



Gli utenti del treno regionale in Toscana

La qualità percepita
dagli utenti del servizio
ferroviario regionale

Indagine campionaria 2009

I volumi di

 **Toscana** *Notizie*
informazioni **STATISTICHE**

PERIODICO DELLA GIUNTA REGIONALE
A cura del Sistema statistico regionale e dell'Agenzia di informazione
TOSCANA NOTIZIE

Direttore responsabile: Daniele Pugliese
Direttore scientifico: Leonardo Borselli

GLI UTENTI DEL TRENO REGIONALE IN TOSCANA

*La qualità percepita dagli utenti del
servizio ferroviario regionale*

Indagine campionaria 2009

Gli utenti del treno regionale in Toscana
La qualità percepita dagli utenti del servizio ferroviario regionale
Indagine campionaria 2009

Coordinamento del progetto e definizione dell'impianto conoscitivo e rapporto:

Adriano Poggiali e Monia Bartolozzi del Settore Pianificazione Integrata della Mobilità e dei Trasporti e Sistema Informativo della Mobilità, DG Politiche Territoriali e Ambientali.

Claudia Daurù e Lucia Del Grosso del Settore Sistema Statistico Regionale, DG Organizzazione e Sistema Informativo.

Per la realizzazione dell'indagine Regione Toscana si è avvalsa delle competenze specialistiche di Maria Novella Fantini e di Edgardo Pestellini della società Pragma S.r.l. di Roma.

Supervisione dell'Indagine: Claudia Daurù.

Redazione: SIMONETTA BONI, ANNA BORSELLI, FRANCESCA CALONACI, CLAUDIA DAURÙ, LUCIA DEL GROSSO, FRANCESCA DODERO, SIMONA DROVANDI, FRANCESCA FONDELLI, MARIA FRANCI, SANDRO GROSSI, ELISABETTA GUERRIERI, SIMONE LANZIELLO, SARA PASQUAL, GRAZIANO SCAFFAI, PAOLA TRONU.

Impaginazione: FOCUS MARKETING S.R.L.

Stampa: CENTRO STAMPA DELLA REGIONE TOSCANA



Toscana Notizie
Informazioni Statistiche

Periodico della Agenzia di Informazione e del Sistema Statistico Regionale

Registrazione al tribunale di Firenze n. 3821 del 29 marzo 1989

Direttore responsabile: DANIELE PUGLIESE

Direttore scientifico: LEONARDO BORSELLI

Catalogazione nella pubblicazione (CIP) a cura della Biblioteca della Giunta Regionale Toscana

Gli utenti del treno regionale in Toscana: la qualità percepita dagli utenti del servizio ferroviario regionale: indagine campionaria 2009. - (I volumi di Toscana Notizie. Informazioni statistiche) I. Toscana. Direzione generale Organizzazione e sistema informativo. Area di governance del Sistema regionale e ingegneria dei sistemi informativi e della comunicazione. Settore Sistema statistico regionale II. Toscana. Direzione generale Politiche Territoriali e Ambientali. Settore Pianificazione Integrata della Mobilità e dei Trasporti e Sistema Informativo della Mobilità. III.1. Servizio ferroviario regionale - Qualità - Giudizi degli utenti toscani - Toscana - 2009 Indagini statistiche 385.26209455

Avvertenza

Il Rapporto e gli indicatori sono scaricabili dal sito internet della Regione Toscana all'indirizzo:
<http://ius.regione.toscana.it/cif/stat/index-indag.shtml>



SISTAN
Sistema statistico nazionale

In attuazione alla Legge Regionale 2 settembre 1992, n. 43 l'Ufficio di Statistica della Regione Toscana pubblica e diffonde le informazioni statistiche prodotte nell'ambito dei Programmi Statistici Regionale e Nazionale.

I dati elaborati sono patrimonio della collettività e vengono diffusi, oltre che nella collana apposita, attraverso il sito internet della Regione Toscana (www.regione.toscana.it).

Indice

PRESENTAZIONE, di <i>Riccardo Conti</i>	5
1 IL SISTEMA DELLE INDAGINI	7
2 I RISULTATI DELL'INDAGINE	9
2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine	9
2.2 L'analisi degli avvicinati	11
2.3 Gli utenti del treno regionale in Toscana	13
2.3.1 Il Profilo dell'utente	13
2.3.2 Perché il treno come mezzo di trasporto?	19
2.3.3 I comportamenti di mobilità	21
2.3.4 La valutazione del servizio	24
2.3.5 L'importanza delle componenti	30
2.3.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario	31
2.3.7 Chi sono i protagonisti del servizio di trasporto regionale?	35
2.4 Gli utenti abituali ed occasionali a confronto	37
2.4.1 Il Profilo dell'utente	37
2.4.2 Perché il treno come mezzo di trasporto?	42
2.4.3 I comportamenti di mobilità	44
2.4.4 La valutazione del servizio	45
2.4.5 L'importanza delle componenti	67

2.4.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario	68
2.4.7 Chi sono i protagonisti del servizio di trasporto regionale?	71
3 FOCUS SULLA NAVETTA DA E PER L'AEROPORTO DI PISA	74
3.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine	75
3.2 Gli utenti della navetta	75
3.2.1 Il profilo dell'utente	75
3.2.2 La scelta della navetta e la destinazione finale	79
3.2.3 La valutazione del servizio	81
4 CONCLUSIONI	84
5 NOTA METODOLOGICA	89
6 APPENDICE 1: TAVOLE STATISTICHE SUL TOTALE DELL'UTENZA	94
7 APPENDICE 2: TAVOLE STATISTICHE SUL SERVIZIO FERROVIARIO DA E PER PISA AEROPORTO	174

Presentazione

Riccardo Conti

Nel miglioramento della soddisfazione degli utenti occasionali e dei pendolari che emerge da questa ultima indagine sugli utenti del treno in Toscana si evidenzia come lo sforzo sostenuto in questi anni dalla Regione nel trasporto ferroviario ha prodotto risultati estremamente significativi. La direzione è dunque quella giusta.

Oltre all'aumento delle persone che usufruiscono della rete regionale di trasporto, infatti, anche il giudizio sulla qualità dei servizi offerti presenta un andamento crescente. Siamo oramai a 250.000 movimenti giornalieri e siamo ad una percentuale di viaggiatori che si dichiarano da “abbastanza soddisfatti” a “molto soddisfatti” che si avvicina al 90% fra gli utenti occasionali e al 73% fra i cosiddetti pendolari. Emerge dall'indagine che tale risultato è attribuito dagli utenti stessi anche alla riorganizzazione del servizio attraverso il progetto Memorario che oramai è stato attivato in gran parte della rete

ferroviaria regionale e che, oltre a potenziare il servizio, ha certamente contribuito ad innalzare la puntualità dello stesso. Ed è proprio la puntualità l'altro elemento che scaturlisce quale fattore di miglioramento percepito della qualità del servizio prodotto.

Un elemento di criticità che, invece, permane nella percezione degli utenti è la pulizia dei treni che ancora non soddisfa né i viaggiatori sistematici né gli occasionali. La difficoltà nel mantenimento del decoro dei treni è comunque dovuta anche alla vecchiaia del materiale rotabile in circolazione, nonostante in questi anni la Regione Toscana abbia investito importanti risorse (circa 70 milioni di euro) nel rinnovo dello stesso, contribuendo al miglioramento complessivo della qualità del servizio offerto. La dimensione del parco circolante in Toscana (la seconda regione per numero dei servizi offerti), infatti, è tale da richiedere ingenti risorse finanziarie.

In questo senso, nel firmare l'in-

tesa per il nuovo contratto di servizio con Trenitalia, la Regione si è impegnata ad incrementare di 5 Milioni di euro il corrispettivo, ottenendo uno sforzo diretto di FS a destinare 150 Milioni di euro per il rinnovo dei treni in Toscana.

È con soddisfazione che si apprende dall'indagine di customer che gli utenti del servizio ferroviario confermano la tendenza a giudicare il treno come mezzo del futuro (quasi il 90%).

Ed è per questo che la Regione oltre ad investire nel potenziamento dei servizi ferroviari e del

materiale rotabile sta investendo anche nella riqualificazione dei nodi di interscambio. Importanti risorse sono state, infatti, stanziare in questi anni per migliorare l'integrazione modale nelle stazioni tra i servizi su gomma ed il treno.

Proprio tramite la realizzazione di un sistema integrato di trasporto pubblico è possibile offrire un adeguato livello di servizi alternativi alla modalità privata quale rete di collegamenti, di scambi e di relazioni per rendere maggiormente accessibile il sistema delle città e degli insediamenti della Toscana.

Il sistema delle indagini

Lo studio di seguito presentato s'inserisce nel Sistema d'indagini di *Customer Satisfaction* che da anni Regione Toscana ha avviato al fine di acquisire dati e informazioni sui comportamenti, sulle opinioni ed sul grado di soddisfazione degli utenti del trasporto ferroviario regionale in Toscana.

Questa indagine si caratterizza perché, per la prima volta, ha riguardato contemporaneamente *l'utenza abituale* e *l'utenza occasionale* che nelle precedenti edizioni erano state indagate separatamente.

Nel 2006 una prima indagine aveva riguardato gli "*utenti abituali*" (i cosiddetti pendolari) definiti come coloro che utilizzano il treno tutti i giorni o quasi, mentre nel 2007 la ricerca aveva riguardato gli "*utenti occasionali*" definiti come utenti residenti in Toscana di almeno 14 anni utilizzatori del servizio ma non abbonati.

Nell'edizione 2009 le due indagini, dal punto di vista metodologi-

co, sono state riunite in una unica fase di rilevazione con i vantaggi di poter avere un quadro d'insieme delle opinioni e valutazioni dell'intera utenza del trasporto ferroviario regionale, senza peraltro perdere l'opinione distinta di chi usa spesso il treno da chi, viceversa, lo usa più saltuariamente.

L'importanza di mantenere una chiave di lettura distinta è dovuta alla diversa rilevanza dei due target nell'attività di programmazione dei servizi, ma al contempo l'attenzione rivolta agli uni non può prescindere dalle esigenze degli altri nella prospettiva, sempre auspicabile, che il cliente occasionale di oggi, se soddisfatto, possa diventare un cliente abituale di domani.

La ricerca del 2009 ha previsto inoltre un approfondimento sul servizio ferroviario da e per l'Aeroporto di Pisa, una delle principali porte d'ingresso alla Toscana per turisti italiani e stranieri che vede un progressivo e costante incremento di voli e passeggeri.

Questo rapporto, in cui sono

presentati i risultati dell'intero lavoro, è così articolato:

- nel **capitolo 1** è presentato il Sistema delle Indagini di Customer Satisfaction;
- nel **capitolo 2** si descrivono i risultati dell'indagine di base con una prima sezione dedicata all'intera utenza del trasporto regionale, abbonati ed occasionali nel complesso, ed una seconda dove le informazioni relative ai due target vengono messe a confronto;
- nel **capitolo 3** vengono presentati i risultati dell'approfondimento sull'aeroporto di Pisa;
- nel **capitolo 4** sono sintetizzati i principali risultati emersi e le conclusioni cui si è giunti;

– il **capitolo 5** riporta la nota metodologica in cui sono dettagliate tutte le scelte metodologiche e operative della ricerca;

– infine nelle **appendici 1 e 2** sono riportate tutte le tavole con i risultati della ricerca così suddivise:

- **appendice 1:** dati complessivi disaggregati per direttrice;
- **appendice 2:** dati complessivi relativi all'aeroporto di Pisa.

Si ricorda infine che il Rapporto, le suddette **Appendici**, nonché l'ulteriore **Appendice 1a** (con dati disaggregati per direttrice e tipologia di utenza) sono consultabili sul sito internet di Regione Toscana all'indirizzo: <http://ius.toscana.it/cif/stat/index-indag.shtml>

2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'indagine è stata progettata dal Settore Sistema Statistico Regionale e dal Settore Pianificazione Integrata della Mobilità e dei Trasporti e Sistema Informativo della mobilità di Regione Toscana, che si sono anche avvalsi delle competenze specialistiche di Pragma s.r.l. di Roma.

L'indagine si è posta l'**obiettivo generale** di valutare la qualità percepita ed il grado di soddisfazione degli utenti riguardo al trasporto ferroviario regionale, con particolare riferimento ai seguenti obiettivi specifici:

- *rispetto all'utenza*: profilo della clientela, caratteristiche del viaggio, ragioni della scelta del treno, frequenza d'uso;
- *rispetto al servizio ferroviario*: livello di soddisfazione generale, livello di soddisfazione rispetto ad

una gamma di aspetti specifici del servizio, importanza di alcuni fattori, motivazioni d'uso;

- *rispetto alla Regione*: ruolo nella gestione del servizio, conoscenza di alcuni servizi regionali.

L'ampiezza campionaria data all'indagine permette di approfondire tutti gli obiettivi della ricerca, oltre che nei riguardi dell'intera utenza e delle categorie di utenti abbonati ed occasionali, anche per ciascuna delle principali direttrici ferroviarie regionali.

Le **direttrici ferroviarie**¹ d'interesse sono:

- 1) Firenze - Pisa - Livorno
- 2) Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio
- 3) Firenze - Arezzo - Chiusi
- 4) Firenze - Empoli - Siena
- 5) Firenze - Borgo S. Lorenzo (*con 2 micro-direttrici*)
- 6) Pisa - Lucca - Aulla (*con 2 micro-direttrici*)
- 7) La Spezia - Pisa - Livorno

¹ Il dettaglio delle micro-direttrici è riportato nella Nota Metodologica.

- 8) Livorno - Grosseto - Orbetello
- 9) Relazioni Metropolitane (*con 3 micro-direttrici*)
- 10) Altre direttrici (*con 6 micro-direttrici*)

L'impostazione metodologica ha previsto la realizzazione di due fasi di rilevazione:

- una **fase di arruolamento** nella quale i rilevatori - a terra, in stazione o, per alcune direttrici, a bordo del treno - hanno avvicinato persone in procinto di partire con un treno del servizio regionale, al fine d'individuare un numero adeguato di viaggiatori da intervistare nella successiva fase di recall telefonico. È in questa fase che è avvenuta l'individuazione, tra le persone avvicinate, di quelle facenti parte del "campo di osservazione", cioè gli utenti del treno regionale, residenti o domiciliati in Toscana, con almeno 14 anni. Nel complesso sono state avvicinate **17.973** persone e realizzati **8.940** arruolamenti validi. La scheda utilizzata per la fase di reclutamento ha permesso di rilevare informazioni sulle *caratteristiche del viaggio* e sul *profilo* del viaggiatore su un campione molto più ampio (8.940) di quello previsto per l'indagine di base (4.000 casi), consentendo tra l'altro stime ancor più precise.
- una **fase di "recall telefonico"** nella quale sono state realizzate 4.021 interviste. È in questa fase che si è realizzata la vera e propria

indagine sulla qualità del servizio ferroviario. A tutti gli intervistati è stato chiesto di far riferimento al viaggio che stavano per effettuare quando sono stati reclutati.

In sintesi, i macronumeri di riferimento dell'indagine sono:

- 17.973 persone contattate
- 8.940 persone reclutate tramite intervista personale e diretta
- 4.021 interviste telefoniche

Questa impostazione metodologica, pur molto impegnativa, assicura una maggiore qualità delle informazioni raccolte poiché queste informazioni fanno riferimento ad un viaggiatore "certo", ad un viaggio "recente"² (avvenuto nell'arco temporale compreso tra il reclutamento ed il contatto telefonico) e a direttrici ferroviarie definite, consentendo così analisi più fini ed articolate.

Per l'indagine, di **tipo campionario**, è stato adottato un disegno campionario probabilistico a 3 stadi:

1. Primo stadio: selezione delle stazioni per ogni direttrice di interesse;
2. Secondo stadio: selezione, nelle stazioni individuate, dei treni da campionare;
3. Terzo stadio: individuazione del numero di reclutamenti da effettuare per ogni direttrice per ottenere le interviste telefoniche previste.

Si rinvia alla Nota Metodologi-

² Tra il reclutamento e il contatto telefonico non sono intercorsi mai più di tre giorni.

ca per una documentazione più dettagliata delle scelte di progettazione ed operative del campione e dell'indagine.

2.2 L'analisi degli avvicinati

Nel corso dell'indagine sono stati contattati circa 18.000 viaggiatori ampiamente rappresentativi dell'universo dell'utenza ferroviaria.

Le caratteristiche di base del piano di campionamento attuato - ossia l'elevato numero di stazioni considerate (circa 40), la numerosità campionaria prevista per ciascuna direttrice e le modalità di somministrazione della scheda di reclutamento³, hanno reso possibile una dettagliata analisi del profilo dei viaggiatori.

La prima distinzione utile è quella tra avvicinati e reclutabili in quanto non tutte le persone avvicinate potevano rientrare nel "campo di osservazione" (costituito dagli utenti del treno regionale, residenti (o domiciliati) in Toscana con almeno 14 anni) e pertanto non tutte erano reclutabili per l'intervista.

A rigore nell'analisi degli avvicinati andrebbe inserita anche la quota parte di persone che potevano rifiutare a priori il contatto con l'intervistatore; peraltro la consegna di una lettera di Regione Toscana di presentazione della ricerca e d'invito alla partecipazione

all'indagine ha molto facilitato il contatto iniziale necessario a verificare se la persona fosse o meno eleggibile al reclutamento.

Rispetto al principio primo di eleggibilità (l'essere o meno residente) emerge una variazione nella quota di residenti rispetto alla stima annua presa a riferimento: l'incidenza infatti passa dall'86% all'81%.

È ragionevole ipotizzare che questa diminuzione sia attribuibile al periodo in cui è avvenuta la rilevazione influenzato dal fenomeno del turismo rispetto ad un dato medio che, soprattutto sulla rete regionale, può risentire del fenomeno della stagionalità.

Durante la fase di arruolamento sono stati **avvicinati 17.973 viaggiatori**, di questi 3.404, pari a circa il 19% del totale degli avvicinati sono risultati non residenti mentre, il restante 81% ossia 14.569 viaggiatori avevano residenza o domicilio in Toscana.

La seconda fase del reclutamento, rivolta ai soli residenti/domiciliati con almeno 14 anni, prevedeva l'adesione all'indagine di base attraverso il rilascio di un recapito telefonico (fisso o mobile) dove essere contattati per parlare del viaggio ferroviario che stavano per intraprendere: oltre il 60% dei reclutabili, circa 9.000 soggetti, ha fornito le informazioni necessarie per poter essere successivamente

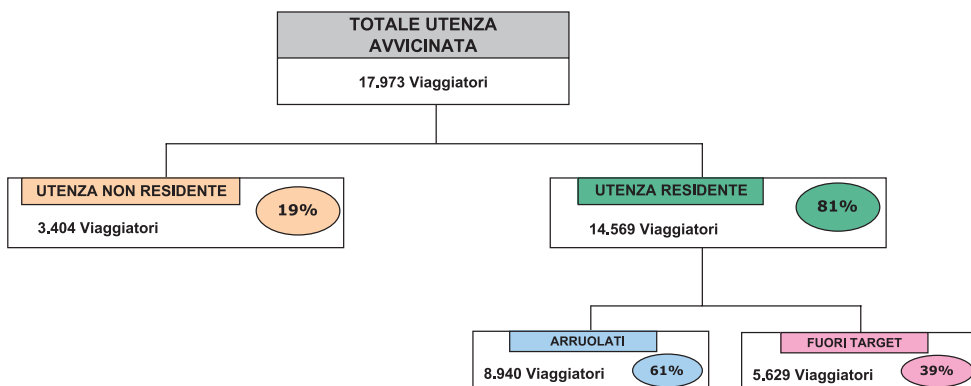
³ La rilevazione ha coinvolto tutti i giorni della settimana (esclusa la domenica) e tutte le fasce orarie.

te ricontattato telefonicamente (► **Schema 1**).

Il ► **Prospetto 1** ed il ► **Prospetto 2** forniscono il quadro completo dell'intera realtà territoriale toscana e mostrano come l'incidenza dei residenti/domiciliati presenti una discreta variabilità per diret-

trice. La **presenza di utenti residenti (o domiciliati)** è maggiore nelle direttrici con collegamenti per lo più a carattere locale, basti pensare al 99,9% relativo alla "Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Prato Vecchio - Stia"; al contrario su direttrici per cui risulta possibile

► **Schema 1.**
Analisi degli avvicinati



► **Prospetto 1.**
Utenza avvicinata per residenza/domicilio in Toscana, per esito del contatto e per direttrice (valori assoluti).

CODICE	DIRETTRICE	TOTALE CONTATTI	RESIDENTI			
			NO	SI		
				FUORI TARGET	ARRUOLATI	TOTALE
10	Firenze - Pisa - Livorno	2.201	364	644	1.193	1.837
20	Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	2.466	474	901	1.091	1.992
30	Firenze - Arezzo - Chiusi	1.918	200	716	1.002	1.718
40	Firenze - Empoli - Siena	722	53	70	599	669
50	Firenze - Borgo S.Lorenzo	1.550	249	470	831	1.301
60	Pisa - Lucca - Aulla	1.101	73	419	609	1.028
70	La Spezia - Pisa - Livorno	1.963	463	853	647	1.500
80	Livorno - Grosseto - Orbetello	997	193	499	305	804
90	Relazioni Metropolitane	2.058	354	576	1.128	1.704
100	Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	674	1	5	668	673
110	Altre direttrici	2.323	980	476	867	1.343
DIREZIONE REGIONALE TOSCANA		17.973	3.404	5.629	8.940	14.569

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

raggiungere con collegamento diretto, centri come Milano, Genova e Torino, ed un esempio potrebbe essere la Tirrenica Nord (*“La Spezia - Pisa - Livorno”*), l'incidenza dei residenti/domiciliati scende sino al 76%. Discorso a parte merita l'aggregato *“Altre Direttrici”* dove la percentuale dei residenti/domiciliati scende sotto il 60%; la motivazione sta nella collocazione geografica di alcune microdirettrici facenti parte del gruppo; è infatti lecito attendersi da relazioni come *Prato - Bologna e Pistoia - Porretta Terme*, che collegano la Toscana con l'Emilia Romagna, una minore presenza di residenti/domiciliati in Toscana. Riguardo invece alla quota di “fuori target” riscontrata in fase di arruolamento, si osserva che questa è prossima al 50% per la macrodirettrice Tirrenica (Nord e Sud) composta dalla coppia *“La*

Spezia - Pisa - Livorno” e *“Livorno - Grosseto - Orbetello”* mentre quasi nulla per la *“Arezzo - Sinalunga/ Arezzo - Pratovecchio - Stia”*. Come era ragionevole attendersi la quota di “fuori target” è risultata maggiore nelle aree della regione caratterizzate da una minore presenza di residenti e minore in quelle contraddistinte da un'elevata quota di residenti.

2.3 Gli utenti del treno regionale in Toscana

2.3.1 Il Profilo dell'utente

Gli utenti del trasporto ferroviario regionale sono nel 65% dei casi abbonati e nel 35% dei casi utenti occasionali.

La presenza di abbonati è significativamente maggiore nelle direttrici *Arezzo - Sinalunga/ Arez-*

► Prospetto 2.

Utenza avvicinata per residenza/domicilio in Toscana, per esito del contatto e per direttrice (valori percentuali)

CODICE	DIRETTRICE	RESIDENTI			
		NO	SI		
			FUORI TARGET	ARRUOLATI	TOTALE
10	Firenze - Pisa - Livorno	16,5	29,3	54,2	83,5
20	Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	19,2	36,5	44,2	80,8
30	Firenze - Arezzo - Chiusi	10,4	37,3	52,2	89,6
40	Firenze - Empoli - Siena	7,3	9,7	83,0	92,7
50	Firenze - Borgo S.Lorenzo	16,1	30,3	53,6	83,9
60	Pisa - Lucca - Aulla	6,6	38,1	55,3	93,4
70	La Spezia - Pisa - Livorno	23,6	43,5	33,0	76,4
80	Livorno - Grosseto - Orbetello	19,4	50,1	30,6	80,6
90	Relazioni Metropolitane	17,2	28,0	54,8	82,8
100	Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	0,1	0,7	99,1	99,9
110	Altre direttrici	42,2	20,5	37,3	57,8
DIREZIONE REGIONALE TOSCANA		18,9	31,3	49,7	81,1

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

zo - Pratovecchio - Stia (78,9%), Firenze - Borgo S. Lorenzo (75,7%) e Pisa - Lucca - Aulla (74,3%), mentre nelle altre direttrici non ci si discosta di molto dal valore medio regionale (► **Grafico 1**). Il 18,5% degli utenti abbonati al servizio ferroviario regionale sono utenti che posseggono un abbonamento al Sistema Pegaso⁴.

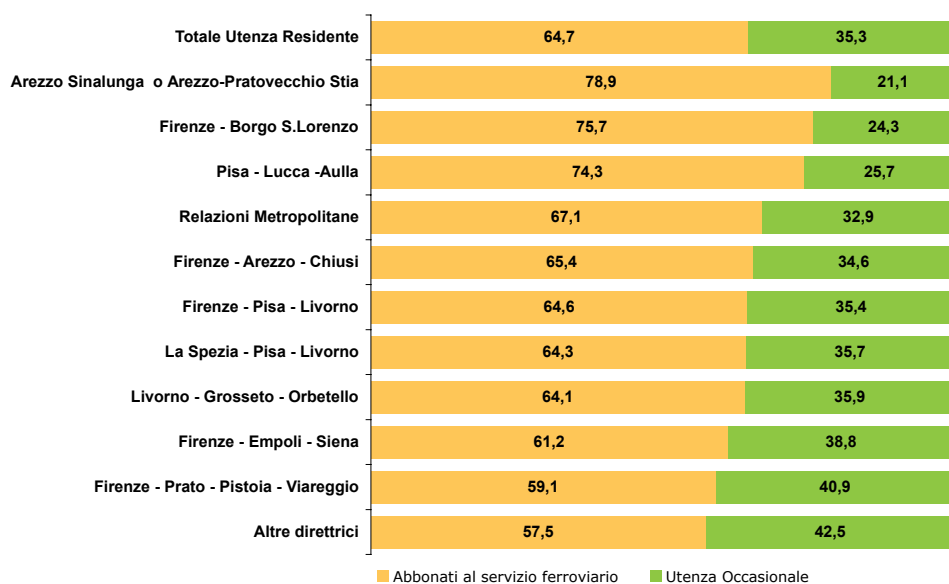
Nel ► **Grafico 1a** si osserva come l'utilizzo dell'abbonamento Pegaso non sembri, a livello di direttrice, direttamente correlato alla presenza dei pendolari.

Infatti, oltre che nella Firenze - Borgo S. Lorenzo (38,9%) già citata tra le relazioni a più alta presenza di pendolarismo, un'elevata percentuale di "abbonati Pegaso" è stata riscontrata anche tra i frequentatori della Livorno - Grosseto - Orbetello o delle altre direttrici.

L'utenza del trasporto ferroviario regionale è composta in prevalenza da donne (59,1%), giovani e giovani adulti (oltre il 57% degli utenti ha età compresa tra i 14 e i 30 anni) in prevalenza studenti ed impiegati (rispettivamente 46,3%

► Grafico 1.

Tipologia d'utenza per direttrice (valori percentuali)



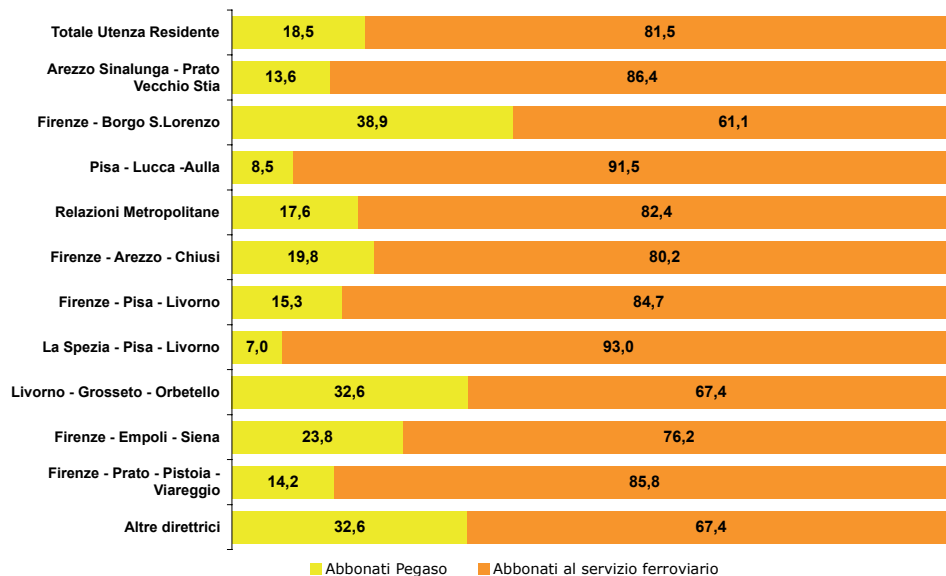
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

⁴ Il Sistema Integrato dei Trasporti **Pegaso** è un sistema che permette ai cittadini di spostarsi con i servizi di trasporto pubblico locale acquistando un unico titolo di viaggio integrato e combinato: *integrato* in quanto offre la possibilità di utilizzare, in modo indifferenziato, più vettori (treno, pullman extraurbano) che svolgono servizio sulla tratta acquistata; *combinato* in quanto offre anche la possibilità di uso dei mezzi urbani delle località di partenza e/o arrivo.

e 22.6%); una popolazione in genere istruita e con un elevato titolo di studio (►Grafico 1c). Il confronto con la popolazione-

►Grafico 1a.

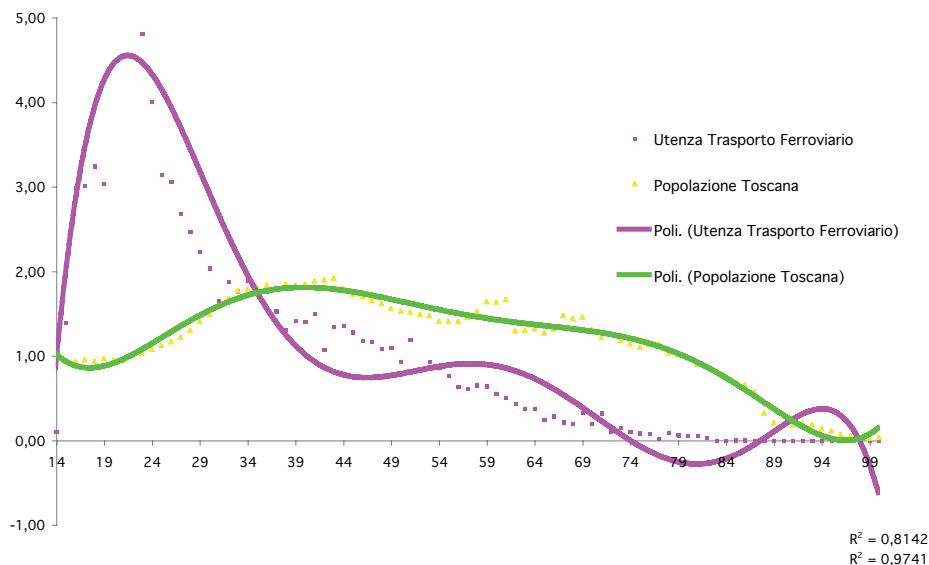
Possessori di abbonamento Pegaso tra gli abbonati al servizio ferroviario per direttrice (percentuale sul totale degli abbonati)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

►Grafico 1b.

Distribuzione percentuale per età. Confronto tra la popolazione residente in Toscana con almeno 14 anni e gli utenti del trasporto ferroviario regionale



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

ne con almeno 14 anni residente in Toscana⁵ evidenzia l'impronta giovanile dell'utilizzatore del treno (► **Grafico 1b**).

L'età media complessiva è pari a poco più di 31 anni ed un'analisi per direttrice evidenzia una variabilità contenuta, con valori compresi tra i 26 anni della *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia* ed i quasi 35 della *Firenze - Borgo S. Lorenzo*.

L'utenza più giovane e quindi studentesca è presente soprattutto nelle direttrici ad alta vocazione di pendolarismo mentre le nuove relazioni metropolitane, sia in termini di età che di condizione professionale, mostrano un andamento più simile all'utenza media

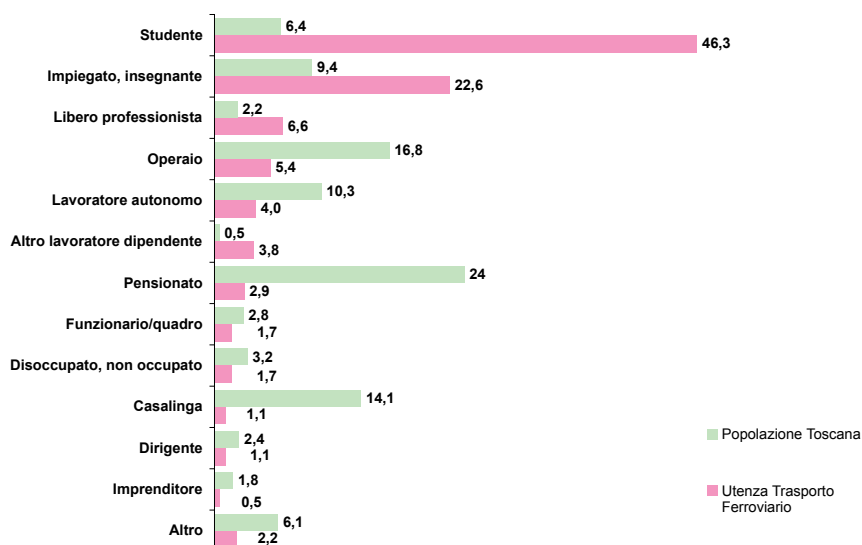
(**Appendice 1 - ► Tavola 4**).

Gli utenti del trasporto ferroviario regionale in Toscana **usano il treno** come mezzo di trasporto abituale da molto tempo: il 61.4% da oltre due anni (di cui il 43.1% da oltre quattro). Coloro che lo usano da circa due anni sono il 17.6% ed una percentuale simile (18%) si è avvicinata al trasporto ferroviario solo nell'ultimo anno (► **Grafico 2**).

Questo dato è abbastanza omogeneo per direttrice anche se i più fedeli nel tempo (oltre 2 anni) sembrano essere gli utenti della *Firenze - Arezzo - Chiusi* (69.8%) e della *Pisa - Lucca - Aulla* (65.4%). Stessa situazione sulle Relazioni Metropolitane che, con la nuova

► Grafico 1c.

Distribuzione percentuale per condizione professionale. Confronto tra la popolazione residente in Toscana con almeno 14 anni e gli utenti del trasporto ferroviario regionale



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

⁵ Dati Istat al 31.12.2008.

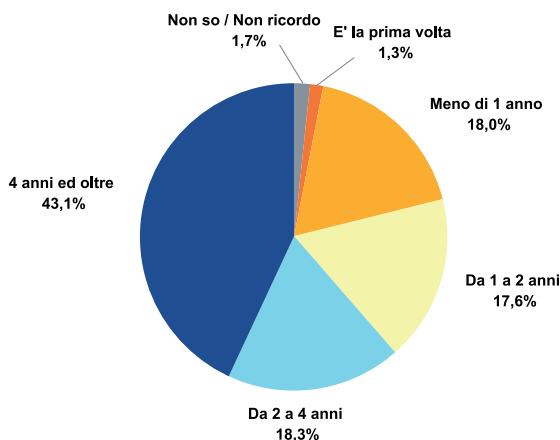
offerta di servizi più veloci e cadenzati, sembrano aver risposto ad una esigenza di mobilità: anche su queste relazioni, infatti, si registrano molti utenti di vecchia data (più di 2 anni 59.6%). In circa un quarto delle famiglie degli utenti del trasporto ferroviario regionale (26.5%), c'è almeno un altro componente della famiglia che utilizza

il treno almeno una volta al mese (► **Grafico 3**).

Questo dato è abbastanza simile tra le diverse direttrici salvo le eccezioni della *Firenze - Arezzo - Chiusi* (31.6%) e della *Arezzo - Sinalunga/Pratovecchio* (9.1%) che mostrano rispettivamente l'utilizzo più e meno diffuso a livello familiare.

► Grafico 2.

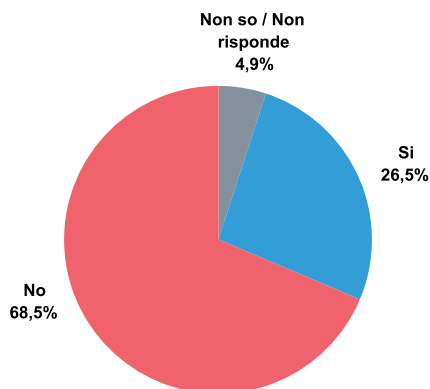
Periodo di utilizzo del treno regionale come mezzo di spostamento abituale (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Grafico 3.

Presenza in famiglia di almeno un altro componente che utilizza il treno regionale (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

La fedeltà al treno si caratterizza non solo *dalla durata nel tempo* ma anche dalla **frequenza d'uso**: l'84% dell'utenza utilizza il treno regionale da 1 a 7 volte la settimana ed un ulteriore 11% lo utilizza qualche volta al mese (► **Grafico 4**).

Gli utenti del treno regionale sono quindi persone che hanno una conoscenza ed una esperienza consolidata nel tempo riguardo al servizio ferroviario regionale e quindi il processo di ascolto delle loro opinioni messo in atto dalla Regione, costituisce uno strumento importante per la pianificazione delle politiche d'intervento negli ambiti della mobilità e del trasporto pubblico locale.

La familiarità con il servizio ferroviario regionale emerge infine

anche dall'analisi dei **canali d'informazione** maggiormente utilizzati.

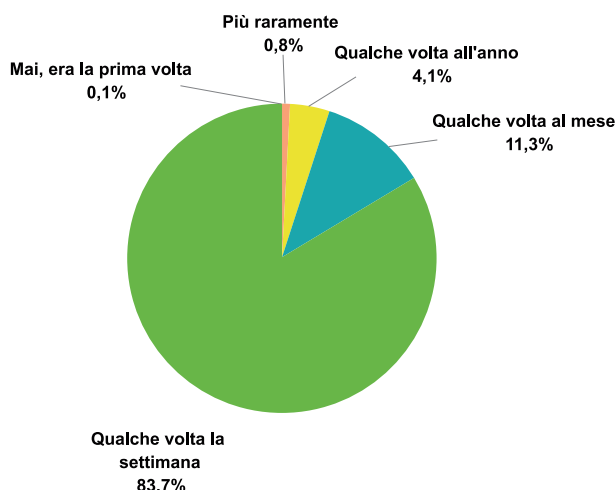
Internet, con il 62% del totale delle segnalazioni, risulta il canale di gran lunga preferito dalla maggioranza degli utenti per acquisire informazioni sul viaggio; segue il ricorso ai servizi della stazione (28%), mentre il tradizionale libretto degli orari ottiene il 6% del totale delle segnalazioni. Tutti gli altri canali d'informazione hanno un peso residuale (► **Grafico 4a**).

Anche se la scelta prevalente del canale di informazione è rivolta verso uno strumento veloce, diretto, gestito autonomamente dall'utente come Internet, questo comportamento, a livello di singola direttrice, non è uniforme.

L'utenza più informatizzata è

► Grafico 4.

Frequenza con la quale gli utenti usano il treno regionale (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

presente soprattutto sulla direttrice *La Spezia - Pisa - Livorno* (75%) e la meno informatizzata è sulla *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia* (17%), dove gli utenti preferiscono, più che altrove, i canali classici del “rivolgersi in stazione” (46%) e del “libretto degli orari dei treni” (31%).

In **Appendice 1** - ► **Tavola 5** è riportata la distribuzione delle fonti d'informazione per singola direttrice.

2.3.2 Perché il treno come mezzo di trasporto?

La scelta del treno come mezzo abituale di trasporto è nella maggioranza dei casi una scelta consapevole e non dettata dalla necessità dovuta all'assenza di patente di guida.

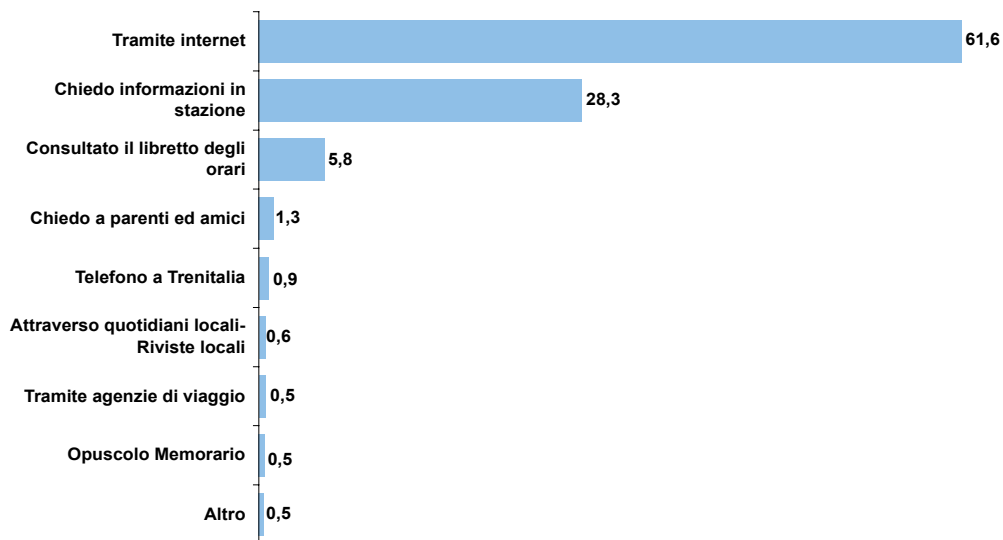
Il 77.4% dell'utenza infatti ha

la patente di guida e questa percentuale è ancora più elevata tra i viaggiatori della direttrice *La Spezia - Pisa - Livorno* (86.8%) e della *Firenze - Empoli - Pisa - Livorno* (84.3%). Naturalmente il mancato possesso (21.4%) è più elevato nelle relazioni dove è maggiore la presenza di giovanissimi utenti (*Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia*: 50%) e dove è presente un elevato utilizzo di Pegaso (*Firenze - Borgo S. Lorenzo*: 33.1%).

L'analisi delle **ragioni della scelta** del treno al posto di altri mezzi mostra che gli utenti preferiscono questo mezzo essenzialmente *per la comodità del viaggio* (24% del totale delle segnalazioni), *per la comodità degli orari* (15.0%), *per ragioni di risparmio* (15.9%) e per

► Grafico 4a.

I canali d'informazione degli utenti (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

la *velocità* (9.0%).

A queste caratteristiche, proprie del servizio ferroviario, si aggiungono poi esigenze più soggettive quali: la *vicinanza della stazione* (10.2%), i *problemi di traffico e parcheggio* (12.1%) o l'*indisponibilità di altri mezzi* (12.9%) (► **Grafico 5**).

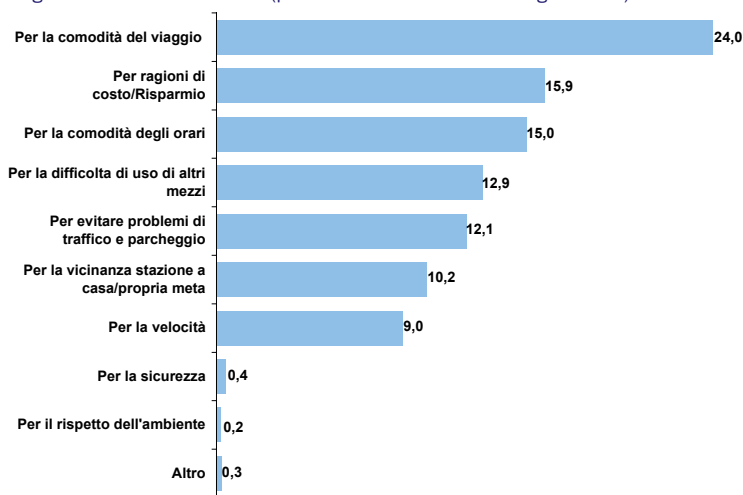
Le motivazioni sopra descritte sono sostanzialmente analoghe

tra tutte le direttrici (**Appendice 1 - ► Tavola 6**) anche se comodità del viaggio e degli orari sono apprezzati soprattutto dagli utenti della *Firenze - Borgo S. Lorenzo*, il risparmio tra quelli della direttrice tirrenica (*La Spezia - Pisa - Livorno*) e la velocità infine è citata soprattutto dagli utenti delle Relazioni Metropolitane.

Rispetto ai **motivi dell'utilizzo**, il

► Grafico 5.

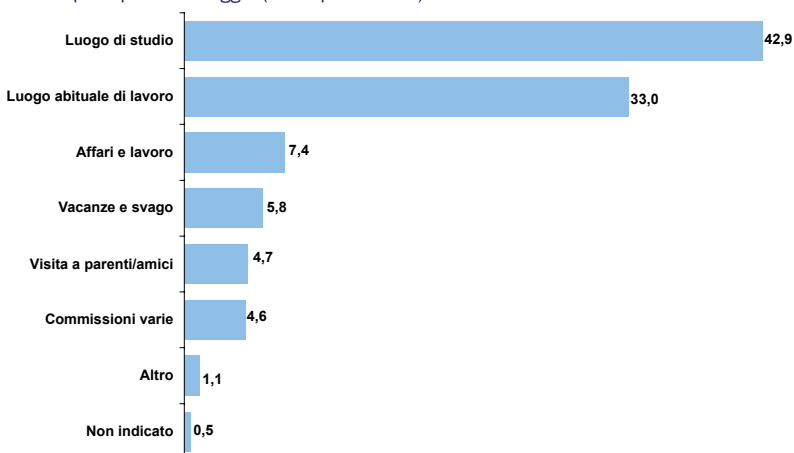
Ragioni della scelta del treno (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Grafico 6.

Motivo principale del viaggio (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

treno regionale è usato come mezzo di trasporto abituale prevalentemente per raggiungere il posto di lavoro (33%) o di studio (42.9%) (► **Grafico 6**).

La prevalenza di spostamenti di tipo sistematico, come sono quelli dovuti al raggiungimento del luogo abituale di studio o di lavoro (75.9%), da una parte rispecchia la composizione del campione (65% di abbonati) e dall'altra evidenzia come, anche tra gli utenti occasionali, vi sia una quota di persone che ha comportamenti simili a quelli dell'utenza pendolare.

Le altre motivazioni, proprie degli spostamenti più occasionali, sono costituite da impegni saltuari di lavoro e affari (7%),

spostamenti per ragioni di svago e vacanza (5.8%), visite a parenti e amici (4.7%) e commissioni varie (4.6%).

Quali sono i motivi principali del viaggio per direttrice? Nel ► **Grafico 7** sono riportati in sintesi i motivi principali del viaggio per direttrice.

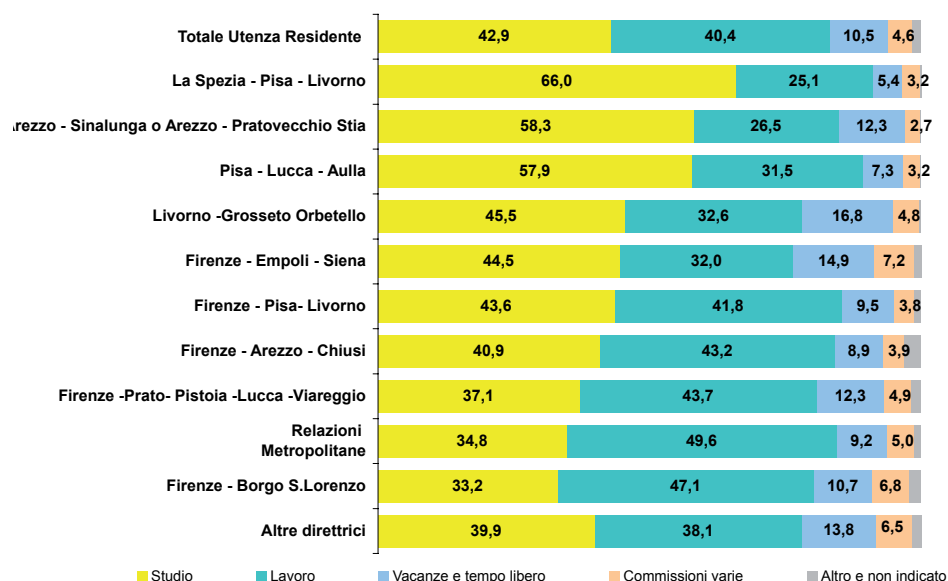
2.3.3 I comportamenti di mobilità

Sempre più spesso le indagini sulla mobilità analizzano lo spostamento nella sua totalità “door to door” e non come successione di singoli tratti slegati tra loro.

Nel caso del servizio ferroviario questa esigenza è ancora maggiore in quanto la stazione è spesso uno dei principali centri d'interscambio

► **Grafico 7.**

Motivo principale del viaggio per direttrice (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

della città (ferro/gomma, privato/pubblico, urbano/extraurbano) con tutte le problematiche che ne derivano in termini di coincidenze, spazi dedicati, parcheggi, percorsi pedonali, ecc.

Nello studio del trasporto ferroviario regionale, l'interesse è ancora maggiore e finalizzato a verificare anche l'efficienza della rete e delle stazioni che offrono il servizio.

Per questo motivo la ricerca ha voluto indagare anche la mobilità da e per la stazione di partenza ed arrivo, l'incidenza dell'interscambio treno - treno e le logiche che sottendono alla scelta della stazione d'inizio viaggio.

Rispetto alla **scelta della stazione**

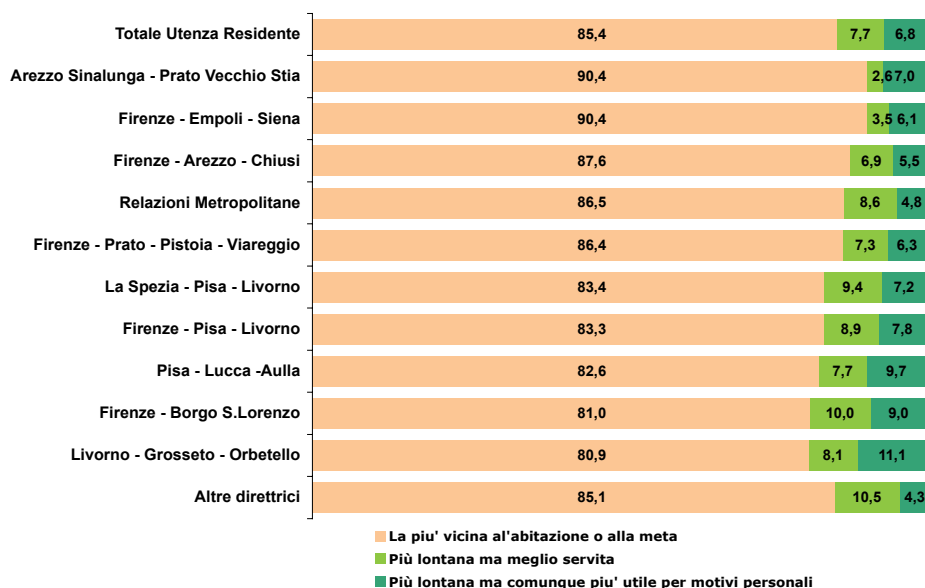
di partenza, a fronte di una grande maggioranza di utenti (85%) che sceglie la stazione più vicina (ma a volte anche l'unica possibile), un 8% dell'utenza opta per quella più lontana perché meglio servita, ed un'ulteriore 7% sceglie quella più lontana per motivi personali.

Nel ► **Grafico 8** è data evidenza della logiche di scelta della stazione di partenza per il totale dell'utenza e per singola direttrice.

Rispetto allo **scambio treno-treno** questo comportamento di viaggio riguarda il 16% dei viaggiatori intervistati in partenza (persone cioè arrivate nella stazione luogo del reclutamento con un altro treno) ed il 6,8% dei viaggiatori che, una volta scesi dal treno, per rag-

► Grafico 8.

Logiche di scelta della stazione per direttrice (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

giungere la loro destinazione finale, devono servirsi nuovamente del servizio ferroviario.

Ipotizzando che queste persone siano giunte alla stazione d'origine del viaggio o lascino la stazione di destinazione adottando un comportamento simile al resto dell'utenza che non ha necessità di una coincidenza ferroviaria è possibile analizzare il percorso *casa-stazione* e *stazione-meta del viaggio* per tutti gli utenti del servizio ferroviario evidenziando il/i mezzo/i utilizzati.

La maggioranza degli utenti **raggiunge la stazione** direttamente a piedi (50.4% del totale delle segnalazioni) (► **Grafico 9**).

Tra *i mezzi a quattro ruote* l'auto privata è segnalata nel 23.5% dei casi (nel 13.2% l'utente è il conducente dell'auto e nel 10.3% è passeggero).

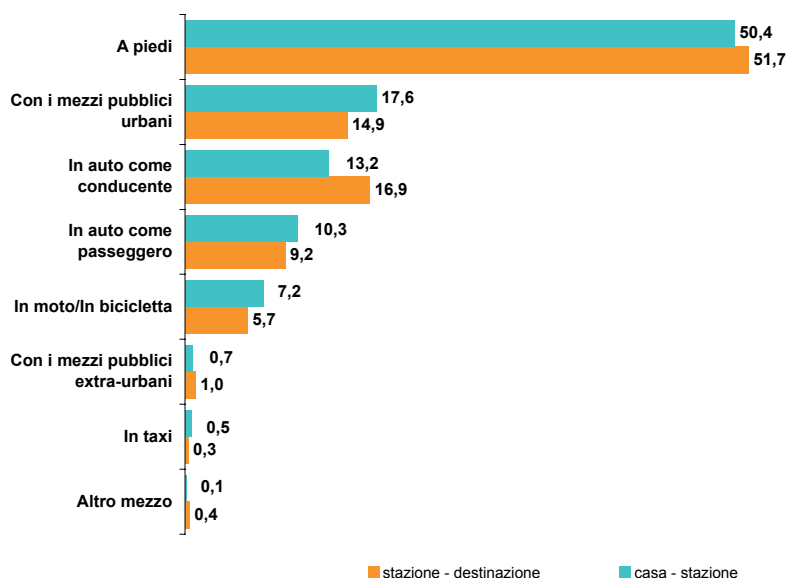
Il *trasporto pubblico su gomma*, quasi totalmente di tipo urbano, ottiene circa il 18% delle segnalazioni.

Seguono nella graduatoria *i mezzi a due ruote* (7.2) e il taxi che ha peraltro un ruolo marginale (0.5%). Molto simile la distribuzione dei mezzi anche nel percorso **stazione-destinazione finale del viaggio** (► **Grafico 9**).

Nelle ► **Tavole 9 e 10** (**Appendice 1**) sono riportati i dati per singola direttrice.

► Grafico 9.

Mezzo utilizzato per raggiungere la "prima" stazione da casa e per lasciare l'"ultima" stazione (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

2.3.4 La valutazione del servizio

L'obiettivo principale dell'indagine è consistito nel valutare la **soddisfazione dell'utenza** rispetto al servizio ferroviario regionale.

Il grado di soddisfazione è stato analizzato chiedendo sia una valutazione puntuale su una vasta gamma di specifici aspetti del servizio, sia una valutazione complessiva del servizio. Il giudizio è stato espresso tramite un voto da 1 a 5, dove 1 indica la valutazione più bassa e 5 quella più alta.

In questo paragrafo vengono descritti i risultati relativi agli indicatori di customer satisfaction comuni a tutti gli utenti mentre è rimandato al paragrafo 4 l'approfondimento sulle differenze o somiglianze tra l'utenza abbonata e quella occasionale.

I risultati sono descritti in termini di percentuale di soddisfatti (percentuale di coloro che hanno espresso un voto compreso tra 3 e

5) e di voto medio. Nelle ► **Tavole 12 e 13 (Appendice 1)** sono riportati anche altri indicatori di sintesi (voto modale, voto mediano e indice di eccedenza).

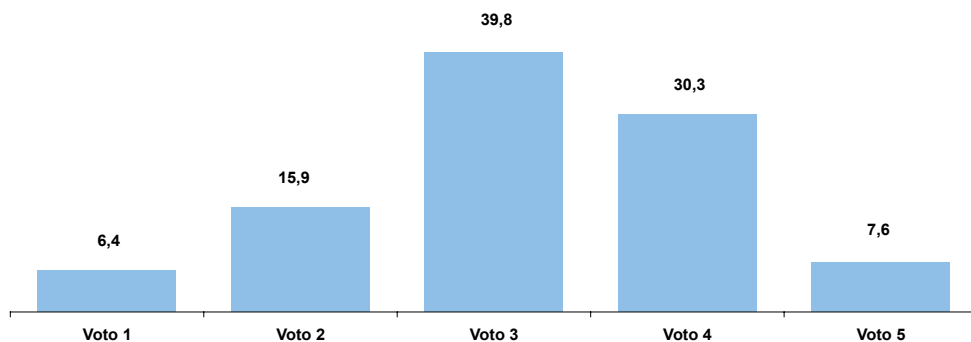
La maggioranza degli utenti, pensando al servizio ferroviario regionale⁶ nel suo complesso, si dice soddisfatta: il 37.9% degli utenti si esprime con un voto pari a 4 o 5 ed il 39.8% con un voto pari a 3, per un totale di soddisfazione complessiva pari al 77.7%. Gli scontenti, che si esprimono con un voto da 1 a 2, sono pari al 22.3% ma per lo più spostati sul voto 2 (15.9%) (► **Grafico 10**).

Il voto medio è pari a 3.17 ed il voto modale, scelto dalla maggioranza degli utenti, è pari a 3.

L'analisi per direttrice mostra un andamento sostanzialmente simile, peraltro con una soddisfazione superiore tra gli utenti della *Firenze - Borgo S. Lorenzo e Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia*, mentre più insoddisfatti appaio-

► Grafico 10.

Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio (distribuzione percentuale dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

⁶ La valutazione è riferita al viaggio effettuato in occasione del reclutamento.

no gli utenti della *Firenze - Prato* - *Lucca - Viareggio*, della *Firenze - Arezzo - Chiusi* e della *Pisa - Lucca - Aulla* (► **Grafico 11**).

Entrando più nel dettaglio dei singoli elementi che compongono il servizio si osserva però che, a fronte di una valutazione nel complesso soddisfacente, non sembrano esservi elementi di eccellenza.

Nessun specifico aspetto del servizio ferroviario ottiene un voto medio pari al 4, la maggioranza degli aspetti ottiene un voto medio compreso tra 2 e 3, ed un aspetto - l'adeguatezza e pulizia dei bagni - riceve persino un voto medio inferiore a 2.

È come se l'utenza pur avendo una immagine positiva del servizio

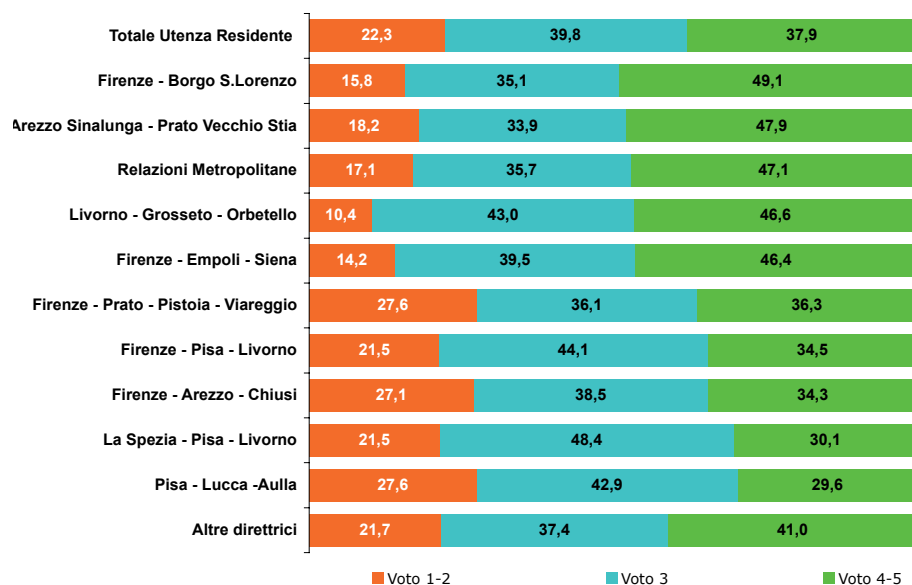
ferroviario regionale, dovuta anche al rapporto consolidato, entrando nello specifico, individui comunque aree di miglioramento.

Aggregando i 10 aspetti in tre aree di analisi:

1. caratteristiche del vettore,
 2. caratteristiche del servizio,
 3. comfort a bordo treno,
- i risultati mostrano come gli utenti siano maggiormente soddisfatti degli indicatori che caratterizzano il vettore, *sicurezza del mezzo* e *cortesia e disponibilità del personale*; siano mediamente soddisfatti delle caratteristiche del servizio, *puntualità e coincidenze*; e siano piuttosto scontenti riguardo a tutti gli aspetti legati al comfort (ad eccezione del funzionamento delle porte) e

► Grafico 11.

Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio per direttrice



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

in modo particolare dell'*adeguatezza e pulizia dei bagni* che ottiene il voto medio più basso (1.76) (► **Grafico 12**).

Rispetto alle diverse direttrici le motivazioni sottese alle situazioni ottimali così come a quelle più critiche possono essere individuate nell'analisi puntuale dei singoli aspetti che compongono il viaggio in treno. La maggior soddisfazione complessiva, emersa tra gli utenti della *Firenze - Borgo S. Lorenzo*, sembra motivata soprattutto da un miglioramento dell'area del comfort durante il viaggio (minor affollamento e migliore pulizia, informazione a bordo, funzionamento delle porte). Allo stesso modo il giudizio mediamente più basso espresso dall'utenza della *Pisa - Lucca - Aulla* è motivato dalla maggiore insoddisfazione rispetto a puntualità, coincidenze, disponibilità di posti e pulizia a bordo

treno.

In **Appendice 1** dalla ► **Tavola 14** alla **23** sono riportati gli indicatori per ogni direttrice.

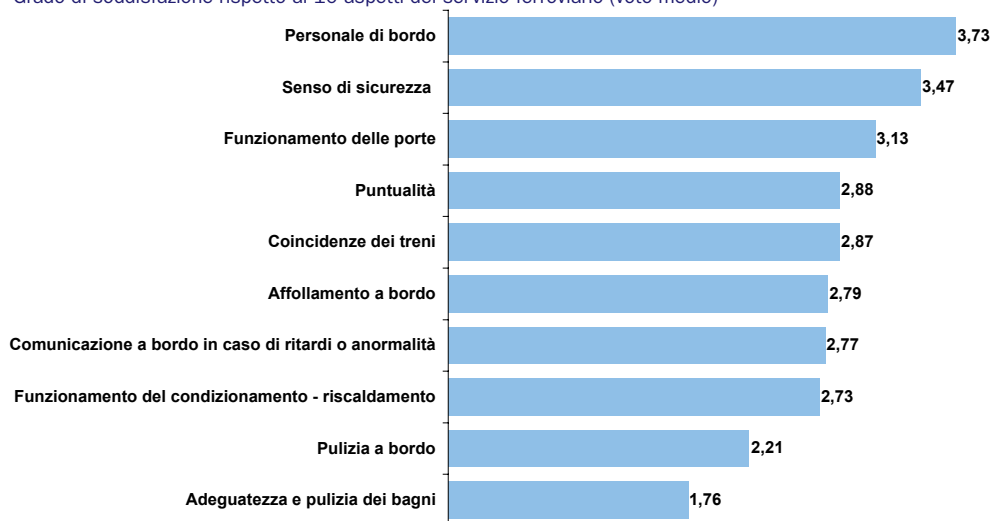
La **percezione di un miglioramento** del servizio ferroviario regionale è comunque presente. A fronte di una maggioranza relativa (43 %) che ritiene che il servizio sia rimasto uguale, e di un 19% che lo ritiene peggiorato, il 28% degli utenti ha notato dei miglioramenti. Un 10% infine non ha espresso una valutazione (► **Grafico 13**).

L'analisi per direttrice consente di distinguere le seguenti situazioni:

- tra quanti si sono espressi in termini di miglioramento si fanno notare soprattutto gli utenti delle *Relazioni metropolitane* (35%), della *Firenze - Empoli - Siena* (38%) e della *Firenze - Borgo S. Lorenzo* (36%);
- sulla *Firenze - Arezzo - Chiusi* e

► **Grafico 12.**

Grado di soddisfazione rispetto ai 10 aspetti del servizio ferroviario (voto medio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

Pisa - Lucca - Aulla la quota di giudizi negativi è prossima, quando non superiore, a quella dei giudizi positivi;

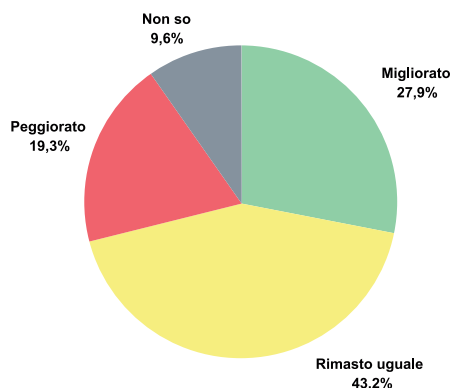
• viceversa nelle direttrici *La Spezia - Pisa - Livorno*, *Livorno - Grosseto - Orbetello* e *Arezzo - Si-*

nalunga/Pratovecchio le opinioni positive superano di gran lunga quelle negative (► **Grafico 14**).

Secondo le valutazioni degli utenti, tre sono i servizi che hanno maggiormente contribuito al recente miglioramento del servizio:

► Grafico 13.

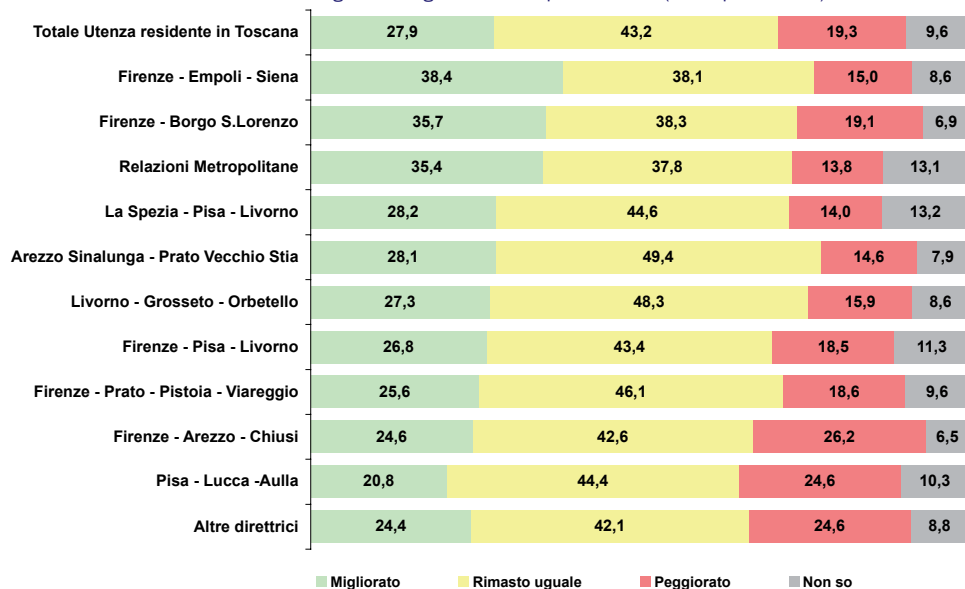
Andamento del servizio ferroviario regionale negli ultimi anni (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Grafico 14.

Andamento del servizio ferroviario regionale negli ultimi anni per direttrice (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

- una maggiore puntualità (32%);
- l'ammodernamento delle vetture (22%);
- la diffusione di Memorario (20%).

A questi va aggiunto, anche se in percentuale inferiore (9.7%), un certo miglioramento anche riguardo alla pulizia dei mezzi, aspetto generalmente critico del servizio ferroviario (► **Grafico 15**).

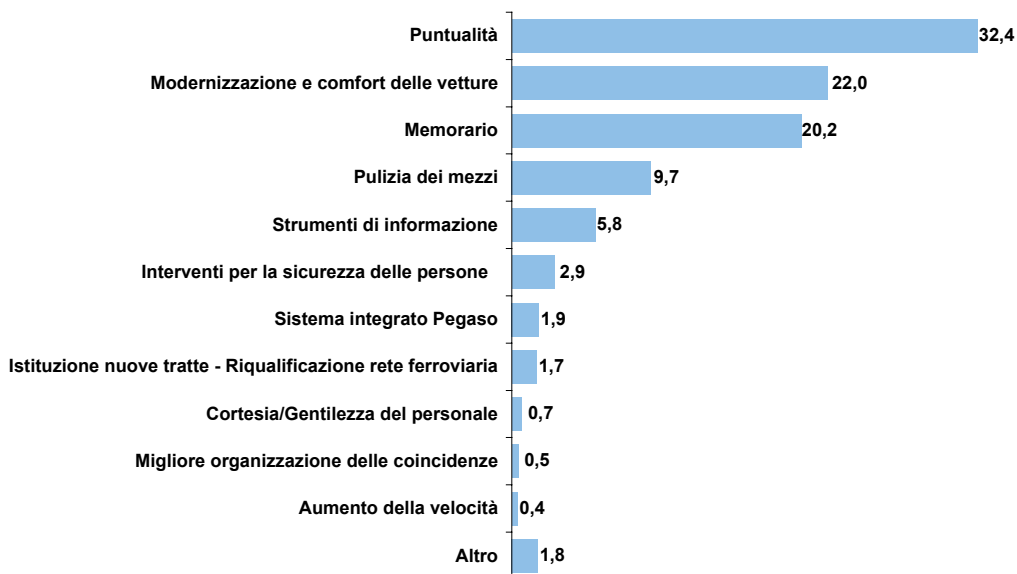
L'apprezzamento di fatto riguarda l'intero servizio regionale in quanto vengono riconosciuti gli sforzi compiuti dal punto di vista degli investimenti (ammodernamento vetture), della riorganizzazione del servizio (Memorario), del rispetto degli impegni presi con l'utenza (puntualità) ed infine di un maggior controllo nei confron-

ti di chi eroga il servizio (pulizia). Per singola direttrice si osserva che il miglioramento della "puntualità" è riconosciuto soprattutto dagli utenti della direttrice *Livorno - Grosseto - Orbetello* (46%) e della *Firenze - Arezzo - Chiusi* (41%), l'ammodernamento delle vetture è segnalato soprattutto sulla *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia* (43%) e la diffusione di "Memorario" sulla *La Spezia - Pisa - Livorno* (35%).

Per completare il quadro sulla valutazione del servizio si è cercato di capire quale immagine gli utenti abbiano del treno, indagando in particolare le seguenti idee: "treno come mezzo efficiente", "treno come mezzo veloce"⁷, "treno come mezzo del futuro".

► Grafico 15.

Interventi che hanno portato al miglioramento del servizio (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

⁷ La velocità è intesa come tempo di percorrenza.

Ancora una volta le valutazioni sono state espresse con un voto da 1 a 5. Emerge l'immagine di un mezzo moderno e veloce che ha proprio nei tempi di percorrenza la sua caratteristica migliore, anche se dal punto di vista dell'efficienza del servizio sono auspicabili miglioramenti.

In particolare il 90% dell'utenza vede il "treno come mezzo del futuro" (con voto medio pari a 3.8 e

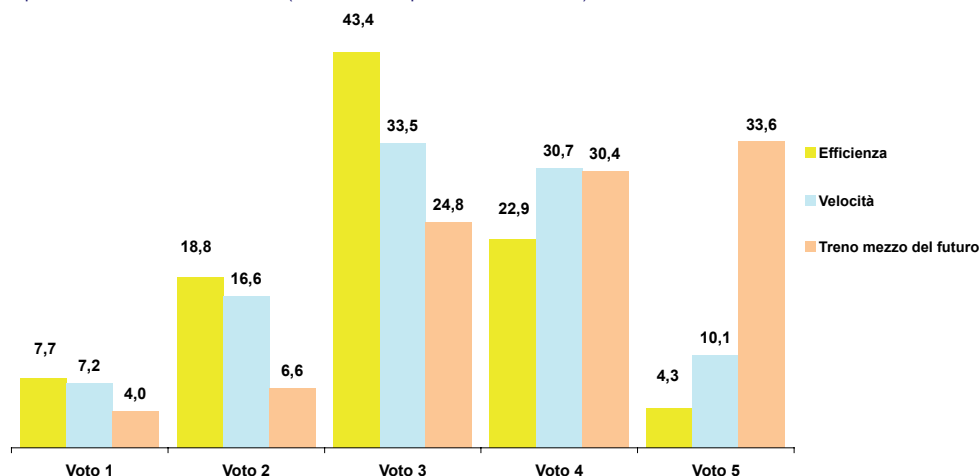
voto modale pari a 5).

Per quanto riguarda la *velocità/tempi di percorrenza* le valutazioni sono buone, pur se meno entusiaste: la soddisfazione (voto 3+4+5) riguarda il 75% circa dell'utenza con un voto medio pari a 3.2.

Il giudizio diventa più critico se si analizza l'*efficienza del servizio*: pur con una soddisfazione ancora del 70%, il voto medio scende a 2.9 (► **Grafico 16** e ► **Grafico 17**).

► Grafico 16.

Opinioni sul servizio ferroviario (distribuzione percentuale dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Grafico 17.

Opinioni sul servizio ferroviario (voto medio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

2.3.5 L'importanza delle componenti

Dopo aver valutato il servizio ferroviario nel suo complesso e nei suoi aspetti specifici, si è cercato di capire quali siano, secondo gli utenti, gli **aspetti più importanti del servizio ferroviario**.

Come nelle passate edizioni i principali fattori del servizio ferroviario sono stati suddivisi in due categorie:

- *fattori di tipo strutturale*: velocità, puntualità, frequenza, disponibilità di parcheggi in stazione, integrazione modale;
- *altri fattori*: costo, pulizia, comfort a bordo del treno.

Agli intervistati è stato chiesto di mettere i diversi fattori in ordine d'importanza dal primo all'ultimo posto, mantenendo distinte le due

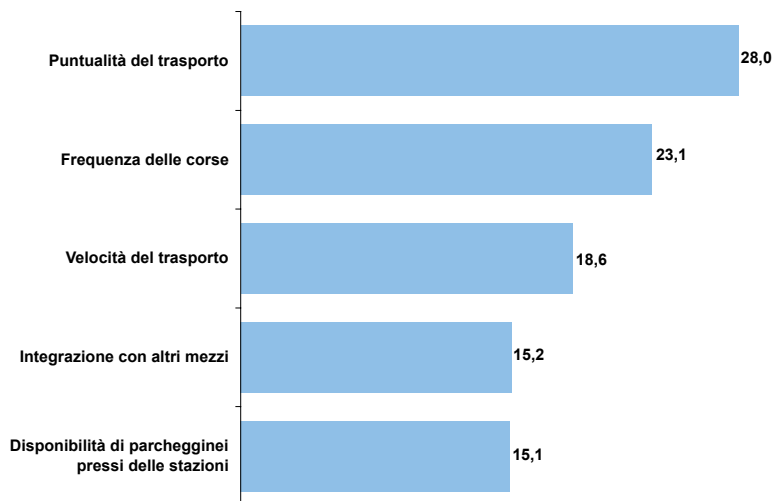
batterie di domande. Nell'analisi dei risultati è stato assegnato un punteggio numerico decrescente in base all'ordine di importanza attribuito:

- nella prima batteria di indicatori è stato attribuito un punteggio pari a 5 all'aspetto indicato al primo posto, 4 all'aspetto indicato al secondo posto, e così via fino al punteggio pari a 1 per l'aspetto indicato al quinto ed ultimo posto;
- nella seconda batteria sono stati assegnati i punteggi 5, 3 e 2 rispettivamente agli aspetti indicati al primo, secondo e terzo posto⁸.

È stato così possibile, sulla base della distribuzione percentuale del punteggio complessivo ottenuto, individuare per ogni batteria la graduatoria dei singoli fattori (Appendice 1 ► **Tavola 30** e ► **Tavola 31**).

► Grafico 18.

Graduatoria dei "fattori strutturali" considerati più importanti (distribuzione percentuale del punteggio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

⁸ Poiché gli aspetti considerati nella seconda batteria sono soltanto tre, si è voluto distanziare l'aspetto ritenuto più importante dagli altri due, attribuendogli un punteggio maggiore.

Per quanto riguarda i fattori di tipo strutturale la *puntualità* risulta essere l'aspetto più importante con un punteggio complessivo di 28 su 100, seguita dalla *frequenza delle corse* (23.1%) e in terza posizione dalla *velocità/tempi di percorrenza* (18.6%). A pari merito risultano posizionate *disponibilità di parcheggi* ed *integrazione dei mezzi* (circa 15%) (► **Grafico 18**).

Questa graduatoria è essenzialmente analoga in tutte le direttrici.

Quella che emerge è dunque la richiesta di un servizio sicuro e frequente che permetta all'utente di programmare le proprie esigenze di spostamento anche all'ultimo minuto, partendo dal presupposto che non è così importante, come potrebbe sembrare, la velocità quanto la certezza degli orari e di

poter trovare con facilità un treno confacente alle proprie esigenze.

Rispetto invece alla seconda categoria di fattori la graduatoria d'importanza vede al primo posto la *pulizia* (40.2%), seguita dal *costo* (32.7%) ed infine dal *comfort* (27.1%) (► **Grafico 19**). Ancora una volta la graduatoria è analoga in tutte le direttrici.

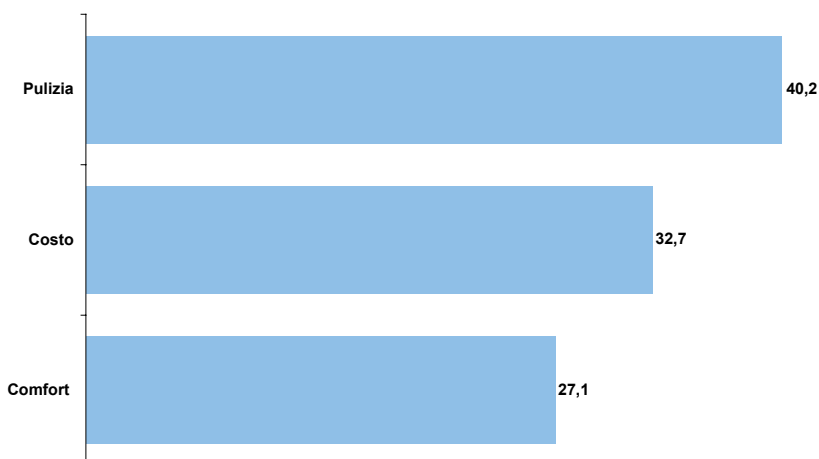
2.3.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario

L'indagine si è posta anche l'obiettivo di conoscere il grado di conoscenza e di utilizzo di alcuni particolari servizi: Memorario, Pegaso, la Carta dei Servizi del Trasporto Ferroviario ed il Numero Verde di Regione Toscana.

I risultati mostrano che oltre la metà degli utenti conosce Pega-

► **Grafico 19.**

Graduatoria di "altri fattori" considerati più importanti (distribuzione percentuale del punteggio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

so e Memorario, mentre circa un quarto degli utenti conosce la Carta dei Servizi e il Numero Verde per i reclami di Regione Toscana (► **Grafico 20**).

In realtà si tratta di servizi molto diversi tra loro sia come caratteristiche che come modalità di fruizione.

Memorario, conosciuto dal 52% dell'utenza, ha previsto una riorganizzazione sostanziale del servizio ferroviario sia in termini di orari cadenzati mnemonici (gli stessi servizi allo stesso minuto di ogni ora o frazione) sia di maggiore integrazione alle stazioni con il trasporto pubblico locale.

Questo servizio, attivato nel 2005 con un calendario per singola direttrice, si è progressivamente

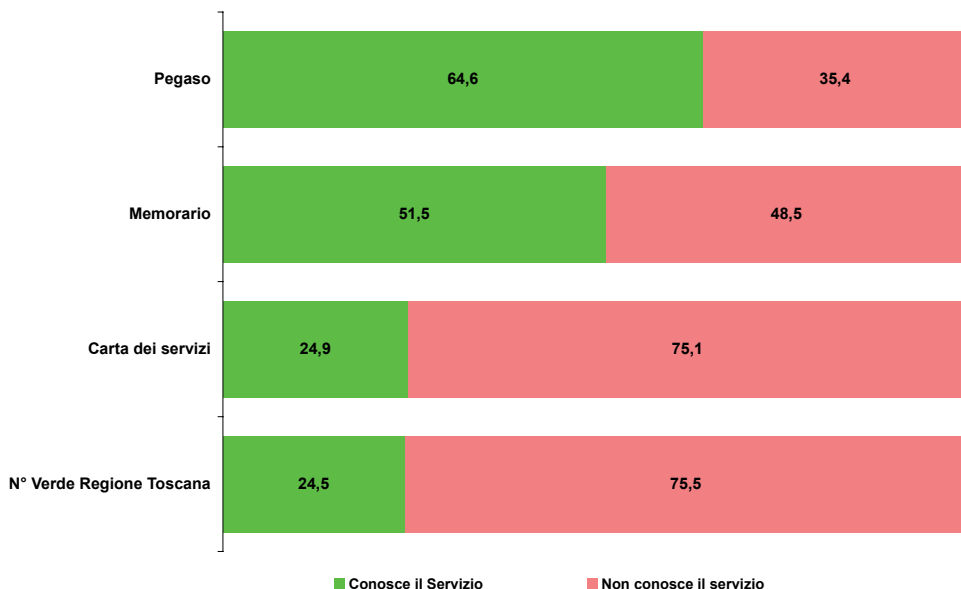
diffuso coinvolgendo un numero sempre maggiore di linee ferroviarie ed oggi, pur con percentuali diverse di citazioni, la sua esistenza è nota agli utenti di tutte le direttrici. (► **Grafico 21**)

Viceversa **Pegaso** è una iniziativa varata dalla Regione Toscana nel 2001 con la quale è stato realizzato un sistema di bigliettazione integrata dei trasporti pubblici all'interno della regione che permette all'utente, con un unico titolo di viaggio, di utilizzare liberamente tutti i mezzi disponibili sul percorso.

Il servizio, attivo da più tempo e da subito su tutta la rete regionale, è tra quelli considerati il più conosciuto (64,6%) da tutta l'utenza indipendentemente dalla direttrice di viaggio e dal suo possesso. Ri-

► Grafico 20.

Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

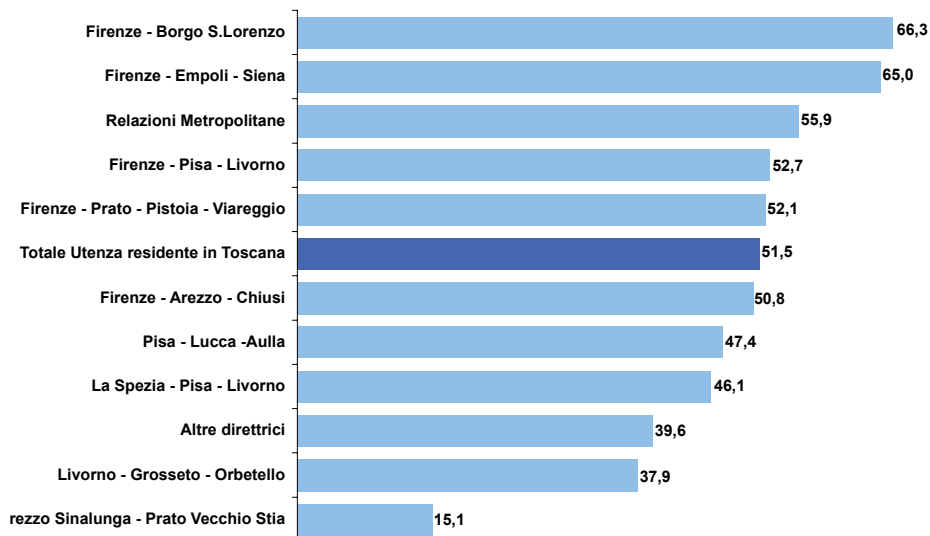
cordiamo che tra gli abbonati al servizio un quinto circa al momento dell'intervista possedeva anche Pegaso e che questi viaggiatori erano presenti soprattutto sulla *Firen-*

ze - Borgo S.Lorenzo e sulla *Firenze - Empoli - Siena* le stesse direttrici dove la conoscenza anche a livello generale sembra più capillare.

(► **Grafico 22**)

► Grafico 21.

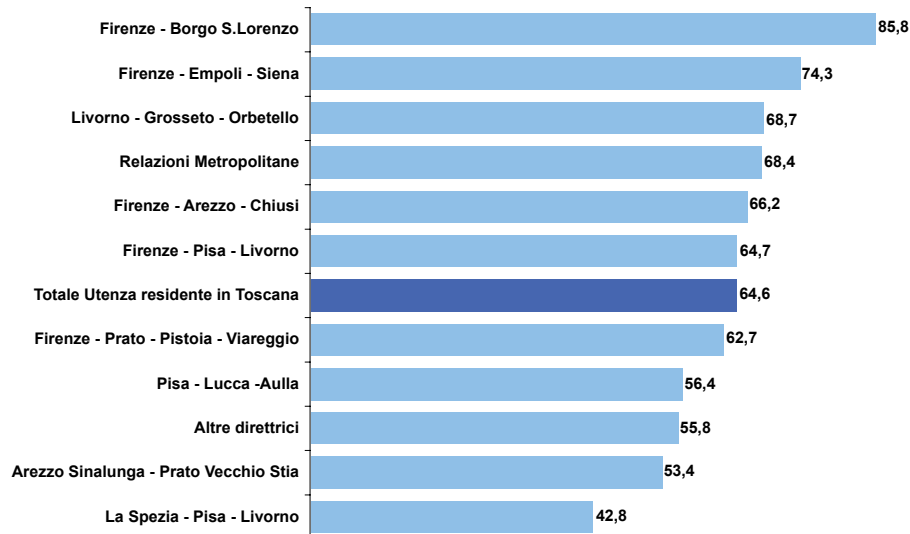
Conoscenza di Memorario per direttrice



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Grafico 22.

Conoscenza di Pegaso per direttrice



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

La **Carta dei Servizi del trasporto ferroviario** rappresenta il “patto” tra il gestore del servizio e la propria clientela che tramite questo prodotto viene messa a conoscenza degli standard qualitativi e quantitativi che l'azienda s'impegna a mantenere.

La Carta inoltre è uno strumento in progress e alimentato da entrambe le parti perché è proprio ascoltando il cliente, tramite le indagini di Customer Satisfaction, che l'azienda individua le aree di maggior criticità e definisce i livelli minimi di qualità che vuole garantire.

Naturalmente la Carta dei Servizi non avendo effetti immediati sulla fruizione del servizio ferroviario regionale, diversamente dal Memorario e da Pegaso, registra livelli di conoscenza più con-

tenuti (24.9%) ma pur sempre significativi a riprova dell'attenzione posta dall'utenza toscana a tutto il “sistema” del trasporto ferroviario regionale.

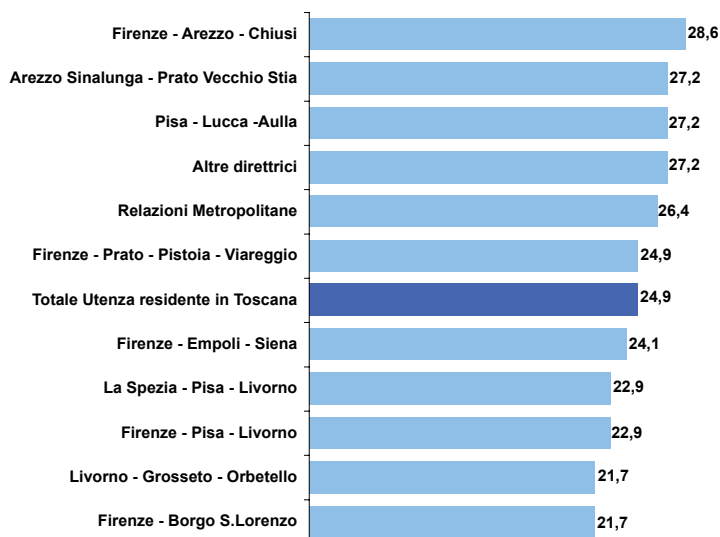
Anche la conoscenza di questo servizio è uniformemente distribuita su tutte le direttrici non mostrando scostamenti significativi a livello di rete sul valore medio regionale. (► **Grafico 23**)

Il quarto ed ultimo servizio valutato dal punto di vista della conoscenza è quello relativo al **Numero Verde di Regione Toscana**. Dal 1999 in Toscana è stato istituito il Numero Verde 800.570530 a disposizione dell'utenza per dare voce ai reclami o segnalazioni di disservizi.

Per chi offre un servizio, in forma diretta o indiretta, la disponibilità all'ascolto è sempre un

► Grafico 23.

Conoscenza della Carta dei Servizi del servizio ferroviario per direttrice



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

indicatore dell'attenzione rivolta all'utenza che nel caso della Regione Toscana viene riconosciuta dal 25% circa dell'utenza che è informata sull'esistenza di questa opportunità pur non avendola utilizzata direttamente.

Ancora una volta le singole direttrici hanno valori simili al valore medio regionale ad eccezione delle direttrici *Firenze - Borgo S. Lorenzo* e *Arezzo - Sinalunga/Pratovecchio* per le quali la percentuale delle segnalazioni sale rispettivamente al 32,6% e al 31,7%. (► **Grafico 24**)

Che si tratti di conoscenza indiretta è dimostrato dal fatto che solo il 19,6% di coloro che lo conoscono lo hanno poi anche utilizzato, contro la maggioranza assoluta dell'utenza che non ha mai avuto necessità di inoltrare segnalazioni o reclami.

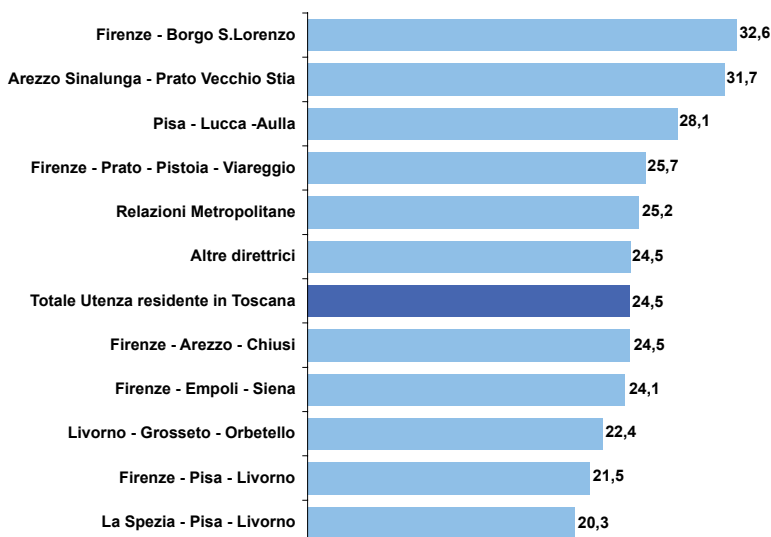
Ulteriore aspetto a favore di questo servizio è la valutazione data in termini di qualità del servizio. La percentuale di utenti che hanno usato il numero verde e che esprimono un voto compreso tra 3 e 5 è pari al 74,1%; inoltre il voto medio è pari a 4. Si discostano da questo andamento solo gli utenti della *Firenze - Empoli - Siena* che con un voto medio pari a 2,42 si mostrano i più critici nei confronti del servizio offerto.

2.3.7 Chi sono i protagonisti del servizio di trasporto regionale?

L'indagine ha, infatti, cercato di capire anche a quale soggetto gli utenti attribuiscono la **responsabilità della qualità del servizio ferroviario regionale**, nonché le aspettative nei confronti dell'ente Regione. L'attribuzione della re-

► **Grafico 24.**

Conoscenza del Numero Verde della Regione Toscana per direttrice



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

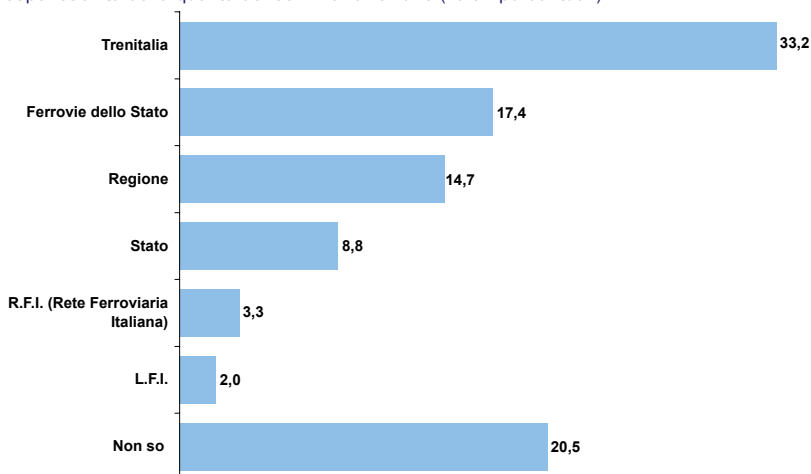
sponsabilità appare ancora abbastanza incerta: a fronte di un 33% di utenza che individua correttamente in Trenitalia l'artefice primo della qualità del servizio e di un ulteriore 17% che attribuisce tale ruolo alle Ferrovie dello Stato, più del 20% degli utenti non sa esprimersi in merito. Inoltre circa il 15% degli utenti attribuisce tale responsabilità alla Regione Toscana (► **Grafico 25**).

Le aspettative dell'utenza nei confronti della Regione Toscana sono peraltro importanti come emerge dal fatto che circa il 74% degli utenti le attribuisce una qualche responsabilità diretta in merito alla qualità del servizio ferroviario (circa il 33% degli utenti la considera "certamente responsabile" e il 40,8% la ritiene "responsabile, ma solo in parte") (► **Grafico 26**).

Al di là della conoscenza del

► **Grafico 25.**

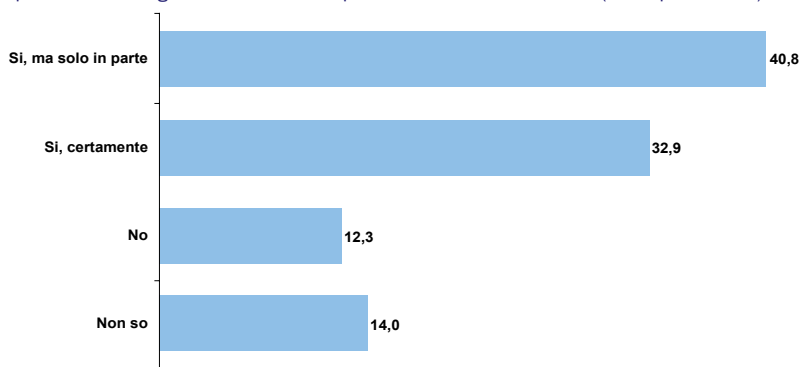
Attribuzione della responsabilità della qualità del servizio ferroviario (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► **Grafico 26.**

Attribuzione della responsabilità a Regione Toscana sulla qualità del servizio ferroviario (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

soggetto responsabile della qualità del servizio ferroviario regionale quello che sembra emergere è una richiesta di delega alla Regione dell'azione di controllo sulla qualità del servizio e questa azione è auspicabile anche al fine di evitare di passare dalla parte del controllore a quella del controllato.

2.4 Gli utenti abituali ed occasionali a confronto

Quali le differenze tra i viaggiatori **abituali**, individuati in coloro che possiedono un abbonamento ferroviario, ed i viaggiatori **occasionalisti**? Esistono somiglianze significative tra le diverse tipologie di target? Dai risultati dell'indagine è possibile rispondere anche a queste domande; qui di seguito un

approfondimento.

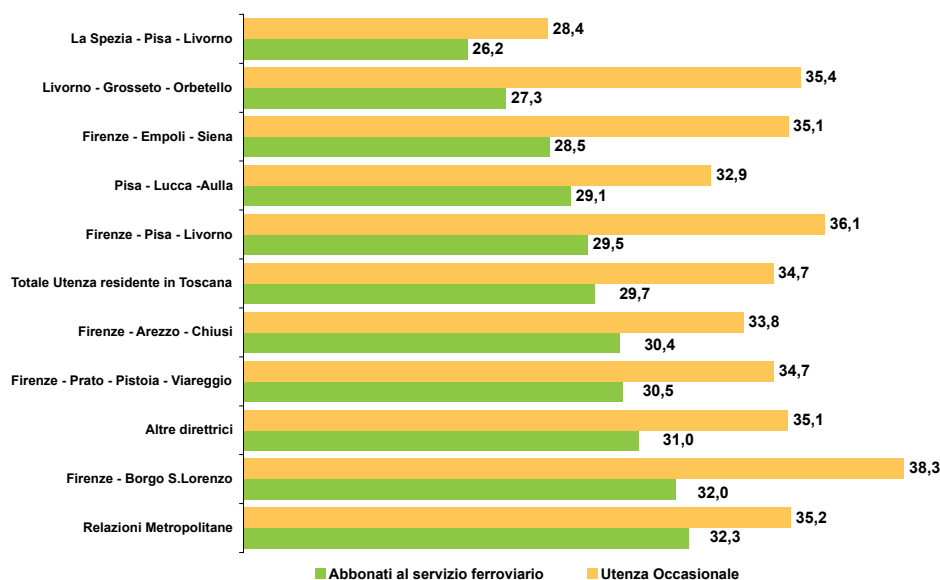
2.4.1 Il Profilo dell'utente

Gli utenti abbonati presentano caratteristiche socio-demografiche simili a quelle degli utenti occasionali per ciò che riguarda il sesso e il titolo di studio: in entrambi i gruppi si riscontra una leggera prevalenza di donne e un livello di istruzione molto elevato.

Vi sono invece differenze di rilievo per ciò che riguarda l'età e la condizione occupazionale: gli utenti abbonati, quasi totalmente studenti e lavoratori dipendenti, sono significativamente più giovani degli utenti occasionali. Gli abbonati sono, in media, 5 anni più giovani di quelli occasionali: si passa infatti da un'età media di quasi

► Grafico 27.

Età media per direttrice e tipologia di utenza



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

30 anni ad una di quasi 35.

La relazione *Arezzo - Sinalunga/ Arezzo - Pratovecchio - Stia* si rivela la direttrice con l'utenza più giovane ed allo stesso tempo quella con il divario maggiore tra abbonati ed occasionali: l'età media si attesta infatti sui 24 anni per i primi mentre arriva sino a 34 per i secondi.

Diversa la situazione nella direttrice *Firenze - Borgo S. Lorenzo*: qui l'età media per gli occasionali sale sino a 38 anni risultando la più elevata in assoluto (► **Grafico 27**).

L'utenza **abbonata** è costituita prevalentemente da studenti (52%) e lavoratori dipendenti (36%), condizioni professionali che rappresentano quasi il 90% del totale dell'utenza pendolare.

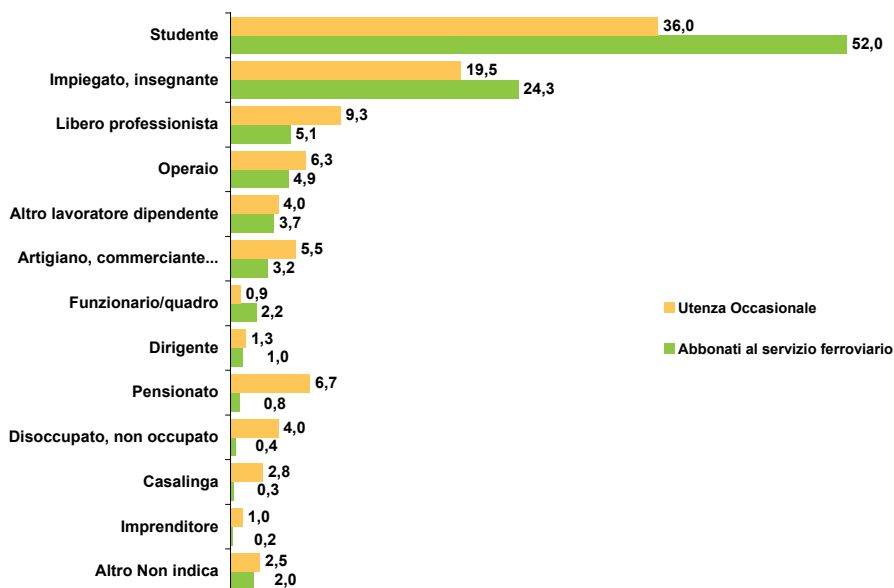
Diversa la composizione degli

utilizzatori meno assidui: minore la presenza di studenti (36%), sostanzialmente simile quella dei lavoratori dipendenti (32%) e maggiore la presenza delle categorie per le quali l'utilizzo del treno regionale ha carattere più sporadico: i lavoratori autonomi (15.8% contro l'8.5% degli utenti abituali) e i pensionati (6.7% contro lo 0.8% degli utenti abituali) (► **Grafico 28**).

La relazione *Arezzo - Sinalunga/ Arezzo-Pratovecchio - Stia* presenta un andamento del tutto caratteristico: tra gli abbonati la quota di studenti raggiunge quasi il 70%, mentre tra gli occasionali i lavoratori dipendenti raggiungono quasi il 40% soprattutto per la presenza di operai (22%).

► Grafico 28.

Condizione professionale per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

Da tenere in considerazione anche i risultati delle direttrici *La Spezia - Pisa - Livorno*, *Livorno - Grosseto - Orbetello* e *Pisa - Lucca - Aulla* dove ad un'elevata quota di studenti corrisponde una minor presenza di lavoratori dipendenti.

Al contrario per la direttrice *Firenze - Borgo S. Lorenzo* e per le *Relazioni Metropolitane* la categoria professionale più presente tra gli abbonati è quella dei lavoratori dipendenti.

Al contrario per la direttrice *Firenze - Borgo S. Lorenzo* e per le *Relazioni Metropolitane* la categoria professionale più presente tra gli abbonati è quella dei lavoratori dipendenti.

Nelle ► **Tavole 2-1 ed 2-2** in **Appendice 1a** è fornito il dettaglio

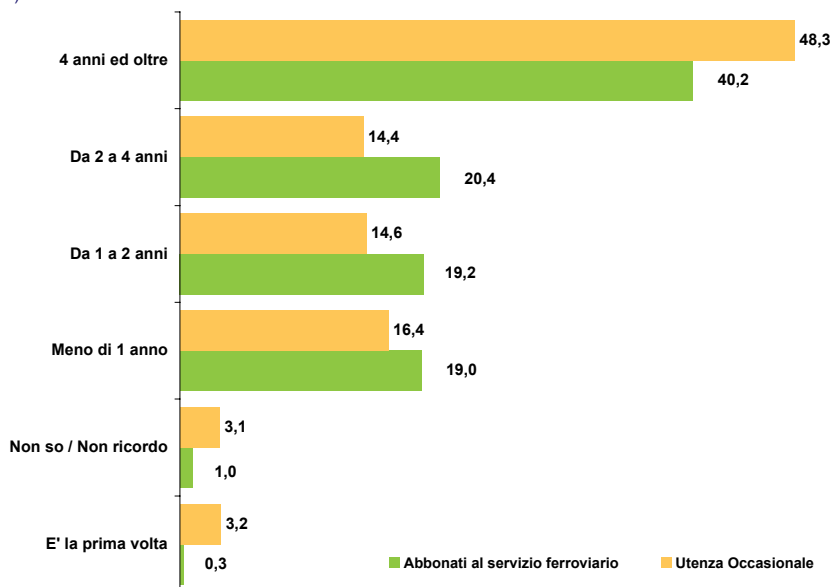
per ciascuna direttrice.

Anche riguardo l'**anzianità di utilizzo** del treno regionale non sembrano emergere sostanziali differenze; la modalità che presenta la più elevata presenza di utenti, in entrambi i casi, è *4 anni ed oltre* (► **Grafico 29** e ► **Tavole 3-1 ed 3-2** in **Appendice 1a**).

Solamente per la relazione *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia* emerge un utilizzo più recente: in circa il 60% dei casi l'utenza utilizza il treno al massimo da 2 anni. Ciò è dovuto alla elevata presenza di studenti, sia abbonati che occasionali, presenza che è confermata anche dal fatto che in questa direttrice si è riscontrata la minore quota di patentati (► **Tavole 7-1 ed 7-2** in **Appendice 1a**).

► **Grafico 29.**

Periodo di utilizzo del treno regionale come mezzo di spostamento abituale per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

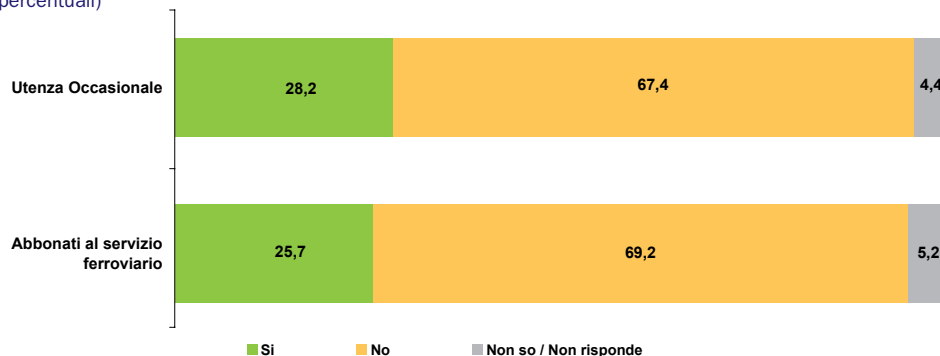
Anche le informazioni relative alla presenza di “altri familiari” utilizzatori del trasporto ferroviario regionale mostrano che non vi sono differenze significative tra le due tipologie di utenza (► **Grafico 30**).

Solo tra la giovanissima utenza

della *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia*, si osserva una presenza di familiari utilizzatori del treno di gran lunga inferiore alla media regionale: il 9,1% degli utenti abbonati e il 9,3% degli utenti occasionali hanno familiari

► Grafico 30.

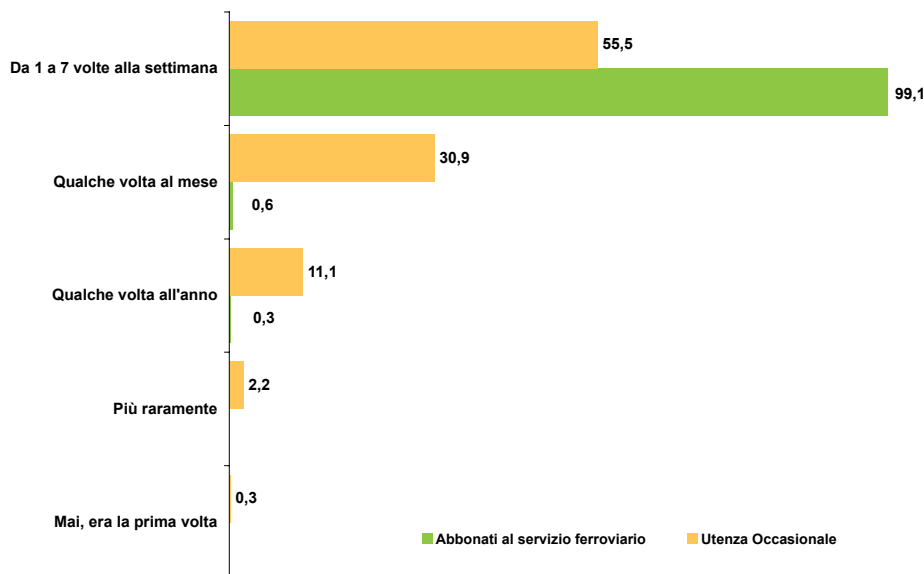
Presenza in famiglia di almeno un altro componente che utilizza il treno regionale per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

► Grafico 31.

Frequenza con la quale gli utenti usano il treno regionale per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

che utilizzano il treno almeno una volta al mese contro rispettivamente il 25,7% e il 28,2% della media complessiva. Occorre precisare peraltro che il dato è influenzato almeno in parte dalla quota di mancate risposte per le quali in questo caso è lecito ipotizzare un non utilizzo.

L'analisi della **frequenza di utilizzo** conduce subito ad individuare quelle diversità che portano un viaggiatore a decidere se acquistare o meno un abbonamento.

Come è lecito attendersi l'utenza abbonata, nel 99% dei casi, utilizza il treno molto frequentemente (da 1 a 7 giorni alla settimana). Tale percentuale, per i viaggiatori occasionali, scende al 55% (► **Grafico 31**).

Mentre per l'utenza abbona-

ta un'analisi per direttrice non evidenzia diversità (► **Tavola 4-1** dell'**Appendice 1a**) per gli occasionali (► **Tavola 4-2** dell'**Appendice 1a**) è possibile notare delle diversità anche se non sostanziali. In altre parole i due diversi target, sia in generale che a livello di direttrice, non si differenziano per quanto riguarda l'anzianità e la familiarità di utilizzo bensì per la frequenza con la quale utilizzano il treno.

L'ultimo aspetto considerato nella descrizione del profilo dei due target è quello relativo alle modalità di accesso alle informazioni. Il ► **Prospetto 3** non evidenzia differenze di rilievo tra i due gruppi, con la sola eccezione delle direttrici *Arezzo - Sinalunga/ Arezzo - Pratovecchio - Stia* dove

► Prospetto 3.

I canali di informazione degli utenti per tipologia di utenza e direttrice (percentuali sul totale delle segnalazioni)

Direttrice	Utenza	Chiedo informazioni in stazione	Tramite internet	Consultato il libretto de li orari	Altro
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	27,2	66,1	4,0	2,7
	Occasionale	23,2	66,1	3,9	6,9
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	29,9	61,5	5,0	3,7
	Occasionale	25,0	69,5	1,3	4,2
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	23,8	65,1	7,4	3,7
	Occasionale	28,5	57,9	8,9	4,7
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	35,1	50,4	8,2	6,3
	Occasionale	32,7	55,1	7,1	5,1
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	35,3	47,2	9,8	7,7
	Occasionale	31,3	49,3	10,4	9,0
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	27,0	67,6	2,7	2,7
	Occasionale	19,4	66,7	4,2	9,7
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	23,8	74,0	1,4	0,7
	Occasionale	22,0	78,0	0,0	0,0
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	38,8	56,0	2,2	3,0
	Occasionale	35,7	53,6	1,8	8,9
Relazioni Metropolitane	Abbonata	30,1	60,6	5,4	3,8
	Occasionale	25,6	62,3	5,4	6,7
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	48,1	16,4	29,9	5,6
	Occasionale	38,7	21,0	33,9	6,5
Altre direttrici	Abbonata	29,7	62,7	4,2	3,3
	Occasionale	18,8	72,2	4,7	4,3
Totale Utenza	Abbonata	29,4	60,6	6,2	3,7
	Occasionale	26,1	63,4	5,0	5,4

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

internet è ancora poco utilizzato, e dove i viaggiatori preferiscono di gran lunga acquisire le informazioni di cui necessitano rivolgendosi in stazione specie se abbonati o consultando i classici orari cartacei specie se utenti occasionali.

2.4.2 Perché il treno come mezzo di trasporto?

Le motivazioni che sono alla base della **scelta del treno** come mezzo di spostamento, anche se non in maniera marcata, evidenziano differenti esigenze tra le due tipologie di viaggiatori: infatti se la comodità del viaggio è il primo elemento comune a tutti i viaggiatori, il contenimento dei costi e la vicinanza della stazione sono le motivazioni più citate dagli utenti pendolari. Queste motivazioni interessano

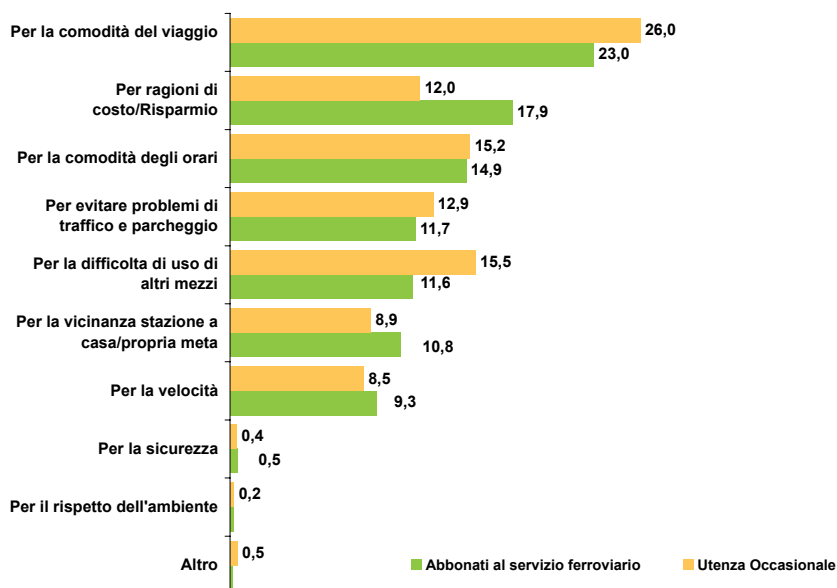
meno l'utenza occasionale che preferisce il treno oltre che per la comodità del viaggio, per la comodità degli orari, per la difficoltà ad utilizzare altri mezzi, e per evitare problemi di traffico e parcheggio (► **Grafico 32**). Le ► **Tavole 6-1 e 6-2** presenti in **Appendice 1a** mostrano nel dettaglio i risultati per ciascuna direttrice.

Passando al **motivo dello spostamento**, come è naturale attendersi, gli abbonati in quasi il 95% dei casi dichiarano motivi inerenti lo studio, il lavoro abituale o gli affari; residuali le altre motivazioni (► **Grafico 33**).

Diversamente l'utilizzatore occasionale fornisce motivazioni più diversificate, infatti a fronte di un 30% che si muove in treno per motivi di studio e di un 33% che lo fa

► Grafico 32.

Ragioni della scelta del treno per tipologia di utenza (percentuali sul totale delle segnalazioni)



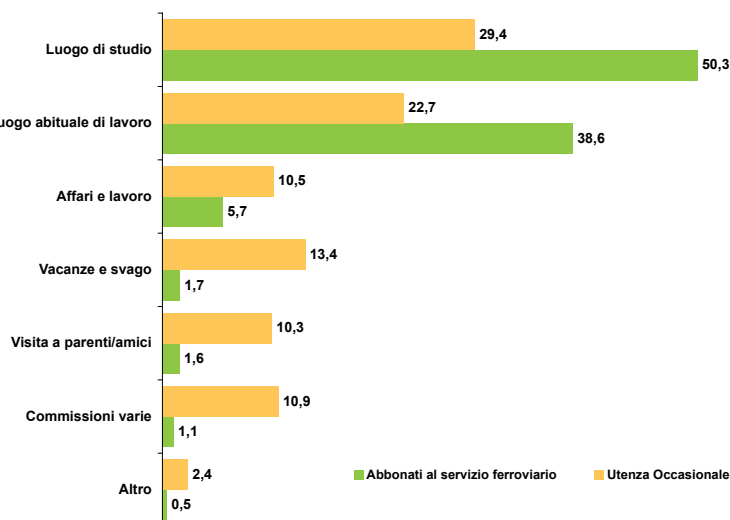
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

per lavoro/affari vi è un 23.4% che utilizza il treno per visite a parenti e amici e per svago, cui si aggiunge il 10.9% che lo usa per assolvere a commissioni ed impegni di vario genere (► **Grafico 33**). La lettura

del ► **Prospetto 4**, dove vengono forniti i risultati per direttrice, evidenza come il motivo del viaggio, soprattutto tra gli abbonati, presenti forti analogie con i risultati riferiti alla condizione professionale.

► Grafico 33.

Motivo principale del viaggio per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Prospetto 4.

Motivo principale del viaggio per tipologia di utenza e direttrice (valori percentuali)

Direttrice	Utenza	Affari e lavoro	Luogo abituale di lavoro	Luogo di studio	Visite a parenti/amici	Vacanze e svago	Commissioni varie	Altro Non indicato
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	5,7	38,0	51,3	1,1	2,4	0,6	0,9
	Occasionale	8,5	29,7	29,7	9,1	11,6	9,7	1,7
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	3,9	45,3	46,4	1,2	0,5	0,5	2,1
	Occasionale	14,4	21,5	23,8	9,8	17,8	11,3	1,5
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	6,2	43,7	46,1	1,2	1,3	0,7	0,8
	Occasionale	9,6	21,0	31,1	6,9	14,1	9,9	7,4
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	2,0	32,4	56,2	1,5	3,7	3,0	1,2
	Occasionale	6,7	21,5	26,2	15,4	14,9	13,8	1,5
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	6,9	43,9	39,8	3,2	2,6	2,6	1,0
	Occasionale	8,1	27,5	12,3	13,7	12,3	19,9	6,2
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	24,3	9,9	61,5	1,4	0,7	2,3	0,0
	Occasionale	17,3	6,4	47,4	12,1	10,4	5,8	0,6
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	1,3	24,3	72,1	0,7	0,4	0,7	0,4
	Occasionale	5,8	18,3	55,0	8,4	4,7	7,9	0,0
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	0,0	36,8	57,5	3,1	2,1	0,5	0,0
	Occasionale	12,5	12,5	24,1	19,6	17,9	12,5	0,9
Relazioni Metropolitane	Abbonata	12,1	42,7	38,9	2,3	1,5	1,7	0,8
	Occasionale	14,6	24,5	26,4	10,8	9,5	11,8	2,3
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	0,0	24,8	64,6	6,5	3,0	0,9	0,2
	Occasionale	0,5	32,2	34,6	13,2	9,8	9,8	0,0
Altre direttrici	Abbonata	1,8	46,5	45,8	2,1	0,7	2,3	0,9
	Occasionale	11,2	13,1	32,0	14,5	14,3	12,1	2,8
Totale Utenza	Abbonata	5,7	38,6	50,3	1,6	1,7	1,1	1,0
	Occasionale	10,5	22,7	29,4	10,3	13,4	10,9	2,7

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

2.4.3 I comportamenti di mobilità

L'analisi della **scelta della stazione** da cui ha avuto origine il viaggio in treno non rivela alcuna differenza significativa tra le due tipologie di utenti messe a confronto.

Diversamente se il confronto avviene rispetto al mezzo utilizzato per raggiungere la stazione da cui ha origine il viaggio si nota come per gli abbonati risulti più marcata la quota di utenti che cita le modalità “solo a piedi” e “in moto/in bicicletta” evidenziando un'organizzazione del viaggio ormai consolidata nel tempo, tesa all'ottimizzazione dei tempi e dei costi come già visto in precedenza (► **Grafico 34**).

Mentre tra gli occasionali si os-

serva, oltre al maggior numero di utenti che giunge in stazione “con un altro treno”, anche un forte utilizzo dell'autovettura, scelta modale possibile proprio per il carattere sporadico del viaggio e pertanto meno indicata, ed infatti meno citata, se riferita ad uno spostamento abituale.

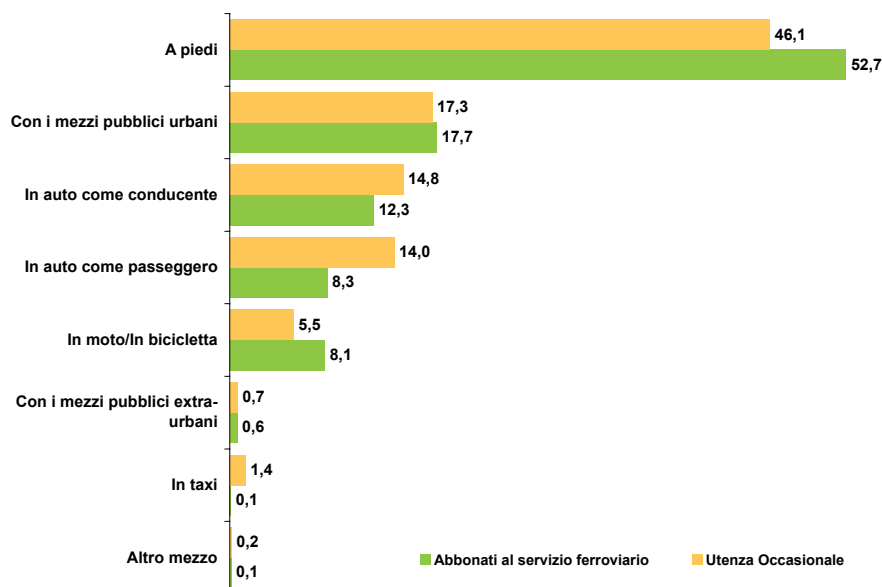
Per entrambi i target l'utilizzo di un altro treno nello spostamento di andata incide rispettivamente per il 19% tra gli occasionali ed il 14.8% tra gli abbonati.

Queste quantità “richiedono” una certa attenzione al problema delle coincidenze.

Infine si segnala che nell'**Appendice 1a** vengono forniti per ciascuna direttrice sia i dati sui mezzi

► Grafico 34.

Mezzo utilizzato per raggiungere la “prima” stazione da casa per direttrice (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

utilizzati dagli utenti per arrivare in stazione (► **Tavola 9-1** e ► **Tavola 9-2**) che quelli relativi ai mezzi usati per raggiungere la propria destinazione finale (► **Tavola 10-1** e ► **Tavola 10-2**).

2.4.4 La valutazione del servizio

Questa sezione, dedicata all'**analisi del grado di soddisfazione degli utenti riguardo al servizio ferroviario regionale**, costituisce la parte centrale dell'intero studio. Tale analisi è realizzata, ponendo attenzione al voto medio e alla percentuale di soddisfatti⁹, con riferimento sia alla soddisfazione generale sia riguardo ai singoli aspetti che definiscono la qualità del servizio ferroviario. Tali aspetti

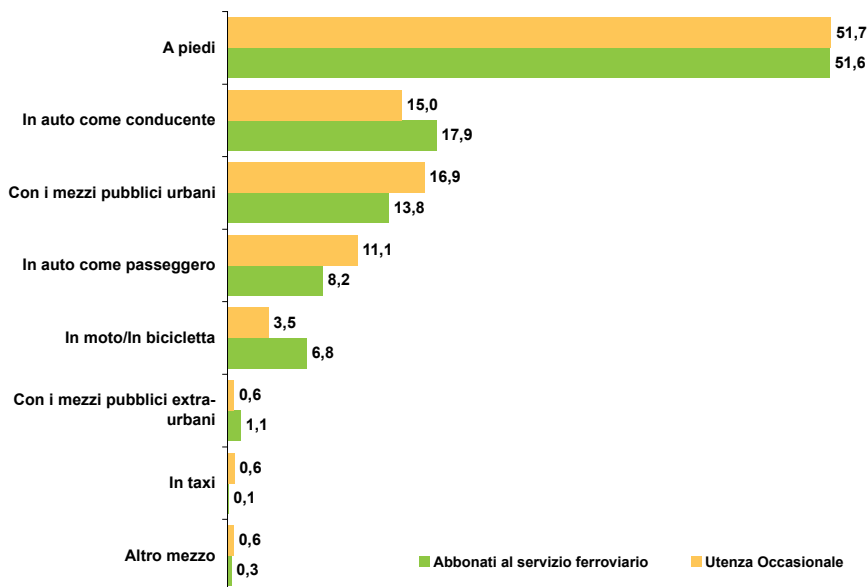
vengono studiati tenendo conto, oltre che della tipologia di utenza e della direttrice, anche delle tre aree di analisi precedentemente individuate:

- *caratteristiche del servizio;*
- *caratteristiche del vettore;*
- *comfort a bordo treno.*

Valutazione complessiva: nel complesso l'utenza occasionale è più soddisfatta di quella pendolare e presenta un livello di soddisfazione molto elevato, quasi 9 utenti su 10 si dichiarano soddisfatti della qualità del servizio nel suo complesso (87.7%) ed il voto medio si attesta a 3.55. Per gli utenti pendolari il risultato è meno roseo anche se comunque abbastanza soddisfa-

► Grafico 34a.

Mezzo utilizzato per lasciare l' "ultima" stazione per direttrice (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

⁹ La percentuale di soddisfatti comprende coloro che hanno espresso un voto da 3 a 5.

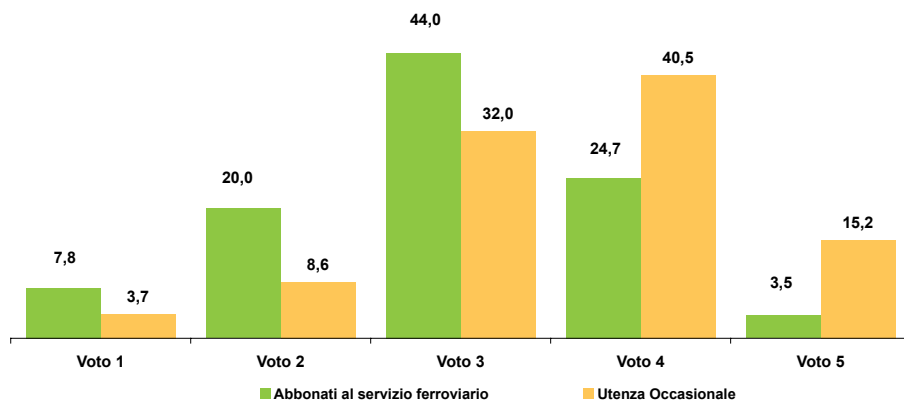
cente (72.3%), con un voto medio pari a 2.96 (► **Grafico 35**).

Il successivo ► **Prospetto 5** pre-

senta la quota di utenti soddisfatti ed il voto medio a livello di direttrice e per tipologia di utenza.

► **Grafico 35.**

Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio per tipo di utenza (distribuzione percentuale dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► **Prospetto 5.**

Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio per tipo di utenza e per direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Utenza	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	74,7	2,98
	Occasionale	85,4	3,49
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	64,2	2,77
	Occasionale	84,3	3,42
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	66,0	2,83
	Occasionale	85,9	3,46
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	79,7	3,13
	Occasionale	95,5	3,81
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	79,1	3,18
	Occasionale	100,0	4,13
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	65,0	2,83
	Occasionale	93,8	3,51
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	76,2	2,94
	Occasionale	82,6	3,36
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	88,1	3,26
	Occasionale	92,2	3,67
Relazioni Metropolitane	Abbonata	77,4	3,17
	Occasionale	94,1	3,81
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	79,3	3,24
	Occasionale	91,1	3,79
Altre direttrici	Abbonata	70,2	2,94
	Occasionale	89,3	3,63
Totale Utenza	Abbonata	72,3	2,96
	Occasionale	87,7	3,55

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

Rispetto all'utenza occasionale, la direttrice *Firenze - Borgo S. Lorenzo* ha la migliore performance, con un livello di utenti soddisfatti che raggiunge il 100% e con un voto medio di 4.13. In coda si colloca la direttrice *La Spezia - Pisa - Livorno* con poco più dell'80% di utenti che fornisce una valutazione compresa tra 3 e 5 ed un voto medio pari a 3.36.

Rispetto all'utenza abituale, la direttrice che si colloca al primo posto è la *Livorno - Grosseto - Orbetello* che ottiene un voto medio pari a 3.26 cui corrisponde una quota di soddisfatti vicina al 90%. In coda, con un livello di soddisfatti di poco superiore al 60% e con un voto medio attorno al 2.8, troviamo la *Firenze - Prato - Pistoia*

- *Lucca - Viareggio* assieme alla *Pisa - Lucca - Aulla*.

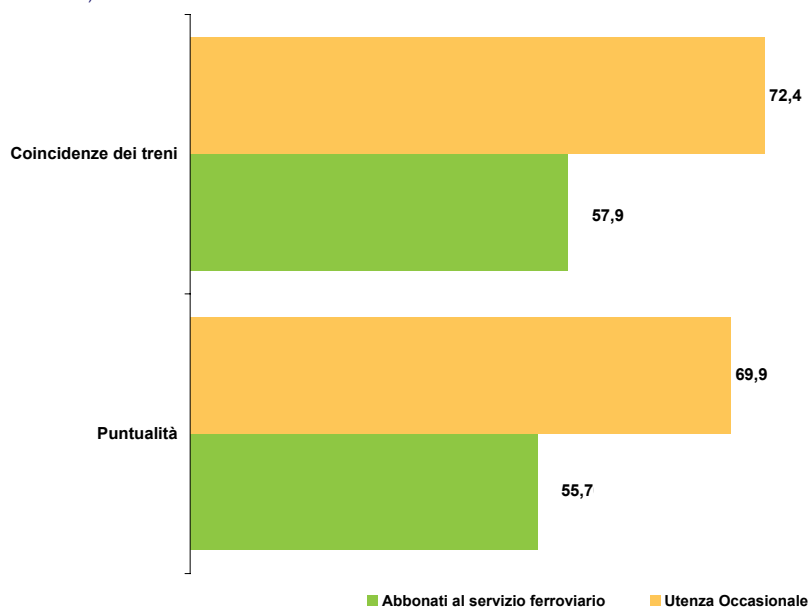
Per queste relazioni i risultati non esaltanti fanno ipotizzare la presenza di criticità in alcuni aspetti del servizio; la successiva analisi ne permetterà l'individuazione.

Le ►**Tavole 12-1 e 12-2 in Appendice 1a** mostrano rispettivamente le valutazioni di occasionali ed abbonati per direttrice, anche mediante il supporto di alcuni indicatori di sintesi.

Valutazione delle caratteristiche del servizio: puntualità e coincidenze dei treni: il ►**Grafico 36** mostra, per tipologia di utenza, il livello di soddisfazione rispetto ai fattori *puntualità e coincidenze dei treni* ossia i due aspetti facenti par-

► Grafico 36.

Livello di soddisfazione per le caratteristiche del servizio per tipologia di utenza (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

te delle *caratteristiche del servizio*.

Per entrambi gli aspetti l'utenza occasionale presenta un livello di soddisfazione attorno al 70% e un voto medio prossimo al 3.2.

Passando agli abbonati il discorso cambia in maniera sensibile, la performance diminuisce di circa 15 punti percentuali. La *puntualità* scende sino al 56% di soddisfatti mentre le *coincidenze dei treni* non vanno oltre il 58%; per entrambi gli aspetti il voto medio è al di sotto del 3, raggiungendo infatti 2.7.

Il ► **Prospetto 6** riguardo alla puntualità, ed il ► **Prospetto 7** riguardo alle coincidenze dei treni, mostrano per ciascuna direttrice

e per tipologia di utenza il livello di soddisfazione ed il voto medio ottenuto.

Rispetto all'**utenza occasionale**, l'analisi per direttrice della *puntualità* e delle *coincidenze dei treni* presenta un andamento analogo a quello osservato nel caso della soddisfazione generale. Anche in questo caso per l'utenza occasionale la migliore performance viene dalla *Firenze - Borgo S. Lorenzo* dove la puntualità registra il 90% di soddisfatti, con un voto medio di 4.1, e dove l'aspetto relativo alle coincidenze con altri treni ottiene una quota di soddisfatti pari al 77% e un voto medio è pari a 3.45. In

► Prospetto 6.

Grado di soddisfazione rispetto alla puntualità per tipo di utenza e per direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Utenza	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	58,0	2,74
	Occasionale	66,7	3,19
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	42,8	2,26
	Occasionale	61,3	2,98
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	54,0	2,62
	Occasionale	72,8	3,35
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	61,3	2,80
	Occasionale	84,1	3,68
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	68,6	3,01
	Occasionale	92,1	4,06
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	43,2	2,39
	Occasionale	62,5	3,06
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	55,3	2,63
	Occasionale	62,0	2,92
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	72,9	3,19
	Occasionale	84,3	3,49
Relazioni Metropolitane	Abbonata	64,9	3,00
	Occasionale	74,3	3,43
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	57,1	2,71
	Occasionale	69,6	3,32
Altre direttrici	Abbonata	58,1	2,80
	Occasionale	76,0	3,49
Totale Utenza	Abbonata	55,7	2,67
	Occasionale	69,9	3,26

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

coda si trovano la *La Spezia - Pisa - Livorno* e la *Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio* entrambe caratterizzate da circa il 62% di viaggiatori soddisfatti della puntualità e circa il 68% delle coincidenze dei treni. Leggendo invece i dati relativi alla puntualità riferiti **all'utenza abbonata**, si nota che è la *Livorno - Grosseto - Orbetello* la direttrice con il maggior livello di soddisfatti (73%) mentre la direttrice *Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio* insieme alla *Pisa - Lucca - Aulla* segnalano le maggiori criticità con quote di soddisfatti che scendono al 43%. Per ciò che riguarda le *coincidenze dei treni* la valutazione migliore

dell'utenza abbonata proviene dalle *Relazioni metropolitane* (69% di soddisfatti) mentre quella peggiore arriva dagli abbonati della *Pisa - Lucca - Aulla* (46.8% di soddisfatti).

Valutazione delle caratteristiche del vettore: cortesia del personale e senso di sicurezza del viaggio: l'area di analisi successiva riguarda le *caratteristiche del vettore* ed è costituita dai seguenti aspetti:

- la cortesia e disponibilità del personale di bordo;
- il senso di sicurezza nel viaggio (rispetto a furti, molestie, etc.).

Il ► **Grafico 37** fornisce nel det-

► Prospetto 7.

Grado di soddisfazione rispetto alle coincidenze dei treni per tipo di utenza e per direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

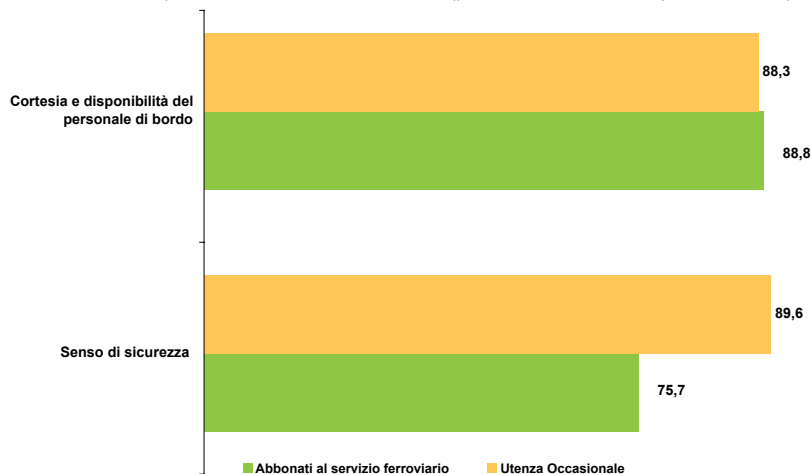
Direttrice	Utenza	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	62,9	2,74
	Occasionale	70,1	3,15
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	50,9	2,56
	Occasionale	68,7	3,18
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	54,8	2,61
	Occasionale	77,8	3,23
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	64,3	2,90
	Occasionale	78,9	3,47
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	64,0	2,86
	Occasionale	77,3	3,45
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	46,8	2,51
	Occasionale	75,0	3,17
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	53,3	2,54
	Occasionale	68,3	3,03
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	58,6	2,76
	Occasionale	81,1	3,22
Relazioni Metropolitane	Abbonata	68,6	2,94
	Occasionale	72,9	3,21
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	55,1	2,73
	Occasionale	65,9	3,07
Altre direttrici	Abbonata	57,9	2,74
	Occasionale	68,6	3,20
Totale Utenza	Abbonata	57,9	2,70
	Occasionale	72,4	3,21

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

taglio i risultati rilevati rispetto ai due target mentre i ► **Prospetti 8** e **9** forniscono a livello di direttrici per ciascuna utenza la quota di soddisfatti ed il relativo voto medio. Rispetto alla *disponibilità del*

► **Grafico 37.**

Livello di soddisfazione per le caratteristiche del vettore (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► **Prospetto 8.**

Grado di soddisfazione rispetto alla cortesia e disponibilità del personale di bordo per tipo di utenza e per direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Utenza	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	86,9	3,69
	Occasionale	85,3	3,63
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	87,3	3,61
	Occasionale	88,1	3,63
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	86,6	3,64
	Occasionale	87,3	3,64
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	93,8	3,95
	Occasionale	90,4	3,88
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	94,9	4,04
	Occasionale	94,8	4,14
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	89,5	3,82
	Occasionale	90,2	3,80
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	87,7	3,64
	Occasionale	84,0	3,53
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	94,5	3,90
	Occasionale	93,8	3,92
Relazioni Metropolitane	Abbonata	89,9	3,83
	Occasionale	94,3	3,95
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	90,7	3,95
	Occasionale	92,7	3,87
Altre direttrici	Abbonata	88,9	3,70
	Occasionale	87,7	3,78
Totale Utenza	Abbonata	88,8	3,74
	Occasionale	88,3	3,71

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

personale di bordo non emergono differenze di rilievo tra utenti abbonati ed occasionali, per entrambe le tipologie di utenti il livello di soddisfazione è prossimo al 90% e nemmeno l'analisi per direttrice mette in evidenza scostamenti significativi.

Per ciò che riguarda il *senso di sicurezza a bordo*, gli abbonati evidenziano invece una maggior capacità critica rispetto agli utenti occasionali: la quota di soddisfatti pari al 90% tra gli occasionali, scende al 75% tra gli abbonati.

Valutazione delle caratteristiche del confort a bordo: l'ultima area oggetto di analisi, ossia quella

costituita dagli aspetti relativi al *comfort a bordo*, è composta dai seguenti aspetti:

- *Affollamento a bordo;*
- *Pulizia a bordo;*
- *Adeguatezza e pulizia dei bagni;*
- *Funzionamento delle porte;*
- *Funzionamento del condizionamento/riscaldamento;*
- *Comunicazione a bordo in caso di ritardi/anomalie.*

Per ogni aspetto si evidenzia una differenza considerevole (tra i 15 ed i 20 punti percentuali) tra le valutazioni espresse dalle due tipologie di utenti, differenza che vede gli utenti abituali sistematicamente più critici di quelli occa-

► Prospetto 9.

Grado di soddisfazione rispetto senso di sicurezza nel viaggio bordo per tipo di utenza e per direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Utenza	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	74,1	3,13
	Occasionale	87,3	3,77
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	70,6	3,17
	Occasionale	89,4	3,80
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	74,0	3,36
	Occasionale	89,9	3,79
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	79,5	3,56
	Occasionale	96,5	4,07
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	82,9	3,43
	Occasionale	96,8	4,08
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	82,4	3,34
	Occasionale	90,8	3,89
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	79,9	3,33
	Occasionale	90,0	3,70
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	76,7	3,36
	Occasionale	76,5	3,71
Relazioni Metropolitane	Abbonata	74,7	3,69
	Occasionale	91,5	4,11
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	85,0	3,34
	Occasionale	90,9	3,93
Altre direttrici	Abbonata	78,3	3,16
	Occasionale	90,9	3,96
Totale Utenza	Abbonata	75,7	3,18
	Occasionale	89,6	3,84

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

sionali (► **Grafico 38**). Infatti per l'utenza occasionale, se si tralasciano i due aspetti riferiti alla pulizia, non si evidenziano aspetti negativi: la quota di soddisfatti è elevata nel caso del *funzionamento delle porte* (81%) e dell'*affollamento a bordo* (70%), buona nel caso della *comunicazione in caso di ritardi ed anomalie* (68,5%) e del *funzionamento della climatizzazione* (66%). Il giudizio dei pendolari su questi aspetti è decisamente più critico; in particolare si segnalano le criticità relative a due aspetti importanti per chi viaggia in treno tutti i giorni: *l'affollamento a bordo e le comunicazioni in caso di ritardi ed anomalie* (le quote di soddisfatti superano di poco il 50% e il voto medio è pari a 2,6). Ma sono gli aspetti legati alla pulizia (*pulizia a*

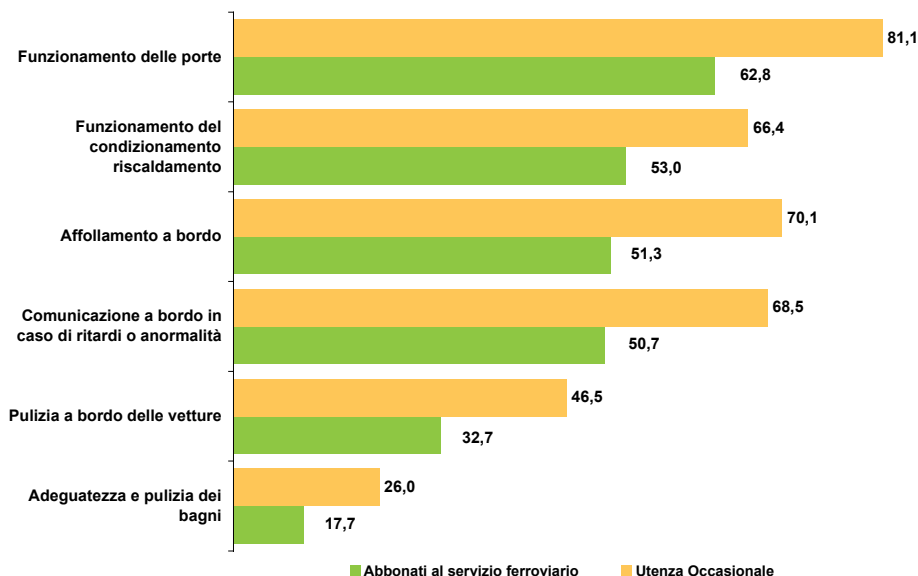
bordo e pulizia dei bagni) ad ottenere le valutazioni più basse, sia tra gli utenti occasionali che soprattutto dagli utenti abituali che sono decisamente insoddisfatti. Tra questi utenti la quota di soddisfatti è solo del 33% per la *pulizia a bordo* e del 18% per la *pulizia dei bagni*; il voto medio è rispettivamente pari a 2 e 1,7. Se si tiene presente che per questi utenti l'uso del treno si protrae negli anni ed ha frequenza giornaliera, si capisce come questi due aspetti pesino molto sulla valutazione della qualità del viaggio e sull'immagine complessiva del servizio (► **Grafico 38**).

Osservando i risultati per direttrice si evidenziano i seguenti punti (► **Prospetto 10**):

- il *funzionamento delle porte* registra risultati abbastanza simili

► Grafico 38.

Livello di soddisfazione per gli aspetti relativi al comfort a bordo (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

in tutte le direttrici ad eccezione della *Firenze - Arezzo - Chiusi* che ottiene, specie tra gli abbonati, le valutazioni più critiche;

- per ciò che riguarda il funzionamento della climatizzazione si segnala che le valutazioni migliori, sia per gli utenti occasionali che quelli abituali, riguardano le *Relazioni Metropolitane*; mentre le valutazioni più critiche si riscontrano nella *Firenze - Pisa - Livorno*;

- per ciò che riguarda gli aspetti connessi alla pulizia, tendenzialmente critici un po' ovunque, i giudizi meno negativi, sia per gli utenti occasionali che abbonati, si riscontrano tra le *Relazioni Metropolitane*, e nella direttrice *Firenze - Borgo S. Lorenzo*; la situazione più negativa riguarda invece le direttrici *Firenze - Pisa - Livorno* e

Firenze - Arezzo - Chiusi;

- l'affollamento a bordo non sembra essere una criticità nelle direttrici *Arezzo - Pratovecchio - Stia* e *Firenze - Borgo S. Lorenzo*, mentre è particolarmente segnalata nella *La Spezia - Pisa - Livorno*;

- infine le valutazioni più negative relativamente alla comunicazione di anomalie e disservizi sono segnalate soprattutto dagli utenti abbonati delle direttrici *Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio* e *Firenze - Arezzo - Chiusi*.

Valutazione dei servizi di informazione: in questo sottoparagrafo si riportano le valutazioni relative all'**accesso alle informazioni** da parte degli utenti, in particolare relative ai seguenti aspetti:

- Servizi telefonici di Trenitalia;

► Prospetto 10.

Grado di soddisfazione per gli aspetti relativi al comfort a bordo per tipo di utenza e per direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Utenza	Affollamento a bordo		Pulizia a bordo		Adeguatezza e pulizia dei bagni		Funzionamento climatizzazione		Funzionamento delle porte		Comunicazione a bordo per disservizi e anomalie	
		% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	47,5	2,46	23,7	1,86	17,2	1,66	49,4	2,43	57,6	2,81	48,0	2,53
	Occasionale	65,6	3,00	38,2	2,17	16,9	1,73	59,9	2,78	79,7	3,44	62,3	2,90
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	52,9	2,63	35,0	2,09	15,4	1,71	58,5	2,72	64,2	2,91	43,9	2,44
	Occasionale	65,7	3,07	48,4	2,55	28,1	2,01	68,2	3,11	79,3	3,52	66,0	3,13
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	49,2	2,42	27,2	1,89	6,8	1,41	47,9	2,44	51,9	2,58	45,1	2,43
	Occasionale	70,4	3,29	40,5	2,29	21,2	1,83	63,5	2,89	76,4	3,41	73,1	3,29
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	49,5	2,52	34,4	2,17	19,0	1,70	51,9	2,59	72,6	3,08	61,1	2,82
	Occasionale	79,3	3,45	55,7	2,65	35,7	2,13	73,1	3,13	88,4	3,80	76,1	3,36
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	57,1	2,77	48,1	2,43	31,4	2,03	51,1	2,57	70,2	3,15	63,1	2,96
	Occasionale	88,9	3,78	68,3	3,11	45,0	2,50	76,7	3,45	88,9	4,00	75,5	3,47
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	44,4	2,43	34,5	2,10	24,2	1,81	52,7	2,55	73,3	3,25	49,5	2,65
	Occasionale	67,7	3,20	53,8	2,75	26,2	2,05	69,0	3,05	79,7	3,55	73,7	3,07
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	42,7	2,27	32,5	2,09	19,5	1,66	56,1	2,67	67,2	3,00	57,4	2,63
	Occasionale	58,2	2,68	33,0	2,14	19,7	1,75	60,0	2,74	82,4	3,43	69,1	3,10
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	67,8	3,00	25,4	2,03	13,9	1,58	55,2	2,71	82,2	3,32	56,0	2,84
	Occasionale	82,4	3,41	52,0	2,54	35,7	2,10	74,5	3,19	86,3	3,69	69,6	3,22
Relazioni Metropolitane	Abbonata	54,7	2,74	50,4	2,50	30,4	2,01	61,3	2,92	65,9	3,13	62,6	2,79
	Occasionale	75,2	3,44	62,4	2,95	38,7	2,28	76,6	3,36	86,6	3,75	76,9	3,40
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	67,8	3,14	44,0	2,41	31,0	1,97	58,8	2,82	59,2	2,86	54,2	2,77
	Occasionale	82,1	3,43	58,9	2,86	40,0	2,17	66,1	3,30	75,0	3,54	58,1	2,74
Altre direttrici	Abbonata	55,0	2,75	33,9	2,10	20,0	1,75	50,2	2,53	75,4	3,16	48,4	2,57
	Occasionale	80,7	3,51	51,1	2,67	27,9	1,89	68,2	3,08	86,6	3,88	68,0	3,25
Totale Utenza	Abbonata	51,3	2,57	32,7	2,07	17,7	1,69	53,0	2,58	62,8	2,91	50,7	2,59
	Occasionale	70,1	3,19	46,5	2,46	26,0	1,94	66,4	3,01	81,1	3,55	68,5	3,15

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

- Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi;
- Facilità nel trovare materiali informativi;
- Tempi e modalità di risposta in caso di reclami.

Tali valutazioni sono state richieste, vista la loro specificità, ai soli utenti abbonati, ad eccezione della “*facilità nel trovare materiali informativi*”, aspetto sul quale anche gli utenti occasionali possono esprimere un parere. Nel complesso la valutazione espressa, sia dagli utenti pendolari che occasionali, sulla **reperibilità di materiali informativi** è più che soddisfacente, con delle differenze dettate soprattutto dall'utilizzo: l'89% degli utenti pendolari e il 92% degli utenti occasionali ritengono semplice reperire materiali informativi ed esprimono quindi una valutazione

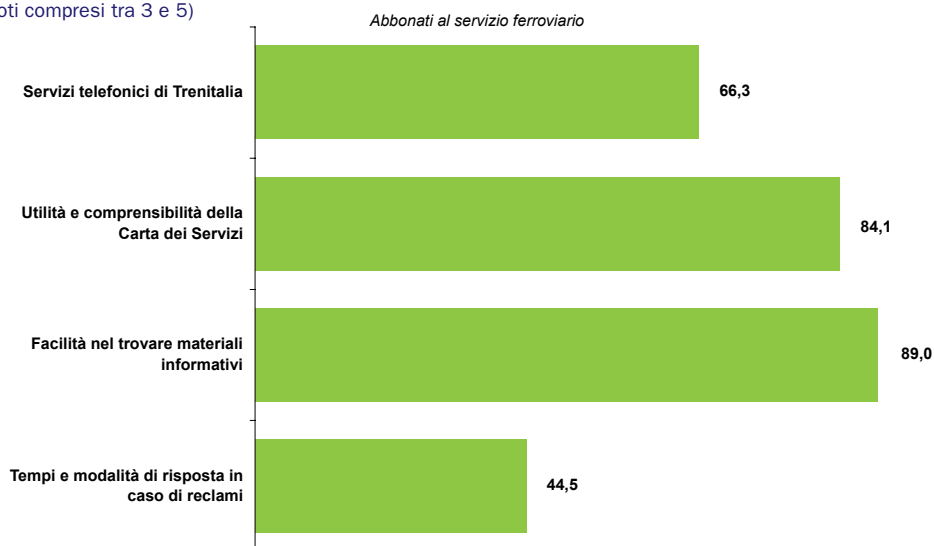
positiva. Riguardo la **Carta dei Servizi** occorre innanzitutto precisare che almeno due utenti su tre non fornisce alcuna valutazione perché non la conosce o non l'ha mai utilizzata. Rispetto alle valutazioni valide quelle comprese tra 3 e 5 risultano essere l'84% con un voto medio di 3.4.

I **Servizi telefonici di Trenitalia**, che permettono tramite numero telefonico dedicato di accedere ai servizi informativi di Trenitalia, sono utilizzati in media da un terzo degli intervistati ed ottengono una valutazione positiva nel 66% dei casi registrando un voto medio pari a 2.94.

Ultimo aspetto che caratterizza l'accesso alle informazioni è quello relativo ai **tempi ed alla modalità di gestione dei reclami**; il numero di rispondenti rappresenta in media

► Grafico 39.

Livello di soddisfazione degli utenti abbonati per gli aspetti relativi all'accesso alle informazioni (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

il 40% degli intervistati ed il livello di soddisfazione raggiunge poco più del 44,5% (► **Grafico 39**).

Il ► **prospetto 11** fornisce, rispetto a ciascuna direttrice, le performances rilevate, in termini di voto medio e percentuali di utenti soddisfatti, per le diverse componenti dell'informazione.

Per quanto riguarda la reperibilità di materiale informativo, la direttrice Tirrenica, ossia la *La Spezia - Pisa - Livorno* assieme alla *Livorno - Grosseto - Orbetello*, ottiene la performance migliore, la quota di utenti soddisfatti è attorno al 95% con un voto medio prossimo a 4, mentre la direttrice che presenta il livello più basso di soddisfazione è

la *Firenze - Arezzo - Chiusi* che supera di poco l'85% di soddisfatti ed ottiene un voto medio di 3,7.

Le valutazioni sulla Carta dei Servizi mostrano una discreta variabilità per direttrice collocando al primo posto la *Firenze - Empoli - Pisa - Livorno* che ottiene il 92% di soddisfatti con un voto medio pari a 3,63. Il fanalino di coda è rappresentato dalla *Pisa - Lucca - Aulla* che non va oltre il 70% di soddisfatti e un 2,95 di voto medio.

Per i Servizi telefonici di Trenitalia l'analisi per direttrice evidenzia livelli di soddisfazione compresi tra il 79% ed il 59%, la performance migliore riguarda la *Firenze - Empoli - Siena* che ottiene una

► Prospetto 11.

Grado di soddisfazione per gli aspetti relativi all'accesso alle informazioni per tipo di utenza e per direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Utenza	Servizi telefonici di Trenitalia		Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi		Facilità nel trovare materiali informativi		Tempi e modalità di risposta in caso di reclami	
		% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	63,9	2,83	90,7	3,63	92,0	3,83	42,9	2,33
	Occasionale	-	-	-	-	92,9	4,01	-	-
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	69,7	2,99	85,9	3,46	86,9	3,72	38,6	2,25
	Occasionale	-	-	-	-	89,2	4,00	-	-
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	58,7	2,87	76,7	3,10	85,1	3,71	41,3	2,28
	Occasionale	-	-	-	-	91,5	4,03	-	-
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	78,9	3,17	85,7	3,45	87,0	3,72	44,0	2,45
	Occasionale	-	-	-	-	93,0	4,12	-	-
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	66,3	2,92	82,9	3,43	90,8	3,88	50,5	2,55
	Occasionale	-	-	-	-	88,7	3,85	-	-
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	67,9	2,98	70,7	2,95	86,7	3,64	45,2	2,33
	Occasionale	-	-	-	-	95,3	3,98	-	-
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	73,1	3,00	82,6	3,38	92,5	3,79	52,4	2,48
	Occasionale	-	-	-	-	97,8	4,23	-	-
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	63,9	3,00	89,5	3,58	97,4	4,05	58,5	2,85
	Occasionale	-	-	-	-	89,8	3,96	-	-
Relazioni Metropolitane	Abbonata	64,0	2,90	82,0	3,39	87,1	3,77	54,7	2,58
	Occasionale	-	-	-	-	94,4	4,10	-	-
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	73,9	3,26	89,6	3,65	92,0	3,89	52,1	2,62
	Occasionale	-	-	-	-	94,5	3,95	-	-
Altre direttrici	Abbonata	72,5	3,02	84,3	3,39	89,1	3,78	41,8	2,30
	Occasionale	-	-	-	-	92,5	4,01	-	-
Totale Utenza		66,3	2,94	84,1	3,41	89,0	3,78	44,5	2,38
		-	-	-	-	92,0	4,03	-	-

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

votazione media pari a 3.17 mentre la peggiore si riferisce alla *Firenze - Arezzo - Chiusi* che non va oltre un voto medio di 2.87.

Riguardo infine ai *tempi e alle modalità di gestione dei reclami*¹⁰ il risultato migliore riguarda la *Livorno - Grosseto - Orbetello* che arriva ad una quota di soddisfatti prossima al 60% mentre la “maglia nera” va alla relazione *Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio* che non va oltre il 38% e ottiene un voto medio pari a 2.25.

Valutazione sui servizi in stazione: per la sola utenza abbonata è stata prevista, nel questionario, anche una sezione relativa ai servizi in stazione che ha riguardato i se-

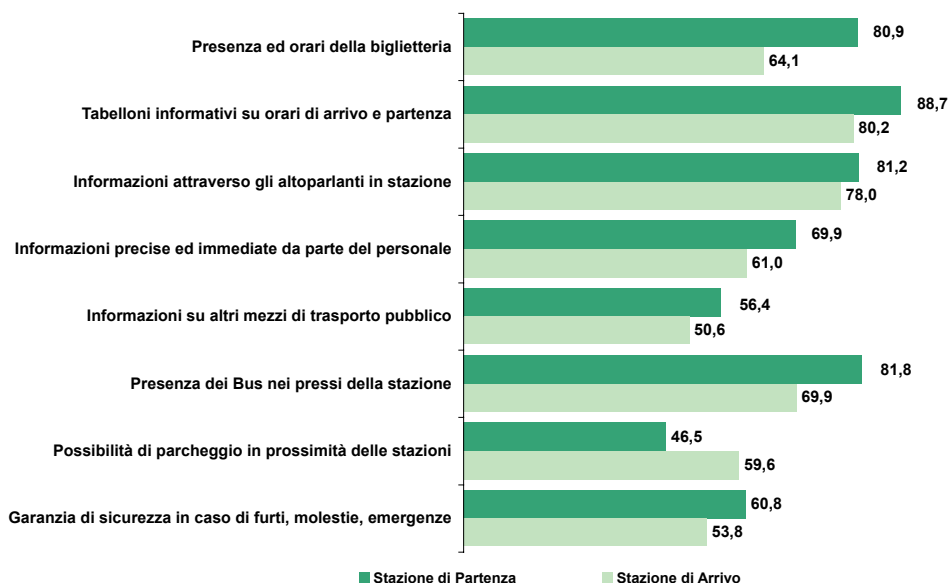
guenti aspetti:

- Presenza ed orari della biglietteria
- Tabelloni informativi su orari di arrivo e partenza
- Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione
- Informazioni precise ed immediate da parte del personale
- Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico
- Presenza dei bus nei pressi della stazione
- Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni
- Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze.

L'utenza abbonata ha fornito una valutazione sia sulla stazione di

► Grafico 40.

Livello di soddisfazione per i servizi in stazione



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

¹⁰ Si segnala peraltro un elevato numero di mancate risposte.

partenza che su quella di arrivo¹¹.

Il ► **Grafico 40** illustra il grado di soddisfazione per tutti gli aspetti considerati mentre il ► **Prospetto 12** riporta i dati per direttrice.

Tabelloni informativi: quando ci si riferisce alle stazioni di partenza l'aspetto che registra maggiore soddisfazione da parte dell'utenza è quello relativo ai *tabelloni informativi* su orari di arrivo e partenza dei treni. In media questo aspetto ottiene una percentuale di valutazioni positive (da 3 a 5) nell'89% dei casi, ed in quattro direttrici i valori sono prossimi al 95% dei consensi, evidenziando un andamento generale decisamente positivo.

Se l'analisi prende come riferimento le stazioni di arrivo si nota una logica diminuzione della performance generale che scende all'80% ma non si evidenziano sostanziali criticità tra le direttrici.

Presenza dei bus nei pressi della stazione: questo aspetto si colloca al secondo posto con una quota di soddisfatti pari all'82% nel caso delle stazioni di partenza, livello che scende al 70% se si tratta delle stazioni di arrivo. Da notare come le stazioni di arrivo della relazione *Livorno - Grosseto - Orbetello* registrano il grado di soddisfazione più basso (52%).

Informazioni attraverso gli alto-parlanti: il terzo aspetto riguarda le *informazioni attraverso gli alto-parlanti della stazione* che ottiene consensi (riferiti alla stazione di partenza) tra l'81% dei pendolari e che rivela una differenza meno marcata se si confrontano le stazioni di partenza ed arrivo. La situazione migliore riguarda la direttrice *Livorno - Grosseto - Orbetello* che registra valutazioni positive superiori al 90% per le stazioni di partenza.

Da verificare la performance della *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia*, poiché mentre le stazioni di partenza ottengono un lusinghiero 89%, quelle di arrivo non vanno oltre il 66%.

Presenza ed orari della biglietteria: il quarto aspetto in ordine di performance è quello relativo alla *presenza ed orari della biglietteria*: il livello di soddisfazione si attesta sull'80% per le stazioni di partenza e sul 64% per le stazioni di arrivo.

Per le stazioni di partenza i risultati migliori riguardano la direttrice *Livorno - Grosseto - Orbetello* (93.1% di soddisfatti) e la *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia* (91%), mentre i risultati più critici si riscontrano nelle direttrici *Pisa - Lucca - Aulla* (66.7%) e nelle *Relazioni Metropolitane* (73%).

Informazioni precise ed immediate fornite dal personale: la quota di

¹¹ Si precisa che le stazioni di partenza considerate nell'indagine sono quelle a maggior frequentazione ossia quelle che in genere sono localizzate nei grandi centri; mentre le stazioni di arrivo si distribuiscono un po' ovunque nel territorio regionale coinvolgendo per lo più piccoli e medi centri e ogni tipologia di stazione.

utenti soddisfatti è pari al 70% per la stazioni di partenza e al 61% per quelle di arrivo. Il risultato migliore è ottenuto dalle stazioni di partenza della *Livorno - Grosseto - Orbetello* (85% di pendolari soddisfatti) e da entrambe le stazioni della *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia* (partenza: 79.9% e arrivo: 75.3%); i risultati peggiori riguardano le direttrici *Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio* (61.7% e 51.2%) e *Pisa - Lucca -*

Aulla (62% e 48%).

Senso di sicurezza: le stazioni in generale non registrano un'elevata percezione di sicurezza da parte della propria utenza, quelle di partenza superano di poco il 60% di soddisfatti mentre per quelle di arrivo si scende sino al 53%.

Il maggior senso di sicurezza si riscontra nelle stazioni, specie di partenza, della relazione *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio*

► Prospetto 12.

Livello di soddisfazione per gli aspetti relativi ai servizi in stazione per tipologia di stazione e direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Tipo Stazione	Presenza ed orari della biglietteria		Tabelloni informativi su orari di arrivo e partenza		Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione	
		% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	Partenza	83,5	3,61	92,2	4,05	82,4	3,67
	Arrivo	76,8	3,32	87,1	3,82	82,7	3,52
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Partenza	78,4	3,34	86,2	3,79	80,1	3,46
	Arrivo	56,2	2,86	76,3	3,45	74,9	3,34
Firenze - Arezzo - Chiusi	Partenza	85,5	3,55	87,4	3,82	83,3	3,56
	Arrivo	64,4	3,06	79,9	3,62	80,4	3,60
Firenze - Empoli - Siena	Partenza	74,4	3,37	86,6	3,85	75,8	3,38
	Arrivo	65,5	3,09	79,2	3,56	79,6	3,43
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Partenza	75,8	3,37	86,9	3,86	74,6	3,33
	Arrivo	55,3	2,81	78,1	3,43	70,6	3,24
Pisa - Lucca - Aulla	Partenza	66,7	3,01	84,5	3,80	73,7	3,39
	Arrivo	52,4	2,67	74,3	3,45	70,9	3,30
La Spezia - Pisa - Livorno	Partenza	87,8	3,68	94,7	3,96	87,3	3,71
	Arrivo	63,8	2,97	77,0	3,44	76,6	3,24
Livorno - Grosseto - Orbetello	Partenza	93,1	3,94	92,2	4,12	91,4	4,01
	Arrivo	57,9	2,82	82,9	3,64	83,1	3,58
Relazioni Metropolitane	Partenza	72,7	3,26	86,2	3,88	80,9	3,64
	Arrivo	57,1	2,87	79,7	3,62	78,9	3,51
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Partenza	91,1	3,79	95,5	4,14	87,2	3,90
	Arrivo	74,9	3,34	77,4	3,51	66,5	3,18
Altre direttrici	Partenza	72,0	3,29	81,8	3,71	70,1	3,22
	Arrivo	59,6	2,87	74,1	3,44	74,4	3,32
Totale Utenza	Partenza	80,9	3,48	88,7	3,90	81,2	3,57
	Arrivo	64,1	3,03	80,2	3,60	78,0	3,44

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

- *Stia*. Molto meno sicuri si sentono i frequentatori delle stazioni di arrivo della *Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio* e della *Livorno - Grosseto - Orbetello* (rispettivamente il 47% e il 45% degli utenti si ritiene soddisfatto della sicurezza garantita in stazione).

Informazioni fornite in stazione su altri mezzi di trasporto pubblico: questo aspetto raccoglie un modesto 56% di valutazioni positive

per quanto riguarda le stazioni di partenza, e un 51% per quelle di arrivo.

Il fanalino di coda è sicuramente dato dalla relazione *Pisa - Lucca - Aulla* dove per entrambe le tipologie di stazioni si registra un numero di soddisfatti di poco superiore al 40%. Al contrario la *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia* non rivela criticità ottenendo un buon 80% di soddisfatti per le stazioni di partenza, valore che

Informazioni precise ed immediate da parte del personale		Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico		Presenza dei Bus nei pressi della stazione		Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni		Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze	
% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
69,9	3,14	55,3	2,61	85,3	3,73	40,3	2,39	54,8	2,69
71,9	3,09	56,7	2,71	81,0	3,62	54,3	2,78	53,3	2,63
61,7	2,88	55,3	2,62	84,7	3,85	41,3	2,53	59,1	2,89
51,3	2,57	48,2	2,55	70,6	3,33	53,5	2,77	46,8	2,45
72,9	3,17	59,7	2,76	80,2	3,57	40,0	2,32	58,8	2,81
59,6	2,86	47,9	2,47	66,0	3,13	63,6	3,07	58,8	2,77
69,4	3,18	54,0	2,65	74,9	3,36	57,2	2,91	66,8	2,94
58,6	2,87	59,1	2,88	71,6	3,28	58,3	2,91	58,9	2,75
72,3	3,24	56,9	2,70	79,3	3,52	59,4	2,90	69,6	3,06
63,0	2,92	45,4	2,48	60,5	2,99	69,5	3,38	59,0	2,80
62,0	2,96	43,4	2,28	71,3	3,32	48,6	2,71	61,5	3,02
48,1	2,51	41,3	2,32	59,4	2,91	59,0	3,01	52,4	2,59
76,8	3,30	47,3	2,53	85,6	3,72	40,0	2,36	65,3	2,88
60,7	2,77	46,7	2,43	67,3	3,08	53,1	2,64	49,1	2,46
85,3	3,69	62,0	2,86	81,2	3,77	67,0	3,10	67,6	2,96
61,6	2,95	44,6	2,46	52,5	2,70	67,0	3,23	45,0	2,42
69,4	3,14	54,6	2,58	81,0	3,58	54,8	2,76	57,3	2,76
58,5	2,76	44,8	2,37	68,9	3,18	59,1	2,94	54,0	2,59
79,9	3,43	79,7	3,33	77,8	3,54	61,1	3,03	80,6	3,54
75,3	3,25	66,2	3,01	67,7	3,21	80,7	3,66	62,6	2,98
63,7	2,98	60,3	2,83	77,1	3,57	59,3	2,91	64,2	2,91
53,4	2,71	51,3	2,59	65,6	3,18	70,1	3,25	60,4	2,85
69,9	3,13	56,4	2,67	81,8	3,65	46,5	2,57	60,8	2,87
61,0	2,85	50,6	2,58	69,9	3,26	59,6	2,96	53,8	2,64

scende al 66% per le stazioni di arrivo ma che rappresenta comunque un livello di gran lunga superiore a quello registrato nelle altre direttrici.

Possibilità di parcheggio nei pressi della stazione: si tratta dell'aspetto sul quale gli utenti segnalano il più basso grado di soddisfazione e dell'unico aspetto che registra una quota di consensi maggiore per le stazioni di arrivo rispetto a quelle di partenza (59.6% contro 46.5% delle stazioni di partenza). Questo risultato è almeno in parte spiegato dalle caratteristiche dell'indagine e della localizzazione delle stazioni¹² ricordate in precedenza: è ragionevole infatti pensare che sia più semplice trovare un parcheggio nei

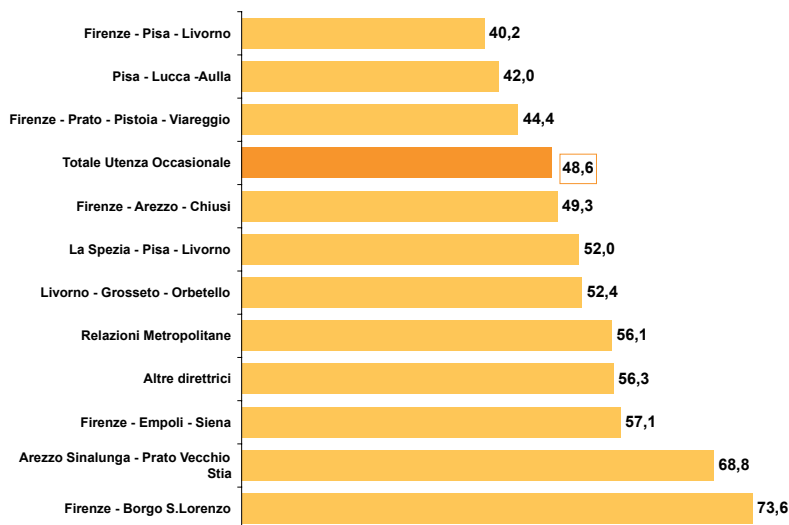
pressi di una piccola o media stazione piuttosto che in prossimità della stazione di un grande centro come Firenze S. Maria Novella.

Questo risultato è riscontrato in tutte le relazioni, ad eccezione della Livorno - Grosseto - Orbetello dove la quota di soddisfatti è la stessa (67%).

Si segnala infine che il problema dei parcheggi è molto meno rilevante per gli utenti della direttrice Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Prato-vecchio - Stia che si dichiarano soddisfatti delle possibilità di parcheggio in prossimità della stazione in misura ampiamente superiore alla media, sia per le stazioni di partenza (61% contro il valor medio pari al 46.5%) che per le stazioni di arrivo (80.7% contro il valor medio

► Grafico 41.

Utenza Occasionale - Livello di soddisfazione per la possibilità di parcheggio nei pressi della stazione per direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

¹² Vedi nota precedente.

del 59.6%) (► **Prospetto 12**).

Vista la rilevanza del problema dei parcheggi in prossimità della stazione, è stata prevista nel questionario un'apposita sezione rivolta anche all'utenza occasionale che ha così fornito una valutazione su questo aspetto, senza tuttavia distinguere tra stazione di partenza e di arrivo.

I risultati non si discostano molto da quelli dell'utenza abbonata; nel complesso la quota di soddisfatti rappresenta il 49% dell'intera utenza e registra un'elevata variabilità per direttrice. Gli utenti occasionali più soddisfatti si registrano nella *Firenze - Borgo S. Lorenzo* (74%) e nella *Arezzo - Sinalunga/ Arezzo - Pratovecchio - Stia* (69%) mentre l'insoddisfazione maggiore si riscontra nella *Firenze - Pisa - Livorno* con un modesto 40% e

nella *Pisa - Lucca - Aulla* (42%) (► **Grafico 41**).

La percezione del miglioramento del servizio: l'indagine ha previsto anche una valutazione sul miglioramento del servizio ferroviario riscontrato negli ultimi anni.

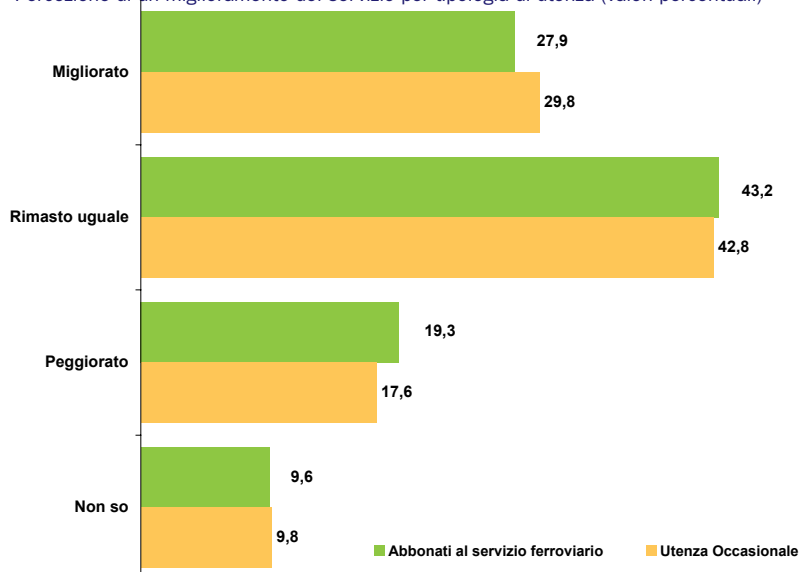
A questa domanda le due tipologie di utenza hanno risposto in modo pressoché simile con la maggioranza relativa che non nota cambiamenti, un terzo circa che sostiene che il servizio sia migliorato e meno del 20% che è di opinione opposta.

È presente inoltre una quota di poco inferiore al 10%, anche tra i pendolari, che non si esprime (► **Grafico 42**).

Tra l'utenza abbonata, che mediamente percepisce un miglioramento del servizio nel 28% dei

► **Grafico 42.**

Percezione di un miglioramento del servizio per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

casi, si nota una discreta variabilità per direttrice.

Le direttrici in cui gli abbonati hanno percepito maggiormente un miglioramento sono la *Firenze - Empoli - Siena* (38%), la *Firenze - Borgo S. Lorenzo* (36%) e le *Relazioni metropolitane* (35%). Al contrario la direttrice dove si riscontra la minor quota di abbonati che percepisce un miglioramento (21%) è la *Pisa - Lucca - Aulla*; in questa direttrice, come nella *Firenze - Arezzo - Chiusi*, la percentuale di coloro che segnalano un peggioramento supera la quota di coloro che hanno registrato un miglioramento (► **Prospetto 13**).

La quota di utenti occasionali che fornisce un giudizio positivo

è simile a quella riferita all'utenza abbonata (circa il 30% del totale) ma in questo caso non si rileva alcuna direttrice con una quota di giudizi negativi superiore a quelli positivi.

È possibile inoltre distinguere tra relazioni caratterizzate da una quota più elevata di giudizi positivi come la *Firenze - Borgo S. Lorenzo* e la *Livorno - Grosseto - Orbetello* che arrivano sino al 41% di utenti che percepiscono un miglioramento del servizio, e relazioni caratterizzate da una minore percezione di miglioramento; a questa categoria di certo appartengono la *Firenze - Arezzo - Chiusi* e la *Pisa - Lucca - Aulla* che non vanno oltre il 25% (► **Prospetto 13**).

► Prospetto 13.

Percezione di un miglioramento del servizio per tipologia di utenza e per direttrice (valori percentuali)

Direttrice	Utenza	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato	Non so
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	26,8	43,4	18,5	11,3
	Occasionale	25,9	45,3	18,9	9,9
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	25,6	46,1	18,6	9,6
	Occasionale	29,5	44,2	15,7	10,6
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	24,6	42,6	26,2	6,5
	Occasionale	26,3	42,6	23,7	7,4
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	38,4	38,1	15,0	8,6
	Occasionale	38,6	34,1	19,3	8,0
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	35,7	38,3	19,1	6,9
	Occasionale	41,3	34,9	17,5	6,3
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	20,8	44,4	24,6	10,3
	Occasionale	26,2	47,7	18,5	7,7
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	28,2	44,6	14,0	13,2
	Occasionale	25,0	48,9	12,0	14,1
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	27,3	48,3	15,9	8,6
	Occasionale	41,2	39,2	7,8	11,8
Relazioni Metropolitane	Abbonata	35,4	37,8	13,8	13,1
	Occasionale	35,8	37,3	13,4	13,4
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	28,1	49,4	14,6	7,9
	Occasionale	35,7	41,1	14,3	8,9
Altre direttrici	Abbonata	24,4	42,1	24,6	8,8
	Occasionale	28,4	44,8	17,7	9,1
Totale Utenza	Abbonata	27,9	43,2	19,3	9,6
	Occasionale	29,8	42,8	17,6	9,8

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

La *puntualità* è l'aspetto più segnalato tra quelli che hanno maggiormente **contribuito al miglioramento del servizio**¹³. Su questa valutazione concordano in misura analoga sia gli utenti abbonati che quelli occasionali (circa il 32% delle segnalazioni).

Per ciò che riguarda gli altri aspetti che hanno contribuito al miglioramento del servizio si riscontrano delle differenze tra le due tipologie di utenza (► **Grafico 43**):

- gli abbonati citano più frequentemente il Memorario (23% contro il 15% dei viaggiatori meno assidui) ponendo in terza posizione

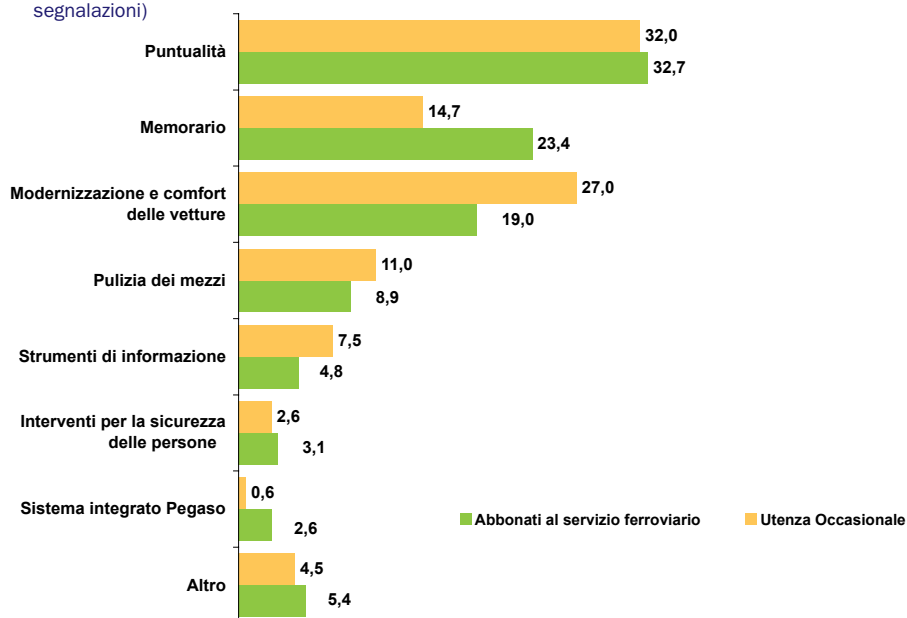
l'ammodernamento delle vetture (19% contro un 27%). Considerano meno rilevante rispetto agli utenti occasionali anche la pulizia dei mezzi (8.9% contro 11%) e l'informazione (4.8% contro 7.5%);

- gli utenti occasionali invece dopo la puntualità pongono l'ammodernamento delle vetture (27%).

Infine da entrambi gli utenti vengono ricordati interventi mirati per migliorare la sicurezza in stazione; si tratta di un aspetto segnalato con percentuali residuali (circa il 3%), ma è importante tener presente che è stato segnalato in modo spontaneo.

► Grafico 43.

Interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio per tipologia di utenza (valori percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

¹³ Ai soli intervistati che hanno registrato un miglioramento del servizio ferroviario regionale è stato chiesto di segnalare quali siano stati gli interventi che più hanno contribuito a determinare tale miglioramento. Poiché questa domanda è stata fatta a circa un terzo del totale dei rispondenti, i risultati, specie quelli riferiti alle singole direttrici, sono caratterizzati da minore precisione e vanno quindi interpretati con più cautela.

L'analisi per direttrice (► **Prospetto 14**) fornisce spunti di riflessione interessanti anche se vanno interpretati con una certa cautela¹⁴:

- l'utenza abbonata della direttrice *Livorno - Grosseto - Orbetello* ritiene, nel 50% dei casi, che la puntualità sia l'aspetto che più ha contribuito a migliorare il servizio;

- di altro parere gli abbonati, ma anche gli utenti occasionali, della *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Prato Vecchio - Stia* che collocano al primo posto l'ammodernamento delle vetture.

- sulla direttrice *La Spezia - Pisa - Livorno*, il Memorario è segnalato dall'utenza abbonata come un importante fattore di miglioramento

► **Prospetto 14.**

Interventi che hanno contribuito al migliorare il servizio per tipologia di utenza e per direttrice (valori percentuali sul totale delle segnalazioni)

Direttrice	Utenza	Sistema integrato Pegaso	Memorario	Interventi per la sicurezza delle persone
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	1,9	24,0	3,8
	Occasionale	1,3	16,0	4,0
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	3,6	25,0	0,0
	Occasionale	0,0	14,3	3,3
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	2,4	14,6	1,2
	Occasionale	0,0	11,6	2,9
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	3,2	30,6	8,9
	Occasionale	0,0	12,2	2,0
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	8,4	26,2	0,0
	Occasionale	0,0	25,0	0,0
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	2,0	28,0	4,0
	Occasionale	0,0	18,2	4,5
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	0,0	40,2	5,2
	Occasionale	0,0	23,3	0,0
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	0,0	0,0	0,0
	Occasionale	3,6	3,6	0,0
Relazioni Metropolitane	Abbonata	0,8	26,2	3,8
	Occasionale	2,0	20,2	3,0
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	1,6	1,6	7,9
	Occasionale	0,0	4,3	4,3
Altre direttrici	Abbonata	2,5	13,8	2,5
	Occasionale	0,0	9,6	0,0
Totale Utenza	Abbonata	2,6	23,4	3,1
	Occasionale	0,6	14,7	2,6

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

¹⁴ Vedi nota precedente.

(ottiene il 40% delle segnalazioni contro il 23% medio complessivo).

L'immagine che utenti abbonati e utenti occasionali hanno del treno: si è infine cercato di capire se vi sono delle differenze o delle similitudini tra le due tipologie di utenti riguardo all'immagine che

essi hanno del treno.

Si sono esaminate i seguenti concetti: *“treno come mezzo efficiente”*, *“treno come mezzo veloce”*¹⁵, *“treno come mezzo del futuro”*.

Mentre l'affermazione “treno come mezzo del futuro” trova un consenso molto ampio in entrambe le tipologie di utenza, i concetti di efficienza e velocità raccolgono

Pulizia dei mezzi	Strumenti di informazione	Modernizzazione e comfort delle vetture	Puntualità	Altro
12,5	3,8	12,5	33,7	7,7
5,3	10,7	26,7	30,7	5,3
9,5	7,1	22,6	27,4	4,8
14,3	6,6	26,4	31,9	3,3
9,8	8,5	20,7	41,5	1,2
7,2	7,2	29,0	39,1	2,9
5,6	1,6	18,5	24,2	7,3
10,2	8,2	28,6	32,7	6,1
5,6	0,0	16,8	36,4	6,5
5,6	5,6	33,3	22,2	8,3
8,0	10,0	14,0	28,0	6,0
13,6	18,2	9,1	27,3	9,1
4,1	5,2	13,4	29,9	2,1
20,0	3,3	23,3	30,0	0,0
20,0	10,0	20,0	50,0	0,0
17,9	10,7	17,9	42,9	3,6
3,1	2,3	28,5	28,5	6,9
14,1	2,0	27,3	25,3	6,1
11,1	4,8	39,7	28,6	4,8
17,4	0,0	52,2	21,7	0,0
8,8	3,8	17,5	42,5	8,8
13,8	9,6	25,5	34,0	7,4
8,9	4,8	19,0	32,7	5,4
11,0	7,5	27,0	32,0	4,5

¹⁵ La velocità è intesa come tempo di percorrenza.

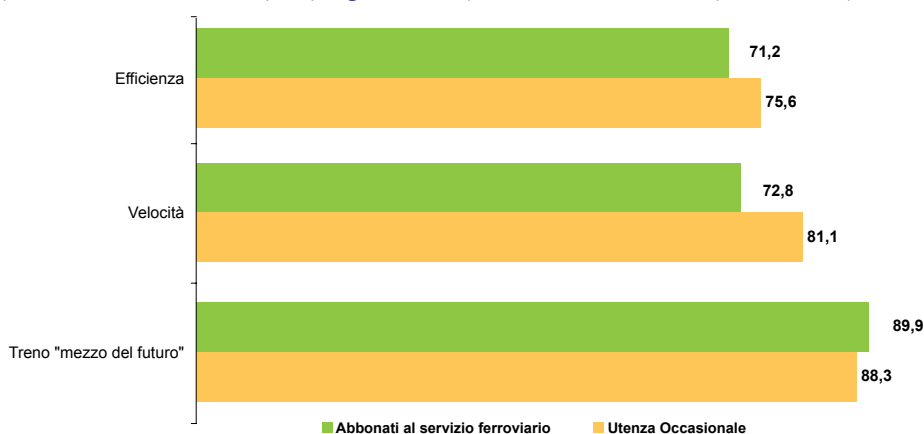
maggiori consensi tra l'utenza occasionale e valutazioni più critiche tra gli utenti abbonati (► **Grafico 44**). L'utenza abbonata che fornisce i maggiori consensi per tutti gli aspetti si trova sulla *Livorno*

- *Grosseto - Orbetello*, mentre i risultati peggiori per tutti gli aspetti sono registrati nella direttrice *Pisa - Lucca - Aulla* (► **Prospetto 15**).

Anche gli abbonati della *Firenze* - *Prato - Pistoia - Viareggio* espri-

► **Grafico 44.**

Opinioni sul servizio ferroviario per tipologia di utenza (Percentuale valutazioni comprese tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► **Prospetto 15.**

Opinioni sul servizio ferroviario per tipologia di utenza e per direttrice (distribuzione voti da 1 a 5)

Direttrice	Utenza	Efficienza	Velocità Tempo di percorrenza	Treno "Mezzo del futuro"
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	71,2	80,3	89,1
	Occasionale	71,8	81,3	89,6
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	63,7	60,3	90,2
	Occasionale	73,6	79,1	87,4
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	70,2	71,5	90,5
	Occasionale	77,4	81,6	87,8
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	78,2	81,0	89,0
	Occasionale	79,8	82,4	87,4
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	77,5	76,3	93,7
	Occasionale	82,0	87,1	95,2
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	63,9	62,6	84,3
	Occasionale	81,3	76,9	90,8
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	72,1	74,9	88,8
	Occasionale	74,4	78,4	83,7
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	83,5	83,5	92,4
	Occasionale	78,0	84,0	86,0
Relazioni Metropolitane	Abbonata	75,1	76,6	91,3
	Occasionale	82,2	89,3	89,4
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	79,8	67,6	90,7
	Occasionale	71,7	70,9	87,5
Altre direttrici	Abbonata	69,0	66,8	86,1
	Occasionale	73,5	76,1	88,6
Totale Utenza	Abbonata	71,2	72,8	89,9
	Occasionale	75,6	81,1	88,3

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

mono valutazioni molto critiche sia sull'efficienza che sulla velocità, anche se sono ancora fiduciosi che il "treno sia il mezzo del futuro".

Per ciò che riguarda l'utenza occasionale le performance migliori non si concentrano su una relazione in particolare ma caratterizzano a seconda dell'aspetto valutato una direttrice piuttosto che un'altra.

2.4.5 L'importanza delle componenti

Rispetto all'ordine d'importanza attribuito ad alcuni aspetti del servizio, utenti abbonati ed occasionali si sono espressi in modo pressoché simile sia in termini di graduatoria che di punteggi attri-

buiti¹⁶.

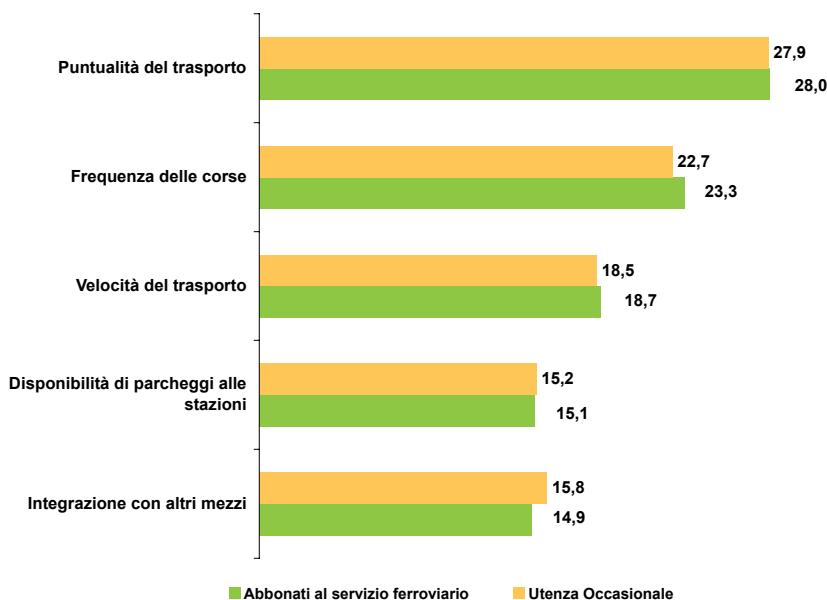
Si ricorda che i fattori del servizio ferroviario sono stati suddivisi in due categorie:

- *fattori di tipo strutturale*: velocità, puntualità, frequenza, disponibilità parcheggi in stazione, integrazione modale;
- *altri fattori*: costo, pulizia, comfort a bordo del treno.

Ciò fa ritenere che quando ci si riferisce ad aspetti che definiscono il servizio nel suo insieme non vi sono differenze di rilievo rispetto al tipo di utenza: le principali esigenze, che si concentrano da una parte nella puntualità del servizio e nella garanzia del suo regolare svolgimento (► **Grafico 45**) e dall'altra

► Grafico 45.

Graduatoria dei "fattori strutturali" considerati più importanti per tipologia di utenza (distribuzione percentuale del punteggio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

¹⁶ Nel paragrafo 2.3.5 sono riportati i criteri di assegnazione del punteggio.

nel costo e nel comfort del viaggio (► **Grafico 46**), riguardano tutta l'utenza.

Volendo evidenziare le pur deboli differenze, si osserva che gli abbonati, come logico attendersi, ritengono più importante la frequenza delle corse ed il costo del servizio rispetto all'integrazione modale o alla pulizia che interessano leggermente di più l'utenza occasionale.

Riguardo alla pulizia, l'ordine espresso dagli abbonati non deve essere letto come mancanza d'importanza di questo elemento del servizio quanto come, per chi viaggia tutti i giorni e spesso per tragitti brevi, esigenza meno primaria rispetto ad altri fattori che incidono maggiormente sulla loro vita di

pendolari.

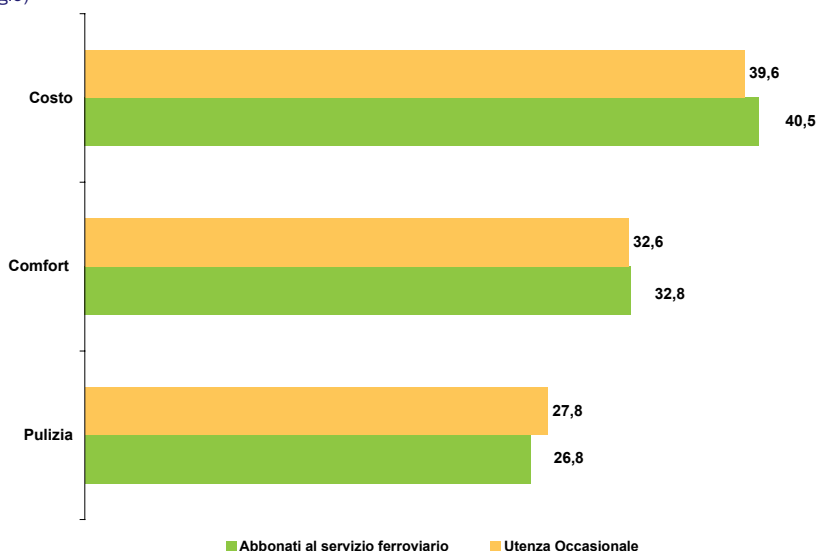
2.4.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario

L'indagine ha cercato di rilevare anche le differenze o le somiglianze tra le due tipologie di utenti relativamente al grado di conoscenza dei seguenti servizi accessori al viaggio: Memorario, Pegaso, Carta dei Servizi e Numero Verde della Regione Toscana per le segnalazioni e i reclami.

I risultati mostrano che gli aspetti maggiormente legati ad un uso frequente del treno, ossia il Memorario e il sistema integrato Pegaso, risultano decisamente più conosciuti dagli utenti abbonati; mentre la Carta dei Servizi di Trenitalia e il Numero Verde per i reclami di

► Grafico 46.

Graduatoria di "altri fattori" considerati più importanti per tipologia di utenza (distribuzione percentuale del punteggio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

Regione Toscana risultano ancora poco conosciuti da entrambe le categorie d'utenza (► **Grafico 47**).

La conoscenza di "Memorario", che nel complesso riguarda la metà degli utenti, tra gli abbonati si avvicina al 60% mentre scende sino al 39% tra gli occasionali.

Allo stesso modo il sistema integrato Pegaso, nato appositamente per facilitare l'utilizzo integrato di diversi mezzi di trasporto pubblico e quindi utile a tutti ma certamente più per chi viaggia con maggior frequenza, è noto al 76,2% degli abbonati e al 43,5% degli occasionali.

Riguardo al Numero Verde per i reclami, il fatto che tra gli abbonati si registri un livello di notorietà (26%) di poco superiore a quello

ottenuto dai viaggiatori meno assidui (22%) può essere interpretato come un buon segno non essendoci grandi differenze a livello di conoscenza tra forti e deboli utilizzatori del servizio.

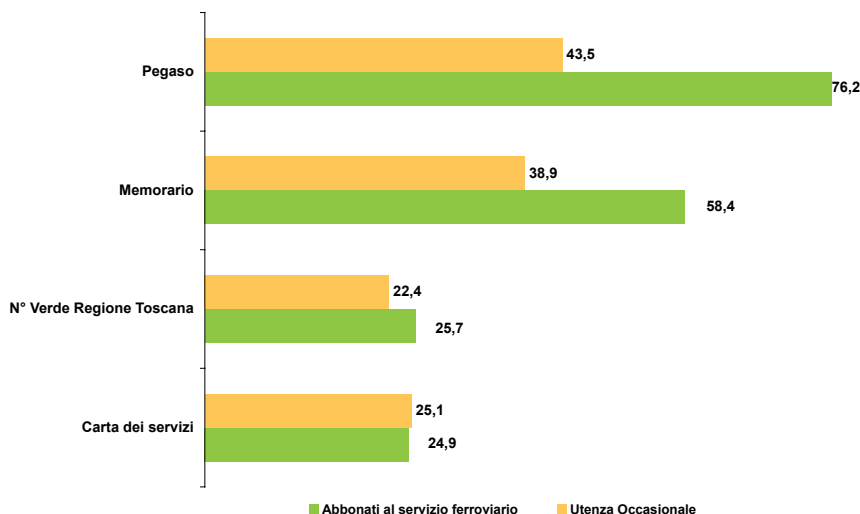
Il ► **Prospetto 16** riporta il grado di conoscenza dei diversi aspetti relativi alle due categorie di viaggiatori per direttrice.

Infine agli utenti che conoscono il Numero Verde per i reclami di Regione Toscana è stato chiesto¹⁷ se lo hanno mai utilizzato e - nel caso di utilizzo - quale sia la valutazione del servizio, esprimendo un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5.

La quota di utilizzatori del Numero Verde è più elevata tra gli abbonati rispetto agli utenti occa-

► **Grafico 47.**

Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario per tipologia di utenza



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

¹⁷ Questi risultati vanno considerati con cautela, in ragione della ridotta numerosità di rispondenti a questi quesiti.

sionali (22% contro il 13%) ma il livello di soddisfazione per il servizio è abbastanza simile: la quota di coloro che esprimono un voto compreso tra 3 e 5 è pari al 76% tra gli abbonati e al 75% tra gli oc-

► Prospetto 16.

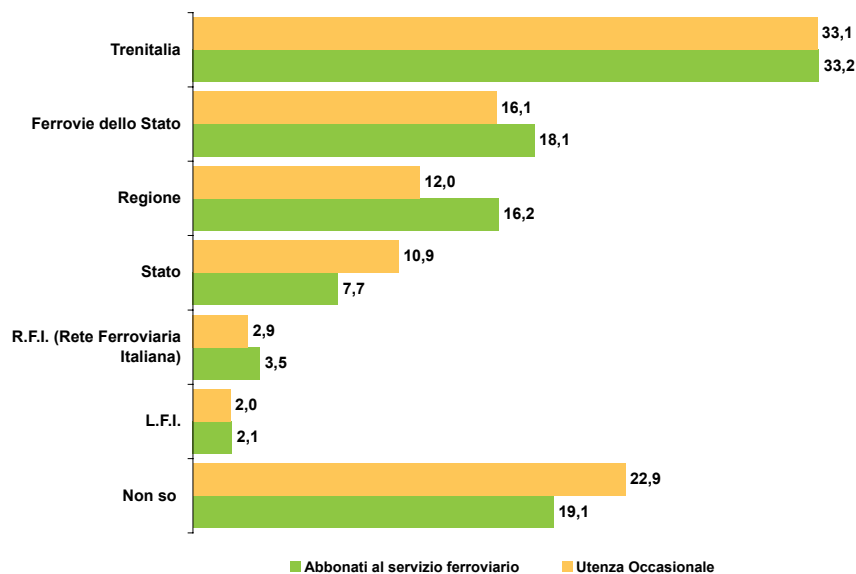
Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario per tipologia di utenza e per direttrice

Direttrice	Utenza	Memorario	Sistema Pegaso	Carta dei servizi del trasporto ferroviario	Numero Verde di Regione Toscana
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	58,4	77,0	21,0	22,2
	Occasionale	42,3	42,3	26,3	20,2
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	59,5	79,0	25,3	26,8
	Occasionale	41,5	39,2	24,4	24,0
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	60,8	76,6	29,1	26,0
	Occasionale	32,5	46,6	27,7	21,5
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	74,5	86,8	23,6	25,0
	Occasionale	50,0	54,5	25,0	22,7
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	72,8	92,5	23,0	31,4
	Occasionale	46,0	65,1	17,5	36,5
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	51,0	62,1	28,2	27,2
	Occasionale	36,9	40,0	24,6	30,8
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	56,6	52,0	23,0	22,5
	Occasionale	27,2	26,1	22,8	16,3
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	41,5	79,7	22,9	22,9
	Occasionale	31,4	49,0	19,6	21,6
Relazioni Metropolitane	Abbonata	60,9	76,7	26,5	27,6
	Occasionale	45,5	51,5	26,2	20,3
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	15,8	58,2	28,8	32,1
	Occasionale	12,5	35,7	21,4	30,4
Altre direttrici	Abbonata	46,0	72,7	27,0	27,7
	Occasionale	30,9	33,0	27,5	20,2
Totale Utenza	Abbonata	58,4	76,2	24,9	25,7
	Occasionale	38,9	43,5	25,1	22,4

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Grafico 48.

Attribuzione della responsabilità della qualità del servizio ferroviario per tipologia di utenza



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

casionali.

Sintetizzando, pendolari ed occasionali conoscono in ugual misura (ancora abbastanza scarsa) il Numero Verde di Regione Toscana; i pendolari l'hanno usato con maggior frequenza ed entrambe le categorie ritengono il servizio di discreta qualità.

2.4.7 Chi sono i protagonisti del servizio di trasporto regionale?

Riguardo al ruolo e alle responsabilità della qualità del servizio ferroviario regionale viaggiatori pendolari ed occasionali hanno opinioni non sempre allineate.

A livello generale entrambe le tipologie di utenti attribuiscono la maggiore responsabilità all'aggregato costituito da Trenitalia e dalle Ferrovie dello Stato (nel complesso rappresentano circa il 50% dei casi).

La Regione è segnalata come responsabile della qualità del servizio più dagli utenti abbonati (16,2%) che da quelli occasionali (12%); mentre la situazione si inverte per lo Stato indicato come responsabile dal 10,9% dei viaggiatori meno assidui rispetto al 7,7% degli utenti abbonati.

Da notare peraltro come sia molto elevata, in entrambe le tipologie di utenti, la quota di coloro non sanno dire a chi vada attribuita la responsabilità della qualità del servizio ferroviario: tra gli utenti occasionali tale percentuale è pari al 22,9% e tra gli abbonati, che pure utilizzano da anni e giornalmente il servizio, è pari al 19,1% (**► Grafico 48**).

Analizzando le risposte riferite direttamente alla Regione e a L.F.I per singola direttrice è possibile segnalare alcune diversità a livello

► Prospetto 17.

Attribuzione della responsabilità della qualità del servizio ferroviario per tipologia di utenza e per direttrice

Direttrice	Utenza	R.F.I. (Rete Ferroviaria Italiana)	Trenitalia	Regione	Stato	Ferrovie dello Stato	L.F.I.	Non so
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	3,5	33,5	14,8	7,0	21,4	0,8	19,1
	Occasionale	2,8	37,6	12,7	9,4	16,4	2,3	18,8
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	4,3	36,6	14,0	7,8	18,7	1,2	17,5
	Occasionale	2,8	34,6	9,7	13,8	16,1	0,9	22,1
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	3,4	34,0	16,2	8,3	17,0	1,5	19,6
	Occasionale	2,6	26,2	12,0	11,0	15,7	3,1	29,3
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	3,8	36,3	14,6	7,5	18,9	2,4	16,5
	Occasionale	5,7	34,1	14,8	14,8	8,0	2,3	20,5
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	2,1	34,3	20,9	7,1	12,6	1,7	21,3
	Occasionale	1,6	41,3	12,7	6,3	14,3	1,6	22,2
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	1,5	35,4	19,9	6,3	16,5	1,0	19,4
	Occasionale	0,0	27,7	15,4	13,8	21,5	1,5	20,0
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	2,0	31,1	13,9	11,5	16,8	1,6	23,0
	Occasionale	1,1	34,8	12,0	12,0	17,4	0,0	22,8
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	3,4	28,8	16,1	9,3	22,9	2,5	16,9
	Occasionale	2,0	23,5	9,8	5,9	23,5	3,9	31,4
Relazioni Metropolitane	Abbonata	4,3	32,3	17,9	6,8	17,2	0,7	20,8
	Occasionale	4,5	33,7	13,4	8,4	18,3	0,5	21,3
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	7,1	13,6	23,4	4,3	9,8	22,3	19,6
	Occasionale	1,8	23,2	12,5	10,7	10,7	12,5	28,6
Altre direttrici	Abbonata	3,1	28,4	21,8	9,0	17,3	3,1	17,3
	Occasionale	5,6	32,2	13,7	4,7	18,9	0,4	24,5
Totale Utenza	Abbonata	3,5	33,2	16,2	7,7	18,1	2,1	19,1
	Occasionale	2,9	33,1	12,0	10,9	16,1	2,0	22,9

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

di territorio (► **Prospetto 17**).

In prima battuta le citazioni della ferrovia di proprietà della Regione Toscana sono concentrate sulla *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia*. Rispettivamente 22.3% e 12.5% sono le citazioni fornite da abbonati e occasionali nei confronti della L.F.I.

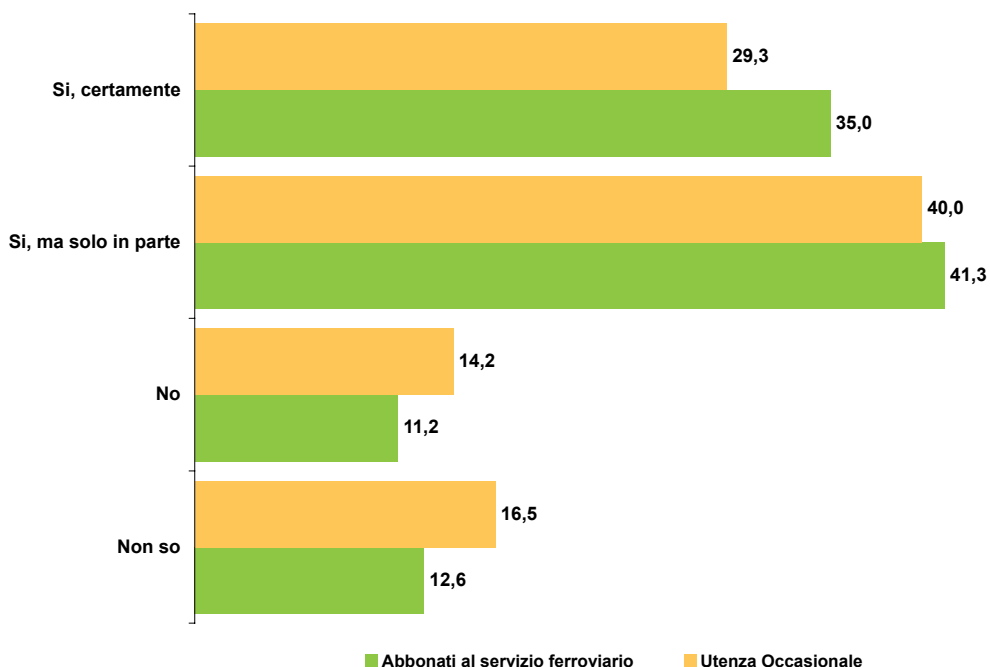
La Regione Toscana viene invece chiamata a rispondere della qualità del servizio ancora dagli abbonati

della *Arezzo - Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio - Stia* (23.4%), delle *Altre direttrici* (21.8%) e della *Firenze - Borgo S.Lorenzo* (20.9%). Infine è stato chiesto a tutti gli utenti se ritengono che la Regione Toscana abbia una responsabilità diretta riguardo la qualità dei servizi ferroviari e dei collegamenti forniti ai cittadini.

I risultati mostrano che gli utenti abbonati hanno attese, nei con-

► Grafico 49.

Attribuzione della responsabilità a Regione Toscana sulla qualità del servizio ferroviario per tipologia di utenza



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

fronti dell'ente Regione Toscana, elevate e superiori rispetto a quelle espresse dagli utenti occasionali: la quota di coloro che le attribuiscono una qualche responsabilità è pari al 76.3% tra gli abbonati e al 69.3% tra gli occasionali. Elevata in entrambi i target la quota di chi preferisce non esprimersi: 16.5% tra gli occasionali e 12.6% tra gli abbonati 12.6% (► **Grafico 49**)

Non emergono scostamenti par-

ticolari a livello di singola direttrice, unica eccezione il dato della *Arezzo - Sinalunga - Pratovecchio - Stia* dove è più diffusa, a ragione, la convinzione che la Regione sia certamente responsabile della qualità del servizio (46.2% per gli abbonati e 41.1% per gli occasionali contro una media rispettivamente del 35.0% e del 29.3%) (► **Prospetto 18**).

► Prospetto 18.

Attribuzione della responsabilità della qualità del servizio ferroviario per tipologia di utenza e per direttrice

Direttrice	Utenza	Si, ma solo in parte	Si, certamente	Totale Si	No	Non so
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	40,5	33,5	73,9	12,5	13,6
	Occasionale	41,3	27,7	69,0	15,5	15,5
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	42,8	34,6	77,4	9,3	13,2
	Occasionale	33,6	32,3	65,9	16,1	18,0
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	37,7	36,2	74,0	11,7	14,3
	Occasionale	40,3	30,9	71,2	12,6	16,2
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	42,5	36,3	78,8	12,3	9,0
	Occasionale	45,5	26,1	71,6	13,6	14,8
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	43,1	34,3	77,4	10,0	12,6
	Occasionale	41,3	23,8	65,1	11,1	23,8
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	44,2	36,9	81,1	9,7	9,2
	Occasionale	60,0	24,6	84,6	6,2	9,2
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	43,9	27,9	71,7	14,3	13,9
	Occasionale	42,4	22,8	65,2	16,3	18,5
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	44,1	32,2	76,3	12,7	11,0
	Occasionale	31,4	33,3	64,7	17,6	17,6
Relazioni Metropolitane	Abbonata	43,7	35,8	79,6	10,8	9,7
	Occasionale	45,0	30,2	75,2	9,4	15,3
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	34,8	46,2	81,0	7,6	11,4
	Occasionale	32,1	41,1	73,2	12,5	14,3
Altre direttrici	Abbonata	41,5	39,8	81,3	8,0	10,7
	Occasionale	43,3	27,5	70,8	14,2	15,0
Totale Utenza	Abbonata	41,3	35,0	76,2	11,2	12,6
	Occasionale	40,0	29,3	69,3	14,2	16,5

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

Focus sulla navetta *da e per l'aeroporto di Pisa*

La Regione Toscana ha ritenuto opportuno avviare anche un approfondimento sul servizio ferroviario che collega il terminal aeroportuale con la stazione di Pisa Centrale sulla base del crescente interesse che sta riscuotendo in termini di viaggiatori l'aeroporto Galileo Galilei.

I numeri mostrano che si tratta del settimo aeroporto italiano se si considerano i collegamenti internazionali; nel mese di Maggio

di quest'anno sono transitati oltre 270.000 viaggiatori, più del doppio di quelli riferibili all'altro aeroporto toscano ovvero l'Amerigo Vespucci di Firenze.

In tal senso è da considerarsi come il principale varco regionale da/verso l'estero ed è proprio per il ruolo che sta man mano rivestendo che la Regione ha deciso di avviare uno studio ad hoc su questo specifico servizio.

3.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

Obiettivo dell'indagine è stato quello di conoscere:

- il profilo dell'utilizzatore della navetta;
- le abitudini di viaggio e di mobilità da e per l'aeroporto;
- le valutazioni degli utenti sulla qualità del servizio offerto;
- la destinazione finale della clientela dell'aeroporto.

La rilevazione è stata realizzata in cinque giornate lavorative comprese tra il 23 Aprile e il 6 Maggio, assicurando la copertura rispetto alle fasce orarie ed ai giorni della settimana, al fine di intercettare tutte le differenti tipologie di viaggiatori (► **Prospetto 19**). Ci si è avvalsi della professionalità di un'intervistatrice capace di somministrare il questionario anche nelle principali lingue straniere.

Sono state effettuate 250 interviste, con modalità "face to face", a

viaggiatori in attesa di prendere il treno per Pisa Centrale dalla stazione aeroportuale.

Sulla base dei dati forniti da Trenitalia l'universo di riferimento è stato quantificato in 844 utenti che giornalmente frequentano la stazione di Pisa Aeroporto. I dati rilevati sono stati ponderati in modo da rappresentare l'universo di riferimento (è stato adottato un coefficiente di riporto all'universo pari al rapporto tra la numerosità dell'universo di riferimento ed la numerosità delle interviste realizzate). La numerosità campionaria realizzata garantisce così, per un livello di confidenza del 95.5%, un errore minore del $\pm 5\%$.

3.2 Gli utenti della navetta

3.2.1 Il profilo dell'utente

Gli utilizzatori della navetta da e per l'aeroporto di Pisa si concentrano nella categoria dei lavoratori dipendenti (46%), e tra questi ol-

► Prospetto 19.

Distribuzione interviste per giorno e fascia oraria (valori assoluti)

Giornata di rilevazione	Fasce di rilevazione			Totale
	10.00-13.00	13.00-16.00	16.00-19.00	
Giov 23 Aprile	-	26	32	58
Lun 27 Aprile	29	16	-	45
Dom 3 Maggio	20	29	-	49
Mar 5 Maggio	-	26	21	47
Mer 6 Maggio	-	23	28	51
Totale Interviste	49	120	81	250

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

tre il 35% è impiegato/insegnante.

Nel ► **Prospetto 20** è fornito il dettaglio rispetto alla condizione

professionale, mentre il ► **Grafico 50** mostra la distribuzione degli utenti rispetto alla condizione pro-

► **Prospetto 20.**

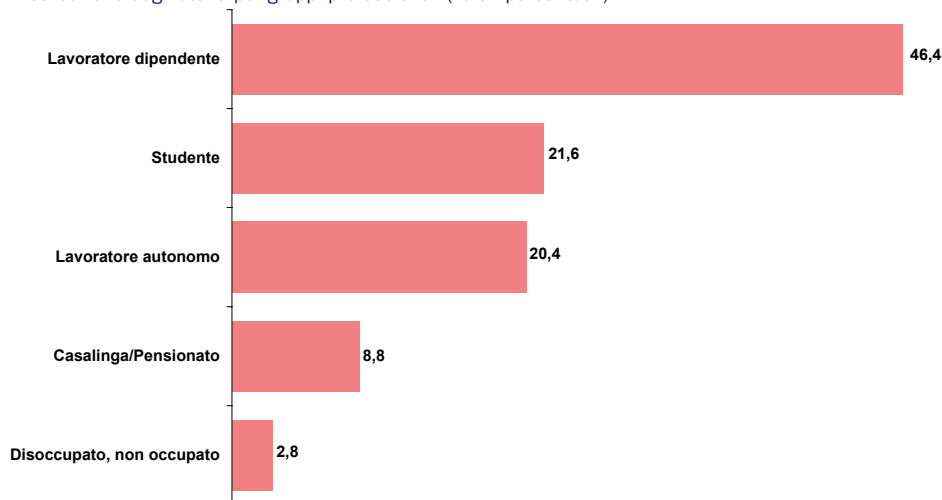
Distribuzione degli utenti per condizione professionale (valori assoluti e percentuali)

Condizione Professionale	Valori Assoluti	Valori percentuali
Impiegato, insegnante	297	35,2
Studente	182	21,6
Libero professionista	115	13,6
Pensionato	57	6,8
Artigiano, commerciante, rappresentante, lavoratore autonomo	47	5,6
Operaio	44	5,2
Funzionario\quadro	34	4,0
Disoccupato, non occupato	24	2,8
Casalinga	17	2,0
Imprenditore	10	1,2
Militare	10	1,2
Dirigente	7	0,8
Totale Intervistati	844	100

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► **Grafico 50.**

Distribuzione degli utenti per gruppi professionali (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

fessionale aggregata in gruppi professionali.

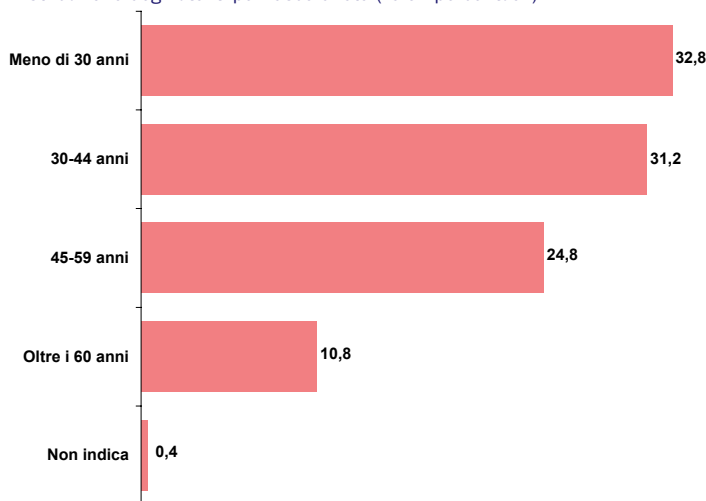
Si tratta di un'utenza con una leggera prevalenza femminile (le donne sono quasi il 60% del totale), con un elevato livello di istruzione (il 44,8% degli utenti ha un titolo universitario e il 48,3% il diploma di scuola superiore), for-

mata per lo più da giovani e giovani adulti (due utenti su tre possiedono meno di 45 anni; l'età media è pari a 39 anni, e la classe di età modale, ossia quella cui è associata la frequenza maggiore, è quella tra i 20 ed i 24 anni) (► **Grafico 51**).

Gli utilizzatori della navetta da e per l'aeroporto di Pisa sono nel

► **Grafico 51.**

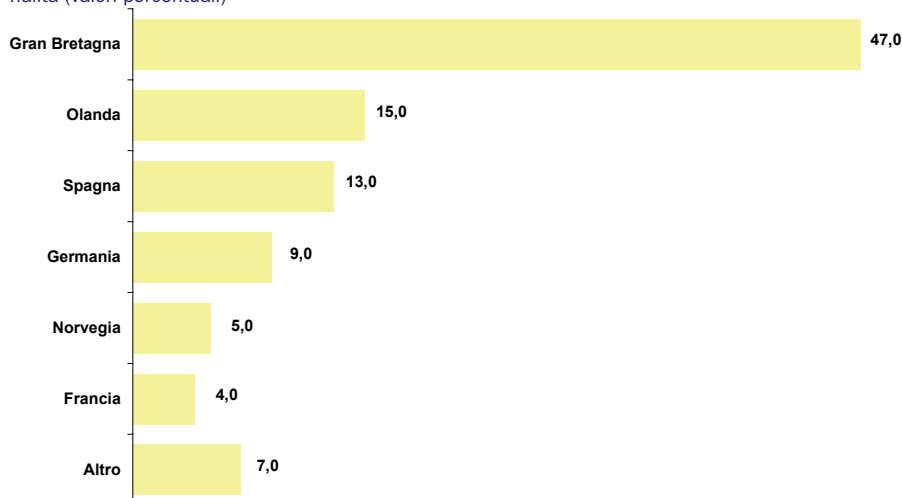
Distribuzione degli utenti per fasce di età (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► **Grafico 52.**

Distribuzione dei viaggiatori per area geografica di provenienza e distribuzione dei viaggiatori europei per nazionalità (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

55% dei casi cittadini italiani e nel 40% dei casi cittadini di origine europea.

Tra quest'ultimi troviamo per lo più britannici (47%), olandesi (15%), spagnoli (13%) e tedeschi (9%) (► **Grafico 52**).

L'utilizzo dell'aeroporto Galileo Galilei ha carattere prevalentemente occasionale: il 50% degli utenti lo ha utilizzato per la *prima*

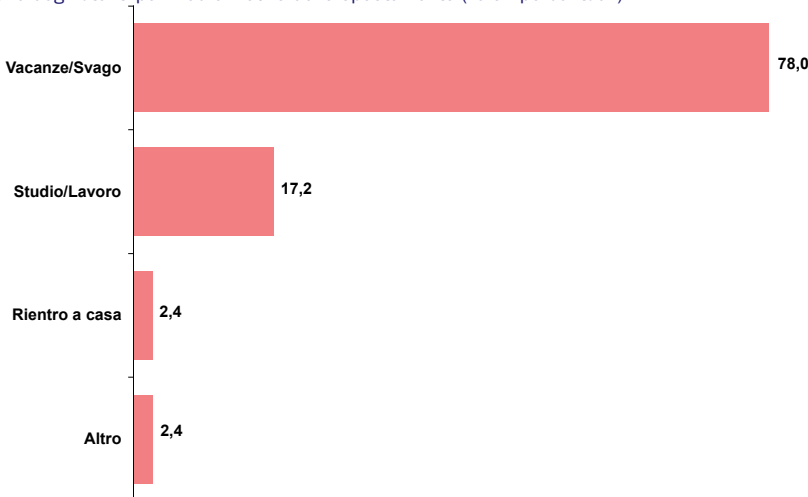
volta; il 28% lo usa *qualche volta l'anno* e un 7.6% lo usa *qualche volta al mese*.

Il motivo del viaggio è nella grande maggioranza dei casi (78%) dovuto a vacanza, turismo e svago, mentre le ragioni di lavoro e di affari coinvolgono il 17.2% degli utenti (► **Grafico 53**).

Il ► **Prospetto 21** mostra il dettaglio dei motivi del viaggio.

► **Grafico 53.**

Distribuzione degli utenti per macro-motivo dello spostamento (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► **Prospetto 21.**

Distribuzione per motivo dello spostamento (valori assoluti e percentuali)

Motivo principale dello spostamento	Valori Assoluti	Valori percentuali
Rientro a casa - Per prendere-accompagnare qualcuno in Aeroporto	20	2,4
Impegno-incontro di affari-lavoro	81	9,6
Studio-Convegno-Corso di formazione	64	7,6
Visita a parenti-amici	159	18,8
Vacanza-Turismo-Villeggiatura	486	57,6
Svago	14	1,6
Altro	20	2,4
Totale Intervistati	844	100

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

3.2.2 La scelta della navetta e la destinazione finale

Mezzo utilizzato per gli spostamenti da e per l'aeroporto: agli intervistati che hanno dichiarato un utilizzo almeno saltuario dell'aeroporto di Pisa¹⁸ è stato chiesto con quale frequenza utilizzino alcuni mezzi - treno, bus di linea, auto privata e servizio taxi - negli spostamenti da e per l'aeroporto. I risultati mostrano che questi utenti (ossia utenti che utilizzano con una certa frequenza l'aeroporto) non hanno dubbi nel scegliere il treno. Il treno è infatti il mezzo che raccoglie la quasi totalità dei consensi (il 93.4% degli utenti lo utilizza sempre o spesso); segue il bus di linea

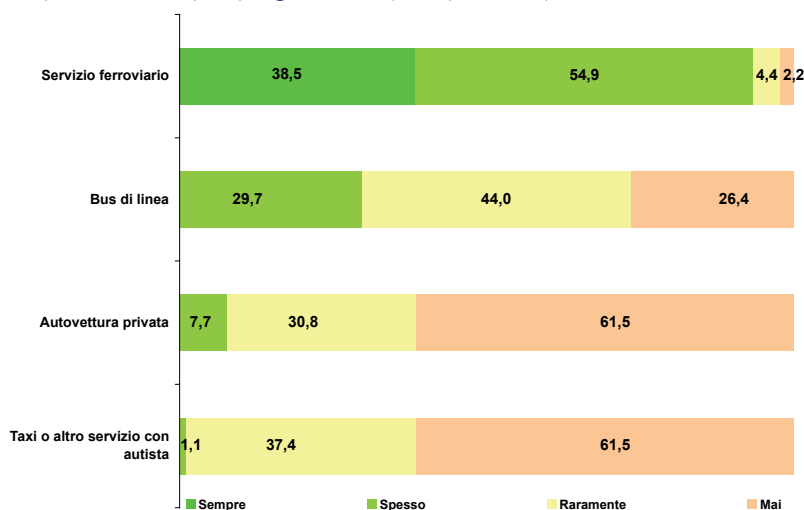
con quasi il 30% degli utenti che lo usa spesso. L'auto privata ed il taxi sono invece utilizzate in modo del tutto saltuario (► **Grafico 54**).

Le ragioni della scelta del treno per gli spostamenti da e per l'aeroporto: a tutti gli utenti, siano essi utilizzatori frequenti dell'aeroporto o utenti che lo usano per la prima volta, è stato chiesto perché abbiano scelto il treno invece di altri mezzi per lo spostamento da e per l'aeroporto¹⁹.

Le ragioni principali sono la comodità degli orari (26.8%), l'economicità (17.6%), la comodità del viaggio (13.2%) ed ancora la velocità (12.4%) intesa come tempi di percorrenza. Di minor importanza mo-

► Grafico 54.

Frequenza di utilizzo per tipologia di mezzo (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

¹⁸ Sono quindi esclusi i rispondenti che hanno usato per la prima volta l'aeroporto di Pisa e coloro che lo usano raramente (meno di qualche volta l'anno).

¹⁹ Al quesito i rispondenti potevano fornire più risposte (massimo tre), quindi le percentuali riportate si riferiscono al totale delle segnalazioni fornite.

tivazioni attribuibili a problematiche di parcheggio e difficoltà nell'uso di altri mezzi (► **Grafico 55**).

La destinazione finale del viaggio: l'88% circa degli utilizzatori del servizio ferroviario termina il proprio viaggio in Toscana mentre il 12% deve raggiungere una destinazione fuori regione (► **Grafico 56**). Si tratta di utenti che probabilmente utilizzano lo scalo toscano perché più comodo e vantaggioso dal punto di vista economico, pur non essendo il più prossimo alla propria regione di destinazione o residenza finale.

Tra coloro che terminano il viaggio in Toscana si osserva che (► **Grafico 56**), a fronte di un 7% che già a Pisa è giunto a destinazione, il 46% degli utenti ha neces-

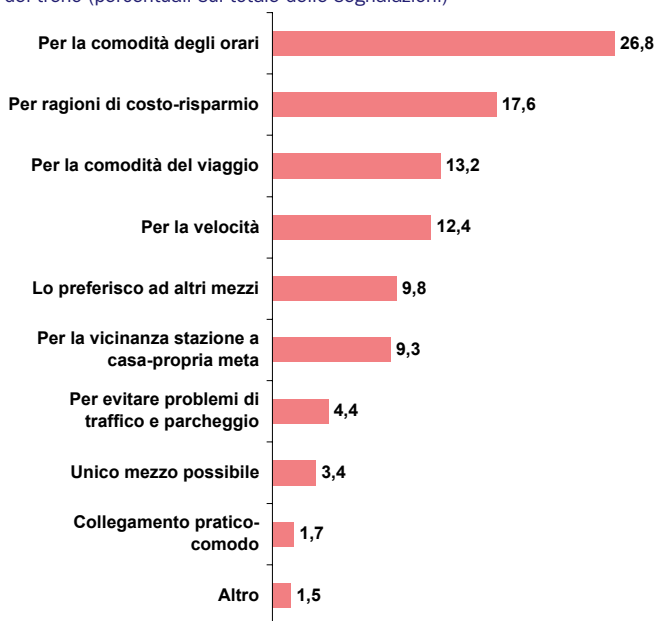
sità di raggiungere Firenze, ed un altro 34% deve arrivare in un altro comune della Toscana (per lo più nelle province di Livorno, Lucca, Siena e Firenze).

Il mezzo usato per raggiungere la destinazione finale del viaggio: per effettuare l'ultima tappa del viaggio il 97.8% degli utenti utilizza il treno e solo il 2.2% usa una autovettura privata. Coloro che usano il treno si ripartiscono tra coloro che utilizzano il collegamento diretto *Pisa Aeroporto - Firenze* (8.2%) e coloro che, in assenza di un collegamento diretto per la loro destinazione finale, raggiungono in pochi minuti la stazione Centrale di Pisa ed effettuano un cambio di treno (89.7%).

L'offerta di treni operanti sul

► **Grafico 55.**

Ragioni della scelta del treno (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

collegamento *Pisa Aeroporto - Firenze* è minore rispetto a quella del servizio navetta *Pisa - Pisa Aeroporto* ma è comunque utilizzata soprattutto nei casi in cui la meta finale si trovi nei pressi delle stazioni afferenti alla suddetta rotta.

3.2.3 La valutazione del servizio

A quanti hanno già avuto occasione di utilizzare il servizio ferroviario da/per l'aeroporto di Pisa è stata chiesta una valutazione, con un voto da 1 a 5, su una serie di aspetti del servizio navetta al fine di valutare il grado di soddisfazione della clientela e di evidenziare eventuali aree di miglioramento.

Gli 11 aspetti sottoposti a valutazione sono aggregabili in tre aree:

Funzionalità del servizio:

- *puntualità;*
- *frequenza;*
- *durata della corsa;*
- *coincidenza con aerei;*
- *coincidenza con altri treni.*

Comfort a bordo treno:

- *stato dei sedili;*
- *pulizia a bordo delle vetture;*
- *funzionamento condizionamento/riscaldamento;*
- *spazio per i bagagli.*

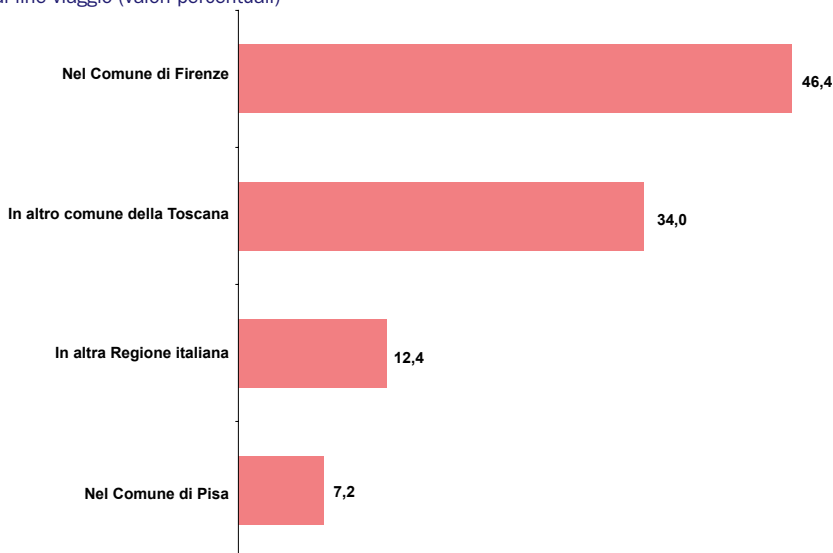
Tariffe:

- *costo del biglietto;*
- *facilità acquisto dei biglietti.*

Nel complesso gli utenti esprimono un livello di soddisfazione²⁰ più che soddisfacente pur se differenziato a seconda degli aspetti esaminati: soddisfazione maggiore e voti medi più elevati riguardano gli aspetti re-

► Grafico 56.

Località di fine viaggio (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

²⁰ Livello di soddisfazione è dato dal rapporto percentuale fra le valutazioni comprese tra 3 e 5 ed il totale delle valutazioni al netto delle mancate risposte.

lativi alla *funzionalità del servizio e alle tariffe*, mentre valutazioni più basse sono attribuite al *comfort a bordo treno* (► **Grafico 57**).

In particolare, per ciò che riguarda gli aspetti che caratterizzano la *funzionalità del servizio*, la soddisfazione è prossima al 100% sia per la *puntualità* (96.6%) che per la *durata della corsa* (98.3%). Occorre precisare peraltro che si tratta di un collegamento che prevede una durata di 5 minuti per il quale è lecito attendersi un servizio puntuale e di breve durata, aspettative che vengono pienamente rispettate.

Anche la *frequenza delle corse e le coincidenze con i voli* raccolgono ampi consensi: le percentuali di soddisfatti sono rispettivamente

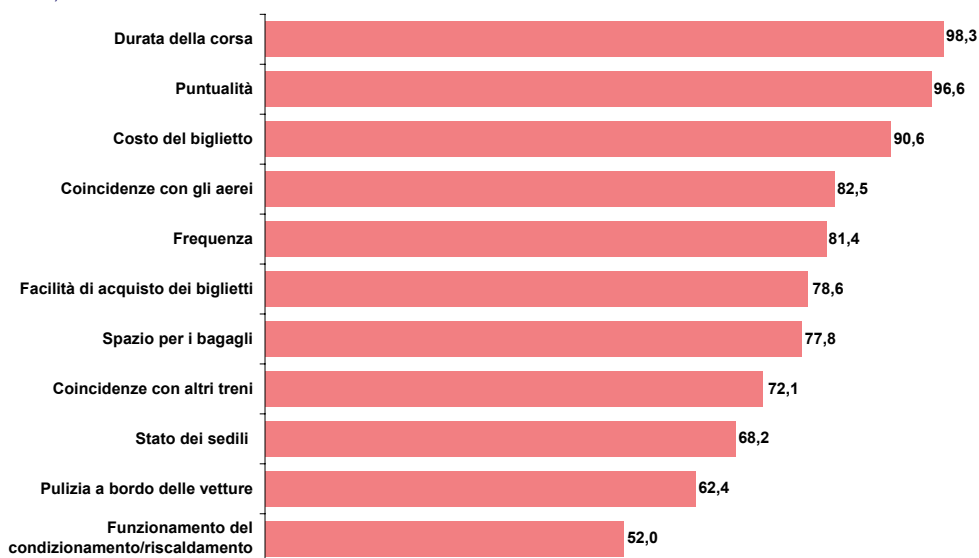
81.4% e 82.5%.

Soddisfazione inferiore emerge invece per le *coincidenze con altri treni*; pur con il 72% di soddisfatti questo aspetto si colloca in ultima posizione tra i parametri di funzionalità del servizio e in quart'ultima posizione nella graduatoria complessiva (► **Grafico 57**) segnalando la necessità di migliorare questo aspetto del servizio data anche la frequenza di utilizzo del trasporto ferroviario.

Per ciò che riguarda gli *aspetti relativi alle tariffe* si osserva che il *prezzo della corsa* (Euro 1,10) soddisfa oltre il 90% dell'utenza risultando adeguato al servizio offerto; mentre le *modalità di acquisto del biglietto* trovano minor consenso (78.6% di soddisfatti) posizionando questo

► **Grafico 57.**

Grado di soddisfazione rispetto al servizio ferroviario da/per l'Aeroporto di Pisa (percentuale di utenti soddisfatti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

aspetto a metà della graduatoria complessiva della soddisfazione degli utenti (► **Grafico 57**).

L'area più critica risulta comunque quella del *comfort a bordo treno*: lo *stato dei sedili* e la *pulizia delle vetture* lasciano piuttosto a desiderare (il voto medio è rispettivamente pari a 2.74 e a 2.68) ma è soprattutto la *climatizzazione* l'aspetto più criticato, tanto da lasciare insoddisfatta quasi la metà dei viaggiatori (48%) (voto medio è pari a 2.48) (► **Grafico 58**). Unico aspetto del comfort a bordo che ottiene una valutazione sufficiente (il voto medio è rispettivamente pari a 3.24) è lo *spazio relativo ai bagagli*.

Nel complesso il servizio di navetta per e da Pisa Aeroporto ri-

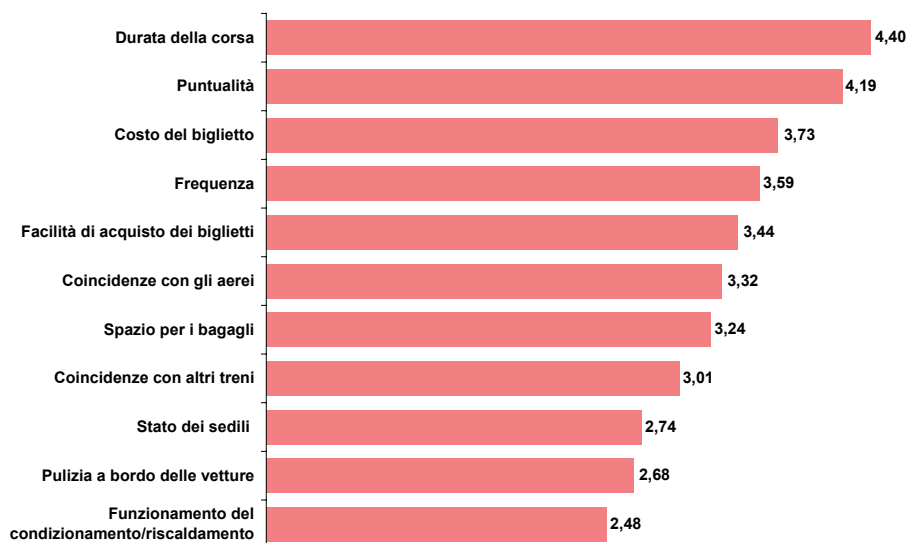
sulta molto utilizzato e sicuramente apprezzato, sia da italiani che stranieri, per le sue caratteristiche strutturali quali la frequenza, la velocità, l'economicità e la puntualità. I punti critici riguardano quasi tutti gli aspetti del comfort.

Sarebbe forse necessario rinnovare il materiale rotabile; convogli più nuovi risentirebbero di meno dell'usura delle strutture (spesso confusa con poca pulizia) avrebbero più spazio per i bagagli e offrirebbero servizi, come la climatizzazione, ormai vissuti, soprattutto dagli stranieri, come minimali e irrinunciabili.

Come sarebbe auspicabile una migliore informazione all'utenza aeroportuale sull'esistenza e frequenza del servizio.

► **Grafico 58.**

Grado di soddisfazione rispetto al servizio ferroviario da/per l'Aeroporto di Pisa (voto medio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

Conclusioni

L'utenza del trasporto regionale ferroviario della Regione Toscana, in linea anche con i dati emersi dalla precedente indagine¹, è composta in leggera prevalenza da donne, da giovani e giovani adulti, nella maggioranza dei casi studenti ed impiegati (rispettivamente il 46% e il 35%) e si conferma come utilizzatrice fedele nel tempo usando il servizio ferroviario quotidianamente e nel 43% dei casi da oltre quattro anni. Questo comportamento ampiamente diffuso su tutta la rete regionale indipendentemente dalla categoria di appartenenza, abbonati o occasionali, porta a dire che si tratta di persone con una esperienza e conoscenza del servizio consolidata rendendo ancora più significativo il loro ascolto ed il giudizio espresso sui servizi ferroviari regionali.

La scelta del treno come mezzo di trasporto per raggiungere il luogo di lavoro o studio è ormai comune ai più, pur aumentando,

tra gli occasionali, le percentuali di coloro che lo scelgono anche per altre motivazioni quali acquisti, commissioni, tempo libero. Ciò è dovuto principalmente alla comodità del viaggio, ma anche al risparmio economico (fattore di scelta determinante soprattutto per i pendolari) e non ultimo ai problemi di traffico e parcheggio che l'utilizzazione di queste modalità consente di eliminare. Quest'ultima motivazione in particolare è confermata dalla tendenza, sia dei pendolari che degli occasionali, a raggiungere o lasciare la stazione di inizio/fine viaggio direttamente a piedi o con i mezzi pubblici.

Tale comportamento avvalorava gli sforzi della Regione Toscana nel tentativo di potenziamento della dotazione di servizi di interscambio nelle stazioni di partenza e di arrivo. Lo stesso vale per il miglioramento dei servizi offerti nelle stazioni. Dall'indagine emerge, infatti, che le stesse stazioni

¹ Fonte: Regione Toscana, Gli utenti occasionali del treno regionale in Toscana, indagine campionaria 2007.

sono utilizzate anche come fonte d'informazione sia rispetto al viaggio sia, seppur da una quota minore di utenza, rispetto al ricevere notizie sui servizi ferroviari più in generale. Queste stazioni, infine, rappresentano un canale preferenziale di informazione anche per quell'utenza che non ha la possibilità di utilizzare strumenti più informatizzati, quali internet e i portali della mobilità o che non utilizza i Numeri Verdi di Trenitalia e della Regione Toscana. Rispetto all'informazione in tempo reale, tabelloni, altoparlanti, biglietterie, la valutazione dei viaggiatori è tutto sommato più che soddisfacente, mentre sono meno soddisfatti delle informazioni di interscambio rispetto agli altri mezzi di trasporto e sulla disponibilità dei parcheggi in prossimità delle stazioni.

In coerenza con la direzione intrapresa, è su questo fronte che la Regione sta investendo per migliorare l'interscambio presso le stazioni e la relativa informazione all'utenza. Attraverso i P.U.M. (Piani Urbani della Mobilità) dal 2005 importanti risorse sono state stanziolate dalla Regione e dagli Enti Locali interessati (per un totale di circa 35 ME di cui 18 ME regionali) con l'obiettivo di creare le migliori condizioni di integrazione dei servizi di trasporto pubblico locale con i servizi ferroviari e di dotare le stazioni di adeguati parcheggi di interscambio auto e bici.

Indipendentemente dalle fonti informative in stazione, alla do-

manda diretta sulla soddisfazione rispetto alle diverse modalità di accesso alle informazioni, le valutazioni dei pendolari sono: generalmente molto elevate per Carta dei Servizi e reperibilità di materiale informativo, leggermente più contenute rispetto ai servizi telefonici di Trenitalia e al servizio reclami (numero Verde della Regione). Al di là del giudizio, i Numeri Verdi messi a disposizione dalla Regione Toscana e la Carta dei Servizi sono ancora sconosciuti ai più. In realtà questo risultato evidenzia che, soprattutto per gli utenti occasionali, questo servizio non sia necessario; più conosciuti, invece, risultano Pegaso e Memorario, come già emerso nella precedente indagine.

In questo senso è sempre più elevato il numero di viaggiatori che conosce il progetto Memorario messo a punto dalla Regione con Trenitalia ed RFI, attivato dal 2005 sulla linea Firenze-Empoli-Pisa-Livorno, successivamente esteso a gran parte della rete ferroviaria regionale e dal 2009 attivato anche sulle linee Pontremolese e Tirrenica Nord.

Entrando più nel merito del servizio ferroviario e delle sue caratteristiche, la valutazione complessiva del servizio è più che positiva: il 77.7% del complesso dell'utenza ha espresso un giudizio di sostanziale soddisfazione con voti compresi tra 3 e 5 (su una scala da 1 a 5) e con voto medio pari a 3,2; inoltre se si depura la modalità centrale (voto 3), il giudizio di

piena soddisfazione (voti 4 e 5) riguarda quasi il 40 % degli utenti. Tale percentuale sale al 57% considerando i soli utenti occasionali mentre è pari al 30% per gli utenti pendolari.

E' comprensibile come la differenza di utilizzo del mezzo incida sulla valutazione del servizio, imprescindibile dalla totalità delle occasioni di viaggio, inoltre la frequentazione più assidua ed esigenze diverse alzano inevitabilmente la soglia di criticità soprattutto per quegli aspetti del servizio più frequentemente carenti.

In particolare le criticità maggiori emergono rispetto a pulizia dei bagni e delle vetture, climatizzazione e informazione a bordo delle carrozze.

Organizzando gli elementi del viaggio in tre categorie le caratteristiche del vettore (personale e sicurezza bordo) ottengono le valutazioni migliori con voti superiori al 3, le caratteristiche del servizio (puntualità e coincidenze) si posizionano ad un livello intermedio (voti prossimi al 3) e fanalino di coda il comfort a bordo (affollamento, comunicazione, condizionamento, pulizia bagni e carrozze) con voti che variano tra il 2.8 e l'1.8.

Indipendentemente dai giudizi espressi, il 28% dell'utenza (sostanzialmente in linea con i risultati della precedente indagine), sia pendolare che occasionale, riconosce che negli ultimi anni il servizio è migliorato e la maggioranza

relativa, 43% circa, ritiene che sia rimasto uguale. Gli ipercritici che si esprimono in termini di peggioramento sono meno del 20% ed equamente distribuiti tra utenti assidui e non.

I fattori che hanno maggiormente contribuito al recente miglioramento del servizio sono: maggiore puntualità (32%), ammodernamento delle vetture (22%), diffusione di Memorario (20%) ed anche, pur se con minor convinzione, la pulizia dei mezzi (9.7%).

L'apprezzamento riguarda l'intero servizio regionale in quanto vengono riconosciuti gli sforzi compiuti dal punto di vista degli investimenti (acquisto di nuovi treni e ammodernamento delle vetture), della riorganizzazione del servizio (Memorario), del rispetto degli impegni presi con l'utenza (puntualità) ed infine di un maggior controllo nei confronti di chi eroga il servizio (pulizia).

Riguardo alla specifica indagine sul servizio ferroviario dedicato a collegare Pisa Centrale con l'aeroporto di Pisa, la clientela, in ugual misura italiana e straniera, è composta in prevalenza da occupati, di media età, in leggera prevalenza di sesso femminile.

L'aeroporto toscano per la sua collocazione in una delle regioni più visitate d'Italia, raccoglie soprattutto turisti (78%) che utilizzano quindi le strutture spesso per la prima volta.

Ciò non toglie l'importanza della quota parte di viaggiatori che utilizzano l'aereo o l'aeroporto per motivi di lavoro (17%) ed hanno ovviamente una frequentazione maggiore del Galileo Galilei e quindi dei servizi presenti.

Rispetto al mezzo utilizzato per raggiungere/lasciare l'aeroporto il trasporto pubblico (treno e bus) è certamente la modalità scelta dai più con particolare preferenza per quella ferroviaria (73.4%).

Le ragioni della preferenza accordata al treno sono individuabili nelle sue caratteristiche principali: frequenza, velocità, comodità del viaggio e non ultimo economicità. Queste caratteristiche sono sicuramente apprezzate da tutti indipendentemente dal fatto che il servizio si caratterizzi, nella maggioranza delle corse, per essere una navetta di collegamento tra aeroporto e stazione di Pisa Centrale.

I più, una volta giunti a Pisa, proseguono sempre in treno il loro viaggio verso la destinazione finale nella maggioranza dei casi individuata a Firenze o comune limitrofo. A questo punto è quindi la rete regionale a prendersi carico dei viaggiatori sino a destinazione finale.

Rispetto alla qualità del servizio la valutazione, da parte da chi ne ha già usufruito, è sicuramente soddisfacente; gli elementi di spicco derivano proprio dall'essere una "navetta" che garantisce puntualità, frequenza e costo del biglietto contenuto.

Ciò non toglie che, pur mantenendo questa caratteristica, il servizio navetta sia migliorabile soprattutto inserendo vetture più nuove e moderne che sicuramente alzerebbero il livello della qualità rispetto alla pulizia e al comfort; anche tenendo conto del fatto che l'aeroporto costituisce il "primo biglietto da visita" presentato dalla Toscana a tanti turisti stranieri e non solo.

Inoltre, proprio in funzione della vicinanza tra l'aeroporto e la stazione di Pisa e dei tempi contenuti del viaggio (5 minuti), sarà opportuno considerare le due infrastrutture come due polarità di un unico nodo di interscambio ed operare di conseguenza.

Dai risultati generali dell'indagine emerge, dunque, come il lavoro intrapreso dalla Regione Toscana in questi anni sia giustamente indirizzato, visto che risponde alle maggiori esigenze dell'utenza e in modo sostanziale alle richieste di miglioramento dei viaggiatori abituali ed occasionali che chiedono in ordine di priorità puntualità, frequenza delle corse e pulizia.

Il fatto che per il 75% degli utenti la Regione Toscana abbia una responsabilità diretta rispetto alla qualità dei servizi ferroviari, avvalora ancora di più gli sforzi finanziari e contemporaneamente determina ulteriori aspettative per migliorare un servizio che a detta dei più vedrà nel medio lungo tempo un ulteriore incremento di

utilizzo essendo al momento identificato come il mezzo del futuro da quasi il 90% dei viaggiatori.

In conclusione si ritiene che le scelte sino ad oggi operate dalla Regione Toscana stiano ottenendo positivi effetti continuando nel processo di controllo, riqualificazione, strutturazione e potenziamento del servizio ferroviario regionale e metropolitano. Tutto ciò del resto viene richiesto a gran voce da pendolari, utenti occasio-

nali e turisti perché il treno, al di là dei giudizi espressi, è il mezzo che ogni giorno scelgono migliaia di cittadini toscani, gli stessi che tra l'altro vedono proprio nella mobilità e nei trasporti uno degli aspetti fondamentali da tutelare e sviluppare nella programmazione futura del territorio e delle città della Toscana (Fonte: Regione Toscana, indagine statistica "I cittadini toscani, l'ambiente e il territorio", 2009).

Nota Metodologica

L'indagine si è posta l'**obiettivo generale** di conoscere le opinioni e il grado di soddisfazione degli utenti, abbonati e occasionali, riguardo il servizio ferroviario regionale. In particolare i temi indagati hanno riguardato:

- il profilo dell'utente rispetto ad alcune caratteristiche socio-demografiche;
- le ragioni della scelta del treno e le motivazioni dello spostamento;
- il grado di soddisfazione di una vasta gamma di aspetti del servizio ferroviario;
- il grado di conoscenza di alcuni servizi del sistema di trasporto ferroviario;
- la percezione degli utenti riguardo al soggetto responsabile della qualità del servizio ferroviario;
- il grado di importanza attribuito ad un insieme di fattori relativi all'uso del treno;
- l'immagine che gli utenti hanno del treno con riferimento ai concetti di "treno come mezzo efficiente", "treno come mezzo

veloce" e "treno come mezzo del futuro".

È stato inoltre realizzato un approfondimento sul servizio ferroviario da e per l'aeroporto di Pisa per acquisire informazioni su questa specifica tipologia di utenza.

La **popolazione obiettivo** è costituita dagli utenti abbonati ed occasionali dei treni regionali della Toscana (sono esclusi i treni Intercity ed Eurostar) nelle direttrici ferroviarie di interesse, residenti o domiciliati in Toscana, con età superiore ai 14 anni. Le *direttrici ferroviarie* di interesse sono:

1. Firenze - Pisa - Livorno
2. Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio
3. Firenze - Arezzo - Chiusi
4. Firenze - Empoli - Siena
5. Firenze - Borgo San Lorenzo - Faenza
6. Pisa - Lucca - Aulla
7. La Spezia - Pisa - Livorno
8. Livorno - Grosseto - Orbetello
9. Relazioni Metropolitane
10. Altre direttrici.

Alcune di esse sono state poi distinte in *micro-direttrici*²¹:

Il disegno campionario: il disegno campionario adottato prevede 3 stadi:

Primo stadio: selezione delle stazioni per ogni direttrice di interesse;

Secondo stadio: selezione, nelle stazioni individuate, dei treni da campionare, tenendo conto di 4 fasce orarie;

Terzo stadio: individuazione del numero di reclutamenti da effettuare per ogni direttrice per ottenere le

interviste telefoniche previste.

La *numerosità campionaria progettata* è stata pari a circa 10.000 reclutamenti necessari per ottenere circa 4.000 interviste, di cui 2.800 ad abbonati e 1.200 ad occasionali. La *numerosità campionaria effettivamente raggiunta* è stata pari a 8.940 reclutamenti che hanno dato luogo a 4.021 interviste, di cui 2.550 ad abbonati e 1.471 ad occasionali (► **Prospetto 22**).

Le modalità di rilevazione: la rilevazione è stata articolata in due

► Prospetto 22.

Piano di campionamento programmato ed effettivo per direttrice

DIRETTRICE	Popolazione obiettivo			Piano di campionamento realizzato					
	Totale	Residenti abbonati	Residenti non abbonati	Fase di arruolamento			Rilevazione telefonica		
				Totale	Abbonati	Occasionali	Totale	Abbonati	Occasionali
Firenze - Pisa - Livorno	18.093	11.680	6.413	1.193	665	528	470	257	213
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	15.490	9.157	6.333	1.091	569	522	474	257	217
Firenze - Arezzo - Chiusi	13.771	9.012	4.759	1.002	597	405	456	265	191
Firenze - Empoli - Siena	5.220	3.193	2.027	599	404	195	300	212	88
Firenze - Borgo San Lorenzo	4.437	3.359	1.078	831	620	211	302	239	63
Pisa - Lucca - Aulla	2.677	1.990	688	609	436	173	271	206	65
La Spezia - Pisa - Livorno	4.677	3.006	1.671	647	456	191	336	244	92
Livorno-Grosseto-Orbetello	2.805	1.799	1.006	305	193	112	169	118	51
Relazioni Metropolitane	5.419	3.637	1.783	1.128	655	473	481	279	202
Altre direttrici	2.415	1.387	1.026	867	439	428	522	289	233
Arezzo - Sinalunga / Arezzo - Pratovecchio - Stia	2.180	1.720	460	668	463	205	240	184	56
Totale	77.184	49.940	27.244	8.940	5.497	3.443	4.021	2.550	1.471

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

²¹ La direttrice "Firenze - Borgo S. Lorenzo" è scomposta in due micro-direttrici:

- la Firenze - Pontassieve - Borgo San Lorenzo e la Firenze - Vaglia - Borgo S. Lorenzo;
- la direttrice "Pisa - Lucca - Aulla" è scomposta in due micro-direttrici:
- la Pisa - Lucca e la Lucca - Aulla;
- le Relazioni Metropolitane comprendono le tre micro-direttrici
- Empoli - Firenze Porta al Prato, la Pistoia - Firenze S.M.N e la Pistoia/Prato - Monteverchi;
- infine la voce "altre direttrici" comprende le seguenti micro-direttrici:
- Prato - Bologna; Pistoia - Porretta Terme; Siena - Chiusi, Siena - Grosseto, La Spezia - Pontremoli - Parma; Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia.

fasi:

a) **una fase di arruolamento** nella quale 41 rilevatori, opportunamente formati, hanno contattato, presso oltre 40 punti di campionamento a terra e 13 tratte caratterizzate dalla rilevazione a bordo, 17.973 viaggiatori, al fine di individuare un adeguato numero di viaggiatori da intervistare nella fase successiva di “recall telefonico”. È stata utilizzata una **scheda di arruolamento** che oltre a rilevare informazioni sugli spostamenti e sulle caratteristiche demografiche di tutti gli arruolati, ha permesso di stimare l'incidenza, rispetto a tutte le persone avvicinate, dei residenti, degli abbonati al servizio ferroviario e degli abbonati Pegaso. L'arruola-

mento si è svolto dal 16 aprile al 19 maggio 2009²².

1) **Una fase di rilevazione telefonica**: questa fase è stata effettuata con sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview), da personale opportunamente selezionato e formato, nel periodo compreso tra il 21 aprile e il 25 maggio 2009. È stato adottato un questionario definito dagli esperti di Regione Toscana e di Pragma. Complessivamente sono state realizzate 4.021 interviste a buon fine.

2) **Analisi degli esiti**: per ottenere le 4.021 interviste sono stati utilizzati 5.798 numeri di telefono sui 7.575 disponibili. Il ► **Prospetto 23** riporta il dettaglio degli esiti della

► Prospetto 23.

Analisi degli esiti della fase di rilevazione telefonica

DESCRIZIONE ESITO	Valori assoluti	Valori %	Valori assoluti	Valori %
Non risponde	9	0,1	941	12,4
Segreteria Telefonica	11	0,1		
Occupato	0	0,0		
Numero non collegato	484	6,4		
Non coincide il nome	437	5,8		
Rifiuto	116	1,5	149	2,0
Intervista interrotta	33	0,4		
Dipendente Trenitalia	19	0,3		
Referente irreperibile per il periodo di rilevazione	577	7,6	687	9,1
Non ha preso treno - Non coincide la direttrice - Non coincide la stazione	43	0,6		
< 14 anni o non residente	3	0,0		
Non parla italiano	29	0,4		
Già intervistato	16	0,2		
Stratificazione di quota chiusa sesso/età	1.777	23,5	1.777	23,5
SUCCESSI	4.021	53,1	4.021	53,1
Totale	7.575	100,0	7.575	100,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

²² La conclusione della fase di reclutamento con un certo anticipo unitamente al numero inferiore di reclutamenti realizzati (8.940 rispetto ai 10.010 programmati) dimostrano l'elevato grado di partecipazione all'indagine da parte di tutti gli utenti.

rilevazione.

3) **Precisione delle stime:** la stima delle percentuali è stata ottenuta per mezzo dello stimatore ponderato. I coefficienti di rapporto all'universo sono stati calcolati

come rapporto tra la numerosità dello strato e la numerosità delle unità campionarie rilevate nello strato. I ►**Prospetti 24a - 24b - 25a e 25b** riportano la precisione delle stime, espressa in termini di

► Prospetto 24a.

Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) - Arruolati abbonati

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Totale	49.940	5.497	0,8%	1,1%	1,2%	1,3%	1,3%	1,3%	1,2%	1,1%	0,8%
Firenze - Pisa - Livorno	11.680	665	2,3%	3,0%	3,5%	3,7%	3,8%	3,7%	3,5%	3,0%	2,3%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	9.157	569	2,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,1%	4,0%	3,8%	3,3%	2,5%
Firenze - Arezzo - Chiusi	9.012	597	2,4%	3,2%	3,7%	3,9%	4,0%	3,9%	3,7%	3,2%	2,4%
Firenze - Empoli - Siena	3.193	404	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%
Firenze-Borgo S. Lorenzo	3.359	620	2,4%	3,1%	3,6%	3,9%	3,9%	3,9%	3,6%	3,1%	2,4%
Pisa - Lucca - Aulla	1.990	436	2,8%	3,8%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,8%	2,8%
La Spezia - Pisa - Livorno	3.006	456	2,8%	3,7%	4,2%	4,5%	4,6%	4,5%	4,2%	3,7%	2,8%
Livorno-Grosseto -Orbetello	1.799	193	4,2%	5,6%	6,5%	6,9%	7,1%	6,9%	6,5%	5,6%	4,2%
Relazioni Metropolitane	3.637	655	2,3%	3,1%	3,5%	3,8%	3,8%	3,8%	3,5%	3,1%	2,3%
Altre direttrici	1.387	439	2,8%	3,7%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,7%	2,8%
Arezzo - Sinalunga;											
Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.720	463	2,7%	3,6%	4,2%	4,5%	4,6%	4,5%	4,2%	3,6%	2,7%
Totale	49.940	5.497	0,8%	1,1%	1,2%	1,3%	1,3%	1,3%	1,2%	1,1%	0,8%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Prospetto 24b.

Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) - Arruolati occasionali

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Totale	27.244	3.443	1,0%	1,3%	1,5%	1,6%	1,7%	1,6%	1,5%	1,3%	1,0%
Firenze - Pisa - Livorno	6.413	528	2,6%	3,4%	3,9%	4,2%	4,3%	4,2%	3,9%	3,4%	2,6%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.333	522	2,6%	3,4%	3,9%	4,2%	4,3%	4,2%	3,9%	3,4%	2,6%
Firenze - Arezzo - Chiusi	4.759	405	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%
Firenze - Empoli - Siena	2.027	195	4,2%	5,6%	6,4%	6,9%	7,0%	6,9%	6,4%	5,6%	4,2%
Firenze-Borgo S. Lorenzo	1.078	211	4,0%	5,4%	6,2%	6,6%	6,7%	6,6%	6,2%	5,4%	4,0%
Pisa - Lucca - Aulla	688	173	4,5%	6,0%	6,8%	7,3%	7,5%	7,3%	6,8%	6,0%	4,5%
La Spezia - Pisa - Livorno	1.671	191	4,3%	5,7%	6,5%	6,9%	7,1%	6,9%	6,5%	5,7%	4,3%
Livorno-Grosseto -Orbetello	1.006	112	5,6%	7,4%	8,5%	9,1%	9,3%	9,1%	8,5%	7,4%	5,6%
Relazioni Metropolitane	1.783	473	2,7%	3,6%	4,1%	4,4%	4,5%	4,4%	4,1%	3,6%	2,7%
Altre direttrici	1.026	428	2,8%	3,8%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,8%	2,8%
Arezzo - Sinalunga;											
Arezzo - Pratovecchio - Stia	460	205	4,1%	5,5%	6,3%	6,7%	6,8%	6,7%	6,3%	5,5%	4,1%
Totale	27.244	3.443	1,0%	1,3%	1,5%	1,6%	1,7%	1,6%	1,5%	1,3%	1,0%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

semi-intervalli di confidenza al 95% per diversi valori delle stime puntuali, rispettivamente per le variabili rilevate presso gli arruolati e per quelle rilevate con la rileva-

zione telefonica distinguendo, in entrambi i casi, tra utenti abbonati e utenti occasionali.

► Prospetto 25a.

Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) Catì abbonati

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Totale	49.940	2.550	1,2%	1,6%	1,8%	1,9%	1,9%	1,9%	1,8%	1,6%	1,2%
Firenze - Pisa - Livorno	11.680	257	3,7%	4,9%	5,6%	6,0%	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	3,7%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	9.157	257	3,7%	4,9%	5,6%	6,0%	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	3,7%
Firenze - Arezzo - Chiusi	9.012	265	3,6%	4,8%	5,5%	5,9%	6,0%	5,9%	5,5%	4,8%	3,6%
Firenze - Empoli - Siena	3.193	212	4,0%	5,4%	6,2%	6,6%	6,7%	6,6%	6,2%	5,4%	4,0%
Firenze-Borgo S. Lorenzo	3.359	239	3,8%	5,1%	5,8%	6,2%	6,3%	6,2%	5,8%	5,1%	3,8%
Pisa - Lucca - Aulla	1.990	206	4,1%	5,5%	6,3%	6,7%	6,8%	6,7%	6,3%	5,5%	4,1%
La Spezia - Pisa - Livorno	3.006	244	3,8%	5,0%	5,7%	6,1%	6,3%	6,1%	5,7%	5,0%	3,8%
Livorno-Grosseto -Orbetello	1.799	118	5,4%	7,2%	8,3%	8,8%	9,0%	8,8%	8,3%	7,2%	5,4%
Relazioni Metropolitane	3.637	279	3,5%	4,7%	5,4%	5,7%	5,9%	5,7%	5,4%	4,7%	3,5%
Altre direttrici	1.387	289	3,5%	4,6%	5,3%	5,6%	5,8%	5,6%	5,3%	4,6%	3,5%
Arezzo - Sinalunga;			4,3%	5,8%	6,6%	7,1%	7,2%	7,1%	6,6%	5,8%	4,3%
Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.720	184									
Totale	49.940	2.550	1,2%	1,6%	1,8%	1,9%	1,9%	1,9%	1,8%	1,6%	1,2%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

► Prospetto 25b.

Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) Catì occasionali

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Totale	27.244	1.471	1,5%	2,0%	2,3%	2,5%	2,6%	2,5%	2,3%	2,0%	1,5%
Firenze - Pisa - Livorno	6.413	213	4,0%	5,4%	6,2%	6,6%	6,7%	6,6%	6,2%	5,4%	4,0%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.333	217	4,0%	5,3%	6,1%	6,5%	6,7%	6,5%	6,1%	5,3%	4,0%
Firenze - Arezzo - Chiusi	4.759	191	4,3%	5,7%	6,5%	6,9%	7,1%	6,9%	6,5%	5,7%	4,3%
Firenze - Empoli - Siena	2.027	88	6,3%	8,4%	9,6%	10,2%	10,4%	10,2%	9,6%	8,4%	6,3%
Firenze-Borgo S. Lorenzo	1.078	63	7,4%	9,9%	11,3%	12,1%	12,3%	12,1%	11,3%	9,9%	7,4%
Pisa - Lucca - Aulla	688	65	7,3%	9,7%	11,1%	11,9%	12,2%	11,9%	11,1%	9,7%	7,3%
La Spezia - Pisa - Livorno	1.671	92	6,1%	8,2%	9,4%	10,0%	10,2%	10,0%	9,4%	8,2%	6,1%
Livorno-Grosseto -Orbetello	1.006	51	8,2%	11,0%	12,6%	13,4%	13,7%	13,4%	12,6%	11,0%	8,2%
Relazioni Metropolitane	1.783	202	4,1%	5,5%	6,3%	6,8%	6,9%	6,8%	6,3%	5,5%	4,1%
Altre direttrici	1.026	233	3,9%	5,1%	5,9%	6,3%	6,4%	6,3%	5,9%	5,1%	3,9%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	460	56	7,9%	10,5%	12,0%	12,8%	13,1%	12,8%	12,0%	10,5%	7,9%
Totale	27.244	1.471	1,5%	2,0%	2,3%	2,5%	2,6%	2,5%	2,3%	2,0%	1,5%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

Appendice 1

Tavole statistiche sul totale dell'utenza

Tavola 1 - Possesso di abbonamento al treno regionale (frequenze per direttrice)

Tavola 2 - Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Età - Condizione professionale) (frequenze per direttrice)

Tavola 3 - Comportamenti sull'utilizzo del treno regionale (frequenze per direttrice)

Tavola 4 - Frequenza nell'utilizzo del treno regionale (frequenze per direttrice)

Tavola 5 - Canali di informazione per il viaggio (segnalazioni per direttrice)

Tavola 6 - Motivazioni della scelta del treno regionale per il viaggio (segnalazioni per direttrice)

Tavola 7 - Possesso della patente di guida (frequenze per direttrice)

Tavola 8 - Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento (frequenze per direttrice)

Tavola 9 - Mezzi utilizzati per arrivare alla stazione di reclutamento (segnalazioni per direttrice)

Tavola 10 - Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta (segnalazioni per direttrice)

Tavola 11 - Motivazione della scelta della stazione di partenza (frequenze per direttrice)

Tavola 12 - Soddisfazione per i servizi a bordo treno (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 13 - Livello di soddisfazione generale sul Servizio ferroviario (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 14 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: la puntualità (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 15 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: le coincidenze con altri treni (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 16 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: affollamento a bordo (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 17 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: la pulizia a bordo delle vetture (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 18 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: adeguatezza e pulizia dei bagni (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 19 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: il funzionamento del condizionamento/riscaldamento (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 20 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: funzionamento delle porte (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 21 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie) (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 22 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: personale di bordo (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 23 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 24 - Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale (frequenze per direttrice)

Tavola 25 - Percezione degli interventi migliorativi del servizio ferroviario regionale (segnalazioni per direttrice)

Tavola 26 - Valutazioni di sintesi sul servizio ferroviario regionale (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 27 - Valutazioni sull'efficienza del servizio ferroviario regionale (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 28 - Valutazioni sulla velocità/tempo di percorrenza del servizio ferroviario regionale (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 29 - Valutazioni sull'idea "treno come mezzo del futuro" (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 30 - Importanza rispetto ad aspetti strutturali (dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice)

Tavola 31 - Importanza rispetto ad aspetti del Servizio (dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice)

Tavola 32 - Conoscenza dei servizi offerti (frequenze per direttrice)

Tavola 33 - Utilizzo del Servizio Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami (frequenze per direttrice)

Tavola 34 - Giudizio sulla qualità del servizio Numero Verde di Regione Toscana (frequenze, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

Tavola 35 - Percezione del soggetto responsabile della qualità del Servizio ferroviario (frequenze per direttrice)

Tavola 36 - Grado di responsabilità di Regione Toscana sulla qualità del Servizio ferroviario (frequenze per direttrice)

TAVOLA 1 - POSSESSO DI ABBONAMENTO AL TRENO REGIONALE
(frequenze per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Lei è abbonato al servizio ferroviario (valori assoluti)						
Si	49.940	11.680	9.157	9.012	3.193	
No	27.244	6.413	6.333	4.759	2.027	
Utenza residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Si	64,7%	64,6%	59,1%	65,4%	61,2%	
No	35,3%	35,4%	40,9%	34,6%	38,8%	
Utenza residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Si tratta di un abbonamento Pegaso? (valori assoluti)						
Si	9.232	1.792	1.304	1.781	759	
No	30.208	7.535	5.343	5.163	1.794	
Non so / Non risponde	10.500	2.354	2.511	2.068	640	
Utenza abbonata	49.940	11.680	9.157	9.012	3.193	
(valori percentuali)						
Si	18,5%	15,3%	14,2%	19,8%	23,8%	
No	60,5%	64,5%	58,3%	57,3%	56,2%	
Non so / Non risponde	21,0%	20,2%	27,4%	22,9%	20,0%	
Utenza abbonata	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Lei è abbonato al servizio ferroviario (valori assoluti)							
	3.359	1.990	3.006	1.799	3.637	1.720	1.387
	1.078	688	1.671	1.006	1.783	460	1.026
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	75,7%	74,3%	64,3%	64,1%	67,1%	78,9%	57,5%
	24,3%	25,7%	35,7%	35,9%	32,9%	21,1%	42,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Si tratta di un abbonamento Pegaso? (valori assoluti)							
	1.306	169	211	587	639	234	452
	1.387	927	2.604	913	2.393	1.441	708
	666	895	191	298	605	45	227
	3.359	1.990	3.006	1.799	3.637	1.720	1.387
(valori percentuali)							
	38,9%	8,5%	7,0%	32,6%	17,6%	13,6%	32,6%
	41,3%	46,6%	86,6%	50,8%	65,8%	83,8%	51,0%
	19,8%	45,0%	6,4%	16,6%	16,6%	2,6%	16,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 2 - PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO
(sesso - titolo di studio - età - condizione professionale) (frequenze per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Sesso (valori assoluti)						
Maschio	31.590	6.958	6.854	5.045	2.104	
Femmina	45.594	11.135	8.636	8.726	3.116	
Utenza residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Maschio	40,9%	38,5%	44,2%	36,6%	40,3%	
Femmina	59,1%	61,5%	55,8%	63,4%	59,7%	
Utenza residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Titolo di studio (valori assoluti)						
Titolo universitario	19.284	5.141	4.395	2.990	1.311	
Diploma media superiore	39.195	10.232	7.744	6.782	2.177	
Diploma media inferiore	16.117	2.126	2.710	3.602	1.513	
Licenza elementare /Nessuno	958	144	222	176	89	
Non so / Non risponde	1.631	450	419	221	131	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Titolo universitario	25,0%	28,4%	28,4%	21,7%	25,1%	
Diploma media superiore	50,8%	56,6%	50,0%	49,2%	41,7%	
Diploma media inferiore	20,9%	11,7%	17,5%	26,2%	29,0%	
Licenza elementare /Nessuno	1,2%	0,8%	1,4%	1,3%	1,7%	
Non so / Non risponde	2,1%	2,5%	2,7%	1,6%	2,5%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Età (valori assoluti)						
14-19	10.525	1.394	1.604	2.213	980	
20-24	23.208	6.201	4.445	3.839	1.425	
25-29	10.388	2.579	2.363	1.684	651	
30-34	7.045	1.760	1.456	1.272	382	
35-39	5.927	1.542	1.371	1.069	375	
40-44	5.098	1.257	1.193	975	299	
45-49	4.434	955	911	869	312	
50-54	3.609	903	653	612	241	
55-59	2.527	500	585	386	173	
60-64	1.705	394	331	381	99	
65 e più	2.001	489	400	361	169	
Non so / Non risponde	716	119	178	111	115	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Sesso (valori assoluti)							
	1.906	1.114	2.036	1.123	2.458	925	1.067
	2.531	1.564	2.641	1.682	2.962	1.255	1.346
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	43,0%	41,6%	43,5%	40,0%	45,3%	42,4%	44,2%
	57,0%	58,4%	56,5%	60,0%	54,7%	57,6%	55,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Titolo di studio (valori assoluti)							
	872	672	1.334	524	1.338	92	615
	1.905	1.484	2.909	1.054	2.843	885	1.181
	1.523	396	327	1.136	1.095	1.164	526
	100	26	7	64	56	26	49
	38	100	101	28	87	14	42
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	19,7%	25,1%	28,5%	18,7%	24,7%	4,2%	25,5%
	42,9%	55,4%	62,2%	37,6%	52,5%	40,6%	48,9%
	34,3%	14,8%	7,0%	40,5%	20,2%	53,4%	21,8%
	2,2%	1,0%	0,1%	2,3%	1,0%	1,2%	2,0%
	0,9%	3,7%	2,2%	1,0%	1,6%	0,6%	1,7%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Età (valori assoluti)							
	1.057	285	309	871	587	891	335
	707	1.138	2.243	570	1.411	534	695
	447	349	954	228	680	191	260
	394	205	432	248	532	145	221
	300	112	175	221	460	106	197
	300	97	175	147	399	83	172
	336	132	145	110	456	51	157
	346	123	70	102	376	52	130
	268	89	59	119	201	60	87
	125	63	48	73	116	21	54
	140	63	17	99	124	46	93
	16	22	48	18	78	0	11
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
segue							

segue TAVOLA 2 - PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO
(sesso - titolo di studio - età - condizione professionale) (frequenze per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
(valori percentuali)						
14-19	13,6%	7,7%	10,4%	16,1%	18,8%	
20-24	30,1%	34,3%	28,7%	27,9%	27,3%	
25-29	13,5%	14,3%	15,3%	12,2%	12,5%	
30-34	9,1%	9,7%	9,4%	9,2%	7,3%	
35-39	7,7%	8,5%	8,9%	7,8%	7,2%	
40-44	6,6%	6,9%	7,7%	7,1%	5,7%	
45-49	5,7%	5,3%	5,9%	6,3%	6,0%	
50-54	4,7%	5,0%	4,2%	4,4%	4,6%	
55-59	3,3%	2,8%	3,8%	2,8%	3,3%	
60-64	2,2%	2,2%	2,1%	2,8%	1,9%	
65 e più	2,6%	2,7%	2,6%	2,6%	3,2%	
Non so / Non risponde	0,9%	0,7%	1,1%	0,8%	2,2%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Condizione professionale (valori assoluti)						
Imprenditore	400	97	133	35	18	
Libero professionista	5.067	1.376	1.428	678	337	
Artigiano, commerciante...	3.074	514	553	862	257	
Dirigente	881	286	226	111	42	
Funzionario/quadro	1.340	484	246	171	84	
Impiegato, insegnante	17.435	4.188	3.837	3.515	569	
Operaio	4.185	647	815	985	136	
Altro lavoratore dipendente	2.946	682	565	356	723	
Casalinga	886	151	89	186	122	
Studente	35.770	8.539	6.210	6.035	2.530	
Pensionato	2.225	464	441	440	190	
Disoccupato, non occupato	1.313	224	428	141	115	
Altro	158	66	12	42	10	
Non so / Non risponde	1.504	374	508	215	87	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Imprenditore	0,5%	0,5%	0,9%	0,3%	0,4%	
Libero professionista	6,6%	7,6%	9,2%	4,9%	6,5%	
Artigiano, commer ciante...	4,0%	2,8%	3,6%	6,3%	4,9%	
Dirigente	1,1%	1,6%	1,5%	0,8%	0,8%	

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
(valori percentuali)							
	23,8%	10,6%	6,6%	31,0%	10,8%	40,9%	13,9%
	15,9%	42,5%	48,0%	20,3%	26,0%	24,5%	28,8%
	10,1%	13,0%	20,4%	8,1%	12,6%	8,8%	10,8%
	8,9%	7,7%	9,2%	8,8%	9,8%	6,7%	9,1%
	6,8%	4,2%	3,8%	7,9%	8,5%	4,8%	8,2%
	6,8%	3,6%	3,8%	5,2%	7,4%	3,8%	7,1%
	7,6%	4,9%	3,1%	3,9%	8,4%	2,4%	6,5%
	7,8%	4,6%	1,5%	3,6%	6,9%	2,4%	5,4%
	6,0%	3,3%	1,3%	4,2%	3,7%	2,8%	3,6%
	2,8%	2,4%	1,0%	2,6%	2,1%	1,0%	2,2%
	3,2%	2,3%	0,4%	3,5%	2,3%	2,1%	3,9%
	0,4%	0,8%	1,0%	0,7%	1,4%	0,0%	0,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Condizione professionale (valori assoluti)							
	11	13	17	9	48	4	14
	200	134	237	119	398	18	144
	189	83	114	119	209	51	122
	27	20	35	18	65	4	47
	43	64	42	55	102	6	43
	1.216	486	715	582	1.517	254	557
	395	91	57	155	408	339	159
	215	39	114	0	180	12	60
	57	16	17	81	71	35	60
	1.797	1.572	3.140	1.468	2.075	1.349	1.056
	193	59	44	90	145	57	102
	78	37	50	63	103	40	33
	0	8	13	0	4	0	2
	16	57	81	45	95	13	14
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	0,2%	0,5%	0,4%	0,3%	0,9%	0,2%	0,6%
	4,5%	5,0%	5,1%	4,2%	7,3%	0,8%	6,0%
	4,3%	3,1%	2,4%	4,2%	3,9%	2,3%	5,0%
	0,6%	0,8%	0,8%	0,7%	1,2%	0,2%	1,9%
segue							

segue **TAVOLA 2 - PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO**
 (sesso - titolo di studio - età - condizione professionale) (frequenze per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Funzionario/quadro	1,7%	2,7%	1,6%	1,2%	1,6%	
Impiegato, insegnante	22,6%	23,1%	24,8%	25,5%	10,9%	
Operaio	5,4%	3,6%	5,3%	7,2%	2,6%	
Altro lavoratore dipendente	3,8%	3,8%	3,6%	2,6%	13,8%	
Casalinga	1,1%	0,8%	0,6%	1,4%	2,3%	
Studente	46,3%	47,2%	40,1%	43,8%	48,5%	
Pensionato	2,9%	2,6%	2,8%	3,2%	3,6%	
Disoccupato, non occupato	1,7%	1,2%	2,8%	1,0%	2,2%	
Altro	0,2%	0,4%	0,1%	0,3%	0,2%	
Non so / Non risponde	1,9%	2,1%	3,3%	1,6%	1,7%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009.

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo PratoVecchio Stia	Altre direttrici
	1,0%	2,4%	0,9%	2,0%	1,9%	0,3%	1,8%
	27,4%	18,1%	15,3%	20,7%	28,0%	11,6%	23,1%
	8,9%	3,4%	1,2%	5,5%	7,5%	15,5%	6,6%
	4,8%	1,5%	2,4%	0,0%	3,3%	0,5%	2,5%
	1,3%	0,6%	0,4%	2,9%	1,3%	1,6%	2,5%
	40,5%	58,7%	67,1%	52,3%	38,3%	61,9%	43,8%
	4,4%	2,2%	0,9%	3,2%	2,7%	2,6%	4,2%
	1,8%	1,4%	1,1%	2,3%	1,9%	1,8%	1,4%
	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
	0,4%	2,1%	1,7%	1,6%	1,8%	0,6%	0,6%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 3 - COMPORTAMENTI SULL'UTILIZZO DEL TRENO REGIONALE
(frequenze per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	DIRETTRICE				
	Totale	Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena
Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento? (valori assoluti)					
E' la prima volta	1.018	236	234	206	29
Meno di 1 anno	13.931	4.306	3.181	1.272	591
Da 1 a 2 anni	13.562	3.113	2.447	2.451	844
Da 2 a 4 anni	14.096	3.382	2.389	2.985	892
4 anni ed oltre	33.252	6.896	6.992	6.629	2.626
Non so / Non ricordo	1.325	159	246	228	238
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220
(valori percentuali)					
E' la prima volta	1,3%	1,3%	1,5%	1,5%	0,5%
Meno di 1 anno	18,0%	23,8%	20,5%	9,2%	11,3%
Da 1 a 2 anni	17,6%	17,2%	15,8%	17,8%	16,2%
Da 2 a 4 anni	18,3%	18,7%	15,4%	21,7%	17,1%
4 anni ed oltre	43,1%	38,1%	45,1%	48,1%	50,3%
Non so / Non ricordo	1,7%	0,9%	1,6%	1,7%	4,6%
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nel suo nucleo familiare ci sono altre persone che usano il treno regionale almeno una volta al mese? (valori assoluti)					
Sì	20.482	4.508	4.327	4.352	816
No	52.909	13.003	10.926	8.048	3.670
Non so / Non risponde	3.793	582	238	1.371	734
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220
(valori percentuali)					
Sì	26,5%	24,9%	27,9%	31,6%	15,6%
No	68,5%	71,9%	70,5%	58,4%	70,3%
Non so / Non risponde	4,9%	3,2%	1,5%	10,0%	14,1%
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Quante? (valori assoluti)					
1 persona	14.188	2.921	3.205	2.891	617
2 persone	3.734	679	730	919	152
3 persone ed oltre [3-10]	1.762	393	375	485	37
Non so / Non risponde	797	515	16	57	10
Utenza Residente	20.482	4.508	4.327	4.352	816
(valori percentuali)					
1 persona	69,3%	64,8%	74,1%	66,4%	75,6%
2 persone	18,2%	15,1%	16,9%	21,1%	18,7%
3 persone ed oltre [3-10]	8,6%	8,7%	8,7%	11,1%	4,5%
Non so / Non risponde	3,9%	11,4%	0,4%	1,3%	1,3%
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento? (valori assoluti)							
	47	26	57	63	71	13	36
	702	488	1.082	536	1.184	212	378
	745	398	830	480	843	1.039	372
	740	511	840	591	911	484	371
	2.121	1.239	1.768	1.054	2.319	406	1.201
	83	16	101	81	92	26	54
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	1,1%	1,0%	1,2%	2,2%	1,3%	0,6%	1,5%
	15,8%	18,2%	23,1%	19,1%	21,8%	9,7%	15,7%
	16,8%	14,9%	17,7%	17,1%	15,6%	47,7%	15,4%
	16,7%	19,1%	18,0%	21,1%	16,8%	22,2%	15,4%
	47,8%	46,3%	37,8%	37,6%	42,8%	18,6%	49,8%
	1,9%	0,6%	2,2%	2,9%	1,7%	1,2%	2,2%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nel suo nucleo familiare ci sono altre persone che usano il treno regionale almeno una volta al mese? (valori assoluti)							
	1.740	651	972	661	1.587	199	671
	2.687	1.944	3.591	2.108	3.722	1.489	1.721
	11	83	114	36	111	492	21
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	39,2%	24,3%	20,8%	23,6%	29,3%	9,1%	27,8%
	60,5%	72,6%	76,8%	75,1%	68,7%	68,3%	71,3%
	0,2%	3,1%	2,4%	1,3%	2,1%	22,6%	0,9%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Quante? (valori assoluti)							
	1.112	460	678	578	1.115	146	464
	415	112	116	64	356	45	145
	212	53	39	19	97	2	50
	0	25	138	0	19	6	11
	1.740	651	972	661	1.587	199	671
(valori percentuali)							
	63,9%	70,8%	69,8%	87,5%	70,3%	73,4%	69,2%
	23,9%	17,2%	12,0%	9,7%	22,4%	22,5%	21,7%
	12,2%	8,1%	4,1%	2,8%	6,1%	1,1%	7,5%
	0,0%	3,8%	14,2%	0,0%	1,2%	3,0%	1,7%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 4 - FREQUENZA NELL'UTILIZZO DEL TRENO REGIONALE
(frequenze per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
In genere con quale frequenza usa il treno regionale? (valori assoluti)						
Da 1 a 7 volte alla settimana	64.629	14.931	12.367	11.420	4.331	
Qualche volta al mese	8.719	2.123	1.985	1.778	613	
Qualche volta all'anno	3.175	829	1.051	473	184	
Più raramente	593	181	88	75	92	
Mai, era la prima volta	68	30	0	25	0	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Da 1 a 7 volte alla settimana	83,7%	82,5%	79,8%	82,9%	83,0%	
Qualche volta al mese	11,3%	11,7%	12,8%	12,9%	11,7%	
Qualche volta all'anno	4,1%	4,6%	6,8%	3,4%	3,5%	
Più raramente	0,8%	1,0%	0,6%	0,5%	1,8%	
Mai, era la prima volta	0,1%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
In genere con quale frequenza usa il treno regionale? (valori assoluti)							
	3.953	2.425	4.156	2.321	4.780	2.005	1.941
	398	179	412	346	428	125	331
	86	74	73	138	150	25	93
	0	0	36	0	53	25	44
	0	0	0	0	9	0	4
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	89,1%	90,5%	88,9%	82,7%	88,2%	92,0%	80,4%
	9,0%	6,7%	8,8%	12,3%	7,9%	5,8%	13,7%
	1,9%	2,8%	1,6%	4,9%	2,8%	1,1%	3,8%
	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,0%	1,1%	1,8%
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 5 - CANALI DI INFORMAZIONE PER IL VIAGGIO
(segnalazioni per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
In generale come si tiene informato sui percorsi, gli orari ed i costi? (segnalazioni - valori assoluti)						
Chiedo informazioni in stazione	24.845	5.353	4.929	3.934	2.153	
Telefono a Trenitalia	774	241	152	118	23	
Tramite internet	54.048	13.681	11.378	9.687	3.277	
Chiedo a parenti ed amici	1.162	272	71	270	136	
Consultato il libretto degli orari	5.089	816	622	1.222	493	
Tramite agenzie di viaggio	479	136	117	25	30	
Attraverso quotidiani locali-Riviste locali	488	91	100	84	83	
Opuscolo Memorario	466	60	107	93	60	
Altro	418	45	136	34	38	
Totale segnalazioni	87.768	20.695	17.612	15.466	6.294	
Utenti che non hanno fornito segnalazioni	-	-	-	-	-	
(segnalazioni - valori percentuali*)						
Chiedo informazioni in stazione	28,3%	25,9%	28,0%	25,4%	34,2%	
Telefono a Trenitalia	0,9%	1,2%	0,9%	0,8%	0,4%	
Tramite internet	61,6%	66,1%	64,6%	62,6%	52,1%	
Chiedo a parenti ed amici	1,3%	1,3%	0,4%	1,7%	2,2%	
Consultato il libretto degli orari	5,8%	3,9%	3,5%	7,9%	7,8%	
Tramite agenzie di viaggio	0,5%	0,7%	0,7%	0,2%	0,5%	
Attraverso quotidiani locali-Riviste locali	0,6%	0,4%	0,6%	0,5%	1,3%	
Opuscolo Memorario	0,5%	0,3%	0,6%	0,6%	1,0%	
Altro	0,5%	0,2%	0,8%	0,2%	0,6%	
Totale segnalazioni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009
(*): le % sono calcolate sul totale delle segnalazioni fornite

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
In generale come si tiene informato sui percorsi, gli orari ed i costi? (segnalazioni - valori assoluti)							
	1.779	728	1.213	1.187	1.728	1.160	682
	51	31	0	55	66	8	28
	2.462	1.957	3.942	1.735	3.691	434	1.804
	98	62	12	39	83	73	46
	513	90	49	65	328	771	120
	31	0	0	65	48	9	18
	42	11	0	0	35	36	5
	101	0	0	0	35	9	0
	87	29	12	0	22	9	5
	5.166	2.907	5.229	3.148	6.036	2.510	2.707
	-	-	-	-	-	-	-
(segnalazioni - valori percentuali*)							
	34,4%	25,0%	23,2%	37,7%	28,6%	46,2%	25,2%
	1,0%	1,1%	0,0%	1,7%	1,1%	0,3%	1,0%
	47,7%	67,3%	75,4%	55,1%	61,1%	17,3%	66,6%
	1,9%	2,1%	0,2%	1,3%	1,4%	2,9%	1,7%
	9,9%	3,1%	0,9%	2,1%	5,4%	30,7%	4,4%
	0,6%	0,0%	0,0%	2,1%	0,8%	0,4%	0,7%
	0,8%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	1,4%	0,2%
	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%
	1,7%	1,0%	0,2%	0,0%	0,4%	0,4%	0,2%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 6 - MOTIVAZIONI DELLA SCELTA DEL TRENO REGIONALE PER IL VIAGGIO
(segnalazioni per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Per quali motivi in occasione di quel viaggio ha scelto di usare il treno regionale? (segnalazioni - valori assoluti)						
Per la velocità	10.266	2.344	1.727	2.024	711	
Per evitare problemi di traffico e parcheggio	13.832	3.386	2.994	3.089	872	
Per ragioni di costo/Risparmio	18.148	4.643	3.373	3.110	961	
Per la difficoltà di uso di altri mezzi	14.722	3.385	3.027	2.248	1.284	
Per la vicinanza stazione a casa/propria meta	11.604	2.237	2.735	2.509	735	
Per la comodità del viaggio	27.419	6.514	5.509	4.891	1.906	
Per la comodità degli orari	17.154	3.733	3.500	2.849	1.169	
Per il rispetto dell'ambiente	240	30	36	59	0	
Per la sicurezza	513	181	36	186	53	
Altro	308	0	130	50	15	
Totale segnalazioni	114.207	26.454	23.065	21.015	7.706	
Utenti che non hanno fornito segnalazioni	209	106	0	34	0	
(segnalazioni - valori percentuali*)						
Per la velocità	9,0%	8,9%	7,5%	9,6%	9,2%	
Per evitare problemi di traffico e parcheggio	12,1%	12,8%	13,0%	14,7%	11,3%	
Per ragioni di costo/Risparmio	15,9%	17,6%	14,6%	14,8%	12,5%	
Per la difficoltà di uso di altri mezzi	12,9%	12,8%	13,1%	10,7%	16,7%	
Per la vicinanza stazione a casa/propria meta	10,2%	8,5%	11,9%	11,9%	9,5%	
Per la comodità del viaggio	24,0%	24,6%	23,9%	23,3%	24,7%	
Per la comodità degli orari	15,0%	14,1%	15,2%	13,6%	15,2%	
Per il rispetto dell'ambiente	0,2%	0,1%	0,2%	0,3%	0,0%	
Per la sicurezza	0,4%	0,7%	0,2%	0,9%	0,7%	
Altro	0,3%	0,0%	0,6%	0,2%	0,2%	
Totale segnalazioni	100%	100%	100%	100%	100%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009
(*): le % sono calcolate sul totale delle segnalazioni fornite

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Per quali motivi in occasione di quel viaggio ha scelto di usare il treno regionale? (segnalazioni - valori assoluti)							
	691	266	612	539	938	136	277
	587	311	931	321	757	274	312
	663	626	1.910	711	1.060	468	623
	683	619	637	616	1.014	763	446
	662	392	698	277	883	237	238
	1.814	934	1.321	899	2.122	607	902
	1.278	648	991	674	1.160	477	675
	42	20	18	0	26	0	9
	14	0	0	15	0	9	19
	17	11	12	20	31	19	4
	6.451	3.826	7.131	4.073	7.991	2.989	3.506
	42	10	0	0	13	0	4
(segnalazioni - valori percentuali*)							
	10,7%	7,0%	8,6%	13,2%	11,7%	4,5%	7,9%
	9,1%	8,1%	13,1%	7,9%	9,5%	9,2%	8,9%
	10,3%	16,4%	26,8%	17,5%	13,3%	15,6%	17,8%
	10,6%	16,2%	8,9%	15,1%	12,7%	25,5%	12,7%
	10,3%	10,2%	9,8%	6,8%	11,0%	7,9%	6,8%
	28,1%	24,4%	18,5%	22,1%	26,6%	20,3%	25,7%
	19,8%	16,9%	13,9%	16,6%	14,5%	16,0%	19,3%
	0,7%	0,5%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,5%
	0,3%	0,3%	0,2%	0,5%	0,4%	0,6%	0,1%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TAVOLA 7 - POSSESSO DELLA PATENTE DI GUIDA
(frequenze per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
E' in possesso della patente di guida? (valori assoluti)						
Si	59.757	15.257	12.244	10.333	3.587	
No	16.490	2.653	2.883	3.304	1.549	
Non indicato	937	184	362	134	84	
Utenza residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Si	77,4%	84,3%	79,0%	75,0%	68,7%	
No	21,4%	14,7%	18,6%	24,0%	29,7%	
Non indicato	1,2%	1,0%	2,3%	1,0%	1,6%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
E' in possesso della patente di guida? (valori assoluti)							
	2.963	2.201	4.061	1.873	4.248	1.084	1.906
	1.469	451	566	932	1.099	1.091	495
	5	26	50	0	73	6	12
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	66,8%	82,2%	86,8%	66,8%	78,4%	49,7%	79,0%
	33,1%	16,8%	12,1%	33,2%	20,3%	50,0%	20,5%
	0,1%	1,0%	1,1%	0,0%	1,3%	0,3%	0,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 9 - MEZZI UTILIZZATI PER ARRIVARE ALLA STAZIONE DI RECLUTAMENTO
(segnalazioni per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Quale/i mezzo/i ha utilizzato per arrivare alla stazione? (segnalazioni - valori assoluti)						
A piedi	31.550	5.859	5.660	7.322	2.700	
In auto come passeggero	6.451	1.055	1.767	1.156	354	
In auto come conducente	8.242	1.784	1.633	1.497	462	
In taxi	344	134	44	82	21	
Con i mezzi pubblici urbani	10.992	3.175	2.359	1.458	711	
Con i mezzi pubblici extra-urbani	413	89	16	84	0	
Con un altro treno	12.097	3.460	2.948	1.535	561	
In moto/In bicicletta	4.514	1.417	838	458	102	
Altro mezzo	94	65	0	12	0	
Totale Segnalazioni	74.697	17.037	15.264	13.603	4.911	
Utenti che non hanno fornito segnalazioni	2.629	1.116	226	218	325	
(segnalazioni - valori percentuali*)						
A piedi	42,2%	34,4%	37,1%	53,8%	55,0%	
In auto come passeggero	8,6%	6,2%	11,6%	8,5%	7,2%	
In auto come conducente	11,0%	10,5%	10,7%	11,0%	9,4%	
In taxi	0,5%	0,8%	0,3%	0,6%	0,4%	
Con i mezzi pubblici urbani	14,7%	18,6%	15,5%	10,7%	14,5%	
Con i mezzi pubblici extra-urbani	0,6%	0,5%	0,1%	0,6%	0,0%	
Con un altro treno	16,2%	20,3%	19,3%	11,3%	11,4%	
In moto/In bicicletta	6,0%	8,3%	5,5%	3,4%	2,1%	
Altro mezzo	0,1%	0,4%	0,0%	0,1%	0,0%	
Totale segnalazioni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
(*): le % sono calcolate sul totale delle segnalazioni fornite

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Quale/i mezzo/i ha utilizzato per arrivare alla stazione? (segnalazioni - valori assoluti)							
	2.216	836	1.156	828	2.339	2.020	615
	214	288	373	485	409	21	330
	382	359	735	311	695	4	382
	5	4	26	9	4	0	14
	812	158	504	555	804	50	405
	42	90	9	9	48	7	18
	477	713	720	366	738	44	536
	209	197	735	185	309	0	64
	0	9	9	0	0	0	0
	4.357	2.654	4.267	2.749	5.346	2.146	2.365
	85	34	410	56	74	34	51
(segnalazioni - valori percentuali*)							
	50,9%	31,5%	27,1%	30,1%	43,8%	94,1%	26,0%
	4,9%	10,8%	8,7%	17,6%	7,6%	1,0%	14,0%
	8,8%	13,5%	17,2%	11,3%	13,0%	0,2%	16,1%
	0,1%	0,1%	0,6%	0,3%	0,1%	0,0%	0,6%
	18,6%	6,0%	11,8%	20,2%	15,0%	2,3%	17,1%
	1,0%	3,4%	0,2%	0,3%	0,9%	0,3%	0,8%
	10,9%	26,9%	16,9%	13,3%	13,8%	2,0%	22,7%
	4,8%	7,4%	17,2%	6,7%	5,8%	0,0%	2,7%
	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 10 - MEZZI UTILIZZATI PER RAGGIUNGERE LA PROPRIA META
(segnalazioni per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Quale/i mezzo/i utilizzerà per raggiungere la sua meta una volta sceso da questo treno? (segnalazioni - valori assoluti)						
A piedi	37.248	7.824	7.087	7.201	2.899	
In auto come passeggero	6.625	1.237	1.685	1.114	299	
In auto come conducente	12.197	3.501	2.511	2.065	485	
In taxi	200	30	93	47	0	
Con i mezzi pubblici urbani	10.715	2.739	2.056	2.223	883	
Con i mezzi pubblici extra-urbani	687	177	80	57	10	
Con un altro treno	5.230	1.249	1.171	571	447	
In moto/In bicicletta	4.116	1.232	766	522	118	
Altro mezzo	300	130	24	0	55	
Totale Segnalazioni	77.318	18.117	15.474	13.800	5.196	
Utenti che non hanno fornito segnalazioni	541	178	121	69	60	
(segnalazioni - valori percentuali*)						
A piedi	48,2%	43,2%	45,8%	52,2%	55,8%	
In auto come passeggero	8,6%	6,8%	10,9%	8,1%	5,8%	
In auto come conducente	15,8%	19,3%	16,2%	15,0%	9,3%	
In taxi	0,3%	0,2%	0,6%	0,3%	0,0%	
Con i mezzi pubblici urbani	13,9%	15,1%	13,3%	16,1%	17,0%	
Con i mezzi pubblici extra-urbani	0,9%	1,0%	0,5%	0,4%	0,2%	
Con un altro treno	6,8%	6,9%	7,6%	4,1%	8,6%	
In moto/In bicicletta	5,3%	6,8%	4,9%	3,8%	2,3%	
Altro mezzo	0,4%	0,7%	0,2%	0,0%	1,1%	
Totale segnalazioni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
(*): le % sono calcolate sul totale delle segnalazioni fornite

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Quale/i mezzo/i utilizzerà per raggiungere la sua meta una volta sceso da questo treno? (segnalazioni - valori assoluti)							
	2.233	1.297	2.446	1.030	2.889	1.554	789
	313	267	329	430	330	263	359
	739	368	812	481	686	174	376
	0	9	0	9	4	0	10
	538	130	307	431	766	138	503
	167	102	9	9	54	13	8
	276	380	375	164	324	7	267
	166	145	397	289	366	25	89
	16	9	17	18	13	0	18
	4.447	2.705	4.692	2.860	5.433	2.176	2.419
	16	4	53	9	19	4	8
(segnalazioni - valori percentuali*)							
	50,2%	47,9%	52,1%	36,0%	53,2%	71,4%	32,6%
	7,0%	9,9%	7,0%	15,0%	6,1%	12,1%	14,8%
	16,6%	13,6%	17,3%	16,8%	12,6%	8,0%	15,6%
	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,4%
	12,1%	4,8%	6,5%	15,1%	14,1%	6,4%	20,8%
	3,7%	3,8%	0,2%	0,3%	1,0%	0,6%	0,3%
	6,2%	14,0%	8,0%	5,7%	6,0%	0,3%	11,0%
	3,7%	5,4%	8,5%	10,1%	6,7%	1,2%	3,7%
	0,4%	0,3%	0,4%	0,6%	0,2%	0,0%	0,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 11 - MOTIVAZIONE DELLA SCELTA DELLA STAZIONE DI PARTENZA
(frequenze per direttrice)

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
La stazione di partenza utilizzata in occasione di quel viaggio (*) è... (valori assoluti)						
La piu' vicina all'abitazione o alla meta	65.932	15.070	13.390	12.064	4.718	
Più lontana ma meglio servita	5.976	1.616	1.128	954	183	
Più lontana ma comunque piu' utile per motivi personali	5.275	1.407	972	753	320	
Utenza residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
La piu' vicina all'abitazione o alla meta	85,4%	83,3%	86,4%	87,6%	90,4%	
Più lontana ma meglio servita	7,7%	8,9%	7,3%	6,9%	3,5%	
Più lontana ma comunque piu' utile per motivi personali	6,8%	7,8%	6,3%	5,5%	6,1%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
(*): la domanda si riferisce al viaggio effettuato in occasione dell’arruolamento all’indagine

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
La stazione di partenza utilizzata in occasione di quel viaggio (*) è... (valori assoluti)							
	3.596	2.212	3.899	2.268	4.691	1.971	2.054
	443	206	442	227	468	56	254
	398	260	337	310	262	153	104
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	81,0%	82,6%	83,4%	80,9%	86,5%	90,4%	85,1%
	10,0%	7,7%	9,4%	8,1%	8,6%	2,6%	10,5%
	9,0%	9,7%	7,2%	11,1%	4,8%	7,0%	4,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 12 - SODDISFAZIONE PER I SERVIZI A BORDO TRENO
(% soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	MODALITA' DI VOTO	Totale	DIRETTRICE				
			Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Soddisfazione generale	% soddisfatti (% voti 3-5)	77,7	78,5	72,4	72,9	85,8	
	voto medio	3,2	3,2	3,0	3,0	3,4	
	voto modale*	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	26,0	23,2	13,7	11,8	53,2	
Puntualità	% soddisfatti (% voti 3-5)	60,7	61,1	50,4	60,5	70,2	
	voto medio	2,9	2,9	2,6	2,9	3,1	
	voto modale*	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	-8,2	-7,6	-32,6	-9,3	14,3	
Coincidenza dei treni	% soddisfatti (% voti 3-5)	62,9	65,5	58,2	61,7	69,6	
	voto medio	2,9	2,9	2,8	2,8	3,1	
	voto modale*	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	-7,0	-4,1	-9,7	-13,1	9,0	
Affollamento a bordo	% soddisfatti (% voti 3-5)	57,9	53,9	58,1	56,5	61,0	
	voto medio	2,8	2,6	2,8	2,7	2,9	
	voto modale*	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	-13,1	-26,2	-11,7	-15,1	-5,2	
Pulizia a bordo delle vetture	% soddisfatti (% voti 3-5)	37,5	28,8	40,5	31,8	42,7	
	voto medio	2,2	2,0	2,3	2,0	2,4	
	voto modale*	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	
	voto mediano**	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	
	indice di eccedenza***	-61,0	-75,1	-55,1	-72,4	-55,0	
Adeguatezza e pulizia dei bagni	% soddisfatti (% voti 3-5)	20,3	17,1	20,0	10,8	24,4	
	voto medio	1,8	1,7	1,8	1,5	1,8	
	voto modale*	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	
	voto mediano**	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	
	indice di eccedenza***	-84,4	-87,8	-81,5	-94,3	-83,7	

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
	84,2	72,4	78,5	89,6	82,9	81,8	78,3
	3,4	3,0	3,1	3,4	3,4	3,4	3,2
	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	51,2	3,5	16,7	63,4	46,8	45,0	30,8
	74,3	48,1	57,7	77,0	68,0	59,7	65,7
	3,3	2,6	2,7	3,3	3,1	2,8	3,1
	3,0	2,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	26,7	-34,2	-22,9	35,0	12,6	-7,0	6,9
	67,3	53,9	59,0	67,7	69,8	57,4	62,5
	3,0	2,7	2,7	2,9	3,0	2,8	2,9
	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	6,3	-27,1	-20,7	-8,5	7,5	-11,8	-5,6
	64,9	50,4	48,3	73,0	61,5	70,8	65,9
	3,0	2,6	2,4	3,1	3,0	3,2	3,1
	4,0	1,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	7,7	-28,2	-45,9	21,4	0,1	20,5	9,4
	53,0	39,4	32,7	34,8	54,3	47,2	41,2
	2,6	2,3	2,1	2,2	2,6	2,5	2,3
	3,0	1,0	2,0	2,0	3,0	1,0	1,0
	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0
	-29,6	-60,2	-76,8	-66,5	-25,3	-39,4	-47,6
	34,2	24,7	19,5	21,5	32,8	32,4	23,1
	2,1	1,9	1,7	1,8	2,1	2,0	1,8
	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	1,0
	-68,9	-78,0	-92,0	-87,0	-63,9	-73,4	-82,3

Segue TAVOLA 12 - SODDISFAZIONE PER I SERVIZI A BORDO TRENO
(% soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	MODALITA' DI VOTO	Totale	DIRETTRICE				
			Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Funzionamento del condizionamento riscaldamento	% soddisfatti (% voti 3-5)	57,5	52,9	62,3	53,1	59,5	
	voto medio	2,7	2,5	2,9	2,6	2,8	
	voto modale*	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	-23,2	-40,7	-12,3	-34,8	-20,0	
Funzionamento delle porte	% soddisfatti (% voti 3-5)	69,3	65,4	70,4	60,4	78,7	
	voto medio	3,1	3,0	3,2	2,9	3,4	
	voto modale*	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	13,0	1,5	15,4	-10,3	36,2	
Senso di sicurezza (furti, molestie)	% soddisfatti (% voti 3-5)	80,6	78,8	78,3	79,6	86,0	
	voto medio	3,5	3,4	3,4	3,4	3,6	
	voto modale*	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
	voto mediano**	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
	indice di eccedenza***	47,1	40,5	41,4	42,0	60,9	
Personale a bordo	% soddisfatti (% voti 3-5)	88,6	86,4	87,6	86,8	92,7	
	voto medio	3,7	3,7	3,6	3,6	3,9	
	voto modale*	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
	voto mediano**	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
	indice di eccedenza***	69,7	64,6	65,3	63,8	81,1	
Comunicazioni a bordo in caso di ritardi o anomalie	% soddisfatti (% voti 3-5)	56,5	52,7	52,3	53,8	66,0	
	voto medio	2,8	2,6	2,7	2,7	3,0	
	voto modale*	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	-15,6	-25,2	-19,2	-20,8	-0,8	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \times (\text{voti alti-voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
	57,1	56,5	57,4	61,8	66,2	60,3	57,5
	2,8	2,7	2,7	2,9	3,1	2,9	2,8
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	-14,2	-28,5	-29,0	-12,2	7,2	-0,1	-16,4
	74,7	74,9	72,6	83,7	72,8	62,6	80,2
	3,4	3,3	3,2	3,5	3,3	3,0	3,5
	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	31,8	28,8	18,2	49,2	28,8	1,2	43,2
	86,3	84,6	83,5	76,6	80,3	86,3	83,6
	3,7	3,6	3,5	3,5	3,6	3,7	3,6
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	64,9	55,2	52,2	43,0	51,2	63,5	57,9
	94,9	89,7	86,4	94,3	91,2	91,1	88,4
	4,1	3,8	3,6	3,9	3,9	3,9	3,7
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	87,5	73,0	62,9	85,0	77,1	77,0	69,0
	65,8	55,2	61,4	60,6	67,0	54,9	56,0
	3,1	2,7	2,8	3,0	3,0	2,8	2,8
	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	2,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	11,5	-20,0	-16,2	-5,3	2,1	-13,0	-11,9

TAVOLA 13 LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE SUL SERVIZIO FERROVIARIO
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
		Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima				
		Soddisfazione Generale sul servizio ferroviario				
		(valori assoluti)				
Voto 1	4.904	711	1.685	1.170	120	
Voto 2	12.311	3.177	2.585	2.564	619	
Voto 3	30.687	7.970	5.596	5.308	2.060	
Voto 4	23.397	4.893	4.709	3.918	1.938	
Voto 5	5.884	1.342	914	811	482	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	6,4%	3,9%	10,9%	8,5%	2,3%	
Voto 2	15,9%	17,6%	16,7%	18,6%	11,9%	
Voto 3	39,8%	44,1%	36,1%	38,5%	39,5%	
Voto 4	30,3%	27,0%	30,4%	28,5%	37,1%	
Voto 5	7,6%	7,4%	5,9%	5,9%	9,2%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
Indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	77,7	78,5	72,4	72,9	85,8	
voto medio	3,2	3,2	3,0	3,0	3,4	
voto modale*	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	26,0	23,2	13,7	11,8	53,2	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
 * il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
 ** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
 *** l'Indice di Eccedenza=100*(voti alti-voti bassi)/(voti alti+voti bassi) dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Soddisfazione Generale sul servizio ferroviario							
(valori assoluti)							
	183	204	226	85	253	103	165
	520	534	779	207	674	293	358
	1.558	1.148	2.263	1.206	1.937	739	901
	1.649	621	1.160	1.092	1.879	808	729
	528	171	249	214	676	237	260
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	4,1%	7,6%	4,8%	3,0%	4,7%	4,7%	6,8%
	11,7%	19,9%	16,7%	7,4%	12,4%	13,5%	14,8%
	35,1%	42,9%	48,4%	43,0%	35,7%	33,9%	37,4%
	37,2%	23,2%	24,8%	38,9%	34,7%	37,1%	30,2%
	11,9%	6,4%	5,3%	7,6%	12,5%	10,8%	10,8%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
(valori percentuali)							
	84,2	72,4	78,5	89,6	82,9	81,8	78,3
	3,4	3,0	3,1	3,4	3,4	3,4	3,2
	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	51,2	3,5	16,7	63,4	46,8	45,0	30,8

**TAVOLA 14 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LA PUNTUALITÀ**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima						
Puntualità						
(valori assoluti)						
Voto 1	14.770	3.235	4.578	2.446	681	
Voto 2	15.558	3.811	3.111	2.999	876	
Voto 3	21.099	4.991	3.892	3.808	1.583	
Voto 4	15.928	3.642	2.431	2.937	1.185	
Voto 5	9.819	2.414	1.478	1.582	894	
Non so/Non risponde	11	0	0	0	0	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	19,1%	17,9%	29,6%	17,8%	13,1%	
Voto 2	20,2%	21,1%	20,1%	21,8%	16,8%	
Voto 3	27,3%	27,6%	25,1%	27,7%	30,3%	
Voto 4	20,6%	20,1%	15,7%	21,3%	22,7%	
Voto 5	12,7%	13,3%	9,5%	11,5%	17,1%	
Non so/Non risponde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	60,7	61,1	50,4	60,5	70,2	
voto medio	2,9	2,9	2,6	2,9	3,1	
voto modale*	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	-8,2	-7,6	-32,6	-9,3	14,3	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \times (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE						
Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima						
Puntualità						
(valori assoluti)						
467	653	809	308	720	532	341
673	731	1.170	338	1.016	346	486
1.327	604	1.458	819	1.444	538	636
1.160	486	942	899	1.267	465	512
810	193	298	441	972	299	437
0	11	0	0	0	0	0
4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)						
10,5%	24,4%	17,3%	11,0%	13,3%	24,4%	14,1%
15,2%	27,3%	25,0%	12,1%	18,8%	15,9%	20,2%
29,9%	22,6%	31,2%	29,2%	26,6%	24,7%	26,4%
26,2%	18,2%	20,1%	32,1%	23,4%	21,3%	21,2%
18,3%	7,2%	6,4%	15,7%	17,9%	13,7%	18,1%
0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
(valori percentuali)						
74,3	48,1	57,7	77,0	68,0	59,7	65,7
3,3	2,6	2,7	3,3	3,1	2,8	3,1
3,0	2,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0
3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
26,7	-34,2	-22,9	35,0	12,6	-7,0	6,9

**TAVOLA 15 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LE COINCIDENZE CON ALTRI TRENI**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
		Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima				
		Le coincidenze con altri treni				
		(valori assoluti)				
Voto 1	8.085	1.588	2.151	1.437	416	
Voto 2	10.338	2.298	2.184	1.696	689	
Voto 3	15.232	3.795	2.482	2.640	1.205	
Voto 4	11.853	2.947	2.557	1.881	729	
Voto 5	4.167	633	1.008	526	594	
Non so/Non risponde	24.861	5.910	4.760	4.993	1.526	
Non uso	2.647	922	347	598	61	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	10,5%	8,8%	13,9%	10,4%	8,0%	
Voto 2	13,4%	12,7%	14,1%	12,3%	13,2%	
Voto 3	19,7%	21,0%	16,0%	19,2%	23,1%	
Voto 4	15,4%	16,3%	16,5%	13,7%	14,0%	
Voto 5	5,4%	3,5%	6,5%	3,8%	11,4%	
Non so/Non risponde	32,2%	32,7%	30,7%	36,3%	29,2%	
Non uso	3,4%	5,1%	2,2%	4,3%	1,2%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	62,9	65,5	58,2	61,7	69,6	
voto medio	2,9	2,9	2,8	2,8	3,1	
voto modale*	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	-7,0	-4,1	-9,7	-13,1	9,0	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \cdot (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Le coincidenze con altri treni							
(valori assoluti)							
	417	370	552	166	383	339	266
	570	549	674	414	589	346	329
	910	549	961	727	1.121	382	459
	803	416	647	334	856	378	305
	317	112	158	155	276	163	227
	1.275	643	1.562	908	1.963	554	767
	147	40	123	100	231	18	60
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	9,4%	13,8%	11,8%	5,9%	7,1%	15,6%	11,0%
	12,8%	20,5%	14,4%	14,8%	10,9%	15,9%	13,6%
	20,5%	20,5%	20,5%	25,9%	20,7%	17,5%	19,0%
	18,1%	15,5%	13,8%	11,9%	15,8%	17,3%	12,6%
	7,1%	4,2%	3,4%	5,5%	5,1%	7,5%	9,4%
	28,7%	24,0%	33,4%	32,4%	36,2%	25,4%	31,8%
	3,3%	1,5%	2,6%	3,6%	4,3%	0,8%	2,5%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	67,3	53,9	59,0	67,7	69,8	57,4	62,5
	3,0	2,7	2,7	2,9	3,0	2,8	2,9
	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	6,3	-27,1	-20,7	-8,5	7,5	-11,8	-5,6

**TAVOLA 16 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
AFFOLLAMENTO A BORDO**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima						
Affollamento a bordo						
(valori assoluti)						
Voto 1	17.403	4.372	3.256	3.693	1.035	
Voto 2	14.943	3.961	3.215	2.260	991	
Voto 3	19.710	4.851	3.873	3.346	1.343	
Voto 4	16.405	3.384	3.425	2.932	1.232	
Voto 5	8.456	1.495	1.692	1.457	595	
Non so/Non risponde	267	30	29	84	23	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	22,5%	24,2%	21,0%	26,8%	19,8%	
Voto 2	19,4%	21,9%	20,8%	16,4%	19,0%	
Voto 3	25,5%	26,8%	25,0%	24,3%	25,7%	
Voto 4	21,3%	18,7%	22,1%	21,3%	23,6%	
Voto 5	11,0%	8,3%	10,9%	10,6%	11,4%	
Non so/Non risponde	0,3%	0,2%	0,2%	0,6%	0,4%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
Indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	57,9	53,9	58,1	56,5	61,0	
voto medio	2,8	2,6	2,8	2,7	2,9	
voto modale*	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	-13,1	-26,2	-11,7	-15,1	-5,2	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
 ** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
 *** l'Indice di Eccedenza=100*(voti alti-voti bassi)/(voti alti+voti bassi) dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Affollamento a bordo							
(valori assoluti)							
	790	662	1.398	399	1.063	314	420
	763	661	992	358	1.020	319	402
	1.058	604	1.346	880	1.236	576	599
	1.201	488	678	767	1.189	544	564
	611	253	208	402	898	418	428
	14	10	55	0	13	9	0
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	17,8%	24,7%	29,9%	14,2%	19,6%	14,4%	17,4%
	17,2%	24,7%	21,2%	12,8%	18,8%	14,6%	16,7%
	23,8%	22,6%	28,8%	31,4%	22,8%	26,4%	24,8%
	27,1%	18,2%	14,5%	27,3%	21,9%	24,9%	23,4%
	13,8%	9,4%	4,4%	14,3%	16,6%	19,2%	17,7%
	0,3%	0,4%	1,2%	0,0%	0,2%	0,4%	0,0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	64,9	50,4	48,3	73,0	61,5	70,8	65,9
	3,0	2,6	2,4	3,1	3,0	3,2	3,1
	4,0	1,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	7,7	-28,2	-45,9	21,4	0,1	20,5	9,4

**TAVOLA 17 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
PULIZIA A BORDO DELLE VETTURE**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
		Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima				
		Pulizia a bordo delle vetture				
		(valori assoluti)				
Voto 1	27.978	8.042	5.486	5.746	1.562	
Voto 2	20.154	4.809	3.733	3.633	1.430	
Voto 3	17.279	3.385	3.603	2.865	1.360	
Voto 4	8.388	1.298	1.835	1.276	548	
Voto 5	3.267	528	833	227	321	
Non so/Non risponde	118	30	0	25	0	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	36,2%	44,5%	35,4%	41,7%	29,9%	
Voto 2	26,1%	26,6%	24,1%	26,4%	27,4%	
Voto 3	22,4%	18,7%	23,3%	20,8%	26,1%	
Voto 4	10,9%	7,2%	11,8%	9,3%	10,5%	
Voto 5	4,2%	2,9%	5,4%	1,6%	6,1%	
Non so/Non risponde	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
Indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	37,5	28,8	40,5	31,8	42,7	
voto medio	2,2	2,0	2,3	2,0	2,4	
voto modale*	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	
voto mediano**	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	
indice di eccedenza***	-61,0	-75,1	-55,1	-72,4	-55,0	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \cdot (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Pulizia a bordo delle vetture							
(valori assoluti)							
	1.172	880	1.489	866	1.373	576	785
	913	742	1.639	949	1.097	575	633
	1.218	653	1.108	605	1.464	527	490
	816	271	343	240	1.017	349	396
	318	132	67	125	456	152	108
	0	0	30	20	13	0	0
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	26,4%	32,8%	31,8%	30,9%	25,3%	26,4%	32,5%
	20,6%	27,7%	35,1%	33,8%	20,2%	26,4%	26,2%
	27,5%	24,4%	23,7%	21,6%	27,0%	24,2%	20,3%
	18,4%	10,1%	7,3%	8,6%	18,8%	16,0%	16,4%
	7,2%	4,9%	1,4%	4,4%	8,4%	7,0%	4,5%
	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,2%	0,0%	0,0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	53,0	39,4	32,7	34,8	54,3	47,2	41,2
	2,6	2,3	2,1	2,2	2,6	2,5	2,3
	3,0	1,0	2,0	2,0	3,0	1,0	1,0
	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0
	-29,6	-60,2	-76,8	-66,5	-25,3	-39,4	-47,6

**TAVOLA 18 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
ADEGUATEZZA E PULIZIA DEI BAGNI**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima						
Adeguatezza e pulizia dei bagni						
(valori assoluti)						
Voto 1	30.273	7.832	5.450	6.506	1.930	
Voto 2	15.575	3.583	3.260	2.851	1.084	
Voto 3	7.775	1.618	1.290	857	706	
Voto 4	2.624	453	506	134	214	
Voto 5	1.246	287	382	143	53	
Non so/Non risponde	19.146	4.153	4.567	3.163	1.234	
Non uso	544	166	36	118	0	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	39,2%	43,3%	35,2%	47,2%	37,0%	
Voto 2	20,2%	19,8%	21,0%	20,7%	20,8%	
Voto 3	10,1%	8,9%	8,3%	6,2%	13,5%	
Voto 4	3,4%	2,5%	3,3%	1,0%	4,1%	
Voto 5	1,6%	1,6%	2,5%	1,0%	1,0%	
Non so/Non risponde	24,8%	23,0%	29,5%	23,0%	23,6%	
Non uso	0,7%	0,9%	0,2%	0,9%	0,0%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	20,3	17,1	20,0	10,8	24,4	
voto medio	1,8	1,7	1,8	1,5	1,8	
voto modale*	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	
voto mediano**	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	
indice di eccedenza***	-84,4	-87,8	-81,5	-94,3	-83,7	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \times (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Adeguatezza e pulizia dei bagni							
(valori assoluti)							
	1.245	1.021	1.863	1.200	1.596	728	902
	1.000	514	912	659	926	354	432
	752	313	558	380	677	353	271
	320	140	116	129	397	119	97
	93	50	0	0	158	47	33
	995	619	1.192	397	1.596	569	661
	31	20	36	39	70	9	18
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	28,1%	38,1%	39,8%	42,8%	29,4%	33,4%	37,4%
	22,5%	19,2%	19,5%	23,5%	17,1%	16,3%	17,9%
	17,0%	11,7%	11,9%	13,6%	12,5%	16,2%	11,2%
	7,2%	5,2%	2,5%	4,6%	7,3%	5,5%	4,0%
	2,1%	1,9%	0,0%	0,0%	2,9%	2,1%	1,4%
	22,4%	23,1%	25,5%	14,2%	29,5%	26,1%	27,4%
	0,7%	0,8%	0,8%	1,4%	1,3%	0,4%	0,7%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	34,2	24,7	19,5	21,5	32,8	32,4	23,1
	2,1	1,9	1,7	1,8	2,1	2,0	1,8
	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	1,0
	-68,9	-78,0	-92,0	-87,0	-63,9	-73,4	-82,3

**TAVOLA 19 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
FUNZIONAMENTO DEL CONDIZIONAMENTO/RISCALDAMENTO**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
		Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima				
		Funzionamento del condizionamento/riscaldamento				
		(valori assoluti)				
Voto 1	14.137	3.902	2.291	3.053	734	
Voto 2	17.491	4.233	3.318	3.250	1.286	
Voto 3	23.139	5.714	4.893	4.104	1.624	
Voto 4	13.938	2.614	2.751	2.266	1.003	
Voto 5	5.769	815	1.627	779	343	
Non so/Non risponde	2.710	814	609	317	230	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	18,3%	21,6%	14,8%	22,2%	14,1%	
Voto 2	22,7%	23,4%	21,4%	23,6%	24,6%	
Voto 3	30,0%	31,6%	31,6%	29,8%	31,1%	
Voto 4	18,1%	14,4%	17,8%	16,5%	19,2%	
Voto 5	7,5%	4,5%	10,5%	5,7%	6,6%	
Non so/Non risponde	3,5%	4,5%	3,9%	2,3%	4,4%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
Indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	57,5	52,9	62,3	53,1	59,5	
voto medio	2,7	2,5	2,9	2,6	2,8	
voto modale*	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	-23,2	-40,7	-12,3	-34,8	-20,0	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \cdot (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Funzionamento del condizionamento/riscaldamento							
(valori assoluti)							
	966	558	680	369	663	414	508
	904	570	1.231	661	1.107	443	487
	1.083	839	1.525	860	1.415	449	633
	959	427	899	555	1.358	599	505
	445	201	153	251	688	256	210
	79	84	189	109	189	19	70
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	21,8%	20,8%	14,5%	13,1%	12,2%	19,0%	21,0%
	20,4%	21,3%	26,3%	23,6%	20,4%	20,3%	20,2%
	24,4%	31,3%	32,6%	30,7%	26,1%	20,6%	26,2%
	21,6%	16,0%	19,2%	19,8%	25,1%	27,5%	20,9%
	10,0%	7,5%	3,3%	9,0%	12,7%	11,8%	8,7%
	1,8%	3,1%	4,0%	3,9%	3,5%	0,9%	2,9%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	57,1	56,5	57,4	61,8	66,2	60,3	57,5
	2,8	2,7	2,7	2,9	3,1	2,9	2,8
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	-14,2	-28,5	-29,0	-12,2	7,2	-0,1	-16,4

**TAVOLA 20 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
FUNZIONAMENTO DELLE PORTE**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
		Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima				
		Funzionamento delle porte				
		(valori assoluti)				
Voto 1	8.136	2.118	1.455	2.217	264	
Voto 2	15.539	4.131	3.137	3.223	840	
Voto 3	22.610	5.381	4.640	3.876	1.712	
Voto 4	19.274	3.943	4.028	2.982	1.503	
Voto 5	11.467	2.490	2.230	1.439	855	
Non so/Non risponde	157	30	0	34	46	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	10,5%	11,7%	9,4%	16,1%	5,1%	
Voto 2	20,1%	22,8%	20,2%	23,4%	16,1%	
Voto 3	29,3%	29,7%	30,0%	28,1%	32,8%	
Voto 4	25,0%	21,8%	26,0%	21,7%	28,8%	
Voto 5	14,9%	13,8%	14,4%	10,4%	16,4%	
Non so/Non risponde	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,9%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	69,3	65,4	70,4	60,4	78,7	
voto medio	3,1	3,0	3,2	2,9	3,4	
voto modale*	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	13,0	1,5	15,4	-10,3	36,2	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
*** l'Indice di Eccedenza=100*(voti alti-voti bassi)/(voti alti+voti bassi) dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Funzionamento delle porte							
(valori assoluti)							
	397	186	319	161	493	361	165
	721	483	957	297	984	455	312
	1.147	789	1.537	1.002	1.271	527	729
	1.233	702	1.388	801	1.564	492	638
	926	508	458	544	1.108	344	564
	14	11	18	0	0	0	4
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	8,9%	7,0%	6,8%	5,8%	9,1%	16,6%	6,8%
	16,3%	18,0%	20,5%	10,6%	18,2%	20,9%	12,9%
	25,9%	29,4%	32,9%	35,7%	23,5%	24,2%	30,2%
	27,8%	26,2%	29,7%	28,5%	28,9%	22,6%	26,4%
	20,9%	19,0%	9,8%	19,4%	20,4%	15,8%	23,4%
	0,3%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	74,7	74,9	72,6	83,7	72,8	62,6	80,2
	3,4	3,3	3,2	3,5	3,3	3,0	3,5
	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	31,8	28,8	18,2	49,2	28,8	1,2	43,2

**TAVOLA 21 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
SENSO DI SICUREZZA NEL VIAGGIO (FURTI, MOLESTIE)**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima						
Senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie)						
(valori assoluti)						
Voto 1	6.219	1.513	1.587	1.303	234	
Voto 2	8.537	2.299	1.756	1.449	483	
Voto 3	20.329	5.156	3.970	3.962	1.454	
Voto 4	25.314	5.729	4.991	4.224	1.724	
Voto 5	15.705	3.275	3.086	2.520	1.226	
Non so/Non risponde	1.080	121	100	313	99	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	8,1%	8,4%	10,2%	9,5%	4,5%	
Voto 2	11,1%	12,7%	11,3%	10,5%	9,2%	
Voto 3	26,3%	28,5%	25,6%	28,8%	27,9%	
Voto 4	32,8%	31,7%	32,2%	30,7%	33,0%	
Voto 5	20,3%	18,1%	19,9%	18,3%	23,5%	
Non so/Non risponde	1,4%	0,7%	0,6%	2,3%	1,9%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
Indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	80,6	78,8	78,3	79,6	86,0	
voto medio	3,5	3,4	3,4	3,4	3,6	
voto modale*	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
voto mediano**	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
indice di eccedenza***	47,1	40,5	41,4	42,0	60,9	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
*** l'Indice di Eccedenza=100*(voti alti-voti bassi)/(voti alti+voti bassi) dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie)							
(valori assoluti)							
	270	108	233	231	440	118	180
	326	303	521	417	597	175	210
	947	834	1.421	501	1.025	529	530
	1.758	853	1.664	1.081	1.729	635	926
	1.048	570	739	544	1.481	677	539
	87	10	98	30	148	46	28
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	6,1%	4,0%	5,0%	8,2%	8,1%	5,4%	7,4%
	7,4%	11,3%	11,1%	14,9%	11,0%	8,0%	8,7%
	21,3%	31,1%	30,4%	17,9%	18,9%	24,2%	22,0%
	39,6%	31,9%	35,6%	38,5%	31,9%	29,1%	38,4%
	23,6%	21,3%	15,8%	19,4%	27,3%	31,1%	22,3%
	2,0%	0,4%	2,1%	1,1%	2,7%	2,1%	1,1%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	86,3	84,6	83,5	76,6	80,3	86,3	83,6
	3,7	3,6	3,5	3,5	3,6	3,7	3,6
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	64,9	55,2	52,2	43,0	51,2	63,5	57,9

**TAVOLA 22 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
PERSONALE DI BORDO**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE			
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena
		Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima			
		Personale di Bordo			
		(valori assoluti)			
Voto 1	3.289	907	885	583	113
Voto 2	4.833	1.361	833	1.072	244
Voto 3	17.766	3.870	3.973	3.427	1.084
Voto 4	27.498	6.773	5.195	4.689	1.864
Voto 5	17.913	3.764	2.975	2.804	1.554
Non so/Non risponde	2.795	753	759	623	138
Non uso	3.090	666	872	573	222
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220
(valori percentuali)					
Voto 1	4,3%	5,0%	5,7%	4,2%	2,2%
Voto 2	6,3%	7,5%	5,4%	7,8%	4,7%
Voto 3	23,0%	21,4%	25,6%	24,9%	20,8%
Voto 4	35,6%	37,4%	33,5%	34,1%	35,7%
Voto 5	23,2%	20,8%	19,2%	20,4%	29,8%
Non so/Non risponde	3,6%	4,2%	4,9%	4,5%	2,6%
Non uso	4,0%	3,7%	5,6%	4,2%	4,3%
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%
indicatori di sintesi					
% soddisfatti (% voti 3-5)	88,6	86,4	87,6	86,8	92,7
voto medio	3,7	3,7	3,6	3,6	3,9
voto modale*	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
voto mediano**	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
indice di eccedenza***	69,7	64,6	65,3	63,8	81,1

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \times (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Personale di Bordo							
(valori assoluti)							
	59	69	233	90	227	36	88
	161	197	361	61	214	156	176
	772	601	1.182	620	1.175	486	577
	1.754	991	1.752	1.090	1.808	721	861
	1.549	719	851	764	1.603	754	576
	68	32	145	39	177	8	53
	73	69	153	142	218	19	83
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	1,3%	2,6%	5,0%	3,2%	4,2%	1,7%	3,6%
	3,6%	7,4%	7,7%	2,2%	3,9%	7,1%	7,3%
	17,4%	22,5%	25,3%	22,1%	21,7%	22,3%	23,9%
	39,5%	37,0%	37,5%	38,8%	33,3%	33,1%	35,7%
	34,9%	26,9%	18,2%	27,2%	29,6%	34,6%	23,9%
	1,5%	1,2%	3,1%	1,4%	3,3%	0,4%	2,2%
	1,7%	2,6%	3,3%	5,1%	4,0%	0,9%	3,4%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	94,9	89,7	86,4	94,3	91,2	91,1	88,4
	4,1	3,8	3,6	3,9	3,9	3,9	3,7
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	87,5	73,0	62,9	85,0	77,1	77,0	69,0

**TAVOLA 23 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
COMUNICAZIONE A BORDO IN CASO DI RITARDI O ANOMALIE**
(frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE			
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena
Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie					
(valori assoluti)					
Voto 1	15.740	4.189	3.759	2.922	703
Voto 2	15.414	3.797	3.198	2.886	885
Voto 3	17.699	4.111	2.916	2.944	1.523
Voto 4	14.973	3.311	3.011	2.670	857
Voto 5	7.776	1.465	1.705	1.137	708
Non so/Non risponde	2.990	692	496	673	322
Non uso	2.594	529	405	539	221
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220
(valori percentuali)					
Voto 1	20,4%	23,2%	24,3%	21,2%	13,5%
Voto 2	20,0%	21,0%	20,6%	21,0%	17,0%
Voto 3	22,9%	22,7%	18,8%	21,4%	29,2%
Voto 4	19,4%	18,3%	19,4%	19,4%	16,4%
Voto 5	10,1%	8,1%	11,0%	8,3%	13,6%
Non so/Non risponde	3,9%	3,8%	3,2%	4,9%	6,2%
Non uso	3,4%	2,9%	2,6%	3,9%	4,2%
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%
indicatori di sintesi					
% soddisfatti (% voti 3-5)	56,5	52,7	52,3	53,8	66,0
voto medio	2,8	2,6	2,7	2,7	3,0
voto modale*	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
indice di eccedenza***	-15,6	-25,2	-19,2	-20,8	-0,8

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \times (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie							
(valori assoluti)							
	609	579	779	393	845	503	459
	822	565	907	661	777	412	505
	947	647	1.464	674	1.593	408	470
	1.280	447	881	542	1.057	464	454
	524	317	335	406	636	240	305
	86	64	145	59	238	82	132
	170	60	165	70	275	71	88
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	13,7%	21,6%	16,7%	14,0%	15,6%	23,1%	19,0%
	18,5%	21,1%	19,4%	23,6%	14,3%	18,9%	20,9%
	21,3%	24,2%	31,3%	24,0%	29,4%	18,7%	19,5%
	28,8%	16,7%	18,8%	19,3%	19,5%	21,3%	18,8%
	11,8%	11,8%	7,2%	14,5%	11,7%	11,0%	12,6%
	1,9%	2,4%	3,1%	2,1%	4,4%	3,8%	5,5%
	3,8%	2,2%	3,5%	2,5%	5,1%	3,3%	3,6%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indicatori di sintesi							
	65,8	55,2	61,4	60,6	67,0	54,9	56,0
	3,1	2,7	2,8	3,0	3,0	2,8	2,8
	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	2,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	11,5	-20,0	-16,2	-5,3	2,1	-13,0	-11,9

TAVOLA 24 - PERCEZIONE DEL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE
(frequenze per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Secondo Lei il servizio Ferroviario del treno regionale, negli ultimi anni, è migliorato, rimasto uguale o peggiorato?						
(valori assoluti)						
Migliorato	21.535	4.837	3.970	3.388	2.003	
Rimasto uguale	33.302	7.844	7.149	5.861	1.986	
Peggiorato	14.874	3.340	2.881	3.604	783	
Non so	7.405	2.041	1.491	893	447	
Utenza Residente	77.116	18.063	15.490	13.746	5.220	
(valori percentuali)						
Migliorato	28%	27%	26%	25%	38%	
Rimasto uguale	43%	43%	46%	43%	38%	
Peggiorato	19%	18%	19%	26%	15%	
Non so	10%	11%	10%	6%	9%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
*** l'Indice di Eccedenza=100*(voti alti-voti bassi)/(voti alti+voti bassi) dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Secondo Lei il servizio Ferroviario del treno regionale, negli ultimi anni, è migliorato, rimasto uguale o peggiorato?							
(valori assoluti)							
	1.583	557	1.317	765	1.913	613	588
	1.698	1.188	2.086	1.355	2.044	1.077	1.015
	849	658	656	445	747	318	593
	307	275	618	240	708	172	212
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.411	2.180	2.409
(valori percentuali)							
	36%	21%	28%	27%	35%	28%	24%
	38%	44%	45%	48%	38%	49%	42%
	19%	25%	14%	16%	14%	15%	25%
	7%	10%	13%	9%	13%	8%	9%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**TAVOLA 25 - PERCEZIONE DEGLI INTERVENTI MIGLIORATIVI
DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE
(segnalazioni per direttrice)**

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE			
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena
" Quali sono a suo avviso gli interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio?					
(segnalazioni - valori assoluti) "					
Sistema integrato Pegaso	562	121	107	68	60
Memorario	6.025	1.497	1.128	607	711
Interventi per la sicurezza delle persone	880	272	88	84	189
Pulizia dei mezzi	2.895	711	664	397	221
Strumenti di informazione	1.745	423	389	363	122
Modernizzazione e comfort delle vetture	6.566	1.193	1.377	1.076	669
Puntualità	9.685	2.283	1.666	1.829	820
Migliore organizzazione delle coincidenze	143	0	36	34	45
Aumento della velocità	117	0	29	25	15
Istituzione nuove tratte - Riqualificazione rete ferroviaria	506	212	29	0	106
Cortesia/Gentilezza del personale	197	76	0	25	23
Altro	545	197	136	0	15
Totale segnalazioni	29.867	6.985	5.649	4.508	2.996
Utenti che non hanno fornito segnalazioni	108	30	29	0	0
(segnalazioni - valori percentuali*)					
Sistema integrato Pegaso	1,9%	1,7%	1,9%	1,5%	2,0%
Memorario	20,2%	21,4%	20,0%	13,5%	23,7%
Interventi per la sicurezza delle persone	2,9%	3,9%	1,5%	1,9%	6,3%
Pulizia dei mezzi	9,7%	10,2%	11,8%	8,8%	7,4%
Strumenti di informazione	5,8%	6,1%	6,9%	8,0%	4,1%
Modernizzazione e comfort delle vetture	22,0%	17,1%	24,4%	23,9%	22,3%
Puntualità	32,4%	32,7%	29,5%	40,6%	27,4%
Migliore organizzazione delle coincidenze	0,5%	0,0%	0,6%	0,8%	1,5%
Aumento della velocità	0,4%	0,0%	0,5%	0,6%	0,5%
Istituzione nuove tratte - Riqualificazione rete ferroviaria	1,7%	3,0%	0,5%	0,0%	3,5%
Cortesia/Gentilezza del personale	0,7%	1,1%	0,0%	0,6%	0,8%
Altro	1,8%	2,8%	2,4%	0,0%	0,5%
Totale segnalazioni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009
(*): le % sono calcolate sul totale delle segnalazioni fornite

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Secondo Lei il servizio Ferroviario del treno regionale, negli ultimi anni, è migliorato, rimasto uguale o peggiorato?							
Quali sono a suo avviso gli interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio?							
126	10	0	20	31	9	10	
548	178	608	20	620	18	92	
0	30	62	0	92	55	10	
119	70	158	190	176	98	91	
34	91	80	105	57	28	54	
458	89	287	190	721	332	173	
685	199	521	465	703	209	304	
14	0	0	0	0	0	14	
31	0	12	0	0	0	5	
28	30	0	0	96	0	4	
14	10	0	0	13	19	18	
62	11	12	20	61	9	22	
2.120	716	1.740	1.010	2.569	778	798	
17	11	12	0	9	0	0	
(segnalazioni - valori percentuali*)							
6,0%	1,3%	0,0%	2,0%	1,2%	1,2%	1,2%	
25,8%	24,8%	34,9%	2,0%	24,1%	2,3%	11,6%	
0,0%	4,2%	3,5%	0,0%	3,6%	7,1%	1,2%	
5,6%	9,8%	9,1%	18,8%	6,8%	12,6%	11,4%	
1,6%	12,7%	4,6%	10,4%	2,2%	3,6%	6,8%	
21,6%	12,4%	16,5%	18,8%	28,1%	42,7%	21,7%	
32,3%	27,8%	29,9%	46,1%	27,4%	26,9%	38,1%	
0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	
1,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	
1,3%	4,2%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,6%	
0,7%	1,3%	0,0%	0,0%	0,5%	2,4%	2,3%	
2,9%	1,5%	0,7%	2,0%	2,4%	1,2%	2,8%	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

TAVOLA 26 - VALUTAZIONI DI SINTESI SUL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE
(% soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	MODALITA' DI VOTO	Totale	DIRETTRICE				
			Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Efficienza	% soddisfatti (% voti 3-5)	72,8	71,4	67,8	72,7	78,8	
	voto medio	3,0	2,9	2,9	3,0	3,1	
	voto modale*	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	1,5	-8,0	-11,7	3,5	21,7	
Velocità / tempo di percorrenza	% soddisfatti (% voti 3-5)	75,7	80,6	68,0	75,0	81,5	
	voto medio	3,2	3,3	3,0	3,2	3,3	
	voto modale*	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	
	voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
	indice di eccedenza***	26,4	41,7	2,5	23,3	42,3	
Accordo con "Treno mezzo del futuro"	% soddisfatti (% voti 3-5)	89,3	89,3	89,1	89,6	88,4	
	voto medio	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	
	voto modale*	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	
	voto mediano**	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
	indice di eccedenza***	71,6	70,7	71,4	72,1	69,4	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \cdot (\text{voti alti-voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
	78,6	68,3	72,9	81,5	77,4	78,1	70,9
	3,1	2,9	3,0	3,1	3,1	3,2	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	21,2	-16,4	-0,8	30,6	18,3	27,7	-3,6
	78,9	66,3	76,1	83,7	80,8	68,3	70,7
	3,4	3,0	3,2	3,5	3,4	3,0	3,1
	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0
	40,2	-1,0	24,4	51,9	40,9	2,6	14,3
	94,1	86,0	87,0	90,1	90,7	90,0	87,2
	4,1	3,7	3,7	3,9	3,9	3,7	3,8
	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	85,3	62,1	63,1	73,3	76,1	71,7	67,4

TAVOLA 27 - VALUTAZIONI SULL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE
(voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
		Come giudica l'efficienza del servizio ferroviario?				
		(valori assoluti)				
Voto 1	5.919	1.057	1.633	1.512	280	
Voto 2	14.510	3.961	3.208	2.153	804	
Voto 3	33.524	8.270	6.358	5.814	2.343	
Voto 4	17.695	3.597	3.393	3.182	1.402	
Voto 5	3.357	679	431	748	283	
Non so/Non risponde	2.179	529	467	363	107	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	7,7%	5,8%	10,5%	11,0%	5,4%	
Voto 2	18,8%	21,9%	20,7%	15,6%	15,4%	
Voto 3	43,4%	45,7%	41,0%	42,2%	44,9%	
Voto 4	22,9%	19,9%	21,9%	23,1%	26,9%	
Voto 5	4,3%	3,8%	2,8%	5,4%	5,4%	
Non so/Non risponde	2,8%	2,9%	3,0%	2,6%	2,1%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	72,8	71,4	67,8	72,7	78,8	
voto medio	3,0	2,9	2,9	3,0	3,1	
voto modale*	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	1,5	-8,0	-11,7	3,5	21,7	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \times (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Come giudica l'efficienza del servizio ferroviario?							
(valori assoluti)							
	237	224	257	144	301	88	186
	668	608	986	362	885	372	501
	1.936	1.198	2.125	1.279	2.341	827	1.032
	1.146	498	1.156	858	1.371	602	489
	246	100	67	96	346	210	150
	203	49	86	65	175	81	55
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	5,3%	8,4%	5,5%	5,1%	5,6%	4,0%	7,7%
	15,1%	22,7%	21,1%	12,9%	16,3%	17,1%	20,8%
	43,6%	44,8%	45,4%	45,6%	43,2%	37,9%	42,8%
	25,8%	18,6%	24,7%	30,6%	25,3%	27,6%	20,3%
	5,6%	3,7%	1,4%	3,4%	6,4%	9,7%	6,2%
	4,6%	1,8%	1,8%	2,3%	3,2%	3,7%	2,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Indicatori di sintesi							
	78,6	68,3	72,9	81,5	77,4	78,1	70,9
	3,1	2,9	3,0	3,1	3,1	3,2	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	21,2	-16,4	-0,8	30,6	18,3	27,7	-3,6

**TAVOLA 28 - VALUTAZIONI SULLA VELOCITÀ/TEMPO DI PERCORRENZA
DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE**
(voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice
di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Come giudica il servizio ferroviario in termini di velocità/tempo di percorrenza?						
(valori assoluti)						
Voto 1	5.526	710	1.639	1.124	288	
Voto 2	12.846	2.736	3.237	2.239	660	
Voto 3	25.827	5.987	5.250	4.681	1.835	
Voto 4	23.724	6.635	3.831	4.106	1.821	
Voto 5	7.817	1.738	1.296	1.301	517	
Non so/Non risponde	1.442	287	237	320	99	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
Voto 1	7,2%	3,9%	10,6%	8,2%	5,5%	
Voto 2	16,6%	15,1%	20,9%	16,3%	12,6%	
Voto 3	33,5%	33,1%	33,9%	34,0%	35,1%	
Voto 4	30,7%	36,7%	24,7%	29,8%	34,9%	
Voto 5	10,1%	9,6%	8,4%	9,4%	9,9%	
Non so/Non risponde	1,9%	1,6%	1,5%	2,3%	1,9%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
indicatori di sintesi						
% soddisfatti (% voti 3-5)	75,7	80,6	68,0	75,0	81,5	
voto medio	3,2	3,3	3,0	3,2	3,3	
voto modale*	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	
voto mediano**	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	26,4	41,7	2,5	23,3	42,3	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
*** l'Indice di Eccedenza=100*(voti alti-voti bassi)/(voti alti+voti bassi) dove con voti alti intendiamo 4 e 5
e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Come giudica il servizio ferroviario in termini di velocità/tempo di percorrenza?							
	(valori assoluti)						
	304	294	250	100	313	255	248
	606	599	846	347	706	419	450
	1.280	881	1.689	880	1.848	742	756
	1.398	593	1.494	965	1.673	521	688
	735	283	312	447	757	188	243
	115	29	85	65	122	55	28
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
	(valori percentuali)						
	6,9%	11,0%	5,4%	3,6%	5,8%	11,7%	10,3%
	13,6%	22,4%	18,1%	12,4%	13,0%	19,2%	18,7%
	28,8%	32,9%	36,1%	31,4%	34,1%	34,0%	31,3%
	31,5%	22,1%	31,9%	34,4%	30,9%	23,9%	28,5%
	16,6%	10,5%	6,7%	16,0%	14,0%	8,6%	10,1%
	2,6%	1,1%	1,8%	2,3%	2,3%	2,5%	1,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Indicatori di sintesi						
	78,9	66,3	76,1	83,7	80,8	68,3	70,7
	3,4	3,0	3,2	3,5	3,4	3,0	3,1
	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0
	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0
	40,2	-1,0	24,4	51,9	40,9	2,6	14,3

TAVOLA 29 - VALUTAZIONI SULL'IDEA "TRENO COME MEZZO DEL FUTURO"
(voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) (frequenze, % soddisfatti, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE			
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena
C'è che sostiene che il treno sia il mezzo del futuro. Lei quanto è d'accordo ? Esprima un voto da un minimo di 1 (pieno disaccordo) ad un massimo di 5 (pieno accordo)					
(valori assoluti)					
Voto 1	3.092	832	622	630	190
Voto 2	5.081	1.103	1.056	793	410
Voto 3	19.109	4.806	3.649	3.436	1.244
Voto 3	23.434	5.155	4.589	4.075	1.790
Voto 5	25.962	6.137	5.480	4.719	1.534
Non so/Non risponde	505	60	94	118	53
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220
(valori percentuali)					
Voto 1	4,0%	4,6%	4,0%	4,6%	3,6%
Voto 2	6,6%	6,1%	6,8%	5,8%	7,9%
Voto 3	24,8%	26,6%	23,6%	25,0%	23,8%
Voto 4	30,4%	28,5%	29,6%	29,6%	34,3%
Voto 5	33,6%	33,9%	35,4%	34,3%	29,4%
Non so/Non risponde	0,7%	0,3%	0,6%	0,9%	1,0%
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
indicatori di sintesi					
% soddisfatti (% voti 3-5)	89,3	89,3	89,1	89,6	88,4
voto medio	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8
voto modale*	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0
voto mediano**	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
indice di eccedenza***	71,6	70,7	71,4	72,1	69,4

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

*** l'Indice di Eccedenza= $100 \cdot (\text{voti alti} - \text{voti bassi}) / (\text{voti alti} + \text{voti bassi})$ dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
C'è che sostiene che il treno sia il mezzo del futuro. Lei quanto è d'accordo ? Esprima un voto da un minimo di 1 (pieno disaccordo) ad un massimo di 5 (pieno accordo)							
(valori assoluti)							
	42	127	263	20	179	71	116
	220	245	342	256	319	145	191
	862	695	1.369	723	1.182	641	504
	1.509	819	1.393	901	1.682	758	764
	1.790	772	1.285	886	1.992	556	811
	14	19	25	20	66	9	27
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	1,0%	4,8%	5,6%	0,7%	3,3%	3,3%	4,8%
	5,0%	9,2%	7,3%	9,1%	5,9%	6,7%	7,9%
	19,4%	25,9%	29,3%	25,8%	21,8%	29,4%	20,9%
	34,0%	30,6%	29,8%	32,1%	31,0%	34,8%	31,7%
	40,4%	28,8%	27,5%	31,6%	36,8%	25,5%	33,6%
	0,3%	0,7%	0,5%	0,7%	1,2%	0,4%	1,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Indicatori di sintesi							
	94,1	86,0	87,0	90,1	90,7	90,0	87,2
	4,1	3,7	3,7	3,9	3,9	3,7	3,8
	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0
	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	85,3	62,1	63,1	73,3	76,1	71,7	67,4

TAVOLA 30 - IMPORTANZA RISPETTO AD ASPETTI STRUTTURALI
(dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice)

ASPETTI STRUTTURALI	Ordine di importanza (frequenze)					Punteggio	
	Primo posto	Secondo posto	Terzo Posto	Quarto posto	Quinto posto	Valore Assoluto	Valore %
Totale							
Velocità del trasporto	8.000	16.476	20.235	16.531	15.942	215.612	18,6
Puntualità del trasporto	41.818	19.298	8.380	4.610	3.079	323.718	28,0
Frequenza delle corse	17.776	23.242	18.737	11.743	5.686	267.230	23,1
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	6.042	9.274	14.278	17.212	30.379	174.941	15,1
Integrazione con altri mezzi	3.548	8.895	15.554	27.088	22.098	176.258	15,2
Utenza Residente	77.184	77.184	77.184	77.184	77.184	1.157.760	100,0
Firenze - Empoli- Pisa-Livorno							
Velocità del trasporto	1.783	3.991	4.897	3.279	4.142	50.273	18,5
Puntualità del trasporto	8.932	4.627	2.222	1.391	922	73.535	27,1
Frequenza delle corse	4.960	5.214	4.671	2.327	921	65.243	24,0
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	1.618	2.236	3.023	4.247	6.969	41.566	15,3
Integrazione con altri mezzi	800	2.025	3.280	6.849	5.138	40.778	15,0
Firenze - Empoli- Pisa-Livorno	18.093	18.093	18.093	18.093	18.093	271.395	100,0
Firenze-Prato-Pistola-Lucca-Viareggio							
Velocità del trasporto	1.471	3.428	4.067	3.419	3.105	43.213	19
Puntualità del trasporto	8.898	3.724	1.478	836	554	66.046	28
Frequenza delle corse	3.315	4.679	3.720	2.505	1.271	52.733	23
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	1.011	2.019	2.917	3.710	5.833	35.135	15
Integrazione con altri mezzi	794	1.640	3.309	5.020	4.728	35.223	15
Firenze-Prato-Pistola-Lucca-Viareggio	15.490	15.490	15.490	15.490	15.490	232.350	100
Firenze - Arezzo - Chiusi							
Velocità del trasporto	1.292	2.910	3.472	3.196	2.901	37.809	18
Puntualità del trasporto	7.756	3.493	1.407	635	480	58.721	28
Frequenza delle corse	2.960	3.928	3.488	2.203	1.192	46.573	23
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	1.122	1.695	2.779	3.085	5.090	31.987	15
Integrazione con altri mezzi	641	1.745	2.625	4.653	4.107	31.474	15
Firenze - Arezzo - Chiusi	13.771	13.771	13.771	13.771	13.771	206.565	100
Firenze - Empoli - Siena							
Velocità del trasporto	600	1.169	1.257	1.060	1.133	14.702	19
Puntualità del trasporto	2.997	1.253	561	281	128	22.369	29
Frequenza delle corse	1.007	1.500	1.278	897	539	17.201	22
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	395	742	866	1.139	2.078	11.898	15
Integrazione con altri mezzi	221	555	1.259	1.843	1.342	12.129	15
Firenze - Empoli - Siena	5.220	5.220	5.220	5.220	5.220	78.300	100
Firenze - Borgo S.Lorenzo							
Velocità del trasporto	623	894	1.174	978	768	12.937	19
Puntualità del trasporto	2.379	1.102	510	313	133	18.592	28
Frequenza delle corse	984	1.507	950	632	364	15.428	23
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	270	446	813	841	2.067	9.322	14
Integrazione con altri mezzi	181	488	989	1.673	1.106	10.276	15
Firenze - Borgo S.Lorenzo	4.437	4.437	4.437	4.437	4.437	66.555	100

ASPETTI STRUTTURALI	Ordine di importanza (frequenze)					Punteggio	
	Primo posto	Secondo posto	Terzo Posto	Quarto posto	Quinto posto	Valore Assoluto	Valore %
Pisa - Lucca - Aulla							
Velocità del trasporto	356	425	765	628	505	7.533	18,8
Puntualità del trasporto	1.519	685	265	70	139	11.409	28,4
Frequenza delle corse	543	922	585	444	184	9.231	23,0
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	170	267	527	509	1.205	5.721	14,2
Integrazione con altri mezzi	90	379	537	1.027	645	6.276	15,6
Pisa - Lucca - Aulla	2.678	2.678	2.678	2.678	2.678	40.170	100,0
La Spezia - Pisa - Livorno							
Velocità del trasporto	562	827	1.286	1.132	870	13.110	18,7
Puntualità del trasporto	2.425	1.224	581	220	227	19.430	27,7
Frequenza delle corse	1.141	1.708	942	618	269	16.865	24,0
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	433	404	992	1.091	1.757	10.696	15,2
Integrazione con altri mezzi	116	515	876	1.616	1.554	10.054	14,3
La Spezia - Pisa - Livorno	4.677	4.677	4.677	4.677	4.677	70.155	100,0
Livorno -Grosseto Orbetello							
Velocità del trasporto	236	569	750	653	597	7.609	18,1
Puntualità del trasporto	1.637	648	257	166	96	11.980	28,5
Frequenza delle corse	559	907	766	423	151	9.714	23,1
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	253	338	489	568	1.158	6.376	15,2
Integrazione con altri mezzi	120	343	543	995	803	6.396	15,2
Livorno -Grosseto Orbetello	2.805	2.805	2.805	2.805	2.805	42.075	100,0
Relazioni / Metropolitane							
Velocità del trasporto	572	1.152	1.407	1.188	1.101	15.165	18,7
Puntualità del trasporto	2.763	1.428	599	424	206	22.379	27,5
Frequenza delle corse	1.337	1.572	1.171	938	402	18.765	23,1
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	384	700	1.187	974	2.175	12.404	15,3
Integrazione con altri mezzi	363	568	1.057	1.895	1.537	12.586	15,5
Relazioni / Metropolitane	5.420	5.420	5.420	5.420	5.420	81.300	100,0
Arezzo - Sinalunga / Arezzo-Pratovecchio Stia							
Velocità del trasporto	237	540	474	540	388	6.238	19,1
Puntualità del trasporto	1.145	546	262	145	82	9.067	27,7
Frequenza delle corse	391	587	599	373	230	7.075	21,6
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	262	202	331	460	925	4.956	15,2
Integrazione con altri mezzi	145	304	515	662	554	5.364	16,4
Arezzo - Sinalunga / Arezzo-Pratovecchio Stia	2.180	2.180	2.180	2.180	2.180	32.700	100,0
Altre direttrici							
Velocità del trasporto	267	570	687	458	431	7.023	19,4
Puntualità del trasporto	1.366	569	238	128	112	10.189	28,1
Frequenza delle corse	579	719	568	383	165	8.402	23,2
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	124	224	356	589	1.121	4.879	13,5
Integrazione con altri mezzi	77	332	564	856	584	5.701	15,8
Altre direttrici	2.413	2.413	2.413	2.413	2.413	36.195	100,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

TAVOLA 31 - IMPORTANZA RISPETTO AD ASPETTI DEL SERVIZIO
(dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice)

ASPETTI STRUTTURALI	Ordine di importanza (frequenze)			Punteggio	
	Primo posto	Secondo posto	Terzo Posto	Valore Assoluto	Valore %
Totale					
Costo	23.528	27.617	26.039	252.568	32,7
Pulizia	44.246	22.813	10.126	309.918	40,2
Il comfort	9.410	26.754	41.019	209.353	27,1
Utenza Residente	77.184	77.184	77.184	771.840	100,0
Firenze - Empoli- Pisa-Livorno					
Costo	5.517	6.863	5.713	59.599	32,9
Pulizia	10.914	4.836	2.344	73.762	40,8
Il comfort	1.663	6.394	10.036	47.569	26,3
Firenze - Empoli- Pisa-Livorno	18.093	18.093	18.093	180.930	100,0
Firenze-Prato-Pistola-Lucca-Viareggio					
Costo	4.362	6.121	5.007	50.187	32,4
Pulizia	9.582	4.019	1.889	63.745	41,2
Il comfort	1.546	5.350	8.594	40.968	26,4
Firenze-Prato-Pistola-Lucca-Viareggio	15.490	15.490	15.490	154.900	100,0
Firenze - Arezzo - Chiusi					
Costo	4.422	4.882	4.467	45.690	33,2
Pulizia	7.454	4.390	1.926	54.295	39,4
Il comfort	1.895	4.499	7.378	37.725	27,4
Firenze - Arezzo - Chiusi	13.771	13.771	13.771	137.710	100,0
Firenze - Empoli - Siena					
Costo	1.479	1.838	1.903	16.714	32,0
Pulizia	2.963	1.526	730	20.857	40,0
Il comfort	778	1.855	2.587	14.629	28,0
Firenze - Empoli - Siena	5.220	5.220	5.220	52.200	100,0
Firenze - Borgo S.Lorenzo					
Costo	1.253	1.350	1.834	13.982	31,5
Pulizia	2.337	1.488	612	17.374	39,2
Il comfort	847	1.599	1.991	13.014	29,3
Firenze - Borgo S.Lorenzo	4.437	4.437	4.437	44.370	100,0

ASPETTI STRUTTURALI	Ordine di importanza (frequenze)			Punteggio	
	Primo posto	Secondo posto	Terzo Posto	Valore Assoluto	Valore %
Pisa - Lucca - Aulla					
Costo	887	919	872	8.936	33,4
Pulizia	1.406	915	357	10.489	39,2
Il comfort	385	844	1.449	7.355	27,5
Pisa - Lucca - Aulla	2.678	2.678	2.678	26.780	100,0
La Spezia - Pisa - Livorno					
Costo	1.494	1.701	1.482	15.536	33,2
Pulizia	2.670	1.438	569	18.802	40,2
Il comfort	514	1.538	2.626	12.432	26,6
La Spezia - Pisa - Livorno	4.677	4.677	4.677	46.770	100,0
Livorno -Grosseto Orbetello					
Costo	1.046	734	1.026	9.480	33,8
Pulizia	1.344	1.085	376	10.728	38,2
Il comfort	415	986	1.403	7.842	28,0
Livorno -Grosseto Orbetello	2.805	2.805	2.805	28.050	100,0
Relazioni / Metropolitane					
Costo	1.738	1.646	2.037	17.699	32,7
Pulizia	2.843	1.795	782	21.165	39,0
Il comfort	839	1.979	2.602	15.337	28,3
Relazioni / Metropolitane	5.420	5.420	5.420	54.200	100,0
Arezzo - Sinalunga / Arezzo-Pratovecchio Stia					
Costo	658	690	831	7.025	32,2
Pulizia	1.295	676	209	8.920	40,9
Il comfort	227	814	1.139	5.855	26,9
Arezzo - Sinalunga / Arezzo-Pratovecchio Stia	2.180	2.180	2.180	21.800	100,0
Altre direttrici					
Costo	674	873	866	7.720	32,0
Pulizia	1.437	644	332	9.782	40,5
Il comfort	302	896	1.215	6.628	27,5
Altre direttrici	2.413	2.413	2.413	24.130	100,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

TAVOLA 32 - CONOSCENZA DEI SERVIZI OFFERTI
(frequenze per direttrice)

SERVIZIO	RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
			Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Conosce alcuni di questi servizi?							
(valori assoluti)							
Memorario	Si	39.732	9.527	8.078	6.995	3.393	
	No	37.452	8.566	7.412	6.776	1.827	
	Totale	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
Pegaso	Si	49.885	11.708	9.714	9.121	3.877	
	No	27.299	6.385	5.776	4.650	1.343	
	Totale	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
Carta dei servizi del trasporto ferroviario	Si	19.256	4.140	3.863	3.939	1.260	
	No	57.928	13.953	11.627	9.832	3.960	
	Totale	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
Numero Verde di Regione Toscana	Si	18.915	3.885	3.976	3.368	1.259	
	No	58.269	14.208	11.514	10.403	3.961	
	Totale	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)							
Memorario	Si	51,5%	52,7%	52,1%	50,8%	65,0%	
	No	48,5%	47,3%	47,9%	49,2%	35,0%	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Pegaso	Si	64,6%	64,7%	62,7%	66,2%	74,3%	
	No	35,4%	35,3%	37,3%	33,8%	25,7%	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Carta dei servizi del trasporto ferroviario	Si	24,9%	22,9%	24,9%	28,6%	24,1%	
	No	75,1%	77,1%	75,1%	71,4%	75,9%	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Numero Verde di Regione Toscana	Si	24,5%	21,5%	25,7%	24,5%	24,1%	
	No	75,5%	78,5%	74,3%	75,5%	75,9%	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Conosce alcuni di questi servizi?							
(valori assoluti)							
	2.942	1.268	2.154	1.063	3.028	329	955
	1.495	1.410	2.523	1.742	2.392	1.851	1.458
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
	3.808	1.512	2.001	1.926	3.708	1.165	1.347
	629	1.166	2.676	879	1.712	1.015	1.066
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
	961	730	1.071	609	1.432	594	656
	3.476	1.948	3.606	2.196	3.988	1.586	1.757
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
	1.448	753	950	629	1.366	691	591
	2.989	1.925	3.727	2.176	4.054	1.489	1.822
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	66,3%	47,4%	46,1%	37,9%	55,9%	15,1%	39,6%
	33,7%	52,6%	53,9%	62,1%	44,1%	84,9%	60,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	85,8%	56,4%	42,8%	68,7%	68,4%	53,4%	55,8%
	14,2%	43,6%	57,2%	31,3%	31,6%	46,6%	44,2%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	21,7%	27,2%	22,9%	21,7%	26,4%	27,2%	27,2%
	78,3%	72,8%	77,1%	78,3%	73,6%	72,8%	72,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	32,6%	28,1%	20,3%	22,4%	25,2%	31,7%	24,5%
	67,4%	71,9%	79,7%	77,6%	74,8%	68,3%	75,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 33 - UTILIZZO DEL SERVIZIO NUMERO VERDE DI REGIONE TOSCANA PER INOLTARE RECLAMI
(frequenze per direttrice)

MODALITÀ RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Ha mai utilizzato il Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami?						
(valori assoluti)						
Si	3.712	636	875	626	272	
No	15.103	3.219	3.072	2.742	987	
Non so / Non ricordo	100	30	29	0	0	
Utenza residente	18.915	3.885	3.976	3.368	1.259	
(valori percentuali)						
Si	19,6%	16,4%	22,0%	18,6%	21,6%	
No	79,8%	82,9%	77,3%	81,4%	78,4%	
Non so / Non ricordo	0,5%	0,8%	0,7%	0,0%	0,0%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo PratoVecchio Stia	Altre direttrici
Ha mai utilizzato il Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami?							
(valori assoluti)							
	409	176	99	105	262	119	135
	1.025	577	851	524	1.082	572	451
	14	0	0	0	22	0	5
	1.448	753	950	629	1.366	691	591
(valori percentuali)							
	28,2%	23,3%	10,4%	16,7%	19,2%	17,3%	22,9%
	70,8%	76,7%	89,6%	83,3%	79,2%	82,7%	76,3%
	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

TAVOLA 34 - GIUDIZIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO NUMERO VERDE DI REGIONE TOSCANA
(frequenze, voto medio-modale-mediano, indice di eccedenza - per direttrice)

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
		Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima				
		Come giudica la qualità del servizio numero Verde di Regione Toscana?				
		(valori assoluti)				
Voto 1	516	45	107	84	75	
Voto 2	365	76	100	34	53	
Voto 3	1.100	136	194	263	98	
Voto 4	1.107	242	373	84	45	
Voto 5	545	91	100	127	0	
Non so/Non risponde	79	45	0	34	0	
Utenza residente	3.712	636	875	626	272	
(valori percentuali)						
Voto 1	13,9%	7,1%	12,2%	13,4%	27,7%	
Voto 2	9,8%	11,9%	11,5%	5,4%	19,5%	
Voto 3	29,6%	21,4%	22,2%	42,0%	36,2%	
Voto 4	29,8%	38,1%	42,6%	13,4%	16,6%	
Voto 5	14,7%	14,3%	11,5%	20,3%	0,0%	
Non so/Non risponde	2,1%	7,1%	0,0%	5,4%	0,0%	
Utenza Residente	100%	100%	100%	100%	100%	
(voto medio - voto mediano - voto modale - indice di eccedenza)						
voto medio	3,2	3,4	3,3	3,2	2,4	
voto modale*	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	
voto mediano**	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	
indice di eccedenza***	30,5	46,7	39,1	28,3	-48,0	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
* il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
** il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
*** l'Indice di Eccedenza=100*(voti alti-voti bassi)/(voti alti+voti bassi) dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima							
Come giudica la qualità del servizio numero Verde di Regione Toscana?							
(valori assoluti)							
	70	39	12	20	13	27	23
	45	30	12	0	0	0	14
	144	39	49	20	96	28	33
	73	19	25	50	109	36	51
	76	49	0	15	44	28	14
	0	0	0	0	0	0	0
	409	176	99	105	262	119	135
(valori percentuali)							
	17,2%	22,0%	12,5%	18,8%	5,0%	22,6%	17,2%
	11,1%	17,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	10,4%
	35,1%	22,0%	50,0%	18,8%	36,7%	23,5%	24,6%
	17,9%	11,0%	25,0%	47,9%	41,6%	30,4%	37,6%
	18,7%	28,0%	0,0%	14,5%	16,7%	23,5%	10,4%
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
(voto medio - voto mediano - voto modale - indice di eccedenza)							
	3,1	3,1	2,9	3,4	3,7	3,3	3,1
	3,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0
	12,9	0,0	0,0	53,7	84,3	41,0	27,1

**TAVOLA 35 - PERCEZIONE DEL SOGGETTO RESPONSABILE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
FERROVIARIO
(frequenze per direttrice)**

MODALITÀ DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE			
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena
A quale soggetto attribuisce oggi la maggior responsabilità della qualità del trasporto ferroviario in Toscana?					
(valori assoluti)					
R.F.I. (Rete Ferroviaria Italiana)	2.566	590	567	431	236
Trenitalia	25.616	6.317	5.538	4.306	1.851
Regione	11.379	2.540	1.896	2.035	766
Stato	6.815	1.420	1.588	1.271	540
Ferrovie dello Stato	13.427	3.553	2.732	2.278	764
L.F.I.	1.575	241	165	286	121
Non so	15.808	3.431	3.004	3.164	942
Utenza residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220
(valori percentuali)					
R.F.I. (Rete Ferroviaria Italiana)	3,3%	3,3%	3,7%	3,1%	4,5%
Trenitalia	33,2%	34,9%	35,8%	31,3%	35,5%
Regione	14,7%	14,0%	12,2%	14,8%	14,7%
Stato	8,8%	7,8%	10,3%	9,2%	10,4%
Ferrovie dello Stato	17,4%	19,6%	17,6%	16,5%	14,6%
L.F.I.	2,0%	1,3%	1,1%	2,1%	2,3%
Non so	20,5%	19,0%	19,4%	23,0%	18,0%
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
A quale soggetto attribuisce oggi la maggior responsabilità della qualità del trasporto ferroviario in Toscana?							
(valori assoluti)							
	87	29	80	81	236	130	100
	1.597	896	1.518	755	1.773	340	724
	840	502	619	388	890	459	443
	307	221	545	227	398	124	173
	576	477	796	648	952	218	434
	73	30	49	85	35	441	48
	956	524	1.071	621	1.136	468	491
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	2,0%	1,1%	1,7%	2,9%	4,4%	6,0%	4,2%
	36,0%	33,4%	32,4%	26,9%	32,7%	15,6%	30,0%
	18,9%	18,7%	13,2%	13,8%	16,4%	21,1%	18,4%
	6,9%	8,2%	11,6%	8,1%	7,3%	5,7%	7,2%
	13,0%	17,8%	17,0%	23,1%	17,6%	10,0%	18,0%
	1,7%	1,1%	1,1%	3,0%	0,6%	20,2%	2,0%
	21,6%	19,6%	22,9%	22,1%	21,0%	21,5%	20,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**TAVOLA 36 - GRADO DI RESPONSABILITÀ DI REGIONE TOSCANA SULLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO FERROVIARIO
(frequenze per direttrice)**

MODALITÀ DI RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE				
		Firenze Empoli Pisa Livorno	Firenze Prato Pistoia Lucca Viareggio	Firenze Arezzo Chiusi	Firenze Empoli Siena	
Ritiene che la Regione Toscana abbia responsabilità diretta rispetto alla qualità dei servizi ferroviari e dei collegamenti forniti ai cittadini?						
(valori assoluti)						
No	9.475	2.448	1.877	1.677	668	
Si, ma solo in parte	31.477	7.376	6.050	5.294	2.277	
Si, certamente	25.429	5.685	5.214	4.735	1.690	
Non so	10.803	2.584	2.350	2.065	586	
Utenza Residente	77.184	18.093	15.490	13.771	5.220	
(valori percentuali)						
No	12,3%	13,5%	12,1%	12,2%	12,8%	
Si, ma solo in parte	40,8%	40,8%	39,1%	38,4%	43,6%	
Si, certamente	32,9%	31,4%	33,7%	34,4%	32,4%	
Non so	14,0%	14,3%	15,2%	15,0%	11,2%	
Utenza Residente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

DIRETTRICE							
	Firenze Borgo S. Lorenzo	Pisa Lucca Aulla	La Spezia Pisa Livorno	Livorno Grosseto Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo Sinalunga e Arezzo Pratovecchio Stia	Altre direttrici
Ritiene che la Regione Toscana abbia responsabilità diretta rispetto alla qualità dei servizi ferroviari e dei collegamenti forniti ai cittadini?							
(valori assoluti)							
	457	236	704	406	559	188	256
	1.892	1.292	2.027	1.108	2.394	746	1.021
	1.409	904	1.219	915	1.842	983	834
	678	247	728	376	626	262	303
	4.437	2.678	4.677	2.805	5.420	2.180	2.413
(valori percentuali)							
	10,3%	8,8%	15,0%	14,5%	10,3%	8,6%	10,6%
	42,7%	48,2%	43,3%	39,5%	44,2%	34,2%	42,3%
	31,8%	33,7%	26,1%	32,6%	34,0%	45,1%	34,6%
	15,3%	9,2%	15,6%	13,4%	11,5%	12,0%	12,6%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Appendice 2

Tavole statistiche sul servizio ferroviario da e per Pisa aeroporto

Tavola 1 - Profilo socio-demografico (Sesso, titolo di studio, età e condizione professionale)

Tavola 1b - Profilo socio-demografico (Stato di residenza / domicilio)

Tavola 2 - Motivo principale del viaggio (frequenze)

Tavola 3 - Frequenza di utilizzo dell'aeroporto di Pisa (frequenze)

Tavola 4 - Frequenza di utilizzo per mezzo (frequenze)

Tavola 5 - Motivazioni della scelta del treno regionale per il viaggio invece di altri mezzi (frequenze)

Tavola 6 - Comune in cui avrà termine il suo viaggio (frequenze)

Tavola 7 - Mezzo utilizzato per raggiungere la meta finale (frequenze)

Tavola 8 - Soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti del Servizio Ferroviario (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 9 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: la puntualità (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 10 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: la frequenza (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 11 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: la durata della corsa (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 12 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: le coincidenze con gli aerei (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 13 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: le coincidenze con i treni (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 14 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: lo stato dei sedili (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 15 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: la pulizia a bordo delle vetture (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 16 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: il funzionamento del condizionamento/riscaldamento (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 17 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: la facilità di acquisto dei biglietti (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 18 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: il costo del biglietto (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

Tavola 19 - Soddisfazione rispetto al seguente aspetto del Servizio Ferroviario: lo spazio per i bagagli (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

TAVOLA 1 - PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO
(sesso - titolo di studio - età - condizione professionale)

MODALITÀ DI RISPOSTA	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Sesso		
Maschio	348	41,2%
Femmina	496	58,8%
Totale	844	100,0%
Titolo di studio		
Titolo universitario	378	44,8%
Diploma media superiore	408	48,4%
Diploma media inferiore	54	6,4%
Licenza elementare / Nessuno	3	0,4%
Totale	844	100,0%
Classi di Età		
14-19	24	2,8%
20-24	138	16,4%
25-29	115	13,6%
30-34	132	15,6%
35-39	68	8,0%
40-44	64	7,6%
45-49	71	8,4%
50-54	51	6,0%
55-59	88	10,4%
60-64	47	5,6%
65 e più	44	5,2%
Non so / Non risponde	3	0,4%
Totale	844	100,0%
Condizione professionale		
Imprenditore	10	1,2%
Libero professionista	115	13,6%
Artigiano, commerciante, rappresentante, lavoratore autonomo	47	5,6%
Dirigente	7	0,8%
Funzionario / quadro	34	4,0%
Impiegato, insegnante	297	35,2%
Operaio	44	5,2%
Militare	10	1,2%
Casalinga	17	2,0%
Studente	182	21,6%
Pensionato	57	6,8%
Disoccupato, non occupato	24	2,8%
Totale	844	100,0%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009.

TAVOLA 1B - PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO
(stato di residenza / domicilio)

MODALITÀ DI RISPOSTA	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Stato di residenza / domicilio		
Italia	463	54,8%
Europa	338	40,0%
America	34	4,0%
Oceania	10	1,2%
Totale	844	100,0%
Classi di Età		
Austria	10	3,0%
Belgio	3	1,0%
Francia	14	4,0%
Germania	30	9,0%
Gran Bretagna	159	47,0%
Irlanda	3	1,0%
Olanda	51	15,0%
Spagna	44	13,0%
Romania	3	1,0%
Norvegia	17	5,0%
Serbia	3	1,0%
Totale	338	100,0%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009.

TAVOLA 2 - MOTIVO PRINCIPALE DEL VIAGGIO (frequenze)

MODALITÀ DI RISPOSTA	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Rientro a casa - Per prendere-accompagnare qualcuno in Aeroporto	20	2,4
Impegno-incontro di affari-lavoro	81	9,6
Studio-Convegno-Corso di formazione	64	7,6
Visita a parenti-amici	159	18,8
Vacanza-Turismo-Villeggiatura	486	57,6
Svago (eventi sportivi, concerti, spettacoli, visite cultura)	14	1,6
Altro	20	2,4
Totale	844	100

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009.

TAVOLA 3 - FREQUENZA DI UTILIZZO DELL'AEROPORTO DI PISA (frequenze)

MODALITÀ DI RISPOSTA	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
3-4 volte alla settimana	7	0,8
Qualche volta al mese	64	7,6
Qualche volta all'anno	236	28,0
Più raramente	111	13,2
È la prima volta	425	50,4
Totale	844	100
Altro	20	2,4
Totale	844	100

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009.

TAVOLA 4 - FREQUENZA DI UTILIZZO PER MEZZO (frequenze)

MODALITA' DI RISPOSTA	AUTOVETTURA PRIVATA	TAXI O ALTRO SERVIZIO CON AUTISTA	BUS DI LINEA	SERVIZIO FERROVIARIO
Generalmente per i suoi spostamenti da e per l'aeroporto di Pisa con quale frequenza utilizza i seguenti mezzi?				
(valori assoluti)				
Sempre	0	0	0	118
Spesso	24	3	91	169
Raramente	95	115	135	14
Mai	189	189	81	7
Totale	307	307	307	307
(valori percentuali)				
Sempre	0,0%	0,0%	0,0%	38,5%
Spesso	7,7%	1,1%	29,7%	54,9%
Raramente	30,8%	37,4%	44,0%	4,4%
Mai	61,5%	61,5%	26,4%	2,2%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

**TAVOLA 5 - MOTIVAZIONI DELLA SCELTA DEL TRENO REGIONALE
PER IL VIAGGIO INVECE DI ALTRI MEZZI (frequenze)**

MODALITA' DI RISPOSTA	Totale Segnalazioni	Valori percentuali sul totale segnalazioni	Valori percentuali sul totale rispondenti (1)
Per quali motivi in occasione di quel viaggio ha scelto di usare il treno regionale?			
Per la velocità	172	12,4	20,4%
Per evitare problemi di traffico e parcheggio	61	4,4	7,2%
Per ragioni di costo-risparmio	243	17,6	28,8%
Lo preferisco ad altri mezzi	135	9,8	16,0%
Per la vicinanza stazione a casa-propria meta	128	9,3	15,2%
Per la comodità del viaggio	182	13,2	21,6%
Per la comodità degli orari	371	26,8	44,0%
Unico mezzo possibile	47	3,4	5,6%
Collegamento pratico-comodo	24	1,7	2,8%
Altro	20	1,5	2,4%
Totale	1384	100	164,0%

(1): il numero di rispondenti è pari a 844.

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009.

TAVOLA 6 - COMUNE IN CUI AVRÀ TERMINE IL SUO VIAGGIO (frequenze)

MODALITA' DI RISPOSTA	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Una volta sceso da questo treno in quale comune avrà termine il suo viaggio?		
A Pisa	61	7,2
A Firenze	392	46,4
In altro comune della Toscana	287	34
In altro comune di altra Regione italiana	105	12,4
Totale	844	100,0
In quale provincia della Toscana?		
Provincia (AR)	24	8,2
Provincia (FI)	41	14,1
Provincia (GR)	24	8,2
Provincia (LI)	30	10,6
Provincia (LU)	47	16,5
Provincia (MS)	24	8,2
Provincia (PI)	17	5,9
Provincia (PO)	10	3,5
Provincia (PT)	14	4,7
Provincia (SI)	54	18,8
Non indica	3	1,2
Totale	287	100,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

TAVOLA 7 - MEZZO UTILIZZATO PER RAGGIUNGERE LA META FINALE (frequenze)

MODALITA' DI RISPOSTA	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Una volta sceso da questo treno con quale mezzo pensa di raggiungere la sua destinazione finale?		
Autovettura privata (conducente o passeggero)	17	2,2
Altro treno	702	89,7
Direttamente con questo treno	64	8,2
Totale	783	100,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

Tavola 8 - SODDISFAZIONE RISPETTO AD ALCUNI ASPETTI DEL SERVIZIO FERROVIARIO
(% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO	INDICATORI DI SINTESI	VALORE
Puntualità	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	96,6
	voto medio	4,19
	voto mediano*	4
	voto modale**	4
Frequenza	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	81,4
	voto medio	3,59
	voto mediano*	4
	voto modale**	4
Durata della corsa	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	98,3
	voto medio	4,40
	voto mediano*	5
	voto modale**	5
Coincidenze con gli aerei	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	82,5
	voto medio	3,32
	voto mediano*	3
	voto modale**	4
Coincidenze con altri treni	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	72,1
	voto medio	3,01
	voto mediano*	3
	voto modale**	3
Stato dei sedili	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	68,2
	voto medio	2,74
	voto mediano*	3
	voto modale**	3
Pulizia a bordo delle vetture	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	62,4
	voto medio	2,68
	voto mediano*	3
	voto modale**	3
Funzionamento del condizionamento/riscaldamento	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	52,0
	voto medio	2,48
	voto mediano*	3
	voto modale**	3
Facilità di acquisto dei biglietti	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	78,6
	voto medio	3,44
	voto mediano*	4
	voto modale**	4
Costo del biglietto	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	90,6
	voto medio	3,73
	voto mediano*	4
	voto modale**	4
Spazio per i bagagli	% soddisfatti (% voti 3-5) ***	77,8
	voto medio	3,24
	voto mediano*	3
	voto modale**	3

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009

* il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

*** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto “non so”)

**TAVOLA 9 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LA PUNTUALITÀ (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
	Puntualità	
Voto 1	7	1,6
Voto 2	7	1,6
Voto 3	30	7,4
Voto 4	213	51,6
Voto 5	142	34,4
Non so/Non risponde	14	3,3
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	96,6
voto medio	4,19
voto mediano*	4
voto modale**	4

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

*** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so")

**TAVOLA 10 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LA FREQUENZA (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Frequenza		
Voto 1	24	5,7
Voto 2	51	12,3
Voto 3	74	18,0
Voto 4	165	40,2
Voto 5	84	20,5
Non so/Non risponde	14	3,3
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	81,4
voto medio	3,59
voto mediano*	4
voto modale**	4

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
* il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
*** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto “non so”)

**TAVOLA 11 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LA DURATA DELLA CORSA (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Durata della corsa		
Voto 1	3	0,8
Voto 2	3	0,8
Voto 3	47	11,5
Voto 4	118	28,7
Voto 5	223	54,1
Non so/Non risponde	17	4,1
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	98,3
voto medio	4,40
voto mediano*	5
voto modale**	5

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

*** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so")

**TAVOLA 12 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LE COINCIDENZE CON GLI AEREI (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Coincidenze con gli aerei		
Voto 1	20	4,9
Voto 2	37	9,0
Voto 3	118	28,7
Voto 4	122	29,5
Voto 5	30	7,4
Non so/Non risponde	84	20,5
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	82,5
voto medio	3,32
voto mediano*	3
voto modale**	4

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
 * il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
 ** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
 *** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto “non so”)

**TAVOLA 13 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LE COINCIDENZE CON I TRENI (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Coincidenze con altri treni		
Voto 1	27	6,6
Voto 2	71	17,2
Voto 3	149	36,1
Voto 4	81	19,7
Voto 5	24	5,7
Non so/Non risponde	61	14,8
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	72,1
voto medio	3,01
voto mediano*	3
voto modale**	3

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

*** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so")

**TAVOLA 14 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LO STATO DEI SEDILI (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Stato dei sedili		
Voto 1	47	11,5%
Voto 2	71	17,2%
Voto 3	192	46,7%
Voto 4	54	13,1%
Voto 5	7	1,6%
Non so/Non risponde	41	9,8%
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	68,2
voto medio	2,74
voto mediano*	3
voto modale**	3

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
 * il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
 ** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
 *** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto “non so”)

**TAVOLA 15 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LA PULIZIA A BORDO DELLE VETTURE (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Pulizia a bordo delle vetture		
Voto 1	54	13,1%
Voto 2	84	20,5%
Voto 3	162	39,3%
Voto 4	61	14,8%
Voto 5	7	1,6%
Non so/Non risponde	44	10,7%
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	62,4
voto medio	2,68
voto mediano*	3
voto modale**	3

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

*** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so")

**TAVOLA 16 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
 IL FUNZIONAMENTO DEL CONDIZIONAMENTO/RISCALDAMENTO**
 (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Funzionamento del condizionamento/riscaldamento		
Voto 1	71	17,2%
Voto 2	88	21,3%
Voto 3	122	29,5%
Voto 4	44	10,7%
Voto 5	7	1,6%
Non so/Non risponde	81	19,7%
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	52,0
voto medio	2,48
voto mediano*	3
voto modale**	3

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009
 * il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
 ** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
 *** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so")

**TAVOLA 17 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LA FACILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Facilità di acquisto dei biglietti		
Voto 1	41	9,8%
Voto 2	44	10,7%
Voto 3	84	20,5%
Voto 4	155	37,7%
Voto 5	71	17,2%
Non so/Non risponde	17	4,1%
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	78,6
voto medio	3,44
voto mediano*	4
voto modale**	4

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

*** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so")

**TAVOLA 18 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
IL COSTO DEL BIGLIETTO (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Costo del biglietto		
Voto 1	17	4,1%
Voto 2	20	4,9%
Voto 3	115	27,9%
Voto 4	145	35,2%
Voto 5	98	23,8%
Non so/Non risponde	17	4,1%
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	90,6
voto medio	3,73
voto mediano*	4
voto modale**	4

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, giugno 2009
 * il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali
 ** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta
 *** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto “non so”)

**TAVOLA 19 - SODDISFAZIONE RISPETTO AL SEGUENTE ASPETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO:
LO SPAZIO PER I BAGAGLI (% soddisfatti, voto medio-modale-mediano)**

GRADO DI SODDISFAZIONE	VALORI ASSOLUTI	VALORI PERCENTUALI
Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione, dando un voto da 1 a 5 dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima		
Spazio per i bagagli		
Voto 1	14	3,3%
Voto 2	74	18,0%
Voto 3	145	35,2%
Voto 4	128	31,1%
Voto 5	34	8,2%
Non so/Non risponde	17	4,1%
Totale	412	100,0

Indicatori di sintesi	
% soddisfatti (% voti 3-5) ***	77,8
voto medio	3,24
voto mediano*	3
voto modale**	3

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", giugno 2009

* il Voto mediano corrisponde al voto che divide la popolazione dei rispondenti in due parti uguali

** il Voto modale corrisponde al voto che ha avuto la frequenza più alta

*** la percentuale è calcolata sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so")

La produzione editoriale

La rivista Toscana Notizie *Informazioni Statistiche*

ANNO IX – 2007

N° 16 (DICEMBRE 2007) I numeri del florovivaismo. Indagini sulle superfici e le produzioni di 3mila aziende. Dati 2005

ANNO X – 2008

N° 1 (GENNAIO 2008)	La presenza straniera in Toscana. Dati 2005
N° 2 (FEBBRAIO 2008)	Il Sole 24 Ore Sanità Toscana. Le opinioni e il grado di soddisfazione dei lettori. Indagine campionaria. Dati 2007
N° 3 (MARZO 2008)	L'andamento della Pasqua 2008. Le variazioni percepite degli esercenti di alberghi, alloggi agrituristici e campeggi
N° 4 (APRILE 2008)	L'apicoltura in Toscana
N° 5 (MAGGIO 2008)	La popolazione in Toscana. Anno 2005
N° 6 (GIUGNO 2008)	La popolazione in Toscana. Anno 2006
N° 7 (LUGLIO 2008)	Struttura ricettiva e Movimento dei clienti 1995-2007: APT Versilia, Balneare toscano, Regione Toscana
N° 8 (AGOSTO 2008)	L'andamento della stagione estiva (giugno-luglio-agosto) 2008. Le variazioni percepite degli esercenti di alberghi, alloggi agrituristici e campeggi
N° 9 (SETTEMBRE 2008)	Le fondazioni in Toscana. Anno 2005

I volumi di Toscana Notizie *Informazioni Statistiche*

I pendolari del treno regionale in Toscana. La qualità percepita dagli utenti abituali del servizio ferroviario regionale. Indagine campionaria 2006

Documento di programmazione economica e finanziaria 2009. Allegato statistico

Toscana in cifre 2007

Movimento turistico in Toscana 2006

Strutture e modelli familiari in Toscana. Un'analisi dei dati dell'indagine multiscopo sulle famiglie. "Famiglia e soggetti sociali" del 2003

Il sistema integrato di trasporti regionali Pegaso. Indagine 2007

Gli utenti occasionali del treno regionale in Toscana. La qualità percepita dagli utenti occasionali del servizio ferroviario regionale. Indagine campionaria 2007. Dati 2007

Gli utenti del treno regionale in Toscana. La qualità percepita dagli utenti del servizio ferroviario regionale. Indagine campionaria 2009

I cittadini toscani e la protezione civile. Indagine statistica 2009

Altri **volumi** pubblicati

Programma Statistico Regionale 2006-2008

Il sistema documentale statistico della Regione Toscana: modello, progetto e prototipo

Innovazione tecnologica, semplificazione nella Pubblica Amministrazione e *governance* in Toscana

Conosci la tua Regione con la statistica. Anno 2008

La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2007

La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2008

Per tutte le altre pubblicazioni consultare il sito: <http://ius.regione.toscana.it/cif/stat/index.shtml>

