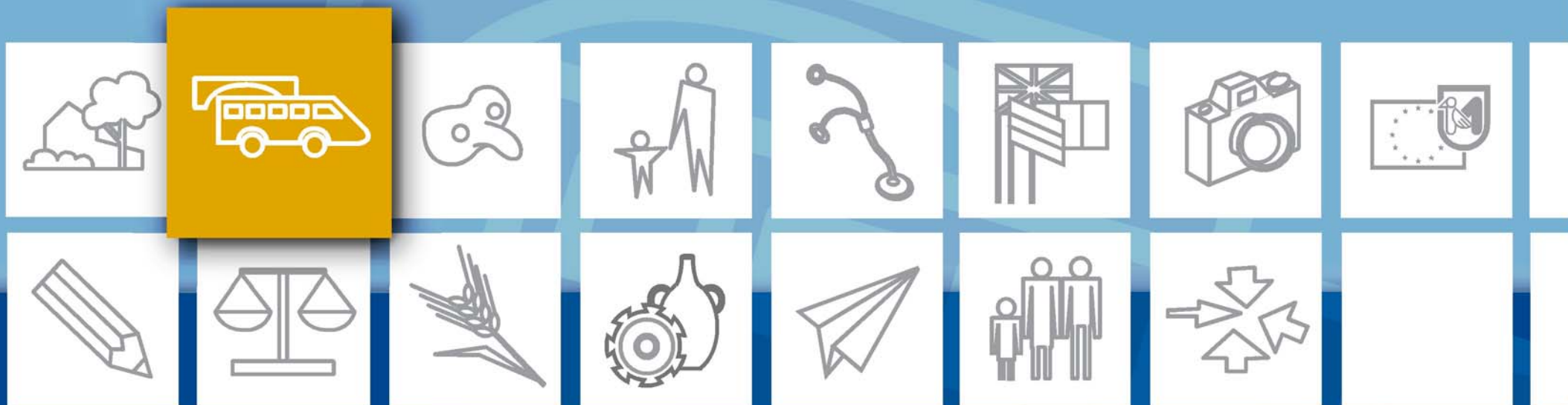


REPORT



GOVERNO DEL TERRITORIO, MOBILITA' E INFRASTRUTTURE

INDAGINE SULLA QUALITA' DEL TPL SU GOMMA - CUSTOMER SATISFACTION 2008

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15



REGIONE MARCHE

P.F. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

P.F. SISTEMA INFORMATIVO STATISTICO

Qualità Percepita dagli Utenti: Risultati anno [2008]





Qualità Percepita dagli Utenti: Risultati anno [2008]

INDICE

- NOTA METODOLOGICA	pag. 1
- CAMPIONE DEGLI INTERVISTATI	pag. 2
- Dati anagrafici degli intervistati	pag. 3
- Dati sull'utilizzo del servizio	pag. 7
- Informazioni a supporto dell'indagine	pag. 9
- SODDISFAZIONE: Valutazione generale (Risultati regionali)	pag. 12
- SODDISFAZIONE: Valutazione di Sintesi e per macro ASPETTI (Risultati regionali)	pag. 13
- SODDISFAZIONE: Valutazioni per Microfattori (Risultati regionali)	pag. 14
- IMPORTANZA per ASPETTI e Microfattori (Risultati regionali)	pag. 16
- Mappa della Qualità per Microfattori	pag. 17
- SODDISFAZIONE: Macro ASPETTI - Confronto fra BACINI e REGIONE	pag. 18
- SODDISFAZIONE: Microfattori - Confronto fra BACINI e REGIONE	pag. 22

NOTA METODOLOGICA

Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'indagine si prefigge l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale extraurbano 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

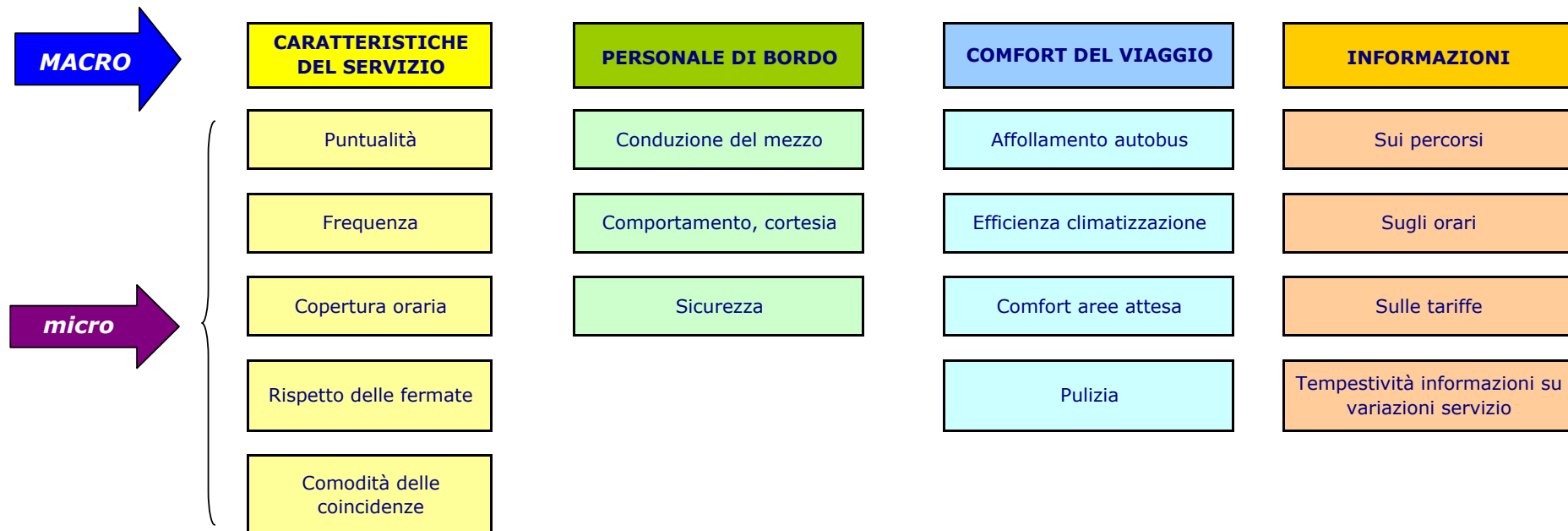
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto pubblico locale.

Campo di osservazione

Il campo di osservazione è costituito dall'insieme degli utenti effettivi degli autobus percorrenti le linee di cui è dotato il territorio della regione Marche.

Modello concettuale dell'indagine

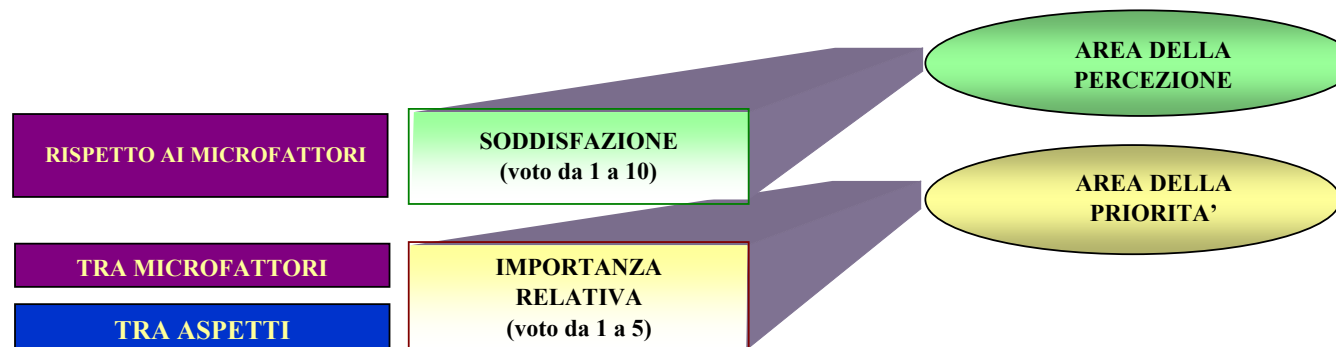
Il modello concettuale dell'indagine ha il suo cardine nella gerarchia dei parametri che rappresentano gli aspetti su cui l'utente valuta le prestazioni del servizio. La gerarchia dei parametri è articolata su due differenti livelli di analisi: un primo livello costituito da **4** macrofattori o aspetti ed un secondo livello costituito da **16** fattori di dettaglio o microfattori come di seguito rappresentato:



CAMPIONE DEGLI INTERVISTATI

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

La valutazione della soddisfazione riguarda specificamente i microfattori, mentre il livello di importanza va definito sia tra i microfattori sia, separatamente, tra gli aspetti. In tal modo, la valutazione finale della soddisfazione relativa a ciascun microfattore e a ciascun macrofattore 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).

Campione degli intervistati

Il gruppo degli intervistati è individuato attraverso due fasi.

Nella prima fase sono individuati gli autobus su cui verrà effettuata la rilevazione, in modo da garantire la copertura delle linee di percorrenza regionale.

Nella seconda fase sono selezionati i rispondenti, individuati casualmente tra gli utenti disponibili all'intervista che viaggiano sugli autobus definiti nella fase precedente.

Le interviste effettuate sono state complessivamente 3.210.

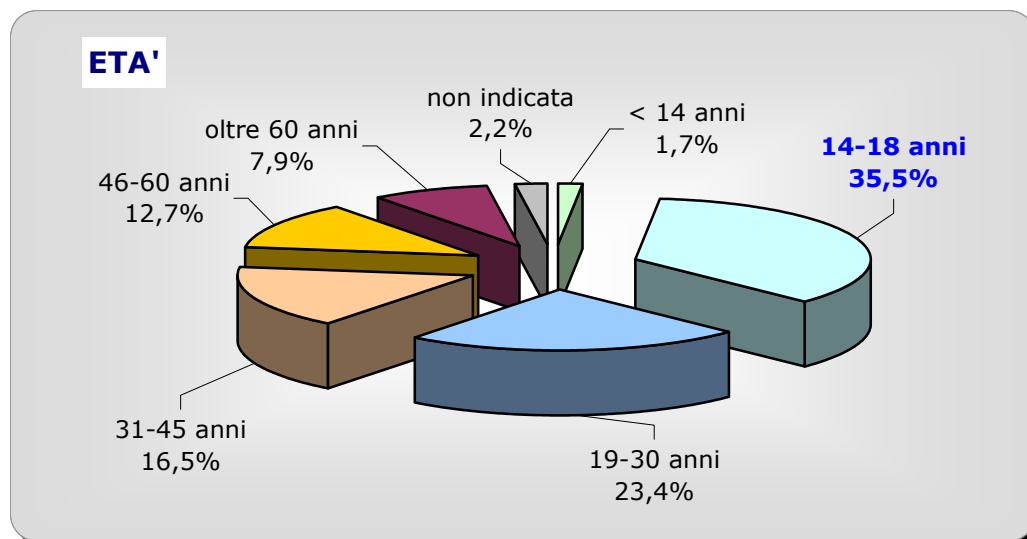
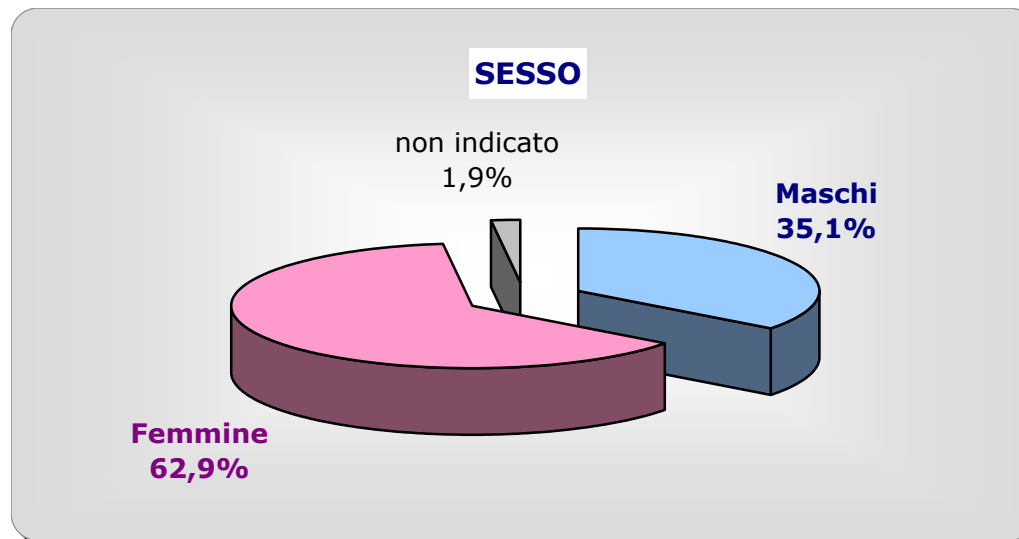
Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale della rilevazione è costituito dai mesi di novembre e dicembre 2008.

Dati anagrafici degli intervistati

Distribuzione per sesso

Sesso	N.	%
Maschi	1.128	35,1%
Femmine	2.020	62,9%
non indicato	62	1,9%
Totale	3.210	100,0%



Distribuzione per classe di età

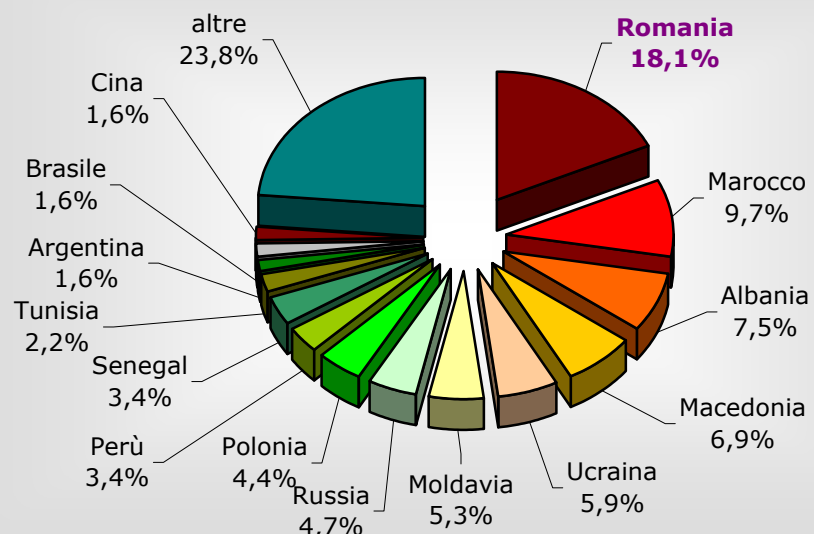
Età	N.	%
< 14 anni	55	1,7%
14-18 anni	1.139	35,5%
19-30 anni	752	23,4%
31-45 anni	529	16,5%
46-60 anni	408	12,7%
oltre 60 anni	255	7,9%
non indicata	72	2,2%
Totale	3.210	100,0%

Dati anagrafici degli intervistati

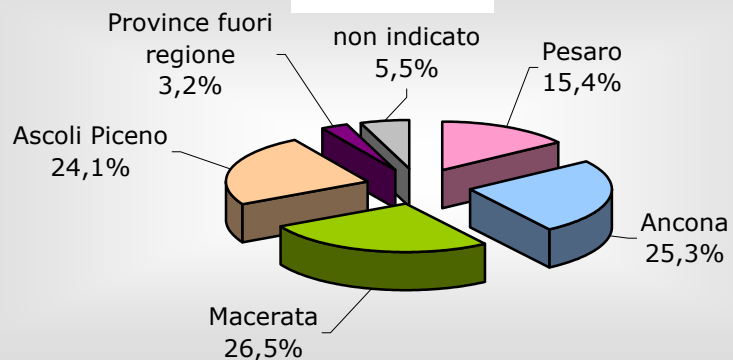
Distribuzione per nazionalità

Nazionalità	N.	% su totale	% su totale non italiani
Italia	2.559	79,7%	
Romania	58	1,8%	18,1%
Marocco	31	1,0%	9,7%
Albania	24	0,7%	7,5%
Macedonia	22	0,7%	6,9%
Ucraina	19	0,6%	5,9%
Moldavia	17	0,5%	5,3%
Russia	15	0,5%	4,7%
Polonia	14	0,4%	4,4%
Perù	11	0,3%	3,4%
Senegal	11	0,3%	3,4%
Tunisia	7	0,2%	2,2%
Argentina	5	0,2%	1,6%
Brasile	5	0,2%	1,6%
Cina	5	0,2%	1,6%
altre	76	2,4%	23,8%
non indicata	331	10,3%	
Totale	3.210	100,0%	100,0%
Totale non italiani			320

NAZIONALITA' (cittadini non italiani)



PROVINCIA



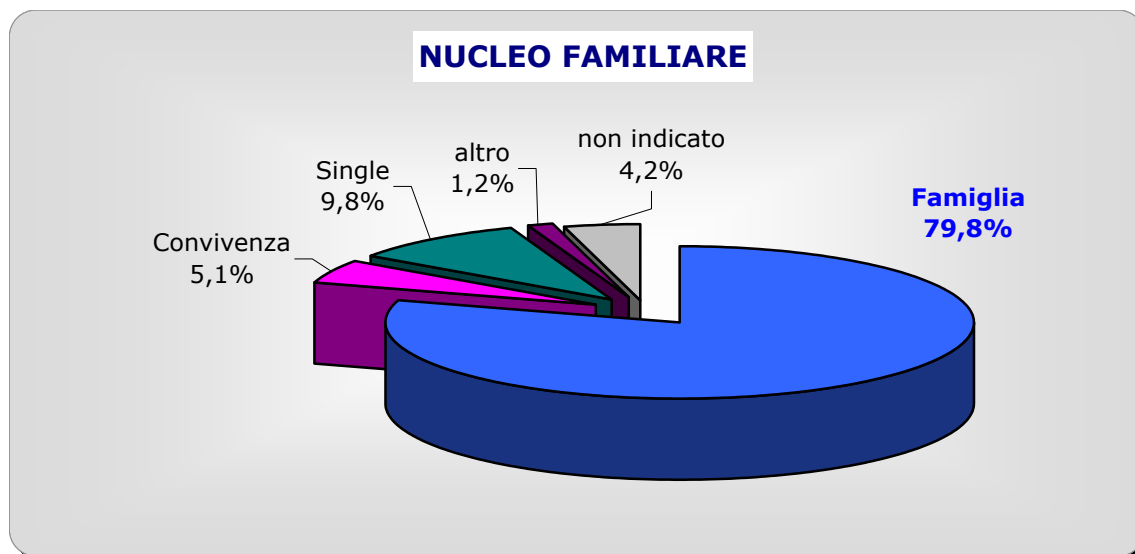
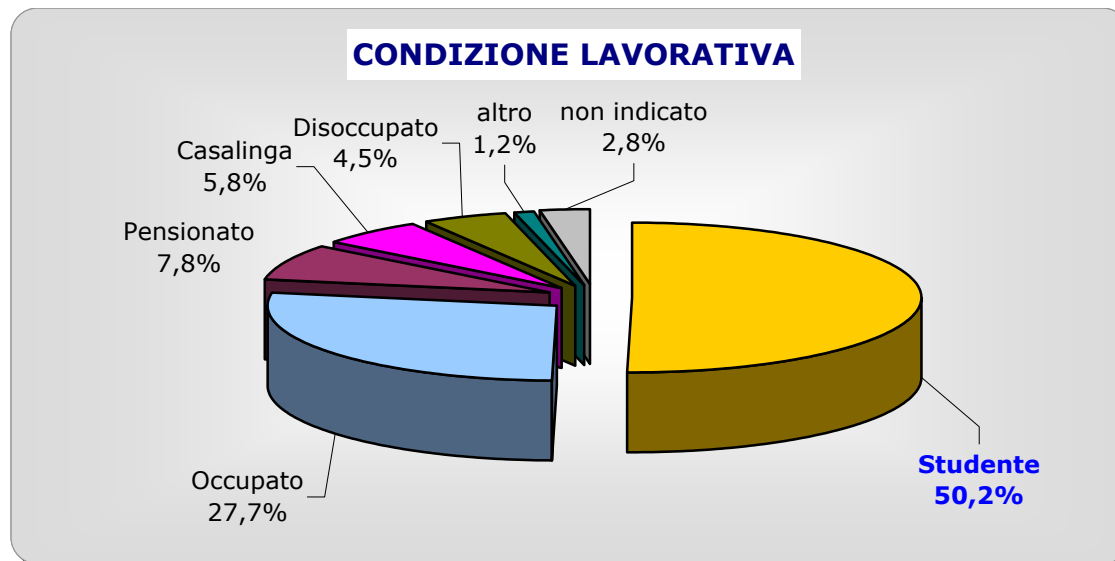
Distribuzione per provincia di domicilio

Provincia	N.	%
Pesaro	494	15,4%
Ancona	812	25,3%
Macerata	852	26,5%
Ascoli Piceno	773	24,1%
Province fuori regione	102	3,2%
non indicata	177	5,5%
Totale	3.210	100,0%

Dati anagrafici degli intervistati

Distribuzione per condizione lavorativa

Condizione	N.	%
Studente	1.610	50,2%
Occupato	890	27,7%
Pensionato	249	7,8%
Casalinga	186	5,8%
Disoccupato	146	4,5%
altro	38	1,2%
non indicato	91	2,8%
Totale	3.210	100,0%



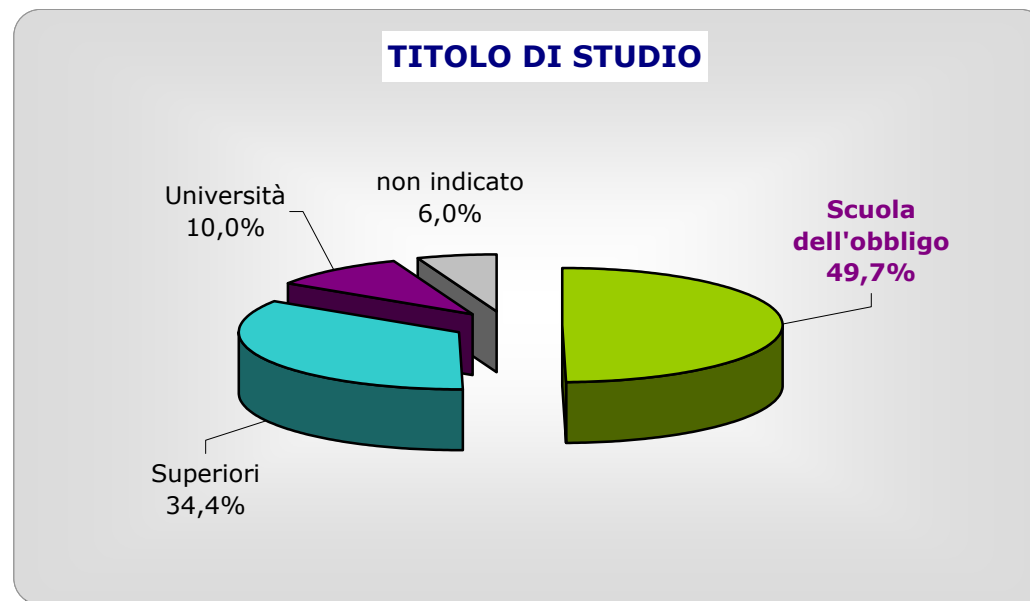
Distribuzione per nucleo familiare

Nucleo familiare	N.	%
Famiglia	2.560	79,8%
Convivenza	163	5,1%
Single	313	9,8%
altro	38	1,2%
non indicato	136	4,2%
Totale	3.210	100,0%

Dati anagrafici degli intervistati

Distribuzione per titolo di studio

Titolo di studio	N.	%
Scuola dell'obbligo	1.596	49,7%
Superiori	1.103	34,4%
Università	320	10,0%
non indicato	191	6,0%
Totale	3.210	100,0%

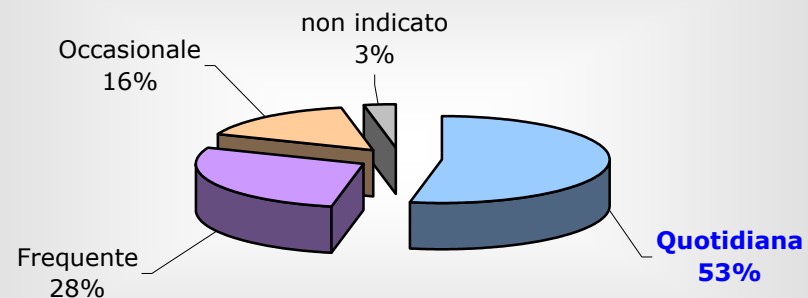


Dati sull'utilizzo del servizio

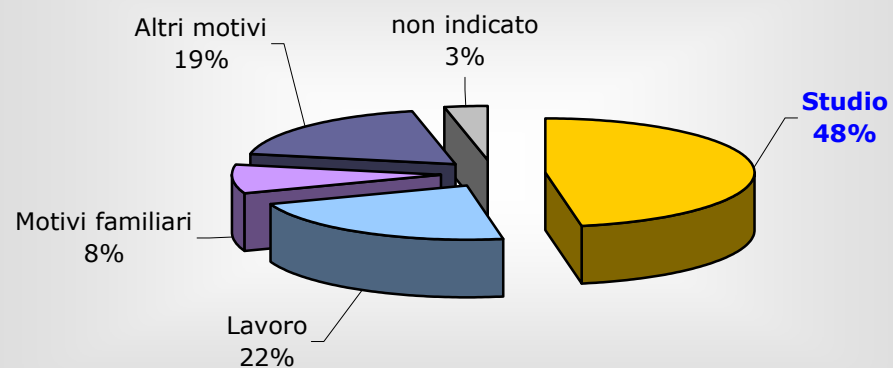
Distribuzione per frequenza di utilizzo

Frequenza	N.	%
Quotidiana	1.703	53,1%
Frequente	903	28,1%
Occasionale	504	15,7%
non indicato	100	3,1%
Totale	3.210	100,0%

FREQUENZA UTILIZZO



MOTIVO UTILIZZO



Distribuzione per motivo di utilizzo

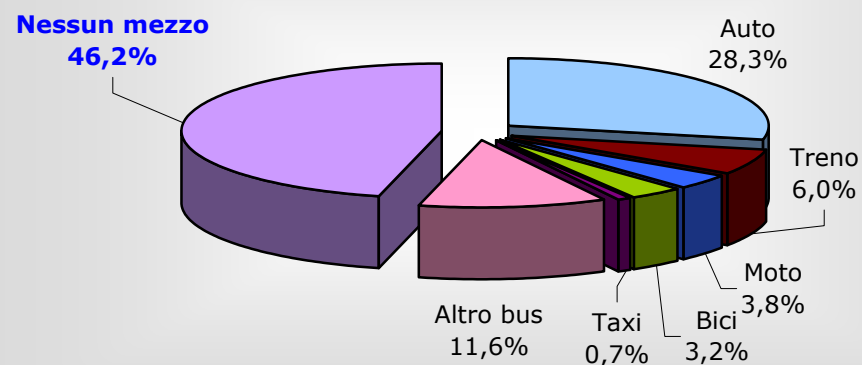
Motivo	N.	%
Studio	1.519	47,3%
Lavoro	714	22,2%
Motivi familiari	269	8,4%
Altri motivi	598	18,6%
non indicato	110	3,4%
Totale	3.210	100,0%

Dati sull'utilizzo del servizio

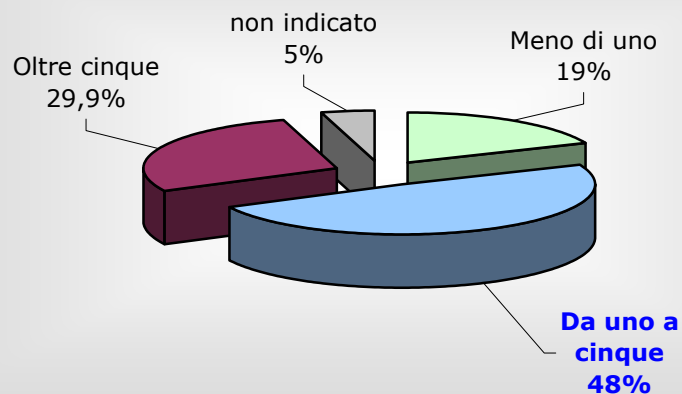
Distribuzione per mezzo utilizzato per prendere il bus

Mezzo	N.	%
Auto	908	28,3%
Treno	193	6,0%
Moto	122	3,8%
Bici	102	3,2%
Taxi	24	0,7%
Altro bus	373	11,6%
Nessun mezzo	1.481	46,2%
Totale	3.203	100,0%

ALTRI MEZZI UTILIZZATI per prendere il bus



ANNI DI UTILIZZO

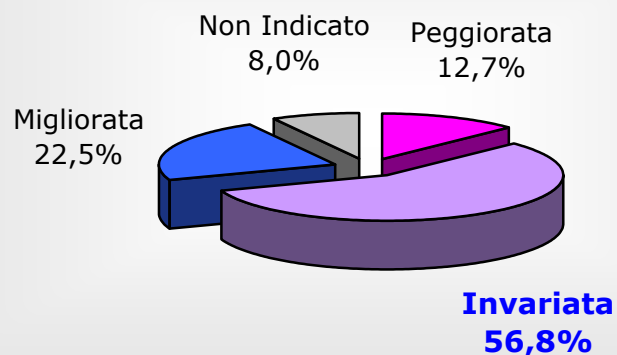


Distribuzione per anni di utilizzo

Anni	N.	%
Meno di uno	597	18,6%
Da uno a cinque	1.572	49,0%
Oltre cinque	896	27,9%
non indicato	145	4,5%
Totale	3.210	100,0%

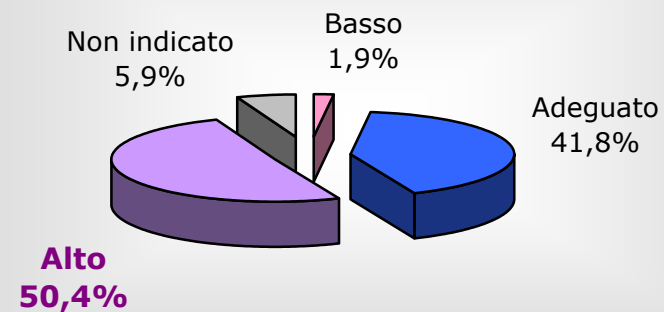
Informazioni a supporto dell'indagine

LA QUALITA' DEL SERVIZIO su questa tratta nel tempo è:



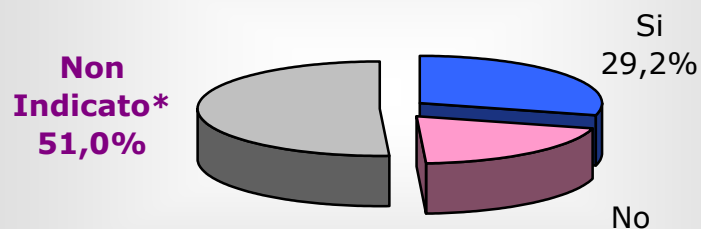
COSTO DEL BIGLIETTO

Secondo il tuo giudizio il costo del biglietto è:



PARCHEGGIO

Partendo dalla tua abitazione con l'automobile, in prossimità della fermata dell'autobus, trovi facilmente parcheggio?

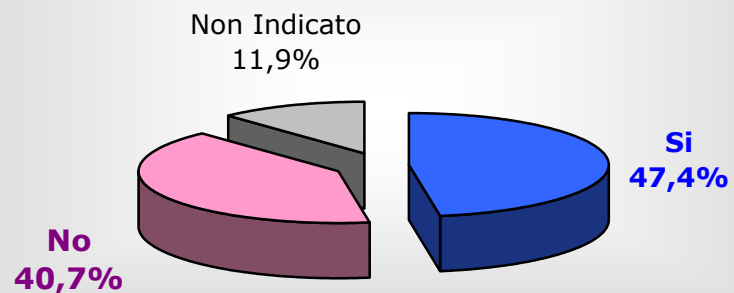


* il 93,9% delle non risposte sono state fornite da persone che non usano l'auto per andare dalla propria abitazione alla fermata.

Informazioni a supporto dell'indagine

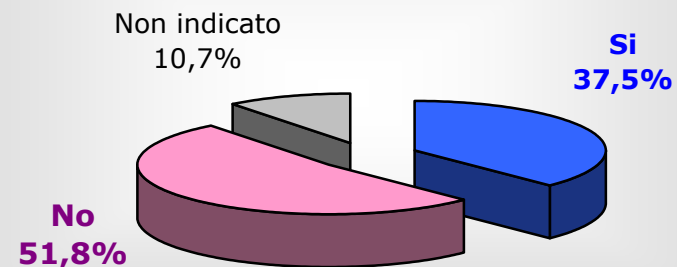
INFORMAZIONI FERMATE

Ritieni che le fermate siano dotate di idonee e aggiornate informazioni sul servizio?



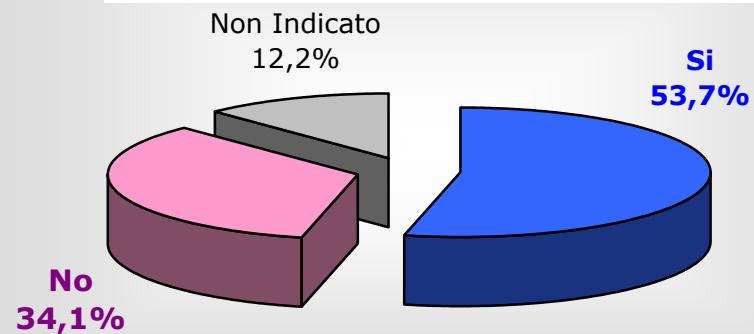
CONFORT AREE DI ATTESA

Ritieni che le aree di attesa delle fermate siano: confortevoli, ben illuminate e comode da raggiungere?



DISLOCAZIONE FERMATE

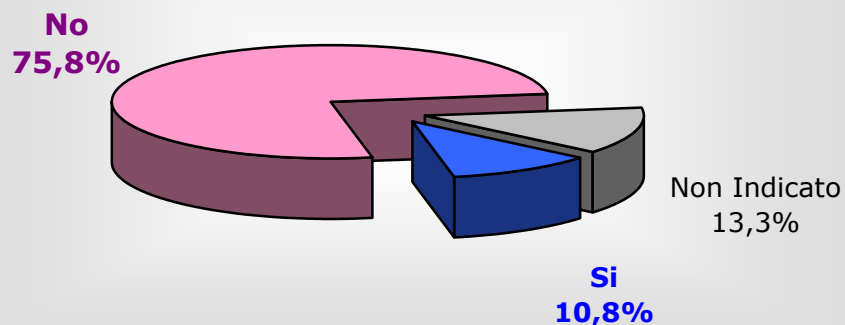
Ritieni che le fermate, sotto l'aspetto della circolazione stradale, siano dislocate in posizione sicura?



Informazioni a supporto dell'indagine

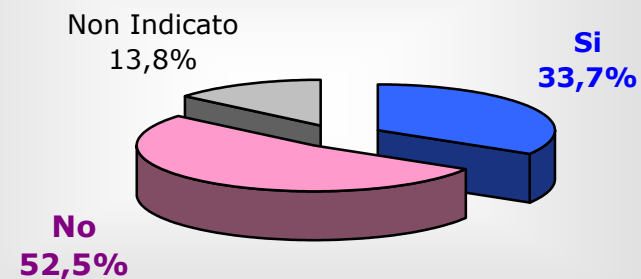
CARTA MOBILITÀ

Hai letto o solo visto la Carta della Mobilità pubblicata dalle Aziende dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale?



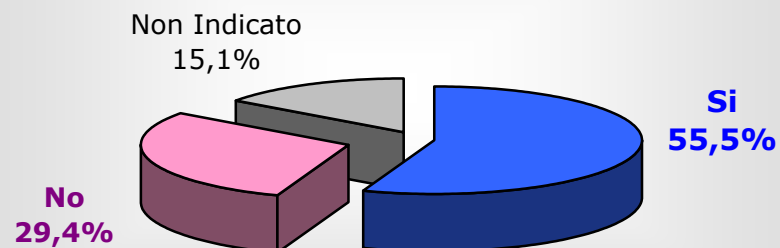
REGOLAMENTO

Hai letto o solo visto il Regolamento per l'utilizzo degli autobus adibiti al Trasporto Pubblico Locale?



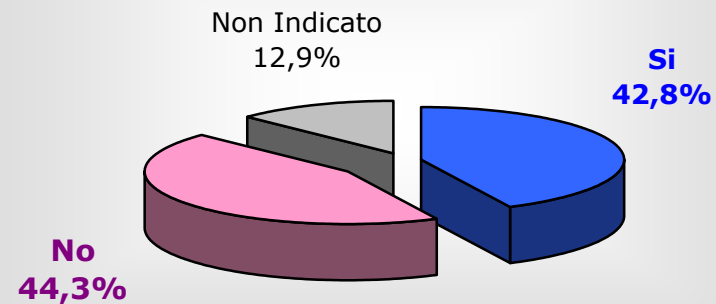
INFORMAZIONI TARIFFE

Ritieni che le informazioni sulle tariffe dei biglietti e degli abbonamenti, disponibili nelle biglietterie e rivendite o fornite dagli operatori, siano chiare e sufficienti?



USO DI INTERNET

Ha mai utilizzato Internet per avere informazioni sui Servizi di Trasporto Pubblico?



SODDISFAZIONE: Valutazione generale (Risultati regionali)

I risultati emersi dall'indagine mostrano un **utente sufficientemente soddisfatto del servizio erogato** (voto di sintesi: 6,4); le valutazioni espresse sui singoli macrofattori mostrano due differenti livelli di soddisfazione:

Valutazione ADEGUATA (tra 7 e 8) per il PERSONALE di bordo.

Valutazione SUFFICIENTE (tra 6 e 7) per gli altri tre Macro ASPETTI.

L'analisi dei **parametri di dettaglio** ripropone i due livelli suddetti, aggiungendo quello della **INSUFFICIENZA (tra 5 e 6)** per il **Comfort delle aree di attesa** e per la **Tempestività delle informazioni su variazioni del servizio**.

Dal punto di vista delle **PRIORITA'**, gli utenti hanno attribuito una maggiore importanza al parametro "**caratteristiche del servizio**" (in particolare, la **Puntualità** del servizio).

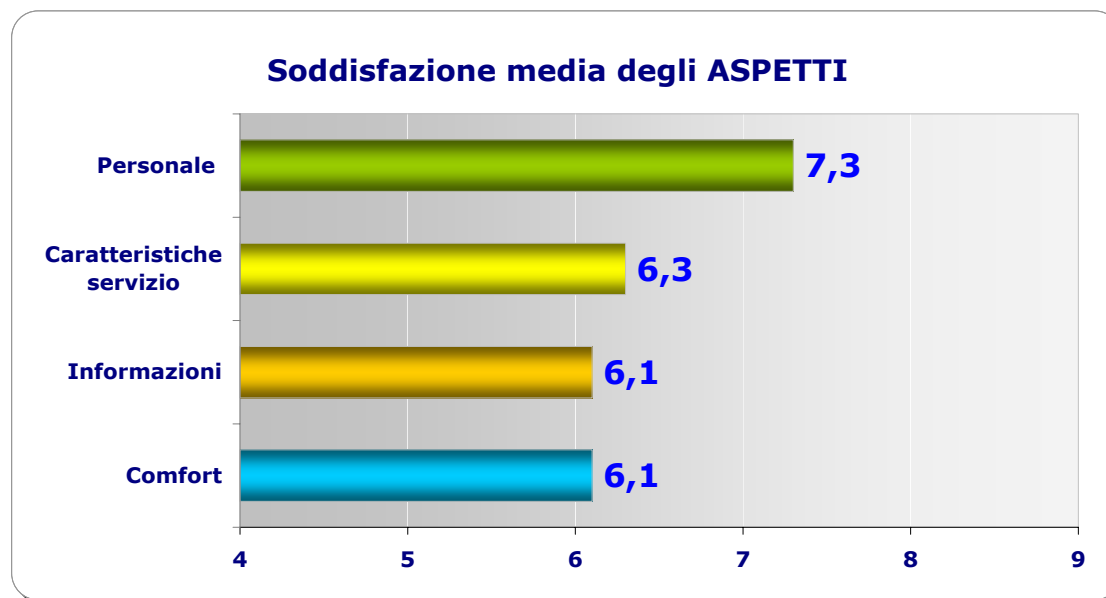
SODDISFAZIONE: Valutazione di Sintesi e per macro ASPETTI (Risultati regionali)

VOTO DI SINTESI
(SODDISFAZIONE PONDERATA)

MEDIA = 6,4

**SODDISFAZIONE SUL
SERVIZIO IN GENERALE**

MEDIA = 6,7 (*)

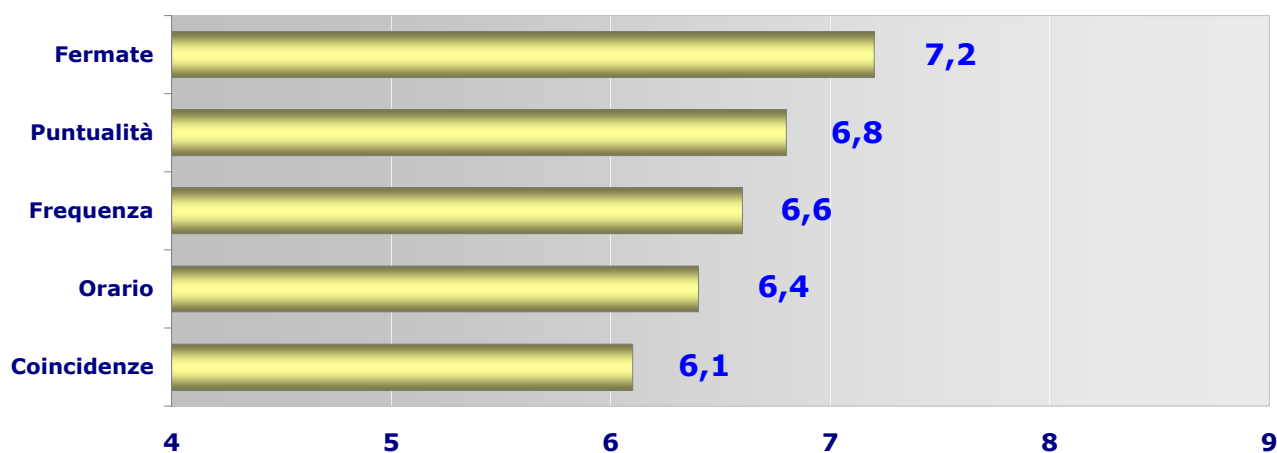


Dall'analisi degli aspetti si evidenzia che gli utenti hanno espresso una valutazione superiore alla media per il **personale** di bordo.

(*) *Media delle risposte alla domanda "giudizio complessivo sul servizio utilizzato"*

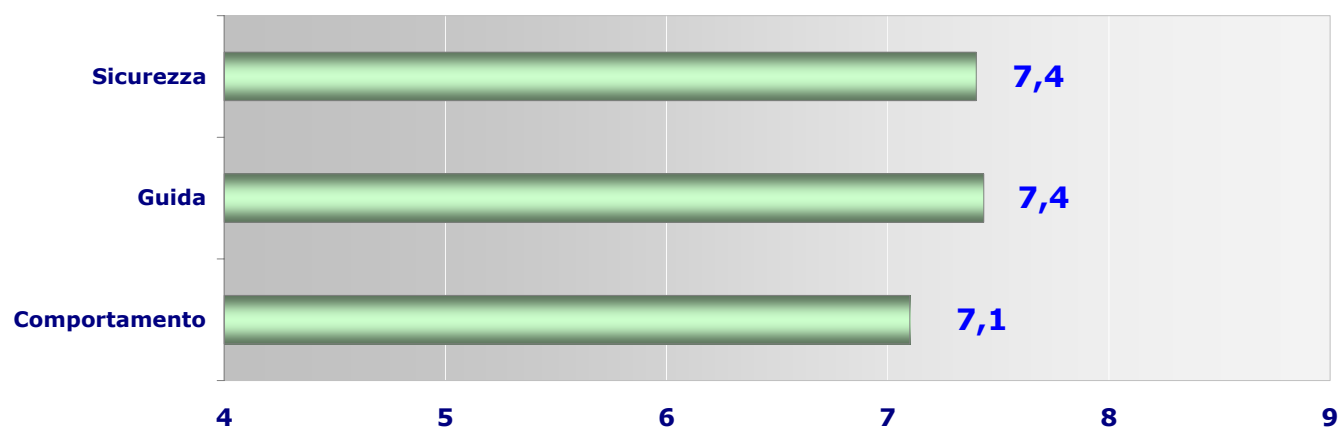
SODDISFAZIONE: Valutazioni per Microfattori (Risultati regionali)

Soddisfazione media - Caratteristiche del servizio



Tra le caratteristiche del servizio, gli utenti hanno espresso una valutazione superiore alla media per il **rispetto delle fermate e per la puntualità**.

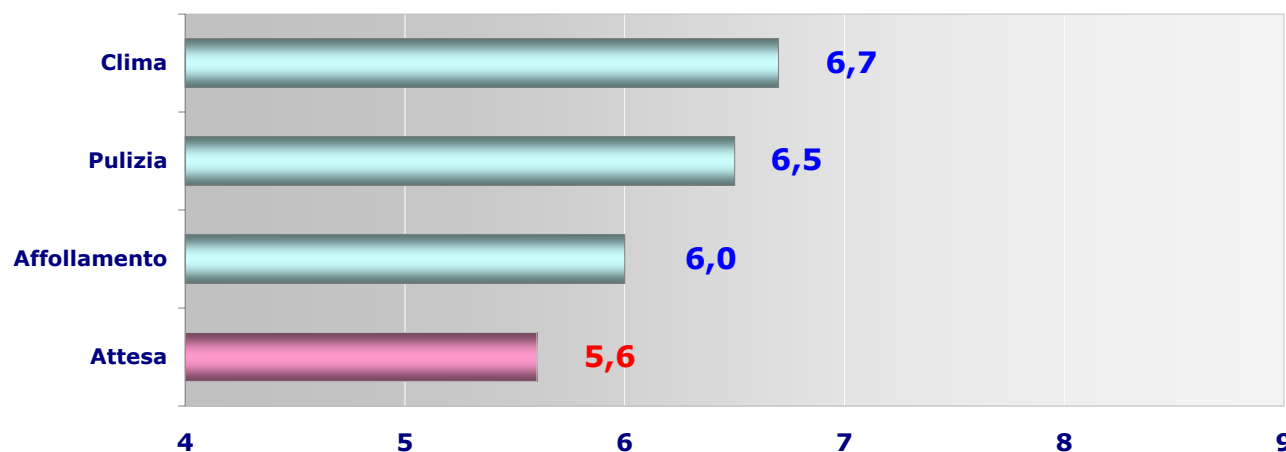
Soddisfazione media - Personale di bordo



Per tutti e tre i parametri relativi al **personale** gli utenti hanno espresso una soddisfazione adeguata (**valutazione media superiore al sette**).

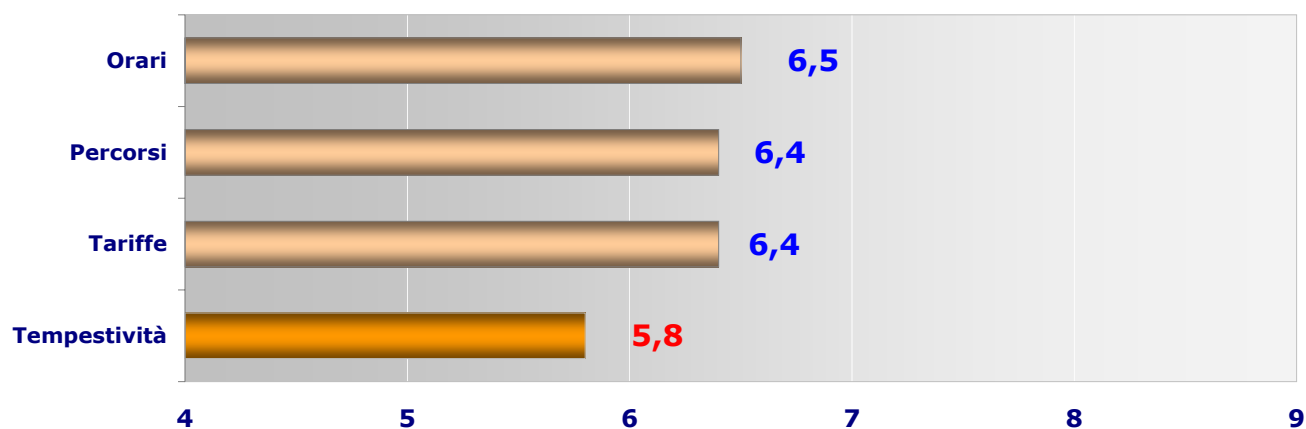
SODDISFAZIONE: Valutazioni per Microfattori (Risultati regionali)

Soddisfazione media - Comfort del viaggio



Per quanto riguarda il comfort, gli utenti hanno espresso un giudizio **insufficiente** per il comfort delle **aree di attesa**.

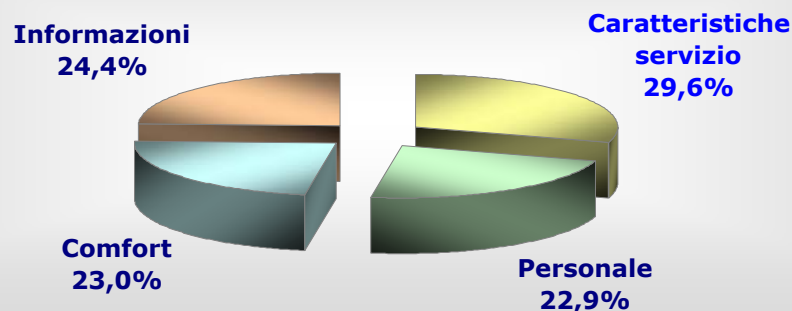
Soddisfazione media - Informazioni



Gli utenti hanno espresso valutazioni medie **superiori alla sufficienza** per i parametri relativi alle **informazioni**, ad eccezione della tempestività delle informazioni che risulta **insufficiente**.

IMPORTANZA per ASPETTI e Microfattori (Risultati regionali)

Importanza degli ASPETTI



I giudizi espressi mostrano un utente focalizzato sulle **caratteristiche del servizio**.

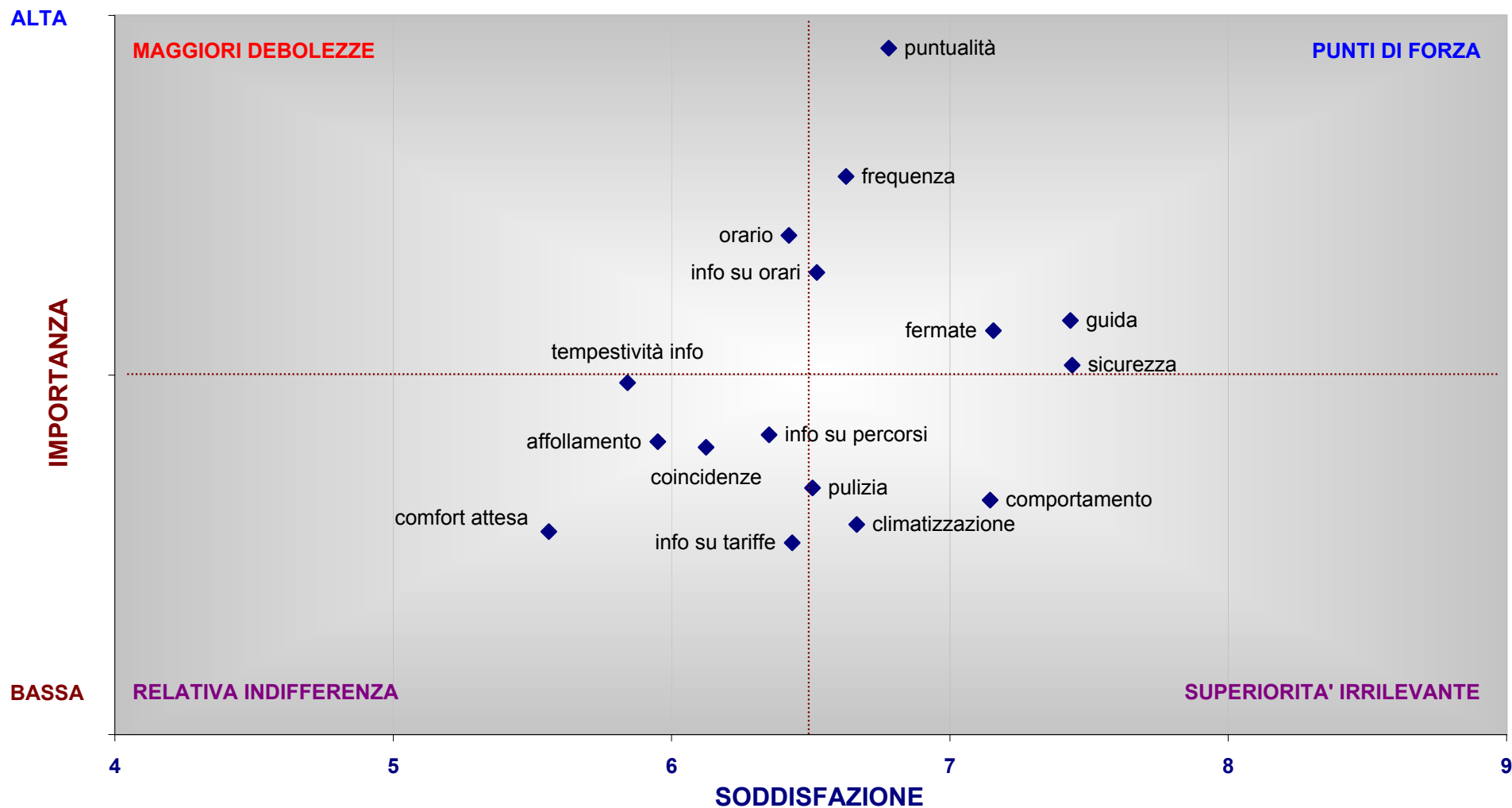
Per quanto riguarda i **microfattori**, gli utenti danno una maggiore importanza alla puntualità del servizio, alla conduzione del mezzo, all'affollamento dell'autobus e alle informazioni sugli orari.

Importanza dei MICROFATTORI

ORDINE DI IMPORTANZA	Caratteristiche del servizio	valori %	Personale di bordo	valori %	Comfort del viaggio	valori %	Informazioni	valori %
1	Puntualità	23,2%	Conduzione del mezzo	35,6%	Affollamento autobus	26,4%	Sugli orari	28,1%
2	Frequenza	21,1%	Sicurezza	34,3%	Pulizia	25,2%	Tempestività informazioni su variazioni servizio	25,6%
3	Copertura oraria	20,2%	Comportamento, cortesia	30,1%	Efficienza climatizzazione	24,3%	Sui percorsi	24,4%
4	Rispetto delle fermate	18,7%			Comfort aree attesa	24,1%	Sulle tariffe	21,9%
5	Comodità delle coincidenze	16,8%						

Mappa della Qualità per Microfattori

La mappa presenta la **maggior concentrazione nella fascia mediana**. Non è possibile quindi definire dei veri e propri punti di forza o di debolezza.



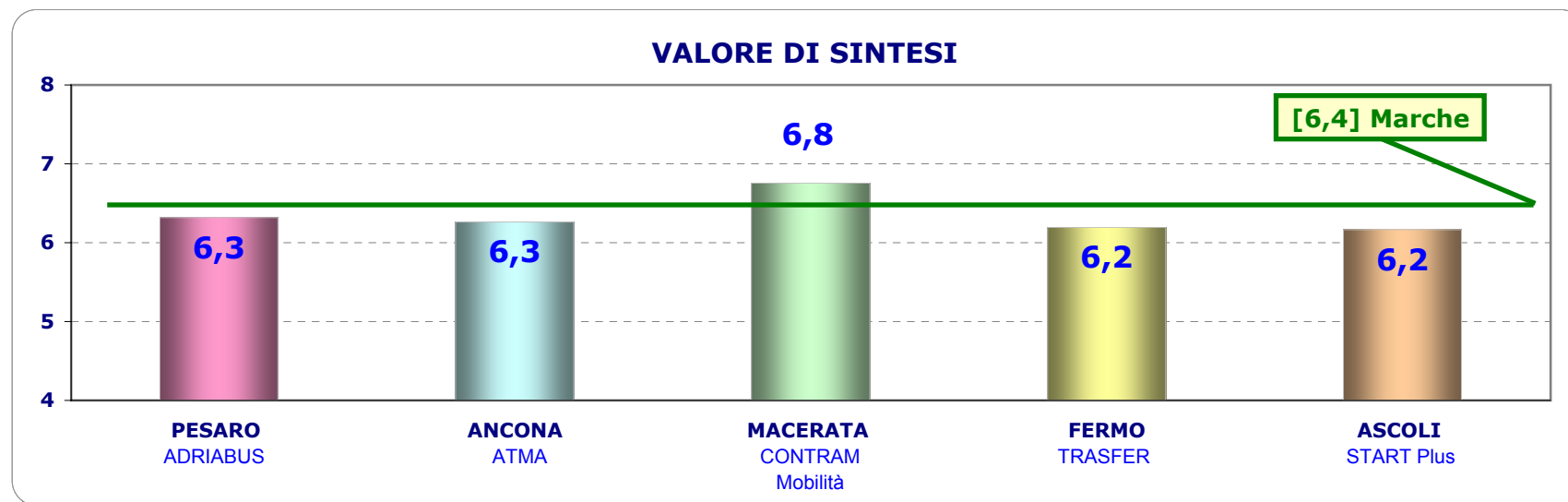
SODDISFAZIONE: Macro ASPETTI - Confronto fra BACINI e REGIONE

BACINI	VALORE DI SINTESI	Macro ASPETTI			
		CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	PERSONALE	COMFORT	INFORMAZIONI
PESARO	6,3	6,1	7,6	5,9	6,0
ANCONA	6,3	6,3	7,0	5,9	6,1
MACERATA	6,8	6,6	7,4	6,3	6,6
FERMO	6,2	6,3	7,0	6,2	5,3
ASCOLI	6,2	6,0	7,2	6,0	5,9
MARCHE	6,4	6,3	7,3	6,1	6,1

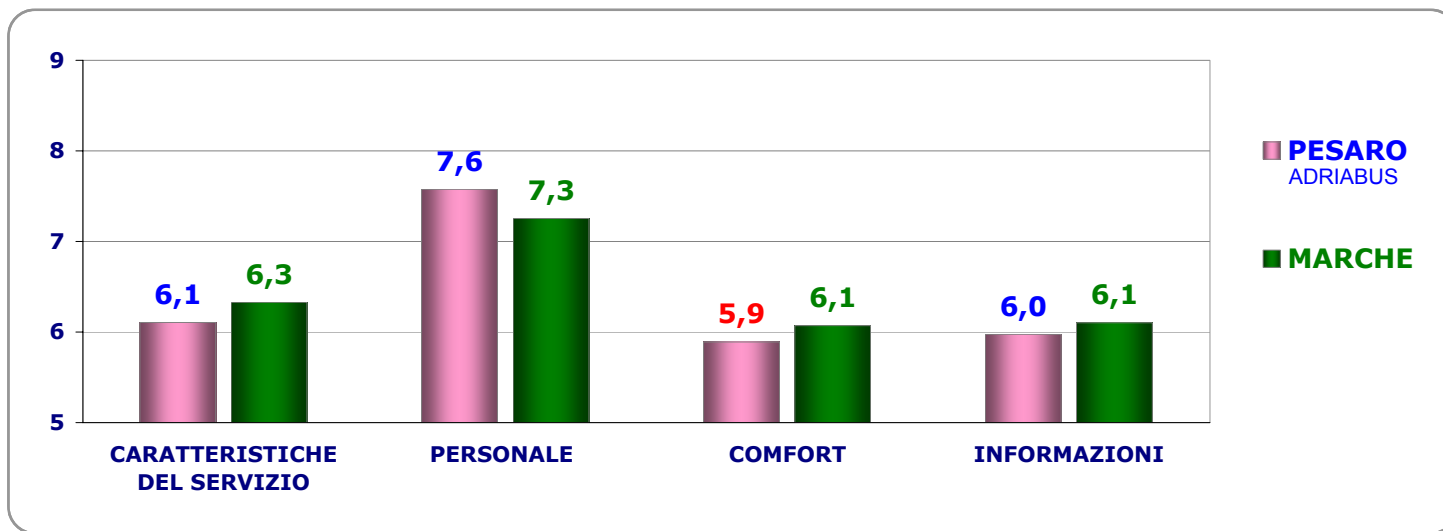
Dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- **VALORE DI SINTESI**: gli utenti di tutti i bacini hanno espresso giudizi di livello **sufficiente**. Solo Macerata supera il valore medio regionale.

- il parametro relativo al **PERSONALE** è quello che soddisfa maggiormente l'utenza: in tutti i bacini ha raggiunto una valutazione media pari o superiore a 7.

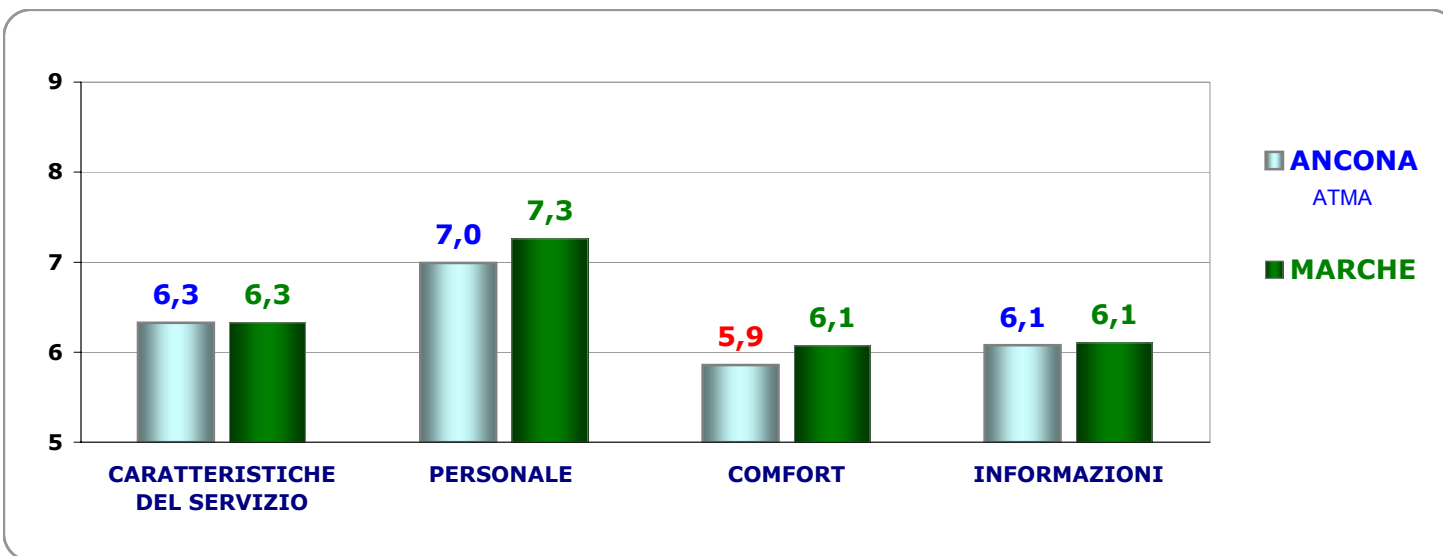


SODDISFAZIONE: Macro ASPETTI - Confronto fra BACINI e REGIONE

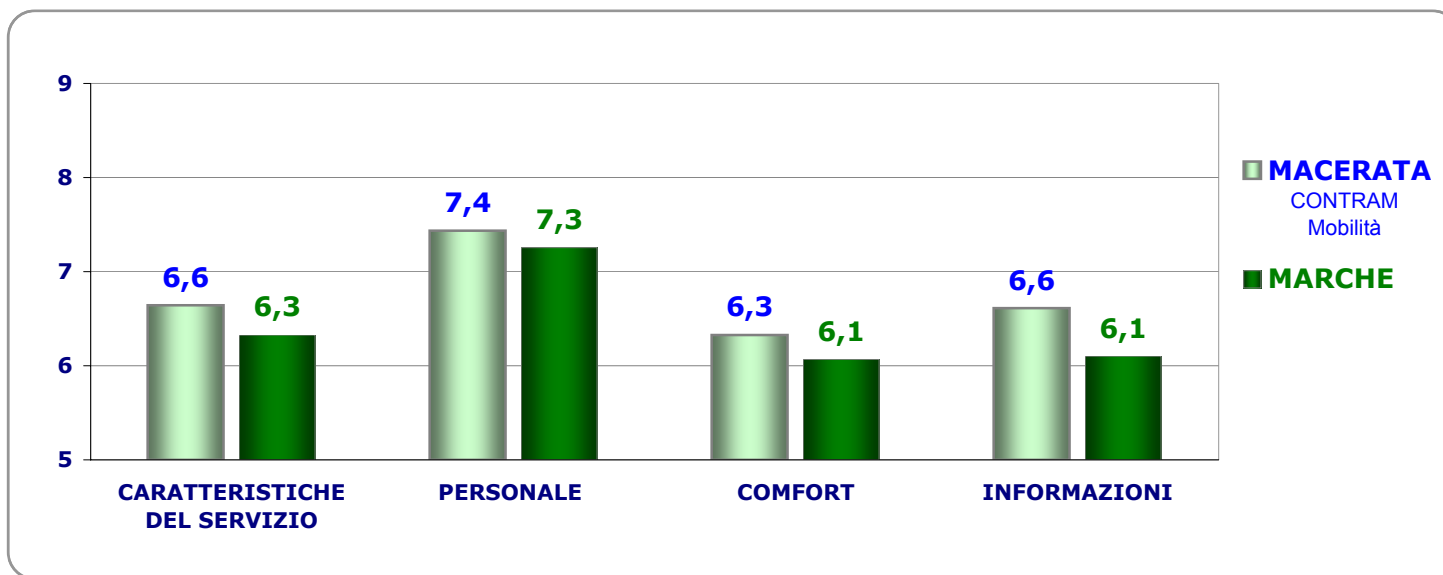


Dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

I bacini di **Pesaro e Ancona** ottengono valutazioni tendenzialmente **inferiori** alla media regionale. In particolare, il bacino di Pesaro ottiene una valutazione **superiore** alla media per l'aspetto relativo al personale; in entrambi i bacini **il giudizio è lievemente insufficiente** sul comfort.



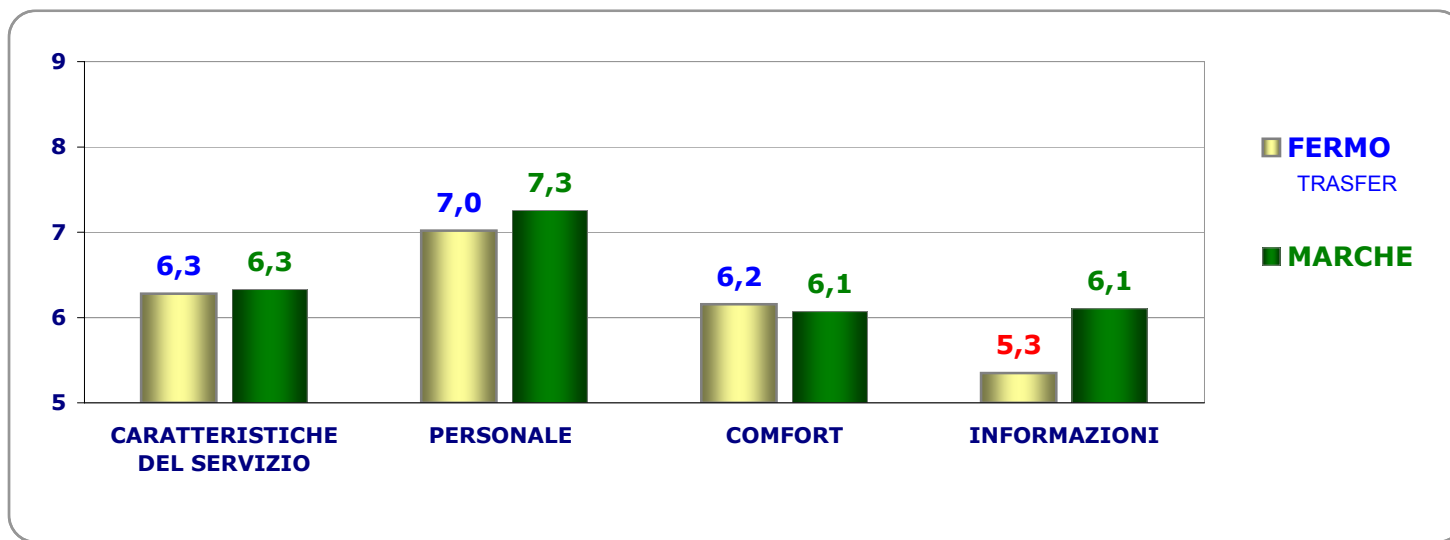
SODDISFAZIONE: Macro ASPETTI - Confronto fra BACINI e REGIONE



Dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

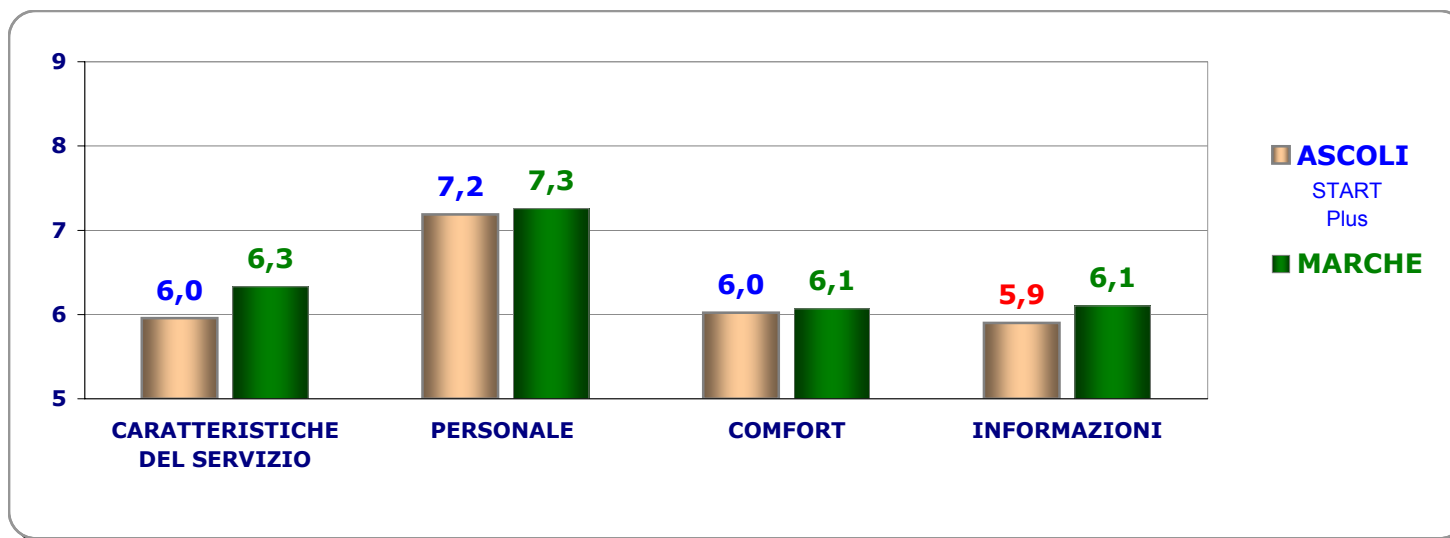
Le valutazioni espresse nel bacino di **Macerata** sono tutte **superiori** ai giudizi medi rilevati a livello regionale.

SODDISFAZIONE: Macro ASPETTI - Confronto fra BACINI e REGIONE



Dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

Le valutazioni espresse nei bacini di **Fermo e Ascoli** sono tendenzialmente **inferiori** alla media regionale. Entrambi i bacini sono **insufficienti** per l'aspetto relativo alle informazioni, in particolare Fermo ottiene un giudizio negativo più marcato.

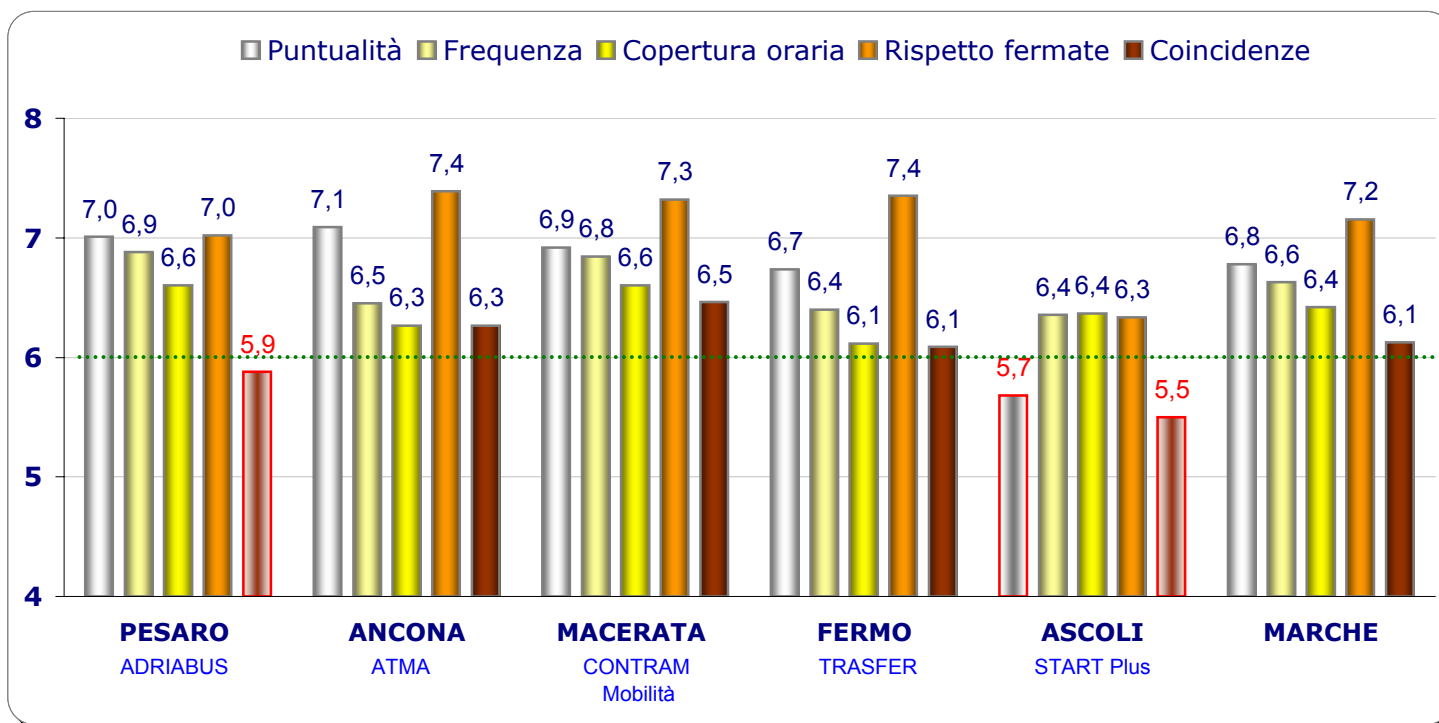


SODDISFAZIONE: Microfattori - Confronto fra BACINI e REGIONE

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

BACINI	Puntualità	Frequenza	Copertura oraria	Rispetto fermate	Coincidenze
PESARO	7,0	6,9	6,6	7,0	5,9
ANCONA	7,1	6,5	6,3	7,4	6,3
MACERATA	6,9	6,8	6,6	7,3	6,5
FERMO	6,7	6,4	6,1	7,4	6,1
ASCOLI	5,7	6,4	6,4	6,3	5,5
MARCHE	6,8	6,6	6,4	7,2	6,1

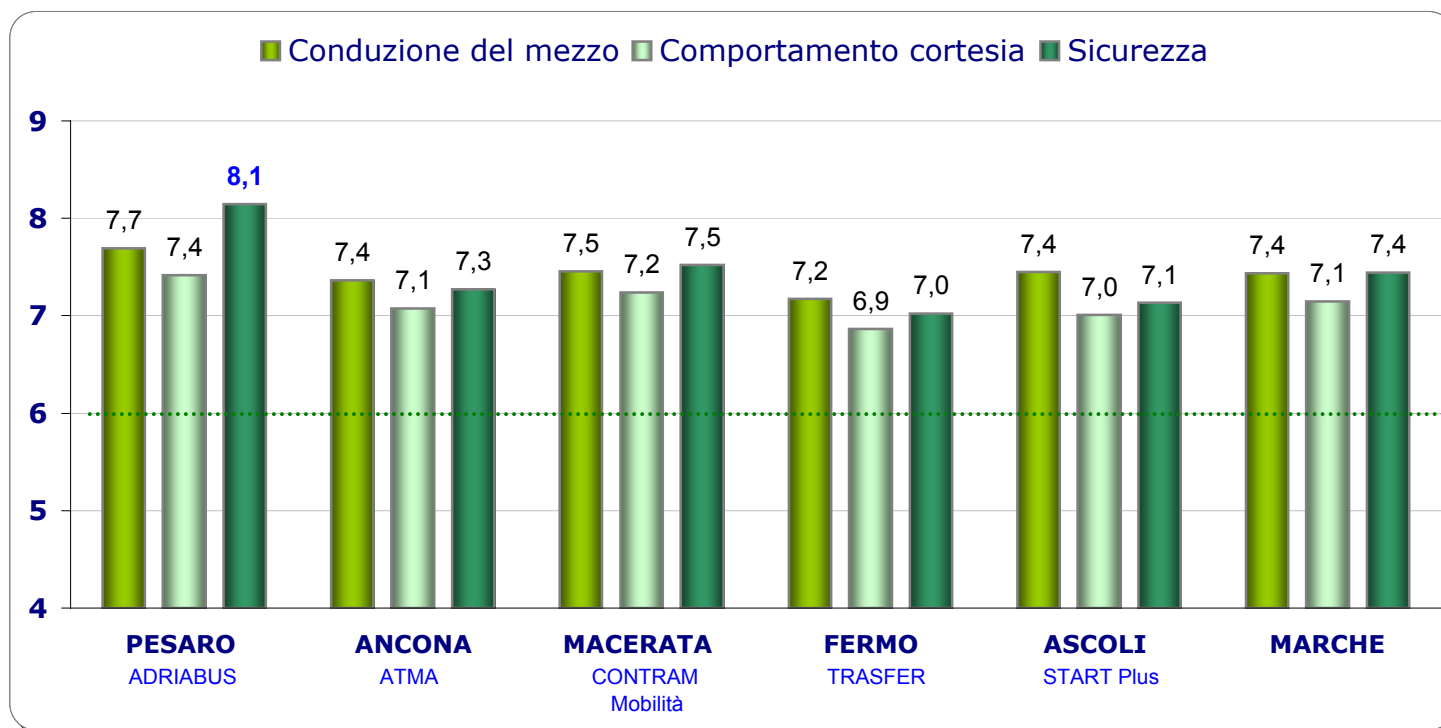
Tra le CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO, gli utenti risultano maggiormente soddisfatti dal **rispetto delle fermate**; tale parametro ottiene, nella maggior parte dei bacini, una valutazione media **pari o superiore a 7**. Il bacino di **Ascoli** si differenzia dagli altri poiché presenta valori di soddisfazione inferiori alla sufficienza per i parametri di puntualità e coincidenze.



SODDISFAZIONE: Microfattori - Confronto fra BACINI e REGIONE

PERSONALE DI BORDO			
BACINI	Conduzione del mezzo	Comportamento cortesia	Sicurezza
PESARO	7,7	7,4	8,1
ANCONA	7,4	7,1	7,3
MACERATA	7,5	7,2	7,5
FERMO	7,2	6,9	7,0
ASCOLI	7,4	7,0	7,1
MARCHE	7,4	7,1	7,4

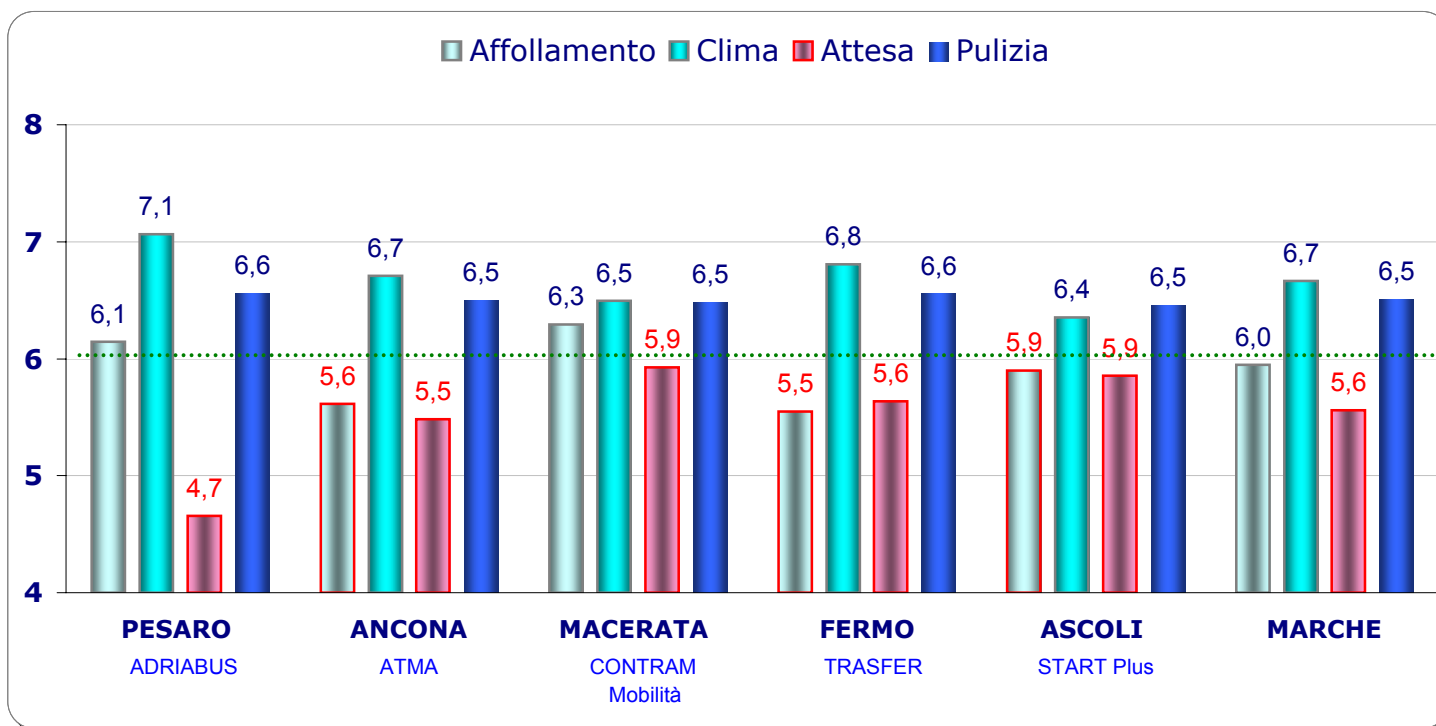
Il PERSONALE DI BORDO risulta apprezzato in tutti gli aspetti proposti, ottenendo quasi ovunque voti superiori a 7; in particolare, il bacino di **Pesaro** ottiene valutazioni nettamente superiori alla media regionale; i bacini di **Fermo e Ascoli** ottengono valutazioni adeguate ma tendenzialmente inferiori alla media regionale.



SODDISFAZIONE: Microfattori - Confronto fra BACINI e REGIONE

COMFORT				
BACINI	Affollamento	Clima	Attesa	Pulizia
PESARO	6,1	7,1	4,7	6,6
ANCONA	5,6	6,7	5,5	6,5
MACERATA	6,3	6,5	5,9	6,5
FERMO	5,5	6,8	5,6	6,6
ASCOLI	5,9	6,4	5,9	6,5
MARCHE	6,0	6,7	5,6	6,5

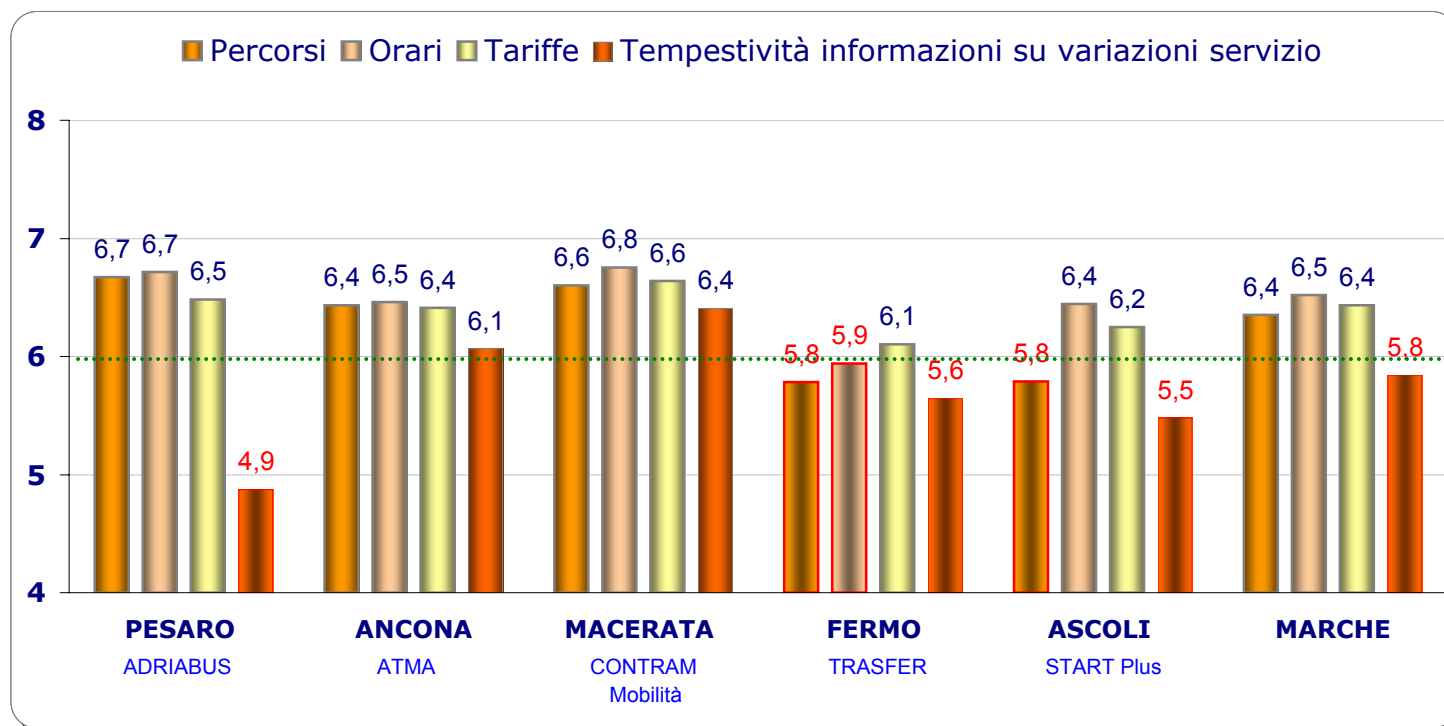
Per quanto riguarda il COMFORT, gli utenti sono sufficientemente soddisfatti dalla climatizzazione e dalla pulizia dei mezzi; il giudizio relativo alle aree d'attesa è **insufficiente** in tutti i bacini, e in tre bacini (Ancona, Fermo e Ascoli) anche il giudizio sull'affollamento è inferiore a 6.



SODDISFAZIONE: Microfattori - Confronto fra BACINI e REGIONE

INFORMAZIONI				
BACINI	Percorsi	Orari	Tariffe	Tempestività informazioni su variazioni servizio
PESARO	6,7	6,7	6,5	4,9
ANCONA	6,4	6,5	6,4	6,1
MACERATA	6,6	6,8	6,6	6,4
FERMO	5,8	5,9	6,1	5,6
ASCOLI	5,8	6,4	6,2	5,5
MARCHE	6,4	6,5	6,4	5,8

Gli utenti sono sufficientemente soddisfatti dai parametri delle INFORMAZIONI, ad eccezione di quello relativo alla **tempestività** delle informazioni, che ha ottenuto valutazioni insufficienti in tre bacini su cinque; da notare che nel bacino di **Fermo** si rilevano valutazioni mediamente insufficienti per tutti i parametri tranne le tariffe.





REGIONE MARCHE

P.F. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

P.F. SISTEMA INFORMATIVO STATISTICO

Qualità Percepita dagli Utenti: Risultati 2006_2008 e Confronto [2008/2007]





Qualità Percepita dagli Utenti: Risultati 2006_2008 e Confronto [2008/2007]

INDICE

- SODDISFAZIONE PER MACRO ASPETTI: VOTI DI SINTESI (Risultati regionali, anni 2002_2008)	pag . 1
- IMPORTANZA PER MACRO ASPETTI (Risultati regionali, anni 2002_2008 e confronto 2008/2007)	pag . 2
- SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DI SINTESI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007	pag . 3
- SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MACRO ASPETTI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007	pag . 4
- SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007	pag . 6

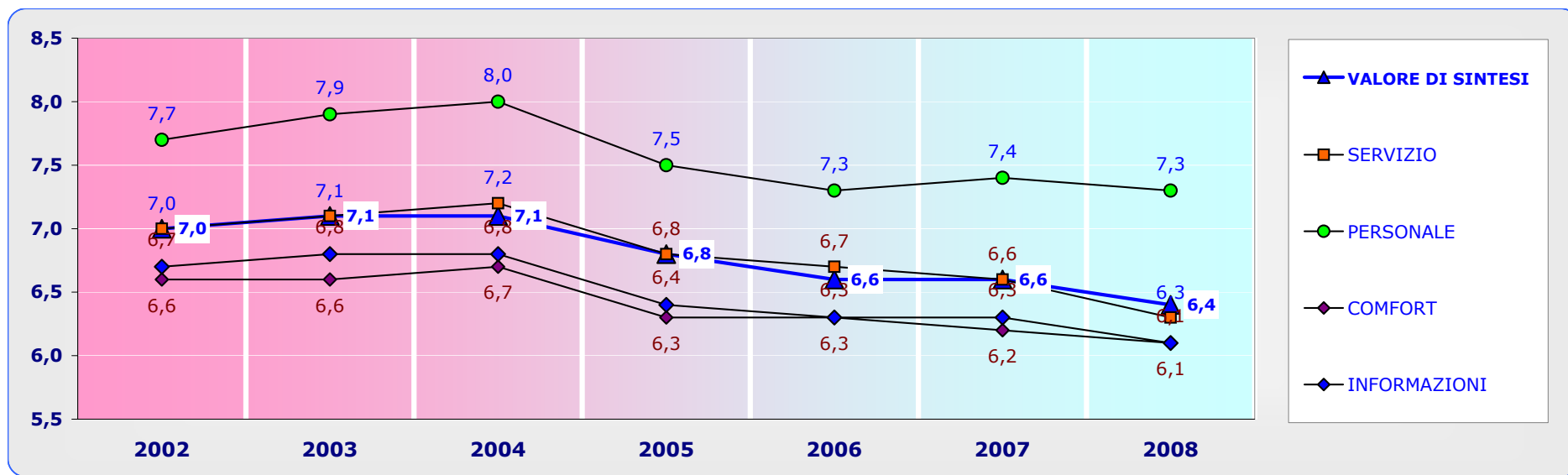
SODDISFAZIONE PER MACRO ASPETTI: VOTI DI SINTESI (Risultati regionali, anni 2002_2008)

ASPETTI	ANNO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
CARATTERISTICHE SERVIZIO		7,0	7,1	7,2	6,8	6,7	6,6	6,3
PERSONALE DI BORDO		7,7	7,9	8,0	7,5	7,3	7,4	7,3
COMFORT		6,6	6,6	6,7	6,3	6,3	6,2	6,1
INFORMAZIONI		6,7	6,8	6,8	6,4	6,3	6,3	6,1

Dal confronto dei risultati ottenuti emerge una realtà regionale in cui la soddisfazione è tendenzialmente **in diminuzione negli ultimi 4 anni** rispetto al triennio 2002_2004 in cui si era registrata una tendenza in aumento.

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO								
ANNO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
VALORE DI SINTESI	7,0	7,1	7,1	6,8	6,6	6,6	6,4	

A conferma dell'analisi sui risultati sopra esposti, si vede che il giudizio complessivo sui servizi utilizzati, dato dall'utente, segue l'andamento riscontrato per i singoli ASPETTI.

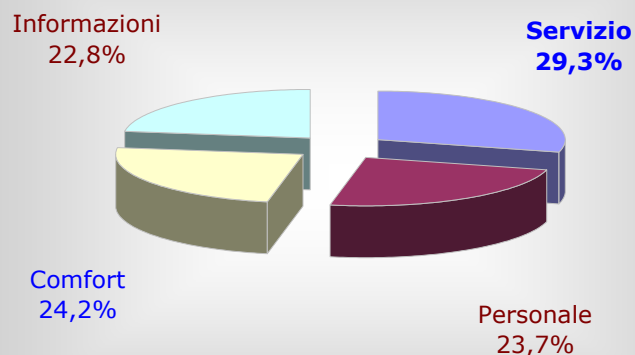


IMPORTANZA PER MACRO ASPETTI (Risultati regionali, anni 2002_2008 e confronto 2008/2007)

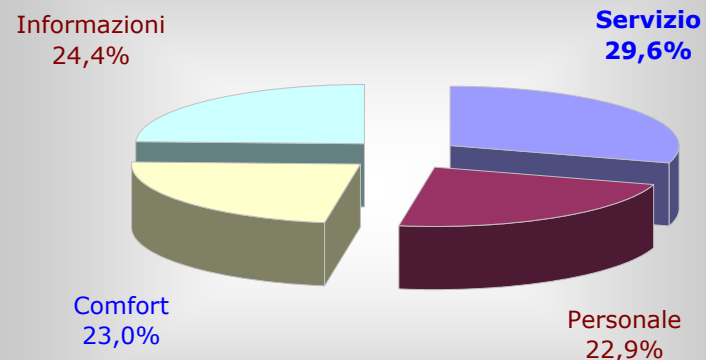
ASPETTI	ANNO	VALORI %						Variazione % 2008/2007	
		2002	2003	2004	2005	2006	2007		2008
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO		28,8%	30,4%	30,4%	29,0%	29,5%	29,3%	29,6%	0,3%
PERSONALE DI BORDO		24,4%	23,3%	22,6%	25,5%	23,7%	23,7%	22,9%	-0,8%
COMFORT		23,6%	23,2%	23,9%	23,5%	23,6%	24,2%	23,0%	-1,2%
INFORMAZIONI		23,2%	23,2%	23,1%	22,1%	23,2%	22,8%	24,4%	1,6%

I giudizi espressi mostrano un utente che attribuisce una **importanza crescente** alle CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO e alle INFORMAZIONI, mentre l'importanza dei parametri relativi al PERSONALE e al COMFORT è **in calo**.

IMPORTANZA - ANNO 2007



IMPORTANZA - ANNO 2008

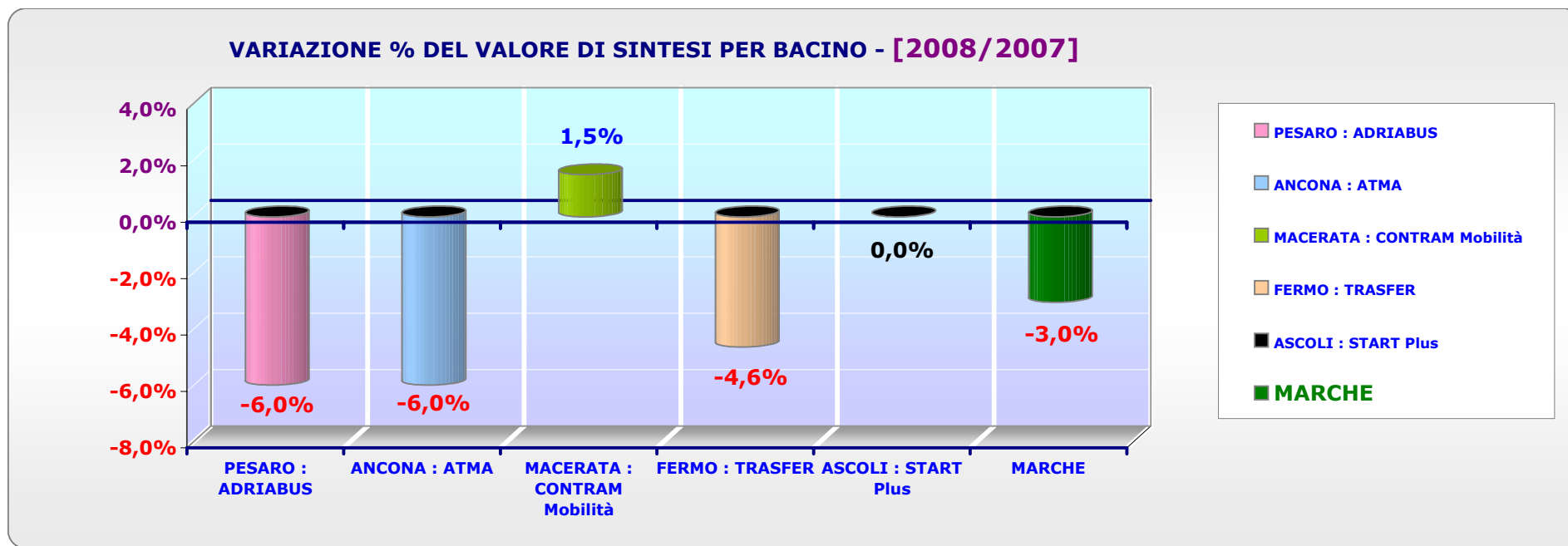


SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DI SINTESI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

BACINO / Gestore	VALORE DI SINTESI			
	2006	2007	2008	Variatione % 2008/2007
PESARO : ADRIABUS	6,8	6,7	6,3	-6,0%
ANCONA : ATMA	6,6	6,7	6,3	-6,0%
MACERATA : CONTRAM Mobilità	7,2	6,7	6,8	1,5%
FERMO : TRASFER	6,0	6,5	6,2	-4,6%
ASCOLI : START Plus	6,2	6,2	6,2	0,0%
MARCHE	6,6	6,6	6,4	-3,0%

Dal confronto dei risultati ottenuti nel 2008 sul 2007, nei diversi bacini emergono **differenti tendenze**:

- **SODDISFAZIONE IN FORTE CALO** nei bacini di PESARO, ANCONA e FERMO, che prgiudica anche la **media regionale**;
- **SODDISFAZIONE IN AUMENTO** nel bacino di MACERATA;
- **SODDISFAZIONE COSTANTE** nel bacino di ASCOLI.



SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MACRO ASPETTI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

<u>Macro ASPETTO:</u>	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	6,7	6,7	6,1	-9,0%
ANCONA - ATMA	6,6	6,7	6,3	-6,0%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,3	6,7	6,6	-1,5%
FERMO - TRASFER	6,1	6,6	6,3	-4,5%
ASCOLI - START Plus	6,1	6,1	6,0	-1,6%
MARCHE	6,7	6,6	6,3	-4,5%

Dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione relativa alle CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO è in diminuzione tra 2007 e 2008 in tutti i bacini;

<u>Macro ASPETTO:</u>	PERSONALE DI BORDO			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	7,5	7,6	7,6	0,0%
ANCONA - ATMA	7,3	7,6	7,0	-7,9%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,7	7,4	7,4	0,0%
FERMO - TRASFER	6,4	7,1	7,0	-1,4%
ASCOLI - START Plus	6,9	7,2	7,2	0,0%
MARCHE	7,3	7,4	7,3	-1,4%

- tra 2007 e 2008, la soddisfazione per il PERSONALE DI BORDO è sostanzialmente invariata nei bacini di PESARO, MACERATA e ASCOLI, mentre in quelli di ANCONA e FERMO risulta in diminuzione;

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MACRO ASPETTI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

<u>Macro ASPETTO:</u>	COMFORT			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	6,5	6,3	5,9	-6,3%
ANCONA - ATMA	6,2	6,1	5,9	-3,3%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,7	6,5	6,3	-3,1%
FERMO - TRASFER	5,5	6,1	6,2	1,6%
ASCOLI - START Plus	6,0	6,0	6,0	0,0%
MARCHE	6,3	6,2	6,1	-1,6%

Dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione relativa al **COMFORT** è in **diminuzione nei bacini di PESARO, ANCONA e MACERATA**; è in lieve aumento nel bacino di **FERMO**, mentre **ASCOLI** non registra variazioni;
- la soddisfazione relativa alle **INFORMAZIONI** è in aumento nei bacini di **MACERATA e ASCOLI**; è in **diminuzione negli altri bacini di PESARO, ANCONA e FERMO**.

<u>Macro ASPETTO:</u>	INFORMAZIONI			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	6,5	6,4	6,0	-6,3%
ANCONA - ATMA	6,2	6,6	6,1	-7,6%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,0	6,4	6,6	3,1%
FERMO - TRASFER	5,5	6,1	5,3	-13,1%
ASCOLI - START Plus	5,4	5,6	5,9	5,4%
MARCHE	6,3	6,3	6,1	-3,2%

CONCLUSIONE SUL CONFRONTO 2008/2007:

Nel 2008, la soddisfazione degli utenti risulta ancora insufficiente in alcuni bacini relativamente agli aspetti: **COMFORT e INFORMAZIONI**. Dal confronto dei dati 2008 su 2007, risulta che:

- i bacini di **PESARO, ANCONA e FERMO** sono quelli con il calo più rilevante di soddisfazione, in particolare sotto l'aspetto relativo alle **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO** e delle **INFORMAZIONI**.

Di seguito sono esposti, per i singoli **Microfattori** di ogni Aspetto, le **variazioni del livelli di soddisfazione** registrate nel 2008/2007.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

ASPETTO: CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO				
<i>microfattore:</i>	PUNTUALITA'			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	7,1	7,2	7,0	-2,8%
ANCONA - ATMA	7	7,2	7,1	-1,4%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,7	7,0	6,9	-1,4%
FERMO - TRASFER	6,1	6,6	6,7	1,5%
ASCOLI - START Plus	6	5,8	5,7	-1,7%
MARCHE	6,9	6,9	6,8	-1,4%

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti, per singolo microfattore, emergono a livello di bacino le seguenti considerazioni:

- tra il 2007 e il 2008, la soddisfazione sulla PUNTUALITA' DELLE CORSE è in **calo** nei bacini di PESARO, ANCONA, MACERATA e ASCOLI, in controtendenza quello di FERMO, che registra un lieve aumento.

ASPETTO: CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO				
<i>microfattore:</i>	FREQUENZA			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	6,5	6,7	6,9	3,0%
ANCONA - ATMA	6,5	6,5	6,5	0,0%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,3	6,8	6,8	0,0%
FERMO - TRASFER	6,2	6,7	6,4	-4,5%
ASCOLI - START Plus	6,2	6,3	6,4	1,6%
MARCHE	6,6	6,6	6,6	0,0%

- per la FREQUENZA DELLE CORSE, tra il 2007 e il 2008, la soddisfazione, invariata a livello regionale, registra un aumento nei bacini di PESARO e ASCOLI, rimane costante per ANCONA e MACERATA, mentre è in evidente calo nel bacino di FERMO.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

ASPETTO: CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO				
<i>microfattore:</i> Bacino - Gestore	COPERTURA ORARIA			
	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	6,4	6,3	6,6	4,8%
ANCONA - ATMA	6,2	6,3	6,3	0,0%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,1	6,4	6,6	3,1%
FERMO - TRASFER	5,8	6,2	6,1	-1,6%
ASCOLI - START Plus	5,7	5,9	6,4	8,5%
MARCHE	6,3	6,3	6,4	1,6%

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti, per singolo microfattore, emergono a livello di bacino le seguenti considerazioni:

- tra il 2007 e il 2008, la soddisfazione per il microfattore della COPERTURA ORARIA risulta costante o in aumento in tutti i bacini, tranne che in quello di Fermo.

ASPETTO: CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO				
<i>microfattore:</i> Bacino - Gestore	RISPETTO DELLE FERMATE			
	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	7,7	7,6	7,0	-7,9%
ANCONA - ATMA	7,4	7,6	7,4	-2,6%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	8,0	7,5	7,3	-2,7%
FERMO - TRASFER	6,5	7,0	7,4	5,7%
ASCOLI - START Plus	6,8	7,2	6,3	-12,5%
MARCHE	7,4	7,4	7,2	-2,7%

- tra il 2007 e il 2008, la soddisfazione per il fattore relativo al RISPETTO DELLE FERMATE è in diminuzione in tutti i bacini, tranne che in quello di Fermo.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

ASPETTO: CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO				
<i>microfattore:</i> Bacino - Gestore	COINCIDENZE			
	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	6,3	6,3	5,9	-6,3%
ANCONA - ATMA	6,0	6,5	6,3	-3,1%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,3	6,4	6,5	1,6%
FERMO - TRASFER	5,8	6,2	6,1	-1,6%
ASCOLI - START Plus	5,9	5,9	5,5	-6,8%
MARCHE	6,1	6,3	6,1	-3,2%

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti, per singolo microfattore, emergono a livello di bacino le seguenti considerazioni:

- tra il 2007 e il 2008, la soddisfazione sulle COINCIDENZE è in calo nei quattro bacini di: PESARO, ANCONA, FERMO e ASCOLI; in controtendenza il bacino di MACERATA, che registra per le COINCIDENZE un lieve aumento della soddisfazione.

ASPETTO: PERSONALE DI BORDO				
<i>microfattore:</i> Bacino - Gestore	CONDUZIONE DEL MEZZO			
	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	7,5	7,6	7,7	1,3%
ANCONA - ATMA	7,3	7,6	7,4	-2,6%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,9	7,4	7,5	1,4%
FERMO - TRASFER	6,6	7,0	7,2	2,9%
ASCOLI - START Plus	7,1	7,3	7,4	1,4%
MARCHE	7,4	7,4	7,4	0,0%

- tra il 2007 e il 2008, il fattore relativo alla adeguata CONDUZIONE DEL MEZZO presenta una soddisfazione costante a livello regionale, mentre a livello di bacino risulta: in calo del 2,6% per ANCONA e in lieve aumento per gli altri quattro.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

ASPETTO: PERSONALE DI BORDO				
<i>microfattore:</i>	COMPORAMENTO E CORTESIA			
	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
Bacino - Gestore				
PESARO - ADRIABUS	7,5	7,5	7,4	-1,3%
ANCONA - ATMA	7,4	7,5	7,1	-5,3%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,6	7,2	7,2	0,0%
FERMO - TRASFER	6,2	6,6	6,9	4,5%
ASCOLI - START Plus	6,7	6,9	7,0	1,4%
MARCHE	7,2	7,2	7,1	-1,4%

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti, per singolo microfattore, emergono a livello di bacino le seguenti considerazioni:

- tra il 2007 e il 2008, il fattore relativo al COMPORAMENTO E CORTESIA del personale di bordo presenta una soddisfazione: costante per MACERATA, in aumento per ASCOLI e FERMO, in calo per PESARO e ANCONA.

ASPETTO: PERSONALE DI BORDO				
<i>microfattore:</i>	SICUREZZA SUL MEZZO			
	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
Bacino - Gestore				
PESARO - ADRIABUS	7,5	7,6	8,1	6,6%
ANCONA - ATMA	7,2	7,6	7,3	-3,9%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,7	7,5	7,5	0,0%
FERMO - TRASFER	6,4	7,3	7,0	-4,1%
ASCOLI - START Plus	6,9	7,3	7,1	-2,7%
MARCHE	7,3	7,5	7,4	-1,3%

- tra il 2007 e il 2008, per il microfattore SICUREZZA SUL MEZZO la soddisfazione è costante per MACERATA, in calo per ANCONA, ASCOLI e FERMO, e registra un significativo aumento nel bacino di PESARO.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

ASPETTO: COMFORT					
<i>microfattore:</i>		AFFOLLAMENTO AUTOBUS			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007	
PESARO - ADRIABUS	6,4	6,2	6,1	-1,6%	
ANCONA - ATMA	6,0	6,1	5,6	-8,2%	
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,8	6,4	6,3	-1,6%	
FERMO - TRASFER	4,9	5,5	5,5	0,0%	
ASCOLI - START Plus	5,7	6,0	5,9	-1,7%	
MARCHE	6,1	6,1	6,0	-1,6%	

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti, per singolo microfattore, emergono a livello di bacino le seguenti considerazioni:

- per il microfattore AFFOLLAMENTO AUTOBUS la soddisfazione risulta invariata su FERMO, in lieve calo su PESARO, MACERATA e ASCOLI, mentre per ANCONA il calo della soddisfazione ha raggiunto (8,2%).

ASPETTO: COMFORT					
<i>microfattore:</i>		CLIMATIZZAZIONE AUTOBUS			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007	
PESARO - ADRIABUS	7,1	7,1	7,1	0,0%	
ANCONA - ATMA	6,6	6,6	6,7	1,5%	
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,2	6,9	6,5	-5,8%	
FERMO - TRASFER	6,0	6,7	6,8	1,5%	
ASCOLI - START Plus	6,3	6,8	6,4	-5,9%	
MARCHE	6,8	6,8	6,7	-1,5%	

- il fattore relativo all'efficienza della CLIMATIZZAZIONE, tra il 2007 e il 2008, è in calo nei bacini di ASCOLI e MACERATA, mentre è costante o in leggero aumento negli altri bacini.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

ASPETTO: COMFORT				
<i>microfattore:</i> AREE DI ATTESA (FERMATE)				
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	5,9	5,5	4,7	-14,5%
ANCONA - ATMA	5,4	5,4	5,5	1,9%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	5,8	5,7	5,9	3,5%
FERMO - TRASFER	5,1	5,3	5,6	5,7%
ASCOLI - START Plus	5,2	4,9	5,9	20,4%
MARCHE	5,6	5,4	5,6	3,7%

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti, per singolo microfattore, emergono a livello di bacino le seguenti considerazioni:

- il fattore relativo al COMFORT DELLE AREE DI ATTESA, tra 2007 e 2008, è in aumento in tutti i bacini **tranne quello di Pesaro dove risulta in forte calo**; si evidenzia comunque, che in tutti i bacini la soddisfazione ha valori inferiori alla sufficienza.

ASPETTO: COMFORT				
<i>microfattore:</i> PULIZIA DEGLI AUTOBUS				
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007
PESARO - ADRIABUS	6,9	6,8	6,6	-2,9%
ANCONA - ATMA	6,6	6,4	6,5	1,6%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,0	6,9	6,5	-5,8%
FERMO - TRASFER	6,2	6,7	6,6	-1,5%
ASCOLI - START Plus	6,4	6,6	6,5	-1,5%
MARCHE	6,7	6,7	6,5	-3,0%

- la soddisfazione per il fattore relativo alla PULIZIA DEGLI AUTOBUS (interna ed esterna), tra 2007 e 2008, è in **calo nei bacini di PESARO, FERMO e ASCOLI, più accentuato in quello di MACERATA**, in leggero aumento per quello di ANCONA.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

ASPETTO:		INFORMAZIONI			
<i>microfattore:</i>		INFORMAZIONI SUI PERCORSI			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007	
PESARO - ADRIABUS	6,9	6,6	6,7	1,5%	
ANCONA - ATMA	6,5	6,8	6,4	-5,9%	
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,1	6,6	6,6	0,0%	
FERMO - TRASFER	5,6	6,2	5,8	-6,5%	
ASCOLI - START Plus	5,7	5,7	5,8	1,8%	
MARCHE	6,5	6,5	6,4	-1,5%	

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti, per singolo microfattore, emergono a livello di bacino le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione, tra 2007 e 2008, per le INFORMAZIONI SUI PERCORSI presenta un forte calo nei bacini di FERMO e ANCONA, è invariata per il bacino di MACERATA, ed è in leggero aumento per PESARO e ASCOLI.

ASPETTO:		INFORMAZIONI			
<i>microfattore:</i>		INFORMAZIONI SUGLI ORARI			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007	
PESARO - ADRIABUS	6,7	6,8	6,7	-1,5%	
ANCONA - ATMA	6,5	7,0	6,5	-7,1%	
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,3	6,7	6,8	1,5%	
FERMO - TRASFER	5,7	6,2	5,9	-4,8%	
ASCOLI - START Plus	5,7	5,8	6,4	10,3%	
MARCHE	6,5	6,6	6,5	-1,5%	

- la soddisfazione, tra 2007 e 2008, per le INFORMAZIONI SUGLI ORARI presenta un calo nei bacini di PESARO, ANCONA e FERMO, è in leggero aumento per il bacino di MACERATA, ed è in forte aumento per il bacino di ASCOLI.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2006_2008 E CONFRONTO 2008/2007

ASPETTO:		INFORMAZIONI			
<i>microfattore:</i>		INFORMAZIONI SULLE TARIFFE			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007	
PESARO - ADRIABUS	6,3	6,7	6,5	-3,0%	
ANCONA - ATMA	6,0	6,6	6,4	-3,0%	
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,7	6,5	6,6	1,5%	
FERMO - TRASFER	5,5	6,2	6,1	-1,6%	
ASCOLI - START Plus	5,2	6,1	6,2	1,6%	
MARCHE	6,1	6,5	6,4	-1,5%	

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti, per singolo microfattore, emergono a livello di bacino le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione, tra 2007 e 2008, per le INFORMAZIONI SULLE TARIFFE presenta un **calo nei bacini di PESARO, ANCONA e FERMO**, mentre è in leggero aumento per i bacini di MACERATA e di ASCOLI.

ASPETTO:		INFORMAZIONI			
<i>microfattore:</i>		TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI			
Bacino - Gestore	2006	2007	2008	Variazione % 2008/2007	
PESARO - ADRIABUS	6,0	5,9	4,9	-16,9%	
ANCONA - ATMA	5,8	6,2	6,1	-1,6%	
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,7	6,1	6,4	4,9%	
FERMO - TRASFER	5,3	5,8	5,6	-3,4%	
ASCOLI - START Plus	5,1	5,3	5,5	3,8%	
MARCHE	5,9	5,9	5,8	-1,7%	

- la soddisfazione, tra 2007 e 2008, per la TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI presenta un **calo nei bacini di PESARO, ANCONA e FERMO**, mentre è in aumento per i bacini di MACERATA e di ASCOLI.