

# REPORT



## GOVERNO DEL TERRITORIO, MOBILITA' E INFRASTRUTTURE

INDAGINE SULLA QUALITA' DEL TPL SU GOMMA - CUSTOMER SATISFACTION 2009

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 [2009]*





## Qualità Percepita dagli Utenti: Risultati Anno [2009]

### INDICE

- NOTA METODOLOGICA	pag. 2
- CAMPIONE DEGLI INTERVISTATI	pag. 3
- DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI	pag. 4
- DATI SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	pag. 8
- INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE	pag. 10
- SODDISFAZIONE: VALUTAZIONE GENERALE ( <i>risultati regionali</i> )	pag. 14
- SODDISFAZIONE: VOTO DI SINTESI E PER MACRO ASPETTI ( <i>risultati regionali</i> )	pag. 15
- SODDISFAZIONE: VALUTAZIONI PER MICROFATTORI ( <i>risultati regionali</i> )	pag. 16
- IMPORTANZA PER MACRO ASPETTI E MICROFATTORI ( <i>risultati regionali</i> )	pag. 18
- MAPPA DELLA QUALITA' PER MICROFATTORI	pag. 19
- SODDISFAZIONE: MACRO ASPETTI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE	pag. 20
- SODDISFAZIONE: MICROFATTORI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE	pag. 24

## 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

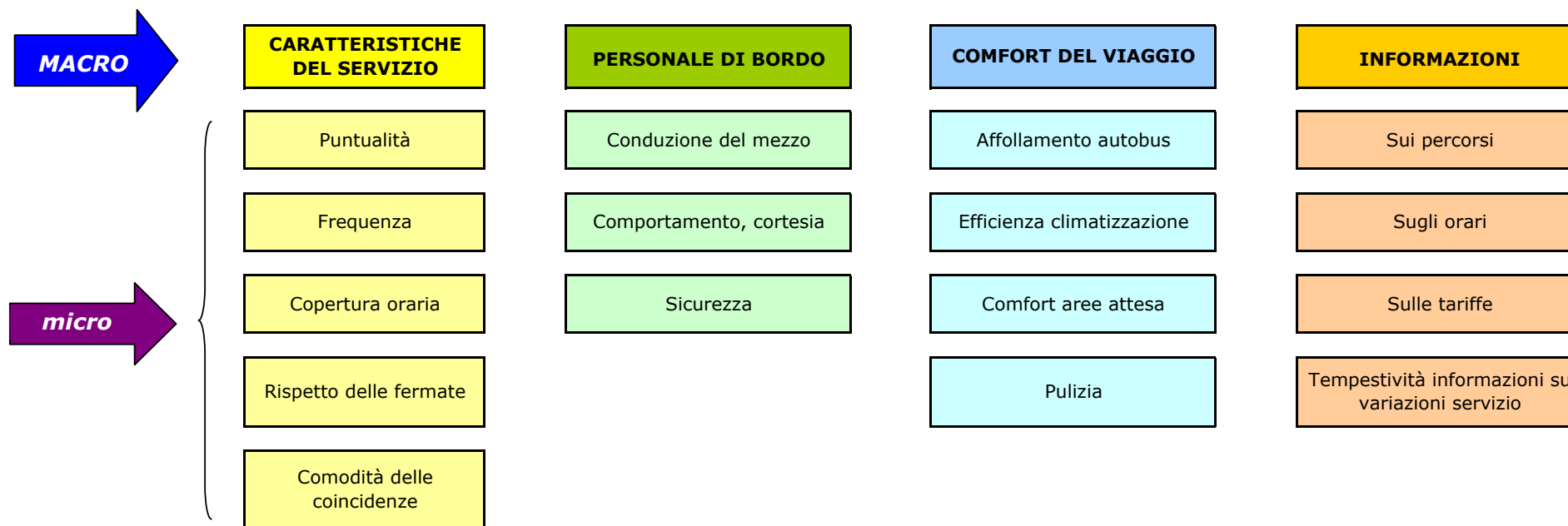
L'unità di rilevazione è l'utente del trasporto pubblico locale.

### 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

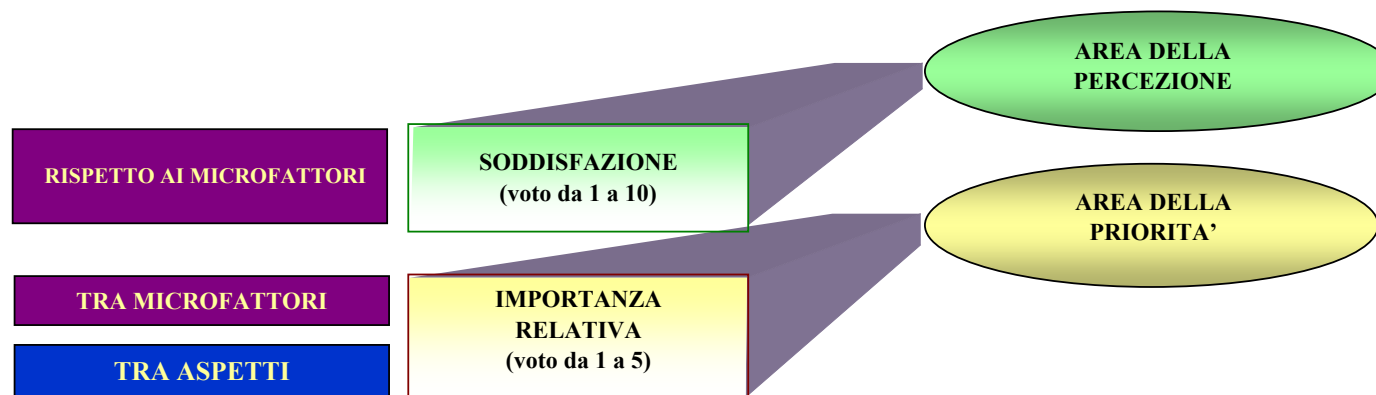
Il modello concettuale dell'indagine ha il suo cardine nella gerarchia dei parametri che rappresentano gli aspetti su cui l'utente valuta le prestazioni del servizio. La gerarchia dei parametri è articolata su due differenti livelli di analisi: un primo livello costituito da **4** macrofattori o aspetti 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 3.691.**

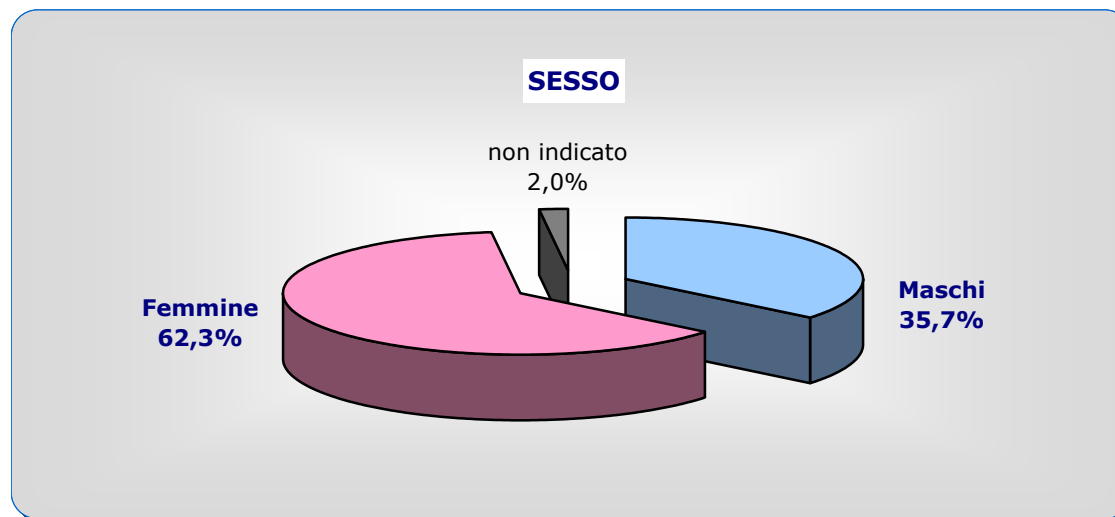
### Periodo di riferimento dei dati

**L'arco temporale della rilevazione è costituito dai mesi di maggio e giugno 2009.**

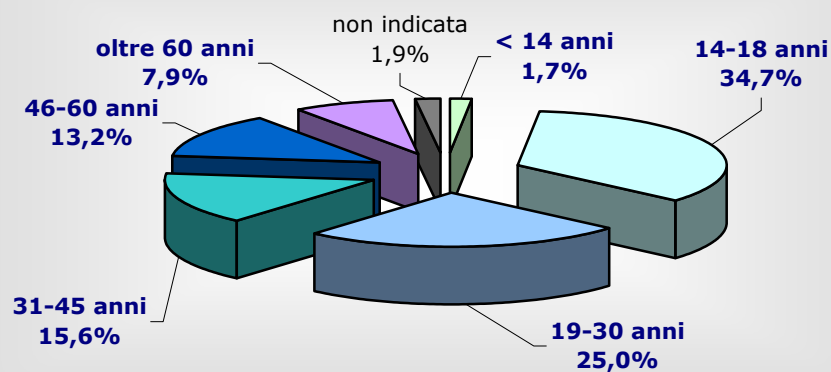
DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per sesso

Sesso	N.	%
Maschi	1.319	35,7%
Femmine	2.300	62,3%
<i>non indicato</i>	72	2,0%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>



CLASSI DI ETÀ



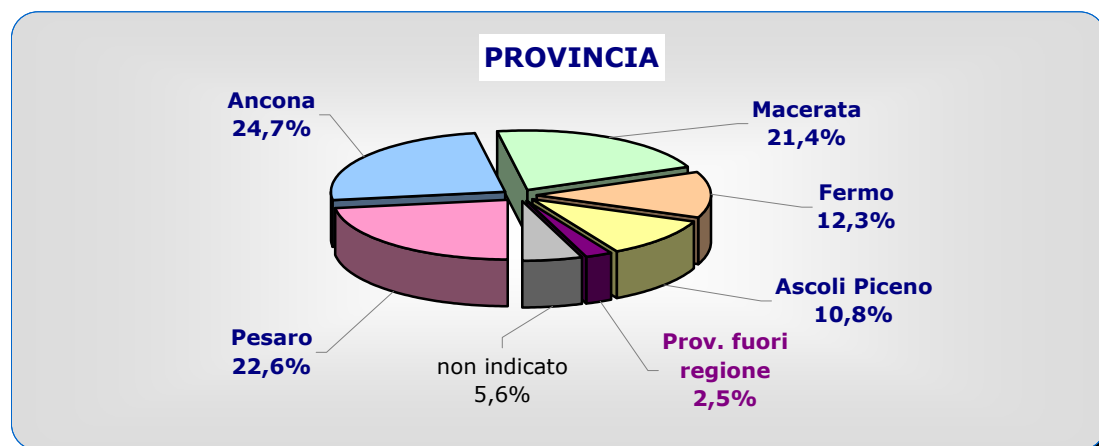
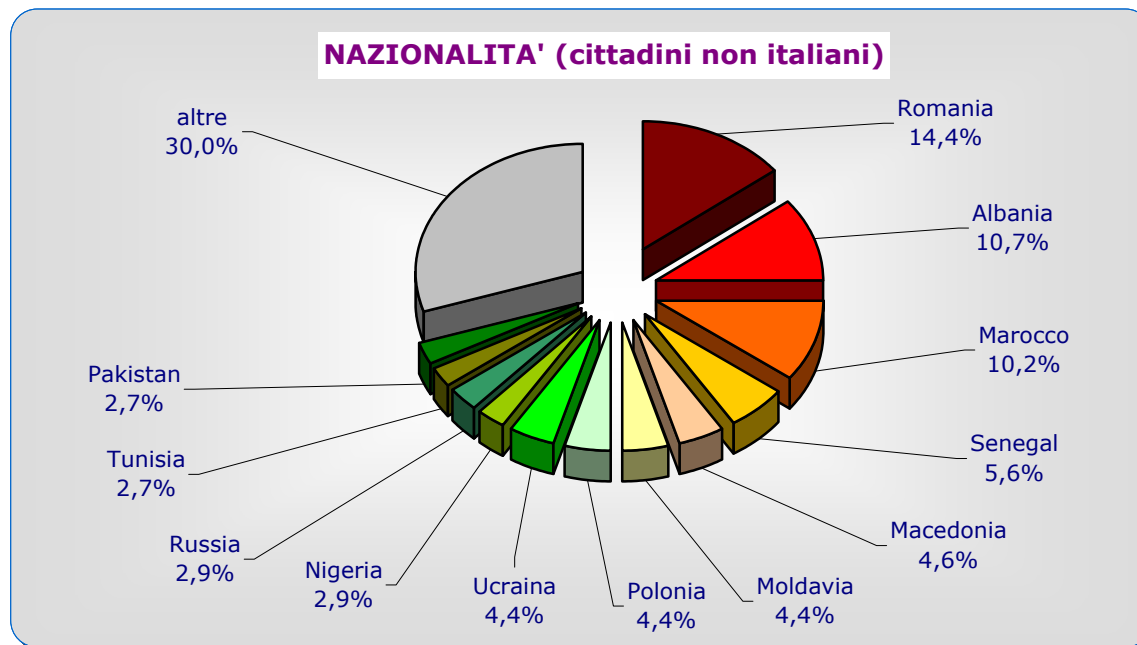
Distribuzione per classe di età

Età	N.	%
< 14 anni	64	1,7%
14-18 anni	1.282	34,7%
19-30 anni	922	25,0%
31-45 anni	575	15,6%
46-60 anni	486	13,2%
oltre 60 anni	292	7,9%
<i>non indicata</i>	70	1,9%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>

DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per nazionalità

Nazionalità	N.	% su totale	% su totale non italiani
<i>Italia</i>	3.181	86,2%	
Romania	59	1,6%	<b>14,4%</b>
Albania	44	1,2%	<b>10,7%</b>
Marocco	42	1,1%	<b>10,2%</b>
Senegal	23	0,6%	<b>5,6%</b>
Macedonia	19	0,5%	<b>4,6%</b>
Moldavia	18	0,5%	<b>4,4%</b>
Polonia	18	0,5%	<b>4,4%</b>
Ucraina	18	0,5%	<b>4,4%</b>
Nigeria	12	0,3%	<b>2,9%</b>
Russia	12	0,3%	<b>2,9%</b>
Tunisia	11	0,3%	<b>2,7%</b>
Pakistan	11	0,3%	<b>2,7%</b>
altre	123	3,3%	<b>30,0%</b>
<i>non indicata</i>	100	2,7%	
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
		<b>Totale non italiani</b>	<b>410</b>



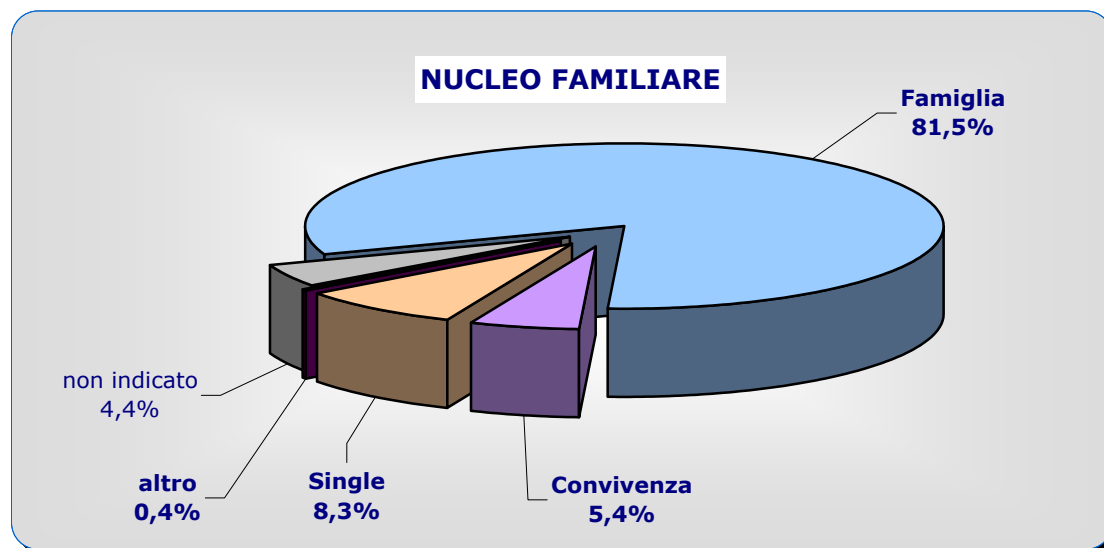
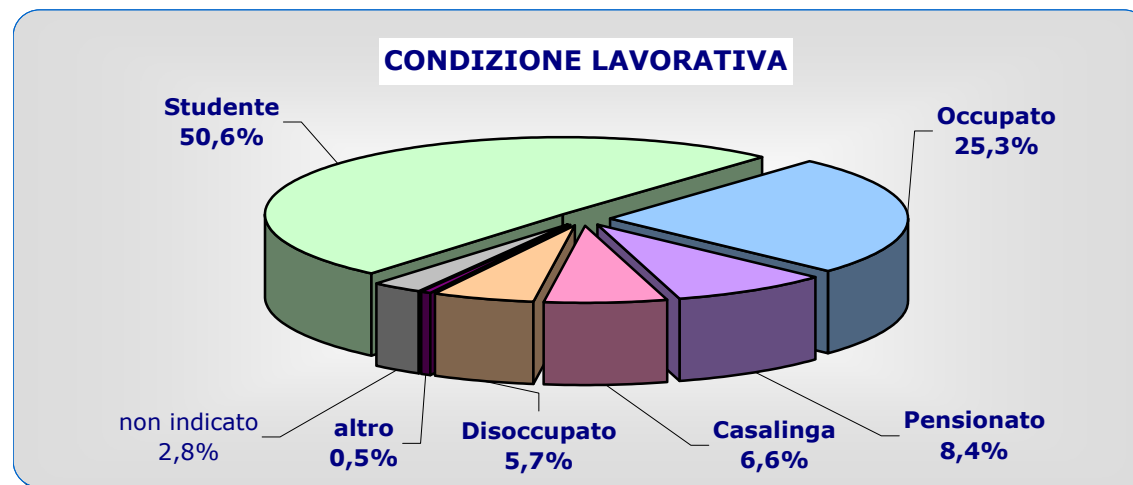
Distribuzione per provincia di domicilio

Provincia	N.	%
Pesaro	836	22,6%
Ancona	912	24,7%
Macerata	789	21,4%
Fermo	455	12,3%
Ascoli Piceno	400	10,8%
Province fuori regione	91	2,5%
<i>non indicato</i>	208	5,6%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>

DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

Distribuzione per condizione lavorativa

Condizione	N.	%
Studente	1.869	50,6%
Occupato	935	25,3%
Pensionato	311	8,4%
Casalinga	244	6,6%
Disoccupato	210	5,7%
altro	20	0,5%
non indicato	102	2,8%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>



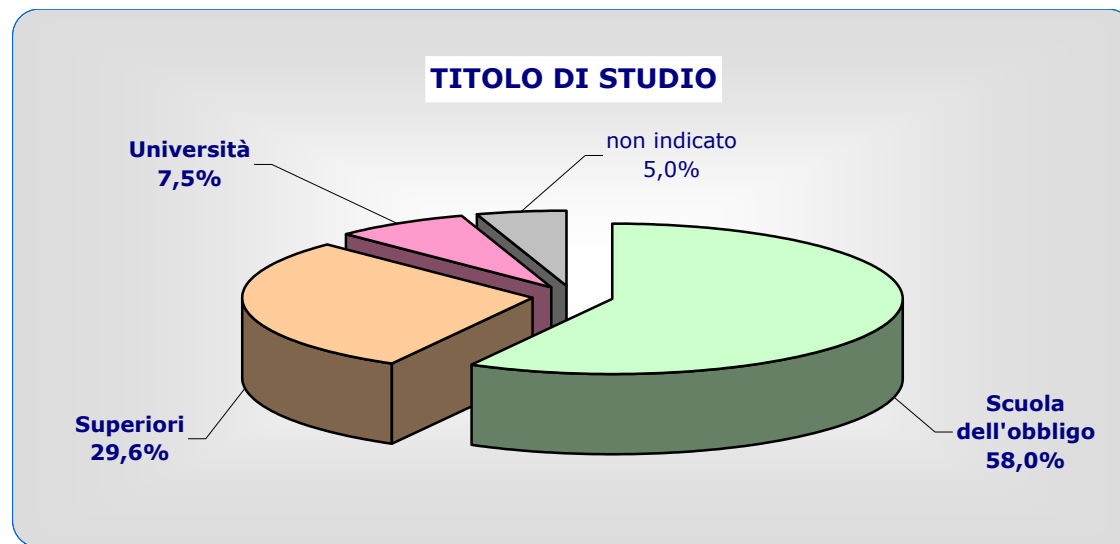
Distribuzione per nucleo familiare

Nucleo familiare	N.	%
Famiglia	3.008	81,5%
Convivenza	198	5,4%
Single	308	8,3%
altro	13	0,4%
non indicato	164	4,4%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>

DATI ANAGRAFICI DEGLI INTERVISTATI

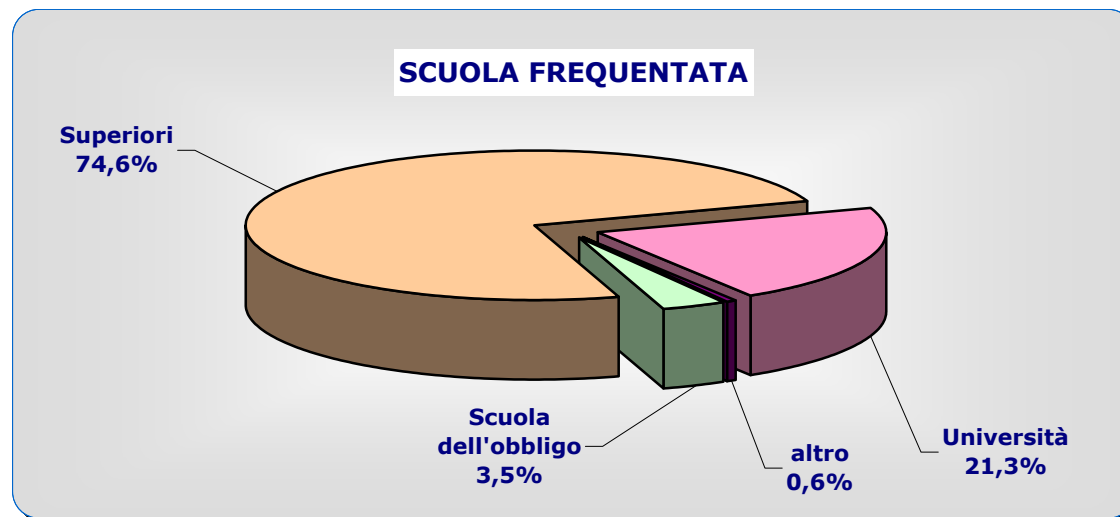
Distribuzione per titolo di studio

Titolo di studio	N.	%
Scuola dell'obbligo	2.139	58,0%
Superiori	1.091	29,6%
Università	276	7,5%
non indicato	185	5,0%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>



Distribuzione per tipo di scuola

Tipo di scuola	N.	%
Scuola dell'obbligo	65	3,5%
Superiori	1.395	74,6%
Università	398	21,3%
altro	11	0,6%
<b>Totale (*)</b>	<b>1.869</b>	<b>100,0%</b>



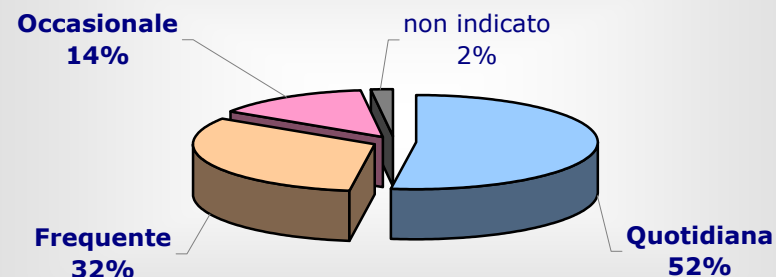
(\*) Quesito riservato ai soli utenti > **studenti**

DATI SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

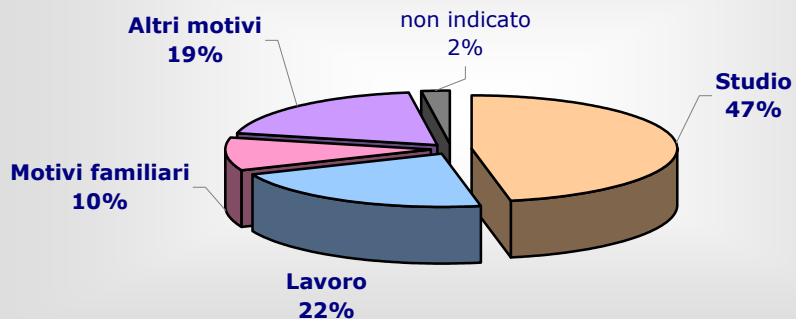
Distribuzione per frequenza di utilizzo

Frequenza	N.	%
Quotidiana	1.931	52,3%
Frequente	1.175	31,8%
Occasionale	516	14,0%
<i>non indicato</i>	69	1,9%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>

FREQUENZA UTILIZZO



MOTIVO UTILIZZO



Distribuzione per motivo di utilizzo

Motivo	N.	%
Studio	1.731	46,9%
Lavoro	802	21,7%
Motivi familiari	370	10,0%
Altri motivi	702	19,0%
<i>non indicato</i>	86	2,3%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>

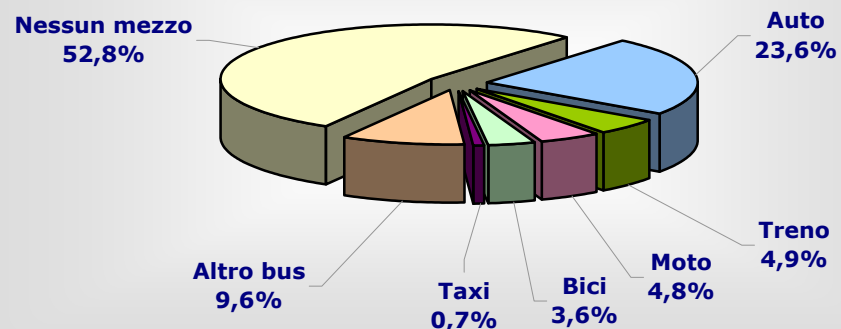
DATI SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Distribuzione per mezzo utilizzato per prendere il bus

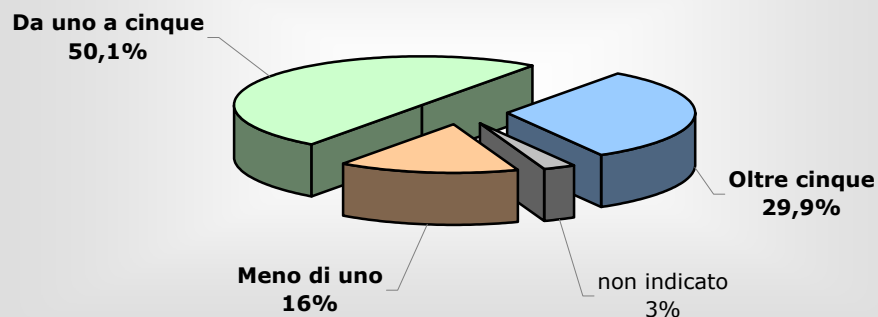
Mezzo	N.	%
Auto	885	23,6%
Treno	183	4,9%
Moto	181	4,8%
Bici	135	3,6%
Taxi	28	0,7%
Altro bus	359	9,6%
Nessun mezzo	1.979	52,8%
<b>Totale (*)</b>	<b>3.750</b>	<b>100,0%</b>

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

ALTRI MEZZI UTILIZZATI PER PRENDERE L'AUTOBUS



ANNI DI UTILIZZO

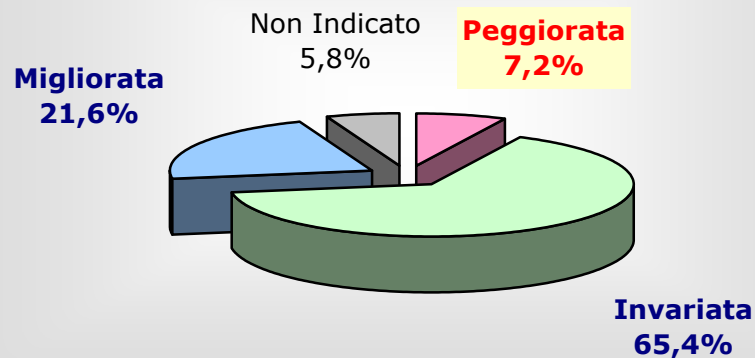


Distribuzione per anni di utilizzo

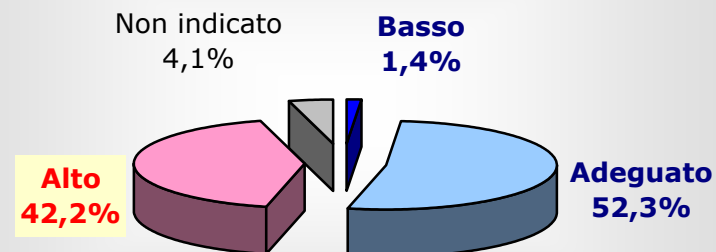
Anni	N.	%
Meno di uno	573	15,5%
Da uno a cinque	1.850	50,1%
Oltre cinque	1.165	31,6%
non indicato	103	2,8%
<b>Totale</b>	<b>3.691</b>	<b>100,0%</b>

INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

La Qualità del Servizio su questa tratta nel tempo è:

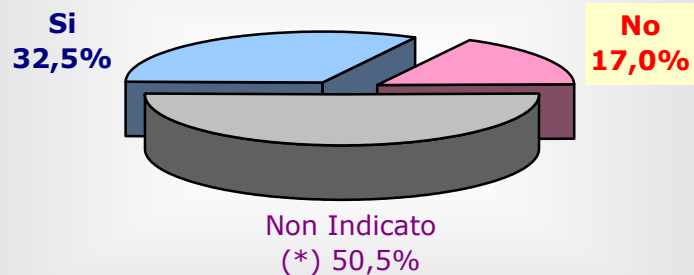


COSTO DEL BIGLIETTO  
Secondo il tuo giudizio il costo del biglietto è:



PARCHEGGIO

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

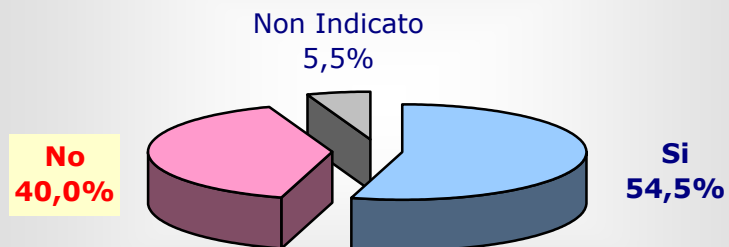


(\*) il 96,7% delle non risposte sono state fornite da persone che non usano l'auto per andare dalla propria abitazione alla fermata.

INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

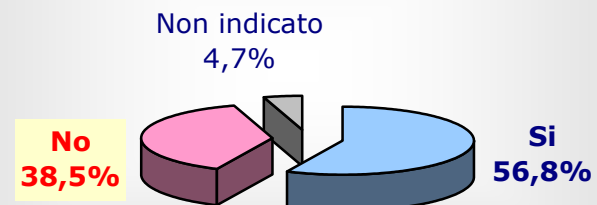
**INFORMAZIONI ALLE FERMATE**

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



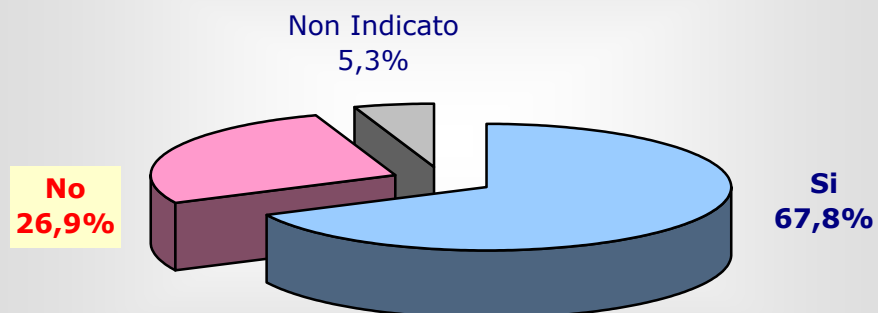
**CONFORT AREE DI ATTESA**

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



**DISLOCAZIONE DELLE FERMATE**

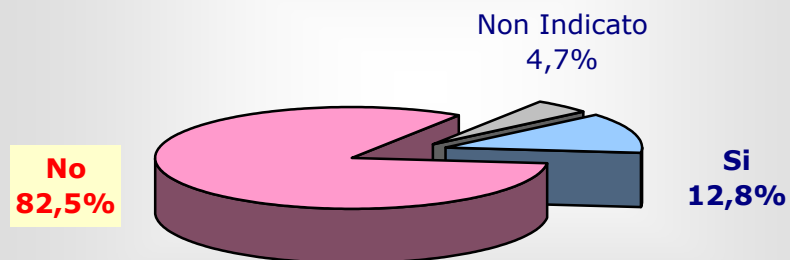
Ritieni che le fermate, sotto l'aspetto della circolazione stradale, siano dislocate in posizione sicura?



INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

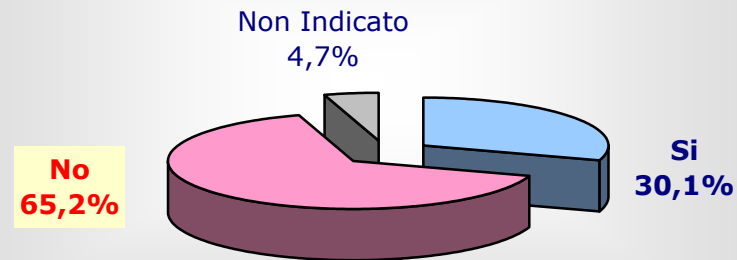
**CARTA DEI SERVIZI DI MOBILITÀ**

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



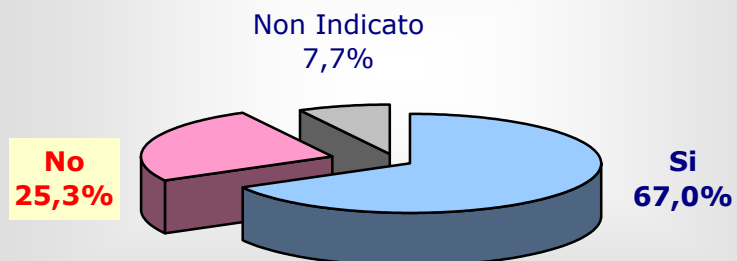
**REGOLAMENTO x VIAGGATORI**

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



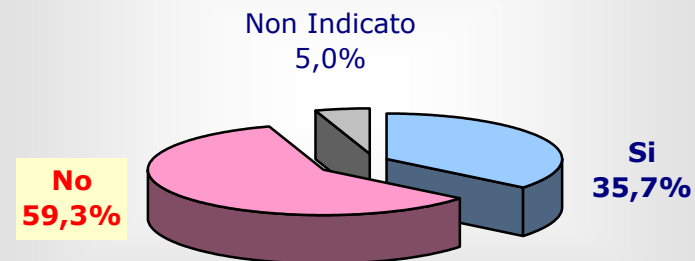
**INFORMAZIONI SULLE TARIFFE**

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



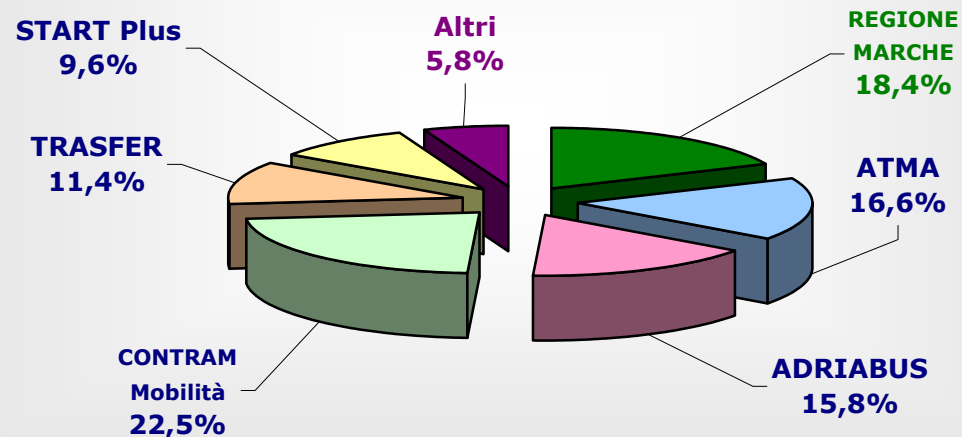
**UTILIZZO DI INTERNET**

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



INFORMAZIONI A SUPPORTO DELL'INDAGINE

PER ACCEDERE ALLE INFORMAZIONI SU  
TARIFFE E ORARI DEI SERVIZI DI T.P.L.  
Quale sito aziendale hai visitato?



**SODDISFAZIONE: VALUTAZIONE GENERALE (risultati regionali)**

I risultati emersi dall'indagine mostrano un **utente discretamente soddisfatto del servizio erogato** (**voto di sintesi: 7,0**); le valutazioni espresse sui singoli fattori (ASPETTI) 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** (MICROFATTORI ) ripropone i due livelli suddetti.

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

SODDISFAZIONE: VOTO DI SINTESI E PER MACRO ASPETTI (risultati regionali)

**VOTO DI SINTESI**

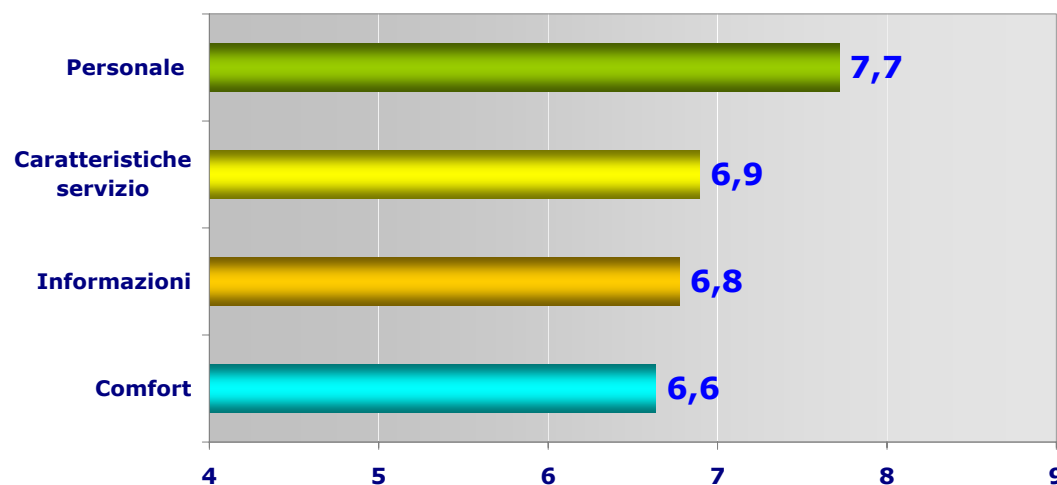
**MEDIA = 7,0**

(valore medio ponderato)

**SODDISFAZIONE SUL  
SERVIZIO IN GENERALE**

**MEDIA = 7,1 (\*)**

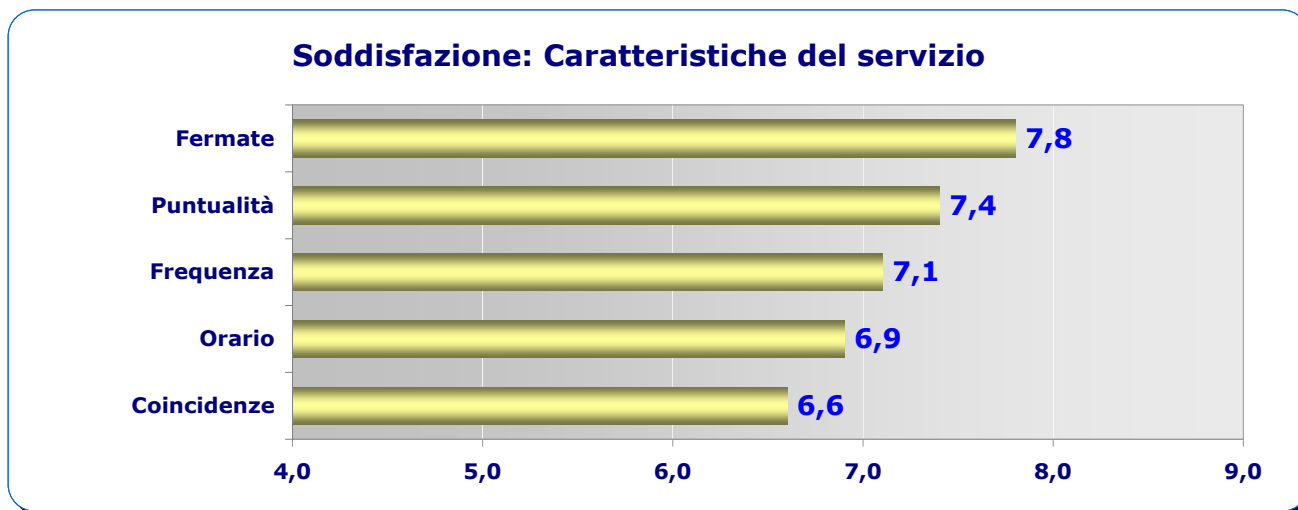
**Valutazione media degli ASPETTI**



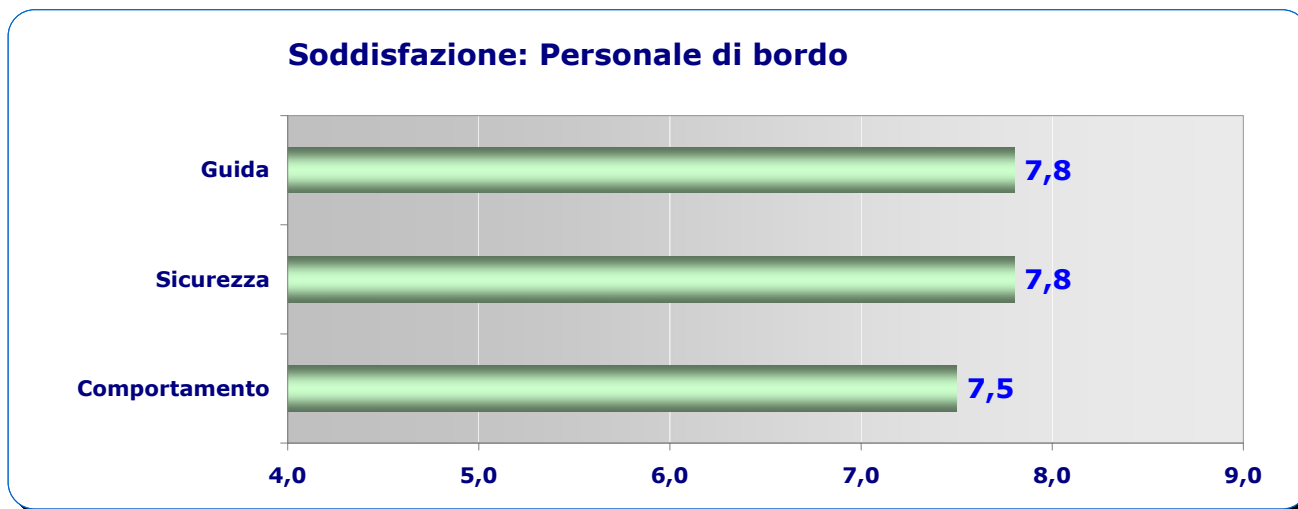
Dall'analisi degli aspetti si evidenzia che gli utenti hanno espresso una valutazione superiore alla media per il **personale** a bordo.

(\*) Media delle risposte alla domanda "Giudizio complessivo sui servizi utilizzati"

**SODDISFAZIONE: VALUTAZIONI PER MICROFATTORI (risultati regionali)**

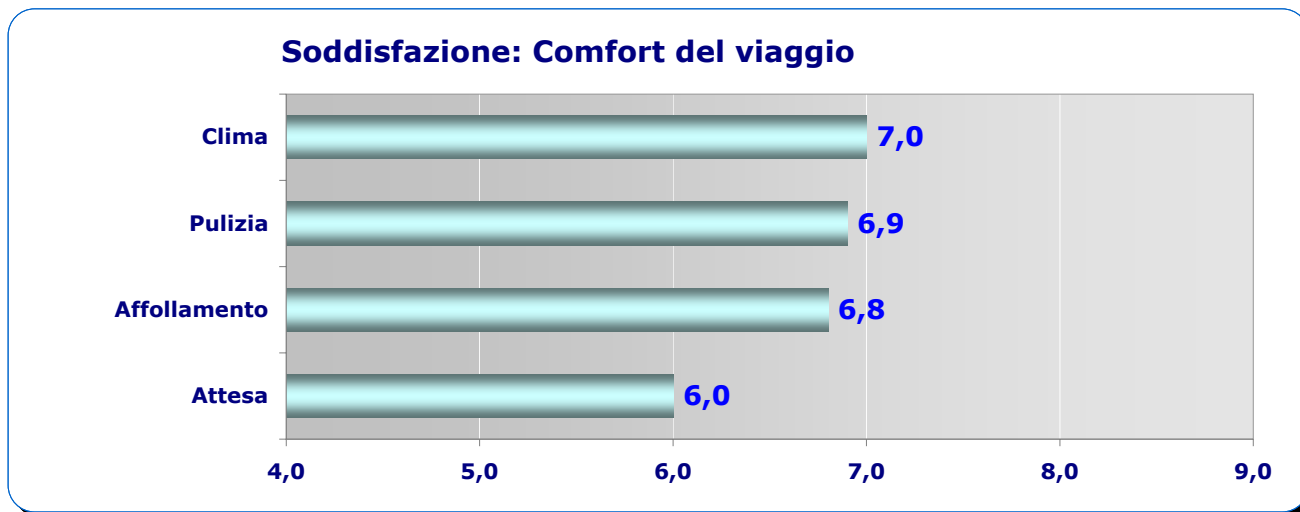


Tra le caratteristiche del servizio, gli utenti hanno espresso una valutazione superiore alla media per il **rispetto delle fermate, la puntualità e la frequenza.**

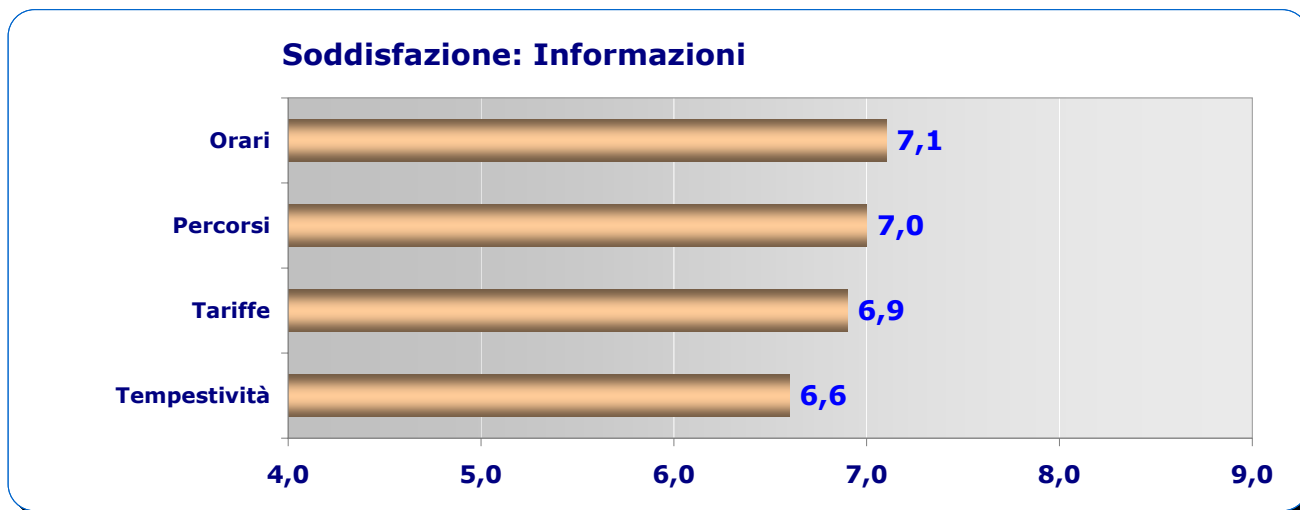


Per tutti e tre i parametri relativi al **personale** gli utenti hanno espresso una soddisfazione adeguata e superiore alla media.

**SODDISFAZIONE: VALUTAZIONI PER MICROFATTORI (risultati regionali)**



Riguardo al comfort gli utenti hanno espresso un giudizio nel complesso più che sufficiente, soprattutto per la climatizzazione che risulta superiore alla media.



Gli utenti hanno espresso valutazioni non inferiori alla media per le informazioni sui percorsi e sugli orari.

IMPORTANZA PER MACRO ASPETTI E MICROFATTORI (risultati regionali)



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

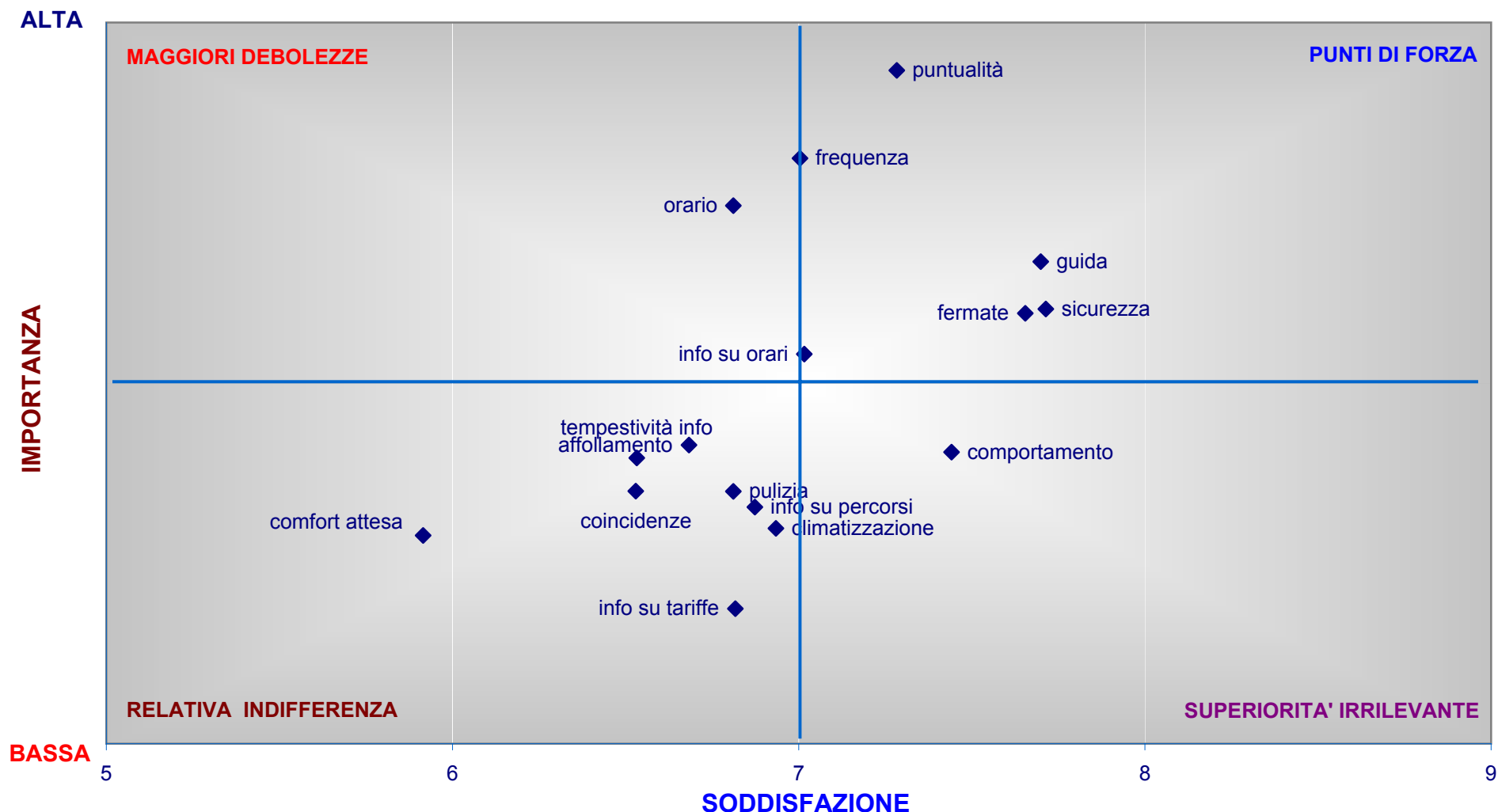
Per quanto riguarda i **microfattori**, nell'ambito di ciascun aspetto gli utenti danno una maggiore importanza alla **frequenza** del servizio, alla **conduzione** del mezzo, alla **pulizia** degli autobus e alle **informazioni** sugli orari.

**Importanza dei MICROFATTORI**

ORDINE DI IMPORTANZA	Caratteristiche del servizio	valori %	Personale di bordo	valori %	Comfort del viaggio	valori %	Informazioni	valori %
<b>1</b>	<b>Frequenza</b>	<b>21,8%</b>	<b>Conduzione del mezzo</b>	<b>35,4%</b>	<b>Pulizia</b>	<b>26,4%</b>	<b>Sugli orari</b>	<b>27,9%</b>
<b>2</b>	<b>Puntualità</b>	<b>21,5%</b>	<b>Sicurezza</b>	<b>33,8%</b>	<b>Affollamento autobus</b>	<b>25,3%</b>	<b>Tempestività informazioni su variazioni servizio</b>	<b>25,5%</b>
<b>3</b>	<b>Copertura oraria</b>	<b>21,0%</b>	<b>Comportamento, cortesia</b>	<b>30,8%</b>	<b>Comfort aree attesa</b>	<b>24,2%</b>	<b>Sui percorsi</b>	<b>24,4%</b>
<b>4</b>	<b>Rispetto delle fermate</b>	<b>19,3%</b>			<b>Efficienza climatizzazione</b>	<b>24,2%</b>	<b>Sulle tariffe</b>	<b>22,2%</b>
<b>5</b>	<b>Comodità delle coincidenze</b>	<b>16,4%</b>						

## MAPPA DELLA QUALITA' PER MICROFATTORI

La minor soddisfazione degli utenti è espressa sul comfort delle aree di attesa a cui tuttavia non viene attribuita grande importanza. I punti di forza sono: puntualità, rispetto delle fermate, guida e sicurezza valutati al di sopra della media sia per l'importanza attribuita (soprattutto alla puntualità) sia per il livello di soddisfazione espressa.



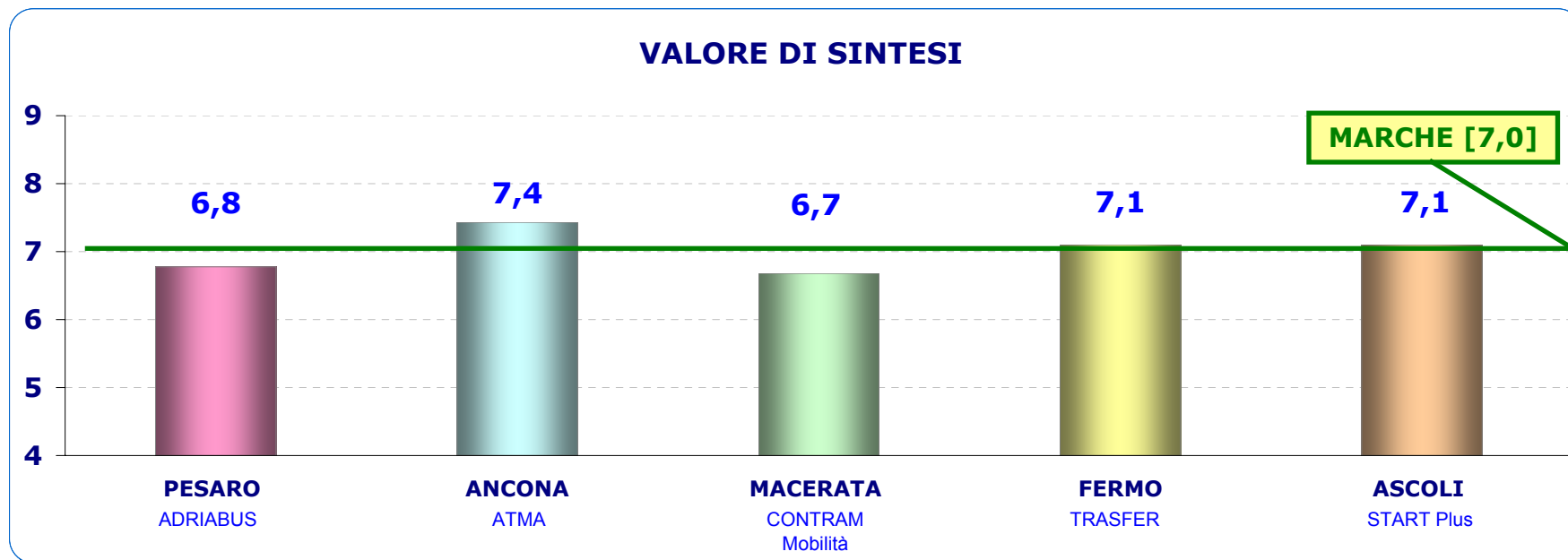
SODDISFAZIONE: MACRO ASPETTI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE

BACINI	VALORE DI SINTESI	ASPETTI (Macrofattori)			
		CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	PERSONALE	COMFORT	INFORMAZIONI
PESARO	6,8	6,6	7,7	6,4	6,5
ANCONA	7,4	7,3	8,0	6,9	7,4
MACERATA	6,7	6,6	7,3	6,3	6,3
FERMO	7,1	7,0	7,7	6,9	6,8
ASCOLI	7,1	7,0	8,0	6,8	6,8
<b>MARCHE</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>

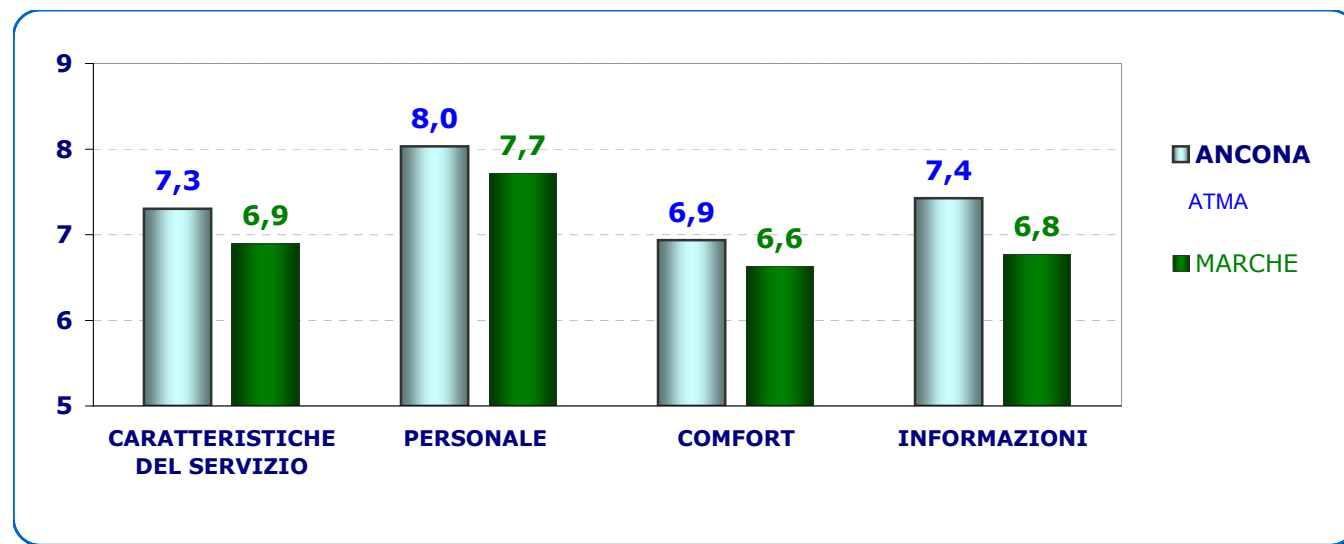
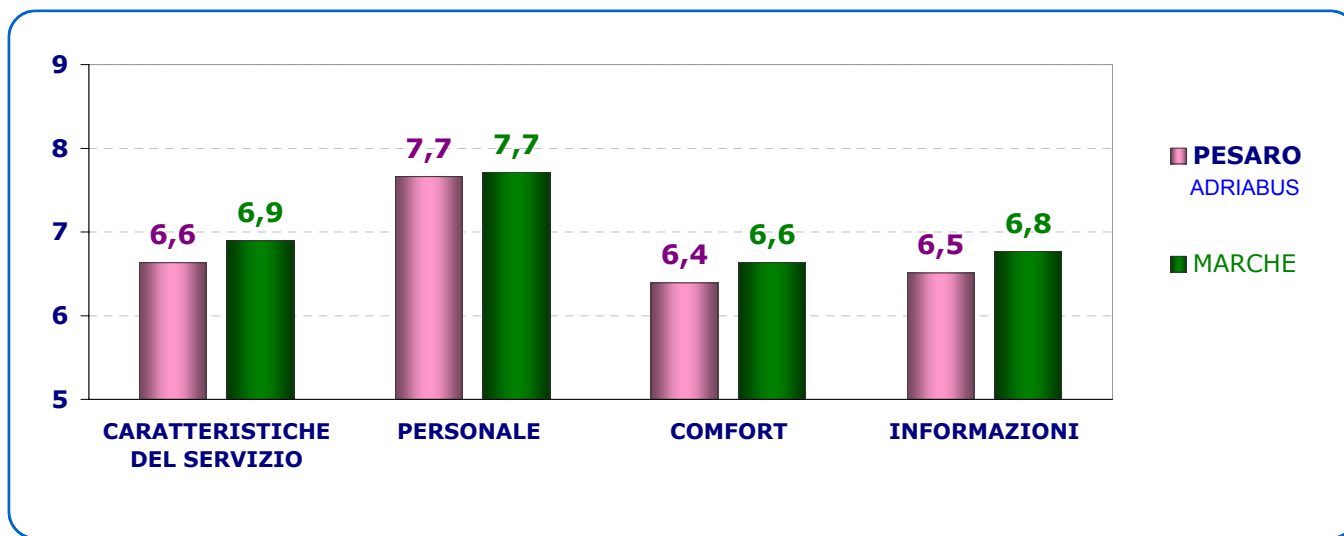
A livello di macrofattori o ASPETTI, dal confronto dei risultati ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

**VALORE DI SINTESI:** gli utenti di tutti i bacini hanno espresso giudizi di livello più che **sufficiente**. **ANCONA, FERMO ed ASCOLI PICENO** superano il valore medio regionale.

Si fa notare che per i bacini di **ANCONA, FERMO e ASCOLI** la valutazione in tutti gli ASPETTI è uguale o superiore a quella media regionale. L'ASPETTO relativo al **PERSONALE** è quello che soddisfa maggiormente l'utenza in tutti i bacini, la valutazione media regionale è di 7,7.



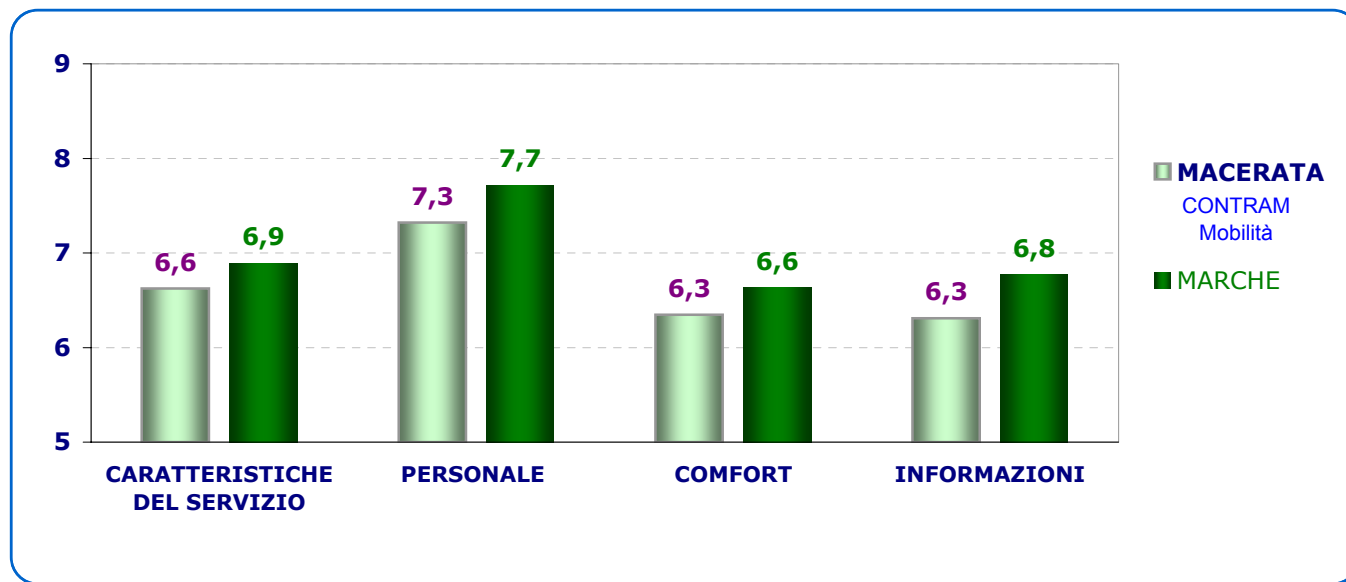
SODDISFAZIONE: MACRO ASPETTI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE



A livello di ASPETTI/Macrofattori, dal confronto dei risultati ottenuti nel singolo bacino con quelli medi regionali emergono le seguenti considerazioni:

Il bacino di **PESARO** ottiene valutazioni uguali o leggermente inferiori alla medie regionali, mentre in quello di **ANCONA** avviene il contrario, e dove la maggior soddisfazione è espressa per il **PERSONALE** e per le **INFORMAZIONI**.

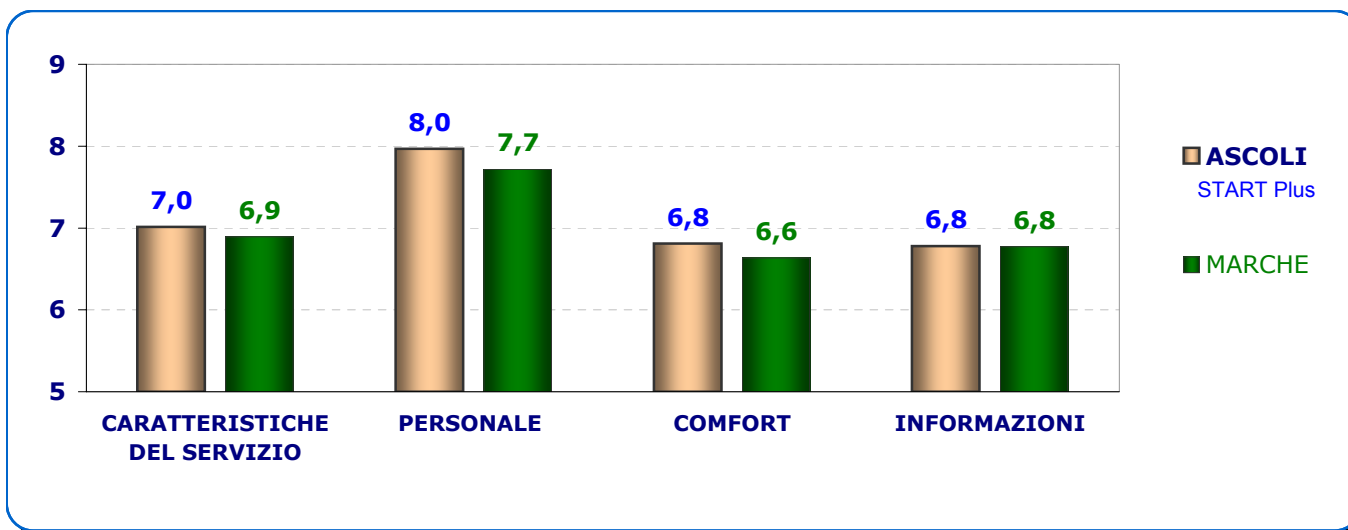
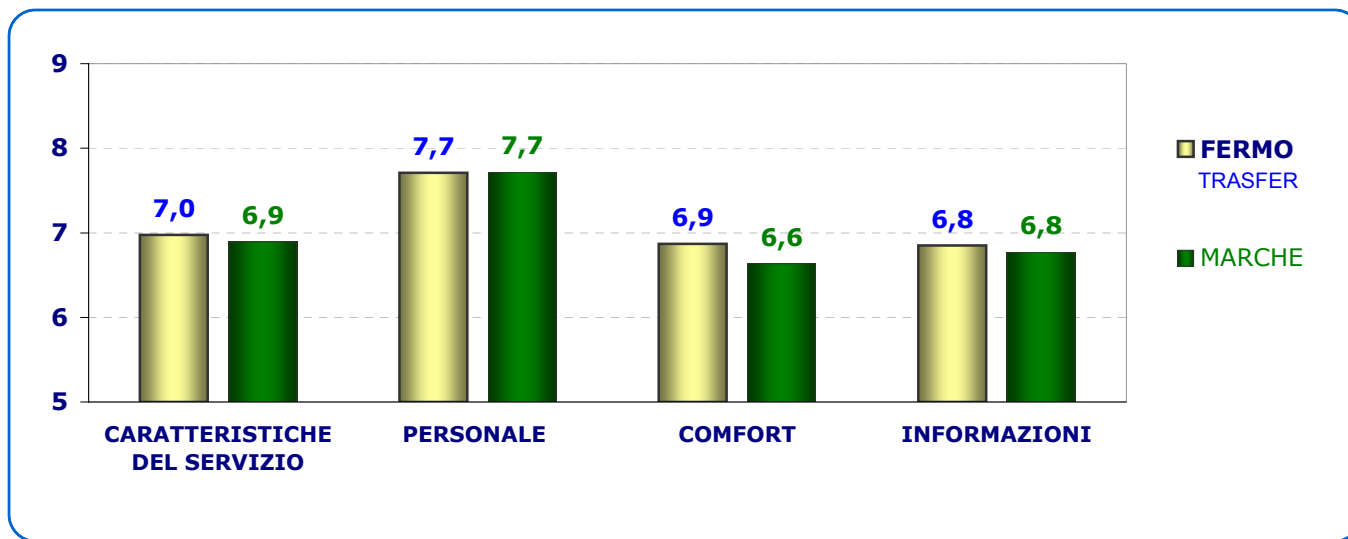
SODDISFAZIONE: MACRO ASPETTI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE



A livello di ASPETTI/Macrofattori, dal confronto dei risultati ottenuti nel singolo bacino con quelli medi regionali emergono le seguenti considerazioni:

Le valutazioni espresse nel bacino di **MACERATA** sono tutte **inferiori** ai giudizi medi rilevati a livello regionale, **in particolare a proposito del COMFORT e delle INFORMAZIONI.**

SODDISFAZIONE: MACRO ASPETTI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE MARCHE



A livello di ASPETTI/Macrofattori, dal confronto dei risultati ottenuti nel singolo bacino con quelli medi regionali emergono le seguenti considerazioni:

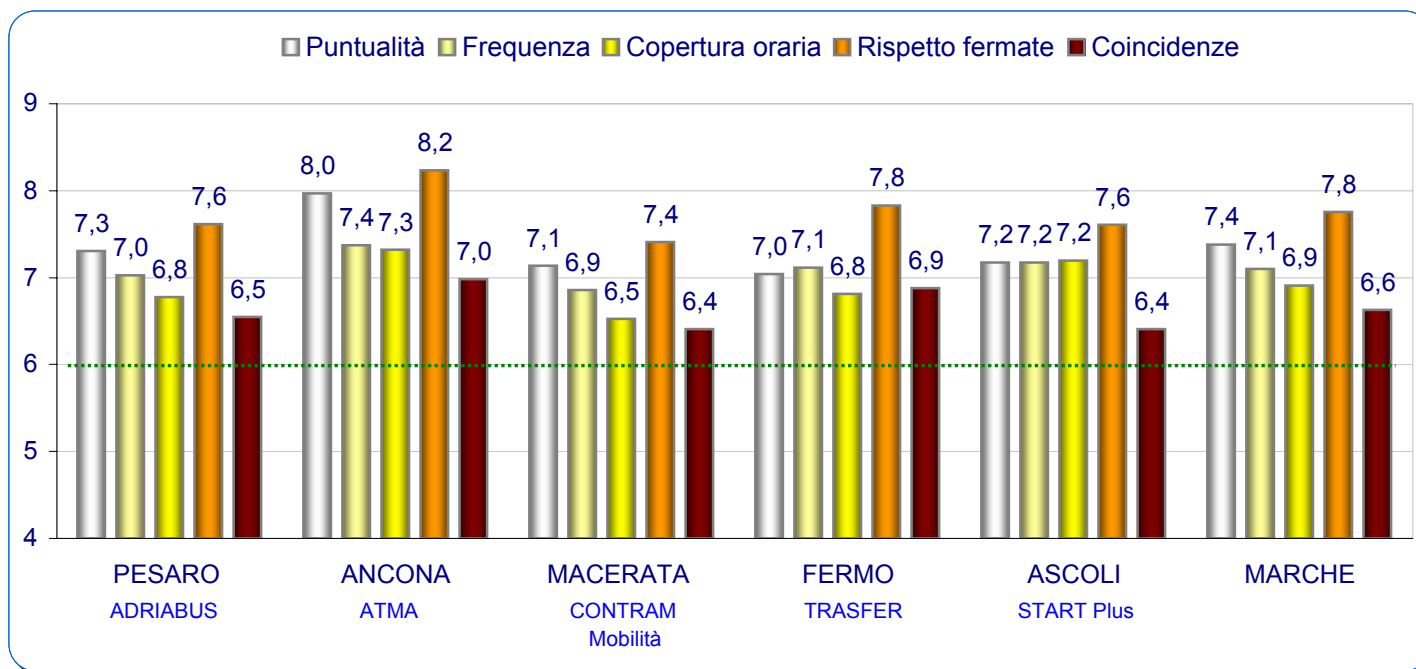
Le valutazioni espresse nei bacini di **FERMO ed ASCOLI PICENO** non scendono mai al di sotto delle medie regionali.

SODDISFAZIONE: MICROFATTORI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

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

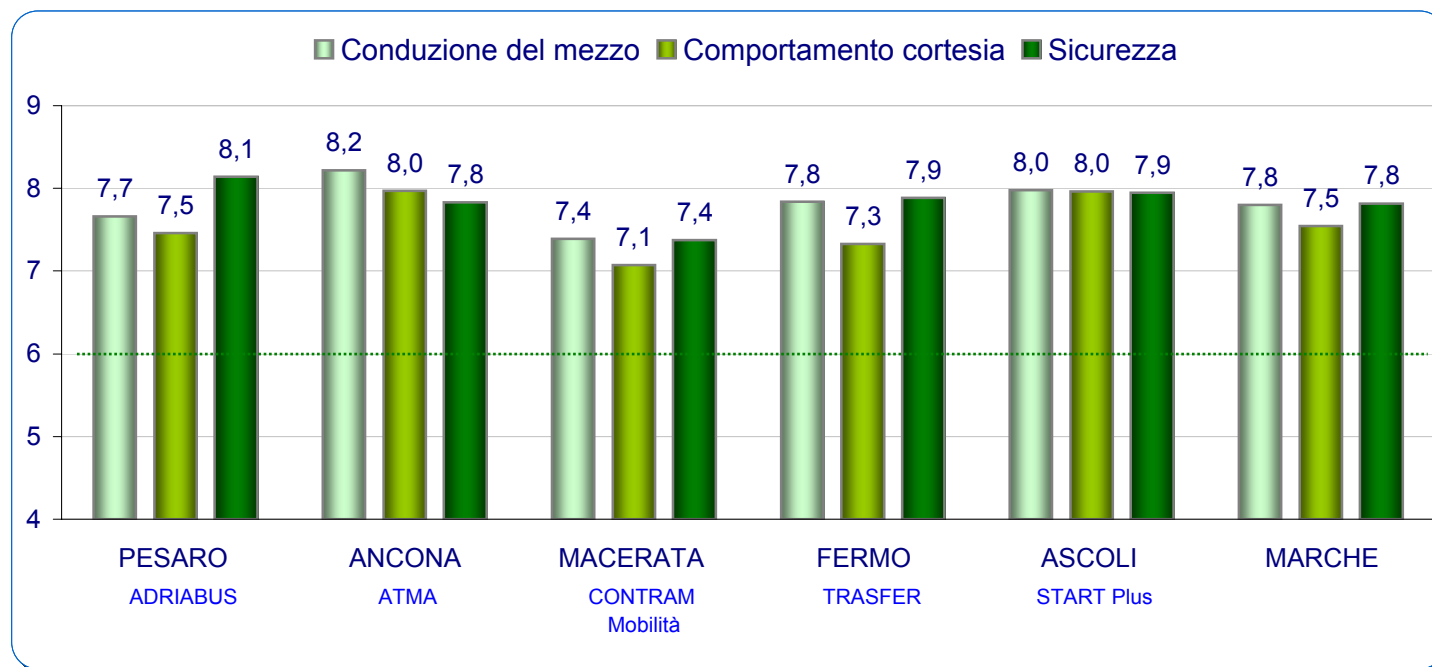
Tra le CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO, gli utenti risultano maggiormente soddisfatti dal **rispetto delle fermate**; tale microfattore ottiene, nella maggior parte dei bacini, una valutazione superiore a 7,4 e per il bacino di **ANCONA** raggiunge 8,2. la sodifazione sul bacino di ANCONA è costantemente superiore alla media regionale per tutti i microfattori.



SODDISFAZIONE: MICROFATTORI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE

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

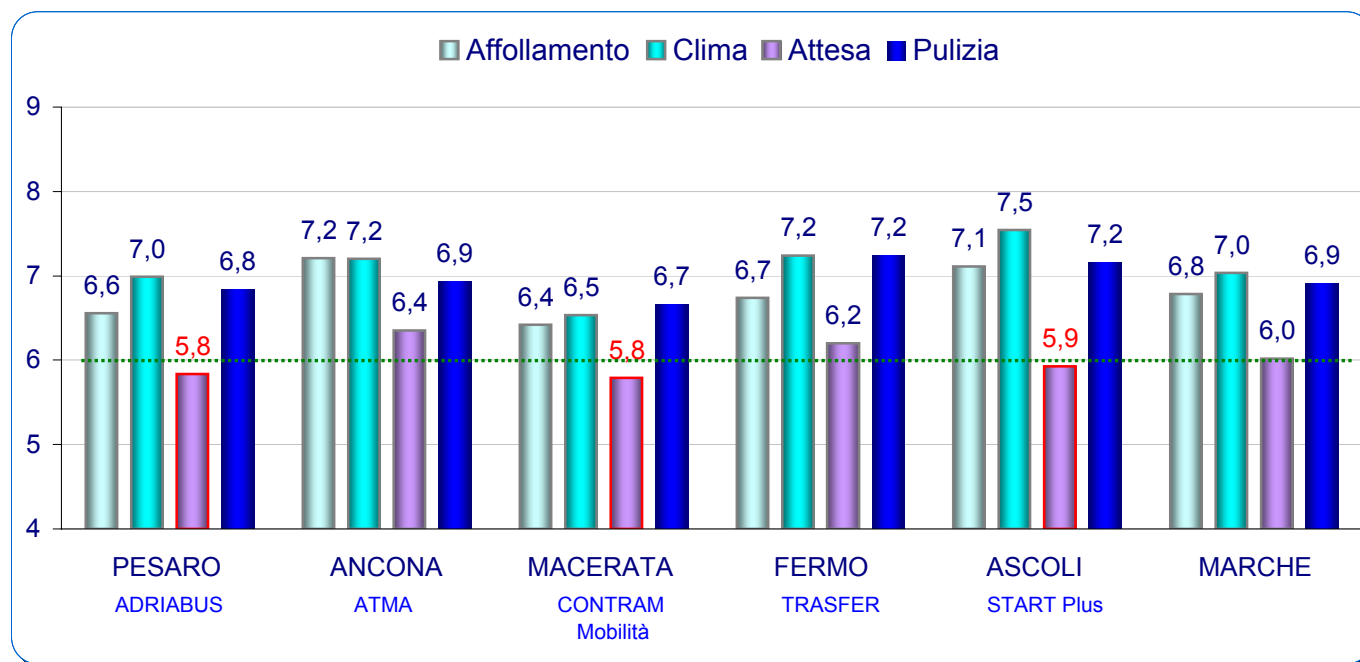
Il PERSONALE DI BORDO risulta apprezzato in tutti i microfattori proposti, ottenendo ovunque voti superiori a 7,1. I giudizi migliori si ottengono nei bacini di ANCONA e ASCOLI PICENO dove i giudizi non sono mai inferiori alla media regionale



SODDISFAZIONE: MICROFATTORI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE

COMFORT				
BACINI	Affollamento	Clima	Attesa	Pulizia
<b>PESARO</b>	6,6	<b>7,0</b>	<b>5,8</b>	6,8
<b>ANCONA</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	6,4	6,9
<b>MACERATA</b>	6,4	6,5	<b>5,8</b>	6,7
<b>FERMO</b>	6,7	7,2	6,2	<b>7,2</b>
<b>ASCOLI</b>	<b>7,1</b>	<b>7,5</b>	<b>5,9</b>	<b>7,2</b>
<b>MARCHE</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>6,0</b>	<b>6,9</b>

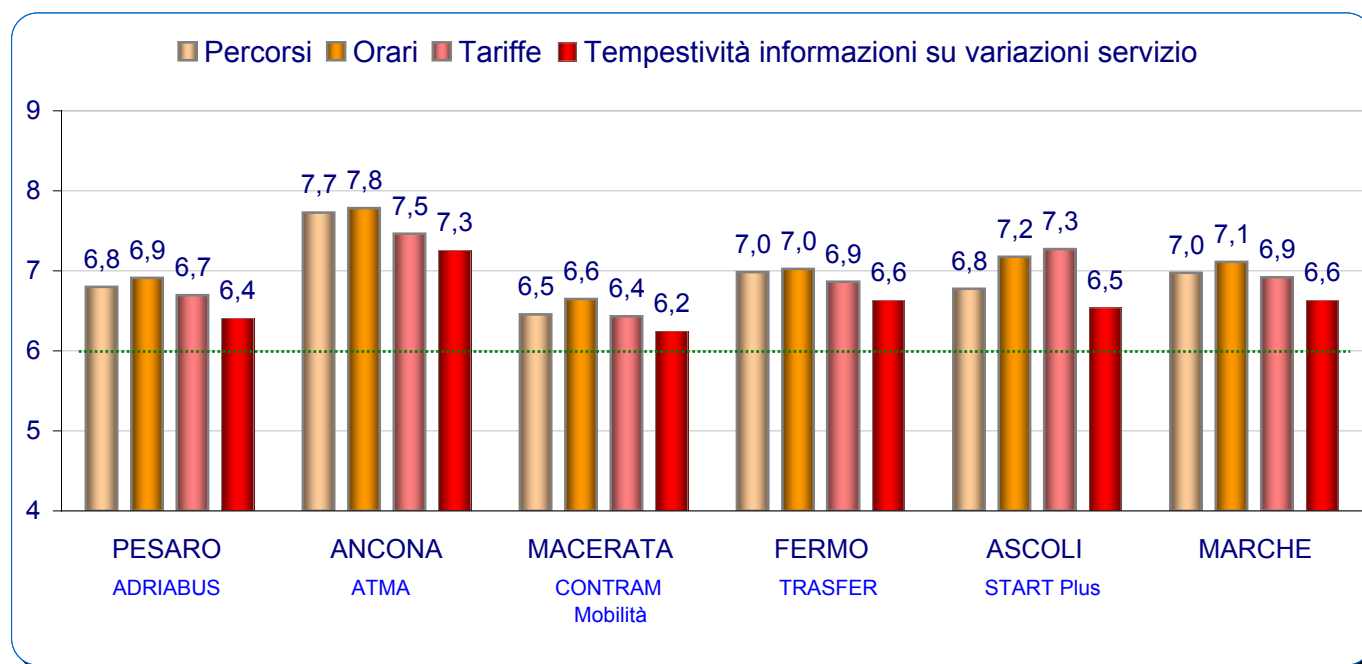
Per quanto riguarda l'aspetto del COMFORT, gli utenti sono sufficiente-mente soddisfatti, soprattutto per la climatizzazione (che ha il voto massimo: 7), tuttavia si segnalano le 3 insufficienze per la comodità delle aree di attesa nelle province di PESARO, MACERATA ed ASCOLI PICENO.



SODDISFAZIONE: MICROFATTORI - CONFRONTO FRA BACINI E REGIONE

INFORMAZIONI				
BACINI	Percorsi	Orari	Tariffe	Tempestività informazioni su variazioni servizio
PESARO	6,8	6,9	6,7	6,4
<b>ANCONA</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>
MACERATA	6,5	6,6	6,4	6,2
FERMO	7,0	7,0	6,9	6,6
ASCOLI	6,8	7,2	7,3	6,5
<b>MARCHE</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>

In tutti i bacini provinciali, sotto l'aspetto delle INFORMAZIONI, gli utenti hanno espresso per tutti i microfattori proposti una soddisfazione più che sufficiente. I valori più alti sono riscontrabili nel bacino di ANCONA.





## REGIONE MARCHE

P.F. TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

P.F. SISTEMA INFORMATIVO STATISTICO

### *Qualità Percepita dagli Utenti: Risultati 2007\_2009 e Confronto [2009/2008]*





***Qualità Percepita dagli Utenti: Risultati 2007\_2009 e Confronto [2009/2008]***

**INDICE**

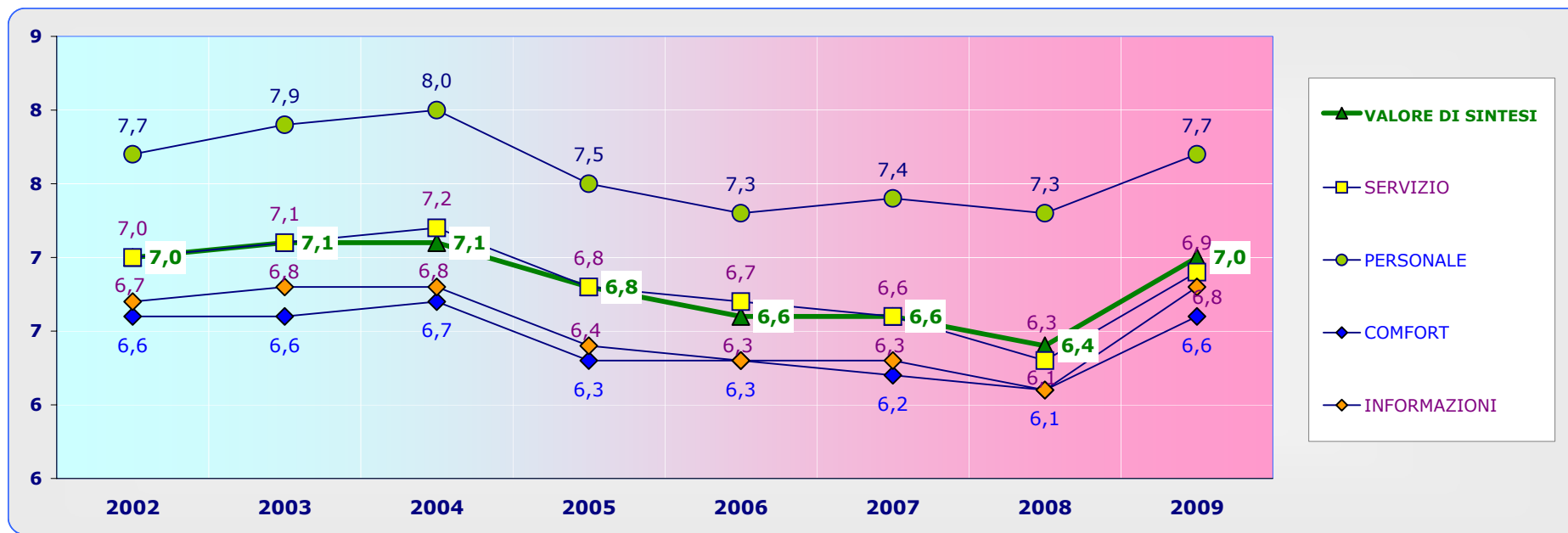
- SODDISFAZIONE PER MACRO ASPETTI: VOTI DI SINTESI (Risultati regionali, anni 2002_2009)	pag. 1
- IMPORTANZA PER MACRO ASPETTI (Risultati regionali, anni 2002_2009 e confronto 2009/2008)	pag. 2
- SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DI SINTESI - ANNI 2007_2009 E CONFRONTO 2009/2008	pag. 3
- SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MACRO ASPETTI - ANNI 2007_2009 E CONFRONTO 2009/2008	pag. 4
- SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007_2009 E CONFRONTO 2009/2008	pag. 6

SODDISFAZIONE PER MACRO ASPETTI: VOTI DI SINTESI (Risultati regionali, anni 2002\_2009)

ASPETTI	ANNO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
CARATTERISTICHE SERVIZIO		7,0	7,1	7,2	6,8	6,7	6,6	6,3	6,9
PERSONALE DI BORDO		7,7	7,9	8,0	7,5	7,3	7,4	7,3	7,7
COMFORT		6,6	6,6	6,7	6,3	6,3	6,2	6,1	6,6
INFORMAZIONI		6,7	6,8	6,8	6,4	6,3	6,3	6,1	6,8
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO</b>									
	ANNO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	VALORE DI SINTESI	7,0	7,1	7,1	6,8	6,6	6,6	6,4	7,0

Dal confronto dei risultati ottenuti emerge una realtà regionale in cui la soddisfazione **tendenzialmente diminuita nel periodo 2005/2008**, si evidenzia invece un aumento nel **2009 rispetto al 2008**.

A conferma dell'analisi sui risultati sopra esposti, si può notare che il valore di sintesi della soddisfazione complessiva degli utenti sui servizi utilizzati è andato **calando** in tutto il periodo analizzato con la sola eccezione dell'ultimo anno [2009] che segna una risalita a valori paragonabili a quelli riscontrati nel 2002.

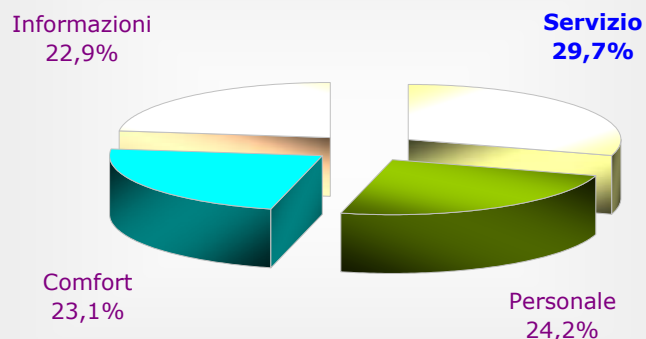


**IMPORTANZA PER MACRO ASPETTI (Risultati regionali, anni 2002\_2009 e confronto 2009/2008)**

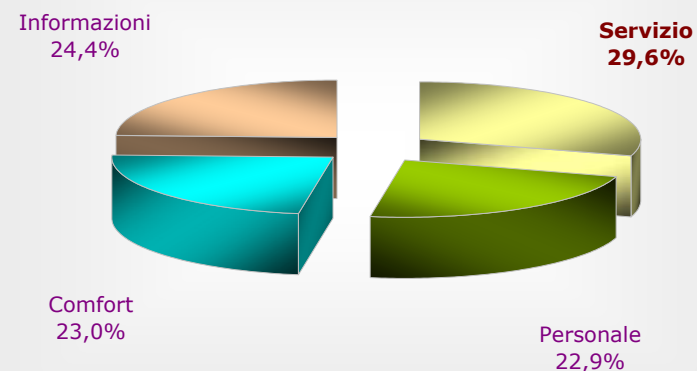
ASPETTI	ANNO	IMPORTANZA PER MACRO ASPETTI - VALORI %							Variazione % 2009/2008	
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008		2009
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO		28,8%	30,4%	30,4%	29,0%	29,5%	29,3%	29,6%	29,7%	0,1%
PERSONALE DI BORDO		24,4%	23,3%	22,6%	25,5%	23,7%	23,7%	22,9%	24,2%	1,3%
COMFORT		23,6%	23,2%	23,9%	23,5%	23,6%	24,2%	23,0%	23,1%	0,1%
INFORMAZIONI		23,2%	23,2%	23,1%	22,1%	23,2%	22,8%	24,4%	22,9%	-1,5%

Nell'arco di tempo considerato (2002-2009), gli utenti del TPL su gomma hanno costantemente indicato come **prioritario** l'aspetto delle **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**. Il raffronto degli ultimi due anni evidenzia come l'importanza attribuita sia: pressoché **invariata** per il SERVIZIO e per il COMFORT; **in aumento** per il PERSONALE DI BORDO; **in calo** per le INFORMAZIONI

**IMPORTANZA - ANNO 2009**



**IMPORTANZA - ANNO 2008**



SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DI SINTESI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

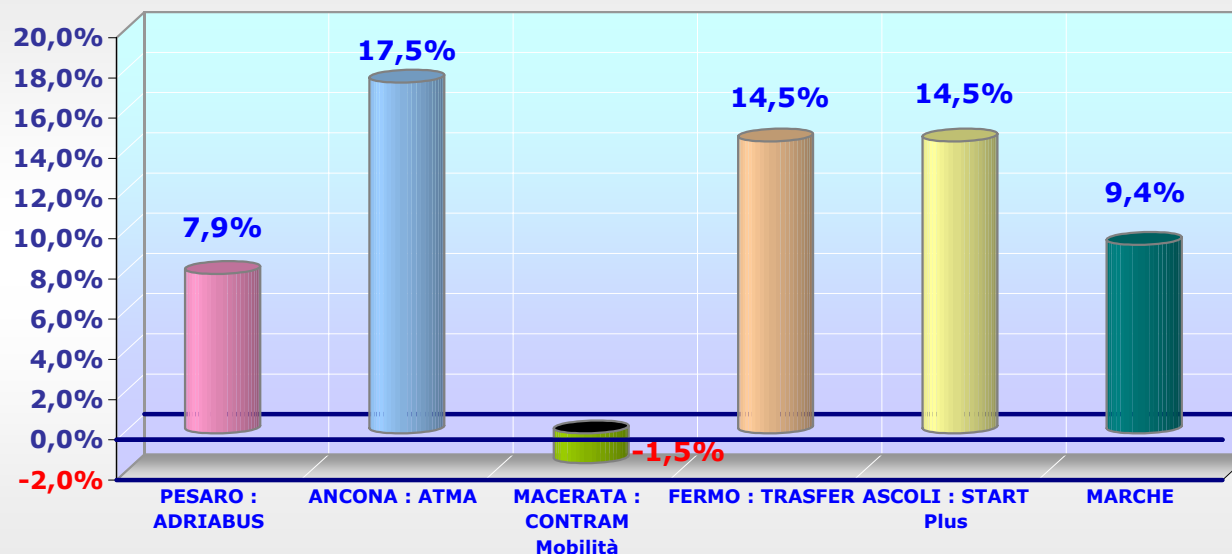
Bacino - Gestore	VALORI DI SINTESI PER BACINO			
	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO : ADRIABUS	6,7	6,3	6,8	7,9%
ANCONA : ATMA	6,7	6,3	7,4	17,5%
MACERATA : CONTRAM Mobilità	6,7	6,8	6,7	-1,5%
FERMO : TRASFER	6,5	6,2	7,1	14,5%
ASCOLI : START Plus	6,2	6,2	7,1	14,5%
<b>MARCHE</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>	<b>7,0</b>	<b>9,4%</b>

Dal confronto dei risultati regionali emerge una diffusa tendenza al rialzo del livello di soddisfazione nel 2009 sul 2008. A livello di singolo bacino

LA SODDISFAZIONE è in CALO nel solo bacino di MACERATA;

LA SODDISFAZIONE è in AUMENTO in tutti gli altri BACINI.

VARIAZIONE % DEL VALORE DI SINTESI PER BACINO - [2009/2008]



- PESARO : ADRIABUS
- ANCONA : ATMA
- MACERATA : CONTRAM Mobilità
- FERMO : TRASFER
- ASCOLI : START Plus
- MARCHE

## SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MACRO ASPETTI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

<i>Macro ASPETTO:</i> Bacino - Gestore	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO			
	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,7	6,1	6,6	8,2%
ANCONA - ATMA	6,7	6,3	7,3	15,9%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,7	6,6	6,6	0,0%
FERMO - TRASFER	6,6	6,3	7,0	11,1%
ASCOLI - START Plus	6,1	6,0	7,0	16,7%
<b>MARCHE</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,9</b>	<b>9,5%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione relativa alle **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO** è stabile nel bacino di Macerata e in aumento tra 2008 e 2009 in tutti i restanti bacini;

<i>Macro ASPETTO:</i> Bacino - Gestore	PERSONALE DI BORDO			
	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	7,6	7,6	7,7	1,3%
ANCONA - ATMA	7,6	7,0	8,0	14,3%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,4	7,4	7,3	-1,4%
FERMO - TRASFER	7,1	7,0	7,7	10,0%
ASCOLI - START Plus	7,2	7,2	8,0	11,1%
<b>MARCHE</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>5,5%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione verso il **PERSONALE** è in aumento in tutti i bacini, tranne in quello di **MACERATA** dove risulta in diminuzione tra 2008 e 2009;

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MACRO ASPETTI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

<i>Macro ASPETTO:</i>	COMFORT			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,3	5,9	6,4	8,5%
ANCONA - ATMA	6,1	5,9	6,9	16,9%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,5	6,3	6,3	0,0%
FERMO - TRASFER	6,1	6,2	6,9	11,3%
ASCOLI - START Plus	6,0	6,0	6,8	13,3%
<b>MARCHE</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>6,6</b>	<b>8,2%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione relativa al COMFORT è invariata nel bacino di Macerata e in aumento in tutti gli altri bacini

<i>Macro ASPETTO:</i>	INFORMAZIONI			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,4	6,0	6,5	8,3%
ANCONA - ATMA	6,6	6,1	7,4	21,3%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,4	6,6	6,3	-4,5%
FERMO - TRASFER	6,1	5,3	6,8	28,3%
ASCOLI - START Plus	5,6	5,9	6,8	15,3%
<b>MARCHE</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,8</b>	<b>11,5%</b>

CONCLUSIONE SUL CONFRONTO  
2008-2009:

Tra il 2008 e il 2009 si riscontra un diffuso aumento di soddisfazione dell'utenza marchigiana verso il TPL su gomma, soprattutto per quanto riguarda le modalità di informazione sul servizio (a FERMO l'incremento massimo: +28,3%)

Flessione negativa limitata al solo bacino di Macerata per gli aspetti delle informazioni e del personale di bordo.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

<i>microfattore:</i>	<b>PUNTUALITA'</b>			
<b>Bacino - Gestore</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variazione % 2009/2008</b>
<b>PESARO - ADRIABUS</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,3</b>	<b>4,4%</b>
<b>ANCONA - ATMA</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>8,0</b>	<b>12,2%</b>
<b>MACERATA - CONTRAM Mobilità</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>3,5%</b>
<b>FERMO - TRASFER</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>	<b>5,1%</b>
<b>ASCOLI - START Plus</b>	<b>5,8</b>	<b>5,7</b>	<b>7,2</b>	<b>25,9%</b>
<b>MARCHE</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>7,4</b>	<b>8,6%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione della **PUNTUALITÀ** è in **aumento tra 2008 e 2009 in tutti i bacini**, soprattutto in quello di **Ascoli Piceno**;

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

<i>microfattore:</i>	<b>FREQUENZA</b>			
<b>Bacino - Gestore</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variazione % 2009/2008</b>
<b>PESARO - ADRIABUS</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>1,9%</b>
<b>ANCONA - ATMA</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>7,4</b>	<b>13,4%</b>
<b>MACERATA - CONTRAM Mobilità</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>0,8%</b>
<b>FERMO - TRASFER</b>	<b>6,7</b>	<b>6,4</b>	<b>7,1</b>	<b>11,2%</b>
<b>ASCOLI - START Plus</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>7,2</b>	<b>12,1%</b>
<b>MARCHE</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,6%</b>

- la soddisfazione della **FREQUENZA** è in **crescita in tutta la Regione tra il 2008 e 2009**.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

<i>microfattore:</i>	<b>COPERTURA ORARIA</b>			
<b>Bacino - Gestore</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variazione % 2009/2008</b>
<b>PESARO - ADRIABUS</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>2,6%</b>
<b>ANCONA - ATMA</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>7,3</b>	<b>16,2%</b>
<b>MACERATA - CONTRAM Mobilità</b>	<b>6,4</b>	<b>6,6</b>	<b>6,5</b>	<b>-1,2%</b>
<b>FERMO - TRASFER</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>6,8</b>	<b>11,7%</b>
<b>ASCOLI - START Plus</b>	<b>5,9</b>	<b>6,4</b>	<b>7,2</b>	<b>12,4%</b>
<b>MARCHE</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>6,9</b>	<b>8,0%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- il fattore della **COPERTURA ORARIA** risulta più soddisfacente tra 2008 e 2009 in tutti i bacini tranne che in quello di **Macerata**;

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

<i>microfattore:</i>	<b>RISPETTO FERMATE</b>			
<b>Bacino - Gestore</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variazione % 2009/2008</b>
<b>PESARO - ADRIABUS</b>	<b>7,6</b>	<b>7,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,8%</b>
<b>ANCONA - ATMA</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>8,2</b>	<b>11,3%</b>
<b>MACERATA - CONTRAM Mobilità</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>1,5%</b>
<b>FERMO - TRASFER</b>	<b>7,0</b>	<b>7,4</b>	<b>7,8</b>	<b>5,8%</b>
<b>ASCOLI - START Plus</b>	<b>7,2</b>	<b>6,3</b>	<b>7,6</b>	<b>20,7%</b>
<b>MARCHE</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7%</b>

- il fattore relativo al **RISPETTO** delle **FERMATE** è in aumento tra 2008 e 2009 in tutti i bacini, in particolare in quello di **Ascoli Piceno**

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

<i>microfattore:</i>	COINCIDENZE			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,3	5,9	6,5	10,2%
ANCONA - ATMA	6,5	6,3	7,0	11,1%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,4	6,5	6,4	-1,5%
FERMO - TRASFER	6,2	6,1	6,9	13,1%
ASCOLI - START Plus	5,9	5,5	6,4	16,4%
<b>MARCHE</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,6</b>	<b>8,2%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- il fattore delle COINCIDENZE segna un aumento di soddisfazione in quasi tutti i bacini; solo nel bacino di Macerata registra un modesto calo;

PERSONALE DI BORDO

<i>microfattore:</i>	CONDUZIONE MEZZO			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	7,6	7,7	7,7	0,0%
ANCONA - ATMA	7,6	7,4	8,2	10,8%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	7,4	7,5	7,4	-1,3%
FERMO - TRASFER	7,0	7,2	7,8	8,3%
ASCOLI - START Plus	7,3	7,4	8,0	8,1%
<b>MARCHE</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,8</b>	<b>5,4%</b>

- il fattore relativo alla CONDUZIONE del MEZZO presenta una soddisfazione crescente nella media regionale e nei bacini di Ancona, Fermo ed Ascoli Piceno, tra il 2008 e il 2009; si osserva una leggera diminuzione nel bacino di Macerata e nessuna variazione per il bacino di Pesaro.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

PERSONALE DI BORDO

<i>microfattore:</i>	<b>COMPORAMENTO, CORTESIA</b>			
<b>Bacino - Gestore</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variazione % 2009/2008</b>
<b>PESARO - ADRIABUS</b>	7,5	7,4	7,5	1,4%
<b>ANCONA - ATMA</b>	7,5	7,1	8,0	12,7%
<b>MACERATA - CONTRAM Mobilità</b>	7,2	7,2	7,1	-1,4%
<b>FERMO - TRASFER</b>	6,6	6,9	7,3	5,8%
<b>ASCOLI - START Plus</b>	6,9	7,0	8,0	14,3%
<b>MARCHE</b>	7,2	7,1	7,5	5,6%

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione del fattore **COMPORAMENTO e CORTESIA** del personale è in aumento tra 2008 e 2009 in ogni bacino di utenza, con la sola eccezione di **Macerata**;

PERSONALE DI BORDO

<i>microfattore:</i>	<b>SICUREZZA</b>			
<b>Bacino - Gestore</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variazione % 2009/2008</b>
<b>PESARO - ADRIABUS</b>	7,6	8,1	8,1	0,0%
<b>ANCONA - ATMA</b>	7,6	7,3	7,8	6,8%
<b>MACERATA - CONTRAM Mobilità</b>	7,5	7,5	7,4	-1,3%
<b>FERMO - TRASFER</b>	7,3	7,0	7,9	12,9%
<b>ASCOLI - START Plus</b>	7,3	7,1	7,9	11,3%
<b>MARCHE</b>	7,5	7,4	7,8	5,4%

- la soddisfazione del fattore **SICUREZZA SUL MEZZO** è in crescita tra 2008 e 2009 in ogni bacino di utenza, tranne che in quello di **Macerata**;

## SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

COMFORT

<i>microfattore:</i>	AFFOLLAMENTO			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,2	6,1	6,6	8,2%
ANCONA - ATMA	6,1	5,6	7,2	28,6%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,4	6,3	6,4	1,6%
FERMO - TRASFER	5,5	5,5	6,7	21,8%
ASCOLI - START Plus	6,0	5,9	7,1	20,3%
<b>MARCHE</b>	<b>6,1</b>	<b>6,0</b>	<b>6,8</b>	<b>13,3%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- la soddisfazione del fattore **AFFOLLAMENTO** del bus subisce un **incremento tra 2008 e 2009 in tutti i bacini**, soprattutto in quello di **Ancona (+28,6%)**;

COMFORT

<i>microfattore:</i>	CLIMATIZZAZIONE			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	7,1	7,1	7,0	-1,4%
ANCONA - ATMA	6,6	6,7	7,2	7,5%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,9	6,5	6,5	0,0%
FERMO - TRASFER	6,7	6,8	7,2	5,9%
ASCOLI - START Plus	6,8	6,4	7,5	17,2%
<b>MARCHE</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>	<b>4,5%</b>

- il fattore relativo all'efficienza della **CLIMATIZZAZIONE** tra 2008 e 2009 è **invariato nel bacino di Macerata**, in **aumento nei bacini di Ancona, Fermo e Ascoli Piceno** e **in diminuzione nel bacino di Pesaro**.

SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

<i>microfattore:</i>	COMFORT			
	ATTESA			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	5,5	4,7	5,8	23,4%
ANCONA - ATMA	5,4	5,5	6,4	16,4%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	5,7	5,9	5,8	-1,7%
FERMO - TRASFER	5,3	5,6	6,2	10,7%
ASCOLI - START Plus	4,9	5,9	5,9	0,0%
<b>MARCHE</b>	<b>5,4</b>	<b>5,6</b>	<b>6,0</b>	<b>7,1%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- il fattore relativo al COMFORT delle aree d'attesa tra 2008 e 2009 è rimasto stabile nel bacino di Ascoli Piceno, aumentato nei bacini di Pesaro, Ancona e Fermo e diminuito nel bacino di Macerata;

<i>microfattore:</i>	COMFORT			
	PULIZIA			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,8	6,6	6,8	3,0%
ANCONA - ATMA	6,4	6,5	6,9	6,2%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,9	6,5	6,7	3,1%
FERMO - TRASFER	6,7	6,6	7,2	9,1%
ASCOLI - START Plus	6,6	6,5	7,2	10,8%
<b>MARCHE</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>	<b>6,2%</b>

- il fattore relativo alla PULIZIA interna ed esterna del bus è cresciuto tra 2008 e 2009 nella totalità dei bacini della Regione.

## SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

## INFORMAZIONI

<i>microfattore:</i>	INFORMAZIONI PERCORSI			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,6	6,7	6,8	1,5%
ANCONA - ATMA	6,8	6,4	7,7	20,3%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,6	6,6	6,5	-1,5%
FERMO - TRASFER	6,2	5,8	7,0	20,7%
ASCOLI - START Plus	5,7	5,8	6,8	17,2%
<b>MARCHE</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>7,0</b>	<b>9,4%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- le INFORMAZIONI sui PERCORSI sono un fattore che presenta una crescita di soddisfazione tra 2008 e 2009 in quasi tutti i bacini d'utenza; fa eccezione **Macerata** con un lieve calo;

## INFORMAZIONI

<i>microfattore:</i>	INFORMAZIONI ORARI			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,8	6,7	6,9	3,0%
ANCONA - ATMA	7,0	6,5	7,8	20,0%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,7	6,8	6,6	-2,9%
FERMO - TRASFER	6,2	5,9	7,0	18,6%
ASCOLI - START Plus	5,8	6,4	7,2	12,5%
<b>MARCHE</b>	<b>6,6</b>	<b>6,5</b>	<b>7,1</b>	<b>9,2%</b>

- le INFORMAZIONI sugli ORARI sono un fattore che presenta un aumento di soddisfazione tra 2008 e 2009 nella maggior parte dei bacini; solo a **Macerata** la soddisfazione risulta diminuita.

## SODDISFAZIONE PER BACINO: VALORI DEI MICROFATTORI - ANNI 2007\_2009 E CONFRONTO 2009/2008

## INFORMAZIONI

<i>microfattore:</i>	INFORMAZIONI TARIFFE			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	6,7	6,5	6,7	3,1%
ANCONA - ATMA	6,6	6,4	7,5	16,6%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,5	6,6	6,4	-2,5%
FERMO - TRASFER	6,2	6,1	6,9	12,6%
ASCOLI - START Plus	6,1	6,2	7,3	17,3%
<b>MARCHE</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,9</b>	<b>8,1%</b>

Dal confronto dei punteggi di soddisfazione ottenuti nei diversi bacini emergono le seguenti considerazioni:

- le **INFORMAZIONI** sulle **TARIFFE** sono un fattore che presenta un **incremento di soddisfazione** tra 2008 e 2009 in tutti i bacini della Regione, **tranne quello di Macerata**;

## INFORMAZIONI

<i>microfattore:</i>	TEMPESTIVITA' INFORMAZIONI			
Bacino - Gestore	2007	2008	2009	Variazione % 2009/2008
PESARO - ADRIABUS	5,9	4,9	6,4	30,8%
ANCONA - ATMA	6,2	6,1	7,3	19,7%
MACERATA - CONTRAM Mobilità	6,1	6,4	6,2	-3,1%
FERMO - TRASFER	5,8	5,6	6,6	17,9%
ASCOLI - START Plus	5,3	5,5	6,5	18,2%
<b>MARCHE</b>	<b>5,9</b>	<b>5,8</b>	<b>6,6</b>	<b>13,8%</b>

- la soddisfazione della **TEMPESTIVITA'** delle **INFORMAZIONI** sulle variazioni del servizio è in aumento tra 2008 e 2009 in quasi tutti i bacini analizzati, soprattutto a Pesaro dove si registra il massimo incremento positivo (30,8%) tra tutti i microfattori considerati nell'indagine; **fa eccezione il bacino di Macerata che registra una diminuzione del 3,1% (la più rilevante tra tutti i microfattori).**