



Gli utenti del treno regionale in Toscana

**La qualità percepita dagli utenti del
servizio ferroviario regionale**

Indagine campionaria 2012

Rapporto di analisi sui principali risultati

***a cura del Settore Sistema Informativo di Supporto delle Decisioni.
Ufficio Regionale di Statistica
Marzo 2013***

**Gli utenti del treno regionale in Toscana
Indagine campionaria 2012**

Iniziativa promossa da: Direzione Generale Politiche Territoriali, Ambientali e per la Mobilità.
Area di Coordinamento Trasporto Pubblico Locale e Area di Coordinamento Mobilità e Infrastrutture

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 del Settore Pianificazione del Sistema Integrato della Mobilità e della Logistica

Per la realizzazione dell'indagine Regione Toscana si è avvalsa delle competenze specialistiche di Maria Novella Fantini e Edgardo Pestellini 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.

Indice

Presentazione (a cura Regione)	4
1. Il sistema delle indagini	5
2. I risultati dell'indagine	7
2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine	9
2.2 L'analisi degli avvicinati	9
2.3 Gli utenti del treno regionale in Toscana	12
2.3.1 Il profilo dell'utente	12
2.3.2 Perché il treno come mezzo di trasporto ?	18
2.3.3 La scelta della stazione	21
2.3.4 La valutazione del servizio	23
2.3.5 L'importanza delle componenti	30
2.3.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario	32
2.3.7 I canali di relazione tra utenti del trasporto ferroviario e Regione Toscana	37
2.4 Gli utenti abituali ed occasionali a confronto	40
2.4.1 Il profilo dell'utente	40
2.4.2 Perché il treno come mezzo di trasporto ?	44
2.4.3 La scelta della stazione	47
2.4.4 La valutazione del servizio	48
2.4.5 L'importanza delle componenti	65
2.4.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario	67
2.4.7 I canali di relazione tra utenti del trasporto ferroviario e Regione Toscana	68
2.5 La qualità percepita nel medio termine: come è cambiato il servizio ferroviario regionale dal 2009 al 2012	71
2.5.1 La valutazione del servizio	71
2.5.2 L'importanza delle componenti	75
3. Focus sull'Alta Velocità Regionale	77
3.1 Obiettivi e caratteristiche del focus	77
3.2 Gli utenti dell'AVR	78
3.2.1 Il profilo dell'utente AVR	78
3.2.2 La valutazione del servizio	80
3.2.3 L'importanza delle componenti	83
4. Conclusioni	85
5. Nota metodologica	89

6. Questionario e scheda arruolamento	96
7. Appendice 1: Tavole statistiche – Totale degli utenti per direttrice	102
8. Appendice 2: Tavole statistiche – Utenza abituale ed occasionale per direttrice	103
9. Appendice 3: Tavole statistiche sul confronto temporale	104

Presentazione

1. Il sistema delle indagini

Questo studio s'inserisce nel quadro del Sistema d'indagini di *customer satisfaction* che la Regione Toscana ha avviato, fin dal 2006, al fine di acquisire informazioni sui comportamenti, le opinioni e il livello d'informazione degli utenti del trasporto ferroviario regionale in Toscana, nonché sul loro grado di soddisfazione riguardo al servizio.

Le indagini, promosse dall'*Area di Coordinamento del Trasporto Pubblico Locale*, sono state progettate e realizzate dal *Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica* in collaborazione, negli ultimi anni, con l'istituto Pragma di Roma.

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

Nel 2009 l'indagine ha, per la prima volta, coinvolto *sia l'utenza abituale che quella occasionale*, con il vantaggio di poter avere un quadro d'insieme delle opinioni e delle valutazioni dell'intera utenza del trasporto ferroviario regionale, assicurando comunque anche la possibilità di leggere in maniera distinta le opinioni di chi usa spesso il treno e di chi, viceversa, lo usa più saltuariamente.

Nel 2012 è stata mantenuta la stessa impostazione del 2009 considerando ancora una volta l'utenza nella sua totalità, in modo da garantire la confrontabilità dei risultati nel tempo. L'indagine 2012 ha previsto inoltre un approfondimento sul servizio ferroviario denominato Alta Velocità Regionale, al quale nel Rapporto è dedicato un apposito capitolo.

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

nel capitolo 1 è presentato brevemente 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 vista nel suo complesso;

- il paragrafo 2.4 esamina i risultati mettendo a confronto gli utenti abituali e gli utenti occasionali;
- il paragrafo 2.5 effettua un'analisi della qualità percepita del servizio ferroviario regionale nel medio periodo, attraverso il confronto dei risultati delle indagini 2009 e 2012;

nel capitolo 3 vengono presentati i risultati del focus sull'Alta Velocità Regionale;

nel capitolo 4 si propone una sintesi conclusiva dei principali risultati;

nel capitolo 5 è riportata la nota metodologica;

nel capitolo 6 sono riportati la scheda di reclutamento e il questionario utilizzati rispettivamente nella fase di rilevazione sul campo e nella rilevazione telefonica;

infine nelle appendici 1, 2 e 3 sono riportate gli indici delle tavole prodotte, 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 dei dati relativi alle indagini 2009 e 2012.

2. I risultati dell'indagine

2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'indagine, denominata “*Gli utenti del treno regionale in Toscana. Anno 2012*”, si è posta come **obiettivo generale** quello di valutare la qualità percepita ed il grado di soddisfazione degli utenti verso il trasporto ferroviario regionale con particolare riferimento ai seguenti punti:

- ☀️ *rispetto all'utenza*: profilo della clientela, caratteristiche del viaggio, motivazioni all'uso del treno, frequenza d'uso, canali di informazione sul servizio;
- ☀️ *rispetto al servizio ferroviario*: livello di soddisfazione per i principali aspetti, importanza di alcuni fattori, qualità percepita nel suo complesso, percezione di miglioramento/peggioramento del servizio nell'ultimo anno;
- ☀️ *rispetto alla Regione*: importanza e utilizzo di canali di relazione tra utenti del servizio e Regione Toscana, conoscenza di alcuni servizi regionali.

La dimensione campionaria e le scelte metodologiche adottate hanno permesso di approfondire tutti gli obiettivi, oltre che per l'intera utenza anche per le due tipologie di utenza considerate - abbonata ed occasionale - e per ciascuna delle direttrici ferroviarie regionali di interesse.

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

- 1) Firenze – Pisa – Livorno
- 2) Firenze – Prato – Pistoia – Viareggio
- 3) Firenze – Arezzo – Chiusi
- 4) Firenze – Empoli – Siena
- 5) Firenze – Borgo S. Lorenzo (*con 2 micro-direttrici*)
- 6) Pisa – Lucca – Aulla (*con 2 micro-direttrici*)
- 7) La Spezia – Pisa – Livorno
- 8) Livorno – Grosseto – Orbetello
- 9) Relazioni Metropolitane (*con 3 micro-direttrici*)
- 10) Altre direttrici (*con 6 micro-direttrici*)

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

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

- una **prima fase di arruolamento** nella quale i rilevatori, a terra in stazione o - per alcune direttrici - a bordo dei treni, hanno avvicinato persone in procinto di partire con un treno del servizio regionale, al fine di individuare un numero adeguato di viaggiatori da intervistare nella successiva fase di recall telefonico. In questa fase è avvenuta l'individuazione della popolazione obiettivo, attraverso la selezione, tra le persone avvicinate, esclusivamente di quelle residenti/domiciliate in Toscana e con almeno 14 anni.

Nel complesso sono state **avvicinate 18.798 persone** e sono stati realizzati **8.632 arruolamenti validi**.

In questa fase è stata utilizzata una *scheda di reclutamento* che ha permesso di rilevare informazioni sulle *caratteristiche del viaggio* e sul *profilo del viaggiatore* su un campione molto più ampio (8.632 unità) di quello previsto per l'indagine telefonica (circa 4.600 unità), consentendo di ottenere, per questi aspetti, stime molto più precise.

- una **seconda fase di "recall telefonico"** nella quale sono state realizzate **4.715 interviste utili**. E' in questa fase che si è realizzata la vera e propria indagine sulla qualità del servizio ferroviario e a tutti gli intervistati è stato chiesto di far riferimento al viaggio che stavano per effettuare quando 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 recente² e ad una direttrice nota e verificata.

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

1. Primo stadio: selezione delle stazioni attribuite ad ogni direttrice.
2. Secondo stadio: selezione all'interno di ciascuna stazione del treno campionato sulla base dell'offerta per fascia oraria.
3. Terzo stadio: reclutamento dei viaggiatori in partenza con i treni campionati.

Si rinvia alla Nota Metodologica per informazioni di maggiore dettaglio sulle scelte di progettazione ed operative dell'indagine, sugli esiti della rilevazione, sull'allocazione finale del campione e sui livelli di precisione delle stime ottenute.

2.2 L'analisi degli avvicinati

La fase di arruolamento, che, come si è visto, ha avvicinato 18.798 viaggiatori, consente, grazie alle caratteristiche del piano di indagine e del piano di campionamento, una interessante *analisi degli avvicinati*, sia a livello complessivo che di singola direttrice.

In quest'analisi la prima considerazione³ riguarda la distinzione tra *avvicinati* e *reclutabili* in quanto non tutte le persone avvicinate erano eleggibili per l'intervista telefonica, prevista solamente per i residenti/domiciliati in Toscana con età di almeno 14 anni.

Dei 18.798 avvicinati, 3.823, pari a circa il 20% del totale, sono risultati non-residenti, mentre il restante 80% - pari a 14.975 persone - hanno residenza/domicilio in Toscana.

La seconda fase del reclutamento, rivolta solo ai residenti/domiciliati in Toscana, ha previsto innanzi tutto l'individuazione dei soggetti con almeno 14 anni e successivamente l'individuazione delle persone "arruolate" ossia le persone che hanno espresso l'*adesione* all'indagine attraverso il rilascio di un recapito telefonico (fisso o mobile) al quale essere contattati per parlare del viaggio ferroviario che al momento del reclutamento stavano per intraprendere.

Circa il 60% dei reclutabili (8.632 soggetti) ha aderito all'indagine fornendo le informazioni necessarie per poter essere successivamente ricontattato telefonicamente (**Schema 1**).

Il **Prospetto 1** fornisce il quadro completo dell'intera realtà territoriale toscana, mentre il **Prospetto 2** mostra come l'incidenza dei residenti presenti una certa variabilità per direttrice.

La **presenza di residenti** è particolarmente elevata (94.4%) nella direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio/Stia* - caratterizzata da collegamenti di tipo prevalentemente

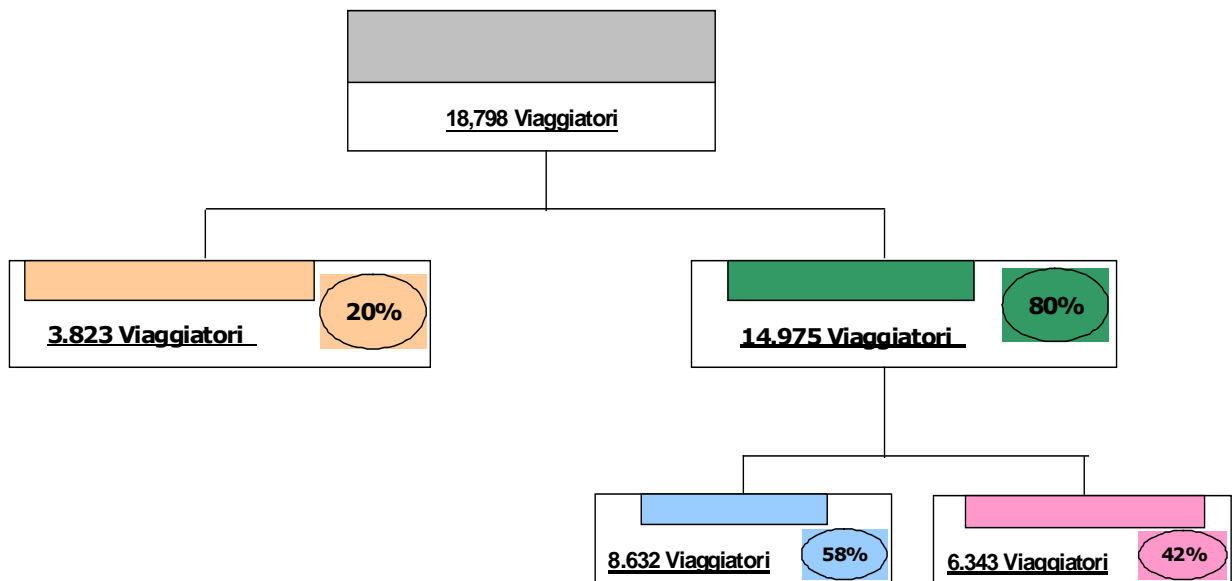
² L'intervista telefonica fa riferimento al viaggio che il viaggiatore si apprestava a fare al momento in cui è stato reclutato. Tra il reclutamento e l'intervista telefonica intercorrono circa 3 giorni.

³ In realtà, prima ancora della distinzione tra avvicinati e reclutabili, andrebbe considerata la quota di persone che hanno rifiutato a priori di essere avvicinati dagli intervistatori. Tuttavia tale quota può essere trascurata poiché la consegna ai "viaggiatori intercettati" di una lettera della Regione Toscana, nella quale erano presentate le finalità dell'indagine e si invitavano i viaggiatori alla partecipazione, ha facilitato il contatto riducendo notevolmente il numero dei rifiuti.

locale - e si mantiene al di sopra dell'85% in altre tre direttrici; i residenti risultano meno presenti soprattutto nella direttrice *Livorno-Grosseto-Orbetello* (76.5%).

Un discorso specifico va fatto per le *Altre Direttrici* voce nella quale confluiscono 6 micro-direttrici, tra cui *Prato – Bologna; Pistoia - Porretta Terme; La Spezia – Pontremoli – Parma*; la collocazione geografica *di confine* di queste tre micro-direttrici è la ragione per la quale l'incidenza dei residenti/domiciliati in Toscana nelle Altre Direttrici sia minore che altrove.

Schema 1 – Analisi degli avvicinati



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
Firenze - Pisa - Livorno	1.786	278	15	601	892	1.508
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	1.893	333	6	768	786	1.560
Firenze - Arezzo - Chiusi	1.801	299	18	518	966	1.502
Firenze - Empoli - Siena	1.165	158	7	288	712	1.007
Firenze - Borgo S.Lorenzo	1.621	243	4	574	800	1.378
Pisa - Lucca -Aulla	2.116	319	19	903	875	1.797
La Spezia - Pisa - Livorno	1.179	209	2	323	645	970
Livorno - Grosseto - Orbetello	1.325	311	2	485	527	1.014
Relazioni Metropolitane	1.706	229	6	618	853	1.477
Altre direttrici	2.704	1.360	24	612	708	1.344
Arezzo -Sinalunga / Pratovecchio-Stia	1.502	84	180	370	868	1.418
Totale Direttrici	18.798	3.823	283	6.060	8.632	14.975

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana ", novembre 2012

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

Direttrice	NON Residenti	RESIDENTI			
		Minori di 14 anni	Rifiuti	Arruolati	Totale
Firenze - Pisa - Livorno	15,6	0,8	33,7	49,9	84,4
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	17,6	0,3	40,6	41,5	82,4
Firenze - Arezzo - Chiusi	16,6	1,0	28,8	53,6	83,4
Firenze - Empoli - Siena	13,6	0,6	24,7	61,1	86,4
Firenze - Borgo S.Lorenzo	15,0	0,2	35,4	49,4	85,0
Pisa - Lucca - Aulla	15,1	0,9	42,7	41,4	84,9
La Spezia - Pisa - Livorno	17,7	0,2	27,4	54,7	82,3
Livorno - Grosseto - Orbetello	23,5	0,2	36,6	39,8	76,5
Relazioni Metropolitane	13,4	0,4	36,2	50,0	86,6
Altre direttrici	50,3	0,9	22,6	26,2	49,7
Arezzo -Sinalunga / Prato vecchio-Stia	5,6	12,0	24,6	57,8	94,4
Totale Direttrici	20,3	1,5	32,2	45,9	79,7

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana ", novembre 2012

Riguardo invece alla quota di rifiuti tra i residenti riscontrata in fase di arruolamento, si osservano situazioni più disomogenee in relazione alle varie direttrici: la percentuale di rifiuti supera il 40% nelle due direttrici *Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio* e *Pisa-Lucca-Aulla*, si mantiene superiore al 30% nelle tratte *Firenze-Pisa-Livorno*, *Firenze-Borgo S. Lorenzo*, *Livorno-Grosseto-Orbetello* e nelle *Relazioni Metropolitane*, mentre nelle altre direttrici è inferiore a 30%.

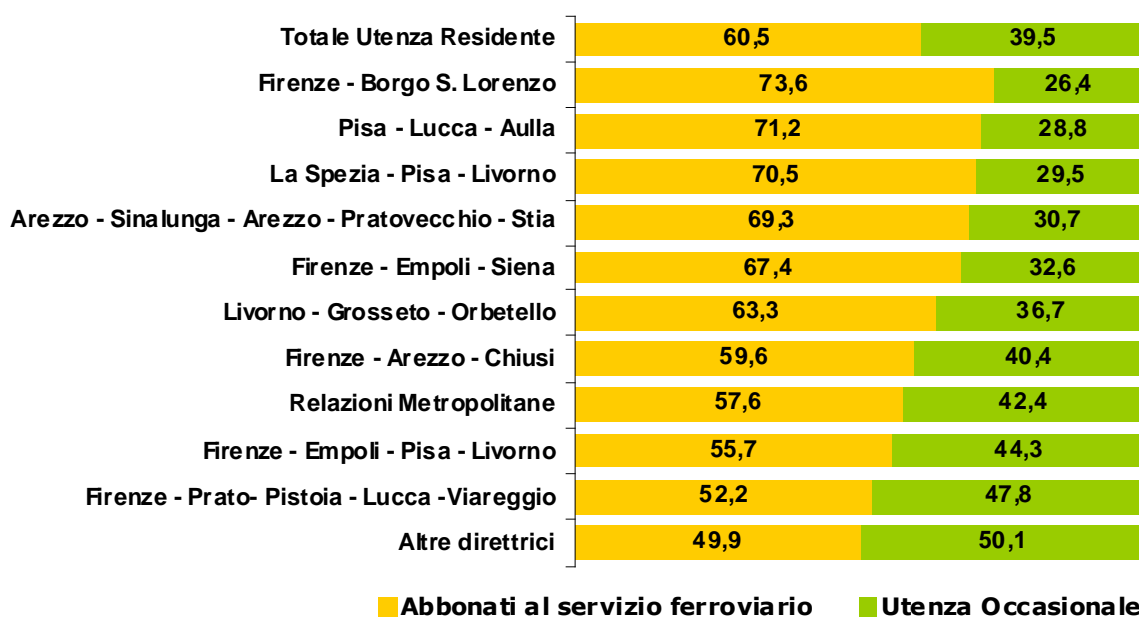
2.3 Gli utenti del treno regionale in Toscana

2.3.1 Il profilo dell'utente

Gli utenti del trasporto ferroviario regionale sono nel **60.5% dei casi abbonati**; e tra questi il 17.7% possiede un abbonamento Pegaso.

Le percentuali più elevate di abbonati si rilevano tra i viaggiatori delle direttrici *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (73.6%), *Pisa-Lucca-Aulla* (71.2%), *La Spezia-Pisa-Livorno* (70.5%) e *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio/Stia* (69.3%); l'utenza occasionale registra la presenza maggiore nella direttrice *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* e nelle *Altre Direttrici* (**Grafico 1**).

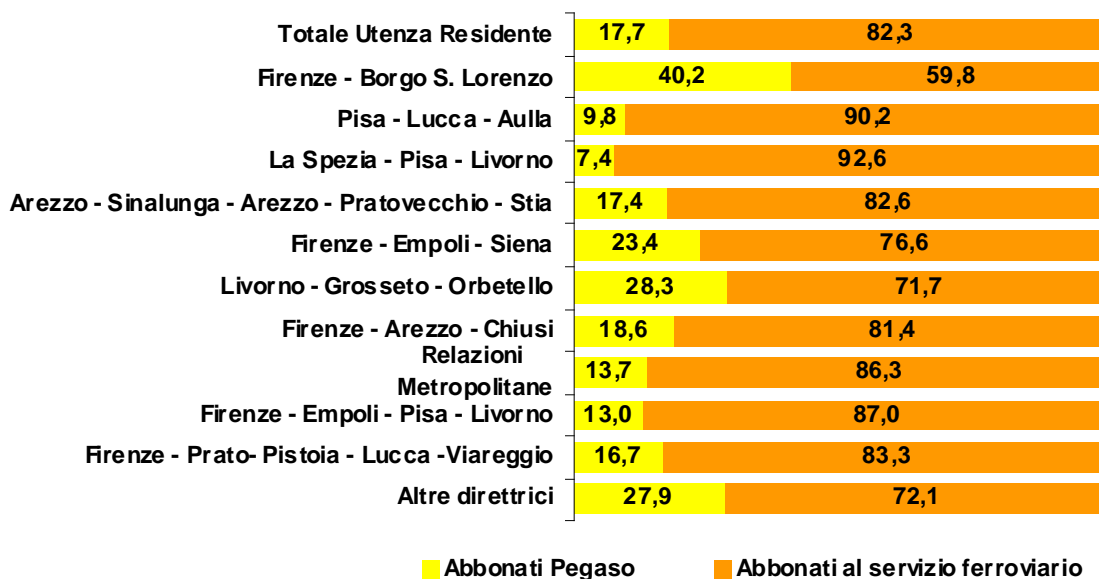
Grafico 1 - Tipologia d'utenza per direttrice (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Nel **Grafico 2** si osserva come l'utilizzo del Sistema Pegaso risulti significativamente più elevato sulla direttrice *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (40.2%) già citata tra le relazioni a più alta presenza di abbonati; tuttavia al di là di questo caso non si osserva una relazione diretta tra presenza di abbonati e possesso di Pegaso: il numero dei possessori di Pegaso è infatti elevato soprattutto nelle direttrici *Livorno-Grosseto-Orbetello* (28.3%) e nelle *Altre Direttrici* (27.9%) che non registrano percentuali particolarmente alte di abbonati.

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", novembre 2012

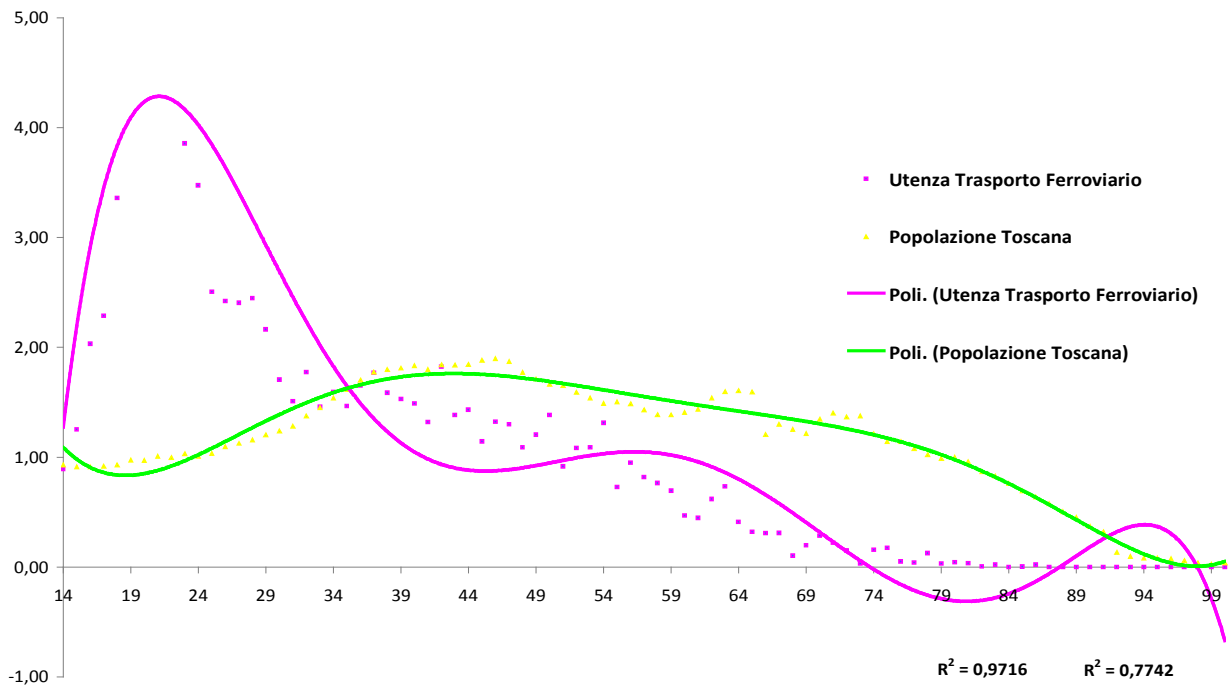
Dal punto di vista del profilo socio-demografico, l'utenza del trasporto ferroviario regionale è composta in prevalenza da donne (57.4%), da giovani e giovani adulti (57% tra 14 e 30 anni), per lo più studenti (42.8%) ed impiegati (20.9%) (**Grafico 4**), con elevati titoli di studio (diploma superiore 51.8% e titolo universitario 26.6%). Inoltre come mostra il **Grafico 3** tra gli utilizzatori del servizio ferroviario si osserva una presenza nettamente maggiore di giovani rispetto a ciò che si osserva tra la popolazione residente in Toscana nel complesso (fonte Istat).

L'età media rilevata tra gli utenti è pari a poco più di 32 anni.

L'utenza più giovane e studentesca è presente soprattutto in tre direttrici - *Pisa-Lucca-Aulla*, *La Spezia-Pisa-Livorno* e *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio/Stia* – dove tra l'altro si registra anche una forte presenza di abbonati, facendo pensare a situazioni di utilizzo regolare del treno regionale principalmente per raggiungere la scuola o l'università.

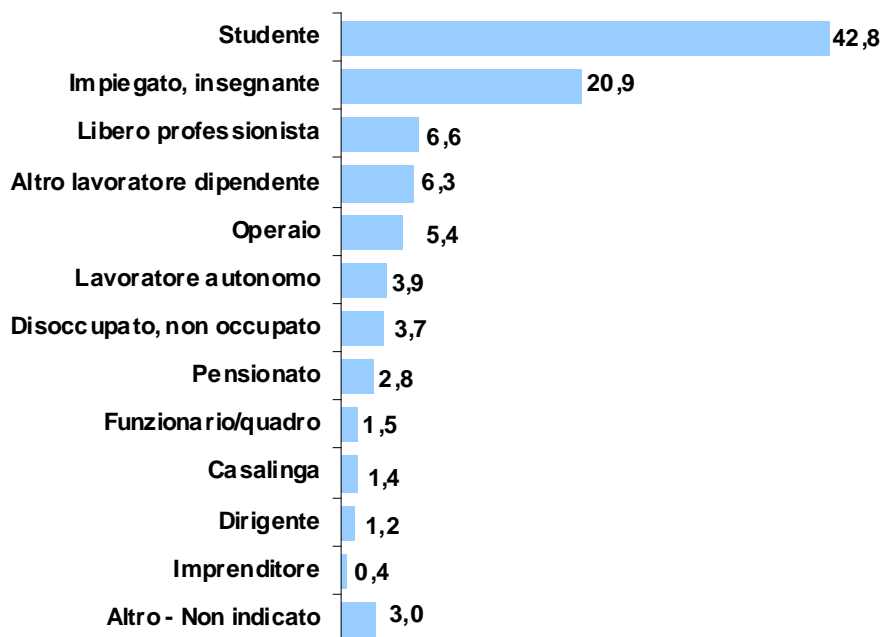
Nella direttrice *Firenze-Borgo S. Lorenzo*, anch'essa caratterizzata da una forte presenza di abbonati, si osserva invece una percentuale particolarmente elevata di soggetti adulti (42% tra 30 e 54 anni) e di lavoratori (56.8%), evidenziando quindi in questo caso una marcata presenza di utenti abituali che si servono del treno per andare/tornare dal lavoro (**Appendice 1 – Tavola 2**).

Grafico 3 - Distribuzione percentuale degli utenti per età - Confronto tra la popolazione residente in Toscana e la popolazione degli utenti del trasporto ferroviario



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012;
 Fonte: Istat, 15° Censimento Generale della Popolazione e delle Abitazioni 2011

Grafico 4 – Utenti per condizione professionale (valori percentuali)

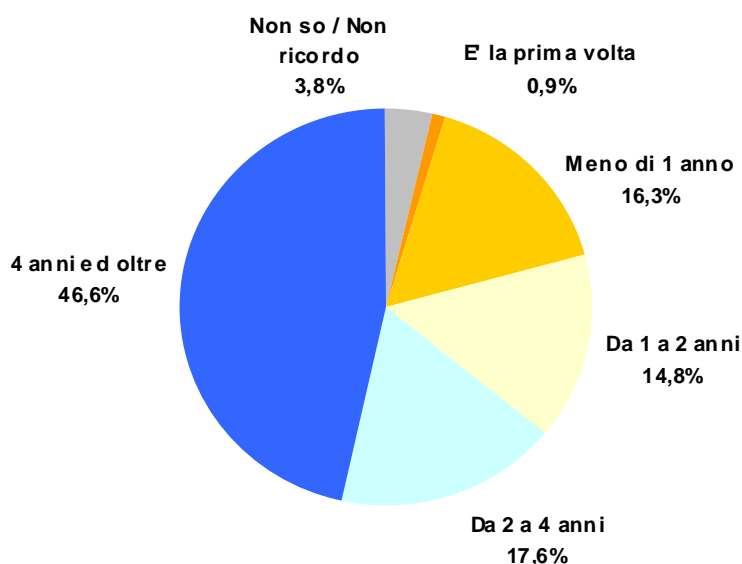


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Il 64.2% degli utenti del trasporto ferroviario regionale in Toscana **usa il treno** come mezzo di trasporto abituale da oltre 2 anni, e tra questi il 46.6% se ne serve da oltre 4 anni. L'uso più recente (da 1 a 2 anni) interessa il 14.8% dei viaggiatori e quello inferiore ad un anno il 16.3% **(Grafico 5)**.

L'utenza più fedele (oltre 2 anni) si rileva presso le direttici *Firenze - Borgo S.Lorenzo* (77.3% di cui 60.5% da 4 anni e oltre), *Firenze-Arezzo-Chiusi* (76.4% di cui 62.7% da 4 anni e oltre), e *Arezzo – Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (78.8% di cui 54% da 4 anni e oltre). Anche nelle *Relazioni Metropolitane* si osserva la presenza di molti utenti di vecchia data, con il 69.8% dei viaggiatori che utilizza abitualmente il treno da più di 2 anni; in questo caso inoltre si nota una percentuale di utenti che usano il treno come mezzo abituale da 2 a 4 anni più elevata della media (20.1% contro 17.6%).

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

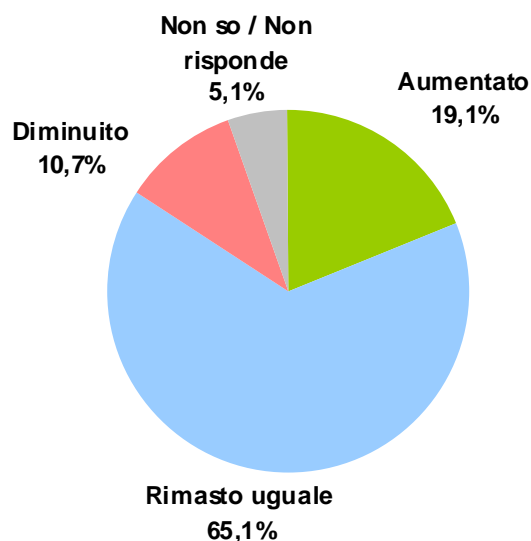


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Accanto al dato sulla fedeltà di utilizzo del treno regionale nel tempo, l'indagine ha anche rilevato l'informazione relativa all'aumento o alla diminuzione di tale utilizzo nell'ultimo anno: il 19.1% dei viaggiatori ha accresciuto il proprio utilizzo nell'ultimo anno, mentre il 65.1% ne ha mantenuto costante l'uso rispetto al passato; nel 10.7% dei casi invece si registra una diminuzione di utilizzo **(Grafico 6)**. La differenza tra i viaggiatori che hanno aumentato il loro uso del servizio ferroviario e quelli che invece lo hanno diminuito presenta un saldo positivo pari a +8.4 punti percentuali.

L'aumento di utilizzo del treno regionale è stato maggiore nelle direttrici *La Spezia-Pisa-Livorno* (23.3%), *Livorno-Grosseto-Orbetello* (22.1%) e nelle *Altre Direttrici* (23.4%) mentre la direttrice che ha registrato l'incremento minore è *Arezzo-Sinalunga e Arezzo-Pratovecchio-Stia* (9.8%) nella quale si rileva anche lo scarto più basso tra chi ha aumentato l'uso del treno e chi invece lo ha diminuito (+1.5 punti percentuali).

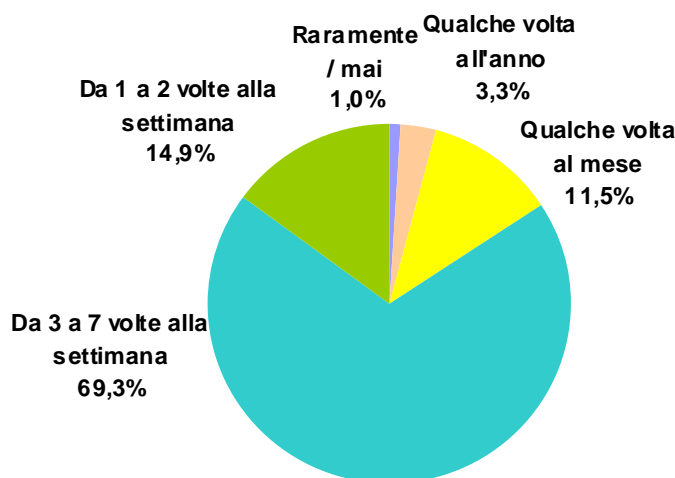
Grafico 6 – Andamento dell'utilizzo del treno regionale nell'ultimo anno (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

L'84.2% dell'utenza utilizza il treno regionale da *1 a 7 volte alla settimana* ed un ulteriore 11.5% lo usa *qualche volta al mese* (Grafico 7).

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

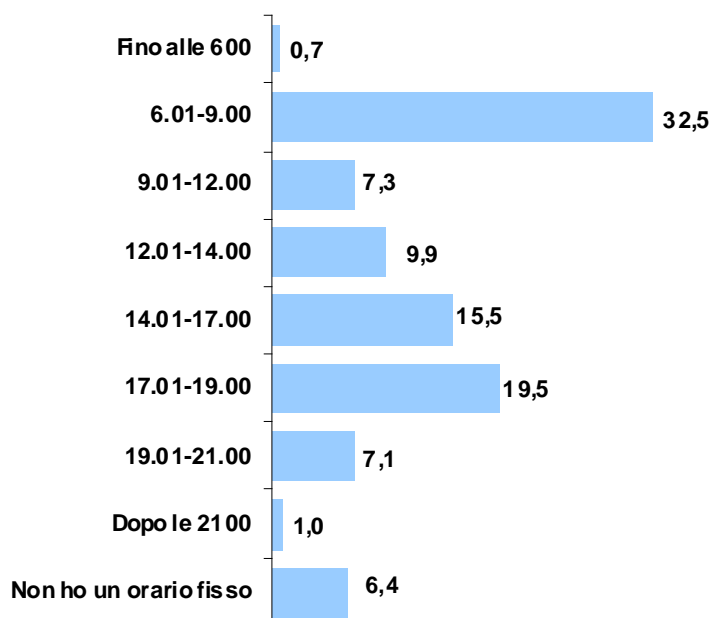


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

La fedeltà nel tempo al servizio ferroviario e l'intensità di uso nella settimana risultano ampiamente diffusi su tutta la rete regionale evidenziando come la gran parte dell'utenza sia caratterizzata da un'articolata conoscenza del servizio e da una esperienza consolidata nel tempo; proprio per questo, ascoltare e tener conto delle valutazioni espresse di questa clientela assume una valenza ancor più importante.

In relazione alla **fascia oraria** si osserva che l'uso del treno regionale la mattina risulta concentrato nella fascia 6.00 – 9.00 (32.5%) mentre nel pomeriggio risulta maggiormente distribuito nelle diverse fasce orarie, con andamento crescente a partire dalle 12.00 fino alle 19.00 (**Grafico 8**).

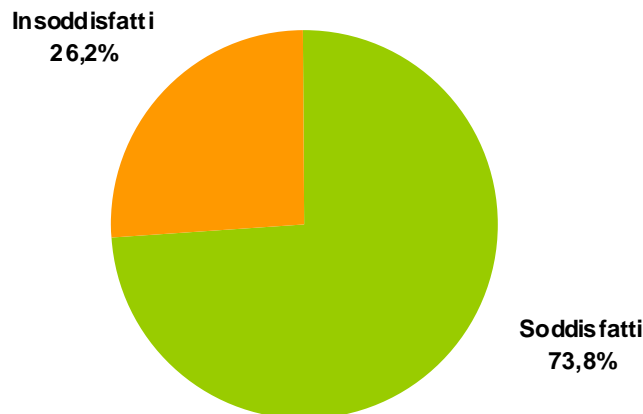
Grafico 8 – Fasce orarie di utilizzo del treno regionale (percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana ", novembre 2012

Il 73.8% dei viaggiatori risulta soddisfatto della disponibilità di treni regionali nelle diverse fasce orarie di interesse (**Grafico 9**); e questo dato risulta sostanzialmente simile nelle diverse direzioni.

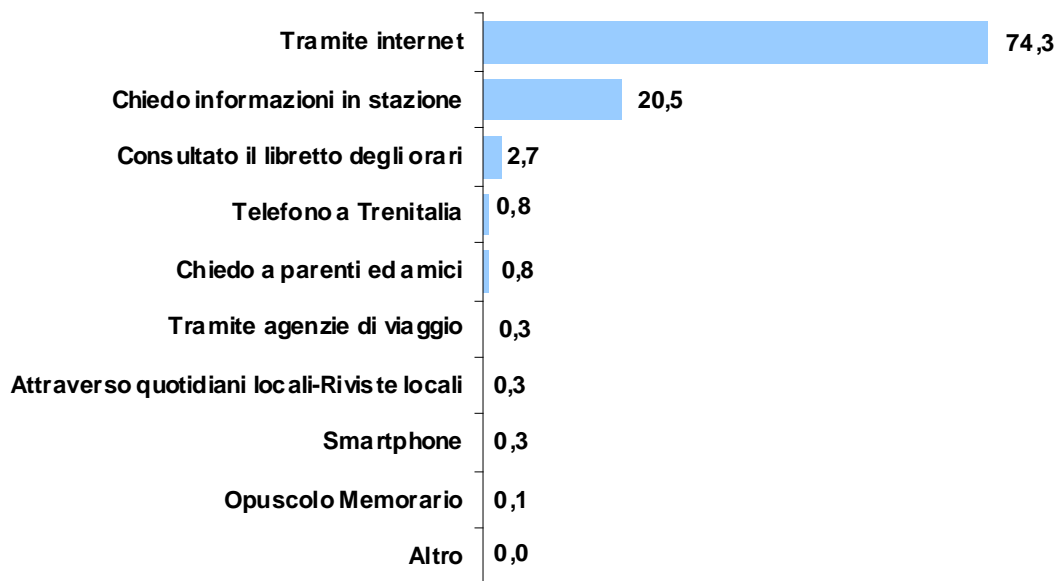
Grafico 9 – Soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orario di utilizzo (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

Il **canale di informazione** di gran lunga più utilizzato dagli utenti per cercare notizie sui percorsi, i servizi, i costi, gli orari del servizio ferroviario regionale – in accordo con il profilo socio-demografico che delinea gli utenti come giovani e giovani adulti, per lo più studenti ed impiegati, con buoni titoli di studio - è **Internet** (74.3%). La seconda fonte di informazione è la **stazione** (20.5%) mentre i libretti cartacei degli orari ed il servizio telefonico di Trenitalia risultano poco utilizzati (**Grafico 10**).

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



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

L'utilizzo di Internet, pur con diverso peso percentuale, è diffuso tra l'utenza di tutte le direttrici. In particolare l'utenza più informatizzata è quella delle direttrici *La Spezia-Pisa-Livorno* (81.4%) e *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (80.9%), mentre quella meno informatizzata riguarda la direttrice *Arezzo-Sinalunga e Pratovecchio-Stia* (36.5%) dove molti viaggiatori per cercare informazioni si rivolgono in stazione (38.3%) o utilizzano il libretto degli orari (21.5%).

In **Appendice 1 – (Tavola 6)** è riportata la distribuzione dei canali di informazione per singola direttrice.

2.3.2 Perché il treno come mezzo di trasporto ?

La scelta del treno come mezzo abituale di trasporto non risulta in genere legata ad una necessità dovuta all'assenza di patente di guida o di un mezzo privato.

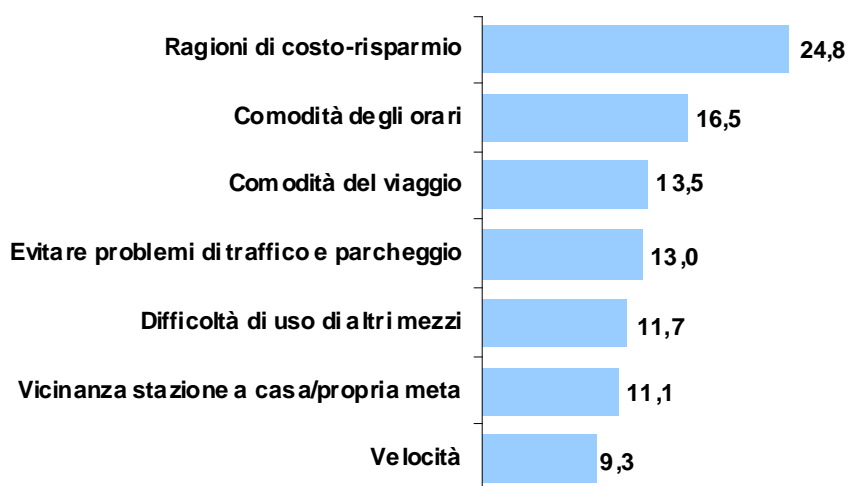
Il 78.8% dell'utenza ha infatti la patente e guida; il possesso di patente è ampiamente diffuso su tutte le direttrici, con la sola eccezione della *Arezzo/Sinalunga-Pratovecchio/Stia*, direttrice caratterizzata da una forte presenza di viaggiatori giovanissimi e di studenti, dove il mancato possesso di patente interessa la maggioranza dei soggetti.

L'analisi dei **motivi della scelta del treno** fa emergere come, in un tempo di forte crisi economica come quello che stiamo attraversando, il principale motivo della preferenza per il treno è legata a ragioni di tipo economico: le **ragioni di costo-risparmio** infatti ottengono il 24.8% del totale delle risposte⁴.

Altre motivazioni rilevanti si riferiscono ai vantaggi legati alle caratteristiche del servizio ferroviario - *comodità degli orari* (16.5%), *comodità del viaggio* (13.5%), *velocità* (9.3%).

Seguono poi ragioni connesse ad esigenze più individuali quali il fatto di evitare *problemi di traffico e parcheggio* (13%), *l'indisponibilità di altri mezzi* (11.7%) e la *vicinanza della stazione* (11.1 %) (**Grafico 11**).

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



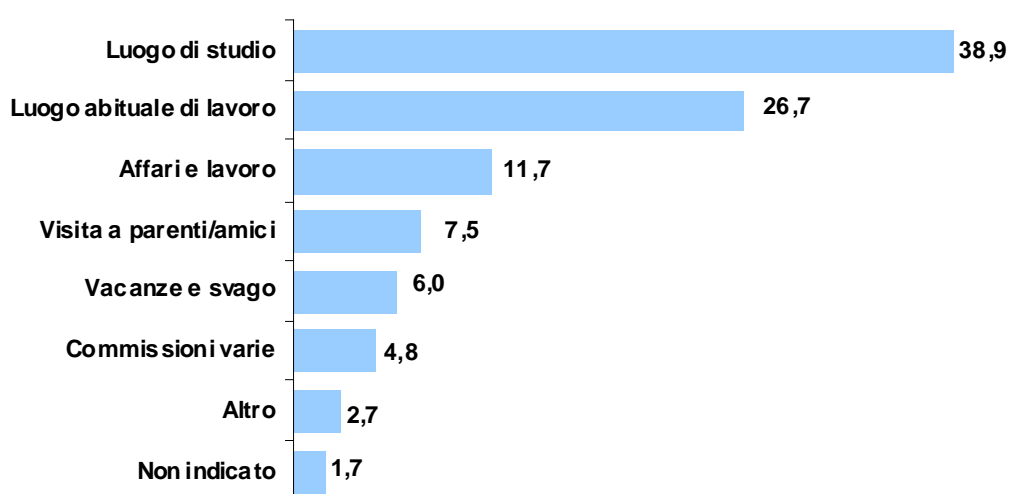
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Il treno regionale è usato come mezzo di trasporto usuale prevalentemente per raggiungere il **luogo di studio** (38.9%) o il **posto di lavoro abituale** (26.7%);

nell'11.7% dei caso il viaggio con il treno viene effettuato per motivi legati ad *affari/lavoro* (**Grafico 12**). Gli spostamenti di tipo sistematico per lavoro e studio sono dunque nel complesso pari a 65.6%, una percentuale di poco superiore a quella degli utenti che possiedono un abbonamento e che si suppongono essere viaggiatori abituali. Altre motivazioni di utilizzo del treno si riferiscono a *visite a parenti/amici* (7.5%), *vacanze e svago* (6%) e *commissioni* (4.8%).

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

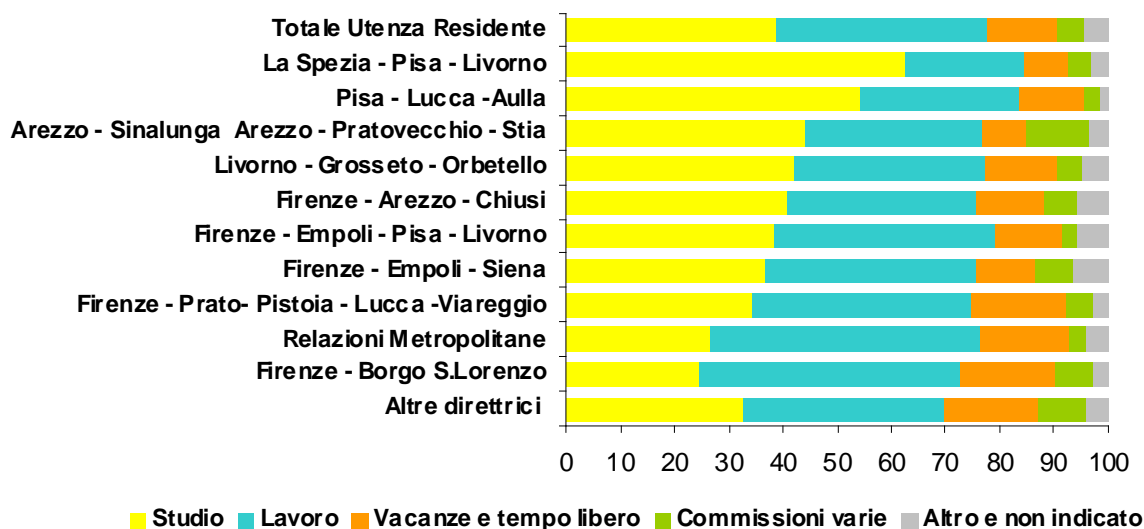
Grafico 12 - Motivo principale del viaggio (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

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

⁴ I viaggiatori potevano indicare fino a 3 motivazioni; le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (o segnalazioni) fornite.



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

3.3 La scelta della stazione

Come nelle edizioni precedenti, lo studio ha indagato anche le logiche che sottendono alla **scelta della stazione** d'inizio del viaggio e le **scelte di mobilità da e per la stazione** di partenza ed arrivo.

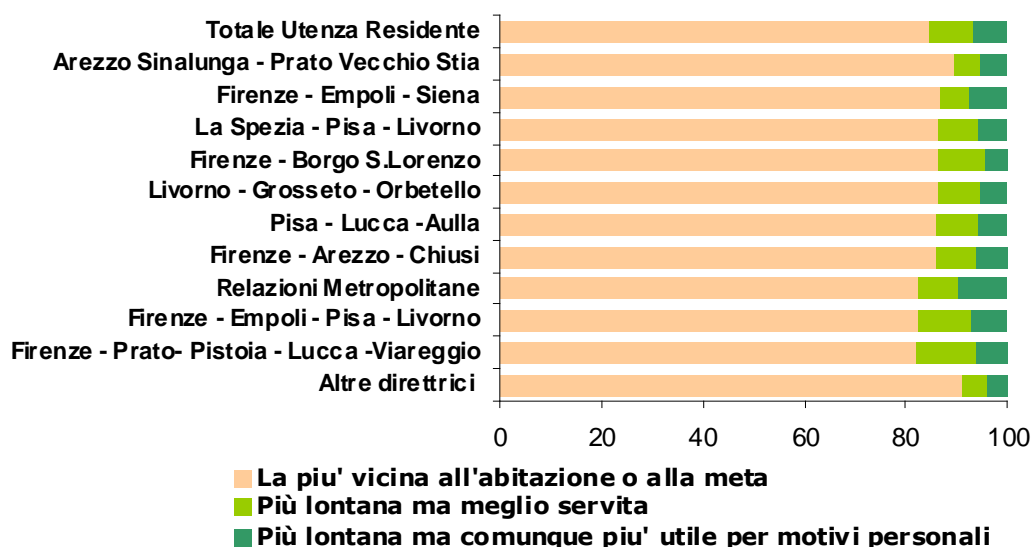
La **stazione ferroviaria** si caratterizza come un importante nodo d'interscambio della città (ferro/gomma, privato/pubblico, urbano/extraurbano): i viaggiatori quando scelgono la stazione dalla quale dare inizio al proprio viaggio valutano sicuramente la sua posizione geografica in termini di vicinanza al luogo di origine-destinazione dello spostamento ma valutano anche la presenza o meno nella stazione di opportunità di scambio intermodale e le sue caratteristiche in termini di coincidenze tra i mezzi, spazi dedicati, parcheggi, percorsi pedonali.

Le scelte effettuate dai viaggiatori e le motivazioni di tali scelte aiutano a verificare l'efficienza della rete e dei servizi offerti dalle stazioni.

Rispetto alla **scelta della stazione di partenza**, il primo criterio considerato è quello della **vicinanza**: un'ampia maggioranza di viaggiatori opta per la stazione più vicina o all'abitazione o alla meta del proprio viaggio (84.5%); una minoranza invece preferisce stazioni più lontane ma in grado di offrire altri vantaggi, legati al fatto che si tratta di nodi meglio serviti (8.8%) o a ragioni di tipo personale (6.7%).

Nel **Grafico 14** è data evidenza delle logiche di scelta della stazione di partenza sul 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", novembre 2012

Rispetto al mezzo utilizzato per raggiungere la stazione di reclutamento, si osserva che il 14.7% degli utenti ha raggiunto la stazione con un treno (si tratta delle persone arrivate nella stazione nella quale sono state reclutate con un altro treno) e che il 7.9% dei viaggiatori effettua un cambio-treno per raggiungere la propria destinazione finale.

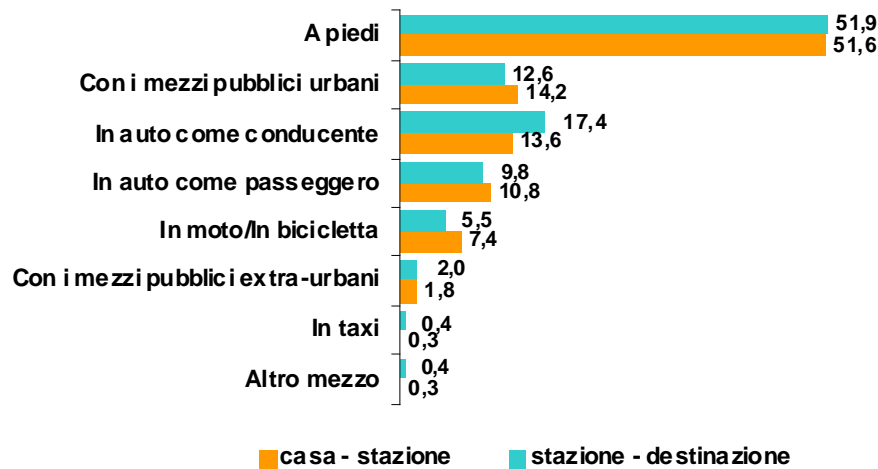
Per realizzare l'analisi del modo/mezzo con il quale l'utenza in generale raggiunge la prima stazione (o lascia l'ultima stazione) si ipotizza che gli utenti che effettuano uno scambio treno-treno adottino un comportamento analogo al resto dell'utenza che non ha necessità di effettuare un cambio treno.

Con queste ipotesi si può dire che *l'andare a piedi* registra il 51.6% delle segnalazioni⁵, evidenziando 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 osserva che *l'automobile* è segnalata nel 24.4% dei casi (10.8% come passeggero e 13.6% come conducente) mentre la *moto o bici* nel 7.4% dei casi. L'*uso dei mezzi pubblici* registra il 16.0% delle risposte (14.2% di mezzi pubblici urbani e 1.8% di mezzi extraurbani) (**Grafico 15**).

Molto simile la distribuzione delle scelte dei mezzi per il percorso **stazione – destinazione finale del viaggio**.

⁵ I rispondenti potevano fornire alla domanda fino a 3 risposte, pertanto le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (o segnalazioni) fornite.

Grafico 15 - Mezzo utilizzato per raggiungere la “prima” stazione da casa e per lasciare l’“ultima” stazione (percentuale sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

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

2.3.4 La valutazione del servizio

L’analisi sul **grado di soddisfazione dell’utenza** rispetto al servizio regionale ferroviario 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 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.

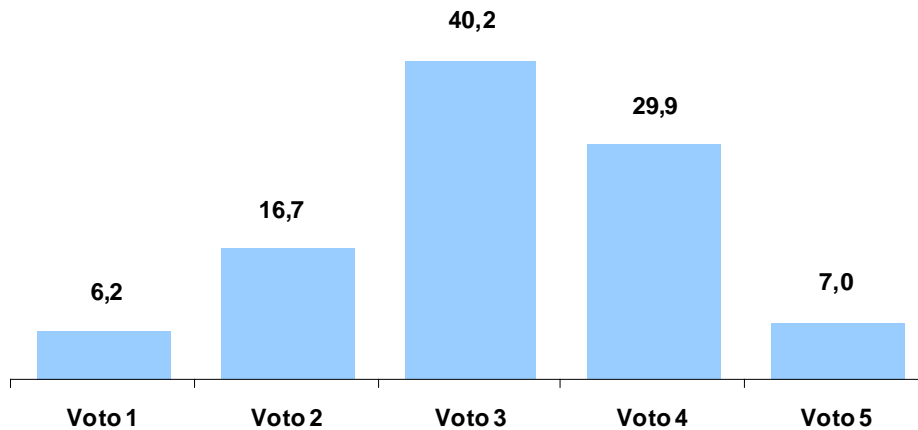
I risultati sono descritti in termini di voto medio mentre nella **Tavola 13 (Appendice 1)** sono riportati alcuni indicatori di sintesi (voto medio, voto modale, voto mediano e indice di eccedenza).

La maggioranza degli utenti risulta soddisfatta rispetto al servizio ferroviario regionale⁶ visto nel suo complesso: il 36.8% esprime tale soddisfazione con un voto pari a 4 o 5 ed il 40.2% con un voto pari a 3, per un totale di soddisfazione complessiva (voti 3-5) pari al 77.1%. Gli insoddisfatti (voti 1-2) invece sono il 22.9% dei viaggiatori (**Grafico**

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

16). Il voto medio è pari a 3.15 ed il voto modale, ossia il voto scelto dalla maggioranza degli utenti, è pari a 3.

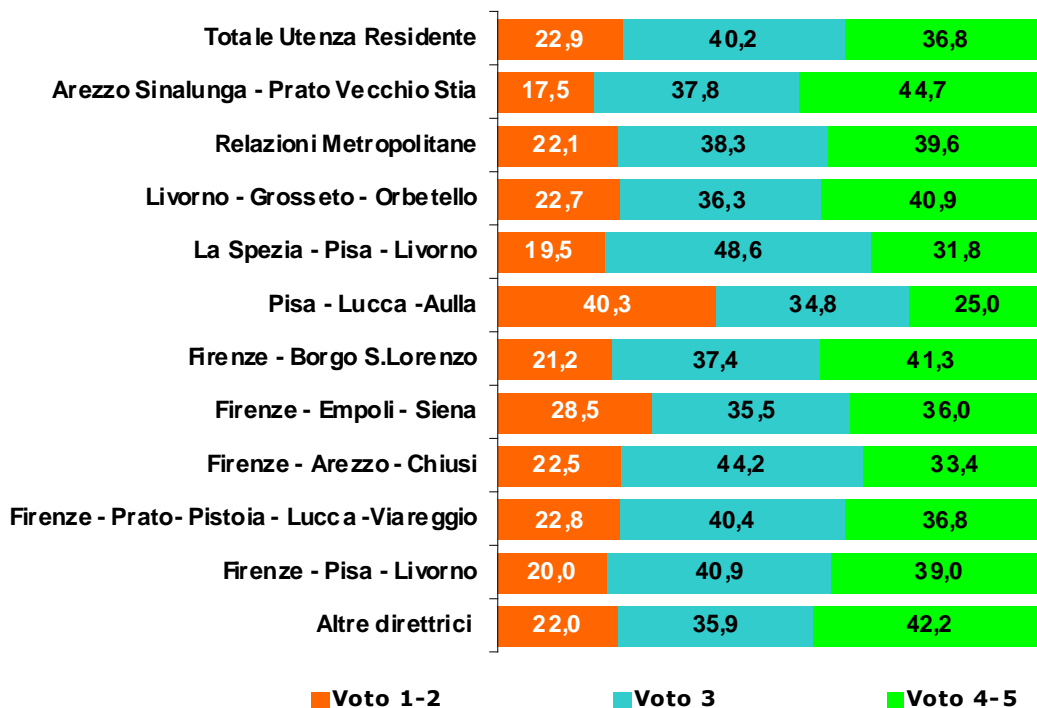
Grafico 16 - Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio (distribuzione % dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

L'analisi per direttrice mostra un andamento abbastanza simile; si segnala peraltro la situazione critica della Pisa-Lucca-Aulla dove la percentuale di insoddisfatti raggiunge il 40,3% (valore quasi doppio rispetto al valore medio pari al 22,9%) (Grafico 17).

Grafico 17 - Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio, per direttrice (valori percentuali)



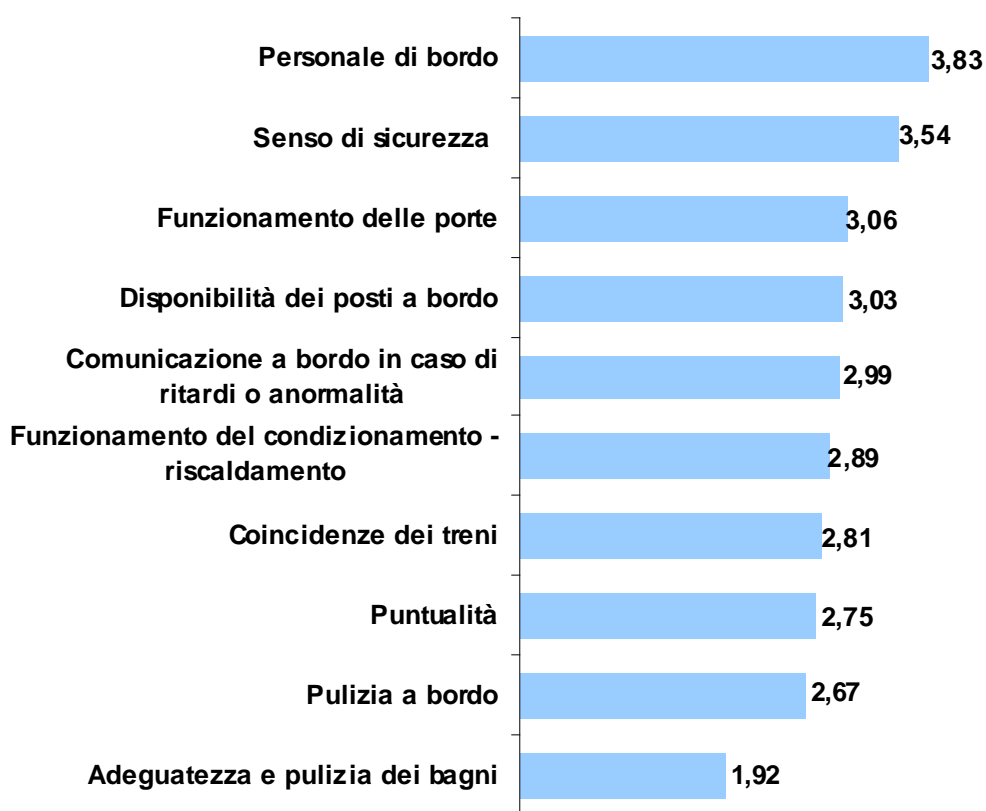
Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

Entrando nel dettaglio dei singoli elementi che compongono il servizio si osserva innanzi tutto che i due aspetti sui quali gli utenti esprimono maggiore soddisfazione, con un voto medio superiore a 3.5, sono la cortesia e disponibilità del *personale di bordo* (voto medio: 3.83) e il *senso di sicurezza* (voto medio: 3.54).

L’aspetto più critico, sul quale si registra la minore soddisfazione, è l’*adeguatezza e pulizia dei bagni* la cui valutazione media è piuttosto bassa, pari a 1.92.

Tutti gli altri parametri si collocano su votazioni intermedie (**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”, novembre 2012

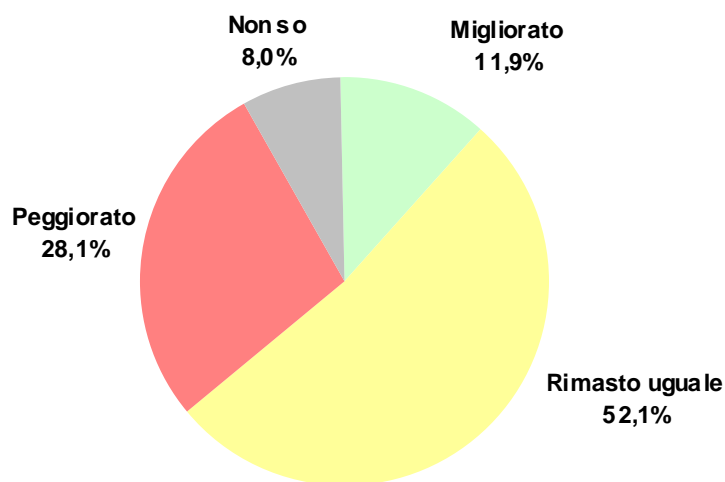
L'analisi per direttrice di tutti i singoli parametri che costituiscono il servizio ferroviario e che determina la maggiore o minore soddisfazione degli utenti – dalla *puntualità* alla *comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie* - sono riportati in **Appendice 1** - dalla **Tavola 13 alla 24**.

Da tale analisi si segnala che la maggior soddisfazione complessiva emersa tra gli utenti della *Arezzo-Sinalunga - Pratovecchio/Stia* è motivata da una buona *puntualità* e da un miglioramento dell'area del comfort (con particolare riferimento alla *disponibilità di posti a sedere* e al *funzionamento delle porte*) le cui valutazioni medie risultano nettamente più alte della media.

La minore soddisfazione complessiva è stata espressa dagli utenti della *Pisa-Lucca-Aulla* e risulta connessa soprattutto alla insoddisfazione rispetto alla *Puntualità*, alle *Coincidenze dei treni*, alla *Disponibilità di posti a sedere* e alla *Pulizia a bordo treno*.

La maggioranza dei viaggiatori (52.1%) ritiene che il servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno sia **rimasto uguale**; il 28.1% lamenta un peggioramento mentre l'11.9% ha osservato dei miglioramenti. Nell'8% dei casi infine non viene espressa alcuna una valutazione (**Grafico 19**).

Grafico 19 - Andamento del servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno (valori percentuali)

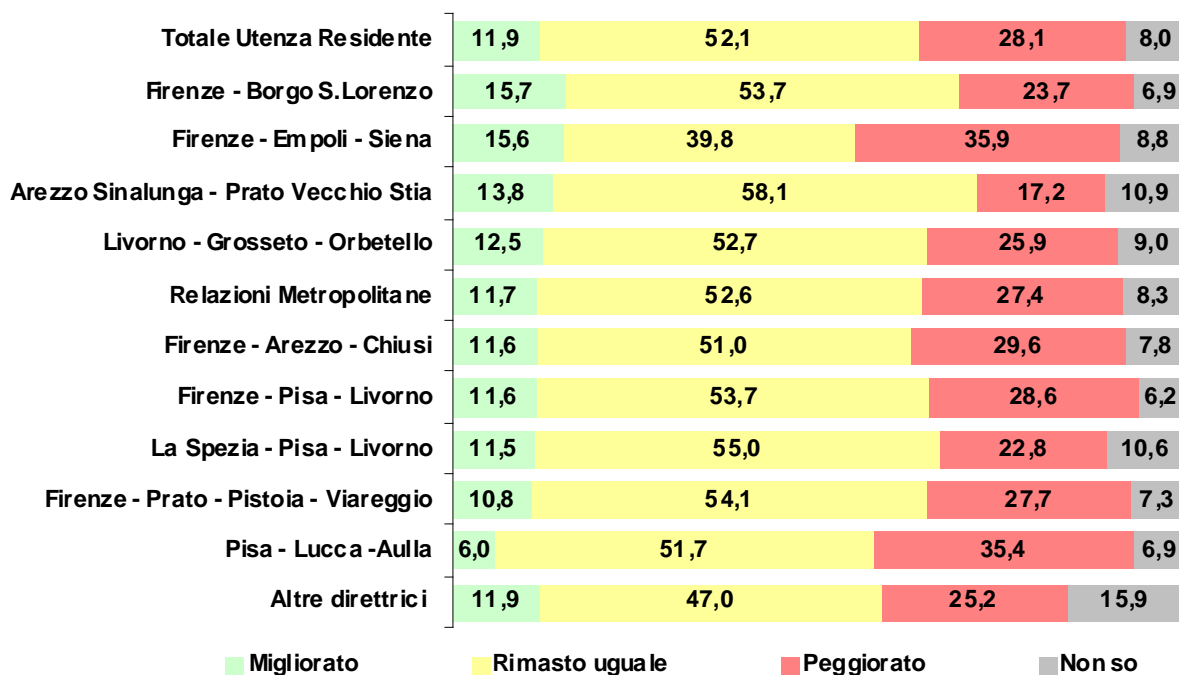


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Rispetto all'andamento nel tempo del servizio ferroviario, l'analisi per direttrice evidenzia che:

- ovunque le percentuali di soggetti che rilevano un peggioramento sono superiori a quelli che invece hanno percepito un miglioramento;
- la percentuale più alta di utenti che nell'ultimo anno hanno osservato dei miglioramenti è presente nella *Firenze – Borgo S. Lorenzo* (15.7%);
- sulla *Firenze-Empoli-Siena* e *Pisa-Lucca-Aulla* si rilevano invece le percentuali più alte di giudizi negativi (rispettivamente: 35.9% e 35.4%);
- la percezione di una situazione stabile nel tempo è maggiore nella *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (58.1%) e nella *La Spezia-Pisa-Livorno* (55%) **(Grafico 20)**.

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", novembre 2012

Gli interventi che maggiormente hanno contribuito al cambiamento in positivo del servizio ferroviario riguardano:

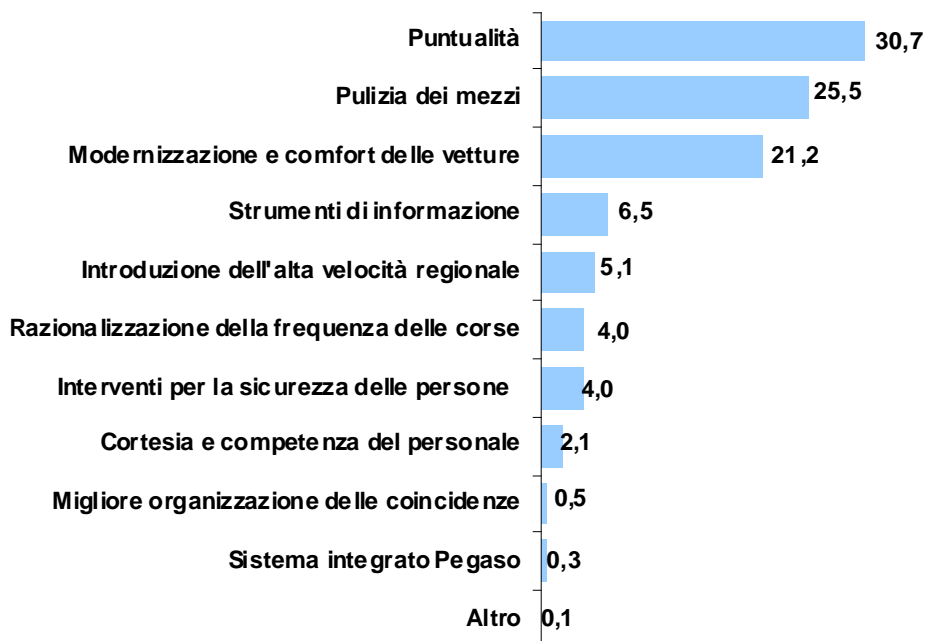
- la *maggior puntualità* (30.7% delle segnalazioni)
- la *pulizia dei mezzi* (25.5%)
- la *modernizzazione e comfort vetture* (21.2%).

Seguono con circa il 5-6% delle citazioni gli *strumenti di informazione* e l'introduzione dell'*Alta Velocità regionale (Grafico 21)*.

L'aspetto della puntualità risulta però in qualche misura controverso: anche gli utenti che hanno percepito un peggioramento del servizio citano come primo elemento di peggioramento la mancanza di *puntualità* (27.3%).

Seguono la *riduzione del servizio* (19.3% delle segnalazioni), il *rincarico delle tariffe* (15,7%) e la *pulizia dei mezzi* (11.8%) e **(Grafico 22)**.

Grafico 21 - Interventi che hanno portato al miglioramento del servizio
(percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Grafico 22 – Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio
(percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Nelle **Tavole 26 e 27 dell'Appendice 1** il dettaglio dell'analisi delle aree di miglioramento per singola direttrice.

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 suddivise 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 e così via sino ad assegnare il punteggio pari ad 1 al fattore che nella graduatoria dell'importanza è stato posizionato all'ultimo posto.

Stesso criterio, con un punteggio da 5 a 2 è stato adottato per la seconda batteria. 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** evidenzia che i viaggiatori attribuiscono maggiore importanza agli elementi che rendono il servizio *certo*, consentendo all'utente di programmare al meglio le proprie esigenze di spostamento.

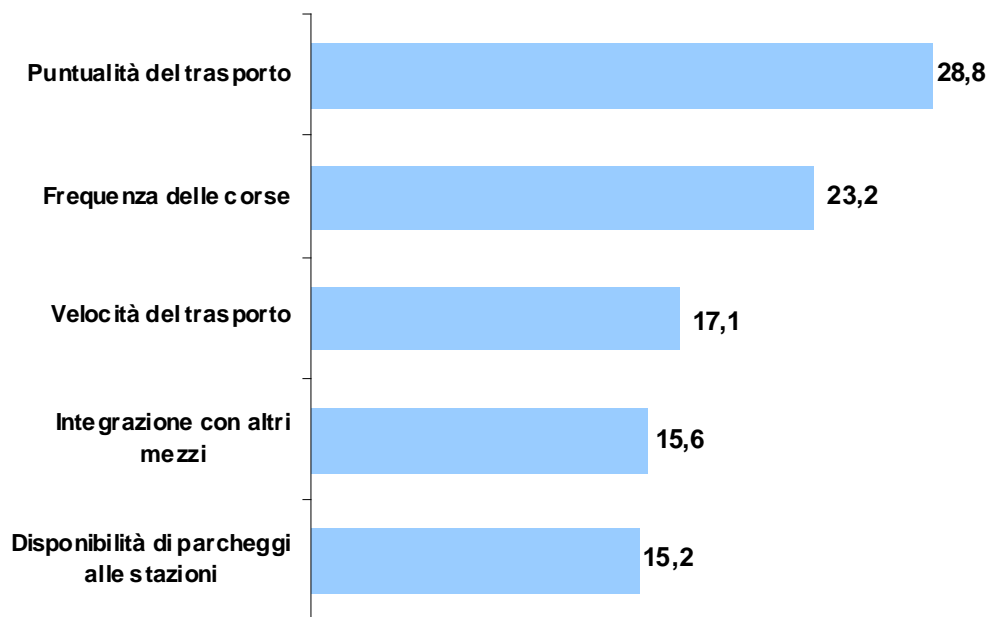
La **puntualità** si presenta dunque come l'aspetto più importante: essa viene infatti collocata al primo posto dall'utenza sia in termini di citazioni (62%) che di punteggio (28.8 su 100); segue la **frequenza delle corse** (23.2 punti su 100) e in terza posizione la **velocità** (17.1 punti); nelle ultime due posizioni della graduatoria si trovano l'*integrazione con altri mezzi* (15.6 punti) e la *disponibilità di parcheggi* (15.2 punti) (**Grafico 23**).

La graduatoria si mantiene simile in tutte le direttrici.

Rispetto invece alla **graduatoria degli altri fattori**, al primo posto si posiziona l'**elemento economico** (37.4 punti) seguito dalla *pulizia* (36 punti) e dal *comfort* (26.6) (**Grafico 24**).

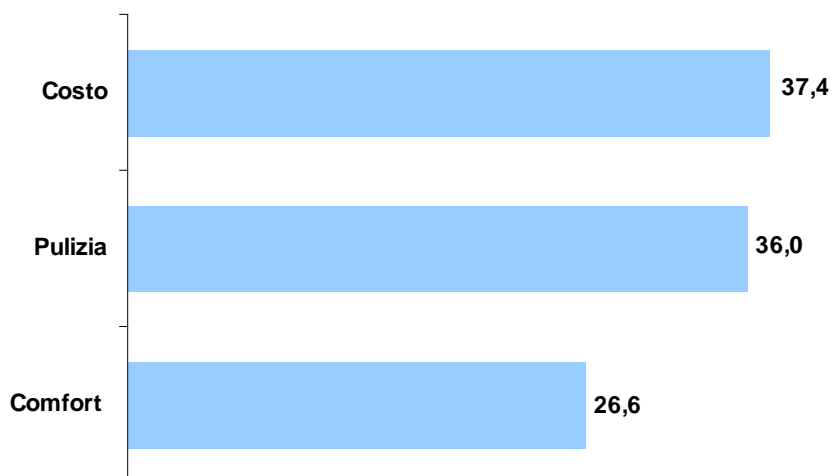
Anche in questo caso la graduatoria si mantiene simile nelle diverse direttrici.

Grafico 23 - Graduatoria dei “fattori strutturali” considerati più importanti
 (distribuzione percentuale del punteggio complessivo avendo assegnato cinque punti al fattore messo al 1° posto e un punto al fattore messo al 5° posto)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

Grafico 24- Graduatoria di “altri fattori” considerati più importanti
 (distribuzione percentuale del punteggio complessivo avendo assegnato cinque punti al fattore messo al 1° posto e due punti al fattore messo al 3° posto)



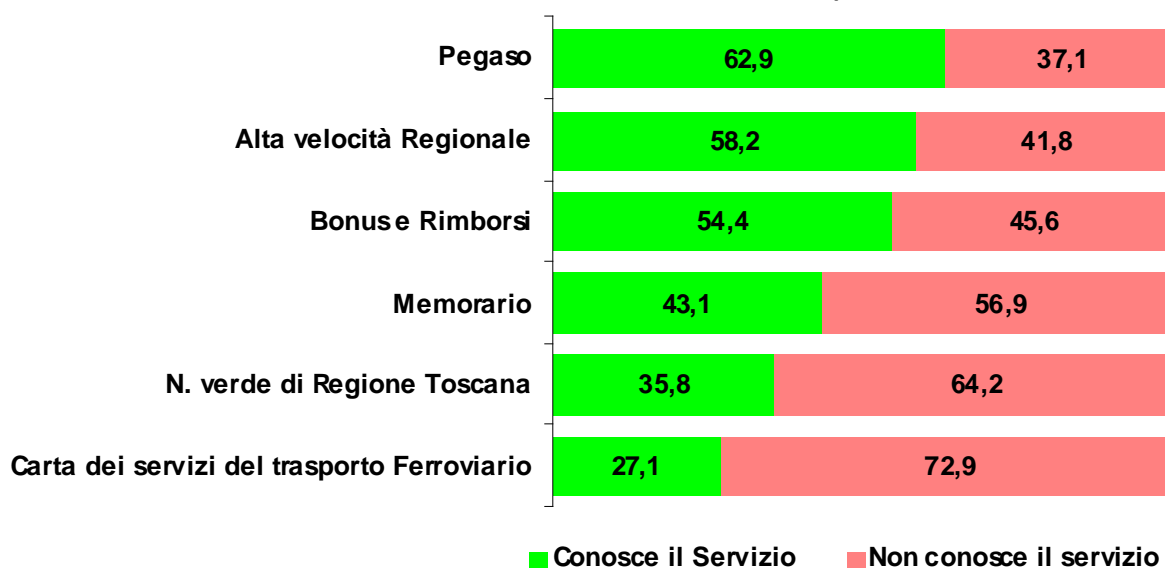
Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

2.3.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario

Come nell'edizione 2009 l'indagine ha affrontato anche il tema della conoscenza di alcuni **servizi accessori** messi a disposizione dell'utenza da parte di Regione Toscana.

I servizi analizzati, molto diversi tra loro, per gli elementi che li caratterizzano e per le modalità di fruizione, sono: Memorario, Pegaso, Carta dei Servizi del Trasporto Ferroviario, Numero Verde, Bonus e Rimborsi e l'Alta Velocità regionale (**Grafico 25**).

Grafico 25 - Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Memorario, conosciuto dal 43.1% del totale dell'utenza, è 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 ormai su tutte le direttrici, anche se con livelli di notorietà molto diversi: si passa dal 60.1% della *Firenze-BorgoS.Lorenzo* al 12.9% della *Arezzo-Sinalunga - Pratovecchio/Stia*) (**Grafico 28**).

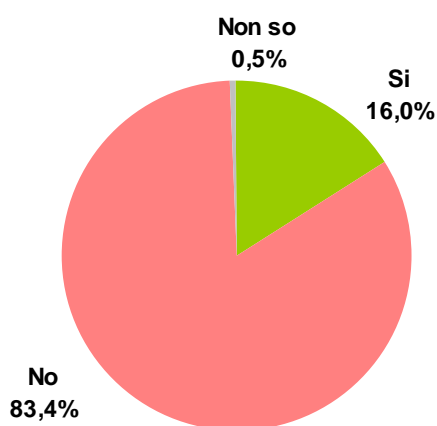
Pegaso è una iniziativa varata dalla Regione Toscana nel 2001 attraverso la quale è stato realizzato un sistema integrato dei trasporti pubblici all'interno della regione che permette all'utente, con un unico titolo di viaggio, di utilizzare liberamente tutti i mezzi disponibili su un dato percorso.

Il servizio è attivo da tempo su tutta la rete regionale⁷ e risulta, tra i servizi considerati, il più conosciuto con il 62.9% di citazioni (**Grafico 29**). La direttrice in cui la conoscenza di Pegaso è maggiore è la *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (81.1%), ossia quella che fa registrare la percentuale maggiore di abbonati Pegaso.

La **Carta dei Servizi del trasporto ferroviario** informa la clientela sugli standard qualitativi e quantitativi che l'azienda s'impegna a mantenere; si tratta di uno strumento in continua trasformazione, che trova proprio nei risultati delle indagini di Customer Satisfaction elementi che aiutano il gestore ad individuare le aree di criticità e a definire i livelli minimo di qualità da garantire. La Carta dei Servizi, non riguardando direttamente la fruizione del servizio, registra livelli di conoscenza più contenuti (27.1%), con scostamenti modesti tra le diverse direttrici (**Grafico 30**).

Il **Numero Verde di Regione Toscana (800.570.530)** è il numero telefonico gratuito che Regione Toscana ha messo a disposizione dell'utenza fin dal 1999 per segnalare disservizi, chiedere informazioni, presentare suggerimenti. La sua conoscenza interessa il 35.8% dell'utenza totale e registra alti livelli di notorietà in tutte le direttrici, con la percentuale più alta tra i viaggiatori della *Pisa-Lucca-Aulla* (42.5%) (**Grafico 31**). Peraltro solo il 16% di coloro che conoscono il Numero Verde lo ha utilizzato, evidenziando quindi una conoscenza in larga parte indiretta (**Grafico 26**).

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



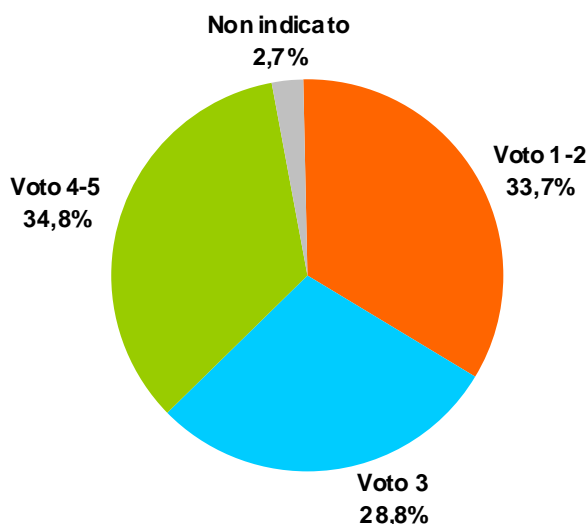
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Chi lo ha utilizzato esprime un pieno apprezzamento (voto 4-5) nel 34.8% dei casi e una certa soddisfazione (voto 3) nel 28.8%, per un totale di soddisfatti pari al 63.6%.

⁷ Si è visto in precedenza come tra gli abbonati al trasporto ferroviario il 17.7% aderisce a Pegaso.

I più critici (voto 1-2) sono comunque una quota importante pari al 33.7% (**Grafico 27**). L'apprezzamento più basso si registra tra i viaggiatori della *La Spezia-Pisa-Livorno* con il 43.9% di voti compresi tra 3 e 5 (**Tavola 32 – Appendice 1**).

Grafico 27 – Soddisfazione per il servizio Numero Verde (valori percentuali)



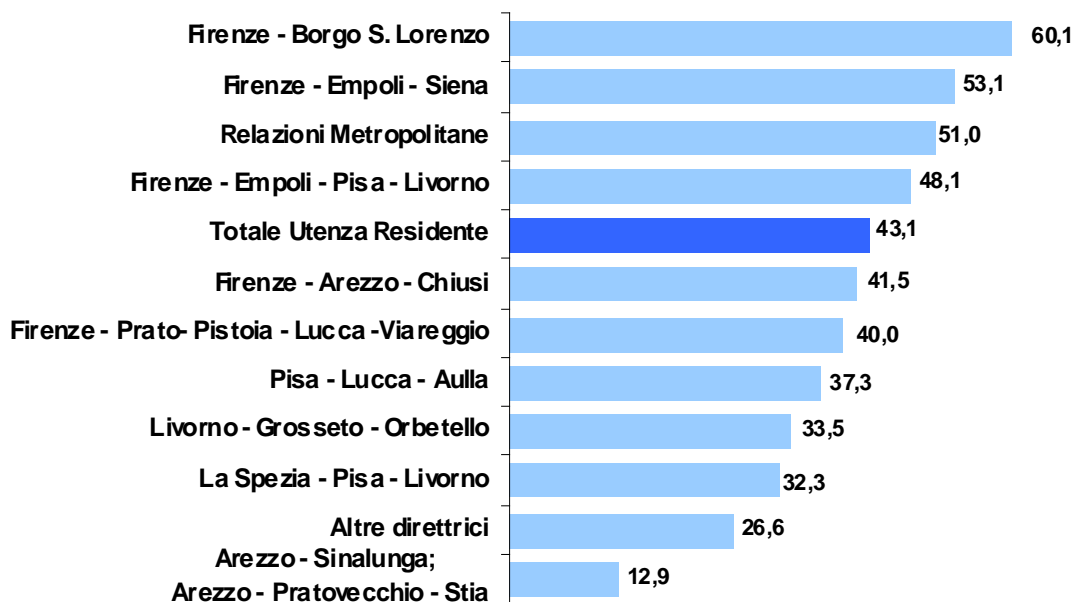
Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

Il servizio **Bonus e Rimborsi**, 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, è conosciuto dalla maggioranza dei viaggiatori (54.4%); anche in questo caso la conoscenza è diffusa in tutte le direttrici anche se in percentuali differenti (**Grafico 32**).

L’**Alta Velocità Regionale** è il progetto di velocizzazione delle relazioni ferroviarie tra i capoluoghi provinciali e la città di Firenze. Attraverso un limitato numero di fermate intermedie e servizi non-stop l’Alta Velocità Regionale assicura, senza aumenti nei biglietti, tempi di percorrenza ridotti rispetto agli attuali treni regionali. Vengono così accorciate le distanze con il capoluogo regionale e collegati i territori all’alta velocità nazionale.

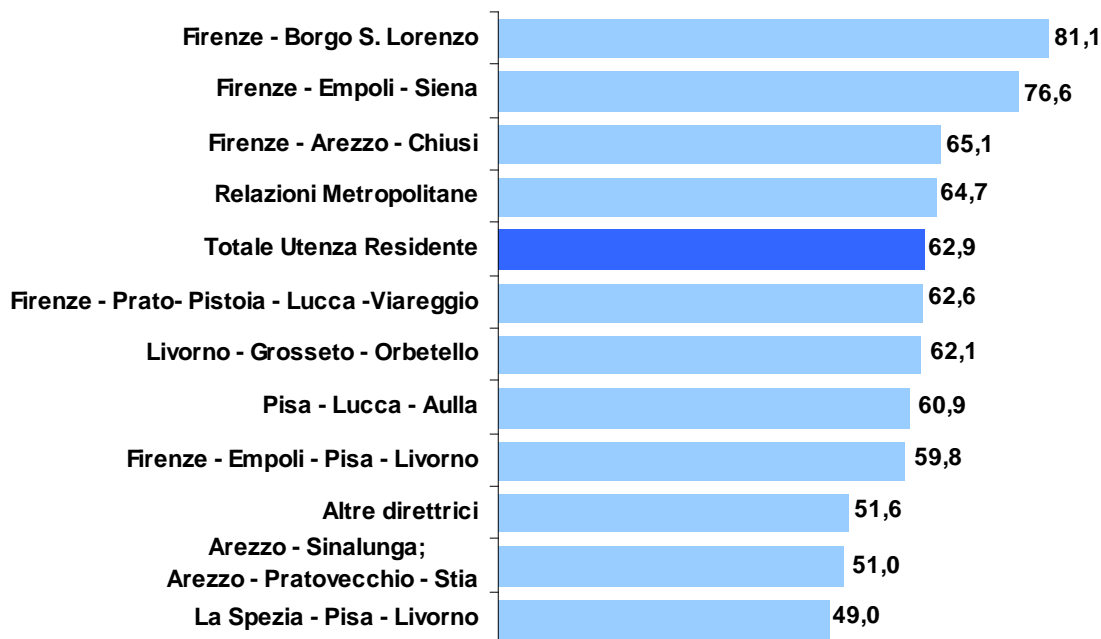
Pur essendo stato istituito in tempi relativamente recenti (dicembre 2010) e solo sulle direttrici che presentano le condizioni infrastrutturali più adeguate, il servizio risulta conosciuto da un’ampia maggioranza di viaggiatori (58.2%), con i livelli massimi di notorietà tra l’utenza che viaggia sulla *Firenze-Empoli-Siena* (66.2%) e sulla *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (62.5%) (**Grafico 33**).

Grafico 28 - Conoscenza di Memorario per direttrice (valori percentuali)



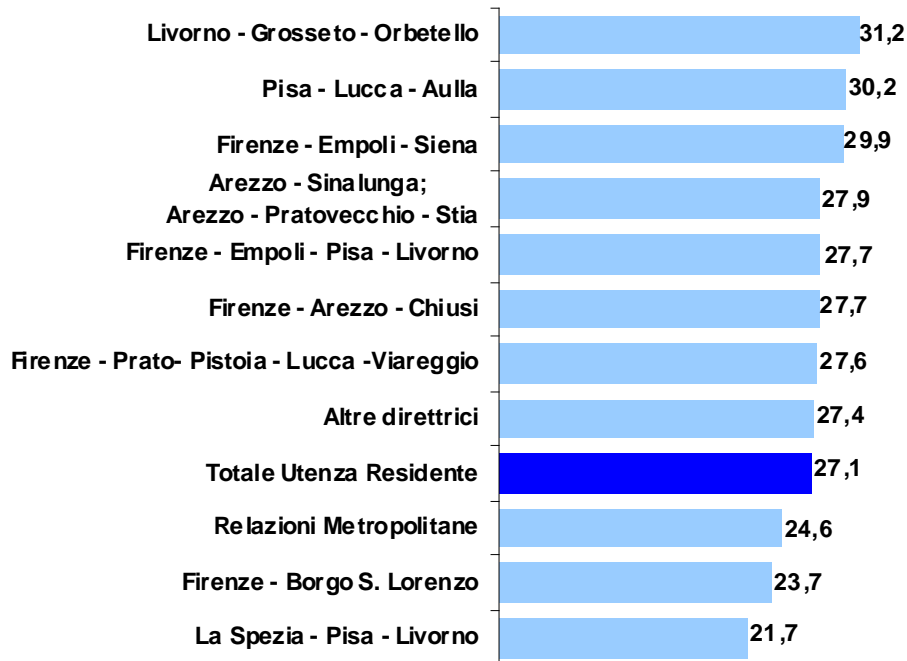
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Grafico 29 - Conoscenza di Pegaso per direttrice (valori percentuali)



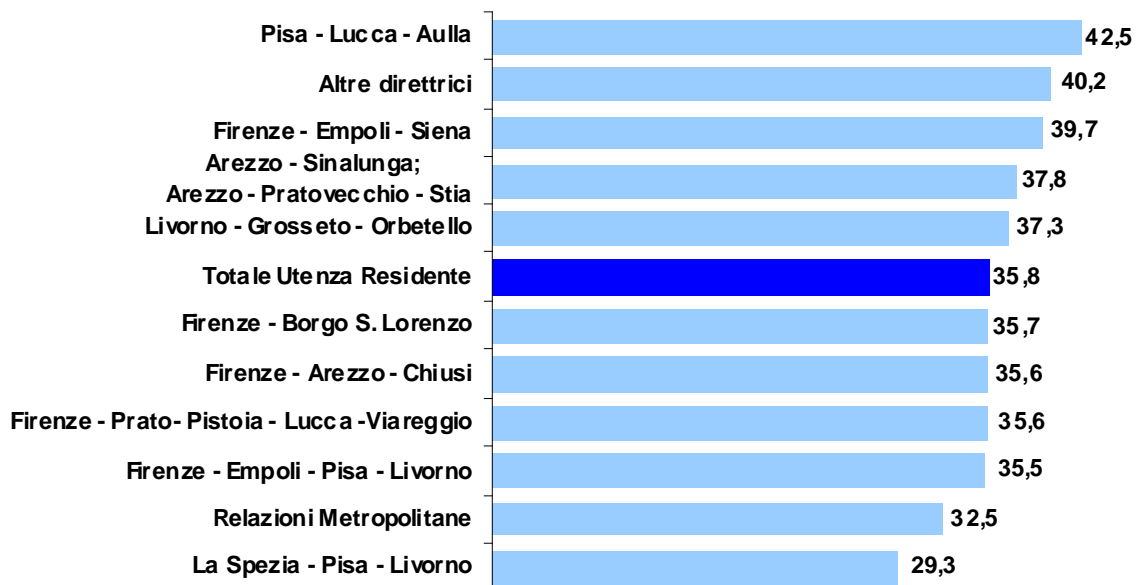
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Grafico 30 - Conoscenza della Carta dei Servizi del trasporto ferroviario per direttrice (valori percentuali)



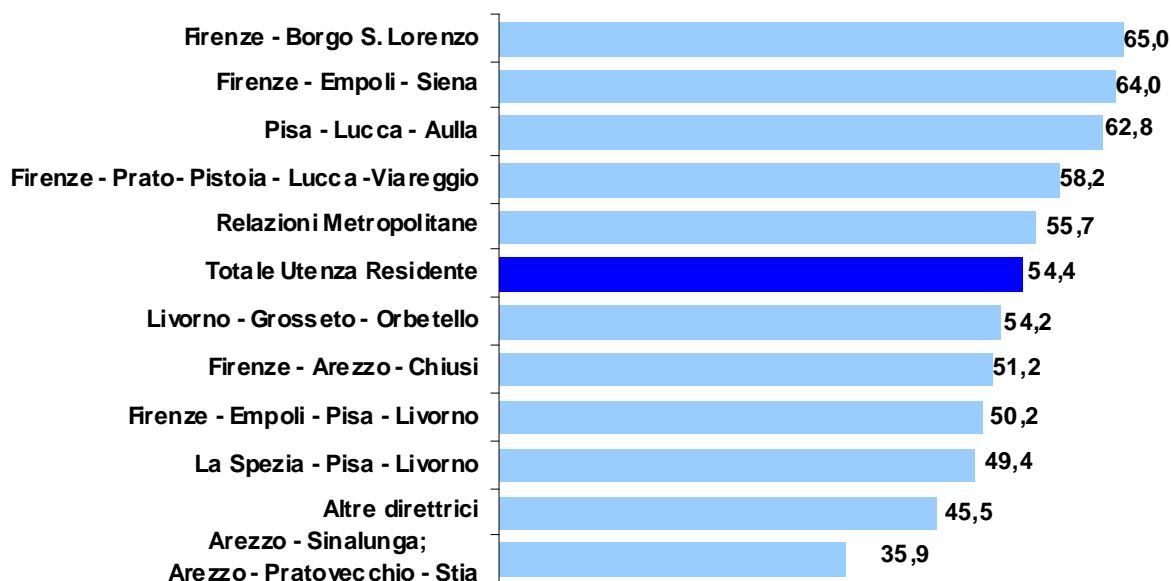
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Grafico 31 - Conoscenza del Numero Verde della Regione Toscana per direttrice (valori percentuali)



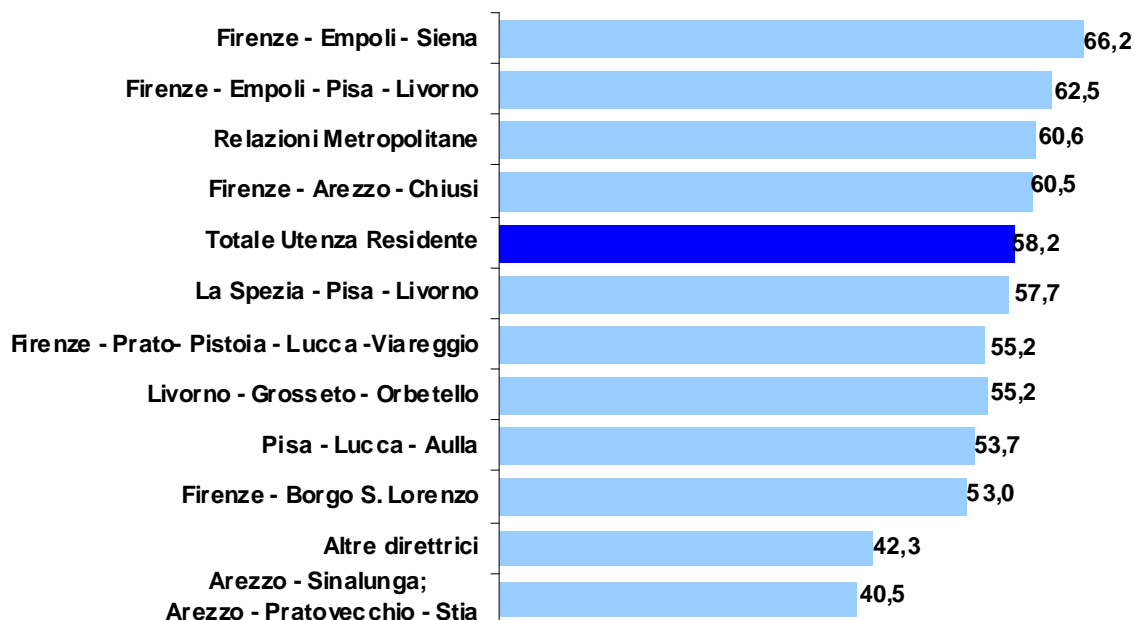
Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni – Ufficio Regionale di Statistica 2012

Grafico 32 - Conoscenza di Bonus e Rimborsi (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni – Ufficio Regionale di Statistica 2012

Grafico 33 - Conoscenza dell'Alta Velocità Regionale (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni – Ufficio Regionale di Statistica 2012

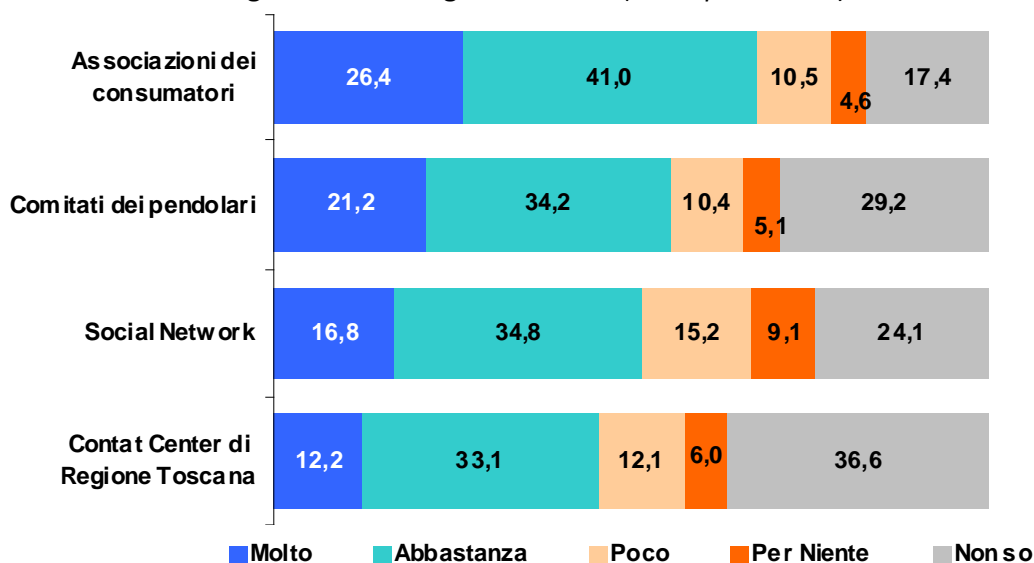
2.3.7 I canali di relazione tra utenti del trasporto ferroviario e Regione Toscana

Un nuovo aspetto che si è ritenuto importante analizzare con l'indagine riguarda il rapporto tra gli utenti del servizio ferroviario regionale e la Regione Toscana, attraverso alcuni particolari canali di relazione, ossia:

- le Associazioni dei consumatori,
- i Comitati di Pendolari,
- i Social Network,
- il Contact Center della Regione Toscana.

Si è chiesto agli utenti il grado di importanza e di utilità assegnato a ciascuno di questi canali di relazione e il loro utilizzo per questioni legate al trasporto ferroviario. L'importanza maggiore è attribuita alle **Associazioni dei consumatori** che tradizionalmente tutelano i passeggeri (il 67,4% degli utenti assegna loro molta e abbastanza importanza). Seguono i **Comitati dei pendolari** con il 55,4%. Un buon livello di importanza viene attribuito anche ai **Social Network** che sempre più stanno entrando nella quotidianità di molte persone (le percentuali di coloro che assegnano a questi strumenti molta e abbastanza importanza sono rispettivamente 16,8% e 34,8% per un totale di 51.6%). Il **Contact Center della Regione Toscana** è il canale che registra il valore più contenuto (molto + abbastanza 45.3%) (**Grafico 34**).

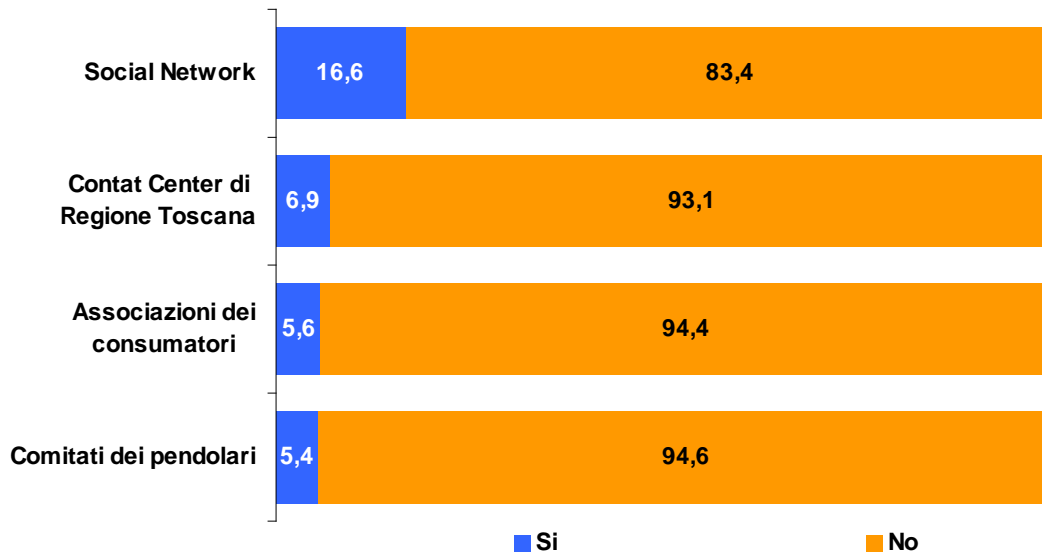
Grafico 34 – Livello di importanza attribuito ai seguenti canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

E' interessante osservare che, quando dall'importanza teorica attribuita si passa al comportamento realmente tenuto, sono proprio i **Social Network** gli strumenti che risultano maggiormente utilizzati per segnalare, discutere, affrontare questioni legate al trasporto ferroviario (16.6%); mentre gli strumenti tradizionali risultano utilizzati in misura più contenuta: *Contact Center* 6.9%, *Associazioni dei consumatori* 5.6% e *Comitati dei pendolari* 5.4% (**Grafico 35**).

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", novembre 2012

2.4 Gli utenti abituali ed occasionali a confronto

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

2.4.1 Il profilo dell'utente

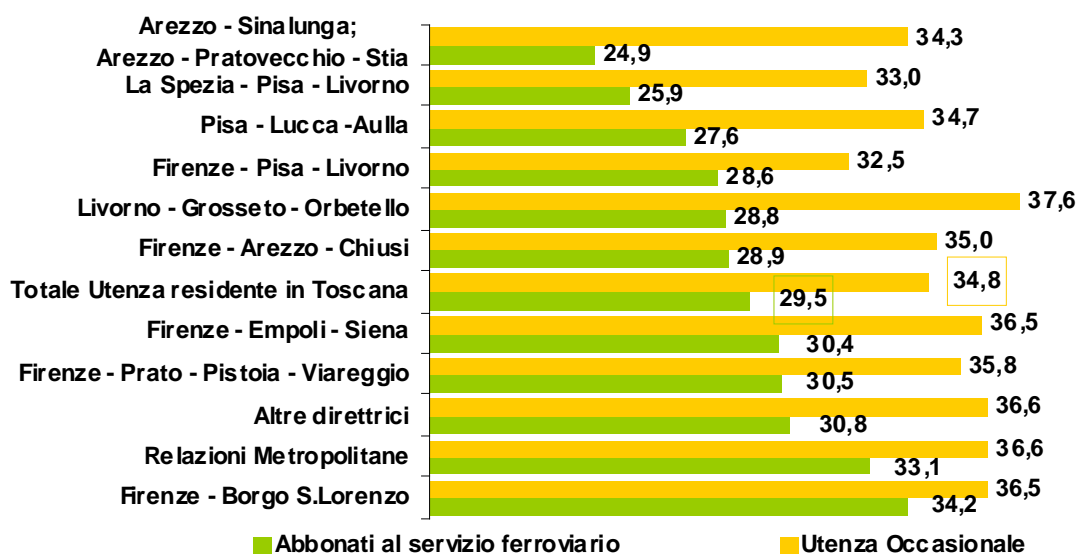
Dal punto di vista del profilo socio-demografico entrambe le componenti, abbonati e occasionali, si caratterizzano per una leggera prevalenza di donne e un elevato livello di istruzione. Le principali differenze riguardano invece l'età e la condizione occupazionale.

L'utente abbonato è in media 5 anni più giovane di quello occasionale, passando da un'età media di poco meno di 30 anni ad una di quasi 35.

Le direttrici *Arezzo–Pratovecchio-Stia-Sinalunga* e *Livorno-Grosseto-Orbetello* presentano il gap maggiore tra abbonati ed occasionali (in entrambi i casi 9 anni in meno per l'utenza abbonata).

La relazione *Firenze – Borgo S. Lorenzo* è invece quella dove lo scarto tra le due categorie è minore, con gli abbonati mediamente più giovani di circa 2 anni rispetto agli utenti occasionali (abbonati 34.2 anni e occasionali 36.5 anni) (**Grafico 36**).

Grafico 36 - Età media per direttrice e tipologia di utenza

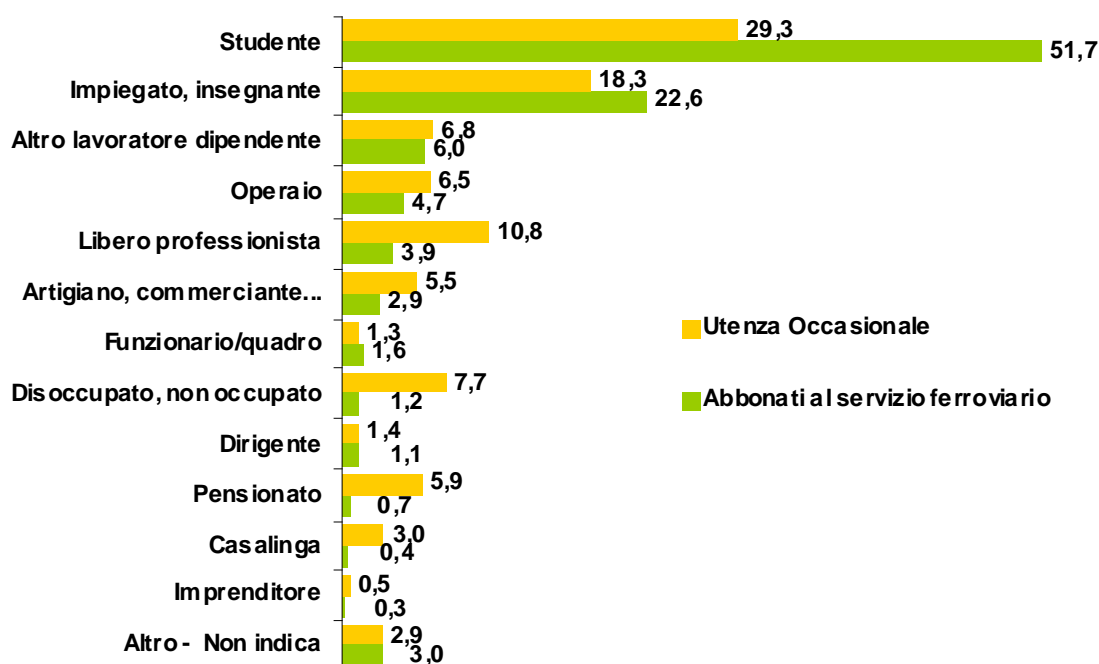


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

L'utenza **abbonata** è costituita prevalentemente da **studenti** (51.7%) e **lavoratori dipendenti** (36%); mentre i lavoratori autonomi e i non occupati costituiscono rispettivamente il 7.1% e il 2.3% degli abbonati.

L'utenza **occasionale** evidenzia una situazione più differenziata, con la quota di studenti che scende al 29.3%, quella dei lavoratori dipendenti che rimane simile a quella degli abbonati (34.2%) e una quota importante sia di lavoratori autonomi (16.9%) che di non occupati (16.7%) (**Grafico 37**).

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



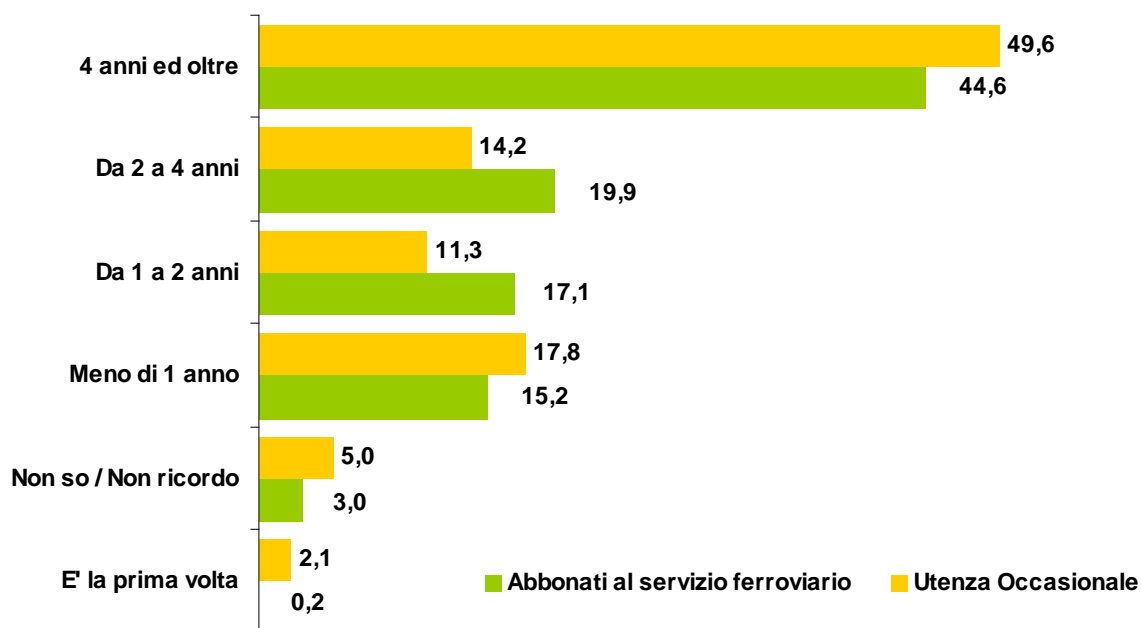
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

L'analisi di dettaglio evidenzia una situazione abbastanza simile per gli utenti occasionali nelle diverse direttrici mentre emergono delle particolarità in relazione all'utenza abbonata: le direttrici *Arezzo-Pratovecchio Stia/Sinalunga*, *Pisa-Lucca-Aulla* e *La Spezia-Pisa-Livorno* sono quelle in cui è più netta la presenza degli studenti, mentre, al contrario, nelle *Relazioni Metropolitane* e nella *Firenze-Borgo S. Lorenzo* diminuisce la presenza degli studenti e cresce notevolmente quella dei lavoratori dipendenti (oltre 50%), evidenziando per queste direttrici un profilo di utenza abbonata legata al mondo del lavoro.

Nelle Tavole 2-1 ed 2-2 in Appendice 2 viene fornito il dettaglio per ciascuna direttrice.

Riguardo l'**anzianità di utilizzo** del treno regionale non emergono grosse differenze; la modalità che presenta la più elevata concentrazione di utenza in entrambi casi è *4 anni ed oltre*, con percentuale leggermente superiore per l'utenza occasionale (**Grafico 38 e 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)

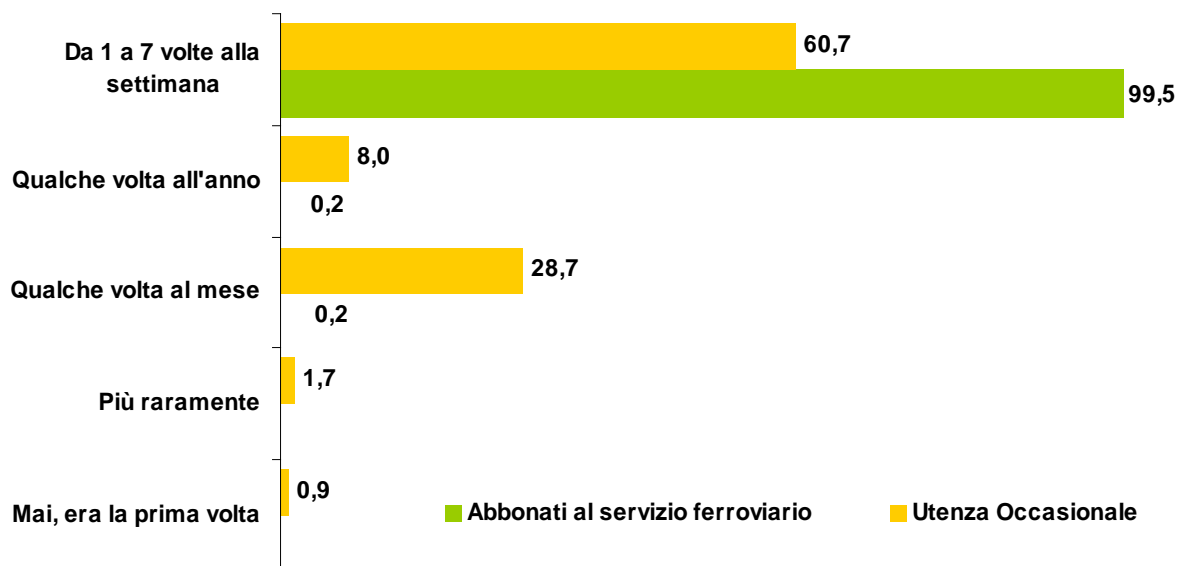


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

L'analisi della **frequenza di utilizzo** evidenzia, come è prevedibile, delle differenze di comportamento importanti tra utenza abbonata e occasionale, essendo proprio l'assiduità nell'uso del servizio uno degli elementi fondamentali per la decisione di acquistare o meno un abbonamento.

L'utenza abbonata concentra la quasi totalità delle risposte sulla modalità che rappresenta il maggior utilizzo ossia *1 - 7 volte a settimana* (99.5% dei casi) (**Grafico 39**); e in particolare il 97.7% *da 3 a 7 volte la settimana* e 1.8% *1-2 volte a settimana*. Anche tra i viaggiatori occasionali si registra un uso piuttosto assiduo del treno anche se caratterizzato, ovviamente, da intensità molto diverse da quelle degli abbonati: il 35% lo usa *1 o 2 volte a settimana* e il 25.7% lo usa *da 3 a 7 volte la settimana*. A questi utenti occasionali che ne fanno un utilizzo a cadenza settimanale (60.7%), si aggiunge poi un 28.7% di coloro che usano il treno qualche volta al mese (**Grafico 39**).

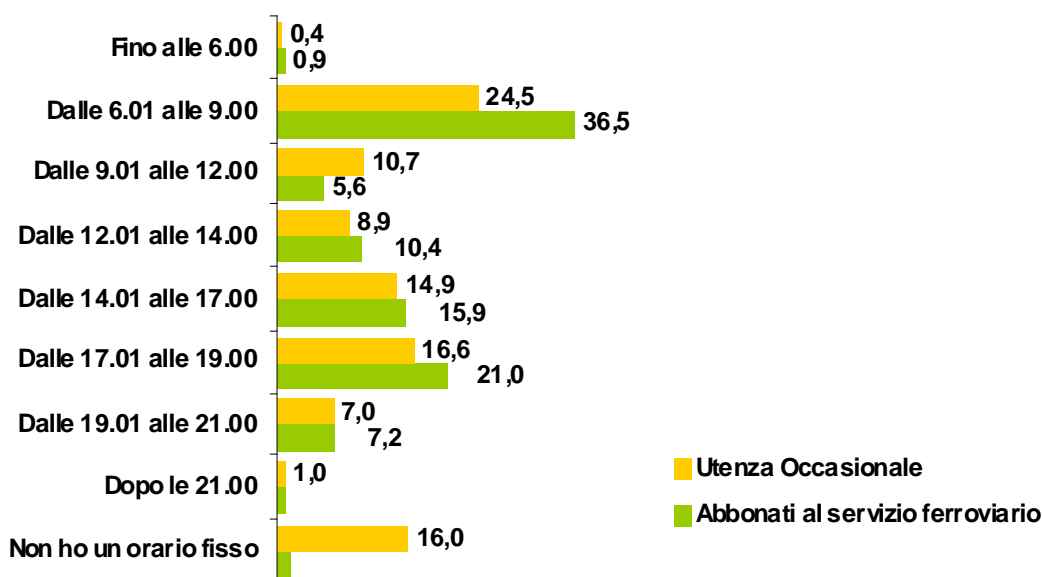
Grafico 39 - Frequenza con la quale gli utenti usano il treno regionale per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

In relazione all'ora di uso nella giornata, si osserva che la fascia oraria di maggiore utilizzo è per entrambe le tipologie di utenza quella delle 6.00 – 9.00, anche se in percentuale più elevata per gli abbonati (36.5% rispetto a 24.5%); tra gli occasionali è particolarmente elevata la percentuale di chi non ha un orario fisso di utilizzo (Grafico 40).

Grafico 40 - Fasce orarie di utilizzo del treno regionale, per tipologia di utenza (percentuale sul totale citazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Per quanto riguarda i **canali di accesso alle informazioni** non si segnalano differenze nella caratterizzazione dei due gruppi: sia gli abbonati che i viaggiatori occasionali utilizzano principalmente Internet per informarsi (rispettivamente 74.2% e 74.3%) mentre la richiesta di informazioni in stazione interessa in entrambi i casi circa un quinto dei soggetti (**Prospetto 3**).

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

Direttrice	Utenza	Chiedo		Consultato il	
		informazioni in stazione	Tramite internet	libretto degli orari	Altro
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	15,4	80,7	1,8	2,1
	Occasionale	14,0	81,1	2,5	2,5
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	17,6	78,1	0,3	4,0
	Occasionale	21,3	74,1	2,8	1,9
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	21,8	75,1	1,9	1,2
	Occasionale	18,1	77,0	2,0	2,9
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	23,9	70,1	1,5	4,5
	Occasionale	28,1	64,4	4,4	3,1
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	29,0	63,0	4,4	3,6
	Occasionale	22,5	67,8	5,4	4,3
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	23,9	71,2	2,1	2,7
	Occasionale	25,7	68,9	2,5	2,9
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	16,0	81,7	1,1	1,1
	Occasionale	17,6	80,6	0,6	1,2
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	22,6	72,0	1,6	3,9
	Occasionale	27,2	69,8	1,9	1,2
Relazioni Metropolitane	Abbonata	19,7	74,9	2,5	3,0
	Occasionale	19,5	76,9	1,9	1,7
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	38,6	39,0	18,8	3,7
	Occasionale	37,6	30,9	27,9	3,6
Altre direttrici	Abbonata	18,3	76,1	4,1	1,6
	Occasionale	32,0	65,6	1,0	1,4
Totale Utenza	Abbonata	20,6	74,2	2,4	2,8
	Occasionale	20,3	74,3	3,1	2,3

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

2.4.2 Perché il treno come mezzo di trasporto ?

Le motivazioni alla base della **scelta del treno** come mezzo di trasporto evidenziano alcune differenze tra le due tipologie di viaggiatori.

Tra gli abbonati la prima motivazione di scelta è quella legata al **risparmio** (28% delle segnalazioni), seguita dalla *comodità degli orari* (16.8%) e dal fatto di voler evitare *problemi di traffico e parcheggio* (12.4%) (**Grafico 41**).

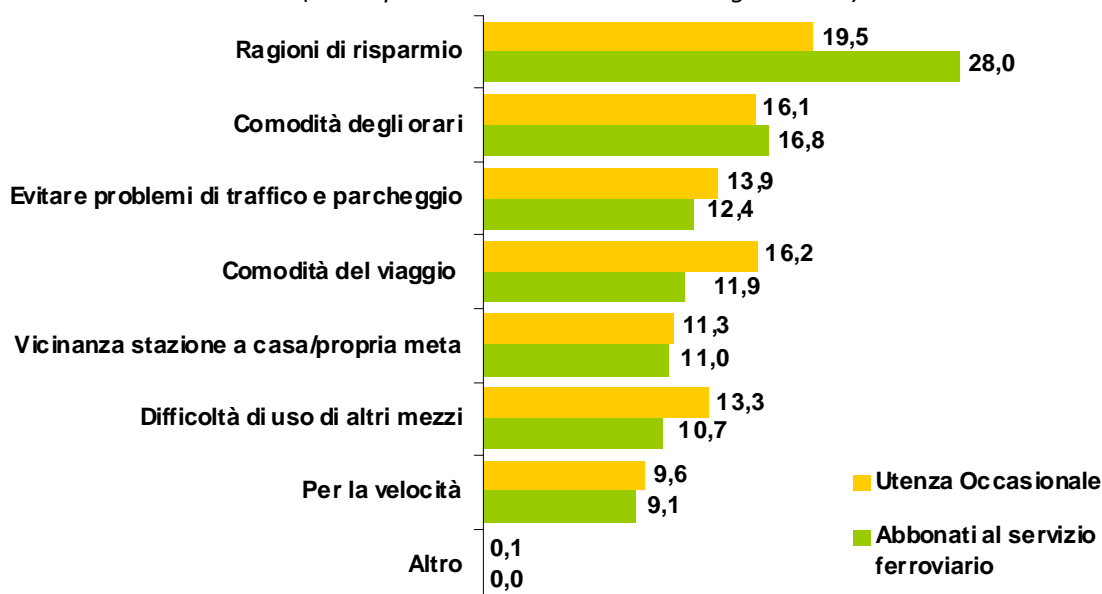
L'incidenza dell'aspetto economico, in questo tempo di crisi, si osserva anche tra gli utenti occasionali: anche per questi utenti, infatti, il primo motivo citato per la scelta

del treno è quello del *risparmio*, pur con una percentuale inferiore rispetto a quella degli abbonati (19.5% contro 28%) che viaggiando regolarmente sentono maggiormente la problematica dei costi degli spostamenti.

I viaggiatori occasionali inoltre si caratterizzano rispetto agli abbonati anche per il maggior rilievo attribuito alla *comodità degli orari* (16.1%), alla *comodità del viaggio* (16.2%), alle *difficoltà di utilizzo di altro mezzo di trasporto* (13.3%) e alla possibilità di evitare *problemi di traffico e parcheggio* (13.9%) (**Grafico 41**).

Le **Tavole 7-1 e 7-2** presenti in **Appendice 2** mostrano nel dettaglio i risultati per ciascuna direttrice.

Grafico 41 - Ragioni della scelta del treno per tipologia di utenza
(valori percentuali sul totale delle segnalazioni)

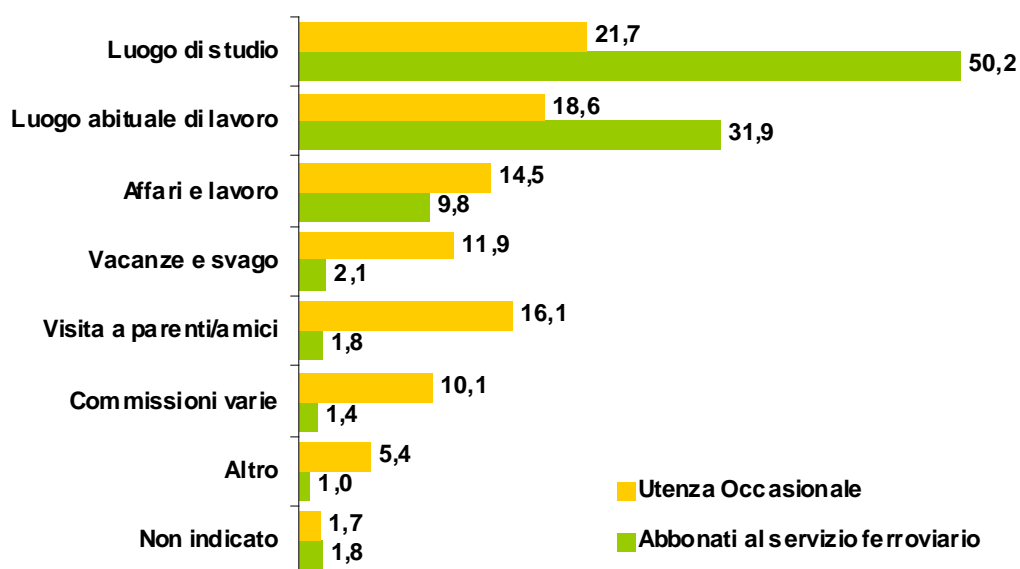


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

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 quasi esclusivamente per motivi di **lavoro/affari** e di **studio** (rispettivamente: 41.8% e 50.2%), mentre, gli utilizzatori occasionali del treno, pur muovendosi anch'essi per raggiungere il luogo di studio (21.7%) o di lavoro (33.1%), lo usano anche per altre motivazioni, di tipo appunto occasionale, quali *vacanza e svago* (11.9%), *visite a parenti ed amici* (16.1%) e *commissioni varie* (10.1%) (**Grafico 42**).

Grafico 42 - Motivo principale del viaggio per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

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)

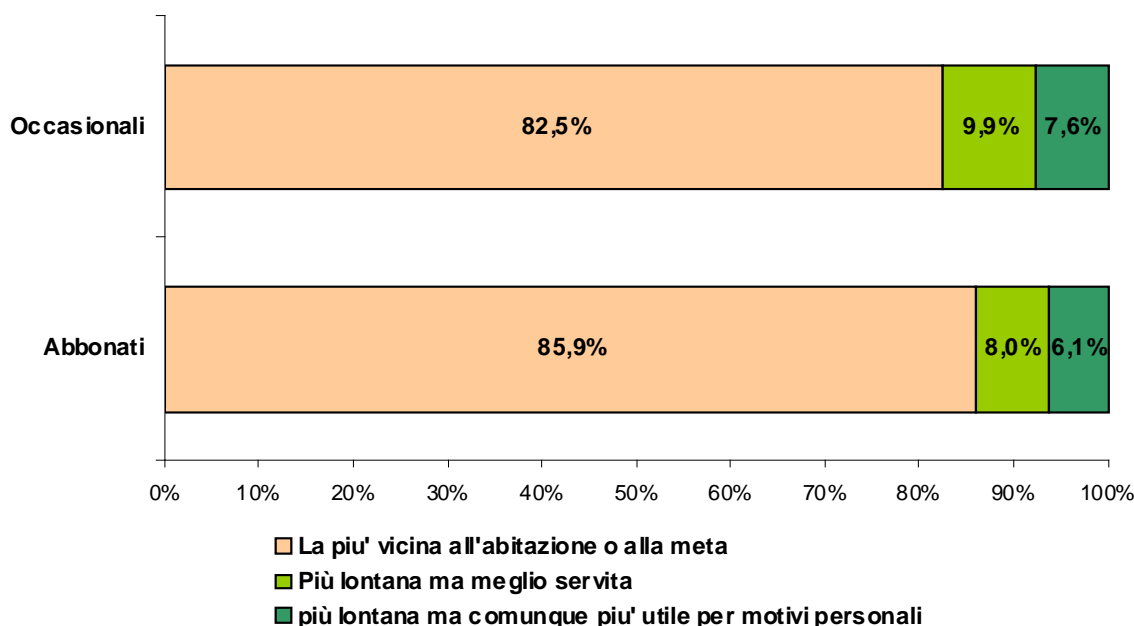
Direttrice	Utenza	Affari e lavoro	Luogo abituale di lavoro	Luogo di studio	Visita a parenti e amici	Vacanze e svago	Commissioni varie	Altro Non indicato
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	7,8	34,7	50,6	1,3	0,8	1,0	3,8
	Occasionale	17,9	21,5	22,6	14,9	9,8	5,4	7,9
Firenze - Prato- Pistoia - Viareggio	Abbonata	8,6	39,9	47,0	1,0	1,4	1,2	1,0
	Occasionale	10,4	21,3	20,4	18,8	15,0	9,0	5,2
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	18,7	19,2	52,2	3,5	1,9	0,9	3,6
	Occasionale	16,4	13,6	24,2	16,7	6,7	13,6	8,8
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	8,4	34,4	45,0	1,2	2,1	2,8	6,1
	Occasionale	13,7	16,5	20,0	15,4	11,6	14,4	8,4
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	18,8	35,8	29,8	3,3	7,8	2,6	1,9
	Occasionale	12,0	17,9	10,2	13,8	21,5	17,9	6,7
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	2,7	26,4	64,7	2,0	2,6	0,3	1,3
	Occasionale	9,8	20,1	28,7	17,0	12,9	9,6	1,9
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	1,3	20,5	73,8	0,8	0,8	0,5	2,3
	Occasionale	7,8	14,1	35,3	15,7	8,2	12,9	5,9
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	2,9	32,9	56,4	2,0	2,0	1,0	2,9
	Occasionale	14,5	18,2	18,2	17,7	12,7	10,9	7,7
Relazioni Metropolitane	Abbonata	20,6	38,2	33,4	2,3	3,3	0,6	1,5
	Occasionale	21,0	17,5	16,3	13,7	17,3	6,9	7,3
Arezzo - Sinalunga Arezzo - Pratovecchio - Stia	Abbonata	0,7	34,1	56,1	2,1	1,4	4,0	1,6
	Occasionale	3,3	23,7	17,4	13,0	6,0	28,1	8,4
Altre Direttrici	Abbonata	4,3	40,2	44,5	2,1	3,4	4,6	0,9
	Occasionale	15,9	13,4	20,7	18,2	11,3	13,3	7,1
Totale Utenza	Abbonata	9,8	31,9	50,2	1,8	2,1	1,4	2,8
	Occasionale	14,5	18,6	21,7	16,1	11,9	10,1	7,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

2.4.3 La scelta della stazione

Rispetto alla **scelta della stazione di partenza**, i comportamenti dell'utenza abbonata e di quella occasionale sono simili; si segnala solo che gli abbonati, in ragione della sistematicità dei loro spostamenti, scelgono in misura maggiore, sia pur di poco, rispetto agli utenti occasionali la stazione più vicina a casa o alla propria destinazione (85.9% contro 82.5%) (**Grafico 43**).

Grafico 43 – Logiche di scelta della stazione per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Per quanto riguarda l'analisi del **modo/mezzo con il quale le due tipologie di utenti raggiungono/lasciano la stazione di partenza** si deve segnalare innanzi tutto la presenza di viaggiatori che giungono o lasciano la stazione "con un altro treno" (ricordiamo che si tratta di persone arrivate nella stazione di reclutamento con un altro treno). (**Appendice 2 – Tavole 10.1, 10.2, 11.1, 11.2**). Come per l'analisi relativa a tutta l'utenza, anche per questa analisi si può ragionevolmente ipotizzare che tali utenti si comportino - in relazione al mezzo usato per raggiungere la loro stazione di inizio viaggio o la loro destinazione - come il resto dell'utenza che non si è servita delle coincidenze ferroviarie.

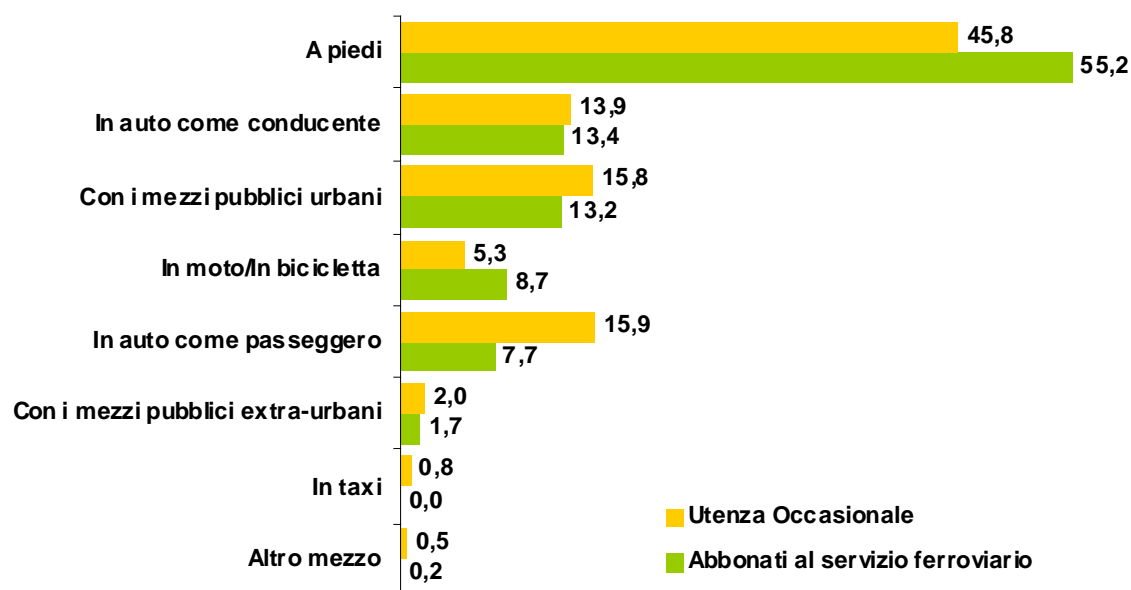
Con questa premessa si può osservare che **per entrambe le tipologie di utenza** la modalità di raggiungimento della stazione più diffusa è **solo a piedi** (55.2% delle segnalazioni per gli abbonati e 45.8% per gli occasionali).

Scendendo nel dettaglio emerge che gli abbonati quando usano un mezzo per raggiungere la stazione, utilizzano:

- l'auto in qualità di conducente peraltro in modo simile agli utenti occasionali (13,4% contro 13,9% delle segnalazioni);
- l'autobus urbano (13,2% delle segnalazioni)
- la moto, il motorino o la bicicletta (8,7%).

Infine si segnala che gli utenti occasionali, che sono caratterizzati da una organizzazione del viaggio meno sistematica, si fanno accompagnare in auto in stazione molto più che gli abbonati: l'utilizzo dell'auto come passeggero è pari al 15,9% tra gli utenti occasionale e al 7,7% tra gli abbonati (**Grafico 44**).

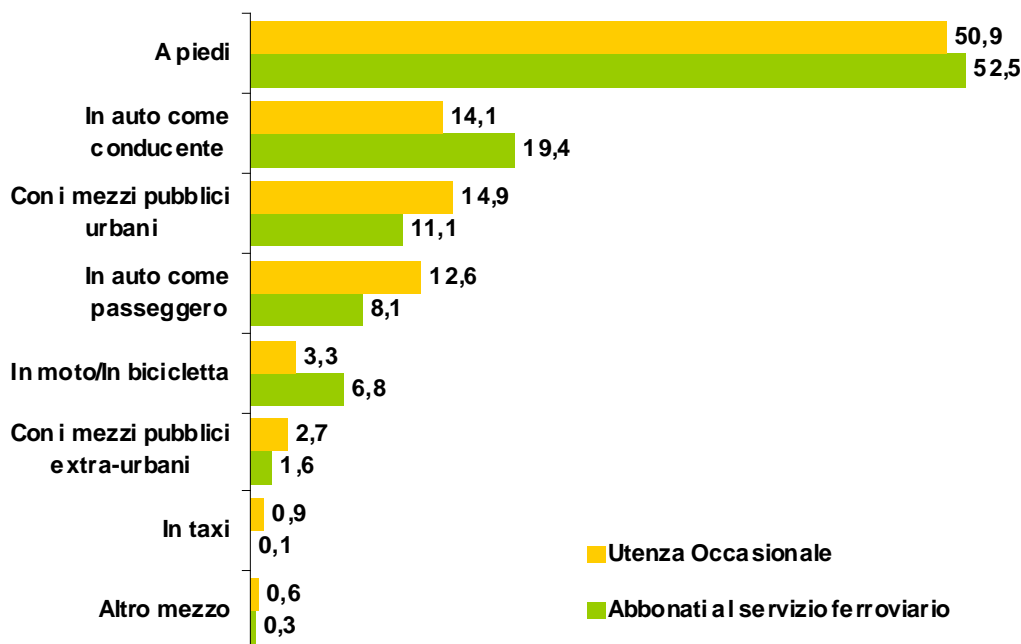
Grafico 44 - Mezzo utilizzato per raggiungere la "prima" stazione da casa, per tipologia di utenza
(valori percentuali su totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Un andamento simile si osserva in riferimento al mezzo utilizzato per giungere alla propria destinazione finale, pur con alcuni elementi di differenza che vale la pena di sottolineare: una percentuale di soggetti che raggiungono la loro meta **solo a piedi** quasi uguale per utenti abbonati e occasionali (52,5% e 50,9%) e un utilizzo maggiore dell'auto come conducente da parte degli abbonati (19,4% rispetto a 14,1%) (**Grafico 45**).

Grafico 45 - Mezzo utilizzato per lasciare l' "ultima" stazione, per tipologia di utenza
(valori percentuali su totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

In **appendice 2** vengono forniti per ciascuna direttrice sia i mezzi dichiarati dagli intervistati per arrivare in stazione (**Tavola 10-1 e Tavola 10-2**) che per raggiungere la propria destinazione finale (**Tavola 11-1 e Tavola 11-2**).

2.4.4 La valutazione del servizio

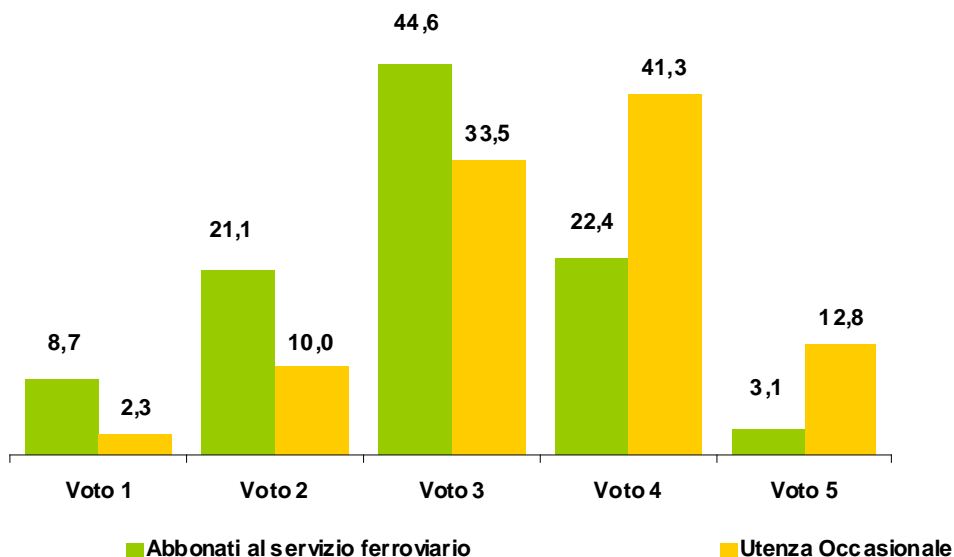
In questo paragrafo è presentata sia l'analisi del livello di soddisfazione sul servizio ferroviario visto nel suo complesso sia l'analisi puntuale su una serie di elementi che compongono il servizio. Le valutazioni sono espresse dalle due tipologie di utenti, in termini di voto medio e di percentuale di soddisfatti (voto 3-5). Per facilitare la lettura dei risultati, i singoli elementi che compongono il servizio sono esaminati distinguendo le seguenti tre aree di analisi:

- 1) *caratteristiche del servizio*
- 2) *caratteristiche del vettore*
- 3) *comfort a bordo treno.*

Valutazione complessiva: l'utenza occasionale nel complesso risulta molto o abbastanza soddisfatta (voti 3 -5) nell'87.6% dei casi ed esprime un voto medio pari a 3.52. Le valutazioni dell'utenza abbonata sono decisamente più basse, con il 70.2% di soddisfatti e un voto medio che scende al 2.90 (**Grafico 46**).

Inoltre il successivo **Prospetto 5** presenta la quota di utenti soddisfatti ed il voto medio per tipologia di utenza e direttrice.

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



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Prospetto 5 - Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio 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	73,8	2,97
	Occasionale	87,7	3,53
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	67,4	2,80
	Occasionale	87,8	3,52
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	71,4	2,89
	Occasionale	86,6	3,41
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	61,2	2,77
	Occasionale	92,6	3,70
Firenze - BorgoS.Lorenzo	Abbonata	76,4	3,12
	Occasionale	85,3	3,54
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	51,9	2,55
	Occasionale	79,0	3,30
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	78,1	2,96
	Occasionale	86,1	3,40
Livorno -Grosseto Orbetello	Abbonata	70,9	3,00
	Occasionale	88,3	3,53
Relazioni Metropolitane	Abbonata	68,9	2,92
	Occasionale	90,1	3,62
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	Abbonata	78,5	3,18
	Occasionale	91,5	3,75
Altre direttrici	Abbonata	71,1	2,81
	Occasionale	85,0	3,53
Totale Utenza	Abbonata	70,2	2,90
	Occasionale	87,6	3,52

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tra gli utenti occasionali l'apprezzamento maggiore si registra nelle direttrici *Firenze-Empoli-Siena* (soddisfatti 92.6% e voto medio: 3.70) e *Arezzo-Pratovecchio Stia/Sinalunga* (soddisfatti 91.5% e voto medio: 3.75) mentre la valutazione più contenuta riguarda la *Pisa-Lucca-Aulla* (soddisfatti 79% e voto medio: 3.30). La direttrice *Arezzo-Pratovecchio Stia/Sinalunga* ottiene l'apprezzamento maggiore anche tra gli abbonati (soddisfatti 78.5% e voto medio: 3.18); mentre la direttrice *Pisa-Lucca-Aulla* ottiene l'apprezzamento più basso (soddisfatti 51.9% e voto medio: 2.55).

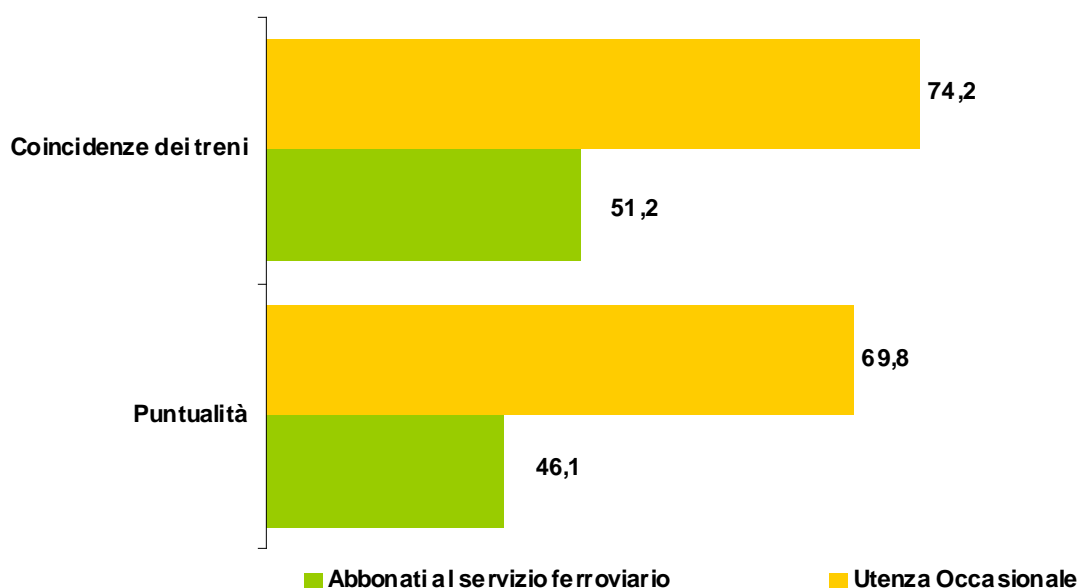
Le Tavole 13-1 e 13-2 in **Appendice 2** mostrano le valutazioni di utenti occasionali ed abbonati anche mediante il supporto di alcuni indicatori di sintesi.

Valutazione delle caratteristiche del servizio: puntualità e coincidenze dei treni:

l'utenza occasionale esprime un livello di soddisfazione abbastanza elevato, con percentuali di soddisfatti (voti:3-5) pari al 74.2% per le *Coincidenze dei treni* e a 69.8% per la *Puntualità* (**Grafico 47**), e con voto medio rispettivamente di 3.21 e 3.24.

La valutazione degli abbonati è nettamente più critica, con un livello di soddisfazione più basso di ben 23 punti percentuali rispetto a quello espresso dagli occasionali: le *Coincidenze* scendono al 51.2% di soddisfatti (con voto medio: 2.56) e la *Puntualità* al 46.1% (con voto medio: 2.44).

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", novembre 2012

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 *Firenze-Empoli-Siena* dove le valutazioni positive sono pari a 79.1% per la *Puntualità* e all'81.1% per le *Coincidenze con altri treni*; in coda, per entrambi gli aspetti la soddisfazione espressa dai viaggiatori della *Pisa-Lucca-Aulla*.

L'analisi dei dati relativi all'**utenza abbonata** evidenzia per la *Puntualità* situazioni di molto diversificate nelle varie direttrici: le valutazioni migliori si riscontrano sulle direttrici *La Spezia-Pisa-Livorno* (soddisfatti 58.7% e voto medio: 2.69) e *Arezzo-Pratovecchio Stia/Sinalunga* (soddisfatti 56.6% e voto medio: 2.80) mentre i giudizi più critici si registrano nella *Firenze-Prato-Pistoia –Viareggio* (soddisfatti 31.2% e voto medio: 2) e nella *Pisa-Lucca-Aulla* (soddisfatti 25.5% e voto medio: 1.92).

Per le *Coincidenze con altri treni*, tra gli abbonati, si osservano livelli di soddisfazione poco differenziati tra le diverse direttrici (con percentuali di soddisfatti intorno al 55%) con l'eccezione delle direttrici *Firenze-Prato –Pistoia –Viareggio* e *Pisa-Lucca-Aulla* dove la quota di soddisfatti scende rispettivamente a 43.8% e 37.9%.

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	54,6	2,68
	Occasionale	74,9	3,41
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	31,2	2,00
	Occasionale	61,4	2,95
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	44,3	2,42
	Occasionale	67,6	3,12
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	38,3	2,22
	Occasionale	79,1	3,50
Firenze - BorgoS.Lorenzo	Abbonata	46,2	2,41
	Occasionale	72,4	3,42
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	25,5	1,92
	Occasionale	58,3	2,88
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	58,7	2,69
	Occasionale	63,3	3,01
Livorno -Grosseto Orbetello	Abbonata	52,0	2,65
	Occasionale	77,2	3,41
Relazioni Metropolitane	Abbonata	51,2	2,57
	Occasionale	70,2	3,29
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	Abbonata	56,6	2,80
	Occasionale	73,8	3,45
Altre direttrici	Abbonata	54,7	2,74
	Occasionale	78,7	3,69
Totale Utenza	Abbonata	46,1	2,44
	Occasionale	69,8	3,24

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

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	56,3	2,60
	Occasionale	75,9	3,26
Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio	Abbonata	43,8	2,38
	Occasionale	74,4	3,29
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	54,3	2,63
	Occasionale	70,9	2,99
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	40,9	2,32
	Occasionale	81,1	3,43
Firenze - BorgoS.Lorenzo	Abbonata	55,8	2,65
	Occasionale	67,0	3,04
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	37,9	2,31
	Occasionale	68,0	2,98
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	55,7	2,67
	Occasionale	68,5	3,00
Livorno -Grosseto Orbetello	Abbonata	54,3	2,66
	Occasionale	72,9	3,10
Relazioni Metropolitane	Abbonata	55,6	2,68
	Occasionale	76,6	3,33
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	Abbonata	55,3	2,77
	Occasionale	79,2	3,32
Altre direttrici	Abbonata	54,9	2,71
	Occasionale	74,8	3,31
Totale Utenza	Abbonata	51,2	2,56
	Occasionale	74,2	3,21

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Valutazione delle caratteristiche del vettore: cortesia del personale e senso di sicurezza nel viaggio: il **Grafico 48** illustra nel dettaglio i risultati rilevati rispetto alle due tipologie di utenza mentre i **Prospetti 8 e 9** forniscono a livello di direttrice per ciascuna utenza la quota di soddisfatti ed il relativo voto medio.

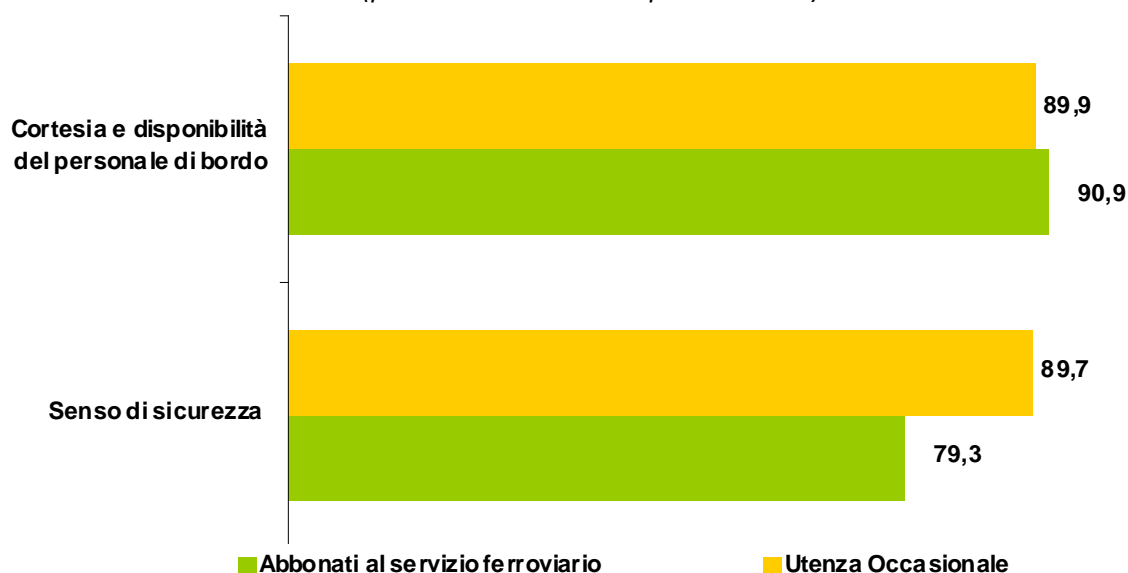
In relazione alla *Cortesia e disponibilità del personale di bordo* non si osservano diversità di rilievo tra utenti abbonati ed occasionali che esprimono percentuali di valutazioni positive molto elevate, rispettivamente pari a 90.9% e 89.9% (voto medio rispettivamente: 3.81 e 3.85).

Inoltre per questo aspetto non si registrano scostamenti significativi neanche tra le diverse direttrici (**Prospetto 8**).

Il *Senso di sicurezza a bordo* pur valutato positivamente da entrambe le tipologie di clientela, mostra un livello di soddisfazione più basso di circa 10 punti percentuali tra gli abbonati (79.3% rispetto a 89.7%) (**Grafico 48**).

Per questo aspetto si rileva un dato più critico tra gli abbonati nelle direttrici *Firenze – Prato – Pistoia – Viareggio* (soddisfatti 76.2% e voto medio: 3.25) e *Firenze–Empoli–Pisa–Livorno* (soddisfatti 74.5% e voto medio: 3.17) (**Prospetto 9**).

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", novembre 2012

Prospetto 8 - Grado di soddisfazione rispetto alla cortesia e disponibilità 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	90,4	3,78
	Occasionale	91,0	3,89
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	92,1	3,82
	Occasionale	87,4	3,71
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	86,6	3,70
	Occasionale	89,5	3,81
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	89,3	3,79
	Occasionale	93,2	3,89
Firenze - BorgoS.Lorenzo	Abbonata	94,6	4,04
	Occasionale	93,3	3,98
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	90,0	3,74
	Occasionale	88,2	3,89
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	93,8	3,83
	Occasionale	80,2	3,48
Livorno - Grosseto Orbetello	Abbonata	91,9	3,99
	Occasionale	93,6	3,97
Relazioni Metropolitane	Abbonata	91,6	3,81
	Occasionale	90,7	3,92
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	Abbonata	90,3	3,92
	Occasionale	94,1	4,10
Altre direttrici	Abbonata	94,0	3,73
	Occasionale	96,5	4,15
Totale Utenza	Abbonata	90,9	3,81
	Occasionale	89,9	3,85

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

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	74,5	3,17
	Occasionale	89,4	3,78
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio	Abbonata	76,2	3,25
	Occasionale	90,7	3,87
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	79,3	3,26
	Occasionale	91,8	3,94
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	81,1	3,34
	Occasionale	92,5	3,85
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	88,8	3,74
	Occasionale	92,8	4,10
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	78,0	3,32
	Occasionale	87,7	3,82
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	80,9	3,34
	Occasionale	85,9	3,74
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	82,5	3,59
	Occasionale	80,3	3,63
Relazioni Metropolitane	Abbonata	80,1	3,35
	Occasionale	94,4	3,98
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	81,0	3,61
	Occasionale	93,6	4,13
Altre direttrici	Abbonata	89,7	3,50
	Occasionale	73,1	3,52
Totale Utenza	Abbonata	79,3	3,33
	Occasionale	89,7	3,85

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Valutazione degli aspetti connessi al comfort a bordo treno: un'altra area di analisi importante è quella costituita dai seguenti aspetti:

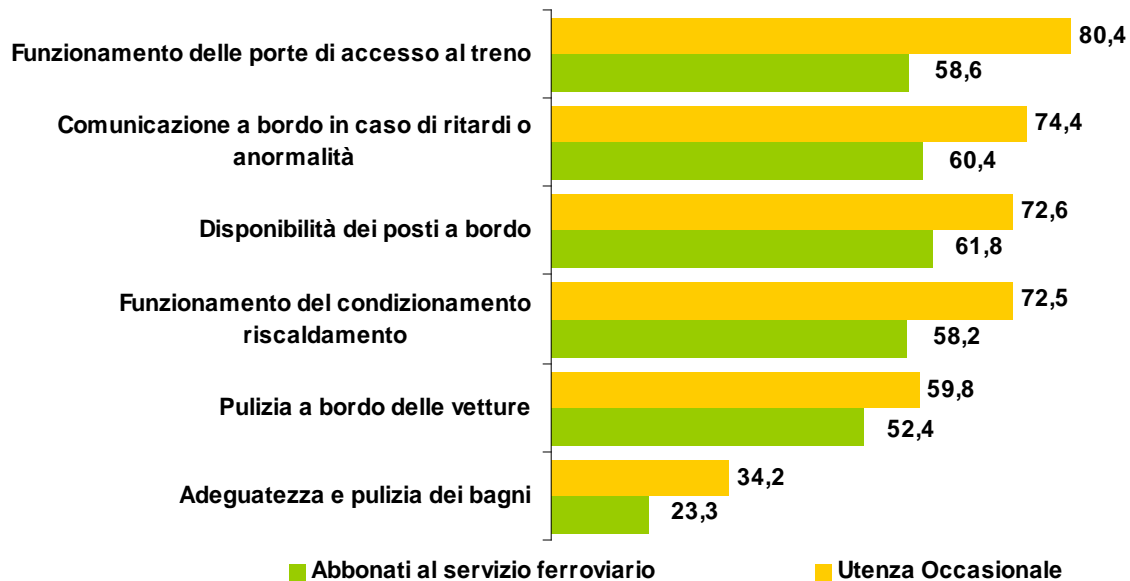
- Disponibilità dei posti a sedere
- Pulizia
- Adeguatezza e pulizia dei bagni
- Funzionamento delle porte
- Funzionamento del condizionamento/riscaldamento
- Comunicazioni in caso di ritardi /anomalie.

Anche in questo caso è evidente la differenza nelle performance tra le due tipologie di clientela: per ogni parametro considerato gli utenti occasionali esprimono percentuali di soddisfazione più alte rispetto all'utenza abbonata (**Grafico 49**). In dettaglio, per quanto riguarda l'**utenza occasionale** si osserva che l'aspetto più apprezzato è quello del *Funzionamento delle porte di accesso al treno* (80.4%), seguito da *Comunicazioni a bordo* (74.4%), *Disponibilità dei posti* (72.6%),

Funzionamento del condizionamento – riscaldamento (72.5%); per tutti questi la valutazione media è superiore a 3.

Decisamente minore risulta invece l'apprezzamento per la *Pulizia a bordo treno* (soddisfatti 59.8% e voto medio: 2.84) e soprattutto per l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni* (soddisfatti 34.2% e voto medio: 2.11).

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", novembre 2012

Per quanto riguarda l'**utenza abbonata** tutti i parametri considerati ottengono un voto medio inferiore a 3. Gli elementi che compongono l'area del comfort a bordo, ossia *Funzionamento delle porte, Comunicazioni a bordo, Disponibilità di posti e Funzionamento del condizionamento-riscaldamento*, presentano livelli di soddisfazione simili – intorno al 60% - mentre gli aspetti connessi alla pulizia registrano le valutazioni più basse: *Pulizia a bordo* (soddisfatti 52.4% e voto medio: 2.57) e l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni* (soddisfatti 23.3% e voto medio: 1.81).

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	60,3	2,86	51,2	2,49	18,8	1,70	55,9	2,64	51,6	2,58	53,9	2,66
	Occasionale	69,9	3,12	55,0	2,69	27,0	1,92	70,7	3,13	76,1	3,41	76,7	3,28
Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio	Abbonata	66,3	3,04	55,8	2,58	24,2	1,76	63,8	2,83	51,7	2,52	61,7	2,84
	Occasionale	78,1	3,22	64,8	3,01	47,7	2,42	75,4	3,31	82,6	3,65	73,9	3,28
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	58,1	2,83	47,1	2,51	20,7	1,72	52,9	2,58	57,1	2,69	64,0	2,87
	Occasionale	66,1	3,04	58,9	2,77	29,0	2,02	69,4	3,01	80,6	3,45	71,8	3,26
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	55,5	2,70	49,8	2,55	19,2	1,71	50,2	2,53	57,7	2,67	56,7	2,75
	Occasionale	81,8	3,43	66,2	2,93	44,9	2,33	75,4	3,20	83,8	3,65	74,4	3,38
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	78,4	3,46	65,3	2,96	38,2	2,22	57,5	2,69	64,9	3,01	62,4	2,97
	Occasionale	76,5	3,31	70,5	3,17	42,6	2,33	75,1	3,23	80,3	3,57	72,2	3,13
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	42,8	2,36	42,2	2,38	21,5	1,84	67,4	2,91	72,8	3,13	56,9	2,74
	Occasionale	64,1	2,96	60,3	2,86	34,8	2,13	70,0	3,09	80,7	3,59	62,8	2,88
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	51,0	2,56	51,7	2,48	22,0	1,79	59,5	2,73	67,8	2,92	71,1	3,03
	Occasionale	65,6	2,93	43,3	2,51	23,3	1,83	69,0	2,94	82,0	3,46	72,0	3,18
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	69,4	3,27	52,9	2,55	23,6	1,80	58,5	2,83	70,4	3,13	63,9	3,05
	Occasionale	76,4	3,29	60,8	2,70	29,1	1,96	70,1	2,97	82,1	3,64	71,1	3,14
Relazioni Metropolitane	Abbonata	66,3	3,08	55,4	2,68	29,5	1,99	59,3	2,72	51,4	2,56	56,9	2,73
	Occasionale	75,3	3,24	68,9	3,09	36,3	2,28	79,1	3,42	79,6	3,52	79,7	3,37
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	80,7	3,66	52,0	2,56	26,0	1,89	65,9	3,04	75,8	3,42	61,8	2,81
	Occasionale	85,8	3,76	68,3	3,08	40,9	2,35	81,2	3,60	84,5	3,82	66,7	3,16
Altre direttrici	Abbonata	78,2	3,35	61,5	2,74	27,9	1,93	63,5	2,74	60,8	2,82	71,1	3,02
	Occasionale	66,7	3,24	41,0	2,46	21,2	1,68	61,9	3,00	88,1	3,74	84,6	3,51
Totale Utenza	Abbonata	61,8	2,93	52,4	2,57	23,3	1,81	58,2	2,71	58,6	2,75	60,4	2,82
	Occasionale	72,6	3,18	59,8	2,84	34,2	2,11	72,5	3,17	80,4	3,54	74,4	3,26

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Valutazione dei servizi di informazione: vengono ora esaminate le valutazioni relative *all'accesso alle informazioni* con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

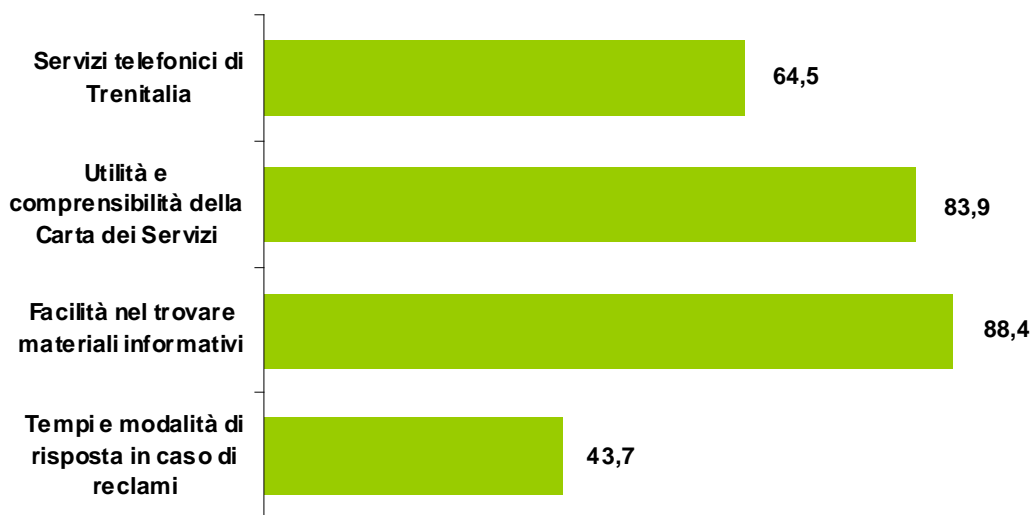
- Facilità nel trovare materiali informativi
- Servizi telefonici di Trenitalia
- Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi
- Tempi e modalità di risposta in caso di reclami.

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.

I risultati mostrano innanzi tutto che per tutti gli aspetti, ad eccezione della *Facilità nel trovare materiali informativi*, un'ampia maggioranza di utenti abbonati dichiara di non conoscere, non aver usato o comunque non essere in grado di esprimere un

giudizio. Con questa necessaria precisazione si può dire, che laddove espressa la valutazione risulta abbastanza soddisfacente pur con diversi livelli di apprezzamento (**Grafico 50**).

Grafico 50 - Livello di soddisfazione per gli aspetti relativi all'accesso alle informazioni (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

In particolare si segnala che:

- l'aspetto più conosciuto ed apprezzato è quello relativo alla **Facilità nel trovare materiali informativi** che registra valutazioni positive nell'88.4% dei casi, con una valutazione media pari a 3.72. Questo giudizio positivo degli abbonati è condiviso anche dall'utenza occasionale che ha espresso una soddisfazione ancora maggiore (93 % di soddisfatti e voto medio pari a 4.00).
- riguardo alla **Carta dei Servizi** è necessario innanzi tutto tenere presente che risulta conosciuta da circa un terzo degli utenti abbonati (32.7%); questi utenti, pur pochi, esprimono una valutazione di piena soddisfazione (voto 3-5) nell'83.9% dei casi e un voto medio pari a 3.39;
- anche i **Servizi telefonici di Trenitalia** risultano poco conosciuti/usati (solo dal 27.4% degli abbonati) e registrano un livello di apprezzamento contenuto (soddisfatti: 64.5% ; voto medio: 2.89);
- l'aspetto che comunque registra le maggiori criticità è quello relativo ai **Tempi e alla modalità di gestione dei reclami**; a questa domanda ha risposto circa il

40% degli abbonati ed il livello di soddisfazione espresso è piuttosto modesto (soddisfatti: 43.7%; voto medio 2.38).

Il **prospetto 11** fornisce, per ciascuna direttrice, le performance rilevate in termini di voto medio e grado di soddisfazione per le diverse componenti dell'informazione.

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		Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi		Facilità nel trovare materiali informativi		Tempi e modalità di risposta in caso di reclami	
		% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Empoli - Pisa-Livorno	Abbonata	60,3	2,73	83,9	3,41	87,8	3,70	44,0	2,35
	Occasionale	-	-	-	-	95,8	4,03	-	-
Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Vareggio	Abbonata	60,7	2,80	84,2	3,35	86,9	3,67	36,2	2,08
	Occasionale	-	-	-	-	91,7	3,99	-	-
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	70,0	3,19	84,2	3,45	89,7	3,74	48,2	2,53
	Occasionale	-	-	-	-	94,9	4,05	-	-
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	52,6	2,70	79,1	3,22	88,6	3,61	38,1	2,31
	Occasionale	-	-	-	-	91,8	4,08	-	-
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	67,9	2,93	83,5	3,54	87,3	3,80	44,6	2,42
	Occasionale	-	-	-	-	86,2	3,87	-	-
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	54,9	2,66	80,6	3,04	85,8	3,61	34,3	2,18
	Occasionale	-	-	-	-	90,9	3,96	-	-
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	65,5	2,84	88,0	3,41	92,9	3,90	47,4	2,55
	Occasionale	-	-	-	-	96,0	4,16	-	-
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	73,8	2,95	88,9	3,59	89,9	3,76	50,6	2,67
	Occasionale	-	-	-	-	89,1	3,93	-	-
Relazioni Metropolitane	Abbonata	72,3	2,92	81,6	3,30	87,3	3,65	47,4	2,44
	Occasionale	-	-	-	-	90,1	3,79	-	-
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	71,1	3,06	83,9	3,59	87,2	3,81	54,6	2,64
	Occasionale	-	-	-	-	91,2	3,95	-	-
Altre direttrici	Abbonata	83,0	3,49	89,4	3,54	88,3	3,72	54,4	2,65
	Occasionale	-	-	-	-	95,4	4,05	-	-
Totale Utenza	Abbonata	64,5	2,89	83,9	3,39	88,4	3,72	43,7	2,38
	Occasionale	-	-	-	-	93,0	4,00	-	-

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

La *Facilità nel trovare materiale informativo* presenta livelli di apprezzamento elevati su tutte le direttrici, con le percentuali di valutazioni positive più alte (per abbonati e occasionali) tra i viaggiatori de *La Spezia-Pisa-Livorno*.

Anche le valutazioni sulla *Carta dei Servizi* presentano livelli di apprezzamento elevati su tutte le direttrici, anche se con una variabilità leggermente maggiore; in questo caso l'apprezzamento si registra presso l'utenza de *La Spezia-Pisa-Livorno*, della *Livorno-Grosseto-Orbetello* e delle *Altre Direttici*.

Per il *Servizio Telefonico* si evidenziano livelli di soddisfazione molto variabili tra le direttrici, compresi tra l'83% delle *Altre Direttrici* e il 52.6% della *Firenze-Empoli-Siena*.

Anche in relazione al *Servizio reclami* si osservano scarti significativi tra le valutazioni espresse nelle diverse direttrici; in questo caso il risultato migliore in termini riguarda la direttrice *Arezzo-Pratovecchio Stia/Sinalunga* (54.6%).

Valutazione dei servizi in stazione: per concludere questa trattazione sulla valutazione del servizio ferroviario vengono ora presentati i risultati relativi al grado di soddisfazione relativamente ai *servizi in stazione*, distinguendo tra stazione di partenza e stazione di arrivo⁸. I servizi considerati nell'analisi 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.

Innanzitutto si osserva che per i diversi aspetti le valutazioni si presentano in genere leggermente più alte in relazione alla stazione di partenza rispetto alla stazione di arrivo, con la sola eccezione della *Possibilità di parcheggio vicino alla stazione* che invece ottiene un giudizio mediamente migliore nelle stazioni di arrivo (**Grafico 51**).

L'aspetto che registra maggiore soddisfazione è quello relativo ai *Tabelloni informativi su orari di arrivo e partenza* con una percentuale di valutazioni positive pari a 84.6% in relazione alla stazione di partenza e al 77.9% alla stazione di arrivo. Al secondo posto si collocano le *Informazioni attraverso gli altoparlanti* con una quota di abbonati soddisfatti pari a 78.3% per le stazioni di partenza, e al 76.1% per quelle di arrivo.

⁸ Si precisa che per ciascuna direttrice le **stazioni di partenza** considerate sono quelle a maggior frequentazione ossia quelle localizzate perlopiù nei grandi centri, mentre le **stazioni di arrivo** si distribuiscono un po' ovunque sul territorio e sono localizzate spesso anche nei piccoli e medi centri.

Il terzo aspetto in termini di apprezzamento è quello della *Presenza di bus nei pressi della stazione* che ottiene consensi pari a 76.8% nella stazione di partenza e a 68% in quella di arrivo.

Per quanto riguarda gli altri elementi, nelle stazioni di partenza, il 72.7% dei viaggiatori abbonati è soddisfatto della *Presenza e orari della biglietteria*, il 69% delle *Informazioni da parte del personale*, il 61.7% delle *Garanzie di sicurezza* ed il 55.9% delle *Informazioni su i mezzi del Trasporto pubblico*; per ciascuno di questi aspetti la soddisfazione risulta sempre inferiore di qualche punto percentuale per le stazioni di arrivo.

Come già anticipato, l'unico caso in cui avviene il contrario è quello relativo alla *possibilità di parcheggio* per il quale la percentuale di soddisfatti è pari a 59.7% per la stazione di arrivo contro il 50.1% della stazione di partenza.

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", novembre 2012

Il **Prospetto 12** mostra per ciascuna relazione il livello di soddisfazione registrato per tipologia di stazione.

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)

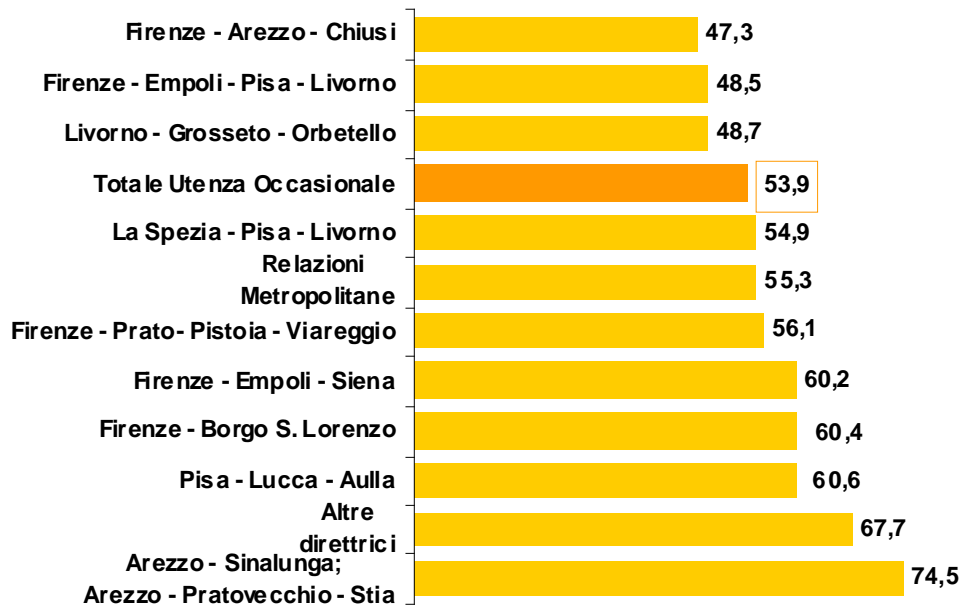
Direttrice	Tipo Stazione	Presenza ed orari della biglietteria		Tabelloni informativi su orari di arrivo e partenza		Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione		Informazioni precise ed immediate da parte del personale		Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico		Presenza dei Bus nei pressi della stazione		Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni	
		% 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	70,4	3,13	82,9	3,71	74,5	3,35	67,6	3,01	54,2	2,61	78,5	3,34	47,1	2,61
	Arrivo	67,3	2,98	76,7	3,46	74,4	3,32	57,8	2,77	51,8	2,56	74,1	3,34	56,4	2,80
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Partenza	82,9	3,47	82,3	3,73	80,5	3,48	69,6	3,04	58,9	2,71	83,8	3,29	39,1	2,33
	Arrivo	64,0	2,96	74,8	3,36	73,4	3,28	57,0	2,72	53,8	2,66	73,0	3,29	55,3	2,82
Firenze - Arezzo - Chiusi	Partenza	81,9	3,56	92,5	4,00	86,3	3,74	79,0	3,39	67,9	2,95	81,2	3,07	52,5	2,63
	Arrivo	66,2	3,05	85,0	3,72	84,4	3,63	70,3	3,09	55,2	2,74	62,7	3,07	61,6	2,93
Firenze - Empoli - Siena	Partenza	70,8	3,16	81,4	3,58	72,3	3,26	64,9	2,96	57,3	2,67	78,9	3,18	44,3	2,41
	Arrivo	59,4	2,85	72,4	3,27	73,3	3,26	59,8	2,74	53,1	2,54	67,2	3,18	61,3	3,02
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Partenza	64,0	3,02	88,8	3,86	78,1	3,46	66,8	3,15	55,9	2,66	77,4	3,20	56,0	2,80
	Arrivo	60,2	2,86	76,6	3,47	69,4	3,21	58,8	2,86	59,1	2,84	67,2	3,20	66,2	3,21
Pisa - Lucca -Aulla	Partenza	57,6	2,81	77,0	3,46	72,6	3,24	57,4	2,83	44,9	2,28	56,9	2,58	52,1	2,74
	Arrivo	48,0	2,51	73,7	3,37	71,1	3,19	56,5	2,72	40,4	2,28	46,7	2,58	62,3	2,99
La Spezia - Pisa - Livorno	Partenza	73,7	3,14	84,8	3,71	85,9	3,61	72,9	3,16	53,8	2,52	71,1	3,22	46,5	2,45
	Arrivo	58,0	2,80	81,7	3,58	83,3	3,58	60,6	2,85	49,1	2,58	69,1	3,22	51,9	2,61
Livorno - Grosseto - Orbetello	Partenza	75,7	3,29	87,4	3,93	81,9	3,60	71,5	3,21	54,7	2,67	80,1	3,01	51,4	2,73
	Arrivo	59,6	2,80	83,6	3,65	80,9	3,53	65,6	2,98	58,3	2,72	63,7	3,01	69,4	3,25
Relazioni Metropolitane	Partenza	66,0	3,02	83,3	3,65	71,9	3,25	65,8	2,95	51,8	2,48	74,8	3,09	57,5	2,78
	Arrivo	57,2	2,77	75,2	3,41	74,4	3,28	56,4	2,67	48,4	2,55	65,0	3,09	60,5	2,94
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Partenza	79,2	3,61	87,1	4,01	76,3	3,70	65,5	3,09	59,0	2,93	73,4	3,40	69,9	3,30
	Arrivo	75,4	3,48	83,0	3,81	75,1	3,57	73,2	3,36	66,3	3,11	73,5	3,40	70,6	3,39
Altre direttrici	Partenza	61,0	2,89	87,1	3,72	81,3	3,39	72,4	3,14	35,7	2,36	64,9	3,41	71,3	3,05
	Arrivo	66,7	2,90	80,7	3,48	75,3	3,27	64,0	2,97	67,2	2,87	77,0	3,41	62,7	3,01
Totale Utenza	Partenza	72,7	3,22	84,6	3,75	78,3	3,45	69,0	3,08	55,9	2,65	76,8	3,18	50,1	2,62
	Arrivo	62,4	2,91	77,9	3,48	76,1	3,37	60,7	2,84	53,2	2,64	68,0	3,18	59,7	2,93

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Anche l'utenza occasionale, in un'apposita sezione dedicata, ha fornito un valutazione rispetto alla *Possibilità di parcheggio nei pressi della stazione*, senza tuttavia entrare nel merito sulla tipologia di stazione.

In questo caso nel complesso la quota di soddisfatti rappresenta il 53.9%; l'apprezzamento risulta variabile per direttrice, passando dal 74.5% della *Arezzo-Pratovecchio Stia/Sinalunga* al 47.3% della *Firenze-Arezzo-Chiusi* (**Grafico 52**).

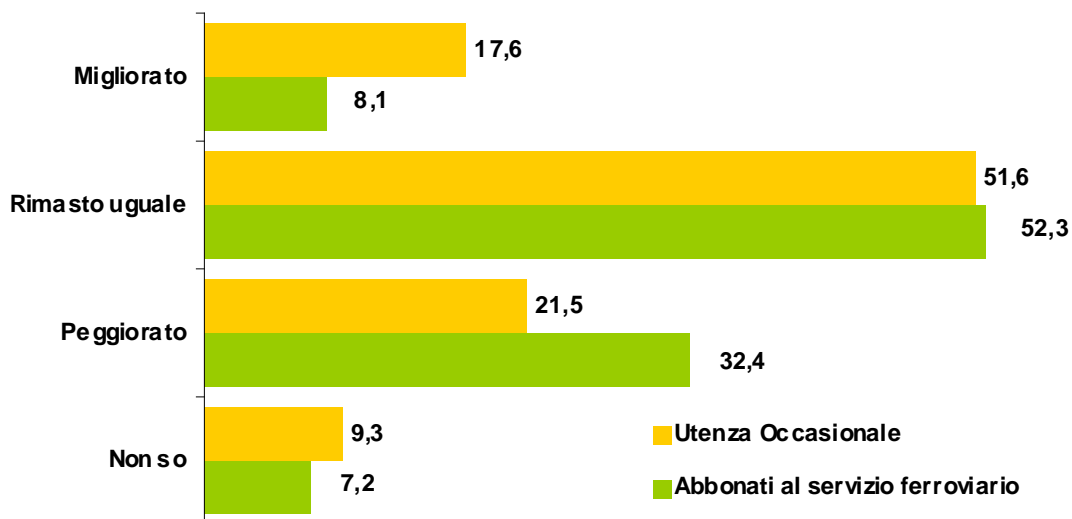
Grafico 52 - Livello di soddisfazione per la possibilità di parcheggio nei pressi della stazione per direttrice – Utenti occasionali (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

La percezione del miglioramento del servizio: per completare il quadro delle valutazioni si è esaminata la percezione di cambiamento nell'ultimo anno del servizio ferroviario, in termini di miglioramento o peggioramento, delle due categorie di utenti (**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", novembre 2012

In coerenza con i giudizi di soddisfazione sistematicamente superiori tra gli utenti occasionali rispetto agli utenti abbonati, si rileva che la percezione di miglioramento è nettamente superiore tra i primi (17.6% contro l'8.1% degli abbonati), **mentre la sensazione di peggioramento del servizio risulta maggiore tra gli abbonati ed interessa quasi un terzo dei viaggiatori** (32.4%). In entrambe le tipologie degli utenti comunque circa il 50% dei viaggiatori pensa che nell'ultimo anno non ci siano stati cambiamenti (**Grafico 53**).

Il **Prospetto 13**, che presenta i dati per direttrice, consente di osservare che, tra gli abbonati, la percezione di peggioramento risulta particolarmente accentuata sulle direttrici *Firenze-Empoli-Siena* e *Pisa-Lucca-Aulla* con percentuali di utenti che segnalano un peggioramento superiori al 40%.

Prospetto 13 - Percezione dell'andamento del servizio per tipologia di utenza e direttrice (valori percentuali)

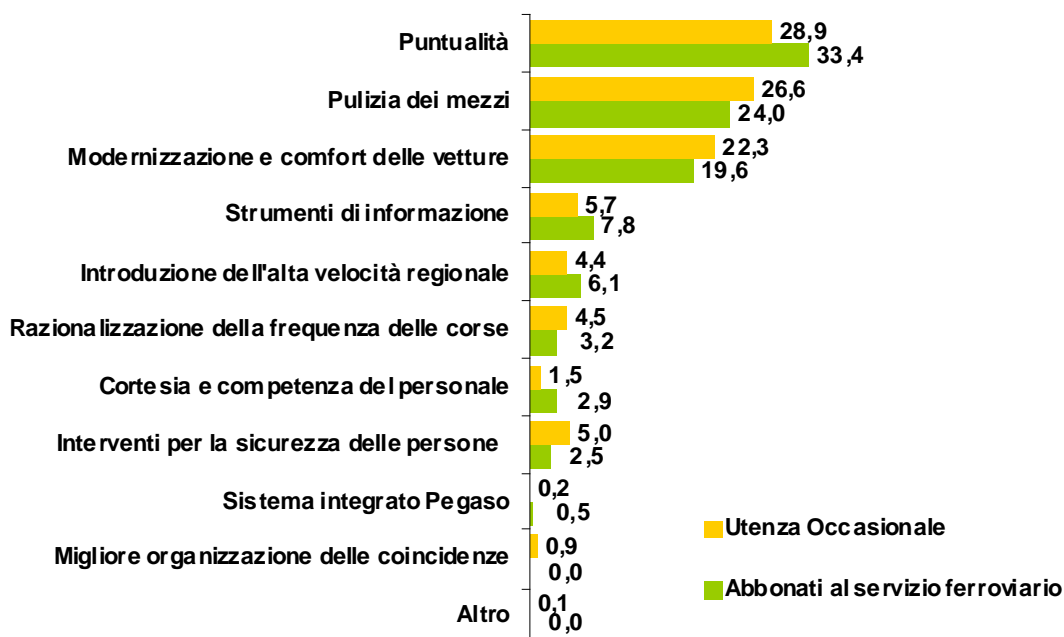
Direttrice	Tipologia di Utenza	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato	Non so
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	8,3	52,8	32,5	6,3
	Occasionale	15,7	54,8	23,5	6,0
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca -Viareggio	Abbonata	4,9	55,8	31,8	7,5
	Occasionale	17,4	52,3	23,1	7,2
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	8,9	50,4	33,9	6,8
	Occasionale	15,7	51,9	23,2	9,2
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	10,1	37,9	44,5	7,5
	Occasionale	26,8	43,6	18,1	11,4
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	11,8	56,7	25,5	5,9
	Occasionale	26,4	45,2	18,5	9,8
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	3,2	49,4	41,2	6,2
	Occasionale	13,0	57,5	20,9	8,5
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	9,1	59,1	23,1	8,7
	Occasionale	17,3	45,3	22,0	15,3
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	7,6	49,8	33,2	9,4
	Occasionale	20,8	57,6	13,2	8,3
Relazioni Metropolitane	Abbonata	5,9	55,6	31,8	6,7
	Occasionale	19,6	48,5	21,4	10,5
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	11,4	59,2	18,4	11,0
	Occasionale	19,3	55,7	14,3	10,7
Altre direttrici	Abbonata	17,1	44,4	33,2	5,3
	Occasionale	6,8	49,6	17,2	26,4
Totale Utenza	Abbonata	8,1	52,3	32,4	7,2
	Occasionale	17,6	51,6	21,5	9,3

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Non si segnalano grosse differenze tra le due tipologie di utenza, rispetto agli **aspetti che hanno maggiormente contribuito al miglioramento del servizio: la puntualità**

è l'elemento più citato da entrambe le categorie anche se in percentuale maggiore da parte degli abbonati (33.4% rispetto a 28.9% dell'utenza occasionale). Seguono la *Pulizia dei mezzi* e la *Modernizzazione e comfort delle vetture* citate in misura maggiore, sia pur di poco, dagli utenti occasionali (**Grafico 54**).

Grafico 54 - Interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio per tipologia di utenza
(valori percentuali sul totale delle segnalazioni)

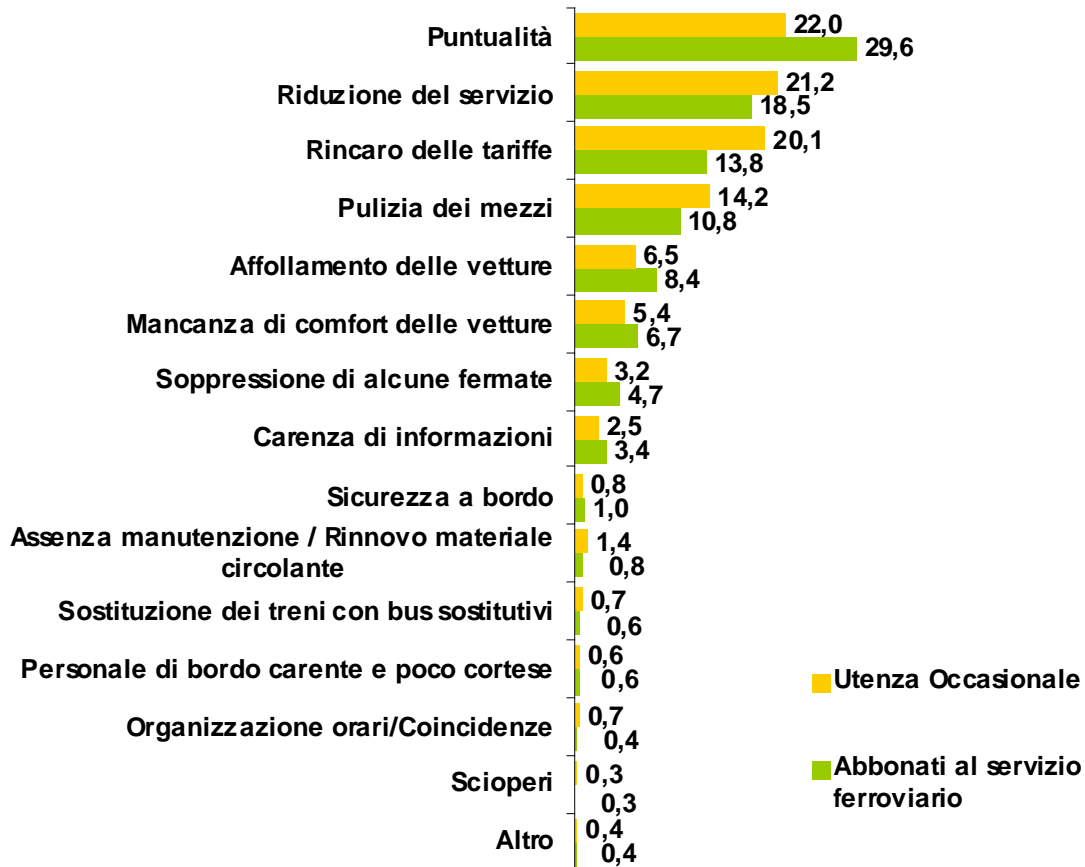


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tra gli **elementi che maggiormente hanno determinato il peggioramento del servizio ferroviario** si colloca in cima alla graduatoria, anche in questo caso, la *Puntualità*. Si tratta di un elemento critico per entrambe le categorie di utenza ma lamentato soprattutto dagli utenti abbonati che, per ovvi motivi, ne sentono maggiormente il peso (la puntualità si attesta al 29.6% delle citazioni per l'utenza abbonata e al 22% delle citazioni per l'utenza occasionale).

Seguono la *Riduzione del servizio*, il *Rincarare delle tariffe* e la *Pulizia dei mezzi* citati da entrambe le utenze, anche se in misura maggiore dagli utenti occasionali (**Grafico 55**).

Grafico 55 - Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio, per tipologia di utenza
(valori percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012



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
(valori percentuali sul totale delle segnalazioni)

Direttrice	Tipologia di Utente	Sistema integrato Pegaso	Interventi per la sicurezza delle persone	Pulizia dei mezzi	Strumenti di informazione	Modernizzazione e comfort delle vetture	Puntualità	Introduzione dell'alta velocità regionale	Migliore organizzazione delle coincidenze	Cortesia e competenza del personale
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	0,0	0,0	21,4	7,1	21,4	28,6	14,3	0,0	7,1
	Occasionale	0,0	8,8	35,1	3,5	17,5	28,1	1,8	1,8	1,8
Firenze -Prato- Pistoia -Viareggio	Abbonata	0,0	0,0	16,7	11,1	5,6	55,6	5,6	0,0	0,0
	Occasionale	0,0	6,0	20,0	4,0	26,0	30,0	6,0	2,0	2,0
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	2,6	10,3	25,6	5,1	15,4	25,6	10,3	0,0	2,6
	Occasionale	0,0	4,3	29,8	10,6	25,5	19,1	6,4	0,0	0,0
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	0,0	3,4	24,1	10,3	31,0	27,6	0,0	0,0	3,4
	Occasionale	0,0	3,3	23,0	8,2	19,7	29,5	4,9	0,0	3,3
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	0,0	0,0	30,9	12,4	31,4	20,5	0,0	0,0	0,0
	Occasionale	0,0	2,3	27,4	3,1	32,0	27,3	0,0	0,0	0,8
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	0,0	0,0	5,9	11,8	17,6	35,3	11,8	0,0	5,9
	Occasionale	0,0	5,3	26,4	10,5	15,6	29,2	5,3	0,0	5,3
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	0,0	2,7	18,9	10,8	16,2	43,2	0,0	0,0	0,0
	Occasionale	0,0	2,9	20,6	2,9	26,5	29,4	0,0	0,0	2,9
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	0,0	0,0	23,1	3,8	26,9	26,9	15,4	0,0	3,8
	Occasionale	0,0	0,0	31,0	4,8	21,4	33,3	4,8	0,0	0,0
Relazioni Metropolitane	Abbonata	0,0	3,3	35,0	7,6	13,2	37,6	0,0	0,0	0,0
	Occasionale	1,8	2,5	22,0	7,5	19,5	35,0	8,1	0,0	0,0
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	3,2	0,0	9,7	0,0	35,5	35,5	0,0	0,0	6,5
	Occasionale	0,0	0,0	18,2	3,0	30,3	42,4	3,0	3,0	0,0
Altre direttrici	Abbonata	0,0	0,0	42,6	1,0	4,0	47,4	2,1	0,0	2,9
	Occasionale	0,0	1,8	11,0	7,0	19,8	33,8	15,8	0,0	0,0
Totale Utente	Abbonata	0,5	2,5	24,0	7,8	19,6	33,4	6,1	0,0	2,9
	Occasionale	0,2	5,0	26,6	5,7	22,3	28,9	4,4	0,9	1,5

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Prospetto 14bis - Interventi che hanno contribuito a peggiorare il servizio per tipologia di utenza e per direttrice
(valori percentuali sul totale delle segnalazioni)

Direttrice	Tipologia di Utente	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	22,6	0,0	5,4	10,1	10,7	24,4	13,1	7,1	3,6	3,0
	Occasionale	19,4	1,0	2,0	7,1	20,4	20,4	18,4	3,1	3,1	5,1
Firenze -Prato- Pistoia -Viareggio	Abbonata	13,5	0,6	4,7	4,7	15,2	36,3	9,9	5,8	5,8	3,5
	Occasionale	24,4	1,1	3,3	4,4	17,8	23,3	11,1	7,8	0,0	6,7
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	18,8	0,5	4,6	6,1	17,3	28,4	12,2	7,6	1,5	3,0
	Occasionale	20,7	0,0	2,3	9,2	20,7	21,8	14,9	6,9	0,0	3,4
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	18,0	1,6	3,7	10,1	11,1	32,8	9,5	5,8	3,7	3,7
	Occasionale	23,5	0,0	7,8	3,9	9,8	23,5	13,7	7,8	5,9	3,9
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	22,0	0,0	4,0	5,1	14,1	34,2	7,1	7,7	3,3	2,5
	Occasionale	22,7	0,0	0,0	5,3	18,2	31,1	11,4	4,6	5,3	1,5
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	15,7	0,3	5,5	15,7	12,3	29,6	7,5	10,1	0,7	2,6
	Occasionale	14,5	1,2	6,1	6,1	18,2	30,5	11,1	5,0	4,9	2,5
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	16,5	0,0	4,6	11,0	22,0	22,9	11,0	4,6	1,8	5,5
	Occasionale	10,6	1,5	4,5	10,6	25,8	18,2	13,6	1,5	7,6	6,1
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	15,2	2,0	3,3	7,3	12,6	30,5	12,6	7,3	4,6	4,6
	Occasionale	29,4	2,9	0,0	11,8	8,8	17,6	20,6	5,9	2,9	0,0
Relazioni Metropolitane	Abbonata	20,4	1,3	6,1	7,5	12,7	32,1	8,8	3,2	4,2	3,7
	Occasionale	26,3	0,0	3,8	4,3	27,3	20,8	9,9	4,5	3,0	0,0
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	15,7	2,4	1,2	1,2	21,7	20,5	21,7	8,4	3,6	3,6
	Occasionale	19,4	0,0	0,0	5,6	33,3	22,2	13,9	0,0	2,8	2,8
Altre direttrici	Abbonata	22,0	0,5	4,3	4,6	9,9	33,3	9,1	6,5	4,2	5,7
	Occasionale	20,0	0,0	9,3	1,7	20,7	17,5	13,6	11,9	2,2	3,0
Totale Utente	Abbonata	18,5	0,6	4,7	8,4	13,8	29,6	10,8	6,7	3,4	3,5
	Occasionale	21,2	0,7	3,2	6,5	20,1	22,0	14,2	5,4	2,5	4,2

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

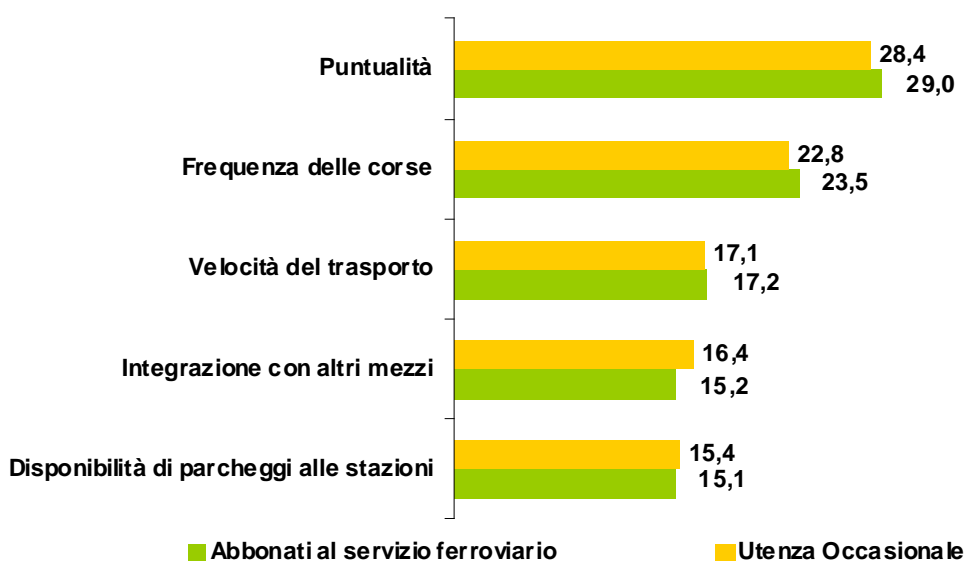
2.4.5 L'importanza delle componenti

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

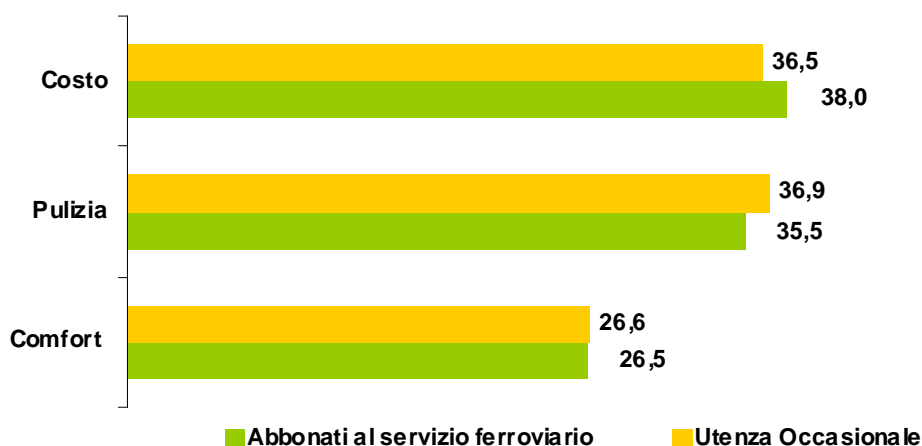
si può osservare che gli utenti abbonati e quelli occasionali si sono espressi in modo simile (Grafici 56 e 57).

Grafico 56 - Graduatoria dei "fattori strutturali" più importanti per tipologia di utenza
(distribuzione % del punteggio complessivo)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

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



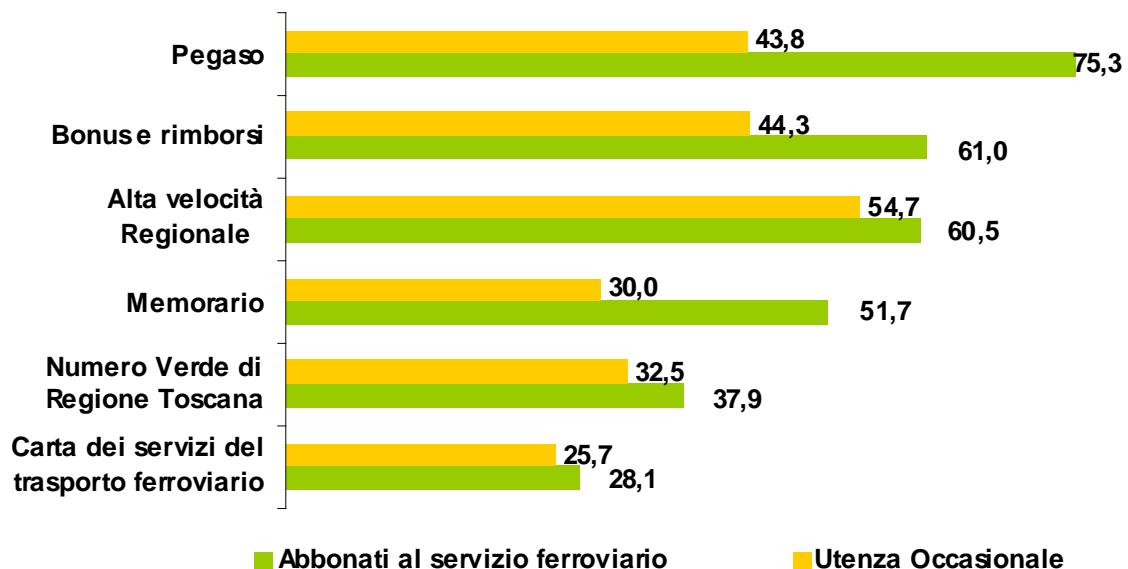
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Ciò fa pensare che quando ci si riferisce ad aspetti fondamentali che compongono il servizio tutti gli utenti, siano essi pendolari od occasionali, abbiano analoghe esigenze che si concentrano principalmente da un lato sulla puntualità del servizio e sulla garanzia del suo regolare svolgimento, e dall'altro sul costo e sul comfort del viaggio.

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 ed Alta Velocità Regionale – come era facile attendersi, è notevolmente maggiore tra gli abbonati che essendo utilizzatori assidui del servizio hanno modo di venire a conoscenza di ogni aspetto del servizio ferroviario (**Grafico 58**).

Grafico 58 - Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario per tipologia di utenza (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Le differenze maggiori tra le due tipologie di clientela riguardano il sistema integrato Pegaso, il Memorario e il sistema di Bonus e rimborsi, elementi per loro natura chiaramente più legati ad un uso frequente del servizio; mentre la Carta dei Servizi, il Numero Verde e l'Alta Velocità Regionale, che sono aspetti di utilizzo più generale mostrano uno scarto nei livelli di conoscenza più contenuto (**Grafico 58**).

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 al trasporto ferroviario 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	Alta Velocità regionale
Firenze - Pisa - Livorno	Abbonata	56,3	72,2	27,4	37,7	58,3	65,9
	Occasionale	37,7	44,1	28,2	32,7	40,0	58,2
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	Abbonata	53,9	80,5	27,7	39,0	65,9	58,4
	Occasionale	24,9	43,1	27,4	32,0	49,7	51,8
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	52,1	76,8	30,0	34,6	54,6	61,8
	Occasionale	25,8	47,8	24,2	37,1	46,2	58,6
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	61,2	86,3	30,4	43,6	73,6	70,9
	Occasionale	36,2	56,4	28,9	31,5	44,3	56,4
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	67,9	89,7	26,3	36,8	69,4	52,8
	Occasionale	38,3	57,2	16,4	32,8	52,8	53,6
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	41,2	70,3	30,5	45,7	70,1	54,8
	Occasionale	27,6	37,7	29,3	34,4	44,7	50,8
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	36,4	57,9	21,1	31,8	50,4	58,3
	Occasionale	22,5	27,8	23,2	23,2	47,0	56,3
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	38,1	75,3	33,6	41,7	59,2	55,2
	Occasionale	25,5	39,3	26,9	29,7	45,5	55,2
Relazioni Metropolitane	Abbonata	62,0	78,3	25,7	33,9	61,5	63,6
	Occasionale	36,0	46,2	23,2	30,5	47,8	56,5
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	14,9	58,3	31,6	40,8	41,2	41,2
	Occasionale	8,5	34,5	19,7	31,0	23,9	38,7
Altre direttrici	Abbonata	37,5	73,5	36,3	39,7	65,4	50,6
	Occasionale	15,8	29,9	18,5	40,7	25,6	34,1
Totale Utenza	Abbonata	51,7	75,3	28,1	37,9	61,0	60,5
	Occasionale	30,0	43,8	25,7	32,5	44,3	54,7

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

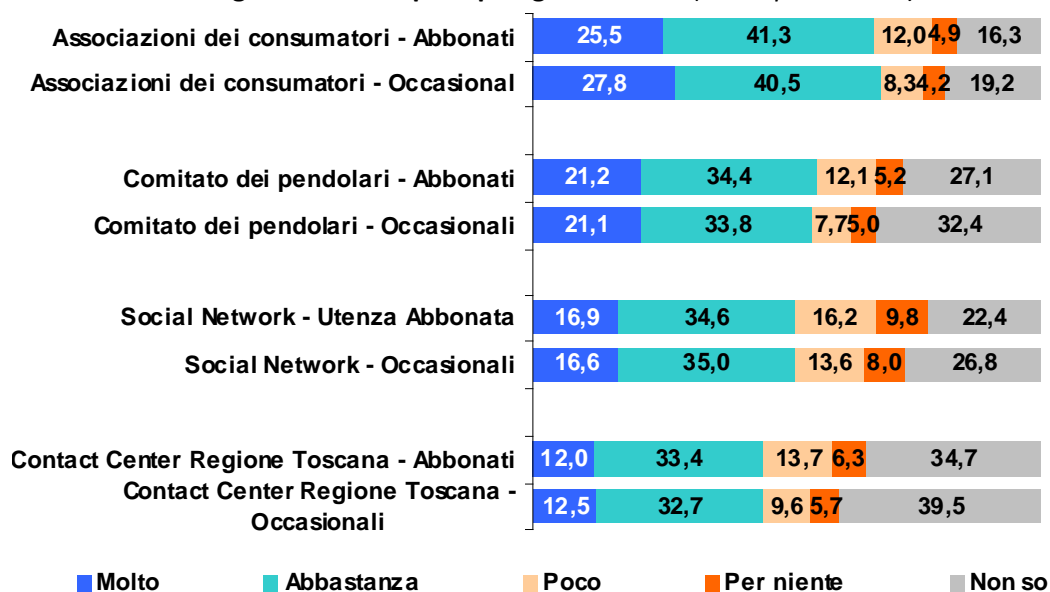
2.4.7 I canali di relazione tra utenti del trasporto ferroviario e Regione Toscana

In relazione al ruolo, in termini di importanza ed utilità, attribuito ai *canali di comunicazione e relazione* tra gli utenti del servizio ferroviario regionale e la Regione Toscana - *Associazioni dei consumatori, Comitati di Pendolari, Social Network e Contact Center della 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 ai Comitati di pendolari e minore rilevanza ai Social Network o al numero verde di Regione Toscana (**Grafico 59**).

Inoltre nel **Prospetto 16** il peso dei diversi canali di relazione è illustrato tenendo conto sia delle due tipologie di clientela che della direttrice cui afferiscono.

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”, novembre 2012

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)

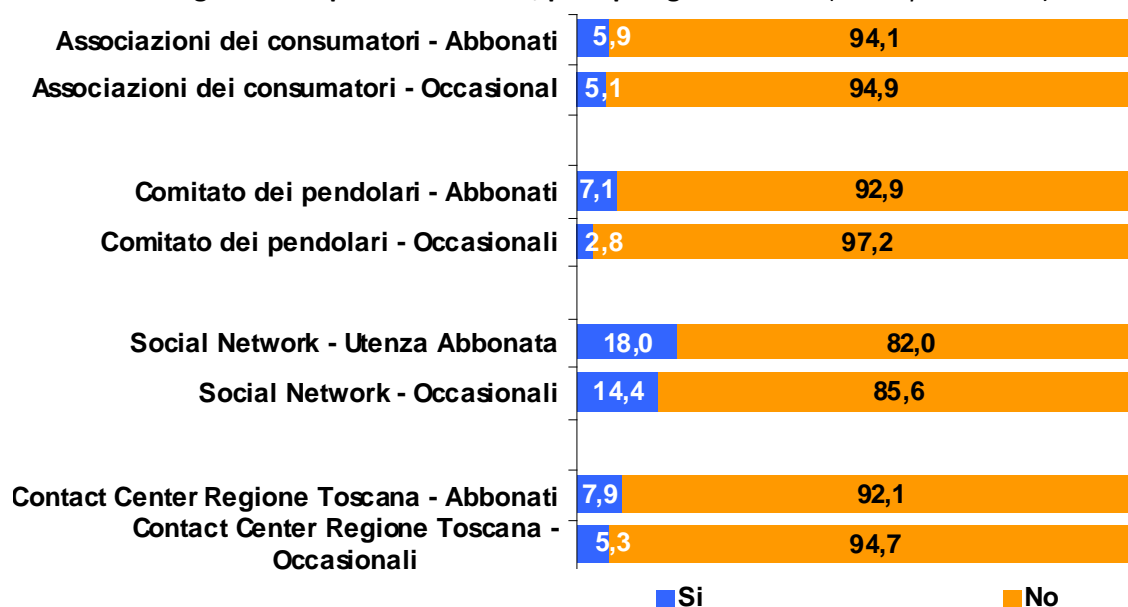
Direttrice	Tipologia di Utenza	Associazioni dei consumatori	Comitato dei pendolari	Social Network	Contact Center Regione Toscana
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	63,1	52,0	48,8	41,7
	Occasionale	68,2	56,7	54,4	45,6
Firenze -Prato- Pistoia --Viareggio	Abbonata	73,0	52,8	51,7	44,9
	Occasionale	71,8	56,4	53,3	46,7
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	72,1	62,5	56,8	53,2
	Occasionale	71,9	57,8	55,1	47,6
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	64,8	57,7	53,3	47,1
	Occasionale	71,8	53,0	52,3	41,6
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	66,5	61,2	48,1	48,5
	Occasionale	60,7	52,2	39,3	35,4
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	59,2	52,0	47,1	43,9
	Occasionale	63,9	56,4	50,3	44,6
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	67,8	55,8	53,3	45,5
	Occasionale	61,3	47,3	52,7	42,0
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	67,7	60,5	51,6	45,7
	Occasionale	70,8	59,7	54,9	47,9
Relazioni Metropolitane	Abbonata	63,2	52,6	50,9	42,8
	Occasionale	66,4	50,2	47,4	45,0
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	68,4	52,6	55,3	46,9
	Occasionale	65,0	53,6	45,0	48,6
Altre direttrici	Abbonata	71,1	55,6	52,4	31,9
	Occasionale	59,9	50,6	32,3	44,4
Totale Utenza	Abbonata	66,9	55,6	51,5	45,4
	Occasionale	68,3	55,0	51,6	45,2

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

L'utilizzo di questi strumenti per affrontare questioni legate al trasporto ferroviario, pur all'interno di linee di tendenza simili, evidenzia alcune differenze tra le due categorie di utenza:

- per prima cosa si rileva che tutti i canali di relazione sono maggiormente utilizzati dagli abbonati poiché, in virtù del loro sistematico uso del servizio ferroviario, hanno maggiori necessità di fare segnalazioni, proposte, reclami;
- inoltre lo scarto maggiore tra abbonati ed occasionali riguarda la modalità "Comitato dei pendolari", che per sua stessa natura e costituzione riunisce un insieme di utenti abbonati: esso infatti risulta utilizzato dal 7.1% degli abbonati e solo dal 2.8% degli occasionali (**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", novembre 2012

Infine analizzando i dati del **Prospetto 17**, nel quale sono riportate le percentuali di utilizzo dei diversi canali di relazione per tipologia di utenza nelle varie direttrici, si può segnalare che:

- la partecipazione/ricorso ai Comitati di Pendolari è maggiore rispetto alla media tra gli utenti abbonati delle direttrici di *Firenze – Arezzo – Chiusi* e di *Pisa – Lucca – Aulla* (rispettivamente 10.4% e 11.2% contro il 7.1%);

- l'utilizzo da parte degli utenti abbonati del Contact Centre di Regione Toscana è maggiore rispetto alla media (7.9%) nelle direttrici di *Firenze – Empoli – Siena* e di *Arezzo Sinalunga – Arezzo Pratovecchio – Stia* (circa il 10%).

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	Contact Center Regione Toscana
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	6,0	5,2	19,0	7,5
	Occasionale	6,0	1,8	16,1	7,8
Firenze -Prato- Pistoia -Viareggio	Abbonata	6,7	8,6	19,9	7,1
	Occasionale	4,1	3,1	14,9	4,1
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	8,2	10,4	19,3	9,3
	Occasionale	4,3	4,3	14,1	3,8
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	7,5	8,4	15,4	10,6
	Occasionale	6,7	2,0	12,8	4,0
Firenze - Borgo S.Lorenzo	Abbonata	6,3	9,5	18,8	8,8
	Occasionale	4,8	2,8	7,3	4,2
Pisa - Lucca -Aulla	Abbonata	5,4	11,2	19,6	8,8
	Occasionale	6,4	6,9	16,0	9,8
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	2,5	2,5	19,4	6,2
	Occasionale	2,7	1,3	14,0	4,0
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	4,0	8,1	13,5	5,8
	Occasionale	4,9	2,1	14,6	4,2
Relazioni Metropolitane	Abbonata	4,7	4,6	15,4	6,4
	Occasionale	6,9	3,9	16,1	4,1
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	Abbonata	5,3	3,5	14,5	10,1
	Occasionale	2,9	2,9	16,4	9,3
Altre direttrici	Abbonata	6,3	6,9	13,8	6,8
	Occasionale	2,9	0,5	5,8	3,7
Totale Utenza	Abbonata	5,9	7,1	18,0	7,9
	Occasionale	5,1	2,8	14,4	5,3

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

2.5 La qualità percepita nel medio termine: come è cambiato il servizio ferroviario regionale dal 2009 al 2012

2.5.1 La valutazione del servizio

Il confronto delle valutazioni sul servizio ferroviario, espresse dall'utenza nelle due indagini 2009 e 2012, si caratterizza per un **giudizio globale sostanzialmente non modificato nel tempo**: i viaggiatori che esprimono un voto positivo (da 3 a 5) risultano infatti pari al 77.1% nel 2012 e al 77.7% del 2009; anche il giudizio in termini di voto medio si mantiene stabile, con una valutazione media pari a 3.15 nel 2012 e 3.17 nel 2009 (**Prospetto 18**).

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

Direttrice	Anno di indagine	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Pisa - Livorno	2009	78,5	3,16
	2012	80,0	3,22
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	2009	72,4	3,04
	2012	77,2	3,15
Firenze - Arezzo - Chiusi	2009	72,9	3,05
	2012	77,5	3,10
Firenze - Empoli - Siena	2009	85,8	3,39
	2012	71,5	3,07
Firenze - Borgo S.Lorenzo	2009	84,2	3,41
	2012	78,8	3,23
Pisa - Lucca -Aulla	2009	72,4	3,01
	2012	59,7	2,77
La Spezia - Pisa - Livorno	2009	78,5	3,09
	2012	80,5	3,09
Livorno - Grosseto - Orbetello	2009	89,6	3,41
	2012	77,3	3,19
Relazioni Metropolitane	2009	82,9	3,38
	2012	77,9	3,22
Arezzo Sinalunga - Pratovecchio Stia	2009	81,8	3,36
	2012	82,5	3,35
Altre direttrici	2009	78,3	3,23
	2012	78,0	3,17
Totale Utenza	2009	77,7	3,17
	2012	77,1	3,15

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

A livello di direttrice la situazione di sostanziale stabilità globale evidenzia invece un quadro decisamente più articolato (**Prospetto 18**): infatti, accanto a relazioni in cui la valutazione si mantiene simile nel tempo (*Firenze-Pisa-Livorno, La Spezia-Pisa Livorno, Arezzo-Pratovecchio Stia/Sinalunga e Altre direttrici*) ci sono relazioni in cui emergono dei cambiamenti importanti, alcuni caratterizzati da un'evoluzione positiva

(*Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio, Firenze-Arezzo-Chiusi*) e altri che rimandano invece ad un calo della qualità del servizio (*Firenze-Borgo S. Lorenzo e Relazioni Metropolitane*). Le direttrici lungo le quali gli utenti lamentano il più forte peggioramento nel tempo della qualità dei servizio sono la *Pisa-Lucca-Aulla*, la *Livorno-Grosseto-Orbetello* e soprattutto *Firenze-Empoli-Siena*.

La graduatoria di apprezzamento per i singoli aspetti del servizio si mantiene simile nel tempo, ponendo in testa alla classifica, in entrambi gli anni 2009 e 2012, la *cortesìa del Personale di bordo*, il *Senso di sicurezza* e il *Funzionamento delle porte* (**Grafico 61**). Anche se l'ordine di apprezzamento si mantiene simile, va segnalato che le valutazioni risultano in calo nel 2012, sia in termini di livelli di soddisfazione che di voto medio, in merito alla *Puntualità*, alle *Coincidenze tra treni* ed al *Funzionamento delle porte*.

Grafico 61 – Grado di soddisfazione rispetto a 10 aspetti del servizio ferroviario (voto medio) confronto 2009 - 2012



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tutti gli altri aspetti fanno registrare performance in crescita, tra le quali si segnalano quelle relative alla *Pulizia a bordo delle vetture* (+17.8 punti percentuali nel livello di soddisfazione e +0.47 in termini di voto medio), all'*Affollamento* (+8.1 punti percentuali e +0.24 nel voto medio) e alle *Comunicazioni a bordo* (+ 9.1 punti percentuali e + 0.21 nel voto medio).

In un quadro di questo tipo, si può affermare che i giudizi negativi espressi dagli utenti nel 2012 su alcuni aspetti siano stati compensati da quelli positivi dati su altri aspetti, portando crescita e cali a “bilanciarsi” e a una valutazione complessiva sostanzialmente simile nel periodo 2009 – 2012.

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

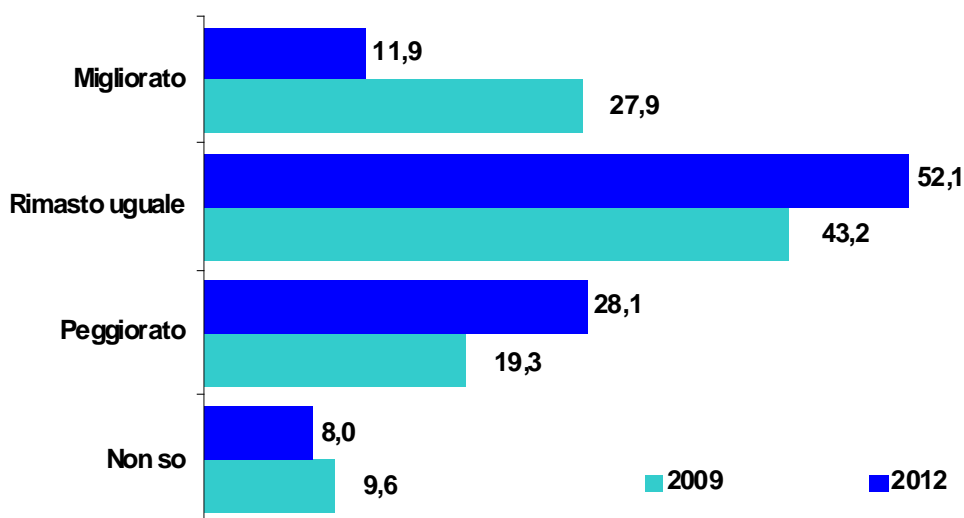
Prospetto 19 – Grado di soddisfazione rispetto a 10 aspetti del servizio ferroviario per anno di indagine e direttrice
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Anno di indagine	Puntualità		Coinidenze dei treni		Affollamento a bordo		Pulizia a bordo delle vetture		Adeguatezza e pulizia dei bagni		Funzionamento del condizionamento riscaldamento		Funzionamento delle porte		Senso di sicurezza (furti, molestie)		Personale di bordo		Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalità	
		% 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	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Empoli - Pisa-Livorno	2009	61,1	2,90	65,5	2,89	53,9	2,65	28,8	1,97	17,1	1,68	52,9	2,55	65,4	3,03	78,8	3,39	86,4	3,67	52,7	2,65
	2012	63,6	3,00	64,9	2,89	64,5	2,97	52,9	2,58	22,2	1,79	62,3	2,85	62,4	2,94	81,2	3,44	90,6	3,83	63,5	2,92
Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio	2009	50,4	2,56	58,2	2,82	58,1	2,81	40,5	2,28	20,0	1,82	62,3	2,87	70,4	3,16	78,3	3,40	87,6	3,62	52,3	2,71
	2012	45,7	2,46	58,4	2,82	71,9	3,13	60,1	2,79	35,2	2,07	69,1	3,05	66,4	3,05	83,2	3,55	89,9	3,77	67,3	3,04
Firenze - Arezzo - Chiusi	2009	60,5	2,87	61,7	2,80	56,5	2,72	31,8	2,03	10,8	1,53	53,1	2,59	60,4	2,87	79,6	3,39	86,8	3,64	53,8	2,70
	2012	53,7	2,70	60,6	2,77	61,3	2,91	51,9	2,61	23,7	1,83	59,3	2,74	66,6	3,00	84,4	3,54	87,8	3,74	66,9	3,02
Firenze - Empoli - Siena	2009	70,2	3,14	69,6	3,11	61,0	2,88	42,7	2,36	24,4	1,84	59,5	2,79	78,7	3,36	86,0	3,63	92,7	3,93	66,0	3,00
	2012	51,5	2,63	52,9	2,65	64,0	2,94	55,1	2,67	27,5	1,91	58,2	2,74	66,2	2,99	84,8	3,51	90,5	3,83	62,0	2,94
Firenze - Borgo S.Lorenzo	2009	74,3	3,26	67,3	3,01	64,9	3,02	53,0	2,59	34,2	2,13	57,1	2,77	74,7	3,35	86,3	3,69	94,9	4,06	65,8	3,07
	2012	53,1	2,67	58,6	2,75	77,9	3,42	66,7	3,02	39,2	2,24	62,1	2,83	69,0	3,16	89,8	3,83	94,3	4,03	64,7	3,01
Pisa - Lucca - Aulla	2009	48,1	2,56	53,9	2,67	50,4	2,63	39,4	2,27	24,7	1,86	56,5	2,67	74,9	3,32	84,6	3,55	89,7	3,81	55,2	2,75
	2012	35,0	2,20	46,9	2,51	49,0	2,53	47,4	2,52	25,1	1,92	68,1	2,96	75,0	3,26	80,8	3,47	89,5	3,78	58,5	2,78
La Spezia - Pisa - Livorno	2009	57,7	2,73	59,0	2,73	48,3	2,42	32,7	2,11	19,5	1,69	57,4	2,69	72,6	3,15	83,5	3,47	86,4	3,60	61,4	2,79
	2012	60,0	2,79	59,6	2,77	55,3	2,67	49,2	2,49	22,4	1,80	62,3	2,79	72,0	3,08	82,4	3,46	90,1	3,74	71,3	3,07
Livorno - Grosseto - Orbetello	2009	77,0	3,30	67,7	2,94	73,0	3,15	34,8	2,21	21,5	1,76	61,8	2,87	83,7	3,45	76,6	3,46	94,3	3,91	60,6	2,97
	2012	61,3	2,93	61,8	2,84	71,9	3,28	55,8	2,61	25,5	1,86	62,7	2,88	74,7	3,31	81,7	3,60	92,5	3,98	66,5	3,08
Relazioni Metropolitane	2009	68,0	3,14	69,8	3,02	61,5	2,97	54,3	2,65	32,8	2,09	66,2	3,06	72,8	3,33	80,3	3,61	91,2	3,86	67,0	2,97
	2012	59,2	2,88	64,2	2,94	70,1	3,14	61,1	2,86	32,3	2,11	67,4	3,00	63,3	2,97	86,2	3,62	91,2	3,85	65,9	2,98
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	2009	59,7	2,84	57,4	2,80	70,8	3,20	47,2	2,51	32,4	2,00	60,3	2,93	62,6	3,00	86,3	3,74	91,1	3,93	54,9	2,77
	2012	61,8	3,00	62,1	2,93	82,3	3,69	57,0	2,72	29,9	2,01	70,5	3,21	78,5	3,54	84,9	3,77	91,4	3,97	63,2	2,91
Altre direttrici	2009	65,7	3,09	62,5	2,94	65,9	3,07	41,2	2,34	23,1	1,80	57,5	2,75	80,2	3,47	83,6	3,60	88,4	3,73	56,0	2,84
	2012	66,7	3,22	65,5	3,03	72,4	3,29	51,2	2,60	24,2	1,79	62,7	2,88	74,4	3,28	81,3	3,51	95,2	3,94	77,6	3,25
Totale Utenza	2009	60,7	2,88	62,9	2,87	57,9	2,79	37,5	2,21	20,3	1,76	57,5	2,73	69,3	3,13	80,6	3,47	88,6	3,73	56,5	2,77
	2012	55,4	2,75	60,1	2,81	66,1	3,03	55,3	2,67	27,4	1,92	63,7	2,89	67,2	3,06	83,4	3,54	90,5	3,83	65,6	2,99

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

La percezione del miglioramento del servizio: riguardo alla sensazione di miglioramento o peggioramento del servizio si rileva una percezione decisamente diversa nelle due edizioni dell'indagine⁹: nel 2012 si riduce notevolmente la quota di utenti che rispetto all'anno precedente ha avvertito un miglioramento del servizio (passando dal 27.9% del 2009 all'11.9% del 2012) mentre cresce quella che ritiene che la situazione sia rimasta uguale (dal 43.2% al 52.1%) o che ci sia stato un peggioramento (dal 19.3 al 28.1%) (**Grafico 62**).

Grafico 62 – Andamento del servizio ferroviario rispetto all'anno precedente (valori percentuali) confronto 2009 - 2012



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

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

Si segnala in particolare che nel 2012 il peggioramento rispetto all'anno precedente è percepito, con percentuali superiori alla media, soprattutto nelle direttrici *Firenze – Empoli – Siena* e *Pisa – Lucca – Aulla*.

⁹ Si fa presente che la valutazione in termini di miglioramento/peggioramento data nel 2012 si riferisce all'anno precedente (e non rispetto al 2009), così come la valutazione espressa nel 2009 si riferisce all'anno 2008.

Prospetto 20 – Percezione di un miglioramento del servizio per anno di indagine e direttrice –
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Anno di indagine	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato	Non so
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	2009	26,8	43,4	18,5	11,3
	2012	11,6	53,7	28,6	6,2
Firenze - Prato - Pistoia -Viareggio	2009	25,6	46,1	18,6	9,6
	2012	10,8	54,1	27,7	7,3
Firenze - Arezzo - Chiusi	2009	24,6	42,6	26,2	6,5
	2012	11,6	51,0	29,6	7,8
Firenze - Empoli - Siena	2009	38,4	38,1	15,0	8,6
	2012	15,6	39,8	35,9	8,8
Firenze - Borgo S.Lorenzo	2009	35,7	38,3	19,1	6,9
	2012	15,7	53,7	23,7	6,9
Pisa - Lucca -Aulla	2009	20,8	44,4	24,6	10,3
	2012	6,0	51,7	35,4	6,9
La Spezia - Pisa - Livorno	2009	28,2	44,6	14,0	13,2
	2012	11,5	55,0	22,8	10,6
Livorno - Grosseto - Orbetello	2009	27,3	48,3	15,9	8,6
	2012	12,5	52,7	25,9	9,0
Relazioni Metropolitane	2009	35,4	37,8	13,8	13,1
	2012	11,7	52,6	27,4	8,3
Arezzo Sinalunga - Prato Vecchio Stia	2009	28,1	49,4	14,6	7,9
	2012	13,8	58,1	17,2	10,9
Altre direttrici	2009	24,4	42,1	24,6	8,8
	2012	11,9	47,0	25,2	15,9
Totale Utenza	2009	27,9	43,2	19,3	9,6
	2012	11,9	52,1	28,1	8,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana ", novembre 2012

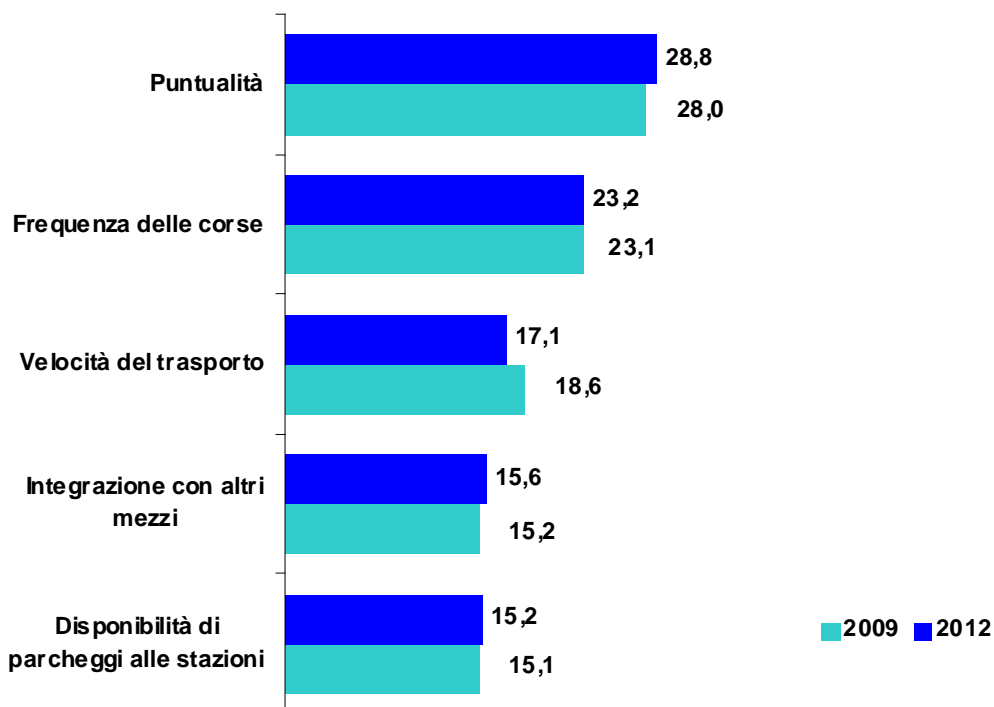
2.5.2 L'importanza delle componenti

La graduatoria di importanza dei fattori strutturali si mantiene sostanzialmente immutata nel 2012, non evidenziando per questi aspetti alcun cambiamento nella concezione del servizio (**Grafico 63**).

La situazione appare diversa se si considera la classifica degli "altri fattori": nel 2012 infatti si colloca al primo posto il *Costo del servizio* (37.4%) seguito immediatamente dalla *Pulizia* (36%), con un rovesciamento della situazione osservata nel 2009, quando il primo posto era saldamente occupato dalla *Pulizia* con un punteggio di 40.2% ed il *Costo* si posizionava invece al secondo posto con un punteggio nettamente più basso (32.7%).

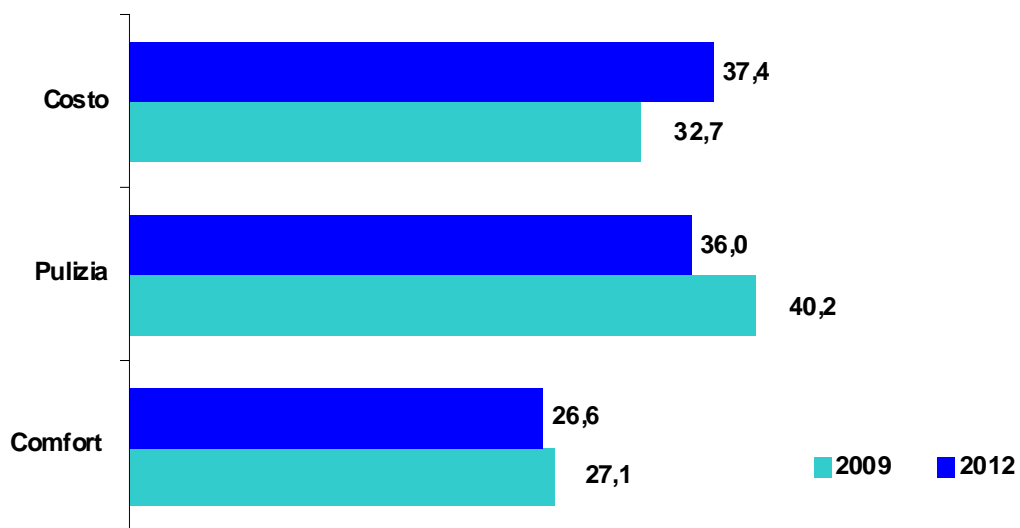
Il comfort si posiziona in entrambe le edizioni dell'indagine al terzo posto con un punteggio simile (**Grafico 64**).

Grafico 63 – Graduatoria dei fattori strutturali considerati più importanti (valori percentuali) confronto 2009 - 2012



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Grafico 64 – Graduatoria degli “altri fattori” considerati più importanti (valori percentuali) confronto 2009 - 2012



Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

3. Focus sull'Alta Velocità Regionale

3.1 Obiettivi e caratteristiche del focus

La Regione Toscana ha introdotto nel dicembre del 2010 l'Alta Velocità Regionale (AVR) che rappresenta un progetto di diffusa "velocizzazione" delle relazioni tra i capoluoghi provinciali della Toscana e la città di Firenze.

Attraverso un numero limitato di fermate intermedie, servizi non-stop e una scelta mirata degli orari di espletamento del servizio, l'AVR - con i suoi **treni regionali veloci** - mira a garantire tempi di percorrenza ridotti rispetto ai treni regionali standard, agli stessi prezzi dei normali treni regionali, ad accorciare le distanze con il capoluogo regionale e a collegare i territori toscani all'alta velocità nazionale.

Il servizio è attualmente presente sulle seguenti linee:

- Firenze - Pisa - Pisa Aeroporto
- Chiusi - Arezzo - Firenze
- Grosseto - Firenze
- Siena - Firenze
- Pistoia - Prato – Firenze.

In occasione della realizzazione dell'indagine sul trasporto ferroviario regionale 2012 si è ritenuto utile soffermare l'attenzione anche sugli utenti di questo servizio, con una specifico approfondimento.

L'obiettivo del focus è stato quello di conoscere meglio il profilo dell'utilizzatore dell'AVR e il suo giudizio sul servizio offerto.

Per la realizzazione di tale focus sono stati utilizzati gli stessi strumenti dell'indagine base (scheda di arruolamento e questionario), sono state seguite le stesse scelte metodologiche ed è stato programmato un campione *ad hoc* di 200 interviste.

Le fasi di arruolamento e di successivo recall telefonico sono avvenute in contemporanea rispetto all'indagine base e il numero di interviste telefoniche ottenute è stato pari a 176 (**Prospetto 21**).

Con queste numerosità non è naturalmente possibile realizzare alcun processo di tipo inferenziale, ma le risposte ottenute, pur riferibili ai soli intervistati, sono risultate utili a cogliere alcuni aspetti importanti sull'Alta Velocità Regionale.

Prospetto 21 – Allocazione campionaria programmata ed effettiva del focus AVR

Relazione	Arruolamenti		Interviste telefoniche	
	Campione teorico	Campione effettivo	Campione teorico	Campione effettivo
Firenze - Pisa - Grosseto	120	94	50	63
Firenze - Chiusi	60	27	25	18
Grosseto - Firenze	40	6	15	5
Pisa - Firenze	190	143	75	65
Pistoia - Firenze	50	15	20	14
Siena - Chiusi	40	20	15	11
Totale Alta Velocità Regionale	500	305	200	176

Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

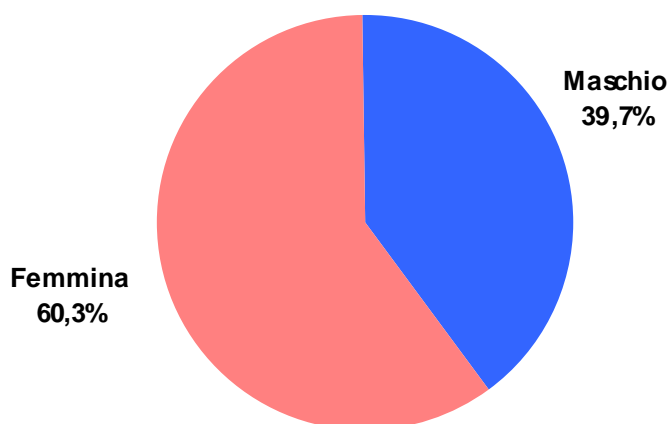
3.2 Gli utenti dell'AVR

3.2.1 Il profilo dell'utente AVR

Tra i viaggiatori del servizio di Alta Velocità Regionale (AVR) prevale il sesso femminile (60.3%) (**Grafico 65**); è presente una forte componente di giovani e giovani adulti (il 47.2% di essi ha un età compresa tra i 14 e i 30 anni), e di persone istruite, dotate di titolo di studio elevato (diploma superiore 49.2% e titolo universitario 41%) (**Grafico 66 e Grafico 67**).

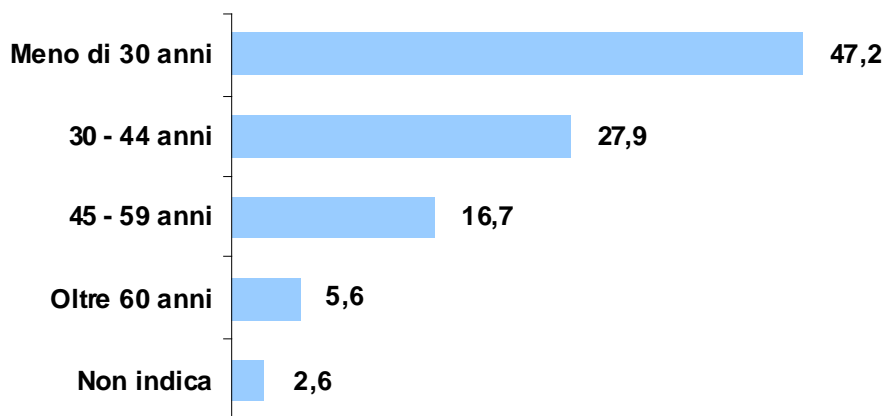
Tra gli utilizzatori AVR intervistati prevalgono i lavoratori dipendenti (42.3%) e gli studenti (36%) ma sono presenti in misura significativa anche i lavoratori autonomi (12.5%) (**Grafico 68**).

Grafico 65 - Distribuzione degli utenti AVR intervistati per sesso (valori percentuali)



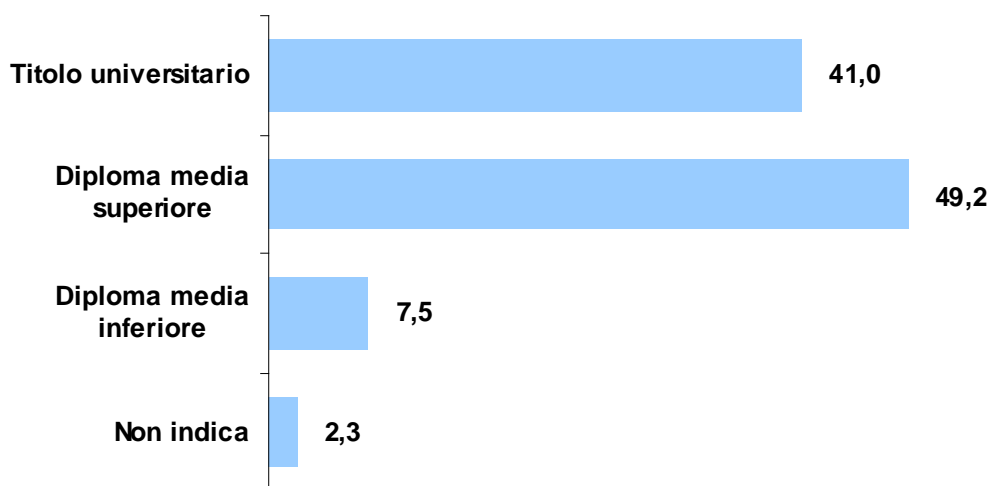
Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

Grafico 66 - Distribuzione degli utenti AVR intervistati per fascia di età (valori percentuali)



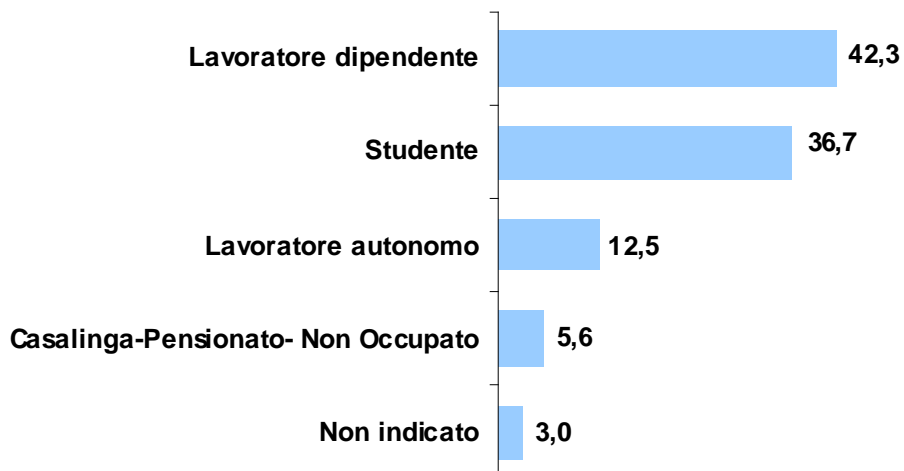
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Grafico 67 – Distribuzione degli utenti AVR intervistati per titolo di studio (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Grafico 68 - Distribuzione degli utenti AVR intervistati per gruppi professionali (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

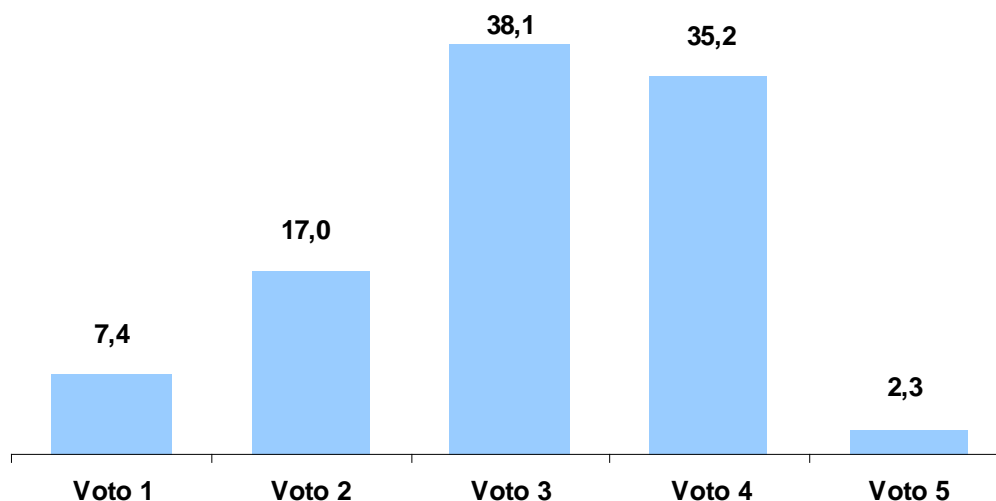
Per concludere sembra che gli utenti AVR presentino caratteristiche simili a quelle individuate presso l'utenza complessiva del servizio ferroviario regionale ma, pur all'interno di questo analogo quadro generale, sembra di poter dire che tra loro vi sia una certa maggior presenza di adulti (età media utenti AVR: 34 anni rispetto a 32 anni del resto dell'utenza), di lavoratori, di laureati.

3.3.2 La valutazione del servizio

La soddisfazione per il servizio espressa dagli utenti dell'AVR (sempre mediante una scala di voti da 1 a 5) risulta di poco inferiore a quella riscontrata presso l'utenza del normale servizio ferroviario regionale: il 75.6% degli intervistati AVR esprime un voto compreso tra 3 e 5 (rispetto a 77.1% del servizio generale), con voto medio 3.08 (rispetto a 3.15).

Il **Grafico 69** mostra la distribuzione percentuale dei voti espressi dagli utenti AVR: il 37.5% di essi valuta il servizio *pienamente* soddisfacente con un voto compreso tra 4 e 5; il 38.1% lo valuta come abbastanza soddisfacente (con un voto pari a 3); mentre gli insoddisfatti (voti 1-2) rappresentano il 24.4% del totale degli intervistati.

Grafico 69 - Grado di soddisfazione complessivo rispetto al viaggio espresso dagli utenti AVR (distribuzione percentuale di voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Le valutazioni relative ai singoli elementi che compongono il servizio vedono come elementi più apprezzati la disponibilità e cortesia del *Personale di bordo* (soddisfatti: 91.0% - voto medio: 3.86) e il *Senso di sicurezza* (soddisfatti: 83.3% - voto medio:

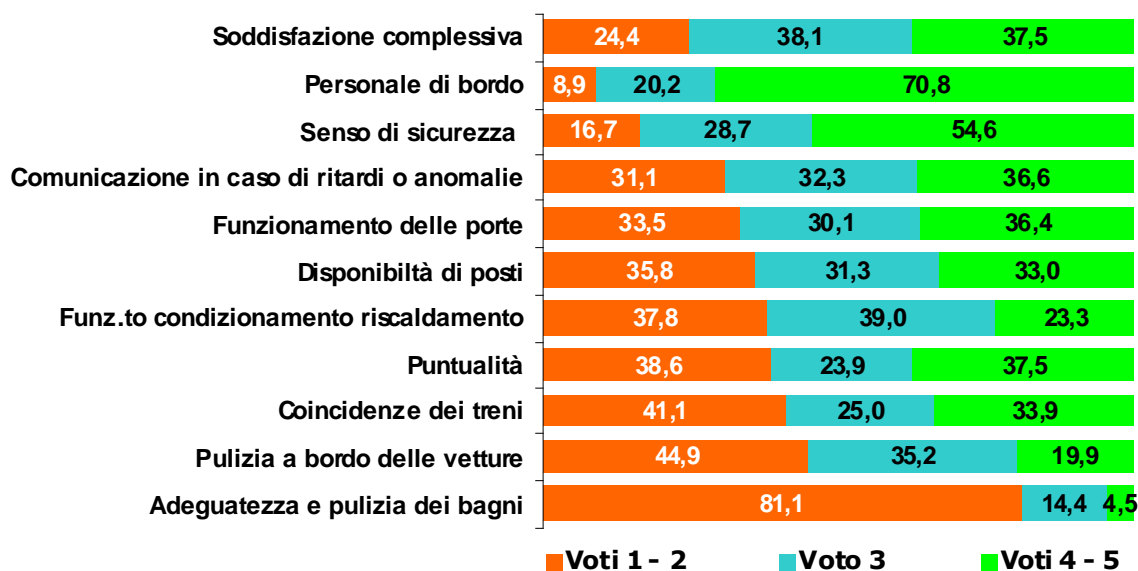
3.54) seguiti a breve distanza dalle *Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie* (soddisfatti 68.9% - voto medio: 3.04) e il *Funzionamento delle porte* (soddisfatti 66.5% - voto medio: 3.01) (**Grafici 70 e 71**).

Per tutti gli altri elementi la valutazione media è inferiore a 3 ma comunque superiore a 2.5, con la sola eccezione, anche per gli utenti AVR, dell'*Adeguatezza della pulizia dei bagni* la cui valutazione media è la più bassa, pari a 1.77.

Le valutazioni fornite dagli utenti AVR e quelle espresse dall'utenza del normale servizio ferroviario regionale risultano per molti versi sostanzialmente simili: in entrambi i casi le graduatorie vedono in testa, con voti medi pressoché identici, la cortesia del *Personale di bordo* e la *Sensazione di sicurezza*.

Le differenze maggiori riguardano la *Puntualità*, maggiormente apprezzata dall'utenza AVR (voto medio: 2.94 rispetto a 2.75 dell'utenza standard), e il *Funzionamento del condizionamento-riscaldamento* nonché l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni*, che invece registrano maggiore apprezzamento tra l'utenza complessiva (il primo con un voto medio pari a 2.89 rispetto a 2.75 dell'utenza AVR e la seconda con voto medio 1.92 rispetto a 1.77).

Grafico 70 - Grado di soddisfazione degli utenti AVR intervistati, rispetto ai singoli aspetti del servizio (distribuzione percentuale dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

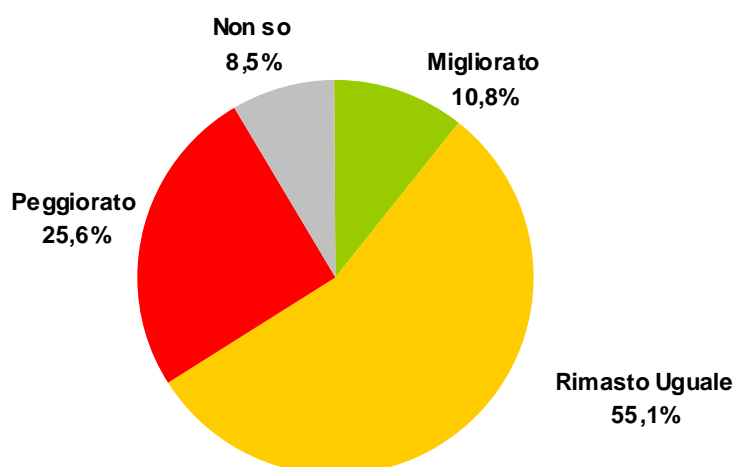
Grafico 71 - Grado di soddisfazione degli utenti AVR intervistati rispetto ai singoli aspetti del servizio (voto medio)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Come già per il servizio in generale, la maggioranza dei viaggiatori AVR intervistati (55.1%) ritiene che il servizio nell'ultimo anno sia rimasto sostanzialmente uguale; e se il 10.8% ha osservato dei miglioramenti più del doppio (25.6%) ritiene invece che il servizio nell'ultimo anno sia peggiorato. Un non trascurabile 8.5% di utenti non si sbilancia in una valutazione (**Grafico 72**).

Grafico 72 – Andamento del servizio ferroviario nell'ultimo anno (valori percentuali)

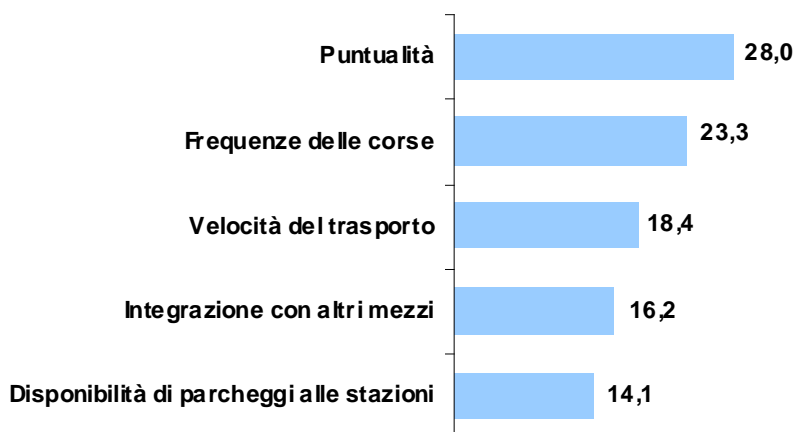


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

3.3.2 L'importanza delle componenti

La graduatoria dei **fattori strutturali** ritenuti più importanti dagli utenti AVR vede al primo posto la *puntualità* con un punteggio di 28 punti su 100; seguono la *frequenza delle corse* (23.3 punti) e la *velocità del trasporto* (18.4 punti); nelle ultime due posizioni troviamo poi l'*integrazione con altri mezzi* (16.2 punti) e la *disponibilità di parcheggi* (14.1 punti) (**Grafico 73**). Questa graduatoria risulta molto simile a quella relativa a tutta l'utenza, a riprova del fatto che i fattori strutturali ritenuti davvero importanti sono gli stessi nelle diverse tipologie di utenza e di servizio.

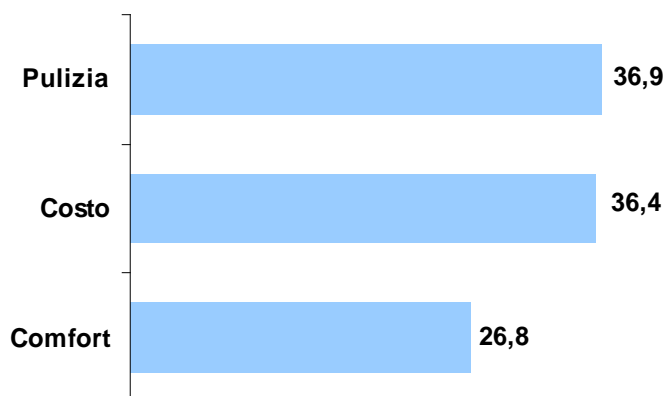
Grafico 73 - Graduatoria dei fattori strutturali considerati più importanti
(distribuzione percentuale del punteggio complessivo avendo assegnato cinque punti al fattore messo al 1° posto e un punto al fattore messo al 5° posto)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

La graduatoria degli **altri fattori** vede al primo posto la *pulizia* immediatamente seguita dal *costo*, mentre in terza posizione si trova il *comfort* (**Grafico 74**).

Grafico 74 - Graduatoria degli "altri fattori" considerati più importanti
(distribuzione percentuale del punteggio complessivo avendo assegnato cinque punti al fattore messo al 1° posto e due punti al fattore messo al 3° posto)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

4. Conclusioni

Utenti giovani, istruiti, studenti ed impiegati, che usano il treno con elevata frequenza: i risultati dell'indagine 2012 presentano 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 è usato soprattutto, ma non solo, per motivi di studio e lavoro: il treno regionale è utilizzato in primo luogo per le tradizionali motivazioni di tipo sistematico - lo studio e il lavoro - ma accanto a queste si sta affermando anche un uso di tipo più occasionale che comprende anche la vacanza e lo svago.

Si sceglie il treno soprattutto per ragioni economiche ma anche per la sua comodità e praticità: la scelta del treno regionale, nel 2012, vede al primo posto le *ragioni di tipo economico*, particolarmente importanti per gli abbonati che viaggiano con regolarità e che sentono maggiormente il carico del costo dei viaggi. Va sottolineato peraltro che, nonostante il peso dell'elemento economico, non mancano ragioni di uso legate ai vantaggi che offre il treno, quali la *comodità del viaggio* e la *possibilità di evitare problemi di traffico e parcheggio*; ragioni rilevanti che portano a considerare la decisione di viaggiare in treno non come una mera necessità dettata dall'esigenza di risparmiare ma come una vera e propria "scelta in positivo". E' quindi importante offrire un servizio di qualità che risponda ad esigenze di comodità e praticità di viaggio, dato che queste sono per molti alla base dell'utilizzo del treno.

Si sceglie soprattutto la stazione più vicina: una larghissima maggioranza di utenti (84.5%) sceglie la stazione più prossima all'abitazione o alla propria meta, anche se una quota non trascurabile di viaggiatori (8.8%) sceglie la stazione in funzione del livello di servizio offerto.

In circa il 50% dei casi si arriva/si lascia la stazione a piedi: l'analisi relativa al modo/mezzo con il quale gli utenti raggiungono (o lasciano) la stazione - realizzata ipotizzando che le persone che giungono alla stazione d'origine del viaggio (o che lasciano la stazione di destinazione) con il treno, adottino comportamenti analoghi a

quelli del resto dell'utenza – consente di sottolineare che *l'andare a piedi* è la modalità di gran lunga prevalente (circa il 51.6% delle segnalazioni).

La soddisfazione degli utenti per il servizio ferroviario presenta luci e ombre:

- **la maggioranza degli utenti del servizio ferroviario regionale si dichiara molto o abbastanza soddisfatta:** il 77.1% della totalità dell'utenza infatti assegna al servizio ferroviario, visto nel suo complesso, un voto compreso tra 3 e 5 (su una scala da 1 a 5) con voto medio pari a 3.15.
- **alcuni aspetti del servizio sono apprezzati, altri tra cui la pulizia, la puntualità, le coincidenze sono criticati:** la graduatoria in termini di soddisfazione, rispetto ai 10 elementi che compongono il servizio ferroviario, vede in testa la *cortesìa e disponibilità del personale di bordo* (con voto medio: 3.83) e *il senso di sicurezza* (con voto medio: 3.54), mentre pone in fondo la *pulizia a bordo* e *l'adeguatezza della pulizia dei bagni* (con voto medio rispettivamente: 2.67 e 1.92). Si segnala peraltro che aspetti essenziali del servizio ferroviario, come la *puntualità* e le *coincidenze dei treni*, si collocano nella parte inferiore della graduatoria con voti medi piuttosto modesti pari a 2.75 e 2.81.
- **gli abbonati sono decisamente più critici degli utenti occasionali:** l'utenza abbonata, che per la frequentazione assidua del treno ha una elevata soglia di attenzione rispetto alla presenza di criticità, esprime una valutazione di minore soddisfazione rispetto all'utenza occasionale: la percentuale di soddisfatti (voto 3-5) è pari al 70.2% mentre tra gli occasionali è pari all'87.6%. Il voto medio è rispettivamente di 2.90 e 3.52.

Le valutazioni dei pendolari risultano nettamente più basse in relazione a tutti gli elementi che compongono il servizio ferroviario, con la sola eccezione della *cortesìa e disponibilità del personale di bordo*, che vede entrambe le tipologie di utenza pienamente soddisfatte.

I parametri sui quali gli abbonati si discostano di più dal giudizio degli utenti occasionali esprimendo una valutazione particolarmente critica sono la *Puntualità* e *Coincidenze dei treni*.

Quasi un utente su tre segnala un peggioramento del servizio rispetto all'anno precedente: il 52.1% di tutti gli utenti, abbonati e non, ritiene che il servizio sia rimasto stabile nell'ultimo anno, il 12% circa che sia migliorato e ben il 28% che sia

peggiorato. Le percezioni si fanno più negative se rilevate presso gli abbonati: tra di essi coloro che ritengono che nell'ultimo anno il servizio sia peggiorato salgono al 32.4% (contro il 21.5% espresso dagli utenti occasionali).

L'aspetto più citato come causa del peggioramento del servizio è quello relativo alla mancanza di puntualità. Si tratta evidentemente di un elemento "controverso" dato che la puntualità è indicata anche dagli utenti che hanno percepito un miglioramento del servizio e attribuiscono proprio a questo elemento la prima causa del cambiamento positivo.

La centralità di questo aspetto, nel bene e nel male, è testimoniata anche dal fatto che nella graduatoria di importanza dei fattori strutturali del servizio, la puntualità è collocata saldamente al primo posto.

Le valutazioni sul servizio ferroviario dipendono da molti fattori: le valutazioni che l'utenza esprime sul servizio ferroviario regionale dipendono non soltanto dalle caratteristiche fondanti del viaggiare in treno - la puntualità, la frequenza delle corse, ecc.. - ma anche da una serie di altri elementi di contorno che hanno un ruolo importante nel determinare la scelta del treno e nella formazione della valutazione complessiva sul servizio ferroviario. Tra questi vi sono: i *canali di informazione*, i servizi offerti nelle *stazioni*, i *servizi di tipo accessorio*, i *canali di relazione tra utenza e Regione*.

Si usa soprattutto Internet, ma anche la stazione, per reperire le informazioni sul viaggio: coerentemente con il fatto che il profilo socio-demografico delinea gli utenti del treno regionale come giovani e giovani adulti, per lo più studenti ed impiegati, con buoni titoli di studio, l'indagine evidenzia il ruolo crescente della Rete e mostra che le informazioni preliminari sul viaggio vengono reperite in larga misura via **Internet**. Nella graduatoria dei diversi possibili strumenti di informazione Internet si posiziona al primo posto con il 74.3% delle citazioni, seguita dalla stazione con il 20.5%.

L'importanza del web emerge anche dal fatto che la rete risulta spesso utilizzata anche come canale di comunicazione: l'indagine infatti evidenzia come, per discutere e affrontare questioni o problematiche legate al servizio ferroviario, gli utenti abbiano utilizzato maggiormente i **Social Network** rispetto ai canali di contatto più tradizionali

– le Associazioni dei consumatori, i Comitati dei pendolari - ritenuti comunque utili ed importanti.

In una situazione di questo tipo appare quindi importante attivare e curare i servizi on-line sfruttando tutte le possibilità di incontro “virtuale” con l’utenza.

La stazione mantiene un ruolo centrale nel servizio ferroviario: la stazione continua a svolgere un ruolo fondamentale nel servizio ferroviario, oltre che per ovvi motivi – è da questo luogo che ha inizio e termina il viaggio in treno – anche perché:

- continua ad essere un’importante fonte di informazioni pre-viaggio, specie per l’utenza meno informatizzata;
- fornisce informazioni fondamentali nelle situazioni contingenti al momento della partenza ed arrivo (modifiche di orario, spostamenti di binario, ritardi, etc.);
- costituisce un fondamentale luogo di interscambio, con la presenza nelle vicinanze di parcheggi per i mezzi privati e delle stazioni di pullman e autobus urbani.

Le valutazioni espresse dagli utenti abbonati sui servizi offerti nelle stazioni pongono ai vertici della graduatoria di soddisfazione (con percentuali di soddisfatti che vanno dall’85% al 77% per le stazioni di partenza) i *tabelloni informativi sugli orari di arrivo e partenza e le informazioni attraverso gli altoparlanti* nonché *la presenza dei bus nei pressi della stazione*.

In coda alla graduatoria si trovano invece *la possibilità di parcheggio nei pressi della stazione* (50% circa) e *la presenza di informazioni su altri mezzi del trasporto* (56%), aspetto quest’ultimo su cui sembra sia possibile realizzare un miglioramento con un contenuto sforzo in termini di risorse economiche.

Pegaso, Memorario, Numero verde di Regione Toscana, Carta dei Servizi, Bonus e rimborsi, Alta Velocità Regionale: l’indagine mostra come questi “servizi accessori” siano caratterizzati da livelli di conoscenza piuttosto diversificati. I servizi maggiormente conosciuti dagli utenti sono *Pegaso* e *l’Alta Velocità Regionale* (con percentuali di notorietà rispettivamente del 62.9% e 58.2%), seguiti dai Bonus-Rimborsi e da Memorario (54.4% e 43.1%). La Carta dei Servizi e il Numero verde di Regione Toscana invece risultano ancora poco conosciuti (rispettivamente dal 27.1% e 35.8% degli utenti).

Inoltre, per ciò che riguarda il **Numero verde di Regione Toscana**, si osserva che solo il 16% degli utenti che conoscono questo Numero lo ha effettivamente utilizzato e che il giudizio in termini di piena o adeguata soddisfazione (voto da 3 a 5) è stato espresso da circa il 64% degli utenti che lo hanno utilizzato almeno una volta.

5. Nota Metodologica

L'indagine si pone l'**obiettivo generale** di conoscere le opinioni e il grado di soddisfazione degli utenti, abbonati e occasionali, del servizio ferroviario regionale, residenti (o domiciliati) in Toscana con almeno 14 anni. In particolare i temi indagati riguardano:

- le motivazioni per le quali l'utente ha scelto il treno per il suo viaggio;
- le modalità con le quali l'utente si è informato sui percorsi, gli orari ed i costi;
- le valutazioni in termini di soddisfazione di una vasta gamma di aspetti del servizio ferroviario;
- il grado di conoscenza di alcuni servizi del sistema di trasporto ferroviario;
- il grado di importanza attribuito ad un insieme di fattori relativi all'uso del treno;
- il profilo dell'utente rispetto ad alcune caratteristiche socio-demografiche.

Inoltre, all'interno di questa indagine è stato inserito un approfondimento sul nuovo servizio ferroviario di *Alta Velocità Regionale*

La **popolazione obiettivo**: la popolazione obiettivo è costituita dagli utenti abbonati ed occasionali dei treni regionali della Toscana (sono quindi esclusi i treni Intercity ed Eurostar) residenti o domiciliati in Toscana con età superiore ai 14 anni.

Le **direttrici ferroviarie** di interesse sono:

- 11) Firenze – Pisa – Livorno
- 12) Firenze – Prato – Pistoia – Viareggio
- 13) Firenze – Arezzo – Chiusi
- 14) Firenze – Empoli – Siena
- 15) Firenze – Borgo S. Lorenzo (*con 2 micro-direttrici*)
- 16) Pisa – Lucca – Aulla (*con 2 micro-direttrici*)
- 17) La Spezia – Pisa – Livorno
- 18) Livorno – Grosseto – Orbetello
- 19) Relazioni Metropolitane (*con 3 micro-direttrici*)
- 20) Altre direttrici (*con 6 micro-direttrici*).

Alcune di esse sono state poi distinte in *micro-direttrici*¹⁰:

¹⁰

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

Il disegno campionario progettato: il disegno campionario progettato è di tipo probabilistico a 3 stadi. Le scelte operative, per la sua realizzazione, sono state le seguenti:

∅ **Primo stadio:** *selezione delle stazioni:*

Nel primo stadio è stata effettuata una scelta ragionata delle stazioni in modo da garantire la copertura di ogni direttrice e micro-direttrice. La logica adottata per tale scelta è stata quella di tener conto sia del numero di stazioni presenti lungo ciascuna direttrice che della quota di “popolazione obiettivo” che afferisce a ciascuna di esse. Infine per ogni direttrice è stata definita la modalità di reclutamento: a terra in stazione o a bordo dei treni. Complessivamente l’indagine a terra ha coinvolto **35 stazioni**. Per i reclutamenti a bordo si è stabilito che i rilevatori dovessero svolgere la loro attività lungo tutta la tratta della direttrice, in modo da garantire la rappresentatività per tutte le stazioni afferenti alla direttrice stessa.

∅ **Secondo stadio:** *selezione dei treni:*

Nel secondo stadio è stata effettuata la selezione dei treni da campionare tenendo conto delle seguenti 4 fasce orarie:

- ✓ dalle 6.30 alle 9.30
- ✓ dalle 9.30 alle 12.30
- ✓ dalle 12.30 alle 16.30
- ✓ oltre le 16.30.

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 telefonica.

∅ **Terzo stadio:** *reclutamento dei passeggeri in partenza con il treno campionato:*

Nel terzo stadio si è stabilito il numero adeguato di reclutamenti da realizzare, sia nel complesso che per ciascuna direttrice, per ottenere le interviste telefoniche richieste dal campione.

Il disegno campionario teorico prevedeva, per l’indagine base, la realizzazione di 4.630 interviste telefoniche CATI, di cui 2.415 a viaggiatori abbonati e 2.215 a viaggiatori occasionali. La allocazione programmata di tale numerosità per direttrice è stata pensata in modo da assicurare, rispetto al processo inferenziale di esplosione all’universo, una buona rappresentatività dei risultati sia a livello complessivo che di

direttrice. Il **campione effettivo**, realmente ottenuto con la rilevazione telefonica, consiste di **4.715 interviste a buon fine**, di cui 2.780 ad utenti abbonati e 1.935 ad utenti occasionali. La **Tabella 1** riporta la allocazione programmata ed effettiva del campione di interviste telefoniche.

Tabella 1 – Allocazione programmata ed effettiva del campione di interviste telefoniche

Direttrice	Campione programmato			Campione effettivo		
	Abbonati	Occasionali	Totale	Abbonati	Occasionali	Totale
Firenze-Pisa-Livorno	230	225	455	252	220	472
Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio	230	225	455	267	197	464
Firenze-Arezzo-Chiusi	230	225	455	280	186	466
Firenze-Empoli-Siena	220	205	425	227	149	376
Firenze-Borgo S.Lorenzo	220	195	415	247	168	415
Pisa - lucca - Aulla	210	185	395	270	190	460
La Spezia-Pisa-Livorno	215	195	410	242	151	393
Livorno-Grosseto-Orbetello	210	190	400	223	145	368
Relazioni Metropolitane	220	205	425	309	184	493
Altre direttrici	230	195	425	235	203	438
Arezzo-Sinalunga o Arezzo-Pratovecchio Stia	200	170	370	228	142	370
Totale Indagine di Base	2.415	2.215	4.630	2.780	1.935	4.715

Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni – Ufficio Regionale di Statistica 2012

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

1) **la fase di arruolamento** nella quale 45 rilevatori, opportunamente formati, hanno contattato, presso oltre 35 punti di campionamento a terra e 13 micro-direttrici sulle quali l'arruolamento è avvenuto a bordo, 18.798 viaggiatori, al fine di individuare un adeguato numero di viaggiatori appartenenti alla popolazione obiettivo da intervistare nella fase successiva di "recall telefonico". In questa fase è stata utilizzata una **scheda di arruolamento** ossia un questionario che ha consentito sia di rilevare informazioni sugli spostamenti e sulle caratteristiche demografiche di tutti gli arruolati¹¹ 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 6 ottobre al 10 novembre 2012. In particolare la fase di reclutamento ha previsto la realizzazione delle seguenti attività:

a) *Selezione e formazione degli intervistatori* per le rilevazioni sul campo;

¹¹ 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.

b) *Consegna ai viaggiatori di una lettera redatta da Regione Toscana di presentazione dell'iniziativa;*

c) *Gestione, monitoraggio e validazione della fase di arruolamento*¹².

2) una fase di rilevazione telefonica: questa fase è stata effettuata, tra il 10 ottobre e il 16 novembre 2012, con sistema CATI¹³ da personale opportunamente selezionato e formato. E' stato adottato un questionario definito dagli esperti di Regione Toscana e di Pragma.

Analisi degli esiti: per ottenere le 4.715 interviste a buon fine sono stati "lavorati" 8.200 numeri di telefono (sul totale degli 8.632 numeri forniti dai "reclutati") e sono stati effettivamente utilizzati **7.558** numeri di telefono al netto dei nominativi non utilizzati per stratificazione chiusa e mai contattati (642). La **Tabella 2** riporta il dettaglio degli esiti della rilevazione.

Tabella 2 – Analisi degli esiti della fase di rilevazione telefonica

ESITI DELLA RILEVAZIONE TELEFONICA	valore assoluto	%	valore assoluto	%
Non risponde	439	5,4	1.751	21,4
Occupato	7	0,1		
Numero non collegato	792	9,7		
Non coincide il nome	513	6,3		
Rifiuto	211	2,6	238	2,9
Intervista interrotta	27	0,3		
Dipendente Trenitalia	22	0,3	854	10,4
Referente irreperibile per il periodo di rilevazione	731	8,9		
Non ha preso treno-Non coinc.dir.-Non coinc.staz.	53	0,6		
<14 anni o non residente	2	0,0		
Non parla italiano	13	0,2		
Già intervistato	33	0,4		
Stratificazione Chiusa (Nominativo con almeno un contatto all'attivo)	642	7,8	642	7,8
SUCCESSI	4.715	57,5	4.715	57,5
Totale	8.200	100,0	8.200	100,0

Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni – Ufficio Regionale di Statistica 2012

¹² Nelle indagini che prevedono una fase di reclutamento propedeutica alla fase di rilevazione telefonica, è molto importante l'attività di verifica delle schede di reclutamento e di controllo del raggiungimento della numerosità campionaria programmata negli strati, tenendo conto anche delle interviste CATI che vengono realizzate a breve distanza temporale dall'arruolamento.

¹³ 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

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 (chi ha rifiutato di collaborare e chi non è stato contattato potrebbe avere un atteggiamento diverso dai rispondenti sui temi indagati) ma è ragionevole ritenere che tale distorsione sia contenuta. Le **Tabelle 3a e 3b** e le **Tabelle 4a e 4b** 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 3a - Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) – Arruolati abbonati

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Totale	47.762	5.203	0,8%	1,1%	1,2%	1,3%	1,4%	1,3%	1,2%	1,1%	0,8%
Firenze - Pisa - Livorno	10.149	524	2,6%	3,4%	3,9%	4,2%	4,3%	4,2%	3,9%	3,4%	2,6%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.730	419	2,9%	3,8%	4,4%	4,7%	4,8%	4,7%	4,4%	3,8%	2,9%
Firenze - Arezzo - Chiusi	6.189	636	2,3%	3,1%	3,6%	3,8%	3,9%	3,8%	3,6%	3,1%	2,3%
Firenze - Empoli - Siena	4.370	427	2,8%	3,8%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,8%	2,8%
Firenze-Borgo S. Lorenzo	3.496	479	2,7%	3,6%	4,1%	4,4%	4,5%	4,4%	4,1%	3,6%	2,7%
Pisa - Lucca - Aulla	3.034	512	2,6%	3,5%	4,0%	4,2%	4,3%	4,2%	4,0%	3,5%	2,6%
La Spezia - Pisa - Livorno	4.560	390	3,0%	4,0%	4,5%	4,9%	5,0%	4,9%	4,5%	4,0%	3,0%
Livorno - Grosseto -Orbetello	2.273	307	3,4%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,4%
Relazioni Metropolitane	4.256	572	2,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,1%	4,0%	3,8%	3,3%	2,5%
Altre direttrici	1.113	368	3,1%	4,1%	4,7%	5,0%	5,1%	5,0%	4,7%	4,1%	3,1%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.592	569	2,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,1%	4,0%	3,8%	3,3%	2,5%
Totale	47.762	5.203	0,8%	1,1%	1,2%	1,3%	1,4%	1,3%	1,2%	1,1%	0,8%

Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica 2012

dell'intervista, il monitoraggio continuo dell'indagine e, infine, la verifica durante la stessa intervista della compatibilità delle risposte.

Tabella 3b - Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) – Arruolati occasionali

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Totale	31.207	3.429	1,0%	1,3%	1,5%	1,6%	1,7%	1,6%	1,5%	1,3%	1,0%
Firenze - Pisa - Livorno	8.058	368	3,1%	4,1%	4,7%	5,0%	5,1%	5,0%	4,7%	4,1%	3,1%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.174	367	3,1%	4,1%	4,7%	5,0%	5,1%	5,0%	4,7%	4,1%	3,1%
Firenze - Arezzo - Chiusi	4.199	330	3,2%	4,3%	4,9%	5,3%	5,4%	5,3%	4,9%	4,3%	3,2%
Firenze - Empoli - Siena	2.109	285	3,5%	4,6%	5,3%	5,7%	5,8%	5,7%	5,3%	4,6%	3,5%
Firenze-Borgo S. Lorenzo	1.252	321	3,3%	4,4%	5,0%	5,4%	5,5%	5,4%	5,0%	4,4%	3,3%
Pisa - Lucca - Aulla	1.227	363	3,1%	4,1%	4,7%	5,0%	5,1%	5,0%	4,7%	4,1%	3,1%
La Spezia - Pisa - Livorno	1.910	255	3,7%	4,9%	5,6%	6,0%	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	3,7%
Livorno-Grosseto -Orbetello	1.319	220	4,0%	5,3%	6,1%	6,5%	6,6%	6,5%	6,1%	5,3%	4,0%
Relazioni Metropolitane	3.138	281	3,5%	4,7%	5,4%	5,7%	5,8%	5,7%	5,4%	4,7%	3,5%
Altre direttrici	1.116	340	3,2%	4,3%	4,9%	5,2%	5,3%	5,2%	4,9%	4,3%	3,2%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	705	299	3,4%	4,5%	5,2%	5,6%	5,7%	5,6%	5,2%	4,5%	3,4%
Totale	31.207	3.429	1,0%	1,3%	1,5%	1,6%	1,7%	1,6%	1,5%	1,3%	1,0%

Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica 2012

Tabella 4a - 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%
Totale	47.762	2.780	1,1%	1,5%	1,7%	1,8%	1,9%	1,8%	1,7%	1,5%	1,1%
Firenze - Pisa - Livorno	10.149	252	3,7%	4,9%	5,7%	6,0%	6,2%	6,0%	5,7%	4,9%	3,7%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.730	267	3,6%	4,8%	5,5%	5,9%	6,0%	5,9%	5,5%	4,8%	3,6%
Firenze - Arezzo - Chiusi	6.189	280	3,5%	4,7%	5,4%	5,7%	5,9%	5,7%	5,4%	4,7%	3,5%
Firenze - Empoli - Siena	4.370	227	3,9%	5,2%	6,0%	6,4%	6,5%	6,4%	6,0%	5,2%	3,9%
Firenze-Borgo S. Lorenzo	3.496	247	3,7%	5,0%	5,7%	6,1%	6,2%	6,1%	5,7%	5,0%	3,7%
Pisa - Lucca - Aulla	3.034	270	3,6%	4,8%	5,5%	5,8%	6,0%	5,8%	5,5%	4,8%	3,6%
La Spezia - Pisa - Livorno	4.560	242	3,8%	5,0%	5,8%	6,2%	6,3%	6,2%	5,8%	5,0%	3,8%
Livorno-Grosseto -Orbetello	2.273	223	3,9%	5,2%	6,0%	6,4%	6,6%	6,4%	6,0%	5,2%	3,9%
Relazioni Metropolitane	4.256	309	3,3%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,3%
Altre direttrici	1.113	235	3,8%	5,1%	5,9%	6,3%	6,4%	6,3%	5,9%	5,1%	3,8%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.592	228	3,9%	5,2%	5,9%	6,4%	6,5%	6,4%	5,9%	5,2%	3,9%
Totale	47.762	2.780	1,1%	1,5%	1,7%	1,8%	1,9%	1,8%	1,7%	1,5%	1,1%

Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica 2012

Tabella 4b - 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%
Totale	31.207	1.935	1,3%	1,8%	2,0%	2,2%	2,2%	2,2%	2,0%	1,8%	1,3%
Firenze - Pisa - Livorno	8.058	220	4,0%	5,3%	6,1%	6,5%	6,6%	6,5%	6,1%	5,3%	4,0%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.174	197	4,2%	5,6%	6,4%	6,8%	7,0%	6,8%	6,4%	5,6%	4,2%
Firenze - Arezzo - Chiusi	4.199	186	4,3%	5,7%	6,6%	7,0%	7,2%	7,0%	6,6%	5,7%	4,3%
Firenze - Empoli - Siena	2.109	149	4,8%	6,4%	7,4%	7,9%	8,0%	7,9%	7,4%	6,4%	4,8%
Firenze-Borgo S. Lorenzo	1.252	168	4,5%	6,0%	6,9%	7,4%	7,6%	7,4%	6,9%	6,0%	4,5%
Pisa - Lucca - Aulla	1.227	190	4,3%	5,7%	6,5%	7,0%	7,1%	7,0%	6,5%	5,7%	4,3%
La Spezia - Pisa - Livorno	1.910	151	4,8%	6,4%	7,3%	7,8%	8,0%	7,8%	7,3%	6,4%	4,8%
Livorno-Grosseto -Orbetello	1.319	145	4,9%	6,5%	7,5%	8,0%	8,1%	8,0%	7,5%	6,5%	4,9%
Relazioni Metropolitane	3.138	184	4,3%	5,8%	6,6%	7,1%	7,2%	7,1%	6,6%	5,8%	4,3%
Altre direttrici	1.116	203	4,1%	5,5%	6,3%	6,7%	6,9%	6,7%	6,3%	5,5%	4,1%
Arezzo - Sinalunga;		142	4,9%	6,6%	7,5%	8,1%	8,2%	8,1%	7,5%	6,6%	4,9%
Arezzo - Pratovecchio - Stia	705										
Totale	31.207	1.935	1,3%	1,8%	2,0%	2,2%	2,2%	2,2%	2,0%	1,8%	1,3%

Fonte: Regione Toscana Settore Sistema informativo a supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica 2012

6. Questionari

Scheda reclutamento

PRAGMA SRL
VIA BRUXELLES, 61 - 00198 ROMA
Tel. 06/844881 - Fax 06/84488298

FIELD
VIA BRUXELLES, 61
Tel. 06/84488450 - Fax 06/84488298

RM 11-4018/1
Scheda reclutamento - Definitivo

REGIONE TOSCANA

AREA DI COORDINAMENTO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
SETTORE SISTEMI INFORMATIVI E TECNOLOGIE DELLA CONOSCENZA
UFFICIO REGIONALE DI STATISTICA

INDAGINE "LA QUALITA' PERCEPITA DEL SISTEMA FERROVIARIO REGIONALE DAGLI UTENTI RESIDENTI IN TOSCANA"

SCHEDA RECLUTAMENTO

A cura dell'intervistatore		Data dell'intervista: / / 2012	
Intervistatore: _____		Rilevazione: A terra..... 1	A bordo 2
Numero Treno:	Orta di partenza ufficiale: :	Direttrice _____	

Buongiorno/sera, sono un intervistatore di Pragma stiamo svolgendo un'indagine per conto di Regione Toscana utile a conoscere l'opinione dei clienti su alcuni aspetti del servizio ferroviario regionale. Le rubo solo alcuni minuti. Per prima cosa dovrei verificare se ha i requisiti per partecipare all'indagine.

Registrare con una frequenza es.: ~~HHH~~ ogni volta che la persona contattata non è intervistabile per uno dei motivi di seguito indicati:

- A) Non residente/Domiciliato in Toscana: _____
- B) Residente/Domiciliato in Toscana che rifiuta l'intervista e/o non fornisce il recapito telefonico: _____
- C) Residente minori di 14 anni _____

ADESIONE ALL'INIZIATIVA

L'indagine prevede la realizzazione di un'intervista telefonica ad un campione di viaggiatori al termine del loro viaggio ferroviario. Sarebbe disposto a rilasciare un'intervista che le verrà fatta entro 3/4 giorni telefonicamente da miei colleghi al numero per Lei più comodo e nell'orario che Le crea meno disturbo?

CHIEDERE POSSIBILMENTE SIA IL NUMERO FISSO CHE IL NUMERO DI CELLULARE

Registrare i recapiti telefonici per i successivi contatti: _____ / _____

Cerchiare la fascia oraria preferibile:	1	9.00 - 14.00	3	19.00 - 21.00
	2	14.00 - 19.00	4	FASCIA NON SPECIFICATA

NOME DI BATTESIMO _____

PROSEGUIRE SE LA PERSONA CONTATTATA DICHIARA DI ESSERE RESIDENTE/DOMICILIATA IN TOSCANA -MAGGIORE DI 14 ANNI E FORNISCE IL RECAPITO TELEFONICO

QUALIFICAZIONE DEL RESIDENTE

- A) Lei è abbonato al servizio ferroviario?
 Si 1
 No 2 → Passare alla domanda D.1
- B) Si tratta di un abbonamento Pegaso?
 Si 1
 No 2
- D.1 Stazione di salita su **QUESTO TRENO**: _____ (| | | | |)
Ris. codifica
- D.2 Quale/i mezzo/i ha utilizzato per arrivare alla stazione di? *(Leggere risposta D.1- Sono possibili più risposte)*
- | | |
|------------------------------------|---|
| Nessun mezzo (solo a piedi)..... 1 | Con i mezzi pubblici extra-urbani 6 |
| In auto come passeggero 2 | Con un altro treno 7 |
| In auto come conducente 3 | In moto/In bicicletta..... 8 |
| In taxi..... 4 | Altro mezzo 9 |
| Con i mezzi pubblici urbani..... 5 | |

D.3 Stazione di discesa da QUESTO TRENO: _____ (| | | | |)
 Ris. codifica

D.4 E quale/i mezzo/i utilizzerà per raggiungere la sua meta una volta sceso da questo treno? *(Sono possibili più risposte)*

Nessun mezzo (solo a piedi).....	1	Con i mezzi pubblici extra-urbani.....	6
In auto come passeggero	2	Con un altro treno	7
In auto come conducente	3	In moto/In bicicletta.....	8
In taxi.....	4	Altro mezzo	9
Con i mezzi pubblici urbani.....	5	Non so/non saprei	10

CTRL: se D.4=10 allora le altre modalità non possono essere valorizzate (unica risposta)

D.5 Qual è il motivo principale del suo viaggio? *(Una risposta)*

Andare/tornare da un impegno/incontro di affari/lavoro	1
Andare/tornare dal luogo abituale di lavoro	2
Andare/tornare da un luogo di studio (scuola, università, biblioteca ecc.).....	3
Andare/tornare da una visita a parenti/amici	4
Andare/tornare da una vacanza/da un luogo di svago (eventi sportivi, concerti, spettacoli, visite culturali)	5
Andare/tornare da commissioni/impegni vari (acquisti, visite mediche, pratiche burocratiche ecc.).....	6
Altro	7

D.6 Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento?

E' la prima volta	1	→ Passare alla domanda D.8
Meno di 1 anno.....	2	→ Passare alla domanda D.8
Da 1 a 2 anni.....	3	
Da 2 a 4 anni.....	4	
4 anni ed oltre	5	
Non so/Non ricordo.....	9	

D.7 Nell'ultimo anno il suo utilizzo del servizio ferroviario regionale è?

Aumentato	1
Rimasto uguale.....	2
Diminuito	3

DATI DI STRUTTURA

D.8 Possesso patente auto:

Si.....	1
No	2

D.9 Sesso:

Maschio	1
Femmina	2

D.10 Anno di nascita: 19 | | | |

D.11 Titolo di studio conseguito:

Titolo Universitario.....	1
Diploma media superiore.....	2
Diploma media inferiore.....	3
Licenza elementare/Nessuno	4

D.13 Condizione professionale:

Imprenditore	1
Libero professionista	2
Artigiano, commerciante, rappresentante, lavoratore autonomo, collaboratore	3
Dirigente	4
Funzionario, Quadro	5
Impiegato, insegnante.....	6
Operaio	7
Altro lavoratore dipendente.....	8
Casalinga	9
Studente	10
Pensionato	11
Disoccupato, non occupato.....	12
Altro, Specificare	13

D.12 Comune e Provincia di residenza/domicilio:

_____ Prov. _____

COME PREVISTO DAL D.Lgs N. 196/03 SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, LE RICORDO CHE PER IL BREVE PERIODO IN CUI LE SUE RISPOSTE RESTERANNO LEGATE AL SUO NOME, PER IL CONTROLLO DELL'INTERVISTA, LEI POTRA' IN QUALSIASI MOMENTO CHIEDERCI DI CONSULTARE LE RISPOSTE CHE CI HA DATO, MODIFICARLE O OPPORSI AL LORO TRATTAMENTO SCRIVENDO A: PRAGMA S.R.L. - SETTORE C.A.T.I. - FIELD - VIA BRUXELLES, 61 - 00198 ROMA
 GRAZIE PER LA CORTESE COLLABORAZIONE

PRAGMA SRL
VIA BRUXELLES, 61 - 00198 ROMA
Tel: 06/844881 - Fax: 06/84488298

Tel. 06/84488450 - Fax 06/84488298

RM11-4018/1
Q.CATI - Versione Definitiva

REGIONE TOSCANA

**AREA DI COORDINAMENTO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
SETTORE SISTEMI INFORMATIVI E TECNOLOGIE DELLA CONOSCENZA
UFFICIO REGIONALE DI STATISTICA**

**INDAGINE "LA QUALITA' PERCEPITA DEL SISTEMA FERROVIARIO REGIONALE DAGLI
UTENTI RESIDENTI IN TOSCANA"
Indagine CATI**

Buongiorno/sera, sono un intervistatore/trice della Pragma. Stiamo svolgendo per conto di Regione Toscana un'indagine sugli utenti del treno regionale per conoscere il loro grado di soddisfazione sul servizio ferroviario.
Potrei parlare con il Sig. _____ (NOME da archivio)

Se l'interlocutore non è disponibile al momento del contatto fissare un appuntamento.

Come ricorderà pochi giorni fa Lei è stato contattato nella stazione di/a bordo del treno che percorreva la tratta da un mio collega ed è stato così gentile da fornire la sua disponibilità per questa breve intervista.

Se l'interlocutore accetta l'intervista continuare; in caso contrario congedare l'intervistato e chiudere. Registrare la caduta.

**D.1. Per quali motivi, in occasione di quel viaggio ha scelto di usare il treno regionale?
(Sono possibili più risposte max 3)**

Per la velocità	1
Per evitare problemi di traffico e parcheggio	2
Per ragioni di costo/risparmio	3
Per la difficoltà di uso di altri mezzi (es. non guido)	4
Per la vicinanza stazione a casa/propria meta	5
Per la comodità del viaggio (si può leggere/dormire/chiacchierare)	6
Per la comodità degli orari	7
Altro, specificare	9

D.2 La stazione di partenza utilizzata in occasione di quel viaggio è.....

... la più vicina alla sua abitazione/o alla sua meta	1
... più lontana ma meglio servita	2
... più lontana ma comunque per lei più utile per motivi personali.....	3

D.3 In generale come si tiene informato sui percorsi, gli orari ed i costi? (Possibili più risposte max 3)

Chiedo informazioni in stazione.....	1
Telefono a Trenitalia	2
Tramite Internet	3
Chiedo a parenti ed amici	4
Consultato il libretto degli orari	5
Tramite Agenzie di viaggio	6
Attraverso Quotidiani locali / Riviste Locali	7
Altro, specificare	8

D.4 In occasione del viaggio in cui è stato contattato Lei possedeva un abbonamento? [Verifica da macchina]

Si..... 1 → Passare sezione A: Qualità del servizio - Utenti abbonati
No 2 → Passare sezione A: Qualità del servizio - Utenti occasionali

SEZIONE A - Qualità del servizio

Utenti abbonati

Può dirci, dando un voto da 1 a 5, dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima, quanto è soddisfatto riguardo ai seguenti aspetti del servizio:

D.A.1 Per quanto riguarda l'accesso alle informazioni, quanto è soddisfatto dei: (Non so cod.9 diverso da non ho usato cod.6)

- A.1.1 Servizi telefonici di Trenitalia Non so non ho usato
- A.1.2 Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi Non so non ho usato
- A.1.3 Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine) Non so non ho usato
- A.1.4 Tempi e modalità di risposta in caso di reclami..... Non so non ho usato

D.A.2 Per quanto riguarda i servizi della stazione, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti? Le chiedo la cortesia di esprimere una valutazione per ciascun aspetto riferito alla stazione di salita e discesa dal treno utilizzato in occasione dell'arruolamento. (Non so cod.9)

	(O) STAZIONE DI SALITA		(D) STAZIONE DI DISCESA	
	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>
A.2.1 Presenza ed orari di apertura della biglietteria	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>
A.2.2 Tabelloni informativi su orari di arrivo e partenza	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>
A.2.3 Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>
A.2.4 Informazioni precise ed immediate da parte del personale	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>
A.2.5 Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>
A.2.6 Presenza dei bus nei pressi della stazione	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>
A.2.7 Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>
A.2.8 Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non so <input type="checkbox"/>

D.A.3 Per quanto riguarda i servizi a bordo del treno, quanto è soddisfatto della: (Non so cod.9 diverso da non ho usato cod.6)

- A.3.1 Puntualità Non so
- A.3.2 Coincidenze con altri treni Non so non ho usato
- A.3.3 Disponibilità dei posti a sedere Non so
- A.3.4 Stato dei sedili Non so
- A.3.5 Pulizia a bordo delle vetture Non so
- A.3.6 Adeguatezza e pulizia dei bagni Non so non ho usato
- A.3.7 Funzionamento del condizionamento/riscaldamento.... Non so
- A.3.8 Funzionamento delle porte di accesso al treno Non so
- A.3.9 Senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie) Non so
- A.3.10 Riconoscibilità del personale di servizio..... Non so
- A.3.11 Cortesia e rispetto dimostrati verso il cliente..... Non so
- A.3.12 Possibilità di acquistare i biglietti a bordo Non so
- A.3.13 Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie.... Non so

D.A.3A In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio ferroviario? Si esprima con un voto da 1 a 5 dove 1 indica la soddisfazione minima mentre 5 la soddisfazione massima Voto

Passare a D.A. 6

Utenti occasionali

D.A.4 Con riferimento al viaggio che lei ha fatto quando è stato contattato dal mio collega può dirci dando un voto da 1 a 5, dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima, quanto è rimasto soddisfatto riguardo ai seguenti aspetti del servizio: (Non so cod.9, non ho usato cod.6)

- A.4.1 Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine) Non so non ho usato
- A.4.2 Servizi e informazioni della biglietteria Non so non ho usato
- A.4.3 Possibilità di parcheggio in prossimità della stazione Non so non ho usato
- A.4.4 Puntualità..... Non so
- A.4.5 Funzionamento delle porte di accesso al treno..... Non so
- A.4.6 Affollamento a bordo Non so
- A.4.7 Pulizia a bordo delle vetture Non so
- A.4.8 Funzionamento del condizionamento/riscaldamento Non so
- A.4.9 Senso di sicurezza nel viaggio Non so
- A.4.10 Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie..... Non so non ho usato
- A.4.11 Adeguamento e pulizia dei bagni..... Non so non ho usato
- A.4.12 Informazioni e cortesia dimostrate da parte del personale..... Non so non ho usato
- A.4.13 Coincidenze con altri treni Non so non ho usato

D.A.5 Complessivamente, dando un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5, può dirci quanto è rimasto soddisfatto del servizio ferroviario in occasione di quel viaggio?

A TUTTI

D.A.6 In quali fasce orarie, in genere, prende il treno regionale? (risposta multipla)

- _1_ Fino alle 6:00 _2_ 6:01-9:00 _3_ 9:01-12:00 _4_ 12:01-14:00
5 14:01-17:00 _6_ 17:01-19:00 _7_ 19:01-21:00
8 Dopo le 21:00 _9_ non ho un orario fisso

D.A.7 E' soddisfatto della disponibilità di treni nelle fasce orarie nelle quali Lei usa il servizio?

- Sì..... 1
 No.....2

SEZIONE B – Conoscenze e valutazioni sul servizio ferroviario in generale

D.B.1 In generale con quale frequenza usa il treno regionale?

- Da 3 a 7 giorni alla settimana 1
 Da 1 a 2 giorni alla settimana 2
 Qualche volta al mese 3
 Qualche volta all'anno 4
 Più raramente 5
 Mai, era la prima volta 6 → Passare a D.B.6

D.B.2 Quanto ritiene utile/importante per la relazione tra gli utenti del trasporto ferroviario regionale e la Regione Toscana (leggere una alla volta le voci di seguito riportate):

- | | Molto | Abbastanza | Poco | Per Niente | Non so |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Associazioni dei consumatori | <input type="checkbox"/> _1_ | <input type="checkbox"/> _2_ | <input type="checkbox"/> _3_ | <input type="checkbox"/> _4_ | <input type="checkbox"/> _5_ |
| Comitati di Pendolari | <input type="checkbox"/> _1_ | <input type="checkbox"/> _2_ | <input type="checkbox"/> _3_ | <input type="checkbox"/> _4_ | <input type="checkbox"/> _5_ |
| Social Network (Facebook, Twitter) | <input type="checkbox"/> _1_ | <input type="checkbox"/> _2_ | <input type="checkbox"/> _3_ | <input type="checkbox"/> _4_ | <input type="checkbox"/> _5_ |
| Contact Center di Regione Toscana | <input type="checkbox"/> _1_ | <input type="checkbox"/> _2_ | <input type="checkbox"/> _3_ | <input type="checkbox"/> _4_ | <input type="checkbox"/> _5_ |

D.B.3 Per questioni legate al trasporto ferroviario ha avuto occasione di utilizzare? (leggere una alla volta le voci di seguito riportate):

- | | Sì | No |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Associazioni dei consumatori | <input type="checkbox"/> _1_ | <input type="checkbox"/> _2_ |
| Comitati di Pendolari | <input type="checkbox"/> _1_ | <input type="checkbox"/> _2_ |
| Social Network (Facebook, Twitter) | <input type="checkbox"/> _1_ | <input type="checkbox"/> _2_ |
| Contact Center di Regione Toscana | <input type="checkbox"/> _1_ | <input type="checkbox"/> _2_ |

D.B.4 Secondo lei il Servizio Ferroviario del treno regionale, nell'ultimo anno, è migliorato, peggiorato o rimasto uguale?

- Migliorato 1 → Passare a D.B.5a
 Rimasto uguale 2 → Passare a D.B.6
 Peggiorato 3 → Passare a D.B.5b
 Non so 4 → Passare a D.B.6

D.B.5a Quali sono a suo avviso gli interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio? (Spontanea massimo 3 risposte)

- | | | |
|--|---|-------------------|
| Sistema integrato Pegaso..... | 1 | } Passare a D.B.6 |
| Interventi per la sicurezza delle persone..... | 2 | |
| Pulizia dei mezzi..... | 3 | |
| Strumenti di informazione..... | 4 | |
| Modernizzazione e comfort delle vetture..... | 5 | |
| Puntualità..... | 6 | |
| Introduzione dell'alta velocità regionale..... | 7 | |
- Altro, specificare _____

D.B.5b Quali sono a suo avviso gli aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio? (Spontanea massimo 3 risposte)

- Riduzione del servizio..... 1
 Sostituzione dei treni con bus sostitutivi..... 2
 Soppressione di alcune fermate..... 3
 Affollamento delle vetture..... 4
 Rincarico delle tariffe..... 5
 Puntualità..... 6
 Pulizia dei mezzi..... 7
 Mancanza di comfort delle vetture..... 8
 Carenza di informazioni..... 9
 Altro, specificare _____

A TUTTI

D.B.6 Conosce alcuni di questi servizi? (Leggere, una risposta per riga)

	Si	No
Memorario.....	1	2
Pegaso.....	1	2
Carta dei Servizi del trasporto ferroviario	1	2
Numero Verde di Regione Toscana	1	2
Bonus e rimborsi.....	1	2
Alta Velocità Regionale, (intesa come servizio "non Stop" tra capoluoghi es. Firenze-Pisa) e tra alcuni estremi della rete regionale.....	1	2

(Solo se Si – cod. 1 – a Numero Verde della Regione)

D.B.7 Ha mai utilizzato il Numero Verde per i reclami della Regione Toscana?

Si.....	1	→ Passare a D.B.8
No	2	→ Passare a D.B.9
Non so/non ricordo	3	→ Passare a D.B.9

D.B.8 Con un voto da 1 a 5, dove 1 indica la soddisfazione minima e 5 la soddisfazione massima, come giudica la qualità di questo servizio? (Non so cod.9)

Voto Non so

D.B.9 Le leggerò ora 5 fattori relativi al treno regionale, vorrei che li mettesse in ordine di importanza, cioè quale aspetto metterebbe al primo posto, al secondo ecc.. (Casualizzare l'ordine di lettura dei fattori/item – scrivere 1, 2, 3, 4, 5 - No pari merito)

La velocità del trasporto (tempo di percorrenza).....	<input style="width: 30px;" type="text"/>
La puntualità del trasporto	<input style="width: 30px;" type="text"/>
La frequenza delle corse	<input style="width: 30px;" type="text"/>
La disponibilità di parcheggi alle stazioni	<input style="width: 30px;" type="text"/>
L'integrazione con altri mezzi	<input style="width: 30px;" type="text"/>

D.B.10 E rispetto ai 3 aspetti del servizio che ora le leggerò in quale graduatoria d'importanza, sempre da 1 a 3, li metterebbe? (Casualizzare l'ordine di lettura dei fattori/item – scrivere 1, 2, 3 - No pari merito)

Il costo.....	<input style="width: 30px;" type="text"/>
La pulizia.....	<input style="width: 30px;" type="text"/>
Il comfort (posti a sedere, aria condizionata, riscaldamento, ecc.) ...	<input style="width: 30px;" type="text"/>

L'intervista è terminata, la ringrazio per la collaborazione e le auguro una buona serata

7. Appendice 1: Tavole statistiche-Totale degli utenti per direttrice

8. Appendice 2: Tavole statistiche - Utenza abituale ed occasionale per direttrice

9. Appendice 3: Tavole statistiche sul confronto temporale