



QUESTIONARIO SULL'UTILIZZO DEL TRASPORTO  
FERROVIARIO PIEMONTESE E APPLICAZIONE DELLE  
MISURE DI CONTENIMENTO DELL'EMERGENZA  
COVID-19

# PREMESSA

Le organizzazioni Associazione Consumatori Piemonte, Codacons, Movimento Consumatori e Tutelattiva, iscritte nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti previsto dalla legge regionale n. 24 del 26 ottobre 2009, hanno realizzato nel periodo dal 14 giugno al 16 luglio 2021 un'indagine sull'utilizzo del trasporto ferroviario piemontese e sulla applicazione delle misure di contenimento dell'emergenza covid-19.

L'indagine ha avuto ad oggetto:

- Percezione della sicurezza rispetto al rischio di contagio nell'utilizzo del treno;
- Rispetto delle normative di contenimento dell'epidemia, sia da parte del Gestore che da parte degli utenti;
- Modifiche nell'utilizzo del trasporto pubblico ferroviario e metropolitano nel periodo della pandemia;
- Utilizzo di mezzi alternativi e complementari di trasporto in ambito metropolitano (cd. "sharing mobility");
- Conoscenza della gratuità del trasporto di mezzi della cd. Micromobilità e gratuità del viaggio per recarsi presso centri vaccinali.

Sono stati raccolti in totale 567 questionari, disponibili online o somministrati presso la Stazione di Porta Nuova a Torino. Il numero di questionari completi ai fini del monitoraggio customer è di 484, secondo le indicazioni ricevute da Format s.r.l. (istituto di ricerche di mercato nel settore degli studi sociali ed economici, delle ricerche di marketing e delle indagini di opinione) che ha fornito la consulenza finalizzata alla definizione del campione di utenza destinatario del monitoraggio.

## CONSIDERAZIONI GENERALI SUL PROFILO INTERVISTATI

Il campione degli intervistati è stato ripartito in modo uniforme per genere e per le classi di età 18 – 25 anni, 26 – 49 anni e 51 – 65 anni.

Gli over 65 costituiscono una parte più ridotta del campione (7,02%) in quanto di norma l'utenza che viaggia abitualmente per studio o lavoro rientra nelle categorie più giovani.

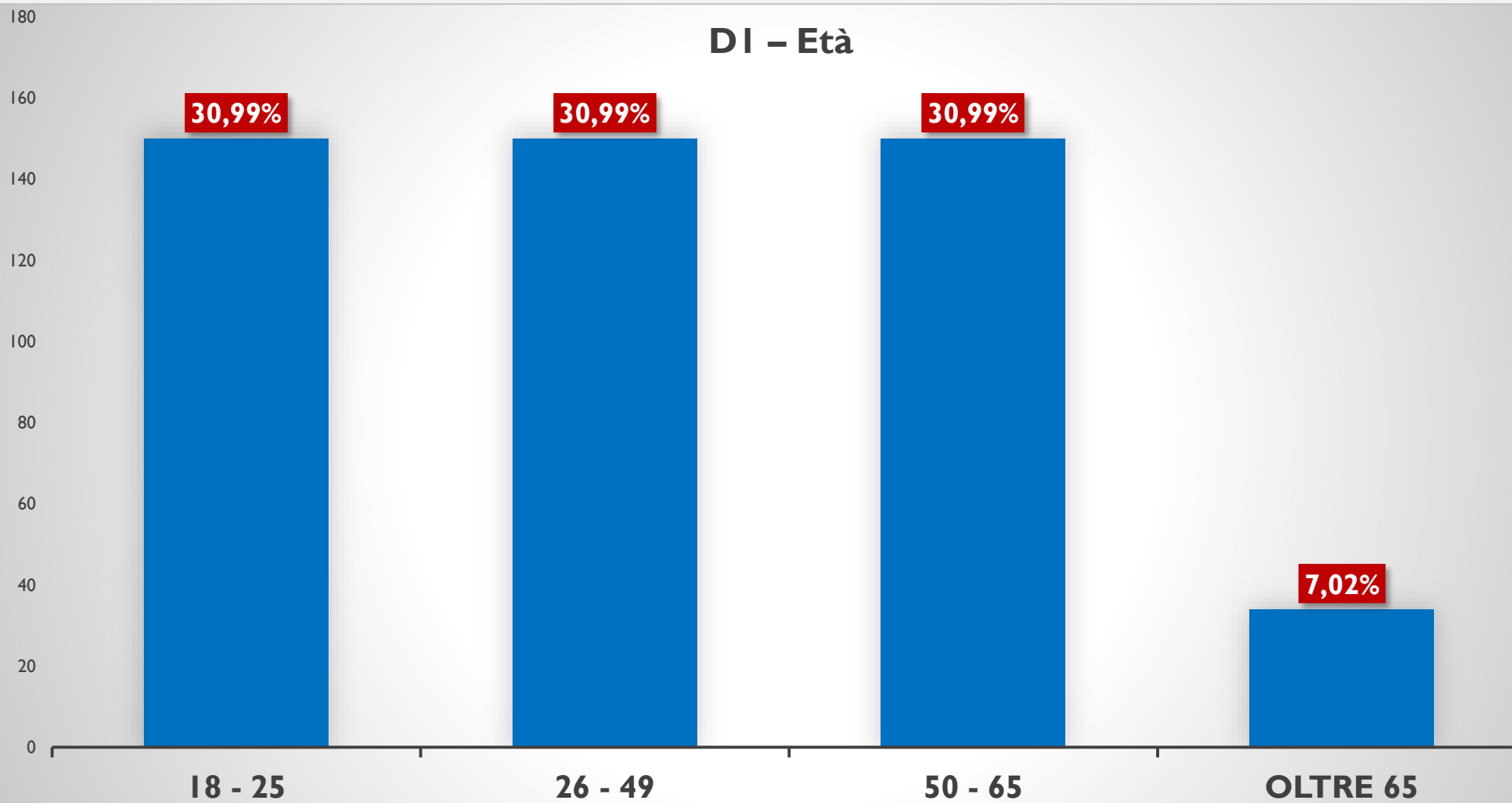
Nel precedente monitoraggio customer, realizzato dalle associazioni nel mese di aprile 2018, il campione di utenza over 65 era risultato del 3,3% su 4.218 interviste raccolte.

Il campione degli utenti intervistati messo a confronto con la popolazione nazionale italiana è significativamente più giovane ed istruito. Il 61,98% appartiene alla fascia di età da 18 a 49 anni. Il 41,92% è in possesso di laurea triennale o quinquennale.

Le categorie professionali più numerose sono rappresentate da studenti (27,07%), impiegati (21,28%) e liberi professionisti (15,08%). Le medesime categorie erano le più rappresentate anche nel precedente monitoraggio (studenti 26,5%), impiegati (37,8%), professionisti (10,04%).

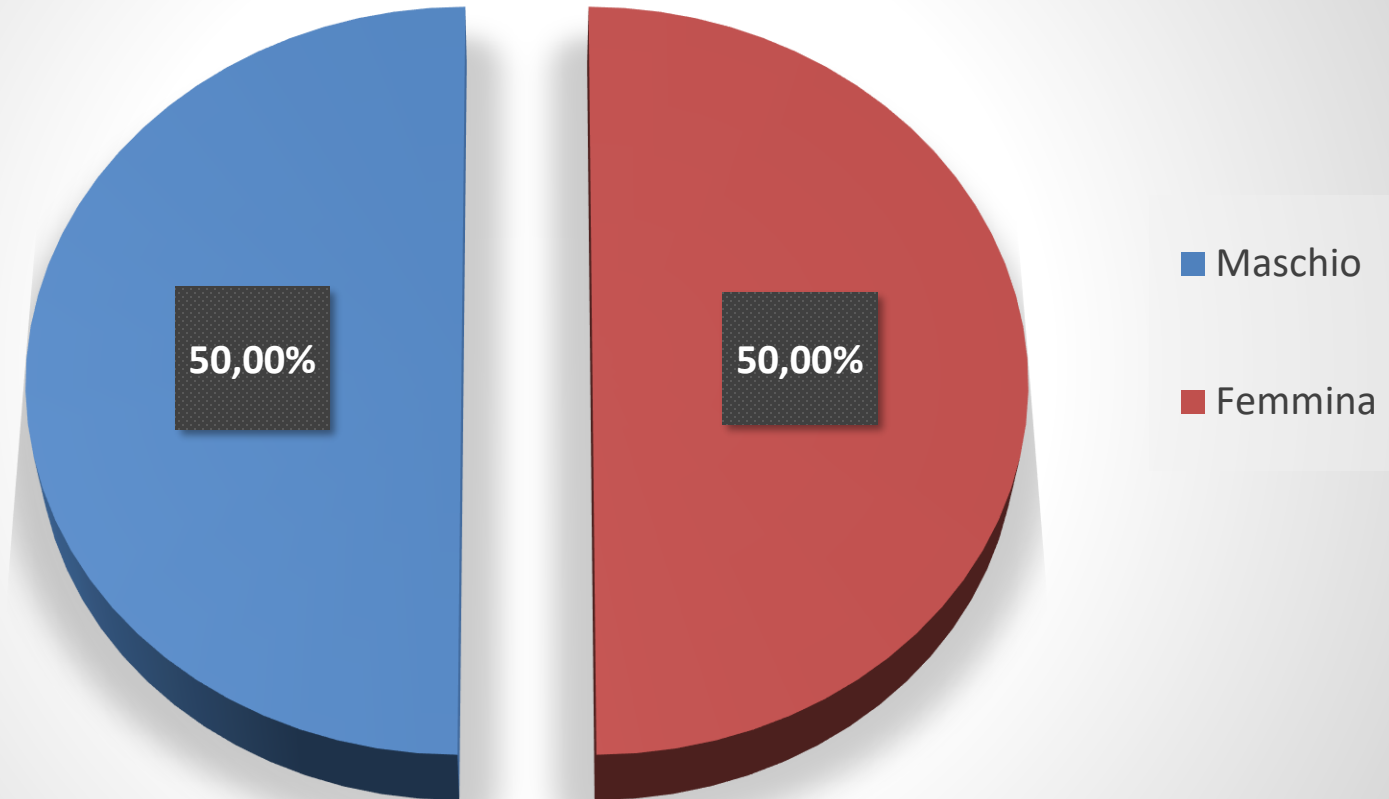
# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

## DI - Età



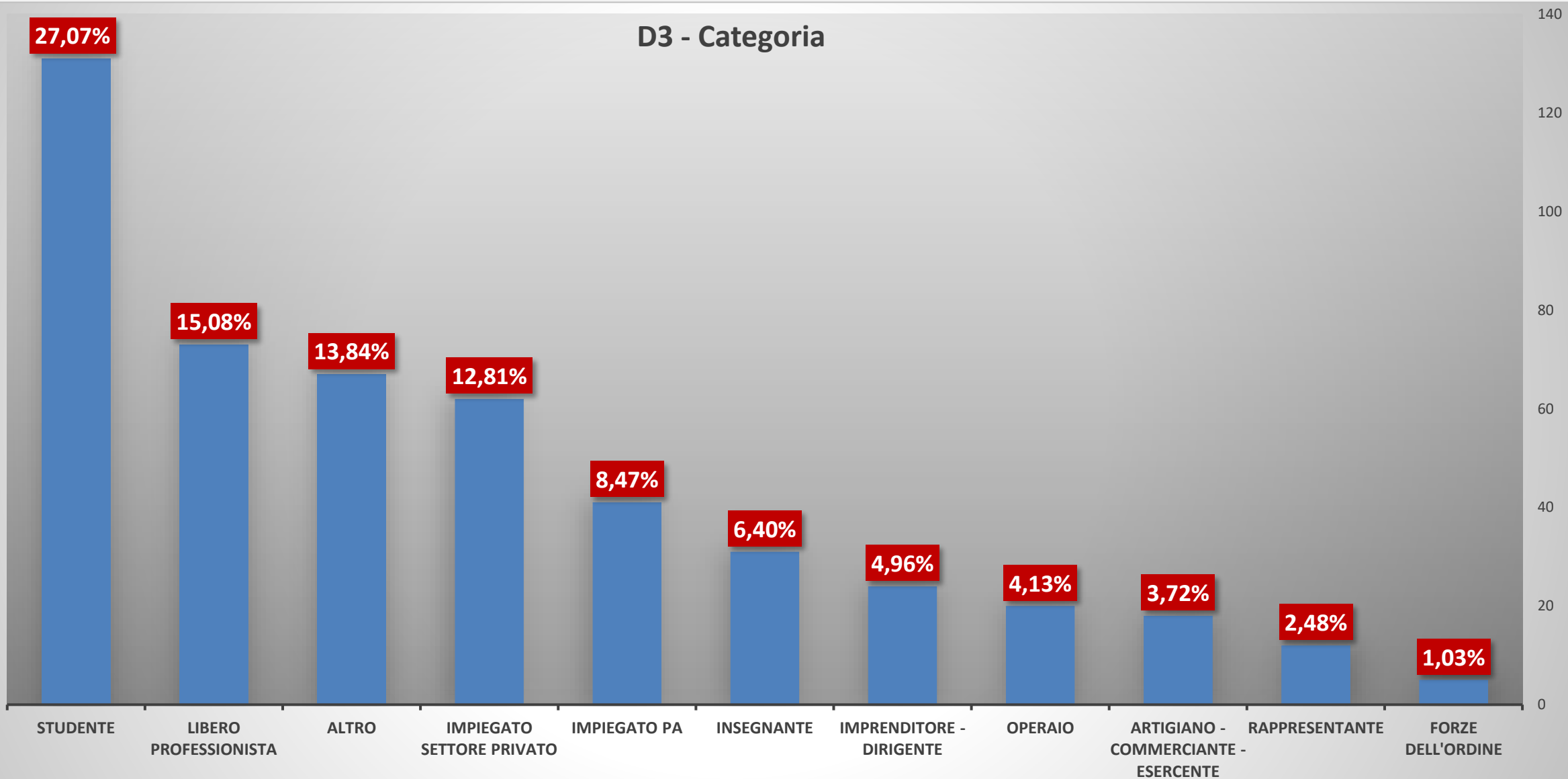
# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

## D2 - Genere

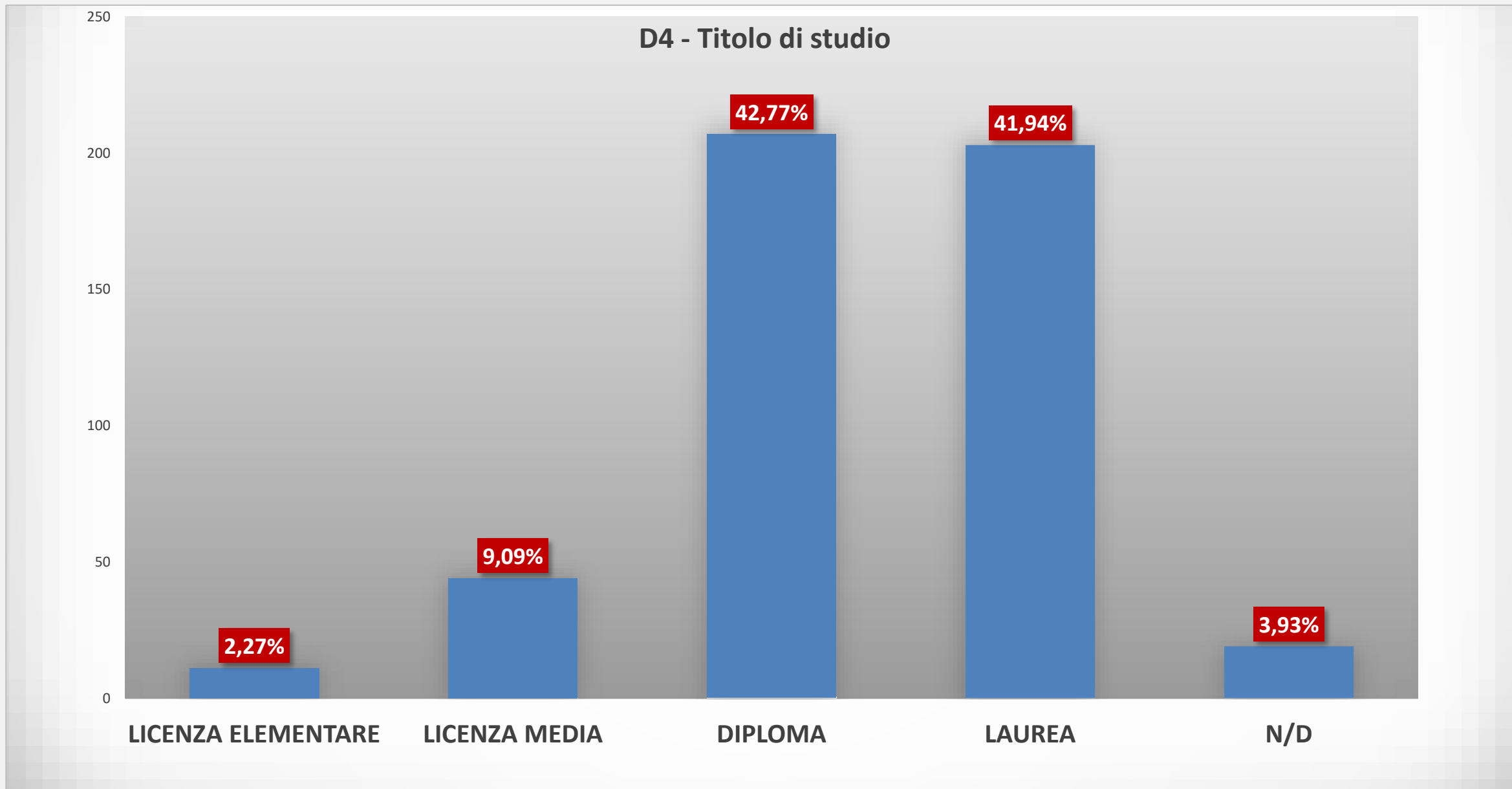


# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

## D3 - Categoria



# PROFILO DEGLI INTERVISTATI



# CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

Sono state monitorate le seguenti caratteristiche relative agli spostamenti:

- Frequenza utilizzo nel periodo da novembre 2020 ad aprile 2021;
- Motivi del mancato utilizzo trasporto ferroviario nel periodo da novembre 2020 ad aprile 2021;
- Modifiche nella frequenza di utilizzo rispetto al periodo pre pandemia;
- Frequenza utilizzo nel periodo da giugno e luglio 2021;
- Utilizzo dei mezzi pubblici nel periodo pre pandemia;
- Modifiche nella frequenza di utilizzo mezzi pubblici nel periodo da novembre 2020 a maggio 2021;
- Modalità di spostamento raggiunta la destinazione ferroviaria.



# CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

La frequenza di utilizzo più comune nel periodo da novembre 2020 ad aprile 2021 (pagina 10) è inferiore alle 3 volte al mese (51,15% degli utenti), solo un utente intervistato su tre (32,81%) ha dichiarato di aver viaggiato almeno 3 volte alla settimana. Il dato, largamente prevedibile, dimostra il radicale cambiamento di abitudini causato dalla pandemia: nel monitoraggio 2018 la quota di utenti che viaggiavano almeno tre volte alla settimana era del 58,2%.

A pagina 14 è disponibile il confronto tra utilizzo nel periodo novembre 2020 - aprile 2021 e utilizzo nel periodo giugno – luglio 2021 (pagina 13). Si nota una leggera diminuzione di utenti che viaggiano almeno 3 volte a settimana, un significativo aumento della frequenza di utenti che viaggiano una/due volte alla settimana o meno di tre volte al mese e un numero stabile di viaggiatori saltuari. Gli utenti che non hanno mai usato il treno scendono da 14,64% a 5,79%. I risultati sono influenzati in modo significativo dalle risposte date dalla categoria studenti, dovute al termine dell'anno scolastico.

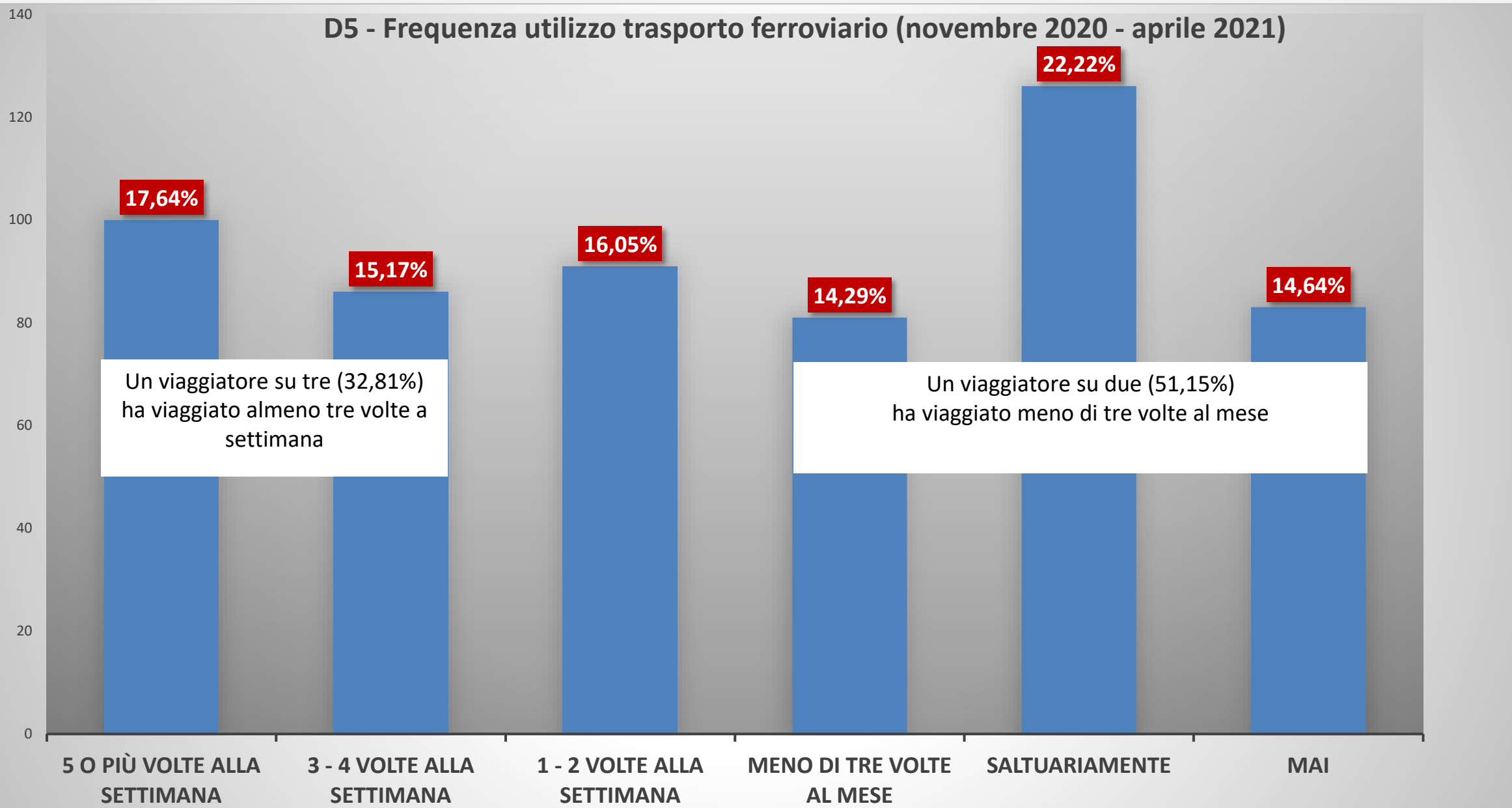
Il motivo principale del mancato utilizzo del trasporto ferroviario nel periodo novembre 2020 – aprile 2021 è il rischio contagio (37,35%).

La percentuale di utenti che ha ridotto l'utilizzo del trasporto ferroviario rispetto al periodo precedente la pandemia è del 83,88%.

Giunti a destinazione in treno la maggior parte degli utenti prosegue lo spostamento in Bus/Tram/Metropolitana (29,75%), a piedi (23,76%), auto (conducente) (19,01%) o in bici (10,95%). Gli altri mezzi sono utilizzati complessivamente solo dal 16,53% dell'utenza.

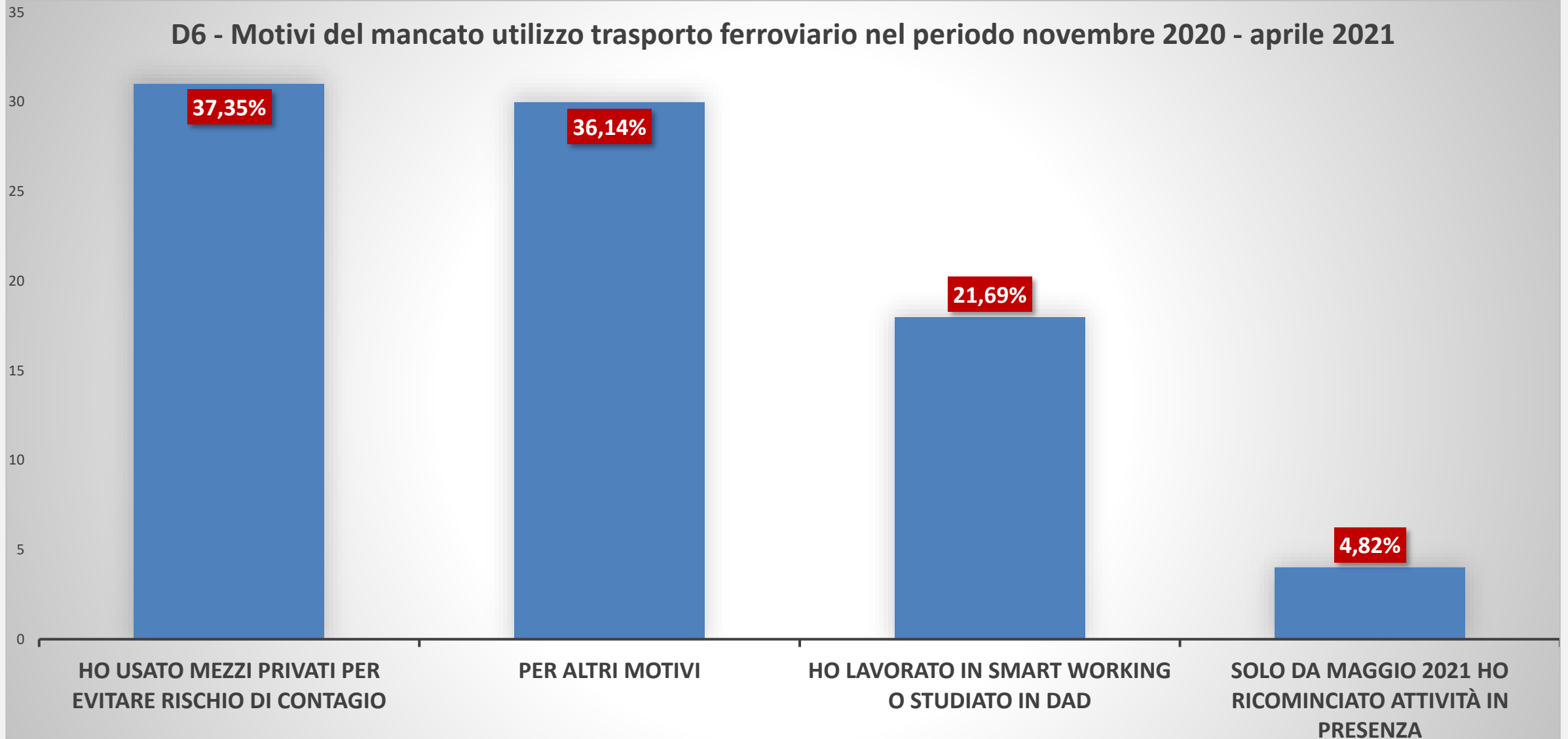
# CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

## D5 - Frequenza utilizzo trasporto ferroviario (novembre 2020 - aprile 2021)



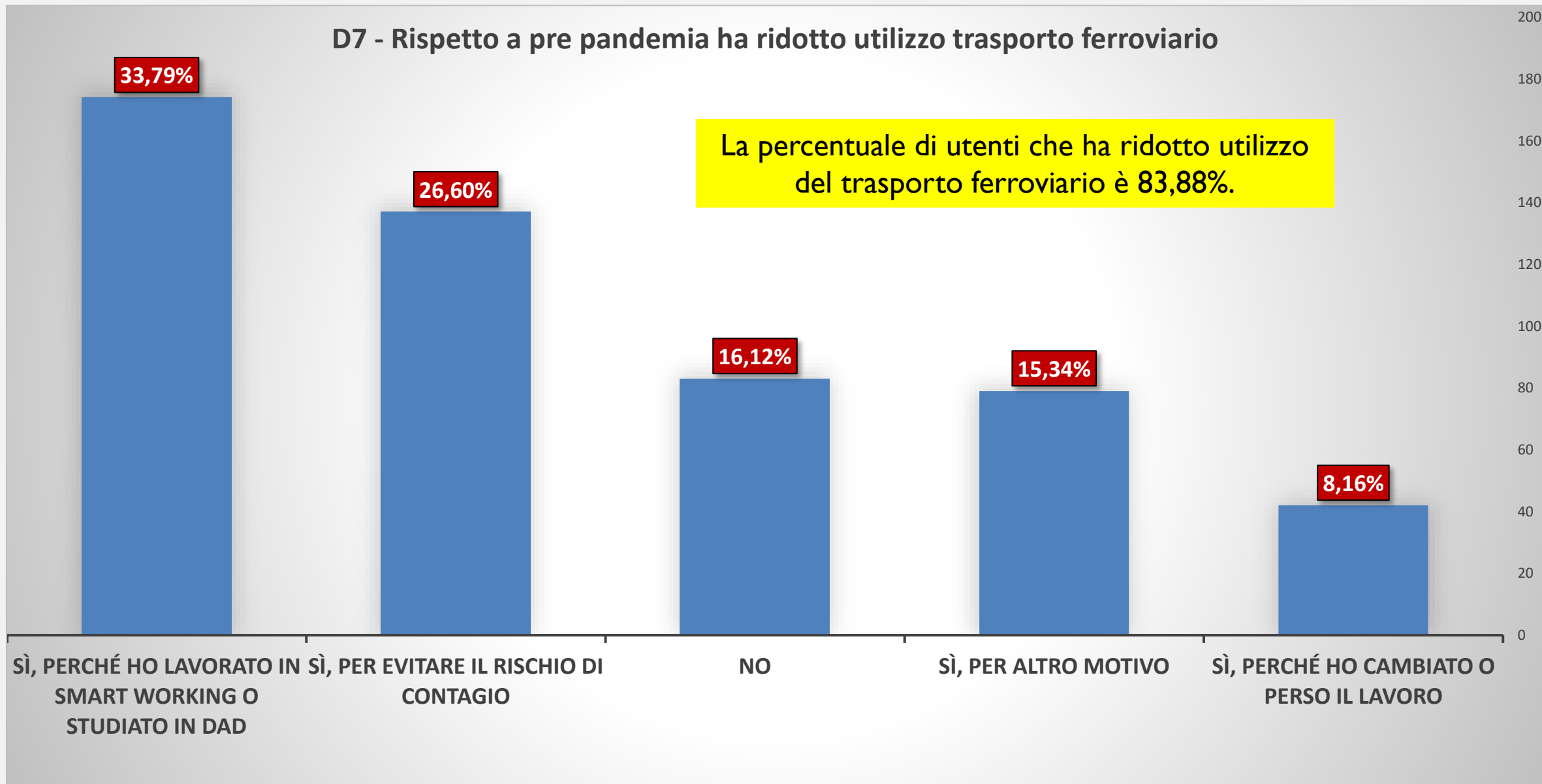
## CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

D6 - Motivi del mancato utilizzo trasporto ferroviario nel periodo novembre 2020 - aprile 2021



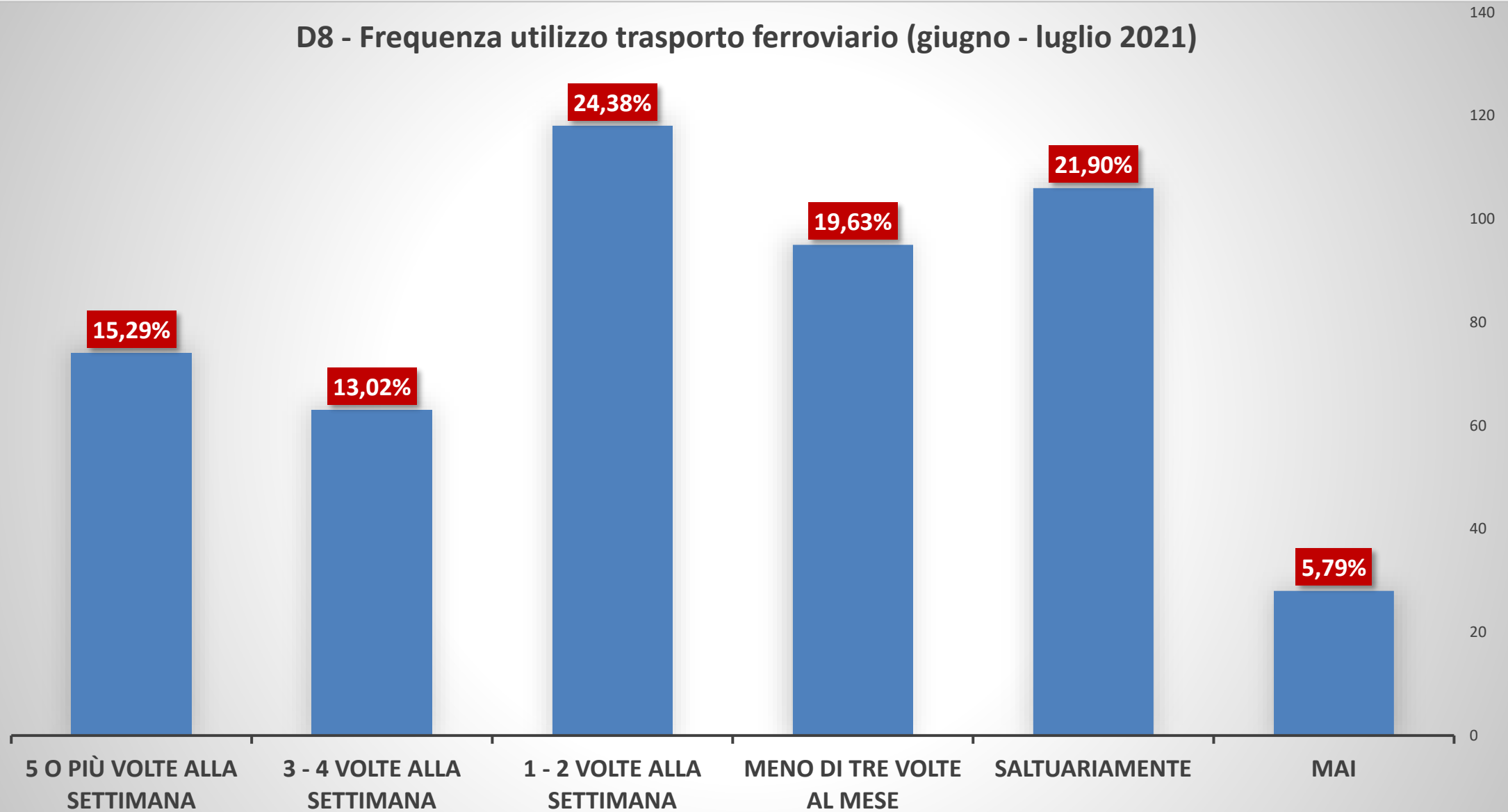
## CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

D7 - Rispetto a pre pandemia ha ridotto utilizzo trasporto ferroviario



# CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

## D8 - Frequenza utilizzo trasporto ferroviario (giugno - luglio 2021)



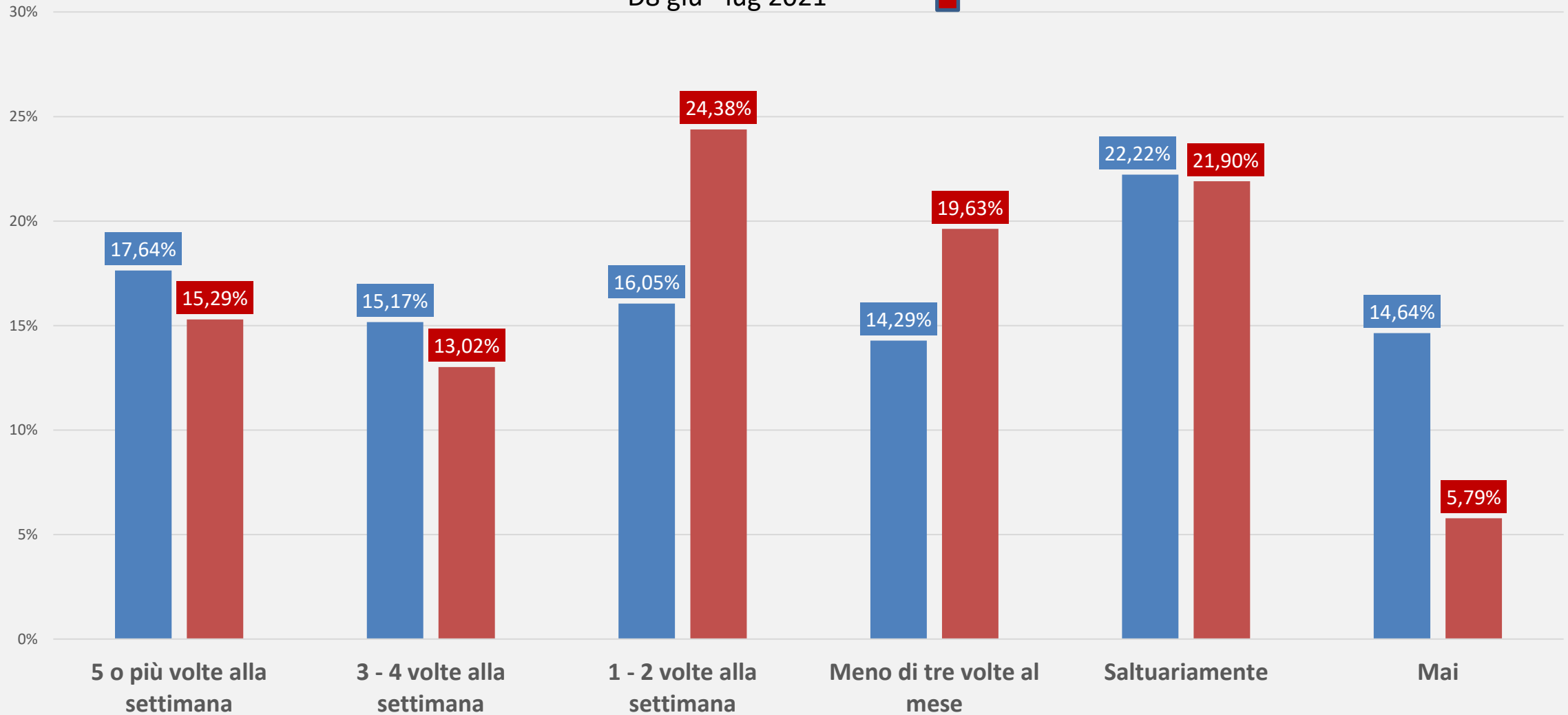
# CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

Confronto frequenza utilizzo trasporto ferroviario

D5 nov 2020 - apr 2021

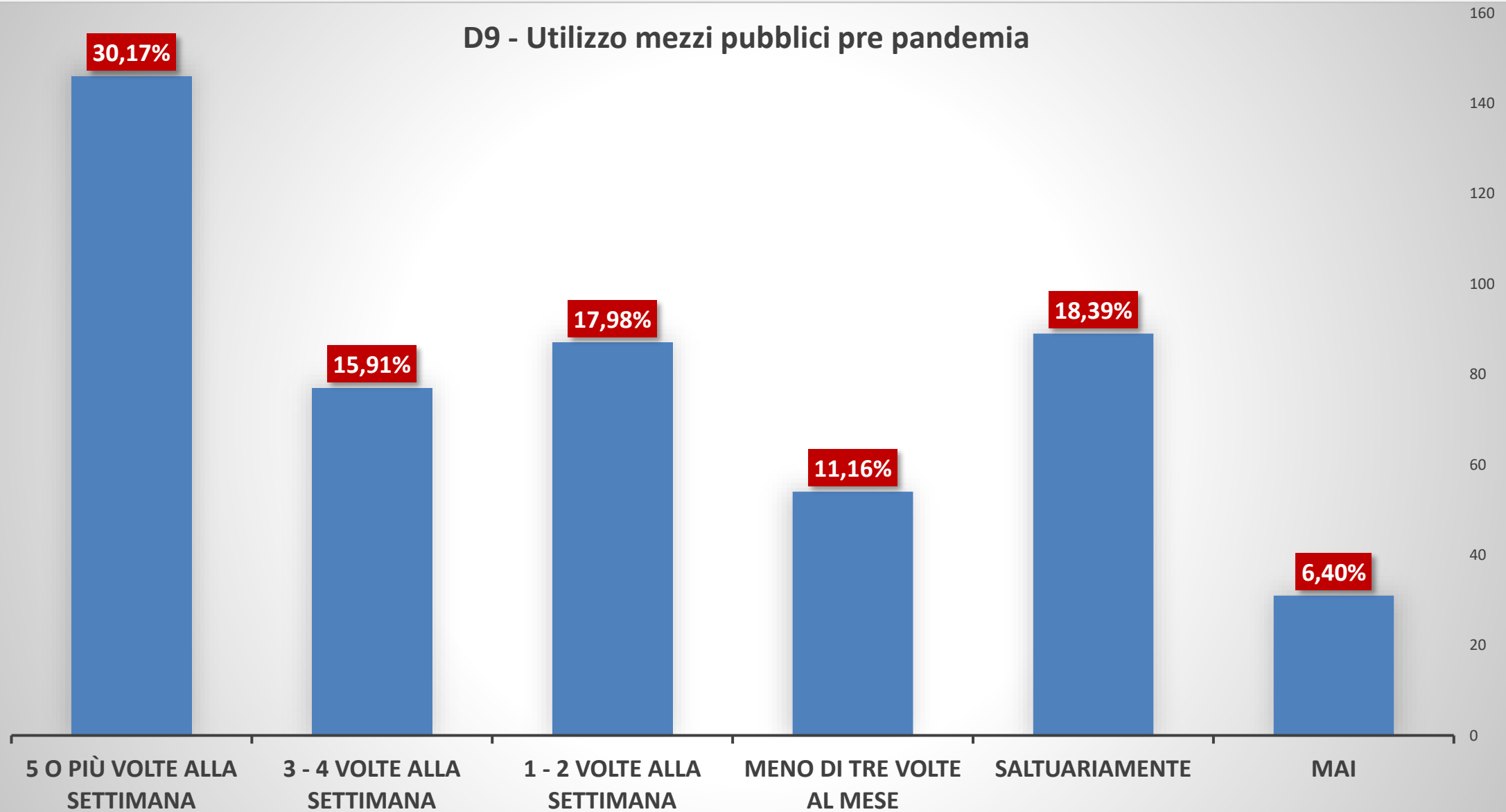


D8 giu - lug 2021



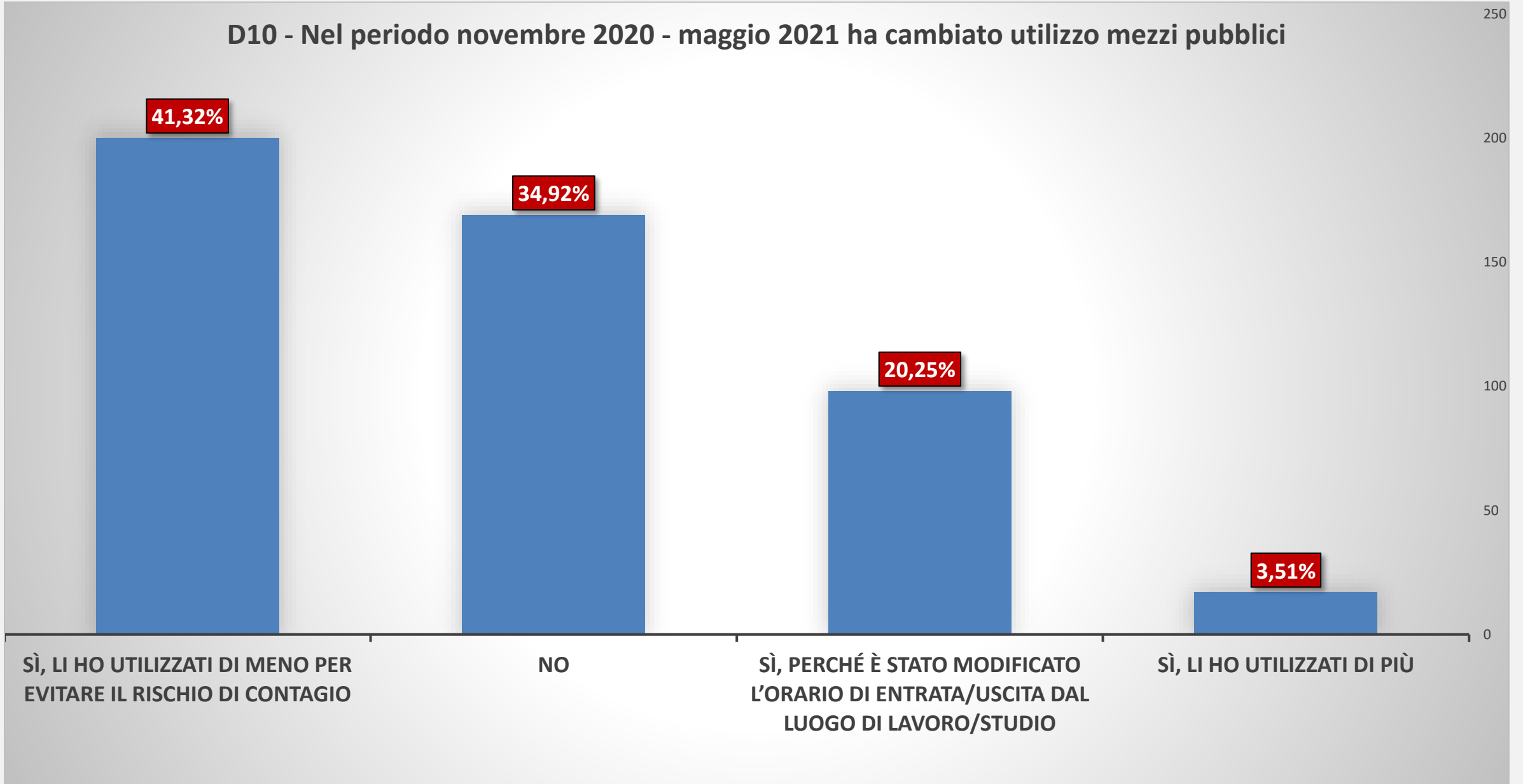
# CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

## D9 - Utilizzo mezzi pubblici pre pandemia



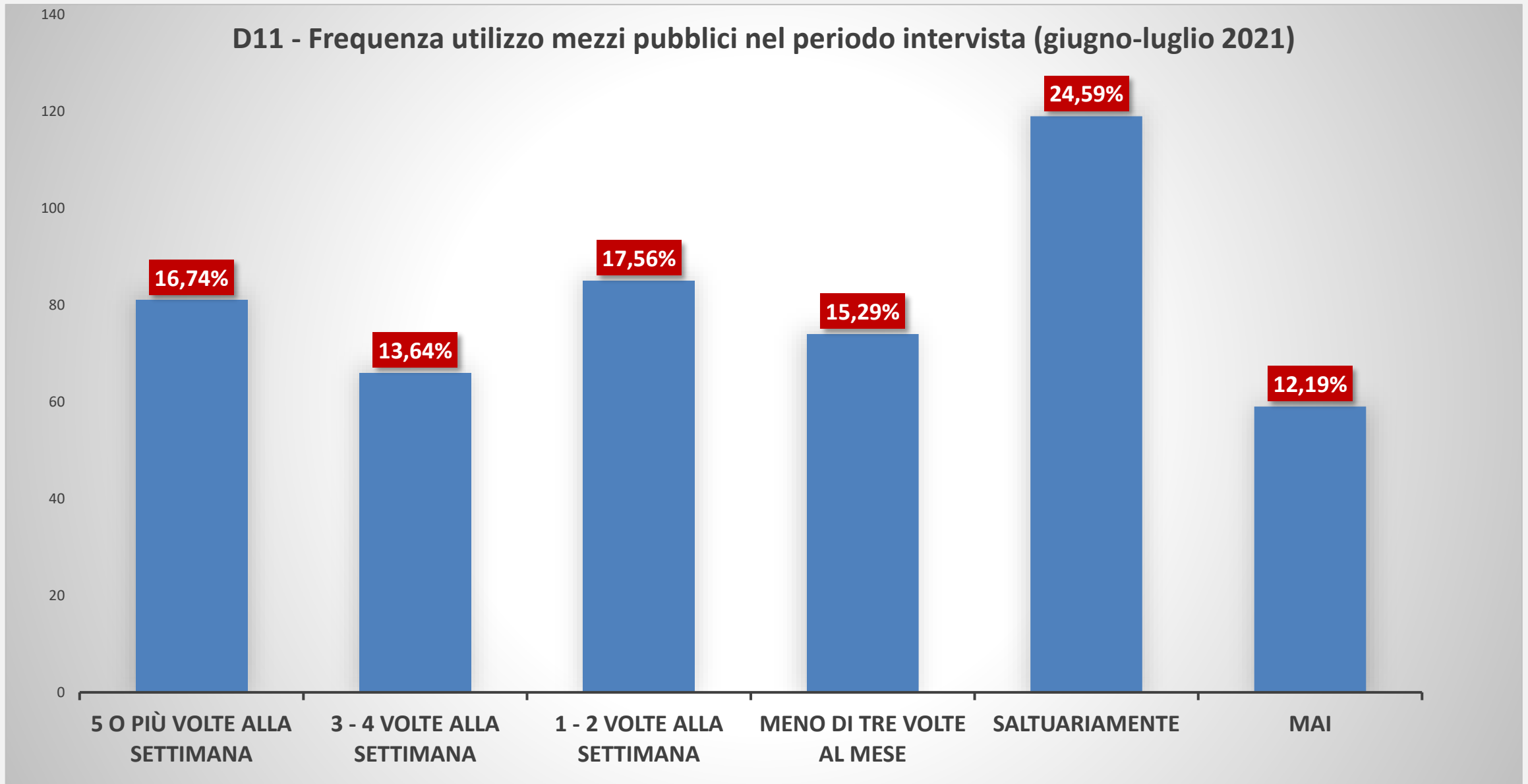
## CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

D10 - Nel periodo novembre 2020 - maggio 2021 ha cambiato utilizzo mezzi pubblici



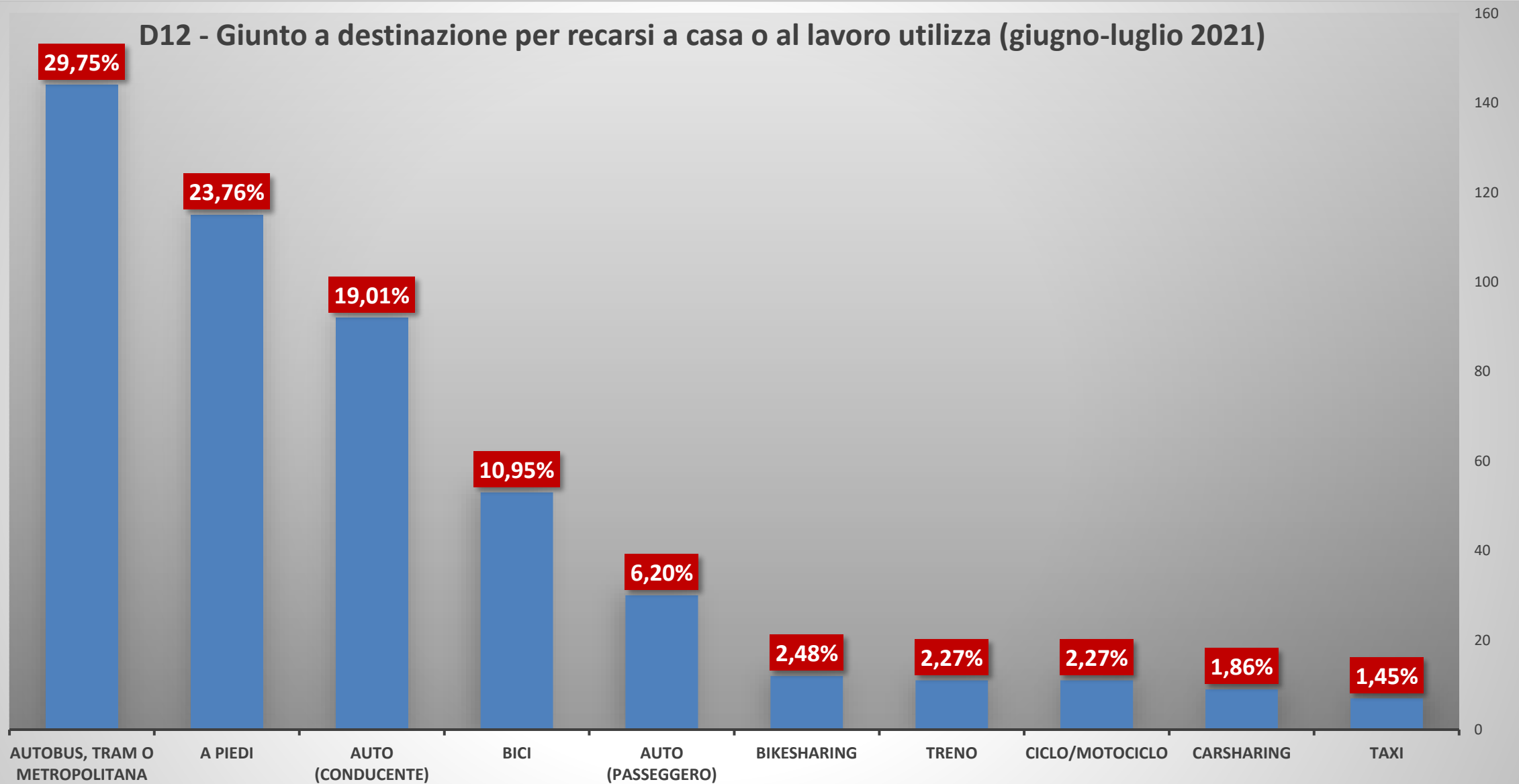


# CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI



# CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

D12 - Giunto a destinazione per recarsi a casa o al lavoro utilizza (giugno-luglio 2021)



# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

Il monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza ha avuto ad oggetto cinque aspetti collegati con il contenimento dell'emergenza Covid e la verifica dei titoli di viaggio:

- D 13 - Misure di igienizzazione delle carrozze;
- D 14 - Utilizzo delle mascherine da parte degli utenti
- D 15 - Controlli su utilizzo delle mascherine;
- D 16 - Verifica dei titoli di viaggio;
- D 17 - Informazioni sul distanziamento;
- D 18 - Gestione da parte Trenitalia delle misure di contenimento Covid.

# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

In riferimento ai sei aspetti oggetto di monitoraggio sono disponibili i seguenti grafici:

Pagina 21 – Confronto tra valutazioni negative (voto da 0 a 5) e positive (voto da 6 a 10) per ciascuna voce;

Pagina 22 – Media dei voti (intero campione) per ciascuna voce;

Pagina 23 – Media dei voti (confronto per genere) per ciascuna voce;

Pagina 24 – Media dei voti domanda D 13 (confronto per genere e per età);

Pagina 25 – Media dei voti domanda D 14 (confronto per genere e per età);

Pagina 26 – Media dei voti domanda D 15 (confronto per genere e per età);

Pagina 27 – Media dei voti domanda D 16 (confronto per genere e per età);

Pagina 28 – Media dei voti domanda D 17 (confronto per genere e per età);

Pagina 29 – Media dei voti domanda D 18 (confronto per genere e per età);

Pagina 30 – Numero voti da 0 a 10 - D 13 (intero campione);

Pagina 31 – Numero voti da 0 a 10 - D 14 (intero campione);

Pagina 32 – Numero voti da 0 a 10 - D 15 (intero campione);

Pagina 33 – Numero voti da 0 a 10 - D 16 (intero campione);

Pagina 34 – Numero voti da 0 a 10 - D 17 (intero campione);

Pagina 35 – Numero voti da 0 a 10 - D 18 (intero campione);

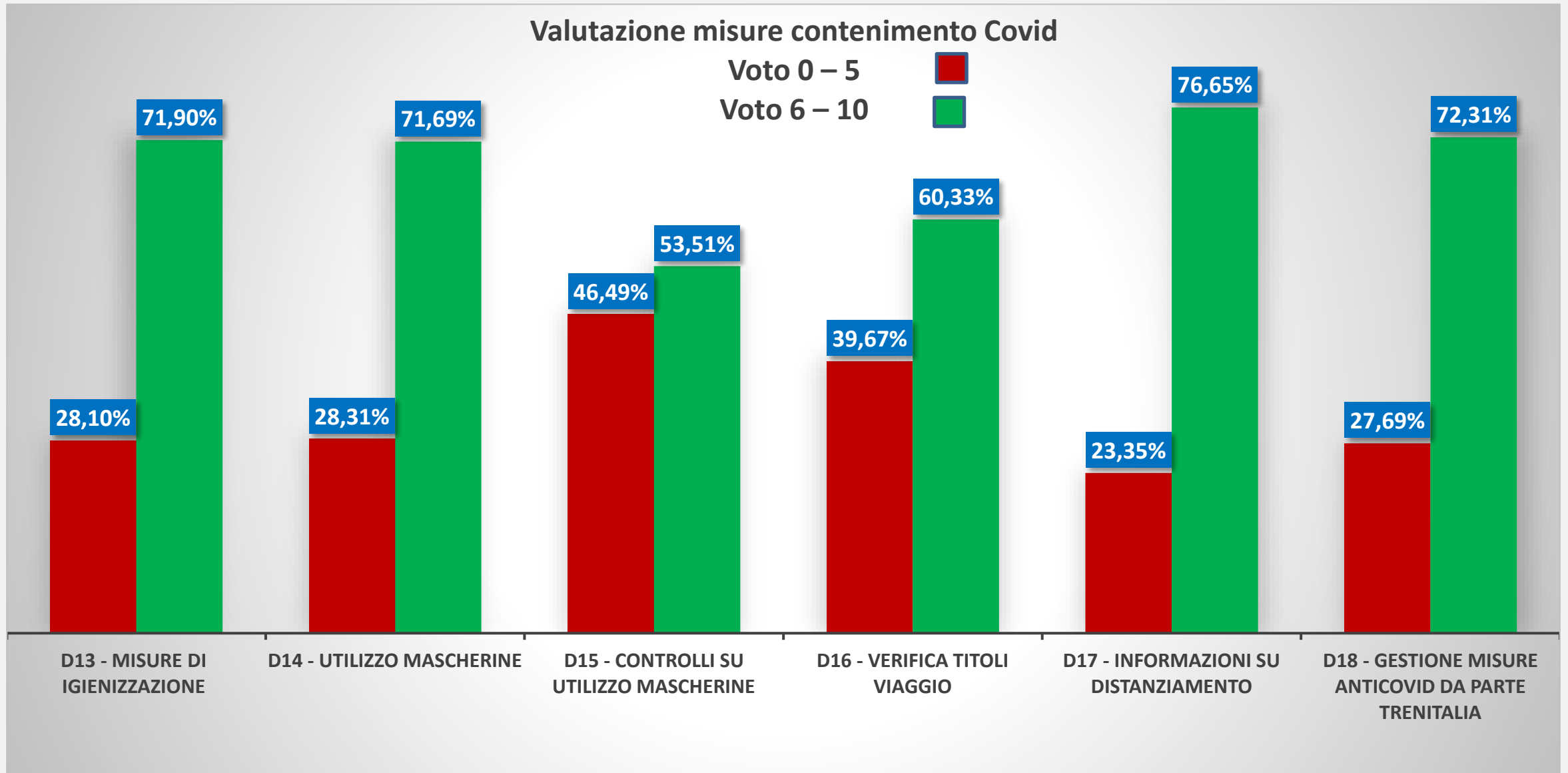
Pagina 36 – Media dei voti (confronto per genere e per età) per ciascuna voce – individuazione minimo e massimo per categoria;

Pagina 37 – Media dei voti (confronto per genere e per età) per ciascuna voce – individuazione media negativa;

# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

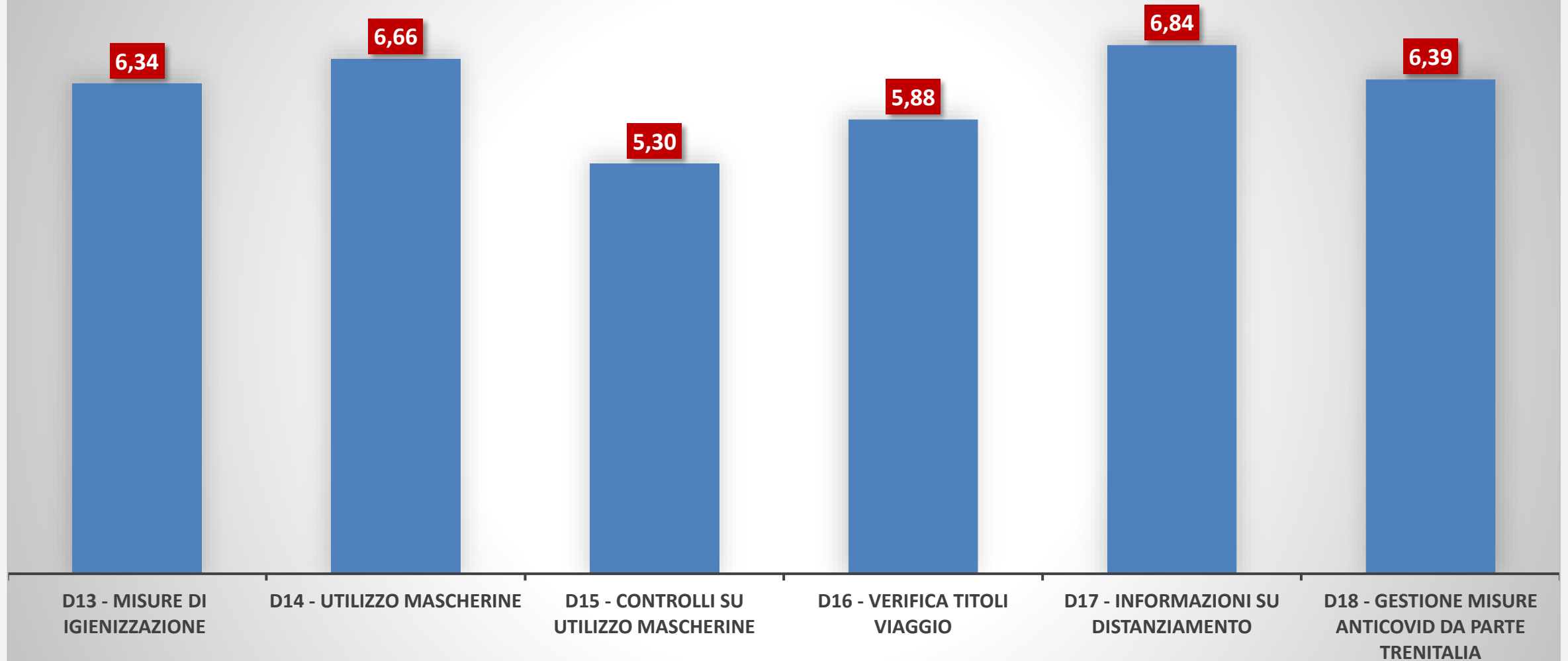
## Valutazione misure contenimento Covid

Voto 0 – 5 ■  
Voto 6 – 10 ■



## CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

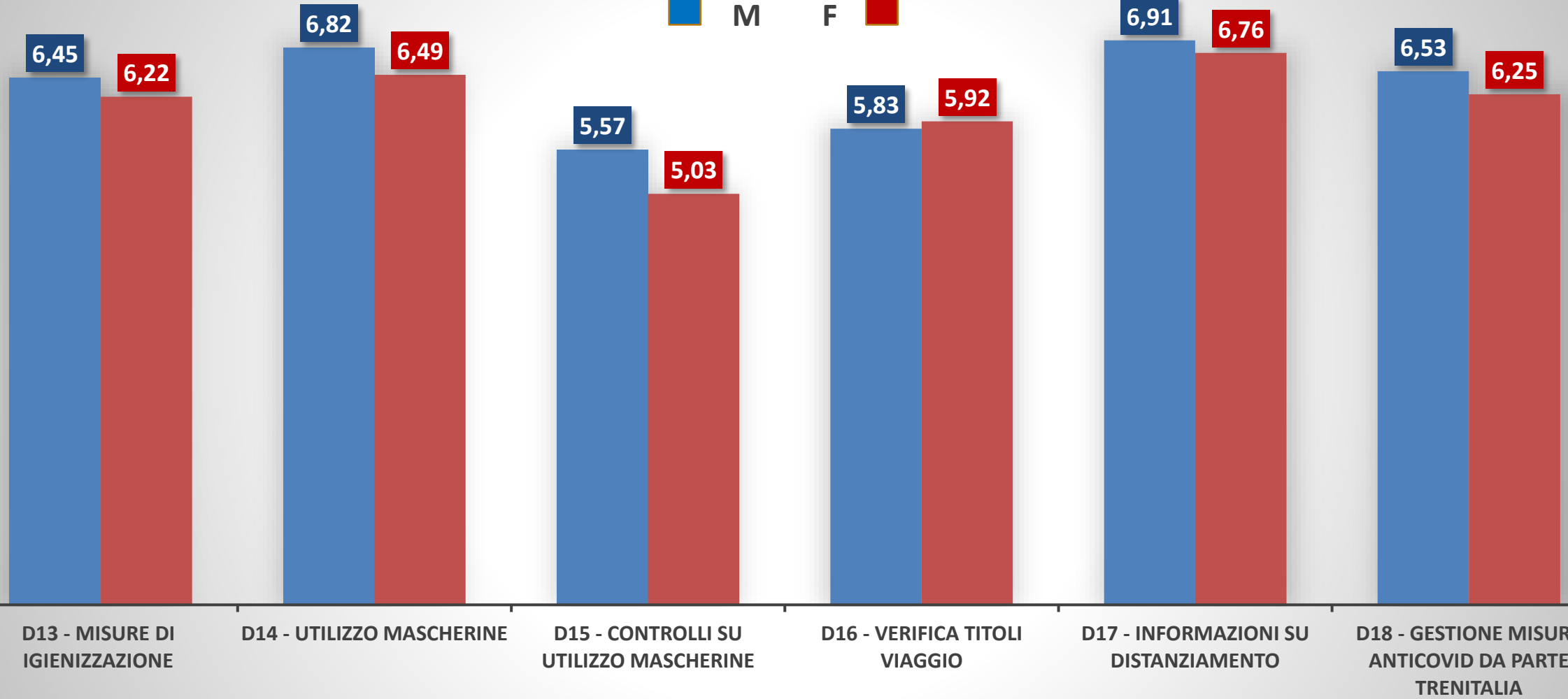
Valutazione misure contenimento Covid - media voti (scala 0 - 10)



# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

Valutazione misure contenimento Covid - media voti (scala 0 - 10)

M F

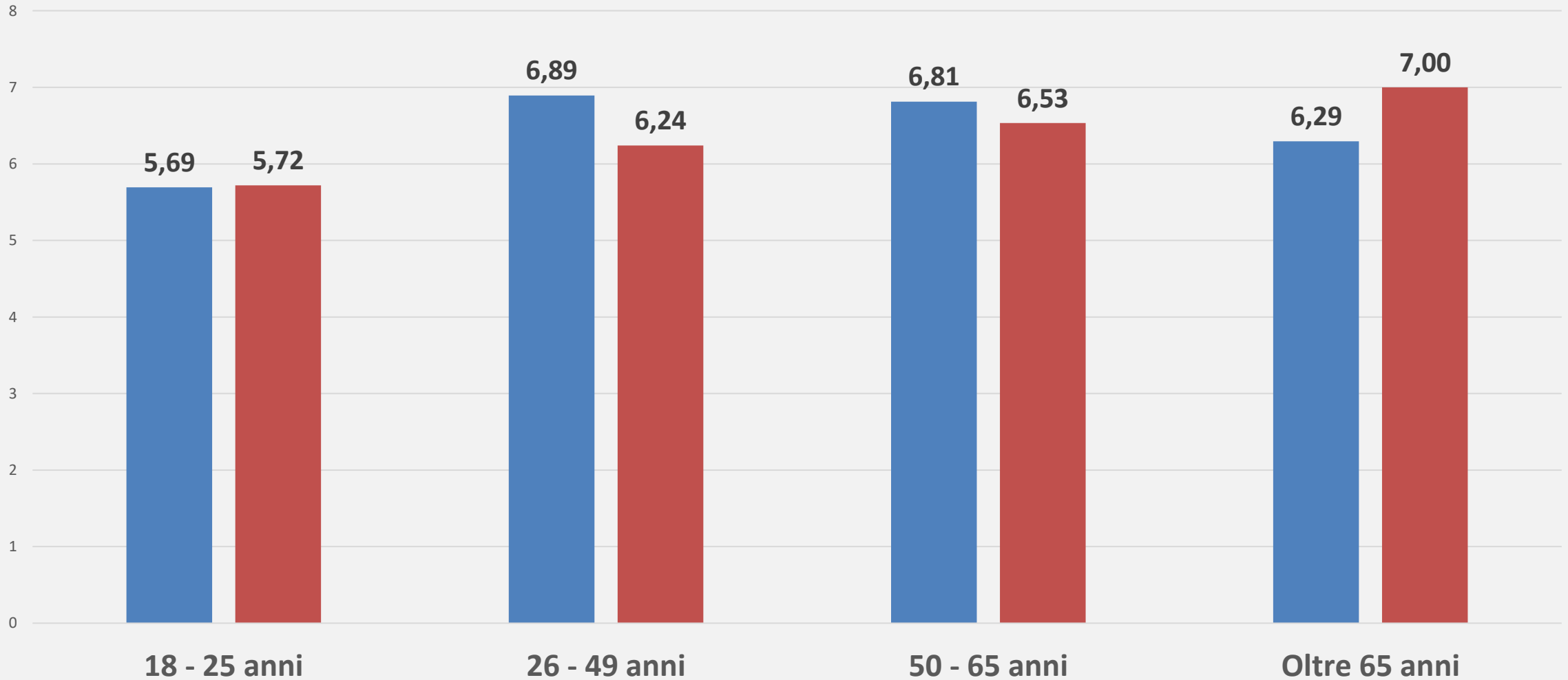


# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

## D 13 - VALUTAZIONE MISURE IGIENIZZAZIONE CARROZZE

Media voti per genere ed età

M F



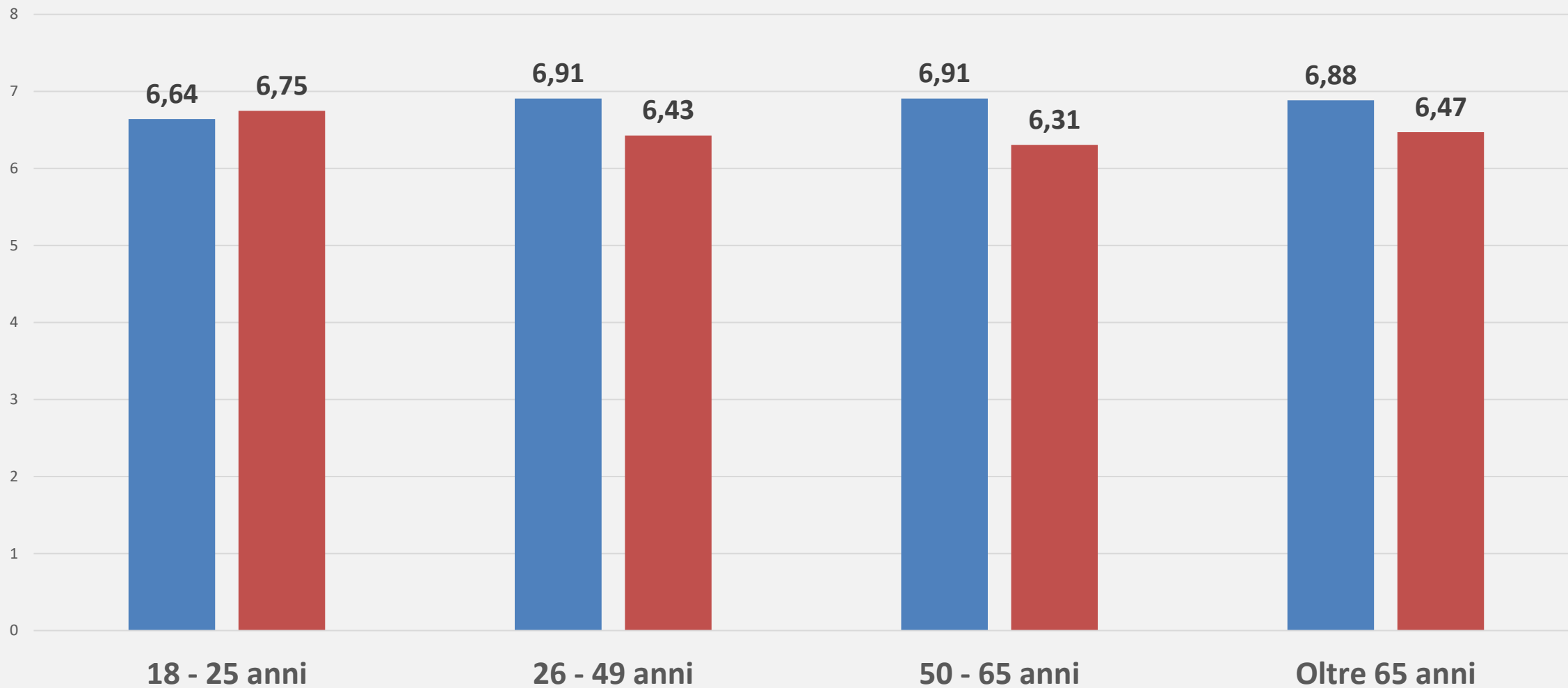


# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

D 14 - VALUTAZIONE UTILIZZO MASCHERINE DA PARTE UTENZA

Media voti per genere ed età

M F

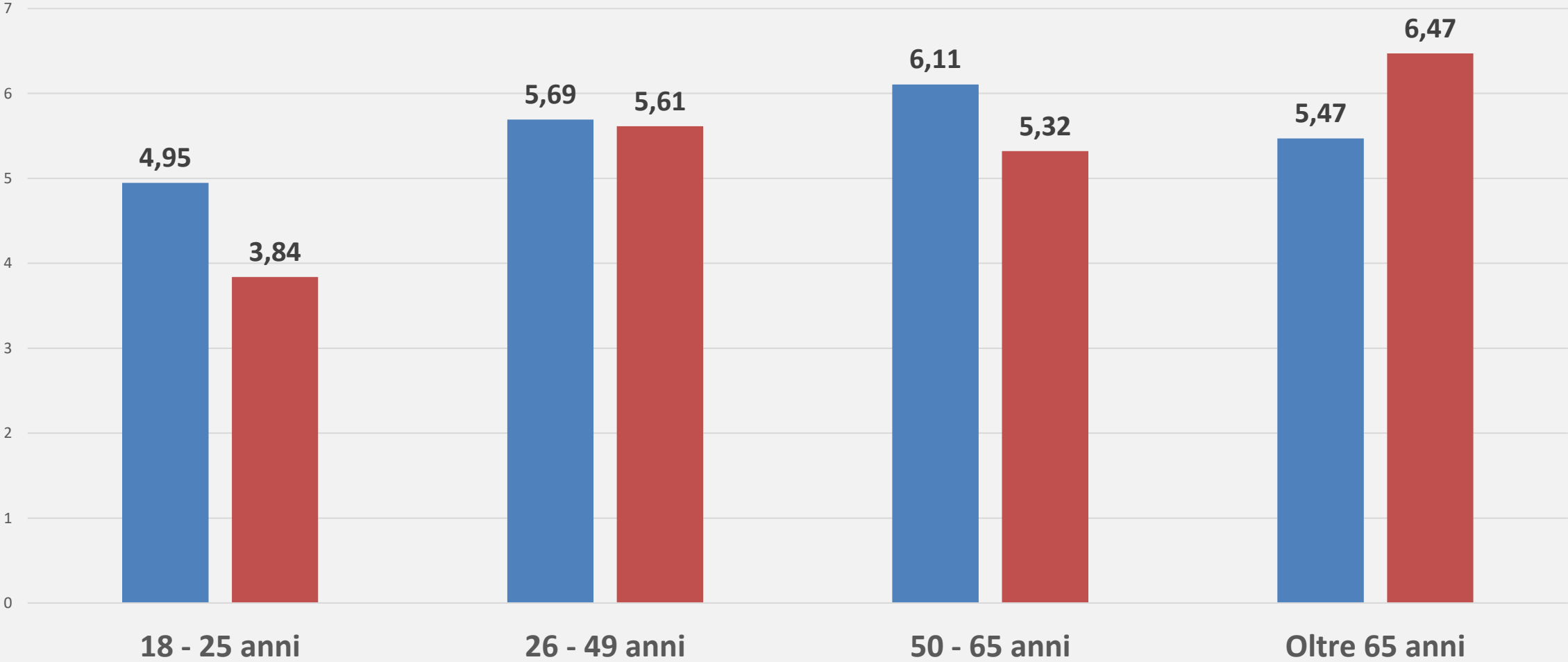


# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

D 15 - CONTROLLI SU UTILIZZO MASCHERINE

Media voti per genere ed età

M F

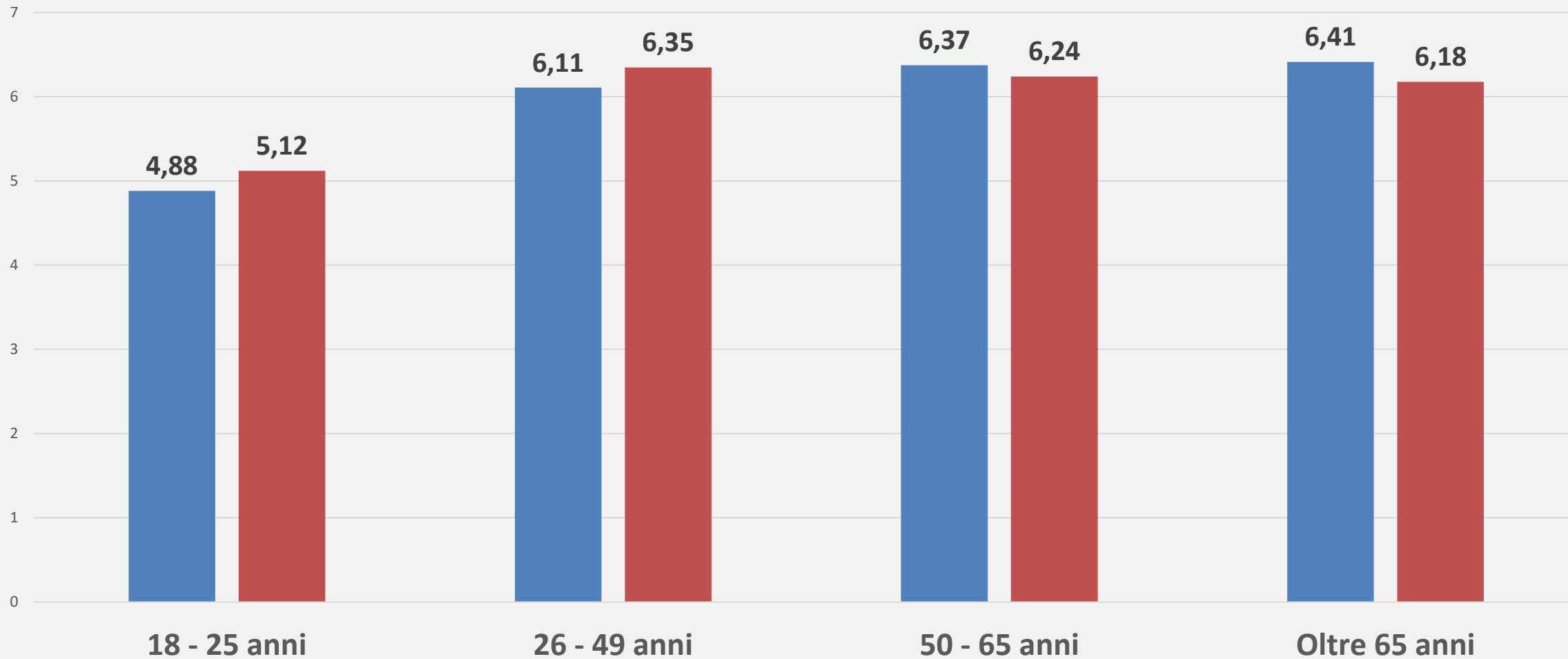


# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

D 16 - VERIFICA TITOLI DI VIAGGIO

Media voti per genere ed età

M F

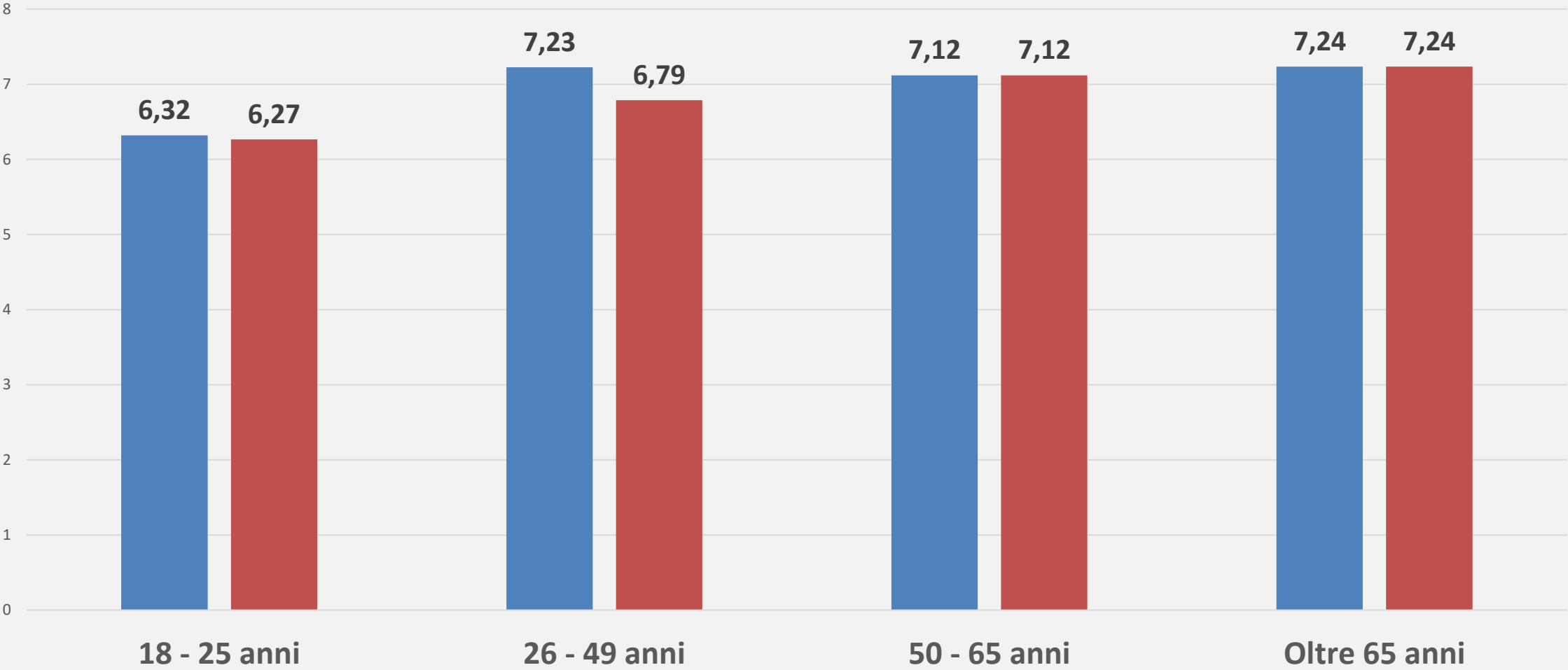


# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

## D 17 - INFORMAZIONI SU DISTANZIAMENTO

Media voti per genere ed età

M F

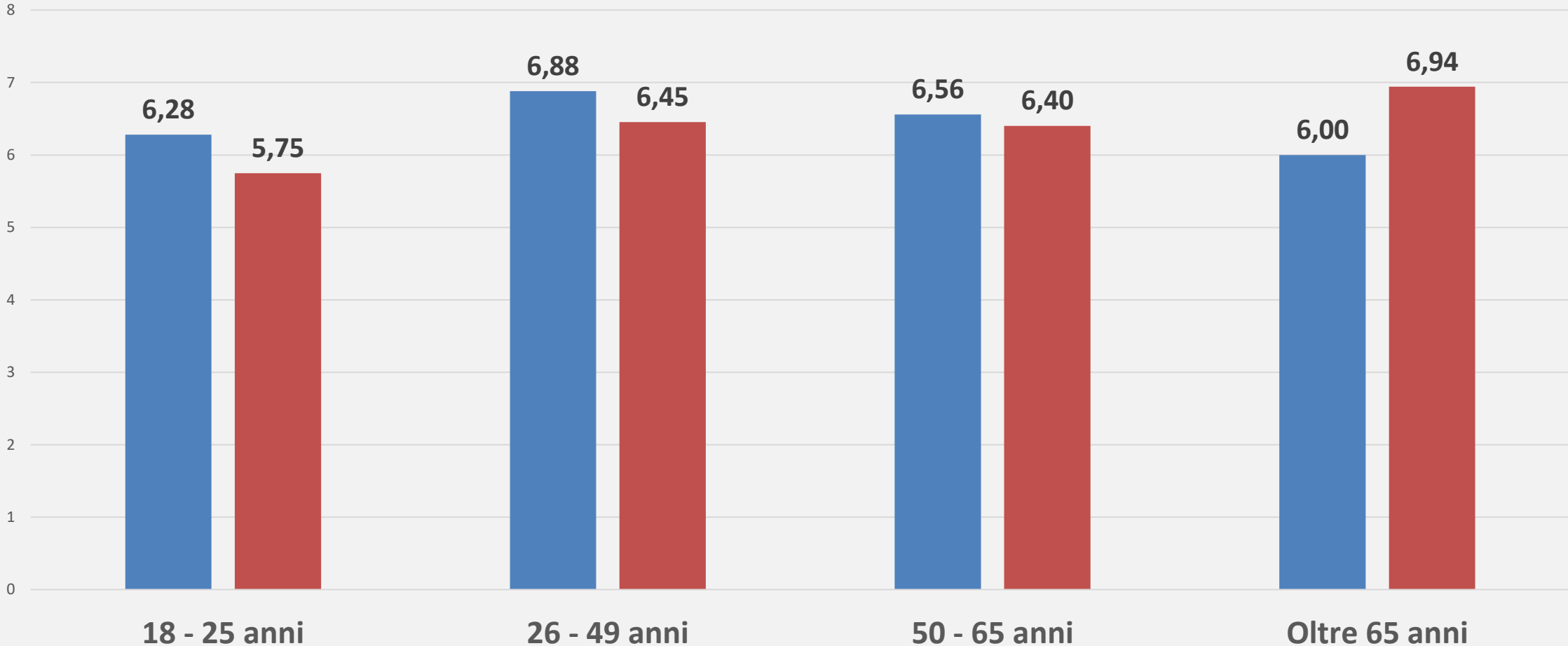


# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO FERROVIARIO

D 18 - MISURE CONTENIMENTO COVID DA PARTE TRENITALIA

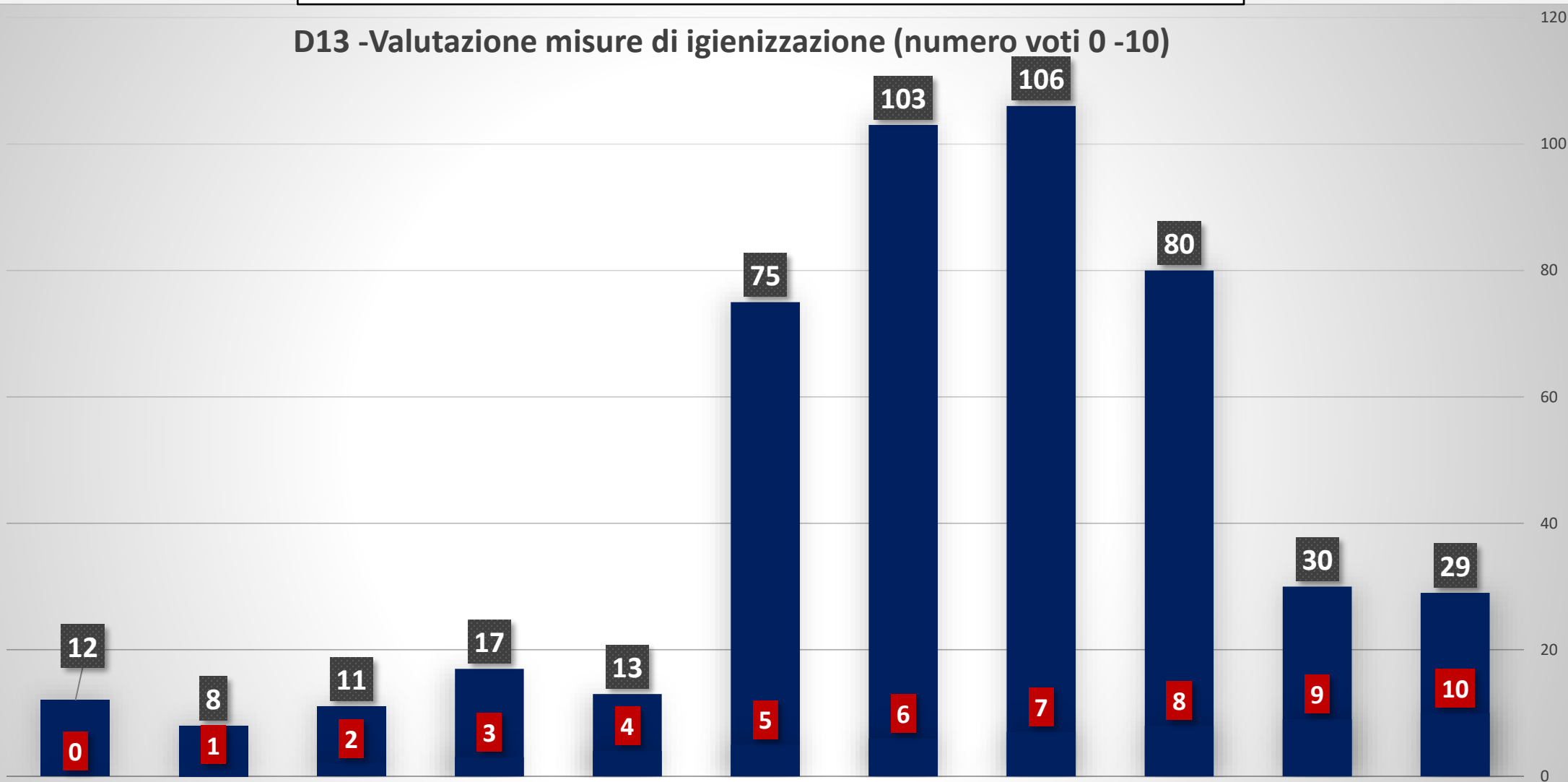
Media voti per genere ed età

M F



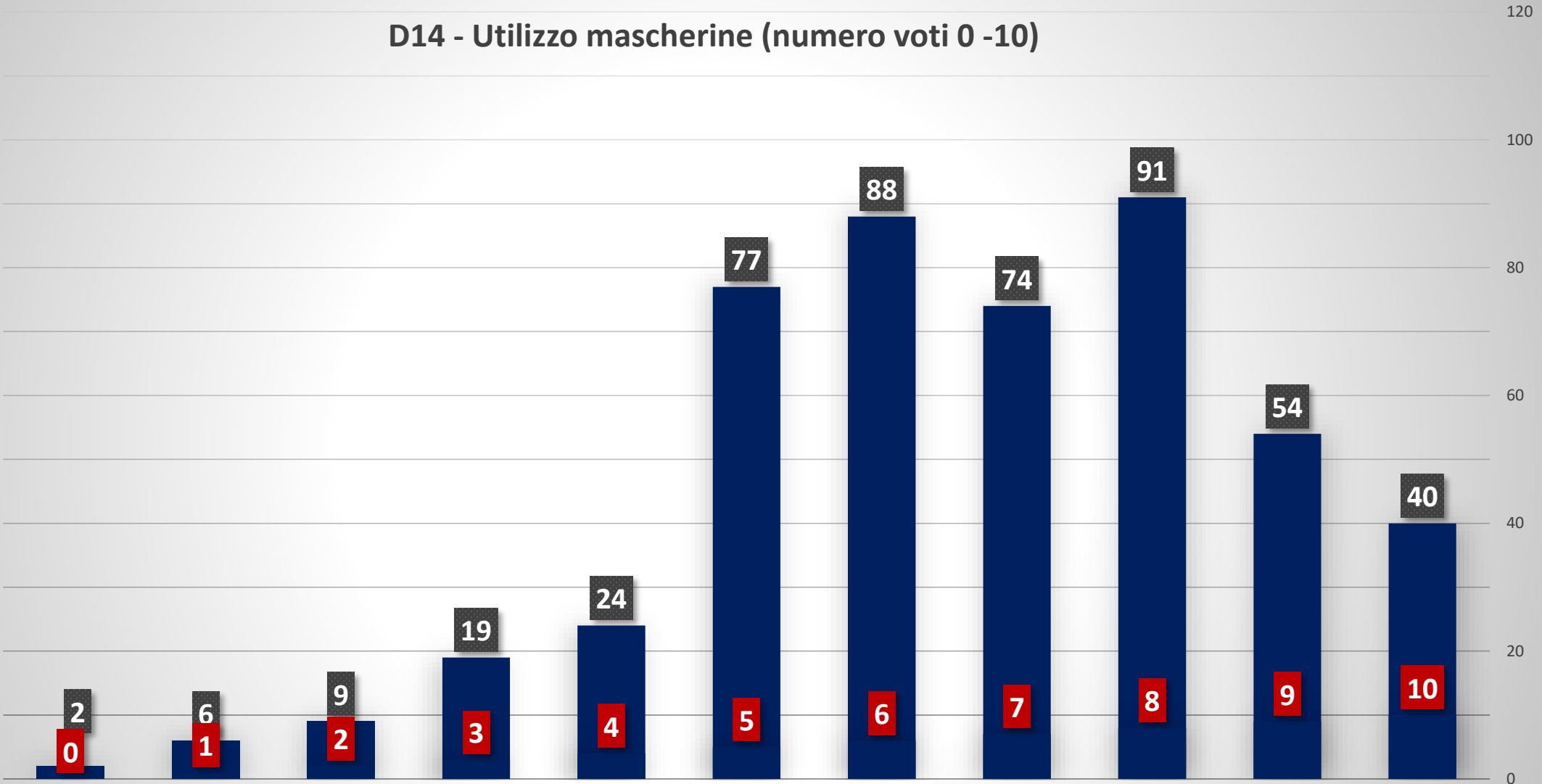
# CUSTOMER SATISFACTION TRASPORTO FERROVIARIO

## D13 -Valutazione misure di igienizzazione (numero voti 0 -10)



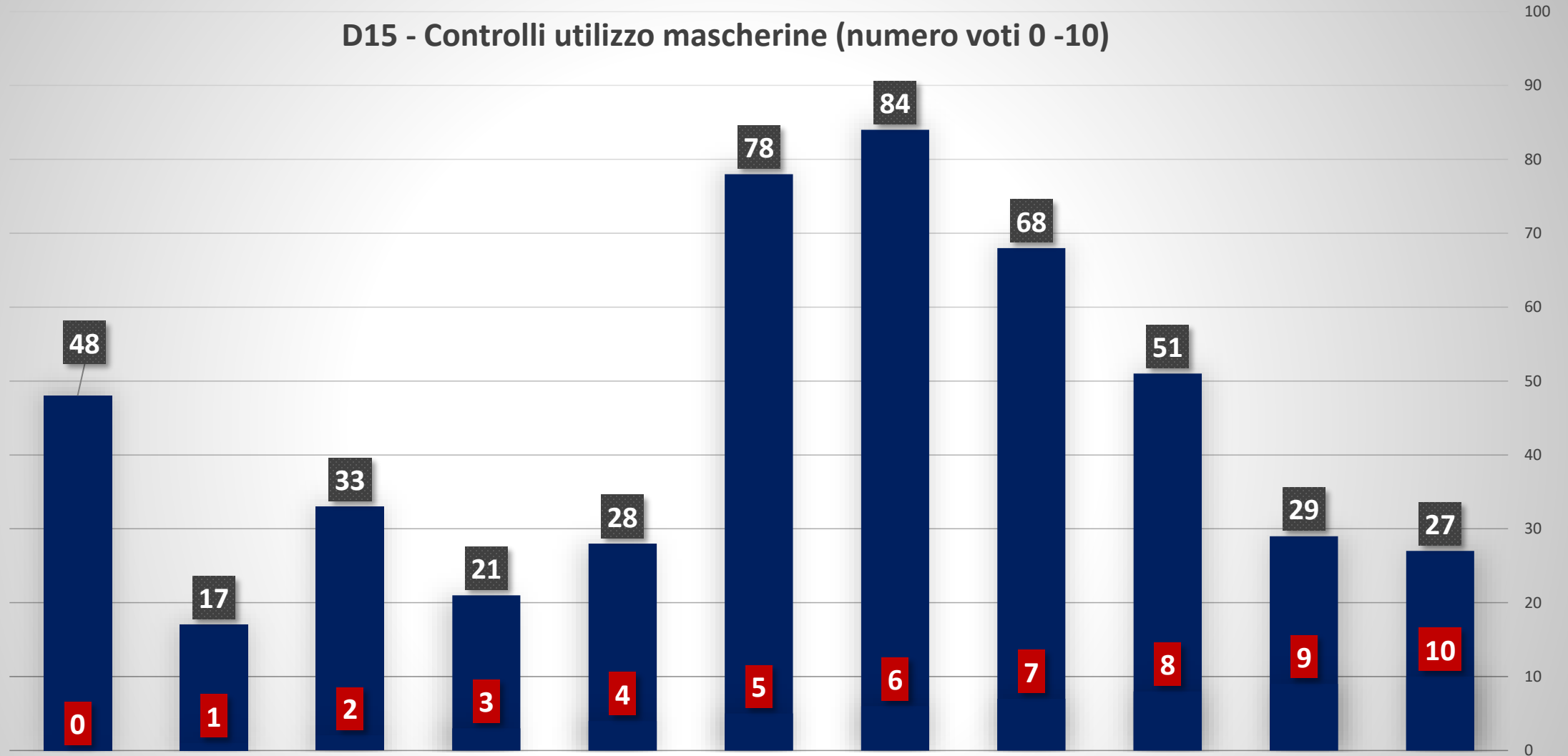
# CUSTOMER SATISFACTION TRASPORTO FERROVIARIO

## D14 - Utilizzo mascherine (numero voti 0 -10)



# CUSTOMER SATISFACTION TRASPORTO FERROVIARIO

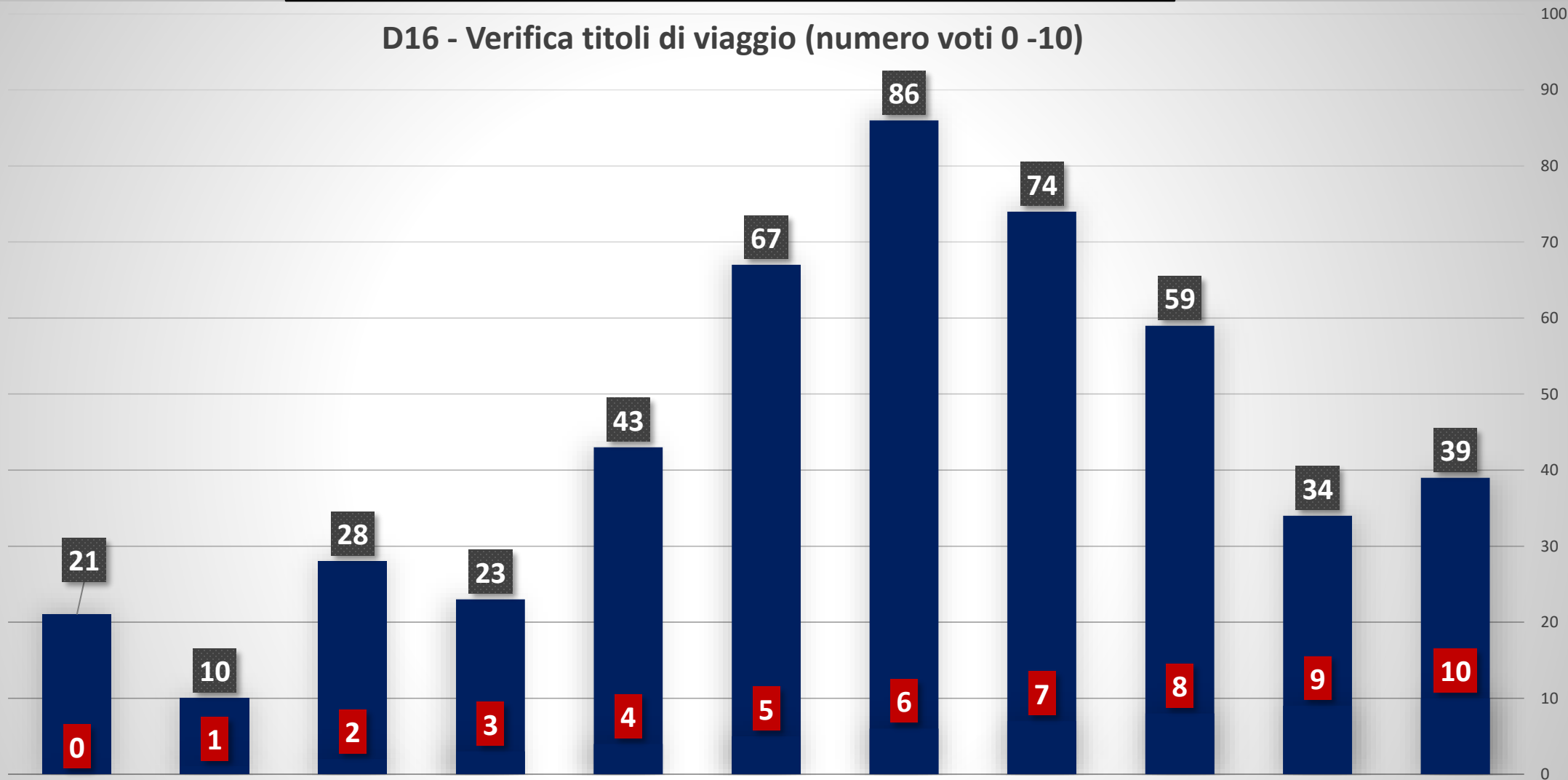
## D15 - Controlli utilizzo mascherine (numero voti 0 -10)





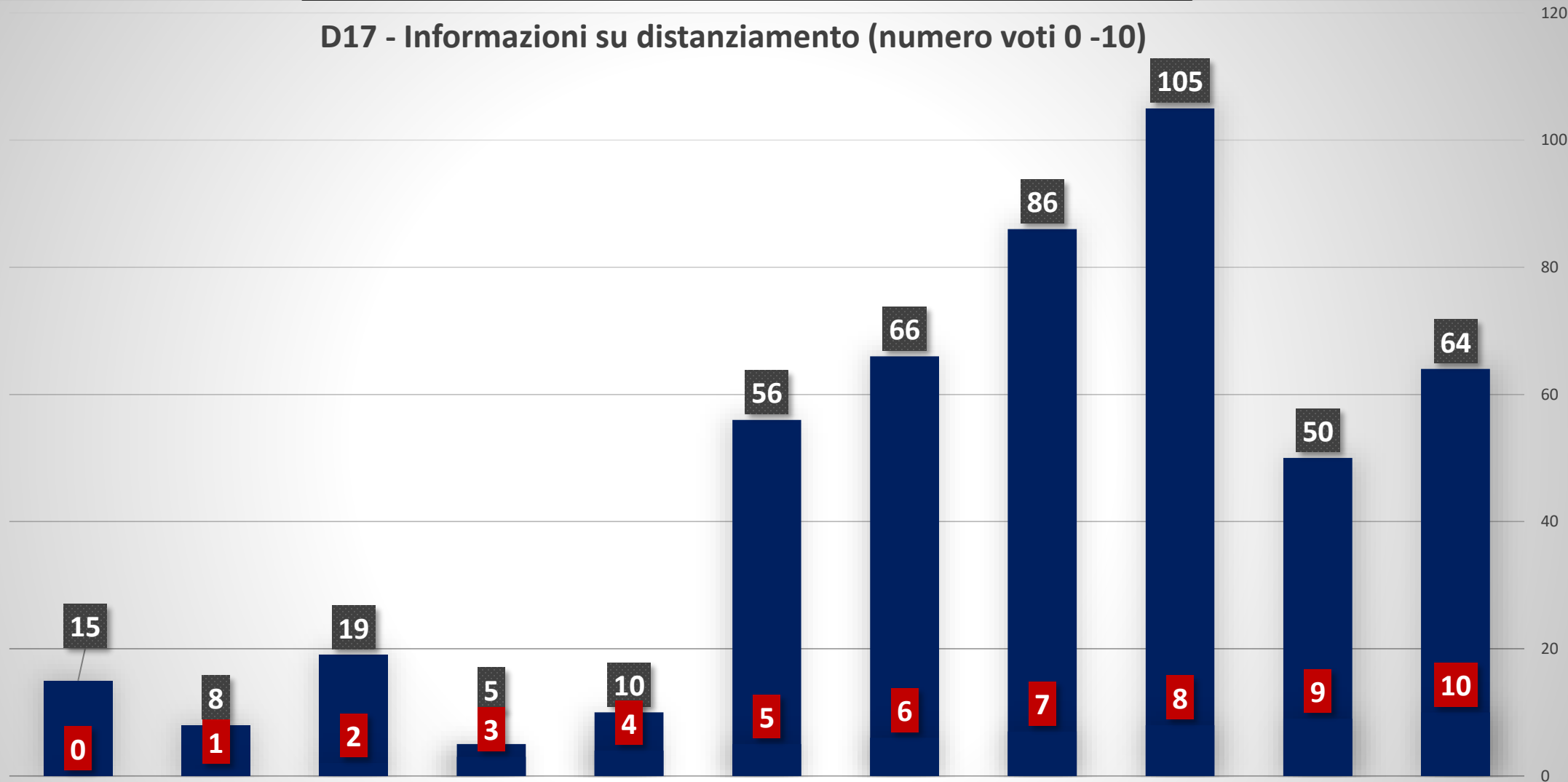
# CUSTOMER SATISFACTION TRASPORTO FERROVIARIO

## D16 - Verifica titoli di viaggio (numero voti 0 -10)



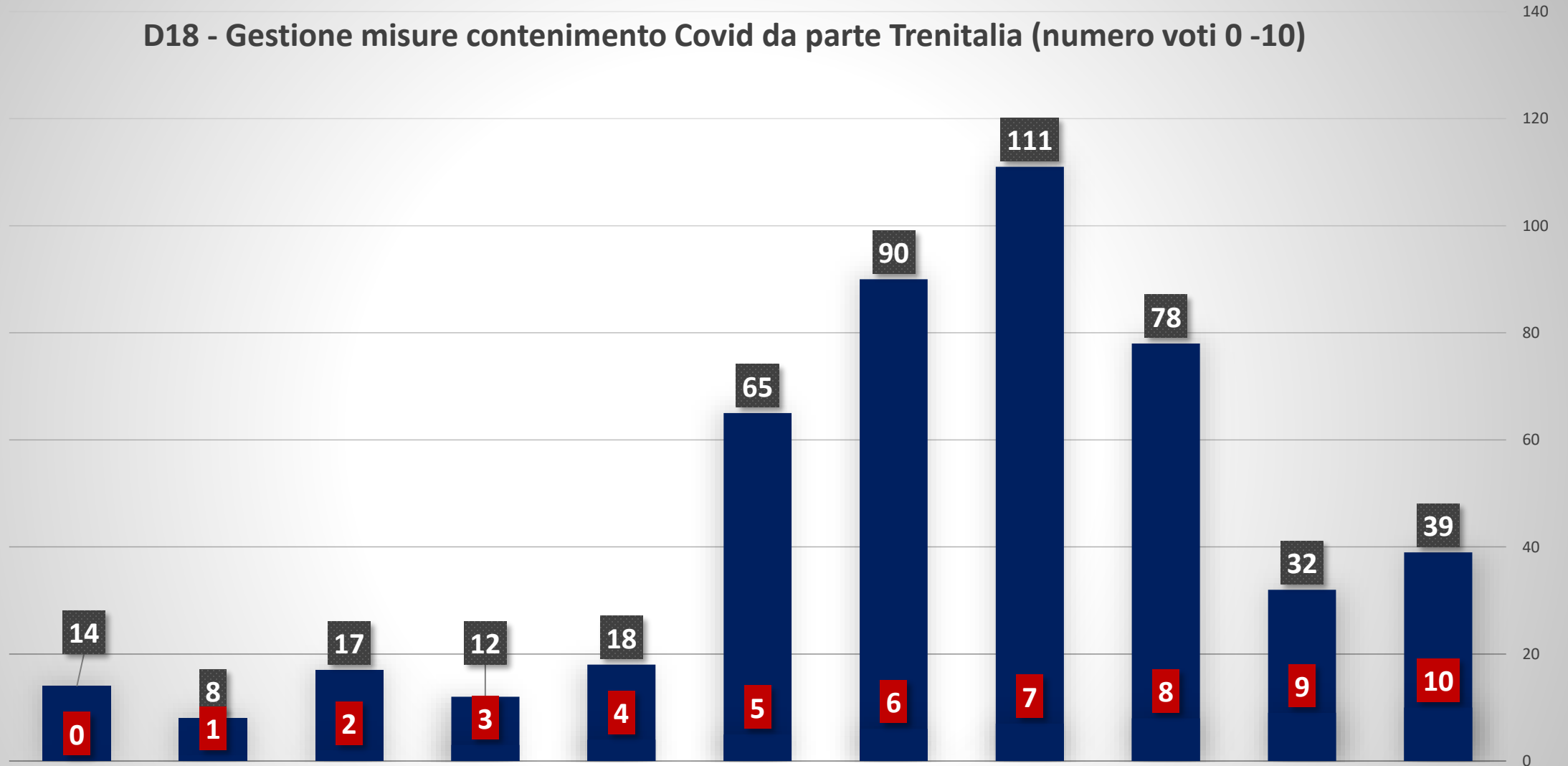
# CUSTOMER SATISFACTION TRASPORTO FERROVIARIO

## D17 - Informazioni su distanziamento (numero voti 0 -10)



# CUSTOMER SATISFACTION TRASPORTO FERROVIARIO

## D18 - Gestione misure contenimento Covid da parte Trenitalia (numero voti 0 -10)



# CUSTOMER SATISFACTION

MEDIA VOTI D13-D18 PER GENERE ED ETÀ

MINIMO

MASSIMO

## D13 - Igienizzazione carrozze

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	5,69	5,72
26 - 49 anni	6,89	6,24
50 - 65 anni	6,81	6,53
Oltre 65 anni	6,29	7,00
	6,45	6,22

## D16 - Verifica titoli viaggio

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	4,88	5,12
26 - 49 anni	6,11	6,35
50 - 65 anni	6,37	6,24
Oltre 65 anni	6,41	6,18
	5,83	5,92

## D14 - Utilizzo mascherine da parte utenza

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	6,64	6,75
26 - 49 anni	6,91	6,43
50 - 65 anni	6,91	6,31
Oltre 65 anni	6,88	6,47
	6,82	6,49

## D17 - Informazioni su distanziamento

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	6,32	6,27
26 - 49 anni	7,23	6,79
50 - 65 anni	7,12	7,12
Oltre 65 anni	7,24	7,24
	6,91	6,76

## D15 - Controllo utilizzo mascherine

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	4,95	3,84
26 - 49 anni	5,69	5,61
50 - 65 anni	6,11	5,32
Oltre 65 anni	5,47	6,47
	5,57	5,03

## D18 - Gestione misure contenimento Covid da parte Trenitalia

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	6,28	5,75
26 - 49 anni	6,88	6,45
50 - 65 anni	6,56	6,40
Oltre 65 anni	6,00	6,94
	6,53	6,25

# CUSTOMER SATISFACTION

## MEDIA VOTI D13-D18 PER GENERE ED ETÀ

### VALUTAZIONI NEGATIVE

#### D13 - Igienizzazione carrozze

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	5,69	5,72
26 - 49 anni	6,89	6,24
50 - 65 anni	6,81	6,53
Oltre 65 anni	6,29	7,00
	6,45	6,22

#### D16 - Verifica titoli viaggio

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	4,88	5,12
26 - 49 anni	6,11	6,35
50 - 65 anni	6,37	6,24
Oltre 65 anni	6,41	6,18
	5,83	5,92

#### D14 - Utilizzo mascherine da parte utenza

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	6,64	6,75
26 - 49 anni	6,91	6,43
50 - 65 anni	6,91	6,31
Oltre 65 anni	6,88	6,47
	6,82	6,49

#### D17 - Informazioni su distanziamento

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	6,32	6,27
26 - 49 anni	7,23	6,79
50 - 65 anni	7,12	7,12
Oltre 65 anni	7,24	7,24
	6,91	6,76

#### D15 - Controllo utilizzo mascherine

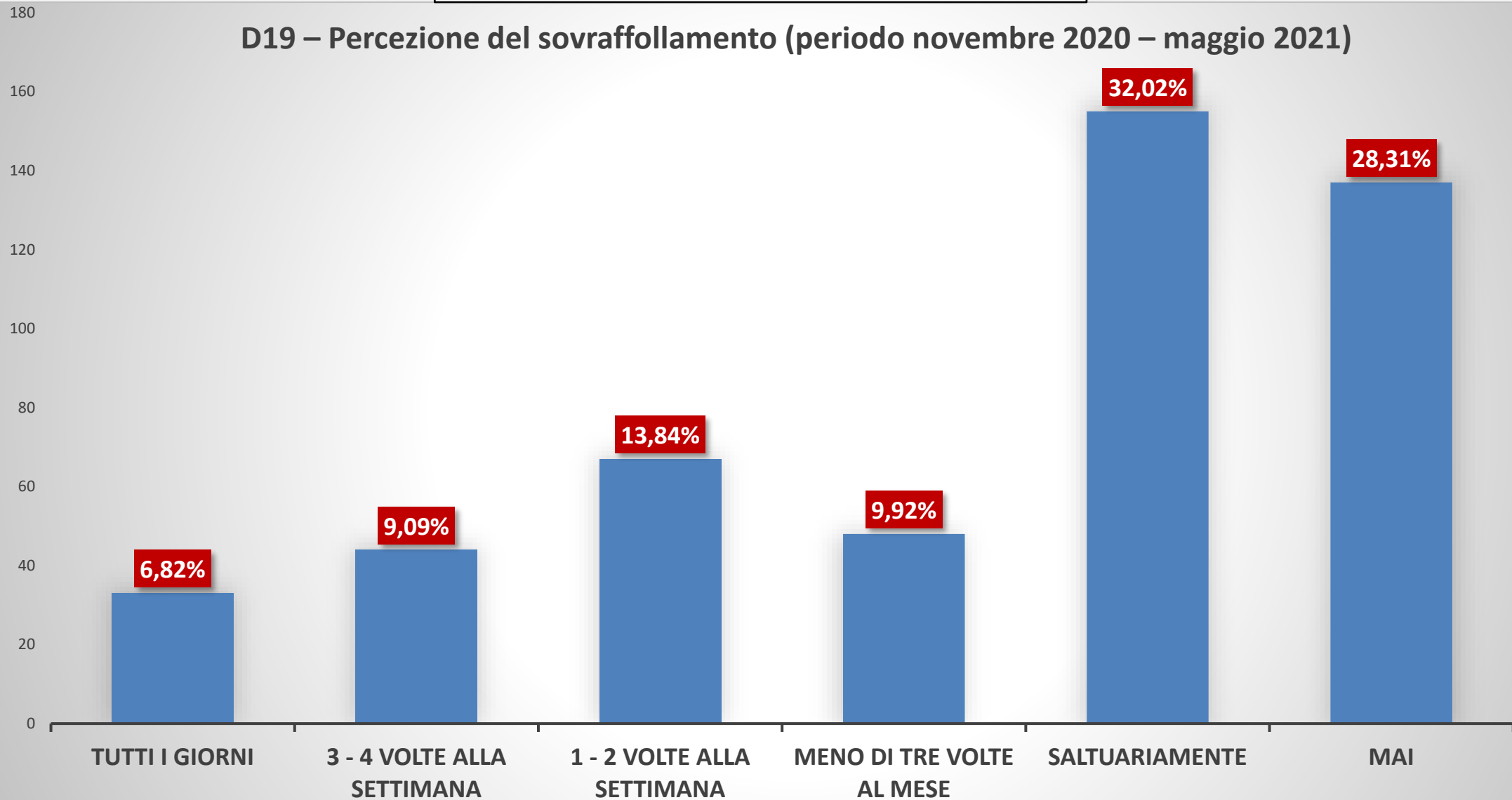
	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	4,95	3,84
26 - 49 anni	5,69	5,61
50 - 65 anni	6,11	5,32
Oltre 65 anni	5,47	6,47
	5,57	5,03

#### D18 - Gestione misure contenimento Covid da parte Trenitalia

	Maschi	Femmine
18 - 25 anni	6,28	5,75
26 - 49 anni	6,88	6,45
50 - 65 anni	6,56	6,40
Oltre 65 anni	6,00	6,94
	6,53	6,25

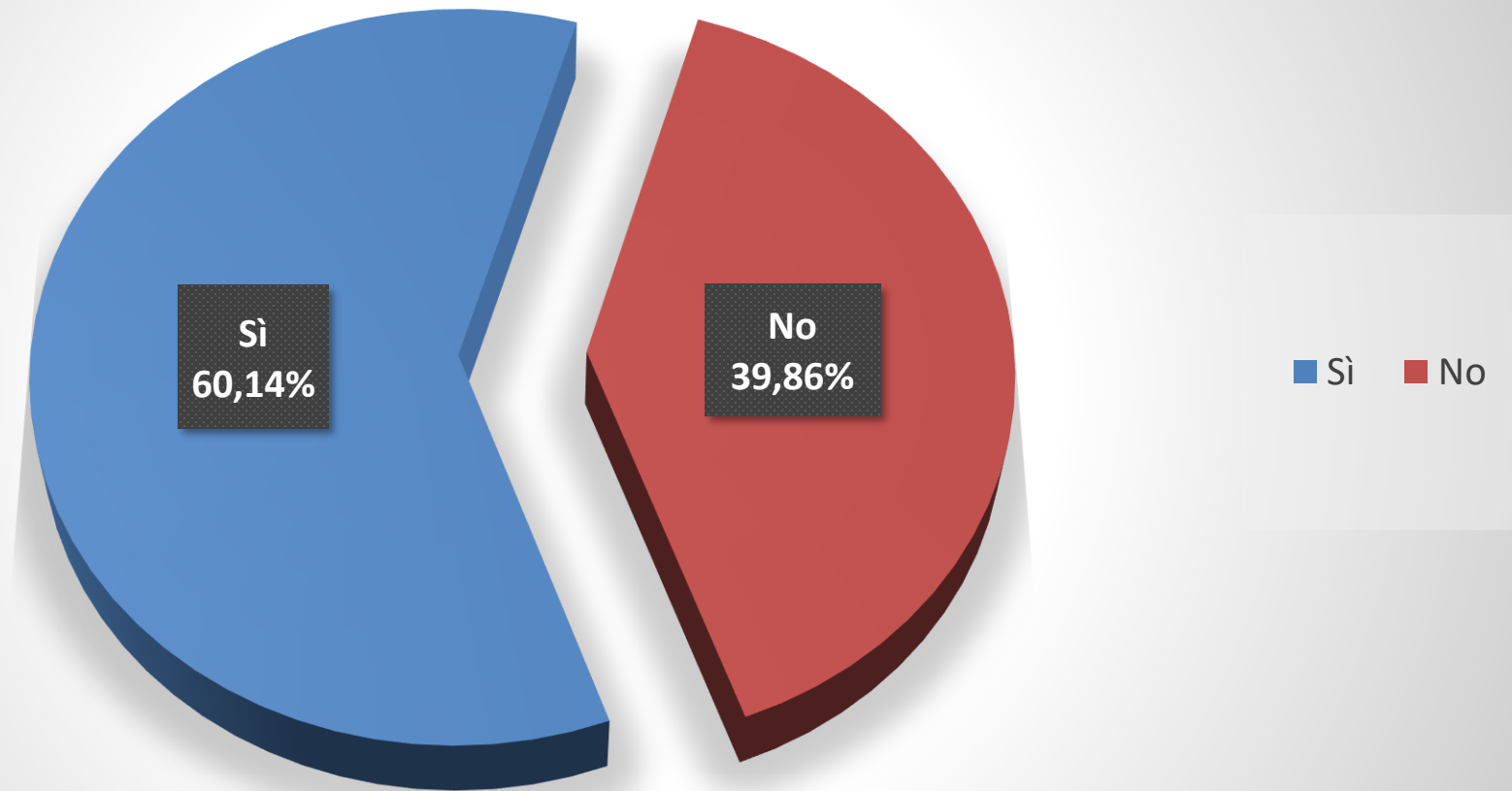
# CUSTOMER SATISFACTION TRASPORTO FERROVIARIO

## D19 – Percezione del sovraffollamento (periodo novembre 2020 – maggio 2021)



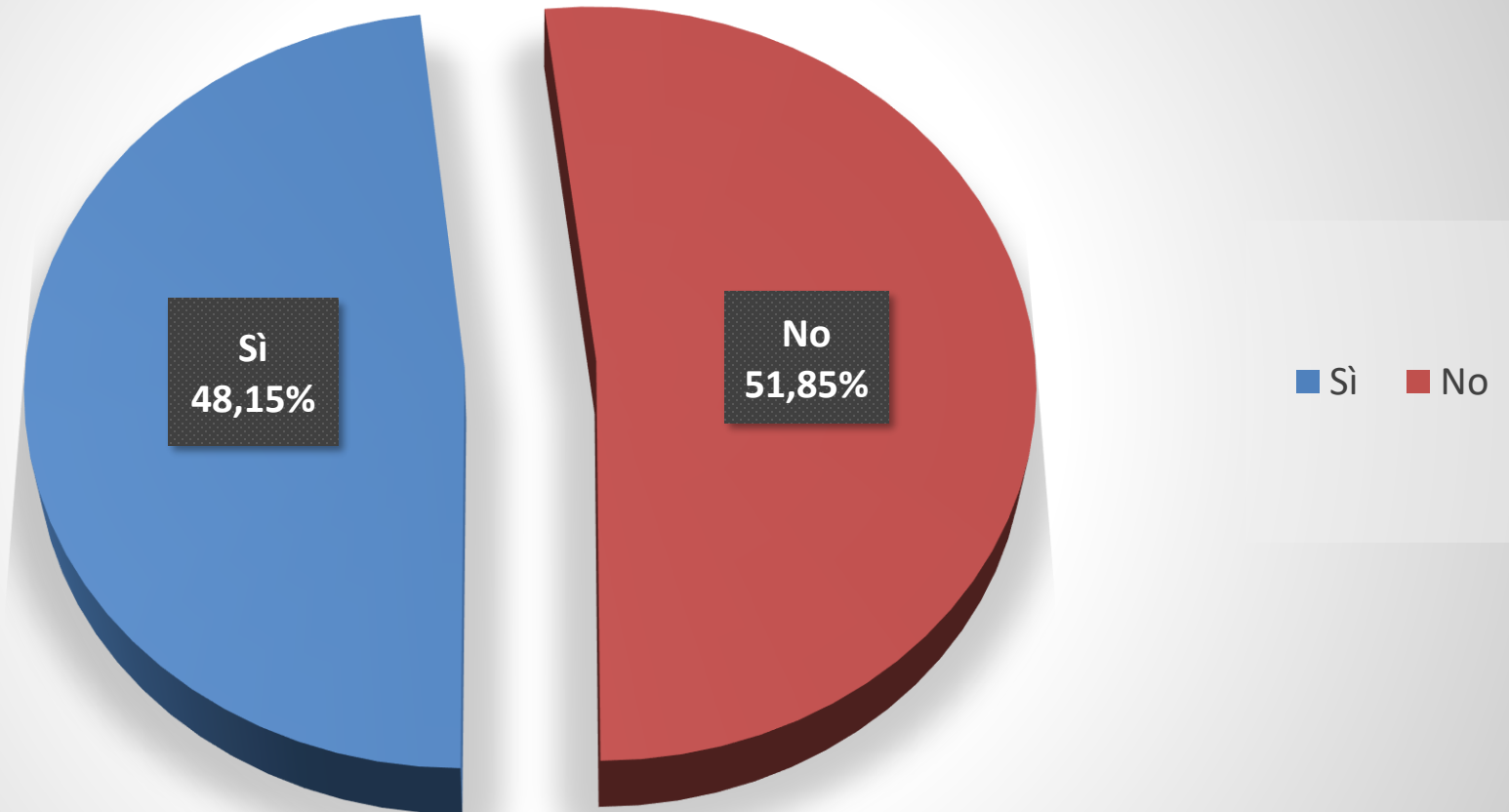
## CONOSCENZA SERVIZIO

D20 - Conoscono la possibilità di trasporto gratis bici pieghevoli o monopattini



## CONOSCENZA SERVIZIO

D21 - Conoscono la possibilità di utilizzo gratuito treni per destinazione hub vaccinali





# SCHEDA MONITORAGGIO

## AUTORE

Associazione Consumatori – APS  
Via San Francesco d'Assisi 17 – 10122 Torino  
Telefono 011/436.65.66  
CF 97541120016



## OBIETTIVI

Indagine su utilizzo del trasporto ferroviario piemontese e applicazione delle misure di contenimento dell'emergenza Covid-19

## QUESTIONARIO

Il questionario, fornito dalle associazioni Movimento Consumatori e Tutelattiva, è composto da 21 domande

## PERIODO RILEVAZIONE

Dal 14 giugno al 16 luglio 2021

## RESPONSABILE DEL MONITORAGGIO

Gavino Sanna

## COLLABORATORI

Massimo Cavazon (coordinamento e raccolta questionari online, analisi e relazione finale)

Valeria Olivero (analisi e relazione finale)