



REGIONE MARCHE

P.F. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, LOGISTICA E VIABILITÀ
P.F. PERFORMANCE E CONTROLLO DI GESTIONE

CUSTOMER SATISFACTION

Qualità percepita dagli utenti del
Trasporto Ferroviario
anno 2016



INDICE

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

NOTA METODOLOGICA

Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

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

Unità di rilevazione

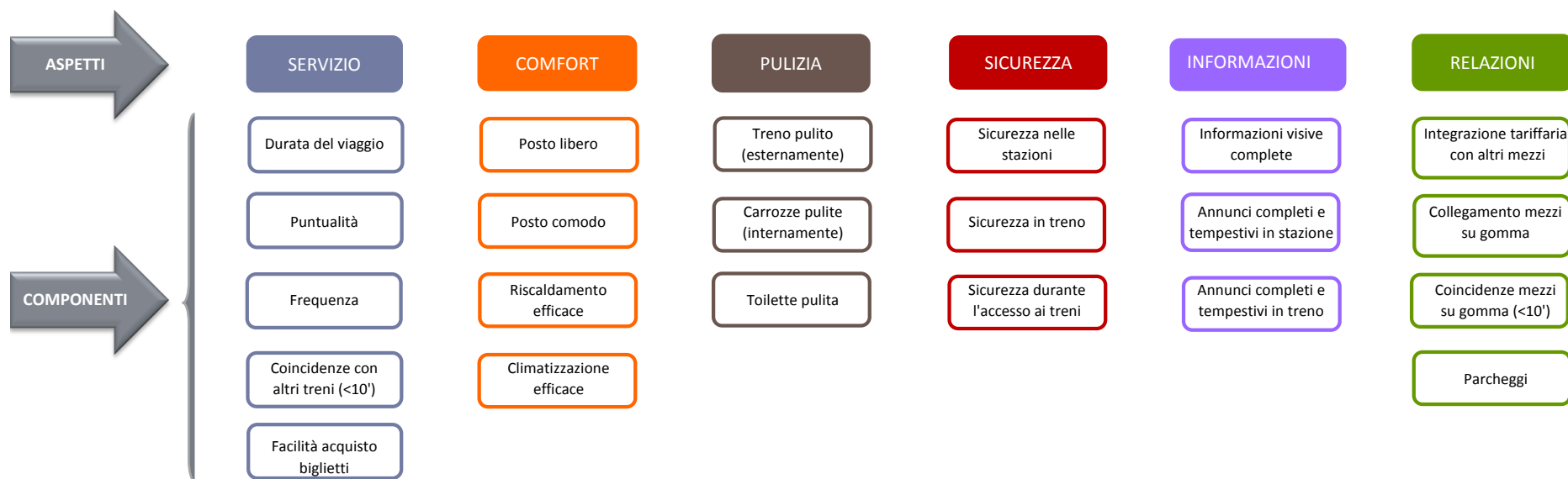
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto ferroviario locale.

Campo di osservazione

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

Modello concettuale dell'indagine

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



NOTA METODOLOGICA

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

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



Strumento di rilevazione

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

Metodo di rilevazione dei dati

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

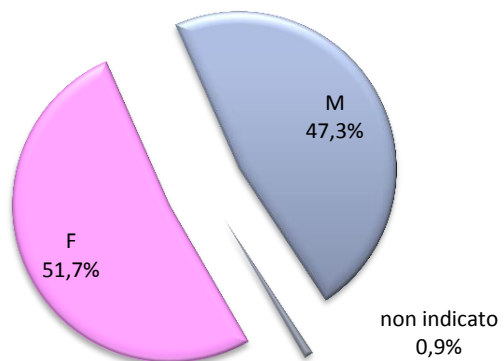
Campione degli intervistati

Il gruppo degli intervistati è individuato attraverso due fasi. Nella prima fase sono individuati i treni su cui verrà effettuata la rilevazione, in modo da garantire la copertura di 5 linee di percorrenza regionale. Nella seconda fase sono selezionati i rispondenti, individuati casualmente tra gli utenti disponibili all'intervista che viaggiano sui treni definiti nella fase precedente. Il gruppo dei rispondenti è individuato sulla base di criteri che tendono a garantire la massima copertura territoriale, tuttavia, essendo il campione non probabilistico, i risultati ottenuti fanno riferimento esclusivamente al gruppo osservato, escludendo da analisi di tipo inferenziale. **Le interviste effettuate sono state complessivamente 1504.**

Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dal 12 al 22 dicembre 2016 (solo giorni feriali).

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

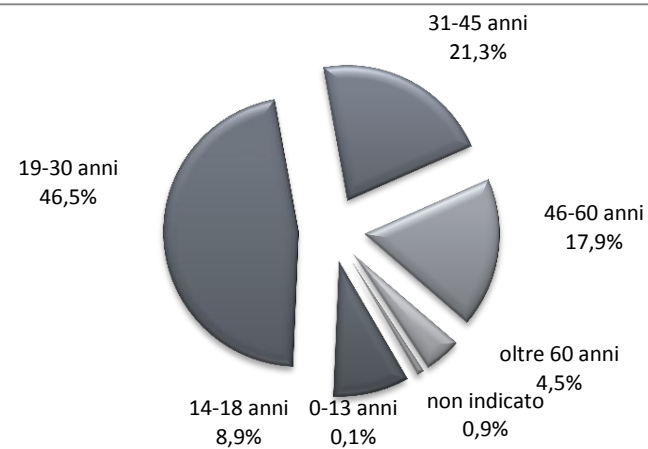


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
F	718	51,7%
M	657	47,3%
non indicato	13	0,9%
Totale	1388	100,0%

Distribuzione per Età

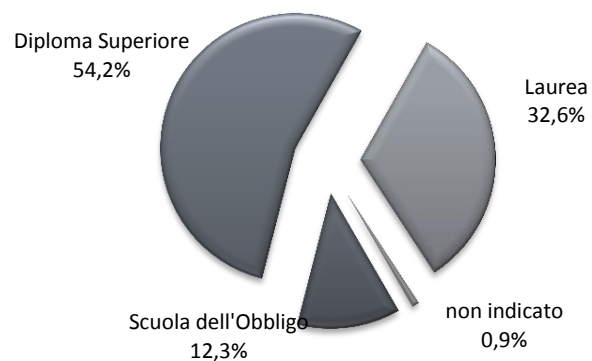
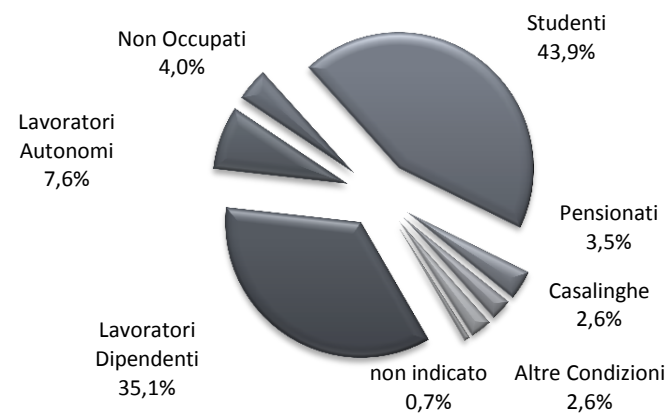
Età	N	%
0-13 anni	1	0,1%
14-18 anni	124	8,9%
19-30 anni	645	46,5%
31-45 anni	295	21,3%
46-60 anni	249	17,9%
oltre 60 anni	62	4,5%
non indicato	12	0,9%
Totale	1388	100,0%



DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per Condizione lavorativa

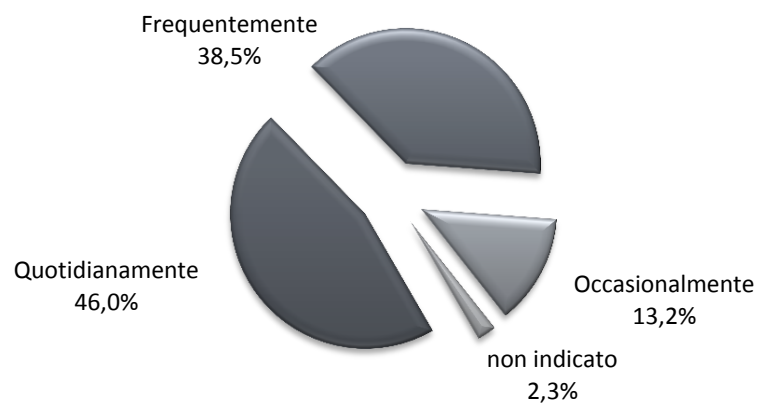
Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	487	35,1%
Lavoratori Autonomi	105	7,6%
Non Occupati	55	4,0%
Studenti	610	43,9%
Pensionati	49	3,5%
Casalinghe	36	2,6%
Altre Condizioni	36	2,6%
non indicato	10	0,7%
Totale	1388	100,0%



Distribuzione per Titolo di studio

Titolo di Studio	N	%
Scuola dell'Obbligo	171	12,3%
Diploma Superiore	752	54,2%
Laurea	453	32,6%
non indicato	12	0,9%
Totale	1388	100,0%

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

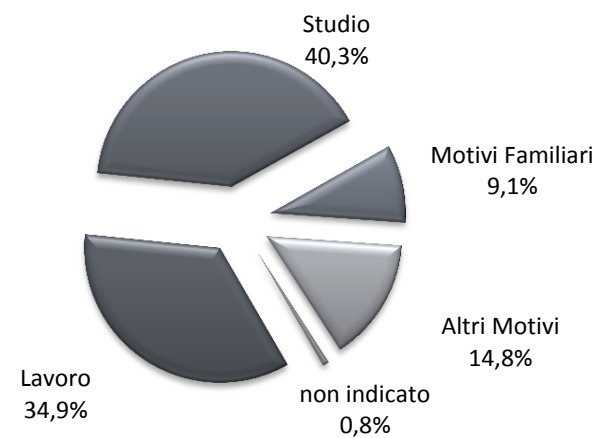


Distribuzione per Frequenza di utilizzo

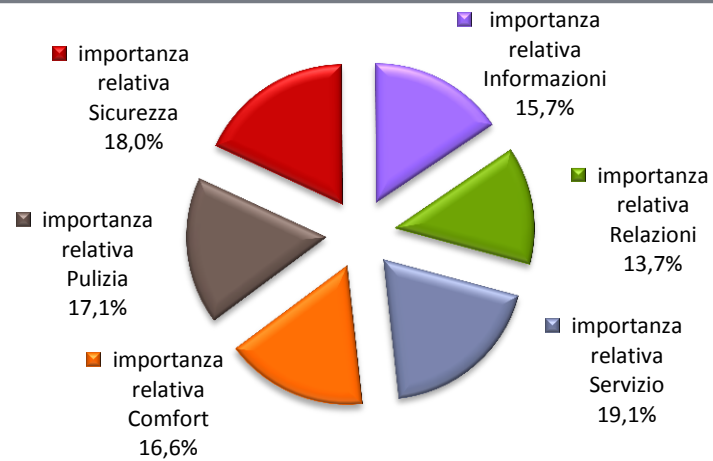
Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	561	46,0%
Frequentemente	523	38,5%
Occasionalmente	295	13,2%
non indicato	9	2,3%
Totale	1388	100,0%

Distribuzione per Motivo di utilizzo

Motivo di Utilizzo	N	%
Lavoro	485	34,9%
Studio	560	40,3%
Motivi Familiari	127	9,1%
Altri Motivi	205	14,8%
non indicato	11	0,8%
Totale	1388	100,0%



SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

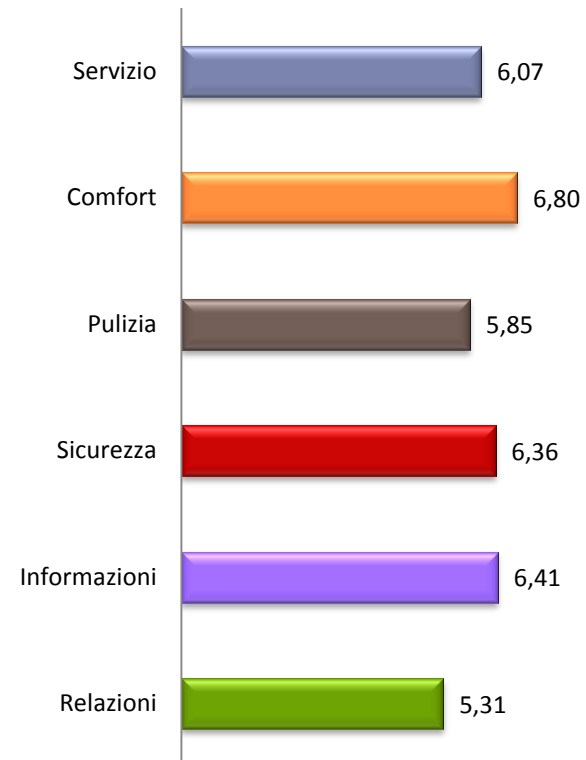


punteggio di sintesi (SODDISFAZIONE PONDERATA)
valore medio = 6,12

giudizio espresso sul servizio in generale
valore medio = 6,37

giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista
valore medio = 7,02

Soddisfazione media degli aspetti



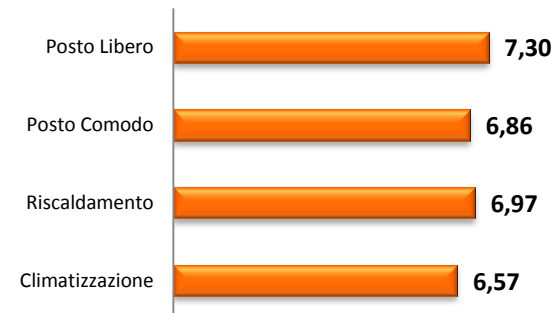
NOTA: il valore delle sintesi dei punteggi varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

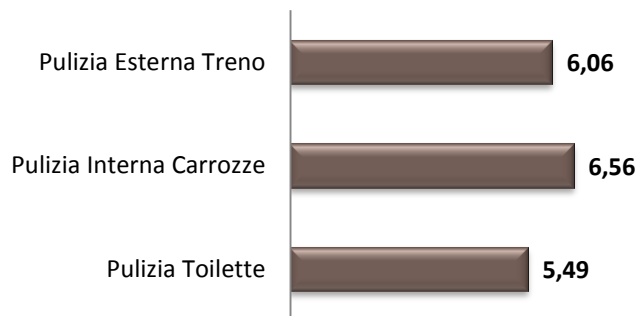
Soddisfazione media: Servizio



Soddisfazione media: Comfort



Soddisfazione media: Pulizia



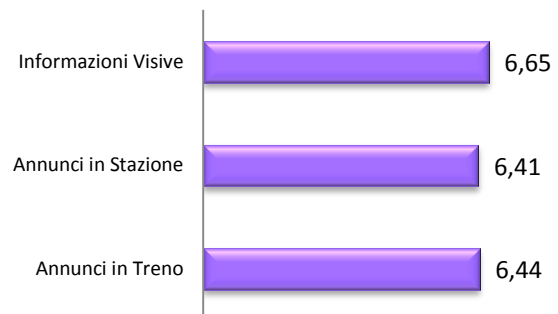
Soddisfazione media: Sicurezza



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

SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

Soddisfazione media: Informazioni



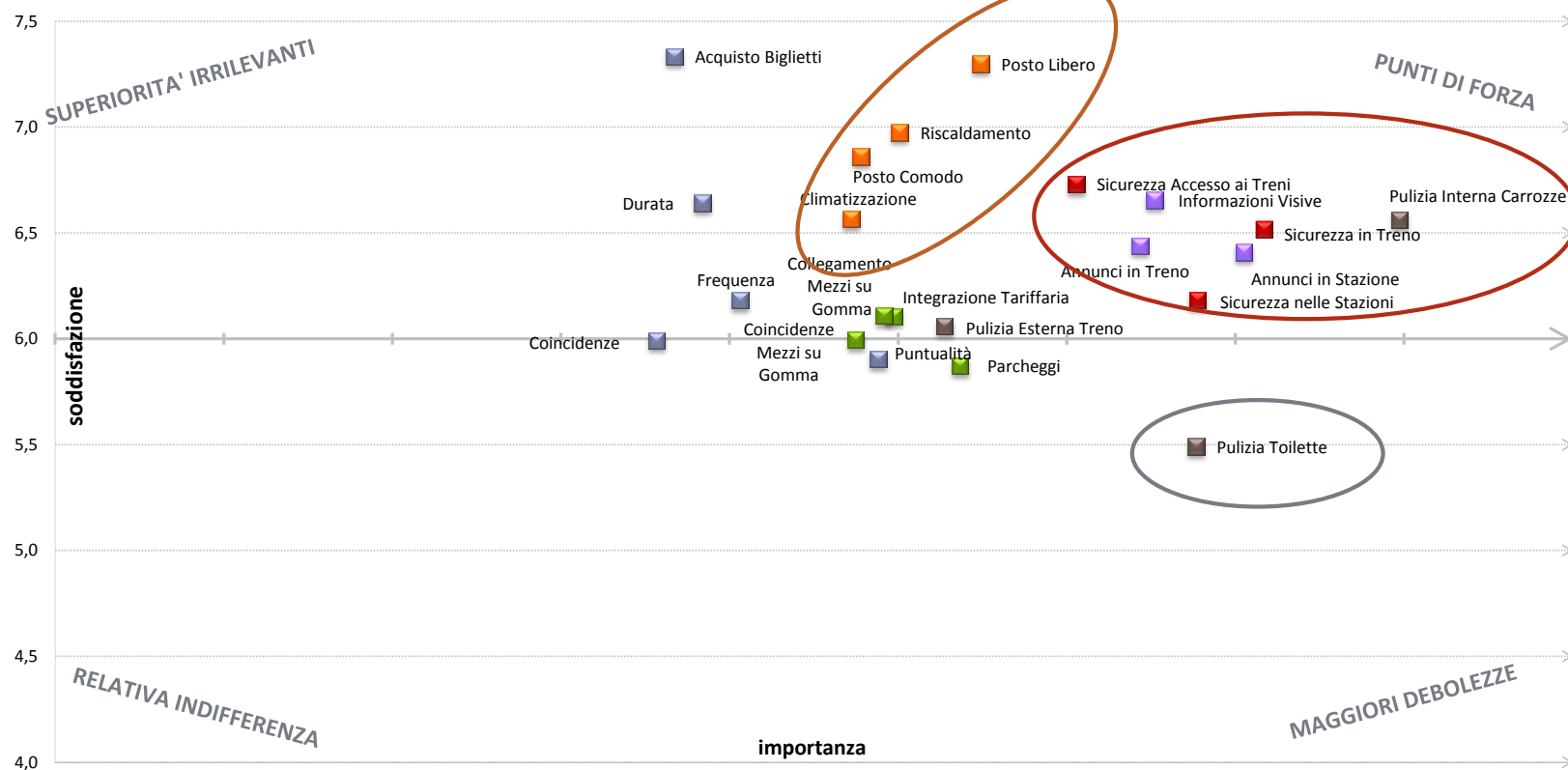
Soddisfazione media: Relazioni



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

MAPPA DELLA QUALITA'

La mappa tracciata evidenzia per 17 fattori un livello di qualità più che sufficiente. Il maggior punto di forza è rappresentato dall'aspetto della **Sicurezza**, in tutte le sue accezioni (stazioni, treno e accesso ai treni). L'altro punto di forza è rappresentato dall'aspetto delle **Informazioni**, in particolare quelle visive ed in stazione. Altro punto di forza degno di nota è anche quello relativo alla **Pulizia interna delle carrozze** che si differenzia dagli altri componenti dell'aspetto Pulizia. Le maggior debolezza infatti si riscontra nella **Pulizia della toilette**. Soddisfazione insufficiente per la disponibilità di parcheggi nei pressi delle stazioni e poco più che sufficiente per gli altri fattori relativi alle **Relazioni** (integrazione tariffaria collegamento e coincidenze con mezzi su gomma). Discreta soddisfazione per tutti i fattori relativi al **Confort** (posto libero e comodo e riscaldamento/climatizzazione)

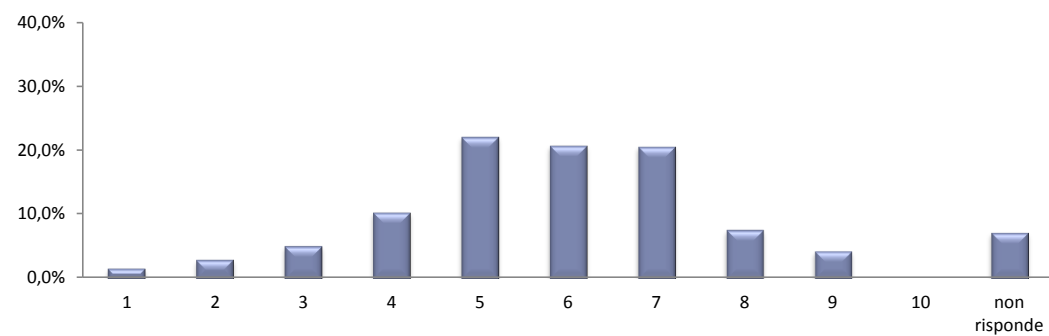


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Durata

Punteggio	N	%
1	18	1,3%
2	37	2,7%
3	67	4,8%
4	140	10,1%
5	304	21,9%
6	285	20,5%
7	283	20,4%
8	102	7,3%
9	56	4,0%
10	0	0,0%
non risponde	96	6,9%
Totale	1388	100,0%

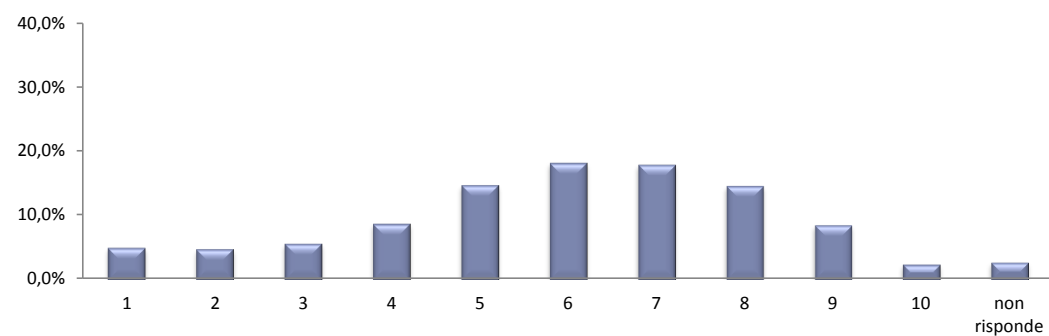
Punteggi di soddisfazione per Durata



Puntualità

Punteggio	N	%
1	65	4,7%
2	62	4,5%
3	74	5,3%
4	117	8,4%
5	201	14,5%
6	249	17,9%
7	245	17,7%
8	199	14,3%
9	114	8,2%
10	29	2,1%
non risponde	33	2,4%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Puntualità



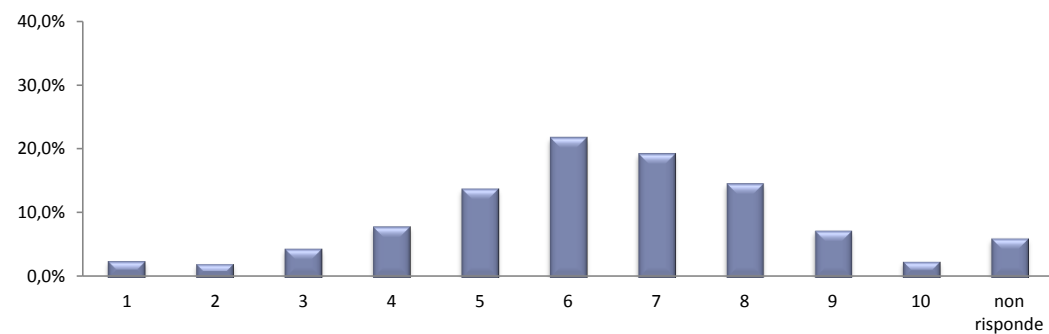
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Frequenza

Punteggio	N	%
1	32	2,3%
2	26	1,9%
3	59	4,3%
4	107	7,7%
5	189	13,6%
6	300	21,6%
7	265	19,1%
8	200	14,4%
9	98	7,1%
10	31	2,2%
non risponde	81	5,8%
Totale	1388	100,0%

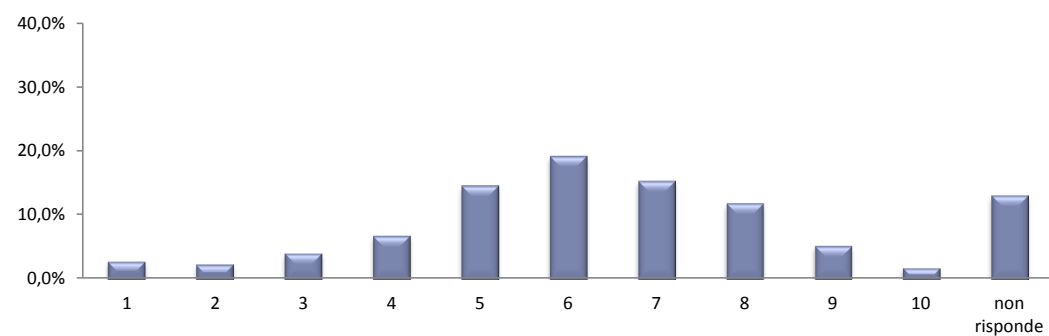
Punteggi di soddisfazione per Frequenza



Coincidenze

Punteggio	N	%
1	35	2,5%
2	29	2,1%
3	53	3,8%
4	91	6,6%
5	199	14,3%
6	263	18,9%
7	209	15,1%
8	161	11,6%
9	69	5,0%
10	21	1,5%
non risponde	258	12,8%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Coincidenze

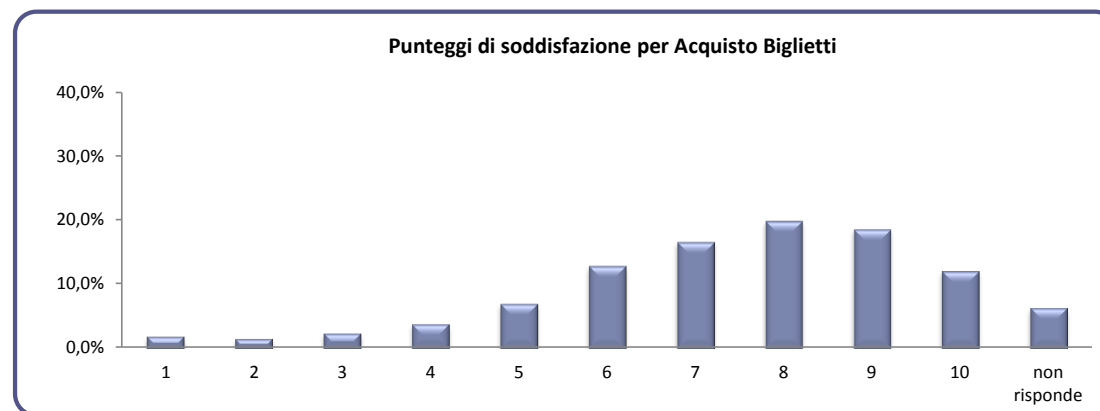


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Acquisto Biglietti

Punteggio	N	%
1	22	1,6%
2	17	1,2%
3	29	2,1%
4	49	3,5%
5	93	6,7%
6	175	12,6%
7	227	16,4%
8	273	19,7%
9	255	18,4%
10	164	11,8%
non risponde	84	6,1%
Totale	1388	100,0%



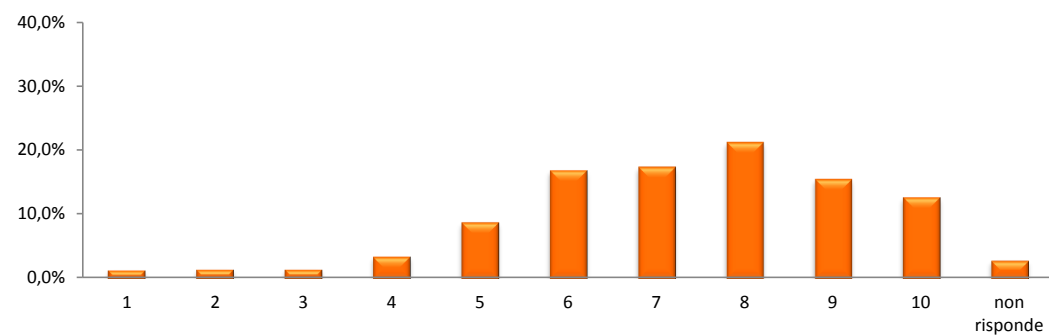
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

Posto Libero

Punteggio	N	%
1	14	1,0%
2	16	1,2%
3	16	1,2%
4	44	3,2%
5	118	8,5%
6	231	16,6%
7	238	17,1%
8	292	21,0%
9	212	15,3%
10	172	12,4%
non risponde	35	2,5%
Totale	1388	100,0%

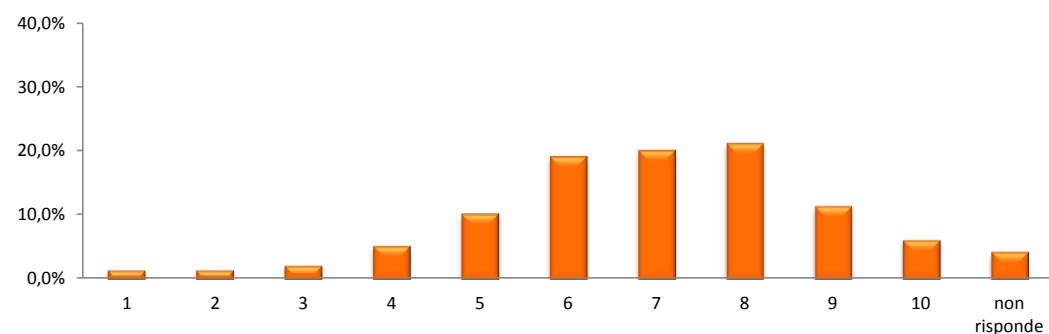
Punteggi di soddisfazione per Posto Libero



Posto Comodo

Punteggio	N	%
1	16	1,2%
2	16	1,2%
3	26	1,9%
4	69	5,0%
5	139	10,0%
6	263	18,9%
7	276	19,9%
8	291	21,0%
9	155	11,2%
10	81	5,8%
non risponde	56	4,0%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Posto Comodo



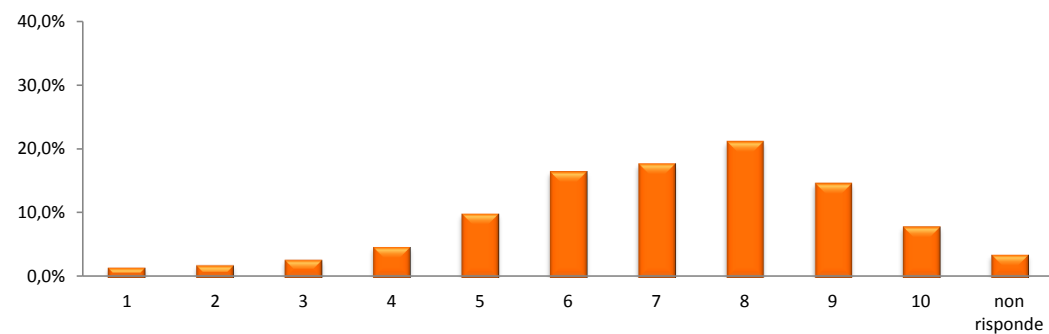
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

Riscaldamento

Punteggio	N	%
1	18	1,3%
2	23	1,7%
3	35	2,5%
4	63	4,5%
5	135	9,7%
6	226	16,3%
7	243	17,5%
8	291	21,0%
9	201	14,5%
10	107	7,7%
non risponde	46	3,3%
Totale	1388	100,0%

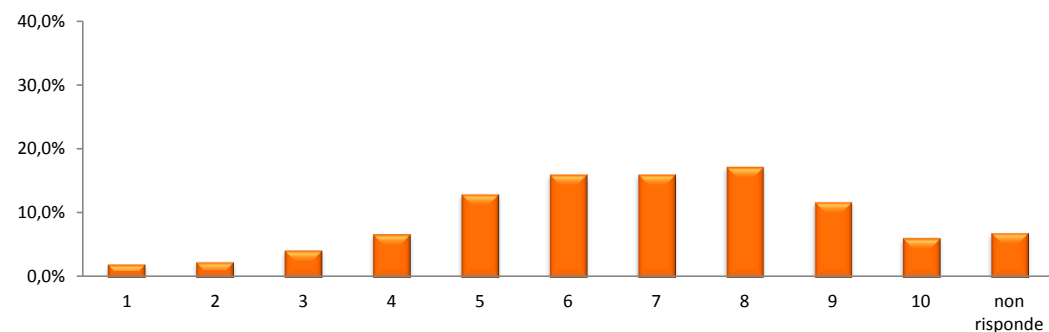
Punteggi di soddisfazione per Riscaldamento



Climatizzazione

Punteggio	N	%
1	25	1,8%
2	30	2,2%
3	55	4,0%
4	90	6,5%
5	177	12,8%
6	220	15,9%
7	220	15,9%
8	236	17,0%
9	160	11,5%
10	82	5,9%
non risponde	93	6,7%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Climatizzazione



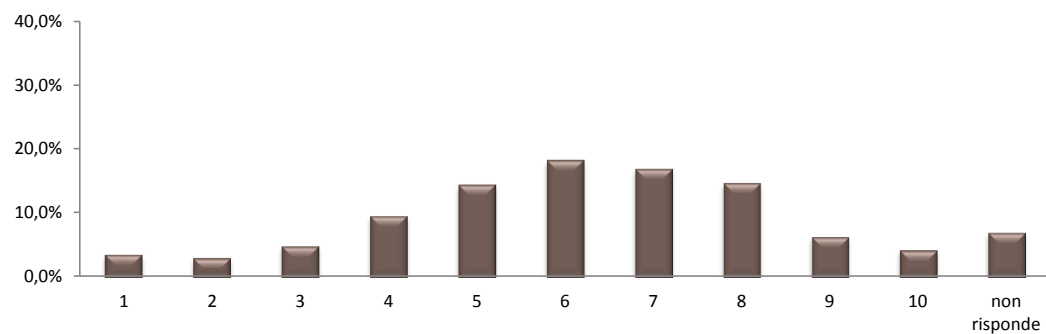
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

Pulizia Esterna Treno

Punteggio	N	%
1	46	3,3%
2	38	2,7%
3	64	4,6%
4	129	9,3%
5	197	14,2%
6	250	18,0%
7	231	16,6%
8	201	14,5%
9	84	6,1%
10	55	4,0%
non risponde	93	6,7%
Totale	1388	100,0%

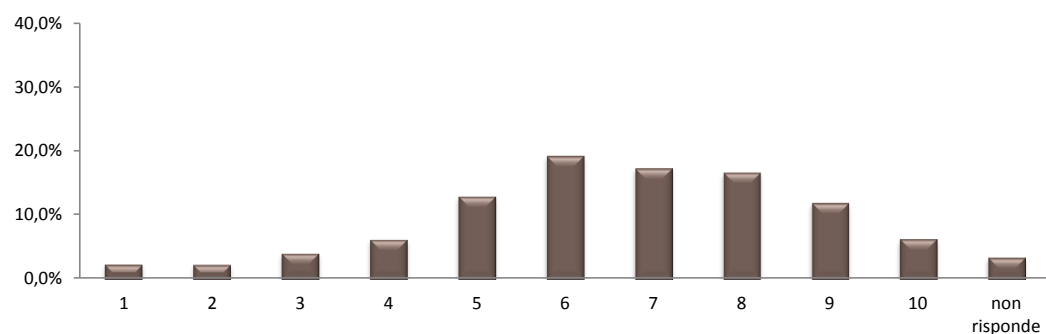
Punteggi di soddisfazione per Pulizia Esterna Treno



Pulizia Interna Carrozze

Punteggio	N	%
1	29	2,1%
2	28	2,0%
3	53	3,8%
4	83	6,0%
5	176	12,7%
6	264	19,0%
7	237	17,1%
8	228	16,4%
9	162	11,7%
10	84	6,1%
non risponde	44	3,2%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Pulizia Interna Carrozze

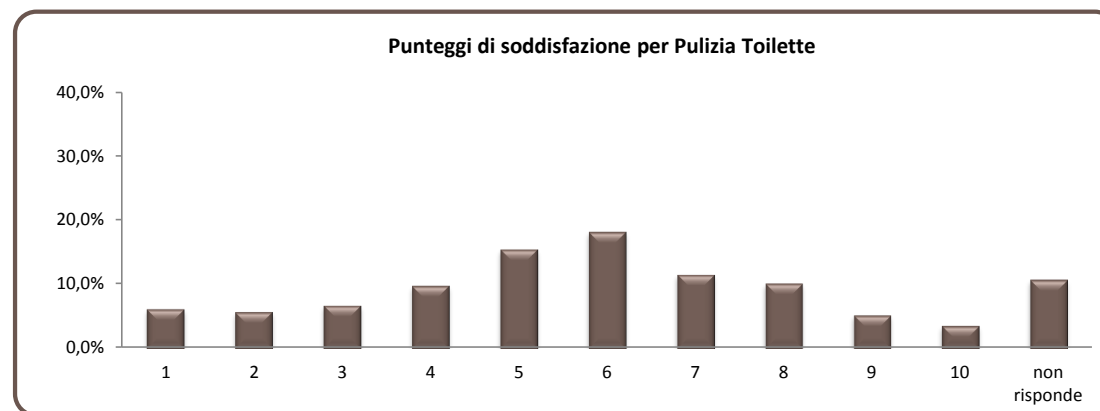


NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

Pulizia Toilette

Punteggio	N	%
1	81	5,8%
2	75	5,4%
3	89	6,4%
4	132	9,5%
5	211	15,2%
6	249	17,9%
7	156	11,2%
8	137	9,9%
9	68	4,9%
10	45	3,2%
non risponde	145	10,4%
Totale	1388	100,0%



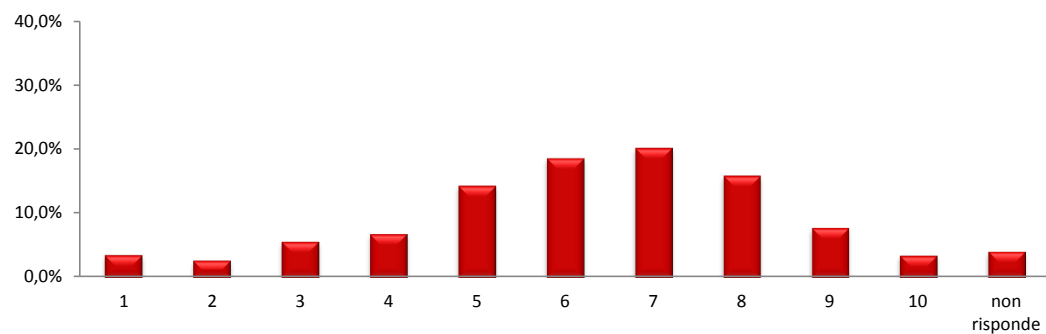
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza nelle Stazioni

Punteggio	N	%
1	45	3,2%
2	33	2,4%
3	74	5,3%
4	91	6,6%
5	195	14,0%
6	255	18,4%
7	277	20,0%
8	217	15,6%
9	104	7,5%
10	44	3,2%
non risponde	53	3,8%
Totale	1388	100,0%

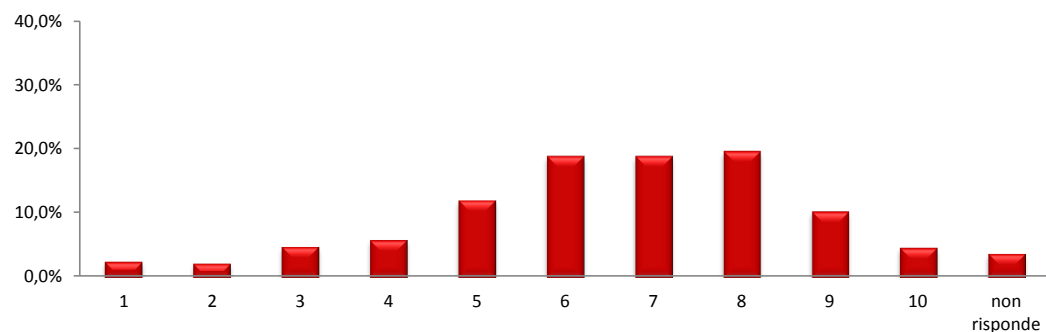
Punteggi di soddisfazione per Sicurezza nelle Stazioni



Sicurezza in Treno

Punteggio	N	%
1	30	2,2%
2	26	1,9%
3	62	4,5%
4	77	5,5%
5	163	11,7%
6	258	18,6%
7	258	18,6%
8	269	19,4%
9	138	9,9%
10	60	4,3%
non risponde	47	3,4%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Sicurezza in Treno



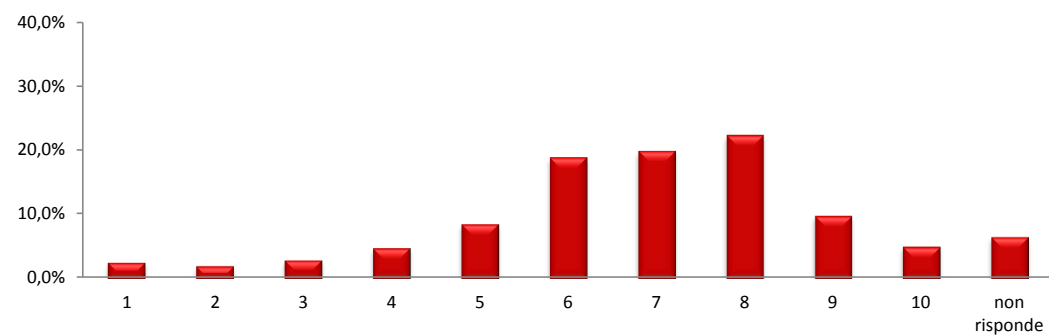
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza Accesso ai Treni

Punteggio	N	%
1	31	2,2%
2	23	1,7%
3	36	2,6%
4	62	4,5%
5	114	8,2%
6	259	18,7%
7	273	19,7%
8	307	22,1%
9	132	9,5%
10	65	4,7%
non risponde	86	6,2%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Sicurezza Accesso ai Treni



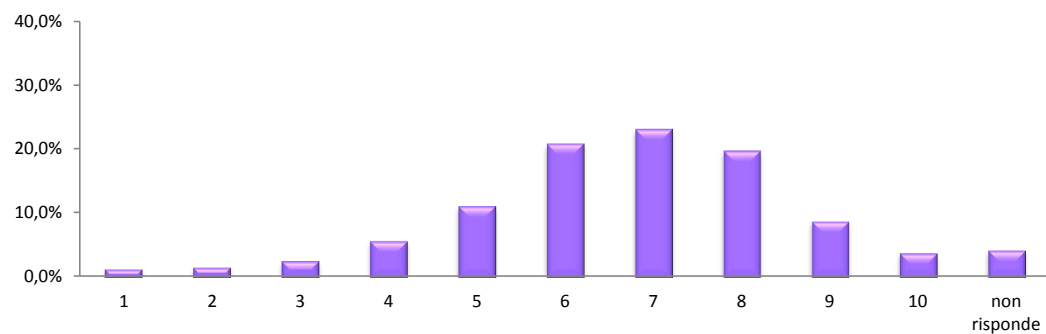
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

Informazioni Visive

Punteggio	N	%
1	14	1,0%
2	18	1,3%
3	32	2,3%
4	75	5,4%
5	151	10,9%
6	287	20,7%
7	318	22,9%
8	271	19,5%
9	118	8,5%
10	49	3,5%
non risponde	55	4,0%
Totale	1388	100,0%

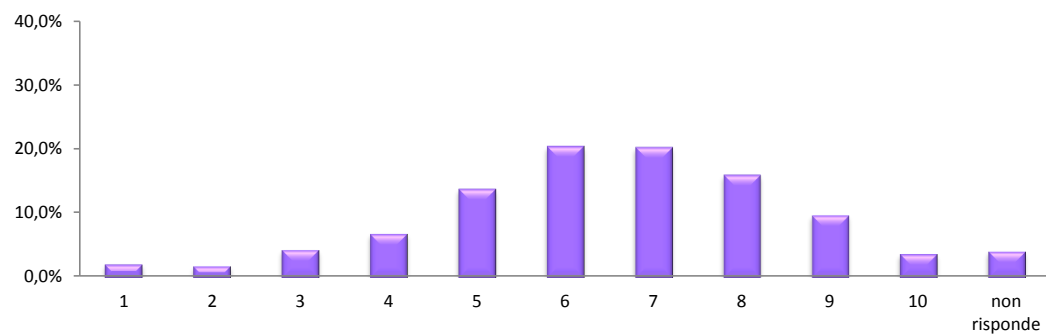
Punteggi di soddisfazione per Informazioni Visive



Annunci in Stazione

Punteggio	N	%
1	25	1,8%
2	21	1,5%
3	56	4,0%
4	91	6,6%
5	188	13,5%
6	280	20,2%
7	278	20,0%
8	218	15,7%
9	131	9,4%
10	47	3,4%
non risponde	53	3,8%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Annunci in Stazione



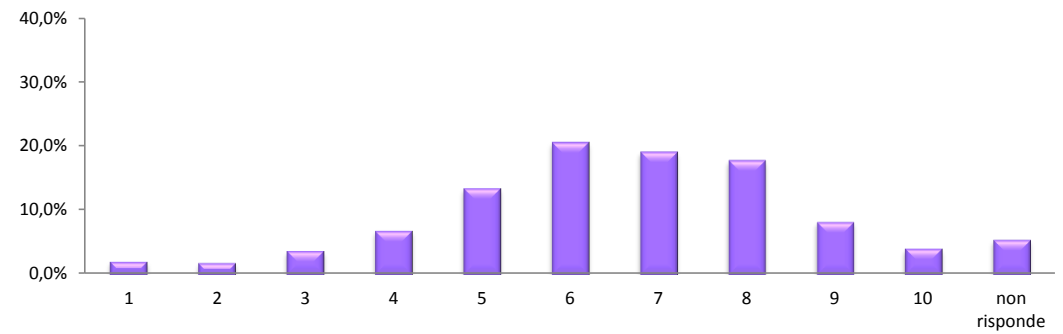
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

Annunci in Treno

Punteggio	N	%
1	24	1,7%
2	21	1,5%
3	47	3,4%
4	91	6,6%
5	183	13,2%
6	283	20,4%
7	262	18,9%
8	244	17,6%
9	110	7,9%
10	52	3,7%
non risponde	71	5,1%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Annunci in Treno



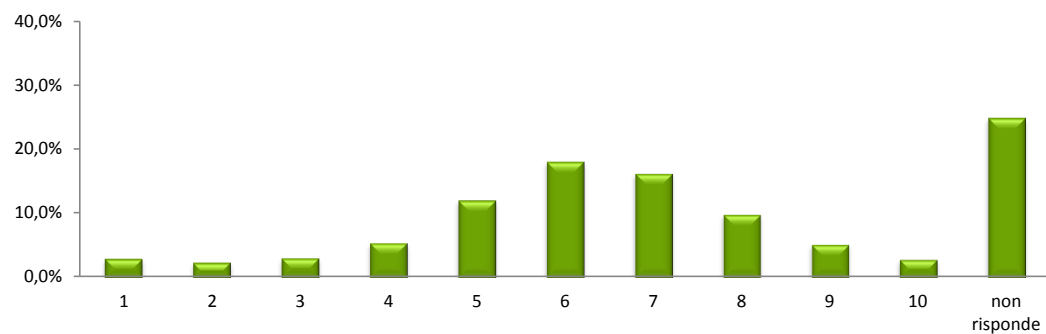
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	37	2,7%
2	29	2,1%
3	38	2,7%
4	71	5,1%
5	164	11,8%
6	248	17,9%
7	222	16,0%
8	133	9,6%
9	68	4,9%
10	35	2,5%
non risponde	343	24,7%
Totale	1388	100,0%

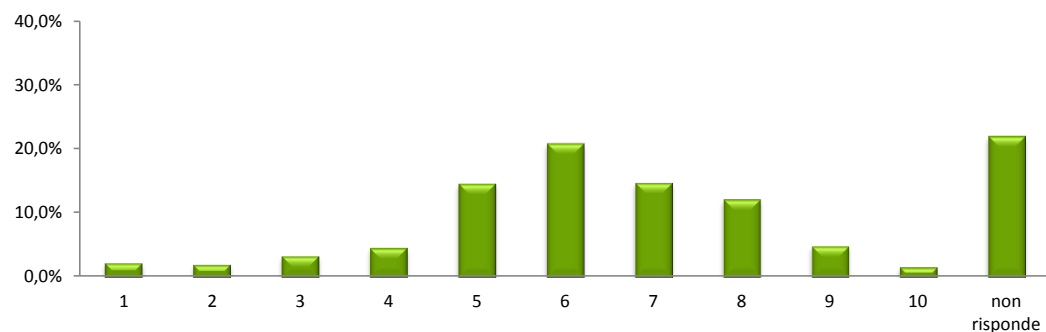
Punteggi di soddisfazione per Integrazione Tariffaria



Collegamento Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	27	1,9%
2	24	1,7%
3	42	3,0%
4	60	4,3%
5	199	14,3%
6	286	20,6%
7	201	14,5%
8	165	11,9%
9	64	4,6%
10	18	1,3%
non risponde	302	21,8%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Collegamento Mezzi su Gomma



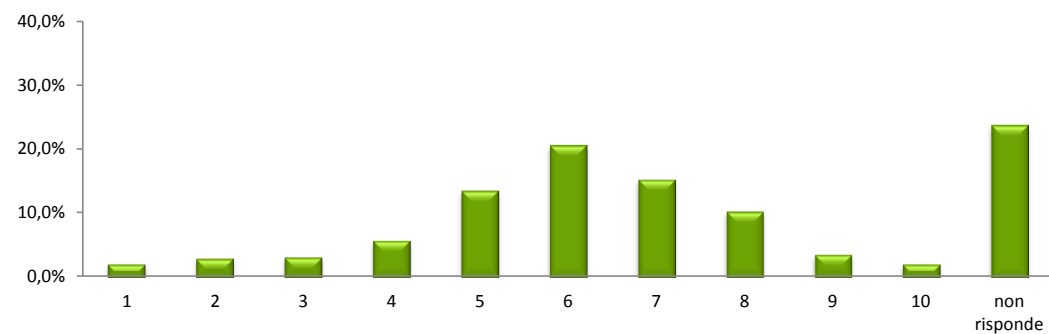
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

Coincidenze Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	25	1,8%
2	37	2,7%
3	40	2,9%
4	76	5,5%
5	184	13,3%
6	282	20,3%
7	208	15,0%
8	139	10,0%
9	46	3,3%
10	25	1,8%
non risponde	326	23,5%
Totale	1388	100,0%

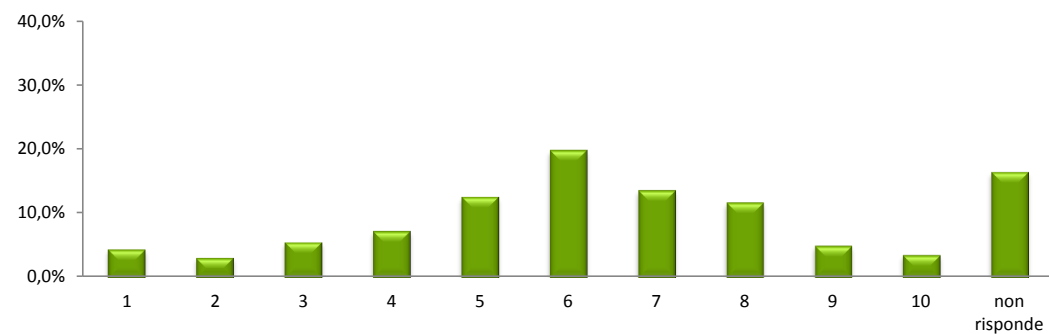
Punteggi di soddisfazione per Coincidenze Mezzi su Gomma



Parcheggi

Punteggio	N	%
1	57	4,1%
2	39	2,8%
3	73	5,3%
4	97	7,0%
5	171	12,3%
6	272	19,6%
7	185	13,3%
8	159	11,5%
9	65	4,7%
10	45	3,2%
non risponde	225	16,2%
Totale	1388	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Parcheggi



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	823	59,3%
61	ASCOLI PICENO - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	268	19,3%
70	ANCONA - PESARO	153	11,0%
288	ANCONA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	74	5,3%
290	ANCONA - FABRIANO	70	5,0%
intera rete		1388	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	403	409	11	823
61	146	120	2	268
70	82	71	0	153
288	48	26	0	74
290	39	31	0	70
intera rete	718	657	13	1388

Codice linea	Età							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
60	1	84	356	182	150	41	9	823
61	0	24	129	63	43	7	2	268
70	0	15	85	25	23	4	1	153
288	0	0	42	10	14	8	0	74
290	0	1	33	15	19	2	0	70
intera rete	1	124	645	295	249	62	12	1388

Codice linea	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
60	49,0%	49,7%	1,3%	100,0%
61	54,5%	44,8%	0,7%	100,0%
70	53,6%	46,4%	0,0%	100,0%
288	64,9%	35,1%	0,0%	100,0%
290	55,7%	44,3%	0,0%	100,0%
intera rete	51,7%	47,3%	0,9%	100,0%

Codice linea	Età (valori %)							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
60	0,1%	10,2%	43,3%	22,1%	18,2%	5,0%	1,1%	100,0%
61	0,0%	9,0%	48,1%	23,5%	16,0%	2,6%	0,7%	100,0%
70	0,0%	9,8%	55,6%	16,3%	15,0%	2,6%	0,7%	100,0%
288	0,0%	0,0%	56,8%	13,5%	18,9%	10,8%	0,0%	100,0%
290	0,0%	1,4%	47,1%	21,4%	27,1%	2,9%	0,0%	100,0%
intera rete	0,1%	8,9%	46,5%	21,3%	17,9%	4,5%	0,9%	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 CONDIZIONE LAVORATIVA

Codice linea	Condizione lavorativa								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	298	62	32	341	30	22	28	10	823
61	100	19	10	125	7	5	2	0	268
70	39	11	7	87	4	5	0	0	153
288	22	5	2	30	7	3	5	0	74
290	28	8	4	27	1	1	1	0	70
intera rete	487	105	55	610	49	36	36	10	1388

Codice linea	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
60	36,2%	7,5%	3,9%	41,4%	3,6%	2,7%	3,4%	1,2%	100,0%
61	37,3%	7,1%	3,7%	46,6%	2,6%	1,9%	0,7%	0,0%	100,0%
70	25,5%	7,2%	4,6%	56,9%	2,6%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
288	29,7%	6,8%	2,7%	40,5%	9,5%	4,1%	6,8%	0,0%	100,0%
290	40,0%	11,4%	5,7%	38,6%	1,4%	1,4%	1,4%	0,0%	100,0%
intera rete	35,1%	7,6%	4,0%	43,9%	3,5%	2,6%	2,6%	0,7%	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	117	418	280	8	823
61	24	160	81	3	268
70	22	78	53	0	153
288	5	52	17	0	74
290	3	44	22	1	70
intera rete	171	752	453	12	1388

Codice linea	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
60	14,2%	50,8%	34,0%	1,0%	100,0%
61	9,0%	59,7%	30,2%	1,1%	100,0%
70	14,4%	51,0%	34,6%	0,0%	100,0%
288	6,8%	70,3%	23,0%	0,0%	100,0%
290	4,3%	62,9%	31,4%	1,4%	100,0%
intera rete	12,3%	54,2%	32,6%	0,9%	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	348	284	186	5	823
61	134	92	38	4	268
70	45	72	36	0	153
288	15	36	23	0	74
290	19	39	12	0	70
intera rete	561	523	295	9	1388

Codice linea	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
60	42,3%	34,5%	22,6%	0,6%	100,0%
61	50,0%	34,3%	14,2%	1,5%	100,0%
70	29,4%	47,1%	23,5%	0,0%	100,0%
288	20,3%	48,6%	31,1%	0,0%	100,0%
290	27,1%	55,7%	17,1%	0,0%	100,0%
intera rete	40,4%	37,7%	21,3%	0,6%	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	287	302	82	144	8	823
61	104	125	19	18	2	268
70	35	81	14	23	0	153
288	26	25	8	15	0	74
290	33	27	4	5	1	70
intera rete	485	560	127	205	11	1388

Codice linea	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
60	34,9%	36,7%	10,0%	17,5%	1,0%	100,0%
61	38,8%	46,6%	7,1%	6,7%	0,7%	100,0%
70	22,9%	52,9%	9,2%	15,0%	0,0%	100,0%
288	35,1%	33,8%	10,8%	20,3%	0,0%	100,0%
290	47,1%	38,6%	5,7%	7,1%	1,4%	100,0%
intera rete	34,9%	40,3%	9,1%	14,8%	0,8%	100,0%

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

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
VALORE DI SINTESI GENERALE	5,89	6,25	6,60	6,64	6,62	6,12

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
valore di sintesi per servizio	5,86	6,38	6,37	6,22	6,54	6,07
valore di sintesi per comfort	6,43	7,10	7,33	7,55	7,90	6,80
valore di sintesi per pulizia	5,52	6,05	6,22	6,58	7,24	5,85
valore di sintesi per sicurezza	6,30	6,11	6,86	6,89	6,42	6,36
valore di sintesi per informazioni	6,26	6,40	7,02	6,91	6,36	6,41
valore di sintesi per relazioni	5,19	5,44	5,66	5,50	5,25	5,31

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
Durata	6,54	6,56	6,99	6,91	7,00	6,64
Puntualità	5,66	6,36	5,80	5,78	7,29	5,90
Frequenza	6,21	6,22	6,30	5,93	5,74	6,18
Coincidenze	5,95	6,05	6,01	5,85	6,43	5,99
Acquisto Biglietti	7,28	7,38	7,33	7,40	7,60	7,33
Posto Libero	6,98	7,37	7,98	8,14	8,26	7,30
Posto Comodo	6,59	6,99	7,30	7,39	7,83	6,86
Riscaldamento	6,68	7,20	7,36	7,49	7,97	6,97
Climatizzazione	6,24	6,84	6,85	7,11	7,79	6,57
Pulizia Esterna Treno	5,88	5,80	6,58	7,05	6,74	6,06
Pulizia Interna Carrozze	6,21	6,78	6,81	7,41	8,29	6,56
Pulizia Toilette	5,11	5,75	5,87	6,41	7,46	5,49
Sicurezza nelle Stazioni	6,21	5,86	6,57	6,41	6,03	6,18
Sicurezza in Treno	6,49	6,19	6,95	7,07	6,55	6,52
Sicurezza Accesso ai Treni	6,74	6,25	7,15	7,33	6,91	6,73
Informazioni Visive	6,58	6,56	7,09	6,88	6,67	6,65
Annunci in Stazione	6,32	6,37	7,01	6,60	6,07	6,41
Annunci in Treno	6,31	6,30	6,96	7,20	6,41	6,44
Integrazione Tariffaria	6,06	5,96	6,36	6,60	6,31	6,11
Collegamento Mezzi su Gomma	6,04	6,13	6,35	6,50	6,02	6,11
Coincidenze Mezzi su Gomma	5,96	5,86	6,29	6,29	6,00	6,00
Parcheggi	5,36	6,01	6,48	6,97	6,44	5,87

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	6,93	6,76	7,55	7,41	7,46	7,02

	Codice linea					Totale complessivo
	60	61	70	288	290	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	6,23	6,31	6,85	6,76	6,78	6,37

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. Performance e Sistema Statistico

Dirigente Dott.ssa Stefania Baldassari

Via Gentile da Fabriano 2/4 - 60125 Ancona

Tel 071-806.4470 Fax 071-806.4480

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

<http://statistica.regionemarche.it>

in collaborazione con la

P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e viabilità

Elaborazione ed analisi statistica dei dati:

Lucia Fraboni