



**REGIONE MARCHE**

P.F. VIABILITA' REGIONALE E GESTIONE DEL TRASPORTO

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

## CUSTOMER SATISFACTION

Qualità percepita dagli utenti del  
Trasporto Ferroviario  
anno 2014



## INDICE

---

Nota metodologica .....	pag. 3
Dati strutturali degli intervistati .....	pag. 5
Sintesi dei punteggi di soddisfazione.....	pag. 8
Mappa della qualità .....	pag. 11
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - SERVIZIO .....	pag. 12
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - COMFORT .....	pag. 15
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - PULIZIA .....	pag. 17
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - SICUREZZA .....	pag. 19
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - INFORMAZIONI .....	pag. 21
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - RELAZIONI .....	pag. 23
Allegato .....	pag. 25

## NOTA METODOLOGICA

### Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'indagine si prefigge l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti del trasporto ferroviario locale in merito alla qualità del servizio fruito. Essendo l'oggetto della rilevazione la misurazione della qualità percepita dai cittadini, essa si configura come una indagine di "Customer satisfaction".

### Unità di rilevazione

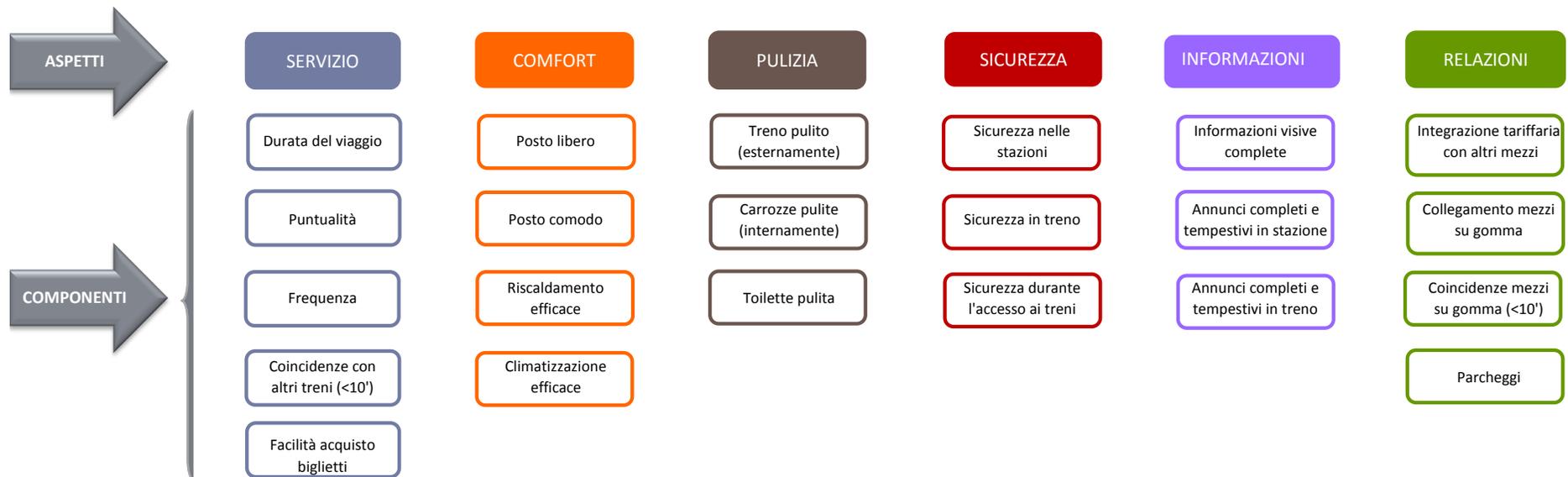
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto ferroviario locale.

### Campo di osservazione

Il campo di osservazione è costituito dall'insieme degli utenti effettivi dei treni regionali o interregionali percorrenti le linee di cui è dotato il territorio della regione Marche.

### Modello concettuale dell'indagine

Il modello concettuale dell'indagine ha il suo cardine nella gerarchia dei parametri che rappresentano gli aspetti su cui l'utente valuta le prestazioni del servizio. La gerarchia dei parametri è articolata su due differenti livelli di analisi: un primo livello costituito da 6 macrofattori o aspetti ed un secondo livello costituito da 22 fattori di dettaglio detti anche componenti come di seguito rappresentato:



## NOTA METODOLOGICA

La qualità percepita è misurata attraverso la tecnica della “*valutazione della soddisfazione ponderata*”. Con questa metodologia si chiede al rispondente di associare ad ogni valore di soddisfazione il relativo livello di importanza.

La valutazione della soddisfazione attiene specificamente alle componenti, mentre il livello di importanza va definito sia tra le componenti sia, separatamente, tra gli aspetti. In tal modo, la valutazione finale della soddisfazione relativa a ciascuna componente e a ciascun aspetto risulta ponderata con il livello di importanza assegnato.



### Strumento di rilevazione

Lo strumento di rilevazione è costituito da un questionario progettato per sottoporre al giudizio dell'utente i parametri della qualità in termini di soddisfazione e di importanza. Il voto di soddisfazione varia da un minimo di 1 ad un massimo di 10; il voto pari a 6 equivale alla sufficienza. Il voto di importanza varia da un minimo di 1 ad un massimo di 5.

### Metodo di rilevazione dei dati

La tecnica di rilevazione si configura come una tecnica mista che, a seconda dei casi, si esplicita in una intervista diretta oppure in una autocompilazione assistita (l'assistenza è fornita dal rilevatore che fornisce le linee guida e l'assistenza alla compilazione ed effettua una revisione in loco del questionario, provvedendo a correggere eventuali incongruenze su indicazioni del rispondente). In entrambi i casi l'intervista va svolta in treno, durante il viaggio.

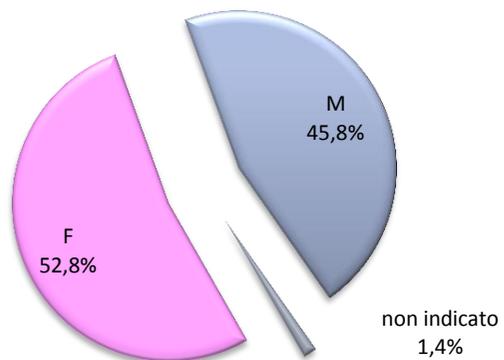
### Campione degli intervistati

Il gruppo degli intervistati è individuato attraverso due fasi. Nella prima fase sono individuati i treni su cui verrà effettuata la rilevazione, in modo da garantire la copertura di 5 linee di percorrenza regionale. Nella seconda fase sono selezionati i rispondenti, individuati casualmente tra gli utenti disponibili all'intervista che viaggiano sui treni definiti nella fase precedente. Il gruppo dei rispondenti è individuato sulla base di criteri che tendono a garantire la massima copertura territoriale, tuttavia, essendo il campione non probabilistico, i risultati ottenuti fanno riferimento esclusivamente al gruppo osservato, escludendo da analisi di tipo inferenziale. **Le interviste effettuate sono state complessivamente 1440.**

### Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dall'1 all'11 dicembre 2014 (solo giorni feriali).

## DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

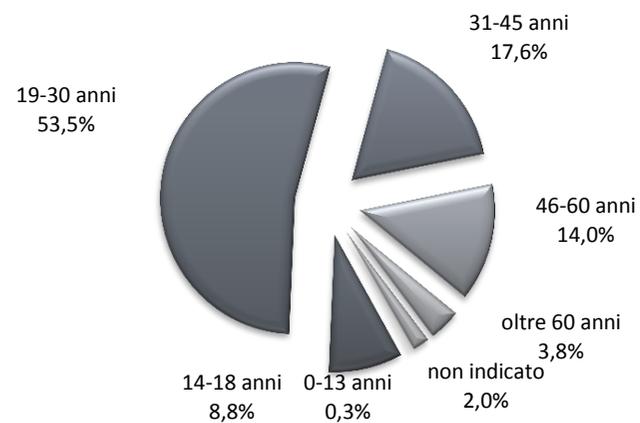


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
F	760	52,8%
M	660	45,8%
non indicato	20	1,4%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

Distribuzione per Età

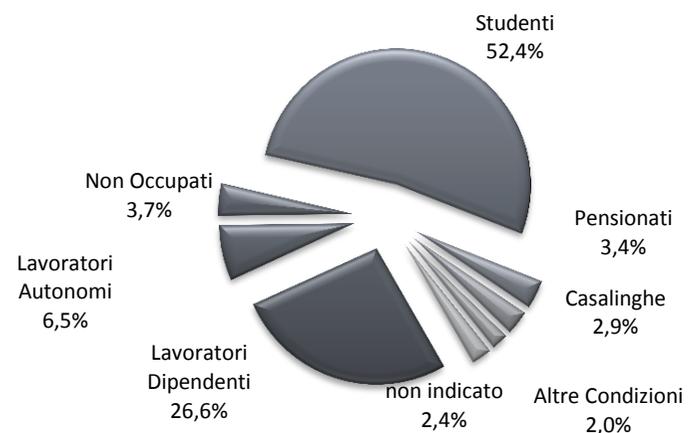
Età	N	%
0-13 anni	4	0,3%
14-18 anni	126	8,8%
19-30 anni	771	53,5%
31-45 anni	254	17,6%
46-60 anni	201	14,0%
oltre 60 anni	55	3,8%
non indicato	29	2,0%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



## DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

### Distribuzione per Condizione lavorativa

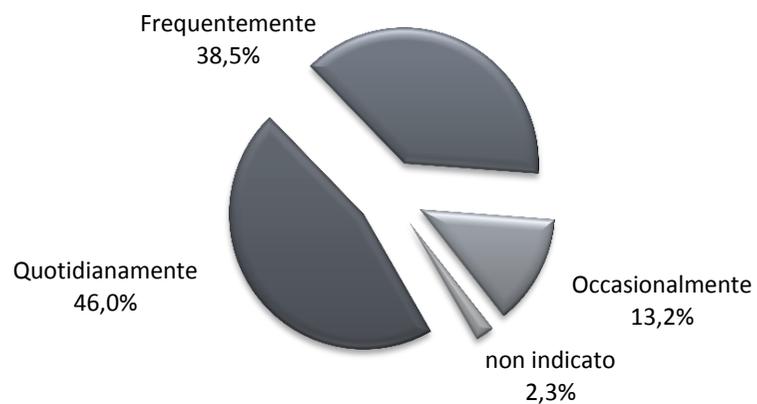
Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	383	26,6%
Lavoratori Autonomi	94	6,5%
Non Occupati	53	3,7%
Studenti	755	52,4%
Pensionati	49	3,4%
Casalinghe	42	2,9%
Altre Condizioni	29	2,0%
non indicato	35	2,4%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Distribuzione per Titolo di studio

Titolo di Studio	N	%
Scuola dell'Obbligo	188	13,1%
Diploma Superiore	780	54,2%
Laurea	416	28,9%
non indicato	56	3,9%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

## DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

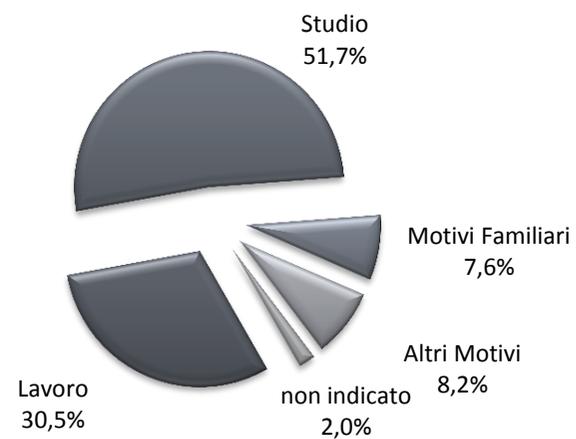


Distribuzione per Frequenza di utilizzo

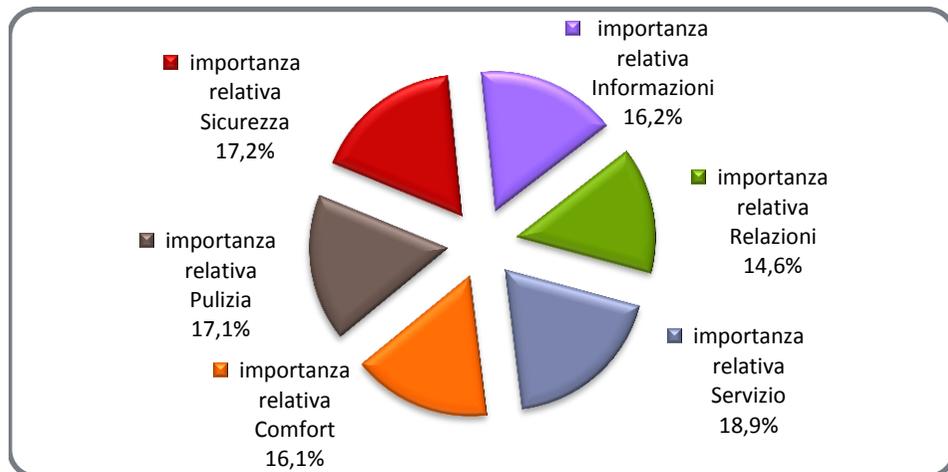
Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	663	46,0%
Frequentemente	554	38,5%
Occasionalmente	190	13,2%
non indicato	33	2,3%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

Distribuzione per Motivo di utilizzo

Motivo di Utilizzo	N	%
Lavoro	439	30,5%
Studio	744	51,7%
Motivi Familiari	110	7,6%
Altri Motivi	118	8,2%
non indicato	29	2,0%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



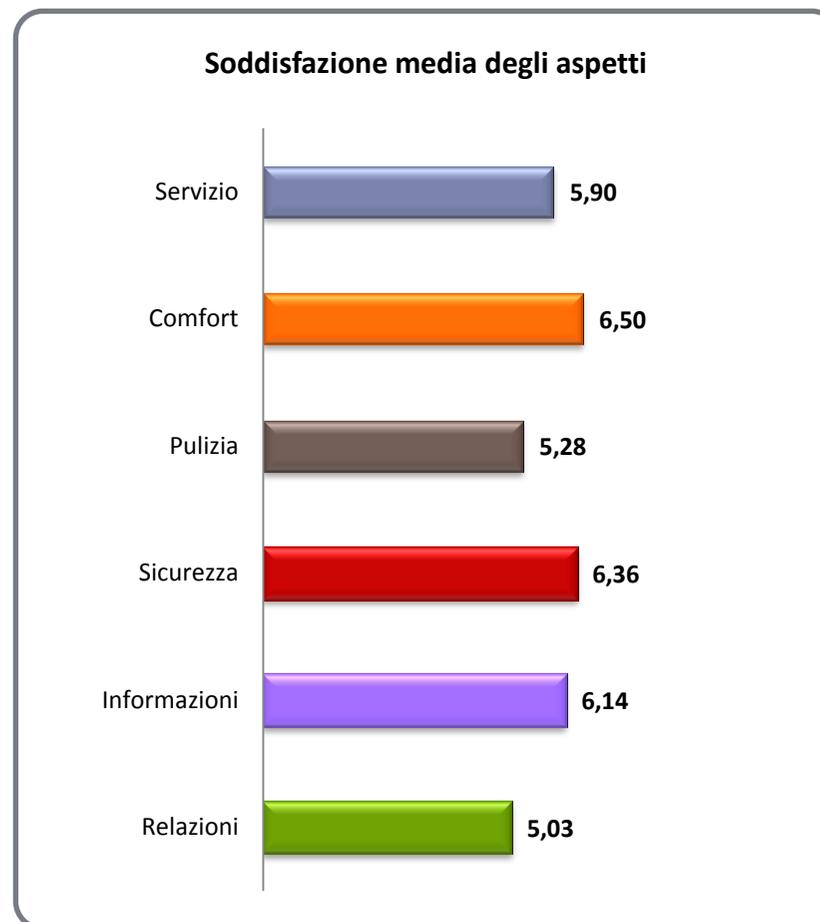
## SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE



punteggio di sintesi (SODDISFAZIONE PONDERATA)  
valore medio = 5,83

giudizio espresso sul servizio in generale  
valore medio = 6,07

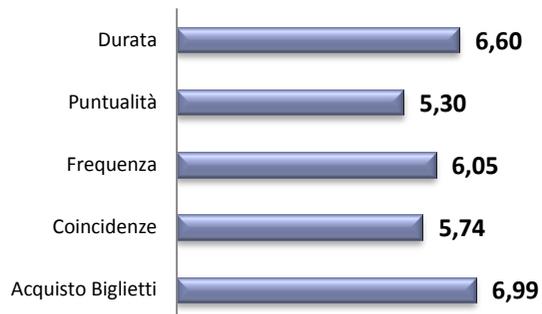
giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista  
valore medio = 6,68



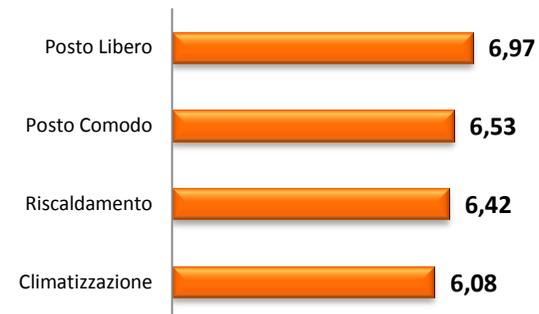
NOTA: il valore delle sintesi dei punteggi varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

### Soddisfazione media: Servizio



### Soddisfazione media: Comfort



### Soddisfazione media: Pulizia



### Soddisfazione media: Sicurezza



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

## SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

### Soddisfazione media: Informazioni



### Soddisfazione media: Relazioni



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

### MAPPA DELLA QUALITA'

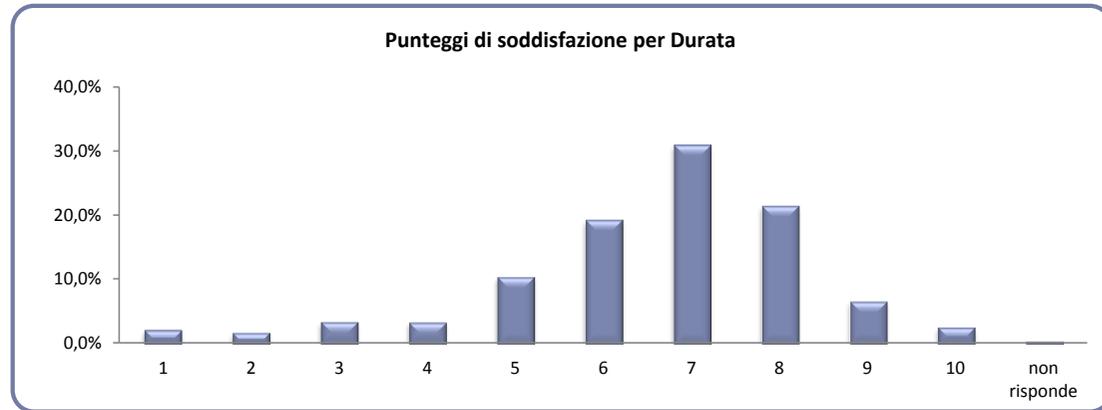
La mappa tracciata evidenzia per 12 fattori un livello di qualità più che sufficiente. Il maggior punto di forza è rappresentato dall'aspetto della **sicurezza**, limitatamente però a quella in treno ed in accesso al treno. Appena sufficiente risulta invece il grado di soddisfazione dell'utenza per quel che riguarda la sicurezza nelle stazioni, nonostante l'elevata importanza riconosciuta a questo fattore. L'altro punto di forza è rappresentato dall'aspetto delle **informazioni**, in particolare quelle visive ed in stazione. Le maggiori debolezze sono invece riscontrabili nell'aspetto della **pulizia**, in particolare quella delle toilette e a seguire, la puntualità.



## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

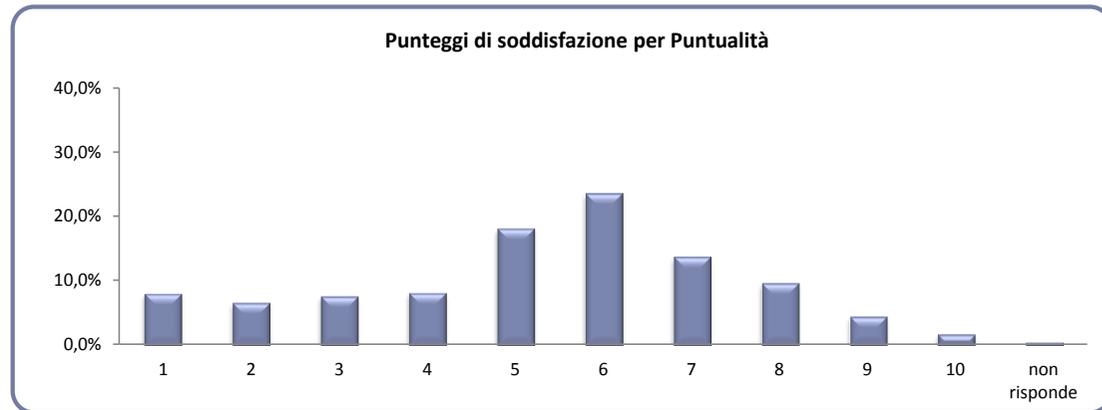
### Durata

Punteggio	N	%
1	28	1,9%
2	22	1,5%
3	46	3,2%
4	45	3,1%
5	147	10,2%
6	275	19,1%
7	443	30,8%
8	306	21,3%
9	92	6,4%
10	34	2,4%
non risponde	2	0,1%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Puntualità

Punteggio	N	%
1	112	7,8%
2	92	6,4%
3	111	7,4%
4	114	7,9%
5	258	17,9%
6	337	23,4%
7	195	13,5%
8	136	9,4%
9	61	4,2%
10	21	1,5%
non risponde	3	0,2%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

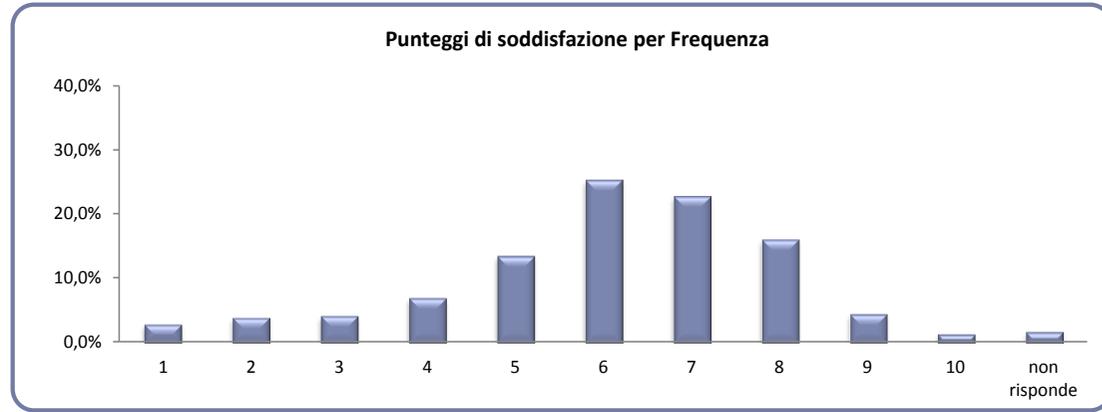


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

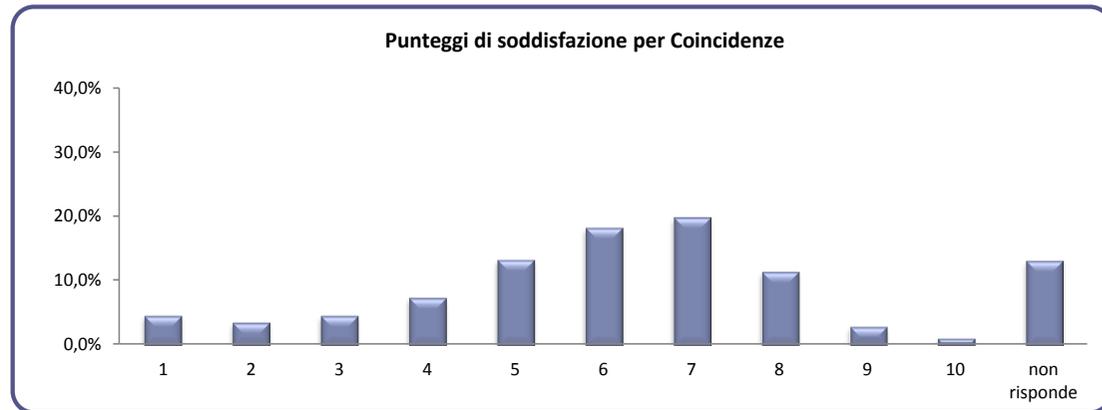
### Frequenza

Punteggio	N	%
1	38	2,6%
2	53	3,7%
3	57	4,0%
4	97	6,7%
5	191	13,3%
6	353	25,1%
7	325	22,6%
8	228	15,8%
9	61	4,2%
10	16	1,1%
non risponde	21	1,5%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Coincidenze

Punteggio	N	%
1	62	4,3%
2	47	3,3%
3	62	4,3%
4	102	7,1%
5	187	13,0%
6	258	17,9%
7	281	19,5%
8	160	11,1%
9	38	2,6%
10	12	0,8%
non risponde	231	12,8%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

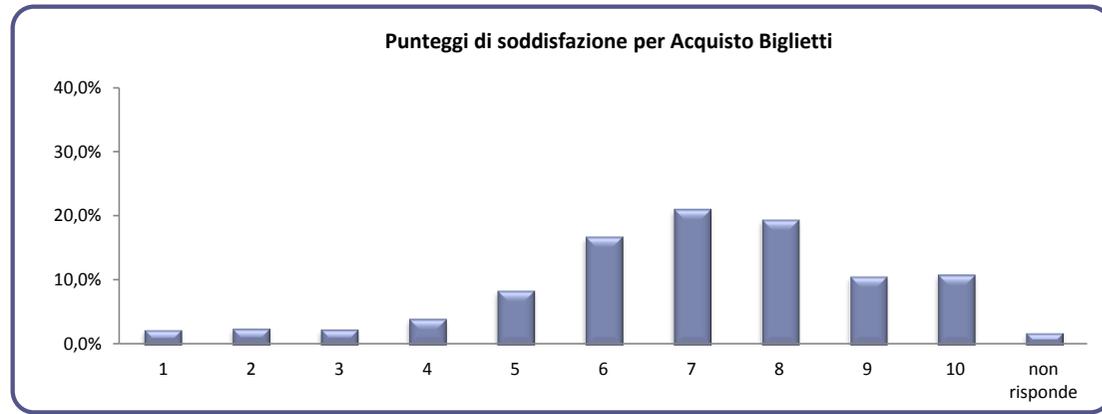


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Acquisto Biglietti

Punteggio	N	%
1	30	2,1%
2	33	2,3%
3	31	2,2%
4	55	3,8%
5	118	8,2%
6	239	16,6%
7	301	20,9%
8	277	19,2%
9	179	10,4%
10	154	10,7%
non risponde	23	1,6%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

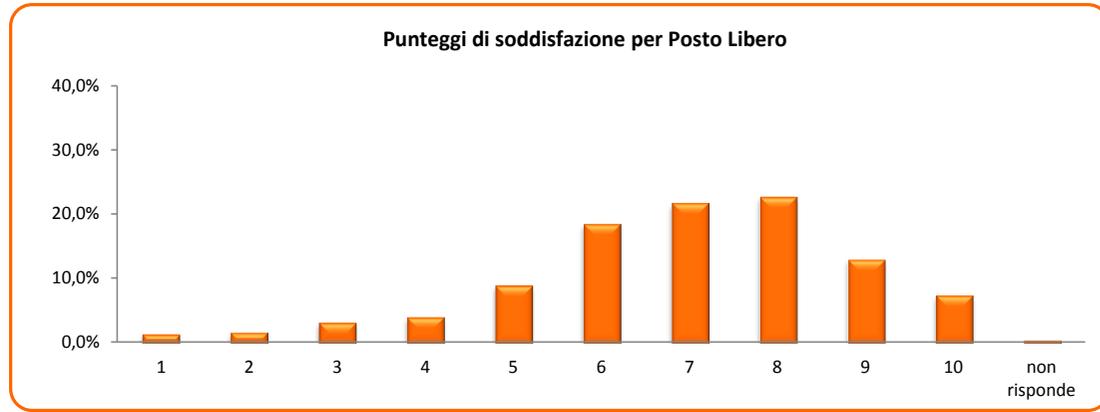


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

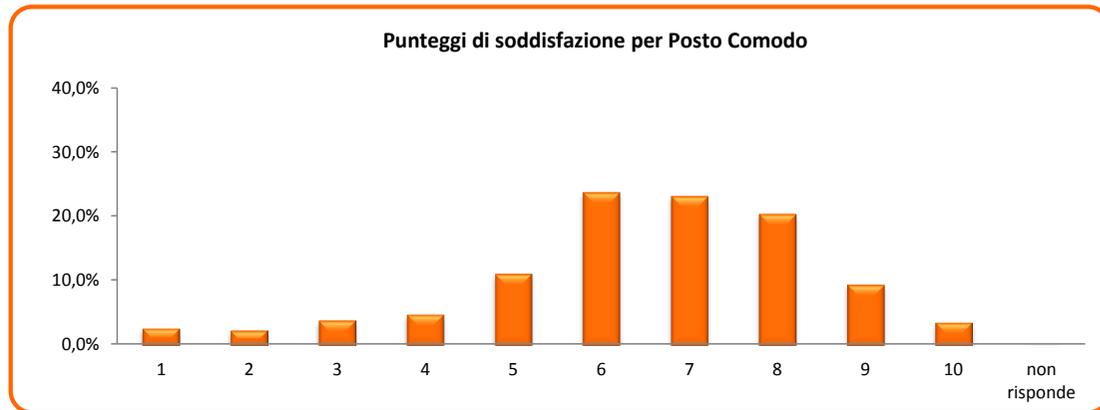
### Posto Libero

Punteggio	N	%
1	16	1,1%
2	20	1,4%
3	42	2,9%
4	54	3,8%
5	125	8,7%
6	262	18,2%
7	309	21,5%
8	324	22,4%
9	183	12,7%
10	103	7,2%
non risponde	2	0,1%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Posto Comodo

Punteggio	N	%
1	34	2,4%
2	29	2,0%
3	52	3,6%
4	65	4,5%
5	156	10,8%
6	304	23,5%
7	330	22,9%
8	290	20,1%
9	132	9,2%
10	47	3,3%
non risponde	1	0,1%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

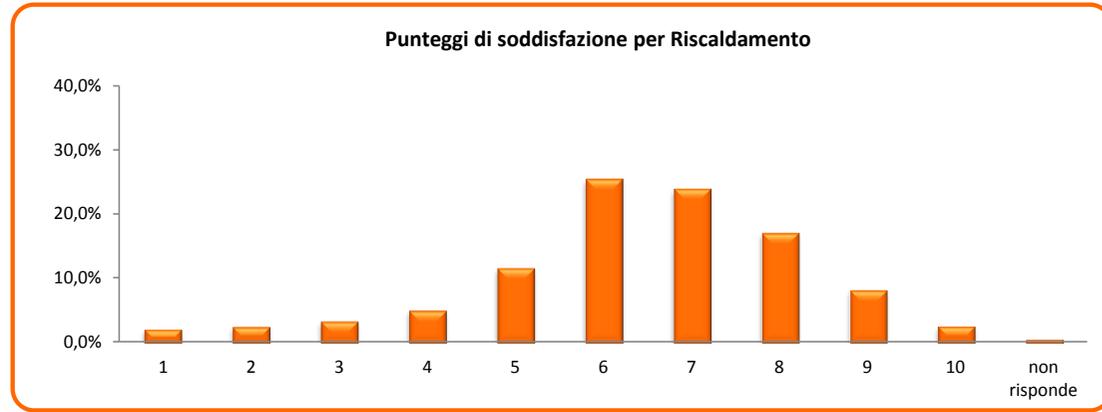


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

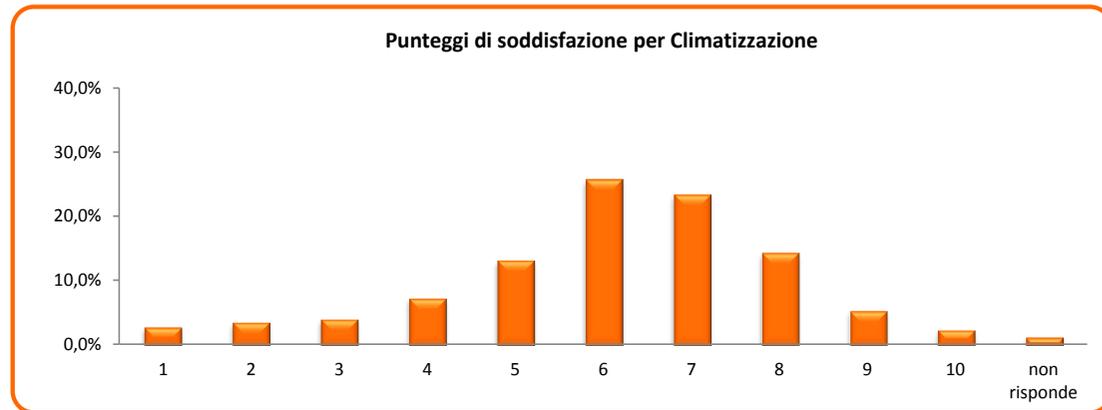
### Riscaldamento

Punteggio	N	%
1	27	1,9%
2	33	2,3%
3	45	3,1%
4	69	4,8%
5	164	11,4%
6	364	25,3%
7	342	23,8%
8	243	16,9%
9	115	8,0%
10	34	2,4%
non risponde	4	0,3%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Climatizzazione

Punteggio	N	%
1	37	2,6%
2	48	3,3%
3	55	3,8%
4	101	7,0%
5	186	12,9%
6	367	25,5%
7	333	23,1%
8	203	14,1%
9	73	5,1%
10	23	2,1%
non risponde	14	1,0%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

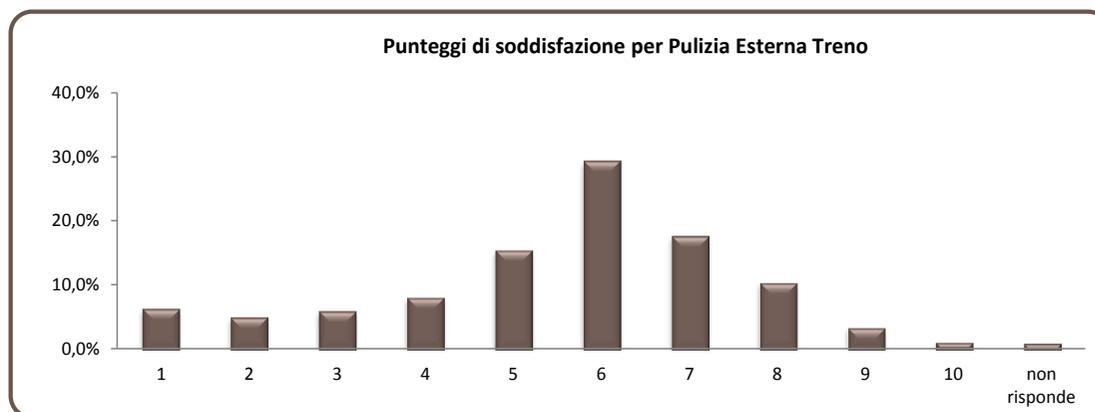


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

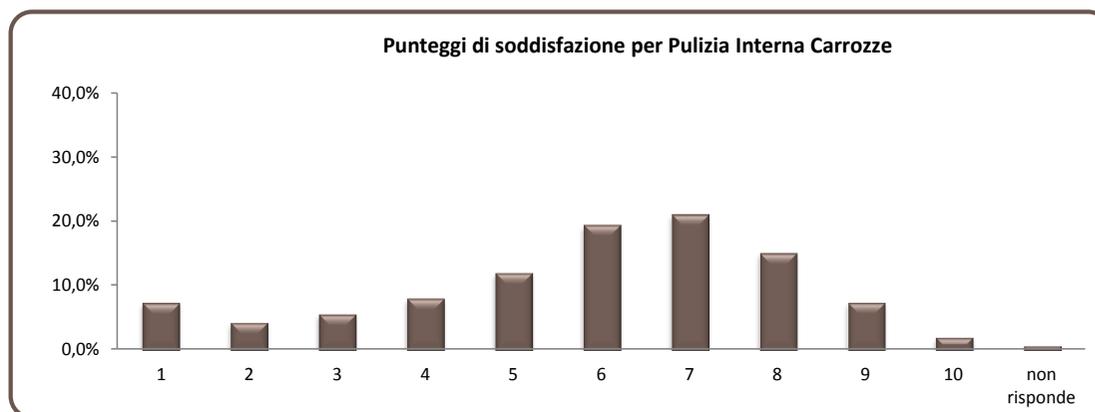
### Pulizia Esterna Treno

Punteggio	N	%
1	89	6,2%
2	70	4,9%
3	84	5,8%
4	114	7,9%
5	220	15,3%
6	394	29,2%
7	252	17,5%
8	147	10,2%
9	46	3,2%
10	13	0,9%
non risponde	11	0,8%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Pulizia Interna Carrozze

Punteggio	N	%
1	102	7,1%
2	58	4,0%
3	77	5,3%
4	112	7,8%
5	169	11,7%
6	276	19,2%
7	299	20,8%
8	213	14,8%
9	103	7,2%
10	25	1,7%
non risponde	6	0,4%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

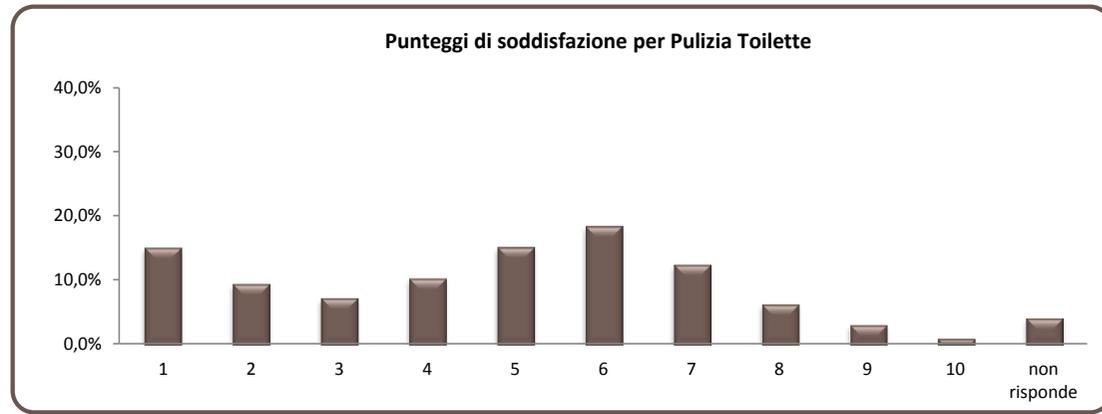


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

### Pulizia Toilette

Punteggio	N	%
1	214	14,9%
2	133	9,2%
3	101	7,0%
4	145	10,1%
5	215	14,9%
6	262	18,2%
7	176	12,2%
8	87	6,0%
9	41	2,8%
10	10	0,7%
non risponde	56	3,9%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



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

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

### Sicurezza nelle Stazioni

Punteggio	N	%
1	60	4,2%
2	47	3,3%
3	69	4,8%
4	105	7,3%
5	208	15,0%
6	385	26,7%
7	276	19,2%
8	187	13,0%
9	73	5,1%
10	20	1,4%
non risponde	10	0,7%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Sicurezza in Treno

Punteggio	N	%
1	29	2,0%
2	28	1,9%
3	44	3,1%
4	62	4,3%
5	145	10,1%
6	301	20,9%
7	353	24,5%
8	291	20,2%
9	141	9,8%
10	37	2,6%
non risponde	9	0,6%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



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

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

### Sicurezza Accesso ai Treni

Punteggio	N	%
1	25	1,7%
2	14	1,0%
3	38	2,6%
4	58	4,0%
5	120	8,3%
6	343	23,8%
7	366	25,4%
8	273	19,0%
9	161	11,2%
10	30	2,1%
non risponde	12	0,8%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

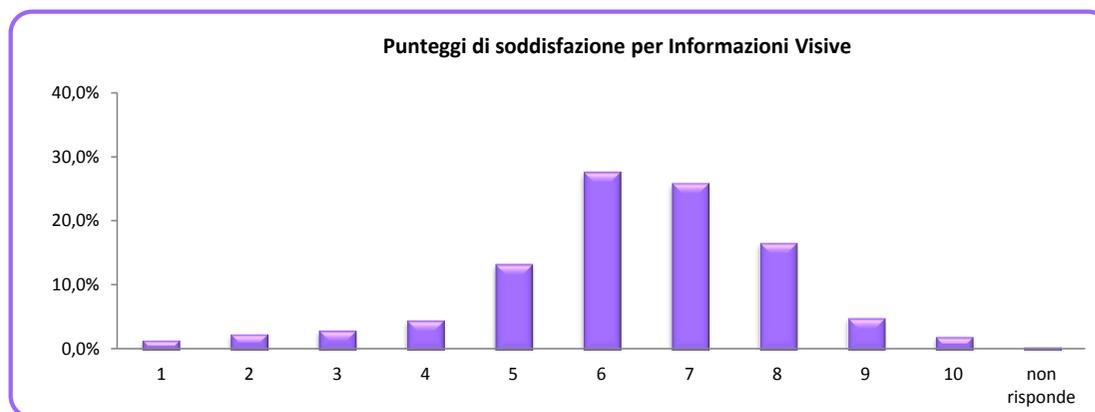


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

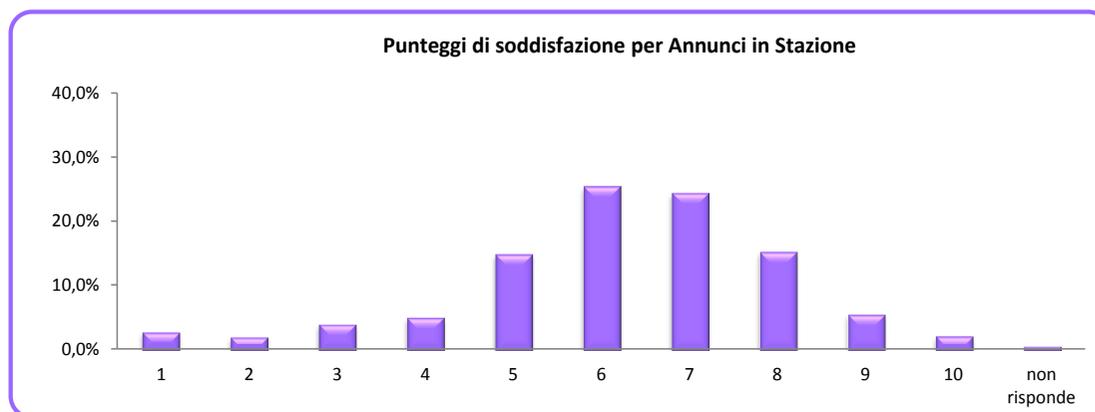
### Informazioni Visive

Punteggio	N	%
1	18	1,3%
2	32	2,2%
3	40	2,8%
4	63	4,4%
5	189	13,1%
6	395	27,4%
7	370	25,7%
8	236	16,4%
9	68	4,7%
10	26	1,8%
non risponde	3	0,2%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Annunci in Stazione

Punteggio	N	%
1	37	2,6%
2	26	1,8%
3	55	3,8%
4	70	4,9%
5	212	14,7%
6	364	25,3%
7	349	24,2%
8	217	15,1%
9	77	5,3%
10	28	1,9%
non risponde	5	0,3%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

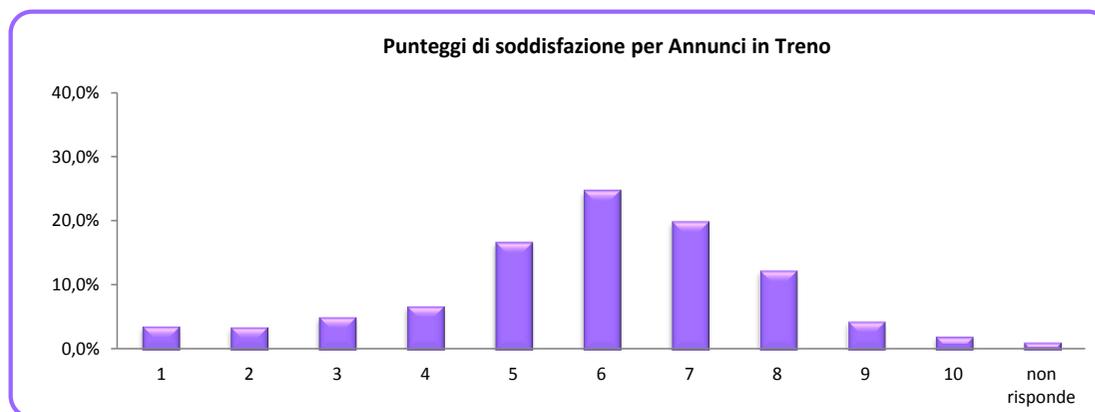


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

### Annunci in Treno

Punteggio	N	%
1	49	3,4%
2	47	3,3%
3	70	4,9%
4	94	6,5%
5	238	16,5%
6	385	24,6%
7	284	19,7%
8	174	12,1%
9	60	4,2%
10	26	1,8%
non risponde	13	0,9%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

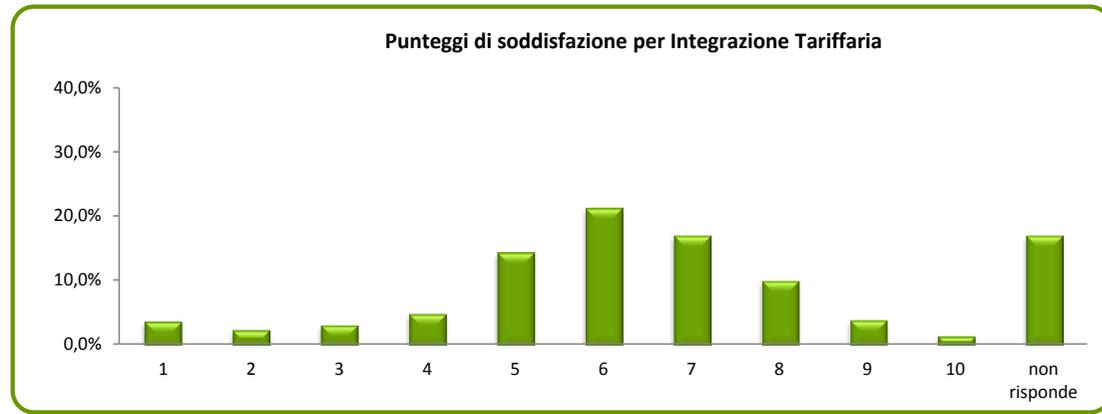


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

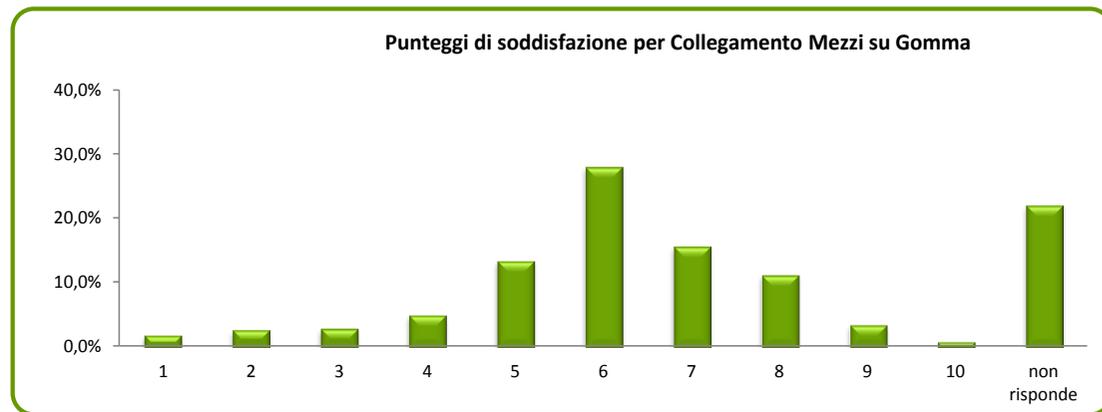
### Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	49	3,4%
2	30	2,1%
3	41	2,8%
4	66	4,6%
5	203	14,1%
6	302	21,0%
7	241	16,7%
8	140	9,7%
9	52	3,6%
10	16	1,1%
non risponde	300	16,7%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Collegamento Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	23	1,6%
2	35	2,4%
3	38	2,6%
4	68	4,7%
5	190	13,2%
6	338	27,8%
7	222	15,4%
8	158	11,0%
9	46	3,2%
10	8	0,6%
non risponde	314	21,8%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>

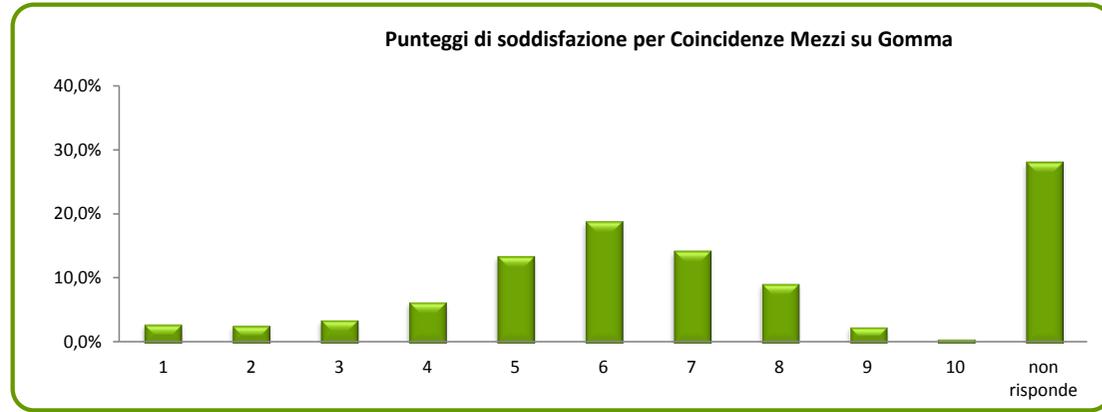


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

## FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

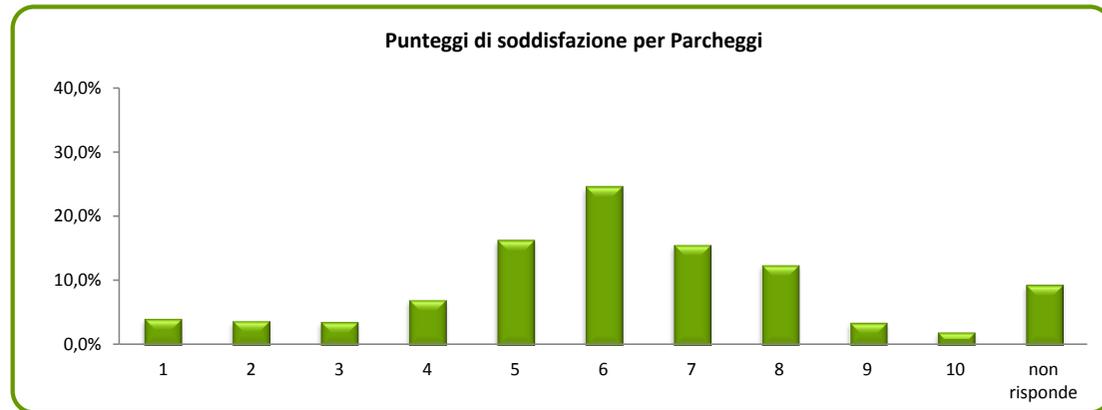
### Coincidenze Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	38	2,6%
2	35	2,4%
3	48	3,3%
4	88	6,1%
5	191	13,3%
6	269	18,7%
7	203	14,1%
8	129	9,0%
9	32	2,2%
10	5	0,3%
non risponde	402	27,9%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



### Parcheggi

Punteggio	N	%
1	56	3,9%
2	51	3,5%
3	49	3,4%
4	98	6,8%
5	232	16,1%
6	352	24,4%
7	221	15,3%
8	176	12,2%
9	47	3,3%
10	26	1,8%
non risponde	132	9,2%
<b>Totale</b>	<b>1440</b>	<b>100,0%</b>



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

# *Allegato*

*Dettaglio per linea*

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA

Codice linea	Linea	Numero di interviste	Distribuzione % interviste
60	FABRIANO - CIVITANOVA MARCHE	944	65,6%
61	ASCOLI PICENO - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	244	16,9%
70	ANCONA - PESARO	114	7,9%
288	ANCONA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	61	4,2%
290	ANCONA - FABRIANO	77	5,3%
intera rete		1440	100,0%

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

**DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA, SESSO ED ETÀ¹**

Codice linea	Sesso			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	488	451	5	944
61	131	106	7	244
70	66	48	0	114
288	36	24	1	61
290	39	31	7	77
intera rete	760	660	20	1440

Codice linea	Età						non indicato	Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni		
60	4	110	460	173	143	38	16	944
61	0	12	141	48	33	3	7	244
70	0	1	70	16	13	13	1	114
288	0	0	52	5	3	1	0	61
290	0	3	48	12	9	0	5	77
intera rete	4	126	771	254	201	55	29	1440

Codice linea	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	51,7%	47,8%	0,5%	100,0%
61	53,7%	43,4%	2,9%	100,0%
70	57,9%	42,1%	0,0%	100,0%
288	59,0%	39,3%	1,6%	100,0%
290	50,6%	40,3%	9,1%	100,0%
intera rete	52,8%	45,8%	1,4%	100,0%

Codice linea	Età (valori %)						non indicato	Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni		
60	0,4%	11,7%	48,7%	18,3%	15,1%	4,0%	1,7%	100,0%
61	0,0%	4,9%	57,8%	19,7%	13,5%	1,2%	2,9%	100,0%
70	0,0%	0,9%	61,4%	14,0%	11,4%	11,4%	0,9%	100,0%
288	0,0%	0,0%	85,2%	8,2%	4,9%	1,6%	0,0%	100,0%
290	0,0%	3,9%	62,3%	15,6%	11,7%	0,0%	6,5%	100,0%
intera rete	0,3%	8,8%	53,5%	17,6%	14,0%	3,8%	2,0%	100,0%

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

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA E CONDIZIONE LAVORATIVA

Codice linea	Condizione lavorativa								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	297	60	18	488	35	10	17	19	944
61	57	20	10	122	4	12	6	13	244
70	17	8	15	52	8	12	0	2	114
288	5	1	7	43	1	3	1	0	61
290	7	5	3	50	1	5	5	1	77
intera rete	383	94	53	755	49	42	29	35	1440

Codice linea	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	31,5%	6,4%	1,9%	51,7%	3,7%	1,1%	1,8%	2,0%	100,0%
61	23,4%	8,2%	4,1%	50,0%	1,6%	4,9%	2,5%	5,3%	100,0%
70	14,9%	7,0%	13,2%	45,6%	7,0%	10,5%	0,0%	1,8%	100,0%
288	8,2%	1,6%	11,5%	70,5%	1,6%	4,9%	1,6%	0,0%	100,0%
290	9,1%	6,5%	3,9%	64,9%	1,3%	6,5%	6,5%	1,3%	100,0%
intera rete	26,6%	6,5%	3,7%	52,4%	3,4%	2,9%	2,0%	2,4%	100,0%

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

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA E TITOLO DI STUDIO

Codice linea	Titolo di studio				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	128	468	317	31	944
61	14	146	71	13	244
70	38	68	7	1	114
288	5	54	2		61
290	3	44	19	11	77
intera rete	188	780	416	56	1440

Codice linea	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	13,6%	49,6%	33,6%	3,3%	100,0%
61	5,7%	59,8%	29,1%	5,3%	100,0%
70	33,3%	59,6%	6,1%	0,9%	100,0%
288	8,2%	88,5%	3,3%	0,0%	100,0%
290	3,9%	57,1%	24,7%	14,3%	100,0%
intera rete	13,1%	54,2%	28,9%	3,9%	100,0%

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

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA E FREQUENZA DI UTILIZZO

Codice linea	Frequenza di utilizzo				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	514	301	111	18	944
61	91	120	23	10	244
70	22	57	35	0	114
288	8	38	15	0	61
290	28	38	6	5	77
intera rete	663	554	190	33	1440

Codice linea	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	54,4%	31,9%	11,8%	1,9%	100,0%
61	37,3%	49,2%	9,4%	4,1%	100,0%
70	19,3%	50,0%	30,7%	0,0%	100,0%
288	13,1%	62,3%	24,6%	0,0%	100,0%
290	36,4%	49,4%	7,8%	6,5%	100,0%
intera rete	46,0%	38,5%	13,2%	2,3%	100,0%

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

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER LINEA E MOTIVO DI UTILIZZO

Codice linea	Motivo di utilizzo					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
60	332	481	59	64	8	944
61	70	118	19	21	16	244
70	21	55	18	20		114
288	5	43	4	9		61
290	11	47	10	4	5	77
intera rete	439	744	110	118	29	1440

Codice linea	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
60	35,2%	51,0%	6,3%	6,8%	0,8%	100,0%
61	28,7%	48,4%	7,8%	8,6%	6,6%	100,0%
70	18,4%	48,2%	15,8%	17,5%	0,0%	100,0%
288	8,2%	70,5%	6,6%	14,8%	0,0%	100,0%
290	14,3%	61,0%	13,0%	5,2%	6,5%	100,0%
intera rete	30,5%	51,7%	7,6%	8,2%	2,0%	100,0%

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

## STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
VALORE DI SINTESI GENERALE	5,73	6,03	6,11	5,89	6,07	<b>5,83</b>

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
valore di sintesi per servizio	5,77	5,87	6,78	6,58	5,77	<b>5,90</b>
valore di sintesi per comfort	6,49	6,38	6,63	6,35	6,92	<b>6,50</b>
valore di sintesi per pulizia	4,99	5,42	6,43	6,31	5,89	<b>5,28</b>
valore di sintesi per sicurezza	6,34	6,38	6,51	6,32	6,36	<b>6,36</b>
valore di sintesi per informazioni	6,04	6,39	6,47	6,12	5,98	<b>6,14</b>
valore di sintesi per relazioni	4,92	5,71	4,42	4,17	5,59	<b>5,03</b>

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
Durata	6,58	6,37	7,08	6,97	6,55	<b>6,60</b>
Puntualità	5,11	5,45	6,12	5,90	5,34	<b>5,30</b>
Frequenza	5,88	6,11	6,97	6,77	5,95	<b>6,05</b>
Coincidenze	5,65	5,46	6,95	6,78	4,75	<b>5,74</b>
Acquisto Biglietti	7,18	6,61	6,69	6,51	6,73	<b>6,99</b>
Posto Libero	7,13	6,67	6,51	6,13	7,30	<b>6,97</b>
Posto Comodo	6,54	6,32	6,81	6,66	6,64	<b>6,53</b>
Riscaldamento	6,36	6,43	6,60	6,39	6,84	<b>6,42</b>
Climatizzazione	5,96	6,07	6,63	6,23	6,74	<b>6,08</b>
Pulizia Esterna Treno	5,35	5,52	6,39	6,08	5,75	<b>5,52</b>
Pulizia Interna Carrozze	5,66	5,89	6,50	6,44	6,38	<b>5,84</b>
Pulizia Toilette	4,09	5,07	6,39	6,48	5,83	<b>4,63</b>
Sicurezza nelle Stazioni	5,85	5,94	6,13	6,07	5,58	<b>5,89</b>
Sicurezza in Treno	6,57	6,56	6,85	6,43	6,71	<b>6,59</b>
Sicurezza Accesso ai Treni	6,72	6,67	6,58	6,48	6,75	<b>6,69</b>
Informazioni Visive	6,38	6,40	6,22	5,97	6,29	<b>6,35</b>
Annunci in Stazione	6,11	6,50	6,64	6,23	6,04	<b>6,22</b>
Annunci in Treno	5,70	6,28	6,60	6,25	5,65	<b>5,89</b>
Integrazione Tariffaria	5,89	6,05	6,06	6,09	5,68	<b>5,93</b>
Collegamento Mezzi su Gomma	5,86	6,29	6,68	6,52	5,95	<b>6,01</b>
Coincidenze Mezzi su Gomma	5,77	5,70	6,54	6,19	4,97	<b>5,75</b>
Parcheggi	5,86	5,96	6,74	6,51	5,69	<b>5,82</b>

### STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	6,66	6,70	6,72	6,57	6,92	6,68

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	5,95	6,13	6,74	6,48	6,05	6,07

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

**Report a cura della**

**P.F. Sistemi Informativi Statistici e di Controllo di Gestione**

Dirigente Dott.ssa Stefania Baldassari

Via Gentile da Fabriano 2/4 - 60125 Ancona

Tel 071-806.4470 Fax 071-806.4480

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

<http://statistica.regionemarche.it>

in collaborazione con la

**P.F. Viabilità Regionale e Gestione del Trasporto**

Elaborazione ed analisi statistica dei dati:

Dott.ssa Lucia Fraboni