



**Regione Toscana**

# Gli utenti del treno regionale in Toscana

**Anno 2012**

*Rapporto di sintesi*

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

*Rapporto di sintesi*

### **Indagine campionaria 2012**

Regione Toscana  
Direzione Generale Organizzazione  
Area di Coordinamento Organizzazione.  
Personale. Sistemi Informativi

#### **Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni Ufficio Regionale di Statistica**

Iniziativa promossa da:  
*Direzione Generale Politiche mobilità,  
infrastrutture e trasporto pubblico locale,*

*Area di Coordinamento Trasporto Pubblico Locale  
e Area di Coordinamento Mobilità e Infrastrutture*

Coordinamento del Progetto e definizione dell'impianto conoscitivo:  
*Claudia Daurù e Lucia Del Grosso del Settore Sistema Informativo  
di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica.  
Monia Bartolozzi del Settore Mobilità e Infrastrutture*

*Per la realizzazione dell'indagine Regione Toscana  
si è avvalsa delle competenze specialistiche di  
Maria Novella Fantini e Edgardo Pestellini della società Pragma S.r.l. di Roma.*

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



#### **Per saperne di più:**

*Il Rapporto analitico "Gli utenti del treno regionale in Toscana.  
La qualità percepita dagli utenti del servizio ferroviario regionale"  
Indagine campionaria 2012 e le Appendici statistiche sono consultabili e scaricabili all'indirizzo:  
[www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche](http://www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche)*

Realizzazione grafica e stampa:  
Centro stampa  
Giunta Regione Toscana

Settembre 2013

# Indice

<b>Presentazione</b>	5
<b>Introduzione</b>	7
<b>1. L'analisi degli avvicinati</b>	9
<b>2. Chi sono gli utenti del treno regionale?</b>	10
<b>3. In quali orari si viaggia di più?</b>	12
<b>4. In che modo si acquisiscono le informazioni sul viaggio?</b>	14
<b>5. Perché il treno come mezzo di trasporto?</b>	14
<b>6. Meglio la stazione più vicina o quella più servita?</b>	16
<b>7. Come gli utenti valutano il servizio?</b>	17
<b>8. Quali interventi hanno portato un miglioramento del servizio? e quali un peggioramento?</b>	19
<b>9. Cos'è più importante negli aspetti strutturali del servizio? e negli "altri aspetti"?</b>	20
<b>10. Quanto sono conosciuti i servizi accessori?</b>	22
<b>11. I canali di relazione tra utenti del trasporto ferroviario e Regione Toscana</b>	23
<b>12. Quali somiglianze e quali differenze tra utenti abituali e utenti occasionali?</b>	25
<b>13. Come è cambiato il servizio ferroviario regionale dal 2009 al 2012?</b>	40
<b>14. I risultati in breve</b>	43
<b>15. Nota metodologica</b>	44



# Presentazione

## Vincenzo Ceccarelli

Assessore alle Infrastrutture

*Il fatto che la Toscana sia, dati alla mano, la regione italiana con il più alto rapporto tra abitanti e treni in circolazione, ci dice quanto importante sia il trasporto pubblico su rotaia in questa terra. E questo vale per i cittadini, quanto per le istituzioni che sono preposte a garantire questo fondamentale servizio. Quello alla mobilità è, a mio avviso, assieme alla salute e al lavoro uno dei diritti fondamentali di ogni uomo e di ogni donna e per questo siamo impegnati, come Regione, in uno sforzo costante per cercare di garantire questo essenziale diritto anche per i prossimi anni, pur dovendo fare i conti con una pesante riduzione delle risorse disponibili per conseguire questo obiettivo. Il rapporto del 2012 sugli utenti del treno regionale in Toscana, s'inserisce nel quadro del Sistema d'indagini di customer satisfaction con il quale la Regione Toscana acquisisce ormai da tempo dati ed informazioni rilevanti sui comportamenti degli utenti del trasporto ferroviario regionale ed ascolta le opinioni e le valutazioni dei viaggiatori riguardo al servizio.*

*L'indagine statistica, promossa dall'Area di Coordinamento del Trasporto Pubblico Locale, è stata curata dal Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. I dati che troverete nelle pagine interne sono la migliore testimonianza del costante monitoraggio con il quale cerchiamo di andare oltre i dati quantitativi, che potrebbero essere di per se soddisfacenti, per cercare di migliorare anche quelli qualitativi che pure, nonostante vi siano problemi tutt'ora irrisolti, descrivono la Toscana già oggi come una delle regioni italiane più efficienti in tema di trasporto pubblico su rotaia. L'indagine ha riguardato oltre 8.500 persone di almeno 14 anni residenti in Toscana, in stazione o a bordo treno raccogliendo per esse un primo insieme di informazioni; a 4.715 di esse è stato poi proposto un questionario telefonico più ampio.*

*Queste dimensioni campionarie hanno permesso di realizzare stime, oltre che per l'intera utenza, anche per l'utenza abbonata e per quella occasionale in tutte le principali direttrici ferroviarie regionali. I risultati emersi potrete leggerli nelle pagine interne. Detto in sintesi, dal rapporto emerge che gli utenti sono per lo più giovani, istruiti, studenti ed impiegati, che usano il treno regionale con elevata frequenza. Il treno è usato soprattutto, ma non solo, per motivi di studio e lavoro; si sceglie il treno soprattutto per ragioni economiche ma anche per la sua comodità e praticità, anche se a qualcuno potrebbe sembrare strano.*

*Fa piacere leggere che la maggioranza degli utenti del servizio ferroviario regionale (77.1%) si dichiara molto o abbastanza soddisfatta, anche se gli utenti abbonati sono decisamente più critici degli utenti occasionali. L'aspetto più citato come causa del peggioramento*

*del servizio è quello relativo alla mancanza di puntualità e su questo dovremo lavorare nel definire quello che sarà l'assetto futuro del trasporto su rotaia. Un aspetto su cui siamo particolarmente impegnati in questi mesi è quello della comunicazione con l'utenza.*

*Il rapporto ci dice che si usa soprattutto Internet, ma anche la stazione, per reperire le informazioni sul viaggio. In questo senso, stiamo definendo con Rfi e Trenitalia nuovi protocolli per garantire una informazione il più possibile in tempo reale, senza dimenticare che per tanta parte dell'utenza la stazione mantiene un ruolo centrale perché continua ad essere un'importante fonte di informazioni specie per l'utenza meno informatizzata.*

*Vorrei chiudere ricordando che questo rapporto è stato realizzato nell'autunno del 2012, proprio mentre questa terra viveva anche i giorni drammatici delle alluvioni che hanno interessato vaste aree della Toscana. Fatto che certamente può avere influito sui giudizi di una parte dell'utenza, ma a parte questa considerazione, noi per primi siamo consapevoli delle criticità esistenti e siamo fortemente motivati a rimuoverle. Difficile pensare di poter avere tutto e subito, ma l'impegno che possiamo prendere è quello di andare avanti lungo la strada intrapresa, migliorare ancora il dialogo con gli utilizzatori del servizio e dotare la Regione di un proprio progetto per disegnare il trasporto su rotaia del prossimo decennio. Su questa strada lavoreremo.*

# Introduzione

L'Area di Coordinamento Trasporto Pubblico Locale di Regione Toscana ha promosso la progettazione e la realizzazione di un sistema di indagini di customer satisfaction, al fine di acquisire informazioni sui comportamenti, sulle opinioni e sul livello d'informazione degli utenti del trasporto ferroviario regionale in Toscana, nonché sul loro grado di soddisfazione riguardo al servizio.

Le indagini sono state progettate e curate dal Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica in stretta collaborazione con i colleghi dell'Area di Coordinamento Trasporto Pubblico Locale.

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

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

La rilevazione del 2012 ha mantenuta la stessa impostazione del 2009 considerando ancora una volta l'utenza nella sua totalità, in modo da garantire la confrontabilità dei risultati nel tempo.

Si rimanda alla Nota Metodologica per una illustrazione dettagliata sulle scelte metodologiche di progettazione ed operative dell'ultima indagine "*Gli utenti del treno regionale in Toscana*", sugli esiti della rilevazione, sull'allocazione finale del campione e sui livelli di precisione delle stime ottenute.

La presente sintesi descrive i risultati dell'indagine con riferimento all'utenza complessiva, all'utenza abbonata e all'utenza occasionale senza scendere nel dettaglio per singola direttrice.

Per un approfondimento dei contenuti e per l'analisi per direttrice si rinvia al Rapporto analitico "*Gli utenti del treno regionale in Toscana. Anno 2012*" e alle relative Appendici statistiche che sono consultabili e scaricabili all'indirizzo:

[www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche](http://www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche)





## 1. L'analisi degli avvicinati

La fase di arruolamento, che ha avvicinato 18.798 viaggiatori, ha consentito una interessante analisi degli avvicinati: la prima considerazione<sup>1</sup> riguarda la distinzione tra avvicinati e reclutabili in quanto non tutte le persone avvicinate erano eleggibili per l'intervista telefonica, prevista solamente per i residenti/domiciliati in Toscana con età di almeno 14 anni. Dei 18.798 avvicinati, 3.823, pari a circa il 20% del totale, sono risultati non-residenti, mentre il restante 80% - pari a 14.975 persone - hanno residenza/domicilio in Toscana (**Tabella 1**).

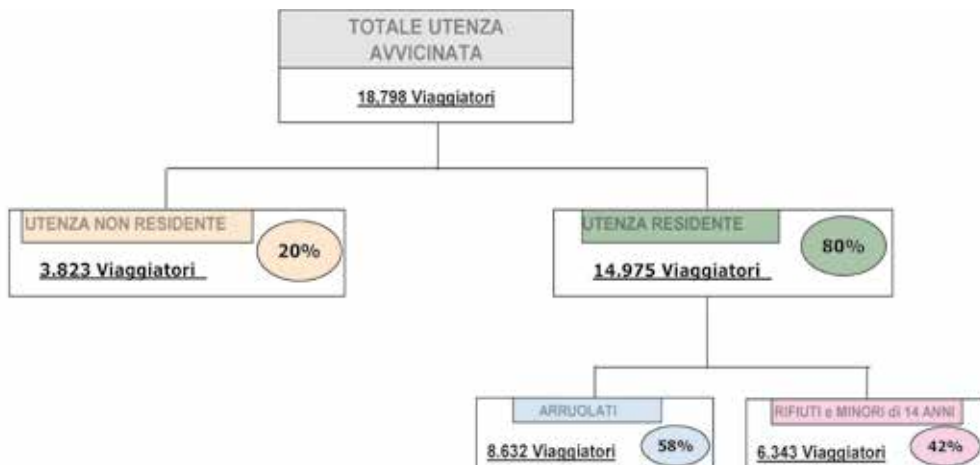
**Tabella 1 – Utenza avvicinata e residenti in Toscana per esito del contatto. Anno 2012**

UTENZA	Totale Avvicinati	Non Residente	Minori di 14 anni	Rifiuti	Arruolati	Totale
Totale Utenza	18.798	Valori assoluti				
		3.823	283	6.060	8.632	14.975
		Valori percentuali				
		20,3	1,5	32,2	45,9	79,7

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

La seconda fase del reclutamento, rivolta solo ai residenti/domiciliati in Toscana, ha previsto l'individuazione dei soggetti con almeno 14 anni e successivamente delle persone "arruolate", ossia le persone che hanno espresso l'adesione all'indagine attraverso il rilascio di un recapito telefonico (fisso o mobile) al quale essere contattati per parlare del viaggio ferroviario che al momento del reclutamento stavano per intraprendere. Circa il 60% dei reclutabili (8.632 soggetti) ha aderito all'indagine fornendo le informazioni necessarie per poter essere successivamente ricontattato telefonicamente (**Schema 1**).

**Schema 1 – Analisi degli avvicinati. Anno 2012**

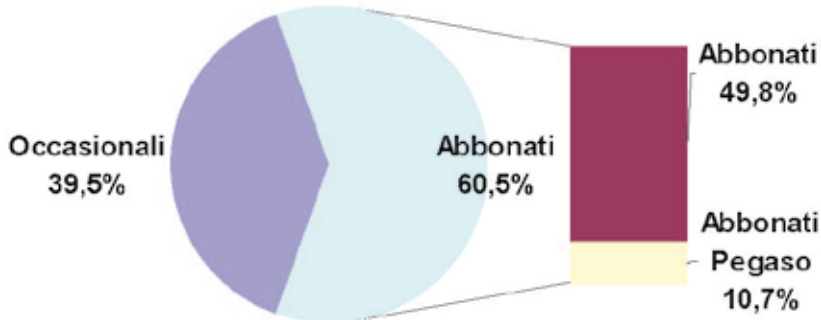


1 In realtà, prima ancora della distinzione tra avvicinati e reclutabili, andrebbe considerata la quota di persone che hanno rifiutato a priori di essere avvicinati dagli intervistatori. Tuttavia tale quota può essere trascurata poiché la consegna ai "viaggiatori intercettati" di una lettera della Regione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

## 2. Chi sono gli utenti del treno regionale?

Gli utenti del trasporto ferroviario regionale sono nel **39,5%** dei casi **utenti occasionali** e nel **60,5% abbonati**, di cui il 10,7% possiede un abbonamento Pegaso (**Grafico 1**).

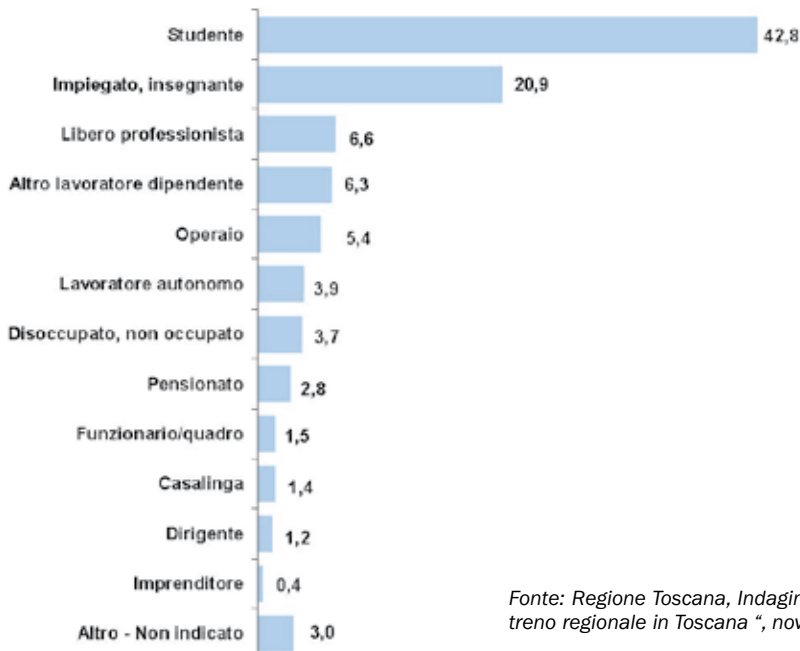
**Grafico 1 – Tipologia d’utenza. Anno 2012** (valori %)



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

Dal punto di vista del **profilo socio-demografico**, l’utenza del trasporto ferroviario regionale è composta in prevalenza da donne (57,4%), da giovani e giovani adulti (57% tra 14 e 30 anni), per lo più studenti (42,8%) ed impiegati (20,9%) (**Grafico 2**), con elevati titoli di studio (diploma superiore 51,8% e titolo universitario 26,6%) che probabilmente si servono del treno per raggiungere la scuola o l’università o per andare/tornare dal lavoro. Inoltre tra gli utilizzatori del servizio ferroviario si osserva una presenza nettamente maggiore di giovani rispetto a quella che caratterizza la popolazione residente in Toscana. L’età media rilevata tra gli utenti è pari a poco più di 32 anni.

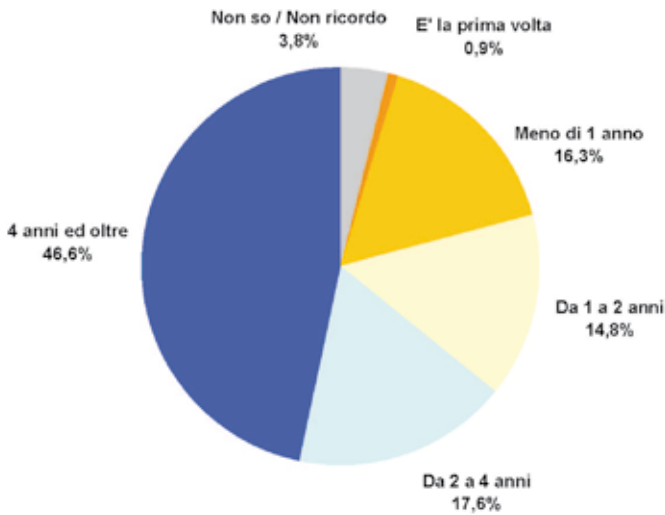
**Grafico 2 – Utenti per condizione professionale. Anno 2012** (valori %)



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

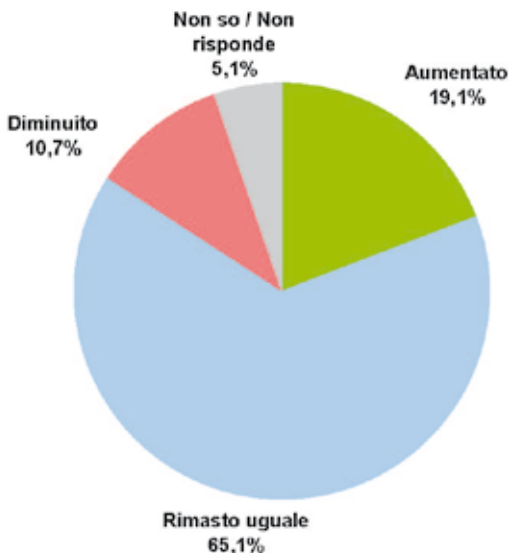
Il 64.2% degli utenti del trasporto ferroviario regionale **usa il treno** come mezzo di trasporto abituale da oltre 2 anni, e tra questi il 46.6% se ne serve da oltre 4 anni. L'uso più recente (1-2 anni) interessa il 14.8% dei viaggiatori e quello inferiore ad un anno il 16.3% (**Grafico 3**). Accanto al dato sulla fedeltà di utilizzo del treno regionale nel tempo, l'indagine ha anche rilevato l'informazione relativa all'aumento o alla diminuzione di tale utilizzo nell'ultimo anno: il 19.1% dei viaggiatori ha accresciuto il proprio utilizzo nell'ultimo anno, mentre il 65.1% ne ha mantenuto costante l'uso rispetto al passato; nel 10.7% dei casi invece si registra una diminuzione di utilizzo (**Grafico 4**). La differenza tra i viaggiatori che hanno aumentato il loro uso del servizio ferroviario e quelli che invece lo hanno diminuito presenta un saldo positivo pari a +8.4 punti percentuali.

**Grafico 3 – Anni di utilizzo del treno regionale. Anno 2012 (valori %)**



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

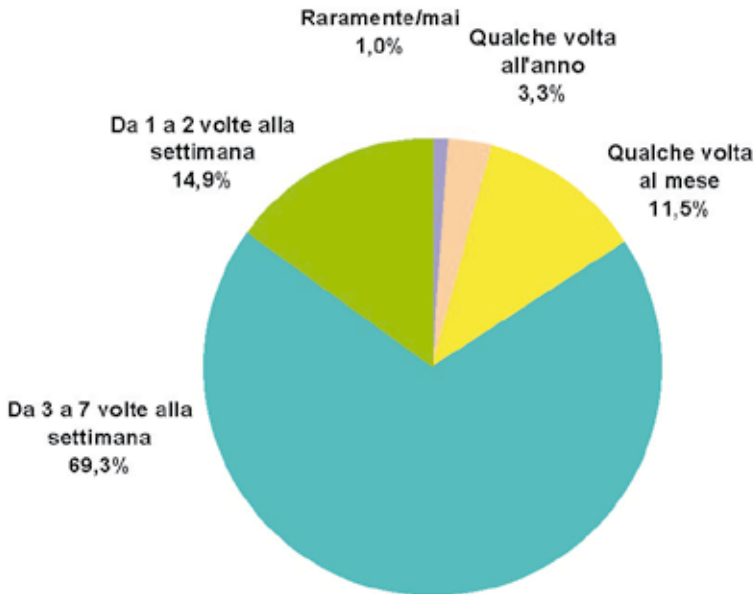
**Grafico 4 – L'utilizzo del treno regionale rispetto all'anno precedente. Anno 2012 (valori %)**



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

L'84.2% dell'utenza utilizza il treno regionale da 1 a 7 volte alla settimana ed un ulteriore 11.5% lo usa qualche volta al mese (**Grafico 5**).

**Grafico 5 – Frequenza di utilizzo del treno regionale. Anno 2012** (valori %)



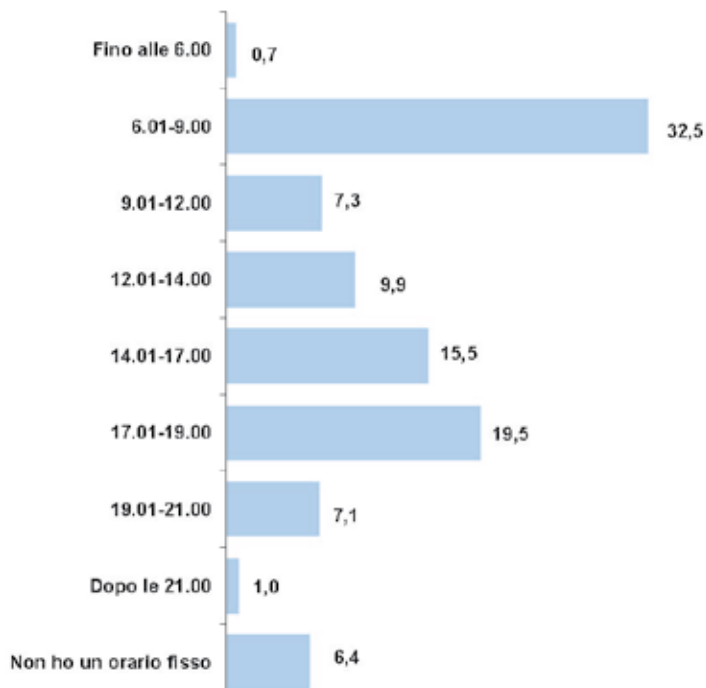
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

La fedeltà nel tempo e l'intensità di uso nella settimana evidenziano come la gran parte dell'utenza sia caratterizzata da un'articolata conoscenza del servizio e da un'esperienza consolidata nel tempo; assume dunque una valenza molto rilevante ascoltare e tener conto delle valutazioni di questa clientela.

### 3. In quali orari si viaggia di più?

L'uso del treno regionale risulta concentrato, la mattina, nella fascia oraria 6.00 – 9.00 (32.5%) mentre, nel pomeriggio, risulta maggiormente distribuito nelle diverse fasce orarie, con andamento crescente a partire dalle 12.00 fino alle 19.00 (**Grafico 6**).

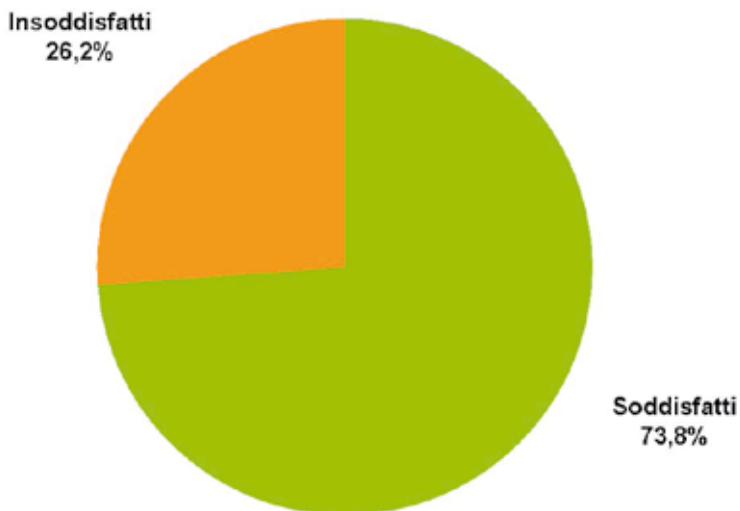
**Grafico 6 – Fasce orarie di utilizzo del treno regionale. Anno 2012** (% sul totale delle segnalazioni)



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

Il 73,8% dei viaggiatori risulta soddisfatto della disponibilità di treni regionali nelle diverse fasce orarie di interesse (**Grafico 7**).

**Grafico 7 – Soddisfazione per la disponibilità di treni nelle diverse fasce orario. Anno 2012** (valori %)



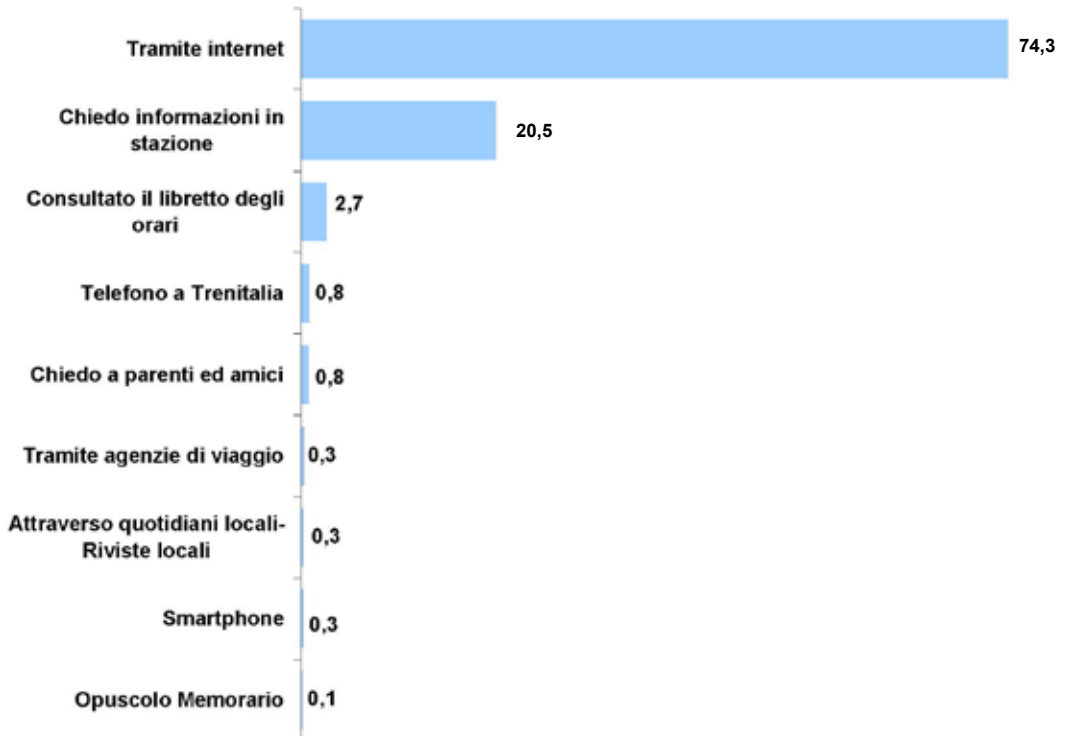
Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

## 4. In che modo si acquisiscono le informazioni sul viaggio?

Il **canale di informazione** di gran lunga più utilizzato dagli utenti per cercare notizie sui percorsi, i servizi, i costi, gli orari del servizio ferroviario regionale – in accordo con il profilo socio-demografico che delinea gli utenti come giovani e giovani adulti, per lo più studenti ed impiegati, con buoni titoli di studio - è **Internet** (74.3%).

La seconda fonte di informazione è la **stazione** (20.5%), mentre i libretti cartacei degli orari ed il servizio telefonico di Trenitalia risultano poco utilizzati (**Grafico 8**).

**Grafico 8 – I canali d'informazione degli utenti. Anno 2012** (% sul totale delle segnalazioni)



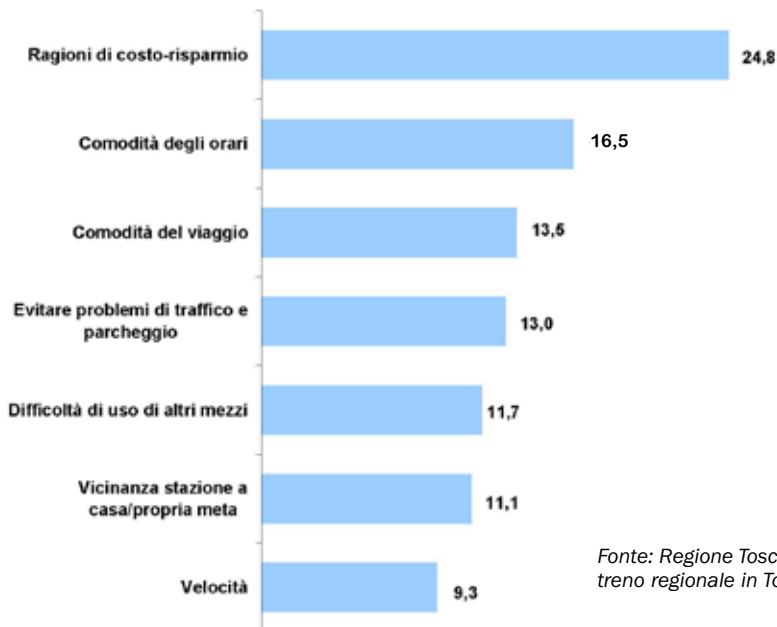
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

## 5. Perché il treno come mezzo di trasporto?

Il **motivo principale della scelta del treno** è legato a *ragioni di tipo economico* che ottengono il 24.8% del totale delle risposte<sup>2</sup>. Altre motivazioni rilevanti si riferiscono alla *comodità degli orari* (16.5%), *comodità del viaggio* (13.5%), *velocità* (9.3%). Seguono poi ragioni connesse ad esigenze più individuali: *evitare problemi di traffico e parcheggio* (13%), *l'indisponibilità di altri mezzi* (11.7%) e la *vicinanza alla stazione* (11.1 %) (**Grafico 9**).

<sup>2</sup> Gli utenti potevano fornire fino a 3 risposte; le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (o segnalazioni) fornite.

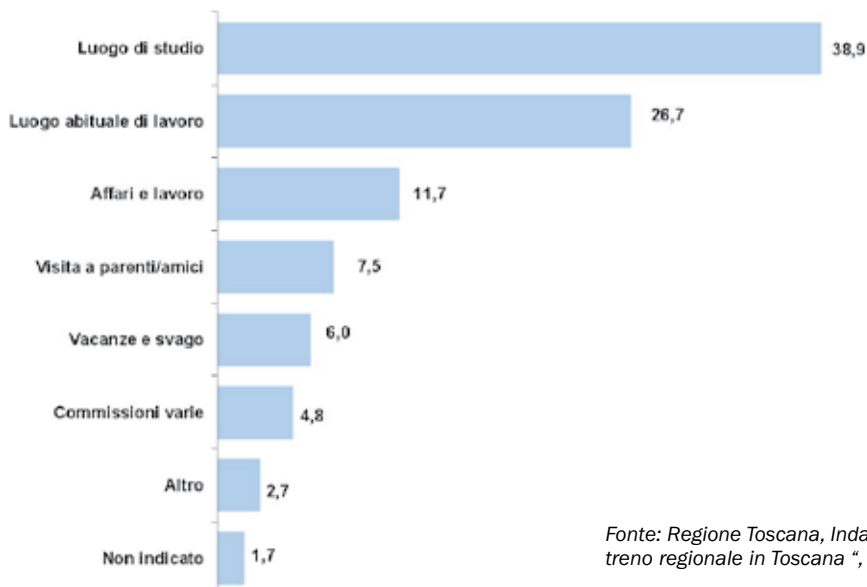
**Grafico 9 – Ragioni della scelta del treno. Anno 2012** (% sul totale delle segnalazioni)



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

Il treno regionale è usato prevalentemente per raggiungere il **luogo di studio** (38.9%) o **di lavoro abituale** (26.7%); nell'11.7% dei casi il viaggio con il treno è effettuato per motivi di *affari/lavoro* (**Grafico 10**). Gli spostamenti di tipo sistematico per lavoro e studio sono dunque nel complesso pari a 65.6%, una percentuale di poco superiore a quella degli utenti che possiedono un abbonamento e che si suppone siano viaggiatori abituali. Altre motivazioni si riferiscono a *visite a parenti/amici* (7.5%), *vacanze/sgago* (6%) e *commissioni* (4.8%).

**Grafico 10 – Motivo principale del viaggio. Anno 2012** (valori %)



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

## 6. Meglio la stazione più vicina o quella più servita?

I viaggiatori quando scelgono la stazione dalla quale dare inizio al proprio viaggio valutano la sua posizione geografica in termini di vicinanza al luogo di origine-destinazione dello spostamento ma anche la presenza o meno nella stazione di opportunità di scambio intermodale e le sue caratteristiche in termini di coincidenze tra i mezzi, spazi dedicati, parcheggi, percorsi pedonali. Rispetto alla **scelta della stazione di partenza**, il primo criterio considerato è quello della *vicinanza*: un'ampia maggioranza di viaggiatori opta per la stazione più vicina o all'abitazione o alla meta del proprio viaggio (84.5%); una minoranza invece preferisce stazioni più lontane ma in grado di offrire altri vantaggi, legati al fatto che si tratta di nodi meglio serviti (8.8%) o a ragioni di tipo personale (6.7%) (**Grafico 11**).

**Grafico 11 – Logiche di scelta della stazione di partenza. Anno 2012** (valori %)



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

*L'andare a piedi* registra il 51.6% delle segnalazioni, evidenziando la presenza di una forte capillarità del servizio ferroviario che consente a buona parte degli utenti di arrivare in stazione senza utilizzare altri mezzi.

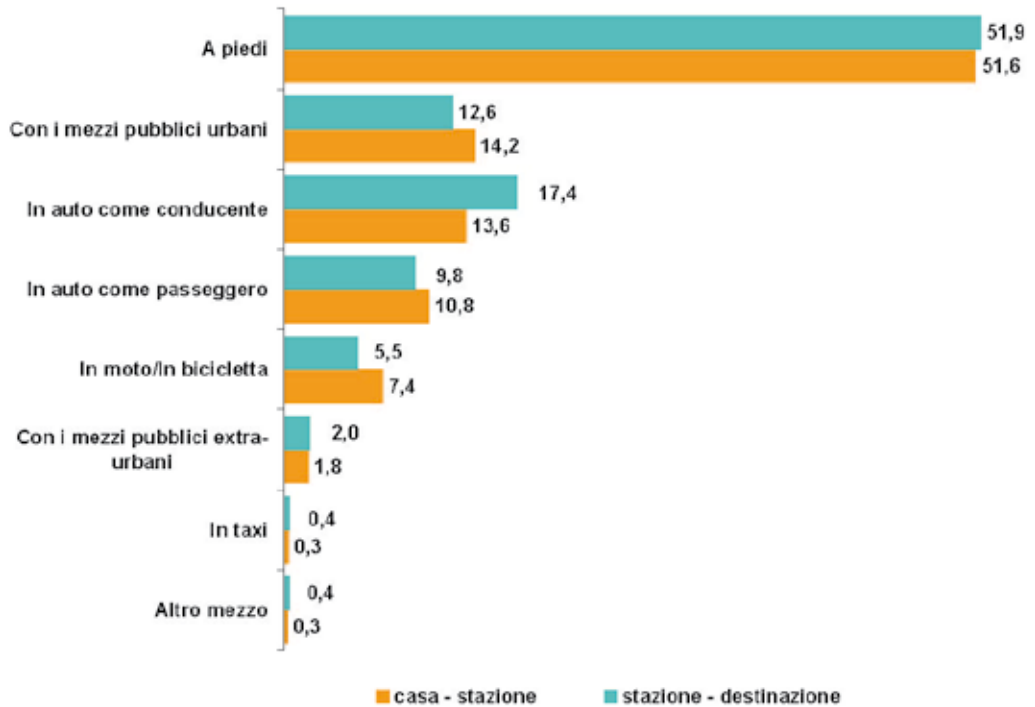
Tra chi invece si serve di un mezzo si osserva che *l'automobile* è segnalata nel 24.4% dei casi (10.8% come passeggero e 13.6% come conducente) mentre la *moto o bici* nel 7.4% dei casi. *L'uso dei mezzi pubblici* registra il 16.0% delle risposte (14.2% di mezzi pubblici urbani e 1.8% di mezzi extraurbani) (**Grafico 12**)<sup>3</sup>.

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

<sup>3</sup> Tra le possibili risposte era prevista anche la voce "treno" poiché nella stazione di reclutamento era possibile reclutare persone che avevano appena fatto o stavano per fare un "cambio-treno". Per l'analisi del modo/mezzo con il quale l'utenza in generale raggiunge la prima stazione (o lascia l'ultima stazione) si è ipotizzato che tali utenti abbiano adottato un comportamento analogo al resto dell'utenza che non ha necessità di effettuare un cambio treno.



**Grafico 12 – Mezzo utilizzato per raggiungere la “prima” stazione da casa e per lasciare l’ultima” stazione. Anno 2012 (% sul totale delle segnalazioni)**



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

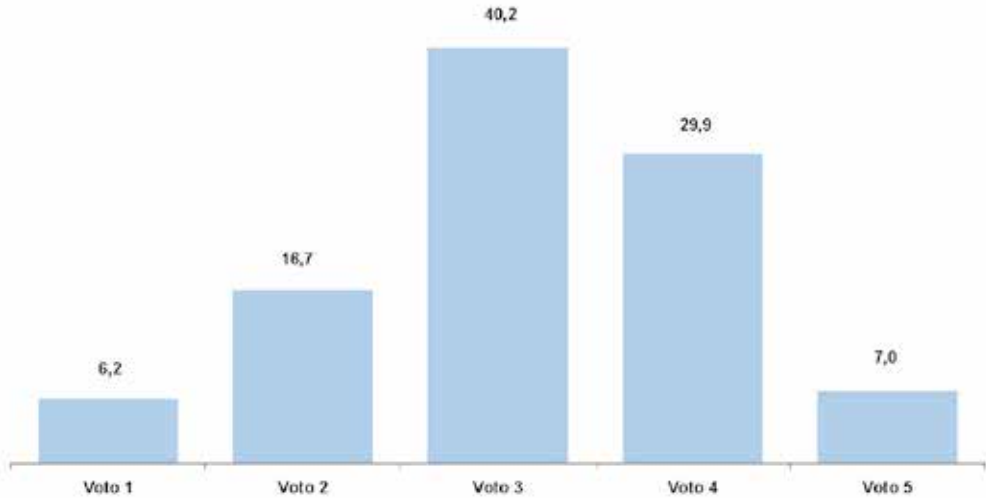
## 7. Come gli utenti valutano il servizio?

L’analisi sul **grado di soddisfazione dell’utenza** rispetto al servizio regionale ferroviario è stata realizzata tenendo conto sia di una vasta gamma di aspetti specifici del servizio che di una valutazione complessiva, tramite un voto da 1 a 5, dove 1 indica la valutazione più bassa e 5 quella più alta.

La maggioranza degli utenti risulta soddisfatta rispetto al servizio ferroviario regionale<sup>4</sup> visto nel suo complesso: il 36.8% esprime tale soddisfazione con un voto pari a 4 o 5 ed il 40.2% con un voto pari a 3, per un totale di soddisfazione complessiva (voti 3-5) pari al 77.1%. Gli insoddisfatti (voti 1-2) invece sono il 22.9% dei viaggiatori (**Grafico 13**). Il voto medio è pari a 3.15 ed il voto modale, ossia il voto scelto dalla maggioranza degli utenti, è pari a 3.

<sup>4</sup> La valutazione era riferita al viaggio effettuato in occasione del reclutamento.

**Grafico 13 – Soddisfazione complessiva riguardo al viaggio. Anno 2012** (distribuzione % dei voti)



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

Entrando nel dettaglio dei singoli elementi che compongono il servizio si osserva che i due aspetti sui quali gli utenti esprimono maggiore soddisfazione sono la *cortesìa e disponibilità del personale di bordo* e il *senso di sicurezza*.

L'aspetto più critico è l'*adeguatezza e pulizia dei bagni* la cui valutazione media è piuttosto bassa. Tutti gli altri parametri si collocano su votazioni intermedie (**Grafico 14**).

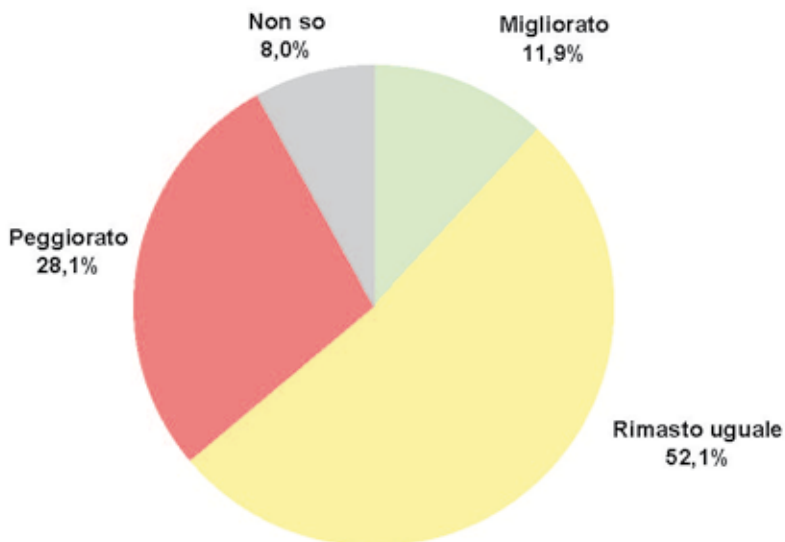
**Grafico 14 – Soddisfazione per i 10 aspetti del servizio ferroviario. Anno 2012** (voto medio)



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

La maggioranza dei viaggiatori (52.1%) ritiene che il servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno sia **rimasto uguale**; il 28.1% lamenta un peggioramento mentre l'11.9% ha osservato dei miglioramenti. L'8% non esprime una valutazione (**Grafico 15**).

**Grafico 15 – Andamento del servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno. Anno 2012** (valori %)



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

## 8. Quali interventi hanno portato un miglioramento del servizio? e quali un peggioramento?

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

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

Seguono con circa il 5-6% delle citazioni gli *strumenti di informazione* e l'introduzione dell'*Alta Velocità regionale* (**Grafico 16**).

**Grafico 16 – Interventi che hanno portato al miglioramento del servizio. Anno 2012**  
(% sul totale delle segnalazioni)



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

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

Seguono la *riduzione del servizio* (19.3% delle segnalazioni), il *rincarico delle tariffe* (15,7%) e la *pulizia dei mezzi* (11.8%) (**Grafico 17**).

## 9. Cos'è più importante negli aspetti strutturali del servizio? e negli "altri aspetti"?

È stato chiesto all'utenza di disporre le varie componenti che costituiscono il servizio ferroviario in una graduatoria di importanza<sup>5</sup>, distinguendole in due categorie:

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

La *graduatoria dei fattori strutturali* evidenzia che i viaggiatori attribuiscono maggiore importanza agli aspetti che rendono il servizio certo, consentendo all'utente di programmare al meglio le proprie esigenze di spostamento.

<sup>5</sup> Per la prima categoria al fattore indicato più volte al primo posto è stato assegnato un punteggio pari a 5 e così via sino ad assegnare il punteggio pari ad 1 al fattore che nella graduatoria dell'importanza è stato posizionato all'ultimo posto. Stesso criterio, con un punteggio da 5 a 2 è stato adottato per la seconda categoria. Per ogni categoria la graduatoria dei singoli fattori è stata costruita sulla base del valore percentuale del punteggio complessivo ottenuto.

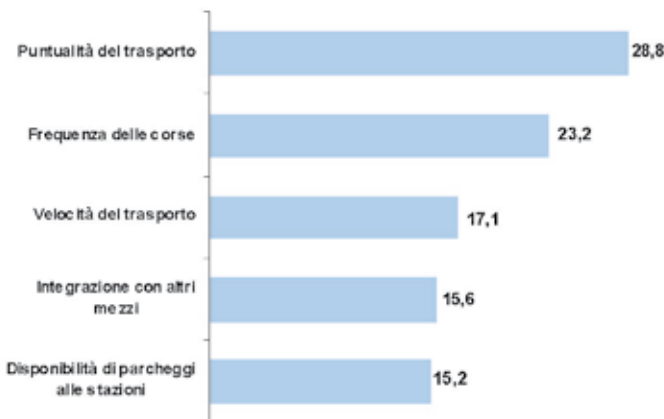
**Grafico 17 – Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio. Anno 2012** (% sul totale delle segnalazioni)



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

La *puntualità* si presenta dunque come il fattore più importante: essa viene infatti collocata al primo posto dall’utenza sia in termini di citazioni (62%) che di punteggio (28.8 su 100); segue la *frequenza delle corse* (23.2 punti su 100) e in terza posizione la *velocità* (17.1 punti); nelle ultime due posizioni della graduatoria si trovano l’*integrazione con altri mezzi* (15.6 punti) e la *disponibilità di parcheggi* (15.2 punti) (**Grafico 18**).

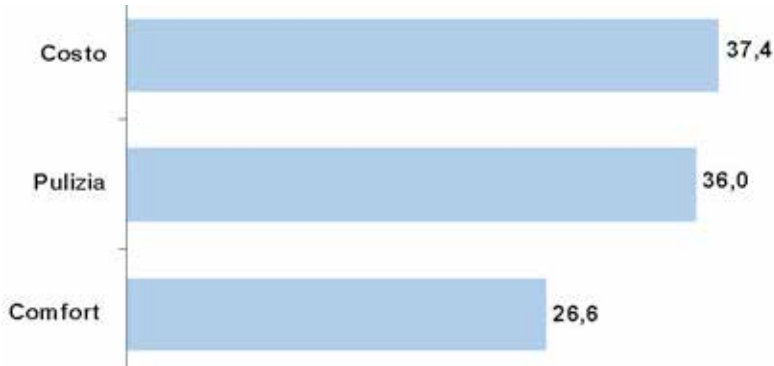
**Grafico 18 – Graduatoria dei “fattori strutturali” considerati più importanti. Anno 2012** (distribuzione % del punteggio complessivo)



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

Rispetto invece alla *graduatoria degli altri fattori*, al primo posto si posiziona l'elemento economico (37.4 punti) seguito dalla pulizia (36 punti) e dal comfort (26.6) (**Grafico 19**).

**Grafico 19 – Graduatoria di “altri fattori” considerati più importanti. Anno 2012**  
(distribuzione % del punteggio complessivo)



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

## 10. Quanto sono conosciuti i servizi accessori?

L'indagine ha affrontato anche il tema della conoscenza dei principali **servizi accessori** messi a disposizione dell'utenza: Memorario, Pegaso, Carta dei Servizi del Trasporto Ferroviario, Numero Verde, Bonus e Rimborsi e l'Alta Velocità regionale. Il più conosciuto, con un valore del 62.9%, è il sistema integrato dei trasporti pubblici **Pegaso**, che permette all'utente, con un unico titolo di viaggio, di utilizzare tutti i mezzi disponibili su un dato percorso (**Grafico 20**).

Segue a breve distanza il progetto di velocizzazione delle relazioni ferroviarie tra i capoluoghi provinciali e Firenze, istituito nel dicembre 2010 e denominato **Alta Velocità Regionale** (58,2%) che attraverso un limitato numero di fermate intermedie e servizi non-stop assicura, senza aumenti nei biglietti, tempi di percorrenza ridotti rispetto ai treni regionali.

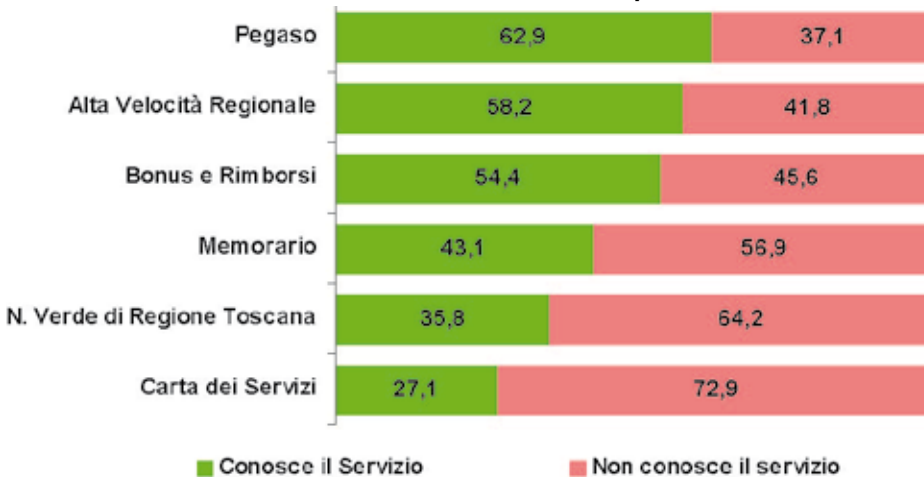
Il servizio **Bonus e Rimborsi**, che offre rimborsi in caso di ritardi o di malfunzionamenti del servizio, si colloca in terza posizione (54.4%).

**Memorario**, conosciuto dal 43.1% del totale dell'utenza, è un servizio attivo dal 2005 che consiste in un cadenzamento degli orari dei treni, pensato per consentire una più agevole memorizzazione degli orari da parte degli utenti.

I servizi accessori meno conosciuti sono la **Carta dei Servizi del trasporto ferroviario** (27.1%) e il **Numero Verde di Regione Toscana**<sup>6</sup> che risulta conosciuto dal 35.8% del totale degli utenti ed utilizzato dal 16% di coloro che lo conoscono.

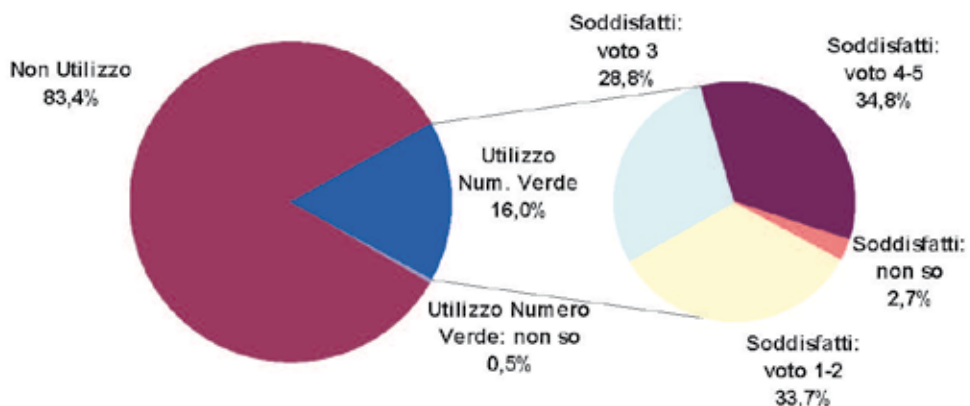
<sup>6</sup> La **Carta dei servizi** è lo strumento con il quale si informa la clientela sugli standard che l'Azienda s'impegna a garantire ai clienti. Il **Numero Verde gratuito 800.570.530** che Regione Toscana fin dal 1999 ha messo a disposizione dell'utenza, consente di segnalare disservizi, chiedere informazioni, presentare suggerimenti.

**Grafico 20 – Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario. Anno 2012** (valori %)



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

**Grafico 21 – Conoscenza e Utilizzo del Numero Verde di Regione Toscana. Anno 2012** (valori %)



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

Chi ha utilizzato il Numero Verde esprime un pieno apprezzamento (voto 4-5) nel 34.8% dei casi e una certa soddisfazione (voto 3) nel 28.8%, per un totale di soddisfatti pari al 63.6%. I più critici (voto 1-2) sono comunque una quota importante pari al 33.7% (**Grafico 21**).

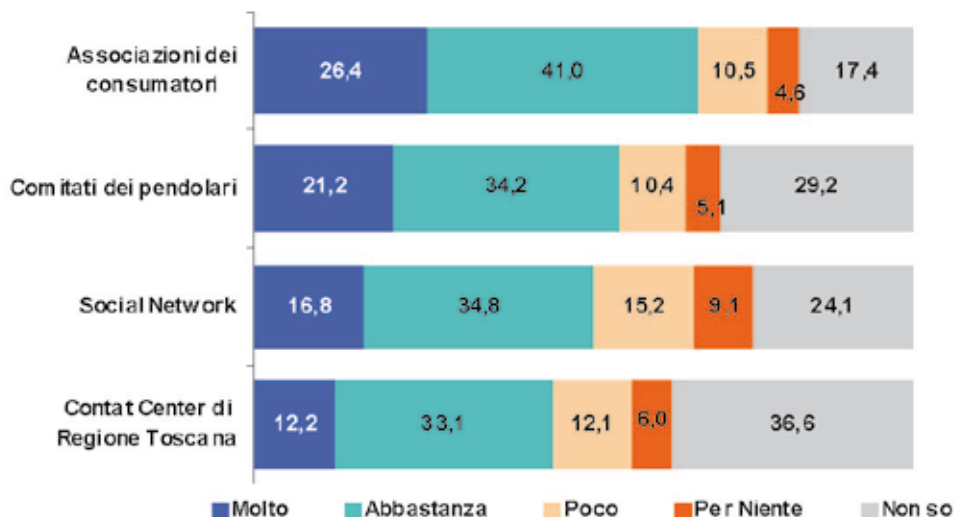
## 11. I canali di relazione tra utenti del trasporto ferroviario e Regione Toscana

L'indagine ha approfondito il tema relativo ai rapporti tra gli utenti del servizio ferroviario e la Regione Toscana, chiedendo il grado di importanza e l'effettivo utilizzo - per questioni legate al trasporto ferroviario - dei seguenti canali di relazione:

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

L'importanza maggiore è attribuita alle *Associazioni dei consumatori* che tradizionalmente tutelano i passeggeri (con il 67,4% - *molta + abbastanza importanza*). Seguono i *Comitati dei pendolari* con il 55,4%. Un buon livello di importanza viene attribuito anche ai *Social Network* che sempre più stanno entrando nella quotidianità di molte persone. Il *Contact Center di Regione Toscana* registra un valore più contenuto (**Grafico 22**).

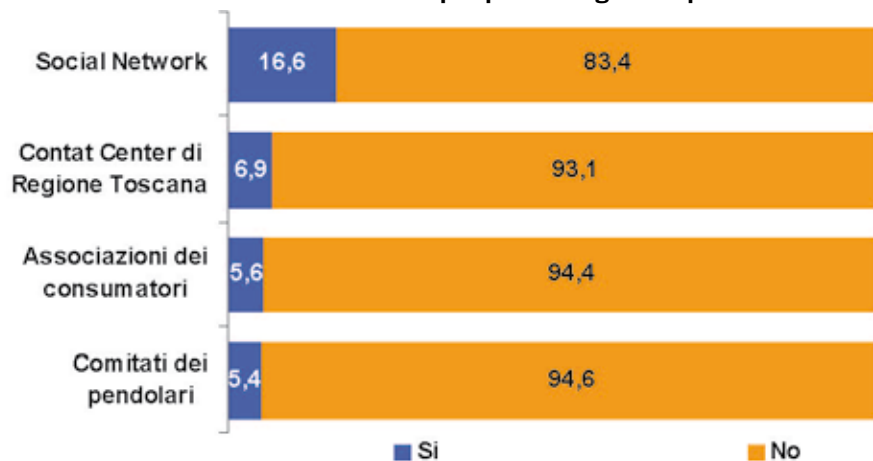
**Grafico 22 – Livello di importanza attribuito ai seguenti canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana. Anno 2012 (valori %)**



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

È interessante osservare che, quando dall'importanza teorica attribuita si passa al comportamento realmente tenuto, sono proprio i *Social Network* gli strumenti che risultano maggiormente utilizzati per segnalare, discutere, affrontare questioni legate al trasporto ferroviario (16.6%); mentre gli strumenti tradizionali risultano utilizzati in misura più contenuta: *Contact Center* 6.9%, *Associazioni dei consumatori* 5.6% e *Comitati dei pendolari* 5.4% (**Grafico 23**).

**Grafico 23 – Utilizzo dei canali di relazione per questioni legate trasporto ferroviario. Anno 2012 (valori %)**



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

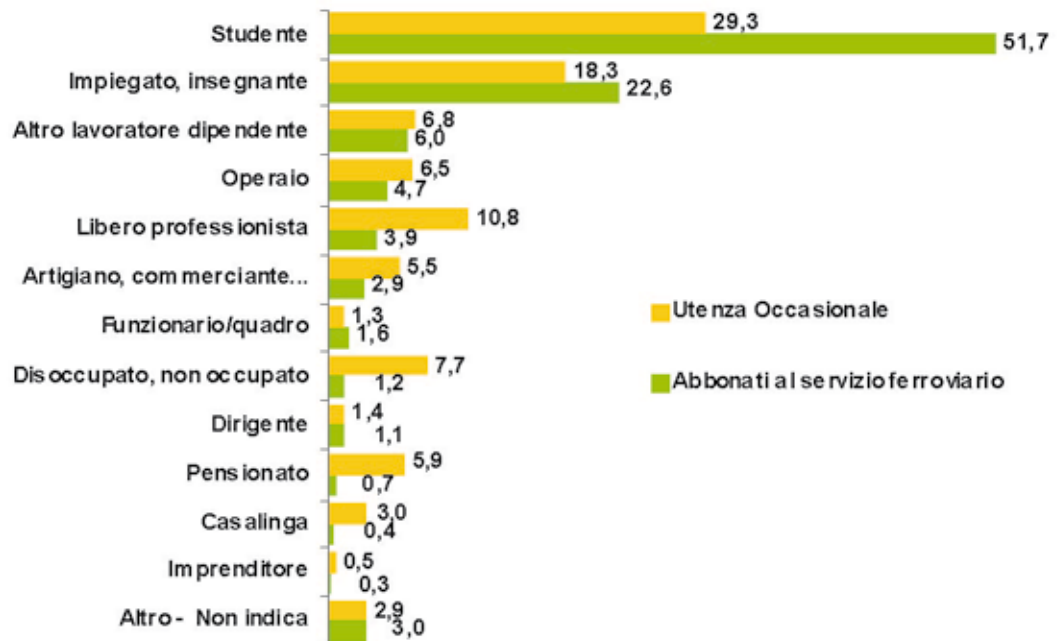


## 12. Quali somiglianze e quali differenze tra utenti abituali e utenti occasionali?

In questo paragrafo vengono confrontati i risultati dell'indagine per le due tipologie di utenti - i **pendolari** che possiedono un abbonamento e gli **occasionalisti** che diversamente ne sono privi - e vengono segnalate le differenze più significative.

**Il profilo della clientela:** entrambe le tipologie di utenti si caratterizzano per una leggera prevalenza di donne ed un elevato livello di istruzione. Le principali differenze riguardano invece l'età e la condizione occupazionale: l'utenza abbonata è in media 5 anni più giovane di quella occasionale (30 anni contro i 35 anni) ed è costituita prevalentemente da studenti (51.7%) e lavoratori dipendenti (36%); mentre l'utenza occasionale evidenzia una situazione più differenziata (**Grafico 24**).

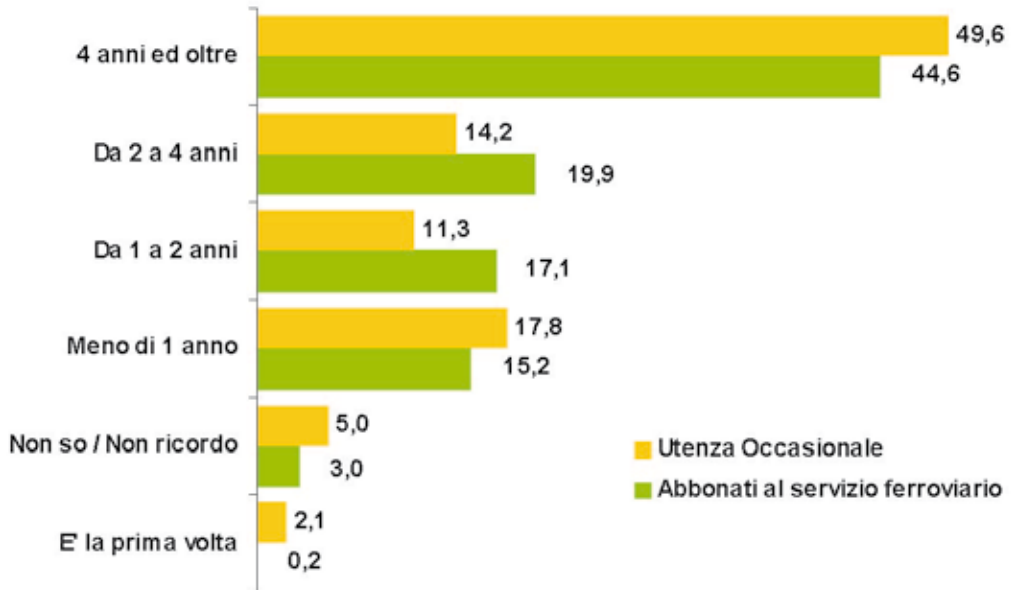
**Grafico 24 – Condizione professionale per tipologia di utenza. Anno 2012 (valori %)**



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

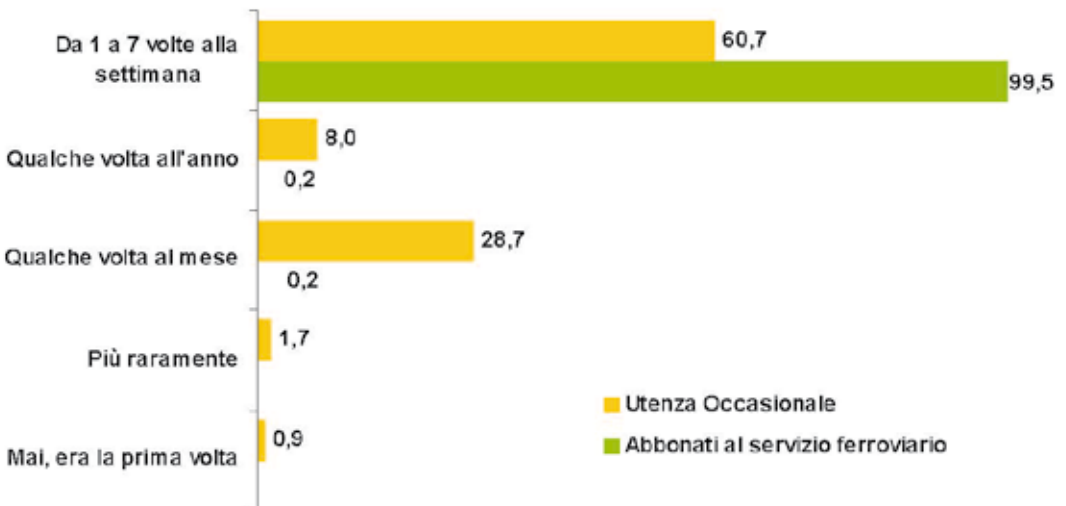
Mentre per l'**anzianità di utilizzo** del treno regionale non emergono grosse differenze tra utenza abbonata e occasionale (**Grafico 25**) per la **frequenza di utilizzo** si rilevano differenze importanti: mentre la quasi totalità degli abbonati usa il treno quasi tutti i giorni (99.5% - da 1 a 7 volte a settimana) i viaggiatori occasionali ne fanno un uso maggiormente diversificato (**Grafico 26**).

**Grafico 25 – Periodo di utilizzo del treno regionale come mezzo di spostamento abituale per tipologia di utenza. Anno 2012 (valori %)**



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

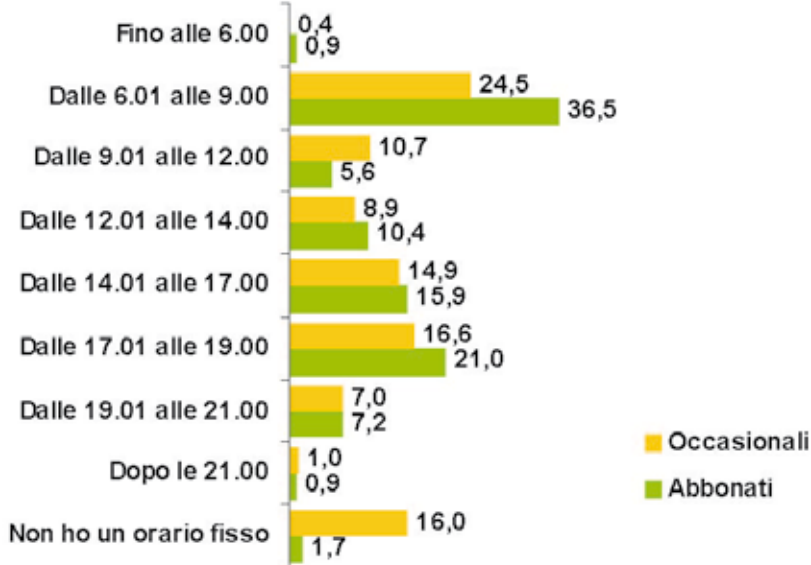
**Grafico 26 – Frequenza con la quale gli utenti usano il treno regionale per tipologia di utenza. Anno 2012 (valori %)**



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

In relazione all'ora di uso nella giornata, si osserva che la fascia oraria di maggiore utilizzo è per entrambe le tipologie di utenza quella delle 6.00–9.00, anche se in percentuale più elevata per gli abbonati (36.5% rispetto a 24.5%); tra gli occasionali è particolarmente elevata la percentuale di chi non ha un orario fisso di utilizzo (**Grafico 27**).

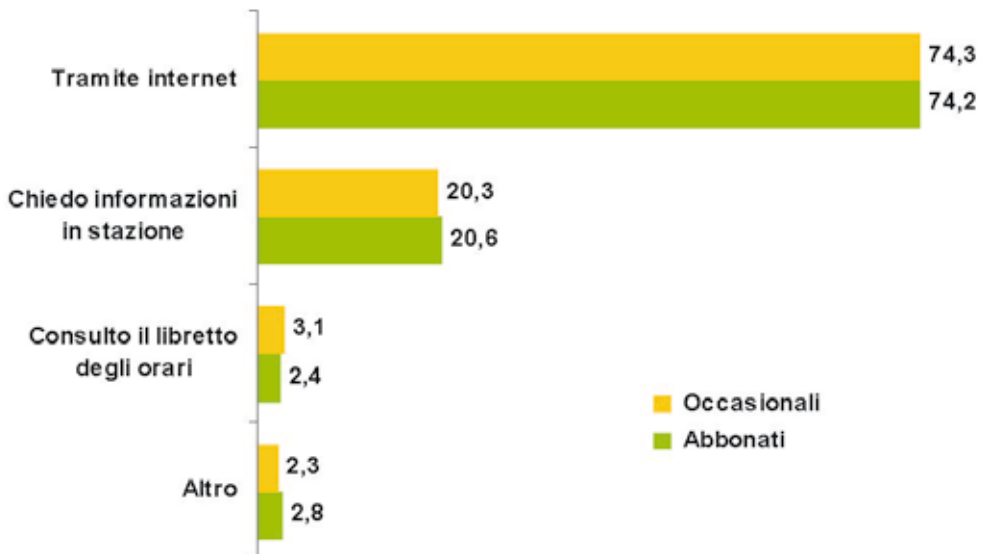
**Grafico 27 – Fasce orarie di utilizzo del treno regionale, per tipologia di utenza. Anno 2012**  
(% sul totale delle segnalazioni)



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

**I canali di informazione:** per quanto riguarda i **canali di accesso alle informazioni** non si segnalano differenze: sia gli abbonati che i viaggiatori occasionali utilizzano principalmente Internet per informarsi (rispettivamente 74.2% e 74.3%), mentre la richiesta di informazioni in stazione interessa in entrambi i casi circa un quinto dei soggetti (**Grafico 28**).

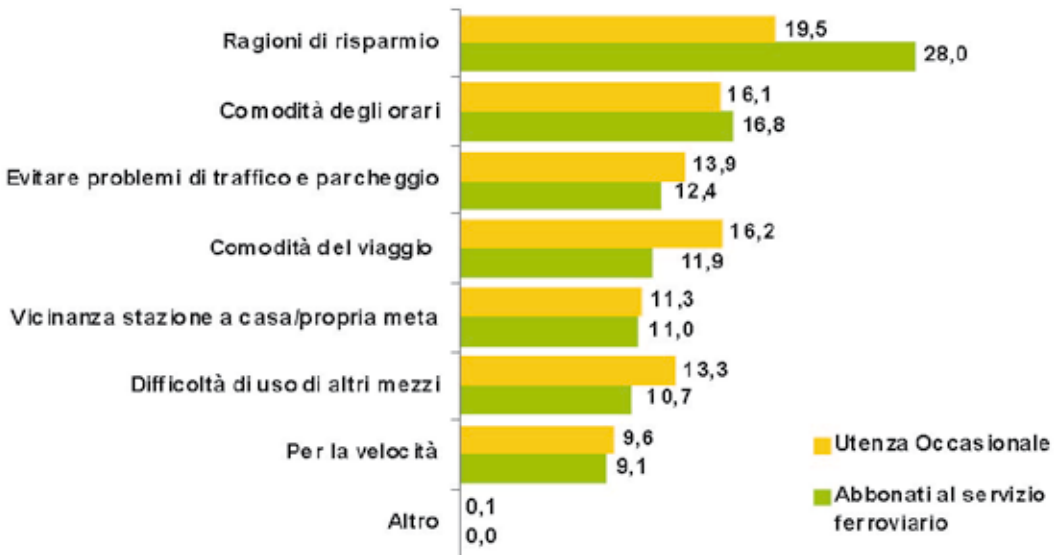
**Grafico 28 – I canali di informazione per tipologia di utenza. Anno 2012** (% sul totale delle segnalazioni)



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

**Le motivazioni all'uso del treno:** le motivazioni alla base della **scelta del treno** come mezzo di trasporto evidenziano alcune differenze tra le due tipologie di viaggiatori. Tra gli abbonati, che viaggiando regolarmente sentono maggiormente l'incidenza dei costi degli spostamenti, la prima motivazione di scelta è quella legata al *risparmio* (28% delle segnalazioni). Invece, i viaggiatori occasionali si caratterizzano rispetto agli abbonati per il maggior rilievo attribuito alla *comodità del viaggio* (16.2%), alle *difficoltà di utilizzo di altro mezzo di trasporto* (13.3%) e alla possibilità di evitare *problemi di traffico e parcheggio* (13.9%) (**Grafico 29**).

**Grafico 29 – Ragioni della scelta del treno per tipologia di utenza. Anno 2012**  
(% sul totale delle segnalazioni)

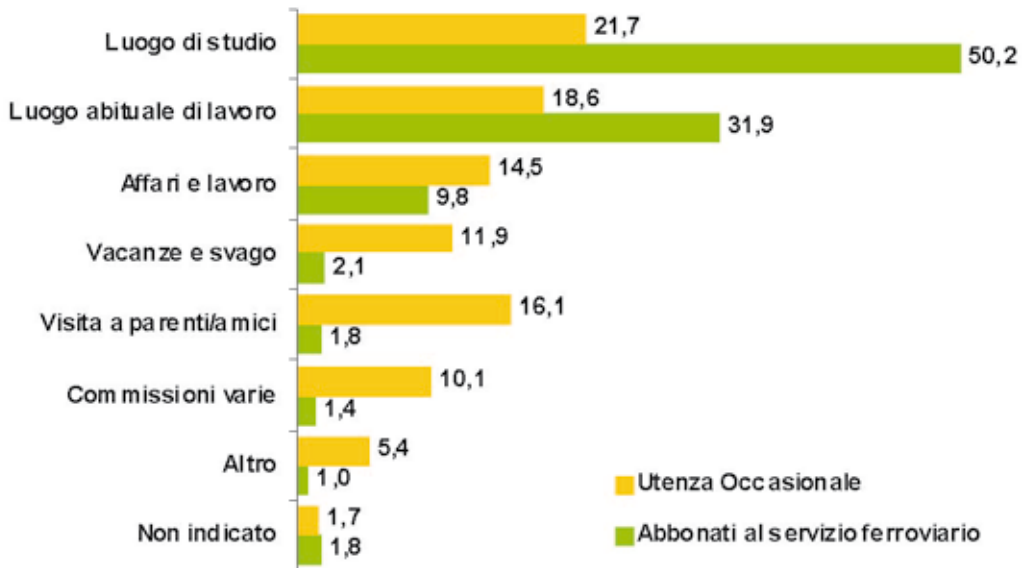


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Le differenze tra le due tipologie di utenza emergono in misura ancora più netta quando si analizza il **motivo dello spostamento**: gli abbonati si spostano quasi esclusivamente per motivi di **lavoro/affari** e di **studio** mentre, gli occasionali, pur muovendosi anch'essi per raggiungere il luogo di studio o di lavoro, lo usano anche per altre motivazioni, quali *vacanza e svago* (11.9%), *visite a parenti ed amici* (16.1%) e *commissioni varie* (10.1%) (**Grafico 30**).

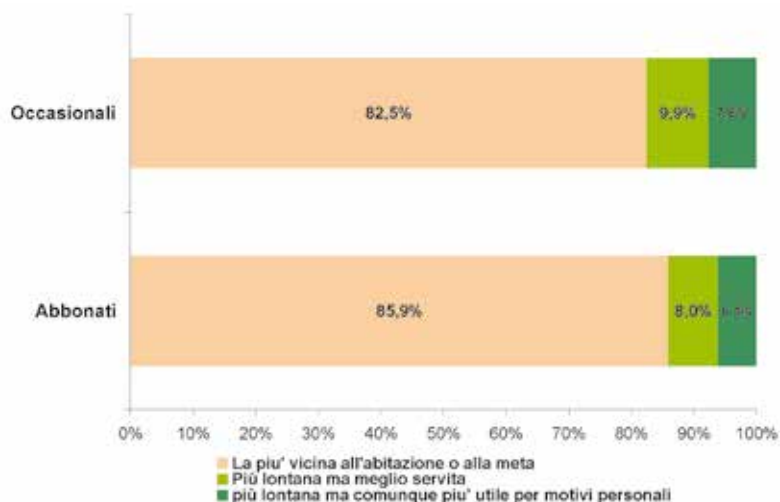
**La stazione di partenza:** rispetto alla **scelta della stazione di partenza**, i comportamenti dell'utenza abbonata e di quella occasionale sono simili; si segnala solo che gli abbonati, per la sistematicità dei loro spostamenti, scelgono in misura maggiore, sia pur di poco, la stazione più vicina a casa o alla propria destinazione (85.9% contro 82.5%) (**Grafico 31**).

**Grafico 30 – Motivo principale del viaggio per tipologia di utenza. Anno 2012 (valori %)**



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

**Grafico 31 – Logiche di scelta della stazione per tipologia di utenza. Anno 2012 (valori %)**



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

Per quanto riguarda l’analisi del **modo/mezzo<sup>7</sup> con il quale le due tipologie di utenti raggiungono/lasciano la stazione di partenza**, si può osservare che **per entrambe le tipologie di utenza** la modalità più diffusa per raggiungere la stazione è *a piedi* (55.2% delle segnalazioni per gli abbonati e 45.8% per gli occasionali).

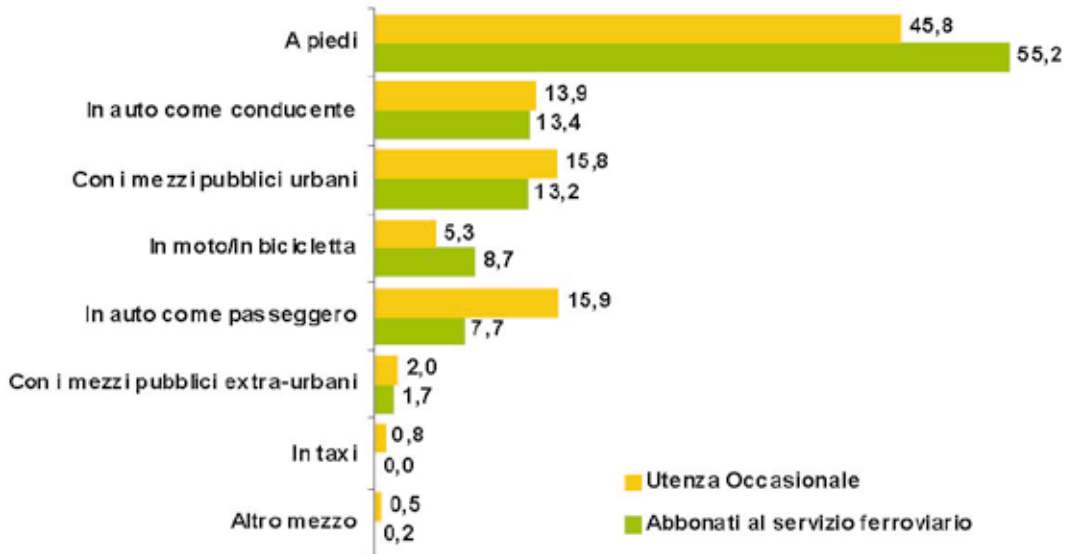
7 Si ricorda la presenza di viaggiatori che giungono o lasciano la stazione “con un altro treno”, ossia persone arrivate nella stazione di reclutamento con un altro treno. Come per l’analisi relativa a tutta l’utenza, anche per questa analisi si può ragionevolmente ipotizzare che tali utenti si comportino - in relazione al mezzo usato per raggiungere la loro stazione di inizio viaggio o la loro destinazione - come il resto dell’utenza che non si è servita della coincidenza ferroviaria.

In particolare gli abbonati quando usano un mezzo per raggiungere la stazione, utilizzano:

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

Inoltre gli utenti occasionali, caratterizzati da viaggi meno sistematici, si fanno accompagnare in stazione, in auto, molto più degli abbonati: l'utilizzo dell'auto come passeggero è infatti pari al 15,9% tra gli utenti occasionali e al 7,7% tra gli abbonati (**Grafico 32**).

**Grafico 32 – Mezzo utilizzato per raggiungere la “prima” stazione da casa, per tipologia di utenza. Anno 2012 (% su totale delle segnalazioni)**



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

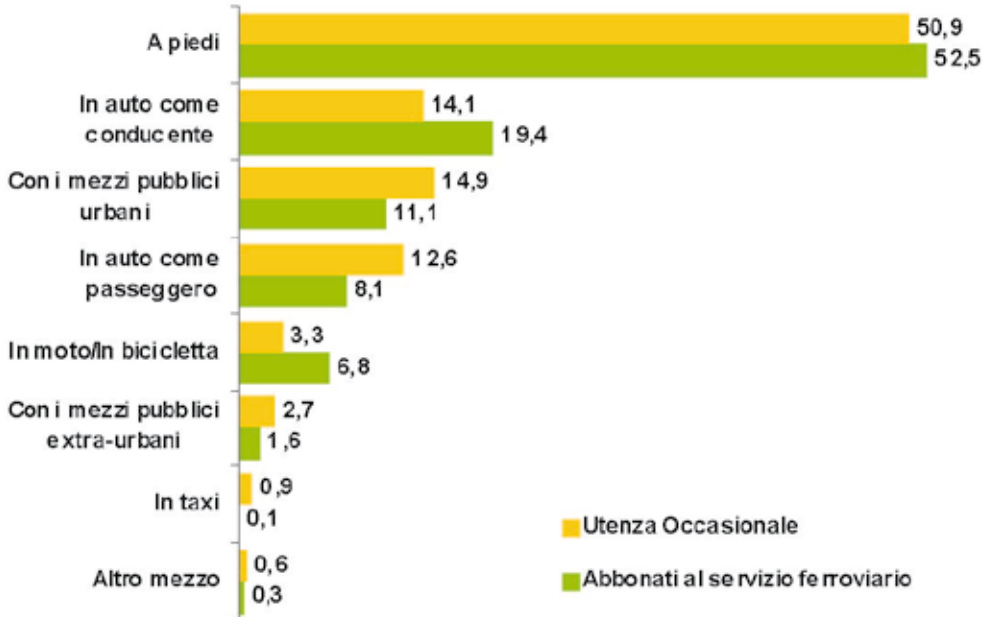
Un andamento simile si osserva in riferimento al mezzo utilizzato per giungere alla propria destinazione finale, pur con alcuni elementi di differenza: una percentuale di soggetti che raggiungono la loro meta *solo a piedi* quasi uguale per utenti abbonati e occasionali (52,5% e 50,9%) e un utilizzo maggiore dell'auto come conducente da parte degli abbonati (19,4% rispetto a 14,1%) (**Grafico 33**).

**La valutazione del servizio:** le valutazioni del servizio, espresse dalle due tipologie di utenti in termini di voto medio e di percentuale di soddisfatti (voto 3-5) sono esaminate distinguendo le seguenti tre aree di analisi:

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

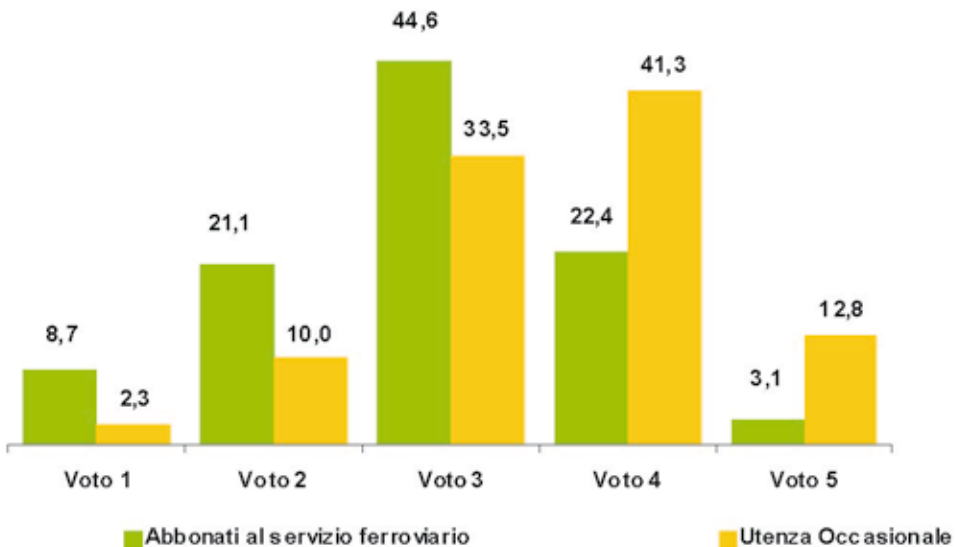
**Valutazione complessiva:** l'utenza abbonata esprime un grado di soddisfazione nettamente minore rispetto a quello dell'utenza occasionale (voto medio: 2,90 contro 3,52 e percentuale di *molto + abbastanza soddisfatti*: 70,2% contro 87,6%) (**Grafico 34**).

**Grafico 33 – Mezzo utilizzato per lasciare l’ “ultima” stazione, per tipologia di utenza.**  
**Anno 2012** (% sul totale delle segnalazioni)



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

**Grafico 34 – Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio per tipologia di utenza. Anno 2012** (distribuzione % dei voti)



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

**Valutazione delle caratteristiche del servizio:** l'utenza occasionale esprime un livello di soddisfazione abbastanza elevato, con percentuali di soddisfatti (voti 3-5) pari al 74.2% per le *Coincidenze dei treni* e a 69.8% per la *Puntualità* (**Grafico 35**), e voto medio rispettivamente di 3.21 e 3.24. La valutazione degli abbonati è nettamente più critica, con un livello di soddisfazione più basso di ben 23 punti percentuali rispetto a quello espresso dagli occasionali: le *Coincidenze* scendono al 51.2% di soddisfatti (con voto medio: 2.56 ) e la *Puntualità* al 46.1% (con voto medio: 2.44).

**Valutazione delle caratteristiche del vettore:** in relazione alla *Cortesìa e disponibilità del personale di bordo* non si osservano diversità di rilievo tra utenti abbonati ed occasionali che esprimono entrambi valutazioni positive molto elevate. Il *Senso di sicurezza a bordo* pur giudicato positivamente da entrambe le tipologie, mostra un livello di soddisfazione più basso di circa 10 punti percentuali tra gli abbonati (79.3% rispetto a 89.7% e voto medio rispettivamente: 3.33 e 3.85) (**Grafico 36**).

**Valutazione degli aspetti connessi al comfort a bordo treno** costituita dai seguenti aspetti:

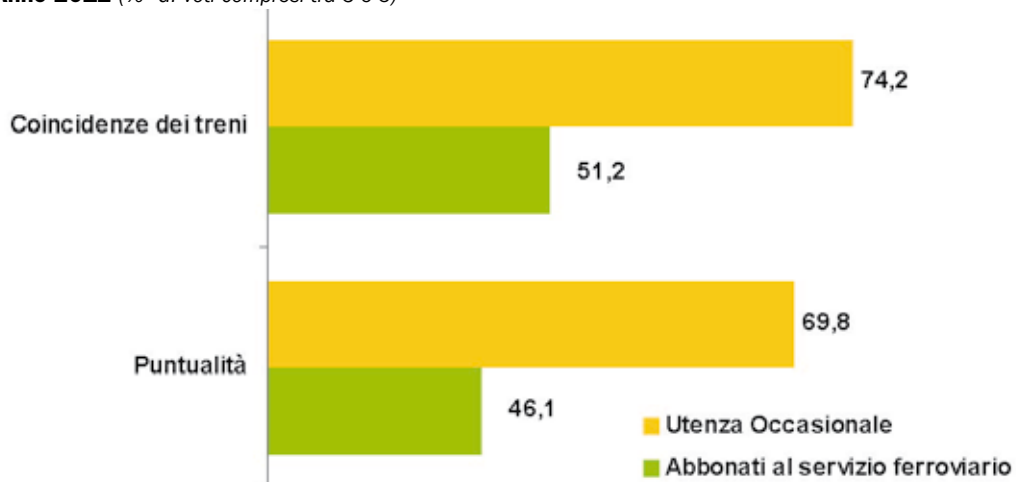
- *Disponibilità dei posti a sedere*
- *Pulizia*
- *Adeguatezza e pulizia dei bagni*
- *Funzionamento delle porte*
- *Funzionamento del condizionamento/riscaldamento*
- *Comunicazioni in caso di ritardi /anomalie.*

Anche in questo caso per ogni parametro considerato gli utenti occasionali esprimono livelli di soddisfazione più alti rispetto all'utenza abbonata (**Grafico 37**). In dettaglio, l'aspetto più apprezzato dall'**utenza occasionale**, è quello del *Funzionamento delle porte di accesso al treno* (80.4%), seguito da *Comunicazioni a bordo* (74.4%), *Disponibilità dei posti* (72.6%), *Funzionamento del condizionamento/riscaldamento* (72.5%); decisamente minore risulta invece l'apprezzamento per la *Pulizia a bordo treno* (59.8%) e soprattutto per l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni* (34.2%).

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



**Grafico 35 – Livello di soddisfazione per le caratteristiche del servizio per tipologia di utenza. Anno 2012** (% di voti compresi tra 3 e 5)



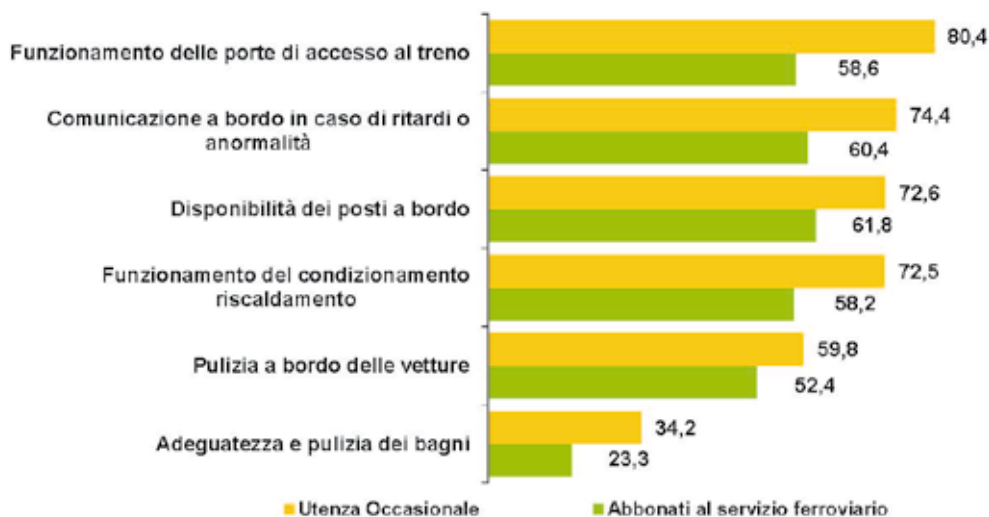
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

**Grafico 36 – Livello di soddisfazione per le caratteristiche del vettore. Anno 2012** (% di voti compresi tra 3 e 5)



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

**Grafico 37 – Livello di soddisfazione per gli aspetti relativi al comfort a bordo. Anno 2012**  
(% di voti compresi tra 3 e 5)



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

Nella **Tabella 2** è riportato il grado di soddisfazione e il voto medio per ciascun aspetto del comfort a bordo per tipologia di utenza.

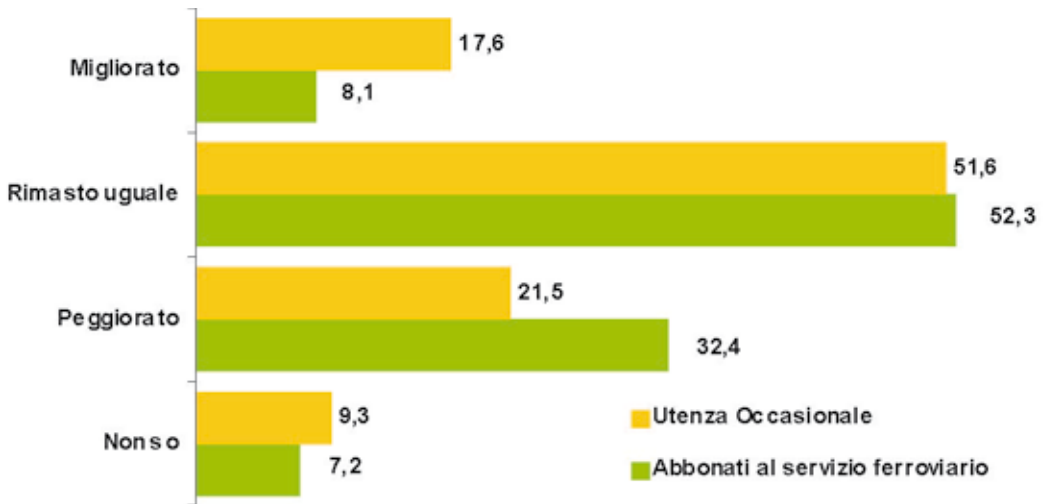
**Tabella 2 – Grado di soddisfazione per gli aspetti relativi al comfort a bordo per tipo di utenza. Anno 2012** (% di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

ASPETTI DEL COMFORT A BORDO	Tipologia di utenza	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Disponibilità dei posti	Abbonata	61,8	2,93
	Occasionale	72,6	3,18
Pulizia a bordo	Abbonata	52,4	2,57
	Occasionale	59,8	2,84
Adeguatezza e pulizia dei bagni	Abbonata	23,3	1,81
	Occasionale	34,2	2,11
Funzionamento climatizzazione/riscaldamento	Abbonata	58,2	2,71
	Occasionale	72,5	3,17
Funzionamento delle porte di accesso	Abbonata	58,6	2,75
	Occasionale	80,4	3,54
Comunicazione a bordo per ritardi e anomalie	Abbonata	60,4	2,82
	Occasionale	74,4	3,26

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

Per completare il quadro delle valutazioni si è esaminata la **percezione di cambiamento** nell’ultimo anno, in termini di miglioramento o peggioramento del servizio ferroviario, da parte delle due categorie di utenti. In coerenza con i giudizi di soddisfazione sistematicamente superiori tra gli utenti occasionali rispetto a quelli degli utenti abbonati, si rileva che la percezione di miglioramento è nettamente superiore tra i primi (17.6% contro l’8.1% degli abbonati), mentre la sensazione di peggioramento del servizio risulta maggiore tra gli abbonati ed interessa quasi un terzo dei viaggiatori (32.4%). In entrambe le tipologie di utenti comunque circa il 50% dei viaggiatori pensa che nell’ultimo anno non ci siano stati cambiamenti (**Grafico 38**).

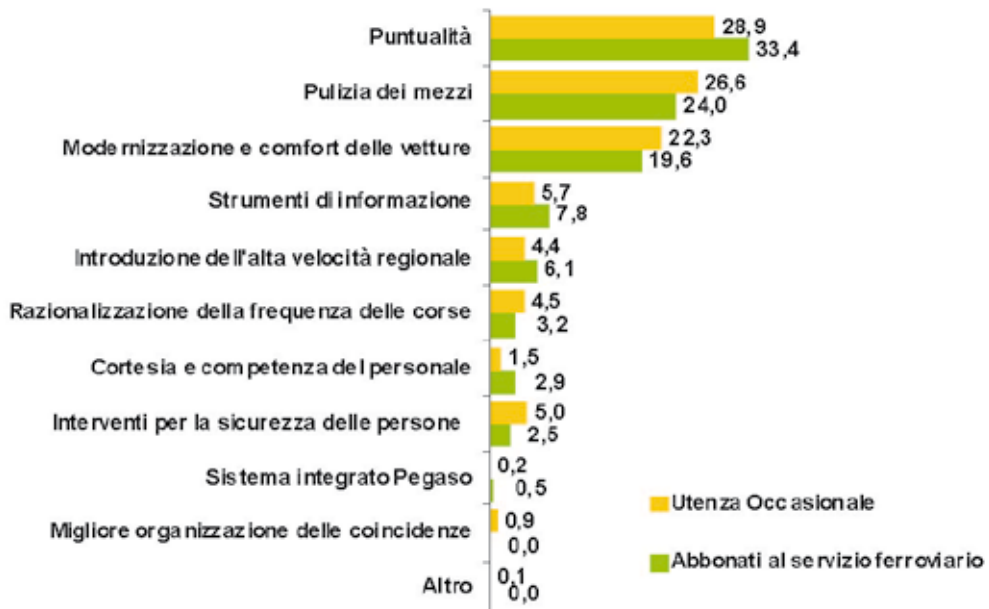
**Grafico 38 – Andamento del servizio nell'ultimo anno per tipo di utenza. Anno 2012 (valori %)**



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

Non si segnalano grosse differenze tra le due tipologie di utenza, rispetto agli **aspetti che hanno maggiormente contribuito al miglioramento del servizio**: la *puntualità* è l'elemento più citato da entrambe le categorie anche se in percentuale maggiore da parte degli abbonati (33.4% rispetto a 28.9%). Seguono la *Pulizia dei mezzi* e la *Modernizzazione e comfort delle vetture* citate in misura maggiore, sia pur di poco, dagli utenti occasionali (**Grafico 39**).

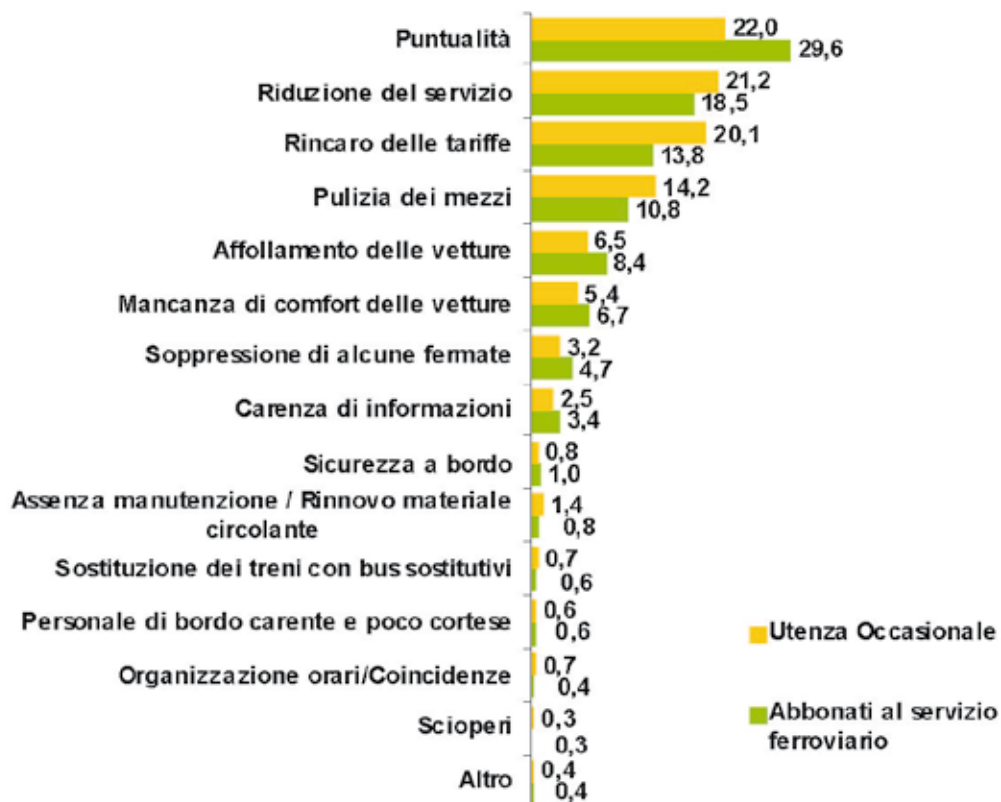
**Grafico 39 – Interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio per tipologia di utenza. Anno 2012 (% sul totale delle segnalazioni)**



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

Tra gli **elementi che maggiormente hanno determinato il peggioramento del servizio ferroviario** si colloca in cima alla graduatoria, anche in questo caso, la *Puntualità*. Si tratta di un elemento critico per entrambe le categorie di utenza ma lamentato soprattutto dagli utenti abbonati che ne sentono maggiormente il peso (29.6% delle citazioni per l'utenza abbonata e 22% delle citazioni per l'utenza occasionale). Seguono la *Riduzione del servizio*, il *Rincarare delle tariffe* e la *Pulizia dei mezzi* citati da entrambe le utenze, anche se in misura maggiore dagli utenti occasionali (**Grafico 40**).

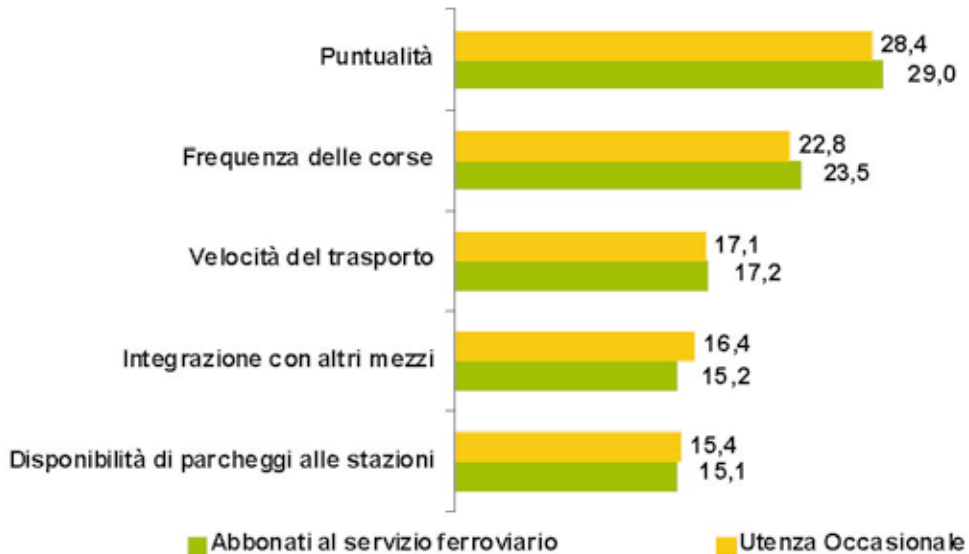
**Grafico 40 – Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio, per tipologia di utenza. Anno 2012** (% sul totale delle segnalazioni)



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

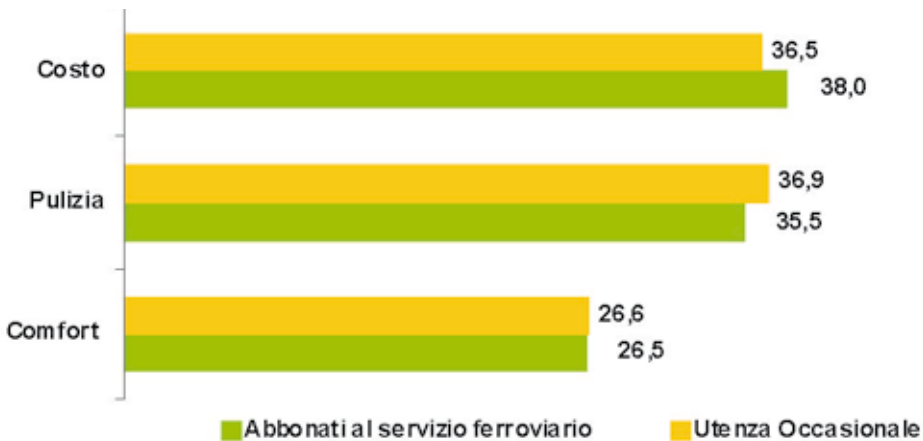
**L'importanza di alcuni fattori:** l'indagine ha messo in evidenza che quando ci si riferisce ad aspetti fondamentali che compongono il servizio tutti gli utenti, siano essi pendolari od occasionali, hanno analoghe esigenze che si concentrano principalmente da un lato sulla puntualità del servizio e sulla garanzia del suo regolare svolgimento, e dall'altro sul costo e sul comfort del viaggio (**Grafici 41 e 42**).

**Grafico 41 – Graduatoria dei “fattori strutturali” più importanti per tipologia di utenza. Anno 2012**  
(distribuzione % del punteggio complessivo)



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

**Grafico 42 – Graduatoria di “altri fattori” considerati più importanti per tipologia di utenza. Anno 2012**  
(distribuzione % del punteggio complessivo)



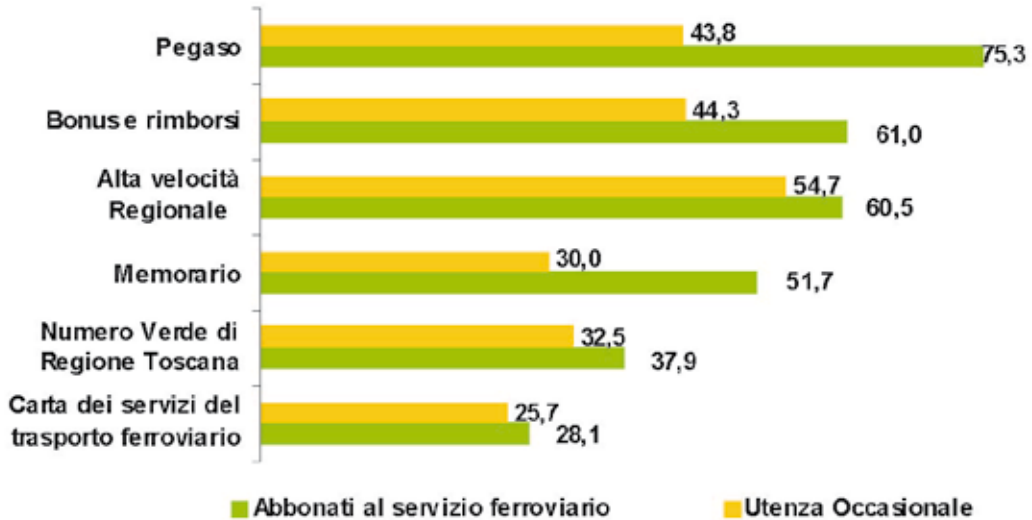
Fonte: Regione Toscana, Indagine “Gli utenti del treno regionale in Toscana”, novembre 2012

**I servizi accessori al trasporto ferroviario - Memorario, Pegaso, Carta dei Servizi, Numero Verde della Regione, Bonus e rimborsi ed Alta Velocità Regionale:** la conoscenza dei servizi accessori al servizio ferroviario è notevolmente maggiore tra gli abbonati che, essendo utilizzatori assidui del servizio, hanno modo di venire a conoscenza di ogni aspetto del servizio ferroviario.

Le differenze maggiori tra le due tipologie di clientela riguardano il sistema integrato Pegaso, il Memorario e il sistema di Bonus e rimborsi, elementi per loro natura chiaramente più

legati ad un uso frequente del servizio; mentre la Carta dei Servizi, il Numero Verde e l'Alta Velocità Regionale, che sono aspetti di utilizzo più generale mostrano uno scarto nei livelli di conoscenza più contenuto (**Grafico 43**).

**Grafico 43 – Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario per tipologia di utenza. Anno 2012 (valori %)**



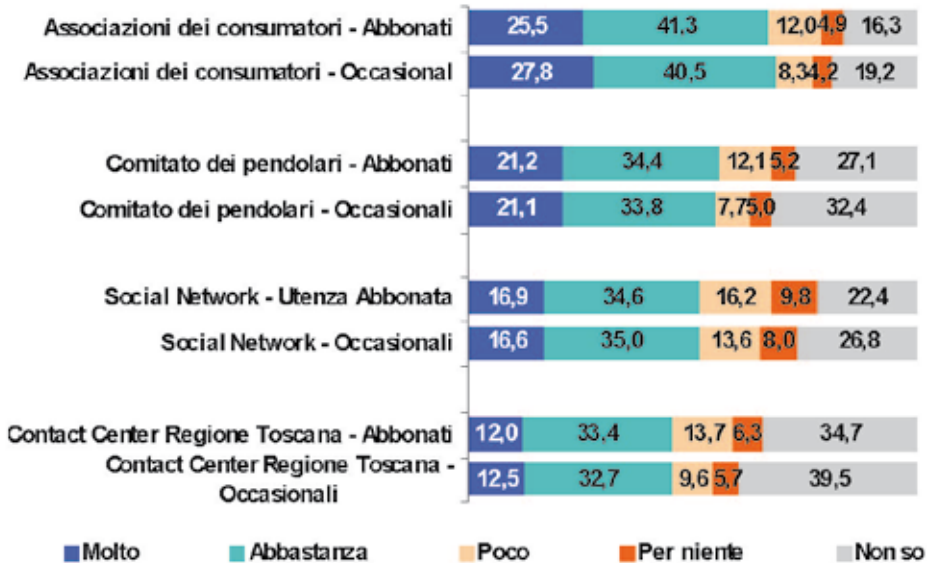
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

**I canali di relazione tra utenti del servizio e Regione Toscana:** in relazione al ruolo attribuito ai canali di comunicazione e relazione tra gli utenti del servizio ferroviario e la Regione Toscana (Associazioni dei consumatori, Comitati di Pendolari, Social Network e Contact Center di Regione Toscana) non si registrano differenze significative tra le due tipologie di clientela. Sia abbonati che occasionali assegnano, in misura analoga, maggiore importanza alle Associazioni dei consumatori e ai Comitati di pendolari e minore rilevanza ai Social Network o al Numero Verde di Regione Toscana (**Grafico 44**).

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

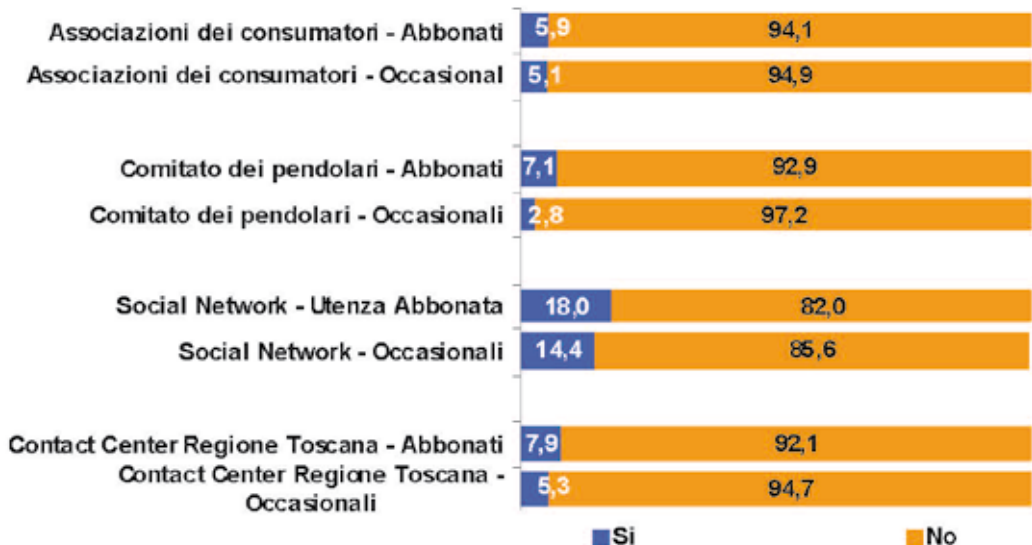
- per prima cosa si rileva che tutti i canali di relazione sono maggiormente utilizzati dagli abbonati poiché, in virtù del loro sistematico uso del servizio ferroviario, hanno maggiori necessità di fare segnalazioni, proposte, reclami;
- inoltre lo scarto maggiore tra abbonati ed occasionali riguarda il "Comitato dei pendolari", che per sua stessa natura e costituzione riunisce un insieme di utenti abbonati: esso infatti risulta utilizzato dal 7.1% degli abbonati e solo dal 2.8% degli occasionali (**Grafico 45**).

**Grafico 44 – Livello di importanza attribuito ai seguenti canali di relazione tra utenti e Regione Toscana per tipologia di utenza. Anno 2012 (valori %)**



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

**Grafico 45 – Utilizzo dei seguenti canali di relazione tra utenti e Regione Toscana per questioni legate al trasporto ferroviario, per tipologia di utenza. Anno 2012 (valori %)**



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

### 13. Come è cambiato il servizio ferroviario regionale dal 2009 al 2012?

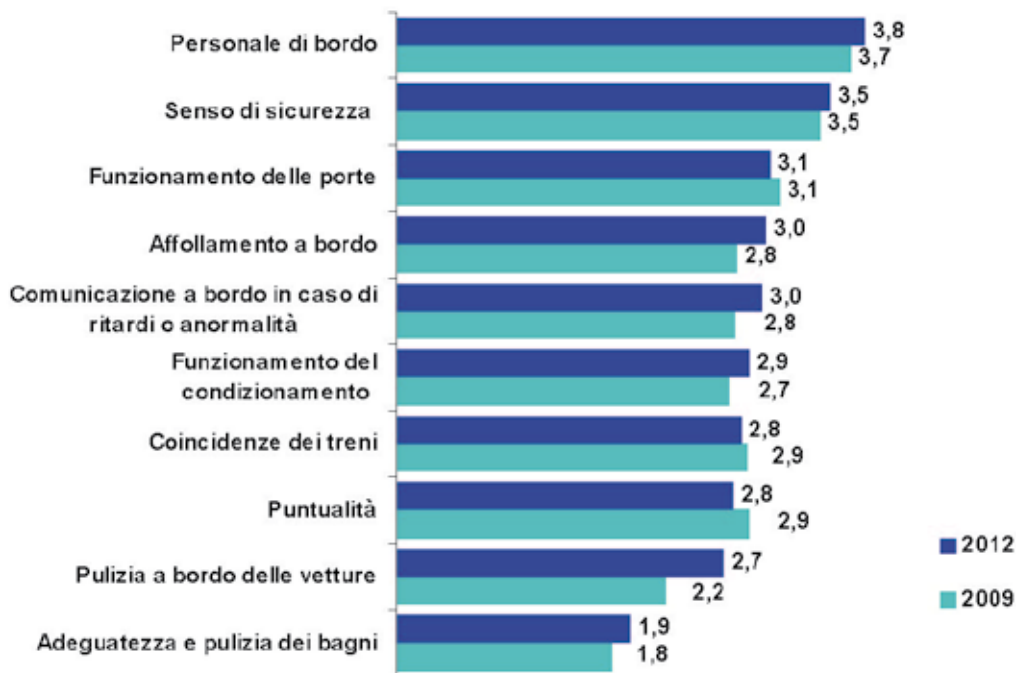
**La valutazione del servizio:** il confronto delle valutazioni sul servizio ferroviario, espresse nelle indagini delle ultime due edizioni, 2009 e 2012, si caratterizza per un *giudizio globale sostanzialmente non modificato nel tempo*: i viaggiatori che esprimono un voto positivo (voto da 3 a 5) risultano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

La graduatoria di apprezzamento per i singoli aspetti del servizio si mantiene simile nel tempo, ponendo in testa alla classifica, in entrambi gli anni 2009 e 2012, la *cortesìa del Personale di bordo*, il *Senso di sicurezza* e il *Funzionamento delle porte* (**Grafico 46**).

Anche se l'ordine di apprezzamento si mantiene simile, va segnalato che le valutazioni risultano in calo nel 2012, sia in termini di livelli di soddisfazione che di voto medio, in merito alla *Puntualità*, alle *Coincidenze dei treni* ed al *Funzionamento delle porte*.

Tutti gli altri aspetti fanno registrare performance in crescita, tra le quali si segnalano quelle relative alla *Pulizia a bordo delle vetture* (+17.8 punti percentuali nel livello di soddisfazione e +0.47 in termini di voto medio), all'*Affollamento* (+8.1 punti percentuali e +0.24 nel voto medio) e alle *Comunicazioni a bordo* (+ 9.1 punti percentuali e + 0.21 nel voto medio). Si può affermare che i giudizi negativi espressi dagli utenti nel 2012 su alcuni aspetti siano stati compensati da quelli positivi dati su altri aspetti, portando crescite e cali a "bilanciarsi" e ad una valutazione complessiva sostanzialmente simile nel periodo 2009–2012.

**Grafico 46 – Soddisfazione per i 10 aspetti del servizio ferroviario. Anni 2009-2012 (voto medio)**



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



Nella **Tabella 3** viene sintetizzato il confronto delle valutazioni e il voto medio dei singoli aspetti del servizio per anno di indagine.

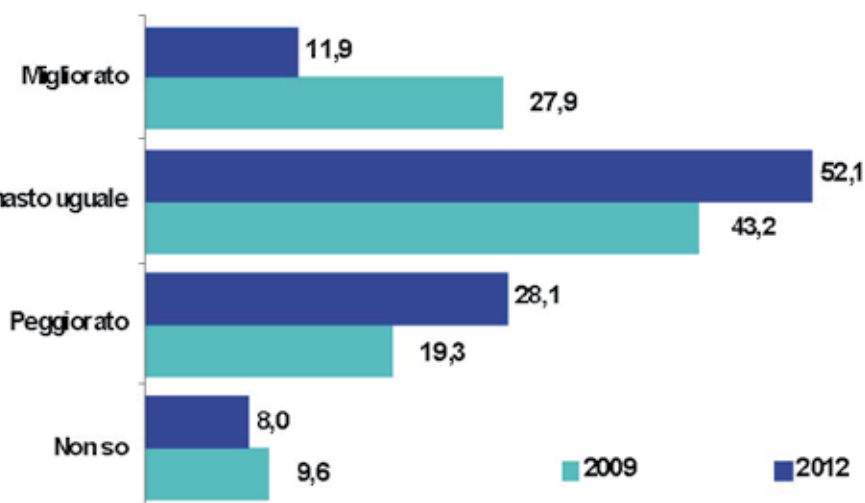
**Tabella 3 – Grado di soddisfazione rispetto a 10 aspetti del servizio ferroviario per anno di indagine. Anni 2009-2012** (% di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

ASPETTI DEL SERVIZIO FERROVIARIO	% Soddisfatti (voti 3-5)		Voto medio	
	2009	2012	2009	2012
Puntualità	60,7	55,4	2,88	2,75
Coincidenze dei treni	62,9	60,1	2,87	2,81
Affollamento a bordo	57,9	66,1	2,79	3,03
Pulizia a bordo delle vetture	37,5	55,3	2,21	2,67
Adeguatezza e pulizia dei bagni	20,3	27,4	1,76	1,92
Funzionamento del condizionamento/riscaldamento	57,5	63,7	2,73	2,89
Funzionamento delle porte	69,3	67,2	3,13	3,06
Senso di sicurezza (furti, molestie)	80,6	83,4	3,47	3,54
Personale di bordo	88,6	90,5	3,73	3,83
Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalità	56,5	65,6	2,77	2,99

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

Riguardo al **miglioramento/peggioramento del servizio** si rileva una percezione diversa nelle due edizioni dell'indagine<sup>8</sup>: nel 2012 si riduce assai la quota di utenti che rispetto all'anno precedente ha avvertito un miglioramento del servizio (passando da 27.9% del 2009 a 11.9% del 2012) mentre cresce quella che ritiene che la situazione sia rimasta uguale (da 43.2% a 52.1%) o che ci sia stato un peggioramento (da 19.3% a 28.1%) (**Grafico 47**).

**Grafico 47 – Andamento del servizio ferroviario rispetto all'anno precedente. Anni 2009-2012** (valori %)



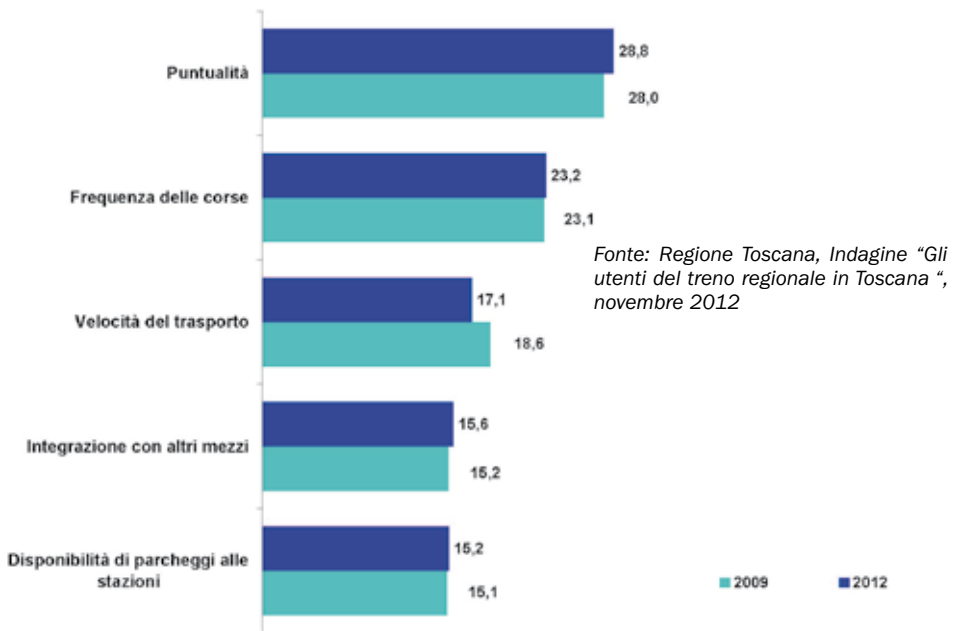
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

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

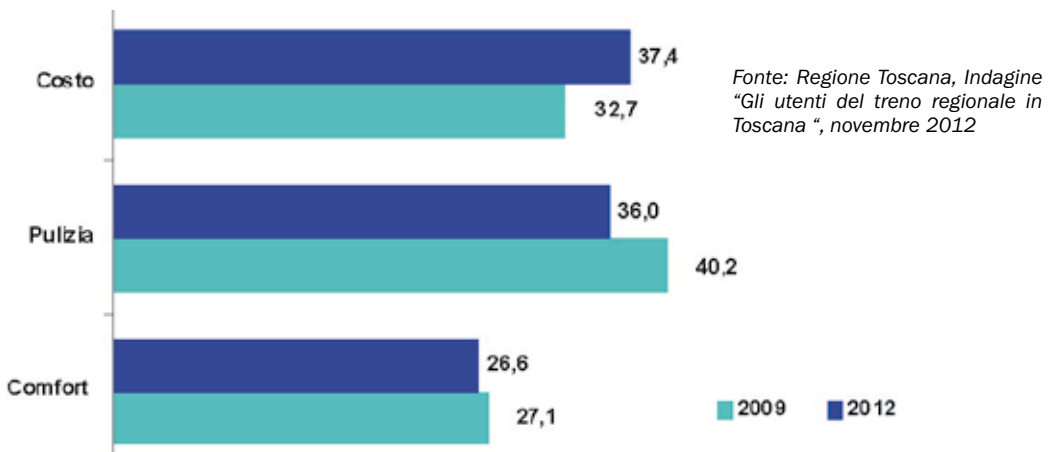
**L'importanza delle componenti:** la graduatoria di importanza dei fattori strutturali si mantiene sostanzialmente immutata nel 2012, non evidenziando per questi aspetti alcun cambiamento nel servizio (**Grafico 48**).

La situazione appare diversa se si considerano gli “altri fattori”: nel 2012 infatti si colloca al primo posto il Costo del servizio (37.4%) seguito immediatamente dalla Pulizia (36%), con un rovesciamento della situazione osservata nel 2009, quando il primo posto era saldamente occupato dalla Pulizia con un punteggio di 40.2% ed il Costo si posizionava invece al secondo posto con un punteggio nettamente più basso (32.7%). Il comfort si posiziona in entrambe le edizioni dell'indagine al terzo posto con un punteggio simile (**Grafico 49**).

**Grafico 48 – Graduatoria dei fattori strutturali considerati più importanti. Anni 2009-2012 (valori %)**



**Grafico 49 – Graduatoria degli “altri fattori” considerati più importanti. Anni 2009-2012 (valori %)**



## 14. I risultati in breve

### L'utenza del trasporto ferroviario regionale

è composta in prevalenza da donne, da giovani e giovani adulti, istruiti, in maggioranza studenti ed impiegati; si tratta di un'utenza che utilizza frequentemente il servizio ferroviario, spesso da oltre quattro anni, e che, nell'ultimo anno, ha in larga parte mantenuto il proprio livello di utilizzo del treno regionale o lo ha aumentato. L'utilizzo regolare trova conferma nell'elevata presenza di abbonati.

**Il treno regionale è utilizzato** in primo luogo per le tradizionali motivazioni di tipo sistematico - studio e lavoro - ma accanto a queste si sta affermando anche un uso di tipo più occasionale che comprende anche la vacanza e lo svago.

**La scelta del treno regionale** vede al primo posto le ragioni di tipo economico, particolarmente importanti per gli abbonati che viaggiano con regolarità e che sentono maggiormente il carico del costo dei viaggi. Non mancano peraltro ragioni di uso legate ai vantaggi che offre il treno - la comodità del viaggio e la possibilità di evitare problemi di traffico e parcheggio.

**Una larghissima maggioranza di utenti sceglie** la stazione più prossima all'abitazione o alla propria meta (84.5%), mentre circa l'8,8% dei viaggiatori sceglie la stazione in funzione del livello di servizio offerto.

**In circa il 50% dei casi si arriva/si lascia la stazione a piedi.**

### La soddisfazione degli utenti per il servizio ferroviario

presenta luci e ombre:

- la maggioranza degli utenti del servizio ferroviario regionale (77.1%) si dichiara molto o abbastanza soddisfatta (dando un voto da 3 a 5 su una scala da 1 a 5);
- gli aspetti del servizio più apprezzati sono la *cortesìa e disponibilità del personale di bordo e il senso di sicurezza*; mentre gli aspetti più criticati sono la *pulizia, la puntualità e le coincidenze*;
- gli utenti abbonati sono decisamente più critici degli utenti occasionali.

**Il 28% degli utenti** segnala un peggioramento del servizio rispetto all'anno precedente (il 52% ritiene che il servizio sia rimasto stabile, circa il 12% che sia migliorato e circa l'8% non ha saputo rispondere). L'aspetto più citato come causa del peggioramento del servizio è la mancanza di puntualità.

**Si usa soprattutto Internet**, ma anche la stazione, per reperire le informazioni sul viaggio: coerentemente con il profilo socio-demografico degli utenti del treno regionale - giovani e giovani adulti, studenti ed impiegati, con buoni titoli di studio - l'indagine evidenzia che le informazioni preliminari sul viaggio vengono reperite in larga misura via Internet.

L'importanza del web emerge anche dal fatto che molti utenti utilizzano i Social Network per discuter e questioni o problematiche legate al servizio ferroviario e si stanno affiancando ai canali di contatto più tradizionali, come le Associazioni dei consumatori e i Comitati dei pendolari, ritenuti comunque utili ed importanti.

**La stazione continua a svolgere un ruolo fondamentale nel servizio ferroviario**, oltre che per ovvi motivi (è da questo luogo che ha inizio e termina il viaggio in treno), perché:

- mantiene un ruolo importante nell'informazione degli utenti meno informatizzati;
- fornisce informazioni fondamentali nelle situazioni contingenti al momento della partenza ed arrivo (modifiche di orario, spostamenti di binario, ritardi, etc.);
- costituisce un fondamentale luogo di in-

terscambio, con la presenza nelle vicinanze di parcheggi per i mezzi privati e delle stazioni di pullman e autobus urbani.

I “**servizi accessori**” sono caratterizzati da livelli di conoscenza piuttosto diversificati: i servizi maggiormente conosciuti sono **Pegaso** e **l'Alta Velocità Regionale**, seguiti dai **Bonus-Rimborsi** e da **Memorario**; la **Carta dei Servizi** e il **Numero Verde di Regione Toscana** invece risultano ancora poco conosciuti.

## 15. Nota metodologica

L'indagine si è posta l'**obiettivo generale** di conoscere le opinioni e il grado di soddisfazione degli utenti riguardo al servizio ferroviario regionale con particolare riferimento ai seguenti temi:

- rispetto all'utenza: il profilo della clientela rispetto ad alcune caratteristiche socio-demografiche, le caratteristiche del viaggio, le motivazioni all'uso del treno, la frequenza d'uso, i canali di informazione su percorsi, orari e costi;
- rispetto al servizio ferroviario: il livello di soddisfazione per i principali aspetti, l'importanza di alcuni fattori, la qualità percepita nel suo complesso, la percezione di miglioramento o peggioramento del servizio nell'ultimo anno;
- rispetto alla Regione: l'importanza e l'utilizzo di canali di relazione tra utenti del servizio e Regione Toscana, la conoscenza di alcuni servizi del sistema di trasporto ferroviario.

La **popolazione obiettivo** è costituita dagli utenti, abbonati ed occasionali, del servizio ferroviario regionale (con esclusione dei treni Intercity ed Eurostar), residenti (o domiciliati) in Toscana con età superiore ai 14 anni.

**Le direttrici ferroviarie di interesse sono:**

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

**Alcune di esse sono state poi distinte in micro-direttrici<sup>9</sup>:**

9 la direttrice “*Firenze – Borgo S. Lorenzo*” è scomposta in due micro-direttrici: la “*Firenze – Pontassieve – Borgo San Lorenzo*” e la “*Firenze – Vaglia – Borgo S. Lorenzo*”;

la direttrice “*Pisa-Lucca-Aulla*” è scomposta in due micro-direttrici: la “*Pisa-Lucca*” e la “*Lucca - Aulla*”;

la direttrice *Relazioni Metropolitane* è scomposta in tre micro-direttrici: la “*Empoli-Firenze Porta al Prato*”, la “*Pistoia-Firenze S.M.N.*” e la “*Pistoia/Prato-Montevarchi*”;

infine la “*altre direttrici*” comprendono le seguenti micro-direttrici: Prato-Bologna; Pistoia – Porretta Terme; Siena – Chiusi, Siena – Grosseto, La Spezia – Pontremoli – Parma; Arezzo – Sinalunga; Arezzo – Pratovecchio - Stia.

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

- **Primo stadio - Selezione delle stazioni:** è stata effettuata una scelta ragionata delle stazioni in modo da garantire la copertura di ogni direttrice e micro-direttrice. La logica adottata per tale scelta è stata quella di tener conto sia del numero di stazioni presenti lungo ciascuna direttrice che della quota di "popolazione obiettivo" che afferisce a ciascuna di esse. Infine per ogni direttrice è stata definita la modalità di reclutamento: a terra in stazione o a bordo dei treni. Complessivamente l'indagine a terra ha coinvolto 35 stazioni.
- **Secondo stadio - Selezione dei treni:** è stata effettuata la selezione dei treni da campionare tenendo conto delle seguenti 4 fasce orarie: 6.30 -9.30; 9.30 - 12.30; 12.30 - 16.30; oltre le 16.30. Per i treni presenti su più direttrici è stato deciso di attribuire il treno alla direttrice in funzione delle stazioni di salita e discesa indicate dal viaggiatore in occasione dell'arruolamento in stazione poi confermate nel corso dell'intervista telefonica.
- **Terzo stadio - Reclutamento dei passeggeri in partenza con il treno campionato:** si è stabilito il numero adeguato di reclutamenti da realizzare, sia nel complesso che per ciascuna direttrice, per ottenere le interviste telefoniche richieste dal campione.

Il **disegno campionario teorico** prevedeva la realizzazione di 4.630 interviste telefoniche di cui 2.415 a viaggiatori abbonati e 2.215 a viaggiatori occasionali.

Il **campione effettivo** consiste di 4.715 interviste a buon fine, di cui 2.780 ad utenti abbonati e 1.935 ad utenti occasionali (**Tabella 4**).

La dimensione campionaria e le scelte metodologiche adottate hanno permesso di ottenere risultati caratterizzati da una buona rappresentatività sia a livello complessivo che di direttrice.

**Tabella 4 – Allocazione programmata ed effettiva del campione di interviste telefoniche**

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

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

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

- 1) nella **fase di arruolamento**, che si è svolta dal 6 ottobre al 10 novembre 2012, 45 rilevatori, opportunamente formati, hanno contattato 18.798 persone, al fine di individuare un adeguato numero di viaggiatori appartenenti alla popolazione obiettivo da intervistare nella fase di "recall telefonico". È stata utilizzata una scheda di arruolamento che ha permesso di rilevare informazioni utili sugli arruolati e di valutare l'incidenza, rispetto a tutte le persone avvicinate, dei residenti, degli abbonati al servizio ferroviario e degli abbonati al Sistema Pegaso.
- 2) la **fase di recall telefonico CATI**<sup>10</sup> si è svolta dal 10 ottobre al 16 novembre 2012. È stato adottato un questionario definito dagli esperti di Regione Toscana e di Pragma; sono state realizzate 4.715 interviste a buon fine. L'impostazione metodologica utilizzata ha garantito un'elevata qualità delle informazioni rilevate perché nella rilevazione si fa riferimento ad un soggetto ben individuato, ad un viaggio recente e ad una direttrice verificata.

La scheda di arruolamento e il questionario sono riportati nel Rapporto analitico

**Monitoraggio e qualità dei dati:** per ottenere le 4.715 interviste a buon fine sono stati utilizzati 8.200 numeri di telefono. La rilevazione è stata oggetto di un'attenta attività di monitoraggio che ha permesso di ottenere buoni livelli di qualità.

<sup>10</sup> Il sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) permette la gestione automatica dei contatti telefonici, la guida del rilevatore nelle diverse sezioni del questionario, l'implementazione delle risposte nel corso dell'intervista, il monitoraggio continuo dell'indagine e, infine, la verifica durante la stessa intervista della compatibilità delle risposte.

**Precisione delle stime:** la stima delle percentuali è stata ottenuta per mezzo dello stimatore ponderato. I coefficienti di riporto all'universo sono stati calcolati come rapporto tra la numerosità dello strato e la numerosità delle unità campionarie rilevate nello strato. La **Tabella 5** riporta la precisione delle stime, espressa in termini di semi-intervalli di confidenza al 95% per diversi valori delle stime puntuali, per le variabili rilevate presso gli arruolati e presso gli utenti abbonati e non.

**Tabella 5 – Precisione delle stime di proporzioni per diversi ambiti di stima** (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali)

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato										
	Universo	Campione	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%
			<i>precisione delle stime riferite al campione di arruolati</i>										
Utenti abbonati	47.760	5.203	0,6%	0,8%	1,1%	1,2%	1,3%	1,4%	1,3%	1,2%	1,1%	0,8%	0,6%
Utenti occasionali	31.207	3.429	0,7%	1,0%	1,3%	1,5%	1,6%	1,7%	1,6%	1,5%	1,3%	1,0%	0,7%
<b>Totale utenti</b>	<b>78.967</b>	<b>8.632</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,5%</b>
			<i>precisione delle stime riferite al campione di intervistati CATI</i>										
Utenti abbonati	47.760	2.780	0,8%	1,1%	1,5%	1,7%	1,8%	1,9%	1,8%	1,7%	1,5%	1,1%	0,8%
Utenti occasionali	31.207	1.935	1,0%	1,3%	1,8%	2,0%	2,2%	2,2%	2,2%	2,0%	1,8%	1,3%	1,0%
<b>Totale utenti</b>	<b>78.967</b>	<b>4.715</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,6%</b>

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

Si rinvia alle Tabelle della Nota Metodologica del Rapporto analitico per il dettaglio sulla precisione delle stime per singola direttrice all'indirizzo:

[www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche](http://www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche)

