



**Regione Toscana**

# **Gli utenti del treno regionale in Toscana**

La qualità percepita del servizio  
ferroviario regionale da parte  
degli utenti residenti in Toscana

Indagine campionaria

Anno 2015

## **Gli utenti del treno regionale in Toscana Indagine campionaria 2015**

*Iniziativa promossa da:* Direzione Politiche della mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale e Settore Trasporto Pubblico Locale.

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

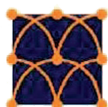
Claudia Daurù e Lucia Del Grosso del Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica.

Monia Bartolozzi e Arnaldo Marini del Settore Trasporto Pubblico Locale.

Angela Dondoli e Water Pratesi del Settore Trasporto Pubblico Locale hanno dato un contributo importante nel reperimento dei dati necessari alla definizione dell'universo di riferimento.

Per la realizzazione dell'indagine Regione Toscana si è avvalsa della società Pragma S.r.l. di Roma.

*Supervisione dell'Indagine:* Claudia Daurù del Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica.



**SISTAN**

*Sistema statistico nazionale*

*Rapporto e Appendice statistica:* il Rapporto e l'Appendice statistica sono consultabili e scaricabili all'indirizzo: [www.regione.toscana.it/statistiche](http://www.regione.toscana.it/statistiche)

Catalogazione della pubblicazione (CIP)

a cura della Biblioteca del Consiglio regionale della Regione Toscana:

**Gli utenti del treno regionale in Toscana** : la qualità percepita del servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana : indagine campionaria: rapporto di analisi sui principali risultati / a cura del Settore Sistema informativo di supporto delle decisioni, Ufficio regionale di statistica, [iniziativa promossa dalla Direzione politiche della mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale, Settore trasporto pubblico locale ; coordinamento del progetto e definizione dell'impianto conoscitivo di Claudia Daurù, Lucia Del Grosso, Monia Bartolozzi e Arnaldo Martini]. - Firenze : Regione Toscana, 2016

1. Toscana <Regione>. Direzione organizzazione e sistemi informativi. Settore sistema informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di statistica
2. Toscana <Regione>. Direzione politiche della mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale. Settore trasporto pubblico locale
3. Daurù, Claudia 4. Del Grosso, Lucia 5. Bartolozzi, Monia 6. Marini, Arnaldo

385.26209455

Trasporti ferroviari – Qualità – Giudizi degli utenti – Toscana – 2015 – Indagini statistiche

Grafica e impaginazione a cura di

Regione Toscana - Agenzia per le attività di informazione degli organi di Governo della Regione  
Stampa Centro Stampa del Consiglio Regionale della Toscana

# Indice

<b>PRESENTAZIONE</b>	5
<b>1. IL SISTEMA DELLE INDAGINI</b>	7
<b>2. I RISULTATI DELL'INDAGINE</b>	9
<b>2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine</b>	9
<b>2.2 L'analisi degli avvicinati</b>	11
<b>2.3 Gli utenti del treno regionale in Toscana</b>	13
2.3.1 <i>Il profilo dell'utente</i>	13
2.3.2 <i>Perché il treno come mezzo di trasporto?</i>	21
2.3.3 <i>La scelta della stazione</i>	24
2.3.4 <i>La valutazione del servizio</i>	26
2.3.5 <i>L'importanza delle componenti</i>	33
2.3.6 <i>I servizi accessori al trasporto ferroviario</i>	36
2.3.7 <i>I canali di relazione tra gli utenti e Regione Toscana</i>	42
<b>2.4 Gli utenti abituali ed occasionali a confronto</b>	44
2.4.1 <i>Il profilo dell'utente</i>	44
2.4.2 <i>Perché il treno come mezzo di trasporto?</i>	50
2.4.3 <i>La scelta della stazione</i>	53
2.4.4 <i>La valutazione del servizio</i>	55
2.4.5 <i>L'importanza delle componenti</i>	76
2.4.6 <i>I servizi accessori al trasporto ferroviario</i>	77
2.4.7 <i>I canali di relazione tra gli utenti e Regione Toscana</i>	79
<b>2.5 La qualità percepita nel medio termine: come è cambiato il servizio ferroviario regionale dal 2009 al 2015</b>	83
2.5.1 <i>La valutazione del servizio</i>	83
2.5.2 <i>L'importanza delle componenti</i>	88
<b>3. CONCLUSIONI</b>	90
<b>4. NOTA METODOLOGICA</b>	93
<b>5. APPENDICE STATISTICA</b>	
5.1 <i>Appendice 1: Tavole statistiche – Totale degli utenti per direttrice</i>	99
5.2 <i>Appendice 2: Tavole statistiche – Utenza abituale ed occasionale per direttrice</i>	101
5.3 <i>Appendice 3: Tavole statistiche - Confronto temporale</i>	106



# Presentazione

## **Vincenzo Ceccarelli**

Assessore alle Infrastrutture, mobilità, urbanistica e politiche abitative della Regione Toscana

Tre anni addietro, quando, da assessore, cominciai ad occuparmi del trasporto pubblico in Toscana, lessi con attenzione il report sulla soddisfazione dei clienti del trasporto su rotaia, che era stato chiuso proprio in quei giorni e che mi veniva sottoposto per una mia prefazione. Quel rapporto ci diceva che almeno il 77% degli oltre 4.500 utenti intervistati non si diceva insoddisfatto del servizio. Un dato incoraggiante per una Regione che già allora era quella con il più alto rapporto tra treni regionali programmati e abitanti.

Ma noi ci siamo imposti di guardare alla parte vuota del bicchiere e di dare risposte a chi si diceva insoddisfatto. “Difficile pensare di poter avere tutto e subito – concludevo in quella prefazione - ma l’impegno che possiamo prendere è quello di andare avanti lungo la strada intrapresa, migliorare ancora il dialogo con gli utilizzatori del servizio e dotare la Regione di un proprio progetto per disegnare il trasporto su rotaia del prossimo decennio. Su questa strada lavoreremo”.

Ebbene, a distanza di 3 anni posso dire che questo report 2015 dimostra che il lavoro fatto è stato percepito dagli utenti. Rispetto al 2012 è dimezzato il numero degli scontenti ed è praticamente raddoppiato quello dei soddisfatti. In questi anni sono entrati in servizio oltre 60 nuovi treni in Toscana, 13 dei quali acquistati direttamente dalla Regione, gli altri frutto degli investimenti concordati e realizzati insieme al gestore del servizio ferroviario. Oltre a questo abbiamo deciso di investire 250 milioni per il raddoppio del binario nella tratta Pistoia-Lucca, abbiamo tenuto aperte tutte le linee, anche le più marginali, riaprendo anche quelle che erano chiuse, come la Cecina-Saline di Volterra, o quelle che sono state interrotte da frane e problemi di dissesto.

Per dirla in breve abbiamo con grande decisione scommesso sul ferro e i risultati si stanno cominciando a vedere in modo tangibile. Abbiamo iniziato salendo sui treni, insieme al Presidente Rossi, contestando la politica di Trenitalia che privilegiava smaccatamente l’alta velocità rispetto al trasporto regionale. Abbiamo chiesto alle altre Regioni di sostenerci nello sforzo di far cambiare rotta al Governo sul tema dei treni pendolari e alla fine abbiamo vinto la nostra battaglia. Ma siamo consapevoli del fatto che resta ancora molto lavoro da fare e che la qualificazione del trasporto pubblico locale deve restare una priorità per noi anche negli anni a venire.

L’indagine statistica, promossa dal Settore Trasporto Pubblico Locale e curata dal Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni - Ufficio Regionale di Statistica, ci dice molte cose. Anche in questa occasione sono stati oltre 4.700 gli utenti delle ferrovie regionali che hanno dato la propria disponibilità a partecipare a questo indagine, sugli oltre 10.000 contattati. A tutti loro voglio dire, innanzitutto, grazie per il contributo dato a questo lavoro. In

questi anni abbiamo creato strumenti nuovi per dialogare in ogni modo con i singoli utenti e con quelli organizzati. Abbiamo ascoltato ed analizzato ogni richiesta ricevuta. In molti casi da questo lavoro di ascolto sono nate soluzioni a problemi concreti, che hanno consentito di ottenere i miglioramenti che oggi vengono percepiti.

I risultati emersi potrete leggerli con dettaglio nelle pagine interne. Dal rapporto si conferma, intanto, il dato che descrive l'utenza dei nostri treni regionali composta principalmente da studenti e lavoratori. La maggioranza sono gli abbonati per motivi di studio e lavoro, ma sempre di più si sceglie il treno per ragioni economiche e anche per la sua comodità e praticità.

Complessivamente, il livello di soddisfazione cresce su tutte le linee. Anche se si tratta di un dato relativo ad una piccola ferrovia, è significativo apprendere che il livello di soddisfazione più alto è quello degli utenti delle tratte Arezzo-Pratovecchio Stia e Arezzo-Sinalunga, le sole di proprietà della Regione, con un gestore locale. E' evidente che la vicinanza al territorio, l'eccellente qualità della rete e l'efficienza del gestore costituiscono un mix vincente rispetto alle attese dell'utenza.

Leggo anche, con estremo piacere, che la cosa più apprezzata dagli utenti dei treni regionali è la cortesia e la disponibilità del personale viaggiante. Su questo registriamo con piacere il grande impegno promesso e poi profuso da Trenitalia in termini di reclutamento e di formazione del personale. Questo a fronte di una evoluzione sociale che rende sempre più difficile la vita al personale di bordo, che non di rado si trova ad agire in condizioni di grande difficoltà.

Un aspetto su cui ci siamo particolarmente impegnati in questi anni è stato quello della comunicazione con l'utenza, potenziando soprattutto l'informazione attraverso il web e i social. Anche in questo caso prendiamo atto di aver scelto la giusta strada, come del resto già emerso nella precedente indagine, e su questa strada vogliamo continuare ad andare avanti, potenziando il sito Muoversi in Toscana e la App. per gli smartphone e i tablet.

Il nostro impegno, anche grazie alla firma dell'accordo quadro con Rfi e del nuovo contratto di servizio con Trenitalia, sarà quello di continuare a scommettere sulla ferrovia, pretendendo dai gestori del servizio performance che consentano alla Toscana di essere stabilmente in linea con l'andamento delle più efficienti nazioni europee. E' questo l'impegno che prendiamo, partendo dalla consapevolezza che un pezzo di strada è stato già fatto e che il percorso che resta da compiere è stato individuato.

# 1. Il sistema delle indagini

Lo studio “*Gli utenti del treno regionale in Toscana*” realizzato nell’anno 2015, si colloca nel quadro del sistema d’indagini di *customer satisfaction* che la Regione Toscana realizza, fin dal 2006, al fine di acquisire, dagli utenti residenti in Toscana, informazioni su comportamenti, opinioni, modalità d’informazione e grado di soddisfazione riguardo al servizio di trasporto ferroviario regionale.

Le indagini di *customer satisfaction* costituiscono infatti un importante strumento di valutazione della qualità percepita dagli utenti e consentono una verifica dei livelli di qualità assicurati dai gestori del servizio ferroviario.

Le indagini, promosse dalla Direzione Politiche della mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale, sono state progettate e realizzate dal *Settore Sistema Informativo di Supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica* in collaborazione con il *Settore Trasporto Pubblico Locale*. In particolare:

- nel 2006 è stata effettuata un’indagine telefonica, finalizzata a valutare la qualità percepita ed il grado di soddisfazione degli **utenti abituali** (i cosiddetti pendolari);
- nel 2007 è stata realizzata una seconda indagine, a completamento della prima, rivolta unicamente ai **viaggiatori occasionali**;
- nelle edizioni del 2009 e del 2012 l’attenzione è stata rivolta contemporaneamente sia ad utenti **pendolari che occasionali**;

L’indagine del 2015 di cui si presentano i risultati in questo Rapporto ha mantenuto la stessa impostazione del 2009 e 2012, per garantire la confrontabilità dei dati nel tempo.

Il presente Rapporto, in cui sono presentati i risultati dell’indagine, è così articolato:

- in questo capitolo 1 è presentato il sistema d’indagini di *customer satisfaction*;
- nel capitolo 2 si descrivono, oltre agli obiettivi dell’indagine e ai risultati dell’*analisi degli avvicinati*, tutti i principali risultati emersi. In particolare:
  - il paragrafo 2.3 è dedicato all’intera utenza del trasporto ferroviario regionale;
  - il paragrafo 2.4 mette a confronto gli utenti abituali con gli utenti occasionali;
  - il paragrafo 2.5 effettua un’analisi temporale della qualità percepita del servizio ferroviario regionale e confronta i risultati del 2015 con quelli del 2009 e 2012;
- nel capitolo 3 si propone una sintesi conclusiva dei principali risultati;
- nel capitolo 4 è riportata la nota metodologica;
- infine nelle appendici 1, 2 e 3 sono riportate le tavole che contengono tutti i risultati della ricerca e che sono pubblicate sul sito istituzionale della Regione Toscana:
  - appendice 1: dati disaggregati per direttrice
  - appendice 2: dati disaggregati per direttrice e tipologia utenza
  - appendice 3: confronto dati indagini 2009, 2012, 2015.





## 2. I risultati dell'indagine

### 2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana" realizzata a fine 2015 ha avuto l'**obiettivo generale** di valutare la qualità percepita e il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al trasporto ferroviario regionale, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- profilo socio-demografico degli utenti,
- caratteristiche del viaggio, motivazioni e frequenza d'uso del treno,
- livello di soddisfazione per i principali aspetti del servizio ferroviario,
- qualità percepita nel suo complesso,
- percezione di miglioramento/peggioramento del servizio nell'ultimo anno;
- importanza e utilizzo di canali di relazione tra utenti del servizio e Regione Toscana,
- conoscenza di alcuni servizi regionali.

Le scelte metodologiche adottate e la dimensione campionaria ottenuta consentono di effettuare stime per **l'utenza complessiva**, per le due fondamentali tipologie di utenza che caratterizzano il trasporto ferroviario - **l'utenza abbonata e l'utenza occasionale** - e per ciascuna delle **direttrici ferroviarie regionali di interesse**.

Le **direttrici ferroviarie**<sup>1</sup> d'interesse sono:

- 1) Firenze – Pisa – Livorno
- 2) Firenze – Prato – Pistoia – Viareggio
- 3) Firenze – Arezzo – Chiusi<sup>2</sup>
- 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
- 8) Livorno – Grosseto – Orbetello

---

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

2 Si sottolinea che in questa edizione dell'indagine per la direttrice *Firenze–Arezzo–Chiusi* sono stati considerati oltre ai treni regionali che afferiscono al Contratto di Servizio siglato tra Regione Toscana e Trenitalia anche quelli che afferiscono al Contratto siglato tra Regione Umbria e Trenitalia limitatamente alle stazioni ferroviarie presenti sul territorio toscano.

- 9) Relazioni Metropolitane (con 3 micro-direttrici)
- 10) Altre direttrici (con 5 micro-direttrici)
- 11) Arezzo-Sinalunga / Arezzo-Pratovecchio Stia<sup>3</sup>.

L'attività di rilevazione ha previsto due fasi:

- una **prima fase di arruolamento**, che si è svolta in stazione o a bordo treno, nella quale i rilevatori hanno avvicinato persone in procinto di partire (o in viaggio) con un treno del servizio regionale, al fine di individuare un numero adeguato di viaggiatori da intervistare nella successiva fase di *recall telefonico*. Questa attività di rilevazione consente di individuare la popolazione obiettivo, attraverso la selezione, tra le persone avvicinate, esclusivamente di quelle residenti in Toscana e con almeno 14 anni. Nel complesso sono state avvicinate 20.110 persone e sono stati realizzati 10.040 arruolamenti validi. In questa attività di reclutamento è stata utilizzata un'apposita *scheda* con la quale sono state rilevate informazioni sulle *caratteristiche del viaggio* e sul *profilo del viaggiatore* su un campione molto più ampio di quello previsto per l'indagine telefonica (gli arruolamenti validi sono 10.040 mentre il campione telefonico conta 4.750 interviste), consentendo di ottenere, per queste informazioni, stime molto più precise.
- una **seconda fase di "recall telefonico"** nella quale sono state realizzate 4.750 interviste a buon fine; in questa fase si è svolta l'indagine sulla qualità del servizio ferroviario con riferimento al viaggio che gli intervistati stavano per effettuare (stavano effettuando) nel momento in cui sono stati reclutati.

Questa impostazione metodologica garantisce un'elevata qualità delle informazioni rilevate perché nella rilevazione si fa riferimento ad un soggetto ben individuato, ad un viaggio recente<sup>4</sup> e ad una direttrice nota e verificata.

L'indagine, di tipo campionario, ha adottato un disegno probabilistico a 3 stadi:

1. Selezione delle stazioni attribuite ad ogni direttrice (primo stadio).
2. Selezione all'interno di ciascuna stazione del treno campionato sulla base dell'offerta per fascia oraria (secondo stadio).
3. Reclutamento dei viaggiatori in partenza con i treni campionati (terzo stadio).

Per ulteriori informazioni sull'impostazione dell'indagine, sulle scelte operative, sugli esiti della rilevazione, sull'allocazione finale del campione e sui livelli di precisione delle stime ottenute, si rinvia alla Nota metodologica riportata nel capitolo 4.

---

3 Le ultime due direttrici, che in passate edizioni dell'indagine erano riunite in un'unica voce, sono state distinte in due diverse direttrici per tener conto del fatto che afferiscono a due diversi gestori: le direttrici *Prato - Bologna*, *Pistoia - Porretta Terme*, *Siena - Chiusi*, *Siena - Grosseto* e *La Spezia - Pontremoli - Parma* sono gestite da Trenitalia e sono qui denominate "Altre direttrici", mentre le direttrici *Arezzo - Sinalunga* e *Arezzo -Pratovecchio Stia* sono gestite da Trasporto Ferroviario Toscano e sono riunite nella direttrice "*Arezzo-Sinalunga - Arezzo-Pratovecchio Stia*".

4 L'intervista telefonica fa riferimento al viaggio che il viaggiatore si apprestava a fare al momento in cui è stato reclutato e tra il reclutamento e l'intervista telefonica intercorrono circa 3 giorni.

## 2.2 L'analisi degli avvicinati

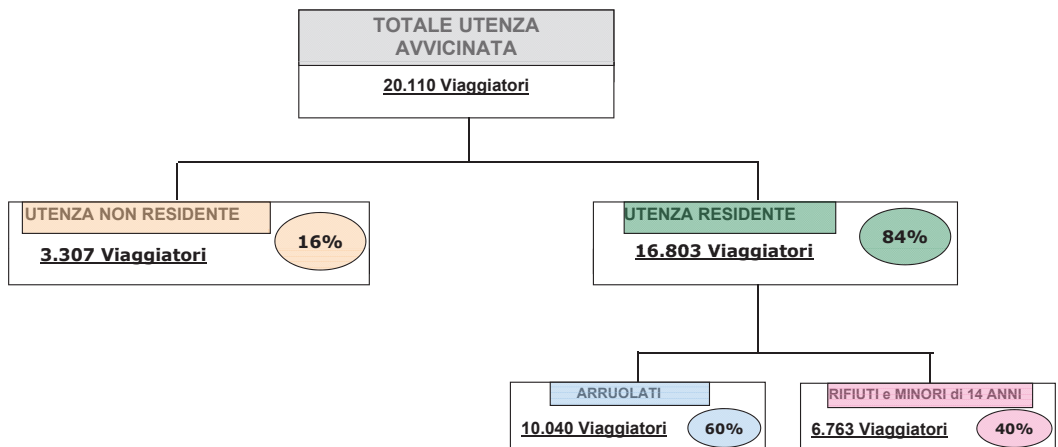
Nella fase di arruolamento sono state avvicinate 20.110 persone, sulle quali è possibile effettuare un'analisi interessante a partire dalla considerazione che non tutte le persone avvicinate hanno le caratteristiche per essere reclutate, ossia eleggibili per l'intervista telefonica prevista solo per i residenti/domiciliati in Toscana con età di almeno 14 anni.

Dei 20.110 avvicinati, 3.307 - pari a circa il 16.4% del totale - sono risultati *non-residenti* in Toscana, mentre il restante 83.6% (16.803 persone) ha residenza/domicilio nella regione. Tra questi ultimi, prima sono stati identificati i *potenzialmente arruolabili*, ossia i soggetti con almeno 14 anni, pari a 16.605 persone, e successivamente i soggetti *effettivamente arruolati*, pari a 10.040 viaggiatori, ossia le persone che hanno accettato di partecipare all'indagine rilasciando un recapito telefonico (fisso o mobile) al quale essere contattati per parlare del viaggio ferroviario che stavano per intraprendere (**Schema 1 e Prospetto 1**). Il **Prospetto 1** fornisce il quadro completo relativo alla distribuzione dell'utenza avvicinata sul territorio regionale (valori assoluti), mentre il **Prospetto 2** mostra come l'incidenza dei residenti presenti un certo grado di variabilità per direttrice.

La presenza di residenti - come già rilevato nel 2012 - è particolarmente elevata (95.3%) nella direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia*, che presenta soprattutto collegamenti di tipo locale, e si mantiene al di sopra dell'85% in altre due direttrici (*Relazioni metropolitane* (87.9%) e *Pisa-Lucca-Aulla* (88.0%)); i residenti sono meno presenti invece nella direttrice *Livorno-Grosseto-Orbetello* (75.6%).

La percentuale più bassa di residenti rilevata per le *Altre Direttrici* (66%) va interpretata tenendo conto del fatto che in questa direttrice confluiscono 5 microdirettrici, alcune delle quali con collocazione geografica *di confine* rispetto ad altre regioni: questo fatto spiega la minore incidenza di residenti/domiciliati in Toscana.

**Schema 1 – Analisi degli avvicinati**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Prospetto 1 – Distribuzione dell’utenza avvicinata per esito del contatto e per direttrice**

	Direttrice	Totale Avvicinati	NON Residenti	RESIDENTI			
				Minori di 14 anni	Rifiuti	Arruolati	Totale
10	Firenze - Pisa - Livorno	2.727	433	41	848	1.405	2.294
20	Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	2.305	353	35	687	1.230	1.952
30	Firenze - Arezzo - Chiusi	2.530	497	1	933	1.099	2.033
40	Firenze - Empoli - Siena	1.665	313	11	275	1.066	1.352
50	Firenze - Borgo S.Lorenzo	1.469	261	42	388	778	1.208
60	Pisa - Lucca -Aulla	1.977	238	3	867	869	1.739
70	La Spezia - Pisa - Livorno	1.559	252	2	404	901	1.307
80	Livorno - Grosseto - Orbetello	976	238	1	237	500	738
90	Relazioni Metropolitane	2.238	270	45	810	1.113	1.968
100	Altre direttrici Trenitalia	1.115	379	5	262	469	736
100a	Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	1.549	73	12	854	610	1.476
	<b>Totale Direttrici</b>	<b>20.110</b>	<b>3.307</b>	<b>198</b>	<b>6.565</b>	<b>10.040</b>	<b>16.803</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

**Prospetto 2 – Percentuale di Residenti in Toscana ed esito del contatto, per direttrice**

	Direttrice	NON Residenti	RESIDENTI			
			Minori di 14 anni	Rifiuti	Arruolati	Totale
10	Firenze - Pisa - Livorno	15,9	1,5	31,1	51,5	84,1
20	Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	15,3	1,5	29,8	53,4	84,7
30	Firenze - Arezzo - Chiusi	19,6	0,0	36,9	43,4	80,4
40	Firenze - Empoli - Siena	18,8	0,7	16,5	64,0	81,2
50	Firenze - Borgo S.Lorenzo	17,8	2,9	26,4	53,0	82,2
60	Pisa - Lucca -Aulla	12,0	0,2	43,9	44,0	88,0
70	La Spezia - Pisa - Livorno	16,2	0,1	25,9	57,8	83,8
80	Livorno - Grosseto - Orbetello	24,4	0,1	24,3	51,2	75,6
90	Relazioni Metropolitane	12,1	2,0	36,2	49,7	87,9
100	Altre direttrici Trenitalia	34,0	0,4	23,5	42,1	66,0
100a	Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	4,7	0,8	55,1	39,4	95,3
	<b>Totale Direttrici</b>	<b>16,4</b>	<b>1,0</b>	<b>32,6</b>	<b>49,9</b>	<b>83,6</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

Nell’ambito delle *Altre Direttrici* si rileva anche la percentuale più alta di soggetti che hanno rifiutato di partecipare all’indagine (55.1%).

La percentuale di rifiuti supera il 40% nella direttrice *Pisa-Lucca-Aulla* e si mantiene superiore al 30% nelle tratte *Firenze-Pisa-Livorno*, *Firenze-Arezzo-Chiusi* e nelle *Relazioni Metropolitane*. L’adesione maggiore allo studio si registra nell’ambito dell’utenza della *Firenze-Empoli-Siena* (64%).

### Sintesi 1 - GLI AVVICINATI

<b>Soggetti avvicinati</b>	<b>20.110</b>
<b>Avvicinati residenti in Toscana</b>	<b>16.803</b>
<b>Arruolati</b>	<b>10.040</b>
<b>Intervistati CATI</b>	<b>4.750</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

## 2.3 Gli utenti del treno regionale in Toscana

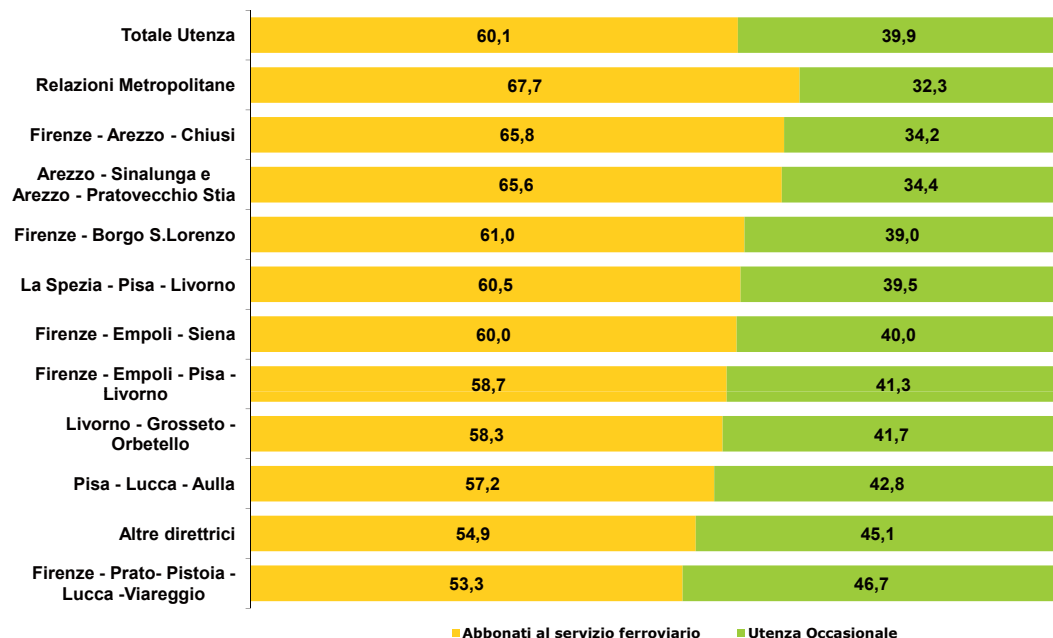
### 2.3.1 Il profilo dell'utente

**Utenti abbonati e utenti occasionali:** nel 2015 il 60.1% degli utenti del trasporto ferroviario regionale residenti in Toscana è costituito da **abbonati**.

La maggiore presenza di abbonati riguarda le *Relazioni Metropolitane* (67.7%) e le direttrici *Firenze-Arezzo-Chiusi* (65.8%) e *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (65.6%).

L'utenza occasionale invece fa registrare la presenza maggiore nella direttrice *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* (46.7%) e nelle *Altre Direttrici* (45.1%) (**Grafico 1**).

**Grafico 1 - Tipologia d'utenza per direttrice (valori percentuali)**

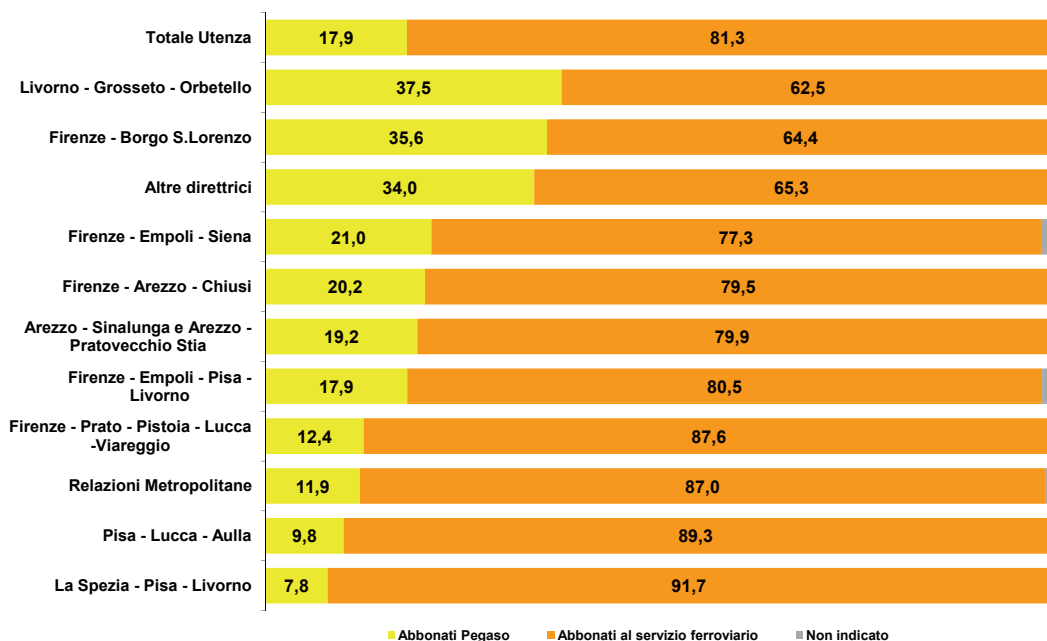


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

L'analisi della diffusione del sistema di abbonamento Pegaso<sup>5</sup> mostra innanzi tutto che questa tipologia di abbonamento riguarda complessivamente il 17.9% di tutti gli utenti abbonati e in secondo luogo che vi sono differenze significative tra le diverse direttrici. L'utilizzo dell'abbonamento Pegaso risulta significativamente più elevato della media nelle direttrici *Livorno-Grosseto-Orbetello* (37.5%), *Firenze-Borgo San Lorenzo* (36.5%) e nella macrodirettrice *Altre Direttrici* (34.0%); mentre interessa una percentuale modesta di abbonati – intorno al 10% - nelle tratte *La Spezia-Pisa-Livorno*, *Pisa-Lucca-Aulla* e le *Relazioni Metropolitane* (**Grafico 2**).

L'analisi dei dati 2015 conferma dunque l'assenza, già osservata nel 2012, di una relazione diretta tra la percentuale di abbonati e il possesso di Pegaso nelle diverse aree: in altri termini ad alte percentuali di abbonati non corrispondono necessariamente elevate percentuali di abbonati Pegaso (**Grafico 2**).

**Grafico 2 - Possessori di abbonamento Pegaso tra gli abbonati al servizio ferroviario per direttrice**  
(percentuale sul totale degli abbonati)



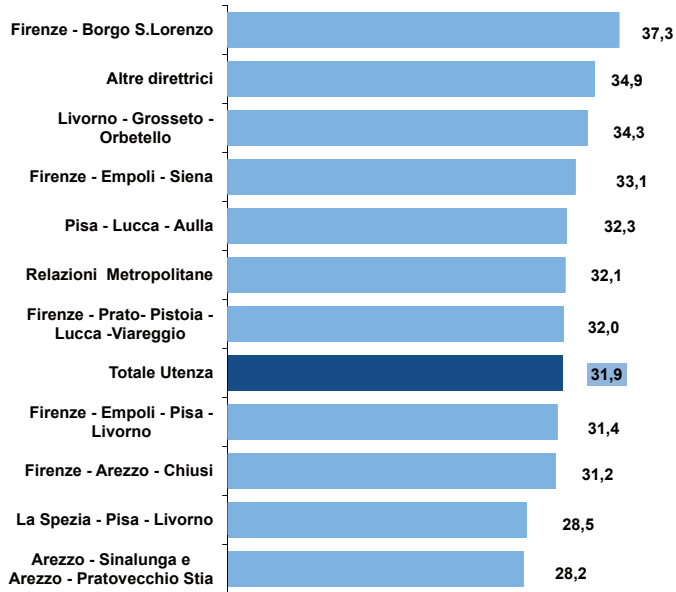
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Caratteristiche socio-demografiche degli utenti:** gli utilizzatori del trasporto ferroviario regionale sono costituiti in larga maggioranza da donne (60.5%) e da giovani e giovani-adulti (il 57.2% degli utenti ha tra i 14 e i 29 anni e l'età media – si veda il **Grafico 3** – è pari a poco meno di 32 anni).

5 **Pegaso** è un sistema integrato di trasporti pubblici locali, attivato da tempo in tutto il territorio della Toscana, che permette all'utente, con un unico titolo di viaggio, di utilizzare liberamente tutti i mezzi disponibili su un dato percorso.

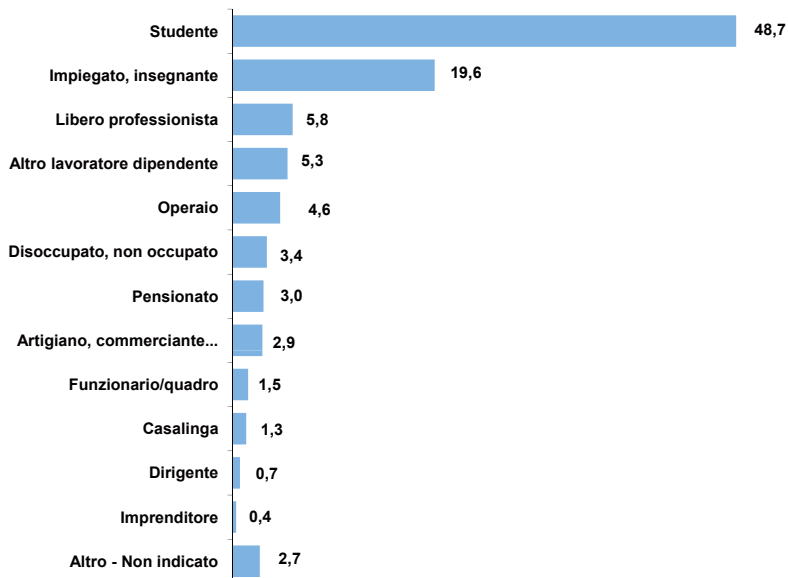
Sono per lo più studenti (48.7%) ed impiegati (19.6%) (**Grafico 4**) con elevati titoli di studio: il titolo di studio più diffuso è il diploma superiore (53.5%), seguito dai titoli di livello universitario (23.6%).

**Grafico 3 - Età media degli utenti per direttrice**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Grafico 4 – Utenti per condizione professionale (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

L'utenza più giovane e studentesca è ampiamente presente in tutte le direttrici ma caratterizza in misura maggiore le direttrici *Pisa-Lucca-Aulla* e *La Spezia-Pisa-Livorno* che registrano una forte presenza di giovani tra 20 - 29 anni: si tratta di ragazzi che hanno già conseguito il diploma superiore e che sono per lo più studenti universitari.

Lungo la direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* sono invece molto presenti i giovanissimi tra i 14 e i 19 anni, in possesso di licenza media e per lo più studenti delle superiori. Nella direttrice *Firenze - Borgo San Lorenzo* e nelle *Relazioni Metropolitane* si osservano invece le percentuali più elevate di occupati (principalmente impiegati), con buona presenza di soggetti adulti.

Il dettaglio dei dati per direttrice è in **Appendice 1 – Tavola 2**.

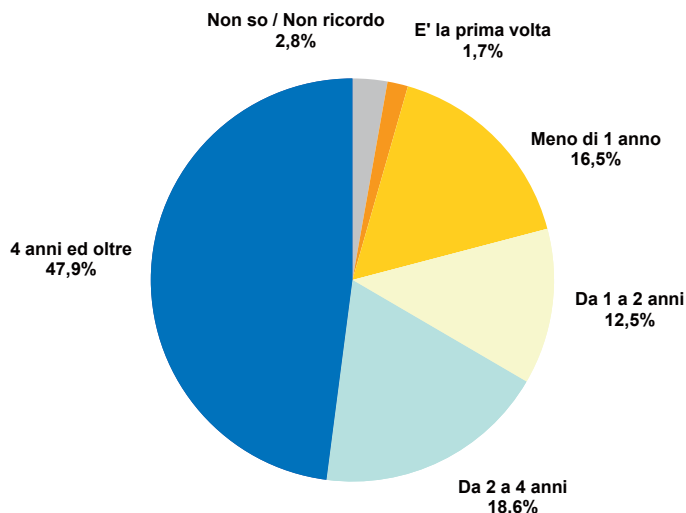
**L'assiduità nell'uso del treno:** circa due terzi degli utenti residenti in Toscana usano il treno regionale come mezzo di trasporto abituale da *oltre 2 anni*, e tra questi il 47.9% se ne serve da *oltre 4 anni*. L'uso *da 1 a 2 anni* riguarda il 12.5% dei viaggiatori e quello *da meno di un anno* il 16.5% (**Grafico 5**).

L'utenza più fedele nel tempo che usa il treno da *oltre 2 anni* si rileva soprattutto presso le direttrici *Firenze-Arezzo-Chiusi* (79.6%), *Firenze - Borgo San Lorenzo* (78.9%), *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (77.7%), tutte direttrici caratterizzate da una forte presenza di abbonati; una buona presenza di utenti fedeli nel tempo si osserva anche nella direttrice *Pisa-Lucca-Aulla* (70.1%).

Le direttrici che invece si distinguono per un utilizzo più recente sono *La Spezia - Pisa - Livorno*, *Firenze-Empoli-Siena*, *Firenze - Empoli - Pisa - Livorno* e *Altre direttrici* che registrano una percentuale intorno al 20% di soggetti che hanno cominciato a viaggiare in treno da *meno di un anno*.

Il dettaglio dei dati per direttrice è riportato in **Appendice 1 – Tavola 3**.

**Grafico 5 - Periodo di utilizzo del treno regionale come mezzo di spostamento abituale**  
(valori percentuali)



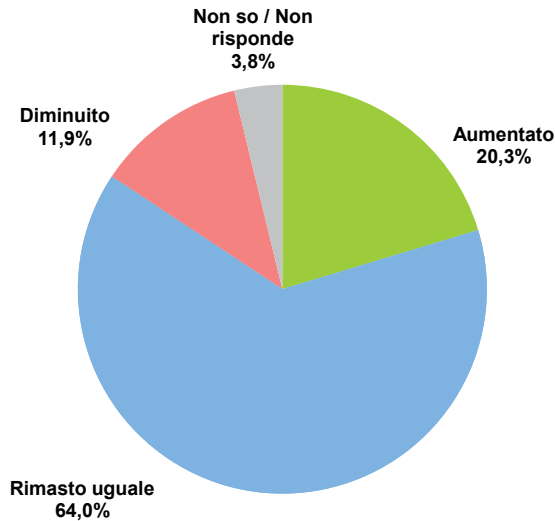
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015



**Andamento dell'utilizzo del treno rispetto allo scorso anno:** nell'ultimo anno il 20.3% dei viaggiatori ha aumentato il proprio utilizzo del treno regionale rispetto al passato, mentre il 64.0% lo ha mantenuto costante; la diminuzione interessa l'11.9% dell'utenza mentre il 3.8% dei viaggiatori non ha dato un'indicazione (**Grafico 6**).

La differenza tra i viaggiatori che hanno aumentato il loro uso del servizio e quelli che invece lo hanno diminuito presenta un saldo positivo pari a +8.4 punti percentuali; e il saldo si mantiene positivo su tutte le direttrici.

**Grafico 6 – Andamento dell'utilizzo del treno regionale nell'ultimo anno** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Il comportamento costante nel tempo riguarda in misura maggiore i viaggiatori delle direttrici *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* e delle *Relazioni Metropolitane* (in entrambi i casi il 71.8% degli utenti conferma lo stesso utilizzo dell'anno precedente; nella prima delle due si registra anche lo scarto più basso tra chi ha aumentato l'uso del treno e chi invece lo ha diminuito: +1,4 punti).

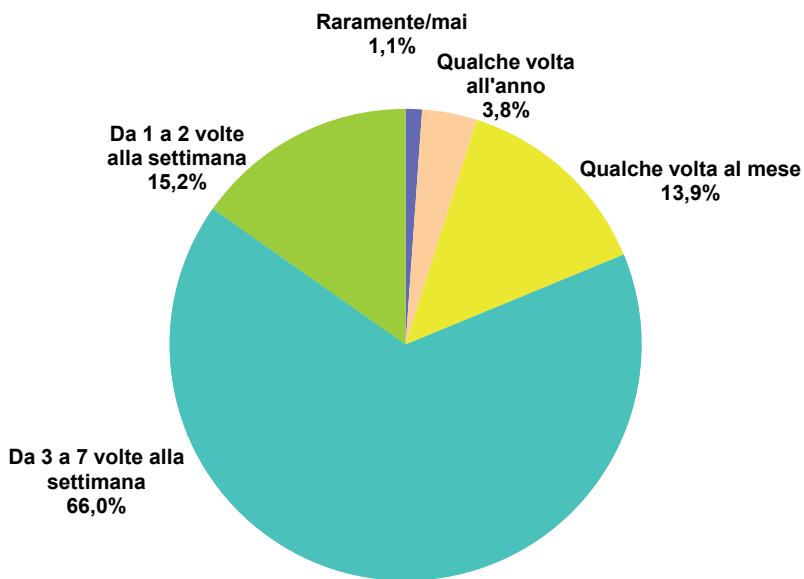
L'aumento dell'uso del treno regionale è stato particolarmente elevato nella tratta *Firenze-Arezzo-Chiusi* dove il 32.1% degli utenti nell'ultimo anno ha accresciuto il proprio utilizzo (con un saldo positivo rispetto a chi invece lo ha ridotto pari a +21 punti percentuali).

Le percentuali più alte di soggetti che dichiarano di avere diminuito l'utilizzo del treno nell'ultimo anno si rilevano nelle direttrici *Pisa-Lucca-Aulla* e *La Spezia-Pisa-Livorno*, ma in entrambi i casi l'abbandono è ampiamente compensato da nuovi utenti.

**Frequenza di utilizzo del treno regionale:** il 66% degli utenti fa un uso del treno piuttosto frequente (da 3 a 7 volte la settimana). Se poi a questi utenti si aggiunge la quota, pari a 15.2%, di coloro che lo usano 1-2 volte la settimana, risulta che l'81.2% dell'utenza utilizza il treno regionale *almeno una volta la settimana* (da 1 a 7 volte).

Vi è poi una quota non trascurabile di utenti, pari al 13.9% del totale, che usano il treno *qualche volta al mese* (**Grafico 7**).

**Grafico 7 - Frequenza con la quale gli utenti usano il treno regionale (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Anche l'intensità di utilizzo nella settimana, come l'assiduità nel tempo, appare diffusa su tutta la rete; si osserva un uso particolarmente frequente nelle *Relazioni Metropolitane* (87.4% da 1 a 7 giorni), e nelle direttrici *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio/Stia* (86.7% da 1 a 7 giorni) e *Firenze-Arezzo-Chiusi* (83.2% da 1 a 7 giorni), tutte caratterizzate, come visto in precedenza, dalla presenza più elevata di abbonati.

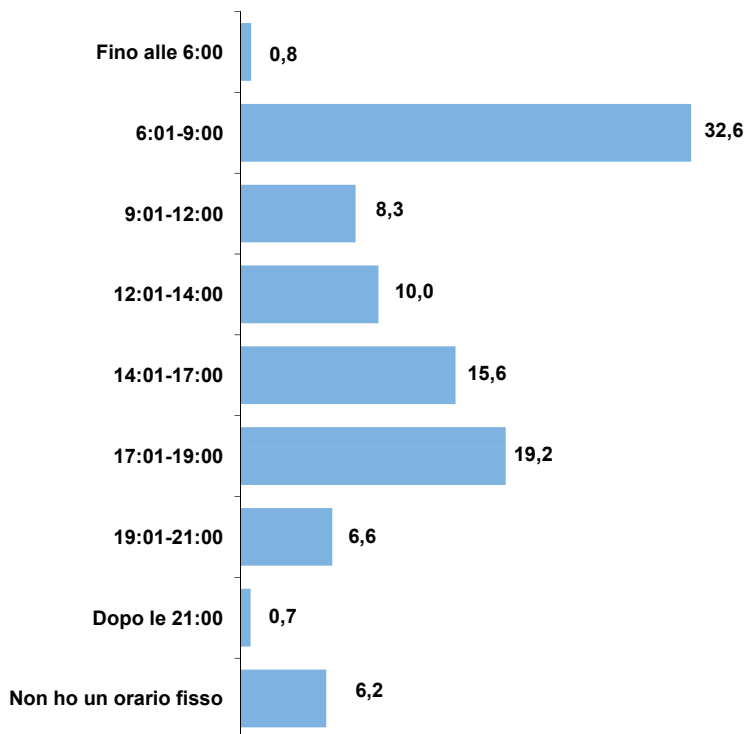
**Le fasce orarie di utilizzo del treno regionale:** l'uso del treno regionale<sup>6</sup> presenta la maggiore concentrazione nella fascia oraria 6.00 – 9.00 del mattino; l'utilizzo pomeridiano risulta maggiormente distribuito nelle diverse fasce, con andamento crescente a partire dalle 12.00 fino alle 19.00; il picco del pomeriggio si registra nella fascia 17.00 – 19.00 (**Grafico 8**).

Questa situazione si riscontra in tutte le direttrici senza differenze di rilievo.

---

<sup>6</sup> L'analisi della frequentazione del treno per fasce orarie è stata realizzata chiedendo agli utenti di indicare le fasce orarie nelle quali in genere usano il treno e offrendo loro la possibilità di fornire più risposte. Le percentuali sono riferite al totale delle risposte (segnalazioni).

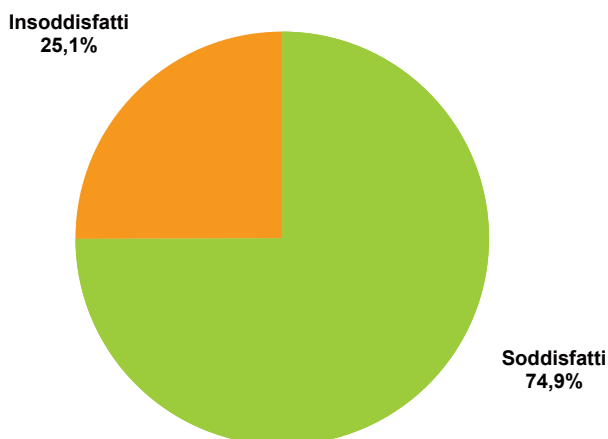
**Grafico 8 – Fasce orarie di utilizzo del treno regionale** (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

A questo proposito si osserva che il 74.9% dei viaggiatori risulta soddisfatto della disponibilità di treni regionali presente nelle diverse fasce orarie (**Grafico 9**).

**Grafico 9 – Soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orario di utilizzo** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

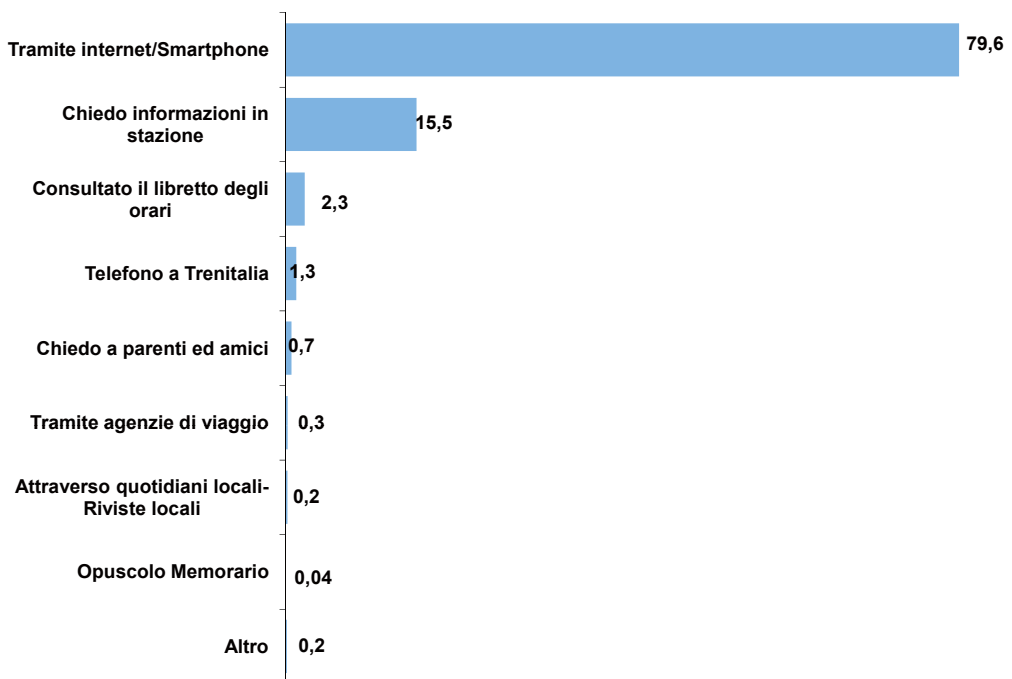
Gli utenti soddisfatti costituiscono la maggioranza dei viaggiatori in tutte le direttrici; peraltro la maggiore soddisfazione è espressa dagli utenti delle direttrici *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (78.9%), *Firenze-Borgo San Lorenzo* (79.1%) e *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio/Stia* (78.7%). L'insoddisfazione è invece significativamente superiore alla media sulla direttrice *Pisa-Lucca-Aulla* (36.9%) e sulle *Altre Direttrici* (40%).

In **Appendice 1 – (Tavola 5)** è riportato il dettaglio del grado di soddisfazione per l'offerta di treni nelle diverse fasce orarie per singola direttrice.

**I canali di informazione utilizzati per l'organizzazione del viaggio:** il canale di informazione di gran lunga più utilizzato dagli utenti per cercare e acquisire notizie su percorsi, servizi, costi ed orari del treno regionale, si conferma essere **Internet** (79.6%) - con accesso da PC o dispositivo mobile (es. smartphone)<sup>7</sup> - con un trend in crescita rispetto all'edizione 2012 (74.6%). La seconda fonte di informazione è la **stazione** (15.5%).

Tutti gli altri canali di informazione (libretti degli orari e servizio telefonico di Trenitalia, ecc) risultano utilizzati in misura marginale (**Grafico 10a**).

**Grafico 10a - I canali d'informazione degli utenti** (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

L'utilizzo di Internet, pur con diverso peso percentuale, è diffuso tra l'utenza di tutte le direttrici. L'utenza più informatizzata è quella delle direttrici *La Spezia-Pisa-Livorno* (87.6%)

<sup>7</sup> Si segnala che i dispositivi di tipo smartphone – confluiti nella modalità Internet – sono stati citati in modo esplicito nel 16.0% dei casi.

e Firenze-Empoli-Pisa-Livorno (82.9%) mentre quella che lo è meno è la Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia (43.7%), dove molti viaggiatori continuano a cercare informazioni in stazione (27.4%) o nel libretto degli orari (24.4%).

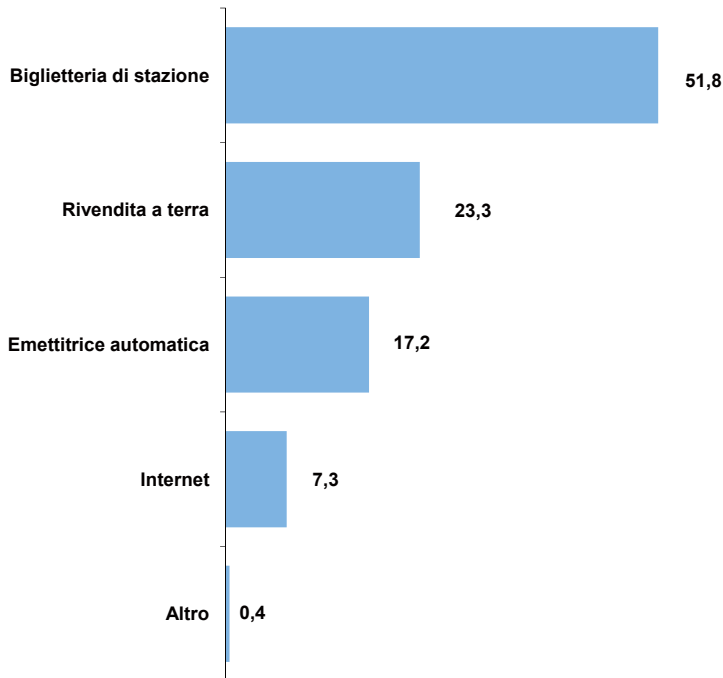
In **Appendice 1 – (Tavola 6)** è riportato il dettaglio della distribuzione dei canali di informazione per singola direttrice.

Per ciò che riguarda la modalità di acquisto del titolo di viaggio si osserva che la maggioranza dell'utenza ricorre alla biglietteria della stazione (51.8%).

Seguono le rivendite a terra (23.3%) e le emettitrici automatiche (17.2%).

Internet si posiziona in coda (7.3%) e risulta quindi essere utilizzato più come strumento di acquisizione di informazioni che di acquisto dei biglietti (**Grafico 10b**).

**Grafico 10b – Modalità di acquisto del titolo di viaggio** (valori percentuali)



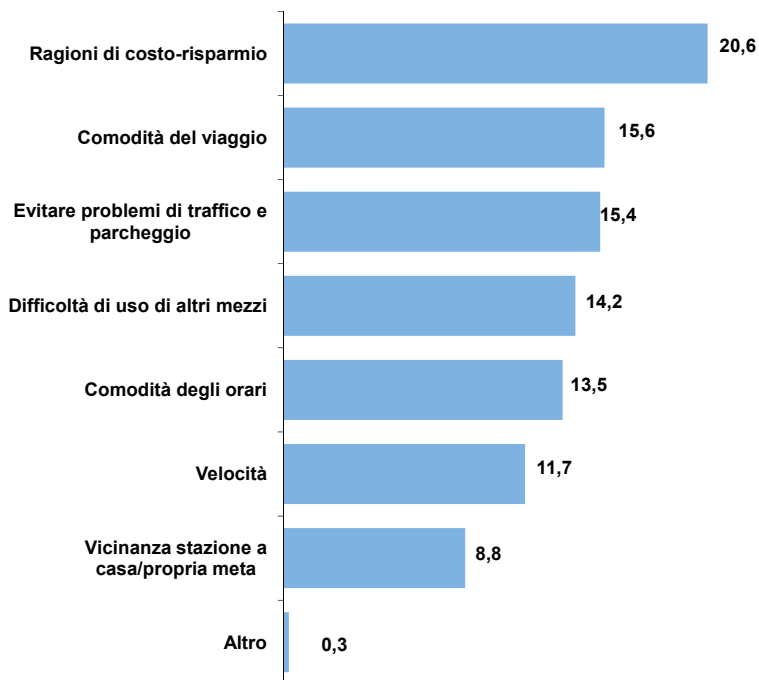
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

### 2.3.2 Perché il treno come mezzo di trasporto?

**La scelta del treno regionale:** la motivazione più citata come scelta del treno regionale è quella economica: le ragioni di costo-risparmio infatti ottengono il 20.6% del totale delle risposte<sup>8</sup>. (**Grafico 11**).

<sup>8</sup> I viaggiatori potevano indicare fino a 3 motivazioni; le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (o segnalazioni) fornite.

**Grafico 11 - Ragioni della scelta del treno** (valori percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Altre motivazioni rilevanti – che possono essere tutte collegate all'idea di *comodità* - si riferiscono ad alcuni importanti vantaggi legati al viaggiare in treno: si tratta della *comodità del viaggio* (che ottiene il 15.6% delle citazioni), della possibilità di *evitare problemi di traffico e parcheggio* (15.4%) e della *comodità degli orari* (13.5%).

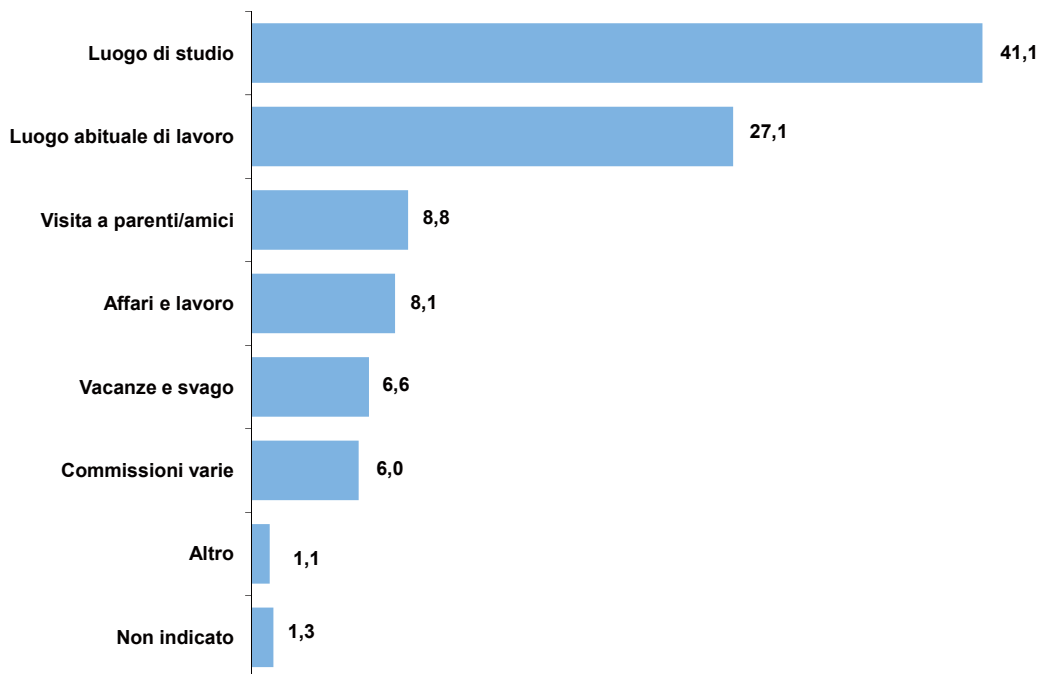
La *velocità* del mezzo (11.7%) e la *vicinanza della stazione* (8.8%) sono invece motivazioni di minore rilevanza.

A queste motivazioni si aggiunge infine la *difficoltà di uso di altri mezzi* che, in presenza di un'utenza in larghissima parte dotata di patente di guida (74.4%), ottiene solo il 14.2% delle citazioni. Costituisce un'eccezione la direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia*, che è caratterizzata da una forte presenza di viaggiatori giovanissimi e di studenti, e dove il mancato possesso di patente interessa la maggioranza dei soggetti e quindi il peso dell'indisponibilità del mezzo privato nella scelta raddoppia (28%).

**I principali motivi del viaggio in treno:** il treno regionale è usato soprattutto per raggiungere il **luogo di studio** (41.1%) o il **posto di lavoro abituale** (27.1%). Gli spostamenti di *tipo sistematico* per lavoro e studio sono dunque nel complesso pari a circa il 68% (**Grafico 12**). Altre ragioni di lavoro ma di tipo occasionale riguardano l'8,1% degli utenti che usano il treno per raggiungere impegni/incontri di *affari/lavoro*.

Altri motivi, meno rilevanti ma non trascurabili, si riferiscono a *visite a parenti/amici* (8.8%), *vacanze e svago* (6.6%) e *commissioni* (6%) (**Grafico 12**).

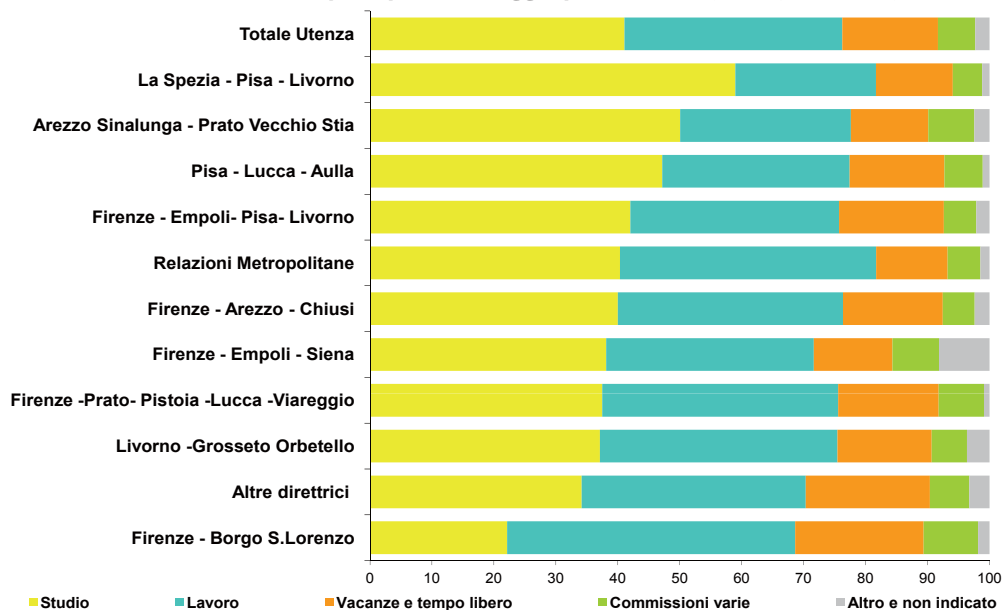
**Grafico 12 - Motivo principale del viaggio (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Il **Grafico 13** riporta i motivi principali del viaggio per direttrice.

**Grafico 13 - Motivo principale del viaggio per direttrice (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

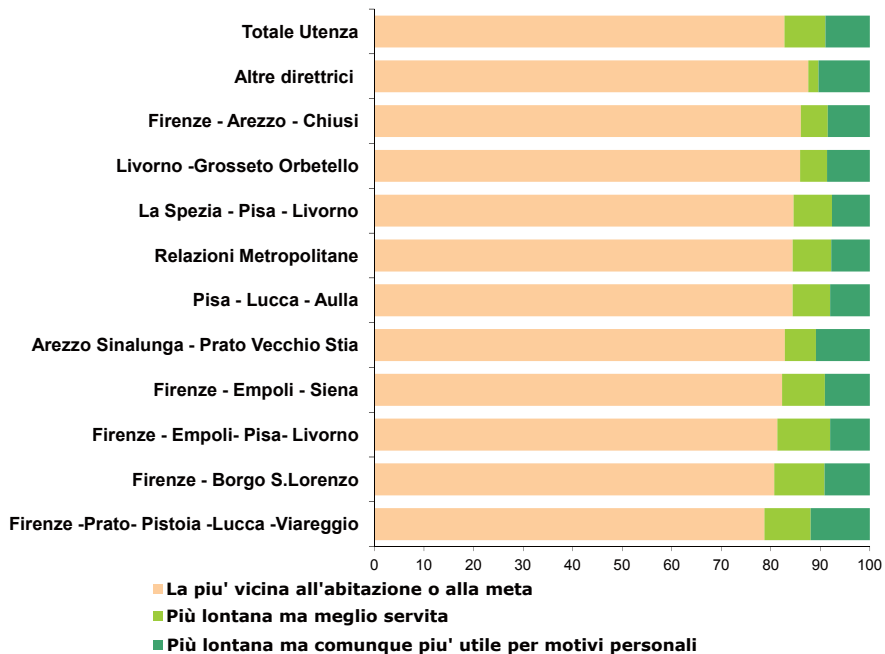
### 2.3.3 La scelta della stazione

**I criteri di scelta della stazione da cui partire:** nella scelta della stazione dalla quale partire possono incidere diversi elementi: la posizione della stazione in termini di maggiore o minore vicinanza rispetto all'origine/destinazione degli spostamenti; la presenza o meno in stazione di servizi rilevanti per il viaggio (per es. opportunità di scambio intermodale, coincidenze tra i mezzi, parcheggi, ecc) ed anche ragioni di tipo personale.

I risultati dell'indagine mostrano che il primo criterio che guida la scelta della stazione dalla quale partire è quello della *vicinanza*: l'82.8% dei viaggiatori infatti opta per la stazione più vicina all'abitazione o alla mèta del proprio viaggio; mentre una parte minore dell'utenza preferisce stazioni più lontane ma in grado di offrire altri vantaggi (8.2%). Vi è poi un 9% di utenti che usa una stazione più lontana per ragioni di tipo personale (9.0%).

Nel **Grafico 14** è riportato il dato relativo alle logiche di scelta della stazione di partenza per il totale dell'utenza e per singola direttrice.

**Grafico 14 - Logiche di scelta della stazione di partenza per direttrice (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

### I mezzi usati per raggiungere la stazione di partenza o per lasciare la stazione di arrivo:

agli intervistati nel corso della fase di arruolamento in stazione o a bordo treno è stato chiesto quali mezzi avessero utilizzato per raggiungere la stazione di partenza e con quali mezzi intendessero procedere per raggiungere la loro destinazione una volta scesi dal treno<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Il quesito ha previsto la possibilità di indicare più mezzi, quindi le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte.



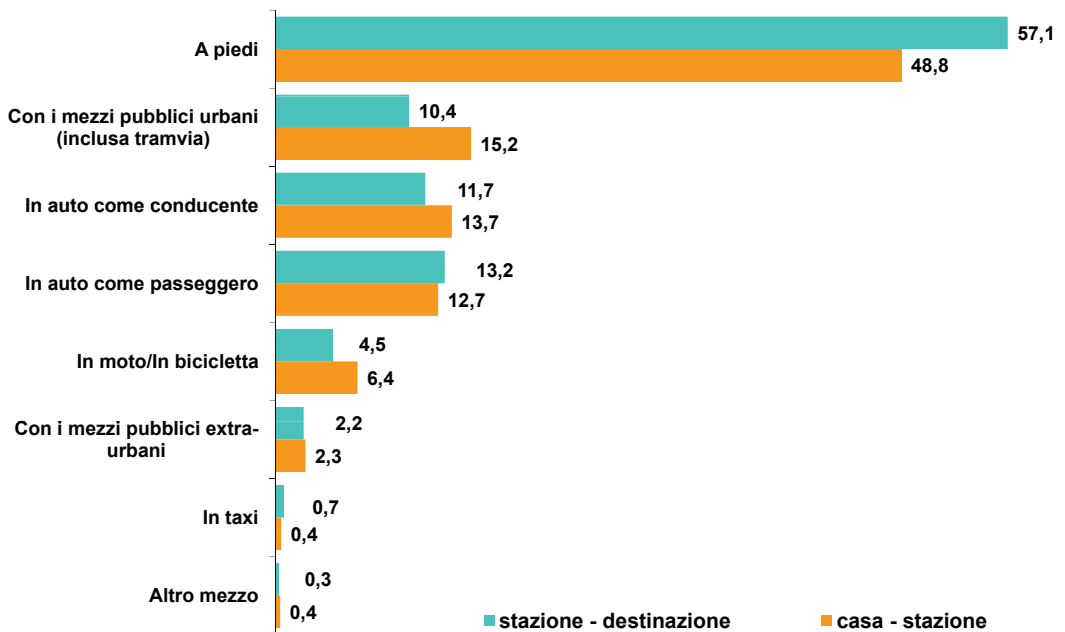
Poiché si è rilevata la presenza di persone coinvolte in un cambio treno<sup>10</sup> si è ritenuto ragionevole ipotizzare che questi utenti - che hanno raggiunto la stazione con un altro treno o che proseguono il viaggio con un altro treno - si comportino in relazione al mezzo usato come il resto dell'utenza.

Con questa premessa si è osservato innanzi tutto che nel percorso usato per raggiungere la stazione l'andare *solo a piedi* registra il 48.8% del totale delle segnalazioni (**Grafico 15**); ciò evidenzia la presenza di una forte capillarità del servizio ferroviario che consente a buona parte degli utenti di arrivare in stazione senza utilizzare altri mezzi.

Tra chi invece si serve di un mezzo si nota che l'*automobile* è segnalata nel 26.4% dei casi (12.7% come passeggero e 13.7% come conducente) mentre la *moto* o la *bici* registrano il 6.4% delle citazioni. L'*uso dei mezzi pubblici* registra il 17.5% delle risposte (15.2% di mezzi pubblici urbani e 2.3% di mezzi pubblici extraurbani).

Sostanzialmente simile la distribuzione delle scelte dei mezzi per il percorso **stazione di arrivo – destinazione finale del viaggio**; in questo caso peraltro l'andare a piedi registra una percentuale di segnalazioni ancora maggiore, pari a 57.1% (**Grafico 15**).

**Grafico 15 - Mezzo utilizzato per raggiungere la stazione di partenza e per lasciare la stazione di destinazione** (percentuale sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Nelle **Tavole 10 e 11 (Appendice 1)** la scelta dei mezzi è approfondita per singola direttrice.

<sup>10</sup> Il cambio treno ha registrato il 16.3% delle citazioni con riferimento al percorso fatto per raggiungere la stazione di partenza; e il 9.3% delle citazioni che è riferita a persone che raggiunto la loro destinazione con un altro treno.

## Sintesi 2 - PROFILO E SCELTE DELL'UTENZA

<i>Utenti abbonati e occasionali</i>	
Utenti abbonati	60.1%
<i>di cui abbonati Pegaso</i>	17.9%
Utenti occasionali	39.9%
<i>Profilo socio-demografico</i>	
Donne	60.5%
Età media	32 anni
Studenti	48.7%
Impiegati	19.6%
<i>Modalità di utilizzo del servizio</i>	
Utenti che usano da <i>oltre 2 anni</i> il treno regionale	66.5%
Utilizzo da <i>3 a -7 volte</i> la settimana	66.0%
Utilizzo da <i>1 a 2 volte</i> la settimana	15.2%
Utilizzo <i>qualche volta</i> al mese	13.9%
Utilizzo di Internet/smartphone per acquisire informazioni	79.6%
Scelta del treno regionale per motivi di risparmio	20.6%
Utenti che si spostano per motivi sistematici (studio - lavoro)	68.2%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

### 2.3.4 La valutazione del servizio

L'analisi sul **livello di soddisfazione dell'utenza** rispetto al servizio ferroviario regionale è stata realizzata tenendo conto sia di una vasta gamma di aspetti specifici del servizio che di una valutazione complessiva.

Il giudizio è stato espresso tramite un voto da 1 a 5, dove 1 indica la valutazione più bassa e 5 quella più alta.

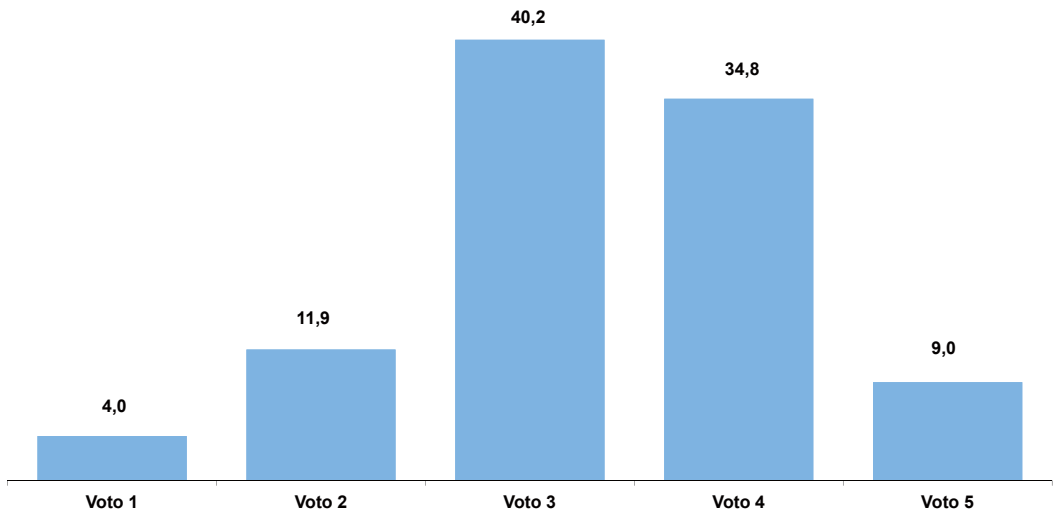
In questo paragrafo sono presentati i risultati relativi agli indicatori comuni a tutti gli utenti mentre si rimanda al successivo paragrafo 2.4.4. per il confronto tra utenza abituale ed occasionale in relazione a questi stessi indicatori e per l'approfondimento di quegli aspetti specifici, quali ad esempio i servizi di informazione e i servizi offerti dalle stazioni di inizio e fine viaggio, che hanno una particolare rilevanza per i viaggiatori abbonati.

I risultati sono descritti in termini di voto medio mentre nella **Tavola 13 (Appendice 1)** sono riportati anche altri indicatori di sintesi (voto modale e mediano; indice di eccedenza).

Il 43.8% degli utenti esprime una *piena soddisfazione* rispetto al servizio ferroviario regionale<sup>11</sup> assegnando un voto pari a 4 o 5; mentre il 40.2% dell'utenza esprime un voto pari a 3; la soddisfazione complessiva (voti 3-5) è dunque pari all'84%.

Valutazioni di insoddisfazione (voti 1-2) sono invece espresse dal restante 16% dei viaggiatori (**Grafico 16**). Il voto medio è pari a 3.33 ed il voto modale, ossia il voto scelto dalla maggioranza degli utenti, è pari a 3.

**Grafico 16 - Grado di soddisfazione complessiva riguardo al servizio ferroviario**  
(distribuzione % dei voti)

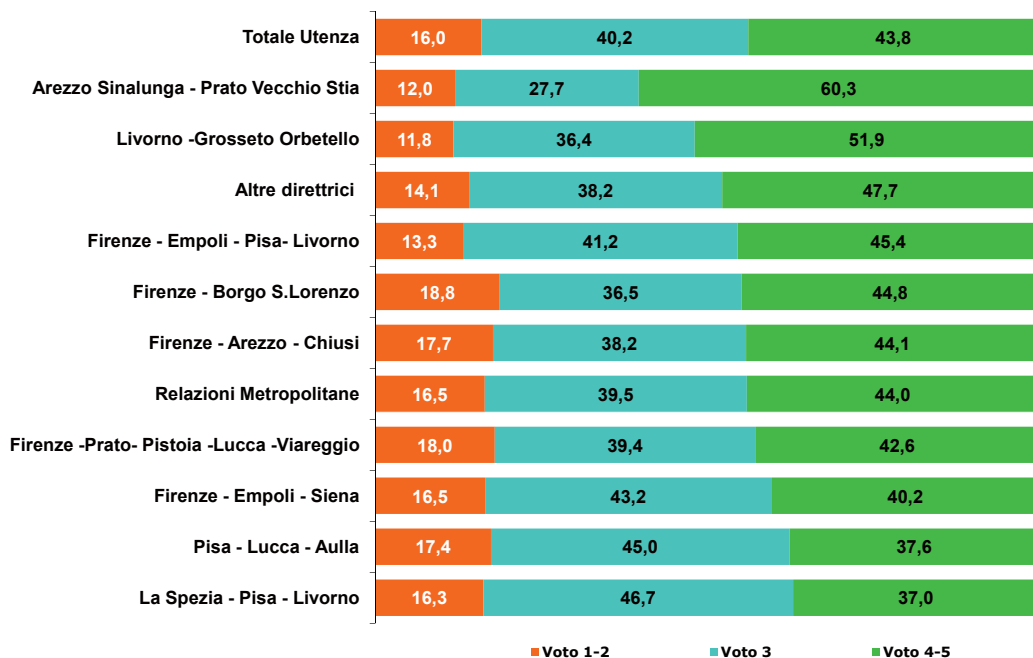


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

L'analisi della soddisfazione complessiva a livello di direttrice evidenzia una situazione di apprezzamento diffuso caratterizzato da andamento non dissimile; peraltro la soddisfazione complessiva più elevata si registra nelle direttrici *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* e *Livorno-Grosseto-Orbetello*, mentre le valutazioni più critiche riguardano *Firenze - Borgo San Lorenzo* e la *Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio* dove i voti 1-2 sono stati espressi da circa il 18% dell'utenza (**Grafico 17**).

<sup>11</sup> Si ricorda che la valutazione è riferita al viaggio effettuato in occasione del reclutamento.

**Grafico 17 - Grado di soddisfazione complessiva per direttrice (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

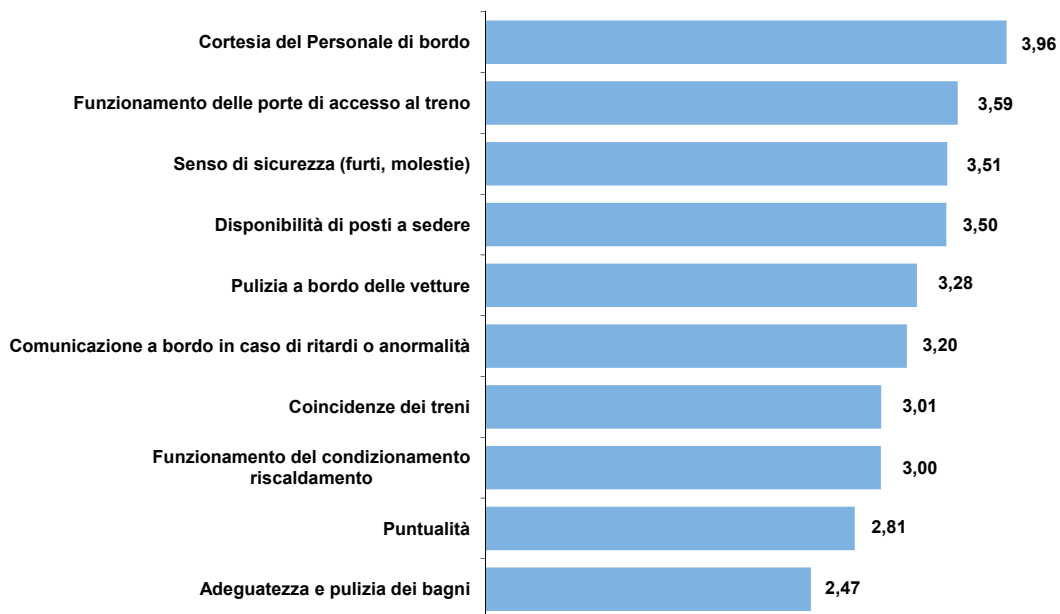
L'analisi di dettaglio sui singoli elementi che compongono il servizio evidenzia che quattro aspetti su dieci ottengono un voto medio superiore a quello relativo al servizio considerato nel suo complesso (voto medio: 3.33): si tratta della *cortesìa del personale di bordo* (3.96), del *funzionamento delle porte di accesso al treno* (3.59), del *senso di sicurezza* (3.51) e della *disponibilità di posti a sedere (affollamento)* (3.50).

Gli aspetti che presentano le valutazioni più basse sono la *puntualità* (2.81) e l'*adeguatezza e pulizia dei bagni* (2.47).

Sotto la media ma ad essa vicina tutti gli altri aspetti (**Grafico 18**).

### Grafico 18 - Grado di soddisfazione rispetto ai 10 aspetti del servizio ferroviario

(voto medio: scala 1 - 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

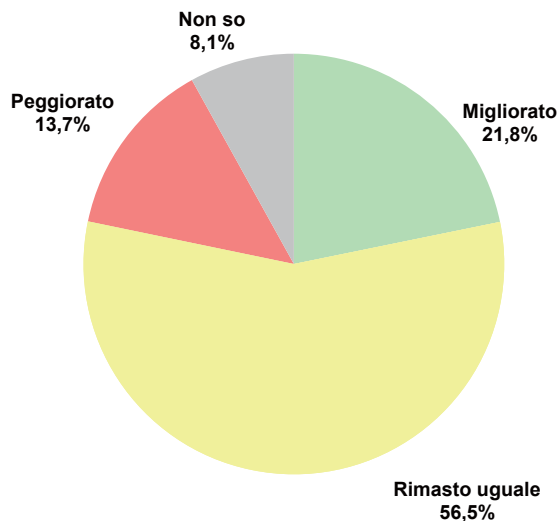
Il grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto del servizio ferroviario e per direttrice è riportata in **Appendice 1** - dalla **Tavola 13** alla **24**.

In questa sede si osserva in particolare che la soddisfazione complessiva particolarmente elevata che caratterizza l'utenza delle direttrici *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* e *Livorno-Grosseto-Orbetello* è motivata soprattutto dai giudizi positivi sulla *puntualità* e sulla *disponibilità di posti a sedere*, i cui voti medi risultano nettamente più alti della media di tutte le direttrici.

La qualità del servizio ferroviario regionale risulta stabile nel tempo per la maggioranza dei suoi utenti: il 56.5% di loro pensa infatti che il servizio nell'ultimo anno sia rimasto uguale alla situazione precedente; il 21.8% ritiene che ci sia stato un miglioramento e il 13.7% lamenta invece un peggioramento, con un *delta miglioramento-peggioramento* positivo, pari a +8.1 punti. Nell'8.1% dei casi non è espressa alcuna una valutazione (**Grafico 19**).

### Grafico 19 - Andamento del servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno

(valori percentuali)



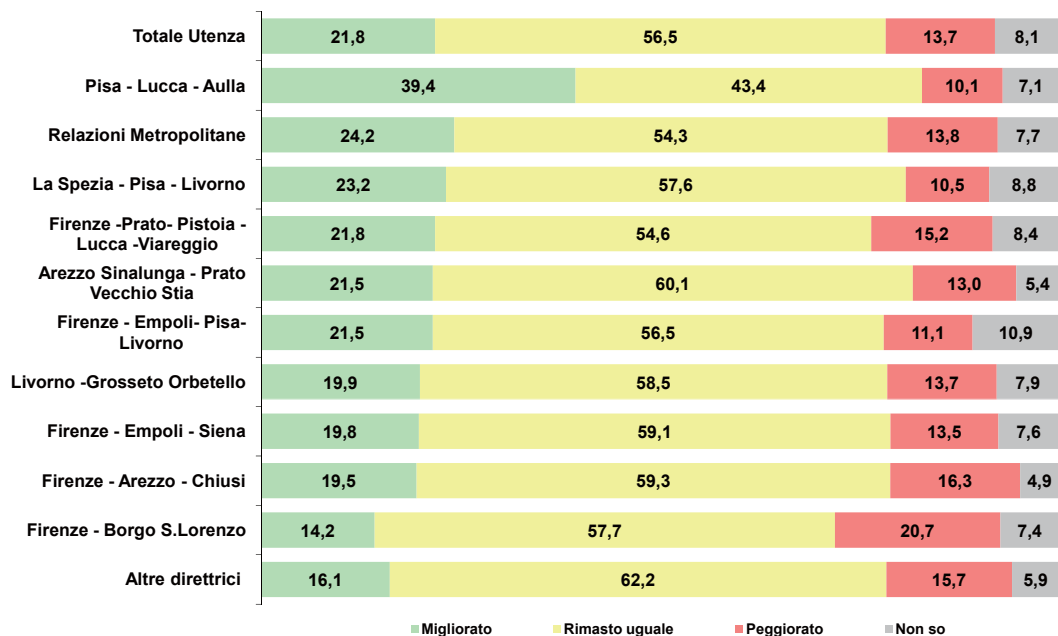
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

L'analisi per direttrice evidenzia che **(Grafico 20)**:

- in tutte le direttrici le percentuali di utenti che osservano un miglioramento sono superiori a quelle di chi invece ha percepito un peggioramento, con la sola eccezione della *Firenze-Borgo San Lorenzo*, dove il "delta" è negativo (-6.5 punti); nell'edizione 2012 questa direttrice aveva invece registrato la percentuale più elevata di soggetti che avevano rilevato un miglioramento rispetto alla situazione precedente;
- la percentuale più alta di utilizzatori che hanno osservato miglioramenti rispetto all'anno precedente si registra sulla direttrice *Pisa-Lucca-Aulla* (39.4%, nettamente superiore alla media pari a 21.8%). Questa direttrice è però quella sulla quale si è osservata anche una valutazione media per il servizio nel suo complesso tra le più basse. Questi risultati non sono in contraddizione come può sembrare: l'utenza ha coscienza di interventi che hanno inciso positivamente sul servizio e lo esprime sia direttamente registrando il miglioramento sia indirettamente con un voto medio complessivo che pur contenuto è cresciuto rispetto a quello dell'edizione precedente dell'indagine (è passato da 2.76 del 2012 a 3.23 del 2015), ma richiama l'attenzione su alcuni aspetti - la puntualità e le coincidenze dei treni - sui quali è piuttosto insoddisfatta;
- la percezione di una situazione stabile nel tempo è maggiore nella *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (60.1%) e nelle *Altre Direttrici* (62.2%).

## Grafico 20 - Andamento del servizio ferroviario regionale negli ultimi anni per direttrice

(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Gli interventi che hanno contribuito maggiormente al cambiamento in positivo del servizio ferroviario riguardano **(Grafico 21)**:

- la *modernizzazione e comfort vetture* (33.2%)
- la *pulizia dei mezzi* (27.4%)
- la *maggiore puntualità* (25.5% delle segnalazioni).

È interessante osservare che sulla direttrice *Pisa-Lucca-Aulla* che, come visto in precedenza, registra la percentuale maggiore di percezione di miglioramento, l'aspetto maggiormente citato della *modernizzazione e comfort vetture* raggiunge il 52.1% di segnalazioni.

**Grafico 21 - Interventi che hanno portato al miglioramento del servizio**  
 (percentuali sul totale delle segnalazioni espresse da coloro che hanno percepito un miglioramento del servizio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Gli aspetti della *puntualità* e della *pulizia dei mezzi* risultano in qualche misura controversi poiché oltre ad essere ai primi posti nella graduatoria degli elementi che hanno determinato un cambiamento in meglio del servizio ferroviario regionale sono anche al vertice della graduatoria delle cause di peggioramento per gli utenti che hanno percepito un cambiamento in peggio (**Grafico 22**).

Nelle **Tavole 26 e 27 dell'Appendice 1** il dettaglio per singola direttrice degli aspetti che hanno contribuito al miglioramento e peggioramento del servizio ferroviario.



**Grafico 22 – Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio**  
(percentuali sul totale delle segnalazioni espresse da coloro che hanno percepito un peggioramento del servizio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

### 2.3.5 L'importanza delle componenti

Oltre ad una valutazione complessiva sul servizio ferroviario e ad una valutazione specifica per ogni singolo aspetto del viaggiare in treno, è stato chiesto all'utenza di disporre le varie componenti che costituiscono il servizio ferroviario in una graduatoria di importanza. Come nelle passate edizioni, tali componenti sono state suddivisi in due categorie:

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

Nell'analisi dei risultati della prima batteria al fattore indicato più volte al primo posto è stato assegnato un punteggio pari a 5, scendendo poi fino ad assegnare il punteggio pari ad 1 al fattore che nella graduatoria dell'importanza è stato posizionato all'ultimo posto.

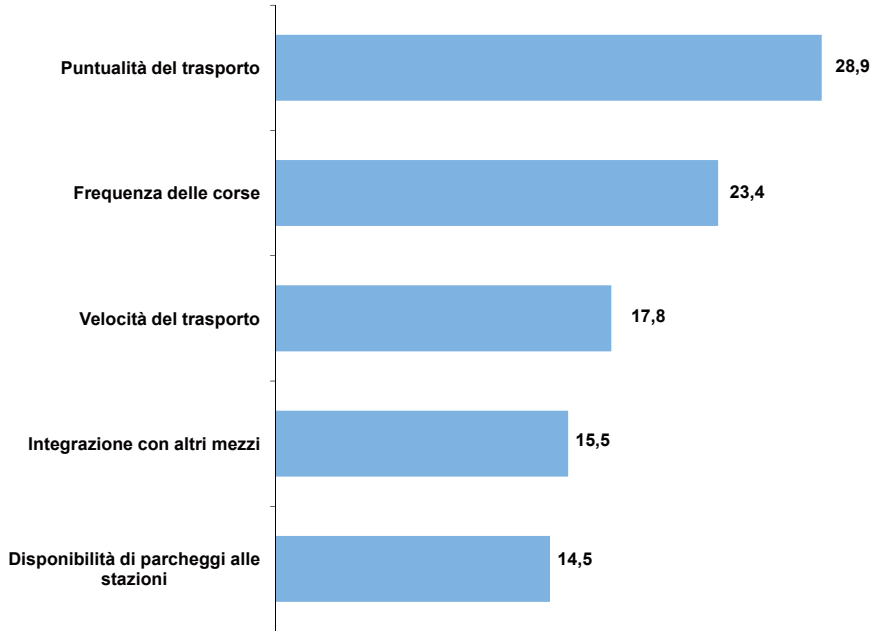
Per la seconda batteria è stato assegnato un punteggio rispettivamente di 5, 3 e 2 punti ai fattori collocati al primo secondo e terzo posto. E' stato così possibile, sulla base del valore percentuale del punteggio complessivo ottenuto, individuare per ogni batteria la graduatoria dei singoli fattori.

La **graduatoria dei fattori strutturali** vede al primo posto la *puntualità*, che si presenta dunque come l'aspetto più importante: essa ottiene il punteggio più elevato (28.9 su 100), seguita dalla *frequenza delle corse* (23.4 punti su 100); in terza posizione si colloca la *velocità* (17.8 punti). Agli ultimi due posti della graduatoria si trovano l'*integrazione con altri mezzi* (15.5 punti) e la *disponibilità di parcheggi* (14.5 punti) (**Grafico 23**).

La graduatoria analoga a quella del 2012 mantiene la stessa successione in tutte le direttrici.

**Grafico 23 - Graduatoria dei “fattori strutturali” considerati più importanti**

(distribuzione percentuale del punteggio complessivo avendo assegnato 5 punti al fattore messo al 1° posto, scendendo fino ad assegnare 1 punto al fattore messo al 5° e ultimo posto)



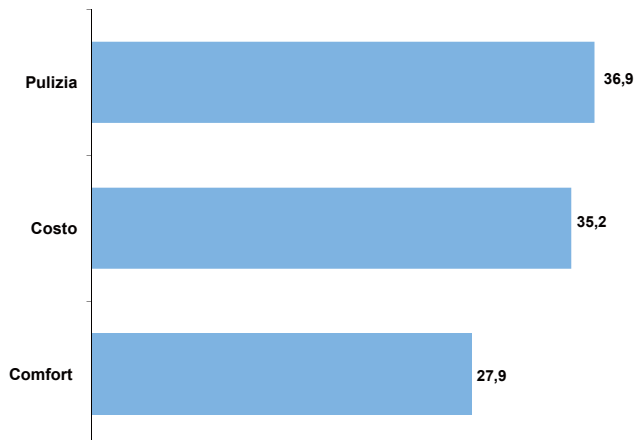
Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

Rispetto invece alla **graduatoria degli altri fattori**, al primo posto si posiziona la *pulizia* (36.9 punti), seguita immediatamente dall'*elemento economico* (35.2 punti); il *comfort* ottiene 27.9 punti (**Grafico 24**).

Anche in questo caso la graduatoria si mantiene simile nelle diverse direttrici.

**Grafico 24 - Graduatoria di “altri fattori” considerati più importanti**

(distribuzione percentuale del punteggio complessivo avendo assegnato 5 punti al fattore messo al 1° posto 3 punti al fattore messo al 2° posto e 2 punti al fattore messo al 3° ed ultimo posto)



**Sintesi 3 - VALUTAZIONI E IMPORTANZA DELLE COMPONENTI**

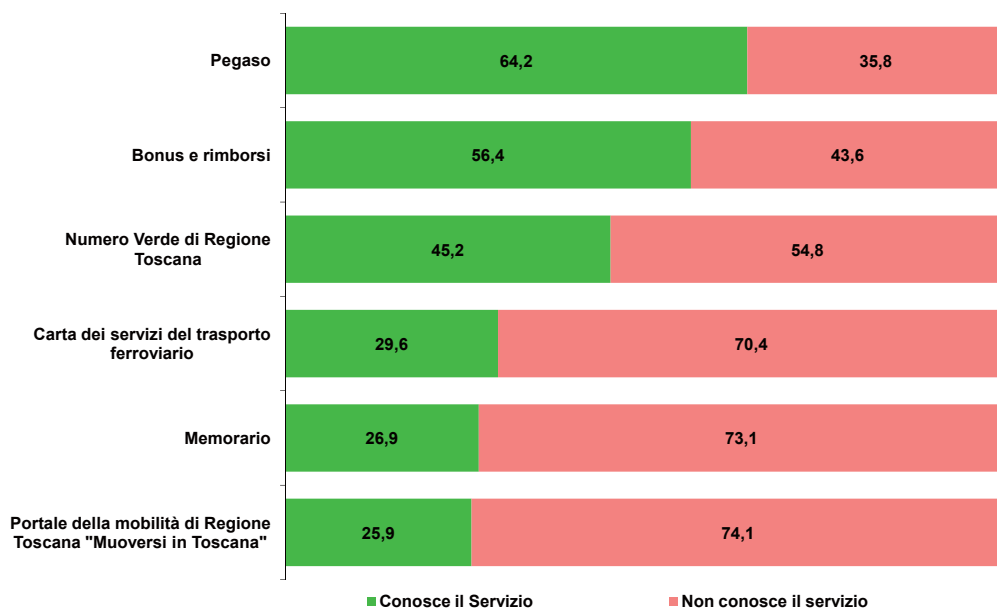
<b>Soddisfazione complessiva</b>	
Utenti soddisfatti del servizio nel complesso (voti da 3 a 5)	84.0%
Voto medio rispetto al servizio nel complesso	3.33
<b>Gli aspetti più apprezzati (voto medio)</b>	
Cortesia del personale di bordo	3.96
Funzionamento delle porte di accesso	3.59
Senso di sicurezza (furti, molestie)	3.51
<b>Gli aspetti meno apprezzati (voto medio)</b>	
Adeguatezza e pulizia dei bagni	02:47
Puntualità	2.81
<b>Andamento del servizio ferroviario regionale (% utenti che hanno risposto)</b>	
Rimasto uguale	56.5%
Migliorato	21.8%
Peggiorato	13.7%
<b>Importanza dei fattori che compongono il servizio</b>	
Importanza fattori strutturali - 1° posto su 5: <i>Puntualità</i>	28.9%
Importanza altri fattori - 1° posto su 3: <i>Pulizia</i>	36.9%

### 2.3.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario

L'indagine si è posta anche l'obiettivo di stimare il livello di conoscenza dei seguenti servizi: **Memorario, Pegaso, Carta dei Servizi del Trasporto Ferroviario, Numero Verde, Bonus e Rimborsi e Portale della Mobilità di Regione Toscana (Grafico 25).**

Si tratta di servizi anche molto diversi tra loro ma accomunati dal fatto che la loro conoscenza può essere utile per gli utenti per una migliore organizzazione e gestione del proprio viaggiare in treno.

**Grafico 25 - Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Pegaso**<sup>12</sup> e i **Bonus e rimborsi**<sup>13</sup> sono i servizi più conosciuti, rispettivamente dal 64.2% e dal 56.4% del totale dell'utenza. Registrano entrambi un trend in crescita rispetto al 2012 (erano rispettivamente pari a 62.9% e 54.4%) e la loro conoscenza risulta piuttosto diffusa nelle diverse direttrici anche se in percentuali differenti (**Grafico 28 e Grafico 29**). In particolare si segnala che la direttrice in cui la conoscenza di Pegaso è maggiore è la *Firenze-Borgo San Lorenzo* (79.6%) e quella in cui lo è meno è la *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (52.0%). I bonus e rimborsi sono invece molto conosciuti tra gli utenti delle direttrici *Pisa -Lucca - Aulla, Firenze Borgo San Lorenzo e Firenze - Prato -Pistoia - Lucca - Viareggio* e molto meno tra quelli della direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia*, linea sulla quale non è previsto il rilascio di bonus per gli abbonati.

12 **Pegaso**, lo ricordiamo, è il sistema integrato di trasporti pubblici locali adottato ormai da tempo da Regione Toscana che permette all'utente, con un unico titolo di viaggio, di utilizzare liberamente tutti i mezzi disponibili su un dato percorso.

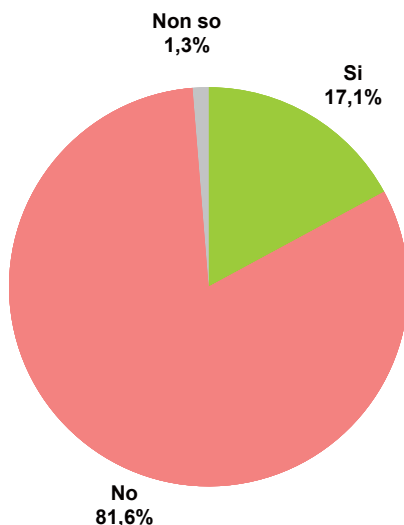
13 Si tratta di un servizio che prevede la possibilità di titoli di credito per l'acquisto di titoli di viaggio o di rimborsi in caso di ritardi o malfunzionamenti del servizio.

Anche il **Numero Verde di Regione Toscana** - il numero telefonico gratuito che la Regione Toscana mette a disposizione dell'utenza per segnalare disservizi, chiedere informazioni, presentare suggerimenti – risulta abbastanza conosciuto (il 45.2% del totale dell'utenza), con un aumento di notorietà di circa 10 punti percentuali rispetto al 2012. Risulta noto in tutte le direttrici, con percentuali superiori al 50% di viaggiatori in quattro di esse; la percentuale di notorietà più alta è tra gli utenti della *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (53%) **(Grafico 30)**.

Peraltro solo il 17.1% di coloro che conoscono il Numero Verde lo ha usato, evidenziando quindi una conoscenza in larga parte indiretta **(Grafico 26)**. L'uso è maggiore sulla direttrice che registra anche la conoscenza più alta, *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (27.4%)

**Grafico 26 – Utilizzo del Numero Verde per i reclami della Regione Toscana**

*(percentuali sul totale di coloro che conoscono il Numero Verde)*

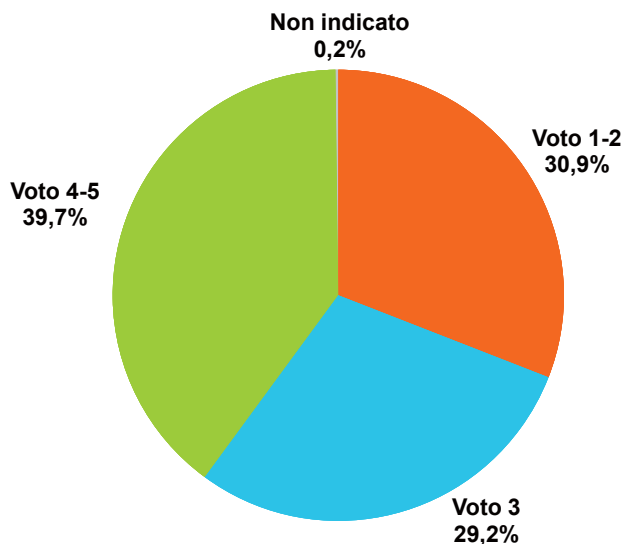


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Chi lo ha utilizzato esprime un pieno apprezzamento (voto 4-5) nel 39.7% dei casi e una soddisfazione media (voto 3) nel 29.2%, per un totale di soddisfatti pari al 68.9%. L'insoddisfazione (voto 1-2) interessa il 30.9% di coloro **(Grafico 27)**.

### Grafico 27 – Soddisfazione per il servizio Numero Verde

(percentuali sul totale di coloro che hanno utilizzato il Numero Verde)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

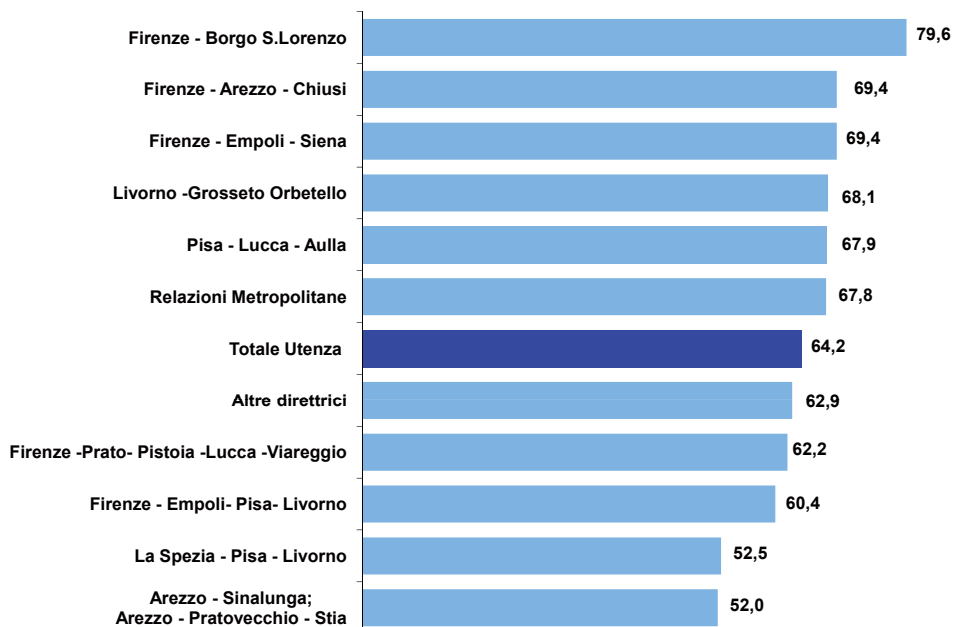
Tutti i dettagli sulla conoscenza, l’uso e l’apprezzamento del Numero Verde di regione Toscana per direttrice sono riportati nella **Appendice 1 nelle Tavole 30 – 31 e 32**.

In quarta posizione nella graduatoria dei servizi per notorietà si trova la **Carta dei Servizi del trasporto ferroviario**, lo strumento che informa la clientela sugli standard qualitativi e quantitativi che il Gestore del servizio ferroviario s’impegna ad assicurare all’utenza; si tratta di uno strumento in continua trasformazione che può trovare anche nelle indagini di *customer satisfaction* dati ed elementi utili ad individuare le aree di criticità e a meglio definire i livelli minimi di qualità da garantire. Nel 2015 la Carta dei Servizi ha registrato un livello di conoscenza pari a 29.6% (in crescita rispetto al 2012 (27.1%)), con scostamenti modesti tra le diverse direttrici e un picco di notorietà tra gli utenti della *Firenze-Arezzo-Chiusi* (33.7%) (**Grafico 31**).

In penultima posizione si trova **Memorario**, un servizio attivo dal 2005 che consiste in un cadenzamento degli orari dei treni pensato per consentire una più agevole memorizzazione degli orari da parte degli utenti. Risulta conosciuto dal 26.9% del totale dell’utenza, anche se con livelli di notorietà molto diversi nelle varie direttrici: si passa dal 45.5% della *Firenze-Borgo San Lorenzo* al 10.1% della *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (**Grafico 32**). Il dato risulta in notevole calo rispetto al 2012 (43.1%), scontando in questo il consolidamento di un’offerta che costituiva una novità nel 2012 e che è entrata oramai nelle abitudini dei viaggiatori.

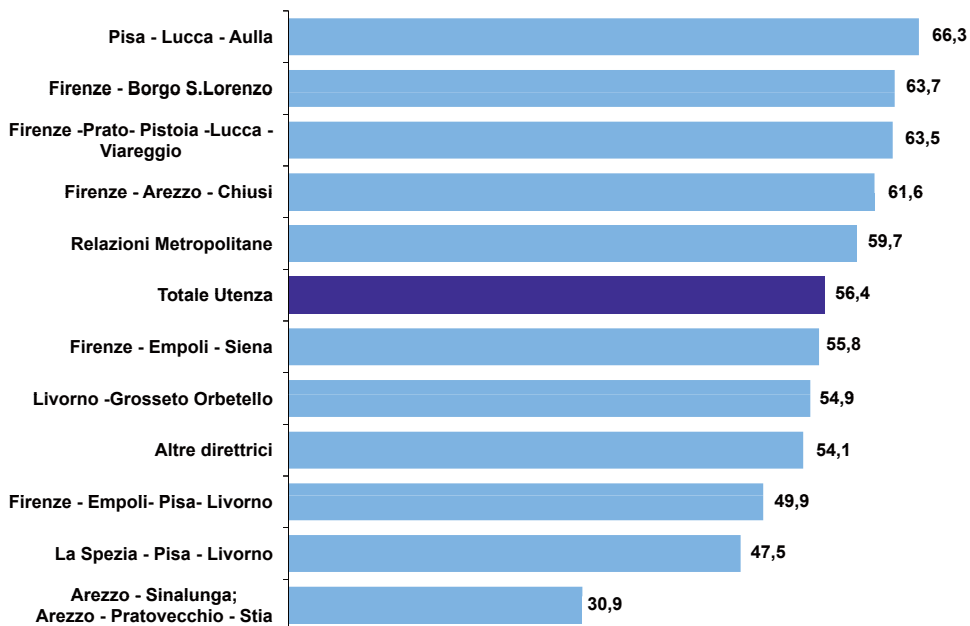
Il **Portale della mobilità di Regione Toscana “Muoversi in Toscana”**, attivato nel 2015, raccoglie tutte le informazioni sul trasporto su gomma e rotaia e ha una *stanza della partecipazione* dove i cittadini possono essere interattivi, segnalare situazioni critiche e proporre idee e soluzioni. Di recente istituzione è attualmente conosciuto dal 25.9% dell’utenza e presenta livelli di notorietà simili nelle diverse direttrici (**Grafico 33**).

**Grafico 28 - Conoscenza di Pegaso per direttrice** (valori percentuali)



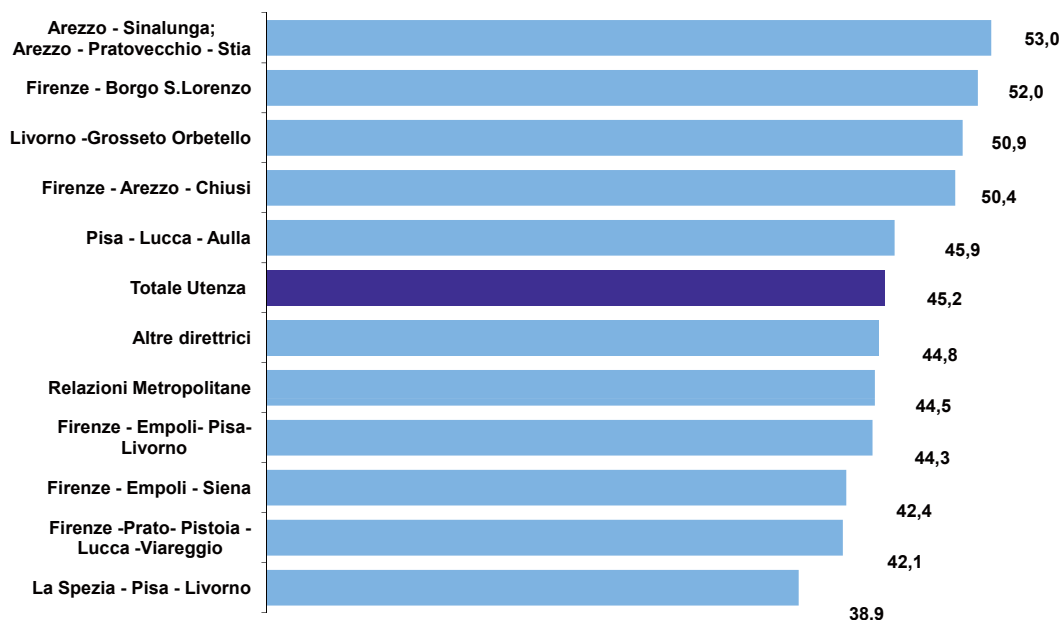
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Grafico 29 - Conoscenza di Bonus e Rimborsi per direttrice**  
(valori percentuali)



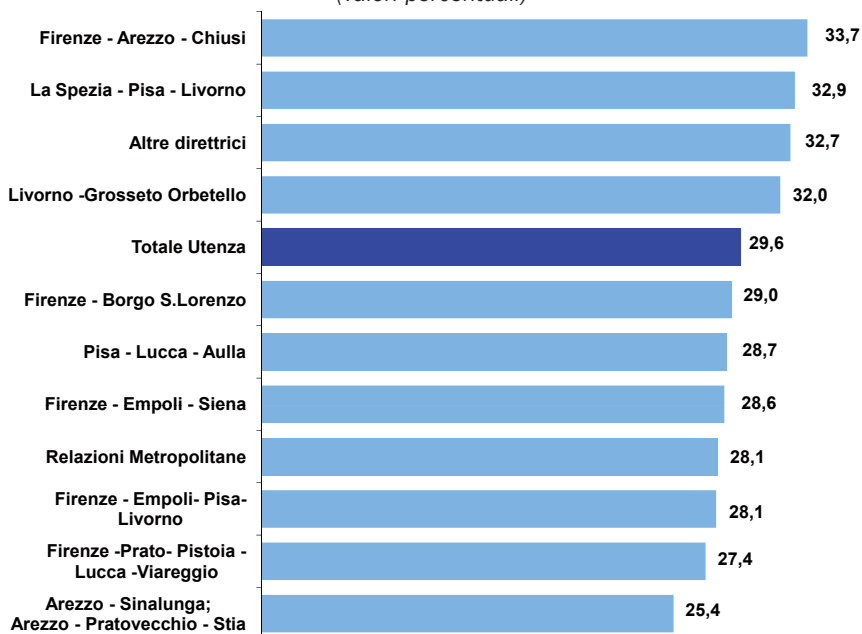
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Grafico 30 - Conoscenza del Numero Verde della Regione Toscana per direttrice**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Grafico 31 - Conoscenza della Carta dei Servizi del trasporto ferroviario per direttrice**  
(valori percentuali)

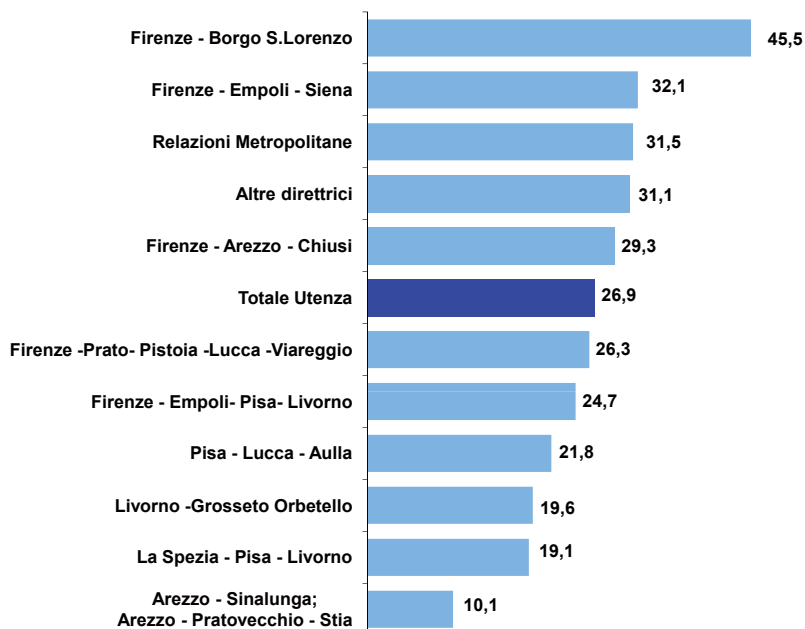


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015



**Grafico 32 - Conoscenza di Memorario per direttrice**

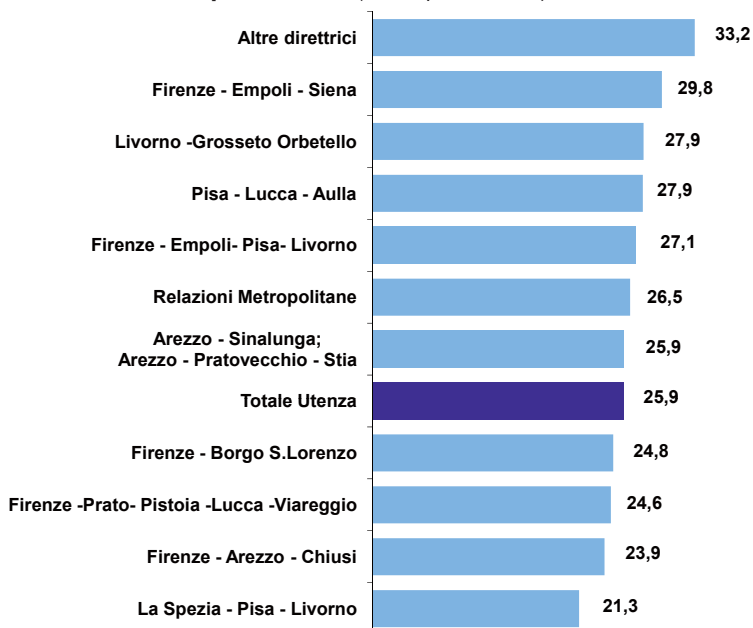
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Grafico 33 - Conoscenza Portale della mobilità di Regione Toscana "Muoversi in Toscana" per direttrice**

(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

### 2.3.7 I canali di relazione tra gli utenti e Regione Toscana

Anche in questa edizione come nel 2012 l'indagine ha analizzato le preferenze e i comportamenti riguardo alle seguenti modalità di interazione tra gli utenti del servizio ferroviario regionale e la Regione Toscana:

- le Associazioni dei consumatori
- i Comitati di Pendolari
- i Social Network
- il Numero Verde della Regione Toscana.

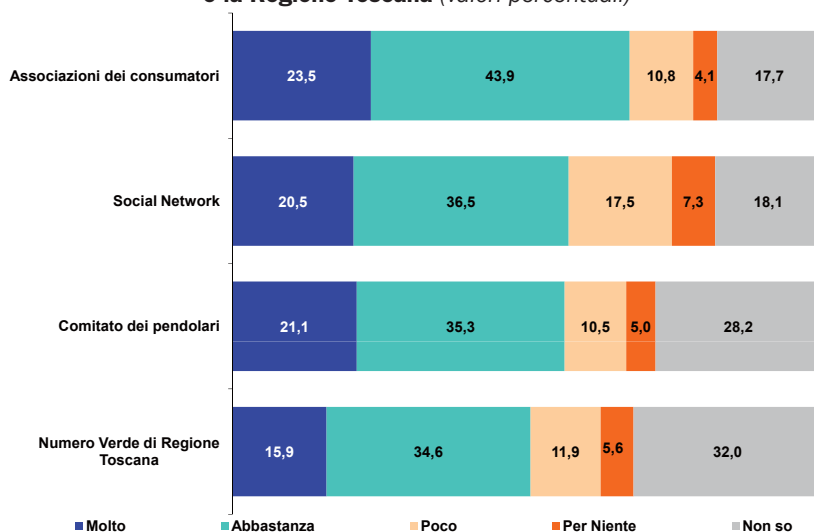
In particolare si sono analizzati sia il grado di *importanza* e *utilità* assegnato a ciascuno di questi canali, sia il loro effettivo *utilizzo* per questioni legate al trasporto ferroviario.

Queste domande sono state poste a tutti gli utenti ad esclusione di coloro che hanno utilizzato il treno per la prima volta. I risultati confermano l'attribuzione della maggior importanza alle *Associazioni dei consumatori*: il 67.4% degli utenti assegna loro *molta* e *abbastanza* importanza, con un dato identico a quello del 2012.

Seguono i *Social Network* con un trend di importanza in crescita pari a 57% (molto + abbastanza) che posiziona questo canale al di sopra - anche se di poco - dei *Comitati dei pendolari* che evidenziano un livello di importanza complessiva pari a 56.3%.

Il *Numero Verde della Toscana* è il canale che registra il valore più contenuto (molto + abbastanza pari al 50.6%) (**Grafico 34**)<sup>14</sup>.

**Grafico 34 – Livello di importanza attribuito ai seguenti canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana (valori percentuali)**

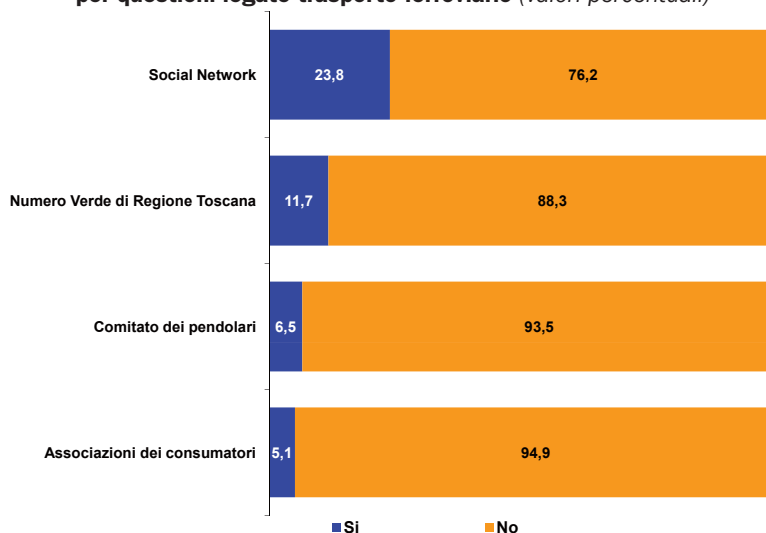


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Al di là dell'importanza attribuita a questi canali di comunicazione, nel comportamento di fatto tenuto sono i *social network* gli strumenti che risultano maggiormente utilizzati per segnalare, discutere, affrontare questioni legate al trasporto ferroviario, con un dato in crescita rispetto al 2012 (23.8% rispetto a 16.6%) (**Grafico 35**).

<sup>14</sup> Le percentuali del Grafico 34 e del Grafico 35 si riferiscono a tutti gli utenti ad esclusione di coloro che hanno utilizzato il treno per la "prima volta", pari allo 0.5% del totale.

**Grafico 35 – Utilizzo dei seguenti canali di relazione tra utenti e Regione Toscana per questioni legate trasporto ferroviario (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

#### Sintesi 4 - SERVIZI ACCESSORI E CANALI DI RELAZIONE

<b>Sevizi accessori più conosciuti</b>	
Pegaso	64.2%
Bonus e Rimborsi	56.4%

<b>Importanza attribuita ai canali di relazione ( % molto + abbastanza)</b>	
Associazioni dei consumatori	67.4%
Social Network	57.0%
Comitati dei pendolari	56.3%
Numero Verde Regione Toscana	50.6%

<b>Utilizzo dei canali di relazione</b>	
Associazioni dei consumatori	5.1%
Social Network	23.8%
Comitati dei pendolari	6.5%
Numero Verde Regione Toscana	11.7%

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

## 2.4 Gli utenti abituali ed occasionali a confronto

In questo paragrafo vengono messi a confronto i risultati della ricerca rispetto alle due tipologie di utenti del servizio ferroviario - i viaggiatori **pendolari** individuati in coloro che possiedono un abbonamento e i viaggiatori **occasionali** che ne sono privi – e vengono segnalate, quando esistono, le differenze più significative.

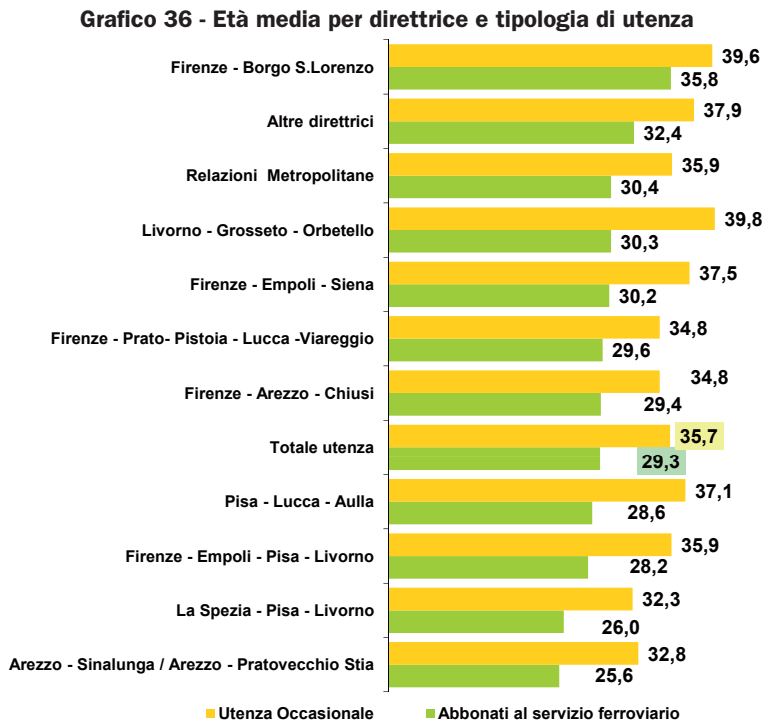
### 2.4.1 Il profilo dell'utente

**Caratteristiche socio-demografiche di utenti abbonati e occasionali:** dal punto di vista del profilo socio-demografico entrambe le tipologie di utenza - abbonati e occasionali - si caratterizzano per una **prevalenza femminile** ed un **buon livello di istruzione**, particolarmente elevato nel caso dell'utenza occasionale.

Le principali differenze riguardano invece l'età e la condizione occupazionale.

**L'utente abbonato è in media 6 anni più giovane di quello occasionale**, passando da un'età media di poco meno di 30 anni ad una di quasi 36.

Le direttrici *Pisa-Lucca-Aulla* e *Livorno-Grosseto-Orbetello* presentano il delta di età maggiore tra abbonati ed occasionali (in entrambi i casi 9 anni in meno per l'utenza abbonata). La relazione *Firenze - Borgo San Lorenzo* è invece quella dove lo scarto tra le due categorie è minore, con gli abbonati mediamente più giovani di circa 4 anni rispetto agli utenti occasionali (**Grafico 36**).

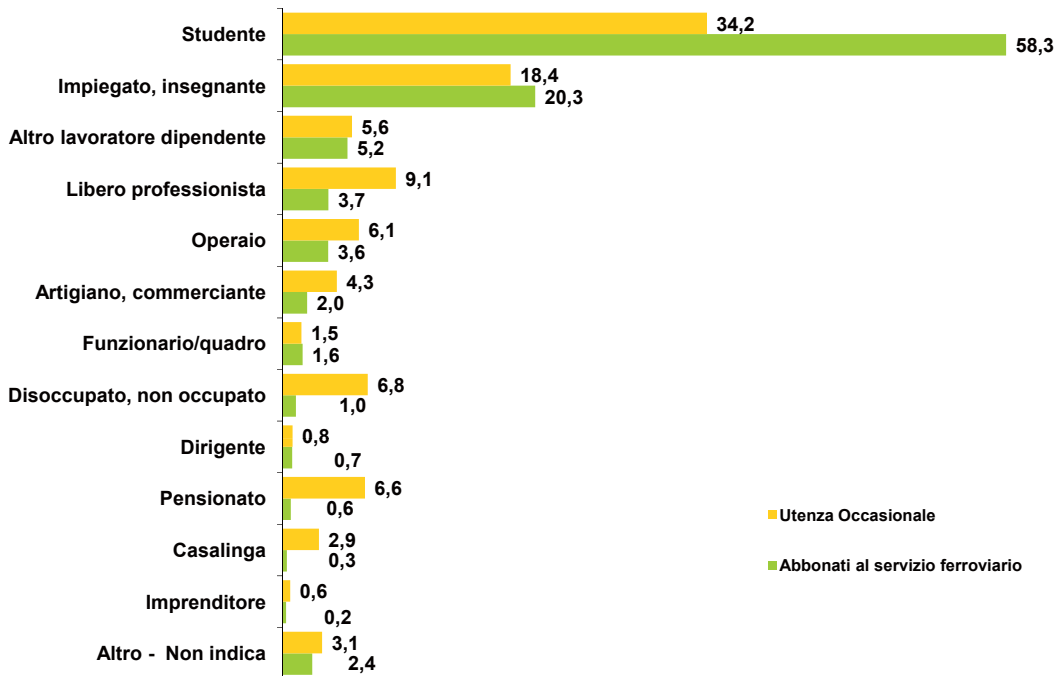


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Dal punto di vista della condizione occupazionale si osserva che l'utenza abbonata, mediamente più giovane, è costituita in maggioranza da studenti (58.3%), seguiti da lavoratori dipendenti (34.5%); i lavoratori autonomi e i non occupati costituiscono rispettivamente il 6.6% e l'2% degli abbonati.

L'utenza occasionale presenta anch'essa una forte componente di studenti (34.2%) ma evidenzia una situazione più diversificata per le altre categorie: i lavoratori dipendenti mantengono una percentuale di poco inferiore a quella degli abbonati (31.5%), i lavoratori autonomi raggiungono il 14.8% e i non occupati il 16.3% (**Grafico 37**).

**Grafico 37 - Condizione professionale per tipologia di utenza** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Le direttrici *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia*, *Pisa-Lucca-Aulla* e *La Spezia-Pisa-Livorno* nell'ambito dell'utenza abbonata sono quelle in cui la presenza degli studenti è maggiore e sono le uniche che fanno anche registrare percentuali di studenti superiori a quelle complessive degli occupati nell'ambito dell'utenza occasionale.

Al contrario, nella direttrice *Firenze-Borgo San Lorenzo* tra gli abbonati diminuisce la presenza degli studenti (35.2%) e cresce notevolmente quella dei lavoratori (che nel loro complesso superano il 60%); questa direttrice si caratterizza per una presenza di occupati superiore alla media anche nell'ambito dell'utenza occasionale.

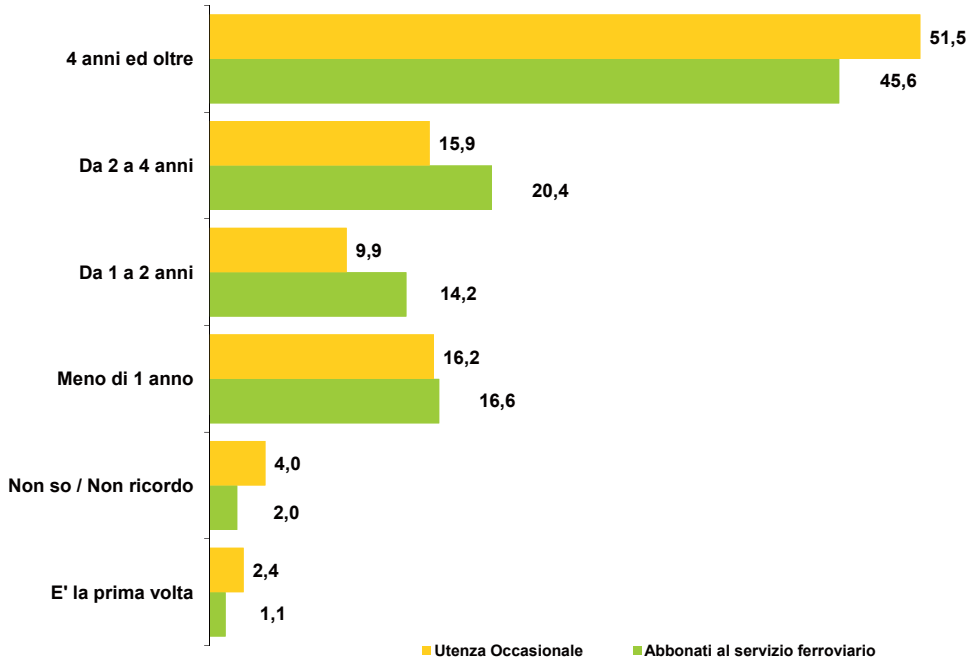
**Nelle Tavole 2.1 ed 2.2 in Appendice 2** è fornito il dettaglio per ciascuna direttrice.

**L'assiduità nell'uso del treno di utenti abbonati e occasionali:** i viaggiatori di entrambe le categorie appaiono *fedeli* al treno regionale: esso infatti risulta utilizzato da **oltre 2 anni**

dalla maggior parte sia degli utenti abbonati (66.0%) che di quelli occasionali (67.4%); e la modalità che registra la percentuale, in entrambi i casi, è *4 anni ed oltre*, con valore superiore per l'utenza occasionale (51.5% rispetto a 45.6%) (**Grafico 38**).

L'utilizzo *fedele* nella modalità da *2 a 4 anni* registra una percentuale particolarmente alta tra gli utenti della direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (31.5%), dove sono fortemente presenti gli studenti delle scuole superiori, una categoria che si serve in genere con continuità dei mezzi *nei cinque anni di frequenza della scuola* (**Tavole 3.1 ed 3.2 in Appendice 2**).

**Grafico 38 - Periodo di utilizzo del treno regionale come mezzo di spostamento abituale per tipologia di utenza (valori percentuali)**



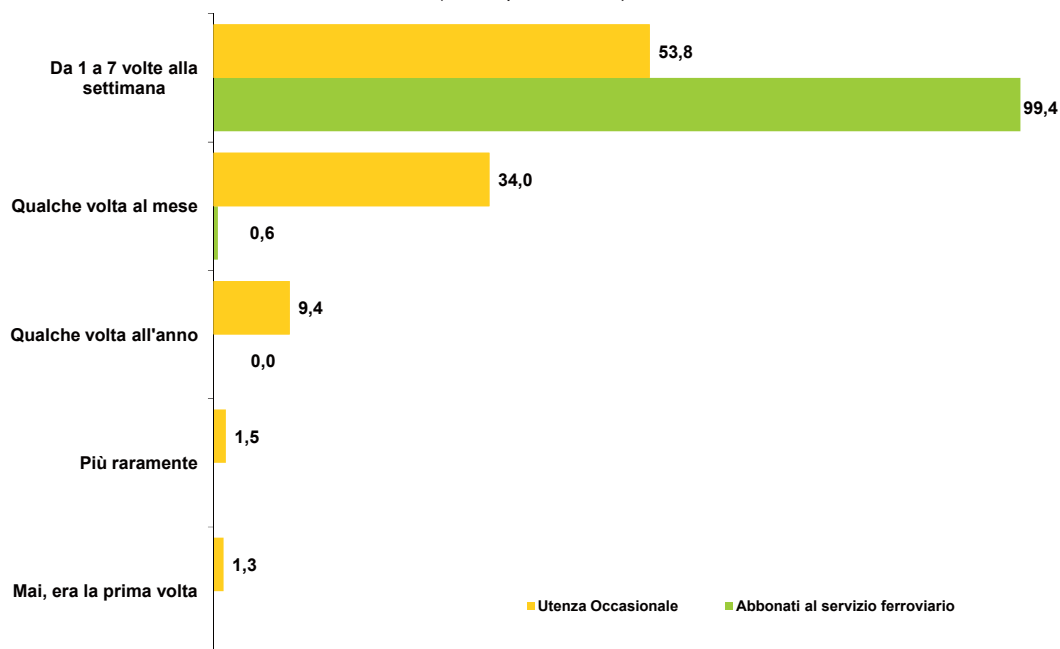
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Frequenza di utilizzo del treno regionale di utenti abbonati e occasionali:** l'analisi della frequenza di utilizzo conferma le prevedibili differenze di comportamento tra le due tipologie di utenza, essendo proprio l'assiduità nell'uso del servizio l'elemento fondamentale nella decisione di acquisto di un abbonamento (**Grafico 39**).

Quasi l'intera totalità dell'utenza abbonata utilizza il treno *1 - 7 volte a settimana* (99.4%); valore che può essere scomposto in una quota, pari al 95.3%, riferita a coloro che lo usano *3 - 7 volte a settimana* e in una rimanente quota, pari a 4.1%, di abbonati che lo usano *1 - 2 volte a settimana*.

Anche tra i viaggiatori occasionali si registra un utilizzo del treno piuttosto frequente, anche se caratterizzato, ovviamente, da intensità differenti da quelle degli abbonati: il 53.8% degli utenti lo usa *1-7 volte la settimana* (il 21.8% lo usa *3-7 volte a settimana* e il 32.0% *3 a 7 volte la settimana*). Vi è poi una quota significativa – pari al 34.0% - di utenti che lo usano *qualche volta al mese*.

**Grafico 39 - 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", dicembre 2015

Nella **Appendice 2 - Tavole 4.1 e 4.2** sono riportati i risultati relativi alle frequenze di utilizzo del treno regionale per tipologia di utenza per ciascuna direttrice.

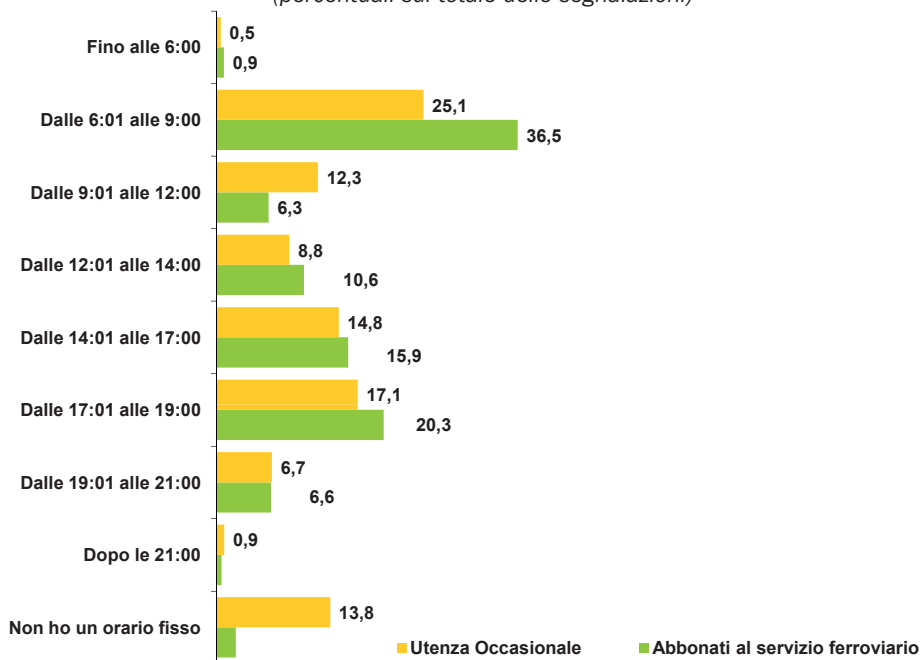
**Fasce di utilizzo dei treno regionale di utenti abbonati e occasionali:** entrambe le tipologie di utenza si servono del treno regionale in tutte le fasce orarie della giornata, e per entrambe la fascia oraria di maggiore utilizzo è quella mattutina delle 6.00 – 9.00, che peraltro risulta segnalata in misura maggiore dagli abbonati rispetto agli occasionali (36.5% rispetto a 25.1%).

Tra gli occasionali si evidenzia una quota doppia rispetto agli abbonati di utenti che indicano la seconda fascia mattutina delle 9.00 – 12.00 (12.3% rispetto a 6.3%).

Inoltre tra gli utenti occasionali si osserva anche una percentuale elevata (13.8%) di viaggiatori che non hanno un orario fisso di utilizzo (**Grafico 40**).

Per il dettaglio per direttrice si rimanda alla **Appendice 2 - Tavole 5.1 e 5.2**.

**Grafico 40 - Fasce orarie di utilizzo del treno regionale, per tipologia di utenza**  
(percentuali sul totale delle segnalazioni)



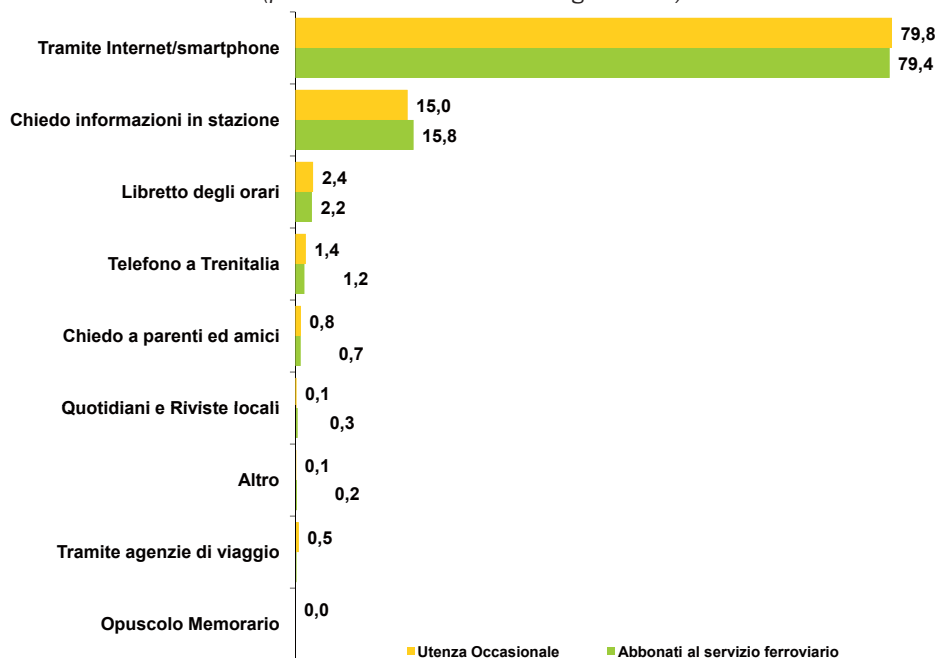
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**I canali di informazione utilizzati per l'organizzazione del viaggio da utenti abbonati e occasionali:** non si segnalano differenze significative rispetto ai canali di informazione: sia gli abbonati che i viaggiatori occasionali utilizzano principalmente Internet (rispettivamente 79.4% e 79.8%). La richiesta di informazioni in stazione interessa circa il 15% dei viaggiatori in entrambe le componenti dell'utenza (**Grafico 41a**). Tutti gli altri canali di informazione sono residuali.

Il **Prospetto 3** riporta il dettaglio per direttrice: si segnala il modesto ricorso ad Internet nella *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia*, dove molti viaggiatori sia occasionali che abbonati cercano informazioni in stazione o nel libretto degli orari.



**Grafico 41a - I canali d'informazione degli utenti, per tipologia di utenza**  
(percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

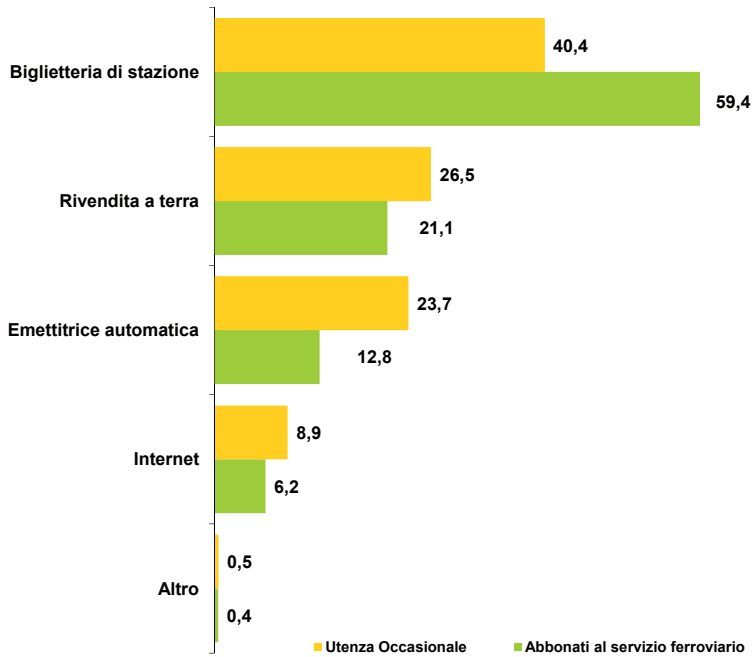
**Prospetto 3 - I canali di informazione per tipologia di utenza e direttrice (% sul totale delle segnalazioni)**

Direttrice	Utenza	"Chiedo informazioni in stazione"	"Tramite internet"	"Consultato il libretto degli orari"	Altro
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	12,3	83,5	1,7	2,5
	Occasionale	14,4	82,0	0,9	2,8
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca -Viareggio	Abbonata	15,0	80,7	1,7	2,5
	Occasionale	16,8	78,7	1,7	2,9
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	17,4	79,6	0,6	2,5
	Occasionale	13,2	81,4	2,5	2,9
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	20,4	75,6	1,9	2,2
	Occasionale	17,8	78,5	1,6	2,1
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	20,3	70,2	3,0	6,4
	Occasionale	22,0	65,4	5,5	7,1
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	14,8	81,9	1,1	2,2
	Occasionale	13,4	80,8	1,1	4,8
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	11,2	86,1	1,8	0,9
	Occasionale	8,9	89,7	0,0	1,4
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	19,7	76,1	2,1	2,1
	Occasionale	16,9	79,2	1,9	1,9
Relazioni Metropolitane	Abbonata	13,4	82,0	1,7	2,9
	Occasionale	14,9	81,7	1,6	1,7
Arezzo - Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	33,0	41,6	21,1	4,3
	Occasionale	17,0	47,7	30,7	4,5
Altre direttrici	Abbonata	19,2	77,3	2,4	1,0
	Occasionale	13,8	81,9	1,8	2,4
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>15,8</b>	<b>79,4</b>	<b>2,2</b>	<b>2,6</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>15,0</b>	<b>79,8</b>	<b>2,4</b>	<b>2,9</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Con riferimento alle modalità di acquisto dei titoli di viaggio si rilevano alcune differenze tra le due tipologie di utenza: la maggioranza degli abbonati usufruisce della biglietteria in stazione (59.4%) usando in misura minore gli altri canali. L'utenza occasionale invece utilizza in misura maggiore anche le rivendite a terra, le emettitrici e Internet (**Grafico 41b**).

**Grafico 41b – Modalità di acquisto del titolo di viaggio, per tipologia di utenza** (valori percentuali)

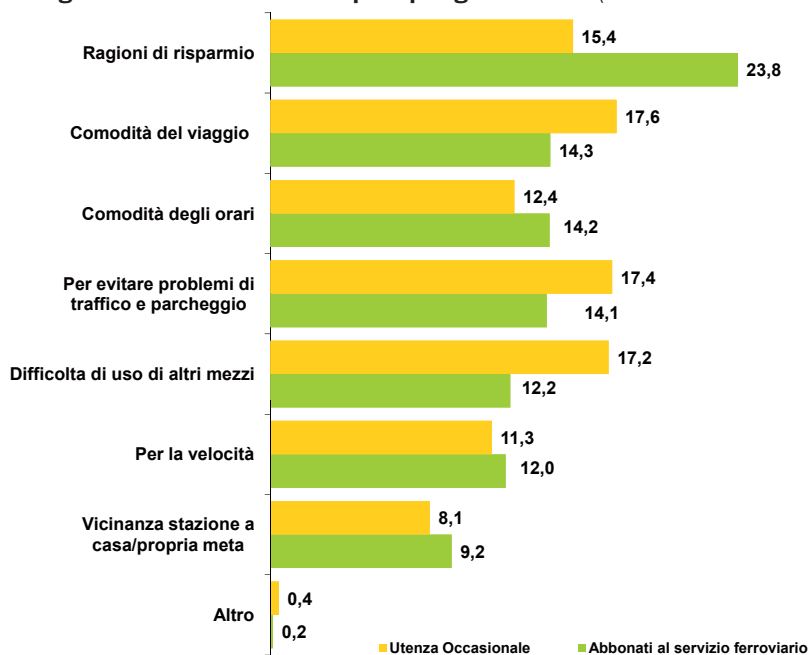


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

#### 2.4.2 Perché il treno come mezzo di trasporto?

**La scelta del treno regionale di utenti abbonati e occasionali:** gli abbonati scelgono il treno regionale in primo luogo per motivi legati al *risparmio* (23.8% delle segnalazioni); seguono, con percentuali di citazioni analoghe, la *comodità del viaggio* (14.3%), la *comodità degli orari* (14.2%) e il fatto di voler evitare *problemi di traffico e parcheggio* (14.1%). La *difficoltà d'uso di altri mezzi* e la *velocità del mezzo* raggiungono entrambe circa il 12% di citazioni e la *vicinanza a casa/destinazione* interessa il 9.2% di soggetti (**Grafico 42**).

**Grafico 42 - Ragioni della scelta del treno per tipologia di utenza (% sul totale delle segnalazioni)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

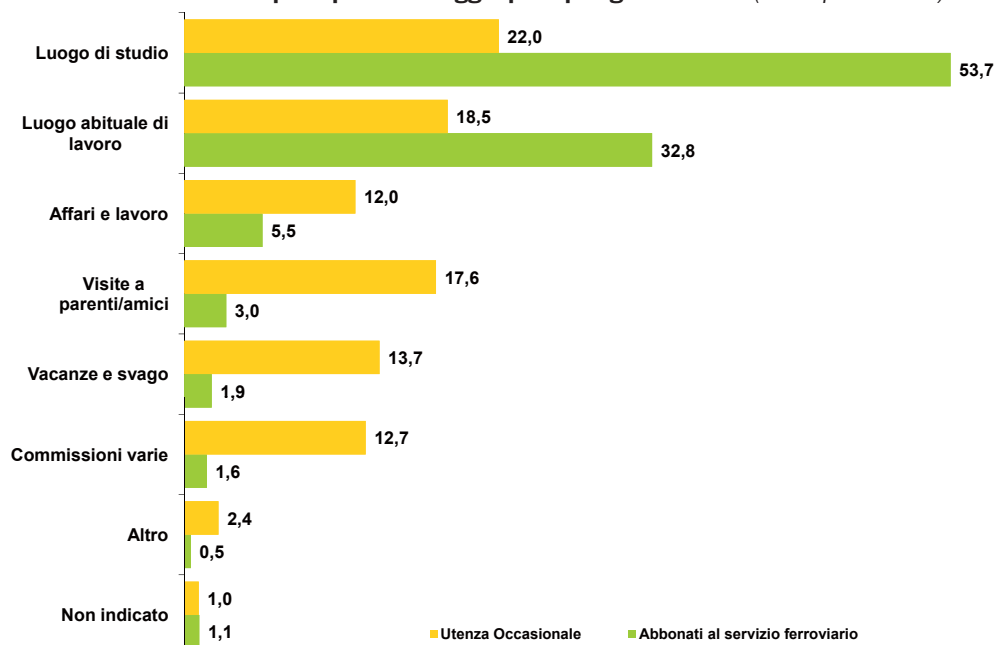
L'ottica dell'utenza occasionale appare parzialmente differente: pur in presenza di una rilevante percentuale di segnalazioni riferita alla motivazione economica (15.4%) questi viaggiatori si caratterizzano rispetto agli abbonati per il maggior rilievo attribuito ad aspetti legati alla *comodità del viaggio* (17.6%), alla possibilità di evitare *problemi di traffico e parcheggio* (17.4%) e alle *difficoltà di utilizzare altri mezzi* (17.2%) (**Grafico 42**).

Le **Tavole 7.1 e 7.2** presenti in **Appendice 2** mostrano nel dettaglio i risultati per ciascuna direttrice.

**I principali motivi del viaggio in treno di utenti abbonati e occasionali:** le differenze tra le due tipologie di utenza emergono, come è naturale attendersi, in misura ancora più netta quando si analizza il **motivo dello spostamento**.

Gli abbonati si spostano in larga misura per motivi di **lavoro/affari** e di **studio** (rispettivamente: 38.3% e 53.7%), mentre gli utilizzatori occasionali del treno, pur muovendosi spesso anch'essi per raggiungere il luogo di studio (22%) o lavoro (30.5%), lo usano in modo rilevante anche per altre motivazioni, di tipo appunto occasionale, quali *vacanza e svago* (13.7%), *visite a parenti ed amici* (17.6%) e *commissioni varie* (12.7%) (**Grafico 43**).

**Grafico 43 - Motivo principale del viaggio per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Nel **Prospetto 4** vengono forniti i risultati relativi al motivo del viaggio per ciascuna tipologia di utenza e direttrice.

**Prospetto 4 - Motivo principale del viaggio per tipologia di utenza e direttrice (valori percentuali)**

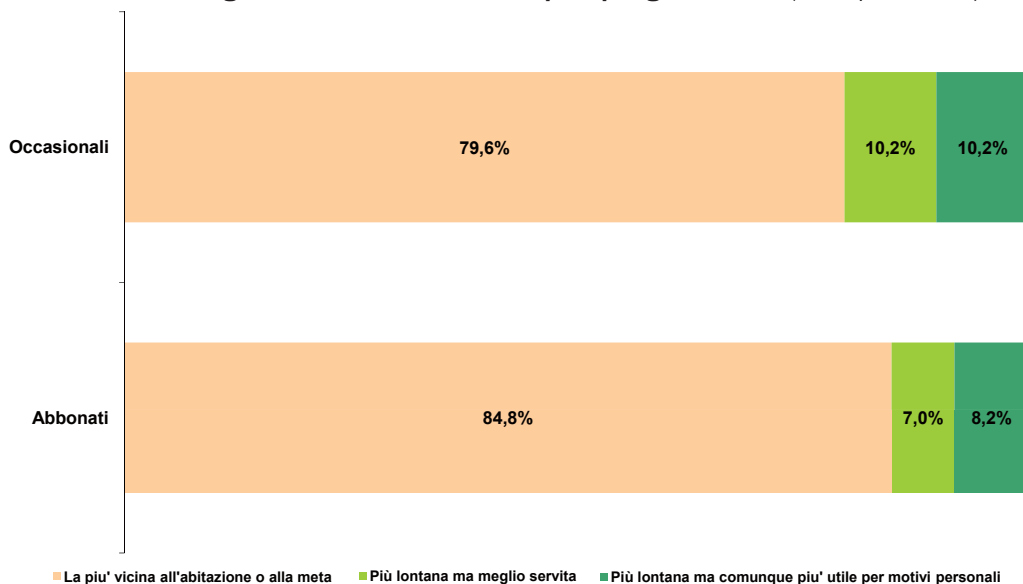
Direttrice	Utenza	Affari e lavoro	Luogo abituale di lavoro	Luogo di studio	Visita a parenti e amici	Vacanze e svago	Commissioni varie	Altro Non indicato
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	5,1	31,4	56,3	2,7	2,0	1,4	1,0
	Occasionale	11,7	17,9	21,7	19,3	15,0	10,6	3,7
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	Abbonata	6,3	35,5	54,1	1,6	1,0	1,0	0,3
	Occasionale	13,6	20,1	18,5	17,4	14,3	14,5	1,6
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	8,2	31,0	48,3	5,9	2,7	1,8	2,1
	Occasionale	11,6	19,3	24,1	18,0	12,5	11,6	3,0
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	6,0	33,3	50,4	2,7	0,6	1,4	5,6
	Occasionale	11,2	13,7	19,7	12,3	14,5	16,7	12,0
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	9,8	49,2	28,1	3,4	4,8	3,8	0,9
	Occasionale	13,9	13,1	12,8	24,6	15,7	16,5	3,4
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	2,6	26,6	64,9	2,3	2,1	0,9	0,7
	Occasionale	9,3	22,4	23,5	15,5	14,4	13,3	1,7
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	2,6	18,1	74,3	1,1	1,1	1,5	1,3
	Occasionale	9,8	16,0	35,5	15,3	12,5	9,8	1,0
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	4,1	37,2	50,3	2,7	3,0	1,0	1,7
	Occasionale	20,1	14,2	18,6	17,6	10,8	12,3	6,4
Relazioni Metropolitane	Abbonata	4,6	38,7	49,6	1,7	2,1	1,7	1,5
	Occasionale	13,3	23,8	20,8	14,7	12,9	12,9	1,5
Arezzo - Sinalunga / Pratovecchio Stia	Abbonata	0,9	26,6	62,5	5,3	0,5	1,9	2,3
	Occasionale	3,9	23,6	26,4	20,2	5,1	18,0	2,8
Altre direttrici	Abbonata	3,0	42,4	43,7	4,6	1,8	3,1	1,4
	Occasionale	6,9	18,0	22,5	22,4	14,4	10,3	5,6
Totale Utenza	Abbonata	5,5	32,8	53,7	3,0	1,9	1,6	1,6
	Occasionale	12,0	18,5	22,0	17,6	13,7	12,7	3,4

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

### 2.4.3 La scelta della stazione

**I criteri di scelta della stazione da cui partire seguiti da utenti abbonati e occasionali:** i comportamenti dell'utenza abbonata e di quella occasionale sono simili in relazione alla **scelta della stazione di partenza**, anche se gli abbonati, presumibilmente in ragione della sistematicità dei loro spostamenti, scelgono in misura superiore la stazione più vicina a casa o alla propria destinazione (84.8% contro 79.6%) (**Grafico 44**).

**Grafico 44 – Logiche di scelta della stazione per tipologia di utenza** (valori percentuali)

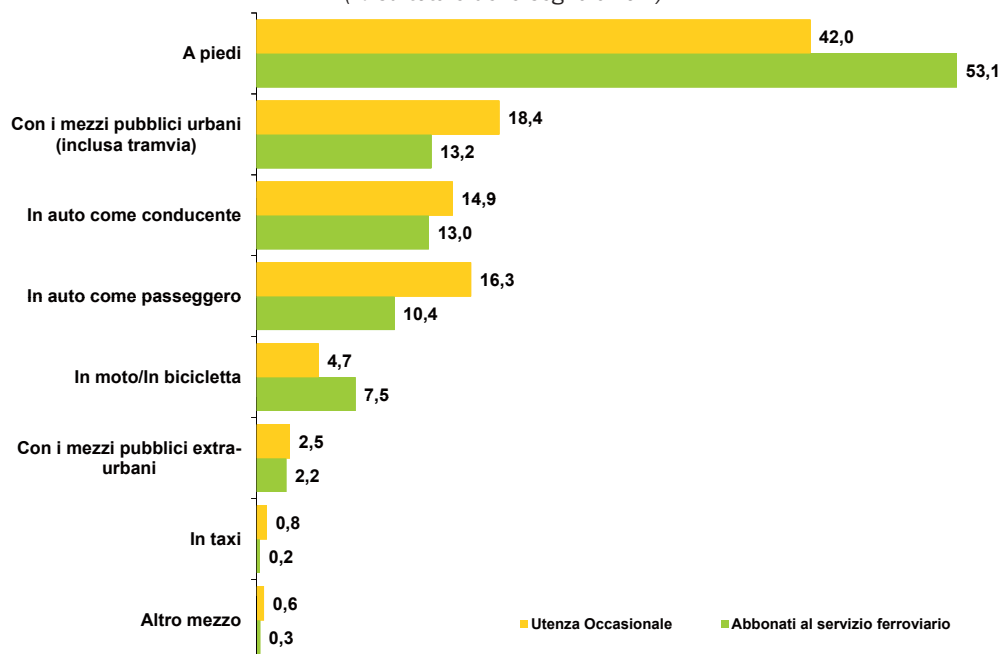


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**I mezzi usati per raggiungere la stazione di partenza o per lasciare la stazione di arrivo da parte degli utenti abbonati e occasionali:** ipotizzando che gli utenti abbonati che hanno raggiunto la stazione con un altro treno si comportino in relazione al mezzo usato per arrivare in stazione come il resto dell'utenza abbonata, e che questo accada anche per l'utenza occasionale, si può dire che per entrambe le tipologie di utenza **la modalità più diffusa per raggiungere la stazione è l'andare a piedi** (53.1% delle segnalazioni per gli abbonati e 42.0% per gli occasionali). Tra gli altri mezzi - usati in misura minore da entrambe le categorie - si evidenzia un relativo maggior uso di mezzi pubblici e privati tra gli occasionali rispetto agli abbonati, con la sola eccezione costituita da *moto/bicicletta* che registrano un utilizzo superiore tra gli abbonati (**Grafico 45a**).

**Grafico 45a - Mezzo usato per arrivare in stazione e tipologia di utenza**

(% su totale delle segnalazioni)



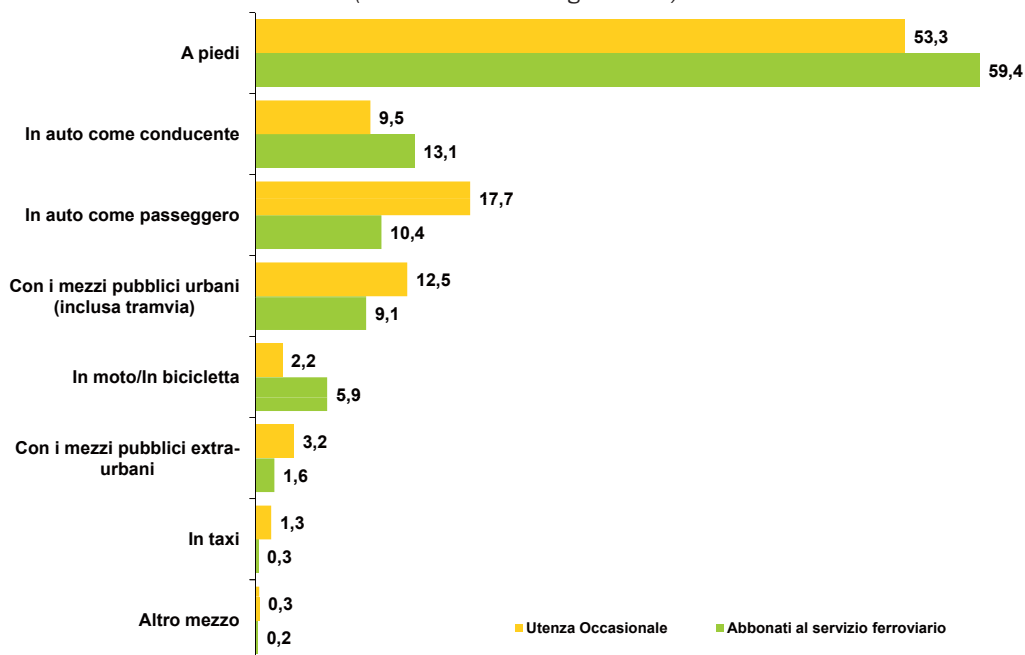
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Con analoghi ipotesi<sup>15</sup> si osserva un andamento simile tra le due tipologie di utenza quando vengono analizzati i mezzi usati per lasciare la stazione di arrivo e raggiungere la destinazione finale, pur con alcuni elementi di differenza mostrati nel **Grafico 45b**.

<sup>15</sup> Si ipotizza cioè che gli utenti abbonati che proseguono il viaggio con un altro treno si comportino in relazione al mezzo usato per lasciare la loro ultima stazione come il resto dell'utenza abbonata, e che questo accada anche per l'utenza occasionale.

**Grafico 45b - Mezzo usato per lasciare la stazione e tipologia di utenza**

(% sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

#### 2.4.4 La valutazione del servizio

In questo paragrafo si analizzano le valutazioni espresse dalle due componenti dell'utenza in merito ai seguenti aspetti:

- la soddisfazione complessiva sul servizio ferroviario;
- la soddisfazione per i principali servizi a bordo treno, così articolati:
  - *caratteristiche del servizio*
  - *caratteristiche del vettore*
  - *comfort a bordo*
  - *ulteriori servizi a bordo*
- la soddisfazione per i servizi di accesso alle informazioni
- la soddisfazione per i servizi delle stazioni.

Le valutazioni sono esaminate per le due tipologie di utenti, in termini di voto medio, di percentuale di soddisfatti (voto 3-5)<sup>16</sup> e, quando l'indice di eccedenza<sup>17</sup> è negativo, anche in termini di distribuzione percentuale di tutti i voti espressi.

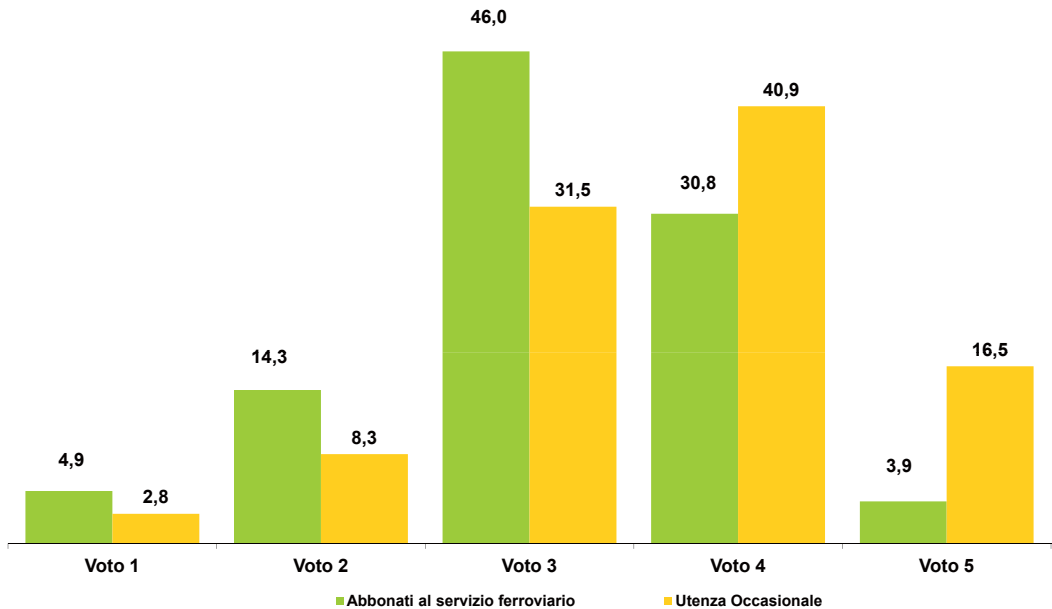
<sup>16</sup> Le percentuali analizzate sono calcolate al netto degli utenti che non hanno indicato un voto e che non hanno utilizzato il servizio.

<sup>17</sup> L'Indice di Eccedenza è dato dal rapporto tra la differenza tra voti alti e voti bassi e la somma tra voti alti e voti bassi moltiplicato 100; dove con voti alti intendiamo 4 e 5 e con voti bassi intendiamo 1 e 2.

**La soddisfazione complessiva sul servizio ferroviario:** se si considerano le percentuali di voti 3-5 si può dire che vi è una elevata quota di utenti soddisfatti sia tra gli utenti occasionali (88.9%) che tra gli utenti abbonati (80.9%). Considerando il dettaglio di tutti i voti è possibile cogliere meglio le diverse valutazioni espresse dalle due tipologie di utenza e registrare in che misura gli utenti abbonati siano più critici rispetto agli utenti occasionali (**Grafico 46**):

- il voto modale (cui è associata la frequenza maggiore) è pari a 3 per gli abbonati e 4 per gli occasionali;
- il voto medio per gli abbonati è pari a 3.15 e per gli utenti occasionali è pari a 3.60;
- la percentuale di *pienamente soddisfatti* (voti 4-5) è molto diversa tra le due tipologie di utenza (34,7% per gli abbonati e 57,4% per gli occasionali).

**Grafico 46 - Grado di soddisfazione complessiva per tipologia di utenza**  
(distribuzione percentuale dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

E' dunque evidente che gli utenti abbonati esprimono un giudizio decisamente più critico rispetto a quello degli occasionali e che per molti abbonati esprimere il voto 3 sia un modo per indicare una valutazione di sufficienza ma non di reale soddisfazione.

Il successivo **Prospetto 5** presenta la quota di utenti che hanno espresso voti 3-5 ed il voto medio per tipologia di utenza e direttrice.



**Prospetto 5 - Grado di soddisfazione complessiva per tipologia 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 - Empoli- Pisa-Livorno	Abbonata	85,2	3,19
	Occasionale	88,7	3,63
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	76,7	3,07
	Occasionale	88,0	3,54
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	78,0	3,11
	Occasionale	90,6	3,67
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	80,0	3,11
	Occasionale	88,6	3,55
Firenze - BorgoS.Lorenzo	Abbonata	76,3	3,05
	Occasionale	89,0	3,73
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	80,0	3,07
	Occasionale	86,0	3,48
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	80,5	3,12
	Occasionale	88,5	3,40
Livorno -Grosseto Orbetello	Abbonata	86,6	3,32
	Occasionale	90,4	3,74
Relazioni Metropolitane	Abbonata	79,9	3,16
	Occasionale	79,9	3,16
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	Abbonata	88,2	3,51
	Occasionale	87,5	3,78
Altre direttrici	Abbonata	83,6	3,22
	Occasionale	88,7	3,65
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>80,8</b>	<b>3,15</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>88,9</b>	<b>3,60</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Tra gli utenti abbonati l'apprezzamento maggiore si riscontra nelle direttrici *Arezzo-Sinalunga* e *Arezzo - Pratovecchio Stia* (voti 3-5: 88.2%; voto medio 3.51) e *Livorno-Grosseto-Orbetello* (voti 3-5: 86.6%; voto medio 3.32); mentre le valutazioni più critiche riguardano le direttrici di *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* (voti 3-5: 76.7%; voto medio 3.07), *Firenze -Borgo San Lorenzo* (voti 3-5: 76.3%; voto medio 3.05) e *Pisa -Lucca - Aulla* (voti 3-5: 80.0%; voto medio 3.07).

**Le Tavole 13.1 e 13.2 in Appendice 2** mostrano le valutazioni di utenti occasionali ed abbonati anche mediante il supporto di alcuni indicatori di sintesi.

**La soddisfazione per i principali servizi a bordo treno – le caratteristiche del servizio:** la **puntualità** e le **coincidenze dei treni** costituiscono le componenti dell'area relativa alle caratteristiche del servizio.

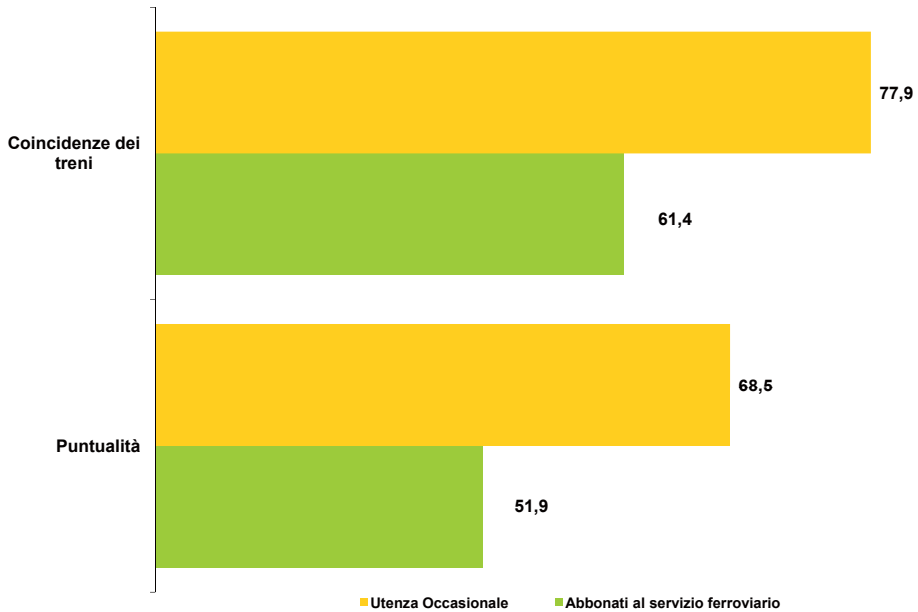
L'utenza occasionale valuta in misura maggiore a quella abbonata entrambi gli aspetti, con percentuali di soddisfatti (voti: 3-5) pari al 77.9% per le *Coincidenze dei treni*<sup>18</sup> e a 68.5% per la *Puntualità* (**Grafico 47**), e voto medio rispettivamente di 3.34 e 3.15.

La valutazione degli abbonati è nettamente più critica, con un livello di soddisfazione più basso di circa 16 punti percentuali rispetto a quello espresso dagli occasionali per entrambi

<sup>18</sup> Si ricorda che le percentuali sono calcolate al netto degli utenti che non effettuano coincidenze.

gli aspetti: le *Coincidenze* passano infatti al 61.4% di soddisfatti (con voto medio: 2.79) e la *Puntualità* al 51.9% (con voto medio: 2.58).

**Grafico 47 - Livello di soddisfazione per le caratteristiche del servizio per tipologia di utenza**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5)

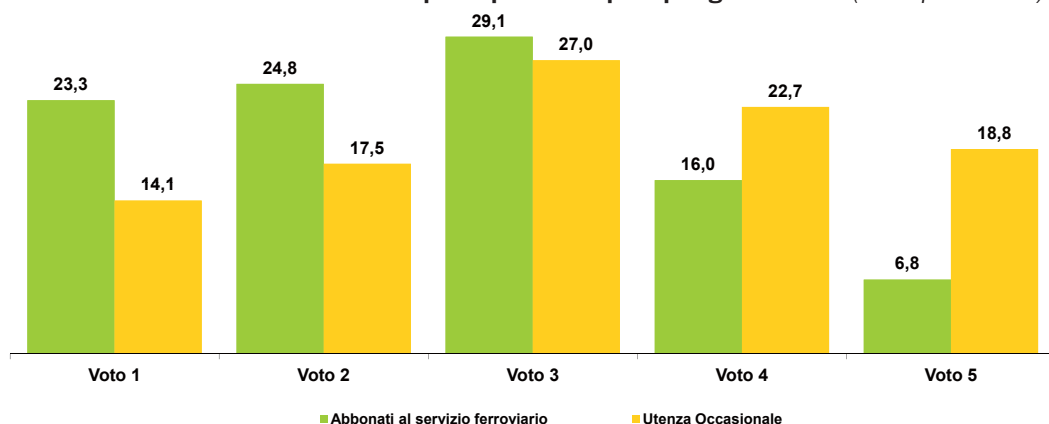


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Data la rilevanza di questi due aspetti è importante analizzare nel dettaglio la distribuzione percentuale di tutti i voti espressi dalle due componenti dell'utenza. Tale analisi consente di fare le seguenti considerazioni:

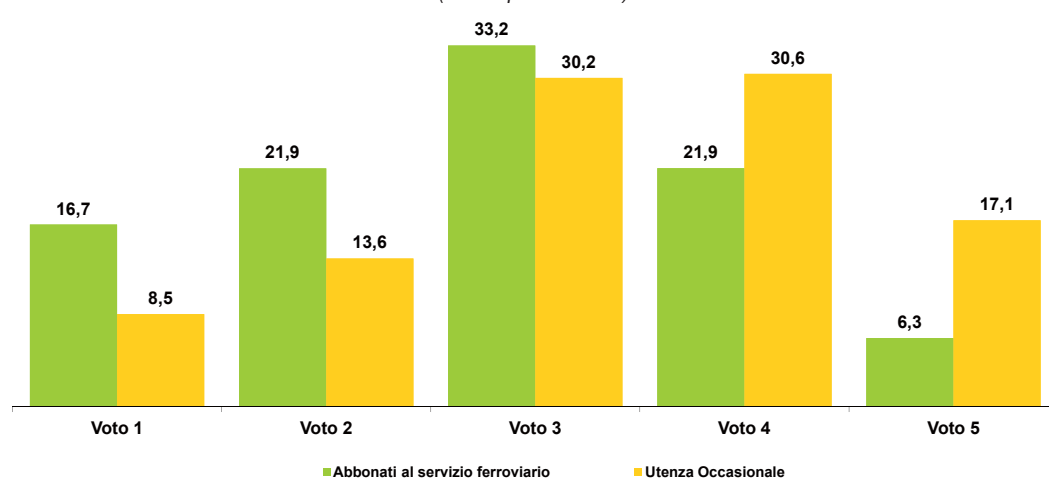
- per la **puntualità** è evidente che **gli abbonati sono decisamente molto critici**: i fortemente insoddisfatti - che esprimono voti 1 e 2 - rappresentano quasi la metà dell'utenza abbonata (48.1%), più del doppio di coloro che esprimono piena soddisfazione (22.8%) (**Grafico 47a**).
- per le **coincidenze dei treni** si conferma la valutazione critica degli abbonati: anche per questo aspetto come per la puntualità i fortemente insoddisfatti (voti 1-2) sono significativamente di più dei pienamente soddisfatti (38.6% contro 28.2%) (**Grafico 47b**).
- per entrambi gli aspetti la distribuzione degli utenti occasionali risulta molto più spostata verso valutazioni positive.

**Grafico 47a - Livello di soddisfazione per la puntualità per tipologia di utenza** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Grafico 47b - Livello di soddisfazione per le coincidenze dei treni per tipologia di utenza** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Il **Prospetto 6** con riguardo alla *Puntualità* ed il **Prospetto 7** alle *Coincidenze dei treni*, mostrano nel dettaglio il livello di soddisfazione ed il voto medio ottenuto per direttrice e per tipologia di utenza.

Per l'utenza occasionale la migliore performance viene dalla *Arezzo-Sinalunga/Arezzo-Pratovecchio-Stia* per la *Puntualità* (81.9%) e dalle *Relazioni Metropolitane* per le *Coincidenze con altri treni* (85.8%).

Tra gli utenti abbonati la valutazione sulla *Puntualità* varia tra le varie direttrici: il giudizio migliore si riscontra sulla *Arezzo-Pratovecchio/Sinalunga-Stia* (73.9%) ma si rilevano percentuali di soddisfatti inferiori al 60% ben in nove direttrici di cui cinque inferiori al 50%.

Anche per le *Coincidenze con altri treni*, tra gli abbonati, si osserva la presenza di differenze

tra le diverse direttrici benché più contenute rispetto a quelle della *Puntualità*; la valutazione migliore si registra per la direttrice *Livorno-Grosseto-Orbetello* (78.3%) e quella peggiore sulla *Pisa -Lucca - Aulla* (45.9%).

**Prospetto 6 - Grado di soddisfazione rispetto alla puntualità per tipologia 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 - Empoli- Pisa-Livorno	Abbonata	58,1	2,76
	Occasionale	76,6	3,40
Firenze-Prato-Pistoia- Lucca-Viareggio	Abbonata	43,5	2,39
	Occasionale	59,5	2,83
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	48,2	2,46
	Occasionale	65,3	3,03
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	49,0	2,47
	Occasionale	65,6	3,19
Firenze - BorgoS.Lorenzo	Abbonata	46,5	2,50
	Occasionale	75,1	3,35
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	41,8	2,31
	Occasionale	60,6	2,92
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	53,6	2,57
	Occasionale	58,5	2,82
Livorno - Grosseto Orbetello	Abbonata	62,8	2,84
	Occasionale	78,5	3,38
Relazioni Metropolitane	Abbonata	52,2	2,56
	Occasionale	74,4	3,29
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	Abbonata	73,9	3,27
	Occasionale	81,9	3,67
Altre direttrici	Abbonata	58,3	2,88
	Occasionale	75,2	3,54
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>51,9</b>	<b>2,58</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>68,5</b>	<b>3,15</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Prospetto 7 - Grado di soddisfazione per le coincidenze dei treni per tipologia di utenza e per direttrice**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

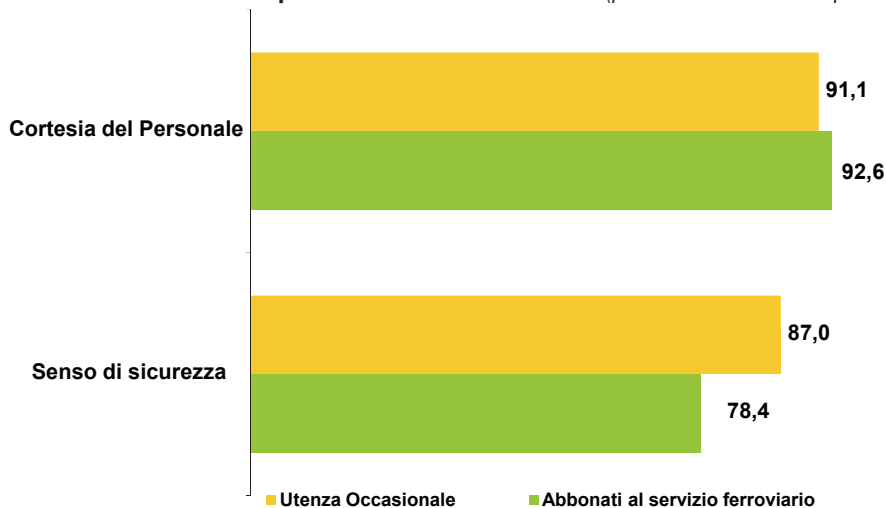
Direttrice	Utenza	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Empoli- Pisa-Livorno	Abbonata	65,3	2,87
	Occasionale	77,9	3,42
Firenze-Prato-Pistoia- Lucca-Viareggio	Abbonata	59,7	2,74
	Occasionale	70,5	3,14
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	54,5	2,64
	Occasionale	81,9	3,40
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	65,5	2,89
	Occasionale	81,8	3,42
Firenze - BorgoS.Lorenzo	Abbonata	63,3	2,86
	Occasionale	80,1	3,32
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	45,9	2,42
	Occasionale	69,4	3,18
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	66,8	2,87
	Occasionale	78,6	3,28
Livorno - Grosseto Orbetello	Abbonata	78,3	3,04
	Occasionale	85,7	3,57
Relazioni Metropolitane	Abbonata	56,8	2,74
	Occasionale	85,8	3,53
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	Abbonata	69,9	3,17
	Occasionale	70,5	3,16
Altre direttrici	Abbonata	61,6	2,79
	Occasionale	81,4	3,44
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>61,4</b>	<b>2,79</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>77,9</b>	<b>3,34</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**La soddisfazione per i principali servizi a bordo treno – le caratteristiche del vettore:** gli aspetti riferibili a quest'area sono **la cortesia del personale** e il **senso di sicurezza nel viaggio** nell'accezione di sicurezza rispetto a furti e molestie.

Per quanto attiene alla *cortesia del personale* si registrano valutazioni ampiamente positive, simili tra utenti abbonati ed occasionali che esprimono percentuali di soddisfazione elevate (voti 3-5 rispettivamente pari a 92.6% e 91.1%) e lo stesso voto medio (3.96) (**Grafico 48**). Inoltre non si registrano scostamenti significativi tra le diverse direttrici (**Prospetto 8**).

**Grafico 48 - 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", dicembre 2015

**Prospetto 8 - Grado di soddisfazione rispetto alla cortesia del personale di bordo per tipologia 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 - Empoli- Pisa-Livorno	Abbonata	92,9	3,98
	Occasionale	91,2	3,95
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	91,8	3,94
	Occasionale	93,2	3,98
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	91,4	3,90
	Occasionale	90,2	4,01
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	92,4	3,91
	Occasionale	90,6	3,86
Firenze - BorgoS.Lorenzo	Abbonata	92,7	3,98
	Occasionale	92,8	4,04
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	90,9	3,84
	Occasionale	91,7	3,95
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	93,4	3,97
	Occasionale	89,2	3,90
Livorno -Grosseto Orbetello	Abbonata	94,7	4,14
	Occasionale	88,3	3,99
Relazioni Metropolitane	Abbonata	93,6	4,00
	Occasionale	91,0	3,95
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	Abbonata	93,5	4,13
	Occasionale	86,8	4,03
Altre direttrici	Abbonata	92,8	3,95
	Occasionale	92,8	4,02
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>92,6</b>	<b>3,96</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>91,1</b>	<b>3,96</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Si segnala inoltre che – con riferimento ai soli abbonati – è stata richiesta anche una valutazione sulla *riconoscibilità del personale di bordo*: si tratta di un aspetto che ha registrato una soddisfazione molto elevata: una percentuale di voti 3-5 di circa il 95% e un voto medio pari a 4.1.

Anche il *senso di sicurezza a bordo* è valutato in maniera positiva da entrambi i gruppi seppure in modo più contenuto rispetto alla cortesia del personale.

Si conferma comunque la presenza di valutazioni maggiormente favorevoli tra l'utenza occasionale rispetto a quella abbonata: coloro che esprimono un voto 3-5 sono pari all'87% tra gli occasionali e al 78.4% tra gli abbonati; i voti medi sono rispettivamente 3.80 per gli occasionali e 3.32 per gli abbonati) (**Grafico 48**).

Analizzando questo dato per direttrice si segnala che la percezione di sicurezza da parte degli abbonati è minore nelle direttrici *La Spezia - Pisa - Livorno* (72.8%), *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* (74.3%) e *Firenze-Empoli-Pisa\_Livorno* (75.4%) mentre raggiunge il valore maggiore nella *Arezzo-Sinalunga/Arezzo - Pratovecchio-Stia* (87.6%) (**Prospetto 9**).

**Prospetto 9 - Grado di soddisfazione rispetto senso di sicurezza nel viaggio a bordo per tipologia 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 - Empoli- Pisa-Livorno	Abbonata	75,4	3,24
	Occasionale	87,8	3,86
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	Abbonata	74,3	3,18
	Occasionale	85,2	3,71
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	84,2	3,44
	Occasionale	92,8	3,95
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	76,7	3,24
	Occasionale	86,5	3,69
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	81,7	3,55
	Occasionale	92,9	4,12
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	80,2	3,41
	Occasionale	85,4	3,81
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	72,8	3,11
	Occasionale	81,7	3,46
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	83,2	3,38
	Occasionale	74,1	3,51
Relazioni Metropolitane	Abbonata	79,4	3,37
	Occasionale	91,7	4,02
Arezzo - Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	87,6	3,65
	Occasionale	90,3	4,10
Altre direttrici	Abbonata	87,2	3,56
	Occasionale	84,0	3,74
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>78,4</b>	<b>3,32</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>87,0</b>	<b>3,80</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**La soddisfazione per i principali servizi a bordo treno – comfort a bordo:** un'altra importante area di analisi è quella costituita dagli aspetti legati al comfort:

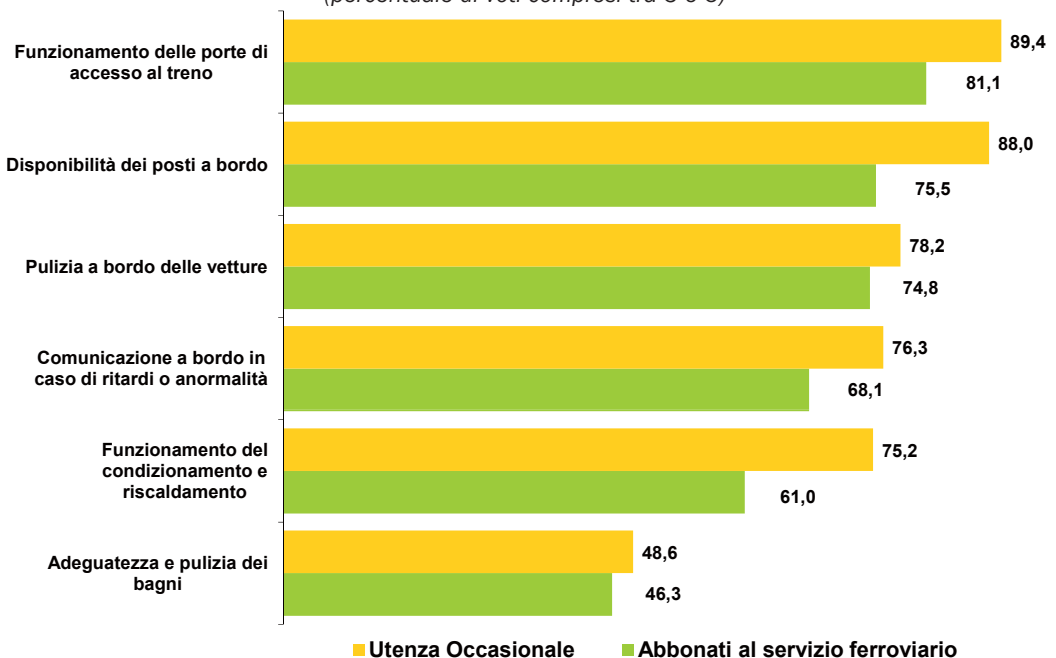
- la disponibilità dei posti a sedere
- la pulizia a bordo delle vetture
- l'adeguatezza e pulizia dei bagni
- il funzionamento delle porte di accesso al treno
- il funzionamento del condizionamento / riscaldamento
- le comunicazioni in caso di ritardi / anomalie.

I dati evidenziano la stessa graduatoria nei livelli di apprezzamento per entrambe le tipologie di utenza e confermano la presenza di valutazioni più critiche da parte degli utenti abbonati (**Grafico 49**).

L'aspetto che ottiene la valutazione migliore (espressa in termini di voti 3-5) è quello del *Funzionamento delle porte di accesso al treno* (89.4% occasionali – 81.1% abbonati) seguito dalla *Disponibilità dei posti a sedere* (88.0% occasionali – 75.5% abbonati).

Gli aspetti che invece registrano le peggiori performances sono il *Funzionamento del condizionamento – riscaldamento* (aspetto che presenta lo scarto maggiore tra i due gruppi: 75.2% occasionali – 61.0% abbonati) e l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni*, con valutazioni quasi allineate tra le due tipologia di utenza (48.6% occasionali – 46.3% abbonati). Valutazioni intermedie si registrano per la *Pulizia vetture* e per le *Comunicazioni a bordo in caso di ritardi* nonché per lo *Stato dei sedili*, aspetto quest'ultimo rilevato per i soli abbonati con una quota di soddisfatti (voti 3-5) pari a 73.7% e con voto medio 3.1.

**Grafico 49 - Livello di soddisfazione per gli aspetti relativi al comfort a bordo**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5)

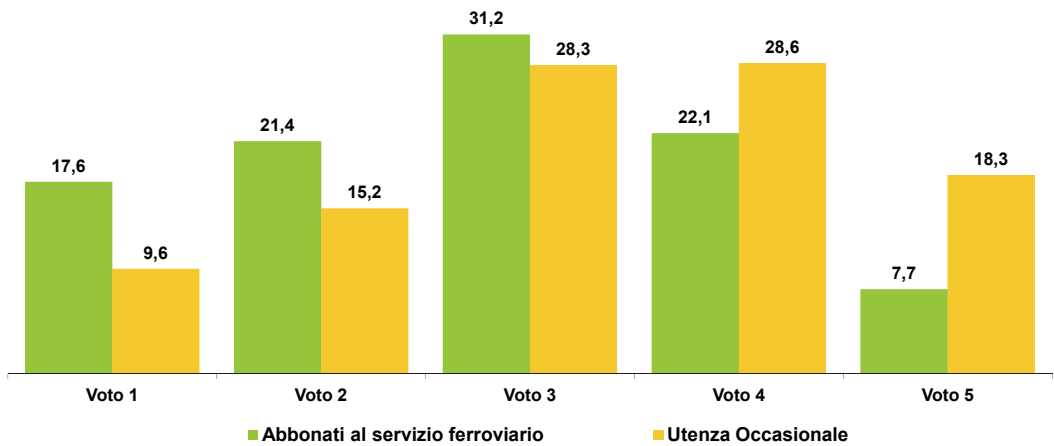


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Per i due aspetti in fondo alla classifica del comfort per i quali si registra un indice di eccellenza negativo, ossia una prevalenza di voti fortemente negativi (1-2) rispetto a quelli pienamente positivi (3-5), è utile esaminare la distribuzione percentuale di tutti i voti espressi dalle due componenti dell'utenza. Da quest'analisi si può sottolineare che:

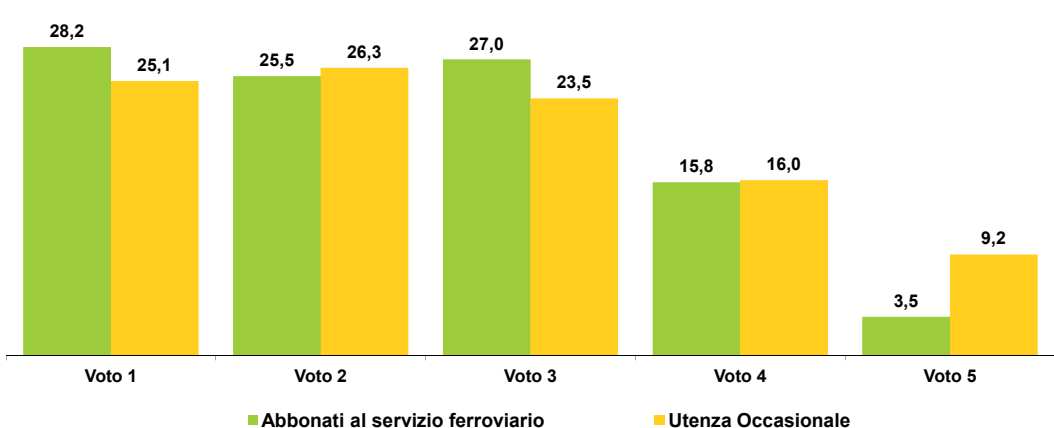
- per il **funzionamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento** è presente tra gli abbonati una valutazione molto critica: i fortemente insoddisfatti (voti 1-2) raggiungono quasi il 40% e superano di circa 9 punti coloro che esprimono voti di piena soddisfazione (39.0% contro 29.8%). Valutazioni più favorevoli sono indicate dagli occasionali (**Grafico 49a**).
- per ciò che riguarda **l'adeguatezza e pulizia dei bagni** entrambe le componenti dell'utenza esprimono valutazioni negative: in entrambi i casi la distribuzione degli utenti è spostata verso le valutazioni più basse (**Grafico 49b**).

**Grafico 49a - Livello di soddisfazione per il funzionamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Grafico 49b - Livello di soddisfazione per l'adeguatezza e pulizia dei bagni per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015



Nel **Prospetto 10** vengono presentate le valutazioni relative agli aspetti del comfort a bordo nel dettaglio delle singole direttrici.

**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	Disponibilità dei posti		Pulizia a bordo		Adeguatezza e pulizia dei bagni		Funzionamento climatizzazione - riscaldamento		Funzionamento delle porte di accesso		Comunicazione a bordo per ritardi 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 - Empoli- Pisa-Livorno	Abbonata	79,3	3,28	81,0	3,32	51,3	2,52	65,6	2,88	87,7	3,50	70,9	3,14
	Occasionale	86,3	3,76	79,7	3,52	49,5	2,62	78,4	3,35	91,0	3,98	76,3	3,42
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	Abbonata	76,4	3,28	81,8	3,41	48,2	2,47	68,3	2,95	86,7	3,50	70,7	3,05
	Occasionale	86,9	3,73	81,4	3,52	48,5	2,59	74,5	3,30	90,3	3,96	76,3	3,41
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	73,7	3,26	70,7	3,02	40,3	2,26	47,0	2,46	70,7	3,13	60,8	2,88
	Occasionale	90,6	3,94	77,0	3,32	47,5	2,56	70,5	3,13	86,4	3,75	82,0	3,58
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	69,0	3,09	70,3	3,13	46,8	2,43	54,9	2,69	74,7	3,21	64,7	3,00
	Occasionale	87,0	3,79	75,5	3,29	43,6	2,47	71,5	3,17	87,4	3,73	71,9	3,34
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	81,0	3,50	70,9	3,10	45,4	2,31	45,6	2,49	75,2	3,34	65,9	3,00
	Occasionale	88,7	3,80	85,3	3,51	56,4	2,61	81,1	3,51	91,9	3,99	78,7	3,50
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	71,8	3,10	77,5	3,28	53,6	2,64	75,0	3,17	88,0	3,66	71,3	3,17
	Occasionale	91,3	3,93	84,7	3,62	65,4	2,99	81,5	3,47	93,0	4,11	66,4	3,15
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	69,7	3,10	70,9	3,02	41,7	2,31	66,4	2,93	75,6	3,27	72,5	3,11
	Occasionale	84,0	3,69	64,9	3,02	39,8	2,38	69,0	3,14	87,8	3,73	76,4	3,42
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	82,0	3,68	63,2	2,89	43,5	2,18	62,9	2,84	85,5	3,39	75,1	3,22
	Occasionale	92,5	4,10	69,9	3,16	31,0	2,04	69,9	3,19	90,4	3,84	72,9	3,50
Relazioni Metropolitane	Abbonata	71,9	3,21	76,8	3,29	47,0	2,47	60,2	2,84	82,8	3,43	64,8	2,98
	Occasionale	90,3	3,92	83,9	3,62	54,7	2,73	76,8	3,43	87,2	3,99	78,4	3,52
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	82,4	3,63	55,6	2,76	35,9	2,18	73,9	3,25	81,0	3,53	72,5	3,32
	Occasionale	95,8	4,36	73,6	3,32	48,6	2,46	80,0	3,67	87,5	3,93	77,4	3,58
Altre direttrici	Abbonata	82,1	3,85	70,1	3,08	52,4	2,65	58,3	2,86	79,9	3,45	67,5	3,14
	Occasionale	88,4	4,11	75,9	3,42	61,0	3,05	82,0	3,59	89,1	3,96	73,3	3,57
Totale Utenza	Abbonata	75,5	3,28	74,8	3,19	46,3	2,41	61,0	2,81	81,1	3,38	68,1	3,06
	Occasionale	88,0	3,84	78,2	3,42	48,6	2,58	75,2	3,31	89,4	3,91	76,3	3,44

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**La soddisfazione per ulteriori servizi a bordo treno:** infine sono stati considerati anche due ulteriori servizi a bordo treno: le *Informazioni affisse all'interno del treno* e, per i soli abbonati, *la possibilità di acquistare i biglietti a bordo*.

Il primo aspetto registra una percentuale di soddisfatti (voti 3-5) pari a 81.5% tra gli occasionali e a 71.6% tra gli abbonati.

*La possibilità di acquistare i biglietti a bordo* - aspetto sul quale si è espresso circa il 70% dell'utenza abbonata – ottiene una percentuale di soddisfatti (voti 3-5) pari a 74.3%.

**La soddisfazione per i servizi di accesso alle informazioni:** vengono ora esaminate le valutazioni dei viaggiatori relative all'accesso alle *informazioni* con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

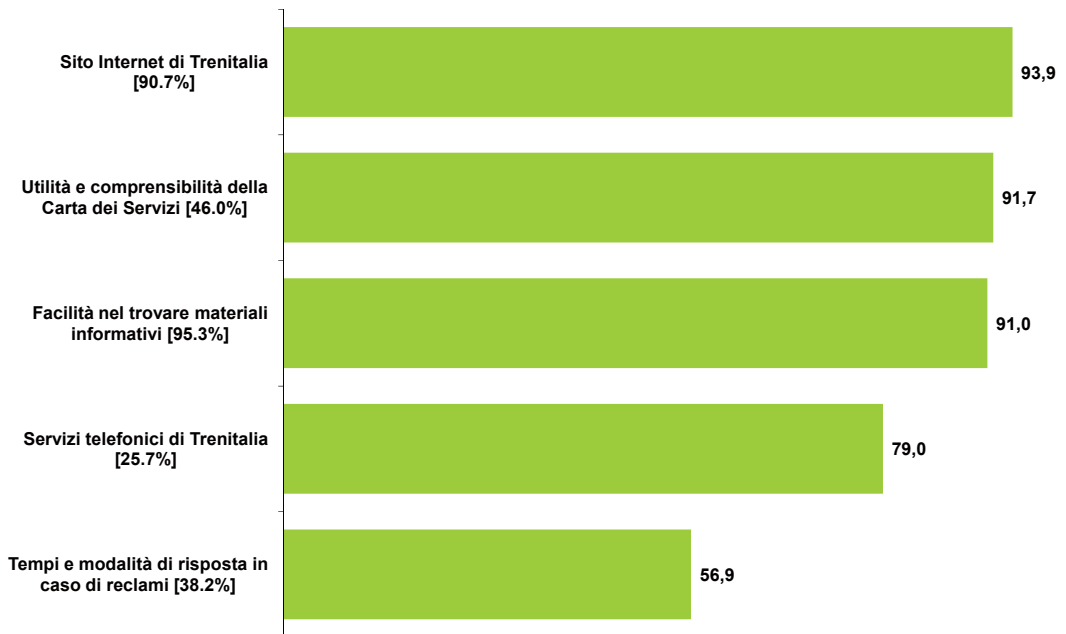
- *Facilità nel trovare materiali informativi*
- *Servizi telefonici di Trenitalia*
- *Sito internet di Trenitalia*
- *Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi*
- *Tempi e modalità di risposta in caso di reclami.*

Tali valutazioni sono state richieste, vista la loro specificità, ai soli utenti abbonati, ad eccezione della *Facilità nel trovare materiali informativi* rispetto alla quale anche gli utenti occasionali sono in grado di esprimere un giudizio.

Inoltre va segnalata la presenza di un'ampia maggioranza di utenti abbonati che non conosce, non ha usato o comunque non è in grado di esprimere un giudizio, con le sole eccezioni della *Facilità nel trovare materiali informativi* e del *Sito internet di Trenitalia*, aspetti per i quali oltre il 90% degli utenti ha espresso un giudizio.

Con questa necessaria precisazione si può dire che, laddove espressa, la valutazione è in genere positiva: il **Grafico 50** mette in evidenza i diversi livelli di apprezzamento e segnala tra parentesi quadre la percentuale di utenti che hanno espresso una valutazione.

**Grafico 50 - Livello di soddisfazione per gli aspetti relativi all'accesso alle informazioni espresso dagli utenti abbonati** (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 )  
[tra parentesi quadre è riportata la % di coloro che hanno fornito una valutazione]



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

In particolare si segnala che:

- l'aspetto più apprezzato riguarda il *sito di Trenitalia*, che ottiene giudizi positivi nell'93.9% dei casi e un voto medio pari a 3.90; si tratta di una valutazione rafforzata dal fatto che il 90.7% dell'utenza abbonata ha espresso un giudizio;
- in seconda posizione nella graduatoria della soddisfazione – con una percentuale di soddisfatti (voti 3-5) pari al 91.7% e voto medio pari a 3.72 - si trova la *Carta dei Servizi*, per la quale però ha risposto solo il 46% degli abbonati;
- valutazione simile per la *facilità nel trovare materiali informativi* che raggiunge il 91.0% di giudizi di soddisfazione e voto medio pari a 3.86. Il giudizio è largamente positivo anche

tra gli utenti occasionali che evidenziano una soddisfazione ancora maggiore (93.8 % di soddisfatti e voto medio pari a 4.07). Queste valutazioni sono state espresse dalla quasi totalità degli abbonati.

- i servizi telefonici di Trenitalia risultano poco conosciuti /usati (solo dal 25.7% degli abbonati) ma registrano un livello di apprezzamento discreto (soddisfatti: 79%; voto medio: 3.35);
- infine l'aspetto più critico, proprio per le sue caratteristiche connesse a situazioni problematiche, riguarda i tempi e le modalità di gestione dei reclami: a questa domanda ha risposto il 38.8% degli abbonati e il livello di soddisfazione espresso è pari a 56.9% con voto medio 2.70.

Nel **prospetto 11** vengono presentati per le diverse componenti dell'informazione i giudizi in termini di voto medio e grado di soddisfazione, nel dettaglio di ciascuna direttrice.

### Prospetto 11 - Grado di soddisfazione per gli aspetti relativi all'accesso alle informazioni per tipologia di utenza e per direttrice

(percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Utenza	Servizi telefonici di Trenitalia		Sito Internet 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	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Empoli - Pisa-Livorno	Abbonata	78,8	3,42	93,9	3,91	91,9	3,75	92,5	3,93	59,2	2,81
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	95,1	4,08	-	-
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	80,0	3,38	92,7	3,87	91,4	3,73	89,8	3,85	60,6	2,78
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	93,9	4,11	-	-
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	81,0	3,35	94,2	3,89	89,7	3,69	90,0	3,78	63,2	2,80
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	95,1	4,17	-	-
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	77,4	3,28	92,3	3,80	94,0	3,71	88,3	3,72	55,6	2,63
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	94,4	3,98	-	-
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	75,3	3,23	91,2	3,85	85,6	3,57	83,0	3,75	50,8	2,56
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	91,8	3,95	-	-
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	71,5	3,00	92,2	3,86	88,1	3,67	91,6	3,95	40,9	2,37
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	92,8	4,02	-	-
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	84,4	3,34	97,2	4,01	93,9	3,71	94,1	3,92	52,4	2,48
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	95,3	4,11	-	-
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	85,7	3,45	95,9	4,10	98,2	3,95	95,5	3,93	55,8	2,60
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	92,2	4,02	-	-
Relazioni Metropolitane	Abbonata	73,0	3,26	94,2	3,87	92,1	3,70	92,5	3,88	50,4	2,51
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	89,8	4,01	-	-
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	88,6	3,66	95,5	3,90	95,1	3,89	89,3	3,77	70,4	3,06
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	92,9	4,01	-	-
Altre direttrici	Abbonata	76,2	3,40	93,1	3,94	94,6	3,61	93,0	3,91	54,2	2,98
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	90,3	3,94	-	-
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>79,0</b>	<b>3,35</b>	<b>93,9</b>	<b>3,90</b>	<b>91,7</b>	<b>3,72</b>	<b>91,0</b>	<b>3,86</b>	<b>56,9</b>	<b>2,70</b>
	<b>Occasionale</b>	-	-	-	-	-	-	<b>93,8</b>	<b>4,07</b>	-	-

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

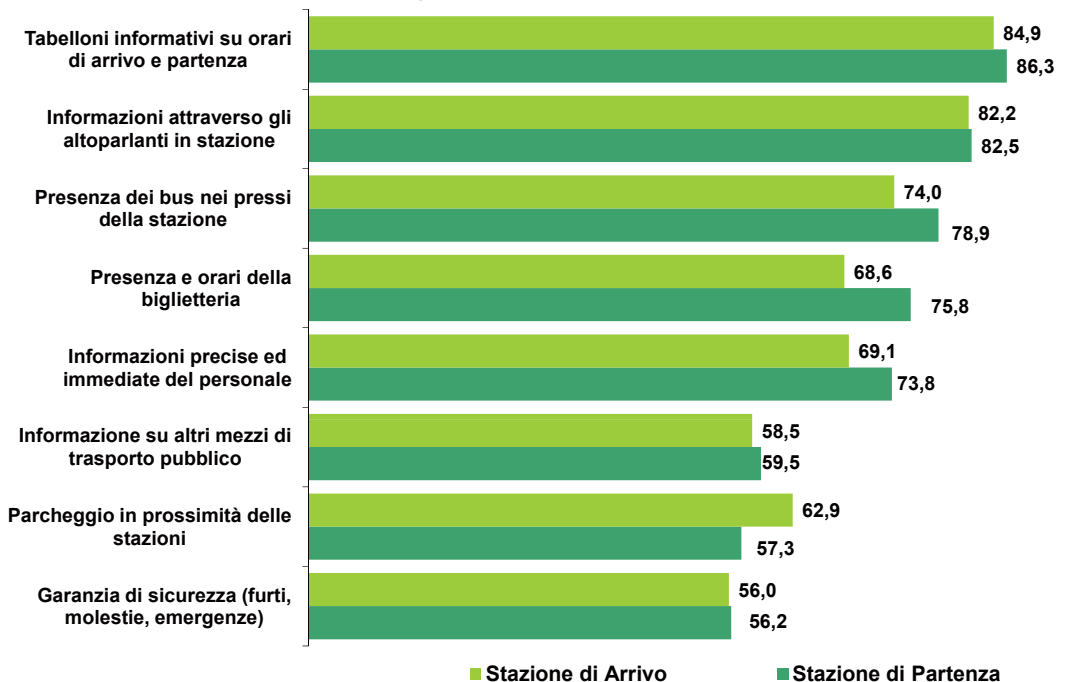
**Valutazione dei servizi in stazione da parte degli utenti abbonati:** vengono ora presentate le valutazioni dei servizi in stazione, espresse dagli utenti abbonati, distinguendo tra stazioni di partenza dalla stazione di arrivo. I servizi considerati sono:

- *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.*

Si ricorda che in base al piano di campionamento adottato una parte importante degli arruolamenti è stata effettuata nelle 35 stazioni a maggiore frequentazione localizzate nei capoluoghi e nei centri abitati maggiori: le stazioni di partenza sono dunque per lo più localizzate in queste città mentre le stazioni di arrivo si distribuiscono un po' ovunque sul territorio e sono localizzate anche nei piccoli e medi centri.

Tenendo conto di questa impostazione si può osservare che, per tutti i parametri, le *stazioni di partenza* registrano una valutazione migliore rispetto a quella ottenuta dalle *stazioni di arrivo* con la sola eccezione della *Possibilità di parcheggio in prossimità della stazione* (**Grafico 51**).

**Grafico 51 – Livello di soddisfazione per i servizi in stazione – Utenti abbonati (% voti tra 3 e 5)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

Il **Prospetto 12** mostra per ogni servizio della stazione il livello di soddisfazione registrato per tipologia di stazione e direttrice.

**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		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	Soddisfatti (voti 3-5)*	% Voto medio	Soddisfatti (voti 3-5)*	% Voto medio	Soddisfatti (voti 3-5)*	% Voto medio
Firenze - Empoli - Pisa-Livorno	Partenza	79,6	3,47	88,2	3,93	86,2	3,68	72,5	3,20	61,9	2,71	86,8	3,75	50,4	2,63	53,4	2,62
	Arrivo	73,3	3,32	85,9	3,76	86,0	3,64	72,7	3,19	59,7	2,84	80,2	3,57	63,3	2,93	54,3	2,61
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	Partenza	71,7	3,19	87,6	3,81	76,6	3,45	70,3	3,22	58,6	2,70	82,2	3,60	55,3	2,75	50,7	2,63
	Arrivo	61,1	2,92	85,2	3,70	80,5	3,49	62,6	2,92	59,9	2,73	74,7	3,33	58,5	2,82	49,5	2,57
Firenze - Arezzo - Chiusi	Partenza	82,9	3,46	83,4	3,74	84,4	3,57	78,7	3,37	61,3	2,75	73,8	3,39	51,2	2,76	61,3	2,87
	Arrivo	76,8	3,34	88,7	3,86	82,5	3,60	74,9	3,19	57,7	2,82	73,6	3,41	63,5	2,99	67,7	2,99
Firenze - Empoli - Siena	Partenza	64,6	3,05	88,2	3,84	81,0	3,50	67,7	3,10	58,4	2,72	80,5	3,57	64,2	3,03	57,0	2,71
	Arrivo	63,6	3,00	85,8	3,66	82,4	3,47	62,9	2,93	59,0	2,75	74,8	3,36	65,5	3,06	51,2	2,52
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Partenza	66,7	3,18	81,3	3,68	72,3	3,32	67,4	3,07	51,6	2,60	68,1	3,26	62,0	2,99	60,6	2,85
	Arrivo	67,6	3,22	85,0	3,85	79,5	3,50	72,2	3,22	54,3	2,61	70,1	3,29	66,6	3,11	62,5	2,91
Pisa - Lucca - Aulla	Partenza	68,0	3,10	83,0	3,62	74,9	3,29	65,6	3,00	46,7	2,37	56,8	2,97	55,6	2,94	52,7	2,65
	Arrivo	62,7	3,04	77,3	3,59	77,6	3,45	65,6	3,00	47,4	2,45	59,3	2,90	58,7	2,88	54,5	2,65
La Spezia - Pisa - Livorno	Partenza	75,6	3,33	84,2	3,76	83,1	3,51	77,3	3,29	60,6	2,70	77,5	3,49	63,1	2,93	51,6	2,49
	Arrivo	62,6	2,97	83,8	3,70	82,1	3,52	63,0	2,91	58,0	2,66	67,6	3,12	61,0	2,94	50,7	2,50
Livorno - Grosseto - Orbetello	Partenza	83,1	3,55	87,1	3,82	86,0	3,67	83,2	3,55	59,2	2,74	85,2	3,77	69,9	3,24	55,7	2,56
	Arrivo	77,7	3,26	85,1	3,57	86,0	3,68	82,6	3,42	64,7	2,99	75,3	3,34	66,9	3,21	53,3	2,60
Relazioni Metropolitane	Partenza	74,7	3,37	87,4	3,83	84,4	3,63	75,3	3,34	54,8	2,68	77,6	3,53	57,4	2,83	57,6	2,77
	Arrivo	63,8	3,07	81,3	3,59	78,1	3,47	66,8	3,08	51,8	2,69	73,3	3,33	58,5	2,87	54,6	2,60
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	Partenza	82,7	3,74	96,0	4,27	92,6	4,03	85,2	3,68	82,1	3,48	81,1	3,62	73,9	3,42	76,4	3,25
	Arrivo	76,5	3,43	82,4	3,81	86,8	3,82	75,5	3,31	75,7	3,33	80,3	3,49	75,5	3,44	64,7	2,87
Altre direttrici	Partenza	71,5	3,32	82,9	3,76	83,6	3,60	71,7	3,22	64,4	2,97	73,7	3,37	72,8	3,34	66,1	2,99
	Arrivo	65,5	3,13	82,2	3,73	75,3	3,48	59,4	2,82	66,5	2,93	66,0	3,12	76,5	3,39	58,2	2,81
Totale Utenza	Partenza	75,8	3,35	86,3	3,82	82,5	3,57	73,8	3,26	59,5	2,72	78,9	3,54	57,3	2,85	56,2	2,71
	Arrivo	68,6	3,16	84,9	3,73	82,2	3,56	69,1	3,09	58,5	2,78	74,0	3,36	62,9	2,98	56,0	2,88

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Valutazione dei servizi in stazione da parte degli utenti occasionali:** con riferimento ai servizi in stazione, senza tuttavia distinguere tra stazione di partenza e arrivo, sono stati richiesti i pareri degli utenti occasionali in merito a:

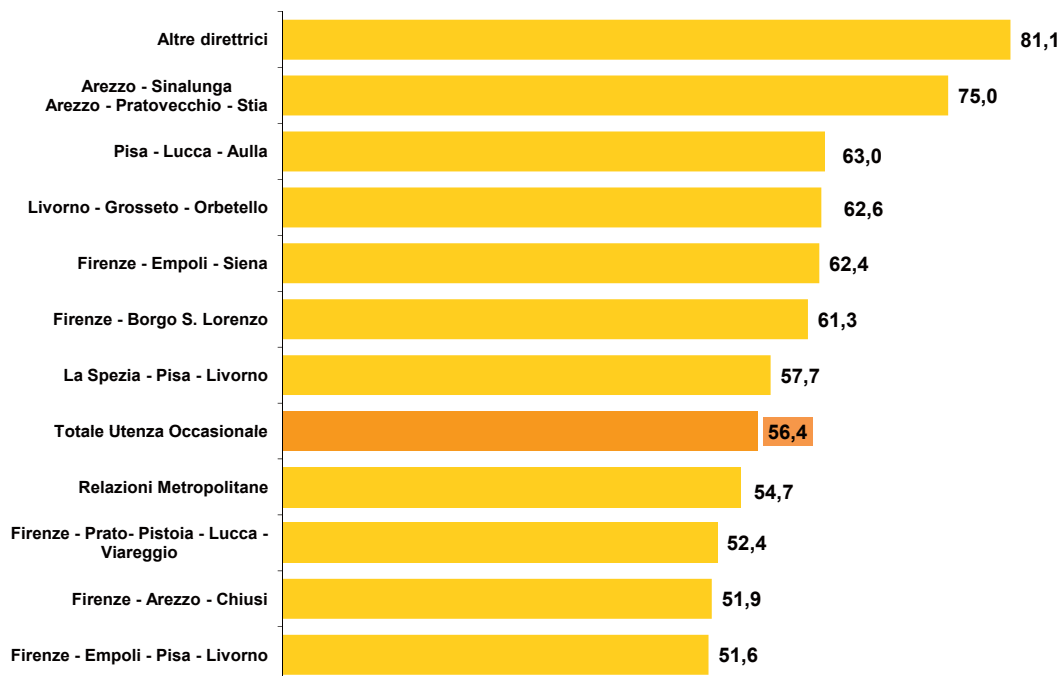
- la possibilità di parcheggio nei pressi della stazione;
- i servizi e le informazioni della biglietteria.

Per la possibilità di parcheggio nei pressi della stazione<sup>19</sup> coloro che esprimono voti negativi (voti 1-2) superano coloro che esprimono - con voti 4-5 - piena soddisfazione (43.6% contro 34.5%), il voto modale al quale è associata la frequenza maggiore è pari a 1, e la quota di soddisfatti (voto 3-5) è piuttosto modesta (56.4%).

Questa valutazione peraltro è variabile per direttrice, passando dall'81.1% delle Altre Direttrici e dal 75% dell'Arezzo-Sinalunga / Pratovecchio-Stia al 51.6% della Firenze-Empoli-Pisa-Livorno (**Grafico 52**).

<sup>19</sup> Le percentuali sono calcolate al netto di coloro che non usano il parcheggio (circa il 19% degli utenti occasionali) e di coloro che non hanno dato una valutazione (circa il 3%).

**Grafico 52 - Livello di soddisfazione per la possibilità di parcheggio nei pressi della stazione per direttrice – Utenti occasionali** (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



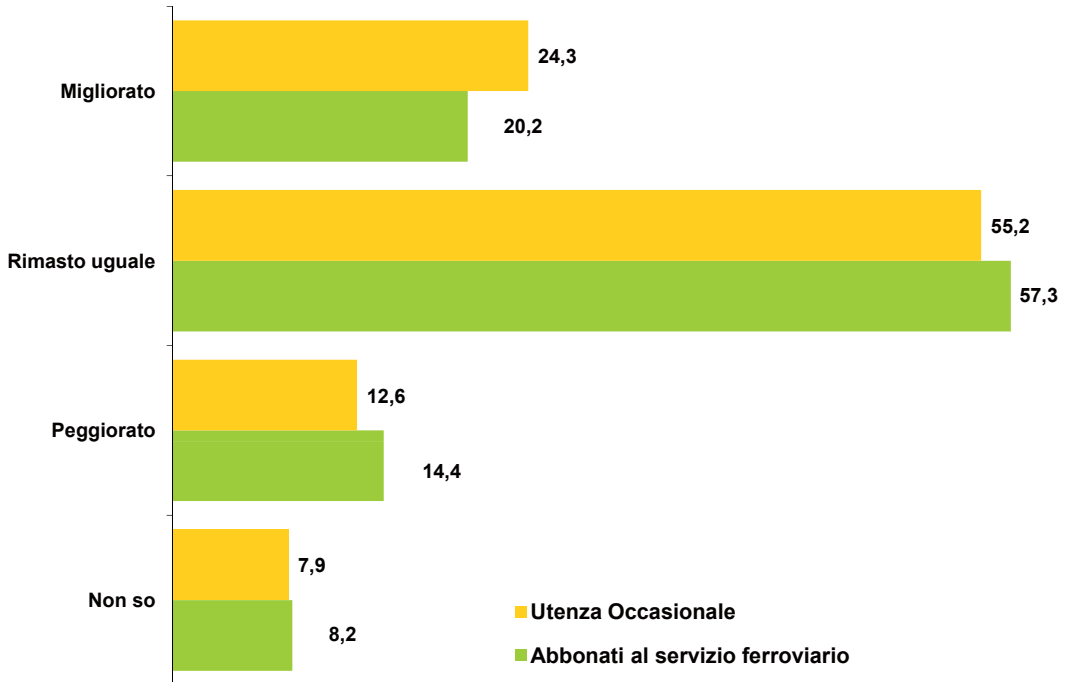
Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

I servizi e le informazioni della biglietteria ottengono una valutazione ampiamente positiva, con una quota di soddisfatti (voto 3-5) pari all’ 83.2%, e analoga in tutte le direttrici<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Le percentuali sono calcolate al netto di coloro che non usano i servizi della biglietteria (circa il 14% degli utenti occasionali) e di coloro che non hanno dato una valutazione (circa il 3%).

**La percezione di cambiamento del servizio ferroviario in termini di miglioramento o peggioramento:** per completare il quadro delle valutazioni è stata analizzata la percezione di cambiamento del servizio ferroviario in termini di miglioramento o peggioramento per cogliere eventuali differenze tra le due componenti dell'utenza (**Grafico 53**).

**Grafico 53 - Percezione dell'andamento del servizio nell'ultimo anno per tipologia di utenza**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

L'analisi dei risultati consente di osservare che:

- in entrambe le tipologie degli utenti la maggioranza dei viaggiatori pensa che nell'ultimo anno non ci siano stati cambiamenti (occasionalisti: 55.2% e abbonati: 57.3%);
- le percentuali di coloro che percepiscono un miglioramento (circa 20-24%) superano coloro che esprimono un giudizio di peggioramento (circa 13-14%).
- i giudizi degli abbonati sono più critici rispetto a quelli degli occasionalisti: la percezione di miglioramento è minore tra gli abbonati rispetto agli occasionalisti (20.2% contro 24.3%); e simmetricamente la sensazione di peggioramento del servizio risulta maggiore (14.4% tra gli abbonati contro 12.6% degli occasionalisti).

Il **Prospetto 13**, che presenta i dati per direttrice, consente di osservare che, per entrambe le categorie la percezione di peggioramento risulta maggiore sulla direttrice *Firenze-Borgo S. Lorenzo* e quella di miglioramento riguarda la direttrice *Pisa-Lucca-Aulla*.

### Prospetto 13 - Percezione dell'andamento del servizio per tipologia di utenza e direttrice

(valori percentuali)

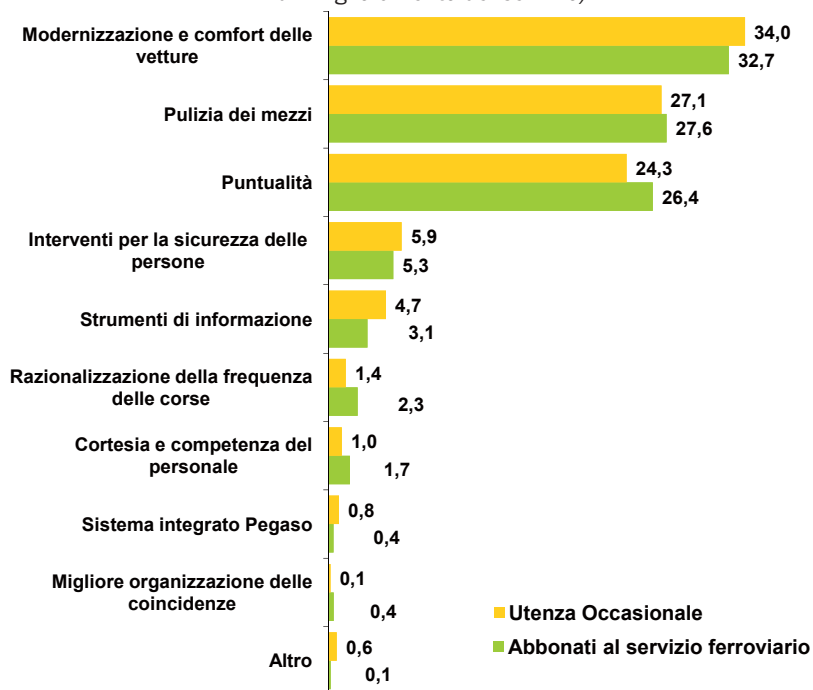
Direttrice	Tipologia di Utenza	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato	Non so
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	20,7	56,1	12,3	10,9
	Occasionale	22,7	57,0	9,4	10,8
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	Abbonata	19,1	60,5	14,2	6,1
	Occasionale	24,9	47,9	16,3	10,9
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	17,1	59,5	18,1	5,3
	Occasionale	24,1	59,0	12,7	4,2
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	19,0	57,2	15,9	7,9
	Occasionale	21,0	61,9	9,9	7,2
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	13,4	54,7	23,3	8,6
	Occasionale	15,5	62,3	16,7	5,5
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	35,4	46,7	10,3	7,6
	Occasionale	44,7	39,0	9,9	6,4
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	22,7	55,5	8,8	13,0
	Occasionale	23,8	60,8	13,1	2,3
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	19,2	59,3	13,4	8,1
	Occasionale	20,9	57,5	14,2	7,5
Relazioni Metropolitane	Abbonata	21,8	55,3	15,5	7,4
	Occasionale	29,3	52,1	10,2	8,4
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	19,0	64,7	11,8	4,6
	Occasionale	26,4	51,4	15,3	6,9
Altre direttrici	Abbonata	18,3	60,6	15,7	5,4
	Occasionale	13,4	64,2	15,8	6,5
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>20,2</b>	<b>57,3</b>	<b>14,4</b>	<b>8,2</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>24,3</b>	<b>55,2</b>	<b>12,6</b>	<b>7,9</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Non si segnalano differenze significative tra le due tipologie di utenza rispetto agli **aspetti che hanno maggiormente contribuito al miglioramento del servizio**: *Modernizzazione e comfort delle vetture, Pulizia dei mezzi e Puntualità* sono gli elementi più citati da entrambe le categorie, con una percentuale leggermente superiore per *Modernizzazione e confort* tra gli occasionali, un valore di poco superiore della *Puntualità* tra gli abbonati e valori sostanzialmente analoghi per la *Pulizia dei mezzi* (**Grafico 54**).



**Grafico 54 - Interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio per tipologia di utenza**  
 (percentuali sul totale delle segnalazioni espresse da coloro che hanno percepito un miglioramento del servizio)



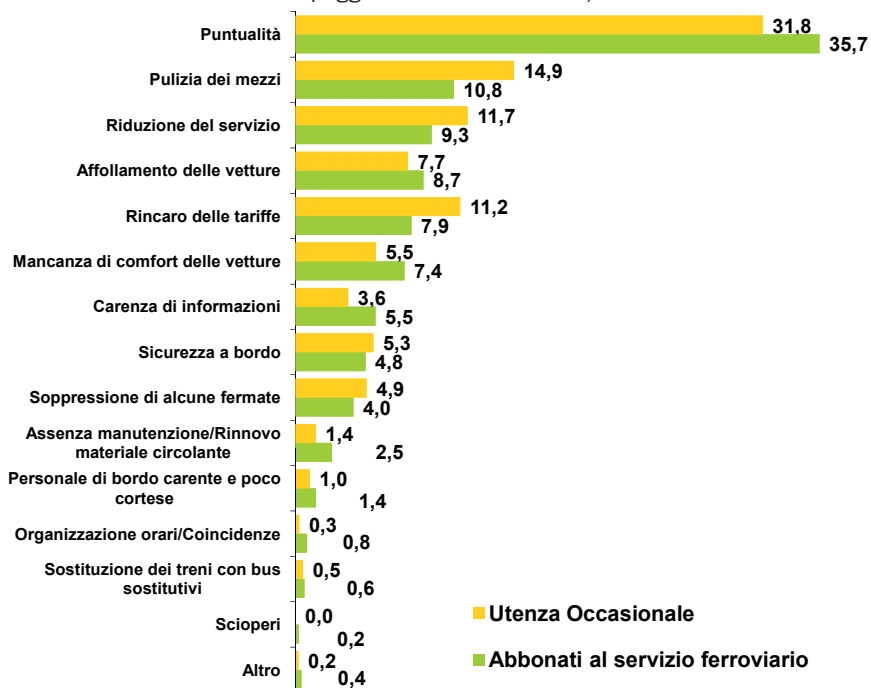
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

L'elemento **che maggiormente determina la percezione di peggioramento del servizio ferroviario** è la *Puntualità*, citato in misura nettamente superiore agli altri aspetti.

Si tratta di un elemento critico per entrambe le categorie di utenza ma lamentato soprattutto dagli utenti abbonati.

*Riduzione del servizio, Rincarare delle tariffe e Pulizia dei mezzi* registrano percentuali di citazioni maggiori da parte degli utenti occasionali mentre *Affollamento, Mancanza di comfort e Carezza di informazioni* sono segnalati in misura maggiore dagli abbonati (**Grafico 55**).

**Grafico 55 - Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio, per tipologia di utenza**  
 (percentuali sul totale delle segnalazioni espresse da coloro che hanno percepito un peggioramento del servizio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Nei successivi **Prospetti 14 e 14bis** sono riportati i dati relativi agli elementi che hanno contribuito rispettivamente al miglioramento e peggioramento del servizio nell'ultimo anno per direttrice.

**Prospetto 14 - Interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio per tipologia di utenza e per direttrice (% sul totale delle segnalazioni espresse da coloro che hanno percepito un miglioramento del servizio)**

Direttrice	Tipologia di Utenza	Sistema integrato Pegaso	Interventi per la sicurezza delle persone	Pulizia dei mezzi	Strumenti di informazione	Modernizzazione e comfort delle vetture	Puntualità	Migliore organizzazione delle coincidenze	Cortesie e competenza del personale	Razionalizzazione della frequenza delle corse	Altro
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	0,0	4,6	32,4	2,8	33,3	24,1	0,0	2,8	0,0	0,0
	Occasionale	2,1	4,2	27,1	2,1	39,6	20,8	0,0	2,1	2,1	0,0
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	1,1	5,7	33,3	0,0	31,0	23,0	0,0	2,3	3,4	0,0
	Occasionale	1,1	9,5	32,6	2,1	30,5	23,2	0,0	0,0	1,1	0,0
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	0,0	6,3	32,9	2,5	25,3	27,8	0,0	1,3	3,8	0,0
	Occasionale	0,0	4,3	27,5	7,2	23,2	33,3	0,0	0,0	4,3	0,0
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	0,0	8,4	27,7	2,4	27,7	31,3	0,0	0,0	2,4	0,0
	Occasionale	1,8	8,9	33,9	5,4	19,6	21,4	0,0	5,4	0,0	3,6
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	1,0	1,0	22,5	8,6	29,5	26,4	3,1	1,0	6,8	0,0
	Occasionale	0,0	6,3	12,5	3,8	43,8	31,3	0,0	0,0	0,0	2,4
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	0,8	3,4	12,0	4,2	52,9	23,1	1,8	0,0	0,9	0,9
	Occasionale	0,0	6,4	21,1	2,8	51,4	17,4	0,0	0,9	0,0	0,0
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	0,0	10,6	28,8	1,0	29,8	23,1	0,0	1,0	5,8	0,0
	Occasionale	0,0	7,7	23,1	17,9	23,1	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	0,0	2,2	30,4	6,5	10,9	47,8	2,2	0,0	0,0	0,0
	Occasionale	0,0	0,0	39,5	7,9	31,6	18,4	0,0	2,6	0,0	0,0
Relazioni Metropolitane	Abbonata	0,9	2,7	20,2	6,5	40,1	26,9	0,0	0,9	1,8	0,0
	Occasionale	0,0	4,6	20,8	3,4	40,0	24,8	1,3	0,0	1,7	3,4
Arezzo Sinalunga-Pratovecchio Stia	Abbonata	0,0	2,7	13,5	2,7	40,5	32,4	0,0	5,4	0,0	2,7
	Occasionale	0,0	0,0	22,2	3,7	40,7	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Altre direttrici	Abbonata	0,0	1,4	13,7	6,3	34,4	31,4	3,1	9,7	0,0	0,0
	Occasionale	0,0	2,2	26,4	0,0	33,6	35,5	0,0	2,3	0,0	0,0
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>0,4</b>	<b>5,3</b>	<b>27,6</b>	<b>3,1</b>	<b>32,7</b>	<b>26,4</b>	<b>0,4</b>	<b>1,7</b>	<b>2,3</b>	<b>0,1</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>0,8</b>	<b>5,9</b>	<b>27,1</b>	<b>4,7</b>	<b>34,0</b>	<b>24,3</b>	<b>0,1</b>	<b>1,0</b>	<b>1,4</b>	<b>0,6</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Prospetto 14bis - Interventi che hanno contribuito a peggiorare il servizio per tipologia di utenza e per direttrice (% sul totale delle segnalazioni espresse da coloro che hanno percepito un peggioramento del servizio)**

Direttrice	Tipologia di Utenza	Riduzione del servizio	Sostituzione dei treni con bus sostitutivi	Soppressione di alcune fermate	Affollamento delle vetture	Rincarico delle tariffe	Puntualità	Pulizia dei mezzi	Mancanza di comfort delle vetture	Carenza di informazioni	Altro
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	9,0	0,0	2,2	11,2	3,4	31,5	12,4	6,7	9,0	14,6
	Occasionale	10,2	2,0	6,1	4,1	12,2	32,7	16,3	10,2	2,0	4,1
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	6,8	0,0	2,7	8,2	1,4	50,7	6,8	2,7	5,5	15,1
	Occasionale	13,3	0,0	4,8	8,4	10,8	30,1	18,1	2,4	2,4	9,6
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	10,7	0,0	5,4	8,9	14,3	32,1	12,5	7,1	5,4	3,6
	Occasionale	6,0	0,0	6,0	8,0	14,0	36,0	8,0	10,0	4,0	8,0
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	15,1	3,2	4,3	6,5	8,6	34,4	8,6	7,5	6,5	5,4
	Occasionale	13,2	0,0	7,9	13,2	10,5	28,9	13,2	2,6	5,3	5,3
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	8,0	0,0	7,1	5,5	5,1	34,8	10,4	14,6	4,2	10,1
	Occasionale	8,9	0,0	1,7	8,9	14,1	42,6	10,6	3,5	5,4	4,4
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	11,2	2,6	0,0	8,1	2,6	40,3	7,9	5,5	8,1	13,6
	Occasionale	15,4	0,0	3,9	11,6	0,0	46,0	3,9	7,7	0,0	11,6
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	7,8	0,0	3,9	3,9	13,7	35,3	13,7	7,8	0,0	13,7
	Occasionale	13,9	0,0	5,6	8,3	11,1	27,8	19,4	2,8	0,0	11,1
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	0,0	2,0	10,0	6,0	8,0	26,0	14,0	10,0	6,0	18,0
	Occasionale	24,0	0,0	0,0	4,0	20,0	20,0	16,0	0,0	0,0	16,0
Relazioni Metropolitane	Abbonata	8,7	1,1	0,0	14,1	6,9	40,3	7,5	8,6	3,7	9,1
	Occasionale	9,6	3,0	0,0	12,6	0,0	36,4	15,8	9,9	6,9	5,9
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	0,0	2,9	2,9	0,0	25,7	25,7	28,6	2,9	0,0	11,4
	Occasionale	13,3	0,0	0,0	0,0	33,3	26,7	13,3	6,7	6,7	0,0
Altre direttrici	Abbonata	25,4	0,0	12,1	8,6	10,1	32,4	1,5	8,6	1,5	0,0
	Occasionale	11,3	0,0	9,4	0,0	4,5	18,8	13,9	2,6	21,8	17,7
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>9,3</b>	<b>0,6</b>	<b>4,0</b>	<b>8,7</b>	<b>7,9</b>	<b>35,7</b>	<b>10,8</b>	<b>7,4</b>	<b>5,5</b>	<b>10,1</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>11,7</b>	<b>0,5</b>	<b>4,9</b>	<b>7,7</b>	<b>11,2</b>	<b>31,8</b>	<b>14,9</b>	<b>5,5</b>	<b>3,6</b>	<b>8,2</b>

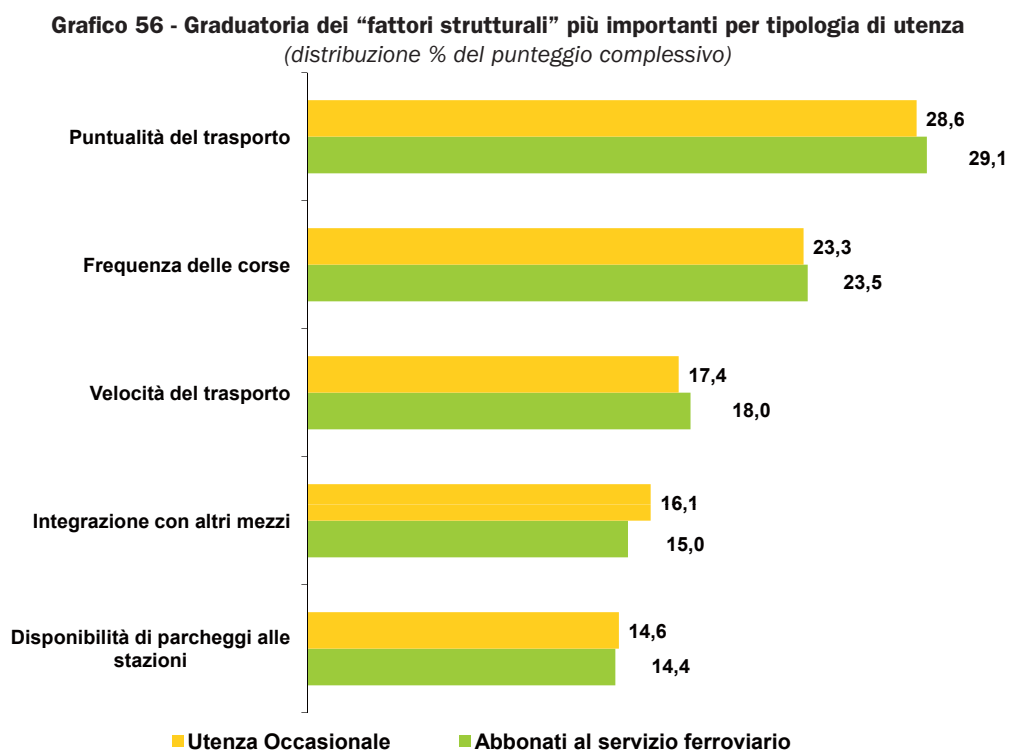
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

## 2.4.5 L'importanza delle componenti

Utenti abbonati e occasionali si sono espressi in modo simile rispetto all'ordine d'importanza attribuito ai diversi fattori che compongono il servizio ferroviario e che - come già visto - sono stati distinti 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.

Quando il riferimento è ad aspetti fondamentali del servizio tutti gli utenti, siano essi pendolari od occasionali, esprimono analoghe esigenze che si concentrano principalmente da un lato sulla puntualità e frequenza delle corse e dall'altro sulla pulizia, senza trascurare il peso comunque rilevante dell'elemento economico (**Grafici 56 e 57**).



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Grafico 57 - Graduatoria di “altri fattori” considerati più importanti per tipologia di utenza**  
(distribuzione % del punteggio complessivo)



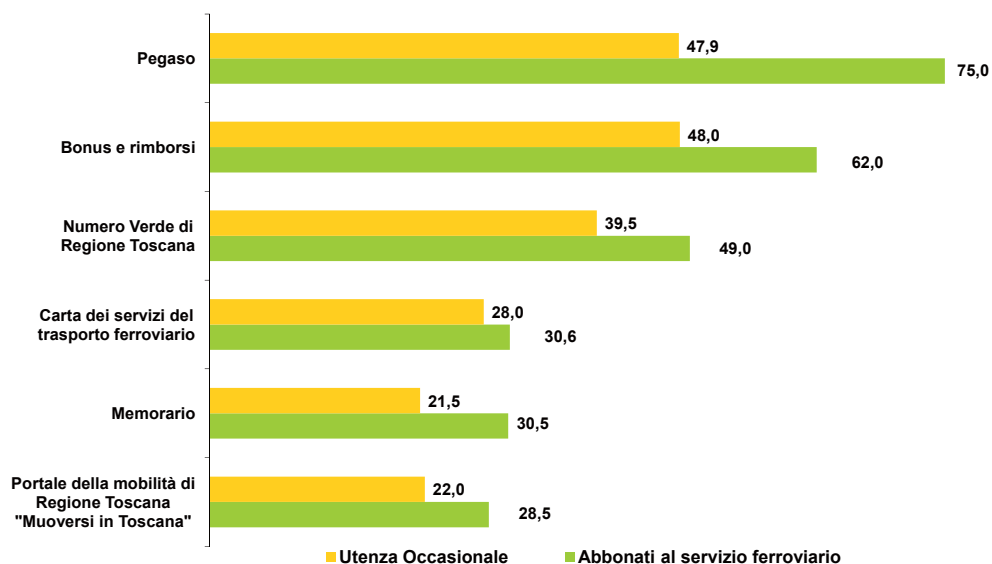
Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

#### 2.4.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario

La conoscenza dei servizi accessori al servizio ferroviario - Memorario, Pegaso, Carta dei Servizi, Numero Verde della Regione, Bonus e rimborsi e Portale della Mobilità della Regionale - è notevolmente più alta tra gli abbonati, come è naturale vista la diversa frequenza di uso del servizio.

Le differenze maggiori riguardano il sistema Pegaso, il Numero Verde, il sistema di Bonus e rimborsi e Memorario, elementi per loro natura più legati ad un uso frequente del servizio. La Carta dei Servizi e il Portale della Mobilità, aspetti di utilizzo più generale, mostrano scarti più contenuti (**Grafico 58**).

**Grafico 58 - Conoscenza di alcuni servizi accessori per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Il **Prospetto 15** riporta i dati relativi al grado di conoscenza per ciascuno dei servizi accessori sopra considerati, per le due categorie di viaggiatori e per direttrice.

**Prospetto 15 - Conoscenza di alcuni servizi accessori per tipologia di utenza e direttrice (valori percentuali)**

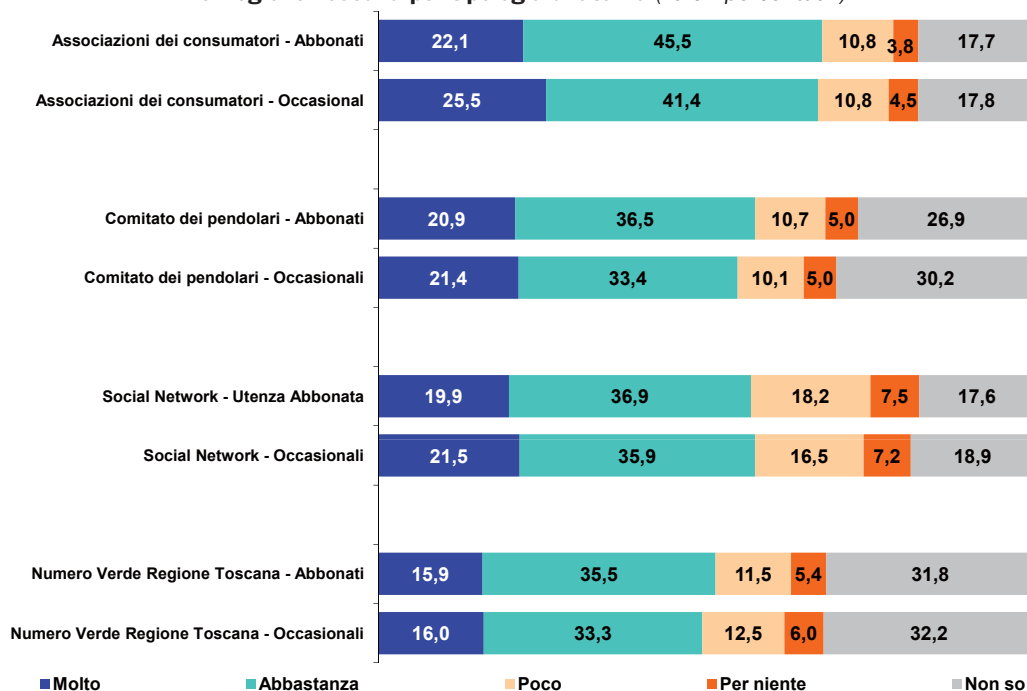
Direttrice	Tipologia di Utenza	Memorario	Sistema Pegaso	Carta dei servizi del trasporto ferroviario	Numero Verde di Regione Toscana	Bonus e rimborsi	Portale della mobilità di Regione Toscana "Muoversi in Toscana"
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	27,7	72,6	27,7	48,6	54,7	29,3
	Occasionale	20,5	43,0	28,7	38,2	43,0	23,9
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca -Viareggio	Abbonata	30,1	76,1	29,1	46,6	72,5	28,5
	Occasionale	22,0	46,3	25,5	37,1	53,3	20,1
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	34,5	78,6	35,9	53,6	66,8	25,3
	Occasionale	19,2	51,6	29,6	44,1	51,6	21,1
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	36,6	80,3	30,7	47,2	64,1	32,8
	Occasionale	25,4	53,0	25,4	35,1	43,2	25,4
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	51,2	88,6	29,6	58,9	71,0	28,2
	Occasionale	36,7	65,5	28,3	41,2	52,4	19,4
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	26,4	79,6	33,2	49,8	74,6	34,3
	Occasionale	15,7	52,3	22,7	40,7	55,2	19,2
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	19,2	62,3	30,5	40,9	50,6	22,7
	Occasionale	19,1	37,4	36,6	35,9	42,7	19,1
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	21,5	77,9	30,2	50,0	54,7	33,7
	Occasionale	16,9	54,4	34,6	52,2	55,1	19,9
Relazioni Metropolitane	Abbonata	35,4	76,4	29,5	45,9	63,6	29,0
	Occasionale	23,3	49,8	25,4	41,6	51,5	21,4
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	11,8	52,3	30,1	57,5	34,0	24,2
	Occasionale	6,9	51,4	16,7	44,4	25,0	29,2
Altre direttrici	Abbonata	32,7	77,8	37,4	52,3	63,1	35,2
	Occasionale	29,2	44,7	26,9	35,7	43,2	30,8
Totale Utenza	Abbonata	30,5	75,0	30,6	49,0	62,0	28,5
	Occasionale	21,5	47,9	28,0	39,5	48,0	22,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

## 2.4.7 I canali di relazione tra gli utenti e Regione Toscana

In relazione all'importanza e utilità attribuiti ai *canali di comunicazione e relazione* tra gli utenti del servizio ferroviario regionale e la Regione Toscana non si registrano differenze significative tra le due tipologie di clientela: sia abbonati che occasionali assegnano, in misura analoga, maggiore importanza alle *Associazioni dei consumatori* e attribuiscono un rilievo simile a *Comitati di pendolari* e *Social Network*; il peso minore si rileva in entrambi i gruppi per il *Numero verde* (**Grafico 59**).

**Grafico 59 - Livello di importanza attribuito ai seguenti canali di relazione tra utenti e Regione Toscana per tipologia di utenza (valori percentuali)**

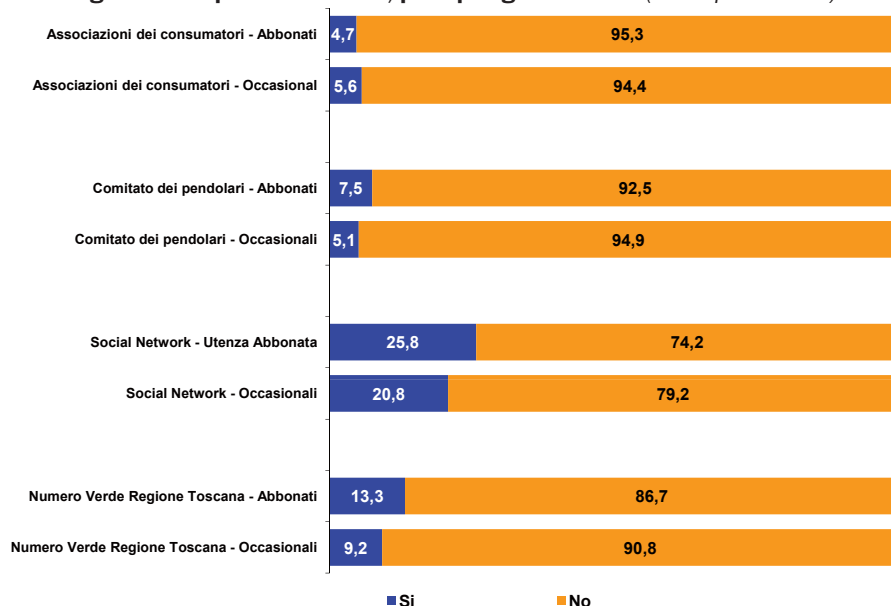


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Anche nei comportamenti di utilizzo di questi strumenti - in relazione alle questioni legate al trasporto ferroviario - si osservano linee di tendenza sostanzialmente simili tra abbonati e occasionali. Vale comunque la pena di segnalare che:

- i *Social Network* sono il canale ormai più utilizzato da entrambe le tipologie di utenza, con percentuale di uso maggiore tra gli abbonati (25.8% rispetto a 20.8% degli occasionali);
- un discreto livello di utilizzo, anche in questo caso maggiore tra gli abbonati, è evidenziato per il *Numero verde della Regione Toscana*, seppure in entrambi i target inferiore a quello dei social network (13.3% rispetto a 9.2%);
- sia i *Comitati dei pendolari* che le *Associazioni dei consumatori*, pur essendo considerati strumenti molto importanti, di fatto vengono usati poco da entrambe le categorie di utenza, che sembrano preferire l'approccio di contatto più diretto offerto dai social network e dal telefono rispetto a quello messo a disposizione da organismi di mediazione (**Grafico 60**).

**Grafico 60 – Utilizzo dei seguenti canali di relazione tra utenti e Regione Toscana per questioni legate al trasporto ferroviario, per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

Nel **Prospetto 16** è illustrata l’importanza dei diversi canali di relazione espressa dalle due tipologie di clientela per direttrice.

**Prospetto 16 – Livello di importanza attribuito ai seguenti canali di relazione tra utenti e Regione Toscana per tipologia di utenza e direttrice (% molto + abbastanza importante)**

Direttrice	Tipologia di Utenza	Associazioni dei consumatori	Comitato dei pendolari	Social Network	Numero Verde di Regione Toscana
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	71,5	57,5	56,1	55,0
	Occasionale	70,3	53,5	57,7	51,0
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	Abbonata	66,0	55,0	55,7	47,9
	Occasionale	63,4	50,2	57,6	43,6
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	73,4	67,1	54,3	54,3
	Occasionale	65,6	51,4	58,5	51,9
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	62,4	52,1	54,8	44,1
	Occasionale	65,2	53,0	55,8	53,0
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	64,5	60,4	47,2	47,5
	Occasionale	72,7	68,1	47,6	49,0
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	69,3	59,2	62,1	47,6
	Occasionale	62,2	60,4	59,3	46,5
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	64,0	50,0	61,4	46,1
	Occasionale	70,8	58,5	60,0	47,7
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	68,6	59,9	64,0	60,5
	Occasionale	70,1	52,2	56,0	56,0
Relazioni Metropolitane	Abbonata	59,2	49,7	56,7	45,8
	Occasionale	64,6	58,8	54,9	46,7
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	74,5	65,4	60,1	69,3
	Occasionale	65,3	63,9	65,3	59,7
Altre direttrici	Abbonata	66,6	63,1	70,5	66,1
	Occasionale	64,8	52,8	61,5	54,5
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>67,6</b>	<b>57,4</b>	<b>56,8</b>	<b>51,4</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>67,0</b>	<b>54,7</b>	<b>57,4</b>	<b>49,4</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015



Nel **Prospetto 17** sono invece riportate le percentuali di utilizzo dei diversi canali di relazione per tipologia di utenza e direttrice.

Si può segnalare che:

- i *Social Network* sono lo strumento più diffuso, in entrambi i target, su tutte le direttrici; il picco di utilizzo si rileva tra gli abbonati della direttrice *Pisa-Lucca-Aulla* (39.5%);
- l'utilizzo del *Numero Verde* è diversificato nelle varie direttrici e nelle due tipologie di utenza; risulta particolarmente alto tra gli abbonati della *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (22.5%) e in quelli della *Arezzo-Sinalunga/Arezzo-Pratovecchio-Stia* (22.9%).
- la partecipazione/ricorso ai *Comitati di Pendolari* tra gli utenti abbonati è maggiore rispetto alla media (7.5%) nelle direttrici *Pisa-Lucca-Aulla* (14.1%), *Livorno- Grosseto -Orbetello* (11.6%), *Firenze-Arezzo-Chiusi* (11.5%) e *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (10.4%), con percentuali di uso superiori al 10%;
- le *Associazioni dei consumatori* risultano in genere poco utilizzate in tutte le direttrici da entrambe le tipologie di utenza.

**Prospetto 17 – Utilizzo dei seguenti canali di relazione tra utenti e Regione Toscana per questioni legate al trasporto ferroviario, per tipologia di utenza e direttrice (valori percentuali)**

Direttrice	Tipologia di Utenza	Associazioni dei consumatori	Comitato dei pendolari	Social Network	Numero Verde di Regione Toscana
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	3,9	5,0	26,8	12,8
	Occasionale	5,6	4,2	19,9	8,4
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	Abbonata	5,2	6,5	24,6	11,7
	Occasionale	4,7	3,9	22,6	7,8
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	5,9	11,5	22,4	9,2
	Occasionale	5,7	5,2	23,1	8,5
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	4,5	7,6	23,8	15,9
	Occasionale	7,7	7,2	21,0	13,3
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	6,6	10,4	23,3	22,5
	Occasionale	9,4	7,5	15,1	14,0
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	5,5	14,1	39,5	14,6
	Occasionale	4,6	6,4	23,2	10,5
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	4,2	4,5	30,2	10,1
	Occasionale	6,9	4,6	19,2	6,2
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	5,2	11,6	21,5	16,9
	Occasionale	4,5	3,7	12,7	13,4
Relazioni Metropolitane	Abbonata	3,4	6,4	25,5	14,0
	Occasionale	4,7	8,1	25,0	9,8
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	Abbonata	4,6	2,6	22,2	22,9
	Occasionale	1,4	1,4	11,1	13,9
Altre direttrici	Abbonata	4,4	5,5	27,3	14,0
	Occasionale	5,6	6,6	24,7	5,9
<b>Totale Utenza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>4,7</b>	<b>7,5</b>	<b>25,8</b>	<b>13,3</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>5,6</b>	<b>5,1</b>	<b>20,8</b>	<b>9,2</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

## Sintesi 5 - ABBONATI E OCCASIONALI

Utenti abbonati	60.1%
Utenti occasionali	39.9%

<i>Profilo socio-demografico</i>	
Gli abbonati e gli occasionali sono simili per sesso e titolo di studio	
Età media abbonati	29
Età media occasionali	36
% abbonati - studenti	58.3%
% occasionali - studenti	34.2%

<i>Frequenza di utilizzo del servizio</i>	
Abbonati che utilizzano il servizio da 1 a 7 volte a settimana	99.4%
Occasionalmente che utilizzano il servizio da 1 a 7 volte a settimana	53.8%
Occasionalmente che utilizzano il servizio qualche volta al mese	34.0%

<i>Fascia oraria maggiormente utilizzata</i>	
Abbonati	36.5%
Occasionalmente	25.1%

<i>Luogo più usato per l'acquisto del titolo di viaggio - biglietteria della stazione</i>	
Abbonati	59.4%
Occasionalmente	40.4%

<i>% Utenti che si spostano per motivi sistematici (studio - lavoro)</i>	
Abbonati	86.5%
Occasionalmente	40.5%

<i>Soddisfazione complessiva</i>	
Abbonati soddisfatti del servizio nel complesso (voti 3 - 5)	80.9%
Occasionalmente soddisfatti del servizio nel complesso (voti 3 - 5)	88.9%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

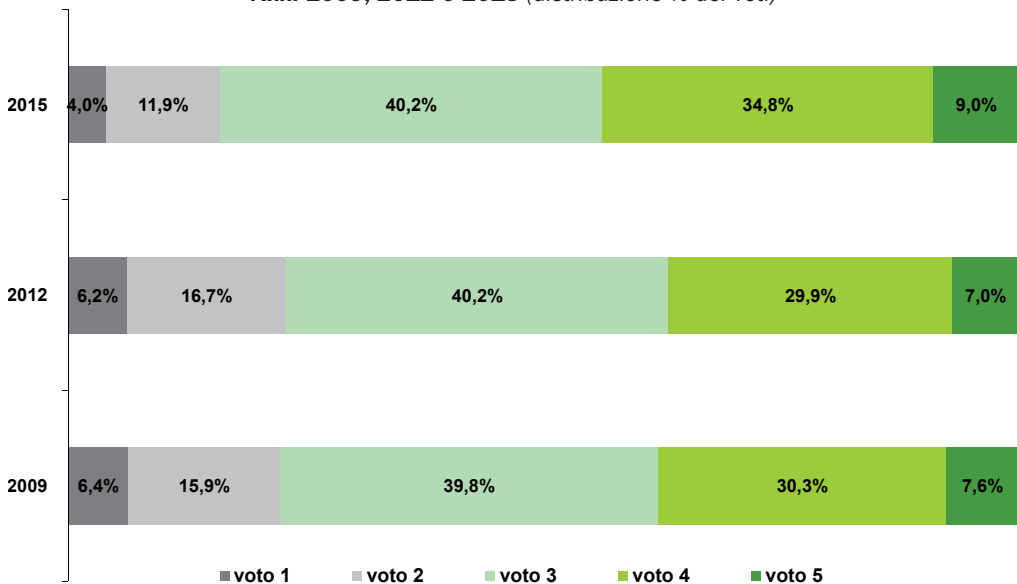
## 2.5 La qualità percepita nel medio termine: come è cambiato il servizio ferroviario regionale dal 2009 al 2015

### 2.5.1 La valutazione del servizio

Il confronto delle valutazioni espresse dall'utenza nelle indagini 2009, 2012 e 2015, evidenzia un buon miglioramento del *giudizio complessivo sul servizio ferroviario*: i viaggiatori che esprimono un voto positivo (da 3 a 5) risultano infatti pari all'84% nel 2015 mentre si attestavano intorno al 77% nelle indagini precedenti (77.1% nel 2012 e 77.7% del 2009) (**Grafico 61**).

Si tratta di una crescita che si registra anche in termini di voto medio pari a 3.17 nel 2009, a 3.15 nel 2012 e 3.33 nel 2015.

**Grafico 61 – Grado di soddisfazione complessiva riguardo al servizio ferroviario.**  
Anni 2009, 2012 e 2015 (distribuzione % dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Nel **Prospetto 18** è riportato il giudizio complessivo sul servizio ferroviario regionale per direttrice nelle ultime due edizioni dell'indagine.

Il miglioramento è netto ed evidente su tutte le direttrici del servizio, sia in termini di percentuale di soddisfatti (voto 3-5) che di voto medio.

L'incremento più elevato si registra tra l'utenza delle direttrici *Pisa-Lucca-Aulla*, *Firenze – Empoli - Siena* e *Livorno-Grosseto-Orbetello* che presentano un "delta" positivo in termini di percentuali di soddisfazione rispettivamente di +22.8, 12 e +11 punti.

La direttrice che registra l'incremento più contenuto è invece la *Firenze - Borgo San Lorenzo* (+2.5 punti percentuali).

**Prospetto 18 – Grado di soddisfazione complessiva rispetto al viaggio per anno di indagine e direttrice. Anni 2012 e 2015 (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)**

Direttrice	Anno di indagine	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	2012	80,0	3,22
	2015	86,7	3,38
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	2012	77,2	3,15
	2015	82,0	3,29
Firenze - Arezzo - Chiusi	2012	77,5	3,10
	2015	82,3	3,30
Firenze - Empoli - Siena	2012	71,5	3,07
	2015	83,5	3,28
Firenze - Borgo S.Lorenzo	2012	78,8	3,23
	2015	81,2	3,32
Pisa - Lucca - Aulla	2012	59,7	2,77
	2015	82,6	3,25
La Spezia - Pisa - Livorno	2012	80,5	3,09
	2015	83,7	3,23
Livorno - Grosseto - Orbetello	2012	77,3	3,19
	2015	88,2	3,50
Relazioni Metropolitane	2012	77,9	3,22
	2015	83,5	3,33
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	2012	82,5	3,35
	2015	88,0	3,60
Altre direttrici	2012	78,0	3,17
	2015	85,9	3,41
<b>Totale Utenza</b>	<b>2012</b>	<b>77,1</b>	<b>3,15</b>
	<b>2015</b>	<b>84,0</b>	<b>3,33</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

La graduatoria delle valutazioni per i singoli aspetti del servizio (in termini di voto medio) si mantiene simile nel tempo e, in tutte le edizioni, vede in testa alla classifica, la *cortesìa del personale di bordo* e in fondo l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni* (**Grafico 62**).

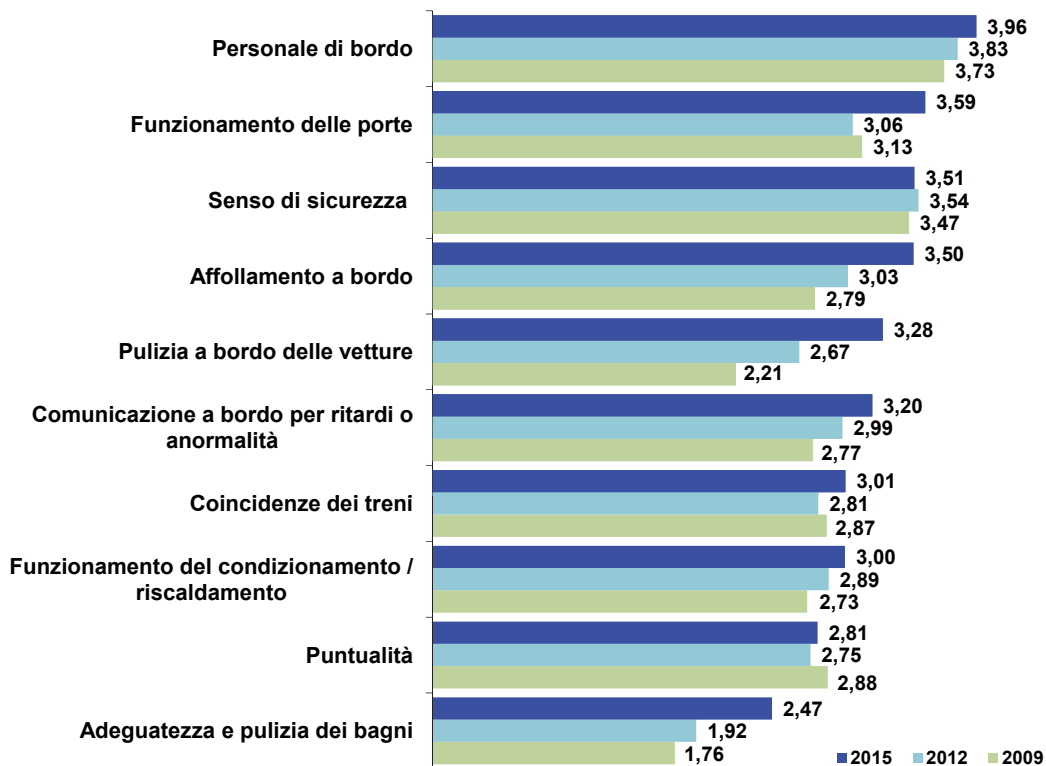
Dal confronto delle due ultime indagini si osservano però alcune variazioni di rilievo che riguardano il *Funzionamento delle porte* e soprattutto la *Pulizia a bordo*, aspetti che hanno visto crescere notevolmente le loro valutazioni positive tanto da migliorare il loro posizionamento nella graduatoria di apprezzamento del 2015.

Le performance nel 2015 rispetto al 2012 sono in crescita per tutti gli aspetti con la sola eccezione del *Senso di Sicurezza*, il cui voto medio è in leggerissima flessione (3.51 rispetto a 3.54). Gli incrementi maggiori riguardano *Adeguatezza e pulizia dei bagni* (incremento voto del medio +0.55), *Pulizia a bordo delle vetture* (incremento del voto medio +0.61), *Funzionamento delle porte* (incremento del voto medio +0.53).

Il dato 2009 è per la maggior parte dei fattori più basso rispetto a quello delle due edizioni successive, con le eccezioni del *Funzionamento delle porte* e della *Coincidenze dei treni* aspetti per i quali il dato 2009 era leggermente superiore a quello 2012, ma in ogni caso più basso rispetto a quello del 2015.

Inoltre la *Puntualità* registra nel 2015 un valore pari a 2.81 in miglioramento rispetto al 2012 ma comunque più basso rispetto al 2009.

**Grafico 62 – Grado di soddisfazione rispetto a 10 aspetti del servizio ferroviario (voto medio)**  
*confronto 2009 - 2012 - 2015*



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

Nel **Prospetto 19** viene presentato il confronto delle valutazioni 2012 – 2015 dei singoli aspetti del servizio nel dettaglio delle diverse direttrici.

**Prospetto 19 – Grado di soddisfazione rispetto a 10 aspetti del servizio ferroviario per anno di indagine e direttrice (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)**

Direttrice	Anno	Puntu- lità	Coinci- denze dei treni	Affolla- mento a bordo	Pulizia a bordo delle vetture	Adegua- tezza e pulizia dei bagni	Funzio- namento condizio- namento riscaldamento	Funzio- namento delle porte	Senso di sicurezza (furti, molestie)	Perso- nale di bordo	Comuni- cazione a bordo in caso di ritardi o anorma- lità
Firenze - Empoli - Pisa-Livorno	2012	63,6	64,9	64,5	52,9	22,2	62,3	62,4	81,2	90,6	63,5
	2015	65,7	70,4	82,2	80,5	50,6	70,8	89,0	80,5	92,2	73,0
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Via- reggio	2012	45,7	58,4	71,9	60,1	35,2	69,1	66,4	83,2	89,9	67,3
	2015	51,0	64,7	81,3	81,6	48,3	71,1	88,4	79,4	92,4	73,3
Firenze - Arezzo - Chiusi	2012	53,7	60,6	61,3	51,9	23,7	59,3	66,6	84,4	87,8	66,9
	2015	54,0	63,6	79,5	72,9	42,7	54,9	76,1	87,1	91,0	67,8
Firenze - Empoli - Siena	2012	51,5	52,9	64,0	55,1	27,5	58,2	66,2	84,8	90,5	62,0
	2015	55,6	71,8	76,1	72,4	45,6	61,5	79,8	80,6	91,7	67,4
Firenze - Borgo S.Lorenzo	2012	53,1	58,6	77,9	66,7	39,2	62,1	69,0	89,8	94,3	64,7
	2015	57,7	69,6	84,0	76,5	49,5	59,3	81,7	86,1	92,8	70,7
Pisa - Lucca -Aulla	2012	35,0	46,9	49,0	47,4	25,1	68,1	75,0	80,8	89,5	58,5
	2015	49,8	56,4	80,1	80,6	58,3	77,7	90,1	82,4	91,2	69,3
La Spezia - Pisa - Livorno	2012	60,0	59,6	55,3	49,2	22,4	62,3	72,0	82,4	90,1	71,3
	2015	55,5	71,8	75,4	68,5	41,0	67,4	80,4	76,3	91,8	74,0
Livorno - Grosseto - Orbetello	2012	61,3	61,8	71,9	55,8	25,5	62,7	74,7	81,7	92,5	66,5
	2015	69,3	81,8	86,3	66,0	38,0	65,8	87,5	79,4	92,1	74,3
Relazioni Metropolitane	2012	59,2	64,2	70,1	61,1	32,3	67,4	63,3	86,2	91,2	65,9
	2015	59,4	65,3	77,8	79,1	49,3	65,5	84,2	83,3	92,8	68,9
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	2012	61,8	62,1	82,3	57,0	29,9	70,5	78,5	84,9	91,4	63,2
	2015	76,6	70,1	87,0	61,8	39,2	75,9	83,3	88,5	91,2	74,1
Altre direttrici	2012	66,7	65,5	72,4	51,2	24,2	62,7	74,4	81,3	95,2	77,6
	2015	65,9	70,8	84,9	72,7	56,2	68,9	84,0	85,7	92,8	70,0
<b>Totale Utenza</b>	<b>2012</b>	<b>55,4</b>	<b>60,1</b>	<b>66,1</b>	<b>55,3</b>	<b>27,4</b>	<b>63,7</b>	<b>67,2</b>	<b>83,4</b>	<b>90,5</b>	<b>65,6</b>
	<b>2015</b>	<b>58,5</b>	<b>67,9</b>	<b>80,5</b>	<b>76,2</b>	<b>47,2</b>	<b>66,6</b>	<b>84,4</b>	<b>81,9</b>	<b>92,0</b>	<b>71,2</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

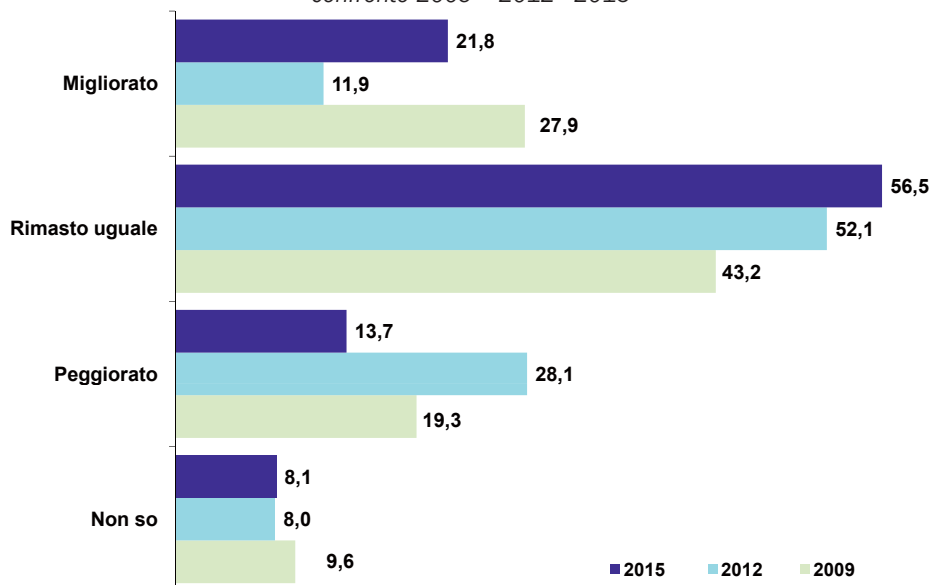
Anche la **percezione del cambiamento del servizio**<sup>21</sup> conferma ampiamente il miglioramento registrato nel 2015 rispetto all'edizione precedente del 2012: l'utenza che ritiene che nell'ultimo anno le cose siano migliorate nel 2015 è pari al 21.8% rispetto all'11.9% del 2012 mentre diminuisce drasticamente chi ritiene che la situazione sia peggiorata (dal 28.1% al 13.7%) (**Grafico 63**).

Anche se il confronto proposto da questi dati non è diretto, nel senso che non è riferito all'indagine precedente bensì all'anno precedente, emerge piuttosto evidente l'idea positiva che sottende al giudizio espresso nel 2015.

Nel **Prospetto 20** è presentato il confronto dei dati 2012 – 2015 per direttrice.

21 Per la corretta lettura dei dati si ricorda che la valutazione si riferisce all'anno precedente e non all'edizione precedente dell'indagine.

**Grafico 63 – Andamento del servizio ferroviario rispetto all'anno precedente (valori percentuali)**  
confronto 2009 - 2012 - 2015



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

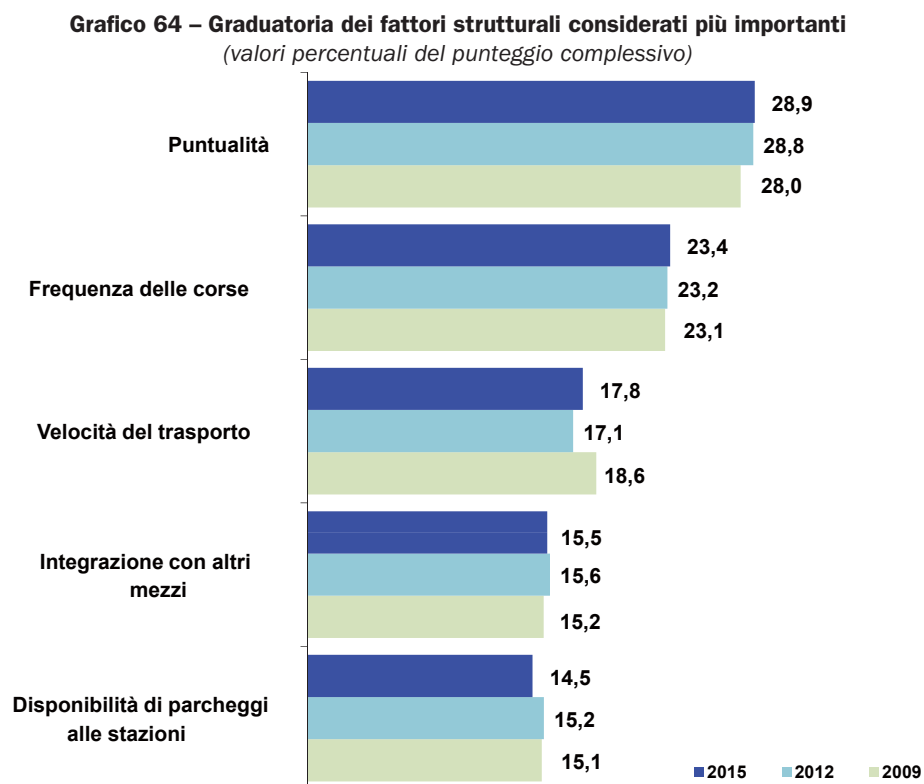
**Prospetto 20 – Percezione di un miglioramento del servizio per anno di indagine e direttrice**  
(valori percentuali)

Direttrice	Anno di indagine	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato	Non so
Firenze - Empoli - Pisa-Livorno	2012	11,6	53,7	28,6	6,2
	2015	21,5	56,5	11,1	10,9
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	2012	10,8	54,1	27,7	7,3
	2015	21,8	54,6	15,2	8,4
Firenze - Arezzo - Chiusi	2012	11,6	51,0	29,6	7,8
	2015	19,5	59,3	16,3	4,9
Firenze - Empoli - Siena	2012	15,6	39,8	35,9	8,8
	2015	19,8	59,1	13,5	7,6
Firenze - Borgo S.Lorenzo	2012	15,7	53,7	23,7	6,9
	2015	14,2	57,7	20,7	7,4
Pisa - Lucca - Aulla	2012	6,0	51,7	35,4	6,9
	2015	39,4	43,4	10,1	7,1
La Spezia - Pisa - Livorno	2012	11,5	55,0	22,8	10,6
	2015	23,2	57,6	10,5	8,8
Livorno - Grosseto - Orbetello	2012	12,5	52,7	25,9	9,0
	2015	19,9	58,5	13,7	7,9
Relazioni Metropolitane	2012	11,7	52,6	27,4	8,3
	2015	24,2	54,3	13,8	7,7
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	2012	13,8	58,1	17,2	10,9
	2015	21,5	60,1	13,0	5,4
Altre direttrici	2012	11,9	47,0	25,2	15,9
	2015	16,1	62,2	15,7	5,9
<b>Totale Utenza</b>	<b>2012</b>	<b>11,9</b>	<b>52,1</b>	<b>28,1</b>	<b>8,0</b>
	<b>2015</b>	<b>21,8</b>	<b>56,5</b>	<b>13,7</b>	<b>8,1</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

## 2.5.2 L'importanza delle componenti

La graduatoria di importanza dei fattori strutturali si mantiene sostanzialmente immutata nel 2015 rispetto alle edizioni precedenti, sia in termini di successione degli elementi che di peso di importanza, non evidenziando dunque alcun cambiamento nella concezione del servizio (**Grafico 64**).

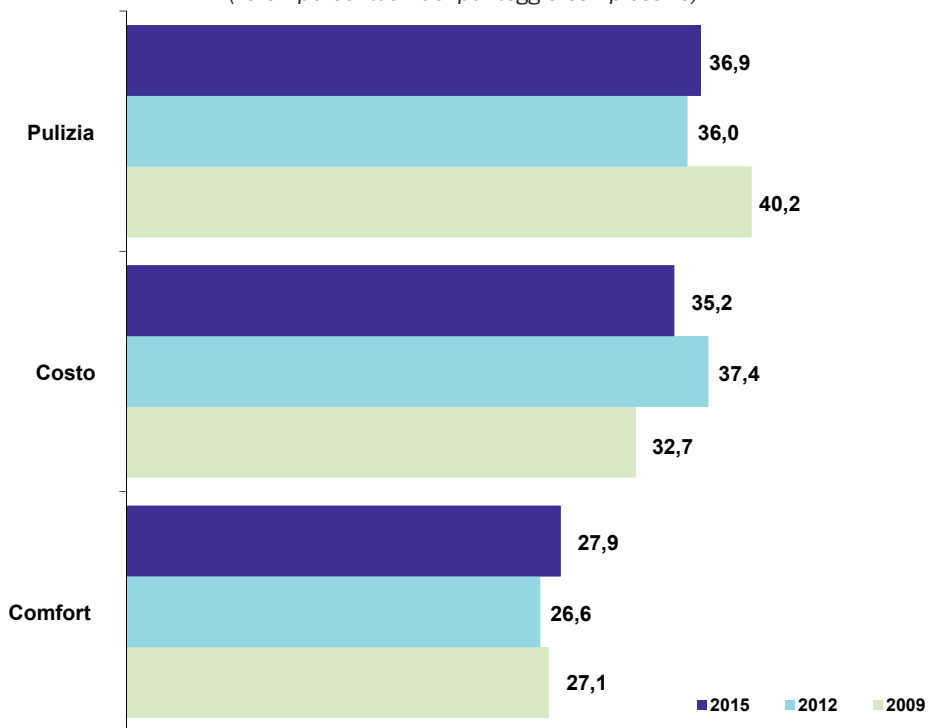


Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

La situazione appare leggermente differente se si considera la classifica degli “altri fattori”: nel 2015 infatti torna al primo posto, come nel 2009, la *Pulizia* (36.9%) mentre il *Costo del servizio*, il cui peso era aumentato nel 2012, si ripresenta al secondo posto (35.2%); gli scarti nei valori percentuali appaiono comunque contenuti. Il *Comfort* si posiziona in tutte le edizioni dell’indagine al terzo posto con un punteggio simile (**Grafico 65**).



**Grafico 65 – Graduatoria degli “altri fattori” considerati più importanti**  
(valori percentuali del punteggio complessivo)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

I dati di dettaglio riferiti ai confronti sono contenuti nell’**Appendice 3 – Tavole Statistiche** sul confronto temporale.

## 3. Conclusioni

**Utenti giovani, istruiti, studenti ed impiegati, che usano il treno con elevata frequenza:** i risultati dell'indagine 2015 confermano la presenza di un'utenza del trasporto ferroviario regionale composta in prevalenza da *donne*, da *giovani e giovani adulti, istruiti*, in maggioranza studenti ed impiegati; un'utenza che *utilizza frequentemente* il servizio ferroviario, spesso da *oltre quattro anni*, e che nell'ultimo anno ha in larga parte mantenuto il proprio livello di utilizzo del treno regionale o lo ha aumentato. L'utilizzo regolare trova conferma nell'elevata presenza di abbonati su tutte le direttrici.

**Il treno si conferma un mezzo da utilizzare per spostamenti di studio e lavoro ma non solo:** il treno regionale è utilizzato infatti in primo luogo per le tradizionali motivazioni di tipo sistematico - lo studio e il lavoro - ma accanto a queste vi sono anche motivazioni più occasionali, incluse quelle di vacanza e svago.

**Si sceglie il treno soprattutto per ragioni economiche ma anche per la sua comodità e praticità:** la scelta del treno regionale vede al primo posto le *ragioni di tipo economico*, particolarmente importanti per gli abbonati. Ampio rilievo hanno però anche le ragioni di uso legate ai vantaggi che offre il mezzo: la *comodità del viaggio* e la *possibilità di evitare problemi di traffico e parcheggio*, motivi che sottendono non una necessità ma una vera e propria *scelta in positivo*.

**Si sceglie soprattutto la stazione più vicina:** la gran parte degli utenti sceglie la stazione più prossima all'abitazione o alla propria mèta (82.8%), anche se una quota minore ma non trascurabile di viaggiatori sceglie una stazione più lontana in funzione dei maggiori servizi offerti (8.2%).

**Buona parte dell'utenza arriva/lascia la stazione a piedi:** l'analisi relativa al modo/mezzo con il quale gli utenti raggiungono (o lasciano) la stazione consente di sottolineare che *l'andare a piedi* è la modalità di prevalente, evidenziando in questo modo la buona capillarità del servizio.

**L'utenza si dichiara molto o abbastanza soddisfatta:** il 43.8% degli utenti esprime una piena soddisfazione assegnando al servizio ferroviario regionale un voto pari a 4 o 5. Se ad essi si aggiunge il 40.2% dell'utenza che esprime un voto intermedio pari a 3; la soddisfazione complessiva (voti 3-5) raggiunge l'84%.  
Il voto medio è pari a 3.33, in crescita rispetto all'indagine del 2012 (3.15).

**Diversi aspetti del servizio sono apprezzati ma permangono alcune criticità:** la graduatoria in termini di soddisfazione, rispetto ai 10 elementi che compongono il servizio ferroviario, vede in testa la *Cortesia del personale di bordo* (con voto medio: 3.96) e il *Funzionamento delle porte di accesso* (con voto medio: 3.59); in fondo alla lista si collocano invece la *Puntualità* e l'*Adeguatezza della pulizia dei bagni* (con voto medio rispettivamente: 2.81 e 2.47). Rispetto al 2012 cresce l'apprezzamento per la *Pulizia a bordo delle vetture*.

**Gli abbonati esprimono valutazioni sul servizio più critiche rispetto agli utenti occasionali:** l'utenza abbonata che rappresenta il 60.1% di tutta l'utenza e che, per la propria assidua frequentazione del treno regionale, ha una miglior conoscenza del servizio e attese maggiori, esprime una generale minor soddisfazione rispetto all'utenza occasionale: il voto medio riferito al servizio nel suo complesso è pari a 3.15 contro il 3.60 degli occasionali. Le valutazioni degli abbonati risultano più basse in relazione a tutti gli elementi che compongono il servizio ferroviario, con l'eccezione della *cortesia del personale di bordo*. Nel giudizio degli abbonati gli aspetti più critici – quelli per i quali coloro che esprimono voti bassi (1-2) superano coloro che indicano voti alti (4-5) – sono la puntualità, le coincidenze dei treni, il funzionamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento. Quest'ultimo aspetto registra una valutazione critica anche da parte degli utenti occasionali. In ogni caso la forbice tra i giudizi espressi da occasionali e abbonati si è ridotta rispetto al 2012.

**Pochi utenti rilevano peggioramenti nel servizio rispetto all'anno precedente:** il 56.5% di tutti gli utenti, abbonati e non, ritiene che il servizio sia rimasto stabile nell'ultimo anno e il 21.8% pensa che sia migliorato; la percezione di peggioramento interessa il 13.7% dei viaggiatori contro il 28.3% del 2012. Gli aspetti più citati per motivare il miglioramento del servizio sono quelli della *Modernizzazione e comfort delle vetture* e della *Pulizia dei mezzi*. Gli utenti che lamentano un peggioramento si soffermano soprattutto sulla *Puntualità*.

**Si usa soprattutto Internet per reperire le informazioni sul viaggio:** coerentemente con il profilo socio-demografico degli utenti del treno regionale (giovani e giovani adulti, per lo più studenti ed impiegati, con buoni titoli di studio), le informazioni preliminari sul viaggio vengono reperite in larga misura via Internet, da dispositivi fissi e mobili. Nella graduatoria dei diversi possibili strumenti di informazione Internet si posiziona al primo posto con il 79.6% delle citazioni, seguita dalla stazione con il 15.5% (in calo rispetto al 20.5% del 2012). L'importanza del web emerge anche dal fatto che per discutere e affrontare questioni o problemi legati al servizio ferroviario, gli utenti oggi utilizzano maggiormente i social network rispetto ai tradizionali canali di comunicazione (Associazioni dei consumatori e Comitati dei pendolari).

**Il ruolo della stazione:** la stazione continua a svolgere un ruolo importante nel servizio, oltre che per ovvi motivi – è da questo luogo che ha inizio e termina il viaggio in treno – anche perché:

- costituisce il luogo di acquisto del titolo di viaggio per metà dell'utenza;
- è un'importante fonte di informazioni preliminari al viaggio specie per l'utenza meno informatizzata e fornisce informazioni essenziali nelle situazioni critiche contingenti (modifiche di orario, spostamenti di binario, ritardi, etc..);

- costituisce un luogo di interscambio con la presenza nelle vicinanze di stazioni di pulman e autobus urbani e di parcheggi per i mezzi privati.

Le valutazioni espresse dagli utenti abbonati sui servizi offerti nelle stazioni pongono ai vertici della graduatoria di soddisfazione i *tabelloni informativi sugli orari di arrivo e partenza* e le *informazioni attraverso gli altoparlanti*. In coda alla graduatoria ci sono la *possibilità di parcheggio nei pressi della stazione* e le *garanzie di sicurezza*.

**Pegaso, Memorario, Numero verde di Regione Toscana, Carta dei Servizi, Bonus e rimborsi, Portale della Mobilità:** questi *servizi accessori* sono caratterizzati da livelli di conoscenza diversificati. I più conosciuti sono il sistema Pegaso e i Bonus e rimborsi (con percentuali di notorietà del 64.2% e 56.4%), seguiti dal Numero verde (45.2%). La Carta dei Servizi, il Portale della Mobilità di Regione Toscana e Memorario invece risultano meno conosciuti (con percentuali inferiori al 30%). Per il Memorario si osserva una diminuzione di conoscenza nel tempo (quasi dimezzata rispetto al 2012), dovuta probabilmente alla diffusione di altri strumenti. Per quanto attiene al Portale della Mobilità la conoscenza contenuta è legata alla sua recente introduzione ed è possibile che con il tempo possa crescere.

**Confronto temporale:** la graduatoria delle valutazioni per i singoli aspetti del servizio si mantiene simile nel tempo e vede, in testa alla classifica, la *cortesìa del personale di bordo* e in fondo l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni*.

Sono in crescita tutti gli aspetti con la sola eccezione del *Senso di Sicurezza* in leggera flessione. Gli incrementi maggiori riguardano l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni*, la *Pulizia a bordo delle vetture*, il *Funzionamento delle porte di accesso*.

## 4. Nota Metodologica

L'indagine si è posta l'**obiettivo generale** di conoscere le opinioni e il grado di soddisfazione degli utenti residenti (o domiciliati) in Toscana con almeno 14 anni, abbonati e occasionali, per il servizio ferroviario regionale, in tutte le principali direttrici. In particolare i temi indagati hanno riguardato:

- il profilo socio-demografico degli utenti,
- le ragioni dello spostamento, le motivazioni della scelta del treno come mezzo per il viaggio, la frequenza d'uso del treno e in genere le caratteristiche del viaggio,
- il livello di soddisfazione per i principali aspetti del servizio ferroviario,
- la qualità percepita nel suo complesso,
- il miglioramento/peggioramento del servizio rispetto all'anno precedente;
- l'importanza e l'utilizzo di alcuni canali di relazione tra utenti e Regione Toscana.

L'**universo di riferimento** è costituito dai viaggiatori abituali ed occasionali del trasporto ferroviario regionale residenti (o domiciliati) in Toscana con età di almeno 14 anni, nelle direttrici di interesse. La **Tabella 1** riporta le direttrici di interesse.

**Tabella 1 – Le direttrici ferroviarie di interesse**

Codice direttrice	Direttrice	Microdirettrice
10	Firenze - Pisa - Livorno	
20	Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	
30	Firenze - Arezzo - Chiusi	
40	Firenze - Empoli - Siena	
51-52	Firenze - Borgo S. Lorenzo	Firenze - Pontassieve - Borgo S. Lorenzo
		Firenze - Vaglia - Borgo S. Lorenzo
61-62	Pisa - Lucca - Aulla	Pisa - Lucca
		Lucca - Aulla
70	La Spezia - Pisa - Grosseto	
80	Livorno - Grosseto - Orbetello	
91-93	Relazioni metropolitane	Firenze Porta Prato - Empoli
		Pistoia - Firenze SMN
		Pistoia/Prato - Monteverchi
101-105	Altre direttrici Trenitalia	Prato - Bologna
		Pistoia - Porretta Terme
		Siena - Chiusi
		Siena - Grosseto
		La Spezia - Pontremoli - Parma
106	Altre direttrici TFT	Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

Non esistendo dati ufficiali relativi a tale universo esso è stato quantificato<sup>22</sup> in circa 85.200 utenti, di cui circa 51.000 abbonati e quasi 34.000 occasionali. L'universo ottenuto è riportato nella **Tabella 2**.

**Tabella 2 – Universo di riferimento per tipologia di utenza e direttrice**

Direttrice	Microdirettrice	Utenti residenti Abbonati	Utenti residenti Occasionali	Totale utenti residenti
Firenze - Pisa - Livorno		11.314	7.945	19.259
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio		7.598	6.655	14.253
Firenze - Arezzo - Chiusi		8.248	4.280	12.527
Firenze - Empoli - Siena		3.779	2.522	6.302
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Firenze - Pontassieve - Borgo S. Lorenzo	2.106	980	3.086
	Firenze - Vaglia - Borgo S. Lorenzo	643	781	1.424
Pisa - Lucca - Aulla	Pisa - Lucca	1.684	834	2.517
	Lucca - Aulla	587	865	1.453
La Spezia - Pisa - Grosseto		4.753	3.107	7.860
Livorno - Grosseto - Orbetello		2.051	1.470	3.521
Relazioni metropolitane	Firenze Porta Prato - Empoli	176	133	308
	Pistoia - Firenze SMN	3.559	1.744	5.303
	Pistoia/Prato - Montevarchi	1.996	852	2.848
Altre direttrici Trenitalia	Prato - Bologna	173	211	385
	Pistoia - Porretta Terme	42	29	72
	Siena - Chiusi	565	317	882
	Siena - Grosseto	118	99	217
	La Spezia - Pontremoli - Parma	343	362	706
Altre direttrici TFT	Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.507	792	2.299
	<b>Totale</b>	<b>51.243</b>	<b>33.980</b>	<b>85.222</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Il disegno campionario progettato** è di tipo probabilistico a 3 stadi e le scelte operative adottate sono state le seguenti:

➔ *Primo stadio: selezione delle stazioni*

- *definizione, per ciascuna direttrice, del numero di punti di campionamento;*
- *scelta ragionata delle stazioni per garantire la copertura di tutta la direttrice;*
- *definizione della modalità di reclutamento, in stazione o a bordo treno.*

Sono stati considerati oltre **35 punti di campionamento**, individuati tenendo conto sia del numero di stazioni appartenenti alla direttrice sia della quota di "popolazione obiettivo" ad essa afferente. Inoltre per le 13 direttrici "minori", e in alcune situazioni anche per le direttrici "maggiori", si è previsto di effettuare reclutamenti a bordo treno<sup>23</sup>.

22 Tale quantificazione è stata effettuata considerando da una parte i dati di frequentazione in un giorno medio feriale del mese di marzo 2015 (si tratta di dati forniti da Trasporto Ferroviario Toscano per le microdirettrici Arezzo-Sinalunga e Arezzo-Pratovecchio Stia e da Trenitalia per tutte le altre direttrici) e dall'altra i dati sugli utenti avvicinati in occasione della precedente edizione dell'indagine 2012.

23 La modalità di reclutamento a bordo treno - dato che i reclutamenti a bordo sono stati effettuati lungo tutta la direttrice in modo da garantire la rappresentatività di tutte le stazioni ad essa afferenti- consente di fatto un ampliamento del numero di stazioni campionate.

➔ *Secondo stadio: selezione dei treni*

- scelta mirata, nelle stazioni presenti su più direttrici, dei treni da campionare;
- campionamento di treni secondo fasce orarie;
- per il reclutamento a bordo del treno scelta di due stazioni “capolinea” e di un congruo numero di treni.

Per i treni presenti su più direttrici è stato deciso di attribuire il treno alla direttrice in funzione delle stazioni di salita e discesa indicate dal viaggiatore in occasione dell’arruolamento in stazione, poi confermate nel corso dell’intervista. Inoltre in tutte le stazioni il campionamento è avvenuto sulla base delle seguenti fasce orarie: dalle 6.30 alle 9.30; dalle 9.30 alle 12.30; dalle 12.30 alle 16.30; e oltre le 16.30

In questa edizione dell’indagine per la direttrice *Firenze–Arezzo–Chiusi* sono stati considerati oltre ai treni regionali che afferiscono al Contratto di Servizio siglato tra Regione Toscana e Trenitalia anche quelli che afferiscono al Contratto siglato tra Regione Umbria e Trenitalia limitatamente alle stazioni ferroviarie presenti sul territorio toscano.

- ➔ *Terzo stadio: reclutamento dei passeggeri in partenza:* realizzazione di un congruo numero di reclutamenti a viaggiatori facenti parte della popolazione obiettivo tenendo del piano di campionamento.

**Il disegno campionario teorico** ha previsto la realizzazione di **4.750 interviste** telefoniche CATI, di cui 2.850 a viaggiatori abbonati e 1.900 a viaggiatori occasionali. L’allocazione di tale numerosità per direttrice e tipologia di utenza è stata pensata per assicurare una buona rappresentatività dei risultati a livello complessivo, di utenza e di direttrice. Il **campione effettivo** ha rispettato l’allocazione campionaria programmata raggiungendo la numerosità prevista di interviste a buon fine, di cui 2.845 a utenti abbonati e 1.905 a utenti occasionali (**Tabella 3**).

**Tabella 3 – Allocazione programmata ed effettiva del campione di interviste telefoniche**

Direttrice	Campione programmato			Campione effettivo		
	Abbonati	Occasionali	Totale	Abbonati	Occasionali	Totale
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	345	250	595	358	293	651
Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio	310	225	535	309	259	568
Firenze-Arezzo-Chiusi	320	200	520	304	213	517
Firenze-Empoli-Siena	275	175	450	290	185	475
Firenze-Borgo S.Lorenzo	250	150	400	240	164	404
Pisa - lucca - Aulla	250	150	400	235	128	363
La Spezia-Pisa-Livorno	275	175	450	308	131	439
Livorno-Grosseto-Orbetello	225	150	375	172	136	308
Relazioni Metropolitane	300	175	475	361	183	544
Altre direttrici	150	150	300	115	141	256
Arezzo-Sinalunga Arezzo-Pratovecchio Stia	150	100	250	153	72	225
<b>Totale Indagine</b>	<b>2.850</b>	<b>1.900</b>	<b>4.750</b>	<b>2.845</b>	<b>1.905</b>	<b>4.750</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

**Le modalità di rilevazione:** la rilevazione curata da Pragma srl di Roma è stata articolata in due fasi:

- la **fase di arruolamento:** in questa fase 40 rilevatori, opportunamente formati, hanno contattato, in stazione o a bordo treno, 20.110 viaggiatori, al fine di individuare un adeguato numero di viaggiatori appartenenti alla popolazione obiettivo da intervistare nella successiva fase di “recall telefonico”. In questa fase è stata consegnata ai viaggiatori una lettera redatta da Regione Toscana di presentazione dell’iniziativa ed è stata utilizzata una **scheda di arruolamento** che ha consentito sia di rilevare informazioni generali su tutti gli arruolati<sup>24</sup> che di valutare l’incidenza, rispetto a tutte le persone avvicinate, dei residenti, degli abbonati al servizio ferroviario e degli abbonati al Sistema Pegaso. L’arruolamento si è svolto dal 17 ottobre al 17 novembre 2015.
- la **fase di rilevazione telefonica:** è stata effettuata dal 21 ottobre al 27 novembre 2015, con sistema CATI<sup>25</sup> da personale opportunamente selezionato e formato che ha somministrato un questionario strutturato fornito da Regione Toscana.

**Gli esiti finali della rilevazione:** per ottenere le 4.750 interviste a buon fine sono stati utilizzati tutti i recapiti telefonici forniti dalle 10.040 persone reclutate nella fase di arruolamento. Gli esiti dei contatti telefonici sono riportati nella **Tabella 4**.

**Tabella 4 - Analisi degli esiti della fase di rilevazione telefonica**

Esiti finali	valore assoluto	%	valore assoluto	%
Non risponde	2.078	20,7	3.951	39,4
Segreteria telefonica - fax	243	2,4		
Occupato	41	0,4		
Numero non collegato	1.170	11,7		
Non coincide il nome	419	4,2	990	9,9
Rifiuto	948	9,4		
Intervista interrotta	42	0,4	349	3,5
Dipendente Trenitalia	28	0,3		
Referente irreperibile per il periodo di rilevazione	232	2,3		
Non ha preso treno (solo accompagnato)	8	0,1		
<14 anni o non residente	14	0,1		
Non parla italiano	15	0,1		
Già intervistato	52	0,5		
INTERVISTA A BUON FINE	4.750	47,3	4.750	47,3
<b>Totale</b>	<b>10.040</b>	<b>100,0</b>	<b>10.040</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, dicembre 2015

24 Essendo gli arruolati molto più numerosi degli intervistati al telefono, le stime ottenute per le variabili rilevate con la scheda di arruolamento sono caratterizzate da una precisione molto maggiore.

25 Il sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) permette la gestione automatica dei contatti telefonici, la guida del rilevatore nelle diverse sezioni del questionario, l’implementazione delle risposte nel corso dell’intervista, il monitoraggio continuo dell’indagine e, infine, la verifica durante la stessa intervista della compatibilità delle risposte.



**Precisione delle stime:** la stima delle percentuali è ottenuta per mezzo dello stimatore ponderato. I coefficienti di riporto all'universo sono stati calcolati come rapporto tra la numerosità dello strato e la numerosità delle unità campionarie rilevate nello strato. I rifiuti e i mancati consensi potrebbero essere fonte di distorsione ma è ragionevole ritenere che tale distorsione sia contenuta.

Le **Tabelle 5a e 5b e le Tabelle 6 -6a e 6b** riportano la precisione delle stime, espressa in termini di semi-intervalli di confidenza al 95% per diversi valori delle stime puntuali, per le variabili rilevate presso gli arruolati e per quelle rilevate con la rilevazione telefonica distinguendo tra utenti abbonati e non.

**Tabella 5a - 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%
<b>Totale</b>	<b>51.242</b>	<b>6.103</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,8%</b>
Firenze - Pisa - Livorno	11.314	764	2,1%	2,8%	3,2%	3,5%	3,5%	3,5%	3,2%	2,8%	2,1%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	7.598	678	2,3%	3,0%	3,4%	3,7%	3,8%	3,7%	3,4%	3,0%	2,3%
Firenze - Arezzo - Chiusi	8.248	659	2,3%	3,1%	3,5%	3,7%	3,8%	3,7%	3,5%	3,1%	2,3%
Firenze - Empoli - Siena	3.779	700	2,2%	3,0%	3,4%	3,6%	3,7%	3,6%	3,4%	3,0%	2,2%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	2.749	468	2,7%	3,6%	4,2%	4,4%	4,5%	4,4%	4,2%	3,6%	2,7%
Pisa - Lucca - Aulla	2.271	562	2,5%	3,3%	3,8%	4,1%	4,1%	4,1%	3,8%	3,3%	2,5%
La Spezia - Pisa - Livorno	4.753	614	2,4%	3,2%	3,6%	3,9%	4,0%	3,9%	3,6%	3,2%	2,4%
Livorno - Grosseto - Orbetello	2.051	296	3,4%	4,6%	5,2%	5,6%	5,7%	5,6%	5,2%	4,6%	3,4%
Relazioni Metropolitane	5.731	713	2,2%	2,9%	3,4%	3,6%	3,7%	3,6%	3,4%	2,9%	2,2%
Altre direttrici Trenitalia	1.241	217	4,0%	5,3%	6,1%	6,5%	6,7%	6,5%	6,1%	5,3%	4,0%
Arezzo - Sinalunga Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.507	432	2,8%	3,8%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,8%	2,8%
<b>Totale</b>	<b>51.242</b>	<b>6.103</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,8%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Tabella 5b - 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%
<b>Totale</b>	<b>33.980</b>	<b>3.937</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,9%</b>
Firenze - Pisa - Livorno	7.945	641	2,3%	3,1%	3,5%	3,8%	3,9%	3,8%	3,5%	3,1%	2,3%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.655	552	2,5%	3,3%	3,8%	4,1%	4,2%	4,1%	3,8%	3,3%	2,5%
Firenze - Arezzo - Chiusi	4.280	440	2,8%	3,7%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,7%	2,8%
Firenze - Empoli - Siena	2.522	366	3,1%	4,1%	4,7%	5,0%	5,1%	5,0%	4,7%	4,1%	3,1%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	1.761	310	3,3%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,3%
Pisa - Lucca - Aulla	1.699	307	3,4%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,4%
La Spezia - Pisa - Livorno	3.107	287	3,5%	4,6%	5,3%	5,7%	5,8%	5,7%	5,3%	4,6%	3,5%
Livorno - Grosseto - Orbetello	1.470	204	4,1%	5,5%	6,3%	6,7%	6,9%	6,7%	6,3%	5,5%	4,1%
Relazioni Metropolitane	2.729	400	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%
Altre direttrici Trenitalia	1.018	252	3,7%	4,9%	5,7%	6,0%	6,2%	6,0%	5,7%	4,9%	3,7%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	792	178	4,4%	5,9%	6,7%	7,2%	7,3%	7,2%	6,7%	5,9%	4,4%
<b>Totale(*)</b>	<b>33.980</b>	<b>3.937</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,9%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

(\*): il totale non corrisponde alla somma per arrotondamento dei valori che provengono da un procedimento di stima dell'universo.

**Tabella 6 - Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) - Cati totale utenza**

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
<b>Totale</b>	<b>85.222</b>	<b>4.750</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,9%</b>
Firenze - Pisa - Livorno	19.259	651	2,3%	3,1%	3,5%	3,8%	3,8%	3,8%	3,5%	3,1%	2,3%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	14.253	568	2,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,1%	4,0%	3,8%	3,3%	2,5%
Firenze - Arezzo - Chiusi	12.527	517	2,6%	3,4%	4,0%	4,2%	4,3%	4,2%	4,0%	3,4%	2,6%
Firenze - Empoli - Siena	6.302	475	2,7%	3,6%	4,1%	4,4%	4,5%	4,4%	4,1%	3,6%	2,7%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	4.510	404	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%
Pisa - Lucca - Aulla	3.970	363	3,1%	4,1%	4,7%	5,0%	5,1%	5,0%	4,7%	4,1%	3,1%
La Spezia - Pisa - Livorno	7.860	439	2,8%	3,7%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,7%	2,8%
Livorno - Grosseto - Orbetello	3.521	308	3,4%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,4%
Relazioni Metropolitane	8.459	544	2,5%	3,4%	3,9%	4,1%	4,2%	4,1%	3,9%	3,4%	2,5%
Altre direttrici Trenitalia	2.262	256	3,7%	4,9%	5,6%	6,0%	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	3,7%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	2.299	225	3,9%	5,2%	6,0%	6,4%	6,5%	6,4%	6,0%	5,2%	3,9%
<b>Totale</b>	<b>85.222</b>	<b>4.750</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,9%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Tabella 6a - Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) - Cati abbonati**

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
<b>Totale</b>	<b>51.242</b>	<b>2.845</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,1%</b>
Firenze - Pisa - Livorno	11.314	358	3,1%	4,1%	4,7%	5,1%	5,2%	5,1%	4,7%	4,1%	3,1%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	7.598	309	3,3%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,3%
Firenze - Arezzo - Chiusi	8.248	304	3,4%	4,5%	5,2%	5,5%	5,6%	5,5%	5,2%	4,5%	3,4%
Firenze - Empoli - Siena	3.779	290	3,5%	4,6%	5,3%	5,6%	5,8%	5,6%	5,3%	4,6%	3,5%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	2.749	240	3,8%	5,1%	5,8%	6,2%	6,3%	6,2%	5,8%	5,1%	3,8%
Pisa - Lucca - Aulla	2.271	235	3,8%	5,1%	5,9%	6,3%	6,4%	6,3%	5,9%	5,1%	3,8%
La Spezia - Pisa - Livorno	4.753	308	3,4%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,4%
Livorno - Grosseto - Orbetello	2.051	172	4,5%	6,0%	6,8%	7,3%	7,5%	7,3%	6,8%	6,0%	4,5%
Relazioni Metropolitane	5.731	361	3,1%	4,1%	4,7%	5,1%	5,2%	5,1%	4,7%	4,1%	3,1%
Altre direttrici Trenitalia	1.241	115	5,5%	7,3%	8,4%	9,0%	9,1%	9,0%	8,4%	7,3%	5,5%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.507	153	4,8%	6,3%	7,3%	7,8%	7,9%	7,8%	7,3%	6,3%	4,8%
<b>Totale</b>	<b>51.242</b>	<b>2.845</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,1%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

**Tabella 6b - Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) - Cati occasionali**

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
<b>Totale</b>	<b>33.980</b>	<b>1.905</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,3%</b>
Firenze - Pisa - Livorno	7.945	293	3,4%	4,6%	5,2%	5,6%	5,7%	5,6%	5,2%	4,6%	3,4%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.655	259	3,7%	4,9%	5,6%	6,0%	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	3,7%
Firenze - Arezzo - Chiusi	4.280	213	4,0%	5,4%	6,2%	6,6%	6,7%	6,6%	6,2%	5,4%	4,0%
Firenze - Empoli - Siena	2.522	185	4,3%	5,8%	6,6%	7,1%	7,2%	7,1%	6,6%	5,8%	4,3%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	1.761	164	4,6%	6,1%	7,0%	7,5%	7,7%	7,5%	7,0%	6,1%	4,6%
Pisa - Lucca - Aulla	1.699	128	5,2%	6,9%	7,9%	8,5%	8,7%	8,5%	7,9%	6,9%	5,2%
La Spezia - Pisa - Livorno	3.107	131	5,1%	6,8%	7,8%	8,4%	8,6%	8,4%	7,8%	6,8%	5,1%
Livorno - Grosseto - Orbetello	1.470	136	5,0%	6,7%	7,7%	8,2%	8,4%	8,2%	7,7%	6,7%	5,0%
Relazioni Metropolitane	2.729	183	4,3%	5,8%	6,6%	7,1%	7,2%	7,1%	6,6%	5,8%	4,3%
Altre direttrici Trenitalia	1.018	141	5,0%	6,6%	7,6%	8,1%	8,3%	8,1%	7,6%	6,6%	5,0%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	792	72	6,9%	9,2%	10,6%	11,3%	11,5%	11,3%	10,6%	9,2%	6,9%
<b>Totale(*)</b>	<b>33.980</b>	<b>1.905</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,3%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", dicembre 2015

(\*): il totale non corrisponde perfettamente alla somma per effetto di arrotondamento di valori che provengono da un procedimento di stima dell'universo.

# 5. Appendice statistica

## 5.1 Appendice 1: Tavole statistiche – Totale degli utenti per direttrice

- 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** Fasce orarie di utilizzo del treno regionale e soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orarie di utilizzo (*segnalazioni e frequenze per direttrice*)
- Tavola 6** Canali di informazione per il viaggio e canali usati per l'acquisto dei titoli di viaggio (*segnalazioni e frequenze per direttrice per direttrice*)
- Tavola 7** Motivazioni della scelta del treno regionale per il viaggio (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 8** Possesso della patente di guida (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 9** Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 10** Mezzi utilizzati per arrivare alla stazione di reclutamento (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 11** Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 12** Motivazione della scelta della stazione di partenza (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 13** Soddisfazione per i servizi a bordo treno (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 14** Livello di soddisfazione generale sul servizio ferroviario (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 15** Soddisfazione rispetto alla puntualità (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 16** Soddisfazione rispetto alle coincidenze con altri treni (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 17** Soddisfazione rispetto alla disponibilità dei posti a sedere (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 18** Soddisfazione rispetto alla pulizia a bordo delle vetture (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 19** Soddisfazione rispetto all'adeguatezza e pulizia dei bagni (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

- Tavola 20** Soddisfazione rispetto al funzionamento del condizionamento/riscaldamento (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 21** Soddisfazione rispetto al funzionamento delle porte di accesso al treno (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 22** Soddisfazione rispetto al senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie) (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 23** Soddisfazione rispetto alla cortesia del personale di bordo (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24** Soddisfazione rispetto alla comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 25** Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 26** Percezione degli interventi migliorativi del servizio ferroviario regionale (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 27** Percezione degli interventi peggiorativi del servizio ferroviario regionale (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 28** Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali servizio ferroviario (*dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 29** Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del servizio ferroviario (*dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 30** Conoscenza dei servizi offerti (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 31** Utilizzo del Servizio Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 32** Giudizio sulla qualità del servizio Numero Verde di Regione Toscana (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 33** Utilità di alcuni canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 34** Utilizzo di alcuni canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana (*frequenze per direttrice*)

## 5.2 Appendice 2: Tavole statistiche – Utenza abituale ed occasionale per direttrice

### Profilo dell'utente - Comportamenti e frequenza di utilizzo. Motivi della scelta del treno. Utenti Abbonati e Occasionali

<b>Tavola 1</b>	Possesso di abbonamento al treno regionale ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 2.1</b>	Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Età - Condizione professionale) - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 2.2</b>	Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Età - Condizione professionale) - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 3.1</b>	Comportamenti sull'utilizzo del treno regionale - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 3.2</b>	Comportamenti sull'utilizzo del treno regionale - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 4.1</b>	Frequenza di utilizzo del treno regionale - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 4.2</b>	Frequenza di utilizzo del treno regionale - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 5.1</b>	Fasce orarie di utilizzo del treno regionale e soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orarie di utilizzo ( <i>segnalazioni e frequenze per direttrice</i> ) - Utenti Abbonati
<b>Tavola 5.2</b>	Fasce orarie di utilizzo del treno regionale e soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orarie di utilizzo ( <i>segnalazioni e frequenze per direttrice</i> ) - Utenti Occasionali
<b>Tavola 6.1</b>	Canali di informazione per il viaggio e canali usati per l'acquisto dei titoli di viaggio - Utenti Abbonati ( <i>segnalazioni e frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 6.2</b>	Canali di informazione per il viaggio e canali usati per l'acquisto dei titoli di viaggio - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni e frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 7.1</b>	Motivazioni della scelta del treno regionale per il viaggio - Utenti Abbonati ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 7.2</b>	Motivazioni della scelta del treno regionale per il viaggio - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 8.1</b>	Possesso della patente di guida - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 8.2</b>	Possesso della patente di guida - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 9.1</b>	Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 9.2</b>	Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 10.1</b>	Mezzi utilizzati per arrivare alla stazione di reclutamento - Utenti Abbonati ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 10.2</b>	Mezzi utilizzati per arrivare alla stazione di reclutamento - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )

- Tavola 11.1** Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta - Utenti Abbonati (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 11.2** Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta - Utenti Occasionali (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 12.1** Motivazione della scelta della stazione di partenza - Utenti Abbonati (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 12.2** Motivazione della scelta della stazione di partenza - Utenti Occasionali (*frequenze per direttrice*)
- Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenti Abbonati e Occasionali**
- Tavola 13.1** Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenti Abbonati (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 13.2** Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenti Occasionali (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 14.1** Livello di soddisfazione generale sul Servizio Ferroviario - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 14.2** Livello di soddisfazione generale sul Servizio Ferroviario - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 15.1** Soddisfazione rispetto alla puntualità - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 15.2** Soddisfazione rispetto alla puntualità - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 16.1** Soddisfazione rispetto alle coincidenze con altri treni - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 16.2** Soddisfazione rispetto alle coincidenze con altri treni - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 17.1** Soddisfazione rispetto alla disponibilità dei posti a sedere - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 17.2** Soddisfazione rispetto alla disponibilità dei posti a sedere - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 18.1** Soddisfazione rispetto alla pulizia a bordo delle vetture - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 18.2** Soddisfazione rispetto alla pulizia a bordo delle vetture - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 19.1** Soddisfazione rispetto all'adeguatezza e pulizia dei bagni - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 19.2** Soddisfazione rispetto all'adeguatezza e pulizia dei bagni - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 20.1** Soddisfazione rispetto al funzionamento del condizionamento /riscaldamento - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

- Tavola 20.2** Soddisfazione rispetto al funzionamento del condizionamento /riscaldamento - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 21.1** Soddisfazione rispetto al funzionamento delle porte di accesso - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 21.2** Soddisfazione rispetto al funzionamento delle porte di accesso - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 22.1** Soddisfazione rispetto al senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie) - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 22.2** Soddisfazione rispetto al senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie) - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 23.1** Soddisfazione rispetto alla cortesìa del personale di bordo - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 23.2** Soddisfazione rispetto al cortesìa del personale di bordo - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24.1** Soddisfazione rispetto alla comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24.2** Soddisfazione rispetto alla comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Soddisfazione per ulteriori servizi a bordo treno - Utenti Abbonati e Occasionali**
- Tavola 24A1** Soddisfazione per ulteriori servizi a bordo treno - Utenti Abbonati (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24A2** Soddisfazione per ulteriori servizi a bordo treno - Utenti Occasionali (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24B** Soddisfazione rispetto allo stato dei sedili - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24C** Soddisfazione rispetto alla riconoscibilità del personale di servizio - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24D.A** Soddisfazione rispetto alla possibilità di acquistare i biglietti a bordo - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24D.B1** Soddisfazione rispetto alle informazioni affisse all'interno del treno - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24D.B2** Soddisfazione rispetto alle informazioni affisse all'interno del treno - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Soddisfazione per i servizi di accesso alle informazioni - Utenti Abbonati e Occasionali**
- Tavola 24E.1** Soddisfazione per l'accesso alle informazioni - Utenti Abbonati (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 24E.2** Soddisfazione per l'accesso alle informazioni - Utenti Occasionali (*indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24F.1** Soddisfazione rispetto alla facilità nel trovare materiali informativi - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24F.2** Soddisfazione rispetto alla facilità nel trovare materiali informativi - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Soddisfazione per i servizi di accesso alle informazioni - Utenti Abbonati**

**Tavola 24G.A** Soddisfazione rispetto ai servizi telefonici di Trenitalia - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24G.B** Soddisfazione rispetto al sito Internet di Trenitalia - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24H** Soddisfazione rispetto all'utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24I** Soddisfazione rispetto ai tempi e modalità di risposta in caso di reclami - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Soddisfazione per i servizi della stazione - Utenti Abbonati**

**Tavola 24J** Soddisfazione rispetto alla presenza e orari della biglietteria - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24K** Soddisfazione rispetto ai tabelloni informativi su orari di arrivo e partenza - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24L** Soddisfazione rispetto alle informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24M** Soddisfazione rispetto alle informazioni precise ed immediate da parte del personale - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24N** Soddisfazione rispetto alle informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24O** Soddisfazione rispetto alla presenza dei bus nei pressi della stazione - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24P** Soddisfazione rispetto alla garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Soddisfazione per i servizi della/in stazione - Utenti Abbonati e Occasionali**

**Tavola 24Q.1** Soddisfazione rispetto alla possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24Q.2** Soddisfazione rispetto alla possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24R.1** Soddisfazione per i servizi in stazione - Utenti Abbonati (*indicatori statistici per direttrice*)

**Tavola 24R.2** Soddisfazione per i servizi in stazione - Utenti Occasionali (*indicatori statistici per direttrice*)

**Soddisfazione per i servizi della stazione - Utenti Occasionali**

**Tavola 24S** Soddisfazione rispetto ai servizi e informazioni della biglietteria - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)



## Conoscenze e valutazioni sul Servizio Ferroviario - Utenti Abbonati e Occasionali

- Tavola 25.1** Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale - Utenti Abbonati (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 25.2** Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale - Utenti Occasionali (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 26.1** Percezione degli interventi migliorativi del servizio ferroviario regionale - Utenti Abbonati (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 26.2** Percezione degli interventi migliorativi del servizio ferroviario regionale - Utenti Occasionali (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 27.1** Percezione degli interventi peggiorativi del servizio ferroviario regionale - Utenti Abbonati (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 27.2** Percezione degli interventi peggiorativi del servizio ferroviario regionale - Utenti Occasionali (*segnalazioni per direttrice*)
- Tavola 28.1** Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali - Utenti Abbonati (*dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 28.2** Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali - Utenti Occasionali (*dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 29.1** Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del Servizio - Utenti Abbonati (*dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 29.2** Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del Servizio - Utenti Occasionali (*dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 30.1** Conoscenza dei servizi offerti - Utenti Abbonati (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 30.2** Conoscenza dei servizi offerti - Utenti Occasionali (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 31.1** Utilizzo del Servizio Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami - Utenti Abbonati (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 31.2** Utilizzo del Servizio Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami - Utenti Occasionali (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 32.1** Giudizio sulla qualità del servizio Numero Verde di Regione Toscana - Utenti Abbonati (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 32.2** Giudizio sulla qualità del servizio Numero Verde di Regione Toscana - Utenti Occasionali (*frequenze e indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 33.1** Utilità di alcuni canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana - Utenti Abbonati (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 33.2** Utilità di alcuni canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana - Utenti Occasionali (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 34.1** Utilizzo di alcuni canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana - Utenti Abbonati (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 34.2** Utilizzo di alcuni canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana - Utenti Occasionali (*frequenze per direttrice*)

### 5.3 Appendice 3: Tavole statistiche – Confronto temporale

- Tavola 1** Soddisfazione per i servizi a bordo treno. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 1.1** Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenza abbonata. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 1.2** Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenza occasionale. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*indicatori statistici per direttrice*)
- Tavola 2** Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 2.1** Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale - Utenza abbonata. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 2.2** Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale - Utenza occasionale. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*frequenze per direttrice*)
- Tavola 3** Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali del servizio ferroviario regionale. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 3.1** Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali del servizio ferroviario regionale- Utenza abbonata. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 3.2** Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali del servizio ferroviario regionale - Utenza occasionale. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 4** Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del servizio ferroviario regionale. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 4.1** Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del servizio ferroviario regionale - Utenza abbonata. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice*)
- Tavola 4.2** Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del servizio ferroviario - Utenza occasionale. Anni 2009 – 2012 - 2015 (*dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice*)