

I PENDOLARI DEL TRENO REGIONALE IN TOSCANA

**LA QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI ABITUALI
DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE
INDAGINE CAMPIONARIA 2006**

A CURA DI
AREA DI GOVERNANCE DEL SISTEMA REGIONALE E INGEGNERIA DEI SISTEMI
INFORMATIVI E DELLA COMUNICAZIONE
SETTORE SISTEMA STATISTICO REGIONALE
E
AREA DI COORDINAMENTO TRASPORTI E LOGISTICA
SETTORE PIANIFICAZIONE MOBILITÁ E TRASPORTI

Riconoscimenti

L'indagine è stata promossa dall' Area di Coordinamento Trasporti e Logistica della D.G Politiche Territoriali e Ambientali.

La **progettazione dell'indagine** è stata curata da Claudia Daurù, Lucia Del Grosso e Marco Incerpi del Settore Sistema Statistico Regionale e da Monia Bartolozzi e Adriano Poggiali del Settore Pianificazione della Mobilità e Trasporti.

Si ringraziano per i loro contributi i collaboratori Gianni Sassoli e Daniela Congiu.

L'**elaborazione dei dati** è stata curata da Marco Incerpi.

L'**allestimento delle tabelle** dell'Appendice Statistica è stato curato da Lucia Del Grosso.

La supervisione dei lavori è stata curata da Claudia Daurù.

La **stesura del rapporto** è stato curato da Marco Incerpi ad eccezione della Presentazione curata da Monia Bartolozzi, dei paragrafi 2.6.1 e 2.8.2 curati da Arnaldo Marini, del paragrafo 2.7.1 curato da Arnaldo Marini e Francesca Vannini, nonché del Capitolo 4 curato da Adriano Poggiali.

Si ringraziano per la revisione del rapporto Saverio Montella, Adriano Poggiali e Paola Baldi.

Avvertenza

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

INDICE

PRESENTAZIONE, <i>RICCARDO CONTI</i>	5
1. INTRODUZIONE	7
2. IL SISTEMA DELLE INDAGINI.....	8
3. I RISULTATI DELL'INDAGINE.....	9
3.1. <i>Gli obiettivi e le caratteristiche dell'indagine</i>	9
3.2. <i>L'uso del treno regionale: un'esperienza consolidata</i>	10
3.3. <i>Le occasioni di utilizzo del treno regionale</i>	11
3.4. <i>Le ragioni della scelta del mezzo del treno regionale</i>	12
3.5. <i>I Comportamenti di mobilità</i>	12
3.5.1. Come si raggiunge la stazione da casa.....	12
3.5.2. Distanza casa-stazione.....	13
3.5.3. Come si raggiunge la propria destinazione dalla stazione	15
3.5.4. Pendolari e possesso della patente di guida.....	16
3.5.5. Quale stazione: la più vicina o la più servita?.....	17
3.6. <i>Il soggetto responsabile della qualità del servizio ferroviario</i>	18
3.6.1. L'Accordo di Programma Stato – Regione Toscana	18
3.6.2. La percezione dell'utenza sulla responsabilità della qualità del trasporto ferroviario.....	18
3.7. <i>Il Numero Verde per i reclami della Regione Toscana</i>	19
3.7.1. L'istituzione del Numero Verde di Regione Toscana	19
3.7.2. Le valutazioni degli utenti sul servizio del Numero Verde	20
3.8. <i>L'importanza delle componenti del servizio ferroviario</i>	21
3.8.1. Le opinioni degli utenti.....	21
3.8.2. Gli interventi di Regione Toscana.....	22
3.9. <i>La soddisfazione rispetto al servizio ferroviario</i>	24
3.9.1 Premessa.....	24
3.9.2 La soddisfazione complessiva	24
3.9.3 La soddisfazione per i Servizi di informazione.....	25
3.9.4 La soddisfazione per i Servizi delle stazioni	26
3.9.5 La soddisfazione per i Servizi a bordo treno	28
3.9.6 Una valutazione complessiva del livello di soddisfazione	30
3.9.7 Gli interventi migliorativi	31
4. CONCLUSIONI	33
5. ULTERIORI CONSIDERAZIONI	34
6. NOTA METODOLOGICA	36
7. QUESTIONARIO	40
8. APPENDICE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

PRESENTAZIONE, *Riccardo Conti*

Con il trasferimento delle competenze nell'ambito del trasporto pubblico, le Regioni da enti di programmazione sono diventate enti di governo, e cioè soggetti che si fanno carico della pianificazione dei servizi e del loro controllo. Con l'elaborazione del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica, la Regione Toscana ha avviato politiche di mobilità che mettono al centro i cittadini che in Toscana vivono e si spostano per lavoro, studio, per piacere, ecc...

Nell'ottica di un territorio non più oggetto di zonizzazioni ma inteso come rete di collegamenti, di scambi, di relazioni, è fondamentale favorire il sistema di trasporto pubblico della mobilità al posto di quello privato in modo da qualificare e rendere più accessibili il sistema degli insediamenti, delle funzioni, delle attività, prefigurando così un sistema integrato della mobilità a servizio della Toscana del futuro.

La nuova organizzazione del trasporto pubblico deve porsi un duplice obiettivo: l'incremento dell'utilizzo dei mezzi collettivi e del livello qualitativo degli stessi.

Con riferimento ai servizi ferroviari, nel 2000 i viaggi in treno ogni giorno erano 165mila, oggi sono vicini ai 200mila.

Grazie all'attivazione di "Memorario" nel Dicembre 2004 ed il conseguente incremento del numero di treni, i passeggeri sono aumentati di circa il 5% sulla direttrice Fi-Pi-Li e di oltre il 10% sulla direttrice Fi-Po-Pt-Lucca-Viareggio.

Lo sviluppo di questo servizio è ad oggi in corso e potenzierà le relazioni ferroviarie su altre tratte importanti della Regione nell'attesa della "grande" opportunità data dal completamento dell'Alta velocità/Alta capacità, che consentirà di mettere a disposizione ulteriori capacità infrastrutturali per lo sviluppo di nuovi servizi sulla rete ferroviaria regionale. L'obiettivo è quello di raggiungere 500mila passeggeri al giorno sui treni toscani.

Questo potenziamento è stato reso possibile grazie all'impegno della Regione da una parte nel cofinanziamento per il rinnovo del materiale rotabile (oltre 60 milioni di euro negli ultimi sei anni) e dall'altra nell'assicurare ulteriori compensi pari a circa 20 milioni di euro ogni anno, oltre a quelli trasferiti dallo stato, per maggiori servizi.

Oltre all'effetto di un incremento di domanda, tali azioni hanno già prodotto risultati positivi anche a livello qualitativo del servizio: si registra un miglioramento della puntualità dei treni regionali nei primi sei mesi del 2006 con un indice medio del 91,2% a fronte dell'85,5% registrato nello stesso periodo del 2005.

Contemporaneamente, è calato il livello della protesta da parte dei cittadini. Nel corso dei primi sei mesi del 2006 i reclami degli utenti arrivati al Contact center della Regione sono sostanzialmente dimezzati passando da una media di oltre 100 per settimana a meno di 50.

Di fronte agli sforzi della Regione sul fronte del trasporto ferroviario e nell'ottica di una politica di mobilità sempre più integrata ed attenta alle esigenze dei cittadini, appare di altrettanta importanza anche l'avvio di azioni volte alla valutazione della percezione che gli stessi hanno nei confronti del livello qualitativo del servizio ferroviario.

E' in tale contesto che si colloca una indagine sul livello di soddisfazione degli utenti del treno, in primo luogo a coloro che utilizzano le rotaie quotidianamente ed in secondo a coloro che invece fanno ricorso al treno in maniera più sporadica.

Con l'auspicio che i cittadini stessi si sentano da una parte beneficiari dei nuovi servizi messi a disposizione dalla Regione e da Trenitalia, e dall'altra protagonisti nel segnalare anche attraverso indagini di customer satisfaction il gradimento e le criticità del sistema nel suo complesso.

E' in primo luogo dall'ascolto dei cittadini che possiamo individuare gli elementi per migliorare sempre più i servizi di trasporto pubblico.

Un ringraziamento particolare ai cittadini che utilizzano "Pegaso" per i loro spostamenti con i mezzi pubblici e che ancora una volta hanno su(o)portato con pazienza questa indagine.

Riccardo Conti

Assessore al Territorio ed alle Infrastrutture Regione Toscana

1. INTRODUZIONE

Con Delibera n.63 del 22 Giugno 2004 il Consiglio Regionale ha approvato il Piano Regionale della Mobilità e della Logistica che costituisce l'atto di programmazione del sistema infrastrutturale e dei servizi di trasporto pubblico, in attuazione dei disposti dell'art.13 comma 2 del Piano di Indirizzo Territoriale Regionale (PIT), approvato con D.C.R. n.12 del 25.1.2000.

Il Piano Regionale della Mobilità e della Logistica prevede tra gli obiettivi quello della necessità di "*Orientare la mobilità delle persone*", e quindi evidenzia la necessità di incrementare il numero dei passeggeri trasportati con i mezzi pubblici.

La Regione Toscana, in attuazione dei disposti del Piano ed ai fini del miglioramento dell'offerta, il recupero di efficienza e l'incremento di utenza, ha predisposto specifici progetti per la riqualificazione e ristrutturazione del servizio ferroviario regionale. In particolare, la realizzazione del nuovo assetto del servizio ferroviario in Toscana prevede il cadenzamento dei treni sulle direttrici primarie e sulle relazioni metropolitane che collegheranno i capoluoghi e le principali città con Firenze e con l'area metropolitana. Il servizio cadenzato mnemonico, che ha assunto la denominazione di "Memorario", è stato attivato nell'anno 2005 sulla direttrice Firenze-Pisa-Livorno, nel 2006 su Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio e da settembre 2006 anche sul Bacino Senese. Tale servizio va ad aumentare su queste direttrici i servizi offerti di oltre il 20% pari a 2.200.000 treni/km.

Sempre ai fini di ulteriore miglioramento della qualità dei servizi offerti la Regione ha anche avviato investimenti per:

- il rinnovo del parco rotabile compreso l'acquisto di nuovi treni
- lo sviluppo di nodi di interscambio compresi i parcheggi scambiatori con le stazioni ferroviarie
- la diffusione di sistemi di informazione all'utenza
- l'adeguamento del nodo di Firenze al 2009 e dell'intera rete ferroviaria al 2015.

La Regione Toscana, inoltre, a seguito del trasferimento delle competenze sul trasporto ferroviario regionale, in attuazione del D.Lgs. 422/97 e successiva L.R. 42/98, ha stipulato nel 2002 ed aggiornato nel 2005 con la Direzione Regionale di Trenitalia, un Contratto di Servizio per la gestione dei servizi ferroviari attribuiti.

Il Contratto dedica gran parte dell'articolato al controllo ed al monitoraggio del servizio attraverso una molteplicità di strumenti che garantiscono lo scambio di informazioni in tempo reale e differito, la conoscenza in tempi rapidi da parte della Regione delle eventuali anomalie e delle cause alla loro origine. In particolare, prevede azioni volte alla verifica delle linee e dei treni "critici" nonché delle relazioni di traffico interessate dal cadenzamento mnemonico (Memorario) per parametri relativi alla puntualità, regolarità del servizio e livello di affollamento

Uno degli strumenti fondamentali per giudicare l'efficacia delle azioni poste in essere dalla Regione sia in termini di programmazione in attuazione del PRML, sia in termini di gestione per quanto riguarda gli aspetti contenuti nel Contratto di Servizio, è rappresentato dal giudizio degli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale. La Direzione Generale Politiche Territoriali ed Ambientali della Regione Toscana si è posta l'obiettivo di "ascoltare" l'opinione degli utenti attraverso **Indagini Statistiche di Customer Satisfaction** che rappresentano uno dei principali strumenti di valutazione della qualità percepita da parte degli utenti di un servizio.

2. IL SISTEMA DELLE INDAGINI

Il Settore Sistema Statistico Regionale e l'Area Trasporti e Logistica, Settore Pianificazione Mobilità e Trasporti, hanno predisposto un **Sistema di Indagini di Customer Satisfaction** volte a valutare il grado di soddisfazione degli utenti che utilizzano il treno regionale¹ in Toscana.

Poiché gli utenti del treno possono essere distinti in diverse tipologie a seconda che l'uso del treno sia abituale od occasionale, sono state progettate indagini distinte, per meglio focalizzare le rilevazioni e poter quindi valutare in modo più mirato i comportamenti, le motivazioni, le opinioni e le aspettative dei diversi tipi di utenti.

Il programma delle attività 2006/2007 ha previsto di realizzare due indagini: la prima, rivolta agli "utenti abituali", è stata realizzata nel giugno 2006, la seconda, rivolta agli "utenti occasionali" è programmata per il 2007.

Gli "*utenti abituali*" (o pendolari) sono stati operativamente definiti, come coloro che usano il treno regionale tutti o quasi tutti i giorni della settimana; mentre gli "*utenti occasionali*" sono stati definiti come gli utenti non abbonati al treno regionale. Non si è voluto peraltro dividere gli utenti in "categorie" bensì distinguere il parere di chi usa spesso il treno da quello di chi lo usa saltuariamente per la diversa rilevanza nella programmazione dei servizi. Ai primi viene attribuita una propensione per un servizio impostato su treni ben calibrati, veloci e mirati su esigenze di ingresso / uscita da luoghi di lavoro e di studio, mentre ai secondi si attribuisce una forte preferenza per servizi frequenti, diffusi in tutte le fasce orarie anche a scapito della velocità di collegamento.

Questo rapporto, in cui sono presentati i risultati dell'indagine rivolta agli "utenti abituali", è così articolato:

- la Presentazione del lavoro a cura Settore Pianificazione Mobilità e Trasporti;
- il capitolo 1 presenta il Sistema di Indagini di Customer Satisfaction volto a valutare il grado di soddisfazione degli utenti del treno regionale;
- il capitolo 2 descrive i risultati dell'indagine delineando oltre agli obiettivi e alle caratteristiche dell'indagine, la tipologia dell'utenza, le ragioni della scelta del treno regionale come mezzo di trasporto abituale, i comportamenti di mobilità, i soggetti considerati responsabili della qualità del servizio ferroviario, il grado di importanza assegnato alle componenti del servizio di trasporto ferroviario regionale e il livello di soddisfazione dell'utenza, articolato rispetto ad una molteplicità di aspetti;
- i capitoli 3 e 4 sintetizzano le principali conclusioni statistiche e le considerazioni di natura trasportistica emerse con l'indagine;
- i capitoli 5 e 6 riportano la nota metodologica dell'indagine e il questionario adottato;
- infine l'Appendice riporta tutte le tabelle con i risultati disaggregati per direttrice.

¹ Per "*Treni regionali*" si intendono i treni che fanno servizio sulle linee regionali, sono pertanto esclusi i Treni Eurostar ed Intercity.

3. I RISULTATI DELL'INDAGINE

3.1. Gli obiettivi e le caratteristiche dell'indagine

L'indagine rivolta agli "utenti abituali" del treno regionale, inserita nel contesto del sistema di indagini sopra descritto, ha - come si è visto - l'**obiettivo generale** di valutare la qualità percepita e il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti da Trenitalia, con particolare riferimento ai servizi ferroviari e ai servizi offerti nelle stazioni. Gli **obiettivi specifici** hanno riguardato:

1. le occasioni abituali e non in cui l'utente usa il treno regionale;
2. le ragioni per le quali viene scelto il treno rispetto ad altri mezzi;
3. i comportamenti di mobilità con particolare riferimento ai mezzi con cui gli utenti raggiungono la stazione ed a quelli con cui raggiungono la propria destinazione;
4. la percezione degli utenti riguardo al soggetto responsabile della qualità del servizio ferroviario;
5. il grado di importanza attribuito ad un insieme di aspetti del servizio ferroviario;
6. le opinioni sul servizio in generale e con particolare riferimento all'efficienza, alla velocità, all'idea che il treno sia "il mezzo del futuro";
7. il grado di soddisfazione riguardo ad una ampia gamma di aspetti relativi all'accesso alle informazioni, ai servizi in stazione ed ai servizi a bordo treno.

La **popolazione obiettivo**, come già detto, è costituita dagli utenti abituali (pendolari) dei treni regionali².

La **lista adottata** per raggiungere questa popolazione obiettivo è stata definita a partire dalla *lista degli abbonati al Sistema Integrato di trasporti Pegaso*³ poiché a questi abbonati si attribuisce una forte propensione all'uso abituale del treno (tra di essi la grande maggioranza usa abitualmente il treno per motivi di studio o lavoro) nonché una particolare propensione all'uso del mezzo pubblico, confermata tra l'altro dall'accettazione dello scambio modale. In altri termini gli abbonati Pegaso sono in grado di dare un giudizio particolarmente qualificato sul servizio ferroviario. Questa lista conta quasi 12.000 abbonati. A partire da essa è stata individuata la lista utilizzata per la rilevazione che è formata dai 7.220 abbonati Pegaso, il cui abbonamento è relativo a tratte appartenenti ad una delle 8 principali direttrici ferroviarie della regione:

1. Firenze – Arezzo – Chiusi
2. Firenze – Pisa
3. Firenze – Siena – Grosseto (Piombino)
4. Pisa – Livorno – Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)
5. Firenze – Pistoia – Lucca – Viareggio
6. Firenze – Borgo San Lorenzo (Via Vaglia) – Faenza
7. Firenze – Borgo San Lorenzo (Via Pontassieve) – Faenza
8. Siena – Chiusi.

La rilevazione telefonica è stata realizzata con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interview) nel periodo compreso tra il 31 maggio e il 22 giugno 2006.

L'indagine realizzata è di tipo campionario. E' stato adottato un campionamento stratificato per direttrice; la numerosità campionaria raggiunta è stata pari a 3.726 utenti.

Si rinvia alla nota metodologica per una documentazione più dettagliata delle scelte di progettazione e di realizzazione dell'indagine.

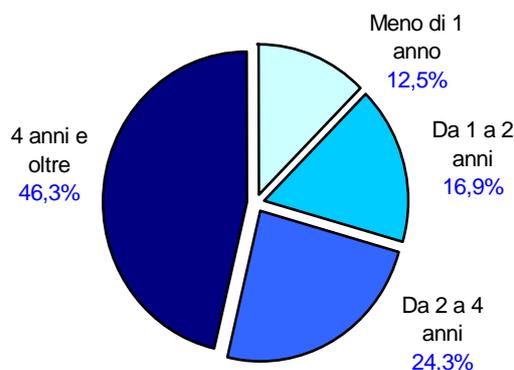
² Vedi nota 1.

³ Il **Sistema integrato di trasporti Pegaso** consente agli utenti, all'interno del territorio regionale, di effettuare con un unico titolo di viaggio lo spostamento richiesto, indipendentemente dal mezzo utilizzato (treno e/o pullman), usufruendo eventualmente dell'integrazione con le reti urbane delle località dove ha origine e/o destinazione il viaggio.

3.2. L'uso del treno regionale: un'esperienza consolidata

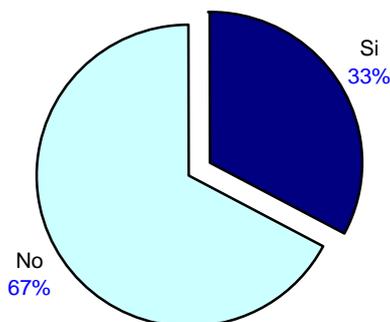
Gli utenti del treno regionale in Toscana sono utenti, abbonati Pegaso, che usano il treno, come mezzo di spostamento abituale, da molto tempo: il 70,6% lo usa abitualmente da oltre due anni (ben il 46,3% da oltre 4 anni e il 24,3% da 2 a 4 anni). Coloro che lo usano da circa 2 anni sono il 16,9% ed ancora coloro che lo usano da meno di un anno sono il 12,5% (Grafico 1).

Grafico 1 – Periodo di utilizzo del treno regionale come mezzo di spostamento abituale



Inoltre, in circa un terzo delle famiglie di questi utenti (33%), c'è anche un altro membro della famiglia che utilizza abitualmente il treno regionale (Grafico 2). Questo dato è abbastanza omogeneo sulle diverse direttrici; fanno eccezione, per difetto, gli utenti sulla direttrice "Pisa - Livorno - Grosseto" in cui solo il 17% dell'utenza ha anche altri familiari che usano il treno, e per eccesso, gli utenti della direttrice "Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza" in cui il 47% dell'utenza ha almeno un altro familiare che utilizza abitualmente il treno regionale (Appendice - Tavola 1 e Tavola1a)⁴.

Grafico 2 – Presenza in famiglia di almeno un altro membro che utilizza il treno regionale



Possiamo dunque dire che questi utenti sono persone che hanno maturato un'esperienza nell'uso del treno regionale caratterizzata dall'*intensità dell'uso* (sono utenti che usano il treno molto frequentemente nell'arco della settimana), dalla *durata nel tempo* (il 70% di essi lo usa da oltre 2 anni), e dal fatto che in molti casi si tratta di un'esperienza non solo individuale ma anche familiare.

Viene quindi confermata l'ipotesi iniziale: sono utenti abituali, particolarmente orientati all'uso del mezzo pubblico e sono dunque utenti che hanno titolo e ragione per dare un'opinione e una valutazione particolarmente qualificata sul servizio ferroviario e sull'evoluzione nel tempo del servizio stesso.

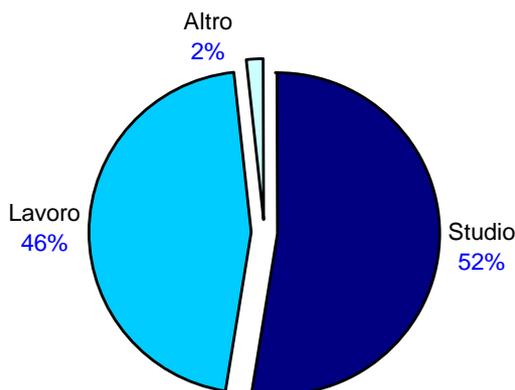
⁴ Nella Tavola 1 e nella Tavola 1a dell' Appendice sono riportate rispettivamente la distribuzione assoluta e la distribuzione percentuale del numero delle persone nella famiglia che oltre all'intervistato prendono il treno regionale almeno una volta al mese.

3.3. Le occasioni di utilizzo del treno regionale

Il treno regionale è utilizzato come mezzo di spostamento abituale per raggiungere il luogo di lavoro (nel 45,6% dei casi) o di studio (52,2%) (Grafico 3).

Questa sostanziale ripartizione tra le ragioni di studio e le ragioni di lavoro riguarda tutte le direttrici, con le sole eccezioni della "Firenze-Siena-Grosseto" dove il 73,1% degli utenti usa il treno per raggiungere i luoghi di studio e per la "Tirrenica Sud (Pisa-Livorno-Grosseto)" dove invece il 71% degli utenti lo usa per raggiungere i luoghi di lavoro (Appendice – Tavola 2).

Grafico 3 – Le ragioni che determinano l'uso del treno regionale

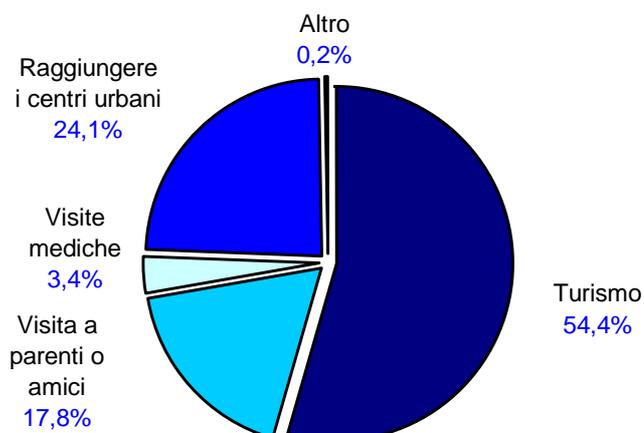


Sebbene le necessità che determinano l'uso del treno regionale siano lo studio e il lavoro, circa il 55% degli utenti utilizza il treno (non solo regionale) anche in altre occasioni (Tavola 3 – Appendice).

Fra le occasioni di utilizzo del treno, diverse dallo studio e dal lavoro, prevalgono le esigenze di turismo e tempo libero, con il 55% del totale segnalazioni; seguono poi le motivazioni legate alla possibilità di raggiungere i centri urbani (24% delle segnalazioni), le visite a parenti o amici (18%) ed infine le visite mediche nel 3% del totale segnalazioni (Grafico 4)⁵.

L'analisi per direttrice di questi aspetti non evidenzia particolari differenze (Tavola 3a - Appendice).

Grafico 4 – Occasioni, diverse da studio e lavoro, in cui viene usato il treno (segnalazioni)



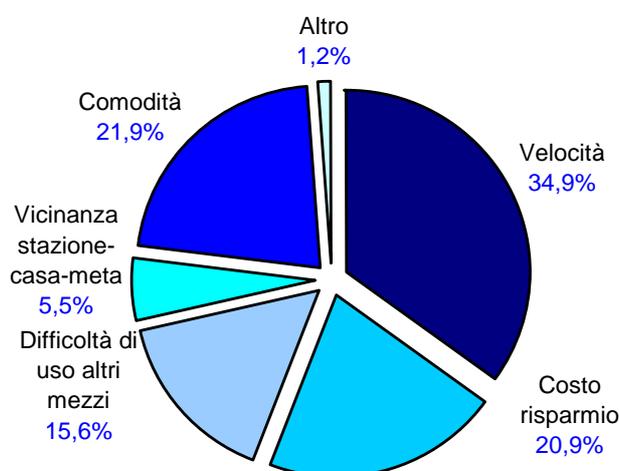
⁵ Poiché l'utente che utilizza il treno in altre occasioni, diversi dai motivi di studio o lavoro, poteva segnalare più motivazioni (risposta multipla), le percentuali sono riferite a tutte le segnalazioni fornite.

3.4. Le ragioni della scelta del mezzo del treno regionale

Le ragioni per le quali viene scelto il treno come mezzo abituale di trasporto rispetto ad altri mezzi sono diverse e quasi tutte ben rappresentate. La principale, segnalata dal 34% degli utenti, è la velocità del mezzo e la possibilità di evitare problemi di traffico e di parcheggio; seguono con circa il 22% delle segnalazioni, la comodità del viaggio cui è associata la possibilità di leggere, studiare, dormire, chiacchierare e le ragioni economiche. La difficoltà di uso di altri mezzi riguarda un non trascurabile 16%, mentre la vicinanza della stazione a casa o al luogo di destinazione è una ragione minoritaria, segnalata solo dal 6% degli utenti (Grafico 5).

Questa distribuzione è sostanzialmente analoga tra tutte le direttrici (Appendice – Tavola 3 e 3a).

Grafico 5 – Ragioni per le quali viene scelto il treno come mezzo abituale di trasporto



3.5. I Comportamenti di mobilità

In questo paragrafo sono descritti i risultati relativi ai comportamenti di mobilità degli utenti del treno regionale, con particolare riferimento alle modalità con cui raggiungono la stazione da casa ed a quelle usate, una volta scesi dal treno, per raggiungere la destinazione di studio o lavoro. In quest'ottica si è stimato anche la distanza casa-stazione nonché quanti utenti hanno la patente di guida.

3.5.1. Come si raggiunge la stazione da casa

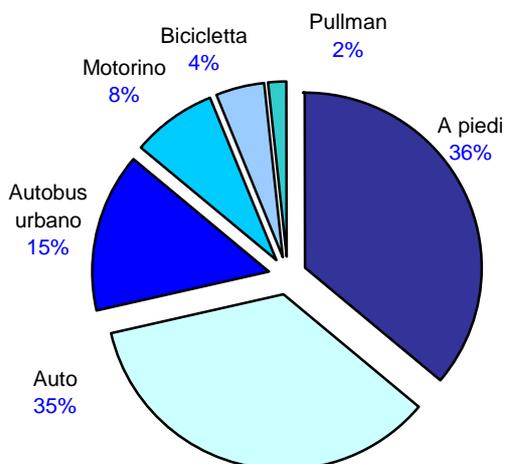
In generale la stazione viene raggiunta a piedi (36,1%) o in auto (35,3%)⁶. Ad una certa distanza si trova l'autobus urbano che raccoglie il 14,8% del totale delle segnalazioni. Infine troviamo il motorino (7,9%), la bicicletta (4,5%) e il pullman (1,5%) (Grafico 6).

L'analisi per direttrice mostra una situazione eterogenea: in particolare sulla direttrice "Firenze – Pistoia – Lucca – Viareggio" il mezzo più usato per raggiungere la stazione è l'autobus urbano (36,3% del totale delle segnalazioni); sulla "Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)" quasi tutti i mezzi, inclusa la bicicletta e

⁶ Poiché l'utente poteva segnalare anche l'eventuale uso di più mezzi (risposta multipla), le percentuali sono riferite a tutte le segnalazioni fornite.

il motorino, sono ben rappresentati; infine sulla direttrice “Siena – Chiusi” e ancor più sulla “Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) – Faenza” l'andare a piedi riguarda la maggioranza delle segnalazioni (Appendice – Tavola 5 e Tavola 5a).

Grafico 6 - Mezzo usato per andare dall'abitazione alla stazione

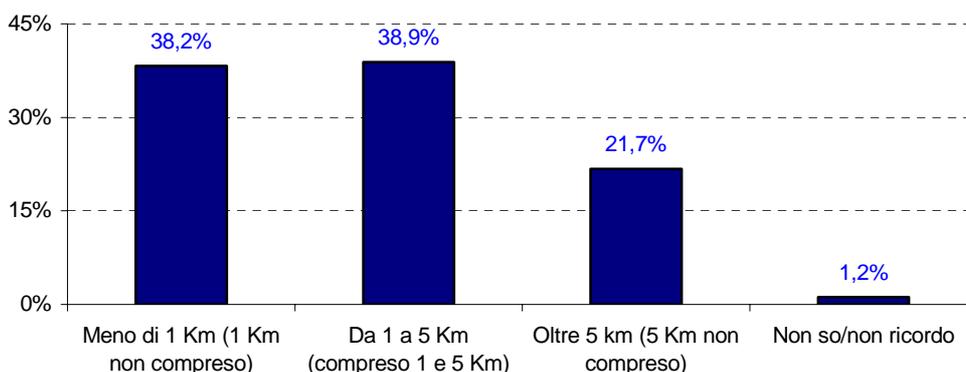


3.5.2. Distanza casa-stazione

Quasi l'80% dei pendolari abita vicino alla stazione: il 38,2% molto vicino (meno di 1 Km), il 38,9% abbastanza vicino (non più di 5 Km), mentre il restante 21,7% abita lontano (oltre i 5 km dalla stazione) (Grafico 7).

Non sussistono differenze significative nell'analisi per direttrice (Tavola 6 in Appendice).

Grafico 7 – Distanza da casa alla stazione di partenza



Naturalmente il mezzo utilizzato per andare quotidianamente dalla propria abitazione alla stazione è correlato alla distanza da percorrere per raggiungere la stazione: i più vicini la raggiungono maggiormente a piedi, i più lontani la raggiungono maggiormente con un mezzo (l'auto, l'autobus) (Tavola 1).

Tavola 1 - Distanza (in Km) da casa alla stazione per mezzo usato (segnalazioni*)

MEZZO USATO DALL'ABITAZIONE ALLA STAZIONE	DISTANZA (IN KM) DELL'ABITAZIONE DALLA STAZIONE									
	VALORI ASSOLUTI (segnalazioni)					VALORI PERCENTUALI (segnalazioni)				
	meno di 1 Km	da 1 a 5 Km	oltre 5 Km	Non so/non risponde	Totale	meno di 1 Km	da 1 a 5 Km	oltre 5 Km	Non so/non risponde	Totale
A piedi	2.366	390	21	28	2.805	81,1%	12,6%	1,3%	29,8%	36,1%
In bicicletta	129	198	15	4	346	4,4%	6,4%	0,9%	4,0%	4,5%
In moto/motorino	94	404	109	4	611	3,2%	13,0%	6,6%	4,1%	7,9%
In auto	243	1.454	1.014	31	2.741	8,3%	46,8%	61,3%	33,2%	35,3%
Con l'autobus urbano	81	602	442	25	1.149	2,8%	19,4%	26,7%	26,9%	14,8%
Con il pullman	5	59	53	2	120	0,2%	1,9%	3,2%	2,0%	1,5%
Totale	2.918	3.107	1.653	93	7.772	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

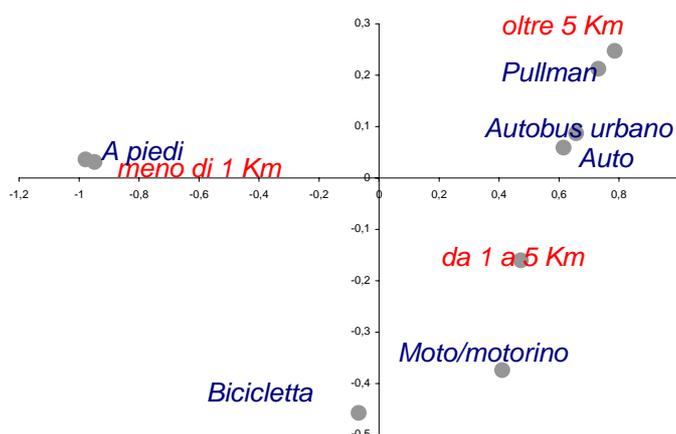
* gli utenti potevano segnalare più mezzi, nella tabella sono dunque riportate le segnalazioni dei mezzi usati.

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

L'Analisi delle Corrispondenze⁷ ha consentito di misurare l'intensità di questa connessione e di rappresentarla graficamente sul piano (Grafico 8), dove si individuano tre gruppi di pendolari⁸:

1. Un primo gruppo costituito dai pendolari che abitano molto vicini alla stazione di partenza e che vanno a piedi alla stazione, caratterizzati da una connessione particolarmente evidente;
2. Un secondo gruppo composto dagli utenti che stanno oltre i 5 km e che usano "il pullman", "l'autobus urbano" o "l'auto", e che sono caratterizzati da una buona connessione,
3. Il terzo, che presenta valori di connessione più deboli, è composto da coloro che stanno tra 1 e 5 km dalla stazione e che utilizzano "la bicicletta" e "la moto/il motorino".

Grafico 8 - Associazione fra la frequenza del mezzo usato per andare da casa alla stazione e la distanza



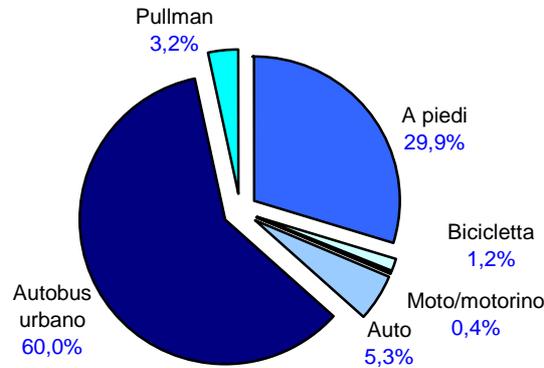
⁷ L'Analisi delle Corrispondenze è una tecnica di analisi statistica capace di misurare e rappresentare graficamente il legame fra le modalità di due o più variabili, evidenziando le eventuali dipendenze fra esse. Tale tecnica proietta i punti in un sottospazio di dimensione inferiore, (due nel nostro caso), rispetto allo spazio di partenza, descrivendo un fenomeno multivariato e mantenendo un contenuto informativo elevato. La rappresentazione grafica sul piano (Grafico 8) consente di descrivere tutta la variabilità complessiva del fenomeno osservato. In generale, quanto più è forte l'associazione fra due modalità minore è la distanza fra queste.

⁸ L'utenza poteva segnalare l'eventuale uso di più mezzi (risposta multipla), l'analisi è stata condotta su tali segnalazioni.

3.5.3. Come si raggiunge la propria destinazione dalla stazione

Una volta raggiunta la stazione di arrivo, il mezzo più usato, per raggiungere la propria destinazione, risulta essere l'autobus urbano con il 60% delle segnalazioni. L'andare a piedi ottiene il 29,9% delle segnalazioni, mentre tutti gli altri mezzi sono poco utilizzati (Grafico 9).

Grafico 9 - Mezzo usato per andare dalla stazione a destinazione



Il Grafico 10 e la Tavola 2 descrivono tutte le possibili combinazioni nell'uso del "mezzo di partenza" (da casa alla stazione) e del "mezzo di arrivo" (dalla stazione alla destinazione finale) ed evidenziano che i percorsi più utilizzati sono nell'ordine:

- 3.5.1.1. a piedi – treno – autobus urbano;
- 3.5.1.2. in auto – treno – autobus urbano;
- 3.5.1.3. a piedi – treno – a piedi;
- 3.5.1.4. a piedi – treno – auto.

Grafico 10 – Mezzi di spostamento da casa alla stazione e dalla stazione alla destinazione

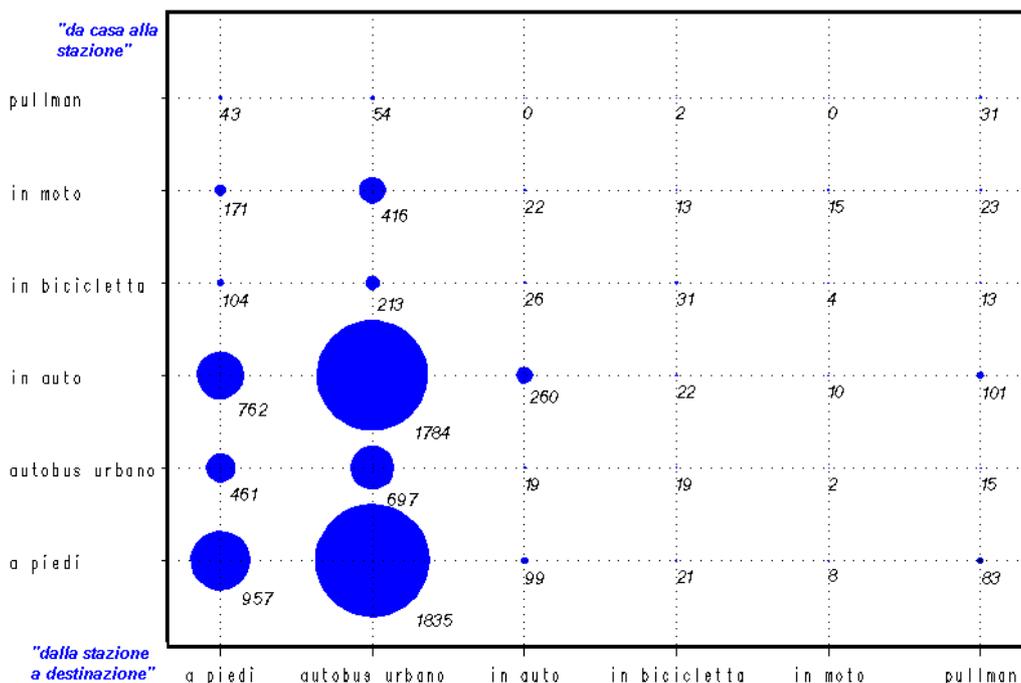


Tavola 2 - Mezzi di spostamento da casa alla stazione e dalla stazione alla destinazione - Anno 2006⁹

MEZZO DI SPOSTAMENTO		DALLA STAZIONE A DESTINAZIONE					
		A piedi	Bicicletta	Moto/motorino	Auto	Autobus urbano	Pullman
D A S C T A A S Z A I O A N L E L A	A piedi	957	21	8	99	1.835	83
	Bicicletta	104	31	4	26	213	13
	Moto/motorino	171	13	15	22	416	23
	In Auto	762	22	10	260	1.784	101
	Autobus urbano	461	19	2	19	697	15
	Pullman	43	2	-	-	54	31

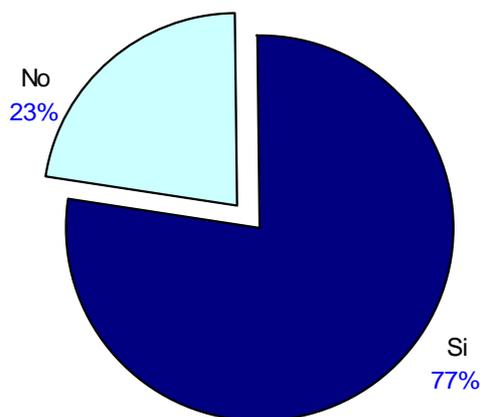
Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

3.5.4. Pendolari e possesso della patente di guida

L'indagine ha esaminato anche il legame tra uso abituale del treno e possesso della patente di guida: solo il 23% dei pendolari non possiede la patente di guida (Grafico 11) e ben il 90% di costoro è minorenni¹⁰.

Va peraltro osservato che questo risultato medio deriva da una composizione percentuale per direttrice abbastanza diversificata, infatti si passa da valori del 12,2% sulla tratta "Firenze – Arezzo – Chiusi" a valori del 35,2% sulla tratta "Siena – Chiusi", (Appendice – Tavola 4).

Grafico 11 – Possesso della patente di guida



⁹ In Appendice Tavola 5b riporta anche la distribuzione congiunta bivariata del mezzo utilizzato da casa alla stazione e dalla stazione a destinazione.

¹⁰ Il dato relativo all'età proviene dalla "sezione demografica" del questionario adottato nell'indagine "Pegaso – Anno 2005" ed è utilizzabile ai nostri scopi, con qualche piccola approssimazione (i minorenni nell'Indagine Pegaso, con 17 o 18 anni non ancora compiuti, potrebbero non esserlo più nella nostra indagine), poiché l'indagine sugli utenti pendolari del treno regionale ha utilizzato, come spiegato in dettaglio nella nota metodologica, la lista degli abbonati al Sistema Pegaso 2005.

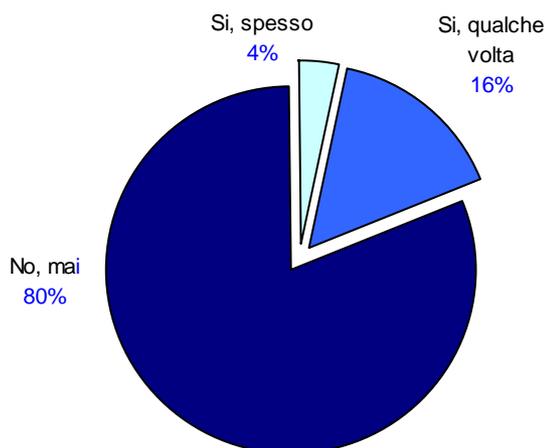
Il Rapporto e gli Indicatori dell'Indagine "Pegaso – Anno 2005" sono scaricabili dal sito internet della Regione Toscana all'indirizzo: <http://www.regione.toscana.it/cif/pubblica/indpeg2005/indice.htm>

3.5.5. Quale stazione: la più vicina o la più servita?

Per capire meglio se il servizio offerto presso le stazioni è percepito in modo più o meno omogeneo sul territorio è stato chiesto agli intervistati se è capitato loro di raggiungere una stazione più lontana perché meglio servita.

I risultati a livello regionale mostrano che l'80% dei pendolari non utilizza stazioni più servite se più lontane (Grafico 12): probabilmente la comodità ed i tempi ristretti al mattino hanno un peso fondamentale nella scelta della stazione di partenza.

Grafico 12 – Utilizzo di una stazione diversa da quella più vicina a casa



Questo risultato inoltre è sostanzialmente indipendente dalla distanza casa-stazione: sia i pendolari che abitano vicino alla stazione sia quelli che abitano più lontano, in circa l'80% dei casi, raggiungono la stazione più vicina e non quella più servita (Tavola 3).

Infine anche l'analisi per direttrice di percorrenza conferma questi comportamenti (Appendice Tavola 6).

Tavola 3 - Distanza (in Km) dell'abitazione dalla stazione per utilizzo di altra stazione più lontana (valori assoluti e valori percentuali) - Anno 2006

UTILIZZO DI ALTRA STAZIONE PIU' LONTANA	DISTANZA (IN KM) DELL'ABITAZIONE DALLA STAZIONE									
	VALORI ASSOLUTI					VALORI PERCENTUALI				
	meno di 1 Km	da 1 a 5 Km	oltre 5 Km	Non so/non risponde	Totale	meno di 1 Km	da 1 a 5 Km	oltre 5 Km	Non so/non risponde	Totale
Si, spesso	87	102	66	2	257	3,1%	3,6%	4,2%	2,3%	3,6%
Si, qualche volta	449	441	210	19	1.119	16,3%	15,7%	13,4%	22,5%	15,5%
No, mai	2.190	2.230	1.275	61	5.756	79,3%	79,4%	81,3%	73,0%	79,7%
Non so/non risponde	36	34	17	2	88	1,3%	1,2%	1,1%	2,2%	1,2%
Totale	2.761	2.807	1.568	83	7.220	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

3.6. Il soggetto responsabile della qualità del servizio ferroviario

3.6.1. L'Accordo di Programma Stato – Regione Toscana

Con l'Accordo di Programma Stato – Regione Toscana, stipulato a seguito del d.lgs 422/97 ed alla L.R 42/98 e s.m.i., sono delegate alla Regione le funzioni inerenti i servizi di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale, regolamentate successivamente con la stipula del Contatto di Servizio fra Regione Toscana e Trenitalia, Impresa Ferroviaria attualmente esercente il servizio.

Vi è una chiara distinzione di ruoli e di responsabilità tra la Regione Toscana, soggetto pubblico regolatore, responsabile della programmazione del servizio, e Trenitalia, impresa esercente i servizi. La Regione Toscana è responsabile del controllo sulla completa e corretta esecuzione degli impegni contrattuali sottoscritti dall'Impresa Ferroviaria, mentre quest'ultima è la diretta responsabile dello svolgimento del servizio anche e soprattutto per i suoi aspetti qualitativi. Le inadempienze prevedono l'applicazione di penali contrattuali.

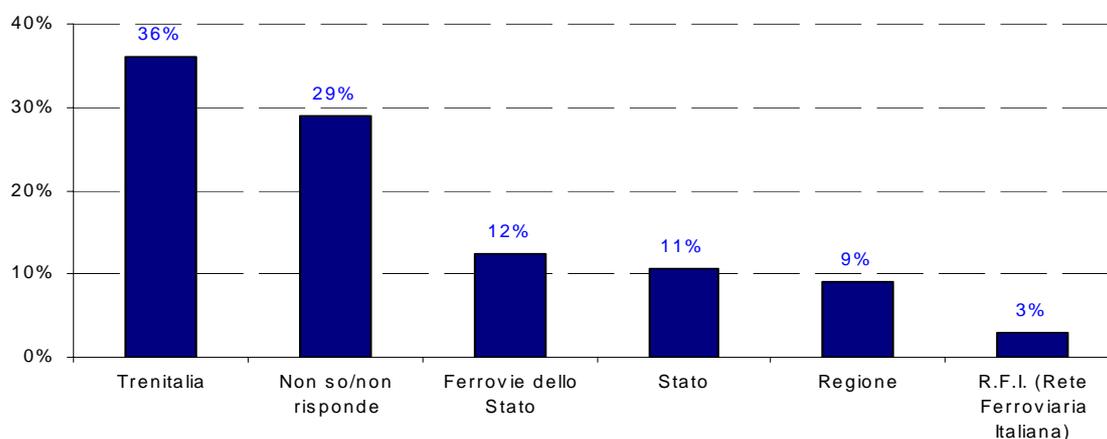
Trenitalia è una S.p.A., facente parte, con Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI - gestore dell'Infrastruttura intesa come rete, impianti, stazioni etc.) della Holding Ferrovie dello Stato S.p.A. (a capitale interamente pubblico – unico azionista Ministero del Tesoro); Trenitalia è principale responsabile dell'andamento del trasporto ferroviario, ma un peso non indifferente nei risultati lo giocano anche le altre società del gruppo (RFI nel funzionamento dell'infrastruttura, Trenitalia Passeggeri in quanto principale "cliente" co-utilizzatore della rete con il trasporto regionale).

3.6.2. La percezione dell'utenza sulla responsabilità della qualità del trasporto ferroviario

Uno degli obiettivi dell'indagine è stato quello di capire da un lato a quale soggetto i pendolari che usano il treno abitualmente attribuiscono la responsabilità della qualità del servizio ferroviario, e dall'altro quale conoscenza e quali aspettative essi abbiano nei confronti dell'ente Regione.

Se il 36% dei pendolari attribuisce correttamente a *Trenitalia* la responsabilità della qualità del servizio ferroviario, il 29% dichiara di non saper rispondere e il 35% attribuisce tale responsabilità ad un altro soggetto (12% alle *Ferrovie dello Stato*, 11% allo *Stato*, 9% alla *Regione* ed infine il 3% alla *Rete Ferroviaria Italiana*) (Grafico 13). Inoltre non si registrano differenze significative nell'analisi per direttrice (Tavola 12 – Appendice).

Grafico 13 - Attribuzione della responsabilità della qualità del servizio ferroviario

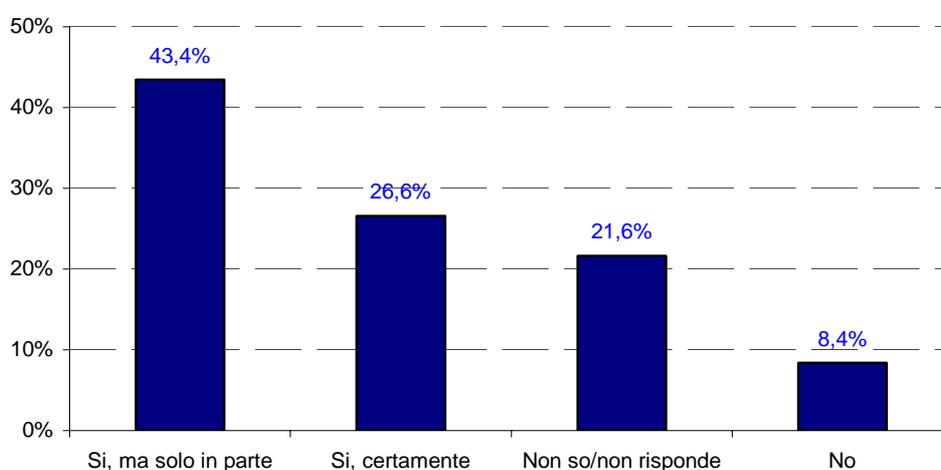


E' quindi molto interessante osservare che utenti con un'esperienza consolidata, sia in termini di frequenza che di anni di esperienza, nell'uso del treno regionale nel 64% dei casi non abbiano chiaro il soggetto responsabile della qualità del trasporto ferroviario.

Per capire le responsabilità attribuite dagli utenti pendolari a Regione Toscana, è stato chiesto agli intervistati di dire se, secondo loro, l'Ente Regione fosse più o meno responsabile rispetto alla qualità dei servizi ferroviari e dei collegamenti forniti alla popolazione locale.

Il Grafico 14 mette in luce che il 70% degli utenti le attribuisce una responsabilità, sia pur diversificata: il 43,4% di essi ritiene che sia responsabile del servizio *solo in parte*, mentre il 26,6% pensa che abbia *certamente* una responsabilità. Molto alta è comunque la percentuale (21,6%) di coloro che non sanno rispondere. L'analisi per direttrice non segnala differenze di rilievo (Tavola 12 – Appendice).

Grafico 14 - Attribuzione della responsabilità a Regione Toscana sulla qualità dei Servizi ferroviari



3.7. Il Numero Verde per i reclami della Regione Toscana

3.7.1. L'istituzione del Numero Verde di Regione Toscana

La Regione Toscana ha istituito, fin dal 1999, il Numero Verde **800-570530** per raccogliere le segnalazioni ed i reclami degli utenti del trasporto pubblico locale ferroviario e su gomma¹¹.

Il numero si è rivelato una fonte preziosa e inesauribile di informazioni "in tempo reale" sull'andamento del servizio, fornendo quotidianamente il quadro dei disservizi, a terra, in stazione, sul treno e sul bus.

Il "processo" di risposta alle domande ed ai reclami del "numero verde" prevede verifiche sul campo attraverso l'ispettorato regionale ed il diretto coinvolgimento di Trenitalia.

A partire da maggio 2005 nasce il progetto del Contact Center della Mobilità con la finalità di farsi carico con professionalità dei problemi dell'utenza tramite il rilascio di informazioni e risposte alle richieste dei cittadini viaggiatori.

¹¹ Le segnalazioni ed i reclami possono essere inoltrati dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, in forma scritta od orale all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Regione Toscana. Le modalità di risposta in caso di reclami avvengono in forma orale (a chi abbia formulato oralmente presso l'URP richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti) o in forma scritta entro 30 giorni (a chi abbia formulato, per iscritto presso l'URP richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti).

Il Contact Center è la sede del processo di ascolto e valutazione delle esigenze degli utenti mediante:

- Ricezione del reclamo, osservazione o suggerimento;
- Contatto con operatori dedicati responsabili ed interessati;
- Rilascio informazioni all'utenza;
- Analisi e reportistica delle informazioni raccolte sul territorio;

I suoi principali obiettivi sono:

- Diventare il punto di ascolto unico della Regione per il cittadino;
- Garantire risposte pertinenti ed efficaci al cittadino, partendo da dati qualificati;
- Raccogliere ed usufruire delle informazioni dei cittadini utilizzatori del servizio ferroviario al fine di costituire un tavolo di monitoraggio con Trenitalia per prendere decisioni di sistema;
- Capitalizzare le segnalazioni raccolte per la progettazione del servizio ferroviario.

Dall'inizio dell'anno a fine ottobre 2006, il Contact Center ha ricevuto circa 8650 contatti telefonici, di cui circa il 49% riguardanti segnalazioni di reclamo su disservizi (ferro e gomma), il restante 51% ha richiesto la fornitura di risposte su notizie ed informazioni specifiche (integrazione tariffaria, Memorario, bonus, orari, scioperi, riferimenti aziendali ecc..).

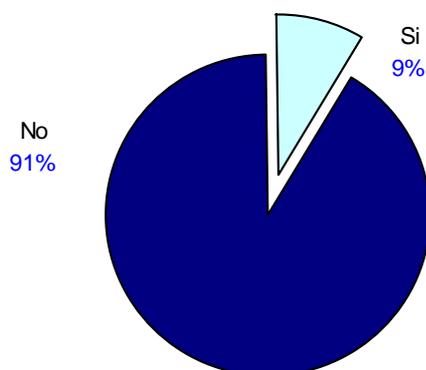
In base ai reclami pervenuti nei primi 10 mesi del 2006 il Contact Center ha provveduto ad inviare circa 4.980 risposte motivate sugli eventi indicati dagli utenti.

3.7.2. Le valutazioni degli utenti sul servizio del Numero Verde

I risultati dell'indagine mostrano, innanzi tutto, che solo il 9% dell'utenza ha utilizzato almeno una volta il servizio del Numero Verde della Regione Toscana (Grafico 15 e Tavola 7 – Appendice). Si tratta di un valore piuttosto modesto, sostanzialmente confermato anche dal Rapporto sui Reclami al Numero Verde del 1 semestre 2006¹² che, descrivendo l'andamento dei reclami, evidenzia un trend in calo nel semestre ed indica nel "mancato rispetto del programma di esercizio" il disagio maggiormente segnalato dall'utenza.

Questo valore piuttosto basso è ragionevolmente dovuto alla forte percezione da parte dell'utenza della responsabilità diretta di Trenitalia piuttosto che della Regione Toscana sul servizio offerto; di conseguenza, il cittadino è orientato a servirsi innanzitutto del Numero Verde di Trenitalia.

Grafico 15 – Utilizzo del Numero Verde regionale per i reclami



¹² Regione Toscana, "Dalla Parte dei cittadini: Il Numero Verde per i reclami degli utenti e l'attività ispettiva regionale sui servizi di TPL. I principali risultati. Primo semestre 2006", Report n.6, Luglio 2006. Consultabile anche al seguente indirizzo: <http://www.governodelterritorio.it/trasporti/Report6.pdf>.

Inoltre la valutazione da parte degli utenti che hanno usufruito del Numero Verde (espressa con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) non è certo positiva: il 54% degli utenti ha espresso un voto basso (1 o 2), mentre meno della metà (18,6%) ha espresso un voto pienamente positivo (4 o 5) e pertanto *l'Indice di Eccedenza*, che esprime appunto l'eccedenza dei *voti bassi* rispetto ai *voti alti* è pari a -49 (su 100 voti dati, il 25,5% sono *voti alti* mentre il 74,5% sono *voti bassi*). Inoltre il voto modale, ossia quello al quale è associata la frequenza maggiore, è pari ad 1.

Su tale valutazione incidono sostanzialmente due elementi:

- i lunghi tempi di risposta al reclamo;
- le risposte asettiche e non mirate.

Senza dubbio non è facile far percepire al cittadino l'impatto che il reclamo può comportare sull'operatività delle strutture regionali e di Trenitalia; risulta comunque necessario lavorare per migliorare ulteriormente la qualità delle risposte.

Il ricorso al Numero Verde, riportato nella Tavola 7 e Tavola 7a (Appendice), è sostanzialmente omogeneo per tutte le direttrici. La valutazione del servizio per ciascuna direttrice è riportato nella Tavola 7b e va interpretato come un'indicazione generale, in ragione del numero modesto di utenti che per ciascuna direttrice ha effettivamente utilizzato il Numero Verde.

3.8 L'importanza delle componenti del servizio ferroviario

3.8.1. Le opinioni degli utenti

L'indagine ha inteso individuare le caratteristiche ritenute particolarmente importanti per il servizio di trasporto ferroviario regionale. Pensando di fare una graduatoria di importanza sugli aspetti costitutivi della qualità del servizio, si è chiesto di esprimere l'importanza, con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10, attribuita ai seguenti sei aspetti:

- 1) la puntualità;
- 2) l'accesso alle informazioni;
- 3) i posti a sedere;
- 4) la pulizia;
- 5) l'integrazione con altri mezzi/infrastrutture;
- 6) la convenienza economica.

I risultati mostrano che gli utenti assegnano un'altissima importanza a tutti gli aspetti, con piccole differenze tra un aspetto e l'altro, e che la puntualità costituisce l'elemento più importante.

Le distribuzioni dei voti, messe in evidenza nel Grafico 16 mostrano un'evidente asimmetria positiva (verso i voti alti: 8, 9 e 10).

Il voto modale, ossia il voto cui è associata la maggioranza degli utenti, è 10 per tutti gli aspetti e per tutte le direttrici; il voto medio, va da un minimo di 8,4 per l'accesso alle informazioni ad un massimo di 9,2 per la puntualità (Grafico 17 e Tavola 13 – Appendice).

Grafico 16 - Distribuzione dei voti espressi dagli utenti sul grado di importanza assegnata ai diversi aspetti del servizio ferroviario

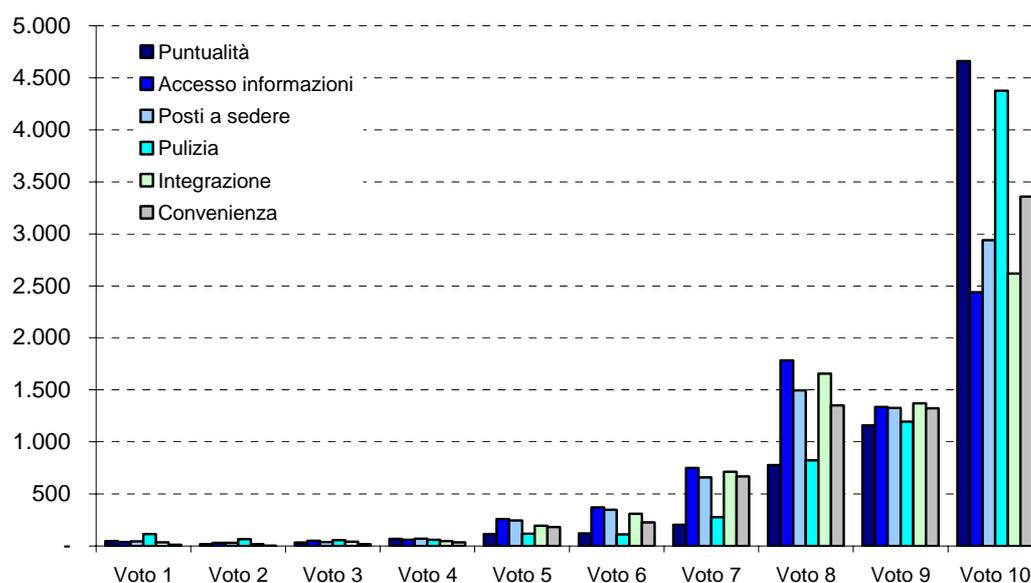
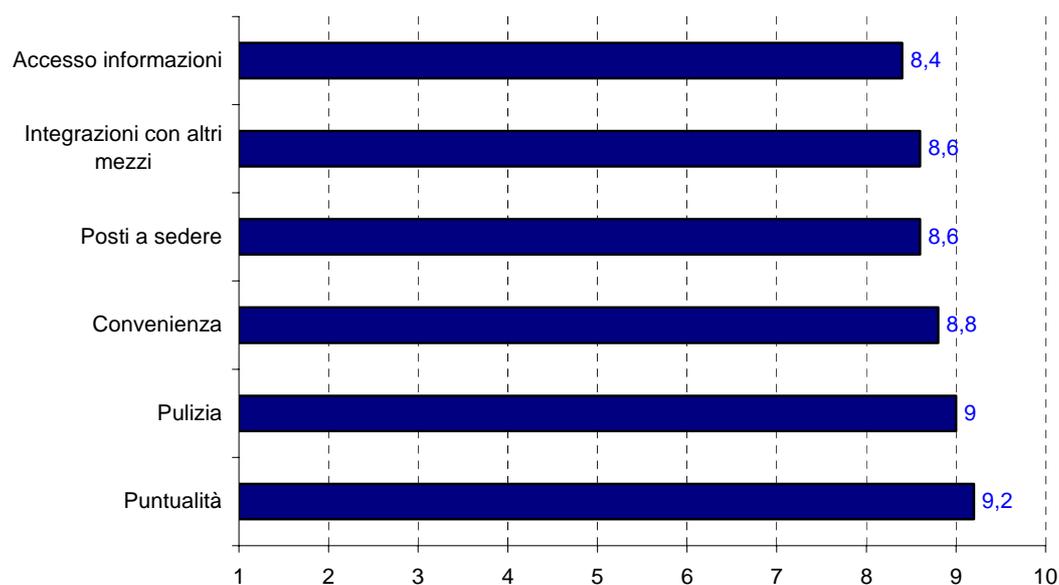


Grafico 17 - Voto medio espresso dagli utenti sul grado di importanza assegnata ai diversi aspetti del servizio ferroviario



3.8.2. Gli interventi di Regione Toscana

Che la puntualità del servizio e più in generale la regolarità sia il fattore discriminante per la qualità del servizio ferroviario è un fatto noto e consolidato; è normale che l'aspettativa maggiore da parte della clientela abituale sia quella di arrivare presto e in orario. Sul raggiungimento di una elevata performance su questi fattori, ancora lungi da ottenere, è orientata sia l'impresa ferroviaria, che ha fatto della regolarità l'obiettivo principale della gestione dell'esercizio, sia la Regione Toscana che dedica risorse consistenti alla verifica puntuale del rispetto (o del mancato rispetto) della puntualità (Tavola 4).

Tavola 4 – Percentuale di treni che giungono a destinazione entro 5 minuti dall'orario previsto – 1° semestre 2006

LINEA FERROVIARIA	1° semestre 2006					
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
1 - FIRENZE-AREZZO-CHIUSI-ROMA	86,1%	88,9%	92,8%	91,8%	90,0%	87,5%
2 - MEMORARIO: FIRENZE - PISA	89,1%	92,3%	93,8%	94,5%	93,5%	92,8%
3 - FIRENZE - SIENA - GROSSETO	88,9%	89,6%	93,9%	95,7%	94,2%	94,6%
4 - TIRRENICA SUD: PISA - LIVORNO - GROSSETO - ROMA	87,9%	90,8%	89,9%	92,8%	91,3%	91,4%
5 - MEMORARIO: FIRENZE - PISTOIA - LUCCA - VIAREGGIO	83,2%	86,5%	90,3%	90,0%	90,7%	91,3%
6 - PRATO - BOLOGNA	76,7%	78,9%	81,4%	81,7%	78,7%	73,0%
7 - FIRENZE - BORGO S.L. - FAENZA (via Vaglia)	84,1%	90,8%	96,2%	93,5%	92,6%	89,7%
8 - FIRENZE - BORGO S.L. (via Pontassieve)	88,4%	91,8%	95,5%	96,7%	95,3%	92,0%
9 - PISA - LUCCA - AULLA	88,6%	90,4%	91,4%	93,9%	91,5%	92,0%
10 - TIRRENICA NORD: PISA - LA SPEZIA - GENOVA	79,9%	75,6%	76,0%	77,1%	75,5%	81,4%
11 - PISTOIA - PORRETTA	95,3%	96,6%	96,7%	95,1%	98,7%	93,0%
12 - SIENA - CHIUSI	88,9%	94,1%	96,1%	96,9%	96,4%	95,0%
13 - PONTREMOLESE: PISA - LA SPEZIA - PARMA	82,5%	84,8%	85,0%	86,5%	89,0%	86,5%

Fonte: Settore Pianificazione Mobilità e Trasporti

Il Contratto di servizio con Trenitalia, prevede un articolato scambio di informazioni in tempo reale e differite nel tempo sull'andamento del servizio, che consentono alla Regione di verificare periodicamente la puntualità dei treni e rispondere in modo circostanziato all'esigenza di informazione dei viaggiatori (soprattutto nel caso di "perturbazioni" accidentali del servizio).

La Tavola 5 mostra il numero dei treni soppressi sulle 13 linee principali nel primo semestre 2006.

Tavola 5 - Numero dei treni soppressi per linea ferroviaria - 1° semestre 2006 -

LINEA FERROVIARIA	1° semestre 2006					
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
1 - FIRENZE-AREZZO-CHIUSI-ROMA	12	8	6	12	19	8
2 - MEMORARIO: FIRENZE - PISA	64	37	35	37	21	65
3 - FIRENZE - SIENA - GROSSETO	3	1	8	9	3	9
4 - TIRRENICA SUD: PISA - LIVORNO - GROSSETO - ROMA	18	4	4	5	2	4
5 - MEMORARIO: FIRENZE - PISTOIA - LUCCA - VIAREGGIO	31	31	37	40	19	35
6 - PRATO - BOLOGNA	4	2	0	7	4	4
7 - FIRENZE - BORGO S.L. - FAENZA (via Vaglia)	8	7	0	4	12	8
8 - FIRENZE - BORGO S.L. (via Pontassieve)	4	3	0	6	2	3
9 - PISA - LUCCA - AULLA	13	9	5	9	2	7
10 - TIRRENICA NORD: PISA - LA SPEZIA - GENOVA	13	5	11	3	3	5
11 - PISTOIA - PORRETTA	1	2	1	0	0	3
12 - SIENA - CHIUSI	5	1	0	0	0	1
13 - PONTREMOLESE: PISA - LA SPEZIA - PARMA	21	0	5	4	1	4

Fonte: Settore Pianificazione Mobilità e Trasporti

Intese con RFI, intervenute recentemente, ci consentono infine di accedere direttamente a strumenti di controllo dell'andamento del servizio, in tempo reale ("Viaggiatreno" oggi disponibile nel sito di Trenitalia, è in grado di fornire sul momento lo "stato di salute" di ciascun treno viaggiante) e in tempo differito (RIACE è un applicativo di RFI di analisi dei dati di circolazione ed esercizio dei treni e consolida e storicizza dati relativi alla programmazione ed all'esercizio).

3.9. La soddisfazione rispetto al servizio ferroviario

3.9.1 Premessa

L'obiettivo principale dell'indagine è consistito nel valutare il grado di soddisfazione espresso dagli utenti abituali dei treni regionali (pendolari) rispetto ai servizi offerti da Trenitalia, con particolare riferimento ai servizi ferroviari ed ai servizi offerti dalle stazioni.

Il **grado di soddisfazione** è stato stimato sia chiedendo una *valutazione complessiva* sia richiedendo un giudizio rispetto ad una vasta gamma di aspetti del servizio, distinti in:

- *servizi di informazione;*
- *servizi alla stazione;*
- *servizi a bordo treno.*

Il giudizio è stato articolato attraverso una scala compresa tra un voto minimo di 1 ed un voto massimo di 5. Nei paragrafi successivi, i risultati emersi sono descritti, attraverso l'indicazione dei voti medi e in alcuni casi anche attraverso l'indice di eccedenza.

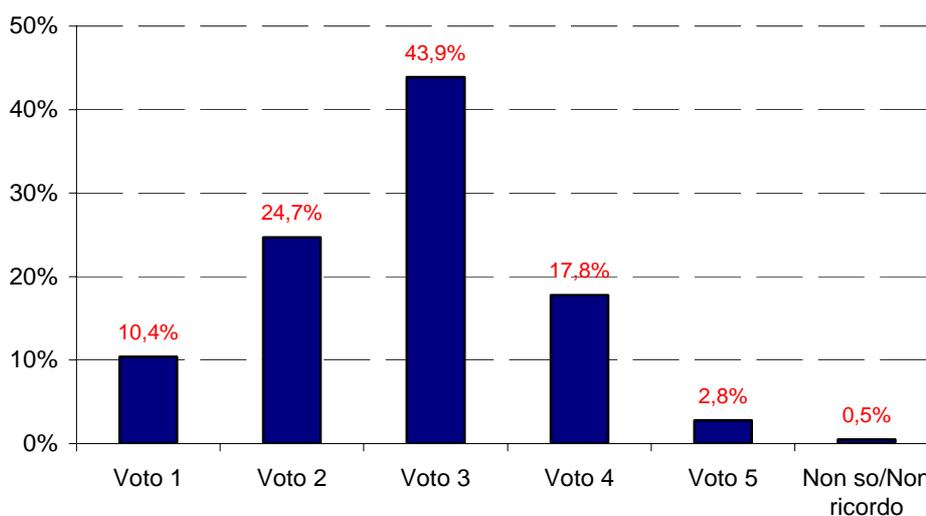
Nell'Appendice sono riportate, per ciascun ambito (servizi di informazioni, servizi alla stazione e servizi a bordo treno) due tavole: una riporta gli indicatori di sintesi (voto medio, voto modale, voto mediano e indice di eccedenza) e l'altra riporta la distribuzione in valore assoluto e percentuale dei voti espressi.

Per i servizi di informazione si vedano la Tavola 14 e la Tavola 14a; per i servizi alla stazione si vedano la Tavola 15 e la Tavola 15a; per i servizi a bordo treno si vedano la Tavola 16 e la Tavola 16a.

3.9.2 La soddisfazione complessiva

La soddisfazione complessiva dei pendolari, evidenziata nel Grafico 18, consente di osservare da un lato una forte concentrazione degli utenti nel voto intermedio – il 43,9% dell'utenza esprime il voto 3 – e dall'altro lato che i voti positivi sono molto meno diffusi rispetto a quelli negativi: il 35,1% degli utenti esprime un voto pari ad 1 o 2 mentre il 20,6% dà un voto pari a 4 o 5.

Grafico 18 - Distribuzione dei voti espressi dagli utenti sul grado di soddisfazione generale rispetto al servizio ferroviario regionale



Gli indicatori di sintesi riassumono queste informazioni: il voto medio è pari a 2,8, il valore modale è pari a 3, e l'indice di eccedenza pari -26. I dati di dettaglio sono riportati nella Tavola 8 e 8a in Appendice.

3.9.3 La soddisfazione per i Servizi di informazione

Per ciò che riguarda i **servizi di informazione**, gli aspetti per i quali è stato misurato il grado di soddisfazione sono stati:

- 1) I servizi telefonici di Trenitalia (FS INFORMA);
- 2) L'utilità e la comprensibilità della Carta dei Servizi;
- 3) La facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine);
- 4) I tempi e le modalità di risposta in caso di reclami.

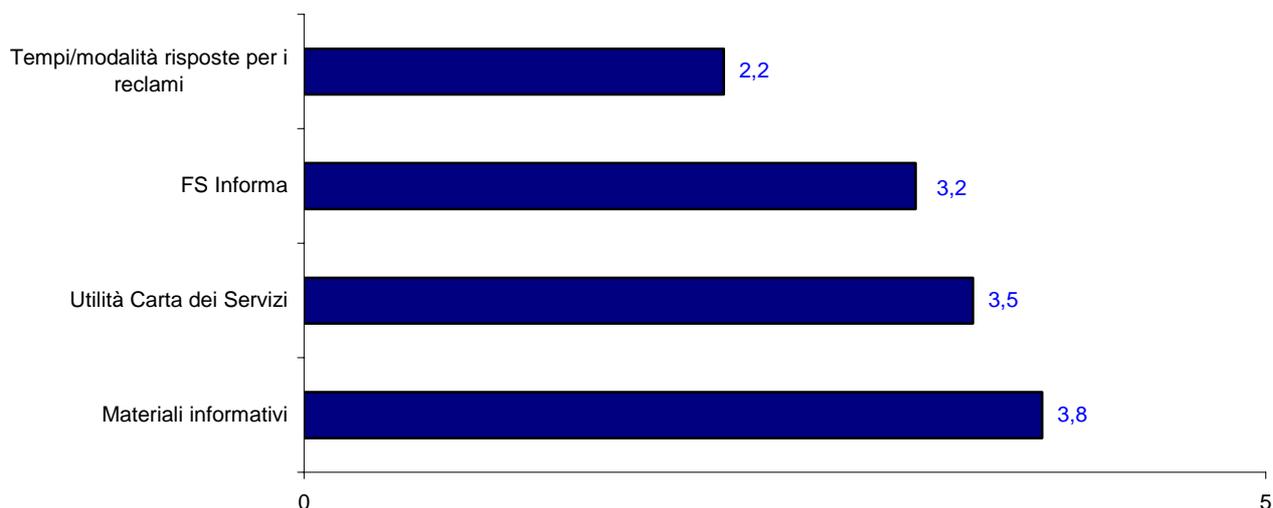
Il grado di soddisfazione per il **Servizio telefonico di Trenitalia "FS Informa"** è buono – il voto medio è pari a 3,2 – ma tale valore va interpretato tenendo conto che solo il 26,8% dei pendolari ha espresso una valutazione, mentre ben il 70,5% non utilizza il servizio e il 2,7% non ha saputo dare un voto (Grafico 19 e Tavola 14a dell'Appendice).

La **Carta dei Servizi** è ancor meno conosciuta: ben il 79,8% dichiara di non conoscerla e il 6,3% dichiara di non saper comunque esprimere un giudizio. Quindi il voto medio – pari a 3,5 – riguarda solo il 13,9% dei pendolari (Grafico 19 e Tavola 14a dell'Appendice).

Sulla **Facilità nel trovare materiali informativi** invece quasi tutti i pendolari hanno saputo dare una valutazione (93%) e hanno espresso una piena soddisfazione: il voto medio è pari a 3,8 (Grafico 19 e Tavola 14a dell'Appendice).

La soddisfazione minore riguarda, com'è prevedibile, i **Tempi e modalità di risposta per i reclami**, infatti il voto medio per questo aspetto è stato pari a 2,2; a questa domanda ha peraltro risposto solo il 20% dei pendolari.

Grafico 19 – Grado di soddisfazione dei pendolari per i Servizi di Informazione (voto medio – scala da 1 a 5)



I valori dell'Indice di eccedenza, che lo ricordiamo, esprime l'eccedenza dei voti bassi (1 e 2) rispetto ai voti alti (4 e 5) e che sono riportati nella Tavola 14 – Appendice, confermano le considerazioni fatte.

3.9.4 La soddisfazione per i Servizi delle stazioni

Per ciò che riguarda i **servizi delle stazioni** i parametri presi in considerazione sono stati:

- 1) Presenza e orari della biglietteria;
- 2) Tabelloni degli orari di arrivi e partenze dei treni;
- 3) Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione;
- 4) Informazioni precise ed immediate da parte del personale;
- 5) Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico;
- 6) Presenza dei bus nei pressi della stazione;
- 7) Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni;
- 8) Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze.

Per ciascuna tipologia di servizio è stato calcolato il voto medio espresso dall'utenza, distinguendo le stazioni di andata da quelle di ritorno (Grafico 20 e Grafico 21).

Per riassumere queste valutazioni in un solo indicatore, *il livello di soddisfazione di sintesi*, è stata calcolata una media¹³ di tutti i parametri, attribuendo loro un identico peso. Per questo indicatore possiamo considerare "buoni" i parametri che si collocano al di sopra del voto 3 e "carenti" quelli che scendono al di sotto.

Il livello di soddisfazione di sintesi per le stazioni di andata, che sono per lo più stazioni disperse nel territorio della regione, è risultato pari a 3,1; quello calcolato per le stazioni di ritorno, che sono per lo più le stazioni dei capoluoghi e dei maggiori centri della regione, è risultato migliore, pari a 3,5.

Grafico 20 – Grado di soddisfazione dei pendolari per i Servizi offerti nelle stazioni di andata (voto medio – scala da 1 a 5)



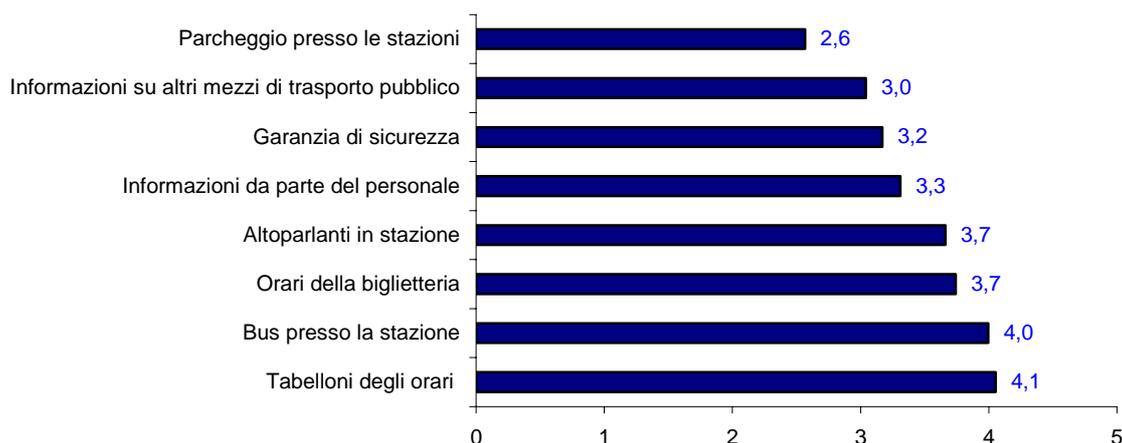
In particolare per le stazioni di andata gli aspetti che superano la soglia del 3 sono: *la presenza dei bus nei pressi della stazione* (voto medio: 3,2); *la possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni* (voto medio: 3,2), *le Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione* (voto medio: 3,3); *i tabelloni degli orari di arrivi e*

¹³ La media dei voti medi dei singoli parametri.

partenze dei treni (voto medio: 3,7). L'aspetto che ottiene il voto medio più basso riguarda le *Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico* (voto medio: 2,6) (Grafico 20).

Per le stazioni di ritorno tutti i parametri superano la soglia del 3, ad eccezione della *Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni* (voto medio: 2,6) e delle *Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico* (voto medio: 3,0). In queste stazioni il grado di soddisfazione risulta particolarmente buono nel caso dei *Tabelloni degli orari di arrivi e partenze dei treni* (4,1) e della *Presenza dei bus nei pressi della stazione* (voto medio: 4,0) (Grafico 21).

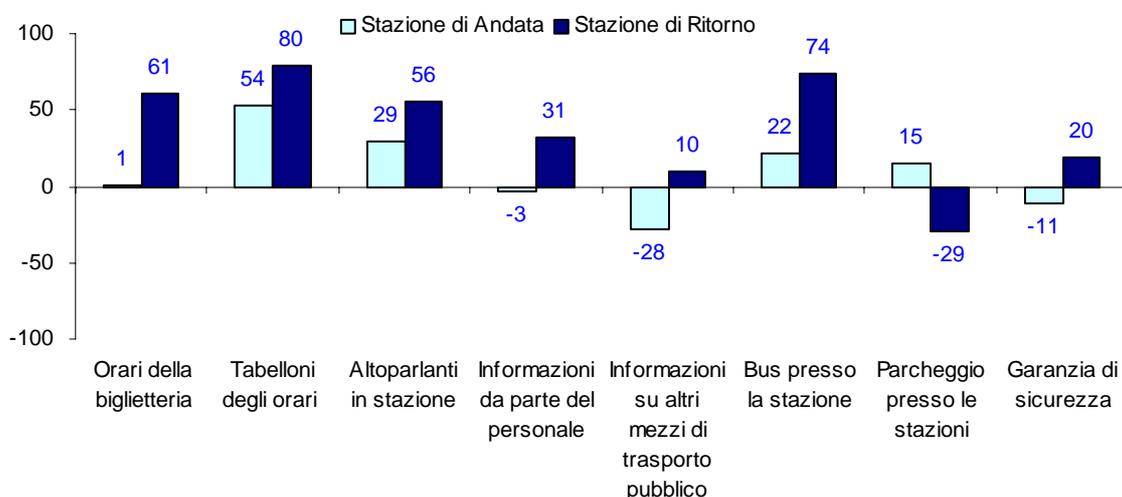
Grafico 21 - Grado di soddisfazione dei pendolari per i Servizi offerti nelle stazioni di ritorno (voto medio – scala da 1 a 5)



Quanto detto finora è confermato dall'indice di eccedenza che esprime l'eccedenza dei voti bassi (1 e 2) rispetto ai voti alti (4 e 5) (Grafico 22 e Tavola 15 – Appendice):

- 1) l'indice è infatti negativo per le *Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico* e la *Garanzia di sicurezza* per le stazione di andata e per la *Possibilità di trovare parcheggio presso la stazione* per le stazioni di ritorno;
- 2) inoltre l'indice di eccedenza riferito alle stazioni di ritorno è superiore a quello riferito e stazioni di andata, con la sola eccezione del *trovare parcheggio presso la stazione*.

Grafico 22 – Indice di eccedenza calcolato per i Servizi delle stazioni di andata e di ritorno



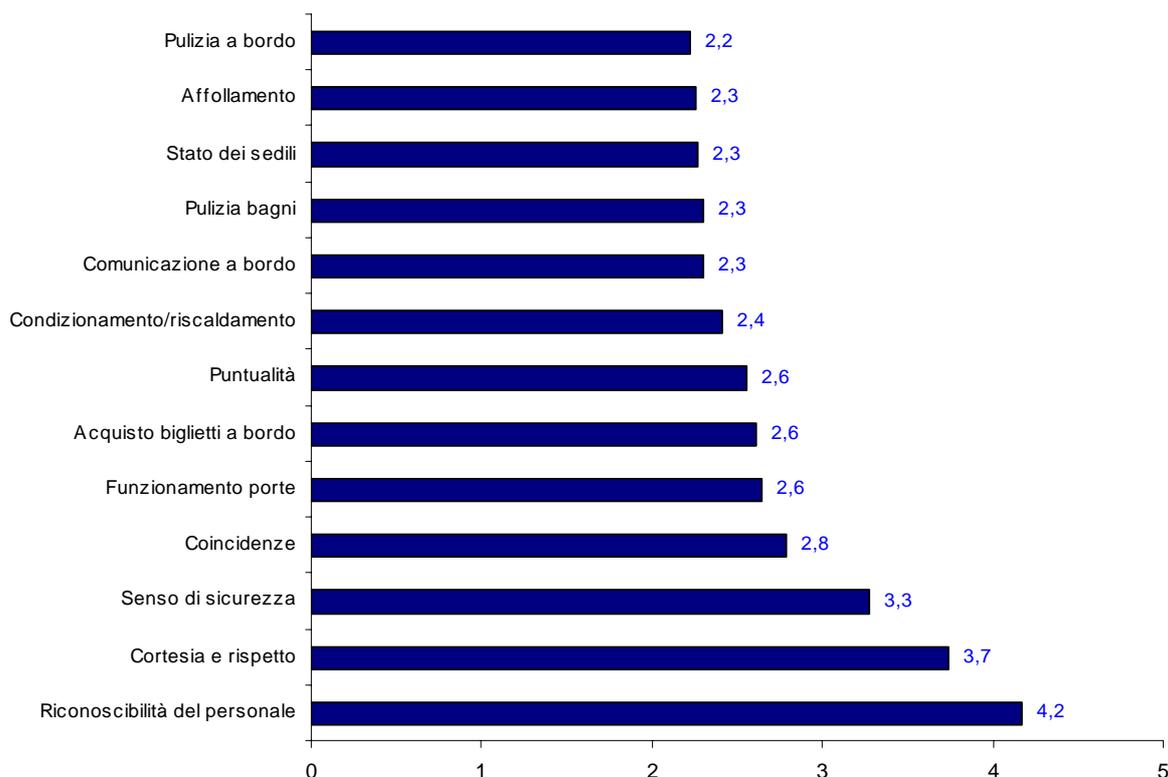
3.9.5 La soddisfazione per i Servizi a bordo treno

Infine, per valutare la soddisfazione espressa dai pendolari nei confronti dei **servizi a bordo treno**, sono stati considerati i seguenti parametri¹⁴:

- 1) Puntualità;
- 2) Coincidenza dei treni;
- 3) Affollamento a bordo;
- 4) Stato dei sedili;
- 5) Pulizia a bordo delle vetture;
- 6) Adeguatezza e pulizia dei bagni;
- 7) Funzionamento del condizionamento/riscaldamento;
- 8) Funzionamento delle porte;
- 9) Senso di sicurezza (furti, molestie);
- 10) Riconoscibilità del personale di servizio;
- 11) Cortesia e rispetto dimostrati verso il cliente;
- 12) Possibilità di acquistare i biglietti a bordo;
- 13) Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalità.

Il Grafico 23 riporta il voto medio dei giudizi espressi dagli utenti rispetto a tali caratteristiche.

Grafico 23 - Grado di soddisfazione dei pendolari per i Servizi a bordo treno
(voto medio - scala da 1 a 5)



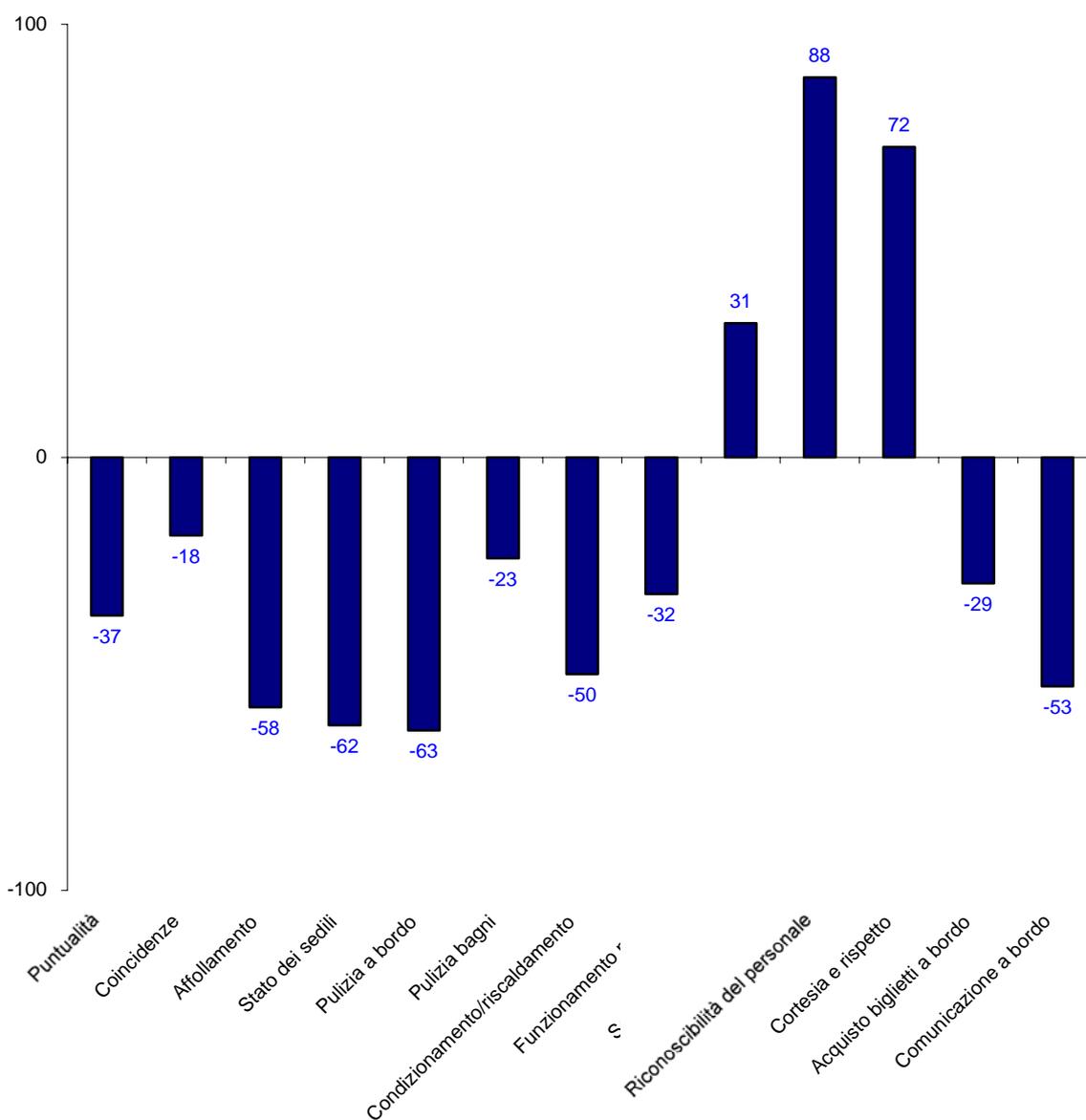
¹⁴ Tali parametri costituiscono oggetto puntuale di controllo sul campo da parte del nucleo ispettivo regionale, istituito a norma della LR 42/98, i cui risultati sono pubblicati semestralmente sulla rivista "Dalla parte dei cittadini: il numero verde per i reclami degli utenti e l'attività ispettiva regionale sui servizi di TPL. I principali risultati".

Il livello di soddisfazione di sintesi, calcolato come indicato nel paragrafo precedente, è risultato pari a 2,7. Gli aspetti che riguardano la relazione tra il personale ferroviario e gli utenti registrano una piena soddisfazione da parte dei pendolari: *la cortesia e il rispetto dimostrati verso il cliente* ottiene un voto medio pari a 3,7 mentre *la riconoscibilità del personale di servizio* raggiunge il 4,2.

Risultano invece molto carenti tutti gli aspetti relativi al comfort del viaggio: *la pulizia a bordo delle vetture* (voto medio: 2,2), *l'affollamento a bordo* (voto medio: 2,3), *lo stato dei sedili* (voto medio: 2,3), *la pulizia dei bagni* (voto medio: 2,3), *la comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie* (voto medio: 2,3) e *il condizionamento/riscaldamento* (voto medio: 2,4).

Per concludere osserviamo da un lato che l'indice di eccedenza conferma che i voti modesti (voto 1 e 2) sono "eccedenti" rispetto ai voti più alti (voto 4 e 5) per la maggioranza degli aspetti considerati (Grafico 24), e dall'altro lato che questi risultati sono molto simili in tutte le direttrici (Tavola 16 e 16a -Appendice).

Grafico 24 – Indice di eccedenza dei giudizi espressi dagli utenti sul livello di soddisfazione per alcune caratteristiche dei Servizi a bordo treno



3.9.6 Una valutazione complessiva del livello di soddisfazione

Dopo aver analizzato il grado di soddisfazione rispetto al dettaglio delle diverse caratteristiche del servizio ferroviario regionale, si è cercato di acquisire una valutazione generale e complessiva, anche attraverso l'analisi di alcune dimensioni che possono definire la complessità del trasporto e del servizio ferroviario:

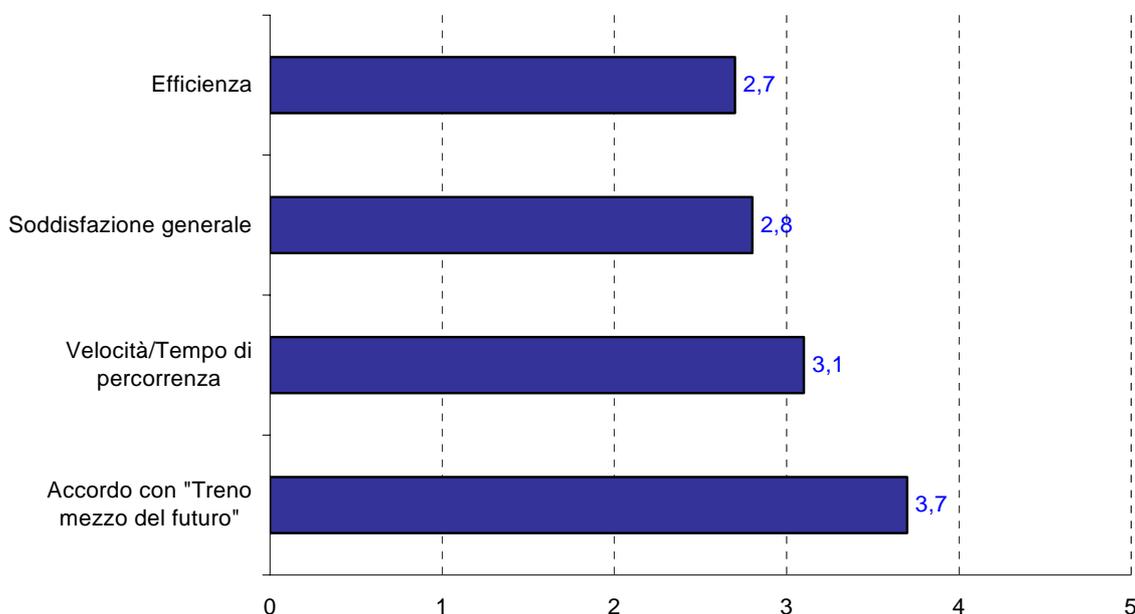
- 3.7. l'efficienza,
- 3.8. la velocità,
- 3.9. il gradimento complessivo dell'utenza,
- 3.10. la "futuribilità del treno".

E' stato dunque chiesto ai pendolari di esprimere un voto - sempre con la scala da 1 a 5 - nei confronti dell'efficienza del servizio, della velocità rispetto al tempo di percorrenza, della soddisfazione generale, nonché della condivisione dell'idea: "il treno è il mezzo del futuro".

Il Grafico 25, il Grafico 26, così come i dati riportati in Appendice¹⁵ consentono di fare le seguenti considerazioni:

- 1) **Treno come un mezzo del futuro:** la grande maggioranza dei pendolari considera il treno come un mezzo del futuro (il voto medio è pari a 3,7; il voto modale è pari a 4 e l'indice di eccedenza, pari a 60 mostra una forte eccedenza di voti alti (4,5) rispetto a quelli bassi). Questa opinione, tra l'altro è molto diffusa: in tutte le direttrici più del 50% degli utenti da un voto pari a 4 o a 5.
- 2) **Velocità/tempo di percorrenza:** una quota importante di pendolari considera il treno come un mezzo che assicura buona velocità (il voto medio e quello modale sono pari rispettivamente a 3,1 e a 3; l'indice di eccedenza, pari a 19, mostra che i voti elevati (39,7%) superano quelli più bassi (27,1%).

Grafico 25 – Grado di soddisfazione dei pendolati per alcuni aspetti generali (voto medio)

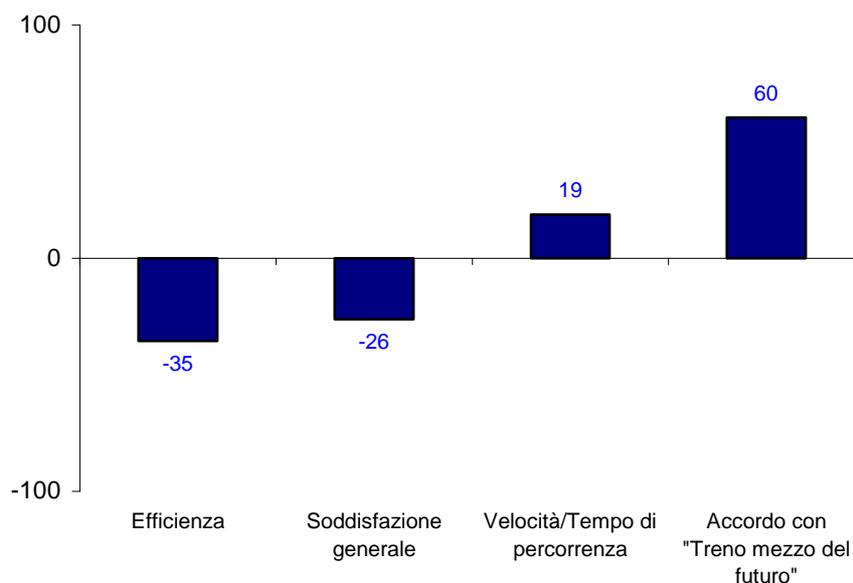


- 3) **Efficienza del servizio:** il giudizio dei pendolari diventa molto più critico se si considera l'efficienza del servizio nel suo complesso: il voto medio è pari a 2,7 ma la percentuale di coloro che esprimono voti bassi (circa il 40%) diventa più che doppia rispetto a coloro che esprimono voti elevati (19%).

¹⁵ Nell'Appendice sono riportate, per ciascun aspetto, due tavole: una con gli indicatori di sintesi (voto medio, modale, mediano e indice di eccedenza) e l'altra con la distribuzione in valore assoluto e in valore percentuale dei voti espressi (Tavole 8, 8a, 8b; 8c).

4) **Soddisfazione complessiva:** per concludere i pendolari non sembrano soddisfatti del servizio ferroviario considerato nel suo complesso: il voto medio è pari a 2,8 e l'indice di eccedenza negativo mette in evidenza che coloro che esprimono voti bassi (circa il 35,1%) superano di gran lunga gli utenti che esprimono voti elevati (20,6%).

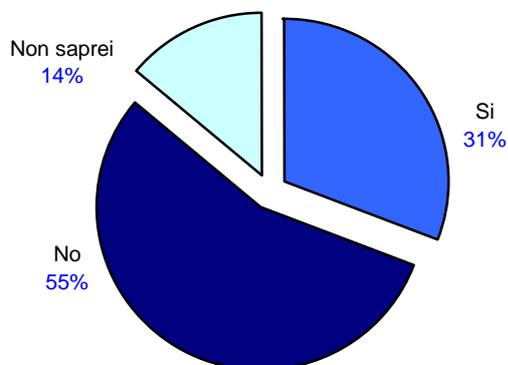
Grafico 26 - Indice di eccedenza dei giudizi espressi dagli utenti sul livello di soddisfazione per alcune caratteristiche generali del servizio ferroviario



3.9.7 Gli interventi migliorativi

L'indagine ha voluto capire quale percezione abbiano gli utenti pendolari degli interventi di miglioramento del servizio realizzati negli ultimi anni. Per questo è stato loro chiesto se ritenevano che fossero stati fatti negli ultimi anni interventi di miglioramento e quali: la maggioranza degli utenti (il 55%) non ha registrato alcun intervento di miglioramento, il 14% non si è espresso, mentre il 31% ha percepito un'azione di miglioramento nella qualità del servizio (Grafico 27).

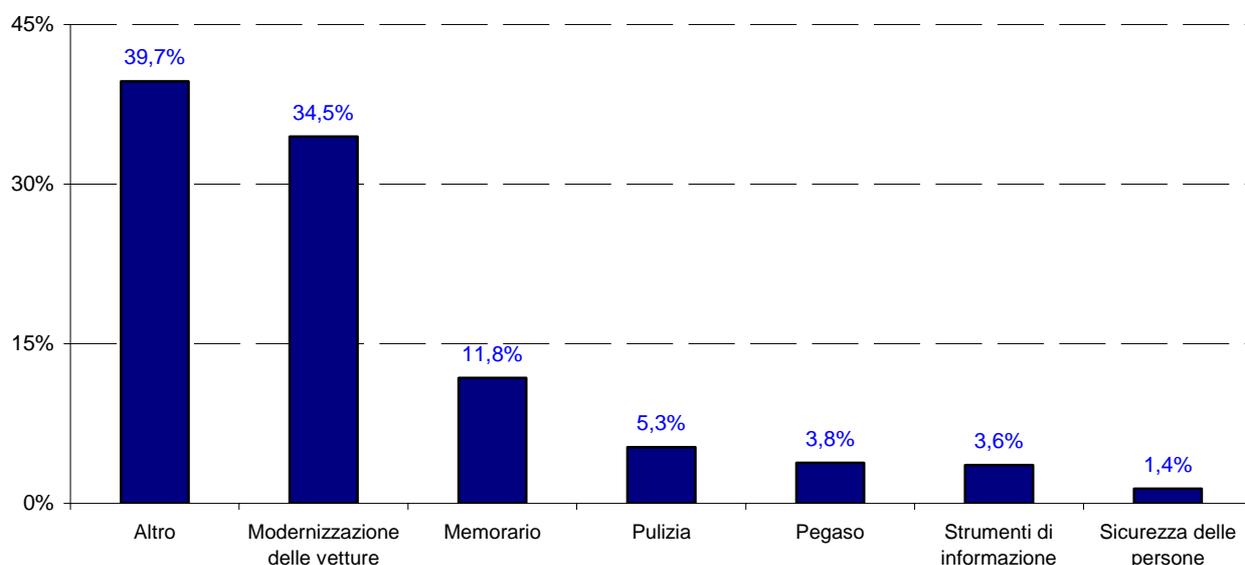
Grafico 27 – Percezione degli interventi di miglioramento realizzati negli ultimi anni



Agli utenti che hanno percepito un miglioramento è stato chiesto di indicare a quale intervento pensavano¹⁶. La *modernizzazione e il comfort delle vetture* ha ottenuto il 34,5% delle segnalazioni. L'orario cadenzato *Memorario*¹⁷ ha registrato solo l'11,8% delle segnalazioni (Grafico 28); tale valutazione risente del fatto che gli utenti abituali concentrano i propri spostamenti prevalentemente in una fascia ristretta del mattino (per il viaggio di andata) utilizzando treni "storici" mantenuti con l'orario precedente; in tale fascia oraria dunque non vi è stata una variazione significativa dell'orario, e sono stati pertanto meno percepiti i vantaggi dell'orario cadenzato nell'arco della giornata.

La voce "altro" che ha registrato ben il 39,7% corrisponde ad una molteplicità di singoli aspetti e particolarità non riconducibile ad un chiaro elemento di miglioramento.

Grafico 28 – Gli interventi migliorativi segnalati (% di segnalazioni)



¹⁶ Nell'Appendice – Tavola 11 viene riportata la distribuzione percentuale delle frequenze, per direttrice, relative agli interventi migliorativi del servizio ferroviario regionale. Poiché l'utente poteva segnalare più interventi migliorativi, (risposta multipla), le percentuali del Grafico 28 sono riferite a tutte le segnalazioni fornite.

¹⁷ Il *Memorario* è un sistema coordinato e cadenzato che offre alla clientela un incremento ed una maggiore frequenza del servizio, ad orari facilmente memorizzabili attivato a partire dal nuovo orario del Dimore 2004.

4. CONCLUSIONI

I principali risultati dell'Indagine possono essere così sintetizzati:

Gli utenti abituali del treno regionale selezionati dalla lista Pegaso: sono utenti che hanno maturato un'esperienza nell'uso del treno caratterizzata dall'*intensità d'uso* (sono utenti che usano il treno quasi tutti i giorni della settimana), dalla *durata nel tempo* (il 70,6% di essi lo usa abitualmente da più di due anni, il 47% da oltre due), e dal fatto che in circa un terzo delle loro famiglie c'è almeno un altro membro che utilizza il treno, e pertanto alla loro personale esperienza si aggiunge spesso quella di un familiare. Sono dunque utenti che hanno titolo e ragione per dare una valutazione circostanziata sul servizio ferroviario regionale e sulla sua evoluzione.

Quando si usa il treno regionale: il treno regionale è utilizzato, come mezzo di spostamento abituale, quasi esclusivamente per ragioni di studio e di lavoro. Peraltro circa il 55% dei pendolari utilizza il treno (non solo regionale) anche in altre occasioni. Tra queste prevalgono le occasioni di turismo e tempo libero (con il 55% del totale segnalazioni) e la necessità di raggiungere i centri urbani (24% delle segnalazioni).

Perché si sceglie il treno regionale: le tre ragioni fondamentali per le quali viene scelto il treno rispetto ad altri possibili mezzi sono la velocità (34%), la comodità (22%) e il costo/risparmio (21%).

Gli spostamenti casa-stazione e stazione-destinazione: quasi l'80% dei pendolari abita vicino dalla stazione di partenza: il 38,2 % a meno di 1 km e il 38,9% fra 1 e 5 km; mentre il 21,7% abita oltre i 5 Km.

La stazione di partenza viene raggiunta per lo più *a piedi* (nel 36% dei casi) e in *auto* (nel 35% dei casi) e in misura minore in *autobus* (nel 14,8% dei casi). Naturalmente il mezzo usato per raggiungere la stazione di partenza è strettamente correlato alla distanza da percorrere: i più vicini (meno di 1 Km) la raggiungono maggiormente a piedi, i più lontani maggiormente con un mezzo (pullman, auto, autobus urbano).

Inoltre l'80% dei pendolari non utilizza stazioni meglio servite se più lontane: probabilmente la comodità e i tempi stretti hanno un peso fondamentale nella scelta della stazione.

Una volta raggiunta la stazione di arrivo, il 60% dei pendolari raggiunge la propria destinazione con *l'autobus urbano* oppure *a piedi* (nel 30% dei casi).

La percezione della responsabilità della qualità del servizio ferroviario: solo il 36% degli utenti pendolari attribuisce correttamente a Trenitalia la responsabilità della qualità del servizio ferroviario, mentre ben il 29% non sa a chi attribuirlo e il 35% la attribuisce erroneamente ad un altro soggetto. Le aspettative nei confronti della Regione Toscana sono importanti: il 43,4% dei pendolari le attribuisce almeno *in parte* una responsabilità sulla qualità del servizio, il 26,6% le attribuisce *certamente* tale responsabilità, il 21,6% non sa non rispondere e l'8,4% non le attribuisce questa responsabilità.

L'importanza delle componenti del servizio ferroviario: gli utenti intervistati hanno assegnato un'importanza altissima a tutti gli aspetti costitutivi del servizio ferroviario: la puntualità, l'accesso alle informazioni, i posti a sedere, la pulizia, l'integrazione con altri mezzi/infrastrutture, la convenienza economica. Il voto modale (ossia quello cui è associata la modalità con maggiore frequenza) è stato pari a 10 per tutti gli aspetti; il voto medio è andato da un minimo di 8,4 per l'accesso alle informazioni ad un massimo di 9,2 per la puntualità che è risultato l'aspetto *più importante*.

La soddisfazione rispetto ai servizi ferroviari:

- **servizi di informazione:** il servizio più conosciuto ed apprezzato riguarda i *materiali informativi*, mentre il Servizio telefonico “FS Informa” e soprattutto la *Carta dei Servizi di Trenitalia*, pur riscuotendo apprezzamento, sono utilizzati o conosciuti da percentuali modeste di pendolari.
- **servizi delle stazioni:** le stazioni di ritorno, che sono le stazioni dei capoluoghi e dei maggiori centri della regione, riscuotono maggiore soddisfazione rispetto alle stazioni di andata, che invece sono stazioni disperse nel territorio della regione.
- **servizi a bordo treno:** il livello di soddisfazione complessivamente modesto (voto medio: 2,7) deriva da un lato da una piena soddisfazione per gli aspetti che riguardano la relazione tra il personale ferroviario e gli utenti (la cortesia e il rispetto per il cliente, la riconoscibilità del personale) e dall'altro da una piena insoddisfazione per la puntualità e per molti aspetti relativi al comfort del viaggio (pulizia di bagni e vetture, affollamento, stato dei sedili, etc.).
- **Sintesi conclusiva:** La sintesi conclusiva di tutti i diversi aspetti del servizio ferroviario mette in evidenza che i pendolari pur considerando il treno come il mezzo del futuro e apprezzandone la velocità sono critici in termini generali e soprattutto rispetto all'efficienza del servizio.

5. ULTERIORI CONSIDERAZIONI

Questa prima indagine, che ha riguardato solo gli utenti sistematici del treno, ha evidenziato un livello di qualità percepita del servizio ferroviario regionale sostanzialmente positivo.

Circa il 65% degli utenti giornalieri del treno ha espresso un giudizio da “abbastanza soddisfatto” a “molto soddisfatto” (modalità di voto “3”, “4” e “5”). Questo giudizio è avvalorato dal fatto che gli abbonati Pegaso sono utenti che hanno titolo e motivo per esprimere una seria valutazione sul servizio, in quanto hanno maturato un'esperienza caratterizzata da intensità di uso, dalla durata nel tempo (il 70% lo utilizza da oltre 2 anni) e dal fatto che in molti casi si tratta di un'esperienza non solo individuale ma anche familiare (nel 33% dei casi il treno è utilizzato anche da altri componenti).

Oltre a ciò è significativo il fatto che più del 50% degli utenti utilizza il trasporto ferroviario per altre motivazioni rispetto al consueto lavoro/studio: il treno viene visto come mezzo efficace anche per il tempo libero, per raggiungere i centri urbani, per le visite a parenti ed amici.

Ma perché il cosiddetto “pendolare” sceglie di utilizzare il treno? Dall'indagine risulta chiaro che la maggior parte ritiene il treno un mezzo veloce, che annulla i problemi di traffico e parcheggio e che offre comodità di viaggio.

Del resto l'accessibilità alle città ed ai sistemi urbani, la mobilità interna a questi attraverso l'uso del mezzo privato, l'accessibilità alle attività, ai servizi ed alle attrezzature spesso localizzati in ambiti di regolazione del traffico, sono divenute negli ultimi anni sempre più problematiche.

Costruire un'alternativa all'uso dell'auto privata anche per gli spostamenti non sistematici diviene un obiettivo prioritario del processo di pianificazione e gestione della mobilità.

Ma quali sono i fattori di qualità che contribuiscono a rendere gradita l'utilizzazione del treno? I principali sono rappresentati dall'offerta di integrazione che spesso il servizio offre specialmente riguardo alla

dotazione di parcheggi nelle stazioni di partenza, di bus per l'interscambio nelle stazioni di arrivo e alla possibilità di ricevere informazioni attraverso i diversi canali o modalità di comunicazione.

Ulteriori aspetti positivi sono rappresentati dalla sicurezza, dalla capacità di offrire coincidenze nelle principali stazioni e anche dalla puntualità sebbene quest'ultima riscuota un giudizio positivo da poco più della metà degli utenti.

Più problematici risultano i fattori riguardanti l'offerta di materiale rotabile dove l'adeguatezza dei mezzi, la pulizia, l'affollamento ed i comfort a bordo ottengono giudizi sostanzialmente negativi.

In questo senso sarà pertanto essenziale per la Regione continuare nelle politiche di finanziamento per il rinnovo del parco rotabile.

La Regione Toscana ha infatti impegnato per il periodo 2002-2008 circa 75 milioni di euro quale contributo per investimenti per l'acquisto e la ristrutturazione di materiale rotabile ferroviario.

Sarà necessario inoltre proseguire nella realizzazione di interventi riguardanti da una parte, la struttura dell'offerta dei servizi tesa ad identificare sempre più il treno quale mezzo sicuro, con orari rispettati e buona velocità e comodità per evitare le code del traffico in ingresso e spesso anche in uscita dalle città e, dall'altra, nella dotazione di infrastrutture e servizi di interscambio nelle stazioni di partenza e arrivo.

La realizzazione di una rete dei servizi di trasporto pubblico ferroviario e su gomma fortemente interconnessa ed integrata tra le diverse modalità, rappresenta un obiettivo da perseguire nei prossimi anni; una rete che, partendo proprio dal miglioramento della struttura e del livello dei servizi ferroviari offerti, garantisca una forte affidabilità del sistema.

In effetti laddove il servizio è stato potenziato e migliorato questo viene percepito dall'utenza; oltre il 30% degli intervistati ha dichiarato di aver rilevato, negli ultimi anni, una migliore qualità dei servizi offerti.

In particolare sono stati individuati quali fattori di progressivo innalzamento del livello delle prestazioni complessive dei treni in circolazione: la modernizzazione del confort delle vetture ed il progetto di cadenzamento mnemonico su alcune linee definito "*memorario*".

La riprova che "*memorario*" ha riscosso soddisfazione, da parte dei viaggiatori, è che il miglioramento dei servizi è stato recepito in misura maggiore sulle linee Firenze-Pisa-Livorno e Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio dove è stato attivato, rispettivamente nel 2005 e nel 2006.

Tra l'altro su queste direttrici si è rilevato un aumento del numero degli utenti del servizio ferroviario pari al 7% sulla direttrice di Pisa e al 13% sulla direttrice di Lucca con un conseguente aumento dei ricavi.

Anche una specifica indagine di customer effettuata da Trenitalia sulla linea Firenze-Viareggio nell'Aprile del 2006 ha dimostrato come il 68% dei viaggiatori era a conoscenza del progetto "*memorario*": il 41% lo riteneva molto utile e il 39% abbastanza utile.

Anche in questo caso la direzione su cui lavorare è dunque quella di proseguire nella riqualificazione, strutturazione e potenziamento del servizio ferroviario regionale e metropolitano per consentire ai cittadini di poter contare su una valida alternativa all'utilizzazione del mezzo privato.

Meglio dovremo fare per quanto riguarda il contatto con il cittadino e la capacità di dare risposte adeguate ai reclami.

6. NOTA METODOLOGICA

Obiettivo dell'indagine: l'obiettivo generale dell'indagine è quello di valutare la qualità percepita e il grado di soddisfazione degli utenti abituali (cosiddetti pendolari) dei treni regionali riguardo ai servizi offerti da Trenitalia, con particolare riferimento ai servizi ferroviari ed ai servizi offerti dalle stazioni.

Gli utenti abituali sono operativamente definiti come coloro che usano il treno regionale da 1 a 7 volte la settimana.

Popolazione obiettivo, lista e direttrici ferroviarie: la popolazione obiettivo è costituita dagli utenti abituali dei treni regionali della Toscana. La lista adottata è stata definita a partire dalla "lista degli abbonati al Sistema Integrato di trasporti Pegaso" in cui la grande maggioranza degli abbonati usa abitualmente il treno per motivi di studio o lavoro. Tale lista, aggiornata ad ottobre 2005, conta circa 11.800 abbonati.

Da questa lista è stata individuata la lista adottata per la rilevazione (frame list) e costituita dai 7.220 abbonati Pegaso il cui abbonamento è relativo a tratte appartenenti ad una delle 8 principali direttrici ferroviarie della regione:

1. Firenze – Arezzo – Chiusi
2. Firenze – Pisa
3. Firenze – Siena – Grosseto (Piombino)
4. Pisa – Livorno – Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)
5. Firenze – Pistoia – Lucca – Viareggio
6. Firenze – Borgo San Lorenzo (Via Vaglia) – Faenza
7. Firenze – Borgo San Lorenzo (Via Pontassieve) – Faenza
8. Siena – Chiusi.

Disegno campionario e numerosità campionaria: la rilevazione è di tipo campionario. E' stato adottato un disegno di campionamento stratificato per direttrice. La numerosità campionaria progettata è pari a 4.519 unità, e l'allocatione di tale numerosità negli strati è stata di tipo proporzionale per direttrice, con la sola eccezione per la direttrice Pisa-Livorno-Grosseto dove l'esigua numerosità (45 utenti) ha imposto la necessità di raggiungere tutti gli utenti. La numerosità campionaria effettivamente raggiunta è stata pari a 3.726 unità. Il Prospetto 1 riporta oltre alla Popolazione Obiettivo classificata sulle 8 direttrici, la numerosità campionaria programmata e realizzata per direttrice di percorrenza.

Prospetto 1 – Allocazione della popolazione, del campione programmato e delle interviste realizzate per direttrice ferroviaria

DIRETTRICE	Popolazione	Interviste programmate per direttrice	Interviste realizzate per direttrice
Firenze - Arezzo - Chiusi	1.572	980	914
Firenze - Pisa	919	573	498
Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	901	562	476
Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	45	45	24
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	1.179	736	531
Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	551	343	239
Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	1.436	895	731
Siena - Chiusi	617	385	313
Totale	7.220	4.519	3.726

Fonte: Elaborazioni del Settore Sistema Statistico Regionale. Giugno 2006

Questionario e sua somministrazione: il questionario, frutto della stretta collaborazione tra il Settore Sistema Statistico Regionale e il Settore Pianificazione Mobilità e Trasporti, è stato somministrato con l'ausilio del sistema CATI ¹⁸. Il questionario è riportato nel capitolo successivo. La rilevazione si è svolta dal 31 maggio al 22 giugno 2006. Il Settore Sistema Statistico Regionale ha curato la fase di istruzione e formazione del personale responsabile della Società che ha curato la rilevazione telefonica e ha fornito documentazione scritta ai rilevatori.

Analisi degli esiti e validazione: per ottenere 3.726 interviste a buon fine sono stati utilizzati 6.717 numeri di telefono. Il Prospetto 2 riporta il dettaglio di tutti gli esiti. Il tasso di rifiuto, definito come il rapporto tra i rifiuti e i contatti, è pari al 13,0%. Il tasso di mancato contatto, dato dal rapporto tra la somma dei telefoni liberi, occupati, errati, inesistenti o inabilitati nonché delle segreterie telefoniche o fax sul totale dei numeri telefonici utilizzati, è pari al 17,6% .

Il Settore Sistema Statistico Regionale ha effettuato l'analisi della qualità dei dati rilevati dalla società incaricata della somministrazione telefonica del questionario; i risultati sono riportati in una "nota di validazione". Questa analisi è consistita in una serie di controlli relativi agli esiti intermedi e finali dei contatti telefonici, al rispetto delle indicazioni fornite (come ad esempio il rispetto delle codifiche del questionario, i salti CATI e agli altri controlli previsti), alla ricerca dei numeri di telefono mancanti ed al relativo aggiornamento dell'archivio.

Prospetto 2 - Analisi dei Contatti telefonici

ESITO DELLE TELEFONATE	Valori assoluti	Composizione percentuale
1. Intervista completata	3.726	55,5
21. Rifiuto iniziale dell'intervista	517	7,7
22. Rifiuto/interruzione definitiva nel corso dell'intervista	41	0,6
3. Appuntamento	19	0,3
4. Occupato	45	0,7
5. Non risponde nessuno (tel. libero)	377	5,6
6. Segreteria telefonica / fax	141	2,1
71. Numero inesistente	216	3,2
72. Numero errato	347	5,2
73. Numero non abilitato	58	0,9
74. Utente trasferito	98	1,5
8. Utente irreperibile per il periodo della rilevazione	403	6,0
9. Utente doppio	33	0,5
10. Non utente abituale	696	10,4
TOTALE NUMERI UTILIZZATI	6.717	100,0

Fonte: Elaborazioni del Settore Sistema Statistico Regionale. Giugno 2006

Calcolo delle stime e precisione delle stime: la stima delle percentuali è stata ottenuta per mezzo dello stimatore ponderato. I pesi campionari (coefficienti di riporto all'universo) sono stati calcolati, strato per strato, come rapporto tra la numerosità dello strato e la numerosità delle osservazioni campionarie effettivamente rilevate. I rifiuti e i mancati consensi potrebbero essere fonte di distorsione dei risultati, chi ha

¹⁸ Il sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) permette la gestione automatica dei contatti telefonici, la guida del rilevatore nelle diverse sezioni del questionario, l'implementazione delle risposte nel corso dell'intervista, il monitoraggio continuo dell'indagine e, infine, la verifica durante la stessa intervista della compatibilità delle risposte.

rifiutato di essere intervistato e coloro che non sono stati contattati, potrebbe avere un atteggiamento diverso dai rispondenti sui temi indagati, ma è ragionevole ritenere che tale eventuale distorsione sia contenuta.

Il Prospetto 3 riporta la numerosità campionaria rilevata per ciascuna direttrice e la precisione delle stime espressa in termini di semintervalli di confidenza al 95% per diversi valori delle stime puntuali, per ciascuna direttrice. Se la stima puntuale osservata nel campione per la direttrice Firenze-Arezzo-Chiusi è pari a 50% e la precisione è del 2,1%, la probabilità che il vero valore percentuale della popolazione cada nell'intervallo [47,9%; 52,1%] è pari al 95%. Va peraltro segnalato che le stime per la direttrice "Pisa-Livorno-Grosseto" sono poco precise e sono dunque fornite solo a titolo indicativo.

Prospetto 3 – Precisione delle stime di proporzioni per direttrici ferroviaria (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali)

DIRETTRICI	Dimensione		Stime puntuali osservate								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Firenze - Arezzo - Chiusi	1.572	914	1,3%	1,7%	1,9%	2,1%	2,1%	2,1%	1,9%	1,7%	1,3%
Firenze - Pisa	919	498	1,8%	2,4%	2,7%	2,9%	3,0%	2,9%	2,7%	2,4%	1,8%
Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	901	476	1,9%	2,5%	2,8%	3,0%	3,1%	3,0%	2,8%	2,5%	1,9%
Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	45	24	8,4%	11,2%	12,8%	13,7%	14,0%	13,7%	12,8%	11,2%	8,4%
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	1.179	531	1,9%	2,5%	2,9%	3,1%	3,2%	3,1%	2,9%	2,5%	1,9%
Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	551	239	2,9%	3,8%	4,4%	4,7%	4,8%	4,7%	4,4%	3,8%	2,9%
Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	1.436	731	1,5%	2,0%	2,3%	2,5%	2,5%	2,5%	2,3%	2,0%	1,5%
Siena - Chiusi	617	313	2,3%	3,1%	3,6%	3,8%	3,9%	3,8%	3,6%	3,1%	2,3%
Totale	7.220	3.726	0,7%	0,9%	1,0%	1,1%	1,1%	1,1%	1,0%	0,9%	0,7%

Fonte: Elaborazioni del Settore Sistema Statistico Regionale. Giugno 2006

Test di Indipendenza chi-quadrato: per stabilire se due variabili sono indipendenti possiamo utilizzare il test χ^2 di indipendenza. Si utilizza la seguente statistica:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^h \frac{(n_{ij} - n_{ij}^*)^2}{n_{ij}^*}$$

Sotto l'ipotesi di indipendenza di una variabile dall'altra e per n sufficientemente grande, la statistica sopra, ha una distribuzione nota, detta chi-quadrato con n gradi di libertà, con $n = (k - 1) * (h - 1)$, e indicata con χ_n^2 . Se il valore sperimentale, che abbiamo ottenuto, si trova sotto la "coda" della distribuzione si rifiuta l'ipotesi di indipendenza.

Indice di Eccedenza: evidenzia la differenza fra i voti positivi (voto 5 e voto 4) e quelli negativi (voto 1 e voto 2). Questo indice mostra quanto la percentuale dei voti positivi è superiore a quella dei voti negativi al netto dei voti non assegnati né ai voti positivi né ai voti negativi, (voto 3) e togliendo gli utenti che non hanno espresso un voto.

Formalmente, indicando con I_E il valore dell'indice di eccedenza:

$$I_E = \frac{VOTI_{positivi} - VOTI_{negativi}}{VOTI_{positivi} + VOTI_{negativi}} * 100$$

L'Indice di Eccedenza assume valore +100 quando è 0 la frequenza dei voti negativi e diversa da 0 quella dei voti positivi; assume valore -100 nella situazione opposta di frequenza 0 nei voti positivi e frequenza diversa da 0 in quelli negativi.

L'indice assume valore 0 quando le frequenze dei voti positivi e negativi sono uguali.

Un valore positivo (da 0 a 100) indica la prevalenza di voti positivi, un valore negativo (da 0 a -100) indica viceversa la prevalenza di voti negativi.

7. QUESTIONARIO



REGIONE TOSCANA
Giunta Regionale

QUESTIONARIO

La Regione Toscana sta realizzando un'indagine per conoscere l'opinione degli utenti che usano spesso il treno sul servizio ferroviario regionale (orari, stato dei treni, accesso alle informazioni, problematiche).

L'indagine rientra nelle competenze che la Regione ha nei confronti di Trenitalia/LFI per garantire la qualità del servizio (leggere solo se necessario per motivare il rispondente).

Informativa ex art.13 del D.Lgs 196/03:

Le informazioni sono raccolte per fini statistici e saranno divulgate solo in forma aggregata. Il Titolare del trattamento dei dati è la Regione Toscana Giunta regionale. Il responsabile del trattamento dei dati è il dirigente del Settore Sistema Statistico Regionale.

Domanda filtro

F1 Quanto spesso utilizza il treno regionale:

- da 1 a 7 volte alla settimana 1 *(andare alla sezione A)*
da 2 a 3 volte al mese 2 *(fine intervista – “Non Utente Abituale”)*
meno di 2 volte al mese 3 *(fine intervista – “Non Utente Abituale”)*
Non so/non ricordo 9 *(questa modalità non va letta e utilizzata solo nei casi estremi)*

SEZIONE A. Il cittadino: MOTIVAZIONI e COMPORTAMENTI

A.1. Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento abituale?

- Meno di 1 anno [0-1) 1
Da 1 a 2 anni [1-2) 2
Da 2 o 4 anni [2-4) 3
4 anni e oltre [4 e +) 4
Non so/non ricordo 9 *(questa modalità non va letta e utilizzata solo nei casi estremi)*

A.2. Nella sua famiglia ci sono altre persone che usano il treno regionale almeno una volta al mese?

- SI 1 *(andare alla domanda A.2a)*
NO 2 *(andare alla domanda A.3)*
Non so/non ricordo 9 *(questa modalità non va letta e utilizzata solo nei casi estremi)*

A.2a. Se sì, quante? [..] *(indicare un numero da 1 a10 e 99 per “Non ricordo”)*

A.3. Per quale ragione prevalente usa il treno regionale? *(risposta unica)*

- Studio 1
Lavoro 2
Altro 3
Non so/non ricordo 9 *(questa modalità non va letta e utilizzata solo nei casi estremi)*

A.4. Per quali altre occasioni utilizza il treno (in generale)? *(risposta multipla)*

- | | SI | NO | Nonso/Non ricordo |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| A.41 Turismo/tempo libero | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 9 |
| A.42 Visita a parenti o amici | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 9 |
| A.43 Visite mediche | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 9 |
| A.44 Raggiungere i centri urbani (uffici, negozi, infrastrutture) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 9 |
| A.45 NO, In nessuna altra occasione | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 9 |
| A.46 Altro | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 9 |
| A.46b: specificare: _____ | | | |

Inserire Ctr1 (se A45=1 allora A41=0 e A42=0 e A43=0 e A44=0 e A46=0 e A46b=missing)

Inserire Ctr2 (se A46=1 allora A46b<>missing altrimenti se A46=0 allora A46b = missing)

A.5. Puoi dirci i motivi principali per i quali usa il treno regionale? (massimo 2 risposte; casualizzare le modalità di risposta e leggere comunque tutte le modalità di risposta)

	SI	NO	Non so/Non ricordo
A.51 Per la velocità , evitare problemi di traffico e parcheggio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
A.52 Per ragioni di costo /risparmio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
A.53 Per la difficoltà di uso di altri mezzi (p. es. non guidato)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
A.54 Per la vicinanza stazione a casa/propria meta	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
A.55 Per la comodità del viaggio (si può leggere/dormire/chiacchierare)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
A.56 Altro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
A.56b Specificare: _____			

Inserire Ctr3 (max 2 risposte uguali ad 1)

Inserire Ctr4 (se A56=1 allora A56b->missing altrimenti se A56=0 allora A56b=missing)

A.6. E' in possesso della patente di guida?

SI	<input type="checkbox"/> 1	
NO	<input type="checkbox"/> 2	
Non so/non ricordo	<input type="checkbox"/> 9	(questa modalità non va letta e utilizzata solo nei casi estremi)

A.7. Abitualmente con quale mezzo va dalla sua abitazione alla stazione ? (risposta multipla nel caso siano usati più mezzi)

	SI	NO	Non so/Non ricordo
a piedi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
in bicicletta	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
in moto/motorino	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
in auto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
con l'autobus urbano	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
con il pullman	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9

A.8. Abitualmente con quale mezzo va dalla stazione alla sua destinazione? (risposta multipla nel caso siano usati più mezzi)

	SI	NO	Non so/Non ricordo
a piedi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
in bicicletta	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
in moto/motorino	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
in auto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
con l'autobus urbano	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
con il pullman	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9

A.9. Quanto è distante (in km) la stazione ferroviaria dalla sua abitazione?

meno di 1Km (1 Km non compreso)	<input type="checkbox"/> 1
da 1 a 5 Km (compreso 1 e 5 Km)	<input type="checkbox"/> 2
oltre 5 Km (5 Km non compreso)	<input type="checkbox"/> 3
Non so/non ricordo	<input type="checkbox"/> 9 (questa modalità non va letta e utilizzata solo nei casi estremi)

A.10. Le è mai capitato di raggiungere una stazione più lontana, ma meglio servita?

SI, spesso	<input type="checkbox"/> 1
SI, qualche volta	<input type="checkbox"/> 2
NO, mai	<input type="checkbox"/> 3
Non so/non ricordo	<input type="checkbox"/> 9 (questa modalità non va letta e utilizzata solo nei casi estremi)

A.11. Ha mai utilizzato il Numero Verde per i reclami della Regione Toscana?

SI	<input type="checkbox"/> 1 (andare alla A.12)
NO	<input type="checkbox"/> 2 (andare alla B.1)
Non so/non ricordo	<input type="checkbox"/> 9 (questa modalità non va letta e utilizzata solo nei casi estremi)

A.12 Come giudica la qualità di questo servizio, con un voto da un minimo di 1 a un massimo di 5?

① ② ③ ④ ⑤ Non so/Non ricordo (9)

SEZIONE B: IL SERVIZIO

B.1. In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio ferroviario come lo vive attualmente? Esprima un voto da un minimo di 1 a un massimo di 5

① ② ③ ④ ⑤

Non so/Non ricordo (9)

B.2. Sempre dando un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5 come giudica i seguenti aspetti del servizio ferroviario?

B.21 Efficienza ① ② ③ ④ ⑤

Non so/Non ricordo (9)

B.22 Velocità/tempo di percorrenza ① ② ③ ④ ⑤

Non so/Non ricordo (9)

B.3. C'è chi sostiene che il treno sia il mezzo del futuro. Lei quanto è d'accordo? Esprima un voto da un minimo di 1 (pieno disaccordo) ad un massimo di 5 (pieno accordo)?

① ② ③ ④ ⑤

Non so/Non ricordo (9)

B.4. Può segnalare una o più caratteristiche particolarmente buone del servizio che ha utilizzato recentemente su un treno regionale? *(lasciar parlare, segnare quelle dette, risposta multipla)*

	SI	NO	<i>Non so/Non ricordo</i>
B.41 Servizi informativi in stazione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.42 Aria condizionata	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.43 Dicitura stazioni sonora a bordo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.44 Competenza del personale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.45 Cortesia del personale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.46 Puntualità	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.47 Attesa della coincidenza	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.48 Bigliettazione a bordo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.49 Sicurezza personale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.50 Pulizia del treno	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.51 Niente da segnalare	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.52 Altro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 9
B.52b Specificare: _____			

Inserire Ctr5 (se B51=1 allora B41<>1 e B42<>1 e B43<>1 e B44<>1 e B45<>1 e B46<>1 e B47<>1 e B48<>1 e B49<>1 e B50<>1 e B52<>1 e B52b=missing)

Inserire Ctr6 (se B52=1 allora B52b<>missing altrimenti se B52=0 allora B52b=missing)

B.5. Quale è la prima cosa che vorrebbe cambiare sui treni che usa abitualmente?

B.6. Negli ultimi anni, a suo parere, ci sono stati interventi che hanno migliorato il servizio ferroviario?

Si 1 *(andare alla B.7)*

No 2 *(andare alla B.8)*

Non saprei 3 *(andare alla B.8)*

B.7. Se sì, può segnalarne qualcuno in particolare? *(lasciar parlare e segnare al massimo 2 risposte)*

	SI	NO
B.71 Sistema integrato Pegaso	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> .0
B.72 Memorario	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> .0
B.73 Interventi per la sicurezza delle persone	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> .0
B.74 Pulizia dei mezzi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> .0
B.75 Strumenti di informazione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> .0
B.76 Modernizzazione e comfort delle vetture	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> .0
B.77 Altro (andare alla B77b)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> .0
B.77b: Specificare: _____		

Inserire Ctr7 (se B77=1 allora B77b<>missing altrimenti se B77=0 allora B77b=missing)

Inserire Ctr8 (max 2 risposte uguali ad 1)

B.8. A quale Soggetto attribuisce oggi la maggior responsabilità della qualità del trasporto ferroviario? (segnare una sola risposta; casualizzare le modalità di risposta)

- R.F.I. (Rete Ferroviaria Italiana) 1
 Trenitalia 2
 Regione 3
 Stato 4
 Ferrovie dello Stato 5
 Non so/Non risponde 9

B.9. Ritiene che la Regione Toscana abbia delle responsabilità rispetto alla qualità dei servizi ferroviari e dei collegamenti forniti alla popolazione locale?

- No 1
 Sì, ma solo in parte 2
 Sì, certamente 3
 Non so/Non risponde 9

SEZIONE C. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Valutazione dell'importanza di alcuni elementi del servizio

C.1 Dovendo fare una graduatoria di importanza sugli aspetti di qualità del servizio ferroviario può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di IMPORTANZA che assegna ai seguenti aspetti?

- C.11 Puntualità ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Non so/Non risponde (99)
 C.12 Accesso alle informazioni ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Non so/Non risponde (99)
 C.13 Posti a sedere ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Non so/Non risponde (99)
 C.14 Pulizia ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Non so/Non risponde (99)
 C.15 Integrazione con altri mezzi/infrastrutture ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Non so/Non risponde (99)
 C.16 Convenienza ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Non so/Non risponde (99)

Valutazione soddisfazione

Vorremmo adesso chiederle, rispetto alla sua esperienza, il suo livello di soddisfazione, dando un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5 riguardo all'accesso alle informazioni, ai servizi in stazione e ai servizi del treno.

C.2 Per quanto riguarda l'accesso alle informazioni, quanto è soddisfatto dei:

- C.21 Servizi telefonici di Trenitalia (FS INFORMA) ① ② ③ ④ ⑤ (99) non uso
 (9) non so/non risponde
 C.22 Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi ① ② ③ ④ ⑤ (99) non uso
 (9) non so/non risponde
 C.23 Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine) ① ② ③ ④ ⑤ (9) non so/non risponde
 C.24 Tempi e modalità di risposta in caso di reclami ① ② ③ ④ ⑤ (9) non so/non risponde

C.3 Per quanto riguarda i servizi della stazione quanto è soddisfatto, dando un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5 ((9) non so/non risponde)

	(A) STAZIONE DI ANDATA	(R) STAZIONE DI RITORNO
C.31 Presenza e orari della biglietteria	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)
C.32 Tabelloni degli orari di arrivi e partenze dei treni	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)
C.33 Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)
C.34 Informazioni precise e immediate da parte del personale	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)
C.35 Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)
C.36 Presenza dei bus nei pressi della stazione	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)
C.37 Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)
C.38 Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (9)

C.4 Per quanto riguarda i servizi a bordo del treno quanto è soddisfatto della:

- | | |
|---|--|
| C.41.- Puntualità | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.42.- Coincidenze dei treni | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.43.- Affollamento a bordo | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.44.- Stato dei sedili | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.45.- Pulizia a bordo delle vetture | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.46.- Adeguatezza e pulizia dei bagni | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.47.- Funzionamento del condizionamento/riscaldamento | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.48.- Funzionamento delle porte | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.49.- Senso di sicurezza (furti, molestie) | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.410.- Riconoscibilità del personale di servizio | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.411.- Cortesia e rispetto dimostrati verso il cliente | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.412.- Possibilità di acquistare i biglietti a bordo | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |
| C.413.- Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anormalità | ① ② ③ ④ ⑤ <input type="checkbox"/> (9) non so/non risponde |

La ringraziamo molto per la sua collaborazione e disponibilità

8. APPENDICE

Tavola 1 - Comportamenti sull'utilizzo del treno regionale (frequenze per direttrice) - Anno 2006 (valori assoluti)

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento abituale?

Meno di 1 anno [0-1)	899	212	120	102	11	182	60	151	61
Da 1 a 2 anni [1-2)	1.218	229	190	123	2	260	129	200	85
Da 2 a 4 anni [2-4)	1.750	359	234	237	11	329	145	275	160
4 anni e oltre [4 e +)	3.339	771	373	437	21	402	217	807	311
<i>Non so/non ricordo</i>	14	2	2	2	0	7	0	2	0
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Nella sua famiglia ci sono altre persone che usano il treno regionale almeno una volta al mese?

Si	2.362	509	247	235	8	282	201	678	203
No	4.851	1060	668	666	38	897	350	758	414
<i>Non so/non risponde</i>	7	3	4	0	0	0	0	0	0
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Quante?

1 persona	1.839	397	203	199	8	235	152	499	146
2 persone	427	89	26	28	0	33	39	157	53
3 persone e oltre [3-10]	96	22	18	8	0	13	9	22	4
<i>Non so/non risponde</i>	-	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	2.362	509	247	235	8	282	201	678	203

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 1a - Comportamenti sull'utilizzo del treno regionale (frequenze per direttrice) - Anno 2006 (valori percentuali)

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento abituale?

Meno di 1 anno [0-1)	12,5%	13,5%	13,1%	11,3%	25,0%	15,4%	10,9%	10,5%	9,9%
Da 1 a 2 anni [1-2)	16,9%	14,6%	20,7%	13,7%	4,2%	22,0%	23,4%	14,0%	13,7%
Da 2 a 4 anni [2-4)	24,2%	22,9%	25,5%	26,3%	25,0%	27,9%	26,4%	19,2%	25,9%
4 anni e oltre [4 e +)	46,2%	49,0%	40,6%	48,5%	45,8%	34,1%	39,3%	56,2%	50,5%
Non so/non ricordo	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,1%	0,0%
Totale	100,0%								

Nella sua famiglia ci sono altre persone che usano il treno regionale almeno una volta al mese?

Si	32,7%	32,4%	26,9%	26,0%	16,7%	23,9%	36,4%	47,2%	32,9%
No	67,2%	67,4%	72,7%	74,0%	83,3%	76,1%	63,6%	52,8%	67,1%
Non so/non risponde	0,1%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	100,0%								

Quante?

1 persona	77,9%	78,0%	82,1%	84,7%	100,0%	83,5%	75,9%	73,6%	71,8%
2 persone	18,1%	17,6%	10,4%	12,1%	0,0%	11,8%	19,5%	23,2%	26,2%
3 persone e oltre [3-10]	4,1%	4,4%	7,5%	3,2%	0,0%	4,7%	4,6%	3,2%	1,9%
Non so/non risponde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 2 - Motivazioni prevalenti sull'utilizzo del treno regionale (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Per quale ragione prevalente usa il treno regionale? (valori assoluti)

Studio	3.769	812	413	659	11	673	261	599	341
Lavoro	3.291	734	491	223	32	493	281	766	270
Altro	117	15	9	11	2	11	7	55	6
Non so/non risponde	44	10	6	8	0	2	2	16	0
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Per quale ragione prevalente usa il treno regionale? (valori percentuali)

Studio	52,2%	51,6%	45,0%	73,1%	25,0%	57,1%	47,3%	41,7%	55,3%
Lavoro	45,6%	46,7%	53,4%	24,8%	70,8%	41,8%	51,0%	53,4%	43,8%
Altro	1,6%	1,0%	1,0%	1,3%	4,2%	0,9%	1,3%	3,8%	1,0%
Non so/non risponde	0,6%	0,7%	0,6%	0,8%	0,0%	0,2%	0,4%	1,1%	0,0%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 3 - Altre Motivazioni sull'utilizzo del treno regionale (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE								
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi	
Per quali altre occasioni utilizza il treno (in generale)?										
Turismo/tempo libero	Si	43,7%	43,2%	48,2%	40,8%	25,0%	42,6%	43,9%	46,4%	39,9%
	No - Non so/Non ricordo	56,3%	56,8%	51,8%	59,2%	75,0%	57,4%	56,1%	53,6%	60,1%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Visita a parenti o amici	Si	14,3%	10,8%	18,5%	12,6%	8,3%	13,7%	15,1%	17,4%	13,4%
	No - Non so/Non ricordo	85,7%	89,2%	81,5%	87,4%	91,7%	86,3%	84,9%	82,6%	86,6%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Visite mediche	Si	2,7%	3,2%	2,6%	2,7%	0,0%	1,1%	0,8%	3,4%	5,1%
	No - Non so/Non ricordo	97,3%	96,8%	97,4%	97,3%	100,0%	98,9%	99,2%	96,6%	94,9%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Raggiungere i centri urbani (uffici, negozi, infrastrutture)	Si	19,4%	17,4%	18,3%	18,1%	8,3%	16,0%	22,2%	24,6%	20,4%
	No - Non so/Non ricordo	80,6%	82,6%	81,7%	81,9%	91,7%	84,0%	77,8%	75,4%	79,6%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
NO, in nessuna altra occasione	Si	44,9%	47,0%	39,8%	51,0%	62,5%	46,9%	46,0%	37,9%	48,9%
	No - Non so/Non ricordo	55,1%	53,0%	60,2%	49,0%	37,5%	53,1%	54,0%	62,1%	51,1%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Altro	Si	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,1%	0,0%
	No - Non so/Non ricordo	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%	100,0%	99,4%	100,0%	99,9%	100,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tavola 3 (segue) - Altre Motivazioni sull'utilizzo del treno regionale (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE								
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi	
Può dirci i motivi principali per i quali usa il <u>treno regionale</u> ?										
Per la velocità, evitare problemi di traffico e parcheggio	Si	49,8%	55,1%	51,4%	43,7%	62,5%	45,4%	54,0%	51,6%	42,5%
	No - Non so/Non ricordo	50,2%	44,9%	48,6%	56,3%	37,5%	54,6%	46,0%	48,4%	57,5%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Per ragioni di costo/risparmio	Si	29,9%	32,9%	33,1%	30,9%	41,7%	28,6%	21,8%	28,5%	28,4%
	No - Non so/Non ricordo	70,1%	67,1%	66,9%	69,1%	58,3%	71,4%	78,2%	71,5%	71,6%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Per la difficoltà di uso di altri mezzi (p.e. non guidò)	Si	22,2%	17,9%	18,5%	25,6%	16,7%	26,7%	15,9%	24,4%	26,5%
	No - Non so/Non ricordo	77,8%	82,1%	81,5%	74,4%	83,3%	73,3%	84,1%	75,6%	73,5%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Per la vicinanza stazione a casa/propria meta	Si	7,9%	6,6%	8,4%	8,0%	12,5%	6,8%	11,3%	8,3%	8,3%
	No - Non so/Non ricordo	92,1%	93,4%	91,6%	92,0%	87,5%	93,2%	88,7%	91,7%	91,7%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Per la comodità del viaggio (si può leggere/dormire/chiacchierare)	Si	31,3%	30,9%	28,9%	32,6%	20,8%	30,3%	36,0%	30,5%	34,8%
	No - Non so/Non ricordo	68,7%	69,1%	71,1%	67,4%	79,2%	69,7%	64,0%	69,5%	65,2%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Altro	Si	1,6%	1,0%	1,8%	2,5%	4,2%	1,9%	2,9%	0,7%	2,2%
	No - Non so/Non ricordo	98,4%	99,0%	98,2%	97,5%	95,8%	98,1%	97,1%	99,3%	97,8%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 3a - Altre Motivazioni sull'utilizzo del treno regionale (segnalazioni per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto(Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM)(Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo(via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo(via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Per quali altre occasioni utilizza il treno (in generale)? (% risposte positive)

Turismo/tempo libero	54,4%	57,8%	55,0%	54,8%	60,0%	57,5%	53,6%	50,4%	50,6%
Visita a parenti o amici	17,8%	14,5%	21,1%	16,9%	20,0%	18,6%	18,4%	18,9%	17,0%
Visite mediche	3,4%	4,2%	3,0%	3,7%	0,0%	1,5%	1,0%	3,7%	6,5%
Raggiungere i centri urbani (uffici, negozi, infrastrutture)	24,1%	23,3%	20,9%	24,3%	20,0%	21,6%	27,0%	26,8%	25,9%
Altro	0,2%	0,1%	0,0%	0,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,1%	0,0%
Totale	100,0%								

Può dirci i motivi principali per i quali usa il treno regionale? (% risposte positive)

Per la velocità, per evitare problemi di traffico e parcheggio	34,9%	38,2%	36,2%	30,5%	39,5%	32,5%	38,1%	35,8%	29,8%
Per ragioni di costo/risparmio	20,9%	22,8%	23,3%	21,6%	26,3%	20,5%	15,3%	19,8%	19,9%
Per la difficoltà di uso di altri mezzi	15,6%	12,4%	13,0%	17,9%	10,5%	19,1%	11,2%	16,9%	18,6%
Vicinanza stazione a casa/propria meta	5,5%	4,5%	5,9%	5,6%	7,9%	4,9%	8,0%	5,8%	5,8%
Per la comodità del viaggio (si può leggere/dormire/chiacchierare)	21,9%	21,4%	20,3%	22,7%	13,2%	21,7%	25,4%	21,2%	24,4%
Altro	1,2%	0,7%	1,3%	1,8%	2,6%	1,3%	2,1%	0,5%	1,6%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 4 - Possesso della patente di guida (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

E' in possesso della patente di guida? (valori assoluti)

Si	5.566	1.380	744	728	36	832	456	991	400
No	1.654	192	175	173	9	347	95	445	217
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

E' in possesso della patente di guida? (valori percentuali)

Si	77,1%	87,8%	81,0%	80,8%	79,2%	70,6%	82,8%	69,0%	64,8%
No	22,9%	12,2%	19,0%	19,2%	20,8%	29,4%	17,2%	31,0%	35,2%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 5 - Abitudini di spostamento da casa alla stazione e dalla stazione alla destinazione (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA		Totale	DIRETTRICE							
			Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Abitualmente con quale mezzo va dalla sua abitazione alla stazione?										
A piedi	Si	38,8%	31,0%	24,7%	44,3%	33,3%	21,3%	46,4%	58,6%	53,4%
	No - Non so/Non ricordo	61,2%	69,0%	75,3%	55,7%	66,7%	78,7%	53,6%	41,4%	46,6%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
In bicicletta	Si	4,8%	6,9%	8,4%	4,6%	20,8%	4,5%	1,3%	2,5%	2,2%
	No - Non so/Non ricordo	95,2%	93,1%	91,6%	95,4%	79,2%	95,5%	98,7%	97,5%	97,8%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
In moto/motorino	Si	8,5%	7,8%	11,6%	13,4%	16,7%	8,5%	4,6%	5,1%	8,9%
	No - Non so/Non ricordo	91,5%	92,2%	88,4%	86,6%	83,3%	91,5%	95,4%	94,9%	91,1%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
In auto	Si	38,0%	46,6%	43,8%	37,6%	33,3%	34,5%	43,5%	26,7%	36,1%
	No - Non so/Non ricordo	62,0%	53,4%	56,2%	62,4%	66,7%	65,5%	56,5%	73,3%	63,9%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Con l'autobus urbano	Si	15,9%	13,0%	18,9%	5,9%	12,5%	40,1%	9,6%	10,5%	5,8%
	No - Non so/Non ricordo	84,1%	87,0%	81,1%	94,1%	87,5%	59,9%	90,4%	89,5%	94,2%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Con il pullman	Si	1,7%	2,0%	1,6%	0,4%	0,0%	1,5%	1,7%	2,6%	1,0%
	No - Non so/Non ricordo	98,3%	98,0%	98,4%	99,6%	100,0%	98,5%	98,3%	97,4%	99,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tavola 5 (segue) - Abitudini di spostamento da casa alla stazione e dalla stazione alla destinazione (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE								
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi	
Abitualmente con quale mezzo va <u>dalla stazione alla sua destinazione?</u>										
A piedi	Si	31,8%	23,9%	27,1%	20,4%	29,2%	48,2%	49,0%	39,3%	11,8%
	No - Non so/Non ricordo	68,2%	76,1%	72,9%	79,6%	70,8%	51,8%	51,0%	60,7%	88,2%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
In bicicletta	Si	1,3%	1,0%	2,4%	0,2%	0,0%	1,9%	1,3%	1,8%	0,0%
	No - Non so/Non ricordo	98,7%	99,0%	97,6%	99,8%	100,0%	98,1%	98,7%	98,2%	100,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
In moto/motorino	Si	0,4%	0,5%	0,4%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,8%	0,0%
	No - Non so/Non ricordo	99,6%	99,5%	99,6%	99,8%	100,0%	99,6%	100,0%	99,2%	100,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
In auto	Si	5,6%	7,9%	7,8%	4,0%	4,2%	3,8%	5,0%	4,9%	4,5%
	No - Non so/Non ricordo	94,4%	92,1%	92,2%	96,0%	95,8%	96,2%	95,0%	95,1%	95,5%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Con l'autobus urbano	Si	63,9%	67,7%	64,9%	79,8%	70,8%	51,2%	49,0%	58,6%	79,6%
	No - Non so/Non ricordo	36,1%	32,3%	35,1%	20,2%	29,2%	48,8%	51,0%	41,4%	20,4%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Con il pullman	Si	3,4%	3,9%	5,4%	1,3%	8,3%	1,9%	0,4%	2,5%	9,9%
	No - Non so/Non ricordo	96,6%	96,1%	94,6%	98,7%	91,7%	98,1%	99,6%	97,5%	90,1%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 5a - Mezzi di spostamento da casa alla stazione e dalla stazione alla destinazione (per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto(Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM)(Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo(via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo(via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Abitualmente con quale mezzo va dalla sua abitazione alla stazione?

A piedi	36,1%	28,9%	22,7%	41,7%	28,6%	19,3%	43,4%	55,3%	49,7%
In bicicletta	4,5%	6,4%	7,7%	4,3%	17,9%	4,1%	1,2%	2,3%	2,1%
In moto/motorino	7,9%	7,2%	10,7%	12,6%	14,3%	7,7%	4,3%	4,8%	8,3%
In auto	35,3%	43,5%	40,1%	35,4%	28,6%	31,2%	40,6%	25,2%	33,6%
Con l'autobus urbano	14,8%	12,1%	17,3%	5,5%	10,7%	36,3%	9,0%	9,9%	5,4%
Con il pullman	1,5%	1,8%	1,5%	0,4%	0,0%	1,4%	1,6%	2,5%	0,9%
Totale	100,0%								

Abitualmente con quale mezzo va dalla stazione alla sua destinazione?

A piedi	29,9%	22,7%	25,1%	19,2%	25,9%	44,9%	46,8%	36,4%	11,2%
In bicicletta	1,2%	0,9%	2,2%	0,2%	0,0%	1,8%	1,2%	1,6%	0,0%
In moto/motorino	0,4%	0,5%	0,4%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,8%	0,0%
In auto	5,3%	7,5%	7,2%	3,8%	3,7%	3,5%	4,8%	4,6%	4,2%
Con l'autobus urbano	60,0%	64,5%	60,0%	75,4%	63,0%	47,7%	46,8%	54,3%	75,2%
Con il pullman	3,2%	3,8%	5,0%	1,2%	7,4%	1,8%	0,4%	2,3%	9,4%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 5b - Mezzi di spostamento da casa alla stazione e dalla stazione alla destinazione - Anno 2006

MEZZO DI SPOSTAMENTO			DALLA STAZIONE A DESTINAZIONE*											
			A piedi		In bicicletta		In moto		In auto		Autobus urbano		Pullman	
			No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si
D A C A S A A L L A S T A Z I O N E *	A piedi	No	3.076	1.339	4.341	74	4.393	23	4.110	305	1.633	2.783	4.250	165
		Si	1.848	957	2.784	21	2.797	8	2.706	99	970	1.835	2.722	83
	In bicicletta	No	4.682	2.192	6.811	63	6.848	26	6.496	378	2.470	4.404	6.639	235
		Si	243	104	315	31	342	4	320	26	133	213	333	13
	In moto	No	4.484	2.125	6.527	82	6.594	15	6.227	382	2.408	4.201	6.384	225
		Si	440	171	598	13	596	15	589	22	195	416	588	23
	In auto	No	2.945	1.534	4.407	72	4.459	21	4.335	144	1.646	2.834	4.332	147
		Si	1.979	762	2.718	22	2.731	10	2.481	260	957	1.784	2.640	101
	Autobus urbano	No	4.236	1.834	5.996	75	6.042	29	5.686	385	2.151	3.920	5.838	233
		Si	688	461	1.130	19	1.148	2	1.130	19	452	697	1.135	15
	Pullman	No	4.848	2.252	7.008	92	7.070	30	6.696	404	2.537	4.564	6.883	217
		Si	76	43	118	2	120	-	120	-	66	54	89	31

* Ogni modalità del mezzo utilizzato è di tipo bivariato (SI/NO) per cui la somma delle frequenze di ogni incrocio forma tutto il collettivo di riferimento.

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 6 - Abitudini di spostamento da casa alla stazione e distanza da casa alla stazione (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Quanto è distante (in Km) la stazione ferroviaria dalla sua abitazione? (valori assoluti)									
Meno di 1 Km (1 Km non compreso)	2.761	492	249	396	13	231	242	805	333
Da 1 a 5 Km (compreso 1 e 5 Km)	2.807	612	430	348	23	580	205	422	187
Oltre 5 km (5 Km non compreso)	1.568	459	227	148	6	349	97	191	93
Non so/non ricordo	83	9	13	9	4	20	7	18	4
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617
Quanto è distante (in Km) la stazione ferroviaria dalla sua abitazione? (valori percentuali)									
Meno di 1 Km (1 Km non compreso)	38,2%	31,3%	27,1%	43,9%	29,2%	19,6%	43,9%	56,1%	54,0%
Da 1 a 5 Km (compreso 1 e 5 Km)	38,9%	38,9%	46,8%	38,7%	50,0%	49,2%	37,2%	29,4%	30,4%
Oltre 5 km (5 Km non compreso)	21,7%	29,2%	24,7%	16,4%	12,5%	29,6%	17,6%	13,3%	15,0%
Non so/non ricordo	1,2%	0,5%	1,4%	1,1%	8,3%	1,7%	1,3%	1,2%	0,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Le è mai capitato di raggiungere una stazione più lontana, ma meglio servita? (valori assoluti)									
Si, spesso	257	46	39	25	-	49	14	77	8
Si, qualche volta	1.119	189	103	140	2	180	76	318	110
No, mai	5.756	1.326	751	731	43	930	454	1.029	491
Non so/non ricordo	88	10	26	6	-	20	7	12	8
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617
Le è mai capitato di raggiungere una stazione più lontana, ma meglio servita? (valori percentuali)									
Si, spesso	3,6%	3,0%	4,2%	2,7%	0,0%	4,1%	2,5%	5,3%	1,3%
Si, qualche volta	15,5%	12,0%	11,2%	15,5%	4,2%	15,3%	13,8%	22,2%	17,9%
No, mai	79,7%	84,4%	81,7%	81,1%	95,8%	78,9%	82,4%	71,7%	79,6%
Non so/non ricordo	1,2%	0,7%	2,8%	0,6%	0,0%	1,7%	1,3%	0,8%	1,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 7 - Utilizzo del Servizio Numero Verde per i Reclami (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Ha mai utilizzato il Numero Verde per i reclami della Regione Toscana? (valori assoluti)

Si	637	139	68	72	2	111	124	88	32
No	6.570	1.431	845	829	41	1.066	427	1.346	585
Non so/non ricordo	13	2	6	-	2	2	-	2	-
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Ha mai utilizzato il Numero Verde per i reclami della Regione Toscana? (valori percentuali)

Si	8,8%	8,9%	7,4%	8,0%	4,2%	9,4%	22,6%	6,2%	5,1%
No	91,0%	91,0%	92,0%	92,0%	91,7%	90,4%	77,4%	93,7%	94,9%
Non so/non ricordo	0,2%	0,1%	0,6%	0,0%	4,2%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 7a - Giudizio sulla qualità del Servizio Numero Verde per i Reclami (indicatori per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
numerosità campionaria ***	316	80	36	37	1	47	54	45	16
Come giudica la qualità di questo Servizio, con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5?									
Voto Medio	2,4	2,3	2,8	2,4	*	2,2	2,4	2,6	1,7
Voto Modale*	1	1	3	1	*	1	3	3	1
Voto Mediano**	2	2	3	2	*	2	2	3	1
Indice di Eccedenza****	-49	-55	-15	-40	*	-61	-60	-31	-71

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

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

*** la numerosità campionaria è data dal numero dei rispondenti che hanno risposto "sì" alla domanda A11 e che hanno espresso un voto da 1 a 5 alla domanda A12

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

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 7b - Giudizio sulla qualità del Servizio Numero Verde per i Reclami - (frequenze relative e percentuali) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Come giudica la qualità del servizio Numero Verde per i Reclami della Regione Toscana, con un voto da un minimo di 1 ad una massimo di 5? (valori assoluti)

Voto 1	200	43	15	23	2	38	37	22	22
Voto 2	145	40	13	17	0	27	28	20	2
Voto 3	160	31	18	13	0	24	44	26	4
Voto 4	77	17	15	11	0	11	5	14	4
Voto 5	42	7	6	6	0	4	12	8	0
Non so/non risponde	12	2	2	2	0	7	0	0	0
Totale	637	139	68	72	2	111	124	88	32
					0				

Come giudica la qualità del servizio Numero Verde per i Reclami della Regione Toscana, con un voto da un minimo di 1 ad una massimo di 5? (valori percentuali)

Voto 1	31,4%	30,9%	21,6%	31,6%	100,0%	34,0%	29,6%	24,4%	68,8%
Voto 2	22,8%	28,4%	18,9%	23,7%	0,0%	24,0%	22,2%	22,2%	6,2%
Voto 3	25,2%	22,2%	27,0%	18,4%	0,0%	22,0%	35,2%	28,9%	12,5%
Voto 4	12,0%	12,3%	21,6%	15,8%	0,0%	10,0%	3,7%	15,6%	12,5%
Voto 5	6,6%	4,9%	8,1%	7,9%	0,0%	4,0%	9,3%	8,9%	0,0%
Non so/non risponde	1,9%	1,2%	2,7%	2,6%	0,0%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 8 - Soddisfazione sul Servizio Ferroviario Regionale - (voto medio, modale e mediano) - Anno 2006

SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE	Modalità di voto	Totale	DIRETTRICE							
			Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Soddisfazione generale	voto medio	2,8	2,7	2,9	2,8	3,0	2,8	2,8	2,8	2,8
	voto modale*	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	voto mediano**	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	indice di eccedenza***	-26	-44	-16	-25	0	-26	-30	-17	-17
Efficienza	voto medio	2,7	2,6	2,8	2,7	3,0	2,7	2,6	2,7	2,8
	voto modale*	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	voto mediano**	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	indice di eccedenza***	-35	-51	-27	-32	0	-35	-43	-32	-22
Velocità/Tempo di percorrenza	voto medio	3,1	3,2	3,3	2,9	3,6	3,1	3,1	3,1	3,3
	voto modale*	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	voto mediano**	3	3	4	3	4	3	4	3	4
	indice di eccedenza***	19	23	35	-7	43	14	16	17	36
Accordo con "Treno mezzo del futuro"	voto medio	3,7	3,6	3,7	3,5	3,4	3,6	3,8	3,7	3,7
	voto modale*	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	voto mediano**	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	indice di eccedenza***	60	55	68	46	44	56	73	67	65

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

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

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

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 8a - Soddisfazione sul Servizio Ferroviario Regionale - (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio ferroviario come lo vive attualmente?

Esprima un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5 (*valori assoluti*)

Voto 1	751	189	76	89	6	120	55	138	79
Voto 2	1.782	445	220	212	9	284	159	314	138
Voto 3	3.168	683	406	416	15	533	214	656	244
Voto 4	1.282	208	190	163	11	202	97	285	126
Voto 5	200	36	22	17	4	38	18	37	28
<i>Non so/Non ricordo</i>	37	10	6	4	0	2	7	6	2
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio ferroviario come lo vive attualmente?

Esprima un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5 (*valori percentuali*)

Voto 1	10,4%	12,0%	8,2%	9,9%	12,5%	10,2%	10,0%	9,6%	12,8%
Voto 2	24,7%	28,3%	23,9%	23,5%	20,8%	24,1%	28,9%	21,9%	22,4%
Voto 3	43,9%	43,4%	44,2%	46,2%	33,3%	45,2%	38,9%	45,7%	39,6%
Voto 4	17,8%	13,2%	20,7%	18,1%	25,0%	17,1%	17,6%	19,8%	20,4%
Voto 5	2,8%	2,3%	2,4%	1,9%	8,3%	3,2%	3,3%	2,6%	4,5%
<i>Non so/Non ricordo</i>	0,5%	0,7%	0,6%	0,4%	0,0%	0,2%	1,3%	0,4%	0,3%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 8b - Soddisfazione sul Servizio Ferroviario Regionale - (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Come giudica l'efficienza del servizio ferroviario? (valori assoluti)									
Voto 1	840	212	70	98	6	138	78	171	67
Voto 2	2.045	482	260	280	9	324	168	367	154
Voto 3	2.935	640	395	322	15	491	205	615	252
Voto 4	1.200	196	164	176	11	191	76	259	126
Voto 5	173	31	26	21	4	33	23	20	16
Non so/Non ricordo	28	12	4	4	0	2	0	4	2
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617
Come giudica l'efficienza del servizio ferroviario? (valori percentuali)									
Voto 1	11,6%	13,5%	7,6%	10,9%	12,5%	11,7%	14,2%	11,9%	10,9%
Voto 2	28,3%	30,6%	28,3%	31,1%	20,8%	27,5%	30,5%	25,6%	24,9%
Voto 3	40,6%	40,7%	43,0%	35,7%	33,3%	41,6%	37,2%	42,8%	40,9%
Voto 4	16,6%	12,5%	17,9%	19,5%	25,0%	16,2%	13,8%	18,1%	20,4%
Voto 5	2,4%	2,0%	2,8%	2,3%	8,3%	2,8%	4,2%	1,4%	2,6%
Non so/Non ricordo	0,4%	0,8%	0,4%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	0,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Come giudica il servizio ferroviario in termini di velocità/tempo di percorrenza? (valori assoluti)									
Voto 1	588	112	54	110	4	107	41	124	37
Voto 2	1.370	277	149	220	8	231	122	265	99
Voto 3	2.326	549	288	276	6	382	159	479	187
Voto 4	2.185	468	308	227	15	344	178	428	217
Voto 5	676	148	113	59	13	100	51	122	71
Non so/Non ricordo	75	19	7	9	0	16	0	18	6
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617
Come giudica il servizio ferroviario in termini di velocità/tempo di percorrenza? (valori percentuali)									
Voto 1	8,1%	7,1%	5,8%	12,2%	8,3%	9,0%	7,5%	8,6%	6,1%
Voto 2	19,0%	17,6%	16,3%	24,4%	16,7%	19,6%	22,2%	18,5%	16,0%
Voto 3	32,2%	34,9%	31,3%	30,7%	12,5%	32,4%	28,9%	33,4%	30,4%
Voto 4	30,3%	29,8%	33,5%	25,2%	33,3%	29,2%	32,2%	29,8%	35,1%
Voto 5	9,4%	9,4%	12,2%	6,5%	29,2%	8,5%	9,2%	8,5%	11,5%
Non so/Non ricordo	1,0%	1,2%	0,8%	1,1%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	1,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 8c - Soddisfazione sul Servizio Ferroviario Regionale - (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

C'è chi sostiene che il treno sia il mezzo del futuro. Lei quanto è d'accordo?

Esprima un voto da un minimo di 1 (pieno disaccordo) ad un massimo di 5 (pieno accordo) (*valori assoluti*)

Voto 1	341	83	28	53	6	73	18	53	28
Voto 2	664	160	72	119	4	113	35	112	49
Voto 3	1.735	392	240	216	11	271	131	336	138
Voto 4	2.285	454	282	280	17	375	168	495	213
Voto 5	1.768	382	244	189	8	282	166	348	150
Non so/Non ricordo	427	101	54	44	0	64	32	92	39
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

C'è chi sostiene che il treno sia il mezzo del futuro. Lei quanto è d'accordo?

Esprima un voto da un minimo di 1 (pieno disaccordo) ad un massimo di 5 (pieno accordo) (*valori percentuali*)

Voto 1	4,7%	5,3%	3,0%	5,9%	12,5%	6,2%	3,3%	3,7%	4,5%
Voto 2	9,2%	10,2%	7,8%	13,2%	8,3%	9,6%	6,3%	7,8%	8,0%
Voto 3	24,0%	24,9%	26,1%	23,9%	25,0%	23,0%	23,8%	23,4%	22,4%
Voto 4	31,6%	28,9%	30,7%	31,1%	37,5%	31,8%	30,5%	34,5%	34,5%
Voto 5	24,5%	24,3%	26,5%	21,0%	16,7%	23,9%	30,1%	24,2%	24,3%
Non so/Non ricordo	5,9%	6,5%	5,8%	4,8%	0,0%	5,5%	5,9%	6,4%	6,4%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 9 - Caratteristiche del Servizio ferroviario (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE								
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi	
Può segnalare una o più <u>caratteristiche particolarmente buone</u> del servizio che ha utilizzato recentemente su un treno regionale?										
Servizi informativi in stazione	Si	1,4%	2,6%	0,8%	0,8%	4,2%	1,3%	1,3%	1,4%	0,6%
	No - Non so/Non ricordo	98,6%	97,4%	99,2%	99,2%	95,8%	98,7%	98,7%	98,6%	99,4%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aria condizionata	Si	6,3%	6,2%	5,2%	9,0%	4,2%	5,5%	6,3%	5,6%	7,3%
	No - Non so/Non ricordo	93,7%	93,8%	94,8%	91,0%	95,8%	94,5%	93,7%	94,4%	92,7%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Dicitura stazioni sonora a bordo	Si	0,8%	1,1%	0,2%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	1,4%	1,0%
	No - Non so/Non ricordo	99,2%	98,9%	99,8%	99,6%	100,0%	99,4%	100,0%	98,6%	99,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Competenza del personale	Si	3,2%	2,8%	3,2%	2,1%	4,2%	3,2%	4,2%	3,8%	3,2%
	No - Non so/Non ricordo	96,8%	97,2%	96,8%	97,9%	95,8%	96,8%	95,8%	96,2%	96,8%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cortesìa del personale	Si	6,0%	4,8%	8,2%	5,5%	16,7%	4,1%	5,9%	7,5%	5,8%
	No - Non so/Non ricordo	94,0%	95,2%	91,8%	94,5%	83,3%	95,9%	94,1%	92,5%	94,2%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Puntualità	Si	9,6%	8,5%	13,1%	8,8%	12,5%	7,0%	13,4%	10,1%	8,0%
	No - Non so/Non ricordo	90,4%	91,5%	86,9%	91,2%	87,5%	93,0%	86,6%	89,9%	92,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Attesa della coincidenza	Si	0,9%	0,8%	1,0%	0,4%	0,0%	1,3%	0,4%	1,4%	1,0%
	No - Non so/Non ricordo	99,1%	99,2%	99,0%	99,6%	100,0%	98,7%	99,6%	98,6%	99,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Bigliettazione a bordo	Si	0,5%	0,7%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,5%	0,3%
	No - Non so/Non ricordo	99,5%	99,3%	99,4%	100,0%	100,0%	99,2%	99,2%	99,5%	99,7%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Sicurezza personale	Si	1,8%	1,9%	1,8%	1,7%	0,0%	1,7%	2,9%	1,6%	1,3%
	No - Non so/Non ricordo	98,2%	98,1%	98,2%	98,3%	100,0%	98,3%	97,1%	98,4%	98,7%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pulizia del treno	Si	2,1%	1,8%	1,6%	2,9%	0,0%	1,5%	1,7%	2,2%	3,8%
	No - Non so/Non ricordo	97,9%	98,2%	98,4%	97,1%	100,0%	98,5%	98,3%	97,8%	96,2%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Niente da segnalare	Si	62,7%	65,6%	57,4%	66,2%	62,5%	62,0%	63,6%	61,0%	62,9%
	No - Non so/Non ricordo	37,3%	34,4%	42,6%	33,8%	37,5%	38,0%	36,4%	39,0%	37,1%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Altro	Si	14,0%	11,7%	15,7%	10,7%	4,2%	19,0%	13,8%	13,4%	15,3%
	No - Non so/Non ricordo	86,0%	88,3%	84,3%	89,3%	95,8%	81,0%	86,2%	86,6%	84,7%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 10 - Interventi migliorativi del Servizio ferroviario (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Negli ultimi anni, a suo parere, ci sono stati interventi che hanno migliorato il Servizio ferroviario? (*valori assoluti*)

Si	2.231	366	349	284	15	464	175	403	175
No	3.995	989	448	492	28	526	314	833	365
<i>Non saprei</i>	994	217	122	125	2	189	62	200	77
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Negli ultimi anni, a suo parere, ci sono stati interventi che hanno migliorato il Servizio ferroviario? (*valori percentuali*)

Si	30,9%	23,3%	38,0%	31,5%	33,3%	39,4%	31,8%	28,0%	28,4%
No	55,3%	62,9%	48,8%	54,6%	62,5%	44,6%	56,9%	58,0%	59,1%
<i>Non saprei</i>	13,8%	13,8%	13,3%	13,9%	4,2%	16,0%	11,3%	14,0%	12,5%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 11 - Interventi migliorativi del Servizio ferroviario (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE								
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi	
Se si, può segnalarne qualcuno in particolare?										
Sistema Integrato Pegaso	Si	4,2%	3,8%	2,1%	4,0%	0,0%	6,2%	2,6%	4,4%	5,6%
	No - Non so/Non ricordo	95,8%	96,2%	97,9%	96,0%	100,0%	93,8%	97,4%	95,6%	94,4%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Memorario	Si	12,9%	15,5%	10,6%	8,7%	12,5%	13,4%	7,9%	17,1%	13,5%
	No - Non so/Non ricordo	87,1%	84,5%	89,4%	91,3%	87,5%	86,6%	92,1%	82,9%	86,5%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Interventi per la sicurezza delle persone	Si	1,5%	1,9%	2,6%	2,0%	12,5%	0,5%	0,0%	0,0%	4,5%
	No - Non so/Non ricordo	98,5%	98,1%	97,4%	98,0%	87,5%	99,5%	100,0%	100,0%	95,5%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pulizia dei mezzi	Si	5,8%	7,5%	4,2%	6,7%	12,5%	4,8%	10,5%	3,9%	5,6%
	No - Non so/Non ricordo	94,2%	92,5%	95,8%	93,3%	87,5%	95,2%	89,5%	96,1%	94,4%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Strumenti di informazione	Si	3,9%	4,2%	4,2%	3,3%	0,0%	2,4%	6,6%	3,9%	5,6%
	No - Non so/Non ricordo	96,1%	95,8%	95,8%	96,7%	100,0%	97,6%	93,4%	96,1%	94,4%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Modernizzazione e comfort delle vetture	Si	37,8%	36,1%	34,4%	32,0%	62,5%	29,2%	38,2%	56,6%	34,8%
	No - Non so/Non ricordo	62,2%	63,9%	65,6%	68,0%	37,5%	70,8%	61,8%	43,4%	65,2%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Altro	Si	43,5%	41,8%	50,3%	54,0%	25,0%	50,7%	46,1%	22,4%	44,9%
	No - Non so/Non ricordo	56,5%	58,2%	49,7%	46,0%	75,0%	49,3%	53,9%	77,6%	55,1%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 12 - Percezione del Soggetto responsabile della qualità del trasporto ferroviario (frequenze per direttrice) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
A quale Soggetto attribuisce oggi la maggior responsabilità della qualità del trasporto ferroviario? (valori assoluti)									
R.F.I. (Rete Ferroviaria Italiana)	208	48	17	30	2	38	14	39	20
Trenitalia	2.599	557	351	331	17	460	180	513	191
Regione	660	126	90	76	2	111	67	126	63
Stato	769	132	103	110	2	133	51	149	89
Ferrovie dello Stato	897	213	89	131	9	127	69	187	73
Non so/non risponde	2.086	495	269	223	13	311	171	422	181
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617
A quale Soggetto attribuisce oggi la maggior responsabilità della qualità del trasporto ferroviario? (valori percentuali)									
R.F.I. (Rete Ferroviaria Italiana)	2,9%	3,1%	1,8%	3,4%	4,2%	3,2%	2,5%	2,7%	3,2%
Trenitalia	36,0%	35,4%	38,2%	36,8%	37,5%	39,0%	32,6%	35,7%	31,0%
Regione	9,1%	8,0%	9,8%	8,4%	4,2%	9,4%	12,1%	8,8%	10,2%
Stato	10,7%	8,4%	11,2%	12,2%	4,2%	11,3%	9,2%	10,4%	14,4%
Ferrovie dello Stato	12,4%	13,6%	9,6%	14,5%	20,8%	10,7%	12,6%	13,0%	11,8%
Non so/non risponde	28,9%	31,5%	29,3%	24,8%	29,2%	26,4%	31,0%	29,4%	29,4%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ritiene che la Regione Toscana abbia delle responsabilità rispetto alla qualità dei servizi ferroviari e dei collegamenti forniti alla popolazione locale? (valori assoluti)									
No	604	158	68	72	6	122	46	100	32
Si, ma solo in parte	3.137	628	412	420	17	515	233	635	278
Si, certamente	1.919	401	249	250	11	289	184	356	179
Non so/non risponde	1.560	385	190	159	11	253	88	346	128
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617
Ritiene che la Regione Toscana abbia delle responsabilità rispetto alla qualità dei servizi ferroviari e dei collegamenti forniti alla popolazione locale? (valori percentuali)									
No	8,4%	10,1%	7,4%	8,0%	12,5%	10,4%	8,4%	7,0%	5,1%
Si, ma solo in parte	43,4%	39,9%	44,8%	46,6%	37,5%	43,7%	42,3%	44,2%	45,0%
Si, certamente	26,6%	25,5%	27,1%	27,7%	25,0%	24,5%	33,5%	24,8%	29,1%
Non so/non risponde	21,6%	24,5%	20,7%	17,6%	25,0%	21,5%	15,9%	24,1%	20,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 13 - La qualità del Servizio ferroviario in termini di importanza (voto medio, modale, mediano e scarto quadratico medio) - Anno 2006

ASPETTI DI QUALITA'	Modalità di voto	Totale	DIRETTRICE							
			Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Puntualità	voto medio	9,2	9,3	9,2	9,4	9,4	9,2	9,2	9,0	9,2
	voto modale*	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	voto mediano**	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	scarto quadratico medio***	2,1	1,9	2,1	1,5	1,7	2,2	2,1	2,4	2,0
Accesso alle informazioni	voto medio	8,4	8,4	8,4	8,5	8,3	8,5	8,5	8,3	8,4
	voto modale*	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	voto mediano**	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	scarto quadratico medio***	2,3	2,2	2,3	2,1	2,6	2,4	2,2	2,5	2,4
Posti a sedere	voto medio	8,6	8,7	8,6	8,7	8,1	8,4	8,7	8,5	8,8
	voto modale*	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	voto mediano**	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	scarto quadratico medio***	2,3	2,1	2,4	2,1	2,5	2,5	2,6	2,5	2,2
Pulizia	voto medio	9,0	9,1	9,0	9,3	8,8	9,0	9,0	8,8	9,1
	voto modale*	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	voto mediano**	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	scarto quadratico medio***	2,5	2,3	2,7	1,8	3,2	2,6	2,4	2,9	2,4
Integrazione con altri mezzi/infrastrutture	voto medio	8,6	8,5	8,4	8,9	8,7	8,4	8,6	8,5	8,8
	voto modale*	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	voto mediano**	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	scarto quadratico medio***	2,2	2,1	2,4	1,8	2,7	2,4	2,2	2,3	2,0
Convenienza	voto medio	8,8	8,9	8,9	9,0	9,2	8,7	8,7	8,8	9,0
	voto modale*	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	voto mediano**	9	9	9	9	10	9	9	9	10
	scarto quadratico medio***	2,0	1,8	2,0	1,7	1,6	2,3	2,2	2,0	1,9

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

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

*** lo scarto quadratico medio misura il grado di dispersione del voto attorno alla sua media ed è espresso con la stessa unità di misura del carattere

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 13a - La qualità del Servizio ferroviario in termini di importanza (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

	Puntualità (valori assoluti)								
Voto 1	48	9	4	2	-	13	2	12	6
Voto 2	19	3	6	-	-	2	-	6	2
Voto 3	34	12	4	-	-	2	-	16	-
Voto 4	68	12	13	6	-	7	9	22	-
Voto 5	115	22	20	4	-	13	12	29	14
Voto 6	121	19	15	9	4	13	9	43	8
Voto 7	202	36	24	21	2	36	18	47	18
Voto 8	777	162	76	108	-	149	53	149	81
Voto 9	1.160	261	137	170	8	178	106	218	83
Voto 10	4.662	1.030	618	581	32	762	341	892	406
Non so/Non risponde	15	5	4	-	-	4	-	2	-
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

	Puntualità (valori percentuali)								
Voto 1	0,7%	0,5%	0,4%	0,2%	0,0%	1,1%	0,4%	0,8%	1,0%
Voto 2	0,3%	0,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,4%	0,3%
Voto 3	0,5%	0,8%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	1,1%	0,0%
Voto 4	0,9%	0,8%	1,4%	0,6%	0,0%	0,6%	1,7%	1,5%	0,0%
Voto 5	1,6%	1,4%	2,2%	0,4%	0,0%	1,1%	2,1%	2,1%	2,2%
Voto 6	1,7%	1,2%	1,6%	1,1%	8,3%	1,1%	1,7%	3,0%	1,3%
Voto 7	2,8%	2,3%	2,6%	2,3%	4,2%	3,0%	3,3%	3,3%	2,9%
Voto 8	10,8%	10,3%	8,2%	12,0%	0,0%	12,6%	9,6%	10,4%	13,1%
Voto 9	16,1%	16,6%	14,9%	18,9%	16,7%	15,1%	19,2%	15,2%	13,4%
Voto 10	64,6%	65,5%	67,3%	64,5%	70,8%	64,6%	61,9%	62,1%	65,8%
Non so/Non risponde	0,2%	0,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%	0,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tavola 13a (segue) - La qualità del Servizio ferroviario in termini di importanza (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Accesso alle informazioni (valori assoluti)

Voto 1	37	9	2	2	-	9	-	8	8
Voto 2	28	5	6	6	-	-	-	10	2
Voto 3	50	9	9	6	-	-	5	20	2
Voto 4	59	10	9	2	4	9	7	16	2
Voto 5	260	64	39	21	-	51	7	59	20
Voto 6	371	93	48	47	4	53	28	61	37
Voto 7	749	153	85	108	6	131	62	149	55
Voto 8	1.783	396	205	237	6	255	141	367	177
Voto 9	1.336	299	161	178	9	226	124	244	95
Voto 10	2.440	519	332	293	17	431	173	466	209
Non so/Non risponde	106	15	24	2	-	13	5	37	10
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Accesso alle informazioni (valori percentuali)

Voto 1	0,5%	0,5%	0,2%	0,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	1,3%
Voto 2	0,4%	0,3%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%
Voto 3	0,7%	0,5%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	1,4%	0,3%
Voto 4	0,8%	0,7%	1,0%	0,2%	8,3%	0,8%	1,3%	1,1%	0,3%
Voto 5	3,6%	4,0%	4,2%	2,3%	0,0%	4,3%	1,3%	4,1%	3,2%
Voto 6	5,1%	5,9%	5,2%	5,3%	8,3%	4,5%	5,0%	4,2%	6,1%
Voto 7	10,4%	9,7%	9,2%	12,0%	12,5%	11,1%	11,3%	10,4%	8,9%
Voto 8	24,7%	25,2%	22,3%	26,3%	12,5%	21,7%	25,5%	25,6%	28,8%
Voto 9	18,5%	19,0%	17,5%	19,7%	20,8%	19,2%	22,6%	17,0%	15,3%
Voto 10	33,8%	33,0%	36,1%	32,6%	37,5%	36,5%	31,4%	32,4%	33,9%
Non so/Non risponde	1,5%	1,0%	2,6%	0,2%	0,0%	1,1%	0,8%	2,6%	1,6%
Totale	100,0%								

Tavola 13a (segue) - La qualità del Servizio ferroviario in termini di importanza (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Posti a sedere (valori assoluti)

Voto 1	43	10	4	2	-	11	5	8	4
Voto 2	30	9	6	2	-	-	2	8	4
Voto 3	39	3	11	4	-	4	2	14	-
Voto 4	69	7	7	4	2	11	7	22	10
Voto 5	244	43	39	27	4	51	14	59	8
Voto 6	346	69	48	34	2	73	28	75	18
Voto 7	661	132	66	85	9	131	41	155	39
Voto 8	1.495	339	179	221	6	266	92	261	130
Voto 9	1.326	296	164	159	8	229	101	248	122
Voto 10	2.940	659	388	363	15	397	258	578	282
Non so/Non risponde	27	5	7	-	-	4	-	10	-
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Posti a sedere (valori percentuali)

Voto 1	0,6%	0,7%	0,4%	0,2%	0,0%	0,9%	0,8%	0,5%	0,6%
Voto 2	0,4%	0,5%	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,5%	0,6%
Voto 3	0,5%	0,2%	1,2%	0,4%	0,0%	0,4%	0,4%	1,0%	0,0%
Voto 4	1,0%	0,4%	0,8%	0,4%	4,2%	0,9%	1,3%	1,5%	1,6%
Voto 5	3,4%	2,7%	4,2%	2,9%	8,3%	4,3%	2,5%	4,1%	1,3%
Voto 6	4,8%	4,4%	5,2%	3,8%	4,2%	6,2%	5,0%	5,2%	2,9%
Voto 7	9,1%	8,4%	7,2%	9,5%	20,8%	11,1%	7,5%	10,8%	6,4%
Voto 8	20,7%	21,6%	19,5%	24,6%	12,5%	22,6%	16,7%	18,2%	21,1%
Voto 9	18,4%	18,8%	17,9%	17,6%	16,7%	19,4%	18,4%	17,2%	19,8%
Voto 10	40,7%	41,9%	42,2%	40,3%	33,3%	33,7%	46,9%	40,2%	45,7%
Non so/Non risponde	0,4%	0,3%	0,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%
Totale	100,0%								

Tavola 13a (segue) - La qualità del Servizio ferroviario in termini di importanza (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Pulizia (valori assoluti)

Voto 1	114	29	15	4	-	18	7	28	14
Voto 2	65	14	13	-	2	9	-	28	-
Voto 3	56	5	15	-	2	4	5	24	2
Voto 4	60	12	9	4	2	7	7	18	2
Voto 5	119	17	18	17	-	22	7	29	8
Voto 6	113	28	11	9	-	18	12	26	10
Voto 7	276	62	24	36	-	51	18	57	28
Voto 8	823	187	76	112	6	164	60	153	65
Voto 9	1.194	243	122	155	4	218	136	214	103
Voto 10	4.377	970	603	562	30	668	300	856	386
Non so/Non risponde	24	5	13	2	-	-	-	4	-
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Pulizia (valori percentuali)

Voto 1	1,6%	1,9%	1,6%	0,4%	0,0%	1,5%	1,3%	1,9%	2,2%
Voto 2	0,9%	0,9%	1,4%	0,0%	4,2%	0,8%	0,0%	1,9%	0,0%
Voto 3	0,8%	0,3%	1,6%	0,0%	4,2%	0,4%	0,8%	1,6%	0,3%
Voto 4	0,8%	0,8%	1,0%	0,4%	4,2%	0,6%	1,3%	1,2%	0,3%
Voto 5	1,7%	1,1%	2,0%	1,9%	0,0%	1,9%	1,3%	2,1%	1,3%
Voto 6	1,6%	1,8%	1,2%	1,1%	0,0%	1,5%	2,1%	1,8%	1,6%
Voto 7	3,8%	3,9%	2,6%	4,0%	0,0%	4,3%	3,3%	4,0%	4,5%
Voto 8	11,4%	11,9%	8,2%	12,4%	12,5%	13,9%	10,9%	10,7%	10,5%
Voto 9	16,5%	15,4%	13,3%	17,2%	8,3%	18,5%	24,7%	14,9%	16,6%
Voto 10	60,6%	61,7%	65,7%	62,4%	66,7%	56,7%	54,4%	59,6%	62,6%
Non so/Non risponde	0,3%	0,3%	1,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Totale	100,0%								

Tavola 13a (segue) - La qualità del Servizio ferroviario in termini di importanza (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Integrazione con altri mezzi/infrastrutture (valori assoluti)

Voto 1	35	5	6	2	2	11	-	8	2
Voto 2	17	5	4	2	-	-	-	6	-
Voto 3	41	10	4	-	-	9	5	12	2
Voto 4	48	9	13	4	-	2	2	14	4
Voto 5	193	52	42	13	-	31	12	37	6
Voto 6	308	83	52	19	-	53	23	55	24
Voto 7	713	138	98	80	2	135	62	139	59
Voto 8	1.658	384	185	193	11	291	138	334	122
Voto 9	1.372	272	164	172	9	240	115	283	116
Voto 10	2.619	561	325	403	19	369	182	491	270
Non so/Non risponde	216	55	28	13	2	38	12	57	12
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Integrazione con altri mezzi/infrastrutture (valori percentuali)

Voto 1	0,5%	0,3%	0,6%	0,2%	4,2%	0,9%	0,0%	0,5%	0,3%
Voto 2	0,2%	0,3%	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Voto 3	0,6%	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,8%	0,3%
Voto 4	0,7%	0,5%	1,4%	0,4%	0,0%	0,2%	0,4%	1,0%	0,6%
Voto 5	2,7%	3,3%	4,6%	1,5%	0,0%	2,6%	2,1%	2,6%	1,0%
Voto 6	4,3%	5,3%	5,6%	2,1%	0,0%	4,5%	4,2%	3,8%	3,8%
Voto 7	9,9%	8,8%	10,6%	8,8%	4,2%	11,5%	11,3%	9,7%	9,6%
Voto 8	23,0%	24,4%	20,1%	21,4%	25,0%	24,7%	25,1%	23,3%	19,8%
Voto 9	19,0%	17,3%	17,9%	19,1%	20,8%	20,3%	20,9%	19,7%	18,8%
Voto 10	36,3%	35,7%	35,3%	44,7%	41,7%	31,3%	33,1%	34,2%	43,8%
Non so/Non risponde	3,0%	3,5%	3,0%	1,5%	4,2%	3,2%	2,1%	4,0%	1,9%
Totale	100,0%								

Tavola 13a (segue) - La qualità del Servizio ferroviario in termini di importanza (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10) - Anno 2006

RISPOSTA	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Convenienza (valori assoluti)

Voto 1	10	-	2	-	-	7	-	-	2
Voto 2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Voto 3	18	-	6	2	-	4	-	4	2
Voto 4	37	9	4	-	-	4	2	16	2
Voto 5	182	34	20	15	-	31	28	35	18
Voto 6	227	57	35	17	2	36	16	59	6
Voto 7	668	150	74	89	4	131	55	130	35
Voto 8	1.350	296	159	159	4	224	118	281	110
Voto 9	1.326	277	162	187	9	220	106	248	116
Voto 10	3.359	738	448	432	26	517	224	654	319
Non so/Non risponde	42	10	9	-	-	4	2	10	6
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Può dirci, con un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10, il grado di importanza che assegna ai seguenti aspetti:

Convenienza (valori percentuali)

Voto 1	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%
Voto 2	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Voto 3	0,2%	0,0%	0,6%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,3%
Voto 4	0,5%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	1,1%	0,3%
Voto 5	2,5%	2,2%	2,2%	1,7%	0,0%	2,6%	5,0%	2,5%	2,9%
Voto 6	3,1%	3,6%	3,8%	1,9%	4,2%	3,0%	2,9%	4,1%	1,0%
Voto 7	9,2%	9,5%	8,0%	9,9%	8,3%	11,1%	10,0%	9,0%	5,8%
Voto 8	18,7%	18,8%	17,3%	17,6%	8,3%	19,0%	21,3%	19,6%	17,9%
Voto 9	18,4%	17,6%	17,7%	20,8%	20,8%	18,6%	19,2%	17,2%	18,8%
Voto 10	46,5%	46,9%	48,8%	47,9%	58,3%	43,9%	40,6%	45,6%	51,8%
Non so/Non risponde	0,6%	0,7%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,7%	1,0%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 14 - Livello di soddisfazione per accesso alle informazioni (voto medio, modale, mediano e indice di eccedenza) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Modalità di voto	Totale	DIRETTRICE							
			Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Servizi telefonici di Trenitalia (FS INFORMA)	voto medio	3,2	3,3	3,3	3,3	2,8	3,1	3,2	3,1	3,1
	voto modale*	4	4	4	4	1	3	4	3	3
	voto mediano**	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	indice di eccedenza***	19	24	29	29	-14	12	13	16	9
Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi	voto medio	3,5	3,6	3,6	3,3	3,2	3,4	3,3	3,5	3,5
	voto modale*	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	voto mediano**	3	4	4	3	3	3	3	4	4
	indice di eccedenza***	50	57	67	40	33	38	31	54	47
Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine)	voto medio	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9	3,7	3,8	3,9
	voto modale*	5	5	5	4	5	5	4	4	5
	voto mediano**	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	indice di eccedenza***	68	69	72	68	68	71	63	65	68
Tempi e modalità di risposta in caso di reclami	voto medio	2,2	2,2	2,4	2,1	2,5	2,2	2,2	2,1	1,9
	voto modale*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	voto mediano**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	indice di eccedenza***	-61	-53	-48	-69	-33	-60	-64	-69	-76

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

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

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

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 14a - Livello di soddisfazione per accesso alle informazioni (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Servizi telefonici di Trenitalia (FS INFORMA) (valori assoluti)

Voto 1	285	50	33	30	6	78	23	47	18
Voto 2	307	76	33	25	2	64	37	49	22
Voto 3	468	71	70	55	6	107	37	92	32
Voto 4	521	127	79	57	2	95	46	84	30
Voto 5	351	76	42	44	4	87	32	49	18
Non so/Non risponde	196	38	33	17	2	20	12	49	26
Non uso	5.091	1.135	627	674	24	728	364	1.065	473
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Servizi telefonici di Trenitalia (FS INFORMA) (valori percentuali)

Voto 1	3,9%	3,2%	3,6%	3,4%	12,5%	6,6%	4,2%	3,3%	2,9%
Voto 2	4,3%	4,8%	3,6%	2,7%	4,2%	5,5%	6,7%	3,4%	3,5%
Voto 3	6,5%	4,5%	7,6%	6,1%	12,5%	9,0%	6,7%	6,4%	5,1%
Voto 4	7,2%	8,1%	8,6%	6,3%	4,2%	8,1%	8,4%	5,9%	4,8%
Voto 5	4,9%	4,8%	4,6%	4,8%	8,3%	7,3%	5,9%	3,4%	2,9%
Non so/Non risponde	2,7%	2,4%	3,6%	1,9%	4,2%	1,7%	2,1%	3,4%	4,2%
Non uso	70,5%	72,2%	68,3%	74,8%	54,2%	61,8%	66,1%	74,1%	76,7%
Totale	100,0%								

Tavola 14a (segue) - Livello di soddisfazione per accesso alle informazioni (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi (valori assoluti)

Voto 1	48	14	4	4	2	7	7	10	2
Voto 2	117	21	15	13	-	27	14	22	6
Voto 3	336	79	55	32	4	53	30	71	12
Voto 4	311	72	59	28	2	49	28	61	12
Voto 5	191	55	33	11	2	24	12	43	10
Non so/Non risponde	457	76	57	70	2	91	28	84	49
Non uso	5.760	1.256	696	742	34	928	433	1.145	526
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi (valori percentuali)

Voto 1	0,7%	0,9%	0,4%	0,4%	4,2%	0,6%	1,3%	0,7%	0,3%
Voto 2	1,6%	1,3%	1,6%	1,5%	0,0%	2,3%	2,5%	1,5%	1,0%
Voto 3	4,7%	5,0%	6,0%	3,6%	8,3%	4,5%	5,4%	4,9%	1,9%
Voto 4	4,3%	4,6%	6,4%	3,2%	4,2%	4,1%	5,0%	4,2%	1,9%
Voto 5	2,6%	3,5%	3,6%	1,3%	4,2%	2,1%	2,1%	3,0%	1,6%
Non so/Non risponde	6,3%	4,8%	6,2%	7,8%	4,2%	7,7%	5,0%	5,9%	8,0%
Non uso	79,8%	79,9%	75,7%	82,4%	75,0%	78,7%	78,7%	79,8%	85,3%
Totale	100,0%								

Tavola 14a (segue) - Livello di soddisfazione per accesso alle informazioni (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine) (valori assoluti)

Voto 1	218	62	20	25	2	24	30	39	16
Voto 2	624	119	79	81	4	98	46	143	53
Voto 3	1.429	310	166	184	8	244	97	295	126
Voto 4	2.216	478	281	299	13	353	187	438	168
Voto 5	2.231	500	319	265	17	371	145	413	201
Non so/Non risponde	502	103	54	47	2	89	46	108	53
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine) (valori percentuali)

Voto 1	3,0%	3,9%	2,2%	2,7%	4,2%	2,1%	5,4%	2,7%	2,6%
Voto 2	8,6%	7,5%	8,6%	9,0%	8,3%	8,3%	8,4%	10,0%	8,6%
Voto 3	19,8%	19,7%	18,1%	20,4%	16,7%	20,7%	17,6%	20,5%	20,4%
Voto 4	30,7%	30,4%	30,5%	33,2%	29,2%	29,9%	33,9%	30,5%	27,2%
Voto 5	30,9%	31,8%	34,7%	29,4%	37,5%	31,5%	26,4%	28,7%	32,6%
Non so/Non risponde	7,0%	6,6%	5,8%	5,3%	4,2%	7,5%	8,4%	7,5%	8,6%
Totale	100,0%								

Tavola 14a (segue) - Livello di soddisfazione per accesso alle informazioni (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Tempi e modalità di risposta in caso di reclami (valori assoluti)

Voto 1	596	134	63	59	4	118	60	100	59
Voto 2	342	67	42	34	4	60	46	63	26
Voto 3	320	67	50	30	-	47	32	71	24
Voto 4	138	43	22	8	2	20	14	22	8
Voto 5	90	19	15	9	2	24	9	8	4
Non so/Non risponde	5.733	1.242	727	761	34	910	390	1.173	497
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Tempi e modalità di risposta in caso di reclami (valori percentuali)

Voto 1	8,3%	8,5%	6,8%	6,5%	8,3%	10,0%	10,9%	7,0%	9,6%
Voto 2	4,7%	4,3%	4,6%	3,8%	8,3%	5,1%	8,4%	4,4%	4,2%
Voto 3	4,4%	4,3%	5,4%	3,4%	0,0%	4,0%	5,9%	4,9%	3,8%
Voto 4	1,9%	2,7%	2,4%	0,8%	4,2%	1,7%	2,5%	1,5%	1,3%
Voto 5	1,3%	1,2%	1,6%	1,1%	4,2%	2,1%	1,7%	0,5%	0,6%
Non so/Non risponde	79,4%	79,0%	79,1%	84,5%	75,0%	77,2%	70,7%	81,7%	80,5%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 15 - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto medio, modale, mediano e indice di eccedenza) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Modalità di voto	Stazione di ANDATA									Stazione di RITORNO								
		DIRETTRICE									DIRETTRICE								
		Totale	Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi	Totale	Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Presenza e orari della biglietteria	voto medio	2,9	3,3	3,2	2,4	3,8	3,3	2,6	2,7	2,4	3,7	3,8	3,9	3,7	3,8	3,5	3,6	3,8	3,9
	voto modale*	1	4	4	1	3	4	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4
	voto mediano**	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	indice di eccedenza***	1	26	23	-41	73	26	-23	-12	-28	61	64	73	58	67	47	53	62	71
Tabelloni degli orari di arrivi e partenze dei treni	voto medio	3,7	3,9	3,9	3,6	3,5	3,7	3,5	3,5	3,3	4,1	4,1	4,2	4,1	3,8	4,0	3,9	4,0	4,2
	voto modale*	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
	voto mediano**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	indice di eccedenza***	54	72	70	49	40	53	43	43	26	80	81	88	84	62	71	69	77	89
Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione	voto medio	3,3	3,5	3,5	3,1	3,4	3,4	2,9	3,2	3,1	3,7	3,6	3,8	3,8	3,6	3,6	3,4	3,7	3,7
	voto modale*	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	voto mediano**	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	indice di eccedenza***	29	48	45	13	33	39	-2	23	10	56	52	67	63	53	53	36	56	57
Informazioni precise e immediate da parte del personale	voto medio	2,9	3,0	3,2	2,6	3,3	3,1	2,8	2,8	2,8	3,3	3,2	3,5	3,2	3,5	3,2	3,3	3,4	3,4
	voto modale*	3	3	4	1	3	3	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	voto mediano**	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
	indice di eccedenza***	-3	3	19	-26	25	15	-7	-12	-22	31	23	44	30	57	23	33	35	40
Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico	voto medio	2,6	2,5	2,6	2,4	3,0	2,9	2,4	2,5	2,6	3,0	2,9	3,0	3,0	3,2	3,1	2,9	3,1	3,4
	voto modale*	1	1	3	1	3	4	1	1	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4
	voto mediano**	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	indice di eccedenza***	-28	-35	-29	-39	-9	-4	-45	-30	-24	10	1	6	9	23	10	-6	14	41

Tavola 15 (segue) - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto medio, modale, mediano e indice di eccedenza) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Modalità di voto	Stazione di ANDATA									Stazione di RITORNO								
		DIRETTRICE									DIRETTRICE								
		Totale	Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi	Totale	Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Presenza dei bus nei pressi della stazione	voto medio	3,2	3,1	3,5	2,9	3,4	4,0	2,9	3,0	2,9	4,0	4,0	4,0	4,0	3,6	4,1	3,8	3,9	4,0
	voto modale*	5	4	5	1	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	voto mediano**	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	indice di eccedenza***	22	13	38	1	33	75	-7	8	0	74	74	74	77	44	77	64	70	80
Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni	voto medio	3,2	3,0	3,0	2,9	2,9	3,0	3,5	3,5	3,2	2,6	2,2	2,5	2,7	3,0	2,7	2,6	2,6	2,9
	voto modale*	4	4	4	3	1	3	4	5	3	1	1	1	1	2	1	1	1	4
	voto mediano**	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
	indice di eccedenza***	15	1	4	-3	-5	6	43	41	19	-29	-54	-35	-19	-6	-19	-27	-25	-3
Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze	voto medio	2,8	2,8	2,8	2,6	3,0	3,0	2,8	2,8	2,8	3,2	3,1	3,1	3,1	3,2	3,1	3,1	3,2	3,5
	voto modale*	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	4
	voto mediano**	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	indice di eccedenza***	-11	-11	-15	-27	-14	-1	-5	-10	-12	20	16	9	17	7	11	24	24	48

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

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

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

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 15a - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale		DIRETTRICE															
			Firenze - Arezzo - Chiusi		Firenze - Pisa		Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)		Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)		Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza		Siena - Chiusi	
	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO

Dando un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5, quanto è soddisfatto dei seguenti servizi in stazione:

Presenza e orari della biglietteria (valori assoluti)

Voto 1	1.779	457	241	96	146	30	327	72	-	2	127	73	159	51	503	106	276	28
Voto 2	966	553	191	96	122	61	195	70	4	4	184	133	85	51	138	94	47	43
Voto 3	1.294	1.280	342	304	159	140	133	167	13	8	266	249	118	65	185	242	79	106
Voto 4	1.581	2.148	409	440	262	293	140	290	11	15	286	311	95	191	271	375	106	233
Voto 5	1.192	2.071	323	442	170	281	80	248	13	13	240	266	60	141	232	491	75	189
Non so/Non risponde	408	711	65	193	61	114	27	55	4	4	75	147	35	53	108	128	34	18
Totale	7.220	7.220	1.572	1.572	919	919	901	901	45	45	1.179	1.179	551	551	1.436	1.436	617	617

Presenza e orari della biglietteria (valori percentuali)

Voto 1	24,6%	6,3%	15,3%	6,1%	15,9%	3,2%	36,3%	8,0%	0,0%	4,2%	10,7%	6,2%	28,9%	9,2%	35,0%	7,4%	44,7%	4,5%
Voto 2	13,4%	7,7%	12,1%	6,1%	13,3%	6,6%	21,6%	7,8%	8,3%	8,3%	15,6%	11,3%	15,5%	9,2%	9,6%	6,6%	7,7%	7,0%
Voto 3	17,9%	17,7%	21,8%	19,4%	17,3%	15,3%	14,7%	18,5%	29,2%	16,7%	22,6%	21,1%	21,3%	11,7%	12,9%	16,8%	12,8%	17,3%
Voto 4	21,9%	29,8%	26,0%	28,0%	28,5%	31,9%	15,5%	32,1%	25,0%	33,3%	24,3%	26,4%	17,2%	34,7%	18,9%	26,1%	17,3%	37,7%
Voto 5	16,5%	28,7%	20,6%	28,1%	18,5%	30,5%	8,8%	27,5%	29,2%	29,2%	20,3%	22,6%	10,9%	25,5%	16,1%	34,2%	12,1%	30,7%
Non so/Non risponde	5,7%	9,8%	4,2%	12,3%	6,6%	12,4%	2,9%	6,1%	8,3%	8,3%	6,4%	12,4%	6,3%	9,6%	7,5%	8,9%	5,4%	2,9%
Totale	100,0%																	

Tavola 15a (segue) - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale		DIRETTRICE															
			Firenze - Arezzo - Chiusi		Firenze - Pisa		Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)		Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)		Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza		Siena - Chiusi	
	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO

Tabelloni degli orari di arrivi e partenze dei treni (valori assoluti)

Voto 1	656	239	52	46	37	13	76	15	6	4	122	58	69	32	185	63	110	8
Voto 2	684	375	120	79	76	35	106	45	6	4	109	84	55	39	141	69	71	20
Voto 3	1.337	1.099	347	260	149	116	189	148	8	6	178	173	101	76	259	238	104	83
Voto 4	2.199	2.437	499	526	301	312	256	290	11	15	384	382	184	201	416	468	148	244
Voto 5	2.231	2.954	537	636	345	432	269	398	15	17	369	464	127	189	407	568	164	250
Non so/Non risponde	113	116	17	24	11	11	6	6	-	-	18	18	14	14	28	31	20	12
Totale	7.220	7.220	1.572	1.572	919	919	901	901	45	45	1.179	1.179	551	551	1.436	1.436	617	617

Tabelloni degli orari di arrivi e partenze dei treni (valori percentuali)

Voto 1	9,1%	3,3%	3,3%	3,0%	4,0%	1,4%	8,4%	1,7%	12,5%	8,3%	10,4%	4,9%	12,6%	5,9%	12,9%	4,4%	17,9%	1,3%
Voto 2	9,5%	5,2%	7,7%	5,0%	8,2%	3,8%	11,8%	5,0%	12,5%	8,3%	9,2%	7,2%	10,0%	7,1%	9,8%	4,8%	11,5%	3,2%
Voto 3	18,5%	15,2%	22,1%	16,5%	16,3%	12,7%	21,0%	16,4%	16,7%	12,5%	15,1%	14,7%	18,4%	13,8%	18,1%	16,6%	16,9%	13,4%
Voto 4	30,5%	33,8%	31,7%	33,5%	32,7%	33,9%	28,4%	32,1%	25,0%	33,3%	32,6%	32,4%	33,5%	36,4%	29,0%	32,6%	24,0%	39,6%
Voto 5	30,9%	40,9%	34,1%	40,5%	37,6%	47,0%	29,8%	44,1%	33,3%	37,5%	31,3%	39,4%	23,0%	34,3%	28,3%	39,5%	26,5%	40,6%
Non so/Non risponde	1,6%	1,6%	1,1%	1,5%	1,2%	1,2%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%	2,5%	2,5%	1,9%	2,2%	3,2%	1,9%
Totale	100,0%																	

Tavola 15a (segue) - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale		DIRETTRICE															
			Firenze - Arezzo - Chiusi		Firenze - Pisa		Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)		Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)		Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza		Siena - Chiusi	
	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO

Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione (valori assoluti)

Voto 1	830	473	105	98	81	46	140	47	4	4	107	75	95	65	198	100	101	37
Voto 2	1.082	769	193	191	111	72	168	83	6	4	155	138	111	71	220	143	118	67
Voto 3	1.721	1.516	404	344	205	185	193	195	17	13	306	262	143	111	336	291	116	116
Voto 4	1.956	2.273	459	464	277	308	227	288	8	9	324	360	122	175	385	454	154	215
Voto 5	1.555	2.076	397	454	234	297	170	286	11	15	273	329	74	115	279	413	116	168
Non so/Non risponde	76	112	14	21	11	11	2	2	-	-	13	16	7	14	18	35	12	14
Totale	7.220	7.220	1.572	1.572	919	919	901	901	45	45	1.179	1.179	551	551	1.436	1.436	617	617

Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione (valori percentuali)

Voto 1	11,5%	6,6%	6,7%	6,2%	8,8%	5,0%	15,5%	5,3%	8,3%	8,3%	9,0%	6,4%	17,2%	11,7%	13,8%	7,0%	16,3%	6,1%
Voto 2	15,0%	10,7%	12,3%	12,1%	12,0%	7,8%	18,7%	9,2%	12,5%	8,3%	13,2%	11,7%	20,1%	13,0%	15,3%	10,0%	19,2%	10,9%
Voto 3	23,8%	21,0%	25,7%	21,9%	22,3%	20,1%	21,4%	21,6%	37,5%	29,2%	26,0%	22,2%	25,9%	20,1%	23,4%	20,2%	18,8%	18,8%
Voto 4	27,1%	31,5%	29,2%	29,5%	30,1%	33,5%	25,2%	31,9%	16,7%	20,8%	27,5%	30,5%	22,2%	31,8%	26,8%	31,6%	24,9%	34,8%
Voto 5	21,5%	28,8%	25,3%	28,9%	25,5%	32,3%	18,9%	31,7%	25,0%	33,3%	23,2%	27,9%	13,4%	20,9%	19,4%	28,7%	18,8%	27,2%
Non so/Non risponde	1,1%	1,6%	0,9%	1,3%	1,2%	1,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	1,1%	1,3%	1,3%	2,5%	1,2%	2,5%	1,9%	2,2%
Totale	100,0%																	

Tavola 15a (segue) - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale		DIRETTRICE															
			Firenze - Arezzo - Chiusi		Firenze - Pisa		Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)		Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)		Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza		Siena - Chiusi	
	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO

Informazioni precise e immediate da parte del personale (valori assoluti)

Voto 1	1.450	701	236	160	131	76	252	102	2	-	153	129	122	55	358	126	197	53
Voto 2	1.178	989	303	253	140	109	163	110	9	6	182	175	90	69	212	191	79	77
Voto 3	1.700	1.816	396	396	197	205	218	257	11	15	315	298	120	136	316	358	126	152
Voto 4	1.545	2.003	368	430	244	286	165	265	11	13	269	293	115	159	263	377	110	179
Voto 5	943	1.237	203	234	153	183	78	131	8	8	187	195	69	88	181	275	65	124
Non so/Non risponde	404	475	67	100	54	61	27	36	4	4	73	89	35	44	106	110	39	32
Totale	7.220	7.220	1.572	1.572	919	919	901	901	45	45	1.179	1.179	551	551	1.436	1.436	617	617

Informazioni precise e immediate da parte del personale (valori percentuali)

Voto 1	20,1%	9,7%	15,0%	10,2%	14,3%	8,2%	27,9%	11,3%	4,2%	0,0%	13,0%	10,9%	22,2%	10,0%	24,9%	8,8%	31,9%	8,6%
Voto 2	16,3%	13,7%	19,3%	16,1%	15,3%	11,8%	18,1%	12,2%	20,8%	12,5%	15,4%	14,9%	16,3%	12,6%	14,8%	13,3%	12,8%	12,5%
Voto 3	23,5%	25,1%	25,2%	25,2%	21,5%	22,3%	24,2%	28,6%	25,0%	33,3%	26,7%	25,2%	21,8%	24,7%	22,0%	24,9%	20,4%	24,6%
Voto 4	21,4%	27,7%	23,4%	27,4%	26,5%	31,1%	18,3%	29,4%	25,0%	29,2%	22,8%	24,9%	20,9%	28,9%	18,3%	26,3%	17,9%	29,1%
Voto 5	13,1%	17,1%	12,9%	14,9%	16,7%	19,9%	8,6%	14,5%	16,7%	16,7%	15,8%	16,6%	12,6%	15,9%	12,6%	19,2%	10,5%	20,1%
Non so/Non risponde	5,6%	6,6%	4,3%	6,3%	5,8%	6,6%	2,9%	4,0%	8,3%	8,3%	6,2%	7,5%	6,3%	7,9%	7,4%	7,7%	6,4%	5,1%
Totale	100,0%																	

Tavola 15a (segue) - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale		DIRETTRICE															
			Firenze - Arezzo - Chiusi		Firenze - Pisa		Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)		Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)		Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza		Siena - Chiusi	
	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO

Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico (valori assoluti)

Voto 1	1.690	1.058	342	236	197	153	261	138	6	6	211	175	145	92	367	200	160	57
Voto 2	1.206	967	265	210	144	116	168	144	6	4	191	169	101	78	228	183	103	63
Voto 3	1.436	1.549	332	346	214	197	170	199	9	11	218	218	115	136	279	310	99	132
Voto 4	1.085	1.616	194	306	138	203	133	231	2	9	224	260	67	101	220	318	106	187
Voto 5	538	854	98	150	48	98	57	106	8	6	147	158	28	48	98	187	55	103
Non so/Non risponde	1.266	1.176	341	325	177	151	112	83	15	9	189	200	95	95	244	238	95	75
Totale	7.220	7.220	1.572	1.572	919	919	901	901	45	45	1.179	1.179	551	551	1.436	1.436	617	617

Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico (valori percentuali)

Voto 1	23,4%	14,7%	21,8%	15,0%	21,5%	16,7%	29,0%	15,3%	12,5%	12,5%	17,9%	14,9%	26,4%	16,7%	25,6%	14,0%	25,9%	9,3%
Voto 2	16,7%	13,4%	16,8%	13,3%	15,7%	12,7%	18,7%	16,0%	12,5%	8,3%	16,2%	14,3%	18,4%	14,2%	15,9%	12,7%	16,6%	10,2%
Voto 3	19,9%	21,5%	21,1%	22,0%	23,3%	21,5%	18,9%	22,1%	20,8%	25,0%	18,5%	18,5%	20,9%	24,7%	19,4%	21,6%	16,0%	21,4%
Voto 4	15,0%	22,4%	12,4%	19,5%	15,1%	22,1%	14,7%	25,6%	4,2%	20,8%	19,0%	22,0%	12,1%	18,4%	15,3%	22,2%	17,3%	30,4%
Voto 5	7,5%	11,8%	6,2%	9,5%	5,2%	10,6%	6,3%	11,8%	16,7%	12,5%	12,4%	13,4%	5,0%	8,8%	6,8%	13,0%	8,9%	16,6%
Non so/Non risponde	17,5%	16,3%	21,7%	20,7%	19,3%	16,5%	12,4%	9,2%	33,3%	20,8%	16,0%	16,9%	17,2%	17,2%	17,0%	16,6%	15,3%	12,1%
Totale	100,0%																	

Tavola 15a (segue) - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale		DIRETTRICE															
			Firenze - Arezzo - Chiusi		Firenze - Pisa		Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)		Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)		Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza		Siena - Chiusi	
	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO

Presenza dei bus nei pressi della stazione (valori assoluti)

Voto 1	1.217	267	291	50	98	24	235	32	6	6	42	44	113	30	279	73	154	8
Voto 2	871	489	217	110	111	74	98	51	4	4	75	67	95	46	194	94	77	43
Voto 3	1.175	1.032	234	232	166	127	138	121	9	6	167	140	101	85	265	232	95	89
Voto 4	1.609	2.233	353	492	218	277	168	286	8	9	331	331	115	175	295	428	122	235
Voto 5	1.654	2.782	303	602	242	373	168	369	11	15	493	517	67	171	259	509	110	227
Non so/Non risponde	694	417	175	86	85	44	93	42	8	6	71	80	60	44	143	100	59	16
Totale	7.220	7.220	1.572	1.572	919	919	901	901	45	45	1.179	1.179	551	551	1.436	1.436	617	617

Presenza dei bus nei pressi della stazione (valori percentuali)

Voto 1	16,9%	3,7%	18,5%	3,2%	10,6%	2,6%	26,1%	3,6%	12,5%	12,5%	3,6%	3,8%	20,5%	5,4%	19,4%	5,1%	24,9%	1,3%
Voto 2	12,1%	6,8%	13,8%	7,0%	12,0%	8,0%	10,9%	5,7%	8,3%	8,3%	6,4%	5,6%	17,2%	8,4%	13,5%	6,6%	12,5%	7,0%
Voto 3	16,3%	14,3%	14,9%	14,8%	18,1%	13,9%	15,3%	13,4%	20,8%	12,5%	14,1%	11,9%	18,4%	15,5%	18,5%	16,1%	15,3%	14,4%
Voto 4	22,3%	30,9%	22,4%	31,3%	23,7%	30,1%	18,7%	31,7%	16,7%	20,8%	28,1%	28,1%	20,9%	31,8%	20,5%	29,8%	19,8%	38,0%
Voto 5	22,9%	38,5%	19,3%	38,3%	26,3%	40,6%	18,7%	41,0%	25,0%	33,3%	41,8%	43,9%	12,1%	31,0%	18,1%	35,4%	17,9%	36,7%
Non so/Non risponde	9,6%	5,8%	11,2%	5,5%	9,2%	4,8%	10,3%	4,6%	16,7%	12,5%	6,0%	6,8%	10,9%	7,9%	10,0%	7,0%	9,6%	2,6%
Totale	100,0%																	

Tavola 15a (segue) - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale		DIRETTRICE															
			Firenze - Arezzo - Chiusi		Firenze - Pisa		Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)		Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)		Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza		Siena - Chiusi	
	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO

Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni (valori assoluti)

Voto 1	1.079	1.825	279	482	168	240	159	218	9	8	187	253	58	150	141	367	79	108
Voto 2	988	1.137	244	261	135	151	153	127	9	9	171	169	55	99	139	220	81	101
Voto 3	1.308	1.034	282	170	155	129	174	167	4	6	231	204	95	69	246	204	122	85
Voto 4	1.456	932	291	136	172	98	172	142	9	8	226	160	145	78	328	198	112	112
Voto 5	1.314	706	244	86	155	90	123	93	8	8	178	127	138	65	348	153	120	85
Non so/Non risponde	1.074	1.585	232	437	135	210	119	155	6	8	187	266	60	90	234	293	103	126
Totale	7.220	7.220	1.572	1.572	919	919	901	901	45	45	1.179	1.179	551	551	1.436	1.436	617	617

Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni (valori percentuali)

Voto 1	14,9%	25,3%	17,7%	30,6%	18,3%	26,1%	17,6%	24,2%	20,8%	16,7%	15,8%	21,5%	10,5%	27,2%	9,8%	25,6%	12,8%	17,6%
Voto 2	13,7%	15,8%	15,5%	16,6%	14,7%	16,5%	17,0%	14,1%	20,8%	20,8%	14,5%	14,3%	10,0%	18,0%	9,7%	15,3%	13,1%	16,3%
Voto 3	18,1%	14,3%	17,9%	10,8%	16,9%	14,1%	19,3%	18,5%	8,3%	12,5%	19,6%	17,3%	17,2%	12,6%	17,1%	14,2%	19,8%	13,7%
Voto 4	20,2%	12,9%	18,5%	8,6%	18,7%	10,6%	19,1%	15,8%	20,8%	16,7%	19,2%	13,6%	26,4%	14,2%	22,8%	13,8%	18,2%	18,2%
Voto 5	18,2%	9,8%	15,5%	5,5%	16,9%	9,8%	13,7%	10,3%	16,7%	16,7%	15,1%	10,7%	25,1%	11,7%	24,2%	10,7%	19,5%	13,7%
Non so/Non risponde	14,9%	22,0%	14,8%	27,8%	14,7%	22,9%	13,2%	17,2%	12,5%	16,7%	15,8%	22,6%	10,9%	16,3%	16,3%	20,4%	16,6%	20,4%
Totale	100,0%																	

Tavola 15a (segue) - Livello di soddisfazione riguardo ai servizi in stazione (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale		DIRETTRICE															
			Firenze - Arezzo - Chiusi		Firenze - Pisa		Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)		Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)		Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza		Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza		Siena - Chiusi	
	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO	Stazione di ANDATA	Stazione di RITORNO

Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze (valori assoluti)

Voto 1	1.430	833	277	191	153	107	235	115	4	4	175	151	118	78	291	132	177	55
Voto 2	1.116	955	244	208	148	140	165	115	11	9	191	178	60	51	226	202	71	51
Voto 3	1.652	1.755	401	401	249	229	165	229	11	8	295	286	131	127	308	356	91	120
Voto 4	1.231	1.651	270	359	142	177	148	223	4	6	220	244	101	148	248	328	99	166
Voto 5	793	1.008	150	191	81	118	83	104	8	9	142	169	58	62	173	214	99	140
Non so/Non risponde	1.000	1.018	230	222	146	148	106	114	8	9	155	151	83	85	191	204	81	85
Totale	7.220	7.220	1.572	1.572	919	919	901	901	45	45	1.179	1.179	551	551	1.436	1.436	617	617

Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze (valori percentuali)

Voto 1	19,8%	11,5%	17,6%	12,1%	16,7%	11,6%	26,1%	12,8%	8,3%	8,3%	14,9%	12,8%	21,3%	14,2%	20,2%	9,2%	28,8%	8,9%
Voto 2	15,5%	13,2%	15,5%	13,2%	16,1%	15,3%	18,3%	12,8%	25,0%	20,8%	16,2%	15,1%	10,9%	9,2%	15,7%	14,1%	11,5%	8,3%
Voto 3	22,9%	24,3%	25,5%	25,5%	27,1%	24,9%	18,3%	25,4%	25,0%	16,7%	25,0%	24,3%	23,8%	23,0%	21,5%	24,8%	14,7%	19,5%
Voto 4	17,0%	22,9%	17,2%	22,9%	15,5%	19,3%	16,4%	24,8%	8,3%	12,5%	18,6%	20,7%	18,4%	26,8%	17,2%	22,8%	16,0%	26,8%
Voto 5	11,0%	14,0%	9,5%	12,1%	8,8%	12,9%	9,2%	11,6%	16,7%	20,8%	12,1%	14,3%	10,5%	11,3%	12,0%	14,9%	16,0%	22,7%
Non so/Non risponde	13,8%	14,1%	14,7%	14,1%	15,9%	16,1%	11,8%	12,6%	16,7%	20,8%	13,2%	12,8%	15,1%	15,5%	13,3%	14,2%	13,1%	13,7%
Totale	100,0%																	

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 16 - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto medio, modale, mediano e indice di eccedenza) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Modalità di voto	Totale	DIRETTRICE							
			Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Puntualità	voto medio	2,6	2,4	2,7	2,4	3,0	2,5	2,5	2,7	2,8
	voto modale*	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	voto mediano**	3	2	3	2	3	2	3	3	3
	indice di eccedenza***	-37	-54	-23	-49	5	-43	-38	-23	-13
Coincidenze dei treni	voto medio	2,8	2,7	2,9	2,5	2,7	2,8	2,7	3,0	2,9
	voto modale*	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	voto mediano**	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	indice di eccedenza***	-18	-26	-5	-44	-40	-14	-36	-1	-8
Affollamento a bordo	voto medio	2,3	2,7	2,9	2,5	2,7	2,8	2,7	3,0	2,9
	voto modale*	1	1	1	3	3	1	1	2	1
	voto mediano**	2	2	2	3	3	2	2	2	2
	indice di eccedenza***	-58	-78	-64	-23	-38	-69	-60	-42	-52
Stato dei sedili	voto medio	2,3	2,1	2,0	2,4	1,8	2,3	2,4	2,3	2,7
	voto modale*	1	1	1	2	1	1	3	1	3
	voto mediano**	2	2	2	2	2	2	2	2	3
	indice di eccedenza***	-62	-74	-75	-56	-100	-63	-53	-57	-31
Pulizia a bordo delle vetture	voto medio	2,2	2,0	2,0	2,3	1,8	2,2	2,4	2,2	2,7
	voto modale*	1	1	1	1	1	1	2	1	3
	voto mediano**	2	2	2	2	2	2	2	2	3
	indice di eccedenza***	-63	-75	-77	-55	-82	-69	-54	-59	-22
Adeguatezza e pulizia dei bagni	voto medio	2,3	2,1	2,0	2,4	1,9	2,3	2,6	2,4	2,8
	voto modale*	1	1	1	1	1	1	1	1	4
	voto mediano**	1	1	1	3	1	1	3	3	3
	indice di eccedenza***	-23	-33	-39	-19	-50	-27	-4	-19	10
Funzionamento del condizionamento/riscaldamento	voto medio	2,4	2,3	2,4	2,4	2,5	2,5	2,3	2,3	2,6
	voto modale*	3	2	3	3	1	3	1	1	3
	voto mediano**	2	2	2	2	3	3	2	2	3
	indice di eccedenza***	-50	-57	-51	-48	-33	-43	-63	-53	-30

Tavola 16 (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto medio, modale, mediano e indice di eccedenza) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Modalità di voto	Totale	DIRETTRICE							
			Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi
Funzionamento delle porte	voto medio	2,6	2,4	2,5	2,8	2,5	2,6	2,9	2,6	3,3
	voto modale*	3	2	2	3	2	3	3	3	3
	voto mediano**	3	2	2	3	3	3	3	3	3
	indice di eccedenza***	-32	-51	-49	-17	-41	-40	-6	-38	37
Senso di sicurezza (furti, molestie)	voto medio	3,3	3,2	3,1	3,3	3,4	3,2	3,4	3,3	3,6
	voto modale*	4	3	3	4	3	4	4	3	3
	voto mediano**	3	3	3	3	3	3	4	3	4
	indice di eccedenza***	31	25	13	30	33	28	45	39	51
Riconoscibilità del personale di servizio	voto medio	4,2	4,1	4,1	4,2	4,4	4,2	4,2	4,1	4,3
	voto modale*	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	voto mediano**	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	indice di eccedenza***	88	86	86	90	100	87	89	87	92
Cortesìa e rispetto dimostrati verso il cliente	voto medio	3,7	3,6	3,9	3,8	4,1	3,7	3,8	3,8	3,8
	voto modale*	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	voto mediano**	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	indice di eccedenza***	72	61	81	74	100	67	74	75	76
Possibilità di acquistare i biglietti a bordo	voto medio	2,6	2,5	2,8	2,5	2,8	2,7	2,9	2,5	2,6
	voto modale*	1	1	1	1	1	1	3	1	1
	voto mediano**	3	2	3	2	3	3	3	2	2
	indice di eccedenza***	-29	-41	-12	-34	-20	-21	-6	-36	-35
Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalìa	voto medio	2,3	2,2	2,3	2,3	2,5	2,3	2,3	2,3	2,5
	voto modale*	1	1	1	1	2	1	1	1	1
	voto mediano**	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	indice di eccedenza***	-53	-59	-58	-49	21	-49	-51	-56	-44

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

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

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

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

Tavola 16a - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Dando un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5, quanto è soddisfatto dei seguenti servizi a bordo del treno:

Puntualità (valori assoluti)

Voto 1	1.670	420	166	227	8	320	127	275	128
Voto 2	1.752	439	220	244	11	291	127	303	118
Voto 3	2.179	451	288	267	6	322	180	489	177
Voto 4	1.274	210	194	131	17	193	101	267	162
Voto 5	315	46	46	30	4	49	12	98	30
Non so/Non risponde	29	7	6	2	-	4	5	4	2
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Puntualità (valori percentuali)

Voto 1	23,1%	26,7%	18,1%	25,2%	16,7%	27,1%	23,0%	19,2%	20,8%
Voto 2	24,3%	27,9%	23,9%	27,1%	25,0%	24,7%	23,0%	21,1%	19,2%
Voto 3	30,2%	28,7%	31,3%	29,6%	12,5%	27,3%	32,6%	34,1%	28,8%
Voto 4	17,7%	13,3%	21,1%	14,5%	37,5%	16,4%	18,4%	18,6%	26,2%
Voto 5	4,4%	3,0%	5,0%	3,4%	8,3%	4,1%	2,1%	6,8%	4,8%
Non so/Non risponde	0,4%	0,4%	0,6%	0,2%	0,0%	0,4%	0,8%	0,3%	0,3%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Coincidenza dei treni (valori assoluti)

Voto 1	782	162	68	161	6	147	62	122	55
Voto 2	1.243	289	133	163	8	184	111	244	112
Voto 3	1.757	397	218	235	9	269	148	365	116
Voto 4	1.125	227	142	108	2	204	62	275	104
Voto 5	280	36	39	17	4	44	18	83	39
Non so/Non risponde	2.032	461	319	218	17	331	150	348	189
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Coincidenza dei treni (valori percentuali)

Voto 1	10,8%	10,3%	7,4%	17,9%	12,5%	12,4%	11,3%	8,5%	8,9%
Voto 2	17,2%	18,4%	14,5%	18,1%	16,7%	15,6%	20,1%	17,0%	18,2%
Voto 3	24,3%	25,3%	23,7%	26,1%	20,8%	22,8%	26,8%	25,4%	18,8%
Voto 4	15,6%	14,4%	15,5%	12,0%	4,2%	17,3%	11,3%	19,2%	16,9%
Voto 5	3,9%	2,3%	4,2%	1,9%	8,3%	3,8%	3,3%	5,7%	6,4%
Non so/Non risponde	28,1%	29,3%	34,7%	24,2%	37,5%	28,1%	27,2%	24,2%	30,7%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Affollamento a bordo (valori assoluti)

Voto 1	2.389	731	323	172	9	395	196	359	203
Voto 2	1.975	418	260	216	11	369	154	385	162
Voto 3	1.649	272	199	267	15	266	111	383	136
Voto 4	888	108	98	193	8	95	69	236	81
Voto 5	282	34	31	51	2	42	18	69	34
Non so/Non risponde	37	9	7	2	-	11	2	4	2
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Affollamento a bordo (valori percentuali)

Voto 1	33,1%	46,5%	35,1%	19,1%	20,8%	33,5%	35,6%	25,0%	32,9%
Voto 2	27,4%	26,6%	28,3%	24,0%	25,0%	31,3%	28,0%	26,8%	26,2%
Voto 3	22,8%	17,3%	21,7%	29,6%	33,3%	22,6%	20,1%	26,7%	22,0%
Voto 4	12,3%	6,9%	10,6%	21,4%	16,7%	8,1%	12,6%	16,4%	13,1%
Voto 5	3,9%	2,2%	3,4%	5,7%	4,2%	3,6%	3,3%	4,8%	5,4%
Non so/Non risponde	0,5%	0,5%	0,8%	0,2%	0,0%	0,9%	0,4%	0,3%	0,3%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Stato dei sedili (valori assoluti)

Voto 1	2.224	559	362	220	21	353	152	440	118
Voto 2	2.026	456	264	301	13	346	143	350	154
Voto 3	1.946	396	196	231	11	318	166	430	199
Voto 4	803	132	74	121	-	129	71	173	103
Voto 5	198	22	17	27	-	31	18	41	41
Non so/Non risponde	22	7	7	2	-	2	-	2	2
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Stato dei sedili (valori percentuali)

Voto 1	30,8%	35,6%	39,4%	24,4%	45,8%	29,9%	27,6%	30,6%	19,2%
Voto 2	28,1%	29,0%	28,7%	33,4%	29,2%	29,4%	25,9%	24,4%	24,9%
Voto 3	27,0%	25,2%	21,3%	25,6%	25,0%	26,9%	30,1%	30,0%	32,3%
Voto 4	11,1%	8,4%	8,0%	13,4%	0,0%	10,9%	13,0%	12,0%	16,6%
Voto 5	2,7%	1,4%	1,8%	2,9%	0,0%	2,6%	3,3%	2,9%	6,7%
Non so/Non risponde	0,3%	0,4%	0,8%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,3%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Pulizia a bordo delle vetture (valori assoluti)

Voto 1	2.419	612	380	263	23	384	148	485	124
Voto 2	1.971	447	238	263	15	353	171	369	114
Voto 3	1.806	353	216	218	4	295	138	358	225
Voto 4	798	136	54	123	4	111	74	187	110
Voto 5	196	17	26	30	-	27	21	33	41
Non so/Non risponde	31	7	6	4	-	9	-	4	2
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Pulizia a bordo delle vetture (valori percentuali)

Voto 1	33,5%	38,9%	41,4%	29,2%	50,0%	32,6%	26,8%	33,8%	20,1%
Voto 2	27,3%	28,4%	25,9%	29,2%	33,3%	29,9%	31,0%	25,7%	18,5%
Voto 3	25,0%	22,4%	23,5%	24,2%	8,3%	25,0%	25,1%	24,9%	36,4%
Voto 4	11,1%	8,6%	5,8%	13,7%	8,3%	9,4%	13,4%	13,0%	17,9%
Voto 5	2,7%	1,1%	2,8%	3,4%	0,0%	2,3%	3,8%	2,3%	6,7%
Non so/Non risponde	0,4%	0,4%	0,6%	0,4%	0,0%	0,8%	0,0%	0,3%	0,3%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Adeguatezza e pulizia dei bagni (valori assoluti)

Voto 1	3.238	807	506	380	28	533	194	613	177
Voto 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Voto 3	1.037	179	72	178	4	167	88	222	128
Voto 4	1.950	402	216	254	9	298	175	395	201
Voto 5	63	7	4	4	-	9	5	20	16
Non so/Non risponde	932	177	122	85	4	173	90	187	95
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Adeguatezza e pulizia dei bagni (valori percentuali)

Voto 1	44,8%	51,3%	55,0%	42,2%	62,5%	45,2%	35,1%	42,7%	28,8%
Voto 2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Voto 3	14,4%	11,4%	7,8%	19,7%	8,3%	14,1%	15,9%	15,5%	20,8%
Voto 4	27,0%	25,6%	23,5%	28,2%	20,8%	25,2%	31,8%	27,5%	32,6%
Voto 5	0,9%	0,4%	0,4%	0,4%	0,0%	0,8%	0,8%	1,4%	2,6%
Non so/Non risponde	12,9%	11,3%	13,3%	9,5%	8,3%	14,7%	16,3%	13,0%	15,3%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Funzionamento del condizionamento/riscaldamento (valori assoluti)

Voto 1	1.978	444	229	239	13	275	175	460	144
Voto 2	1.898	451	253	229	9	302	154	356	144
Voto 3	2.008	421	264	269	11	366	145	361	170
Voto 4	982	198	114	138	11	164	53	193	110
Voto 5	306	50	42	25	-	64	21	59	45
Non so/Non risponde	48	9	17	2	-	7	2	8	4
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Funzionamento del condizionamento/riscaldamento (valori percentuali)

Voto 1	27,4%	28,2%	24,9%	26,5%	29,2%	23,4%	31,8%	32,0%	23,3%
Voto 2	26,3%	28,7%	27,5%	25,4%	20,8%	25,6%	28,0%	24,8%	23,3%
Voto 3	27,8%	26,8%	28,7%	29,8%	25,0%	31,1%	26,4%	25,2%	27,5%
Voto 4	13,6%	12,6%	12,4%	15,3%	25,0%	13,9%	9,6%	13,4%	17,9%
Voto 5	4,2%	3,2%	4,6%	2,7%	0,0%	5,5%	3,8%	4,1%	7,3%
Non so/Non risponde	0,7%	0,5%	1,8%	0,2%	0,0%	0,6%	0,4%	0,5%	0,6%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Funzionamento delle porte (valori assoluti)

Voto 1	1.357	380	218	121	9	222	67	299	41
Voto 2	1.951	482	268	233	13	337	131	399	89
Voto 3	2.153	420	257	288	13	377	175	424	199
Voto 4	1.309	229	133	195	8	191	141	228	185
Voto 5	412	52	35	59	2	49	37	83	97
Non so/Non risponde	37	10	9	6	-	2	-	4	6
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Funzionamento delle porte (valori percentuali)

Voto 1	18,8%	24,2%	23,7%	13,4%	20,8%	18,8%	12,1%	20,8%	6,7%
Voto 2	27,0%	30,6%	29,1%	25,8%	29,2%	28,6%	23,8%	27,8%	14,4%
Voto 3	29,8%	26,7%	27,9%	31,9%	29,2%	32,0%	31,8%	29,5%	32,3%
Voto 4	18,1%	14,6%	14,5%	21,6%	16,7%	16,2%	25,5%	15,9%	30,0%
Voto 5	5,7%	3,3%	3,8%	6,5%	4,2%	4,1%	6,7%	5,7%	15,7%
Non so/Non risponde	0,5%	0,7%	1,0%	0,6%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	1,0%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Senso di sicurezza (valori assoluti)

Voto 1	638	146	100	76	2	133	46	104	32
Voto 2	992	234	168	136	8	147	58	173	69
Voto 3	2.047	464	233	252	11	340	145	428	173
Voto 4	2.094	445	233	263	9	362	191	426	164
Voto 5	999	184	113	129	9	138	81	200	146
Non so/Non risponde	450	98	74	45	6	60	30	104	34
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Senso di sicurezza (valori percentuali)

Voto 1	8,8%	9,3%	10,8%	8,4%	4,2%	11,3%	8,4%	7,3%	5,1%
Voto 2	13,7%	14,9%	18,3%	15,1%	16,7%	12,4%	10,5%	12,0%	11,2%
Voto 3	28,3%	29,5%	25,3%	27,9%	25,0%	28,8%	26,4%	29,8%	28,1%
Voto 4	29,0%	28,3%	25,3%	29,2%	20,8%	30,7%	34,7%	29,7%	26,5%
Voto 5	13,8%	11,7%	12,2%	14,3%	20,8%	11,7%	14,6%	14,0%	23,6%
Non so/Non risponde	6,2%	6,2%	8,0%	5,0%	12,5%	5,1%	5,4%	7,3%	5,4%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Riconoscibilità del personale di servizio (valori assoluti)

Voto 1	133	31	22	9	-	27	7	29	8
Voto 2	241	58	35	28	-	40	18	47	14
Voto 3	1.039	263	111	121	8	138	76	244	79
Voto 4	2.614	540	360	333	11	437	203	513	217
Voto 5	3.114	671	373	407	26	526	237	585	288
Non so/Non risponde	79	9	18	2	-	11	9	18	12
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Riconoscibilità del personale di servizio (valori percentuali)

Voto 1	1,8%	2,0%	2,4%	1,1%	0,0%	2,3%	1,3%	2,1%	1,3%
Voto 2	3,3%	3,7%	3,8%	3,2%	0,0%	3,4%	3,3%	3,3%	2,2%
Voto 3	14,4%	16,7%	12,0%	13,4%	16,7%	11,7%	13,8%	17,0%	12,8%
Voto 4	36,2%	34,4%	39,2%	37,0%	25,0%	37,1%	36,8%	35,7%	35,1%
Voto 5	43,1%	42,7%	40,6%	45,2%	58,3%	44,6%	43,1%	40,8%	46,6%
Non so/Non risponde	1,1%	0,5%	2,0%	0,2%	0,0%	0,9%	1,7%	1,2%	1,9%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Cortesia e rispetto dimostrati verso il cliente (valori assoluti)

Voto 1	211	60	26	27	-	36	14	28	22
Voto 2	553	155	44	64	-	109	41	106	34
Voto 3	1.752	445	177	193	13	298	120	361	144
Voto 4	2.997	635	415	399	15	473	226	580	254
Voto 5	1.638	265	244	212	17	255	138	348	160
Non so/Non risponde	69	12	13	6	-	9	12	14	4
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Cortesia e rispetto dimostrati verso il cliente (valori percentuali)

Voto 1	2,9%	3,8%	2,8%	2,9%	0,0%	3,0%	2,5%	1,9%	3,5%
Voto 2	7,7%	9,8%	4,8%	7,1%	0,0%	9,2%	7,5%	7,4%	5,4%
Voto 3	24,3%	28,3%	19,3%	21,4%	29,2%	25,2%	21,8%	25,2%	23,3%
Voto 4	41,5%	40,4%	45,2%	44,3%	33,3%	40,1%	41,0%	40,4%	41,2%
Voto 5	22,7%	16,8%	26,5%	23,5%	37,5%	21,7%	25,1%	24,2%	25,9%
Non so/Non risponde	1,0%	0,8%	1,4%	0,6%	0,0%	0,8%	2,1%	1,0%	0,6%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Possibilità di acquistare i biglietti a bordo (valori assoluti)

Voto 1	1.235	270	135	180	8	178	65	277	124
Voto 2	910	186	85	119	4	167	51	193	106
Voto 3	1.055	232	127	142	6	173	88	181	106
Voto 4	689	124	98	85	2	127	51	141	61
Voto 5	489	67	76	62	6	100	51	79	49
Non so/Non risponde	2.842	693	399	312	21	435	247	566	170
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Possibilità di acquistare i biglietti a bordo (valori percentuali)

Voto 1	17,1%	17,2%	14,7%	20,0%	16,7%	15,1%	11,7%	19,3%	20,1%
Voto 2	12,6%	11,8%	9,2%	13,2%	8,3%	14,1%	9,2%	13,4%	17,3%
Voto 3	14,6%	14,8%	13,9%	15,8%	12,5%	14,7%	15,9%	12,6%	17,3%
Voto 4	9,5%	7,9%	10,6%	9,5%	4,2%	10,7%	9,2%	9,8%	9,9%
Voto 5	6,8%	4,3%	8,2%	6,9%	12,5%	8,5%	9,2%	5,5%	8,0%
Non so/Non risponde	39,4%	44,1%	43,4%	34,7%	45,8%	36,9%	44,8%	39,4%	27,5%
Totale	100,0%								

Tavola 16a (segue) - Livello di soddisfazione per servizi a bordo del treno (voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5) - Anno 2006

SODDISFAZIONE	Totale	DIRETTRICE							
		Firenze - Arezzo - Chiusi	Firenze - Pisa	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica Sud)	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Vaglia) - Faenza	Firenze - Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) - Faenza	Siena - Chiusi

Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalità (valori assoluti)

Voto 1	2.372	556	293	299	5	397	171	481	170
Voto 2	1.819	408	247	235	6	284	120	365	154
Voto 3	1.568	339	203	165	7	255	127	318	154
Voto 4	904	179	102	131	8	164	67	171	83
Voto 5	388	69	44	53	9	71	28	71	43
Non so/Non risponde	170	22	30	19	10	7	39	29	14
Totale	7.220	1.572	919	901	45	1.179	551	1.436	617

Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalità (valori percentuali)

Voto 1	32,9%	35,3%	31,9%	33,2%	11,1%	33,7%	31,0%	33,5%	27,5%
Voto 2	25,2%	25,9%	26,9%	26,0%	13,3%	24,1%	21,8%	25,4%	24,9%
Voto 3	21,7%	21,6%	22,1%	18,3%	15,6%	21,7%	23,0%	22,2%	24,9%
Voto 4	12,5%	11,4%	11,0%	14,5%	17,8%	13,9%	12,1%	11,9%	13,4%
Voto 5	5,4%	4,4%	4,8%	5,9%	20,0%	6,0%	5,0%	4,9%	7,0%
Non so/Non risponde	2,4%	1,4%	3,2%	2,1%	22,2%	0,6%	7,1%	2,1%	2,2%
Totale	100,0%								

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale - Indagine "La qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale". Giugno 2006

