



**RAPPORTO SUL MONITORAGGIO DEL  
TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E  
INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEGLI  
UTENTI**

---

Progetto “Formiamo ConsumAutori del futuro” – L.R. 4/2017

## **Premessa**

Nel corso del mese di novembre 2019, nell'ambito del progetto *"Formiamo Consumatori del futuro"* – L. R. 4/2017 – anno 2019, è stata avviata un'attività di monitoraggio del trasporto pubblico regionale.

In particolare, le attività hanno riguardato:

- il monitoraggio della puntualità delle tratte ferroviarie regionali oggetto di osservazione;
- la somministrazione di 2000 questionari sulla percezione degli utenti sulla qualità e l'efficienza del trasporto ferroviario regionale;
- la somministrazione di 2000 questionari sul trasporto urbano su gomma (bus) nelle città capoluogo sulla percezione della qualità ed efficienza dei servizi offerti;

L'obiettivo del presente rapporto di monitoraggio – seppur limitato nell'arco temporale di un solo mese - è duplice: da una parte raccogliere la percezione e le osservazioni dei cittadini fruitori dei servizi (dando loro la possibilità di esprimere le proprie valutazioni) e dall'altra fornire agli interlocutori istituzionali e gestori dei servizi un contributo per porre in

essere politiche di pianificazione e di mobilità – nel rispetto della sostenibilità ambientale - al fine di garantire maggiori standard qualitativi e di efficienza.

*U.Di.Con. Emilia Romagna*

## IL TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE

Le linee oggetto di monitoraggio sono state le seguenti:

- Bologna - Piacenza
- Bologna - Padova
- Bologna - Verona
- Bologna - Prato
- Bologna - Pistoia
- Bologna – Rimini
- Ferrara-Ravenna -Rimini
- Modena – Suzzara
- Bologna -Portomaggiore
- Ferrara - Codigoro
- Reggio Emilia - Ciano d'Enza
- Reggio Emilia - Guastalla
- Reggio Emilia - Sassuolo
- Modena - Sassuolo
- Bologna - Casalecchio - Vignola
- Parma - Suzzara
- Suzzara - Ferrara

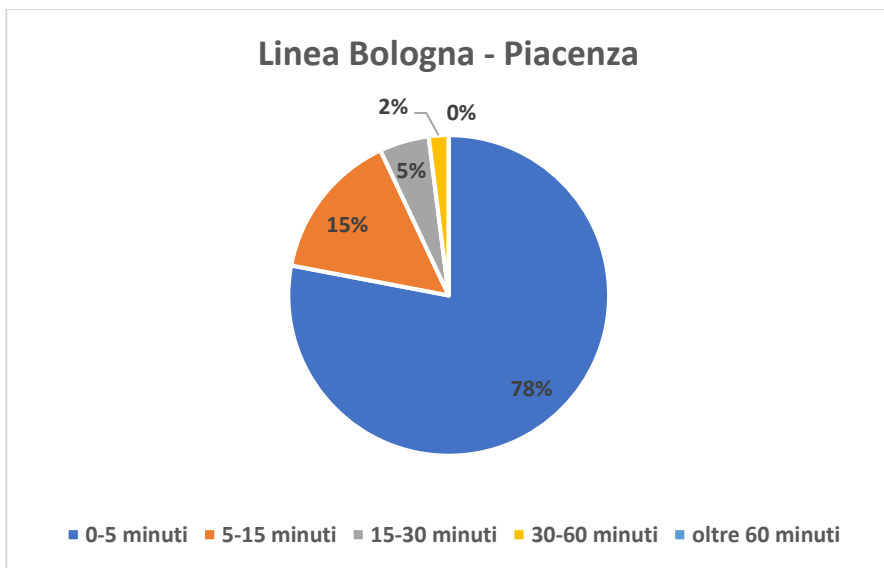
### **Puntualità**

Gli operatori hanno monitorato nel corso del mese di novembre 2019 le linee sopra elencate, verificandone la puntualità in arrivo e in partenza. Per ciascuna linea sono stati monitorati i treni in arrivo e in partenza. Il monitoraggio non ha tenuto conto del gestore delle linee perché spesso elementi di

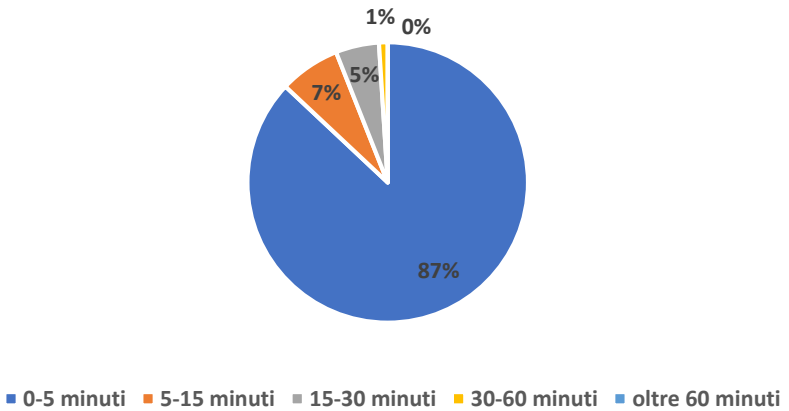
criticità sono dovuti alla rete e anche alla luce delle gestionali che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2020.

I dati sono stati aggregati per le seguenti fasce di ritardo:

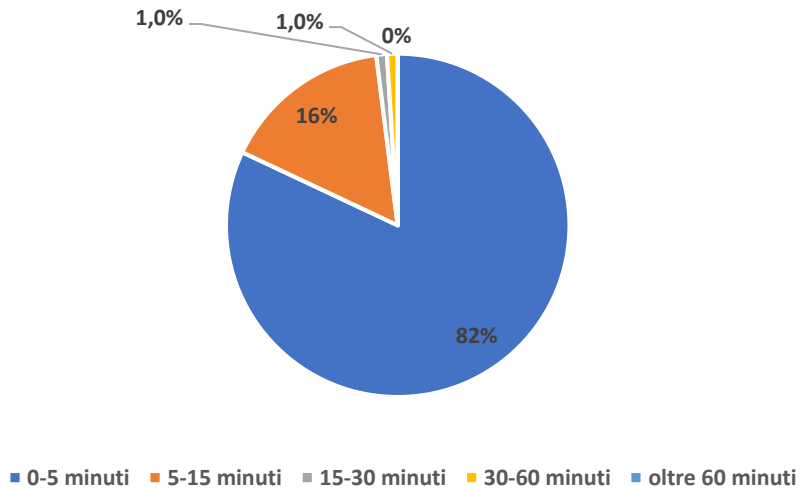
- 0-5 minuti;
- 5-30 minuti;
- 30-60 minuti;
- oltre 60 minuti.



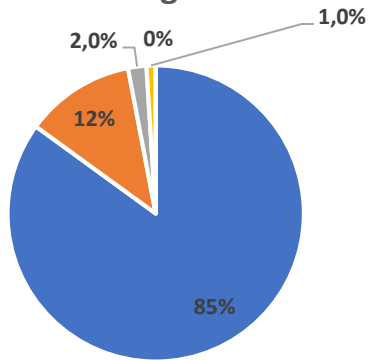
### Linea Bologna-Padova



### Linea Bologna-Verona

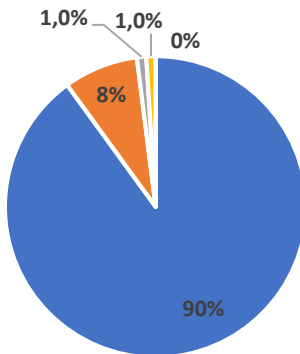


### Linea Bologna-Prato



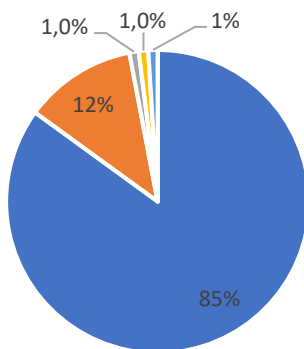
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Bologna - Pistoia



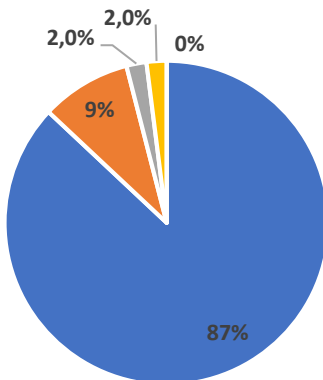
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Bologna-Rimini



■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

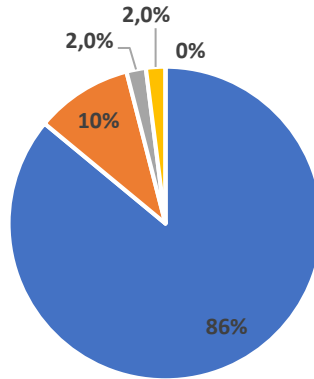
### Linea Modena - Suzzara



■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

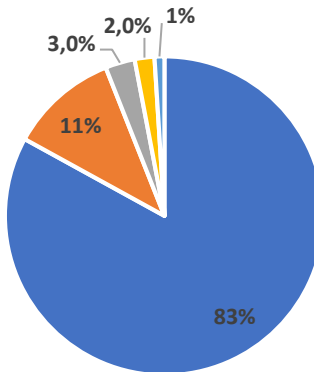


### Linea Ferrara - Ravenna - Rimini



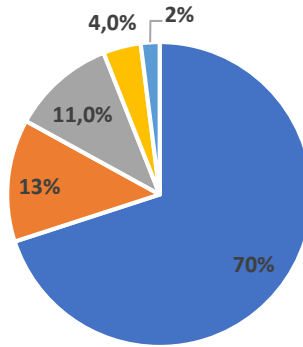
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Bologna - Portomaggiore



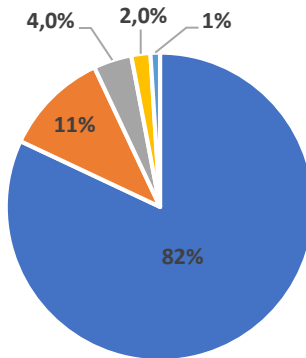
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Ferrara - Codigoro



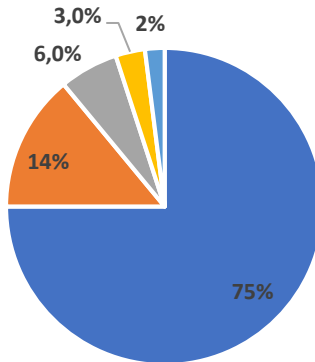
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Reggio Emilia - Ciano d'Enza



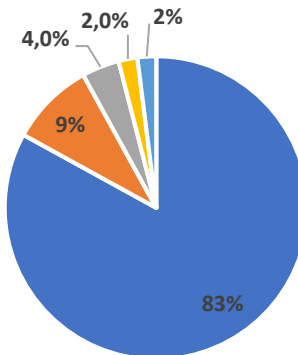
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Reggio Emilia - Guastalla



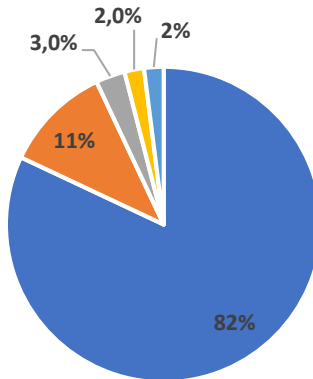
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Reggio Emilia - Sassuolo



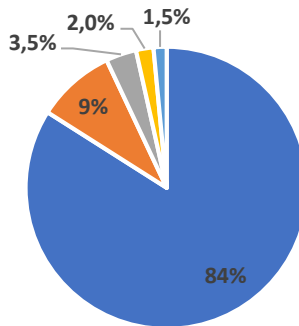
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Modena - Sassuolo



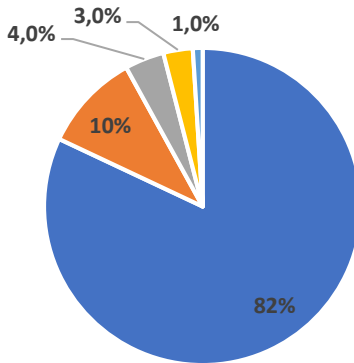
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Bologna-Casalecchio - Vignola



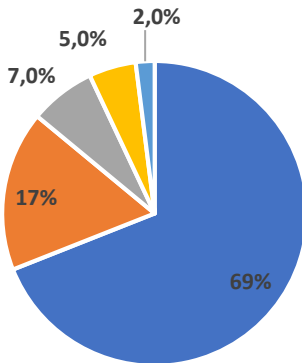
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Parma - Suzzara



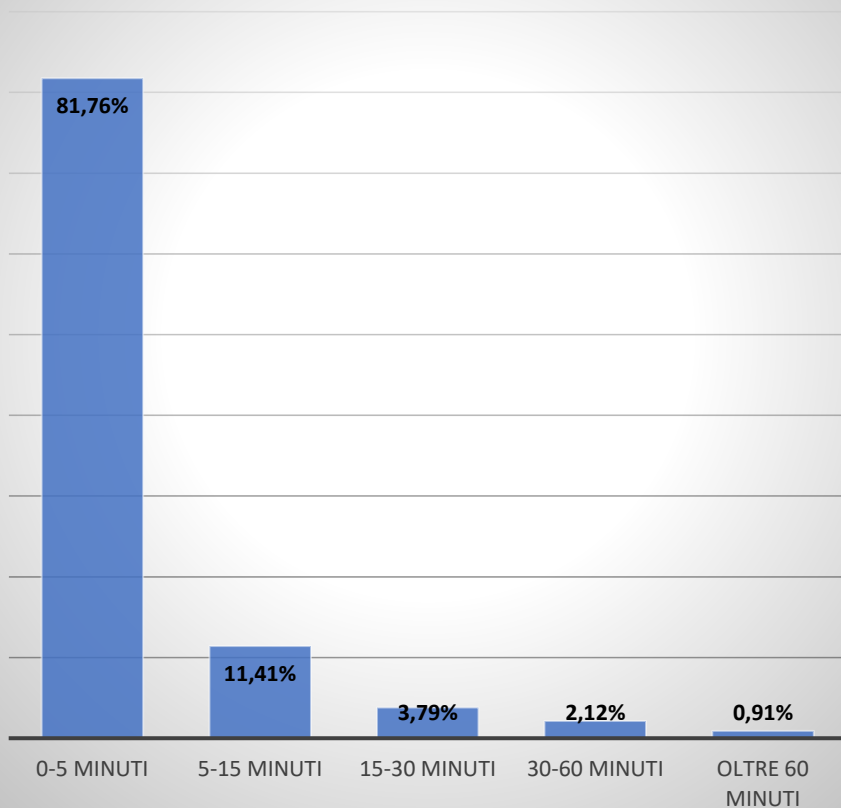
■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

### Linea Suzzara - Ferrara



■ 0-5 minuti ■ 5-15 minuti ■ 15-30 minuti ■ 30-60 minuti ■ oltre 60 minuti

## MEDIA RITARDI DELLE LINEE MONITORATE



	<b>Ritardi in percentuale</b>				
<b>Linea</b>	<b>0-5 minuti</b>	<b>5-15 minuti</b>	<b>15-30 minuti</b>	<b>30-60 minuti</b>	<b>oltre 60 minuti</b>
<b>Bologna-Piacenza</b>	78%	15%	5%	2%	0%
<b>Bologna -Padova</b>	87%	7%	5%	1%	0%
<b>Bologna-Verona</b>	82%	16%	1,0%	1,0%	0%
<b>Bologna-Prato</b>	85%	12%	2,0%	1,0%	0%
<b>Bologna -Pistoia</b>	90%	8%	1,0%	1,0%	0%
<b>Bologna Rimini</b>	85%	12%	1,0%	1,0%	1%
<b>Modena-Suzzara</b>	87%	9%	2,0%	2,0%	0%
<b>Ferrara-Ravenna-Rimini</b>	86%	10%	2,0%	2,0%	0%
<b>Bologna-Portomaggiore</b>	83%	11%	3,0%	2,0%	1%
<b>Ferrara-Codigoro</b>	70%	13%	11,0%	4,0%	2%
<b>Reggio Emilia - Ciano D'Enza</b>	82%	11%	4,0%	2,0%	1%
<b>Reggio Emilia - Guastalla</b>	75%	14%	6,0%	3,0%	2%
<b>Reggio Emilia - Sassuolo</b>	83%	9%	4,0%	2,0%	2%
<b>Modena-Sassuolo</b>	82%	11%	3,0%	2,0%	2%
<b>Bologna-Casalecchio-Vignola</b>	84%	9%	3,5%	2,0%	1,5%
<b>Parma-Suzzara</b>	82%	10%	4,0%	3,0%	1,0%
<b>Suzzara- Ferrara</b>	69%	17%	7,0%	5,0%	2,0%
<b>MEDIA RITARDI</b>	<b>81,76%</b>	<b>11,41%</b>	<b>3,79%</b>	<b>2,12%</b>	<b>0,91%</b>

I grafici e la tabella delle linee monitorate mostrano buone percentuali di puntualità del trasporto ferroviario regionale seppur in presenza di vistosi elementi di criticità.

Tali criticità sono dovute in minima parte a cause di forza maggiore (nei ritardi oltre i 60 minuti), ma negli altri casi soprattutto a cause infrastrutturali e a problematiche di rete nonché al congestionamento in alcune fasce orarie e, in taluni casi, alle avverse condizioni metereologiche.

In particolare, le fascia orarie 7.00-9.30, 12.00-14.00 e 17.00-19.00, nelle direttrici verso i comuni capoluoghi, sono quelle che presentano maggior ritardo, che va dai 5 ai 15 minuti nel maggior parte dei treni ma in alcuni casi si arriva ai 30 minuti e a superarli.

Per garantire maggiore puntualità del servizio è necessario investire, nel rispetto dei canoni della mobilità sostenibile, sulla rete ferroviaria e sulle infrastrutture anche al fine di ridurre il traffico veicolare e le problematiche legate all'inquinamento negli agglomerati urbani.



È comunque sempre necessario adottare misure di tutela e di rimborso per i fruitori dei servizi specie se pendolari o abbonati.

## **PERCEZIONE DEGLI UTENTI DEL TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE**

L'indagine ha previsto da parte di operatori la somministrazione di 2000 questionari anonimi sulla percezione degli utenti sulla qualità e l'efficienza del trasporto ferroviario regionale.

Gli operatori hanno somministrato il questionario sui treni regionali e nelle stazioni.

I principali quesiti sottoposti agli intervistati e successivamente analizzati (in questo rapporto in maniera aggregata) hanno riguardato:

- il confort del viaggio;
- sicurezza;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- servizi per viaggiatori diversamente abili;
- i servizi di sportello e di assistenza;
- l'attenzione all'ambiente;
- la percezione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio anche in rapporto costi/qualità;

- suggerimenti per migliorare il servizio di trasporto ferroviario regionale.

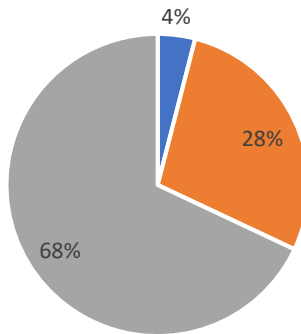
Ciascuno dei seguenti fattori è stato definito con uno o più indicatori numerici, in grado di esprimerne il livello di qualità del servizio.

Il campione di persone intervistate è piuttosto vario sia per età (compresa tra i 18 anni e 80 anni), sesso e occupazione.

### ***Confort di viaggio***

La valutazione degli utenti circa la comodità del viaggio è negativa per il 68% degli intervistati. Il 28 % fornisce un giudizio positivo del servizio e solo il 4% fornisce un giudizio molto positivo.

### Confort di viaggio (dato aggregato)

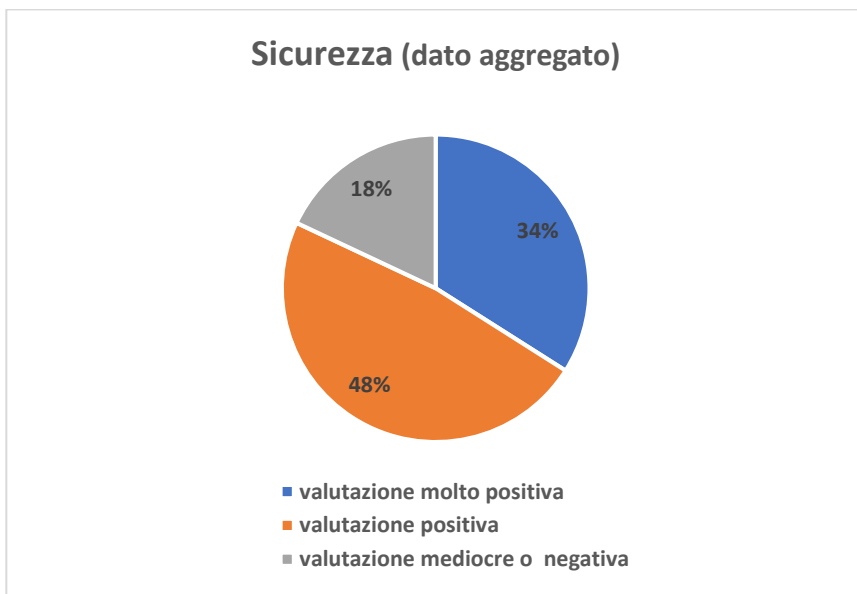


- valutazione molto positiva
- valutazione positiva
- valutazione mediocre o negativa

Nonostante il parco mezzi sia stato oggetto di rinnovamento, la valutazione negativa interessa principalmente l'affollamento dei mezzi, soprattutto nelle fasce orarie di maggior fruizione (7.00-9.30, 12.00-14.00 e 17.00-19.00) e riguarda soprattutto pendolari e abbonati. Diverse le tratte in cui gli utenti trascorrono il loro viaggio in piedi, soprattutto per quanto riguarda le linee che raggiungono i principali capoluoghi della regione.

### ***Sicurezza del viaggio***

Per quanto concerne i sistemi di sicurezza solo il 18% degli intervistati esprime un giudizio negativo spesso influenzato dall'affollamento dei treni. La quasi totalità degli intervistati non hanno sostanzialmente dubbi e/o perplessità circa i sistemi di sicurezza sui treni regionali e della rete ferroviaria in generale.



### ***Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture***

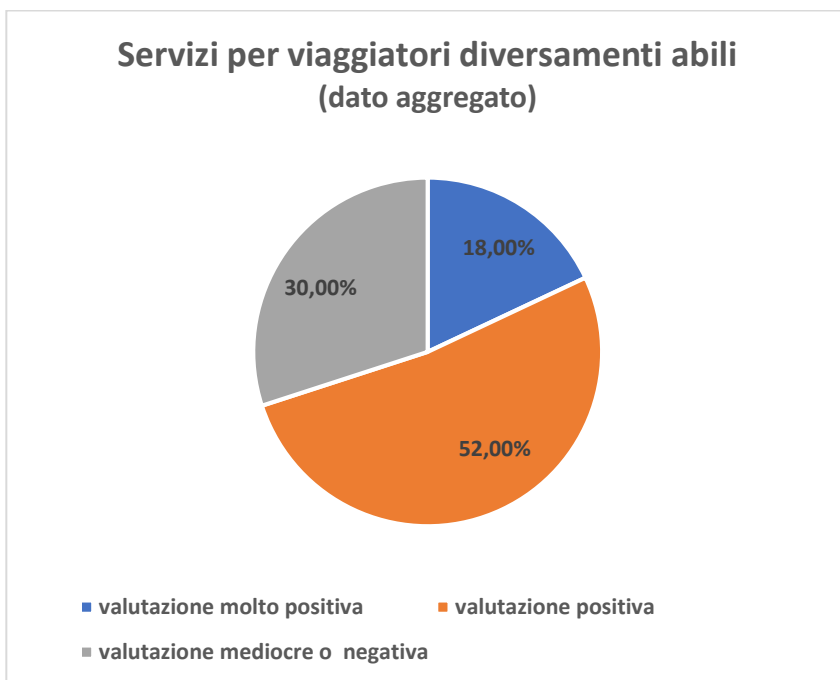
La percezione degli utenti circa i servizi igienici non è completamente positiva. La maggior parte degli utenti ha espresso una valutazione negativa. I servizi igienici presenti, sia sui treni che nelle stazioni, risultano accessibili anche a chi è portatore di handicap. C'è da evidenziare però che gran parte degli intervistati si lamentano dei servizi igienici a pagamento e del fatto che sono pochi i casi in cui è presente un bar o punto di ristoro dove è possibile fruirne gratuitamente. E che nelle stazioni periferiche e/o secondarie non è presente alcun tipo di servizio igienico. Per ciò che concerne i servizi di pulizia gli intervistati risultano soddisfatti del servizio presso le stazioni principali ma non sui treni a causa dell'affollamento delle linee.

#### **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture (dato aggregato)**



### ***Servizi per viaggiatori diversamente abili***

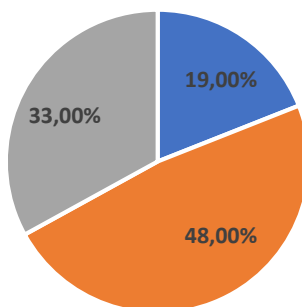
Il 52% degli intervistati si ritiene soddisfatto (il 18% molto soddisfatto) dei servizi, sia sui treni che nelle stazioni, per chi è diversamente abile soprattutto nelle stazioni principali. Risultano criticità nelle stazioni secondarie e /o nei centri minori (testimoniato da un dato negativo pari al 30%)



### ***Servizi di sportello e di assistenza***

Gli utenti intervistati sono soddisfatti (48 %) e molto soddisfatti (19%) dei servizi di sportello e di assistenza con operatore o biglietteria automatica soprattutto nei centri più popolati. Hanno un giudizio negativo gli utenti dei centri minori ove spesso non viene data loro possibilità di poter effettuare l'acquisto del proprio titolo di viaggio sul posto, né la possibilità di poter ricevere delle informazioni utili. Circostanza testimoniata a livello aggregato da un dato negativo del 33%.

#### **Servizi di sportello e di assistenza (dato aggregato)**

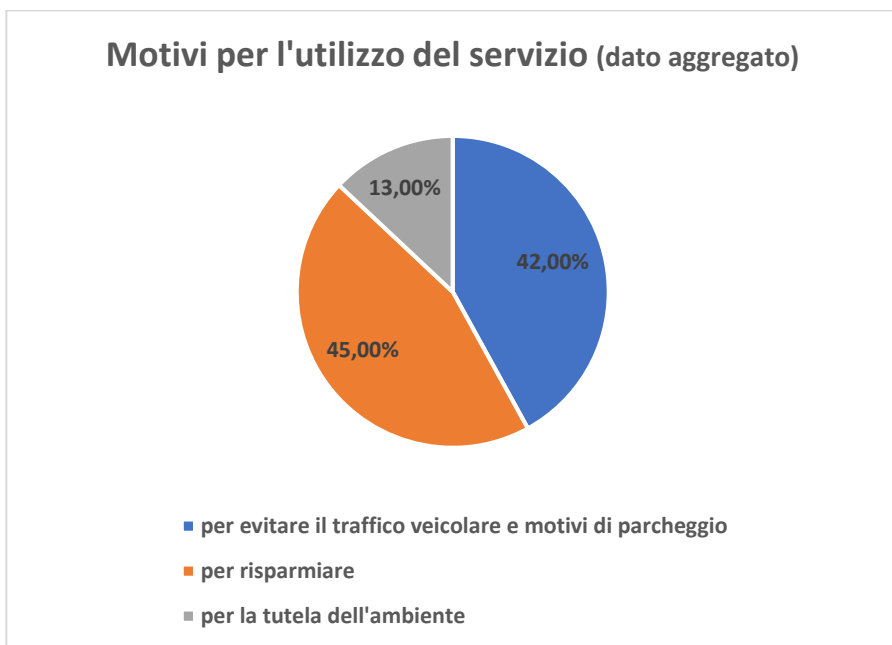


- valutazione molto positiva
- valutazione positiva
- valutazione mediocre o negativa



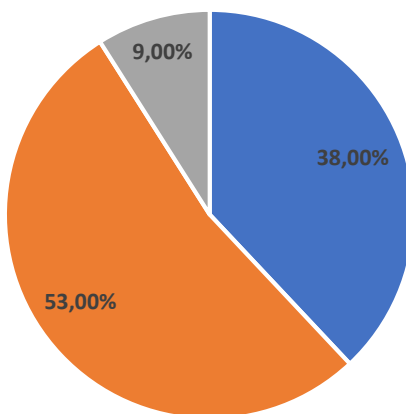
### ***Attenzione all'ambiente***

Il 42% degli intervistati dichiara di utilizzare il trasporto ferroviario – pendolari con abbonamento per motivi di studio e lavoro - per evitare il traffico veicolare. Il 45 % per risparmiare e solo il 13% mostra attenzione alla sostenibilità ambientale (valutazione soprattutto dei giovani under 34 anni).



Al contrario gli utenti danno una valutazione positiva (38%) e molto positiva (53%) delle politiche introdotte per la sostenibilità ambientale del trasporto ferroviario regionale.

### Percezione delle politiche di mobilità sostenibile introdotte nel sistema regionale del trasporto ferroviario (dato aggregato)

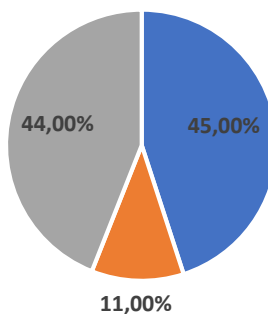


- valutazione molto positiva
- valutazione positiva
- valutazione mediocre o negativa

### ***Percezione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio anche in rapporto costi/qualità***

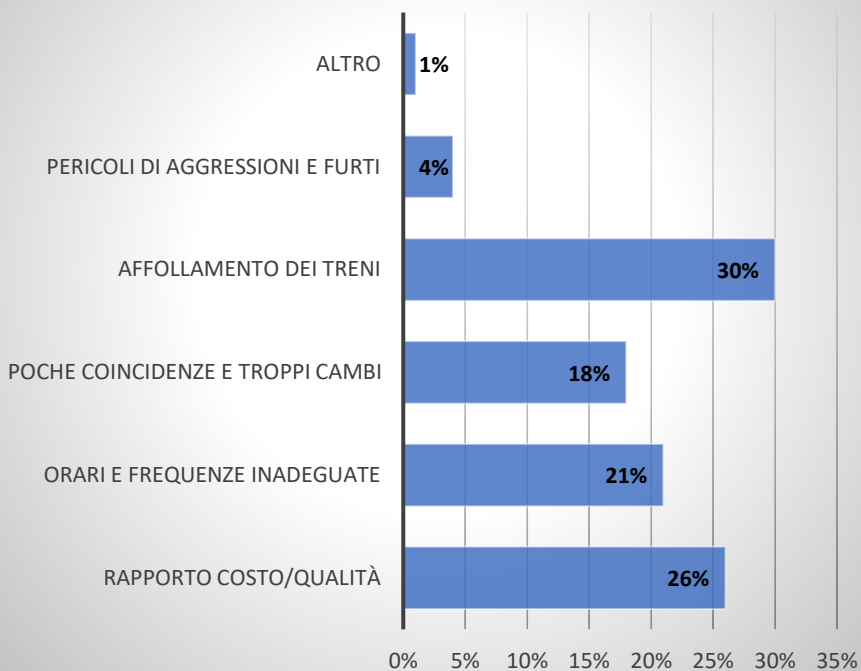
Il 45 % degli intervistati ha sostanzialmente una valutazione positiva dell'efficacia e dell'efficienza del trasporto ferroviario regionale. Il 11 % molto positiva. Il 44 % ha sostanzialmente una percezione negativa per vari motivi: rapporto costo/qualità; orari e frequenze inadeguate; poche coincidenze e troppi cambi; affollamento dei mezzi; pericoli di aggressioni e furti.

#### **Percezione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio (dato aggregato)**



- valutazione molto positiva
- valutazione positiva
- valutazione mediocre o negativa

## Motivi della percezione negativa (dato aggregato)



## ***Suggerimenti per migliorare il servizio di trasporto ferroviario regionale.***

Gli utenti intervistati hanno fornito dei suggerimenti per un servizio ferroviario più efficiente.

In particolare, le proposte più sentite riguardano (come evidenziato nel grafico):

- la possibilità di noleggiare un'auto elettrica all'arrivo con lo stesso biglietto/abbonamento;
- la possibilità di disporre di una maggiore presenza di piste ciclabili;
- una maggiore integrazione con mezzi su gomma (bus);
- aumento della frequenza delle linee;
- la possibilità di disporre di bici con lo stesso biglietto/abbonamento;
- l'aumento di carrozze nelle linee già presenti per evitare il sovraffollamento per pendolari e abbonati.

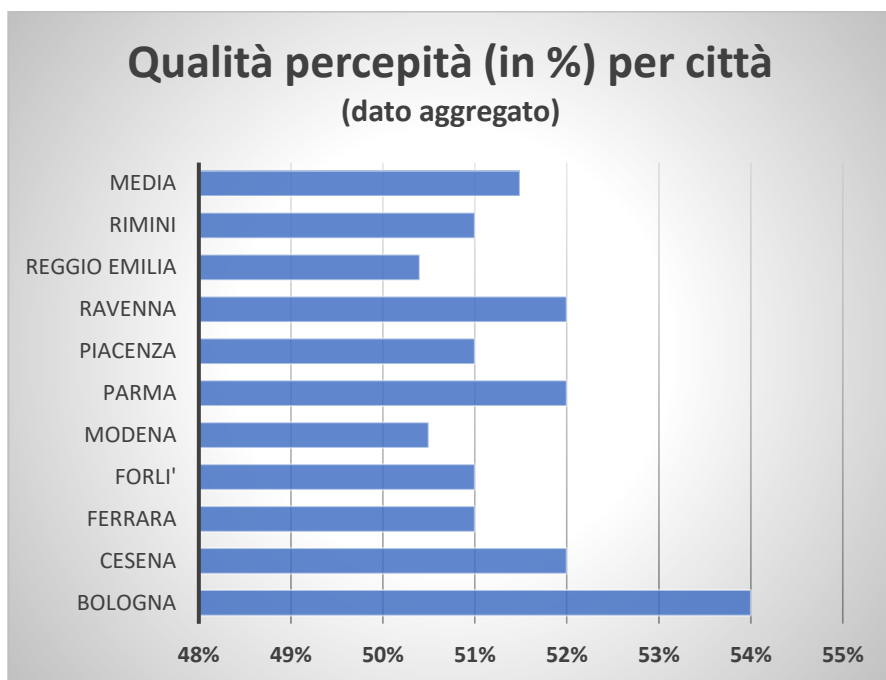
## Suggerimenti degli utenti (dato aggregato)



## PERCEZIONE DEGLI UTENTI DEL TRASPORTO URBANO SU GOMMA (BUS)

Le attività di indagine hanno previsto la somministrazione di 2000 questionari sul trasporto urbano su gomma (bus) nelle città capoluogo (con l'aggiunta di Cesena) sulla percezione della qualità ed efficienza dei servizi offerti.

### *Qualità ed efficienza del servizio percepita*



Come si evince dal grafico la percezione media che gli utenti hanno del servizio di bus urbani non è elevata. Si attesta al 51,49%.

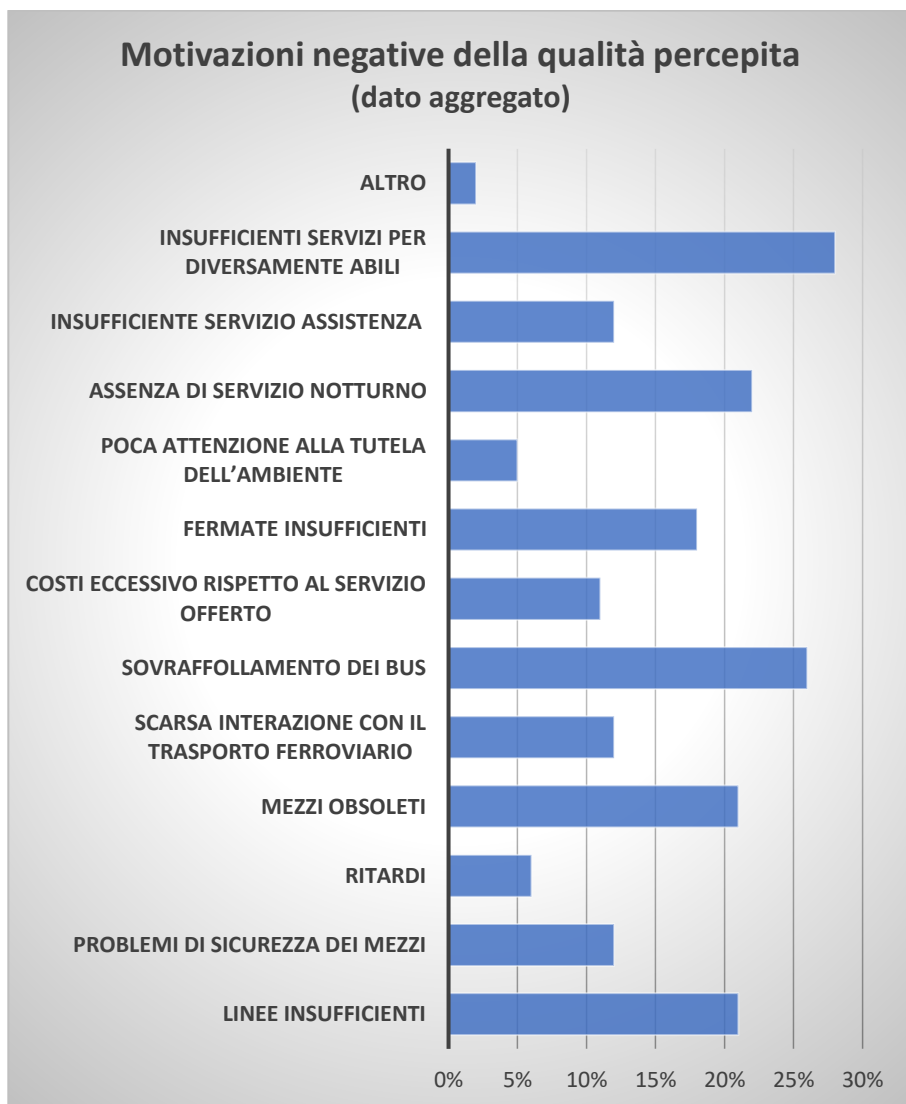
A livello regionale, dal dato aggregato si rilevano principalmente le seguenti motivazioni:

- linee insufficienti;
- problemi di sicurezza dei mezzi;
- ritardi;
- mezzi obsoleti;
- scarsa interazione con il trasporto pubblico regionale;
- sovraffollamento dei bus;
- troppe fermate;
- costi eccessivo rispetto al servizio offerto;
- fermate insufficienti;
- poca attenzione alla tutela dell'ambiente;
- insufficienti servizi per diversamente abili;
- insufficiente servizio assistenza.

Il tema del trasporto urbano e delle sue problematiche è molto sentito dagli utenti over 65, dagli studenti e dai pendolari. In questo caso, aggregando a livello regionale i dati



delle singole città la media della qualità percepita – considerando solo queste categorie - si attesta al 46,65%.



## **CONCLUSIONI**

Il trasporto pubblico locale concorre a rendere più vivibili le nostre città e i territori, sostenendone lo sviluppo sociale ed economico, riducendo la congestione e l'inquinamento da traffico e assicurando il diritto alla mobilità delle persone.

Va infatti considerato che per trasportare 100 persone occorrono 3,09 autobus contro 70,92 automobili; di conseguenza, per ogni persona trasportata con vetture private si producono 4,04 volte emissioni di CO2 rispetto a quelle prodotte dal trasporto pubblico.

Se la gran parte del campione intervistato è consapevole di tutto ciò, restano ancora alcune criticità che non rendono il TPL pienamente concorrenziale rispetto al trasporto privato; risultano centrali, in particolare, i temi della puntualità e dei rimborsi in caso di ritardo, delle garanzie e tutele a favore delle persone disabili e a mobilità ridotta, dell'informazione da rendere a tutti i passeggeri, in particolare con riferimento alle modalità di presentazione dei reclami.

Soprattutto nel caso del trasporto pubblico urbano su gomma prioritario resta il tema dell'accessibilità: una percentuale ridotta di banchine realizzate a norma di accessibilità e lo scarso funzionamento dei messaggi vocali sono le 2 criticità maggiormente rilevate dagli utenti coinvolti dall'indagine. A ciò si aggiungono le segnalazioni che non tutti i bus sono dotati di pedana per il trasporto delle persone con disabilità.

Se i dati forniti dagli intervistati sono comunque positivi, ci sono ancora sfide da cogliere per poter effettivamente avere un servizio accessibile a 360 gradi.

**Modena, 20/12/2019**

*U.Di.Con. Emilia Romagna*