

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 2022**

(CIG Z2638BA4D3)

in esecuzione della Determinazione del Direttore 24/11/2022 n. 2022/30

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 dott. Massimo Dell’Acqua, 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 l’analoga indagine regionale (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 22 dicembre 2022.

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.

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 31 gennaio 2023.

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 2023 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, conservate 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 € 4.900,00 (euro quattromilanovecento/00) oltre all'IVA 22%, così per complessivi € 5.978,00 (euro cinquemilanovecentosettantotto/00) e verrà corrisposto, dietro presentazione di regolare fattura, come segue:

- 75% del compenso, pari ad € 4.483,50 IVA compresa, al termine della fase 2 di cui all'art. 1;
- saldo corrispondente al restante 25% del compenso, pari ad € 1.494,50 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 € 2.500,00;
- 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 contravvenga 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, data della firma digitale

Per la società affidataria
Elisabetta Minotto

Per l'Agenzia
Massimo Dell'Acqua

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 ferial 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	Cortesia del personale
		D19	Interventi personale di controlloria

	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.

Indagine di Customer Satisfaction del Trasporto Pubblico Locale in Lombardia Anno 2020

Questionario di rilevazione

SEZIONE 1. PARTE RISERVATA ALL'INTERVISTATORE

NB per gli intervistatori

Per i servizi ferroviari, se la tratta effettuata in treno è esterna al territorio lombardo la persona non è intervistabile; possono essere considerate valide le interviste aventi origine o destinazione dello spostamento ferroviario a Piacenza, Novara, Arona, Tortona, Peschiera.

D.A Data e ora dell'intervista

(Data e ora dell'intervista rilevate in automatico)

D.B Fascia oraria in cui è realizzata l'intervista

1. 6.30-9.00 (Orario di punta)
2. 9.00-12.30 (Orario di morbida)
3. 12.30-14.30 (Orario di punta)
4. 14.30-17.00 (Orario di morbida)
5. 17.00-19.30 (Orario di punta)
6. Oltre le 19.30 (Orario di morbida)

D.C Titolo di viaggio

1. Abbonamento
2. Biglietto

D.D Strato

1. Urbano --- > apre lista capoluoghi di provincia
2. Extraurbano -- > apre lista capoluoghi di provincia
3. Treno

D.E Punto di rilevamento

(Luogo in cui è realizzata l'intervista)

D.F Tipologia linea di trasporto

1. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano
2. Autobus interurbano/Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbiato, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
3. Milano Metropolitana urbana (tratto cui si riferisce l'intervista con entrambe le fermate entro i limiti della tariffa urbana)
4. Milano Metropolitana extraurbana (tratto cui si riferisce l'intervista con almeno una fermata oltre i limiti della tariffa urbana)
5. Brescia Metropolitana
6. Treno (Trenord - non treni a lunga percorrenza InterCity, Frecciabianca, Frecciarossa)

SEZIONE 1. PARTE PER L'INTERVISTATO

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

Le ricordo che ai sensi dell'articolo 13 del D.L. 30.06.2003, n. 196, (legge sulla privacy), del Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR) e del codice deontologico della ricerca statistica, le risposte saranno mantenute in forma anonima e utilizzate per fini statistici.

D01 Nel dettaglio quale titolo di viaggio ha? (risposta singola)

1. **Abbonamento annuale**
2. **Abbonamento di altra durata (settimanale, mensile, ivi compresi STIBM Milano-Monza)**
3. Abbonamento lo viaggio Ovunque in Lombardia/Provincia
4. Agevolazioni tariffarie lo viaggio Ovunque in Lombardia – tessera agevolata
5. Biglietto (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi, ivi compresi STIBM Milano-Monza)
6. Biglietto giornaliero o plurigiornaliero lo viaggio Ovunque in Lombardia

SEZIONE 2: DATI RELATIVI AL VIAGGIO EFFETTUATO**D02 Considerando l'intero itinerario del viaggio - quello attualmente in corso - quali mezzi di trasporto usa? (risposta multipla)**

1. Treno
2. Metropolitana
3. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano
4. Autobus interurbano /Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbiato, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
5. 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. Navetta aziendale
15. Altro (specificare)

D03 Frequenza del viaggio

1. tutti i giorni
2. solo nei giorni feriali
3. solo al sabato e nei giorni festivi
4. qualche volta alla settimana
5. qualche volta al mese
6. saltuariamente/qualche volta all'anno
7. sono solo di passaggio/è la prima volta

D04 Per quale motivo sta compiendo questo spostamento?

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

NB per gli intervistatori

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

D05 Per quale motivo ha scelto questo mezzo di trasporto pubblico?

(risposta multipla, max 3 risposte)

1. Velocità di spostamento
2. Comodità del viaggio
3. Per evitare problemi di traffico
4. Per evitare problemi di parcheggio
5. Comodità degli orari
6. Prezzo/convenienza economica
7. Non dispongo di un mezzo privato
8. Non dispongo della patente
9. Sensibilità, tutela dell'ambientale
10. Altro (specificare)

SEZIONE 3: FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

NB per gli intervistatori

non leggere "Non sa/Non risponde"

le frasi tra parentesi servono per eventuali chiarimenti all'intervistato

Disponibilità

D06 Frequenza delle corse

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

D7 Orario di inizio e fine del servizio

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

D8 Rispetto programma delle corse (non soppressione delle corse)

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

D9 Disponibilità di biglietti/abbonamenti con tariffe integrate (tra i vari mezzi di trasporto)

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

D10 Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi

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

Accessibilità

D11 Facilità di acquisto, pagamento e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti di vendita, orari biglietterie; presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)

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

D12 Coincidenze tra mezzi di trasporto

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

D13 Accessibilità complessiva del servizio (distanza dalla fermata, presenza di parcheggi di corrispondenza, presenza di scale mobili, ecc.)

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

Informazioni

D14 Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento (orari, cartine, avvisi, internet, sportello, tariffe, comunicazioni digitali/social)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

D15 Informazioni in tempo reale sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, fermate, comunicazioni digitali/social)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

D16 Informazioni sul viaggio in caso di disservizi (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, comunicazioni digitali/social)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

Tempo

D17 Durata dello spostamento (tempi adeguati rispetto alla distanza da percorrere)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

D18 Puntualità del servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

Attenzione al cliente

D19 Attenzione ai diritti degli utenti (es. trasparenza, procedure per rimborso, conciliazione, ecc)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

D20 Servizi di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami, assistenza passeggeri con disabilità: nel caso del trasporto ferroviario si fa riferimento al servizio di assistenza per la salita e discesa dai treni)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

D21 Interventi e comportamento del personale di controlloria

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

Comfort

D22 Disponibilità di posti e spazio disponibile (ovvero non affollamento) **a bordo dei mezzi**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

D23 Qualità/comfort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia sedili, età, climatizzazione)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

D24 Pulizia dei mezzi

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

D25 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

D26 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta: persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc... (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

D27 Rapporto qualità/tariffa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

Sicurezza

D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi (tipo di guida o condizioni del mezzo di trasporto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

Globale

D31 Soddisfazione complessiva sul servizio offerto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

SEZIONE 4: LIVELLO DI IMPORTANZA ATTRIBUITO AI FATTORI DI QUALITA'

D32 Può indicarmi, in ordine di priorità 3 fattori principali, tra quelli indicati, che un servizio di trasporto pubblico ottimale deve soddisfare?

(Mostrare il cartellino)

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

1. Frequenza
2. Orario di inizio e fine del servizio
3. Rispetto programma delle corse
4. Disponibilità di biglietti/abbonamenti con tariffe integrate
5. Possibilità di raggiungere la destinazione con il minimo numero di trasbordi
6. Facilità di acquisto, pagamento e utilizzo dei biglietti/abbonamenti
7. Coincidenze tra mezzi
8. Accessibilità complessiva del servizio
9. Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento
10. Informazioni in tempo reale sul viaggio
11. Informazioni sul viaggio in caso di disservizi
12. Durata dello spostamento
13. Puntualità
14. Attenzione ai diritti degli utenti
15. Servizi di assistenza/contatto alla cliente
16. Interventi e comportamento del personale di controllera
17. Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi
18. Qualità/comfort del mezzo di trasporto
19. Pulizia dei mezzi
20. Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
21. Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc)
22. Rapporto qualità/tariffa

23. Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie
24. Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie
25. Sicurezza e affidabilità dei mezzi

VORREI PARLARE BREVEMENTE CON LEI DI ALCUNI ASPETTI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID-19

D33 Come il COVID ha cambiato il suo modo di usare il TPL? (Spontanea, multipla)

1. Ho ridotto il numero degli spostamenti
2. Ho ridotto il numero di mezzi utilizzati
3. Ho scelto percorsi e orari meno affollati
4. Uso i mezzi con la stessa frequenza ma con DPI (mascherina, guanti, ecc...)
5. Altro, Specificare _____

D34 Rispetto alle attuali misure e disposizioni per chi utilizza il trasporto pubblico quanto è soddisfatto di ...? Mi dica se è Molto, abbastanza, poco o per niente soddisfatto

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non so
1. Limitazione Capienza	1	2	3	4	5
2 Obbligo di utilizzo delle mascherine	1	2	3	4	5
3. Sanificazione dei mezzi	1	2	3	4	5
4. Comportamento corretto degli altri passeggeri	1	2	3	4	5
5. Comportamento corretto del personale di bordo	1	2	3	4	5
6. Informazioni sulle modalità di utilizzo del servizio in sicurezza	1	2	3	4	5

D35 Ci sono altre misure che avrebbe desiderato per sentirsi più sicuro a viaggiare sui mezzi pubblici in questa fase? Se sì quali? (Spontanea, multipla)

1. Nessun'altra misura
2. Maggiori controlli del personale addetto alla vigilanza
3. Mezzi più frequenti/capienti
4. Contingentamento dei posti
5. App per la verifica dell'affollamento
6. Salita e discesa da porte differenti
7. Altro, Specificare _____

SEZIONE 5: DATI GENERALI RELATIVI AL PROFILO DELL'INTERVISTATO

S.1 Sesso

1. Maschio
2. Femmina

S.2 Può indicarmi la sua età?

1. 14-17 anni
2. 18-24 anni
3. 25-34 anni
4. 35-44 anni
5. 45-54 anni
6. 55-64 anni
7. 65-74 anni

- 8. 75 anni e oltre
- 9. Non risponde

S.3 Può indicarmi il suo titolo di studio?

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

S.4 Può indicarmi la sua professione?

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

S.5 Indicare se è una “persona a mobilità ridotta” (persona con disabilità o infortunata o anziana, donna in gravidanza o con bambino in passeggino, ecc)

- 1. Sì
- 2. No

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



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

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)	☐ S ☐ E	☐ S ☐ E	☐ S ☐ E	☐ S ☐ E	☐ S ☐ E	☐ S ☐ E
Palina Segnaletica: dispositivo standard con presenza di:	☐ numero della palina ☐ nome della fermata ☐ indicazione fermata a richiesta ☐ tipologia di servizio ☐ "doppia faccia" ☐ linee con percorsi ed eventuali coincidenze ☐ tabelle orari periodo validità	☐ numero della palina ☐ nome della fermata ☐ indicazione fermata a richiesta ☐ tipologia di servizio ☐ "doppia faccia" ☐ linee con percorsi ed eventuali coincidenze ☐ tabelle orari periodo validità	☐ numero della palina ☐ nome della fermata ☐ indicazione fermata a richiesta ☐ tipologia di servizio ☐ "doppia faccia" ☐ linee con percorsi ed eventuali coincidenze ☐ tabelle orari periodo validità	☐ numero della palina ☐ nome della fermata ☐ indicazione fermata a richiesta ☐ tipologia di servizio ☐ "doppia faccia" ☐ linee con percorsi ed eventuali coincidenze ☐ tabelle orari periodo validità	☐ numero della palina ☐ nome della fermata ☐ indicazione fermata a richiesta ☐ tipologia di servizio ☐ "doppia faccia" ☐ linee con percorsi ed eventuali coincidenze ☐ tabelle orari periodo validità	☐ numero della palina ☐ nome della fermata ☐ indicazione fermata a richiesta ☐ tipologia di servizio ☐ "doppia faccia" ☐ linee con percorsi ed eventuali coincidenze ☐ tabelle orari periodo validità
Palina Elettronica Dispositivo funzionante	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No
Segnaletica orizzontale di fermata (a terra) presente	☐ Sì ☐ No ☐ Sbiadita	☐ Sì ☐ No ☐ Sbiadita	☐ Sì ☐ No ☐ Sbiadita	☐ Sì ☐ No ☐ Sbiadita	☐ Sì ☐ No ☐ Sbiadita	☐ Sì ☐ No ☐ 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		☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì
		☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No
Indicatore di “fermata successiva” interno al bus	Presente	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì
		☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No
	Funzionante	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì
		☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No
Pedana per disabili	Presente	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì
		☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No
Impianto aria condizionata (riscaldamento e rinfrescamento dell'ambiente interno dell'autobus)	Presente	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì
		☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No
	Funzionante	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì	☐ Sì
		☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ No	☐ 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)	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ 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	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No
Pulizia ESTERNA dell'autobus, adeguata	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No