



N. registrazione/dossier: baj / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00024

30.04.2020

Sistema di rilevamento della qualità del traffico regionale viaggiatori (SRQ TRV): analisi dei dati 2019

Indice

1	Introduzione	2
2	Definizione dei valori di riferimento	3
3	Dati MSS (clienti civetta)	4
3.1	Analisi approfondita delle caratteristiche determinanti con i punteggi meno elevati	6
3.1.1	Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno).....	6
3.1.2	Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno).....	7
3.1.3	Pulizia del treno	8
3.1.4	Pulizia del bus	9
3.1.5	Pulizia alla fermata (bus e treno)	10
3.2	Raggiungimento dello standard minimo per comparti	11
3.2.1	TRENO.....	11
3.2.2	BUS.....	12
3.2.3	FERMATA.....	13
3.3	Confronti intercantonali	14
3.3.1	TRENO.....	14
3.3.2	BUS.....	15
3.3.3	FERMATA.....	16
4	Conclusioni	17
4.1	I risultati del 2019 in sintesi	17
4.2	Raccomandazioni dell'UFT alle IT	17
5	Allegati	18
5.1	Sistema di ponderazione dei dati nel SRQ TRV	18
5.1.1	Comparto TRENO.....	18
5.1.2	Comparto BUS.....	19
5.1.3	Comparto FERMATA	20



1 Introduzione

La Confederazione e i Cantoni ordinano e sovvenzionano la fornitura di servizi completi nell'ambito del traffico regionale viaggiatori (TRV). Il loro contributo al finanziamento dell'offerta in questo settore attualmente ammonta a circa 2 miliardi di franchi l'anno. Per garantire la qualità dei servizi ordinati e creare uno strumento per valutarla, nel 2016 l'Ufficio federale dei trasporti (UFT) ha introdotto un sistema di rilevamento della qualità (SRQ).

Il SRQ del TRV prevede la raccolta di dati sulla qualità, mediante rilevamenti a campione eseguiti da clienti civetta (MSS / Mystery Shopping Surveys), nonché sulla puntualità. I dati sulla qualità sono raccolti da clienti civetta impiegati dalla società ETC-Gauff Solutions GmbH per conto dell'UFT.

Nel 2019 i clienti civetta hanno condotto 48 035 rilevamenti MSS su treni e bus e 54 955 alle fermate. Queste misurazioni ci consentono di effettuare confronti tra imprese di trasporto (IT) e tra combinazioni di linee. A causa delle dimensioni del campione non è invece possibile effettuare confronti tra linee; a questo livello non si possono quindi trarre conclusioni affidabili secondo le leggi della statistica.

Vista l'estrema eterogeneità di dotazione dei veicoli e delle fermate del TRV svizzero, per assicurare la rappresentatività dei dati relativi a ciascuna impresa sono state scelte modalità di rilevamento differenziate. Al numero 5.1 viene presentato il sistema di ponderazione utilizzato per valutare le imprese negli ambiti di qualità oggetto dei rilevamenti MSS. Va sottolineato che il trasporto locale, non sovvenzionato dalla Confederazione, non è incluso nel SRQ TRV e che il comparto TRAM non è stato considerato in questo rapporto, poiché il numero di misurazioni condotte al suo interno nel 2019 non è un campione rappresentativo.

Il presente rapporto si basa unicamente sui risultati dei rilevamenti MSS effettuati nel 2019.

Attualmente i due terzi delle imprese di trasporto ferroviario e di autolinee del TRV producono orari in formato digitale e dati in tempo reale (DPM / Direct Performance Measures). I dati DPM sono impiegati essenzialmente per fornire informazioni digitali ai passeggeri, consentire lo scambio di dati tra imprese e garantire a terzi un utilizzo gratuito della piattaforma dati dei trasporti pubblici in Svizzera. L'UFT impiega questi dati per valutare la puntualità: nella base di dati del SRQ TRV viene effettuato un confronto tra gli orari digitali e i dati in tempo reale per determinare se gli orari di arrivo pubblicati dalle IT sono effettivamente rispettati. A tale scopo si inseriscono nel sistema i punti di rilevamento selezionati per ogni linea di bus e treno del TRV e si calcolano i valori di puntualità DPM per linea utilizzando orario e dati in tempo reale forniti dalle IT per questi punti. Per il SRQ TRV l'UFT in genere fa uso dei dati in tempo reale presenti sulla piattaforma dati nazionale di informazione alla clientela CUS. La fornitura e la gestione di orari digitali di qualità elevata e di dati in tempo reale sono attività complesse ed esigenti sotto il profilo tecnico e per eseguirle le IT del TRV utilizzano diversi sistemi tecnici. Lo sviluppo di conoscenze e di processi all'interno delle imprese in collaborazione con partner esterni richiede tempi lunghi. Molte IT generano dati digitali in tempo reale solo da qualche mese. La qualità e la portata dei dati prodotti è però in continua evoluzione sia presso queste ultime, sia presso le altre società di trasporto. Il SRQ TRV consente di verificare il livello di fornitura raggiunto.

2 Definizione dei valori di riferimento

I valori che devono essere raggiunti da ciascuna combinazione di linee di ogni IT del TRV sono stati definiti sulla base dei dati raccolti nel corso del primo anno di applicazione del SRQ (2016) e dei risultati di una consultazione svolta tra i Cantoni. Sono stati fissati valori di riferimento per ognuna delle 15 caratteristiche determinanti oggetto dei rilevamenti MSS. I risultati ottenuti fungono da base di dialogo tra i committenti (Confederazione e Cantoni) e le IT, ad esempio nel quadro delle convenzioni sulle offerte. Nel 2019 i valori di riferimento restano invariati.

Il seguente schema illustra gli elementi principali del sistema di valori di riferimento elaborato dall'UFT.

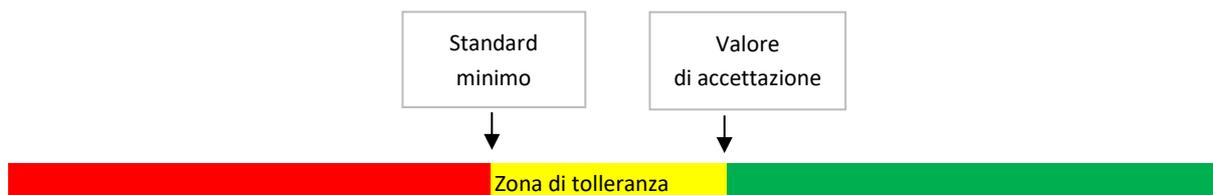


Figura 1: sistema di valori di riferimento per il SRQ TRV CH

Le IT devono non solo rispettare gli standard minimi, ma anche raggiungere i valori di accettazione.

Il «**valore di accettazione**» rappresenta, fondamentalmente, l'obiettivo qualitativo che l'IT deve perseguire. Se lo raggiunge significa che soddisfa pienamente le aspettative dei committenti. Tale valore costituisce l'obiettivo fissato dall'UFT per ciascuna delle 15 caratteristiche determinanti.

«**Zona di tolleranza**»: al valore di accettazione è abbinata una «zona di tolleranza», per tener conto dell'incertezza statistica legata alle dimensioni dei campioni. La «zona di tolleranza» è calcolata in modo da comprendere un intervallo in cui la precisione dei risultati può essere garantita al 95 per cento. I valori che vi rientrano indicano che le prestazioni fornite sono di qualità soddisfacente o buona. Con valori al di sotto di tale zona, il punteggio è considerato insufficiente.

Lo «**standard minimo**» corrisponde al limite inferiore della «zona di tolleranza» e rappresenta il valore minimo fissato dai committenti per la qualità delle prestazioni di una determinata IT. Al di sotto di tale soglia, il punteggio del livello qualitativo della caratteristica in questione è considerato insufficiente. Se lo «standard minimo» non viene raggiunto, i committenti possono definire con le IT misure di miglioramento mediante convenzioni sugli obiettivi.

3 Dati MSS (clienti civetta)

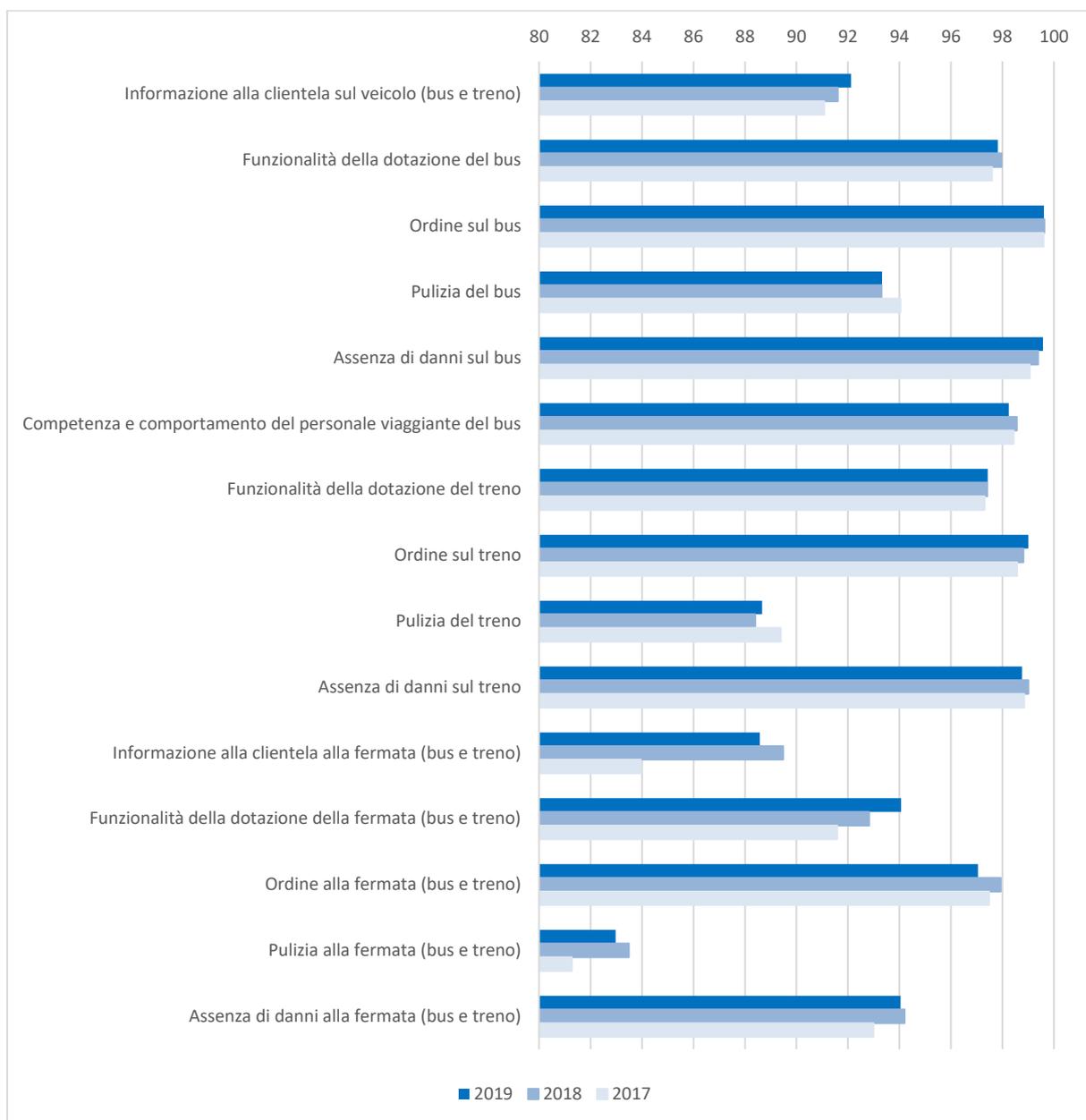


Figura 2: confronto tra i dati MSS 2017-2019 per le 15 caratteristiche determinanti

Dai rilevamenti condotti dai clienti civetta nel 2019 emergono punteggi globalmente stabili rispetto al 2018. Si osserva un leggero miglioramento per la maggior parte delle caratteristiche determinanti associate alla qualità dei veicoli, mentre si registra un lieve calo per la qualità alle fermate.

Per una migliore visione d'insieme i risultati del 2019 sono stati riepilogati in una tabella contenente gli indici di tendenza centrale e quelli di dispersione, nonché i valori di riferimento.

Caratteristiche determinanti per cui sono stati fissati valori di riferimento	Valore di accettazione	Zona di tolleranza	Standard minimo	Media delle valutazioni (a prescindere dalle imprese) ¹	Media delle valutazioni di ciascuna impresa ²	Coefficiente di variazione tra le valutazioni delle imprese ³	Percentuale di IT al di sotto dello standard minimo
Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)	95	6	89	92.12	89.51	0.11	31%
Funzionalità della dotazione del bus	96	3	93	97.82	98.01	0.04	4%
Ordine sul bus	98	3	95	99.61	99.50	0.01	0%
Pulizia del bus	95	3	92	93.33	93.45	0.04	29%
Assenza di danni sul bus	97	3	94	99.57	99.64	0.01	0%
Competenza e comportamento del personale viaggiante del bus	98	6	92	98.25	97.90	0.03	1%
Funzionalità della dotazione del treno	96	3	93	97.43	98.26	0.03	3%
Ordine sul treno	96	3	93	99.00	98.50	0.02	3%
Pulizia del treno	88	3	85	88.66	89.95	0.09	15%
Assenza di danni sul treno	97	3	94	98.76	98.13	0.04	9%
Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)	88	6	82	88.58	87.51	0.13	28%
Funzionalità della dotazione della fermata (bus e treno)	93	3	90	94.06	92.57	0.09	24%
Ordine alla fermata (bus e treno)	96	3	93	97.05	96.84	0.04	8%
Pulizia alla fermata (bus e treno)	79	3	76	82.97	83.40	0.10	20%
Assenza di danni alla fermata (bus e treno)	85	3	82	94.04	90.69	0.08	10%

Figura 3: valori di riferimento e indici statistici per caratteristica determinante (scala da 0 a 100 punti).

A livello nazionale i risultati sono complessivamente buoni e stabili: rispetto al 2018 le variazioni di punteggio sono inferiori a 0,5 punti per la maggior parte delle caratteristiche determinanti.

Gli indicatori *ordine*, *assenza di danni* e *funzionalità della dotazione* in generale ottengono un punteggio elevato in tutti gli ambiti di qualità. L'ambito *competenza e comportamento personale viaggiante*, oggetto di rilevamento solo nel comparto bus, consegue in generale un punteggio molto alto.

Come nel 2018, i punteggi più bassi riguardano *l'informazione alla clientela sul veicolo e alla fermata* e la *pulizia del treno e alla fermata*. In questi due ambiti si riscontra una grande dispersione dei risultati tra le diverse IT, indice di pronunciata eterogeneità. Il tasso di imprese che non raggiungono lo standard minimo per ognuna delle suddette caratteristiche determinanti è globalmente più elevato rispetto alle altre caratteristiche.

Il seguito del rapporto si concentrerà sulle cinque caratteristiche determinanti con il maggior potenziale di miglioramento.

¹ La media delle valutazioni (a prescindere dalle imprese) rappresenta la media di tutti i rilevamenti effettuati nel 2019 (senza raggruppamento).

² La media delle valutazioni di ciascuna impresa rappresenta la media aritmetica del punteggio conseguito nel 2019 da ciascuna impresa (raggruppamento per impresa).

³ Il coefficiente di variazione è calcolato sulla base dei punteggi conseguiti nel 2019 da ciascuna impresa e fornisce indicazioni sulla dispersione dei punteggi. Più il coefficiente è elevato, maggiore è la dispersione dei punteggi delle diverse imprese.

3.1 Analisi approfondita delle caratteristiche determinanti con i punteggi meno elevati

3.1.1 Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)

I risultati riguardanti gli elementi visivi (indicazione) per l'*informazione alla clientela sul veicolo* restano alquanto stabili rispetto al 2017 e al 2018, quelli concernenti gli elementi acustici (annunci) presentano invece variazioni più evidenti. L'indicatore parziale *annuncio capolinea* scende di quasi 9 punti tra il 2018 e il 2019, mentre l'*annuncio prossima fermata* aumenta di oltre 3 punti. Va tenuto presente che questo indicatore parziale è l'unico valutato per ogni corsa, mentre gli altri sono valutati solo se presenti e se il cliente civetta può controllarli. Ciò spiega l'aumento, tra il 2018 e il 2019⁴, del risultato finale dell'*informazione alla clientela sul veicolo*.

Indicatore parziale	2017	2018	2019
Indicazione capolinea	95.24	95.21	94.05
Indicazioni all'esterno del veicolo	97.94	97.35	97.38
Indicazione prossima fermata	93.83	93.65	93.96
Indicazione sequenza fermate	92.06	92.51	91.71
Annuncio prossima fermata	86.39	87.15	90.38
Annuncio capolinea	94.46	91.99	82.22

Il punteggio dell'*annuncio capolinea* è 73,61 per i bus, mentre per i treni sono 92,16 punti. Va notato che queste medie sono influenzate considerevolmente dalle IT con i punteggi più bassi (nel comparto bus 14 IT hanno ottenuto meno di 60 punti per quest'indicatore parziale). Sono queste imprese che hanno un ampio margine di miglioramento.

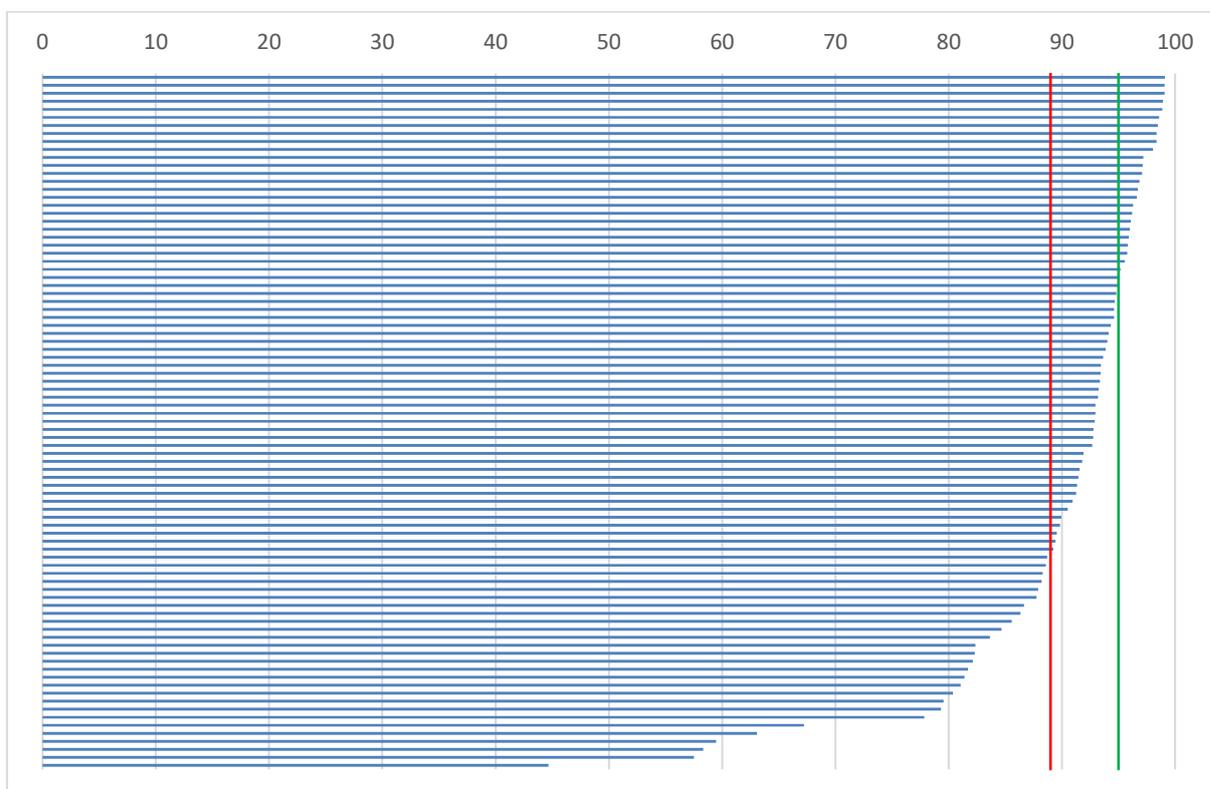


Figura 4: punteggio per IT della caratteristica determinante *informazione alla clientela sul veicolo*

⁴ Il valore medio per indicatore dipende dalla ponderazione degli indicatori parziali, che per ogni rilevamento può variare in base al numero di indicatori parziali valutati (presenza o assenza di un elemento facoltativo).

3.1.2 Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)

Il lato debole a livello di *informazione alla clientela alla fermata* resta il *piano delle linee*, il cui punteggio è sceso di quasi 6 punti tra il 2018 e il 2019. Questa diminuzione si spiega in parte con l'introduzione delle nuove norme concernenti la data di validità del piano occorsa nel 2019: se nel 2018 la maggior parte delle valutazioni negative erano riconducibili all'assenza del *piano delle linee* alla fermata, nel 2019 oltre un terzo sono dovute a formati della data di validità non conformi.

Indicatore parziale	2017	2018	2019
Piano delle linee	51.41	68.07	62.44
Piano zone tariffarie	97.10	97.48	96.87
Orario affisso	94.20	96.86	97.29
Orario codice QR	91.14	93.62	92.72
Indirizzo/numero di telefono contattabile	93.15	97.74	98.06
Indicazione partenze	94.97	95.06	96.10
Informazioni acustiche	91.11	98.07	98.93

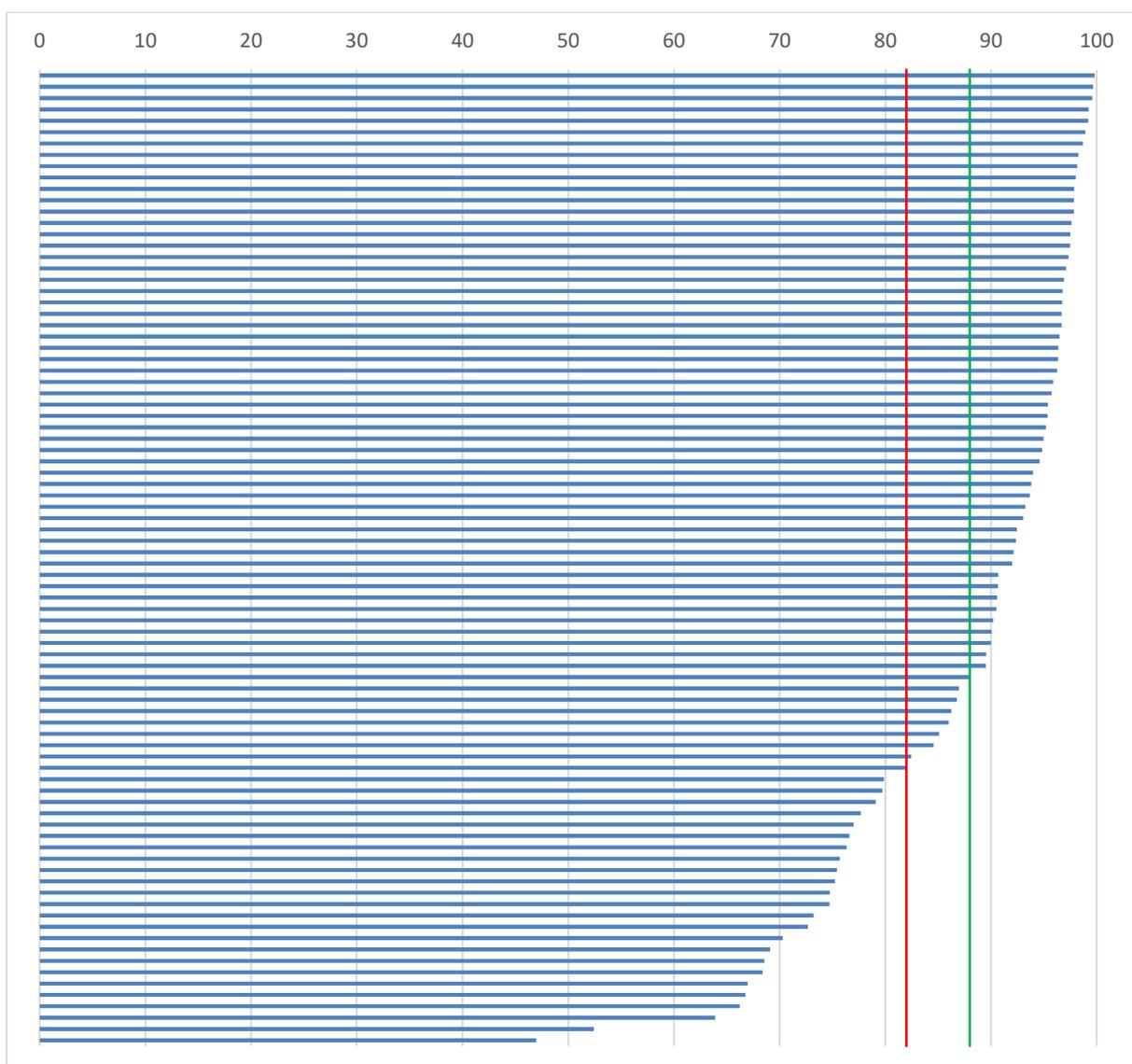


Figura 5: punteggio per IT della caratteristica determinante *informazione alla clientela alla fermata*

3.1.3 Pulizia del treno

Nei treni si osserva un lieve miglioramento globale (0,26 punti) della pulizia rispetto al 2018. L'*involucro esterno del veicolo* e le *pareti divisorie e porte in vetro, finestrini* restano gli indicatori parziali con i punteggi più bassi, in calo rispettivamente di 2,09 e 4,48 punti rispetto al 2018.

Indicatore parziale	2017	2018	2019
Involucro esterno	65.44	59.86	57.77
Barre / impugnature di sostegno	97.98	97.74	98.10
Pavimento	77.74	78.23	76.54
Pareti e soffitto	97.42	96.81	95.60
Contenitori rifiuti	86.45	86.64	86.82
Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	70.06	62.86	58.38
Sedili	98.11	97.77	98.13
Ripiani	94.33	94.10	93.95
Tazza / asse / coperchio toilette	75.97	73.50	77.41
Pulizia pareti /specchi / vetri / lavandino toilette	88.07	88.01	86.86
Pavimento toilette	73.56	71.74	74.51
Contenitori rifiuti toilette	86.51	86.46	88.48

I punteggi delle singole IT concernenti la *pulizia del treno* sono distribuiti in maniera relativamente omogenea.

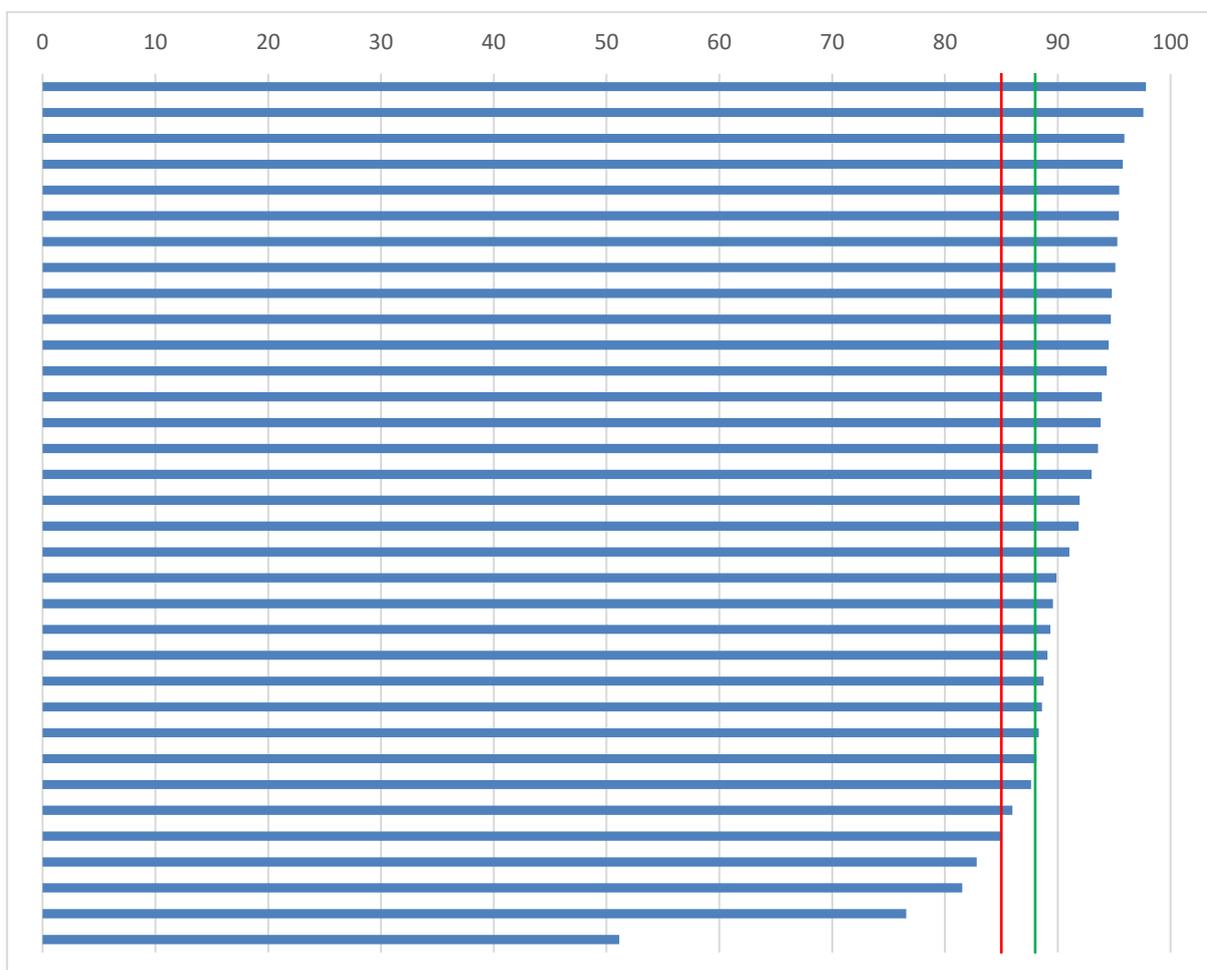


Figura 6: punteggio per IT della caratteristica determinante *Pulizia del treno*

3.1.4 Pulizia del bus

Nel comparto bus i risultati relativi alla pulizia sono alquanto stabili rispetto al 2018. Come per i treni, i punteggi più bassi si registrano per l'*involucro esterno del veicolo* e le *pareti divisorie e porte in vetro, finestrini*, che scendono rispettivamente di 1,60 e di 0,41 punti.

Indicatore parziale	2017	2018	2019
Contenitori rifiuti	98.86	98.65	98.15
Ripiani	96.48	96.37	95.75
Involucro esterno	63.76	62.89	61.29
Distributori biglietti	95.02	89.95	88.92
Obliteratrice	99.49	99.16	99.49
Pavimento	82.43	81.54	81.16
Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	69.17	65.11	64.70
Barre / impugnature di sostegno	96.14	94.94	96.18
Sedili	98.91	98.63	98.87
Pareti e soffitto	97.16	95.93	94.42

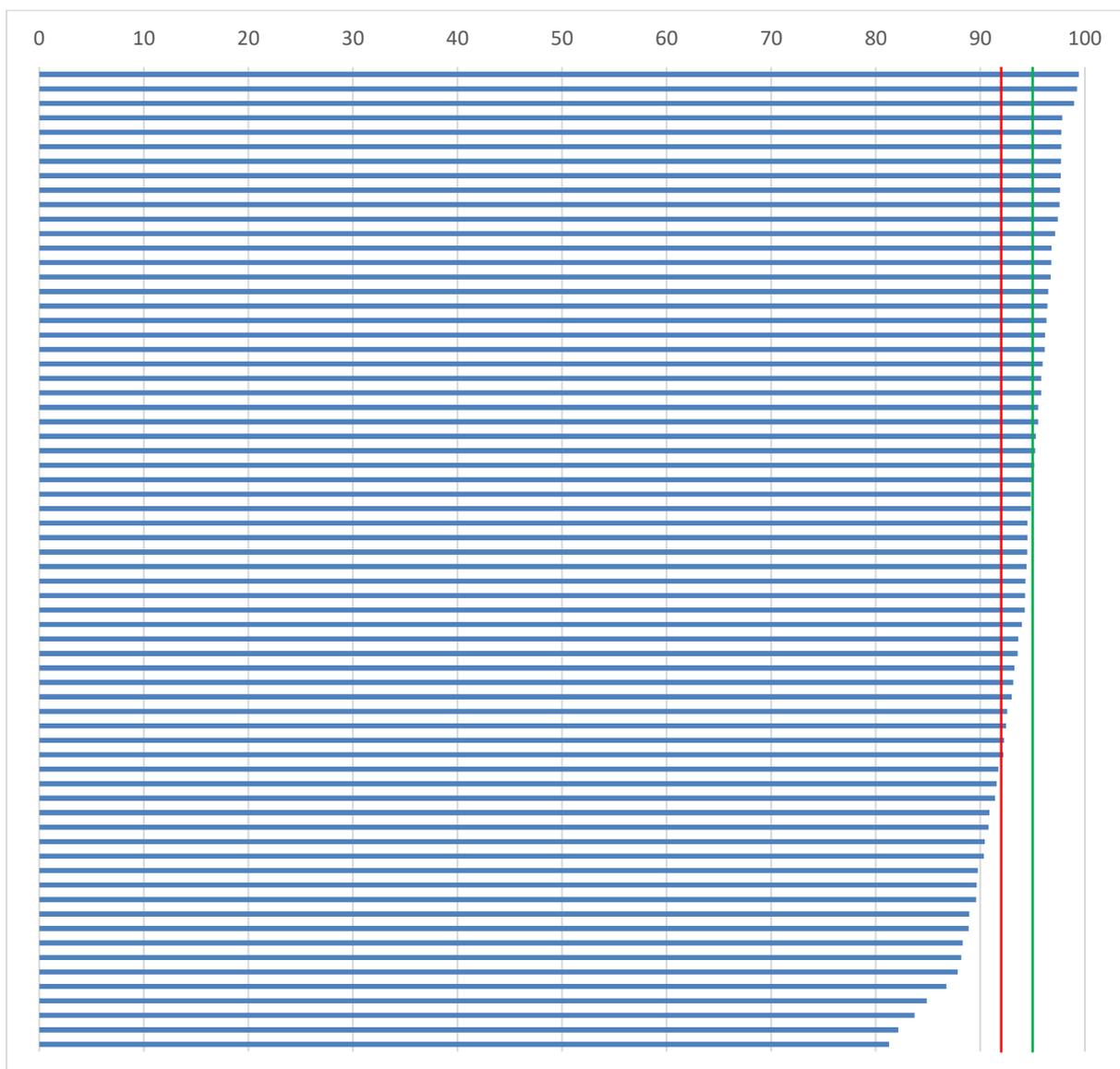


Figura 7: punteggio per IT della caratteristica determinante *Pulizia del bus*

3.1.5 Pulizia alla fermata (bus e treno)

Come nel 2018, la *pulizia alla fermata* è l'indicatore valutato in maniera meno positiva: dopo un miglioramento di oltre 2 punti tra il 2017 e il 2018, nel 2019 è sceso di 0,51 punti. Gli indicatori parziali con il punteggio più basso sono quelli relativi alle superfici di vetro delle cabine di attesa e gli ascensori. La diminuzione è particolarmente evidente per questi ultimi (-3,25 punti).

Indicatore parziale	2017	2018	2019
Sedili	89.73	90.93	89.53
Pavimento	87.43	89.34	89.23
Superfici di vetro cabine di attesa	68.63	63.12	62.14
Pareti / pilastri cabine di attesa	79.21	80.05	81.26
Pareti / pilastri / pensiline fermata	74.02	77.55	75.69
Contenitori rifiuti	73.76	77.07	73.95
Distributori biglietti	85.31	86.58	87.58
Obliteratrice	84.21	84.87	86.09
Ascensore	70.59	67.00	63.75
Pavimento cabine di attesa	71.85	74.63	73.29
Oggetti appartenenti all'IT	77.90	78.37	80.59
Oggetti non appartenenti all'IT	79.86	83.47	85.20

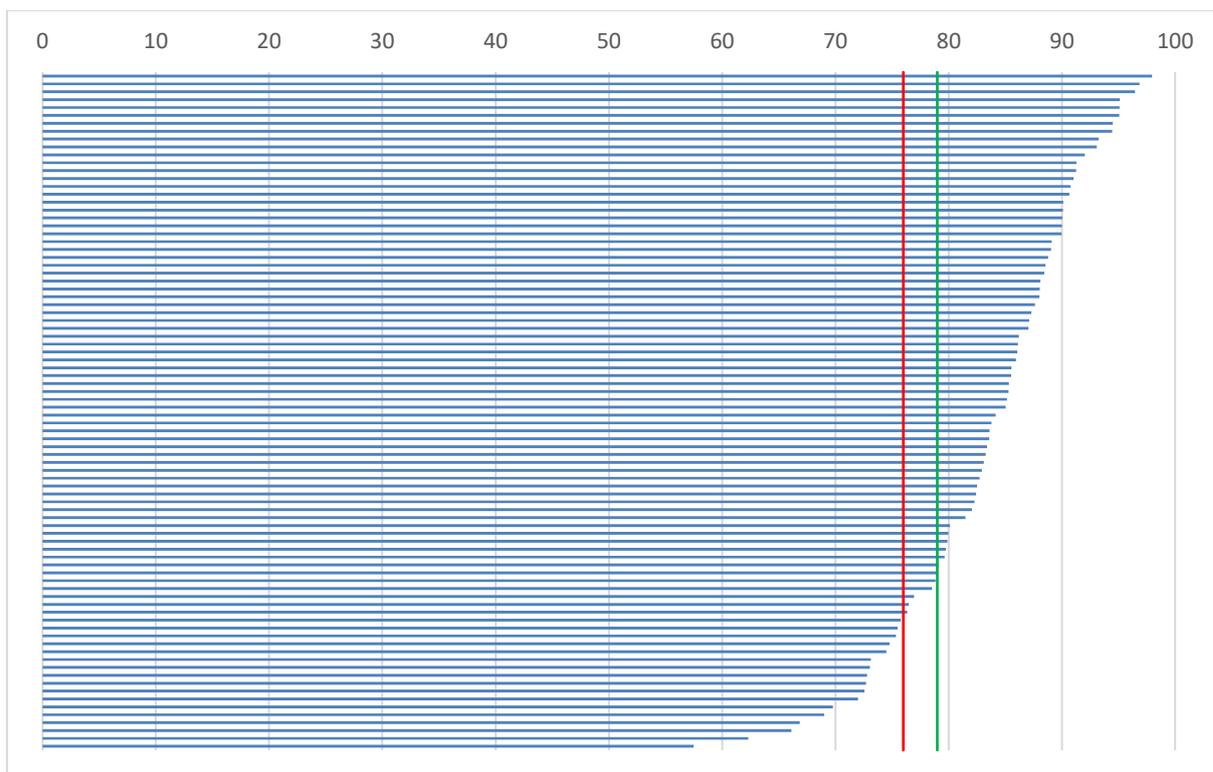


Figura 8: punteggio per IT della caratteristica determinante *Pulizia alla fermata*

A livello globale emerge un miglioramento dell'indicatore *pulizia alla fermata*, considerato che sono sempre meno le IT con punteggio inferiore allo standard minimo (26% nel 2017, 18% nel 2018, 17% nel 2019).

3.2 Raggiungimento dello standard minimo per comparto

Come rappresentato nelle tabelle del numero 5.1, le 15 caratteristiche determinanti e i rispettivi indicatori parziali sono stati raggruppati nei tre comparti TRENO, BUS e FERMATA. Lo stesso è stato fatto per i valori di riferimento e le valutazioni delle singole IT. Aggregando i dati si creano i presupposti per valutare ogni impresa secondo i tre comparti succitati.

3.2.1 TRENO

Nel TRV su rotaia (TRENO) si registra un lieve miglioramento globale della qualità (2018: 94,09 punti, 2019: 94,15 punti). In aumento le IT che superano il valore di accettazione e quindi offrono prestazioni di buona qualità: il loro numero passa da 19 nel 2018 a 22 nel 2019. Si riducono le imprese nella zona di tolleranza (qualità sufficiente) e quelle che non raggiungono lo standard minimo del comparto, passate da un totale di 16 nel 2018 a 12 nel 2019. Si registrano miglioramenti per le IT ultime in classifica: se nel 2018 il punteggio più basso era di 75,10 punti, nel 2019 si attesta a 79,38 punti. Nel 2019 si sono pertanto ridotte le variazioni di punteggio tra le IT. Come già rilevato nel 2017 e nel 2018, vi sono due caratteristiche determinanti particolarmente problematiche per le imprese ferroviarie: la *pulizia* e l'*informazione alla clientela*.

In caso di qualità insufficiente o appena sufficiente i committenti discuteranno con le IT dei punti deboli individuati. Lo stesso sarà fatto anche nei comparti BUS e FERMATA. Spetterà poi alle imprese attuare dei miglioramenti nei limiti del quadro finanziario esistente.

	2017	2018	2019
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	21	19	22
Numero di IT nella zona di tolleranza	6	8	6
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	8	8	6
Numero totale di IT	35	35	34

Il comparto TRENO presenta uno standard minimo aggregato di 89,69 punti, una zona di tolleranza di 3,9 punti e un valore di accettazione di 93,59 punti.

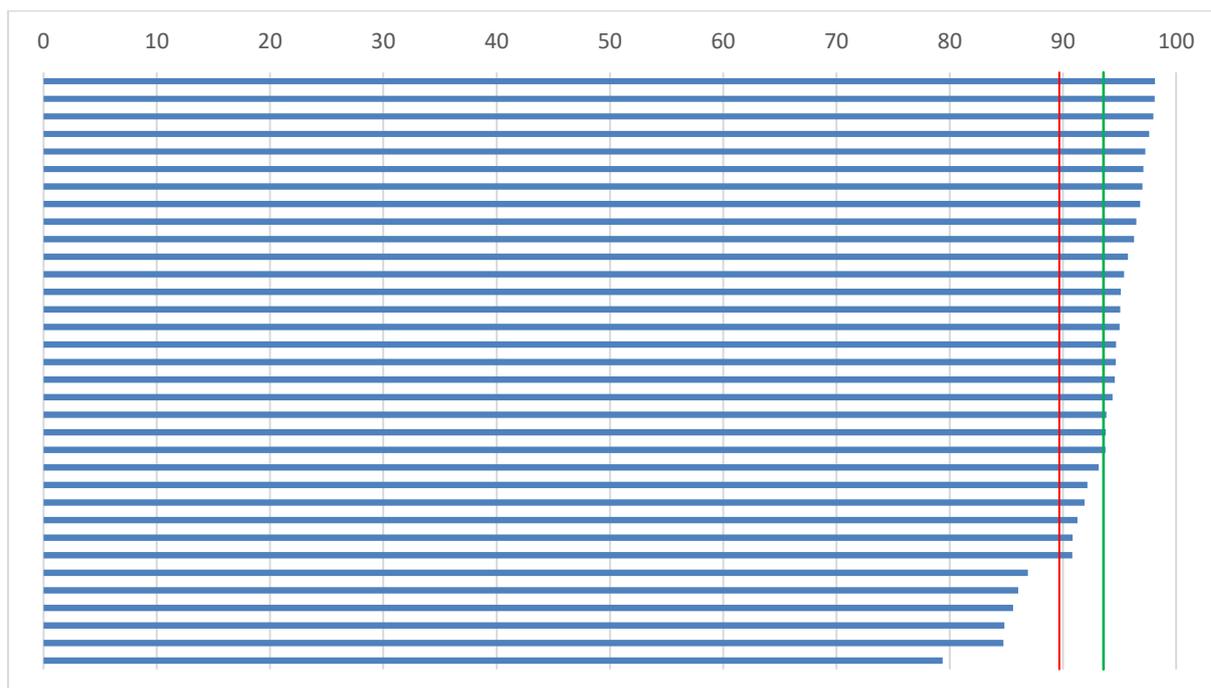


Figura 9: punteggio per IT del comparto TRENO

3.2.2 BUS

Anche la qualità del servizio di autobus regionale (BUS) è leggermente migliorata (2018: 95,41 punti, 2019: 95,59 punti). È aumentato di un'unità sia il numero di imprese che superano il valore di accettazione e presentano quindi una buona qualità (28 nel 2019), sia di quelle nella zona di tolleranza, ovvero con qualità sufficiente (34), mentre scende da 8 a 6 il numero di IT che non raggiungono lo standard minimo. L'ultima impresa in classifica ha ottenuto 79,98 punti, registrando un valore notevolmente superiore a quello più basso del 2018 (74,12). Come per il comparto TRENO, nel 2019 si sono quindi ridotte le variazioni di punteggio tra le IT. Analogamente a quanto rilevato sia nel 2017 e nel 2018, sia nel comparto TRENO, i due indicatori con i valori più bassi sono la *pulizia* e l'*informazione alla clientela*.

	2017	2018	2019
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	34	27	28
Numero di IT nella zona di tolleranza	26	33	34
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	9	8	6
Numero totale di IT	69	68	68

Il comparto BUS presenta uno standard minimo aggregato di 91,73 punti, una zona di tolleranza di 4,5 punti e un valore di accettazione di 96,23 punti.

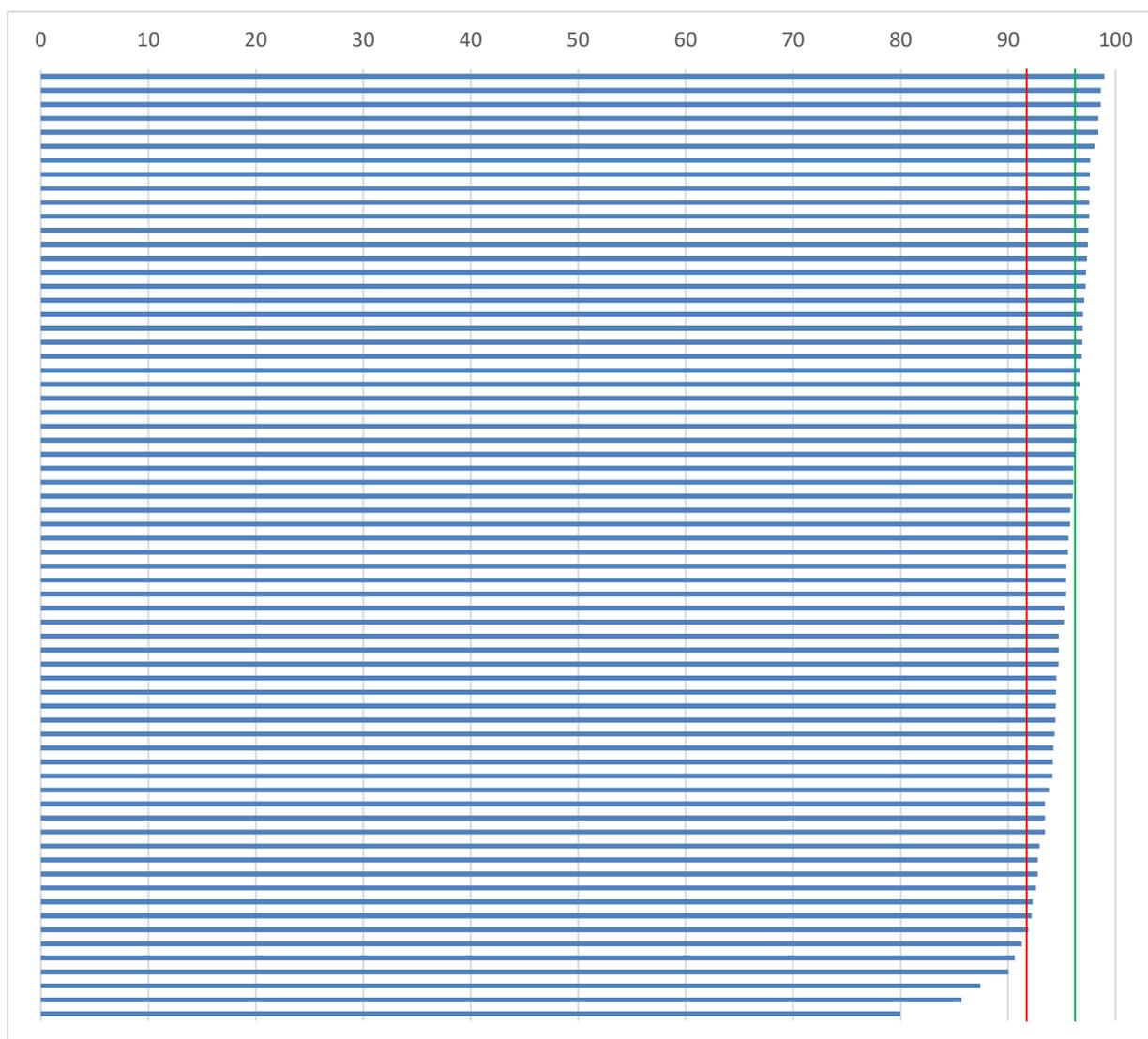


Figura 10: punteggio per IT del comparto BUS

3.2.3 FERMATA

Nel comparto FERMATA si rileva una lieve diminuzione globale della qualità (2018: 90,19 punti, 2019: 89,53 punti), riconducibile principalmente al peggioramento del punteggio dell'informazione alla clientela, a sua volta manifestamente dovuto all'introduzione delle nuove norme sul formato della data del piano delle linee. Oltre la metà delle IT offre prestazioni di buona qualità, una quota stabile rispetto al 2018. Stabile è anche la situazione relativa alle imprese con qualità insufficiente, seppur il valore più basso registrato nel 2019 sia inferiore a quello del 2018 (71,67 punti invece di 72,61). Otto IT hanno conseguito un punteggio inferiore a 80, contro le cinque dell'anno precedente. Le variazioni tra IT sono aumentate rispetto al 2018.

	2017	2018	2019
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	35	51	49
Numero di IT nella zona di tolleranza	18	15	15
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	36	21	21
Numero totale di IT	89	87	85

Il comparto FERMATA presenta uno standard minimo aggregato di 84,39 punti, una zona di tolleranza di 4,2 punti e un valore di accettazione di 88,59 punti.

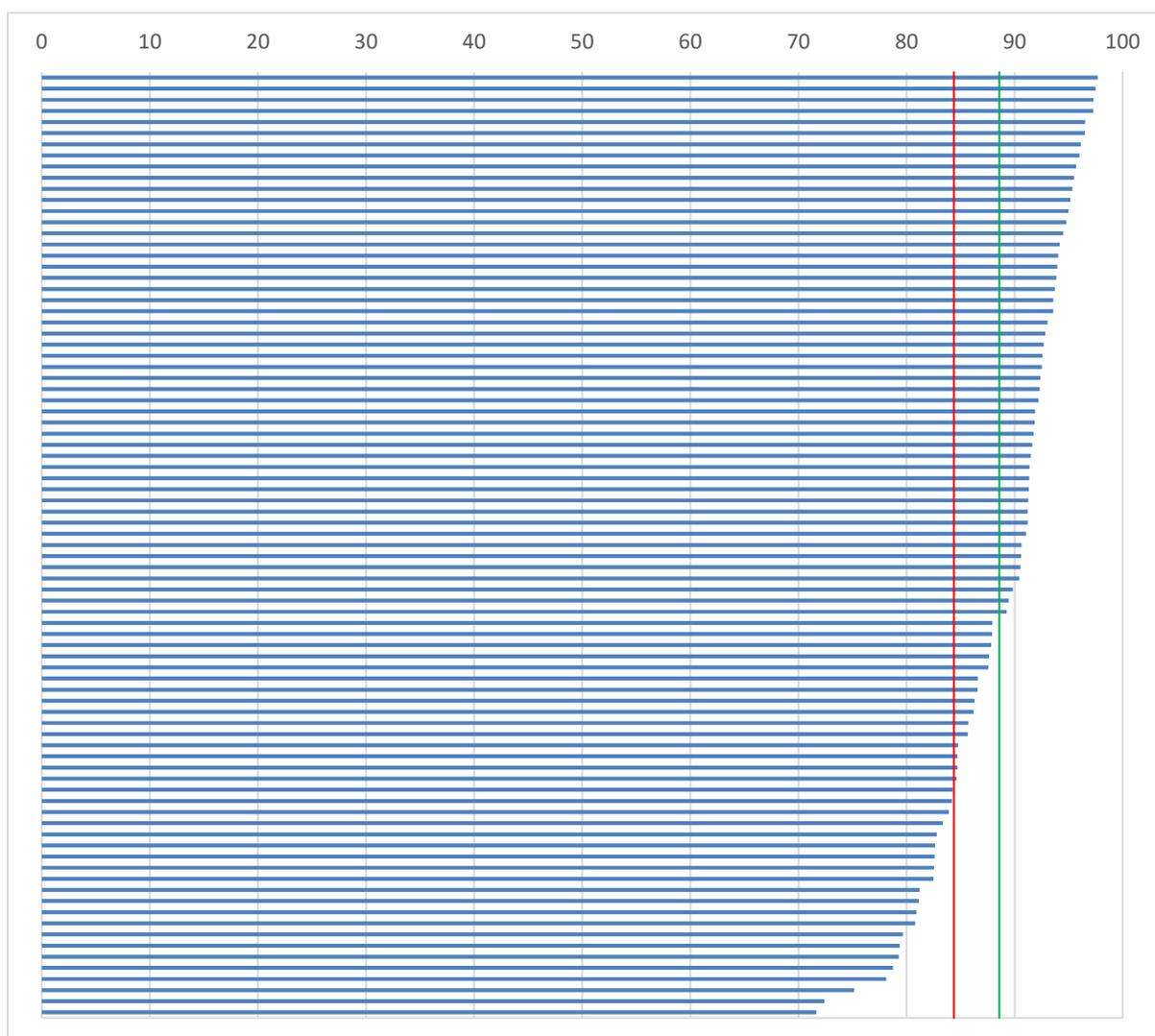


Figura 11: punteggio per IT del comparto FERMATA

3.3 Confronti intercantonali

È importante sottolineare che il numero di linee di bus e di treni può variare notevolmente da un Cantone all'altro. Pertanto, il punteggio dei Cantoni che possiedono poche linee può essere fortemente influenzato dal risultato di una singola linea.

3.3.1 TRENO

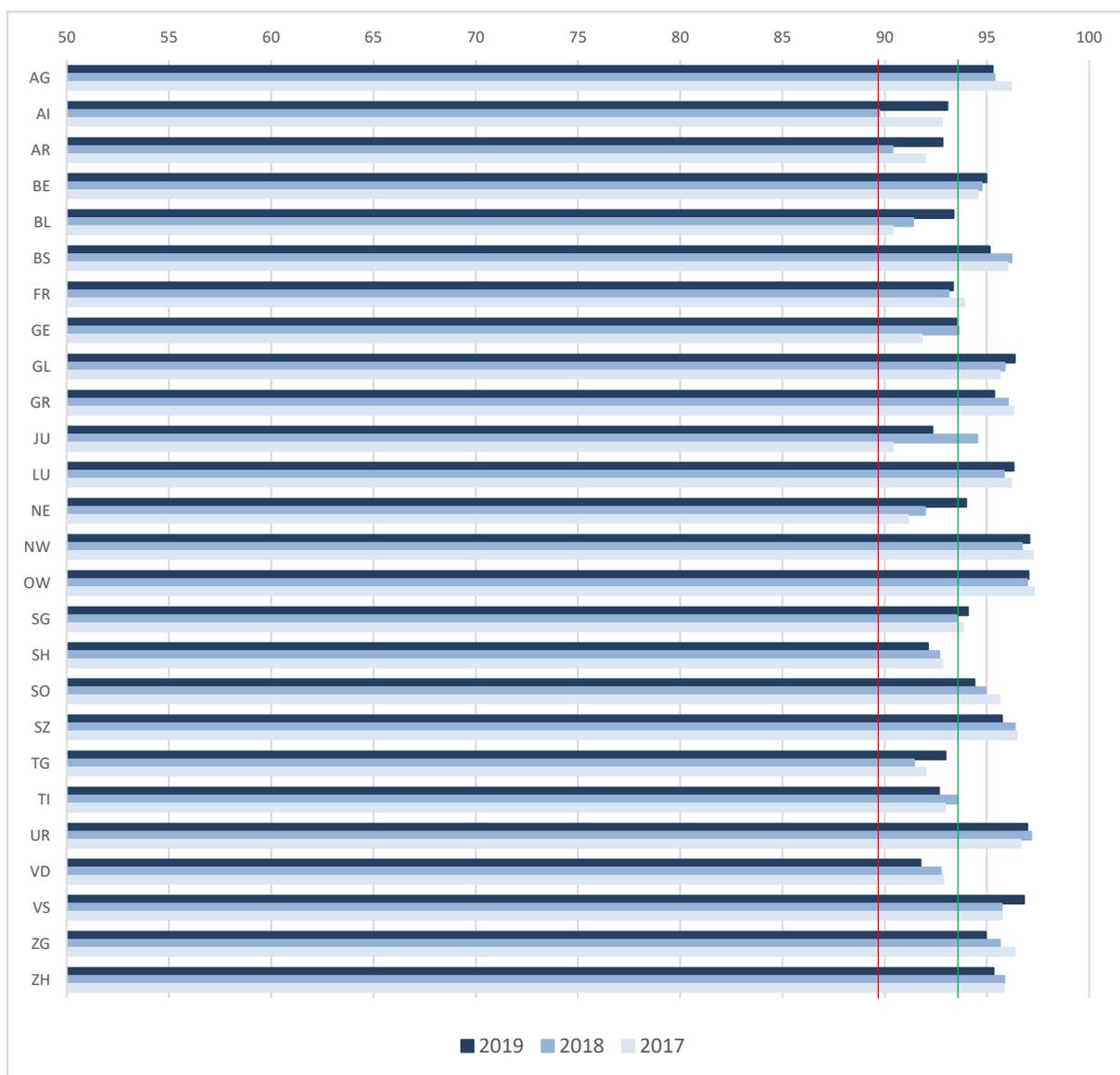


Figura 12: risultati del comparto TRENO per Cantone

Da un confronto intercantonale emerge un leggero aumento dei risultati globali riguardo alla valutazione dei treni: come nel 2018, la maggior parte dei Cantoni (16) ha raggiunto il valore di accettazione, mentre i restanti (10) si collocano nella zona di tolleranza.

La metà dei Cantoni migliora il proprio punteggio rispetto al 2018, in alcuni casi in maniera significativa (+2 punti per NE / AR / AI), l'altra metà segna una diminuzione, ma moderata.

I Cantoni della Svizzera centrale occupano anche quest'anno posizioni molto alte nella classifica, 5 sono tra i primi 7 posti. I Cantoni latini si collocano, come nel 2018, nella metà inferiore. Il Vallese costituisce tuttavia un'eccezione, raggiungendo il quarto posto. I Cantoni urbani registrano un peggioramento, per quanto non uniforme: GE occupa la 17^a posizione (16^a nel 2018), ZH la 9^a (8^a) e BS l'11^a (5^a). Non si possono tuttavia trarre conclusioni generali in merito alle differenze tra i punteggi dei Cantoni urbani e quelli dei Cantoni rurali.

3.3.2 BUS



Figura 13: risultati del comparto BUS per Cantone

Nel comparto BUS aumenta a 10 il numero di Cantoni che raggiungono il valore di accettazione, contro i 6 del 2018. Miglioramenti si registrano anche per i Cantoni con i punteggi più bassi: 15 (18 nel 2018) si collocano nella zona di tolleranza, mentre uno (2) è leggermente al di sotto dello standard minimo.

Come per il comparto TRENO, la metà dei Cantoni migliora il proprio punteggio, in alcuni casi registrando fino a 3 punti in più (OW / NE). L'altra metà segna un calo, a volte anche superiore ai 2 punti (AI / AR / TG / SH). Per i Cantoni della Svizzera centrale non si registra una tendenza particolare. Lo stesso vale per i Cantoni latini, presenti sia nella metà superiore sia in quella inferiore della classifica. Si nota tuttavia che la maggior parte di questi ultimi registra miglioramenti dal 2017. I Cantoni urbani, che nel 2018 si piazzavano nel primo terzo (GE 7^a, ZH 4^a e BS 8^a), nel 2019 perdono qualche posizione, pur restando ben classificati (GE 9^a, ZH 6^a e BS 14^a).

3.3.3 FERMATA

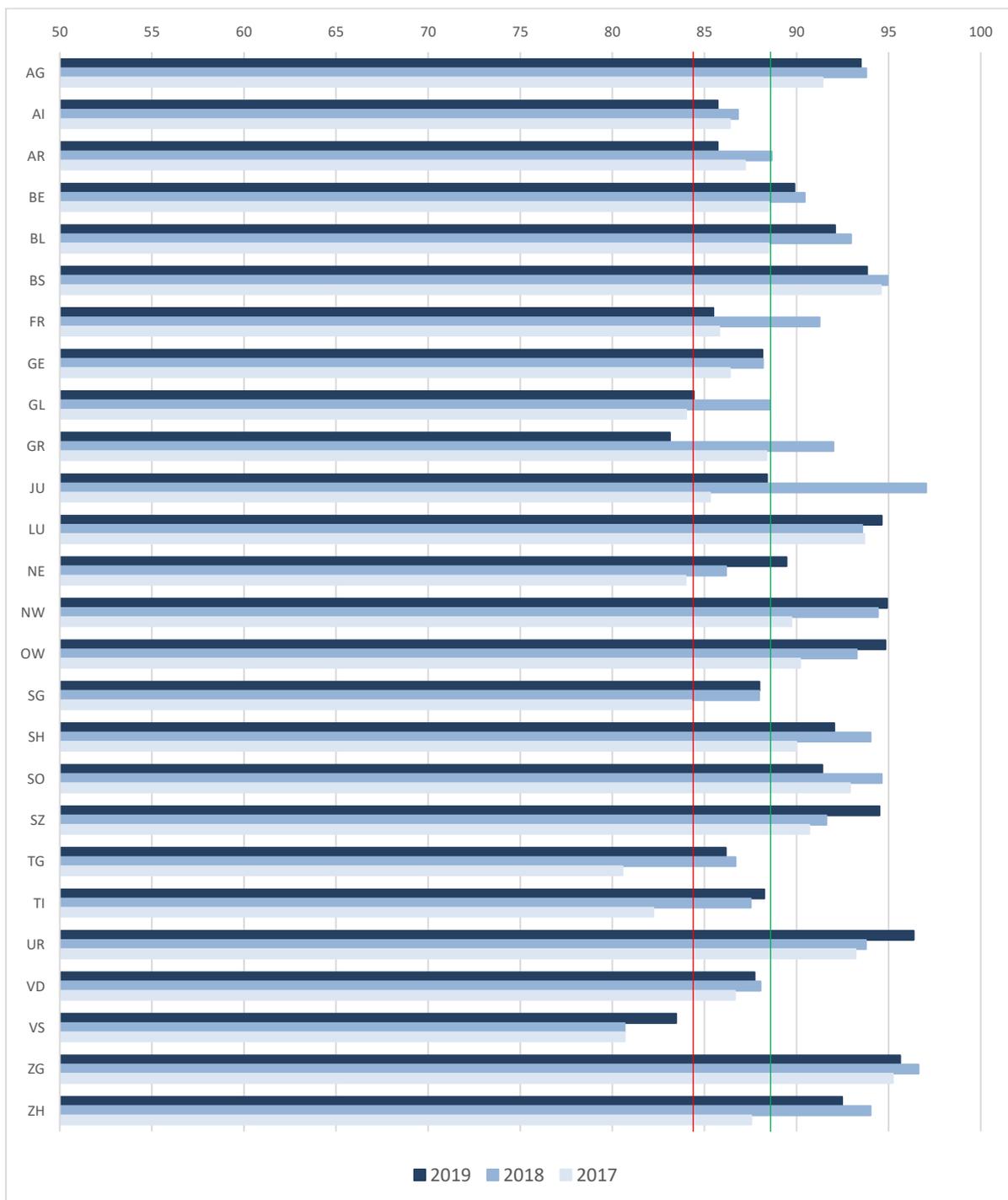


Figura 14: risultati del comparto FERMATA per Cantone

Contrariamente ai comparti TRENO e BUS, in quello FERMATA i punteggi scendono considerevolmente. Il numero di Cantoni che non raggiungono lo standard minimo passa da 1 nel 2018 a 2 nel 2019. 10 Cantoni (contro 8 nel 2018) si collocano nella zona di tolleranza e 14 (17 nel 2018) raggiungono il valore di accettazione.

Migliorano il proprio punteggio solo pochi Cantoni (9), mentre la maggior parte (17) registra una diminuzione, anche superiore agli 8 punti rispetto al 2018 (JU / GR). I 7 Cantoni della Svizzera centrale occupano le prime 7 posizioni della classifica, mentre i Cantoni latini si collocano tutti nella seconda metà. I Cantoni urbani, infine, non presentano una situazione uniforme: GE occupa la 17^a posizione, ZH la 9^a e BS la 7^a. Non si possono trarre conclusioni generali in merito alle differenze tra i punteggi dei Cantoni urbani e quelli dei Cantoni rurali.

4 Conclusioni

4.1 I risultati del 2019 in sintesi

Il TRV in Svizzera è caratterizzato da una forte eterogeneità per quanto riguarda le dimensioni e la struttura delle imprese di trasporto, **così come per dimensioni e dotazione di veicoli** e fermate.

Rispetto al 2018, i risultati del 2019 concernenti la qualità sui veicoli (treni e bus) nel complesso sono buoni e in leggero aumento in tutte le regioni della Svizzera, a prescindere dalle dimensioni dell'impresa e dal tipo di veicolo. Si nota tuttavia una diminuzione della qualità alle fermate, in parte riconducibile all'introduzione delle nuove norme per l'informazione alla clientela.

Per ogni comparto (TRENO, BUS, FERMATA) nel complesso l'indicatore con il maggior punteggio è l'*ordine*, mentre la *pulizia* resta quello più problematico, nonostante rispetto al 2018 registri un miglioramento sui veicoli. L'*informazione alla clientela*, in particolare quella acustica alle fermate, presenta risultati in rialzo per il terzo anno consecutivo, ma resta l'ambito di valutazione dove si riscontra la minore omogeneità. Dall'analisi emerge che presso alcune imprese sono carenti soprattutto gli annunci a bordo.

L'UFT continuerà a migliorare il SRQ TRV CH, in collaborazione con i Cantoni e le imprese di trasporto, affrontando le sfide esistenti e future, in particolare riguardo al rilevamento dei dati sulla puntualità. La definizione di standard minimi permette non solo di effettuare confronti tra i dati raccolti, ma anche di stabilire se i risultati sono «buoni», «sufficienti» o «insufficienti».

4.2 Raccomandazioni dell'UFT alle IT

I committenti discuteranno con le IT i punti deboli di ciascuna, allo scopo di identificare, per ogni combinazione di linee, le caratteristiche determinanti con una qualità insufficiente e di incoraggiare le IT a migliorarsi nei rispettivi ambiti, adottando misure che non comportano un eccessivo aggravio di costi. Nell'ambito della *pulizia* si possono ottenere importanti miglioramenti tramite una ripartizione più efficiente delle risorse nello spazio (combinazioni di linee, linee, oggetti di valutazione) e nel tempo. Nell'ambito dell'*informazione alla clientela sui veicoli* molte IT dovranno adoperarsi per migliorare gli annunci a bordo, mentre in quello dell'*informazione alla clientela alla fermata* occorrerà concentrarsi sul *piano delle linee*, per il quale sono state modificate le norme il 1° gennaio 2019.

5 Allegati

5.1 Sistema di ponderazione dei dati nel SRQ TRV

5.1.1 Comparto TRENO

Ambito di qualità	Pond. (fissa)	Indicatore	Pond. (fissa)	Indicatore parziale	Pond. (variabile)
AQ ZUG (Qualità della permanenza sul treno)	35%	Funzionalità della dotazione	21%	Porta incl. pulsanti	3.303%
				Illuminazione in caso di oscurità / di notte	5.513%
				WC non utilizzabile	6.092%
				Bloccaggio porta	1.643%
				Sciacquone	3.286%
				Carta igienica	0.616%
				Salviette / asciugacapelli / acqua / sapone	0.548%
		Ordine	20%	Pavimento	2.261%
				Contenitori rifiuti	1.912%
				Sedili	12.572%
				Ripiani	2.766%
				Pulizia contenitori rifiuti toilette	0.489%
		Pulizia	40%	Involucro esterno	0.602%
				Barre / impugnature di sostegno	2.327%
				Pavimento	2.710%
				Pareti e soffitto	1.243%
				Contenitori rifiuti	2.291%
				Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	1.808%
				Sedili	15.069%
				Ripiani	3.315%
				Tazza / asse / coperchio toilette	4.041%
				Pareti /specchi / vetri / lavandino	1.965%
				Pavimento toilette	4.041%
				Contenitori rifiuti toilette	0.586%
				Assenza di danni	19%
		Barre / impugnature di sostegno	1.230%		
		Pavimento	1.432%		
		Pareti e soffitto	0.657%		
		Contenitori rifiuti	1.211%		
		Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	0.955%		
		Sedili	7.962%		
		Ripiani	1.752%		
		Tazza / asse / coperchio toilette	2.135%		
Pareti /specchi / vetri / lavandino	1.038%				
Contenitori rifiuti toilette	0.310%				
KI FZG (Informazione alla clientela sul veicolo)	15%	Funzionalità della dotazione	100%	Indicazione capolinea	16.667%
				Indicazioni all'esterno	16.667%
				Indicazione prossima fermata	16.667%
				Indicazione sequenza fermate / coincidenza	16.667%
				Annuncio prossima fermata	16.667%
				Capolinea	16.667%
DPM (Puntualità)	50%				

5.1.2 Comparto BUS

Ambito di qualità	Pond. (fissa)	Indicatore	Pond. (fissa)	Indicatore parziale	Pond. (variabile)	
AQ BUS (Qualità della permanenza sul bus)	25%	Funzionalità della dotazione	26%	Illuminazione in caso di oscurità / di notte	1.087%	
				Distributori biglietti	11.958%	
				Obliteratrici	5.979%	
				Porta incl. pulsanti	6.976%	
		Ordine	22%		Contenitori rifiuti	2.156%
					Ripiani	3.119%
					Pavimento	2.550%
					Sedili	14.176%
		Pulizia	35%		Contenitori rifiuti	2.333%
					Ripiani	3.375%
					Involucro esterno	0.656%
					Distributori biglietti	3.375%
					Obliteratrice	1.687%
					Pavimento	2.759%
					Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	1.841%
					Barre / impugnature di sostegno	2.369%
					Sedili	15.340%
					Pareti e soffitto	1.266%
		Assenza di danni	17%		Contenitori rifiuti	1.133%
					Ripiani	1.639%
Involucro esterno	0.319%					
Distributori biglietti	1.639%					
Obliteratrici	0.820%					
Pavimento	1.340%					
Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	0.894%					
Barre / impugnature di sostegno	1.151%					
Sedili	7.451%					
Pareti e soffitto	0.615%					
KI FZG (Informazione alla clientela sul veicolo)	15%	Funzionalità della dotazione	100%	Indicazione capolinea	16.667%	
				Indicazioni all'esterno	16.667%	
				Indicazione prossima fermata	16.667%	
				Indicazione sequenza fermate / coincidenza	16.667%	
				Annuncio prossima fermata	16.667%	
				Capolinea	16.667%	
KO PE (Competenza e comportamento del personale viaggiante del bus)	10%			Rispetto richieste fermata	14.286%	
				Nessun uso del telefono cellulare	14.286%	
				Vendita biglietti a bordo	14.286%	
				Presenza al punto di partenza	14.286%	
				Saluto e congedo viaggiatori	14.286%	
				Risposta a domande	14.286%	
				Padronanza lingua nazionale	14.286%	
DPM (Puntualità)	50%					

5.1.3 Comparto FERMATA

Ambito di qualità	Pond. (fissa)	Indicatore	Pond. (fissa)	Indicatore parziale	Pond. (variabile)		
AQ HST (Qualità dell'attesa alla fermata)	60%	Funzionalità della dotazione	42.5%	Illuminazione in caso di oscurità / di notte	3.400%		
				Distributori biglietti	17.000%		
				Obliteratrici	8.500%		
				Ascensore	13.600%		
		Ordine	20.5%			Sedili	5.508%
						Pavimento	4.590%
						Contenitori rifiuti	3.672%
						Ascensore	3.672%
						Superfici di vetro cabine di attesa	2.599%
						Oggetti non appartenenti all'IT	0.459%
		Pulizia	28%			Sedili	4.149%
						Pavimento	3.457%
						Superfici di vetro cabine di attesa	1.958%
						Pareti / pilastri / cabine di attesa	1.958%
						Pareti / pilastri / pensiline fermata	3.111%
						Contenitori rifiuti	2.766%
						Distributori biglietti	3.457%
						Obliteratrici	1.729%
						Ascensore	2.766%
						Pavimento cabine di attesa	1.958%
						Oggetti appartenenti all'IT	0.346%
						Oggetti non appartenenti all'IT	0.346%
		Assenza di danni	9%			Sedili	1.653%
Superfici di vetro cabine di attesa	0.780%						
Pareti / pilastri / cabine di attesa	0.780%						
Pareti / pilastri / pensiline fermata	1.240%						
Contenitori rifiuti	1.102%						
Distributori biglietti	1.378%						
Obliteratrici	0.689%						
Ascensore	1.102%						
Oggetti appartenenti all'IT	0.138%						
Oggetti non appartenenti all'IT	0.138%						
KI FZG (Informazione alla clientela alla fermata)	40%	Funzionalità della dotazione	100%	Piano delle linee	14.286%		
				Piano zone tariffarie	14.286%		
				Orario affisso	14.286%		
				Orario codice QR	14.286%		
				Indirizzo / numero di telefono contatti	14.286%		
				Indicazione partenze	14.286%		
				Informazioni acustiche	14.286%		