

L'indagine

Nelle rilevazioni svolte in presenza, nelle stazioni (87,06%) e a bordo treno (12,94%), sono state raccolte le opinioni di **1.608 utenti** del servizio, distinte in reti Fer (20,02%) e Rfi (79,8%).

Si tratta di un **campione** equilibrato in termini di genere, per lo più lavoratori (60,56% Fer; 57,42% Trenitalia Tper), ma con componente importante di studenti soprattutto nella rete Rfi (30,23%) e, conseguentemente, età media più bassa (24,43% del campione Rfi ha tra i 18-24 anni contro il 13,66% di Fer), mentre Fer presenta una componente più numerosa di intervistati con età tra i 35 e i 49 anni (39,75% in Fer rispetto al 30,74% di Rfi).

Si tratta di un campione che **viaggia prevalentemente per motivi di lavoro** (42% circa in entrambe le reti), **quasi tutti i giorni per un quarto circa degli intervistati**, e comunque abitualmente o spesso (43% circa in Rfi; 39% circa in Fer).

Buona la presenza di **possessori di abbonamento ferroviario**: 38,63% nel gruppo Fer e 39,14% nel gruppo Rfi. Più della metà dei rispondenti in entrambe le reti comprano il biglietto online; gli utenti di Rfi lo comprano anche più spesso in stazione (26,77% contro il 15,58 di Fer), mentre quelli di Fer si rivolgono spesso anche a rivendite esterne (18,07% contro il 6% circa di Rfi).

Relativamente alla **valutazione complessiva del servizio ferroviario** utilizzato nelle stazioni e nelle tratte regionali dell'Emilia-Romagna, dalle risposte fornite dagli utenti intervistati a cui è stato chiesto di attribuire un punteggio su scala 1-7 (1 = valutazione completamente negativa/pessima e del tutto insoddisfacente; 4 = valutazione né positiva, né negativa, che mostra disinteresse; 7 = valutazione completamente positiva/ottima e completamente soddisfacente), emerge una percezione tendenzialmente buona con **punteggio mediamente superiore al 5**. Un risultato che risente della recente introduzione dei nuovi treni che hanno sicuramente contribuito a migliorare il comfort di viaggio sulla rete ferroviaria emiliano-romagnola.

Per i viaggiatori di entrambe le reti sono **positive le valutazioni medie del servizio complessivo** fruito (Fer: 5,5; Rfi: 5,3), con conseguente discreta soddisfazione, in particolare per quanto riguarda: le informazioni fornite a terra e a bordo treno – dove emerge in modo qualificante la **disponibilità degli operatori in entrambe le reti** (punteggio medio pari a 5,6 circa) - l'acquisto e convalida di biglietti e abbonamenti, l'accessibilità ai binari (5,7 circa in entrambe le reti), la facilità nel trovare posto a sedere (Fer: 5,5; Rfi: 5). Risulta purtroppo insufficiente il grado di pulizia dei servizi igienici nelle stazioni (Fer: 3; Rfi: 3,8) e basso a bordo treno (Fer: 4; Rfi: 3,7). Nelle stazioni delle tratte FER risultano spesso insufficienti o assenti molti servizi essenziali come i servizi igienici o i punti di ristoro.

In entrambe le reti è emersa una tendenziale **sensazione di insicurezza** (Fer: 4,2; Rfi: 4). Scarso l'utilizzo dei mezzi pubblici per raggiungere le stazioni (bus usati solo dal 3,74% degli intervistati della rete Fer contro il 19,9% della rete Rfi), soprattutto Fer (45,39% le raggiunge a piedi contro il 33,07 di Rfi).

Dalle risposte degli intervistati emerge anche un insufficiente grado di consapevolezza dei propri diritti di passeggeri: non si conosce la **Carta dei Servizi** (Fer: 2,6; Rfi: 2,5) e le procedure di reclamo e di accesso alla conciliazione sono percepite come insoddisfacenti (Fer: 3,3; Rfi: 3,5).