



REGIONE MARCHE

P.F. VIABILITA' REGIONALE E GESTIONE DEL TRASPORTO

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

INDAGINE SULLA QUALITA' DEL TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE

Risultati del monitoraggio della Qualità Percepita

DATI DEFINITIVI (2013)



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

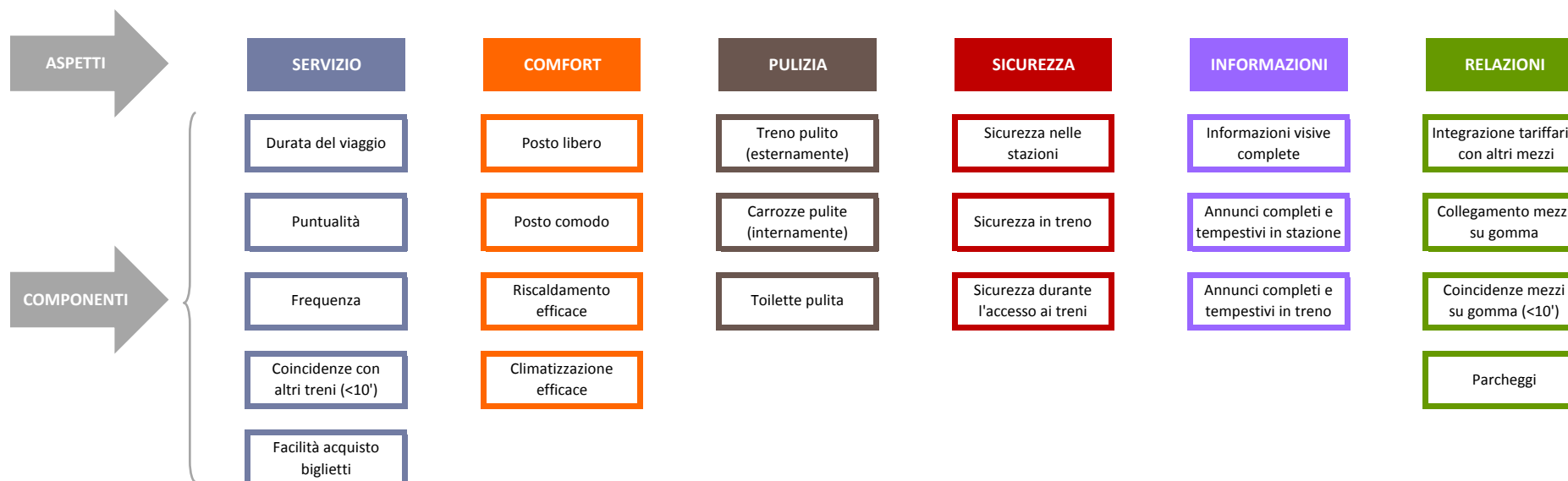
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto ferroviario locale.

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.

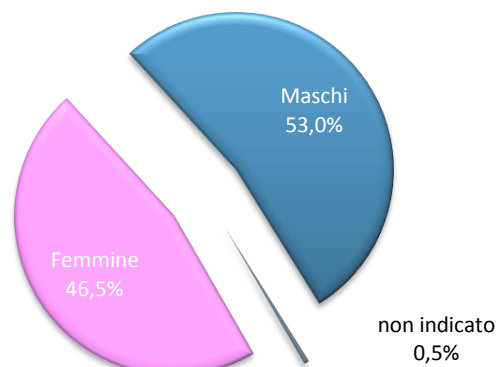
Campione degli intervistati

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 1367.**

Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale di rilevazione va dal 2 al 13 dicembre 2013 (solo giorni feriali).

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

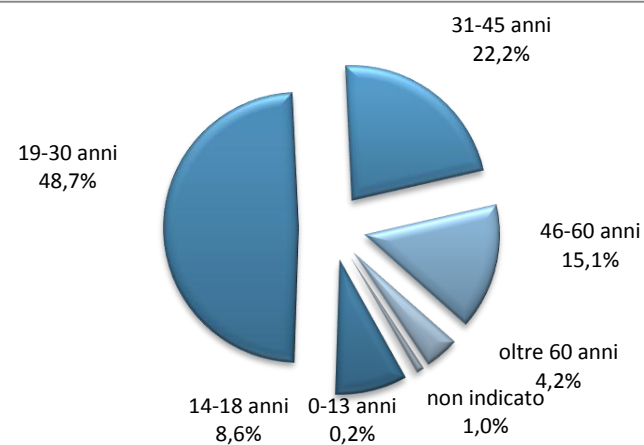


Distribuzione per Sesso

Sesso	N	%
Femmine	636	46,5%
Maschi	724	53,0%
non indicato	7	0,5%
Totale	1367	100,0%

Distribuzione per Età

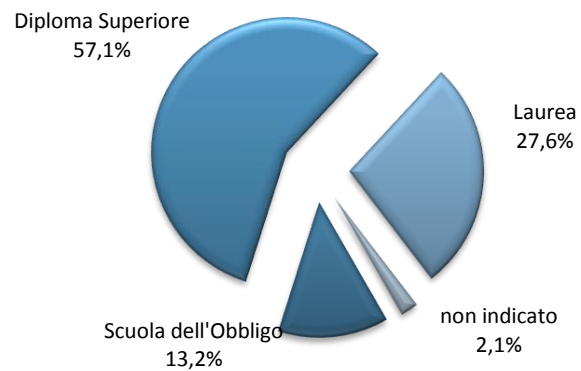
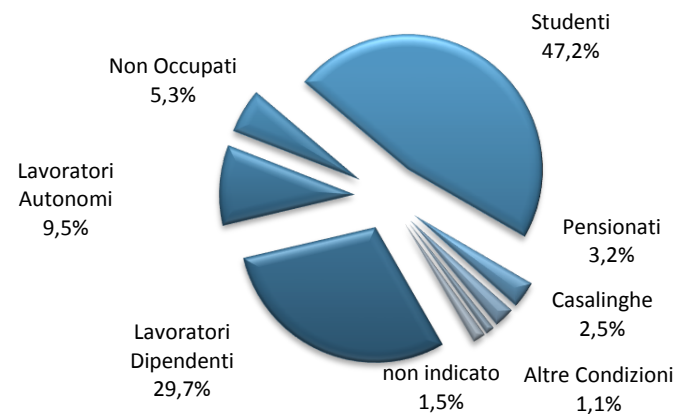
Età	N	%
0-13 anni	3	0,2%
14-18 anni	118	8,6%
19-30 anni	666	48,7%
31-45 anni	303	22,2%
46-60 anni	207	15,1%
oltre 60 anni	57	4,2%
non indicato	13	1,0%
Totale	1367	100,0%



DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per Condizione lavorativa

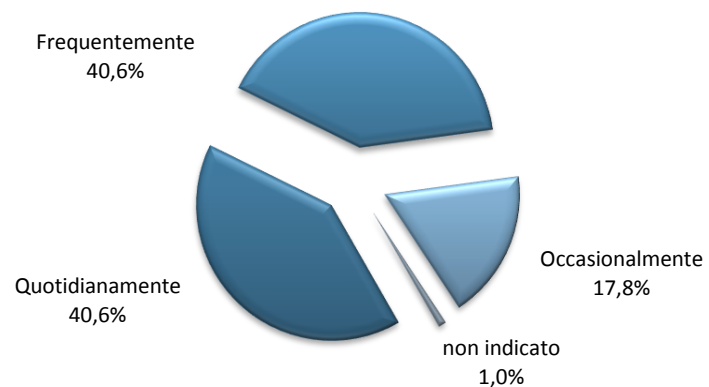
Condizione Lavorativa	N	%
Lavoratori Dipendenti	405	29,7%
Lavoratori Autonomi	130	9,5%
Non Occupati	73	5,3%
Studenti	645	47,2%
Pensionati	44	3,2%
Casalinghe	34	2,5%
Altre Condizioni	15	1,1%
non indicato	21	1,5%
Totale	1367	100,0%



Distribuzione per Titolo di studio

Titolo di Studio	N	%
Scuola dell'Obbligo	181	13,2%
Diploma Superiore	780	57,1%
Laurea	377	27,6%
non indicato	29	2,1%
Totale	1367	100,0%

DATI STRUTTURALI DEGLI INTERVISTATI

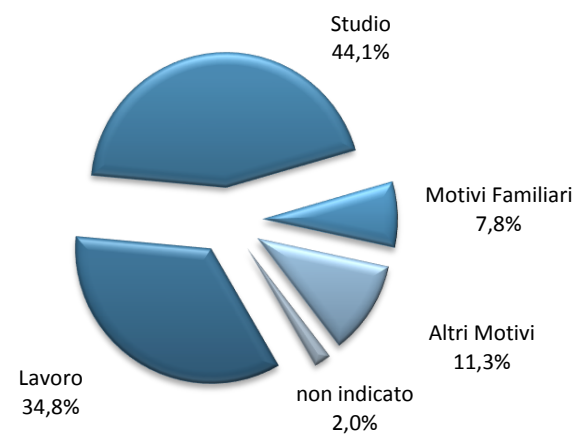


Distribuzione per Frequenza di utilizzo

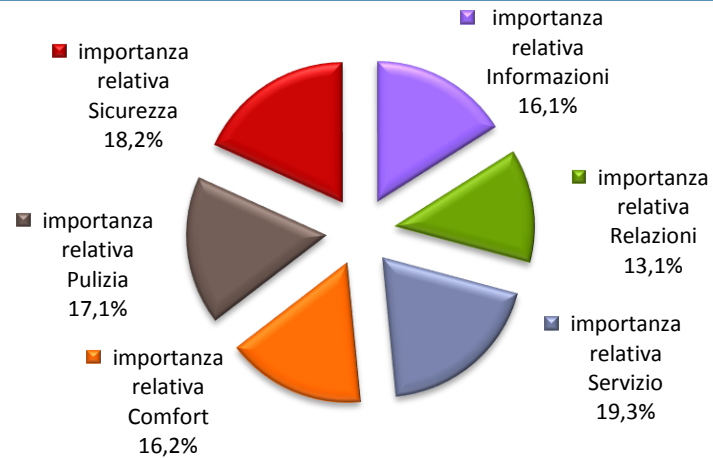
Frequenza di Utilizzo	N	%
Quotidianamente	555	40,6%
Frequentemente	555	40,6%
Occasionalmente	244	17,8%
non indicato	13	1,0%
Totale	1367	100,0%

Distribuzione per Motivo di utilizzo

Motivo di Utilizzo	N	%
Lavoro	475	34,8%
Studio	603	44,1%
Motivi Familiari	107	7,8%
Altri Motivi	154	11,3%
non indicato	28	2,0%
Totale	1367	100,0%



SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

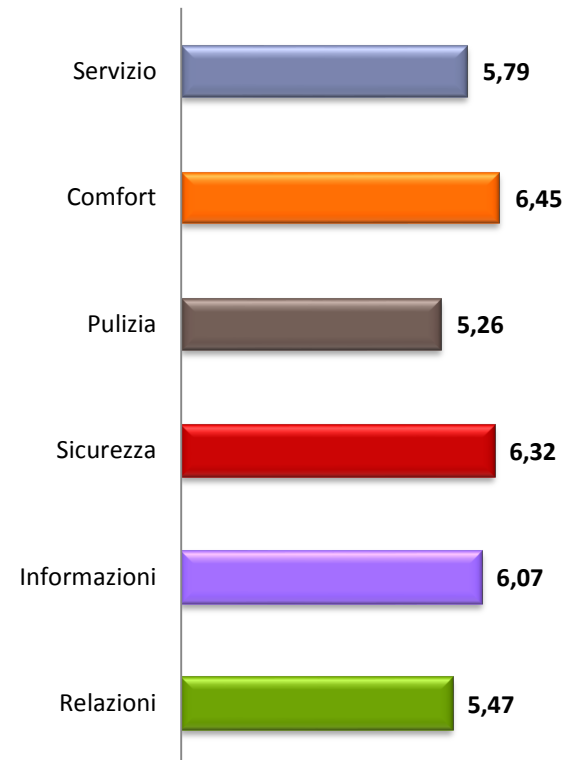


punteggio di sintesi (SODDISFAZIONE PONDERATA)
valore medio = 5,84

giudizio espresso sul servizio in generale
valore medio = 5,96

giudizio sul viaggio in corso al momento dell'intervista
valore medio = 6,52

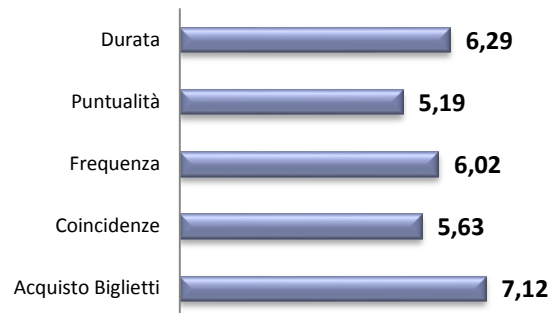
Soddisfazione media degli aspetti



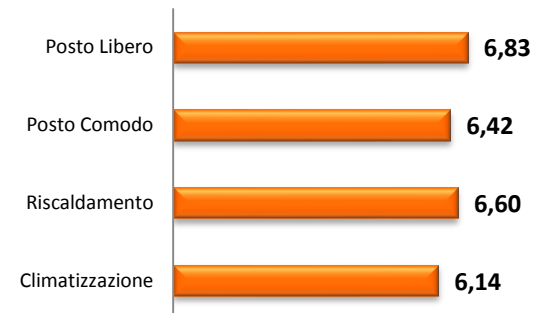
NOTA: il valore delle sintesi dei punteggi varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

SINTESI DEI PUNTEGGI DI SODDISFAZIONE

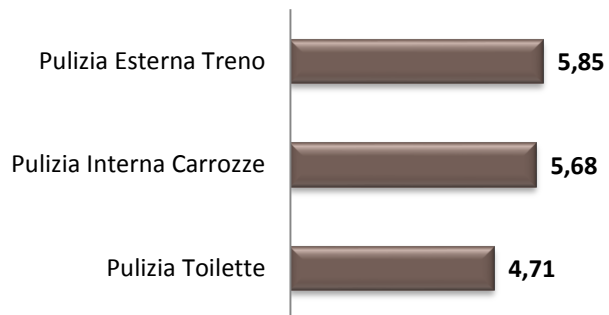
Soddisfazione media: Servizio



Soddisfazione media: Comfort



Soddisfazione media: Pulizia



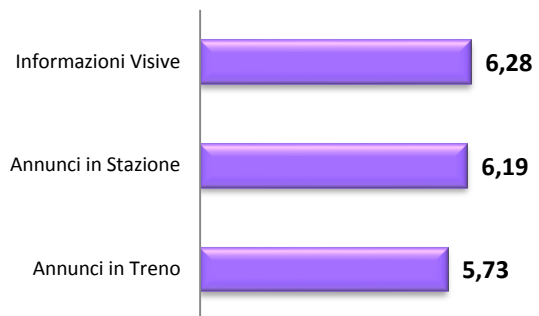
Soddisfazione media: Sicurezza



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



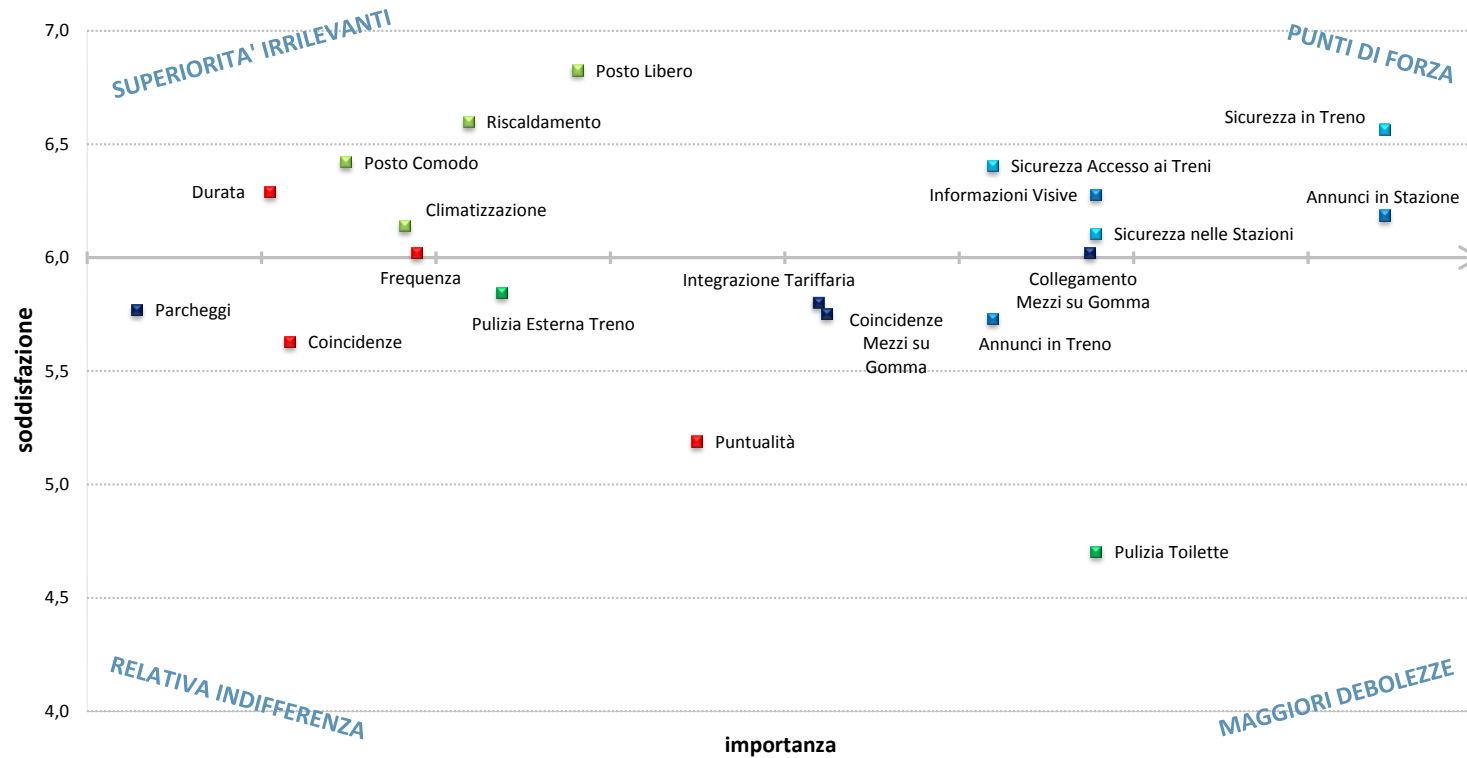
Soddisfazione media: Relazioni



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 12 fattori un livello di qualità più che sufficiente e i punti di forza del servizio risultano essere principalmente quelli associati all'aspetto della **sicurezza (tutti i fattori)** e delle **informazioni (visive e annunci in stazione)**. L'insufficienza più grave per criticità emerge in corrispondenza della **pulizia delle toilette**.

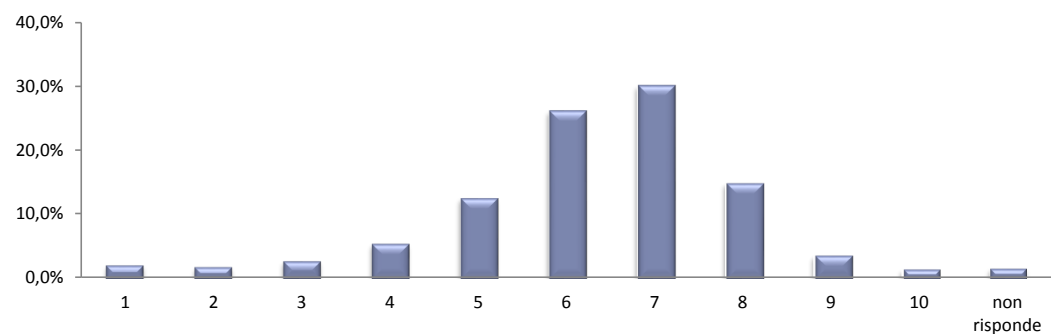


FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Durata

Punteggio	N	%
1	25	1,8%
2	21	1,5%
3	34	2,5%
4	71	5,2%
5	169	12,4%
6	356	26,0%
7	410	30,0%
8	201	14,7%
9	46	3,4%
10	16	1,2%
non risponde	18	1,3%
Totale	1367	100,0%

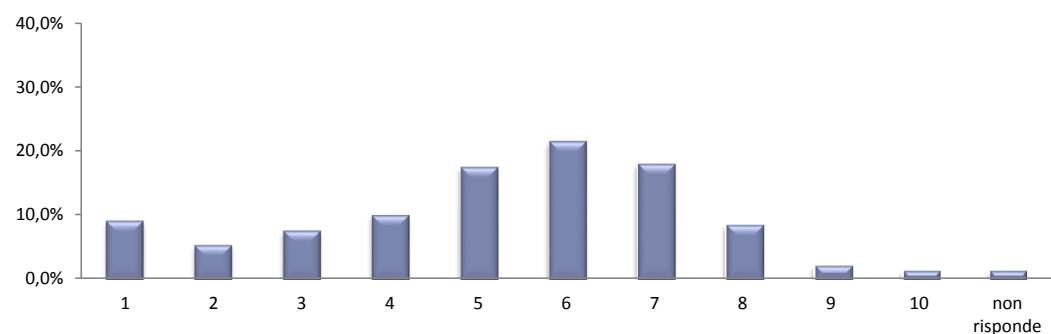
Punteggi di soddisfazione per Durata



Puntualità

Punteggio	N	%
1	122	8,9%
2	70	5,1%
3	102	7,4%
4	134	9,8%
5	236	17,3%
6	291	21,3%
7	243	17,8%
8	113	8,3%
9	26	1,9%
10	15	1,1%
non risponde	15	1,1%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Puntualità



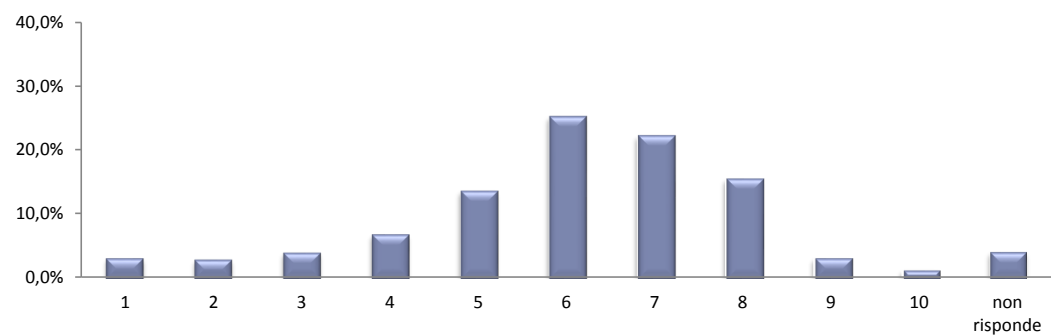
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Frequenza

Punteggio	N	%
1	40	2,9%
2	37	2,7%
3	52	3,8%
4	91	6,7%
5	184	13,5%
6	344	25,1%
7	302	22,1%
8	210	15,4%
9	40	2,9%
10	14	1,0%
non risponde	53	3,9%
Totale	1367	100,0%

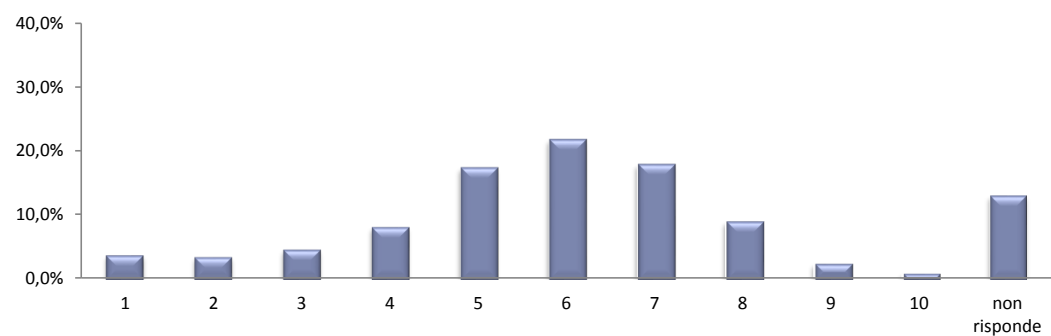
Punteggi di soddisfazione per Frequenza



Coincidenze

Punteggio	N	%
1	48	3,5%
2	44	3,2%
3	60	4,4%
4	108	7,9%
5	235	17,2%
6	295	21,6%
7	242	17,7%
8	120	8,8%
9	30	2,2%
10	9	0,7%
non risponde	176	12,8%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Coincidenze



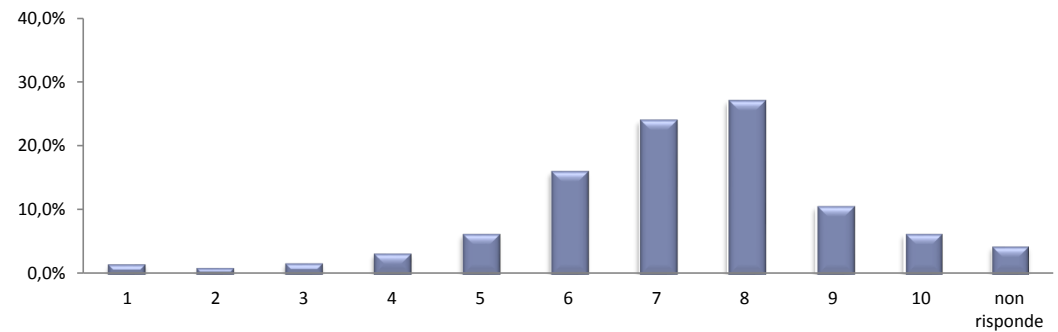
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SERVIZIO

Acquisto Biglietti

Punteggio	N	%
1	18	1,3%
2	10	0,7%
3	20	1,5%
4	41	3,0%
5	83	6,1%
6	217	15,9%
7	327	23,9%
8	369	27,0%
9	143	10,4%
10	83	6,1%
non risponde	56	4,1%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Acquisto Biglietti



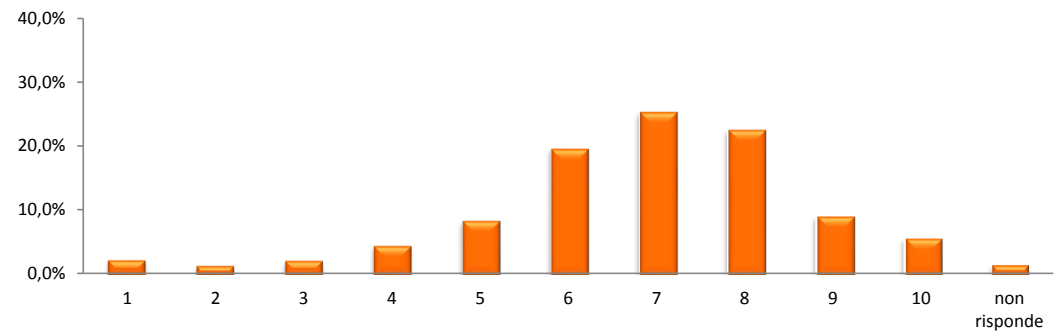
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

Posto Libero

Punteggio	N	%
1	27	2,0%
2	15	1,1%
3	26	1,9%
4	58	4,2%
5	112	8,2%
6	266	19,5%
7	344	25,2%
8	307	22,4%
9	121	8,9%
10	74	5,4%
non risponde	17	1,2%
Totale	1367	100,0%

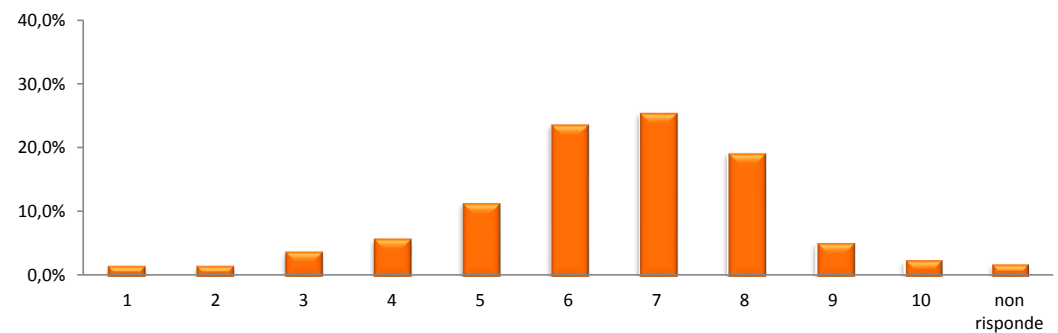
Punteggi di soddisfazione per Posto Libero



Posto Comodo

Punteggio	N	%
1	19	1,4%
2	19	1,4%
3	50	3,7%
4	77	5,6%
5	153	11,2%
6	322	23,5%
7	346	25,3%
8	260	19,0%
9	68	5,0%
10	31	2,3%
non risponde	22	1,6%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Posto Comodo



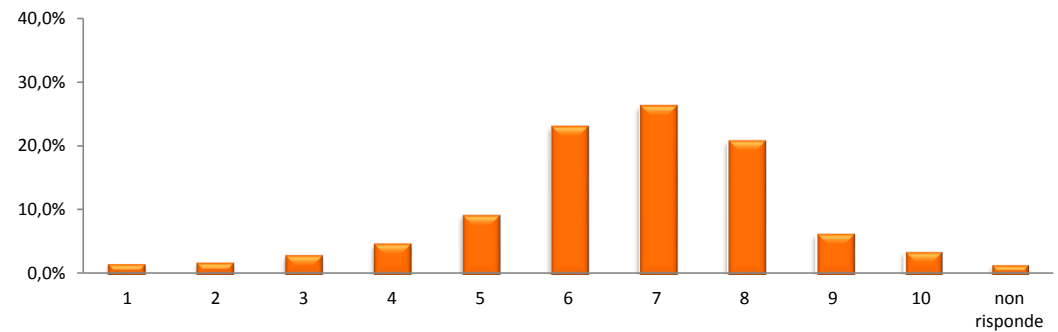
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: COMFORT

Riscaldamento

Punteggio	N	%
1	19	1,4%
2	22	1,6%
3	38	2,8%
4	63	4,6%
5	124	9,1%
6	314	23,0%
7	358	26,2%
8	283	20,7%
9	84	6,1%
10	45	3,3%
non risponde	17	1,2%
Totale	1367	100,0%

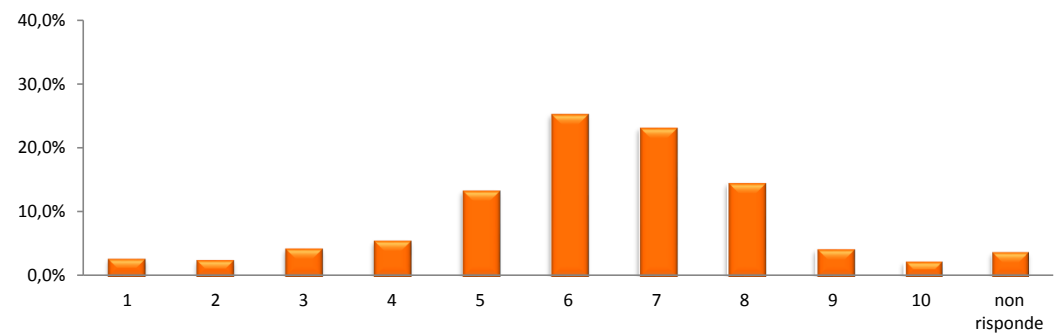
Punteggi di soddisfazione per Riscaldamento



Climatizzazione

Punteggio	N	%
1	35	2,6%
2	32	2,3%
3	57	4,2%
4	74	5,4%
5	181	13,2%
6	344	25,2%
7	315	23,0%
8	197	14,4%
9	55	4,0%
10	28	2,1%
non risponde	49	3,6%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Climatizzazione



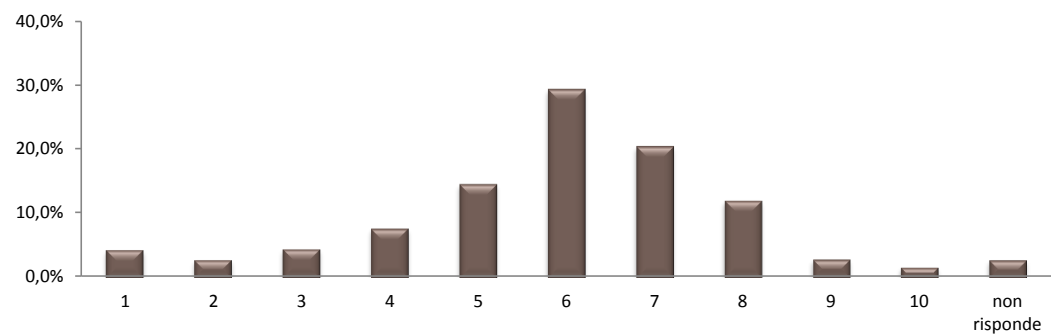
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

Pulizia Esterna Treno

Punteggio	N	%
1	55	4,0%
2	34	2,5%
3	57	4,2%
4	101	7,4%
5	196	14,3%
6	400	29,2%
7	277	20,3%
8	161	11,8%
9	35	2,6%
10	18	1,3%
non risponde	33	2,4%
Totale	1367	100,0%

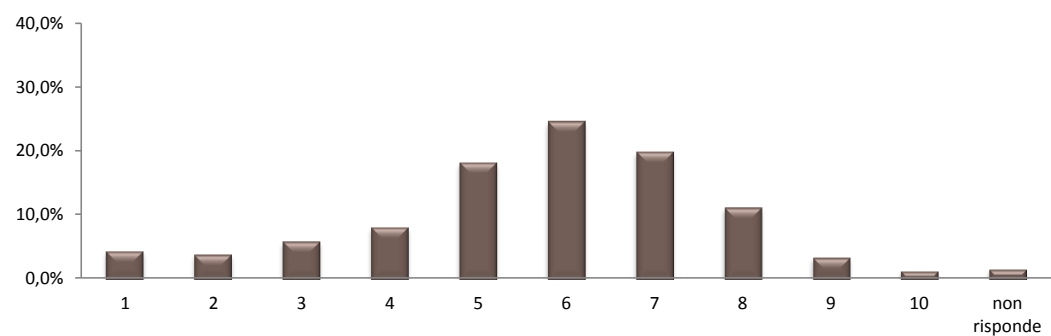
Punteggi di soddisfazione per Pulizia Esterna Treno



Pulizia Interna Carrozze

Punteggio	N	%
1	57	4,2%
2	50	3,7%
3	78	5,7%
4	108	7,9%
5	246	18,0%
6	334	24,4%
7	269	19,7%
8	150	11,0%
9	43	3,1%
10	14	1,0%
non risponde	18	1,3%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Pulizia Interna Carrozze



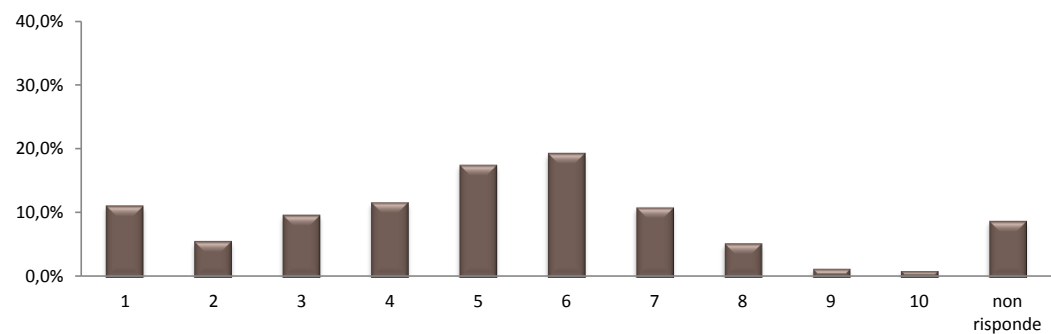
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: PULIZIA

Pulizia Toilette

Punteggio	N	%
1	150	11,0%
2	74	5,4%
3	130	9,5%
4	157	11,5%
5	237	17,3%
6	262	19,2%
7	146	10,7%
8	69	5,0%
9	15	1,1%
10	10	0,7%
non risponde	117	8,6%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Pulizia Toilette



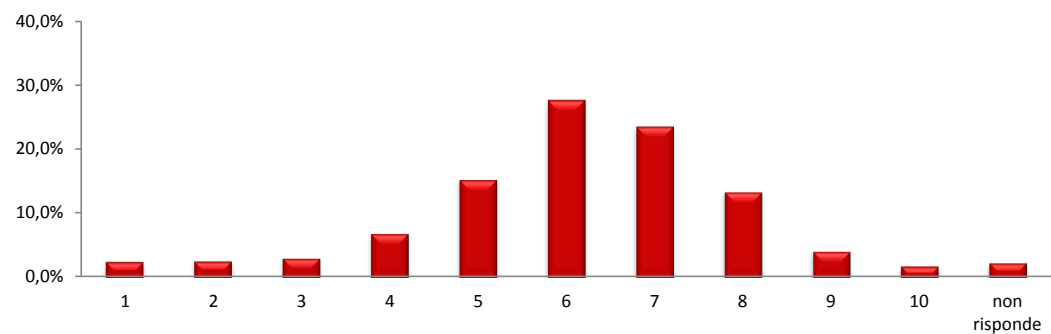
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza nelle Stazioni

Punteggio	N	%
1	30	2,2%
2	31	2,3%
3	37	2,7%
4	90	6,6%
5	206	15,0%
6	376	27,5%
7	319	23,3%
8	179	13,1%
9	52	3,8%
10	20	1,5%
non risponde	27	2,0%
Totale	1367	100,0%

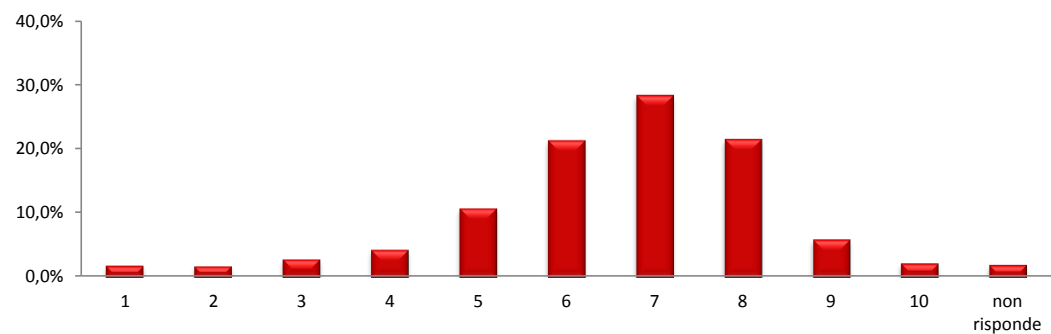
Punteggi di soddisfazione per Sicurezza nelle Stazioni



Sicurezza in Treno

Punteggio	N	%
1	21	1,5%
2	20	1,5%
3	35	2,6%
4	55	4,0%
5	144	10,5%
6	289	21,1%
7	385	28,2%
8	292	21,4%
9	77	5,6%
10	26	1,9%
non risponde	23	1,7%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Sicurezza in Treno



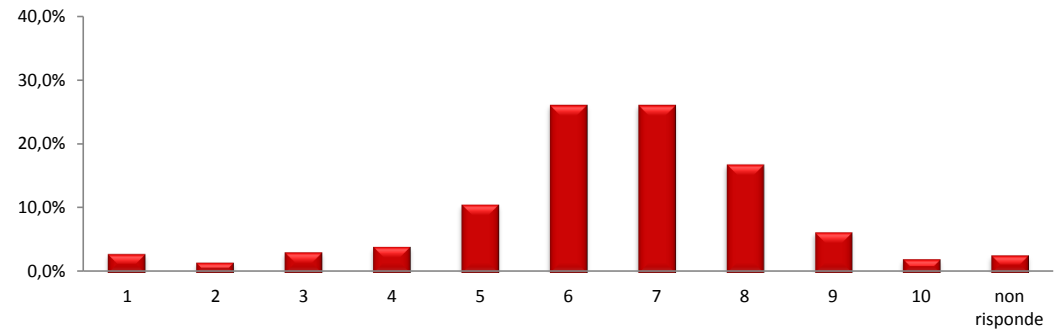
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: SICUREZZA

Sicurezza Accesso ai Treni

Punteggio	N	%
1	36	2,6%
2	18	1,3%
3	40	2,9%
4	52	3,8%
5	142	10,4%
6	355	26,0%
7	355	26,0%
8	228	16,7%
9	83	6,1%
10	25	1,8%
non risponde	33	2,4%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Sicurezza Accesso ai Treni



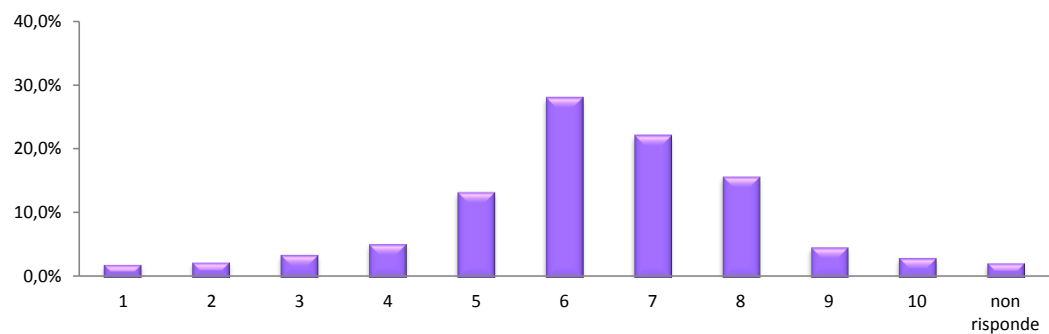
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

Informazioni Visive

Punteggio	N	%
1	24	1,8%
2	29	2,1%
3	45	3,3%
4	68	5,0%
5	180	13,1%
6	382	27,9%
7	301	22,0%
8	212	15,5%
9	61	4,5%
10	38	2,8%
non risponde	27	2,0%
Totale	1367	100,0%

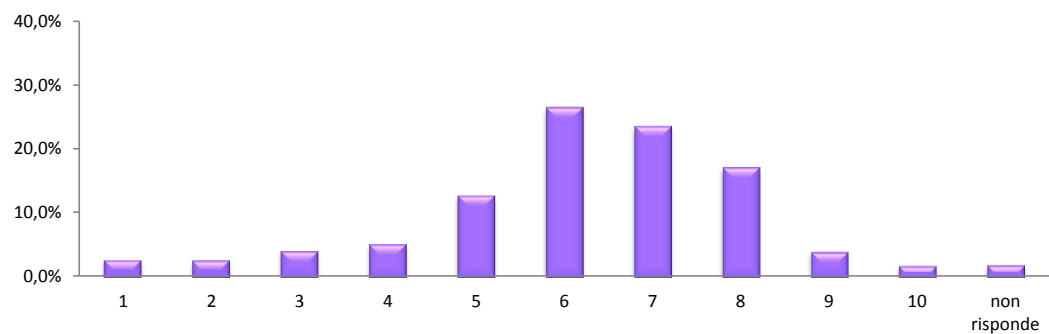
Punteggi di soddisfazione per Informazioni Visive



Annunci in Stazione

Punteggio	N	%
1	34	2,5%
2	33	2,4%
3	53	3,9%
4	68	5,0%
5	172	12,6%
6	360	26,3%
7	320	23,4%
8	232	17,0%
9	51	3,7%
10	21	1,5%
non risponde	23	1,7%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Annunci in Stazione



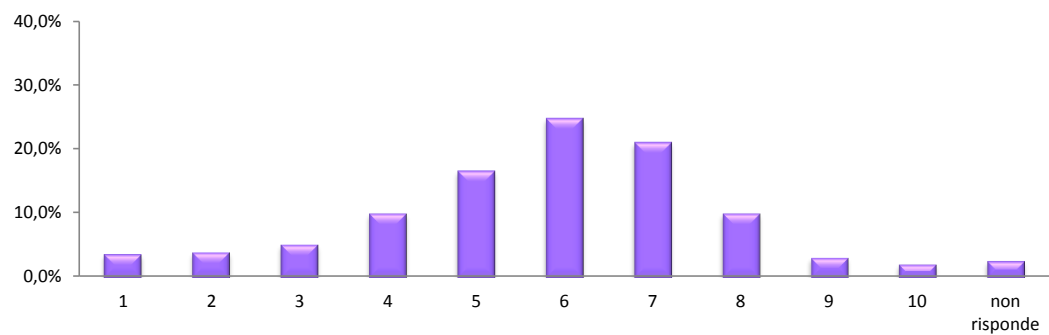
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: INFORMAZIONI

Annunci in Treno

Punteggio	N	%
1	46	3,4%
2	50	3,7%
3	66	4,8%
4	133	9,7%
5	224	16,4%
6	337	24,6%
7	285	20,8%
8	133	9,7%
9	38	2,8%
10	24	1,8%
non risponde	31	2,3%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Annunci in Treno



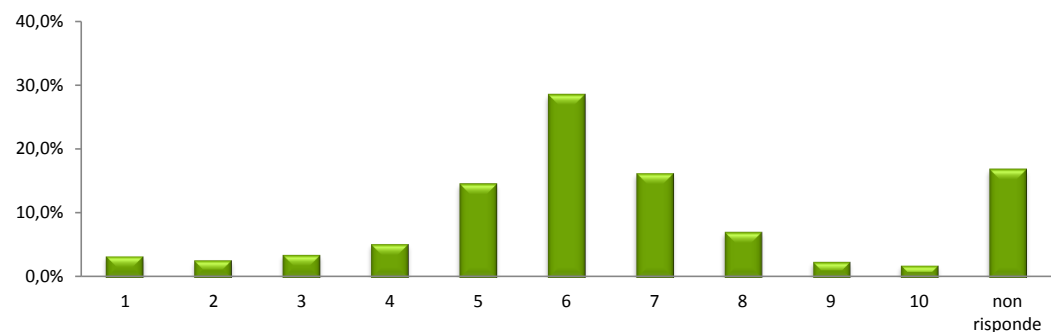
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

Integrazione Tariffaria

Punteggio	N	%
1	42	3,1%
2	33	2,4%
3	45	3,3%
4	68	5,0%
5	197	14,4%
6	388	28,4%
7	219	16,0%
8	94	6,9%
9	30	2,2%
10	22	1,6%
non risponde	229	16,7%
Totale	1367	100,0%

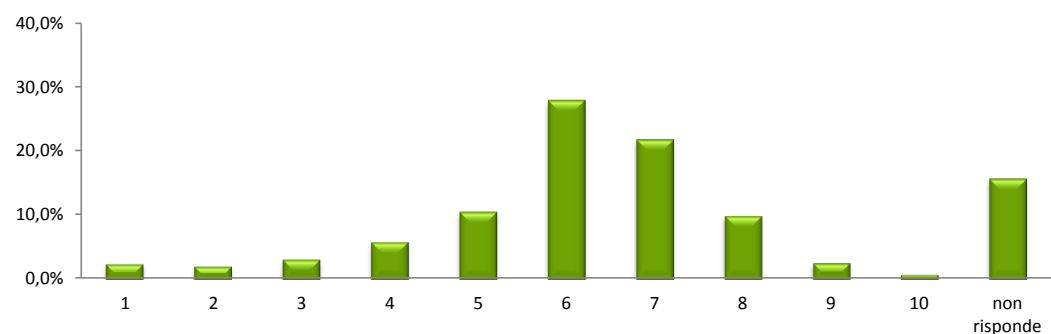
Punteggi di soddisfazione per Integrazione Tariffaria



Collegamento Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	29	2,1%
2	24	1,8%
3	39	2,9%
4	76	5,6%
5	141	10,3%
6	381	27,8%
7	296	21,7%
8	132	9,7%
9	31	2,3%
10	6	0,4%
non risponde	212	15,5%
Totale	1367	100,0%

Punteggi di soddisfazione per Collegamento Mezzi su Gomma



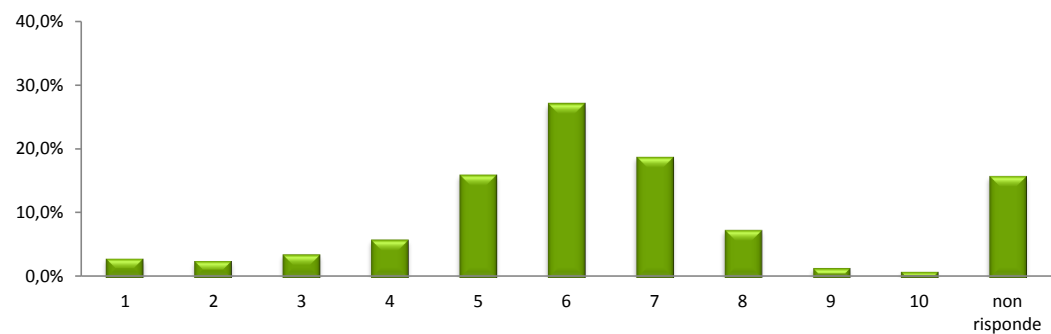
NOTA: il valore dei punteggi di soddisfazione varia da 1 a 10; un valore pari a 6 indica un giudizio sufficiente.

FREQUENZA PUNTEGGI SODDISFAZIONE: RELAZIONI

Coincidenze Mezzi su Gomma

Punteggio	N	%
1	37	2,7%
2	32	2,3%
3	46	3,4%
4	77	5,6%
5	216	15,8%
6	368	26,9%
7	254	18,6%
8	98	7,2%
9	17	1,2%
10	9	0,7%
non risponde	213	15,6%
Totale	1367	100,0%

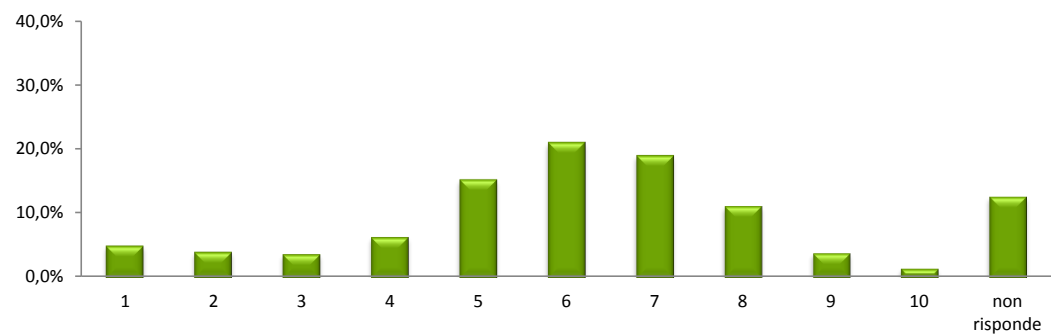
Punteggi di soddisfazione per Coincidenze Mezzi su Gomma



Parcheggi

Punteggio	N	%
1	64	4,7%
2	51	3,7%
3	46	3,4%
4	82	6,0%
5	205	15,0%
6	284	20,8%
7	256	18,7%
8	148	10,8%
9	48	3,5%
10	15	1,1%
non risponde	168	12,3%
Totale	1367	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
288	FABRIANO - CIVITANOVA MARCHE	78	5,7%
290	ASCOLI PICENO - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	109	8,0%
60	ANCONA - PESARO	782	57,2%
61	ANCONA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO	279	20,4%
70	ANCONA - FABRIANO	119	8,7%
intera rete		1367	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	
288	35	43	0	78
290	51	58	0	109
60	357	419	6	782
61	135	143	1	279
70	58	61	0	119
intera rete	636	724	7	1367

Codice linea	Età							Totale
	0-13 anni	14-18 anni	19-30 anni	31-45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni	non indicato	
288	0	3	35	20	12	7	1	78
290	1	28	51	15	13	1	0	109
60	2	75	362	188	116	28	11	782
61	0	6	157	60	41	15	0	279
70	0	6	61	20	25	6	1	119
intera rete	3	118	666	303	207	57	13	1367

Codice linea	Sesso (valori %)			Totale
	Femmine	Maschi	non indicato	
288	44,9%	55,1%	0,0%	100,0%
290	46,8%	53,2%	0,0%	100,0%
60	45,7%	53,5%	0,8%	100,0%
61	48,4%	51,2%	0,4%	100,0%
70	48,7%	51,3%	0,0%	100,0%
intera rete	46,5%	53,0%	0,5%	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	
288	0,0%	3,8%	44,9%	25,6%	15,4%	9,0%	1,3%	100,0%
290	1,0%	25,6%	46,8%	13,8%	11,9%	0,9%	0,0%	100,0%
60	0,3%	9,6%	46,3%	24,0%	14,8%	3,6%	1,4%	100,0%
61	0,0%	2,2%	56,3%	21,5%	14,6%	5,4%	0,0%	100,0%
70	0,0%	5,0%	51,4%	16,8%	21,0%	5,0%	0,8%	100,0%
intera rete	0,2%	8,6%	48,7%	23,2%	15,1%	4,2%	1,0%	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	
288	18	7	10	33	7	2	1	0	78
290	19	11	1	67	1	6	4	0	109
60	250	73	31	367	23	14	5	19	782
61	76	28	20	131	10	9	4	1	279
70	42	11	11	47	3	3	1	1	119
intera rete	405	130	73	645	44	34	15	21	1367

Codice linea	Condizione lavorativa (valori %)								Totale
	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Non occupato	Studente	Pensionato	Casalinga	Altro	non indicato	
288	23,1%	9,0%	12,8%	42,2%	9,0%	2,6%	1,3%	0,0%	100,0%
290	17,4%	10,1%	0,9%	61,5%	0,9%	5,5%	3,7%	0,0%	100,0%
60	32,1%	9,3%	4,0%	46,9%	2,9%	1,8%	0,6%	2,4%	100,0%
61	27,2%	10,0%	7,2%	47,0%	3,6%	3,2%	1,4%	0,4%	100,0%
70	35,4%	9,2%	9,2%	39,6%	2,5%	2,5%	0,8%	0,8%	100,0%
intera rete	29,6%	9,5%	5,3%	47,3%	3,2%	2,5%	1,1%	1,5%	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	
288	12	54	12	0	78
290	30	63	16	0	109
60	91	402	260	29	782
61	21	187	71	0	279
70	27	74	18	0	119
intera rete	181	780	377	29	1367

Codice linea	Titolo di studio (valori %)				Totale
	Scuola dell'obbligo	Diploma superiore	Laurea	non indicato	
288	15,4%	69,2%	15,4%	0,0%	100,0%
290	27,5%	57,8%	14,7%	0,0%	100,0%
60	11,6%	51,4%	33,3%	3,7%	100,0%
61	7,5%	67,1%	25,4%	0,0%	100,0%
70	22,7%	62,2%	15,1%	0,0%	100,0%
intera rete	13,2%	57,1%	27,6%	2,1%	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	
288	24	22	32	0	78
290	39	49	21	0	109
60	342	317	110	13	782
61	93	134	52	0	279
70	57	33	29	0	119
intera rete	555	555	244	13	1367

Codice linea	Frequenza di utilizzo (valori %)				Totale
	Quotidianamente	Frequentemente	Occasionalmente	non indicato	
288	30,8%	28,2%	41,0%	0,0%	100,0%
290	35,7%	45,0%	19,3%	0,0%	100,0%
60	43,7%	40,5%	14,1%	1,7%	100,0%
61	33,3%	48,0%	18,7%	0,0%	100,0%
70	47,9%	27,7%	24,4%	0,0%	100,0%
intera rete	40,6%	40,6%	17,8%	1,0%	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 MOTIVO DI UTILIZZO

Codice linea	Motivo di utilizzo					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
288	22	30	12	14	0	78
290	26	64	10	9	0	109
60	288	342	54	77	21	782
61	91	123	21	37	7	279
70	48	44	10	17	0	119
intera rete	475	603	107	154	28	1367

Codice linea	Motivo di utilizzo (valori %)					Totale
	Lavoro	Studio	Motivi familiari	Altri motivi	non indicato	
288	28,2%	38,5%	15,4%	17,9%	0,0%	100,0%
290	23,8%	58,7%	9,2%	8,3%	0,0%	100,0%
60	36,8%	43,8%	6,9%	9,8%	2,7%	100,0%
61	32,6%	44,1%	7,5%	13,3%	2,5%	100,0%
70	40,3%	37,0%	8,4%	14,3%	0,0%	100,0%
intera rete	34,8%	44,1%	7,8%	11,3%	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					intera rete
	288	290	60	61	70	
VALORE DI SINTESI GENERALE	6,08	5,81	5,70	6,07	6,11	5,84

	Codice linea					intera rete
	288	290	60	61	70	
valore di sintesi per servizio	6,40	5,61	5,63	5,96	6,14	5,79
valore di sintesi per comfort	6,56	6,88	6,31	6,59	6,55	6,45
valore di sintesi per pulizia	5,92	5,26	4,99	5,57	5,82	5,26
valore di sintesi per sicurezza	6,26	6,33	6,19	6,57	6,66	6,32
valore di sintesi per informazioni	5,97	5,89	5,96	6,29	6,43	6,07
valore di sintesi per relazioni	5,51	5,31	5,52	5,43	5,42	5,47

	Codice linea					intera rete
	288	290	60	61	70	
Durata	6,60	6,31	6,19	6,42	6,39	6,29
Puntualità	6,05	5,14	4,96	5,38	5,70	5,19
Frequenza	6,53	5,91	5,94	5,98	6,40	6,02
Coincidenze	6,47	4,93	5,49	5,70	6,36	5,63
Acquisto Biglietti	6,44	7,24	7,21	7,20	6,74	7,12
Posto Libero	6,54	6,98	6,88	6,75	6,71	6,83
Posto Comodo	6,72	7,02	6,24	6,58	6,48	6,42
Riscaldamento	6,54	7,00	6,48	6,76	6,63	6,60
Climatizzazione	6,41	6,59	5,93	6,34	6,40	6,14
Pulizia Esterna Treno	5,87	5,87	5,79	5,84	6,18	5,85
Pulizia Interna Carrozze	6,05	5,81	5,46	5,95	6,13	5,68
Pulizia Toilette	5,81	4,72	4,28	5,14	5,65	4,71
Sicurezza nelle Stazioni	6,14	6,19	6,06	6,11	6,25	6,11
Sicurezza in Treno	6,37	6,73	6,39	6,89	6,90	6,57
Sicurezza Accesso ai Treni	6,18	6,13	6,33	6,63	6,76	6,41
Informazioni Visive	5,64	5,89	6,39	6,28	6,34	6,28
Annunci in Stazione	5,97	5,82	6,09	6,49	6,58	6,19
Annunci in Treno	6,05	5,91	5,48	6,00	6,32	5,73
Integrazione Tariffaria	5,27	5,16	5,98	5,58	6,10	5,80
Collegamento Mezzi su Gomma	5,50	6,07	6,05	6,00	6,26	6,02
Coincidenze Mezzi su Gomma	5,85	5,34	5,76	5,70	6,18	5,75
Parcheggi	6,00	5,71	5,62	5,95	6,27	5,77

STIMA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	Codice linea					intera rete
	288	290	60	61	70	
giudizio complessivo sul viaggio espresso dall'utente	6,35	6,71	6,48	6,50	6,76	6,52

	Codice linea					intera rete
	288	290	60	61	70	
giudizio complessivo sul servizio espresso dall'utente	6,32	6,07	5,83	6,03	6,33	5,96

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.