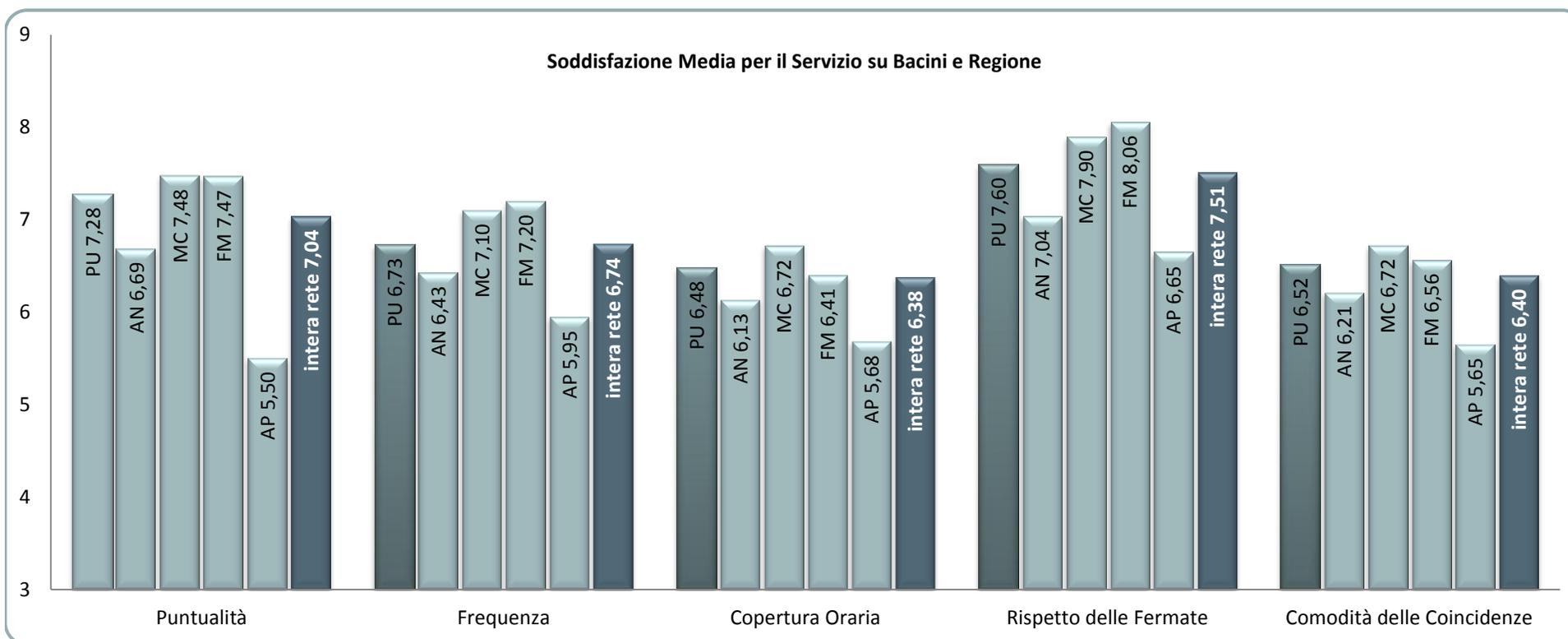


Nel bacino di Ascoli Piceno i punteggi di soddisfazione sono inferiori ai valori medi regionali rispetto a ognuno dei MacroAspetti che compongono l'indice generale. I valori sono tutti insufficienti ad eccezione di quello attribuito al **Personale**

SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

Soddisfazione Media per MicroFattori: Servizio su Bacini e Regione

| | PU | AN | MC | FM | AP | intera rete |
|----------------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| Puntualità | 7,28 | 6,69 | 7,48 | 7,47 | 5,50 | 7,04 |
| Frequenza | 6,73 | 6,43 | 7,10 | 7,20 | 5,95 | 6,74 |
| Copertura Oraria | 6,48 | 6,13 | 6,72 | 6,41 | 5,68 | 6,38 |
| Rispetto delle Fermate | 7,60 | 7,04 | 7,90 | 8,06 | 6,65 | 7,51 |
| Comodità delle Coincidenze | 6,52 | 6,21 | 6,72 | 6,56 | 5,65 | 6,40 |

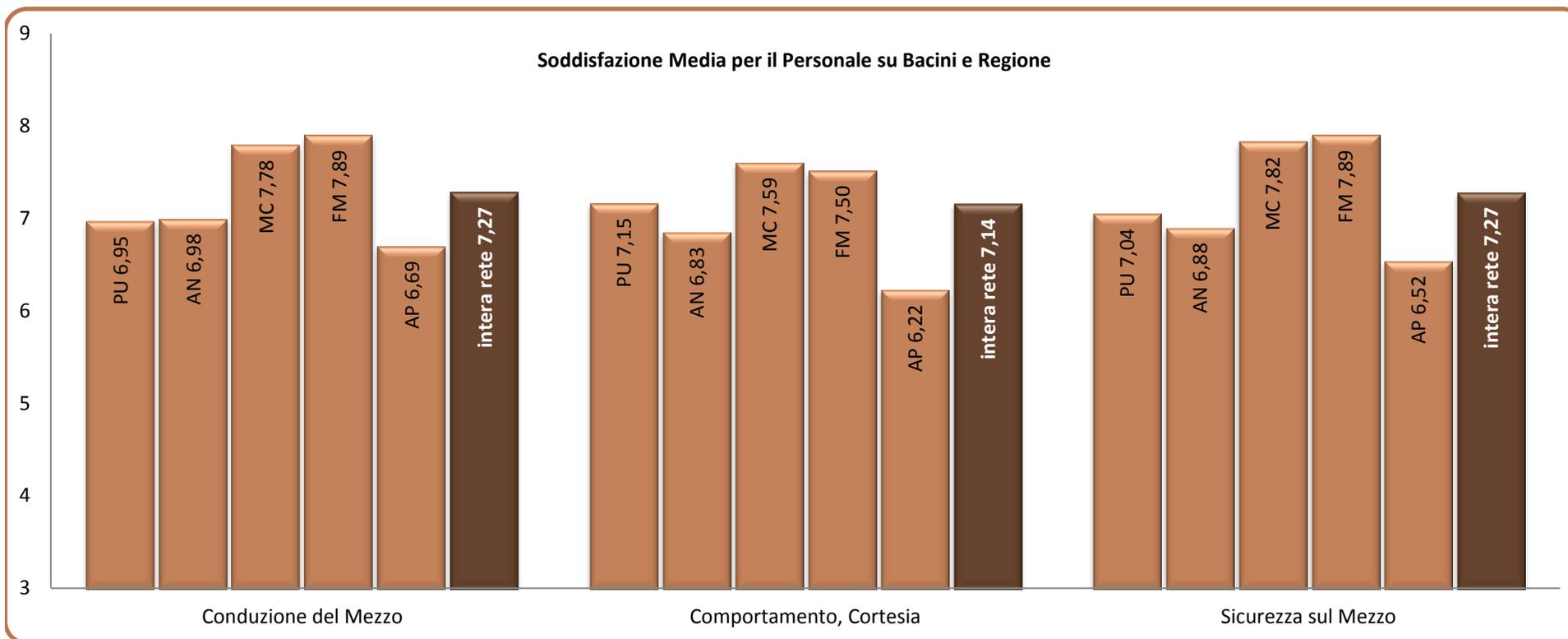


Per ogni MicroFattore relativo al Servizio sia CONTRAM che TRASFER superano i livelli medi regionali di soddisfazione; per ADRIABUS ciò avviene per tutti i MicroFattori tranne che per la Frequenza; la soddisfazione espressa nei confronti del Servizio di ATMA e STAR è invece al di sotto i livelli medi regionali. Inoltre STAR registra livelli di soddisfazione media per tutti i MicroFattori relativi al Servizio insufficienti.

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 | 6,95 | 6,98 | 7,78 | 7,89 | 6,69 | 7,27 |
| Comportamento, Cortesia | 7,15 | 6,83 | 7,59 | 7,50 | 6,22 | 7,14 |
| Sicurezza sul Mezzo | 7,04 | 6,88 | 7,82 | 7,89 | 6,52 | 7,27 |

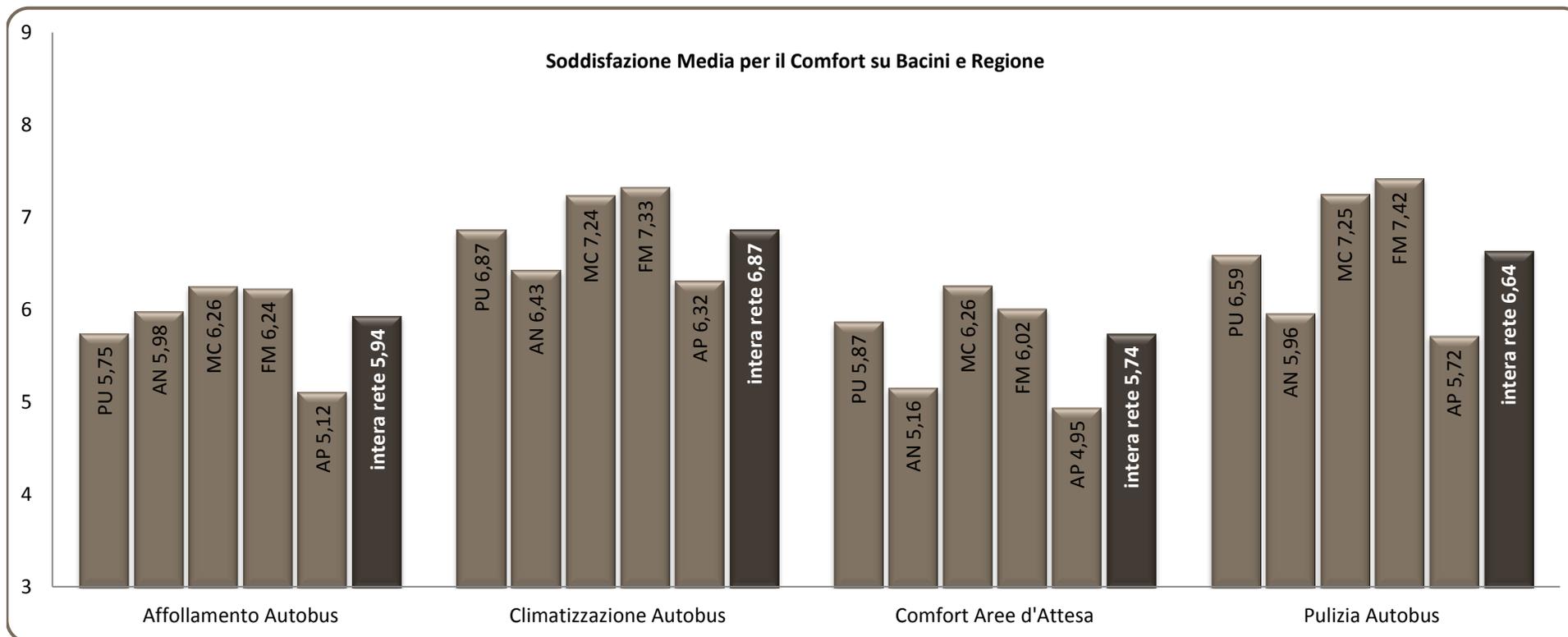


Per ogni MicroFattore relativo al Personale sia TRASFER che CONTRAM superano i livelli medi regionali di soddisfazione; la soddisfazione espressa nei confronti del Personale di ADRIABUS, ATMA e START Plus è invece sotto i livelli medi regionali pur rimanendo comunque su livelli più che sufficienti.

SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

Soddisfazione Media per MicroFattori: Comfort su Bacini e Regione

| | PU | AN | MC | FM | AP | intera rete |
|-------------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| Affollamento Autobus | 5,75 | 5,98 | 6,26 | 6,24 | 5,12 | 5,94 |
| Climatizzazione Autobus | 6,87 | 6,43 | 7,24 | 7,33 | 6,32 | 6,87 |
| Comfort Aree d'Attesa | 5,87 | 5,16 | 6,26 | 6,02 | 4,95 | 5,74 |
| Pulizia Autobus | 6,59 | 5,96 | 7,25 | 7,42 | 5,72 | 6,64 |

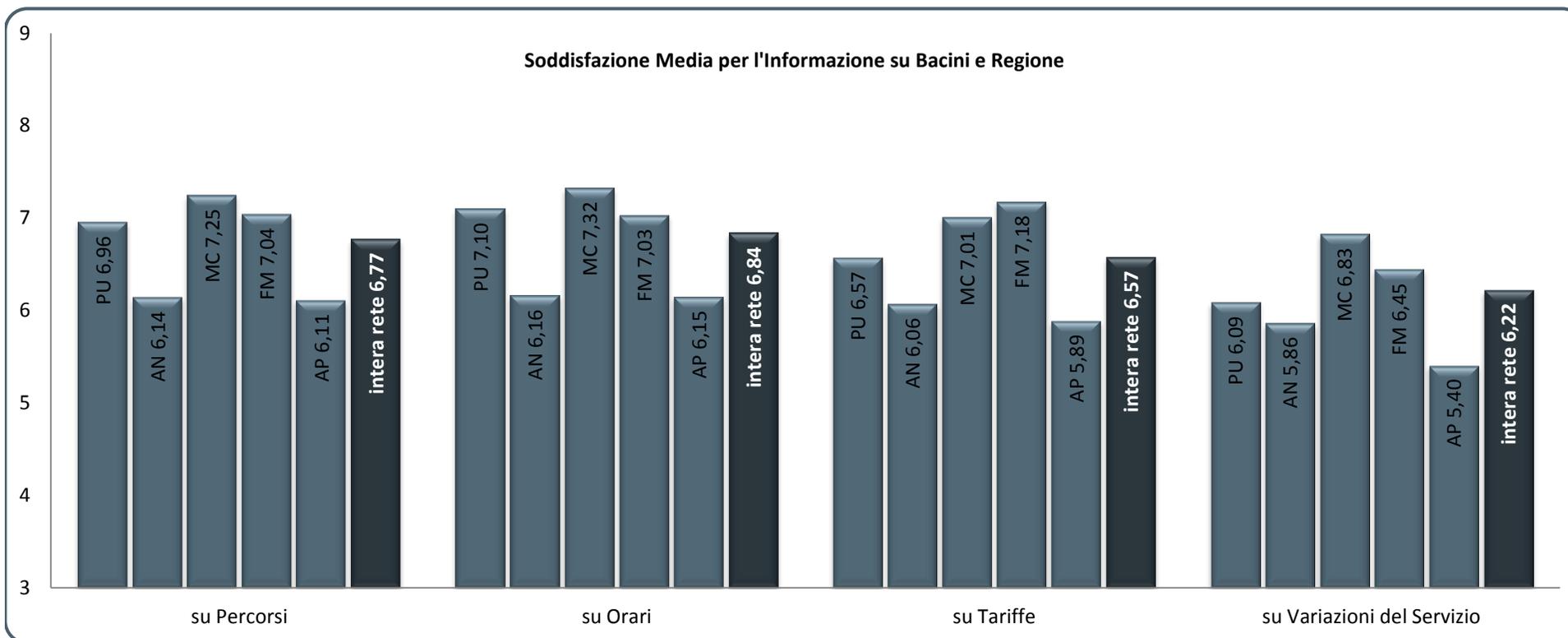


Per ogni MicroFattore relativo al Comfort sia CONTRAM che TRASFER superano i livelli medi regionali di soddisfazione mentre START Plus ne resta sempre al di sotto; particolarmente bassi i livelli di soddisfazione relativi al Comfort delle aree di attesa dove la sufficienza è appena raggiunta solo a Macerata e Fermo.

SODDISFAZIONE: MACROASPETTI - CONFRONTO TRA BACINI E REGIONE

Soddisfazione Media per MicroFattori: Informazione su Bacini e Regione

| | PU | AN | MC | FM | AP | <i>intera rete</i> |
|----------------------------|------|------|------|------|------|--------------------|
| su Percorsi | 6,96 | 6,14 | 7,25 | 7,04 | 6,11 | 6,77 |
| su Orari | 7,10 | 6,16 | 7,32 | 7,03 | 6,15 | 6,84 |
| su Tariffe | 6,57 | 6,06 | 7,01 | 7,18 | 5,89 | 6,57 |
| su Variazioni del Servizio | 6,09 | 5,86 | 6,83 | 6,45 | 5,40 | 6,22 |

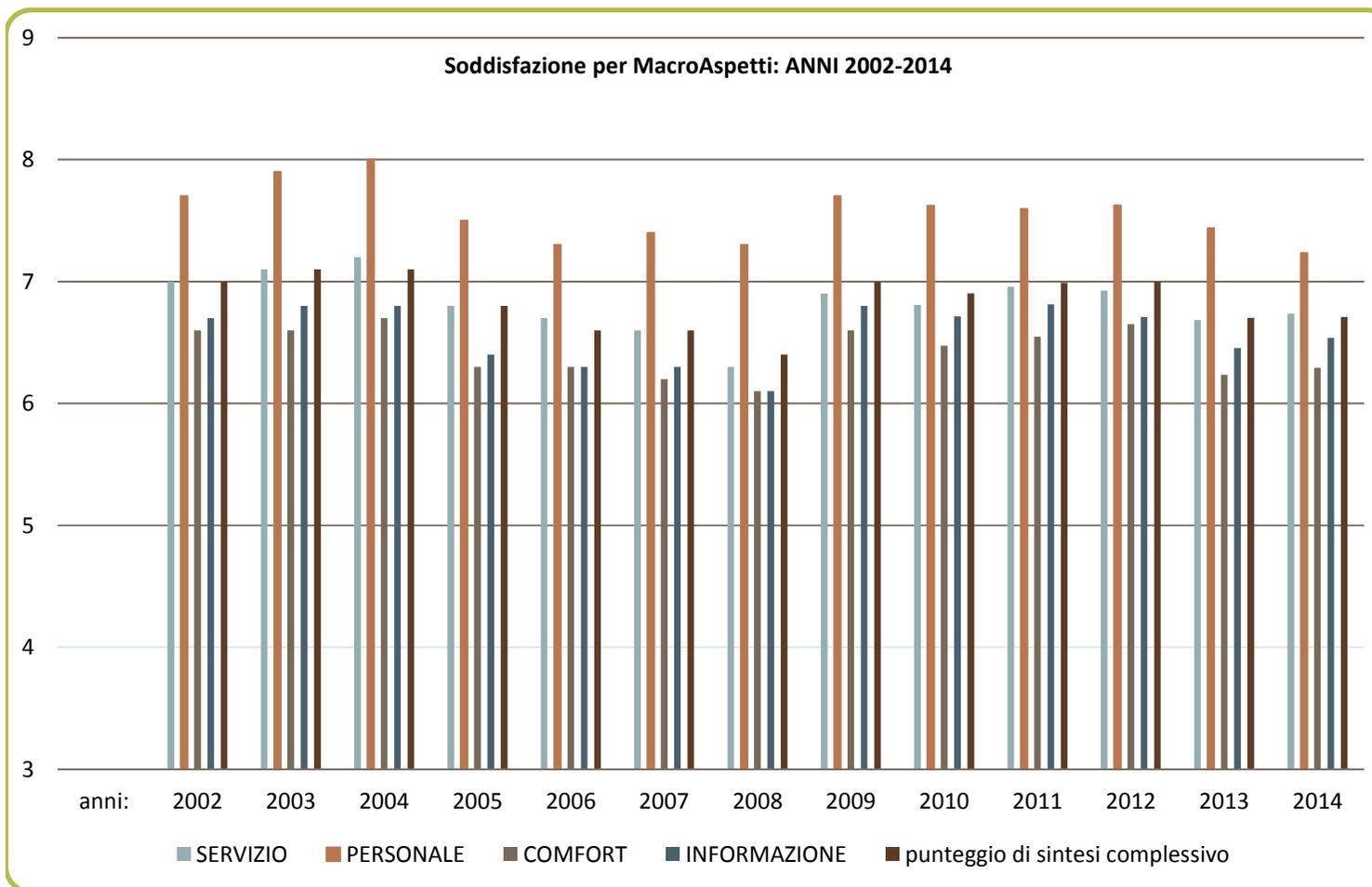


Per ogni MicroFattore relativo all'Informazione CONTRAM sia TRASFER superano i livelli medi regionali di soddisfazione; situazione analoga tranne che per le informazioni sulle Variazioni del Servizio per ADRIABUS. Per ATMA e START Plus invece la soddisfazione espressa nei confronti dell'Informazione è sotto i livelli medi regionali e scende anche sotto i livelli minimi di sufficienza nell'Informazione sulle Variazioni del Servizio e sulle Tariffe (solo START Plus)

DATI STORICI

ANNI 2002-2014: Punteggi di Soddisfazione (medie ponderate)

| anni: | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |

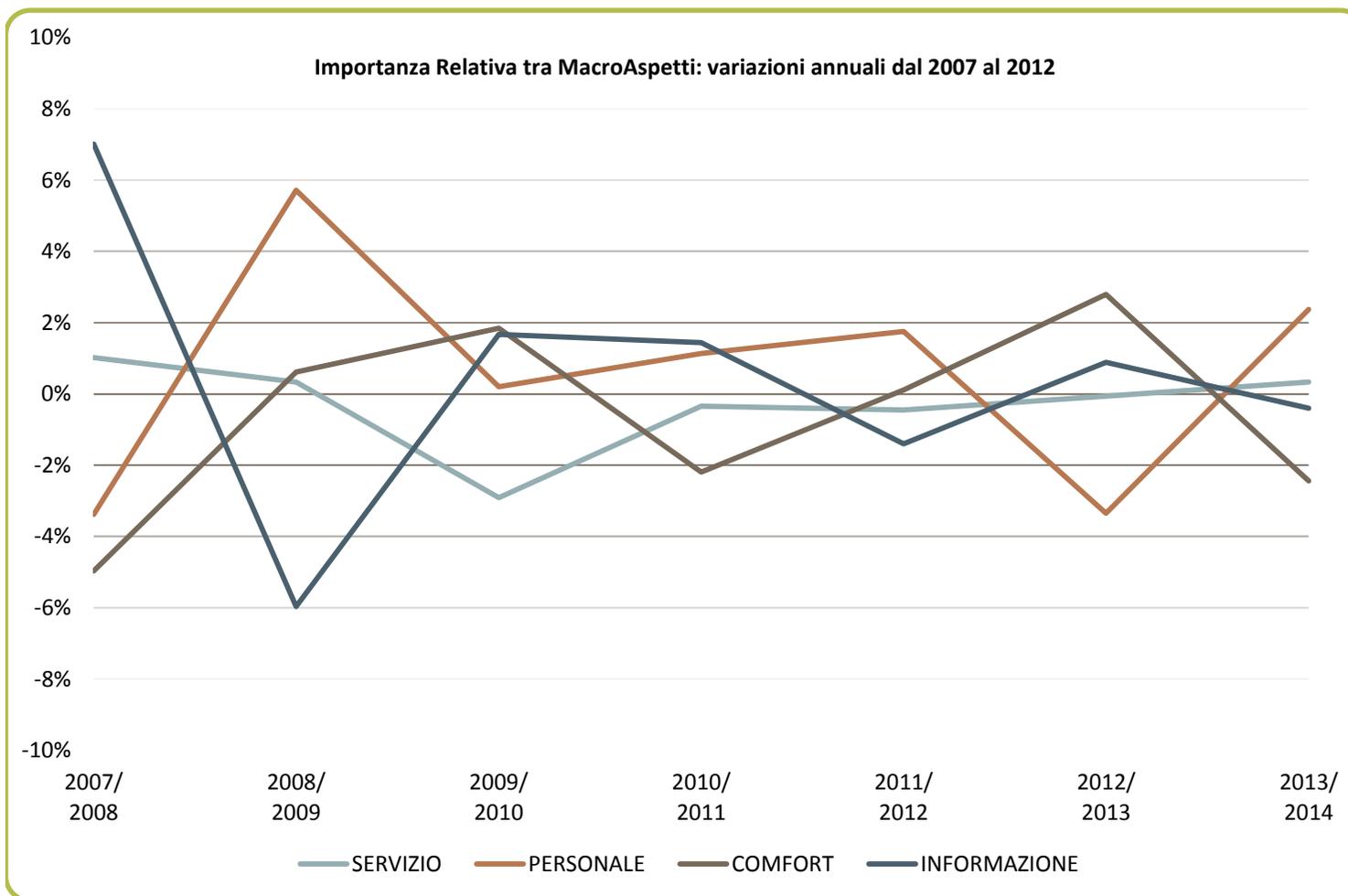


I dati storici dell'indagine sulla qualità percepita delineano un brusco calo dei livelli di soddisfazione dopo il 2004 (l'anno più soddisfacente per gli utenti) e un successivo riassetto su punteggi più o meno equivalenti a quelli del 2002 solo a partire dal 2009, stabilmente mantenuti fino al 2012. Nel 2013 si assiste a una leggera diminuzione complessiva di tali punteggi medi. Per quanto riguarda la struttura dei rapporti tra i punteggi parziali di soddisfazione relativi a ciascun MacroAspetto, essa è rimasta sostanzialmente invariata nel tempo

DATI STORICI

ANNI 2007-2012: Importanza Relativa tra MacroAspetti e Variazioni Annuali (valori percentuali)

| anni: | | | | | | | | | variazioni: | 2007/ | 2008/ | 2009/ | 2010/ | 2011/ | 2012/ | 2013/ |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------------|
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| SERVIZIO | 0,29 | 0,30 | 0,30 | 0,29 | 0,29 | 0,29 | 0,29 | 0,29 | | 1,0% | 0,3% | -2,9% | -0,3% | -0,4% | -0,1% | 0,3% |
| PERSONALE | 0,24 | 0,23 | 0,24 | 0,24 | 0,25 | 0,25 | 0,24 | 0,25 | | -3,4% | 5,7% | 0,2% | 1,1% | 1,8% | -3,3% | 2,4% |
| COMFORT | 0,24 | 0,23 | 0,23 | 0,24 | 0,23 | 0,23 | 0,24 | 0,23 | | -5,0% | 0,6% | 1,8% | -2,2% | 0,1% | 2,8% | -2,4% |
| INFORMAZIONE | 0,23 | 0,24 | 0,23 | 0,23 | 0,24 | 0,23 | 0,24 | 0,23 | | 7,0% | -6,0% | 1,7% | 1,4% | -1,4% | 0,9% | -0,4% |

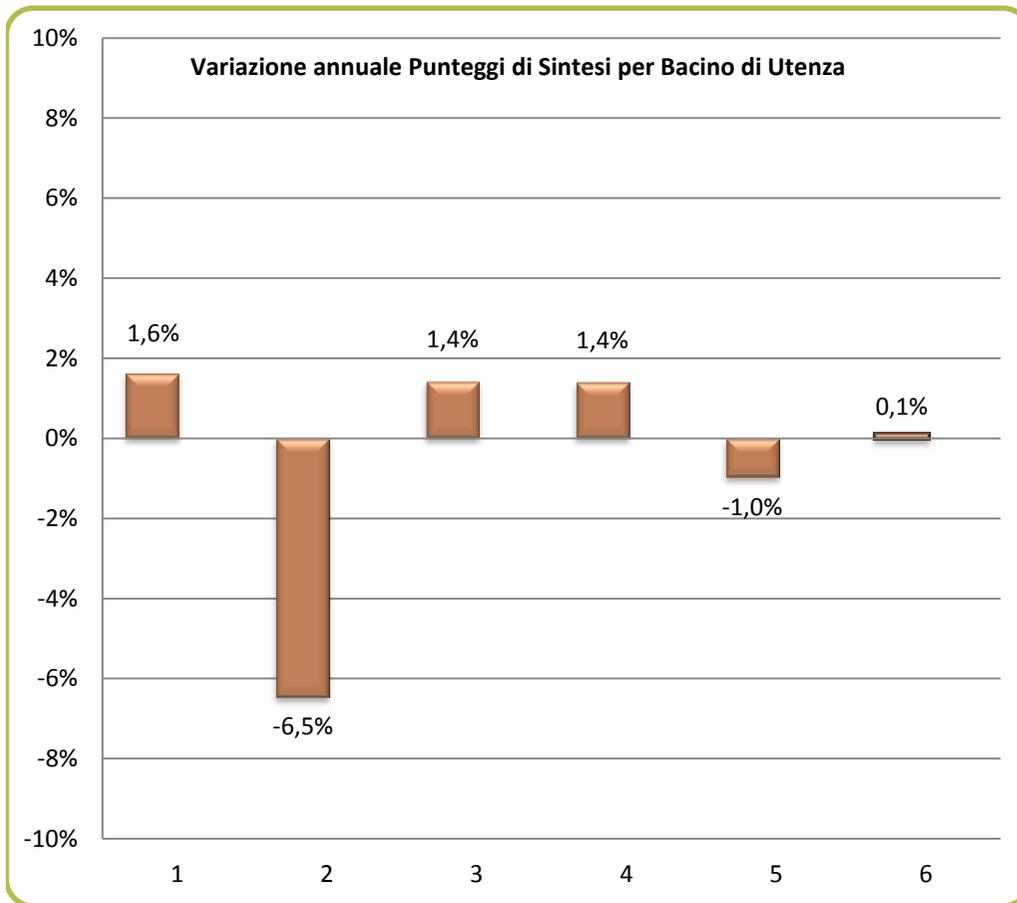


Negli ultimi anni le priorità indicate dagli utenti sottoforma di valutazioni di importanza relativa nei confronti di ciascun MacroAspetto sono rimaste pressochè invariate. Il Servizio, seguito dal Personale rimane l'aspetto principale da soddisfare.

DATI STORICI

ANNI 2009-2014: Punteggi di Soddisfazione per Bacino di Utanza (medie ponderate)

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



Punteggi di Sintesi per Bacino di Utanza, variazioni 2013/2014: Soddisfazione in crescita nei bacini di Pesaro, Macerata e Fermo, in calo nel bacino di Ascoli Picaeno e, in particolare, nel bacino di Ancona

DATI STORICI

ANNI 2009-2014: Soddisfazione per MacroAspetti nei Bacini di Utente (medie ponderate)

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

Soddisfazione per il **Servizio**, variazioni 2013/2014: in calo su Ancona; sostanzialmente stabile su Pesaro-Urbino e Ascoli Piceno, in aumento su Macerata e Fermo

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

Soddisfazione per il **Personale**, variazioni 2013/2014: stabile su Macerata; in calo su tutte le altre province, in particolare su Ancona

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

Soddisfazione per il **Comfort**, variazioni 2013/2014: in aumento su Fermo, Ascoli Piceno e, in particolare su Pesaro Urbino; in calo su Macerata e, in particolare su Ancona

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

Soddisfazione per l'**Informazione**, variazioni 2013/2014 in calo solo su Ancona

DATI STORICI

ANNI 2009-2014: Soddisfazione Media per MicroFattori relativi al SERVIZIO nei Bacini di Utenza

| Puntualità | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 13/14 |
|--------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 7,3 | 7,3 | 7,6 | 7,2 | 7,0 | 7,3 | 4,6% |
| ATMA (AN) | | 8,0 | 7,3 | 7,2 | 7,6 | 7,3 | 6,7 | -8,5% |
| CONTRAM (MC) | | 7,1 | 7,4 | 7,3 | 7,7 | 7,4 | 7,5 | 1,8% |
| TRASFER (FM) | | 7,0 | 7,0 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,5 | 5,3% |
| START Plus (AP) | | 7,2 | 6,6 | 6,2 | 6,2 | 5,8 | 5,5 | -5,1% |
| <i>Intera Rete</i> | | <i>7,4</i> | <i>7,2</i> | <i>7,2</i> | <i>7,3</i> | <i>7,0</i> | 7,0 | 1,1% |

Soddisfazione per la **Puntualità del Servizio**, variazioni 2013/2014: in calo su Ancona e Ascoli Piceno, in aumento nelle altre province

| Frequenza | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 13/14 |
|--------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 7,0 | 6,9 | 7,3 | 7,1 | 6,7 | 6,7 | 1,1% |
| ATMA (AN) | | 7,4 | 6,9 | 6,9 | 7,3 | 7,0 | 6,4 | -8,4% |
| CONTRAM (MC) | | 6,9 | 7,2 | 7,2 | 7,4 | 7,1 | 7,1 | -0,5% |
| TRASFER (FM) | | 7,1 | 7,1 | 7,4 | 7,3 | 7,4 | 7,2 | -2,0% |
| START Plus (AP) | | 7,2 | 6,4 | 6,6 | 6,2 | 5,5 | 5,9 | 7,9% |
| <i>Intera Rete</i> | | <i>7,1</i> | <i>6,9</i> | <i>7,1</i> | <i>7,1</i> | <i>6,8</i> | 6,7 | -0,3% |

Soddisfazione per la **Frequenza del Servizio**, variazioni 2013/2014: in crescita su Pesaro-Urbino, in calo nelle altre province

| Copertura Oraria | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 13/14 |
|--------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 6,8 | 6,6 | 7,2 | 6,8 | 6,3 | 6,5 | 2,3% |
| ATMA (AN) | | 7,3 | 6,7 | 6,5 | 7,2 | 6,6 | 6,1 | -6,7% |
| CONTRAM (MC) | | 6,5 | 6,8 | 6,7 | 7,1 | 6,7 | 6,7 | 0,2% |
| TRASFER (FM) | | 6,8 | 6,7 | 6,9 | 6,6 | 6,8 | 6,4 | -5,5% |
| START Plus (AP) | | 7,2 | 6,4 | 6,4 | 6,3 | 5,6 | 5,7 | 1,9% |
| <i>Intera Rete</i> | | <i>6,9</i> | <i>6,7</i> | <i>6,7</i> | <i>6,9</i> | <i>6,4</i> | 6,4 | -0,5% |

Soddisfazione per la **Copertura Oraria del Servizio**, variazioni 2013/2014: in leggera calo su Fermo e Ancona, in crescita nelle altre province

| Rispetto delle Fermate | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 13/14 |
|------------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 7,6 | 7,6 | 7,8 | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 2,5% |
| ATMA (AN) | | 8,2 | 7,7 | 7,7 | 8,0 | 7,4 | 7,0 | -5,4% |
| CONTRAM (MC) | | 7,4 | 7,8 | 7,7 | 8,0 | 7,9 | 7,9 | -0,5% |
| TRASFER (FM) | | 7,8 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,8 | 8,1 | 3,3% |
| START Plus (AP) | | 7,6 | 7,0 | 7,0 | 7,3 | 6,2 | 6,6 | 7,0% |
| <i>Intera Rete</i> | | <i>7,8</i> | <i>7,6</i> | <i>7,7</i> | <i>7,7</i> | <i>7,4</i> | 7,5 | 1,0% |

Soddisfazione per il **Rispetto delle Fermate previste dal Servizio**, variazioni 2013/2014: in calo su Ancona e Macerata, in crescita su Pesaro Urbino, Fermo e, in particolare nella provincia di Ascoli Piceno

| Comodità delle Coincider | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 13/14 |
|--------------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 6,5 | 6,5 | 7,0 | 6,6 | 6,3 | 6,5 | 4,1% |
| ATMA (AN) | | 7,0 | 6,6 | 6,6 | 7,3 | 6,6 | 6,2 | -6,5% |
| CONTRAM (MC) | | 6,4 | 6,8 | 6,6 | 6,9 | 5,6 | 6,7 | 19,3% |
| TRASFER (FM) | | 6,9 | 6,8 | 6,9 | 6,7 | 6,9 | 6,6 | -4,7% |
| START Plus (AP) | | 6,4 | 6,0 | 6,0 | 5,9 | 5,8 | 5,6 | -2,6% |
| <i>Intera Rete</i> | | <i>6,6</i> | <i>6,6</i> | <i>6,7</i> | <i>6,7</i> | <i>6,2</i> | 6,4 | 4,0% |

Soddisfazione per la **Comodità delle Coincidenze previste dal Servizio**, variazioni 2013/2014: in notevole crescita su Macerata in calo su Ancona, Fermo e Ascoli Piceno;

DATI STORICI

ANNI 2009-2014: Soddisfazione Media per MicroFattori relativi al PERSONALE nei Bacini di Utanza

| Conduzione del Mezzo | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|----------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 7,7 | 7,9 | 7,9 | 7,4 | 7,2 | 7,0 | -3,6% |
| ATMA (AN) | | 8,2 | 7,7 | 7,5 | 8,0 | 7,5 | 7,0 | -6,7% |
| CONTRAM (MC) | | 7,4 | 7,6 | 7,6 | 8,3 | 7,8 | 7,8 | -0,3% |
| TRASFER (FM) | | 7,8 | 7,5 | 7,7 | 7,9 | 8,0 | 7,9 | -0,8% |
| START Plus (AP) | | 8,0 | 7,9 | 7,5 | 7,2 | 7,1 | 6,7 | -6,4% |
| <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> | <i>-3,1%</i> |

Soddisfazione per la **Conduzione del Mezzo da parte del Personale**, variazioni 2013/2014: in calo su tutte le province ma particolarmente evidente su Ancona

| Comportamento, Cortesia | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|-------------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 7,5 | 7,7 | 7,6 | 7,1 | 6,9 | 7,1 | 3,3% |
| ATMA (AN) | | 8,0 | 7,4 | 7,3 | 7,8 | 7,4 | 6,8 | -8,0% |
| CONTRAM (MC) | | 7,1 | 7,4 | 7,4 | 8,0 | 7,6 | 7,6 | 0,5% |
| TRASFER (FM) | | 7,3 | 7,1 | 7,4 | 7,3 | 7,8 | 7,5 | -4,1% |
| START Plus (AP) | | 8,0 | 7,4 | 7,2 | 7,0 | 6,9 | 6,2 | -10,4% |
| <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> | <i>-2,0%</i> |

Soddisfazione per il **Comportamento e la Cortesia del Personale**, variazioni 2013/2014: in crescita su Pesaro Urbino, stabile su Macerata e in calo sulle altre province, in particolare su Ascoli Piceno

| Sicurezza sul Mezzo | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|---------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 8,1 | 8,1 | 7,9 | 7,4 | 7,1 | 7,0 | -0,6% |
| ATMA (AN) | | 7,8 | 7,6 | 7,5 | 8,0 | 7,7 | 6,9 | -10,3% |
| CONTRAM (MC) | | 7,4 | 7,7 | 7,7 | 8,3 | 7,8 | 7,8 | 0,0% |
| TRASFER (FM) | | 7,9 | 7,5 | 7,7 | 7,7 | 7,9 | 7,9 | 0,0% |
| START Plus (AP) | | 7,9 | 7,8 | 7,3 | 7,1 | 6,9 | 6,5 | -6,0% |
| <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> | <i>-2,5%</i> |

Soddisfazione per la **Sicurezza sul Mezzo garantita dal Personale**, variazioni 2013/2014: in forte calo su Ancona e Ascoli Piceno, stabile su Macerata e Fermo, in leggero calo su Pesaro Urbino

DATI STORICI

ANNI 2009-2014: Soddisfazione Media per MicroFattori relativi al COMFORT nei Bacini di Utanza

| Affollamento Autobus | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|----------------------|-------|------|------|------|------|------|------|-------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 6,6 | 6,3 | 6,8 | 6,3 | 5,1 | 5,7 | 12,2% |
| ATMA (AN) | | 7,2 | 6,7 | 6,3 | 7,2 | 6,1 | 6,0 | -1,6% |
| CONTRAM (MC) | | 6,4 | 6,8 | 6,6 | 6,8 | 6,1 | 6,3 | 2,8% |
| TRASFER (FM) | | 6,7 | 6,5 | 6,8 | 6,2 | 6,0 | 6,2 | 4,5% |
| START Plus (AP) | | 7,1 | 6,5 | 6,1 | 5,5 | 5,7 | 5,1 | -10,2% |
| <i>Intera Rete</i> | | 6,8 | 6,6 | 6,6 | 6,5 | 5,7 | 5,9 | 3,7% |

Soddisfazione per il **Comfort relativo all'Affollamento sugli Autobus**, variazioni 2013/2014: in crescita su Macerata, Fermo e, in modo rilevante su P Pesaro Urbino; in calo su Ancona e in maniera significativa su Ascoli Piceno/Ascoli Piceno; in calo su Pesaro-Urbino, Ancona, Macerata e Fermo;

| Climatizzazione Autobus | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|-------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|-------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 7,0 | 6,8 | 7,2 | 7,1 | 6,6 | 6,9 | 4,0% |
| ATMA (AN) | | 7,2 | 6,8 | 6,7 | 7,3 | 7,1 | 6,4 | -9,2% |
| CONTRAM (MC) | | 6,5 | 7,0 | 6,9 | 7,4 | 7,4 | 7,2 | -1,5% |
| TRASFER (FM) | | 7,2 | 6,8 | 7,1 | 7,4 | 7,5 | 7,3 | -1,8% |
| START Plus (AP) | | 7,5 | 6,5 | 6,4 | 6,7 | 6,0 | 6,3 | 4,4% |
| <i>Intera Rete</i> | | 7,0 | 6,8 | 6,9 | 7,2 | 6,9 | 6,9 | -0,6% |

Soddisfazione per il **Comfort relativo alla Climatizzazione degli Autobus**, variazioni 2013/2014: in calo su Macerata, Fermo ed in particolare su Ancona; in aumento sulle altre due province

| Comfort Aree d'Attesa | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|-----------------------|-------|------|------|------|------|------|------|-------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 5,8 | 5,8 | 6,4 | 6,3 | 5,4 | 5,9 | 8,6% |
| ATMA (AN) | | 6,4 | 5,9 | 5,7 | 6,6 | 5,8 | 5,2 | -10,6% |
| CONTRAM (MC) | | 5,8 | 6,0 | 5,8 | 6,2 | 6,3 | 6,3 | -1,1% |
| TRASFER (FM) | | 6,2 | 6,0 | 6,2 | 5,9 | 5,7 | 6,0 | 5,1% |
| START Plus (AP) | | 5,9 | 5,7 | 5,6 | 5,5 | 4,9 | 4,9 | 0,4% |
| <i>Intera Rete</i> | | 6,0 | 5,9 | 6,0 | 6,2 | 5,7 | 5,7 | 1,0% |

Soddisfazione per il **Comfort relativo alle Aree d'Attesa**, variazioni 2013/2014: in calo consistente su Ancona, lieve su Macerata; aumento sulle rimanenti province

| Pulizia Autobus | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|--------------------|-------|------|------|------|------|------|------|-------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 6,8 | 6,9 | 7,1 | 7,0 | 6,1 | 6,6 | 7,8% |
| ATMA (AN) | | 6,9 | 6,6 | 6,3 | 7,1 | 7,0 | 6,0 | -14,9% |
| CONTRAM (MC) | | 6,7 | 6,9 | 6,8 | 7,4 | 7,2 | 7,3 | 1,3% |
| TRASFER (FM) | | 7,2 | 6,9 | 7,2 | 7,2 | 7,4 | 7,4 | -0,3% |
| START Plus (AP) | | 7,2 | 6,4 | 6,3 | 6,5 | 5,5 | 5,7 | 3,2% |
| <i>Intera Rete</i> | | 6,9 | 6,7 | 6,8 | 7,1 | 6,6 | 6,6 | 0,2% |

Soddisfazione per il **Comfort relativo alla Pulizia degli Autobus**, variazioni 2013/2014: in calo rilevante su Ancona, lieve su Fermo; in aumento sul resto del territorio

DATI STORICI

ANNI 2009-2012: Soddisfazione Media per MicroFattori relativi all'INFORMAZIONE nei Bacini di Utente

| su Percorsi | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|--------------------|-------|------------|------------|------------|------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 6,8 | 7,0 | 7,3 | 7,0 | 6,5 | 7,0 | 7,0% |
| ATMA (AN) | | 7,7 | 7,0 | 6,7 | 7,5 | 6,8 | 6,1 | -9,7% |
| CONTRAM (MC) | | 6,5 | 6,9 | 7,0 | 7,2 | 7,1 | 7,2 | 2,1% |
| TRASFER (FM) | | 7,0 | 6,9 | 6,8 | 6,8 | 6,9 | 7,0 | 2,1% |
| START Plus (AP) | | 6,8 | 6,4 | 6,7 | 6,6 | 6,1 | 6,1 | 0,2% |
| <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>1,1%</i> |

Soddisfazione per le **Informazioni sui Percorsi**, variazioni 2013/2014: in calo solo su Ancona

| su Orari | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|--------------------|-------|------------|------------|------------|------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 6,9 | 7,1 | 7,4 | 7,0 | 6,6 | 7,1 | 7,5% |
| ATMA (AN) | | 7,8 | 7,0 | 6,9 | 7,4 | 6,7 | 6,2 | -8,1% |
| CONTRAM (MC) | | 6,6 | 7,1 | 7,1 | 7,5 | 7,3 | 7,3 | 0,3% |
| TRASFER (FM) | | 7,0 | 7,1 | 7,0 | 6,7 | 6,9 | 7,0 | 1,9% |
| START Plus (AP) | | 7,2 | 6,6 | 6,9 | 6,7 | 6,1 | 6,1 | 0,8% |
| <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>0,6%</i> |

Soddisfazione per le **Informazioni sugli Orari**, variazioni 2013/2014: in calo solo su Ancona

| su Tariffe | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|--------------------|-------|------------|------------|------------|------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 6,7 | 6,9 | 7,2 | 6,9 | 6,3 | 6,6 | 4,3% |
| ATMA (AN) | | 7,5 | 6,8 | 6,8 | 7,4 | 6,5 | 6,1 | -6,7% |
| CONTRAM (MC) | | 6,4 | 6,8 | 6,8 | 7,3 | 6,9 | 7,0 | 1,5% |
| TRASFER (FM) | | 6,9 | 7,0 | 7,0 | 6,4 | 6,8 | 7,2 | 5,5% |
| START Plus (AP) | | 7,3 | 6,8 | 6,8 | 6,4 | 6,0 | 5,9 | -1,9% |
| <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>1,1%</i> |

Soddisfazione per le **Informazioni sulle Tariffe**, variazioni 2013/2014: in calo su Ancona e Ascoli Piceno

| su Variazioni del Servizio | anni: | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | variazione 12/'13 |
|----------------------------|-------|------------|------------|------------|------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| ADRIABUS (PU) | | 6,4 | 6,5 | 6,8 | 6,7 | 5,7 | 6,1 | 6,8% |
| ATMA (AN) | | 7,3 | 6,4 | 6,3 | 7,1 | 6,4 | 5,9 | -8,5% |
| CONTRAM (MC) | | 6,2 | 6,6 | 6,5 | 6,8 | 6,5 | 6,8 | 5,0% |
| TRASFER (FM) | | 6,6 | 6,7 | 6,2 | 6,0 | 6,3 | 6,4 | 2,3% |
| START Plus (AP) | | 6,5 | 6,0 | 6,3 | 5,8 | 5,3 | 5,4 | 1,9% |
| <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>1,9%</i> |

Soddisfazione per le **Informazioni sulle Variazioni del Servizio**, variazioni 2013/2014: in calo solo su Ancona

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