



REGIONE MARCHE

SETTORE MOBILITA' e TPL

SETTORE CONTROLLO DI GESTIONE E SISTEMI STATISTICI



INDICE

Nota metodologica	pag. 3
Dati strutturali degli intervistati	pag. 5
Sintesi dei punteggi di soddisfazione.....	pag. 8
Mappa della qualità	pag. 11
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - VIAGGIO	pag. 12
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - COMFORT	pag. 16
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - PULIZIA	pag. 18
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - SICUREZZA	pag. 19
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - INFORMAZIONI	pag. 21
Frequenze dei punteggi di soddisfazione - RELAZIONI	pag. 22
Allegato	pag. 24

Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

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

Unità di rilevazione

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

Campo di osservazione

Il campo di osservazione è costituito dall'insieme degli utenti effettivi dei mezzi di trasporto pubblico locale su gomma extraurbano in servizio nei 5 bacini del territorio della Regione Marche

Modello concettuale dell'indagine

Il modello concettuale dell'indagine ha il suo cardine nella gerarchia dei parametri che rappresentano gli aspetti su cui l'utente valuta le prestazioni del servizio. La gerarchia dei parametri è articolata su due differenti livelli di analisi: un primo livello costituito da 5 macrofattori o aspetti ed un secondo livello costituito da 21 fattori di dettaglio detti anche componenti come di seguito rappresentato:



NOTA METODOLOGICA

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

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



Strumento di rilevazione

Lo strumento di rilevazione è costituito da un questionario progettato per sottoporre al giudizio dell'utente i parametri della qualità in termini di soddisfazione e di importanza. Attenendosi ai criteri contenuti nell'Allegato A della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16 del 18 febbraio 2018 secondo cui le scale di valutazione dei giudizi nelle Indagini di Customer Satisfaction devono essere in grado di rappresentare e mettere in relazione, con la necessaria granularità e oggettività, il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime, si è ritenuto opportuno adottare una **scala di valutazione dei giudizi che prevede valori compresi tra 1 e 9, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo** (art 5 comma 4.c)

Metodo di rilevazione dei dati

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

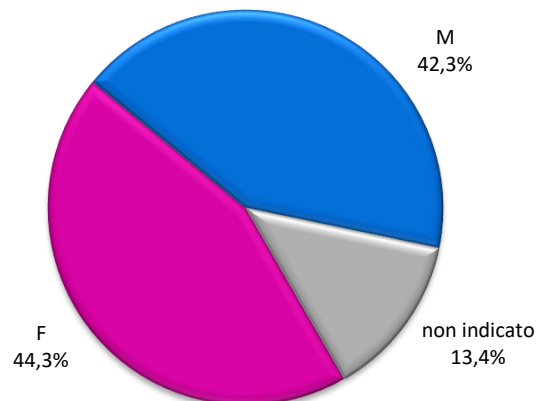
Campione degli intervistati

Il gruppo degli intervistati è individuato attraverso due fasi. Nella prima fase sono individuati i bus su cui verrà effettuata la rilevazione, in modo da garantire la copertura di 5 bacini regionali. Nella seconda fase sono selezionati i rispondenti, individuati casualmente tra gli utenti disponibili all'intervista che viaggiano sui bus definiti nella fase precedente. Il gruppo dei rispondenti è individuato sulla base di criteri che tendono a garantire la massima copertura territoriale, tuttavia, essendo il campione non probabilistico, i risultati ottenuti fanno riferimento esclusivamente al gruppo osservato, escludendo da analisi di tipo inferenziale. **Le interviste effettuate sono state complessivamente 1508**

Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dal **2 febbraio al 30 marzo 2023**.

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

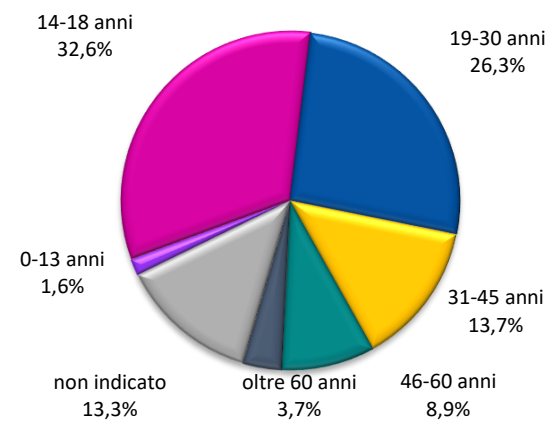


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
F	668	44,3%
M	638	42,3%
non indicato	202	13,4%
Totale	1508	100,0%

Distribuzione per Età

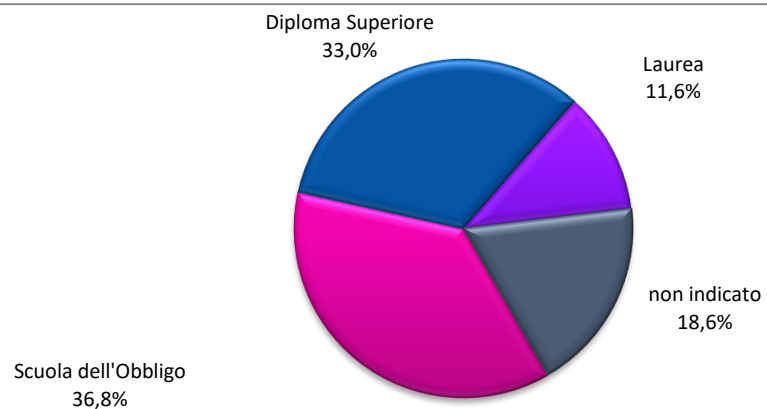
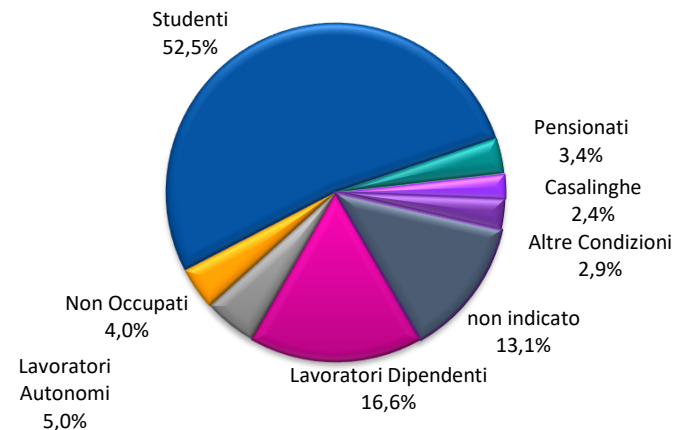
Età	N	%
0-13 anni	24	1,6%
14-18 anni	491	32,6%
19-30 anni	396	26,3%
31-45 anni	207	13,7%
46-60 anni	134	8,9%
oltre 60 anni	56	3,7%
non indicato	200	13,3%
Totale	1508	100,0%



DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per Condizione lavorativa

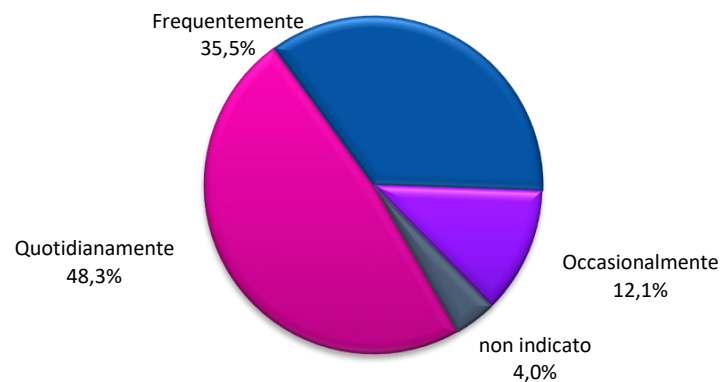
Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	251	16,6%
Lavoratori Autonomi	76	5,0%
Non Occupati	61	4,0%
Studenti	791	52,5%
Pensionati	51	3,4%
Casalinghe	36	2,4%
Altre Condizioni	44	2,9%
non indicato	198	13,1%
Totale	1508	100,0%



Distribuzione per Titolo di studio

Titolo di Studio	N	%
Scuola dell'Obbligo	555	36,8%
Diploma Superiore	498	33,0%
Laurea	175	11,6%
non indicato	280	18,6%
Totale	1508	100,0%

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

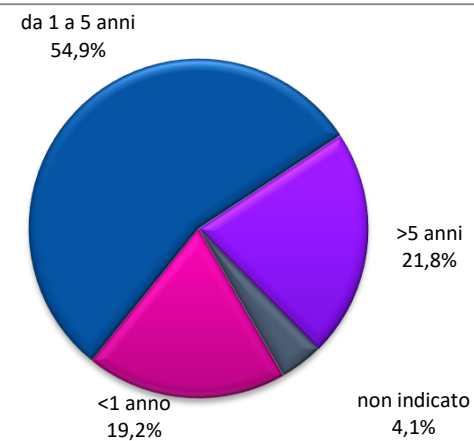


Distribuzione per Frequenza di utilizzo

Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	729	48,3%
Frequentemente	536	35,5%
Occasionalmente	182	12,1%
non indicato	61	4,0%
Totale	1508	100,0%

Distribuzione per Anni di utilizzo

Anni di utilizzo	N	%
<1 anno	289	19,2%
da 1 a 5 anni	828	54,9%
>5 anni	329	21,8%
non indicato	62	4,1%
Totale	1508	100,0%

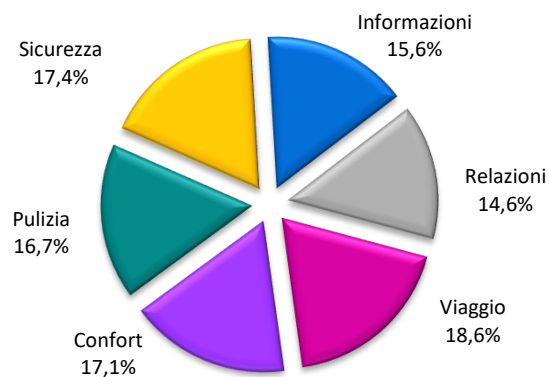


SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

La soddisfazione degli utenti è stata misurata attraverso indicatori di qualità i cui valori vanno da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto).

All'interno di questa scala è possibile definire i valori da 6 a 9 come giudizi positivi e i valori da 1 a 4 come giudizi negativi. Il valore 5 indica il livello di indifferenza.

Importanza degli aspetti

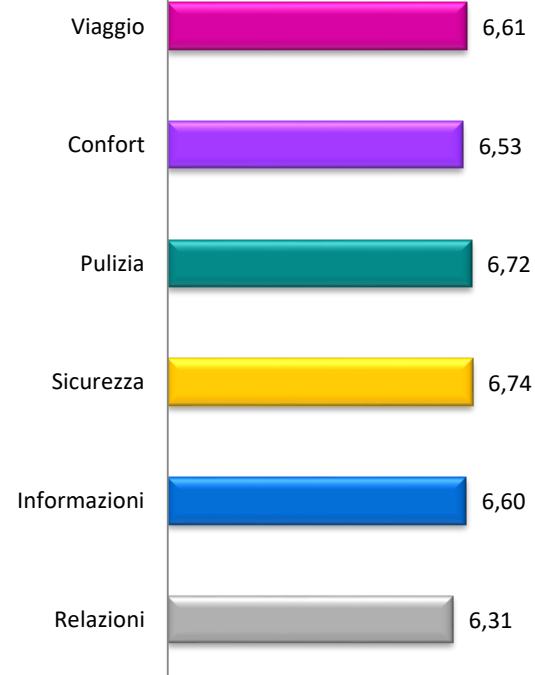


punteggio di sintesi (SODDISFAZIONE PONDERATA)
valore medio = **6,61**

giudizio espresso sul servizio in generale
valore medio = **6,65**

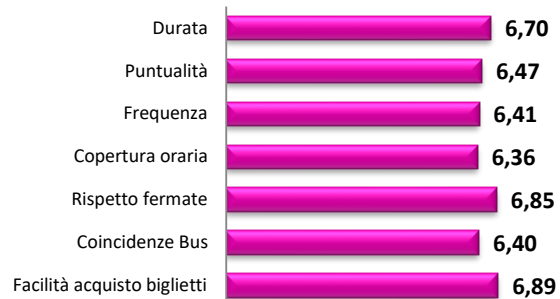
giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista
valore medio = **6,77**

Soddisfazione media degli aspetti

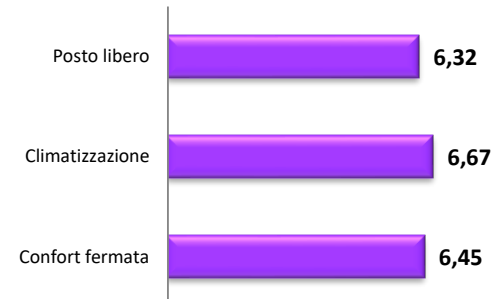


SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

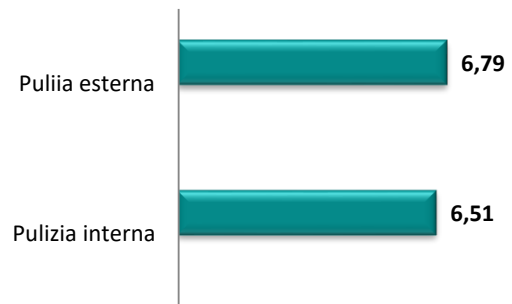
Soddisfazione media: Viaggio



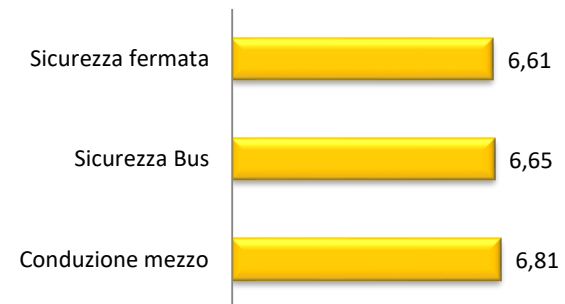
Soddisfazione media: Comfort



Soddisfazione media: Pulizia

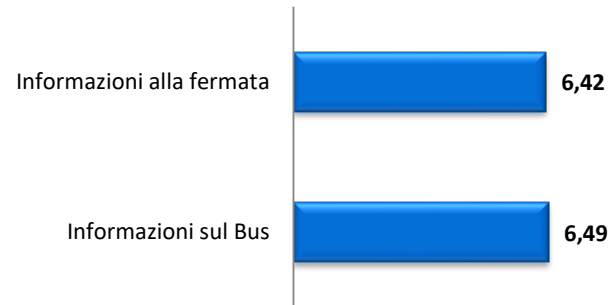


Soddisfazione media: Sicurezza

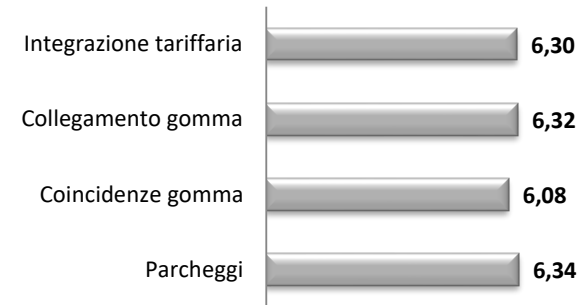


SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

Soddisfazione media: Informazioni



Soddisfazione media: Relazioni



MAPPA DELLA QUALITA'

La mappa tracciata evidenzia per tutti i fattori un livello di qualità quasi soddisfacente (valutazione compresa tra il 6 e il 7). I maggiori punti di forza sono rappresentati dagli aspetti relativi alla Pulizia sia interna che esterna e alle Informazioni rese all'utente sia alla fermata che sul Bus. Soddisfazione poco più che sufficiente per le coincidenze previste con i treni, l'integrazione tariffaria, i collegamenti con le stazioni dei treni, il posto libero durante il viaggio, la presenza dei parcheggi e la copertura oraria e con gli altri autobus, la copertura oraria e la disponibilità di un posto a sedere. Soddisfazione per l'acquisto dei biglietti, il comfort alle fermate e la sicurezza nella conduzione del mezzo.

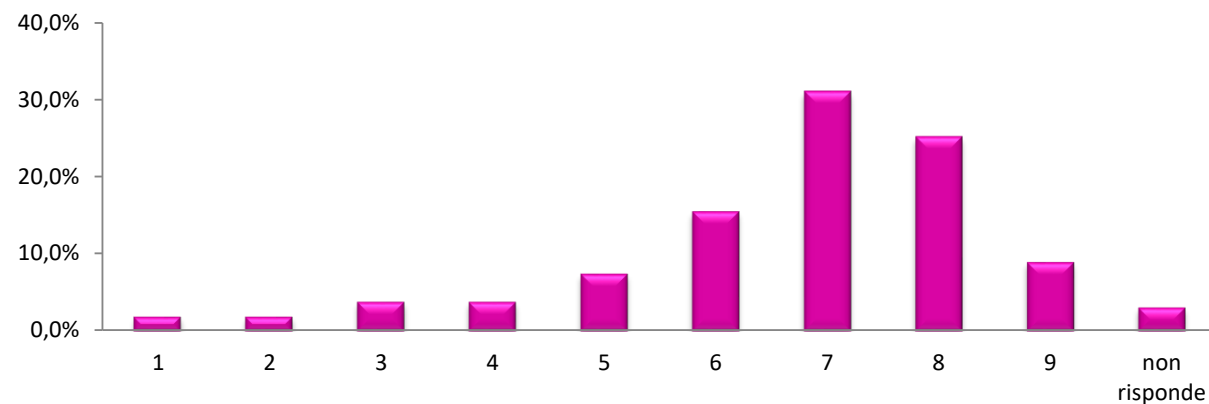


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: VIAGGIO

Durata

Punteggio	N	%
1	24	1,6%
2	24	1,6%
3	53	3,5%
4	53	3,5%
5	108	7,2%
6	230	15,3%
7	466	30,9%
8	377	25,0%
9	131	8,7%
non risponde	42	2,8%
Totale	1508	100,0%

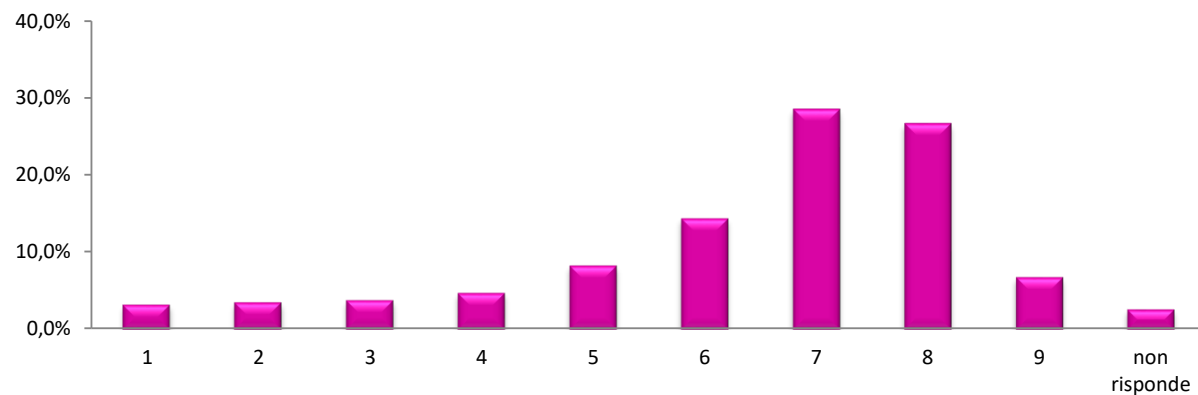
Punteggi di soddisfazione per Durata



Puntualità

Punteggio	N	%
1	44	2,9%
2	49	3,2%
3	53	3,5%
4	67	4,4%
5	121	8,0%
6	213	14,1%
7	428	28,4%
8	400	26,5%
9	98	6,5%
non risponde	35	2,3%
Totale	1508	100,0%

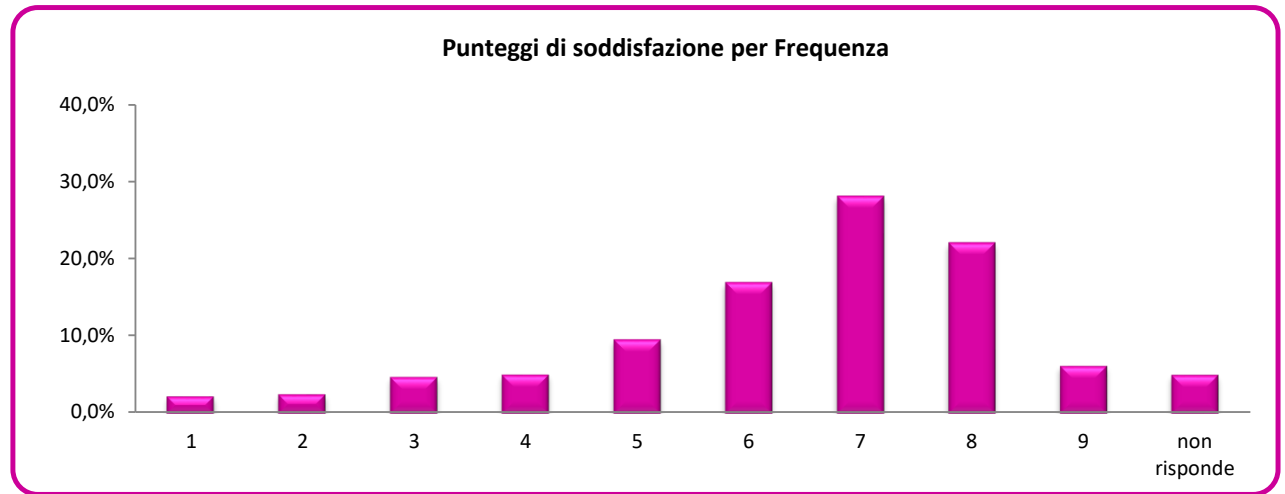
Punteggi di soddisfazione per Puntualità



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: VIAGGIO

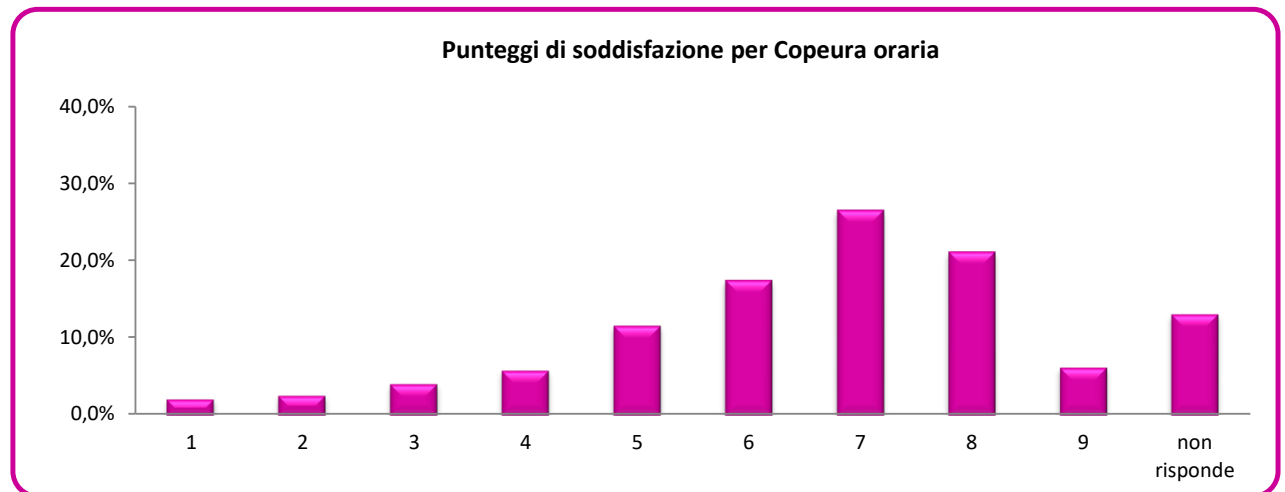
Frequenza

Punteggio	N	%
1	29	1,9%
2	33	2,2%
3	67	4,4%
4	72	4,8%
5	141	9,4%
6	253	16,8%
7	422	28,0%
8	331	21,9%
9	89	5,9%
non risponde	71	4,7%
Totale	1508	100,0%



Copertura oraria

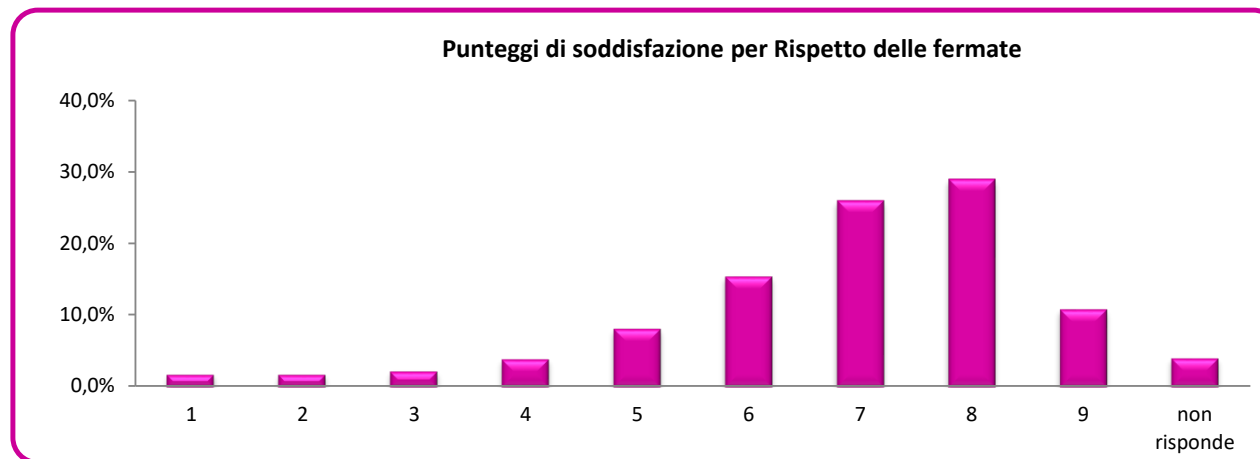
Punteggio	N	%
1	27	1,8%
2	34	2,3%
3	57	3,8%
4	83	5,5%
5	171	11,3%
6	260	17,2%
7	397	26,3%
8	316	21,0%
9	89	5,9%
non risponde	74	12,8%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: VIAGGIO

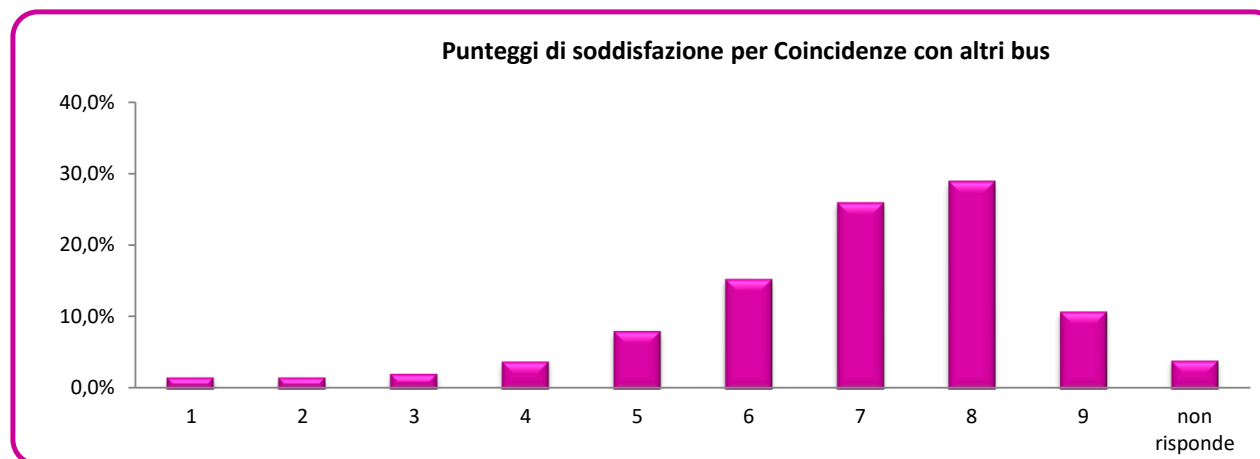
Rispetto delle fermate

Punteggio	N	%
1	21	1,4%
2	21	1,4%
3	28	1,9%
4	54	3,6%
5	118	7,8%
6	228	15,1%
7	389	25,8%
8	434	28,8%
9	159	10,5%
non risponde	56	3,7%
Totale	1508	100,0%



Coincidenze con altri bus

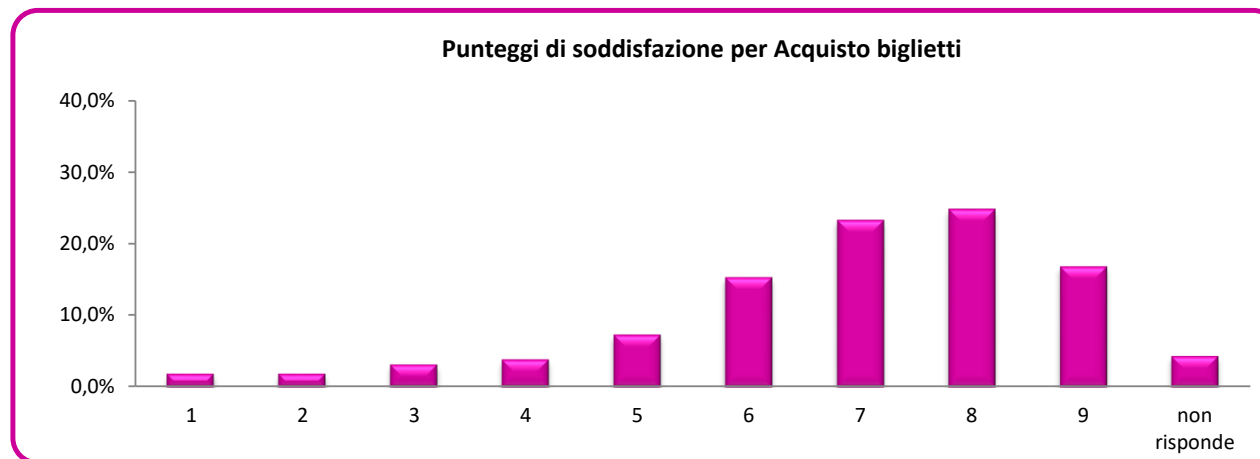
Punteggio	N	%
1	27	1,8%
2	29	1,9%
3	44	2,9%
4	64	4,2%
5	159	10,5%
6	269	17,8%
7	376	24,9%
8	311	20,6%
9	71	4,7%
non risponde	158	10,5%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: VIAGGIO

Acquisto biglietti

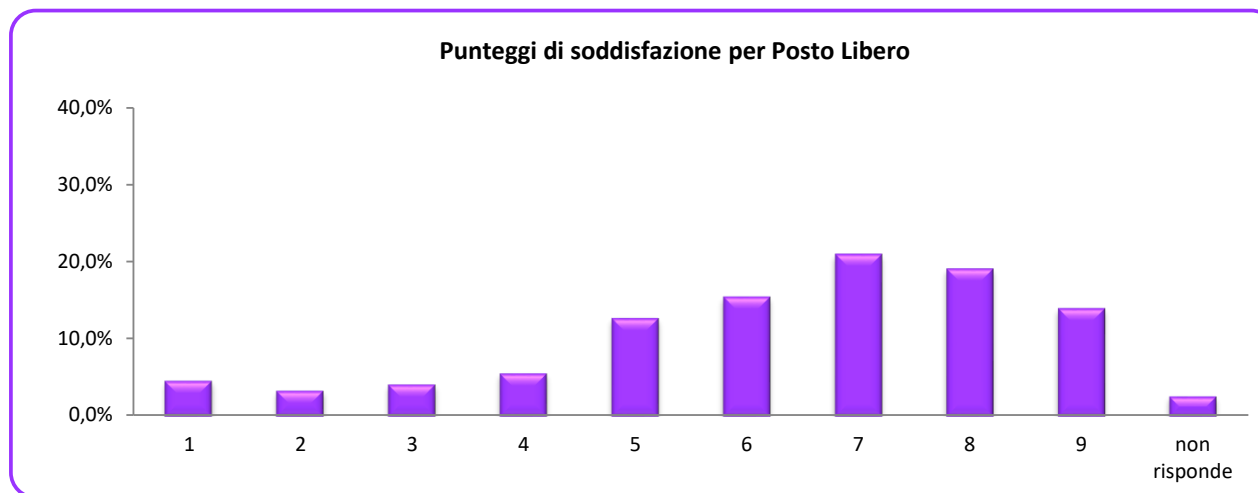
Punteggio	N	%
1	24	1,6%
2	24	1,6%
3	43	2,9%
4	54	3,6%
5	106	7,0%
6	227	15,1%
7	348	23,1%
8	371	24,6%
9	250	16,6%
non risponde	61	4,0%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

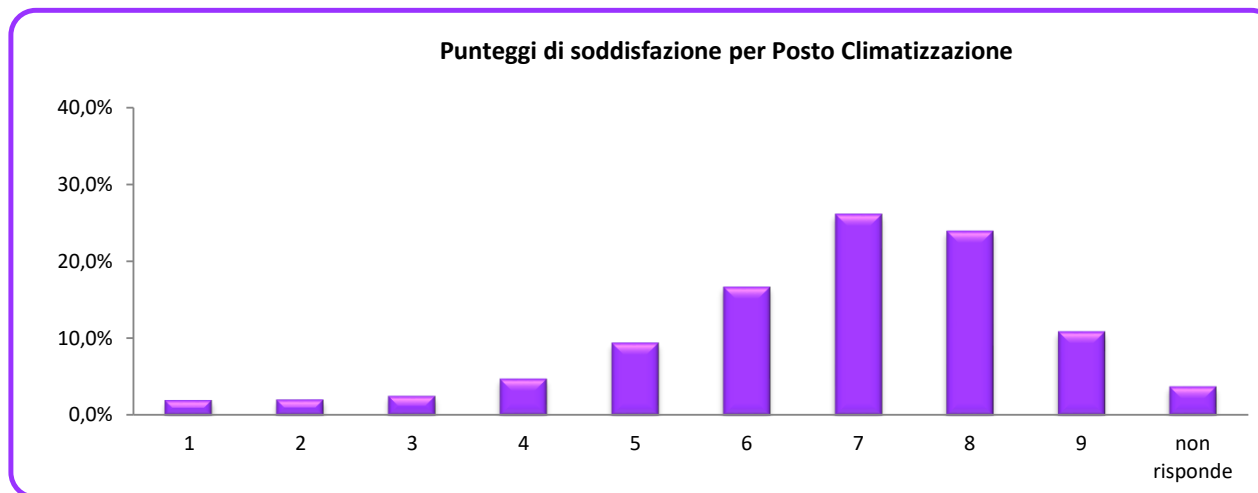
Posto Libero

Punteggio	N	%
1	65	4,3%
2	46	3,1%
3	58	3,8%
4	80	5,3%
5	188	12,5%
6	230	15,3%
7	314	20,8%
8	285	18,9%
9	207	13,7%
non risponde	35	2,3%
Totale	1508	100,0%



Climatizzazione

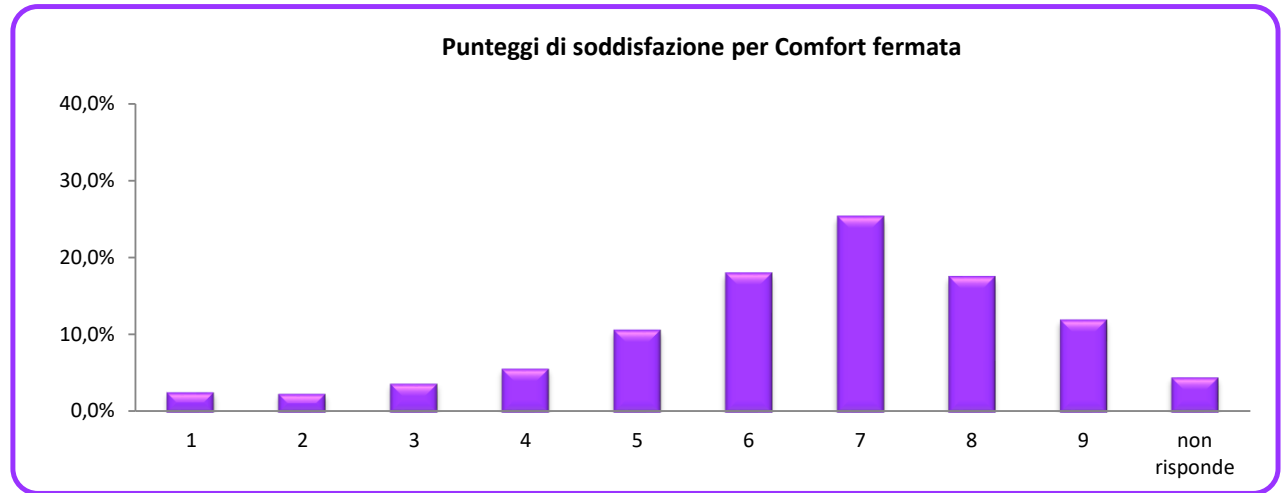
Punteggio	N	%
1	26	1,7%
2	27	1,8%
3	34	2,3%
4	68	4,5%
5	139	9,2%
6	249	16,5%
7	392	26,0%
8	359	23,8%
9	161	10,7%
non risponde	53	3,5%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

Comfort fermata

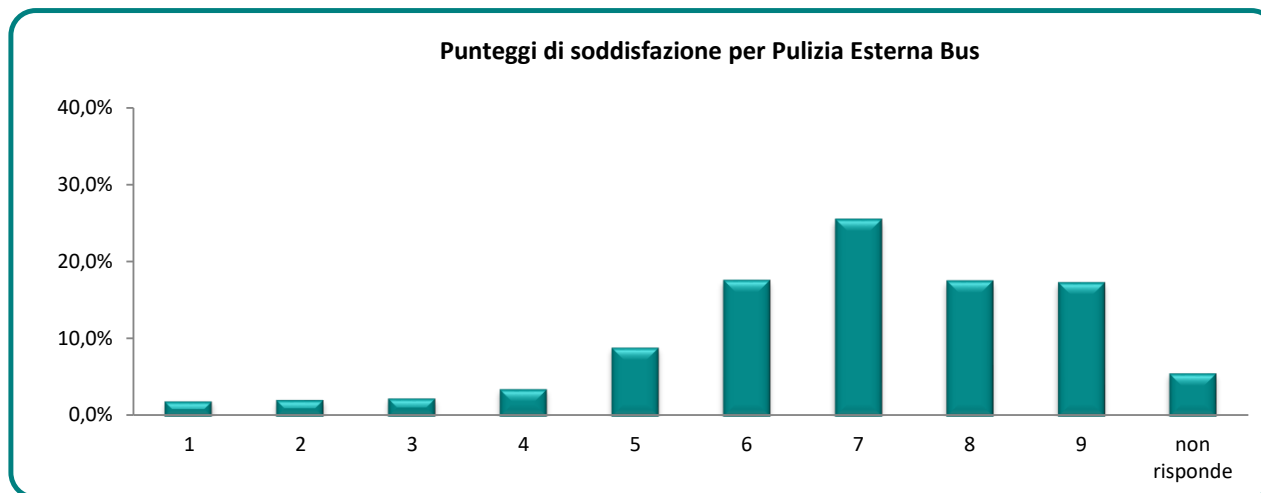
Punteggio	N	%
1	35	2,3%
2	32	2,1%
3	52	3,4%
4	81	5,4%
5	157	10,4%
6	269	17,8%
7	379	25,1%
8	262	17,4%
9	177	11,7%
non risponde	64	4,2%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

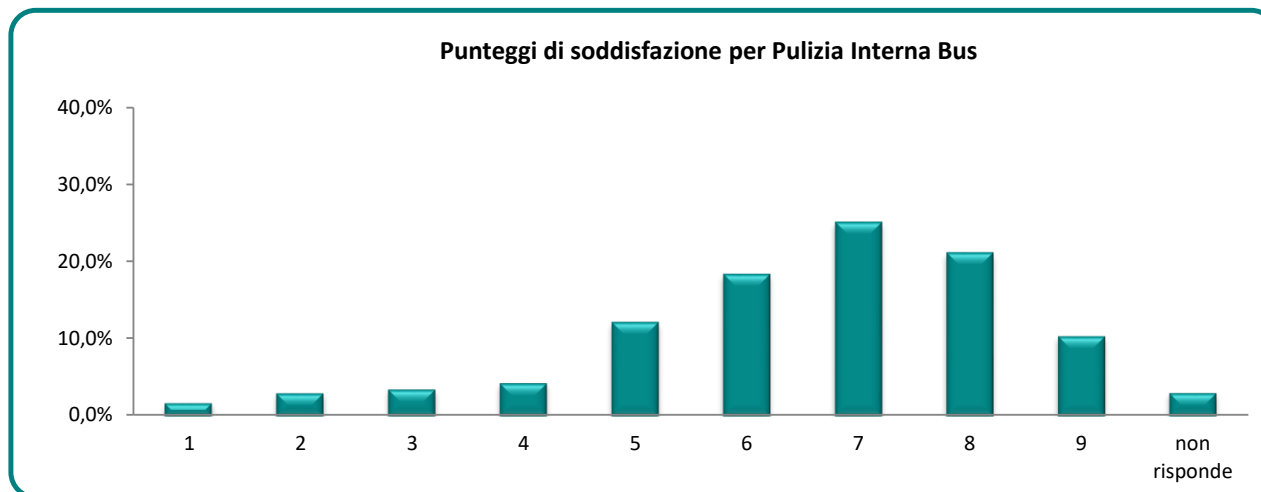
Pulizia Esterna Bus

Punteggio	N	%
1	25	1,7%
2	28	1,9%
3	31	2,1%
4	49	3,2%
5	130	8,6%
6	263	17,4%
7	382	25,3%
8	262	17,4%
9	258	17,1%
non risponde	80	5,3%
Totale	1508	100,0%



Pulizia Interna Bus

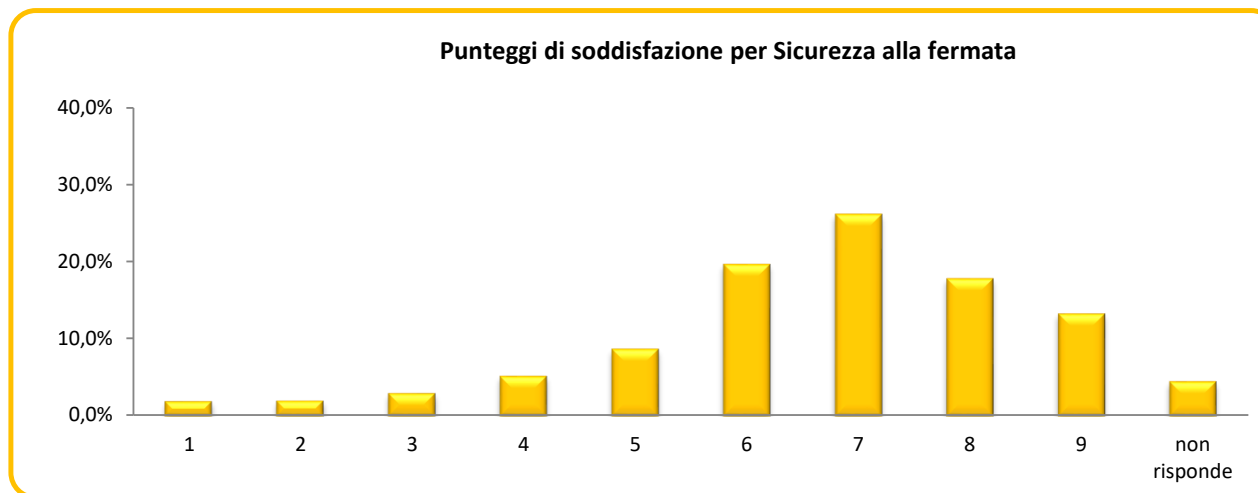
Punteggio	N	%
1	21	1,4%
2	40	2,7%
3	48	3,2%
4	60	4,0%
5	180	11,9%
6	274	18,2%
7	376	24,9%
8	316	21,0%
9	152	10,1%
non risponde	41	2,7%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

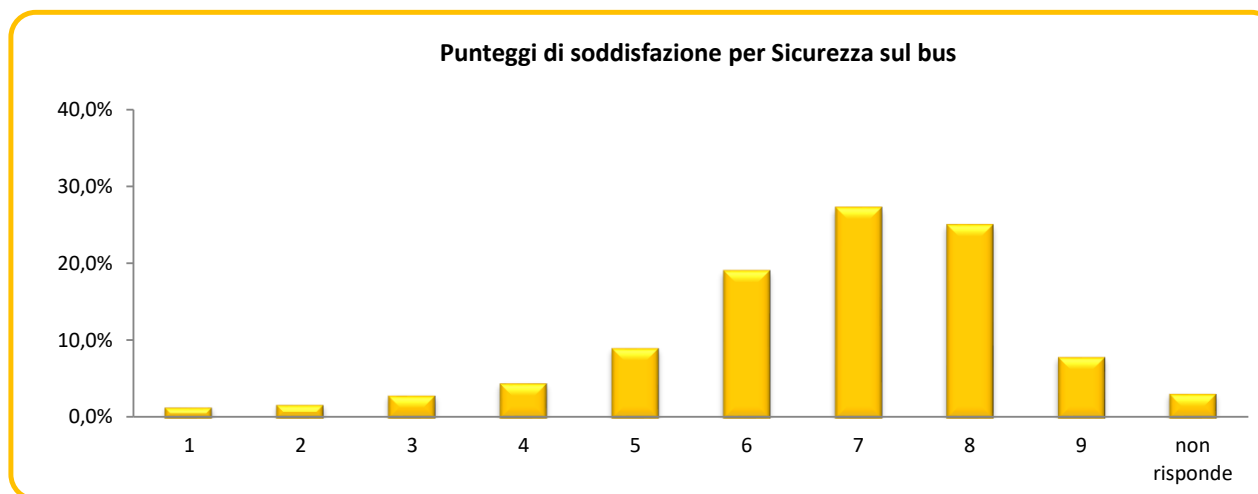
Sicurezza alla fermata

Punteggio	N	%
1	25	1,7%
2	26	1,7%
3	41	2,7%
4	75	5,0%
5	128	8,5%
6	294	19,5%
7	392	26,0%
8	266	17,6%
9	197	13,1%
non risponde	64	4,2%
Totale	1508	100,0%



Sicurezza sul bus

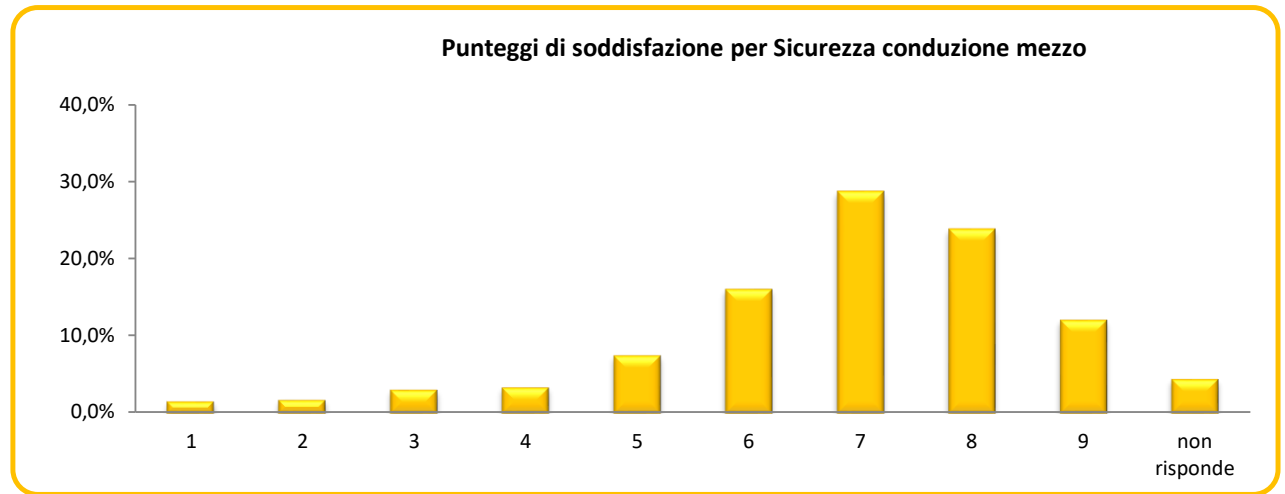
Punteggio	N	%
1	17	1,1%
2	22	1,5%
3	40	2,7%
4	64	4,2%
5	133	8,8%
6	286	19,0%
7	410	27,2%
8	376	24,9%
9	116	7,7%
non risponde	44	2,9%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza conduzione mezzo

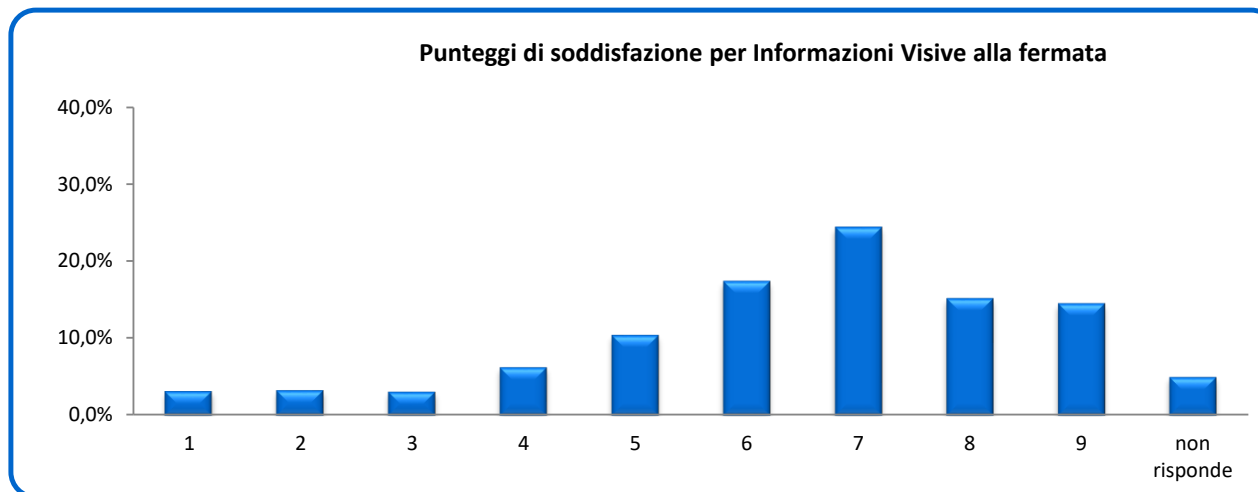
Punteggio	N	%
1	19	1,3%
2	22	1,5%
3	42	2,8%
4	47	3,1%
5	109	7,2%
6	239	15,8%
7	431	28,6%
8	357	23,7%
9	179	11,9%
non risponde	63	4,2%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

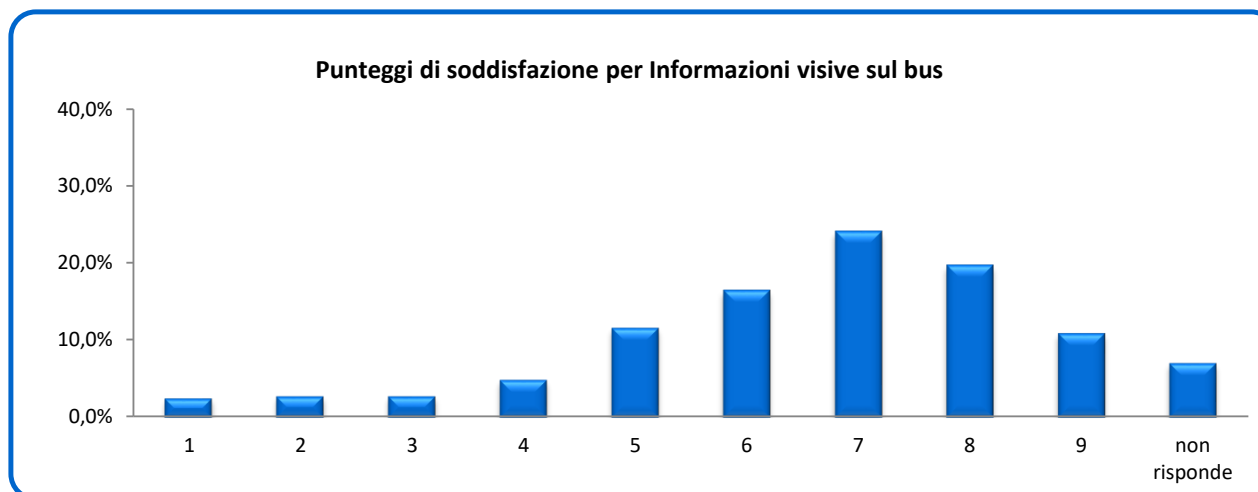
Informazioni Visive alla fermata

Punteggio	N	%
1	43	2,9%
2	45	3,0%
3	42	2,8%
4	90	6,0%
5	153	10,1%
6	259	17,2%
7	365	24,2%
8	225	14,9%
9	215	14,3%
non risponde	71	4,7%
Totale	1508	100,0%



Informazioni visive sul bus

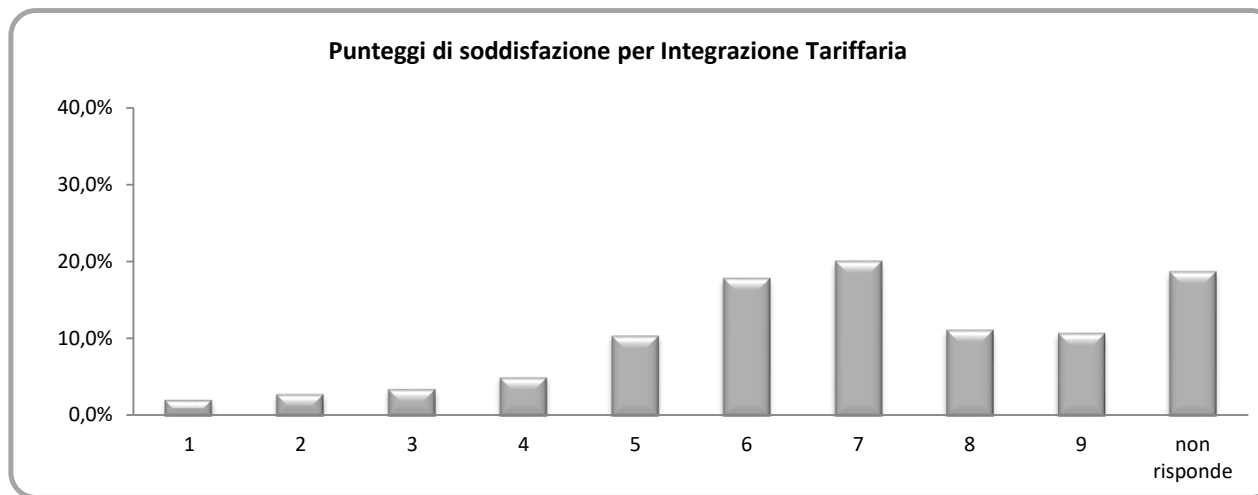
Punteggio	N	%
1	33	2,2%
2	37	2,5%
3	37	2,5%
4	69	4,6%
5	171	11,3%
6	245	16,2%
7	360	23,9%
8	294	19,5%
9	160	10,6%
non risponde	102	6,8%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

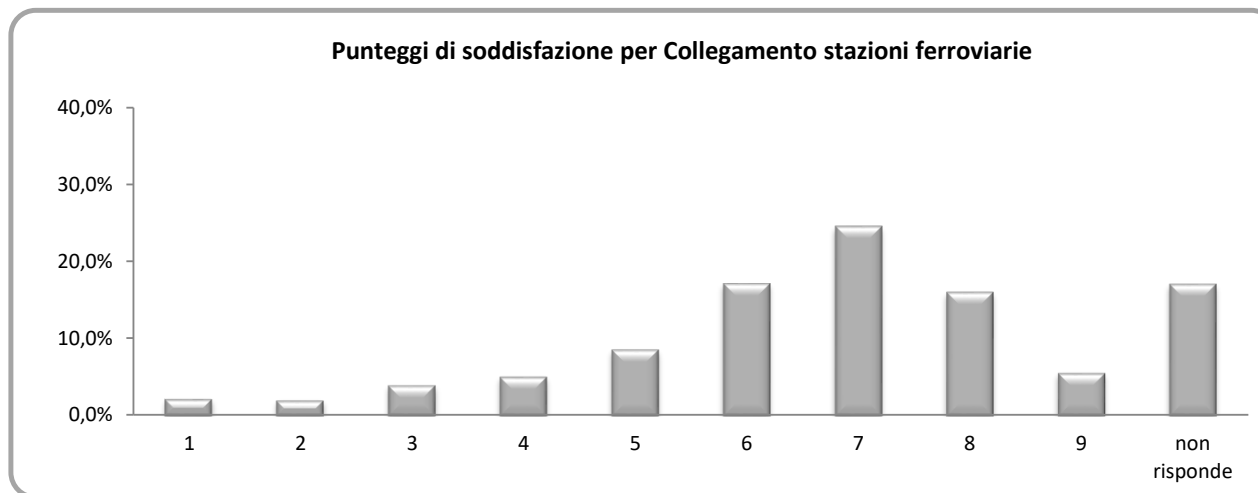
Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	28	1,9%
2	39	2,6%
3	49	3,2%
4	72	4,8%
5	153	10,1%
6	266	17,6%
7	299	19,8%
8	165	10,9%
9	158	10,5%
non risponde	279	18,5%
Totale	1508	100,0%



Collegamento stazioni ferroviarie

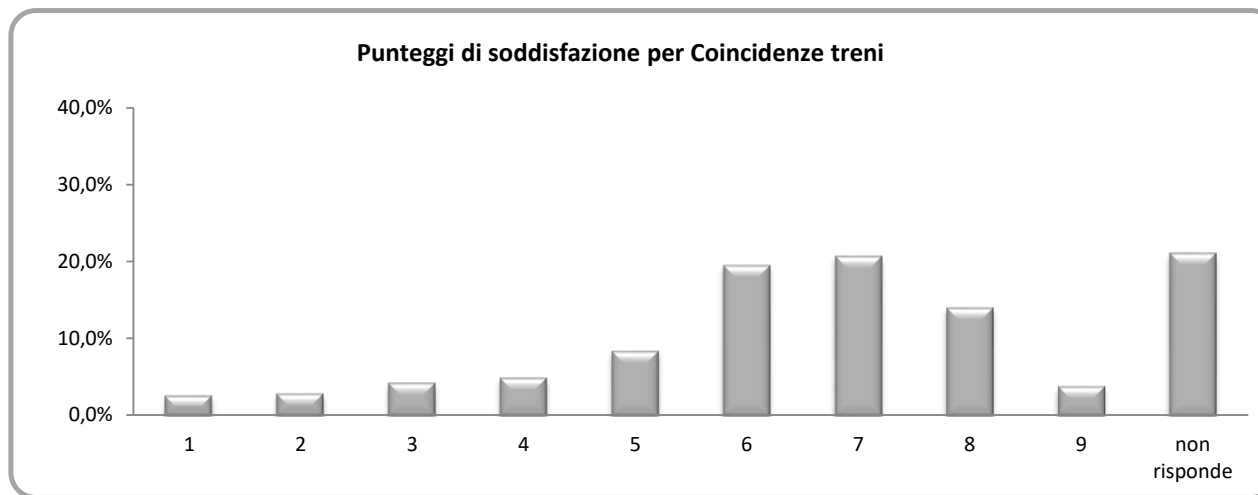
Punteggio	N	%
1	29	1,9%
2	26	1,7%
3	56	3,7%
4	73	4,8%
5	126	8,4%
6	256	17,0%
7	368	24,4%
8	239	15,8%
9	80	5,3%
non risponde	255	16,9%
Totale	1508	100,0%



FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

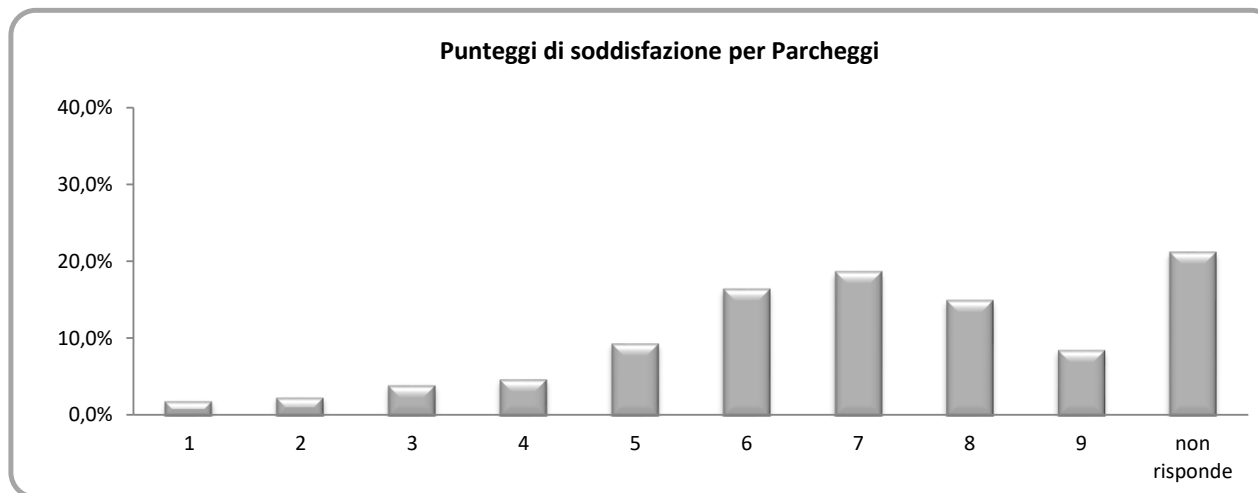
Coincidenze treni

Punteggio	N	%
1	36	2,4%
2	40	2,7%
3	61	4,0%
4	71	4,7%
5	123	8,2%
6	291	19,3%
7	309	20,5%
8	208	13,8%
9	54	3,6%
non risponde	315	20,9%
Totale	1508	100,0%



Parcheggi

Punteggio	N	%
1	25	1,7%
2	32	2,1%
3	56	3,7%
4	68	4,5%
5	138	9,2%
6	245	16,2%
7	279	18,5%
8	223	14,8%
9	125	8,3%
non risponde	317	21,0%
Totale	1508	100,0%



Allegato

Dettaglio per bacino

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO

Provincia	Bacino	Numero di interviste	Distribuzione % interviste
041	PESARO	251	16,6%
042	ANCONA	506	33,6%
043	MACERATA	250	16,6%
199	FERMO	251	16,6%
044	ASCOLI PICENO	250	16,6%
Intero territorio		1508	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO, SESSO ED ETA'

Bacino	Sesso			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
PESARO	133	50	68	251
ANCONA	150	226	130	506
MACERATA	141	109	0	250
FERMO	107	144	0	251
ASCOLI PICENO	137	109	4	250
Intero territorio	668	638	202	1508

Bacino	Età							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
PESARO	4	55	107	11	6	66	2	251
ANCONA	6	120	66	80	68	134	32	506
MACERATA	1	119	98	17	8	0	7	250
FERMO	2	45	85	82	32	0	5	251
ASCOLI PICENO	11	152	40	17	20	0	10	250
Intero territorio	24	491	396	207	134	200	56	1508

Bacino	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
PESARO	53,0%	19,9%	27,1%	100,0%
ANCONA	29,6%	44,7%	25,7%	100,0%
MACERATA	56,4%	43,6%	0,0%	100,0%
FERMO	42,6%	57,4%	0,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	54,8%	43,6%	1,6%	100,0%
Intero territorio	44,3%	42,3%	13,4%	100,0%

Bacino	Età (valori %)							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
PESARO	1,6%	21,9%	42,6%	4,4%	2,4%	26,3%	0,8%	100,0%
ANCONA	1,2%	23,7%	13,0%	15,8%	13,4%	26,5%	6,3%	100,0%
MACERATA	0,4%	47,6%	39,2%	6,8%	3,2%	0,0%	2,8%	100,0%
FERMO	0,8%	17,9%	33,9%	32,7%	12,7%	0,0%	2,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	4,4%	60,8%	16,0%	6,8%	8,0%	0,0%	4,0%	100,0%
Intero territorio	1,6%	32,6%	26,3%	13,7%	8,9%	13,3%	3,7%	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO E CONDIZIONE LAVORATIVA

Bacino	Condizione lavorativa								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
PESARO	22	3	2	155	4	2	1	62	251
ANCONA	77	45	44	154	26	19	5	136	506
MACERATA	41	4	9	185	5	0	6	0	250
FERMO	86	7	4	109	7	11	27	0	251
ASCOLI PICENO	25	17	2	188	9	4	5	0	250
Intero territorio	251	76	61	791	51	36	44	198	1508

Bacino	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
PESARO	8,8%	1,2%	0,8%	61,8%	1,6%	0,8%	0,4%	24,7%	100,0%
ANCONA	15,2%	8,9%	8,7%	30,4%	5,1%	3,8%	1,0%	26,9%	100,0%
MACERATA	16,4%	1,6%	3,6%	74,0%	2,0%	0,0%	2,4%	0,0%	100,0%
FERMO	34,3%	2,8%	1,6%	43,4%	2,8%	4,4%	10,8%	0,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	10,0%	6,8%	0,8%	75,2%	3,6%	1,6%	2,0%	0,0%	100,0%
Intero territorio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO E TITOLO DI STUDIO

Bacino	Titolo di studio				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
PESARO	50	93	36	72	251
ANCONA	126	137	81	162	506
MACERATA	87	125	35	3	250
FERMO	147	96	10	0	253
ASCOLI PICENO	145	47	13	43	248
Intero territorio	555	498	175	280	1508

Bacino	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
PESARO	19,9%	37,1%	14,3%	28,7%	100,0%
ANCONA	24,9%	27,1%	16,0%	32,0%	100,0%
MACERATA	34,8%	50,0%	14,0%	1,2%	100,0%
FERMO	58,1%	37,9%	4,0%	0,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	58,5%	19,0%	5,2%	17,3%	100,0%
Intero territorio	36,8%	33,0%	11,6%	18,6%	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO E FREQUENZA DI UTILIZZO

Bacino	Frequenza di utilizzo				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
PESARO	111	99	41	0	251
ANCONA	214	175	57	60	506
MACERATA	167	56	26	1	250
FERMO	54	156	41	0	251
ASCOLI PICENO	183	50	17	0	250
Intero territorio	729	536	182	61	1508

Bacino	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
PESARO	44,2%	39,4%	16,3%	0,0%	100,0%
ANCONA	42,3%	34,6%	11,3%	11,9%	100,0%
MACERATA	66,8%	22,4%	10,4%	0,4%	100,0%
FERMO	21,5%	62,2%	16,3%	0,0%	100,0%
ASCOLI PICENO	73,2%	20,0%	6,8%	0,0%	100,0%
Intero territorio	48,3%	35,5%	12,1%	4,0%	100,0%

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

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE PER BACINO E MOTIVO DI UTILIZZO

Bacino	Motivo di utilizzo					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
PESARO	25	186	10	30	0	251
ANCONA	135	199	65	43	64	506
MACERATA	34	186	7	23	0	250
FERMO	31	183	16	20	0	250
ASCOLI PICENO	83	103	28	37	0	251
Intero territorio	308	857	126	153	64	1508

Bacino	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
PESARO	10,0%	74,1%	4,0%	12,0%	0,0%	100%
ANCONA	26,7%	39,3%	12,8%	8,5%	12,6%	100%
MACERATA	13,6%	74,4%	2,8%	9,2%	0,0%	100%
FERMO	12,4%	73,2%	6,4%	8,0%	0,0%	100%
ASCOLI PICENO	33,1%	41,0%	11,2%	14,7%	0,0%	100%
Intero territorio	20,4%	56,8%	8,4%	10,1%	4,2%	100%

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

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
VALORE DI SINTESI GENERALE	6,15	6,05	6,22	8,21	6,04	6,61

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
valore di sintesi per viaggio	6,41	6,48	6,22	7,88	6,03	6,61
valore di sintesi per comfort	5,92	6,48	6,08	8,12	6,03	6,53
valore di sintesi per pulizia	6,47	6,29	6,58	8,38	6,19	6,72
valore di sintesi per sicurezza	6,56	6,42	6,48	8,13	6,34	6,74
valore di sintesi per informazioni	6,18	6,04	6,24	8,75	6,11	6,60
valore di sintesi per relazioni	5,88	5,93	5,56	7,98	5,94	6,31

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
Durata	6,22	6,59	6,58	7,97	6,21	6,70
Puntualità	6,42	6,65	6,07	7,69	5,34	6,47
Frequenza	6,06	6,54	5,97	7,66	5,67	6,41
Copertura oraria	5,97	6,41	5,92	7,68	5,74	6,36
Rispetto fermate	7,11	6,65	6,50	7,58	6,61	6,85
Coincidenze Bus	6,08	6,40	5,82	7,50	6,11	6,40
Facilità acquisto biglietti	6,58	6,80	6,49	8,02	6,58	6,89
Posto libero	5,31	6,54	5,78	7,90	5,83	6,32
Climatizzazione	6,49	6,59	6,43	7,55	6,37	6,67
Confort fermata	5,99	6,42	6,08	7,94	5,83	6,45
Pulizia esterna	6,62	6,25	6,77	8,50	6,22	6,79
Pulizia interna	6,38	6,37	6,35	7,49	6,12	6,51
Sicurezza fermata	6,43	6,28	6,30	8,17	6,15	6,61
Sicurezza Bus	6,49	6,48	6,62	7,49	6,34	6,65
Conduzione mezzo	6,69	6,66	6,42	7,93	6,46	6,81
Informazioni alla fermata	6,02	6,28	5,94	8,40	5,54	6,42
Informazioni sul Bus	6,21	6,24	6,38	7,84	5,97	6,49
Integrazione tariffaria	5,71	6,02	5,58	8,26	5,72	6,30
Collegamento gomma	6,41	6,19	5,51	7,39	6,08	6,32
Coincidenze gomma	5,58	6,03	5,27	7,47	5,85	6,08
Parcheggi	6,04	5,93	5,60	7,92	6,17	6,34

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	6,84	6,83	6,72	6,71	6,70	6,77

	Bacino					Intero territorio
	PESARO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	6,54	6,87	6,58	6,86	6,16	6,65

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

**Report a cura del
Settore Controllo di Gestione e Sistemi Statistici**

Via Gentile da Fabriano 2/4 - 60125 Ancona
Tel 071-806.4470 Fax 071-806.4480
e-mail: settore.controllogestionesis@regione.marche.it
<http://statistica.regionemarche.it>

in collaborazione con il
Settore Mobilità e TPL

Elaborazione ed analisi statistica dei dati:
Lucia Fraboni