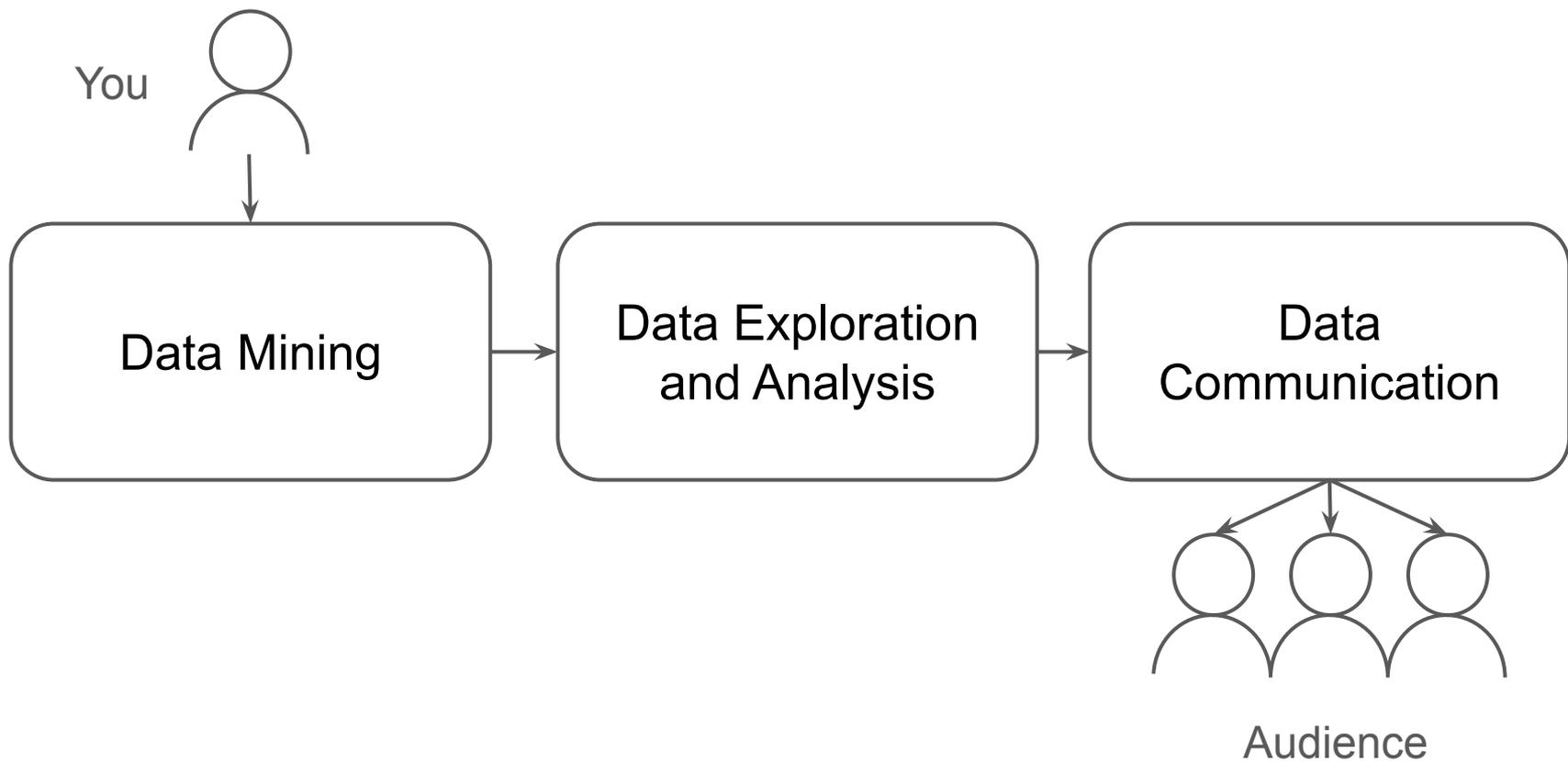


Data Journalism and Storytelling

***Building the framework of a
data-driven story***

Angelica Lo Duca



Communicating
Data

```
graph TD; A[Communicating Data] --> B[Data Reporting  
Describe data]; A --> C[Data Presentation  
Organize data]; A --> D[Data Storytelling  
Make a story with data]; D --> E[Data Journalism];
```

Data Reporting
Describe data

Data Presentation
Organize data

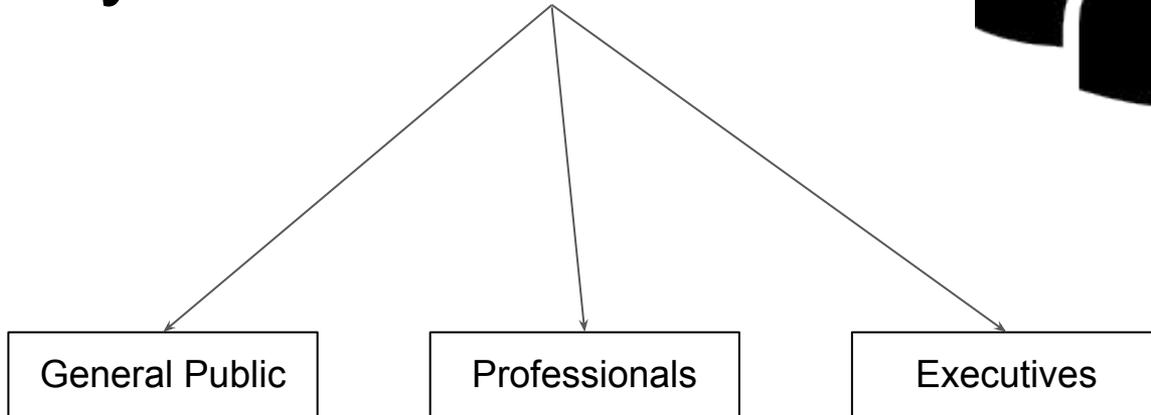
Data Storytelling
Make a story
with data

Data Journalism

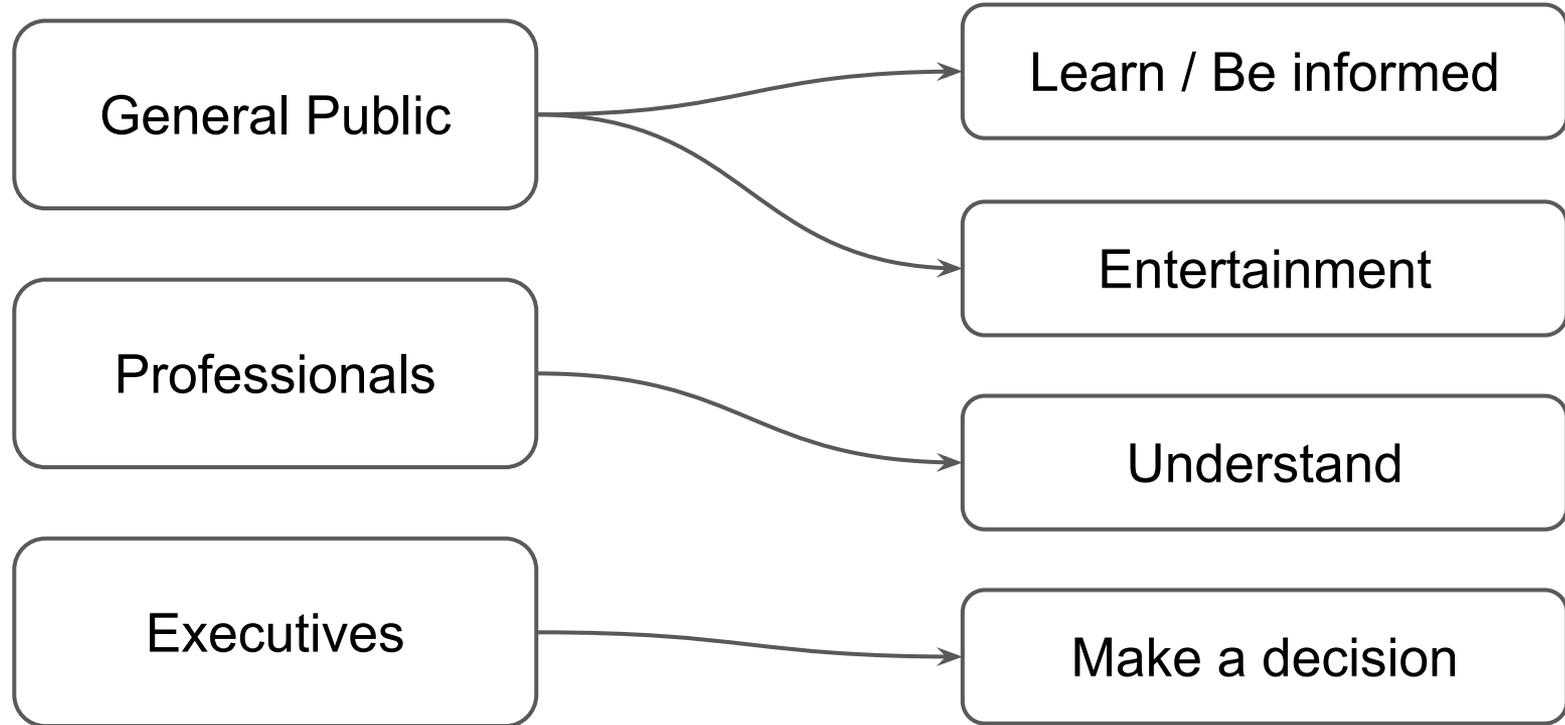
Data Storytelling is communicating the results of your data analysis process to an audience through a story.

Data Storytelling is communicating the results of your data analysis process to an **audience** through a story.

You always tell a story to an **audience**



Each audience has a different **goal**



Based on your audience, you will choose an appropriate

Language and Tone

The set of words
(language) and the
emotional expression
conveyed through
them (tone)

Context

The level of details to
add to your story,
based on the cultural
sensitivity of the
audience

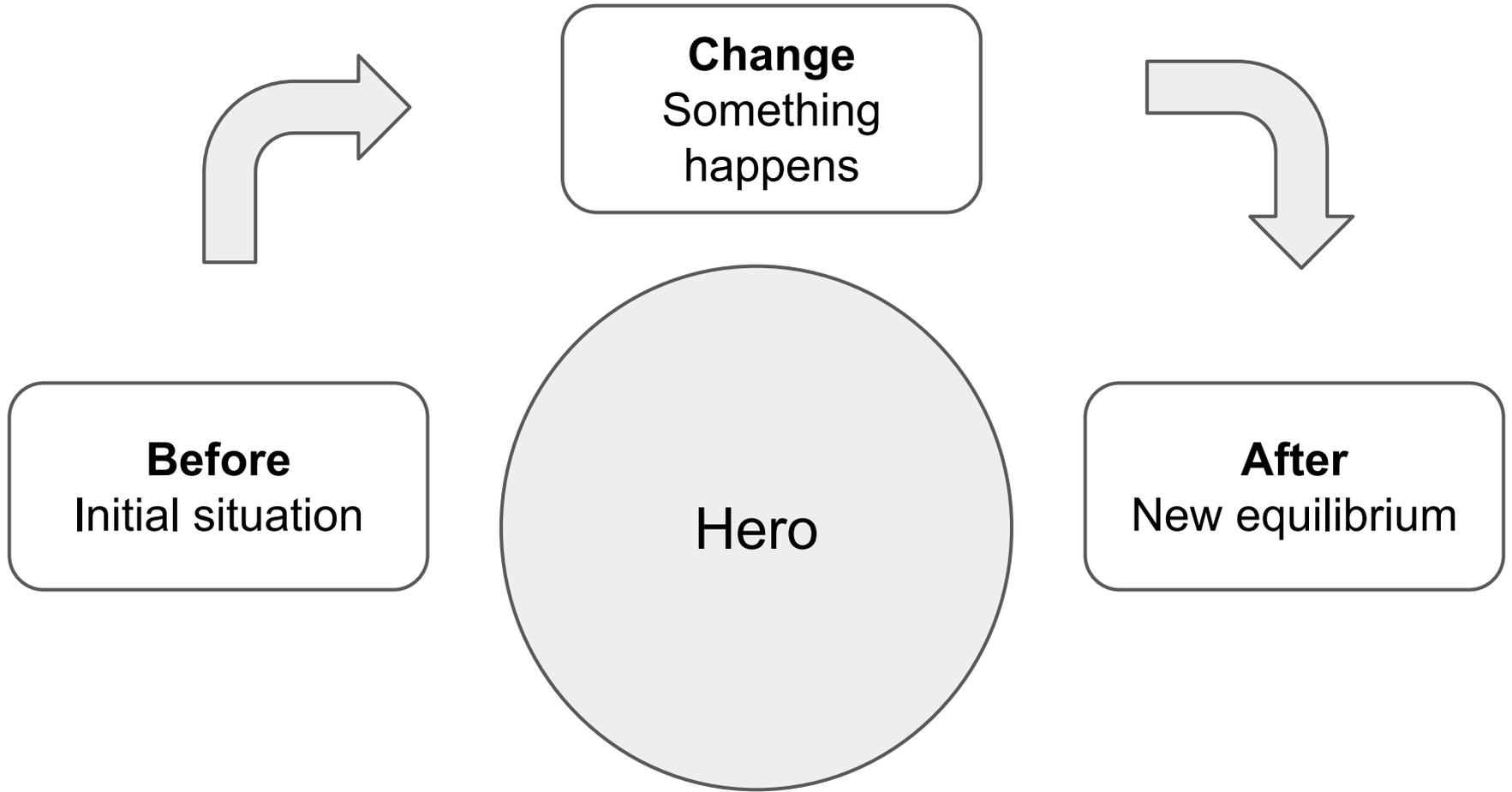
Data Storytelling is communicating the results of your data analysis process to an audience through a **story**.

Hero

The main character
of your story

Plot

The set of events
happening to the
hero



Esempio: Odissea

Dopo aver vinto la guerra, Ulisse, un valoroso eroe greco, intraprende un lungo viaggio verso casa, ma viene deviato dalla rotta originale a causa di varie avversità e divinità ostili. Dopo varie vicissitudine, Ulisse finalmente torna a Itaca, sconfigge i pretendenti della moglie Penelope e riunisce la sua famiglia.

Esempio: Odissea

Dopo aver vinto la guerra,

Ulisse, un valoroso eroe greco, intraprende un lungo viaggio verso casa, ma viene deviato dalla rotta originale a causa di varie avversità e divinità ostili. Dopo varie vicissitudine, Ulisse finalmente torna a Itaca, sconfigge i pretendenti della moglie Penelope e

riunisce la sua famiglia.

Defining the **Hero** in a Data-driven story

Hero

The main character of a story

Examples of heroes

- A product
- Temperature
- Train
- Italian population
- Births
- ...

The Hero must be someone our audience cares about

The audience cares about **people**

The Hero must be connected to people **directly** or **indirectly**

Indirect Heroes

- Product
- Temperature
- Train

Direct Heroes

- Italian population
- Births
- ...

The four elements to identify your Hero

WHAT: Subject

The Hero is directly connected to the subject (theme) of your story

WHO: Description

To understand who the Hero is, describe them

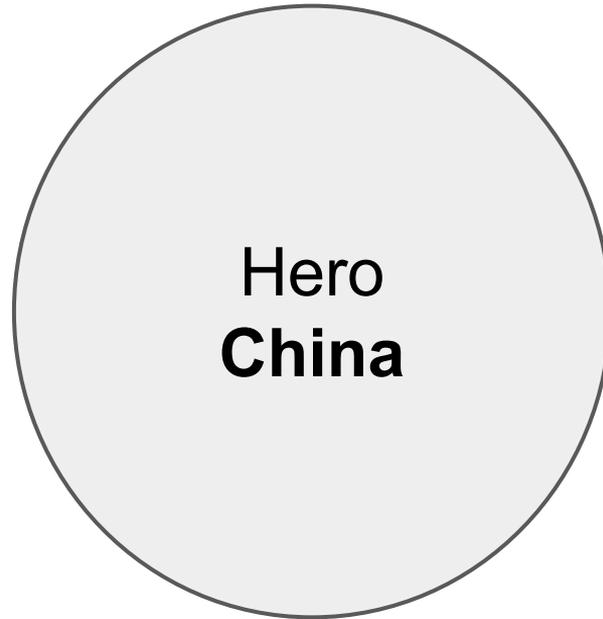
HOW: People

To make your Hero stronger, connect them to a person or a group of persons

WHY: Audience

Specify why the audience should care about the Hero

Example 1: China is surprisingly carbon-efficient—but still the world's biggest emitter



WHAT: Subject

Greenhouse emissions

WHO: Description

China, a global economic powerhouse, boasts rapid industrialization, technological advancement, and a vast labor force.

Its transition from agrarian society to manufacturing hub propelled it as the world's second-largest economy.

HOW: People

Labor Force



HOW: People

People in the
cities with masks



Use **Dall-E** or other
Generative AI tools to
generate pictures of
people associated with
your hero



WHY: Audience

Because China is a global superpower

To be informed about the world economy

...

Example 2: Booze calculator: What's your drinking nationality?



Hero
**You and
your
drinking
habits**

The four elements to identify your Hero

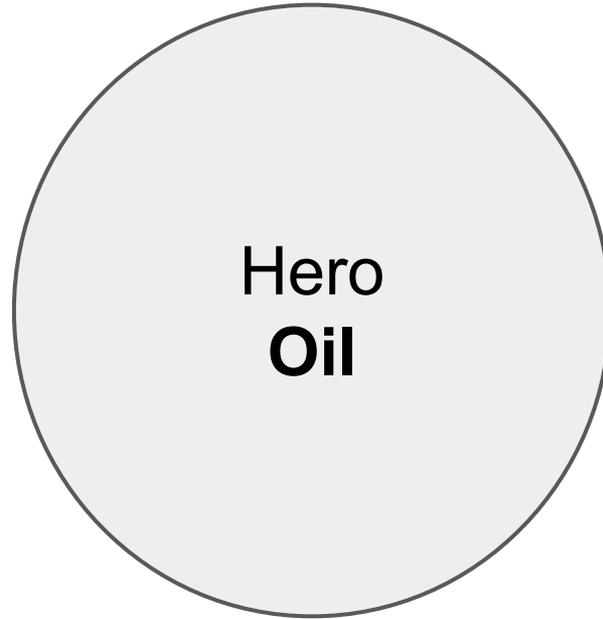
WHAT: Subject
Drinking Habits

WHO: Description
You (the user) are from Country
X

HOW: People
You

WHY: Audience
You care about yourself

Example 3: Oil spilled at sea



The four elements to identify your Hero

WHAT: Subject

Oil Spilled at sea

WHO: Description

Offshore oil extraction involves drilling wells beneath the seabed. It requires specialized equipment and techniques due to the challenging marine environment.

HOW: People

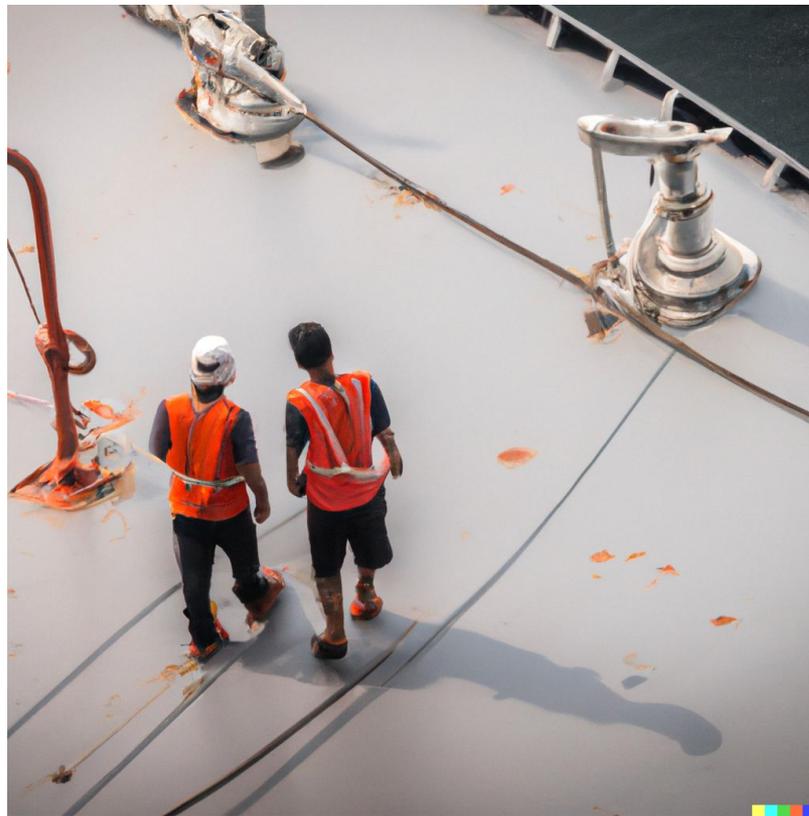
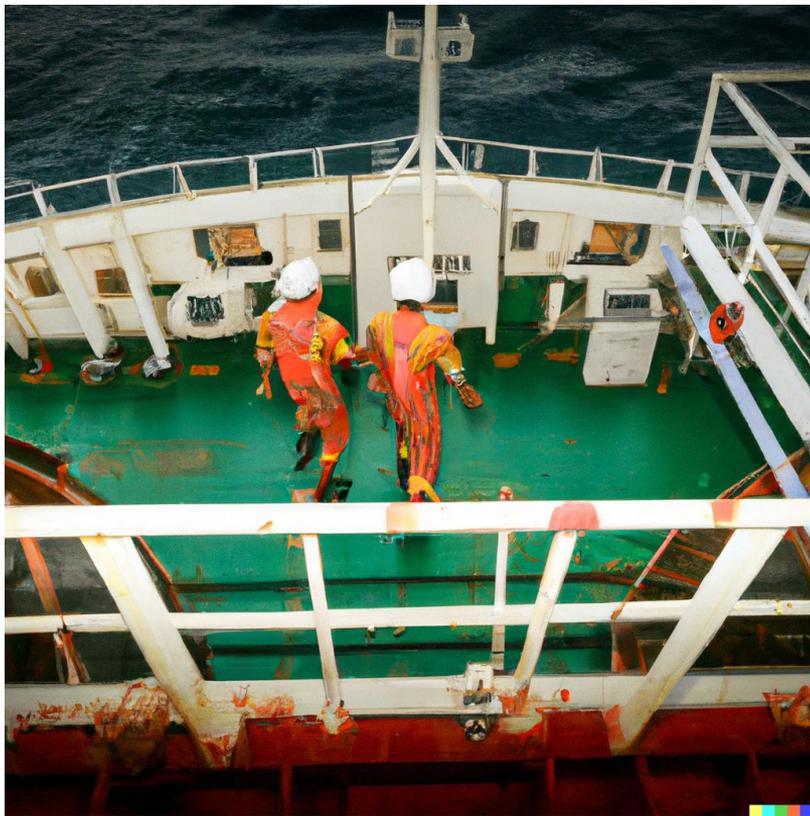
Workers in marine tankers

WHY: Audience

Oil is a precious resource,
Oil pollutes

...

People



Adding a **human face**
to the hero helps the
audience get into the
character and feel their
emotions



Add a **voice** to your hero

Interview people directly connected to the hero to describe their experience



Defining the **Plot** of a data-driven story

The plot is the hero's journey in reaching their
object of desire.

Object of desire
Something the Hero wants

Examples of objects of desire

- High product sales
- Maintain temperature constant
- Make Trains arrive in time
- Italian population growth
- Births increase
- ...

The Hero wants something but a **problem** arises that prevents them from achieving the object of desire.

Problem

Inciting incident

Something disturbing the hero's life

Examples of problems

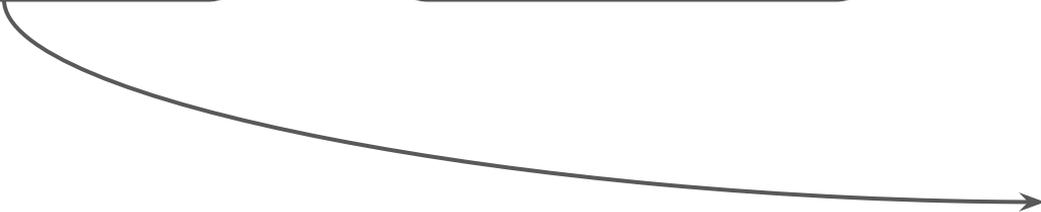
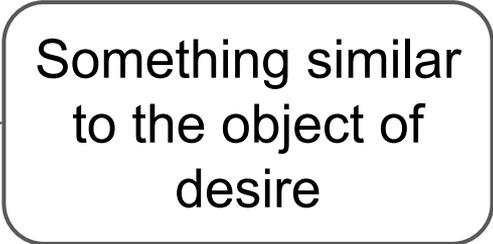
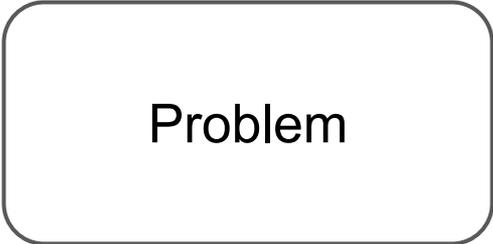
- Low product sales
- Temperature Growth
- Train Delays
- Italian population growth
- Births decrease
- ...

The Problem determines a change in
the Hero

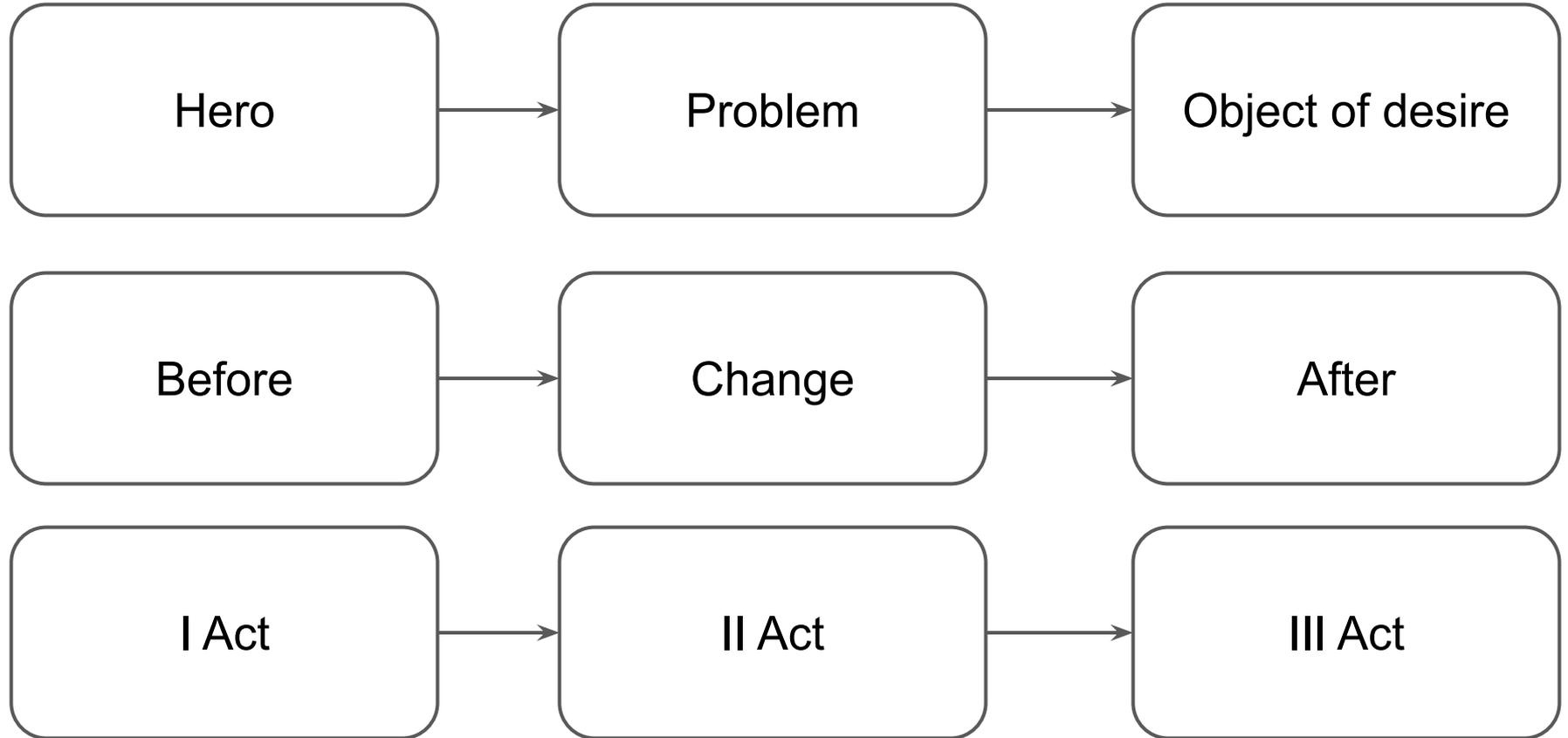
Beginning

Middle

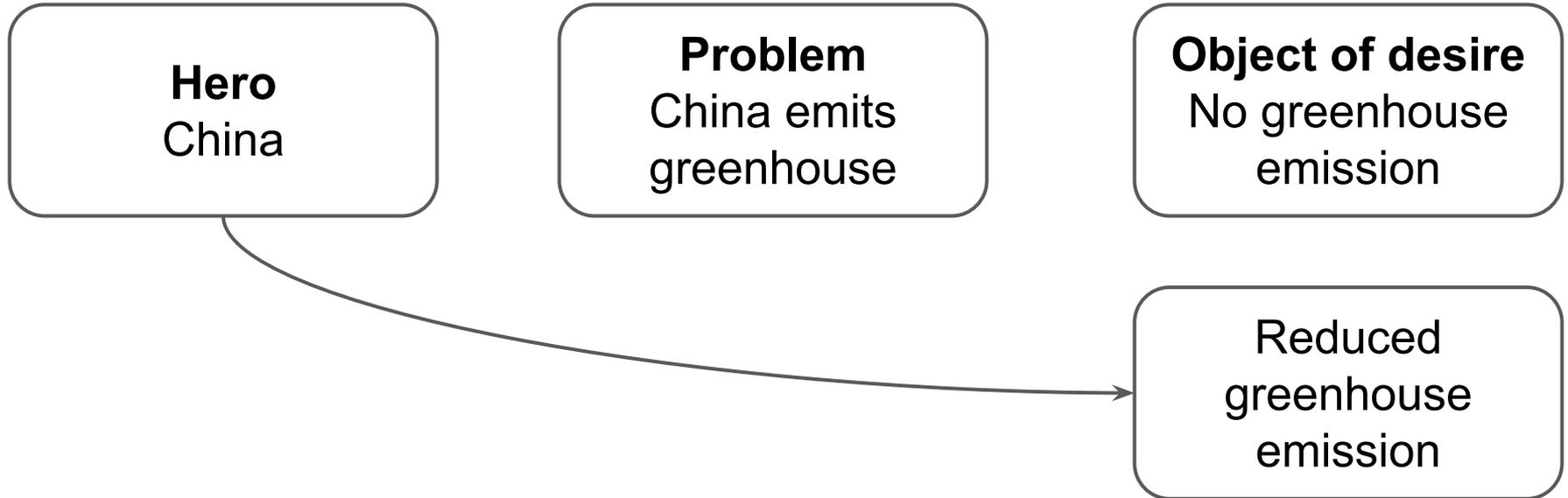
End



Three Acts Narrative (**Syd Field**)



Example 1: China is surprisingly carbon-efficient—but still the world's biggest emitter



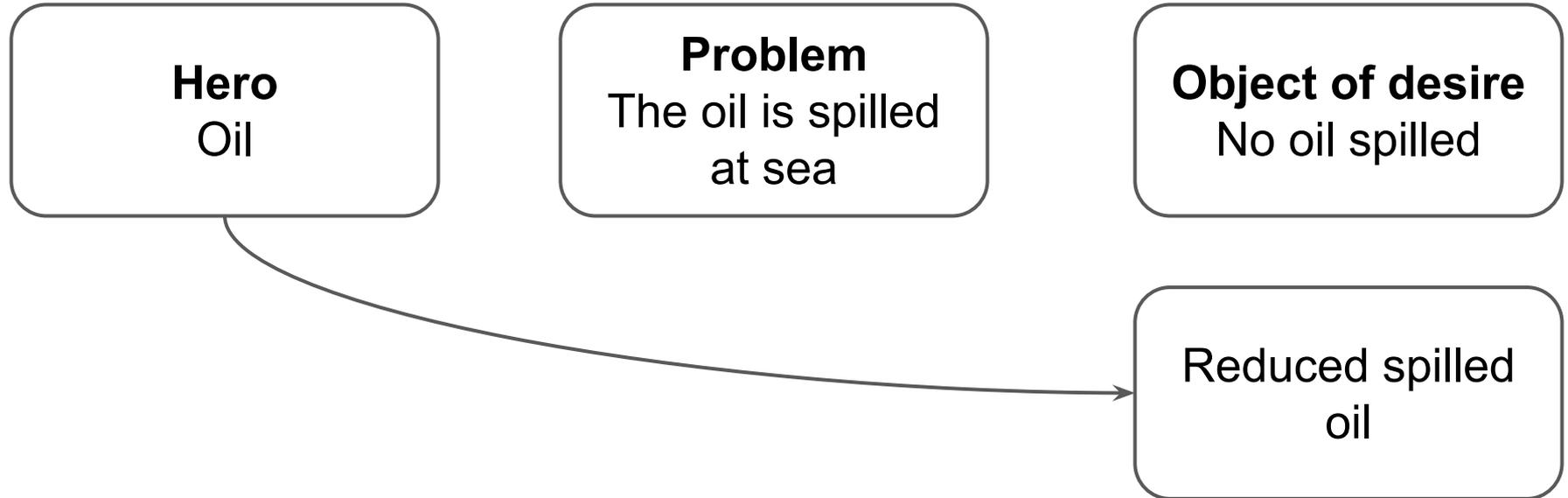
Example 2: Booze calculator: What's your drinking nationality?

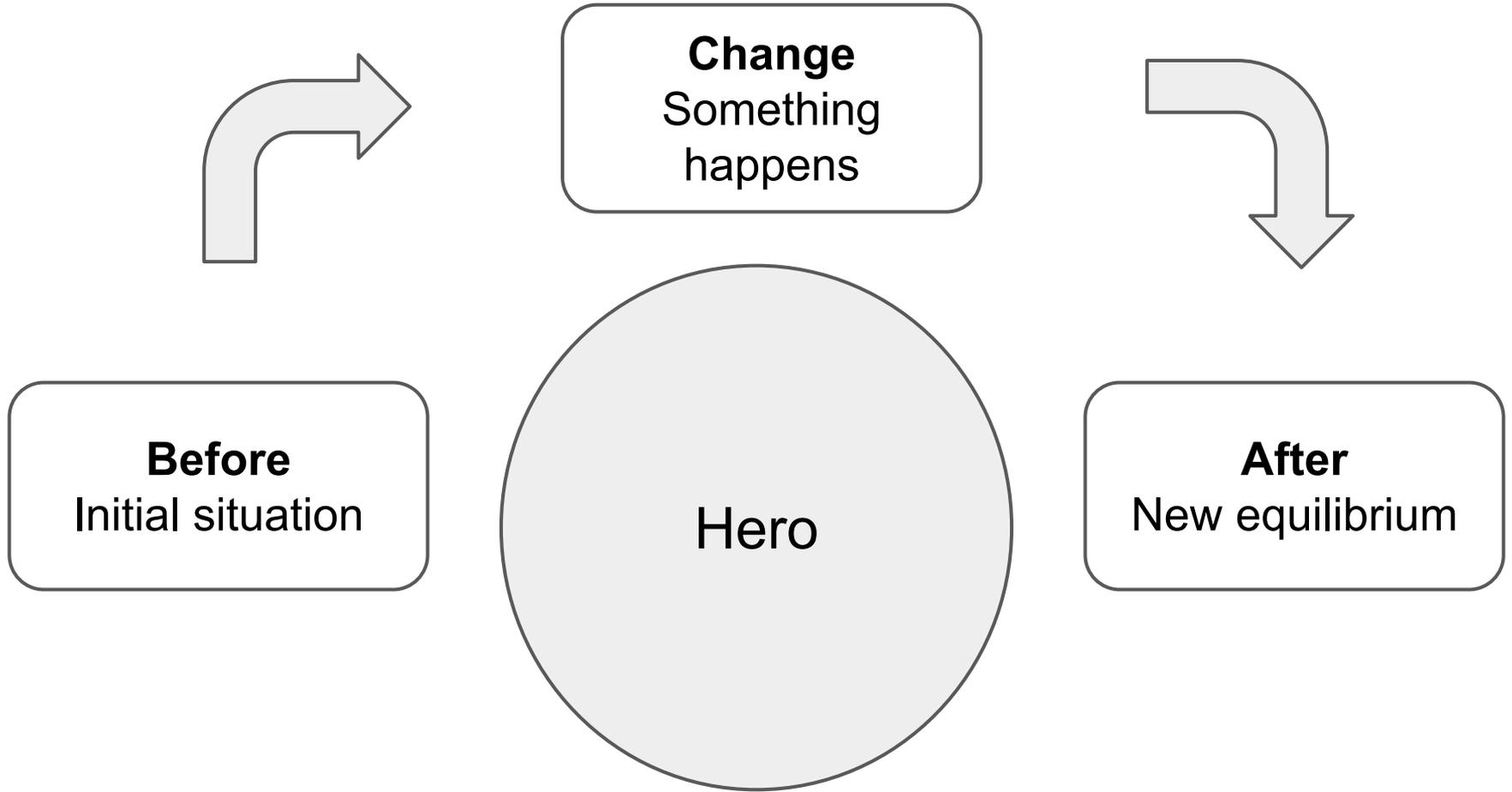
Hero
You

Problem
Comparison with
other countries
drinkers

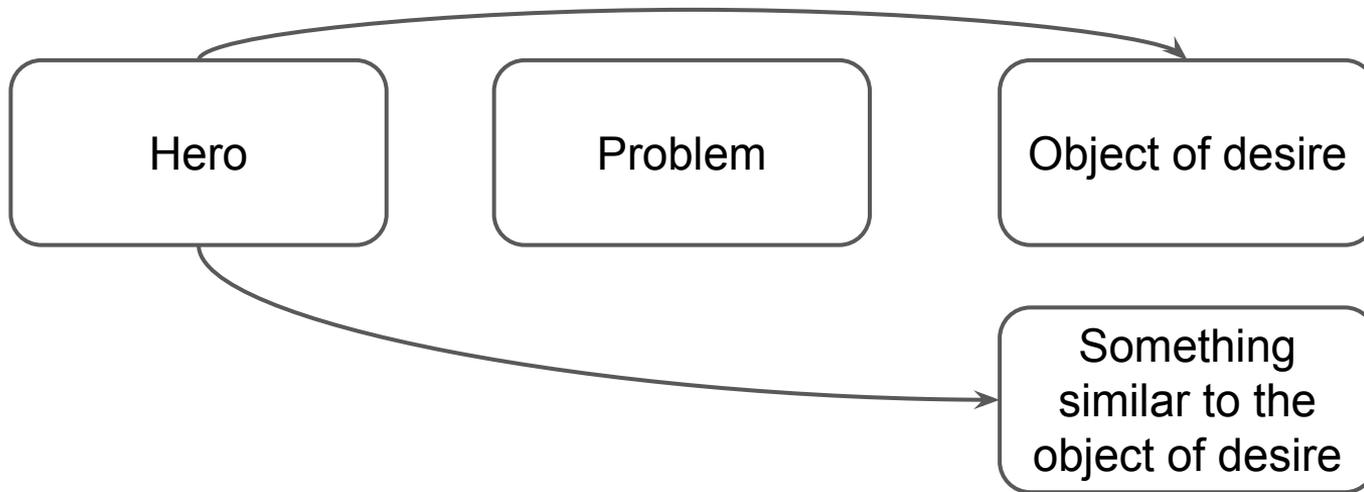
Object of desire
Being/Not being
similar to your
drinkers of your
country

Example 3: Oil spilled at sea





What is the plot of your story?



After the story is ended

And now? Leave a message for the audience

```
graph TD; A[And now? Leave a message for the audience] --> B[Lesson learned]; A --> C[Consequences of no action]; A --> D[Next steps];
```

Lesson learned

Consequences
of no action

Next steps

Next Step	Description	Purpose	Example
Ask for support	Ask the audience to support the story in some way	Leverage the audience's competencies to solve the problems highlighted in the story	Invite the audience to participate in a survey
Provide different options	Provide the audience with potential alternatives to proceed	Help the audience's decision-making process	A list of possible alternative next steps: A, B, C
Free interaction	Leave the audience the possibility to freely interact with the story	Let the audience analyze the data and draw conclusions	An interactive chart
Learn more	Encourage the audience to delve deeper into the topic or insights presented in the data story	Direct the audience to additional resources, articles, studies, or references for a more comprehensive understanding	A link to an in-depth analysis report
Propose a plan	Propose a plan outlining the sequence of actions to be taken	Let the audience continue working on the story after its end	A list of possible sequential next steps
Sharing	Encourage the audience to share the data story, for example, on their social networks	Leverage the audience's networks, foster discussions, and increase visibility to amplify the reach of the data story	Use social media buttons to share the story

Bibliography

Story Structure

Story Structure

Books

#1 Wall Street Journal Bestseller

DONALD MILLER

New York Times Bestselling Author

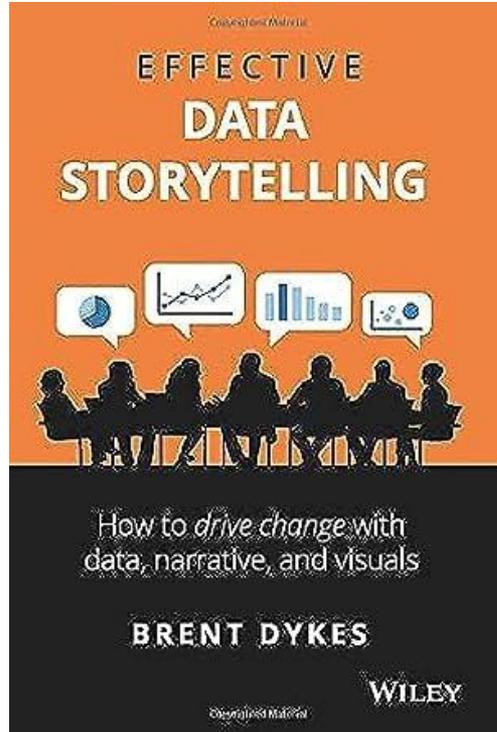
BUILDING A STORY BRAND



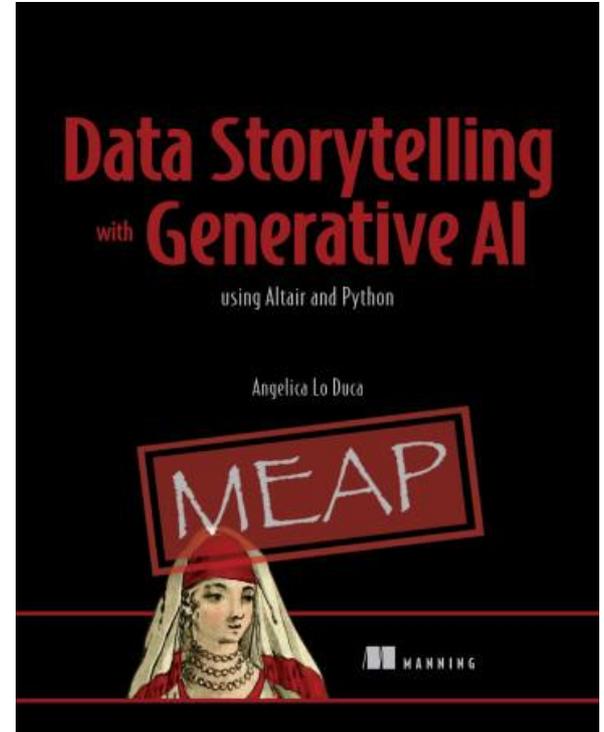
Clarify Your Message
So Customers Will Listen

Use the 7 Elements of Great Storytelling to Grow Your Business

Storytelling



Conceptual perspective



Technical perspective

Influencers



Brent Dykes



Salma Sultana

Example of train delays

The antagonists initially are **unknown forces** that prevent the trains from arriving on time.

Then you find out who they are: maintenance problems, increased traffic volume,
...

A story comprises three acts

I Act: Setup

Explain the context, and all the information required by the audience to understand the story. Also, present the hero

II Act: Problem

Explain the problem the Hero has

III Act: Solution

Explain how/if the hero solves the problem and the next steps

The First Act*

* K.M. Weiland. [The 5 Secrets of Story Structure. How to write a Novel that Stands Out.](#) PenForASword Publishing, 2016

(SET-UP)

Readers learn about the heroes and their goals. It also describes the normal situation

(BUILD-UP)

The final pieces required to make the character enter the problem

HOOK

A question that catches the reader's' attention and convinces them to read on

INCITING EVENT

The turning point when the hero meets for the first time the problem. It's the moment when the normal life changes

FIRST PLOT POINT

The hero is called to action

Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

La puntualità fra l'arrivo di un treno e la partenza di un altro si chiama «coincidenza». La scelta delle parole non è mai casuale. Molti certamente ricordano quando da Milano a Roma le distanze improvvisamente si accorciarono, e per coprire i **480 chilometri** della tratta bastarono appena tre ore. Era il dicembre 2008, la gente scendeva dall'aereo e saliva sul treno. «Finalmente l'Italia fa qualcosa che funziona bene» titolava l'Ansa il 15 gennaio 2009. Sulla linea ad alta velocità Milano-Roma nove Freccie su dieci arrivavano puntuali. **Quindici anni dopo i ritardi sono una garanzia.** Anche se questo ufficialmente viene «mascherato». Trenitalia, nella **relazione sulla qualità dei servizi**, pubblicata nel 2023 (dati 2022), dice che l'1,9% delle Freccie viaggia con un ritardo superiore ai 60 minuti, mentre **il 98% arriva con un ritardo compreso tra zero e 60 minuti**. Aggiungendo che in questo calcolo «sono compresi anche i treni che arrivano in orario». Ma come si può ben capire, tra zero e 60 minuti, c'è un buco nero. **E allora quali sono i veri ritardi?**

Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

HOOK

La puntualità fra l'arrivo di un treno e la partenza di un altro si chiama «coincidenza». La scelta delle parole non è mai casuale. Molti certamente ricordano quando da Milano a Roma le distanze improvvisamente si accorciarono, e per coprire i **480 chilometri** della tratta bastarono appena tre ore. Era il dicembre 2008, la gente scendeva dall'aereo e saliva sul treno. «Finalmente l'Italia fa qualcosa che funziona bene» titolava l'Ansa il 15 gennaio 2009. Sulla linea ad alta velocità Milano-Roma nove Freccie su dieci arrivavano puntuali. **Quindici anni dopo i ritardi sono una garanzia.** Anche se questo ufficialmente viene «mascherato». Trenitalia, nella **relazione sulla qualità dei servizi**, pubblicata nel 2023 (dati 2022), dice che l'1,9% delle Freccie viaggia con un ritardo superiore ai 60 minuti, mentre **il 98% arriva con un ritardo compreso tra zero e 60 minuti**. Aggiungendo che in questo calcolo «sono compresi anche i treni che arrivano in orario». Ma come si può ben capire, tra zero e 60 minuti, c'è un buco nero. **E allora quali sono i veri ritardi?**

Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

SETUP

La puntualità fra l'arrivo di un treno e la partenza di un altro si chiama «coincidenza». La scelta delle parole non è mai casuale. Molti certamente ricordano quando da Milano a Roma le distanze improvvisamente si accorciarono, e per coprire i **480 chilometri** della tratta bastarono appena tre ore. Era il dicembre 2008, la gente scendeva dall'aereo e saliva sul treno. «Finalmente l'Italia fa qualcosa che funziona bene» titolava l'Ansa il 15 gennaio 2009. Sulla linea ad alta velocità Milano-Roma nove Freccie su dieci arrivavano puntuali. **Quindici anni dopo i ritardi sono una garanzia.** Anche se questo ufficialmente viene «mascherato». Trenitalia, nella **relazione sulla qualità dei servizi**, pubblicata nel 2023 (dati 2022), dice che l'1,9% delle Freccie viaggia con un ritardo superiore ai 60 minuti, mentre **il 98% arriva con un ritardo compreso tra zero e 60 minuti**. Aggiungendo che in questo calcolo «sono compresi anche i treni che arrivano in orario». Ma come si può ben capire, tra zero e 60 minuti, c'è un buco nero. **E allora quali sono i veri ritardi?**

Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

La puntualità fra l'arrivo di un treno e la partenza di un altro si chiama «coincidenza». La scelta delle parole non è mai casuale. Molti certamente ricordano quando da Milano a Roma le distanze improvvisamente si accorciarono, e per coprire i **480 chilometri** della tratta bastarono appena tre ore. Era il dicembre 2008, la gente scendeva dall'aereo e saliva sul treno. «Finalmente l'Italia fa qualcosa che funziona bene» titolava l'Ansa il 15 gennaio 2009. Sulla linea ad alta velocità Milano-Roma nove Freccie su dieci arrivavano puntuali. **Quindici anni dopo i ritardi sono una garanzia.** Anche se questo ufficialmente viene «mascherato». Trenitalia, nella **relazione sulla qualità dei servizi**, pubblicata nel 2023 (dati 2022), dice che l'1,9% delle Freccie viaggia con un ritardo superiore ai 60 minuti, mentre **il 98% arriva con un ritardo compreso tra zero e 60 minuti**. Aggiungendo che in questo calcolo «sono compresi anche i treni che arrivano in orario». Ma come si può ben capire, tra zero e 60 minuti, c'è un buco nero. **E allora quali sono i veri ritardi?**

Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

La puntualità fra l'arrivo di un treno e la partenza di un altro si chiama «coincidenza». La scelta delle parole non è mai casuale. Molti certamente ricordano quando da Milano a Roma le distanze improvvisamente si accorciarono, e per coprire i **480 chilometri** della tratta bastarono appena tre ore. Era il dicembre 2008, la gente scendeva dall'aereo e saliva sul treno. «Finalmente l'Italia fa qualcosa che funziona bene» titolava l'Ansa il 15 gennaio 2009. Sulla linea ad alta velocità Milano-Roma nove Freccie su dieci arrivavano puntuali. **Quindici anni dopo i ritardi sono una garanzia.** Anche se questo ufficialmente viene «mascherato». Trenitalia, nella **relazione sulla qualità dei servizi**, pubblicata nel 2023 (dati 2022), dice che **l'1,9% delle Freccie viaggia con un ritardo superiore ai 60 minuti, mentre il 98% arriva con un ritardo compreso tra zero e 60 minuti**. Aggiungendo che in questo calcolo «sono compresi anche i treni che arrivano in orario». Ma come si può ben capire, tra zero e 60 minuti, c'è un buco nero. **E allora quali sono i veri ritardi?**

Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

La puntualità fra l'arrivo di un treno e la partenza di un altro si chiama «coincidenza». La scelta delle parole non è mai casuale. Molti certamente ricordano quando da Milano a Roma le distanze improvvisamente si accorciarono, e per coprire i **480 chilometri** della tratta bastarono appena tre ore. Era il dicembre 2008, la gente scendeva dall'aereo e saliva sul treno. «Finalmente l'Italia fa qualcosa che funziona bene» titolava l'Ansa il 15 gennaio 2009. Sulla linea ad alta velocità Milano-Roma nove Freccie su dieci arrivavano puntuali. **Quindici anni dopo i ritardi sono una garanzia.** Anche se questo ufficialmente viene «mascherato». Trenitalia, nella **relazione sulla qualità dei servizi**, pubblicata nel 2023 (dati 2022), dice che l'1,9% delle Freccie viaggia con un ritardo superiore ai 60 minuti, mentre **il 98% arriva con un ritardo compreso tra zero e 60 minuti**. Aggiungendo che in questo calcolo «sono compresi anche i treni che arrivano in orario». Ma come si può ben capire, tra zero e 60 minuti, c'è un buco nero. **E allora quali sono i veri ritardi?**

FIRST PLOT POINT

The Second Act

FIRST PINCH POINT

The first description of the problem which demonstrates the antagonist power

SECOND PLOT POINT

The most important description of the problem

SECOND PINCH POINT

The third description of the problem

REACTION

The hero tries to understand the problem raised by the first plot point

REALIZATION

The hero realization of the problem grows and their reaction becomes more informed

ACTION

The hero moves from reactive to active

(RENEWED PUSH)

The hero reaches a seeming victory

Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

La ricerca **REACTION**

Ci vuole un po' di tempo, ma si può scoprire consultando l'unico sistema «aperto» riservato al cittadino-viaggiatore: il portale «**Viaggiatreno**» di Trenitalia (inserendo il numero del treno, la data e la stazione di arrivo il sistema ti da l'orario esatto di arrivo). Abbiamo scaricato manualmente per venti giorni (gli ultimi dieci di novembre e i dieci prima delle feste a dicembre) gli orari di arrivo di tutte le Freccie, su tre tratte: **Venezia Santa Lucia-Milano Centrale; Milano Centrale-Roma Termini e Roma Termini-Reggio Calabria**: una consultazione di oltre 1200 orari (li potete trovare tutti di seguito, cliccando sui link relativi alle singole tratte, nei paragrafi qui sotto), che ci restituisce un carotaggio reale dell'alta velocità in Italia.

FIRST PINCH POINT + REALIZATION

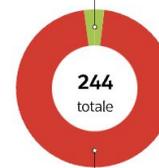
Venezia-Milano

Partiamo dalla Venezia-Milano: **267 chilometri** (anche se di questi solo i 39,6 da Treviglio a Brescia sono integralmente ad alta velocità). Il tempo di percorrenza ufficiale è di **2 ore e 27 minuti**. Abbiamo monitorato i tredici treni al giorno che collegano direttamente Santa Lucia a Centrale. **Nei 10 giorni di rilevamento del mese di novembre il dato è impietoso. Su 120 treni considerati, quelli arrivati in orario o in anticipo sono stati 7 (il 5,8%); in ritardo 113, ovvero il 94,2%**. La media è di 13 minuti di ritardo per treno. Ma con oltre 10 minuti di ritardo arriva il 44% dei treni. Mentre il 17% supera i 20 minuti di ritardo.

Venezia S.Lucia - Milano Centrale

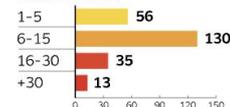
21-30 novembre / 14-23 dicembre

Puntuali + anticipo 10 (4%)



Ritardo 234 (96%)

Ritardo in minuti



[Guarda qui i treni di dicembre 2023](#)

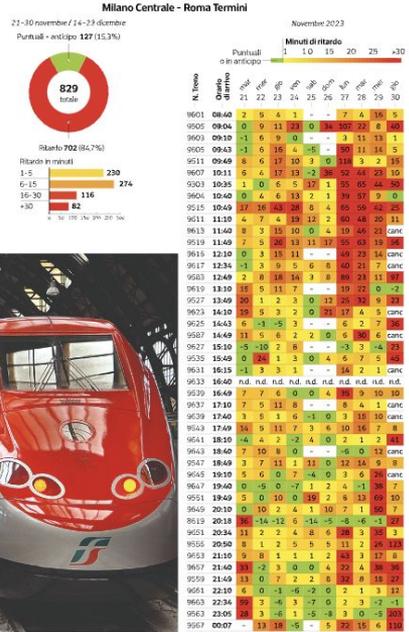
[Guarda qui i treni di novembre 2023](#)

Nei 10 giorni di dicembre di rilevamento non vanno meglio. Emergono subito alcuni treni costantemente penalizzati: quelli della sera, che fanno rientrare i pendolari a Milano: il «9748» e il «9762» di media accumulano oltre 15 minuti di ritardo ad ogni corsa. (come se alla tratta, in media, si aggiungessero 30 km in più).

SECOND PLOT POINT + ACTION

Milano-Roma

Ad oggi, chi vuole andare da Centrale a Termini impiega 3 ore e 10 minuti. E ogni giorno, tra queste due stazioni (e in questa direzione), ci sono 45 Freccie. Il ritardo medio durante i 20 giorni di osservazione, si è attestato a 12 minuti. Poco? Non proprio. Considerato che i treni in ritardo sono stati l'84%; con il 24% arrivati con un ritardo che va dai 15 minuti ai 30. Ma l'esito più interessante è, ancora una volta, quello che riguarda le fasce orarie. Tutta la prima parte del mattino, specie i primi giorni della settimana, i ritardi si attestano a 30 minuti di media per singolo treno (su un percorso di 3 ore)



guarda qui i treni di dicembre

Tra i treni «peggiori» il «9519», quello che Francesco Lollobrigida dall'alto della sua carica di ministro ha potuto fermare per scendere, che di media ogni giorno, registra 27 minuti di ritardo. Ma il record è del «9519», quello che dovrebbe arrivare a Roma Termini alle 16:49 e che invece in 20 giorni ha raccolto in media un ritardo superiore ai 30 minuti. Nella fascia di arrivo tra le 14 e le 20 i ritardi medi improvvisamente crollano a 7 minuti. Il segnale che ci conduce al punto: la saturazione della rete, sulla quale il 23 gennaio si inserirà il nuovo servizio che porterà alla capitale in 2 ore e 45 minuti, con arrivo e partenza a Rogoredo e Tiburtina. Buona fortuna.

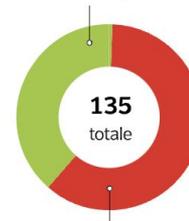
Roma-Reggio Calabria

Anche qui il copione si ripete, ma si inverte. In sostanza: per la prima parte della giornata i treni sono puntualissimi. Anzi, il primo treno della giornata, quello che arriva a Reggio Calabria alle 12.50 nei due periodi osservati è arrivato in media con **5 minuti di anticipo**.

Roma Termini - Reggio Calabria Centrale

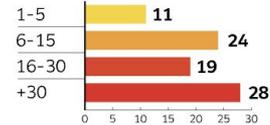
21-30 novembre / 14-23 dicembre

Puntuali + anticipo **53** (40%)



Ritardo **82** (60%)

Ritardo in minuti



SECOND PINCH POINT

[guarda qui i treni di novembre](#)

[guarda qui i treni di dicembre](#)

Ma è nel corso della giornata che la situazione si complica. I treni della sera poi sono una catastrofe, per esempio l'«8419» arriva con **41 minuti di ritardo medio. Medio.**

(RENEWED PUSH)

E Italo?

Uno strumento di verifica analogo a quello di Trenitalia Italo non ce l'ha, e per sapere l'orario esatto di arrivo di un treno occorre avere il biglietto in mano.

Dobbiamo quindi fidarci di quello che dice la società NTV, e **nell'ultimo rapporto sulla qualità del servizio** (2022) riferisce che su tutta la rete sono arrivati **in ritardo il 61,4% dei suoi treni**: il 58,3% entro un'ora dall'orario previsto; il 3,1% oltre un'ora. Se fosse vero, e non lo sappiamo, arrivano in orario meno di 4 treni su 10. **Ma cosa è successo in questi 15 anni sulla linea dell'alta velocità?**

The Third Act

(RECOVERY)

The hero reels

(CONFRONTATION)

The hero and the antagonist confront each other

RESOLUTION

How the story ends

THIRD PLOT POINT

A dark moment in the hero's life.

CLIMAX BEGINS

The hero and the antagonist finally meet

CLIMAX

The main point in the story, where the problem must be solved

Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

Cosa succede sulla rete?

THIRD PLOT POINT

Che qualcosa non va lo dice proprio Trenitalia nelle pieghe del proprio bilancio annuale.

CLIMAX BEGINS + CONFRONTATION + CLIMAX

Cosa succede sulla rete?

Che qualcosa non va lo dice proprio Trenitalia nelle pieghe del proprio bilancio annuale. «I valori di puntualità registrati nel 2022 (...) per il segmento AV risulta sotto obiettivo — si legge — si è registrata una flessione di performance più accentratrice nei tracci centrali dell'Anno, da ricondurre ad un generale **incremento del volume del traffico e all'aumento dei guasti dell'infrastruttura e al materiale rotabile, correlati al caldo anomalo**. Come abbiamo visto la performance è tragica anche a novembre e dicembre, mesi certamente non caldi. Nel documento Quality Report di Italo si legge che le cause dei ritardi sono così distribuite: il 16,1% per cause esterne; il 61,4% per colpa di RFI, 13,1 per colpa di altre compagnie; il 9,3% a causa di Italo stesso. **Qualità per Italo la colpa è soprattutto del genere della rete. Numeri alla mano il traffico è letteralmente esploso: sulla tratta Milano-Roma si è passati da 1 milione di passeggeri del 2009 ai 5,6 milioni del 2022, e il numero dei treni da 16.439 è salito a 51.358.**

“La linea dunque è satura, mentre a Milano Centrale l'apparato tecnologico che comanda il traffico su tutte le stazioni del comprensorio è ancora quello degli anni 80. Quello di Firenze non è ancora stato completato”

Si aggiunge la carenza di manutenzione, che comporta un aumento dei guasti all'infrastruttura e ai treni. Inoltre, eliminati i pendenti dalle stazioni, è aumentata la presenza di estranei e animali sui binari. Risultato: in un modello di esercizio che prevede, nelle ore di maggior traffico, 12 treni all'ora per senso di marcia, il problema è un congegno lì rullante tutti.

Linea AV Milano-Roma
Numero treni all'anno



I prezzi invece salgono

La tariffa base del Frecciarossa Milano-Roma nel 2009 era di 109 euro per la Business, oggi è di 139. l'Economy è passata da 79 euro a 109. Italo debutta nel 2012 con tariffe un po' più alte, e nel 2016 le abbassa: vende la prima classe a 89 euro e la seconda a 79. Oggi sono rispettivamente a 109,90 e 89,90. Ma offre una grande varietà di offerte posizionandosi sul low cost. E può permetterselo, perché su una linea, interamente pagata dal contribuente, e costruita per viaggiare ai 300 km orari, RFI ha concesso l'ingresso anche a quella flotta di Italo che non supera i 500.

I prezzi dei biglietti nella tratta Milano-Roma
(dati in euro)



Alta velocità, i ritardi nascosti delle Freccie

RESOLUTION

Una delle chiavi di lettura della crisi del sistema, spiega il professor Paolo Beria, docente di Economia e Pianificazione dei trasporti al Politecnico di Milano che da anni monitora i prezzi dell'alta velocità «è che la vera concorrenza sull'Alta velocità, Italo e Trenitalia non l'hanno giocata sui prezzi ma proprio sulla quantità delle corse. È la cosiddetta concorrenza di Cournot: una gara ad occupare più spazio possibile, per ampliare al massimo l'offerta e la capacità di raccogliere clientela». Il cliente guarda gli orari, vede che ci sono tante partenze, ed è molto contento, ma alla fine se deve arrivare puntuale al lavoro o prendere una «coincidenza» è costretto a prendere il treno prima.