



REGIONE MARCHE

P.F. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

P.F. SISTEMA INFORMATIVO STATISTICO

Indagine sulla Qualità del Trasporto Pubblico Locale Extraurbano su Gomma

Risultati del monitoraggio sulla Qualità Percepita dagli Utenti



Anno 2007

BACINI TERRITORIALI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELLA REGIONE MARCHE

Attualmente i bacini del Trasporto Pubblico Locale della Regione Marche sono ridotti a **cinque** e la loro ripartizione territoriale è quella evidenziata nella **Fig. 2**. Negli anni precedenti, erano stati individuati **sette** bacini e la loro ripartizione territoriale era quella evidenziata nella **Fig. 1**. Per focalizzare rapidamente la collocazione territoriale dei bacini di **Ascoli 1** e **Ascoli 2**, di seguito nel report **Ascoli 1** è individuabile come bacino di **FERMO**, mentre **Ascoli 2** come bacino di **ASCOLI**.

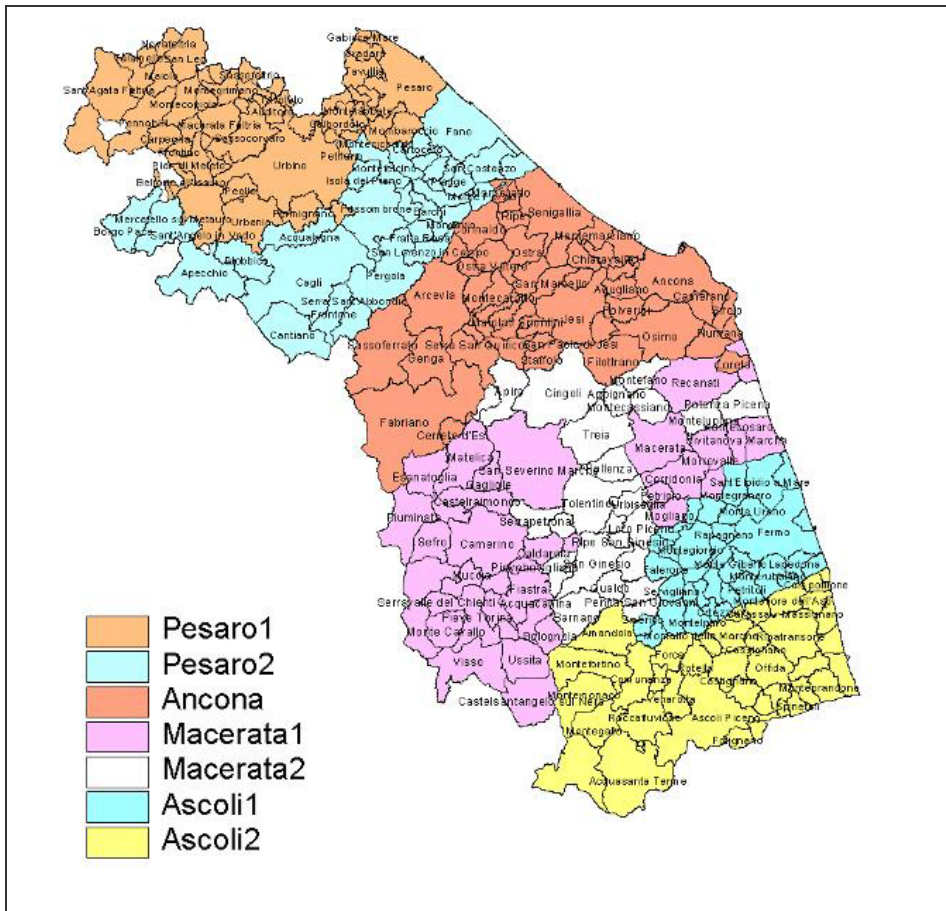


Fig. 1

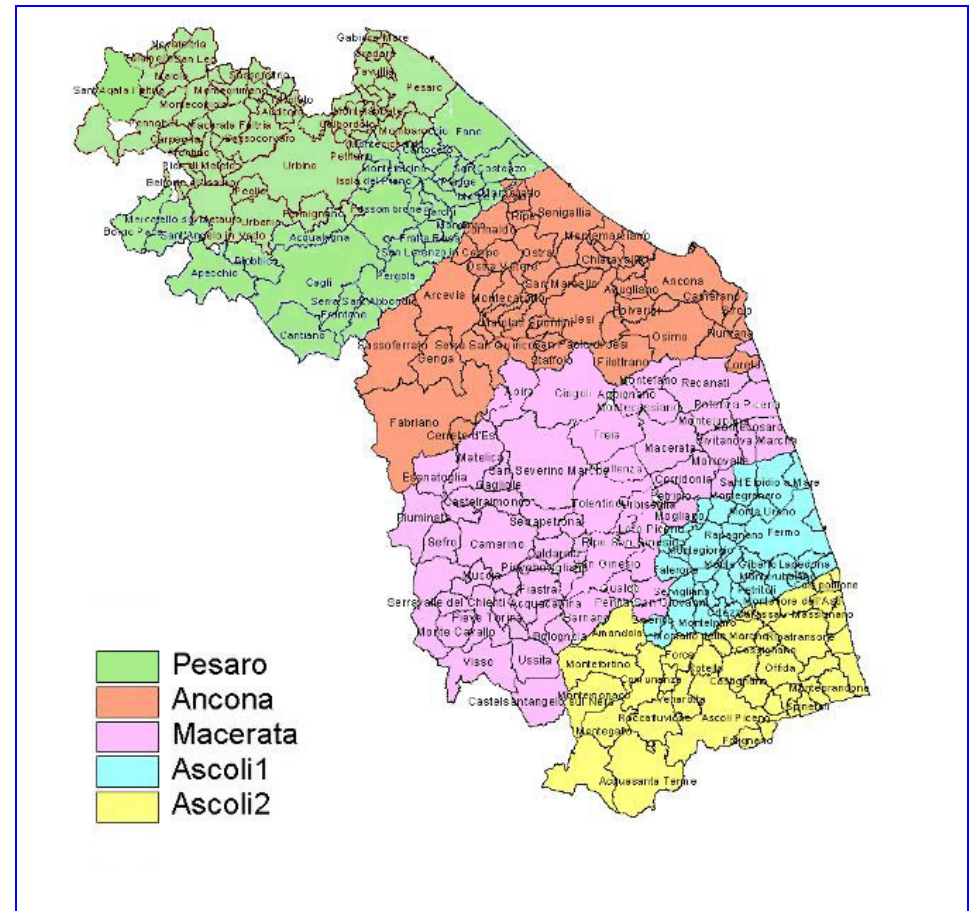


Fig. 2

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

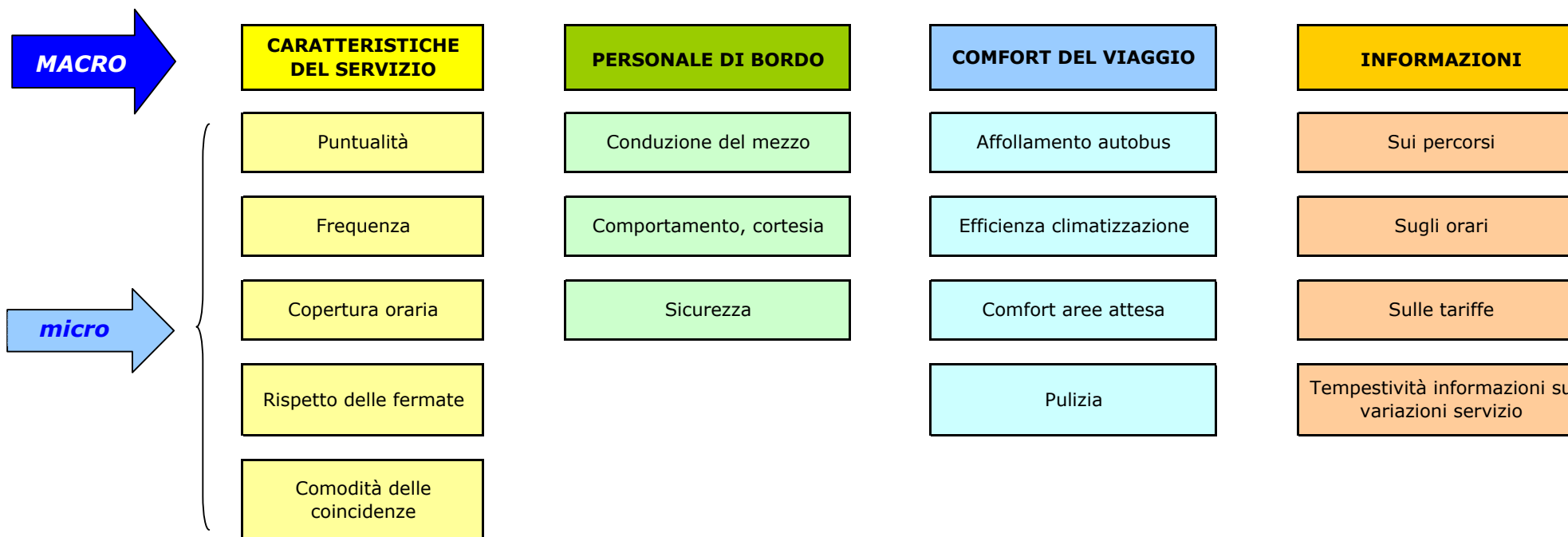
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto pubblico locale.

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

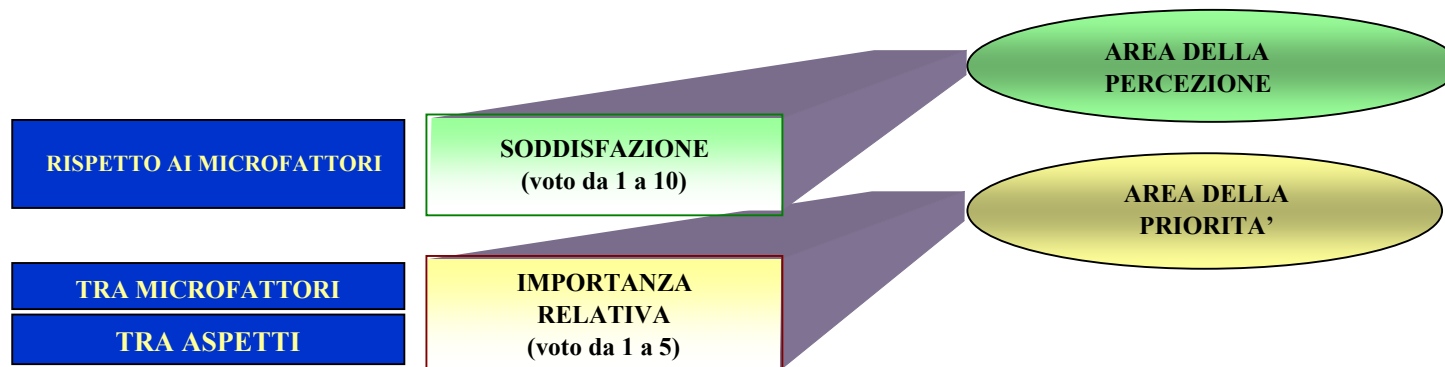
Il modello concettuale dell'indagine ha il suo cardine nella gerarchia dei parametri che rappresentano gli aspetti su cui l'utente valuta le prestazioni del servizio. La gerarchia dei parametri è articolata su due differenti livelli di analisi: un primo livello costituito da 6 macrofattori o aspetti ed un secondo livello costituito da 16 fattori di dettaglio o microfattori 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 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 3.670.

Periodo di riferimento dei dati

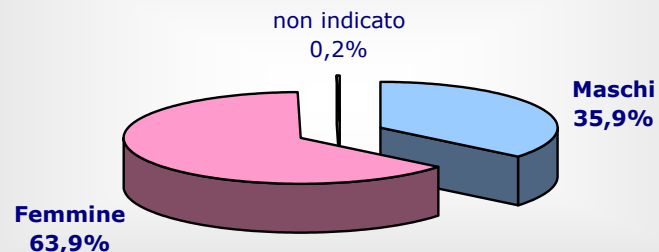
L'arco temporale della rilevazione è costituito dai mesi di novembre e dicembre 2007.

Dati anagrafici degli intervistati

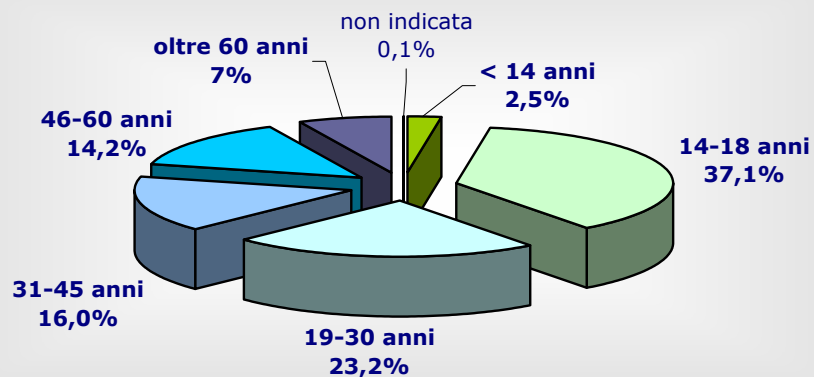
Distribuzione per sesso

| Sesso | N. | % |
|--------------|------|--------|
| Maschi | 1317 | 35,9% |
| Femmine | 2347 | 63,9% |
| non indicato | 6 | 0,2% |
| Totale | 3670 | 100,0% |

SESSO



CLASSE DI ETA'



Distribuzione per classe di età

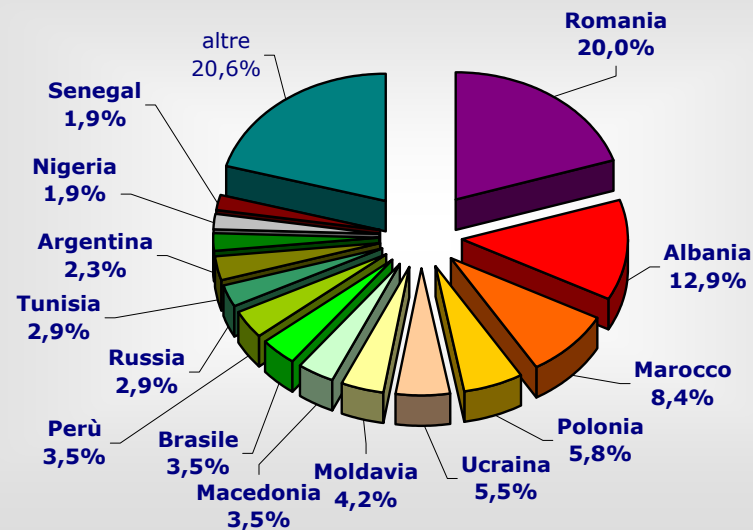
| Età | N. | % |
|---------------|------|--------|
| < 14 anni | 90 | 2,5% |
| 14-18 anni | 1363 | 37,1% |
| 19-30 anni | 851 | 23,2% |
| 31-45 anni | 587 | 16,0% |
| 46-60 anni | 522 | 14,2% |
| oltre 60 anni | 254 | 6,9% |
| non indicata | 3 | 0,1% |
| Totale | 3670 | 100,0% |

Dati anagrafici degli intervistati

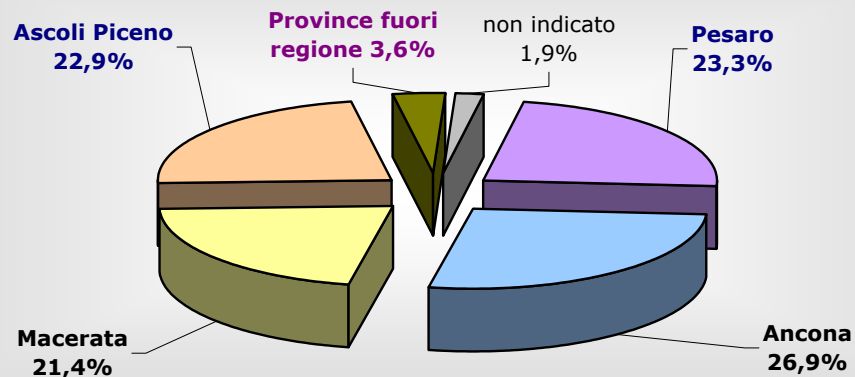
Distribuzione per nazionalità

| Nazionalità | N. | % su totale | % su totale non italiani |
|----------------------------|-------------|---------------|--------------------------|
| Italia | 3321 | 90,5% | |
| Romania | 62 | 1,7% | 20,0% |
| Albania | 40 | 1,1% | 12,9% |
| Marocco | 26 | 0,7% | 8,4% |
| Polonia | 18 | 0,5% | 5,8% |
| Ucraina | 17 | 0,5% | 5,5% |
| Moldavia | 13 | 0,4% | 4,2% |
| Macedonia | 11 | 0,3% | 3,5% |
| Brasile | 11 | 0,3% | 3,5% |
| Perù | 11 | 0,3% | 3,5% |
| Russia | 9 | 0,2% | 2,9% |
| Tunisia | 9 | 0,2% | 2,9% |
| Argentina | 7 | 0,2% | 2,3% |
| Nigeria | 6 | 0,2% | 1,9% |
| Senegal | 6 | 0,2% | 1,9% |
| altre | 64 | 1,7% | 20,6% |
| non indicata | 39 | 1,1% | |
| Totale | 3670 | 100,0% | 100,0% |
| Totale non italiani | | | 310 |

NAZIONALITA' (cittadini non italiani)



PROVINCIA



Distribuzione per provincia di domicilio

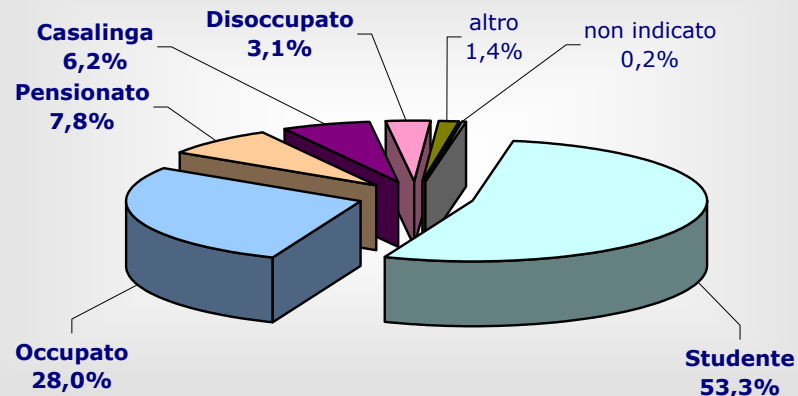
| Provincia | N. | % |
|------------------------|-------------|---------------|
| Pesaro | 854 | 23,3% |
| Ancona | 987 | 26,9% |
| Macerata | 787 | 21,4% |
| Ascoli Piceno | 842 | 22,9% |
| Province fuori regione | 132 | 3,6% |
| non indicato | 68 | 1,9% |
| Totale | 3670 | 100,0% |

Dati anagrafici degli intervistati

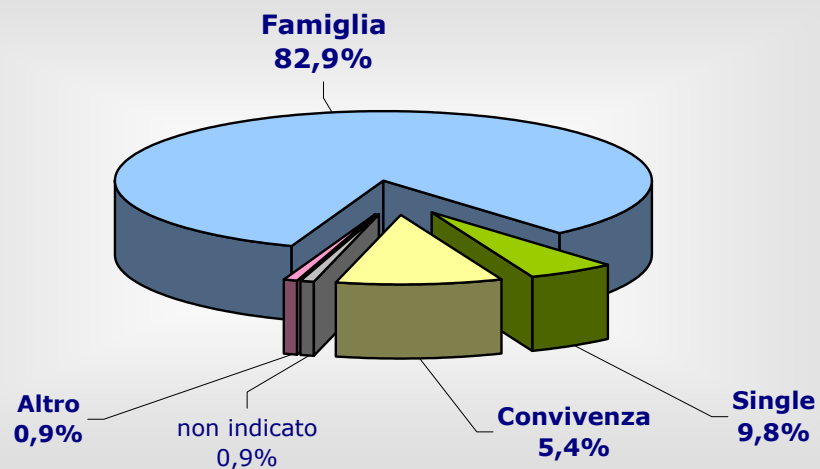
Distribuzione per condizione lavorativa

| Condizione | N. | % |
|--------------|------|--------|
| Studente | 1956 | 53,3% |
| Occupato | 1027 | 28,0% |
| Pensionato | 287 | 7,8% |
| Casalinga | 227 | 6,2% |
| Disoccupato | 114 | 3,1% |
| altro | 50 | 1,4% |
| non indicato | 9 | 0,2% |
| Totale | 3670 | 100,0% |

CONDIZIONE LAVORATIVA



NUCLEO FAMILIARE



Distribuzione per nucleo familiare

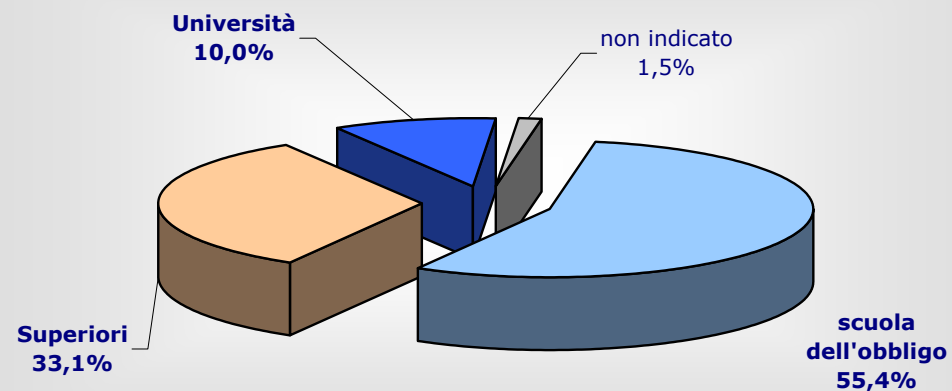
| Nucleo familiare | N. | % |
|------------------|------|--------|
| Famiglia | 3044 | 82,9% |
| Convivenza | 199 | 5,4% |
| Single | 361 | 9,8% |
| altro | 32 | 0,9% |
| non indicato | 34 | 0,9% |
| Totale | 3670 | 100,0% |

Dati anagrafici degli intervistati

Distribuzione per titolo di studio

| Titolo di studio | N. | % |
|---------------------|------|--------|
| Scuola dell'obbligo | 2034 | 55,4% |
| Superiori | 1216 | 33,1% |
| Università | 366 | 10,0% |
| non indicato | 54 | 1,5% |
| Totale | 3670 | 100,0% |

TITOLO DI STUDIO

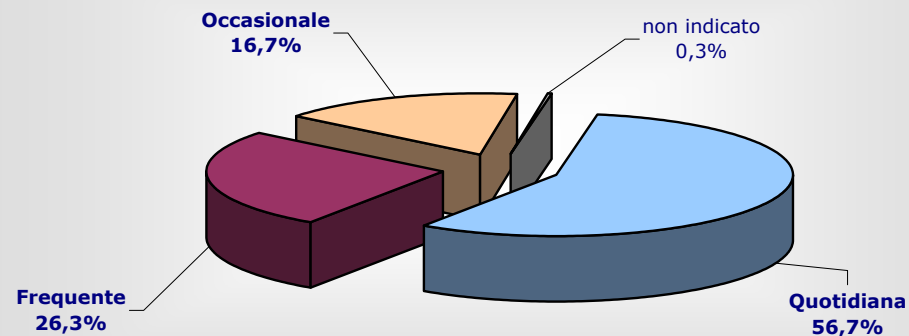


Dati sull'utilizzo del servizio

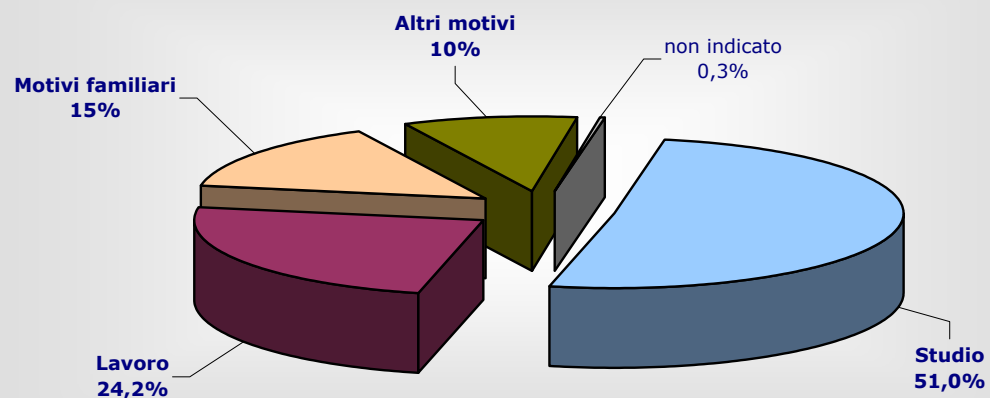
Distribuzione per frequenza di utilizzo

| Frequenza | N. | % |
|--------------|-------|--------|
| Quotidiana | 2.082 | 56,7% |
| Frequente | 965 | 26,3% |
| Occasionale | 612 | 16,7% |
| non indicato | 11 | 0,3% |
| Totale | 3.670 | 100,0% |

FREQUENZA UTILIZZO



MOTIVO UTILIZZO



Distribuzione per motivo di utilizzo

| Motivo | N. | % |
|------------------|-------|--------|
| Studio | 1.870 | 51,0% |
| Lavoro | 887 | 24,2% |
| Motivi familiari | 550 | 15,0% |
| Altri motivi | 353 | 9,6% |
| non indicato | 10 | 0,3% |
| Totale | 3.670 | 100,0% |

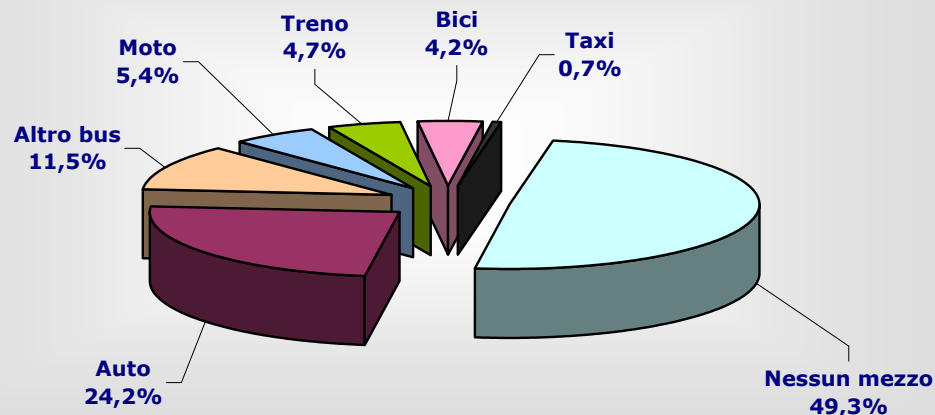
Dati sull'utilizzo del servizio

Distribuzione per mezzo utilizzato per prendere il bus

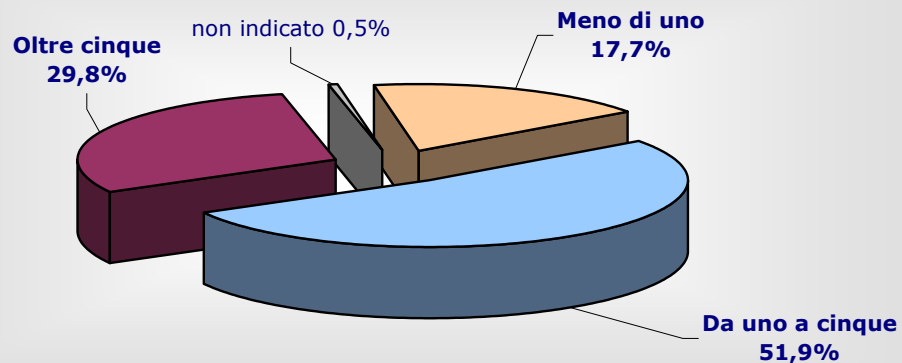
| Mezzo | N. | % |
|--------------|-------|--------|
| Nessun mezzo | 1.867 | 49,3% |
| Auto | 917 | 24,2% |
| Altro bus | 437 | 11,5% |
| Moto | 205 | 5,4% |
| Treno | 177 | 4,7% |
| Bici | 158 | 4,2% |
| Taxi | 25 | 0,7% |
| Totale* | 3.786 | 100,0% |

* Il totale supera la numerosità del campione poiché era possibile più di una risposta

ALTRI MEZZI UTILIZZATI per prendere il BUS



ANNI DI UTILIZZO

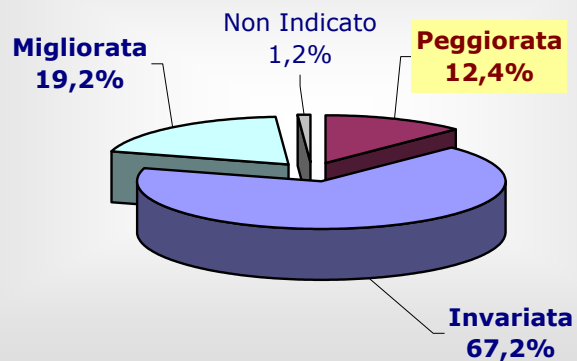


Distribuzione per anni di utilizzo

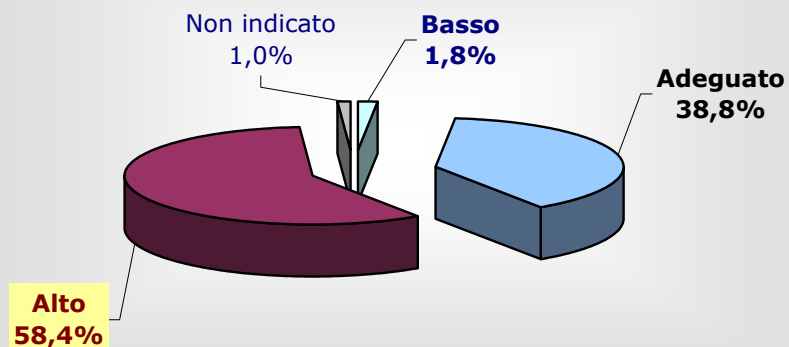
| Anni | N. | % |
|-----------------|-------|--------|
| Meno di uno | 651 | 17,7% |
| Da uno a cinque | 1.906 | 51,9% |
| Oltre cinque | 1.095 | 29,8% |
| non indicato | 18 | 0,5% |
| Totale | 3.670 | 100,0% |

Informazioni a supporto dell'indagine

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

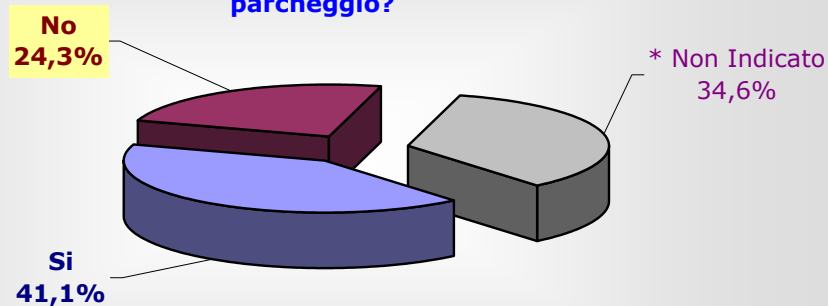


COSTO DEL BIGLIETTO
Secondo il tuo giudizio il costo del biglietto è:



PARCHEGGIO

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

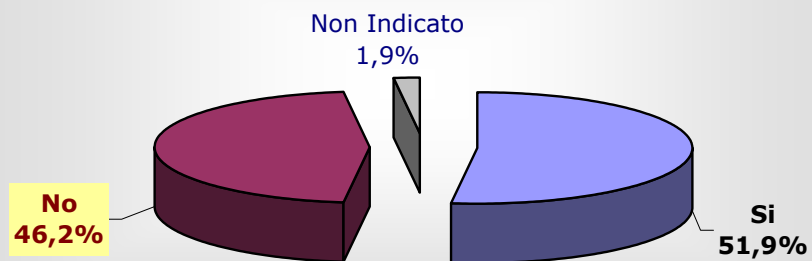


* il 93,5% delle non risposte sono state fornite da persone che non usano l'auto per andare dalla propria abitazione alla fermata.

Informazioni a supporto dell'indagine

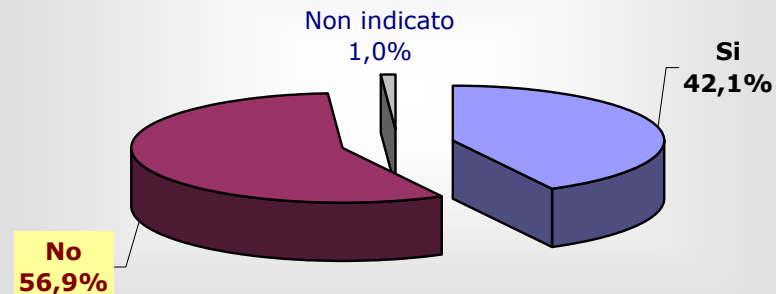
INFORMAZIONI FERMATE

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



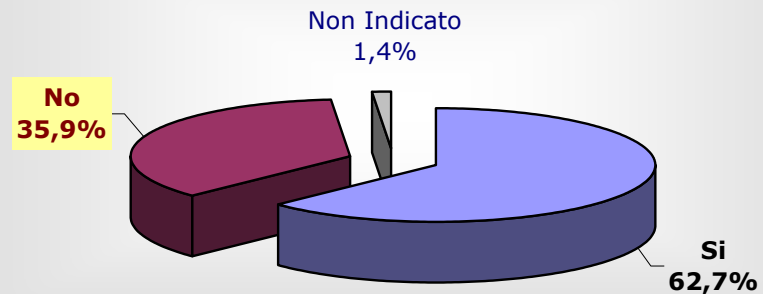
CONFORT AREE DI ATTESA

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



DISLOCAZIONE FERMATE

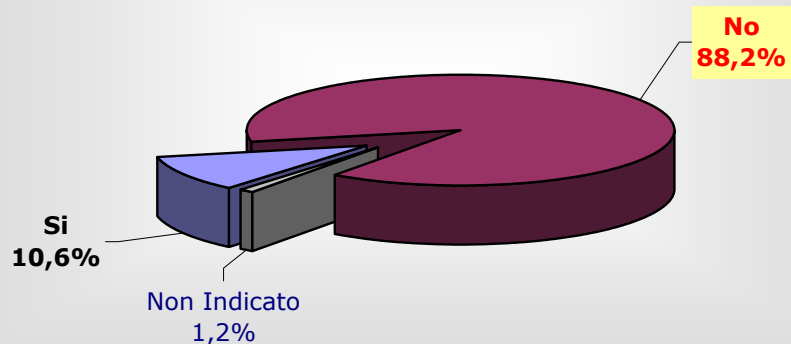
Ritieni che le fermate, sotto l'aspetto della circolazione stradale, siano dislocate in posizione sicura?



Informazioni a supporto dell'indagine

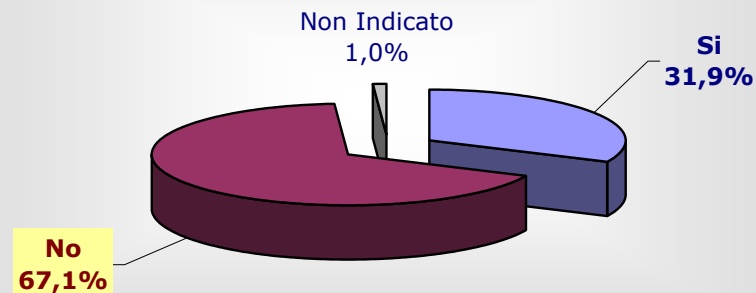
CARTA MOBILITÀ

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



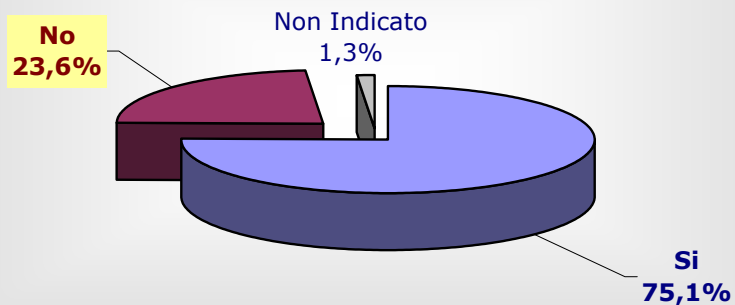
REGOLAMENTO

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?



SODDISFAZIONE - Risultati regionali

I risultati emersi dall'indagine mostrano un utente sufficientemente soddisfatto del servizio erogato (**voto di sintesi: 6,6**); le valutazioni espresse sui singoli fattori 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 ASPETTI.

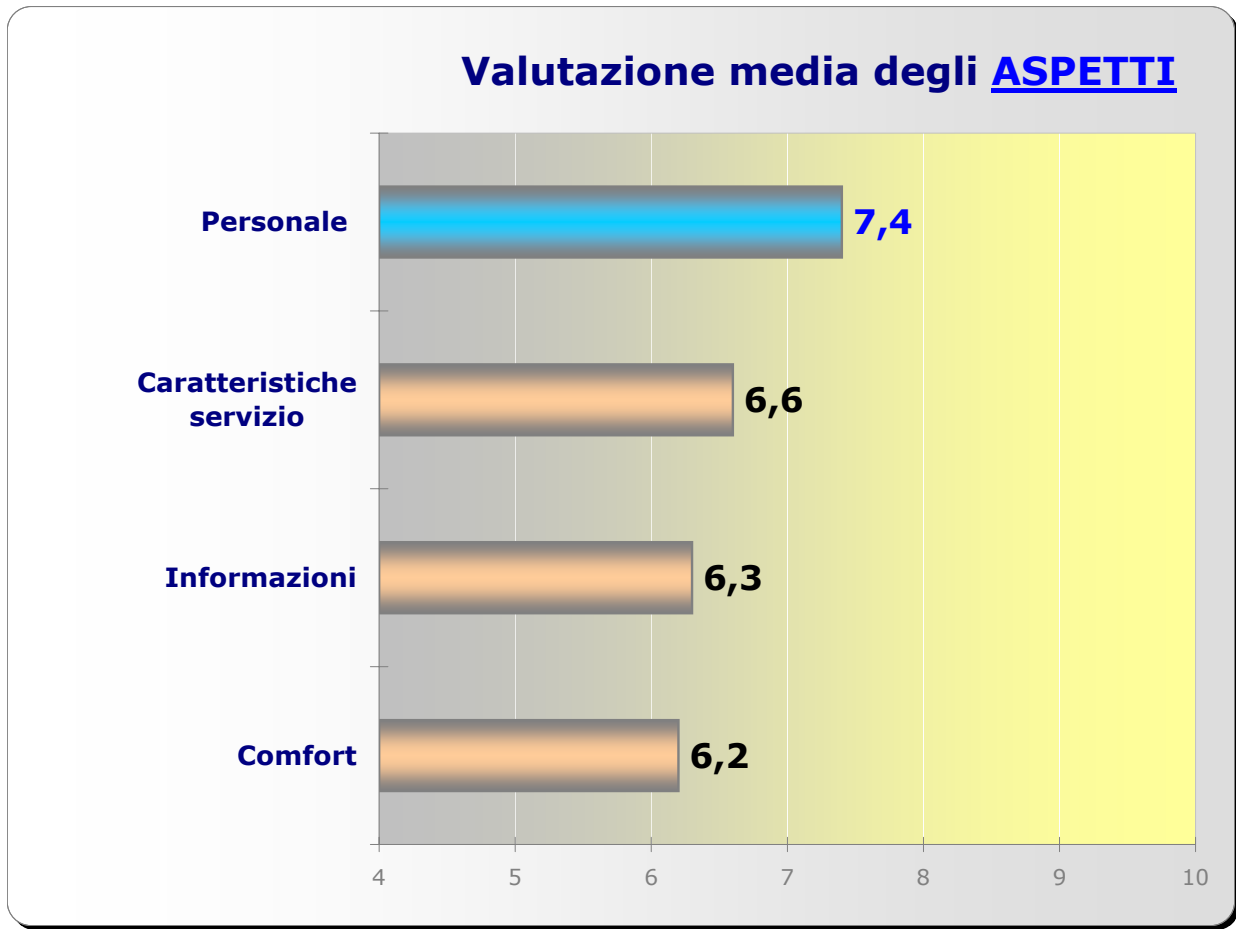
L'analisi dei parametri di dettaglio ripropone i due livelli suddetti, aggiungendo quello dell'insufficienza (tra 5 e 6) per il COMFORT delle AREE DI ATTESA e per la TEMPESTIVITA' delle INFORMAZIONI sulle variazioni del servizio.

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

SODDISFAZIONE - Risultati regionali

**VALORE DI SINTESI
GENERALE
MEDIA = 6,6**

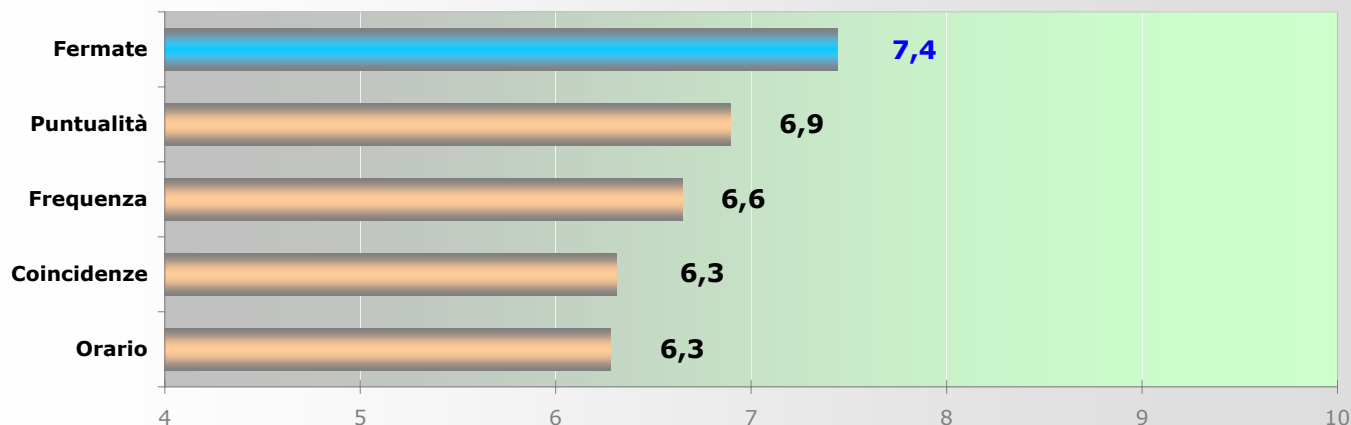
**Valore di sintesi del
giudizio complessivo sulla
tratta
MEDIA = 6,8**



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

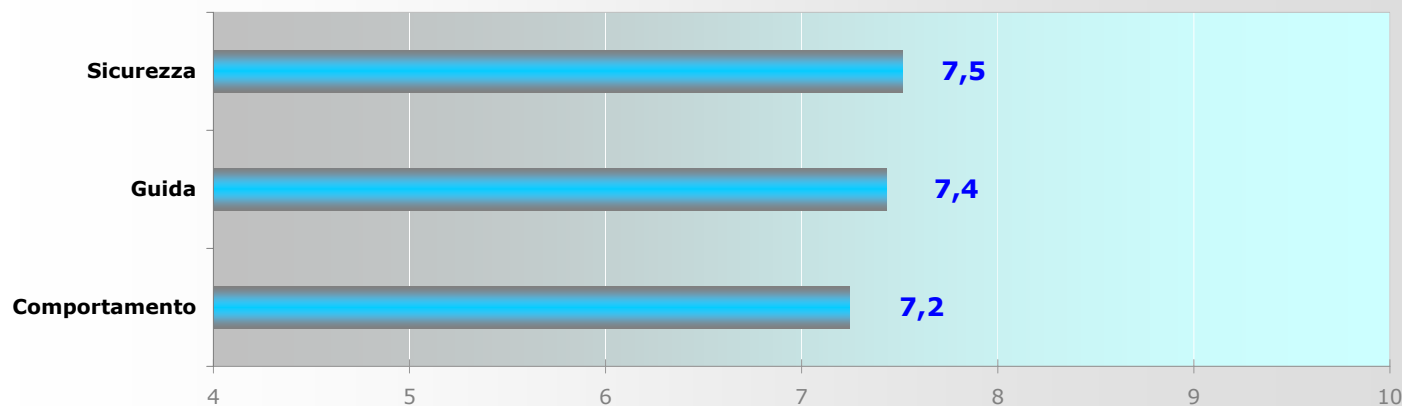
SODDISFAZIONE - Risultati regionali

Media dei punteggi di soddisfazione - 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**.

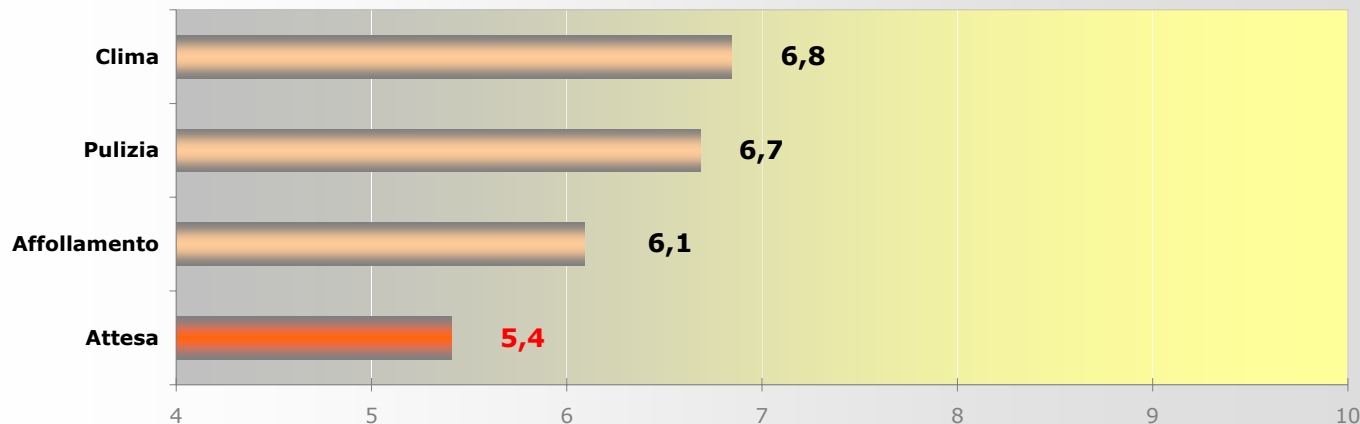
Media dei punteggi di soddisfazione - PERSONALE DI BORDO



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

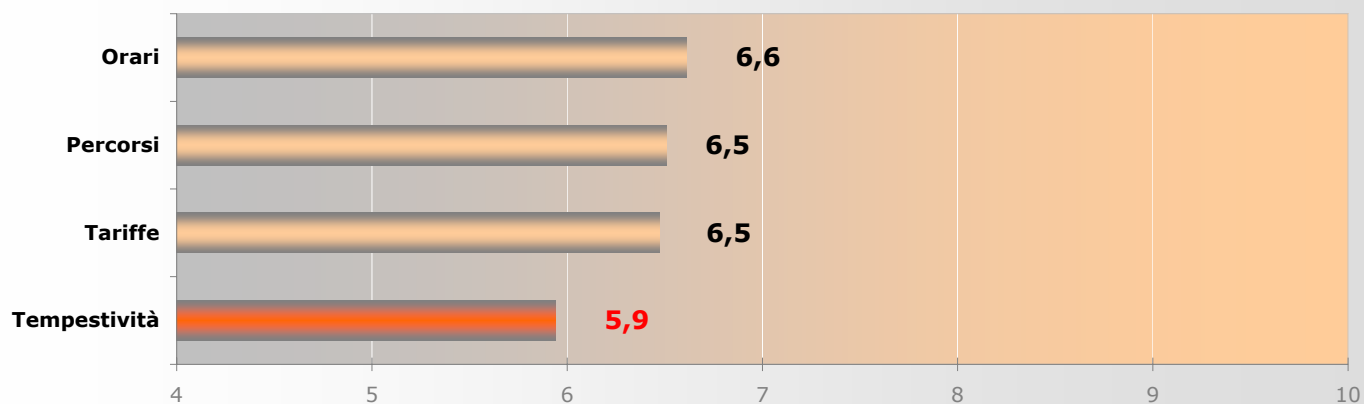
SODDISFAZIONE - Risultati regionali

Media dei punteggi di soddisfazione - **COMFORT DEL VIAGGIO**



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

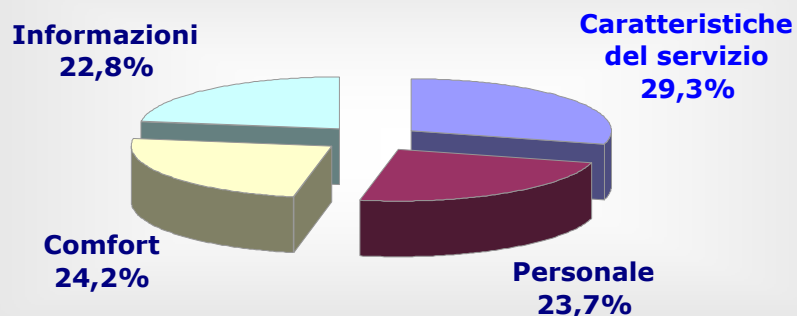
Media dei punteggi di soddisfazione - **INFORMAZIONI**



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 - Risultati regionali

Importanza degli ASPETTI



Sui macro **ASPETTI**, i giudizi espressi mostrano un utente focalizzato sulle **Caratteristiche del servizio**.

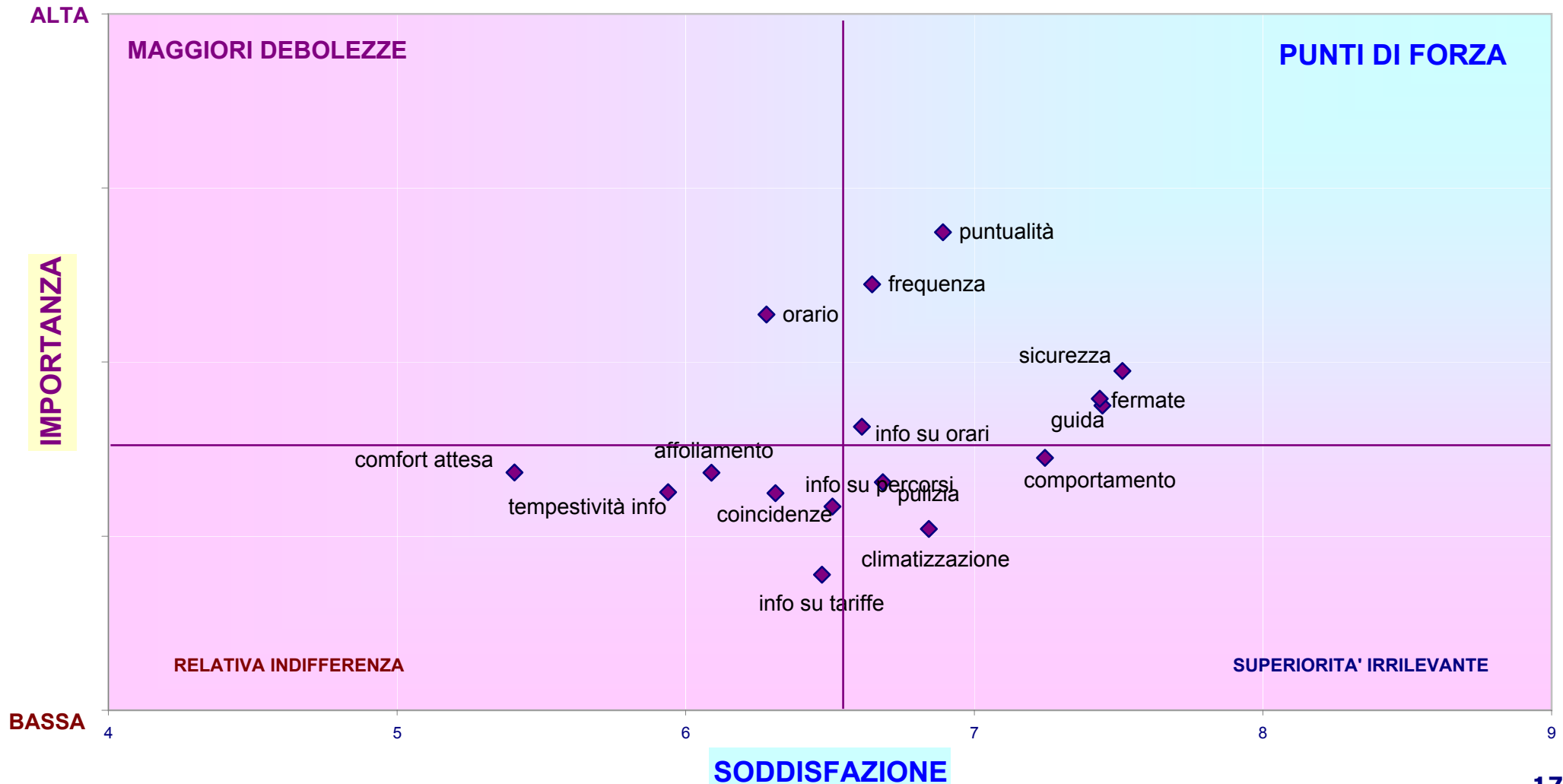
Per quanto riguarda i **MICROFATTORI**, gli utenti danno una maggiore importanza alla **Puntualità del servizio, alla Sicurezza e all'Affollamento dell'autobus e alle Informazioni sugli orari**.

Importanza dei MICROFATTORI

| ORDINE DI IMPORTANZA | Caratteristiche del servizio | | Personale di bordo | | Comfort del viaggio | | Informazioni | |
|----------------------|------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|---|--------------|
| | | valori % | | valori % | | valori % | | valori % |
| 1 | Puntualità | 22,9% | Sicurezza | 35,0% | Affollamento autobus | 25,6% | Sugli orari | 27,6% |
| 2 | Frequenza | 21,6% | Conduzione del mezzo | 33,8% | Comfort aree attesa | 25,5% | Tempestività informazioni su variazioni servizio | 25,2% |
| 3 | Copertura oraria | 20,9% | Comportamento, cortesia | 31,2% | Pulizia | 25,3% | Sui percorsi | 24,8% |
| 4 | Rispetto delle fermate | 18,5% | | | Efficienza climatizzazione | 23,6% | Sulle tariffe | 22,4% |
| 5 | Comodità delle coincidenze | 16,2% | | | | | | |

MAPPA DELLA QUALITA'

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

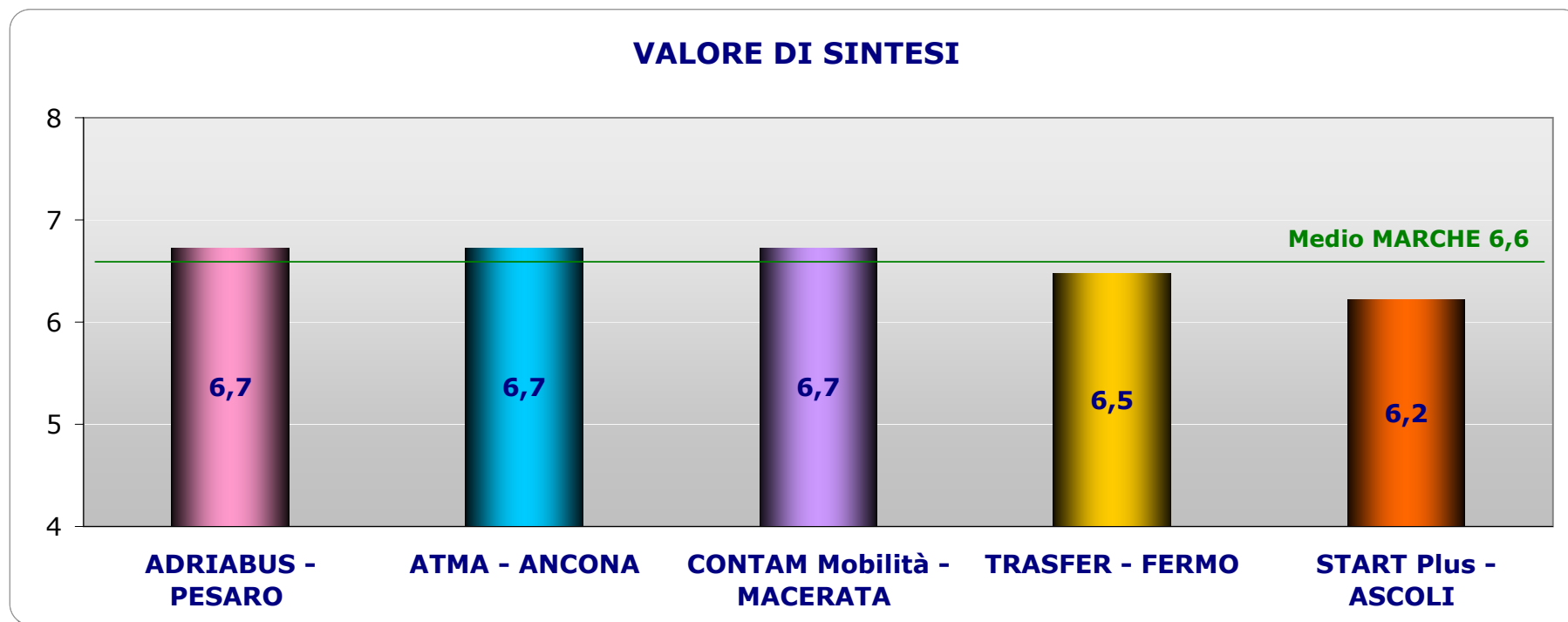


SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

| GESTORI e BACINI | VALORE DI SINTESI | ASPETTI | | | |
|----------------------------|-------------------|------------------------------|------------|------------|--------------|
| | | CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO | PERSONALE | COMFORT | INFORMAZIONI |
| ADRIABUS - PESARO | 6,7 | 6,7 | 7,6 | 6,3 | 6,4 |
| ATMA - ANCONA | 6,7 | 6,7 | 7,6 | 6,1 | 6,6 |
| CONTAM Mobilità - MACERATA | 6,7 | 6,7 | 7,4 | 6,5 | 6,4 |
| TRASFER - FERMO | 6,5 | 6,6 | 7,1 | 6,1 | 6,1 |
| START Plus - ASCOLI | 6,2 | 6,1 | 7,2 | 6,0 | 5,6 |
| MARCHE | 6,6 | 6,6 | 7,4 | 6,2 | 6,3 |

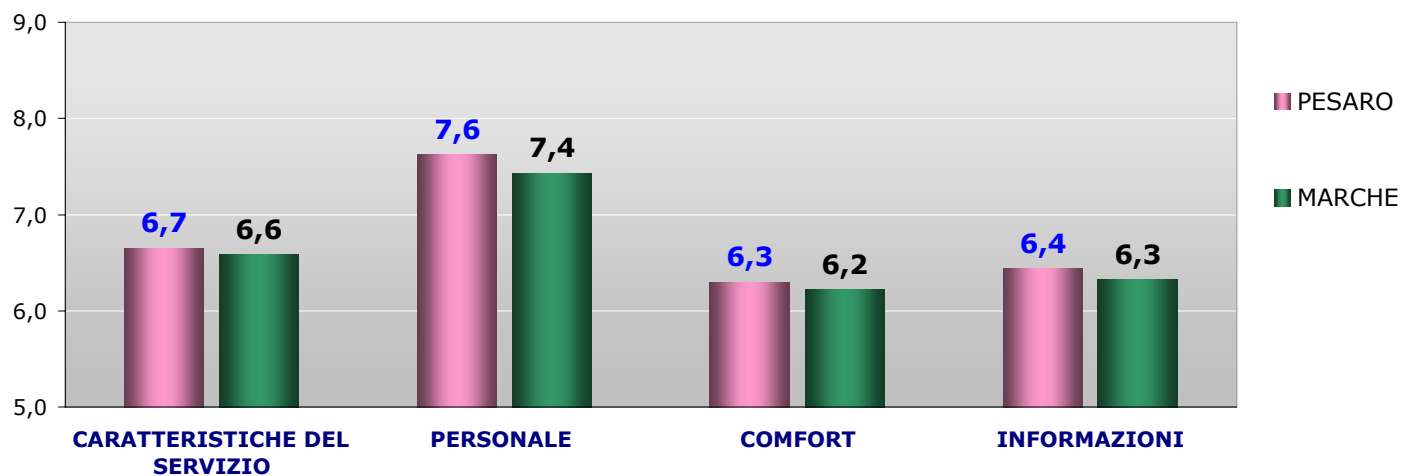
Dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- **VALORE DI SINTESI**: gli utenti di tutti i bacini hanno espresso giudizi di livello **sufficiente**.
- il parametro relativo al **PERSONALE** è quello che soddisfa maggiormente l'utenza: in tutti i bacini ha raggiunto una valutazione media **superiore a 7**.



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE

BACINO DI PESARO - ADRIABUS

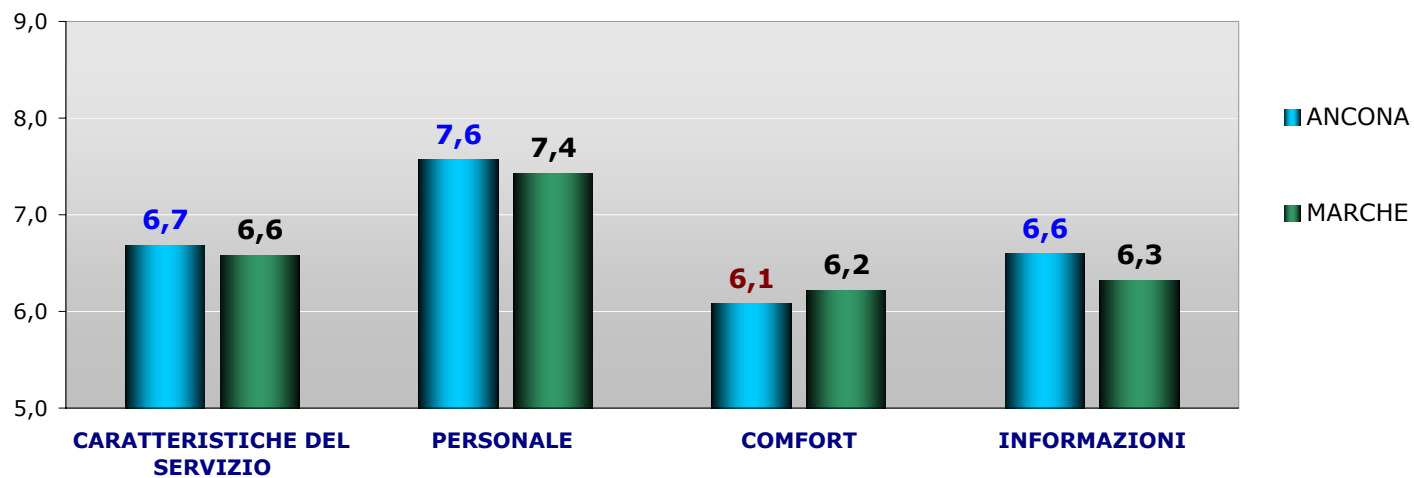


Dal confronto dei risultati ottenuti nei bacini con i risultati regionali emergono le seguenti considerazioni:

Le valutazioni espresse nel bacino di **PESARO** sono leggermente **superiori** ai giudizi rilevati a livello regionale.

SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE

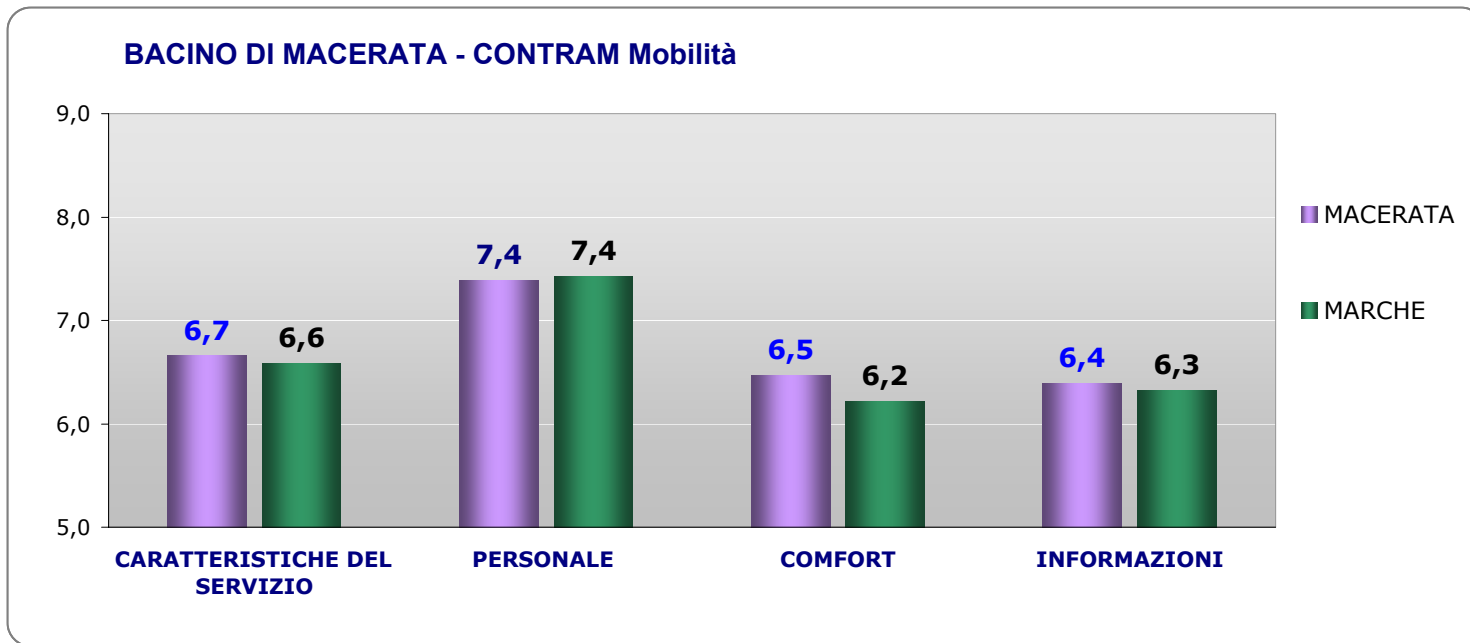
BACINO DI ANCONA - ATMA



Dal confronto dei risultati ottenuti nei bacini con i risultati regionali emergono le seguenti considerazioni:

Le valutazioni espresse nel bacino di **ANCONA** sono leggermente **superiori** ai giudizi rilevati a livello regionale, tranne che sull'aspetto del **COMFORT**.

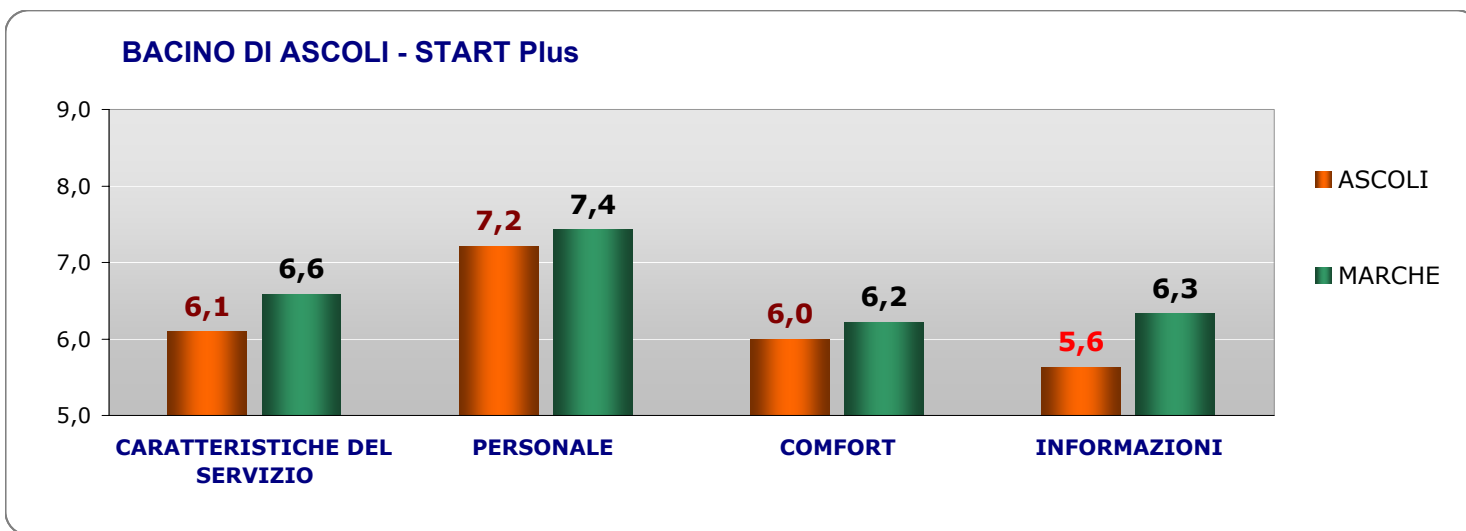
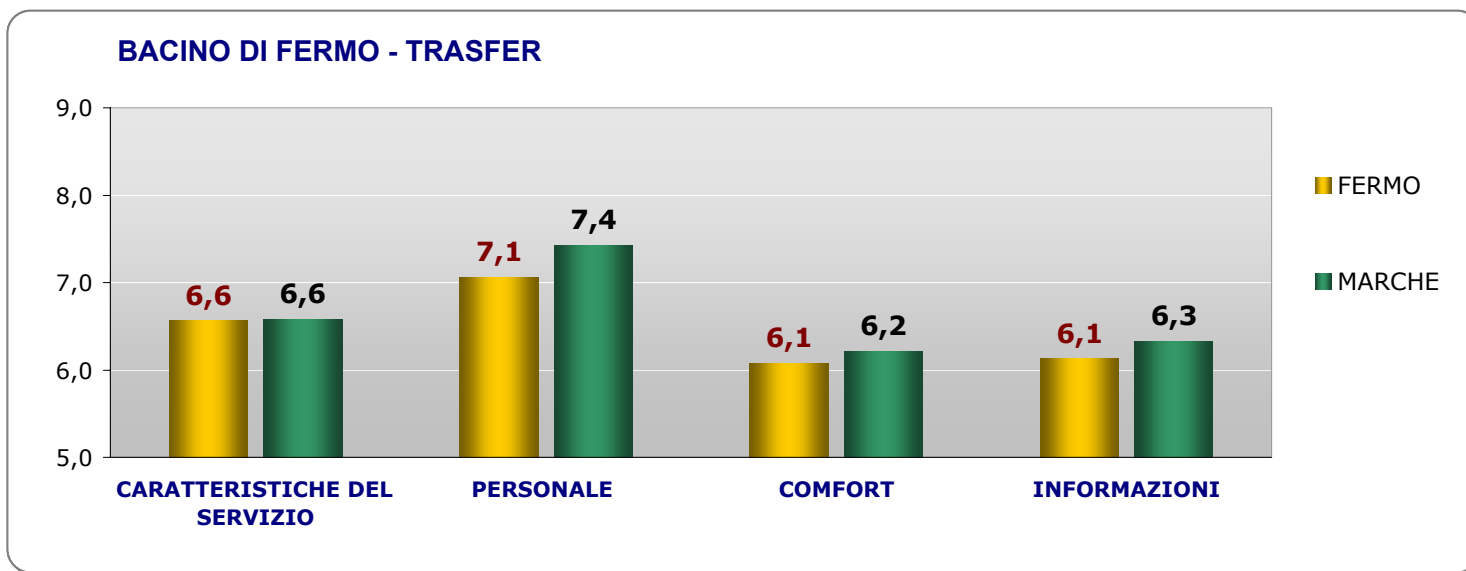
SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE



Dal confronto dei risultati ottenuti nei bacini con i risultati regionali emergono le seguenti considerazioni:

Le valutazioni espresse nel bacino di **MACERATA** sono leggermente **superiori** ai giudizi rilevati a livello regionale, con uguaglianza solo in corrispondenza del giudizio sul **PERSONALE**.

SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE



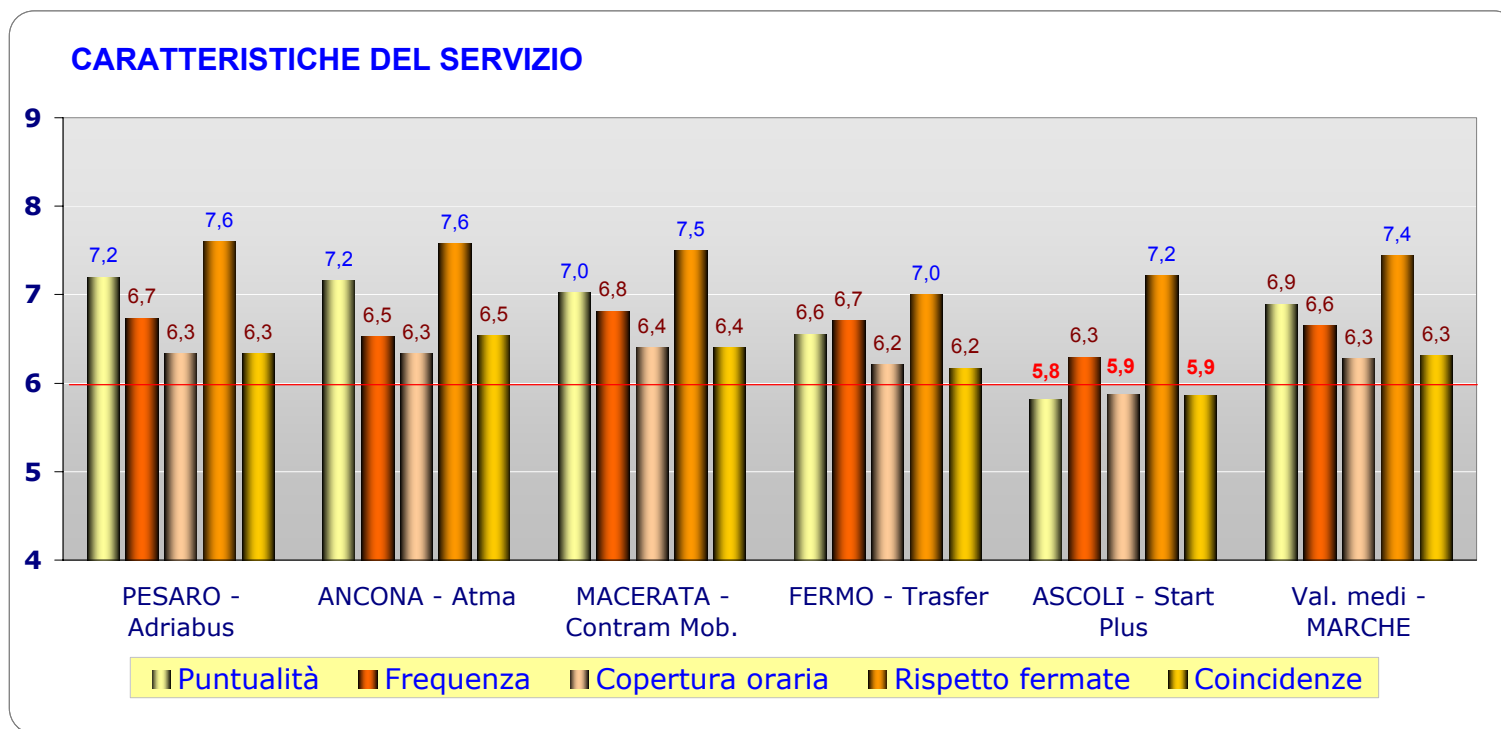
Dal confronto dei risultati ottenuti nei bacini con i risultati regionali emergono le seguenti considerazioni:

Le valutazioni espresse nei bacini di **FERMO e ASCOLI** sono tendenzialmente **inferiori** alla media regionale. In particolare, il bacino di **ASCOLI** si differenzia negativamente dalla media regionale per le valutazioni sulle **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO** e soprattutto per quelle sulle **INFORMAZIONI**.

SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

| BACINI / Gestori | CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO | | | | |
|---------------------------|------------------------------|------------|------------------|------------------|-------------|
| | Puntualità | Frequenza | Copertura oraria | Rispetto fermate | Coincidenze |
| PESARO - Adriabus | 7,2 | 6,7 | 6,3 | 7,6 | 6,3 |
| ANCONA - Atma | 7,2 | 6,5 | 6,3 | 7,6 | 6,5 |
| MACERATA - Contram Mob. | 7,0 | 6,8 | 6,4 | 7,5 | 6,4 |
| FERMO - Trasfer | 6,6 | 6,7 | 6,2 | 7,0 | 6,2 |
| ASCOLI - Start Plus | 5,8 | 6,3 | 5,9 | 7,2 | 5,9 |
| Val. medi - MARCHE | 6,9 | 6,6 | 6,3 | 7,4 | 6,3 |

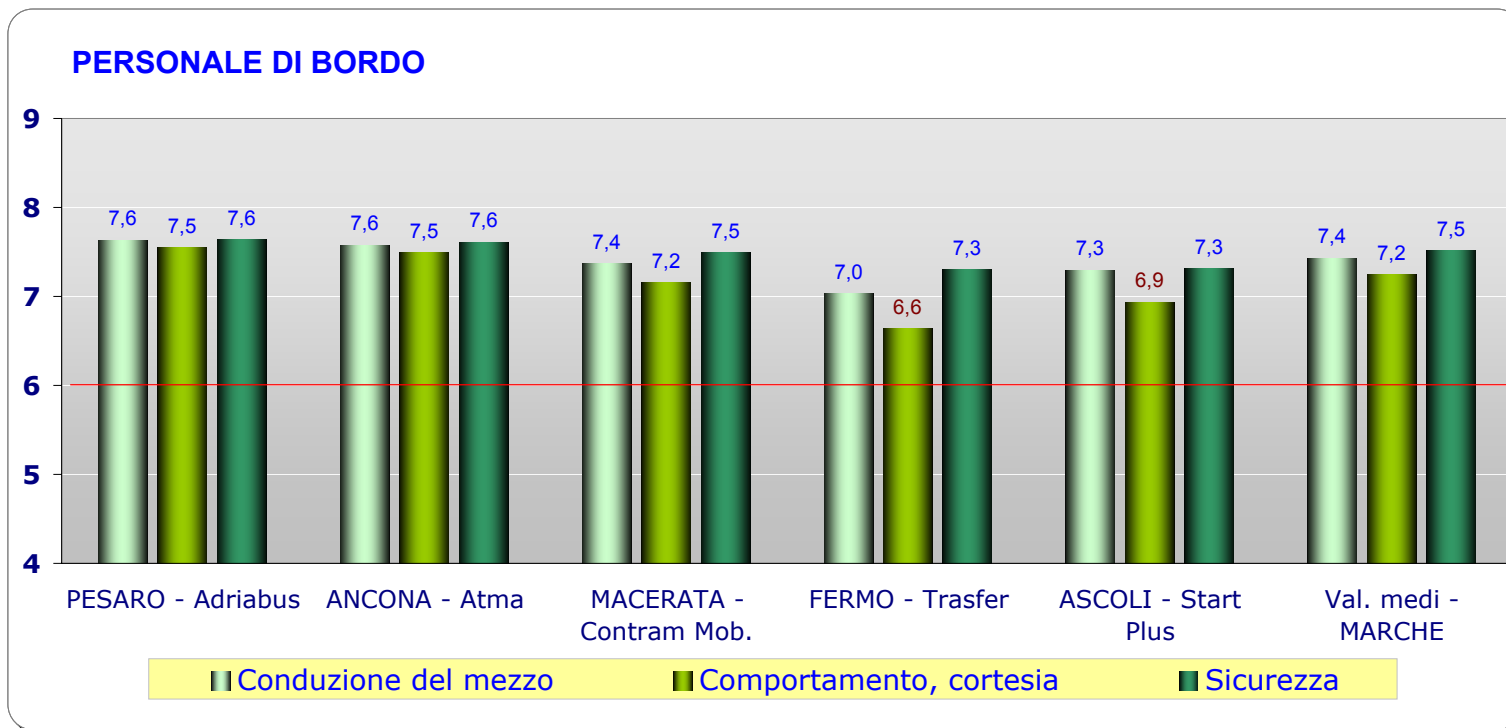
Tra le **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**, gli utenti risultano maggiormente soddisfatti dal **rispetto delle fermate** e dalla **puntualità**; tali parametri ottengono, nella maggior parte dei bacini, valutazioni mediesuperiori a 7. Il bacino di **ASCOLI** si differenzia dagli altri poichè presenta valori di soddisfazione inferiori alla sufficienza per alcuni parametri (**Puntualità, Copertura oraria e Coincidenze**).



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

| BACINI / Gestori | PERSONALE DI BORDO | | |
|---------------------------|----------------------|-------------------------|------------|
| | Conduzione del mezzo | Comportamento, cortesia | Sicurezza |
| PESARO - Adriabus | 7,6 | 7,5 | 7,6 |
| ANCONA - Atma | 7,6 | 7,5 | 7,6 |
| MACERATA - Contram Mob. | 7,4 | 7,2 | 7,5 |
| FERMO - Trasfer | 7,0 | 6,6 | 7,3 |
| ASCOLI - Start Plus | 7,3 | 6,9 | 7,3 |
| Val. medi - MARCHE | 7,4 | 7,2 | 7,5 |

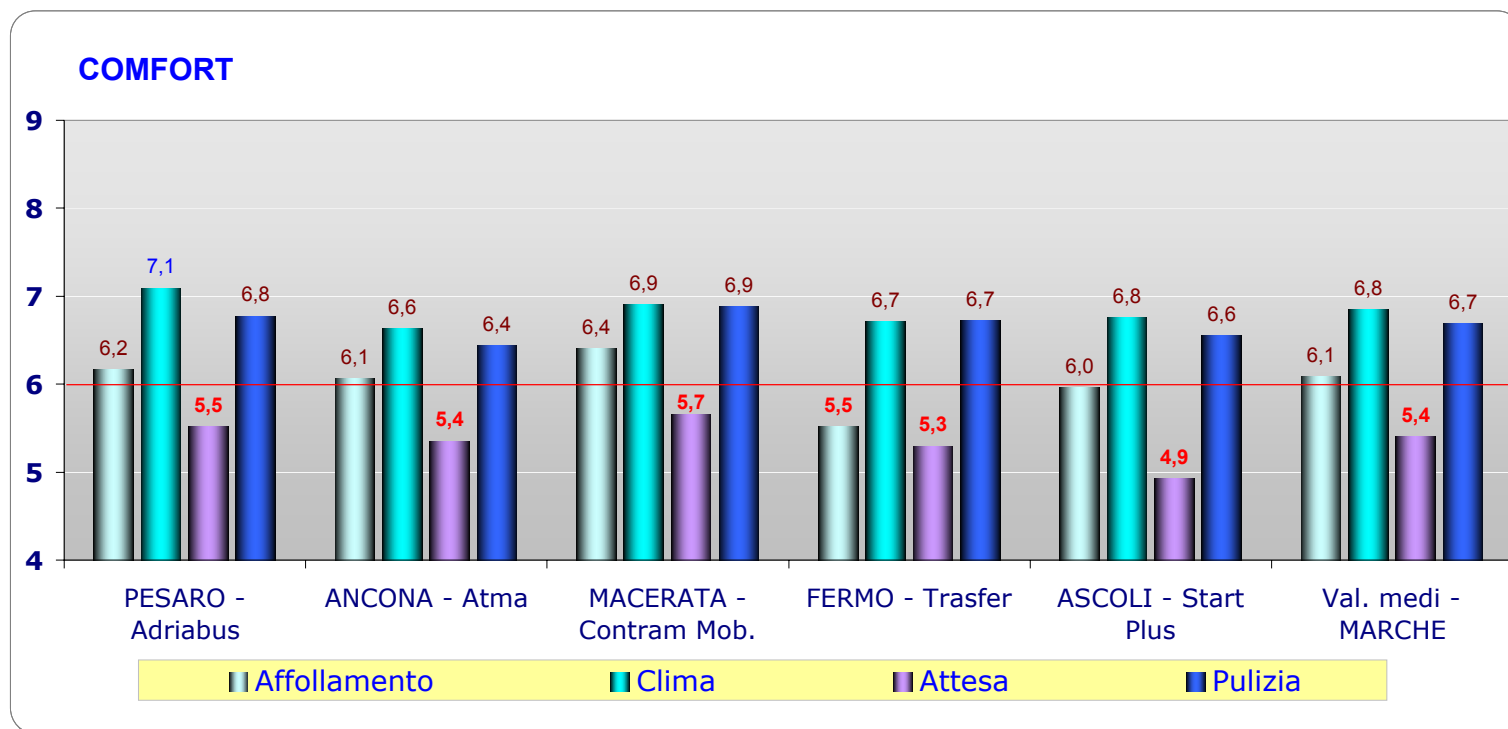
Il **PERSONALE DI BORDO** risulta apprezzato in **TUTTI** i microfattori proposti, ottenendo quasi ovunque valutazioni superiori a 7.



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

| BACINI / Gestori | COMFORT | | | |
|---------------------------|--------------|------------|------------|------------|
| | Affollamento | Clima | Attesa | Pulizia |
| PESARO - Adriabus | 6,2 | 7,1 | 5,5 | 6,8 |
| ANCONA - Atma | 6,1 | 6,6 | 5,4 | 6,4 |
| MACERATA - Contram Mob. | 6,4 | 6,9 | 5,7 | 6,9 |
| FERMO - Trasfer | 5,5 | 6,7 | 5,3 | 6,7 |
| ASCOLI - Start Plus | 6,0 | 6,8 | 4,9 | 6,6 |
| Val. medi - MARCHE | 6,1 | 6,8 | 5,4 | 6,7 |

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 nel bacino di **FERMO** anche il giudizio sull'affollamento è inferiore a 6.



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

| BACINI / Gestori | INFORMAZIONI | | | |
|---------------------------|--------------|------------|------------|--|
| | Percorsi | Orari | Tariffe | Tempestività informazioni su variazioni servizio |
| PESARO - Adriabus | 6,6 | 6,8 | 6,7 | 5,9 |
| ANCONA - Atma | 6,8 | 7,0 | 6,6 | 6,2 |
| MACERATA - Contram Mob. | 6,6 | 6,7 | 6,5 | 6,1 |
| FERMO - Trasfer | 6,2 | 6,2 | 6,2 | 5,8 |
| ASCOLI - Start Plus | 5,7 | 5,8 | 6,1 | 5,3 |
| Val. medi - MARCHE | 6,5 | 6,6 | 6,5 | 5,9 |

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 **ASCOLI** si rilevano valutazioni mediamente insufficienti per tutti i parametri **tranne le tariffe**.

