



Repubblica e Cantone Ticino  
Dipartimento del territorio

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza TILO  
Analisi integrativa  
REPORT



2024

# Modalità di indagine



- **Periodo di distribuzione:** dal 8 al 29 ottobre 2024.
- **Somministrazione:** questionari cartacei oppure cartoline con il codice d'accesso all'indagine online.
- **Numero questionari elaborati:** circa 3'300 questionari validi, garantendo solidità statistica ai diversi target di indagine.
- **Pianificazione:** la distribuzione ai clienti è avvenuta in modo casuale ed è stata pianificata osservando le proporzioni di numerosità e presenza di passeggeri sui treni in termini di fascia oraria e tratta.

## Numerosità e significatività statistica dei cluster

**UTENTI TRANSFRONTALIERI:** *Utenti che iniziano il loro viaggio in Italia\* e lo terminano in Svizzera (o viceversa)*



### «Asse Como»

**RE80, S10, S40/50**

(es. Milano C. - Lugano)

n=780

p < 0.05



### «Asse Varese»

**S40/50**

(es. Varese - Stabio)

n=524

p < 0.05

*\* sono compresi gli utenti che iniziano il loro viaggio in Italia per spostarsi presso una stazione in Svizzera e da qui prendere il treno.*

# Struttura del documento



Il presente report presenta i risultati emersi dall'indagine organizzandoli in **8 ambiti di ricerca**.

1. Frequenza passaggi	p. 4
2. Scopo principale del viaggio (Focus)	p. 7 (p. 10)
3. Titolo di trasporto utilizzato	p. 13
4. Canale di acquisto del titolo di trasporto (Focus)	p. 18 (p. 21)
5. Catena del trasporto	p. 24
6. Stazioni nevralgiche	p. 27
7. Priorità per il futuro	p. 30
8. Profilazione dell'utenza	p. 34

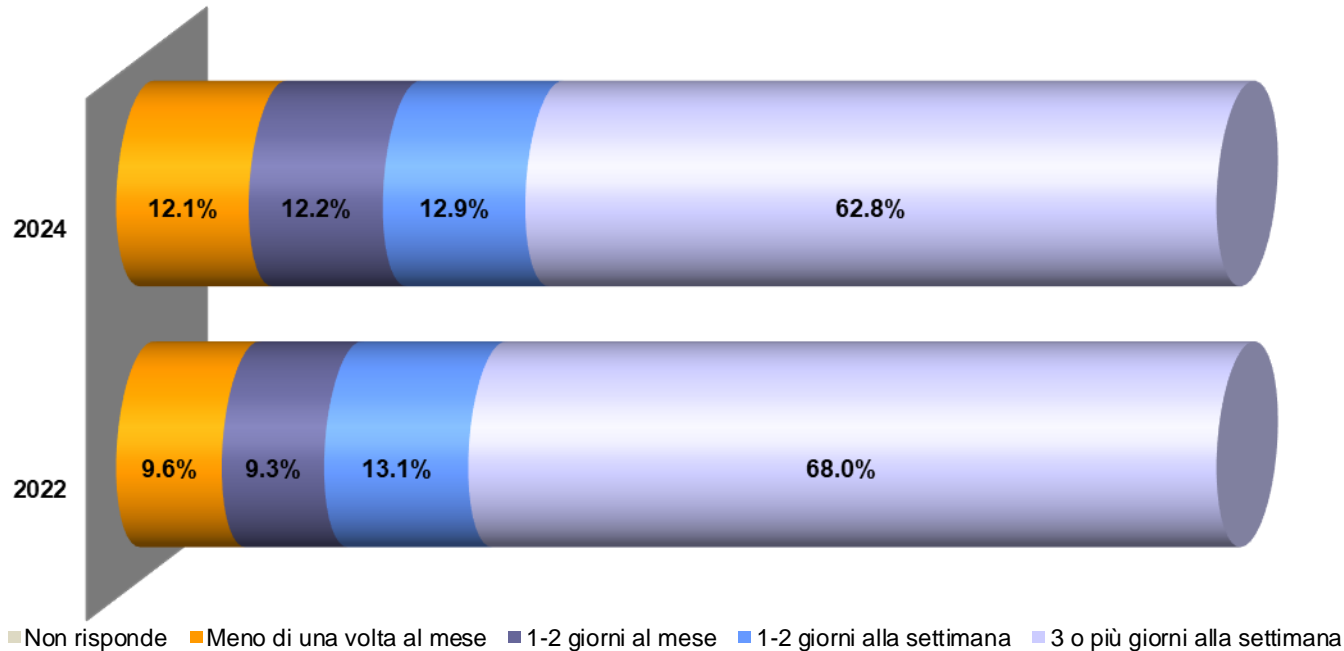
**Frequenza passaggi**

# Frequenza passaggi



Asse Como

Asse Varese



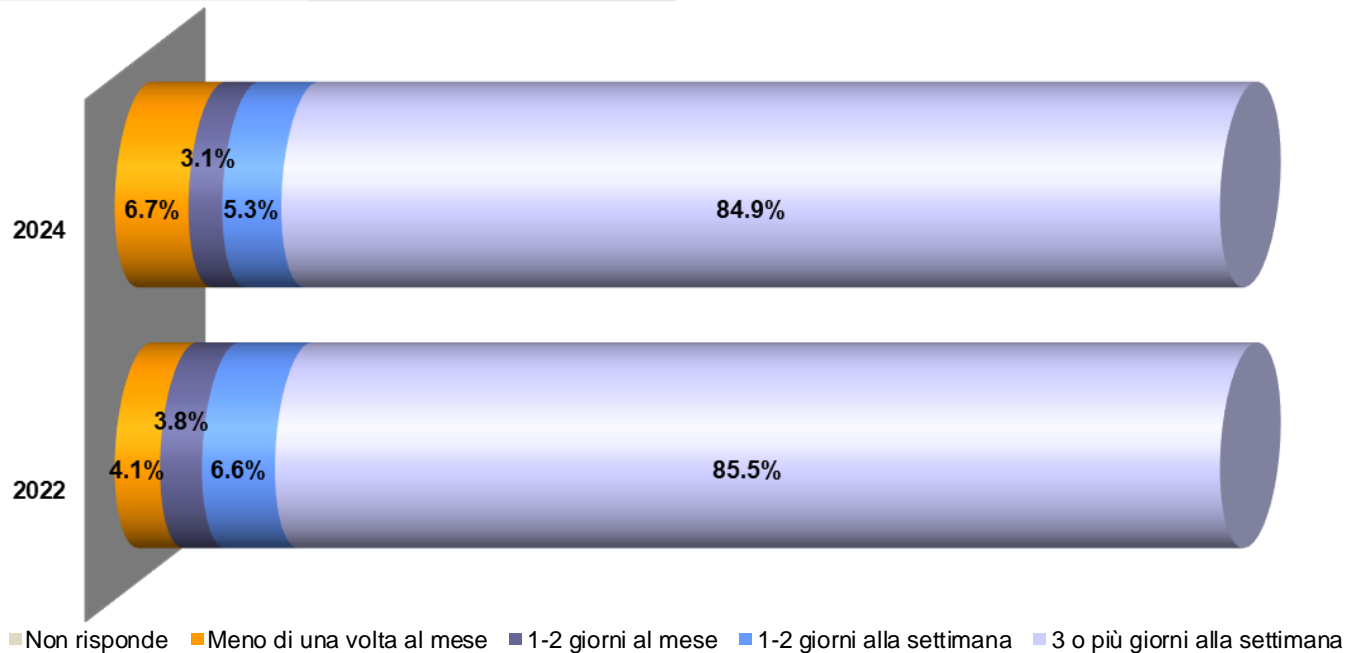
*Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.  
Una sola risposta possibile.*

# Frequenza passaggi



Asse Como

Asse Varese



*Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.  
Una sola risposta possibile.*

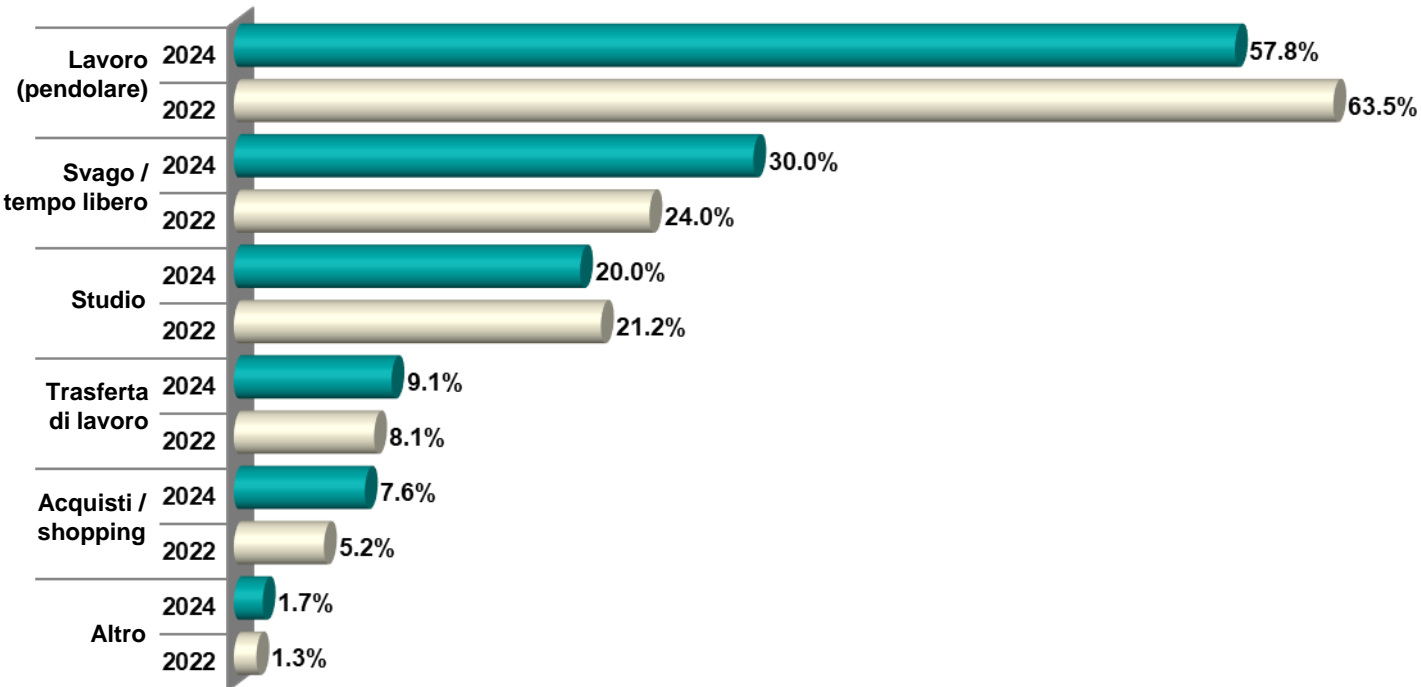
**Scopo del viaggio**

# Scopo del viaggio



Asse Como

Asse Varese



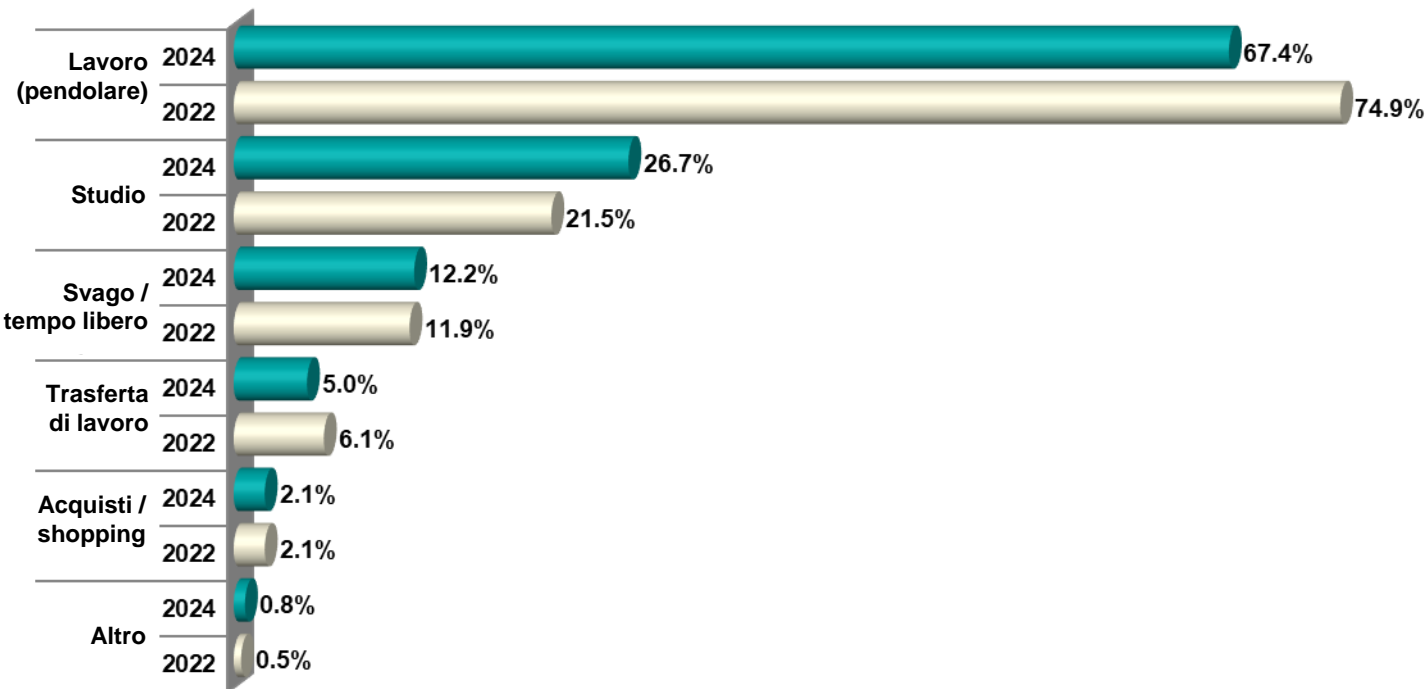
Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.  
Più risposte possibili.

# Scopo del viaggio



Asse Como

Asse Varese



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.  
Più risposte possibili.

*Focus*

**Scopo del viaggio:  
confronto pendolari vs saltuari**

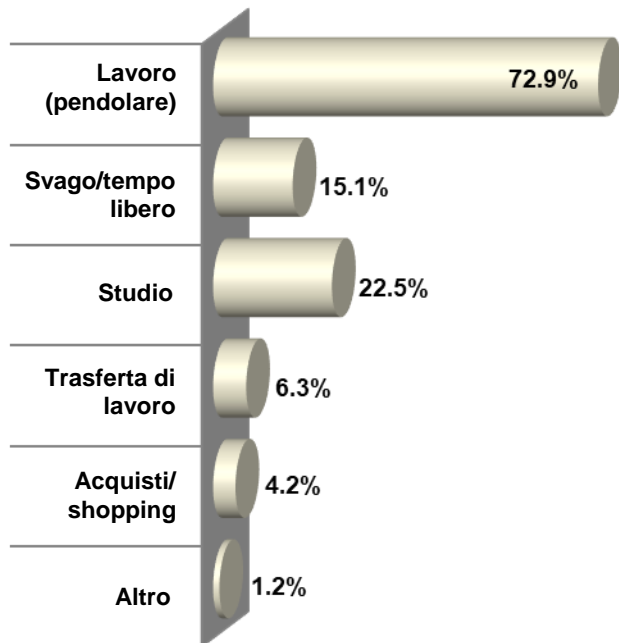
# Scopo del viaggio / FOCUS



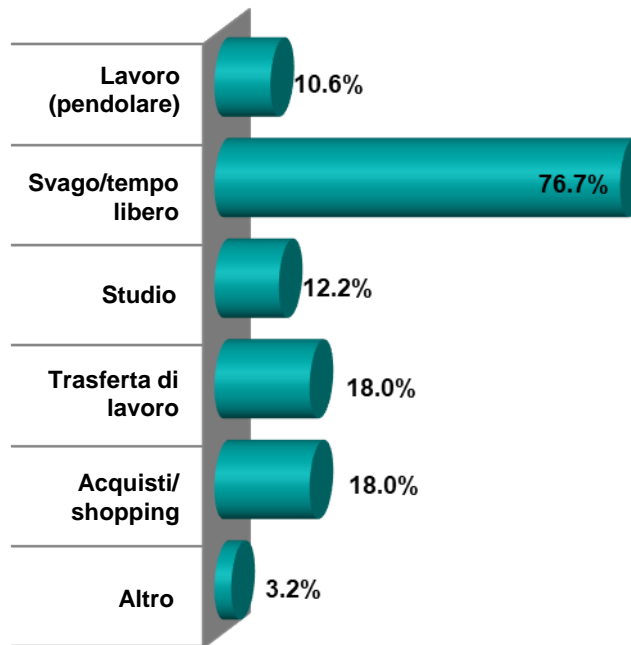
Asse Como

Asse Varese

>> Viaggiatori che utilizzano TILO almeno 1-2 giorni alla settimana



>> Viaggiatori che utilizzano TILO 1-2 giorni al mese o meno



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri pendolari/saltuari lungo l'asse di Como.  
Più risposte possibili.

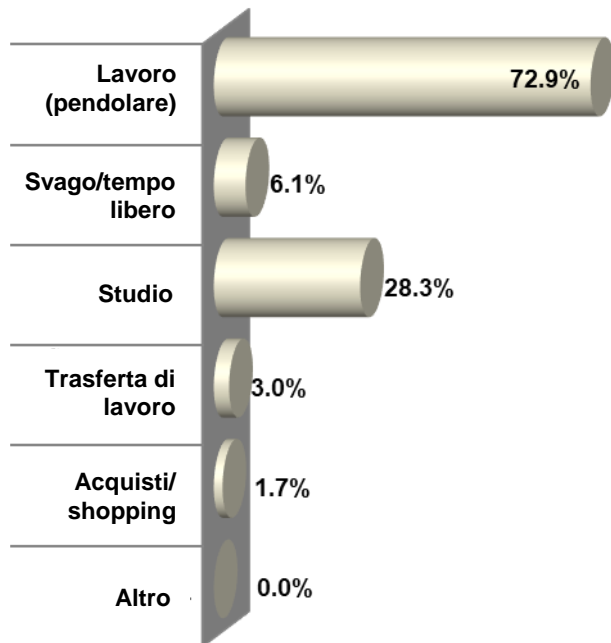
# Scopo del viaggio / FOCUS



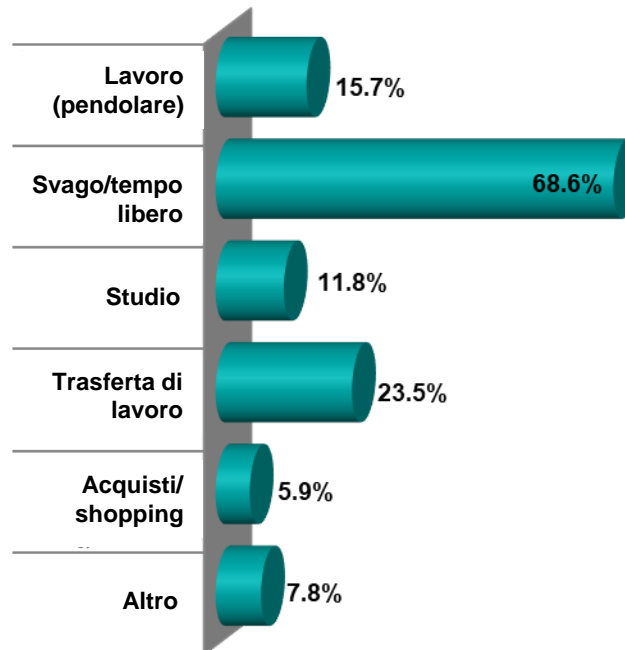
Asse Como

Asse Varese

>> Viaggiatori che utilizzano TILO almeno 1-2 giorni alla settimana



>> Viaggiatori che utilizzano TILO 1-2 giorni al mese o meno



**Indicazioni di tendenza**  
(numerosità sottogruppo «saltuari» ridotta)

Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri pendolari/saltuari lungo l'asse di Varese.  
Più risposte possibili.

**Titolo di trasporto utilizzato**

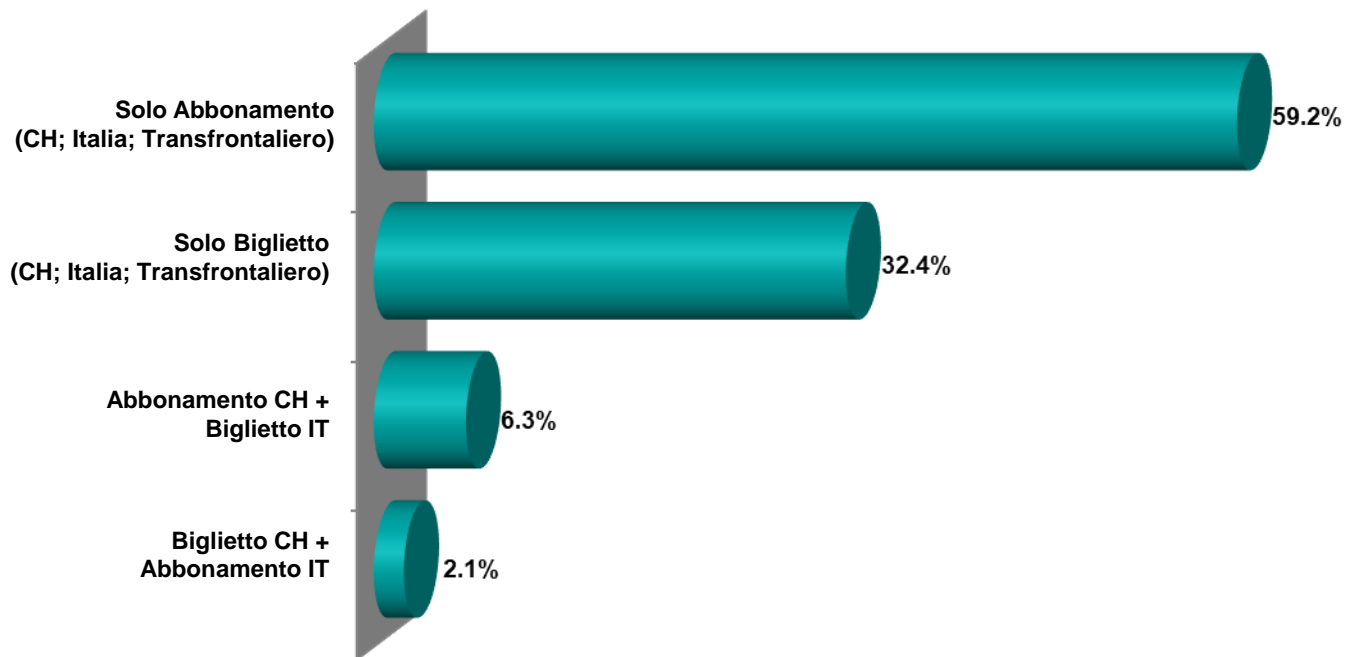
# Titolo di trasporto utilizzato 1/2



Asse Como

Asse Varese

## Tipologia titolo di trasporto



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.

Una sola risposta possibile.

# Titolo di trasporto utilizzato 2/2

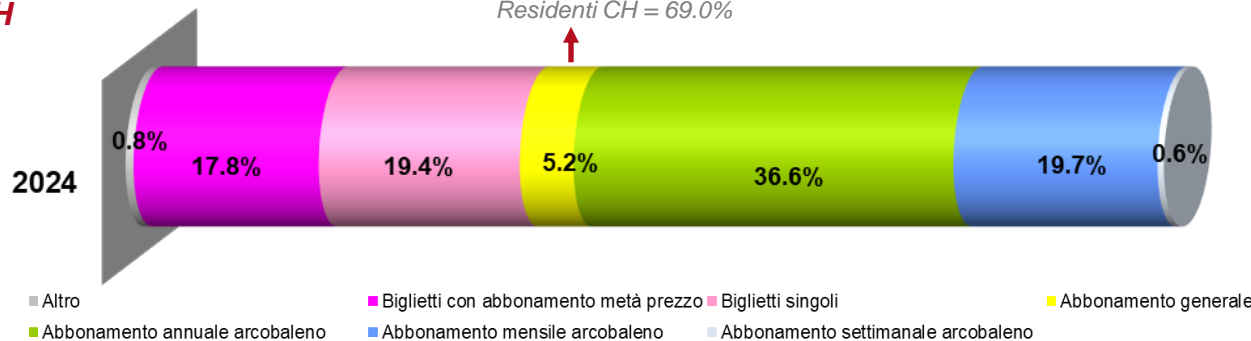


Asse Como

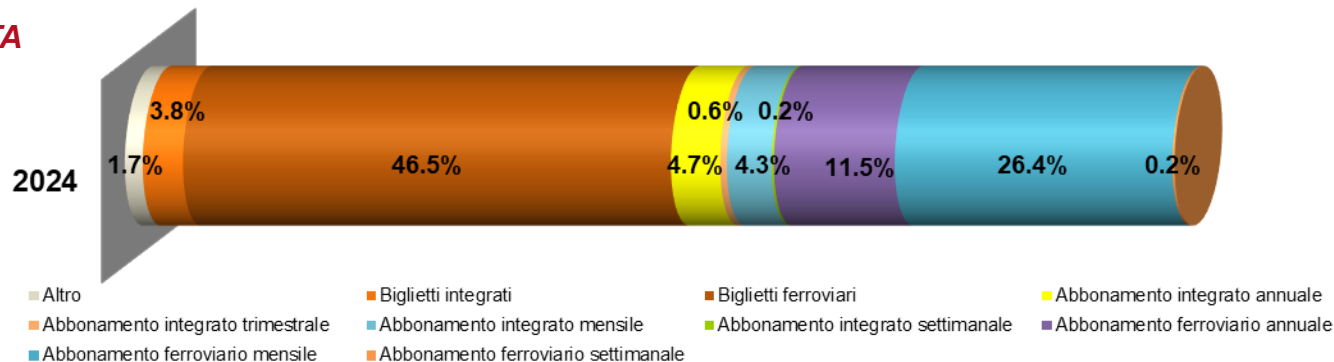
Asse Varese

CH

Residenti CH = 69.0%



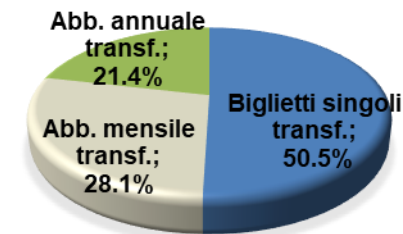
ITA



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.  
Una sola risposta possibile.

## Titoli transfrontalieri

Indicato dal 53% dei transfrontalieri.



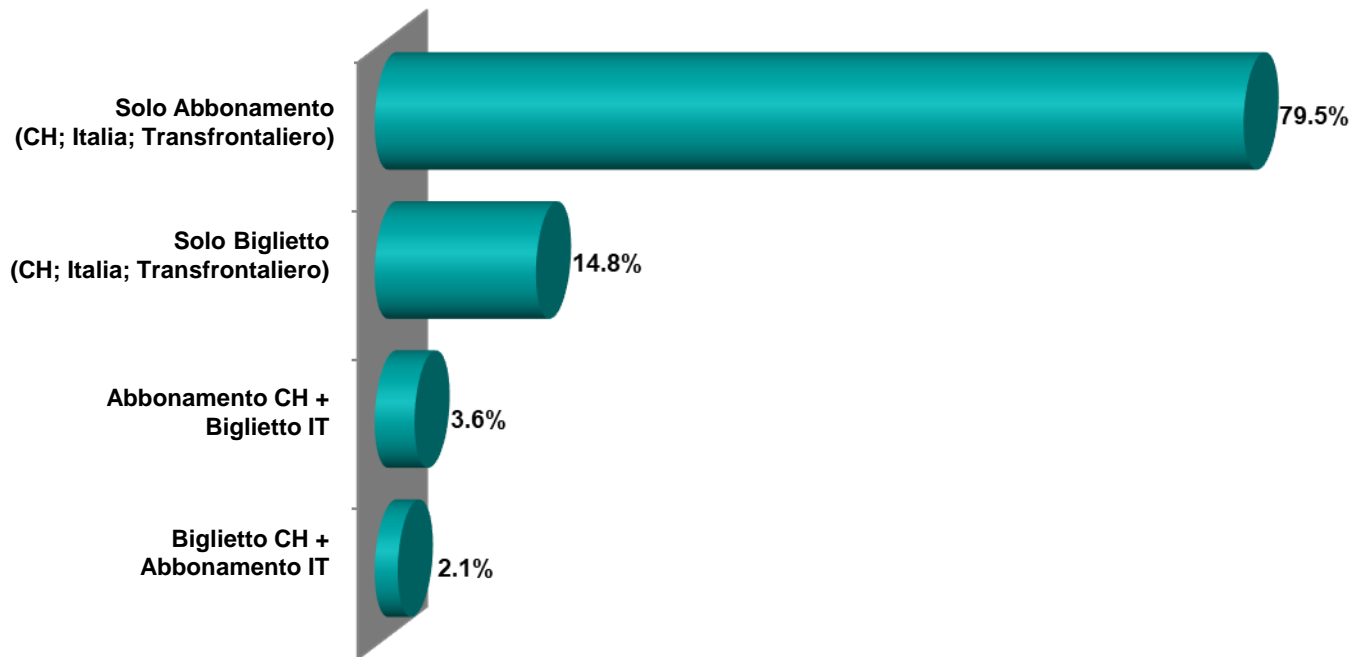
# Titolo di trasporto utilizzato 1/2



Asse Como

Asse Varese

## Tipologia titolo di trasporto



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.

Una sola risposta possibile.

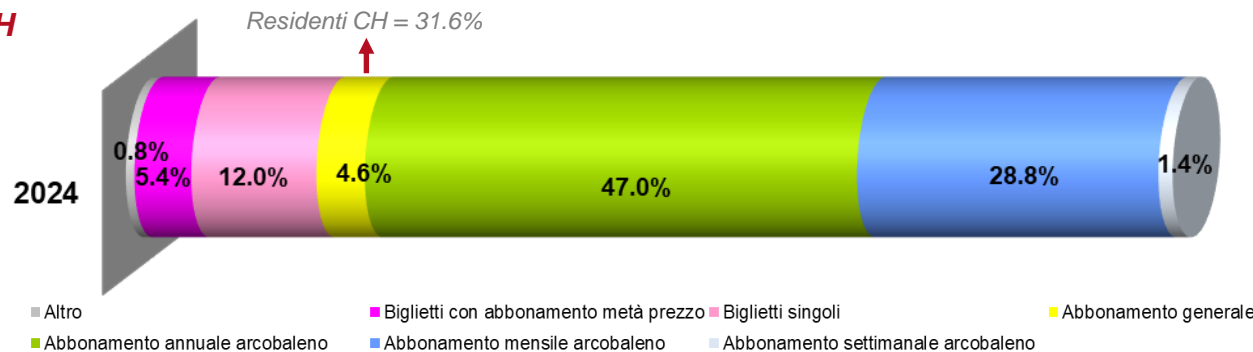
# Titolo di trasporto utilizzato 2/2



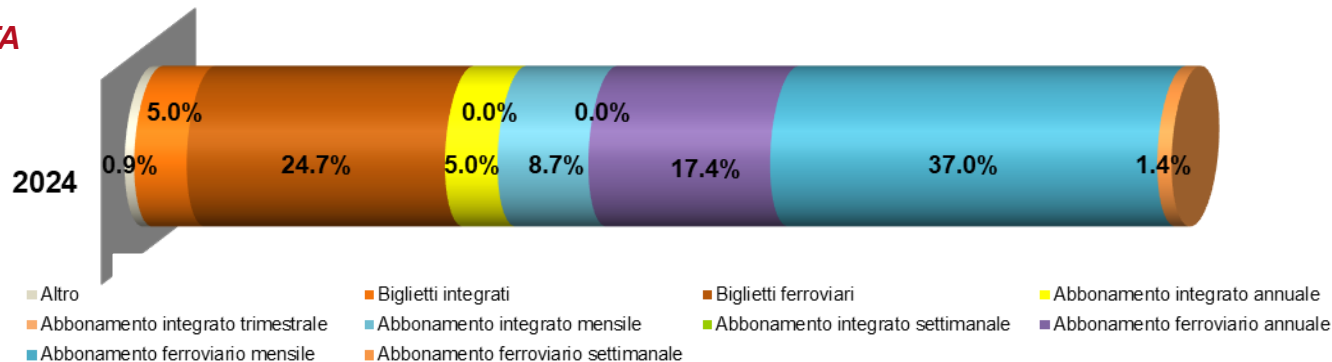
Asse Como

Asse Varese

CH



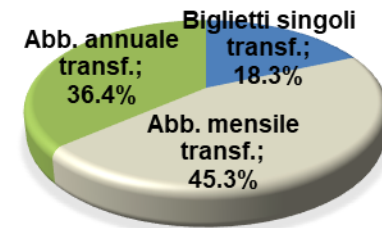
ITA



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.  
Una sola risposta possibile.

## Titoli transfrontalieri

Indicato dal 66% dei transfrontalieri.



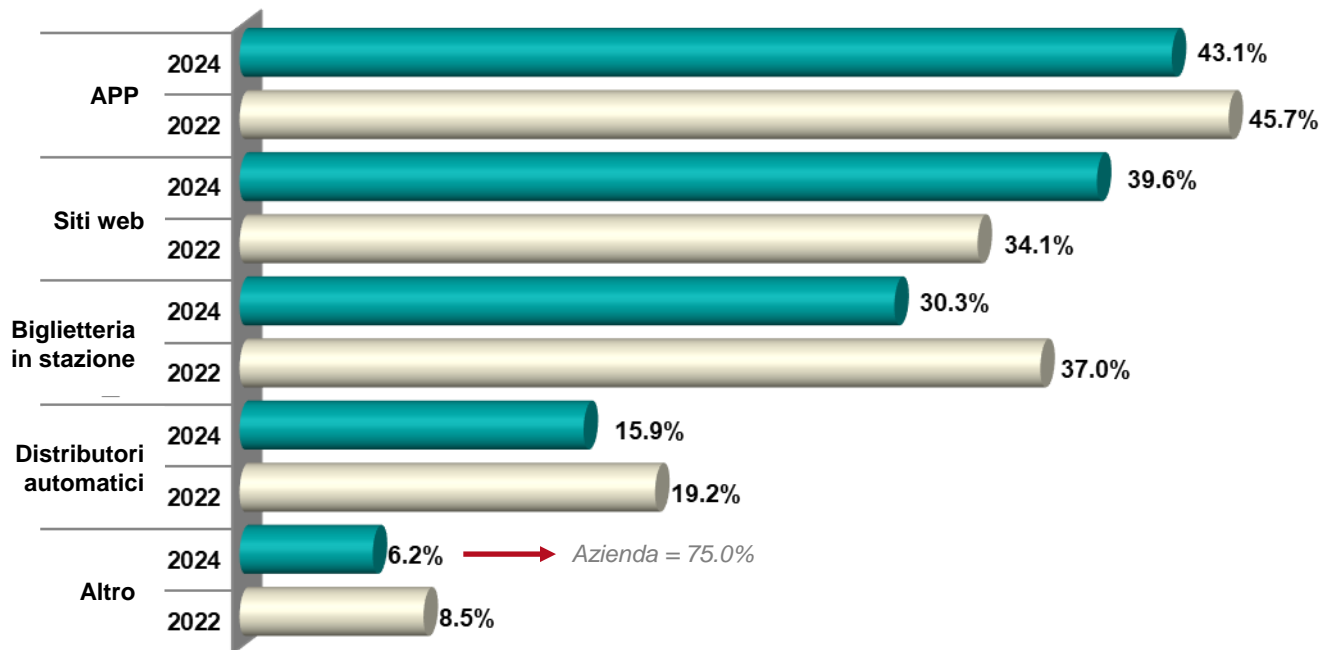
**Canale di acquisto del titolo di trasporto**

# Canale di acquisto del titolo di trasporto



Asse Como

Asse Varese



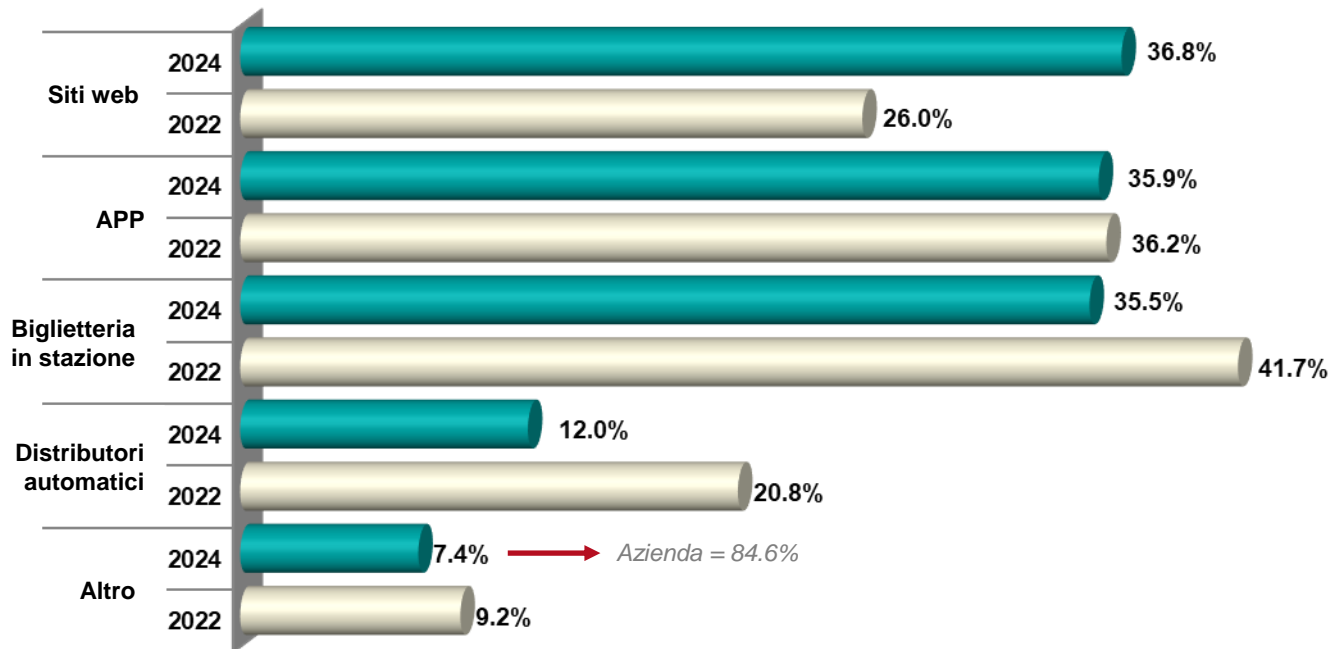
Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.  
Più risposte possibili.

# Canale di acquisto del titolo di trasporto



Asse Como

Asse Varese



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.  
Più risposte possibili.

***Focus***

**Canale di acquisto del titolo di trasporto:  
confronto viaggiatori con biglietto vs  
abbonati**

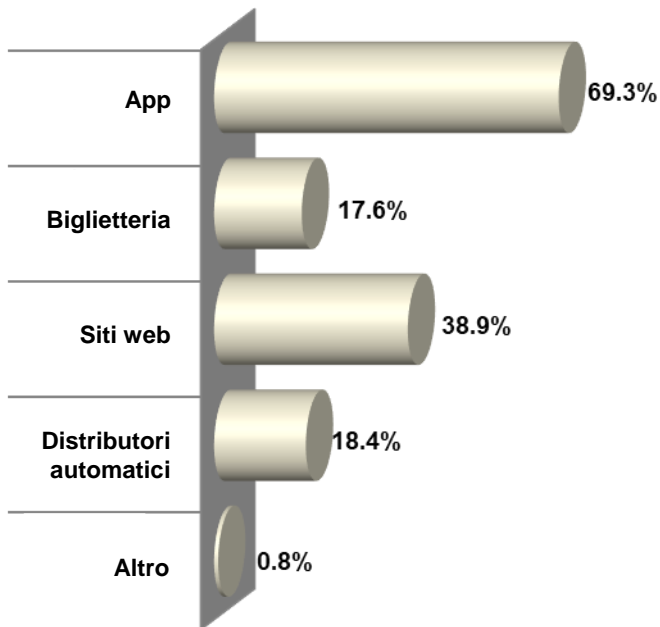
# Canale di acquisto del titolo di trasporto/FOCUS



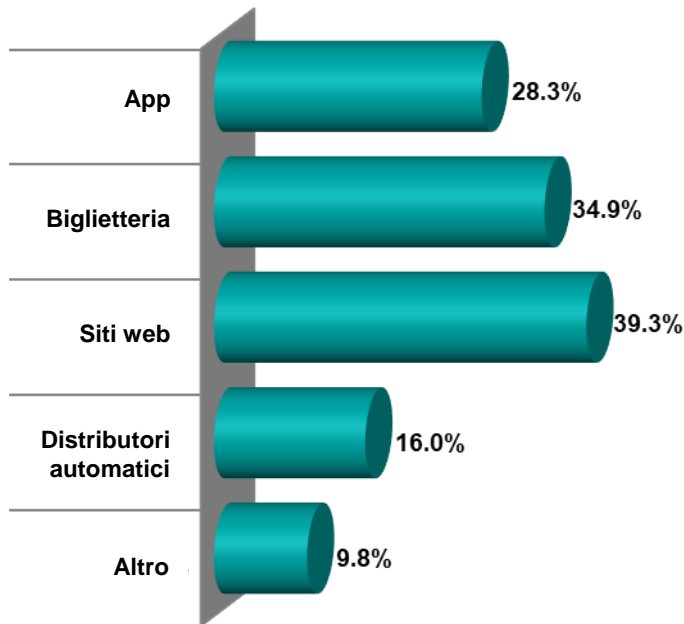
Asse Como

Asse Varese

>> Viaggiatori con biglietto/i



>> Viaggiatori con abbonamento/i



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como con biglietto o abbonamento in CH. Più risposte possibili.



**Indicazioni di tendenza**  
(numerosità sottogruppo «viaggiatori con biglietto» ridotta)

# Canale di acquisto del titolo di trasporto/FOCUS



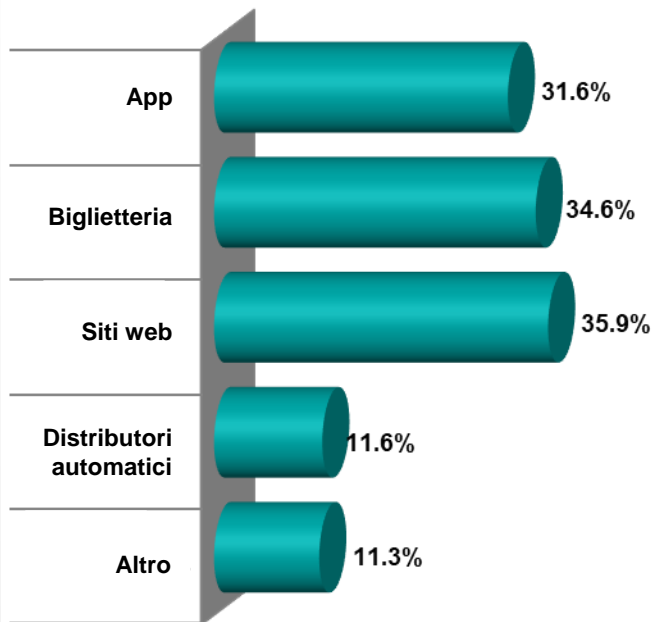
Asse Como

Asse Varese

## >> Viaggiatori con biglietto/i

A causa della numerosità molto ridotta di questo sottogruppo non è possibile esprimere neanche un'indicazione di tendenza.

## >> Viaggiatori con abbonamento/i



*Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese con biglietto o abbonamento in CH. Più risposte possibili.*

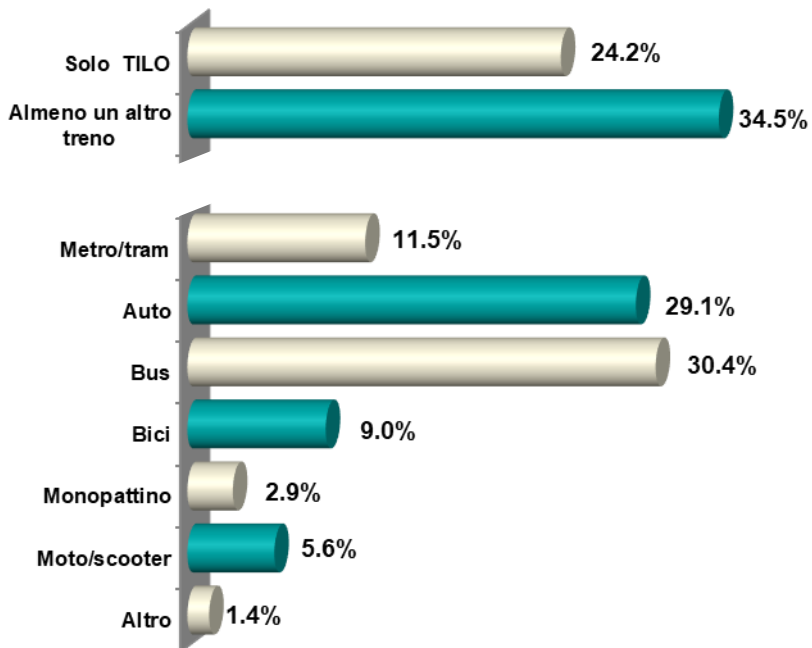
# **Catena del trasporto**

# Catena del trasporto

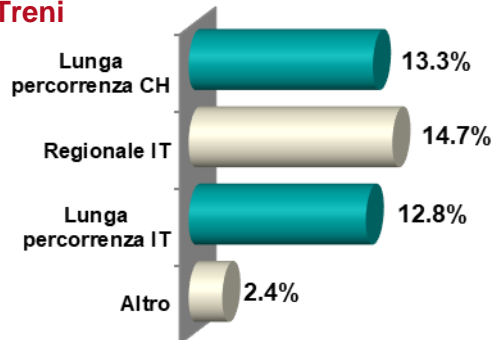


Asse Como

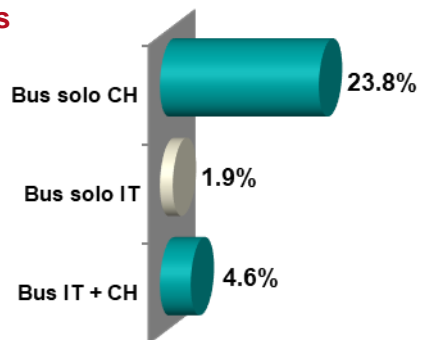
Asse Varese



## Treni

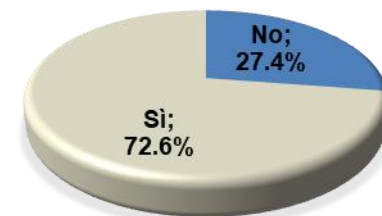


## Bus



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.  
Più risposte possibili.

## Disponibilità trasporto privato

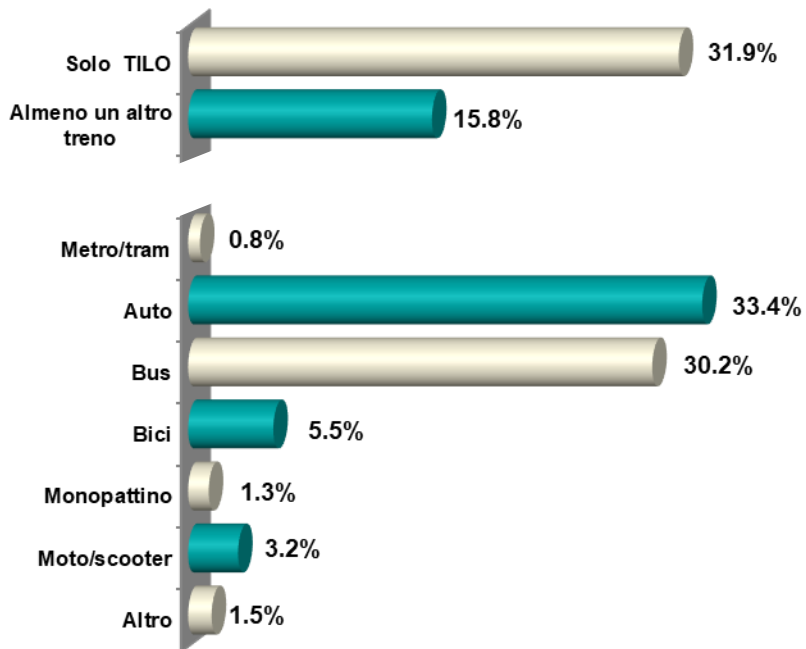


# Catena del trasporto

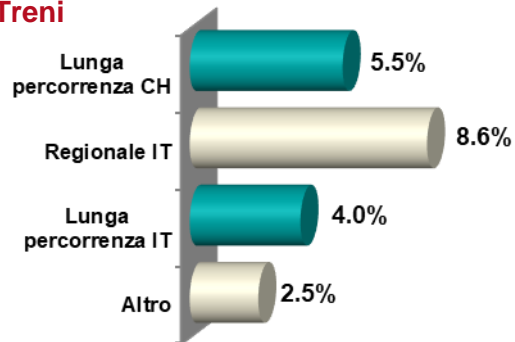


Asse Como

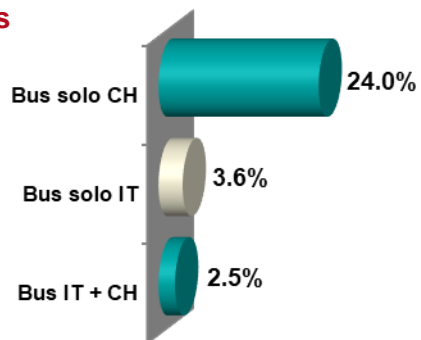
Asse Varese



## Treni

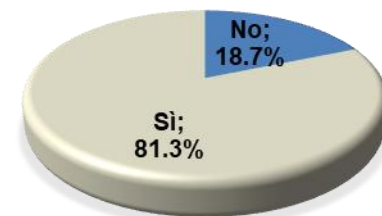


## Bus



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.  
Più risposte possibili.

## Disponibilità trasporto privato



# **Stazioni nevralgiche**

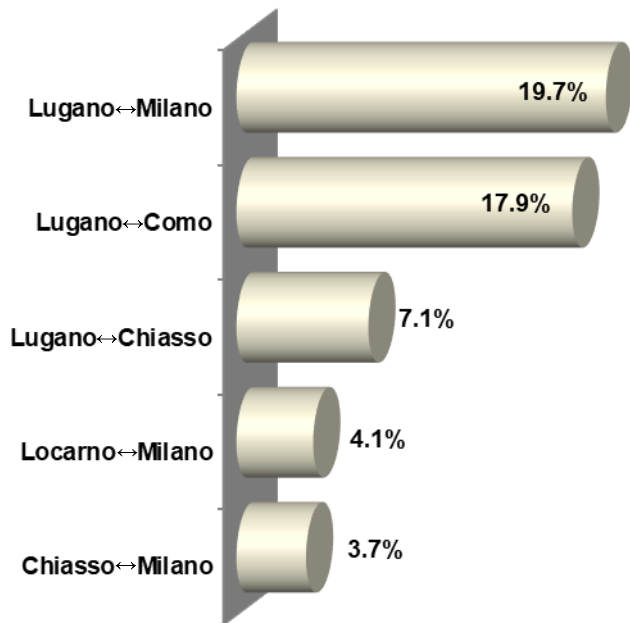
# Stazioni nevralgiche



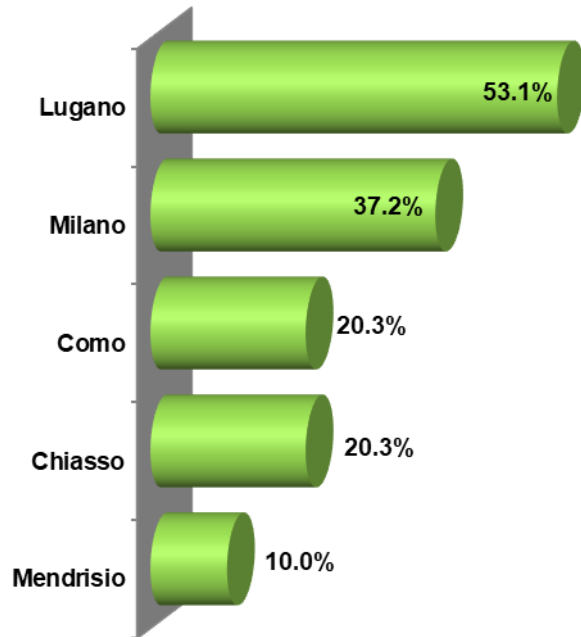
Asse Como

Asse Varese

>> **Tratte maggiormente percorse**



>> **Transiti maggiori (Partenze + Arrivi in stazione)**



*Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.*

*Una sola risposta possibile*

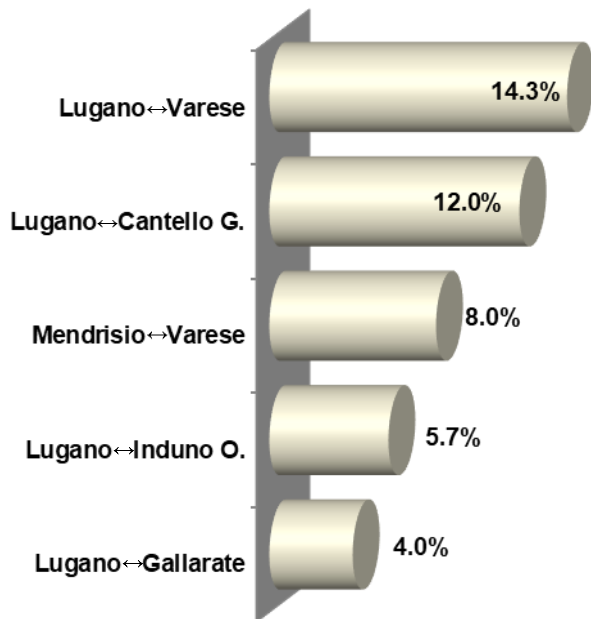
# Stazioni nevralgiche



Asse Como

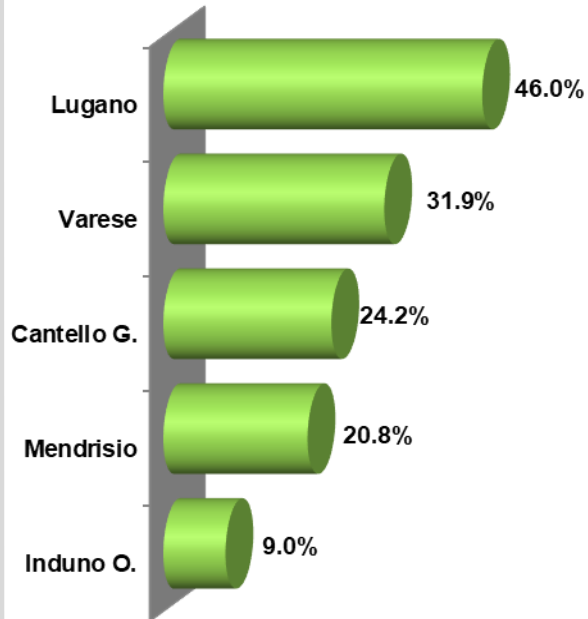
Asse Varese

>> **Tratte maggiormente percorse**



→ Lugano - Malpensa = 2.9%

>> **Transiti maggiori (Partenze + Arrivi in stazione)**



→ Malpensa = 6.3%

Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.

Una sola risposta possibile

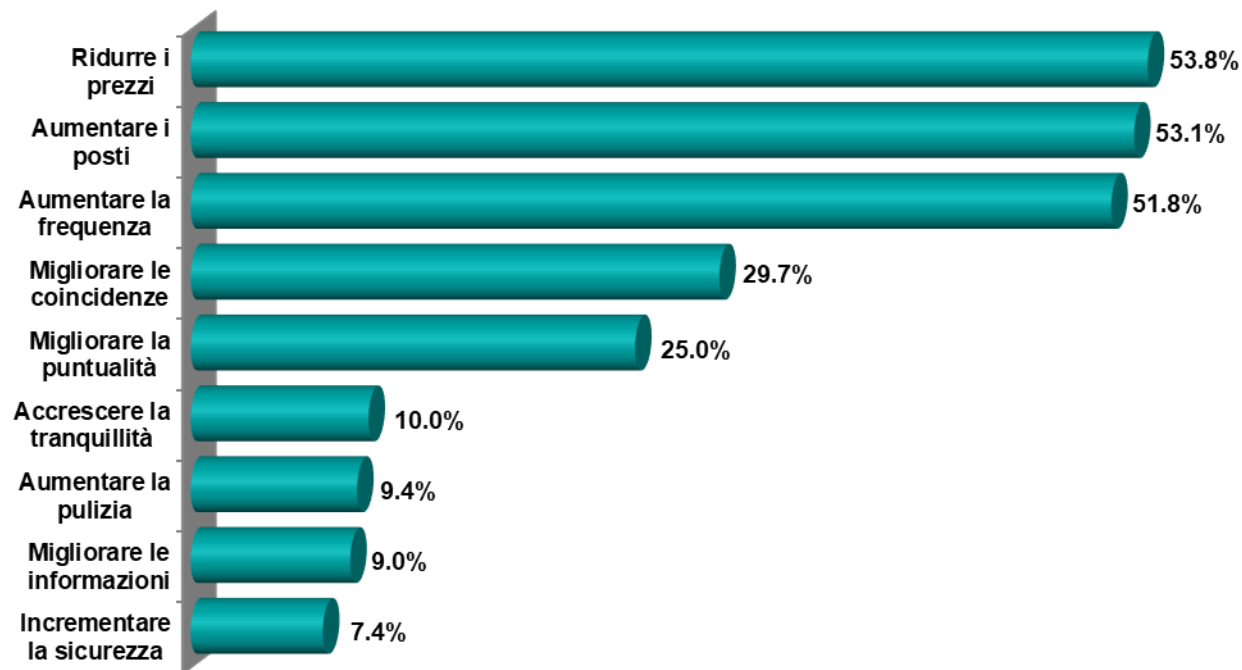
**Priorità per il futuro**

# Priorità per il futuro



Asse Como

Asse Varese



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.

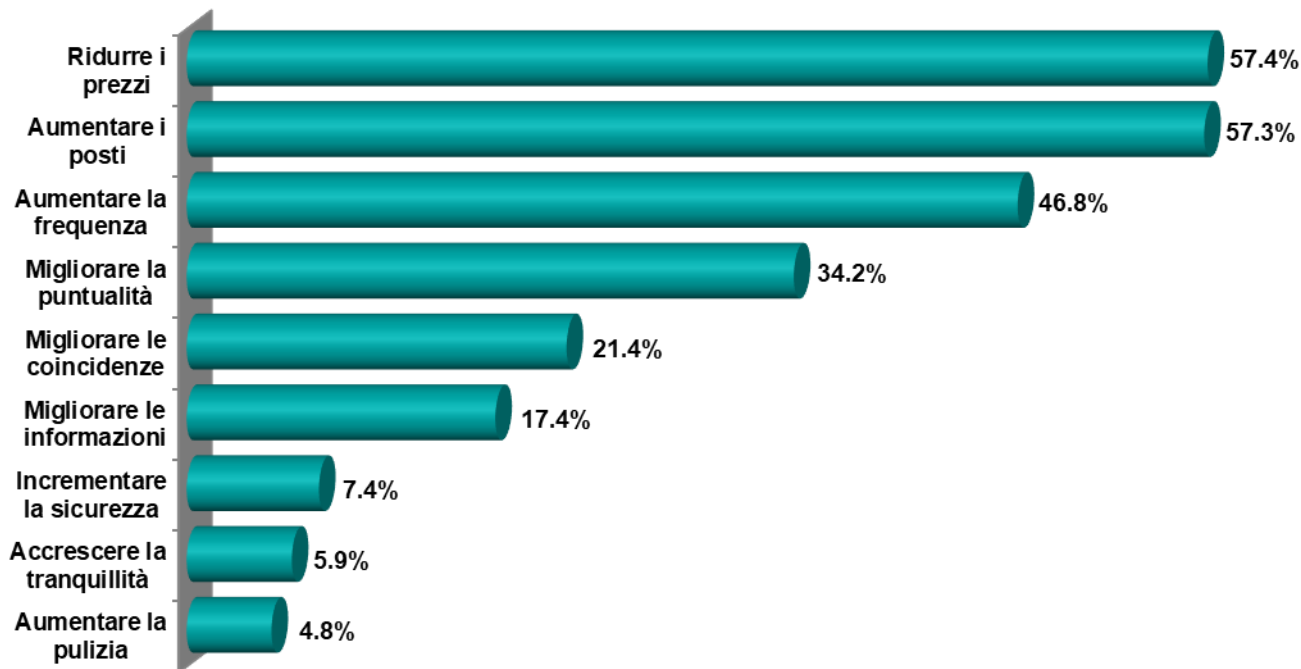
Tre risposte possibili.

# Priorità per il futuro



Asse Como

Asse Varese



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.

Tre risposte possibili.

**Profilazione**

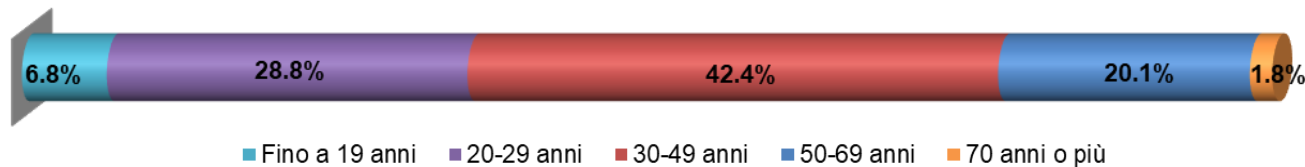
# Profilazione



Asse Como

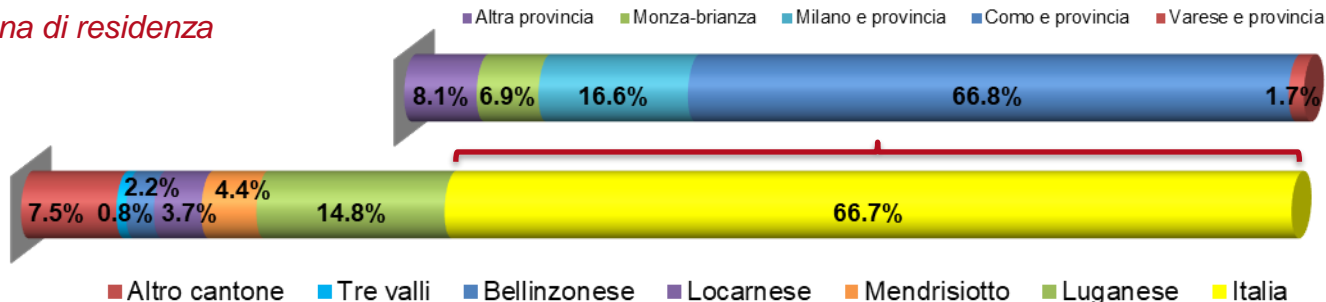
Asse Varese

## Età



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Como.  
Una sola risposta possibile.

## Zona di residenza



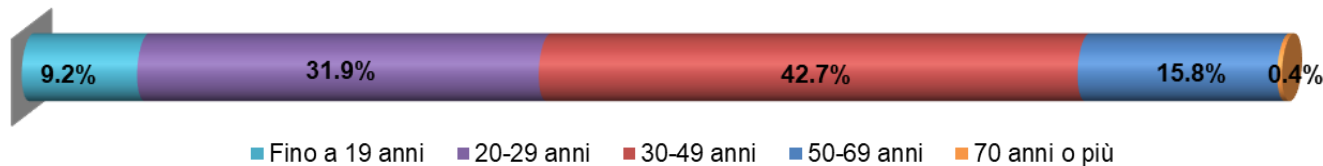
# Profilazione



Asse Como

Asse Varese

## Età



Percentuali sul totale di utenti transfrontalieri lungo l'asse di Varese.  
Una sola risposta possibile.

## Zona di residenza

