



Référence du dossier: / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00024/00010

22.06.2018

---

# Sistema di rilevamento della qualità del traffico regionale viaggiatori (SRQ TRV): analisi dei dati 2017

---

## Sommario

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Introduzione dei valori di riferimento</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Confronto tra i dati MSS 2016 e 2017</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Analisi dei risultati</b>	<b>5</b>
4.1	Analisi globale delle 15 caratteristiche qualitative determinanti	5
4.2	Analisi approfondita delle caratteristiche qualitative determinanti con i punteggi meno elevati	7
4.2.1	Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)	7
4.2.2	Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)	7
4.2.3	Pulizia del bus	7
4.2.4	Pulizia del treno	9
4.2.5	Pulizia alla fermata (bus e treno)	10
4.2.6	Funzionalità della dotazione della fermata (bus e treno)	10
4.3	Raggiungimento dello standard minimo per comparti	11
4.3.1	TRENO	11
4.3.2	BUS	11
4.3.3	FERMATA	12
4.4	Confronti intercantonali	13
4.4.1	TRENO	13
4.4.2	BUS	14
4.4.3	FERMATA	15
<b>5</b>	<b>Conclusioni</b>	<b>16</b>
5.1	I risultati del 2017 in sintesi	16
5.2	Raccomandazioni dell'UFT alle IT	16
<b>6</b>	<b>Allegati</b>	<b>17</b>
6.1	Sistema di ponderazione dei dati nel SRQ TRV	17
6.1.1	Comparto TRENO	17
6.1.2	Comparto BUS	18
6.1.3	Comparto FERMATA	19

# 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. Questi ultimi vengono svolti con metodo a campione da clienti civetta impiegati dall'impresa ETC Transports Consultants GmbH 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. L'introduzione del rilevamento della puntualità con il metodo DPM sta 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 2017, 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 effettuati nel 2017.

Nel 2017 sono stati svolti 46 938 rilevamenti MSS, sufficienti per effettuare confronti tra imprese e tra combinazioni di linee. A causa delle dimensioni del campione non è tuttavia possibile effettuare confronti tra linee; in virtù delle leggi della statistica, quindi, non è possibile trarre conclusioni affidabili a livello di linee.

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. Al numero 6.1 del presente documento 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, sovvenzionato unicamente dai Cantoni, è stato escluso dal rilevamento e che il comparto TRAM non è stato considerato in questo rapporto poiché, essendo composto da sole cinque linee, non risulta rappresentativo.

## 2 Introduzione dei valori di riferimento

I valori di riferimento che devono essere raggiunti da ciascuna combinazione di linee di ogni impresa di trasporto del TRV sono stati definiti sulla base dei dati raccolti nel corso del primo anno (2016) e dei risultati di una consultazione svolta tra i Cantoni. Sono stati fissati valori di riferimento per 15 caratteristiche qualitative determinanti oggetto dei rilevamenti MSS. Tali valori rappresentano la base per le discussioni con le IT, tra l'altro nel quadro delle convenzioni sugli obiettivi.

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

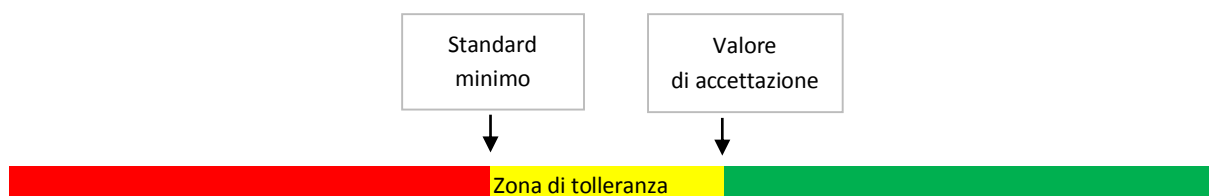


Figura 1: sistema di valori di riferimento per il SRQ TRV CH

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

Il «**valore di accettazione**» rappresenta, fondamentalmente, l'obiettivo quantitativo 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 qualitative determinanti.

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 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, ma possono anche imporre l'attuazione di misure volte a migliorare singoli indicatori di qualità insufficiente.

«**Zona di tolleranza**»: come si può notare, al valore di accettazione è abbinata una «zona di tolleranza», per tener conto dell'incertezza statistica legata alle dimensioni dei campioni. Essa è calcolata in modo da comprendere un intervallo in cui la precisione dei risultati può essere garantita al 95 per cento, a fronte di 100 rilevamenti. I valori che rientrano nella «zona di tolleranza» indicano che le prestazioni fornite sono di qualità soddisfacente o buona. Con valori al di sotto di tale zona, il punteggio è considerato insufficiente.

### 3 Confronto tra i dati MSS 2016 e 2017

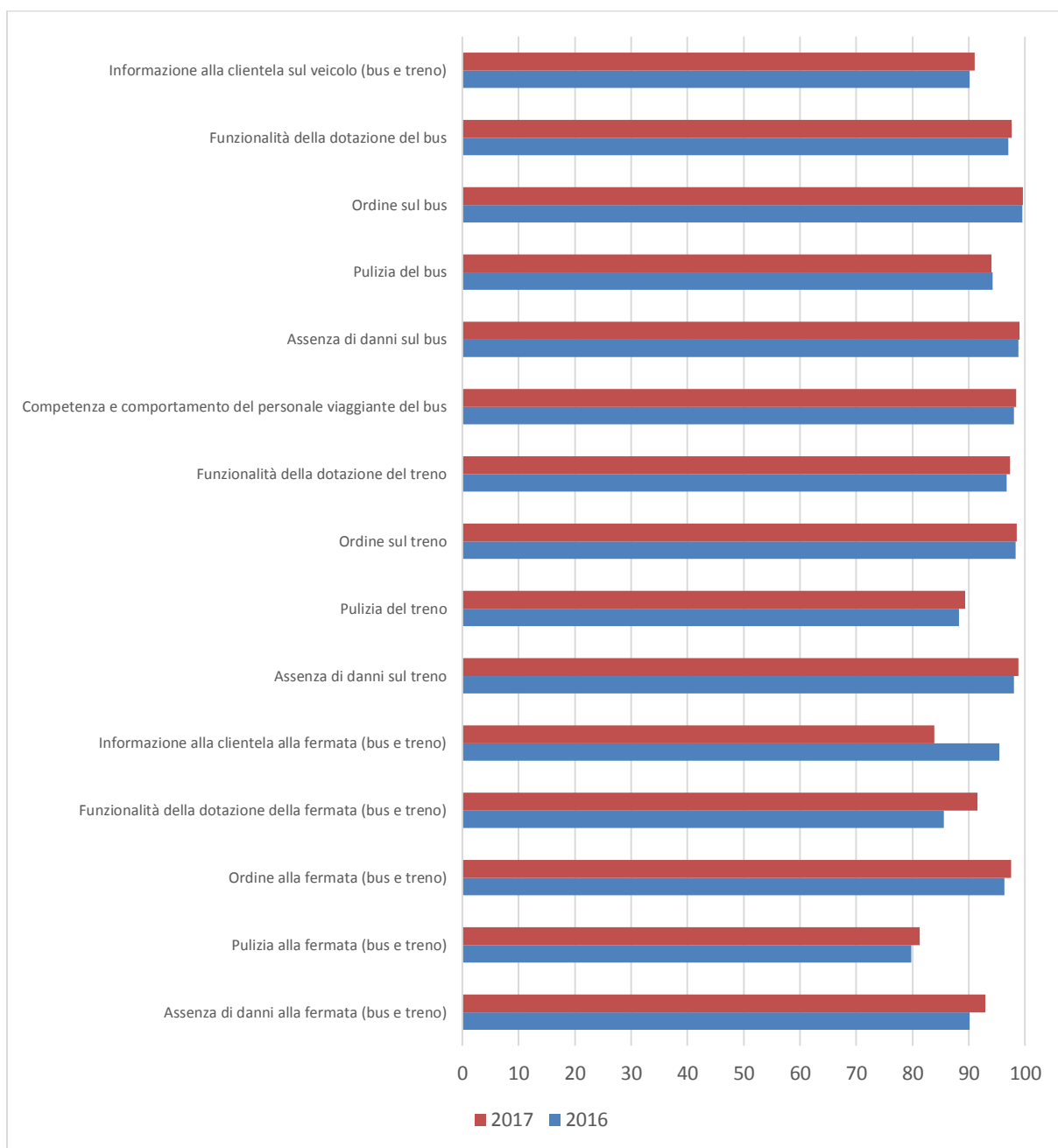


Figura 2: confronto tra i dati MSS 2016 e 2017 per le 15 caratteristiche qualitative determinanti

Si osserva un leggero miglioramento del punteggio per la maggior parte delle 15 caratteristiche qualitative determinanti. Il miglioramento più marcato riguarda la caratteristica *Funzionalità della dotazione della fermata*, che ha guadagnato quasi sei punti.

La caratteristica *Informazione alla clientela alla fermata*, per contro, nel 2017 ha registrato un forte peggioramento, con un punteggio inferiore di 10.59 punti rispetto al 2016. I risultati sono stati penalizzati dal fatto che nel 2017 il numero di fermate interessate dai rilevamenti è stato decisamente superiore a quello del 2016 e che molte di queste non dispongono ancora di tutti gli elementi fissi prescritti (come il piano delle linee).

## 4 Analisi dei risultati

### 4.1 Analisi globale delle 15 caratteristiche qualitative determinanti

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

Caratteristiche qualitative determinanti per cui sono stati fissati valori di riferimento	Valore di accettazione	Zona di tolleranza	Standard minimo	Media delle valutazioni (a prescindere dalle imprese) <sup>1</sup>	Media delle valutazioni di ciascuna impresa <sup>2</sup>	Coefficiente di variazione tra le valutazioni delle imprese <sup>3</sup>	Percentuale di IT al di sotto dello standard minimo	Percentuale di combinazioni di linee al di sotto dello standard minimo
Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)	95	6	89	91.08	88.67	0.15	31%	25%
Funzionalità della dotazione del bus	96	3	93	97.60	97.64	0.04	4%	5%
Ordine sul bus	98	3	95	99.60	99.54	0.01	0%	0%
Pulizia del bus	95	3	92	94.04	94.47	0.03	17%	19%
Assenza di danni sul bus	97	3	94	99.06	99.40	0.01	0%	2%
Competenza e comportamento del personale viaggiante del bus	98	6	92	98.43	98.20	0.02	1%	1%
Funzionalità della dotazione del treno	96	3	93	97.31	97.95	0.04	3%	3%
Ordine sul treno	96	3	93	98.57	97.90	0.03	6%	3%
Pulizia del treno	88	3	85	89.37	89.95	0.09	17%	21%
Assenza di danni sul treno	97	3	94	98.85	98.38	0.03	9%	6%
Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)	88	6	82	83.91	79.96	0.20	46%	
Funzionalità della dotazione della fermata (bus e treno)	93	3	90	91.92	91.13	0.09	38%	
Ordine alla fermata (bus e treno)	96	3	93	97.49	97.71	0.02	4%	
Pulizia alla fermata (bus e treno)	79	3	76	81.27	80.24	0.11	26%	
Assenza di danni alla fermata (bus e treno)	85	3	82	93.03	90.77	0.07	11%	

**Figura 3: valori di riferimento e indici statistici per le diverse caratteristiche qualitative determinanti (scala da 0 a 100 punti).**

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.

Da un'analisi più dettagliata, si nota innanzitutto che i punteggi più bassi sono quelli relativi all'informazione alla clientela (per i veicoli e le fermate) e alla pulizia (per i treni e le fermate), sistematicamente inferiori rispetto a quelli degli altri ambiti.

In questi due ambiti riscontriamo anche una grande dispersione dei risultati delle diverse IT. In effetti, il coefficiente di variazione è sensibilmente più elevato rispetto alle altre caratteristiche qualitative determinanti. Ciò è indice di una grande eterogeneità in quanto a pulizia e a qualità dell'informazione alla clientela in generale, nonché riguardo alla *Funzionalità della dotazione alla fermata*.

<sup>1</sup> La media delle valutazioni (a prescindere dalle imprese) rappresenta la media di tutti i rilevamenti effettuati nel 2017 (senza raggruppamento).

<sup>2</sup> La media delle valutazioni di ciascuna impresa rappresenta la media aritmetica del punteggio conseguito nel 2017 da ciascuna impresa (raggruppamento per impresa).

<sup>3</sup> Il coefficiente di variazione è calcolato sulla base dei punteggi conseguiti nel 2017 da ciascuna impresa e fornisce indicazioni sulla dispersione dei punteggi. Più il coefficiente è elevato, maggiore è la dispersione dei punteggi delle diverse imprese.

Il tasso di imprese e di combinazioni di linee che non raggiungono lo standard minimo per ognuna delle suddette caratteristiche determinanti è ugualmente più elevato rispetto alle altre caratteristiche e si colloca tra il 17 e il 46 per cento.

Gli indicatori *Ordine, Assenza di danni e Funzionalità della dotazione* in generale ottengono un punteggio elevato in tutti gli ambiti di qualità, fatta eccezione per gli indicatori *Assenza di danni e Funzionalità della dotazione* del comparto fermata, dove il punteggio è decisamente più basso. L'ambito di qualità *Competenza e comportamento personale viaggiante*, oggetto di rilevamento solo nel comparto bus, consegue in generale un punteggio molto alto.

Il seguito del rapporto si concentrerà sulle cinque caratteristiche qualitative determinanti che hanno conseguito i punteggi meno elevati.

## 4.2 Analisi approfondita delle caratteristiche qualitative determinanti con i punteggi meno elevati

### 4.2.1 Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)

L'esame del punteggio di ciascun indicatore parziale di questo ambito di qualità permette di individuarne il punto debole. L'indicatore parziale *Annuncio prossima fermata* è quello che registra il punteggio più basso, a prescindere dal mezzo di trasporto, ma in particolare nel comparto bus. Va tenuto presente che questo indicatore parziale è l'unico obbligatorio, ossia viene valutato negativamente in caso di assenza, mentre gli altri sono valutati negativamente solo se le informazioni fornite sono errate o incomprendibili. Non si osserva una variazione significativa dei punteggi in base al momento della giornata o dell'anno, così come non vi sono discrepanze considerevoli tra il sabato sera (18:00–23:59) e il resto della settimana, a prescindere dall'ora. Si nota tuttavia una lieve differenza tra le linee degli «agglomerati» e le altre linee del TRV; le prime conseguono generalmente un punteggio più elevato (poco più di due punti). Un quarto delle combinazioni di linee e quasi un terzo delle imprese non raggiunge lo standard minimo relativo a questa caratteristica qualitativa.

Indicatore parziale	BUS		TRENO	
	Valore	Numero di rilevamenti	Valore	Numero di rilevamenti
indicazioni all'esterno del veicolo	97.71	31812	98.43	12202
indicazione prossima fermata	92.81	29601	96.91	9425
indicazione capolinea	94.41	26889	97.18	11572
annuncio capolinea	96.17	6457	92.70	6318
annuncio prossima fermata	83.86	31633	91.56	14043
indicazione sequenza fermate	90.92	24687	95.18	9582

Figura 4: indicatori parziali della caratteristica qualitativa «Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)»

### 4.2.2 Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)

Il punto debole di questo ambito di qualità, sia per il comparto bus che per quello treno, è costituito dall'affissione del piano delle linee, uno degli elementi obbligatori alle fermate. Altri elementi, come l'indicazione delle partenze, non sono valutati in caso di assenza, il che spiega l'esiguo numero di rilevamenti effettuati alle fermate dei bus, nella maggior parte dei casi prive di altoparlanti. Constatiamo altresì che non vi è una variazione significativa dei punteggi in base al momento della giornata o dell'anno. Circa la metà delle imprese non raggiunge lo standard minimo relativo a questa caratteristica qualitativa.

Indicatore parziale	BUS		TRENO	
	Valore	Numero di rilevamenti	Valore	Numero di rilevamenti
piano delle linee	51.61	29181	50.31	10529
piano zone tariffarie	97.01	17426	97.20	9045
orario affisso	92.90	29380	97.84	10637
orario codice QR	92.01	17488	89.15	6881
indirizzo/numero di telefono contattabile	94.68	29299	88.71	10469
indicazione partenze	92.66	8869	96.77	9186
informazioni acustiche	81.44	611	97.40	1774

Figura 5: indicatori parziali della caratteristica qualitativa «Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)»

### 4.2.3 Pulizia del bus

La pulizia è un elemento cruciale per la qualità del TRV. Analizzando i risultati nel dettaglio, si nota che la media è abbassata da alcuni elementi quali la pulizia dell'involucro esterno del veicolo, delle pareti

divisorie e delle porte in vetro e dei finestrini, che conseguono punteggi molto bassi. Anche la pulizia del pavimento è un aspetto che necessita di miglioramento.

Indicatore parziale	Valore	Numero di rilevamenti
involucro esterno	63.76	31896
barre / impugnature di sostegno	96.14	32125
pavimento	82.43	32116
pareti e soffitto	97.16	32070
contenitori rifiuti	98.86	7777
pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	69.17	31483
sedili	98.91	32104
ripiani	96.48	12252
distributori biglietti	95.02	2295
obliteratrice	99.49	23221

Figura 6: indicatori parziali della caratteristica qualitativa «Pulizia del bus»

Anche se per la maggioranza degli indicatori parziali il periodo dell'anno non influenza in maniera significativa i risultati, si può notare che il punteggio relativo alla pulizia del pavimento e dell'involucro esterno del veicolo è migliore nella stagione più calda dell'anno (maggio–agosto).

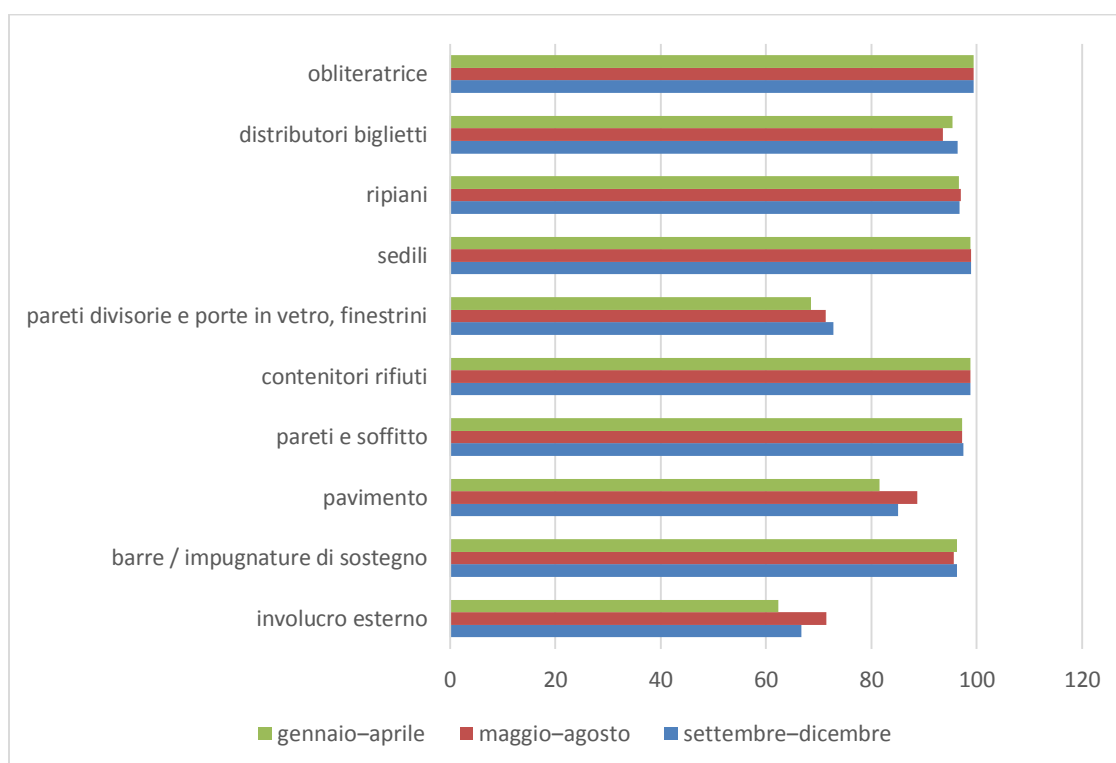


Figura 7: indicatori parziali della caratteristica qualitativa «Pulizia del bus» in base al periodo dell'anno

Neanche il momento della giornata incide in maniera significativa; solo il punteggio relativo alla pulizia del pavimento è decisamente più elevato prima delle 11:00 del mattino. Inoltre, non vi sono differenze significative né tra il sabato sera (18:00–23:59) e il resto della settimana, a prescindere dall'ora, né tra le linee degli «agglomerati» e le altre linee del TRV (meno di un punto di differenza tra i due gruppi).



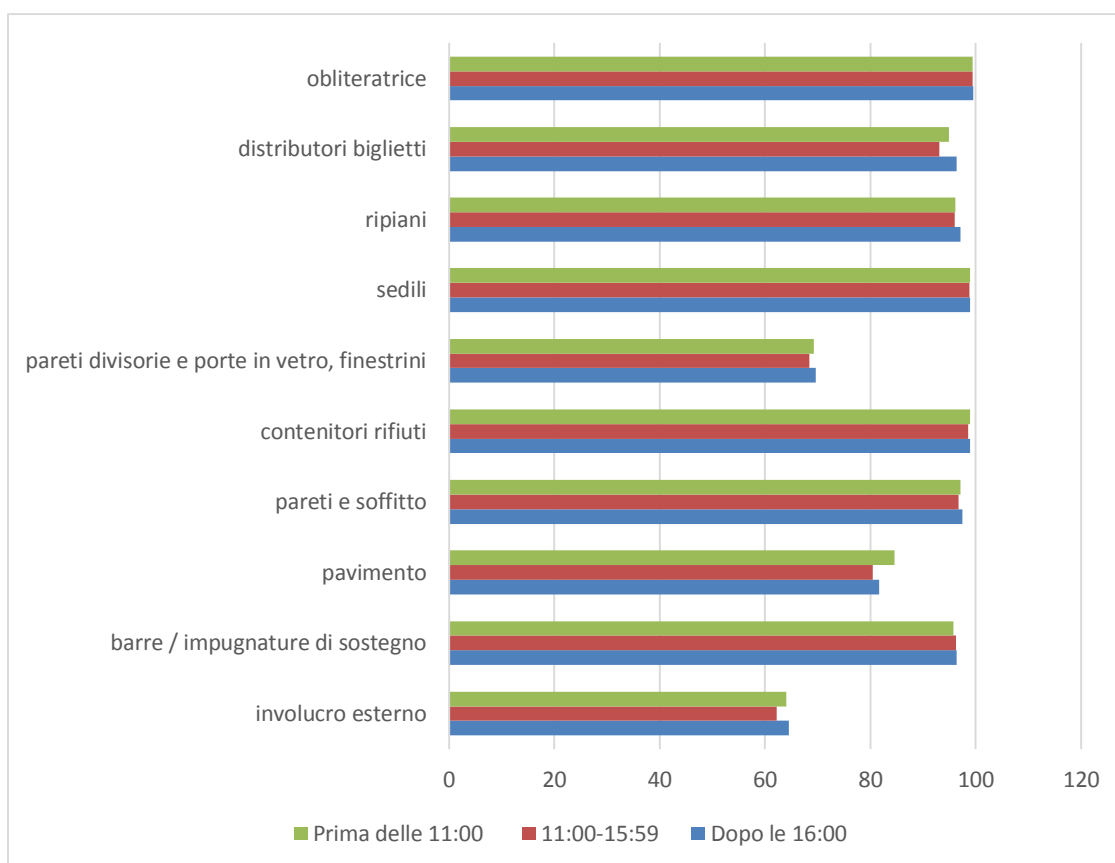


Figura 8: indicatori parziali della caratteristica qualitativa «Pulizia del bus» in base alla fascia oraria

Il 19 per cento delle combinazioni di linee e il 17 per cento delle IT non raggiungono lo standard minimo relativo a questa caratteristica qualitativa. Questo ambito di qualità, quindi, presenta un forte potenziale di miglioramento.

#### 4.2.4 Pulizia del treno

Nel comparto treno emerge la stessa tendenza riscontrata nel comparto bus, con punteggi bassi riguardo alla pulizia dell'involucro esterno del veicolo e del pavimento. In questo comparto, inoltre, il risultato è ulteriormente penalizzato dagli elementi legati alle toilette (pulizia della tazza e del pavimento delle toilette).

Indicatore parziale	Valore	Numero di rilevamenti
involucro esterno	65.44	13908
barre / impugnature di sostegno	97.98	14050
pavimento	77.74	14075
pareti e soffitto	97.42	14069
contenitori rifiuti	86.45	13571
pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	70.06	13826
sedili	98.11	13550
ripiani	94.33	13049
tazza / asse / coperchio toilette	75.97	10179
pulizia pareti /specchi / vetri / lavandino toilette	88.07	10175
pavimento toilette	73.56	10181
contenitori rifiuti toilette	86.51	10013

Figura 9: indicatori parziali della caratteristica qualitativa «Pulizia del treno»

Come per i bus, il periodo dell'anno non influenza significativamente i risultati, fatta eccezione per i punteggi relativi alla pulizia del pavimento e dell'involucro esterno del veicolo, migliori nel periodo più

caldo dell'anno (maggio–agosto). Neanche il momento della giornata incide particolarmente: come per i bus, solo il punteggio riguardante la pulizia del pavimento è decisamente più elevato prima delle 11:00 del mattino. Per quanto concerne il sabato sera (18:00–23:59), nel comparto bus non si nota una differenza significativa rispetto al resto della settimana, a prescindere dall'ora, mentre per il treno il punteggio è più basso di oltre quattro punti rispetto al resto della settimana. Il 21 per cento delle combinazioni di linee e il 17 per cento delle IT non raggiungono lo standard minimo relativo a questa caratteristica qualitativa. Anche questo ambito di qualità, quindi, presenta un forte potenziale di miglioramento.

#### 4.2.5 Pulizia alla fermata (bus e treno)

La pulizia alla fermata è uno degli indicatori valutati in maniera meno positiva. Gli indicatori parziali con il punteggio più basso sono quelli relativi alle cabine di attesa e agli ascensori. Il risultato mediocre, però, è frutto complessivamente dei punteggi di tutti gli indicatori parziali, nessuno dei quali supera la soglia dei 90 punti.

Indicatore parziale	Valore	Numero di rilevamenti
sedili	89.71	31565
pavimento	87.44	39158
superfici di vetro cabine di attesa	68.60	10411
pareti / pilastri cabine di attesa	79.17	10461
pareti / pilastri / pensiline fermata	74.05	37849
contenitori rifiuti	73.73	34161
distributori biglietti	85.34	22761
obliteratrice	84.09	21541
ascensore	70.59	4040
pavimento cabine di attesa	71.81	10487
oggetti appartenenti all'IT	77.81	37422
oggetti non appartenenti all'IT	79.84	24118

Figura 10: indicatori parziali della caratteristica qualitativa «Pulizia alla fermata»

Il 26 per cento delle IT non raggiunge lo standard minimo relativo a questa caratteristica qualitativa. Questo ambito di qualità, quindi, presenta un forte potenziale di miglioramento.

#### 4.2.6 Funzionalità della dotazione della fermata (bus e treno)

Questo indicatore della qualità dell'attesa alla fermata consegue un punteggio piuttosto basso. Le obliteratecrici presentano problemi relativamente di frequente e l'illuminazione in caso di oscurità/di notte non sempre funziona in modo ottimale. Per contro, i distributori di biglietti funzionano piuttosto bene, così come gli ascensori, anche se questi ultimi incidono in misura inferiore sul punteggio poiché raramente presenti alle fermate.

Indicatore parziale	Valore	Numero di rilevamenti
illuminazione in caso di oscurità / di notte	94.88	8728
distributore di biglietti	96.90	22707
obliteratrice	84.24	21477
ascensore	98.67	4048

Figura 11: indicatori parziali della caratteristica qualitativa «Funzionalità della dotazione della fermata»

Nel complesso, il 38 per cento delle IT non soddisfa gli standard minimi. Tuttavia, va sottolineato che i risultati non sono rappresentativi (in base ai criteri statistici dell'UFT) per circa un terzo delle IT: in effetti, l'eterogeneità delle dotazioni delle fermate talvolta determina la mancata validazione di un rilevamento, poiché mancano gli elementi da valutare. Se il numero di rilevamenti eseguiti presso un'IT è inferiore a 100, i criteri statistici dell'UFT non risultano soddisfatti.

### 4.3 Raggiungimento dello standard minimo per comparti

Come rappresentato nelle tabelle del numero 6.1, le 15 caratteristiche qualitative e i rispettivi indicatori parziali possono essere presentati suddivisi nei tre comparti TRENO, BUS e FERMATA. Ciò consente di riassumere i valori di riferimento e quelli effettivi rilevati per le singole imprese, creando i presupposti per fornire indicazioni riguardo alle imprese separate secondo i tre comparti succitati.

#### 4.3.1 TRENO

Nel TRV su rotaia (TRENO) superano il valore di accettazione, e quindi offrono prestazioni di buona qualità, circa tre quinti delle imprese, un quinto si posiziona nella zona di tolleranza (qualità sufficiente) e il restante quinto non raggiunge lo standard minimo del comparto.

Come descritto al numero 4.1 vi sono due criteri qualitativi per i quali molte imprese ferroviarie registrano valori bassi: la pulizia e l'informazione alla clientela nei treni. Vi sono tuttavia notevoli differenze tra le imprese: se poche raggiungono un valore pari anche a 98 punti su 100, altre ne ottengono un'ottantina e il punteggio più basso registrato è di 72 punti. Si deduce quindi che il potenziale di miglioramento è in parte considerevole e che possono essere ottenuti buoni valori.

Non vi sono invece differenze significative riconducibili alle dimensioni o al numero di linee di un'impresa.

L'UFT discuterà dei punti deboli individuati con le imprese del comparto TRENO e/o degli altri comparti che hanno ottenuto un punteggio insufficiente o quasi sufficiente. Spetterà poi a queste ultime attuare dei miglioramenti nei limiti del quadro finanziario esistente.

Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	20	57 %
Numero di IT nella zona di tolleranza	7	20 %
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	8	23 %
<b>Numero totale di IT</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

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.

#### 4.3.2 BUS

Nel servizio di autobus regionale (BUS) presentano una buona qualità circa la metà delle imprese, quasi il 40 per cento offre una qualità sufficiente, mentre per un buon 10 per cento è insufficiente. I risultati 2017 possono essere così delineati: le imprese che superano lo standard minimo del comparto (91,73 punti) presentano tra i 93 e i 98 punti; il valore più basso è di circa 84 punti su 100.

Come per i treni, anche per i bus le caratteristiche con i valori inferiori sono l'informazione alla clientela e la pulizia. Il comparto bus registra valori molto bassi in particolare per l'indicatore parziale «Annuncio prossima fermata», un indicatore obbligatorio dell'*Informazione alla clientela sul veicolo* che, se assente, viene valutato negativamente.

Le dimensioni o il numero di linee di un'impresa non incidono sui risultati. Le linee degli agglomerati presentano invece valori leggermente migliori di quelli delle altre linee del TRV.

Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	34	49 %
Numero di IT nella zona di tolleranza	26	38 %
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	9	13 %

<b>Numero totale di IT</b>	<b>69</b>	<b>100 %</b>
----------------------------	-----------	--------------

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.

### 4.3.3 FERMATA

Nel comparto FERMATA due quinti delle imprese presentano una qualità buona, un quinto una qualità sufficiente, mentre i restanti due quinti non raggiungono lo standard minimo del comparto. Tali risultati si spiegano in parte con l'introduzione delle nuove norme per l'informazione alla clientela: in molti casi alle fermate non sono affissi gli orari e le indicazioni prescritti, in particolare la piantina della rete. Considerato, tuttavia, che l'obbligo di affiggere le piantine esiste solo da marzo 2016, l'UFT parte dal presupposto che molte imprese siano in fase di adeguamento e che questi valori miglioreranno nettamente già a partire dall'anno prossimo. Potenziale di miglioramento si riscontra anche nell'ambito della pulizia.

Nel comparto FERMATA i risultati variano sensibilmente tra le diverse imprese, con valori che vanno da un massimo di 97 punti a un minimo oscillante tra i 65 e i 70 punti. Non emergono differenze significative tra le fermate dei bus e quelle dei treni e neanche in questo comparto le dimensioni dell'impresa o il numero di linee incidono sui risultati.

Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	35	40 %
Numero di IT nella zona di tolleranza	17	19 %
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	36	41 %
<b>Numero totale di IT</b>	<b>88</b>	<b>100 %</b>

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.

## 4.4 Confronti intercantonali

È importante sottolineare che il numero di linee 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.

### 4.4.1 TRENO

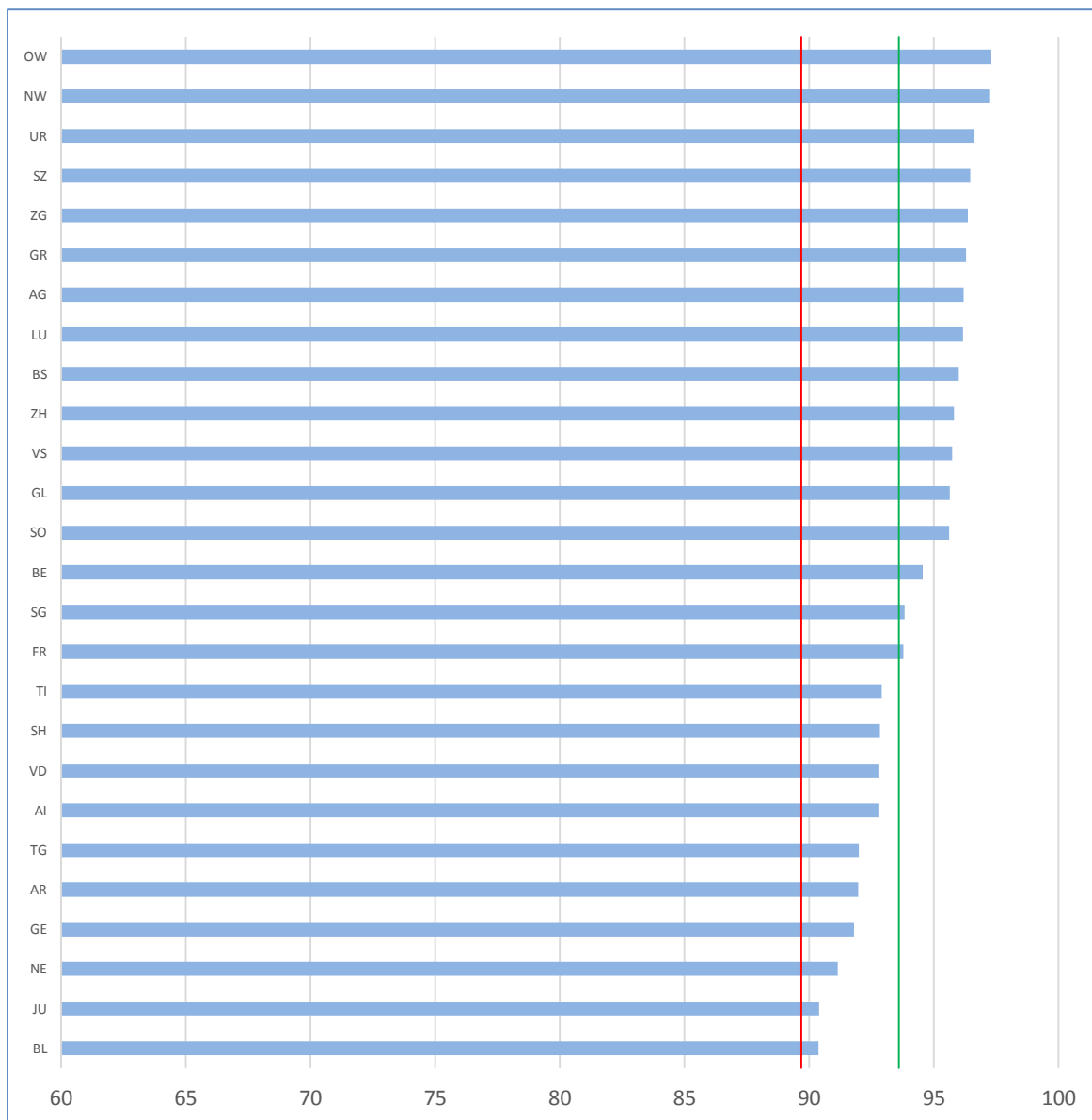


Figura 12: risultati del comparto TRENO per Cantone

Aggregando i risultati a livello cantonale si può notare che nessun Cantone presenta un punteggio insufficiente riguardo alla valutazione dei treni. 10 Cantoni si collocano nella zona di tolleranza e 16 raggiungono il valore di accettazione.

I Cantoni della Svizzera centrale occupano posizioni molto alte nella classifica, mentre quelli latini si collocano nella metà inferiore della stessa. I Cantoni urbani non seguono una tendenza uniforme: GE occupa la 23<sup>a</sup> posizione, ZH la 10<sup>a</sup> e BS l'9<sup>a</sup>. Non si possono trarre conclusioni generali in merito alle differenze tra i punteggi dei Cantoni urbani e quelli dei Cantoni rurali.

#### 4.4.2 BUS

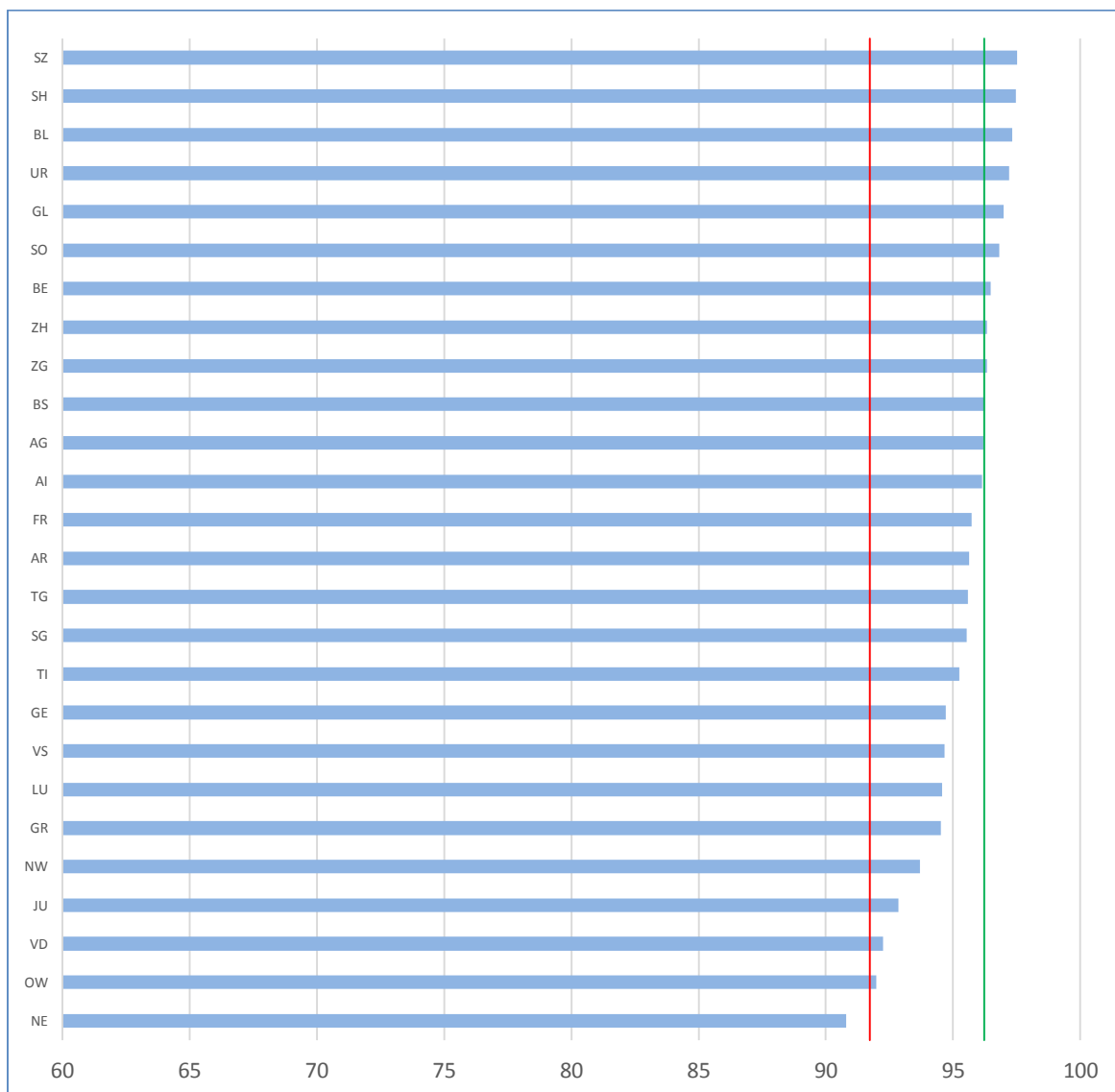


Figura 13: risultati del comparto BUS per Cantone

Nel comparto BUS solo un Cantone non raggiunge lo standard minimo. 15 Cantoni si collocano nella zona di tolleranza e 10 raggiungono il valore di accettazione.

I Cantoni latini si posizionano ancora una volta nella metà inferiore della classifica. I Cantoni urbani delineano una tendenza eterogenea: GE occupa la 18<sup>a</sup> posizione, ZH l'8<sup>a</sup> e BS la 10<sup>a</sup>. Non si possono trarre conclusioni generali in merito alle differenze di punteggio tra i Cantoni urbani e quelli rurali.

### 4.4.3 FERMATA

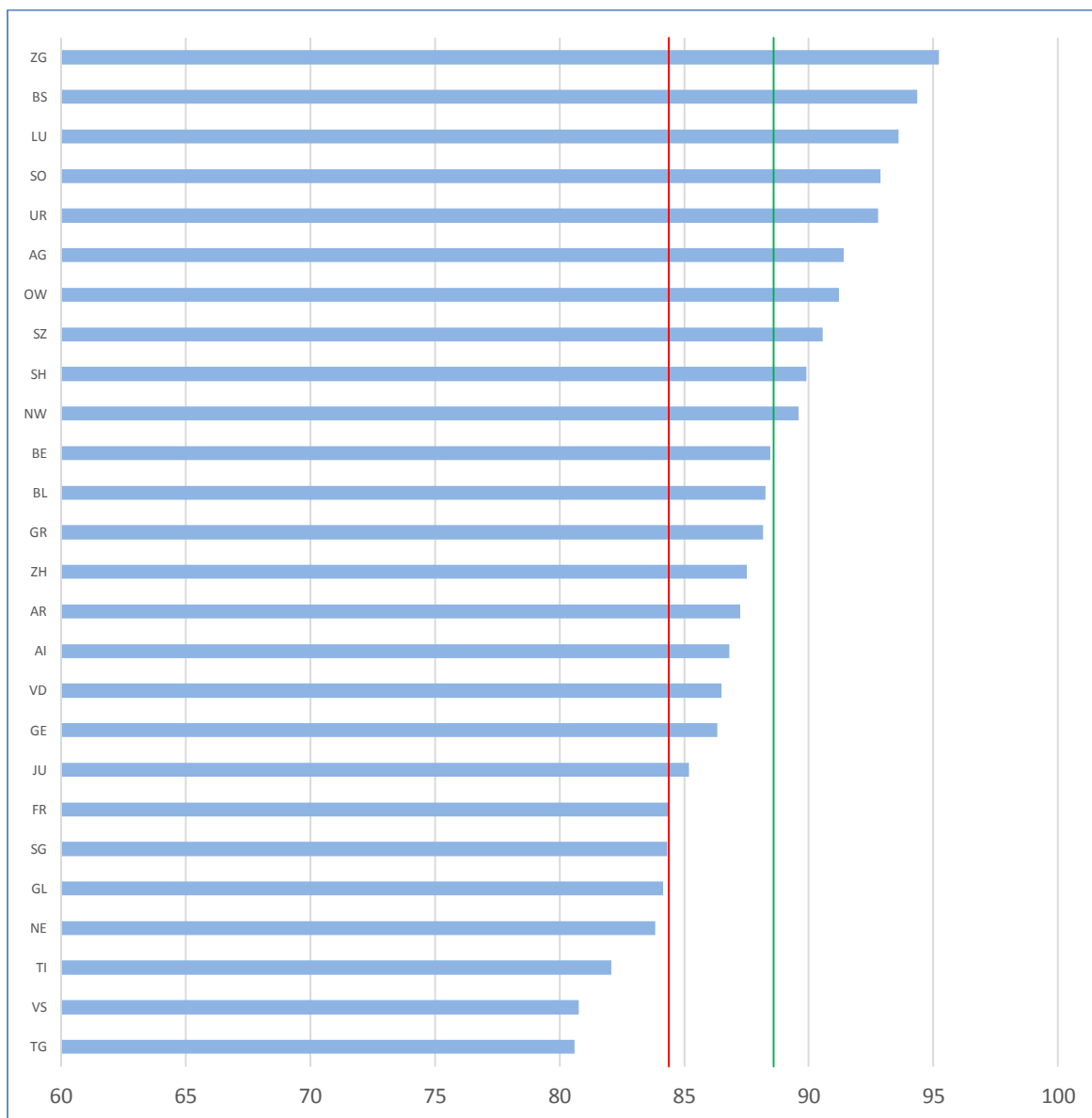


Figura 14: risultati del comparto FERMATA per Cantone

Nel comparto FERMATA i punteggi sono più bassi: 7 Cantoni non raggiungono lo standard minimo, 9 si collocano nella zona di tolleranza e 10 raggiungono il valore di accettazione.

I Cantoni della Svizzera centrale occupano posizioni molto alte nella classifica, mentre i Cantoni latini si collocano nella metà inferiore della stessa. I Cantoni urbani, infine, non seguono una tendenza uniforme: GE occupa la 18<sup>a</sup> posizione, ZH la 14<sup>a</sup> e BS la 2<sup>a</sup>. Non si possono trarre conclusioni generali in merito alle differenze tra i punteggi dei Cantoni urbani e quelli dei Cantoni rurali.

## 5 Conclusioni

### 5.1 I risultati del 2017 in sintesi

Il TRV in Svizzera è caratterizzato da una forte eterogeneità per quanto riguarda le dimensioni e la struttura delle imprese di trasporto. Nel complesso i risultati sono buoni in tutte le regioni della Svizzera, a prescindere dalle dimensioni dell'impresa e dal tipo di veicolo (bus/treno). Anche nel 2017 si possono individuare le seguenti tendenze principali, peraltro già emerse nell'anno precedente.

- Nel complesso, la pulizia resta l'indicatore con il punteggio più basso, specialmente nel comparto ferrovia, ma le differenze tra un'impresa e l'altra sono modeste.
- Le valutazioni riguardanti l'informazione alla clientela presentano una maggior dispersione. È l'ambito di qualità dove si riscontra la minore omogeneità, indice soprattutto di un grande potenziale di miglioramento.
- Nel comparto BUS le IT di grandi dimensioni (che gestiscono un numero maggiore di linee) hanno conseguito risultati leggermente meno positivi. Questa differenza non si riscontra invece nel comparto TRENO.

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 e le carenze esistenti, in particolare riguardo al rilevamento dei dati sulla puntualità. La definizione di standard minimi ci permette 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 hanno coperto l'intero anno civile; è quindi possibile trarre conclusioni significative sulle prestazioni delle singole imprese di trasporto e, allo stesso modo, delle singole combinazioni di linee.

### 5.2 Raccomandazioni dell'UFT alle IT

L'UFT intende discutere 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, attraverso misure che non comportano un eccessivo aggravio di costi. Nell'ambito della pulizia, infatti, si possono ottenere importanti miglioramenti tramite una ripartizione più efficiente delle risorse tra le diverse combinazioni di linee e nel tempo. Nell'ambito dell'informazione alla clientela sui veicoli molte IT dovranno sforzarsi di migliorare l'annuncio della fermata successiva, mentre in quello dell'informazione alla clientela alla fermata occorrerà concentrarsi sulla presenza del piano delle linee. L'attuazione delle suddette raccomandazioni non dovrebbe avere un impatto significativo sui costi delle IT.



## 6 Allegati

### 6.1 Sistema di ponderazione dei dati nel SRQ TRV

#### 6.1.1 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%	involucro esterno	0.318%
				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%
				ndicazioni 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%				

## 6.1.2 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%	
DPM (Puntualità)	50%					

**6.1.3 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%		