



Regione Toscana

Customer satisfaction del servizio ferroviario 2015

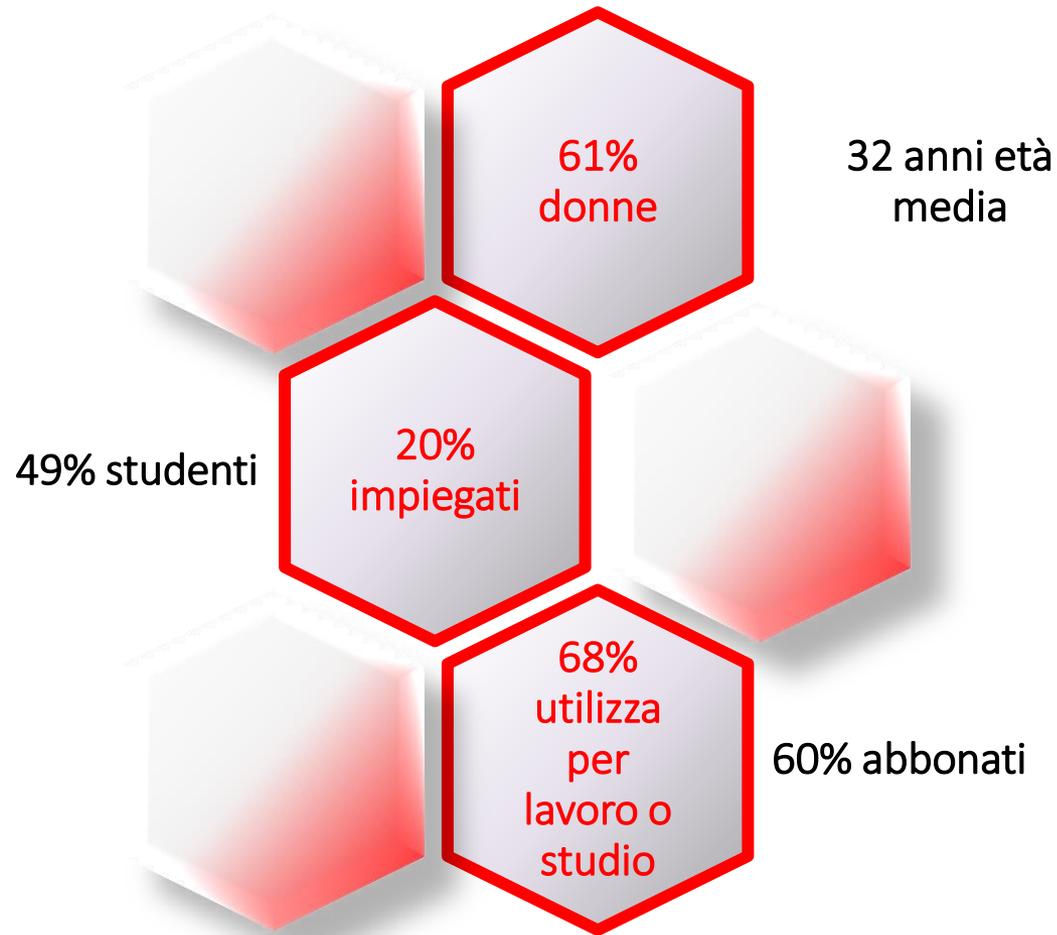
Firenze, 17 maggio 2016

Regione Toscana
Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'

NOTA METODOLOGICA – Indagine ‘Gli utenti del treno regionale in Toscana’

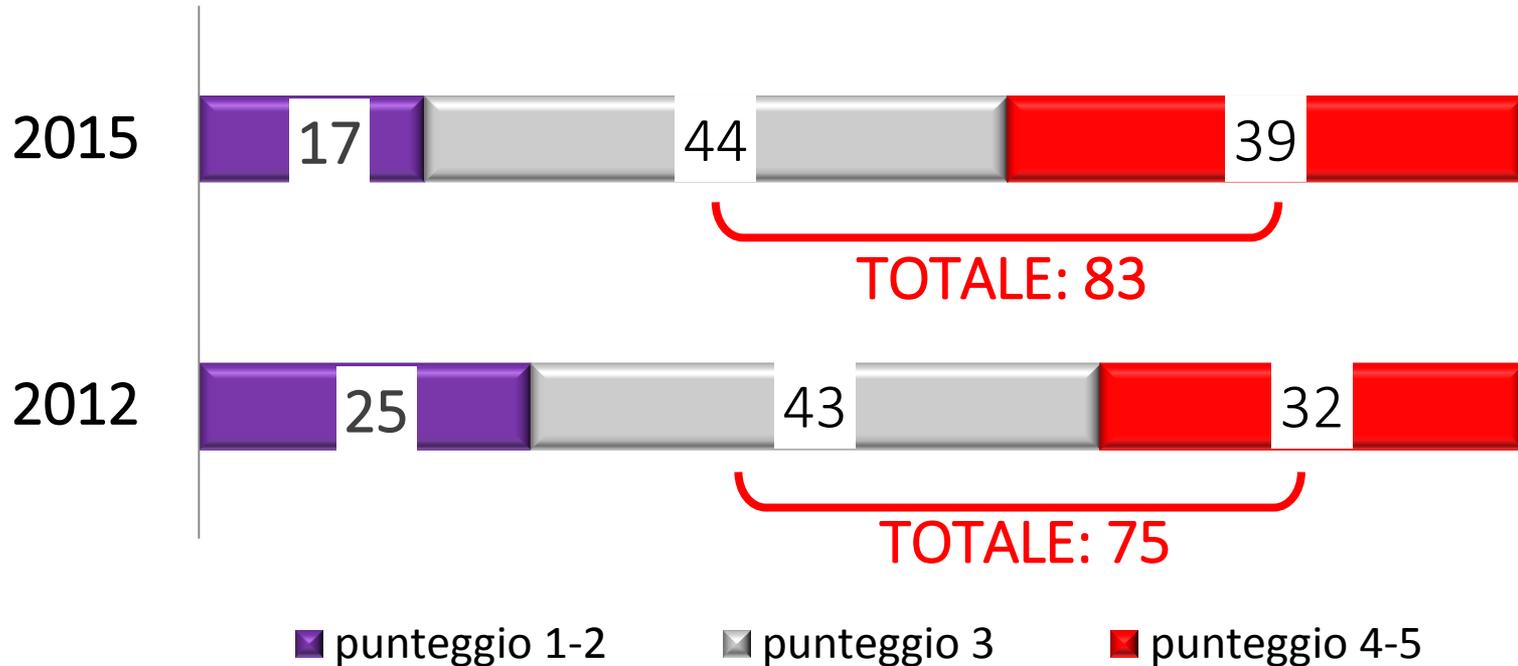
promossa da	Settore Trasporto Pubblico Locale
curata da	Settore Sistema Informativo di Supporto alle decisioni – Ufficio Regionale di Statistica
date di rilevazione	17 ottobre-27 novembre 2015
universo di riferimento	utenti abituali ed occasionali del trasporto ferroviario regionale residenti in Toscana con almeno 14 anni (85.200 utenti di cui 51.200 abbonati)
numerosità intervistati	4.750

PROFILO DEGLI UTILIZZATORI DEL TRASPORTO FERROVIARIO



Fonte: Regione Toscana, Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'.
Dati %.

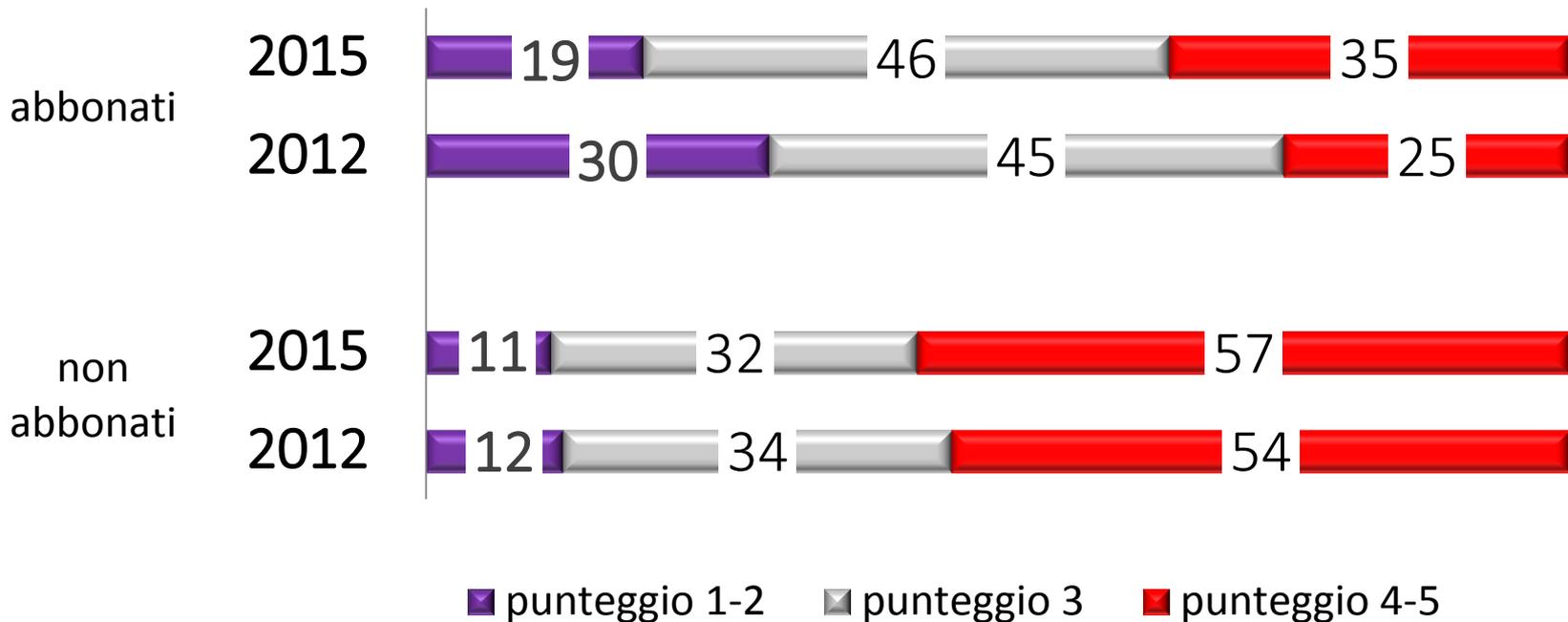
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO FERROVIARIO



La % di utenti **completamente soddisfatti** (voto 4-5) del servizio nel 2015 è pari al **39%**, in **aumento del 7% rispetto al 2012**. Diminuisce proporzionalmente la quota di insoddisfatti (voto 1-2). Chi ha valutato il servizio con punteggio 3 si può definire né soddisfatto né insoddisfatto e viene assimilato al giudizio positivo.

Fonte: Regione Toscana, Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'.
Dati % riportati a 100 senza non risposte.

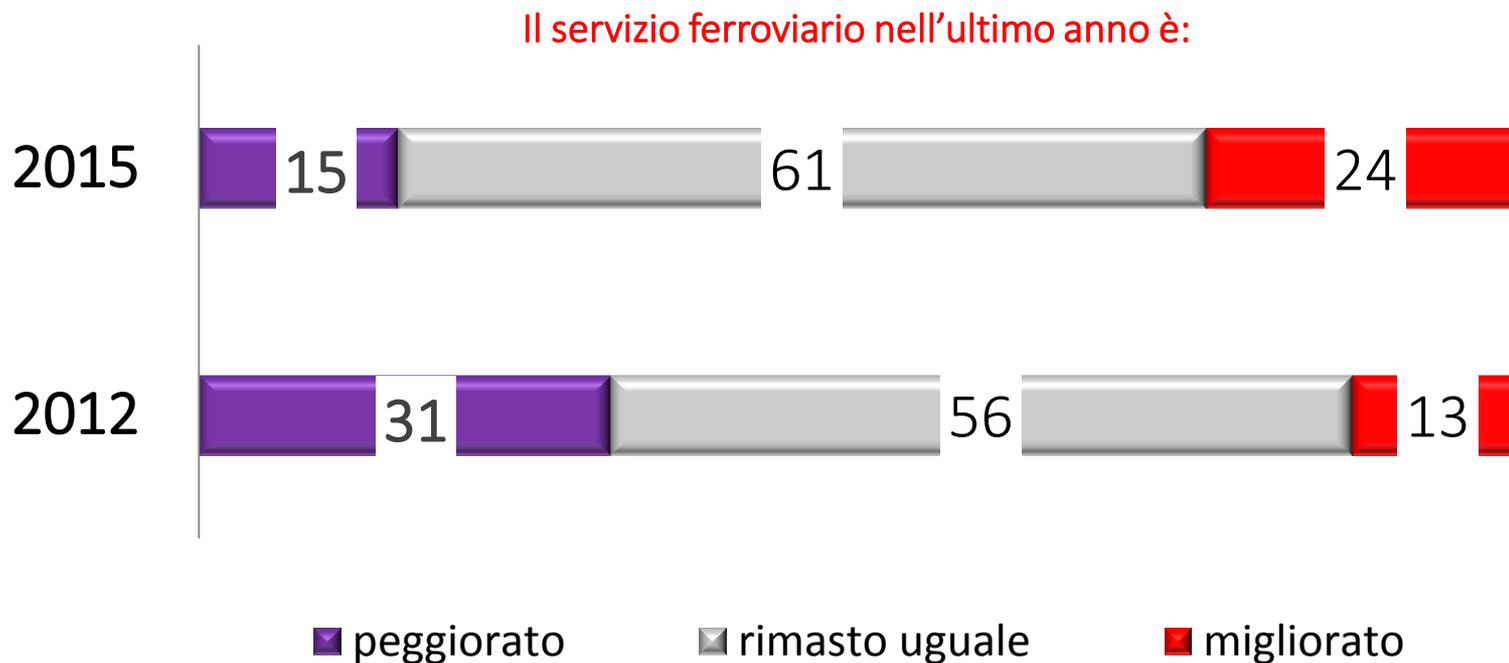
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO FERROVIARIO: UTENTI ABBONATI E NON ABBONATI 2015 e 2012



Gli abbonati sono in genere più critici degli utenti occasionali. Tuttavia, il **miglioramento dei giudizi rilevato nel 2015 rispetto al 2012 è dovuto proprio alle valutazioni più positive degli abbonati**: i pienamente soddisfatti aumentano del 10% e parallelamente diminuiscono gli insoddisfatti.

Fonte: Regione Toscana, Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'.
Dati % riportati a 100 senza non risposte.

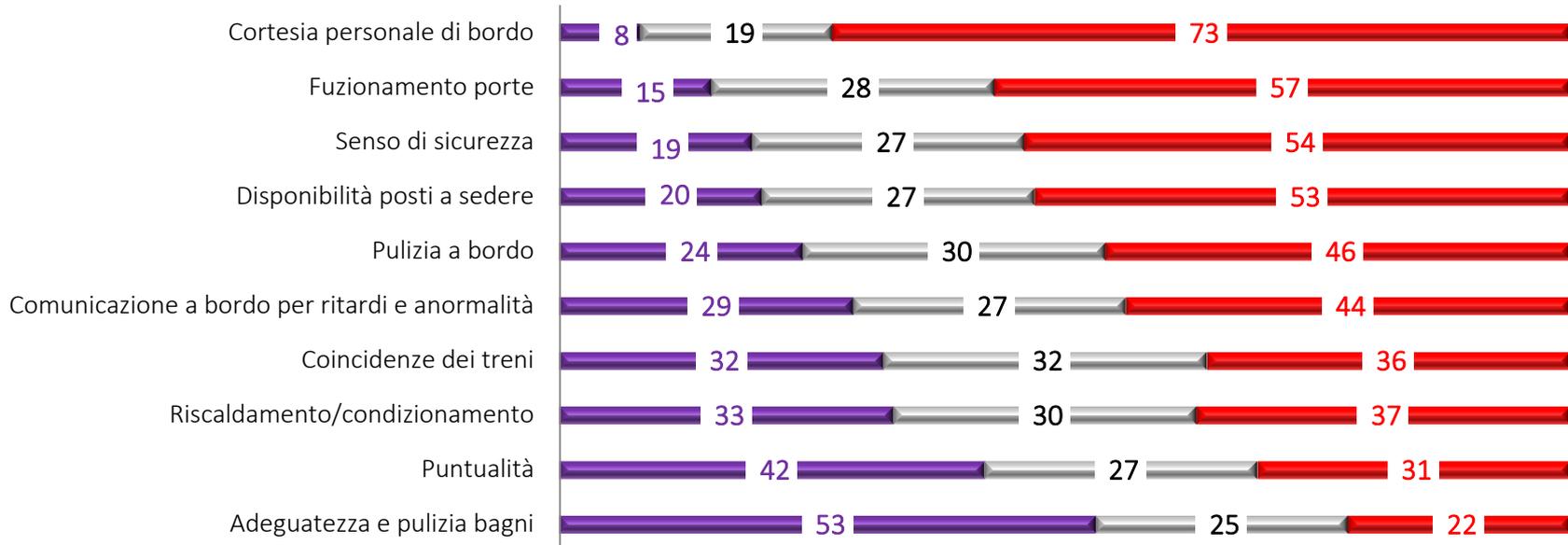
PERCEZIONE DELL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



Oltre alla valutazione del servizio, nel 2015 rispetto al 2012 **migliora** anche la **percezione dell'andamento del servizio**.

Fonte: Regione Toscana, Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'.
Dati % riportati a 100 senza non risposte.

SODDISFAZIONE PER 10 COMPONENTI DEL SERVIZIO FERROVIARIO



■ punteggio 1-2

■ punteggio 3

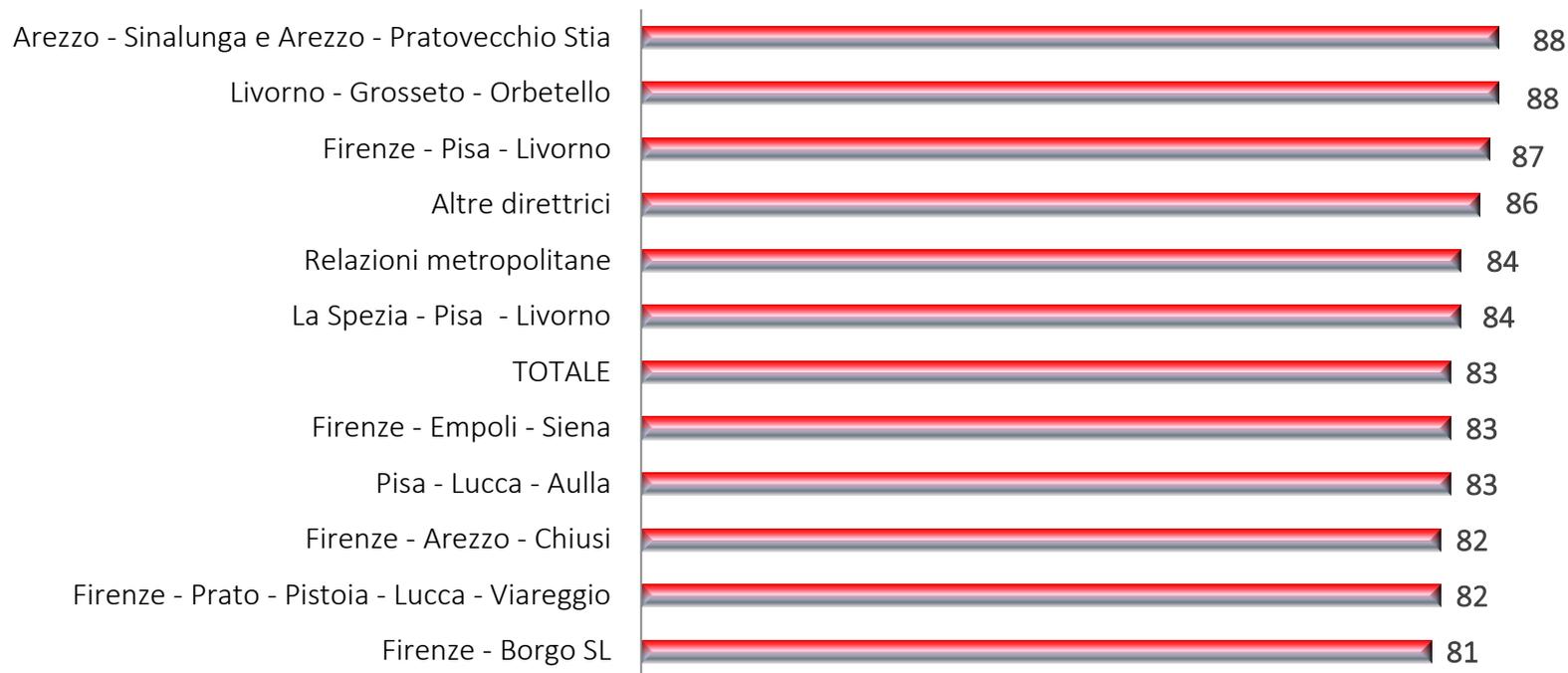
■ punteggio 4-5

Per 8 su 10 aspetti prevalgono i soddisfatti (voto 4-5) sugli insoddisfatti (voto 1-2). Vi sono invece delle **criticità sulla puntualità e sulla adeguatezza e pulizia dei bagni.**

Fonte: Regione Toscana, Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'.
Dati % riportati a 100 senza non risposte.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO FERROVIARIO: UTENTI PER LINEA

% di utenti che esprimono un voto da 3 a 5

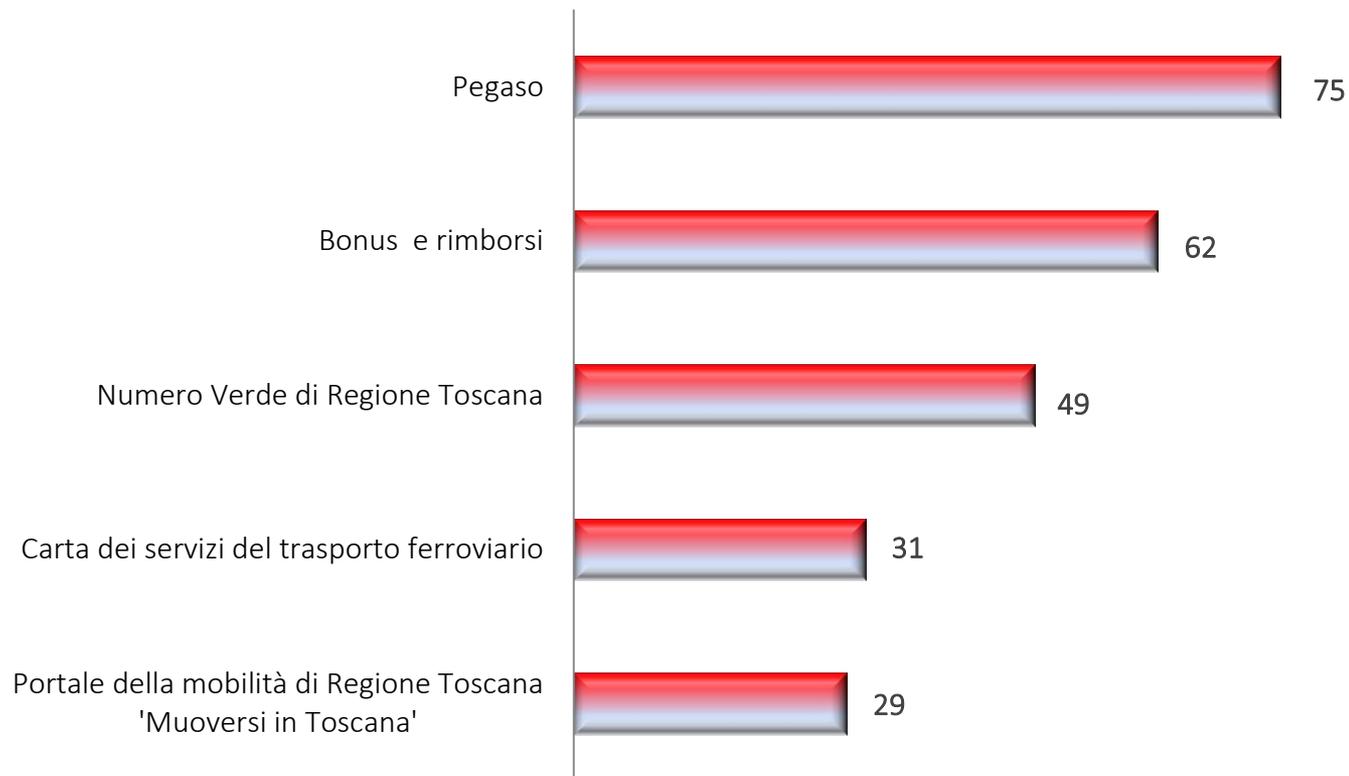


Sommando gli utenti del tutto soddisfatti (voto 4-5) e non critici (voto 3), **tutte le linee ottengono percentuali di utenti soddisfatti superiori all'80%.**

Fonte: Regione Toscana, Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'.
Dati % riportati a 100 senza non risposte.

CONOSCENZA DI ALCUNI SERVIZI RELATIVI AL TRASPORTO REGIONALE

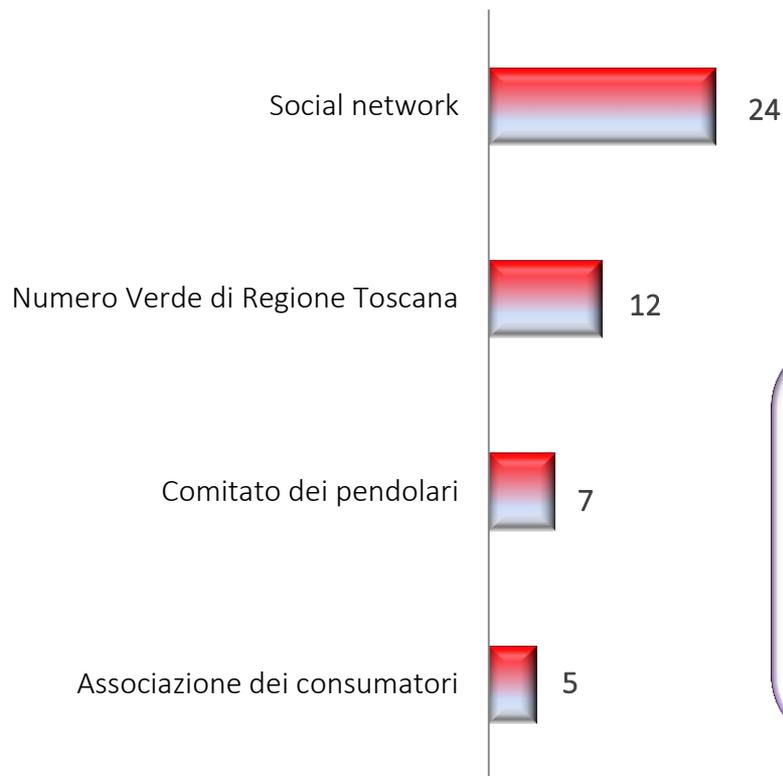
% di abbonati che conoscono:



Fonte: Regione Toscana, Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'.
Dati %.

UTILIZZO DEI CANALI DI RELAZIONE UTENTI-REGIONE PER IL TRASPORTO FERROVIARIO

% di utenti del treno che utilizzano:



INOLTRE:
80% degli utenti
usa **Internet**
per avere informazioni
sul servizio regionale

Fonte: Regione Toscana, Indagine 'Gli utenti del treno regionale in Toscana'.
Dati %.