

IPOTHESI

Indagine di Customer Satisfaction e customer experience sul Servizio di Trasporto ferroviario

I wave 2026 (maggio-giugno-luglio)

Rapporto di ricerca - Risultati sintetici

Committente: **FERROTRAMVIARIA S.p.A.**

Esecutore dell'indagine: **IPOTHESI SRL**

Roma, settembre 2026



The background image shows the interior of a train. Rows of blue upholstered seats with yellow handrails are visible, receding into the distance. A digital display screen is mounted on the ceiling. A semi-transparent blue diagonal overlay covers the right side of the image, containing the title text and a small square icon.

Obiettivi e metodologia dell'indagine

Obiettivi

Rilevare ed analizzare una serie di aspetti legati alla fruizione del servizio del TPL e alla profilazione del passeggero. In particolare:

- Customer Satisfaction: livello di soddisfazione verso il servizio nella sua interezza e rispetto alle diversi componenti
- Customer experience (NPS – Net promotor Score; propensione ad utilizzare in futuro il mezzo, suggerimenti)
- Comportamenti e opzioni di scelta rispetto al mezzo pubblico (pattern di spostamento), rispetto a diverse variabili, tra cui biglietto utilizzato, periodo di utilizzo del mezzo, motivo legato all'utilizzo del mezzo, frequenza di utilizzo del mezzo, mezzi di trasporto utilizzati per completare lo spostamento, etc
- Analisi O/D: Origine/Destinazione dello spostamento
- Profilazione del passeggero.

Metodologia di indagine

- **Tecnica di intervista:** interviste face to face effettuate a bordo e/o presso fermate/stazioni in modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview), con l'ausilio di tablet e con piattaforma informatica sviluppata internamente da IPOTHESI
- **Campione annuale:** 4.000 interviste
- **Calendarizzazione:** due distinte wave, ciascuna della quale della durata di tre settimane, secondo un calendario concordato con il Committente, così articolato: **a)** I wave svolta nei mesi di maggio, giugno e luglio e **b)** II wave da svolgersi da ottobre a dicembre.
- **Campione della I wave:** 2.012 interviste.

Elaborazione ed analisi dati - Metodologia utilizzata per gli «Indicatori sintetici»

Gli indicatori sintetici «**Viaggio nel complesso**», «**Pulizia**», «**Informazioni**» e «**Comfort**» sono stati ottenuti come media dei singoli indicatori semplici (unica eccezione per «**Puntualità**» e «**Security**», i cui valori corrispondono direttamente a quelli dei singoli item «**Puntualità delle corse**» e «**Sicurezza sul mezzo di persone e cose**»). Una volta calcolata questa media è stata poi calcolata la percentuale dei voti da 7 a 9. Quest'ultimo valore percentuale (voti 7-9) può pertanto non coincidere con la media delle percentuali delle singole componenti, perché pur se presenti valori inferiori a 7 di un indicatore, per gli altri indicatori potrebbero presentarsi valori superiori, tali per cui la media diviene superiore al 7. Dunque gli Indicatori Sintetici non sono stati calcolati come media semplice dei meri valori percentuali 7-9 in quanto per avere un risultato fedele alla percezione dei rispondenti è più indicato considerare l'intero spettro dei voti 1-9 anziché solo i voti 7-9.

Segue un esempio di calcolo riconducibile a questa metodologia.

L'indicatore sintetico «Pulizia» prevede tre item elementari, «Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione» (A), «Pulizia del mezzo di trasporto» (B) e «Pulizia delle stazioni» (C). Cinque rispondenti esprimono i seguenti giudizi (scala 1-9):

Rispondente	Item A	Item B	Item C	Media
1	6	9	7	7,3
2	9	9	9	9,0
3	5	4	5	4,7
4	8	6	7	7,0
5	3	8	4	5,0

Si osserva la colonna della media e si conta quanti rispondenti hanno un valore compreso tra 7 e 9: il rispondente 1 (7,3), il rispondente 2 (9,0) e il rispondente 4 (7,0). Sono 3 su 5, cioè il 60%. Il 60% è il valore corrispondente dell'indicatore sintetico «Pulizia».



Customer satisfaction

Customer satisfaction

Livello di soddisfazione espresso come percentuale dei voti da 7 a 9 e percentuale dei voti da 6 a 9

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9. Come ulteriore riferimento è riportata anche la % dei voti da 6 a 9

Componente	Voto da 7 a 9	Voto da 6 a 9
Giudizio complessivo sul servizio	84,1%	94,0%
Puntualità delle corse	67,9%	84,3%
Frequenza delle corse	73,8%	87,0%
Adeguatezza delle coincidenze	77,8%	89,6%
Informazioni nelle stazioni	83,9%	92,6%
Informazioni a bordo	83,1%	91,7%
Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)	87,7%	93,4%
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	64,0%	77,5%
Reperibilità orari e tariffe	91,5%	95,8%
Reperibilità titoli di viaggio	92,0%	96,2%
Funzionamento e pulizia bagni di stazione	62,5%	81,2%
Pulizia del mezzo di trasporto	86,3%	94,5%
Pulizia stazioni	90,4%	96,7%
Efficienza climatizzazione estate/inverno	91,3%	94,9%
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	93,0%	97,4%
Funzionamento validatrici	95,0%	97,3%
Cortesia/disponibilità del personale	96,6%	98,8%
Competenza del personale	96,9%	98,6%
Riconoscibilità del personale	98,8%	99,0%
Servizio wi-fi	87,6%	94,0%
Biglietto unico integrato Ferrotramviaria - Trenitalia	99,6%	99,6%
Tempi di risposta al reclamo/segnalazione	52,7%	59,3%
Efficacia nella risoluzione dei problemi per reclamo/segnalazione	42,1%	50,0%
Sensibilità all'ambiente di Ferrotramviaria nella gestione del servizio	98,8%	99,3%
Intrattenimento musicale	92,5%	95,0%
Chiarezza e comprensibilità delle info pre-registrate e aut. nel viaggio	95,2%	97,6%
Chiarezza e comprensibilità info pre-registrate e aut. in stazione	94,5%	97,3%

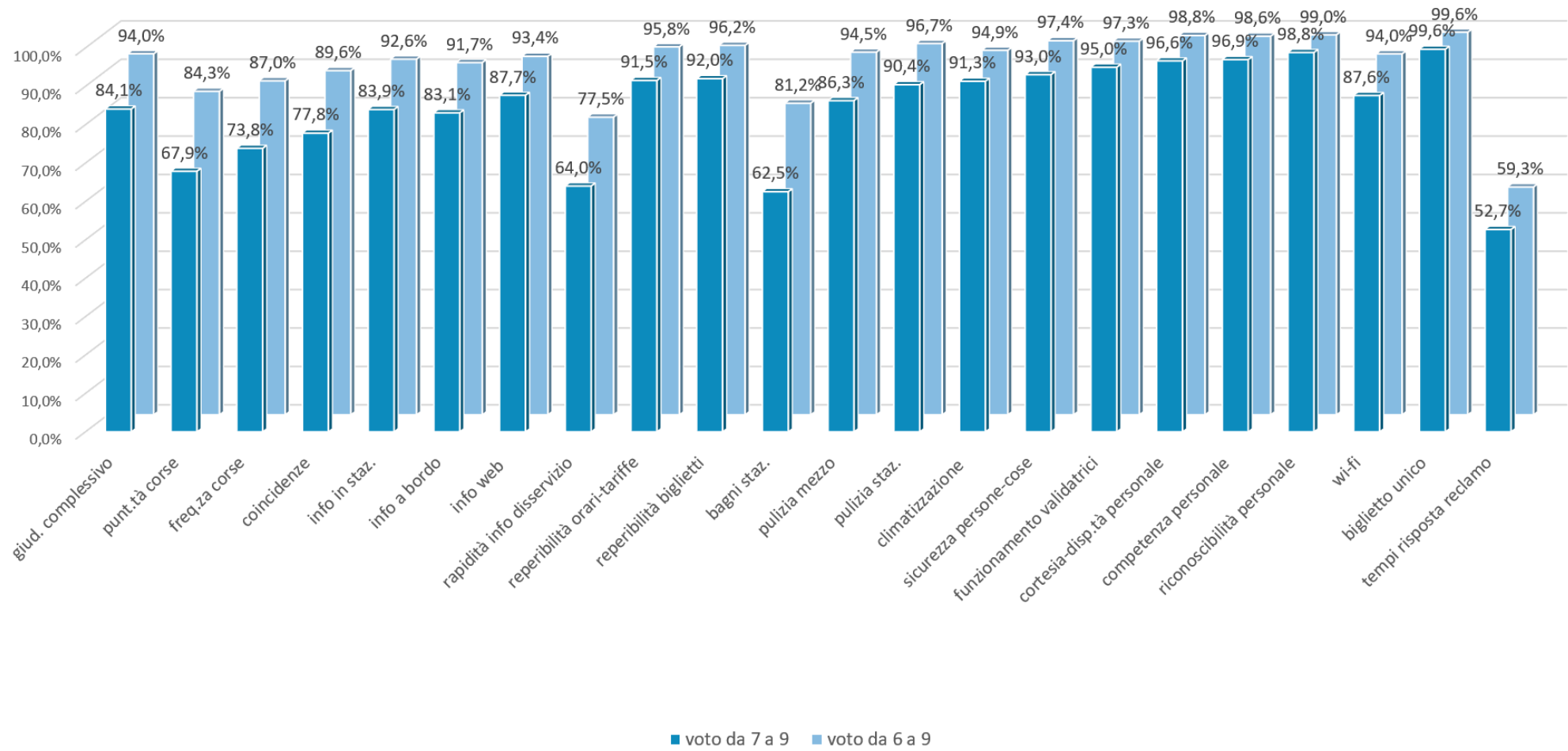
Base campione: 2012 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

Customer satisfaction

Livello di soddisfazione espresso come percentuale dei voti da 7 a 9 e percentuale dei voti da 6 a 9

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9. Come ulteriore riferimento è riportata anche la % dei voti da 6 a 9

Aggregazione voti 7-9 e 6-9



Base campione: 2012 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

Customer satisfaction

Livello di soddisfazione espresso come percentuale dei voti da 7 a 9 (dati in ordine decrescente)

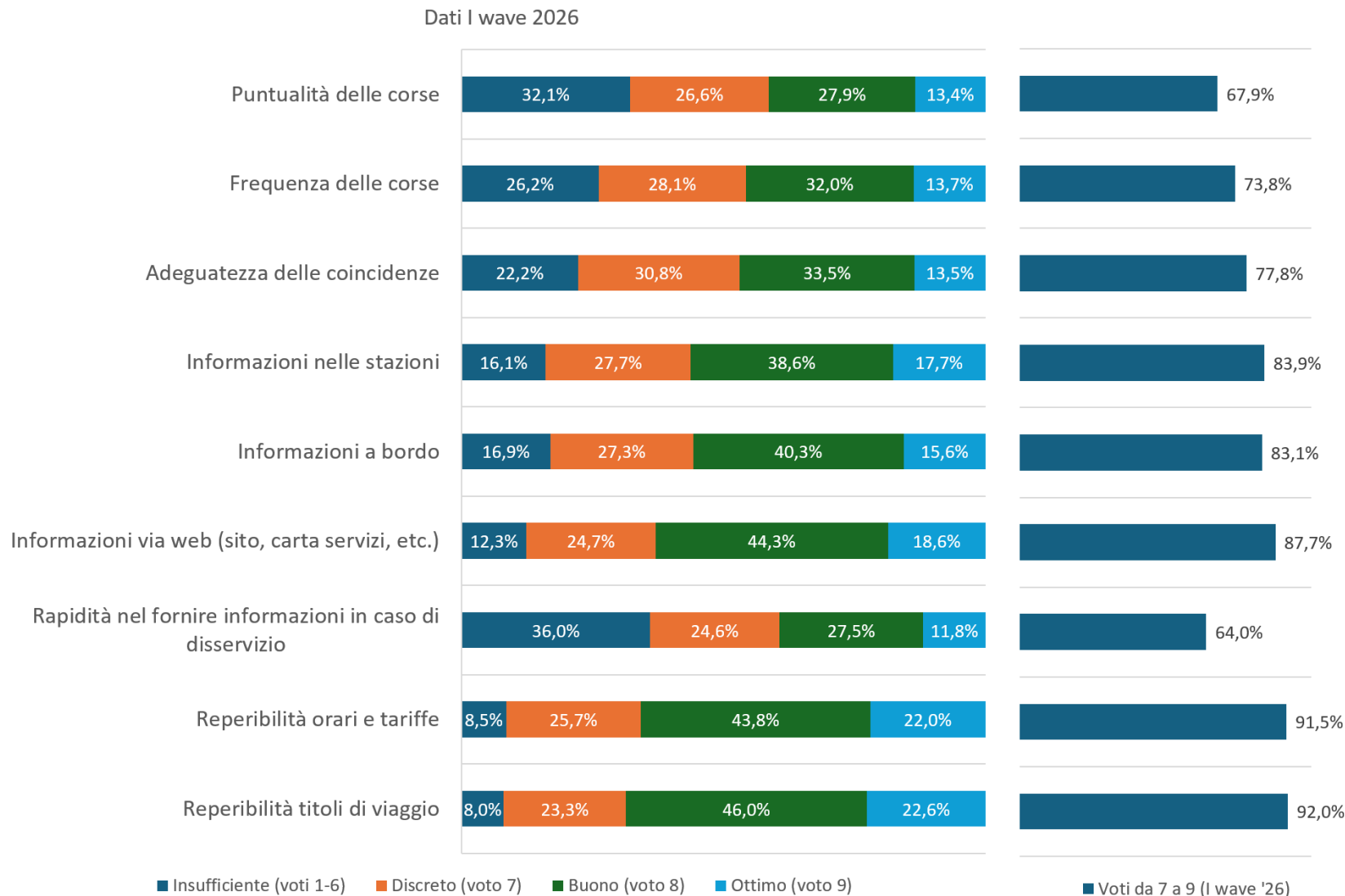
In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.

Componente	Voto da 7 a 9
<i>Valori esposti in ordine decrescente di percentuale di voto aggregato fa 7 a 9</i>	
Biglietto unico integrato Ferrotramviaria - Trenitalia	99,6%
Sensibilità all'ambiente di Ferrotramviaria nella gestione del servizio	98,8%
Riconoscibilità del personale	98,8%
Competenza del personale	96,9%
Cortesia/disponibilità del personale	96,6%
Chiarezza e comprensibilità delle info pre-registrate e aut. nel viaggio	95,2%
Funzionamento validatrici	95,0%
Chiarezza e comprensibilità info pre-registrate e aut. in stazione	94,5%
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	93,0%
Intrattenimento musicale	92,5%
Reperibilità titoli di viaggio	92,0%
Reperibilità orari e tariffe	91,5%
Efficienza climatizzazione estate/inverno	91,3%
Pulizia stazioni	90,4%
Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)	87,7%
Servizio wi-fi	87,6%
Pulizia del mezzo di trasporto	86,3%
Giudizio complessivo sul servizio	84,1%
Informazioni nelle stazioni	83,9%
Informazioni a bordo	83,1%
Adeguatezza delle coincidenze	77,8%
Frequenza delle corse	73,8%
Puntualità delle corse	67,9%
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	64,0%
Funzionamento e pulizia bagni di stazione	62,5%
Tempi di risposta al reclamo/segnalazione	52,7%
Efficacia nella risoluzione dei problemi per reclamo/segnalazione	42,1%

Customer satisfaction

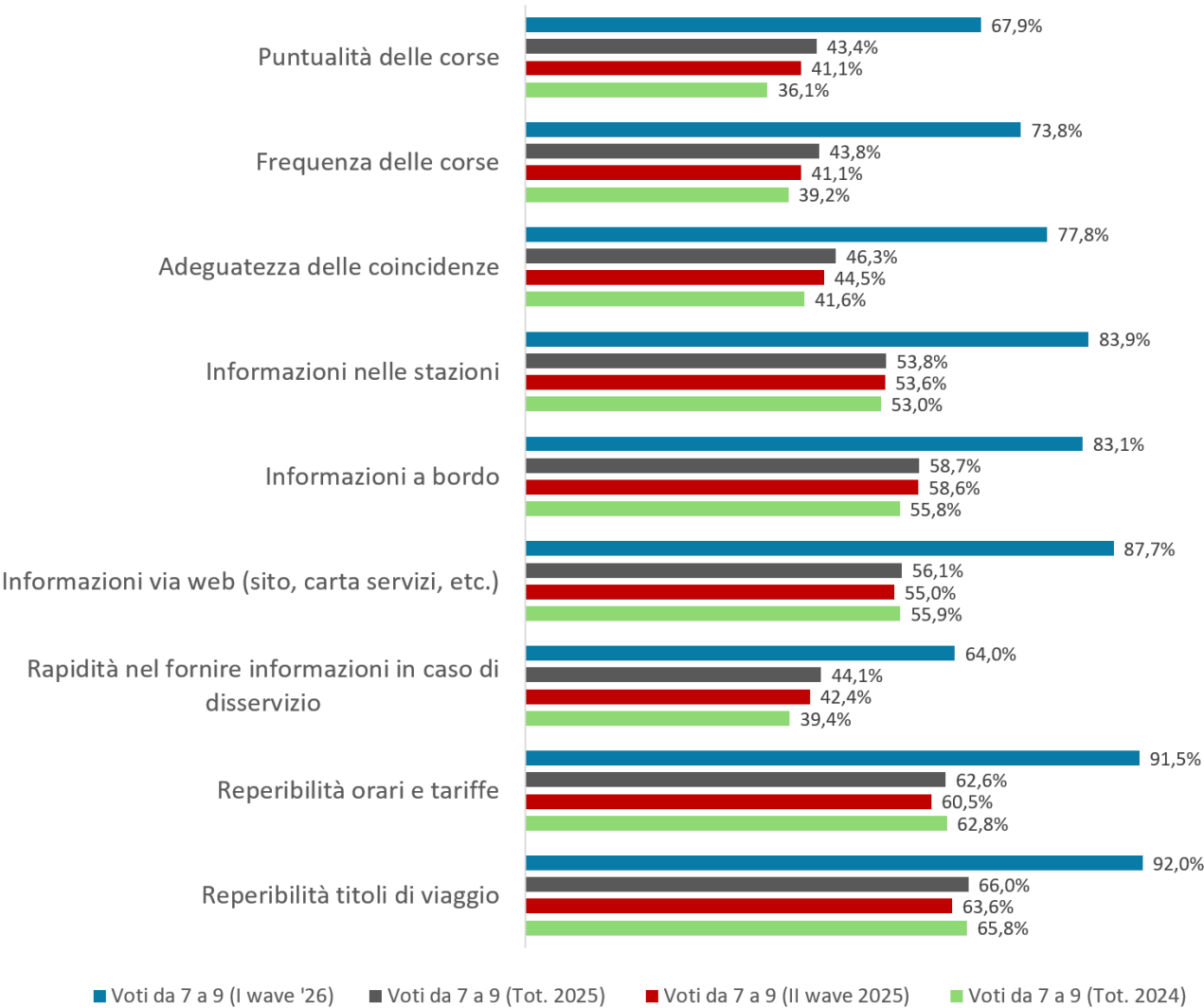
Customer satisfaction - Organizzazione del servizio

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



Customer satisfaction - Organizzazione del servizio (confronto)

Voti da 7 a 9 - Confronto I wave 2026 con anno 2025, II wave 2025 e Anno 2024



In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.

Nel 2025 e 2024 le interviste sono state effettuate con metodologia diversa (questionario autosomministrato)

Customer satisfaction

Customer satisfaction

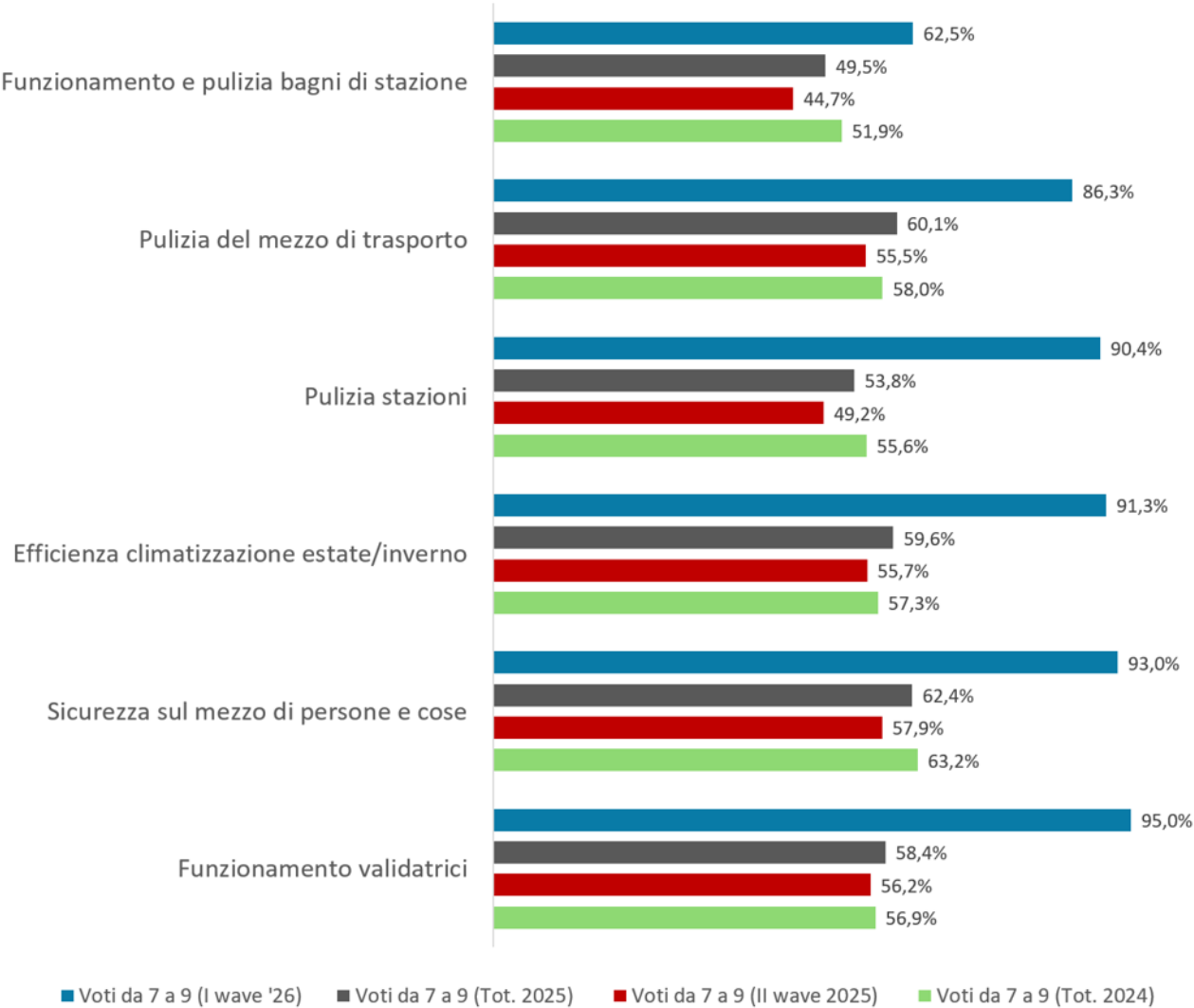
Customer satisfaction - Comfort del servizio

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



Customer satisfaction - Comfort del servizio (confronto)

Voti da 7 a 9 - Confronto I wave 2026 con anno 2025, II wave 2025 e Anno 2024



In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.

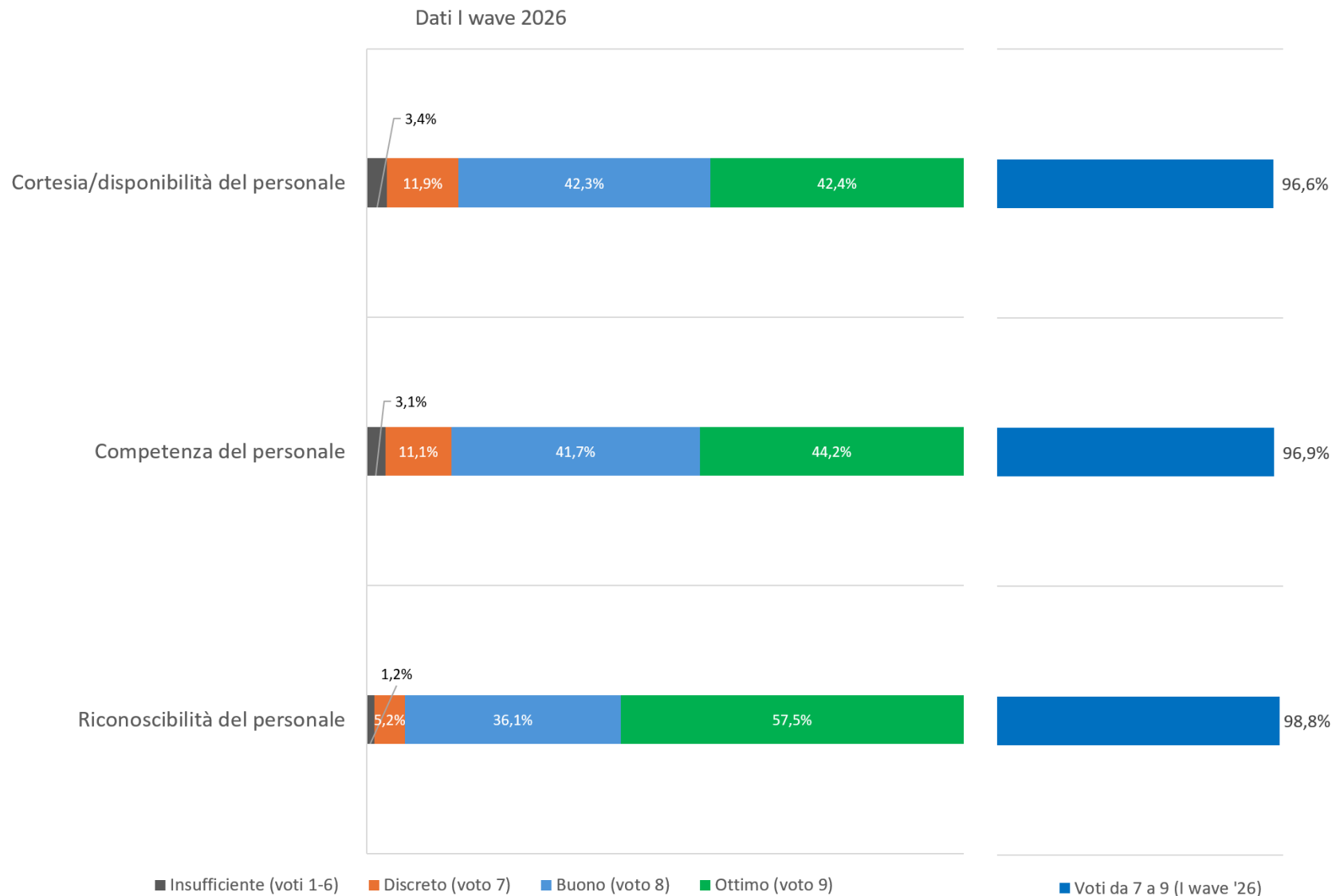
Nel 2025 e 2024 le interviste sono state effettuate con metodologia diversa (questionario autosomministrato)

Customer satisfaction

Customer satisfaction

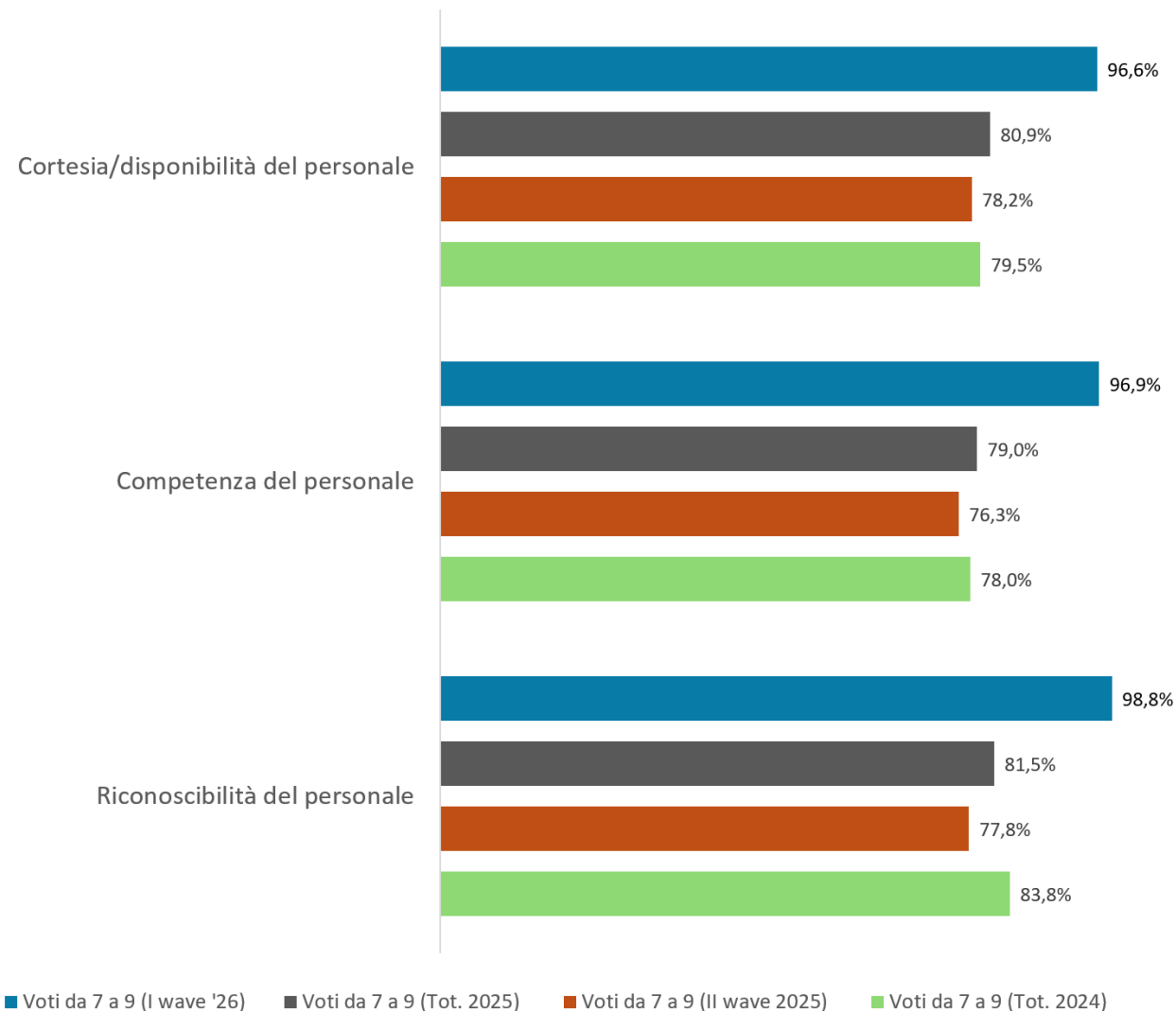
Customer satisfaction - Aspetti relazionali personale di bordo

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



Customer satisfaction - Aspetti relazionali personale di bordo (confronto)

Voti da 7 a 9 - Confronto I wave 2026 con anno 2025, II wave 2025 e Anno 2024



In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.

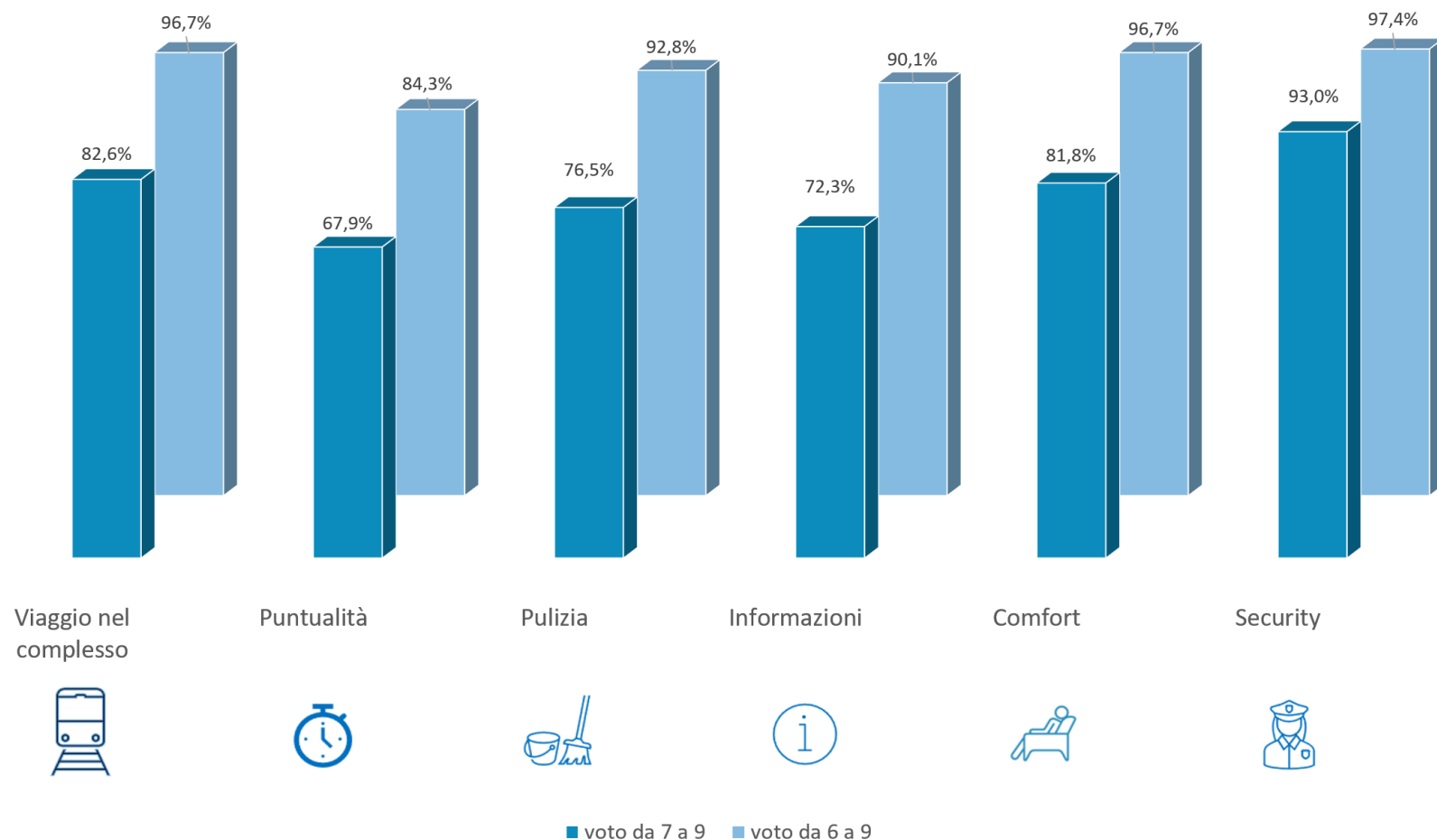
Nel 2025 e 2024 le interviste sono state effettuate con metodologia diversa (questionario autosomministrato)

Customer satisfaction - Indicatori sintetici

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9. Come ulteriore riferimento è riportata anche la % dei voti da 6 a 9

Indicatori sintetici: **Viaggio nel complesso** = Indicatore composto dai tre gruppi di domande: «Organizzazione viaggio», «Comfort del servizio» e «Aspetti relazionali con il personale di bordo»
Puntualità = «Puntualità delle corse»; **Pulizia** = «Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione», «Pulizia del mezzo di trasporto», «Pulizia delle stazioni»; **Informazioni** = «Informazioni nelle stazioni», «Informazioni a bordo», «Informazioni via web», «Rapidità di fornire info in caso di disservizio»; **Comfort** = «Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione», «Pulizia del mezzo di trasporto», «Pulizia delle stazioni», «Efficienza climatizzazione estate/inverno», «Sicurezza sul mezzo di persone e cose», «Funzionamento validatrici»; **Security** = «Sicurezza sul mezzo di persone e cose». Per i **criteri di calcolo** e costruzione degli Indicatori sintetici, vedere nota metodologica nella slide 4.

Risultati sintetici - Aggregazione voti 7-9 e 6-9

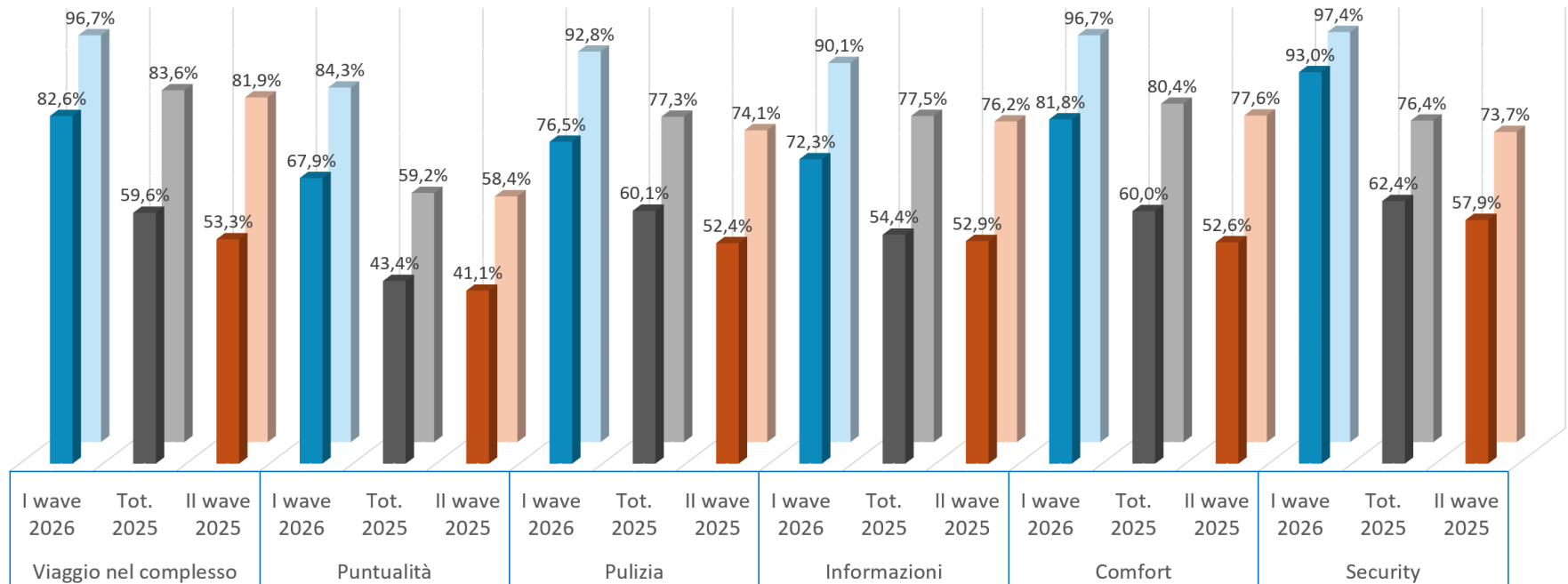


Customer satisfaction - Indicatori sintetici (confronto)

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9. Come ulteriore riferimento è riportata anche la % dei voti da 6 a 9

Indicatori sintetici: **Viaggio nel complesso** = Indicatore composto dai tre gruppi di domande: «Organizzazione viaggio», «Comfort del servizio» e «Aspetti relazionali con il personale di bordo»
Puntualità = «Puntualità delle corse»; **Pulizia** = «Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione», «Pulizia del mezzo di trasporto», «Pulizia delle stazioni»; **Informazioni** = «Informazioni nelle stazioni», «Informazioni a bordo», «Informazioni via web», «Rapidità di fornire info in caso di disservizio»; **Comfort** = «Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione», «Pulizia del mezzo di trasporto», «Pulizia delle stazioni», «Efficienza climatizzazione estate/inverno», «Sicurezza sul mezzo di persone e cose», «Funzionamento validatrici»; **Security** = «Sicurezza sul mezzo di persone e cose». Per i **criteri di calcolo** e costruzione degli Indicatori sintetici vedere nota metodologica nella slide 4.

Risultati sintetici - Voti da 7 a 9 - Confronto I wave 2026 con anno 2025 e II wave 2025



Nel 2025 le interviste sono state effettuate con metodologia diversa (questionario autosomministrato)

■ voto da 7 a 9 (colore più scuro)
■ voto da 6 a 9 (colore più chiaro)

Base campione: 2012 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)



Dasa-Räregister

ISO 9001:2015
IR-0913-01
ISO 14001:2015
IR-1025-06
UNI-PdR 125:2012
IPDR-1025-09

Indagine di Customer Satisfaction e customer experience sul servizio di trasporto ferroviario

I wave 2026 (maggio-giugno-luglio)

Rapporto di ricerca - Risultati sintetici

Committente: FERROTRAMVIARIA S.p.A.

Esecutore dell'indagine: IPOTHESI SRL

Roma, settembre 2026

IPOTHESI

IPOTHESI SRL
Via Livorno 7
00162 Roma
Latitudine: 41.91455
Longitudine: 12.522019
Altitudine: 39 metri

Tel. +39 06 4405013
Fax +39 06 44260921
www.ipotesi.it
info@ipotesi.it



P.IVA 12299521000
REA RM 1363839