



10.05.2017

---

# Sistema di rilevamento della qualità del traffico regionale viaggiatori (SRQ TRV): ana- lisi dei dati 2016

---

N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

## Sommario

1. Introduzione .....	2
2. Bilancio dei rilevamenti .....	3
2.1. Rilevamenti eseguiti .....	3
2.2. Modifiche introdotte nel 2017 e definizione degli standard minimi.....	3
3. Analisi dei risultati .....	4
3.1. Risultati e dispersione per ambito di qualità e indicatore .....	4
3.2. Confronto tra imprese di grandi e di piccole dimensioni .....	6
3.3. Differenze tra i comparti ferrovia e bus .....	8
3.3.1. Veicoli .....	8
3.3.2. Fermate .....	10
3.4. Analisi globale per Cantone .....	12
3.4.1. Qualità rilevata sui veicoli .....	12
3.4.2. Qualità rilevata alle fermate.....	13
4. Conclusioni.....	14





N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

## 1. Introduzione

La Confederazione e i Cantoni sovvenzionano la fornitura di servizi completi nell'ambito del traffico regionale viaggiatori (TRV), versando ogni anno alle imprese di trasporto indennità per circa 2 miliardi di franchi. Per garantire la qualità dei servizi resi dalle imprese di trasporto beneficiarie di tali indennità, nel 2016 l'Ufficio federale dei trasporti ha introdotto, come strumento di controllo, un sistema di rilevamento della qualità (SRQ) del TRV.

Il SRQ del TRV prevede rilevamenti DPM (Direct Performance Measures) della puntualità e rilevamenti MSS (Mystery Shopping Surveys) eseguiti da clienti civetta. I rilevamenti MSS sono eseguiti con metodo a campione da clienti civetta impiegati dall'impresa ETC per conto dell'UFT. I dati sulla puntualità vengono invece rilevati in maniera integrale e direttamente dalle imprese di trasporto.

Il SRQ TRV è un sistema complesso, ancora in corso di elaborazione. I primi rilevamenti MSS sono iniziati il 1° aprile 2016 e sono stati estesi progressivamente a tutte le imprese di trasporto entro il 1° luglio 2016. L'introduzione del rilevamento della puntualità con il metodo DPM sta invece richiedendo più tempo del previsto. Alcune imprese devono ancora acquisire le competenze e gli strumenti tecnologici necessari per la trasmissione dei dati DPM. Per il 2016, quindi, non abbiamo ancora né dati, né risultati rappresentativi per tutti gli ambiti. Pertanto, il presente rapporto si basa unicamente sui risultati dei rilevamenti MSS e concerne solo il periodo compreso fra il 1° aprile 2016 e il 31 dicembre 2016.

Dato che nel 2016 i rilevamenti non sono stati eseguiti nell'arco di un intero anno, non è possibile effettuare confronti tra imprese e tra linee e trarre conclusioni in proposito: il campione, infatti, è troppo ristretto per permettere di trarre conclusioni affidabili secondo le leggi della statistica. I dati raccolti sono affidabili sotto il profilo statistico solo se aggregati a un livello supplementare, e dunque superiore, per esempio a livello di comparto (bus/ferrovia), di tipologia di impresa (in base alle dimensioni, area urbana/rurale) e di Cantone.

Nei prossimi mesi, sulla base dei dati raccolti nel corso del primo anno e d'intesa con le diverse parti interessate, saranno definiti standard minimi che le imprese di trasporto del TRV dovranno rispettare in futuro. Fintantoché non saranno stati definiti gli standard minimi, i risultati individuali non saranno valutati né buoni né insufficienti. Vista l'estrema eterogeneità dei veicoli e delle fermate del TRV svizzero, per assicurare la rappresentatività dei dati relativi a ciascuna impresa è stata scelta una soluzione adeguata alla situazione. A ciascun ambito di qualità, indicatore e indicatore parziale è stato applicato un sistema di ponderazione, basato su uno studio delle FFS sull'importanza attribuita dai viaggiatori agli elementi valutati.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

## **2. Bilancio dei rilevamenti**

### **2.1. Rilevamenti eseguiti**

I rilevamenti sono stati eseguiti in misura generalmente soddisfacente. Su ciascuna linea doveva essere eseguito un numero prestabilito di rilevamenti, in funzione dei viaggiatori-chilometri. Il numero di rilevamenti stabilito per ciascuna impresa è stato rispettato in tutti gli ambiti di qualità relativi ai rilevamenti sui veicoli. Tuttavia, non sempre è stato rispettato il numero di rilevamenti stabilito per ciascuna linea e per ciascuna combinazione di linee.

La mancanza di un numero significativo di rilevamenti su alcune combinazioni di linee è stata spiegata dall'impresa incaricata dall'UFT, ETC Transports Consultants GmbH, con motivi quali modifiche al numero di rilevamenti richiesto nel corso dell'anno, modifiche all'attribuzione delle linee, oppure difficoltà dovute all'irregolarità dei collegamenti offerti sulle linee in questione nell'arco dell'anno.

Per quanto riguarda l'esecuzione dei rilevamenti alle fermate, in questo primo anno si sono riscontrati ancora problemi di fondo, che devono essere risolti il più rapidamente possibile.

Un altro aspetto da tenere in considerazione è il periodo di rilevamento: infatti, i primi rilevamenti sono iniziati nel mese di aprile e sono stati estesi a tutte le imprese del TRV nel mese di luglio. Per questo motivo, sarà difficile effettuare confronti rappresentativi tra il 2016 e il 2017.

### **2.2. Modifiche introdotte nel 2017 e definizione degli standard minimi**

Alla luce delle predette difficoltà, per il 2017 è stato ritenuto opportuno istituire un sistema di monitoraggio, al fine di controllare mese per mese se i rilevamenti vengono distribuiti in maniera adeguata, rispettando i requisiti stabiliti. Il sistema di monitoraggio permetterà inoltre di adeguare i rilevamenti per tempo in caso di lacune.

Malgrado le difficoltà incontrate, i rilevamenti eseguiti rappresentano una base pienamente adeguata per la definizione degli standard minimi per il 2017: con almeno 100 rilevamenti per impresa, infatti, l'UFT dispone dei presupposti necessari per calcolare e fissare tali standard minimi.

Per il 2017 il piano dei rilevamenti alle fermate è stato adeguato alla situazione e alle responsabilità di cui all'elenco delle fermate presenti in Svizzera (DIDOK), dove ciascuna fermata è attribuita a una determinata impresa. Questa nuova pianificazione permetterà una migliore distribuzione dei rilevamenti sull'intero territorio svizzero, oltre che di raggiungere gli obiettivi fissati nel piano dei rilevamenti.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

### 3. Analisi dei risultati

#### 3.1. Risultati e dispersione per ambito di qualità e indicatore

Per una migliore visione d'insieme, i risultati sono stati riepilogati in una tabella contenente gli indici di tendenza centrale e di dispersione. Gli ambiti di qualità e gli indicatori presentati sono quelli per cui è prevista la definizione di standard minimi. Le cinque linee di tram del TRV svizzero non figurano nella tabella, in quanto non costituiscono un gruppo rappresentativo.

	Mediana	Media	Deviazione standard	Coefficiente di variazione
Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)	93.55	88.45	14.44	0.163
Funzionalità della dotazione del veicolo (bus)	99.12	97.51	4.95	0.051
Ordine sul veicolo (bus)	99.58	99.41	0.63	0.006
Pulizia sul veicolo (bus)	95.91	94.49	4.08	0.043
Assenza di danni sul veicolo (bus)	99.63	99.23	0.97	0.010
Competenza e comportamento del personale viaggiante (bus)	98.02	97.68	1.72	0.018
Funzionalità della dotazione del veicolo (treno)	97.82	96.36	6.41	0.067
Ordine sul veicolo (treno)	98.27	97.51	2.78	0.029
Pulizia sul veicolo (treno)	90.32	88.51	6.46	0.073
Assenza di danni sul veicolo (treno)	98.61	96.99	4.26	0.044
Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)	96.12	95.12	3.43	0.036
Funzionalità della dotazione della fermata (bus e treno)	88.27	87.33	8.80	0.101
Ordine alla fermata (bus e treno)	96.91	96.23	2.71	0.028
Pulizia alla fermata (bus e treno)	81.49	79.96	9.71	0.121
Assenza di danni alla fermata (bus e treno)	91.40	88.51	9.68	0.109

Figura 1: indici statistici per ambito di qualità e indicatore (scala da 0 a 100 punti).

La mediana nel nostro caso rappresenta il valore che divide le imprese con il punteggio più basso e quelle con il punteggio migliore in due gruppi di uguali dimensioni.

La media rappresenta la media aritmetica dei punteggi di tutte le imprese.

La deviazione standard e il coefficiente di variazione indicano la dispersione di ciascuna distribuzione. Quanto più elevato è il loro valore, tanto maggiore è la dispersione dei punteggi delle diverse imprese.

A livello nazionale i risultati sono complessivamente buoni. La media dei punteggi è superiore a 90 punti nella maggior parte degli ambiti di qualità e degli indicatori.

Più in dettaglio, notiamo innanzitutto che l'indicatore parziale con il punteggio più basso (per tutti e tre i comparti bus, ferrovia e fermate) è quello relativo alla pulizia, che ottiene sistematicamente un punteggio inferiore agli altri indicatori parziali.

In secondo luogo, riscontriamo una grande dispersione dei risultati nell'ambito di qualità *Informazione alla clientela sul veicolo*. In effetti, il coefficiente di variazione e la deviazione standard sono sensibilmente più elevati di quelli degli altri ambiti di qualità o indicatori. Osservando la figura 2 notiamo che molte imprese presentano una media nettamente inferiore a 90 punti, indice di una grande eterogeneità della qualità dell'informazione alla clientela sui veicoli.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

Gli indicatori relativi all'*Ordine* in generale ottengono un punteggio elevato in tutti gli ambiti di qualità. Mentre gli indicatori parziali *Assenza di danni* e *Funzionalità* presentano un punteggio elevato in riferimento ai veicoli, non è così in riferimento alle fermate, comparto in cui ottengono entrambi un punteggio nettamente inferiore.

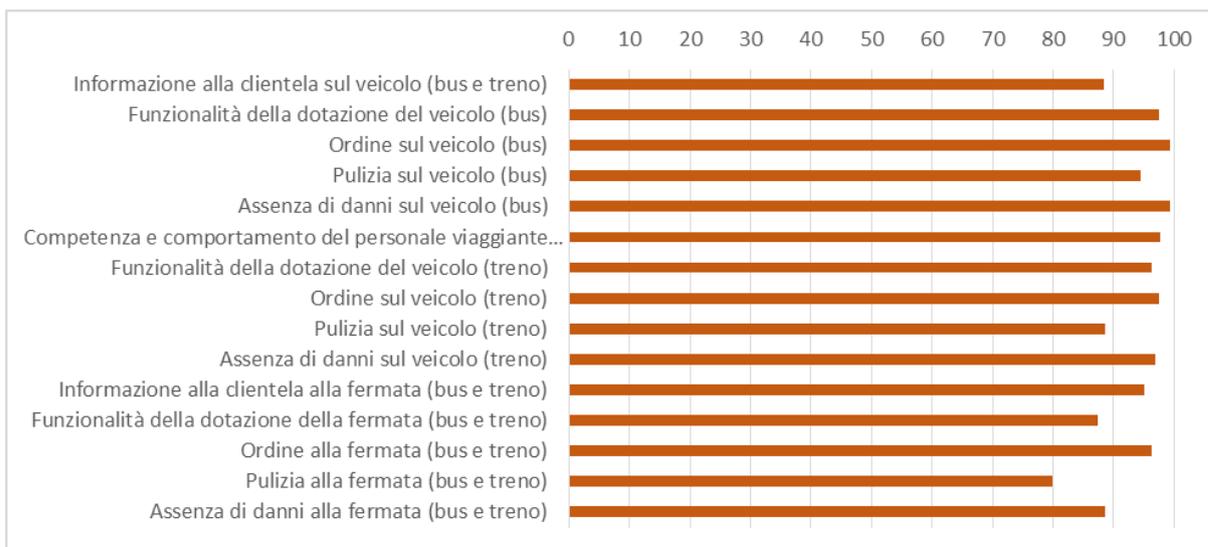


Figura 2: ambiti di qualità e indicatori per cui è prevista la definizione di standard minimi.

L'ambito di qualità *Competenza e comportamento personale viaggiante*, oggetto di rilevamento solo nel comparto bus, in generale consegue un punteggio molto alto. L'ambito di qualità *Informazione alla clientela alla fermata* ottiene un risultato meno buono, seppur migliore rispetto all'ambito di qualità *Informazione alla clientela sul veicolo*.

Come già menzionato, i rilevamenti sono iniziati soltanto nel mese di aprile 2016. Numerosi indicatori parziali appartenenti all'ambito di qualità *Informazione alla clientela alla fermata* sono legati a elementi delle fermate che vengono sostituiti ogni anno (affissione orari delle partenze), nel mese di dicembre. Di conseguenza, possiamo attenderci valutazioni meno positive all'inizio dell'anno (nei prossimi anni), legate a eventuali ritardi nella sostituzione di tali elementi da parte dell'impresa di trasporto. Nei valori dei rilevamenti eseguiti all'inizio del 2017 si è osservata una tendenza di questo tipo.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

### 3.2. Confronto tra imprese di grandi e di piccole dimensioni

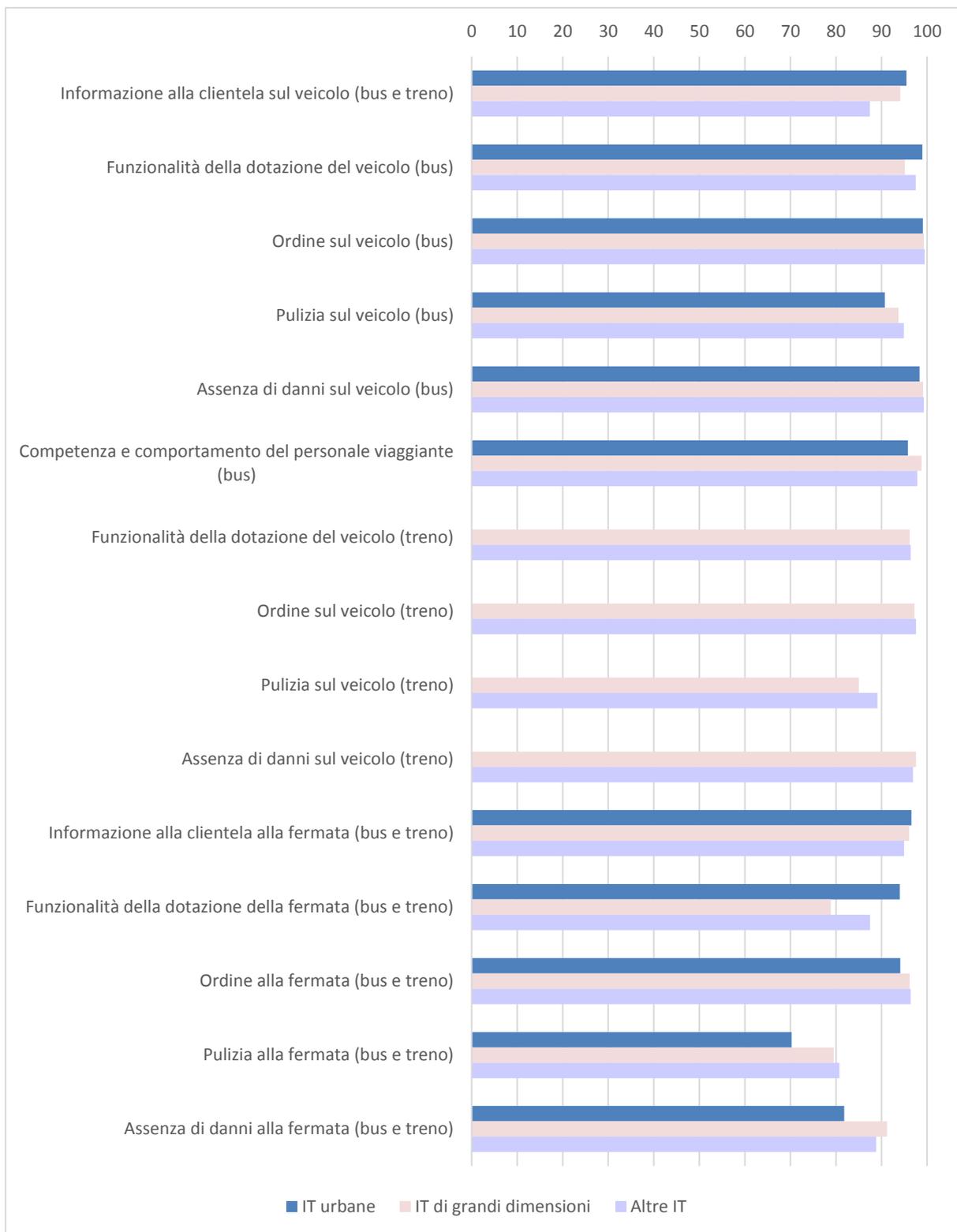


Figura 3: ambiti di qualità e indicatori secondo la tipologia di impresa.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

	IT urbane	IT di grandi dimensioni	Altre IT	Media generale	Mediana generale
<b>Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)</b>	95.47	94.09	87.45	<b>88.45</b>	<b>93.55</b>
Funzionalità della dotazione del veicolo (bus)	98.97	95.13	97.48	<b>97.51</b>	<b>99.12</b>
Ordine sul veicolo (bus)	99.10	99.27	99.45	<b>99.41</b>	<b>99.58</b>
Pulizia sul veicolo (bus)	90.69	93.71	94.91	<b>94.49</b>	<b>95.91</b>
Assenza di danni sul veicolo (bus)	98.34	99.13	99.32	<b>99.23</b>	<b>99.63</b>
<b>Competenza e comportamento del personale viaggiante (bus)</b>	95.76	98.77	97.82	<b>97.68</b>	<b>98.02</b>
Funzionalità della dotazione del veicolo (treno)		96.15	96.40	<b>96.36</b>	<b>97.82</b>
Ordine sul veicolo (treno)		97.26	97.56	<b>97.51</b>	<b>98.27</b>
Pulizia sul veicolo (treno)		85.04	89.08	<b>88.51</b>	<b>90.32</b>
Assenza di danni sul veicolo (treno)		97.57	96.90	<b>96.99</b>	<b>98.61</b>
<b>Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)</b>	96.58	96.05	94.93	<b>95.12</b>	<b>96.12</b>
Funzionalità della dotazione della fermata (bus e treno)	94.00	78.86	87.47	<b>87.33</b>	<b>88.27</b>
Ordine alla fermata (bus e treno)	94.14	96.16	96.40	<b>96.23</b>	<b>96.91</b>
Pulizia alla fermata (bus e treno)	70.29	79.53	80.76	<b>79.96</b>	<b>81.49</b>
Assenza di danni alla fermata (bus e treno)	81.78	91.21	88.83	<b>88.51</b>	<b>91.40</b>

Figura 4: ambiti di qualità e indicatori secondo la tipologia di impresa.

Per quanto riguarda l'informazione alla clientela sui veicoli, la media del gruppo *Imprese di grandi dimensioni* (nel nostro caso BLS, PAG, FFS, SOB, THURBO e TPF) e la media del gruppo *Imprese urbane* (nel nostro caso BVB, SVB, TL, TPG, VBG e VBZ) sono nettamente superiori alla media del gruppo *Altre IT* (76 imprese). Tuttavia, va tenuto presente che la media di quest'ultimo gruppo è fortemente influenzata da alcuni punteggi estremamente bassi, dal momento che questo ambito di qualità presenta una dispersione molto elevata. La deviazione della media dipende più dal basso punteggio ottenuto da alcune imprese di piccole-medie dimensioni che non da una differenza rappresentativa tra le diverse tipologie di imprese.

Per quanto riguarda la qualità della permanenza sui bus, le differenze sono più contenute. L'indicatore *Funzionalità* consegue un punteggio superiore nel gruppo delle imprese urbane, rispetto alle altre imprese. Il punteggio ottenuto dal gruppo delle imprese di grandi dimensioni, invece, è più basso. Tuttavia, le imprese urbane presentano valori particolarmente bassi sul piano della pulizia, probabilmente a causa del maggior numero di utenti. Negli altri indicatori appartenenti al medesimo ambito di qualità non si riscontrano differenze significative.

Nell'ambito della *Qualità della permanenza sui treni* le differenze tra i diversi indicatori sono modeste, a eccezione della pulizia, dove le imprese di grandi dimensioni conseguono un punteggio molto più basso.

Per quanto riguarda le fermate, esistono notevoli differenze tra le diverse tipologie di imprese. Mentre l'ambito di qualità *Informazione alla clientela alla fermata* è relativamente omogeneo, la situazione degli indicatori dell'ambito *Qualità dell'attesa alla fermata* è ben diversa. Le imprese di grandi dimensioni ottengono un punteggio nettamente inferiore sul piano della funzionalità, mentre le imprese urbane si situano al di sopra della media. Queste ultime, tuttavia, presentano valori inferiori alle altre sul piano dell'ordine, della pulizia e dell'assenza di danni.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

### 3.3. Differenze tra i comparti ferrovia e bus

Le medie sono calcolate sulla base dei singoli rilevamenti, senza un raggruppamento per impresa.

#### 3.3.1. Veicoli

Per quanto riguarda l'informazione alla clientela sui veicoli, constatiamo che il comparto ferrovia ottiene un punteggio migliore rispetto al comparto bus in tutti gli indicatori parziali.

Tuttavia, eliminando i valori estremi (minimi) di alcune imprese che possiedono esclusivamente bus, questa differenza non appare significativa. Notiamo che in entrambi i comparti l'indicatore parziale che soddisfa di meno i requisiti è quello relativo all'*Annuncio prossima fermata*, che ottiene un punteggio nettamente inferiore nel comparto bus.

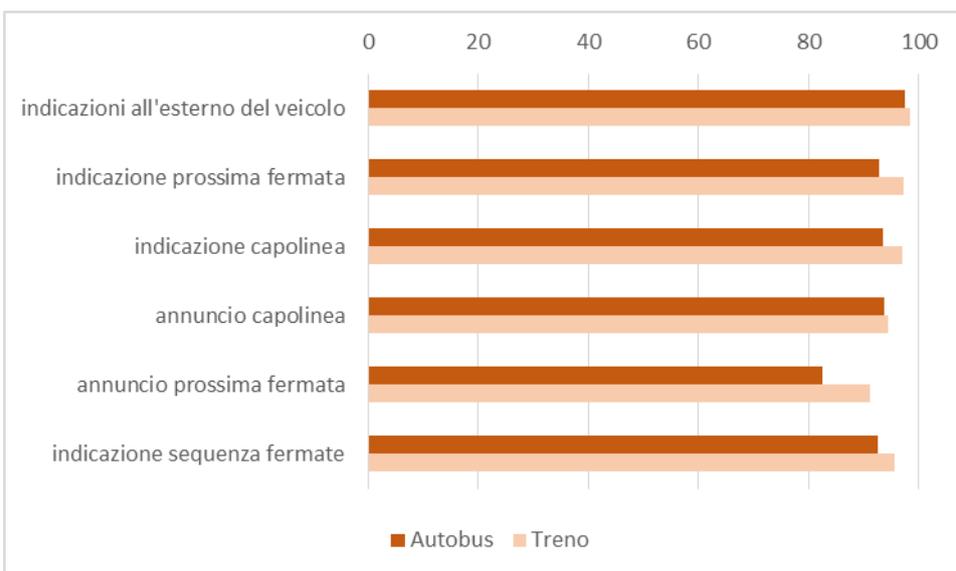


Figura 5: indicatori dell'ambito di qualità «Informazione alla clientela sul veicolo» secondo il mezzo di trasporto.

Per quanto riguarda la qualità della permanenza sui veicoli, la situazione è rovesciata: i treni ottengono infatti un punteggio nettamente inferiore rispetto a bus, in tutti gli indicatori.

Più in dettaglio, notiamo che sia nel comparto bus, sia nel comparto ferrovia, il punteggio più basso riguarda l'indicatore *Pulizia*, che presenta un valore particolarmente basso nel comparto ferrovia.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

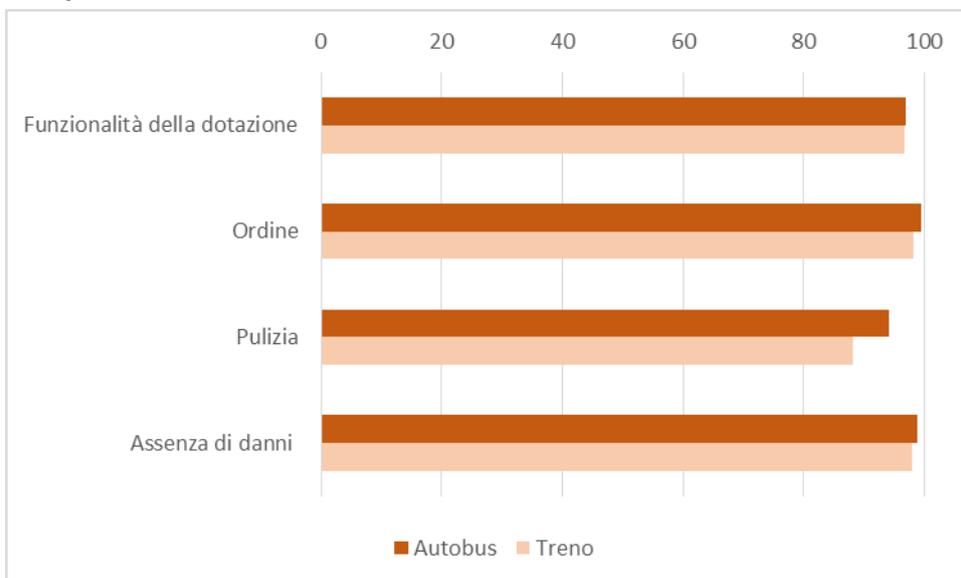


Figura 6: indicatori dell'ambito di qualità «Qualità della permanenza sul bus» e «Qualità della permanenza sul treno».

Sono due i fattori che sembrano determinare il basso punteggio ottenuto dal comparto ferrovia in questo indicatore: da un lato gli elementi legati alla toilette (assente sui bus) e dall'altro la pulizia dell'involucro esterno del treno, dei finestrini e delle porte.

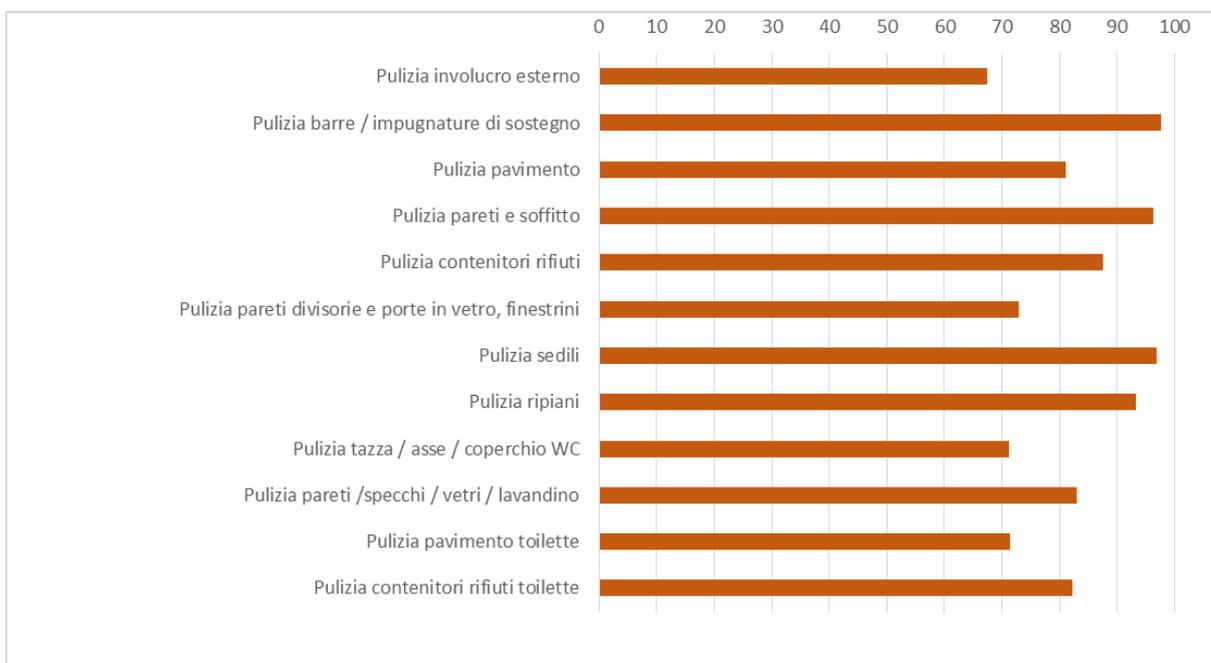


Figura 7: indicatori parziali dell'indicatore «Pulizia» per il comparto ferrovia.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

### 3.3.2. Fermate

Nell'ambito *Informazione alla clientela alla fermata* le differenze tra il comparto bus e il comparto ferrovia sono esigue nella maggior parte degli indicatori parziali. Possiamo quindi concludere che anche in questo ambito non esistono differenze sistematiche tra i due comparti, fatta eccezione per l'indicatore *Informazioni acustiche* (annuncio acustico delle partenze alla fermata), che ottiene un punteggio particolarmente basso nel comparto bus.

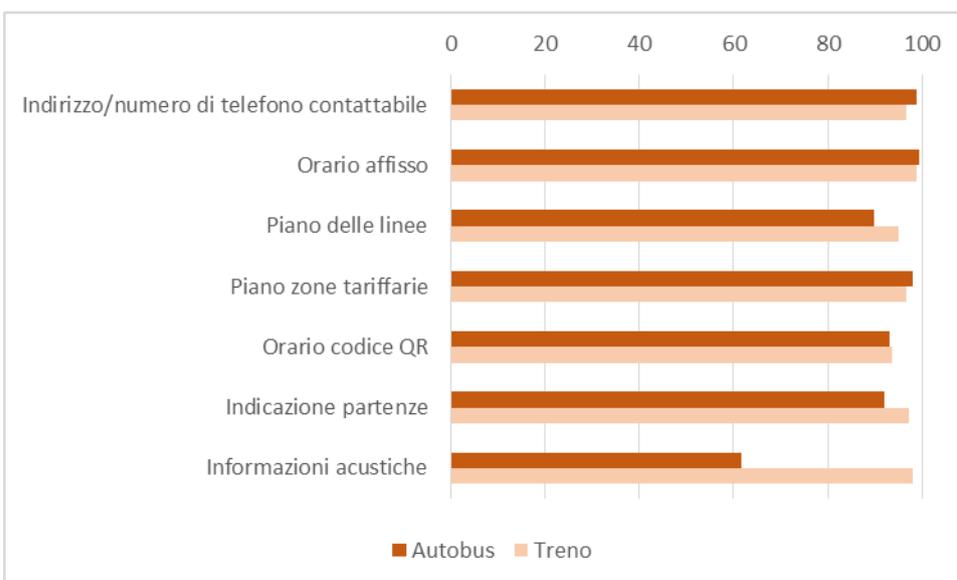


Figura 8: indicatori parziali dell'ambito di qualità «Informazione alla clientela alla fermata» secondo il mezzo di trasporto.

Per quanto riguarda la qualità dell'attesa alla fermata, il comparto bus ottiene un punteggio migliore rispetto al comparto ferrovia riguardo alla funzionalità della dotazione. Il comparto ferrovia, però, ottiene un punteggio migliore nei restanti tre indicatori.

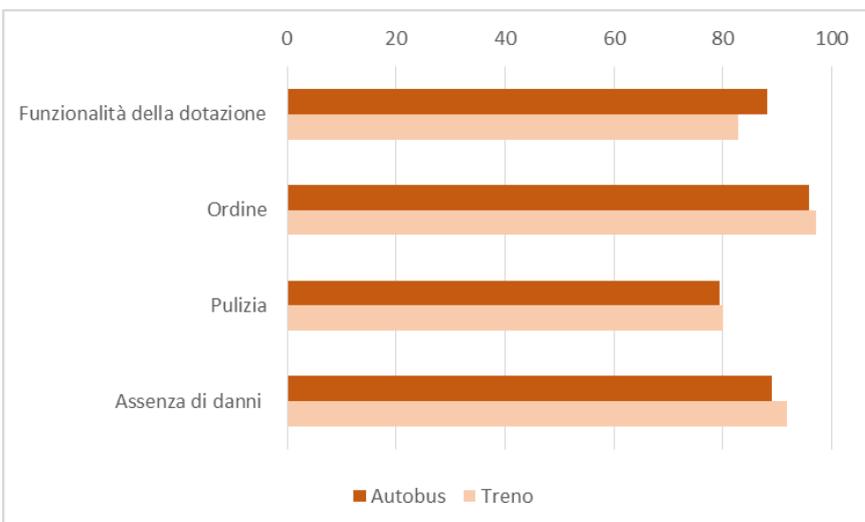


Figura 9: indicatori dell'ambito di qualità «Qualità dell'attesa alla fermata» in base al mezzo di trasporto.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

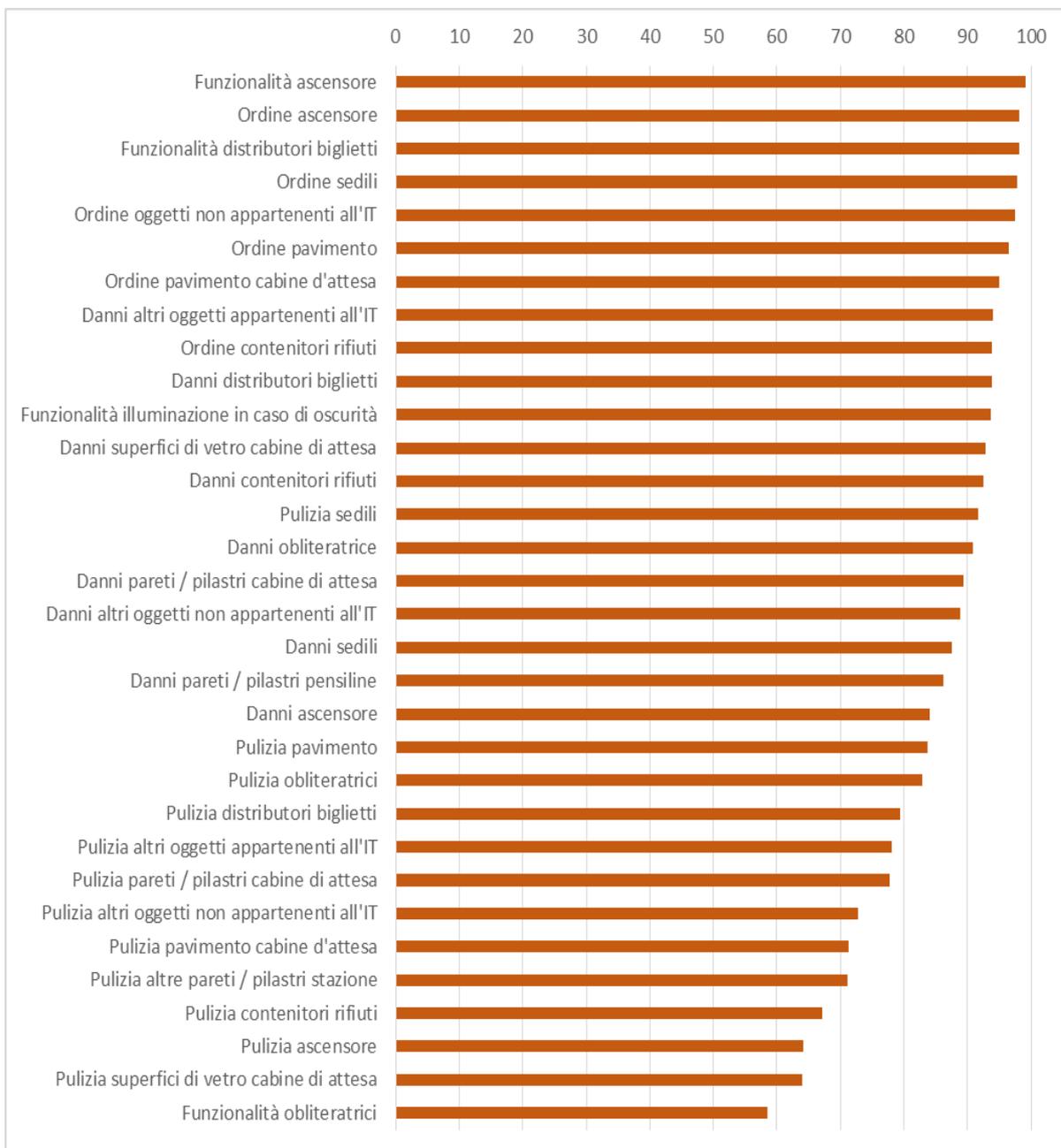


Figura 10: indicatori parziali dell'ambito di qualità «Qualità dell'attesa alla fermata» (autobus e treno).

Osservando nel dettaglio ciascun indicatore parziale presente nella figura 10, constatiamo che emerge la stessa tendenza che si riscontra per i veicoli: i punteggi degli indicatori parziali concernenti la pulizia sono generalmente più bassi rispetto ai punteggi degli altri indicatori parziali, tanto nel comparto bus quanto nel comparto ferrovia.



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

### 3.4. Analisi globale per Cantone

I risultati globali per Cantone riguardo alla qualità della permanenza sui veicoli e dell'attesa alle fermate sono buoni. Nella maggior parte dei Cantoni il punteggio relativo alla qualità della permanenza sui veicoli è superiore a 90 punti e quello relativo alla qualità dell'attesa alle fermate è superiore a 85 punti. Constatiamo altresì che le differenze tra i Cantoni sono relativamente esigue. Gli elevati punteggi ottenuti testimoniano la qualità elevata del TRV svizzero.

#### 3.4.1. Qualità rilevata sui veicoli

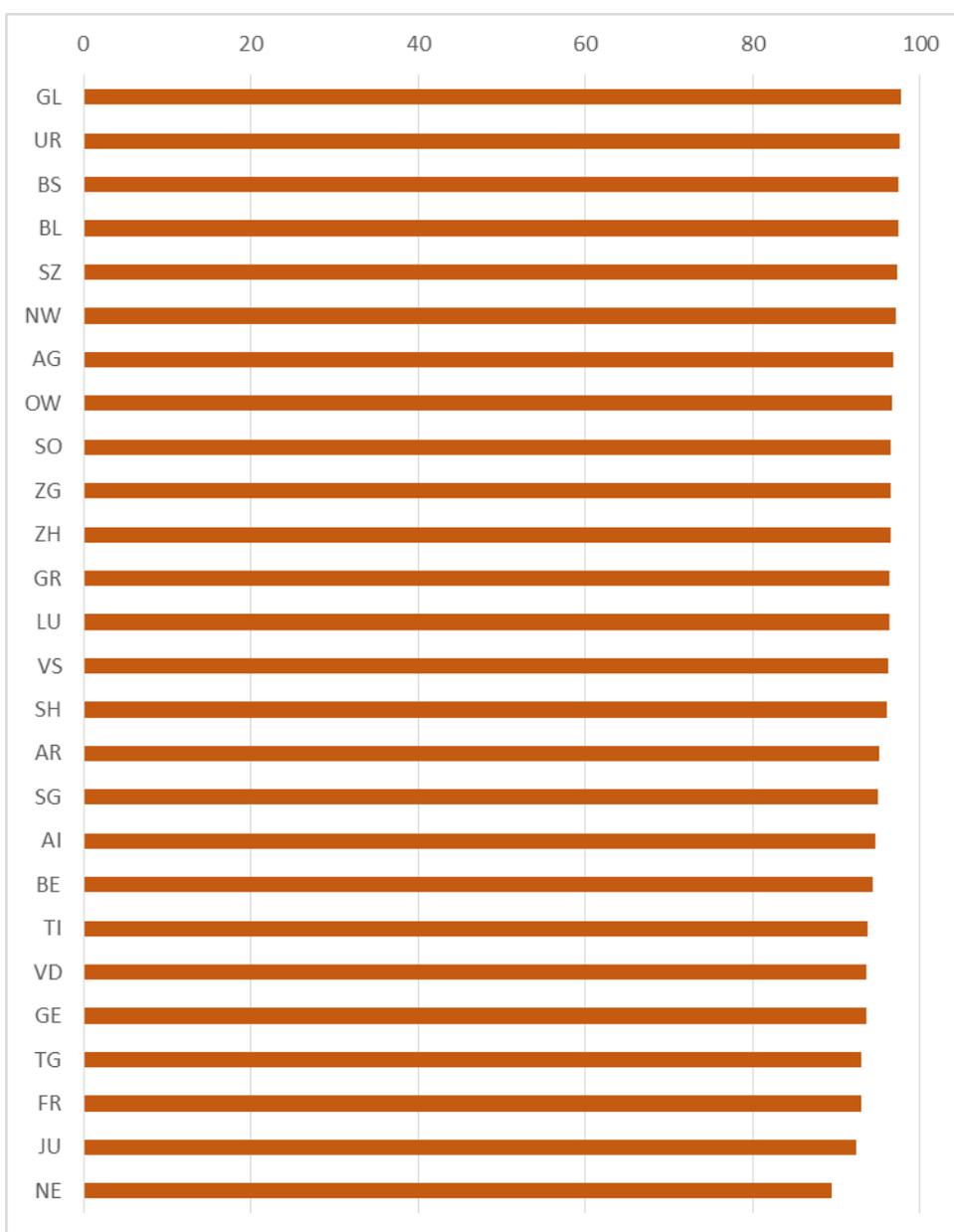


Figura 11: valutazione della qualità della permanenza sui veicoli per Cantone (bus e treno).



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

### 3.4.2. Qualità rilevata alle fermate

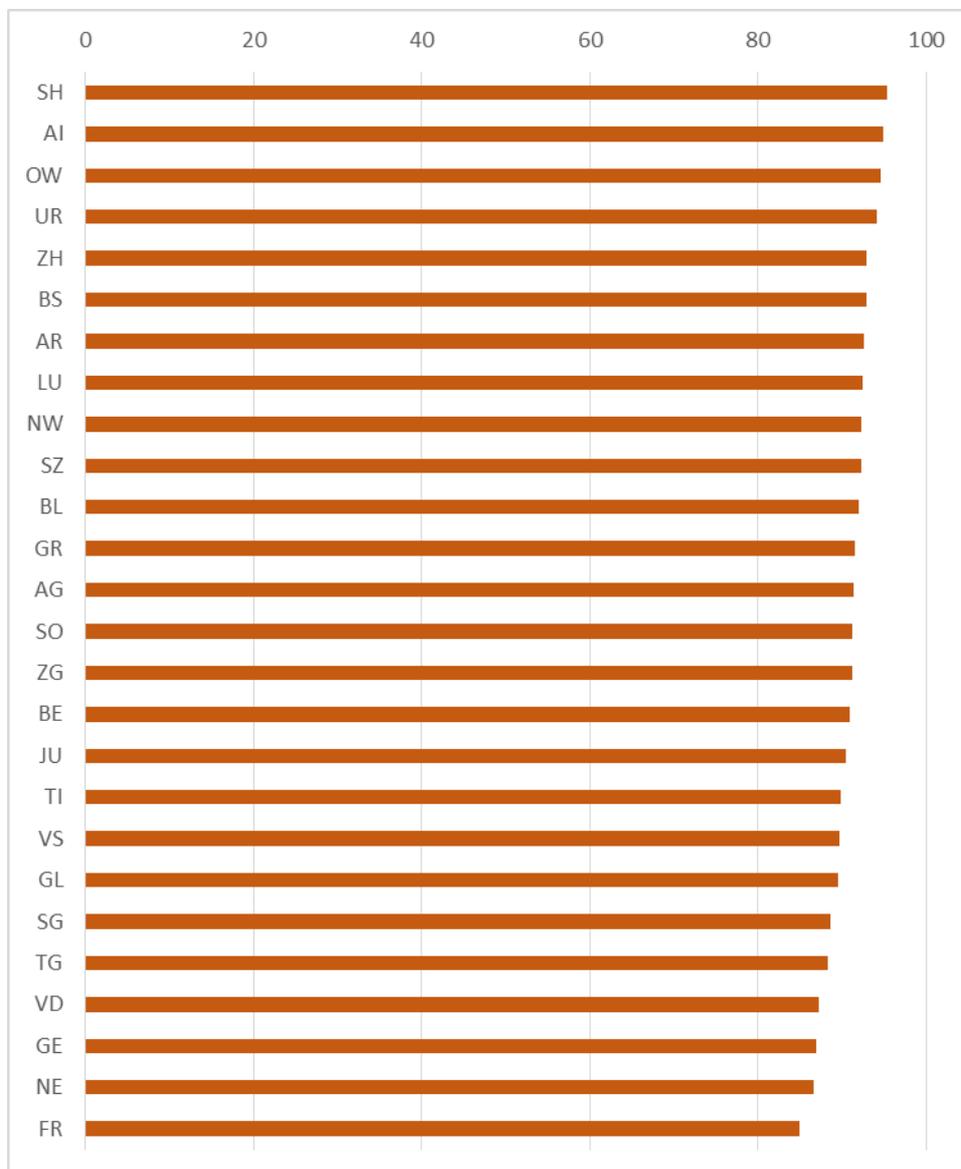


Figura 12: valutazione della qualità dell'attesa alle fermate per Cantone (bus e treno).



N. registrazione/dossier: UFT / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00017

## 4. Conclusioni

Il TRV in Svizzera è caratterizzato da una forte eterogeneità per quanto riguarda le dimensioni e la struttura delle imprese di trasporto. I risultati complessivamente sono buoni in tutte le regioni della Svizzera, a prescindere dalle dimensioni dell'impresa e dal tipo di veicolo (bus/treno). Benché i dati raccolti non coprano interamente l'anno 2016, si possono individuare due tendenze principali:

- Nel complesso, la pulizia resta l'indicatore con il punteggio più basso, specialmente nel comparto ferrovia. A questo riguardo, l'ultimo posto è occupato dalle imprese che operano principalmente in ambito urbano, ma le differenze tra un'impresa e l'altra sono modeste.
- Le valutazioni riguardanti l'informazione alla clientela presentano una maggiore dispersione. È l'ambito di qualità dove si riscontra la minore omogeneità, indice soprattutto di un grande potenziale di miglioramento.

Nei prossimi mesi l'UFT, in collaborazione con i Cantoni e le imprese di trasporto, continuerà a migliorare il SRQ TRV CH, affrontando e risolvendo i problemi esistenti, in particolare riguardo al rilevamento dei dati sulla puntualità. La prevista definizione di standard minimi permetterà non solo di effettuare confronti tra i dati raccolti, ma anche di stabilire se i risultati sono «buoni», «sufficienti» o «insufficienti». Nel 2017 i dati raccolti dai clienti civetta copriranno l'intero anno civile; l'anno successivo, quindi, si potranno trarre conclusioni significative sulla performance delle singole imprese di trasporto, così come sulle combinazioni di linee e sulle linee.