

**“Qualità percepita dagli utenti dei  
servizi interurbani di trasporto  
pubblico  
della provincia di Mantova”**

15 Aprile 2015

Capo Progetto: dott. ssa Daniela Oliva

Coordinatore territoriale e Ricercatore Senior: dott. Renato Turbati

**Rilevazione realizzata per conto della Provincia di Mantova, Ente regolatore, del servizio fornito da  
APAM, Ente gestore.**

## Indice

<b>Premessa metodologica .....</b>	<b>4</b>
Universo di riferimento .....	4
Definizione del campione.....	6
Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario .....	6
Scala di valutazione .....	7
Fattori di qualità da rilevare .....	8
<b>Sezione A Linee - Titoli utilizzati - Motivi del viaggio .....</b>	<b>9</b>
<b>Sezione B Fasce orarie – Tempo di permanenza sul mezzo – Scelta del mezzo pubblico .....</b>	<b>14</b>
<b>Sezione C Fattori di qualità del servizio .....</b>	<b>15</b>
<b>Sezione D Livello di importanza attribuito .....</b>	<b>15</b>
<b>Approfondimento sulle linee con più di 30 Intervistati .....</b>	<b>18</b>
Linea 2 – 155 Intervistati.....	18
Linea 35 – 70 Intervistati.....	20
Linea 7A – 62 Intervistati.....	22
Linea 13 – 58 Intervistati .....	24
Linea 46 – 47 Intervistati.....	26
Linea 29 – 44 Intervistati.....	28
Linea 8 – 36 Intervistati.....	30
Linea 17 – 34 Intervistati .....	32
<b>Sezione E Dati generali relativi al profilo dell'intervistato .....</b>	<b>35</b>
<b>Sintesi interpretativa .....</b>	<b>37</b>
<b>Raffronti con le rilevazioni precedenti? .....</b>	<b>39</b>
<b>Allegato Questionario</b>	

## Premessa metodologica

La Delibera della Giunta Regionale X/2380 del 19/9/2014 ha definito nuove “Linee Guida regionali”, che hanno modificato alcuni sostanziali aspetti metodologici e di contenuto rispetto agli anni precedenti in cui si è svolta la medesima ricerca, in particolare al fine di rendere paragonabili gli esiti delle interviste agli utenti di tutte le provincie lombarde in cui si realizzano medesimi approfondimenti. Di seguito, a fianco della attuale situazione di riferimento definita in Delibera X/2380 riportata in corsivo fra virgolette, si riporta la modalità specifica di attuazione di quanto richiesto dalla Regione Lombardia per questa ricerca, svolta per conto della Provincia di Mantova, fra gli utenti del servizio interurbano gestito da APAM nel periodo febbraio/marzo 2015. Introducendo 8 nuovi “Macro Fattori” di qualità e 31 nuovi “Micro Fattori”<sup>1</sup> di qualità che compongono i singoli 8 “Macro Fattori” suddetti (Grafico 2), sarà possibile paragonare gli esiti delle ricerche realizzate in ogni provincia lombarda dal 2014/2015 in poi, ma non saranno tecnicamente più possibili i paragoni con le ricerche degli anni precedenti sulla medesima materia. Dal secondo anno in poi in cui si applicheranno queste nuove determinazioni, sarà naturalmente possibile reintrodurre il confronto con l’anno precedente per misurare gli scostamenti nel giudizio relativamente ai parametri predefiniti da un anno all’altro. Nella sintesi interpretativa in calce alla ricerca, si è comunque cercato di verificare se, rispetto alle tendenze di alcuni fra i Macrofattori che sono simili a quelli precedentemente utilizzati, ci siano aree di confrontabilità e quali.

## Universo di riferimento

*“L’universo di riferimento per l’indagine di customer satisfaction deve rappresentare il più possibile l’utenza effettiva, intervistando passeggeri con almeno 14 anni di età e considerando:*

- a) passeggeri sia abituali sia occasionali;*
- b) passeggeri di tutte le modalità di trasporto”.*

Nel caso della provincia di Mantova sono stati intervistati i passeggeri che usufruiscono delle “Linee interurbane” dell’Azienda di Trasporto APAM esercizio S.p.a. con sede legale in Via dei Toscani 3/c a Mantova.

*“La numerosità dell’universo è data dai viaggiatori trasportati, stimati sulla base dei titoli di viaggio riferiti all’anno precedente a quello dell’indagine, considerando sia i titoli di viaggio propri che i titoli di viaggio integrati per la parte di competenza e facendo riferimento ai coefficienti moltiplicatori dei titoli indicati nel Sistema Informativo (S.I.) “Servizi di Trasporto Pubblico in Lombardia” di cui alla dgr n. X/1870 del 23 maggio 2014”.* La presente ricerca ha definito la seguente determinazione campionaria per singola linea<sup>2</sup>, in modo proporzionato in base agli ultimi dati disponibili messi a disposizione dal committente Provincia di Mantova (Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione):

---

<sup>1</sup> Da D1 a D 31 anche se manca il D14 in Delibera.

<sup>2</sup> E’ stato utilizzato un piano di campionamento stratificato e proporzionato in funzione dei “saliti” per singola linea nell’anno 2013. E’ stato rispettato l’intervallo di coincidenza del 95% e il livello massimo di errore al 5% previsto dalla Delibera regionale X/2380 del 19/9/2014.

**Tab. 1: Determinazione campionaria di utenti da intervistare per Linea<sup>3</sup>**

Linea	Percorso	Saliti 2013	Utenti da intervistare
<b>2</b>	Mantova-Castiglione delle Stiviere-Brescia	4.225	156
<b>6</b>	Mantova-Canedole	226	8
<b>7A</b>	Mantova-Volta M.na-Castiglione delle Stiviere	1.687	62
<b>7B</b>	Castiglione delle Stiviere-Sirmione	63	2
<b>8</b>	Asola-Castiglione delle Stiviere-Desenzano del Garda	1.010	37
<b>10</b>	Mantova-Soave	183	7
<b>11</b>	Mantova-Belvedere	152	6
<b>13</b>	Mantova-Gazoldo degli Ippoliti-Asola	1.564	58
<b>15</b>	Mantova-Roncoferraro-Villimpenta	627	23
<b>16A</b>	Mantova-Gazzuolo-Dosolo-Viadana	517	19
<b>16B</b>	Mantova-Gazzuolo-Bellaguarda-Viadana	63	2
<b>17</b>	Mantova-Gazzuolo-Sabbioneta-Viadana	901	33
<b>20</b>	Mantova-Gazzuolo-Spineda-Rivarolo Mantovano	229	8
<b>21</b>	Mantova-Scorzarolo	67	2
<b>22</b>	Mantova-Bagnolo San Vito-Governolo-Casale	82	3
<b>23</b>	Mantova-San Giacomo Po	169	6
<b>25</b>	Mantova-San Benedetto Po-San Giacomo d/Segnate-Schivenoglia	98	4
<b>26</b>	Mantova-San Benedetto Po-Pegognaga-Zovo	64	3
<b>27</b>	San Benedetto Po-Quistello	66	3
<b>28</b>	Mantova-San Benedetto Po-Moglia	122	5
<b>29</b>	Mantova-Suzzara-Gonzaga-Moglia	1.206	44
<b>30</b>	Mantova-Pegognaga-Moglia	229	8
<b>31A</b>	Mantova-San Benedetto Po-Quistello	689	25
<b>31B</b>	Quistello-Ostiglia	461	17
<b>33</b>	Ostiglia-Magnacavallo-Sermide	129	5
<b>34</b>	Poggio Rusco-San Giovanni del Dosso-Malcantone	52	2
<b>35</b>	Mantova-Ostiglia-Revere-Poggio Rusco prol.Mirandola	1.900	70
<b>39</b>	Mantova/Governolo-Suzzara	4	-
<b>42</b>	Soave-Bancole	82	3
<b>46</b>	Mantova-Valeggio sul Mincio-Peschiera del Garda	1.198	44
<b>50</b>	Ponti sul Mincio-Solferinocastiglione delle Stiviere	159	6
<b>52</b>	S.Lucia-Roverbella	202	8
<b>54</b>	S.Croce-Sermide	155	6
<b>55</b>	Mantova-Redondesco-Mariana M.na-Asola	412	15
<b>57a</b>	Mantova-Goito-Castel Goffredo-Acquafredda	458	17
<b>57b</b>	Castel Goffredo-Carpenedolo-Brescia	533	20
<b>57c</b>	Acquafredda-Casalmoro-Asola	154	6
<b>58</b>	Mantova-Acquanegra s/Chiese-Canneto s/Oglio-Asola	415	15
<b>59</b>	Mantova-Bozzolo-Rivarolo Mantovano	213	8
<b>60</b>	Ostiglia-Sermide-Felonica Po	293	11
<b>61</b>	Finalizzato Gazoldo degli Ippoliti	161	6
<b>BAGN</b>	Servizio finalizzato navetta bagnolo	204	8
<b>BRES</b>	Servizio finalizzato navetta viadana-brescello	229	9
<b>Totale</b>		21.653	800

<sup>3</sup> La linea 39 Mantova/Governolo-Suzzara non è stata considerata ai fini della realizzazione delle Interviste per il basso numero di utenti saliti stimati nel 2013.

## Definizione del campione

*“Il campione d’indagine deve essere stratificato per contratto di servizio e per tutte le tipologie, se presenti, sotto elencate:*

*a) tipologia di passeggeri*

*b) modalità di trasporto*

*c) linee principali e linee secondarie*

*d) tipologia giorno*

*e) fasce orarie di maggior frequentazione (cd. punta) e di minor frequentazione (cd. morbida) per i soli giorni non festivi, secondo le seguenti definizioni:*

*a) tipologia di passeggeri: passeggeri abbonati ed occasionali;*

*b) modalità di trasporto: mezzo di trasporto bus, tram, metropolitano, trasporto a fune, navigazione, ecc.*

*c) linee principali e secondarie: definite in relazione alla frequenza del servizio in un giorno feriale tipo, come da programma d’esercizio, e comunque concordate con il soggetto competente per la programmazione del servizio;*

*d) tipologia di giorno: non festivo (giorni feriali e sabato) e festivo;*

*e) fascia di punta: corse in arrivo alla località di destinazione dalle ore 7:00 alle ore 9:00 e le corse in partenza dalle ore 12:30 alle ore 14:30 e dalle 17:00 alle ore 19:30 nei giorni feriali da lunedì a sabato”.*

Nel caso di questa specifica ricerca il mezzo di trasporto considerato è stato il bus interurbano. Le interviste nei giorni festivi sono state realizzate solo per le Linee n. 2 e 46, in quanto tutte le altre viaggiano nei giorni feriali<sup>4</sup>.

## Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario

*“Per la progettazione dell’indagine è essenziale definire per quali disaggregazioni si vogliono ottenere delle stime significative, poiché da tale scelta dipende la numerosità del campione. Si ritiene opportuno che l’indagine di customer satisfaction debba avere stime significative, per ciascuna rilevazione, almeno per:*

*a) tipologia di passeggeri;*

*b) modalità di trasporto.*

*Si ritiene opportuno fissare un livello un intervallo di confidenza al 95% e un livello massimo di errore del 5%. Il numero di interviste da effettuare, all’interno di ciascuno strato, è determinato in modo proporzionale ai dati dei passeggeri che utilizzano il servizio, determinato in base ai viaggiatori trasportati”.*

Le interviste valide effettuate da tre rilevatori, appositamente selezionati e formati, sono state 812 su un totale di 42 Linee considerate, così come previsto in accordo con il committente.

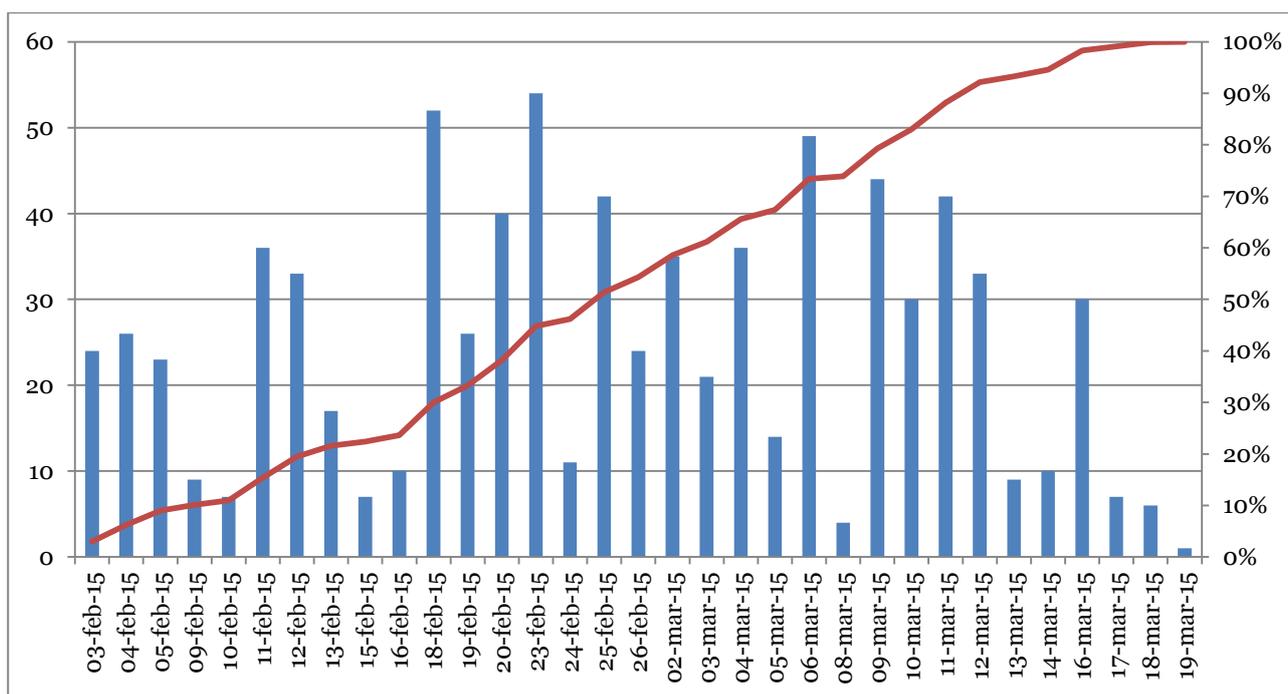
<sup>4</sup> [http://www.apam.it/it/ext\\_orari\\_mappe](http://www.apam.it/it/ext_orari_mappe).

## Tempi e modalità di somministrazione

“Le indagini di customer satisfaction devono essere realizzate almeno una volta all’anno nel periodo ottobre /novembre, in giorni non festivi (con distinzione delle fasce orarie di punta e di morbida) e in giorni festivi.

(senza distinzione di fascia oraria). In questo caso, per motivi non dipendenti dal ricercatore, le interviste sono state effettuate nei mesi di Febbraio e Marzo 2015.

**Grafico 1: Distribuzione delle interviste dal 3 febbraio al 19 marzo 2015**



Le indagini potranno essere effettuate attraverso interviste vis à vis a bordo mezzo, oppure alle fermate, oppure attraverso la compilazione di questionari on-line o telefoniche, nel rispetto di quanto previsto per la stratificazione del campione e stime significative”.

Le interviste sono state effettuate “vis a vis” a bordo e alla fermata delle linee considerate da parte di tre rilevatori appositamente selezionati.

## **Scala di valutazione**

La scala di valutazione utilizzata per le rilevazioni dell’utenza è stata, come richiesto in Delibera, da 1 a 10, corrispondente ai seguenti parametri di giudizio: 1=molto insoddisfatto o per nulla soddisfatto; 10 = molto soddisfatto prevedendo la possibilità di risposta: Non sa / non risponde.

## Fattori di qualità da rilevare

Il Questionario utilizzato (in Allegato) ha tenuto in considerazione le domande contenute nel “Questionario base” presente in delibera X/2380 del 19/9/2014, integrate con alcune delle domande che la Provincia di Mantova ha richiesto fino alla ricerca precedente quando ancora non era vigente la suddetta Delibera di Giunta regionale, ritenute comunque utili.

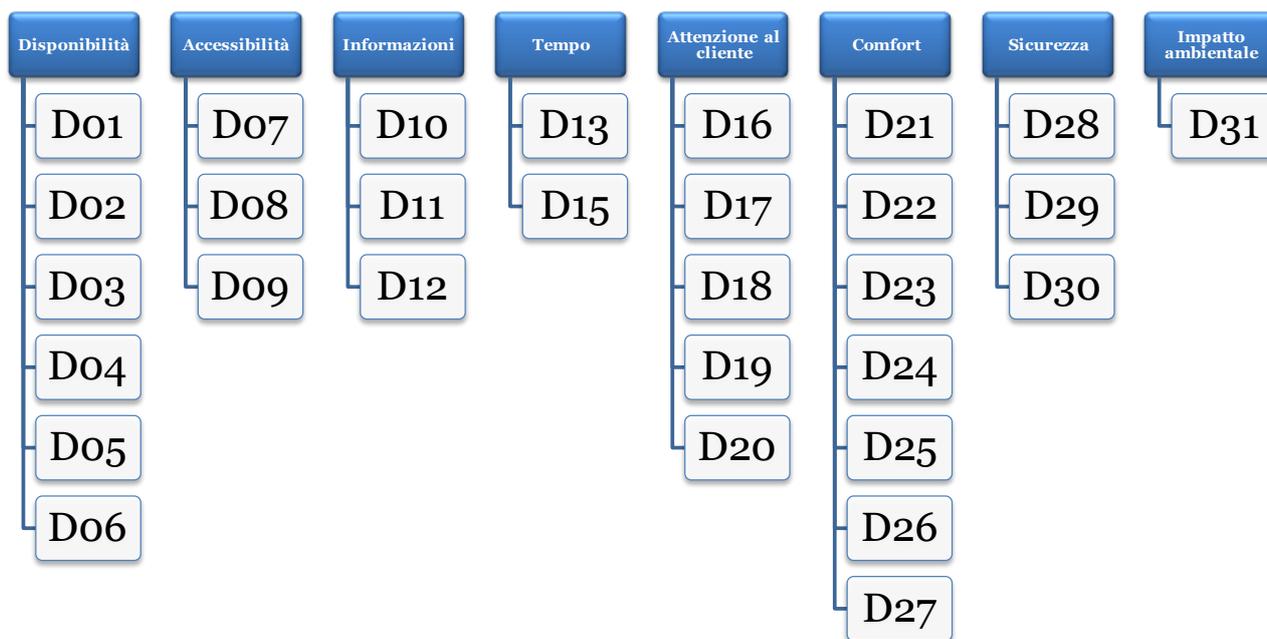
Il Questionario è stato articolato, come previsto in Delibera, con alcune aggiunte concordate con il committente in base all’esperienza degli anni precedenti.

I fattori di qualità del servizio, determinati in Delibera anche tenendo conto della norma UNI EN 13816, sono stati suddivisi in 8 ambiti di primo livello (Liv.1), di seguito elencati<sup>5</sup>:

Oltre al cambiamento nei macro “Fattori di qualità”, la Delibera X/2380 del 19/9/2014 ha determinato anche il cambiamento dei “Micro Fattori” che compongono i singoli Macro Fattori.

Da 24<sup>6</sup> sono passati a 31 a cui si aggiunge il 32 che richiede il Voto di sintesi sulla soddisfazione complessiva del servizio offerto (Tab. 16).

**Grafico 2: Distribuzione dei nuovi Micro Fattori per i nuovi Macro Fattori di qualità**



<sup>5</sup> I Macrofattori (MF) precedentemente considerati erano 8: 1) Efficienza del trasporto; 2) Correttezza del personale di guida; 3) Sicurezza; 4) Comfort in fermata; 5) Comfort in viaggio; 6) Disponibilità di vendita del servizio; 7) Disponibilità informazioni; 8) Canali digitali.

<sup>6</sup> MF 1: 1) Puntualità alla partenza; 2) Puntualità all’arrivo; 3) Durata del viaggio; 4) Numero coincidenze da utilizzare. MF 2: 5) Guida e gestione del servizio; 6) Cortesia e disponibilità. MF 3: 7) Riparo da furti e molestie; 8) Riparo da incidenti o infortuni. MF 4: 9) Presenza di pensiline e sedili nelle aree di attesa; 10) Pulizia delle aree di attesa. MF 5: 11) Disponibilità di spazio durante il tragitto; 12) Pulizia dei sedili e degli appoggi; 13) Porte, finestrini funzionanti; 14) Riscaldamento efficiente in inverno; 15) Rinfrescamento efficiente nei periodi estivi. MF6: 16) Gamma di biglietti/abbonamenti; 17) Vicinanza del punto vendita. MF 7: 18) Informazioni generali su linee, tariffe e regole; 19) Informazioni in fermata sui passaggi; 20) informazioni esterne autobus sui passaggi; 21) Indicazioni in autobus sulle fermate. MF 8: 22) Informazioni dal sito APAM; 23) Informazioni da APAM Mobile; 24) Informazioni dalla Community abbonati APAM, FB, Twitter.

## Sezione A

### Linee - Titoli utilizzati - Motivi del viaggio

Il campione di utenti delle 42 Linee di Trasporto Pubblico Interurbano effettivamente raggiunti (Tab.2), è sostanzialmente coincidente con quello commissionatoci (Tab. 1) in base ai criteri sopra esposti.

**Tab. 2: Campione effettivo - n. linea, n. interviste, % sul tot.**

	n.	%
2	155	19,1
35	70	8,7
7A	62	7,6
13	58	7,1
46	47	5,8
29	44	5,4
8	36	4,4
17	34	4,2
31A	26	3,2
15	23	2,8
57B	22	2,7
57A	20	2,5
16A	19	2,3
31B	18	2,2
55	14	1,7
58	14	1,7
60	12	1,5
6	9	1,1
20	9	1,1
BAGN	9	1,1
BRESC	9	1,1
30	8	1,0
52	8	1,0
59	8	1,0
10	7	0,9
50	7	0,9
11	6	0,7
23	6	0,7
28	6	0,7
54	6	0,7
57C	6	0,7
61	6	0,7
33	5	0,6
22	3	0,4
25	3	0,4
26	3	0,4
27	3	0,4
42	3	0,4
7B	2	0,2
16B	2	0,2
21	2	0,2
34	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

Rispetto alle 800 interviste richieste da parte del committente, gli utenti effettivamente raggiunti alla fermata e/o sul mezzo di trasporto sono stati 812.

A differenza delle ultime rilevazioni effettuate relativamente alla “Qualità percepita degli utenti del servizio di trasporto pubblico interurbano della provincia di Mantova”, che comprendevano un campione formato da utenti raggiunti telefonicamente tra gli abbonati di cui l’Azienda di Trasporto Pubblico aveva i riferimenti anche telefonici e un numero (inferiore rispetto agli 800) di utenti raggiunti direttamente alla fermata e/o sul mezzo di trasporto durante il tragitto, il committente ha preferito limitarsi all’utilizzo della seconda modalità, aumentando il numero di rilevazioni richieste a 800 da svolgersi, però, su tutte le linee a disposizione della utenza/cittadinanza, come si desume dalla lista presente sul sito Internet dell’Azienda di Trasporto pubblico locale APAM: [http://www.apam.it/it/ext\\_orari\\_mappe](http://www.apam.it/it/ext_orari_mappe) <sup>7</sup>.

I tre rilevatori selezionati, che si sono occupati della somministrazione delle interviste a bordo e presso le fermate, sono riusciti, nonostante le difficoltà insite nella numerosità delle linee considerate (42) e nella complessità del sistema di trasporto (tragitti, orari, fermate, etc) a realizzare, nel tempo dato<sup>8</sup>, il numero di interviste richieste dal campione statistico considerato, calcolato in base alla stima del n. dei saliti nel 2013 che contava 21.653 utenti<sup>9</sup>, sui quali è stato stabilito il campione di 800 interviste totali suddivise percentualmente sulla numerosità degli utenti della singola linea.

In molti casi, dunque, il numero degli intervistati sulle linee con minor frequenza di utenti stimati nel 2013 risulta molto basso, ma per rispettare il campione assegnato è stato necessario realizzare anche quelle interviste con un notevole dispendio di tempo anche per realizzarne solo 2 o 3.

**Tab. 3: Titoli di viaggio utilizzati**

	n.	%
Abbonamento mensile scolastico	394	48,5
Abbonamento annuale scolastico	211	26,0
Biglietto Corsa semplice	115	14,2
Io Viaggio Provincia di Mantova	28	3,4
Abbonamento settimanale, mensile, annuale	25	3,1
Io Viaggio Lombardia	19	2,3
Abbonamento integrato	2	0,2
Biglietto integrato	2	0,2
Altro	14	1,7
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

<sup>7</sup> Fatta eccezione per la Linea 39 come sopra riportato.

<sup>8</sup> Circa un mese e mezzo come si vede dal Grafico 1.

<sup>9</sup> Il Dato 2013 è l’ultimo disponibile al momento della realizzazione della presente ricerca.

**Tab. 4: Altri titoli di viaggio utilizzati**

	n.
Accompagnatore tessera invalidi	1
CRT - Carta Regionale Trasporto	5
Tessere per persone con disabilità	4
Tessera forze armate	2
Tessera 20 euro tariffa agevolata	2
<b>Totale</b>	<b>14</b>

**Tab. 5: Canale di acquisto dei titoli di viaggio**

	n	%
Tabaccheria/giornalaio/cartoleria	541	66,6
Biglietteria APAM	181	22,3
On line	32	3,9
Variabile	15	1,8
Apam info point	9	1,1
A bordo	3	0,4
Altro	30	3,7
<i>non risponde</i>	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 6: Altri Canali di acquisto dei titoli di viaggio**

	n.
FFSS	12
Regione	7
Posta	3
Arriva a casa bollettino	1
Biglietteria Brescia	1
Altro	2
Non so	2
<b>Totale</b>	<b>28</b>

**Tab. 7: Cambio del titolo utilizzato nell'ultimo anno e motivo**

	n.	%
No	649	79,9
Sì, diversa modalità di utilizzo del servizio	72	8,9
Sì, economicità	17	2,1
Sì, comodità	16	2,0
Sì, possibilità di frazionare i pagamenti	3	0,4
Sì, Altro	53	6,5
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 8: Frequenza del viaggio<sup>10</sup>**

	n.	%
Ogni giorno (feriali)	700	52,2
Sabato	519	38,7
Occasionalmente	53	4,0
2 o 3 volte a settimana	42	3,1
1 volta la settimana	14	1,0
Domenica	12	0,9
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	

**Tab. 9: Motivo del viaggio**

	n.	%
Raggiungere il luogo di studio	673	82,9
Raggiungere il luogo di lavoro	52	6,4
Tempo libero/sport/svago	35	4,3
Commissioni/pratiche	17	2,1
Visite mediche/cure personali	13	1,6
Lavoro/Affari	6	0,7
Acquisti	2	0,2
Altro	9	1,1
<i>non risponde</i>	5	0,6
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 10: Altri motivi del viaggio**

	n.
Accompagnare la bimba scuola infanzia	1
Accompagnatrice	1
Guasto dell'auto	1
Mi piace	1
Non specificato	1
Personali	1
Quando c'è brutto tempo	1
Solo ritorno a casa dopo scuola	1
<b>Totale</b>	<b>8</b>

<sup>10</sup> La somma delle risposte supera il numero degli intervistati perché a questa domanda era possibile più di una risposta.

**Tab. 11: Utilizzo (anche) del servizio urbano**

	<b>n.</b>	<b>%</b>
No	436	53,69
Sì	370	45,57
<i>non risponde</i>	6	0,74
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,00</b>

**Tab. 12: Linee urbane utilizzate**

	<b>n.</b>
CC	241
4T	74
4S	56
4C	51
12	32
9	29
5	29
8	22
7E	12
6	11
11	7
7M	2

## Sezione B

### Fasce orarie – Tempo di permanenza sul mezzo – Scelta del mezzo pubblico

**Tab. 13: Fascia oraria inizio spostamento**

	n.	%
Prima delle 7	5	0,6
7 – 9	50	6,2
9 – 12	41	5,0
12 – 14	1	0,1
12 – 14	387	47,7
14 – 16	249	30,7
16 – 18	53	6,5
18 – 20	12	1,5
<i>non risponde</i>	14	1,7
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 14: Tempo di permanenza sul mezzo**

	n.	%
0 – 15 minuti	63	7,8
15 – 30 minuti	184	22,7
30 – 45 minuti	225	27,7
45 – 60 minuti	190	23,4
Oltre 60 minuti	143	17,6
<i>non risponde</i>	7	0,9
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 15: Motivo di utilizzo del mezzo pubblico<sup>11</sup>**

	n.	%
Non ho alternative	656	68,76
Comodità degli orari	61	6,39
Evitare problemi di traffico/Non guidare	57	5,97
Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione	52	5,45
Economicità del biglietto/Convenienza economica	37	3,88
Evitare problemi di parcheggio	33	3,46
Comodità/Comfort del viaggio	32	3,35
Velocità dello spostamento	10	1,05
Sicurezza	7	0,73
Altro	9	0,94
<b>Totale</b>	<b>954</b>	<b>100,00</b>

<sup>11</sup> La somma delle risposte supera il numero degli intervistati perché a questa domanda era possibile dare fino a tre risposte.

**Sezione C  
Fattori di qualità del  
servizio**

**Sezione D  
Livello di importanza  
attribuito**

A differenza delle rilevazioni precedenti, la Delibera di Giunta Regionale X/2380 del 19/9/2014, ha introdotto una serie di 31 “Fattori di qualità” suddivisi in 8 categorie sulle quali far pronunciare gli utenti dei servizi pubblici da coinvolgere nella rilevazione della qualità percepita del servizio di cui essi usufruiscono direttamente. Oltre a questi, viene richiesto anche un Giudizio sintetico generale sul servizio ricevuto (D32).

Ne consegue il particolare sforzo richiesto sia ai rilevatori che agli utenti, per concentrarsi nel corso dell’intervista (fatta sul mezzo in corsa o alla fermata in attesa del suo arrivo, dunque non in una situazione propriamente tranquilla) su tutti questi fattori, oltre alla maggiore complessità nella rielaborazione del dato raccolto per ognuno degli indicatori richiesti, per ognuna delle Linee coinvolte nella ricerca sul campo e per ogni utente.

La ricchezza delle informazioni di sintesi a disposizione, ha permesso di aggiungere ai dati complessivi, alcuni approfondimenti sulle singole “Linee di trasporto interurbano”, limitandoci a evidenziare in questo “Report” di analisi quelle per cui sono stati intervistati almeno 30 utenti che in tutto sono 8 ovvero 2, 35, 7A, 13, 46, 29, 8, 17 (Tab. 2).

Alla domanda relativa a quali fra i 31 “Micro Fattori” di qualità gli intervistati giudicassero essenziali rispetto a quanto un servizio di trasporto pubblico locale dovrebbe soddisfare, le risposte relative ai primi tre (come richiesto dalla Delibera regionale) sono state:

- 1) Puntualità del servizio (D15);**
- 2) Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi (D21);**
- 3) Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie (D28).**

Relativamente agli 8 “Macro fattori” composti dai 31 “Micro fattori di qualità” definiti dalla Regione Lombardia, oltre al Giudizio complessivo sulla soddisfazione dell’utente relativamente al servizio offerto (D32), la Tab. 16 riassume il giudizio degli 812 utenti intervistati e la deviazione standard tra le singole risposte e la media delle stesse.

**Tab. 16: Voto medio per Micro fattori di qualità e deviazione standard<sup>12</sup>**

Fattori di qualità DR X/2380 del 19/9/2014		Voto medio	dev. st
<b>Disponibilità</b>			
<b>D01</b>	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	6,56	1,86
<b>D02</b>	Frequenza delle corse	5,67	2,33
<b>D03</b>	Orario di inizio e fine servizio	6,16	1,91
<b>D04</b>	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	6,13	1,91
<b>D05</b>	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	6,06	2,10
<b>D06</b>	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)	6,16	2,16
<b>Accessibilità</b>			
<b>D07</b>	Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti vendita, orari biglietterie, presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)	7,47	1,57
<b>D08</b>	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car sharing (se disponibile)	6,30	1,98
<b>D09</b>	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)	6,22	1,86
<b>Informazioni</b>			
<b>D10</b>	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)	6,69	1,84
<b>D11</b>	In condizioni normali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	6,41	1,82
<b>D12</b>	In condizioni anormali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	4,91	2,26
<b>Tempo</b>			
<b>D13</b>	Durata dello spostamento	6,05	2,04
<b>D15</b>	Puntualità del servizio	5,67	2,23
<b>Attenzione al cliente</b>			
<b>D16</b>	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es. Disponibilità della Carta dei Servizi, Trasparenza, Procedure per rimborso, Conciliazione)	5,91	1,98
<b>D17</b>	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)	5,51	2,32
<b>D18</b>	Cortesia del personale	6,40	1,99
<b>D19</b>	Interventi personale di controlleria	5,71	2,18
<b>D20</b>	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	6,20	2,39
<b>Comfort</b>			
<b>D21</b>	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	4,78	2,69
<b>D22</b>	Qualità/Confort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia servizi, climatizzazione)	5,37	2,36
<b>D23</b>	Pulizia dei mezzi	5,16	2,26
<b>D24</b>	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	5,58	2,02
<b>D25</b>	Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc)	5,16	2,34
<b>D26</b>	Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	5,24	2,18
<b>D27</b>	Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva	5,45	2,16
<b>Sicurezza</b>			
<b>D28</b>	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	5,65	2,38
<b>D29</b>	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	5,12	2,33
<b>D30</b>	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustità del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)	5,65	2,23
<b>Impatto ambientale</b>			
<b>D31</b>	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	5,19	2,01

<sup>12</sup> In sostanza la deviazione standard dice, in media, quanto ogni valore si allontana dalla media aritmetica dei valori. Più piccolo è il valore della deviazione standard, più le risposte rilevate sono tra loro omogenee.

**Tab. 17: Voto medio per Macro Fattori**

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,12
Accessibilità	6,66
Informazioni	6,01
Tempo	5,86
Attenzione al cliente	5,95
Comfort	5,25
Sicurezza	5,47
Impatto ambientale	5,19

**Tab. 18: Voto medio per Importanza dei Macrofattori<sup>13</sup>**

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,65
Accessibilità	3,56
Informazioni	3,45
Tempo	3,67
Attenzione al cliente	3,35
Comfort	3,33
Sicurezza	3,67
Impatto ambientale	3,04

**Tab. 19: Voto medio complessivo (D1-D31)<sup>14</sup>**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,83</b>
-------------------------------	-------------

I principali “Punti di Forza” e “Punti di Debolezza” del servizio fornito da APAM tramite le 42 Linee oggetto di questa analisi, risultano da una sintesi delle risposte di carattere qualitativo, dunque non numeriche, che il Questionario sottoposto agli utenti permetteva di dare.

Punti di Forza		Punti di Debolezza
<b>1°</b>	Capillarità e affidabilità del servizio <sup>15</sup> .	Condizioni materiali (usura, guasti, etc.) e ambientali (pulizie e comodità/posti disponibili) dei mezzi <sup>16</sup> non sempre adeguate.
<b>2°</b>	Gentilezza e cortesia degli autisti <sup>17</sup> .	Prezzo del Biglietto/Abbonamento giudicato troppo alto <sup>18</sup> .
<b>3°</b>	Puntualità <sup>19</sup> .	Carenza di corse <sup>20</sup> e Sovraffollamento in alcuni orari.

<sup>13</sup> Voto sull'Importanza espresso su una scala da 1 a 5.

<sup>14</sup> Il Voto medio complessivo (D1-D31), espresso invece su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto) come richiesto dalla Delibera regionale, è il valore medio dei voti assegnati ai “Micro Fattori” appartenenti ai rispettivi “Macro fattori” che li aggregano, ponderato con l'importanza degli stessi attribuita dai singoli cittadini/utenti intervistati. Questo è il Voto paragonabile a quello che, nelle rilevazioni precedenti pre Delibera X/2380, era definito “Valutazione di sintesi del servizio”. Invece la media relativa ai voti assegnati alla D32 “Soddisfazione complessiva del servizio offerto”, è stata considerata dal ricercatore come “valore di ancoraggio” alla quantificazione con valore statistico comprovato quale quella rappresentata dalla media dei voti sui Macro fattori. Per completezza si attesta comunque che anche la media dei giudizi espressi per la D32 si attesta su 5,91, giudizio comunque molto vicino a quella di 5,83 di cui sopra.

<sup>15</sup> Circa 150 su 446 degli 812 intervistati che si sono espressi sui “Punti di Forza”, hanno giudicato positivamente la capillarità e affidabilità del servizio.

<sup>16</sup> Circa 200 utenti su 661 degli 812 intervistati che si sono voluti esprimere sui “Punti di debolezza”, hanno giudicato negativamente le condizioni materiali (usura, guasti, etc.) e ambientali (pulizia e comodità/posti disponibili) dei mezzi a disposizione.

<sup>17</sup> Circa 100 su 446 degli 812 intervistati che si sono espressi sui “Punti di Forza”, hanno giudicato positivamente la gentilezza e la cortesia degli autisti.

<sup>18</sup> Circa 110 utenti su 661 degli 812 intervistati che si sono voluti esprimere sui “Punti di debolezza”, hanno giudicato eccessivo il prezzo pagato per il servizio che hanno a disposizione.

<sup>19</sup> Circa 64 utenti su 446 degli 812 intervistati che si sono espressi sui “Punti di Forza”, hanno giudicato positivamente la puntualità delle corse.

<sup>20</sup> Circa 90 utenti su 661 degli 812 intervistati che si sono voluti esprimere sui “Punti di debolezza”, hanno voluto sottolineare la carenza di corse, specialmente in alcuni orari e circa in 60 il relativo sovraffollamento.

## Approfondimento sulle linee con più di 30 Intervistati

### Linea 2 – 155 Intervistati

Tab. 20: Linea 2 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,28	2,12
D02	7,08	1,94
D03	6,94	1,77
D04	6,87	1,94
D05	6,49	2,05
D06	6,98	2,22
D07	7,87	1,63
D08	6,75	1,95
D09	6,39	2,21
D10	7,13	1,75
D11	6,82	1,93
D12	5,17	2,34
D13	6,85	2,08
D15	6,09	2,23
D16	6,04	2,04
D17	5,96	2,49
D18	6,90	1,98
D19	5,99	2,15
D20	6,87	2,08
D21	5,78	2,52
D22	6,24	2,14
D23	6,32	1,96
D24	6,13	1,57
D25	5,97	2,02
D26	6,27	2,08
D27	6,67	2,18
D28	6,22	2,22
D29	5,82	1,98
D30	6,41	2,10
D31	5,82	1,66

Tab. 21: Linea 2 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,94
Accessibilità	7,00
Informazioni	6,37
Tempo	6,47
Attenzione al cliente	6,35
Confort	6,20
Sicurezza	6,15
Impatto ambientale	5,82

**Tab. 22: Linea 2 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,88
Accessibilità	3,64
Informazioni	3,71
Tempo	3,84
Attenzione al cliente	3,41
Confort	3,28
Sicurezza	3,53
Impatto ambientale	3,15

**Tab. 23: Linea 2 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,43</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 35 – 70 Intervistati

Tab. 24: Linea 35 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	6,57	1,61
D02	5,71	1,91
D03	6,14	1,83
D04	6,16	1,62
D05	5,91	1,84
D06	5,32	1,99
D07	7,07	1,69
D08	5,90	1,87
D09	6,03	1,90
D10	6,43	1,70
D11	5,90	1,62
D12	5,16	1,76
D13	6,10	1,76
D15	5,64	2,09
D16	6,09	1,84
D17	5,60	1,96
D18	6,66	1,83
D19	5,17	2,08
D20	5,47	3,00
D21	4,77	2,30
D22	5,40	2,25
D23	4,76	2,27
D24	5,14	1,84
D25	5,58	2,08
D26	5,37	1,57
D27	5,93	1,44
D28	5,46	1,77
D29	4,67	1,86
D30	5,39	1,92
D31	5,00	1,89

Tab. 25: Linea 35 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	5,97
Accessibilità	6,34
Informazioni	5,83
Tempo	5,87
Attenzione al cliente	5,80
Confort	5,28
Sicurezza	5,17
Impatto ambientale	5,00

**Tab. 26: Linea 35 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,90
Accessibilità	3,61
Informazioni	3,45
Tempo	3,77
Attenzione al cliente	3,41
Confort	3,64
Sicurezza	4,00
Impatto ambientale	3,39

**Tab. 27: Linea 35 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,66</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 7A – 62 Intervistati

Tab. 28: Linea 7A - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	6,07	1,72
D02	4,94	2,79
D03	6,03	1,61
D04	5,34	1,63
D05	5,60	2,20
D06	5,88	2,65
D07	7,85	1,14
D08	6,41	1,75
D09	6,17	1,66
D10	7,02	1,86
D11	6,07	2,10
D12	3,97	2,65
D13	5,63	1,90
D15	5,32	2,20
D16	5,57	1,93
D17	4,71	2,94
D18	6,13	1,79
D19	5,53	1,96
D20	6,46	2,18
D21	3,39	2,61
D22	3,70	2,42
D23	4,44	2,09
D24	5,82	1,59
D25	3,76	2,75
D26	4,95	2,18
D27	5,92	1,15
D28	3,40	2,71
D29	3,90	2,37
D30	4,60	2,10
D31	4,23	2,34

Tab. 29: Linea 7A - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	5,64
Accessibilità	6,81
Informazioni	5,68
Tempo	5,48
Attenzione al cliente	5,68
Confort	4,57
Sicurezza	3,97
Impatto ambientale	4,23

**Tab. 30: Linea 7A - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,42
Accessibilità	3,55
Informazioni	2,84
Tempo	3,69
Attenzione al cliente	3,34
Confort	3,48
Sicurezza	3,65
Impatto ambientale	3,00

**Tab. 31: Linea 7A - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,26</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 13 – 58 Intervistati

Tab. 32: Linea 13 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	6,94	1,70
D02	6,67	1,90
D03	6,92	1,19
D04	6,90	1,72
D05	6,40	2,02
D06	6,49	1,72
D07	7,60	1,15
D08	6,94	1,92
D09	6,96	1,55
D10	6,85	1,54
D11	6,65	1,53
D12	5,04	1,41
D13	6,43	1,45
D15	6,55	1,59
D16	5,24	2,40
D17	4,45	2,46
D18	6,02	2,08
D19	5,30	2,82
D20	7,83	0,72
D21	4,93	2,56
D22	5,47	2,39
D23	5,21	1,90
D24	5,62	1,73
D25	4,70	1,93
D26	5,25	1,19
D27	5,09	1,34
D28	5,46	1,84
D29	4,89	2,35
D30	5,22	2,74
D31	4,91	2,23

Tab. 33: Linea 13 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,72
Accessibilità	7,16
Informazioni	6,18
Tempo	6,49
Attenzione al cliente	5,77
Confort	5,18
Sicurezza	5,19
Impatto ambientale	4,91

**Tab. 34: Linea 13 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,64
Accessibilità	3,50
Informazioni	3,67
Tempo	3,69
Attenzione al cliente	3,33
Confort	3,31
Sicurezza	3,79
Impatto ambientale	3,40

**Tab. 35: Linea 13 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,96</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 46 – 47 Intervistati

Tab. 36: Linea 46 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	6,82	1,17
D02	4,93	2,43
D03	6,13	1,84
D04	5,48	1,93
D05	5,24	3,14
D06	7,14	1,80
D07	7,61	1,47
D08	6,49	1,54
D09	6,67	1,32
D10	7,48	1,78
D11	7,11	1,29
D12	4,93	2,30
D13	5,49	1,89
D15	4,70	2,36
D16	5,48	2,39
D17	5,11	2,56
D18	6,00	2,14
D19	5,86	1,79
D20	7,00	1,05
D21	4,15	3,03
D22	4,45	2,90
D23	4,66	2,47
D24	6,13	2,08
D25	5,47	1,66
D26	4,83	2,62
D27	5,18	2,21
D28	5,28	3,02
D29	4,65	2,65
D30	5,47	2,08
D31	5,00	1,90

Tab. 37: Linea 46 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	5,96
Accessibilità	6,92
Informazioni	6,51
Tempo	5,10
Attenzione al cliente	5,89
Confort	4,98
Sicurezza	5,13
Impatto ambientale	5,00

**Tab. 38: Linea 46 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,57
Accessibilità	3,21
Informazioni	3,72
Tempo	3,32
Attenzione al cliente	3,55
Confort	3,26
Sicurezza	3,38
Impatto ambientale	3,02

**Tab. 39: Linea 46 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,71</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 29 – 44 Intervistati

Tab. 40: Linea 29 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	5,93	2,04
D02	4,91	2,21
D03	5,84	1,83
D04	5,59	1,86
D05	5,00	2,02
D06	4,83	1,44
D07	7,41	1,62
D08	5,02	2,49
D09	5,58	1,63
D10	6,28	1,62
D11	5,95	1,83
D12	4,64	1,87
D13	5,91	1,85
D15	5,30	2,36
D16	6,00	1,31
D17	6,05	1,50
D18	6,59	1,69
D19	4,64	2,31
D20	5,33	2,80
D21	5,00	2,17
D22	5,23	2,16
D23	4,41	2,35
D24	4,53	2,03
D25	4,19	2,40
D26	4,53	2,32
D27	4,60	2,10
D28	5,39	1,81
D29	4,27	2,33
D30	5,57	2,08
D31	5,52	1,47

Tab. 41: Linea 29 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	5,35
Accessibilità	6,00
Informazioni	5,63
Tempo	5,60
Attenzione al cliente	5,72
Confort	4,64
Sicurezza	5,08
Impatto ambientale	5,52

**Tab. 42: Linea 29 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,95
Accessibilità	3,73
Informazioni	3,41
Tempo	4,02
Attenzione al cliente	3,39
Confort	3,53
Sicurezza	3,98
Impatto ambientale	3,34

**Tab. 43: Linea 29 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,44</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 8 – 36 Intervistati

Tab. 44: Linea 8 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	5,21	1,48
D02	2,89	2,35
D03	3,75	2,45
D04	4,28	2,25
D05	5,56	2,16
D06	5,26	2,71
D07	6,14	2,51
D08	4,18	2,78
D09	4,54	1,58
D10	4,61	2,46
D11	5,42	1,96
D12	2,31	2,05
D13	4,89	1,55
D15	2,80	2,13
D16	6,29	1,74
D17	2,36	2,50
D18	6,06	1,74
D19	4,86	2,63
D20	3,60	2,95
D21	1,72	2,09
D22	3,37	3,27
D23	3,56	3,26
D24	3,31	2,67
D25	3,95	3,40
D26	5,18	3,26
D27	4,24	3,65
D28	4,97	2,74
D29	4,25	3,35
D30	3,97	2,62
D31	3,83	2,58

Tab. 45: Linea 8 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	4,49
Accessibilità	4,95
Informazioni	4,11
Tempo	3,84
Attenzione al cliente	4,63
Confort	3,62
Sicurezza	4,40
Impatto ambientale	3,83

**Tab. 46: Linea 8 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	2,69
Accessibilità	3,20
Informazioni	3,54
Tempo	3,09
Attenzione al cliente	2,77
Confort	2,34
Sicurezza	2,94
Impatto ambientale	2,27

**Tab. 47: Linea 8 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>4,26</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 17 – 34 Intervistati

Tab. 48: Linea 17 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,18	1,61
D02	6,56	1,71
D03	6,32	1,98
D04	6,91	1,52
D05	6,64	1,78
D06	6,44	1,80
D07	7,55	1,29
D08	6,30	1,75
D09	6,84	1,91
D10	6,60	2,22
D11	7,03	1,98
D12	5,21	2,01
D13	6,71	1,64
D15	6,61	1,64
D16	6,29	2,61
D17	6,39	2,06
D18	6,21	2,10
D19	6,27	2,15
D20	6,33	2,24
D21	5,41	2,13
D22	6,00	1,94
D23	5,65	2,12
D24	5,03	1,94
D25	4,84	1,92
D26	4,70	1,25
D27	5,42	2,15
D28	6,58	1,62
D29	5,00	2,05
D30	6,21	1,60
D31	5,85	1,48

Tab. 49: Linea 17 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,68
Accessibilità	6,89
Informazioni	6,28
Tempo	6,66
Attenzione al cliente	6,30
Confort	5,29
Sicurezza	5,93
Impatto ambientale	5,85

**Tab. 50: Linea 17 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,72
Accessibilità	3,81
Informazioni	3,63
Tempo	3,81
Attenzione al cliente	3,84
Confort	3,69
Sicurezza	3,81
Impatto ambientale	3,19

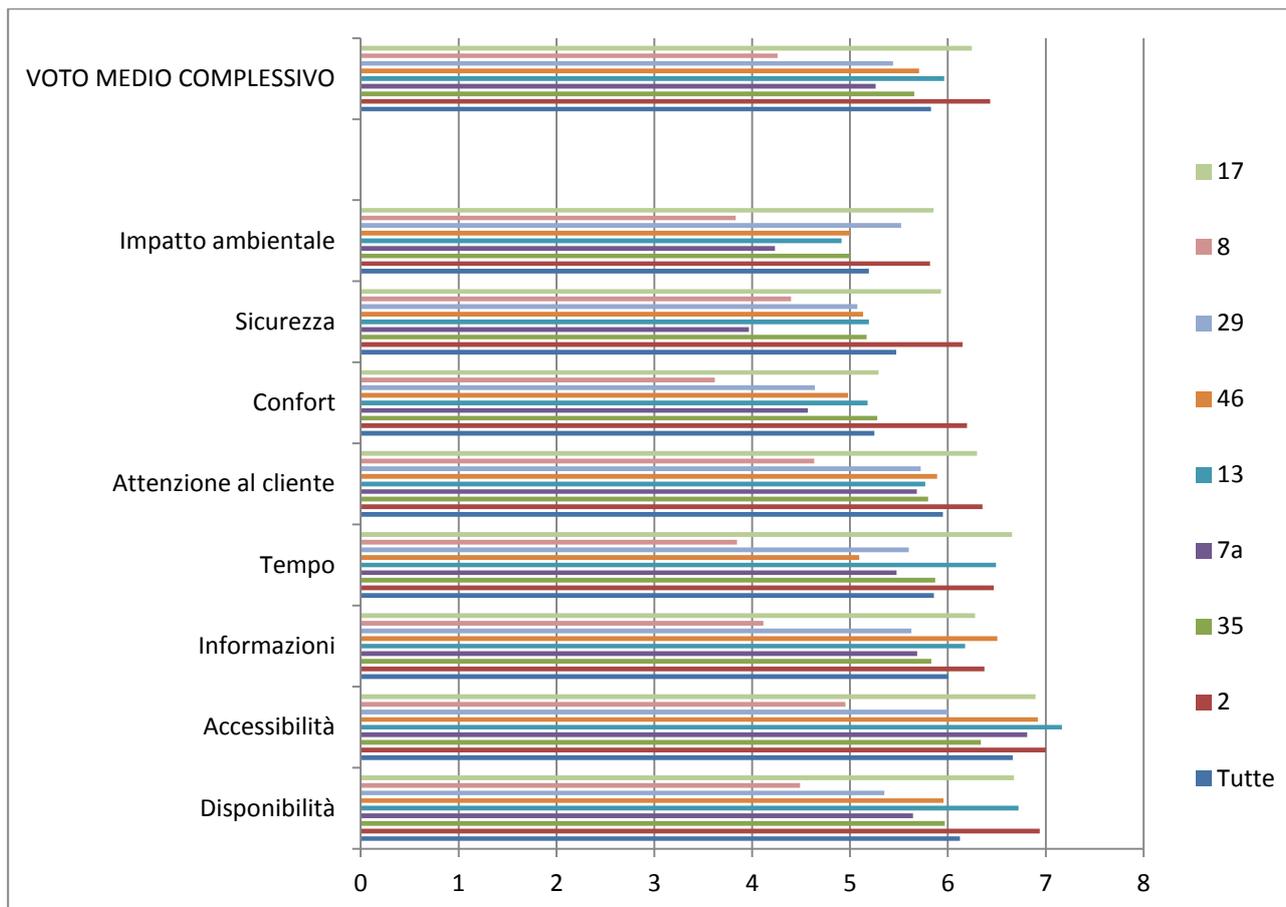
**Tab. 51: Linea 17 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,25</b>
-------------------------------	-------------

Tab. 52: Confronto “Voto medio complessivo” tra le 8 Linee con oltre 30 interviste - 506 Intervistati

Linea	2	35	7A	13	46	29	8	17
Voto medio complessivo	6,43	5,66	5,26	5,96	5,71	5,44	4,26	6,25

Grafico 3: Confronto Macro Fattori/Voti medi complessivi di tutte le 42 Linee e delle 8 Linee con più intervistati



## Sezione E

### Dati generali relativi al profilo dell'intervistato

**Tab. 53: Genere cittadini/utenti intervistati**

	n	%
M	457	56,3
F	346	42,6
<i>non risponde</i>	9	1,1
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 54: Et  cittadini/utenti intervistati**

	n	%
14 -18	600	73,8
19 - 25	101	12,4
26 - 34	19	2,3
35 - 44	38	4,7
45 - 54	22	2,7
55 - 64	22	2,7
65 - 74	6	0,7
75 e oltre	2	0,2
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 55: Numero componenti famiglia dei cittadini/utenti intervistati**

	n	%
1	40	4,9
2	42	5,2
3	191	23,5
4	366	45,1
5	130	16,0
6	24	3,0
oltre 6	6	0,7
<i>non risponde</i>	13	1,6
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 56: Titolo di studio dei cittadini/utenti intervistati**

	n	%
Laurea	29	3,6
Diploma	90	11,1
Licenza media	659	81,2
Licenza elementare	28	3,4
Altro	1	0,1
<i>non risponde</i>	5	0,6
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 57: Condizione professionale dei cittadini/utenti intervistati**

	n	%
Studente	687	84,6
Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)	70	8,6
Disoccupata/o o in cerca di lavoro	17	2,1
Pensionata/o	14	1,7
Casalinga/o	9	1,1
Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Professionista	9	1,1
Commerciante/Imprenditore/Dirigente	1	0,1
Altro	3	0,4
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 58: Disponibilità di mezzi propri dei cittadini/utenti intervistati**

	n	%
Auto	124	15,3
Bici	462	45,2
Moto/Scooter	190	20,4
Nessuno	152	18,3
<i>non risponde</i>	6	0,7
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>

## Sintesi interpretativa

Nella premessa metodologica abbiamo anticipato i motivi per cui non è possibile confrontare gli esiti delle ricerche sulla “Qualità percepita dagli utenti del trasporto interurbano della provincia di Mantova” precedenti alla Delibera X/2380 del 19/9/2014.

Tuttavia alcune considerazioni possono essere fatte.

Iniziamo dalla questione più evidente ovvero il confronto tra la “Valutazione di sintesi del servizio” così denominata negli anni precedenti (dal 2005 al 2013) e il “Voto medio complessivo del servizio offerto” – risultante dalla media ponderata dei Fattori di qualità sui quali la Regione ha richiesto di pronunciarsi agli utenti.

**Tab. 59: Voti medi complessivi dal 2005 al 2014<sup>21</sup>**

Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Voto medio complessivo</b>	<b>6,78</b>	<b>6,84</b>	<b>6,71</b>	<b>6,5</b>	<b>6,65</b>	<b>6,81</b>	<b>7,42</b>	<b>7,08</b>	<b>6,98</b>	<b>5,83</b>

Per la prima volta dal 2005 il Voto medio complessivo dei cittadini/utenti del servizio intervistati risulta essere sotto la sufficienza.

A meno di peggioramenti strutturali effettivi ed evidenti del servizio, cosa che non risulta dalle testimonianze dei cittadini intervistati e che immaginiamo dunque non essere avvenuta nel 2014 rispetto agli anni precedenti, il fattore che più può avere influito sul giudizio dei cittadini utenti in modo negativo, potrebbe essere il dibattito riportato per alcuni giorni consecutivamente dalla stampa locale, proprio nel periodo in cui si stava svolgendo la ricerca, relativamente alla possibilità o meno di continuare a fornirlo anche al Sabato per il prossimo anno scolastico.

Essendo l’utenza rilevata per oltre l’84% di studenti, è chiaro che il fatto che per un certo periodo di tempo si sia messo in dubbio di poter usufruire del servizio di Trasporto pubblico interurbano al Sabato il prossimo anno scolastico, per quegli studenti che vanno a scuola il sabato e che hanno dichiarato di prendere il mezzo pubblico perché non hanno alternative (Tab. 15) la questione sia stata dirimente rispetto al giudizio espresso. Anche se poi, le istituzioni coinvolte hanno dichiarato che il servizio rimarrà sostanzialmente lo stesso anche il prossimo anno scolastico, e questa preoccupazione non emerge in modo esplicito dalle risposte date sui punti di debolezza del servizio se non in pochi casi.

In questo caso pur avendo, la Provincia di Mantova, scelto un mese considerato tipico per svolgere le rilevazioni e quindi corretto dal punto di vista statistico (MPT<sup>22</sup>) evitando periodi particolari prevedibili (ad.

<sup>21</sup> Il dato dei “Voti medi complessivi” precedenti alla ricerca 2014, è stato tratto dalle slide di presentazione della ricerca 2013 sulla stessa tematica, realizzata da un altro consulente esterno.

<sup>22</sup> A. Cazzola (in coll. indivisa), “La qualità percepita nei servizi e nelle attività di front-office” in “La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche”, Dipartimento della Funzione Pubblica - Consiglio dei Ministri, Rubettino editore, Roma 2003.

es. le vacanze natalizie o il periodo pasquale), la situazione di contesto ha fatto sì che il mese e mezzo in cui i rilevatori hanno intervistato gli utenti fosse invece uno dei più caldi per i motivi precedentemente esplicitati.

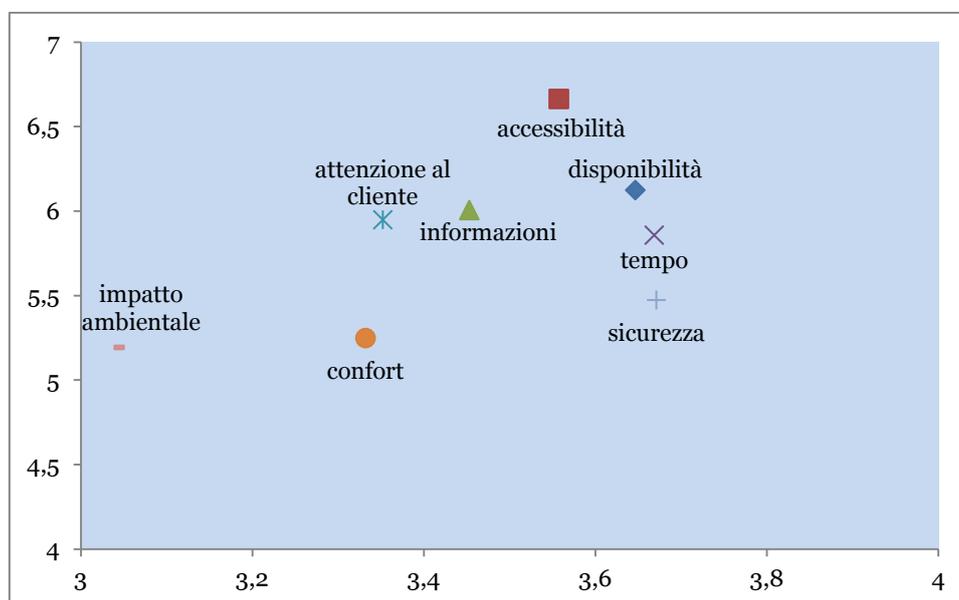
Altri elementi, questa volta di tipo tecnico e non di contesto imprevisto, che potrebbero avere influito sull'abbassamento del giudizio medio dell'utenza è che quest'anno per la prima volta sono stati interpellati, in percentuale sul n. dei saliti del 2013, gli utenti di tutte le linee interurbane, non più una selezione di singole Linee, e che non siano state svolte interviste telefoniche, aumentando invece quelle alla fermata. La selezione del campione di utenti delle linee considerate gli anni scorsi potrebbe non essere stata completamente rappresentativa dell'opinione degli utenti di tutte le linee.

Sono solo supposizioni, ma certamente utili per alimentare la discussione sui punti di debolezza del servizio, in particolare, che seguirà alla presentazione del Report al committente e ai principali stakeholder territoriali.

La tabella Tabella 17 e il Grafico 4, poi, evidenziano che:

- su 8 Fattori di qualità proposti dalla Regione, soltanto in tre casi (Disponibilità - Voto medio 6,12, Accessibilità - Voto medio 6,66, Informazioni - Voto medio 6,01) il giudizio medio delle risposte è oltre la sufficienza.
- In particolare il Comfort – Voto medio 5,25 e l'Impatto ambientale - Voto medio 5,19 hanno conseguito il giudizio più basso fra gli 8 Fattori di qualità; gli altri giudizi non sufficienti sono quelli sul Tempo – Voto medio 5,86, l'Attenzione al cliente – Voto medio 5,95 e la Sicurezza – Voto medio 5,47.

**Grafico 4: Macro Fattori - Voti medi complessivi/Importanza**



## Raffronti con le rilevazioni precedenti?

Come anticipato in premessa non è “tecnicamente” possibile confrontare le rilevazioni pre e post Delibera X/2380 del 2014 in quanto sono stati modificati sia i Macro fattori che i Micro Fattori sul quali si è chiesto agli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale interurbano di esprimere un voto da 1 a 10 rispetto al grado della loro soddisfazione.

Tuttavia, laddove potenzialmente possibile, risulta utile provare a comparare le tendenze dei valori relativi a quei Macrofattori che possono essere considerati più simili ai precedenti<sup>23</sup>.

Nel Grafico 5, analizzando i singoli Micro Fattori considerati nel periodo pre Delibera 2014 e quelli post Delibera 2014, si è tentato di ipotizzare alcune aree di potenziale sovrapposibilità tra Macro fattori.

**Grafico 5: Matrice di potenziale sovrapposibilità dei Macro fattori pre e post Delibera X/2380 del 2014**

Pre/Post 2014	Disponibilità	Accessibilità	Informazioni	Tempo	Attenzione al cliente	Comfort	Sicurezza	Impatto ambientale
Efficienza trasporto								
Correttezza personale								
Sicurezza								
Comfort viaggio								
Comfort fermata								
Disponibilità vendita titoli								
Disponibilità informazioni								

**Macro fattore pre 2014 “Efficienza del trasporto”:** essendo i Micro Fattori che compongono questo Macro Fattore pre 2014 relativi a “Puntualità”, “Durata del Viaggio” e “Coincidenze”, l’area di sovrapposibilità con i Macro fattori post 2014 potrebbe riguardare “Disponibilità”, “Accessibilità”, “Tempo”.

La confrontabilità fra pre e post 2014 dovrebbe tenere in considerazione la media dei tre Macro fattori post 2014, cosa metodologicamente non corretta, a confronto con il valore espresso per il solo Macro Fattore “Efficienza del trasporto” pre 2014, però siccome nell’efficienza del trasporto andrebbe considerata almeno anche la “Sicurezza” del mezzo, non è possibile svolgere alcun confronto pre/post 2014 su questo Macro fattore perché la “Sicurezza” del mezzo post 2014 è compresa invece nel Macro fattore “Sicurezza”.

**Macro fattore pre 2014 “Correttezza del personale”:** i Micro fattori pre 2014 che riguardano questo Macro Fattore relativi al personale sono riconducibili al Macro Fattore post 2014 denominato “Attenzione al cliente”.

Dunque in questo caso si ritiene possibile raffrontare i Voti medi complessivi assegnati negli anni al Macro fattore pre 2014 “Correttezza del personale” con il Macro fattore post 2014 “Attenzione al cliente”.

<sup>23</sup> I valori facenti riferimento alle rilevazioni precedenti (2012-2013) sono tratti dalle stesse Slide di presentazione della rilevazione 2013 di cui sopra messa a disposizione dal committente.

Questo confronto è però inficiato dal fatto che nel Macro fattore post 2014, oltre al personale, sono anche stati inseriti Micro fattori che riguardano l'attenzione ai diritti degli utenti, i servizi dedicati di assistenza e la possibilità di pagamento con Pos e Carte di Credito, che abbassano la media relativa al gradimento del comportamento del personale, che invece risulta fra i Punti di Forza al n. 2 come sopra evidenziato.

**Tab. 60: Raffronto Valori Voto e Importanza**

**“Correttezza del personale” pre 2014/ “Attenzione al cliente” post 2014**

	Voto di sintesi	Importanza
2012		4,40
2013	7,34	4,62
2014	5,95	3,35

Va da se' che anche in questo caso il confronto sarebbe senza alcun valore, ma vale la pena inserire le considerazioni e i numeri che dimostrano come questi confronti non siano effettivamente possibili.

**Macrofattore pre 2014 “Sicurezza”:** anche se la denominazione del Macro fattore è la medesima, nel periodo pre 2014 i Micro fattori si riferivano solo alla sicurezza della persona, mentre nel periodo post 2014 ci si riferisce anche alla sicurezza dei mezzi di trasporto, quindi anche qui possiamo presentare una tabella di confronto specificando che in realtà, nonostante la definizione sia la stessa, i valori rappresentati riguardano cose differenti.

**Tab. 61: Raffronto Valori Voto e Importanza**

**“Sicurezza” pre e post 2014**

	Voto di sintesi	Importanza
2012		4,58
2013	7,16	4,62
2014	5,47	3,67

**Macrofattori pre 2014 “Comfort viaggio” e “Comfort fermata”:** questi Macro fattori pre 2014 sono confrontabili con il Macro fattore post 2014 “Comfort” senza particolari problematiche, se non che nel periodo pre 2014 si distingueva tra mezzo e fermata e dunque si inseriscono in tabella entrambi i valori sia del voto che della importanza attribuiti dagli utenti nel pre 2014 (2012-2013).

**Tab. 62: Raffronto Valori Voto e Importanza**

**“Comfort viaggio e “Comfort fermata” pre 2014/ “Comfort” post 2014**

	Voto di sintesi	Importanza
2012		4,33; 4,04
2013	6,79; 5,595	4,47; 4,28
2014	5,25	3,33

In questo caso il confronto denota un peggioramento nel giudizio, in quanto la media dei due giudizi assegnati ai due Macro fattori pre 2014 nella rilevazione del 2013 era positiva (6,37), mentre invece il voto medio complessivo del Macro fattore “Comfort” nella rilevazione 2014 è 5,25. Anche in questo caso valgono, probabilmente, le considerazioni inserite nella Sintesi interpretativa.

**Macrofattore pre 2014 “Disponibilità vendita titoli”:** i Micro fattori pre 2014 compresi in questo Macro fattore sono relativi solamente alla vendita dei biglietti, mentre la vendita dei biglietti rappresenta solo un dei Micro fattori di tre inseriti nel Macro fattore post 2014 definito “Accessibilità”, rendendo il confronto impossibile in quanto gli altri due riguardano le possibilità di interscambio con altri mezzi di trasporto privati e altri mezzi di trasporto pubblici.

**Macrofattore pre 2014 “Disponibilità informazioni”:** questo Macro fattore è confrontabile con quello quasi omonimo del post 2014 “Informazioni”.

**Tab. 63: Raffronto Valori Voto e Importanza**

“Disponibilità informazioni” pre 2014/ “Informazioni” post 2014

	Voto di sintesi	Importanza
2012		
2013	6,94	4,3 <sup>24</sup>
2014	6,01	3,45

L'ultimo **Macro fattore “Impatto ambientale”** è presente nel 2014 ma precedentemente non risulta né come Macro fattore né come Micro fattore fra quelli analizzati.

<sup>24</sup> Voto medio tra Informazioni in senso classico e quelle reperibili con i Canali digitali nel 2013.

“La presente indagine costituisce parte integrante e sostanziale del processo di controllo interno sulla qualità dei servizi erogati, che compete alla Provincia di Mantova, ai sensi del D.L. n.174/2012, in quanto ente regolatore dei servizi stessi.

La successiva analisi incrociata tra qualità erogata (costantemente monitorata dalla Provincia) e qualità percepita dagli utenti permetterà di far emergere le maggiori criticità, che saranno poi oggetto di approfondimento mediante la tecnica del focus group.

In questo modo sarà possibile pianificare specifiche azioni correttive, da implementare tramite un piano di miglioramento che verrà condiviso con il gestore.”

**Si ringrazia la Provincia di Mantova – Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione e l'APAM (personale amministrativo e personale a bordo) per la cortesia e la collaborazione ottenuta dai rilevatori incaricati nel corso del periodo in cui si è svolta la rilevazione sul campo.**

RILEVATORE \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_ ora \_\_\_\_\_ fascia oraria \_\_\_\_\_

Luogo di partenza (in cui l'utente intervistato prende il mezzo pubblico):

\_\_\_\_\_

Luogo di arrivo (in cui l'utente intervistato scende dal mezzo pubblico):

\_\_\_\_\_

#### Sezione A: Dati relativi all'intero viaggio

##### A.1) Numero della Linea Interurbana

2 - 6 - 7A - 7B - 8 - 10 - 11 - 13 - 15 - 16A - 16B - 17 - 20 - 21 - 22 - 23 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 -  
31A - 31B - 33 - 34 - 35 - 39 - 42 - 46 - 50 - 52 - 54 - 55 - 57A - 57B - 57C - 58 - 59 - 60 - 61 - BAGN -  
BRESC

##### A.2) Titolo di viaggio utilizzato AL MOMENTO DELLA INTERVISTA

- a.2.1 Biglietto Corsa semplice (singolo, giornaliero, carnet 14 viaggi)
- a.2.2 Abbonamento settimanale, mensile, annuale
- a.2.3 Abbonamento mensile scolastico
- a.2.4 Abbonamento annuale scolastico
- a.2.5 Biglietto integrato (specificare) \_\_\_\_\_
- a.2.6 Abbonamento integrato (specificare) \_\_\_\_\_
- a.2.6 Io Viaggio Lombardia
- a.2.7 Io Viaggio Provincia di Mantova
- a.2.8 Altro (specificare) \_\_\_\_\_

##### A.3) GENERALMENTE, Quale è il canale attraverso cui acquista i titoli di viaggio?

- a.3.1 Biglietteria APAM
- a.3.2 A bordo
- a.3.3 Apam info point
- a.3.4 Tabaccheria/giornalaio/cartoleria
- a.3.5 On line
- a.3.6 Variabile (non sempre nello stesso luogo o nella stessa modalità)
- a.3.7 Altro specificare \_\_\_\_\_

##### A.4) Nell'ultimo anno ha cambiato il titolo utilizzato?

- a.4.1 No
- a.4.2 Sì (specificare):
  - 1 economicità
  - 2 comodità
  - 3 possibilità di frazionare i pagamenti
  - 4 diversa modalità di utilizzo del servizio
  - 5 Altro (specificare) \_\_\_\_\_

A.5) Frequenza del viaggio - Quante volte effettua questo spostamento?

- a.5.1. Ogni giorno (feriali)
- a.5.2. Sabato
- a.5.3. Domenica
- a.5.4. 1 volta la settimana
- a.5.5. 2 o 3 volte a settimana
- a.5.6. Occasionalmente

A.6) Motivo del viaggio

- a.6.1. Raggiungere il luogo di lavoro
- a.6.2. Raggiungere il luogo di studio
- a.6.3. Commissioni/pratiche
- a.6.4. Lavoro/Affari
- a.6.5. Visite mediche/cure personali
- a.6.6. Acquisti
- a.6.7. Tempo libero/sport/svago
- a.6.8. Turismo
- a.6.9. Altro  
(specificare\_\_\_\_\_)

A.7) Utilizza anche il servizio urbano?

a.7.1 No

a.7.2 Si (indicare la linea o le linee utilizzate)

CC - 4T - 4S - 4C - 5 - 6 - 7E - 7M - 8 - 9 - 11 - 12

### Sezione B: Dati relativi allo spostamento

B.1) Fascia oraria in cui inizia lo spostamento

- b.1.1. Prima delle 7
- b.1.2. 7 - 9
- b.1.3. 9 - 12
- b.1.4. 12 - 14
- b.1.5. 14 - 16
- b.1.6. 16 - 18
- b.1.7. 18 - 20
- b.1.8. Dopo le 20

B.2) Tempo di permanenza a bordo del mezzo di trasporto pubblico

- b.2.1. 0 - 15 minuti
- b.2.2. 15 - 30 minuti
- b.2.3. 30 - 45 minuti
- b.2.4. 45 - 60 minuti
- b.2.5. Oltre 60 minuti

B.3) Motivo di utilizzo del mezzo pubblico (Max. 3 risposte)

- b.3.1. Comodità degli orari
- b.3.2. Economicità del biglietto/Convenienza economica
- b.3.3. Comodità/Comfort del viaggio
- b.3.4. Velocità dello spostamento
- b.3.5. Evitare problemi di traffico/Non guidare
- b.3.6. Evitare problemi di parcheggio
- b.3.7. Sicurezza
- b.3.8. Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione
- b.3.9. Non ho alternative
- b.3.10. Altro, specificare\_\_\_\_\_

### Sezione C: Fattori di qualità del servizio e Sezione D: Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità

C.1) Indicare tra quelli sottostanti, in ordine di priorità, i primi 3 Fattori di qualità che un servizio di trasporto pubblico locale ottimale dovrebbe soddisfare secondo lei:

- 1° \_\_\_\_\_;
- 2° \_\_\_\_\_;
- 3° \_\_\_\_\_.

C.2) Inserire un Voto da 0 a 10 per i servizi di cui usufruisce effettivamente con il mezzo pubblico che utilizza

ID	Fattori di qualità	Voto 0-10
<b>Disponibilità</b>		
D01	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	
D02	Frequenza delle corse	
D03	Orario di inizio e fine servizio	
D04	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	
D05	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	
D06	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)	
<b>Accessibilità</b>		
D07	Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti vendita, orari biglietterie, presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)	
D08	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car sharing (se disponibile)	
D09	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)	
<b>Informazioni</b>		
D10	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)	
D11	In condizioni normali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	
D12	In condizioni anormali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	
<b>Tempo</b>		
D13	Durata dello spostamento	
D15	Puntualità del servizio	
<b>Attenzione al cliente</b>		
D16	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es. Disponibilità della Carta dei Servizi, Trasparenza, Procedure per rimborso, Conciliazione)	
D17	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)	
D18	Cortesìa del personale	
D19	Interventi personale di controlleria	
D20	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	
<b>Confort</b>		
D21	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	
D22	Qualità/Confort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia servizi, climatizzazione)	
D23	Pulizia dei mezzi	
D24	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	
D25	Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc)	
D26	Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	
D27	Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva	
<b>Sicurezza</b>		
D28	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	
D29	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	
D30	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustità del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)	
<b>Impatto ambientale</b>		
D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	
<b>Giudizio complessivo</b>		
D32	Soddisfazione complessiva del servizio offerto	

C.3) In sintesi, secondo lei, tra gli aspetti analizzati che descrivono il servizio, quale è il più importante?

(dare 5 al più importante e da 1 a 4 ai restanti)

c.3.1 Disponibilità	1 - 2 - 3 - 4 - 5
c.3.2 Accessibilità	1 - 2 - 3 - 4 - 5
c.3.3 Informazioni	1 - 2 - 3 - 4 - 5
c.3.4 Tempo	1 - 2 - 3 - 4 - 5
c.3.5 Attenzione al cliente	1 - 2 - 3 - 4 - 5
c.3.6 Confort	1 - 2 - 3 - 4 - 5
c.3.7 Sicurezza	1 - 2 - 3 - 4 - 5
c.3.8 Impatto ambientale	1 - 2 - 3 - 4 - 5

C.4) Indichi la principale criticità e il principale punto di forza che riscontra nel servizio offerto da APAM

Criticità	
Punto di forza	

**Sezione E: Dati generali relativi al profilo dell'intervistato**

<p>E.1) Sesso:  e.1.1 M  e.1.2 F</p> <p>E.3) Componenti della famiglia con l'intervistato:  _____ (1, 2, 3, 4, 5, 6, + di 6)</p>	<p>E.2) Età:  e.2.1. 14 -18;  e.2.2. 19 - 25;  e.2.3. 26 - 34;  e.2.4. 35 - 44;  e.2.5. 45 - 54;  e.2.6. 55 - 64;  e.2.7. 65 - 74;  e.2.8. 75 e oltre</p>
<p>E.5) Condizione professionale:  e.5.1. Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)  e.5.2. Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Professionista  e.5.3. Commerciante/Imprenditore/Dirigente  e.5.4. Casalinga/o  e.5.5. Pensionata/o  e.5.6. Studente  e.5.7. Disoccupata/o o in cerca di lavoro  e.5.8. Altro (da specificare)</p>	<p>E.4) Titolo di studio:  e.4.1. Nessuno  e.4.2. Licenza elementare  e.4.3. Licenza media  e.4.4. Diploma  e.4.5. Laurea  e.4.6. Altro</p> <p>E.6) Disponibilità di mezzi propri:  e.6.1. Auto  e.6.2. Moto/Scooter  e.6.3. Bici  e.6.4. Nessuno</p>

Grazie per la collaborazione.

**“Qualità percepita dagli utenti dei  
servizi interurbani  
di trasporto pubblico  
della provincia di Mantova”**

31 gennaio 2016

Capo Progetto: dott. ssa Daniela Oliva, IRS.

Coordinatore territoriale e Ricercatore Senior: dott. Renato Turbati.

**Rilevazione realizzata per conto della Provincia di Mantova, Ente regolatore, del servizio fornito da  
APAM, Ente gestore.**

## **Indice**

<b>Premessa metodologica .....</b>	<b>4</b>
Universo di riferimento .....	4
Definizione del campione .....	6
Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario .....	6
Scala di valutazione .....	8
Fattori di qualità da rilevare .....	8
<b>Sezione A Linee - Titoli utilizzati - Motivi del viaggio .....</b>	<b>10</b>
<b>Sezione B Fasce orarie – Tempo di permanenza sul mezzo – Scelta del mezzo pubblico .....</b>	<b>15</b>
<b>Sezione C Fattori di qualità del servizio .....</b>	<b>16</b>
<b>Sezione D Livello di importanza attribuito .....</b>	<b>16</b>
<b>Approfondimento sulle 8 linee con più Intervistati .....</b>	<b>19</b>
Linea 2 – 147 Intervistati .....	19
Linea 35 – 76 Intervistati .....	21
Linea 7A – 60 Intervistati .....	23
Linea 13 – 60 Intervistati .....	25
Linea 29 – 47 Intervistati .....	27
Linea 46 – 45 Intervistati .....	29
Linea 8 – 39 Intervistati .....	31
Linea 17 – 32 Intervistati .....	33
<b>Sezione E Dati generali relativi al profilo dell'intervistato .....</b>	<b>35</b>
<b>Sintesi interpretativa .....</b>	<b>37</b>
<b>Raffronti con la rilevazione precedente .....</b>	<b>38</b>

## **Allegato Questionario**

## Premessa metodologica

La Delibera della Giunta Regionale X/2380 del 19/9/2014 ha definito nuove “Linee Guida regionali”, che hanno modificato alcuni sostanziali aspetti metodologici e di contenuto rispetto agli anni precedenti in cui si è svolta la medesima ricerca, in particolare al fine di rendere paragonabili gli esiti delle interviste agli utenti di tutte le provincie lombarde in cui si realizzano medesimi approfondimenti. Di seguito, a fianco della attuale situazione di riferimento definita in Delibera X/2380 riportata in corsivo fra virgolette, si riporta la modalità specifica di attuazione di quanto richiesto dalla Regione Lombardia per questa ricerca, svolta per conto della Provincia di Mantova, fra gli utenti del servizio interurbano gestito da APAM nel periodo ottobre/novembre 2015. Introducendo 8 nuovi “Macro Fattori” di qualità e 31 nuovi “Micro Fattori”<sup>1</sup> di qualità che compongono i singoli 8 “Macro Fattori” suddetti (Grafico 2), sarà possibile paragonare gli esiti delle ricerche realizzate in ogni provincia lombarda dal 2015 in poi, ma non saranno tecnicamente più possibili i paragoni con le ricerche degli anni precedenti sulla medesima materia. Dal secondo anno in poi in cui si applicheranno queste nuove determinazioni, sarà naturalmente possibile reintrodurre il confronto con l’anno precedente per misurare gli scostamenti nel giudizio relativamente ai parametri predefiniti da un anno all’altro. In questo caso, il primo termine di paragone è la medesima ricerca svolta, in forma sperimentale rispetto alla suddetta Delibera, i primi mesi del 2015 sempre da IRS.

## Universo di riferimento

*“L’universo di riferimento per l’indagine di customer satisfaction deve rappresentare il più possibile l’utenza effettiva, intervistando passeggeri con almeno 14 anni di età e considerando:*

- a) passeggeri sia abituali sia occasionali;*
- b) passeggeri di tutte le modalità di trasporto”.*

Nel caso della provincia di Mantova sono stati intervistati i passeggeri che usufruiscono delle 43 “Linee interurbane” dell’Azienda di Trasporto APAM con sede legale in Via dei Toscani 3/c a Mantova.

*“La numerosità dell’universo è data dai viaggiatori trasportati, stimati sulla base dei titoli di viaggio riferiti all’anno precedente a quello dell’indagine, considerando sia i titoli di viaggio propri che i titoli di viaggio integrati per la parte di competenza e facendo riferimento ai coefficienti moltiplicatori dei titoli indicati nel Sistema Informativo (S.I.) “Servizi di Trasporto Pubblico in Lombardia” di cui alla dgr n. X/1870 del 23 maggio 2014”.* La presente ricerca ha definito la seguente determinazione campionaria per singola linea<sup>2</sup>, in modo proporzionato in base agli ultimi dati disponibili messi a disposizione dal committente Provincia di Mantova (Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione):

---

<sup>1</sup> Da D1 a D 31 anche se manca il D14 in Delibera.

<sup>2</sup> E’ stato utilizzato un piano di campionamento stratificato e proporzionato in funzione dei “saliti” per singola linea nell’anno 2014. E’ stato rispettato l’intervallo di coincidenza del 95% e il livello massimo di errore al 5% previsto dalla Delibera regionale X/2380 del 19/9/2014.

**Tab. 1: Determinazione campionaria di utenti da intervistare per Linea**

Linea	Percorso	Saliti 2014 <sup>3</sup>	Utenti da intervistare
<b>2</b>	Mantova-Castiglione delle Stiviere-Brescia		147
<b>6</b>	Mantova-Canedole		9
<b>7A</b>	Mantova-Volta M.na-Castiglione delle Stiviere		56
<b>7B</b>	Castiglione delle Stiviere-Sirmione		2
<b>8</b>	Asola-Castiglione delle Stiviere-Desenzano del Garda		39
<b>10</b>	Mantova-Soave		7
<b>11</b>	Mantova-Belvedere		8
<b>13</b>	Mantova-Gazoldo degli Ippoliti-Asola		56
<b>15</b>	Mantova-Roncoferraro-Villimpenta		21
<b>16A</b>	Mantova-Gazzuolo-Dosolo-Viadana		20
<b>16B</b>	Mantova-Gazzuolo-Bellaguarda-Viadana		3
<b>17</b>	Mantova-Gazzuolo-Sabbioneta-Viadana		35
<b>20</b>	Mantova-Gazzuolo-Spineda-Rivarolo Mantovano		10
<b>21</b>	Mantova-Scorzarolo		3
<b>22</b>	Mantova-Bagnolo San Vito-Governolo-Casale		3
<b>23</b>	Mantova-San Giacomo Po		7
<b>25</b>	Mantova-San Benedetto Po-San Giacomo d/Segnate-Schivenoglia		6
<b>26</b>	Mantova-San Benedetto Po-Pegognaga-Zovo		3
<b>27</b>	San Benedetto Po-Quistello		1
<b>28</b>	Mantova-San Benedetto Po-Moglia		5
<b>29</b>	Mantova-Suzzara-Gonzaga-Moglia		48
<b>30</b>	Mantova-Pegognaga-Moglia		9
<b>31A</b>	Mantova-San Benedetto Po-Quistello		21
<b>31B</b>	Quistello-Ostiglia		16
<b>33</b>	Ostiglia-Magnacavallo-Sermide		5
<b>34</b>	Poggio Rusco-San Giovanni del Dosso-Malcantone		2
<b>35</b>	Mantova-Ostiglia-Revere-Poggio Rusco prol.Mirandola		75
<b>39</b>	Mantova/Governolo-Suzzara		2
<b>42</b>	Soave-Bancole		2
<b>46</b>	Mantova-Valeggio sul Mincio-Peschiera del Garda		45
<b>50</b>	Ponti sul Mincio-Solferinocastiglione delle Stiviere		5
<b>52</b>	S.Lucia-Roverbella		4
<b>54</b>	S.Croce-Sermide		6
<b>55</b>	Mantova-Redondesco-Mariana M.na-Asola		16
<b>57a</b>	Mantova-Goito-Castel Goffredo-Acquafredda		23
<b>57b</b>	Castel Goffredo-Carpenedolo-Brescia		16
<b>57c</b>	Acquafredda-Casalmoro-Asola		8
<b>58</b>	Mantova-Acquanegra s/Chiese-Canneto s/Oglio-Asola		21
<b>59</b>	Mantova-Bozzolo-Rivarolo Mantovano		7
<b>60</b>	Ostiglia-Sermide-Felonica Po		9
<b>61</b>	Finalizzato Gazoldo degli Ippoliti		8
<b>BAGN</b>	Servizio finalizzato navetta bagnolo		6
<b>BRES</b>	Servizio finalizzato navetta viadana-brescello		5
<b>Totale</b>		21.978,5	800

<sup>3</sup> La stima per la determinazione della numerosità campionaria per la rilevazione, è stata eseguita con la proporzione media della popolazione campionaria per singola linea, con la frequenza media dei passeggeri rilevati in 4 diverse rilevazioni realizzate tra il 2014 e il marzo 2015, per le medesime linee sopra riportate.

## Definizione del campione

*“Il campione d’indagine deve essere stratificato per contratto di servizio e per tutte le tipologie, se presenti, sotto elencate:*

*a) tipologia di passeggeri*

*b) modalità di trasporto*

*c) linee principali e linee secondarie*

*d) tipologia giorno*

*e) fasce orarie di maggior frequentazione (cd. punta) e di minor frequentazione (cd. morbida) per i soli giorni non festivi, secondo le seguenti definizioni:*

*a) tipologia di passeggeri: passeggeri abbonati ed occasionali;*

*b) modalità di trasporto: mezzo di trasporto bus, tram, metropolitano, trasporto a fune, navigazione, ecc.*

*c) linee principali e secondarie: definite in relazione alla frequenza del servizio in un giorno feriale tipo, come da programma d’esercizio, e comunque concordate con il soggetto competente per la programmazione del servizio;*

*d) tipologia di giorno: non festivo (giorni feriali e sabato) e festivo;*

*e) fascia di punta: corse in arrivo alla località di destinazione dalle ore 7:00 alle ore 9:00 e le corse in partenza dalle ore 12:30 alle ore 14:30 e dalle 17:00 alle ore 19:30 nei giorni feriali da lunedì a sabato”.*

Nel caso di questa specifica ricerca il mezzo di trasporto considerato è stato il bus interurbano. Le interviste nei giorni festivi sono state realizzate solo per le Linee n. 2 e 46, in quanto tutte le altre viaggiano nei giorni feriali<sup>4</sup>.

## Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario

*“Per la progettazione dell’indagine è essenziale definire per quali disaggregazioni si vogliono ottenere delle stime significative, poiché da tale scelta dipende la numerosità del campione. Si ritiene opportuno che l’indagine di customer satisfaction debba avere stime significative, per ciascuna rilevazione, almeno per:*

*a) tipologia di passeggeri;*

*b) modalità di trasporto.*

*Si ritiene opportuno fissare un livello un intervallo di confidenza al 95% e un livello massimo di errore del 5%. Il numero di interviste da effettuare, all’interno di ciascuno strato, è determinato in modo proporzionale ai dati dei passeggeri che utilizzano il servizio, determinato in base ai viaggiatori trasportati”.*

Le interviste valide effettuate da tre Rilevatrici, appositamente selezionate e formate, sono state 816 su un totale di 43 Linee considerate, così come previsto in accordo con il Committente.

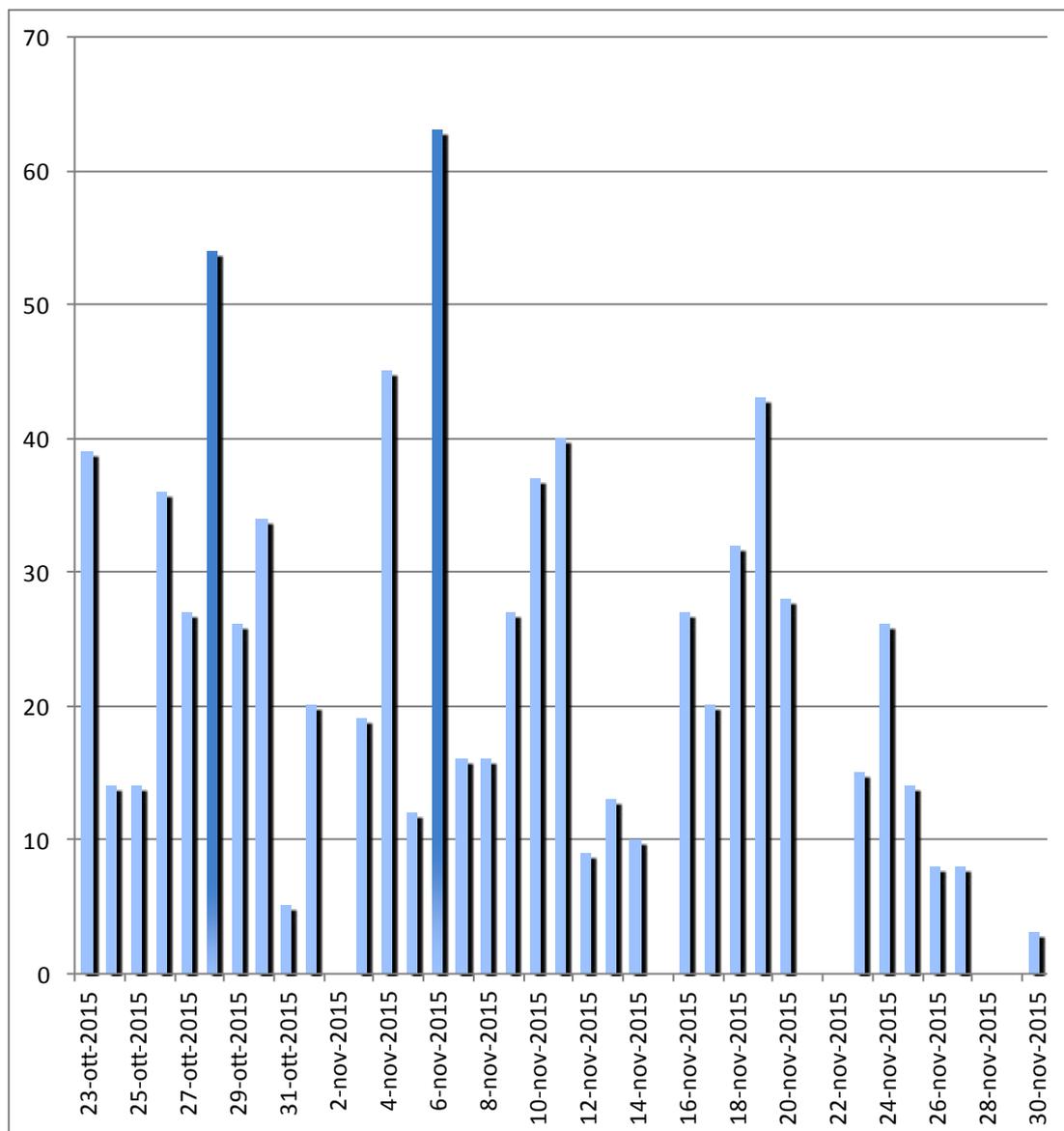
---

<sup>4</sup>[http://www.apam.it/it/ext\\_orari\\_mappe](http://www.apam.it/it/ext_orari_mappe)

“Le indagini di customer satisfaction devono essere realizzate almeno una volta all’anno nel periodo ottobre /novembre, in giorni non festivi (con distinzione delle fasce orarie di punta e di morbida) e in giorni festivi (senza distinzione di fascia oraria).

In questo caso, le interviste sono state effettuate proprio nei mesi indicati (23 ottobre – 2 dicembre 2015).

**Grafico 1: Distribuzione delle interviste dal 23 ottobre 2015 al 2 dicembre 2015**



Le indagini potranno essere effettuate attraverso interviste vis à vis a bordo mezzo, oppure alle fermate, oppure attraverso la compilazione di questionari on-line o telefoniche, nel rispetto di quanto previsto per la stratificazione del campione e stime significative”.

Le interviste sono state effettuate “vis a vis” a bordo e alla fermata delle linee considerate da parte di tre Rilevatrici appositamente selezionate e formate, come sopra descritto.

## Scala di valutazione

La scala di valutazione utilizzata per le rilevazioni dell'utenza è stata, come richiesto in Delibera, da 1 a 10, corrispondente ai seguenti parametri di giudizio: 1=molto insoddisfatto o per nulla soddisfatto; 10 = molto soddisfatto, prevedendo la possibilità di risposta: Non sa / non risponde.

## Fattori di qualità da rilevare

Il Questionario utilizzato (in Allegato) ha tenuto in considerazione le domande contenute nel "Questionario base" presente in delibera X/2380 del 19/9/2014, integrato con alcuni item che la Provincia di Mantova ha richiesto quando ancora non era vigente la suddetta Delibera di Giunta regionale, ritenute comunque utili. Questo questionario è lo stesso utilizzato per la rilevazione pilota, svolta precedentemente nel corso del 2015.

I fattori di qualità del servizio, determinati in Delibera anche tenendo conto della norma UNI EN 13816, sono stati suddivisi in 8 ambiti di primo livello (Liv.1), di seguito elencati<sup>5</sup>:

Oltre al cambiamento nei macro "Fattori di qualità", la Delibera X/2380 del 19/9/2014 ha determinato anche il cambiamento dei "Micro Fattori" che compongono i singoli Macro Fattori.

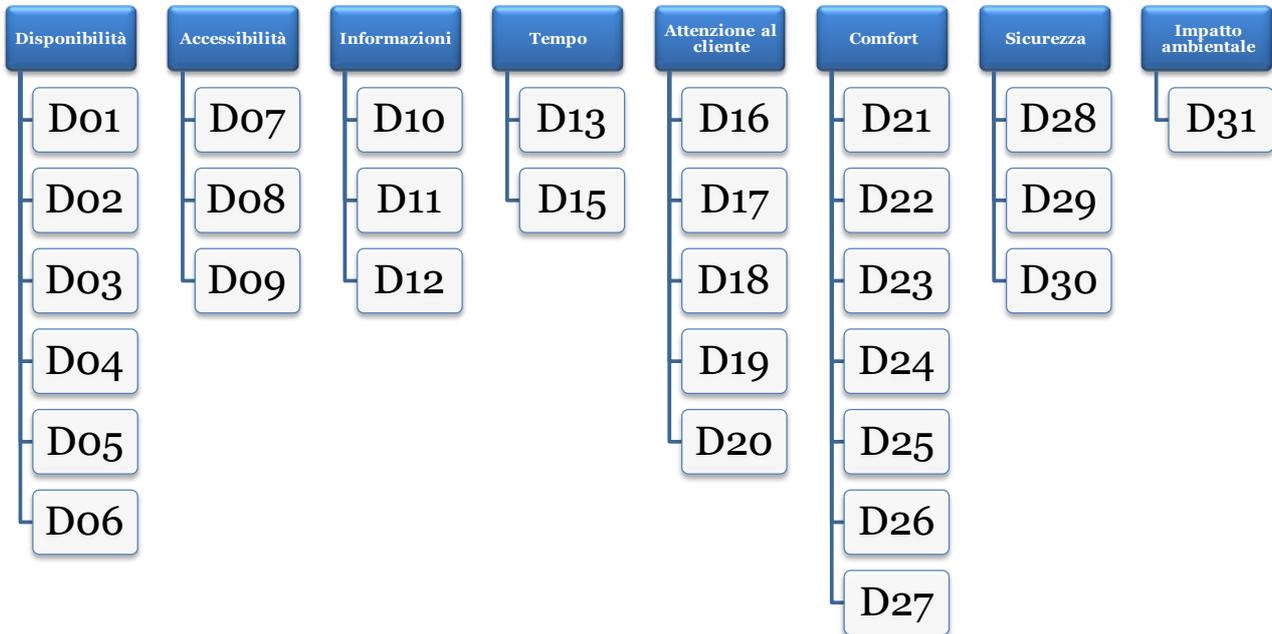
Da 24<sup>6</sup> sono passati a 31 a cui si aggiunge il 32 che richiede il Voto di sintesi sulla soddisfazione complessiva del servizio offerto (Tab. 16).

---

<sup>5</sup> I Macrofattori (MF) considerati precedentemente al 2015 erano 8: 1) Efficienza del trasporto; 2) Correttezza del personale di guida; 3) Sicurezza; 4) Comfort in fermata; 5) Comfort in viaggio; 6) Disponibilità di vendita del servizio; 7) Disponibilità informazioni; 8) Canali digitali.

<sup>6</sup> MF 1: 1) Puntualità alla partenza; 2) Puntualità all'arrivo; 3) Durata del viaggio; 4) Numero coincidenze da utilizzare. MF 2: 5) Guida e gestione del servizio; 6) Cortesia e disponibilità. MF 3: 7) Riparo da furti e molestie; 8) Riparo da incidenti o infortuni. MF 4: 9) Presenza di pensiline e sedili nelle aree di attesa; 10) Pulizia delle aree di attesa. MF 5: 11) Disponibilità di spazio durante il tragitto; 12) Pulizia dei sedili e degli appoggi; 13) Porte, finestrini funzionanti; 14) Riscaldamento efficiente in inverno; 15) Rinfrescamento efficiente nei periodi estivi. MF6: 16) Gamma di biglietti/abbonamenti; 17) Vicinanza del punto vendita. MF 7: 18) Informazioni generali su linee, tariffe e regole; 19) Informazioni in fermata sui passaggi; 20) informazioni esterne autobus sui passaggi; 21) Indicazioni in autobus sulle fermate. MF 8: 22) Informazioni dal sito APAM; 23) Informazioni da APAM Mobile; 24) Informazioni dalla Community abbonati APAM, FB, Twitter.

Grafico 2: Distribuzione dei nuovi Micro Fattori per i nuovi Macro Fattori di qualità



## Sezione A

### Linee - Titoli utilizzati - Motivi del viaggio

Il campione di utenti delle 43 Linee di Trasporto Pubblico Interurbano effettivamente raggiunti (Tab.2), è sostanzialmente coincidente con quello commissionatoci (Tab. 1) in base ai criteri sopra esposti, eccedendo di 16 il numero di interviste valide realizzate rispetto alla richiesta del Committente.

**Tab. 2: Campione effettivo - n. linea, n. interviste, % sul tot.**

n. Linea	n. interviste	%
2	147	18,0
35	76	9,3
7A	60	7,4
13	60	7,4
29	47	5,8
46	45	5,5
8	39	4,8
17	32	3,9
31A	25	3,1
58	22	2,7
15	21	2,6
16A	20	2,5
57A	20	2,5
55	17	2,1
57B	16	2,0
31B	14	1,7
20	11	1,3
6	9	1,1
60	9	1,1
10	8	1,0
11	8	1,0
23	8	1,0
25	8	1,0
28	8	1,0
57C	8	1,0
61	8	1,0
30	7	0,9
50	7	0,9
59	7	0,9
54	6	0,7
BAGN	6	0,7
33	5	0,6
BRESC	5	0,6
26	4	0,5
52	4	0,5
16B	3	0,4
21	3	0,4
22	3	0,4
39	3	0,4
34	2	0,2
42	2	0,2
7B	2	0,2
27	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

A differenza delle ultime rilevazioni effettuate prima del 2015<sup>7</sup>, relativamente alla “Qualità percepita degli utenti del servizio di trasporto pubblico interurbano della provincia di Mantova”, che comprendevano un campione formato da utenti raggiunti telefonicamente tra gli abbonati di cui l’Azienda di Trasporto Pubblico aveva i riferimenti anche telefonici, e un numero (molto inferiore rispetto agli 816) di utenti raggiunti direttamente alla fermata e/o sul mezzo di trasporto durante il tragitto, il Committente ha preferito limitarsi all’utilizzo della seconda modalità, aumentando il numero di rilevazioni richieste ad almeno 800 da svolgersi, però, su tutte le 43 linee a disposizione della utenza/cittadinanza, come si desume dalla lista presente sul sito Internet dell’Azienda di Trasporto pubblico locale APAM: [http://www.apam.it/it/ext\\_orari\\_mappe](http://www.apam.it/it/ext_orari_mappe).

Le tre Rilevatrici selezionate e appositamente formate, che si sono occupate della somministrazione delle interviste a bordo e presso le fermate, sono riuscite, nonostante le difficoltà insite nella numerosità delle linee considerate e nella complessità del sistema di trasporto (tragitti, orari, fermate, etc) a realizzare, nel tempo dato<sup>8</sup>, il numero di interviste richieste dal campione statistico considerato, calcolato in base alla stima del n. dei saliti nel 2014 che contava 21.978,5 utenti giornalieri<sup>9</sup>, sui quali è stato stabilito il campione di 800 interviste totali suddivise percentualmente sulla numerosità degli utenti della singola linea (per tale ragione, in vari casi, dunque, il numero degli intervistati sulle linee con minor frequenza di utenti stimati nel 2014 risulta molto basso).

---

<sup>7</sup> Nei primi mesi del 2015 ne è stata realizzata una con modalità similari che ha rappresentato la prima esperienza dopo la approvazione della Delibera del settembre 2014, la quale ha modificato le condizioni di attuazione e gli indicatori da rilevare.

<sup>8</sup> Meno di un mese e mezzo come si vede dal Grafico 1.

<sup>9</sup> Il Dato 2014 è l’ultimo disponibile al momento della realizzazione della presente ricerca, calcolato come media delle 4 rilevazioni giornaliere effettuate sui saliti tra il 2014 e il marzo 2015.

**Tab. 3: Titoli di viaggio utilizzati**

	n.	%
Abbonamento mensile scolastico	340	41,7
Biglietto Corsa semplice	197	24,1
Abbonamento annuale scolastico	123	15,1
Abbonamento settimanale, mensile, annuale	59	7,2
Io Viaggio Provincia di Mantova	48	5,9
Abbonamento integrato	22	2,7
Altro	18	2,2
Biglietto integrato	7	0,9
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

**Tab. 4: Canale di acquisto dei titoli di viaggio**

	n	%
Tabaccheria/giornalaio/cartoleria	515	63,1
Biglietteria APAM	130	15,9
Altri canali di acquisto	60	7,4
On line	50	6,1
Variabile	36	4,4
A bordo	14	1,7
Apam info point	9	1,1
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

**Tab. 5: Cambio del titolo utilizzato nell'ultimo anno e motivo**

	n.	%
No	674	82,6
Sì, Altro	74	9,1
Sì, diversa modalità di utilizzo del servizio	35	4,3
Sì, economicità	16	2,0
Sì, possibilità di frazionare i pagamenti	10	1,2
Sì, comodità	5	0,6
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

**Tab. 6: Frequenza del viaggio<sup>10</sup>**

	n.
Ogni giorno (feriali)	565
Sabato	177
Occasionalmente	125
2 o 3 volte a settimana	79
1 volta la settimana	44
Domenica	5
<b>Totale</b>	<b>995</b>

**Tab. 7: Motivo del viaggio**

	n.	%
Raggiungere il luogo di studio	520	63,7
Tempo libero/sport/svago	108	13,2
Raggiungere il luogo di lavoro	85	10,4
Altri motivi	36	4,4
Visite mediche/cure personali	25	3,1
Commissioni/pratiche	21	2,6
Acquisti	10	1,2
Lavoro/Affari	6	0,7
<i>Turismo</i>	3	0,4
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

<sup>10</sup> La somma delle risposte supera il numero degli intervistati perché a questa domanda era possibile più di una risposta.

**Tab. 8: Utilizzo (anche) del servizio urbano**

	%
No	63,6
Sì	34,7
Non risponde	1,7
<b>Totale</b>	<b>100</b>

**Tab. 9: Linee urbane utilizzate**

	Sì
CC	191
5	67
4T	49
7E	29
12	28
4S	23
8	21
9	20
6	18
4C	17
7M	15
11	15

## Sezione B

### Fasce orarie – Tempo di permanenza sul mezzo – Scelta del mezzo pubblico

**Tab. 10: Fascia oraria inizio spostamento**

	n.	%
Prima delle 7	14	1,7
7 – 9	36	4,4
9 – 12	111	13,6
12 – 14	284	34,8
14 – 16	249	30,5
16 – 18	94	11,5
18 – 20	25	3,1
<i>non risponde</i>	3	0,4
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 11: Tempo di permanenza sul mezzo**

	n.	%
0 – 15 minuti	74	9,1
15 – 30 minuti	234	28,7
30 – 45 minuti	186	22,8
45 – 60 minuti	191	23,4
Oltre 60 minuti	125	15,3
<i>non risponde</i>	6	0,7
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100,0</b>

**Tab. 12: Motivo di utilizzo del mezzo pubblico<sup>11</sup>**

	n.
Non ho alternative	604
Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione	99
Evitare problemi di traffico/Non guidare	80
Comodità/Comfort del viaggio	79
Comodità degli orari	77
Sicurezza	75
Economicità del biglietto/Convenienza economica	51
Evitare problemi di parcheggio	50
Velocità dello spostamento	25
Altro	20
<b>Totale</b>	<b>1.160</b>

<sup>11</sup> La somma delle risposte supera il numero degli intervistati perché a questa domanda era possibile dare fino a tre risposte.

**Sezione C**  
**Fattori di qualità del servizio**

**Sezione D**  
**Livello di importanza attribuito**

A differenza delle rilevazioni precedenti al 2015, la Delibera di Giunta Regionale X/2380 del 19/9/2014, ha introdotto una serie di 31 “Fattori di qualità” suddivisi in 8 categorie sulle quali far pronunciare gli utenti dei servizi pubblici da coinvolgere nella rilevazione della qualità percepita del servizio di cui essi usufruiscono direttamente. Oltre a questi, viene richiesto anche un Giudizio sintetico generale sul servizio ricevuto (D32).

La ricchezza delle informazioni di sintesi a disposizione ha permesso di aggiungere ai dati complessivi alcuni approfondimenti sulle singole “Linee di trasporto interurbano” (Tab. 2), limitandoci a evidenziare in questo “Report” di analisi quelle per cui sono stati intervistati più utenti (oltre 30) : 2, 35, 7A, 13, 29, 46, 8, 17<sup>12</sup>

Alla domanda relativa a quali fra i 31 “**Micro Fattori**” di qualità gli intervistati giudicassero **essenziali rispetto a quanto un servizio di trasporto pubblico locale** dovrebbe soddisfare, le risposte relative ai primi tre (come richiesto dalla Delibera regionale) sono state:

- 1) Puntualità del servizio (D15);
- 2) Frequenza delle corse (D2);
- 3) Sicurezza e affidabilità dei mezzi (D30).

Relativamente agli 8 “Macro fattori” composti dai 31 “Micro fattori di qualità” definiti dalla Regione Lombardia, oltre al Giudizio complessivo sulla soddisfazione dell’utente relativamente al servizio offerto (D32), la Tab. 13 riassume il giudizio degli 816 utenti intervistati e la deviazione standard tra le singole risposte e la media della stesse.

---

<sup>12</sup> Le stesse linee che risultavano più frequentate anche nella rilevazione precedentemente svolta nel 2015.

**Tab. 13: Voto medio per Micro fattori di qualità e deviazione standard<sup>13</sup>**

Fattori di qualità DR X/2380 del 19/9/2014		Voto medio	dev. st
<b>Disponibilità</b>			
<b>D01</b>	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	<b>7,05</b>	1,877
<b>D02</b>	Frequenza delle corse	6,35	2,131
<b>D03</b>	Orario di inizio e fine servizio	6,92	2,057
<b>D04</b>	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	6,77	2,141
<b>D05</b>	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	6,75	2,246
<b>D06</b>	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)	6,46	2,356
<b>Accessibilità</b>			
<b>D07</b>	Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti vendita, orari biglietterie, presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)	<b>7,82</b>	1,937
<b>D08</b>	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car sharing (se disponibile)	6,80	2,121
<b>D09</b>	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)	6,62	2,022
<b>Informazioni</b>			
<b>D10</b>	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)	<b>7,32</b>	2,125
<b>D11</b>	In condizioni normali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	6,89	1,868
<b>D12</b>	In condizioni anormali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	<b>5,45</b>	2,188
<b>Tempo</b>			
<b>D13</b>	Durata dello spostamento	6,97	2,095
<b>D15</b>	Puntualità del servizio	6,39	2,195
<b>Attenzione al cliente</b>			
<b>D16</b>	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es. Disponibilità della Carta dei Servizi, Trasparenza, Procedure per rimborso, Conciliazione)	6,46	2,001
<b>D17</b>	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)	6,21	2,140
<b>D18</b>	Cortesia del personale	<b>7,28</b>	2,174
<b>D19</b>	Interventi personale di controlleria	6,52	2,031
<b>D20</b>	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	<b>7,04</b>	2,108
<b>Comfort</b>			
<b>D21</b>	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	<b>5,82</b>	2,767
<b>D22</b>	Qualità/Confort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia servizi, climatizzazione)	6,60	2,361
<b>D23</b>	Pulizia dei mezzi	6,03	2,377
<b>D24</b>	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	6,30	2,063
<b>D25</b>	Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc)	6,43	2,212
<b>D26</b>	Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	6,44	2,071
<b>D27</b>	Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva	6,73	1,876
<b>Sicurezza</b>			
<b>D28</b>	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	6,68	2,191
<b>D29</b>	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	6,07	2,130
<b>D30</b>	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustità del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)	6,50	2,133
<b>Impatto ambientale</b>			
<b>D31</b>	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	6,20	1,923

<sup>13</sup> In sostanza la deviazione standard dice, in media, quanto ogni valore si allontana dalla media aritmetica dei valori. Più piccolo è il valore della deviazione standard, più le risposte rilevate sono tra loro omogenee.

**Tab. 14: Voto medio per Macro Fattore**

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,72
Accessibilità	<b>7,08</b>
Informazioni	6,55
Tempo	6,68
Attenzione al cliente	6,70
Comfort	6,34
Sicurezza	6,42
Impatto ambientale	<b>6,20</b>

**Tab. 15: Voto medio per Importanza dei Macrofattori<sup>14</sup>**

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,87
Accessibilità	3,60
Informazioni	3,61
Tempo	3,59
Attenzione al cliente	3,50
Comfort	3,42
Sicurezza	3,75
Impatto ambientale	3,05

**Tab. 16: Voto medio complessivo (D1-D31)<sup>15</sup>**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,59</b>
-------------------------------	-------------

I principali “Punti di Forza” e “Punti di Debolezza” del servizio fornito da APAM tramite le 43 Linee oggetto di questa analisi, risultano da una sintesi delle risposte di carattere qualitativo, dunque non numeriche, che il Questionario sottoposto agli utenti permetteva di dare. Di seguito, i Punti di forza e debolezza maggiormente citati.

**Tab. 17: Principali “Punti di forza e debolezza” del servizio rilevati**

Punti di Forza	Punti di Debolezza
1- Capillarità e affidabilità del servizio	1 - N. e frequenza delle corse <sup>16</sup>
2- Gentilezza e cortesia degli autisti	2 - Eccessivo affollamento sui mezzi <sup>17</sup>
3- Comodità e Comfort.	3 – Prezzi troppo alti

<sup>14</sup> Voto sull'Importanza espresso su una scala da 1 a 5.

<sup>15</sup> Il Voto medio complessivo (D1-D31), espresso invece su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto) come richiesto dalla Delibera regionale, è il valore medio dei voti assegnati ai “Micro Fattori” appartenenti ai rispettivi “Macro fattori” che li aggregano. Questo è il Voto paragonabile a quello che, nelle rilevazioni precedenti pre Delibera X/2380, era definito “Valutazione di sintesi del servizio”. Invece la media relativa ai voti assegnati alla D32 “Soddisfazione complessiva del servizio offerto”, è stata considerata dal ricercatore come “valore di ancoraggio” alla quantificazione con valore statistico comprovato quale quella rappresentata dalla media dei voti sui Macro fattori. Per completezza si attesta comunque che anche la media dei giudizi espressi per la D32 si attesta su 6,66, giudizio comunque molto vicino a quella di 6,59 di cui sopra.

<sup>16</sup> In particolare in alcuni momenti dell'anno, della giornata e in alcuni luoghi della provincia particolarmente periferici.

<sup>17</sup> In particolare in alcuni orari coincidenti con quelli scolastici.

## Approfondimento sulle 8 linee con più Intervistati

### Linea 2 – 147 Intervistati

Tab. 18: Linea 2 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,56	1,86
D02	7,21	1,96
D03	7,67	2,03
D04	7,46	1,81
D05	7,37	1,99
D06	7,74	2,02
D07	8,26	1,72
D08	7,32	2,12
D09	7,41	1,97
D10	7,78	1,80
D11	7,62	1,86
D12	5,84	2,21
D13	7,35	2,01
D15	6,73	2,21
D16	6,94	1,96
D17	6,38	2,30
D18	7,84	1,56
D19	6,97	1,93
D20	7,44	2,78
D21	7,08	2,18
D22	7,41	1,91
D23	7,05	1,88
D24	6,58	2,04
D25	7,25	1,75
D26	7,38	1,62
D27	7,22	1,50
D28	7,13	1,75
D29	6,39	2,08
D30	7,33	1,69
D31	6,88	1,55
D 32	7,36	1,40

Tab. 19: Linea 2 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	7,50
Accessibilità	7,66
Informazioni	7,08
Tempo	7,04
Attenzione al cliente	7,11
Confort	7,14
Sicurezza	6,95
Impatto ambientale	6,88

**Tab. 20: Linea 2 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,96
Accessibilità	3,55
Informazioni	3,60
Tempo	3,58
Attenzione al cliente	3,57
Comfort	3,50
Sicurezza	3,92
Impatto ambientale	3,31

**Tab. 21: Linea 2 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,18</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 35 – 76 Intervistati

Tab. 22: Linea 35 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,31	1,60
D02	6,73	1,60
D03	7,52	2,06
D04	7,70	1,83
D05	7,58	1,98
D06	7,39	2,09
D07	7,99	1,88
D08	7,33	1,86
D09	6,53	2,51
D10	8,03	1,65
D11	7,44	1,75
D12	6,21	2,01
D13	7,86	1,72
D15	7,14	2,12
D16	7,11	1,97
D17	6,13	2,79
D18	8,26	1,33
D19	7,10	2,04
D20	7,88	2,34
D21	6,49	2,26
D22	7,39	1,88
D23	6,91	1,91
D24	7,17	1,80
D25	8,05	1,76
D26	7,89	2,17
D27	8,06	1,76
D28	7,43	2,03
D29	6,65	1,85
D30	7,43	1,98
D31	6,76	1,52
D32	7,25	1,29

Tab. 23: Linea 35 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	7,37
Accessibilità	7,28
Informazioni	7,23
Tempo	7,50
Attenzione al cliente	7,30
Confort	7,42
Sicurezza	7,17
Impatto ambientale	6,76

**Tab. 24: Linea 35 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	4,18
Accessibilità	3,61
Informazioni	3,84
Tempo	3,82
Attenzione al cliente	3,72
Confort	3,58
Sicurezza	4,00
Impatto ambientale	3,26

**Tab. 25: Linea 35 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,26</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 7A – 60 Intervistati

Tab. 26: Linea 7A - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	6,19	1,51
D02	6,28	2,04
D03	7,28	1,35
D04	6,38	1,88
D05	6,28	2,18
D06	6,56	2,20
D07	8,41	1,45
D08	7,55	1,51
D09	7,17	1,65
D10	7,59	1,76
D11	6,83	1,96
D12	5,23	2,33
D13	6,72	1,53
D15	5,67	1,69
D16	6,06	1,76
D17	5,39	2,05
D18	6,37	2,16
D19	5,73	1,65
D20	7,41	1,28
D21	4,50	2,01
D22	5,67	1,77
D23	4,82	2,21
D24	5,48	2,04
D25	5,90	1,86
D26	5,96	2,23
D27	6,10	2,45
D28	5,26	2,00
D29	5,19	1,82
D30	5,75	2,03
D31	5,80	1,26
D32	6,07	1,23

Tab. 27: Linea 7A - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,49
Accessibilità	7,71
Informazioni	6,55
Tempo	6,19
Attenzione al cliente	6,19
Confort	5,49
Sicurezza	5,40
Impatto ambientale	5,80

**Tab. 28: Linea 7A - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,72
Accessibilità	3,50
Informazioni	3,67
Tempo	3,67
Attenzione al cliente	3,24
Confort	3,07
Sicurezza	3,53
Impatto ambientale	3,13

**Tab. 29: Linea 7A - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,25</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 13 – 60 Intervistati

Tab. 30: Linea 13 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,26	1,68
D02	6,58	1,75
D03	6,73	1,76
D04	6,98	1,75
D05	6,80	1,94
D06	6,07	2,21
D07	7,66	1,65
D08	6,90	1,99
D09	6,61	1,31
D10	7,11	2,11
D11	6,76	2,00
D12	5,76	1,63
D13	7,77	1,13
D15	6,63	1,66
D16	6,50	0,94
D17	5,45	2,31
D18	7,37	2,22
D19	6,40	1,99
D20	6,75	2,52
D21	6,42	2,78
D22	6,78	2,16
D23	5,80	2,33
D24	6,47	1,70
D25	6,41	1,81
D26	5,68	1,80
D27	5,67	1,75
D28	6,38	2,30
D29	5,78	2,36
D30	6,81	1,98
D31	6,38	2,29
D32	6,97	1,46

Tab. 31: Linea 13 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,74
Accessibilità	7,05
Informazioni	6,54
Tempo	7,20
Attenzione al cliente	6,49
Confort	6,18
Sicurezza	6,33
Impatto ambientale	6,38

**Tab. 32: Linea 13 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,82
Accessibilità	3,73
Informazioni	3,59
Tempo	3,71
Attenzione al cliente	3,75
Confort	3,64
Sicurezza	3,77
Impatto ambientale	2,98

**Tab. 33: Linea 13 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,62</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 29 – 47 Intervistati

Tab. 34: Linea 29 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,41	1,26
D02	6,53	1,59
D03	7,76	1,49
D04	7,43	1,53
D05	7,55	1,58
D06	5,93	1,73
D07	8,40	1,57
D08	6,97	1,72
D09	6,76	1,86
D10	8,00	1,69
D11	6,19	1,64
D12	6,08	2,02
D13	7,66	1,71
D15	7,81	1,44
D16	6,77	2,10
D17	7,41	2,04
D18	7,83	1,88
D19	7,02	1,66
D20	8,00	1,77
D21	6,85	2,51
D22	7,70	1,94
D23	6,89	1,83
D24	6,91	1,60
D25	6,91	1,88
D26	6,56	1,98
D27	7,14	1,58
D28	7,27	2,17
D29	6,45	2,27
D30	7,19	1,99
D31	6,60	1,79
D32	7,00	1,25

Tab. 35: Linea 29 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	7,10
Accessibilità	7,38
Informazioni	6,76
Tempo	7,73
Attenzione al cliente	7,41
Confort	7,00
Sicurezza	6,97
Impatto ambientale	6,60

**Tab. 36: Linea 29 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	4,36
Accessibilità	3,72
Informazioni	3,81
Tempo	3,81
Attenzione al cliente	3,79
Confort	3,70
Sicurezza	3,87
Impatto ambientale	3,26

**Tab. 37: Linea 29 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,13</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 46 – 45 Intervistati

Tab. 38: Linea 46 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,91	1,31
D02	7,14	2,01
D03	7,63	1,83
D04	7,20	2,22
D05	6,73	2,50
D06	6,26	1,78
D07	7,68	1,94
D08	6,62	1,97
D09	7,60	1,45
D10	8,12	1,64
D11	7,16	1,77
D12	6,13	1,78
D13	7,55	1,99
D15	6,52	2,74
D16	7,70	1,16
D17	7,63	1,31
D18	7,73	2,86
D19	7,05	1,79
D20	4,50	4,95
D21	7,14	3,44
D22	7,16	2,92
D23	6,80	2,92
D24	6,67	2,38
D25	6,03	1,95
D26	6,95	1,36
D27	7,00	1,38
D28	7,36	1,84
D29	7,02	1,61
D30	6,95	2,13
D31	6,59	1,39
D32	7,70	1,59

Tab. 39: Linea 46 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	7,15
Accessibilità	7,30
Informazioni	7,14
Tempo	7,03
Attenzione al cliente	6,92
Comfort	6,82
Sicurezza	7,11
Impatto ambientale	6,59

**Tab. 40: Linea 46 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,98
Accessibilità	3,80
Informazioni	3,64
Tempo	3,66
Attenzione al cliente	3,63
Comfort	3,24
Sicurezza	3,98
Impatto ambientale	2,89

**Tab. 41: Linea 46 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,02</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 8 – 39 Intervistati

Tab. 42: Linea 8 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	4,96	2,30
D02	4,31	2,45
D03	4,27	2,52
D04	4,58	2,84
D05	4,62	2,82
D06	5,00	2,81
D07	6,37	2,86
D08	6,03	2,70
D09	5,04	1,71
D10	4,10	2,20
D11	4,74	1,98
D12	3,18	2,00
D13	4,13	2,89
D15	5,10	2,34
D16	4,35	1,93
D17	4,80	1,61
D18	5,51	2,42
D19	5,74	2,06
D20	7,85	1,86
D21	2,64	2,12
D22	3,24	2,14
D23	3,03	2,53
D24	4,66	2,55
D25	3,90	2,62
D26	3,50	2,84
D27	4,00	3,16
D28	4,14	2,86
D29	4,46	2,67
D30	4,36	2,58
D31	3,59	2,83
D32	4,62	2,41

Tab. 43: Linea 8 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	4,62
Accessibilità	5,81
Informazioni	4,01
Tempo	4,62
Attenzione al cliente	5,65
Comfort	3,57
Sicurezza	4,32
Impatto ambientale	3,59

**Tab. 44: Linea 8 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

<b>MACRO FATTORI</b>	<b>Importanza</b>
Disponibilità	3,08
Accessibilità	3,21
Informazioni	2,97
Tempo	2,69
Attenzione al cliente	2,82
Comfort	2,69
Sicurezza	3,38
Impatto ambientale	2,76

**Tab. 45: Linea 8 - Voto medio complessivo**

<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO</b>	<b>4,54</b>
-------------------------------	-------------

## Linea 17 – 32 Intervistati

Tab. 46: Linea 17 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,31	1,67
D02	5,81	2,21
D03	7,16	1,39
D04	6,47	2,36
D05	7,09	1,89
D06	5,52	1,65
D07	8,16	1,39
D08	5,92	2,52
D09	6,00	2,53
D10	6,90	1,21
D11	6,47	1,43
D12	4,29	2,21
D13	6,72	2,17
D15	6,19	1,69
D16	7,33	2,02
D17	6,57	1,51
D18	6,91	2,91
D19	5,75	2,66
D20	7,29	0,95
D21	4,69	2,95
D22	6,34	2,62
D23	5,09	2,48
D24	6,38	1,10
D25	5,30	1,99
D26	6,21	0,97
D27	6,23	0,93
D28	5,87	2,26
D29	5,63	1,73
D30	5,45	2,54
D31	6,03	2,17
D32	6,22	1,58

Tab. 47: Linea 17 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,56
Accessibilità	6,69
Informazioni	5,88
Tempo	6,45
Attenzione al cliente	6,77
Comfort	5,75
Sicurezza	5,65
Impatto ambientale	6,03

**Tab. 48: Linea 17 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori**

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,69
Accessibilità	3,44
Informazioni	3,84
Tempo	3,91
Attenzione al cliente	3,25
Comfort	3,53
Sicurezza	3,78
Impatto ambientale	2,72

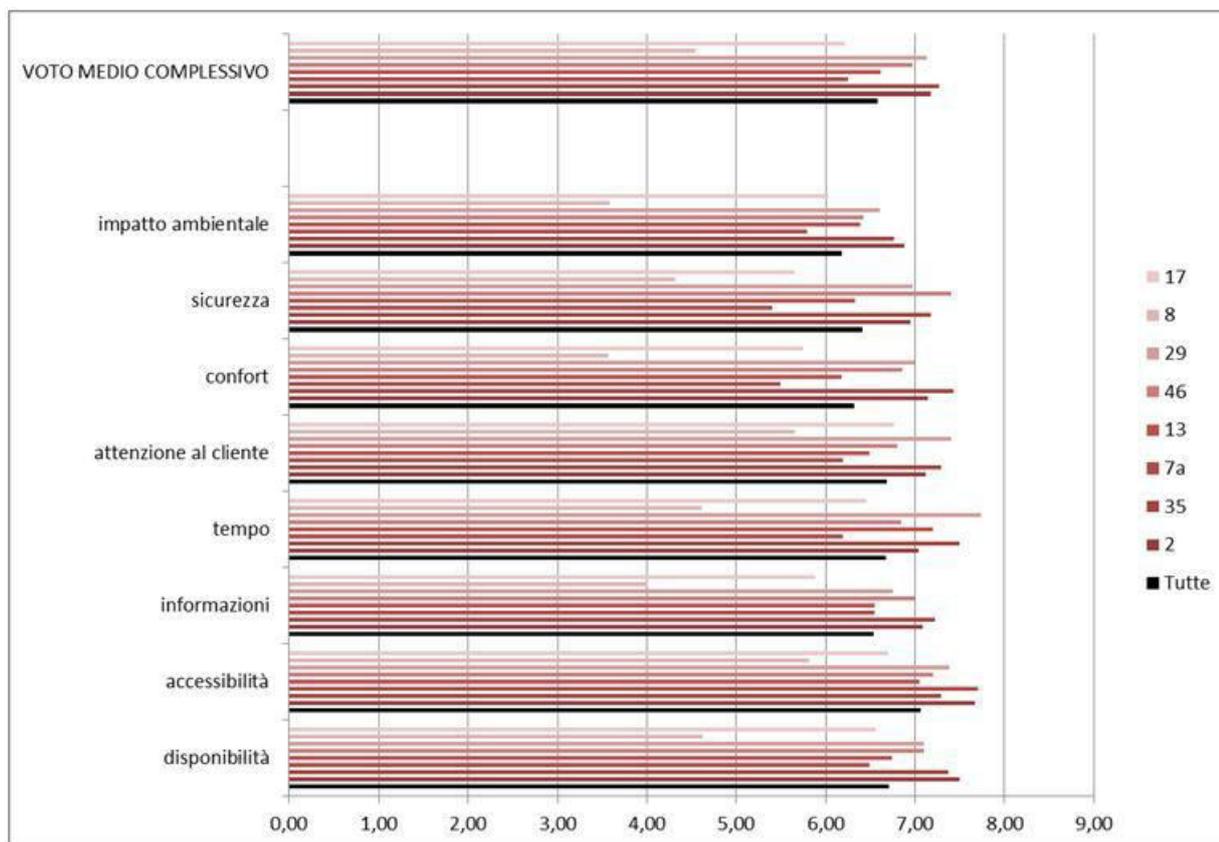
**Tab. 49: Linea 17 - Voto medio complessivo**

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,22
------------------------	------

**Tab. 50: Confronto “Voto medio complessivo” tra le 8 Linee con più interviste - 506 Intervistati**

Linea	2	35	7A	13	29	46	8	17
<b>Voto medio complessivo</b>	<b>7,18</b>	<b>7,26</b>	<b>6,25</b>	<b>6,62</b>	<b>7,13</b>	<b>7,02</b>	<b>4,54</b>	<b>6,22</b>

**Grafico 3: Confronto Macro Fattori/Voti medi complessivi di tutte le 43 Linee e delle 8 Linee con più intervistati**



## Sezione E

### Dati generali relativi al profilo dell'intervistato

**Tab. 51: Genere cittadini/utenti intervistati**

	n	%
M	332	40,7
F	483	59,2
Non risponde	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

**Tab. 52: Et  cittadini/utenti intervistati**

	n	%
14 -18	488	59,8
19 - 25	92	11,3
26 - 34	60	7,4
35 - 44	59	7,2
45 - 54	51	6,3
55 - 64	39	4,8
65 - 74	21	2,6
75 e oltre	4	0,5
<i>non risponde</i>	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

**Tab. 53: Numero componenti famiglia dei cittadini/utenti intervistati**

	n
1	63
2	104
3	165
4	295
5	122
6	29
8	1
<i>non risponde</i>	37
<b>Totale</b>	<b>816</b>

**Tab. 54: Titolo di studio dei cittadini/utenti intervistati**

	n	%
Laurea	49	6,0
Diploma	163	20,0
Licenza media	551	67,5
Licenza elementare	34	4,2
Altro	7	0,9
<i>non risponde</i>	12	1,5
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

**Tab. 55: Condizione professionale dei cittadini/utenti intervistati**

	n	%
Studente	559	68,5
Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)	115	14,1
Disoccupata/o o in cerca di lavoro	35	4,3
Pensionata/o	35	4,3
Casalinga/o	30	3,7
Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Professionista	27	3,3
Commerciante/Imprenditore/Dirigente	6	0,7
Altro	8	1,0
<i>non risponde</i>	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

**Tab. 56: Disponibilità di mezzi propri dei cittadini/utenti intervistati<sup>18</sup>**

	n
Auto	162
Bici	428
Moto/Scooter	123
Nessuno	199
<i>non risponde</i>	9
<b>Totale</b>	<b>921</b>

<sup>18</sup> La somma delle risposte supera il numero degli intervistati perché a questa domanda era possibile dare fino a tre risposte.

## Sintesi interpretativa

Anche in questa seconda ricerca svolta nel corso del 2015 relativa alla “Soddisfazione dell’utenza del servizio di trasporto pubblico locale extra urbano”, la Provincia di Mantova ha scelto un periodo considerato tipico per svolgere le rilevazioni e quindi corretto dal punto di vista statistico (MPT<sup>19</sup>) evitando periodi particolari prevedibili (ad. es. le vacanze natalizie o il periodo pasquale) che avrebbero potuto incidere sul valore di quanto rilevato. Questa volta, il periodo è esattamente quello previsto dalla Delibera Regionale del 2014 sopra citata (ovvero i mesi di ottobre e novembre).

Anche in questo caso, come nella precedente rilevazione svolta nel 2015 (in Tab. 57 considerata riferita all’anno 2014), sono stati intervistati utenti di tutte le linee alla fermata e/o in viaggio, a differenza di quello che succedeva per le rilevazioni precedenti in cui una parte significativa delle interviste realizzate era telefonica.

Il “Voto medio complessivo del servizio offerto” della rilevazione appena effettuate, risultante dalla media dei voti conseguiti rispetto ai singoli “Fattori di qualità” sui quali la Regione ha richiesto di pronunciarsi agli utenti è 6,59.

**Tab. 57: Voti medi complessivi dal 2005 al 2015<sup>20</sup>**

Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Voto medio complessivo</b>	<b>6,78</b>	<b>6,84</b>	<b>6,71</b>	<b>6,5</b>	<b>6,65</b>	<b>6,81</b>	<b>7,42</b>	<b>7,08</b>	<b>6,98</b>	<b>5,83</b>	<b>6,59</b>

Rispetto alla rilevazione precedentemente svolta nel corso del 2015, non si sono verificate problematiche di particolare rilievo, come fu per il dibattito politico/tecnico riportato per alcuni giorni consecutivamente dalla stampa locale, proprio nel periodo in cui si stava svolgendo la precedente ricerca, relativamente alla possibilità che al Sabato potesse interrompersi il servizio di trasporto locale extra urbano anche per gli studenti; non si sono verificate nemmeno le copiose nevicate che invece, per alcuni giorni consecutivi, avevano avuto luogo in quel periodo<sup>21</sup> o altri particolari eventi di tipo politico e/o atmosferico in grado di incidere significativamente sulla percezione dell’utenza in un periodo limitato e breve.

Dunque il giudizio degli utenti ha probabilmente risentito di queste situazioni maggiormente favorevoli e, a differenza della scorsa rilevazione, il “Voto medio complessivo” risulta leggermente sopra la sufficienza e non leggermente sotto. Il giudizio dell’utenza, dunque, anche questa volta risulta sostanzialmente in linea con le rilevazioni precedenti. Gli unici due giudizi sotto la sufficienza sono riportati dagli items D12 (5,45) e D21 (5,82).

<sup>19</sup> A. Cazzola (in coll. indivisa), “La qualità percepita nei servizi e nelle attività di front-office” in “La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche”, Dipartimento della Funzione Pubblica - Consiglio dei Ministri, Rubettino editore, Roma 2003.

<sup>20</sup> Il dato dei “Voti medi complessivi” precedenti alla ricerca 2014, è stato tratto dalle slide di presentazione della ricerca 2013 sulla stessa tematica, realizzata da un altro consulente esterno.

<sup>21</sup> Vanno comunque ricordati gli articoli usciti sulla stampa locale (Gazzetta Mantova) che testimoniano di alcune difficoltà pubblicamente percepite e denunciate dagli utenti del servizio pubblico. Ad es: Venerdì 30 ottobre 2015 “Gli studenti sui bus come sardine”; Martedì 1 Dicembre 2015 “Il bus salta la fermata e venti studenti non arrivano a scuola”; Venerdì 11 Dicembre 2015 “Autista in manette, studenti a piedi”; Sabato 12 Dicembre 2015 “Disguido sulla fermata, studenti inseguono il bus”.

I principali “Punti di Forza e Debolezza” risultanti dall’analisi delle risposte di tipo qualitativo registrate oltre i giudizi quantitativi previsti dal Questionario utilizzato, risultano quelli sopra citati e qui sotto riportati per comodità, che rispetto ai punti di debolezza richiamano in parte i giudizi riportati da uno degli item risultati sotto la soglia di sufficienza (D21) di cui sopra, che riguarda proprio la scarsa disponibilità di posti sui mezzi in alcuni orari della giornata e, indirettamente, la frequenza delle corse dunque.

Punti di Forza	Punti di Debolezza
1- Capillarità e affidabilità del servizio	1 - N. e frequenza delle corse <sup>22</sup>
2- Gentilezza e cortesia degli autisti	2 - Eccessivo affollamento sui mezzi <sup>23</sup>
3- Comodità e Comfort.	3 – Prezzi troppo alti

Nella parte relativa all’approfondimento che si propone anche in questa seconda rilevazione svolta nel corso del 2015, relativo alle 8 Linee su cui si sono realizzate il maggior numero di interviste (oltre 30), va sottolineato il Voto 4,54 risultante dalla media dei giudizi espressi da parte degli utenti della Linea n. 8 (Asola – Castiglione delle Stiviere – Desenzano del Garda) già risultata deficitaria anche nella rilevazione precedente.

Per la Linea 17 e la Linea 7A il voto conseguito, pur essendo al di sotto della media generale, è comunque sopra il 6; mentre per tutte le altre Linee considerate il voto medio è superiore a quello medio generale.

## Raffronti con la rilevazione precedente

Come anticipato nella rilevazione precedentemente effettuata, non è “tecnicamente” possibile confrontare le rilevazioni pre e post Delibera X/2380 del 2014 in quanto sono stati modificati sia i Macro fattori che i Micro Fattori sul quali si è chiesto agli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale interurbano di esprimere un voto da 1 a 10 rispetto al grado della loro soddisfazione.

Per cui questa volta ci concentriamo sul confronto fra quanto emerso nelle ultime due rilevazioni svolte entrambe dopo l’entrata in vigore della Delibera X/2380.

<sup>22</sup> In particolare in alcuni momenti dell’anno, della giornata e in alcuni luoghi della provincia particolarmente periferici.

<sup>23</sup> In particolare in alcuni orari coincidenti con quelli scolastici.

Tab. 58: Confronto fra le due Indagini svolte nel corso del 2015 su una selezione di item

1° Rilevazione 2015 (3 febbraio-19 marzo) (Sperimentale rispetto alla Delibera Regionale 2014)	2° Rilevazione 2015 (23 ottobre -2 dicembre)
<b>N. Interviste vis a vis valide</b> 812	<b>N. Interviste vis a vis valide</b> 816
<b>Linee extra urbane considerate</b> 42 <sup>24</sup>	<b>Linee extra urbane considerate</b> 43 (tutte)
<b>Titolo di viaggio principalmente utilizzato</b> Abbonamento mensile scolastico 48,5%	<b>Titolo di viaggio principalmente utilizzato</b> Abbonamento mensile scolastico 41,7%
<b>Canale di acquisto principale</b> Tabaccheria/Giornalaio/Cartoleria 62,9%	<b>Canale di acquisto principale</b> Tabaccheria/Giornalaio/Cartoleria 63,1%
<b>Utilizzo anche del servizio urbano</b> Sì 45,5%	<b>Utilizzo anche del servizio urbano</b> Sì 34,7%
<b>Motivo principale di utilizzo del mezzo extra urbano</b> Non ho alternative	<b>Motivo principale di utilizzo del mezzo extra urbano</b> Non ho alternative
<b>Le tre caratteristiche più importanti di un servizio di trasporto pubblico locale secondo gli utenti intervistati</b> 1) Puntualità del servizio (D15); 2) Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi (D21); 3) Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie (D28).	<b>Le tre caratteristiche più importanti di un servizio di trasporto pubblico locale secondo gli utenti intervistati</b> 1) Puntualità del servizio (D15); 2) Frequenza delle corse (D2); 3) Sicurezza e affidabilità dei mezzi (D30).
<b>Giudizio medio rilevato sui 31 Micro Fattori di Qualità</b> 5,83	<b>Giudizio medio rilevato sui 31 Micro Fattori di Qualità</b> 6,59
<b>Principali Punti di Forza del servizio</b> 1- Capillarità e affidabilità del servizio; 2 – Gentilezza e cortesia degli autisti; 3 – Puntualità.	<b>Principali Punti di Forza del servizio</b> 1- Capillarità e affidabilità del servizio; 2- Gentilezza e cortesia degli autisti; 3- Comodità e Comfort.
<b>Principali Punti di Debolezza del servizio</b> 1- Condizione dei mezzi; 2 – Prezzi troppo alti; 3 – Carenza di corse e affollamento in alcuni orari.	<b>Principali Punti di Debolezza del servizio</b> 1- N. e frequenza delle corse; 2- Eccessivo affollamento sui mezzi in alcuni orari; 3- Prezzi troppo alti.

<sup>24</sup> La linea 39 Mantova/Governolo-Suzzara non era stata considerata ai fini della realizzazione delle Interviste per il basso numero di utenti saliti stimati nel 2013, ultimo dato disponibile allora.

<b>1° Rilevazione 2015</b> (3 febbraio-19 marzo) <b>(Sperimentale rispetto alla Delibera Regionale 2014)</b>	<b>2° Rilevazione 2015</b> (23 ottobre -2 dicembre)
<b>Fra le Linee più frequentate</b> Voto più Alto Linea 2 (6,43) Voto più Basso Linea 8 (4,26)	<b>Fra le Linee più frequentate</b> Voto più Alto Linea 35 (7,26) Voto più Basso Linea 8 (4,54)
<b>Condizione professionale principale degli intervistati</b> Studenti 84,6% Lavoratori dipendenti 8,6%	<b>Condizione professionale principale degli intervistati</b> Studenti 68,5% Lavoratori dipendenti 14,1%

“La presente indagine costituisce parte integrante e sostanziale del processo di controllo interno sulla qualità dei servizi erogati, che compete alla Provincia di Mantova, ai sensi del D.L. n.174/2012, in quanto ente regolatore dei servizi stessi.

La successiva analisi incrociata tra qualità erogata (costantemente monitorata dalla Provincia) e qualità percepita dagli utenti permetterà di far emergere le maggiori criticità, che saranno poi oggetto di approfondimento mediante la tecnica del focus group.

In questo modo sarà possibile pianificare specifiche azioni correttive, da implementare tramite un piano di miglioramento che verrà condiviso con il gestore.”

**Si ringrazia la Provincia di Mantova – Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione e l'APAM (personale amministrativo e personale a bordo) per la cortesia e la collaborazione ottenuta dai rilevatori incaricati nel corso del periodo in cui si è svolta la rilevazione sul campo.**

RILEVATORE \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_ ora \_\_\_\_\_ fascia oraria \_\_\_\_\_

Luogo di partenza (in cui l'utente intervistato prende il mezzo pubblico):

\_\_\_\_\_

Luogo di arrivo (in cui l'utente intervistato scende dal mezzo pubblico):

\_\_\_\_\_

### Sezione A: Dati relativi all'intero viaggio

#### A.1) Numero della Linea Interurbana

2 - 6 - 7A - 7B - 8 - 10 - 11 - 13 - 15 - 16A - 16B - 17 - 20 - 21 - 22 - 23 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 -  
31A - 31B - 33 - 34 - 35 - 39 - 42 - 46 - 50 - 52 - 54 - 55 - 57A - 57B - 57C - 58 - 59 - 60 - 61 - BAGN -  
BRESC

#### A.2) Titolo di viaggio utilizzato AL MOMENTO DELLA INTERVISTA

a.2.1 Biglietto Corsa semplice (singolo, giornaliero, carnet 14 viaggi)

a.2.2 Abbonamento settimanale, mensile, annuale

a.2.3 Abbonamento mensile scolastico

a.2.4 Abbonamento annuale scolastico

a.2.5 Biglietto integrato (specificare) \_\_\_\_\_

a.2.6 Abbonamento integrato (specificare es: lo Viaggio Lombardia) \_\_\_\_\_

a.2.7 lo Viaggio Provincia di Mantova

a.2.8 Altro (specificare) \_\_\_\_\_

#### A.3) GENERALMENTE, Quale è il canale attraverso cui acquista i titoli di viaggio?

a.3.1 Biglietteria APAM

a.3.2 A bordo

a.3.3 Apam info point

a.3.4 Tabaccheria/giornalaio/cartoleria

a.3.5 On line

a.3.6 Variabile (non sempre nello stesso luogo o nella stessa modalità)

a.3.7 Altro specificare \_\_\_\_\_

#### A.4) Nell'ultimo anno ha cambiato il titolo utilizzato?

a.4.1 No

a.4.2 Sì (specificare): 1 economicità

2 comodità

3 possibilità di frazionare i pagamenti

4 diversa modalità di utilizzo del servizio

5 Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**A.5) Frequenza del viaggio - Quante volte effettua questo spostamento?**

- a.5.1. Ogni giorno (feriali)
- a.5.2. Sabato
- a.5.3. Domenica
- a.5.4. 1 volta la settimana
- a.5.5. 2 o 3 volte a settimana
- a.5.6. Occasionalmente

**A.6) Motivo del viaggio**

- a.6.1. Raggiungere il luogo di lavoro
- a.6.2. Raggiungere il luogo di studio
- a.6.3. Commissioni/pratiche
- a.6.4. Lavoro/Affari
- a.6.5. Visite mediche/cure personali
- a.6.6. Acquisti
- a.6.7. Tempo libero/sport/svago
- a.6.8. Turismo
- a.6.9. Altro  
(specificare\_\_\_\_\_)

**A.7) Utilizza anche il servizio urbano?**

- a.7.1 No
- a.7.2 Si (indicare la linea o le linee utilizzate)

CC – 4T – 4S – 4C – 5 – 6 – 7E – 7M – 8 – 9 – 11 – 12

**Sezione B: Dati relativi allo spostamento**

**B.1) Fascia oraria in cui inizia lo spostamento**

- b.1.1. Prima delle 7
- b.1.2. 7 – 9
- b.1.3. 9 – 12
- b.1.4. 12 – 14
- b.1.5. 14 – 16
- b.1.6. 16 – 18
- b.1.7. 18 – 20
- b.1.8. Dopo le 20

**B.2) Tempo di permanenza a bordo del mezzo di trasporto pubblico**

- b.2.1. 0 – 15 minuti
- b.2.2. 15 – 30 minuti
- b.2.3. 30 – 45 minuti
- b.2.4. 45 – 60 minuti
- b.2.5. Oltre 60 minuti

**B.3) Motivo di utilizzo del mezzo pubblico (Max. 3 risposte)**

- b.3.1. Comodità degli orari
- b.3.2. Economicità del biglietto/Convenienza economica
- b.3.3. Comodità/Comfort del viaggio
- b.3.4. Velocità dello spostamento
- b.3.5. Evitare problemi di traffico/Non guidare
- b.3.6. Evitare problemi di parcheggio
- b.3.7. Sicurezza
- b.3.8. Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione
- b.3.9. Non ho alternative
- b.3.10. Altro, specificare\_\_\_\_\_

**Sezione C: Fattori di qualità del servizio e Sezione D: Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità**

**C.1) Indicare tra quelli sottostanti, in ordine di priorità, i primi 3 Fattori di qualità che un servizio di trasporto pubblico locale ottimale dovrebbe soddisfare secondo lei:**

- 1° \_\_\_\_\_;
- 2° \_\_\_\_\_;
- 3° \_\_\_\_\_.

C.2) Inserire un Voto da 1 a 10 per i servizi di cui usufruisce effettivamente con il mezzo pubblico che utilizza

ID	Fattori di qualità	Voto 1-10
<b>Disponibilità</b>		
D01	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	
D02	Frequenza delle corse	
D03	Orario di inizio e fine servizio	
D04	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	
D05	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	
D06	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)	
<b>Accessibilità</b>		
D07	Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti vendita, orari biglietterie, presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)	
D08	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car sharing (se disponibile)	
D09	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)	
<b>Informazioni</b>		
D10	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)	
D11	In condizioni normali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	
D12	In condizioni anormali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	
<b>Tempo</b>		
D13	Durata dello spostamento	
D15	Puntualità del servizio	
<b>Attenzione al cliente</b>		
D16	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es. Disponibilità della Carta dei Servizi, Trasparenza, Procedure per rimborso, Conciliazione)	
D17	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)	
D18	Cortesìa del personale	
D19	Interventi personale di controlleria	
D20	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	
<b>Confort</b>		
D21	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	
D22	Qualità/Confort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia servizi, climatizzazione)	
D23	Pulizia dei mezzi	
D24	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	
D25	Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc)	
D26	Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	
D27	Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva	
<b>Sicurezza</b>		
D28	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	
D29	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	
D30	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustità del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)	
<b>Impatto ambientale</b>		
D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	
<b>Giudizio complessivo</b>		
D32	Soddisfazione complessiva del servizio offerto	

**C.3) In sintesi, secondo lei, tra gli aspetti analizzati che descrivono il servizio, quale è il più importante?**

(dare 5 al più importante e da 1 a 4 ai restanti)

<b>c.3.1 Disponibilità</b>	1 – 2 – 3 – 4 - 5
<b>c.3.2 Accessibilità</b>	1 – 2 – 3 – 4 - 5
<b>c.3.3 Informazioni</b>	1 – 2 – 3 – 4 - 5
<b>c.3.4 Tempo</b>	1 – 2 – 3 – 4 - 5
<b>c.3.5 Attenzione al cliente</b>	1 – 2 – 3 – 4 - 5
<b>c.3.6 Confort</b>	1 – 2 – 3 – 4 - 5
<b>c.3.7 Sicurezza</b>	1 – 2 – 3 – 4 - 5
<b>c.3.8 Impatto ambientale</b>	1 – 2 – 3 – 4 - 5

**C.4) Indichi la principale criticità e il principale punto di forza che riscontra nel servizio offerto da APAM**

<b>Criticità</b>	
<b>Punto di forza</b>	

#### **Sezione E: Dati generali relativi al profilo dell'intervistato**

<p><b>E.1) Sesso:</b>  e.1.1 M  e.1.2 F</p> <p><b>E.3) Componenti della famiglia con l'intervistato:</b>  _____ (1, 2, 3, 4, 5, 6, + di 6)</p>	<p><b>E.2) Età:</b>  e.2.1. 14 -18;  e.2.2. 19 – 25;  e.2.3. 26 – 34;  e.2.4. 35 – 44;  e.2.5. 45 – 54;  e.2.6. 55 – 64;  e.2.7. 65 – 74;  e.2.8. 75 e oltre</p>
<p><b>E.5) Condizione professionale:</b>  e.5.1. Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)  e.5.2. Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Professionista  e.5.3. Commerciante/Imprenditore/Dirigente  e.5.4. Casalinga/o  e.5.5. Pensionata/o  e.5.6. Studente  e.5.7. Disoccupata/o o in cerca di lavoro  e.5.8. Altro (da specificare)</p>	<p><b>E.4) Titolo di studio:</b>  e.4.1. Nessuno  e.4.2. Licenza elementare  e.4.3. Licenza media  e.4.4. Diploma  e.4.5. Laurea  e.4.6. Altro</p> <p><b>E.6) Disponibilità di mezzi propri:</b>  e.6.1. Auto  e.6.2. Moto/Scooter  e.6.3. Bici  e.6.4. Nessuno</p>

**Grazie per la collaborazione.**