



Stazioni italiane sempre più a misura di viaggiatore

di FSNews

Sempre più alta la qualità delle stazioni del Gruppo FS percepita dai viaggiatori, soddisfatti per il 96,8% nel corso del 2020, indice di gradimento che sale al 97,5% nel primo trimestre del 2021.

È il risultato dell'indagine relativa al 2020 e presentata dall'osservatorio di mercato di Rete Ferroviaria Italiana in un recente workshop.

VI SIETE MAI CHIESTI COME VIENE PERCEPITA LA QUALITÀ DELLE STAZIONI ITALIANE?

Lo studio di RFI si basa su un'indagine condotta dagli istituti di ricerca Scenari Srl e Doxa SpA che nel 2020 ha coinvolto 122mila intervistati in 760 stazioni italiane dove transita il 94% dei viaggiatori complessivi, pari a circa 1,4 mld.

Un approfondimento che non solo conferma i dati del 2019 ma individua ulteriori miglioramenti delle performance, nonostante la sospensione delle interviste ai viaggiatori da marzo a giugno per via del lockdown. E malgrado il crollo degli spostamenti in treno con un -42% nel 2020 confermato dall'Osservatorio Congiunturale Trasporti dell'Ufficio Studi di Confcommercio.



I NUMERI DELL'OSSERVATORIO VIAGGIATORI NEL 2020, TREND IN CRESCITA ANCHE NEL PRIMO TRIMESTRE 2021

Nel corso del 2020 per la pulizia nelle stazioni si sono dichiarati soddisfatti (esprimendo voti tra 6 e 9) il 97,6 dei viaggiatori intervistati (+1 punto percentuale rispetto al 2019). Aumentati di 1,7 punti percentuale i viaggiatori pienamente soddisfatti (voti tra 7 e 9) rispetto all'anno precedente. Un trend in crescita confermato anche nel primo trimestre del 2021 con il 98,3% di soddisfatti.

L'informazione al pubblico incontra nel 2020 la soddisfazione del 98,5% dei viaggiatori (+0,6 pp vs 2019, che sale a +1,5 per i pienamente soddisfatti) e si mantiene su alti livelli di soddisfazione (95,8%) anche in caso di criticità del traffico ferroviario.

Un nuovo indicatore introdotto a luglio 2020 per via della pandemia da Covid-19 riguarda le garanzie di carattere sanitario offerte in stazione. Una soddisfazione che in soli sei mesi sale al 96,2% dei viaggiatori e arriva al 98,9 nelle 17 Grandi Stazioni del Paese dove è stato più impegnativo garantire il distanziamento e organizzare i flussi dei viaggiatori soprattutto nelle fasce orarie pendolari.

Non mancano apprezzamenti per altri fattori strettamente connessi ai servizi di stazione: manutenzione e decoro che vede soddisfatti il 97,4% degli intervistati nel 2020 (+0,8 pp vs 2019), illuminazione (97,9%) e i percorsi interni alla stazione hanno soddisfatto il 98,5% dei viaggiatori. Voci, anche queste ultime tre, che trovano ulteriori miglioramenti nel primo trimestre del 2021.

Le stazioni italiane, sempre più a misura di viaggiatore, diventano un vero e proprio hub. Tanto che i viaggiatori intervistati hanno apprezzato la presenza di servizi commerciali in stazione con una soddisfazione del 99,3% nel 2020, confermata nel primo trimestre 2021. Sì perché avere a disposizione farmacie, banche, uffici postali, supermercati oltre a negozi monomarca, edicole e librerie può fare la differenza per chi arriva in stazione poco prima di partire.

Ma se davvero la stazione è un hub, questo deve essere ben collegato alla città con metropolitana, autobus, TPL e taxi. Garantire parcheggi per auto e bici, oltre che offrire servizi in sharing per bici, monopattini, scooter e automobili è sicuramente un elemento in grado di attirare nuovi viaggiatori a muoversi in treno. Per chi già ne fa uso la facilità e la comodità di arrivo in stazione è oggi valutata come soddisfacente nel 97,6% dei casi.

Discorso a parte merita la security percepita nelle stazioni che vede il 93,8% dei viaggiatori soddisfatti nel 2020. Percentuale di soddisfatti che nello stesso periodo arriva al 98,8% nel network delle grandi stazioni della rete, dove il supplemento d'impegno del personale della Protezione Aziendale del Gruppo FS è testimoniato ogni giorno dal numero dei viaggiatori in transito e dei convogli in arrivo e partenza.



COME CAMBIA IL PROFILO DEL VIAGGIATORE TRA SMART WORKING E DAD

Ma chi è davvero il viaggiatore protagonista dell'indagine di RFI. È un viaggiatore che nel 2020 cambia profilo per le dinamiche determinate dalle regole per il distanziamento, dallo smart working e dalla didattica a distanza.

Gli intervistati - in prevalenza donne (53,7%) - hanno per il 43,4% un'età compresa tra i 25 e i 44 anni. utilizzano per il 90% il treno regionale e per il 44% la permanenza in stazione è tra i 10 e i 15 minuti.

Quasi una su due (48,5%) è lavoratrice o lavoratore dipendente (+9,2 pp vs 2019), scende al 22,1% (-8 pp vs 2019) la presenza degli studenti tra gli intervistati, complice la didattica a distanza e l'università chiusa per buona parte del primo semestre del 2020.

A proposito di spostamenti: per l'88% dei viaggiatori intervistati il comune di residenza è lo stesso della stazione di partenza. Il 45% impiega tra i 10 e 15 minuti per raggiungere la stazione. Il 47% si reca in stazione a piedi, il 24% in auto e solo il 4% in bici o monopattino.

L'IMPEGNO DEL GRUPPO FS PER LA MOBILITÀ GREEN

Un dato quest'ultimo che spinge il Gruppo FS attraverso RFI a continuare a lavorare con ancora più impegno sul fronte della mobilità dolce come testimonia la recente firma del protocollo d'intesa con AMoDo per rilanciare il turismo sostenibile e di prossimità. Importante è anche l'impegno delle amministrazioni comunali nella realizzazione delle piste ciclabili urbane. Un segnale incoraggiante in tal senso giunge dal recente progetto di green mobility del MIMS promosso insieme al Gruppo FS che vede incentivare per i giovani l'utilizzo della bici dalla stazione all'università e dalla nascita della ciclostazione a Torino Porta Nuova.

FSNews - 07 maggio 2021

☐ Iscriviti alla [newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT](#) per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.

☐ Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.

Ferrovie.it è dal 1997 il web magazine italiano dedicato alle ferrovie reali ed al modellismo ferroviario. E' vietata la riproduzione, anche parziale, di ogni contenuto del sito senza preventiva autorizzazione scritta della redazione. [Informativa sui cookie](#).

(C) Ferrovie.it - Roma - P.I. 08587411003