

VISTO – Come sono i nostri treni?



**AGENZIA PER LA MOBILITÀ
METROPOLITANA E REGIONALE**

Via Belfiore 23/C

Cod. Fiscale 97639830013

tel 011 302.52.11/23

fax 011 302.52.00

mail info@mtm.torino.it

pec mtm.torino@cert.ruparpiemonte.it

sito www.mtm.torino.it

**PRIMI RISULTATI DELL'INIZIATIVA
17 OTTOBRE – 2 NOVEMBRE 2014**

Nell'ambito dell'obiettivo di attività 2014 “Sistema Ferroviario Metropolitano e Regionale” è stata definita un'attività denominata *Progetto monitoraggio della qualità del servizio con il coinvolgimento dell'utenza*.

Internet permette di dare voce alle singole persone che vogliono impegnarsi per segnalare alle Amministrazioni competenti quanto possa essere utile per migliorare i servizi offerti.

L'Agenzia con questa iniziativa ha inteso:

- fornire informazioni dettagliate sulla programmazione dei treni prevista nel contratto di servizio con Trenitalia e GTT;
- sperimentare una forma di partecipazione attiva attraverso un questionario online il cui obiettivo è la raccolta di informazioni sul materiale rotabile osservato e che prevede anche alcune domande sulla qualità percepita del servizio.

L'indagine è rivolta a tutti i cittadini che usano il trasporto ferroviario metropolitano e intendono diventare cittadinanza attiva segnalando il livello quantitativo e qualitativo di erogazione dello stesso.

Il questionario può essere compilato on-line collegandosi al sito:

www.sfmtorino.it/visto.php

e rispondendo alle domande che vengono via via poste.

La prima fase sperimentale dell'iniziativa è stata lanciata il 17 ottobre attraverso il canale Facebook SFM Torino.

Questa fase avrà termine con il cambio orario del 13/14 dicembre 2014.



Mediamente sono state effettuate 7 segnalazioni al giorno nei giorni feriali da lunedì a venerdì e 1,5 segnalazioni al giorno nei giorni di sabato e domenica.

Dall'avvio dell'iniziativa abbiamo potuto riscontrare un generale e positivo accoglimento dell'iniziativa ed in particolare della possibilità di conoscere nel dettaglio la programmazione del materiale ferroviario.

Sono pervenuti attraverso la pagina Facebook SFM Torino utili suggerimenti per migliorare la struttura del questionario, in particolare è stato segnalato l'impiego di ulteriori materiali rotabili rispetto a quelli che erano stati previsti nelle opzioni di risposta.

È stata richiesta da parte degli utenti anche la possibilità di aggiungere dei commenti specifici al materiale osservato.

Pertanto, in occasione del cambio orario di dicembre, con la successiva versione di VISTO, si valuterà l'opportunità di recepire queste osservazioni.

Questa iniziativa è complementare al monitoraggio della regolarità del servizio e delle soppressioni che viene effettuato periodicamente e i cui rapporti possono essere scaricati a questo link:

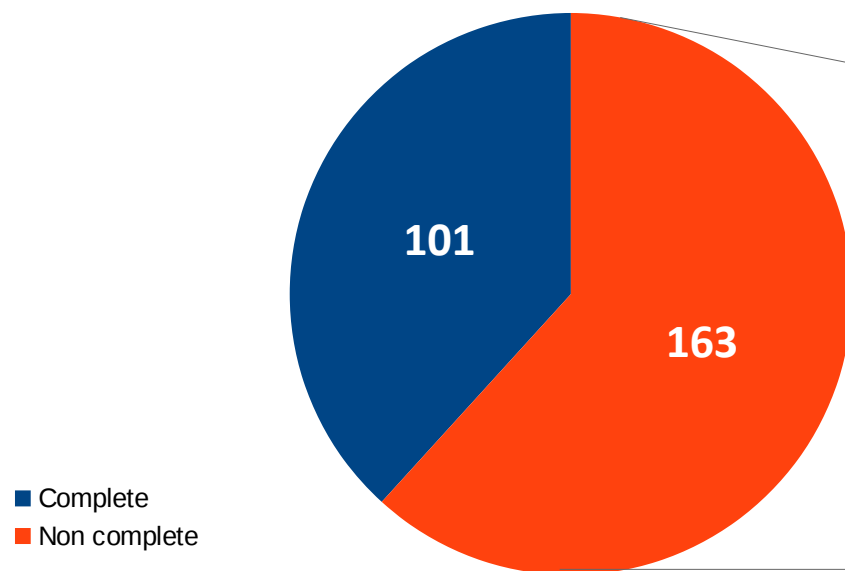
<http://www.mtm.torino.it/it/monitoraggio-dei-servizi/monitoraggio-servizi-ferroviari>

Sono state registrate 264 risposte, di cui 101 complete e 163 incomplete. Le 101 segnalazioni complete hanno riguardato 55 treni diversi con un numero di segnalazioni per singolo treno che va da un minimo di 1 a un massimo di 11 quasi sempre in giornate diverse.

Il tasso di abbandono, molto alto nei primi giorni, si è infine attestato al 61%. Le elaborazioni che seguono sono state fatte sulla base delle 101 risposte complete.

VISTO Come sono i nostri treni - risposte complete e incomplete

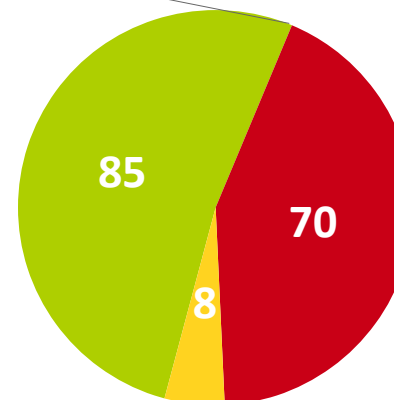
Interviste 17 ottobre - 2 novembre



VISTO Come sono i nostri treni - dettaglio risposte incomplete

Interviste 17 ottobre - 2 novembre

Dettaglio
risposte
incomplete



- Accesso prima pagina poi abbandono
- Compilati solo i dati sul treno usato
- Compilati solo i dati sul treno usato e sul tipo di materiale

I treni con più segnalazioni sono stati i seguenti:

- 4342 BRA 7.35 - TORINO STURA 8.37 (sfm4)
- 24847 SUSÀ 7.09 - TORINO PORTA NUOVA 8.15 (sfm3)

rispettivamente con 11 segnalazioni ciascuno.

Di queste segnalazioni 3 sono state fatte lo stesso giorno.

Nel caso del 4342 il materiale nella metà dei casi era diverso da quello programmato, mentre l'affollamento era variabile da giorno a giorno ma mai critico.

Nel caso del 24847 solo in tre giornate è stato segnalato il materiale programmato mentre l'affollamento è stato quasi sempre indicato come medio-alto ma mai critico.

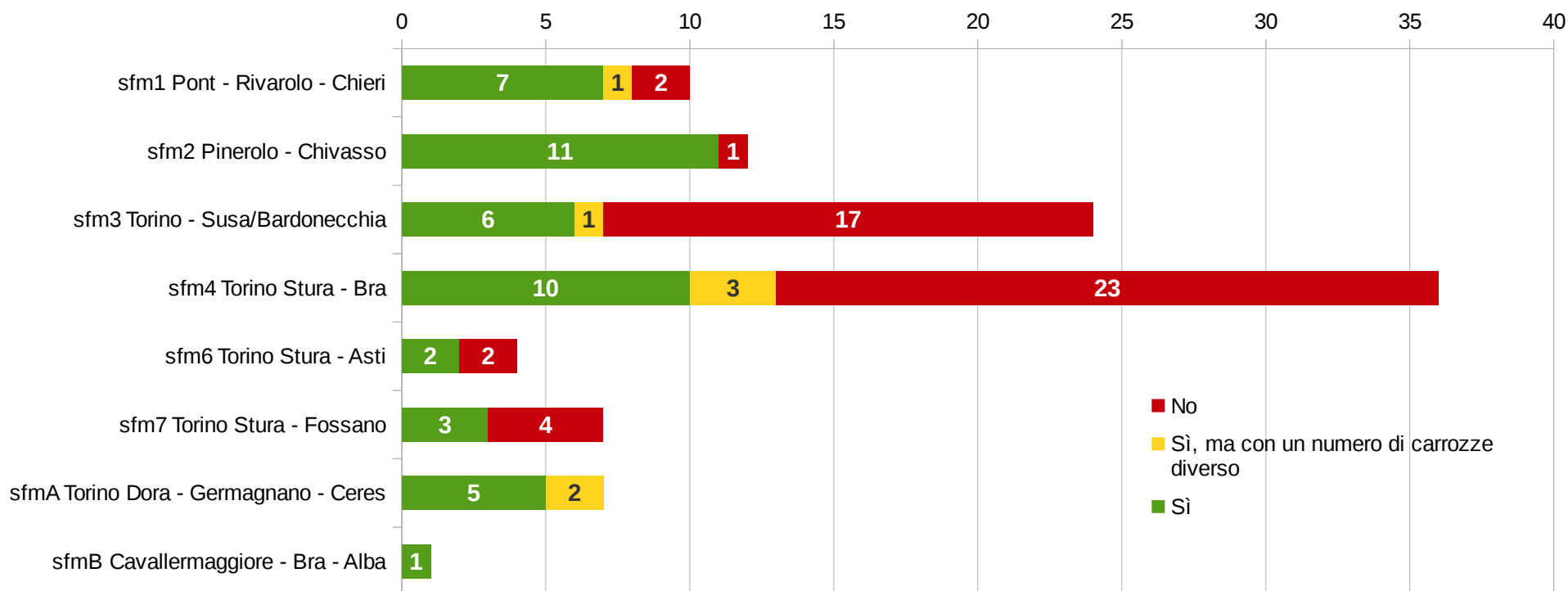
La domanda principale è quella relativa alla quantità e tipologia delle carrozze osservate.

Il grafico seguente mostra la distribuzione delle segnalazioni per linea.

Le variazioni rispetto al programmato sono già note e sono conseguenza della manutenzione straordinaria di alcuni materiali e dell'introduzione progressiva di materiali nuovi sulle linee SFM e Regionali (es. introduzione dei nuovi complessi Coradia/Jazz).

VISTO Come sono i nostri treni - Il treno è stato effettuato con il materiale programmato?

dal 17 ottobre al 2 novembre 2014

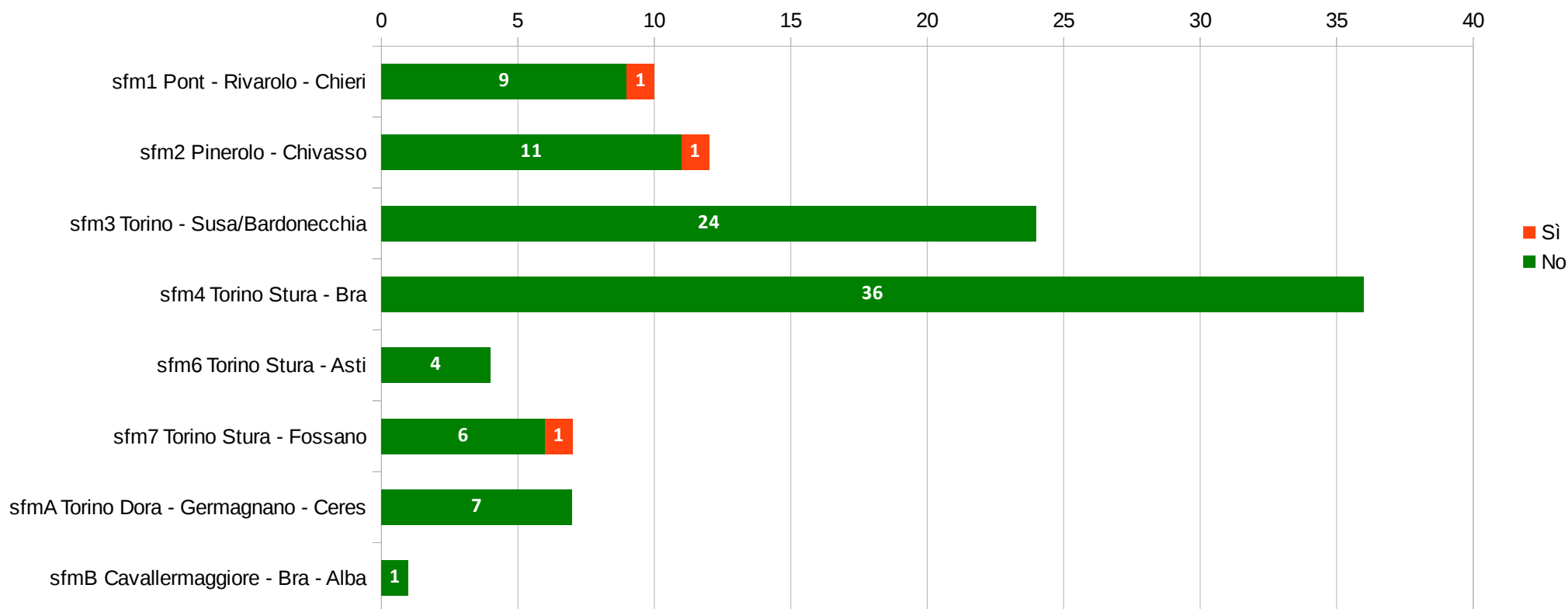


Hai riscontrato le seguenti anomalie: Carrozze chiuse?

Solo il 3% delle segnalazioni riguarda carrozze non accessibili.

VISTO Come sono i nostri treni - Carrozze chiuse

17 ottobre - 2 novembre

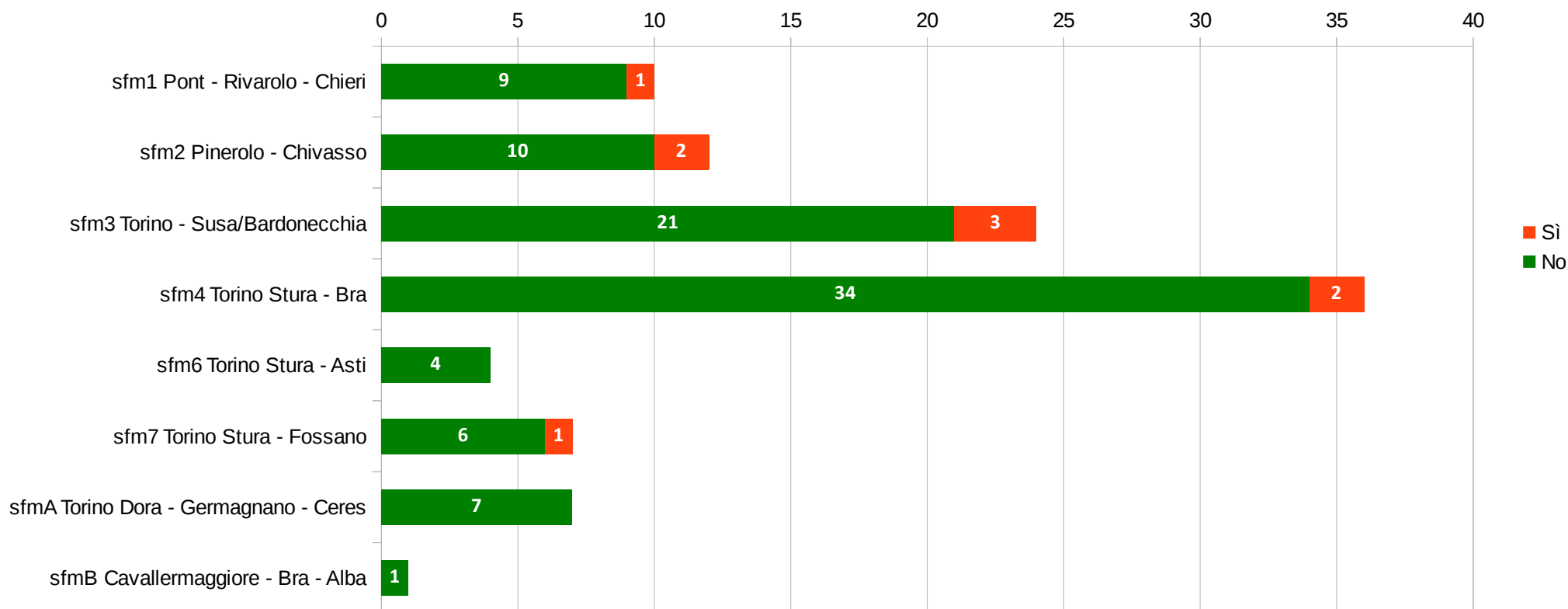


Hai riscontrato le seguenti anomalie: Porte esterne guaste?

Meno del 9% delle segnalazioni riguarda porte esterne guaste.

VISTO Come sono i nostri treni - Porte esterne guaste

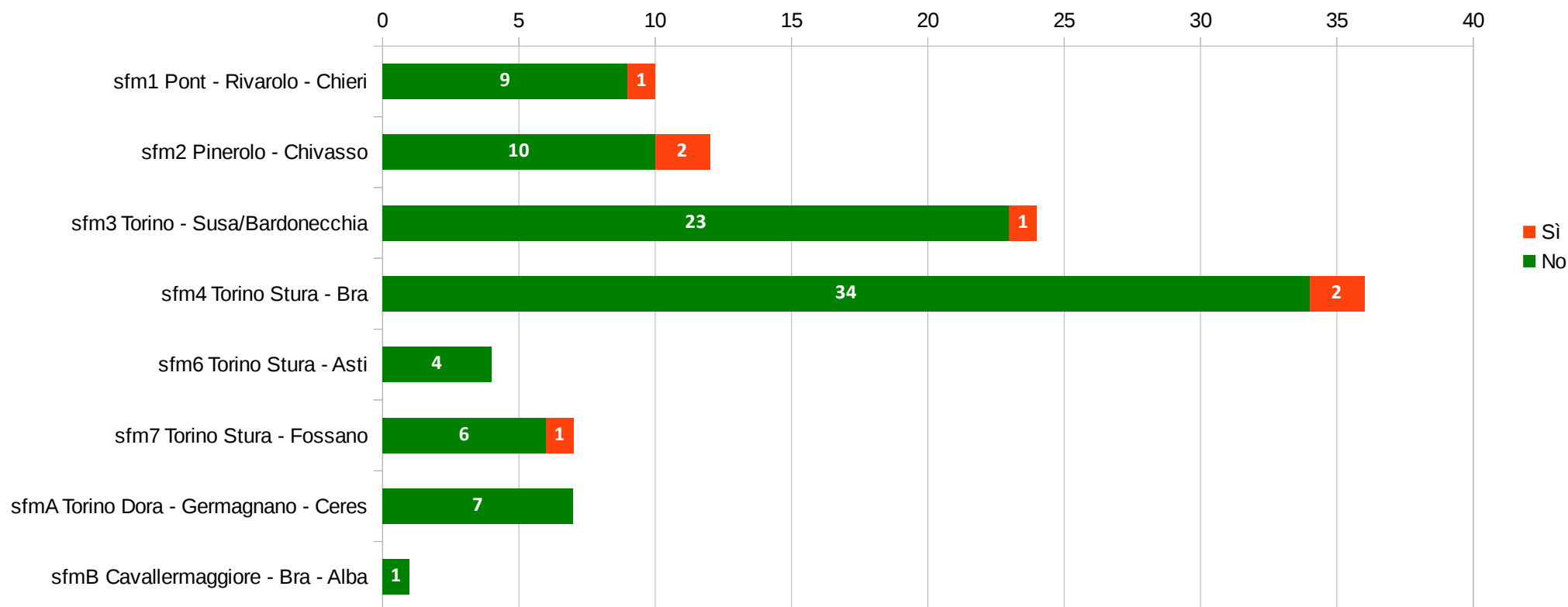
17 ottobre - 2 novembre



Hai riscontrato le seguenti anomalie: Porte intercomunicanti guaste?
Meno del 7% delle segnalazioni riguarda porte intercomunicanti guaste.

VISTO Come sono i nostri treni - Porte intercomunicanti guaste

17 ottobre - 2 novembre

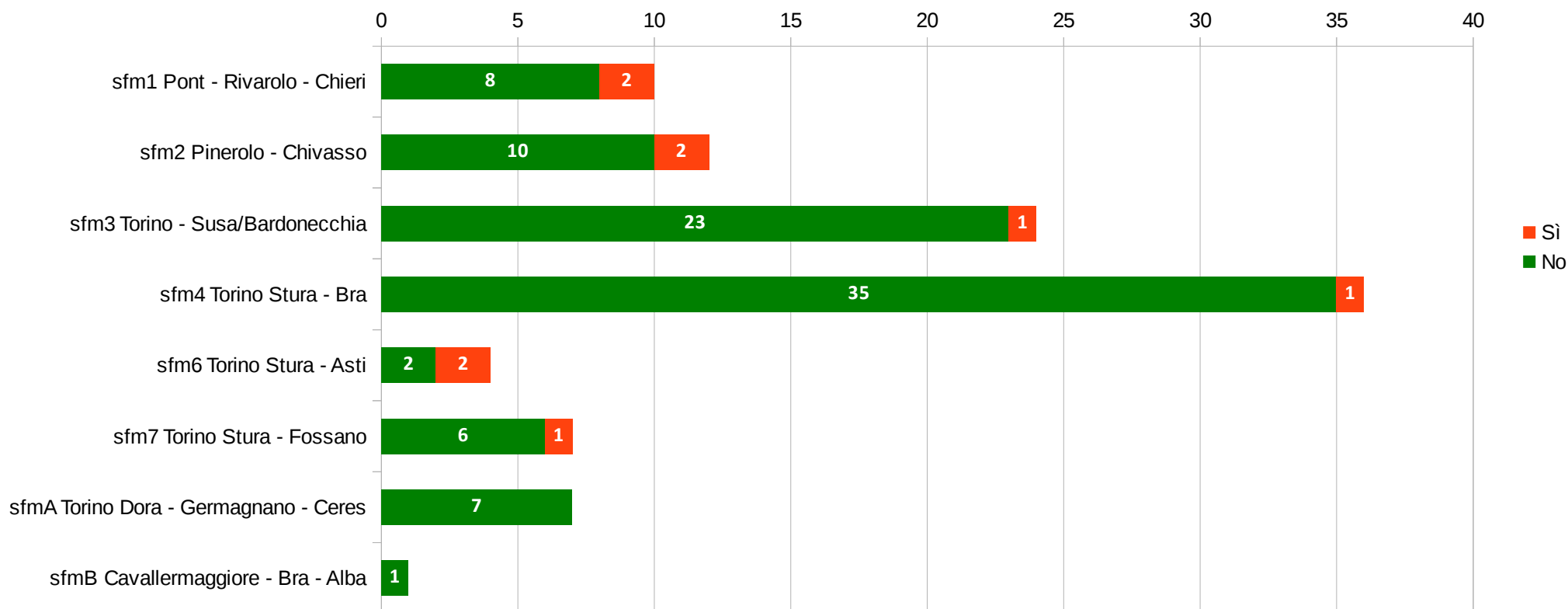


Hai riscontrato le seguenti anomalie: Servizi igienici non utilizzabili?

Meno del 9% delle segnalazioni riguarda servizi igienici non utilizzabili.

VISTO Come sono i nostri treni - Servizi igienici non utilizzabili

17 ottobre - 2 novembre

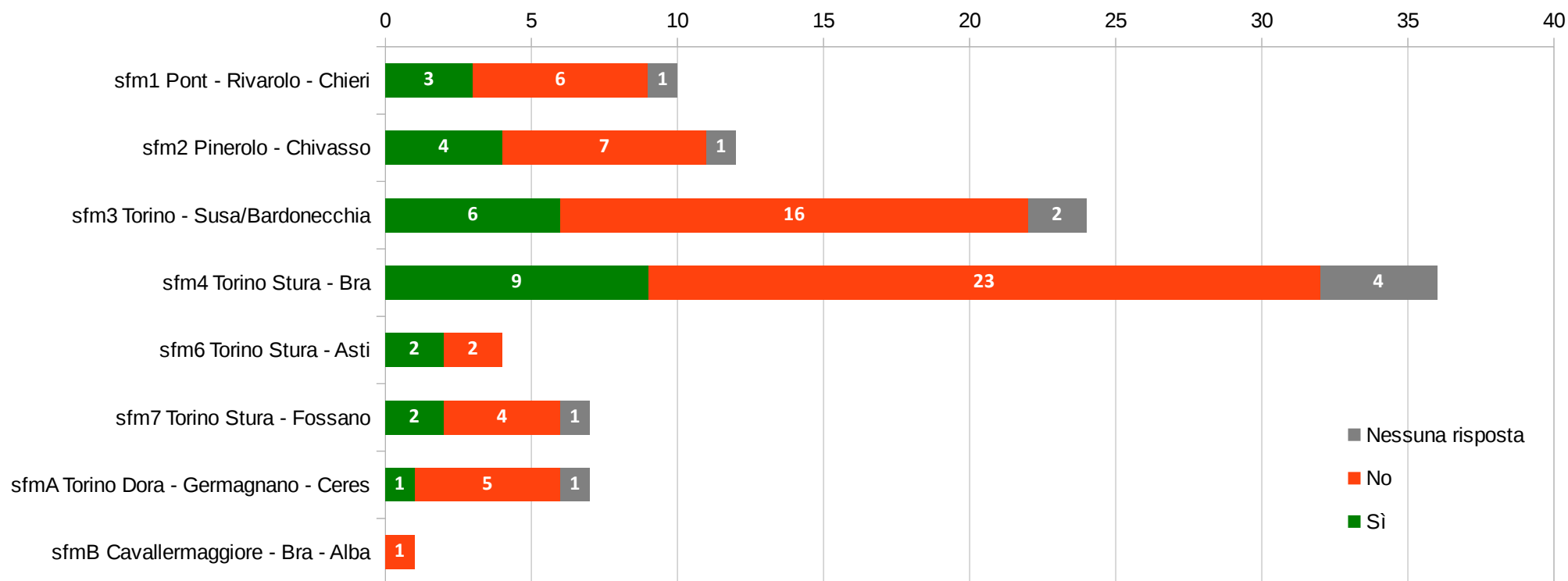


Il personale ha controllato il biglietto / l'abbonamento?

Nel 63% dei casi il personale non ha controllato il titolo di viaggio al soggetto che ha inviato la segnalazione. Tale percentuale è sostanzialmente analoga in tutte le linee monitorate.

VISTO Come sono i nostri treni
Il personale ha controllato il biglietto / l'abbonamento

17 ottobre - 2 novembre

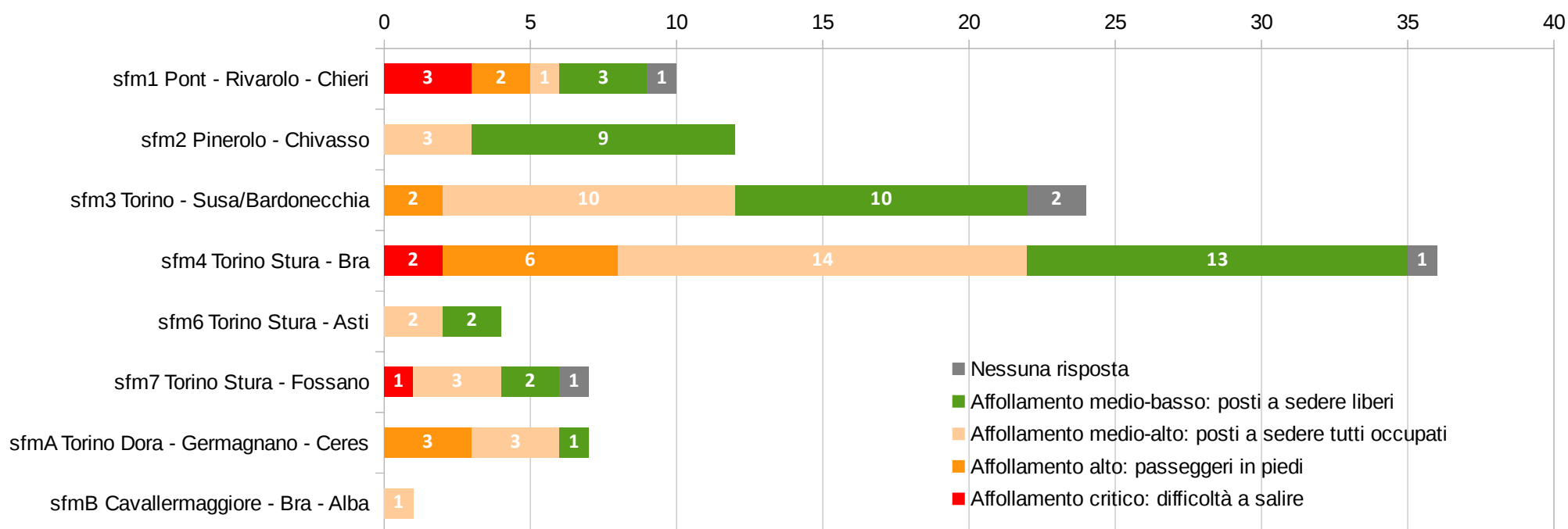


Puoi effettuare una stima dell'affollamento del treno?

Si segnala un 6% di treni con difficoltà a salire, un 13% con passeggeri in piedi e il restante 81% in cui tutti i passeggeri hanno trovato posto a sedere. Dei 6 treni con affollamento critico 4 presentavano il materiale programmato e negli altri due la criticità non è stata causata dall'utilizzo di materiale di capacità inferiore. Il parco disponibile infatti non è sempre idoneo a soddisfare i picchi di domanda.

VISTO Come sono i nostri treni
Stima dell'affollamento

17 ottobre - 2 novembre





ORIGINI e DESTINAZIONI

Tra le varie elaborazioni possibili vi è la matrice delle origini e destinazioni (101 viaggi con risposte complete).

	Stazione di discesa																											
Stazione di salita	Alba	Bandito	Bra	Bussoleno	Carmagnola	Cavallermaggiore	Chieri	Condove	Fossano	Germagnano	Nole	Pessione	Pinerolo	Racconigi	Rivarolo	S. Ambrogio di Torino	S. Maurizio Canavese	Torino Dora GTT	Torino Lingotto	Torino Madonna Di Campagna	Torino Porta Nuova	Torino Porta Susa	Torino Rebaudengo-Fossata	Torino Stura	Trofarello	Valperga	nessuna risposta	Totale
Alpignano																					1							1
Asti																						1						1
Avigliana				1																	1							2
Bra	1																		7			3					1	12
Candiolo																						1						1
Carmagnola			1																1			2	1					5
Cavallermaggiore																									1			1
Chieri																							1					1
Chivasso																			1					1				2
Ciriè										1															1			1
Grugliasco								1																				1
Nole																		1		1								2
None																						1						1
Pessione																									1			1
Pinerolo																						1						1
Rivarolo																			1									1
S. Ambrogio di Torino																					9							9
S. Benigno																								1				1
S. Maurizio Canavese																		1										1
Sangone																						1						1
Sommariva Bosco																						1					1	2
Torino Dora GTT																	1											1
Torino Lingotto		1	11											1								1				1		15
Torino Madonna Di Campagna										1																		1
Torino Porta Nuova																8											1	9
Torino Porta Susa			2		1								1		3										2			9
Torino Rebaudengo-Fossata			1				1		1																			3
Torino Stura																						1						1
Trofarello					1	1						1										1						4
Nessuna risposta																					1	1					8	10
Totale	1	1	15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	8	1	2	10	1	12	15	2	4	2	1	11	101



Ringraziamo tutti quanti hanno partecipato all'indagine e vi invitiamo a proseguire il monitoraggio!

www.sfmtorino.it/visto.php

Lo staff SFM Torino

