



Indagine campionaria
“Gli utenti del treno regionale in Toscana”
edizione 2015

Sintesi dei risultati
a cura di

Settore Trasporto Pubblico Locale

Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni.
Ufficio Regionale di Statistica

Maggio 2016



L'impostazione dell'indagine

L'indagine **"Gli utenti del treno regionale in Toscana"** realizzata nell'anno 2015, si inserisce nel quadro del sistema d'indagini di *customer satisfaction* che la Regione Toscana ha avviato fin dal 2006.

Promossa dal *Settore Trasporto Pubblico Locale* è stata curata dal *Settore Sistema Informativo di Supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica* che si è avvalso dell'Istituto Pragma di Roma.

La rilevazione è stata effettuata, nel periodo compreso **tra il 17 Ottobre e il 27 Novembre 2015**, con una metodologia integrata: interviste face-to-face e telefoniche.

Obiettivi dello studio

L'indagine si è posta l'obiettivo di valutare la qualità percepita e il grado di soddisfazione degli utenti verso il trasporto ferroviario regionale, nelle direttrici di interesse, con particolare riferimento a:

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

Modalità e strumenti di rilevazione

L'attività di rilevazione si è articolata in due fasi:

- la **fase di arruolamento (face-to-face)**: i rilevatori hanno contattato i viaggiatori in stazione o a bordo treno per individuare un adeguato numero di soggetti da intervistare nella fase di recall telefonico. È stata utilizzata una **scheda di arruolamento** per rilevare informazioni sugli spostamenti e sulle caratteristiche demografiche degli arruolati. **Si è svolta tra il 17 ottobre e il 15 novembre 2015**
- la **rilevazione telefonica**: è stata effettuata con sistema CATI da personale opportunamente formato. È stata utilizzato un **questionario strutturato** con il quale sono state raccolte le informazioni di interesse. La rilevazione telefonica si è svolta tra il **21 ottobre e il 27 novembre 2015**

Le direttrici di interesse

Le direttrici di interesse ai fini dell'indagine sono individuate a partire dalle relazioni di traffico oggetto del "Contratto di Servizio per il trasporto Pubblico ferroviario di interesse regionale e locale - 2009 -2014" siglato tra Regione Toscana e Trenitalia. Ad esse si aggiungono le direttrici afferenti al gestore TFT (Trasporto Ferroviario Toscano).



- 1) Firenze – Pisa – Livorno
- 2) Firenze – Prato – Pistoia – Viareggio
- 3) Firenze – Arezzo – Chiusi
- 4) Firenze – Empoli – Siena
- 5) Firenze – Borgo S. Lorenzo, articolata nelle seguenti 2 micro-direttrici:
 - Firenze - Pontassieve – Borgo San Lorenzo
 - Firenze – Vaglia – Borgo San Lorenzo
- 6) Pisa – Lucca – Aulla, articolata nelle seguenti 2 micro-direttrici:
 - Pisa -Lucca
 - Lucca - Aulla
- 7) La Spezia – Pisa – Livorno
- 8) Livorno – Grosseto – Orbetello
- 9) Relazioni Metropolitane articolata nelle seguenti 3 micro-direttrici:
 - Empoli – Firenze Porta al Prato
 - Pistoia – Firenze S.M.N.
 - Pistoia – Prato - Montevarchi
- 10) Altre direttrici (Trenitalia):
 - Prato – Bologna
 - Pistoia – Porretta Terme
 - Siena – Chiusi
 - Siena – Grosseto
 - La Spezia – Pontremoli – Parma
- 10bis) Altre direttrici (TFT):
 - Arezzo – Sinalunga e Arezzo – Pratovecchio Stia.

L'**universo di riferimento** è costituito dagli utenti abituali ed occasionali del trasporto ferroviario regionale residenti in Toscana con almeno 14 anni. Tale universo è stato stimato a partire dai dati di frequentazione del servizio ferroviario regionale in un giorno medio feriale del mese di marzo 2015 (dati Trenitalia e TFT) e dai dati sugli avvicinati provenienti dalla precedente indagine. Si è ottenuta una **stima di 85.200 utenti residenti di cui circa 51.200 abbonati e 34.000 utenti occasionali**.

Il **disegno campionario** adottato è a 3 stadi:

- Primo stadio - selezione delle stazioni (oltre 35 stazioni)
- Secondo stadio - selezione dei treni, tenendo conto di 4 diverse fasce orarie
- Terzo stadio - reclutamento dei viaggiatori in stazione o a bordo treno.

• **Arruolamenti realizzati:**

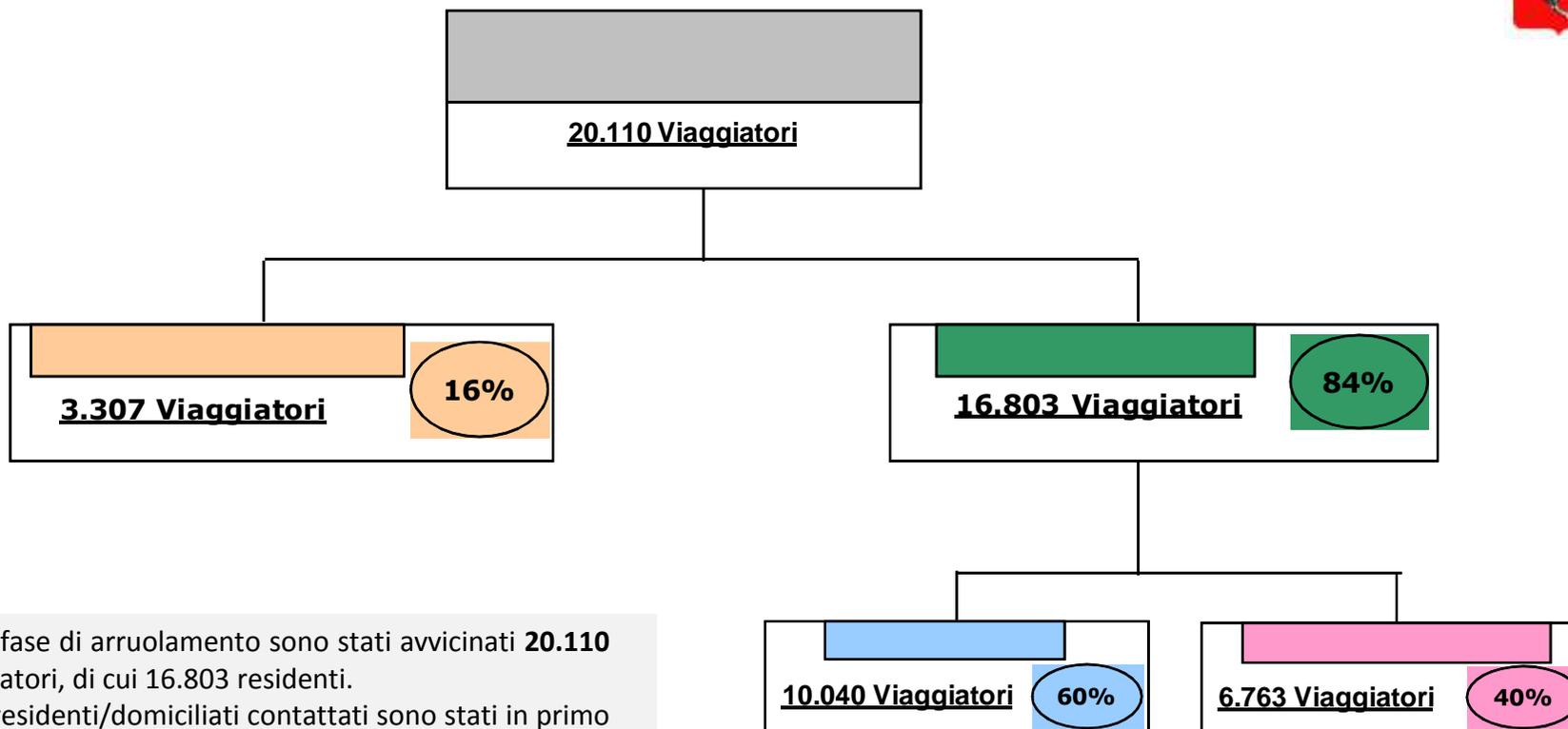
- Totale utenti arruolati: 10.040
- Utenti arruolati abbonati: 6.103
- Utenti arruolati occasionali: 3.937

• **Numerosità campionaria di interviste telefoniche** realizzate:

- Totale utenti: 4.750
- Utenti abbonati: 2.845
- Utenti occasionali: 1.905

• L'**allocazione delle 4.750 interviste telefoniche per direttrice e tipologia di utenza** assicura una buona rappresentatività delle stime a livello complessivo, di utenza e di direttrice.

Attività di avvicinamento e arruolamento



Nella fase di arruolamento sono stati avvicinati **20.110** viaggiatori, di cui 16.803 residenti.

Tra i residenti/domiciliati contattati sono stati in primo luogo identificati soggetti con almeno 14 anni; successivamente si è venuta determinando la quota parte dei soggetti arruolati ossia le persone in target che hanno accettato di partecipare all'indagine rilasciando un recapito telefonico (fisso o mobile).

Di fatto **10.040 soggetti** (pari a circa il 60% degli arruolati e a circa il 50% degli avvicinati) hanno aderito all'indagine fornendo le informazioni necessarie per poter essere successivamente ricontattato telefonicamente

GLI AVVICINATI - Sintesi

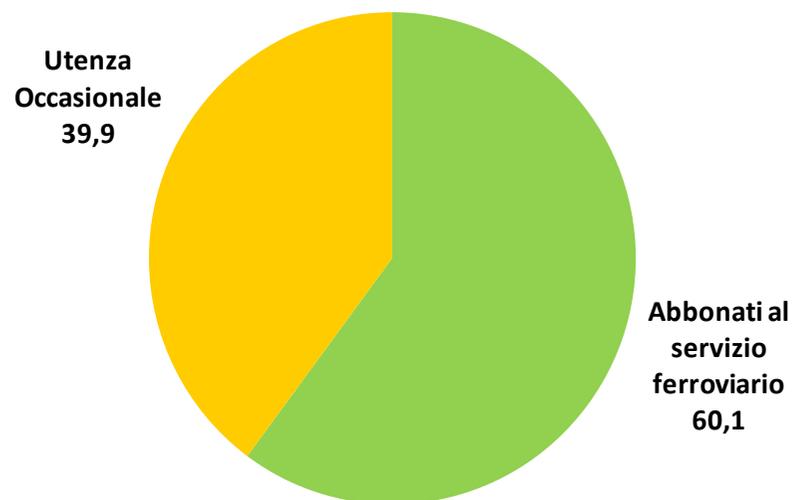
Soggetti avvicinati	20.110
Avvicinati residenti in Toscana	16.803
Arruolati	10.040

I principali risultati

Tipologia di utenza: abbonati e occasionali

Utenti abbonati e occasionali

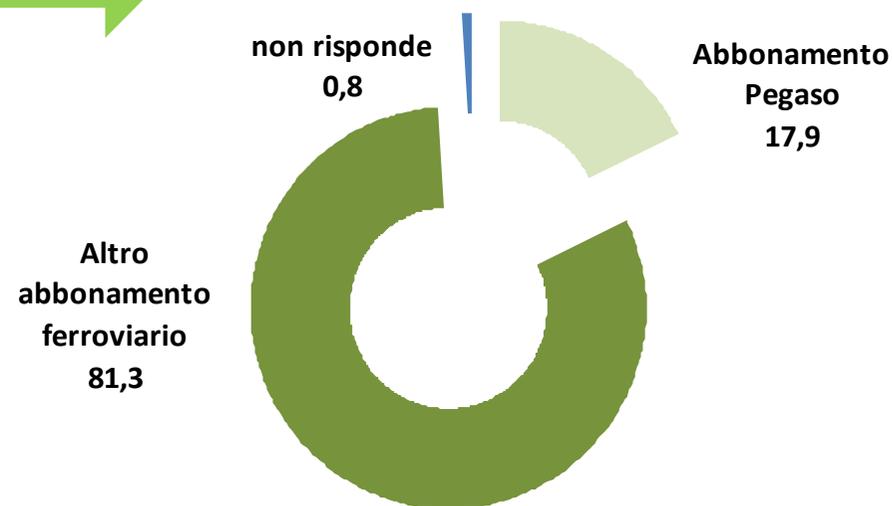
Utenti abbonati e occasionali



La prevalenza dell'utenza è abbonata (60.1%)

Questo dato è in parte condizionato dal mese di rilevazione – novembre – periodo in cui l'utenza occasionale è fisiologicamente minore.

Possessori di abbonamento Pegaso tra gli abbonati (%)

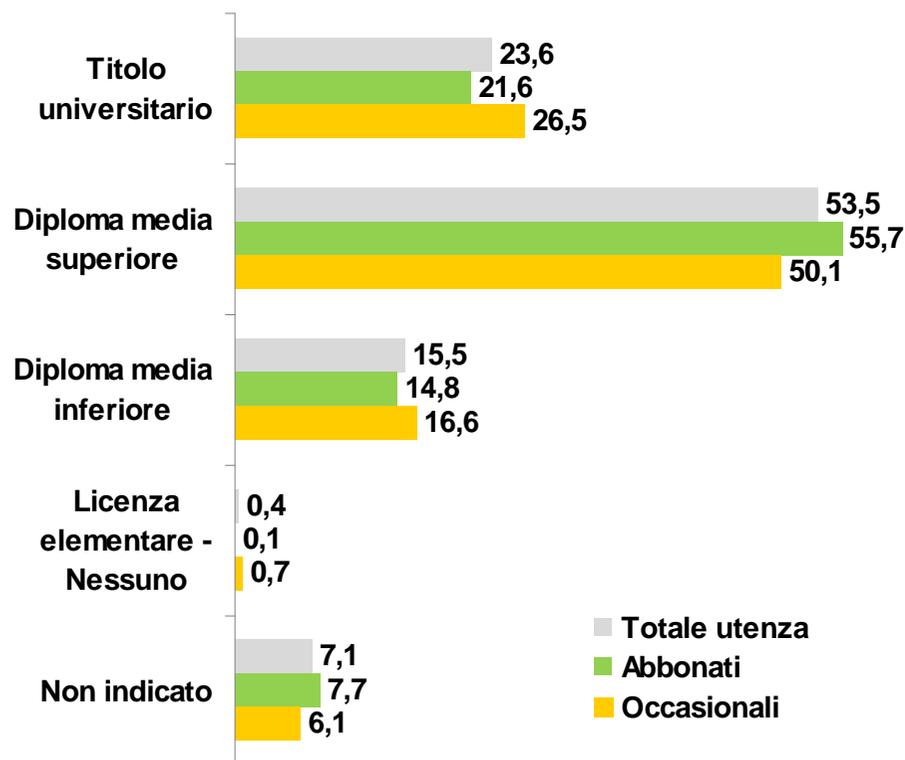


Profilo dell'utenza:
chi sono gli utenti del treno regionale?

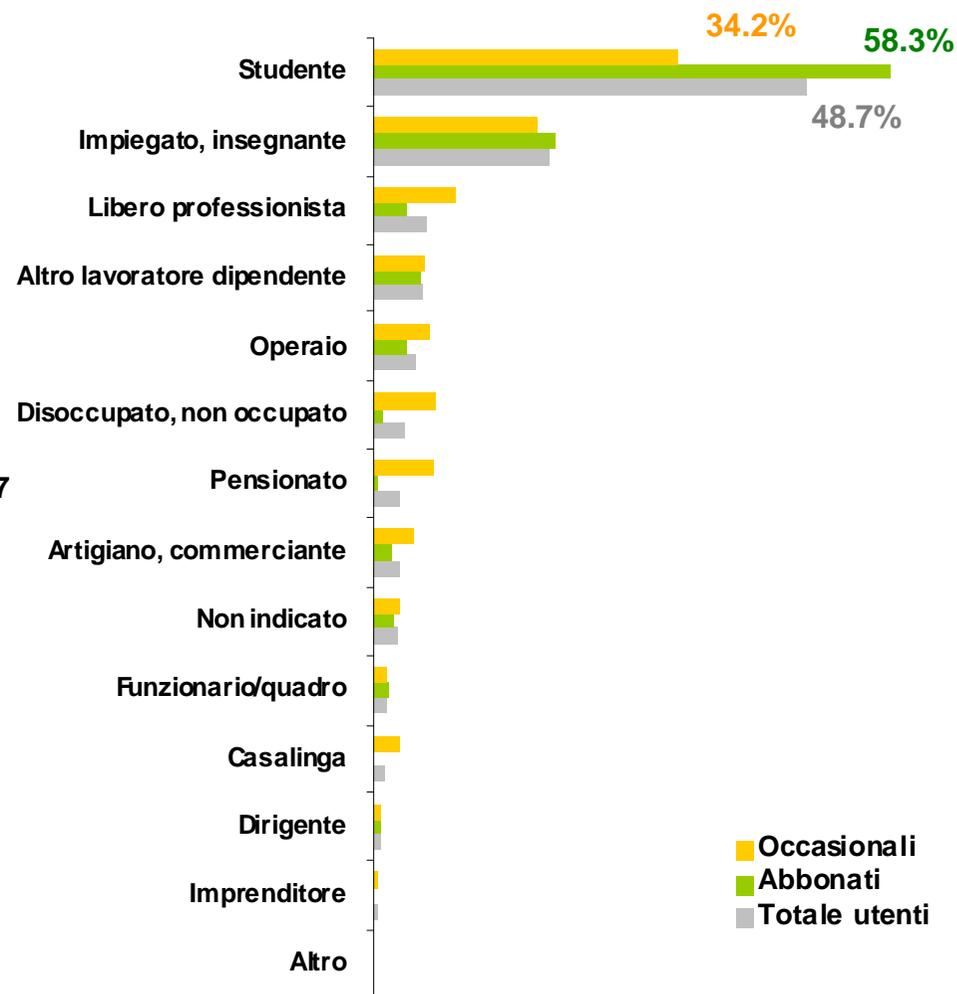
Profilo dell'utenza: aspetti socio-demografici

L'utenza del treno regionale è formata in **prevalenza da donne** (circa il 60% per entrambe le componenti), da **giovani e giovani adulti** (età media: 29 abbonati e 36 occasionali), con **alti titoli di studio**, in **maggioranza studenti ed impiegati**.

Titolo di studio (%)

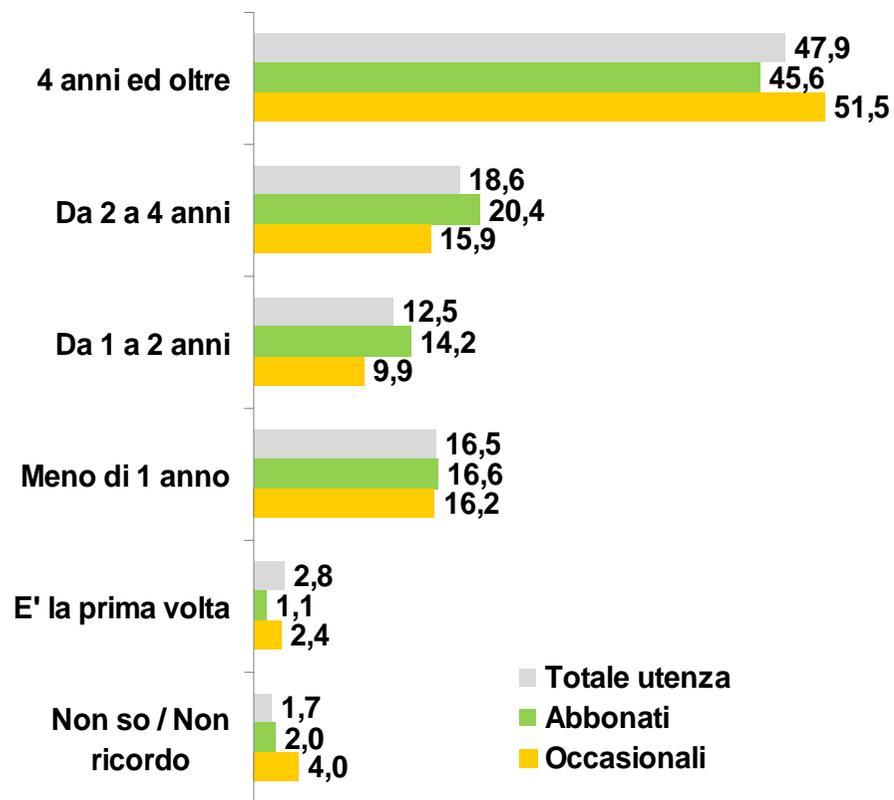


Condizione professionale (%)



Profilo dell'utenza: da quanto tempo e con che frequenza è usato il treno

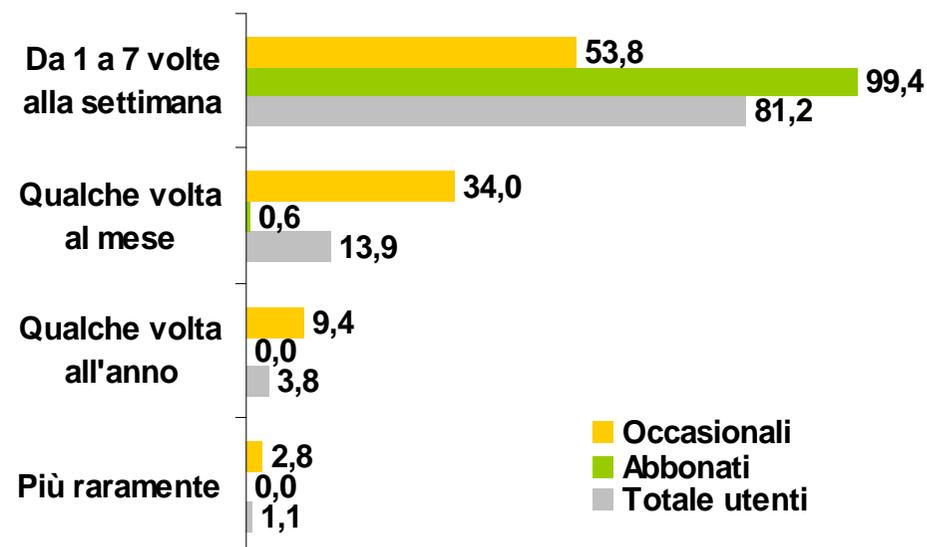
“Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento?” (%)



Gran parte dell'utenza utilizza il servizio ferroviario **da tempo** (spesso da oltre quattro anni)

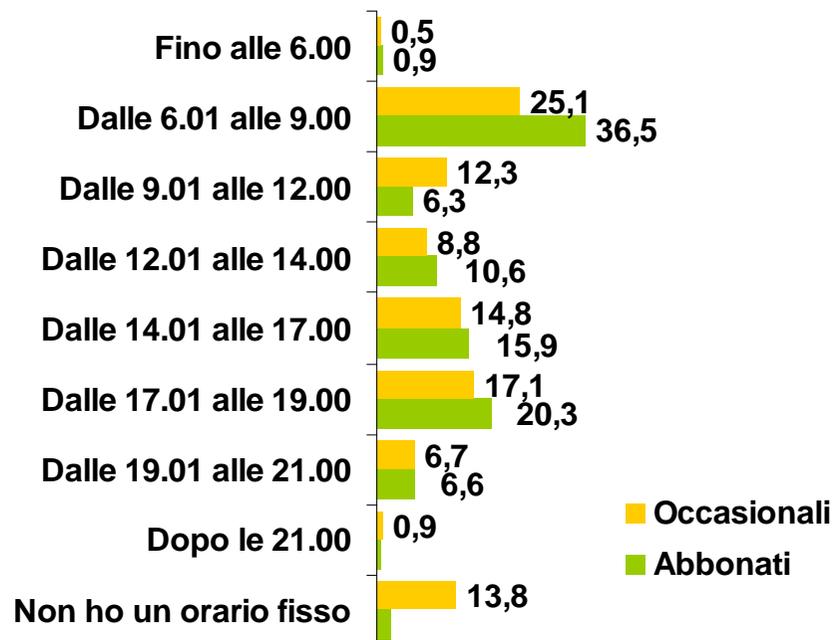
e lo usa **frequentemente**, sebbene ovviamente la frequenza vari per tipologia di utenza.

“In genere con quale frequenza usa il treno regionale?” (%)



Profilo dell'utenza: fasce orarie di utilizzo del treno

“In quali fasce orarie in genere prende il treno?” (%)



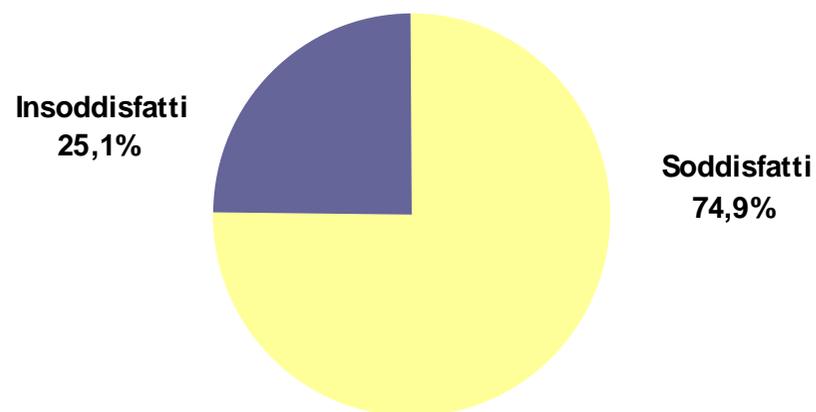
Per entrambe le tipologie di utenza la fascia oraria più frequentata è quella mattutina (6:00-9:00).

Gli occasionali si distribuiscono maggiormente su tutte le fasce orarie e spesso non hanno un orario fisso.

Non emergono differenze significative rispetto al 2012

Soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orario di utilizzo (%)

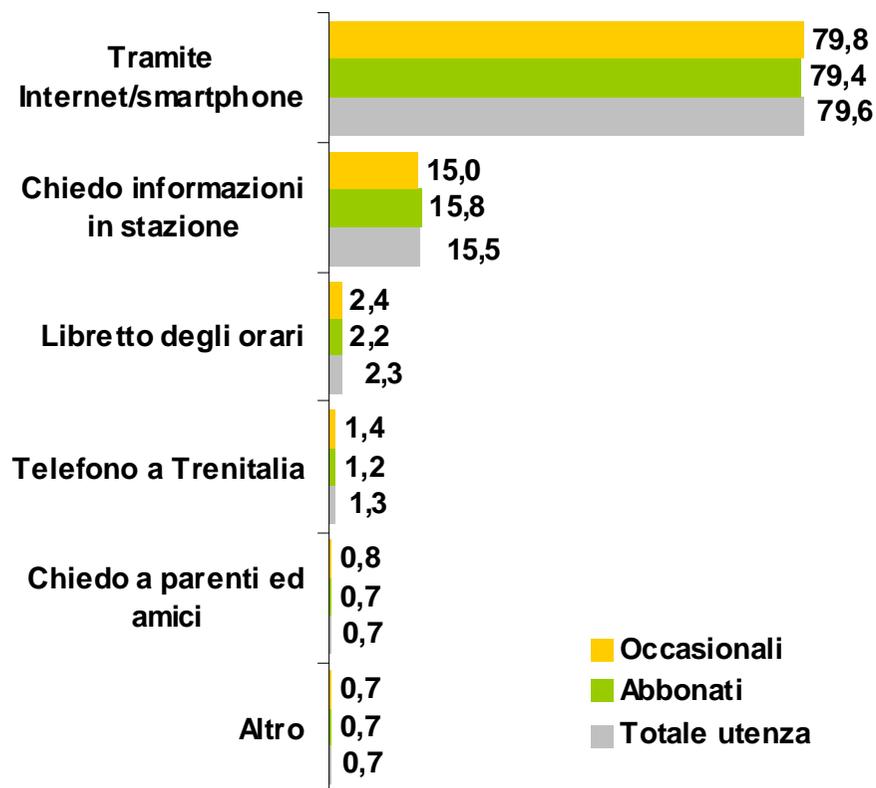
Tre quarti dell'utenza è soddisfatta dell'offerta di treni regionali nelle varie fasce orarie. Un quarto invece si dichiara insoddisfatta.



Profilo utenza: come si cercano informazioni, dove si acquista il titolo di viaggio



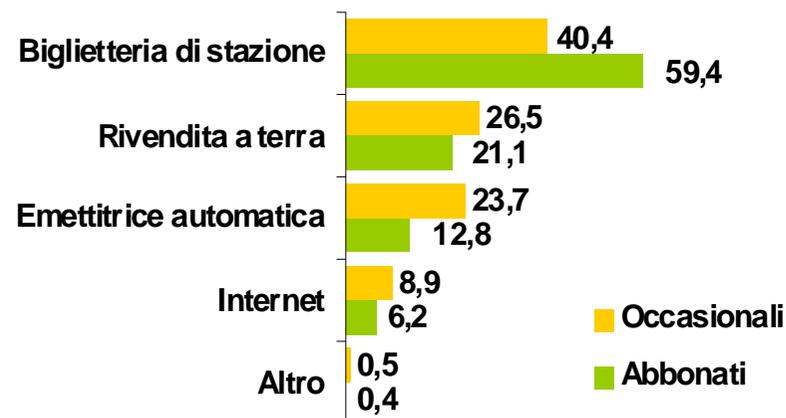
*“In genere come si tiene informato su percorsi, orari e costi?”
(possibili più risposte - % sul totale delle risposte)*



Internet svolge un ruolo fondamentale per l'acquisizione di informazioni, mentre **la stazione** è usata meno e soprattutto dall'utenza meno informatizzata.

Resta prevalente l'uso della **biglietteria in stazione per l'acquisto del titolo di viaggio, specie per gli abbonati.**

“Dove abitualmente acquista il titolo di viaggio?” (%)

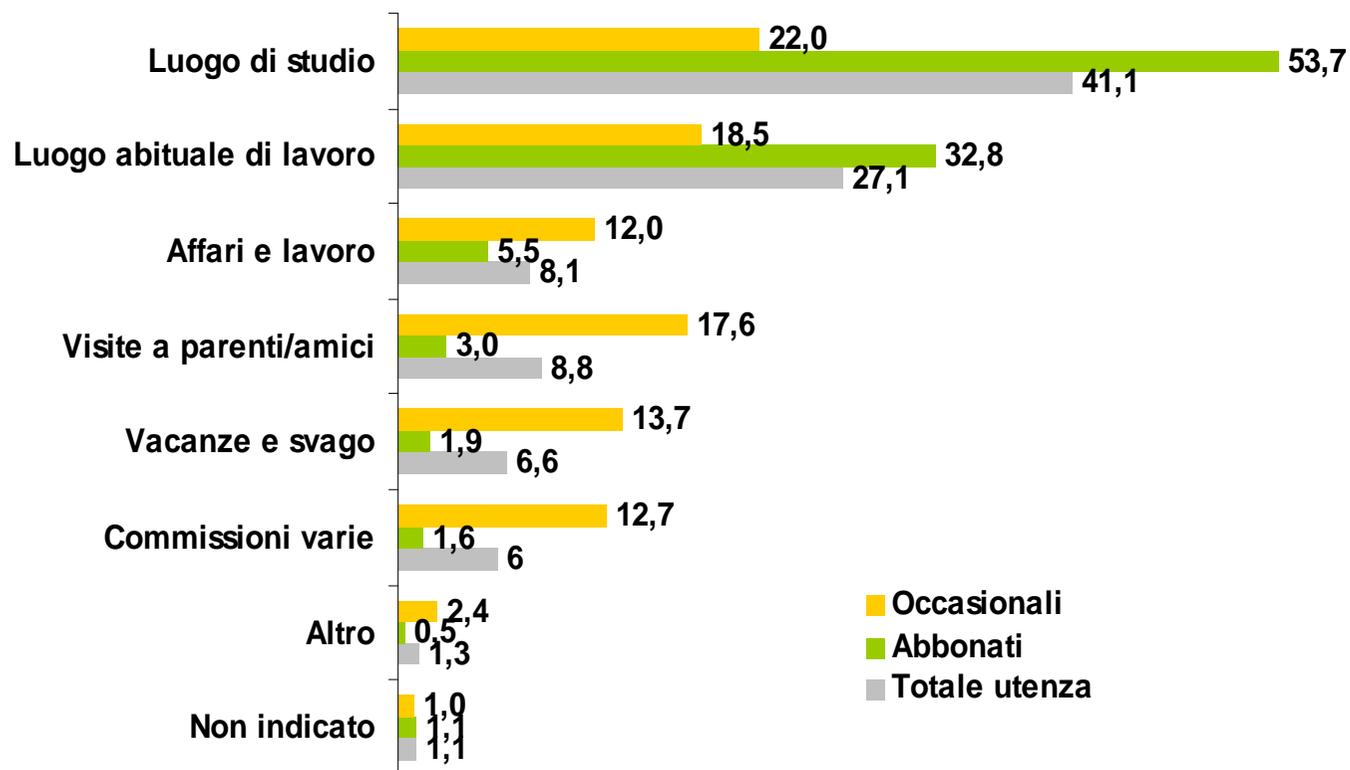


Le scelte di mobilità:
perché il treno come mezzo di trasporto?

Le scelte di mobilità: il motivo principale del viaggio in treno



“Quale è il motivo principale del suo viaggio?” (%)



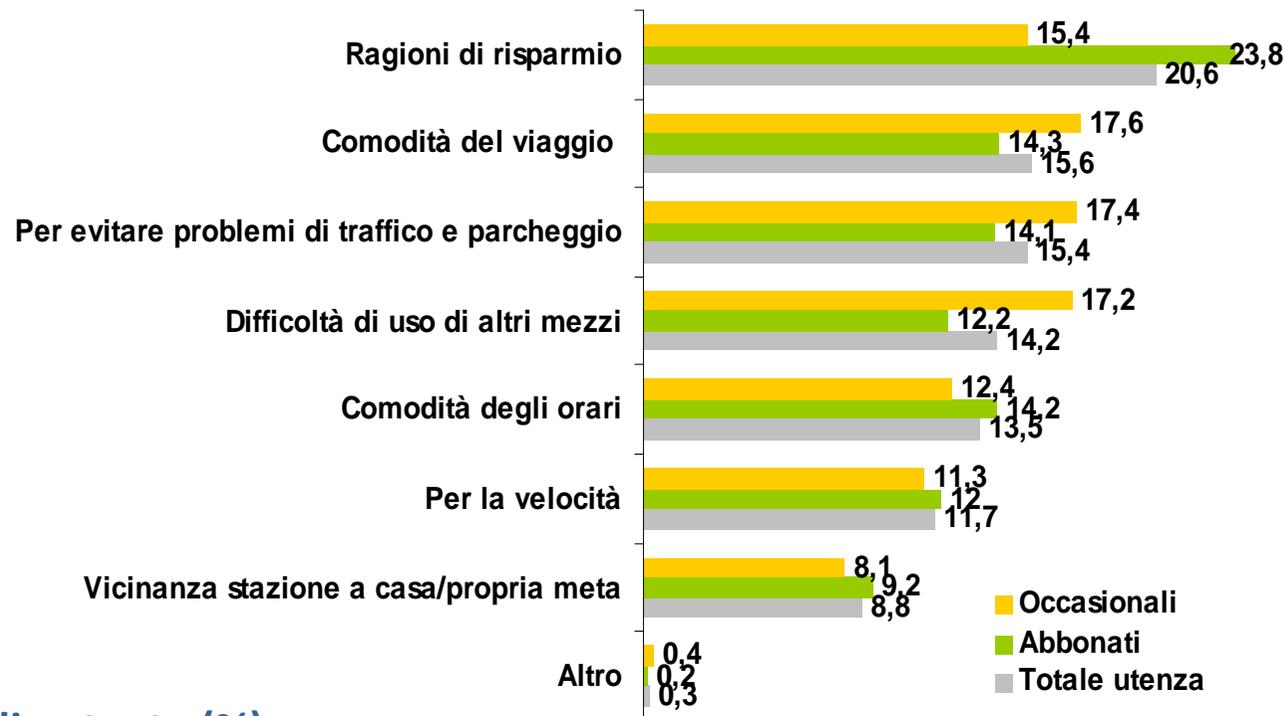
Il treno regionale è utilizzato in primo luogo per le tradizionali **motivazioni di tipo sistematico** - lo studio e il lavoro – ma accanto a queste vi sono anche molte altre motivazioni più occasionali, **commissioni, visite a parenti e amici, vacanze, svago.**

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Le scelte di mobilità: le ragioni della scelta del treno



“Per quali ragioni ha scelto di utilizzare il treno regionale?” (possibili più risposte - % sul totale delle risposte)

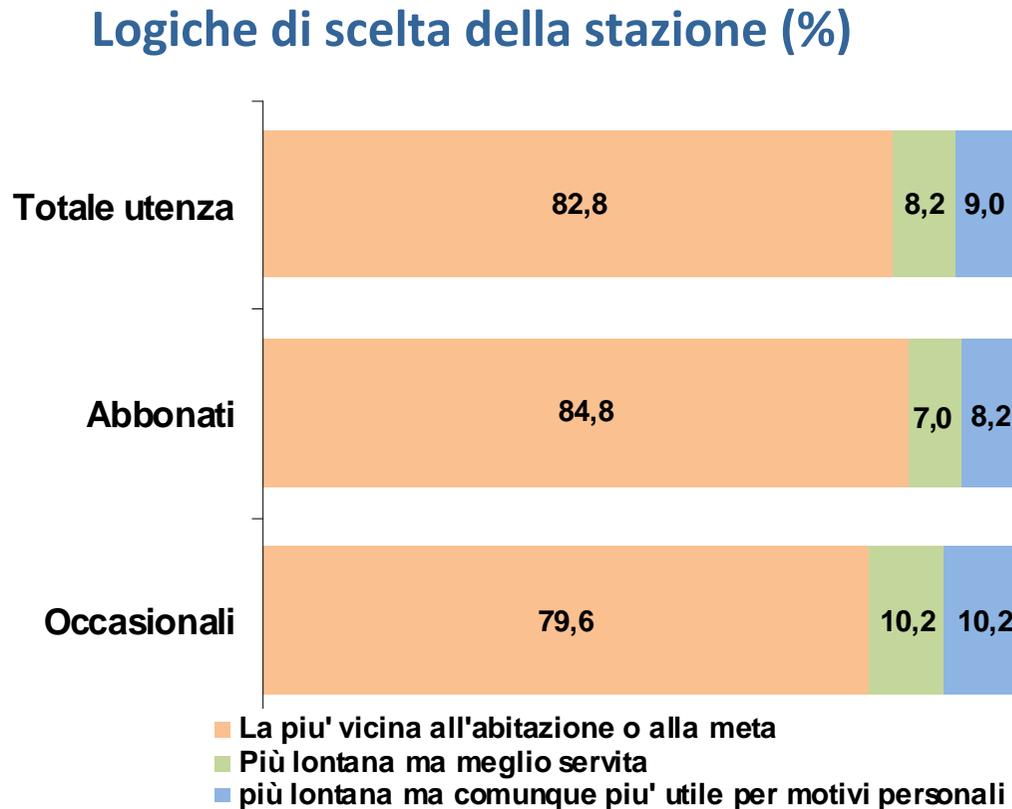


Possesso di patente (%)

	Patente (%)
Abbonati	72,5
Occasionali	77,1
Totale utenza	74,4

Gli abbonati scelgono il treno regionale soprattutto per **ragioni di risparmio**.

Il treno è scelto, da entrambe le tipologie di utenza, anche per i vantaggi che offre: la **comodità del viaggio** e la possibilità di **evitare problemi di traffico e parcheggio**.



*“La stazione di partenza utilizzata in occasione del viaggio è:
la più vicina all’abitazione o alla meta;
più lontana ma meglio servita;
più lontana ma comunque più utile per motivi personali?”*

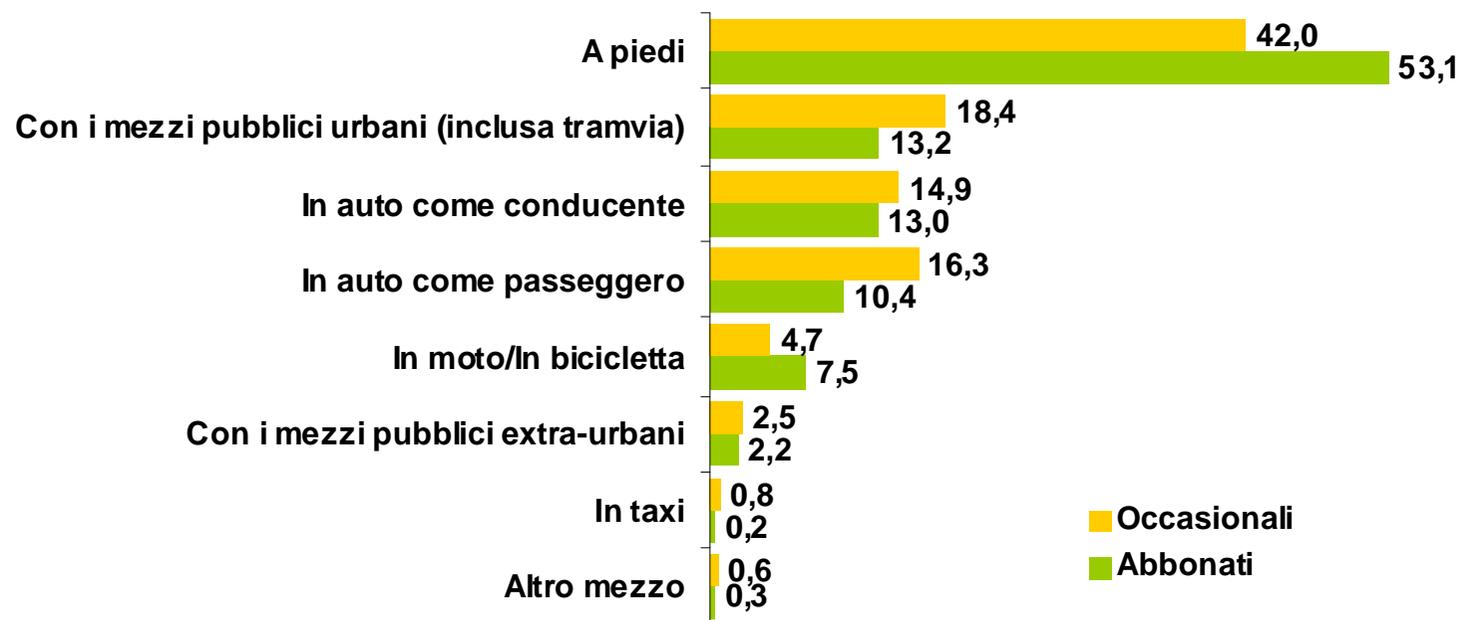
La grande maggioranza degli utenti, e in particolare gli abbonati, sceglie **la stazione più vicina**.

Tra gli occasionali vi è una piccola quota ma non trascurabile di viaggiatori che sceglie una stazione più lontana in funzione dei maggiori servizi offerti.

Le scelte di mobilità: i mezzi per arrivare alla stazione

Mezzi utilizzati per arrivare nella stazione di intervista

(risposta multipla - % sul totale delle risposte)



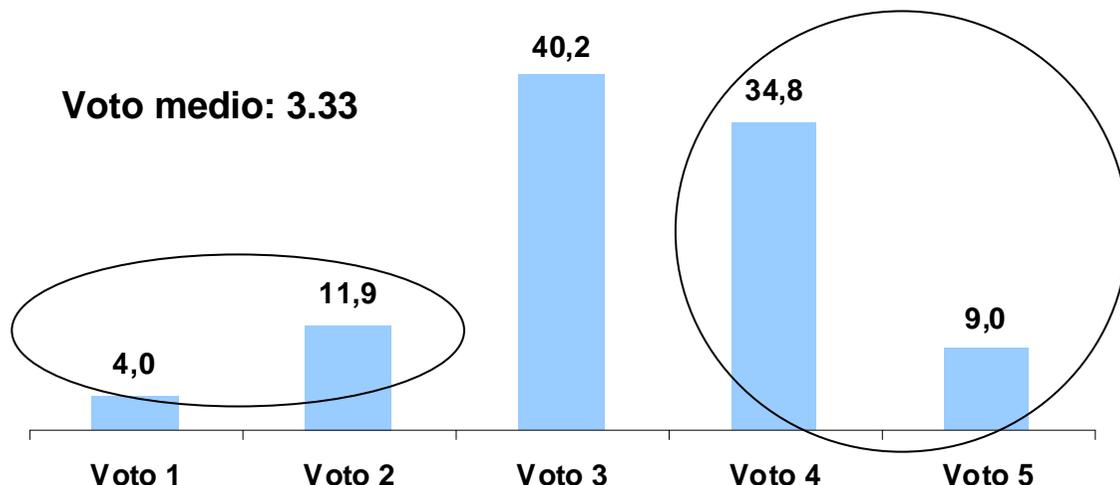
La modalità più diffusa per raggiungere la stazione di partenza è **l'andare a piedi**.
 Seguono **l'automobile (usata come conducente o passeggero)**
e il mezzo pubblico urbano;
 poi a distanza **i mezzi a due ruote (moto, scooter, bicicletta)**

Situazione sostanzialmente simile per ciò che riguarda i mezzi usati
 per lasciare la stazione di arrivo.

La valutazione del servizio

La valutazione del servizio: giudizio complessivo

Distribuzione dei voti espressi (da 1 a 5) per il servizio ferroviario (%)



Voto medio: 3.33

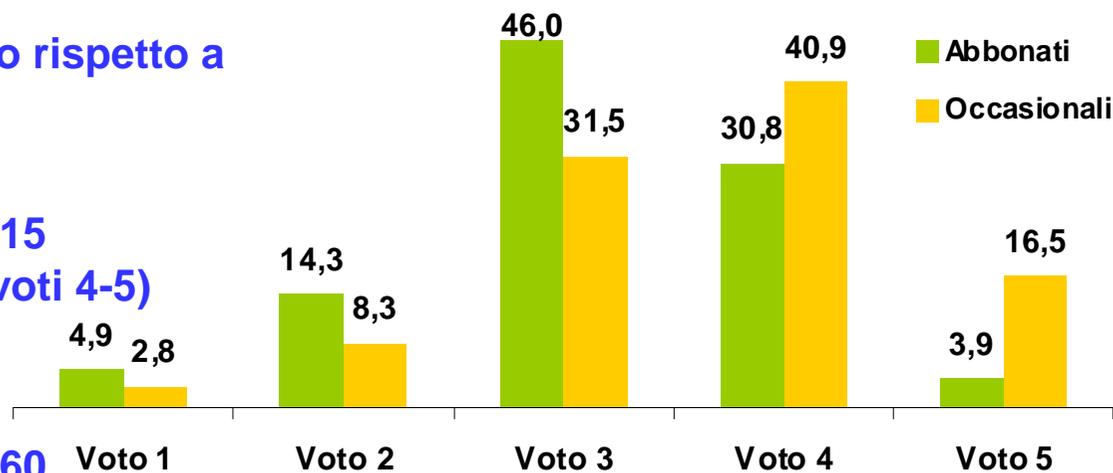
Il giudizio complessivo – sul quale tutti gli utenti si sono espressi - è positivo. I giudizi pienamente positivi (voti 4-5) superano ampiamente quelli negativi (1-2) e il voto medio è pari a 3.33.

**Voto medio abbonati: 3.15
Voto medio occasionali: 3.60**

Il giudizio degli abbonati è più critico rispetto a quello degli utenti occasionali.

Tra gli abbonati il voto modale è 3, il voto medio è 3.15 e gli utenti pienamente soddisfatti (voti 4-5) sono pari al 34.7%

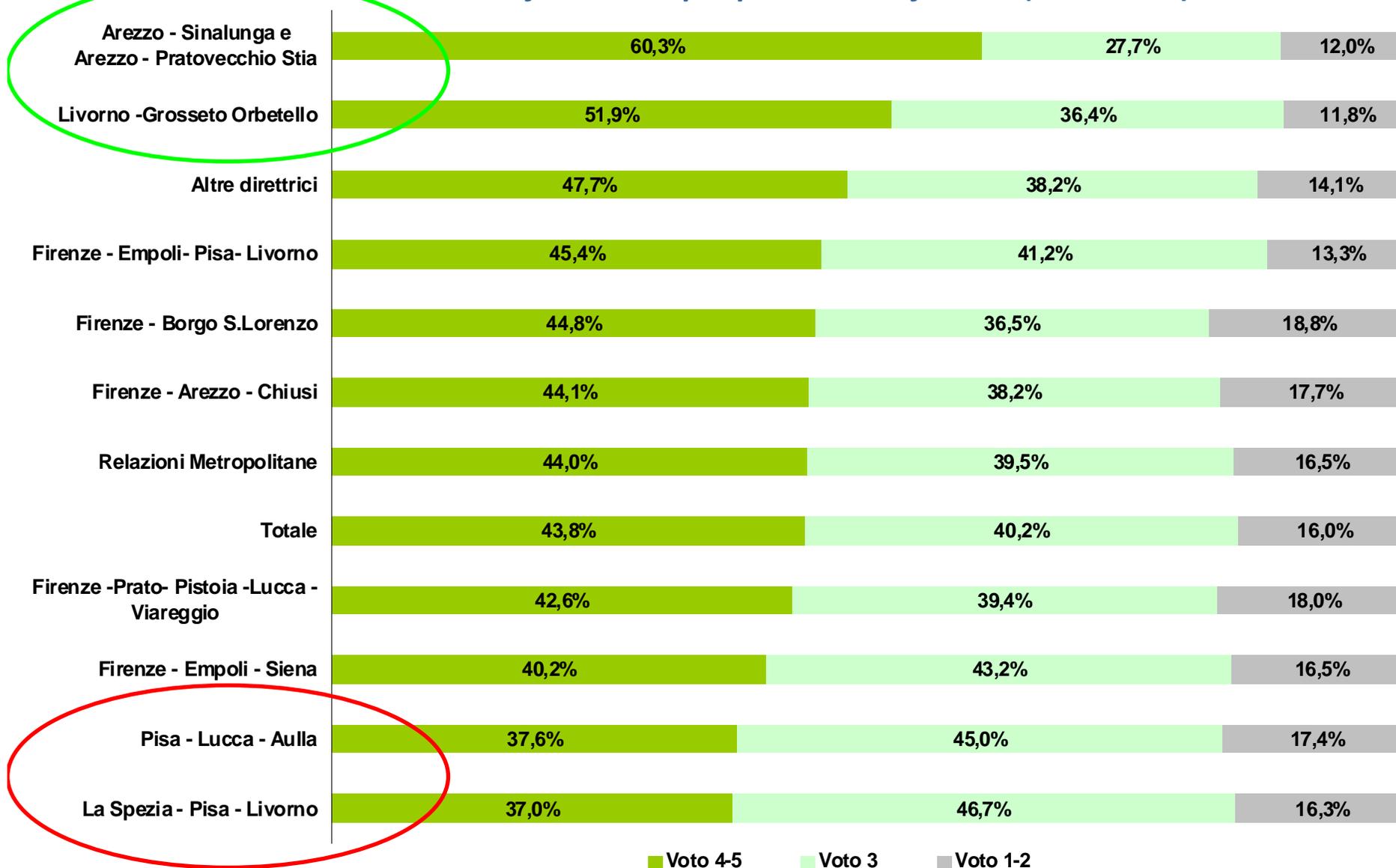
mentre tra gli occasionali il voto modale è 4, il voto medio è 3.60 e i pienamente soddisfatti sono pari al 57,4%.



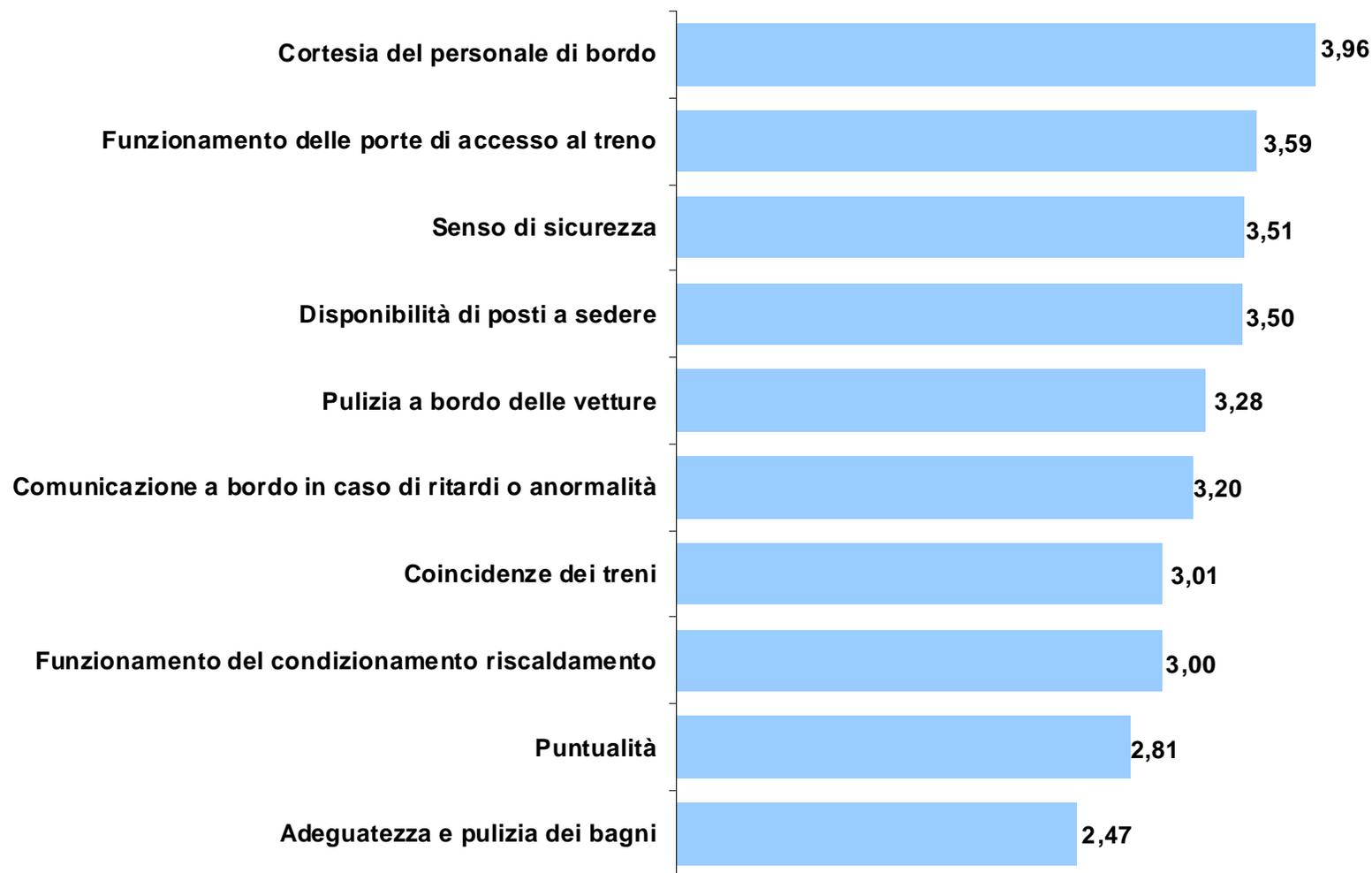
La valutazione del servizio: giudizio complessivo



Graduatoria delle direttrici ferroviarie per piena soddisfazione (% voto 4-5) – 2015

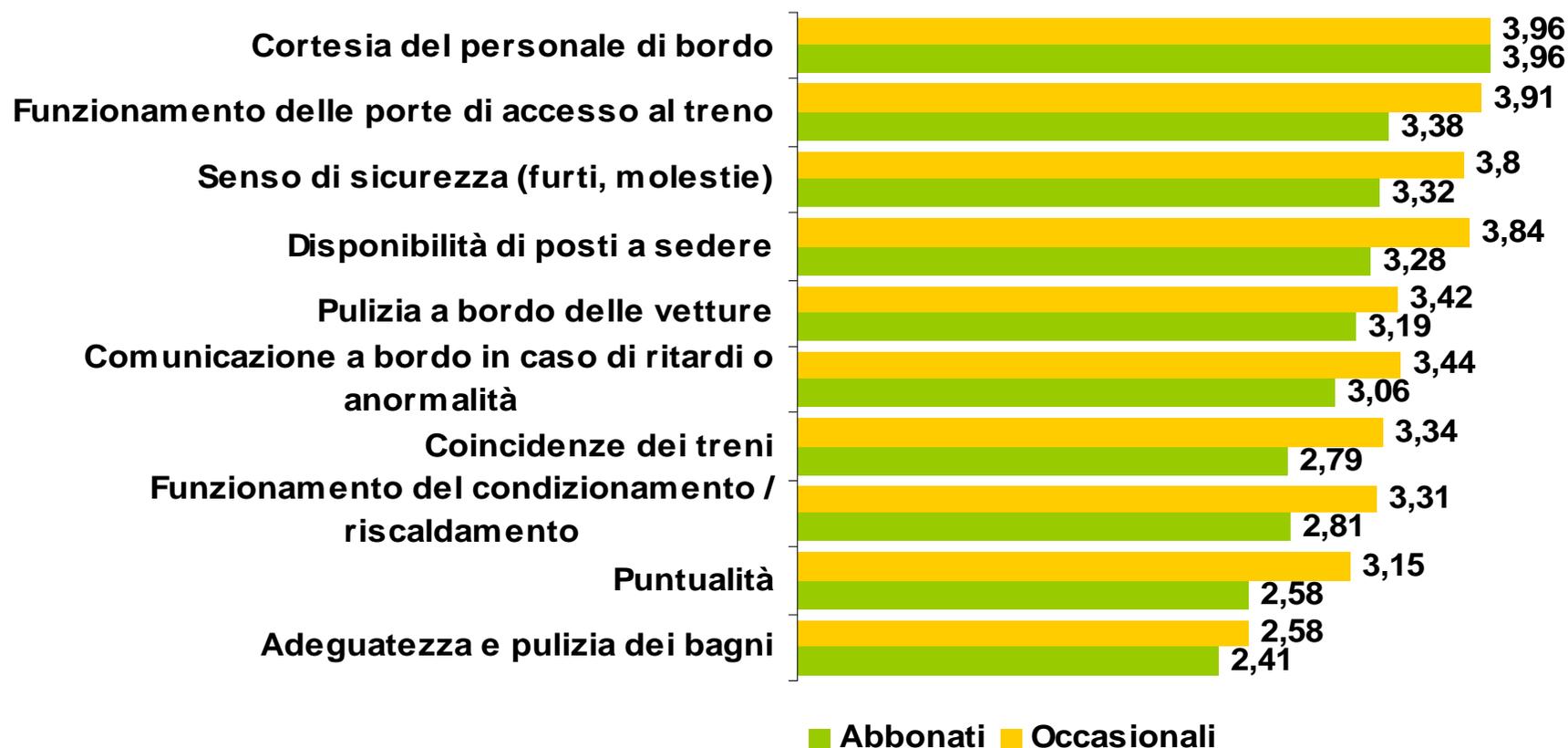


La valutazione del servizio: giudizio su diversi aspetti (voto medio)



**Ai vertici della graduatoria la cortesia del personale, il funzionamento delle porte d'accesso e il senso di sicurezza (voti medi superiori a 3.5).
Le valutazioni più basse riguardano la puntualità e lo stato dei bagni (voto medio sotto 3).**

La valutazione del servizio: giudizio su diversi aspetti per tipologia di utenza (voto medio)



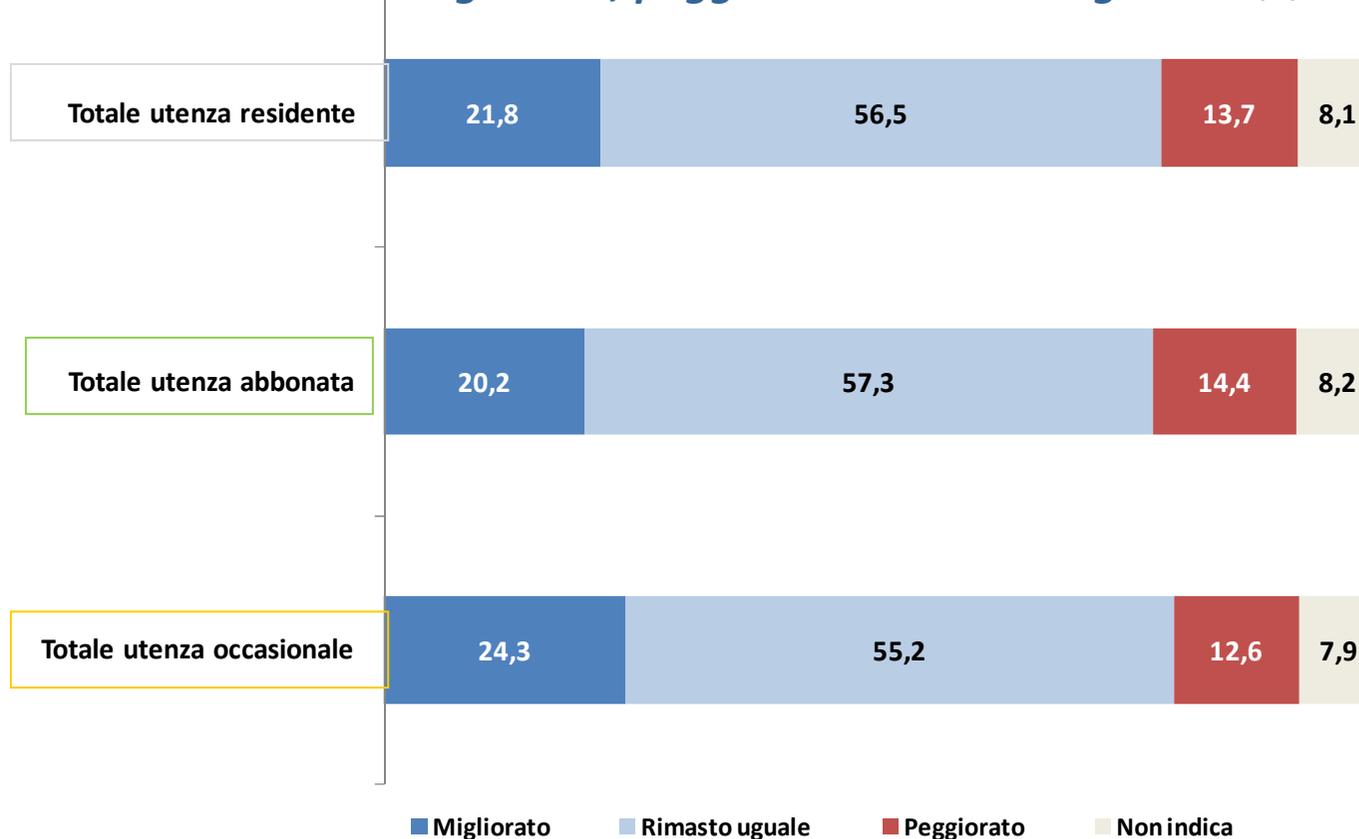
I giudizi degli abbonati sono più critici in tutti gli aspetti con l'eccezione della cortesia del personale.

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 e l'adeguatezza e pulizia dei bagni.**

Valutazione del servizio: la percezione del miglioramento e peggioramento



“Secondo Lei, Il servizio ferroviario del treno regionale, nell’ultimo anno è migliorato, peggiorato o rimasto uguale?” (%)

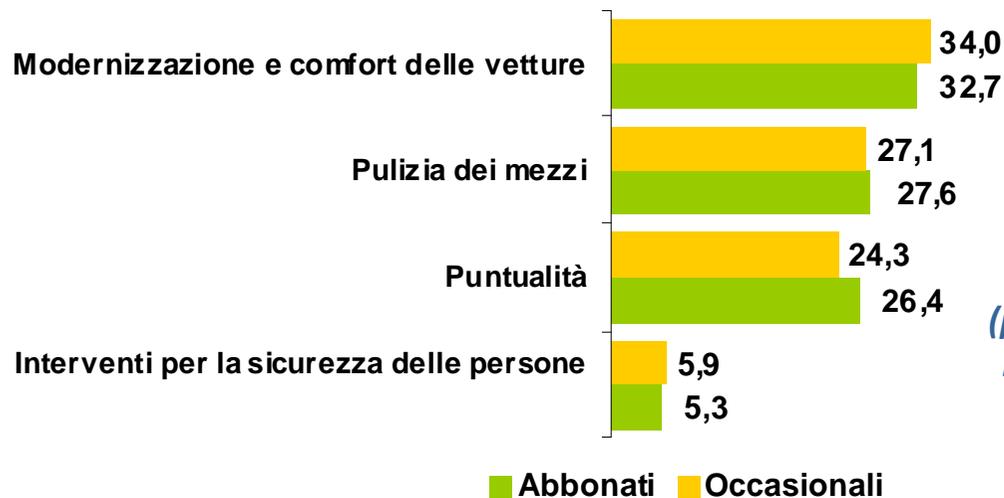


La maggioranza di entrambe le componenti dell’utenza indica un andamento stabile rispetto all’anno precedente, ma coloro che percepiscono un miglioramento superano coloro che indicano un peggioramento.

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell’approssimazione dei decimali.

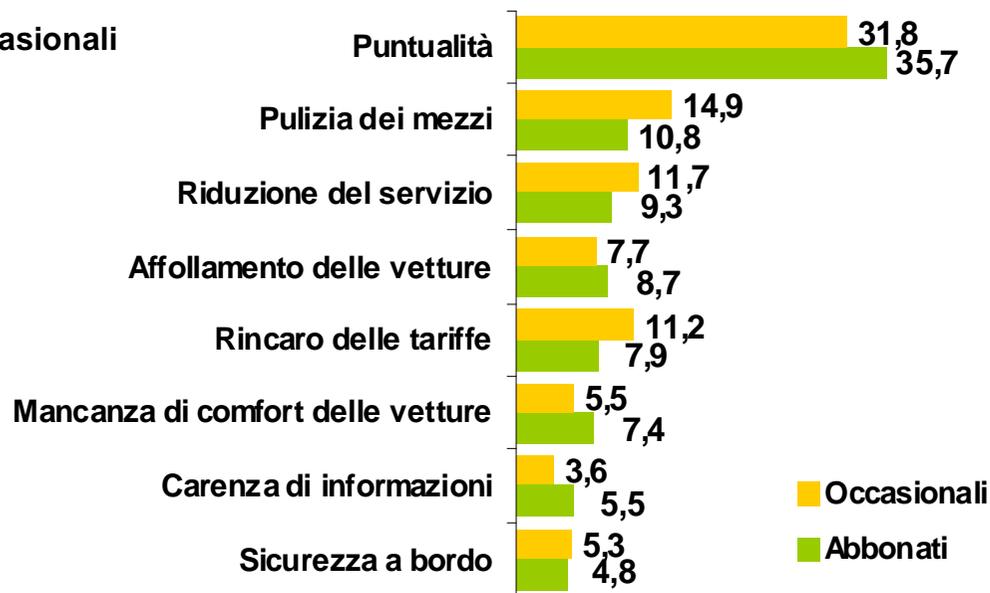
Gli aspetti percepiti in termini di miglioramento e peggioramento

Interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio
(possibili più risposte - % calcolate sul totale delle risposte fornite da coloro che hanno indicato un miglioramento pari a Abbonati: 20,2% e Occasionali: 24,3%)



L'utenza ha percepito un miglioramento soprattutto rispetto alla modernizzazione dei mezzi e alla pulizia. Più controversi la puntualità e il senso di sicurezza.

Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio
(possibili più risposte - % calcolate sul totale delle risposte Fornite da coloro che hanno indicato un peggioramento pari a Abbonati: 14,4% e Occasionali: 12,6%)

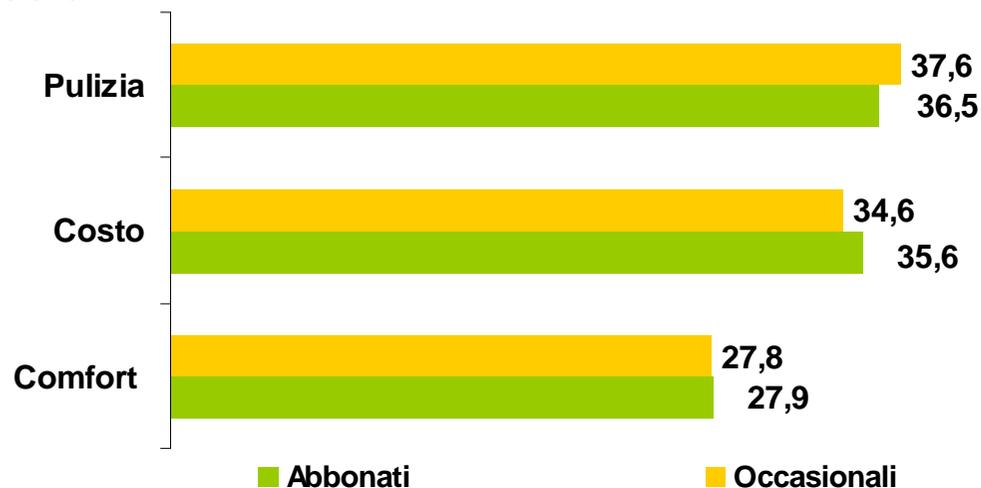


La valutazione del servizio: l'importanza delle componenti

Graduatorie dei fattori strutturali e di servizio – % Punteggi di sintesi ⁽¹⁾



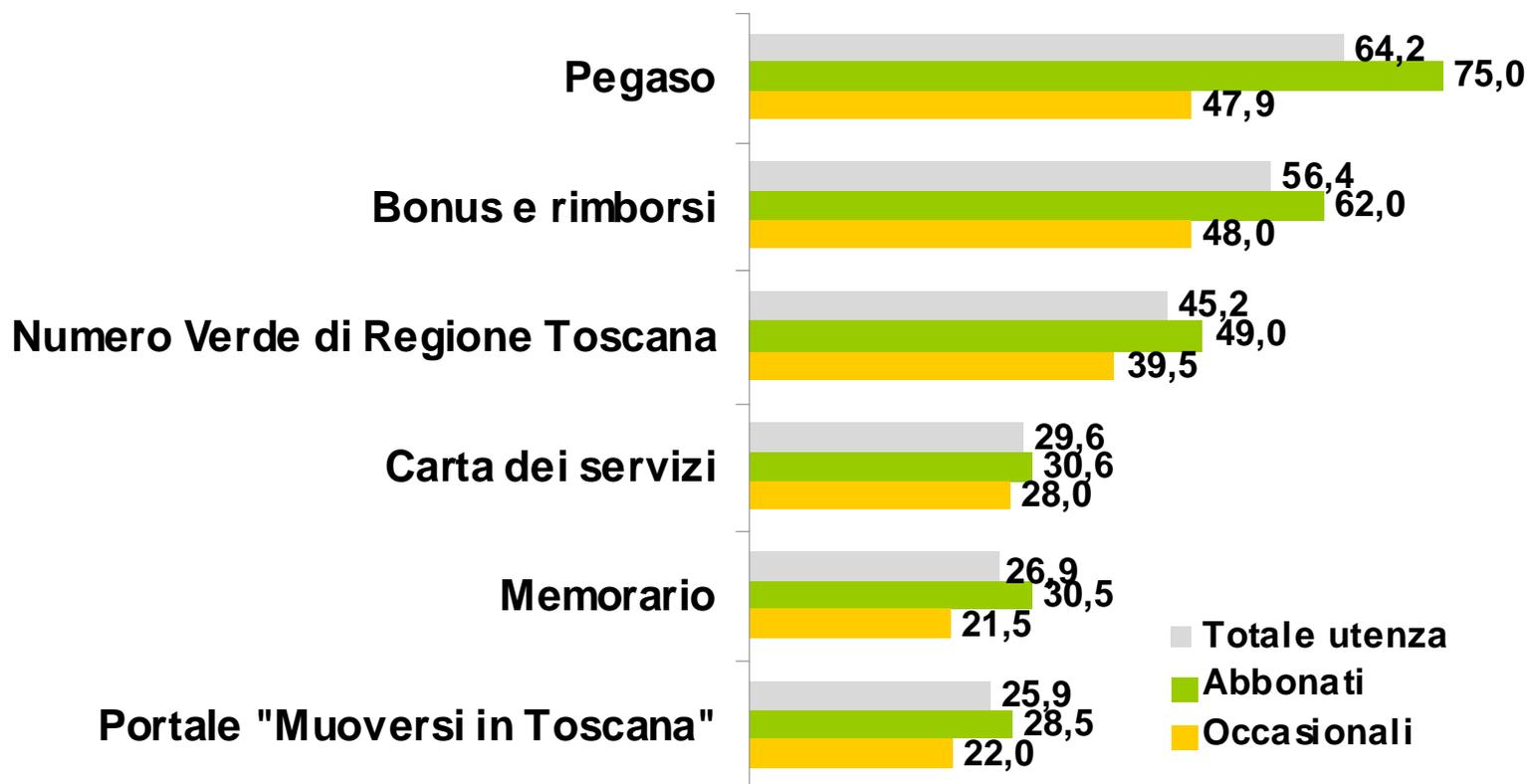
Utenti abbonati e occasionali esprimono valutazioni simili ed analoghe esigenze, da un lato la puntualità e frequenza delle corse e dall'altro la pulizia e il costo.



(1) Agli utenti è stato chiesto di mettere in ordine di importanza gli aspetti che definiscono due dimensioni del servizio ferroviario. Per ogni rank è stato assegnato un diverso punteggio (Es. I posto → punti 5 ; II posto → Punti 4... V posto → Punti 1). Sulla base dei punteggi, ponderati con le numerosità di utenti che hanno assegnato tali rank, si è potuta costruire una distribuzione di punteggi che consente di definire le presenti graduatorie.

I servizi accessori al trasporto ferroviario

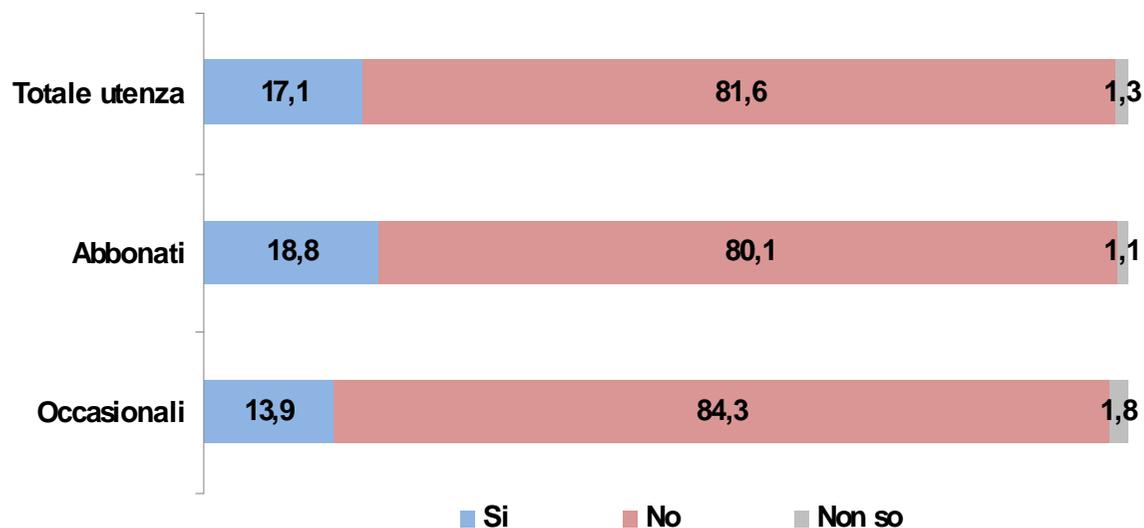
Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario (%)



I servizi più conosciuti sono Pegaso, i bonus e rimborsi e il Numero Verde. Buona, data la sua recente istituzione, la conoscenza del portale "Muoversi in Toscana". Gli abbonati, com'è naturale, hanno un grado di conoscenza maggiore per tutti i servizi.

I servizi accessori al trasporto ferroviario: il numero verde di Regione Toscana

Utilizzo del Numero Verde per abbonati e occasionali (% calcolate sul totale di coloro che conoscono il servizio)



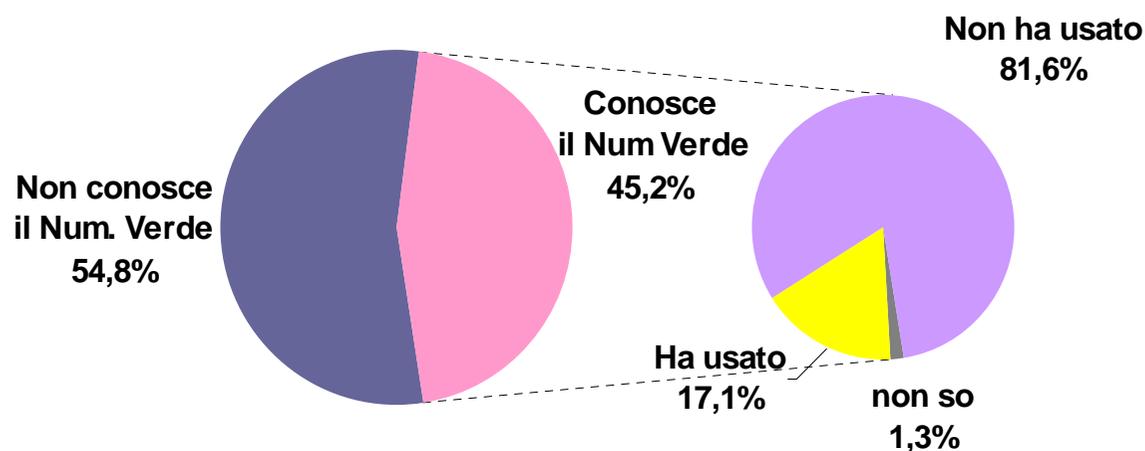
Voto medio
su scala 1 - 5

3,0

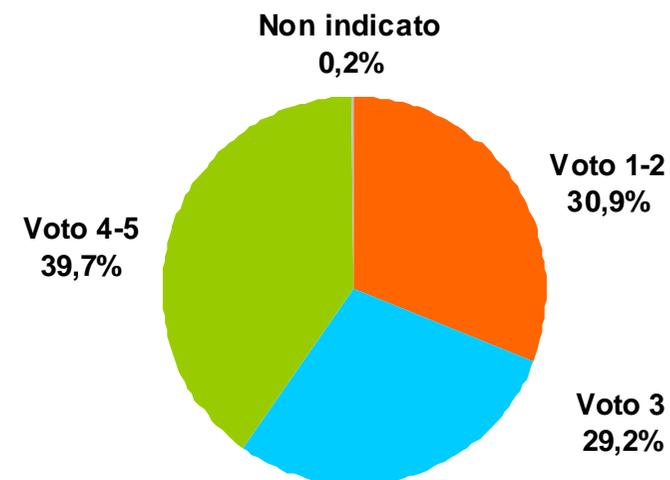
3,0

3,1

Conoscenza e utilizzo del Numero Verde – tot. utenza



Voto assegnato al Numero Verde da parte di coloro che hanno usato il servizio (%)

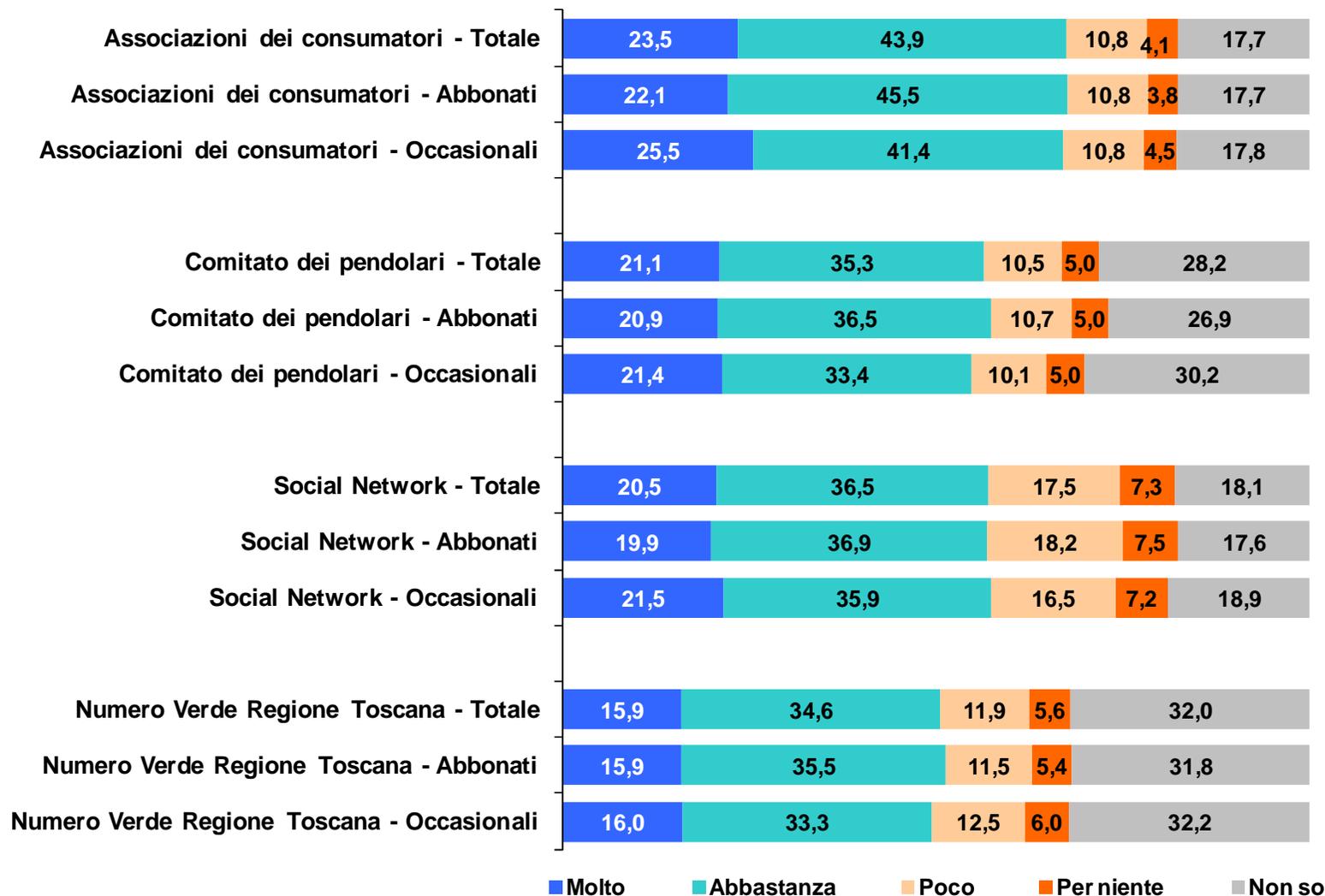


Quali le modalità
per la comunicazione e l'interazione
con gli utenti?

L'importanza e utilità di diversi canali di comunicazione



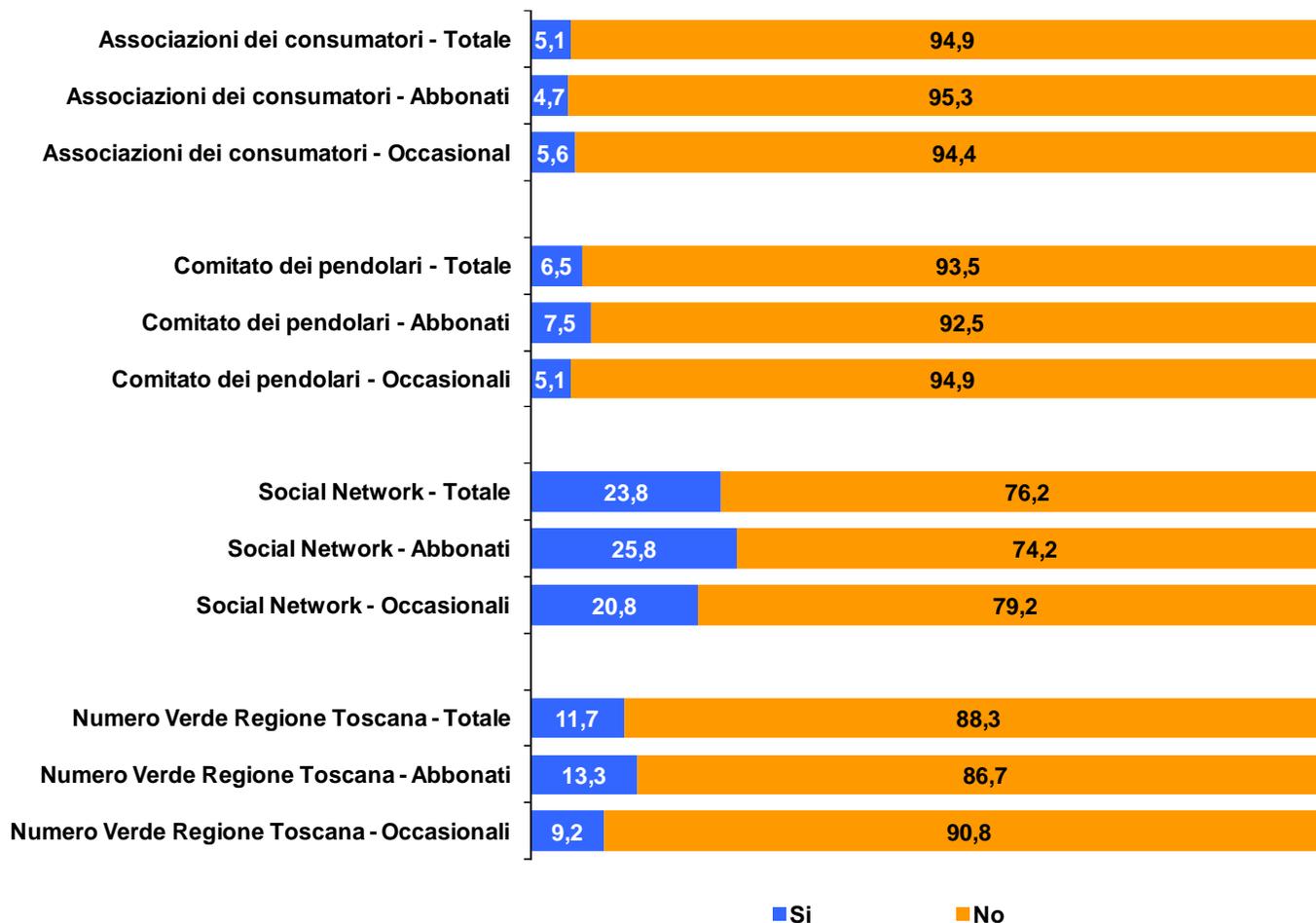
“Quanto ritiene utile – importante per la relazione tra gli utenti del trasporto ferroviario regionale e la Regione Toscana ...” (%)



L'utilizzo di diversi canali di comunicazione



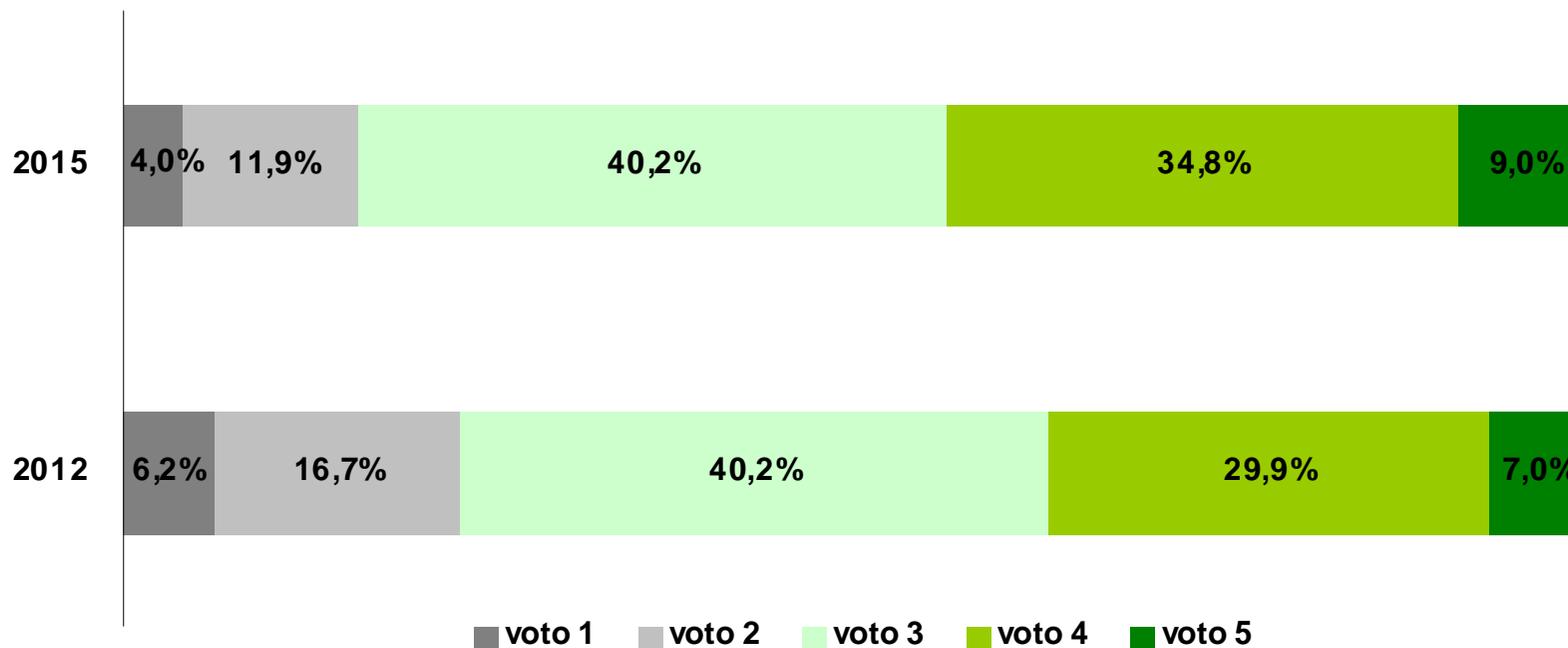
“Per questioni legate al trasporto ferroviario ha avuto occasione di utilizzare ...” (%)



In generale si assegna maggiore importanza e utilità a strumenti di comunicazione organizzati e collettivi come le Associazioni o i Comitati di pendolari ma ... nel momento dell'utilizzo emerge un maggiore uso di strumenti di interazione e comunicazione diretta (social network e numero verde)

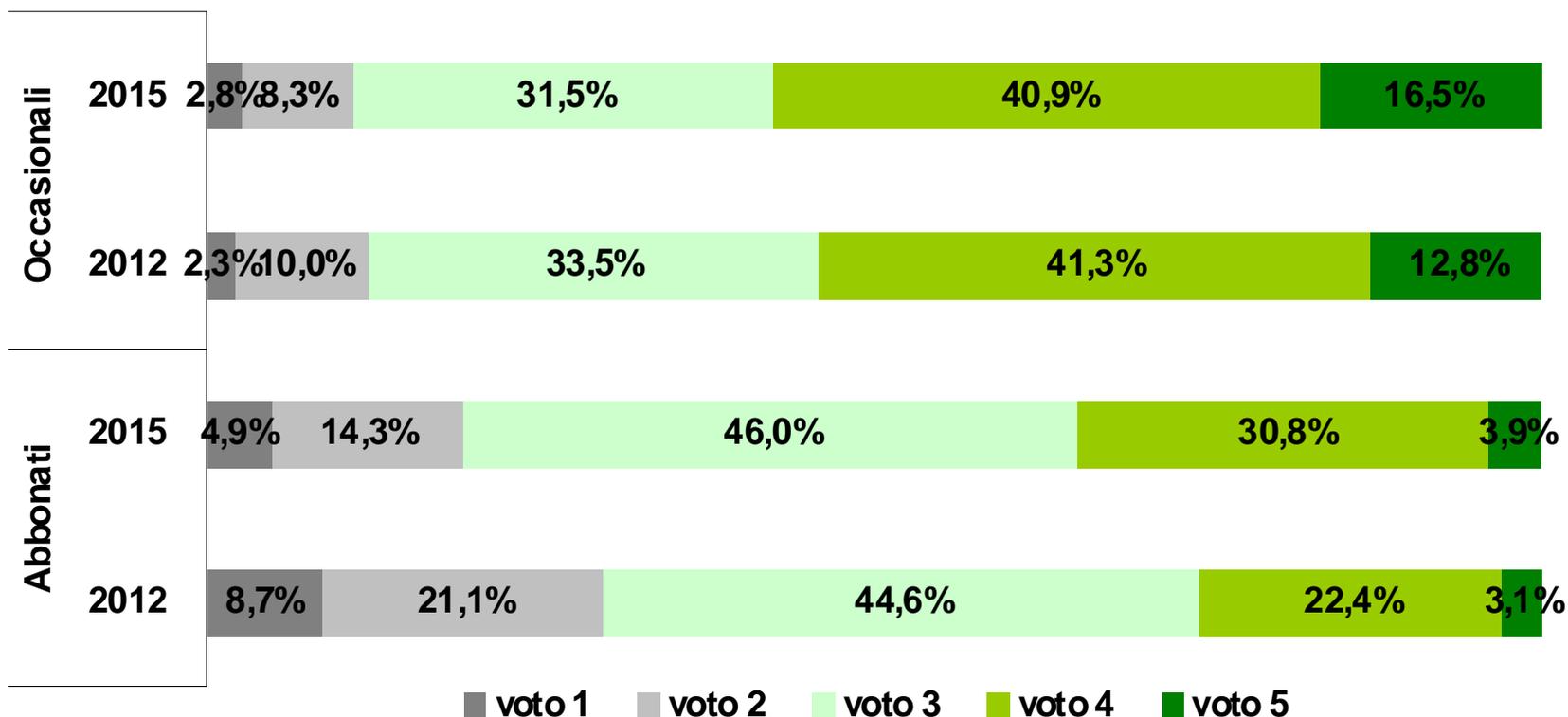
Il confronto 2012 - 2015

Il grado di soddisfazione complessiva per il totale dell'utenza – 2012 - 2015



Il giudizio complessivo da parte del totale dell'utenza ha registrato un buon miglioramento tra il 2012 e il 2015: i voti negativi (1-2) sono diminuiti (da 22,9% a 15,9%); e quelli di piena soddisfazione (4-5) sono aumentati (da 36,9% a 43,8%).

Il grado di soddisfazione complessiva per abbonati e occasionali – 2012 - 2015

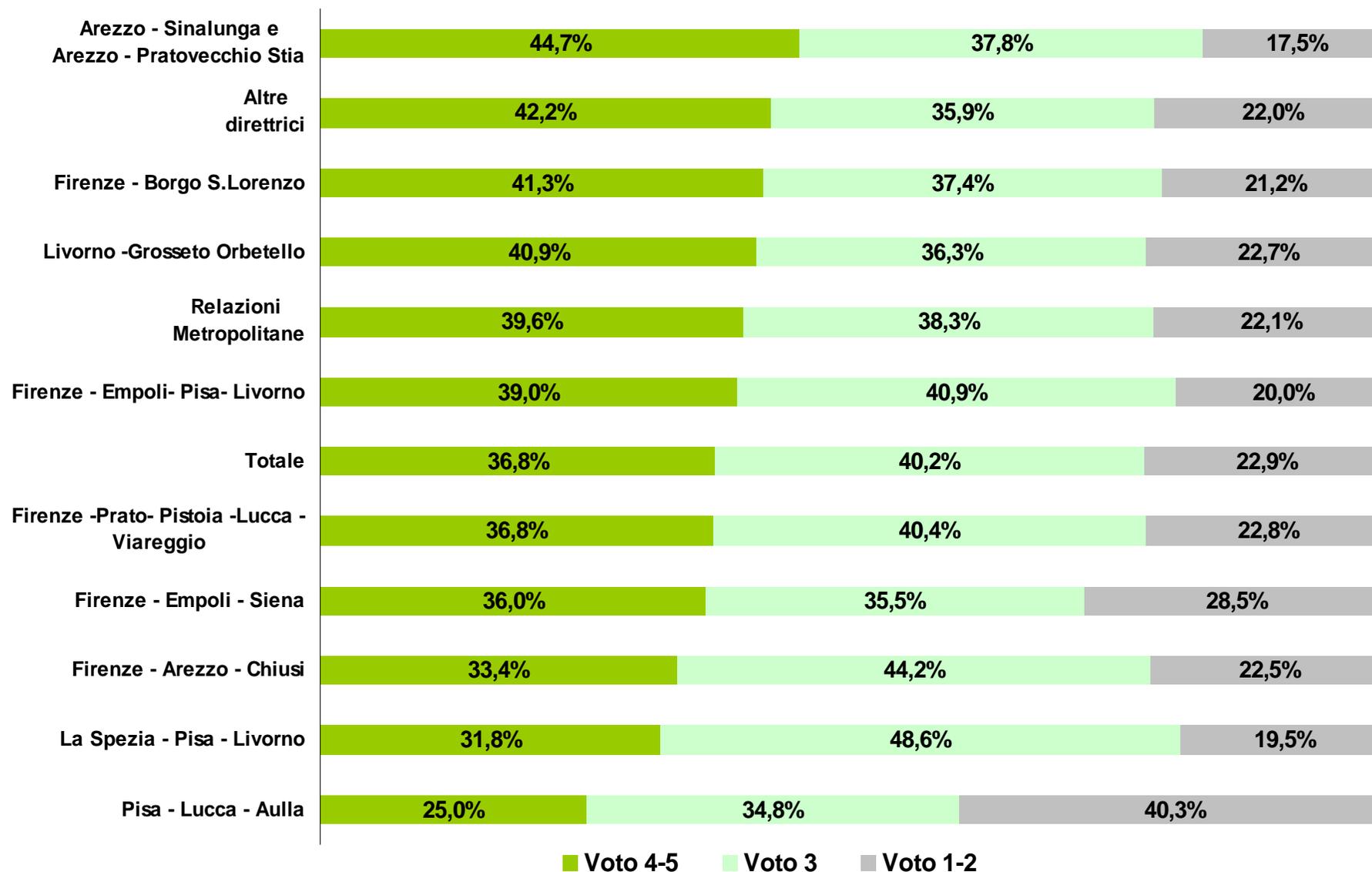


Il miglioramento registrato tra il 2012 e il 2015 è imputabile soprattutto all'utenza abbonata, si tratta quindi di un risultato importante dato che gli abbonati sono tendenzialmente più critici.

Il confronto 2012 - 2015



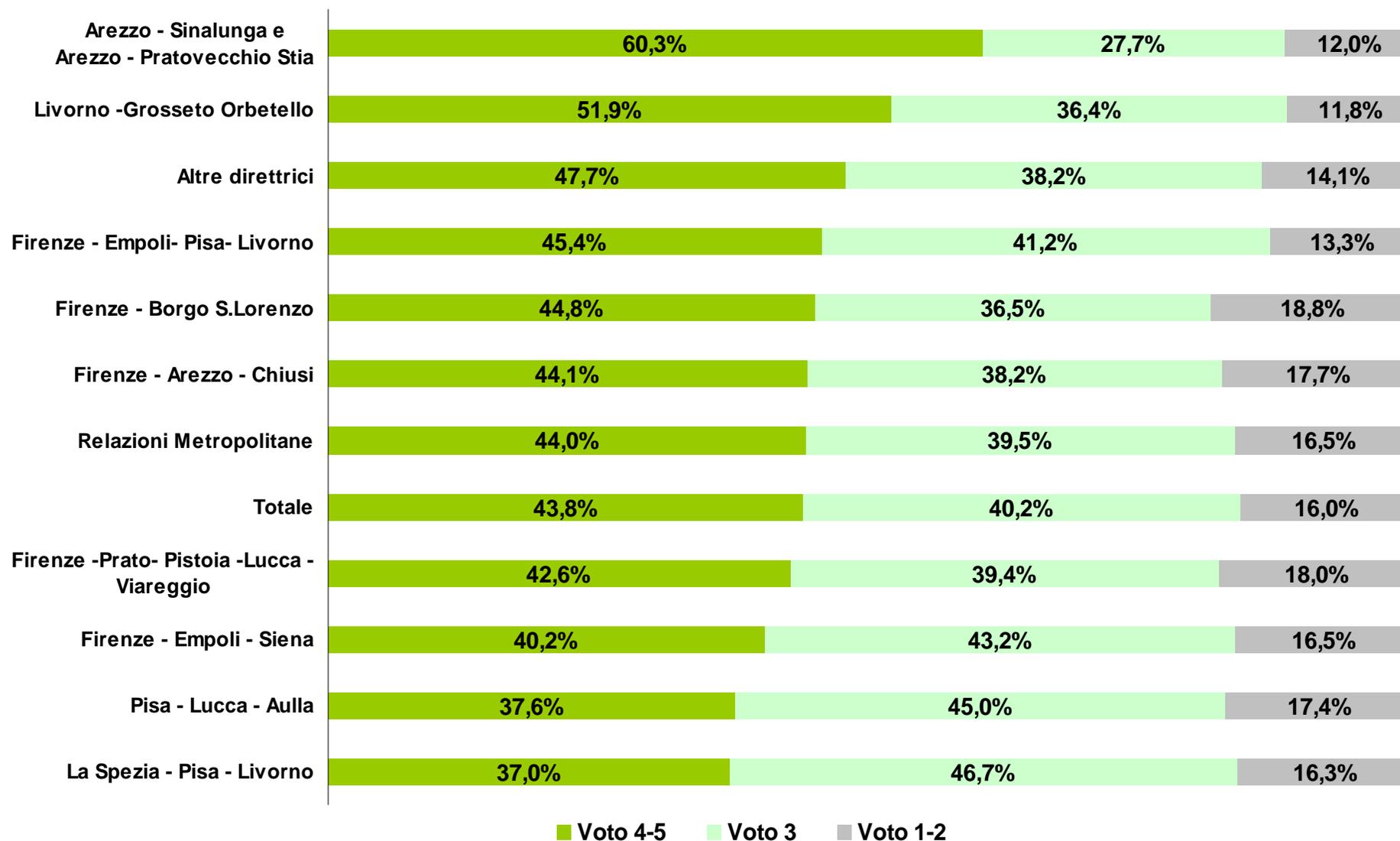
Graduatoria delle direttrici 2012 per voto 4-5 relativo alla soddisfazione complessiva



Il confronto 2012 - 2015



Graduatoria delle direttrici 2015 per voto 4-5 relativo alla soddisfazione complessiva



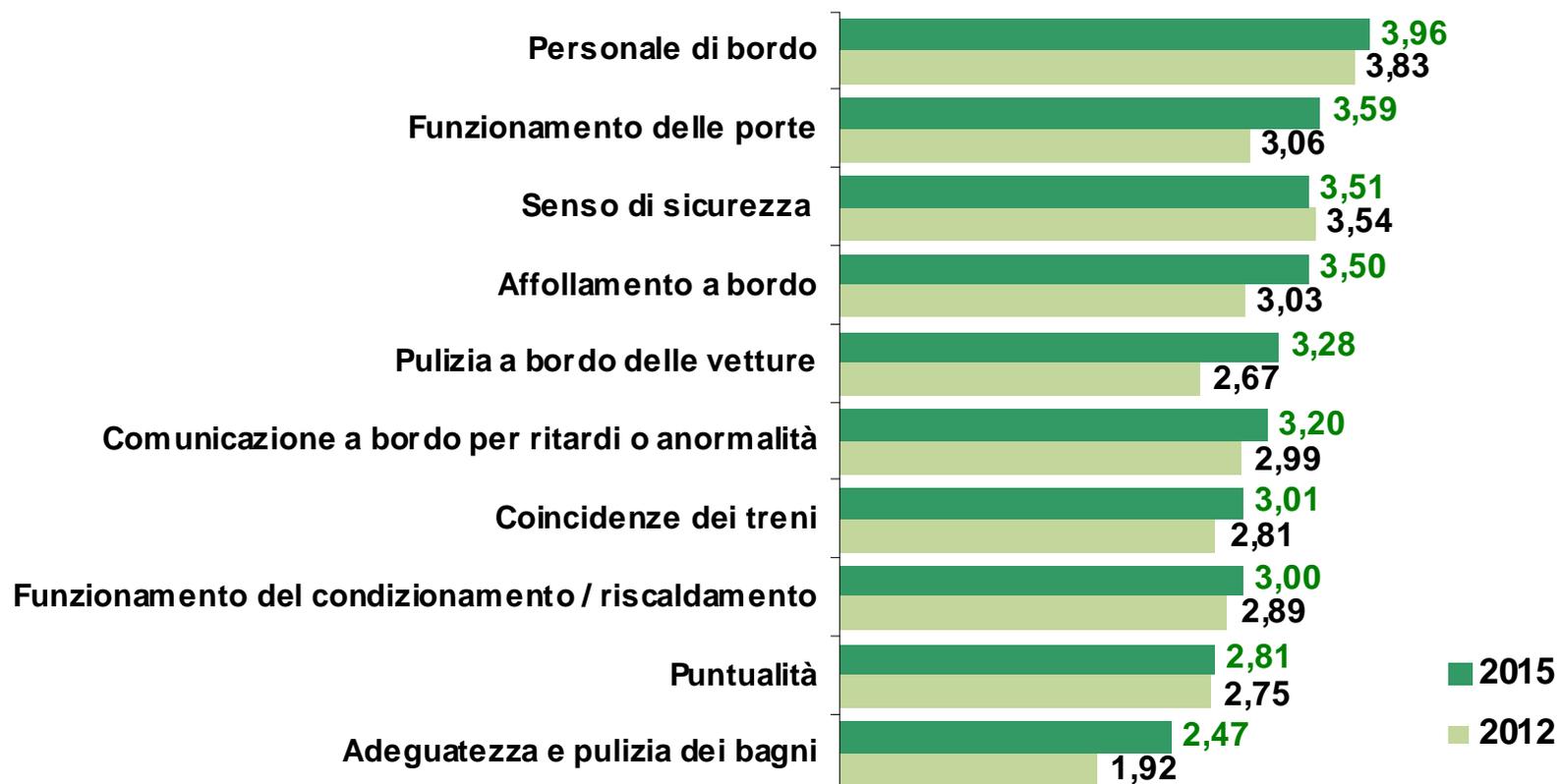
Il confronto 2012 - 2015



Graduatoria delle direttrici 2015 per voto 4-5 relativo alla soddisfazione complessiva

Posizione 2015	Direttrice	Voto 4-5 (2012)	Voto 4-5 (2015)	Delta	Chi sale e chi scende
1	Arezzo-Sinalunga/Arezzo-Pratovecchio Stia	44,7%	60,3%	15,6%	=
2	Livorno-Grosseto Orbetello	40,9%	51,9%	11,0%	▲ (dal 4° al 2°)
3	Altre direttrici	42,2%	47,7%	5,5%	▼ (dal 2° al 3°)
4	Firenze-Empoli-Pisa-Livorno	39,0%	45,4%	6,4%	▲ (dal 6° al 4°)
5	Firenze-Borgo S.Lorenzo	41,3%	44,8%	3,4%	▼ (dal 3° al 5°)
6	Firenze Arezzo Chiusi	33,1%	41,1%	10,7%	▲ (dal 10° al 6°)
7	Relazioni Metropolitane	39,6%	44,0%	4,4%	▼ (dal 5° al 7°)
8	Totale	36,8%	43,8%	6,9%	
9	Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	36,8%	42,6%	5,9%	▼ (dal 8° al 9°)
10	Firenze-Empoli-Siena	36,0%	40,2%	4,2%	▼ (dal 9° al 10°)
11	Pisa-Lucca-Aulla	25,0%	37,0%	12,0%	▲ (dal 12° al 11°)
12	La Spezia-Pisa-Livorno	31,8%	37,0%	5,2%	▼ (dal 11° al 12°)

I principali aspetti del servizio ferroviario – 2012-2015 (voto medio su scala 1 – 5)



Tutti gli aspetti hanno registrato un miglioramento tra il 2012 e il 2015 con la sola eccezione del senso di sicurezza.

**I miglioramenti più importanti sono associati a:
funzionamento delle porte, pulizia delle vetture, affollamento a bordo
(disponibilità di posti a sedere) e pulizia dei bagni.**

Dove e come agire per continuare a migliorare ...

Posizioni nelle graduatorie delle 11 direttrici per ciascuno dei parametri (graduatorie realizzate sulla base delle % di voti 4-5)

PARAMETRI	Firenze - Empoli- Pisa- Livorno	Firenze -Prato- Pistoia -Lucca - Viareggio	Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Empoli - Siena	Firenze - Borgo S.Lorenzo	Pisa - Lucca - Aulla	La Spezia - Pisa - Livorno	Livorno - Grosseto -Orbetello	Relazioni Metropolitane	Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio	Altre direttrici
Puntualità	4	8	9	6	5	11	10	3	7	1	2
Coincidenze	3	6	10	4	7	11	9	2	8	1	5
Posti a sedere	8	6	5	9	4	7	11	3	10	2	1
Pulizia a bordo	3	1	8	7	6	2	11	10	4	9	5
Pulizia bagni	5	4	9	6	7	2	10	11	3	8	1
Condizionamento/ riscaldamento	5	6	11	10	7	2	9	8	4	1	3
Porte di accesso	3	2	11	9	6	1	10	8	5	7	4
Senso di sicurezza	7	8	4	9	2	5	11	10	6	1	3
Personale di bordo	3	8	7	9	6	10	5	1	4	2	11
Comunicazioni a bordo	5	6	11	10	4	8	7	3	9	1	2

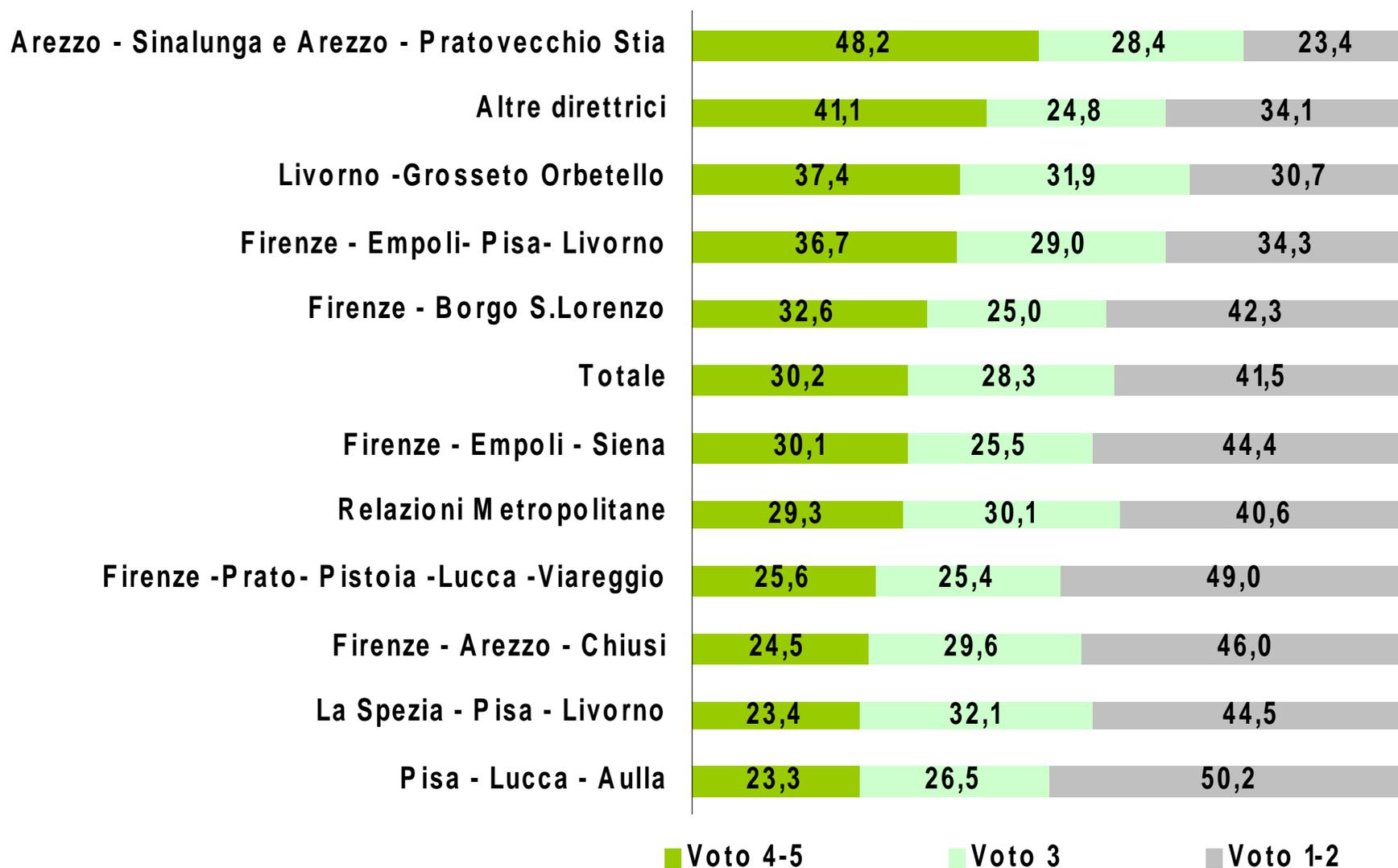
- **La Pisa – Lucca –Aulla** si deve intervenire sul fronte della puntualità e coincidenze
- **La La Spezia – Pisa –Livorno** ha necessità di miglioramenti su quasi tutti i fronti
 - **La Arezzo–Sinalunga / Arezzo Pratovecchio** *Stia*, prima nella classifica della soddisfazione generale, richiede miglioramenti nella pulizia a bordo e dei bagni
- **Le Relazioni metropolitane** richiedono un’azione in merito al ‘sovraffollamento’.

Graduatorie delle direttrici per 10 parametri sulla qualità del servizio

La soddisfazione per la Puntualità



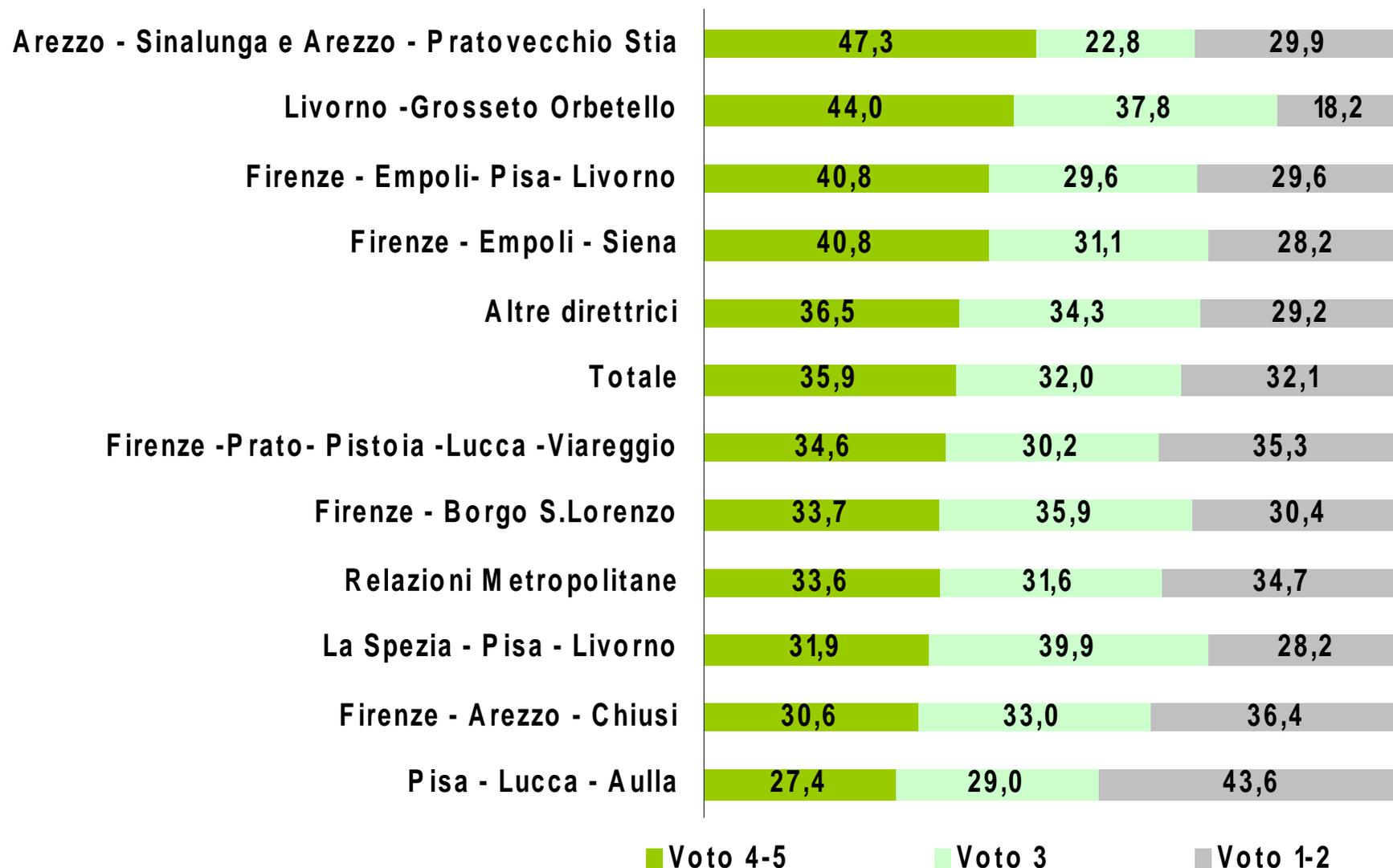
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo alla Puntualità



La soddisfazione per le Coincidenze con altri treni



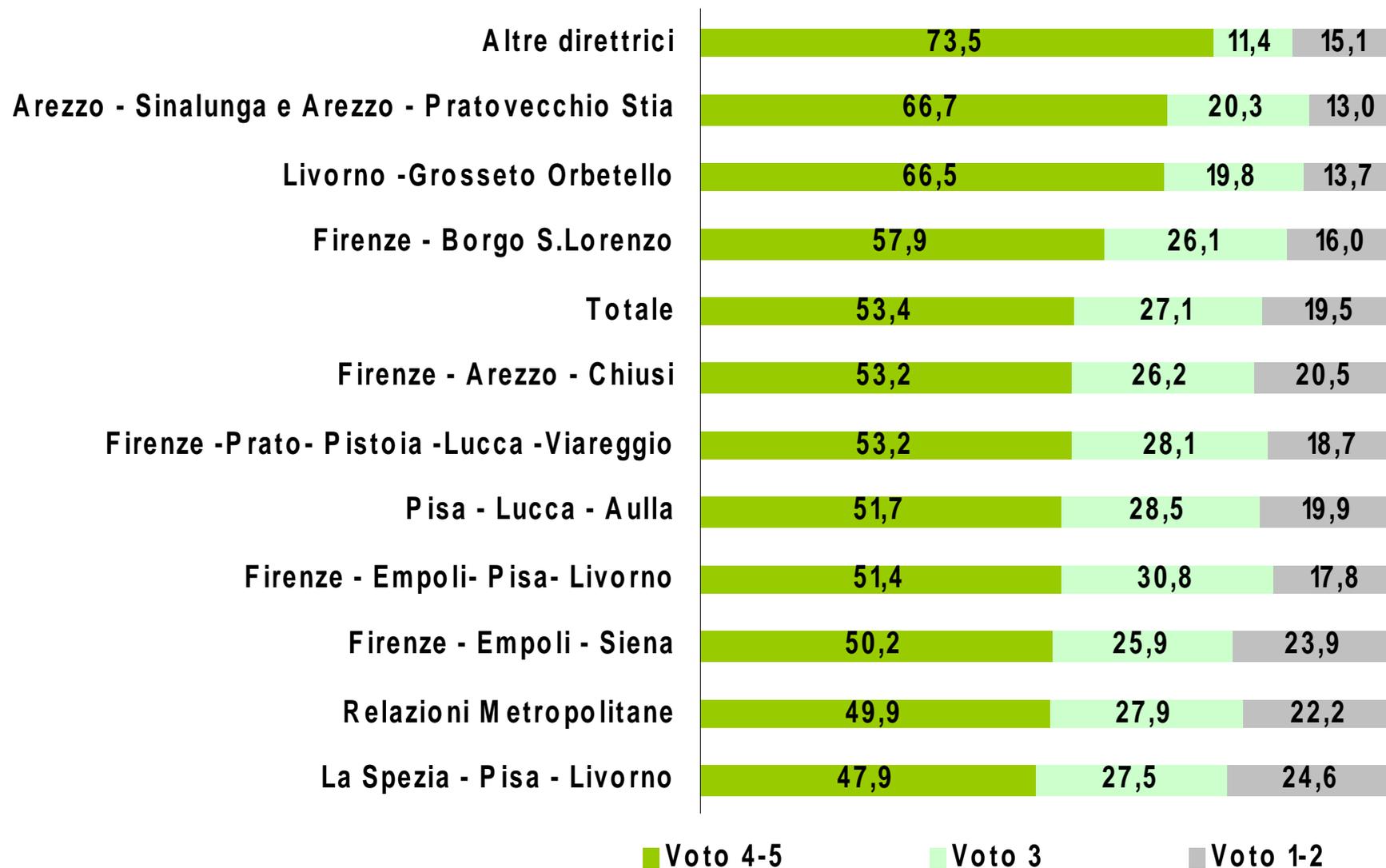
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo alle Coincidenze



La soddisfazione per la Disponibilità dei posti a sedere



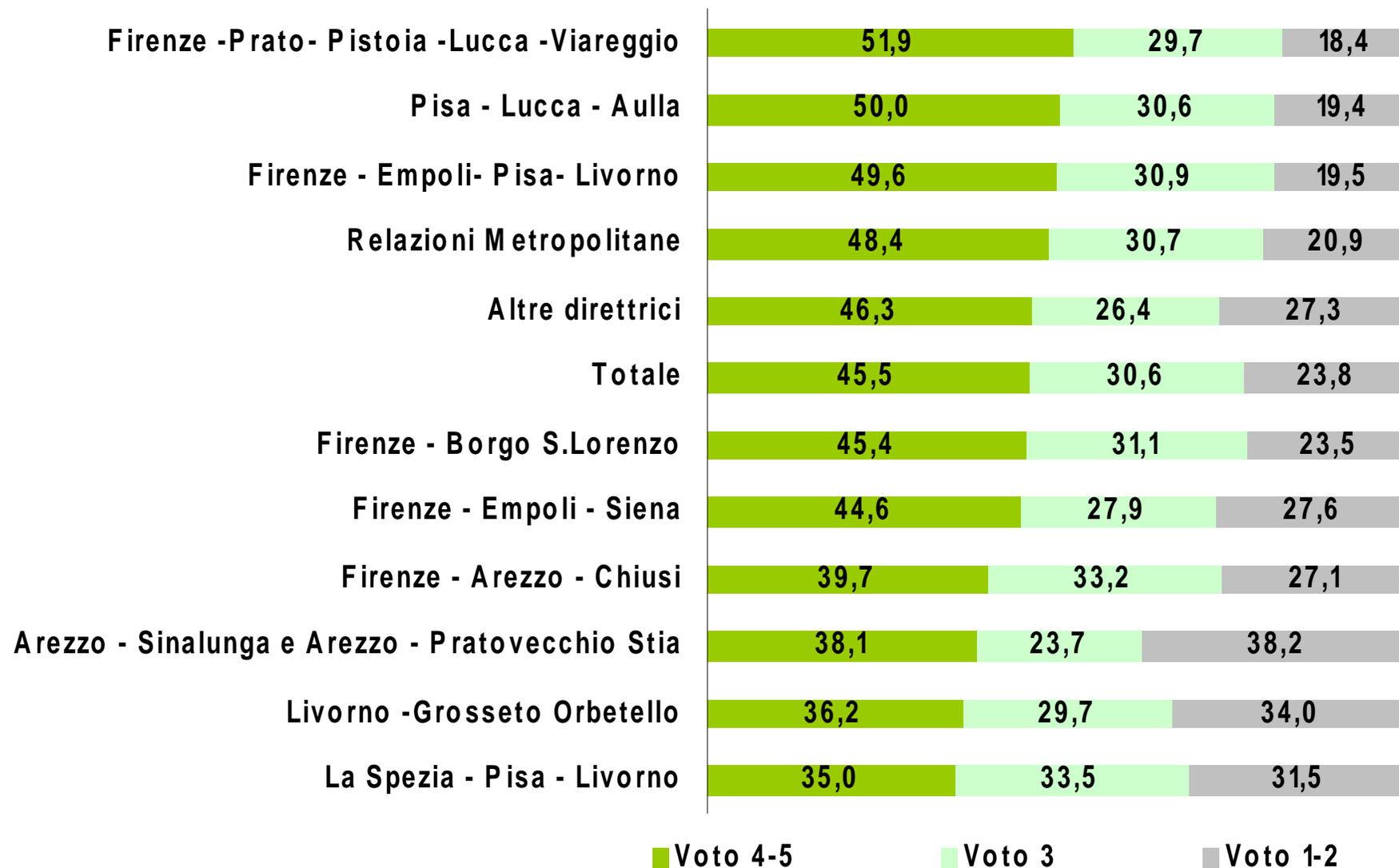
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo ai Posti a sedere



La soddisfazione per la Pulizia a bordo delle vetture



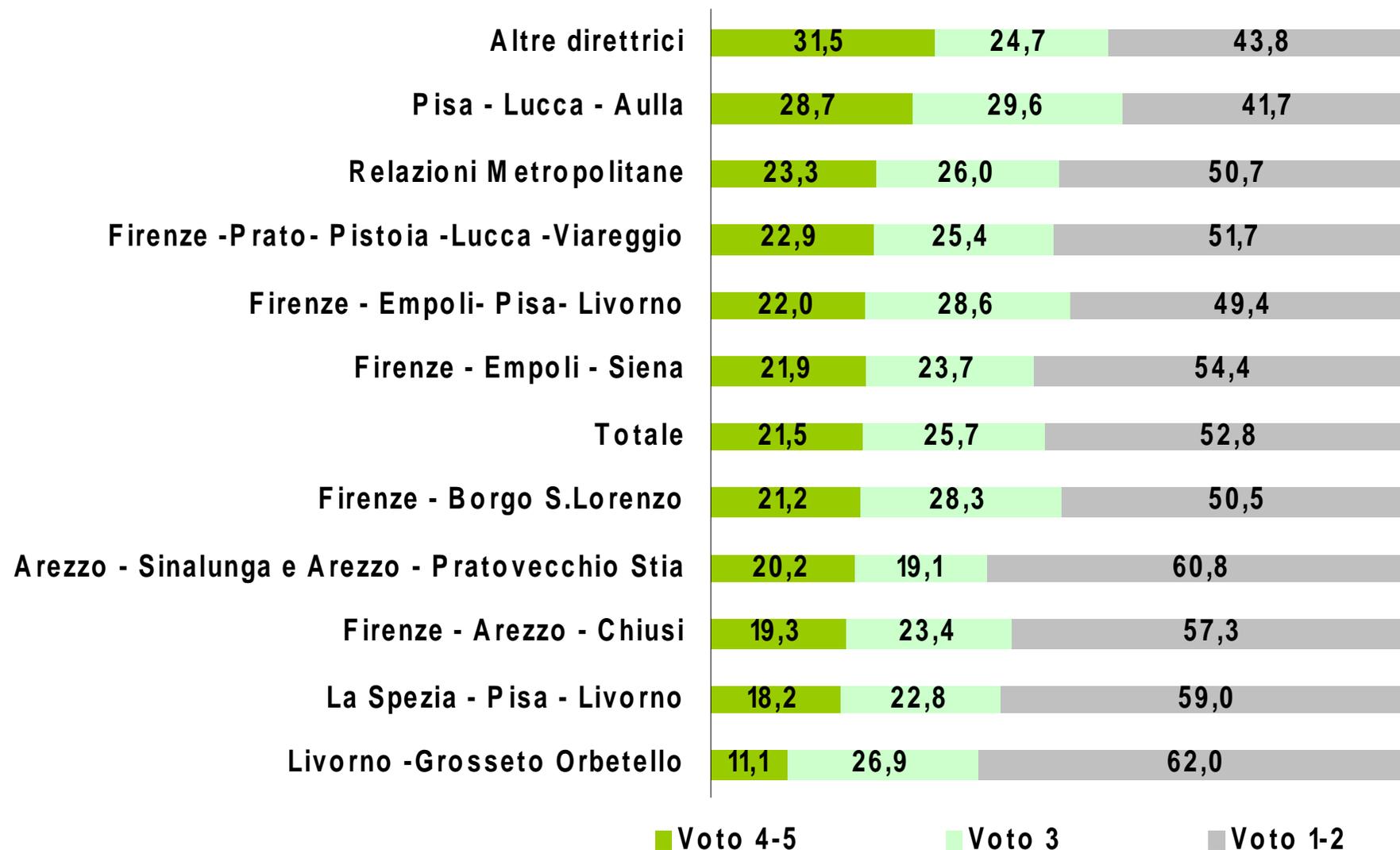
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo alla Pulizia a bordo



La soddisfazione per l'Adeguatezza e pulizia dei bagni



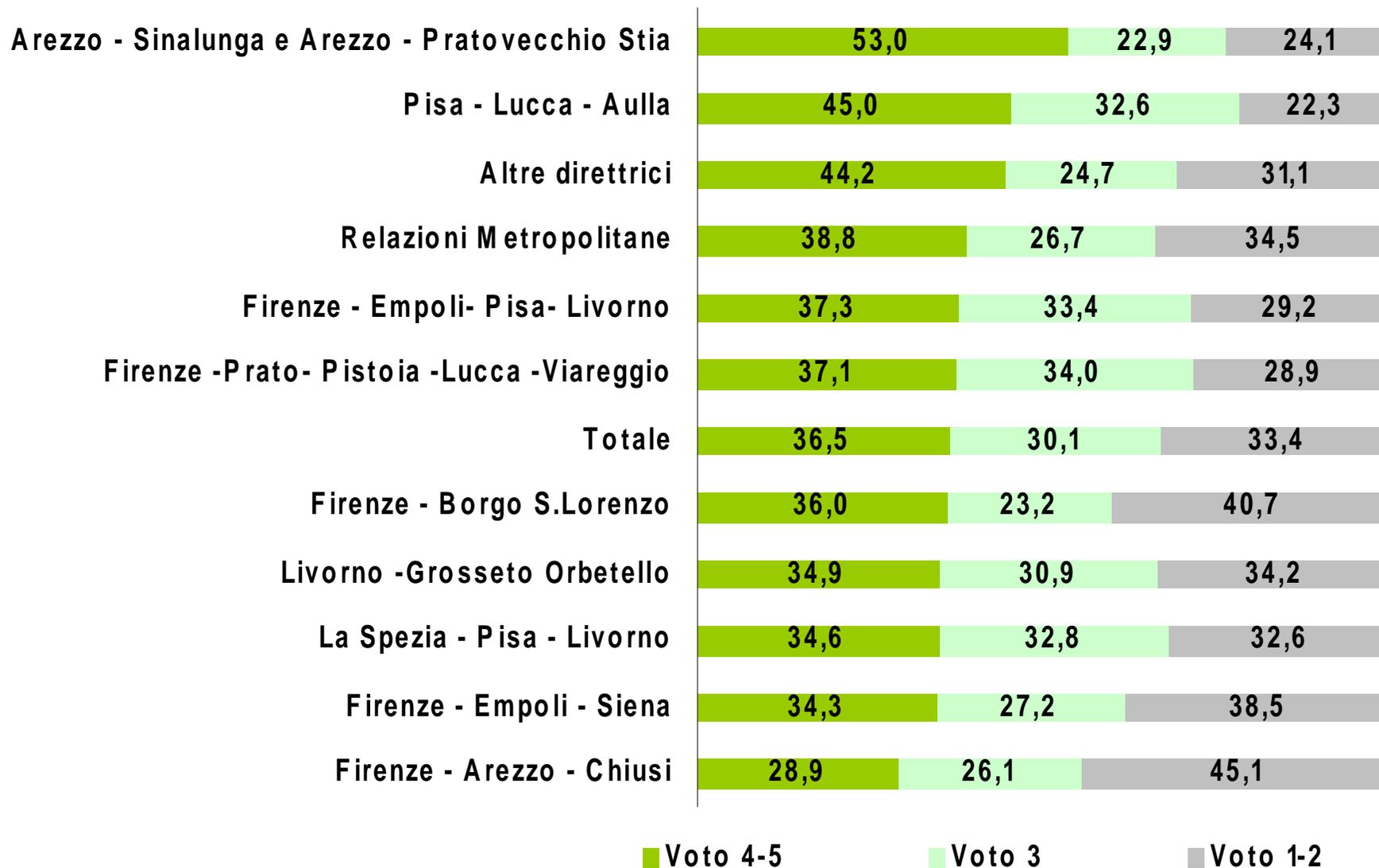
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo alla Pulizia dei bagni



La soddisfazione per il Funzionamento del condizionamento/riscaldamento



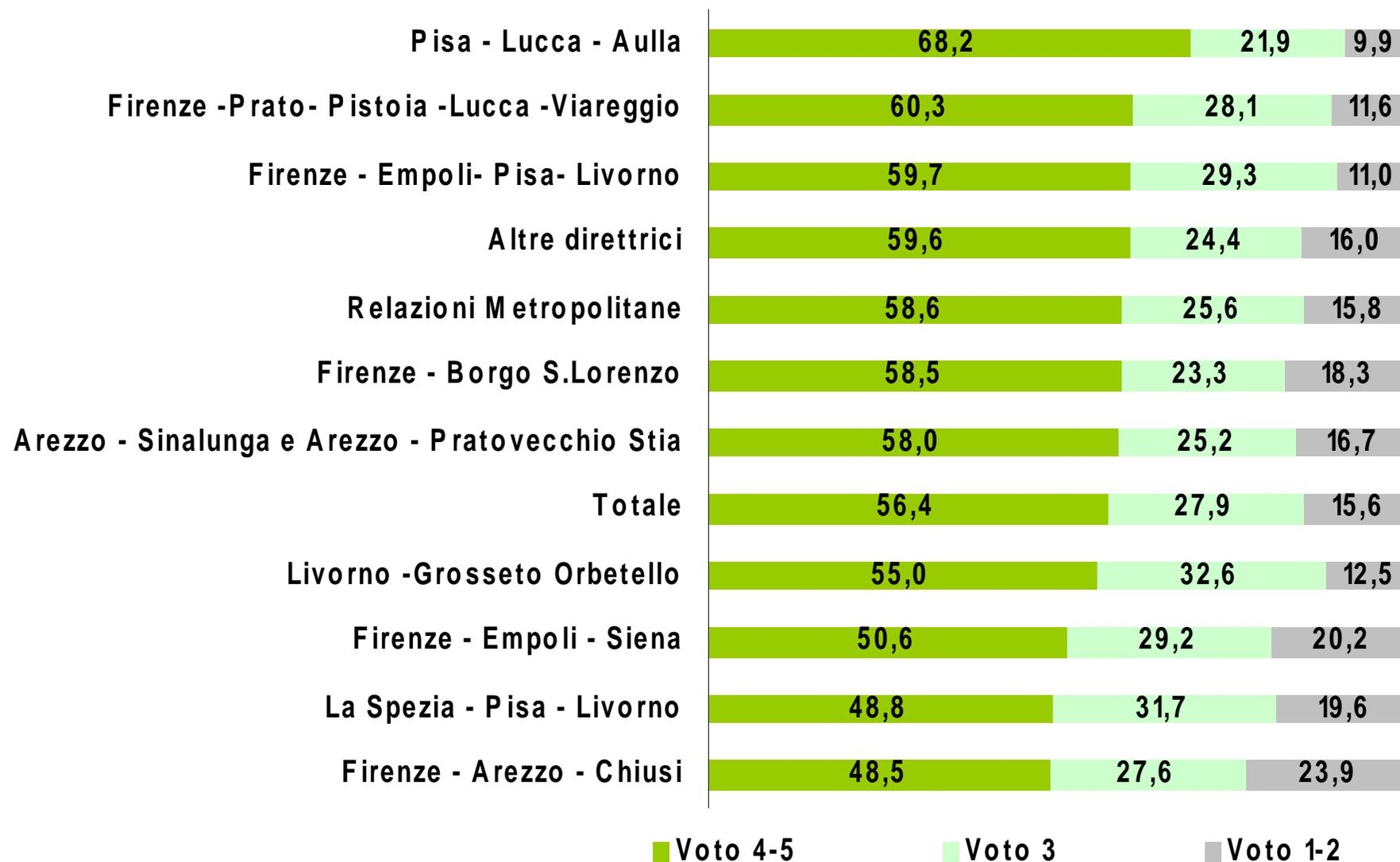
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo al Condizionamento/Riscaldamento



La soddisfazione per il Funzionamento delle porte di accesso al treno



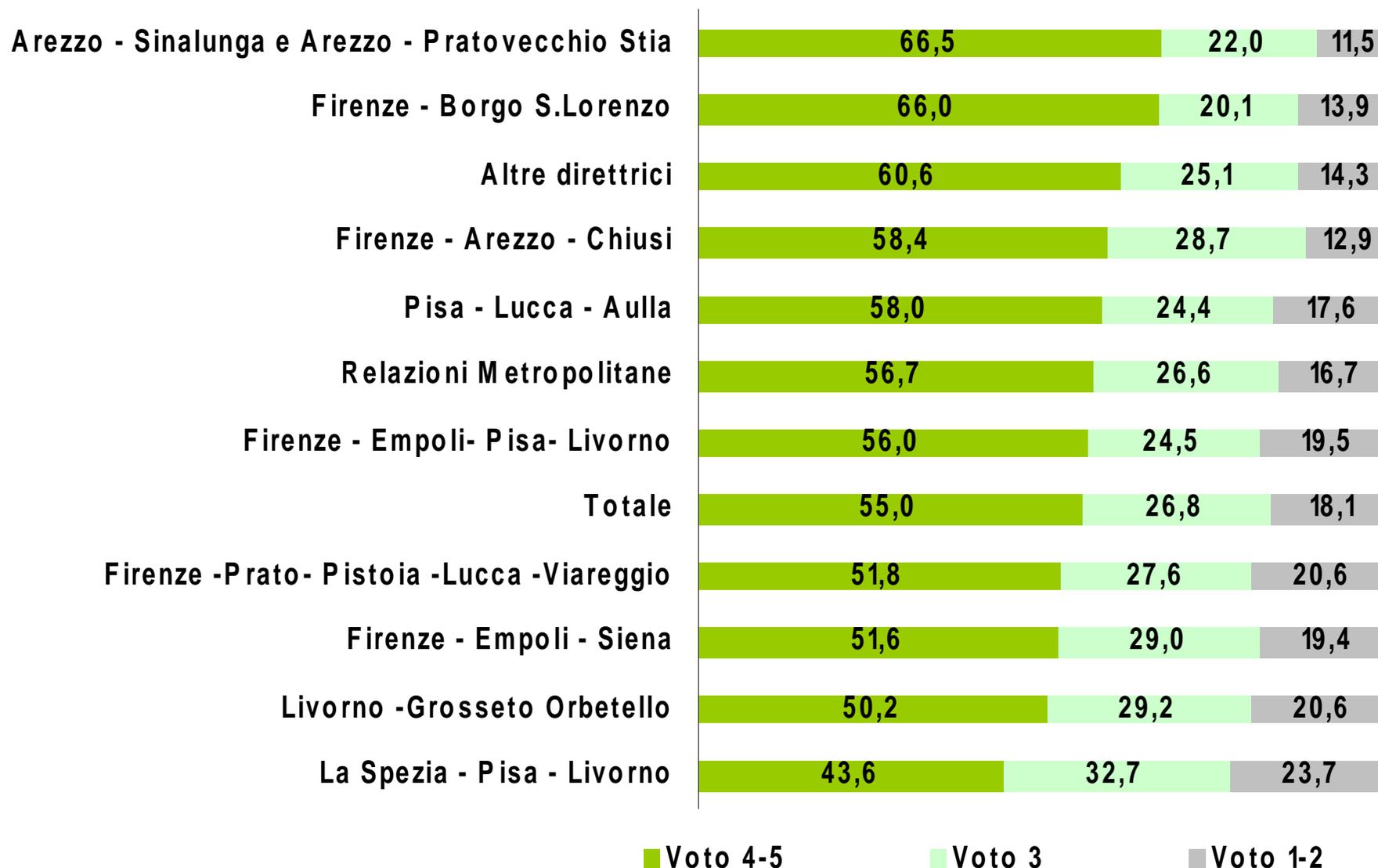
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo alle Porte di accesso



La soddisfazione per il Senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie)



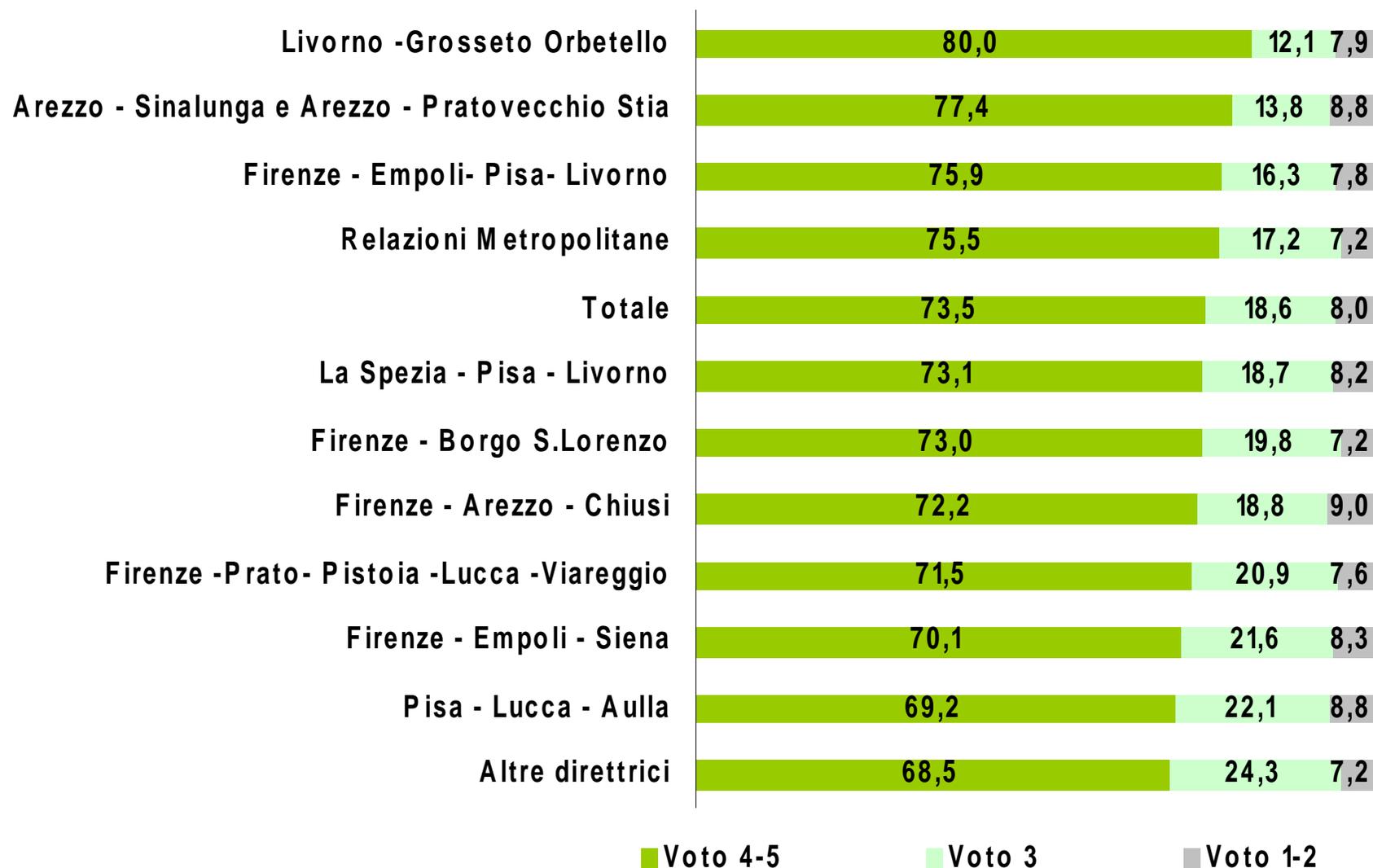
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo al Senso di sicurezza



La soddisfazione per il Personale di bordo



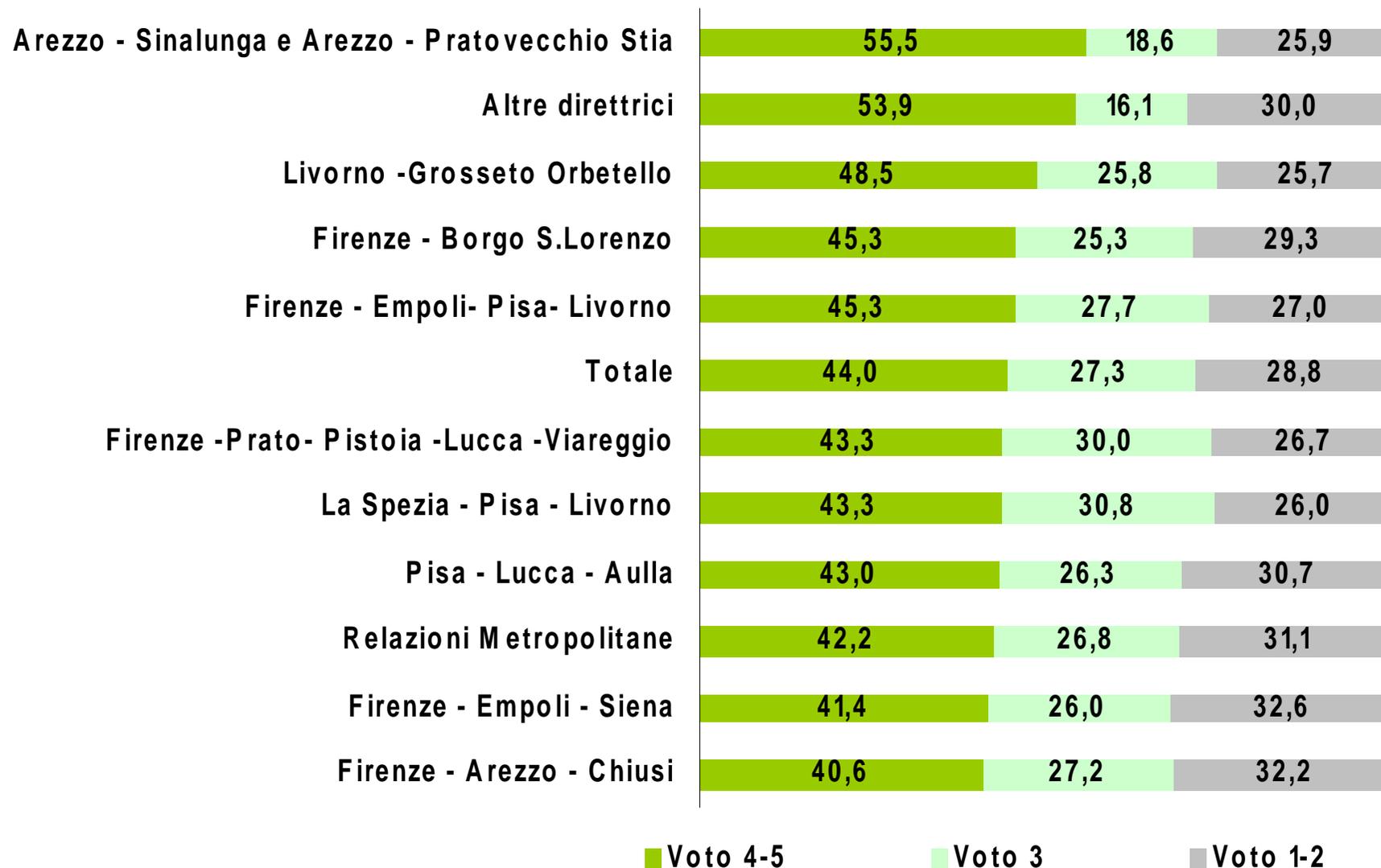
Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo al Personale di bordo



La soddisfazione per la Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie



Graduatoria delle direttrici 2015 per voto relativo alla Comunicazione a bordo





Grazie per l'attenzione

Claudia Daurù e Lucia Del Grosso



Regione Toscana

Gli utenti del treno regionale in Toscana

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



Il Rapporto e il sistema di indicatori
sono consultabili e scaricabili sul sito regionale
<http://www.regione.toscana.it/statistiche>

Per approfondimenti e informazioni sull'indagine:
statistica@regione.toscana.it