

**Indagine di customer
satisfaction sul
Trasporto Pubblico Locale
in Lombardia**

Anno 2014

Novembre 2014

Éupolis Lombardia
Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione
via Taramelli 12/F - Milano
www.eupolislombardia.it

Contatti: info@eupolislombardia.it

Copyright © 2013 Éupolis Lombardia

Edizione: novembre 2014

Pubblicazione non in vendita

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento può essere pubblicata senza citarne la fonte

Indagine di customer satisfaction sul Trasporto Pubblico Locale in Lombardia Anno 2014

Rapporto finale

Codice: TER14010/001

Novembre 2014

La ricerca è stata affidata ad Éupolis Lombardia da Regione Lombardia, Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.

Éupolis Lombardia

Carla Castelli

Dirigente responsabile

Federica Ancona

Project leader

Gruppo di lavoro

Roberto Laffi

Dirigente U.O. Servizi per la Mobilità - Direzione generale Infrastrutture e Mobilità
(responsabile regionale della ricerca)

Irene Galimberti, Lucia Crottogini, Fabio Pagani

Direzione generale Infrastrutture e Mobilità

Ha partecipato alla ricerca

Istituto Piepoli

Sintesi e introduzione	5
1. Gli esiti dell'indagine 2014	
1.1. Il profilo dell'utenza	9
1.2. Il grado di soddisfazione	11
1.2.1. Soddisfazione per ambito	15
1.2.2. Soddisfazione per fascia oraria	17
1.2.3. Soddisfazione per titolo di viaggio	19
1.2.4. Soddisfazione degli utenti con mobilità ridotta	21
1.3. Priorità e ambiti di intervento	22
2. Aspetti metodologici	
2.1. Il piano di campionamento	25
2.2. Il questionario	29
2.3. La rilevazione delle informazioni	29
Appendice A	31
<i>Questionario di rilevazione</i>	
Appendice B	39
<i>Dati strutturali campione non riportati all'universo</i>	
Appendice C	41
<i>Profilo utenza</i>	
Appendice D	43
<i>Dettaglio esiti: totale utenza</i>	
Appendice E	47
<i>Dettaglio esiti: utenza per ambito territoriale</i>	
Appendice F	51
<i>Dettaglio esiti: utenza per tipo di servizio</i>	
Appendice G	55
<i>Dettaglio esiti: utenza per fascia oraria</i>	
Appendice H	57
<i>Dettaglio esiti: utenza per titolo di viaggio</i>	

Anche nel 2014, così come nel 2013, gli utenti del TPL esprimono una valutazione pienamente sufficiente sul servizio: il grado di soddisfazione espresso risulta pari a 6,58 punti, considerando una scala di punteggio variabile tra 1 e 10.

Se tra il 2010 e il 2011 il livello di soddisfazione dell'utenza registra un aumento, negli anni successivi subisce continue flessioni: nel 2011 il punteggio medio era 6,73, passa a 6,65 nel 2013 e quindi a 6,58 nel 2014.

Gli aspetti del servizio per cui la valutazione è particolarmente favorevole riguardano la facilità di acquisto dei titoli di viaggio (6,87 punti), la puntualità (6,86 punti) e la durata dello spostamento (6,76 punti).

Al contrario risulta insoddisfacente in relazione all'accessibilità delle persone con disabilità (5,29 punti) e per l'affollamento a bordo dei mezzi (5,4 punti).

Per poco meno dei due terzi dell'utenza il servizio risulta in linea con le attese, la quota dei meno soddisfatti si raggiunge il 29% circa.

Generalmente il mezzo di TPL viene scelto per comodità (46,6%) e quindi per mancanza di alternative (25,5%) e per velocità di spostamento (21,1%).

I giudizi espressi dall'utenza non divergono se si distingue tra passeggeri abituali e occasionali e in base all'orario di utilizzo del servizio ovvero nelle cosiddette ore di punta e di morbida.

Se si considera invece l'ambito di utilizzo si registrano delle differenze nel grado di soddisfazione: gli utenti del servizio urbano esprimono la maggiore soddisfazione (6,75 punti), mentre sono gli utenti del servizio ferroviario a essere meno soddisfatti (6,02 punti).

Per i passeggeri gli aspetti del servizio più importanti sono innanzitutto la puntualità, la frequenza delle corse e poi la regolarità del servizio.

L'accessibilità da parte delle persone con disabilità è l'aspetto più critico del servizio non solo per gli utenti a ridotta mobilità, ma per la totalità dell'utenza. Tale criticità era stata evidenziata già nel corso dell'edizione 2013 dell'indagine.

La quarta edizione dell'indagine di "Customer satisfaction del trasporto pubblico in Lombardia - anno 2014" realizzata da Éupolis Lombardia e commissionata dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità di Regione Lombardia, ha inteso:

- fornire un quadro conoscitivo regionale del grado di soddisfazione dell'utenza sul trasporto pubblico regionale in ambito urbano, interurbano e ferroviario;
- calcolare indicatori utili per l'adeguamento delle tariffe come stabilito dalla DGR 574 del 2/8/2013.

Trattandosi di una indagine continuativa la rilevazione 2014 ha riprodotto l'impianto metodologico delle passate edizioni al fine di poter effettuare analisi comparative di confronto sulla qualità del servizio nel breve-medio termine.

La rilevazione, come per gli anni precedenti, è stata effettuata presso un campione di circa 10mila utenti sia abbonati che non del servizio urbano, extraurbano e ferroviario.

La raccolta dei dati è stata effettuata con tecnica CAPI (Computer assisted personal interview), su questionario strutturato con modalità di risposte chiuse e precodificato.

In alcuni casi comunque è stata data la possibilità di indicare liberamente delle risposte non previste. Nello specifico gli argomenti trattati nel questionario hanno permesso di recepire: il grado di soddisfazione in merito alla quantità/qualità del servizio, alla sicurezza, alla pulizia e al comfort, alle tariffe, al rapporto con l'utenza, alle informazioni alla clientela e un giudizio complessivo; la valutazione rispetto all'offerta attuale; le motivazioni di scelta; i fattori prioritari per un trasporto pubblico ottimale. Inoltre con lo scopo di evidenziare i punti di forza del servizio e i punti di debolezza sui quali intervenire prontamente, i risultati sono stati presentati in forma di sintesi tramite una relazione tra grado di soddisfazione e importanza attribuita dall'utenza ad ogni singolo fattore che caratterizza il trasporto pubblico locale.

Il rapporto si apre con la presentazione dei risultati dell'indagine 2014 nel primo capitolo, segue un secondo capitolo dedicato a illustrarne la metodologia.

Conclude il rapporto l'appendice statistica in cui oltre al questionario di rilevazione vengono presentate le tavole statistiche prodotte per condurre l'analisi relativamente ai parametri di stratificazione del campione: ambito territoriale in cui viene erogato il servizio (urbano, extraurbano, ferroviario), orario di utilizzo del servizio (punta e morbida), titolo di viaggio con cui si accede al servizio (abbonamento, corsa semplice).

CAPITOLO 1

GLI ESITI DELL'INDAGINE 2014

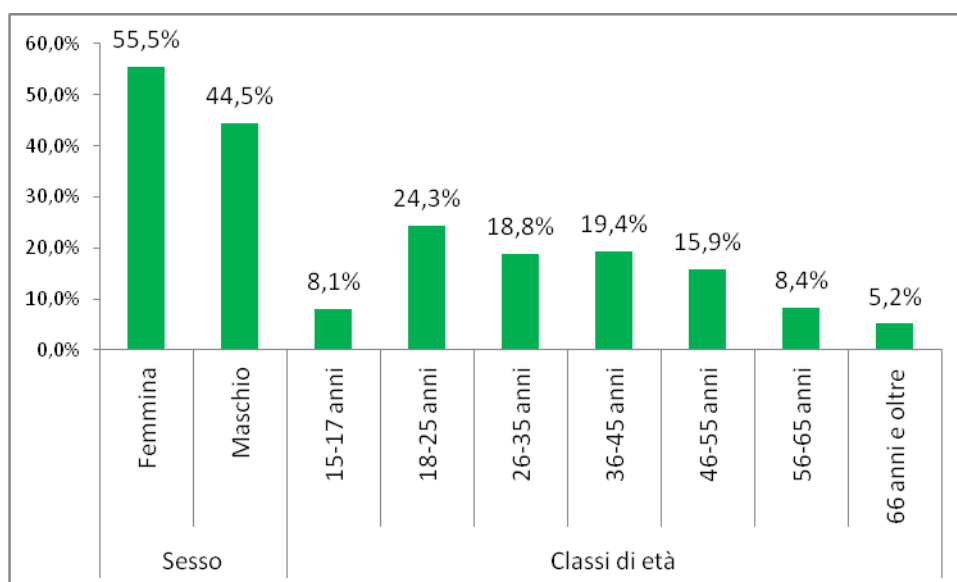
1.1. Il profilo dell'utenza

Il profilo dell'utenza che emerge dall'edizione 2014 dell'indagine sulla soddisfazione del servizio di trasporto pubblico locale (TPL) conferma sostanzialmente quanto emerso negli anni passati: l'utente tipo è in prevalenza di genere femminile, giovane, studente o se, inserito nel mercato del lavoro, impiegato e di cittadinanza italiana (Figura 1.1).

Entrando nello specifico, rispetto al 2013 sembra rafforzarsi la connotazione femminile dell'utenza del TPL aumentando di oltre due punti percentuali e attestandosi nel 2014 al 55,5%.

La giovane età dell'utenza è testimoniata dal fatto che il 51,2% degli passeggeri ha meno di 36 anni, in aumento rispetto allo scorso anno, in cui si attestava al 48%. La maggior presenza di giovani è dovuta soprattutto all'aumento dei più giovani: 32,4% fino a 25 anni nel 2014 contro il 24% del 2013.

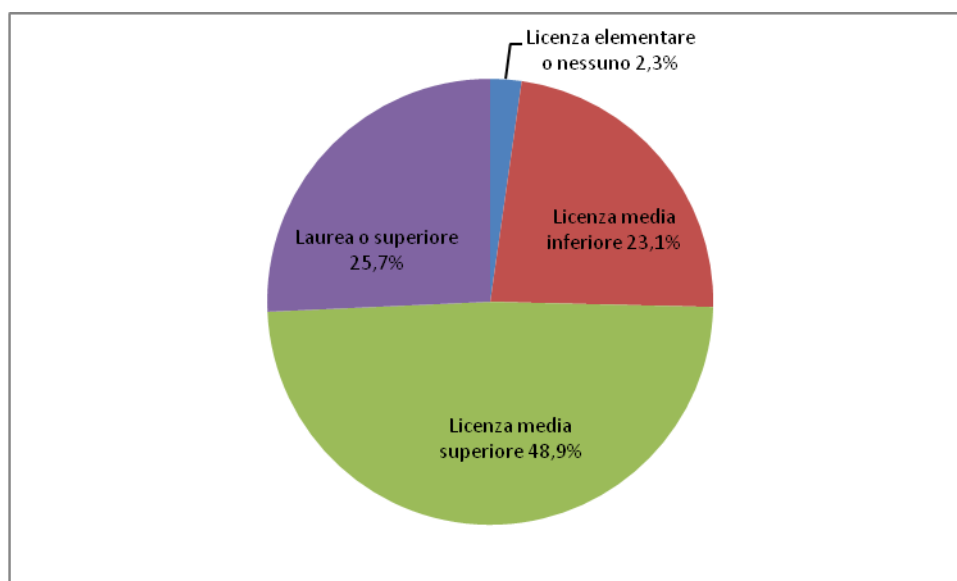
Figura 1.1 – Genere e classe di età



Coerentemente con la giovane età, il titolo di studio più diffuso è il diploma di scuola secondaria superiore (48,9%), seguono quindi i laureati con il 25,7% e i diplomati di

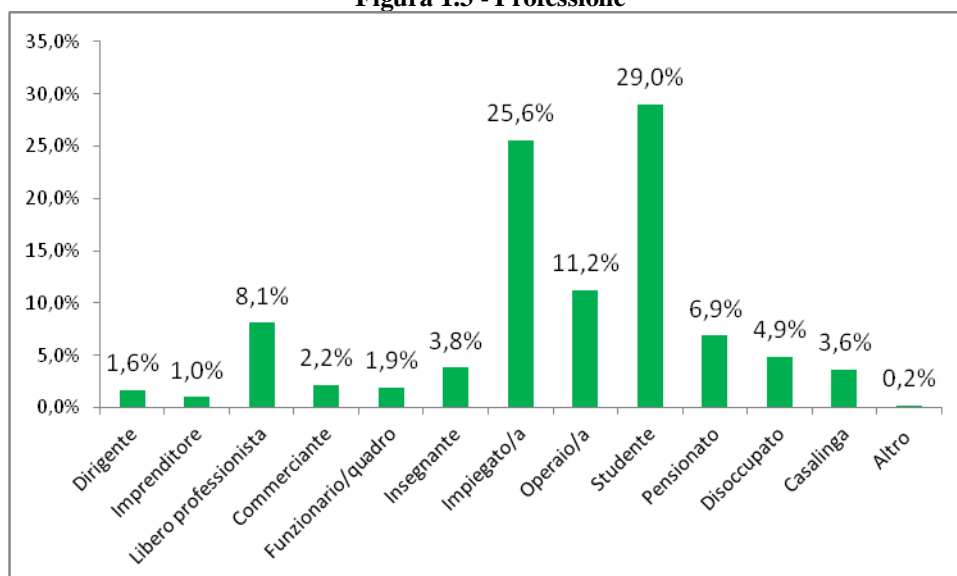
scuola media inferiore (23,1%). Rispetto allo scorso anno si segnala una maggior presenza di laureati (Figura 1.2).

Figura 1.2 - Titolo di studio



Relativamente alla professione, come anticipato, predominano gli studenti (29%) aumentando di sei punti percentuali rispetto al 2013, quindi gli impiegati (25,6%) che insieme a funzionari e insegnanti rappresentano il 31,3% del totale dell'utenza (Figura 1.3). Ad una certa distanza si collocano gli operai (11,2%) e i liberi professionisti (8,1%). Tra coloro che si trovano in condizione lavorativa attiva è marginale la presenza di commercianti (2,2%), dirigenti (1,6%) e imprenditori (1%). Tra l'utenza in condizione lavorativa non attiva, a grande distanza dagli studenti, si presentano i pensionati (6,9%), i disoccupati (4,9%) e le casalinghe (3,6%).

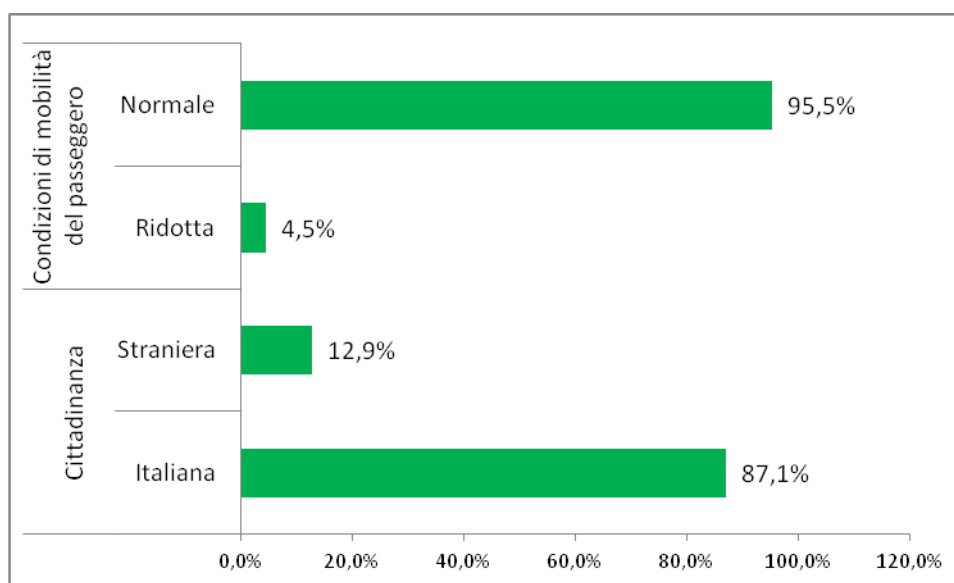
Figura 1.3 - Professione



Un ulteriore elemento di caratterizzazione dell'utenza è rappresentato dalla cittadinanza: per l'87% essa è rappresentata da italiani; la quota di stranieri pari al 12,9% risulta in aumento rispetto al 2013 (11,9%) (Figura 1.4).

Infine, considerato che i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno il diritto di viaggiare agevolmente e devono aver garantito un accesso non discriminatorio al servizio, si è voluto stimare l'entità di questo contingente per poi passare a considerarne separatamente il grado di soddisfazione del servizio: secondo quanto rilevato per la prima volta in questa edizione la quota di passeggeri a mobilità ridotta si attesta al 4,5% dell'utenza totale.

Figura 1.4 – Cittadinanza e condizioni di mobilità



1.2 Il grado di soddisfazione

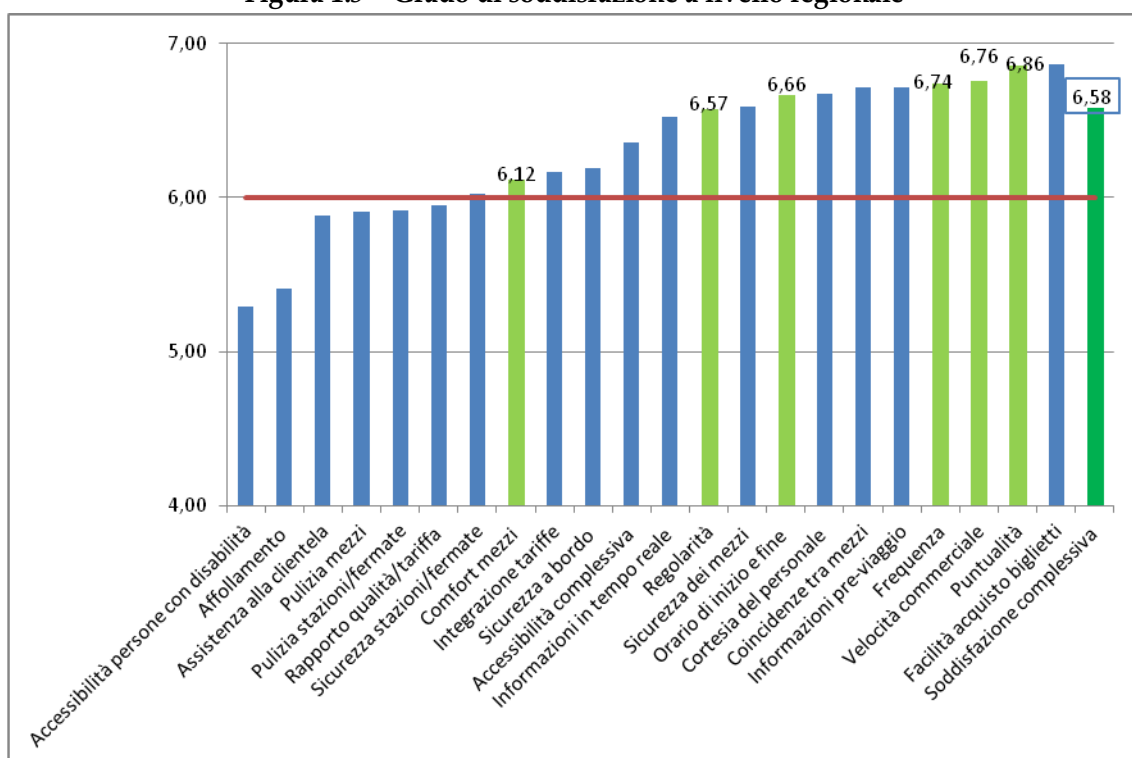
Agli utenti del TPL che hanno aderito all'edizione 2014 dell'indagine è stata proposta una serie di domande per valutare il grado di soddisfazione nei confronti del servizio nel suo complesso e specificatamente rispetto a particolari aspetti che caratterizzano il servizio stesso. Alcuni di tali aspetti rappresentano di fatto parte degli indicatori adottati da Regione Lombardia per l'adeguamento tariffario dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale ai sensi della DGR X/574 del 2/8/2013. Ad ogni aspetto oggetto di valutazione è stato attribuito, secondo le dichiarazioni raccolte, un punteggio espresso in un numero intero in una scala da 1 a 10.

A livello complessivo regionale il servizio di TPL raggiunge la piena sufficienza attestandosi a 6,58 punti (Figura 1.5). Tale risultato è l'esito di un grado di soddisfazione più o meno elevato a seconda dei singoli aspetti del servizio che si vanno ad indagare.

In particolare se si considerano quelli oggetto di attenzione da parte del policy maker regionale utilizzati per deliberare o meno a favore di un adeguamento tariffario la soddisfazione si attesta a:

- 6,86 per la puntualità,
- 6,74 per la frequenza delle corse,
- 6,57 per la regolarità ovvero il rispetto del programma definito delle corse,
- 6,12 per la qualità/comfort del mezzo di trasporto,
- 6,66 per l'orario di inizio e fine del servizio,
- 6,76 per la durata dello spostamento (velocità commerciale).

Figura 1.5 - Grado di soddisfazione a livello regionale

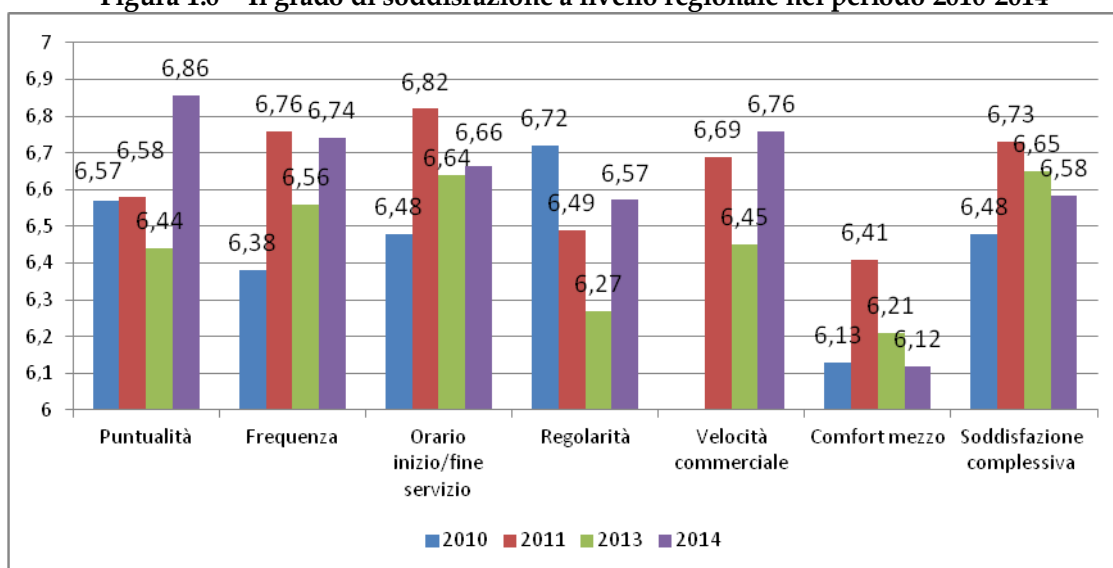


Se invece passiamo a considerare altri aspetti che contribuiscono a comporre una valutazione complessiva sul servizio, si può notare che lo stesso non raggiunge la sufficienza in relazione al rapporto tra qualità e tariffa (5,95), alla pulizia delle stazioni (5,91) e dei mezzi (5,90), all'assistenza alla clientela (5,89), alla disponibilità di posti ovvero al non affollamento a bordo (5,40) e all'accessibilità per persone con disabilità (5,29).

Al contrario risulta sufficiente e in misura via via più positiva il giudizio espresso in relazione alla possibilità di integrare le tariffe (6,17), la sicurezza a bordo dei mezzi (6,19), l'accessibilità complessiva al servizio (6,36), le informazioni in tempo reale (6,52). Ottengono una valutazione superiore al punteggio medio i parametri relativi alla sicurezza dei mezzi (6,59), alla cortesia del personale (6,68), alle coincidenze tra i diversi mezzi di trasporto (6,71), alle informazioni alla clientela prima del viaggio (6,72), alla facilità di acquisizione del titolo di viaggio (6,87).

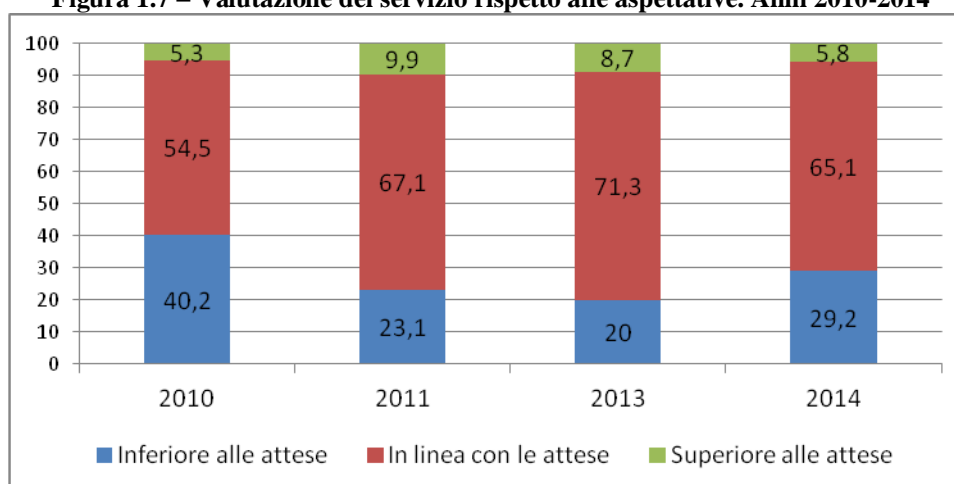
Nel corso del tempo la soddisfazione espressa dall'utenza ha avuto un andamento altalenante (Figura 1.6): a livello complessivo dopo un aumento tra il 2010 e 2011, negli anni successivi si è registrata una lieve diminuzione, infatti l'indicatore complessivo passa da 6,73 del 2011 a 6,58 del 2014. Per quanto riguarda gli aspetti rispetto ai quali viene stabilito l'adeguamento tariffario, il monitoraggio ha messo in evidenza un aumento della soddisfazione in relazione alla frequenza delle corse, all'ampiezza dell'arco temporale in cui viene erogato il servizio, alla velocità commerciale. Il giudizio sulla puntualità è pressochè costante, ad eccezione di un deciso aumento nel 2014, mentre è in diminuzione quello sulla regolarità delle corse, nonostante un recupero nell'ultimo anno, e sulla qualità e il comfort del mezzo.

Figura 1.6 - Il grado di soddisfazione a livello regionale nel periodo 2010-2014



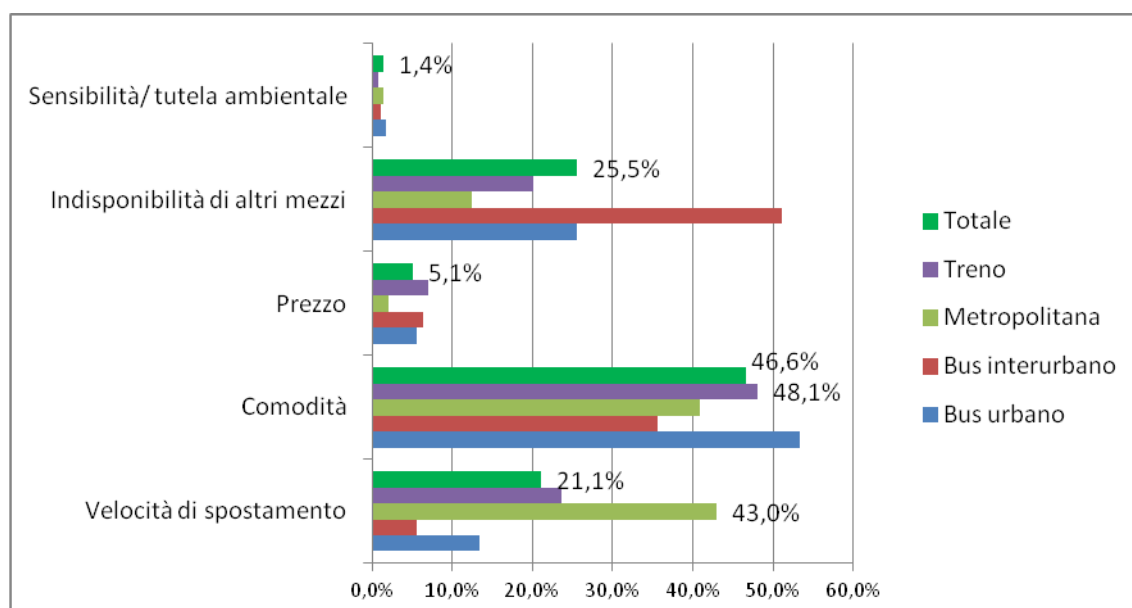
Se viene richiesto di valutare il servizio rispetto alle aspettative, per la stragrande maggioranza dell'utenza (65,1%) risulta allineato a quanto atteso, solo per il 5,8% si posiziona ad un livello superiore, mentre per circa il 29% è inferiore (Figura 1.7). Tuttavia è interessante osservare che nel periodo monitorato la quota dei più insoddisfatti ovvero di coloro che giudicano il servizio al di sotto delle loro aspettative si è andata riducendo di 11 punti percentuali.

Figura 1.7 – Valutazione del servizio rispetto alle aspettative. Anni 2010-2014



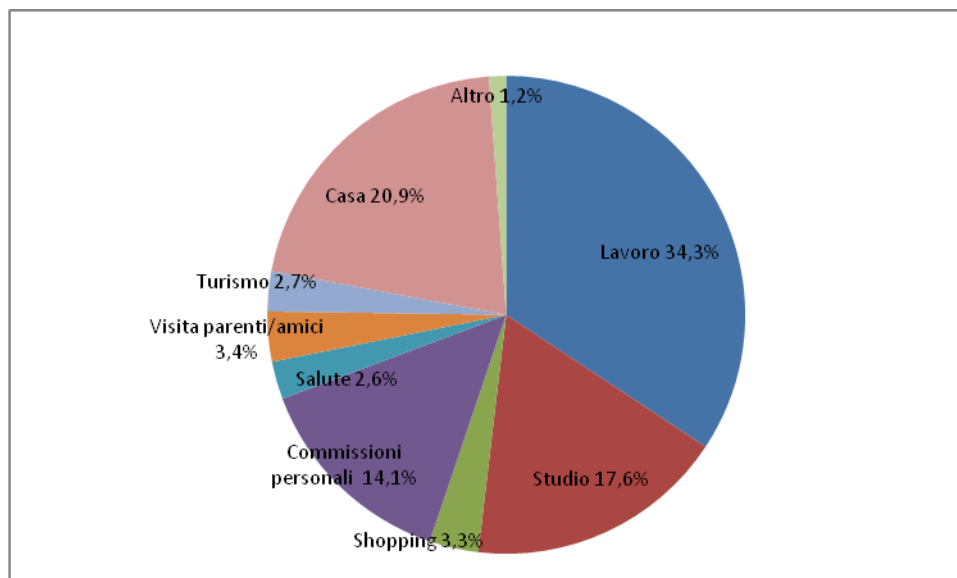
Sempre considerando l'utenza del TPL nel suo complesso, si è indagato il motivo della scelta dello specifico mezzo di trasporto per cui è stato chiesto di esprimere una valutazione: per il 46,6% della totalità dell'utenza la comodità è il driver principale, per circa un quarto dei viaggiatori non viene di fatto esercitata alcuna scelta a seguito dell'indisponibilità di altri mezzi, per il 21,1% è la velocità di spostamento, solo per il 5,1% si tratta di una motivazione di carattere economico e per un 1,4% per una sensibilità ambientale (Figura 1.8). La disaggregazione delle risposte per tipologia di mezzo utilizzato mette in luce motivazioni differenti: chi fa uso del treno e del bus urbano lo sceglie per comodità (rispettivamente 48,1% e 53,3%), chi ricorre alla metropolitana privilegia la velocità di spostamento (43%) e infine chi utilizza il bus interurbano lo sceglie perchè non ha alternative (51,1%).

Figura 1.8 – Motivi di scelta del mezzo di TPL nel complesso e per tipologia di mezzo utilizzato



Oltre un terzo dei passeggeri ha effettuato lo spostamento per recarsi al lavoro, circa il 17% per andare a scuola o all'università, il 21% per andare a casa, il 14% per fare commissioni e il resto per visitare amici/parenti (3,4%), per fare shopping (3,3%), per turismo (2,7%), per accertamenti/visite mediche (2,6%) (Figura 1.9).

Figura 1.9 – Motivi dello spostamento

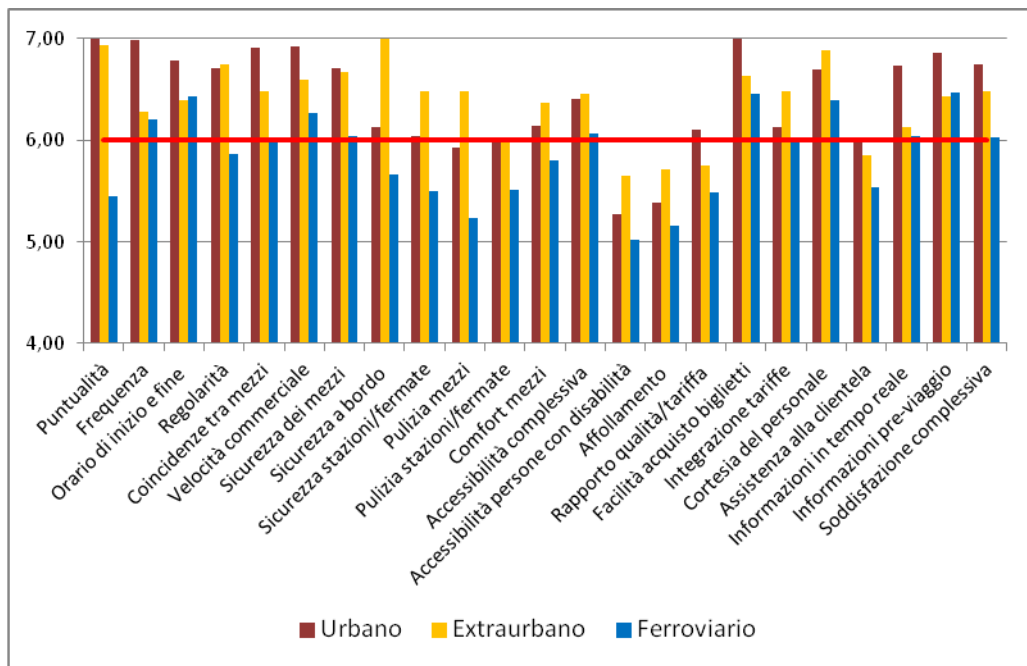


1.2.1. Soddisfazione per ambito

Passando da un livello complessivo regionale ad dettaglio per ambito di servizio, l'analisi mette in evidenza che anche nel 2014 gli utenti del trasporto ferroviario risultano i meno soddisfatti: il giudizio complessivo si attesta a 6,02 a fronte di 6,48 per il trasporto in ambito interurbano e 6,75 in quello urbano. A rimarcare questa minor soddisfazione degli utenti del servizio ferroviario contribuiscono i punteggi non sufficienti attribuiti ai vari aspetti rispetto ai quali si è valutato il servizio: non ottiene la sufficienza in relazione all'accessibilità per le persone con disabilità (5,02), all'affollamento (5,16), alla pulizia dei mezzi (5,24), alla puntualità (5,45), al rapporto qualità/tariffa e alla sicurezza delle stazioni/fermate (5,49), alla pulizia delle stazioni/fermate (5,51), all'assistenza alla clientela (5,54), alla sicurezza a bordo del mezzo (5,67), al comfort (5,81) e alla regolarità (5,87) (Figura 1.10).

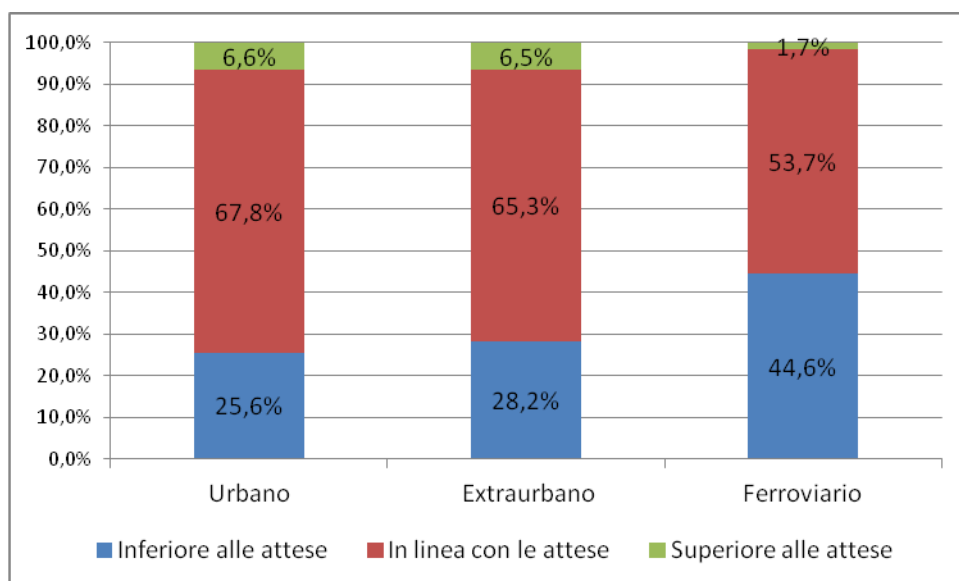
Sebbene ottengano valutazioni più positive, tuttavia anche il servizio in ambito urbano e interurbano talora non raggiungono la sufficienza: entrambi per l'accessibilità al servizio per le persone con disabilità (rispettivamente 5,27 e 5,66) e per l'affollamento (5,39 il primo e 5,72 il secondo); per il servizio in ambito urbano anche per la pulizia dei mezzi (5,93) e quello in ambito extraurbano anche per il rapporto qualità/tariffa (5,75), per l'assistenza alla clientela (5,85) e per la pulizia delle stazioni/fermate (5,97).

Figura 1.10 – Grado di soddisfazione per ambito

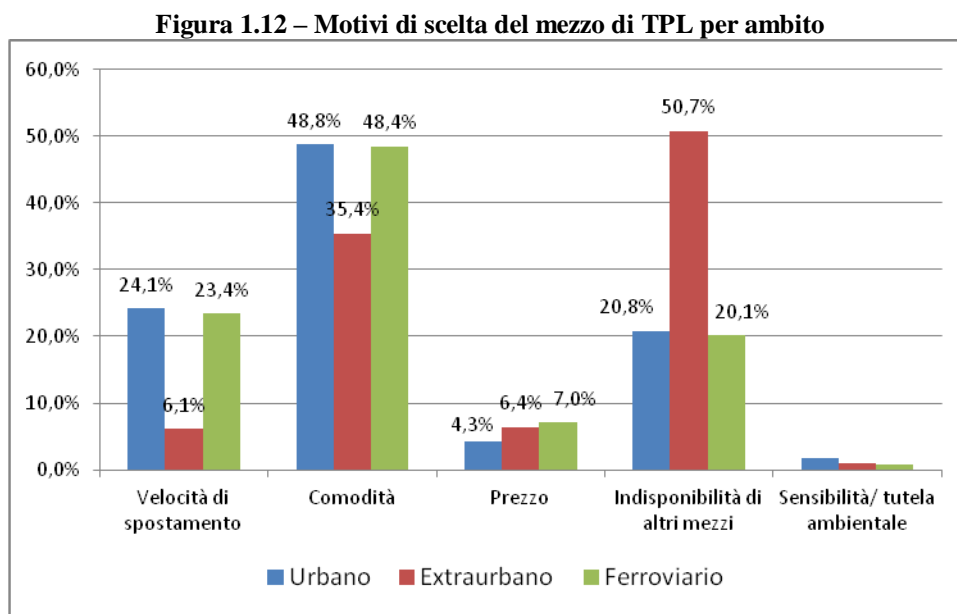


Se valutato in relazione alle aspettative il posizionamento del servizio ferroviario rispetto agli altri ambiti non cambia: il 44,6% giudica il servizio erogato inferiore alle attese a fronte di un 25,6% e di un 28,6% rispettivamente per l'ambito urbano e interurbano. Rispetto al 2013 la quota degli insoddisfatti del trasporto ferroviario è aumentata di quasi 15 punti percentuali, di circa 17 punti quella del trasporto extraurbano e di 6 punti quella in ambito urbano. La quota di coloro che giudicano favorevolmente il servizio, in diminuzione rispetto all'anno precedente, risulta del tutto marginale per l'ambito ferroviario (1,7%), contenuta, ma decisamente più ampia per gli altri due ambiti (6,6 per l'urbano e 6,5% per l'extraurbano) (Figura 1.11).

Figura 1.11 – Valutazione del servizio rispetto alle aspettative per ambito



Coerentemente con quanto già anticipato, gli utenti del servizio ferroviario e urbano lo scelgono soprattutto per comodità (48,4% e 48,8%) e quindi perché consente spostamenti veloci (20,1% e 20,8%), mentre quelli del servizio extraurbano perché non hanno alternative (50,7%) e poi per comodità (35,4%). Motivazioni di carattere economico e soprattutto ambientale per tutti e tre gli ambiti rivestono un ruolo marginale (Figura 1.12).

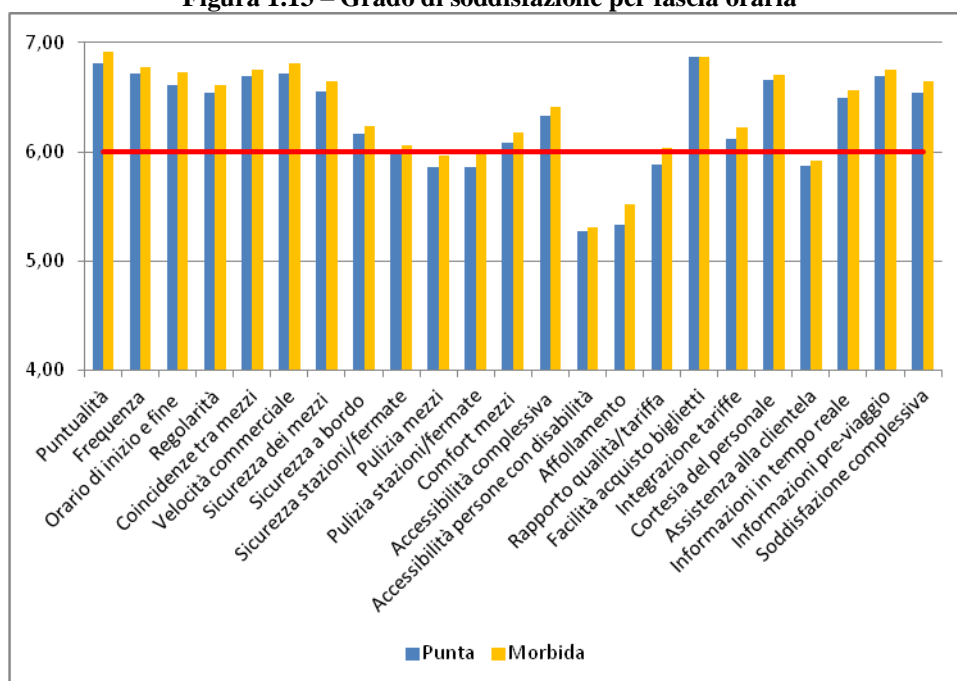


1.2.2. Soddisfazione per fascia oraria

La distinzione delle valutazioni espresse dall'utenza in relazione al momento di utilizzo del TPL non mette in evidenza particolari differenze: nel 2014, contrariamente a quanto registrato nello scorso anno, la soddisfazione complessiva sul servizio risulta lievemente superiore se utilizzata negli orari di morbida (6,65) rispetto agli orari di punta (6,54) (Figura 1.13).

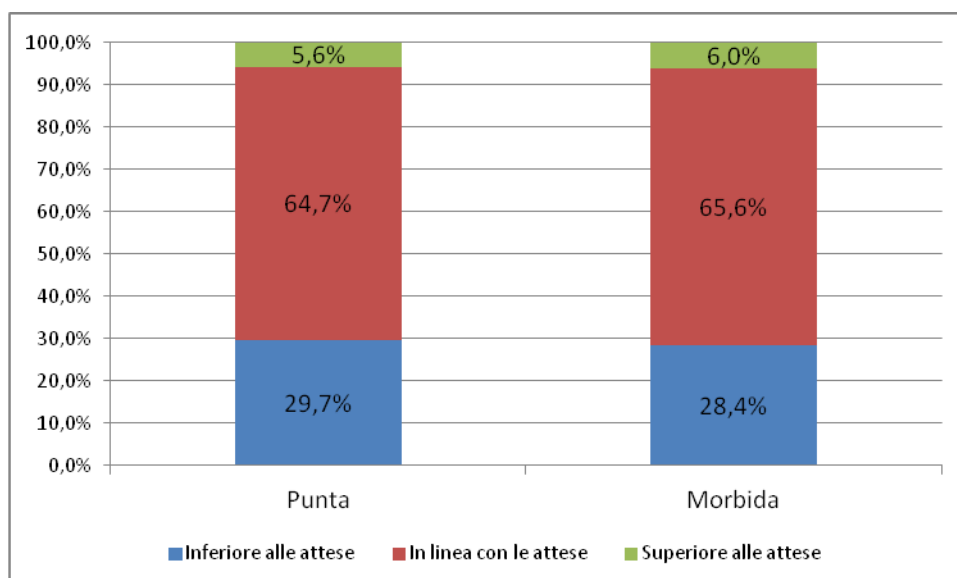
In particolare i maggiori differenziali di valutazione si riscontrano soprattutto in relazione all'affollamento – 5,52 negli orari di morbida e 5,33 in quelli di punta - e al rapporto qualità/tariffa - 6,04 negli orari di morbida e 5,89 in quelli di punta -, ma anche agli orari di inizio e fine del servizio, alla puntualità e alla pulizia delle stazioni o delle fermate.

Figura 1.13 – Grado di soddisfazione per fascia oraria



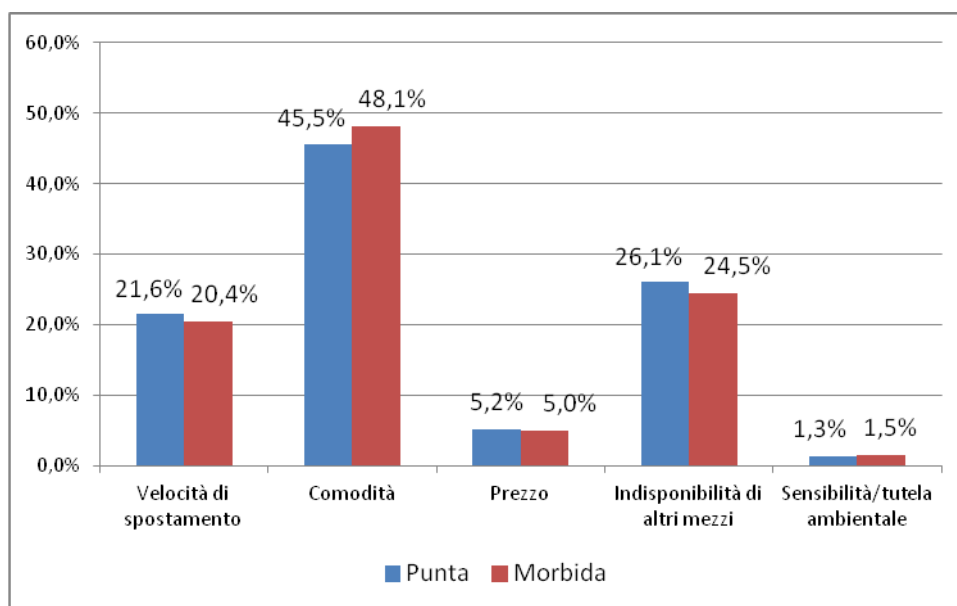
Il giudizio espresso dall'utenza in relazione alle proprie aspettative evidenzia un aumento della quota degli scontenti indistintamente dall'orario di utilizzo. Tuttavia rispetto al 2013 la quota di coloro che valutano il servizio inferiore alle attese aumenta di 10 punti percentuali tra gli utenti del servizio in orario di punta (29,7%) e di 8 punti percentuali tra coloro che lo utilizzano in altri orari (28,4%) (Figura 1.14). Praticamente indifferenziata la quota di coloro che giudicano positivamente il servizio in relazione all'orario di utilizzo.

Figura 1.14 – Valutazione del servizio rispetto alle aspettative per fascia oraria



Si conferma, anche nel 2014, così come per le rilevazioni precedenti, una sostanziale uniformità di comportamento degli utilizzatori del servizio indipendentemente dall'orario di utilizzo in relazione alle motivazioni che hanno guidato nella scelta del servizio stesso: prevale la comodità, seguita dalla indisponibilità di altri mezzi e quindi la velocità di spostamento (Figura 1.15).

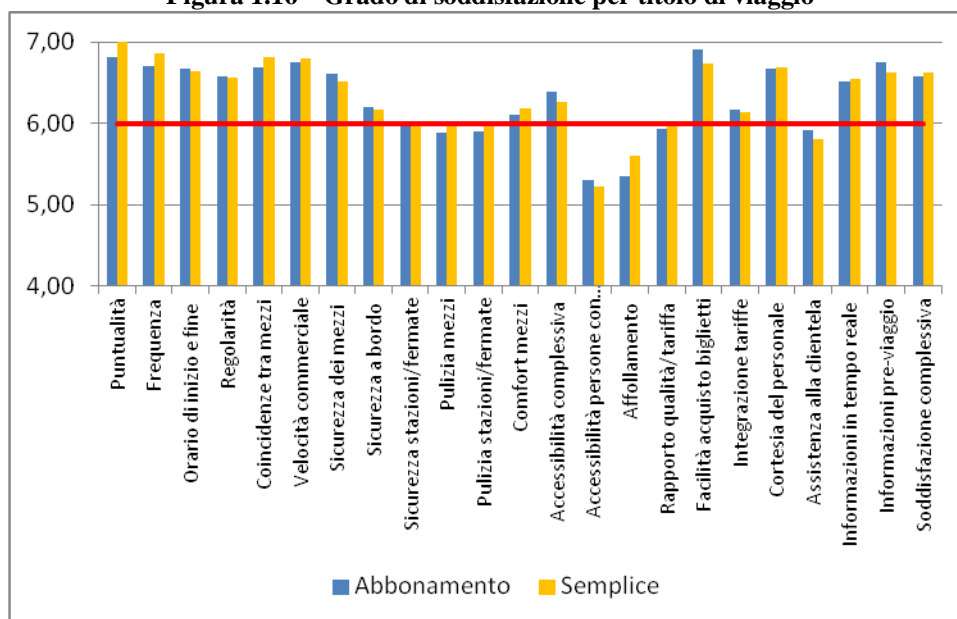
Figura 1.15 – Motivi di scelta del mezzo di TPL per fascia oraria



1.2.3. Soddisfazione per titolo di viaggio

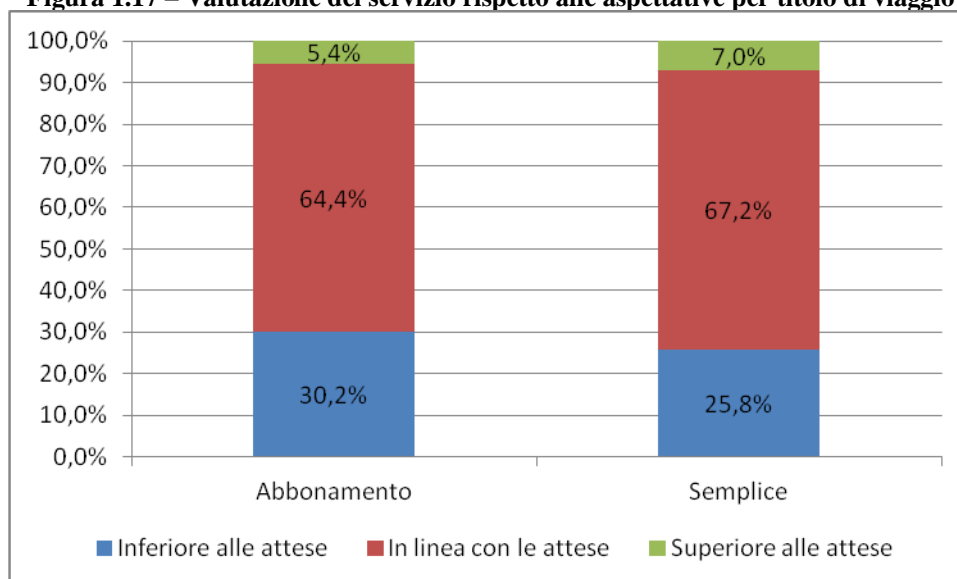
Proseguendo nell'analisi, la disaggregazione degli esiti dell'indagine tra le valutazioni fornite dai passeggeri abituali, titolari di abbonamento, a confronto con quelle dei passeggeri occasionali, titolari di biglietto di corsa semplice, non mette in evidenza sostanziali differenze, analogamente a quanto emerso nelle precedenti edizioni dell'indagine: la soddisfazione complessiva risulta pressoché identica pari a 6,62 e 6,57 rispettivamente per utenti occasionali e abituali (Figura 1.16). Le differenze maggiori, sempre in termini di soddisfazione, riguardano alcuni aspetti specifici del servizio: il giudizio è migliore tra i viaggiatori occasionali in relazione alla puntualità (7,01), alla frequenza delle corse (6,86), alle coincidenze tra i mezzi (6,81) e, anche se non raggiunge la sufficienza, all'affollamento del mezzo di trasporto. Tra i viaggiatori abituali, invece, viene valutato meglio il servizio per quanto riguarda la facilità di acquisto dei titoli di viaggio (6,90), le informazioni fornite alla clientela prima del viaggio (6,75), l'accessibilità complessiva (6,39) e, nonostante un punteggio non pienamente sufficiente, l'assistenza alla clientela (5,91).

Figura 1.16 – Grado di soddisfazione per titolo di viaggio



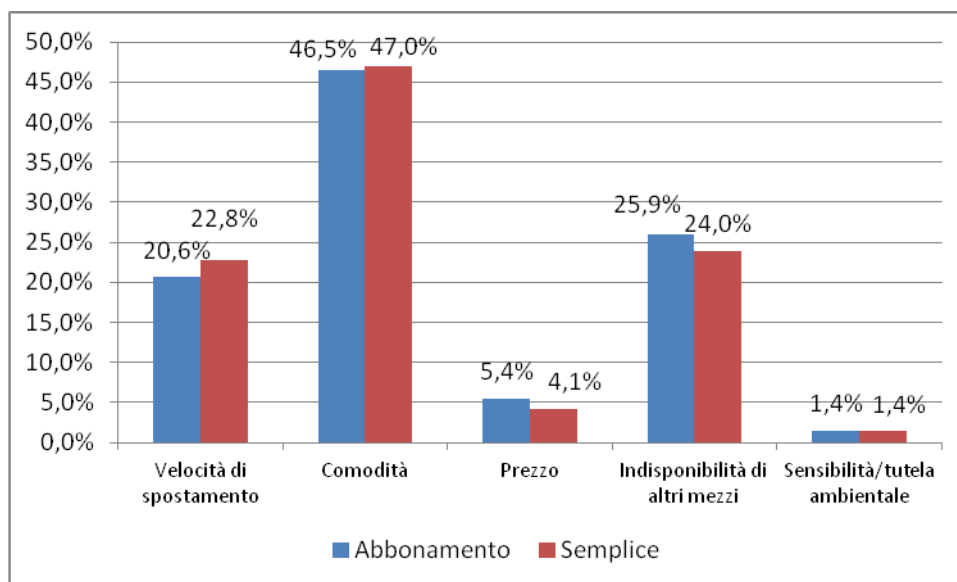
Non sorprende rilevare che lo scontento sia maggiore tra i viaggiatori abituali rispetto agli occasionali: la quota di coloro che valuta il servizio inferiore alle attese è circa il 30% tra i primi e poco meno del 26% tra i secondi. Al contrario la quota dei più soddisfatti è maggiore tra gli occasionali (7%) rispetto ai viaggiatori (5,4%) (Figura 1.17).

Figura 1.17 – Valutazione del servizio rispetto alle aspettative per titolo di viaggio



Anche per quanto riguarda le motivazioni alla base delle scelte del mezzo di trasporto emergono comportamenti sostanzialmente indifferenziati tra viaggiatori abituali e occasionali: per entrambi è prioritaria la comodità, segue quindi l'indisponibilità di altri mezzi e poi la velocità di spostamento (Figura 1.18).

Figura 1.18 – Motivi di scelta del mezzo di TPL per titolo di viaggio



1.2.4. Soddisfazione degli utenti con mobilità ridotta

Nel 2014, come già anticipato, è stata inserito un quesito volto a distinguere l'utenza in base alla sussistenza di condizioni fisiche e/o di salute che ne limitano la mobilità.

Conseguentemente è possibile condurre l'analisi anche in relazione a questa tipologia di passeggeri del TPL per evidenziare eventuali differenze nel grado di soddisfazione sul servizio.

Rispetto al quadro finora delineato emerge una maggiore insoddisfazione: il servizio viene valutato sufficientemente, anche se meno rispetto alla totalità dell'utenza (6,46 contro 6,58). Tra gli aspetti per cui il giudizio risulta più favorevole va segnalata la puntualità, la durata dello spostamento e la frequenza delle corse. Al contrario è maggiore l'insoddisfazione rispetto all'accessibilità complessiva (5,92) alla pulizia delle stazioni (5,83), all'assistenza alla clientela (5,7), all'affollamento (5,44) ma soprattutto all'accessibilità per le persone con disabilità (5,04). Su quest'ultimo aspetto la valutazione molto negativa da parte dei diretti interessati, accentua un giudizio comunque espresso dalla totalità dell'utenza e che riconferma quanto emerso già nella precedente edizione dell'indagine.

Anche per questa componente dell'utenza risultano importanti e prioritari gli aspetti legati alla puntualità e alla frequenza delle corse, cui segue come terzo fattore la coincidenza tra i mezzi e la velocità commerciale.

Non si segnalano differenze di comportamento rispetto alla totalità dell'utenza in ordine alle motivazioni che guidano la scelta del ricorso al servizio.

Infine la valutazione del servizio espressa in relazione alle attese conferma la maggior insoddisfazione già evidenziata: un terzo di questi utenti giudica il servizio al di sotto

delle proprie attese, meno dei due terzi in linea con le proprie attese e solo poco meno del 4% esprime un giudizio favorevole.

Il tema dell'accessibilità dunque, con particolare riferimento alle persone con disabilità o comunque a ridotta mobilità ha messo in luce un ambito rispetto al quale il servizio di TPL non pare garantire un sufficiente standard qualitativo evidenziando pertanto la necessità di un intervento immediato.

1.3 Priorità e ambiti di intervento

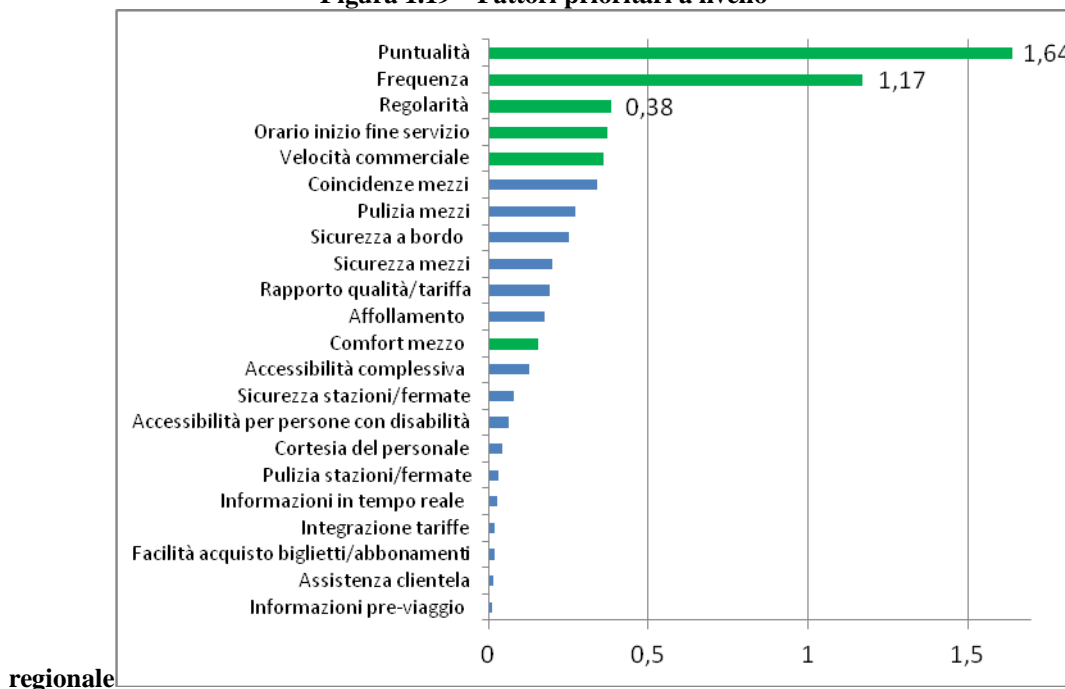
In conclusione vengono presentati i risultati dell'indagine 2014 dedicati a rilevare gli aspetti ritenuti prioritari dall'utenza nel valutare il servizio di TPL: diversamente da quanto registrato nel 2013 al primo posto in ordine di importanza¹ si posiziona con un punteggio medio di 1,64 la puntualità (Figura 1.19). Lo scorso anno era al secondo posto con un punteggio medio pari a 1,32. Al secondo posto si colloca la frequenza delle corse con un punteggio medio pari a 1,17. Al terzo posto con un certo distacco si trova la regolarità del servizio ovvero il rispetto del programma delle corse.

Se invece di considerare il complesso dell'utenza si passa ad analizzare le priorità distinguendo per ambito, orario e frequenza di utilizzo del servizio i fattori prioritari non cambiano, cambia solo il grado di importanza ad essi attribuito dalle diverse tipologie di utenza. Per i viaggiatori del servizio ferroviario la puntualità del servizio è estremamente importante come è testimoniato dal punteggio medio che si attesta a 1,99, mentre la frequenza, che risulta essere al secondo posto risulta, meno importante che a livello regionale (punteggio medio 0,7). Al contrario essa riveste maggiore rilevanza tra gli utenti del servizio urbano (punteggio medio 1,30).

Anche tra gli utenti abituali la puntualità appare particolarmente importante (punteggio medio 1,67), mentre per i viaggiatori occasionali leggermente al di sopra del punteggio medio regionale si colloca quello relativo alla frequenza delle corse (punteggio medio 1,23).

¹ Per individuare i fattori prioritari è stato attribuito a ciascun fattore un punteggio sintetico corrispondente alla media aritmetica dei singoli punteggi, ottenuti attribuendo ai fattori dichiarati al primo posto un valore pari a 3, un valore pari a 2 a quelli dichiarati al secondo posto, un valore pari a 1 a quelli indicati al terzo posto e un valore pari a 0 a quelli non indicati.

Figura 1.19 – Fattori prioritari a livello



Se la valutazione sui fattori ritenuti prioritari viene messa in relazione con i giudizi di soddisfazione espressi dall'utenza, è possibile delineare quattro aree risultato di una diversa combinazione tra soddisfazione e priorità (Figura 1.20)²:

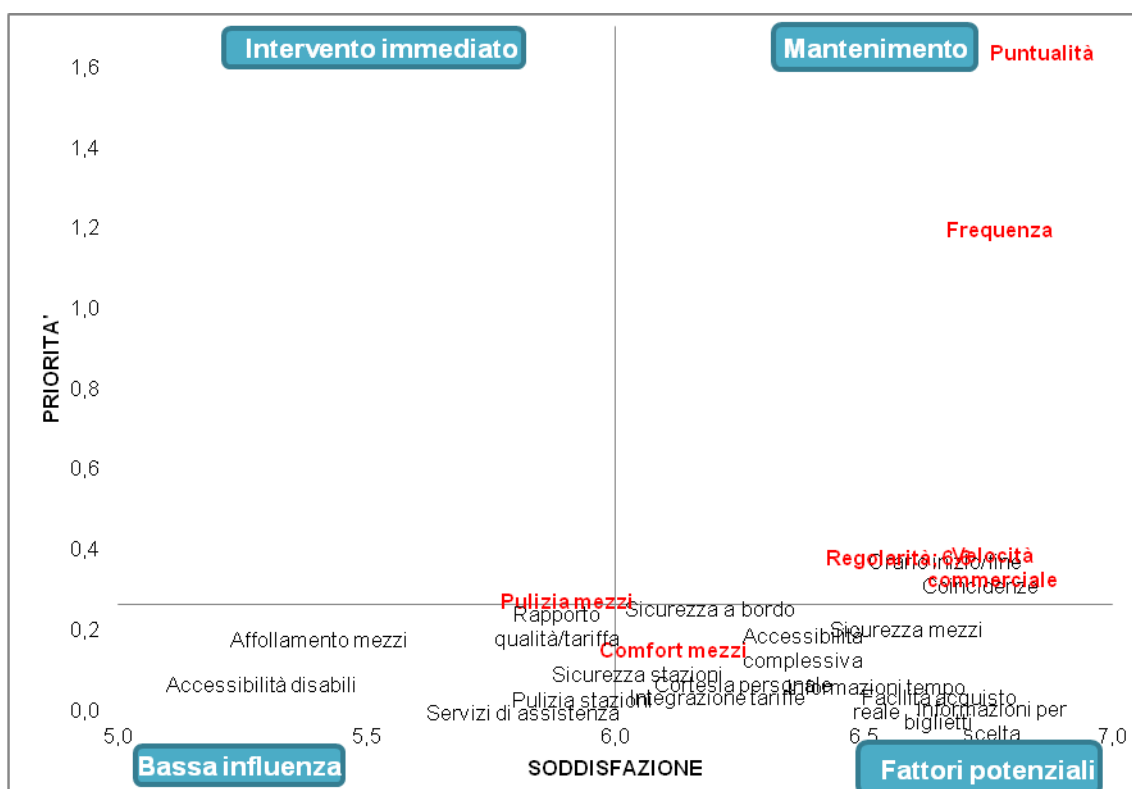
1. nel primo quadrante di quella che è stata denominata *mappa della soddisfazione* individuiamo l'area in cui si collocano i fattori prioritari per i quali viene espressa una buona soddisfazione. Si tratta di un'area all'interno della quale ricadono i fattori relativi alla puntualità, alla frequenza, alla regolarità del servizio, alla durata dello spostamento ovvero alla velocità commerciale, all'orario di inizio e fine del servizio e alle coincidenze tra i mezzi: per tutti questi fattori l'obiettivo è rappresentato dal mantenimento degli standard di qualità finora garantiti dal servizio.
2. Il secondo quadrante delimita l'area cui prestare particolare attenzione in quanto individua i fattori prioritari che tuttavia hanno ottenuto un basso grado di soddisfazione: a livello complessivo regionale secondo quanto emerso nell'edizione 2014 nessun fattore rispetto al quale è analizzato il servizio di TPL ricade in questa area. Sul confine si colloca la pulizia dei mezzi, segno che non è ancora posizionata in modo netto nell'area critica. Al contrario, analizzando una corrispondente mappa per i soli utenti del servizio ferroviario, la puntualità, la pulizia dei mezzi e la regolarità del servizio ricadono nell'area per cui appare importante concentrare gli sforzi e intervenire immediatamente.
3. Il terzo quadrante circoscrive l'ambito in cui si posizionano i fattori a bassa priorità e bassa soddisfazione: in un'ottica di interventi selettivi e gradualisti è opportuno indicare il diverso grado di urgenza. In questo caso appare meno urgente intervenire in relazione alla accessibilità per le persone con disabilità,

² La mappa è stata costruita rappresentando in un grafico i 22 parametri rispetto a cui è stato valutato il servizio. Il valore riportato per ciascun parametro è pari allo scostamento dal punteggio medio in termini di priorità e dalla media della soddisfazione.

all'affollamento dei mezzi, all'assistenza alla clientela e alla pulizia delle stazioni.

- Infine nel quarto quadrante si collocano i fattori a bassa priorità il cui grado di soddisfazione è invece elevato: nello specifico troviamo in quest'area la maggior parte dei fattori per cui è stato analizzato il servizio tra cui la sicurezza in generale, la cortesia del personale, le informazioni per la scelta del servizio, l'integrazione delle tariffe. In sintesi si tratta di fattori rispetto ai quali, garantendo il medesimo standard qualitativo, è possibile attivare azioni promozionali per rilanciare l'immagine del servizio.

Figura 1.20 – Mappa di soddisfazione a livello regionale



CAPITOLO 2

ASPETTI METODOLOGICI

L'indagine, ormai giunta alla quarta edizione, intende supportare Regione Lombardia nella costruzione di un sistema di monitoraggio anche basato su dati soggettivi espressi dall'utenza dei servizi di TPL urbani, interurbani o ferroviari, che sia confrontabile con quanto posto a disposizione delle imprese del settore e con quanto emerso dall'indagine degli anni precedenti. Costituisce pertanto uno strumento che va ad affiancare le rilevazioni dei parametri di qualità previsti dai Contratti di servizio. Nel dettaglio gli obiettivi sono i seguenti:

- identificare il grado di soddisfazione espresso dall'utenza per i diversi aspetti del servizio di TPL;
- identificare il grado di priorità che gli utenti associano ai diversi aspetti per allineare le specifiche di qualità/prestazioni contenute nei contratti di servizio alle loro esigenze;
- avere la possibilità di effettuare confronti con i dati di monitoraggio rilevati dalle aziende di trasporto e con le risultanze dell'indagine nelle passate edizioni.

Al fine di raggiungere questi obiettivi, garantendo al contempo la comparabilità dei risultati con quelli delle indagini realizzate nelle annualità precedenti (2010, 2011, 2013), si è convenuto di mantenere un impianto metodologico il più possibile affine a quello delle indagini passate.

2.1. Il piano di campionamento

La popolazione di riferimento dell'indagine è costituita dagli utenti abituali (abbonati) e saltuari (titolari del biglietto di corsa semplice) di tutti i servizi di trasporto pubblico locale confinati in Lombardia nell'arco di una giornata feriale.

La definizione del piano di campionamento ha avuto come obiettivo prioritario quello di garantire stime che abbiano la miglior precisione possibile per l'utenza regionale nel suo complesso. Oltre alla precisione delle stime complessive, è però

necessario avere stime con un margine di errore accettabile anche per una serie di sottopopolazioni definite da tre ripartizioni dell'utenza complessiva:

1. Tipo di servizio utilizzato, articolato in tre categorie principali:
 - servizi ferroviari;
 - servizi automobilistici urbani di competenza dei 12 Comuni capoluogo di provincia;
 - i servizi automobilistici extraurbani di competenza delle 12 Province, escludendo i Comuni capoluogo.
2. Fascia oraria, articolata in due categorie:
 - ore di punta: 7.00-9.00, 12.30-14.30 e 17.00-19.30;
 - ore di morbida: 9.00-12.30, 14.30-17.00, 19.30 e oltre.
3. Tipologia di utilizzo in relazione al titolo di viaggio, articolata in due categorie:
 - abbonamento;
 - corsa semplice.

Considerate queste necessità, si è deciso di adottare un piano di campionamento casuale che combini stratificazione non proporzionale (per avere stime precise relativamente alle sottopopolazioni più piccole) e imposizione di proporzionalità rispetto alle distribuzioni note (per le sottopopolazioni che non necessitano di un sovracampionamento finalizzato a rendere accettabile il margine di errore campionario). La scelta è stata dettata anche dall'impossibilità di adottare un piano di campionamento a più stadi. Non esistono infatti unità di primo stadio adatte, e di numerosità nota rispetto all'utenza giornaliera, fra cui campionare per passare poi alla selezione delle unità di secondo stadio, cioè gli utenti, nell'ambito delle unità selezionate al primo.

Sono 14 le sottopopolazioni per cui produrre stime precise che individuano gli strati:

- 1 per i servizi ferroviari: Trenord;
- 11 per i servizi automobilistici considerando congiuntamente sia quelli urbani che quelli extraurbani: tutte le Province lombarde, capoluoghi compresi, ma escludendo Milano;
- 1 per i servizi automobilistici della sola Provincia di Milano, capoluogo escluso;
- 1 per i servizi automobilistici del solo Comune di Milano.

Queste 14 sottopopolazioni rappresentano gli strati rispetto a cui è stata determinata la numerosità campionaria, cercando di ottenere il miglior bilanciamento possibile fra le necessità di avere un margine di errore ragionevolmente basso per tutti gli strati, e di non introdurre eccessive sproporzioni fra la dimensione degli strati nel campione e nella popolazione. La composizione degli strati che accorpano servizi urbani e extraurbani è proporzionale a quella delle rispettive popolazioni di riferimento; questo per evitare che il campione risulti distorto nell'uno o nell'altro senso e per consentire il confronto dell'utenza complessiva dei servizi urbani sia con quella complessiva dei servizi extraurbani che con quella dei servizi ferroviari.

Tabella 2.1 - Numerosità di strato della popolazione di riferimento, del campione e errori campionari

Strato	Passeggeri giornalieri	Campione	Comune Capoluogo	Provincia	Errore
Servizi urbani ed extraurbani					
Bergamo	79.763	776	443	333	3,5%
Brescia	76.658	776	377	399	3,5%
Como	33.093	590	204	386	4,0%
Cremona	22.105	464	58	407	4,5%
Lecco	18.164	462	327	135	4,5%
Lodi	10.315	370	55	315	5,0%
Mantova	17.593	462	166	296	4,5%
Milano Comune	837.536	2.418	2418		2,0%
Milano Provincia	43.076	592		592	4,0%
Monza e Brianza	29.225	588	213	375	4,0%
Pavia	20.373	464	216	248	4,5%
Sondrio	9.893	370	10	360	5,0%
Varese	24.956	586	280	306	4,0%
<i>Servizi urbani</i>	<i>987.405</i>	<i>4.766</i>	-	-	<i>1,74%</i>
<i>Servizi extraurbani</i>	<i>235.345</i>	<i>4.152</i>	-	-	<i>1,75%</i>
Servizi ferroviari					
Trenord	244.751	1.968	-	-	2,20%
TOTALE	1.467.501	10.887			1,25%

Fonte: Éupolis Lombardia

La dimensione della popolazione di riferimento, totale e di strato, è stata calcolata dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità di Regione Lombardia sulla base dei dati di venduto e ammonta complessivamente a 2.935.003 viaggi giornalieri per un totale stimato di 1.467.501 passeggeri al giorno.

La tabella 1.1 riporta la numerosità di strato sia nella popolazione di riferimento sia nel campione e gli errori campionari espressi in punti percentuali rispetto ad una risposta fornita dal 50% degli intervistati ad un livello di confidenza del 95%. Gli errori campionari relativi alla stima delle medie non possono invece essere forniti a priori in forma standard e valida per tutte le variabili perché sono legati alla varianza delle variabili stesse.

Il campione teorico complessivo è composto da 10.887 unità e consente stime riferite al totale della popolazione con un margine di errore molto basso, pari a 1,25%. Gli errori negli strati relativi all'utenza dei servizi urbani ed extraurbani, ad esclusione del

Comune di Milano, oscillano fra il 5% in corrispondenza di quelli meno numerosi e il 3,5% per quelli più numerosi.

Per il comune di Milano si è scelto di non ridurre la numerosità campionaria di strato e mantenere un errore basso (2%) per non compromettere eccessivamente la proporzionalità tra numerosità dello strato nel campione e nella popolazione di riferimento. Sempre per il comune di Milano le interviste sono inoltre ripartite fra utenza della metropolitana e dei mezzi di superficie in modo da rispettare le quote di utilizzo dedotte dai rapporti annuali dell'ATM:

- 40% per la metropolitana;
- 60% per i mezzi di superficie.

L'errore per l'utenza dei servizi ferroviari è del 2.2%.

Le sottopopolazioni definite dalla fascia orario e dal titolo di viaggio hanno una numerosità che consente stime sufficientemente precise limitandosi ad imporre la proporzionalità rispetto al totale noto o presunto nella popolazione di riferimento.

Per quanto riguarda la fascia oraria, i cui totali non sono desumibili dai dati di venduto, su indicazione della D.G. Infrastrutture e Mobilità il campione è stato ripartito in modo da avere complessivamente:

- 60% delle interviste in orario di punta (7.00-9.00, 12.30-14.30 e 17.00-19.30);
- 40% in orario di morbida (9.00-12.30, 14.30-17.00, 19.30 e oltre).

Per la ripartizione fra abbonati e utenti saltuari, desumibile dai dati di venduto, le quote nel campione sono proporzionali a quelle nella popolazione di riferimento.

La tabella 1.2 illustra le caratteristiche salienti del campione in relazione a queste due ripartizioni. Grazie all'imposizione di proporzionalità, i pesi definiti per i 14 strati di campionamento consentono il corretto riporto all'universo delle stime.

Tabella 2.2 - Composizione del campione ed errori campionari per fascia oraria e tipologia di utilizzo

Sottopopolazione	Viaggiatori giornalieri	Quota suggerita	Campione	Errore
Fascia oraria				
Punta	-	60%	6.532	1,64%
Morbida	-	40%	4.355	2,02%
Tipologia di utilizzo				
Abbonamento	1.133.785	78%	8.488	1,45%
Corsa semplice	333.716	22%	2.399	2,64%
TOTALE	1.467.501		10.887	1,25%

2.2. Il questionario

Il questionario somministrato agli intervistati si compone di cinque sezioni.

La sezione iniziale, la cui compilazione è in parte riservata all'intervistatore, rileva tutte le caratteristiche che consentono di collocare l'intervistato nelle tipologie di utenza individuate in precedenza, in modo da poter controllare la composizione del campione ed effettuare i confronti fra le diverse categorie in fase di elaborazione.

La seconda sezione rileva le informazioni sull'itinerario percorso dall'intervistato e sui mezzi di trasporto impiegati nel viaggio. Va sottolineato che, anche se chiaramente i mezzi utilizzati possono essere più di uno, la rilevazione fa riferimento al mezzo che l'intervistato sta per utilizzare.

Con la terza sezione si entra nel merito rispetto al primo dei due obiettivi dell'indagine: rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza. All'intervistato è stato chiesto di esprimere la propria soddisfazione per una serie di aspetti del servizio di TPL relativamente al mezzo cui l'intervista fa riferimento, collocandosi su una scala autoancorante costituita da numeri interi compresi fra 1 e 10, in modo da originare una variabile quasi cardinale per ciascun aspetto indagato. È stato chiesto anche di esprimere un giudizio complessivo sui servizi, sempre con una scala da 1 a 10; di valutare l'offerta rispetto alle proprie attese e, infine, di indicare il motivo per cui ha scelto quel particolare mezzo di trasporto.

La quarta sezione è invece legata al secondo obiettivo: individuare i fattori ritenuti prioritari dall'utenza. All'intervistato si è chiesto di indicare, in ordine di priorità, i tre fattori principali che un servizio di TPL ottimale dovrebbe soddisfare. È stato proposto un elenco con 22 fattori e la possibilità di indicarne altri nel caso non siano compresi nell'elenco precompilato.

L'ultima sezione è stata dedicata alla raccolta delle informazioni di carattere socio-demografico relative all'intervistato. Va però sottolineato che il campione non è stato progettato tenendo sotto controllo queste caratteristiche, anche perché non era nota a priori la loro distribuzione nella popolazione di riferimento. La rilevazione delle variabili socio-demografiche è quindi dettata in gran parte dalla necessità di ricostruire una tipologia dell'utenza complessiva, e non tanto dalla possibilità di effettuare confronti fra profili di utenza con caratteristiche socio-demografiche diverse.

Le uniche differenze rispetto alle precedenti edizioni nell'indagine sono riconducibili a due domande inserite che riguardano l'esplicitazione della motivazione che ha determinato lo spostamento e l'eventuale condizione di ridotta mobilità dell'intervistato.

2.3. La rilevazione delle informazioni

La raccolta dati è stata affidata all'Istituto Piepoli, società di Milano specializzata in ricerche di mercato, i cui intervistatori hanno somministrato il questionario secondo il piano di campionamento progettato nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) del periodo compreso fra il 12 e il 23 Maggio 2014. La durata media delle interviste è stata di 7 minuti e 56 secondi.

Le informazioni sul campione di intervistati sono state rilevate somministrando il questionario attraverso interviste personali supportate dall'uso di un computer (CAPI). Le interviste sono state effettuate alla partenza del viaggio direttamente nei luoghi di fruizione del servizio: stazioni o fermate. Questa modalità di somministrazione presenta una serie di vantaggi, in particolare:

- le persone intervistate alle stazioni o alle fermate sono sicuramente utenti dei servizi di TPL e la loro prossimità, sia spaziale che temporale, con il servizio è massima. Nessuna di queste due condizioni è garantita se si utilizzano interviste telefoniche;
- effettuare le interviste alla partenza elimina la possibilità che il viaggio immediatamente precedente all'intervista possa influire negativamente sul giudizio nei casi in cui, per ragioni straordinarie come incidenti o avverse condizioni meteorologiche, quest'ultimo dovesse risultare particolarmente travagliato.

Per ogni strato del campione è stato possibile individuare alcune stazioni e fermate chiave su cui confluisce la quasi totalità dei flussi di viaggiatori. L'elenco di questi possibili punti di arruolamento è stato proposto alla società di rilevazione che ha selezionato quelli in cui effettuare le interviste rispettando i seguenti vincoli:

- per i servizi urbani ed extraurbani, ad esclusione del Comune di Milano, almeno 3 punti di arruolamento per ognuno dei 23 ambiti territoriali (gli 11 Comuni capoluogo e le 12 Province). Solo in pochi casi sono stati limitati a 1 o 2 in considerazione della dimensione dell'ambito in termini di interviste da realizzare;
- per i servizi urbani del Comune di Milano almeno 10 punti di arruolamento tenendo in considerazione il bilanciamento fra le diverse tipologie di mezzo;
- per i servizi ferroviari tutte le principali stazioni lombarde.

In totale gli utenti sono stati reclutati in 132 punti di arruolamento.

La modalità di selezione delle unità campionarie adottata è assimilabile a quella del campionamento ad angoli di strada, ma con procedimento sistematico per salvaguardare la casualità della selezione. Arrivati nel punto di arruolamento i rilevatori hanno proposto l'intervista alla prima persona incontrata senza fare caso a caratteristiche esteriori quali sesso, età, abbigliamento, ecc. In caso di rifiuto, se possibile, hanno sostituito la persona con quella che nel punto di arruolamento è apparsa più simile alla precedente considerando le caratteristiche esteriori visibili. In caso di completamento dell'intervista, il nuovo intervistato potenziale è stata la persona più vicina al rilevatore al completamento, questa persona è stata raggiunta, oppure fermata se in transito accanto al rilevatore. Al rilevatore è stato inoltre chiesto di cambiare periodicamente la propria posizione nel punto di arruolamento a prescindere dagli spostamenti necessari per raggiungere i potenziali intervistati.

La numerosità campionaria effettiva è pari a 11.801 utenti intervistati le cui caratteristiche principali sono riportate nell'allegato B.

Appendice A. Questionario di rilevazione

SEZIONE 1. PARTE RISERVATA ALL'INTERVISTATORE

Data e ora dell'intervista

(Data e ora dell'intervista rilevate in automatico).....

Fascia oraria in cui è realizzata l'intervista

- 1. 7.00-9.00 (Orario di punta)
- 2. 9.00-12.30 (Orario di morbida)
- 3. 12.30-14.30 (Orario di punta)
- 4. 14.30-17.00 (Orario di morbida)
- 5. 17.00-19.30 (Orario di punta)
- 6. Oltre le 19.30 (Orario di morbida)

Punto di arruolamento

(Luogo in cui è realizzata l'intervista).....

Tipologia linea di trasporto

- 1. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano (colore arancione, salvo alcuni casi particolari in ambito urbano a Milano)
- 2. Autobus interurbano (colore blu)/Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbiate, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
- 3. Metropolitana urbana (tratto cui si riferisce l'intervista con entrambe le fermate entro i limiti della tariffa urbana)
- 4. Metropolitana extraurbana (tratto cui si riferisce l'intervista con almeno una fermata oltre i limiti della tariffa urbana)
- 5. Treno (Trenord - non treni a lunga percorrenza InterCity, EuroStar, Alta Velocità ecc)

SEZIONE 1. PARTE PER L'INTERVISTATO

Buongiorno/Buonasera, sono un intervistatore/trice dell'Istituto Stiamo conducendo un'indagine per conto di Regione Lombardia volta a conoscere l'opinione dei cittadini sul trasporto pubblico lombardo al fine di adottare adeguate politiche volte al suo miglioramento. Potrei rivolgerle qualche domanda?

Le ricordo che ai sensi dell'articolo 13 del D.L. 30.06.2003, n. 196, (legge sulla privacy) le risposte saranno mantenute in forma anonima e utilizzate per fini statistici.

D01_1 Quale tipo di biglietto ha? (risposta singola)

- 1. Abbonamento (settimanale, mensile, annuale)
- 2. Biglietto (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi)
- 3. Carta Regionale di Trasporto - CRT (gratuita, agevolata, ridotta)

SEZIONE 2: ORIGINE, DESTINAZIONE E MEZZI UTILIZZATI

D02 Mi può indicare quale è l'intero itinerario del viaggio, e cioè qual è il comune di partenza e qual è il comune di arrivo, a prescindere dai vari mezzi che prenderà?

D02_1 Comune di partenza dell'intero viaggio (Codice ISTAT)

.....

D02_2 Comune di destinazione dell'intero viaggio (Codice ISTAT)

.....

D03 Quali mezzi di trasporto usa per compiere l'intero viaggio? (risposta multipla)

- 1. Treno
- 2. Metropolitana
- 3. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano (colore arancione, salvo alcuni casi particolari in ambito urbano a Milano)
- 4. Autobus interurbano (colore blu)/Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbiate, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
- 5. Automobile come conducente
- 6. Automobile come passeggero
- 7. Moto come conducente
- 8. Moto come passeggero
- 9. Bicicletta propria
- 10. Bicicletta in bike sharing
- 11. A piedi
- 12. Car sharing
- 13. Navetta aziendale
- 14. Altro (specificare)

D03A Per quale motivo ha compiuto questo spostamento?

- 1 Per recarmi alla sede di lavoro
- 2 Per recarmi a scuola/università
- 3 Per riunioni di affari/visitare clienti
- 4 Per fare acquisti
- 5 Per effettuare commissioni personali
- 6 Per visita medica/motivi di salute
- 7 Per accompagnare/andare a prendere qualcuno
- 8 Per visitare parenti/amici/conoscenti
- 9 Per svago/turismo
- 10 Per rientrare a casa
- 11 Per nessuno dei precedenti motivi

NB per gli intervistatori

Con **QUESTO MEZZO DI TRASPORTO** si fa sempre riferimento al mezzo che l'intervistato sta per prendere e cui l'intervista è riferita

(Se più mezzi) **D04 Mi può indicare l'itinerario per cui usa QUESTO MEZZO DI TRASPORTO (QUINDI NON ALTRI MEZZI IMPIEGATI NEL VIAGGIO)?**

D04_1 Comune di partenza della parte di viaggio COL MEZZO CUI SI RIFERISCE L'INTERVISTA (Codice ISTAT)

.....

D04_2 Comune di destinazione della parte di viaggio COL MEZZO CUI SI RIFERISCE L'INTERVISTA (Codice ISTAT)

.....

(Escluso utenti della metropolitana, del treno e utenti intervistati nei comuni capoluoghi di provincia)

D04_3

Sempre con riferimento a QUESTO MEZZO DI TRASPORTO saprebbe dirmi il nome della società con cui effettua il viaggio?

Inserire elenco delle società di trasporto e delle SCARL

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...
- 4. ...
- 5. ...
-
-Non ricordo la società di trasporti

D04_4

Se nella domanda D04_3 si indica "Non ricordo la società di trasporti"

Saprebbe dirmi il numero di autobus o il nome della linea?

Inserire elenco del numero di autobus e nome della linea:

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...
- 4. ...
- 5. ...
-
- Altro (Specificare)
- ... Non ricordo nè il numero di autobus nè il nome della linea

NB per gli intervistatori

Per i servizi ferroviari, se la tratta è esterna al territorio lombardo l'intervista ha termine; possono essere considerate valide le interviste aventi origine o destinazione dello spostamento a Piacenza, Novara, Arona, Tortona, Peschiera

SEZIONE 3: GRADO DI SODDISFAZIONE

Con riferimento a QUESTO MEZZO DI TRASPORTO (QUINDI NON AD ALTRI MEZZI IMPIEGATI NEL VIAGGIO) E ALLA PARTE DI VIAGGIO PER CUI USA QUESTO MEZZO DI TRASPORTO (QUINDI NON A PARTI DI VIAGGIO COMPIUTE CON ALTRI MEZZI) può dirmi, utilizzando una scala da 1 (totalmente insoddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto) quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

*NB per gli intervistatori
non leggere "Non sa/Non risponde"
le frasi tra parentesi servono per eventuali chiarimenti all'intervistato*

Quantità e qualità del servizio

D05 Puntualità (di arrivo a destinazione)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D06 Frequenza (delle corse)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D07 Orario di inizio e fine del servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D08 Rispetto programma delle corse (non soppressione delle corse)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D09 Coincidenze tra mezzi di trasporto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D10 Durata dello spostamento (tempi adeguati rispetto alla distanza da percorrere)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

Sicurezza

D11 Sicurezza e affidabilità dei mezzi (tipo di guida o condizioni del mezzo di trasporto)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D12 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D13 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

Pulizia e comfort

D14 Pulizia dei mezzi

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D15 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D16 Qualità/comfort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia sedili, età, climatizzazione)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D17 Accessibilità complessiva del servizio (distanza dalla fermata, presenza di parcheggi di corrispondenza, presenza di scale mobili, ecc.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D18 Accessibilità del servizio per persone a mobilità ridotta: persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc... (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D19 Affollamento dei mezzi (1 totalmente insoddisfatto a causa del grande affollamento, 10 totalmente soddisfatto perché non c'è affollamento)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

Tariffe

D20 Rapporto qualità/tariffa

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D21 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti/Carta Regionale Trasporti (numerosità, distribuzione e orari biglietterie; presenza e funzionamento emittitrici e validatrici)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D22 Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

Rapporti con l'utenza

D23 Cortesia del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D24 Servizi di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami, assistenza passeggeri con disabilità: nel caso del trasporto ferroviario si fa riferimento al servizio di assistenza per la salita e discesa dai treni)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

Informazioni alla clientela

D25 Informazioni in tempo reale sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, fermate, disservizi)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D26 Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento (orari, cartine, avvisi, internet, sportello)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

Giudizio complessivo

D27 Complessivamente, sempre su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei servizi offerti da questo mezzo di trasporto?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non sa/non risponde

D28 Riguardo il trasporto pubblico, considerando tutti gli aspetti (puntualità, pulizia, rapporti con la clientela, ecc.) l'offerta attuale è: (risposta singola)

1. Inferiore alle attese
 2. In linea con le attese
 3. Superiore alle attese

D29 Per quale motivo ha scelto questo mezzo di trasporto? (risposta singola)

1. Velocità di spostamento
 2. Comodità
 3. Prezzo
 4. Indisponibilità di altri mezzi
 5. Sensibilità, tutela dell'ambientale
 6. Altro (specificare)

SEZIONE 4: FATTORI PRIORITARI

D30 Può indicarmi, in ordine di priorità 3 fattori principali, tra quelli indicati, che un servizio di trasporto pubblico ottimale deve soddisfare?

(Mostrare il cartellino)

1^ risposta (singola) 2^ risposta (singola) 3^ risposta (singola)

1. Puntualità
 2. Frequenza
 3. Orario di inizio e fine del servizio
 4. Rispetto programma delle corse
 5. Coincidenze tra mezzi
 6. Durata dello spostamento
 7. Sicurezza e affidabilità dei mezzi
 8. Sicurezza a bordo dei mezzi
 9. Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate
 10. Pulizia dei mezzi
 11. Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
 12. Qualità/comfort del mezzo di trasporto
 13. Accessibilità complessiva del servizio
 14. Accessibilità del servizio per persone a mobilità ridotta (persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc)
 15. Non affollamento dei mezzi
 16. Rapporto qualità/tariffa
 17. Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti
 18. Integrazione delle tariffe
 19. Cortesia del personale
 20. Servizi di assistenza/contatto alla clientela
 22. Informazioni in tempo reale sul viaggio
 23. Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento
 24. Altro (specificare)

SEZIONE 5: CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DELL'INTERVISTATO

D31 Sesso

- 1. Maschio
- 2. Femmina

D32 Può indicarmi la sua età?

- 1. 15-17 anni
- 2. 18-25 anni
- 3. 26-35 anni
- 4. 36-45 anni
- 5. 46-55 anni
- 6. 56-65 anni
- 7. 66 anni e oltre
- 8. Non risponde

D33 Può indicarmi il suo titolo di studio?

- 1. Licenza elementare o nessuno
- 2. Licenza media inferiore
- 3. Licenza media superiore
- 4. Laurea o superiore
- 5. Non risponde

D34 Può indicarmi la sua professione?

- 1. Studente
- 2. Operaio/a
- 3. Impiegato/a
- 4. Insegnante
- 5. Funzionario/quadro
- 6. Dirigente
- 7. Libero professionista
- 8. Commerciante
- 9. Imprenditore
- 10. Altro (specificare)
- 11. In cerca di occupazione/disoccupato
- 12. Casalinga
- 13. Pensionato
- 14. Non risponde

D35 Può indicarmi la sua cittadinanza

- 1. Italiana
- 2. Straniera
- 3. Non risponde

D36 Indicare se è una “persona a mobilità ridotta” (persona con disabilità o infortunata o anziana, donna in gravidanza o con bambino in passeggino, ecc)

- 1. Sì
- 2. No

L'intervista è conclusa, la ringraziamo per la cortese disponibilità e la invitiamo a segnalare eventuali altre questioni relative al trasporto pubblico.

Appendice B. Dati strutturali campione non riportati all'universo

Tabella B.1 - Distribuzione degli intervistati per fascia oraria

	Frequenza	%
7.00-9.00 (Orario di punta)	1.720	14,6%
9.00-12.30 (Orario di morbida)	3.400	28,8%
12.30-14.30 (Orario di punta)	2.967	25,1%
14.30-17.00 (Orario di morbida)	1.805	15,3%
17.00-19.30 (Orario di punta)	1.666	14,1%
Oltre le 19.30 (Orario di morbida)	243	2,1%
Totale	11.801	100,0%

Tabella B.2 - Distribuzione degli intervistati per tipologia della linea di trasporto

	Frequenza	%
Autobus /Filobus/Tram urbano	3.924	33,3%
Autobus/Tram interurbano	4.481	38,0%
Metropolitana (tratta urbana)	1.079	9,1%
Metropolitana (tratta extraurbana)	48	0,4%
Treno	2.269	19,2%
Totale	11.801	100,0%

Tabella B.3 - Distribuzione degli intervistati per tipologia di utilizzo in relazione al titolo di viaggio

	Frequenza	%
Abbonamento (settimanale, mensile, annuale)	7.954	67,4%
Biglietto (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi)	3.564	30,2%
Carta Regionale di Trasporto - CRT (gratuita, agevolata, ridotta)	283	2,4%
Totale	11.801	100,0%

Tabella B.4 - Mezzi impiegati per compiere l'intero viaggio (possibili risposte multiple)

	Risposte	% su totale rispondenti	% su totale risposte
Treno	3.224	27,4%	21,0%
Metropolitana	2.516	21,4%	16,4%
Autobus/Filobus/Tram urbano	4.210	35,8%	27,5%
Autobus interurbano	4.171	35,5%	27,2%
Auto come conducente	132	1,1%	0,9%
Automobile come passeggero	205	1,7%	1,3%
Moto come conducente	39	0,3%	0,3%
Moto come passeggero	18	0,2%	0,1%
Bicicletta	93	0,8%	0,6%
Bike sharing	13	0,1%	0,1%
A piedi (superiore a 20 minuti)	680	5,8%	4,4%
Car sharing	11	0,1%	0,1%
Navetta aziendale	10	0,1%	0,1%
Altro	12	0,1%	0,1%
Totale	15.334	100,0%	100,0%

Appendice C. Profilo utenza

Tabella C.1 - Sesso

	Frequenza	%
Maschio	652.864	44,5%
Femmina	814.637	55,5%
Totale	1.467.501	100,0%

Tabella C.2 - Età

	Frequenza	%
15-17 anni	118.434	8,1%
18-25 anni	355.947	24,3%
26-35 anni	275.004	18,7%
36-45 anni	284.292	19,4%
46-55 anni	232.677	15,9%
56-65 anni	122.537	8,4%
66 anni e oltre	75.465	5,1%
Non risponde	3.146	0,2%
Totale	1.467.501	100,0%

Tabella C.3 - Titolo di studio

	Frequenza	%
Licenza elementare o nessuno	30.012	2,0%
Licenza media inferiore	306.988	20,9%
Licenza media superiore	649.875	44,3%
Laurea o superiore	341.581	23,3%
Non risponde	139.046	9,5%
Totale	1.467.501	100,0%

Tabella C.4 – Professione

	Frequenza	%
Studente	408.669	27,8%
Operaio/a	158.155	10,8%
Impiegato/a	359.884	24,5%
Insegnante	53.639	3,7%
Funzionario/quadro	27.417	1,9%
Dirigente	22.667	1,5%
Libero professionista	113.944	7,8%
Commerciante	30.417	2,1%
Imprenditore	13.743	0,9%
Altro	2.390	0,2%
In cerca di occupazione/disoccupato	68.626	4,7%
Casalinga	50.917	3,5%
Pensionato	96.576	6,6%
Non risponde	60.457	4,1%
Totale	1.467.501	100,0%

Tabella C.5 - Cittadinanza

	Frequenza	%
Italiana	1.274.475	86,8%
Straniera	188.679	12,9%
Non risponde	4.347	0,3%
Totale	1.467.501	100,0%

Tabella C.6 – Persona a mobilità ridotta

	Frequenza	%
Sì	66.383	4,5%
No	1.401.118	95,5%
Totale	1.467.501	100,0%

Appendice D. Dettaglio esiti: totale utenza

Tabella D.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio

	Media
Puntualità	6,86
Frequenza	6,74
Orario di inizio e fine del servizio	6,66
Rispetto del programma delle corse	6,57
Coincidenze tra mezzi di trasporto	6,71
Durata dello spostamento	6,76
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,59
Sicurezza a bordo dei mezzi	6,19
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	6,02
Pulizia dei mezzi	5,90
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	5,91
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	6,12
Accessibilità complessiva del servizio	6,36
Accessibilità del servizio per persone diversamente abili o infortunate	5,29
Affollamento dei mezzi	5,40
Rapporto qualità/tariffa	5,95
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	6,87
Integrazione delle tariffe	6,17
Cortesìa del personale	6,68
Servizi di assistenza/contatto alla clientela	5,89
Informazioni in tempo reale sul viaggio	6,52
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	6,72
Soddisfazione complessiva servizi offerti dal mezzo di trasporto	6,58

Tabella D.2 - Valutazione dell'offerta

	Frequenza	%
Inferiore alle attese	427.837	29,2%
In linea con le attese	954.653	65,1%
Superiore alle attese	85.012	5,8%
Totale	1.467.501	100,0%

Tabella D.3 - Motivi della scelta

		Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano	Autobus /Tram interurbano	Metropolitana	Treno
Velocità di spostamento	Frequenza	83.496	12.866	154.875	58.661
	%	13,3%	5,5%	43,0%	23,7%
Comodità	Frequenza	333.998	82.599	147.652	119.259
	%	53,3%	35,6%	41,0%	48,1%
Prezzo	Frequenza	35.349	14.888	7.388	17.487
	%	5,6%	6,4%	2,0%	7,1%
Indisponibilità di altri mezzi	Frequenza	160.496	118.761	44.674	50.000
	%	25,6%	51,1%	12,4%	20,2%
Sensibilità tutela dell'ambientale	Frequenza	11.192	2.419	5.153	1.835
	%	1,8%	1,0%	1,4%	0,7%
Altro	Frequenza	2.136	746	795	776
	%	0,3%	0,3%	0,2%	0,3%
Totale	Frequenza	626.666	232.279	360.538	248.019
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella D.4 - Fattori prioritari

	Media
Puntualità	1,64
Frequenza	1,17
Orario di inizio e fine del servizio	0,37
Rispetto programma delle corse	0,38
Coincidenze dei mezzi	0,34
Durata dello spostamento	0,35
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	0,20
Sicurezza a bordo dei mezzi	0,25
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	0,08
Pulizia dei mezzi	0,27
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	0,03
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	0,15
Accessibilità complessiva del servizio	0,13
Accessibilità del servizio per persone diversamente abili o infortunate	0,06
Non affollamento dei mezzi	0,18
Rapporto qualità/tariffa	0,19
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	0,02
Integrazione delle tariffe	0,02
Cortesìa del personale	0,04
Servizi di assistenza/contatto alla clientela	0,01
Informazioni in tempo reale sul viaggio	0,03
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	0,01
Altro	0,01

Tabella D.5 – Motivi dello spostamento

	Frequenza	%
Per recarmi alla sede di lavoro	482.736	32,9%
Per recarmi a scuola/università	257.831	17,6%
Per riunioni di affari/visitare clienti	20.639	1,4%
Per fare acquisti	48.700	3,3%
Per effettuare commissioni personali	178.844	12,2%
Per visita medica/motivi di salute	37.510	2,6%
Per accompagnare/andare a prendere qualcuno	28.115	1,9%
Per visitare parenti/amici/conoscenti	49.684	3,4%
Per svago/turismo	39.813	2,7%
Per rientrare a casa	306.623	20,9%
Per nessuno dei precedenti motivi	17.006	1,2%
Totale	1.467.501	100,0%

Appendice E. Dettaglio esiti: utenza per ambito territoriale

Tabella E.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio (valori medi)

	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Mi Comune	Mi Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviano
Puntualità	6,92	6,70	7,25	6,80	5,06	7,39	7,41	7,33	7,04	5,85	6,98	6,97	6,12	5,45
Frequenza	6,73	6,37	6,79	6,40	5,22	6,70	7,02	7,08	6,03	5,66	6,50	5,20	6,21	6,20
Orario inizio/fine	6,80	6,54	6,82	6,57	5,05	6,68	6,82	6,85	6,35	5,77	6,02	5,36	6,14	6,43
Regolarità	6,64	6,58	7,21	6,54	4,60	7,14	7,86	6,79	6,85	5,55	6,62	6,33	6,28	5,87
Coincidenze	6,70	6,58	6,63	6,45	5,19	6,39	7,14	7,00	6,70	5,77	6,11	5,44	5,93	5,99
Durata	6,64	6,48	7,02	6,50	4,88	6,92	6,81	7,03	6,86	5,56	6,94	6,02	6,31	6,27
Sicurezza mezzi	6,31	6,40	6,87	6,42	4,60	7,24	6,64	6,82	6,93	6,33	6,75	6,67	6,11	6,04
Sicurezza a bordo	6,48	7,00	7,08	6,65	5,44	7,51	7,58	6,10	6,81	6,50	6,42	7,60	6,17	5,67
Sicurezza stazioni	6,07	6,52	6,62	5,81	4,73	7,24	7,08	6,05	6,41	5,89	6,58	7,42	6,17	5,49
Pulizia mezzi	6,05	6,59	6,20	6,15	5,04	6,44	6,37	5,93	6,81	6,52	5,65	6,80	6,07	5,24
Pulizia stazioni	5,71	6,29	5,93	5,58	4,73	6,17	6,09	6,04	6,12	5,72	5,62	6,30	6,15	5,51
Comfort mezzi	5,89	6,38	6,52	6,25	4,55	6,29	6,30	6,18	6,84	6,11	6,26	6,50	6,04	5,81
Accessibilità complessiva	6,20	6,33	6,91	6,17	4,41	6,29	6,71	6,49	7,02	5,85	6,54	5,25	5,90	6,06
Accessibilità disabili	5,47	5,30	6,12	5,62	3,85	5,94	5,63	5,31	6,26	5,00	5,00	4,54	5,02	5,02
Affollamento mezzi	4,99	5,60	5,05	5,40	4,64	7,02	5,77	5,44	6,02	5,61	5,46	6,38	5,66	5,16
Rapporto qualità/tariffa	6,06	6,02	5,92	5,58	4,99	5,86	6,14	6,12	5,54	5,91	6,15	4,59	5,98	5,49
Facilità acquisto biglietti	6,49	6,65	6,88	6,60	4,27	6,61	7,28	7,15	6,90	5,96	6,73	6,29	6,44	6,46
Integrazione tariffe	6,58	6,99	6,65	6,36	5,46	6,96	7,23	6,07	6,28	5,90	6,88	4,12	5,54	6,01
Cortesia personale	6,45	6,95	7,11	6,79	5,06	7,36	7,03	6,76	6,75	6,71	6,94	6,91	6,24	6,40
Servizi di assistenza	5,50	5,68	6,25	6,13	3,80	6,63	6,32	6,12	6,20	4,91	6,52	5,08	5,22	5,54
Informazioni tempo reale	5,83	6,31	6,31	6,03	4,79	6,78	6,96	6,91	6,09	5,85	6,79	5,26	4,78	6,05
Informazioni per scelta	6,60	6,76	6,93	6,33	4,81	6,65	7,31	6,96	6,01	5,75	6,73	5,59	5,78	6,46
Giudizio complessivo	6,33	6,61	7,03	6,57	4,91	6,75	6,86	6,83	6,46	5,80	6,77	6,34	6,13	6,02

Tabella E.2 - Valutazione dell'offerta

	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Milano Comune	Milano Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviano
Inferiore alle attese	23,8%	16,3%	24,3%	32,9%	49,8%	20,9%	22,1%	25,2%	41,2%	38,2%	32,5%	38,3%	25,7%	44,6%
In linea con le attese	68,2%	79,1%	70,8%	63,6%	47,6%	71,7%	70,4%	67,9%	57,0%	41,6%	65,9%	58,4%	70,6%	53,7%
Superiore alle attese	7,9%	4,6%	4,9%	3,5%	2,6%	7,4%	7,4%	6,9%	1,8%	20,2%	1,6%	3,3%	3,7%	1,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella E.3 – Motivi della scelta

	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Milano Comune	Milano Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviario
Velocità di spostamento	9,2%	2,3%	2,2%	4,7%	10,6%	0,8%	2,5%	27,4%	9,5%	13,6%	0,7%	1,6%	5,9%	23,4%
Comodità	35,8%	48,9%	39,6%	26,3%	43,9%	49,6%	47,6%	48,4%	36,0%	36,3%	74,3%	12,2%	42,1%	48,4%
Prezzo	11,7%	4,5%	4,9%	4,2%	10,1%	1,8%	6,2%	3,6%	2,6%	13,3%	5,0%	1,1%	12,0%	7,0%
Indisponibilità di altri mezzi	42,6%	43,1%	50,3%	62,0%	30,0%	46,8%	42,3%	18,5%	50,8%	35,1%	20,0%	84,1%	39,2%	20,1%
Sensibilità, tutela dell'ambientale	0,5%	1,1%	2,7%	1,6%	5,5%	0,6%	1,3%	1,7%	0,4%	1,0%	0,0%	1,0%	0,3%	0,7%
Altro	0,2%	0,0%	0,3%	1,2%	0,0%	0,3%	0,1%	0,3%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella E.4 - Fattori prioritari

	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Milano Comune	Milano Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviario
Puntualità	2,00	0,95	2,00	1,60	2,29	0,82	1,31	1,57	1,57	1,14	1,27	1,17	2,09	1,99
Frequenza	0,97	0,77	1,12	0,88	1,01	1,75	0,99	1,35	1,27	1,37	1,45	1,44	0,89	0,71
Orario inizio/fine	0,33	0,51	0,24	0,44	0,44	0,38	0,40	0,41	0,24	0,65	0,32	0,58	0,40	0,17
Regolarità	0,31	0,39	0,26	0,34	0,83	0,21	1,06	0,32	0,82	0,78	0,19	0,36	0,42	0,43
Coincidenze	0,27	0,24	0,16	0,39	0,20	0,23	0,08	0,36	0,63	0,60	0,17	0,44	0,15	0,31
Durata	0,27	0,42	0,21	0,39	0,16	0,18	0,37	0,39	0,18	0,09	0,03	0,17	0,85	0,33
Sicurezza mezzi	0,19	0,34	0,25	0,14	0,13	0,08	0,71	0,19	0,21	0,08	0,32	0,21	0,16	0,18
Sicurezza a bordo	0,14	0,26	0,20	0,08	0,16	0,07	0,16	0,30	0,13	0,02	0,27	0,09	0,15	0,22
Sicurezza stazioni	0,06	0,08	0,05	0,25	0,09	0,02	0,01	0,09	0,04	0,03	0,00	0,01	0,01	0,08
Pulizia mezzi	0,29	0,35	0,36	0,14	0,20	0,66	0,04	0,23	0,16	0,16	0,52	0,23	0,20	0,43
Pulizia stazioni	0,04	0,09	0,01	0,25	0,02	0,06	0,00	0,02	0,04	0,03	0,02	0,02	0,00	0,02
Comfort mezzi	0,11	0,31	0,14	0,07	0,08	0,12	0,13	0,14	0,07	0,06	0,42	0,13	0,10	0,19
Accessibilità complessiva	0,03	0,20	0,03	0,04	0,06	0,07	0,20	0,12	0,08	0,01	0,27	0,02	0,05	0,20
Accessibilità disabili	0,05	0,11	0,11	0,05	0,04	0,04	0,06	0,07	0,02	0,02	0,06	0,06	0,02	0,04
Affollamento mezzi	0,52	0,32	0,33	0,27	0,07	0,06	0,17	0,12	0,11	0,17	0,19	0,18	0,13	0,21
Rapporto qualità/tariffa	0,17	0,30	0,31	0,23	0,12	0,79	0,21	0,16	0,21	0,18	0,20	0,53	0,16	0,20
Facilità acquisto biglietti	0,01	0,04	0,03	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,05	0,05	0,02	0,03
Integrazione tariffe	0,02	0,04	0,02	0,02	0,04	0,04	0,00	0,02	0,01	0,09	0,00	0,02	0,00	0,01
Cortesie personale	0,07	0,11	0,12	0,03	0,01	0,10	0,00	0,03	0,02	0,11	0,16	0,12	0,08	0,03
Servizi di assistenza	0,02	0,04	0,00	0,02	0,00	0,02	0,09	0,01	0,02	0,00	0,02	0,00	0,02	0,02
Informazioni tempo reale	0,07	0,03	0,02	0,04	0,01	0,02	0,00	0,02	0,01	0,03	0,04	0,02	0,07	0,04
Informazioni per scelta	0,01	0,02	0,02	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01	0,01	0,00	0,02	0,02	0,01	0,01
Altro	0,00	0,00	0,01	0,04	0,00	0,08	0,00	0,02	0,03	0,09	0,00	0,02	0,00	0,00

Tabella D.5 – Motivi dello spostamento

	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Milano Comune	Milano Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviano
Per recarmi alla sede di lavoro	22,8%	14,0%	23,1%	17,6%	44,8%	32,1%	15,6%	35,8%	22,0%	31,7%	23,9%	15,9%	23,9%	39,7%
Per recarmi a scuola/università	35,8%	23,2%	21,5%	24,5%	32,8%	26,4%	35,6%	14,0%	4,6%	9,2%	31,8%	29,4%	21,6%	19,4%
	3,2%	0,9%	0,9%	1,1%	1,2%	0,2%	0,5%	1,2%	1,2%	1,5%	0,0%	2,2%	0,3%	2,2%
Per riunioni di affari/visitare clienti	1,4%	3,2%	2,0%	4,4%	2,4%	3,4%	2,9%	4,3%	1,0%	4,9%	0,3%	2,2%	2,9%	1,5%
Per fare acquisti	14,7%	10,6%	9,3%	14,1%	5,9%	11,4%	8,8%	14,3%	4,4%	8,6%	24,8%	3,8%	6,1%	7,4%
Per effettuare commissioni personali														
Per visita medica/motivi di salute	3,1%	4,4%	2,5%	6,6%	4,6%	3,4%	1,5%	2,1%	1,5%	5,0%	4,1%	2,9%	7,5%	2,0%
Per accompagnare/andare a prendere qualcuno	0,4%	1,7%	1,1%	1,3%	0,1%	0,3%	0,9%	2,6%	2,0%	1,3%	0,0%	2,2%	0,7%	1,0%
	2,2%	4,0%	4,1%	4,0%	2,8%	1,5%	1,7%	3,4%	6,2%	4,4%	0,5%	3,1%	3,7%	3,1%
Per visitare parenti/amici/conoscenti	1,6%	3,1%	2,7%	2,1%	2,0%	1,6%	0,8%	3,4%	1,0%	2,1%	0,5%	3,7%	1,5%	1,6%
Per svago/turismo	14,1%	32,8%	31,4%	19,3%	3,0%	13,8%	31,6%	18,0%	53,3%	31,0%	13,8%	32,5%	30,8%	21,2%
Per rientrare a casa	0,7%	2,1%	1,4%	5,1%	0,4%	6,1%	0,2%	1,1%	2,8%	0,3%	0,2%	2,0%	0,9%	0,8%
Per nessuno dei precedenti motivi														
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Appendice F. Dettaglio esiti: utenza per tipo di servizio

Tabella F.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio

	Urbano	Extraurbano	Ferrovia
Puntualità	7,19	6,94	5,45
Frequenza	6,98	6,28	6,20
Orario di inizio e fine del servizio	6,79	6,39	6,43
Rispetto del programma delle corse	6,71	6,75	5,87
Coincidenze tra mezzi di trasporto	6,91	6,48	5,99
Durata dello spostamento	6,92	6,60	6,27
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,70	6,68	6,04
Sicurezza a bordo dei mezzi	6,13	7,01	5,67
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	6,04	6,48	5,49
Pulizia dei mezzi	5,93	6,48	5,24
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	6,00	5,97	5,51
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	6,14	6,37	5,81
Accessibilità complessiva del servizio	6,41	6,46	6,06
Accessibilità per persone diversamente abili o infortunate	5,27	5,66	5,02
Affollamento dei mezzi	5,39	5,72	5,16
Rapporto qualità/tariffa	6,11	5,75	5,49
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	7,02	6,63	6,46
Integrazione delle tariffe	6,13	6,48	6,01
Cortesia del personale	6,70	6,88	6,40
Servizi di assistenza/contatto alla clientela	5,99	5,85	5,54
Informazioni in tempo reale sul viaggio	6,74	6,13	6,05
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	6,86	6,43	6,46
Soddisfazione complessiva	6,75	6,48	6,02

Tabella F.2 - Valutazione dell'offerta

	Urbano		Extraurbano		Ferrovia	
	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%
Inferiore alle attese	252.431	25,6%	66.260	28,2%	109.145	44,6%
In linea con le attese	669.457	67,8%	153.725	65,3%	131.470	53,7%
Superiore alle attese	65.517	6,6%	15.359	6,5%	4.136	1,7%
Totale	987.405	100,0%	235.345	100,0%	244.751	100,0%

Tabella F.3 – Motivi della scelta

	Urbano		Extraurbano		Ferrovia	
	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%
Velocità di spostamento	238.371	24,1%	14.296	6,1%	57.231	23,4%
Comodità	481.722	48,8%	83.302	35,4%	118.484	48,4%
Prezzo	42.737	4,3%	15.158	6,4%	17.217	7,0%
Indisponibilità di altri mezzi	205.299	20,8%	119.424	50,7%	49.208	20,1%
Sensibilità tutela dell'ambientale	16.345	1,7%	2.419	1,0%	1.835	0,7%
Altro	2.931	0,3%	746	0,3%	776	0,3%
Totale	987.405	100,0%	235.345	100,0%	244.751	100,0%

Tabella F.4 - Fattori prioritari

	Urbano	Extraurbano	Ferrovia
Puntualità	1,57	1,57	1,99
Frequenza	1,30	1,08	0,71
Orario di inizio e fine del servizio	0,43	0,32	0,17
Rispetto programma delle corse	0,35	0,46	0,43
Coincidenze dei mezzi	0,35	0,33	0,31
Durata dello spostamento	0,38	0,29	0,33
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	0,19	0,24	0,18
Sicurezza a bordo dei mezzi	0,29	0,14	0,22
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	0,08	0,06	0,08
Pulizia dei mezzi	0,24	0,24	0,43
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	0,02	0,06	0,02
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	0,13	0,19	0,19
Accessibilità complessiva del servizio	0,11	0,10	0,20
Accessibilità per persone diversamente abili o infortunate	0,07	0,05	0,04
Non affollamento dei mezzi	0,15	0,24	0,21
Rapporto qualità/tariffa	0,16	0,30	0,20
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	0,01	0,02	0,03
Integrazione delle tariffe	0,02	0,03	0,01
Cortesie del personale	0,03	0,09	0,03
Servizi di assistenza/contatto alla clientela	0,01	0,03	0,02
Informazioni in tempo reale sul viaggio	0,02	0,03	0,04
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	0,01	0,02	0,01
Altro	0,02	0,02	0,00

Tabella F.5 – Motivi dello spostamento

	Urbano		Extraurbano		Ferrovia	
	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%
Per recarmi alla sede di lavoro	336.708	34,1%	48.808	20,7%	97.221	39,7%
Per recarmi a scuola/università	157.508	16,0%	52.864	22,5%	47.459	19,4%
Per riunioni di affari/visitare clienti	12.057	1,2%	3.139	1,3%	5.442	2,2%
Per fare acquisti	40.673	4,1%	4.285	1,8%	3.742	1,5%
Per effettuare commissioni personali	140.865	14,3%	19.882	8,4%	18.097	7,4%
Per visita medica/motivi di salute	24.451	2,5%	8.104	3,4%	4.956	2,0%
Per accompagnare/andare a prendere qualcuno	23.085	2,3%	2.594	1,1%	2.437	1,0%
Per visitare parenti/amici/conoscenti	32.484	3,3%	9.673	4,1%	7.526	3,1%
Per svago/turismo	31.720	3,2%	4.080	1,7%	4.012	1,6%
Per rientrare a casa	177.755	18,0%	76.864	32,7%	52.004	21,2%
Per nessuno dei precedenti motivi	10.098	1,0%	5.053	2,1%	1.855	0,8%
Totale	987.405	100,0%	235.345	100,0%	244.751	100,0%

Appendice G. Dettaglio esiti: utenza per fascia oraria

Tabella G.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio

	Punta	Morbida
Puntualità	6,81	6,92
Frequenza	6,72	6,77
Orario di inizio e fine del servizio	6,62	6,73
Rispetto del programma delle corse	6,55	6,61
Coincidenze tra mezzi di trasporto	6,69	6,75
Durata dello spostamento	6,72	6,82
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,55	6,64
Sicurezza a bordo dei mezzi	6,16	6,23
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	6,00	6,06
Pulizia dei mezzi	5,86	5,97
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	5,87	5,99
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	6,08	6,17
Accessibilità complessiva del servizio	6,33	6,41
Accessibilità per persone diversamente abili o infortunate	5,27	5,31
Affollamento dei mezzi	5,33	5,52
Rapporto qualità/tariffa	5,89	6,04
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	6,86	6,87
Integrazione delle tariffe	6,12	6,23
Cortesìa del personale	6,66	6,71
Servizi di assistenza/contatto alla clientela	5,87	5,92
Informazioni in tempo reale sul viaggio	6,50	6,57
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	6,70	6,75
Soddisfazione complessiva	6,54	6,65

Tabella G.2 - Valutazione dell'offerta

	Punta		Morbida	
	Frequenza	%	Frequenza	%
Inferiore alle attese	261.354	29,7%	166.483	28,4%
In linea con le attese	569.519	64,7%	385.134	65,6%
Superiore alle attese	49.628	5,6%	35.384	6,0%
Totale	880.501	100,0%	587.001	100,0%

Tabella G.3 - Motivi della scelta

	Punta		Morbida	
	Frequenza	%	Frequenza	%
Velocità di spostamento	190.200	21,6%	119.698	20,4%
Comodità	400.925	45,5%	282.583	48,1%
Prezzo	45.554	5,2%	29.559	5,0%
Indisponibilità di altri mezzi	230.245	26,1%	143.686	24,5%
Sensibilità/tutela ambientale	11.637	1,3%	8.962	1,5%
Altro	1.939	0,2%	2.513	0,4%
Totale	880.501	100,0%	587.001	100,0%

Tabella G.4 - Fattori prioritari

	Punta	Morbida
Puntualità	1,66	1,59
Frequenza	1,16	1,18
Orario di inizio e fine del servizio	0,37	0,36
Rispetto programma delle corse	0,38	0,38
Coincidenze dei mezzi	0,34	0,34
Durata dello spostamento	0,36	0,34
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	0,20	0,19
Sicurezza a bordo dei mezzi	0,23	0,28
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	0,08	0,08
Pulizia dei mezzi	0,26	0,28
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	0,03	0,03
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	0,16	0,13
Accessibilità complessiva del servizio	0,11	0,15
Accessibilità per persone diversamente abili o infortunate	0,06	0,07
Non affollamento dei mezzi	0,19	0,15
Rapporto qualità/tariffa	0,18	0,21
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	0,02	0,02
Integrazione delle tariffe	0,02	0,02
Cortesia del personale	0,04	0,04
Servizi di assistenza/contatto alla clientela	0,01	0,02
Informazioni in tempo reale sul viaggio	0,02	0,03
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	0,01	0,01
Altro	0,01	0,02

Tabella G.5 – Motivi dello spostamento

	Punta		Morbida	
	Frequenza	%	Frequenza	%
Per recarmi alla sede di lavoro	297.776	33,8%	184.960	31,5%
Per recarmi a scuola/università	162.172	18,4%	95.659	16,3%
Per riunioni di affari/visitare clienti	11.788	1,3%	8.851	1,5%
Per fare acquisti	25.864	2,9%	22.836	3,9%
Per effettuare commissioni personali	86.065	9,8%	92.779	15,8%
Per visita medica/motivi di salute	19.943	2,3%	17.567	3,0%
Per accompagnare/andare a prendere qualcuno	15.279	1,7%	12.836	2,2%
Per visitare parenti/amici/conoscenti	27.101	3,1%	22.583	3,8%
Per svago/turismo	21.481	2,4%	18.332	3,1%
Per rientrare a casa	204.544	23,2%	102.078	17,4%
Per nessuno dei precedenti motivi	8.487	1,0%	8.519	1,5%
Totale	880.501	100,0%	587.001	100,0%

Appendice H. Dettaglio esiti: utenza per titolo di viaggio

Tabella H.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio

	Abbonamento	Semplice
Puntualità	6,81	7,01
Frequenza	6,71	6,86
Orario di inizio e fine del servizio	6,67	6,64
	6,58	6,56
Rispetto del programma delle corse		
Coincidenze tra mezzi di trasporto	6,69	6,81
Durata dello spostamento	6,75	6,80
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,61	6,52
Sicurezza a bordo dei mezzi	6,20	6,17
	6,03	6,01
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate		
Pulizia dei mezzi	5,88	5,98
	5,90	5,97
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate		
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	6,10	6,18
	6,39	6,26
Accessibilità complessiva del servizio		
Accessibilità per persone diversamente abili o infortunate	5,30	5,23
Affollamento dei mezzi	5,35	5,60
Rapporto qualità/tariffa	5,94	5,97
	6,90	6,74
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti		
Integrazione delle tariffe	6,17	6,14
Cortesia del personale	6,67	6,69
	5,91	5,80
Servizi di assistenza/contatto alla clientela		
	6,52	6,55
Informazioni in tempo reale sul viaggio		
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	6,75	6,62
Soddisfazione complessiva	6,57	6,62

Tabella H.2 - Valutazione dell'offerta

	Abbonamento		Semplice	
	Frequenza	%	Frequenza	%
Inferiore alle attese	341.837	30,2%	86.000	25,8%
In linea con le attese	730.265	64,4%	224.387	67,2%
Superiore alle attese	61.683	5,4%	23.329	7,0%
Totale	1.133.785	100,0%	333.716	100,0%

Tabella H.3 - Motivi della scelta

	Abbonamento		Semplice	
	Frequenza	%	Frequenza	%
Velocità di spostamento	233.676	20,6%	76.223	22,8%
Comodità	526.653	46,5%	156.855	47,0%
Prezzo	61.339	5,4%	13.773	4,1%
Indisponibilità di altri mezzi	293.992	25,9%	79.940	24,0%
Sensibilità/tutela ambientale	16.036	1,4%	4.562	1,4%
Altro	2.090	0,2%	2.363	0,7%
Totale	1.133.785	100,0%	333.716	100,0%

Tabella H.4 - Fattori prioritari

	Abbonamento	Semplice
Puntualità	1,67	1,52
Frequenza	1,15	1,23
Orario di inizio e fine del servizio	0,36	0,40
Rispetto programma delle corse	0,39	0,34
Coincidenze dei mezzi	0,31	0,42
Durata dello spostamento	0,33	0,44
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	0,21	0,18
Sicurezza a bordo dei mezzi	0,26	0,22
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	0,07	0,10
Pulizia dei mezzi	0,27	0,27
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	0,03	0,03
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	0,15	0,13
Accessibilità complessiva del servizio	0,12	0,14
Accessibilità per persone diversamente abili o infortunate	0,07	0,05
Non affollamento dei mezzi	0,19	0,13
Rapporto qualità/tariffa	0,19	0,19
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	0,02	0,02
Integrazione delle tariffe	0,02	0,02
Cortesie del personale	0,04	0,05
Servizi di assistenza/contatto alla clientela	0,02	0,01
Informazioni in tempo reale sul viaggio	0,03	0,03
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	0,01	0,02
Altro	0,02	0,01

Tabella H.5 – Motivi dello spostamento

	Abbonamento		Semplice	
	Frequenza	%	Frequenza	%
Per recarmi alla sede di lavoro	397.340	35,0%	85.397	25,6%
Per recarmi a scuola/università	230.405	20,3%	27.425	8,2%
Per riunioni di affari/visitare clienti	13.000	1,1%	7.639	2,3%
Per fare acquisti	31.016	2,7%	17.683	5,3%
Per effettuare commissioni personali	110.912	9,8%	67.932	20,4%
Per visita medica/motivi di salute	21.244	1,9%	16.266	4,9%
Per accompagnare/andare a prendere qualcuno	15.935	1,4%	12.180	3,6%
Per visitare parenti/amici/conoscenti	28.589	2,5%	21.095	6,3%
Per svago/turismo	25.636	2,3%	14.177	4,2%
Per rientrare a casa	249.761	22,0%	56.861	17,0%
Per nessuno dei precedenti motivi	9.947	0,9%	7.060	2,1%
Totale	1.133.785	100,0%	333.716	100,0%

