

# I passeggeri del servizio ferroviario regionale dell'Emilia-Romagna

## Rapporto

( novembre 2014 - gennaio 2015 )

Indagine svolta dal Servizio Studi per la Programmazione della Provincia di Bologna per conto della Società Tper S.p.A. (Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna)

Servizio Studi per la Programmazione  
Provincia di Bologna

### **Autori della ricerca:**

Fausto Anderlini (coordinatore), Anne Bravo (consulente Tper)  
Fabio Boccafogli, Licia Nardi e Paola Varini (Servizio Studi per la Programmazione)

### **Hanno partecipato alle rilevazioni a bordo mezzo ( 2012 - 2014 ):**

Emanuela Belvedere, Roberto Bianca, Elena Gaddoni, Francesca Papandrea,  
Matteo Poppi, Laura Simonetti, Sonia Sinopoli



MEDEC  
CENTRO DEMOSCOPICO METROPOLITANO

## ***Nota metodologica***

L'indagine 2014-2015 riprende le modalità della precedente ricerca del 2012-2013 e ha per oggetto il servizio ferroviario regionale dell'Emilia-Romagna, con l'obiettivo di misurarne il grado di soddisfazione da parte degli utenti e di mettere in relazione i risultati della customer satisfaction con l'analisi dei comportamenti sociali e la valutazione del contesto situazionale del viaggiatore.

L'universo di riferimento è costituito dai passeggeri con più di 15 anni delle tratte indagate. Nel dettaglio, sono stati analizzati i servizi ferroviari Tper che utilizzano sia la rete FER, che la rete RFI.

Le tratte rilevate per la rete **FER** sono:

1. Bologna - Vignola
2. Bologna - Portomaggiore

Per la rete **RFI**:

3. Bologna - Poggio Rusco
4. Bologna - Imola
5. Bologna - Ferrara
6. Bologna - Rimini
7. Bologna - Milano
8. Ferrara - Ravenna

La rilevazione a bordo mezzo è stata effettuata nei giorni feriali e festivi nel periodo compreso tra il 12 novembre e il 21 novembre del 2014. Sono state rilevate sia corse di primo mattino, quando è massima l'affluenza dell'utenza sistematica, che corse serali (intorno a alle 17:00) relativamente alle nuove linee su Rimini e Milano, rilevate solo nel 2014, al fine di indagare le caratteristiche e le opinioni anche dell'utenze erratica (nonché sistematica).

Sulle otto tratte sono stati effettuati complessivamente nove viaggi di andata e ritorno poiché, mentre per sette tratte è risultato sufficiente per il confronto temporale con i dati del 2012 un solo viaggio di andata e ritorno, sulla nuova tratta Bologna-Milano si è ritenuto opportuno effettuare due viaggi (uno in giornata feriale ed uno in giornata festiva), al fine di approfondire la conoscenza di un nuovo servizio in essere da poco più di 1 anno ed intercettare le diverse tipologie di utenze.

I questionari cartacei sono stati distribuiti per l'autocompilazione a tutti i passeggeri presenti e disponibili sui treni oggetto di indagine. L'iniziativa è stata accolta con disponibilità da parte degli utenti, i rifiuti sono stati assai limitati e quasi sempre oggettivamente motivati (legati soprattutto a casi di immigrati con limitato possesso della lingua italiana, oppure all'impossibilità di poter rispondere in piedi in mezzo ad un consistente affollamento). Risultano contenuti anche i casi di parziale o erronea compilazione dei moduli.

Nel complesso sono stati raccolti 1.392 questionari completi, con un minimo di 77 (sulla tratta Ferrara-Ravenna) ed un massimo di 214 (sulla tratta Bologna-Milano festivo).

Questa ricerca coinvolge sei linee già oggetto di rilevazione nella precedente indagine: Bologna-Vignola, Bologna-Portomaggiore, Bologna-Poggio Rusco, Bologna-Ferrara, Bologna-Imola e Ferrara-Ravenna, con un contributo totale di 854 questionari. Nell'elaborazione dei dati queste linee sono state denominate 'linea breve'.

Bologna-Rimini e Bologna-Milano sono le nuove linee integrate per prima volta alla rilevazione, con un contributo totale di 538 questionari. Tali linee sono state denominate 'linea lunga'.

Le tematiche indagate dai quesiti del questionario riguardano:

- informazioni socio-anagrafiche del passeggero;
- stazioni di partenza e di arrivo;
- modalità di afflusso e deflusso;
- sostituibilità con il servizio pubblico di autobus;
- frequenza di utilizzo del treno;
- uso del tempo durante il viaggio in treno;
- opinioni sul viaggio in treno;
- customer satisfaction;
- opinioni sul trasporto pubblico ferroviario;
- titoli di viaggio e modalità di informazione sui treni
- valutazione e percezione sulla efficacia della campagna di validazione obbligatoria, come nuova politica aziendale per combattere l'evasione.

I dati raccolti sono stati inseriti su supporto informatico e sono stati oggetto di un accurato controllo di qualità. In fase di elaborazione si è provveduto ad applicare una matrice di pesi, calcolata secondo l'effettivo volume di traffico di ciascuna tratta, rilevato da Tper nel corso di tutti i giorni feriali di una settimana tipo.

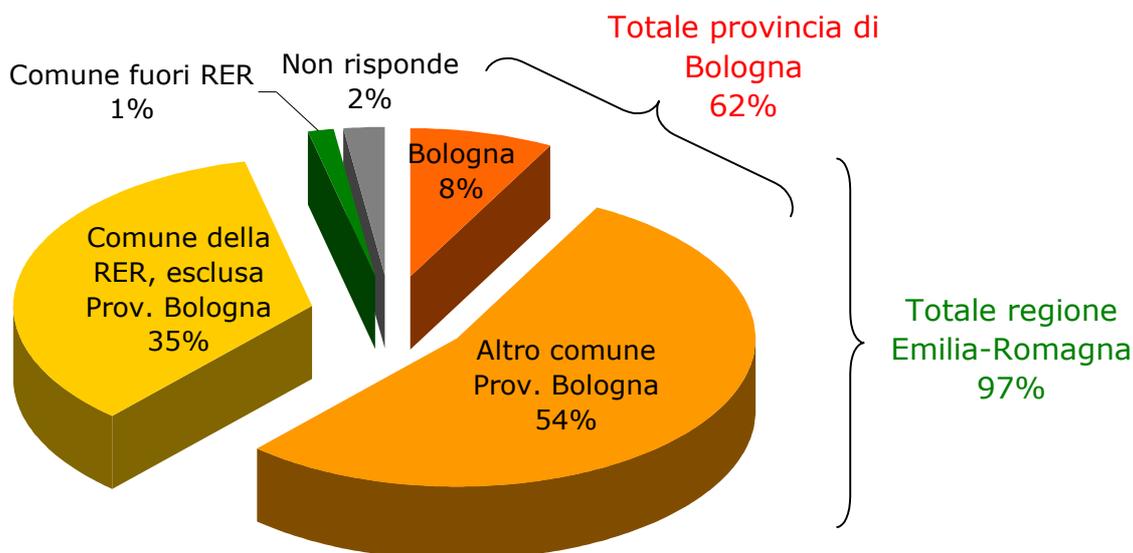
Il rapporto che segue riporta un'analisi approfondita dei dati, mentre, per tutti i riferimenti numerici del capitolo, si rimanda alle tavole in appendice.

## Rapporto sull'indagine a bordo mezzo

### 1. I viaggiatori (il carico)

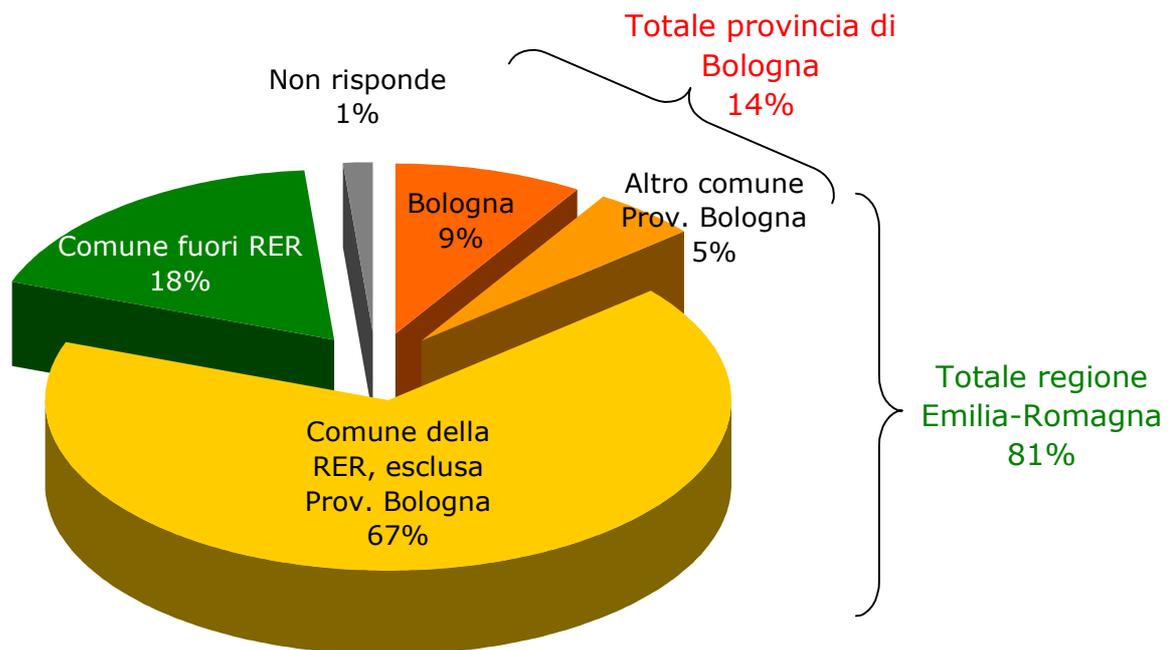
- Salvo la linea Ferrara-Ravenna la popolazione viaggiante sulle tratte considerate rispecchia la residenza nel bacino gravitazionale bolognese comprensivo del capoluogo, dei suoi sobborghi (per circa il 62 % del totale) e delle polarità urbane costituenti la corona oltre la frangia provinciale (Vignola, Poggio Rusco, Portomaggiore, Ferrara).

Fig.1. Comune di residenza - Linee brevi

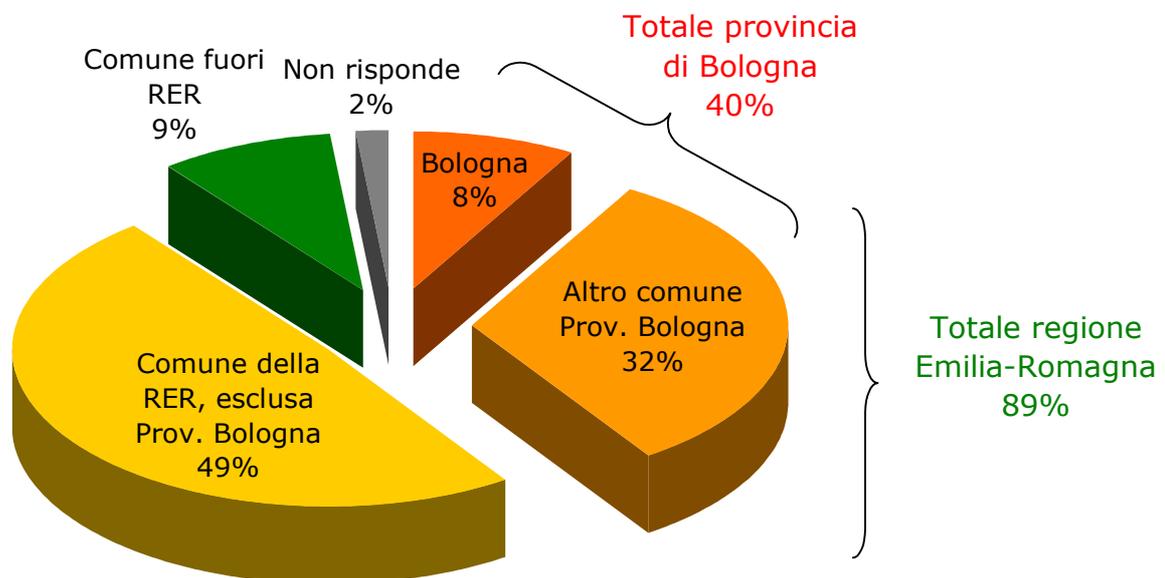


- I viaggiatori delle linee 'lunghe' (Bologna-Milano e Bologna-Rimini) sono solo in piccola misura residenti nell'area bolognese (circa il 14 %), mentre hanno un peso consistente gli abitanti delle provincie emiliano-romagnole attraversate. Nel caso della tratta Bologna-Milano, inoltre, è considerevole la quota extraregionale, specie durante i festivi (40 % circa). Sulla Bologna-Milano i bacini di utenza più consistenti sono quelli di Modena e Reggio Emilia.

**Fig. 2. Comune di residenza - Linee lunghe**

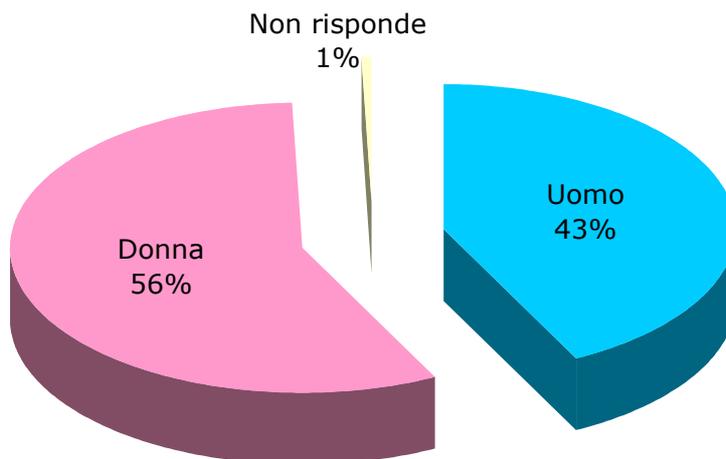


**Fig. 3. Comune di residenza (tutti)**

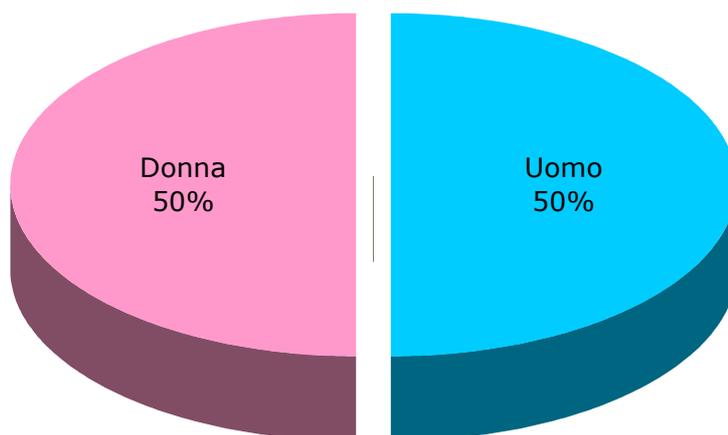


- Quanto alla composizione per genere le donne sono ovunque prevalenti secondo la misura demografica media. Le linee più femminilizzate sono la Bologna-Vignola e la Ferrara-Ravenna. Una qualche prevalenza dei maschi si riscontra solo sulla tratta festiva Bologna-Milano.

**Fig. 4. Genere - Linee brevi**

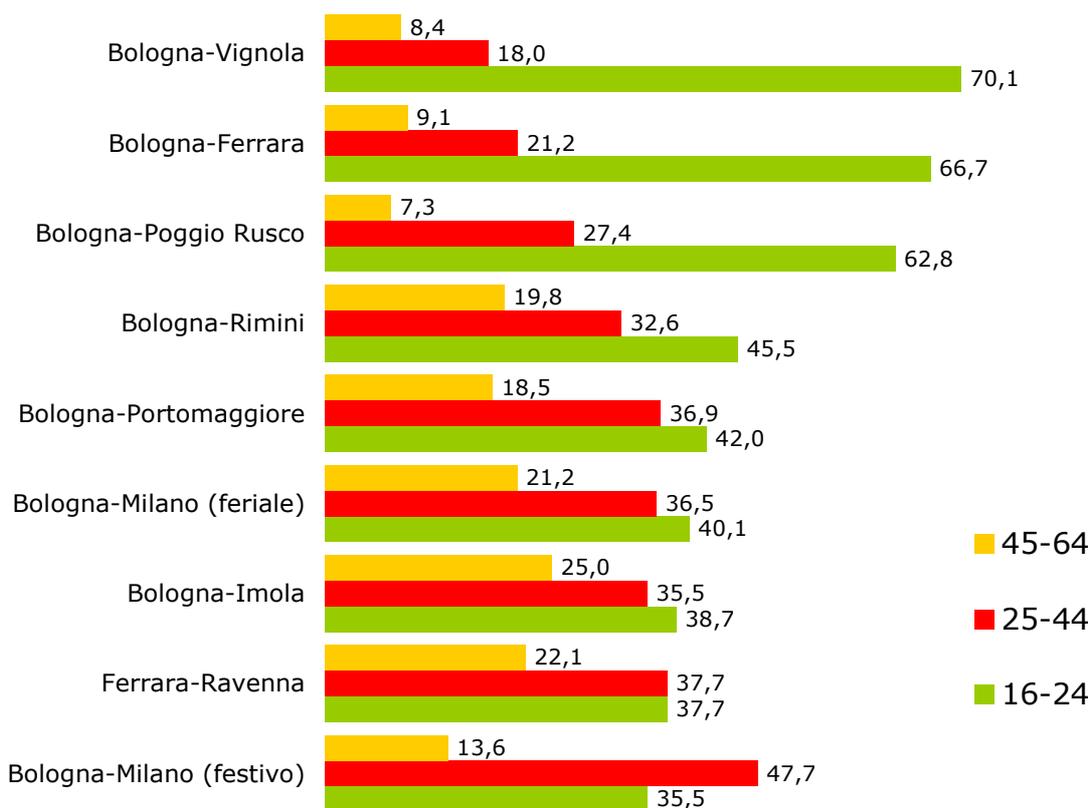


**Fig. 5. Genere - Linee lunghe**



- Il treno in generale ha come utilizzatori prevalenti le persone in età giovane, under 45. Però alcuni convogli hanno davvero l'aspetto di una scolaresca, con i giovanissimi under 25 oltre il 60-70 %. Sono i casi delle tratte Bologna-Vignola, Bologna-Poggio Rusco, Bologna-Ferrara. In effetti la composizione anagrafica, e le differenze che si riscontrano fra le diverse linee, è la derivata funzionale delle diverse utenze sociali. Studenti delle secondarie sulle tre tratte prima ricordate, studenti universitari, dirigenti, quadri e impiegati sulle altre tratte. Sommatamente su quelle 'lunghe' che pendolano su Milano e Rimini. Qui la popolazione viaggiante è composta in larga prevalenza di classi medie dotate di laurea. Pur non mancando in taluni casi anche non trascurabili contingenti operai, come sulla Bologna-Milano, ma anche sulla Bologna-Portomaggiore, linea sulla quale anche gli stranieri toccano la più elevata frequenza (12 %).

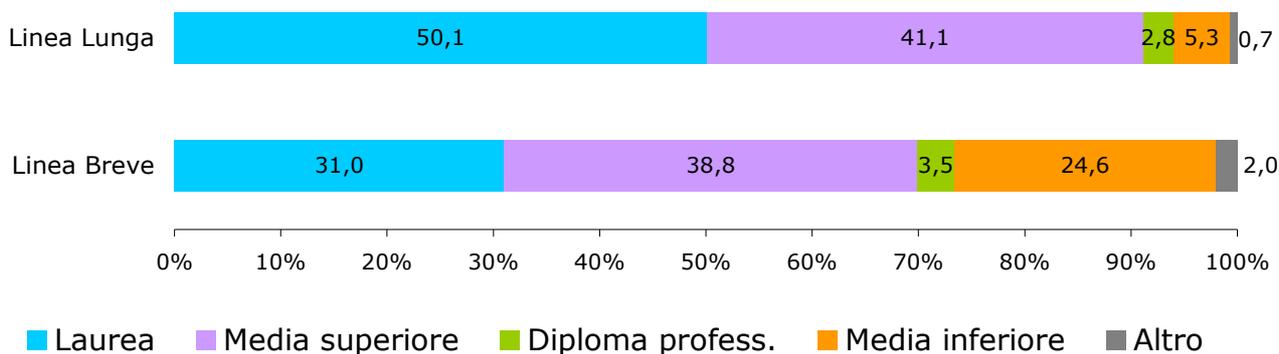
**Fig. 6. Classe di età per linea**



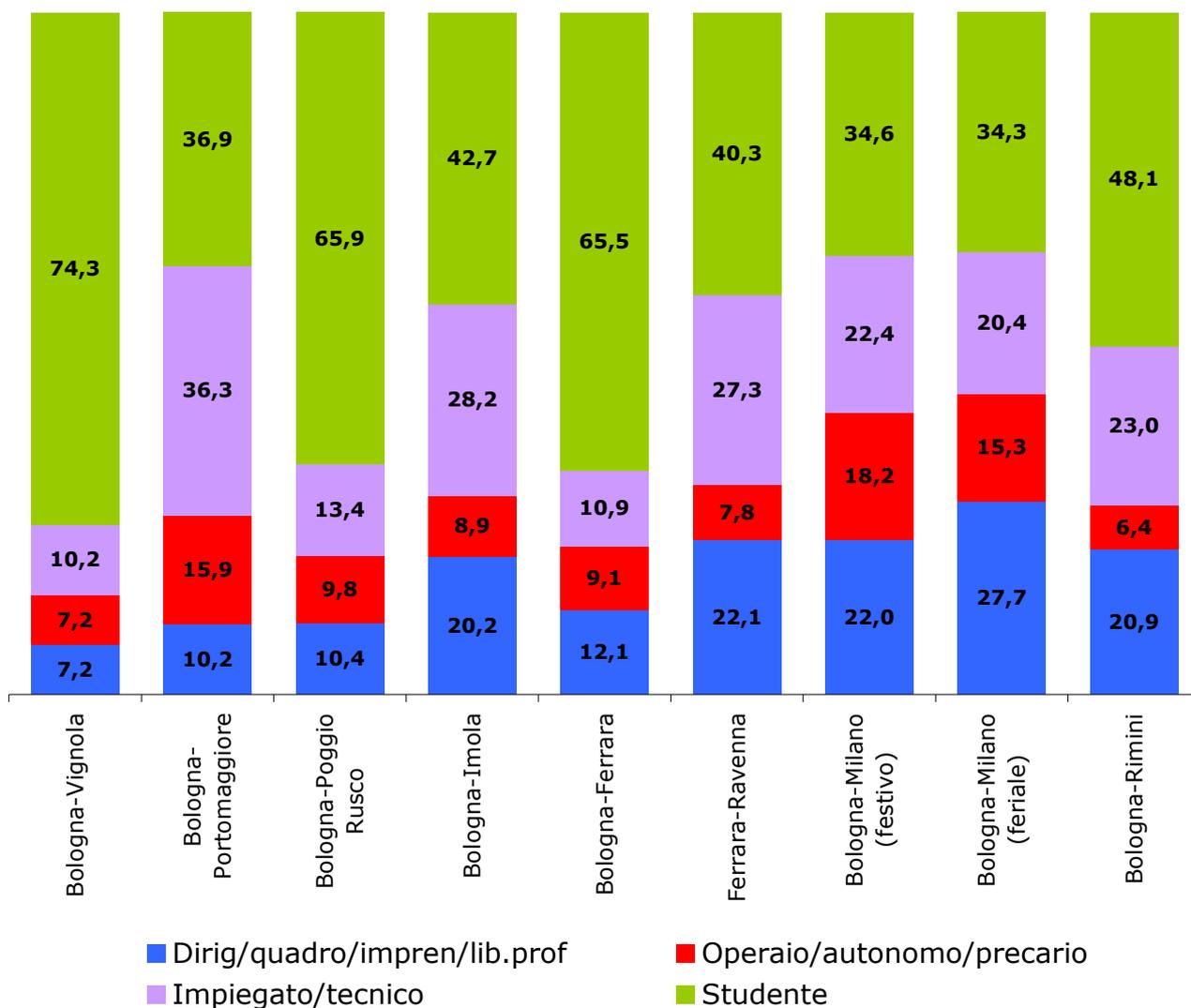
**Fig. 7. Classe di età per tipo di linea**



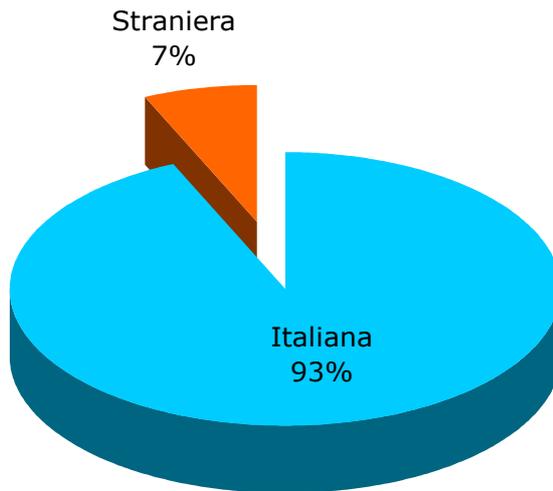
**Fig. 8. Titolo di studio**



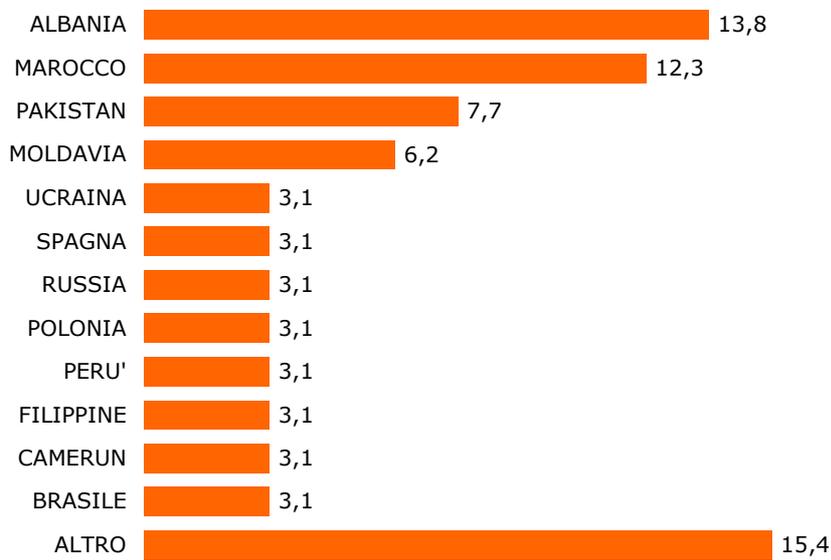
**Fig. 9. Condizione professionale**



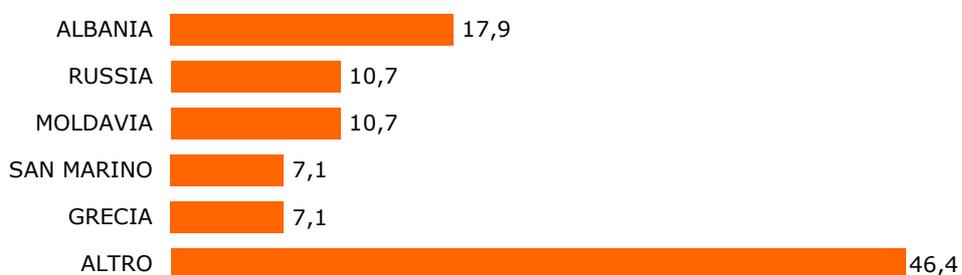
**Fig. 10. Nazionalità**



**Fig. 11. Nazionalità (specifica) - Linee brevi**



**Fig. 12. Nazionalità (specifica) - Linee lunghe**



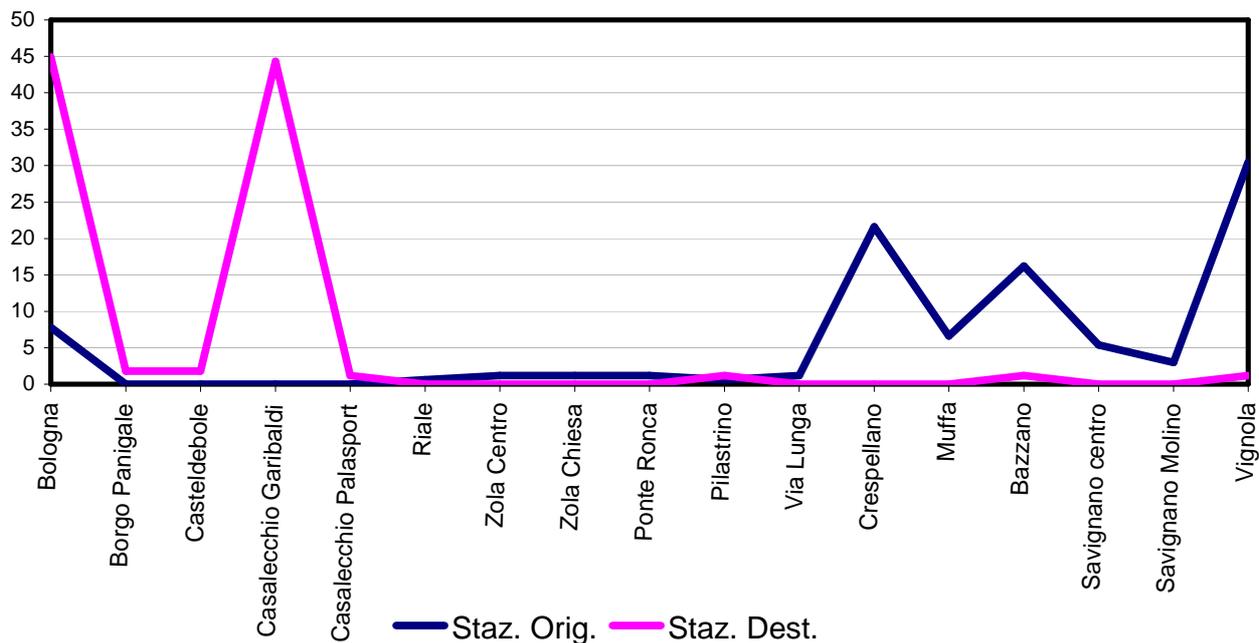
## 2. *Salire/scendere*

- Fatta astrazione dalla Bologna-Ferrara (che raccoglie anche un pendolarismo sul polo estense, specie studentesco) e dalla Ferrara-Ravenna, tutte le altre linee, ivi comprese quelle a lunga gittata, coinvolgono popolazioni che in prevalenza lavorano e studiano nell'area bolognese. Confermandosi con ciò il ruolo gravitazionale fondamentale del polo bolognese.
- Premesso che nell'analisi delle origini e delle destinazioni bisogna considerare le diversità di orario delle rilevazioni: mattiniere (con prevalenza dei passeggeri 'in andata') o serali (con prevalenza dei passeggeri 'in ritorno'), una prima grande distinzione, quanto alle popolazioni viaggianti, riguarda le linee fortemente routinizzate, cioè innestate su movimenti circadiani continui (è il caso delle tratte brevi intra-metropolitane o inter-provinciali, come Bologna-Ferrara e Ferrara-Ravenna), e le linee con popolazioni promiscue e una pluralità di motivazioni nelle traiettorie spazio-tempo (è il caso delle linee lunghe, Bologna-Milano e Bologna-Rimini).

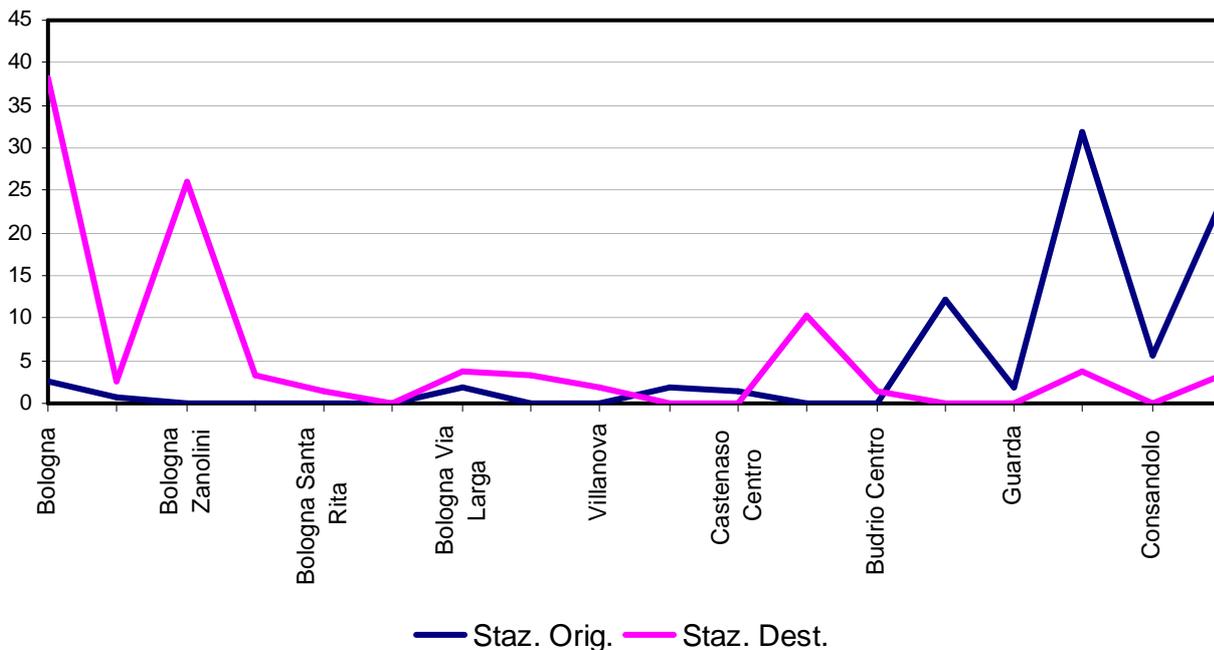
Nell'ambito del primo tipo si possono poi distinguere due modalità:

- le linee unidirezionali o monopolarizzate; sono quelle che raccolgono passeggeri residenti nell'ambito metropolitano bolognese e li 'scaricano' sul polo centrale o sue sotto articolazioni. Sono i casi della Bologna-Vignola (il cui 'carico' è raccolto quasi interamente nel tratto Vignola-Crespellano, con Bologna Centrale e Casalecchio Garibaldi come destinazioni) e della Bologna-Portomaggiore (con Portomaggiore, Molinella e Mezzolara come stazioni di salita, e Bologna Centrale e Zanolini come destinazioni);
  - le linee bidirezionali e bi-polarizzate; sono le linee che servono in contemporanea due bacini gravitazionali disposti su un continuum. Queste linee più che spostare popolazione da un estremo all'altro, raccolgono utenti lungo la tratta ripartiti secondo divergenti destinazioni. Sono i casi della Bologna-Imola, della Bologna-Ferrara, Bologna-Poggio Rusco e Ferrara-Ravenna.
- Le due linee 'lunghe' infine si collocano in una dimensione a sé stante. Entrambe rispondono sia a routines di tipo inter-urbano, tanto polarizzate agli estremi quanto intermedie, sia a movimenti erratici ed occasionali con svariate destinazioni. Nel caso della Bologna-Milano, e questo sia nei festivi che nei feriali, la mobilità interurbana si svolge prevalentemente nel tratto Bologna-Parma. Prima di Milano, terminal dove è cospicuo il movimento salita/discesa, fra Fidenza e Lodi salite e discese tendono allo zero. Situazione, analoga, ma arrovesciata, nel caso della Bologna-Rimini. La linea è infatti animata dal rapporto fra Bologna e le città romagnole, a partire da Imola. Cioè la Romagna come tale. Fra Zanolini e Castel San Pietro, infatti, non si registrano movimenti di minimo rilievo. Le stazioni sono cioè quasi completamente inerti.

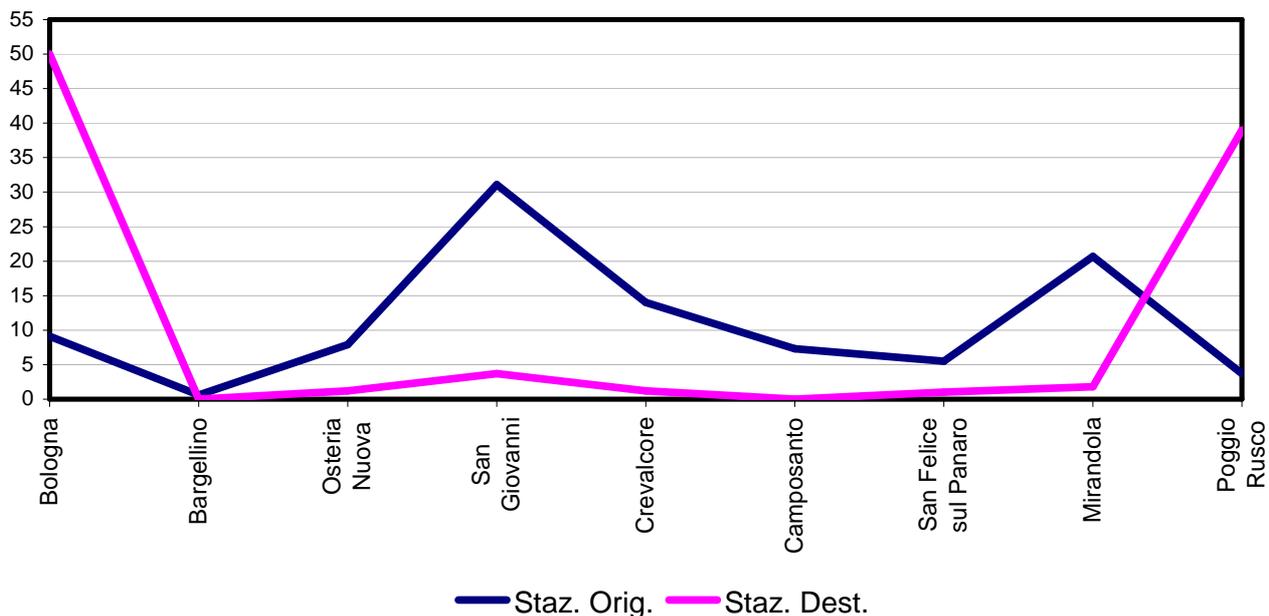
### Bologna-Vignola



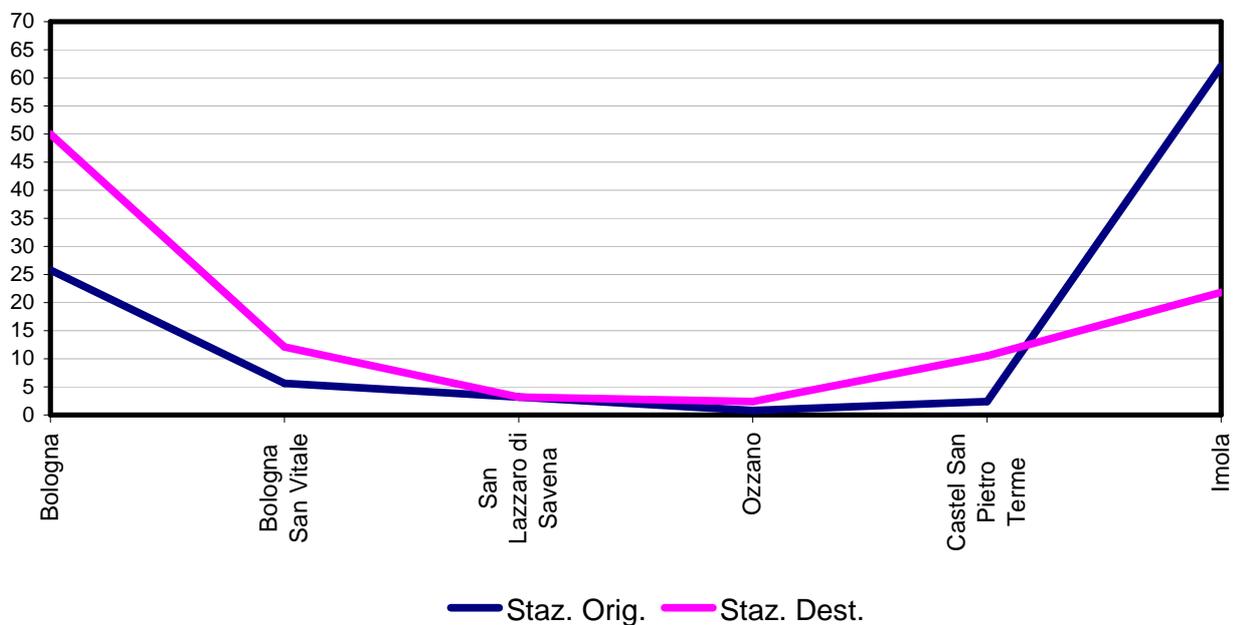
### Bologna-Portomaggiore



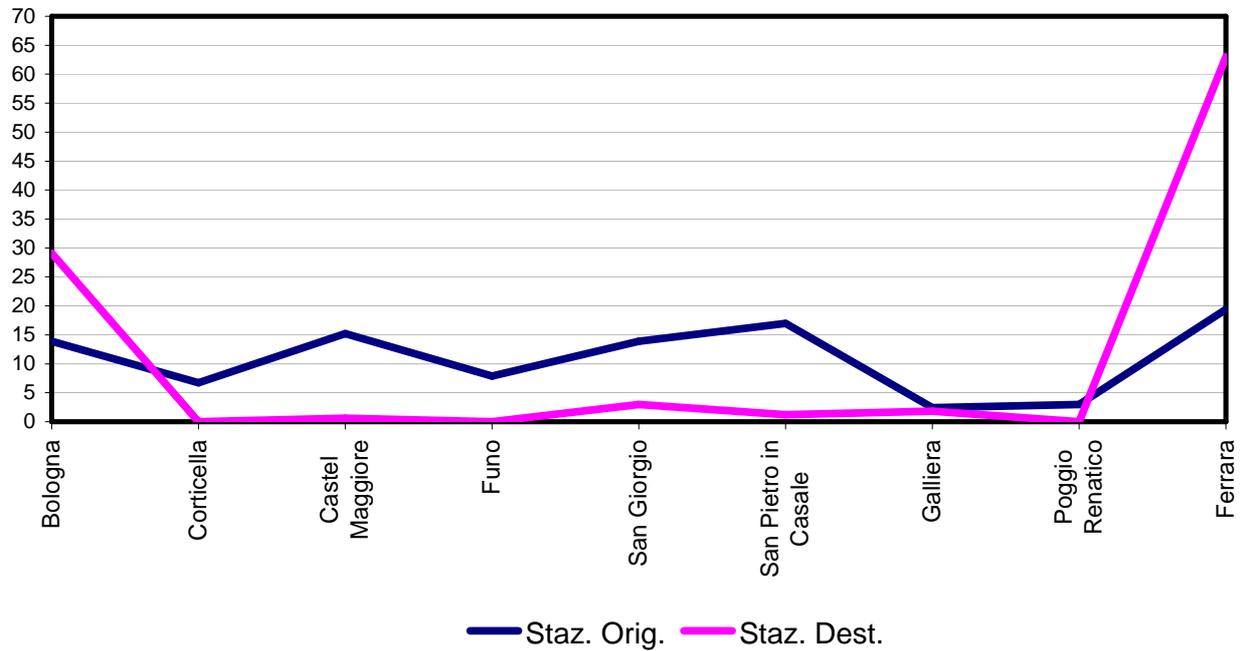
### Bologna-Poggio Rusco



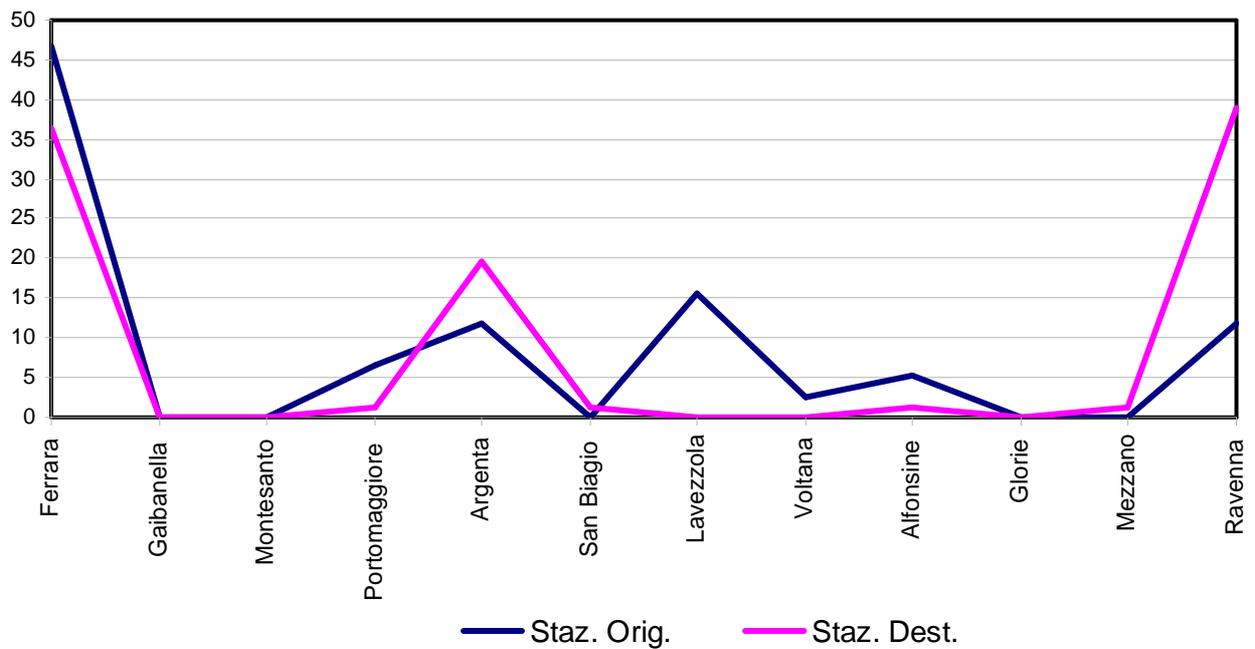
### Bologna-Imola



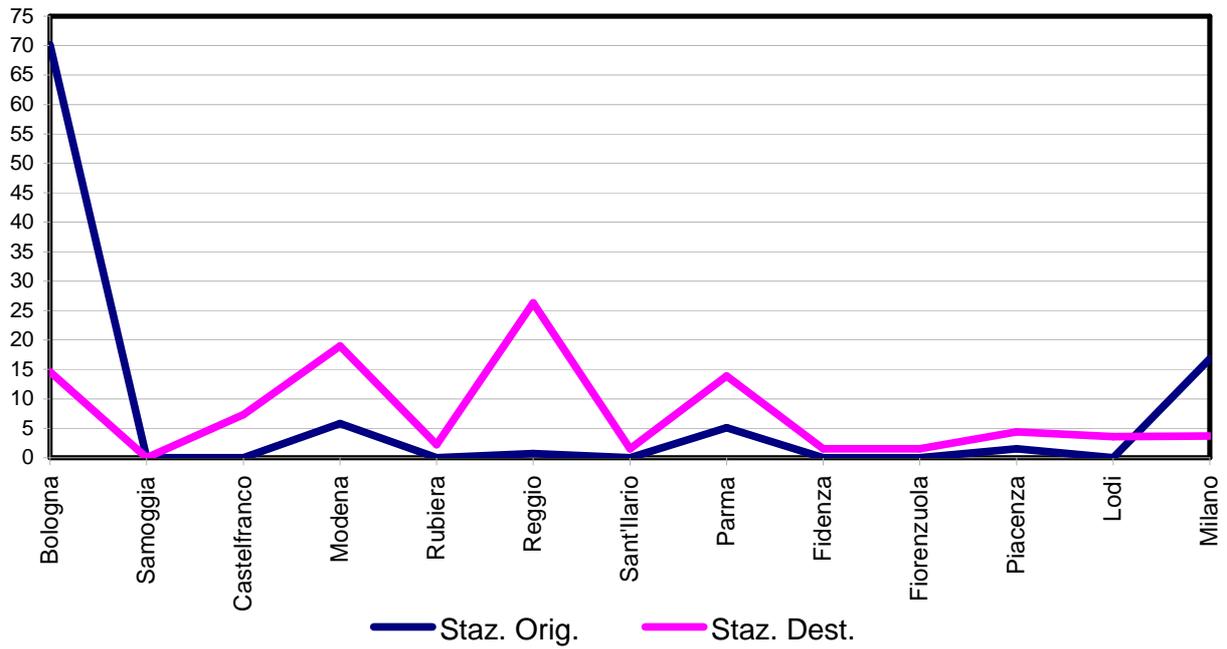
### Bologna-Ferrara



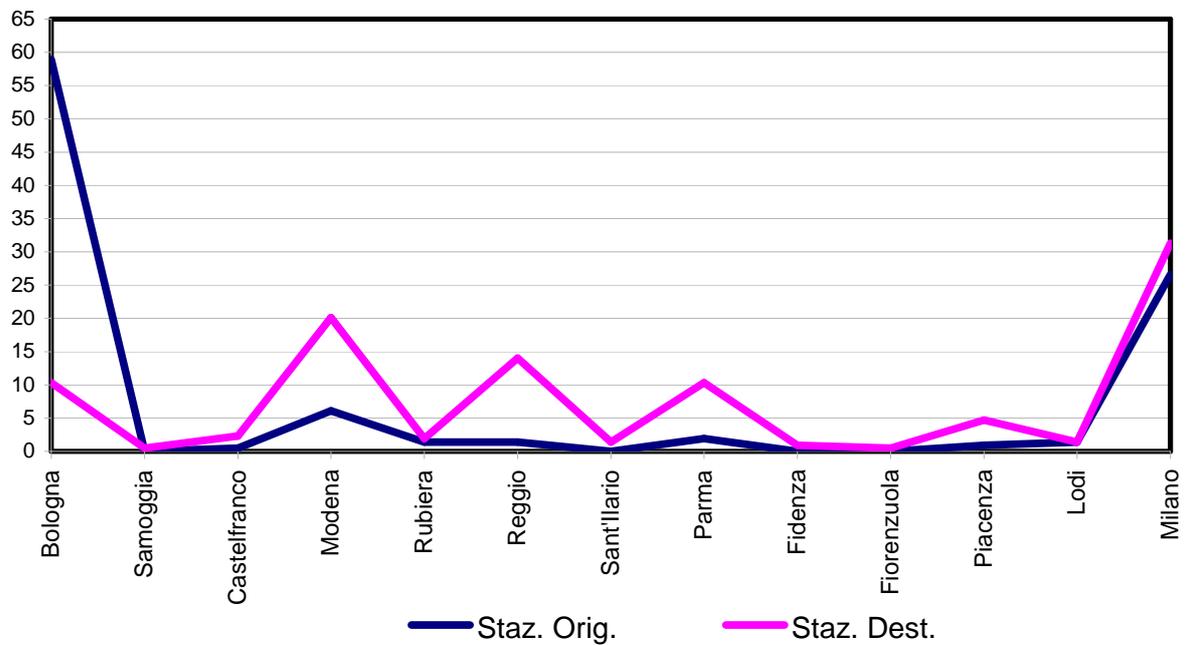
### Ferrara-Ravenna



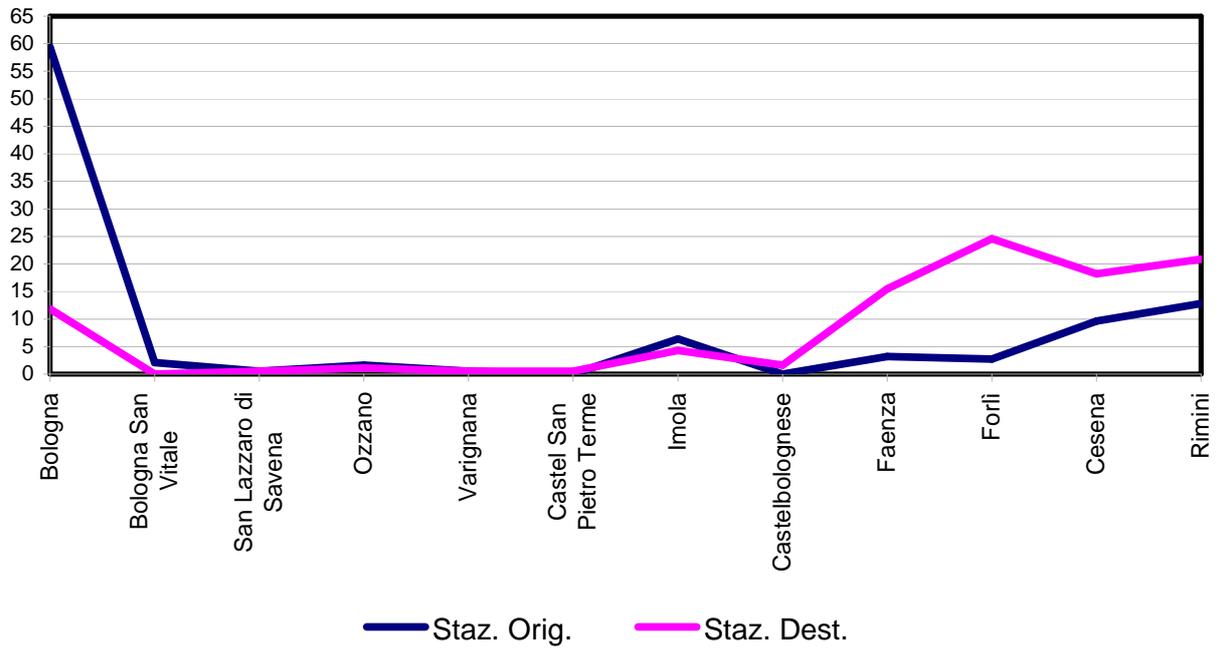
### Bologna-Milano (feriale)



### Bologna-Milano (festivo)



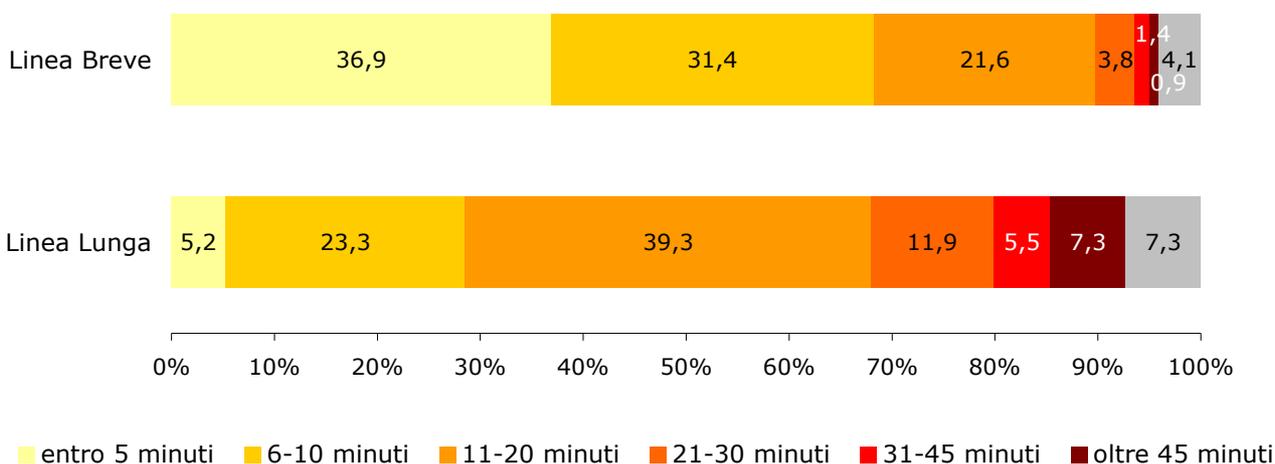
### Bologna-Rimini



### 3. Salire a bordo

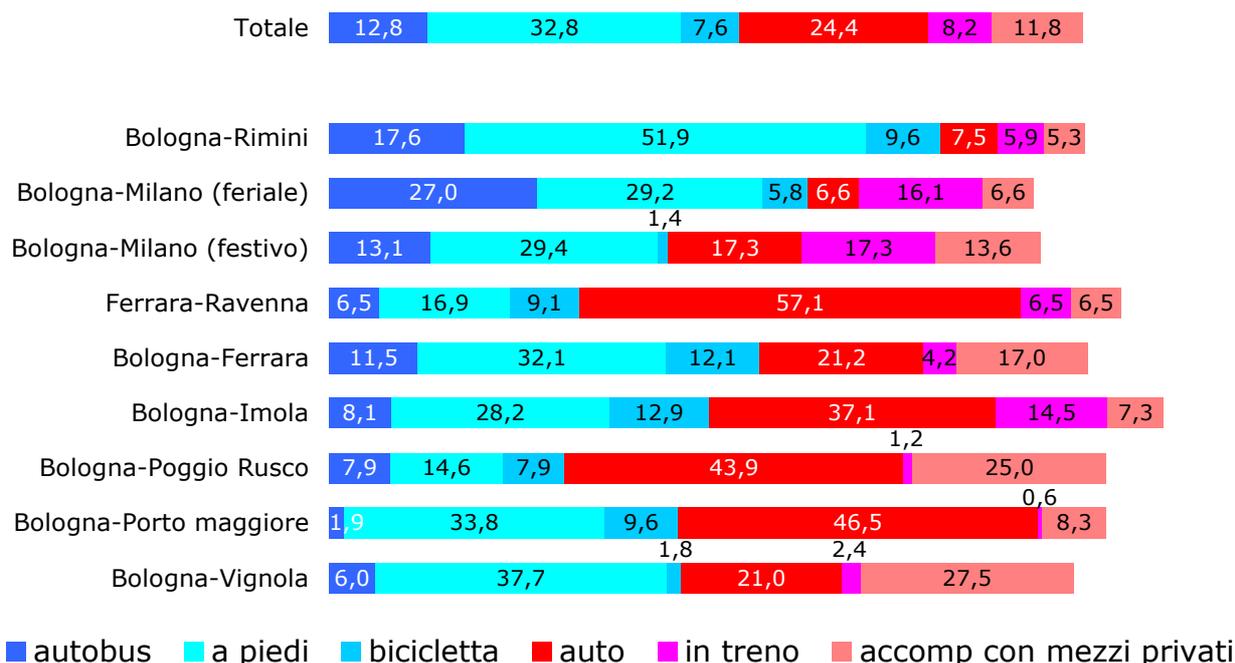
- Convogliando in prevalenza popolazioni urbane il treno è sicuramente un mezzo ‘domesticato’. In effetti sulle linee infra-metropolitane circa il 90 % dei passeggeri impiega un tempo inferiore ai 20 minuti per recarsi alla stazione. Soprattutto sulle linee che insistono su piccoli sistemi urbani allineati e continui sulla ferrovia, la moda si concentra sotto ai cinque minuti, come nei casi della Bologna-Vignola e della Bologna-Portomaggiore. Diverso il caso delle linee a lunga gittata per le quali la quota sotto l’isocrona dei venti minuti si abbassa considerevolmente, pure restando maggioritaria. La causa va ricercata in due fattori: in primo luogo l’utenza prevalentemente grande-urbana (con il conseguente allungamento dei percorsi casa-stazione), in secondo luogo l’incidenza dei passeggeri che arrivano alla stazione di partenza da grandi distanze, dopo aver percorso, al caso, altri tratti della rete.

**Fig. 13. Tempo impiegato da casa per arrivare in stazione**



- Come conseguenza di questi aspetti, specie sulle linee infra-metropolitane, una gran parte degli utenti si reca in stazione a piedi o in bicicletta. Subordinatamente in automobile, potendo contare su più facili occasioni di parcheggio. Molto limitata è la componente che sfrutta l’autobus. Nel primo trasferimento, dunque, pedonalità e automobile saturano da sole, quasi per intero, l’intermodalità. Nel caso delle linee lunghe, invece, l’allargamento del bacino di attingimento implica una crescita significativa della quota che usa l’autobus o che si muove entro la rete. E’ però significativo il caso della Bologna-Rimini, dove circa il 52 % (la cifra più elevata in assoluto, anche a confronto delle linee infra-metropolitane) si reca alla stazione a piedi. La ragione sta probabilmente nella peculiare conformazione delle città romagnole disposte sulla tratta dalle quali è rilevata larga parte della popolazione che sale. Tutte hanno infatti la caratteristica d’essere piccole e compatte. Una circostanza che minimizza lo spazio-tempo nello spostamento casa-stazione.

**Fig. 14. Mezzo di arrivo in stazione**

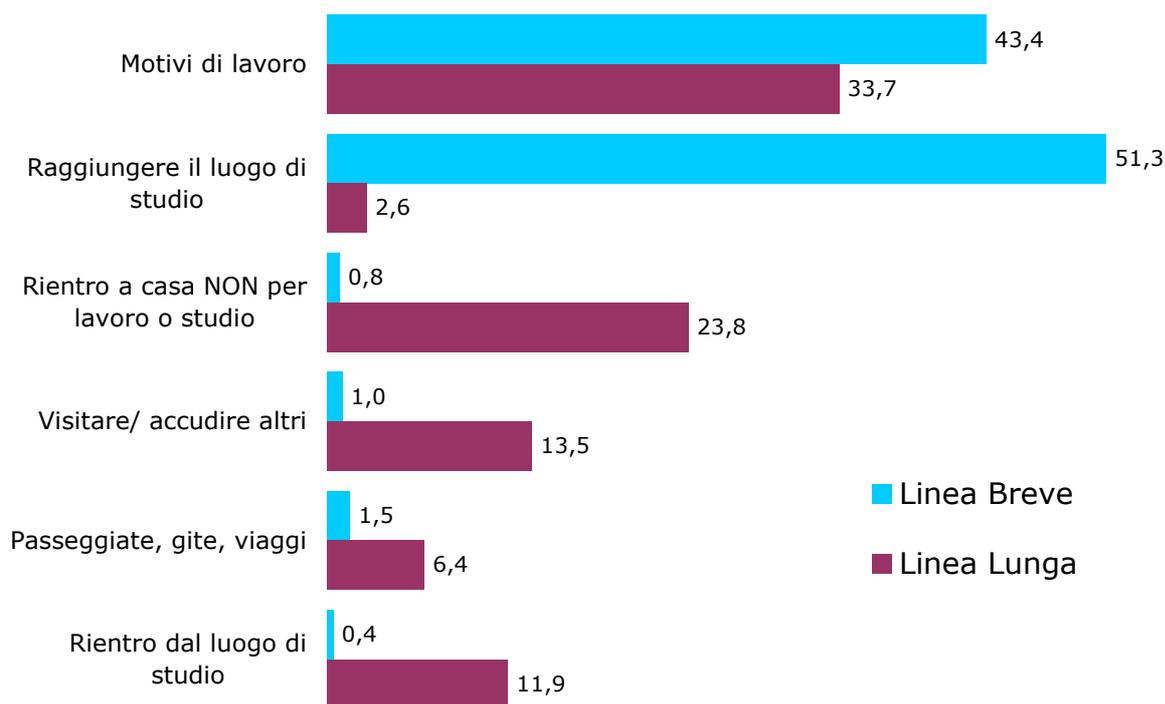


- Se si considerano invece i tempi per transitare dalla stazione di arrivo al luogo di destinazione (non solo la casa, per chi fa ritorno, ma anche il luogo di lavoro, studio o altro) i tempi medi tendono ad allungarsi, senza tuttavia debordare di molto (con quote normalmente sul 15 %) dal limite dei venti minuti. La moda si trasferisce infatti dai 5-10 minuti alla fascia 11-20. Con una intensità che cresce nel caso delle linee a più lunga gittata o fortemente bi-polarizzate (come nei casi della Bologna-Ferrara, e della Bologna-Imola).
- Dal punto di vista del mezzo utilizzato per arrivare a destinazione si nota però una rivoluzione: scompare quasi del tutto l'automobile (che era pur sempre il mezzo prevalente per guadagnare la stazione di origine) mentre prendono una quota notevole la pedonalità (sulle linee infra-metropolitane quasi sempre fra il 50 e il 60 %) e l'autobus (sul 30 % circa). Questo grande incremento della pedonalità, su isocrone attorno ai 20 minuti, si deve al tipo di mobilità cui il treno è intrinsecamente a servizio: trasferire popolazioni disperse verso un centro di carattere funzionale. Del resto, come ricordato, l'identikit sociale degli utenti vede una prevalenza massiccia degli studenti e delle classi medie occupate nelle attività terziarie, le quali ultime sono dislocate, di norma, secondo modelli fortemente polarizzati.

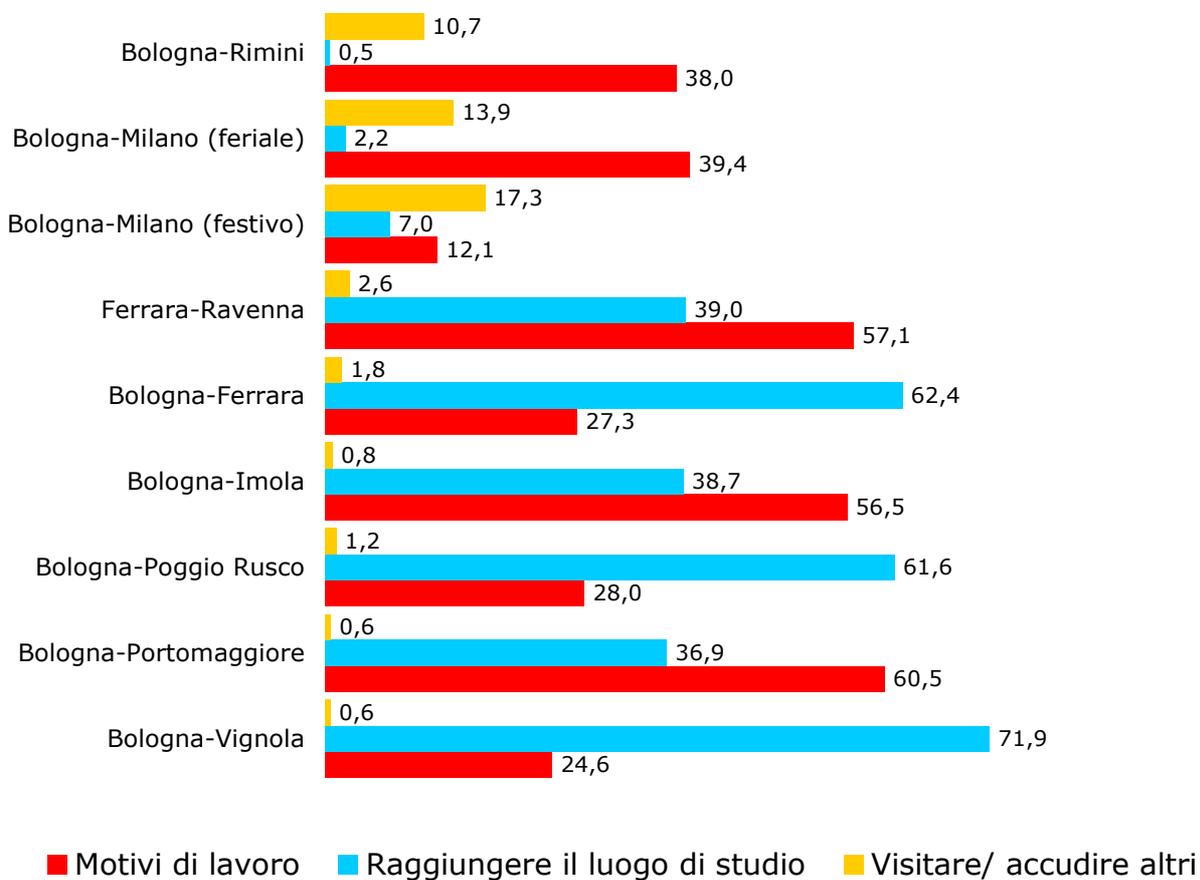
#### 4. Motivazioni di viaggio e frequenza di utilizzo del treno

- Quanto alle motivazioni di viaggio c'è una distinzione di fondo fra le linee brevi (infra-metropolitane o interurbane) e le linee lunghe. Nelle prime i motivi sono saturati quasi interamente dal raggiungimento del luogo di lavoro o studio (lo studio, in prevalenza, sulla Bologna-Vignola, Bologna-Poggio Rusco, Bologna-Ferrara; il lavoro sulla Bologna-Portomaggiore, Bologna-Imola, Ferrara-Ravenna). Nelle seconde è sostanzialmente assente o comunque ridotto il motivo di studio, mentre il lavoro si accompagna alle motivazioni più svariate: visite, gite, loisir, ecc. Ciò vale soprattutto per la Bologna-Milano, e particolarmente per i giorni festivi. Nelle motivazioni lavorative, inoltre, hanno rilievo significativo le 'trasferte', cioè incontri di lavoro slegati da una routine ancorata a una sede fissa (incontro con clienti, luogo mobile, meeting, formazione, convegni, corsi, ecc.).

**Fig. 15a. Motivi per cui ha preso il treno oggi**

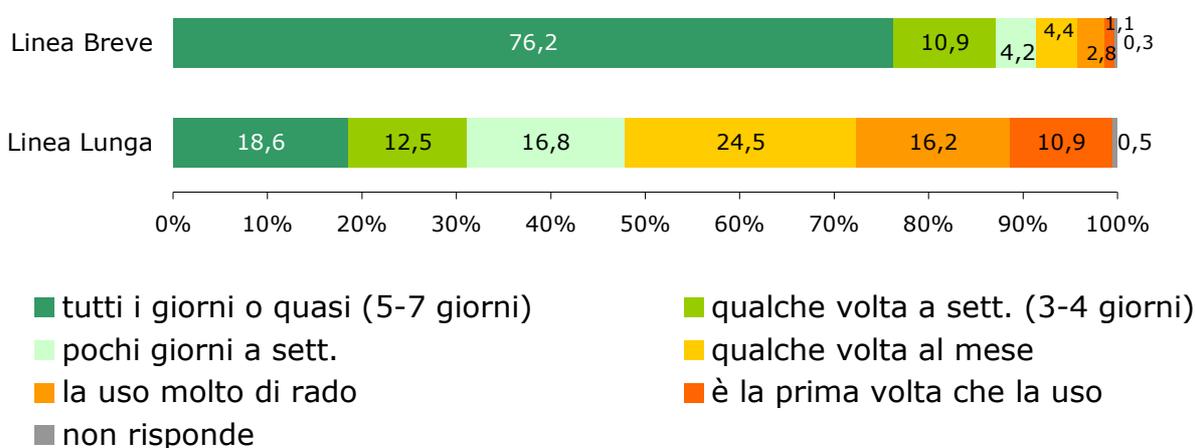


**Fig. 15b. Principali motivi per cui ha preso il treno oggi (per linea)**

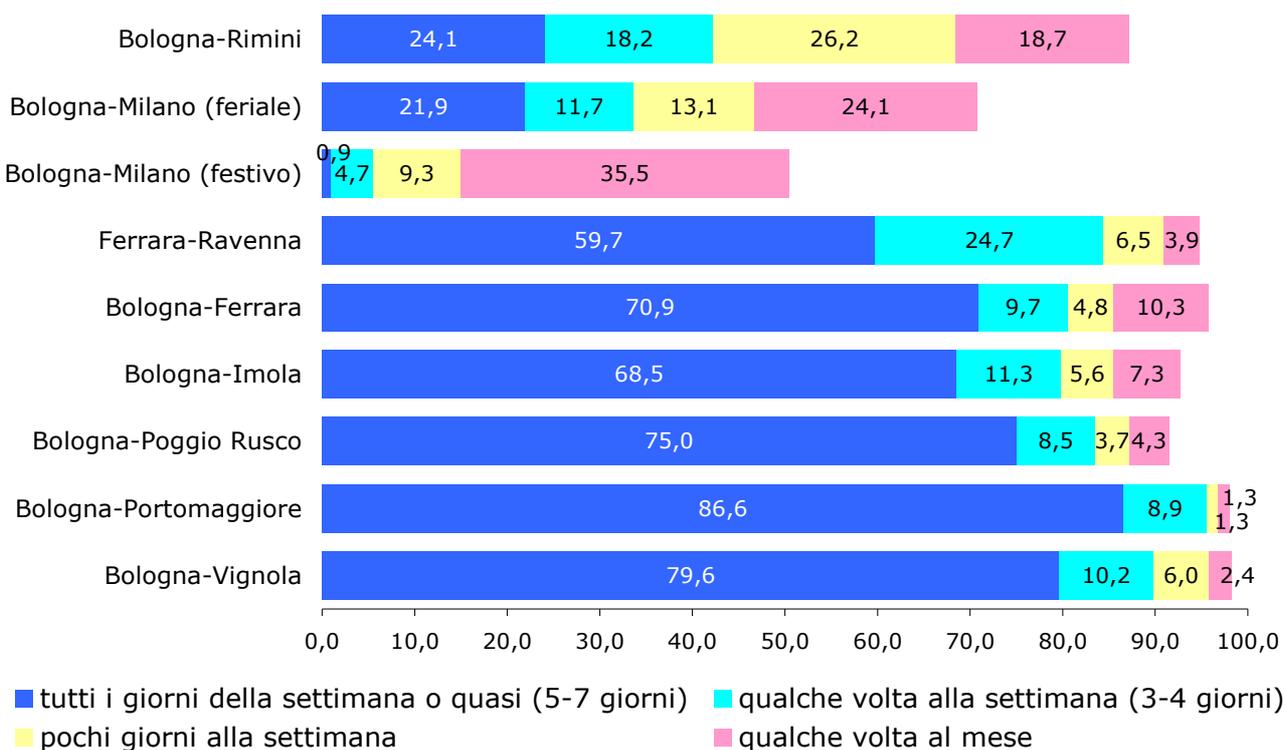


- Questa motivata distinzione la si ritrova con immediatezza nelle modalità di frequenza. Le linee infra-metropolitane, ma anche quelle interurbane a breve percorrenza sono saturate per intero da routines giornaliere o quasi giornaliere (cosa che vale per oltre il 90 % delle presenze). Sulle linee a lunga percorrenza invece la quota dei passeggeri che seguono routines almeno settimanali scema al 46 % (Bologna-Milano feriale) ed al 68 % (Bologna-Rimini). Tra l'altro con forti concentrazioni modali su 'poche volte la settimana'. Un caso a sé, come ovvio, l'utenza festiva della Bologna-Milano che è interamente saturata dall'elemento occasionale o sporadico. Più in generale le linee 'lunghe' hanno un carattere omnibus, raccolgono cioè di tutto, mettendosi a servizio di diverse funzioni. Laddove le linee infra-metropolitane servono un solo vettore sociale. Sono cioè marcatamente mono-funzionali.

**Fig. 16a. Frequenza con cui utilizza il treno**



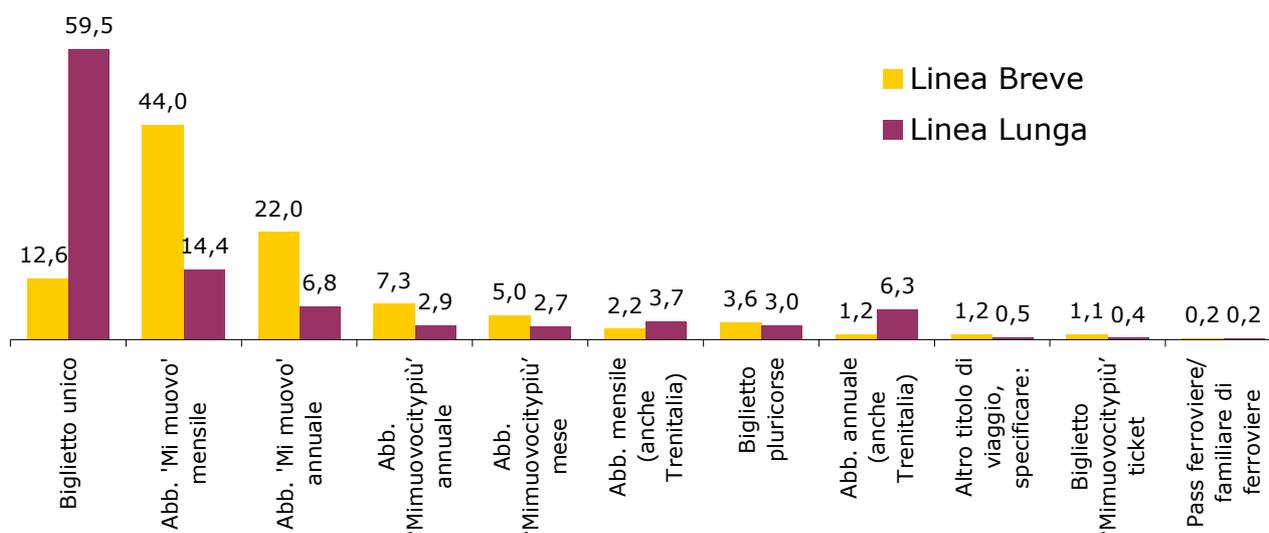
**Fig. 16b. Frequenza con cui utilizza il treno (per linea)**



## 5. Titolo di viaggio

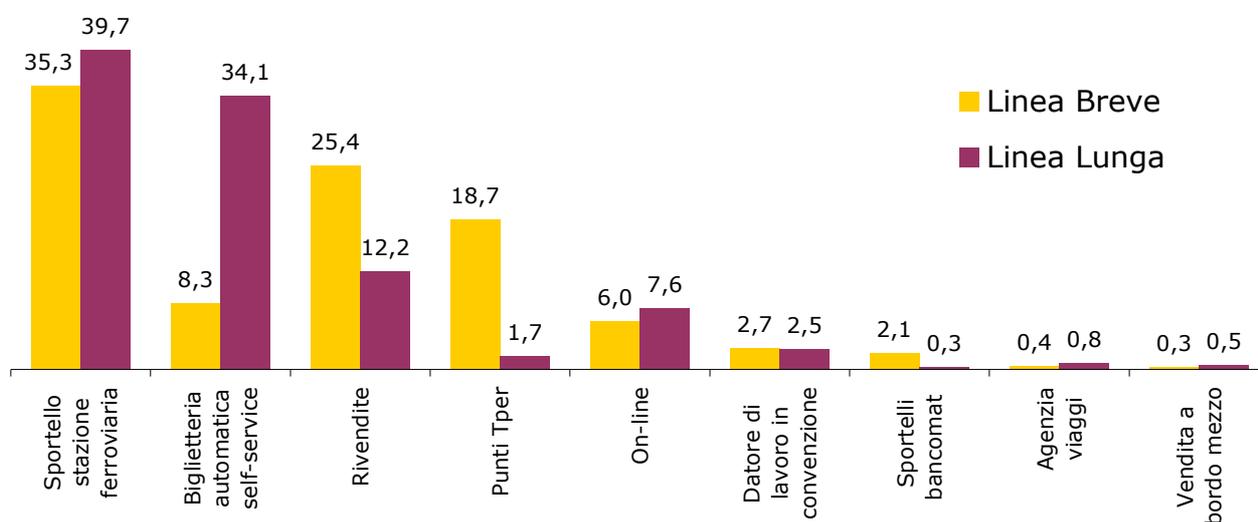
- Sulle linee infra-metropolitane e interurbane la stragrande maggioranza dei passeggeri usa abbonamenti mensili e annuali, prevalentemente del tipo 'Mi muovo'. Acquistati più spesso nei punti Tper e nelle rivendite, nei casi della Bologna-Vignola e Bologna-Portomaggiore, anche e soprattutto agli sportelli ferroviari ed alle biglietterie automatiche nel caso delle altre linee. La metà o quasi delle linee lunghe viaggia invece con biglietto unico di corsa semplice. Con frequenze del 57 % (sul feriale Bologna-Milano), del 46 % (sulla Bologna-Rimini) e addirittura del 91 % sul festivo Bologna-Milano. In tal caso acquisiti quasi sempre in stazione, sportello o biglietteria automatica. Gli acquisti on-line hanno generalmente un carattere residuale. Solo sulla Bologna-Milano festivo si tocca la 'punta' del 12 %.

**Fig. 17. Titolo di viaggio utilizzato**



- Se l'acquisto on-line è una rarità, preferendosi il luogo fisico di transazione, cioè le abitudini inveterate, le informazioni per viaggiare sulla linea sono invece acquisite, in larghissima misura, sui siti web: Tper e/o, più spesso, Trenitalia. Monitor, display, cartelloni orari piazzati nelle stazioni (ma anche applicazioni per cellulari), cioè il metodo fisico tradizionale, pur non assenti, sono ormai receduti su valori residuali.

**Fig. 18. Luogo di acquisto del titolo di viaggio**



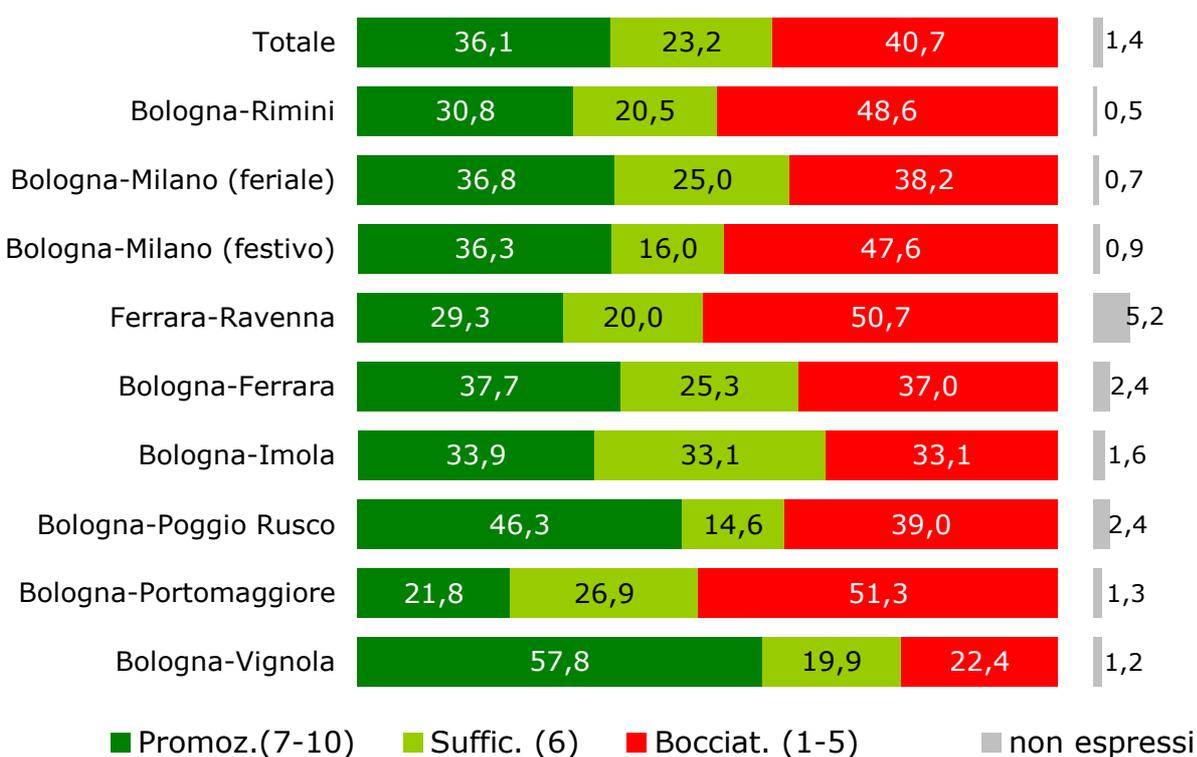
## 6. La soddisfazione

- Qui va tenuto conto delle diversità inerenti alle diverse popolazioni che caratterizzano linee brevi e linee lunghe. I primi sono prevalentemente abitudinari. Come tali si deve supporre che parlino con cognizione di causa della tratta che hanno in uso. Le seconde sono popolazioni più random ed è verosimile che scarichino sulla linea occasionalmente utilizzata pregiudizi inerenti al sistema ferroviario come tale. Infatti il massimo sistematico di bocciatura si riscontra sulla Bologna-Milano festivo, dove è massima l'utenza casuale ed erratica, e a seguire, scalando regolarmente, sulla Bologna-Milano feriale e sulla Bologna-Rimini. Fatta dunque astrazione dalle linee 'lunghe' l'analisi di customer sulle linee 'brevi' vede disporsi ai due estremi la Bologna-Vignola, dove sono massimi i giudizi lusinghieri, e la Bologna-Portomaggiore, dove massime e più insistenti sono le bocciature. Sulle altre linee la situazione si presenta a macchia di leopardo, ma con tendenze abbastanza identificabili su diversi ambiti tematici.

Si può fare una distinzione per tre fasce:

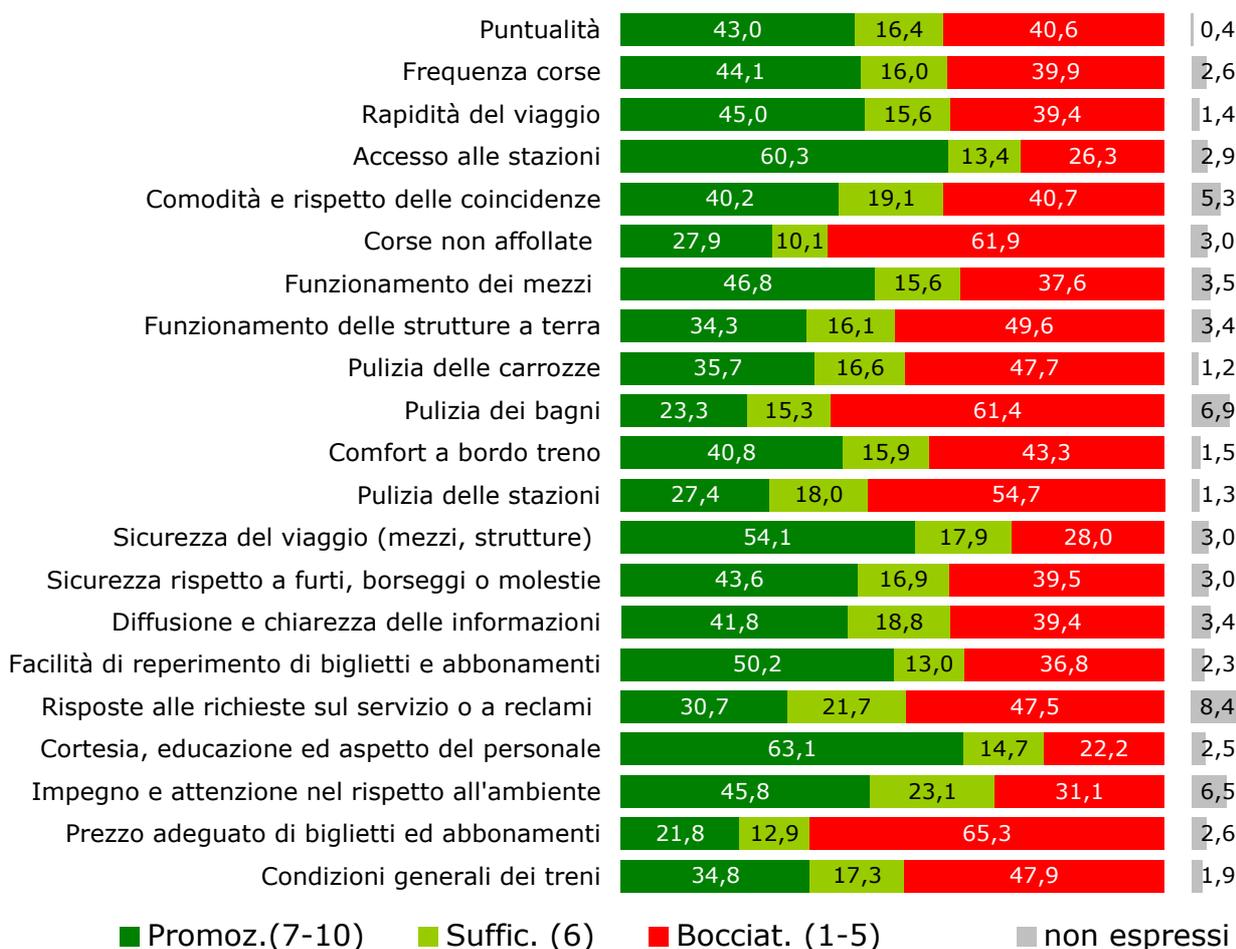
- di diffusa soddisfazione.** Sono le migliori performances, che si registrano su almeno otto ambiti: rispetto ambientale, frequenza corse, rapidità viaggio, accesso alle stazioni, funzionamento dei mezzi, sicurezza tecnologica, informazione, reperimento titoli di viaggio, correttezza del personale.
- di criticità significativa, e in taluni casi anche prevalente.** Ciò si riscontra sulle seguenti otto tematiche: condizione generale dei treni, puntualità, coincidenze, strutture a terra, pulizia delle carrozze, comfort a bordo, sicurezza, risposte ai reclami.
- di diffusa insoddisfazione.** Sono le tematiche, ben quattro, per le quali c'è una netta e sistematica prevalenza delle bocciature: affollamento, pulizia dei bagni, pulizia delle stazioni, costo del biglietto.

**Fig. 19. Voto complessivo alla soddisfazione del servizio ferroviario (solo rispondenti)**

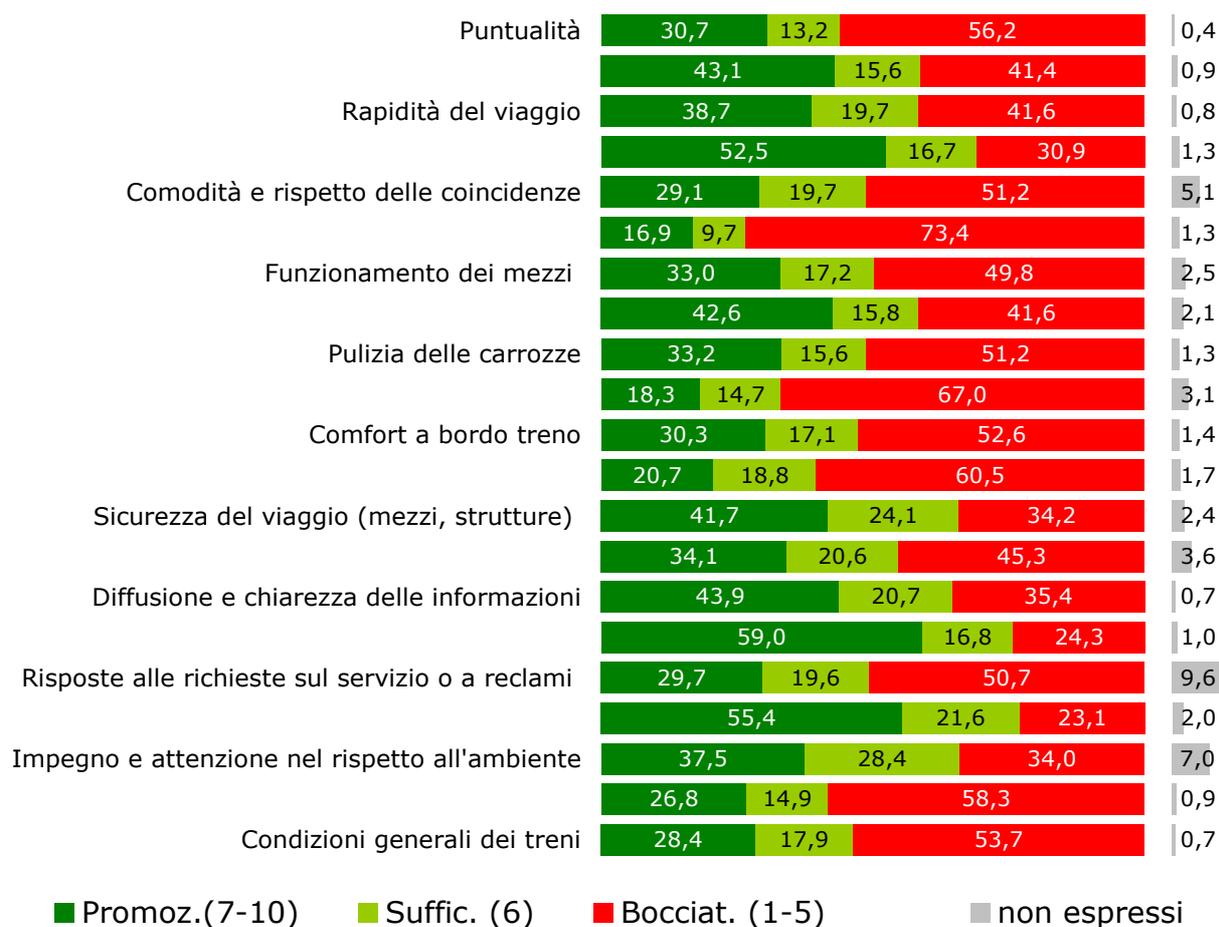


- Quanto al grado di soddisfazione per il Trasporto Ferroviario Regionale, complessivamente inteso, la classifica decrescente per le **linee brevi**, considerando solo le piene promozioni (voto dal 7 al 10) vede al primo posto la Bologna-Vignola (promozioni quasi al 58 %!), e a seguire la Bologna-Poggio Rusco (46,3 %). In una posizione intermedia (senza entusiasmo, ma con una sicura sufficienza) la Bologna-Ferrara e la Bologna-Imola. Chiudono la fila la Ferrara-Ravenna e la Bologna-Portomaggiore. In queste due linee 'neglette' le bocciature superano il 50 %.
- Sulle **linee lunghe** il giudizio sintetico si colloca in una zona di aurea mediocrit , promozioni e sufficienze sono sempre maggioritarie, ma le bocciature incalzano comunque su grandezze ragguardevoli, che nel caso di Bologna-Milano festivo e della Bologna-Rimini si avvicinano pericolosamente alla maggioranza assoluta (rispettivamente 47,6 % e 48,6 %). Il caso delle linee lunghe richiede una precisazione. Mentre sulle linee brevi, inframetropolitane e interurbane, il gradimento verso Tper   in realt  guidato, come ovvio, dall'esperienza concreta della tratta utilizzata con pi  frequenza, sulle linee lunghe a dettare il giudizio   piuttosto una percezione (e un pregiudizio) relativo alla rete ferroviaria come tale. Questo si deve non solo alla forte incidenza dei passeggeri saltuari, ma anche al fatto che pochissimi sono a conoscenza del gestore effettivo. E' del tutto verosimile che tali linee, proprio per il loro carattere occasionale e di nicchia, last minute, appunto, raccolgano una popolazione vagante e indispettita dai disservizi del gestore nazionale.

**Fig. 20a. Voto ai singoli aspetti del servizio - Linee brevi**



**Fig. 20b . Voto ai singoli aspetti del servizio - Linee lunghe**



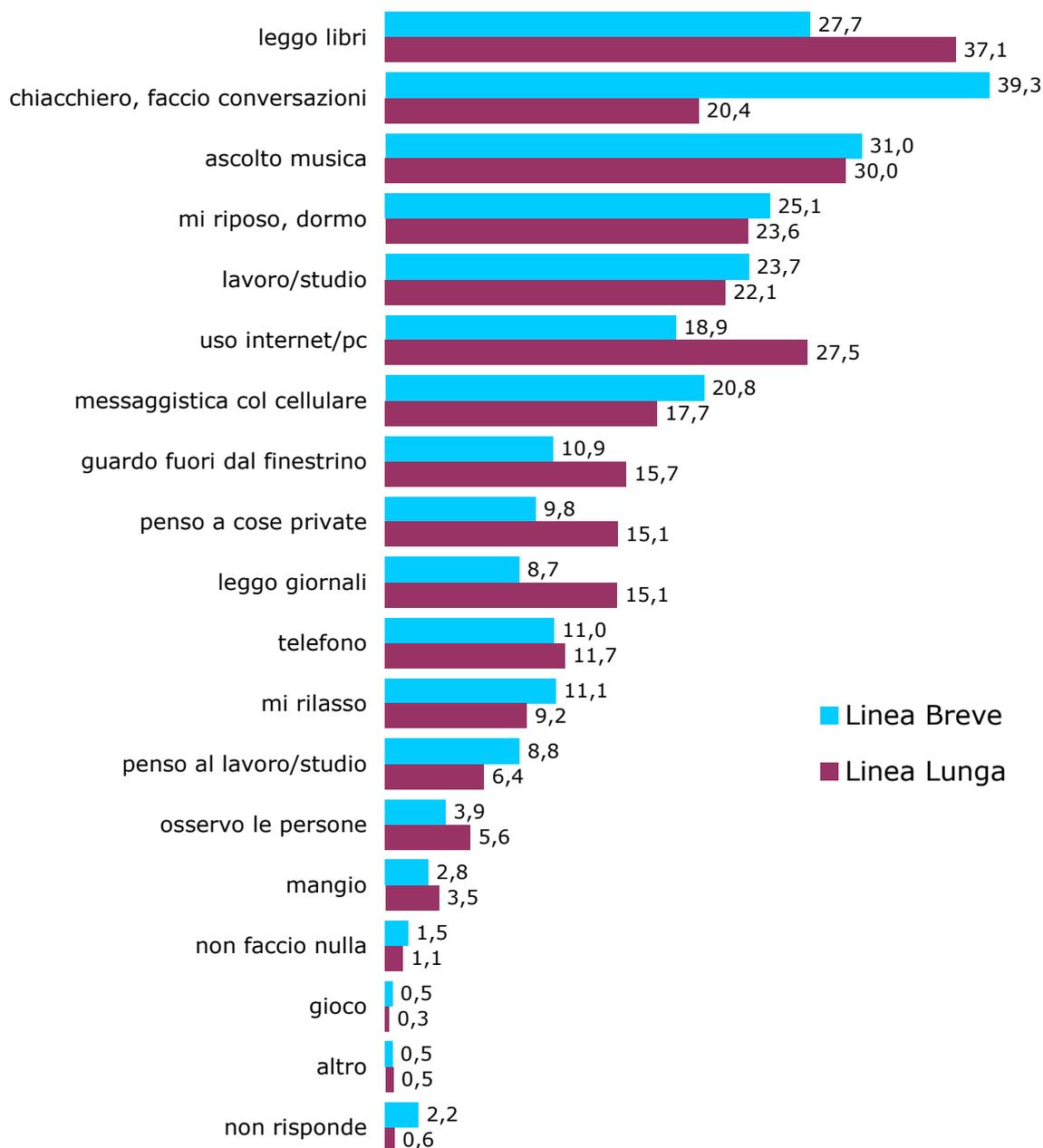
## 7. In viaggio

- In viaggio, ed è noto, si chiacchiera (31 % di indicazioni, come media), si ascolta musica (31 %), si leggono libri (32 %), si studia (23 %), si dorme (24 %), si va su internet (23 %) e si inviano messaggi al cellulare (19 %). Si conferma la peculiarità del treno come luogo di socializzazione simil-salottiera (la chiacchiera), aspetto peraltro inscritto nella stessa tradizionale conformazione delle 'carrozze', ma soprattutto di abbandono intimistico a sé stessi: evasivo (musica e sonno), riflessivo (lettura, studio, ruminazione esistenziale) e digitale (messaggi, chat, ecc.). Il viaggio, in quest'ultimo caso, come parentesi internautica. Che appare in fortissima crescita, più del doppio rispetto a quanto rilevato due anni avanti sulle linee regionali.

Quale di tali manifestazioni sia prevalente dipende naturalmente da molti fattori: ciclotimici (come l'ora del giorno, il giorno stesso, il tempo, la stagione), sociali (cioè la posizione sociale con il suo corredo di capitale cultura), di contesto (utenti abitudinari e utenti saltuari) nonché pertinenti al tipo di linea, ovvero se lunga o breve. E' normale, ad esempio, che i treni-scolaresca siano vocanti e musicali, mentre quelli più popolati di classi medie sono più improntati alla 'riflessività'. Sotto questo aspetto ci sono convogli rumorosi ed estroversi ed altri silenziosi e introversi. Sicuramente la distanza ha un rilievo di prim'ordine, anche perché si correla ad altri aspetti sociologici delle popolazioni viaggianti. Sulle tratte a lunga distanza (Bologna-Milano e Bologna-Rimini) ad esempio si nota un certo *décalage* della 'chiacchiera' e un forte innalzamento delle attività di lettura,

internautiche e digitali. Evidente constatare in proposito altre correlazioni secondarie che si sposano con il nuovo solipsismo digitale: popolazioni con maggiore capitale cultura e anche fruitori erratici, quindi anche reciprocamente estranei.

**Fig. 21. Attività fatte durante il viaggio in treno**



- La rivoluzione sonora dell'I-Phone.** Il treno ‘silente’ è accusato da alcuni come una perdita di socialità. In effetti la chat, cioè la scrittura ha soppiantato la voce. Dopo che il telefono aveva ucciso il mondo epistolare. Chi l'avrebbe mai detto? Certo una scrittura sulla sabbia del web, anziché sulla carta. Scrittura a perdere, senza traccia, che non si può impilare, legare con un nastrino e chiudere in un cassetto o una scatola da scarpe. Per la gioia (o la sventura) di chi vi metterà l'occhio post-mortem (storici, biografi, coniugi, parenti, altri ficcanaso). Scripta volant dunque. Però scrittura. Un vero e proprio macro-feuilleton autoprodotta in tempo reale, e perennemente distrutto e ricreato, dal corpo

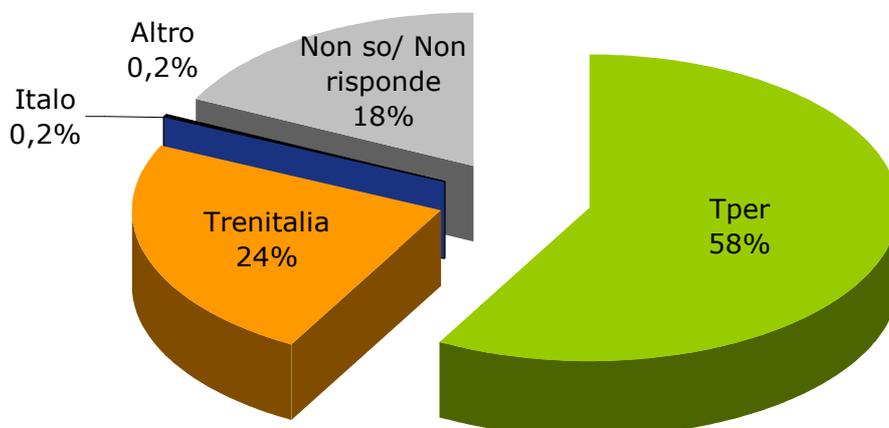
sociale tutto intero. Sullo spartito digitale. Una società di pianisti silenziosi, ognuno isolato nella propria monade affettiva-relazionale. La nuova situazione (un progresso, in realtà) è stata creata col passaggio alle mirabilie digitali dell'I-Phone. Le quali non è che abbiano sostituito un mondo di irenica e vociante convivialità. Bensì convogli trasformati in piazze urlanti di pazzi scriteriati attaccati ai cellulari della precedente generazione tecnologica. Una forma di maleducazione di massa che trasformava il viaggio in treno (soprattutto per le creature riflessive orientate al sonno, alla lettura, alla contemplazione e alla rimuginazione, cioè quelle capaci di trasformare, rovesciandoli, i faux frais obbligatori del tempo transazionale in spazio-tempo liberato 'per sé') in un vero e proprio supplizio. Pari alla sventura di avere vicini di casa che litigano e si picchiano. L'I-Phone ha messo per incanto a tacere questi 'urlatori' di facezie e restituito gli individui a un solipsismo silenzioso. Decisamente un progresso. Il treno, questa creatura nata nell'età del ferro, con oltre un secolo e mezzo di vita, si è offerto anche in tal caso come uno dei luoghi più indicati per accogliere l'ultima grande trasformazione.

- **L'internet point carovaniero.** Ipod, pc, cellulari. Il treno che una volta era il regno della carta, delle cartacce e dei cartocci, una risma viaggiante, con la cadenza di un ciclostile, oggi è il letto di una solitaria ruminazione digitale. Nella notte, è un internet point lanciato nel buio. Talvolta le creature più fragili si accasciano nel nirvana rem. Quasi nessuno parla. Il pendolare infra-metropolitano sulla tratta verso casa (tratta lunga, in tal caso) è un essere silente, al massimo bisbigliante

### 8. Il successo quasi inaspettato delle linee 'lunghe'

- Il tratto distintivo rispetto alle linee infra-metropolitane cadenzate sulle routines circadiane si potrebbe riassumere nell'occasionalità: take away, mordi e fuggi, last minute, ecc. ecc. Per quanto, come ovvio, ci sia comunque una quota di passeggeri con cadenza consuetudinaria. In effetti solo sulla Bologna-Rimini, dove la quota pendolare è più marcata, c'è una esatta cognizione circa il chi è del gestore (Tper, al 77 %). Sulla Bologna-Milano la quota si riduce al 52 % (feriale) e al 40 % (festivo). Ampie quote ignorano chi sia il gestore e una parte non irrilevante lo confonde con Trenitalia (24 %).

**Fig. 22. Conoscenza del gestore del treno (solo linee Bologna-Milano e Bologna-Rimini)**

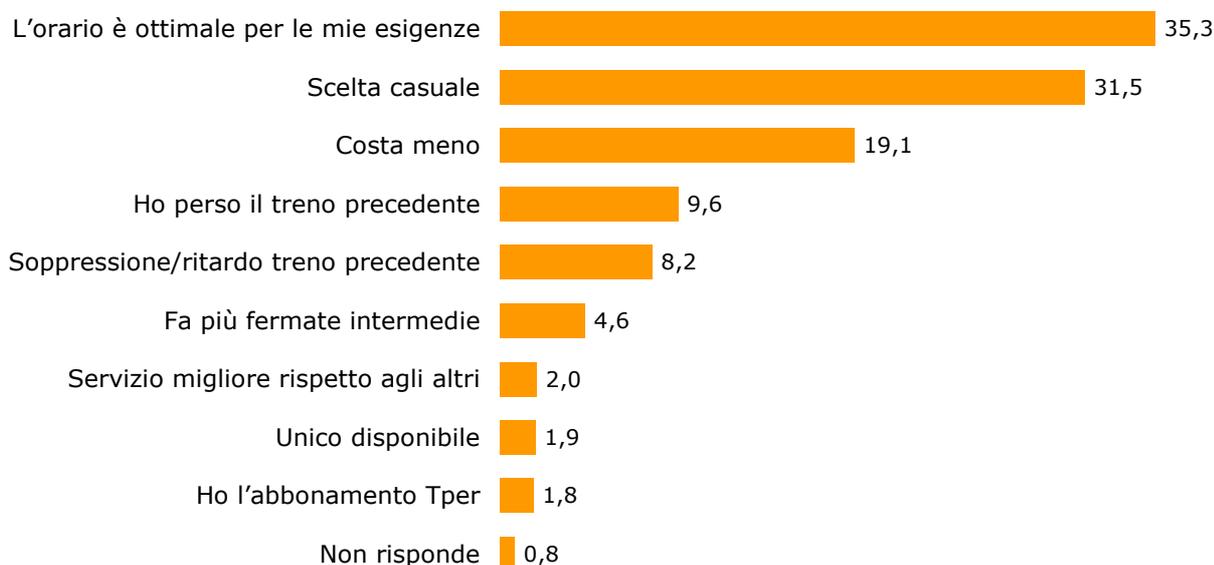


- L'esistenza del treno è stata accertata nella metà circa dei casi (con una punta del 60 % quasi nel caso della linea festiva Bologna-Milano) tramite il sito web di Trenitalia. La parte restante si è invece imbattuta nell'opportunità offerta dal convoglio poco prima di salire a bordo: leggendo il tabellone degli orari o consultando i display. Non manca anche una piccola quota di persone (il 10 % circa) che si è avvicinata al treno del caso per sentito dire, con il passaparola.
- Ottimalità dell'orario rispetto alle esigenze del caso, casualità e costo vantaggioso sono i tre moventi della scelta di salire a bordo. Però con una varianza emblematica sulle tre tratte. Il costo vantaggioso è il primo motivo sulla corsa festiva della Bologna-Milano, mentre su quella feriale il primo motivo è la casualità (aspetto che conferma il carattere 'aleatorio', 'random', dell'utenza di tali tratte). Sulla Bologna-Rimini il primo movente è invece l'ottimalità dell'orario, e su grandezze veramente consistenti (49 %).

**Fig. 23. Conoscenza dell'esistenza del treno (solo Bologna-Milano e Bologna-Rimini)**

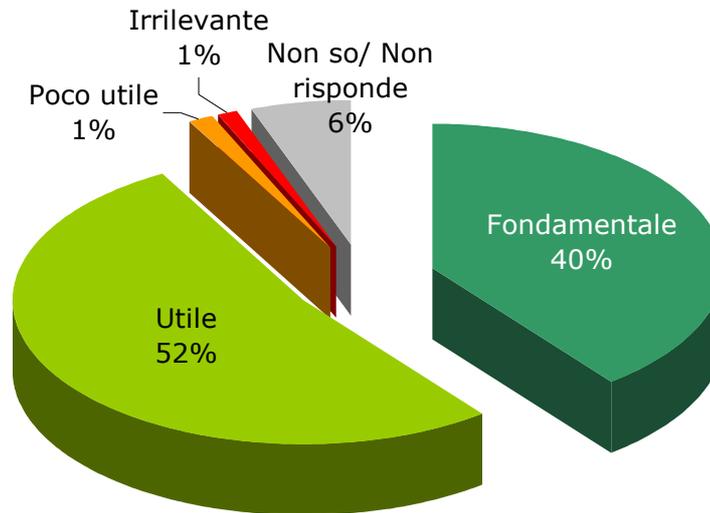


**Fig. 24. Motivi per cui ha scelto la tratta (solo Bologna-Milano e Bologna-Rimini)**



- Tutti, comunque, considerano utili i treni utilizzati al momento, e per una buona quota (attorno al 40 %) persino ‘fondamentali’. Risposte che esplicitano come più icasticamente non si potrebbe il successo incorporato alle linee lunghe di Tper. Soprattutto nella loro capacità di corrispondere a latenze composite ed occasionali, ma dotate di massa critica, dell’utenza. Sorta di treno last minute da prendere a volo.

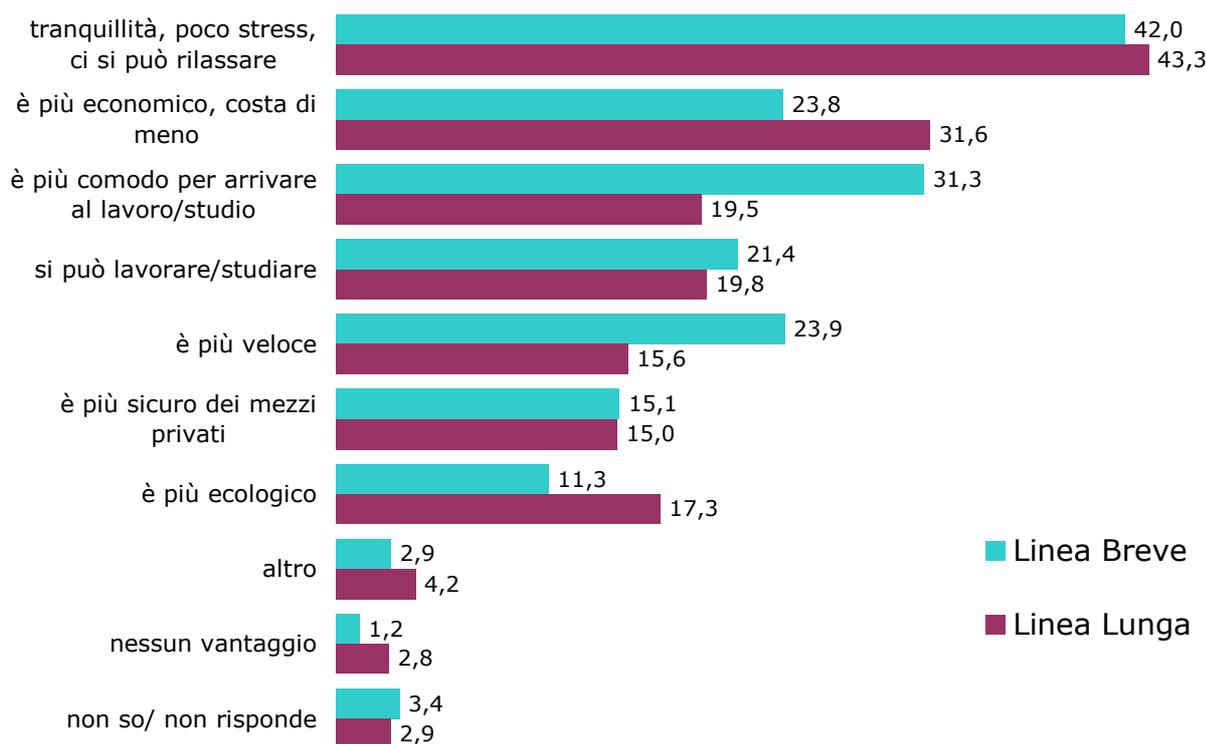
**Fig. 25. Utilità delle linee Bologna-Milano e Bologna-Rimini (solo utenti di queste tratte)**



## 9. Vantaggi/svantaggi e importanza dell’uso del treno

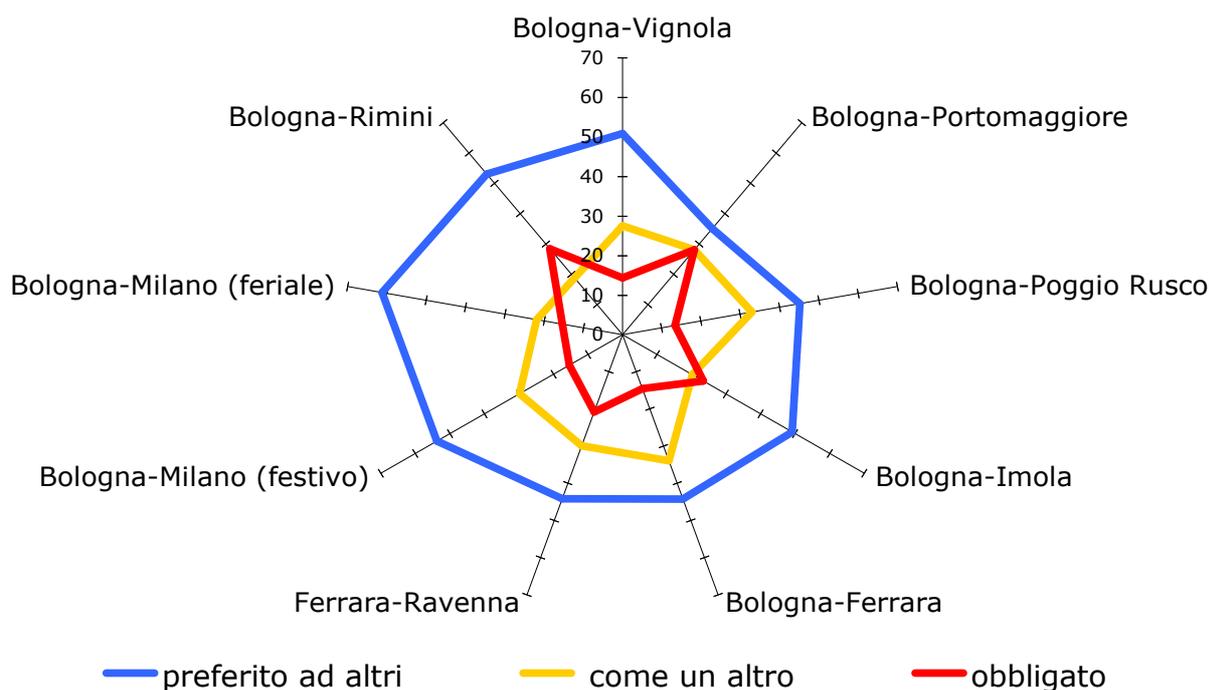
- I vantaggi annessi all’uso del treno sono molteplici. Quelli più gettonati e che rendono preferibile il treno ad altri mezzi sono riassumibili in un buon rapporto comodità/prezzo. Nel complesso (ricordando che era possibile indicare fino a tre opzioni) la tranquillità e il relax è la qualità più indicata (42 %, circa), a seguire l’economicità (27 %), poi la comodità rispetto alla destinazione (25 %, circa), la velocità e la possibilità di lavorare/studiare durante il tragitto (20 % circa per entrambe). Non irrilevanti le indicazioni ecologiche (14 %) e di sicurezza (15%). A parte i motivi strettamente economico-funzionali, si conferma lo specifico assoluto del treno: potere riconvertire il tempo di trasporto da faux frais, cioè onere improduttivo e faticoso ma necessario, in tempo liberato per sé. Ciò vale in linea generale, tanto sulle corse brevi quanto sulle corse lunghe, ma con elementi di dettaglio e differenziazione di caso in caso. La tranquillità tocca le vette massime sulla Bologna-Vignola e sulla Bologna-Milano feriali. L’economicità ha un peso comparativamente più elevato sulla Bologna-Portomaggiore, Bologna-Imola, Ferrara-Ravenna e Bologna-Rimini. La velocità sulla Bologna-Poggio Rusco e la Bologna-Ferrara. Sulla Bologna-Milano festivo è invece dichiarato significativo il motivo ecologico, così come la sicurezza sulla Ferrara-Ravenna.
- Quanto agli svantaggi, invece, a parte qualche indicazione di mero contorno di carattere funzionale, tutte le lagnanze si concentrano su un unico fattore: le interruzioni del servizio (ritardi, soppressione di treni, guasti, ecc.). Ciò avviene con frequenze modali molto elevate, sopra il 60-70 %, su tutte le linee, sia brevi che lunghe, con l’eccezione della Bologna-Vignola sulla quale questo item scende al solo il 25,7 %.

**Fig. 26. Vantaggi del viaggio in treno**



- ‘Cosa è il treno’ riassume la domanda che descrive l’importanza nella scelta del mezzo: quasi la metà dei viaggiatori (49,8 %) lo considera ‘un mezzo preferito ad altri mezzi’. Tuttavia una differenza significativa si esplicita tra le linee brevi e le linee lunghe: lo preferisce il 57,1 % dei viaggiatori di queste ultime, con una punta che arriva al 61,3 % nel caso della linea Bologna-Milano feriale. Nel caso inverso, solo il 35 % della Bologna-Portomaggiore lo preferisce ad altri mezzi.

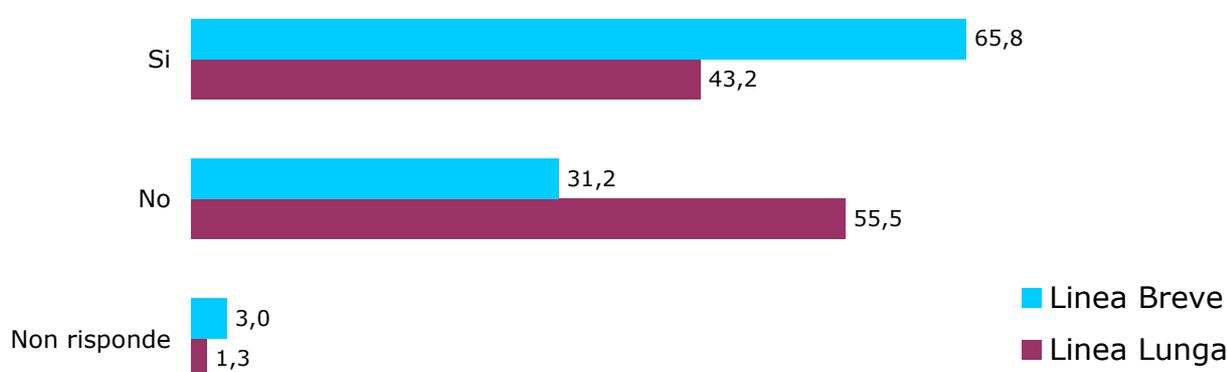
**Fig. 27. Importanza del treno**



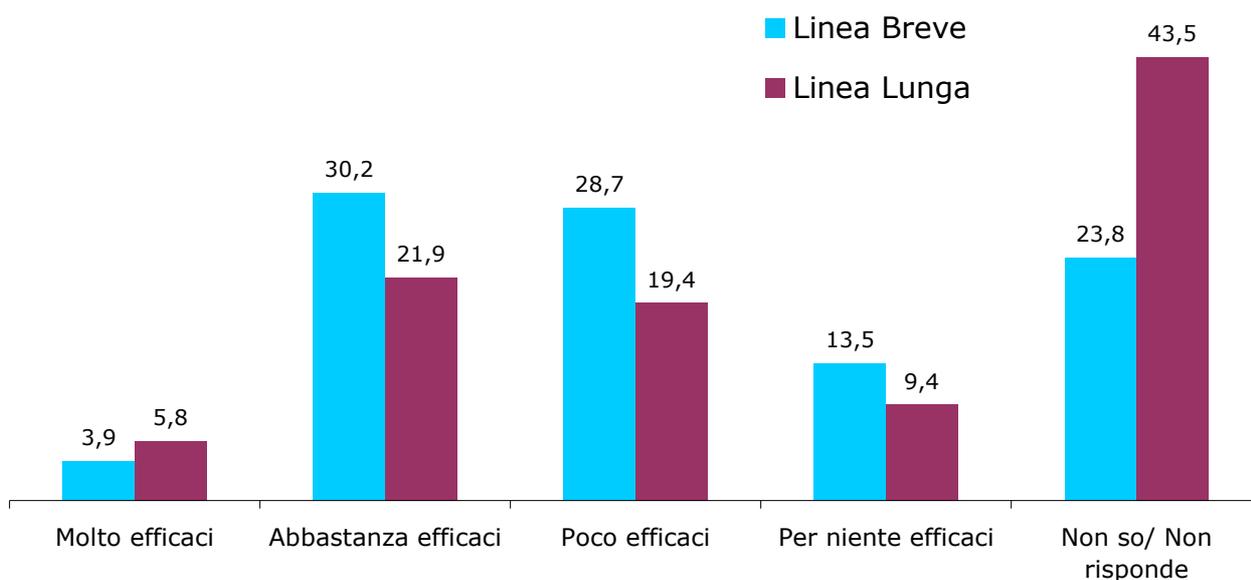
### 10. La validazione obbligatoria

- La conoscenza della campagna sulla validazione obbligatoria è di buon livello sulle tratte Bologna-Vignola e Bologna-Portomaggiore (ottimamente con il 77,8 % per la prima e il 72 % per la seconda); significativa (cioè sicuramente sopra la metà degli intervistati) sulle altre linee ma con margini di miglioramento anche cospicui (come sulla Ferrara-Ravenna e la Bologna-Poggio Rusco). Per ciò che concerne le linee lunghe il dato della conoscenza, come ovvio, si abbassa considerevolmente, sino al minimo del 26,6 % sulla Bologna-Milano festivo.
- Il giudizio sull'efficacia di tale campagna rimane comunque minoritario, normalmente sotto un terzo degli intervistati. Solo sulla linea 'mostre', la Bologna-Vignola, si raggiunge il 40 %. Tuttavia una parte significativa degli intervistati non si è fatto una idea precisa di tale campagna.

**Fig. 28. Conoscenza della campagna di validazione obbligatoria**

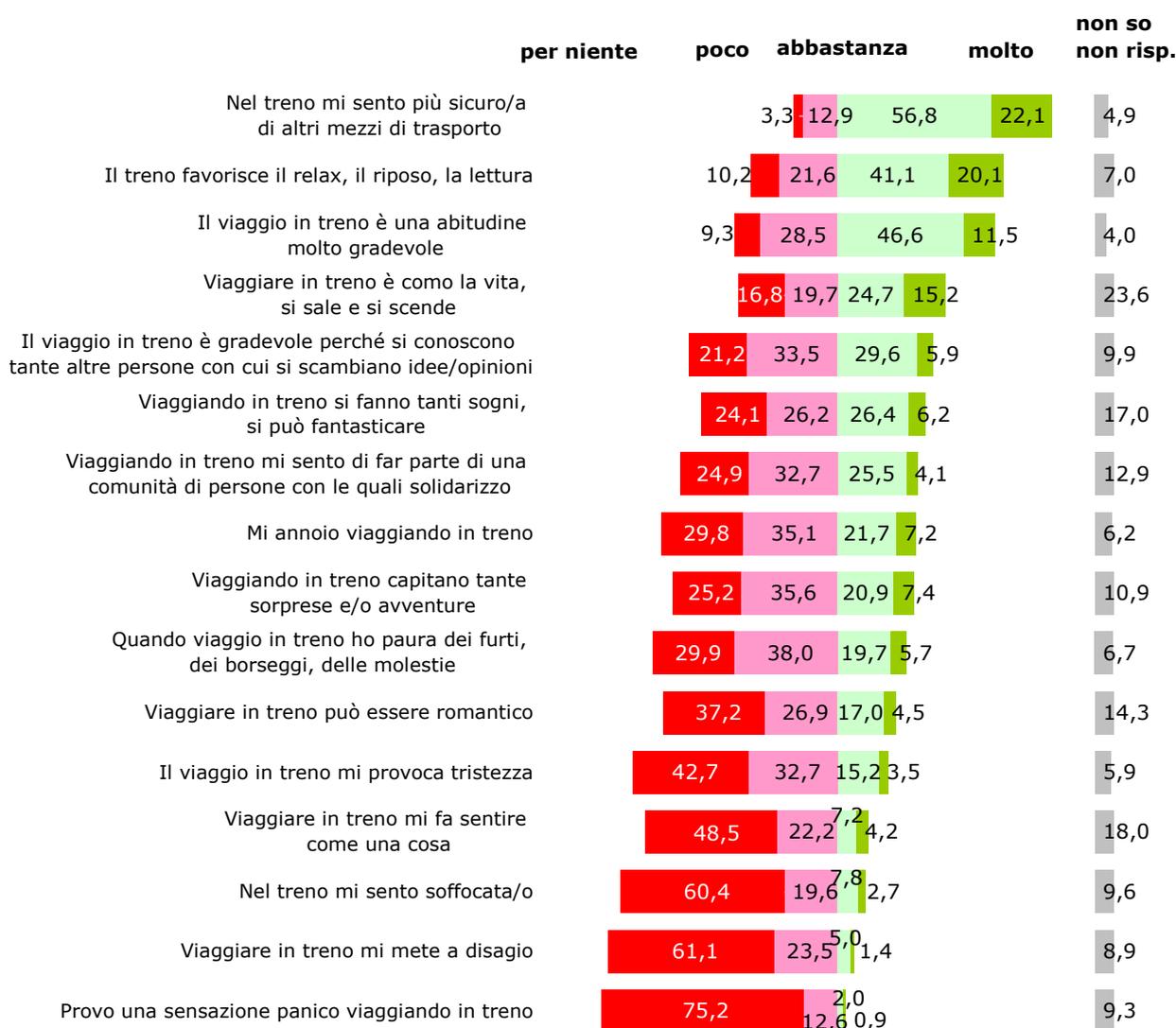


**Fig. 29. Valutazione dell'efficacia della campagna di validazione obbligatoria**



## 11. Il treno per sé

**Fig. 30. Grado d'accordo su diverse affermazioni sul viaggio in treno (solo linee brevi)**



- La figura precedente raccoglie il test sugli stati e le sensazioni percettive soggettive sul modo di stare in treno dei passeggeri. Con ciò possiamo sempre misurare il feeling col mezzo nonché utilizzare i valori per creare i profili dei viaggiatori di cui parleremo nel prossimo punto.

Dalla precedente figura emergono ampiamente aspetti o feeling positivi col mezzo: viaggiando in treno si prova la sicurezza rispetto ad altri mezzi e la quasi mancanza di panico, o di paura dei furti, il relax, la gradevolezza del viaggio, o tutt'altro che la noia. Le percezioni negative (la tristezza, il soffocamento, il disagio, il panico) compaiono in maniera molto circoscritta. Le affermazioni più 'introspettive' (il romanticismo del viaggio, il potere fantasticare in viaggio, il senso di comunità, il sentirsi una 'cosa') provocano più 'perplexità' ai viaggiatori e le risposte si spostano di più sul 'poco' o 'per niente' d'accordo, o semplicemente su valori più alti di 'non sa' o 'non risponde'.

## 12. Profili di viaggiatori

- Anche in questa rilevazione è stata saggiata una tassonomia dei viaggiatori secondo l'indole psicologica e comportamentale rispetto a situazioni e stati d'animo. La procedura multivariata (una analisi delle componenti e una classificazione basata sugli scores fattoriali) non permette di stabilire confronti con il passato se non in via puramente indiziaria. Tuttavia è interessante la costanza con la quale si dispongono le covarianze. Tenuto conto che dall'analisi fattoriale sono escluse le linee 'lunghe', da essa emergono infatti, analogamente alle rilevazioni precedenti, quattro componenti:
  - nella **prima componente**, che potrebbe perciò essere denominata dell'**alienazione**, ritroviamo alti indici di saturazione per sensazioni assolutamente negative (si direbbe il treno come luogo di un incubo): disagio, panico, soffocamento, codificazione, intristimento, noia e paura;
  - nella **seconda componente** ritroviamo elevati punteggi su variabili espressive di leggerezza e felice divagazione sino all'onirismo: sogno, romanticismo, avventura, soprattutto, ma anche solidarismo e relax. E' l'effetto **dreamers** quale sgorga da personalità che possono essere orientate sia in guida estroversa e socializzante che intimista e individualista, per la rivelazione delle quali il treno si presta come un vettore ideale.
  - nella **terza componente** le variabili entranti in modo significativamente positivo sono quelle di socializzazione: conoscenza e scambio fra le persone, conversazione, avventura di nuove conoscenze, sentimento comunitario. Si tratta dei **socializzanti**, quelli che cioè si identificano situazionalmente come una comunità viaggiante.
  - infine la **quarta componente** individua il treno come un mezzo funzionale utile allo scopo: sicuro, preferibile ad altri mezzi, gradevole e suscettivo di benessere (relax, lettura, riposo, ecc.). Sono i **funzionali** (o gli ameni).

**Tab. 1. Matrice dei componenti ruotata** <sup>(a)</sup>

	Componente			
	1	2	3	4
vb23_04p. Viaggiare in treno mi mette a disagio	,717	,052	,015	-,162
vb23_11p. Provo una sensazione di panico viaggiando in treno	,713	,154	,069	,060
vb23_13p. Nel treno mi sento soffocato/a	,704	-,048	,066	-,035
vb23_17p. Viaggiare in treno mi fa sentire come una cosa	,663	,012	,056	-,129
vb23_02p. Il viaggio in treno mi provoca tristezza	,629	-,155	-,074	-,198
vb23_09p. Mi annoio viaggiando in treno	,596	-,271	-,166	-,224
vb23_15p. Quando viaggio in treno ho paura dei furti, dei borseggi, delle molestie	,462	,025	-,010	-,010
vb23_12p. Viaggiare in treno può essere romantico	,055	,674	,100	,050
vb23_07p. Viaggiando in treno si fanno tanti sogni, si può fantasticare	-,096	,659	,083	,072
vb23_16p. Viaggiare in treno è come la vita: si sale e si scende	,054	,526	,097	,016
vb23_05p. Il viaggio in treno è gradevole perché si conoscono tante altre persone con cui si scambiano idee/opinioni	-,027	,210	,744	,130
vb22p. Durante il viaggio in treno le capita di fare nuove conoscenze di persone?	-,016	-,084	,711	,029
vb23_08p. Viaggiando in treno mi sento di far parte di una comunità di persone con le quali solidarizzo	-,038	,420	,552	,181
vb23_10p. Viaggiando in treno capitano tante sorprese e/o avventure	,148	,337	,517	-,103
Conversazione	,002	-,441	,446	,038
vb23_03p. Nel treno mi sento più sicuro/a di altri mezzi di trasporto	-,052	-,044	,027	,793
vb24p. Per lei il treno è un mezzo di spostamento preferito ad altri	-,142	,029	,097	,649
vb23_14p. Il treno favorisce il relax, il riposo, la lettura	-,195	,438	-,072	,484
vb23_01p. Il viaggio in treno è una abitudine molto gradevole	-,255	,391	,178	,470

Metodo estrazione: analisi componenti principali. Metodo rotazione: Varimax con normalizzazione di Kaiser.

(a) La rotazione ha raggiunto i criteri di convergenza in 5 iterazioni.

Da notare, in una lettura complessiva, che la somma dei tre gruppi che hanno un rapporto comunque 'positivo' o quantomeno non negativo, col treno tocca una larghissima maggioranza, pari esattamente ai  $\frac{3}{4}$  dell'insieme (75 %).

Quanto alle correlazioni con altre variabili bisogna dire che i diversi tipi si distribuiscono in modo abbastanza composito sia sulle diverse linee sia in funzione della loro identità sociale. Le più evidenti associazioni da segnalare sono le seguenti: la maggiore disponibilità socializzante dei giovani e delle donne; la correlazione degli alienati con i giovanissimi e, soprattutto, con coloro che valutano negativamente, bocciandolo, il sistema Tper; il crescere dei sognatori al crescere dell'età, aspetto quest'ultimo assai intrigante perché ci si aspetterebbe piuttosto il contrario. Tuttavia, a pensarci bene, lo stesso treno è intriso di romanticismo old time. Vecchio treno, quanto tempo è passato, quante illusioni sai rivivere tu.....

**Tab. 2. Centri dei cluster finali**

	Cluster				
	1	2	3	4	5
REGR factor score 1 for analysis 1	-0,642212796	0,981083917	1,910383141	-0,265535717	-0,41788776
REGR factor score 2 for analysis 1	1,068249725	-0,058385264	0,587501788	-0,8307228	-0,015491413
REGR factor score 3 for analysis 1	0,568302018	-0,279656639	0,365428859	0,757880438	-1,005846856
REGR factor score 4 for analysis 1	-0,289226244	-1,047307135	0,900500702	0,186033682	0,377625278
Numero casi %	18,5	16,9	7,7	27,4	29,2

**Tab. 3. Soddisfazione complessiva verso il Trasporto Ferroviario Regionale per profilo dei viaggiatori**

		vc27. (solo rispondenti) Voto complessivo sulla soddisfazione del Trasporto Ferroviario Regionale			Totale	Percentuale di rispondenti
		Promozione (7-10)	Sufficienza (6)	Bocciatura (1-5)		
Cluster	Sognatori	49,7	19,1	31,2	100,0	99,4
	Alienati	13,6	22,9	63,6	100,0	96,6
	Molteplici	41,3	22,2	36,5	100,0	95,5
	Socializzanti	38,2	24,9	36,9	100,0	99,1
	Funzionali apatici	46,6	24,5	28,9	100,0	99,6
	Totale	39,0	23,2	37,9	100,0	98,6

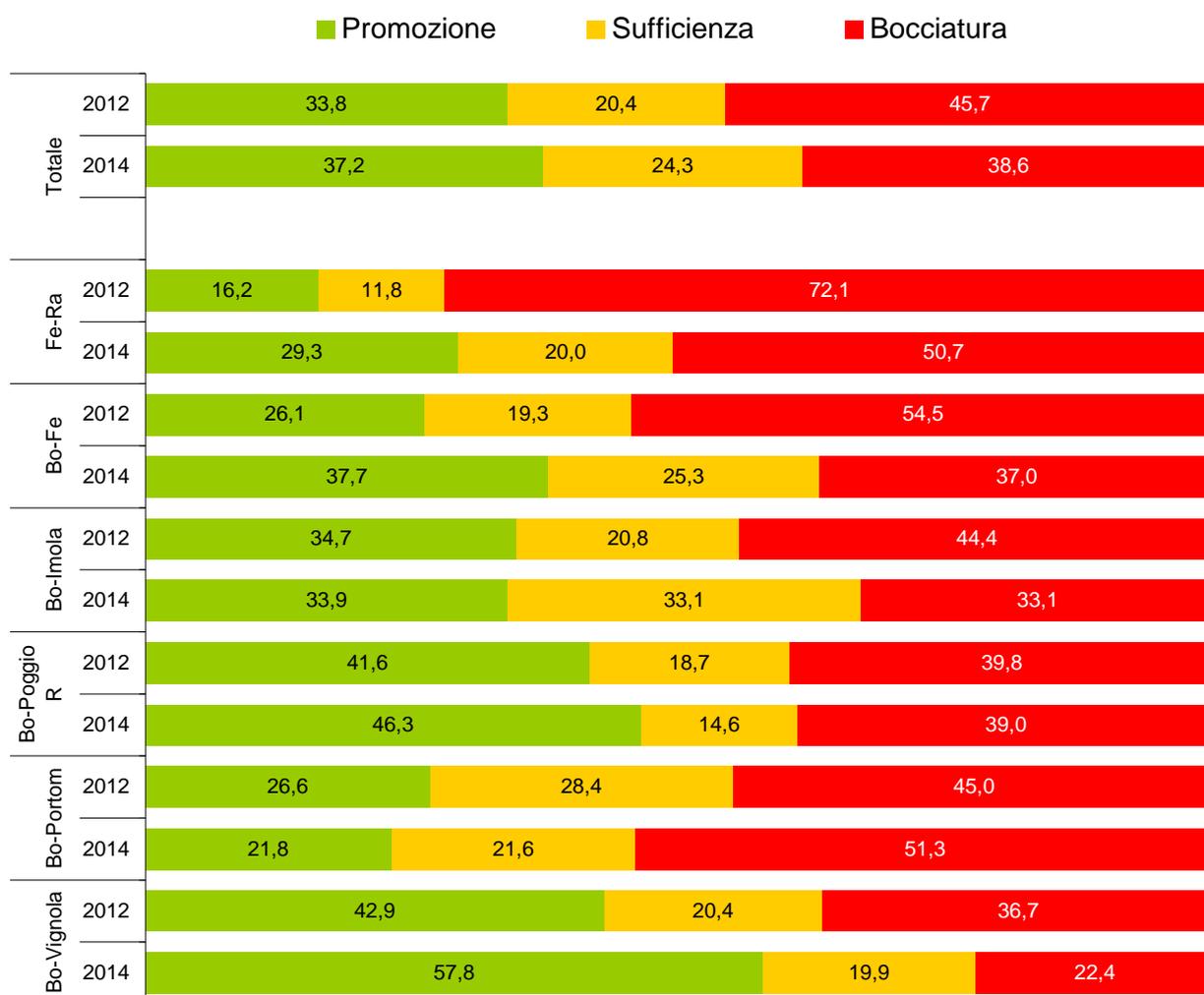
### 13. Confronto con il 2012

- Il confronto vale ovviamente solo per le tratte infra-metropolitane per le quali era stata condotta un’analoga rilevazione nel 2012. In questo caso ci si baserà su dati pesati in funzione della reale utenza delle diverse linee. L’attribuzione dei pesi non altera le frequenze relative a ogni singola linea (e in argomento valgono le considerazioni svolte sino ad ora) ma il dato totale.

Questo permette però di valutare con precisione la dinamica nel tempo delle valutazioni degli utenti per il complesso delle linee.

Ora se si guarda al voto tributato al servizio Tper nel suo complesso si evince un miglioramento della percezione, contenuto ma non irrilevante. Infatti le promozioni piene salgono dal 33,8 % al 37,2 %, mentre le bocciature scemano dal 45,7 % al 38,6 %. Nell’insieme il 7 % dell’utenza si è spostata dall’area della bocciatura a quella della sufficienza o della promozione.

**Fig. 31. Voto complessivo al servizio. Confronto 2014-2012 (linee brevi)**



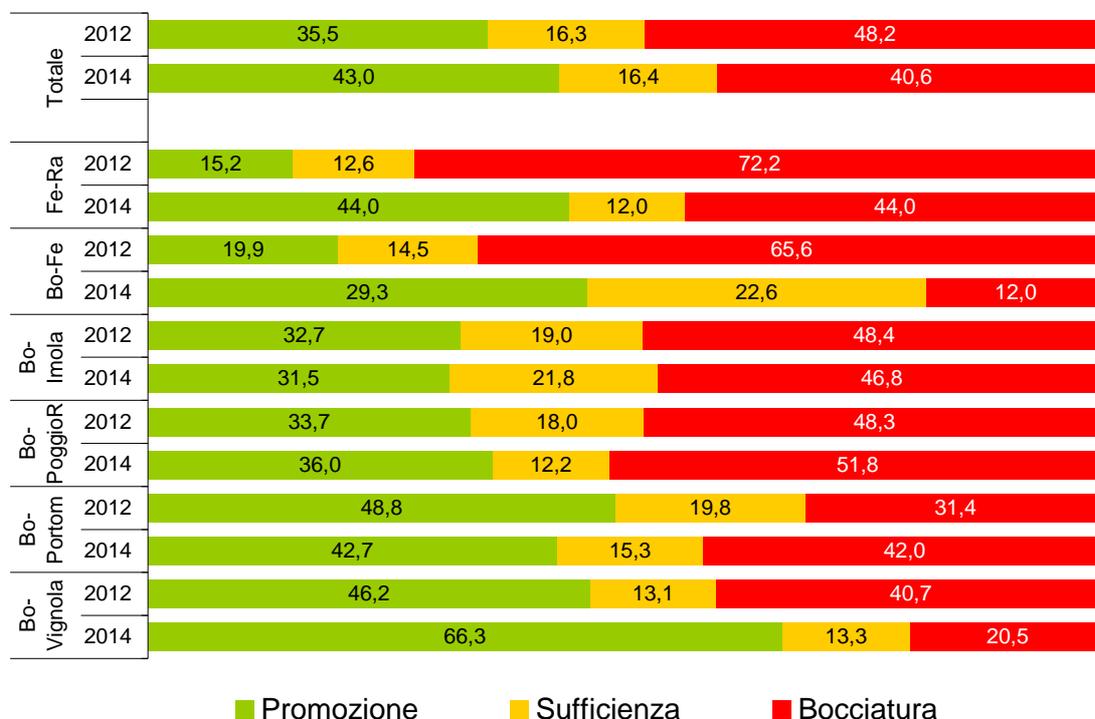
- Se si valutano i singoli items si può capire quali sono gli ambiti che trainano il miglioramento complessivo e quelli che invece ne limitano lo slancio. Fra i primi la puntualità, il funzionamento dei mezzi e delle strutture a terra, l'affollamento, la condizione generale dei treni, la pulizia delle carrozze, la risposta ai reclami, le informazioni, il reperimento dei biglietti. Questo sembra significare che l'utenza tende a recepire gli interventi operati da Tper nell'offerta tecnologica e nell'organizzazione del servizio. Aspetto che acquista maggior valore se si considera che si trattava, e ancora si tratta, di ambiti caratterizzati da una criticità elevata (bocciature sopra il 50 %) o comunque significativa (bocciature oscillanti attorno al 40 %).  
In controtendenza invece i giudizi relativi alla pulizia dei bagni e delle stazioni, nonché al costo del viaggio, alla rapidità e all'insicurezza generata da comportamenti devianti (furti, molestie, ecc.). Ambiti, peraltro, caratterizzati da livelli molto elevati di criticità.

**Tab. 4. Principali tendenze rispetto al 2012**

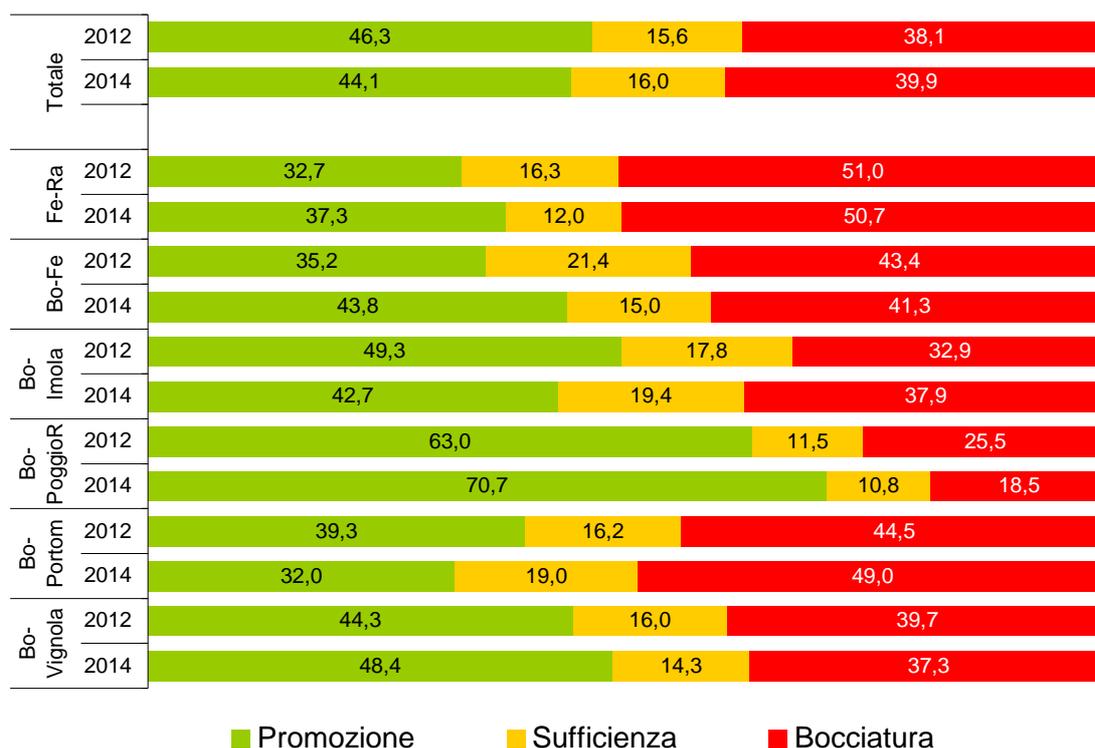
Tendenza rispetto al 2012	Livello di criticità		
	Limitata (fino a 30%)	Significativa (attorno al 40%)	Elevata (sopra 50%)
<b>Miglioramento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cortesia personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ puntualità</li> <li>▪ funzionamento mezzi</li> <li>▪ informazioni</li> <li>▪ reperimento biglietti e abbonamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ affollamento</li> <li>▪ strutture a terra</li> <li>▪ pulizie carrozze</li> <li>▪ risposta a reclami</li> <li>▪ condizioni generali treni</li> </ul>
<b>Stabilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ accesso stazioni</li> <li>▪ sicurezza viaggio</li> <li>▪ attenzione ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ frequenza corse</li> <li>▪ coincidenze</li> <li>▪ comfort a bordo</li> </ul>	
<b>Peggioramento</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rapidità viaggio</li> <li>▪ furti e molestie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pulizia bagni</li> <li>▪ pulizia stazioni</li> <li>▪ costo del biglietto</li> </ul>

**Fig. 32. Customer satisfaction. Confronti 2014-2012 (linee brevi)**

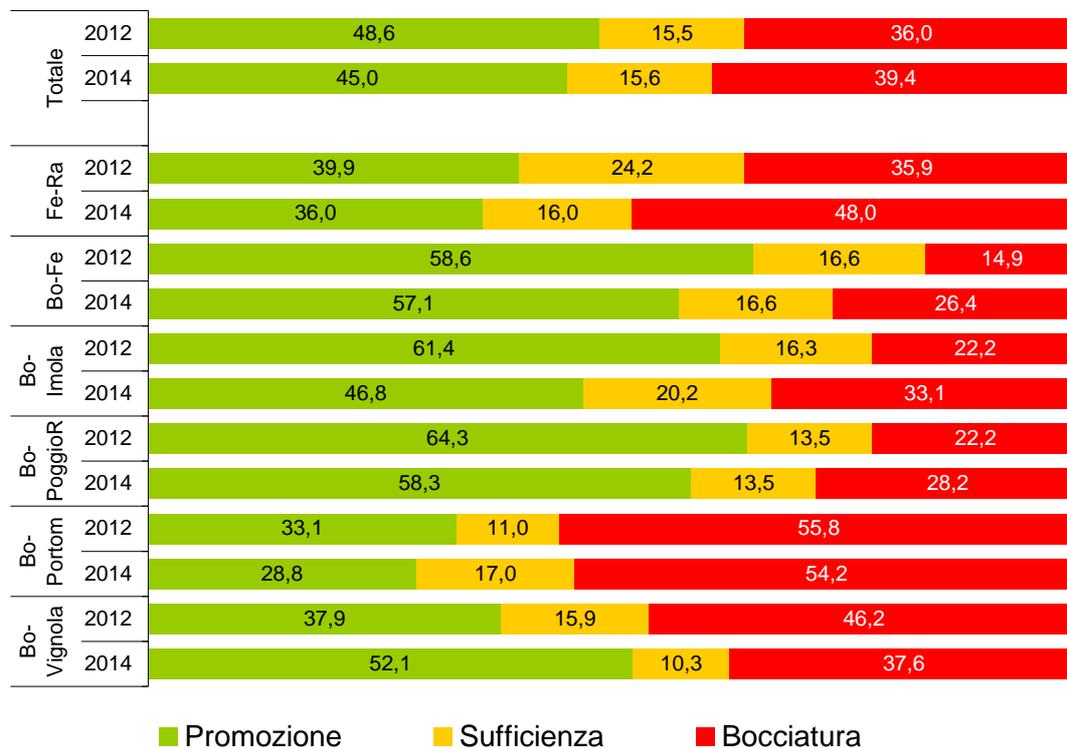
**Voto alla puntualità. Confronto 2014-2012**



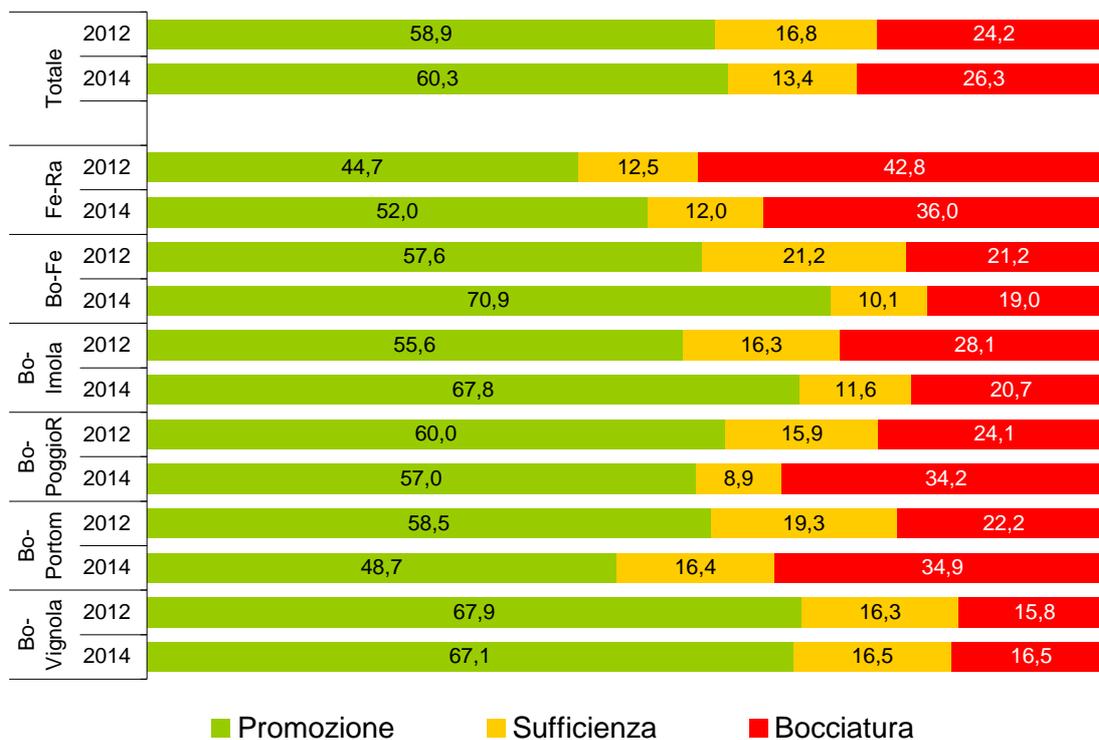
**Voto alla frequenza delle corse. Confronto 2014-2012**



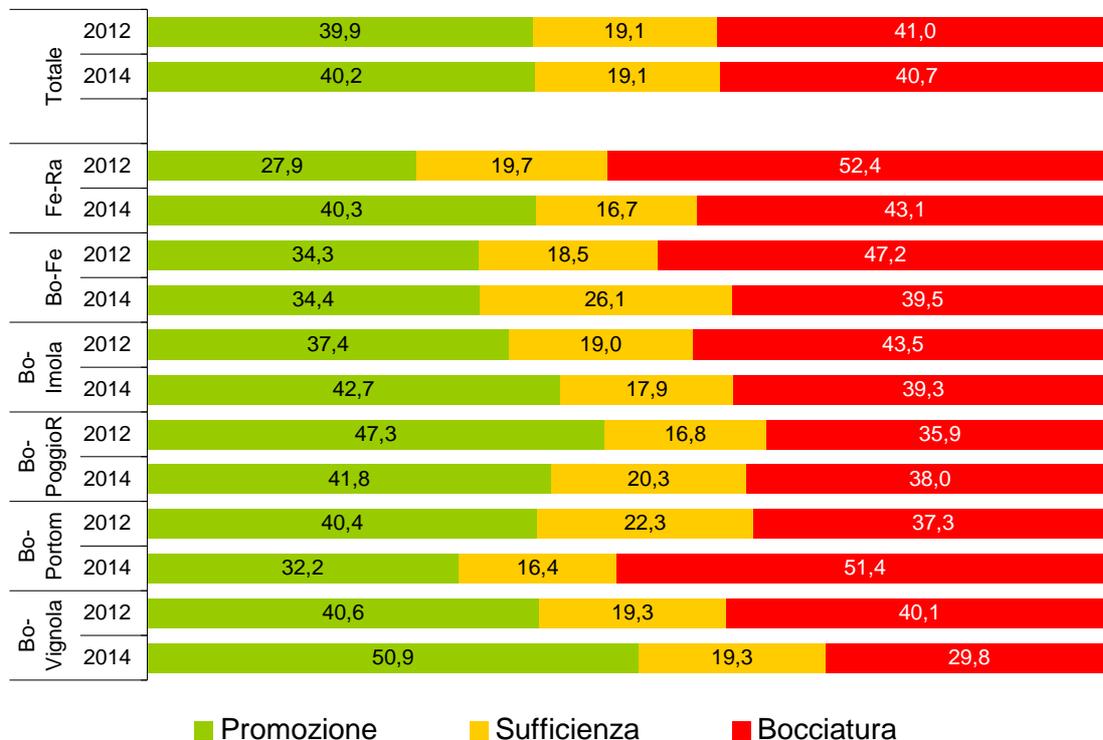
### Voto alla rapidità del viaggio. Confronto 2014-2012



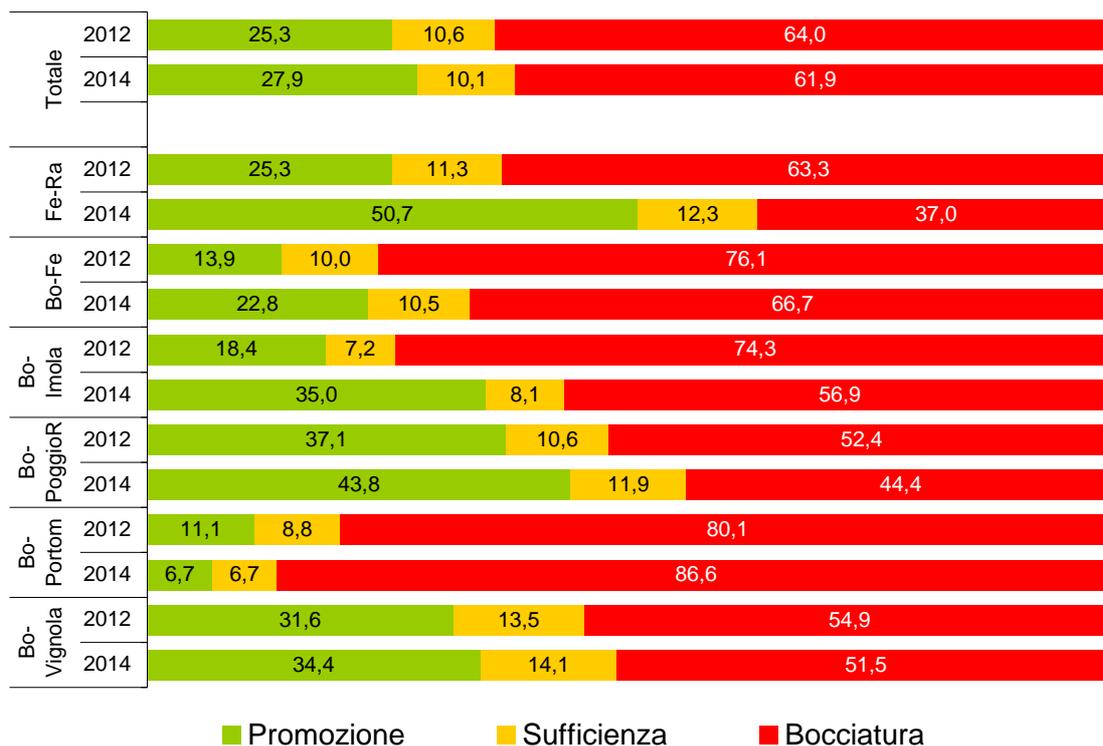
### Voto all'accesso alle stazioni. Confronto 2014-2012



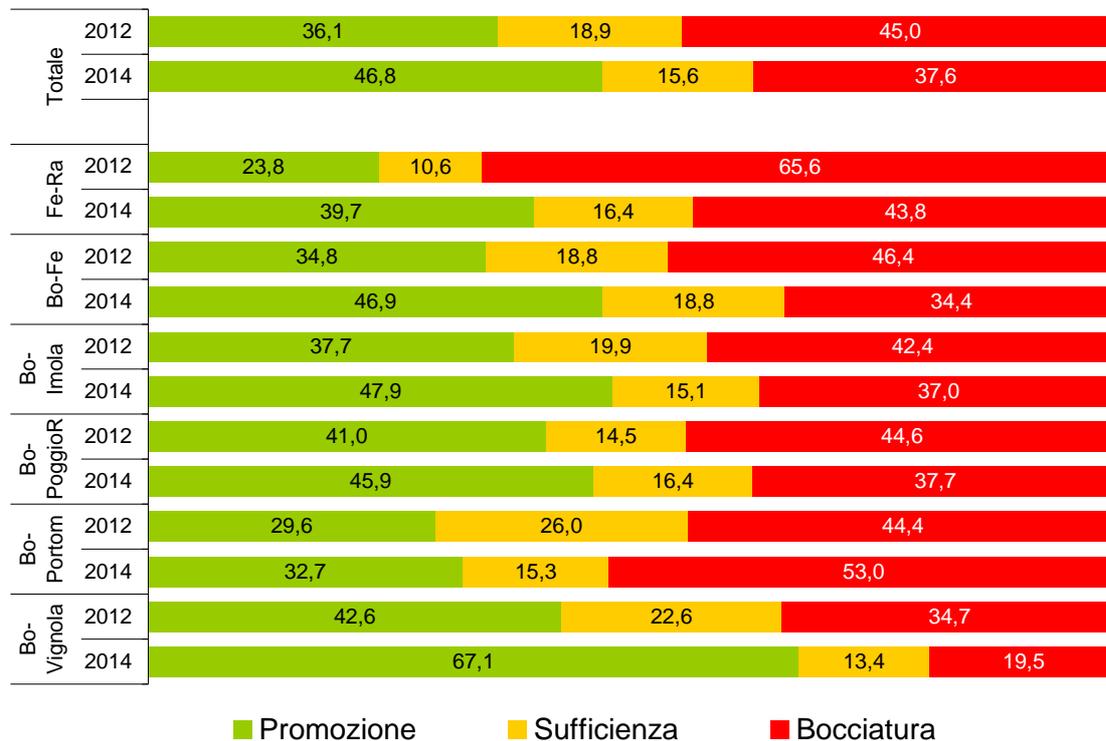
### Voto alla comodità e rispetto delle coincidenze. Confronto 2014-2012



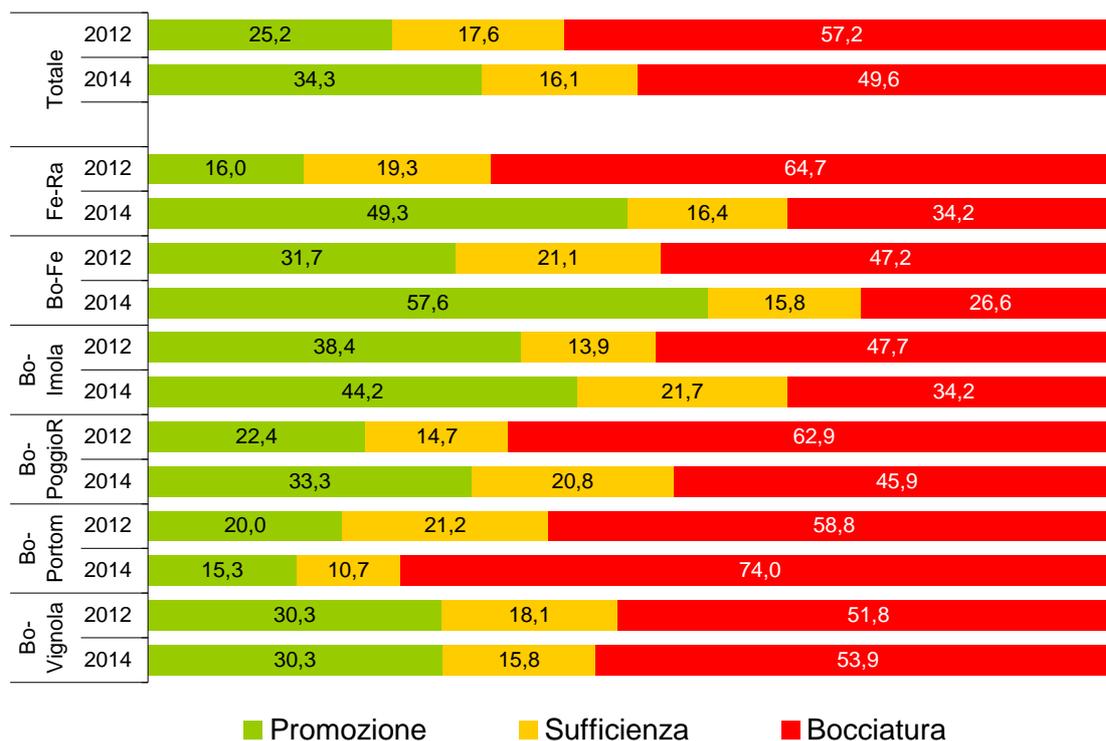
### Voto alle corse non affollate. Confronto 2014-2012



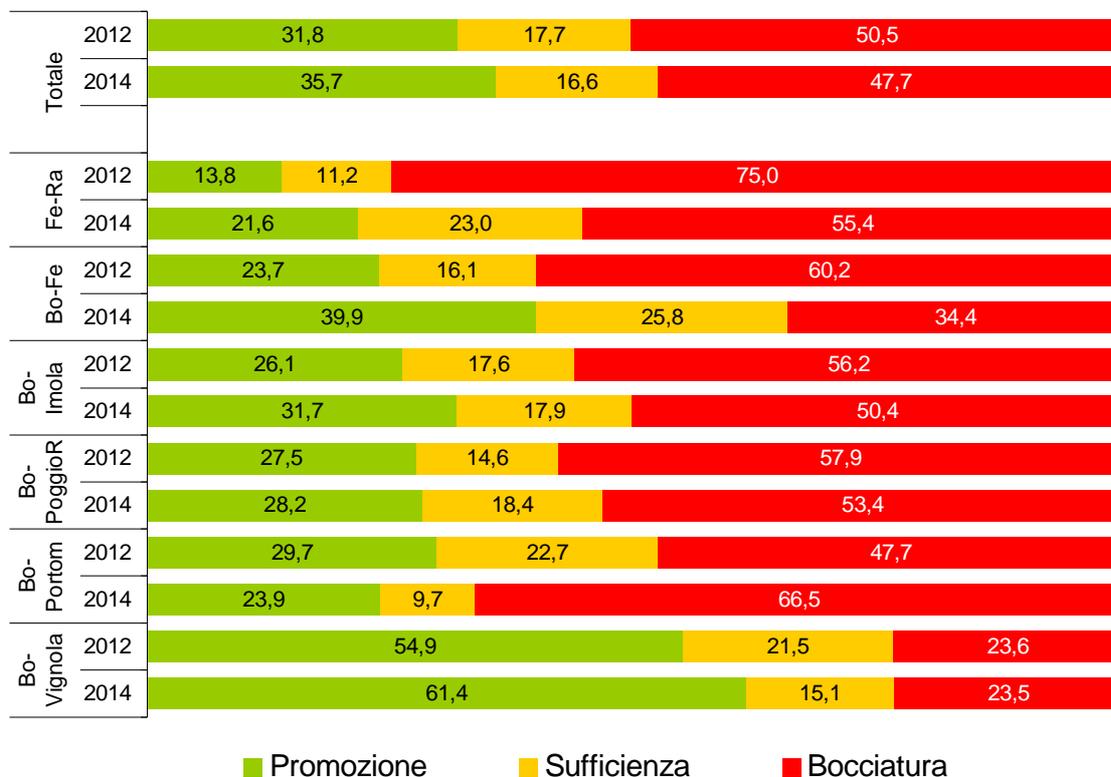
### Voto al funzionamento dei mezzi. Confronto 2014-2012



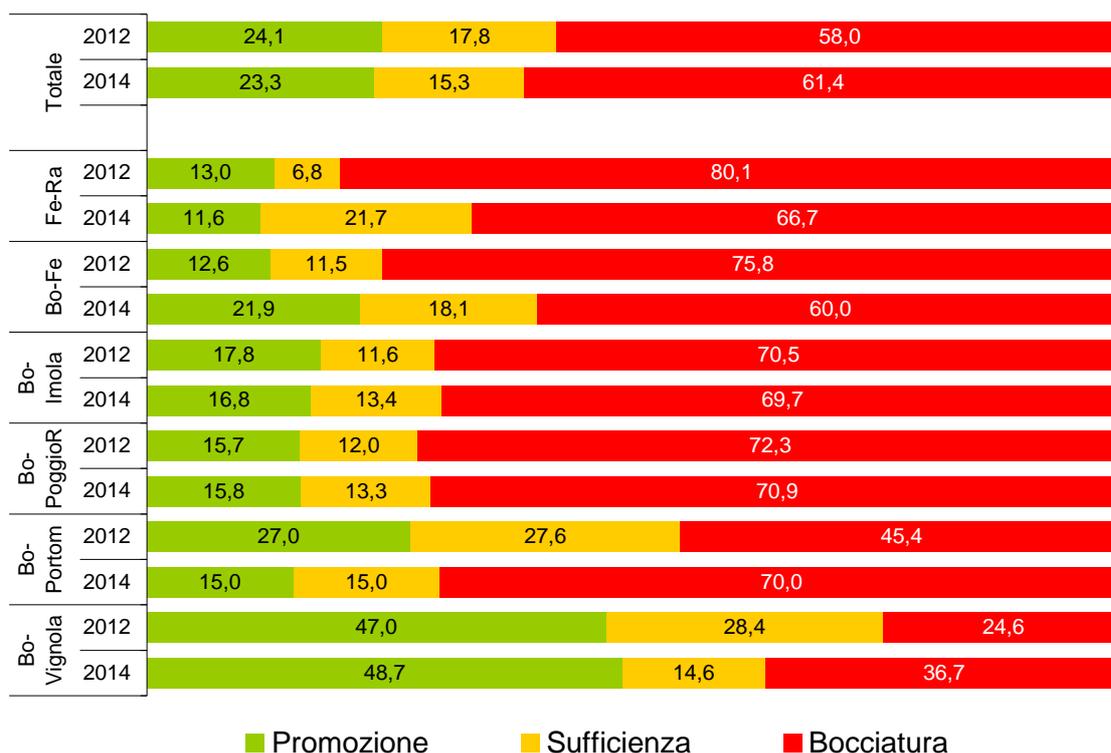
### Voto al funzionamento delle strutture a terra. Confronto 2014-2012



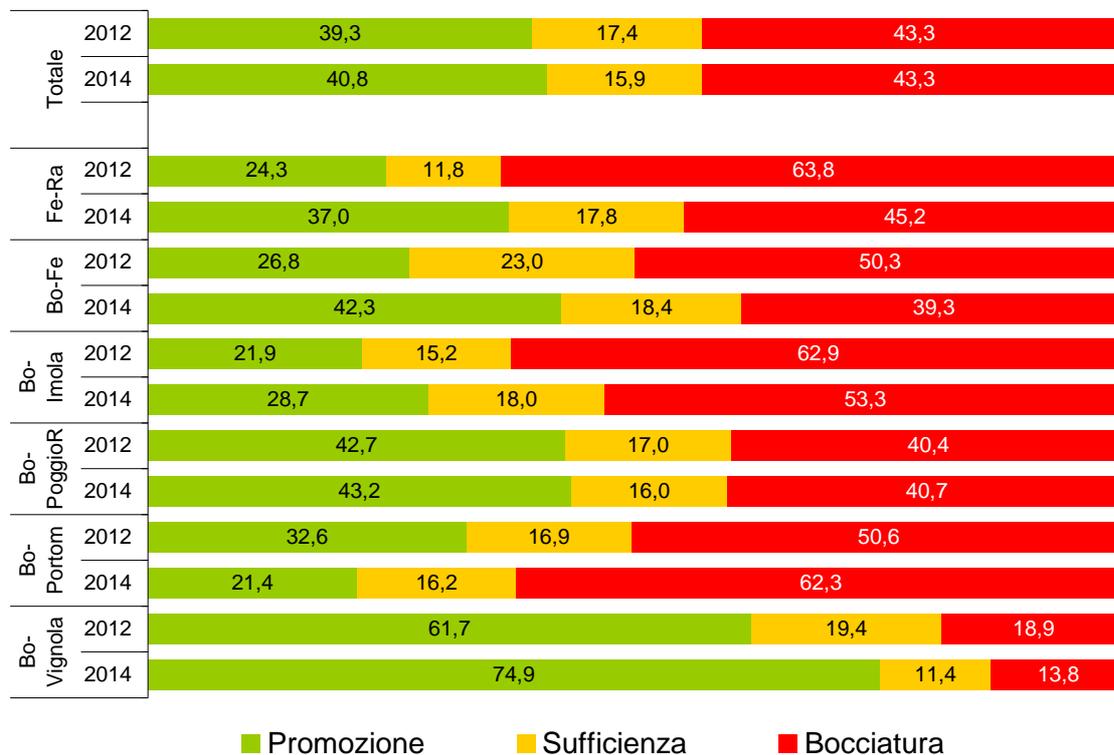
### Voto alla pulizia delle carrozze. Confronto 2014-2012



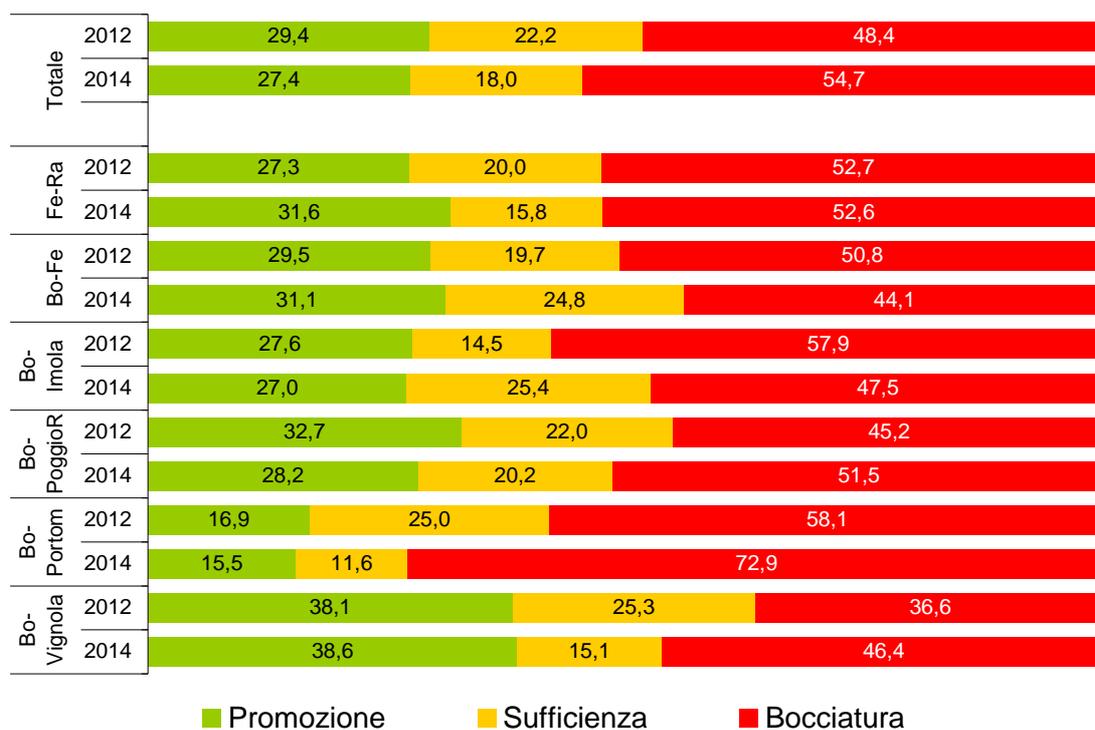
### Voto alla pulizia dei bagni. Confronto 2014-2012



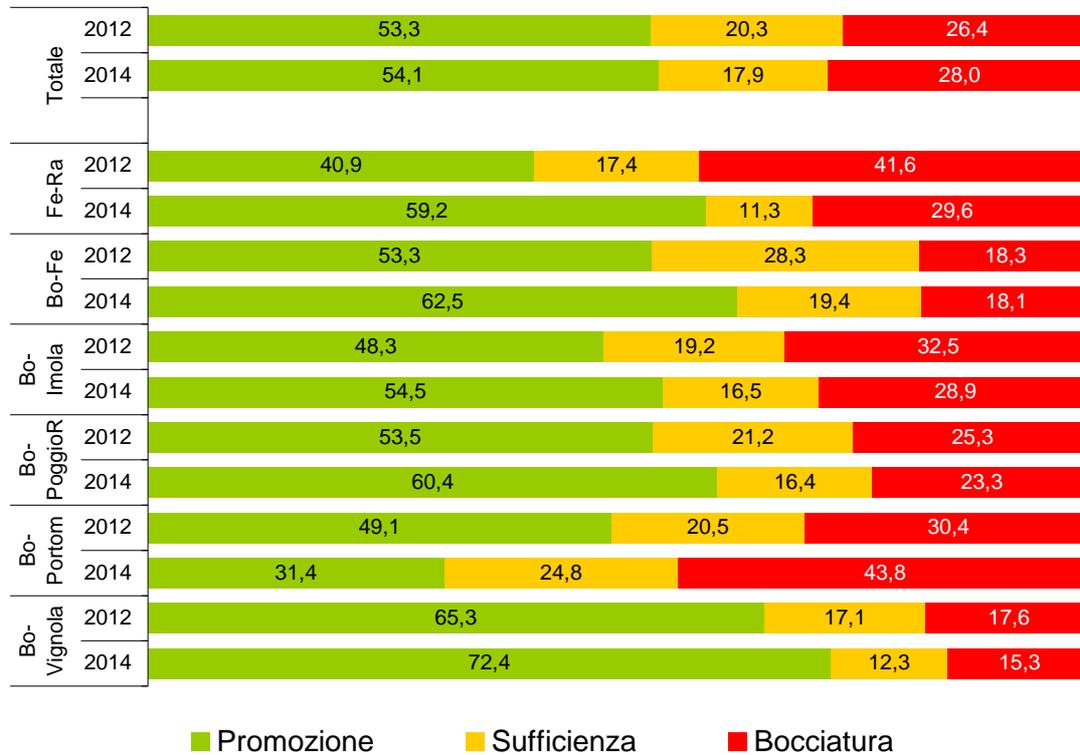
### Voto al comfort a bordo treno. Confronto 2014-2012



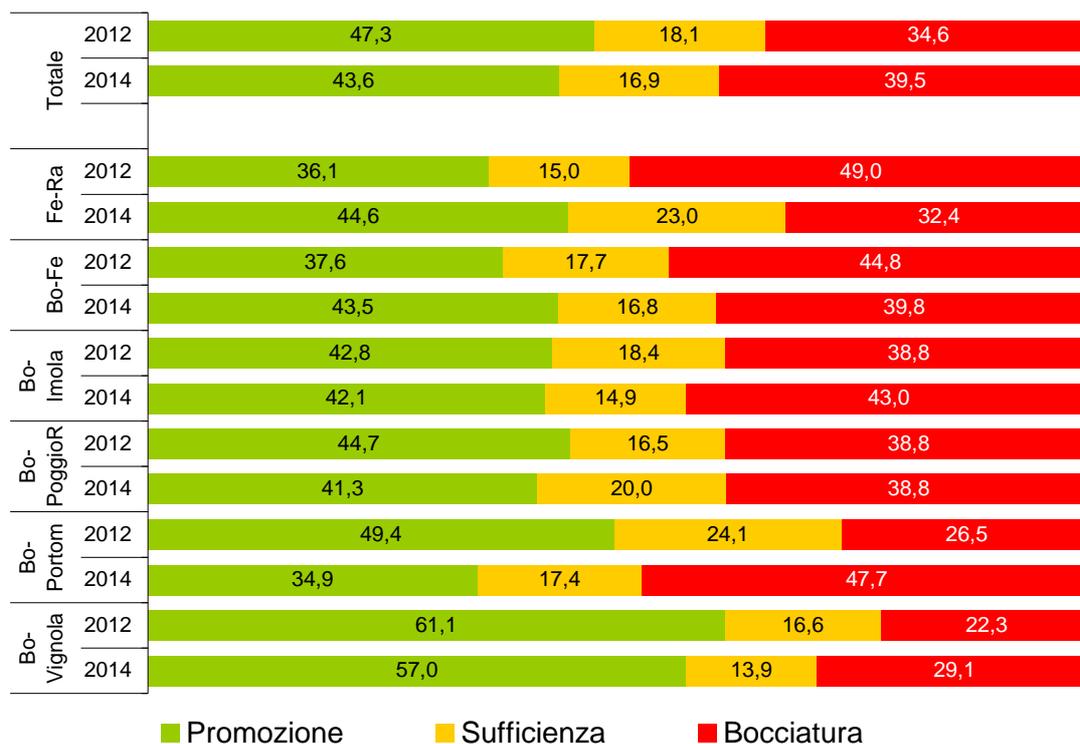
### Voto alla pulizia delle stazioni. Confronto 2014-2012



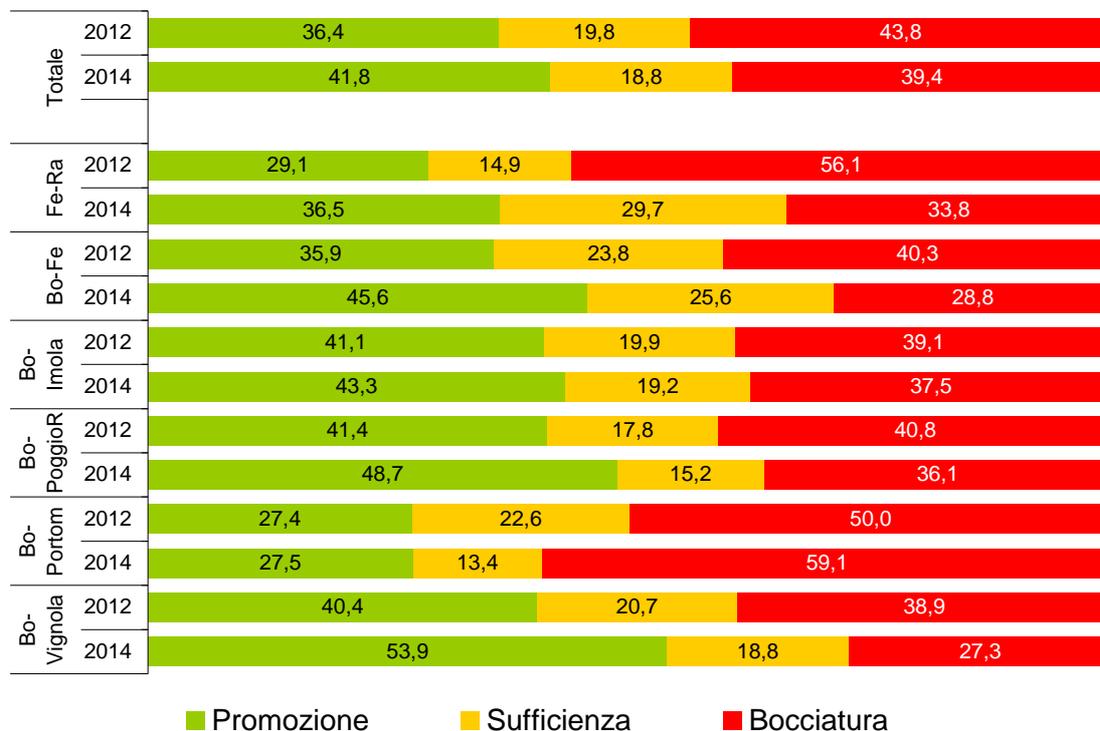
### Voto alla sicurezza del viaggio (mezzi, strutture). Confronto 2014-2012



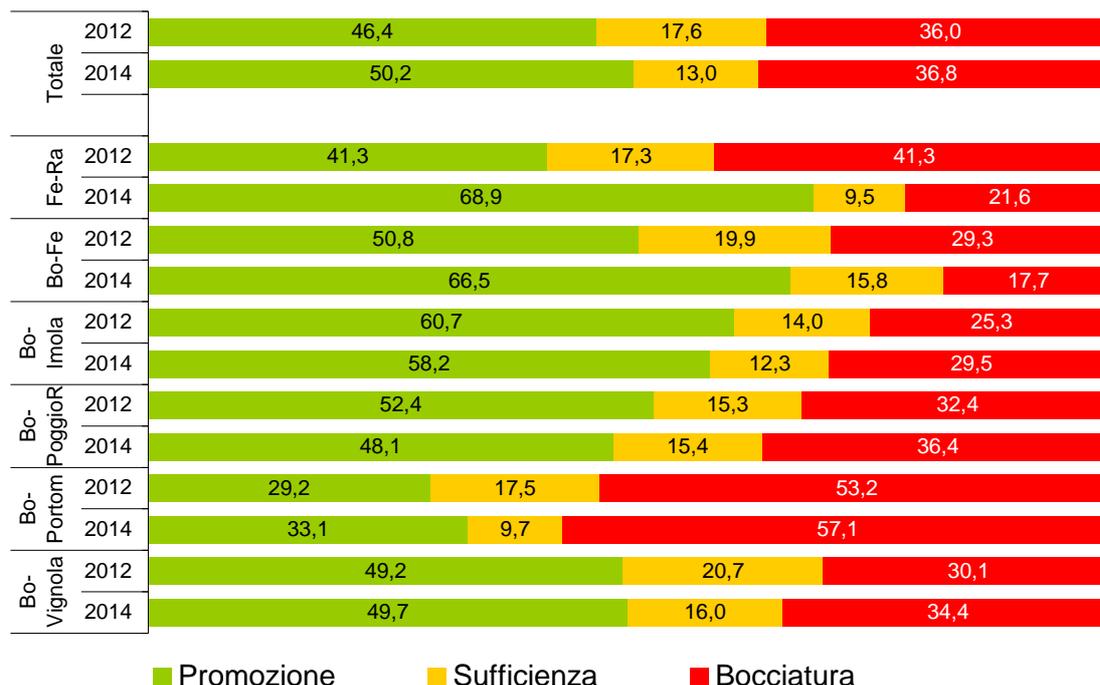
### Voto alla sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie. Confronto 2014-2012



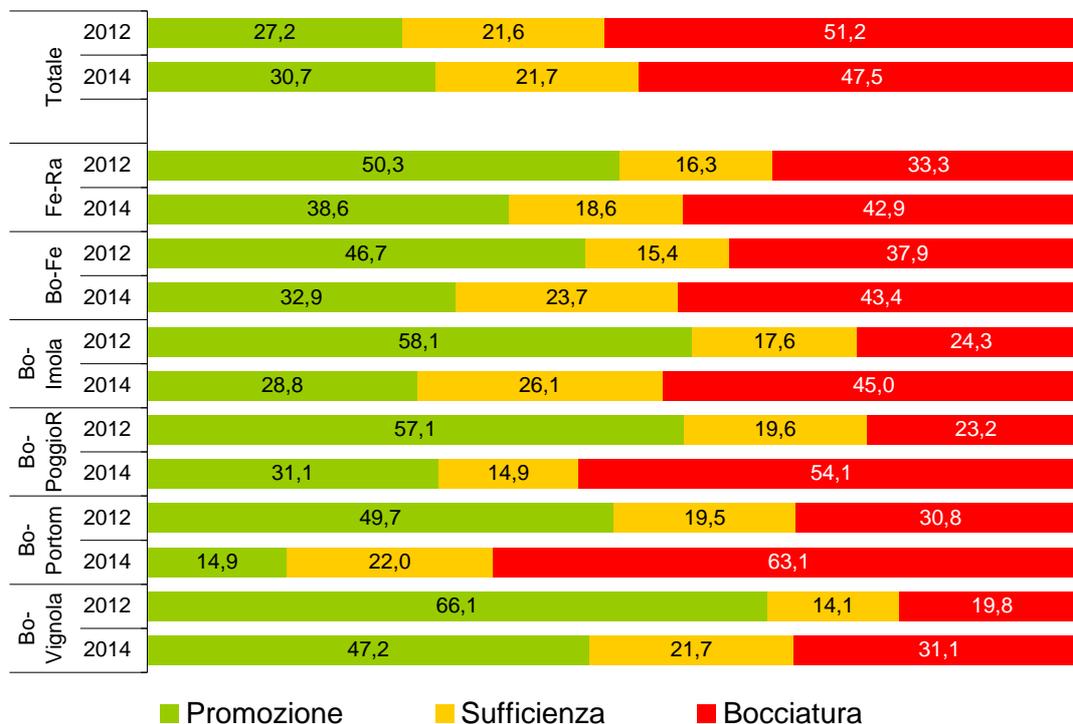
### Voto alla chiarezza e diffusione informazioni. Confronto 2014-2012



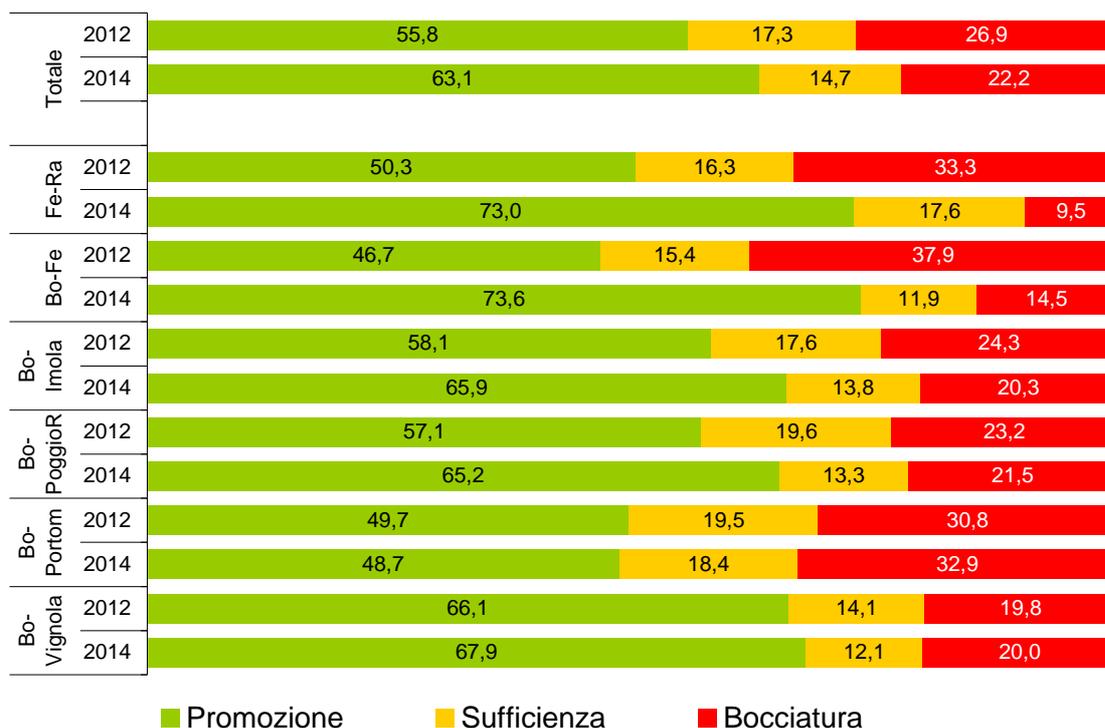
### Voto alla facilità reperimento biglietti/abbonamenti. Confronto 2014-2012



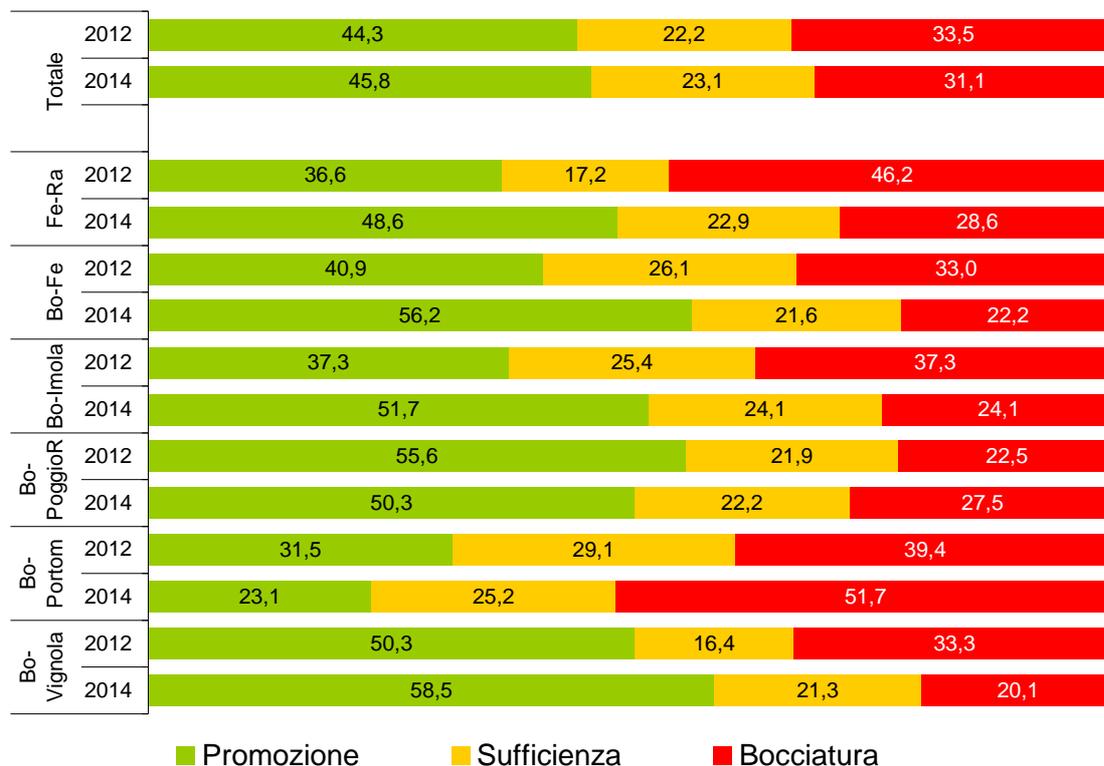
### Voto al livello delle risposte a richieste/reclami. Confronto 2014-2012



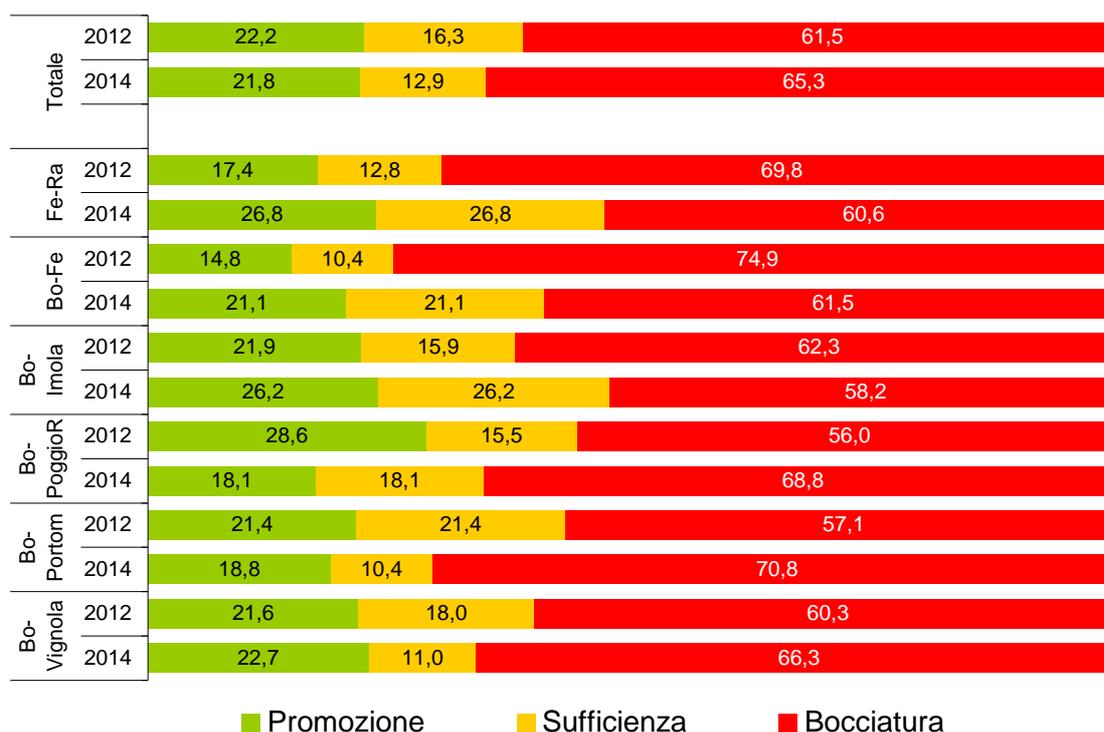
### Voto alla cortesia, educazione, aspetto del personale. Confronto 2014-2012



### Voto all'impegno e attenzione per l'ambiente. Confronto 2014-2012



### Voto al prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti. Confronto 2014-2012



### Voto alle condizioni generali dei treni. Confronto 2014-2012

