



# *Indagine di customer satisfaction sul servizio ferroviario piemontese*

Rapporto di ricerca

Torino, 21 maggio 2018

# Premessa all'indagine di Customer Satisfaction sul servizio ferroviario piemontese

- Le Associazioni dei Consumatori ACU Piemonte, ADICONSUM Piemonte, ADOC Piemonte, ACP Piemonte, CODACONS Piemonte, FEDERCONSUMATORI Piemonte e MOVIMENTO CONSUMATORI Piemonte, iscritte all'elenco delle associazioni maggiormente rappresentative di cui all'art. 6 l. R. n. 24 del 26 ottobre 2009, hanno realizzato nel mese di aprile 2018 un'indagine intensiva sulla qualità percepita dai passeggeri del servizio ferroviario regionale piemontese.
- Nel corso dell'indagine, finalizzata a fornire un quadro conoscitivo regionale del grado di soddisfazione dell'utenza, nelle "fasce pendolari" (6-9 e 17-20) sono stati somministrati da personale delle Associazioni 4.000 questionari agli utenti, a bordo treno sulle direttrici Torino-Milano, Torino-Savona e Torino-Alessandria.
- L'attività, svolta in collaborazione con la società Format Research s.r.l., è avvenuta in attuazione di quanto previsto dall'art. 14 del *"Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2017 - 2020"*, come approvato dall'Agenzia della Mobilità Piemontese (Reg. Gen. n. 443 del 29 settembre 2017), nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007.
- Tale disposizione, finalizzata a garantire la maggiore partecipazione degli utenti dei servizi pubblici, prevede misure volte a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e garantire la qualità, universalità ed economicità delle relative prestazioni e in particolare obbliga il gestore:
  - ad emanare la Carta della qualità dei servizi
  - a consultare le Associazioni dei Consumatori
  - a prevedere un "monitoraggio permanente" dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale
  - a istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi
- L'attività è stata organizzata secondo i criteri concordati tra le Associazioni dei Consumatori, la Regione Piemonte e l'Agenzia per la Mobilità Regionale nell'ambito del Tavolo permanente di consultazione pubblico e regionale, avviato con DGR n. 8 – 4564 del 16 gennaio 2017.

# Indice



**Considerazioni generali di sintesi**



**Profilo degli intervistati**



**Caratteristiche dello spostamento**



**Customer Satisfaction**



**Conoscenza dei servizi**



**Metodo e appendice**

# Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze/1

- **I passeggeri maggiorenni** dei treni regionali piemontesi – che utilizzano il servizio nelle fasce orarie 6-9 e 17-20 in giornate feriali (lunedì-venerdì) – sono per lo più *pendolari*, che nell'80% dei casi, viaggiano per **motivi di lavoro** (45,0%), **studio** (24,4%) o **affari** (10,8%).
- Si tratta di **passeggeri giovani** (il 29,3% ha tra i 18-25 anni) o **adulti** (il 46,5% ha tra i 26 e 45 anni), pochissime le persone con oltre i 65 anni censite in questi treni (3,3%). Altra caratteristica dei passeggeri intervistati è il loro alto livello di istruzione: **il 52% dei passeggeri di questi treni è laureato** e il 40% ha un diploma. Le categorie professionali maggiormente presenti in questi treni sono gli **studenti** (26,5%) e gli **impiegati del settore privato** (25,9%); poco presenti risultano invece le categorie *non* professionali (quali *casalinghe*, *pensionati*, *disoccupati* e *altri inoccupati* che, nel loro insieme, pesano solo per il 12,6% del totale).
- **Il 76% dei viaggiatori, durante il proprio spostamento, utilizza anche un altro mezzo di trasporto**: il 44,8% *un'auto* (o come conducente o come passeggero), il 44,0% *l'autobus, il tram o la metro*, mentre il 6,6% ha la necessità di prendere un ulteriore *treno* per giungere alla sua destinazione finale.
- La durata media degli spostamenti è di **circa 85 minuti**, tuttavia questa varia molto soprattutto in funzione del *motivo dello spostamento*: chi viaggia per *visitare parenti o amici* o *per turismo* effettua viaggi più lunghi e solitamente questo tipo di viaggio è effettuato da persone con *oltre 65 anni di età*. Si nota infatti che ben **6 persone over 65 su 10 effettuano spostamenti superiori ai 90 minuti** (tra i giovanissimi questa percentuale scende al 35%).
- **L'analisi della customer satisfaction sul servizio ferroviario piemontese fa emergere luci ed ombre**. Una valutazione media calcolata su *tutti* gli aspetti analizzati restituisce **un valore di 6,0** su una scala da 0 a 10. Una sufficienza che però nasconde punte di **alta soddisfazione**: la *cortesia e la disponibilità del personale* (7,2) e il *numero giornaliero di corse* (7,0) e **aree di criticità** come ad esempio la *pulizia esterna del convoglio* (4,9) e soprattutto la *pulizia dei servizi igienici* (4,7).

## Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze/2

- Una corretta valutazione della *customer satisfaction* non può però prescindere dal **diverso peso** che gli aspetti considerati hanno per i consumatori o, in questo caso, l'**utenza del servizio**. Pertanto è stato chiesto quale tra i 17 aspetti del servizio analizzato si considerasse più importante; su questo punto il campione di intervistati è stato molto chiaro: la **puntualità** è ritenuta il primo o il secondo fattore più importante dal 61,0% dei passeggeri e, in secondo luogo, il **livello di sicurezza** garantito contro il rischio di furti, aggressioni e molestie ritenuto importante dal 40,5% degli intervistati. Altri due aspetti ritenuti rilevanti dagli utenti del servizio sono: il **numero giornaliero di corse** e la **pulizia interna delle carrozze**, entrambi identificati come prioritari dal 15,7% dei passeggeri.
- Alla luce delle priorità espresse dai viaggiatori si costruisce una «mappa delle priorità» in cui si evidenziano gli aspetti su cui focalizzarsi e le azioni su cui agire per massimizzare la soddisfazione dell'utenza: **la puntualità e la sicurezza sono le aree di miglioramento su cui puntare**, ad oggi nessuno di questi due fattori raggiunge la piena sufficienza da parte degli utenti (voto medio **puntualità = 5,8**; voto medio **sicurezza = 5,2**). Risulta invece più che soddisfacente il **numero di corse (7,0)** e, al limite della sufficienza, la **pulizia interna delle carrozze (6,1)**.
- L'analisi sulla CS dell'utenza evidenzia una **maggiore soddisfazione da parte dei maschi** rispetto alle *femmine*, ma soprattutto da parte **dei più anziani** rispetto *ai più giovani*. Quest'ultima differenza si spiega facendo riferimento al *motivo del viaggio*: chi viaggia per motivi di lavoro, affari o studio ha esigenze e aspettative diverse da chi si sposta per turismo, svago o visita ai parenti ed è più critico verso le *defaillance* del servizio su aspetti come la *puntualità*. Tra le categorie professionali, i più soddisfatti del servizio sono, verosimilmente per le stesse ragioni già evidenziate, **i pensionati, le casalinghe, i disoccupati e altri inoccupati**, mentre i meno soddisfatti sono gli *impiegati del settore privato* e gli *studenti*. La tratta dove la soddisfazione risulta più alta è la **Torino-Savona**, mentre la soddisfazione è sensibilmente inferiore sulla *Torino-Genova*.
- L'applicazione dell'NPS (*Net Promoter Score*), una misura alternativa alla classica metrica di valutazione sulla *customer satisfaction*, dà come risultato un poco lusinghiero **-34,5**; il che significa che, al momento, ci sono molti più «detrattori» (coloro che consiglierebbero il servizio di trasporto ferroviario piemontese con una probabilità da 0 a 6) che «promotori» (coloro che lo consiglierebbero con una probabilità di 9 o 10) di questo servizio.

## Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze/3

- Indipendentemente dalla soddisfazione attuale del servizio, agli intervistati è stato chiesto se hanno notato, negli ultimi due anni, un miglioramento nella qualità del servizio: risulta che il 45,5% non ha notato alcun miglioramento, il 27,2% non sa rispondere e solo **il 27,3% ha invece affermato di aver notato un generale miglioramento del servizio**. Si evidenzia che una percezione di miglioramento è direttamente correlata all'età del passeggero: con l'aumentare dell'età aumenta la percezione di una migliore qualità del servizio.
- Le competenze informatico-digitali del campione di intervistati risultano particolarmente alte: **il 63,6% dei passeggeri utilizza una APP** per il servizio ferroviario, questo dato è positivamente correlato con il titolo di studio: più si è istruiti più è alto l'utilizzo di una APP. Inoltre, **a ritenere utile l'adozione di una APP** da parte della Regione Piemonte per fornire informazioni agli utenti e per l'invio dei reclami è oltre **l'85% dei passeggeri**.
- C'è ancora da lavorare sul livello di informazione rispetto all'esistenza di una **Carta dei Servizi**: al momento, solo il 44,1% dei passeggeri ne ha contezza mentre il rimanente **55,9% non la conosce**. Sono soprattutto gli studenti ad ignorare l'esistenza della Carta dei servizi, più di due studenti su tre (il 67,4%) non sapeva dell'esistenza di tale Carta.
- La **possibilità di poter essere indennizzati** in caso di ritardo grave è invece abbastanza risaputa: **due passeggeri su tre ne sono a conoscenza**, in particolare gli *anziani* e i *viaggiatori con un alto titolo di studio*. Anche in questo caso, sono gli studenti i più ignoranti in materia: solo il 46,1% di loro è a conoscenza di questo diritto.
- In ultimo, gli intervistati esprimono qual è per loro il fattore più importante di un servizio di trasporto pubblico, ancora una volta emerge con forza la **puntualità** come fattore essenziale (52,3% di preferenze) e, anche se distaccata, la **sicurezza**, stavolta intesa in senso generico, indicata come fattore principale dal 23,6% dei passeggeri.

# Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



Conoscenza dei servizi



Metodo e appendice

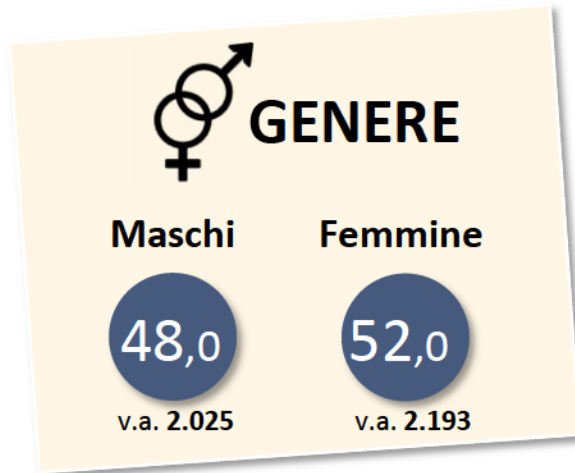
## Profilo degli intervistati | nota introduttiva sul campione

- Nel mese di aprile 2018 nelle tratte ferroviarie Torino – Genova, Torino – Milano e Torino – Savona sono state effettuate un totale di **4.218 interviste** all'interno di **51 treni** da un team di intervistatori composto da personale delle Associazioni dei Consumatori che hanno preso parte a questa indagine.
- Un numero così alto di interviste garantisce un'**affidabilità statistica dei risultati molto elevata**, con un margine di errore complessivo molto basso ( $\pm 1,5\%$ ) e la possibilità di analizzare il dato per domini di studio quali: genere, età, titolo di studio, categoria professionale, tratta ferroviaria e, addirittura, singolo treno.
- Le interviste sono state effettuate durante **giornate feriali** (lun-ven) nelle cosiddette **“fasce pendolari”** (orari: 6-9 e 17-20), si è così costituito un campione rappresentativo della popolazione di pendolari del Piemonte.
- Dall'analisi della composizione di tale campione emergono significative differenze con la popolazione italiana, il campione di questa indagine è formato da **persone giovani, professionalmente attive e molto istruite**.



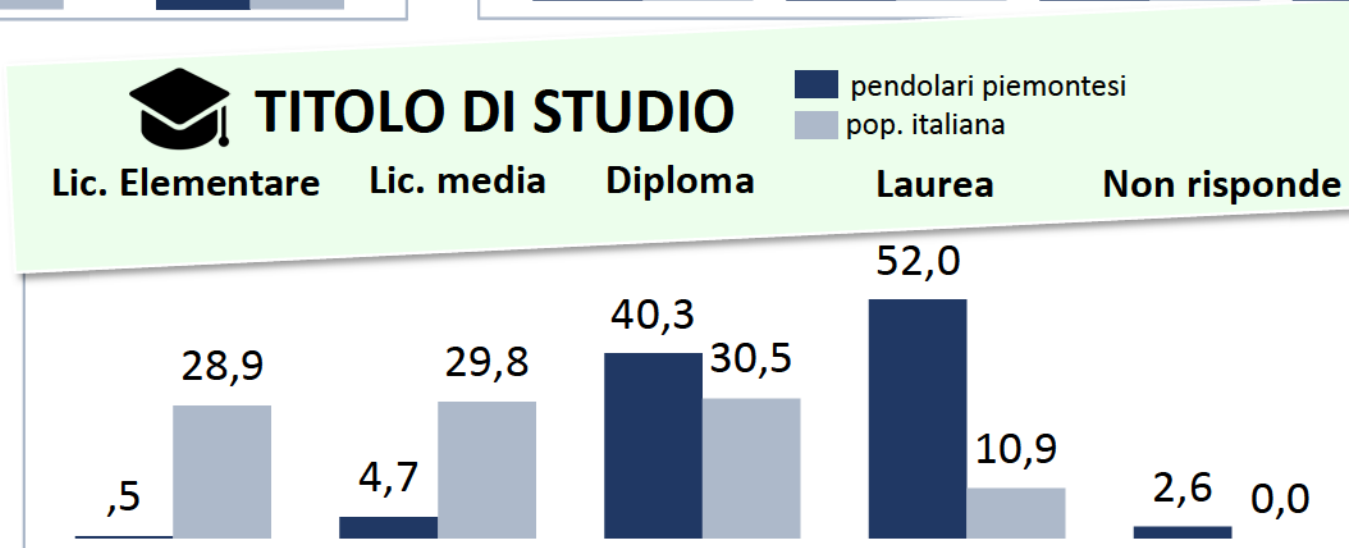
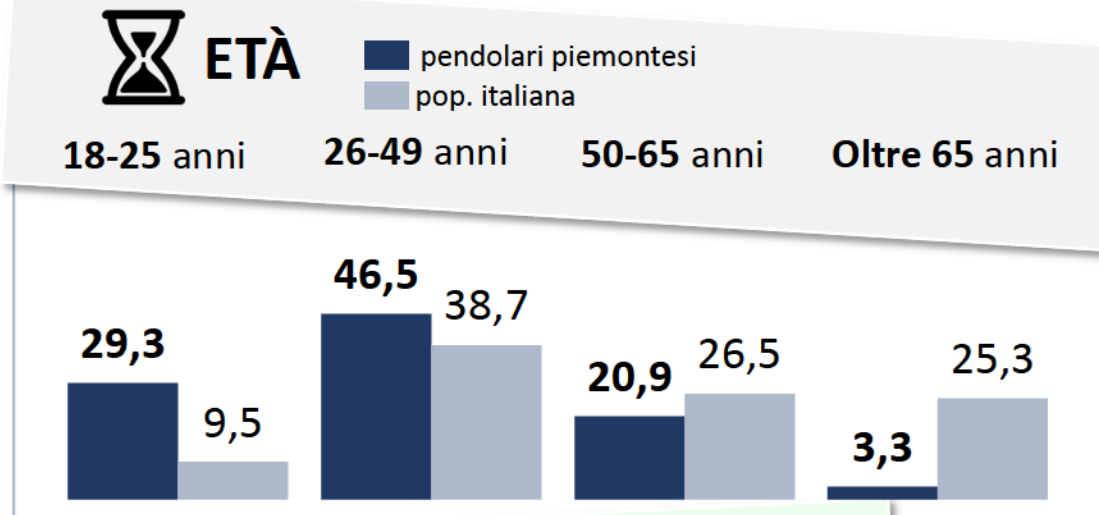
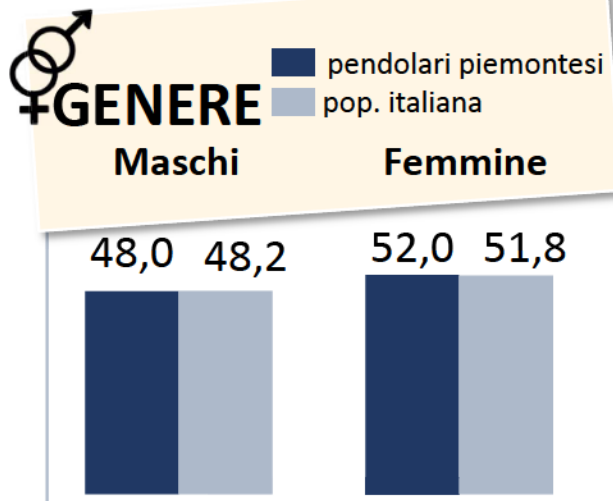
# Profilo degli intervistati | genere, età e titolo di studio del campione

Il campione dei pendolari è ben ripartito tra il genere maschile e quello femminile (48% vs 52%). La ripartizione per classi di età è sbilanciata a favore della classe «26-49 anni» e, in generale, verso i giovani (solo il 3,3% degli intervistati ha più di 65 anni). Infine, più di un intervistato su due è laureato (laurea triennale o quinquennale).



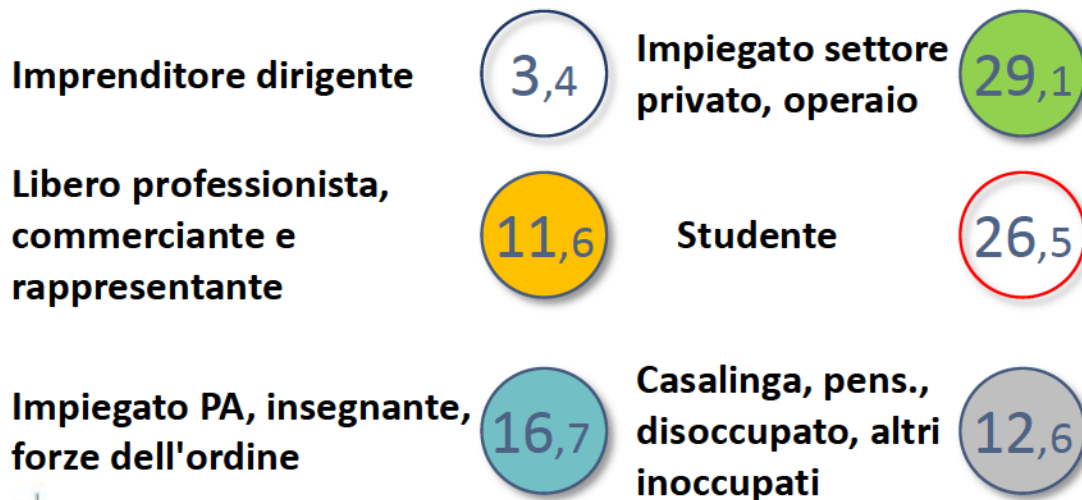
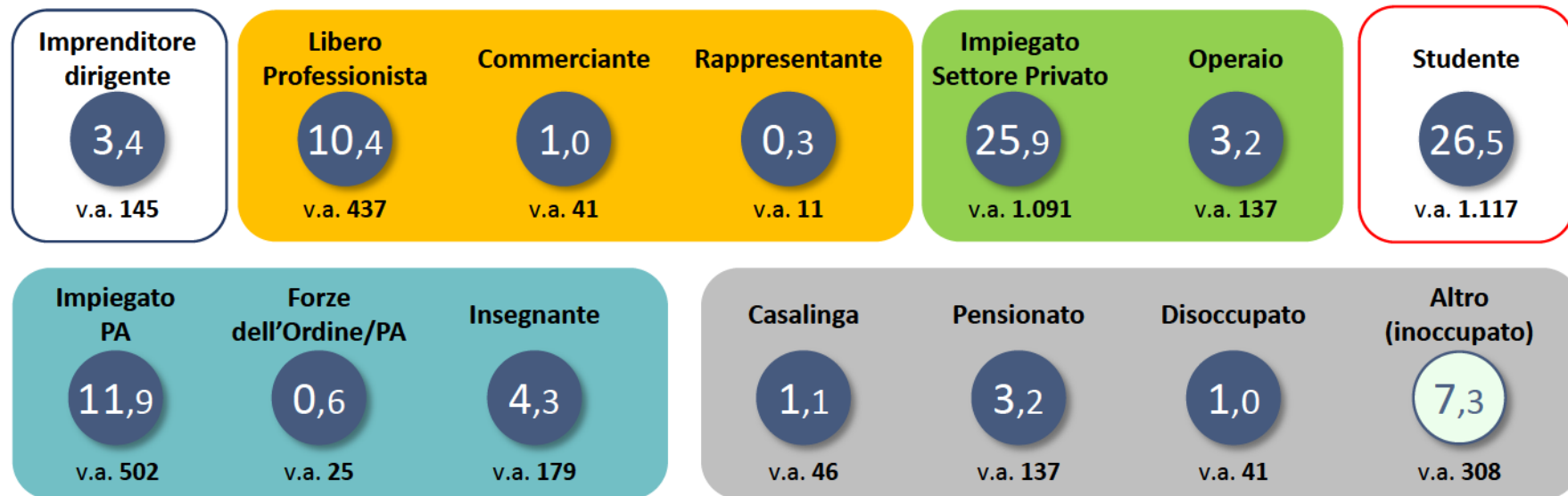
# Profilo degli intervistati | composizione campione dei pendolari VS popolazione italiana

Mettendo a confronto il campione dei viaggiatori dei treni piemontesi con la popolazione nazionale (*fonte dati: ISTAT, Geodemo, 2018*) emerge con forza la differenza di età (il campione di questa indagine è molto più giovane) e di livello di studio (i pendolari sono molto più istruiti della media nazionale), non si apprezzano invece differenze statisticamente significative nel genere degli intervistati.



# Profilo degli intervistati | categorie professionali e raggruppamenti

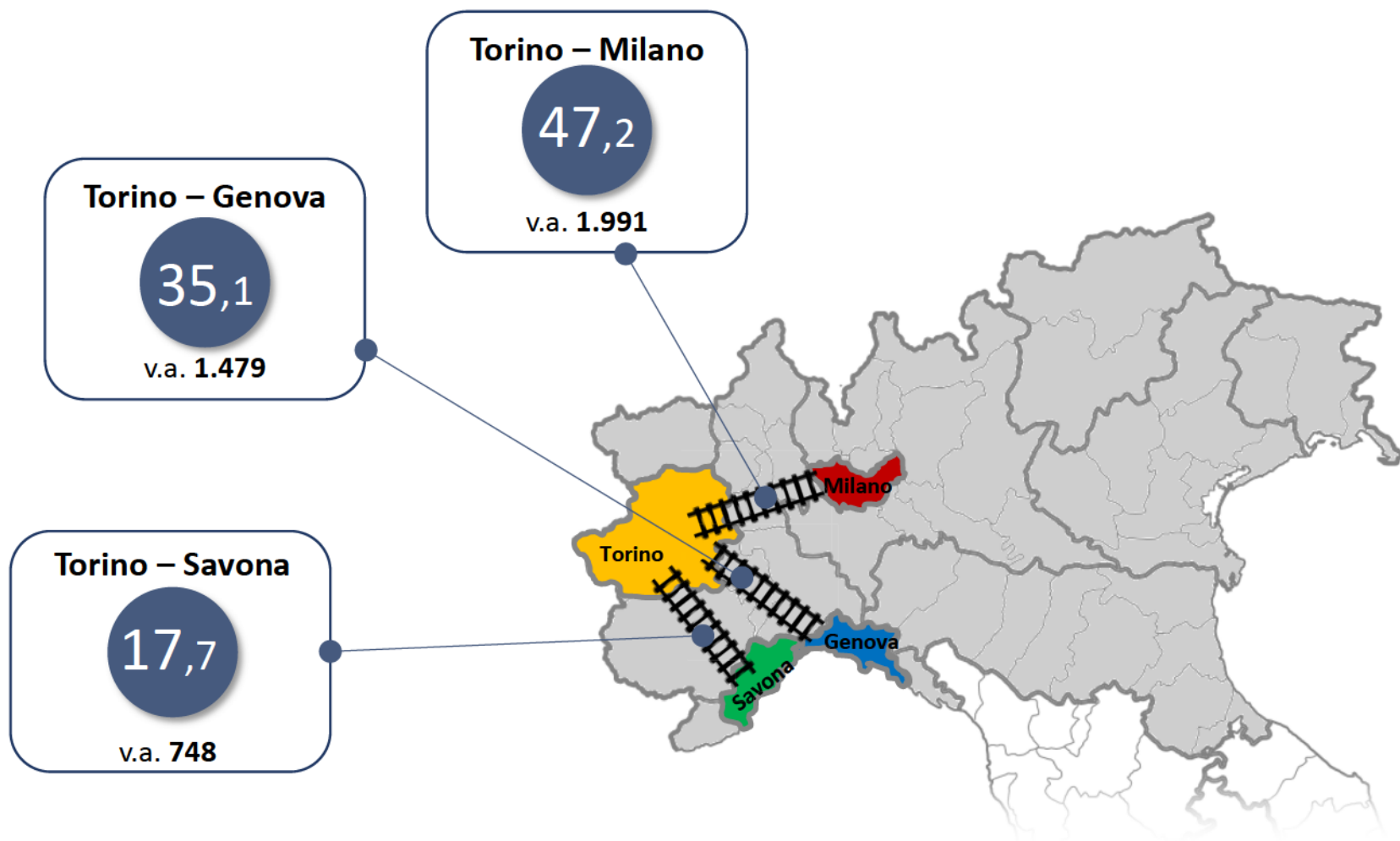
Le categorie professionali maggiormente presenti sui treni piemontesi sono gli **studenti** (26,5%) e gli **impiegati** (25,9%), gli **inoccupati**, nel loro insieme, rappresentano appena il 12,6%.



## CRITERIO DEL RAGGRUPPAMENTO IN MACRO-CATEGORIE

Al fine di poter incrociare – in modo *non* dispersivo – i dati delle categorie professionali con le altre variabili dell'indagine si sono raggruppate le 14 categorie professionali iniziali in 6 macro-categorie. Tale raggruppamento ha seguito simultaneamente un criterio semantico e quello statistico. Quello semantico si riferisce alla *somiglianza* delle professioni con riferimento all'oggetto dell'indagine; in questo senso, ad es. settore privato e settore pubblico sono distanti tra loro, mentre casalinghe, pensionati e disoccupati sono tutti accomunati dal loro status di inoccupazione. Il criterio statistico fa invece riferimento alla numerosità di ogni categoria, per cui si è cercato di costruire aggregazioni che garantissero una minima significatività statistica.

# Profilo degli intervistati | le tratte ferroviarie analizzate



# Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



Conoscenza dei servizi

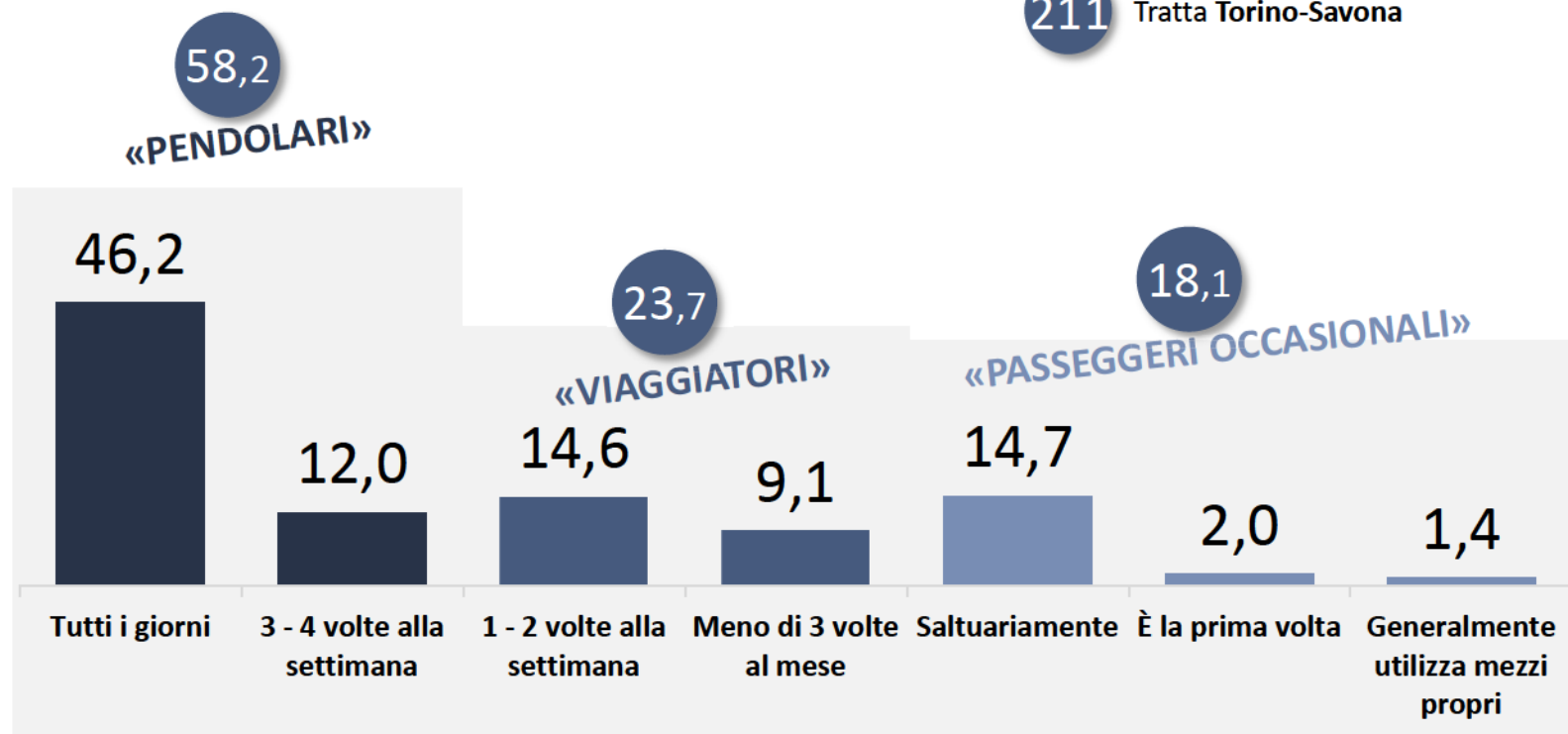


Metodo e appendice

# Caratteristiche dello spostamento | quasi la metà degli intervistati viaggia tutti i giorni

Considerando «pendolare» l'individuo che viaggia almeno tre volte alla settimana, allora il 58% dei viaggiatori delle tratte analizzate è un pendolare. La tratta in cui i passeggeri effettuano più viaggi all'anno è la Torino-Savona (211 viaggi all'anno).

## Frequenza di utilizzo:



203

Numero medio\* di viaggi all'anno effettuato dagli intervistati

204 Tratta Torino-Milano

197 Tratta Torino-Genova

211 Tratta Torino-Savona

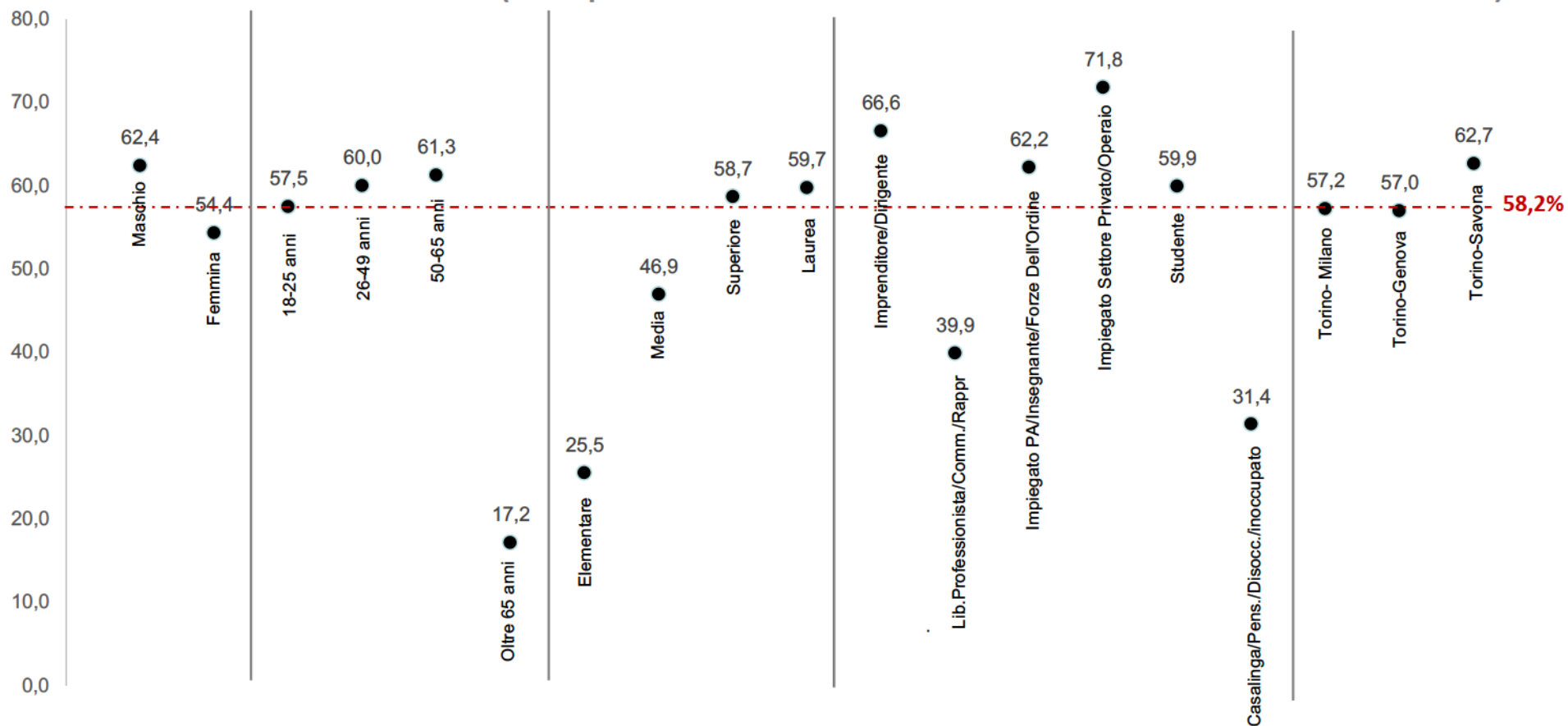
\* Stima effettuata attribuendo valori medi ad ogni classe di frequenza

# Caratteristiche dello spostamento | il profilo ideal-tipico del pendolare

Il profilo ideal-tipico del pendolare piemontese è un soggetto maschio, di mezza età, con un alto titolo di studio e impiegato nel settore privato.

## Le categorie con maggiori e minori pendolari:

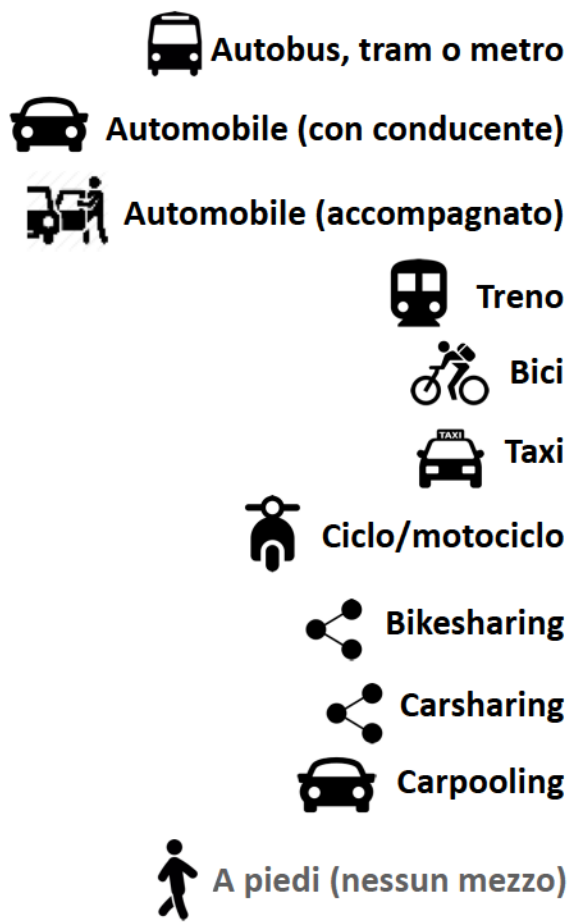
(chi prende il treno *almeno* 3 volte a settimana)



# Caratteristiche dello spostamento | Il 76% dei viaggiatori prenderà, oltre al treno, un altro mezzo di trasporto

## Spostamenti integrati:

(mezzi utilizzati prima e dopo il treno)



TOTALE

44,0

34,4

10,4

6,6

3,9

1,6

1,2

1,1

1,0

0,1

24,1

### ALCUNE ACCENTUAZIONI STATISTICHE:

Ad utilizzare l'automobile come conducente sono soprattutto gli uomini (35,8%), rispetto alle donne che preferiscono farsi accompagnare (12,6%)

Il taxi è utilizzato in modo significativo solo da alcune categorie: i viaggiatori con oltre 65 anni (11,4%) e gli imprenditori/dirigenti (4,6%)

Appaiono ancora poco diffuse le nuove modalità di trasporto: bike sharing, carsharing o carpooling vengono impiegate da appena il 2,2% del campione

Solo un passeggero su quattro non ha necessità di utilizzare un altro mezzo di trasporto prima o dopo il proprio viaggio in treno

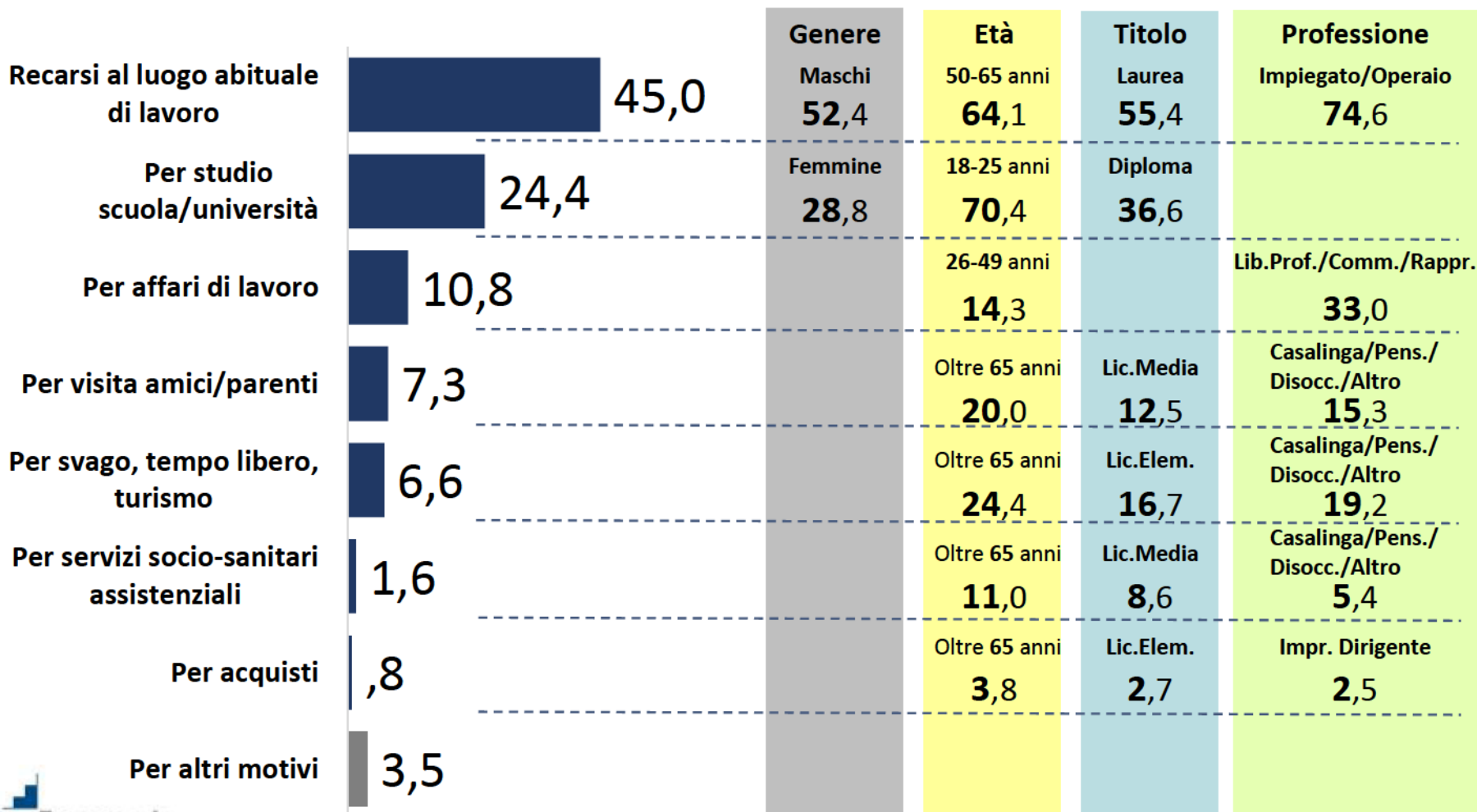


# Caratteristiche dello spostamento | Il 45% dei viaggiatori totali si spostano con il treno per recarsi sul luogo di lavoro...

Il motivo principale dello spostamento è sicuramente il **lavoro**, cui seguono i motivi di **studio** (quasi un intervistato su quattro) e di **affari** che, a ben vedere, rientrano anch'essi in una categoria di lavoro in «senso lato».

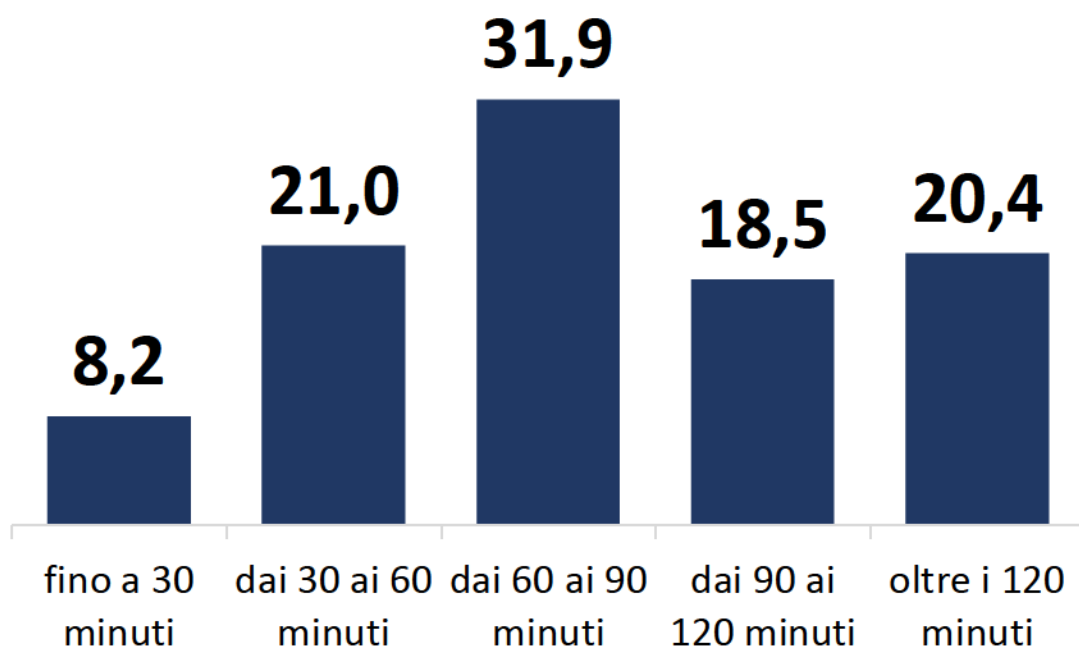
## Motivo dello spostamento:

ALCUNE ACCENTUAZIONI STATISTICHE:



# Caratteristiche dello spostamento | un viaggiatore su tre arriva a destinazione in meno di un'ora

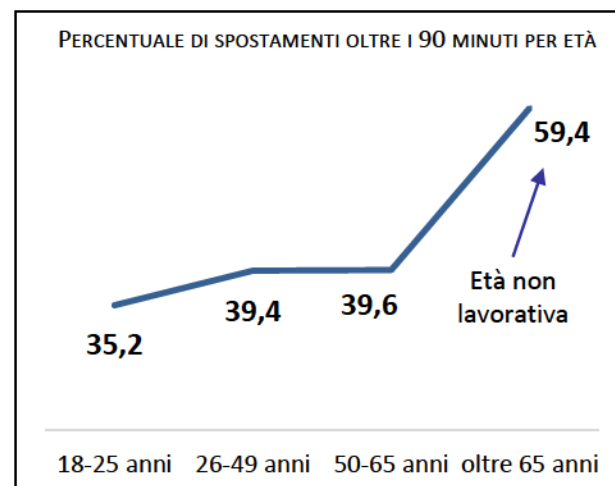
## Durata dello spostamento (dal punto di partenza fino alla destinazione finale):



85 minuti



La stima\* dello spostamento medio dei passeggeri



La variabile che maggiormente influenza la durata dello spostamento è l'età: i più anziani sono coloro che effettuano i viaggi più lunghi (il 59,4% impiega oltre i 90 minuti). A ben vedere, c'è una variabile latente che influenza la durata dello spostamento e risente dell'età dei viaggiatori: il motivo del viaggio, la maggior parte degli ultra 65enni è in viaggio per vacanze o per trovare un familiare, effettua quindi viaggi più lunghi e non tratte da «pendolare».

\* Stima effettuata attribuendo valori medi ad ogni classe di frequenza

# Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



**Customer Satisfaction**



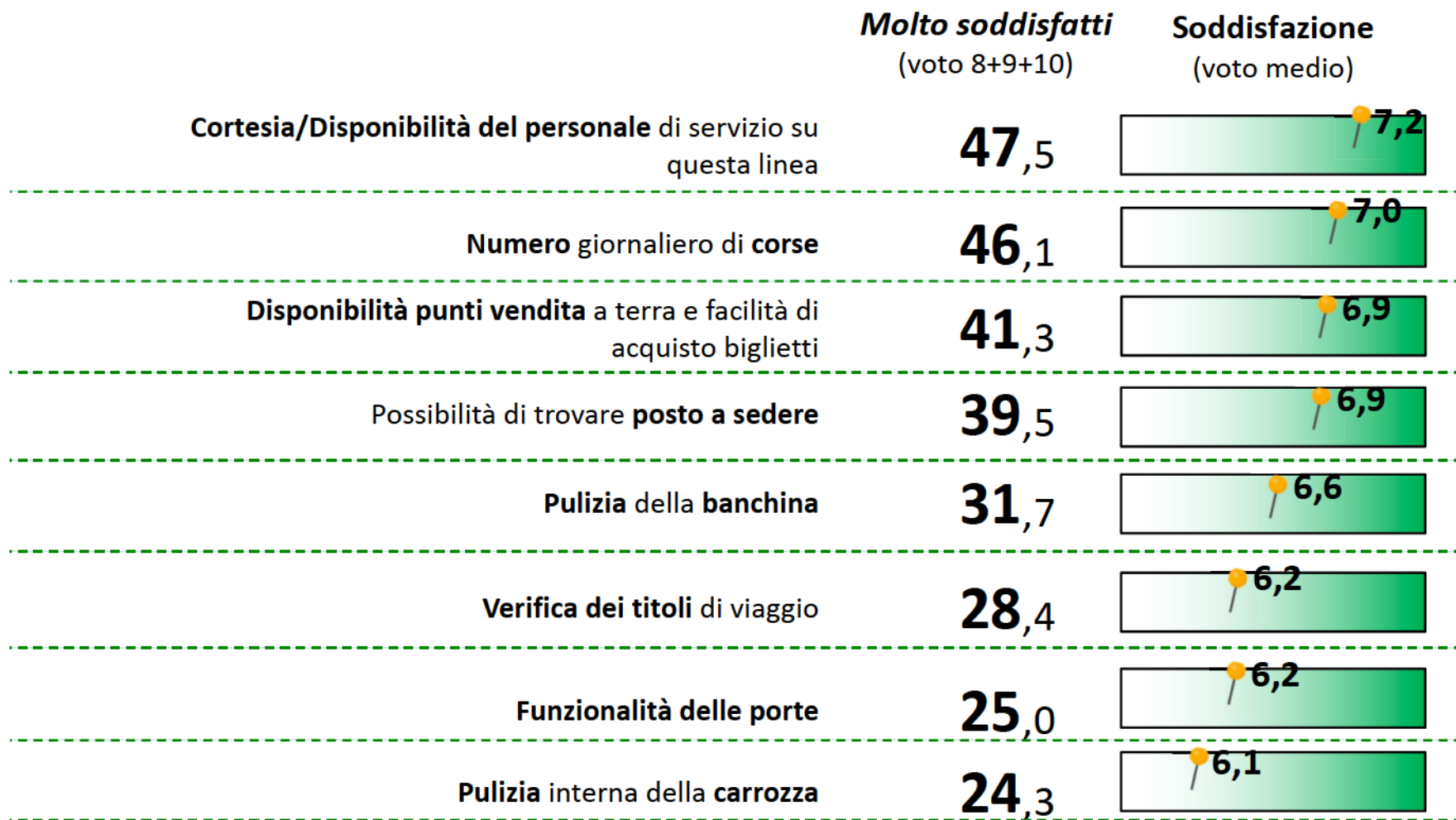
Conoscenza dei servizi



Metodo e appendice

# Customer Satisfaction | aspetti positivi

Come reputa il servizio offerto in merito a..



# Customer Satisfaction | aspetti negativi

Come reputa il servizio offerto in merito a..

**Molto soddisfatti**  
(voto 8+9+10)

**Soddisfazione**  
(voto medio)

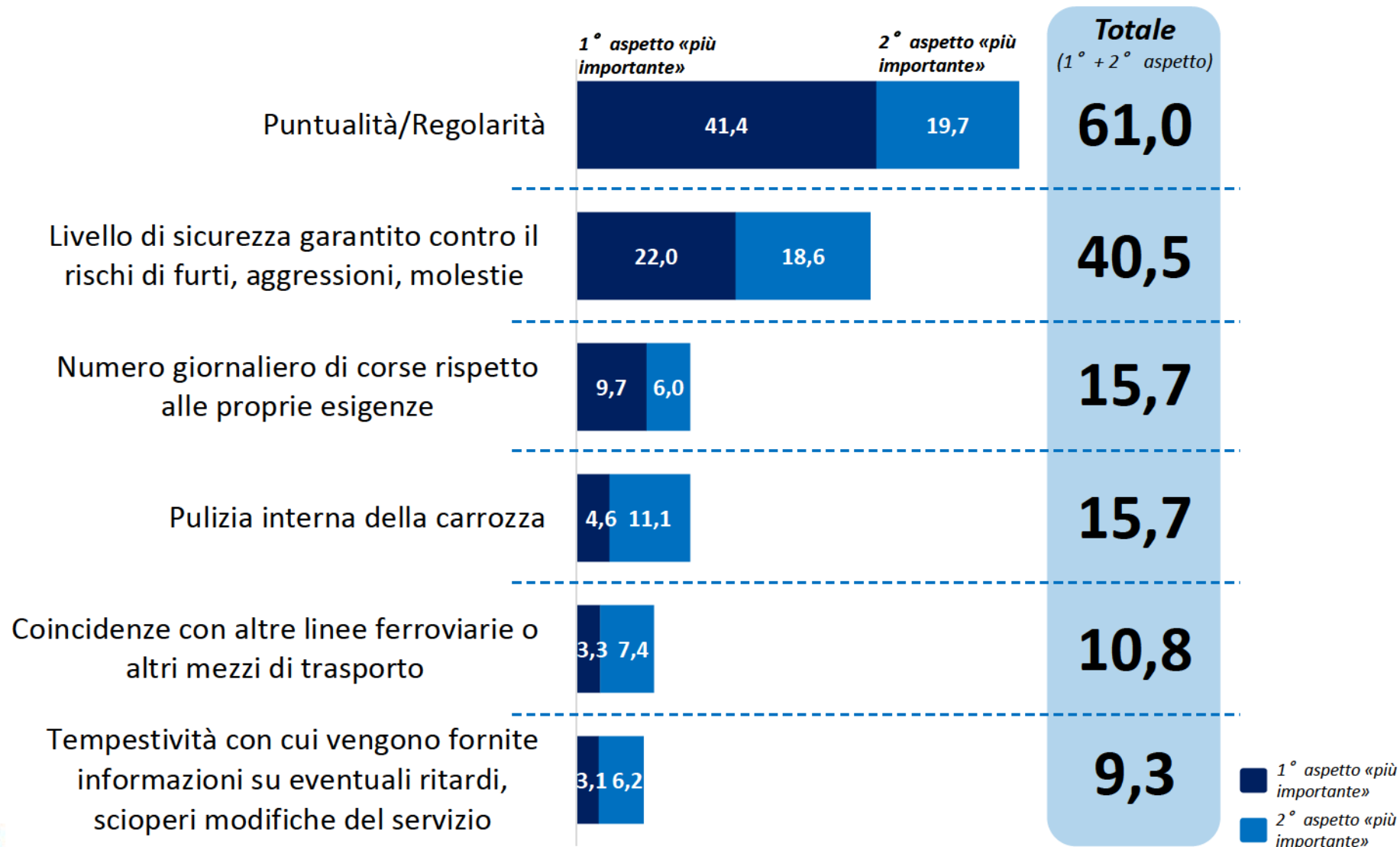


\* Il tasso di mancata risposta su questo aspetto è il più alto di tutti. Solo il 67,2% degli intervistati ha valutato questo aspetto.

Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

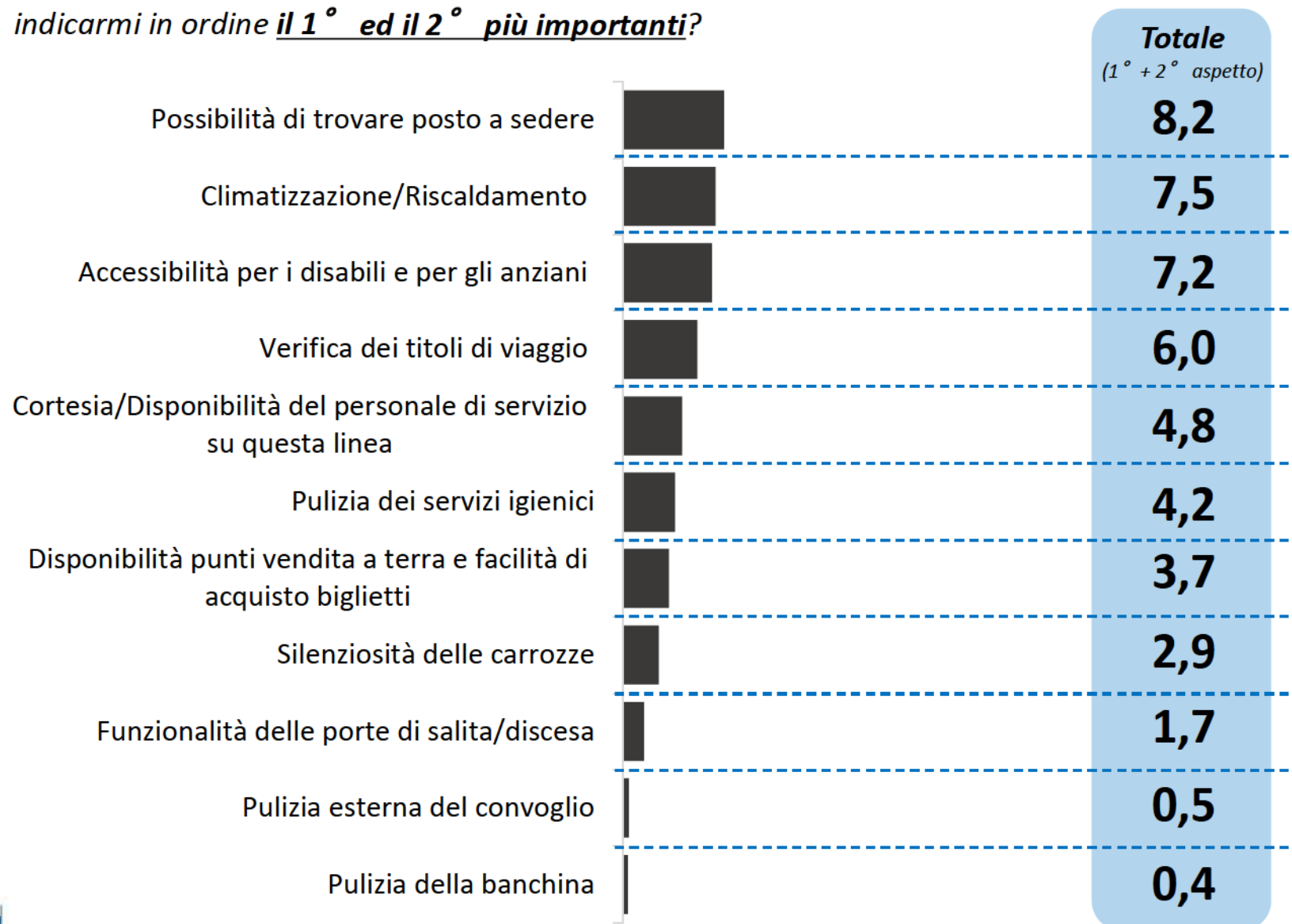
# Customer Satisfaction | i fattori più rilevanti

Con riferimento agli aspetti sopra elencati, potrebbe indicarmi in ordine il 1° ed il 2° più importanti?



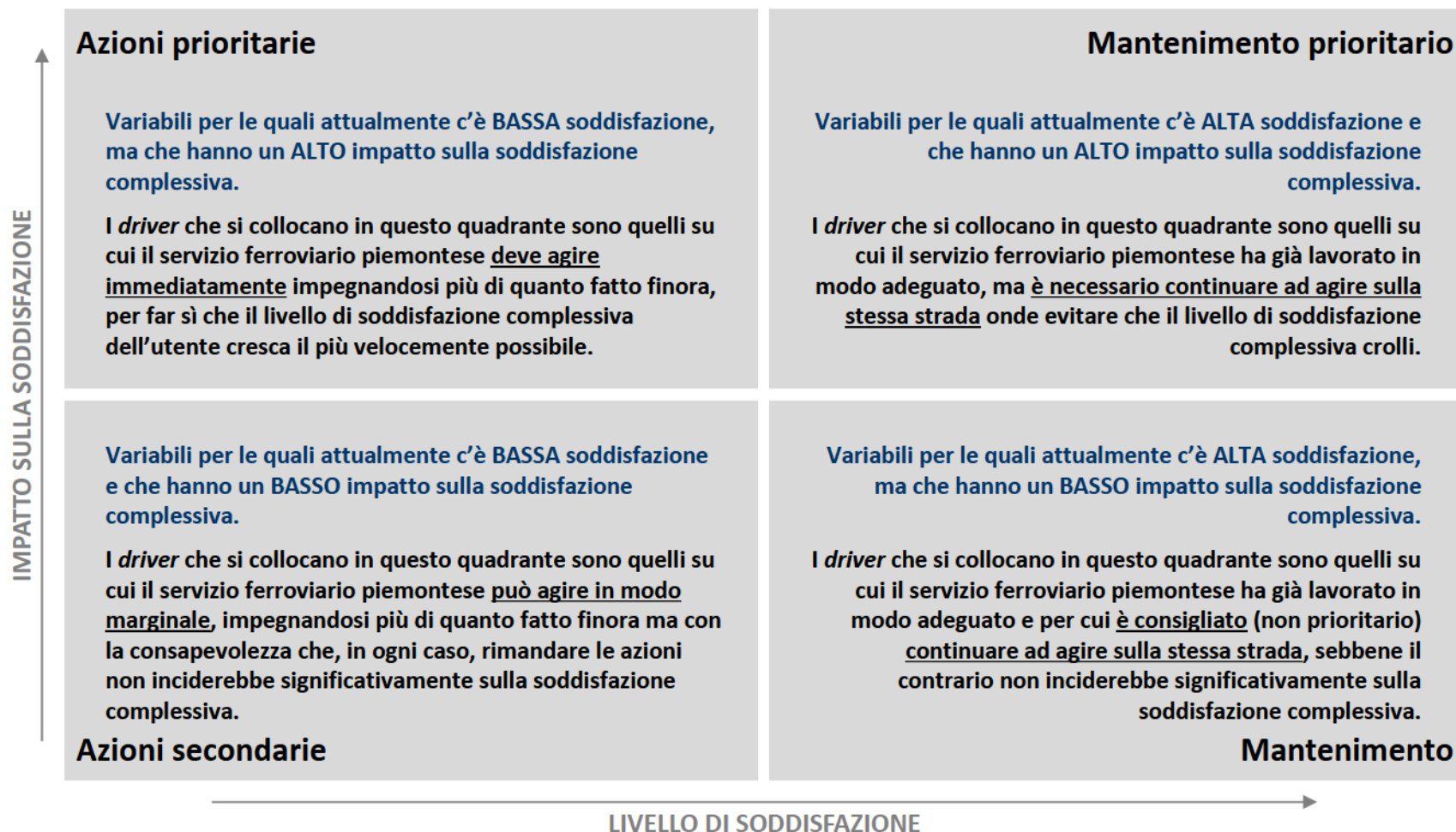
# Customer Satisfaction | i fattori meno rilevanti

Con riferimento agli aspetti sopra elencati, potrebbe indicarmi in ordine il 1° ed il 2° più importanti?



# Customer Satisfaction | come leggere la mappa delle priorità

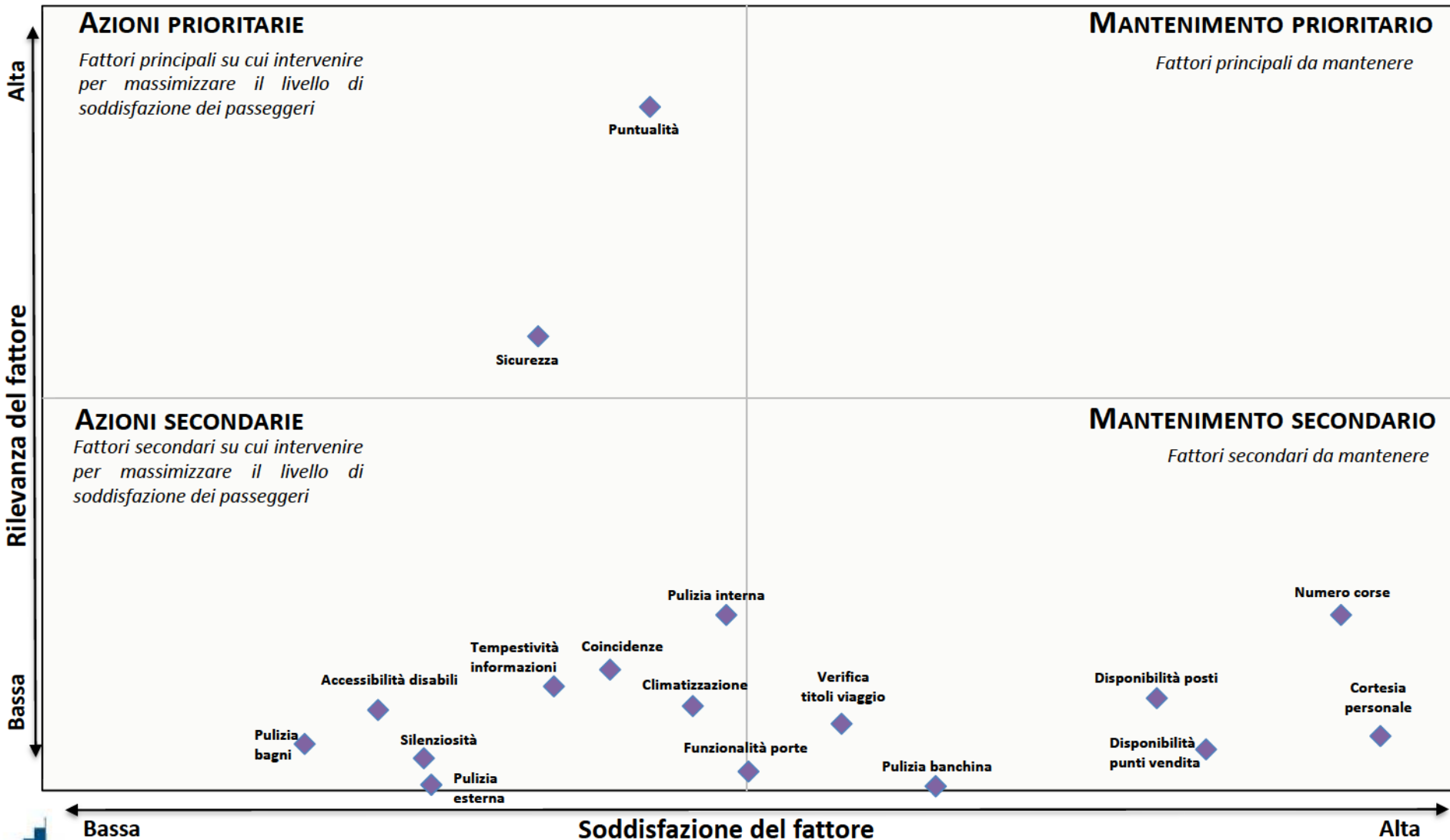
La relazione tra i singoli aspetti che determinano la soddisfazione verso la il servizio ferroviario piemontese e la soddisfazione complessiva





# Customer Satisfaction | mappa delle priorità

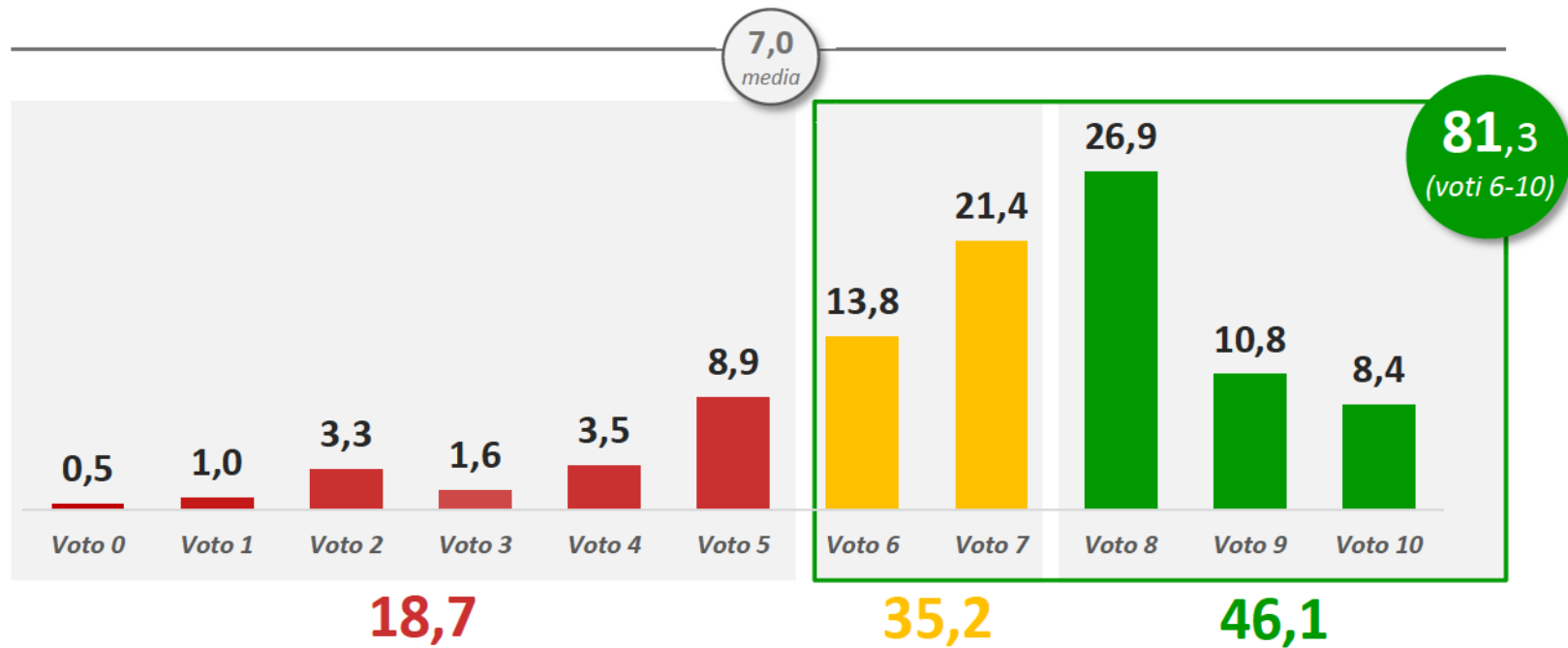
La mappa è ottenuta incrociando la rilevanza attribuita dai passeggeri (1° e 2° scelta) ai diversi aspetti del viaggio con la specifica soddisfazione espressa su ognuno di quegli aspetti



# Customer Satisfaction | oltre l'80% dei passeggeri è soddisfatto del numero giornaliero di corse

*Come reputa il servizio offerto in merito a...*

## NUMERO GIORNALIERO DI CORSE RISPETTO ALLE PROPRIE ESIGENZE



### % PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

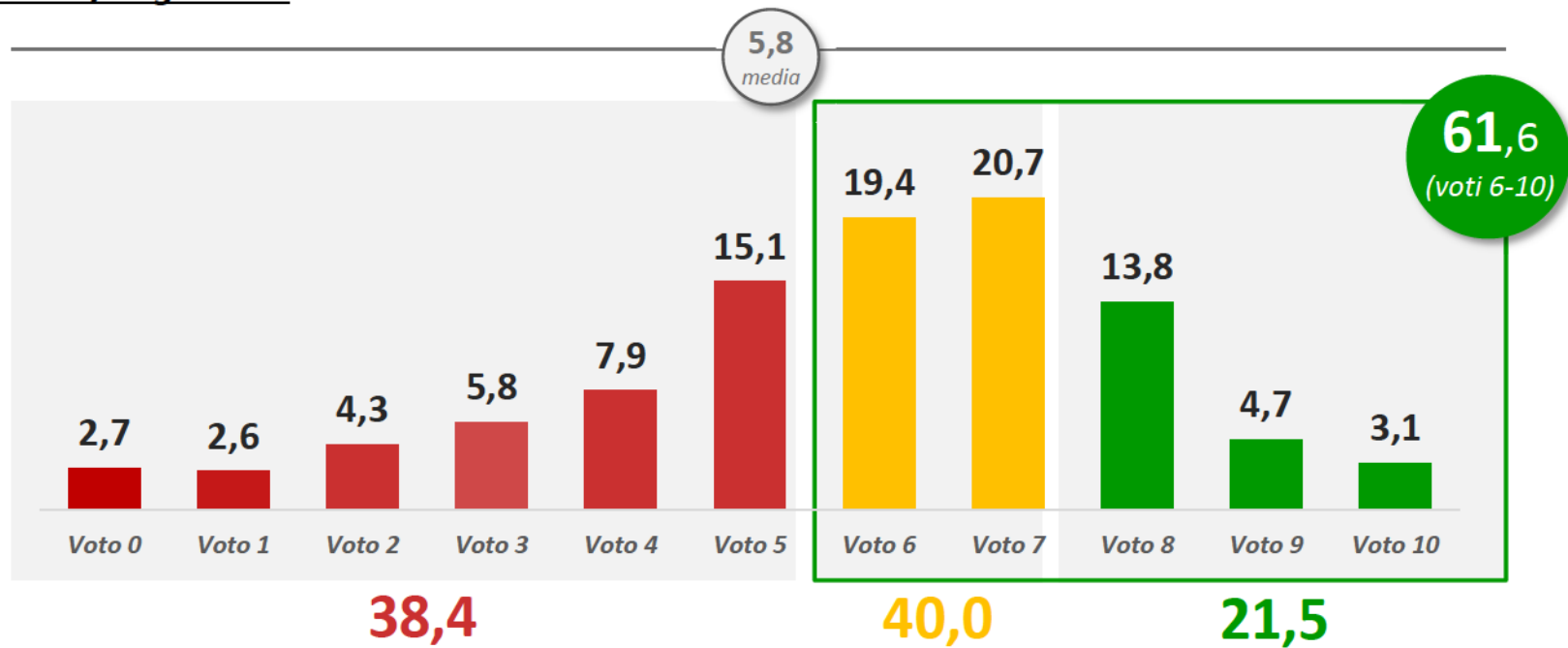
Analisi per GENERE	Analisi per TRATTA	I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
Maschi 84,2	Torino – Milano 83,0	To - Mi 2005 88,9 6:54 – 8:46	To - Novi 2543 67,5 17:42 – 19:09
Femmine 78,5	Torino - Genova 81,9	To - Ge 2527 88,4 18:30 – 20:39	To - Alessandria 2545 59,4 18:45 – 19:50
	Torino - Savona 75,6	To - Ge 2503 88,0 6:30 – 8:30	Ceva - To 10124 45,5 6:50 – 8:15

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | puntualità dei treni appena sufficiente

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Puntualità/Regolarità:



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

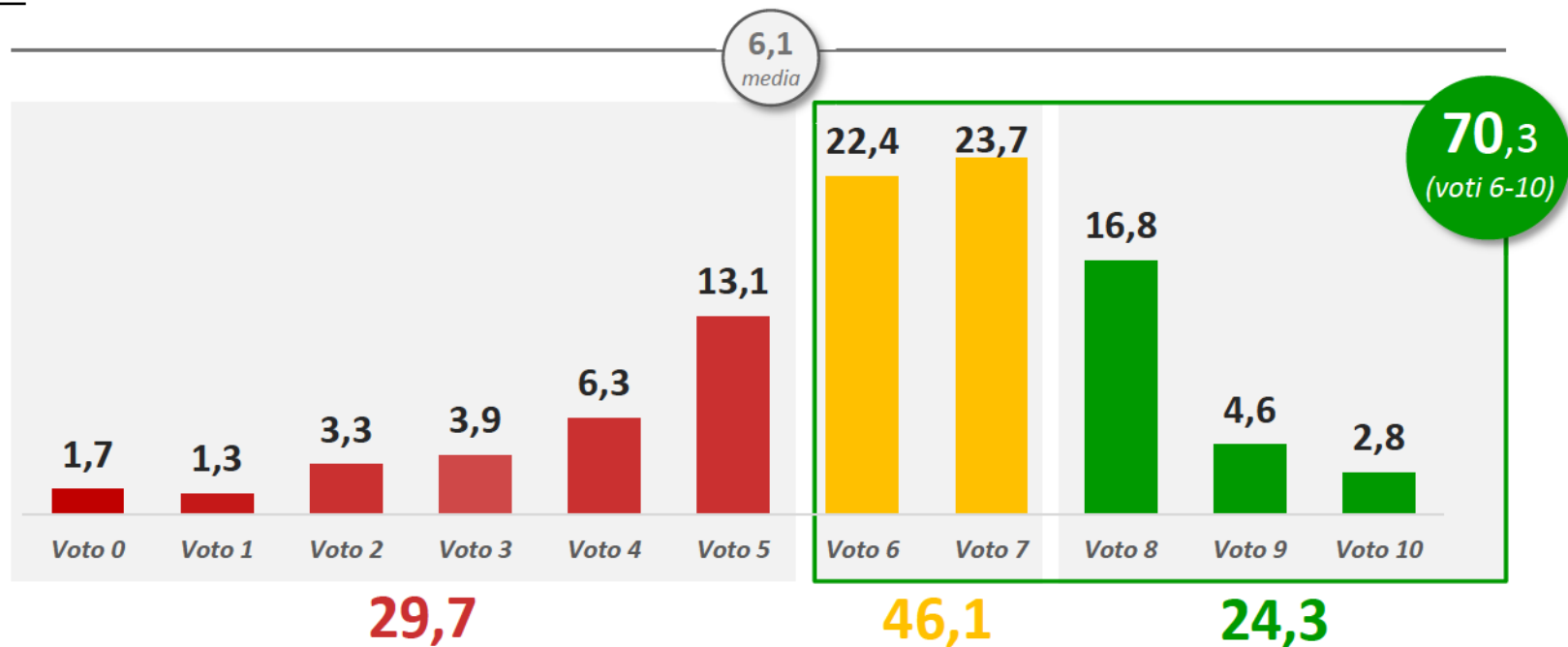
Analisi per GENERE		Analisi per ETA'		I TRE migliori treni		I TRE peggiori treni	
Maschi	64,5	18-25 anni	26-49 anni	To - Ge 5:30 - 7:39	2501 81,6	Mi-To 18:10 - 19:50	2104 48,2
Femmine	58,9	50-65 anni	Oltre 65 anni	Ge - To 7:21 - 9:30	2504 77,9	To - Mi 5:54 - 7:46	2003 44,9
		66,1	81,3	To - Ge 6:30 - 8:30	2503 75,0	Novi - To 6:24 - 7:45	2544 36,8

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | donne e dirigenti i meno soddisfatti della pulizia

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Pulizia interna della carrozza



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

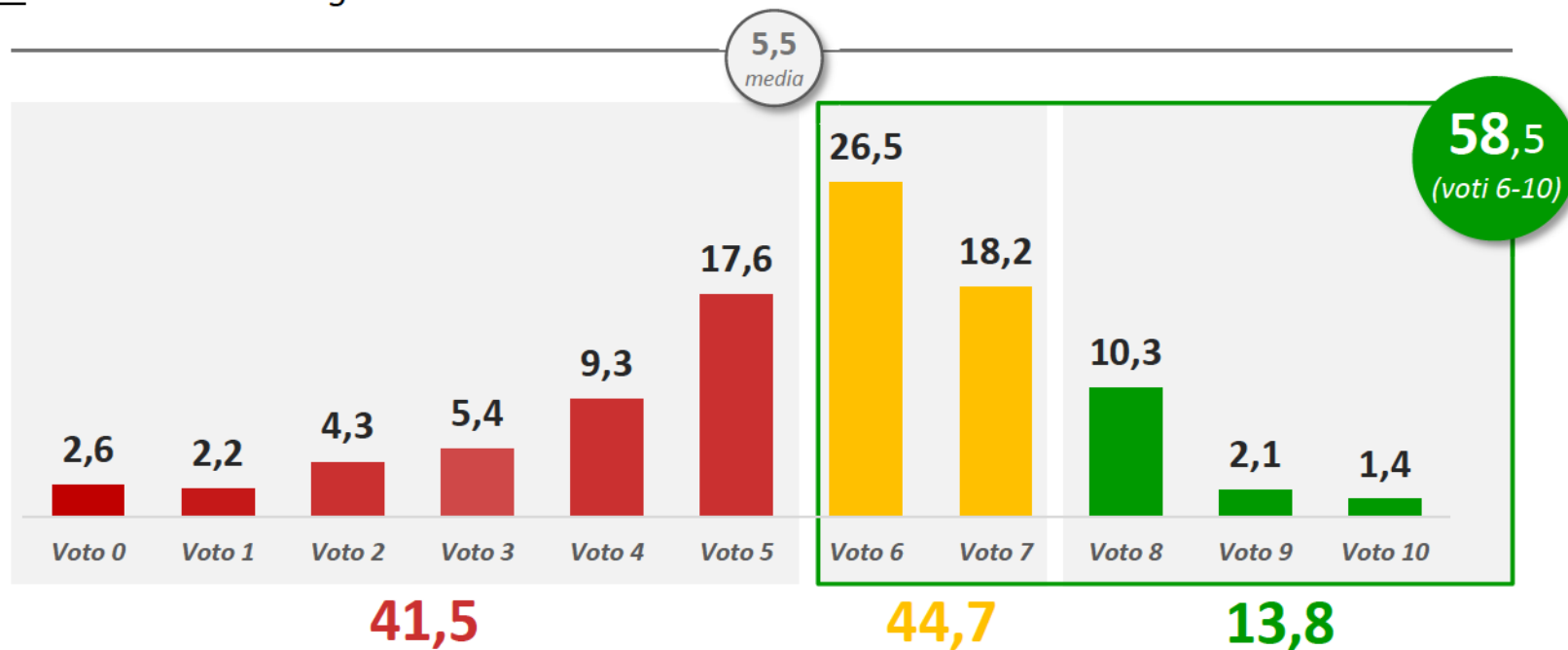
Analisi per GENERE		Analisi per PROFESSIONI				I TRE migliori treni			I TRE peggiori treni		
Maschi	74,8	Casal./Pens./Disoc. /Altro	Studente	Lib.Prof./Com./ Rappr.	Ge-To 8:21 - 10:30	2506	87,2	To - Sv 18:25 - 20:36	10123	57,7	
Femmine	66,1	Imp. PA/Insegn. /F.Ordine	Imp.Sett.Priv /Operaio	Impr.Dirig.	To - Sv 6:25 - 8:36	10101/103	82,9	Ceva - To 6:50 - 8:15	10124	54,5	
					Ge - To 5:21 - 7:30	2500	82,6	Novi - To 6:24 - 7:45	2544	50,0	

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | voto di 5,5 alla pulizia esterna del convoglio

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Pulizia esterna del convoglio



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

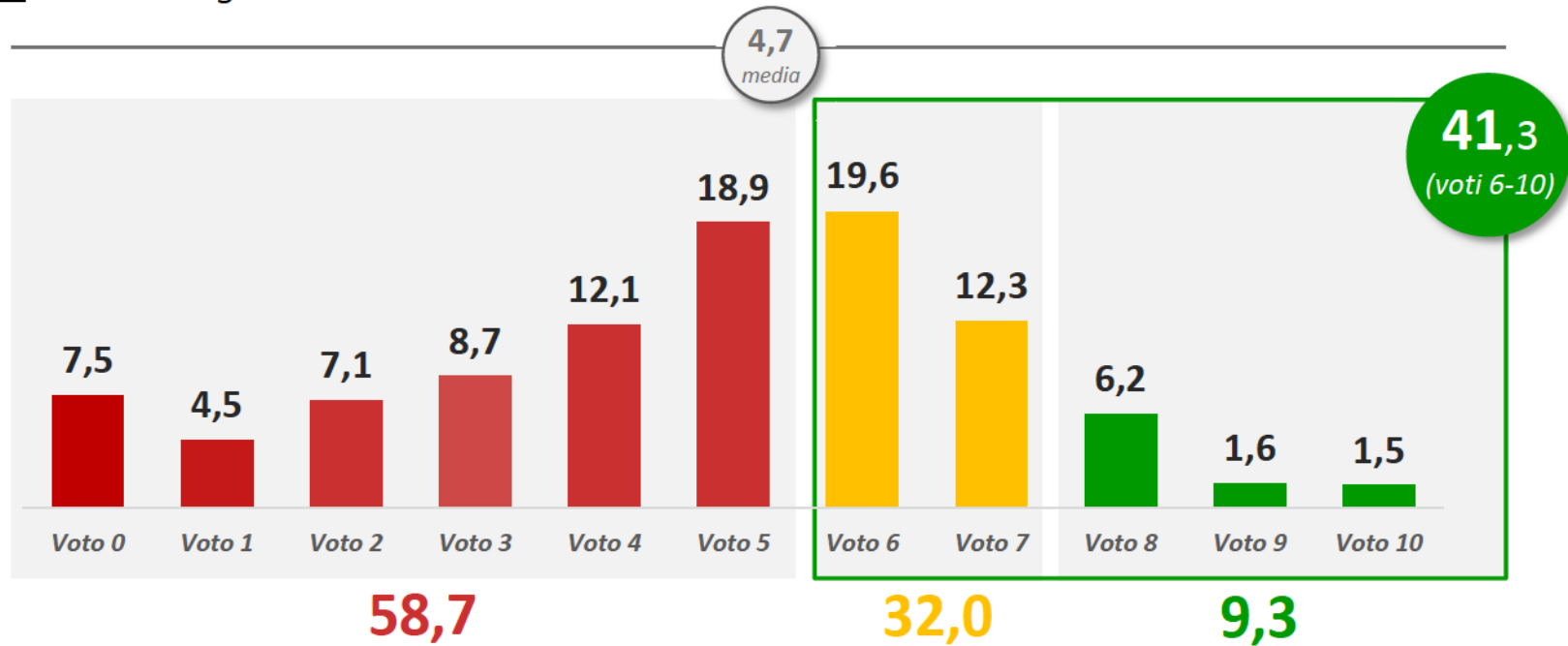
Analisi per <b>GENERE</b>		Analisi per <b>TIT.STUDIO</b>		I TRE migliori treni		I TRE peggiori treni			
Maschi	62,0	Lic.Elementare	Lic. Media	To - Ge 8:20 - 20:39	2507	74,4	To - Novi 17:42 - 19:09	2543	46,2
Femmine	55,3	Diploma	Laurea	Ge-To 8:21 - 10:30	2506	71,8	To - Sv 18:25 - 20:36	10123	45,1
				To - Ge 6:30 - 8:30	2503	69,4	Ceva - To 6:50 - 8:15	10124	36,4
		58,9	59,0						

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | altissima l'insoddisfazione per la pulizia dei servizi

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Pulizia dei servizi igienici



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

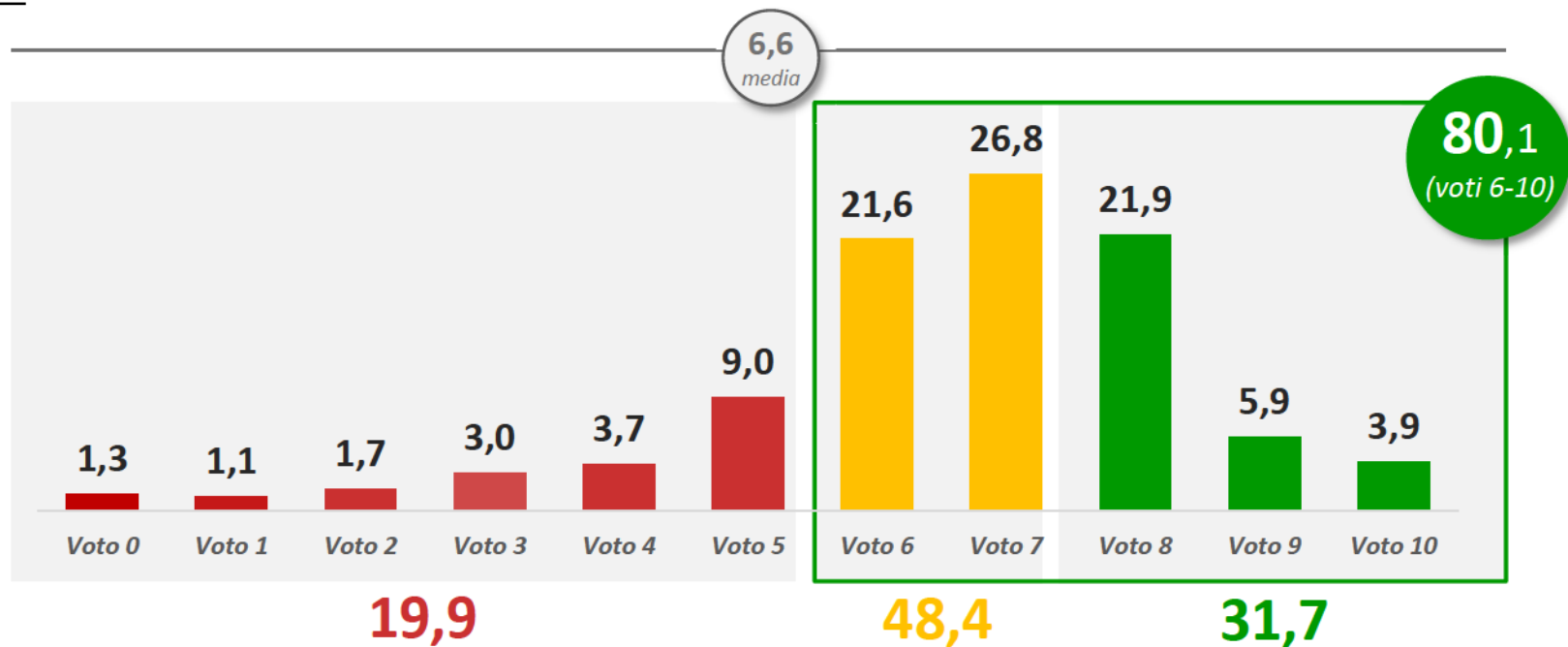
Analisi per GENERE	Analisi per TRATTA	I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
Maschi 47,6	Torino – Genova 43,1      Torino - Milano 41,7	To - Ge 2503 61,5 6:30 – 8:30	Novi-To 2544 17,6 6:24 – 7:45
Femmine 34,9	Torino - Savona 36,9	To - Mi 2103 61,0 6:10 – 7:53	Ventimiglia - To 10140/10139 14,3 17:25 – 21:35
		To - Mi 2105 56,9 7:10 – 8:53	Ceva - To 10124 14,3 6:50 – 8:15

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | 8 su 10 promuovono la pulizia della banchina

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Pulizia della banchina



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

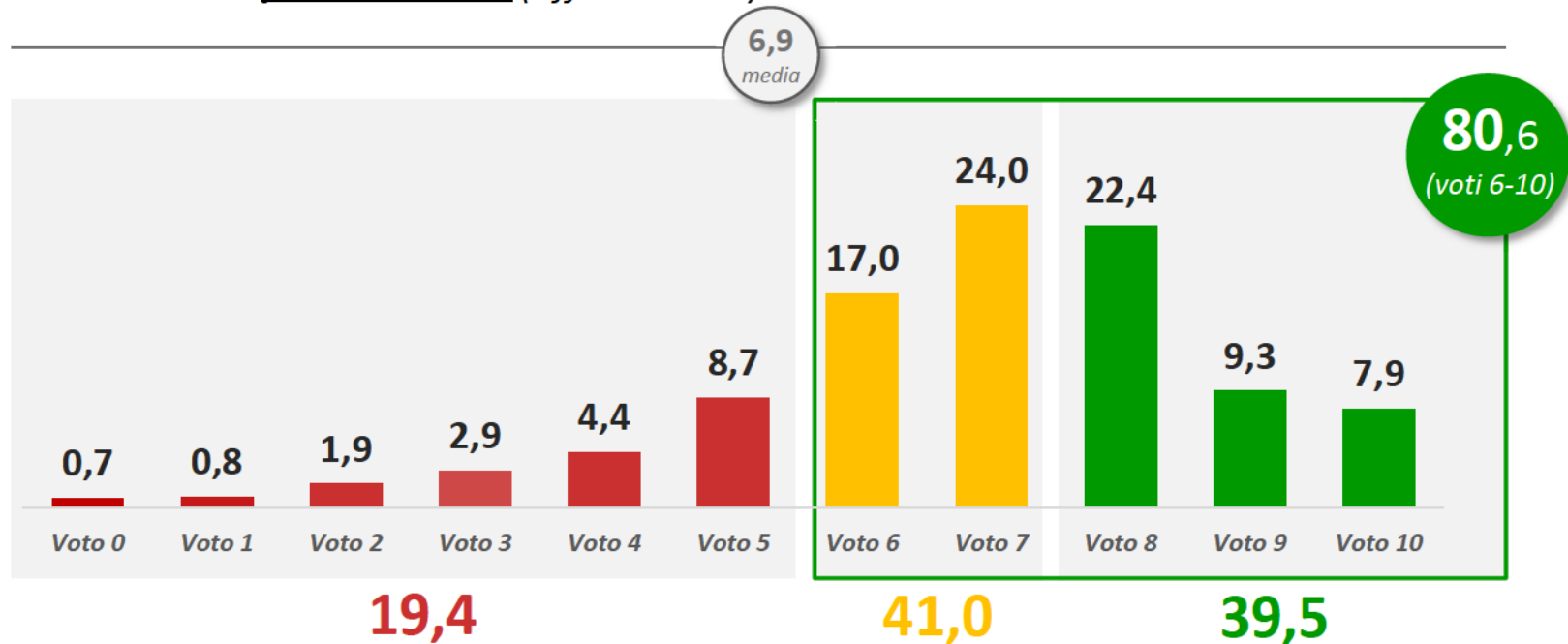
Analisi per GENERE	Analisi per TRATTA	I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
Maschi 82,4	Torino – Milano 82,1	To - Mi 18:54 – 20:46 2029 92,3	Ceva-To 10124 6:50 – 8:15 63,6
Femmine 77,9	Torino - Genova 79,2	To - Mi 6:10 – 7:53 2103 90,0	Sa-To 10122 5:30 – 7:35 60,0
	Torino - Savona 76,2	To - Mi 7:25 – 9:20 2043 89,7	Novi-To 2544 6:24 – 7:45 58,8

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a “per nulla soddisfatto” e 10 è la “massima soddisfazione” I dati sono riportati all’universo.

# Customer Satisfaction | alta soddisfazione per la disponibilità di posti

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Possibilità di trovare posto a sedere (affollamento)



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per ETA'		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
18-25 anni	26-49 anni	Torino - Milano	Torino - Savona	<b>Ceva-To</b> 10124	<b>No-To</b> 2546
76,7	80,9	82,4	80,8	6:50 - 8:15 100,0	6:58 - 8:23 61,9
50-65 anni	Oltre 65 anni	Torino - Genova		<b>To - Mi</b> 2105	<b>To - Ge</b> 2527
84,1	87,1	77,7		7:10 - 8:53 98,3	18:30 - 20:39 61,9
				<b>To - Mi</b> 2041	<b>Novi-To</b> 2544
				6:20 - 8:23 97,9	6:24 - 7:45 36,8

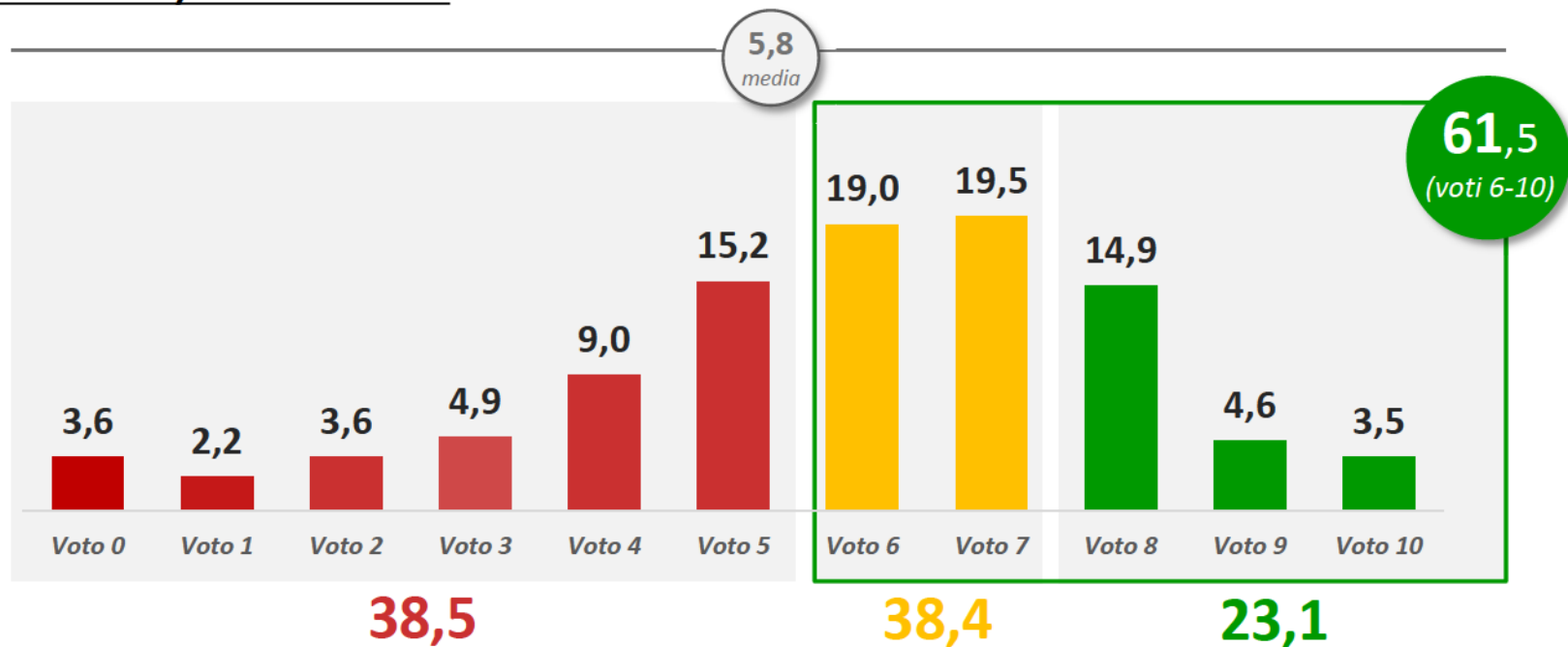
Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.



# Customer Satisfaction | climatizzazione problematica in alcuni treni

Come reputa il servizio offerto in merito a...

## Climatizzazione/Riscaldamento



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

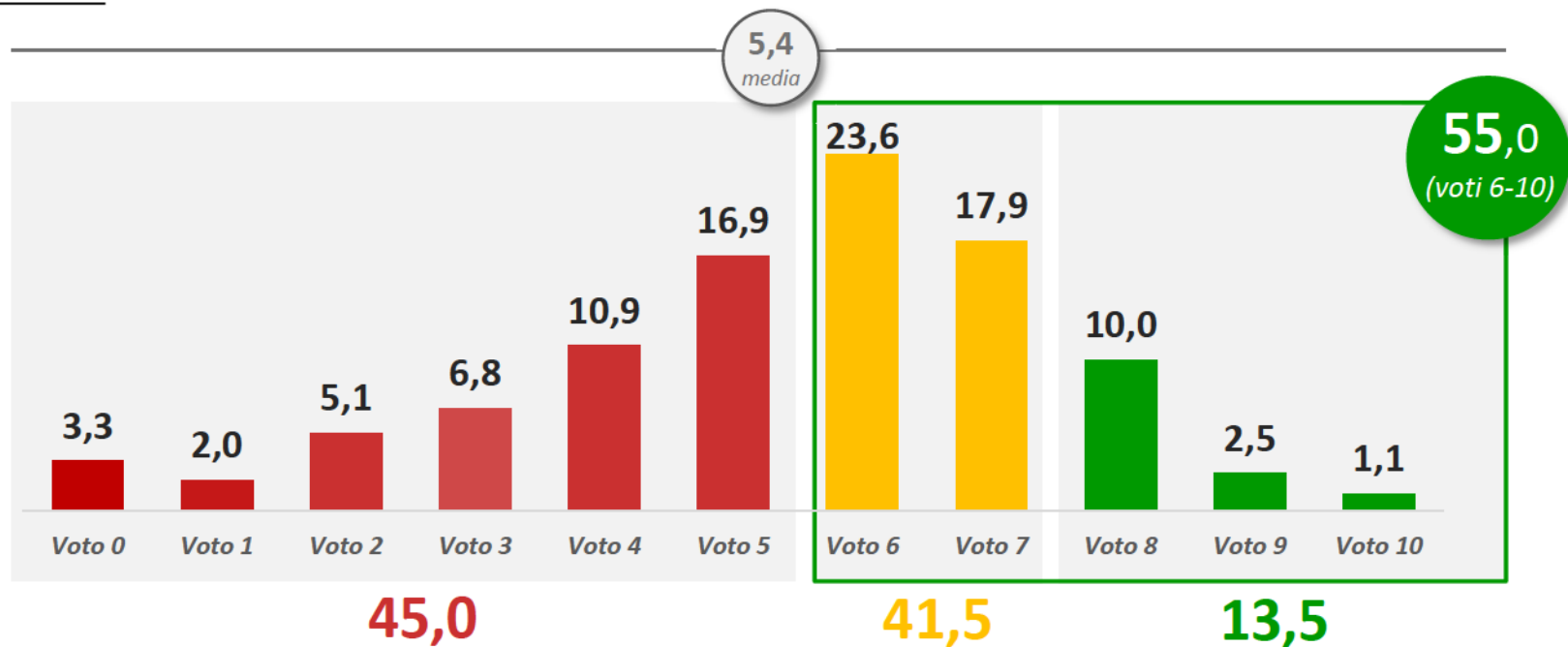
Analisi per ETA'		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni		I TRE peggiori treni	
18-25 anni	26-49 anni	Torino – Genova	Torino - Savona	To - Ge	2501	No-To	2546
66,9	58,3	66,3	59,2	5:30 – 7:39	89,8	6:58 – 8:23	40,5
50-65 anni	Oltre 65 anni	Torino - Milano		Ge-To	2506	Ceva-To	10124
59,3	75,7	59,2		8:21 – 10:30	79,2	6:50 – 8:15	36,4
				To - Mi	2009	Novi-To	2544
				8:54 – 10:46	78,6	6:24 – 7:45	22,2

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | TO-MI la tratta più rumorosa

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Silenziosità delle carrozze



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

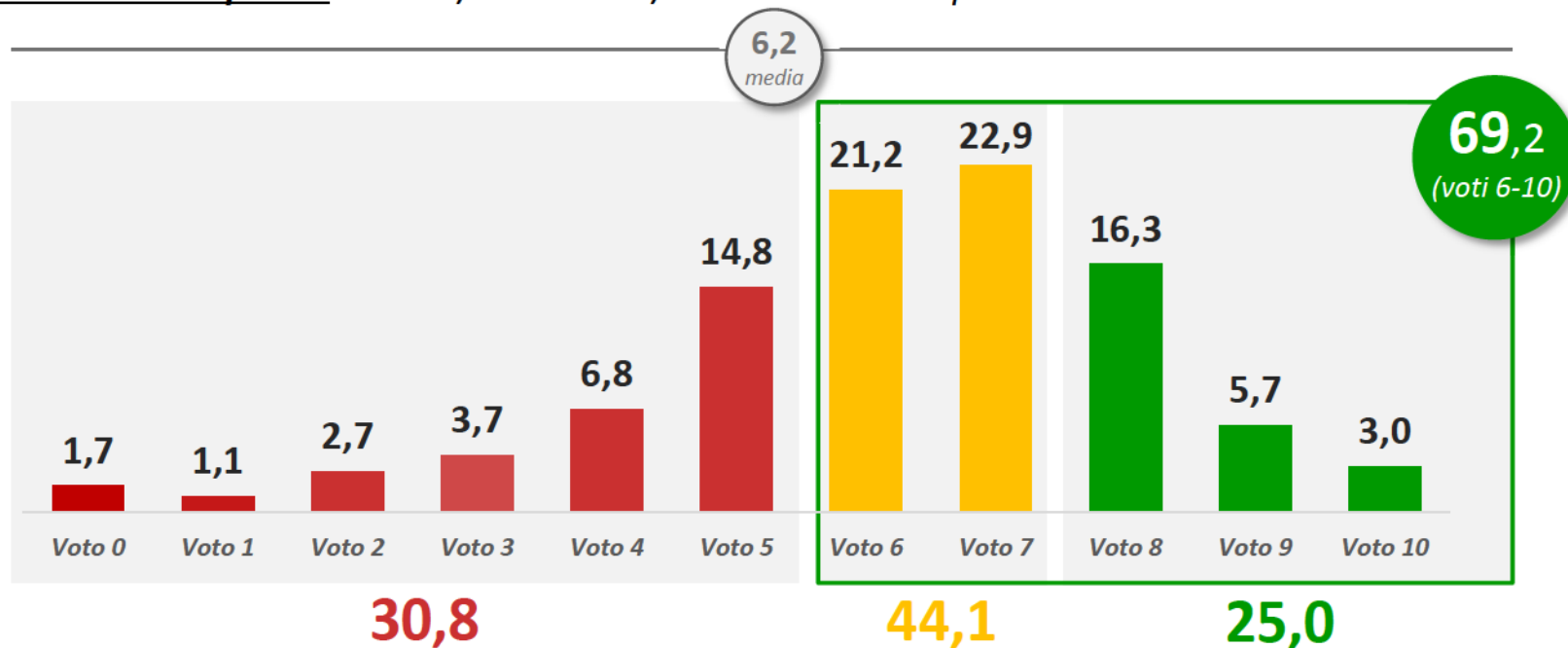
Analisi per TIT.STUDIO		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
Lic.Elementare	Lic. Media	Torino – Savona	Torino - Genova	To - Ge 8:20 – 20:39	No-To 6:58 – 8:23
83,9	60,7	61,2	57,7	2507	2546
Diploma	Laurea	Torino - Milano		Ceva-To 6:50 – 8:15	Mi-To 17:18 – 19:10
58,2	51,9	51,0		10124	2026
				To - Mi 8:54 – 10:46	To - Novi 6:24 – 7:45
				2009	2544
				82,4	40,5
				72,7	37,1
				69,4	31,6

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | monitorare l'apertura porte di alcuni treni

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Funzionalità delle porte di salita/discesa sul/dal mezzo di trasporto



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

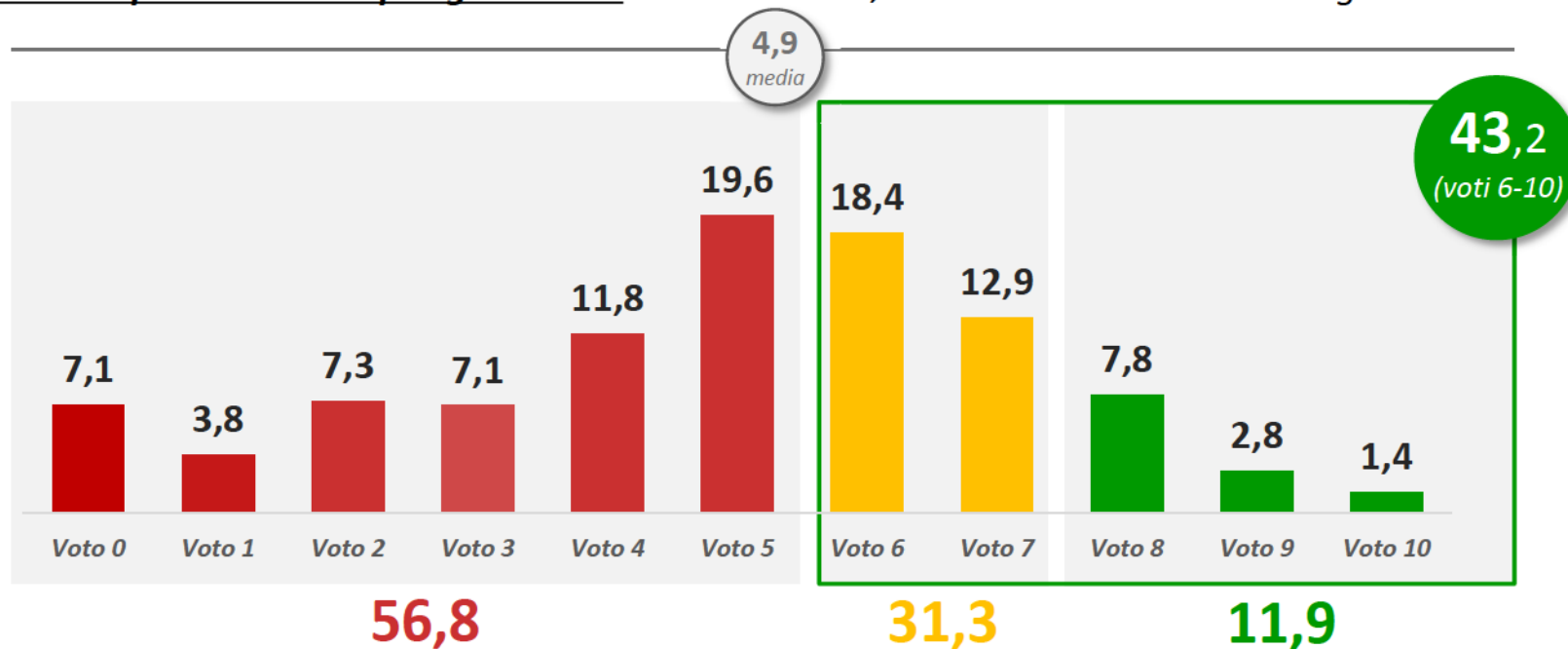
Analisi per ETA'		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
18-25 anni	26-49 anni	Torino - Genova	Torino - Milano	<b>Ge-To</b> 8:21 - 10:30	<b>Mi - To</b> 17:10 - 18:50
78,3	67,1	73,4	67,5	2506	2102
				84,4	55,9
50-65 anni	Oltre 65 anni	Torino - Savona		<b>To - Ge</b> 8:20 - 20:39	<b>Sa-To</b> 5:30 - 7:35
60,1	78,4	66,3		2507	10122
				83,7	52,4
				<b>To - Mi</b> 8:54 - 10:46	<b>Ceva-To</b> 6:50 - 8:15
				2009	10124
				78,8	45,5

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | preoccupazione sull'accessibilità per i disabili

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Accessibilità per i disabili e per gli anziani sulle banchine, sulle carrozze e sui servizi igienici:



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

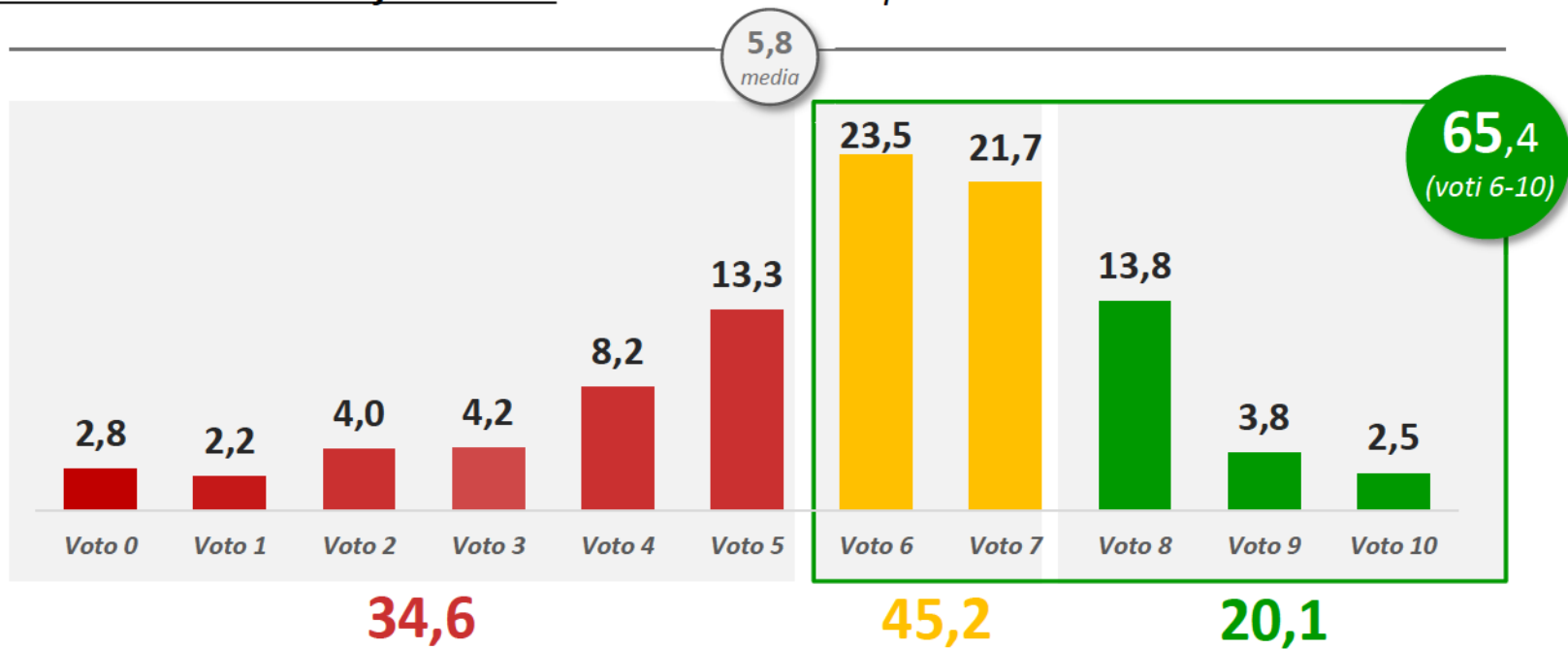
Analisi per GENERE	Analisi per TRATTA	I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
Maschi 45,6	Torino – Savona 46,6	To - Ge 2503 65,6 6:30 – 8:30	Mi - To 2028 29,2 18:18 – 20:10
Femmine 40,9	Torino - Genova 46,5	Ge-To 2506 62,1 8:21 – 10:30	To - Mi 2029 27,3 18:54 – 20:46
	Torino - Milano 39,9	To - Sv 10125 60,3 18:55 – 21:12	Ceva - Sv 10124 22,2 6:50 – 8:15

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | sufficiente il sistema di coincidenze

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Coincidenze con altre linee ferroviarie o altri mezzi di trasporto



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

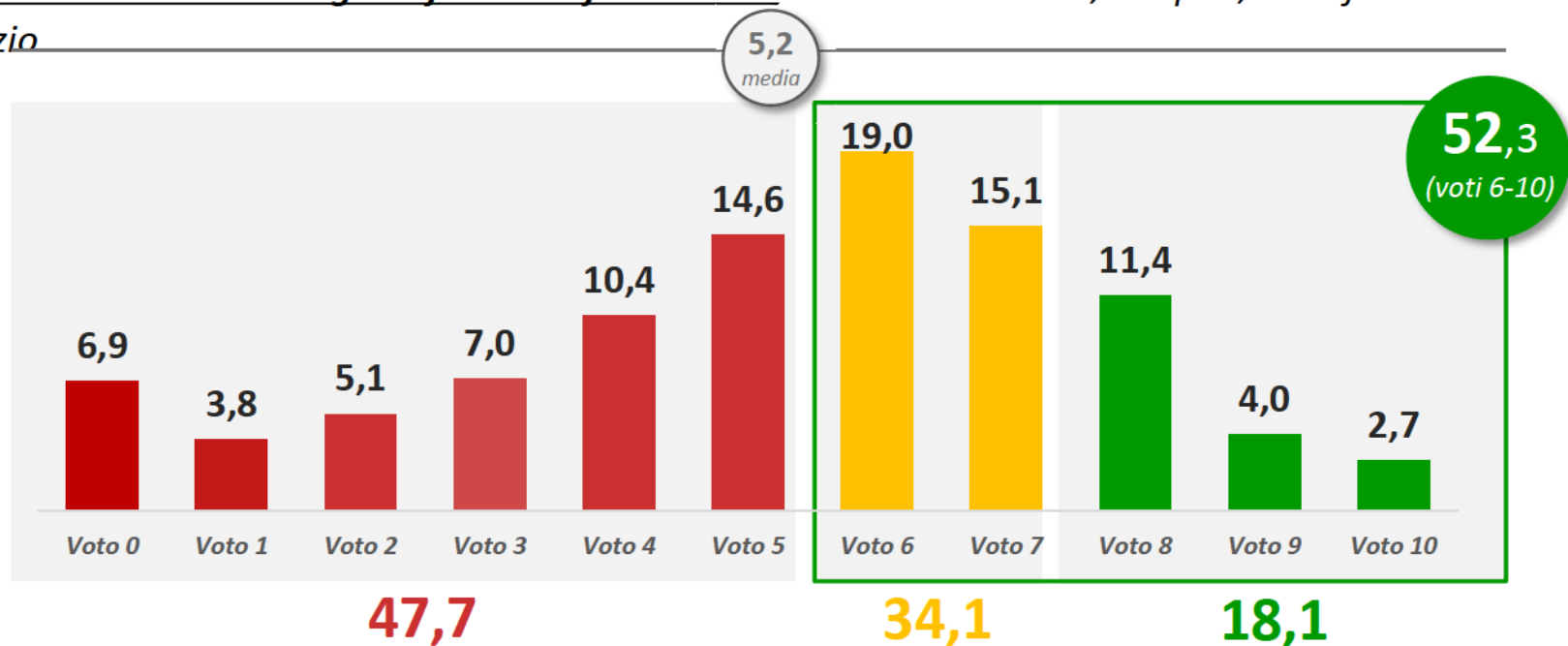
Analisi per ETA'		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni		I TRE peggiori treni	
18-25 anni	26-49 anni	Torino - Savona	Torino - Genova	To - Ge	2503	Ge - To	2500
66,1	64,6	67,6	67,1	6:30 - 8:30	82,1	5:21 - 7:30	55,6
50-65 anni	Oltre 65 anni	Torino - Milano		Ge - To	2506	To - Mi	2007
65,2	71,6	63,4		8:21 - 10:30	76,6	7:54 - 9:46	54,5
				To - Sv	10101/103	6:40 - 8:40	2042
				6:25 - 8:36	76,1		53,3

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | laureati critici sulla tempestività delle informazioni

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Tempestività con cui vengono fornite informazioni su eventuali ritardi, scioperi, modifiche del servizio



**% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):**

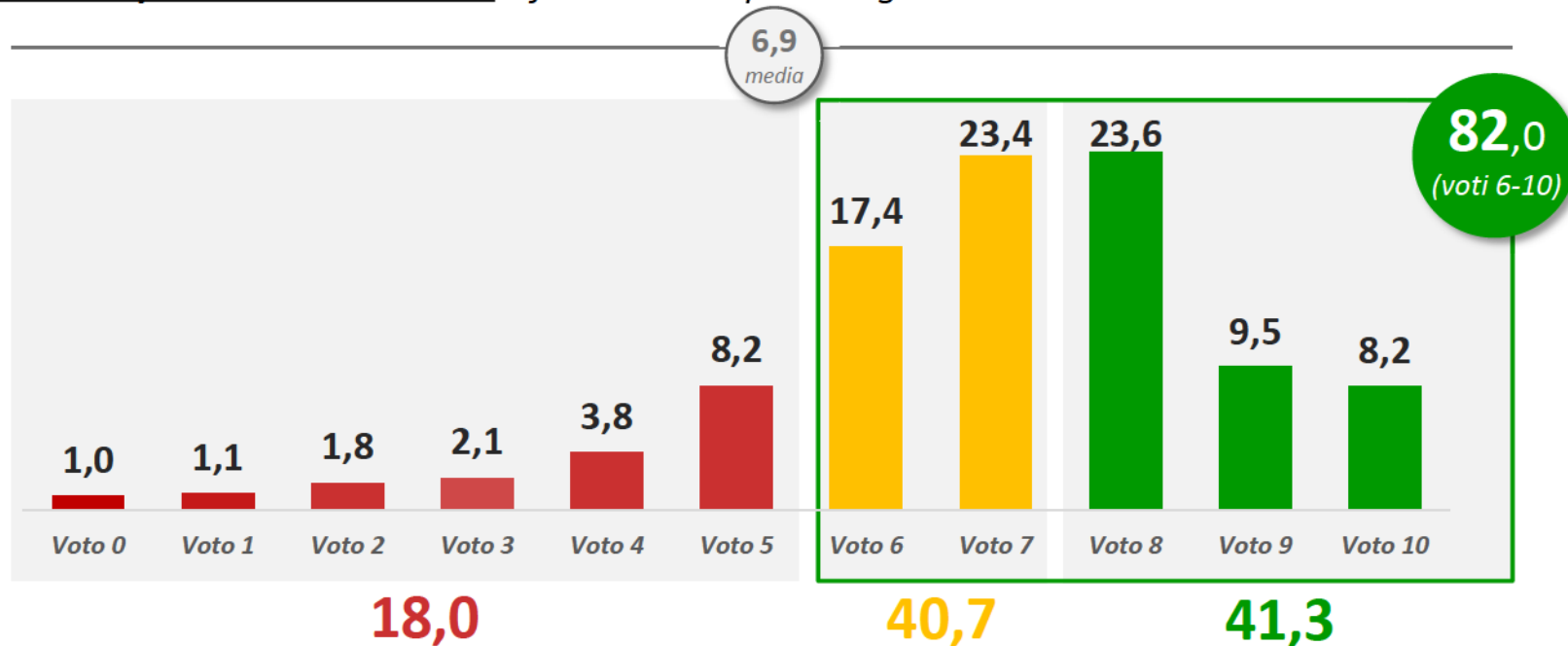
Analisi per TIT.STUDIO		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
Lic.Elementare	Lic. Media	Torino – Genova	Torino - Milano	Ge - To 8:21 – 10:30	Ventim. - To 17:25 – 21:35
74,8	52,1	55,6	53,2	2506	10140/10139
Diploma	Laurea	Torino - Savona		Ge - To 7:21 – 9:30	To - Sv 18:25 – 20:36
55,1	49,8	44,8		2504	10123
				Ge - To 17:21 – 19:30	Ceva - To 6:50 – 8:15
				2524	10124
				70,4	34,6
				67,6	29,9
				64,9	27,3

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | soddisfacente la disponibilità di punti vendita

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Disponibilità punti vendita a terra e facilità di acquisto biglietti



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

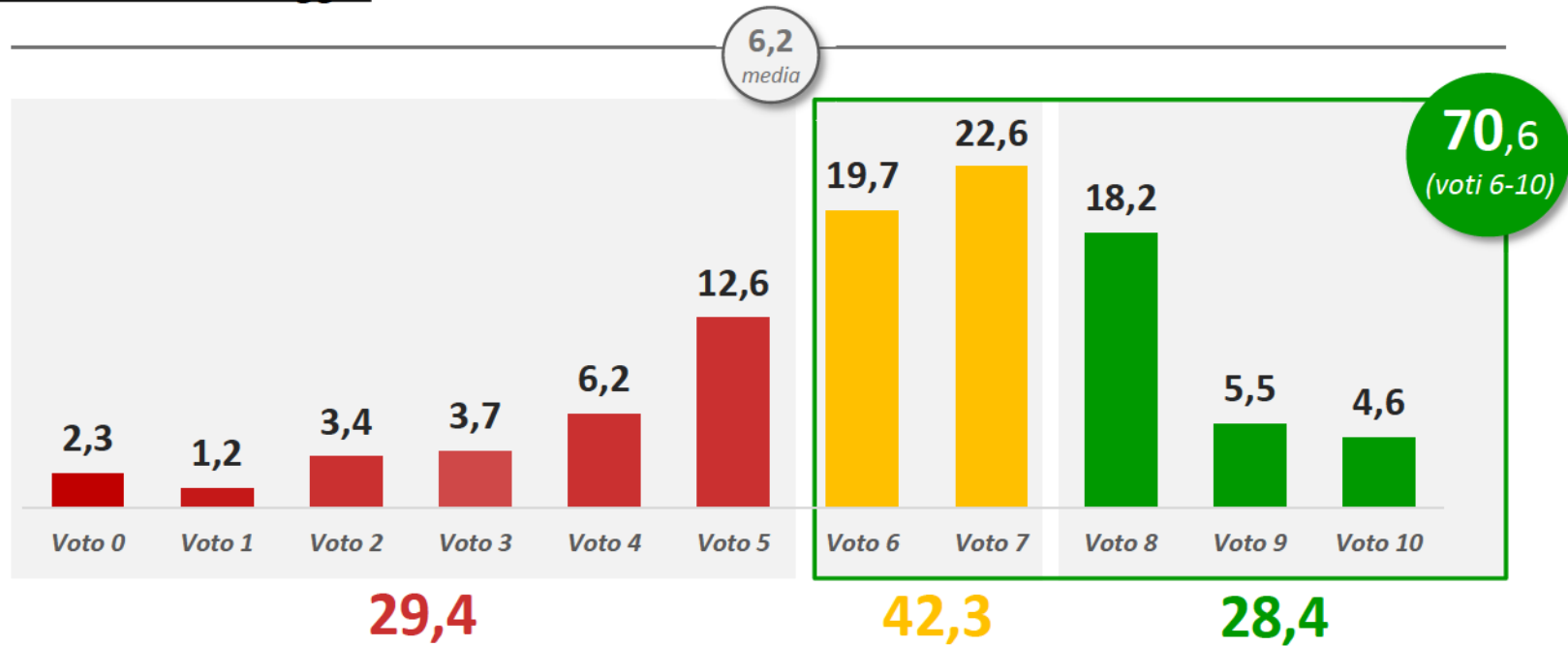
Analisi per PROFESSIONI			Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni		I TRE peggiori treni			
Impr.Dirig.	Studente	Imp.Sett.Priv/ Operaio	Torino - Genova	Torino - Milano	To - Ge 6:30 - 8:30	2503	94,8	Mi - To 6:40 - 8:40	2042	73,7
89,3	83,2	81,3	85,7	81,6	To - Ge 7:30 - 9:39	2505	93,3	Ce - To 6:50 - 8:15	10124	72,7
Lib.Prof./Com./ Rappr.	Imp. PA/Insegn. /F.Ordine	Casal./Pens./ Disoc./Altro	Torino - Savona		Ge - To 8:21 - 10:30	2506	93,2	Novi Lig. - To 6:24 - 7:45	2544	63,2
81,2	81,2	81,1	76,8							

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | verifica dei titoli viaggio soddisfacente soprattutto per giovani e laureati

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Verifica dei titoli di viaggio:



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per ETA'		Analisi per TIT.STUDIO		I TRE migliori treni	I TRE peggiori treni
18-25 anni	26-49 anni	Lic.Elementare	Lic. Media	To - Ge 6:30 - 8:30	Mi - To 18:18 - 20:10
72,8	70,1	19,9	59,3	2503	2028
50-65 anni	Oltre 65 anni	Diploma	Laurea	Mi - To 17:40 - 19:35	Ge - To 5:21 - 7:30
69,7	64,7	70,7	72,2	2046	2500
				Ge - To 8:21 - 10:30	To - Sv 18:25 - 20:36
				2506	10123
				89,7	59,7
				85,3	59,1
				84,7	55,3

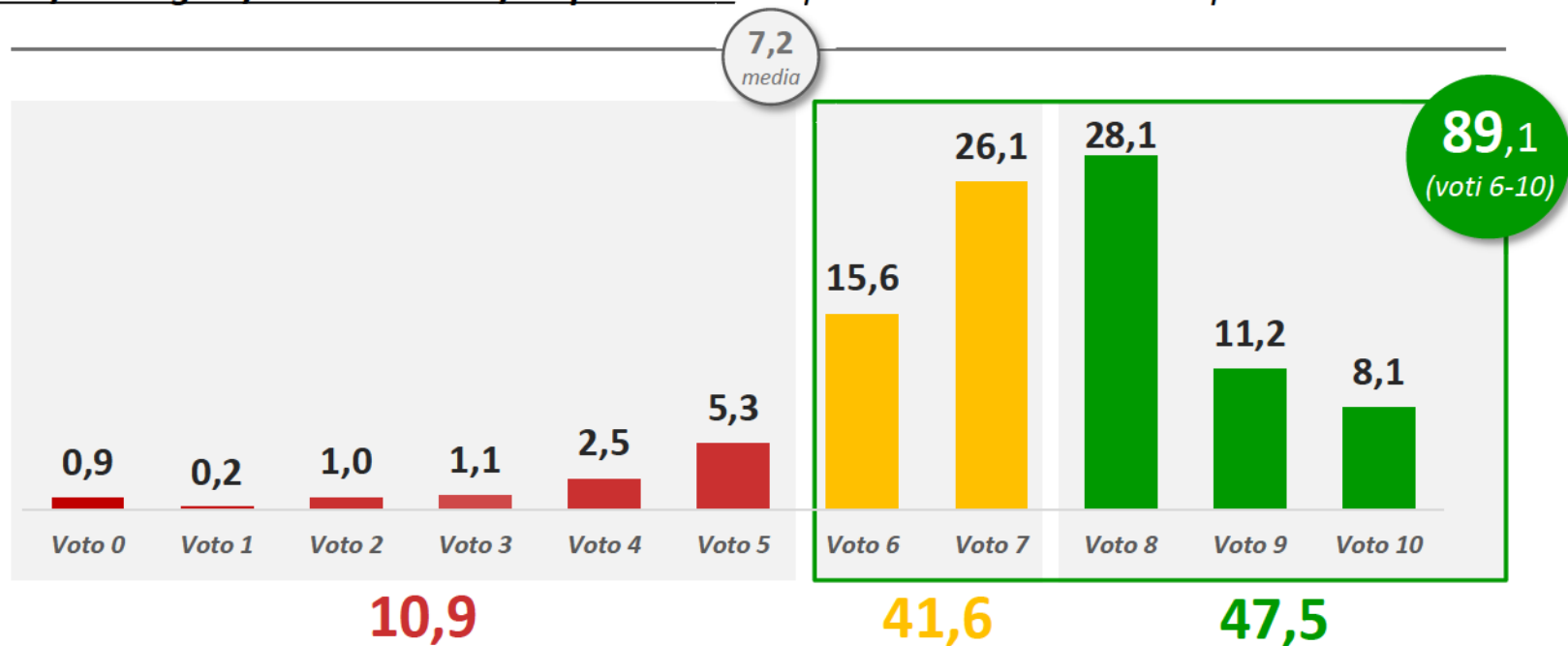
Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.



# Customer Satisfaction | altissima la soddisfazione per cortesia e immagine

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Cortesia/Immagine/Presentabilità/Disponibilità del personale di servizio su questa linea



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

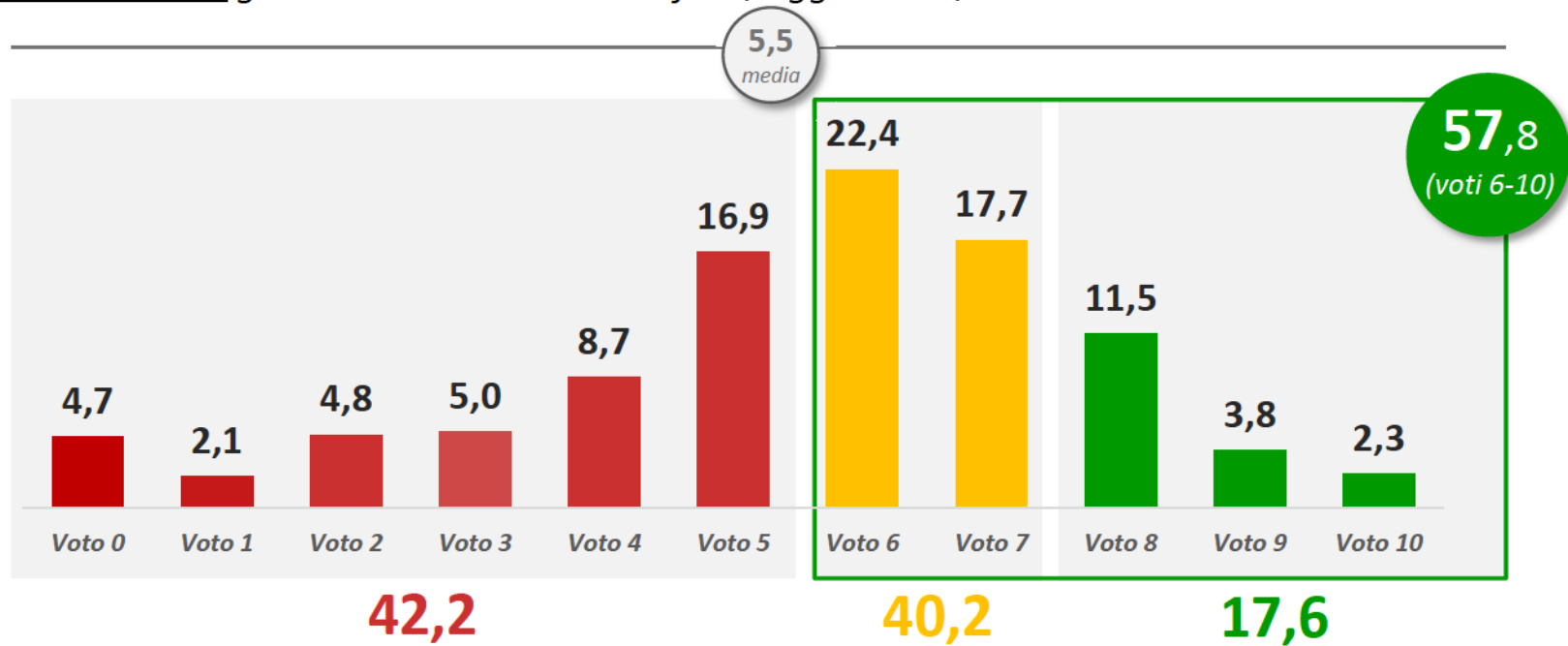
Analisi per ETA'		Analisi per TIT.STUDIO		I TRE migliori treni		I TRE peggiori treni	
18-25 anni	26-49 anni	Lic.Elementare	Lic. Media	To - Ge		To - Mi	
88,3	88,7	91,9	82,9	6:30 - 8:30	2503 98,8	5:54 - 7:46	2003 81,4
50-65 anni	Oltre 65 anni	Diploma	Laurea	Ge - To	2506 95,9	6:21 - 8:30	2502 80,7
90,0	96,8	89,0	89,8	To - Ge	2505 95,5	7:30 - 9:39	2101 75,6
						5:35 - 7:20	

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# Customer Satisfaction | bassa la percezione di sicurezza tra le donne e gli anziani

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Livello di sicurezza garantito contro i rischi di furti, aggressioni, molestie



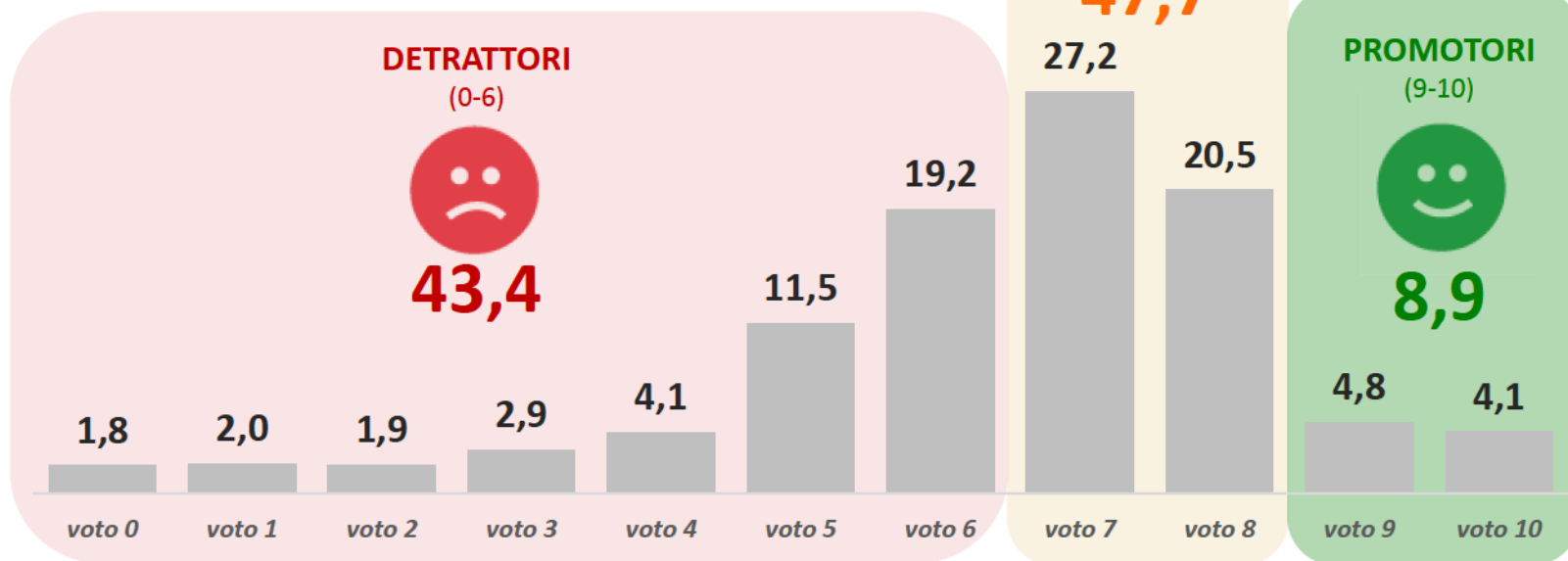
% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per GENERE		Analisi per ETA'		I TRE migliori treni		I TRE peggiori treni	
Maschi	60,8	18-25 anni	26-49 anni	To - Ge 6:30 - 8:30	2503 75,7	Sv - To 5:30 - 7:35	10122 38,9
Femmine	54,9	50-65 anni	Oltre 65 anni	To - Mi 18:54 - 20:46	2029 70,4	Novi Lig. - To 6:24 - 7:45	2544 38,9
				To - Mi 7:54 - 9:46	2007 69,5	Ceva - To 6:50 - 8:15	10124 36,4

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

# NPS | probabilità di raccomandare il servizio di trasporto pubblico piemontese

«Quanto consiglierrebbe ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?»



$$\text{PROMOTORI (9-10)} - \text{DETRATTORI (0-6)} = \text{NPS} \rightarrow -34,5$$

Il **Net Promoter Score (NPS)** è uno strumento di gestione che può essere usato per valutare la fedeltà in una relazione impresa-cliente.

È una metrica di misurazione sviluppata dalla Bain & Company e Satmetrix che si propone come alternativa al tradizionale metodo di misurazione della soddisfazione del cliente.

L’NPS si basa su un’unica domanda da sottoporre a chi ha utilizzato il servizio: "Con quale probabilità consiglieresti questo servizio a un amico o a un collega?"

Le risposte fornite dai clienti sono classificate come segue:

**0-6 = Detrattori:** clienti insoddisfatti che potrebbero danneggiare il brand attraverso un passaparola negativo.

**7-8 = Passivi:** clienti soddisfatti ma indifferenti, che non generano passaparola di alcun tipo e non consigliano né sconsigliano l'azienda e per questo considerati "neutri" nel calcolo dell’NPS.

**9-10 = Promotori:** clienti felici che riacquisteranno il prodotto e lo consiglieranno ad altre persone.

Il Net Promoter Score viene calcolato sottraendo la percentuale di detrattori alla percentuale di promotori ottenuta. Il risultato però non viene espresso in punti percentuale, ma come numero assoluto compreso tra -100 e +100.

Dunque la formula è: **NPS = % Promotori - % Detrattori**

L’NPS assume valori tra -100% e +100%; a -100% indica che sono tutti detrattori mentre a +100% che sono tutti promotori della società. Solitamente, un valore +50, viene considerato un valore eccellente, un valore da 30 a 50 è un valore molto buono, da 10 a 30 è buono, da -10 a +10 si può comunque considerare sufficiente.

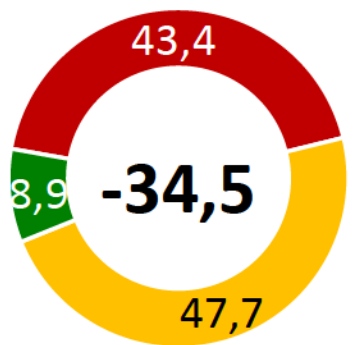
# NPS | più si è anziani e più si è soddisfatti

Applicando l'indice di soddisfazione «Net Promoter Score», i viaggiatori maschi appaiono sensibilmente più soddisfatti delle viaggiatrici (10 punti di differenza di NPS). Tuttavia la grande differenza di soddisfazione emerge analizzando l'età dei viaggiatori: i giovanissimi (18-25 anni) sono molto critici (NPS= -41,6), i giovani (26-49 anni) continuano ad essere critici ma leggermente meno (NPS= -36,9), la soddisfazione degli adulti (50-65 anni) è nettamente più alta di quella dei giovani (NPS: -24,8) e, infine, se si volge lo sguardo agli anziani si nota un NPS vicino allo zero: -2,4. Le ragioni di ciò sono da ricercare principalmente in due fattori: il primo è **socio-culturale** (i più anziani hanno un benchmark più basso di quello dei giovani), il secondo è dovuto al **motivo del viaggio**: la maggior parte degli anziani che viaggia non lo fa per lavoro o studio e ha meno vincoli temporali da rispettare, per cui un ritardo produce meno disagi di quanto non faccia a studenti e lavoratori e il "mood" con cui si affronta il viaggio è probabilmente migliore.

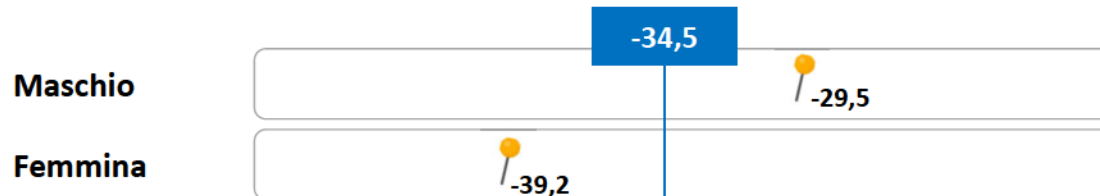
## «Quanto consiglierebbe

ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?"

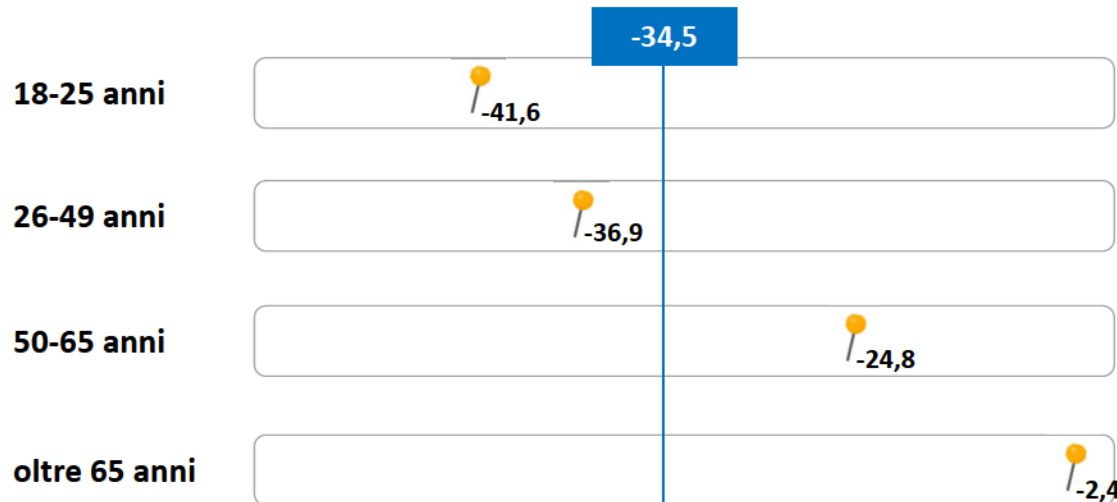
**NPS Trasporto Pubblico ferroviario piemontese**



## Analisi per genere



## Analisi per età

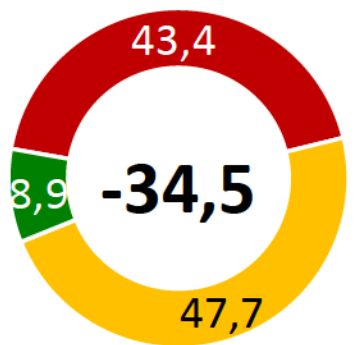


# NPS | studenti e impiegati i meno soddisfatti del trasporto ferroviario

L'indice NPS generale non sembra essere molto influenzato dal titolo di studio, mentre si apprezzano differenze significative per quanto riguarda la categoria professionale; in particolare gli **impiegati del settore privato** e gli **studenti** risultano i meno soddisfatti, mentre, per ragioni che verosimilmente hanno a che fare con il motivo del viaggio, le casalinghe, i pensionati, i disoccupati e gli inoccupati risultano mediamente più soddisfatti.

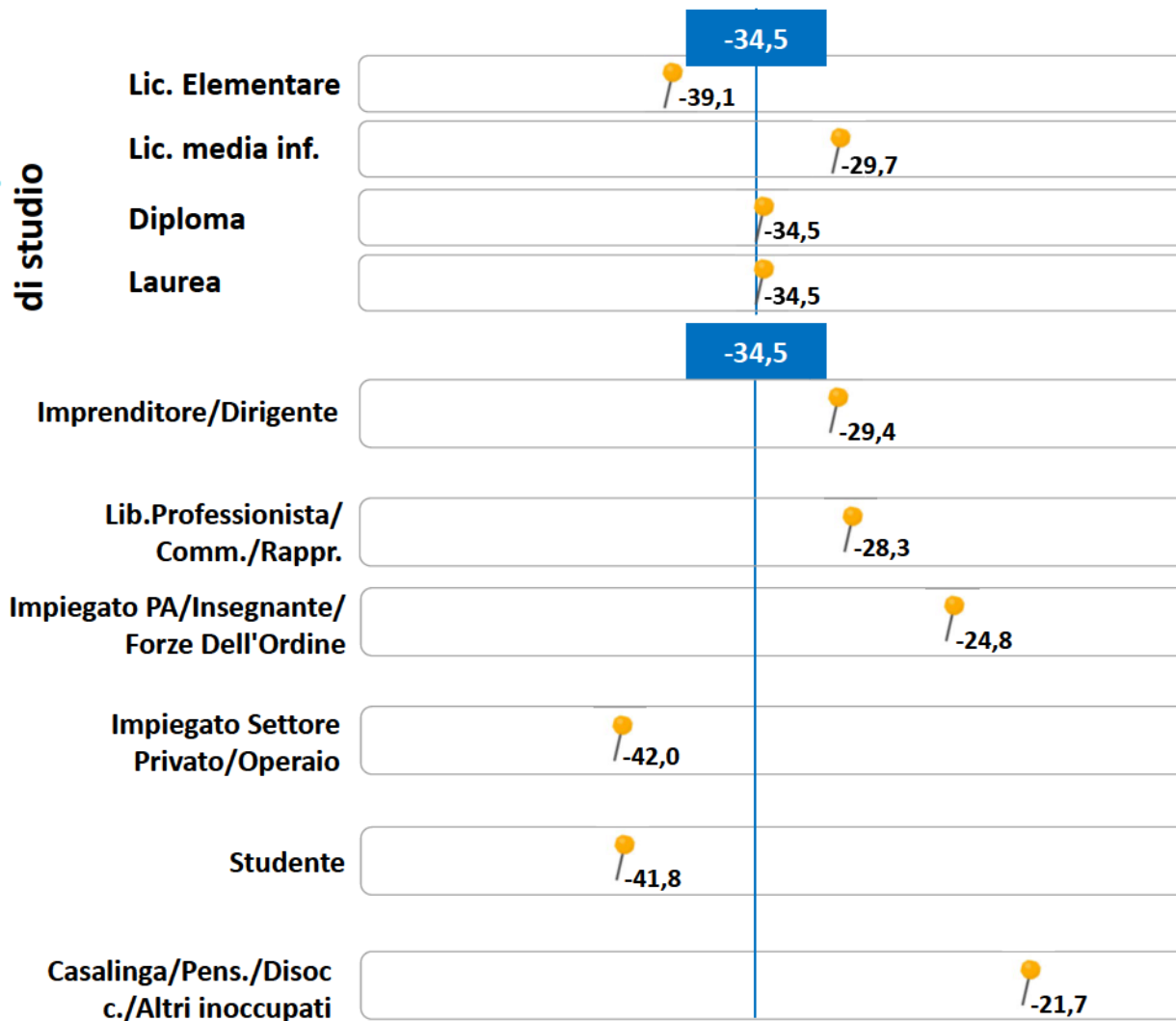
«Quanto consiglierebbe ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?»

**NPS Trasporto Pubblico ferroviario piemontese**



Analisi per titolo di studio

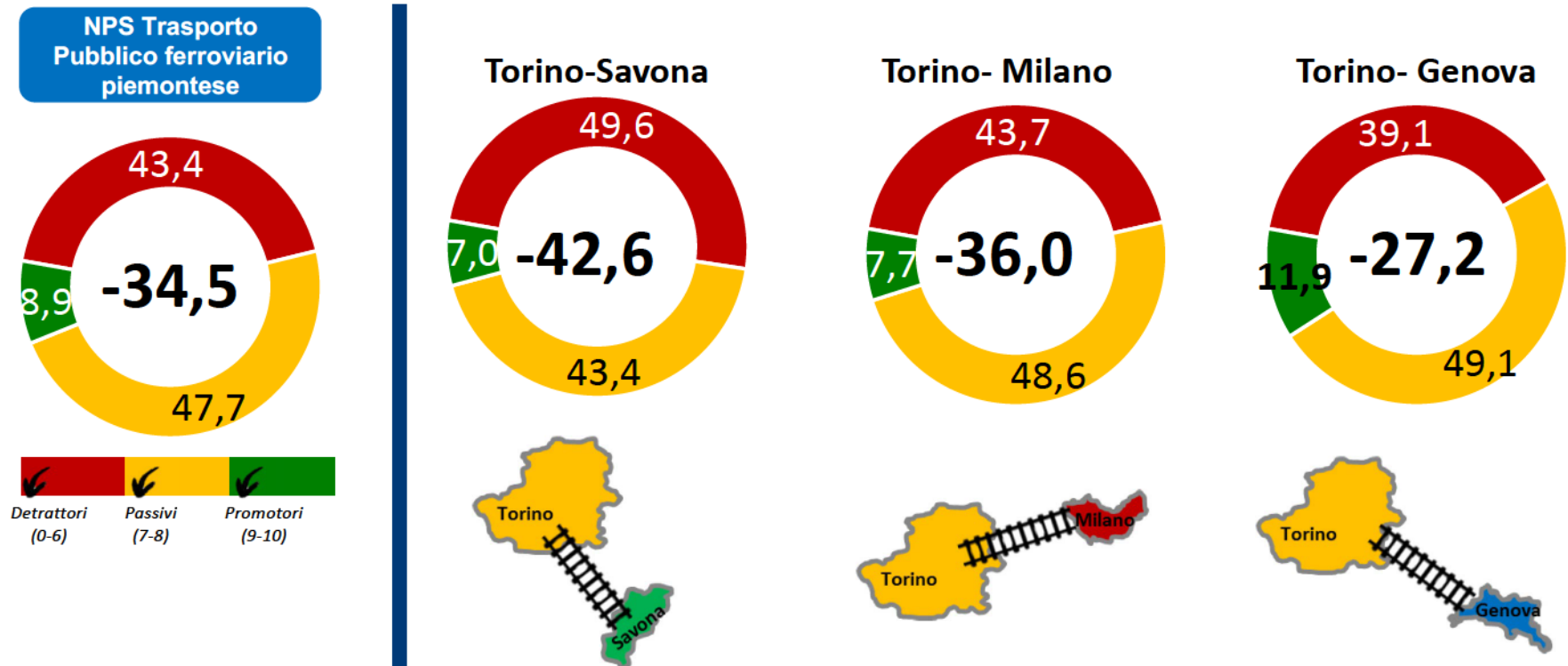
Analisi per professione



# NPS | nella tratta Torino-Genova i più soddisfatti

Un'analisi per tratta ferroviaria evidenzia differenze significative di soddisfazione: quasi il 50% dei passeggeri dei treni della tratta Torino-Savona non consiglierebbe il trasporto pubblico ferroviario piemontese, si comporterebbero cioè da «detrattori», questa percentuale diminuisce di 10 punti nella tratta Torino-Genova che registra anche il livello più alto di «promotori» del TP ferroviario piemontese: consigliato dall'11,9% dei passeggeri. Più o meno in media risulta la tratta Torino-Milano che conta il 43,7% di detrattori e il 7,7% di «promotori».

*«Quanto consiglierebbe ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?»*



# Indice



**Considerazioni generali di sintesi**



**Profilo degli intervistati**



**Caratteristiche dello spostamento**



**Customer Satisfaction**



**Conoscenza dei servizi**

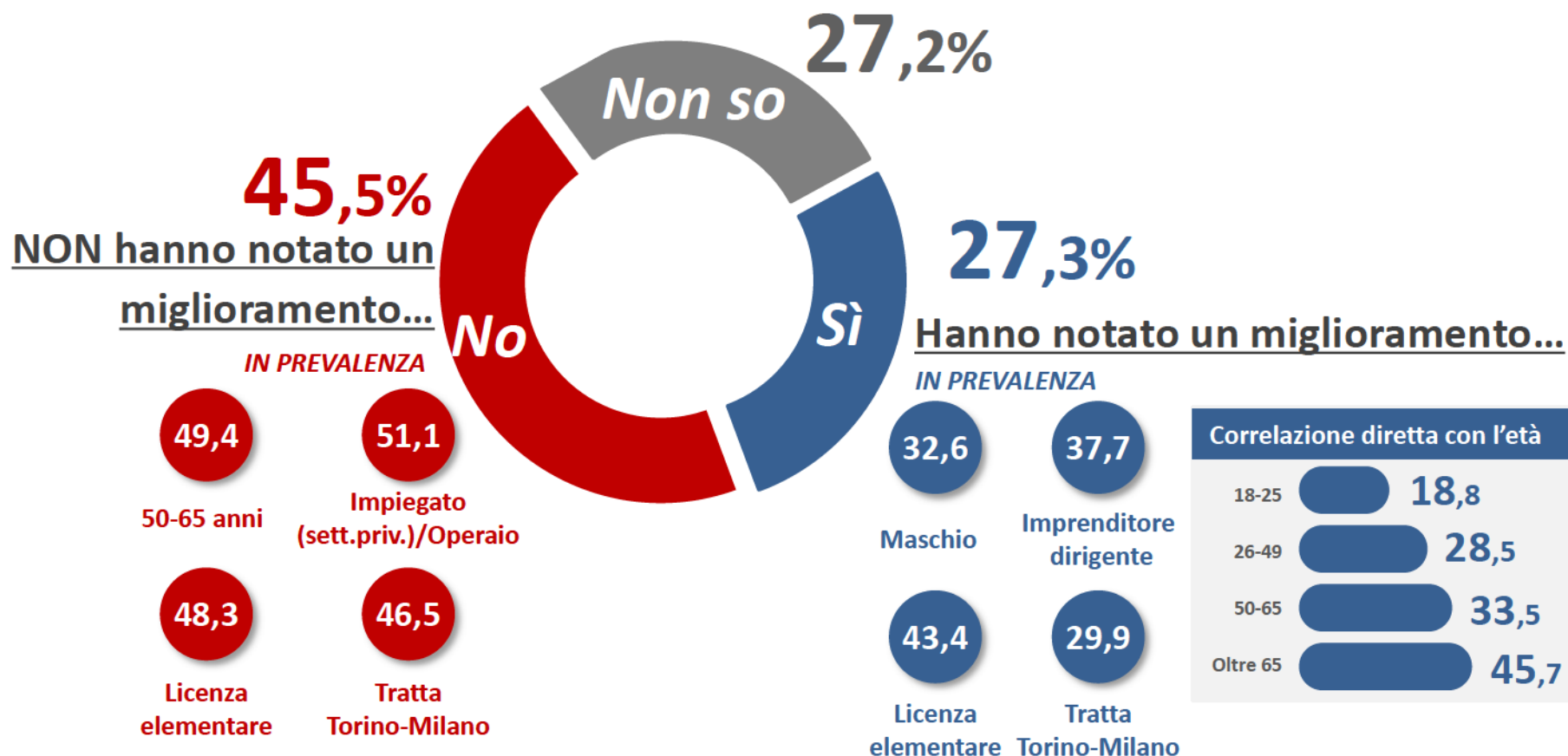


**Metodo e appendice**

# Conoscenza dei servizi | poco più di un quarto dei viaggiatori ha notato un cambiamento positivo del servizio

A notare un miglioramento nella qualità complessiva del servizio sono il 27,3% dei passeggeri, tra questi sono soprattutto i più anziani (oltre i 65 anni) ad averlo percepito, al contrario tra i giovanissimi (tra i 18 e i 25 anni) solo il 18,8% conferma di aver notato un miglioramento negli ultimi due anni.

*Negli ultimi due anni, ha notato miglioramenti nella qualità complessiva del servizio?*



Base campione: 4.218 casi. I dati sono riportati all'universo.



# Informazioni | oltre sei viaggiatori su dieci utilizzano una APP per il servizio

Il 63,6% degli intervistati dichiara di utilizzare una APP per l'utilizzo del servizio ferroviario, l'impiego di una APP è positivamente correlato con un alto titolo di studio e negativamente correlato con l'età.

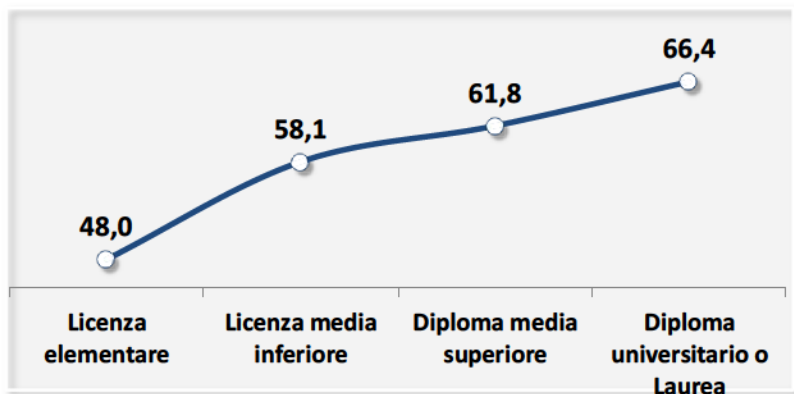
*Utilizza una App sullo smartphone per l'utilizzo del servizio ferroviario?*

**Si**  
**63,6%**

**No**  
**36,4%**



## CORRELAZIONE DIRETTA CON IL TITOLO DI STUDIO



## *IN PREVALENZA*



Over 65

**71,0%**

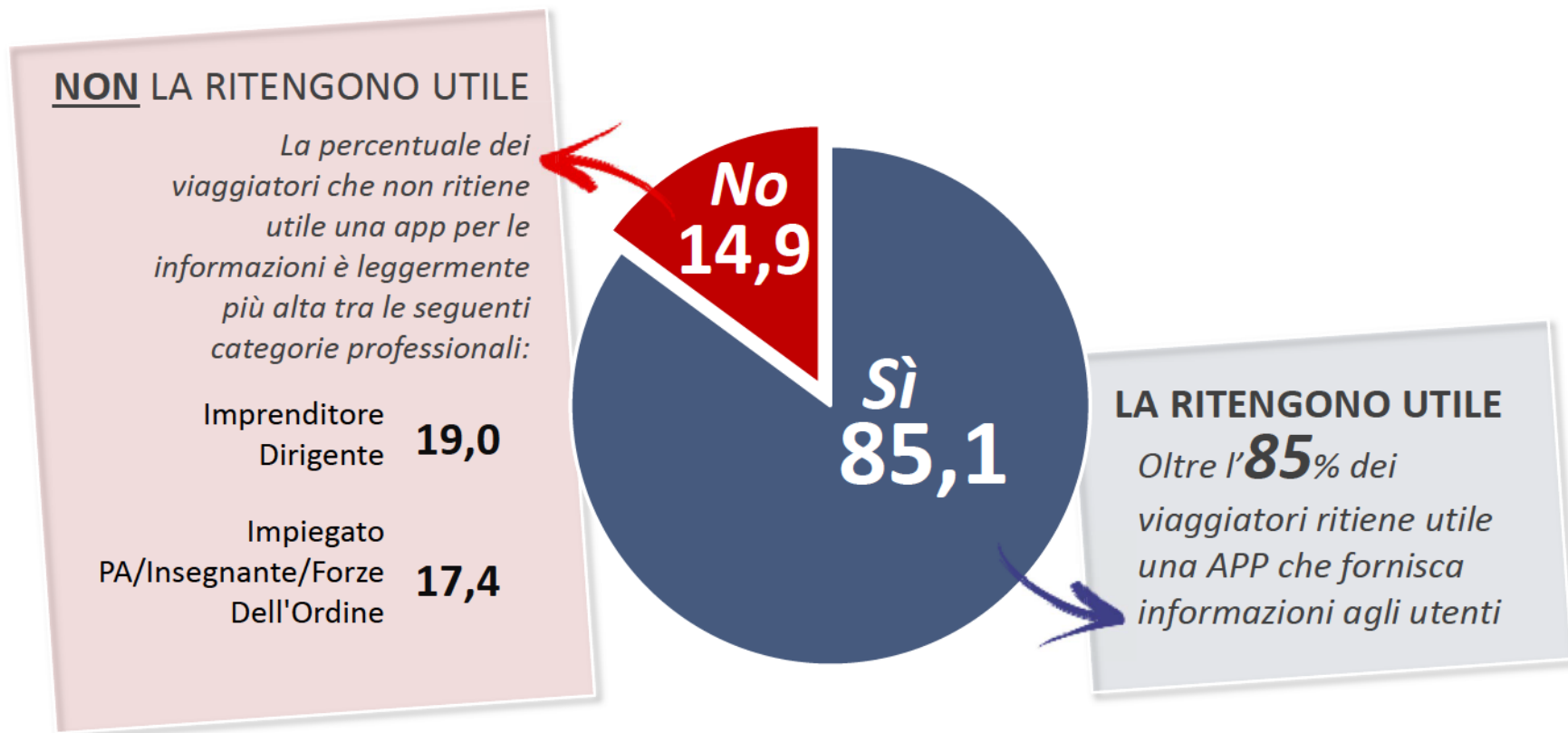


Casalinghe/  
disoccupati/  
pensionati

**45,5%**

# Informazioni | la stragrande maggioranza degli intervistati ritiene utile una APP che fornisca informazioni

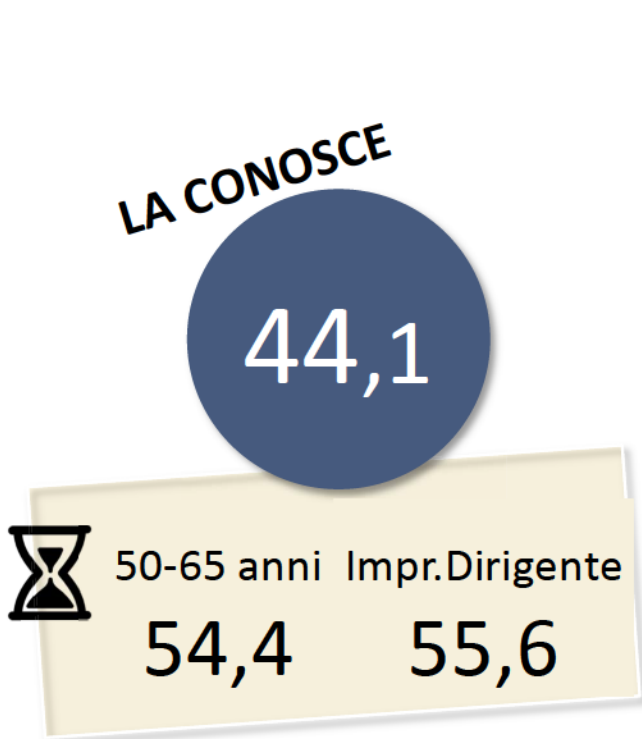
Ritiene utile che la Regione Piemonte adotti una App per fornire informazioni agli utenti e per l'invio dei reclami?



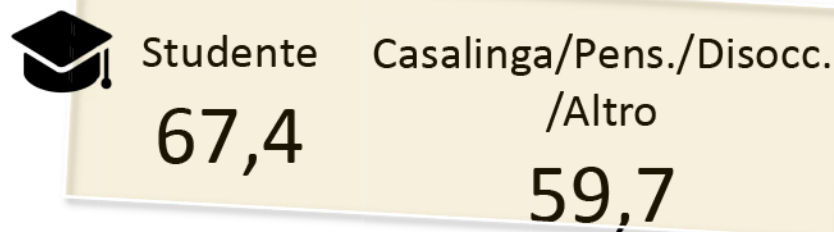
Base campione: 4.218 casi. I dati sono riportati all'universo.

# Informazioni | la maggioranza dei viaggiatori non sa dell'esistenza della carta dei servizi

Conosce l'esistenza della Carta dei Servizi?

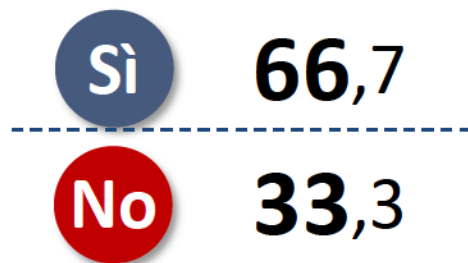


- Sono soprattutto i giovanissimi e gli anziani ad ignorare l'esistenza della carta dei servizi
- Sorprende il dato relativo agli studenti, molto sopra la media in quanto a **NON** conoscenza della Carta dei servizi:

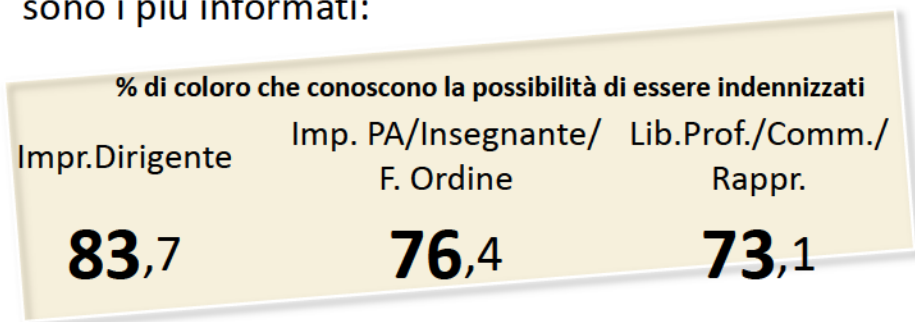


# Informazioni | due viaggiatori su tre sanno di poter essere indennizzati in caso di ritardo grave

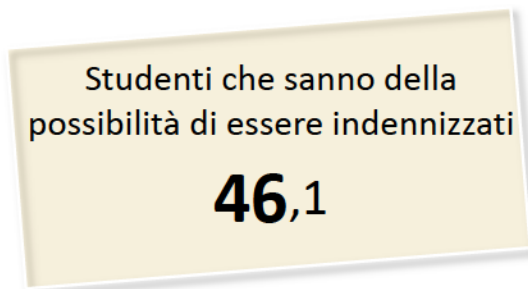
È a conoscenza della **possibilità di essere indennizzato in caso di ritardo** del treno superiore a 60 minuti?



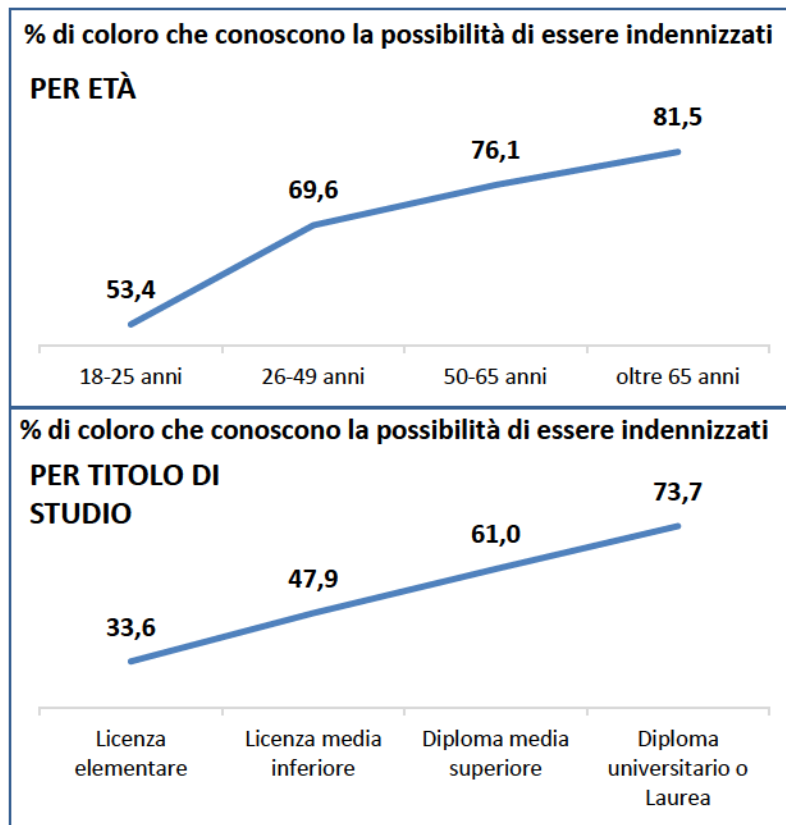
**Imprenditori, Insegnanti e liberi professionisti** sono i più informati:



Ancora una volta sono gli **studenti** i meno informati riguardo alla possibilità di ottenere un indennizzo.



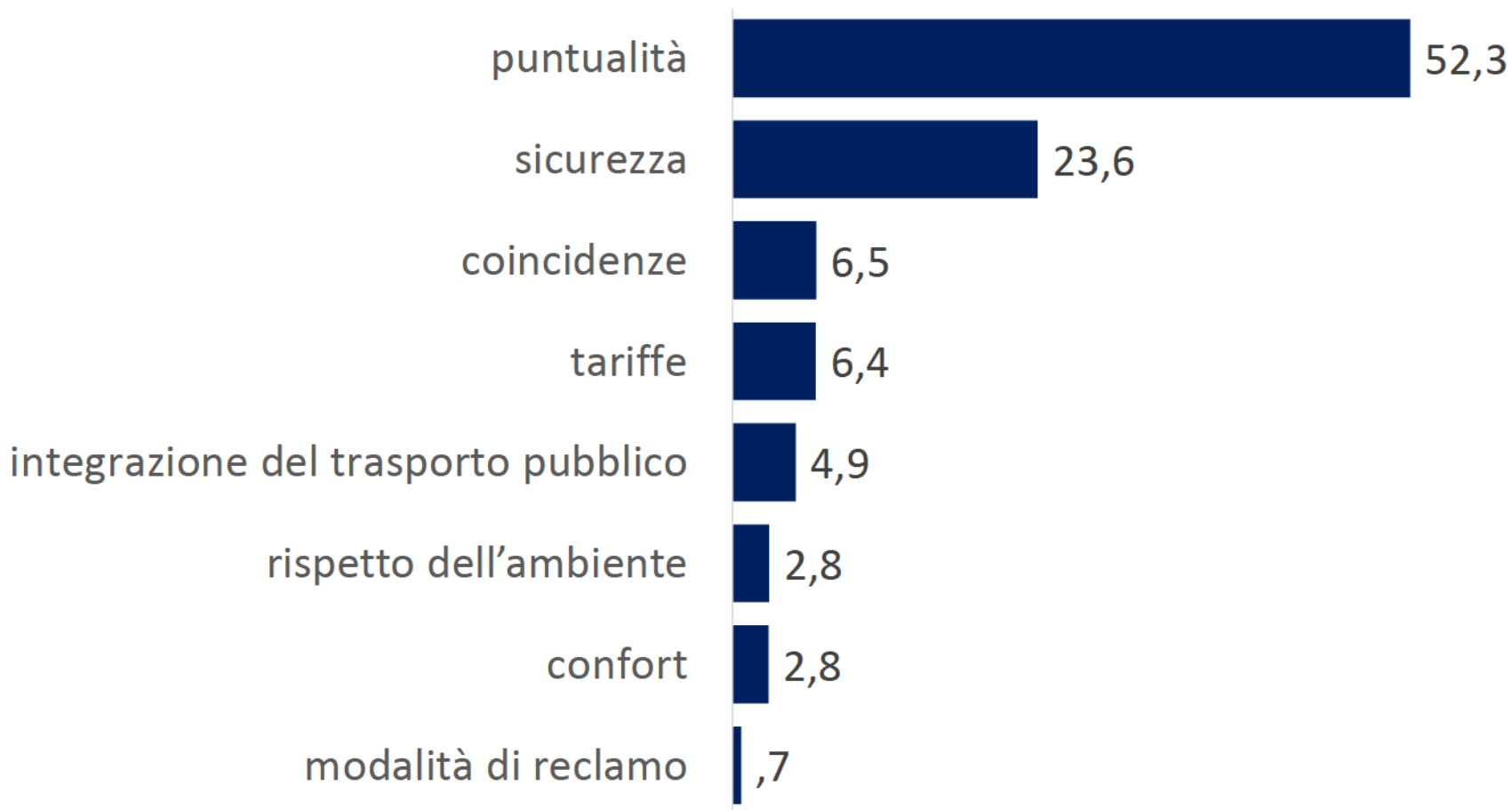
La possibilità di essere indennizzati in caso di ritardo del treno superiore a 60 minuti è **direttamente proporzionale sia all'età che all'istruzione**. In particolare oltre il 75% dei passeggeri con più di 50 anni conosce bene questa possibilità.



Base campione: 4.218 casi. I dati sono riportati all'universo.

# Informazioni | la puntualità si conferma di gran lunga il fattore più importante del servizio di trasporto pubblico

Quale dei seguenti fattori è per Lei il più importante?



Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

# Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



Conoscenza dei servizi



Metodo e appendice

# Metodo e appendice | Scheda tecnica della ricerca

## COMMITTENTE

Acu Piemonte, Movimento Consumatori

## AUTORE

Format Research Srl ([www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com))

## OBIETTIVI DEL LAVORO

Indagine di customer satisfaction del servizio ferroviario piemontese.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo dei passeggeri dei treni regionali piemontesi delle tratte Torino-Milano, Torino-Genova e Torino-Savona nelle ore 6-9 e 17-20 dei giorni feriali (lunedì-venerdì).

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 4.218 casi (4.218 interviste a buon fine). Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 1,5\%$ ).

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Papi (*Paper and Pencil Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Aprile 2018.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione Imprese italiani), e della “Legge sulla Privacy” (D.lgs n. 196/03).

## DIRETTORI DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Daniele Serio

Dott. Angelo Palazzolo

# Metodo e appendice | Interviste effettuate su ogni treno

Treno	PARTENZA	ARRIVO	Ora P.	Ora A.	Interviste effettuate
2002	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	5.18	7.10	36
2003	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	5.54	7.46	89
2004	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	6.18	8.10	116
2005	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	6.54	8.46	104
2006	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	7.18	9.10	131
2007	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	7.54	9.46	62
2008	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	8.18	10.10	83
2009	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	8.54	10.46	85
2026	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	17.18	19.10	97
2027	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	17.54	19.46	129
2028	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	18.18	20.10	80
2029	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	18.54	20.46	79
2030	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	19.14	21.06	105
2041	TORINO LINGOTTO	MILANO PORTA GARIBALDI	6.20	8.23	47
2042	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO PORTA NUOVA	6.40	8.40	142
2043	TORINO LINGOTTO	MILANO PORTA GARIBALDI	7.25	9.20	68
2046	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO LINGOTTO	17.40	19.35	37
2047	TORINO PORTA NUOVA	MILANO PORTA GARIBALDI	18.20	20.20	101
2048	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO LINGOTTO	18.40	20.34	37
2101	TORINO PORTA NUOVA	MILANO PORTA GARIBALDI	5.35	7.20	45
2102	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO PORTA NUOVA	17.10	18.50	69
2103	TORINO PORTA NUOVA	MILANO PORTA GARIBALDI	6.10	7.53	91
2104	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO PORTA NUOVA	18.10	19.50	83
2105	TORINO PORTA NUOVA	MILANO PORTA GARIBALDI	7.10	8.53	61
2500	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	5.21	7.30	23
2501	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	5.30	7.39	49
2502	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	6.21	8.30	182
2503	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA PIAZZA PRINCIPE	6.30	8.30	81
2504	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	7.21	9.30	81
2505	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	7.30	9.39	94
2506	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	8.21	10.30	78
2507	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	8.20	10.39	92
2524	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	17.21	19.30	85
2525	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	17.30	19.39	255
2526	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	18.21	20.30	129
2527	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	18.30	20.39	97
2543	TORINO PORTA NUOVA	NOVI LIGURE	17.42	19.09	85
2544	NOVI LIGURE	TORINO PORTA NUOVA	6.24	7.45	19
2545	TORINO PORTA NUOVA	ALESSANDRIA	18.45	19.50	69
2546	NOVI LIGURE	TORINO PORTA NUOVA	6.58	8.23	42
10101/10103	TORINO PORTA NUOVA	VENTIMIGLIA	6.25	10.47	90
10105	TORINO PORTA NUOVA	SAVONA	8.25	10.36	21
10122	SAVONA	TORINO PORTA NUOVA	5.30	7.35	130
10124	CEVA	TORINO PORTA NUOVA	6.50	8.15	85
10125	TORINO PORTA NUOVA	SAVONA	18.55	21.12	212
10126	SAVONA	TORINO PORTA NUOVA	7.30	9.35	79
10136/10135	SAVONA	TORINO PORTA NUOVA	17.30	19.35	86
10140/10139	VENTIMIGLIA	TORINO PORTA NUOVA	17.25	21.35	26
Non classificato	-	-	-	-	51



# Metodo e appendice | Questionario

"Buongiorno/Buonasera. Sono [nome rilevatore], delle Associazioni dei consumatori piemontesi. Posso farle qualche domanda?". In caso di accettazione, il rilevatore dovrà recitare il testo della privacy (o comunque [facciamo riferimento all'articolo 13 del d.lgs. 196 del 2003](#)), "in conformità con quanto previsto dalla Legge sulla Privacy (articolo 13 del d.lgs. 196 del 2003) Le informo che tutte le Sue risposte saranno trattate soltanto per finalità statistiche. Le risposte che fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata. Se vuole può non rispondere alle mie domande. Potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento. L'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza e il rilascio dell'intervista non verrà in alcun modo ricompensato."

## QUESTIONARIO TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO PIEMONTESE AACC 2018

Input	Cod. Intervistatore	Nr. treno	Data	
	Nr. progressivo intervista	Ritardo treno minuti	Nr. passeggeri per carrozza	

### A) Caratteristiche dello spostamento

D01	Frequenza di utilizzo	1 = Tutti i giorni	2 = 1 - 2 volte alla settimana	3 = 3 - 4 volte alla settimana	4 = Meno di 3 volte al mese	5 = Saltuariamente	
		6 = E' la prima volta	7 = Generalmente utilizzo mezzi propri				
D02	Spostamenti integrati (mezzi utilizzati prima e dopo il treno)	1 = Auto conducente	2 = Auto accompagnato	3 = Autobus Tram o Metropolitana	4 = Treno	5 = Taxi	
		6 = Carsharing	7 = Bike-sharing	8 = Carpooling	9 = Ciclo/motociclo	10 = Bici	11 = a piedi
* D03A	Si tratta di un viaggio di andata o di ritorno?	1 = Andata	2 = Ritorno				
D03B	Scopo/Motivo principale dello spostamento	1 = Recarsi al luogo abituale di lavoro	2 = Per affari di lavoro	3 = Per studio scuola/ università	4 = Per acquisti	5 = Per servizi socio-sanitari essenziali	6 = Per visite amichevoli
				7 = Per svago, tempo libero, turismo	8 = per altri motivi		
D04	Durata prevista spostamento (casa destinazione finale)	1 = fino a 30 minuti	2 = da 30 al 60 minuti	3 = da 60 al 90 minuti	4 = da 90 al 120 minuti	5 = oltre i 120 minuti	
		*Quanto consiglierebbe ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?*		Utilizzi una scala da 0 a 10. Per questa domanda, il codice 99 (non risponde) non è previsto.			

B) Sezione Customer Satisfaction: Le propongo ora alcune domande sulla Sua percezione della qualità del servizio. Le pregherei di rispondere sulla base della Sua personale esperienza e senza condizionamenti. Lei è invitata a esprimere per ciascuna domanda che le leggerò il Suo livello di soddisfazione usando la scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione". Le invitiamo a rispondere senza fretta utilizzando tutta la scala su **come reputa il servizio offerto in merito a:** (dare un voto da 0 a 10 lasciare vuoto se non è in grado di rispondere)

Voto		Voto	
D05	Numero giornaliero di corse rispetto alle proprie esigenze	D13	Silenziosità delle carrozze
D06	Puntualità / Regolarità	D14	Funzionalità delle porte di salita/discesa su/ dal mezzo di trasporto
D07	Pulizia interna della carrozza	D15	Accessibilità per i disabili e per gli anziani sulle banchine, sulle carrozze e sui servizi igienici
D08	Pulizia esterna del convoglio	D16	Coincidenze con altre linee ferroviarie o altri mezzi di trasporto
D09	Pulizia dei servizi igienici	D17	Tempestività con cui vengono fornite informazioni su eventuali ritardi, sospesi/modifiche del servizio
D10	Pulizia della banchina		
D11	Possibilità di trovare posto a sedere (affollamento)		
D12	Climatizzazione / riscaldamento		

1

Voto

D18	Disponibilità punti vendita a tema e facilità di acquisto biglietti		D20	Cortesie / Immagine / presentabilità / disponibilità del personale di servizio su questa linea	
D19	Verifica dei titoli di viaggio		D21	Livello di sicurezza garantito contro i rischi di furti, aggressioni, molestie	
D22		Con riferimento agli aspetti sopra elencati, potrebbe indicarmi in ordine il 1° e il 2° più importanti (indicare il codice della domanda)		1°	2°

### C) Sezione Informazioni

D23	Negli ultimi due anni ha notato miglioramenti nella qualità complessiva del servizio?	SI	NO	NON SO
D24	Utilizza un'App sullo smartphone per l'utilizzo del servizio ferroviario?	SI	NO	
D25	Ritene utile che la Regione Piemonte adotti un'App per fornire informazioni agli utenti e per l'invio dei reclami?	SI	NO	
D26	Conosce l'esistenza della Carta dei Servizi?	SI	NO	
D27	E' a conoscenza della possibilità di essere indennizzato in caso di ritardo del treno superiore a 60 minuti?	SI	NO	

### D) EXTRA Quale dei seguenti fattori per Lei è il più importante? (una sola risposta)

1 = confort	2 = sicurezza	3 = puntualità	4 = coincidenze	5 = tariffe	6 = modalità di reclamo	7 = integrazione tra i diversi sistemi di trasporto pubblico	8 = rispetto dell'ambiente
-------------	---------------	----------------	-----------------	-------------	-------------------------	--	----------------------------

### E) Sezione ANAGRAFICA: Potrebbe, gentilmente, indicarmi:

D29	Età	1 = 18 - 25	2 = 26 - 40	4 = 50 - 65	4 = oltre 65	
D30	Sesso	1 = Maschio		2 = Femmina		
D31	CAP					
D32	Professione	1 = Imprenditore Dirigente	2 = Libero professionista	3 = Impiegato PA	4 = Impiegato settore privato	5 = Artigiano/Commerciante/Esercente
		6 = Operario	7 = Insegnante	8 = Rappresentante	9 = Studente	10 = Casalinga
		11 = Pensionato	12 = Disoccupato	13 = Forza dell'ordine	14 = Altro	
D33	Titolo di studio	1 = Licenza elementare	2 = Licenza media inferiore	3 = Diploma media superiore	4 = Diploma universitario o Laurea	5 = Altro

2

\*Alla D.03A sono state date le seguenti risposte: «Andata=63,8%» «Ritorno=36,2%». Tuttavia il fatto che il valore dell'andata sia superiore a quello del ritorno può semplicemente essere attribuito alla tempistica della rilevazione: non sono coperti gli orari notturni, in cui verosimilmente alcune persone che sono andate di mattina stanno tornando. Per questa ragione non è stato dato rilievo a questo elemento nel report.

Questo documento è la base per una presentazione orale, senza la quale ha limitata significatività e può dare luogo a fraintendimenti.

Sono proibite riproduzioni, anche parziali, del contenuto di questo documento, senza la previa autorizzazione scritta di Format Research.

2018 © Copyright Format Research Srl

format research s.r.l.  
via ugo balzani 77, 00162 roma, italia  
tel +39.06.86.32.86.81, fax +39.06.86.38.49.96  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com)  
cf, p. iva e reg. imp. roma 04268451004  
rea roma 747042, cap. soc. € 25.850,00 i.v.

unità operativa - via sebastiano caboto 22/a  
33170 pordenone, italia - rea 99634/pn

[www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com)

Membro: Assirm, Confcommercio, Esomar, SIS



UNI EN ISO 9001:2015  
CERT. N° 1049