

Direzione generale Europa, Risorse,
Innovazione e Istituzioni

Servizio Statistica, Comunicazione,
Sistemi informativi geografici,
Educazione alla sostenibilità e Partecipazione

*La soddisfazione degli utenti del
trasporto pubblico in Italia e in
Emilia-Romagna*

20 settembre 2016

Indice generale

1. L'utilizzo del trasporto pubblico in Italia.....	3
2. La soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico in Italia.....	4
3. L'utilizzo del trasporto pubblico in Emilia-Romagna.....	12
4. La soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico in Emilia-Romagna.....	14

1. L'utilizzo del trasporto pubblico in Italia

Tra le informazioni raccolte dall'indagine Istat Multiscopo sulle famiglie sugli "aspetti della vita quotidiana", ve ne sono alcune relative alla soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico, ed in particolare degli autobus, filobus o tram urbani, dei pullman o corriere extra-urbani, e del treno.

Con riferimento all'indagine svolta nel 2013, la frequenza con cui gli italiani di almeno 14 anni di età hanno utilizzato questi servizi nel corso dei 12 mesi precedenti all'indagine sono riportati nelle seguenti tre tabelle. Per valutare l'andamento diacronico dell'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblici, si riportano anche i dati relativi all'indagine svolta nel 2007.

Tab.1 – Frequenza con cui le persone di almeno 14 anni hanno utilizzato il tram, l'autobus o il filobus urbano nei 12 mesi precedenti all'indagine. Italia – Anni 2007 e 2013. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone

	2007		2013		Differenza
	v.a.	%	v.a.	%	%
Tutti i giorni	2.830	5,5%	2.930	5,6%	0,02%
Qualche volta a settimana	3.054	6,0%	3.131	5,9%	-0,04%
Qualche volta al mese	2.777	5,4%	2.673	5,1%	-0,37%
Qualche volta all'anno	3.787	7,4%	3.753	7,1%	-0,29%
Mai	28.678	56,2%	29.850	56,7%	0,48%
Non esiste il servizio	8.549	16,8%	9.426	17,9%	1,15%
Mancata risposta	1.325	2,6%	870	1,7%	-0,94%
TOTALE	50.998	100,0%	52.632	100,0%	0,00%

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Si può osservare come nel periodo considerato la quota di cittadini che hanno utilizzato il servizio di trasporto pubblico urbano a livello nazionale sia sostanzialmente rimasta invariata.

Tab.2 – Frequenza con cui le persone di almeno 14 anni hanno utilizzato il pullman o le corriere extra-urbane nei 12 mesi precedenti all'indagine. Italia – Anni 2007 e 2013. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone

	2007		2013		Differenza
	v.a.	%	v.a.	%	%
Tutti i giorni	1.546	3,0%	1.426	2,7%	-0,32%
Qualche volta a settimana	939	1,8%	1.061	2,0%	0,17%
Qualche volta al mese	1.498	2,9%	1.602	3,0%	0,11%
Qualche volta all'anno	4.487	8,8%	4.471	8,5%	-0,30%
Mai	41.084	80,6%	42.877	81,5%	0,90%
Mancata risposta	1.444	2,8%	1.195	2,3%	-0,56%
TOTALE	50.998	100,0%	52.632	100,0%	0,00%

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Anche per quanto concerne il servizio di trasporto pubblico extra-urbano su gomma non si rilevano sostanziali differenze a livello nazionale tra i due anni considerati.

Tab.3 – Frequenza con cui le persone di almeno 14 anni hanno utilizzato il treno nei 12 mesi precedenti all'indagine. Italia – Anni 2007 e 2013. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone

	2007		2013		Differenza
	v.a.	%	v.a.	%	%
Tutti i giorni	847	1,7%	895	1,7%	0,04%
Qualche volta a settimana	813	1,6%	964	1,8%	0,24%
Qualche volta al mese	1.710	3,4%	1.829	3,5%	0,12%
Qualche volta all'anno	11.863	23,3%	11.312	21,5%	-1,77%
Mai	34.447	67,5%	36.611	69,6%	2,01%
Mancata risposta	1.318	2,6%	1.020	1,9%	-0,65%
TOTALE	50.998	100,0%	52.632	100,0%	0,00%

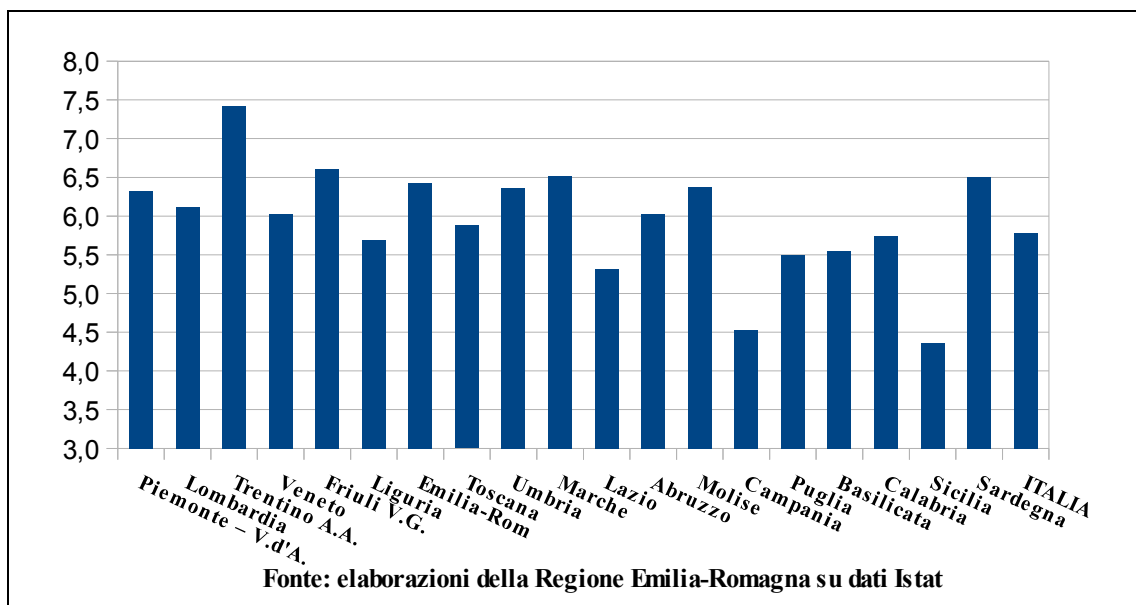
Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Per quanto riguarda l'utilizzo del treno, invece, si può osservare una lieve flessione dell'utenza occasionale ed un contestuale lieve incremento di coloro che non hanno utilizzato il servizio nel corso degli ultimi 12 mesi.

2. La soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico in Italia

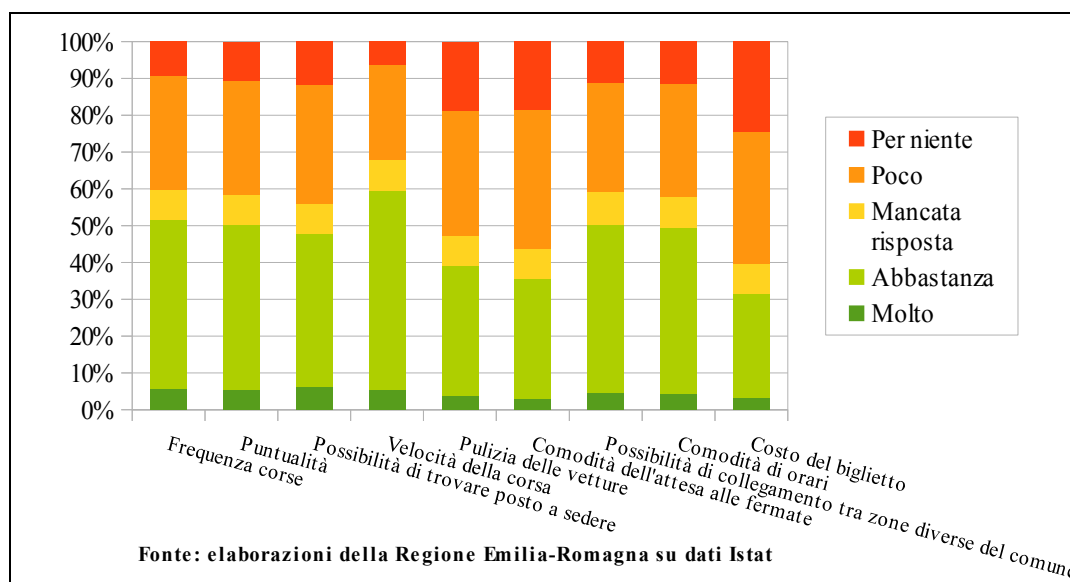
Il giudizio degli utenti sul servizio di trasporto pubblico urbano in Italia non è certo lusinghiero, con un voto medio (su una scala che va da 0 a 10) pari a 5,78 nel 2013 (il dato non è stato rilevato nel 2007). Il giudizio è particolarmente severo in alcune regioni del Sud, specie in Campania (4,53) ed in Sicilia (4,36), e tra queste raggiunge la sufficienza soltanto in Molise (6,37); viceversa, il giudizio raggiunge mediamente la sufficienza nelle regioni del Nord, dove supera il 7 in Trentino-Alto-Adige (7,42). In Emilia-Romagna il voto medio degli utenti del trasporto pubblico urbano è stato pari a 6,43, inferiore soltanto a quello registrato in Friuli-Venezia-Giulia (6,60), nelle Marche (6,52) ed in Sardegna (6,50), oltre al già citato Trentino-Alto-Adige.

Grafico 1 – Giudizio medio complessivo degli utenti di almeno 14 anni che hanno utilizzato il tram, l'autobus o il filobus urbano nei 12 mesi precedenti all'indagine, per regione di residenza. Italia – Anno 2013



L'aspetto del servizio di cui sono più soddisfatti gli utenti italiani riguarda la velocità della corsa, mentre quelli di cui sono meno soddisfatti sono il costo del biglietto, la pulizia delle vetture e la comodità dell'attesa alle fermate.

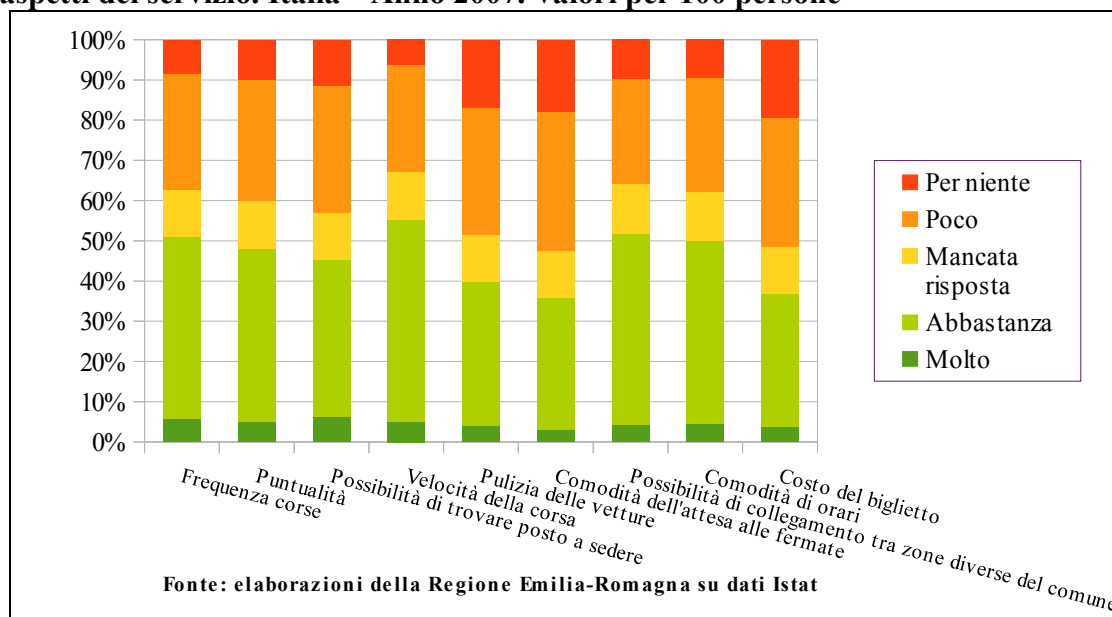
Grafico 2 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il tram, l'autobus o il filobus urbano nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Italia – Anno 2013. Valori per 100 persone



Peraltro, il costo del biglietto costituisce l'elemento su cui si è registrato il peggioramento più marcato nella soddisfazione dell'utenza: rispetto a questo, gli utenti "poco" o "per niente" soddisfatti sono passati dal 51,5% del 2007 al 60,7% del 2013. Gli altri due aspetti del servizio su cui si è registrato un peggioramento rilevante sono stati la possibilità di collegamento tra zone diverse della città e la pulizia delle vetture. Per quanto riguarda il primo aspetto, gli utenti "poco" o "per nulla" soddisfatti sono cresciuti dal 35,7% al 40,8%, mentre per ciò che riguarda le condizioni igieniche delle vetture l'analoga quota di utenti insoddisfatti è aumentata dal 48,5% al 52,9%.

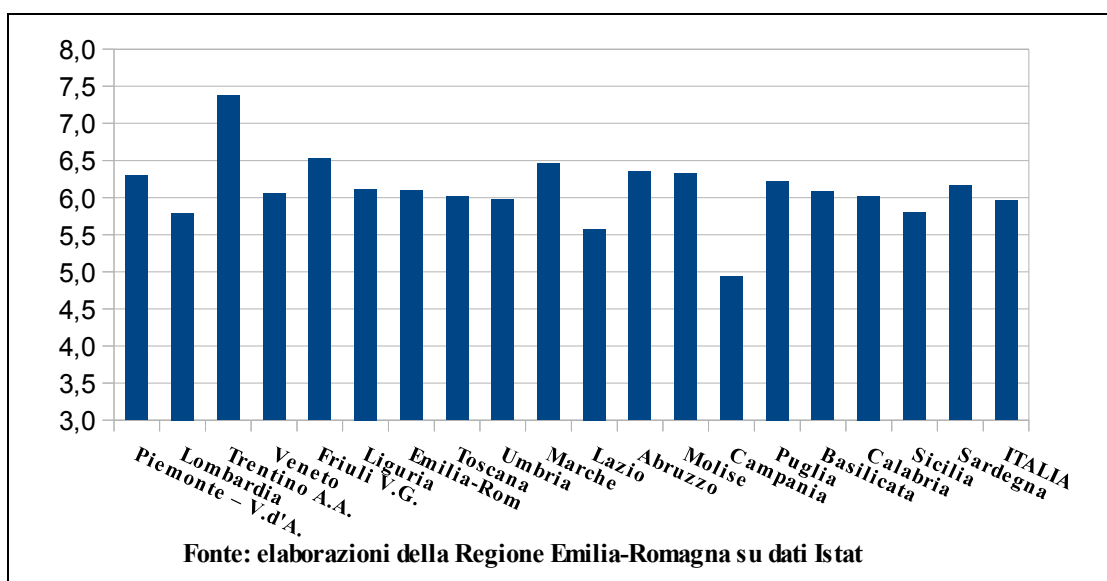
Viceversa, i due aspetti dove si è registrato un miglioramento sono la velocità della corsa e la possibilità di trovare posto a sedere. Nel primo caso, gli utenti "molto" o "abbastanza" soddisfatti sono cresciuti dal 55,3% al 59,5%; nel secondo, invece, sono passati dal 45,2% al 47,9%.

Grafico 3 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il tram, l'autobus o il filobus urbano nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Italia – Anno 2007. Valori per 100 persone



Il giudizio degli utenti sul servizio di trasporto pubblico extra-urbano in Italia è di poco superiore a quello sugli autobus urbani: 5,96 contro 5,78. A differenza di quanto è visto per il trasporto urbano, tuttavia, i giudizi sono un po' più omogenei nelle varie regioni italiane. La valutazione rimane molto negativa in Campania (4,94) e nel Lazio (5,58), ma nelle altre regioni del Sud il voto medio si avvicina a quello medio nazionale, ed in alcuni casi lo supera, come ad esempio in Abruzzo (6,35), in Molise (6,33) e in Puglia (6,22). Tra le regioni settentrionali, si conferma al primo posto il Trentino-Alto-Adige (7,38), e il giudizio rimane positivo in Friuli-Venezia-Giulia (6,53), mentre in altre regioni è al di sotto della media nazionale, come ad esempio in Lombardia (5,79). In questo contesto, il giudizio degli utenti emiliano-romagnoli è appena al di sopra di quello medio nazionale (6,09).

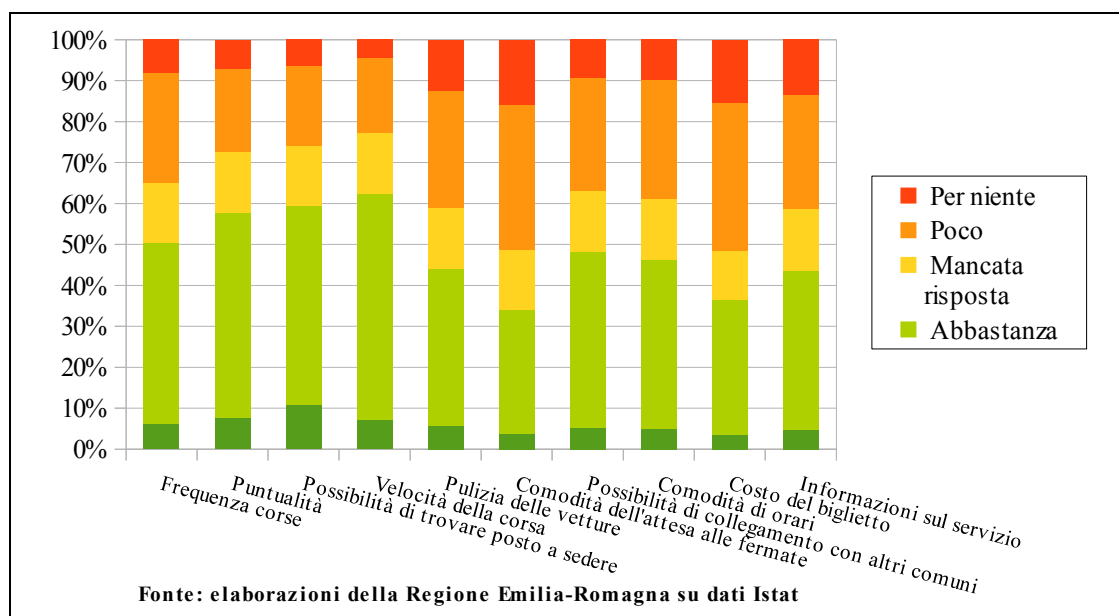
Grafico 4 – Giudizio medio complessivo degli utenti di almeno 14 anni che hanno utilizzato il pullman o la corriera extra-urbana nei 12 mesi precedenti all'indagine, per regione di residenza. Italia – Anno 2013



Anche in questo caso, così come si è visto per il trasporto urbano, gli aspetti del servizio su cui si è registrato il miglioramento più marcato sono la velocità della corsa e la possibilità di trovare posto a sedere. Nel primo caso la percentuale di utenti “molto” o “abbastanza” soddisfatti è cresciuta dal 59,9% al 62,4%, mentre nel secondo è passata dal 56,2% al 59,5%.

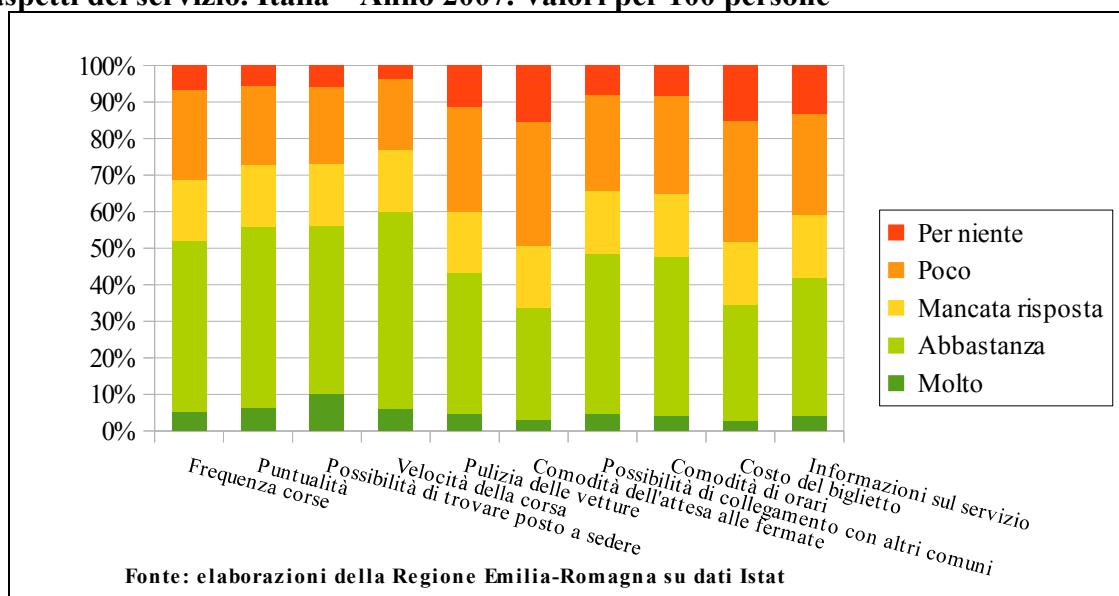
La velocità della corsa è anche l'elemento del servizio che in generale ha ottenuto la maggiore soddisfazione dell'utenza, analogamente a quanto si è visto per il trasporto urbano, mentre gli aspetti meno soddisfacenti sono anche in questo caso il costo del biglietto, la pulizia delle vetture e la comodità dell'attesa alle fermate.

Grafico 5 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il pullman o la corriera extra-urbana nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Italia – Anno 2013. Valori per 100 persone



A differenza del trasporto urbano, tuttavia, gli aspetti del servizio extra-urbano dove si sono registrati i peggioramenti più rilevanti sono altri, e cioè: la frequenza delle corse e la comodità degli orari (oltre al costo del biglietto, per cui l'insoddisfazione dell'utenza è aumentata per tutti i mezzi di trasporto pubblico indagati). Per ciò che riguarda la frequenza delle corse, in particolare, la percentuale di utenti “poco” o “per nulla” soddisfatti è passata dal 31,3% del 2007 al 35,0% del 2013; mentre per la comodità degli orari gli scontenti sono passati dal 35,3% al 38,8%. La quota di insoddisfatti per il costo del biglietto è invece salita dal 48,3% al 52%.

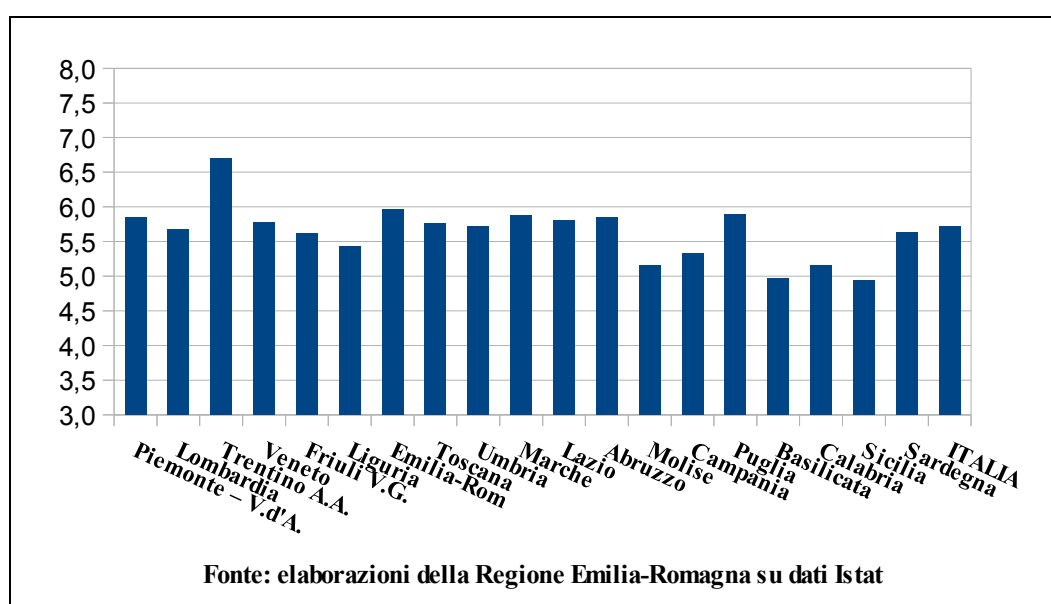
Grafico 6 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il pullman o la corriera extra-urbana nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Italia – Anno 2007. Valori per 100 persone



Per quanto riguarda l'utilizzo del treno, infine, questo è il mezzo di trasporto pubblico il cui giudizio degli utenti è stato più basso nel 2013: 5,72. I giudizi più severi sono stati espressi dai cittadini delle regioni meridionali, con i risultati peggiori in Sicilia (4,94) ed in Basilicata (4,96), mentre la Puglia è la sola regione del Sud in cui si è registrato un voto medio superiore a quello medio nazionale (5,9). Il voto medio più alto è stato rilevato anche in questo caso in Trentino-Alto-Adige (6,7), pur essendo più basso di quello osservato per i mezzi di trasporto su gomma.

Spicca in questo contesto il giudizio espresso dagli utenti del treno emiliano-romagnoli, pari a 5,96: si tratta del secondo voto medio più alto dopo quello del Trentino-Alto-Adige.

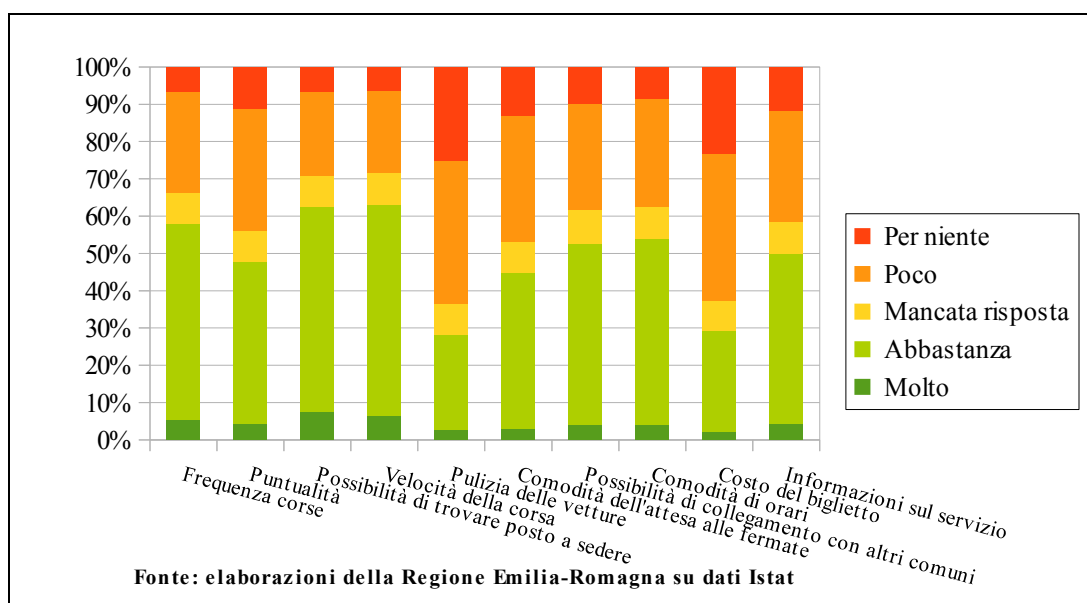
Grafico 7 – Giudizio medio complessivo degli utenti di almeno 14 anni che hanno utilizzato il treno nei 12 mesi precedenti all'indagine, per regione di residenza. Italia – Anno 2013



Gli aspetti del servizio che soddisfano in misura maggiore l'utenza sono la frequenza delle corse, la possibilità di trovare posto a sedere e la velocità della corsa, mentre quelli che provocano malcontento sono, oltre al costo del biglietto, la pulizia delle vetture e la puntualità.

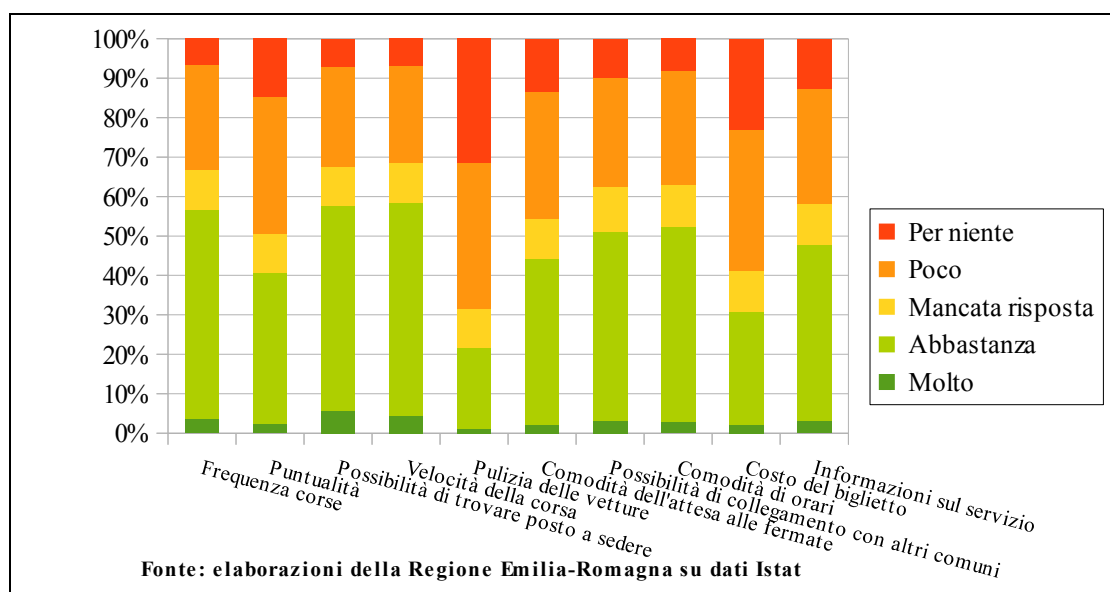
L'unico aspetto del servizio ferroviario che ha registrato un sensibile peggioramento nella soddisfazione dell'utenza riguarda ancora una volta il costo del biglietto: coloro che ne sono “poco” o “per niente” soddisfatti a livello nazionale sono passati dal 59% al 62,6%.

Grafico 8 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il treno nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Italia – Anno 2013. Valori per 100 persone



Per contro, sono numerosi gli aspetti del servizio ferroviario che gli utenti hanno trovato migliorati nel corso degli anni considerati, ed in particolare due tra quelli che, nonostante tutto, costituiscono ancora oggi delle criticità importanti del servizio: la pulizia delle vetture e la puntualità. Relativamente al primo aspetto, la percentuale degli utenti “molto” o “abbastanza” soddisfatti è salita dal 21,6% del 2007 al 28,3% del 2013, mentre con riferimento al secondo aspetto l'incremento dell'analogica percentuale è stato ancora più rilevante, passando dal 40,7% del 2007 al 47,9% del 2013.

Grafico 9 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il treno nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Italia – Anno 2007. Valori per 100 persone



3. L'utilizzo del trasporto pubblico in Emilia-Romagna

La frequenza con cui i cittadini residenti in Emilia-Romagna di almeno 14 anni di età hanno utilizzato il servizio di trasporto pubblico urbano nel corso dei 12 mesi precedenti alle due indagini del 2007 e del 2013 è riportata nelle seguente tabella.

Tab.4 – Frequenza con cui le persone di almeno 14 anni hanno utilizzato il tram, l'autobus o il filobus urbano nei 12 mesi precedenti all'indagine. Emilia-Romagna – Anni 2007 e 2013. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone

	2007		2013		Differenza
	v.a.	%	v.a.	%	
Tutti i giorni	149	4,0%	189	4,9%	0,84%
Qualche volta a settimana	220	6,0%	206	5,3%	-0,67%
Qualche volta al mese	238	6,5%	212	5,5%	-0,99%
Qualche volta all'anno	298	8,1%	359	9,3%	1,18%
Mai	2.085	56,5%	2.294	59,1%	2,64%
Non esiste il servizio	632	17,1%	556	14,3%	-2,80%
Mancata risposta	67	1,8%	63	1,6%	-0,20%
TOTALE	3.690	100,0%	3.878	100,0%	0,00%

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Si può osservare come tra i due anni considerati ci sia stato un lieve aumento di coloro che non hanno mai utilizzato il servizio di trasporto pubblico urbano, che è tuttavia compensato un calo grossomodo di pari entità di coloro che hanno dichiarato di vivere in comuni in cui non esiste il servizio. Nel complesso, quindi, si può affermare che l'utenza di tale servizio sia rimasta sostanzialmente stabile nel periodo considerato.

Da un confronto con il dato nazionale, inoltre, si rileva una minore propensione all'utilizzo del servizio di trasporto pubblico urbano da parte dei cittadini emiliano-romagnoli: coloro che lo utilizzano almeno una volta alla settimana sono il 10,2% della popolazione di almeno 14 anni di età, contro una percentuale pari all'11,5% osservata a livello nazionale. Tuttavia, in Emilia-Romagna questa minore quota di utenti frequenti è compensata da una maggiore percentuale di utenti occasionali: coloro che utilizzano il servizio al massimo qualche volta al mese è pari al 14,8% circa, contro il 12,8% osservato a livello nazionale.

Tab.5 – Frequenza con cui le persone di almeno 14 anni hanno utilizzato il pullman o le corriere extra-urbane nei 12 mesi precedenti all'indagine. Emilia-Romagna – Anni 2007 e 2013. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone

	2007		2013		Differenza
	v.a.	%	v.a.	%	%
Tutti i giorni	73	2,0%	71	1,8%	-0,13%
Qualche volta a settimana	38	1,0%	50	1,3%	0,28%
Qualche volta al mese	74	2,0%	119	3,1%	1,07%
Qualche volta all'anno	268	7,3%	233	6,0%	-1,26%
Mai	3.145	85,2%	3.314	85,4%	0,22%
Mancata risposta	92	2,5%	90	2,3%	-0,18%
TOTALE	3.690	100,0%	3.878	100,0%	0,00%

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Anche per quanto riguarda il servizio di trasporto pubblico extra-urbano su gomma (pullman o corriera), non si rilevano grossi scostamenti nella frequenza di utilizzo del servizio da parte dell'utenza emiliano-romagnola nel periodo considerato.

Rispetto al dato osservato a livello nazionale, si rileva un utilizzo del servizio inferiore da parte degli emiliano-romagnoli: coloro che lo utilizzano almeno una volta alla settimana sono soltanto il 3%, contro il 4,7% degli italiani, mentre gli utenti occasionali in Emilia-Romagna sono il 9% contro l'11,5% osservato a livello nazionale.

Per quanto concerne il servizio ferroviario, infine, si può osservare anche in questo caso una sostanziale stabilità dell'utenza del servizio tra il 2007 ed il 2013.

Tab.6 – Frequenza con cui le persone di almeno 14 anni hanno utilizzato il treno nei 12 mesi precedenti all'indagine. Emilia-Romagna – Anni 2007 e 2013. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone

	2007		2013		Differenza
	v.a.	%	v.a.	%	%
Tutti i giorni	50	1,4%	52	1,3%	-0,01%
Qualche volta a settimana	54	1,5%	72	1,8%	0,39%
Qualche volta al mese	136	3,7%	157	4,0%	0,36%
Qualche volta all'anno	968	26,2%	1.010	26,1%	-0,17%
Mai	2.418	65,5%	2.514	64,8%	-0,70%
Mancata risposta	65	1,8%	73	1,9%	0,13%
TOTALE	3.690	100,0%	3.878	100,0%	0,00%

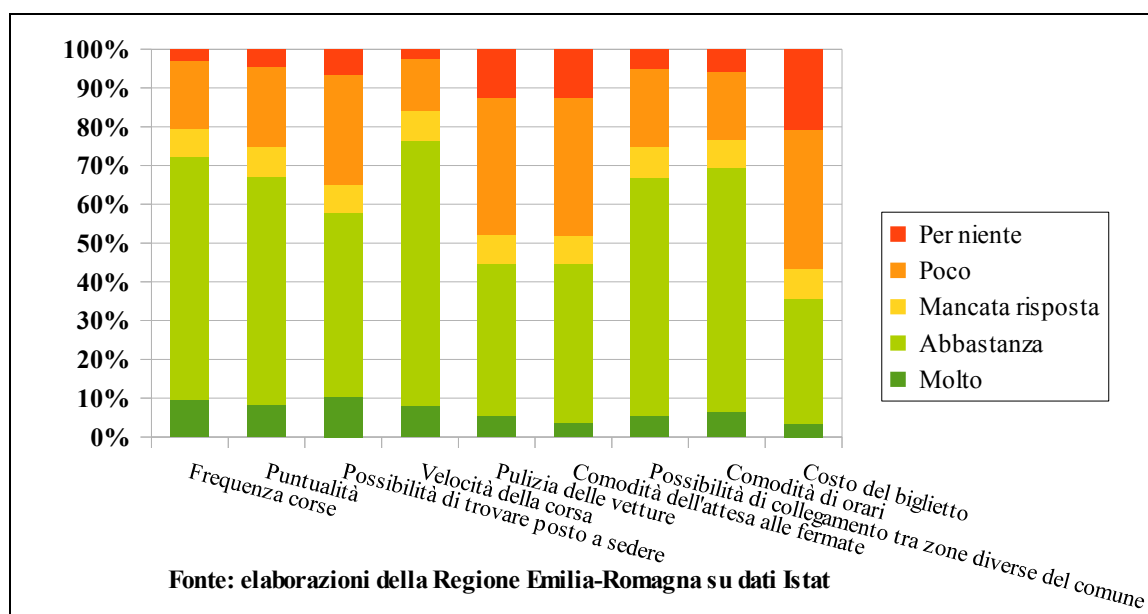
Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

L'utilizzo del mezzo ferroviario è un po' più diffuso tra i cittadini emiliano-romagnoli rispetto a quanto si è osservato a livello nazionale: uno su tre lo ha utilizzato almeno qualche volta all'anno, contro il 28,5% osservato in Italia nel 2013.

4. La soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico in Emilia-Romagna

Analogamente a quanto si è osservato a livello nazionale, anche in Emilia-Romagna l'aspetto del servizio più soddisfacente è la velocità della corsa, con oltre tre utenti su quattro “molto” o “abbastanza” soddisfatti (il 76,4%); mentre gli aspetti meno soddisfacenti sono anche in questo caso il costo del biglietto (il 56,7% dell'utenza si è detta “poco” o “per niente” soddisfatta), la pulizia delle vetture e la comodità dell'attesa alle fermate (gli utenti “poco” o “per niente” soddisfatti sono rispettivamente il 47,8% ed il 48%).

Grafico 10 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il tram, l'autobus o il filobus urbano nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Emilia-Romagna – Anno 2013. Valori per 100 persone



A differenza di quanto si è osservato a livello nazionale, in Emilia-Romagna l'aspetto del servizio di trasporto urbano che è peggiorato in misura più rilevante è la pulizia delle vetture, con un calo di oltre dieci punti percentuali degli utenti “molto” o “abbastanza” soddisfatti (dal 55,7% al 44,7%).

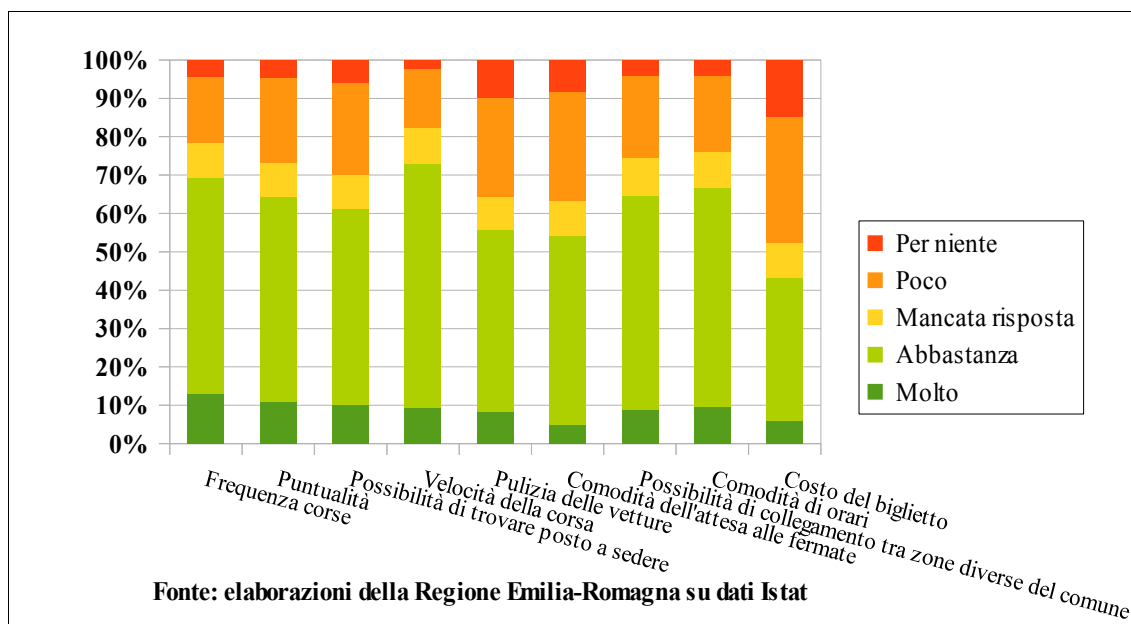
Un altro aspetto su cui si è registrato un forte peggioramento della soddisfazione degli utenti riguarda la comodità dell'attesa alle fermate, anche in questo caso con un calo di quasi il 10% degli utenti “molto” o “abbastanza” soddisfatti (dal 54,3% al 44,5%) ed un conseguente aumento dal 36,8% al 48% di coloro che sono invece “poco” o “per niente” soddisfatti.

Soltanto in terza battuta, infine, arriva il peggioramento nel livello di soddisfazione per ciò che riguarda il costo del biglietto, con una percentuale di “poco” o “per niente”

soddisfatti balzata dal 47,7% al 56,7% nel periodo considerato.

Tra i pochi aspetti su cui si è invece rilevato un miglioramento del servizio, anche in Emilia-Romagna – così come si è visto a livello nazionale – c'è la velocità della corsa. Gli utenti che sono “molto” o “abbastanza” soddisfatti di questo aspetto sono passati dal 72,8% al 76,4%.

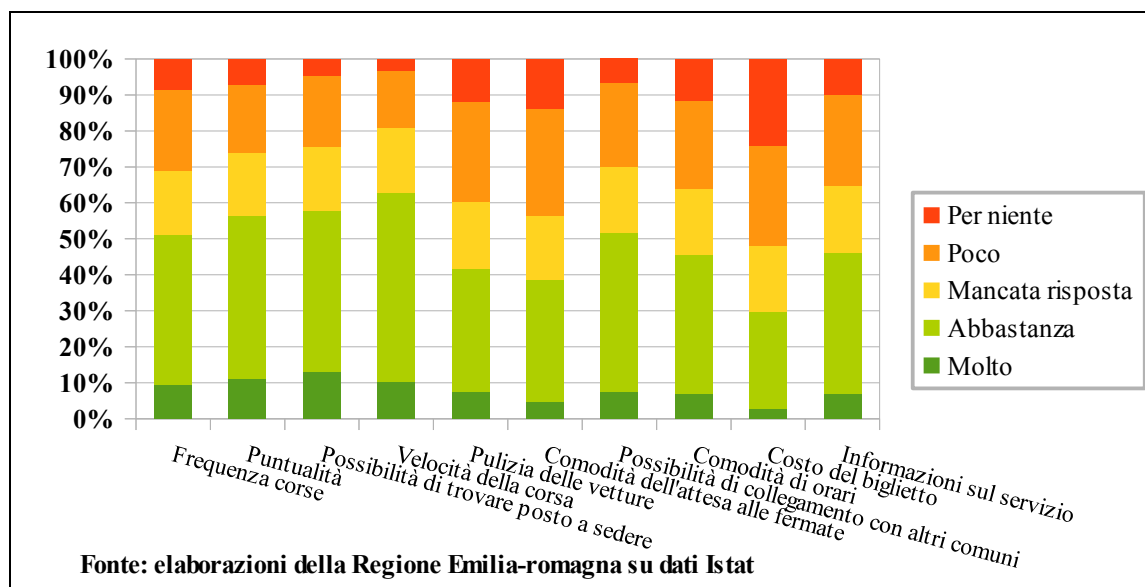
Grafico 11 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il tram, l'autobus o il filobus urbano nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Emilia-Romagna – Anno 2007. Valori per 100 persone



Anche in Emilia-Romagna, così come si è visto a livello nazionale, gli aspetti del trasporto pubblico extra-urbano che soddisfano maggiormente gli utenti sono la velocità della corsa e la possibilità di trovare posto a sedere. Nel primo caso, coloro che sono “molto” o “abbastanza” soddisfatti sono il 62,9%, nel secondo il 57,8%. Si tratta quindi di livelli di soddisfazione grossomodo analoghi a quelli visti per l'Italia nel complesso.

Anche gli aspetti meno soddisfacenti sono gli stessi riscontrati a livello nazionale: la comodità dell'attesa alle fermate ed il costo del biglietto, con una quota di utenti “poco” o “per niente” soddisfatta pari, rispettivamente, al 43,6% e 52,0%. Per il primo dei due aspetti la percentuale è comunque inferiore di circa 8 punti percentuali a quella vista a livello nazionale; viceversa, per il costo del biglietto l'insoddisfazione dell'utenza è più marcata in Emilia-Romagna con uno scarto percentuale di quasi 7 punti percentuali.

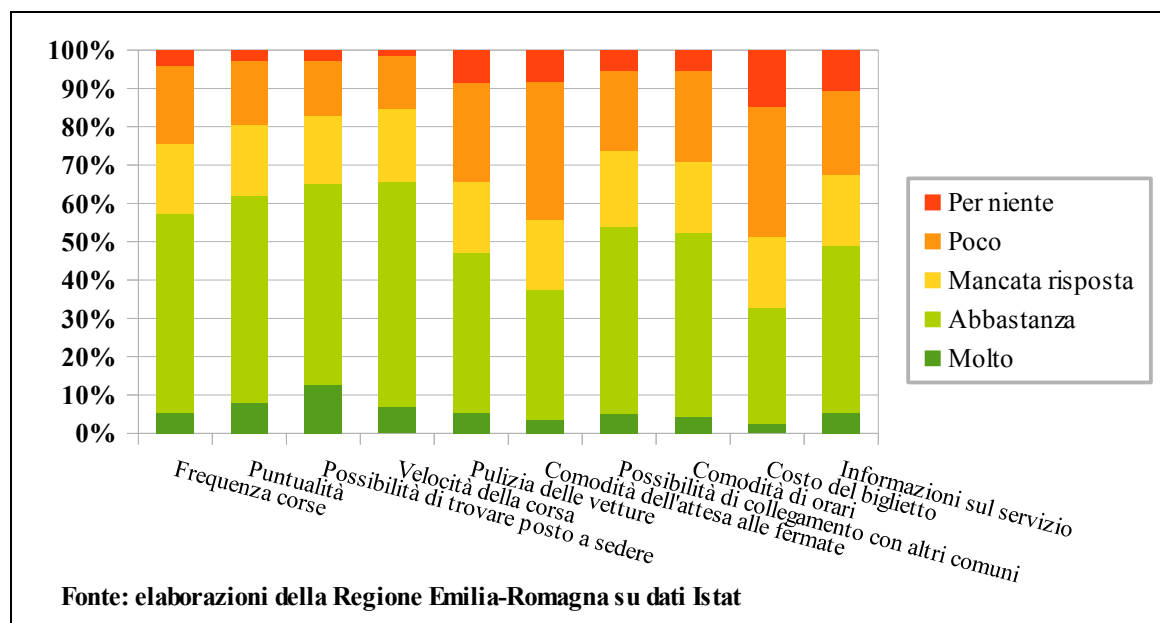
Grafico 12 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il pullman o la corriera extra-urbana nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Emilia-Romagna – Anno 2013. Valori per 100 persone



Rispetto al 2007, è peggiorata la soddisfazione degli utenti su tutti gli aspetti del servizio di trasporto pubblico extra-urbano su gomma, tranne uno: la comodità dell'attesa alle fermate, che tuttavia rimane uno dei più problematici con una percentuale di utenti “poco” o “per niente” soddisfatti che rimane sostanzialmente stabile (dal 44,2% al 43,6%, ma quelli “per niente soddisfatti” sono comunque aumentati dal 8,2% al 13,9%).

Gli aspetti del servizio che sono peggiorati di più sono la possibilità di trovare posto a sedere e la comodità degli orari. Nel primo caso, la quota di utenti “poco” o “per niente” soddisfatti è balzata dal 17,2% al 24,5%; nel secondo, dal 29,2% al 36%.

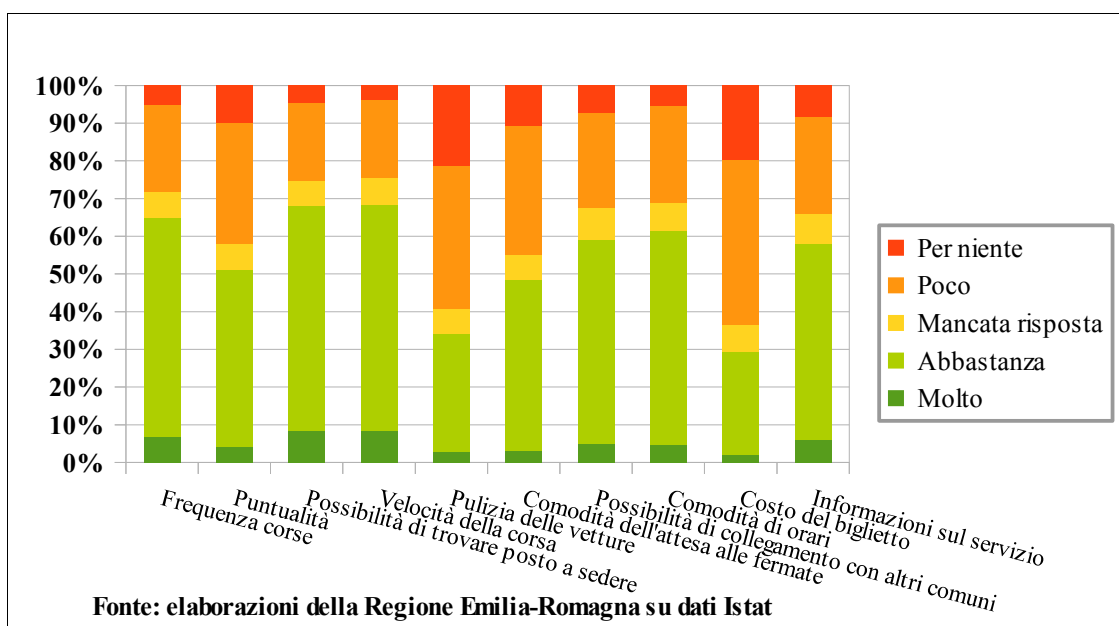
Grafico 13 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il pullman o la corriera extra-urbana nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Emilia-Romagna – Anno 2007. Valori per 100 persone



Per quanto concerne gli utenti del treno, gli aspetti del servizio che sono risultati essere più soddisfacenti sono gli stessi emersi a livello nazionale, ovvero la frequenza delle corse, la possibilità di trovare posto a sedere e la velocità della corsa. Su tutti questi aspetti, la quota di utenti emiliano-romagnoli “molto” o “abbastanza” soddisfatti è mediamente superiore di oltre 5 punti percentuali rispetto a quanto visto a livello nazionale (rispettivamente 65% contro 58,1%, 68,1% contro 62,5% e 68,2% contro 63,1%).

Anche gli aspetti meno soddisfacenti sono gli stessi riscontrati a livello nazionale, ovvero la pulizia delle vetture e il costo del biglietto. Nel primo caso, la percentuale di utenti insoddisfatti in Emilia-Romagna è comunque leggermente inferiore a quella nazionale, rispettivamente 59,1% e 63,5%. Per ciò che riguarda il costo del biglietto, invece, il livello di insoddisfazione è grossomodo analogo a quello visto a livello nazionale, con una percentuale di utenti “poco” o per niente” soddisfatti pari a 63,3% in Emilia-Romagna e 62,6% in Italia.

Grafico 14 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il treno nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Emilia-Romagna – Anno 2013. Valori per 100 persone



Benché alcuni aspetti del servizio ferroviario siano risultati essere piuttosto problematici anche a livello regionale, va sottolineato, tuttavia, il netto miglioramento registrato negli ultimi anni. Proprio su uno degli aspetti per cui l'utenza è meno soddisfatta, cioè la pulizia delle vetture, si è osservato il miglioramento più marcato, con una percentuale di utenti “poco” o “per niente” soddisfatti che è scesa dal 71,7% del 2007 al 59,1% del 2013. Viceversa, è leggermente peggiorata la soddisfazione per ciò che riguarda il costo del biglietto, con una quota di “poco” o “per niente” soddisfatti passata dal 60,5% del 2007 al 63,3% del 2013.

Grafico 15 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato il treno nei 12 mesi precedenti all'indagine per livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio. Emilia-Romagna – Anno 2007. Valori per 100 persone

