

CONTRATTO

per la prestazione del servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova anno 2018

(CIG ZE02631065)

in esecuzione della Determinazione del Direttore gg/mm/aaaa n. aaaa/n

Premesso che:

- ✓ la Provincia di Mantova, in esito ad apposita procedura concorsuale ad evidenza pubblica, in data 24/05/2012 ha stipulato con l'impresa APAM Esercizio S.p.A. il "Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico interurbano relativo al periodo 01/04/2012 – 31/03/2016" prot. 19430/12, rep. 3689. Il contratto, della durata iniziale di quattro anni a decorrere dal 01/04/2012, è stato prorogato fino al 31/03/2020.
- ✓ Il Comune di Mantova in data 05/07/2012 ha stipulato con la stessa APAM Esercizio S.p.A. il "Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico urbano e di area urbana" rep. n. 30437. Il contratto, della durata iniziale di quattro anni a decorrere dal 01/06/2012, è stato prorogato fino al 31/05/2020.
- ✓ Ai sensi della L.R. n.6/2012, art. 60, c. 7, con l'approvazione del proprio primo bilancio l'Agenzia TPL competente per territorio è subentrata nella titolarità di tutti i contratti di servizio vigenti, stipulati dagli enti locali regolatori di servizi urbani, di area urbana ed interurbani nel bacino interprovinciale di Cremona e Mantova prima della costituzione dell'Agenzia.
- ✓ L'art. 27 del sopra citato contratto relativo ai servizi TPL interurbani sostanzia le seguenti disposizioni di cui all'art. 2, c. 461 della L. 24/12/2007 n. 244:

"[.....]"

c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso."

- ✓ Tali disposizioni vengono attuate anche mediante le attività previste agli artt. 21 e 22 del contratto stesso.
- ✓ L'art. 21 c. 6 del contratto prevede che *"la Provincia effettuerà almeno annualmente la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, con un metodo concordato con il Gestore in coerenza con quanto previsto in sede di offerta e tenendo conto dei finanziamenti dallo stesso messi a disposizione a tale scopo, al fine di monitorare l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione, nonché di individuare i necessari adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi minimi dello stesso (Allegato n. 2 e Carta della Mobilità) rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine la Provincia dovrà avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità"*.
- ✓ L'art. 22 del contratto prevede che *"la valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità erogata, definiti nell'Allegato n. 2 e aggiornati in coerenza con gli impegni assunti dal Gestore in sede di gara, sarà effettuata attraverso:*
 - *l'analisi dei supporti documentali forniti dal Gestore;*
 - *l'eventuale organizzazione di ispezioni, rilevazioni e indagini campionarie da parte della Provincia.*

Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità previsti nell'Allegato n. 2 rende il Gestore assoggettabile alle penali nello stesso indicate.

Al fine di agevolare il flusso informativo tra il Gestore e la Provincia e di consentire l'autocertificazione dei risultati, i protocolli di comunicazione di cui all'Allegato n. 2 saranno integrati con i prospetti definiti di comune accordo tra la Provincia e il Gestore. I protocolli di comunicazione dovranno essere trasmessi alla Provincia anche su supporto informatico.

La Provincia, direttamente o tramite soggetti terzi ufficialmente incaricati, può in ogni momento effettuare rilevazioni per verificare il rispetto degli standard minimi di qualità. Il Gestore si impegna a fornire la più ampia collaborazione per agevolare le ispezioni, le verifiche e l'acquisizione dei dati. Per l'effettuazione delle suddette rilevazioni il Gestore si impegna a concedere la libera circolazione su tutti i mezzi di trasporto pubblico al personale incaricato dalla Provincia, munito di apposito documento di riconoscimento."

- ✓ Analoghe disposizioni sono contenute nel sopra citato contratto relativo ai servizi urbani e di area urbana.
- ✓ La Giunta Regionale della Lombardia, con deliberazione 19/09/2014 n. X/2380, al fine di consentire analisi e valutazioni sulla soddisfazione dell'utenza sul trasporto

pubblico regionale e locale in Lombardia, ha approvato le “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell’utenza dei servizi di trasporto pubblico”, allegate sub.1 quale parte integrante e sostanziale del presente contratto.

TRA

L’Agenzia per il trasporto pubblico locale del bacino di Cremona e Mantova, di seguito denominata “*Agenzia*”, con sede legale in Mantova, via Principe Amedeo n. 30, codice fiscale e partita IVA 02475090201, rappresentata in questo atto dal Direttore arch. Claudio Cerioli, legittimato alla stipulazione del presente contratto

E

Il Centro Studi Diagramma S.A.S., di seguito denominata società affidataria, con sede in Padova, via Pietro Liberi n. 31, codice fiscale e partita IVA n. 03717520286, iscrizione R.E.A. n. PD - 331983, rappresentata in questo atto dal socio amministratore Elisabetta Minotto;

SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

Art. 1 - Contenuto e tempistica della prestazione

Alla società affidataria viene commissionato un servizio di raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni riguardanti i servizi interurbani, urbani e di area urbana di trasporto pubblico della provincia di Mantova, articolato nei seguenti gruppi di attività:

Fase 1 – svolgimento dell’indagine:

somministrazione dei questionari mediante almeno 1.400 interviste *face to face*, previa verifica della rappresentatività del campione selezionato, in conformità con quanto stabilito nelle linee guida regionali (allegato 1) e con il questionario utilizzato per le precedenti indagini relative agli anni 2014, 2015 e 2016 (allegato 2).

Nel corso delle interviste dovranno essere eventualmente somministrate anche domande finalizzate a ricostruire origine e destinazione dei flussi di mobilità degli utenti del servizio pubblico (funzionali a rappresentare/aggiornare la matrice O/D degli spostamenti soddisfatti dal servizio pubblico), da concordare con l’Agenzia.

Contestualmente all’esecuzione delle interviste, ogni intervistatore dovrà compilare la *checklist* (allegato 3) relativa alla qualità erogata dal gestore del servizio TPL in esame, con specifico riferimento alla corsa o alla fermata su cui lo stesso sta operando.

Tutte le attività della presente *fase 1*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro il 31 marzo 2018.

Fase 2 – sintesi delle valutazioni:

elaborazione dei dati ricavati dai questionari e predisposizione di un rapporto illustrante:

- ✓ il metodo adottato;
- ✓ le operazioni svolte ed i risultati emersi;
- ✓ il giudizio espresso dagli utenti su ciascun fattore di valutazione;
- ✓ il voto di sintesi determinato con il metodo Saaty o con metodo equivalente che garantisca la perfetta confrontabilità con il risultato delle indagini precedenti, compatibilmente con i vincoli stabiliti dalle linee guida regionali di cui all'allegato 1.

Il metodo e la gerarchia dei parametri di valutazione applicati nelle indagini 2014, 2015 e 2016 sono descritti nell'allegato 4 al presente contratto.

Dovranno inoltre essere elaborate tabelle riepilogative dei rilievi svolti con la *checklist* di cui all'allegato 3, contenenti l'aggregazione dei dati relativi a ciascun aspetto verificato.

Tutte le attività della presente *fase 2*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro il 15 aprile 2018.

Fase 3 – presentazione dei risultati:

in ottemperanza a quanto prescritto dalla Regione Lombardia (cfr. DGR 06/08/2012 n.3931) al fine di garantire la massima trasparenza, i risultati dell'indagine dovranno essere presentati dalla società affidataria, mediante idonei sistemi audiovisivi da essa predisposti, in una apposita seduta della Conferenza Locale del Trasporto Pubblico (CLTP).

Eventuali incontri propedeutici o successivi alla suddetta presentazione potranno essere necessari per favorire il confronto, con il gestore e/o la Regione Lombardia, sui risultati ottenuti.

Tutte le attività della presente *fase 3*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro il 15 aprile 2018 o comunque nella data di convocazione della CLTP.

Il cronoprogramma relativo a ciascuna delle precedenti fasi di attività potrà essere eventualmente rimodulato per esigenze di servizio dell'Agenzia.

Art. 2 - Produzione documentale

Oltre ai materiali espressamente citati nell'art.1, la società affidataria è tenuta a fornire all'Agenzia:

- ✓ aggiornamenti settimanali sull'avanzamento delle attività tramite brevi comunicazioni via e-mail, corredate dalla eventuale documentazione di dettaglio prodotta in corso di esecuzione del servizio;
- ✓ un report finale per ciascuna delle fasi di attività di cui all'art.1, contenente i risultati conseguiti e la descrizione del processo svolto.

Fermo restando che, per facilitare le comunicazioni, il formato di interscambio dei documenti elettronici via e-mail sarà quello .pdf, al termine dell'affidamento tutti gli elaborati prodotti dovranno essere forniti su supporto informatico in formato nativo compatibile con il sistema informativo dell'Agenzia ovvero, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- testi in formato .docx e/o .pptx;
- tabelle e fogli di calcolo in formato .xlsx;
- presentazioni in formato .pptx.

Tali elaborati resteranno di proprietà piena e assoluta dell'Agenzia, senza alcuna riserva da parte della società affidataria.

Art. 3 - Organizzazione delle attività e modalità delle prestazioni

La società affidataria è tenuta ad individuare un referente per l'esecuzione del servizio che si relazionerà, per l'Agenzia, con il Direttore e/o il Responsabile Operativo e lavorerà, eventualmente, in collaborazione con altri soggetti coinvolti nell'indagine in oggetto.

Art. 4 - Qualificazione del rapporto

Il presente contratto si configura come prestazione di servizi di cui all'art. 36, c. 2, lett. a) del D.Lgs. 18/04/2016 n. 50 e s.m.i.

L'Agenzia è esonerata da qualunque responsabilità conseguente a rapporti di lavoro instaurati dalla società affidataria e a danno di terzi, in relazione alle attività del presente contratto.

Art. 5 - Documentazione di base

L'Agenzia si impegna a mettere a disposizione della società affidataria, nel rispetto delle normative che disciplinano la tutela della privacy, tutti gli atti in suo possesso, relativi alla materia oggetto del servizio, le informazioni contenute nel proprio Sistema Informativo e quelle elaborate dagli Enti aderenti all'Agenzia stessa, le cartografie, sia su supporto cartaceo che informatico, depositate presso i propri uffici nonché ogni eventuale altra documentazione in suo possesso purché non riservata e funzionale all'espletamento della prestazione.

Art. 6 - Termine di esecuzione

La prestazione dovrà essere conclusa entro i termini indicati all'art. 1 del presente contratto.

In ogni caso, la conclusione del presente contratto è condizionata all'espletamento di tutte le attività così come previste dagli artt. 1 e 2.

È fatto salvo il caso di anticipata risoluzione in forza del successivo art. 9.

Art. 7 –Verifiche e controlli

L'Agenzia effettuerà le proprie attività di controllo attraverso verifiche, in itinere ed ex post, della documentazione intermedia e finale di cui all'art. 2, attuando le più opportune procedure di valutazione in modo da garantire gli standard quantitativi e qualitativi fissati e il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Art. 8 – Compenso, modalità di pagamento e rimborso spese

Il compenso onnicomprensivo degli oneri a carico dell'Agenzia e a carico della società affidataria è pari ad € 5.800,00 (euro cinquemilanovecento) oltre all'IVA 22%, così per complessivi € 7.076,00 (euro settemilasettantasei/00) e verrà corrisposto, dietro presentazione di regolare fattura, come segue:

- 75% del compenso, pari ad € 5.307,00 (cinquemilatrecentosette/00) IVA compresa, al termine della fase 2 di cui all'art. 1;
- saldo corrispondente al restante 25% del compenso, pari ad € 1.769,00 (millesettecentosessantanove/00) IVA compresa, al completamento di tutte le attività di cui agli artt. 1 e 2.

La liquidazione sarà disposta dall'Agenzia entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica.

Art. 9 – Proroghe, penali e risoluzione anticipata

Nell'eventualità di ritardi nell'espletamento della prestazione, rispetto al programma di lavoro di cui all'art. 1 ed al termine di esecuzione di cui all'art. 6, per cause non imputabili alla società affidataria, l'Agenzia concederà una proroga per iscritto fino alla nuova scadenza ritenuta congrua alla conclusione del servizio.

Qualora invece la società affidataria non ottemperasse all'espletamento del servizio e/o alle prescrizioni oggetto del presente contratto – fatto la cui gravità non crei il presupposto per la risoluzione contrattuale – l'Agenzia potrà applicare le seguenti penalità:

- nell'ipotesi di mancata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma pari a € 3.000,00;
- nell'ipotesi di ritardata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2, per cause dipendenti dalla società affidataria, verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma pari a € 50,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 1.500,00;
- nell'ipotesi di inadeguata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma variabile da un minimo di € 500,00 ad un massimo di € 1.500,00, in relazione alla gravità della inadeguatezza;
- nell'ipotesi di inadeguata osservanza delle modalità previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma variabile da

un minimo di € 300,00 ad un massimo di € 1.000,00, in relazione alla gravità dell'inadeguatezza, che non comporti comunque la risoluzione anticipata.

È facoltà dell'Agenzia rescindere il contratto in ogni momento, in particolare quando la società affidataria sia colpevole di ritardi pregiudizievoli o contravenga ingiustificatamente alle condizioni di cui al presente contratto o quando si sommino più penali nello svolgimento del servizio. Il recesso avviene con semplice comunicazione scritta indicandone la motivazione.

Art. 10 - Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici

Gli obblighi di condotta previsti dal Decreto del Presidente della Repubblica 16/03/2013 n. 62 "*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*", vengono estesi, per quanto compatibili, anche ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa affidataria dell'appalto (imprese fornitrici di beni o servizi in favore dell'Agenzia per il trasporto pubblico locale del bacino di Cremona e Mantova).

Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà nel caso di violazioni da parte dei collaboratori dell'impresa contraente del suindicato Regolamento. L'amministrazione comunicherà all'impresa aggiudicataria, mediante apposita comunicazione, l'indirizzo URL del sito istituzionale in cui il suddetto Regolamento è pubblicato, all'interno della sezione "*Amministrazione trasparente*".

Art. 11 – Rischi interferenziali

Le parti riconoscono che nel presente appalto sono assenti rischi interferenziali in quanto consiste in una prestazione di natura intellettuale e pertanto, ai sensi dell'art. 26, c. 3-bis del D. Lgs. n. 81/2008, nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi viene riconosciuta all'operatore economico, né è stato predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI).

Art. 12 – Disposizioni finali

La società affidataria si impegna a mantenere la riservatezza e il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti le notizie di cui viene a conoscenza durante l'espletamento dei compiti inerenti il presente contratto, assicurando, in particolare, a lavoratori, aziende ed enti pubblici e privati il più completo anonimato, nel rispetto della L. n. 675/1996 e del D.lgs. n. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

Le spese di registrazione del presente atto, in caso d'uso, saranno a carico della parte che richiederà la registrazione stessa.

Per tutto quanto non previsto dal presente contratto si rinvia alle disposizioni del Codice Civile o ad altre leggi che risultino applicabili.

Ai fini dell'esecuzione del contratto e per la notifica di eventuali atti giudiziari, la ditta aggiudicataria dovrà comunicare espressamente il proprio domicilio. Le controversie

che dovessero insorgere tra le parti, relativamente all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto saranno definite mediante il ricorso agli accordi bonari di cui all'art. 206 del d.lgs. n. 50/2016.

Qualora la controversia debba essere definita dal giudice, sarà competente il Tribunale di Mantova.

Letto, approvato e sottoscritto.

Mantova, gg/mm/aaaa

Per la società affidataria
Elisabetta Minotto

Per l'Agenzia
Claudio Cerioli

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art.21 del D.Lgs n.82/2005 e s.m.i.



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° X / 2380

Seduta del 19/09/2014

Presidente **ROBERTO MARONI**

Assessori regionali MARIO MANTOVANI *Vice Presidente*
VALENTINA APREA
VIVIANA BECCALOSI
SIMONA BORDONALI
PAOLA BULBARELLI
MARIA CRISTINA CANTU'
CRISTINA CAPPELLINI

ALBERTO CAVALLI
GIOVANNI FAVA
MASSIMO GARAVAGLIA
MARIO MELAZZINI
MAURO PAROLINI
ANTONIO ROSSI
CLAUDIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Fabrizio De Vecchi

Su proposta dell'Assessore Alberto Cavalli

Oggetto

LINEE GUIDA PER LO SVOLGIMENTO DELLE INDAGINI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Dirigente Roberto Laffi

Il Direttore Generale Aldo Colombo

L'atto si compone di 12 pagine

di cui 8 pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia

LA GIUNTA

VISTO il D. Lgs. 19 novembre 1997 n. 422 avente per oggetto “Conferimento alle Regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale a norma dell’art. 4 della legge 15 marzo 1997, n. 59” e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la Legge Regionale n. 6 del 4 aprile 2012 “Disciplina del settore dei trasporti” ed in particolare l’art. 15 comma 2 che stabilisce che la Regione individua il livello minimo dei dati del sistema di monitoraggio e gli standard uniformi ed omogenei sul territorio regionale per il loro reperimento, disciplinando, in particolare, le modalità tecnico-operative, i tempi della rilevazione, anche presso gli utenti, e di trasmissione dei dati, nonché la tipologia dei dati da rendere accessibili al pubblico;

DATO ATTO che attualmente le indagini di customer satisfaction sono svolte da ciascuna Azienda esercente i servizi di tpl in regime di contratto di servizio o in regime di concessione secondo metodologie definite autonomamente o condivise con l’Ente regolatore dell’affidamento, ma risultano notevolmente differenziate tra loro per metodologia, tempi e modalità di rilevazione;

CONSIDERATO che Regione procede annualmente allo svolgimento di un’indagine regionale di customer satisfaction volta alla rilevazione di alcuni indicatori di qualità e finalizzata principalmente all’adeguamento tariffario secondo quanto stabilito dalle disposizioni regionali vigenti;

RITENUTO opportuno giungere alla definizione di una metodologia uniforme per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale, con l’obiettivo di effettuare delle valutazioni ai differenti livelli e disporre di dati confrontabili, anche per una loro eventuale diffusione per finalità di monitoraggio;

PRESO ATTO che la proposta tecnica è stata sottoposta ai componenti della Conferenza del Trasporto Pubblico Locale, di cui fanno parte – oltre alle Province e i Comuni capoluogo di provincia, quali enti titolari delle funzioni di programmazione, regolazione e affidamento dei servizi – anche i rappresentanti delle Aziende di trasporto pubblico, nonché i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e dei viaggiatori;



Regione Lombardia

LA GIUNTA

VISTE la norma UNI EN 13816 “Trasporto pubblico di passeggeri: definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio” e la norma UNI 11098 “Sistemi di gestione per la qualità: Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo”;

RITENUTO conseguentemente opportuno procedere alla definizione della metodologia contenuta nell'allegato 1, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico”;

CONSIDERATO che le Aziende esercenti i servizi di tpl in regime di contratto di servizio stipulato con gli Enti competenti possono procedere sin da subito all'applicazione delle linee guida contenute nell'Allegato 1, compatibilmente con quanto previsto nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale vigenti;

RITENUTO che le nuove Agenzie di trasporto pubblico locale costituite ai sensi dell'art. 7 della l.r.n.6/2012 e sino alla loro costituzione, gli Enti Locali affidanti i servizi di trasporto pubblico, nonché gli Enti Locali di cui all'art.6, comma 3, lett. f) della l.r.n.6/2012, nella definizione degli atti per l'affidamento dei servizi, procedano all'indicazione relativa alla realizzazione delle Indagini di customer satisfaction da parte dell'azienda aggiudicataria secondo le linee guida contenute nell'Allegato 1;

Valutate e fatte proprie le predette considerazioni;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

- 1) di approvare le linee guida contenute nell'allegato 1, “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico” parte integrante e sostanziale del presente atto, al fine di consentire analisi e valutazioni sulla soddisfazione dell'utenza sul trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia;



Regione Lombardia

LA GIUNTA

- 2) di stabilire che le Agenzie di trasporto pubblico locale costituite e funzionanti ai sensi dell'art. 7 della l.r.n. 6/2012 e, sino alla loro costituzione, i soggetti affidanti i servizi di trasporto pubblico, nonché i soggetti di cui all'art.6, comma 3, lett. f) della l.r.n.6/2012, nella definizione degli atti per l'affidamento dei servizi, procedano all'indicazione relativa alla realizzazione delle Indagini di customer satisfaction da parte dell'azienda affidataria secondo le linee guida contenute nell'Allegato 1;
- 3) di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia.

IL SEGRETARIO
FABRIZIO DE VECCHI

Allegato 1

“LINEE GUIDA PER LO SVOLGIMENTO DELLE INDAGINI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO”

A. PREMESSA

Le indagini di customer satisfaction sui servizi di trasporto pubblico sono di norma organizzate autonomamente dalle aziende di trasporto pubblico. Ogni indagine è progettata con proprie caratteristiche metodologiche e quindi non è possibile effettuare dei confronti ed avere informazioni globali, a livello regionale, sul livello di soddisfazione dell’utenza.

Le disomogeneità delle rilevazioni di customer riguardano:

- periodo / mesi in cui viene svolta la rilevazione
- ambito di riferimento (linea / contratto di servizio / azienda)
- modalità di rilevazione (intervista alle fermate / a bordo / telefonica / autocompilazione / altro)
- fattori di qualità rilevati
- universo di riferimento (in particolare rispetto alla tipologia di viaggiatori)
- definizione del disegno di campionamento
- scala di valutazione (es. 0-10, 0-4, 0-6).

Per disporre di informazioni sul livello di soddisfazione relativo ai servizi di TPL da parte dell’utenza, Regione Lombardia ha realizzato nell’ultimo triennio (2010-2013) un’indagine di customer satisfaction estesa a tutto il territorio regionale, comprendendo qualsiasi modalità di trasporto (ferroviario, automobilistico etc...), i cui risultati – riferiti ad alcuni aspetti di qualità del servizio - sono stati principalmente utilizzati per l’adeguamento delle tariffe di TPL, così come previsto dal regolamento regionale tariffario.

Per svolgere in maniera sempre più efficace e puntuale le attività di programmazione e governance del sistema TPL, è quanto mai essenziale disporre sempre di maggiori informazioni relative alla soddisfazione che il sistema di TPL suscita da parte dei suoi utilizzatori.

Per questo motivo queste linee guida forniscono indicazioni con l’obiettivo di definire alcuni aspetti metodologici comuni per lo svolgimento delle indagini di customer satisfaction sui servizi di trasporto pubblico, rendendo pertanto possibili anche valutazioni su diversi ambiti territoriali e un numero maggiore di aspetti della qualità del servizio.

B. ASPETTI METODOLOGICI

Per lo svolgimento delle indagini di customer satisfaction sui servizi di trasporto pubblico il più possibile omogenee sul sistema di TPL regionale, è necessario che le indagini presentino caratteristiche omogenee in relazione ai seguenti aspetti:

- 1) Universo di riferimento, ovvero quali utenti considerare;
- 2) Definizione del campione;
- 3) Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario;
- 4) Tempi e modalità di somministrazione del questionario;
- 5) Scala di valutazione;
- 6) Fattori di qualità da rilevare;
- 7) Questionario base;
- 8) Trattamento delle informazioni e documentazione.

B. 1. 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** (vedi successivo punto B. 2.)

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.

Nel caso di indisponibilità di dati riferiti all'anno precedente, è possibile utilizzare l'ultimo dato disponibile, esplicitandone l'anno di riferimento "nel "Rapporto dell'Indagine" da allegare nel suddetto S.I. alla sezione "Customer satisfaction". In tale Rapporto devono essere inseriti tutti gli aspetti metodologici adottati.

B. 2. 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.

B. 3. 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**
- e
- 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, come definito al punto B. 2., è determinato in modo proporzionale ai dati dei passeggeri che utilizzano il servizio, determinato in base ai viaggiatori trasportati come indicato nel punto B.1.

Nel caso di indisponibilità dei dati per ciascuno strato del campione, è possibile utilizzare il dato relativo alla frequenza delle corse, garantendo comunque la significatività delle stime di cui sopra. Nel caso di

indisponibilità di dati, è possibile utilizzare l'ultimo dato disponibile, esplicitandone l'anno di riferimento "nel "Rapporto dell'Indagine" da allegare nel suddetto S.I. alla sezione "Customer satisfaction". In tale Rapporto devono essere inseriti tutti gli aspetti metodologici adottati.

B. 4. Tempi e modalità di somministrazione del questionario

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).

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 come indicato ai punti B.2 e B.3.

È necessario in ogni caso indicare nel "Rapporto dell'Indagine" le modalità e/o i punti in cui sono state effettuate le interviste (se a bordo dei mezzi o presso le stazioni e le fermate individuate in quelle di partenza del viaggio).

B. 5. Scala di valutazione

La scala di valutazione utilizzata per le rilevazioni dell'utenza deve essere una scala 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

B. 6. Fattori di qualità da rilevare

Le indagini di customer satisfaction dovranno prevedere le domande contenute nel "questionario base", di cui al successivo punto B.7. Potranno comunque essere previste integrazioni in relazione a specifiche esigenze territoriali/aziendali. Nel caso in cui si introducano nuove domande di dettaglio rispetto ad una domanda già prevista, quest'ultima dev'essere comunque mantenuta e sottoposta all'intervistato.

Esempio: Domanda 14, che dev'essere comunque somministrata, può essere dettagliata in:

14.1 Puntualità in partenza

14.2 Puntualità in arrivo

Il questionario base è articolato nelle seguenti sezioni:

- a. dati relativi al viaggio effettuato;
- b. fattori di qualità del servizio;
- c. livello di importanza attribuito dall'intervistato ai fattori di qualità;
- d. dati generali relativi al profilo dell'intervistato;
- e. parte riservata al rilevatore.

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

- 1) Disponibilità del servizio
- 2) Accessibilità del servizio
- 3) Informazioni sul servizio
- 4) Tempo
- 5) Attenzione al cliente
- 6) Comfort
- 7) Sicurezza
- 8) Impatto ambientale

Le indagini di customer satisfaction dovranno rilevare la soddisfazione della clientela in riferimento ad almeno 30 fattori di qualità, strutturati in ambiti di secondo livello (Liv.2), come indicato al successivo punto B.7..

B.7. Questionario base

a. Dati relativi all'intero viaggio

1. Mezzo di trasporto utilizzato per compiere l'intero viaggio (possibili più risposte)

- 1. Treno
- 2. Metropolitana
- 3. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano
- 4. Autobus interurbano /Tram interurbano
- 5. Servizi di navigazione
- 6. Automobile come conducente
- 7. Automobile come passeggero
- 8. Moto come conducente
- 9. Moto come passeggero
- 10. Bicicletta propria
- 11. Bicicletta in bike sharing
- 12. A piedi
- 13. Car sharing
- 14. Bus aziendale
- 15. Altro (specificare)

2. Titolo di viaggio utilizzato

- biglietto corsa semplice (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi)
- abbonamento (settimanale, mensile, annuale)
- biglietto integrato *specificare*.....
- abbonamento integrato *specificare*.....
- altro *specificare*

3. Frequenza del viaggio

- tutti i giorni
- solo nei giorni feriali (da lunedì a venerdì oppure da lunedì a sabato)
- solo sabato e festivi
- qualche volta alla settimana
- qualche volta al mese
- saltuariamente/qualche volta all'anno
- sono solo di passaggio

4. Motivo del viaggio (una sola scelta)

- raggiungere il luogo di lavoro
- raggiungere il luogo di studio
- lavoro/affari
- visite mediche/cure personali
- acquisti/commissioni personali
- sport/svago/tempo libero/visite a parenti/amici
- turismo
- altro

b. Dati relativi allo spostamento (riferimento della customer)

5. Tempo di permanenza a bordo del mezzo di trasporto pubblico

- 0-15 minuti
- 15-30 minuti
- 30-45 minuti
- 45-60 minuti
- Oltre 60 minuti

6. Motivo di utilizzo del mezzo pubblico (massimo 3 risposte)

- velocità di spostamento
- comodità del viaggio
- per evitare problemi di traffico (es. evitare il traffico, non guidare, ecc.)
- per evitare problemi di parcheggio
- comodità degli orari
- convenienza economica
- non dispongo di un mezzo privato
- non dispongo della patente
- sensibilità, tutela dell'ambiente
- altro (da specificare)

c. Fattori di qualità del servizio

Liv1	Liv2	Fattori	Fattori di qualità
Disponibilità	Rete	D01	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni attraverso un numero minimo di trasbordi
	Operatività	D02	Frequenza delle corse
		D03	Orario di inizio e fine del servizio
	Adeguatezza	D04	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore
	Fidatezza	D05	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato
	integrazione tariffaria	D06	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)
Accessibilità	Disponibilità biglietteria	D07	Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti di vendita, orari biglietterie, presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)
	Interfaccia esterna	D08	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car-sharing (se disponibile)
	Interfaccia interna	D09	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)
Informazioni	Informazioni generali	D10	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)
	Informazioni in condizioni normali	D11	Informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale
	Informazioni in condizioni anormali	D12	Informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi) in caso di disservizi
Tempo	Durata del viaggio	D13	Durata dello spostamento
	Rispetto dell'orario	D15	Puntualità del servizio
Attenzione al cliente	Impegno	D16	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es: disponibilità della Carta dei Servizi, trasparenza, procedure per rimborso, conciliazione...)
	Interfaccia clienti	D17	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)
	Personale	D18	Cortesìa del personale
D19		Interventi personale di controlleria	

	Opzioni di biglietteria	D20	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito
Comfort	Posti a sedere e spazio disponibile	D21	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi
	Confortevolezza della corsa	D22	Qualità/comfort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia sedili, climatizzazione)
	Condizioni ambientali	D23	Pulizia dei mezzi
		D24	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
Ergonomia		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
Sicurezza	Deterrenza del crimine	D28	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie
		D29	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie
	Prevenzione degli incidenti	D30	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustà del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)
Impatto ambientale	Inquinamento	D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas scarico, rumore, vibrazioni...)
Globale	tutto	D32	Soddisfazione complessiva del servizio offerto

d. livello di importanza attribuito dall'intervistato ai fattori di qualità

Da indicare, in ordine di priorità, 3 fattori tra quelli indicati che un servizio di trasporto pubblico ottimale deve soddisfare:

- 1) Possibilità di raggiungere diverse destinazioni
- 2) Frequenza delle corse
- 3) Orario di inizio e fine del servizio
- 4) Adeguatezza del servizio
- 5) Affidabilità del servizio
- 6) Integrazione delle tariffe (tra vari mezzi di trasporto)
- 7) Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti
- 8) Facilità di interscambio con bici, auto privata e car-sharing
- 9) Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto
- 10) Informazioni generali per l'organizzazione dello spostamento
- 11) Informazioni in condizioni normali, anche in tempo reale
- 12) Informazioni in condizioni anormali o disservizio
- 13) Durata dello spostamento
- 14) Puntualità del servizio
- 15) Attenzione ai diritti degli utenti
- 16) Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela
- 17) Cortesia del personale
- 18) Interventi personale di controlleria
- 19) Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito
- 20) Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi
- 21) Qualità/comfort del mezzo di trasporto
- 22) Pulizia dei mezzi
- 23) Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
- 24) Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta
- 25) Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva
- 26) Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva
- 27) Sicurezza a bordo dei mezzi
- 28) Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate

- 29) Sicurezza e affidabilità dei mezzi
30) Impatto ambientale del mezzo utilizzato

e. dati generali relativi al profilo dell'intervistato

1. sesso

- maschio
 femmina

2. età

- dai 14 a 18
 18-25
 25-34
 35-44
 45-54
 55-64
 65-74
 75 e oltre

3. titolo di studio

- nessun titolo o licenza elementare
 licenza media
 diploma istruzione secondaria superiore
 laurea

4. condizione professionale

- lavoratore dipendente (operaio/impiegato/insegnante)
 lavoratore autonomo /artigiano/rappresentante/libero professionista
 commerciante/imprenditore/dirigente
 casalinga/o
 pensionata/o
 studente
 disoccupata/o o in cerca di lavoro
 altro (da specificare)

5. disponibilità di mezzi propri per utilizzo proprio

- auto
 moto
 bici

f. parte riservata all'intervistatore

L'intervistatore è tenuto ad indicare le seguenti informazioni:

- tipologia intervista: alla fermata / a bordo del mezzo / telefonica/online;
- luogo dell'intervista;
- data e ora dell'intervista;
- denominazione della fermata / denominazione della corsa;

- denominazione dell'azienda;
- modalità di trasporto (autobus / tram / metropolitana, ecc.....) cui si riferisce l'intervista

B.8. Altri aspetti

I risultati delle diverse indagini di customer satisfaction saranno utilizzati per effettuare analisi e valutazioni sul livello di soddisfazione degli utenti del sistema di trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia.

Le indagini dovranno pertanto essere corredate da idonea documentazione di supporto, da allegare nel "Rapporto dell'Indagine" che descriva:

- metodologia di indagine
- disegno di campionamento e costruzione delle stime
- livelli fiduciari e errori di campionamento
- questionario completo
- organizzazione delle campagne
- tutela della privacy
- risultati (grafici e tabelle con numeri calcolati con approssimazione alla seconda cifra decimale)
- nonché ogni altro elemento utile a spiegare i risultati dell'indagine.

Regione Lombardia si riserva la facoltà di:

- richiedere ulteriori informazioni utili alla comparabilità dei dati provenienti da diverse indagini di customer satisfaction,
- diffondere i risultati delle indagini di customer per finalità di monitoraggio.

C. Conclusioni

La definizione di una metodologia comune deve essere interpretata come un supporto alla realizzazione di indagini statistiche di livello regionale, dando rilievo ai fattori di qualità che caratterizzano le specifiche realtà territoriali di cui si compone il territorio lombardo e alla percezione degli utenti.



Settore Sistemi Produttivi, Intermodalità, Trasporti Navigazione

Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione

“Indagine qualità percepita dagli utenti del servizio di trasporto pubblico locale”

Presentazione. La Provincia di Mantova al fine di perfezionare il servizio di trasporto pubblico, renderlo coerente alle esigenze dei cittadini e individuare scelte adeguate al proprio territorio ha avviato una indagine per rilevare il livello di soddisfazione espresso dagli utenti del servizio di trasporto pubblico e le modalità con cui viene utilizzato dagli abitanti della provincia. Il Questionario è anonimo e le risposte saranno utilizzate solo a fini statistici e conoscitivi. La preghiamo di rispondere con cura alle domande contenute nel Questionario.

Luogo e data dell'intervista:

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

1) Mezzo di Trasporto Autobus interurbano n.

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

2) Titolo di viaggio utilizzato

- Biglietto Corsa semplice (singolo, giornaliero, carnet 14 viaggi)
- Abbonamento settimanale, mensile, annuale
- Abbonamento mensile scolastico
- Abbonamento annuale scolastico
- Biglietto integrato (specificare) _____
- Abbonamento integrato (specificare) _____
- Io Viaggio Lombardia
- Io Viaggio Provincia di Mantova
- Altro

2a) Quale è il canale attraverso cui acquisti i titoli di viaggio?

- Biglietteria APAM
- A bordo
- Apam info point
- Tabaccheria/giornalaio/cartoleria
- On line
- Variabile (non sempre nello stesso luogo o nella stessa modalità)
- Altro specificare

2b) Nell'ultimo anno ha cambiato il titolo utilizzato?

- No
- Sì (specificare): economicità comodità possibilità di frazionare i pagamenti
diversa modalità di utilizzo del servizio Altro (specificare)

3) Frequenza del viaggio - Quante volte effettua questo spostamento?

- Ogni giorno (feriali)
- Sabato
- Domenica
- 1 volta la settimana
- 2 o 3 volte a settimana
- Occasionalmente

4) Motivo del viaggio

- Raggiungere il luogo di lavoro

- Raggiungere il luogo di studio
- Commissioni/pratiche
- Lavoro/Affari
- Visite mediche/cure personali
- Acquisti
- Tempo libero/sport/svago
- Turismo
- Altro (specificare)_____

4a) Utilizza anche il servizio urbano di Mantova?

- No
- 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

5) Fascia oraria in cui inizia lo spostamento

- Prima delle 7
- 7 – 9
- 9 – 12
- 12 – 14
- 14 – 16
- 16 – 18
- 18 – 20
- Dopo le 20

5a) Tempo di permanenza a bordo del mezzo di trasporto pubblico

- 0 – 15 minuti
- 15 – 30 minuti
- 30 – 45 minuti
- 45 – 60 minuti
- Oltre 60 minuti

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

- Comodità degli orari
- Economicità del biglietto/Convenienza economica
- Comodità/Comfort del viaggio
- Velocità dello spostamento
- Evitare problemi di traffico/Non guidare
- Evitare problemi di parcheggio
- Sicurezza
- Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione
- Non ho alternative
- Altro, specificare _____

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

7) 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° _____.

8) 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
Disponibilità		
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)	
Accessibilità		
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 sarin (se disponibile)	
D09	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)	
Informazioni		
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	
Tempo		
D13	Durata dello spostamento	
D15	Puntualità del servizio	
Attenzione al cliente		
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	Cortesia del personale	
D19	Interventi personale di controllera	
D20	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	
Confort		
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	
	Sicurezza	
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)	
	Impatto ambientale	
D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	
	Giudizio complessivo	
D32	Soddisfazione complessiva del servizio offerto	

9) 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)

Disponibilità	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Accessibilità	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Informazioni	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Tempo	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Attenzione al cliente	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Confort	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Sicurezza	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Impatto ambientale	1 – 2 – 3 – 4 - 5

10) 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

Sesso:

M F

Età:

14 -18; 19 – 25; 26 – 34; 35 – 44; 45 – 54; 55 – 64; 65 – 74; 75 e oltre

Componenti della famiglia con l'intervistato:

1 2 3 4 5 6 + di 6

Titolo di studio:

Nessuno Licenza elementare Licenza media Diploma Laurea Altro

Condizione professionale:

- Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)
- Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Professionista
- Commerciante/Imprenditore/Dirigente
- Casalinga/o
- Pensionata/o
- Studente
- Disoccupata/o o in cerca di lavoro
- Altro (da specificare)

Disponibilità di mezzi propri: Auto Moto/Scooter Bici Nessuno



provincia
di mantova

SETTORE SISTEMI PRODUTTIVI, INTERMODALITÀ E TRASPORTI NAVIGAZIONE
SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO E PRIVATO, INTERMODALITÀ E NAVIGAZIONE

Allegato 3

Indagine sulla **Qualità Erogata da APAM Esercizio**

INTERVISTATORE

SCHEDA RILIEVO n° _____

LUOGO _____ DATA, _____

CONDIZIONI METEO: sereno nuvoloso pioggia nebbia

MONITORAGGIO ALLE FERMATE

Completare la seguente tabella ad ogni nuova fermata nella quale l'intervistatore sale o scende. Non è necessario ripetere le rilevazioni. Prima di salire sui mezzi si consiglia di controllare anche le condizioni di pulizia esterna del bus.

Numero palina/fermata						
Tipologia: Palina Segnaletica (S) Palina Elettronica (E)	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> E					
Palina Segnaletica: dispositivo standard con presenza di:	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> "doppia faccia" <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> "doppia faccia" <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> "doppia faccia" <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> "doppia faccia" <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> "doppia faccia" <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> "doppia faccia" <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità
Palina Elettronica Dispositivo funzionante	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
Segnaletica orizzontale di fermata (a terra) presente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sbiadita					

MONITORAGGIO A BORDO

Completare la tabella seguente una volta saliti a bordo di un mezzo.

Numero mezzo							
Numero linea							
Orario partenza bus							
Mezzo affollato Affollato: 15 o più persone in piedi		<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
Indicatore di “fermata successiva” interno al bus	Presente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
	Funzionante	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
Pedana per disabili	Presente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
Impianto aria condizionata (riscaldamento e rinfrescamento dell'ambiente interno dell'autobus)	Presente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
	Funzionante	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
	Descrizione dell'anomalia						

SETTORE SISTEMI PRODUTTIVI, INTERMODALITÀ E TRASPORTI NAVIGAZIONE
SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO E PRIVATO, INTERMODALITÀ E NAVIGAZIONE

Veicolo in condizioni di decoro (condizione generale dell'autobus)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
Se No, indicare le condizioni: presenza di scritte e graffiti sulla carrozzeria interna ed esterna, sui vetri, sui sedili, sulla tappezzeria, strappi sui sedili, lampadine non funzionanti, etc.						
Pulizia INTERNA all'autobus, adeguata	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
Pulizia ESTERNA dell'autobus, adeguata	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					

**“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

Premessa metodologica	4
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
Sezione A Linee - Titoli utilizzati - Motivi del viaggio	9
Sezione B Fasce orarie – Tempo di permanenza sul mezzo – Scelta del mezzo pubblico	14
Sezione C Fattori di qualità del servizio	15
Sezione D Livello di importanza attribuito	15
Approfondimento sulle linee con più di 30 Intervistati	18
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
Sezione E Dati generali relativi al profilo dell'intervistato	35
Sintesi interpretativa	37
Raffronti con le rilevazioni precedenti?	39
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 febbraio/marzo 2015. Introducendo 8 nuovi “Macro Fattori” di qualità e 31 nuovi “Micro Fattori”¹ 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 linea², 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):

¹ Da D1 a D 31 anche se manca il D14 in Delibera.

² 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 Linea³

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

³ 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 feriali⁴.

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.

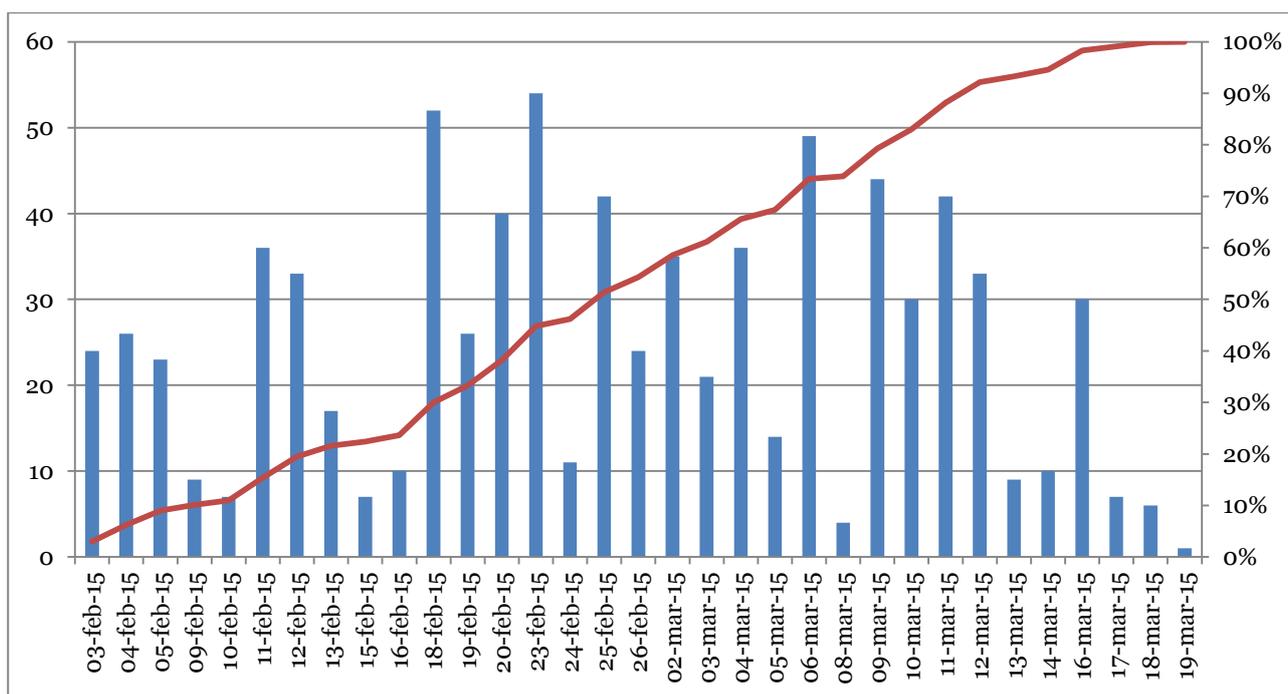
⁴ http://www.apam.it/it/ext_orari_mappe.

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.

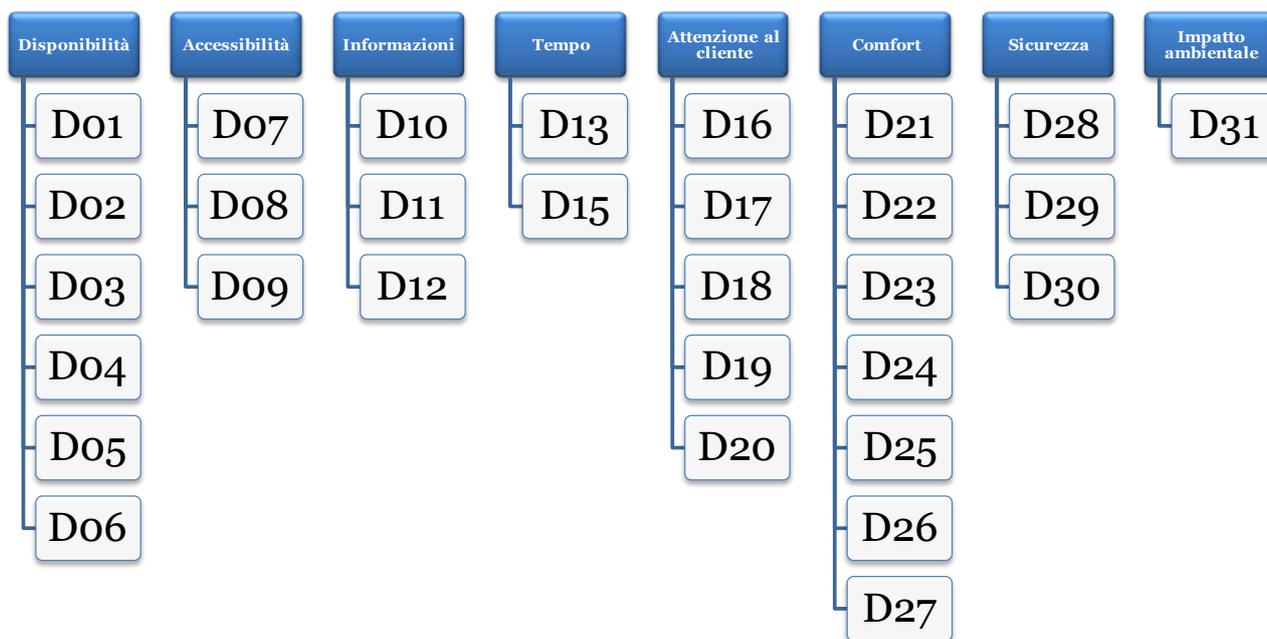
Il Questionario è stato articolato, come previsto in Delibera, con alcune aggiunte concordate con il committente in base all’esperienza degli anni precedenti.

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 elencati⁵:

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 24⁶ 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



⁵ 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.

⁶ 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
Totale	812	100,0

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 ⁷.

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 dato⁸, il numero di interviste richieste dal campione statistico considerato, calcolato in base alla stima del n. dei saliti nel 2013 che contava 21.653 utenti⁹, 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
Totale	812	100,0

⁷ Fatta eccezione per la Linea 39 come sopra riportato.

⁸ Circa un mese e mezzo come si vede dal Grafico 1.

⁹ 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
Totale	14

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
Totale	812	100,0

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
Totale	28

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
Totale	812	100,0

Tab. 8: Frequenza del viaggio¹⁰

	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
Totale	100,00	

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
Totale	812	100,0

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
Totale	8

¹⁰ 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

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

Tab. 12: Linee urbane utilizzate

	n.
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
Totale	812	100,0

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
Totale	812	100,0

Tab. 15: Motivo di utilizzo del mezzo pubblico¹¹

	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
Totale	954	100,00

¹¹ 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 della stesse.

Tab. 16: Voto medio per Micro fattori di qualità e deviazione standard¹²

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

¹² 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 Macrofattori¹³

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)¹⁴

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	5,83
-------------------------------	-------------

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

¹³ Voto sull'Importanza espresso su una scala da 1 a 5.

¹⁴ 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.

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

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

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

²⁰ 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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,43
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	5,66
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	5,26
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	5,96
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	5,71
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	5,44
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	4,26
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

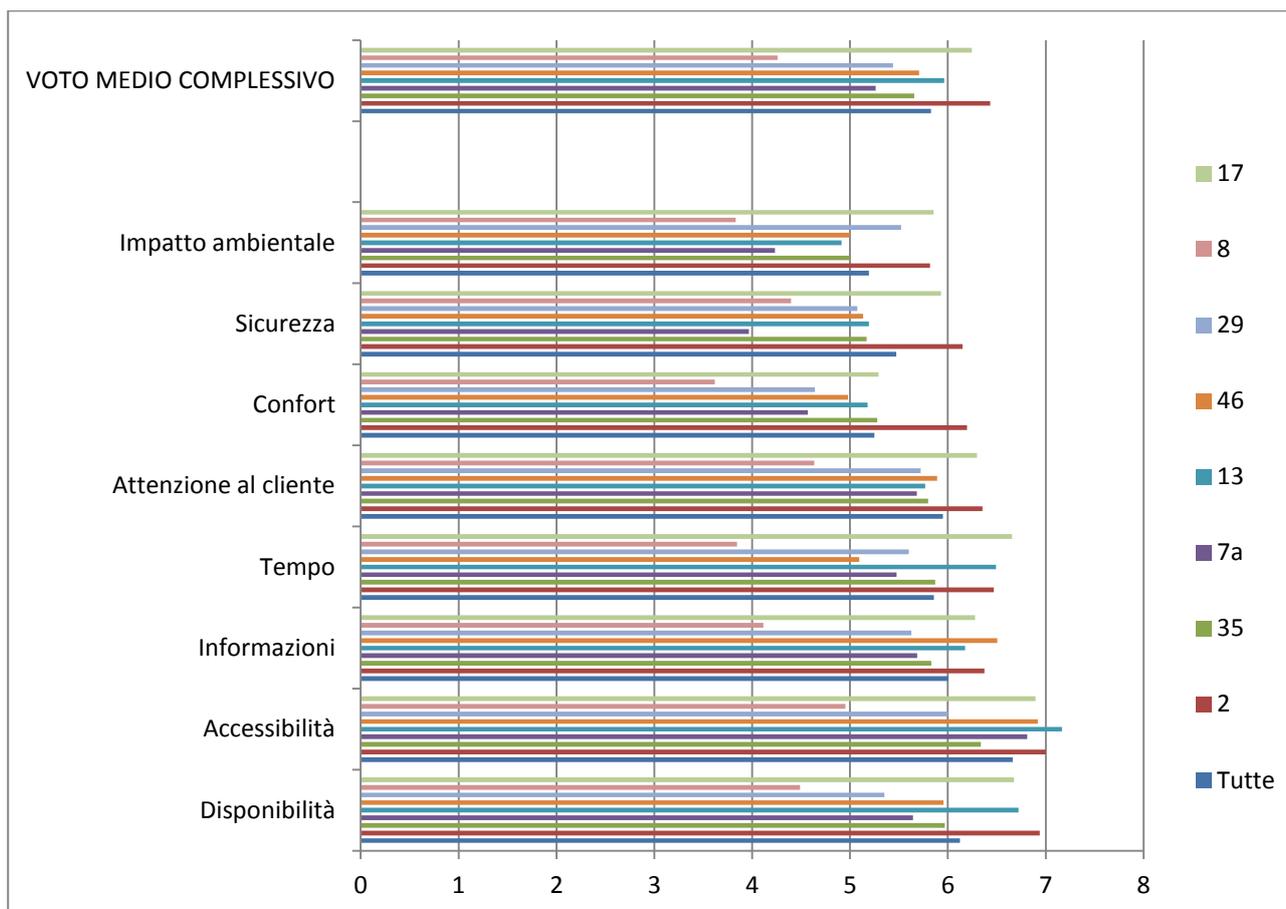
Tab. 51: Linea 17 - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,25
-------------------------------	-------------

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
Totale	812	100,0

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
Totale	812	100,0

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
Totale	812	100,0

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
Totale	812	100,0

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
Totale	812	100,0

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
Totale		100,0

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 2014²¹

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

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 (MPT²²) evitando periodi particolari prevedibili (ad.

²¹ 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.

²² 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.

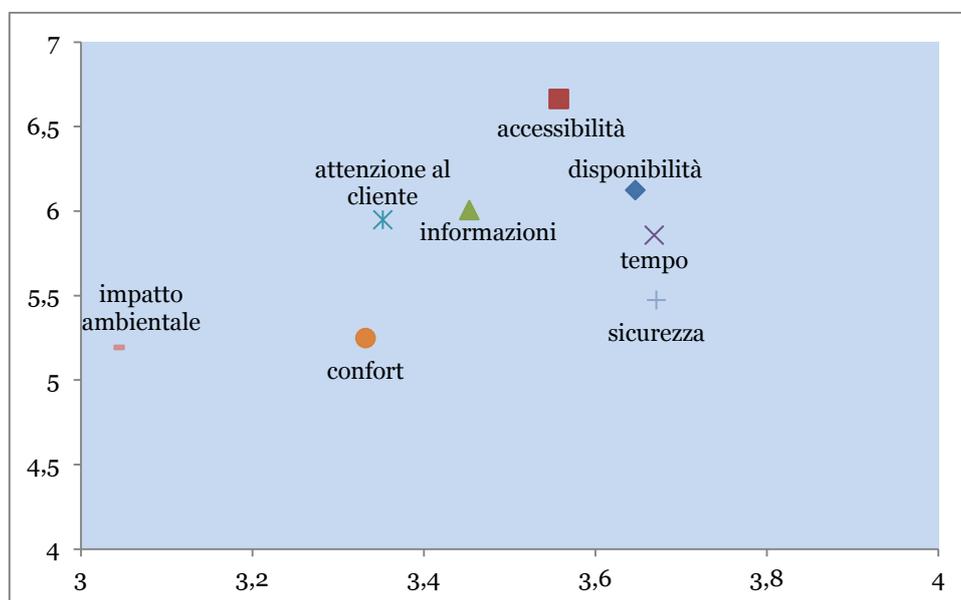
Altri elementi, questa volta di tipo tecnico e non di contesto imprevisto, che potrebbero avere influito sull'abbassamento del giudizio medio dell'utenza è che quest'anno per la prima volta sono stati interpellati, in percentuale sul n. dei saliti del 2013, gli utenti di tutte le linee interurbane, non 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 precedenti²³.

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 sovrapponibilità tra Macro fattori.

Grafico 5: Matrice di potenziale sovrapponibilità 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 sovrapponibilità 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”.

²³ 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 ²⁴
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.

²⁴ 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
Disponibilità		
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)	
Accessibilità		
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)	
Informazioni		
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	
Tempo		
D13	Durata dello spostamento	
D15	Puntualità del servizio	
Attenzione al cliente		
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	
Confort		
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	
Sicurezza		
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)	
Impatto ambientale		
D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	
Giudizio complessivo		
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

Premessa metodologica	4
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
Sezione A Linee - Titoli utilizzati - Motivi del viaggio	10
Sezione B Fasce orarie – Tempo di permanenza sul mezzo – Scelta del mezzo pubblico	15
Sezione C Fattori di qualità del servizio	16
Sezione D Livello di importanza attribuito	16
Approfondimento sulle 8 linee con più Intervistati	19
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
Sezione E Dati generali relativi al profilo dell'intervistato	35
Sintesi interpretativa	37
Raffronti con la rilevazione precedente	38

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”¹ 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 linea², 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):

¹ Da D1 a D 31 anche se manca il D14 in Delibera.

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

³ 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 feriali⁴.

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”.

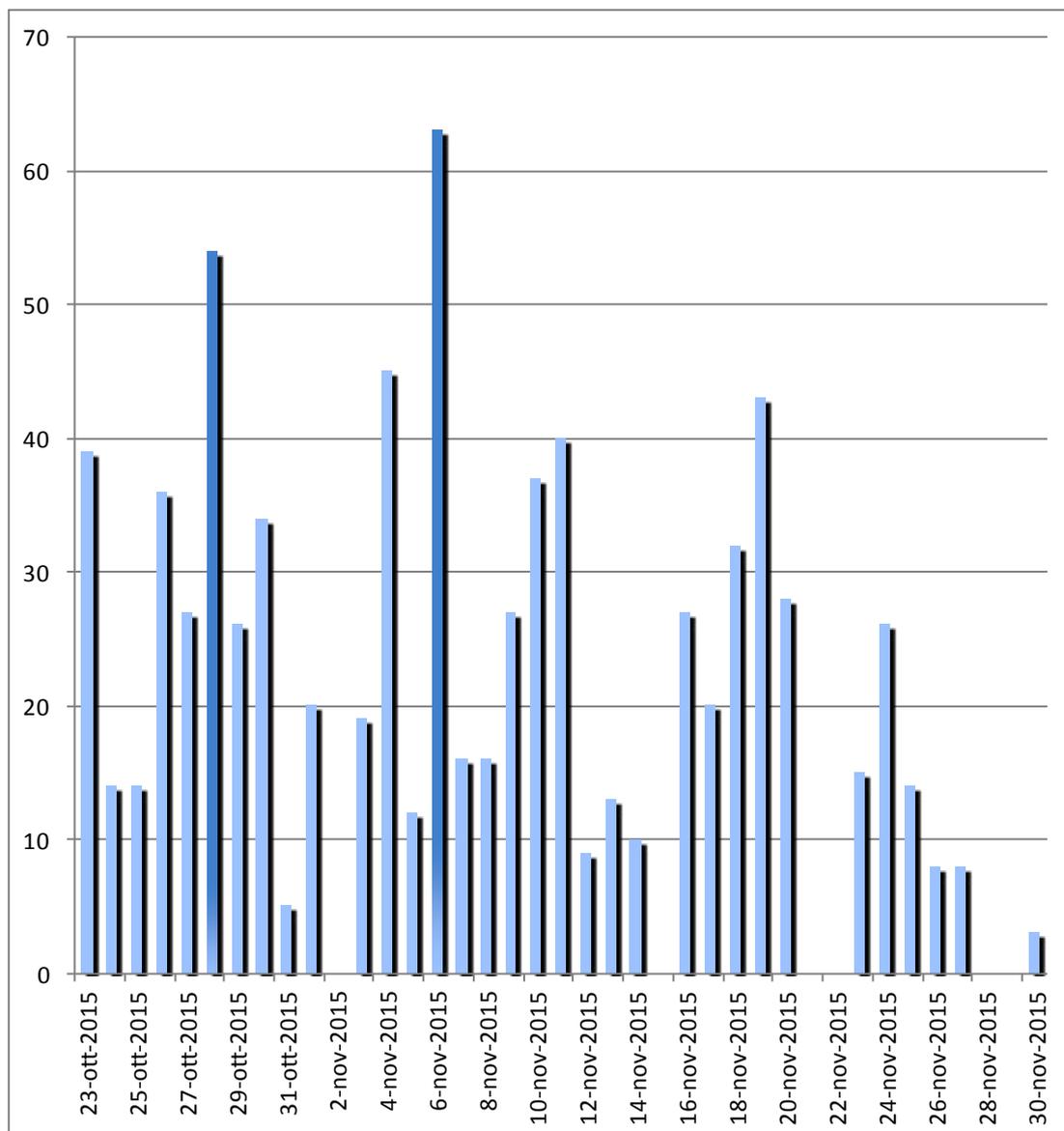
Le interviste valide effettuate da tre Rilevatrici, appositamente selezionate e formate, sono state 816 su un totale di 43 Linee considerate, così come previsto in accordo con il Committente.

⁴http://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 elencati⁵:

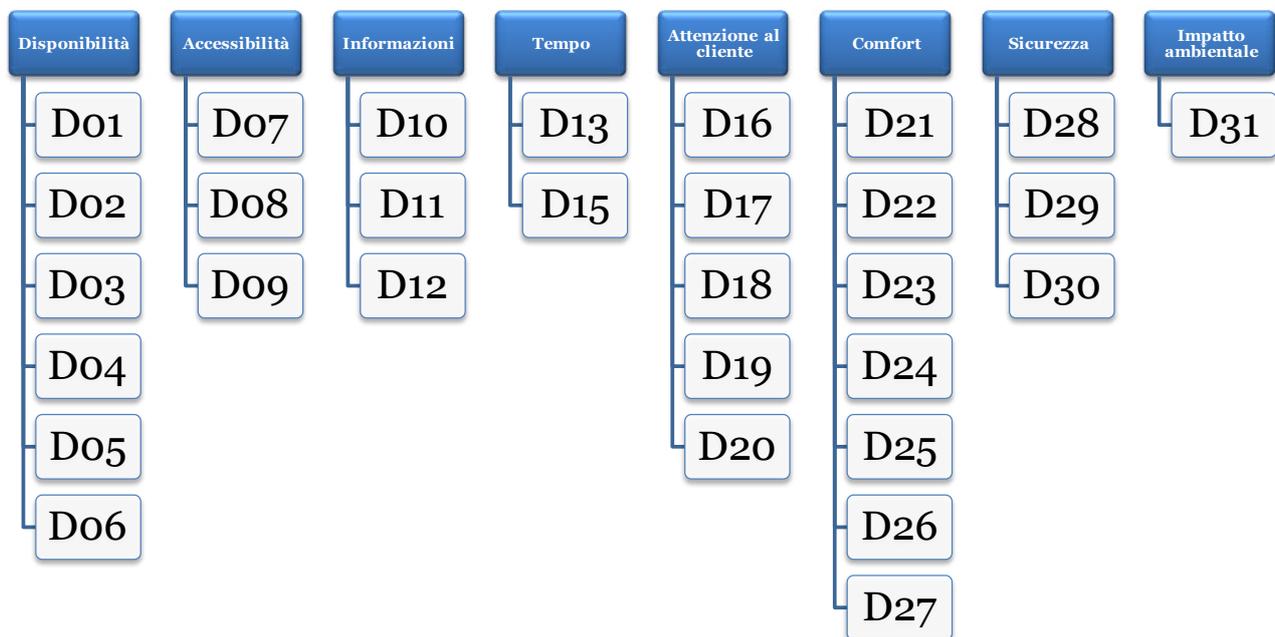
Oltre al cambiamento nei macro "Fattori di qualità", la Delibera X/2380 del 19/9/2014 ha determinato anche il cambiamento dei "Micro Fattori" che compongono i singoli Macro Fattori.

Da 24⁶ sono passati a 31 a cui si aggiunge il 32 che richiede il Voto di sintesi sulla soddisfazione complessiva del servizio offerto (Tab. 16).

⁵ 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.

⁶ 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
Totale	816	100

A differenza delle ultime rilevazioni effettuate prima del 2015⁷, 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.

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 dato⁸, 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 giornalieri⁹, 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).

⁷ 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.

⁸ Meno di un mese e mezzo come si vede dal Grafico 1.

⁹ 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
Totale	816	100

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
Totale	816	100

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
Totale	816	100

Tab. 6: Frequenza del viaggio¹⁰

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

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
Totale	816	100

¹⁰ 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
Totale	100

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
Totale	816	100,0

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
Totale	816	100,0

Tab. 12: Motivo di utilizzo del mezzo pubblico¹¹

	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
Totale	1.160

¹¹ 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, 17¹²

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.

¹² 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 standard¹³

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

¹³ 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	7,08
Informazioni	6,55
Tempo	6,68
Attenzione al cliente	6,70
Comfort	6,34
Sicurezza	6,42
Impatto ambientale	6,20

Tab. 15: Voto medio per Importanza dei Macrofattori¹⁴

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)¹⁵

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,59
-------------------------------	-------------

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 ¹⁶
2- Gentilezza e cortesia degli autisti	2 - Eccessivo affollamento sui mezzi ¹⁷
3- Comodità e Comfort.	3 – Prezzi troppo alti

¹⁴ Voto sull'Importanza espresso su una scala da 1 a 5.

¹⁵ 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.

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

¹⁷ 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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	7,18
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	7,26
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,25
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,62
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	7,13
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	7,02
-------------------------------	-------------

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

MACRO FATTORI	Importanza
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

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	4,54
-------------------------------	-------------

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

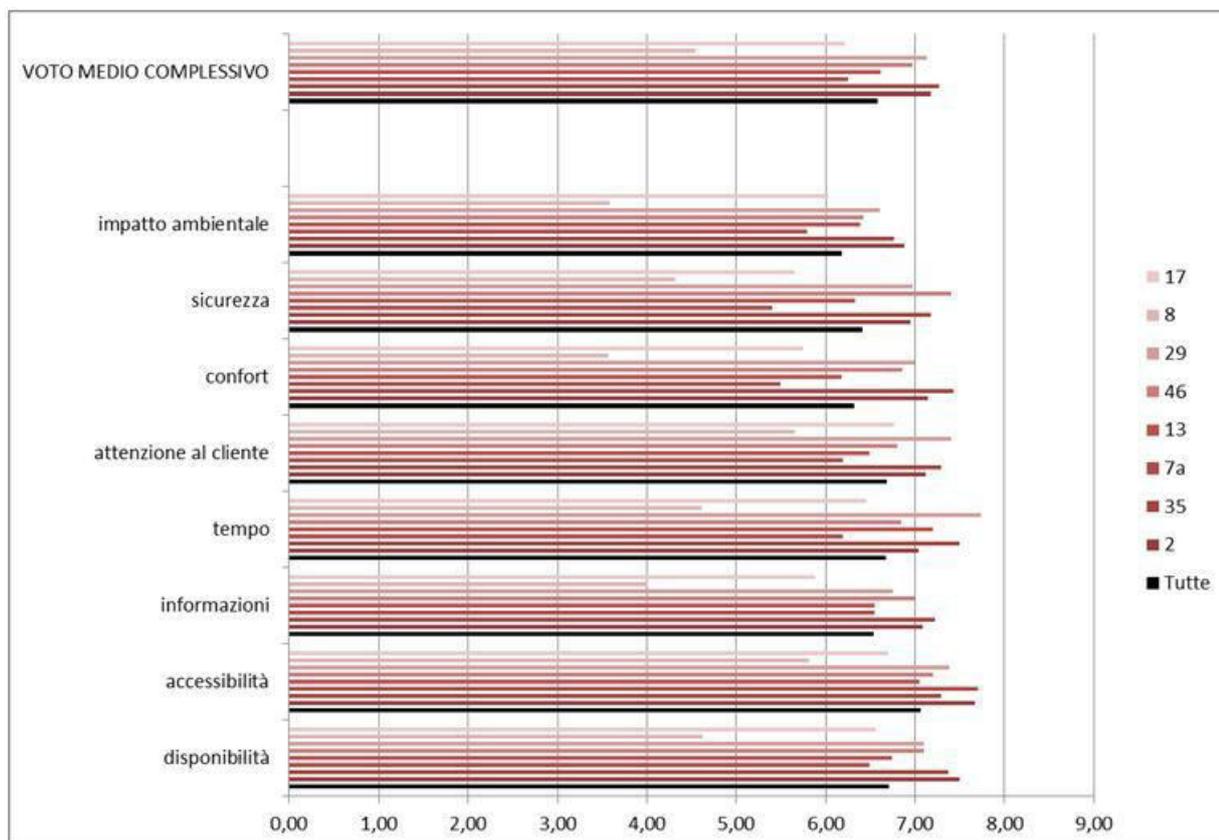
Tab. 49: Linea 17 - Voto medio complessivo

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
Voto medio complessivo	7,18	7,26	6,25	6,62	7,13	7,02	4,54	6,22

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
Totale	816	100

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
Totale	816	100

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
Totale	816

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
Totale	816	100

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
Totale	816	100

Tab. 56: Disponibilità di mezzi propri dei cittadini/utenti intervistati¹⁸

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

¹⁸ 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 (MPT¹⁹) 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 2015²⁰

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

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 neviccate che invece, per alcuni giorni consecutivi, avevano avuto luogo in quel periodo²¹ 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).

¹⁹ 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.

²⁰ 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.

²¹ 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 ²²
2- Gentilezza e cortesia degli autisti	2 - Eccessivo affollamento sui mezzi ²³
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.

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

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

²⁴ 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.

1° Rilevazione 2015 (3 febbraio-19 marzo) (Sperimentale rispetto alla Delibera Regionale 2014)	2° Rilevazione 2015 (23 ottobre -2 dicembre)
Fra le Linee più frequentate Voto più Alto Linea 2 (6,43) Voto più Basso Linea 8 (4,26)	Fra le Linee più frequentate Voto più Alto Linea 35 (7,26) Voto più Basso Linea 8 (4,54)
Condizione professionale principale degli intervistati Studenti 84,6% Lavoratori dipendenti 8,6%	Condizione professionale principale degli intervistati 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 acquisti 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
Disponibilità		
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)	
Accessibilità		
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)	
Informazioni		
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	
Tempo		
D13	Durata dello spostamento	
D15	Puntualità del servizio	
Attenzione al cliente		
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	
Confort		
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	
Sicurezza		
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)	
Impatto ambientale		
D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	
Giudizio complessivo		
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.