



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 2006

BACINI TERRITORIALI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELLA REGIONE MARCHE

Si evidenzia che attualmente i bacini territoriali del Trasporto Pubblico Locale della Regione Marche sono ridotti a **cinque** (vedi **Fig. 2**), ma per rendere possibile il confronto dei risultati ottenuti nei monitoraggi sulla Qualità Percepita dagli utenti, effettuati negli anni precedenti, nel Report di seguito elaborato è stata mantenuta la precedente classificazione come riportata in (**Fig. 1**).

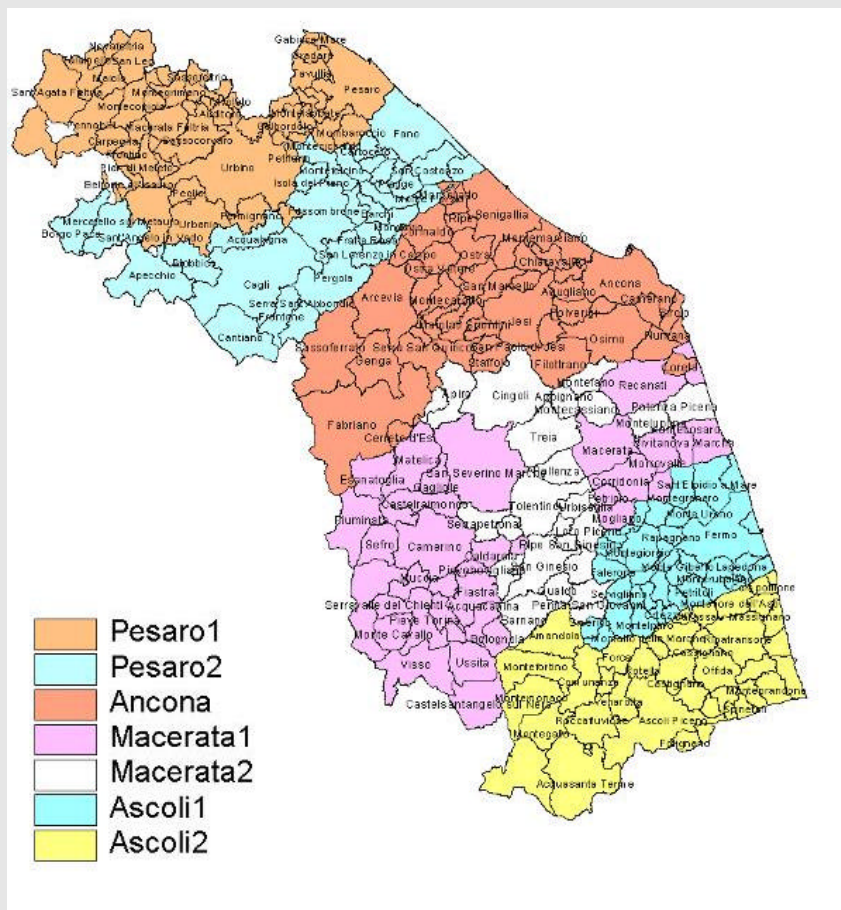


Fig. 1

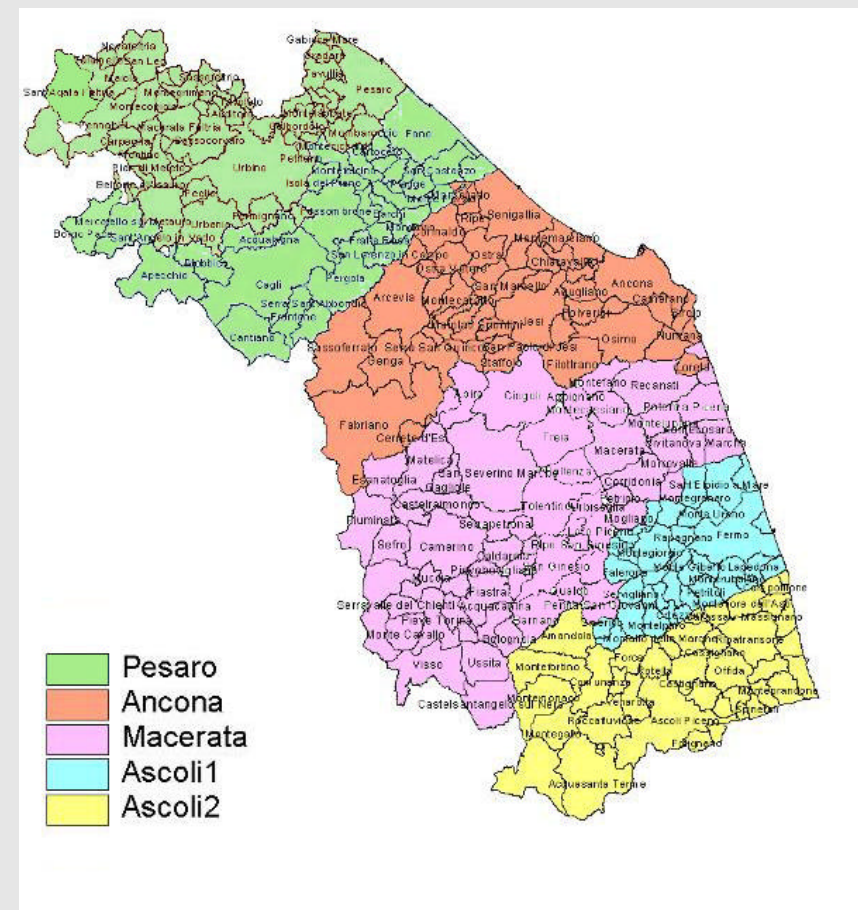


Fig. 2

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

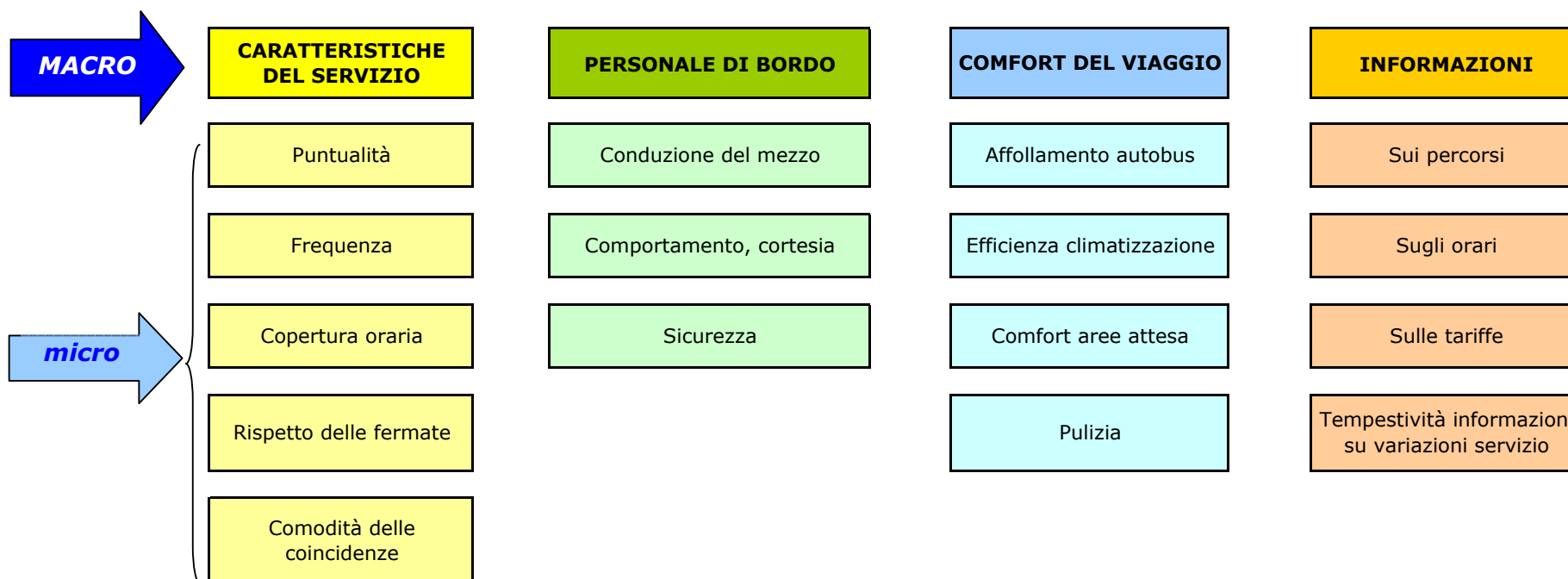
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto pubblico locale.

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

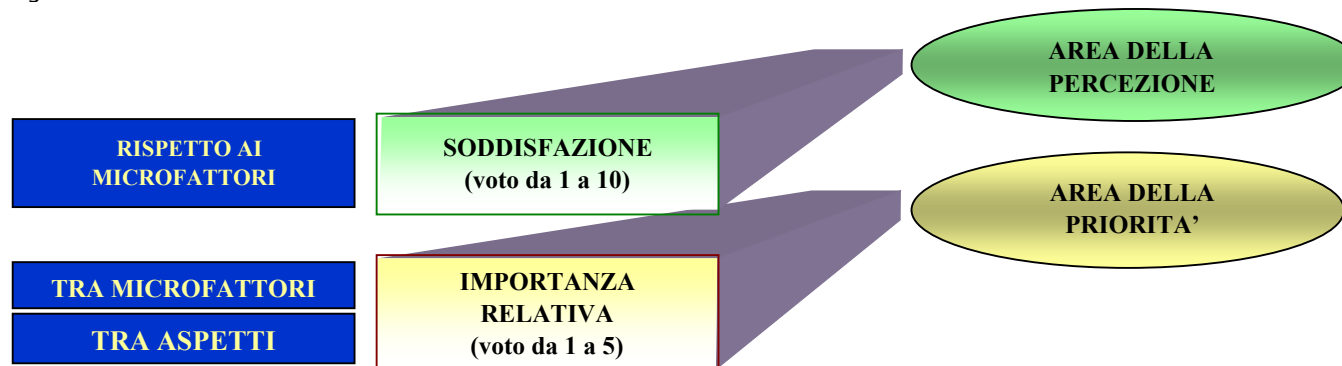
Il modello concettuale dell'indagine ha il suo cardine nella gerarchia dei parametri che rappresentano gli aspetti su cui l'utente valuta le prestazioni del servizio. La gerarchia dei parametri è articolata su due differenti livelli di analisi: un primo livello costituito da 6 macrofattori o aspetti 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 3.827.

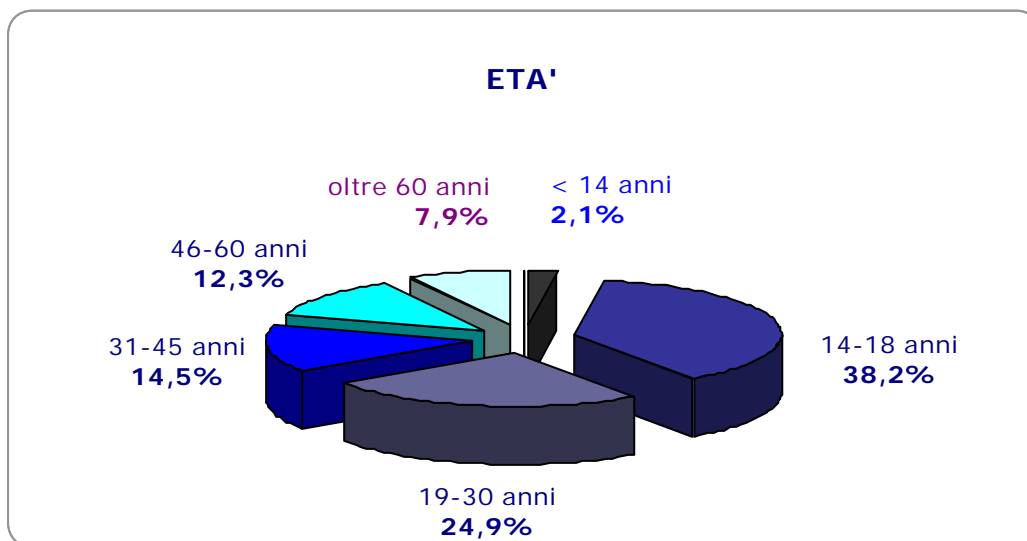
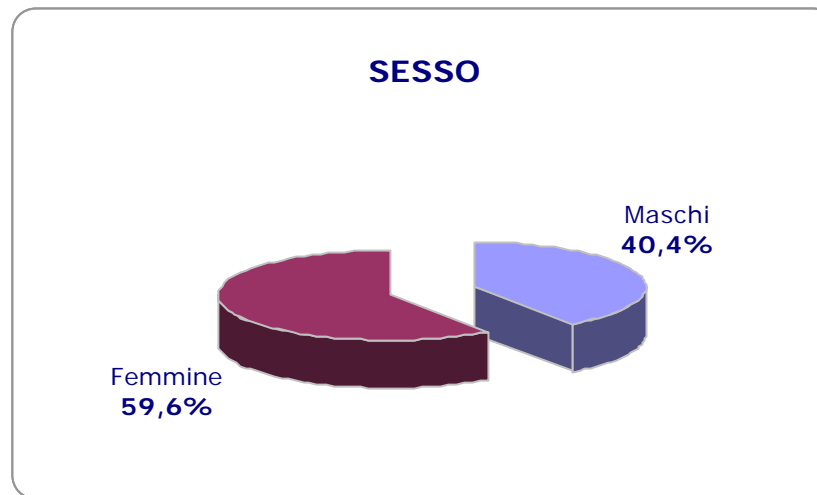
Periodo di riferimento dei dati

L'arco temporale della rilevazione è costituito dai mesi di novembre e dicembre 2006.

Dati anagrafici degli intervistati

Distribuzione per sesso

Sesso	N.	%
Maschi	1.541	40,4%
Femmine	2.278	59,6%
Totale	3.819	100,0%



Distribuzione per classe di età

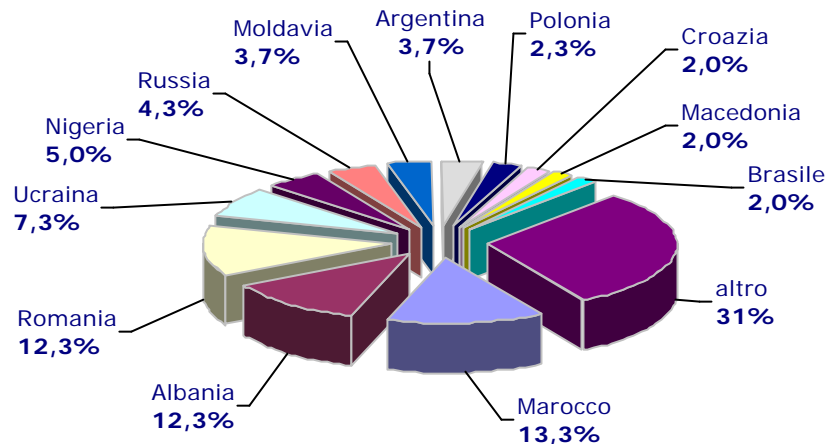
Età	N.	%
< 14 anni	80	2,1%
14-18 anni	1.462	38,2%
19-30 anni	954	24,9%
31-45 anni	554	14,5%
46-60 anni	469	12,3%
oltre 60 anni	303	7,9%
non indicato	5	0,1%
Totale	3.827	100,0%

Dati anagrafici degli intervistati

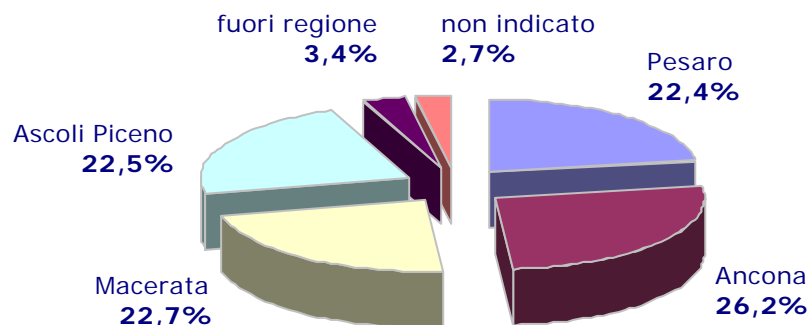
Distribuzione per nazionalità

Nazionalità	N.	% su totale	% su totale non italiani
Italia	3.522	92,0%	
Marocco	40	1,0%	13,3%
Albania	37	1,0%	12,3%
Romania	37	1,0%	12,3%
Ucraina	22	0,6%	7,3%
Nigeria	15	0,4%	5,0%
Russia	13	0,3%	4,3%
Moldavia	11	0,3%	3,7%
Argentina	11	0,3%	3,7%
Polonia	7	0,2%	2,3%
Croazia	6	0,2%	2,0%
Macedonia	6	0,2%	2,0%
Brasile	6	0,2%	2,0%
altro	90	2,4%	29,9%
non definito	4	0,1%	
Totale	3.827	100,0%	100,0%
Totale non italiani			301

NAZIONALITA' (cittadini non italiani)



PROVINCIA



Distribuzione per provincia di domicilio

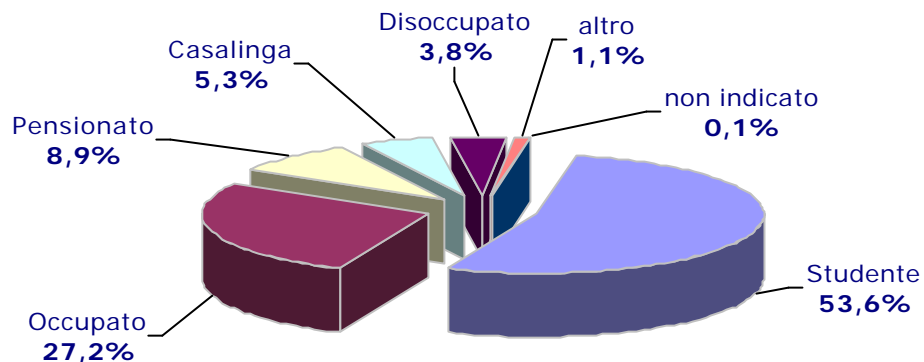
Provincia	N.	%
Pesaro	858	22,4%
Ancona	1.003	26,2%
Macerata	870	22,7%
Ascoli Piceno	862	22,5%
Province fuori regione	131	3,4%
non indicato	103	2,7%
Totale	3.827	100,0%

Dati anagrafici degli intervistati

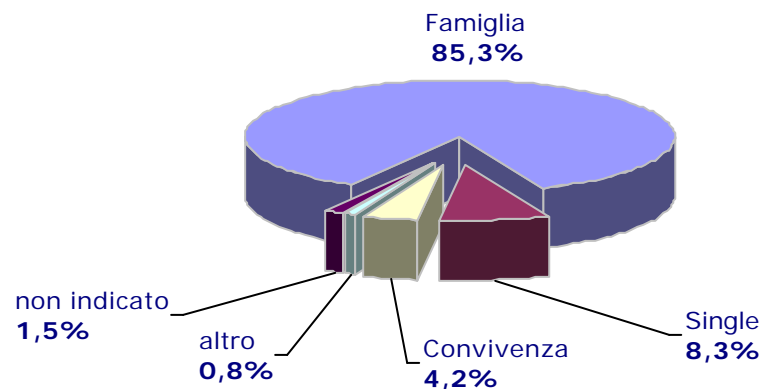
Distribuzione per condizione lavorativa

Condizione	N.	%
Studente	2.053	53,6%
Occupato	1.040	27,2%
Pensionato	341	8,9%
Casalinga	201	5,3%
Disoccupato	146	3,8%
altro	44	1,1%
non indicato	2	0,1%
Totale	3.827	100,0%

CONDIZIONE LAVORATIVA



NUCLEO FAMILIARE



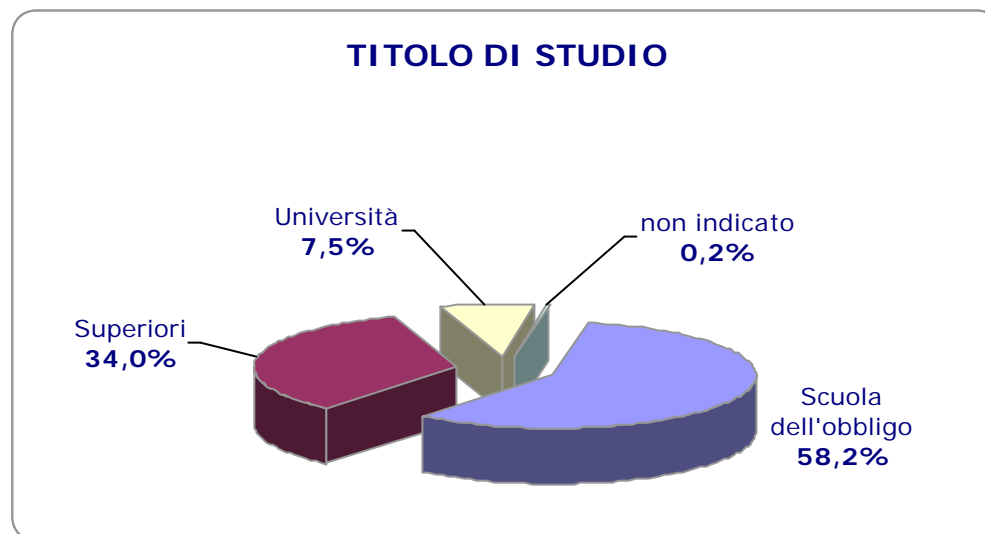
Distribuzione per nucleo familiare

Nucleo familiare	N.	%
Famiglia	3.264	85,3%
Single	316	8,3%
Convivenza	162	4,2%
altro	29	0,8%
non indicato	56	1,5%
Totale	3.827	100,0%

Dati anagrafici degli intervistati

Distribuzione per titolo di studio

Titolo di studio	N.	%
Scuola dell'obbligo	2.229	58,2%
Superiori	1.303	34,0%
Università	286	7,5%
non indicato	9	0,2%
Totale	3.827	100,0%

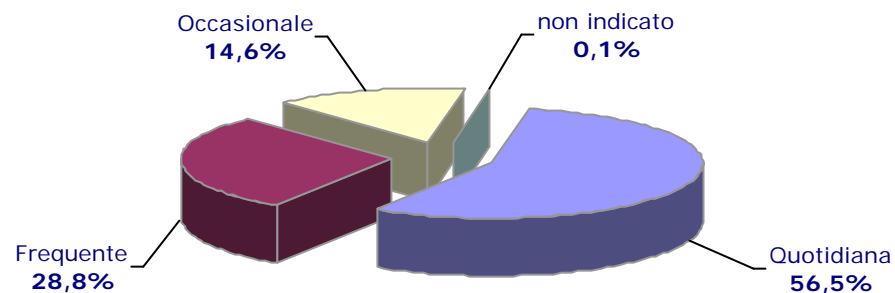


Dati sull'utilizzo del servizio

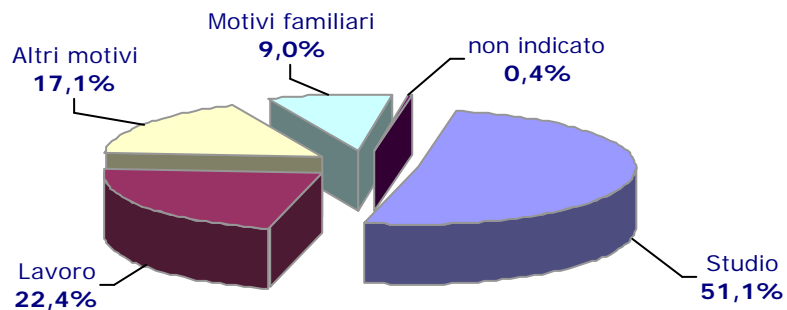
Distribuzione per frequenza di utilizzo

Frequenza	N.	%
Quotidiana	2.162	56,5%
Frequente	1.101	28,8%
Occasionale	560	14,6%
non indicato	4	0,1%
Totale	3.827	100,0%

FREQUENZA UTILIZZO



MOTIVO UTILIZZO



Distribuzione per motivo di utilizzo

Motivo	N.	%
Studio	1.957	51,1%
Lavoro	856	22,4%
Altri motivi	653	17,1%
Motivi familiari	346	9,0%
non indicato	15	0,4%
Totale	3.827	100,0%

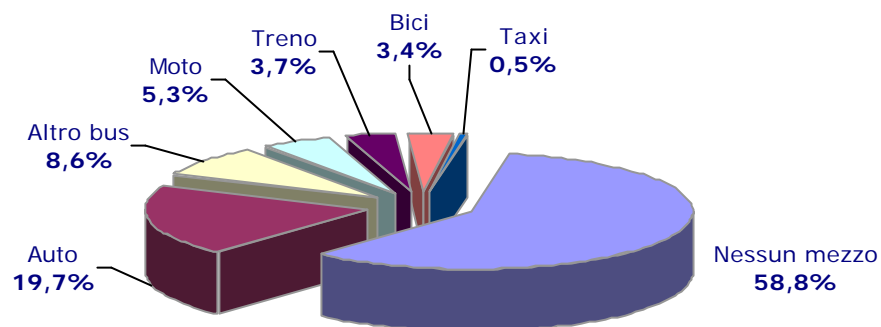
Dati sull'utilizzo del servizio

Distribuzione per mezzo utilizzato per prendere il bus

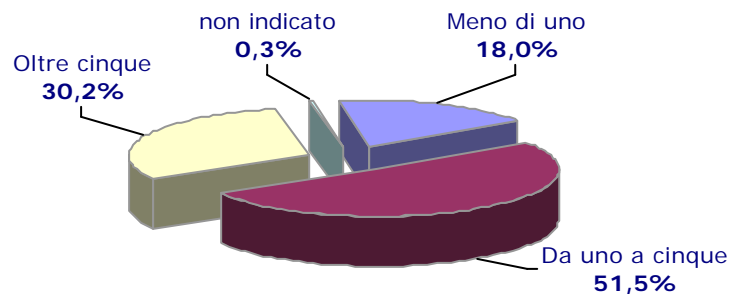
Mezzo	N.	%
Nessun mezzo	2.259	58,8%
Auto	757	19,7%
Altro bus	330	8,6%
Moto	203	5,3%
Treno	142	3,7%
Bici	131	3,4%
Taxi	18	0,5%
Totale*	3.840	100,0%

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

ALTRI MEZZI UTILIZZATI per prendere il BUS



ANNI DI UTILIZZO

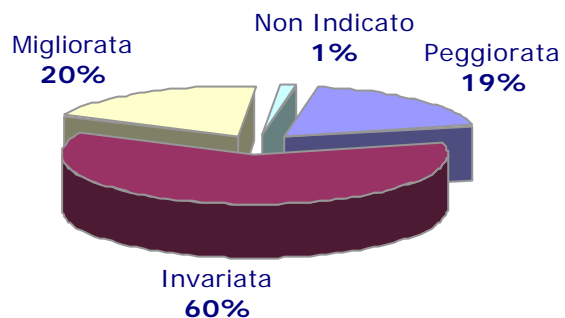


Distribuzione per anni di utilizzo

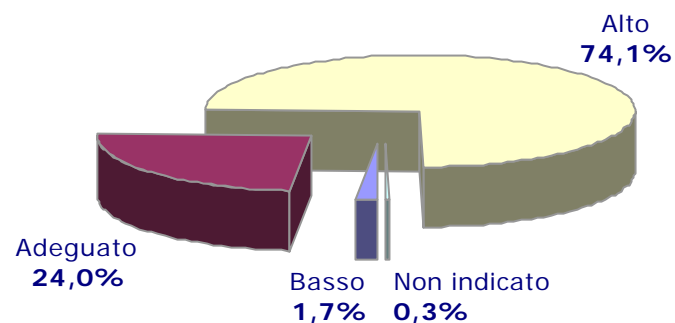
Anni	N.	%
Meno di uno	687	18,0%
Da uno a cinque	1.970	51,5%
Oltre cinque	1.157	30,2%
non indicato	13	0,3%
Totale	3.827	100,0%

Informazioni a supporto dell'indagine

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

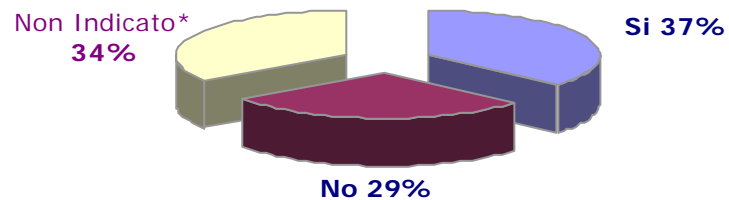


COSTO DEL BIGLIETTO Secondo il tuo giudizio il costo del biglietto è:



PARCHEGGIO

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

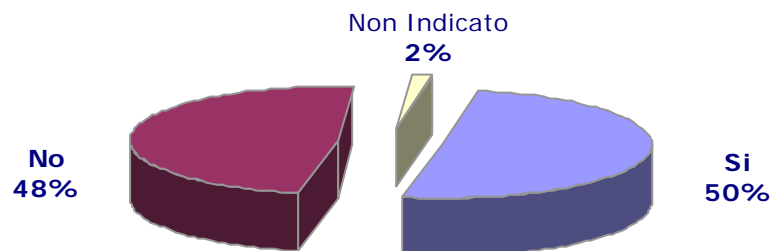


* il 98% delle non risposte sono state fornite da persone che non usano l'auto per andare dalla propria abitazione alla fermata.

Informazioni a supporto dell'indagine

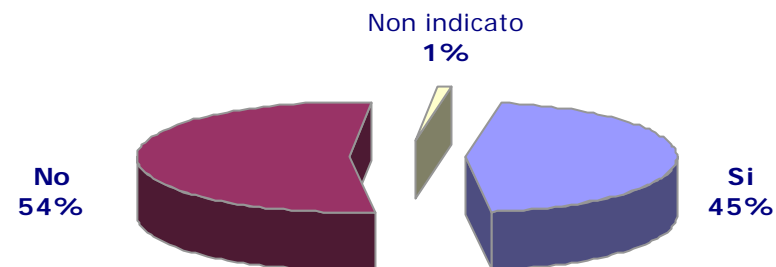
INFORMAZIONI FERMATE

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



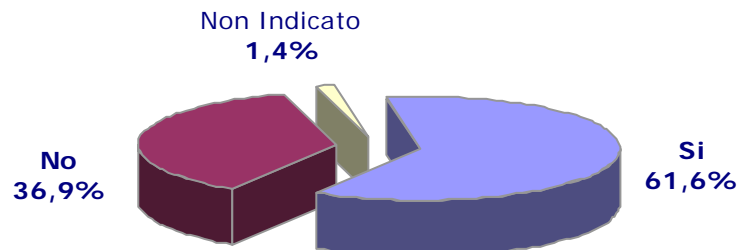
CONFORT AREE DI ATTESA

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



DISLOCAZIONE FERMATE

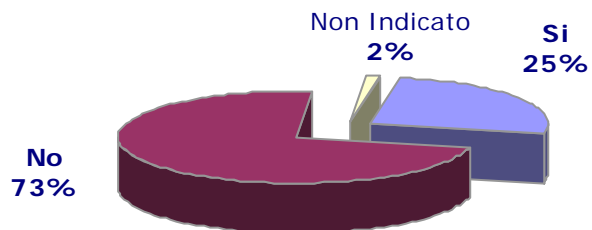
Ritieni che le fermate, sotto l'aspetto della circolazione stradale, siano dislocate in posizione sicura?



Informazioni a supporto dell'indagine

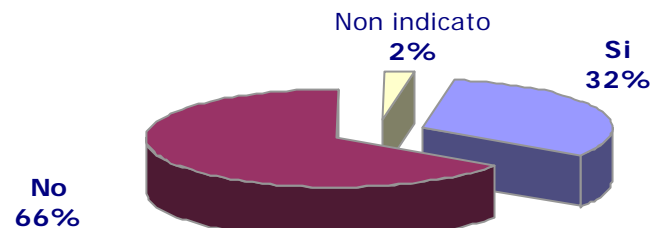
NUMERO FERMATE

Ritieni che il numero delle fermate debba essere aumentato?



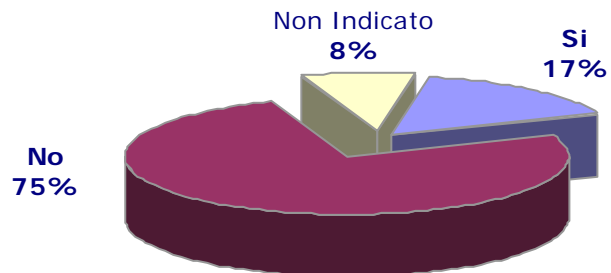
TRASPORTO BAMBINI

Ritieni che gli autobus utilizzati siano idonei a trasportare in sicurezza, neonati in carrozzina, bambini e persone con problemi di deambulazione?



CORSE FESTIVE

Ritieni che le corse festive, se previste, debbano essere eliminate per aumentare le corse feriali?



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**.

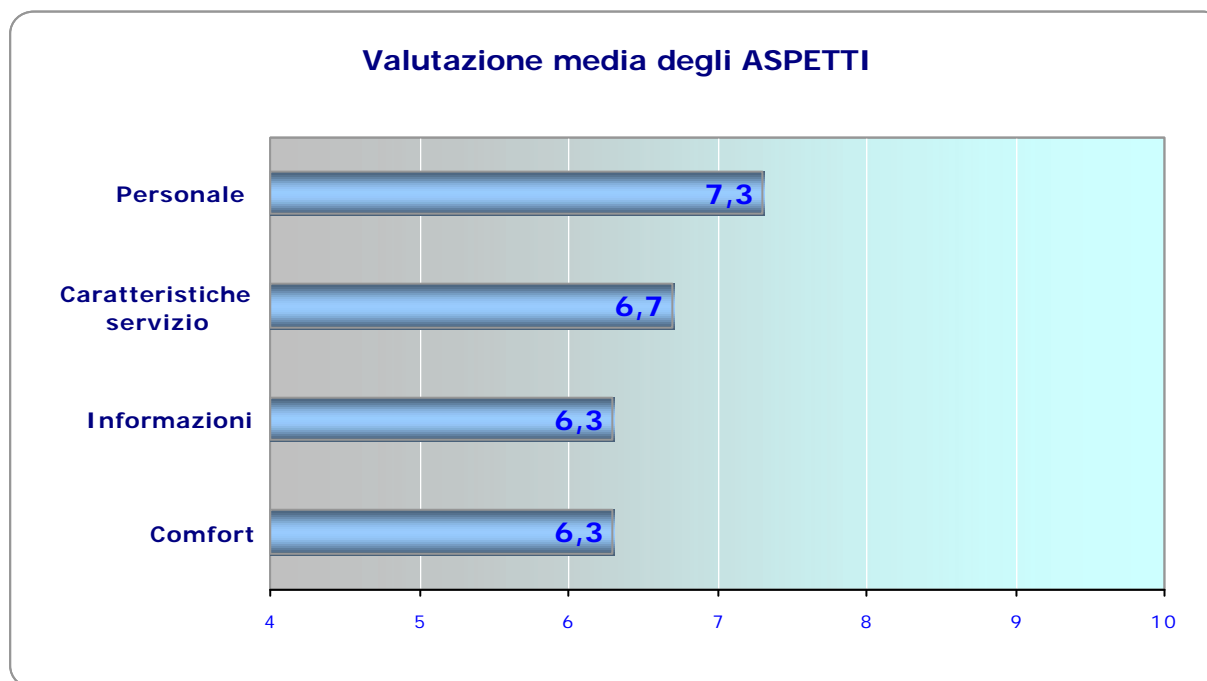
L'analisi dei **parametri di dettaglio** ripropone i due livelli suddetti, aggiungendo quello **dell'insufficienza (tra 5 e 6) per il COMFORT delle AREE DI ATTESA e per la TEMPESTIVITA' delle INFORMAZIONI** sulle variazioni del servizio.

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

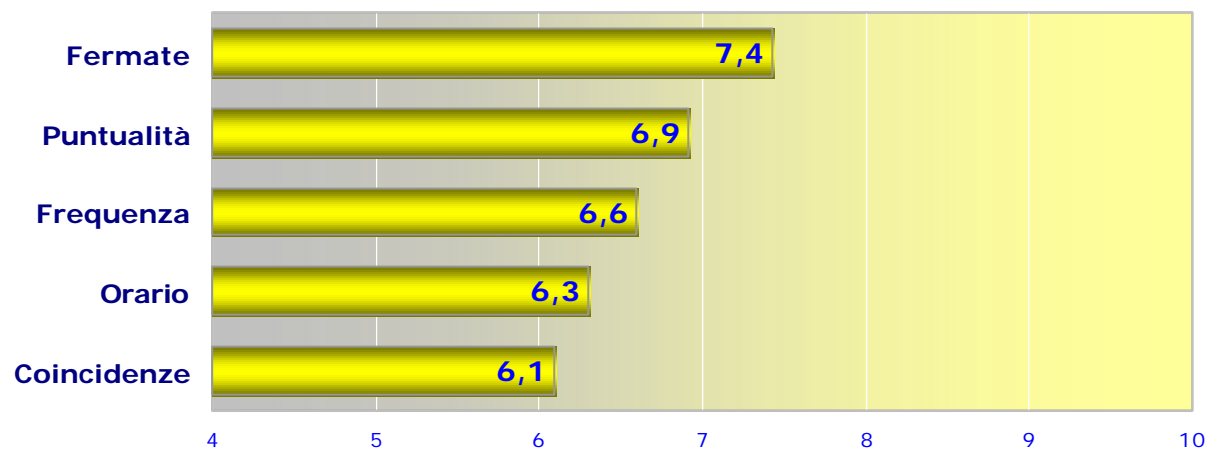
Valore di sintesi del
giudizio complessivo sulla
tratta
MEDIA = 6,7



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

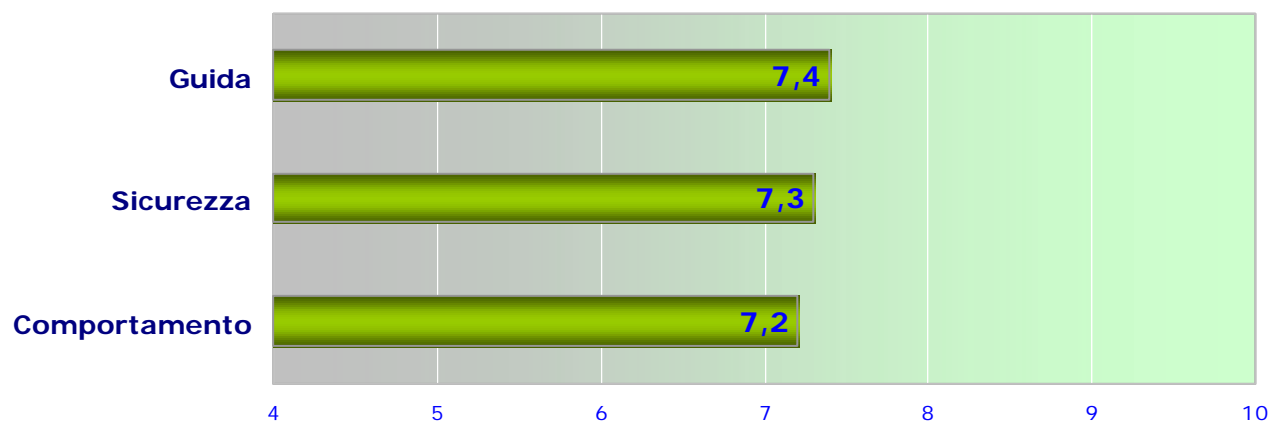
SODDISFAZIONE - risultati regionali

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**.

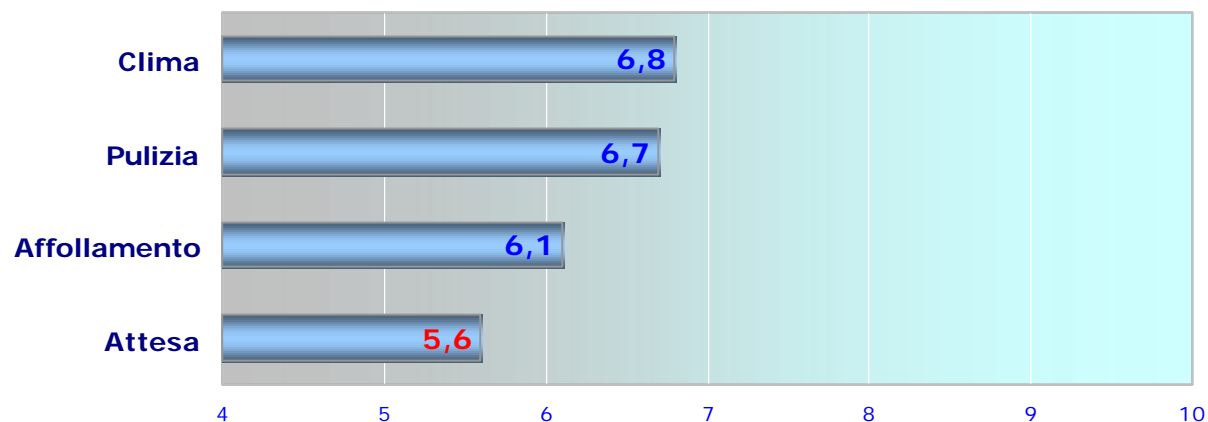
Media dei punteggi di soddisfazione - Personale di bordo



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

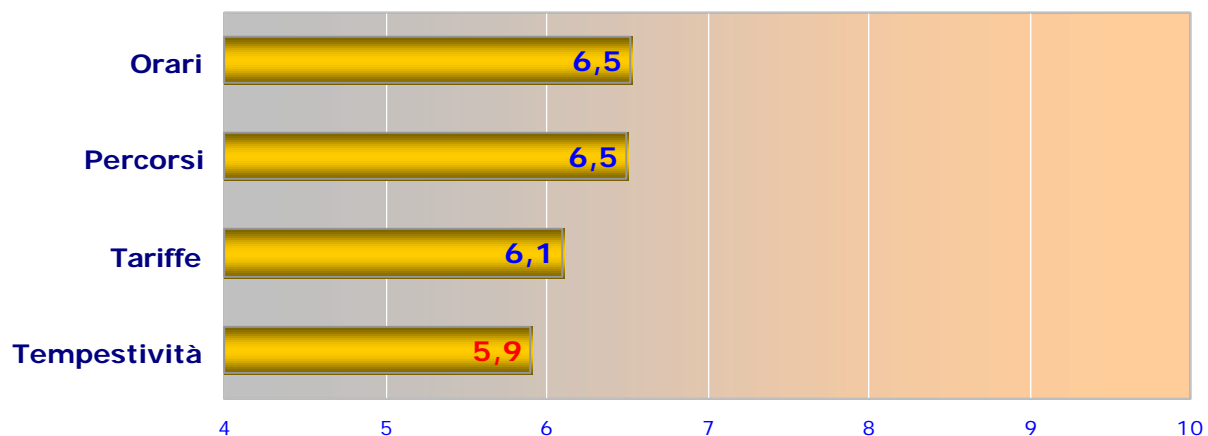
SODDISFAZIONE - risultati regionali

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**.

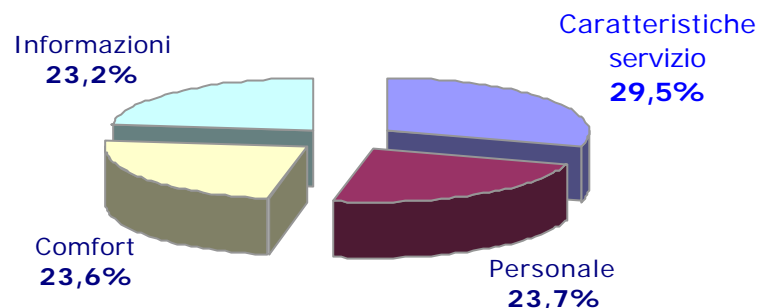
Media dei punteggi di soddisfazione - Informazioni



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



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

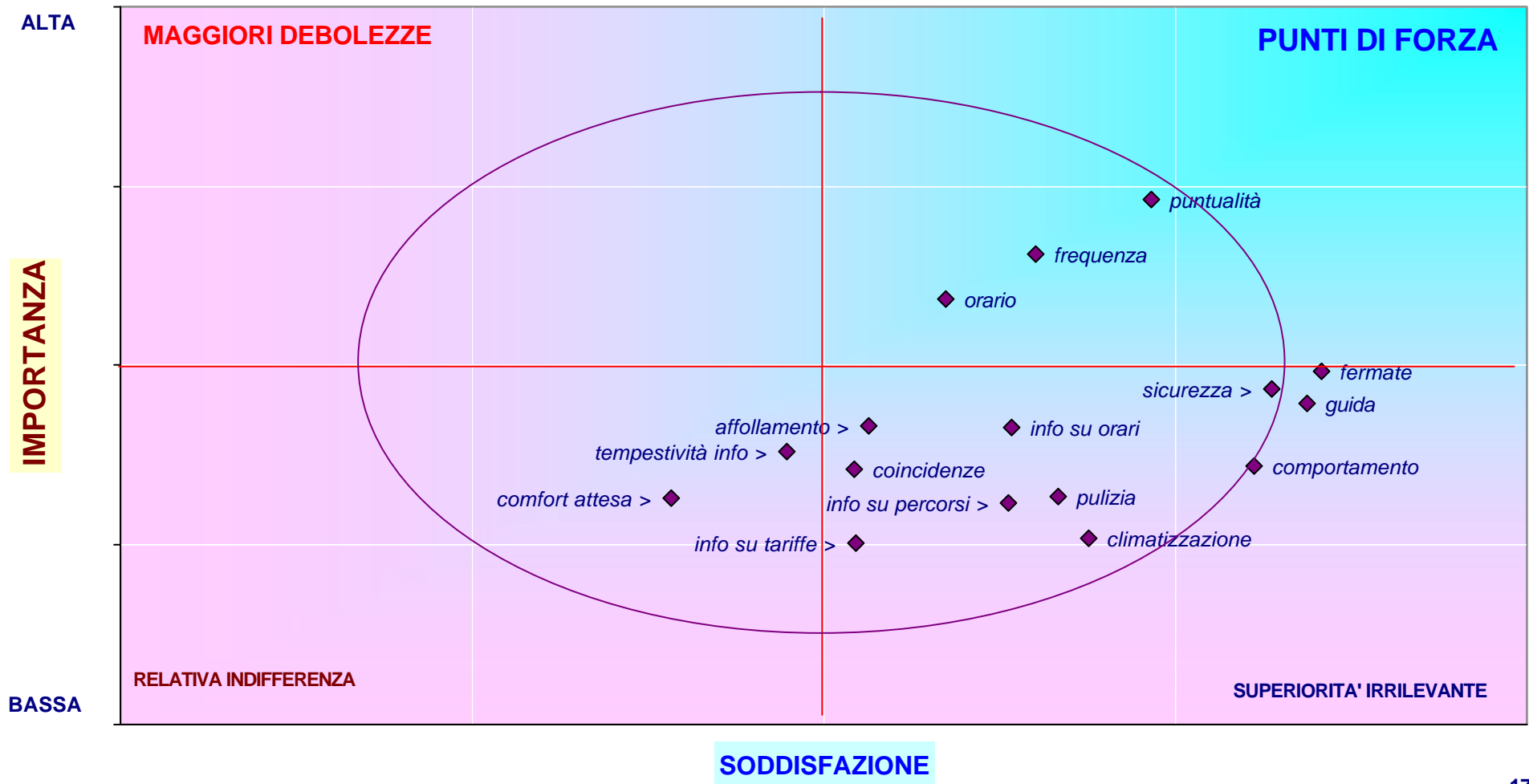
Per quanto riguarda i **microfattori**, gli utenti danno una maggiore importanza alla **Puntualità del servizio**, alla **Sicurezza** e all'**Affollamento dell'autobus** e alle **informazioni sugli Orari**.

Importanza dei MICROFATTORI

ORDINE DI IMPORTANZA	Caratteristiche del servizio		Personale di bordo		Comfort del viaggio		Informazioni	
		valori %		valori %		valori %		valori %
1	Puntualità	22,8%	Sicurezza	34,6%	Affollamento autobus	27,2%	sugli Orari	26,8%
2	Frequenza	21,6%	Conduzione del mezzo	33,9%	Pulizia dei mezzi	24,8%	Tempestività informazioni su variazioni servizio	26,0%
3	Copertura oraria	20,4%	Comportamento, cortesia	31,5%	Comfort aree attesa	24,6%	Sui percorsi	24,3%
4	Rispetto delle fermate	18,9%			Efficienza climatizzazione	23,3%	Sulle tariffe	22,9%
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.



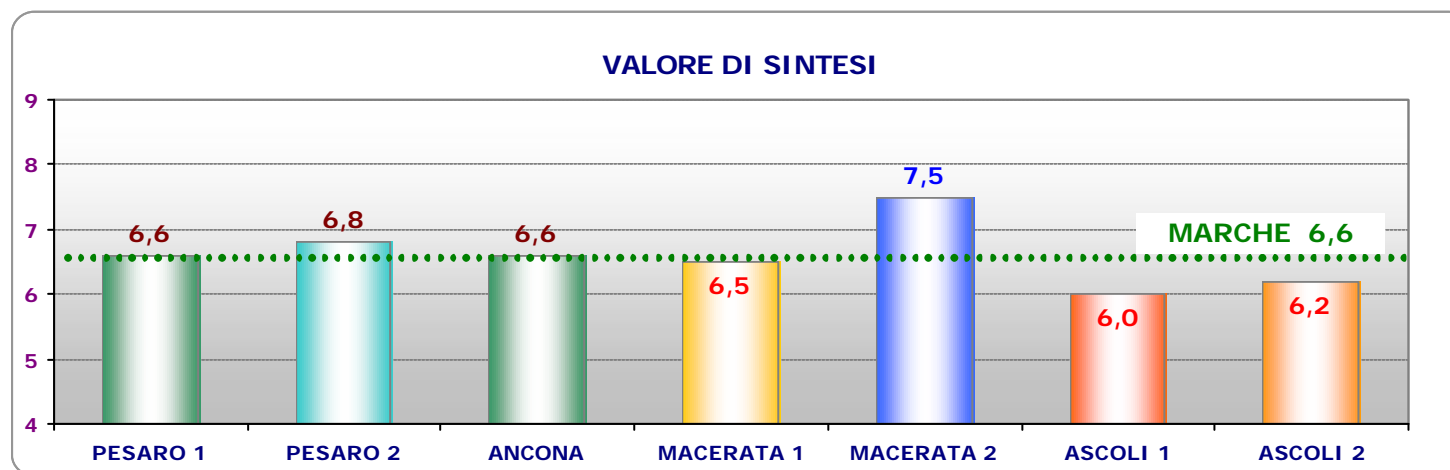
SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

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

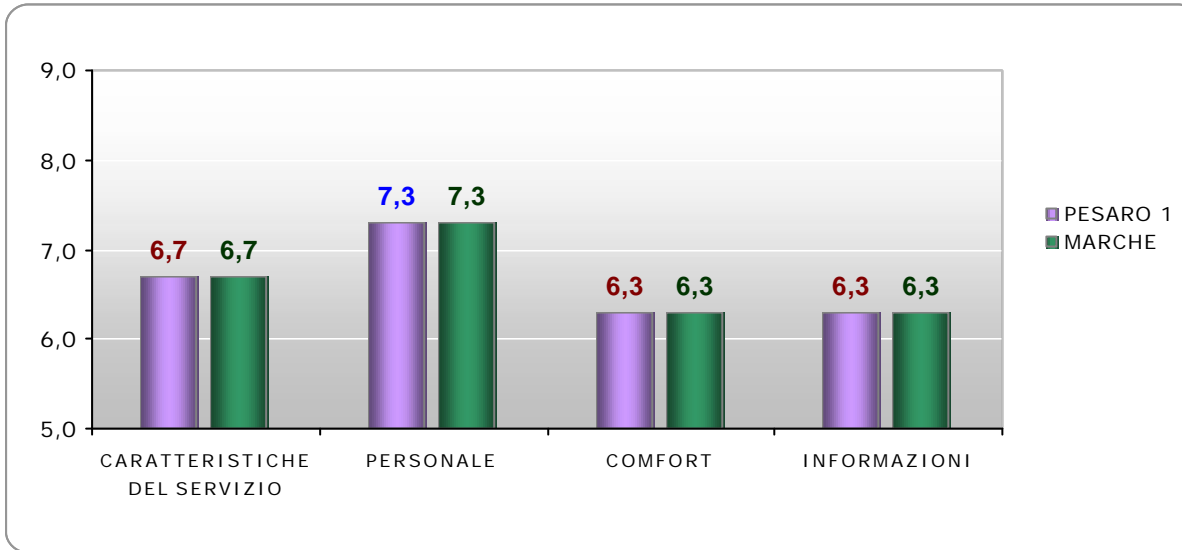
Dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

Per il VALORE DI SINTESI: gli utenti dei bacini di **Macerata 2** hanno dichiarato una soddisfazione di livello adeguato, mentre gli utenti di tutti gli altri bacini hanno espresso giudizi di livello **sufficiente**.

Il **parametro relativo al PERSONALE** è quello che soddisfa maggiormente l'utenza: nella maggior parte dei bacini ha raggiunto una valutazione media **superiore a 7**.

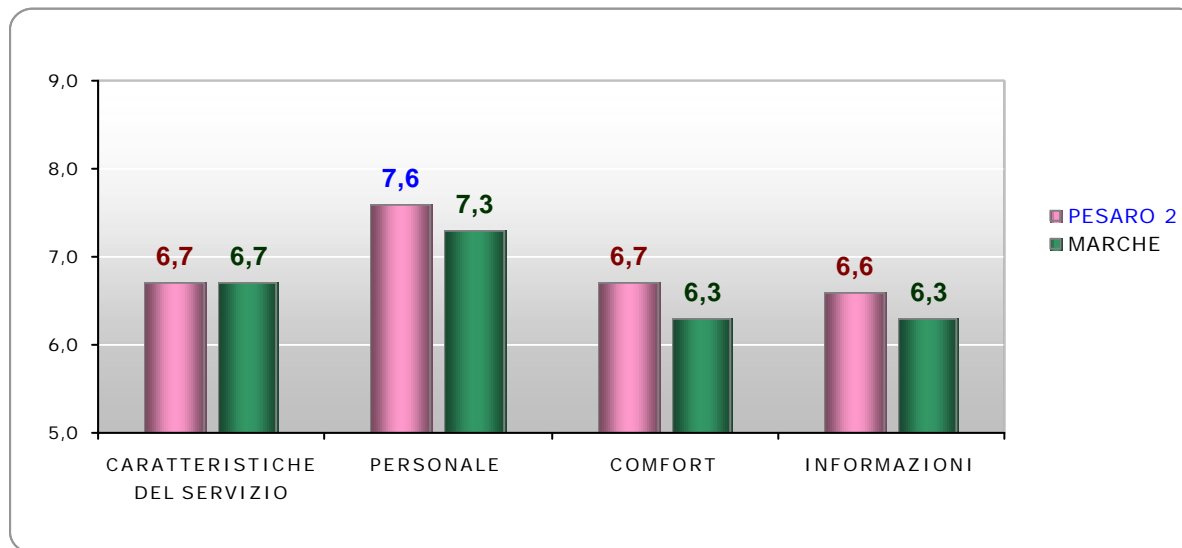


SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE

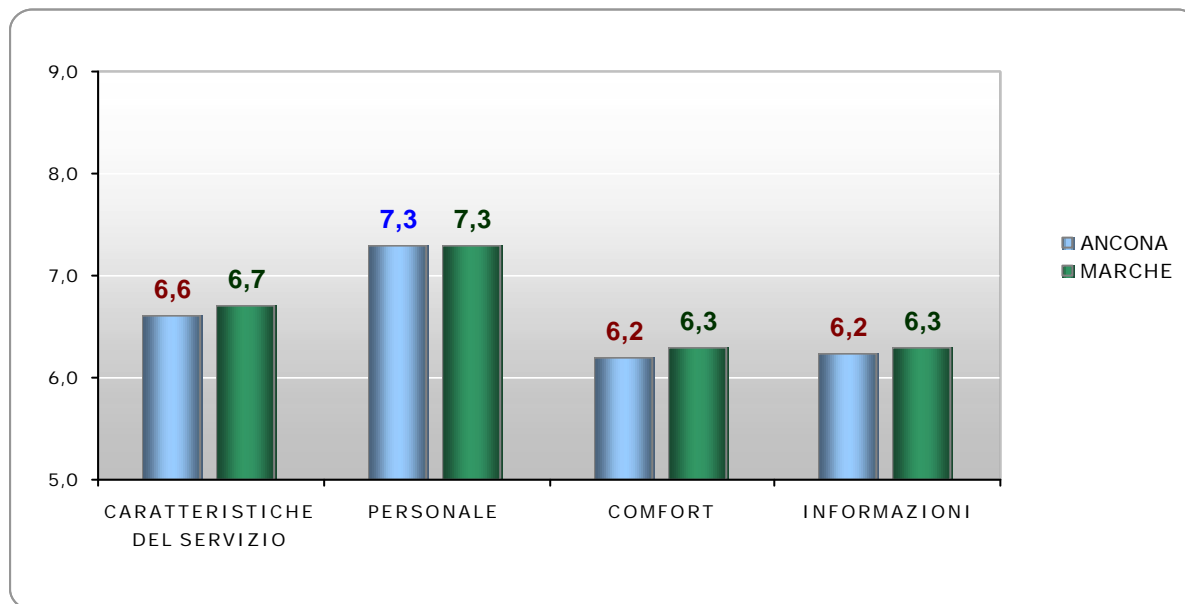


Dal confronto dei risultati ottenuti nei bacini con i risultati regionali emergono le seguenti considerazioni:

Le valutazioni espresse nel bacino di **Pesaro 1** sono generalmente **equivalenti** alla media regionale, mentre quelle espresse nel bacino di **Pesaro 2** sono **superiori** ai giudizi rilevati a livello regionale



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE



Dal confronto dei risultati ottenuti nei bacini con i risultati regionali emerge la seguente considerazione:

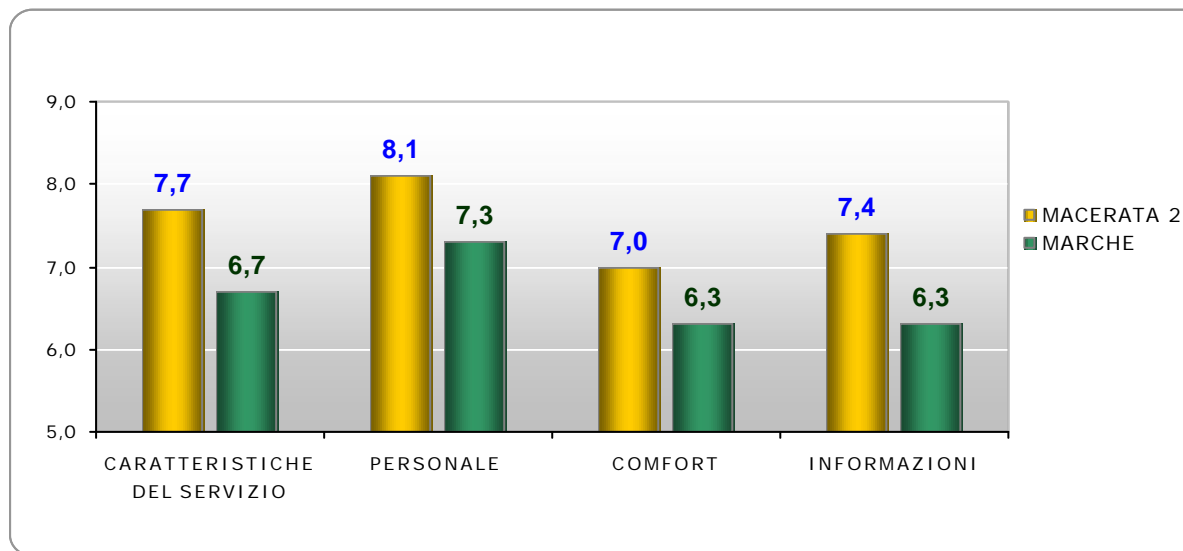
Le valutazioni espresse nel bacino di **Ancona** sono equivalenti alla media regionale.

SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE

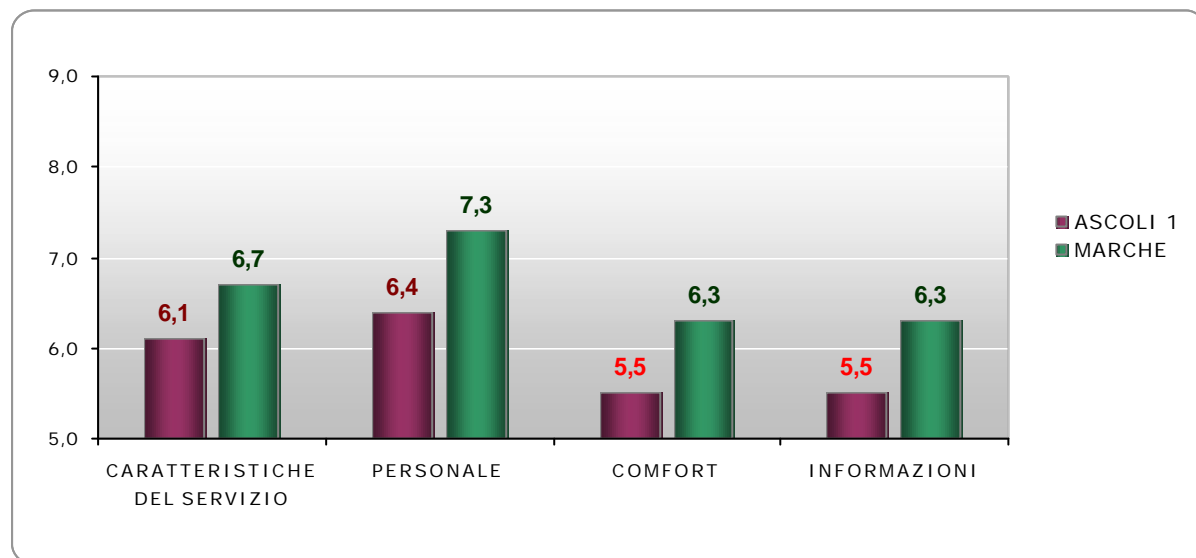


Dal confronto dei risultati ottenuti nei bacini con i risultati regionali emergono le seguenti considerazioni:

Le valutazioni espresse nel bacino di **Macerata 1** sono abbastanza simili alla media regionale, mentre quelle espresse nel bacino di **Macerata 2** sono nettamente **superiori** ai giudizi rilevati a livello regionale.

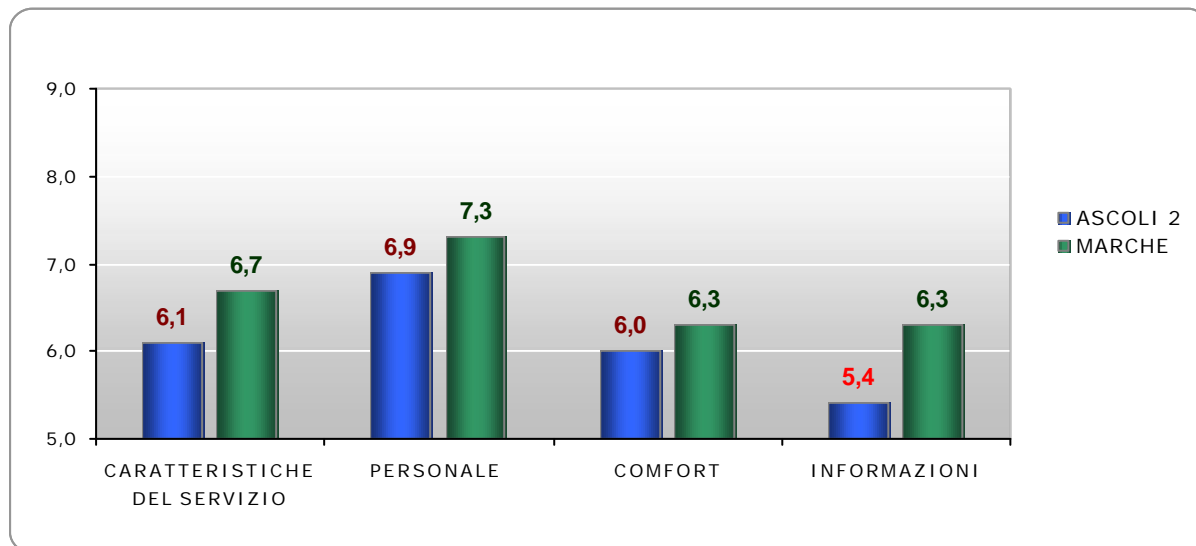


SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE



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

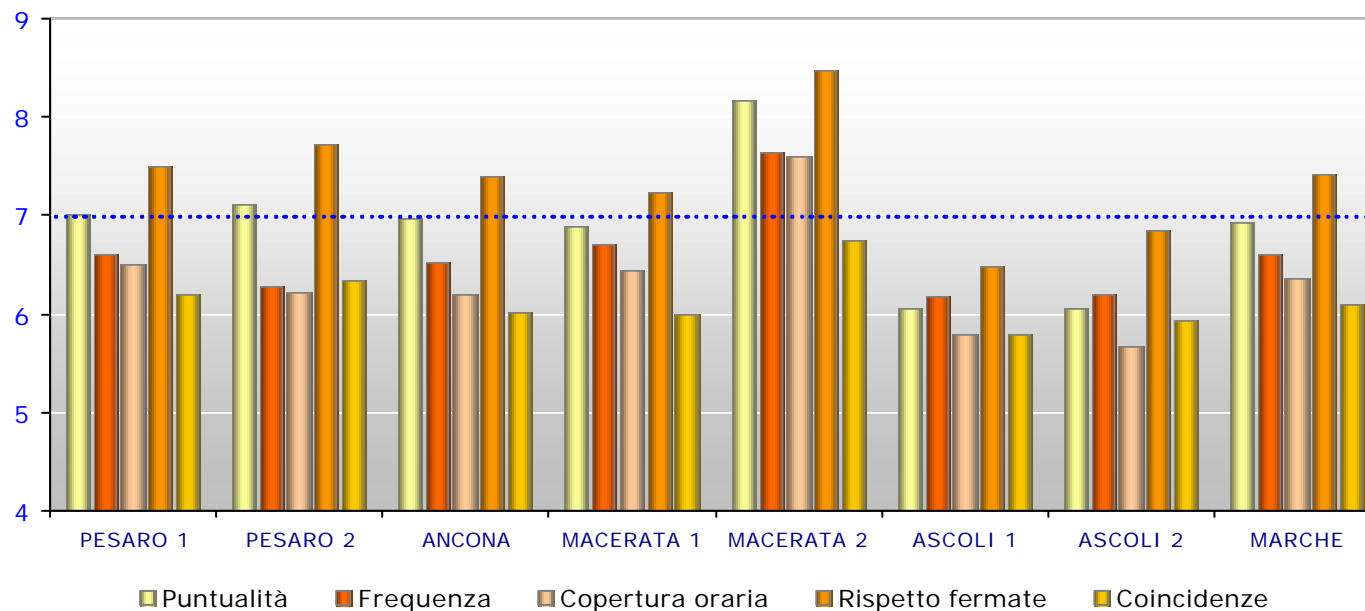
Le valutazioni espresse nei bacini di **Ascoli 1 e Ascoli 2** sono decisamente **inferiori** alla media regionale.



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

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

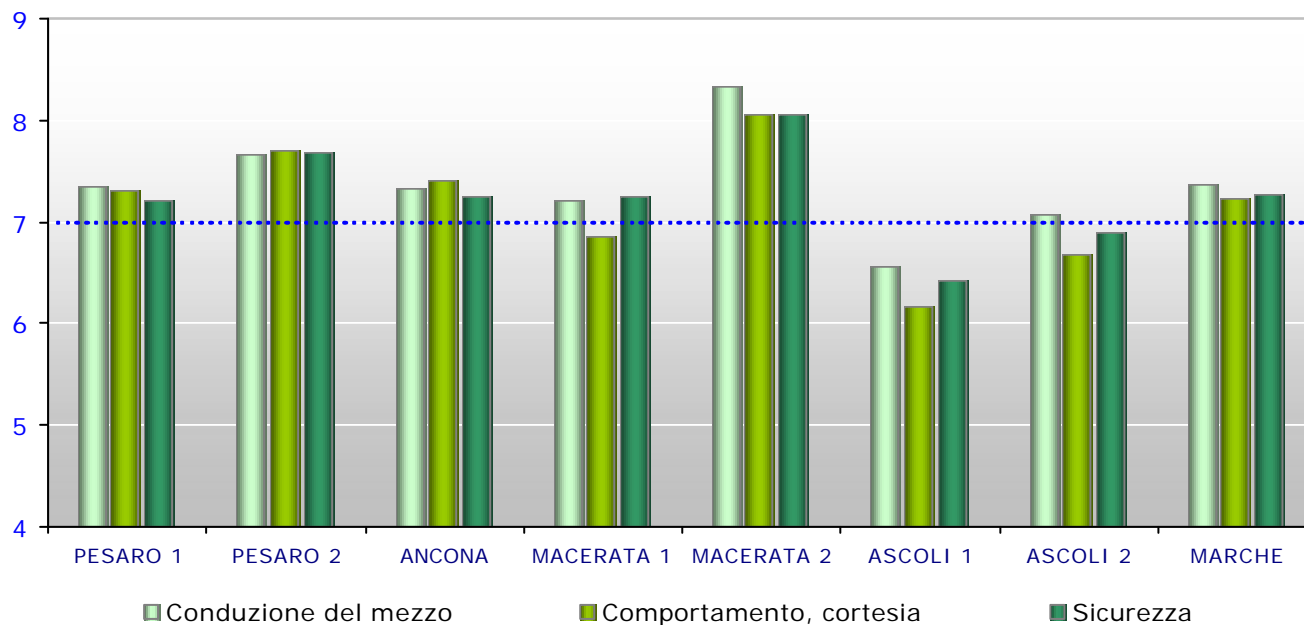
Tra le CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO, gli utenti risultano maggiormente soddisfatti **dal rispetto delle fermate e dalla puntualità**; in particolare, il **rispetto delle fermate** ottiene, nella maggior parte dei bacini, valutazioni medie superiori a 7.



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

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

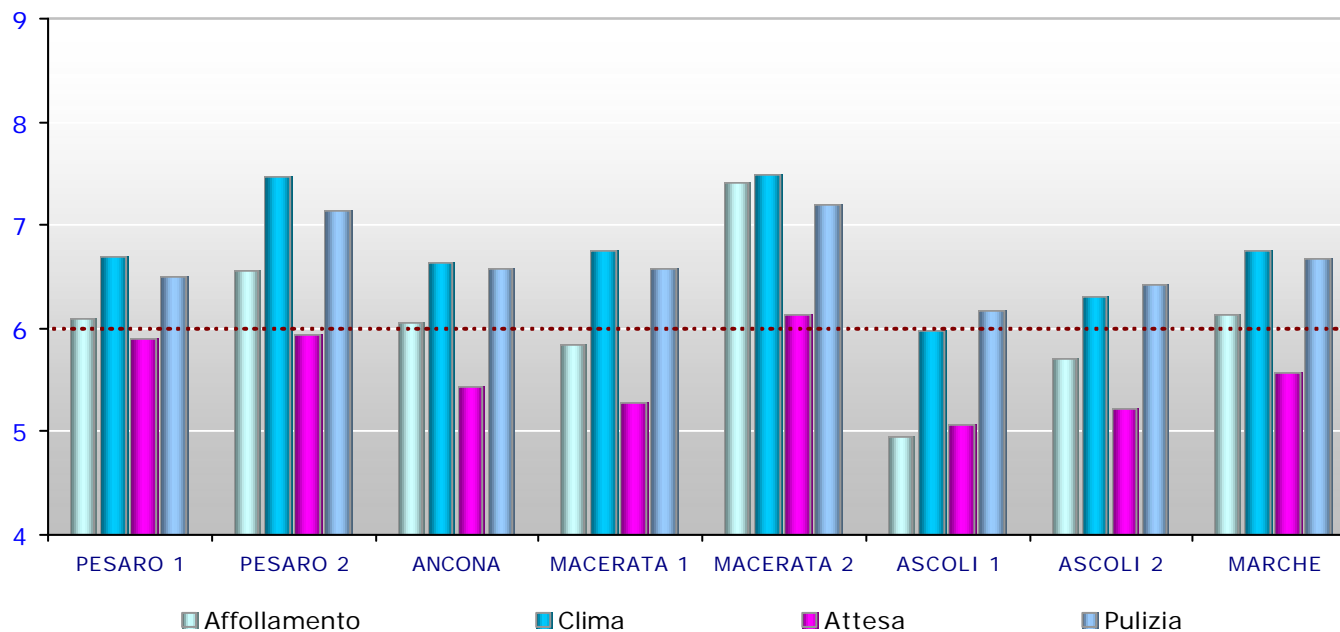
Il PERSONALE DI BORDO risulta apprezzato in tutti gli aspetti proposti, ottenendo quasi ovunque voti **superiori a 7**; fanno eccezione i bacini di **Ascoli 1 e Ascoli 2**, nei quali le valutazioni sono inferiori alla media regionale.



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

COMFORT				
BACINI	Affollamento	Clima	Attesa	Pulizia
PESARO 1	6,1	6,7	5,9	6,5
PESARO 2	6,5	7,5	5,9	7,1
ANCONA	6,0	6,6	5,4	6,6
MACERATA 1	5,8	6,8	5,3	6,6
MACERATA 2	7,4	7,5	6,1	7,2
ASCOLI 1	4,9	6,0	5,1	6,2
ASCOLI 2	5,7	6,3	5,2	6,4
MARCHE	6,1	6,8	5,6	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 (ad eccezione di Macerata 2), e in alcuni bacini (Macerata 1, Ascoli 1 e Ascoli 2) anche il giudizio sull'affollamento è inferiore a 6.



SODDISFAZIONE: CONFRONTO FRA BACINI

INFORMAZIONI				
BACINI	Percorsi	Orari	Tariffe	Tempestività informazioni su variazioni servizio
PESARO 1	6,6	6,6	6,3	5,7
PESARO 2	7,1	6,8	6,3	6,3
ANCONA	6,5	6,5	6,0	5,8
MACERATA 1	6,3	6,7	6,2	6,1
MACERATA 2	7,7	7,7	7,1	7,1
ASCOLI 1	5,6	5,7	5,5	5,3
ASCOLI 2	5,7	5,7	5,2	5,1
MARCHE	6,5	6,5	6,1	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 quattro bacini su sette; da notare che **nei due bacini della provincia di Ascoli** si rilevano valutazioni mediamente insufficienti per **tutti** i parametri.

