

# ***Gli utenti del treno regionale in Toscana*** *indagine campionaria 2019*



---

## **Rapporto di analisi sui principali risultati**

a cura del  
**Settore Sistemi Informativi di Supporto alle decisioni e alle funzioni in materia ambientale.**  
**Ufficio Regionale di Statistica**  
**aprile 2020**



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

Indagine campionaria 2019

*Iniziativa promossa da:* Direzione Politiche mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale e Settore Trasporto Pubblico Locale.

*Coordinamento del progetto e definizione dell'impianto conoscitivo:*

Claudia Daurù e Lucia Del Grosso del Settore Sistemi Informativi di Supporto alle Decisioni e alle funzioni in materia ambientale. Ufficio Regionale di Statistica.

Monia Bartolozzi del Settore Trasporto Pubblico Locale.

Angela Dondoli, Walter Pratesi e Paolo Vadi del Settore Trasporto Pubblico Locale hanno dato contributi importanti nella definizione dell'universo di riferimento.

Per la realizzazione dell'indagine Regione Toscana si è avvalsa della società CSA Research S.r.l.

*Supervisione dell'Indagine:* Claudia Daurù del Settore Sistemi Informativi di Supporto alle Decisioni e alle funzioni in materia ambientale. Ufficio Regionale di Statistica.



*Rapporto e Appendice statistica:* il Rapporto e l'Appendice statistica sono consultabili e scaricabili all'indirizzo: [www.regione.toscana.it/statistiche](http://www.regione.toscana.it/statistiche)

Catalogazione della pubblicazione (CIP) a cura della Biblioteca della Toscana Pietro Leopoldo:

**Gli utenti del treno regionale in Toscana - 2019** : la qualità percepita del servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana : indagine campionaria : anno 2019 : rapporto di analisi sui principali risultati / a cura del Settore Sistemi informativi di supporto delle decisioni e alle funzioni in materia ambientale. Ufficio regionale di statistica, [iniziativa promossa dalla Direzione politiche della mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale, Settore trasporto pubblico locale; coordinamento del progetto e definizione dell'impianto conoscitivo di Claudia Daurù, Lucia Del Grosso, Monia Bartolozzi, Angela Dondoli, Walter Pratesi, Paolo Vadi]. – [Firenze] : Regione Toscana, 2020

1. Toscana <Regione>. Direzione organizzazione e sistemi informativi. Settore sistemi informativi di supporto alle decisioni e alle funzioni in materia ambientale. Ufficio regionale di statistica
2. Toscana <Regione>. Direzione politiche mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale. Settore trasporto pubblico locale
3. Daurù, Claudia 4. Del Grosso, Lucia 5. Bartolozzi, Monia 6. Dondoli, Angela. 7. Pratesi, Walter. 8. Vadi, Paolo

385.26209455

Trasporti ferroviari – Qualità – Giudizi degli utenti – Toscana – 2019 – Indagini statistiche

# Indice

<b>Presentazione</b>	<b>4</b>
<b>1. Il sistema delle indagini</b>	<b>5</b>
<b>2. I risultati dell'indagine</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine</b>	<b>6</b>
<b>2.2 L'analisi degli avvicinati</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Gli utenti del treno regionale in Toscana</b>	<b>10</b>
2.3.1 Il profilo dell'utente	10
2.3.2 I motivi del viaggio e la scelta del treno	17
2.3.3 La scelta della stazione	19
2.3.4 La valutazione del servizio	22
2.3.5 L'importanza delle componenti	26
2.3.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario	28
2.3.7 I canali di relazione tra utenti del trasporto ferroviario e Regione Toscana	33
<b>2.4 Gli utenti abituali ed occasionali a confronto</b>	<b>35</b>
2.4.1 Il profilo dell'utente	35
2.4.2 La scelta del treno	39
2.4.3 La scelta della stazione	40
2.4.4 La valutazione del servizio	41
2.4.5 L'importanza delle componenti	54
2.4.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario	55
2.4.7 I canali di relazione tra utenti e Regione Toscana	56
<b>2.5 La qualità percepita del servizio ferroviario dal 2009 al 2019</b>	<b>58</b>
2.5.1 La valutazione del servizio	58
2.5.2 L'importanza delle componenti	62
<b>3. Sintesi conclusiva</b>	<b>63</b>
<b>4. Nota metodologica</b>	<b>65</b>
<b>5. Scheda di arruolamento e questionario telefonico</b>	<b>70</b>
<b>6. Appendice 1: Tavole statistiche – Totale degli utenti per direttrice</b>	<b>76</b>
<b>7. Appendice 2: Tavole statistiche – Utenza abituale ed occasionale per direttrice</b>	<b>77</b>
<b>8. Appendice 3: Tavole statistiche sul confronto temporale</b>	<b>81</b>

## Presentazione

Per tentare di semplificare e far comprendere la scelta che ha guidato in questi anni l'azione della Regione Toscana, in tema di servizio di trasporto pubblico, l'abbiamo definita "la cura del ferro", ovvero: lavoriamo per una mobilità che sia sostenibile, per un trasporto pubblico sempre più qualificato, che metta al centro la ferrovia. Su questo abbiamo lavorato, creando le condizioni per un completo rinnovamento del parco treni, in parte già realizzato, nonché per favorire il potenziamento delle infrastrutture, basti citare la realizzazione del raddoppio della tratta Pistoia-Lucca, attualmente in corso di realizzazione e del raddoppio sulla Granaiole-Empoli per cui l'inizio dei lavori è previsto per il 2022.

Questa premessa ci serve per dire che non siamo sorpresi dal positivo risultato che emerge dall'indagine svolta dalla Regione con gli utenti dei treni regionali. Il primo da sottolineare è quello relativo all'utilizzo del treno regionale. Gli abbonati rappresentano la maggioranza dell'utenza (59.4%) e questo significa che si è scelto il treno come mezzo per i propri spostamenti, per lavoro o per studio. I cosiddetti pendolari sono la maggioranza dell'utenza. Ed è certamente gratificante sapere che l'87.7% di tali utenti si dice soddisfatto del servizio, assegnando un voto compreso tra 3 e 5 su una scala da 1 a 5.

Tra gli utenti occasionali, addirittura, la percentuale di soddisfatti raggiunge il 92.5% (voto medio pari a 3.79). A confermare la bontà del lavoro fatto sta il trend di soddisfazione in crescita che ha caratterizzato le quattro indagini svolte dal 2009 in avanti, una crescita pari al 10%.

I dettagli li leggerete nelle pagine del Rapporto, realizzato dagli uffici regionali, che ringrazio per il lavoro fatto. Un lavoro in itinere, che dovrà consentire negli anni a venire di risolvere le criticità ancora presenti su alcune linee.

Certamente, il completamento del processo di rinnovo del parco treni, soprattutto relativamente ai treni diesel, oggi i più datati in circolazione, darà un grande impulso in questo senso.

Il nuovo contratto prevede l'entrata in servizio di 100 nuovi treni entro il 2023. Poi la realizzazione dei potenziamenti infrastrutturali, a cominciare dal sotto-atteveramento di Firenze, che libererà la stazione di Santa Maria Novella dall'attuale affollamento di treni AV, consentendo un'ulteriore efficientamento e potenziamento del servizio regionale. Non è il momento di attaccarsi medaglie al petto, bensì di cogliere il segnale positivo che arriva dai nostri concittadini e dai visitatori della Toscana e proseguire con impegno sulla strada intrapresa, con la certezza che la ferrovia dovrà sempre più essere centrale nella mobilità della nostra regione.

*Vincenzo Ceccarelli*  
Assessore Infrastrutture per la mobilità,  
logistica, viabilità e trasporti

## 1. Il sistema delle indagini

L'indagine *"La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana"*, realizzata nell'autunno 2019, si inserisce nel quadro del **sistema d'indagini di customer satisfaction** che la Regione Toscana ha avviato fin dal 2006 per raccogliere informazioni sui comportamenti e le opinioni degli utenti del trasporto ferroviario regionale in Toscana, nonché sul loro grado di soddisfazione riguardo al servizio.

Le indagini, promosse dal *Settore Trasporto Pubblico Locale*, sono state progettate e realizzate dal *Settore Sistemi Informativi di Supporto alle decisioni e alle funzioni in materia ambientale-Ufficio Regionale di Statistica*. Dopo le prime indagini del 2006 e 2007 dedicate la prima agli utenti abituali e la seconda a quelli occasionali, il sistema di indagini è entrato a regime e le indagini realizzate nel 2009, nel 2012 e nel 2015 hanno rivolto l'attenzione contemporaneamente sia ad **utenti pendolari che occasionali**. Per garantire la confrontabilità dei risultati nel tempo, anche in quest'ultima indagine è stata mantenuta l'impostazione che ha caratterizzato le ultime tre rilevazioni, considerando l'utenza nella sua totalità.

Questo Rapporto, in cui sono presentati i risultati dell'indagine 2019, mantiene la struttura dei Rapporti relativi alle indagini precedenti:

- ▲ nel capitolo 1 è descritto il Sistema d'Indagini di customer satisfaction;
- ▲ nel capitolo 2 si presentano, oltre agli obiettivi dell'indagine e ai risultati dell'*analisi degli avvicinati*, tutti i principali risultati emersi. In particolare:
  - il paragrafo 2.3 è dedicato all'*utenza del trasporto ferroviario regionale nel suo complesso*;
  - il paragrafo 2.4 mette a confronto gli utenti abituali e gli utenti occasionali;
  - il paragrafo 2.5 effettua un'*analisi della qualità percepita del servizio ferroviario regionale nel medio periodo, attraverso il confronto dei risultati dello studio 2019 con l'edizione 2015*
- ▲ nel capitolo 3 si propone una sintesi conclusiva dei principali risultati;
- ▲ nel capitolo 4 è inserita la nota metodologica;
- ▲ nel capitolo 5 sono riportati la scheda di reclutamento e il questionario utilizzati rispettivamente nella fase di rilevazione sul campo e nella rilevazione telefonica;
- ▲ infine nelle Appendici 1, 2 e 3 sono riportate gli indici delle tavole statistiche che contengono tutti i risultati dell'indagine e che sono pubblicate sul sito istituzionale di Regione Toscana:
  - appendice 1: indicatori disaggregati per direttrice
  - appendice 2: indicatori disaggregati per direttrice e tipologia utenza
  - appendice 3: confronto dati indagini 2009, 2012, 2015, 2019

Nel rapporto, quando ritenuto più significativo, vengono presentate, oltre al dato relativo all'utenza nel suo complesso e alle due tipologie di utenza (abbonata e occasionale), anche informazioni disaggregate per le singole direttrici ferroviarie. In ogni caso, al di là di quanto presentato nell'analisi, le Tavole in Appendice forniscono i dati per ogni direttrice per tutti gli aspetti trattati dall'indagine e analizzati nel rapporto.

## 2. I risultati dell'indagine

### 2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'**obiettivo generale** dell'indagine 2019 è quello di conoscere le opinioni e il grado di soddisfazione di tutti gli utenti, abbonati e occasionali residenti in Toscana, in merito al servizio ferroviario regionale.

Per rispondere a questo obiettivo generale, lo studio ha effettuato un'ampia e articolata raccolta di informazioni che può essere ricondotta a tre distinti ambiti di approfondimento:

- ▲ utenza del servizio ferroviario: si mira a ricostruire il profilo socio-demografico degli utenti, le scelte di viaggio, le motivazioni di uso del treno, la frequenza di utilizzo, i canali di informazione sul servizio;
- ▲ erogazione servizio ferroviario: vengono indagati il livello di soddisfazione per i principali aspetti che lo caratterizzano, l'importanza di alcuni fattori, la qualità percepita nel suo complesso, la percezione di miglioramento/peggioramento del servizio nell'ultimo anno;
- ▲ attività della Regione: vengono indagate l'importanza e l'utilizzo di canali di relazione tra utenti del servizio e Regione Toscana e il livello di conoscenza di alcuni servizi regionali.

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

Le **direttrici ferroviarie**<sup>1</sup> d'interesse sono state:

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

Come nelle edizioni precedenti, l'attività di rilevazione è stata articolata in due momenti, la fase di **arruolamento** degli intervistati e quella successiva di **recall telefonico** per la somministrazione dell'intervista sulla qualità del servizio:

---

<sup>1</sup> Il dettaglio delle *micro-direttrici* è riportato nella Nota Metodologica.

- nell'attività di **arruolamento** i rilevatori, a terra in stazione o a bordo dei treni, hanno avvicinato persone in procinto di partire con un treno del servizio regionale, in modo da contattare un numero adeguato di viaggiatori da intervistare nella successiva fase di recall telefonico. In questa fase è avvenuta l'individuazione della popolazione obiettivo, attraverso la selezione, tra le persone avvicinate, esclusivamente di quelle residenti (o domiciliate) in Toscana e con almeno 14 anni. Nel complesso sono state **avvicinate 16.087 persone** e sono stati realizzati **9.366 arruolamenti validi**.

Per effettuare questa attività di reclutamento è stata utilizzata una apposita *scheda di reclutamento* (riportata nel capitolo 5) per la raccolta delle informazioni su alcune *caratteristiche del viaggio (titolo di viaggio ed altri mezzi utilizzati)* e sul *profilo del viaggiatore* su un campione più ampio (pari ai 9.366 arruolamenti validi) di quello teorico previsto per l'indagine telefonica (4.800 unità), consentendo di ottenere, per questi aspetti, stime molto più precise.

- la seconda attività di **"recall telefonico"** ha utilizzato un questionario strutturato riportato nel capitolo 5 e ha visto la realizzazione di **4.855 interviste utili**; in questa seconda fase si è svolta l'indagine sulla qualità del servizio ferroviario, con riferimento al viaggio che gli intervistati stavano per effettuare quando sono stati reclutati.

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

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

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

## 2.2 L'analisi degli avvicinati

Nella **fase di arruolamento** sono stati **avvicinati 16.087 viaggiatori**.

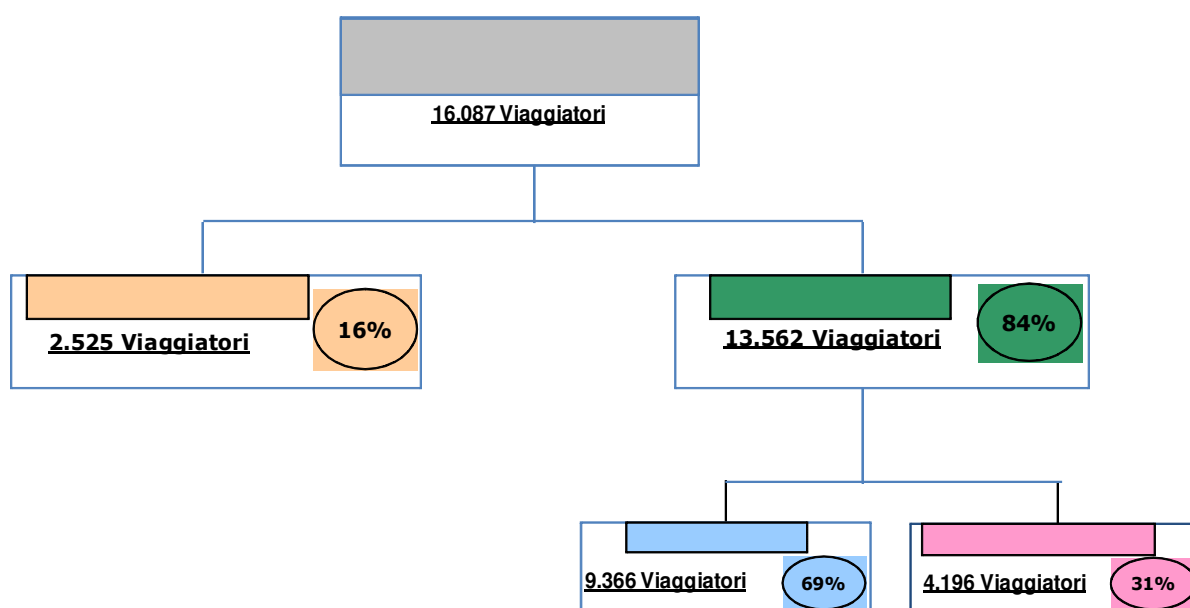
Non tutti gli *avvicinati* sono però *sogetti reclutabili*, ossia eleggibili per l'intervista telefonica che è stata prevista solamente per i residenti (o domiciliati) in Toscana con età di almeno 14 anni utenti del servizio ferroviario regionale<sup>2</sup>.

Tra i 16.087 avvicinati sono stati individuati 2.525 *sogetti non-residenti in Toscana* (pari a poco meno del 16% del totale) a fronte di 13.562 che hanno invece residenza (o domicilio) nella regione. Tra questi ultimi si è venuta poi a determinare la distinzione tra:

- ✓ la quota dei 4.196 soggetti che si sono detti non disponibili ad essere successivamente contattati; e
- ✓ la quota dei 9.366 soggetti che hanno accettato di partecipare all'indagine rilasciando un recapito telefonico (fisso o mobile) presso cui essere contattati per parlare del viaggio ferroviario che al momento stavano per intraprendere.

Pertanto, **per lo studio sono stati effettivamente arruolati 9.366 utenti**, pari al 58,2% degli avvicinati e a circa il 69% degli avvicinati residenti (**Schema 1**).

Schema 1 – Analisi degli avvicinati



I **Prospetti 1 e 2** riportano la distribuzione dell'utenza avvicinata e arruolata per direttrice rispettivamente in valori assoluti e percentuali.

Tali prospetti permettono di osservare che l'incidenza dei residenti sugli avvicinati è caratterizzata da un certo grado di variabilità. Si mantiene al di sopra dell'85% in 5 delle 11 direttrici considerate ed è particolarmente elevata nelle *Relazioni Metropolitana* (90,5%),

<sup>2</sup> 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.



mentre risulta più bassa nella direttrice *Livorno – Grosseto - Orbetello* (77,8%) e nelle *Altre Direttrici* (74,4%) in cui confluiscono 5 micro-direttrici<sup>3</sup>, alcune delle quali con collocazione geografica di confine rispetto ad altre regioni.

**Prospetto 1 – Distribuzione dell’utenza avvicinata per esito del contatto e per direttrice (v. assoluti)**

Direttrice	Totale Avvicinati	NON Residenti	RESIDENTI		
			Non disponibili	Arruolati	Totale
Firenze - Pisa - Livorno	2.379	342	640	1.397	2.037
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	2.334	378	616	1.340	1.956
Firenze - Arezzo - Chiusi	2.366	421	768	1.177	1.945
Firenze - Empoli - Siena	1.405	267	286	852	1.138
Firenze - Borgo S.Lorenzo	1.226	160	285	781	1.066
Pisa - Lucca -Aulla	1.172	124	331	717	1.048
La Spezia - Pisa - Livorno	1.345	176	283	886	1.169
Livorno - Grosseto - Orbetello	994	221	266	507	773
Relazioni Metropolitane	1.393	132	400	861	1.261
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	609	83	132	394	526
Altre direttrici	864	221	189	454	643
<b>Totale Direttrici</b>	<b>16.087</b>	<b>2.525</b>	<b>4.196</b>	<b>9.366</b>	<b>13.562</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine “La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana”, dic. 2019

**Prospetto 2 – Distribuzione percentuale dell’utenza avvicinata per esito del contatto e per direttrice (valori percentuali)**

Direttrice	Totale Avvicinati	NON Residenti	RESIDENTI		
			Non disponibili	Arruolati	Totale
Firenze - Pisa - Livorno	100,0	14,4	26,9	58,7	85,6
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	100,0	16,2	26,4	57,4	83,8
Firenze - Arezzo - Chiusi	100,0	17,8	32,5	49,7	82,2
Firenze - Empoli - Siena	100,0	19,0	20,4	60,6	81,0
Firenze - Borgo S.Lorenzo	100,0	13,1	23,2	63,7	86,9
Pisa - Lucca -Aulla	100,0	10,6	28,2	61,2	89,4
La Spezia - Pisa - Livorno	100,0	13,1	21,0	65,9	86,9
Livorno - Grosseto - Orbetello	100,0	22,2	26,8	51,0	77,8
Relazioni Metropolitane	100,0	9,5	28,7	61,8	90,5
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	100,0	13,6	21,7	64,7	86,4
Altre direttrici	100,0	25,6	21,9	52,5	74,4
<b>Totale Direttrici</b>	<b>100,0</b>	<b>15,7</b>	<b>26,1</b>	<b>58,2</b>	<b>84,3</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine “La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana”, dic. 2019

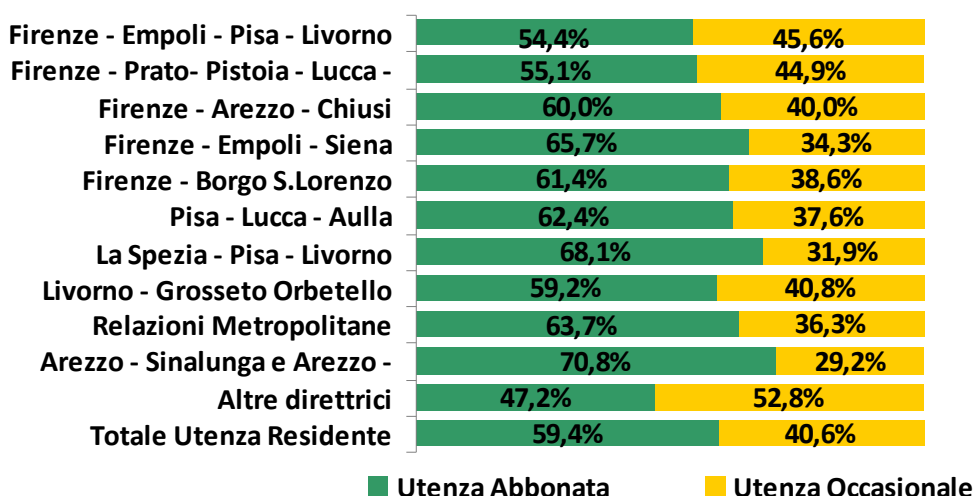
<sup>3</sup> Nelle *Altre direttrici* confluiscono le seguenti 5 micro-direttrici: Prato – Bologna, Pistoia – Porretta Terme, Siena – Chiusi, Siena – Grosseto, La Spezia – Pontremoli – Parma.

## 2.3 Gli utenti del treno regionale in Toscana

### 2.3.1 Il profilo dell'utente

**Gli utenti sono in prevalenza abbonati:** gli utenti del servizio ferroviario regionale che utilizzano l'abbonamento sono pari al **59.4%**. La percentuale più alta è presente nella direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (70.8%) seguita dalla *La Spezia-Pisa-Livorno* (68.1%) (**Grafico 1**). L'utenza occasionale è invece presente soprattutto nelle *Altre Direttrici*, dove raggiunge la maggioranza dell'utenza (52.8%), ma anche nelle direttrici *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* (44.9%) e *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (45.6%).

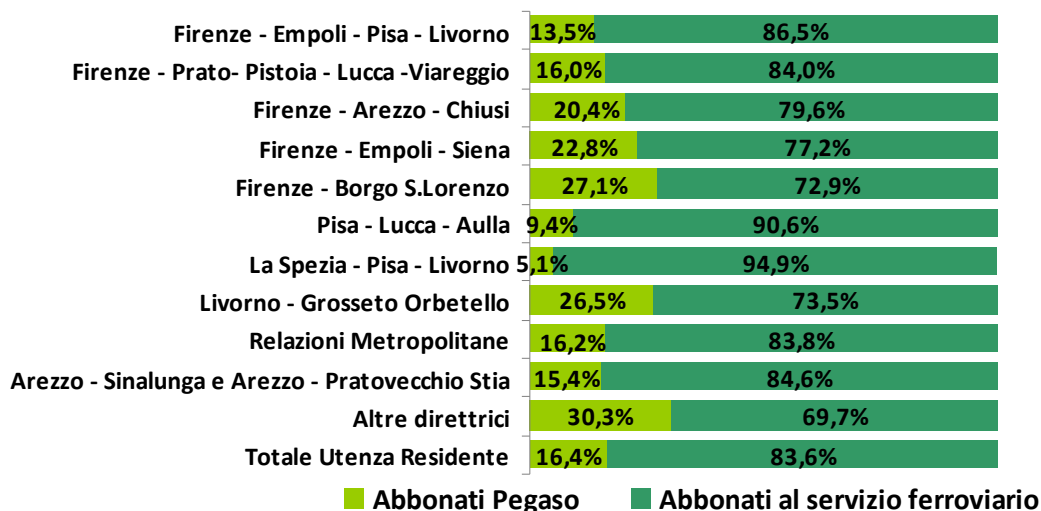
**Grafico 1 - Tipologia d'utenza per direttrice (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Gli abbonati Pegaso:** gli abbonati Pegaso rappresentano il **16.4% del totale degli abbonati** al servizio ferroviario e risultano maggiormente presenti nelle *Altre Direttrici* (30.3%) e nelle direttrici *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (27.1%) e *Livorno-Grosseto-Orbetello* (26.5%) (**Grafico 2**).

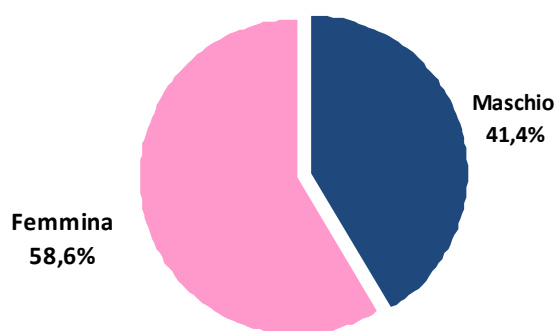
**Grafico 2 – Abbonati Pegaso per direttrice (percentuale sul totale degli abbonati)**



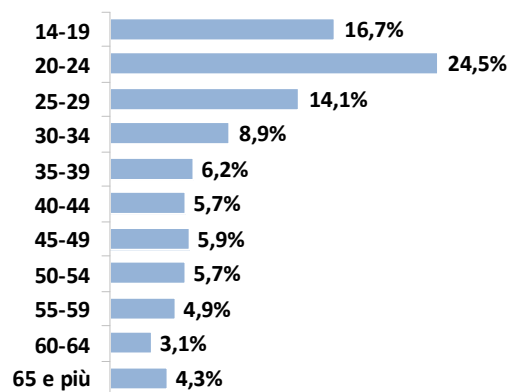
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Genere, età, istruzione e condizione professionale degli utenti:** tra gli utenti del trasporto ferroviario regionale si osserva la prevalenza delle donne (58.6%), dei giovani e dei giovani-adulti: il 55.3% del totale degli utenti infatti ha tra i 14 e i 30 anni, l'età media è di 33 anni e l'età modale (cui è associata la frequenza più alta) è tra i 20 e i 24 anni (**Grafici 3, 4 e 5**).

**Grafico 3 - Genere (valori percentuali)**

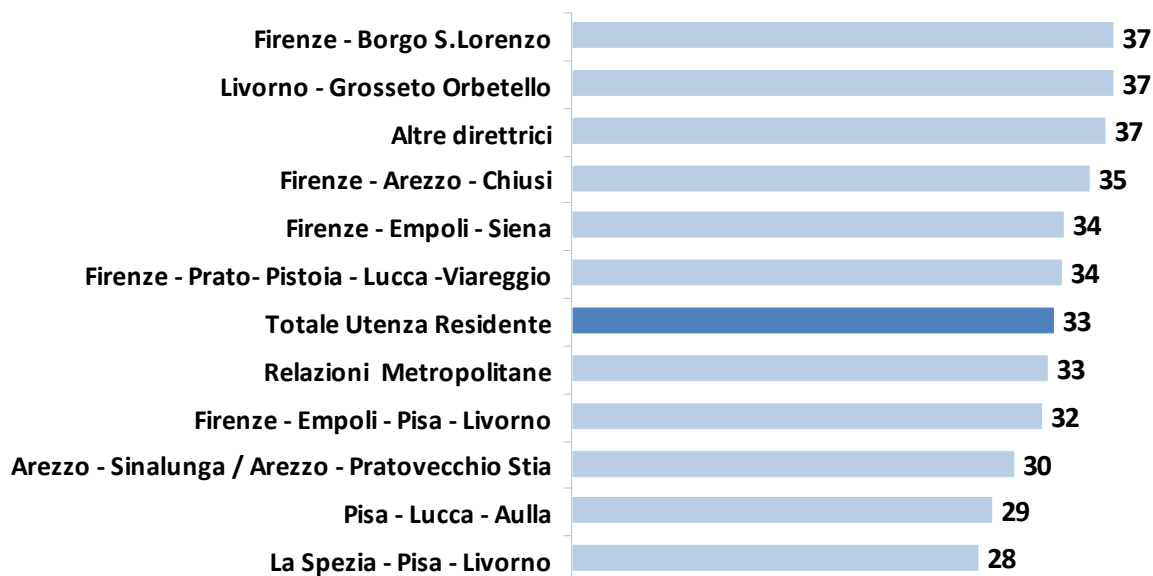


**Grafico 4 – Classe di età (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Grafico 5 - Età media per direttrice**



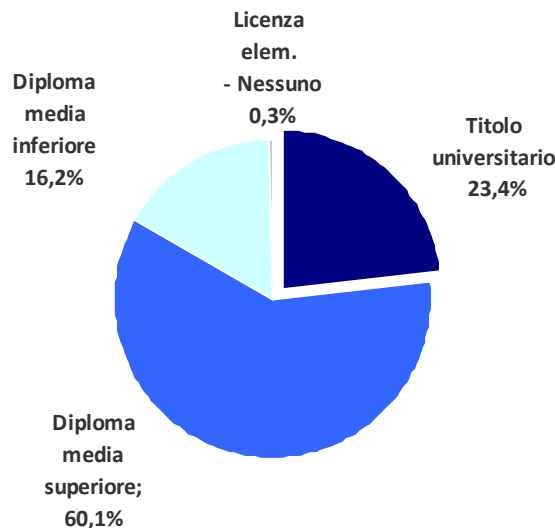
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

L'utenza più giovane è largamente presente in tutto il servizio ma caratterizza in misura maggiore da un lato le due direttrici *Pisa-Lucca-Aulla* e *La Spezia-Pisa-Livorno*, che registrano una forte presenza di soggetti tra i 20 e i 29 anni in possesso di diploma superiore (quindi studenti universitari), e dall'altro la *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* dove sono, invece, molto presenti i giovanissimi tra 14 - 19 anni, attualmente in possesso di licenza media (quindi studenti delle superiori).

Percentuali maggioritarie di occupati si osservano nelle direttrici *Firenze-Borgo S. Lorenzo*, e *Firenze-Arezzo-Chiusi* e nelle *Relazioni Metropolitane*.

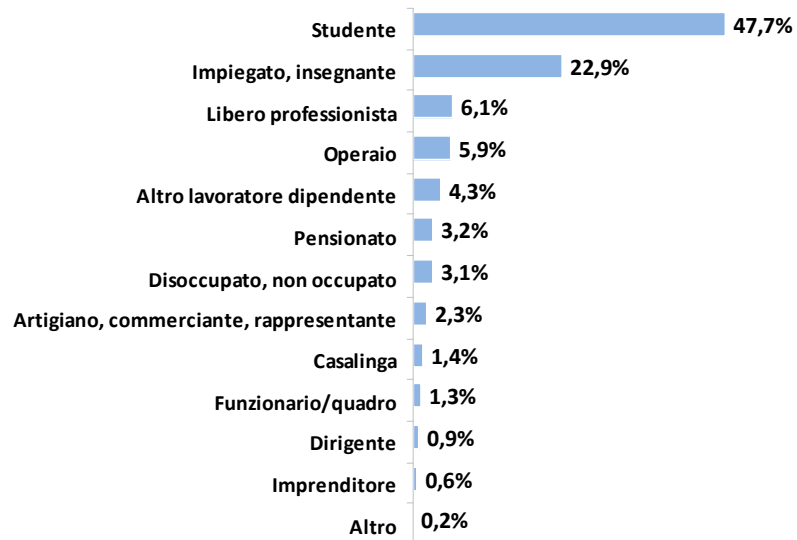
Si conferma inoltre un'ampia presenza di diplomati (60.1%) e laureati (23,4%) **(Grafico 6)** nonché di studenti (47.7%) **(Grafici 6 e 7)**.

**Grafico 6 – Titolo di studio (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Grafico 7 – Utenti per condizione professionale (valori percentuali)**



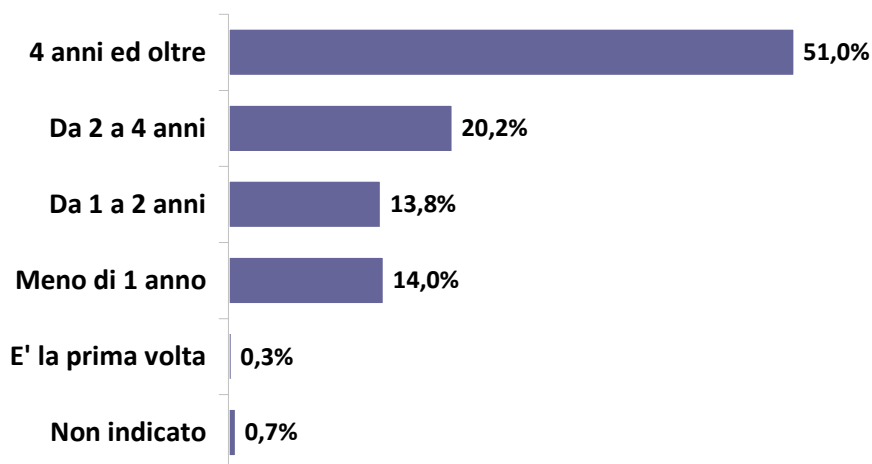
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**La fedeltà al servizio (utilizzo da almeno 2 anni):** il 71.2% degli utenti usa il treno regionale come mezzo di trasporto abituale da oltre 2 anni e tra questi il 51% se ne serve da oltre 4 anni. Il 13.8% dei viaggiatori lo usa invece da 1 a 2 anni e il 14% da meno di un anno **(Grafico 8)**.

L'utilizzo del trasporto regionale da oltre 2 anni è più elevato nelle direttrici *Firenze-Arezzo-Chiusi* (76.4%), *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (76%) e *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (76%).

La fedeltà al servizio (utilizzo da almeno due anni) risulta comunque diffusa in tutte le direttrici, interessando sempre non meno dei due terzi dell'utenza (Appendice 1 – Tavola 3).

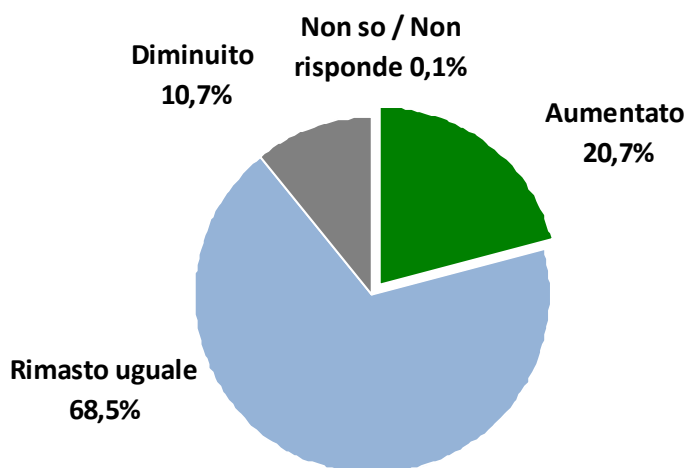
**Grafico 8 - Periodo di utilizzo del treno regionale come mezzo di spostamento abituale**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Andamento dell'utilizzo del treno regionale rispetto all'anno precedente:** l'utilizzo del trasporto ferroviario si è mantenuto costante per il 68.5% degli utenti; è aumentato per il 20.7% e diminuito per il 10.7% (**Grafico 9**). La differenza tra i viaggiatori che hanno aumentato l'utilizzo del servizio e quelli che invece lo hanno ridotto fa dunque registrare un valore positivo pari a 10 punti percentuali; il saldo si mantiene positivo su tutte le direttrici.

**Grafico 9 – Andamento dell'utilizzo del treno regionale nell'ultimo anno** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

Il comportamento di utilizzo costante nel tempo è prevalente in tutte le direttrici ma registra le percentuali più elevate nelle direttrici *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* e *Firenze-Empoli-Siena* (rispettivamente il 72% e 72.7%).

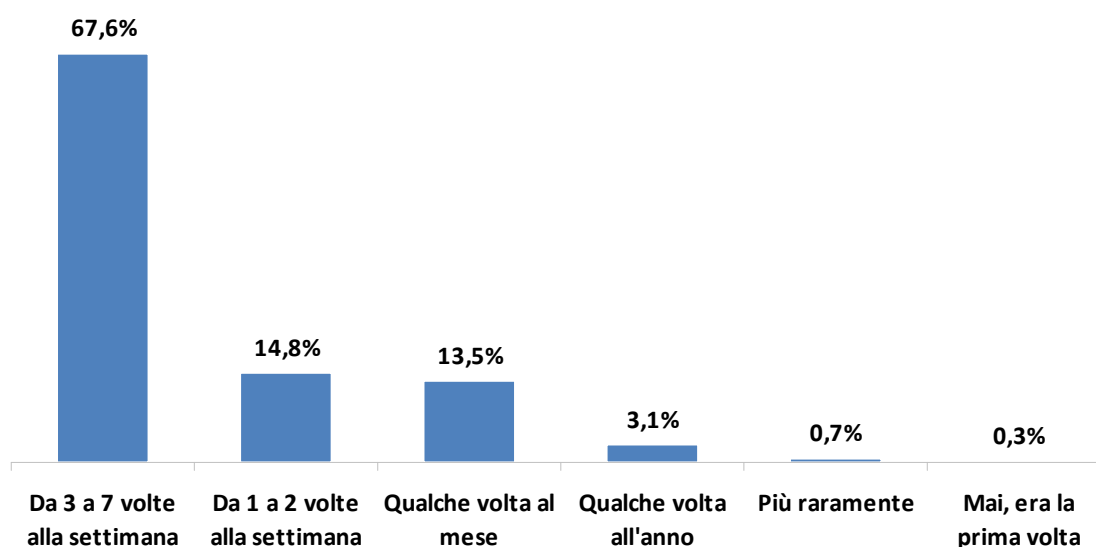
L'aumento dell'uso del treno regionale risulta invece più elevato nelle tratta *Firenze-Arezzo-Chiusi* nella quale il 25.7% degli utenti nell'ultimo anno ha accresciuto il suo utilizzo (con uno scarto di 15.9 punti percentuali rispetto a chi invece ne ha ridotto l'uso); l'aumento risulta elevato anche sulla direttrice *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (24.2%, con una variazione positiva rispetto alla diminuzione in questo caso pari a +14,1 punti).

La diminuzione maggiore nell'uso si registra presso la direttrice *La Spezia-Pisa-Livorno*, (14.9%), anche se in ogni caso, come abbiamo visto, lo scarto tra aumento e diminuzione di utilizzo è comunque positivo (Appendice 1 – Tavola 3).

**Frequenza di utilizzo:** l'utilizzo del treno regionale con frequenza settimanale interessa l'82.4% dei viaggiatori. Coloro che se ne servono da 3 a 7 volte la settimana sono circa 2 terzi dell'utenza (67.6%) mentre l'uso più sporadico coinvolge il 17% dell'utenza (*qualche volta al mese*: 13.5%; *qualche volta all'anno*: 3.1%; più raramente: 0.7%) (**Grafico 10**).

L'uso settimanale, sia complessivo che nella frequenza più elevata da 1 a 7 giorni, si osserva *Relazioni Metropolitane* (uso complessivo: 88.6%) e nella direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio/Stia* (uso complessivo: 87.6%); la frequenza di uso settimanale più contenuta interessa le *Altre Direttici*, in conformità con la presenza minore di abbonati rispetto alla media che caratterizza queste tratte (Appendice 1 – Tavola 4).

**Grafico 10 - Frequenza con la quale gli utenti usano il treno regionale (valori percentuali)**

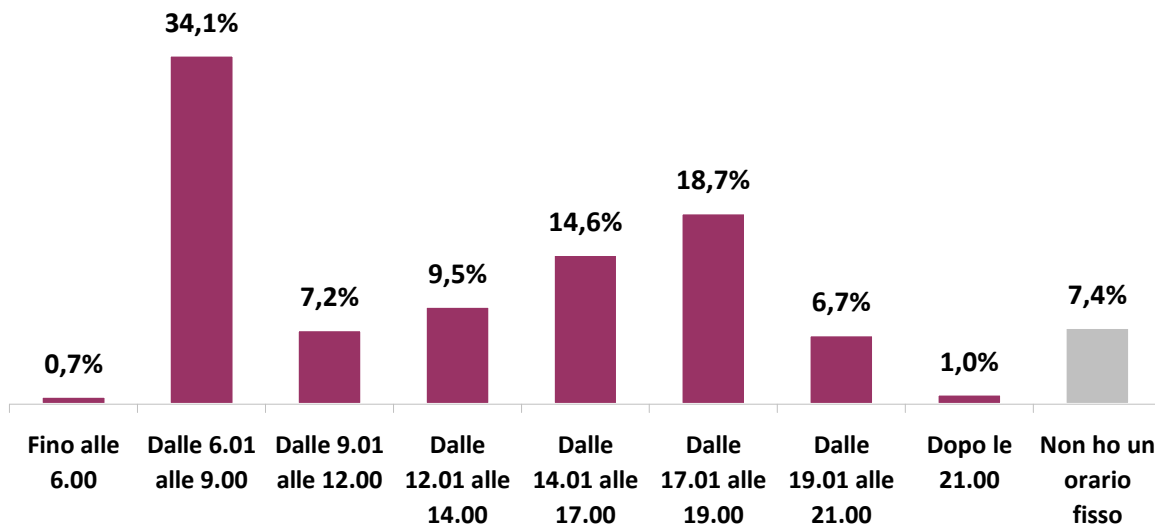


Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Fasce orarie di utilizzo:** il treno regionale viene utilizzato nell'arco dell'intera giornata, con maggiore concentrazione d'uso nell'**orario mattutino** tra le 6:00 e le 9:00 (periodo nel quale si registra il 34.1% del carico giornaliero); l'utilizzo pomeridiano risulta maggiormente distribuito nelle diverse fasce orarie, con andamento crescente fino alle 19.00; nel pomeriggio la percentuale più alta di uso si registra tra le 17:00 e le 19:00 (18.7%) (**Grafico 11**).

Questi risultati sono sostanzialmente simili nelle diverse direttrici; peraltro vale la pena di evidenziare nelle *Altre Direttrici* una percentuale di uso inferiore alla media nella fascia 6:00 – 9:00 e un maggiore utilizzo pomeridiano (Appendice 1 – Tavola 5).

**Grafico 11 – Fasce orarie di utilizzo del treno regionale (percentuali sul totale delle segnalazioni)**



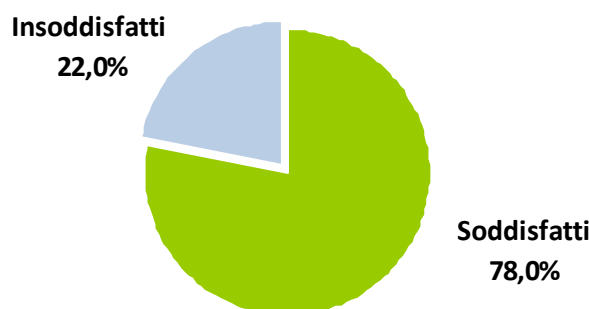
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

Il 78% degli utenti è soddisfatto della disponibilità di treni regionali nelle diverse fasce orarie (**Grafico 12**).

I soggetti soddisfatti superano l'80% del totale nelle direttrici *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (81%), *La Spezia-Pisa-Livorno* (80.2%) e *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (80.2%).

Il livello di soddisfazione più basso interessa le *Altre Direttrici* nell'ambito delle quali il giudizio positivo per questo aspetto è espresso dal 71.2% degli utenti, a fronte del 28.8% di valutazioni critiche. La percentuale di soddisfatti si mantiene inferiore a 75% anche nella direttrice *Pisa-Lucca-Aulla* e nelle *Relazioni Metropolitane* (Appendice 1 – Tavola 5).

**Grafico 12 – Soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orarie di utilizzo (valori percentuali)**



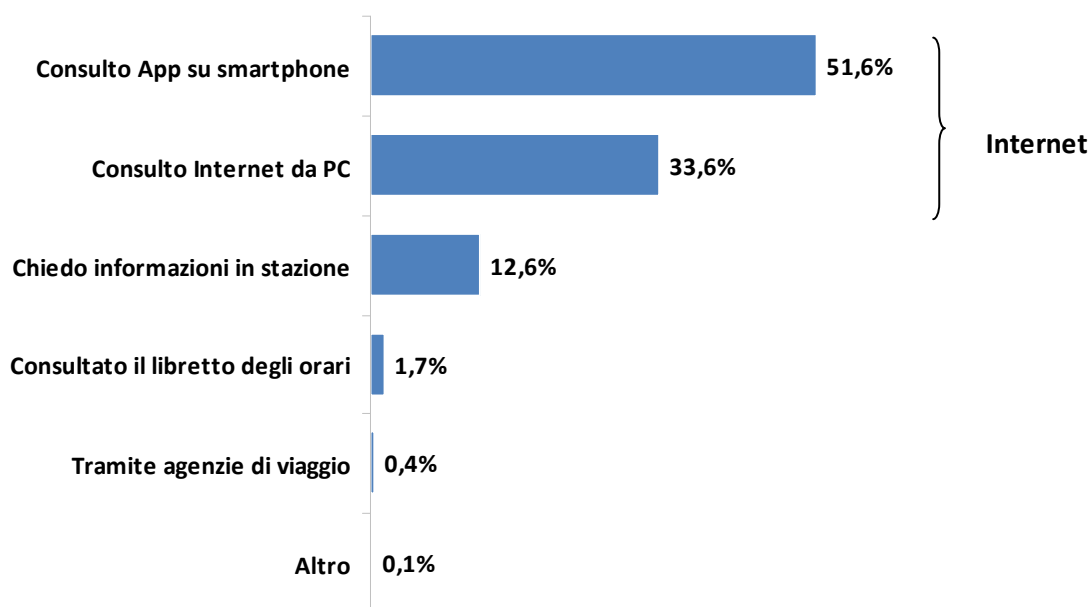
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**I canali di informazione sul servizio:** con circa l'85% del totale delle segnalazioni **Internet** è il canale di informazione di gran lunga più utilizzato dagli utenti per acquisire notizie su percorsi, servizi, costi e orari del servizio ferroviario regionale: la rete è consultata attraverso l'utilizzo di **APP su smartphone** (51.6% di segnalazioni) ma anche attraverso l'uso di PC (33.6% delle segnalazioni). La **stazione** mantiene una certa rilevanza (12,6% delle segnalazioni) mentre gli altri canali (libretti orari e agenzie di viaggio) sono marginali (**Grafico 13**).

L'utilizzo di Internet è largamente diffuso tra i viaggiatori di tutte le direttrici e l'uso della APP su smartphone è prossimo o supera il 50% in tutte le direttrici con la sola eccezione della *Arezzo-Sinalunga / Pratovecchio-Stia*.

Questa direttrice si caratterizza come la tratta più *tradizionale* con l'utilizzo di Internet più contenuto e un ruolo ancora piuttosto importante sia della stazione (21,9%) che del libretto degli orari (15,3%) (Appendice 1 – Tavola 6).

**Grafico 13 - I canali d'informazione degli utenti (percentuali sul totale delle segnalazioni)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

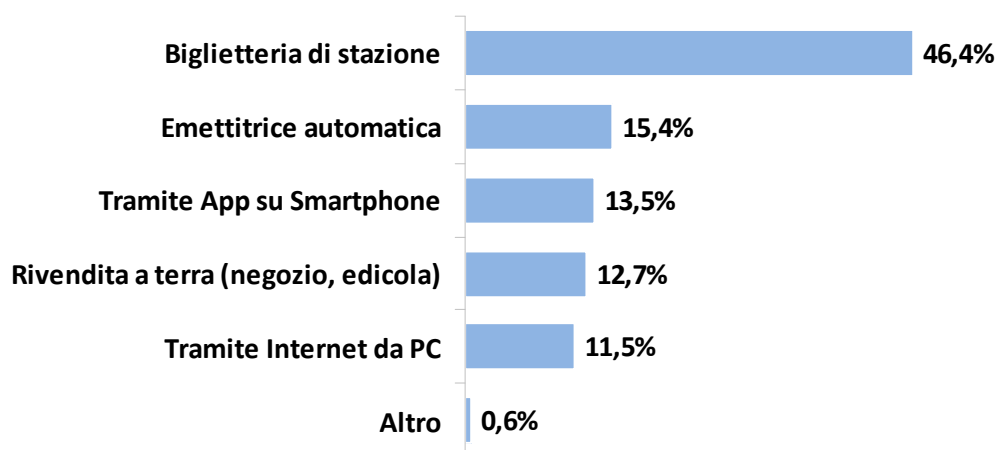
**Modalità di acquisto del titolo di viaggio:** l'altro fondamentale momento di contatto con l'utenza, oltre a quello offerto dai canali informativi, è costituito dal momento dell'**acquisto del titolo di viaggio (Grafico 14)**.

Le scelte dell'utenza evidenziano questa volta una prevalenza di utilizzo di canali tradizionali: a fronte di un pur rilevante 24,9% di viaggiatori che compra il titolo di viaggio on-line (da PC o tramite APP), la maggioranza degli utenti si affida infatti a canali tradizionali: biglietterie in stazione (46,4%), emettitrici (15,4%) e rivendite a terra (12,7%).

Anche in questo caso l'utilizzo di biglietterie e rivendite a terra, i canali più classici, è sensibilmente più alto del dato medio tra i viaggiatori della direttrice *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (Appendice 1 – Tavola 6).



Grafico 14 – Il canale di acquisto del titolo di viaggio (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

### 2.3.2 I motivi del viaggio e la scelta del treno

**I motivi del viaggio in treno:** il treno regionale è usato soprattutto per raggiungere il **luogo di studio** (37.6%) o di **lavoro abituale** (33.2%); quindi nel complesso gli spostamenti di tipo sistematico per lavoro e studio rappresentano dunque il 70.8% (**Grafico 15**).

Altre motivazioni di utilizzo del treno si riferiscono a *visite a parenti/amici* (9.1%), spostamenti per *affari/lavoro* (8.4%), *vacanze e svago* (5.5%) e *commissioni* (5%).

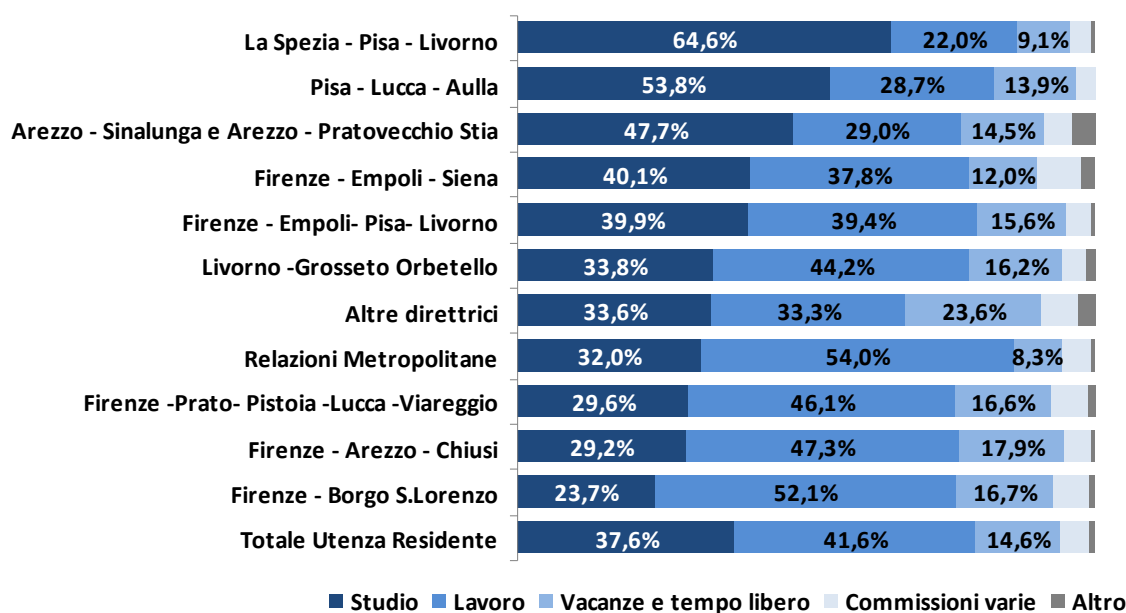
Grafico 15 - Motivo principale del viaggio (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

Il **Grafico 15b**, che riporta i motivi principali del viaggio per direttrice, evidenzia la percentuale più elevata di spostamenti per studio presso gli utilizzatori della tratta *La Spezia-Pisa-Livorno* e invece quella per spostamenti di lavoro tra i viaggiatori delle *Relazioni Metropolitane*, in coerenza con il profilo socio-demografico dei loro utenti (Appendice 1 – Tavola 9).

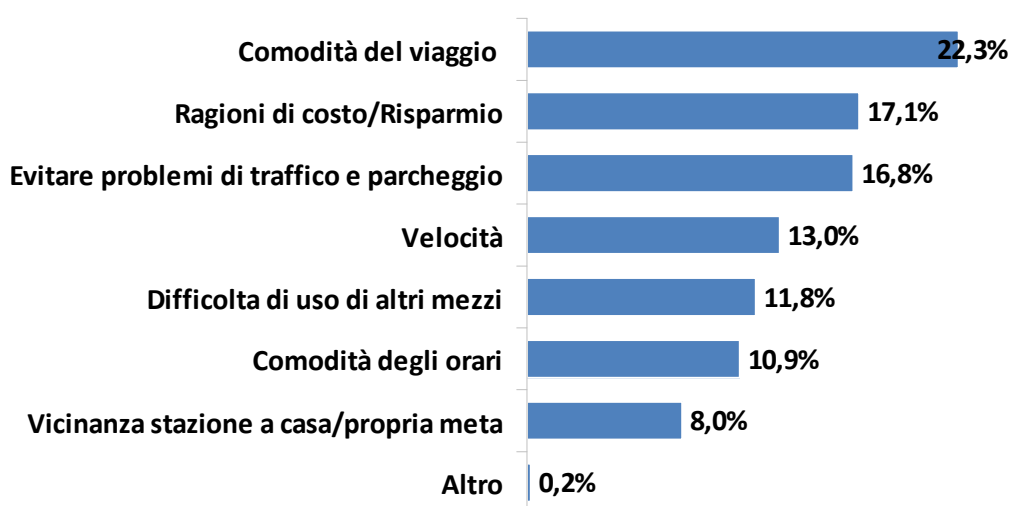
**Grafico 15b - Motivo principale del viaggio per direttrice (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Le ragioni della scelta del treno:** nel 2019 la motivazione più citata alla base della scelta di viaggiare in treno fa riferimento alla **comodità del viaggio**, che registra il 22.3% del totale delle risposte<sup>4</sup> (**Grafico 16**). Al secondo posto, sostanzialmente a pari merito, le *motivazioni economiche* (17.1%) e la possibilità di *evitare problemi di traffico e parcheggio* (16.8%). Le altre ragioni si riferiscono a *velocità* (13%), *difficoltà di uso di altri mezzi* (11.8%), *comodità degli orari* (10.9%) e *vicinanza della stazione rispetto a casa o alla destinazione di viaggio* (8%).

**Grafico 16 - Ragioni della scelta del treno (valori percentuali sul totale delle segnalazioni)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

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

Dall'analisi per direttrici vale la pena di evidenziare:

- il peso superiore alla media della difficoltà di uso di altri mezzi presso gli utenti della tratta *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia*, caratterizzata da una forte presenza di viaggiatori giovani che spesso non hanno la patente (62.1%) o non dispongono dell'automobile;
- l'incidenza dell'elemento economico nella scelta dei viaggiatori delle direttrici *La Spezia-Pisa-Livorno*, *Livorno-Grosseto-Orbetello* e di quelli delle *Altre Direttrici*;
- l'importanza della possibilità di evitare problemi di traffico e parcheggio per l'utenza delle *Relazioni Metropolitane* (Appendice 1 – Tavola 7).

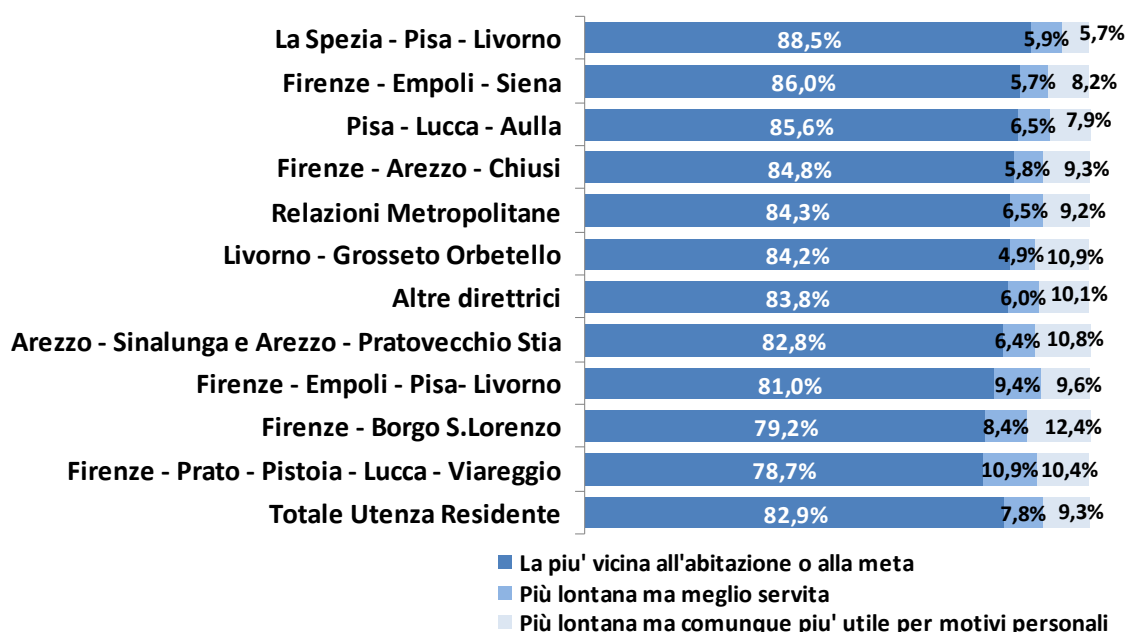
### 2.3.3 La scelta della stazione

Nella scelta della **stazione di partenza** il criterio fondamentale è quello della **vicinanza**: l'82.9% dei viaggiatori sceglie infatti la stazione più vicina o all'abitazione o alla meta del proprio viaggio, rispetto ad altri possibili ragioni.

La quota restante di utenza si divide tra coloro che preferiscono stazioni più lontane rispetto a casa o alla destinazione ma meglio servite in termini di scambio intermodale e coincidenze (7.8%) e chi invece per la scelta fa riferimento a ragioni di tipo personale (9.3%).

Nel **Grafico 17** è riportato il dato relativo alle logiche di scelta della stazione di partenza per il totale dell'utenza e per singola direttrice.

**Grafico 17 - Logiche di scelta della stazione di partenza per direttrice (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

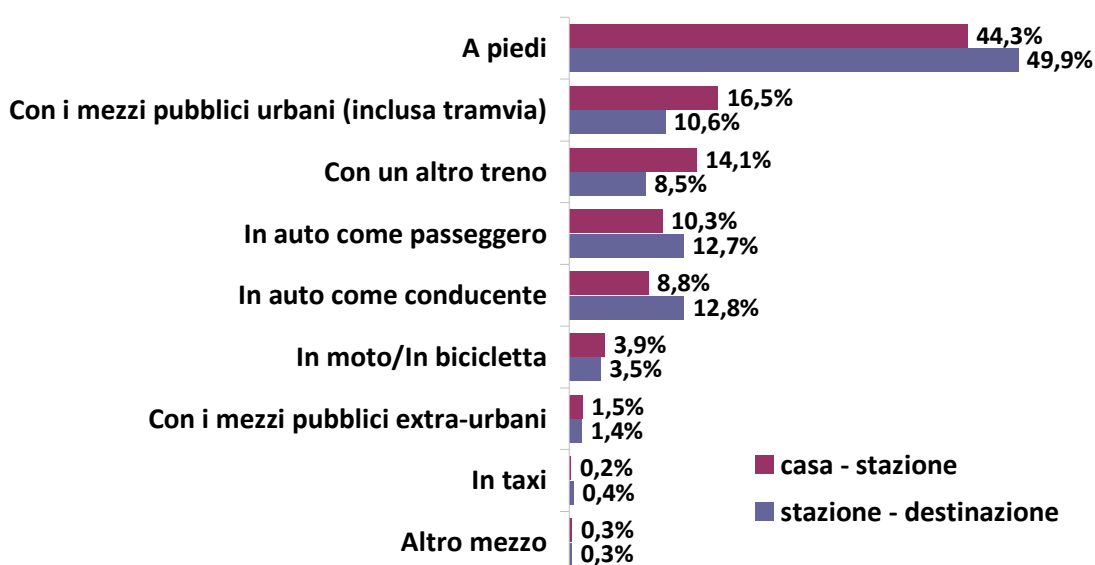
Come nelle edizioni precedenti, oltre alle logiche generali di scelta della stazione di partenza, si è chiesto agli intervistati anche quali mezzi avessero utilizzato per raggiungere la stazione nella giornata in cui sono stati contattati e con quali mezzi intendessero procedere per raggiungere la loro destinazione una volta scesi dal treno.

Buona parte dell'utenza raggiunge la stazione andando *solo a piedi* (44.3% delle segnalazioni<sup>5</sup>) o se ne allontana raggiungendo solo a piedi la propria meta (49.9%) a conferma della capillarità del servizio ferroviario sul territorio regionale.

Tra chi invece si serve di altri mezzi per raggiungere la stazione si osserva che l'*automobile* è segnalata nel 19.1% dei casi (10.3% come passeggero e 8.8% come conducente) mentre la *moto* o la *bici* lo sono nel 3.9%. Il 14.1% dei viaggiatori fa riferimento ad un altro *treno* mentre l'uso dei *mezzi pubblici* urbani registra il 16.5% delle risposte; una quota minima di segnalazioni riguarda infine i *mezzi extraurbani* (1.5%) (**Grafico 18**).

La distribuzione delle scelte dei mezzi per il percorso **stazione – destinazione finale del viaggio** è sostanzialmente simile a quella del percorso casa-stazione.

**Grafico 18 - Mezzo utilizzato per raggiungere la stazione di partenza e per lasciare la stazione di destinazione (percentuale sul totale delle segnalazioni)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

<sup>5</sup> I rispondenti potevano fornire alla domanda fino a 3 risposte (mezzi), pertanto le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte fornite.

## Sintesi - PROFILO E SCELTE DELL'UTENZA

Utenti abbonati	59.4%
Utenti occasionali	40.6%
Donne	58.5%
Età media	33 anni
Studenti	47.7%
Impiegati	22.9%
Spostamenti sistematici per lavoro - studio	70.8%
Utenti fedeli (usano da oltre 2 anni il treno regionale)	71.2%
Utilizzo del treno regionale uguale all'anno precedente	68.5%
Utilizzo del treno regionale superiore all'anno precedente	20.7%
Utilizzo del treno regionale inferiore all'anno precedente	10.7%
Utilizzo di Internet per informazioni sul servizio regionale	85.2%
Scelta del treno regionale per il comfort del viaggio	22.3%

### 2.3.4 La valutazione del servizio

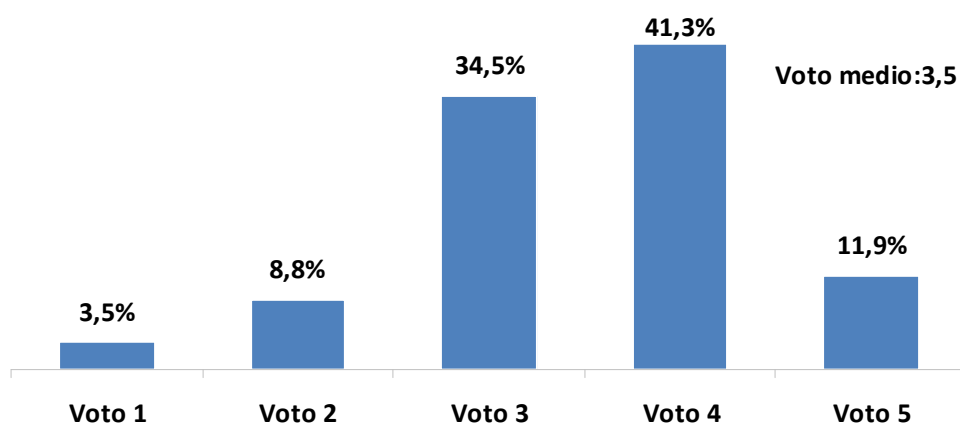
L'indagine rileva il **grado di apprezzamento dell'utenza per il servizio regionale ferroviario** visto sia nel suo complesso che in relazione a una vasta gamma di aspetti specifici del servizio. Il giudizio, come nelle edizioni precedenti dell'indagine, è stato espresso tramite un voto da 1 a 5, dove 1 indica la valutazione più bassa e 5 quella più alta.

In questo paragrafo sono presentati i risultati relativi agli indicatori comuni a tutti gli utenti mentre si rimanda al paragrafo 2.4.4. per il confronto tra utenza abituale ed occasionale.

**La soddisfazione complessiva:** la maggioranza degli utenti esprime una buona soddisfazione per il servizio ferroviario regionale visto nel suo complesso<sup>6</sup> con una **percentuale di valutazioni positive (voti 3-5) pari a 87.7% e un voto medio pari a 3.5**: in dettaglio il 53.2% degli utenti esprime un voto pari a 4 o 5 e il 34.5% un voto pari a 3. Gli insoddisfatti, che assegnano al servizio un voto pari a 1 o 2, sono invece pari al 12.3% (**Grafico 19**).

Il voto modale, ossia quello scelto dalla maggioranza degli utenti, è pari a 4.

**Grafico 19 - Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio (distribuzione % dei voti)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

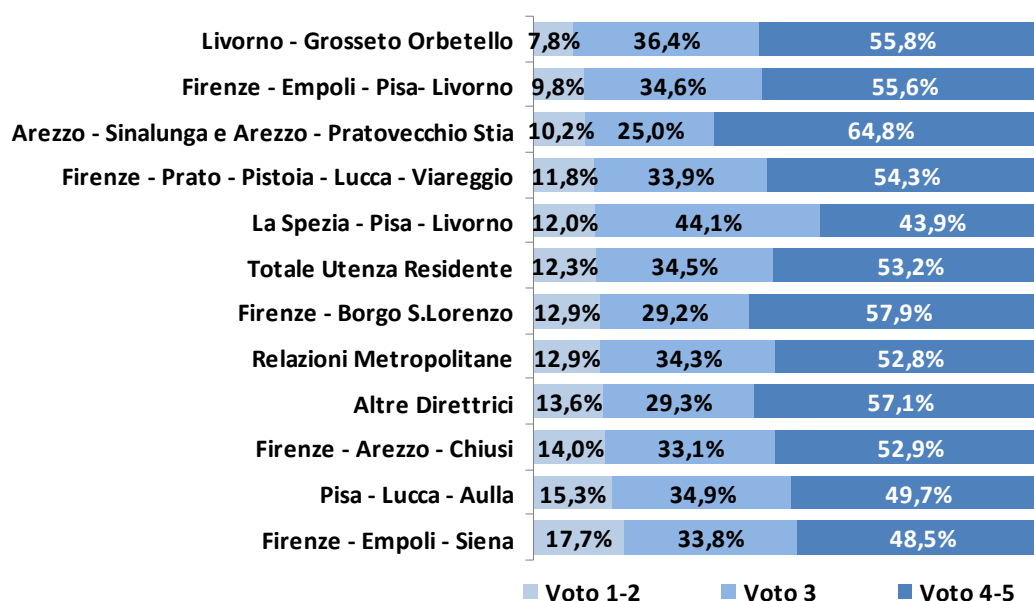
L'analisi per direttrice mostra che l'apprezzamento è ampio e diffuso in tutte le direttrici, ma consente anche di notare alcune specifiche situazioni (**Grafico 20**):

- gli utenti pienamente soddisfatti (voti 4-5) costituiscono la maggioranza degli utenti in tutte le direttrici, con tre eccezioni: *Pisa-Lucca-Aulla* (49.7%), *Firenze-Empoli-Siena* (48.5%) e *La Spezia-Pisa-Livorno* (43.9%).
- l'apprezzamento maggiore è espresso dagli utenti delle direttrici *Arezzo-Sinalunga /Pratovecchio-Stia* (voti 4-5: 64.8%), la *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (57.9%) e alle *Altre Direttrici* (57.1%).
- le direttrici nelle quali si registra minore soddisfazione complessiva sono la *Pisa-Lucca-Aulla* e la *Firenze-Empol-Siena* dove i molto insoddisfatti (voti 1-2) superano il 15% (rispettivamente 15.3% e 17.7%) ma anche la *La Spezia-Pisa-Livorno* dove gli utenti

<sup>6</sup> Si ricorda che la valutazione è riferita al viaggio effettuato in occasione del reclutamento.

esprimono la loro modesta soddisfazione assegnando per lo più il voto 3 (44.1%) e (Grafico 20).

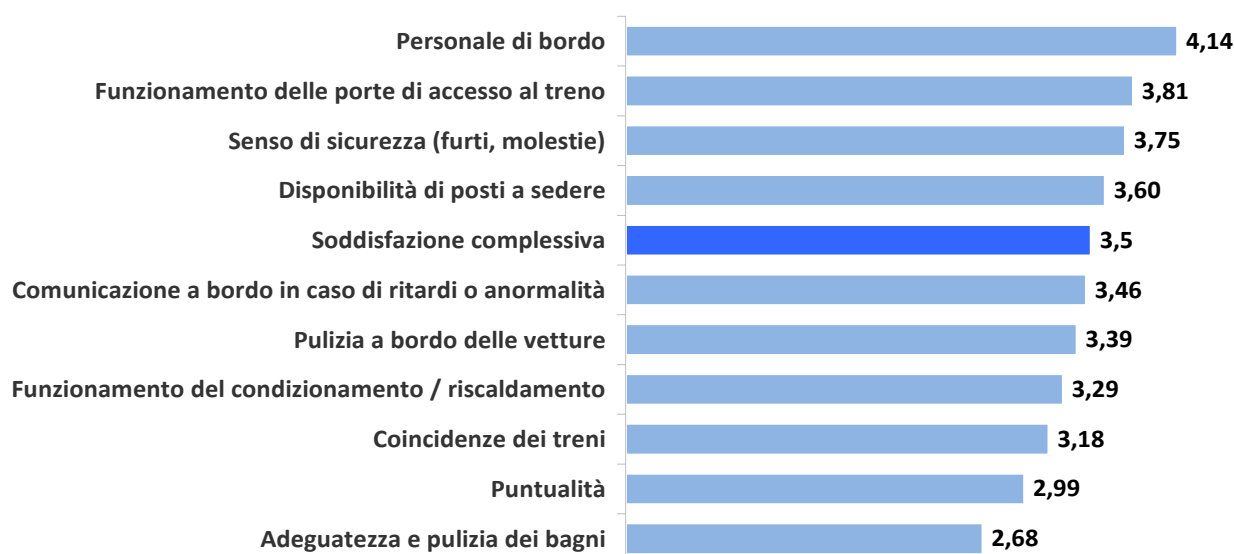
**Grafico 20 - Grado di soddisfazione complessiva per direttrice (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**La soddisfazione per i diversi aspetti che costituiscono il servizio ferroviario:** quattro aspetti del servizio sui dieci ottengono valutazioni superiori a quella del servizio visto nel complesso e pari a 3.5: *personale di bordo* (voto medio: 4.14), *funzionamento delle porte di accesso al treno* (voto medio: 3.81), *senso di sicurezza* (voto medio: 3.75), *disponibilità di posti a sedere* (voto medio: 3.60). Gli aspetti che presentano invece le valutazioni medie più basse sono la *puntualità* (voto medio: 2.99) e *l'adeguatezza e pulizia dei bagni* (2.68) (Grafico 21).

**Grafico 21 - Grado di soddisfazione rispetto ai 10 aspetti del servizio ferroviario (voto medio: scala 1 – 5)**

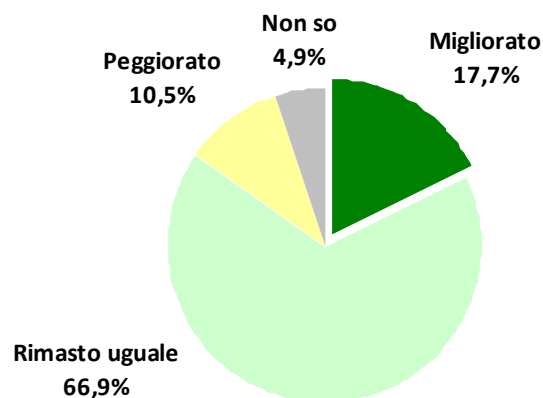


Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

Per l'analisi a livello di direttrice di tutti i singoli parametri si rimanda alle tavole 14-24 riportate nella Appendice 1.

**L'andamento in termini di miglioramento o peggioramento del servizio ferroviario:** più di due terzi dei viaggiatori ritengono che il servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno sia **non sia cambiato** (66.9%) a fronte del 17.7 che pensa sia migliorato e del 10.5% che ha notato invece un peggioramento; la differenza *miglioramento-peggioramento* è dunque positiva, pari a +7.2 punti percentuali. Una piccola parte di utenza (4.9%) non esprime alcun giudizio (**Grafico 22**). Nel complesso le valutazioni di *non peggioramento* (rimasto uguale + migliorato) raggiungono l'84.6%

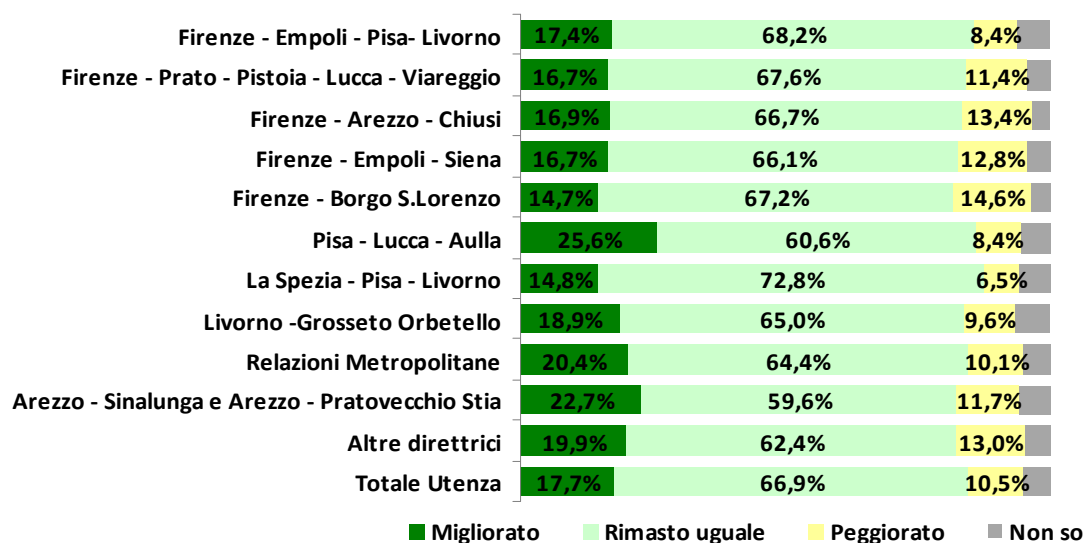
**Grafico 22 - Andamento del servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale degli utenti residenti in Toscana", Dicembre 2019

In tutte le direttrici la maggioranza degli utenti percepisce un andamento stabile nel servizio e le percentuali di miglioramento sono superiori a quelle di peggioramento. La direttrice dove gli utenti segnalano un miglioramento significativo (25.6%) è la *Pisa-Lucca-Aulla*. Mentre la situazione meno soddisfacente riguarda la *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (**Grafico 23**).

**Grafico 23 - Andamento del servizio ferroviario regionale negli ultimi anni per direttrice (valori percentuali)**

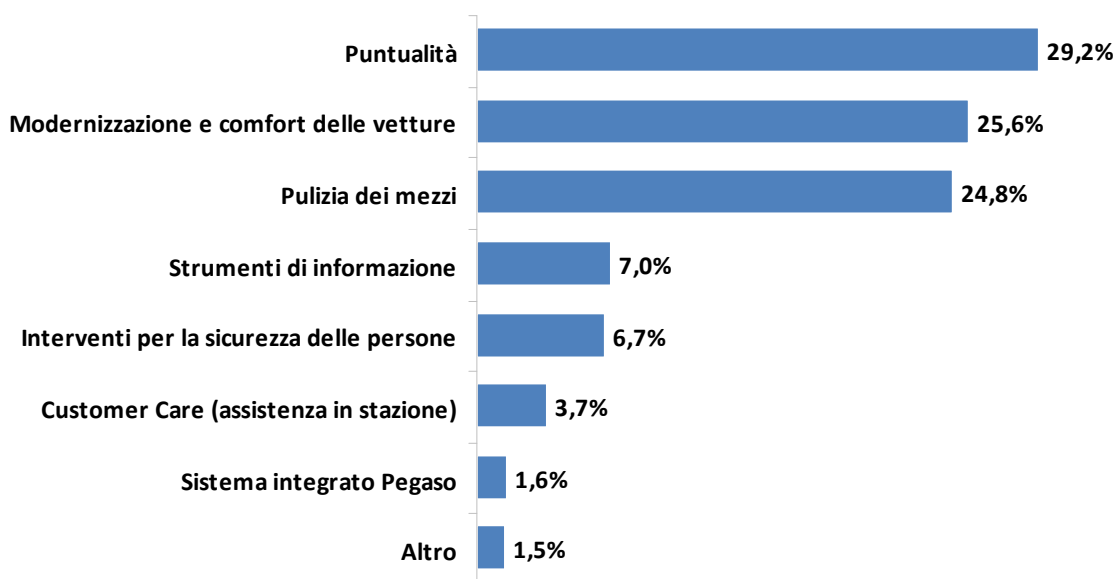


Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019



Gli interventi che hanno inciso in misura maggiore sulla percezione del miglioramento del servizio riguardano tre aspetti già emersi nell'indagine 2015: la *puntualità* (29.2% delle segnalazioni), la *modernizzazione e comfort vetture* (25.6%) e la *pulizia dei mezzi* (24.8%) (**Grafico 24**). Altri aspetti che, seppure citati in percentuale minore, vale la pena sottolineare riguardano azioni legate agli *strumenti informativi* (7%) e agli *interventi sulla sicurezza delle persone* (6.7%).

**Grafico 24 - Interventi che hanno portato al miglioramento del servizio**  
(percentuali sul totale delle segnalazioni)



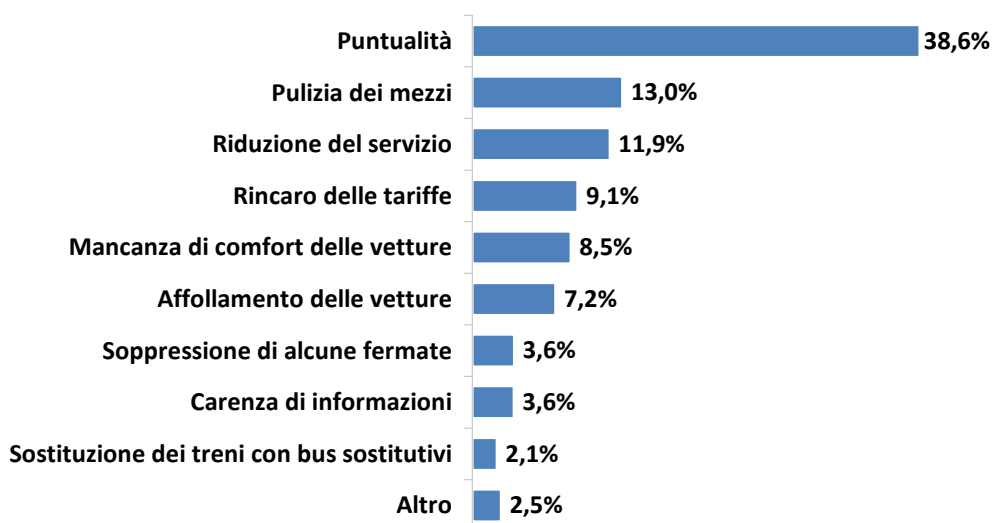
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

In relazione alle direttrici si osserva (Appendice 1 – Tavola 26) che:

- *la pulizia dei mezzi viene citata soprattutto dall'utenza delle Livorno-Grosseto-Orbetello;*
- *l'aspetto legato alla modernizzazione e comfort delle vetture emerge soprattutto sulle tratte Pisa-Lucca-Aulla, Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia e le Altre Direttrici;*
- *la puntualità è ricordata soprattutto dall'utenza che viaggia sulle tratte Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia, Firenze-Empoli-Siena e Firenze-Borgo. S. Lorenzo;*
- *i riferimenti agli strumenti informativi si osservano in misura maggiore sulla Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio.*

Anche gli utenti che hanno percepito un peggioramento del servizio fanno riferimento in primo luogo alla *puntualità* (38.6%) (**Grafico 25**) soprattutto nelle direttrici *Pisa-Lucca-Aulla* (57%), *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio*, *Firenze-Empoli-Siena* e *Firenze-Arezzo-Chiusi* (circa il 43%). Seguono a distanza: la *pulizia dei mezzi* (13%) segnalata in modo particolare nella *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (20.5%); la *riduzione del servizio* (11.9%) lamentata soprattutto nelle *Altre Direttrici* (21.9%), il *rincarico delle tariffe* (9.1%) sentito in modo particolare nella *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (24,1%) e la *manca di comfort delle vetture* (8.5%) segnalata in misura maggiore nella *La Spezia-Pisa-Livorno* (12,8%) (Appendice 1 - Tavola 27).

**Grafico 25 – Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio**  
(percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

### 2.3.5 L'importanza delle componenti del servizio

Nel corso dell'intervista gli utenti, oltre alla valutazione del servizio, hanno anche espresso un giudizio, in termini di importanza, su diverse componenti del servizio, posizionandole secondo un'ideale graduatoria di rilevanza. Tale valutazione, come nelle precedenti edizioni dell'indagine, è stata espressa distinguendo le componenti in due categorie:

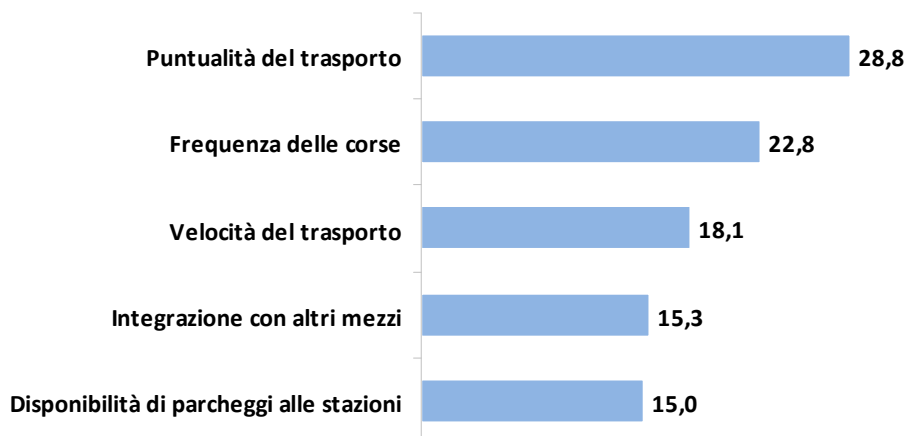
- *le componenti di tipo strutturale*: velocità, puntualità, frequenza, disponibilità di parcheggi in stazione, integrazione modale;
- *altre componenti*: costo, pulizia, comfort a bordo del treno.

Nell'analisi dei risultati relativi alle *componenti di tipo strutturale*, al fattore indicato al primo posto è stato assegnato un punteggio pari a 5, diminuendo poi fino ad assegnare il punteggio pari ad 1 al fattore che nella graduatoria è posizionato all'ultimo posto. E' stato così possibile, sulla base del valore percentuale del punteggio complessivo ottenuto, individuare la graduatoria delle singole componenti di tipo strutturale. Per le *altre componenti*, si è proceduto in modo analogo, assegnando in questo caso i punteggi di 5, 3 e 1.

Nella **graduatoria delle componenti strutturali** la **puntualità** si posiziona al primo posto con un punteggio pari a 28.8 punti su 100, confermando come per il passato l'importanza che ad essa è assegnata dall'utenza. Al secondo posto si colloca la **frequenza delle corse** (22.8 punti su 100) seguita dalla **velocità** (18.1 punti). Negli ultimi due posti della graduatoria si trovano **l'integrazione con altri mezzi** (15.3 punti) e la **disponibilità di parcheggi** (15 punti) (**Grafico 26**). La graduatoria mantiene sostanzialmente la stessa successione in tutte quasi tutte le direttrici, soltanto in tre casi, nelle *tratte Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio, La Spezia-Pisa-Livorno, Livorno-Grosseto-Orbetello*, la disponibilità di parcheggi alle stazioni si posiziona al quarto posto anziché all'ultimo, scavalcando *l'integrazione con altri mezzi* (Appendice 1 – Tavola 28).

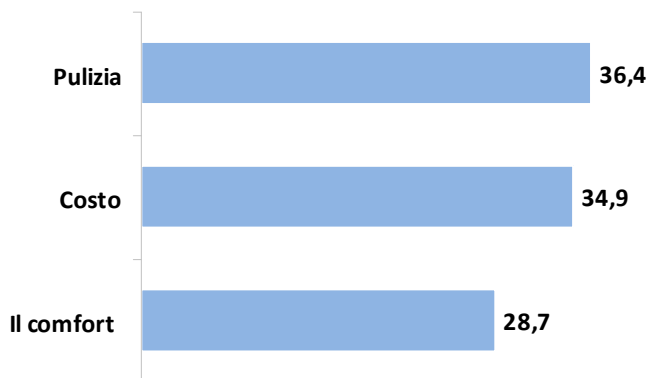
Per quanto riguarda invece la **graduatoria delle ‘altre componenti’** al primo posto si posiziona **la pulizia** (36.4 punti), immediatamente seguita dal costo (34.9 punti); il *comfort* ottiene 28.7 punti (**Grafico 27**). Anche in questo caso la graduatoria si mantiene simile nelle diverse direttrici, con due sole tratte in cui l’elemento economico risulta leggermente più rilevante della pulizia (*Firenze–Arezzo-Chiusi* e *La Spezia-Pisa-Livorno*) (Appendice 1 – Tavola 29).

**Grafico 26 - Graduatoria delle “componenti strutturali” considerate più importanti**  
(distribuzione percentuale del punteggio complessivo ottenuto assegnato 5 punti alla componente posta al 1° posto, scendendo fino ad assegnare 1 punto alla componente posta al 5° posto)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana”, dic. 2019

**Grafico 27 - Graduatoria delle “altre componenti” considerate più importanti**  
(distribuzione percentuale del punteggio complessivo avendo assegnato 5 punti al fattore messo al 1° posto e 1 punto al fattore messo al 3° posto)

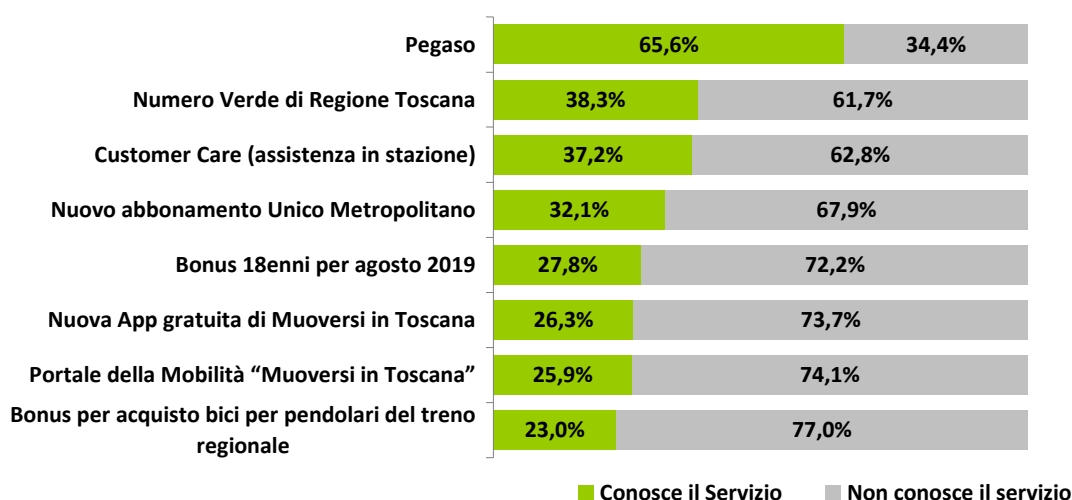


Fonte: Regione Toscana, Indagine “La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana”, dic. 2019

### 2.3.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario

L'indagine ha affrontato anche il tema della conoscenza di alcuni **servizi accessori** messi a disposizione dell'utenza da parte di Regione Toscana e diversi tra loro per modalità di fruizione e finalità. Si tratta di: Pegaso, Numero Verde, Portale della Mobilità di Regione Toscana, Bonus per acquisto bici, nuovo abbonamento Unico Metropolitano, App Gratuita "Muoversi in Toscana", Bonus diciottenni agosto 2019, Customer Care in stazione. La graduatoria di tali servizi accessori per grado di conoscenza è illustrato nel **Grafico 28**.

**Grafico 28 - Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

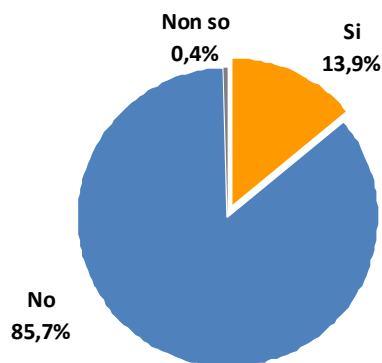
Riportiamo ora una sintetica descrizione di tali servizi e una analisi del grado di conoscenza per direttrice:

- ✓ Il **Sistema Pegaso** consente l'accesso indifferenziato a tutte le diverse modalità di trasporto integrato e combinato presenti sulle reti extraurbane ed urbane di tutto il territorio regionale toscano (integrato tra autobus extraurbani e treni e combinato con autobus urbani) sulle tratte per le quali è stato acquistato il titolo di viaggio; è attivo da tempo su tutta la rete regionale<sup>7</sup> e costituisce il servizio più conosciuto (**Grafico 28**). La conoscenza si conferma maggiore tra gli utenti della tratta *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (77.8%) e tra quelli delle *Relazioni Metropolitane* (71.8%) (**Grafico 31**).
- ✓ Il **Numero Verde di Regione Toscana** è il numero telefonico gratuito che Regione Toscana ha messo a disposizione dell'utenza fin dal 1999 per segnalare disfunzioni del trasporto pubblico locale, presentare reclami e suggerimenti, chiedere informazioni su tariffe Pegaso, autobus urbani, extraurbani e treni regionali. In particolare il servizio è preposto alla raccolta ed analisi dei reclami degli utenti del trasporto pubblico locale ferroviario e su gomma con la finalità di migliorare il servizio. La sua conoscenza riguarda il 38.3% dei

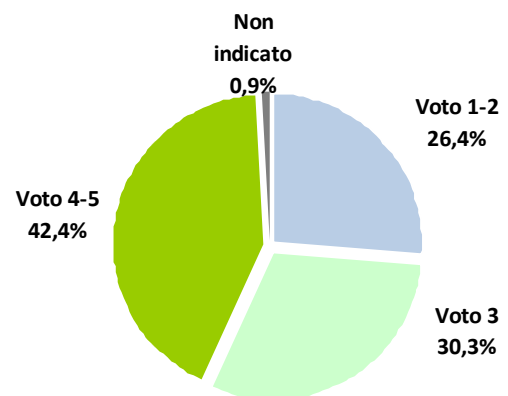
<sup>7</sup> Si è visto in precedenza come tra gli abbonati al trasporto ferroviario il 16.4% aderisce a Pegaso.

viaggiatori con percentuale maggiore presso la tratta *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* (49.2%) (**Grafico 32**). Il 13.9% di coloro che conoscono il Numero Verde lo ha utilizzato, confermando che la sua notorietà è in larga parte indiretta (**Grafico 29**). L'uso è maggiore nelle tratte *Pisa-Lucca-Aulla* e *Livorno-Grosseto-Orbetello* (Appendice 1 – Tavola 31). Gli utilizzatori del Numero Verde ne danno in larga parte una valutazione positiva (72.7%) con giudizi di pieno apprezzamento (voto 4-5) nel 42.4% dei casi e una certa soddisfazione (voto 3) nel 30.3% (**Grafico 30**).

**Grafico 29 – Utilizzo del Numero Verde per i reclami della Regione Toscana (% sul totale di coloro che conoscono il Numero Verde)**



**Grafico 30 – Soddisfazione per il servizio Numero Verde (% sul totale di coloro che hanno usato il Numero Verde)**



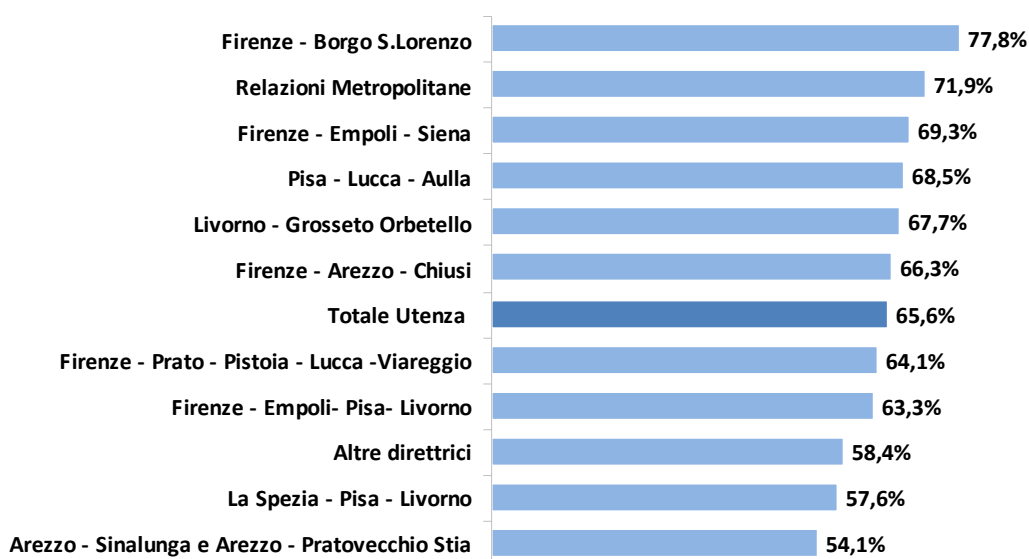
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

- ✓ Il servizio **Customer Care** di Trenitalia (in stazione) è stato avviato a fine 2018 nelle principali stazioni italiane per assicurare agli utenti che ne abbiano necessità una assistenza immediata; grazie a un accordo fra Trenitalia e Regione Toscana il servizio di Customer Care regionale è operativo nelle stazioni di Arezzo, Siena, Grosseto, Firenze Santa Maria Novella e Pisa centrale. La conoscenza del servizio interessa una quota rilevante di utenza (37.2%) ed è diffusa in tutte le direttrici, passando dal 32.9% della *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* al 41.6% delle *Relazioni Metropolitane* (**Grafico 33**).
- ✓ Il **nuovo abbonamento Unico Metropolitan** (mensile) è in vigore da luglio 2019 ed è stato introdotto per dare la possibilità agli utenti di utilizzare un solo titolo di viaggio per spostarsi con i bus Ataf&Li-nea, con la tramvia e con i treni regionali all'interno della Piana fiorentina. Come è naturale che sia, questo titolo di viaggio presenta le percentuali di conoscenza maggiori tra gli utenti delle *Relazioni Metropolitane* e delle direttrici che comprendono Firenze (**Grafico 34**).
- ✓ Con il **Bonus 18enni per agosto 2019** la Regione Toscana ha offerto, ai nati nell'anno 2001 e residenti in Toscana la possibilità di viaggiare gratuitamente su tutti i treni regionali in Toscana (nei confini tariffari della regione) nel mese di Agosto 2019. Questo Bonus è risultato noto al 27.8% dell'utenza; le percentuali più alte di notorietà si rilevano tra i

viaggiatori delle *Relazioni Metropolitane* (29.6%) e della tratta *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (29.5%) (**Grafico 35**).

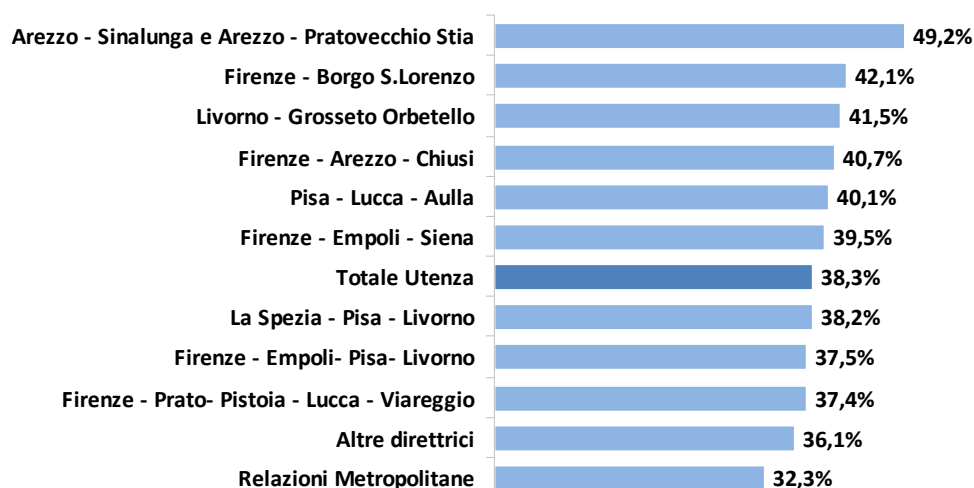
- ✓ La **Nuova App gratuita di “Muoversi in Toscana”** è uno strumento pensato per aiutare sia i pendolari sia i viaggiatori/turisti nella ricerca di mezzi pubblici e percorsi ad hoc; in particolar modo, l'attenzione è posta sull'utilizzo integrato di vettori differenti per raggiungere la destinazione desiderata, abituale o meno, coprendo autobus, treni e traghetti in tempo reale. Gli utenti possono accedere a gran parte delle funzionalità senza doversi registrare effettuando il minor numero possibile di operazioni per ricevere le indicazioni necessarie. La conoscenza della Nuova App interessa nel complesso il 26.3% dei viaggiatori e anche in questo caso è maggiore tra l'utenza delle *Relazioni Metropolitane* (29.5%) (**Grafico 36**).
- ✓ Il **Portale della mobilità di Regione Toscana “Muoversi in Toscana”**, attivo dal 2015, è il portale per cittadini ed imprese dedicato alla mobilità a 360 gradi con informazioni sul trasporto pubblico, bus, treni, aerei, traghetti e sul traffico in tempo reale. Il Portale risulta noto al 25.9% dei viaggiatori con livelli di notorietà che oscillano tra il 21% e il 30% dell'utenza nelle diverse direttrici (**Grafico 37**).
- ✓ Il **Bonus per acquisto bici per pendolari del treno regionale** dà diritto agli utenti abituali di Trenitalia e TFT che acquistano bici adatte a viaggiare gratis di usufruire di abbonamenti a tariffa ridotta. Questo Bonus è noto al 23% dell'utenza e raggiunge i livelli massimi di conoscenza presso i viaggiatori delle *Relazioni Metropolitane* (28%) (**Grafico 38**).

**Grafico 31 - Conoscenza di Pegaso per direttrice (valori percentuali)**



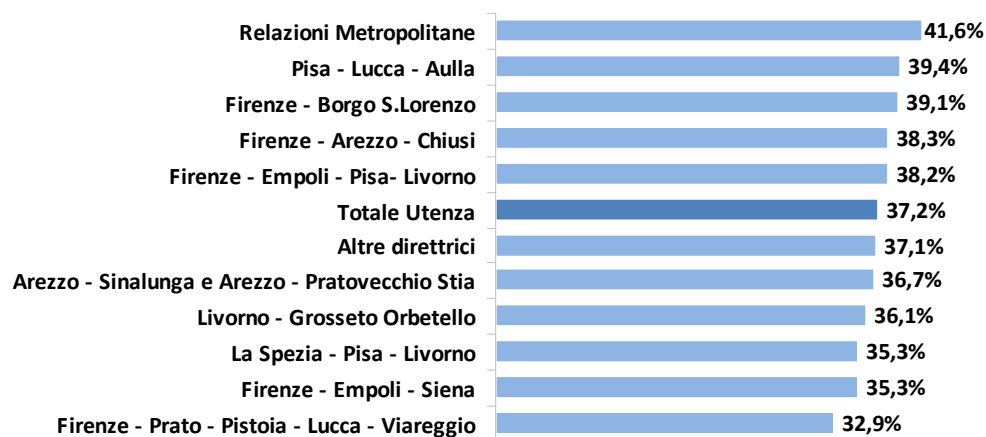
Fonte: Regione Toscana, Indagine “La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana”, dic. 2019

**Grafico 32 - Conoscenza del Numero Verde di Regione Toscana per direttrice (v. percentuali)**



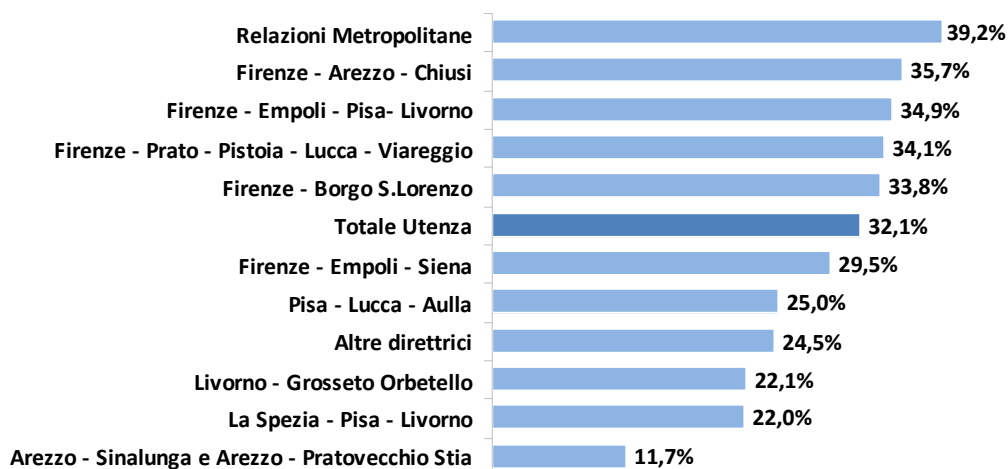
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Grafico 33 - Conoscenza del servizio di Customer Care (in stazione) per direttrice (v. percentuali)**



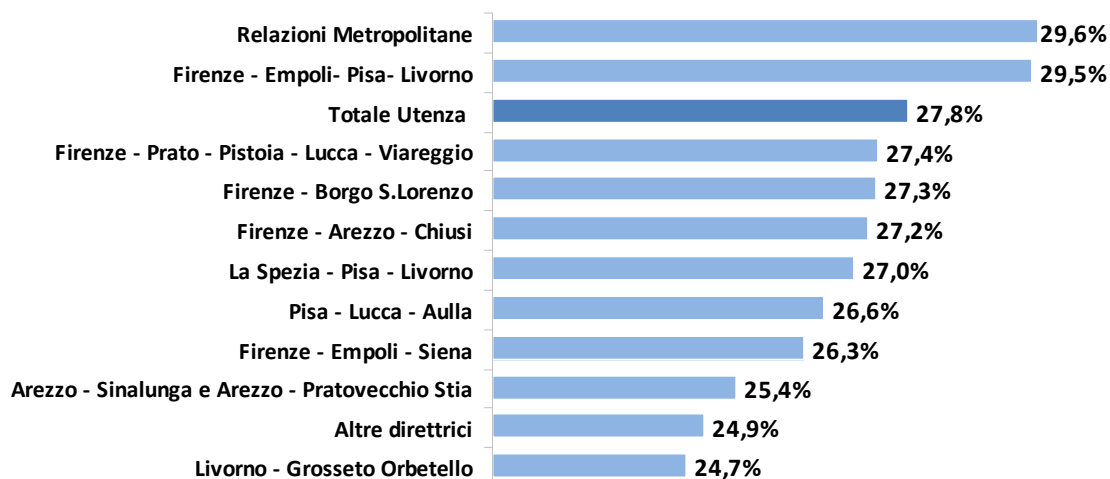
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Grafico 34 - Conoscenza dell'abbonamento Unico Metropolitan per direttrice (v. percentuali)**



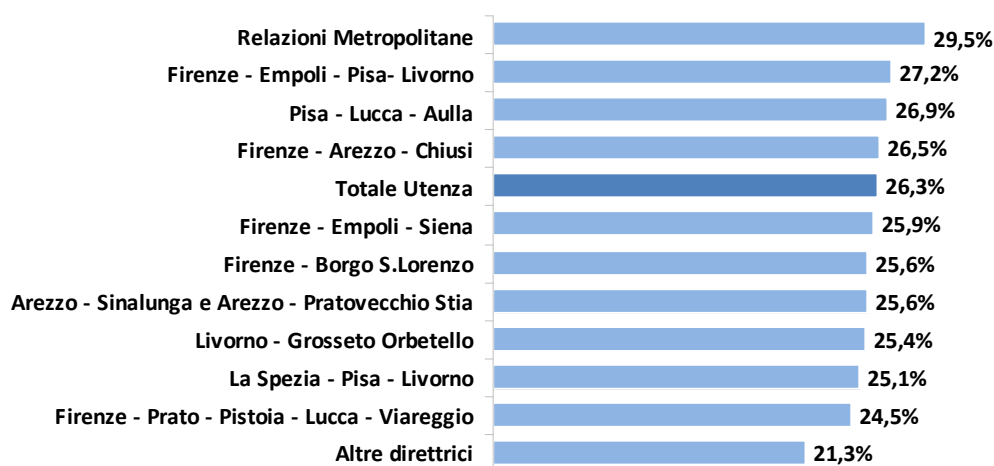
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Grafico 35 - Conoscenza del Bonus diciottenni per agosto 2019 per direttrice (v. percentuali)**



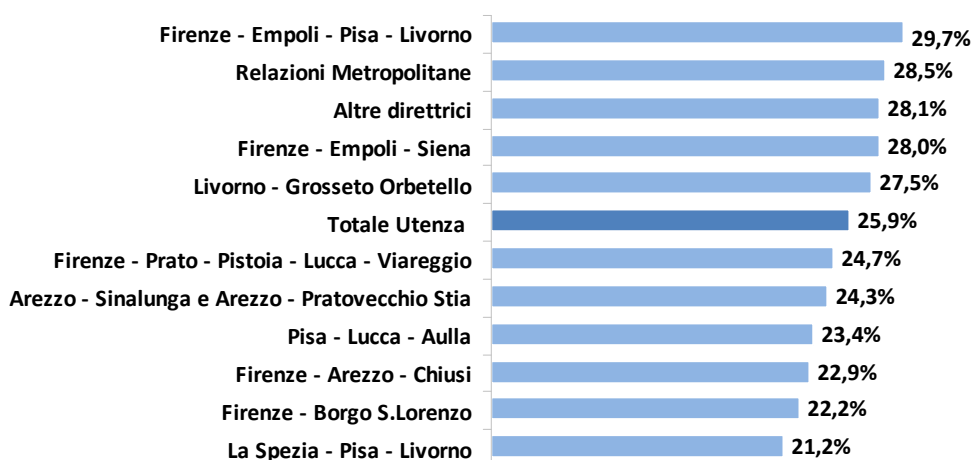
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Grafico 36 - Conoscenza della nuova APP gratuita Muoversi in Toscana per direttrice (v. percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

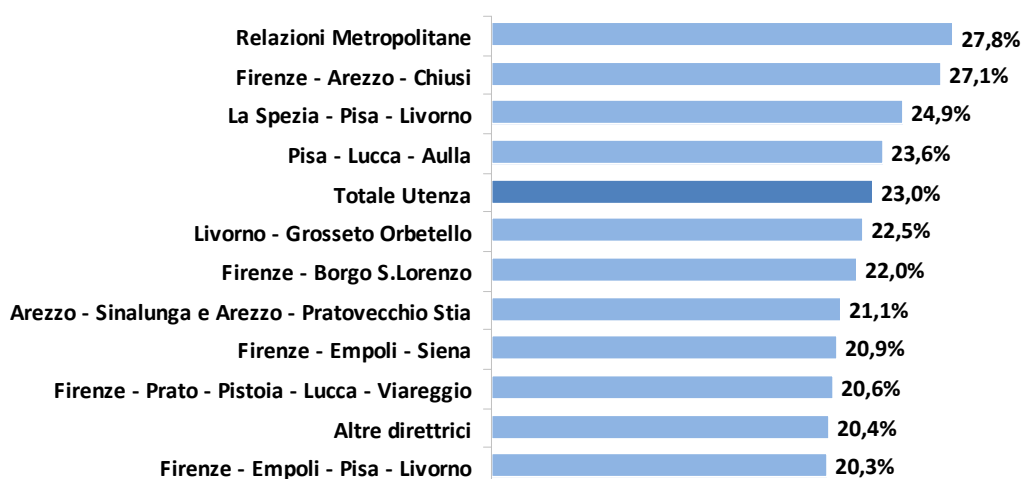
**Grafico 37 - Conoscenza del Portale della Mobilità Muoversi in Toscana per direttrice (v. percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019



**Grafico 38 - Conoscenza del Bonus per l'acquisto di Bici per pendolari per direttrice (v. percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

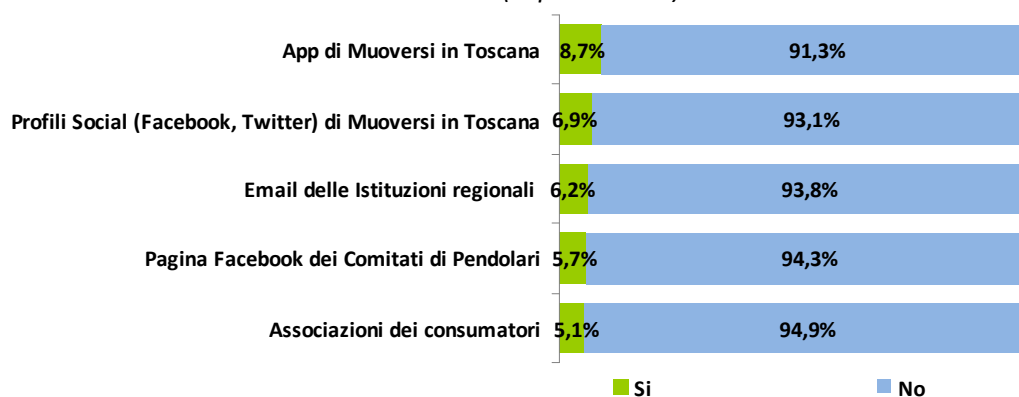
### 2.3.7 I canali di relazione tra utenti del trasporto ferroviario e Regione Toscana

L'indagine 2019 ha anche esaminato il tema del rapporto tra gli utenti del servizio ferroviario regionale e Regione Toscana, rilevando il grado di utilizzo dei seguenti canali di comunicazione:

- *Pagina Facebook dei Comitati di Pendolari*
- *Profili Social Network (Facebook, Twitter) di Muoversi in Toscana*
- *App di Muoversi in Toscana*
- *Email delle Istituzioni regionali*
- *Associazioni dei consumatori*

Il canale più usato risulta l'App di Muoversi in Toscana, con una percentuale di 8.7%, seguito dai profili Social Network di Muoversi in Toscana (6.9%) e dalle mail delle Istituzioni regionali (6,2%) (Grafico 39).

**Grafico 39 – Utilizzo di alcuni canali di relazione per questioni legate trasporto ferroviario (v. percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

## Sintesi - SERVIZI ACCESSORI E CANALI DI RELAZIONE

### *Servizi accessori più conosciuti (maggioranza assoluta degli utenti)*

Pegaso	65,6%
Numero Verde di Regione Toscana	38,3%
Customer Care in stazione	37,2%

### *Utilizzo dei canali di relazione*

Pagina Facebook dei Comitati di Pendolari	5,7%
Profili Social Network (Facebook, Twitter) di Muoversi in Toscana	6,9%
App di Muoversi in Toscana	8,7%
Email delle Istituzioni regionali (Presidente/Assessore)	6,2%
Associazioni dei consumatori	5,1%

## 2.4 Gli utenti abituali ed occasionali a confronto

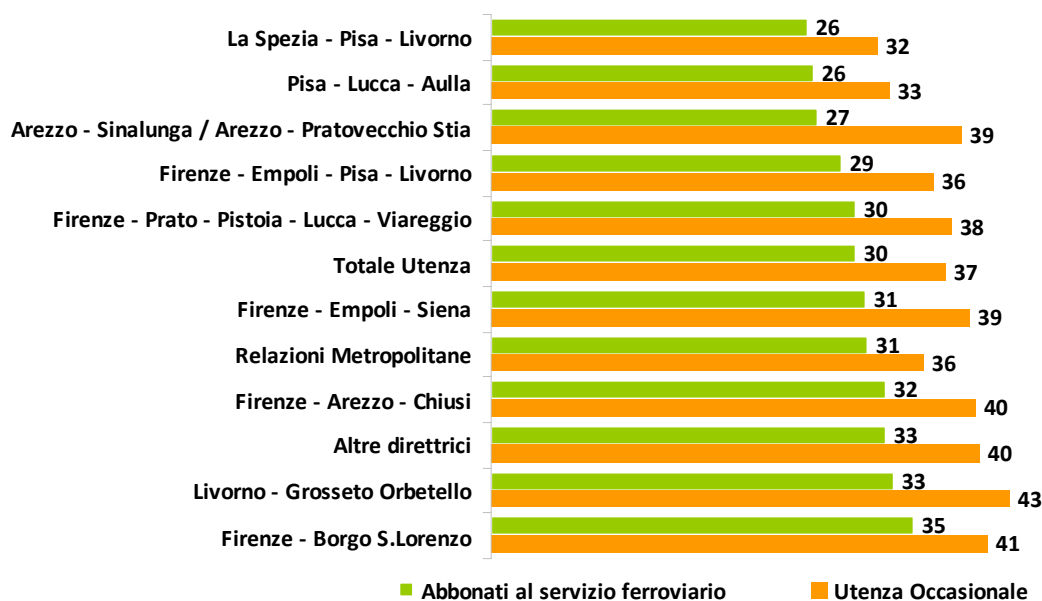
In questo paragrafo vengono messi a confronto i risultati dell'indagine rispetto alle due tipologie di utenti del servizio ferroviario: i viaggiatori **pendolari**, individuati in coloro che *possiedono un abbonamento*, e i viaggiatori **occasionali** che ne sono privi.

### 2.4.1 Il profilo dell'utente

**Genere, età, istruzione e condizione professionale di utenti abbonati e occasionali:** sia gli abbonati che gli utenti occasionali sono in prevalenza donne e hanno un buon livello di istruzione, superiore o universitaria, quest'ultima più diffusa nell'ambito dell'utenza occasionale. Differenze più significative riguardano l'età e la condizione occupazionale:

- ✓ tra gli abbonati si registra una presenza nettamente più elevata delle **fasce di età giovani** rispetto a quella riscontrabile tra gli utenti occasionali. L'età media degli abbonati è pari a 30 mentre quella degli utenti occasionali è 37. Questa situazione si riscontra in tutte le direttrici, con i delta più alti nelle tratte *Arezzo-Sinalunga e Pratovecchio-Stia* e *Livorno-Grosseto-Orbetello* (rispettivamente 12 e 10 anni in meno per l'utenza abbonata). Lo scarto minore tra le due categorie si registra nelle *Relazioni Metropolitane* (**Grafico 40**).

**Grafico 40 - Età media per direttrice e tipologia di utenza**



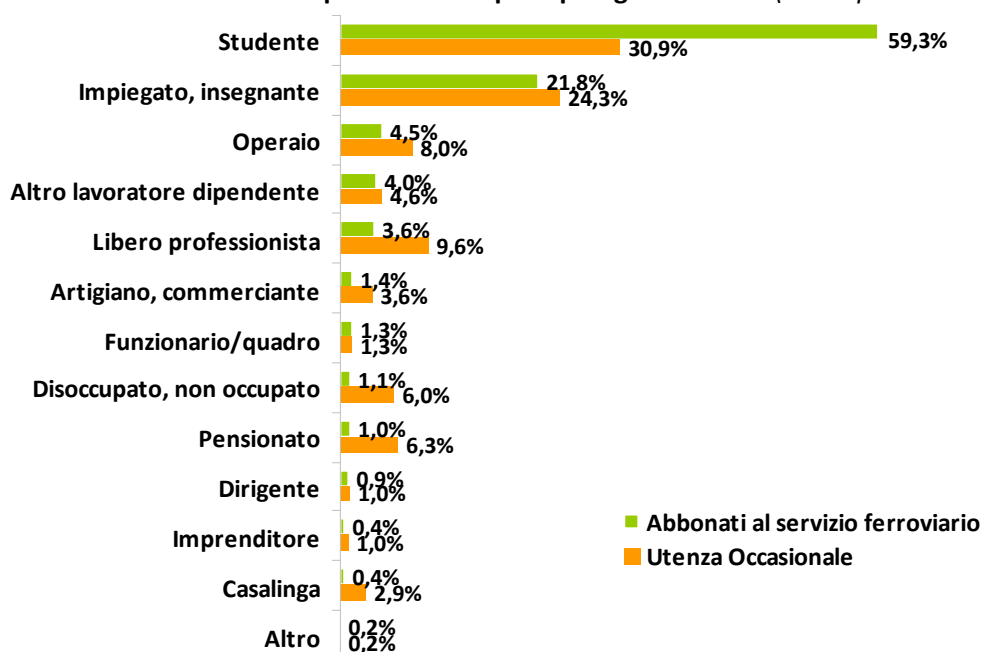
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

- ✓ l'utenza **abbonata**, mediamente più giovane, è formata in buona parte da **studenti** (59.3%), seguiti da **lavoratori** dipendenti (32.5%); gli utilizzatori **occasionali**, pur evidenziando comunque una forte componente di studenti (30.9%) presentano una maggioranza assoluta di occupati (53.4%) (**Grafico 41**).

Tra gli abbonati le percentuali più alte di studenti si registrano nelle tratte *Pisa- Lucca-Aulla* (75.2%) e *La Spezia-Pisa-Livorno* (81.5%); la sola direttrice in cui gli studenti non costituiscono la maggioranza dell'utenza abbonata è la *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (44.9%).

Tra gli utenti occasionali gli occupati prevalgono nella gran parte delle direttrici (con la percentuale più alta nell'ambito delle *Relazioni Metropolitane*, 64.6%), con le eccezioni delle tratte *Pisa- Lucca- Aulla* e *La Spezia-Pisa-Livorno*, nelle quali anche tra chi non ha un abbonamento si registra comunque una elevata presenza di studenti (Appendice 2 – Tavola 2.1 e Tavola 2.2).

**Grafico 41 - Condizione professionale per tipologia di utenza (valori percentuali)**

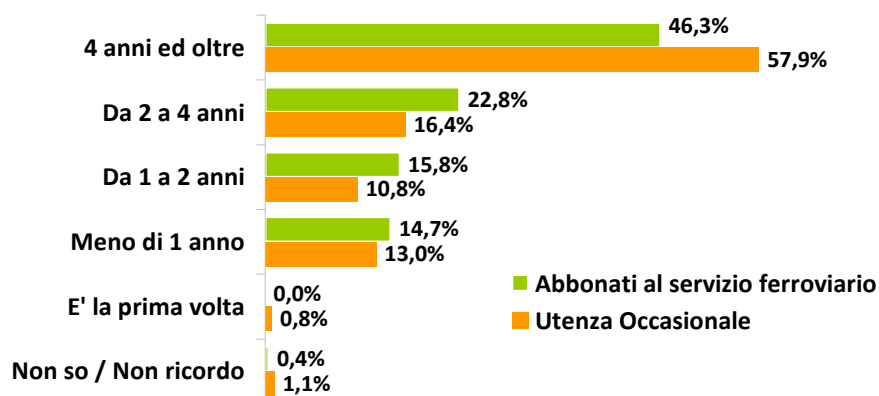


Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**L'assiduità nell'uso del treno regionale:** il servizio ferroviario è utilizzato con assiduità: la grande maggioranza degli utenti, sia abbonati che occasionali, lo utilizza da **oltre 2 anni** (rispettivamente, 69.1% e 74.3%); si osserva inoltre una forte presenza di utenti che se ne servono da **4 anni ed oltre** (abbonati: 46.3%; occasionali: 57.9%) (**Grafico 42**).

L'utilizzo *fedele* da oltre 2 anni registra le percentuali più alte sulla tratta *Firenze – Borgo San Lorenzo* (77%) per gli utenti abbonati e sulla *Pisa-Lucca-Aulla* (80.9%) per gli utenti occasionali (Appendice 2 – Tavola 3.1 e Tavola 3.2).

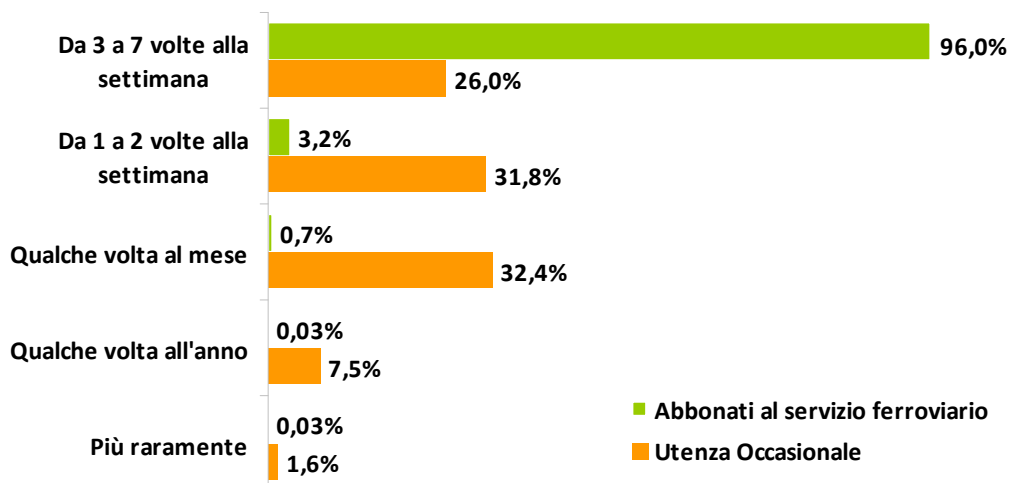
**Grafico 42 - Periodo di utilizzo del treno regionale come mezzo di spostamento abituale per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**La frequenza di utilizzo del treno:** come è naturale aspettarsi, la quasi totalità dell'utenza abbonata fa un uso frequente e settimanale del servizio ferroviario: *3-7 volte a settimana* nel 96% dei casi e 3.2% invece *1 o 2 giorni*. La frequenza di utilizzo dell'utenza occasionale risulta diversa, ma si registra comunque una quota importante di utenti, pari a ben il 57.8%, che ne fanno un uso settimanale (il 31.8% lo usa *1 o 2 volte a settimana* e il 26% da *3 a 7 volte la settimana*). L'uso più occasionale coinvolge il 32.4% di utenti che usano il treno regionale *qualche volta al mese* e il 7.5% *qualche volta all'anno* (**Grafico 43**).

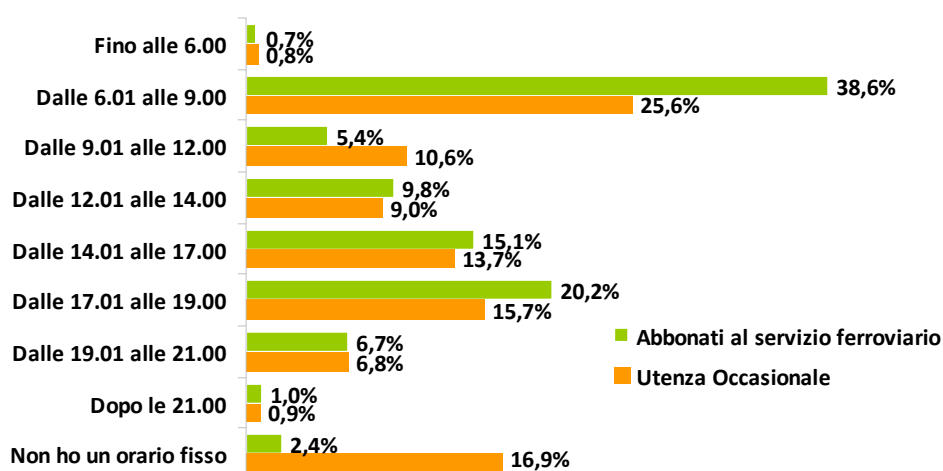
**Grafico 43 - Frequenza d'utilizzo del treno regionale per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Fasce orario di utilizzo del treno regionale:** il servizio è utilizzato da entrambe le categorie principalmente nella fascia oraria tra le 6.00 e le 9.00, anche se in percentuale più elevata dagli abbonati (38.6% rispetto a 25.6%). L'utenza occasionale registra un utilizzo del servizio ferroviario superiore a quello del target abbonati tra le 9.00 e le 12.00 (10.6% rispetto a 5.4%) mentre nelle altre fasce orarie si osserva sempre una maggiore presenza di abbonati; il 16.9% di viaggiatori occasionali non ha un orario fisso di utilizzo (**Grafico 44**).

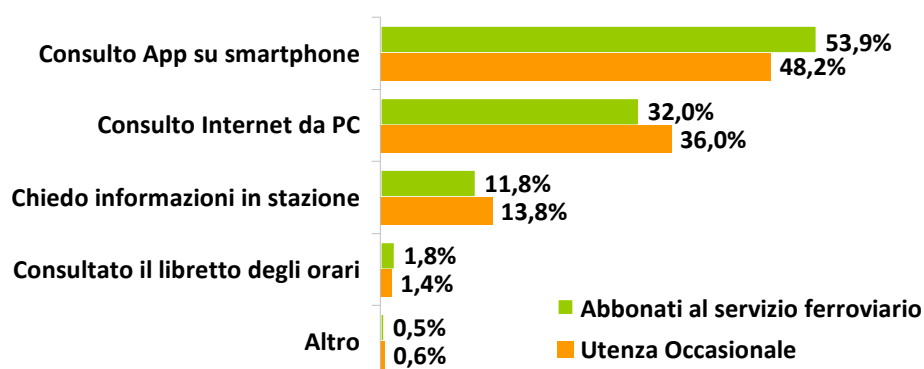
**Grafico 44 - Fasce orarie di utilizzo del treno regionale, per tipologia di utenza (% sul totale citazioni)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Modalità di acquisizione delle informazioni per il viaggio:** sia gli utenti abbonati che gli utenti occasionali acquisiscono le informazioni sul viaggio soprattutto in rete, tramite *APP su dispositivo mobile* (abbonati: 53.9% - occasionali: 48.2%) e *PC* (abbonati: 32% - occasionali: 36%). La richiesta di informazioni *in stazione* si attesta intorno al 12-14%. Altre modalità sono residuali (Grafico 45). Questi comportamenti sono simili in tutte le direttrici anche se si nota nelle direttrici *Firenze-Borgo S.Lorenzo* e *Arezzo-Sinalunga/Pratovecchio-Stia* un maggior utilizzo delle stazioni rispetto alla media, sia per abbonati che occasionali (Appendice 2 – Tavola 6.1 e Tavola 6.2).

**Grafico 45 – Modalità di acquisizione delle informazioni per tipologia di utenza (% sul totale citazioni)**



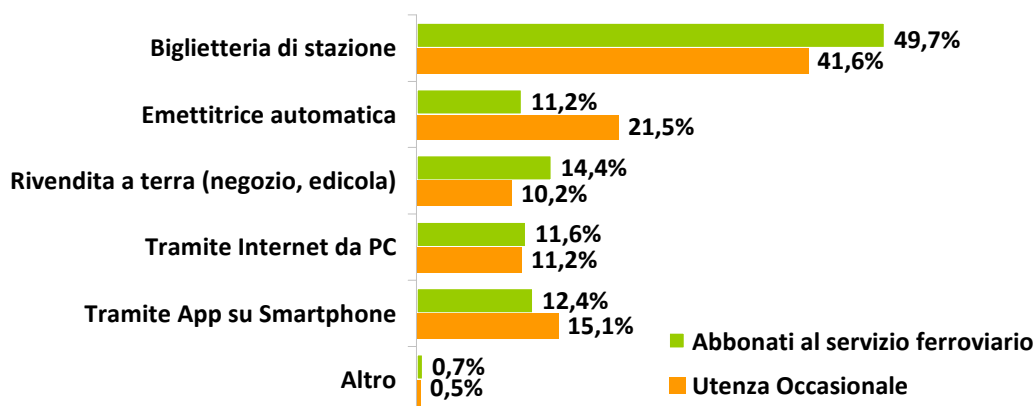
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Modalità di acquisto del titolo di viaggio:** entrambe le tipologie di utenza, ma soprattutto gli abbonati, per l'acquisto del titolo di viaggio, utilizzano per lo più la biglietteria in stazione. Gli acquisti on-line riguardano circa un quarto dell'utenza, sia abbonata che occasionale.

Le emittitrici coinvolgono maggiormente gli utenti occasionali, mentre le rivendite a terra (edicole, negozi) sono maggiormente usate dagli abbonati (Grafico 46).

Per il dettaglio a livello di direttrice vedere l'Appendice 2 – Tavola 6.1 e Tavola 6.2.

**Grafico 46 - Modalità di acquisto del titolo di viaggio, per tipologia di utenza (valori percentuali)**



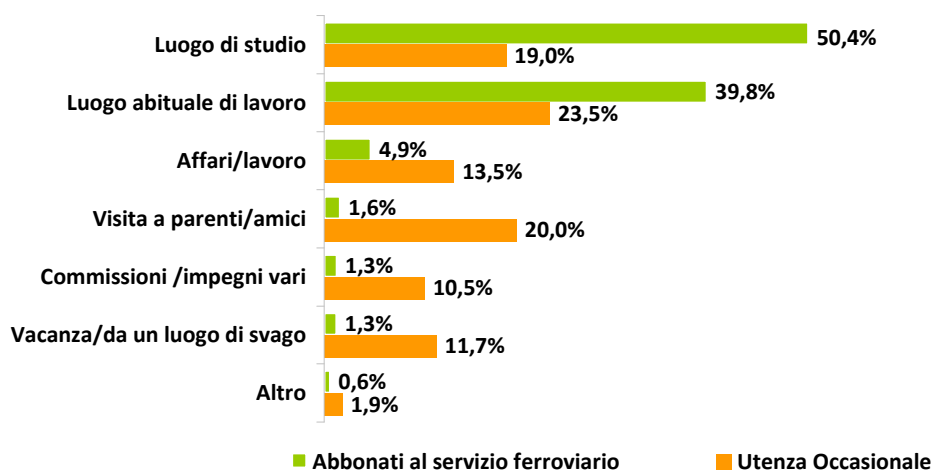
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

## 2.4.2 La scelta del treno

**I motivi per i quali viene effettuato il viaggio:** le due categorie di utenza hanno motivi significativamente diversi: gli abbonati si spostano soprattutto per *raggiungere il luogo di lavoro e di studio* (39.8% e 50.4%) e solo in misura residuale per altri motivi.

Gli utenti occasionali invece, pur muovendosi frequentemente anche per motivi di studio e lavoro, viaggiano in misura rilevante anche per altre motivazioni: *vacanza e svago* (11.7%), *visite a parenti ed amici* (20%), *commissioni* (10.5%) e *incontri di lavoro/affari* (13.5%) (**Grafico 47** e Appendice 2 – Tavola 9.1 e Tavola 9.2).

**Grafico 47 - Motivo principale del viaggio per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Le ragioni della scelta del treno come mezzo:** sia gli utenti abbonati che gli occasionali, scelgono questo mezzo in primo luogo per la **comodità del viaggio** (abbonati: 21.3% e occasionali: 23.7%) (**Grafico 48**). Al secondo posto, l'utenza abbonata pone motivi di *risparmio* (19.2% delle segnalazioni), mentre i viaggiatori occasionali, subito dopo la comodità del viaggio, legano la loro scelta al fatto che il treno consente di *evitare problemi di traffico e parcheggio* (18.4% delle segnalazioni) (Appendice 2 – Tavola 7.1 e Tavola 7.2).

Le altre motivazioni (*velocità, difficoltà nell'uso di altri mezzi, comodità degli orari, vicinanza della stazione*) evidenziano percentuali non dissimili nelle due categorie.

**Grafico 48 - Ragioni della scelta del treno per tipologia di utenza (% sul totale delle segnalazioni)**

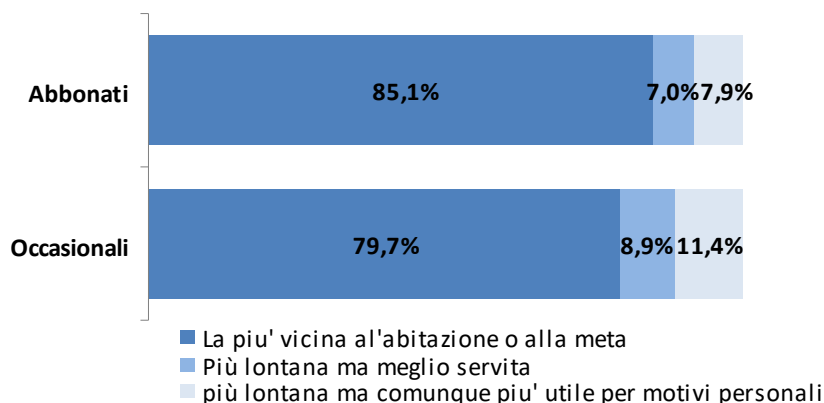


Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

### 2.4.3 La scelta della stazione

**Come utenti abbonati ed occasionali scelgono la stazione:** i comportamenti delle due tipologie di utenza sono simili in relazione alla **scelta della stazione di partenza**, anche se gli abbonati preferiscono in misura superiore rispetto agli occasionali la stazione più vicina a casa o alla propria meta (85.1% contro 79.7%) (**Grafico 49**). Gli utenti occasionali, meno sistematici nei loro viaggi, danno invece un peso leggermente superiore al fatto che la stazione sia *ben servita* o funzionale ad aspetti legati a *motivazioni personali* (Appendice 2–Tavola 12.1 e 12.2).

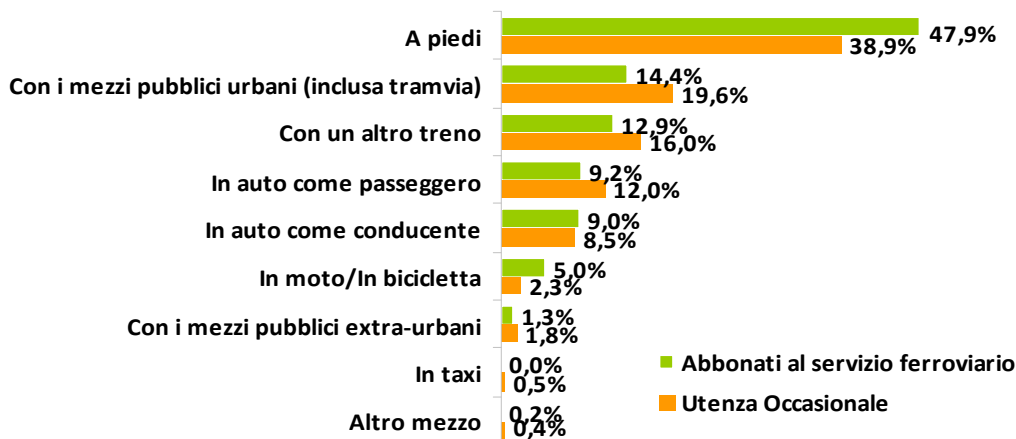
**Grafico 49 – Logiche di scelta della stazione per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Mezzi usati per raggiungere la stazione di partenza:** per quanto riguarda l'analisi del modo/mezzo con il quale gli utenti raggiungono la stazione di partenza si osserva che per entrambe le tipologie un'ampia quota di utenti arriva in stazione spostandosi **solo a piedi** (47.9% delle segnalazioni per gli abbonati e 38.9% per gli occasionali) (**Grafico 50**). In generale si osserva che l'uso di mezzi sia pubblici che privati, è maggiore tra gli utenti occasionali, con l'eccezione di *moto/bicicletta* che registrano un utilizzo superiore tra gli abbonati pari a +2.7 punti percentuali e dell'auto come conducente che ha sempre un uso superiore tra gli abbonati ma con una differenza più contenuta (+0.5 punti), evidenziando un sostanziale allineamento (Appendice 2 – Tavola 10.1 e Tavola 10.2).

**Grafico 50 - Mezzo utilizzato per raggiungere la stazione, per tipologia di utenza (% su totale delle segnalazioni)**



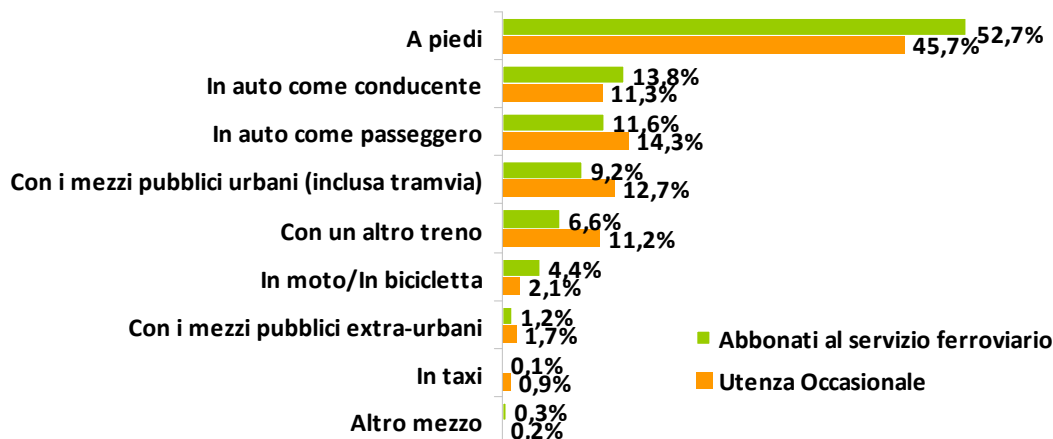
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019



**Mezzi usati per lasciare la stazione e raggiungere la propria destinazione:** l'andamento è simile a quello osservato in precedenza, pur con alcuni elementi di differenza (**Grafico 51**):

- la percentuale di soggetti che lasciano la stazione *solo a piedi* è più alta per entrambe le categorie (52.7% abbonati e 45.7% occasionali) (Appendice 2 – Tavola 11.1 e Tavola 11.2);
- l'utilizzo dei mezzi privati appare più alto a fronte di un minore utilizzo dei mezzi pubblici;
- lo scarto nell'uso dell'*auto come conducente* a favore degli abbonati è più netto (+2.5).

**Grafico 51 - Mezzo utilizzato per lasciare l'ultima stazione, per tipologia di utenza**  
(valori percentuali su totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

#### 2.4.4 La valutazione del servizio

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

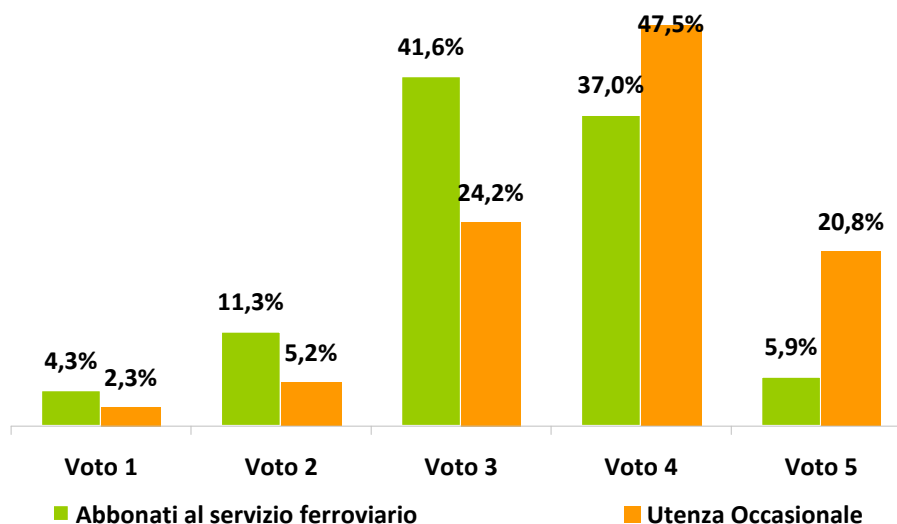
- 1) *caratteristiche del servizio*
- 2) *caratteristiche del vettore*
- 3) *comfort a bordo treno.*

**Valutazione complessiva:** sia gli utenti abbonati che quelli occasionali, nel complesso, sono molto o abbastanza soddisfatti. L'apprezzamento è maggiore tra gli utenti occasionali tra i quali si raggiunge una percentuale di voti compresi tra 3 e 5 pari al 92.5% e un voto medio pari a 3.79.

Le valutazioni positive dell'utenza abbonata risultano più contenute, con l'84.4% di soddisfatti e un voto medio pari a 3.29, frutto della maggiore presenza di valutazioni intermedie (voto 3) (**Grafico 52** e Appendice 2 – Tavola 14.1 e Tavola 14.2).

Il successivo **Prospetto 3** presenta la quota di utenti soddisfatti ed il voto medio per tipologia di utenza e direttrice.

**Grafico 52 - Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio per tipologia di utenza**  
(distribuzione percentuale dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Prospetto 3 - Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio per tipologia di utenza e per direttrice** (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Utenza	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	87,2%	3,35
	Occasionale	93,8%	3,81
Firenze - Prato- Pistoia - Lucca -Viareggio	Abbonata	85,0%	3,27
	Occasionale	92,2%	3,74
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	80,9%	3,20
	Occasionale	93,7%	3,89
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	77,2%	3,15
	Occasionale	92,2%	3,83
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	83,6%	3,35
	Occasionale	92,8%	3,86
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	84,7%	3,32
	Occasionale	84,6%	3,56
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	85,9%	3,23
	Occasionale	92,6%	3,67
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	91,8%	3,46
	Occasionale	92,9%	3,79
Relazioni Metropolitane	Abbonata	83,8%	3,31
	Occasionale	92,9%	3,81
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	Abbonata	89,6%	3,61
	Occasionale	90,3%	3,96
Altre direttrici	Abbonata	82,9%	3,25
	Occasionale	89,5%	3,83
Totale Utenza	Abbonata	<b>84,4%</b>	<b>3,29</b>
	Occasionale	<b>92,5%</b>	<b>3,79</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

L'apprezzamento è superiore tra gli utenti occasionali rispetto agli abbonati, in tutte le direttrici con la sola eccezione della tratta *Pisa-Lucca-Aulla*, dove non vi sono differenze tra le due tipologie di utenza (abbonati = 84.7% e occasionali = 84.6%).

Gli abbonati maggiormente soddisfatti si trovano sulla direttrice *Livorno - Grosseto – Orbetello* (91.8% e voto medio: 3.46), mentre i più critici si trovano in particolare sulle direttrici *Firenze-Empoli-Siena* (77.2% e voto medio: 3.15) e *Firenze-Arezzo-Chiusi* (80.9% e voto medio: 3.2).

Gli utenti occasionali esprimono i maggiori livelli di apprezzamento sulle tratte *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (93.8% e voto medio: 3.81), la *Firenze-Arezzo-Chiusi* (93.7% e voto medio: 3.89), la *Firenze-Empoli-Siena* e la *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* (entrambe 92.2% e voto medio: rispettivamente 3.83 e 3.74). I più critici sono invece come si è visto sulla *Pisa-Lucca-Aulla* (84.6% e voto medio 3.56) (**Prospetto 3**).

**Valutazione delle caratteristiche del servizio:** nell’ambito dell’area relativa alle caratteristiche del servizio vengono analizzati gli aspetti della **puntualità** e delle **coincidenze dei treni**.

I viaggiatori occasionali valutano in maniera superiore agli abbonati entrambe le componenti, con percentuali di soddisfatti (voti: 3-5) pari a 82.2%% per le *Coincidenze dei treni* e a 74.7% per la *Puntualità* (**Grafico 53**), e con voto medio rispettivamente di 3.54 e 3.41.

L’apprezzamento degli abbonati è nettamente più contenuto: le *Coincidenze tra treni* ottengono infatti una percentuale di soddisfatti pari al 67.2% e la *Puntualità* al 57.6% (con voti medi rispettivamente 2.95 e 2.71).

**Grafico 53 - Livello di soddisfazione per le caratteristiche del servizio per tipologia di utenza**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana”, dic. 2019

Nei successivi **Prospetti 4 e 5** sono riportate, per tutti gli aspetti, le valutazioni relative alle singole direttrici.

In merito alle ‘caratteristiche del servizio’ si osserva che - per l’**utenza occasionale** - la migliore performance si registra sulla *Arezzo-Sinalunga/Arezzo-Pratovecchio-Stia* per la *Puntualità* (87.1%) e sulla *Firenze - Borgo S. Lorenzo* per le *Coincidenze con altri treni* (86.7%).

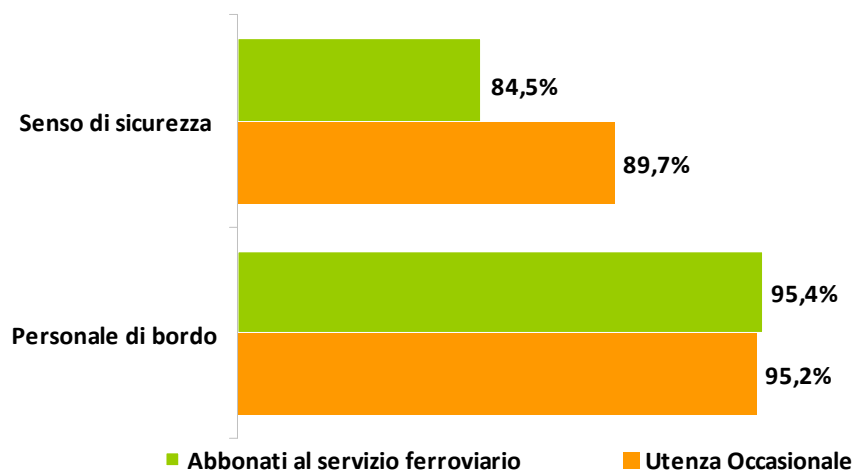
Tra gli **utenti abbonati** si registrano forti differenze in merito alla *Puntualità*: la valutazione migliore riguarda la *Arezzo-Pratovecchio/Sinalunga-Stia* (78.5%), mentre le peggiori si riscontrano sulla *Firenze-Arezzo-Chiusi* (50.8%) e sulla *Pisa-Lucca-Aulla* (53.8%).

Le *Coincidenze con altri treni* risultano apprezzate sulle tratte *Livorno-Grosseto-Orbetello* (73.3%) e *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (71.8%) mentre si registra una valutazione decisamente minore sulla *Firenze-Arezzo-Chiusi* (62.6%), sulle Altre direttrici (63.9%), sulle Relazioni metropolitane (64.2%) (Appendice 2 – Tavola 15.1, Tavola 15.2, Tavola 16.1 e Tavola 16.2).

**Valutazione delle caratteristiche del vettore:** gli aspetti riferiti a quest'area fanno riferimento al **personale di bordo** e al **senso di sicurezza nel viaggio** (rispetto a furti, molestie), entrambi apprezzati dalle due tipologie di viaggiatori (Appendice 2 – Tavola 22.1, Tavola 22.2, Tavola 23.1 e Tavola 23.2).

Il giudizio sul *personale* è sostanzialmente analogo tra abbonati e occasionali (circa 95%), mentre per il *senso di sicurezza a bordo* l'apprezzamento è maggiore tra l'utenza occasionale (89.7% di soddisfatti contro il 84.5% degli abbonati) (**Grafico 54**).

**Grafico 54 - Livello di soddisfazione per le caratteristiche del vettore**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

La **cortesìa del personale** registra valutazioni molto positive in entrambe le tipologie di utenza con percentuali sempre superiori al 90% ad eccezione della *Arezzo-Sinalunga/Arezzo-Pratovecchio-Stia* tra gli occasionali (88.8%). Anche il **senso di sicurezza** ottiene un buon apprezzamento: la percentuale più alta si riscontra tra gli abbonati nella tratta *Firenze-Borgo S. Lorenzo* (91%), seguita dalle *Altre Direttici* (90,9%) e dalla *Pisa-Lucca-Aulla* (90.7%); mentre le situazioni più critiche riguardano, per gli abbonati, la *La Spezia-Pisa-Livorno* (80.4%), la *Firenze-Empoli-Siena* (81.5%) e la *Firenze-Empoli-Pisa-Livorno* (81.7%) (**Prospetti 4 e 5**).

**Valutazione degli aspetti connessi al comfort a bordo treno:** gli aspetti legati al comfort fanno riferimento a:

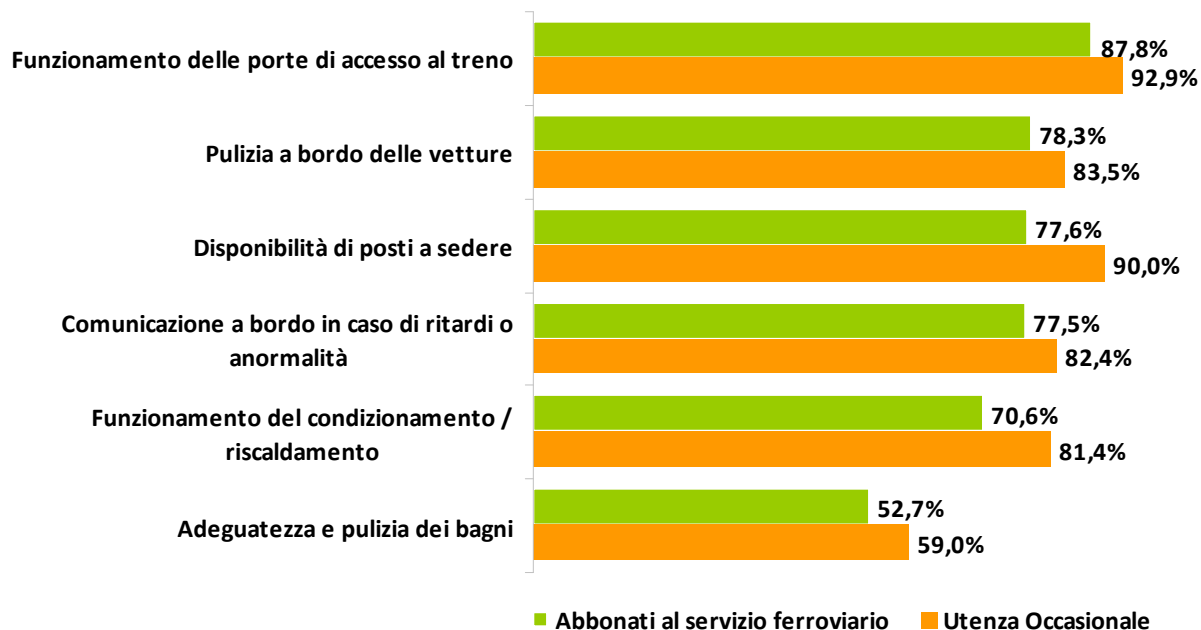
- *Disponibilità dei posti a sedere*
- *Pulizia*
- *Adeguatezza e pulizia dei bagni*
- *Funzionamento delle porte*
- *Funzionamento del condizionamento / riscaldamento*
- *Comunicazioni in caso di ritardi / anomalie.*

Anche per quest'area si conferma l'ampia differenza nelle valutazioni tra le due tipologie di utenza, con valutazioni superiori da parte degli utenti occasionali per tutti gli elementi (**Grafico 55 e Prospetti 4 e 5**).

L'aspetto più apprezzato da entrambe le tipologie di utenza è il *Funzionamento delle porte di accesso al treno* (abbonati: 87.8%; occasionali: 92.9%).

Le valutazioni più basse riguardano il *Funzionamento del condizionamento/ riscaldamento* (abbonati: 70.6%; occasionali: 81.4%) e l'*Adeguatezza e pulizia dei bagni* (abbonati: 52.7% e occasionali: 59.0%).

**Grafico 55 - Livello di soddisfazione per gli aspetti relativi al comfort a bordo, per tipologia di utenza**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Prospetto 4 - Grado di soddisfazione dell'utenza abbonata per i singoli aspetti del servizio a bordo treno e per direttrice**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

DIRETRICE	Indicatore	Caratteristiche del servizio		Caratteristiche del vettore		Aspetti connessi al comfort					
		Puntualità	Coincidenze dei treni	Senso di sicurezza	Personale di bordo	Disponibilità di posti a sedere	Pulizia a bordo delle vetture	Adeguatezza e pulizia dei bagni	Funzionamento del condizionamento riscaldamento	Funzionamento delle porte di accesso al treno	Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	% Sodd.	64,1	71,8	81,7	97,6	79,3	81,4	59,6	74,7	92,8	83,5
	Voto medio	2,9	3,1	3,5	4,2	3,4	3,3	2,7	3,2	3,8	3,5
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	% Sodd.	54,2	66,7	84,0	95,7	79,4	82,8	52,8	77,6	89,5	79,0
	Voto medio	2,6	2,9	3,6	4,2	3,4	3,4	2,7	3,3	3,7	3,3
Firenze - Arezzo - Chiusi	% Sodd.	50,8	62,6	86,8	93,1	76,6	76,2	49,6	60,5	83,2	69,5
	Voto medio	2,5	2,8	3,6	4,0	3,5	3,2	2,5	2,9	3,6	3,1
Firenze - Empoli - Siena	% Sodd.	54,8	65,7	81,5	92,7	74,0	73,4	48,8	59,9	81,2	69,4
	Voto medio	2,6	2,9	3,4	3,9	3,2	3,2	2,5	2,9	3,4	3,1
Firenze - BorgoS.Lorenzo	% Sodd.	59,9	67,6	91,0	96,5	77,4	78,8	52,9	64,8	90,1	77,8
	Voto medio	2,7	3,0	3,8	4,2	3,4	3,3	2,6	2,9	3,7	3,4
Pisa - Lucca - Aulla	% Sodd.	53,8	65,3	90,7	95,4	75,6	81,8	65,2	79,4	93,8	84,5
	Voto medio	2,6	2,8	3,8	4,1	3,3	3,5	3,0	3,4	3,9	3,5
La Spezia - Pisa - Livorno	% Sodd.	55,3	68,2	80,4	94,5	72,6	72,9	42,2	71,5	83,9	77,7
	Voto medio	2,7	2,9	3,4	4,1	3,2	3,1	2,3	3,1	3,5	3,3
Livorno - Grosseto Orbetello	% Sodd.	65,5	73,3	85,8	97,6	80,1	67,3	40,8	62,5	87,1	77,8
	Voto medio	2,9	3,0	3,5	4,3	3,6	3,0	2,3	2,9	3,6	3,4
Relazioni Metropolitane	% Sodd.	56,0	64,2	85,3	96,0	78,7	82,3	53,8	73,5	87,6	76,4
	Voto medio	2,7	2,9	3,6	4,2	3,4	3,4	2,7	3,2	3,6	3,3
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	% Sodd.	78,5	70,2	87,6	93,3	83,4	66,3	45,9	76,1	85,3	76,7
	Voto medio	3,4	3,2	3,7	4,1	3,6	3,1	2,4	3,4	3,7	3,5
Altre direttrici	% Sodd.	62,1	63,9	90,9	95,0	81,9	71,1	54,3	67,9	84,2	76,7
	Voto medio	2,9	2,9	3,7	4,1	3,7	3,1	2,6	3,0	3,5	3,4
Totale Utenza	% Sodd.	<b>57,6</b>	<b>67,2</b>	<b>84,5</b>	<b>95,4</b>	<b>77,6</b>	<b>78,3</b>	<b>52,7</b>	<b>70,6</b>	<b>87,8</b>	<b>77,5</b>
	Voto medio	<b>2,71</b>	<b>2,95</b>	<b>3,6</b>	<b>4,1</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>2,6</b>	<b>3,1</b>	<b>3,6</b>	<b>3,3</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Prospetto 5 - Grado di soddisfazione dell'utenza occasionale per i singoli aspetti del servizio a bordo treno e per direttrice**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

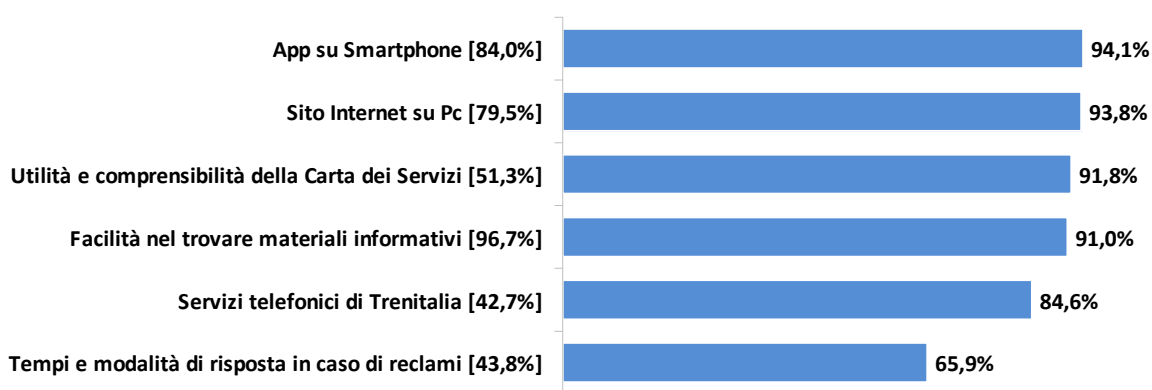
DIRETRICE	Indicatore	Caratteristiche del servizio		Caratteristiche del vettore		Aspetti connessi al comfort					
		Puntualità	Coincidenze dei treni	Senso di sicurezza	Personale di bordo	Disponibilità di posti a sedere	Pulizia a bordo delle vetture	Adeguatezza e pulizia dei bagni	Funzionamento del condizionamento riscaldamento	Funzionamento delle porte di accesso al treno	Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalità
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	% Sodd.	80,6	82,9	89,7	97,1	86,6	82,6	61,2	80,4	94,1	82,3
	Voto medio	3,6	3,6	4,0	4,2	3,8	3,6	2,9	3,5	4,1	3,7
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca - Viareggio	% Sodd.	70,7	78,1	87,9	94,7	89,3	85,4	58,4	80,3	94,3	79,4
	Voto medio	3,3	3,3	3,9	4,1	3,9	3,6	2,8	3,6	4,1	3,6
Firenze - Arezzo - Chiusi	% Sodd.	75,1	85,9	89,8	93,9	92,6	84,3	61,8	83,7	91,8	85,5
	Voto medio	3,5	3,7	4,0	4,2	4,1	3,6	2,9	3,6	4,1	3,8
Firenze - Empoli - Siena	% Sodd.	75,8	85,1	90,4	94,7	94,6	83,1	55,4	77,5	94,5	82,1
	Voto medio	3,5	3,6	3,9	4,1	4,0	3,5	2,8	3,4	4,0	3,7
Firenze - Borgo S. Lorenzo	% Sodd.	81,1	86,7	98,2	98,9	89,7	88,5	64,2	85,6	93,7	87,8
	Voto medio	3,6	3,6	4,3	4,3	3,9	3,6	2,9	3,7	4,1	3,7
Pisa - Lucca - Aulla	% Sodd.	56,5	72,0	93,2	93,7	90,7	90,7	73,9	83,9	93,9	81,0
	Voto medio	2,9	3,3	4,1	4,1	4,0	3,7	3,3	3,6	4,1	3,5
La Spezia - Pisa - Livorno	% Sodd.	68,2	80,9	87,2	96,4	87,8	71,4	45,2	77,4	87,2	78,6
	Voto medio	3,1	3,4	3,8	4,2	3,8	3,1	2,4	3,3	3,8	3,5
Livorno - Grosseto Orbetello	% Sodd.	78,6	85,6	82,1	91,5	97,1	79,3	35,2	76,6	92,1	80,0
	Voto medio	3,5	3,6	3,8	4,2	4,2	3,3	2,1	3,3	4,0	3,6
Relazioni Metropolitane	% Sodd.	71,1	84,4	91,9	93,9	92,5	87,3	60,3	84,8	92,0	85,8
	Voto medio	3,3	3,5	4,0	4,1	4,0	3,6	2,9	3,6	4,1	3,7
Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Prato Vecchio Stia	% Sodd.	87,1	75,8	91,4	88,8	94,6	80,6	57,4	85,6	93,5	77,9
	Voto medio	3,9	3,5	4,2	4,1	4,3	3,6	2,7	3,9	4,1	3,6
Altre direttrici	% Sodd.	77,2	81,7	85,3	93,7	89,9	80,0	60,9	84,3	90,5	80,9
	Voto medio	3,7	3,6	3,9	4,1	4,1	3,5	2,9	3,5	4,1	3,8
Totale Utenza	% Sodd.	<b>74,7</b>	<b>82,2</b>	<b>89,7</b>	<b>95,2</b>	<b>90,0</b>	<b>83,5</b>	<b>59,0</b>	<b>81,4</b>	<b>92,9</b>	<b>82,4</b>
	Voto medio	<b>3,41</b>	<b>3,54</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>3,9</b>	<b>3,5</b>	<b>2,8</b>	<b>3,5</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Valutazione dei servizi di accesso alle informazioni:** oltre agli elementi legati al servizio di trasporto visti nei paragrafi precedenti, sono state esaminate anche le valutazioni degli utenti abbonati in merito ai servizi per ***l'accesso alle informazioni***<sup>8</sup> :

- *Facilità nel trovare materiali informativi*
- *Servizi telefonici di Trenitalia*
- *Sito internet su PC*
- *Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi*
- *Tempi e modalità di risposta in caso di reclami*
- *APP su smartphone*

**Grafico 56 - Livello di soddisfazione degli abbonati per gli aspetti relativi all'accesso alle informazioni** (% di voti compresi tra 3 e 5 calcolate al netto di coloro che non hanno usato il servizio o hanno risposto 'non so'; tra parentesi quadre è fornita la % di coloro che hanno espresso una valutazione)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

I servizi di informazione acquisibili attraverso la **APP su smartphone** e attraverso la consultazione del **sito internet tramite PC** risultano conosciuti, usati e molto apprezzati (% di voti 3-5 rispettivamente di: 94.1% e 93.8% - voto medio: 4.11 e 3.99) (**Grafico 56**).

Anche coloro che conoscono la **Carta dei Servizi** (poco più del 50%) esprimono una valutazione positiva, con il 91.8% di soddisfatti e un voto medio pari a 3.76)

La quasi totalità degli abbonati risponde sulla **Facilità nel trovare materiali informativi** ed esprime anch'essa una elevata soddisfazione (% di voti 3-5: 91% e voto medio pari a 3.91)<sup>9</sup>.

Poco utilizzati i **Servizi telefonici di Trenitalia** (42.7% degli abbonati) ma comunque abbastanza apprezzati (% di voti 3-5: 84.6% e voto medio pari a 3.57).

L'aspetto meno soddisfacente, come è intuibile, riguarda **Tempi e modalità di gestione dei reclami** (livello di soddisfazione pari al 65.9% e voto medio 3.03).

Infine nel **prospetto 6** sono presentate per le diverse direttrici le valutazioni degli abbonati per gli aspetti dell'accesso all'informazione.

<sup>8</sup> E' stata chiesta una valutazione sulla *Facilità nel trovare materiali informativi* anche agli utenti occasionali. Tale valutazione molto positiva è riportata nella Appendice 2 Tabella 24.F2.

<sup>9</sup> Il giudizio sulla *Facilità nel trovare materiali informativi* che come si è detto è stato rilevato anche per gli utenti occasionali, risulta ampiamente positivo anche tra di loro (95.3% di soddisfatti e voto medio pari a 4.2).



**Prospetto 6 - Grado di soddisfazione per gli aspetti relativi all'accesso alle informazioni per tipologia di utenza e direttrice**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

DIRETRICE	Utenza	Servizi telefonici di Trenitalia		Sito Internet su Pc		App su Smartphone		Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi		Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, carline)		Tempi e modalità di risposta in caso di reclami	
		% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	89,2%	3,70	94,7%	4,03	94,2%	4,19	94,7%	3,92	92,5%	3,97	70,8%	3,24
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	96,9%	4,29	-	-
Firenze - Prato - Pistoia - Lucca -Viareggio	Abbonata	83,4%	3,60	93,3%	3,98	93,7%	4,09	95,8%	3,96	92,2%	4,00	69,4%	3,15
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	96,3%	4,21	-	-
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	85,2%	3,59	91,7%	3,94	93,1%	4,05	85,6%	3,58	86,5%	3,77	61,0%	2,88
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	93,8%	4,24	-	-
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	71,9%	3,19	88,7%	3,82	93,9%	4,13	87,2%	3,54	89,5%	3,75	63,5%	2,81
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	96,9%	4,15	-	-
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	75,3%	3,40	95,2%	3,98	94,7%	4,09	87,2%	3,72	88,9%	3,92	61,6%	2,89
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	93,3%	4,17	-	-
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	88,7%	3,70	95,8%	4,07	93,7%	4,04	91,5%	3,70	95,4%	4,09	63,6%	2,86
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	97,2%	4,21	-	-
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	89,4%	3,56	97,7%	4,04	93,1%	4,06	92,1%	3,66	93,0%	3,95	60,2%	2,81
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	95,7%	4,18	-	-
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	85,7%	3,54	96,9%	4,20	96,3%	4,21	98,6%	3,89	94,5%	4,02	57,1%	2,81
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	94,9%	4,16	-	-
Relazioni Metropolitane	Abbonata	84,7%	3,61	92,9%	3,96	95,3%	4,11	90,1%	3,60	90,0%	3,84	67,2%	3,03
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	92,0%	4,11	-	-
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	Abbonata	86,6%	3,67	93,8%	3,95	96,2%	4,11	95,3%	3,93	89,4%	3,88	76,1%	3,28
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	93,4%	4,10	-	-
Altre direttrici	Abbonata	79,0%	3,38	92,4%	3,96	95,5%	3,98	88,2%	3,51	89,5%	3,85	65,8%	3,24
	Occasionale	-	-	-	-	-	-	-	-	88,2%	3,95	-	-
Totale Utenza	<b>Abbonata</b>	<b>84,6%</b>	<b>3,57</b>	<b>93,8%</b>	<b>3,99</b>	<b>94,1%</b>	<b>4,11</b>	<b>91,8%</b>	<b>3,76</b>	<b>91,0%</b>	<b>3,91</b>	<b>65,9%</b>	<b>3,03</b>
	<b>Occasionale</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>95,3%</b>	<b>4,21</b>	-	-

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Valutazione dei servizi in stazione da parte degli abbonati:** vengono ora presentati i giudizi degli abbonati sulle stazioni distinguendo quelle di partenza da quelle di arrivo<sup>10</sup>.

I servizi considerati sono:

- *Presenza ed orari della biglietteria*
- *Tabelloni informativi su orari di arrivo e partenza*
- *Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione*
- *Informazioni precise ed immediate da parte del personale*
- *Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico*
- *Presenza dei bus nei pressi della stazione*
- *Possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni*
- *Garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie emergenze.*

Le valutazioni risultano ampiamente positive per quasi tutti gli aspetti considerati e quasi sempre migliori per le stazioni di arrivo rispetto a quelle di partenza (**Grafico 57**).

L'elemento che riscuote minor soddisfazione è quello della *Possibilità di parcheggio* per il quale la percentuale di soddisfatti è pari a 63.7% nelle stazioni di partenza e 66.4% per la stazione di arrivo. Altri aspetti in fondo alla graduatoria sono il senso di *sicurezza in caso di furti, molestie e emergenze* e *l'informazione su altri mezzi di trasporto pubblico*.

Per gli altri aspetti considerati, che registrano livelli di soddisfazione intermedi, vale la pena di evidenziare uno scarto nelle valutazioni, con giudizi più elevati nelle stazioni di arrivo, in relazione a tre elementi: *Informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione* (85.3% contro 79.9%), *Presenza ed orari della biglietteria* (86.2% contro 78%), *Informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico* (78.8% contro 69.8%).

**Grafico 57 – Livello di soddisfazione per i servizi in stazione – Utenti abbonati (% voti tra 3 e 5)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

<sup>10</sup> Si precisa che per ciascuna direttrice le stazioni di partenza considerate sono quelle a maggior frequentazione ossia quelle localizzate perlopiù nei grandi centri, mentre le stazioni di arrivo si distribuiscono un po' ovunque sul territorio e sono localizzate spesso anche nei piccoli e medi centri.

Anche l'utenza occasionale ha fornito una valutazione sulla *Possibilità di parcheggio nei pressi della stazione* e sui *Servizi e informazioni della biglietteria*, senza però entrare nel merito della tipologia di stazione (**Grafico 58**).

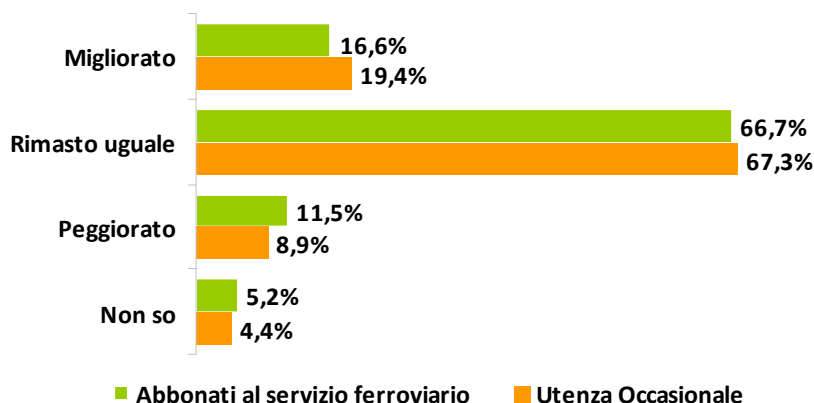
**Grafico 58 - Livello di soddisfazione per la possibilità di parcheggio nei pressi della stazione e sui servizi e informazioni della biglietteria – Utenti occasionali (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**L'andamento del servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno:** nel complesso la maggioranza degli utenti, sia abbonati che occasionali, ritiene che la qualità del servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno sia rimasta stabile (rispettivamente 66.7% e 67.3%). Peraltro la quota di coloro che ritengono che il servizio sia migliorato (17-19%) è significativamente maggiore di quella che percepisce un peggioramento (9%-11%) (**Grafico 59**).

**Grafico 59 - Percezione dell'andamento del servizio nell'ultimo anno per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

Il **Prospetto 7** presenta i dati relativi alla percezione dell'andamento nelle singole direttrici; si osserva che la tratta con le percentuali più elevate di miglioramento per entrambe le tipologia di utenza è la *Pisa-Lucca-Aulla*; risulta invece piuttosto elevata la percezione di peggioramento per gli abbonati sulle direttrici *Firenze-Arezzo-Chiusi* (16.8%), *Firenze-Empoli-Siena* (16.0%) e *Firenze-Borgo S.Lorenzo* (15.5%) e per gli occasionali sulle *Altre Direttici* (13.8%) e sulla *Firenze-Borgo S.Lorenzo* (13.2%).

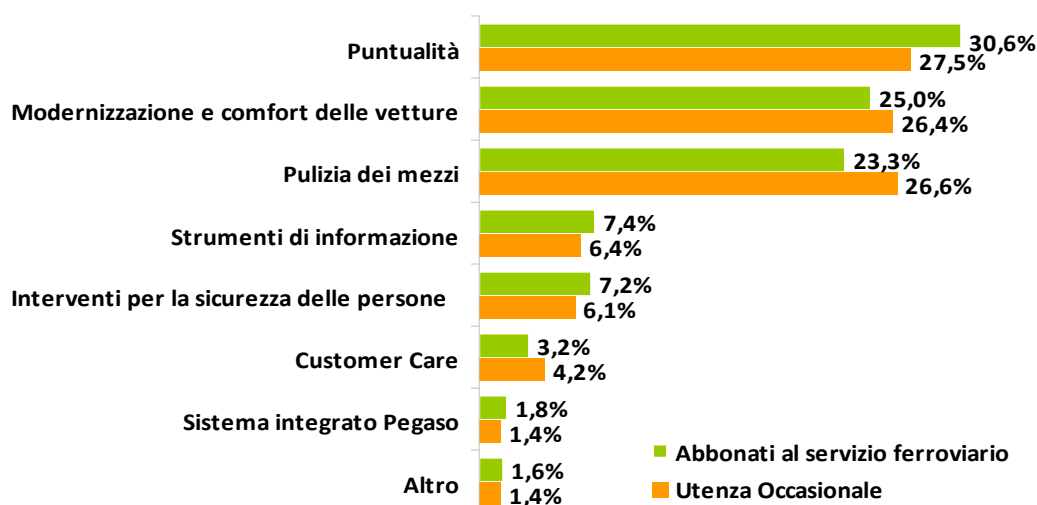
**Prospetto 7 - Percezione dell'andamento del servizio per tipologia di utenza e direttrice**  
(valori percentuali)

Direttrice	Tipologia di Utenza	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato	Non so
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	Abbonata	16,8%	67,6%	9,0%	6,6%
	Occasionale	18,1%	69,1%	7,6%	5,3%
Firenze - Prato- Pistoia - Lucca - Viareggio	Abbonata	15,3%	70,1%	11,6%	3,1%
	Occasionale	18,4%	64,6%	11,2%	5,8%
Firenze - Arezzo - Chiusi	Abbonata	13,5%	66,4%	16,8%	3,3%
	Occasionale	22,0%	67,2%	8,2%	2,6%
Firenze - Empoli - Siena	Abbonata	16,0%	63,0%	16,0%	5,0%
	Occasionale	18,2%	72,1%	6,7%	3,0%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	Abbonata	15,4%	65,1%	15,5%	4,0%
	Occasionale	13,5%	70,4%	13,2%	3,0%
Pisa - Lucca - Aulla	Abbonata	22,7%	61,2%	9,5%	6,6%
	Occasionale	30,4%	59,7%	6,6%	3,3%
La Spezia - Pisa - Livorno	Abbonata	13,8%	73,3%	5,8%	7,1%
	Occasionale	16,9%	71,6%	8,1%	3,4%
Livorno - Grosseto - Orbetello	Abbonata	20,5%	63,7%	8,8%	7,0%
	Occasionale	16,5%	66,9%	10,8%	5,8%
Relazioni Metropolitane	Abbonata	19,3%	63,9%	11,5%	5,3%
	Occasionale	22,3%	65,3%	7,6%	4,8%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	Abbonata	22,7%	59,5%	11,7%	6,1%
	Occasionale	22,8%	59,8%	12,0%	5,4%
Altre direttrici	Abbonata	22,0%	60,4%	12,1%	5,4%
	Occasionale	17,9%	64,2%	13,8%	4,1%
<b>Totale Utanza</b>	<b>Abbonata</b>	<b>16,6%</b>	<b>66,7%</b>	<b>11,5%</b>	<b>5,2%</b>
	<b>Occasionale</b>	<b>19,4%</b>	<b>67,3%</b>	<b>8,9%</b>	<b>4,4%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

La *Puntualità*, sia per gli abbonati che per gli utenti occasionali, è l'aspetto che maggiormente ha contribuito al **miglioramento del servizio** seguito da *Modernizzazione e comfort delle vetture* e da *Pulizia dei mezzi*; la *Puntualità* viene citata in misura maggiore dagli abbonati mentre gli altri aspetti registrano percentuali più alte tra l'utenza occasionale (**Grafico 60**).

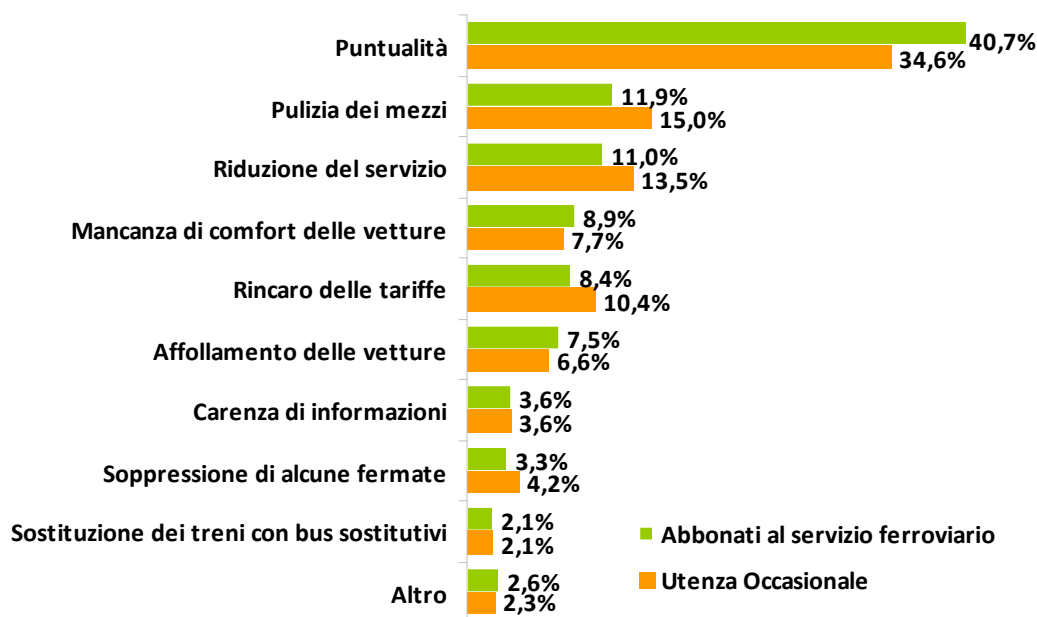
**Grafico 60 - Interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio per tipologia di utenza**  
(valori percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

Anche per ciò che riguarda il **peggioramento del servizio ferroviario** al primo posto si trova la *Puntualità* segnalata questa volta in misura nettamente superiore agli altri aspetti. Tale criticità è lamentata in misura maggiore dagli utenti abbonati (40.7% rispetto a 34.6% degli occasionali). Tra gli altri aspetti *Riduzione del servizio*, *Rincarare delle tariffe* e *Pulizia dei mezzi* registrano percentuali di citazioni più alte da parte degli utenti occasionali mentre *Affollamento* e *Mancanza di comfort* sono segnalati in misura maggiore dagli abbonati (**Grafico 61**).

**Grafico 61 - Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio, per tipologia di utenza**  
(valori percentuali sul totale delle segnalazioni)



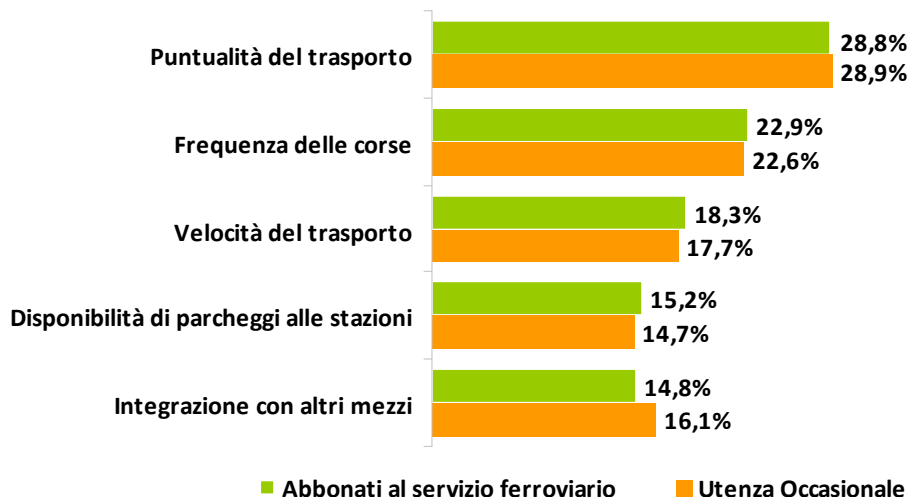
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

## 2.4.5 L'importanza delle componenti

Gli abbonati e l'utenza occasionale evidenziano **graduatorie d'importanza** sostanzialmente analoghe (**Grafici 62 e 63**) rispetto ai fattori che compongono il servizio ferroviario:

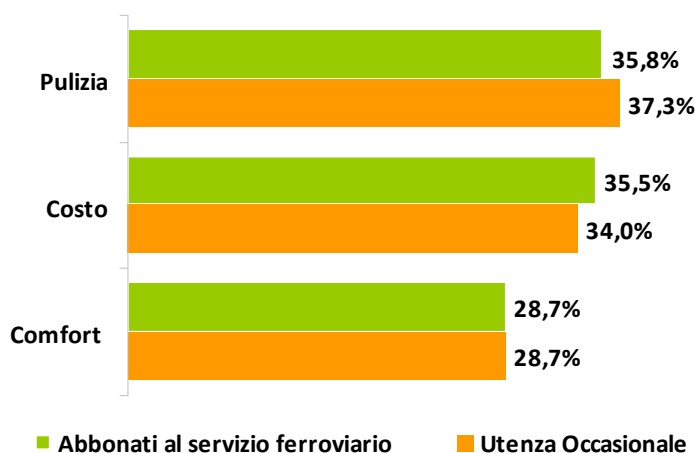
- *fattori di tipo strutturale*: velocità, puntualità, frequenza, disponibilità di parcheggi in stazione, integrazione modale;
- *altri fattori*: costo, pulizia, comfort a bordo del treno.

**Grafico 62 - Graduatoria dei "fattori strutturali" più importanti per tipologia di utenza**  
(distribuzione % del punteggio complessivo)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Grafico 63 - Graduatoria di "altri fattori" considerati più importanti per tipologia di utenza**  
(distribuzione % del punteggio complessivo)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

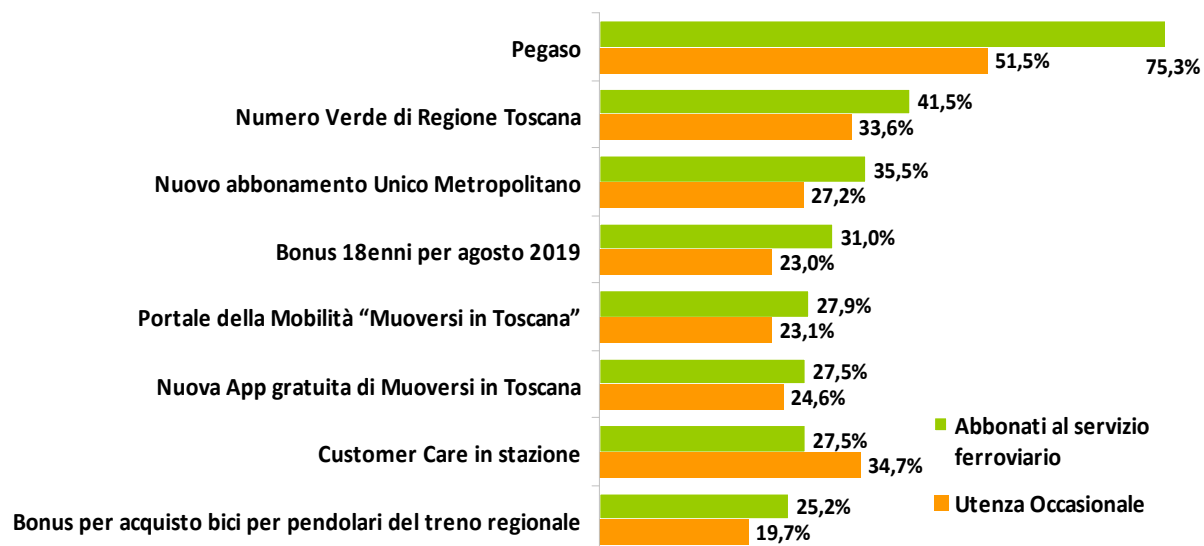
## 2.4.6 I servizi accessori al trasporto ferroviario

L'edizione 2019 dell'indagine ha rilevato anche il grado di conoscenza dei seguenti servizi e opportunità:

- *Pegaso*
- *Numero Verde di Regione Toscana*
- *Portale della Mobilità "Muoversi in Toscana"*
- *Bonus per acquisto bici per pendolari del treno regionale*
- *Nuovo abbonamento Unico Metropolitan*
- *Nuova App gratuita di "Muoversi In Toscana"*
- *Bonus 18enni per agosto 2019*
- *Customer Care (assistenza in stazione)*

In generale la loro conoscenza risulta più alta tra gli abbonati, come è naturale che sia, dato il loro maggior utilizzo del servizio ferroviario e la loro maggiore familiarità con la vasta gamma di servizi e opportunità offerte (**Grafico 64**). Costituisce un'eccezione il servizio di *Customer Care in stazione* maggiormente conosciuto dall'utenza occasionale; in questo caso è la natura stessa del servizio a favorire la maggiore notorietà tra gli utenti occasionali: l'assistenza in stazione viene infatti ricercata da chi ha bisogno di informazioni o aiuto al momento dell'uso del servizio, una situazione più frequente per un utente occasionale rispetto ad un abbonato. L'elemento più conosciuto per entrambe le categorie è il *sistema Pegaso*, anche se con un ampio scarto nei livelli di notorietà tra le due tipologie di utenza.

**Grafico 64 - Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario per tipologia di utenza**  
(valori percentuali)



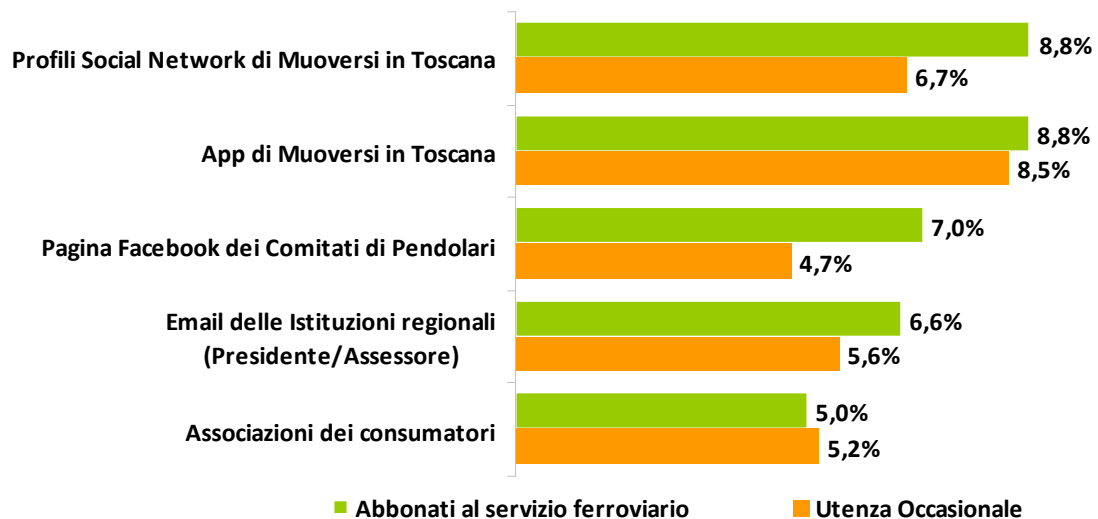
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

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

L'utilizzo dei canali di relazione tra gli utenti e la Regione Toscana fanno registrare percentuali di utilizzo contenute in entrambi le categorie di utenza (sotto il 10%), con un utilizzo in genere leggermente superiore tra gli abbonati. In dettaglio si segnala che (**Grafico 65**):

- i canali più utilizzati sono i *profili Social Network* e la *APP di Muoversi in Toscana*; l'utilizzo dell'*APP* è molto simile nelle due categorie di utenza mentre i profili sui *Social Network Muoversi in Toscana* sono maggiormente utilizzati dagli abbonati;
- l'uso dell'*e-mail* per contattare direttamente le istituzioni regionali è più diffuso tra gli abbonati (6.6% contro 5.6% degli utenti occasionali);
- le *Associazioni dei consumatori* vengono usate poco da entrambe le categorie (5.2% rispetto a 5%).

**Grafico 65 – Utilizzo di alcuni canali di relazione per questioni legate trasporto ferroviario, per tipologia di utenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019



## Sintesi - ABBONATI E OCCASIONALI

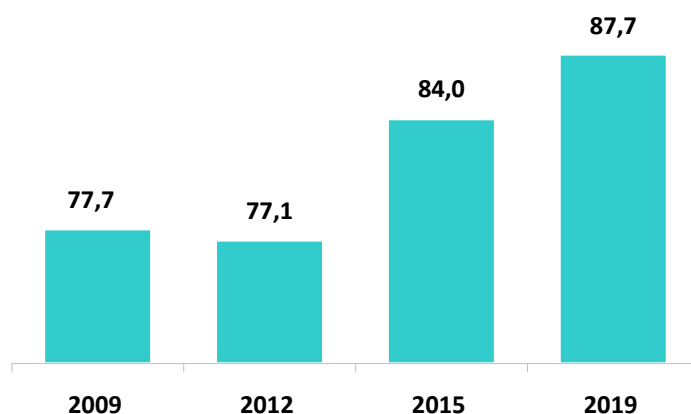
<b>Utenti abbonati</b>	<b>59.4%</b>
<b>Utenti occasionali</b>	<b>40.6%</b>
<b>Gli abbonati sono in media 7 anni più giovani degli occasionali e sono caratterizzati dalla maggioranza assoluta (59.3%) di studenti</b>	
<b>Abbonati che utilizzano il servizio da 3 a 7 volte a settimana</b>	<b>96.0%</b>
<b>Occasionalisti che utilizzano il servizio da 3 a 7 volte a settimana</b>	<b>26.0%</b>
<b>Abbonati fedeli al servizio (uso da oltre 2 anni)</b>	<b>69.1%</b>
<b>Occasionalisti fedeli al servizio (uso da oltre 2 anni)</b>	<b>74.3%</b>
<b>Abbonati soddisfatti del servizio nel complesso (voti 3 - 5)</b>	<b>84.4%</b>
<b>Occasionalisti soddisfatti del servizio nel complesso (voti 3 - 5)</b>	<b>92.5%</b>
<b>Abbonati: miglioramento del servizio nell'ultimo anno</b>	<b>16.6%</b>
<b>Occasionalisti: miglioramento del servizio nell'ultimo anno</b>	<b>19.4%</b>

## 2.5 La qualità percepita del servizio ferroviario dal 2009 al 2019

### 2.5.1 La valutazione del servizio

Il confronto delle valutazioni sul servizio ferroviario nelle quattro indagini realizzate negli ultimi dieci anni (2009, 2012, 2015 e 2019) evidenziano – dopo la leggera flessione del 2012 – un **trend di soddisfazione in progressiva crescita**: i viaggiatori che esprimono un voto positivo (da 3 a 5) passano infatti da circa il 77% degli anni 2009 e 2012 all'84% del 2015 al quasi 88% del 2019 (**Grafico 66**). La crescita si osserva anche in termini di voto medio complessivo pari a circa 3.2 nel 2012 e nel 2009, a 3.3 nel 2015 e a 3.5 nel 2019.

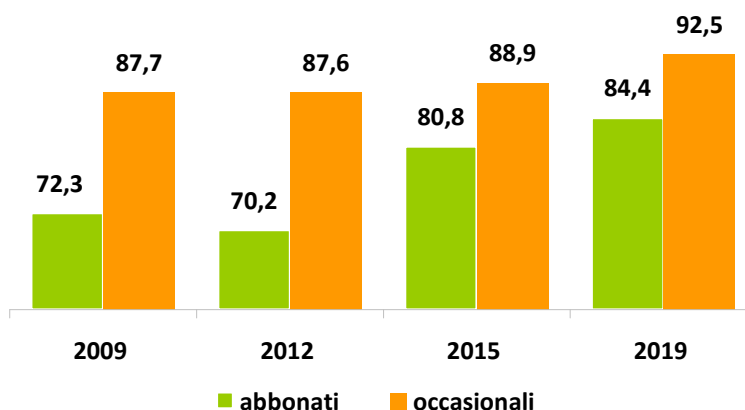
**Grafico 66 – Grado di soddisfazione complessiva per il servizio ferroviario – Tutti gli utenti – Anni 2009 – 2012 – 2015 - 2019 (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

La crescita si osserva sia per l'utenza occasionale che per quella abbonata che - vivendo con maggior assiduità il servizio - è in grado di dare un giudizio più attento e circostanziato e tendenzialmente anche più critico (**Grafico 67**).

**Grafico 67 – Grado di soddisfazione complessiva per il servizio ferroviario, per tipologia di utenza – Anni 2009 – 2012 – 2015 - 2019 (percentuale di voti compresi tra 3 e 5)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

Il trend in crescita risulta diffuso sul territorio e riguarda tutte le direttrici con la sola eccezione della tratta *Firenze-Empoli-Siena* che registra tra il 2015 e il 2019 un calo di circa un punto percentuale nella soddisfazione (**Prospetto 8**).

Gli incrementi maggiori nella soddisfazione, tra il 2015 e il 2019, si registrano tra gli utenti delle tratte *Firenze-Prato-Pistoia-Lucca-Viareggio* (+6.2%) e *Firenze - Borgo S.Lorenzo* (+5.9).

**Prospetto 8 – Grado di soddisfazione complessiva per anno di indagine e direttrice – Anni 2015 -2019**  
(percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)

Direttrice	Anno di indagine	% Soddisfatti (voti 3-5)	Voto medio
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	2015	86,7%	3,4
	2019	90,2%	3,6
Firenze - Prato- Pistoia - Lucca -Viareggio	2015	82,0%	3,3
	2019	88,2%	3,5
Firenze - Arezzo - Chiusi	2015	82,3%	3,3
	2019	86,0%	3,5
Firenze - Empoli - Siena	2015	83,5%	3,3
	2019	82,3%	3,4
Firenze - Borgo S. Lorenzo	2015	81,2%	3,3
	2019	87,1%	3,5
Pisa - Lucca - Aulla	2015	82,6%	3,2
	2019	84,7%	3,4
La Spezia - Pisa - Livorno	2015	83,7%	3,2
	2019	88,0%	3,4
Livorno - Grosseto - Orbetello	2015	88,2%	3,5
	2019	92,2%	3,6
Relazioni Metropolitane	2015	83,5%	3,3
	2019	87,1%	3,5
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	2015	88,0%	3,6
	2019	89,8%	3,7
Altre direttrici	2015	85,9%	3,4
	2019	86,4%	3,6
<b>Totale Utenza</b>	<b>2015</b>	<b>84,0%</b>	<b>3,3</b>
	<b>2019</b>	<b>87,7%</b>	<b>3,5</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

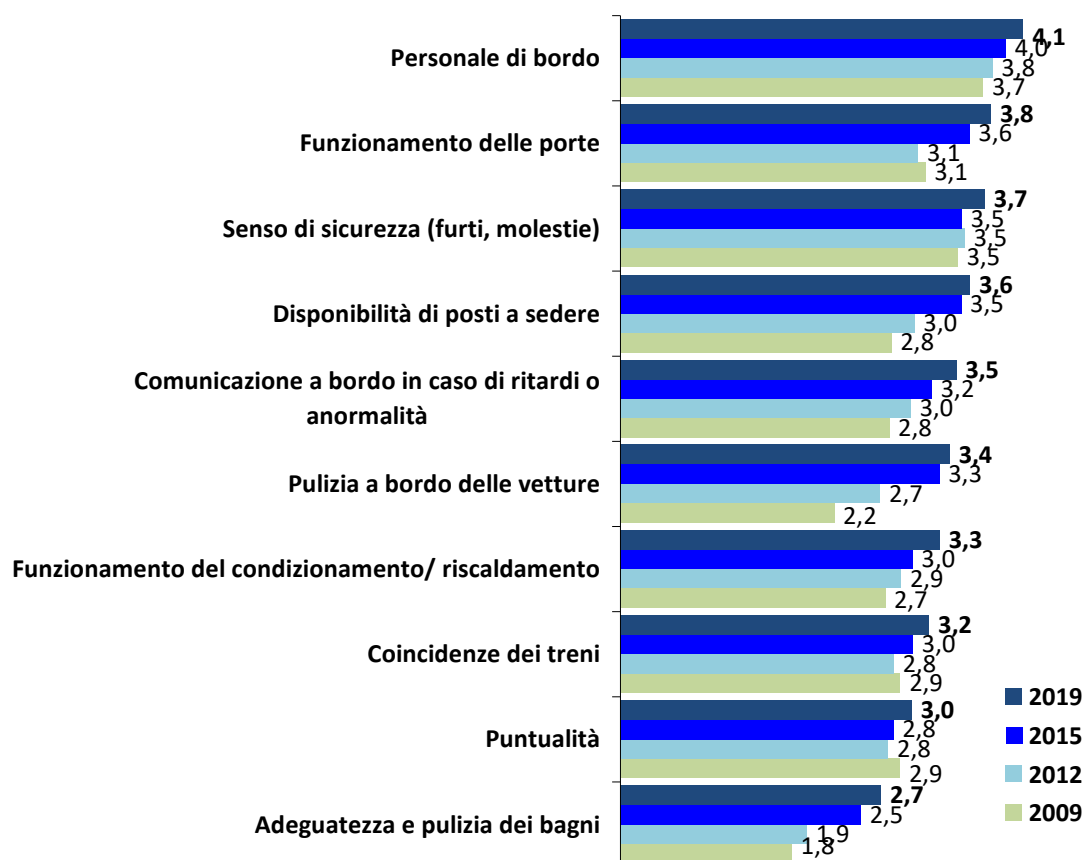
L'analisi dell'andamento della soddisfazione per i singoli aspetti che costituiscono il servizio ferroviario (in termini di voto medio) permette di osservare che (**Grafico 68**):

- il trend in crescita registrato per il servizio visto nel suo complesso si nota anche per tutti gli aspetti che costituiscono il servizio, sia pur con intensità diverse;
- in particolare il dato iniziale del 2009 è più basso rispetto a quello di tutte le tre edizioni successive per tutti gli aspetti, con le eccezioni del *Funzionamento delle porte*, delle

*Coincidenze dei treni e della Puntualità* parametri per i quali il dato 2009 era superiore a quello del 2012. Successivamente però il trend torna in crescita;

- la graduatoria delle valutazioni si conferma nel tempo e vede come elemento più apprezzato la cortesia del *Personale di bordo* e come elemento meno soddisfacente *l'adeguatezza e la pulizia dei bagni*;
- gli incrementi maggiori registrati tra 2015 e 2019 riguardano il *Funzionamento del condizionamento-riscaldamento* e le *Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie*. Buoni anche gli incrementi per il *senso di sicurezza per furti/molestie*, il *funzionamento delle porte* e *l'adeguatezza e pulizia dei bagni*.

**Grafico 68 – Grado di soddisfazione rispetto a 10 aspetti del servizio ferroviario (voto medio) confronto 2009 - 2012 – 2015 - 2019**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

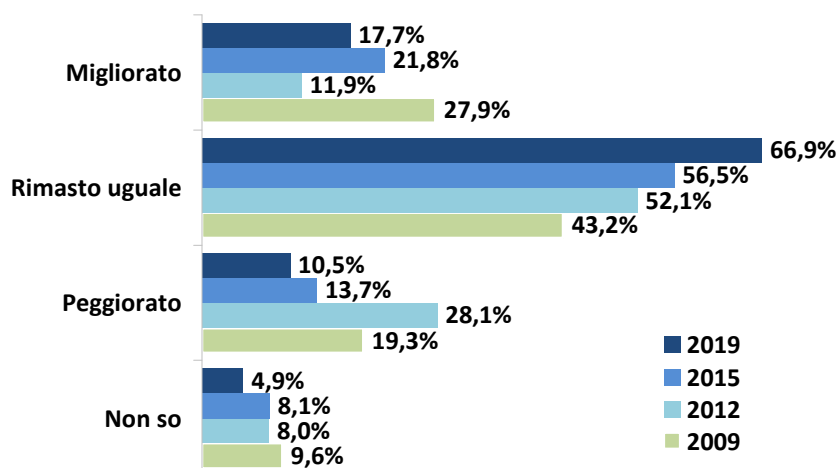
In relazione alla **percezione del cambiamento del servizio**<sup>11</sup> si evidenzia (**Grafico 69**):

- un trend in crescita della quota di utenza che vede una situazione stabile del servizio (dal 43.2% del 2009, al 52.1% del 2012, al 56.5% del 2015, al 66.9%);
- una progressiva riduzione a partire dal 2012 della percezione di peggioramento (dal 28% al 10% del 2019);
- nel 2015 e nel 2019 tra i viaggiatori che osservano cambiamenti nel servizio prevalgono invece le percezioni di miglioramento su quelle di una situazione peggiorata.

<sup>11</sup> Per la corretta lettura del dato si ricorda che la valutazione in termini di miglioramento/peggioramento fa sempre riferimento all'anno precedente a quello dell'indagine.

Nel **Prospetto 9** è presentato il confronto dei dati 2015 – 2019 per direttrice.

**Grafico 69 – Andamento del servizio ferroviario rispetto all'anno precedente (valori percentuali) confronto 2009 – 2012 – 2015 - 2019**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Prospetto 9 – Percezione di un miglioramento del servizio per anno di indagine e direttrice – (percentuale di voti compresi tra 3 e 5 e voto medio)**

Direttrice	Anno di indagine	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato	Non so
Firenze - Empoli - Pisa - Livorno	2015	21,5%	56,5%	11,1%	10,9%
	2019	17,4%	68,2%	8,4%	6,0%
Firenze - Prato- Pistoia - Lucca -Viareggio	2015	21,8%	54,6%	15,2%	8,4%
	2019	16,7%	67,6%	11,4%	4,3%
Firenze - Arezzo - Chiusi	2015	19,5%	59,3%	16,3%	4,9%
	2019	16,9%	66,7%	13,4%	3,0%
Firenze - Empoli - Siena	2015	19,8%	59,1%	13,5%	7,6%
	2019	16,7%	66,1%	12,8%	4,3%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	2015	14,2%	57,7%	20,7%	7,4%
	2019	14,7%	67,2%	14,6%	3,6%
Pisa - Lucca - Aulla	2015	39,4%	43,4%	10,1%	7,1%
	2019	25,6%	60,6%	8,4%	5,4%
La Spezia - Pisa - Livorno	2015	23,2%	57,6%	10,5%	8,8%
	2019	14,8%	72,8%	6,5%	5,9%
Livorno - Grosseto - Orbetello	2015	19,9%	58,5%	13,7%	7,9%
	2019	18,9%	65,0%	9,6%	6,5%
Relazioni Metropolitane	2015	24,2%	54,3%	13,8%	7,7%
	2019	20,4%	64,4%	10,1%	5,1%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	2015	21,5%	60,1%	13,0%	5,4%
	2019	22,7%	59,6%	11,7%	5,9%
Altre direttrici	2015	16,1%	62,2%	15,7%	5,9%
	2019	19,9%	62,4%	13,0%	4,7%
<b>Totale Utenza</b>	<b>2015</b>	<b>21,8%</b>	<b>56,5%</b>	<b>13,7%</b>	<b>8,1%</b>
	<b>2019</b>	<b>17,7%</b>	<b>66,9%</b>	<b>10,5%</b>	<b>4,9%</b>

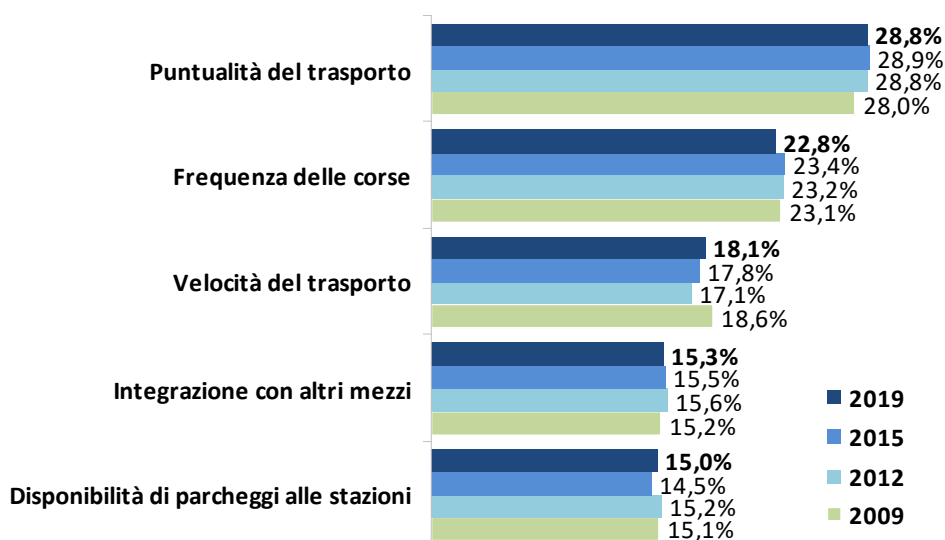
Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

## 2.5.2 L'importanza delle componenti

La graduatoria di importanza dei fattori strutturali si mantiene nel tempo di fatto immutata, sia in termini di successione degli elementi che di peso di importanza, non evidenziando dunque alcun cambiamento nella concezione del servizio (**Grafico 70**).

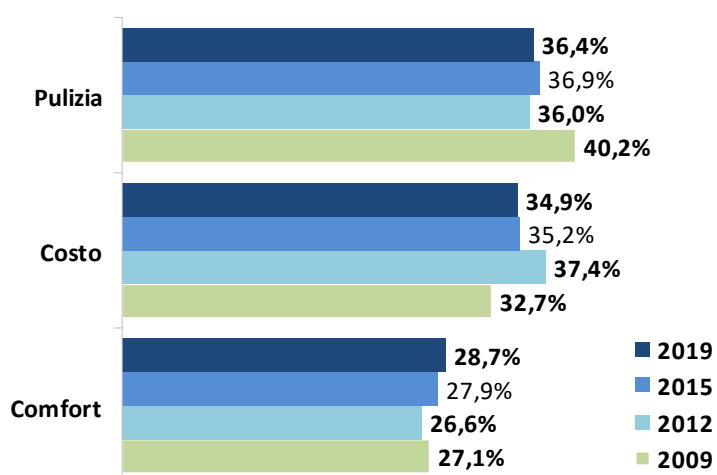
La situazione appare leggermente differente se si considera la classifica degli "altri fattori": *Costo* e *Pulizia* sono gli elementi più importanti, che negli anni si alternano al primo e secondo posto della graduatoria; il *Comfort* si posiziona in tutte le edizioni dell'indagine al terzo posto con un punteggio simile (**Grafico 71**).

**Grafico 70 – Graduatoria dei fattori strutturali considerati più importanti (valori percentuali) confronto 2009 - 2012 – 2015 – 2019**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Grafico 71 – Graduatoria degli "altri fattori" considerati più importanti (valori percentuali) confronto 2009 - 2012 – 2015 - 2019**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

### 3. Sintesi Conclusiva

**IL PROFILO:** l'indagine 2019 conferma il profilo dell'utenza già emerso nelle rilevazioni precedenti: il treno regionale è usato per lo più da giovani e giovani adulti, con una certa prevalenza femminile, e da persone istruite in maggioranza studenti ed impiegati.

**ABBONATI E OCCASIONALI :** il treno regionale è usato con frequenza elevata, spesso da oltre quattro anni, e nell'ultimo anno il suo utilizzo è rimasto lo stesso o è aumentato.

Gli abbonati rappresentano la maggioranza dell'utenza (59.4%) e sono largamente presenti su tutte le direttrici.

**USO DEL TRENO:** il treno regionale è utilizzato soprattutto per motivazioni di tipo sistematico - *studio e lavoro* - ma si conferma anche la presenza di un utilizzo legato a motivazioni più estemporanee (visite, vacanze, commissioni, affari) soprattutto da parte dell'utenza occasionale.

**SCELTA DEL TRENO:** la scelta del treno regionale è legata in primo luogo al *comfort del viaggio*, seguito da *ragioni economiche*. Dai dati emerge come la scelta del treno risulti fortemente legata alla "comodità" vista nel senso più ampio del termine, gli utenti infatti scelgono il treno non solo per il comfort del viaggio ma anche per *evitare problemi di traffico e parcheggio* e per la *velocità*, evidenziando una vera e propria scelta e non un semplice ripiego.

**SCELTA DELLA STAZIONE:** come in passato, la gran parte dei viaggiatori sceglie la stazione *più vicina all'abitazione o alla propria meta* (82.9%); peraltro permane - in misura maggiore tra gli utenti occasionali - una parte di utenza che sceglie una stazione *dotata di maggiori servizi*, seppure più *lontana*.

**L'USO DI ALTRI MEZZI:** buona parte dell'utenza (poco meno del 50%) arriva/lascia la stazione *solo a piedi* a conferma della capillarità del servizio. Tra i viaggiatori che si servono di altri mezzi si rileva una leggera prevalenza dell'utilizzo di forme di *trasporto pubblico*.

#### LE VALUTAZIONI DEL SERVIZIO FERROVIARIO:

- **nel 2019 gli utenti, sia abbonati che occasionali, sono piuttosto soddisfatti:** l'87.7% dell'utenza complessiva assegna al servizio ferroviario regionale visto nel suo complesso un voto compreso tra 3 e 5 (su una scala da 1 a 5) con voto medio pari a 3.49. Tra gli utenti occasionali la percentuale di soddisfatti raggiunge il 92.5% (voto medio pari a 3.79), tra gli abbonati, conoscitori più attenti del servizio e generalmente più critici, si attesta sull'84.4% (voto medio pari a 3.29).
- **2009-2019 - un trend di soddisfazione in progressiva crescita:** le valutazioni rilevate nelle 4 indagini degli ultimi dieci anni (2009, 2012, 2015 e 2019) evidenziano un trend di soddisfazione in crescita: i viaggiatori che esprimono un voto positivo (da 3 a 5) passano infatti da circa il 77% degli anni 2009 e 2012, all'84% del 2015, a quasi l'88% del 2019. Tale trend riguarda sia l'utenza occasionale che quella abbonata, la quale - vivendo con maggior assiduità il servizio - è in grado di dare un giudizio più circostanziato.

- **l'apprezzamento è ampio, diffuso e in crescita in tutte le direttrici:** nel 2019 gli utenti *pienamente soddisfatti* (voti 4-5) costituiscono la maggioranza degli utenti in tutte le direttrici con tre sole eccezioni: *Pisa-Lucca-Aulla* (49.7%), *Firenze-Empoli-Siena* (48.5%), *La Spezia-Pisa-Livorno* (43.9%). Sono le direttrici che registrano la minor soddisfazione, in particolare la *Pisa-Lucca-Aulla* e la *Firenze-Empoli-Siena* dove gli insoddisfatti (voti 1-2) sono intorno al 15-18%. Inoltre il trend in crescita della soddisfazione registrato a livello generale riguarda tutte le direttrici con la sola eccezione della tratta *Firenze-Empoli-Siena* che tra il 2015 e il 2019 registra un calo di circa un punto percentuale.
- **l'apprezzamento riguarda quasi tutti gli aspetti del servizio:** nel 2019 tutti gli aspetti che costituiscono il servizio registrano un voto superiore a 3 con le sole eccezioni della *Puntualità* (2.99) e dell'*Adeguatezza della pulizia dei bagni* (2.68). La cortesia del *Personale di bordo* raggiunge 4.14. Inoltre il trend in crescita della soddisfazione osservato per il servizio visto nel suo complesso, si nota - a partire dal 2012 - anche per tutti gli aspetti del servizio, compresi quelli più critici della puntualità e della adeguatezza dei bagni.

**ANDAMENTO DEL SERVIZIO:** nella percezione dei viaggiatori il servizio si presenta essenzialmente **stabile nel tempo**: in più di due terzi dei casi essi ritengono infatti che nell'ultimo anno il servizio sia *rimasto uguale*. Chi percepisce un cambiamento lo vede principalmente di **segno positivo** (servizio *migliorato* nel 17.7% dei casi) mentre la sensazione di peggioramento interessa il 10.5% dei viaggiatori. Gli aspetti più citati come causa di miglioramento del servizio sono quelli della *Puntualità*, della *Modernizzazione comfort delle vetture* e della *Pulizia dei mezzi*. L'elemento *Puntualità* continua ad essere problematico perché questa è anche la principale ragione del peggioramento nel servizio per gli utenti che hanno notato un cambiamento di segno negativo.

**APP e SOCIAL di MUOVERSI IN TOSCANA:** i diversi canali di relazione tra utenti e Regione Toscana coinvolgono circa il 9% degli utenti. I più utilizzati sono i **profili social di Muoversi in Toscana** (6.9%), l'**APP di Muoversi in Toscana** (8.7%), la **mail delle Istituzioni regionali** (6.2%).

**I SERVIZI ACCESSORI:** tra i cosiddetti *servizi accessori* quello più conosciuto si conferma **Pegaso** (65.6%), seguito dal **Numero verde** (38.3%) e da **Customer Care in stazione** (37.2%). Buon livello di conoscenza si registra anche per il **Nuovo abbonamento Unico Metropolitan** (32.1%). Il **Portale della Mobilità Muoversi in Toscana**, i **Bonus 18enni per agosto 2019** e i **Bonus per acquisto bici** registrano percentuali di conoscenza inferiori, compresi tra 23% e 28%. La notorietà dei servizi accessori è – con la sola eccezione del servizio di Customer Care in stazione – maggiore tra gli utenti abbonati, che hanno maggiore familiarità con il servizio.



## 4. Nota Metodologica

**Obiettivi dell'indagine e temi indagati:** l'indagine si è posta l'**obiettivo generale** di conoscere le opinioni e il grado di soddisfazione degli utenti, abbonati e occasionali, del servizio ferroviario regionale, residenti (o domiciliati) in Toscana con almeno 14 anni.

I **principali temi indagati** sono stati:

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

**L'universo di riferimento:** è costituito dai viaggiatori abituali ed occasionali del trasporto ferroviario regionale nelle direttrici di interesse, residenti (o domiciliati) in Toscana, con età di almeno 14 anni. Le **direttrici ferroviarie** di interesse sono le seguenti (**Prospetto 10**):

**Prospetto 10 - Direttrici ferroviarie di interesse**

Codice	Direttrice / microdirettrice
10	Firenze-Pisa-Livorno
20	Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio
30	Firenze-Arezzo-Chiusi
40	Firenze-Empoli-Siena
51	Firenze-Pontassieve-Borgo S.Lorenzo
52	Firenze-Vaglia-Borgo S.Lorenzo
50	Firenze - Borgo S.Lorenzo
61	Pisa-Lucca
62	Lucca-Aulla
60	Pisa -Lucca - Aulla
70	La Spezia-Pisa-Livorno
80	Livorno-Grosseto-Orbetello
91	Empoli-Firenze Porta Prato
92	Pistoia-Firenze SMN
93	Pistoia-Prato-Montevarchi
90	Relazioni Metropolitane
101	Prato-Bologna
102	Pistoia-Porretta terme
103	Siena-Chiusi
104	Siena-Grosseto
105	La Spezia-Pontremoli-Parma
100	Altre direttrici
106	Arezzo-Sinalunga o Arezzo-Pratovecchio Stia

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

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

### ➔ **Primo stadio: selezione delle stazioni**

- *definizione per ciascuna direttrice del numero di punti di campionamento;*
- *scelta ragionata delle stazioni di modo da garantire la copertura di ogni direttrice;*
- *definizione della modalità di reclutamento in stazione o a bordo dei treni.*

A 1° stadio è stata effettuata una scelta ragionata delle stazioni di modo da garantire la copertura di ogni direttrice. La logica adottata è stata quella di definire per ciascuna direttrice il numero di punti di campionamento, tenendo in considerazione sia il numero di stazioni appartenenti alla stessa sia la quota di “popolazione obiettivo” posseduta, sia i punti di campionamento utilizzati nelle precedenti edizioni per garantire la massima confrontabilità.

Per le direttrici definite “minori” è stata prevista la possibilità di effettuare i reclutamenti a bordo dei treni così da ampliare il numero di stazioni campionate (teoricamente sono valide tutte le stazioni di salita). Per ogni direttrice è stata dunque definita la modalità di reclutamento, a terra in stazione o a bordo dei treni. Complessivamente l’indagine a terra ha riguardato 36 stazioni.

### ➔ **Secondo stadio: selezione dei treni**

- *scelta mirata, nelle stazioni presenti su più direttrici, dei treni da campionare;*
- *campionamento di treni secondo fasce orarie;*
- *per il reclutamento a bordo del treno scelta di due stazioni “capolinea” e di un congruo numero di treni.*

L’unità di campionamento del 2° stadio ha considerato, per ogni direttrice, il numero dei treni in circolazione. Per i treni presenti su più direttrici è stato deciso, come nelle passate edizioni, di attribuire il treno alla direttrice in funzione della stazione di salita del viaggiatore così come, per le stazioni di confine (es. Chiusi), di considerare d’interesse solo i treni in ingresso nella regione Toscana.

Inoltre su tutte le stazioni è stato previsto un campionamento di treni secondo fasce orarie definite in funzione dell’omogeneità rispetto all’offerta di treni e precisamente:

dalle 6:30 alle 9:30

dalle 9:30 alle 12:30,

dalle 12:30 alle 16:30,

oltre le 16:30.

Per i reclutamenti a bordo i rilevatori hanno svolto l’attività su tutta la direttrice in modo da garantire la rappresentatività di tutte le stazioni afferenti alla direttrice stessa.

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

- *realizzazione di un congruo numero di reclutamenti a viaggiatori in target;*
- *distribuzione dei contatti per Direttrice in modo proporzionale all’universo di riferimento.*

Il disegno campionario teorico ha previsto, per l’indagine base, la realizzazione di 4.800 interviste telefoniche CATI, di cui 2.800 a viaggiatori abbonati e 2.000 a viaggiatori occasionali. La allocazione di tale numerosità per direttrice è stata pensata in modo da assicurare, rispetto al processo inferenziale di esplosione all’universo, una buona rappresentatività dei risultati sia a livello complessivo che di direttrice.

Il **Prospetto 11** riporta la allocazione programmata ed effettiva del campione delle interviste telefoniche.

### Prospetto 11 – Allocazione programmata ed effettiva del campione di interviste telefoniche

Codice Direttrice	Direttrice/microdirettrice	Campione Teorico			Campione Effettivo			Effettivo vs Teorico		
		Abb.	Occas.	Totale	Abb.	Occas.	Totale	Abb.	Occas.	Totale
10	Firenze-Pisa-Livorno	360	300	660	376	306	682	16	6	22
20	Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio	310	250	560	354	281	635	44	31	75
30	Firenze-Arezzo-Chiusi	300	210	510	304	269	573	4	59	63
40	Firenze-Empoli-Siena	290	200	490	219	167	386	-71	-33	-104
51	Firenze-Pontassieve-Borgo S.Lorenzo	160	85	245	139	97	236	-21	12	-9
52	Firenze-Vaglia-Borgo S.Lorenzo	80	85	165	93	73	166	13	-12	1
50	Firenze - Borgo S.Lorenzo	240	170	410	232	170	402	-8	0	-8
61	Pisa-Lucca	165	65	230	162	68	230	-3	3	0
62	Lucca-Aulla	65	65	130	80	48	128	15	-17	-2
60	Pisa -Lucca - Aulla	230	130	360	242	116	358	12	-14	-2
70	La Spezia-Pisa-Livorno	300	150	450	311	148	459	11	-2	9
80	Livorno-Grosseto-Orbetello	200	160	360	171	140	311	-29	-20	-49
91	Empoli-Firenze Porta Prato	26	22	48	20	9	29	-6	-13	-19
92	Pistoia-Firenze SMN	173	84	257	209	116	325	36	32	68
93	Pistoia-Prato-Montevarchi	101	84	185	106	46	152	5	-38	-33
90	Relazioni Metropolitane	300	190	490	335	171	506	35	-19	16
101	Prato-Bologna	23	25	48	26	47	73	3	22	25
102	Pistoia-Porretta terme	12	14	26	12	13	25	0	-1	-1
103	Siena-Chiusi	45	55	100	73	47	120	28	-8	20
104	Siena-Grosseto	15	18	33	11	21	32	-4	3	-1
105	La Spezia-Pontremoli-Parma	25	28	53	15	22	37	-10	-6	-16
100	Altre direttrici	120	140	260	137	150	287	17	10	27
106	Arezzo-Sinalunga o Arezzo-Pratovecchio Sti	150	100	250	163	93	256	13	-7	6
	<b>Totale</b>	<b>2.800</b>	<b>2.000</b>	<b>4.800</b>	<b>2.844</b>	<b>2.011</b>	<b>4.855</b>	<b>44</b>	<b>11</b>	<b>55</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

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

1. **L'attività di arruolamento**, propedeutica alla rilevazione telefonica, si è svolta dall' **8 ottobre al 13 novembre 2019** e ha previsto la realizzazione di circa 10.000 contatti validi ossia relativi a viaggiatori di almeno 14 anni, residenti/domiciliati in Toscana, sui treni regionali. Questa fase ha richiesto:

- una capillare organizzazione del lavoro su oltre **40** punti di campionamento a terra e **13** micro-direttrici caratterizzate dalla rilevazione a bordo;
- un controllo quotidiano dell'attività per monitorare criticità e l'andamento delle quote;
- personale formato per reclutare correttamente i viaggiatori, registrando con cura le informazioni della scheda di arruolamento e i numeri di telefono necessari per il recall.

Sono state avvicinate 16.807 persone, di cui 2.525 sono risultati non residenti/non domiciliati in Toscana (16%) e 13.582 residenti/domiciliati. Di questi ultimi, 4.196 non si sono resi disponibili per l'intervista telefonica e quindi i reclutamenti validi sono risultati 9.366. Si ricorda infine che la fase di reclutamento ha previsto anche le seguenti attività:

- *Selezione e formazione degli intervistatori per le rilevazioni sul campo;*
- *Consegna ai viaggiatori di una lettera di Regione Toscana di presentazione dell'iniziativa;*
- *Gestione, monitoraggio e validazione della fase di arruolamento<sup>12</sup>.*

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

2. **La rilevazione telefonica:** questa fase è stata effettuata dall' **11 ottobre al 17 novembre 2019**, con sistema CATI<sup>13</sup> da personale opportunamente selezionato e formato. E' stato adottato un questionario definito dagli esperti di Regione Toscana e di CSA.

**Analisi degli esiti:** per la realizzazione delle 4.855 interviste CATI sono stati necessari 9.366 reclutamenti validi con un rapporto tra arruolati ed intervistati pari 1.9 inferiore a quello registrato in occasione dell'ultima edizione del 2015 pari a 2,1.

Il **Prospetto 12** riporta il dettaglio degli esiti della rilevazione telefonica.

**Prospetto 12 – Analisi degli esiti della fase di rilevazione telefonica**

ESITI	valore assoluto	%	valore assoluto	%
Non risponde/segreteria telefonica	1.661	17,7	3.885	41,5
Occupato	751	8,0		
Appuntament	15	0,2		
Numero non abilitato traffico entrante	807	8,6		
Non coincide il nome - telefono errato	651	7,0		
Rifiuto iniziale	477	5,1	503	5,4
Intervista interrotta	26	0,3		
Dipendente Trenitalia	8	0,1	123	1,3
Referente irreperibile per il periodo di rilevazione	47	0,5		
Non ha preso treno - Non coincide direttrice - Non coincide stazione	6	0,1		
Ha solo accompagnato	8	0,1		
Fuori target	8	0,1		
Non parla italiano	5	0,1		
Già intervistato	41	0,4		
<b>INTERVISTE A BUON FINE</b>	<b>4.855</b>	<b>51,8</b>	<b>4.855</b>	<b>51,8</b>
<b>Totale</b>	<b>9.366</b>	<b>100</b>	<b>9.366</b>	<b>100</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana", dic. 2019

**Precisione delle stime:** la stima delle percentuali è ottenuta per mezzo dello stimatore ponderato. I coefficienti di riporto all'universo sono stati calcolati come rapporto tra la numerosità dello strato e la numerosità delle unità campionarie rilevate nello strato.

I rifiuti e i mancati consensi potrebbero essere fonte di distorsione<sup>14</sup> ma è ragionevole ritenere che tale distorsione sia contenuta.

I **Prospetti 13, 13abb e 13occ** riportano la precisione delle stime, espressa in termini di semi-intervalli di confidenza al 95% per diversi valori delle stime puntuali, per le variabili rilevate con la rilevazione telefonica rispettivamente su tutti gli utenti, gli utenti abbonati e gli utenti occasionali.

<sup>13</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.

<sup>14</sup> I non rispondenti potrebbero avere un atteggiamento diverso dai rispondenti sui temi indagati.

**Tabella 13 - Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semi-intervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) – Tutti gli utenti**

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
<b>Totale</b>	<b>89.040</b>	<b>4.855</b>	<b>0,8%</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>0,8%</b>
Firenze - Pisa - Livorno	21.188	682	2,3%	3,0%	3,4%	3,7%	3,8%	3,7%	3,4%	3,0%	2,3%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	14.805	635	2,3%	3,1%	3,6%	3,8%	3,9%	3,8%	3,6%	3,1%	2,3%
Firenze - Arezzo - Chiusi	12.794	573	2,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,1%	4,0%	3,8%	3,3%	2,5%
Firenze - Empoli - Siena	6.189	386	3,0%	4,0%	4,6%	4,9%	5,0%	4,9%	4,6%	4,0%	3,0%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	4.968	402	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%
Pisa - Lucca - Aulla	4.305	358	3,1%	4,1%	4,7%	5,1%	5,2%	5,1%	4,7%	4,1%	3,1%
La Spezia - Pisa - Livorno	8.203	459	2,7%	3,7%	4,2%	4,5%	4,6%	4,5%	4,2%	3,7%	2,7%
Livorno - Grosseto - Orbetello	3.058	311	3,3%	4,4%	5,1%	5,4%	5,6%	5,4%	5,1%	4,4%	3,3%
Relazioni Metropolitane	9.765	506	2,6%	3,5%	4,0%	4,3%	4,4%	4,3%	4,0%	3,5%	2,6%
Altre direttrici	2.162	287	3,5%	4,6%	5,3%	5,7%	5,8%	5,7%	5,3%	4,6%	3,5%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.600	256	3,7%	4,9%	5,6%	6,0%	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	3,7%
<b>Totale</b>	<b>89.040</b>	<b>4.855</b>	<b>0,8%</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>0,8%</b>

Fonte: Regione Toscana - Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni e alle funzioni in materia ambientale. Ufficio regionale di statistica, 2019

**Tabella 13abb - Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semi-intervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) – Utenti abbonati**

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
<b>Totale</b>	<b>52.927</b>	<b>2.844</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,1%</b>
Firenze - Pisa - Livorno	11.522	376	3,0%	4,0%	4,6%	5,0%	5,1%	5,0%	4,6%	4,0%	3,0%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	8.161	354	3,1%	4,2%	4,8%	5,1%	5,2%	5,1%	4,8%	4,2%	3,1%
Firenze - Arezzo - Chiusi	7.672	304	3,4%	4,5%	5,2%	5,5%	5,6%	5,5%	5,2%	4,5%	3,4%
Firenze - Empoli - Siena	4.064	219	4,0%	5,3%	6,1%	6,5%	6,6%	6,5%	6,1%	5,3%	4,0%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	3.050	232	3,9%	5,1%	5,9%	6,3%	6,4%	6,3%	5,9%	5,1%	3,9%
Pisa - Lucca - Aulla	2.686	242	3,8%	5,0%	5,8%	6,2%	6,3%	6,2%	5,8%	5,0%	3,8%
La Spezia - Pisa - Livorno	5.590	311	3,3%	4,4%	5,1%	5,4%	5,6%	5,4%	5,1%	4,4%	3,3%
Livorno - Grosseto - Orbetello	1.811	171	4,5%	6,0%	6,9%	7,3%	7,5%	7,3%	6,9%	6,0%	4,5%
Relazioni Metropolitane	6.217	335	3,2%	4,3%	4,9%	5,2%	5,4%	5,2%	4,9%	4,3%	3,2%
Altre direttrici	1.021	137	5,0%	6,7%	7,7%	8,2%	8,4%	8,2%	7,7%	6,7%	5,0%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	1.133	163	4,6%	6,1%	7,0%	7,5%	7,7%	7,5%	7,0%	6,1%	4,6%
<b>Totale</b>	<b>52.927</b>	<b>2.844</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,1%</b>

Fonte: Regione Toscana - Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni e alle funzioni in materia ambientale. Ufficio regionale di statistica, 2019

**Tabella 13abb - Precisione delle stime di proporzioni per direttrice (semi-intervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali) – Utenti occasionali**

Ambiti di stima	Dimensione		Valore della stima puntuale osservato								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
<b>Totale</b>	<b>36.114</b>	<b>2.011</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,3%</b>
Firenze - Pisa - Livorno	9.667	306	3,4%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,4%
Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	6.644	281	3,5%	4,7%	5,4%	5,7%	5,8%	5,7%	5,4%	4,7%	3,5%
Firenze - Arezzo - Chiusi	5.122	269	3,6%	4,8%	5,5%	5,9%	6,0%	5,9%	5,5%	4,8%	3,6%
Firenze - Empoli - Siena	2.125	167	4,5%	6,1%	7,0%	7,4%	7,6%	7,4%	7,0%	6,1%	4,5%
Firenze - Borgo S. Lorenzo	1.918	170	4,5%	6,0%	6,9%	7,4%	7,5%	7,4%	6,9%	6,0%	4,5%
Pisa - Lucca - Aulla	1.620	116	5,5%	7,3%	8,3%	8,9%	9,1%	8,9%	8,3%	7,3%	5,5%
La Spezia - Pisa - Livorno	2.613	148	4,8%	6,4%	7,4%	7,9%	8,1%	7,9%	7,4%	6,4%	4,8%
Livorno - Grosseto - Orbetello	1.248	140	5,0%	6,6%	7,6%	8,1%	8,3%	8,1%	7,6%	6,6%	5,0%
Relazioni Metropolitane	3.548	171	4,5%	6,0%	6,9%	7,3%	7,5%	7,3%	6,9%	6,0%	4,5%
Altre direttrici	1.141	150	4,8%	6,4%	7,3%	7,8%	8,0%	7,8%	7,3%	6,4%	4,8%
Arezzo - Sinalunga; Arezzo - Pratovecchio - Stia	467	93	6,1%	8,1%	9,3%	10,0%	10,2%	10,0%	9,3%	8,1%	6,1%
<b>Totale</b>	<b>36.114</b>	<b>2.011</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,3%</b>

Fonte: Regione Toscana - Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni e alle funzioni in materia ambientale. Ufficio regionale di statistica, 2019



D.2 Stazione di discesa da **QUESTO TRENO:** \_\_\_\_\_ ( | | | | | )  
Ris. codifica

D.3 E quale/i mezzo/i utilizzerà per raggiungere la sua meta una volta sceso da questo treno? (Sono possibili più risposte)

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

CTRL: se D.3=10 allora le altre modalità non possono essere valorizzate (unica risposta)

#### DATI DI STRUTTURA

D.4 Possesso patente auto:

Si..... 1  
No ..... 2

D.5 Sesso:

Maschio ..... 1  
Femmina ..... 2

D.6 Anno di nascita: | | | | |

D.7 Titolo di studio conseguito:

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

D.8 Condizione professionale:

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

D.8 Comune e Provincia di residenza/domicilio:

\_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

GRAZIE PER LA CORTESE COLLABORAZIONE

## Questionario telefonico CATI

**REGIONE TOSCANA**  
**SETTORE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**  
**SETTORE SISTEMI INFORMATIVI DI SUPPORTO ALLE DECISIONI ED ALLE FUNZIONI**  
**IN MATERIA AMBIENTALE. UFFICIO REGIONALE DI STATISTICA**

**INDAGINE “LA QUALITA’ PERCEPITA DEL SISTEMA FERROVIARIO REGIONALE**  
**DAGLI UTENTI RESIDENTI IN TOSCANA”**

**Indagine CATI**

Buongiorno/sera, sono un intervistatore/trice della Società ....., stiamo svolgendo per conto di Regione Toscana un'indagine sugli utenti del treno regionale per conoscere il loro grado di soddisfazione sul servizio ferroviario.

**Potrei parlare con il Sig. \_\_\_\_\_ (NOME da archivio)**

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

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

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

**D.1 Qual'era il motivo principale del suo viaggio? (Una risposta)**

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

**D.2 Per quali motivi, in occasione di quel viaggio ha scelto di usare il treno regionale?**

*(Sono possibili più risposte max 3)*

- |   |   |
|---|---|
| Per la velocità.....  | 1 |
| Per evitare problemi di traffico e parcheggio .....                     | 2 |
| Per ragioni di costo/risparmio .....                                    | 3 |
| Per la difficoltà di uso di altri mezzi (es. non guido).....            | 4 |
| Per la vicinanza stazione a casa/propria meta .....                     | 5 |
| Per la comodità del viaggio (si può leggere/dormire/chiacchierare)..... | 6 |
| Per la comodità degli orari .....                                       | 7 |
| Altro, specificare .....  | 8 |

**D.3 La stazione di partenza utilizzata in occasione di quel viaggio è.....**

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

**D.4 In generale come si tiene informato sui percorsi, gli orari ed i costi? (Possibili più risposte max 3)**

- |  |   |
|--|---|
| Chiedo informazioni in stazione .....                                | 1 |
| Consulto Internet da Pc .....  | 2 |
| Consulto App su smartphone.....                                      | 3 |
| Consulto il libretto degli orari o altri materiali informativi ..... | 4 |
| Tramite Agenzie di viaggio.....                                      | 5 |
| Altro, specificare .....   | 6 |

**D.5 In occasione del viaggio in cui è stato contattato Lei possedeva un abbonamento?**

**[Verifica da macchina]**

- Si ..... 1  
No .... 2

**D.6 Può dirci dove abitualmente acquista il titolo di viaggio ?**

- |   |   |
|---|---|
| Biglietteria di stazione .....            | 1 |
| Emettitrice automatica .....              | 2 |
| Rivendita a terra (negozi, edicola) ..... | 3 |
| Tramite Internet da Pc .....              | 4 |
| Tramite App su smartphone.....            | 5 |
| Altro, specificare .....                  | 6 |

*Se D5=1 Passare sezione A: Qualità del servizio - Utenti abbonati*

*Se D5=2 Passare sezione A: Qualità del servizio - Utenti occasionali*



## SEZIONE A - Qualità del servizio

### Utenti abbonati

Può dirci, dando un voto da 1 a 5, dove 1 indica soddisfazione minima e 5 soddisfazione massima, quanto è soddisfatto riguardo ai seguenti aspetti del servizio: ( Non so cod.9 diverso da non ho usato cod.6)

**D.A.1 Per quanto riguarda l'accesso alle informazioni, quanto è soddisfatto per:**

- A.1.1 Servizi telefonici di Trenitalia.....  Non so  non ho usato
- A.1.2 Info da Sito Internet su Pc.....  Non so  non ho usato
- A.1.3 Info da App su Smartphone .....  Non so  non ho usato
- A.1.4 Utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi .....  Non so  non ho usato
- A.1.5 Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine).....  Non so  non ho usato
- A.1.6 Tempi e modalità di risposta in caso di reclami.....  Non so  non ho usato

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

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

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

- A.3.1 Puntualità.....  Non so
- A.3.2 Coincidenze con altri treni .....  Non so  non ho usato
- A.3.3 Disponibilità dei posti a sedere .....  Non so
- A.3.4 Stato dei sedili .....  Non so
- A.3.5 Pulizia a bordo delle vetture .....  Non so
- A.3.6 Adeguatezza e pulizia dei bagni .....  Non so  non ho usato
- A.3.7 Funzionamento del condizionamento/riscaldamento .....  Non so
- A.3.8 Funzionamento delle porte di accesso al treno.....  Non so
- A.3.9 Senso di sicurezza nel viaggio (furti, molestie).....  Non so
- A.3.10 Riconoscibilità del personale di servizio .....  Non so
- A.3.11 Cortesia e rispetto dimostrati verso il cliente .....  Non so
- A.3.12 Possibilità di acquistare i biglietti a bordo .....  Non so
- A.3.13 Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie.....  Non so
- A.3.14 Informazione affisse all'interno del treno .....  Non so

**D.A.4 In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio ferroviario? Si esprima con un voto da 1 a 5 dove 1 indica la soddisfazione minima mentre 5 la soddisfazione massima** Voto  Passare a Sez.B

### Utenti occasionali

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

- A.5.1 Facilità nel trovare materiali informativi (orari, tariffe, cartine).....  Non so  non ho usato
- A.5.2 Servizi e informazioni della biglietteria .....  Non so  non ho usato
- A.5.3 Possibilità di parcheggio in prossimità della stazione .....  Non so  non ho usato
- A.5.4 Puntualità .....  Non so
- A.5.5 Funzionamento delle porte di accesso al treno.....  Non so
- A.5.6 Disponibilità di posti a sedere .....  Non so
- A.5.7 Pulizia a bordo delle vetture.....  Non so
- A.5.8 Funzionamento del condizionamento/riscaldamento .....  Non so
- A.5.9 Senso di sicurezza nel viaggio.....  Non so
- A.5.10 Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie.....  Non so  non ho usato
- A.5.11 Adeguamento e pulizia dei bagni.....  Non so  non ho usato
- A.5.12 Informazioni e cortesia dimostrate da parte del personale .....  Non so  non ho usato
- A.5.13 Coincidenze con altri treni .....  Non so  non ho usato
- A.5.14 Informazioni affisse all'interno del treno .....  Non so

**D.A.6 Complessivamente, dando un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5, può dirci quanto è rimasto soddisfatto del servizio ferroviario in occasione di quel viaggio? Voto**

- D.B.1 In quali fasce orarie, in genere, prende il treno regionale? (risposta multipla)**
- \_1\_ Fino alle 6:00      \_2\_ 6:01-9:00      \_3\_ 9:01-12:00      \_4\_ 12:01-14:00  
\_5\_ 14:01-17:00      \_6\_ 17:01-19:00      \_7\_ 19:01-21:00  
\_8\_ Dopo le 21:00      \_9\_ non ho un orario fisso
- D.B.2 E' soddisfatto della disponibilità di treni nelle fasce orarie nelle quali Lei usa il servizio?**  
 Sì.....1  
 No.....2
- D.B.3 Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento?**  
 E' la prima volta ..... 1 → Passare alla domanda B.5  
 Meno di 1 anno ..... 2 → Passare alla domanda B.5  
 Da 1 a 2 anni..... 3  
 Da 2 a 4 anni..... 4  
 4 anni ed oltre ..... 5  
 Non so/Non ricordo ..... 9
- D.B.4 Nell'ultimo anno il suo utilizzo del servizio ferroviario regionale è?**  
 Aumentato ..... 1  
 Rimasto uguale ..... 2  
 Diminuito ..... 3
- D.B.5 In generale con quale frequenza usa il treno regionale?**  
 Da 3 a 7 giorni alla settimana ..... 1  
 Da 1 a 2 giorni alla settimana ..... 2  
 Qualche volta al mese ..... 3  
 Qualche volta all'anno ..... 4  
 Più raramente ..... 5  
 Mai, era la prima volta ..... 6 → Passare a D.B.9
- D.B.6 Secondo lei il Servizio Ferroviario del treno regionale, nell'ultimo anno, è migliorato, peggiorato o rimasto uguale?**  
 Migliorato ..... 1 → Passare a D.B.7  
 Rimasto uguale ..... 2 → Passare a D.B.9  
 Peggiorato..... 3 → Passare a D.B.8  
 Non so..... 4 → Passare a D.B.9
- D.B.7 Quali sono a suo avviso gli interventi che hanno contribuito a migliorare il servizio?**  
*(Spontanea massimo 3 risposte)*
- |  |                   |
|--|-------------------|
| Sistema integrato Pegaso.....1                   | } Passare a D.B.9 |
| Interventi per la sicurezza delle persone .....2 |                   |
| Pulizia dei mezzi .....3                         |                   |
| Strumenti di informazione .....4                 |                   |
| Modernizzazione e comfort delle vetture.....5    |                   |
| Puntualità.....6                                 |                   |
| Customer Care (assistenza in stazione).....7     |                   |
| Altro, specificare _____                         |                   |
- D.B.8 Quali sono a suo avviso gli aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio?**  
*(Spontanea massimo 3 risposte)*
- Riduzione del servizio ..... 1  
 Sostituzione dei treni con bus sostitutivi.....2  
 Soppressione di alcune fermate .....3  
 Affollamento delle vetture .....4  
 Rincarico delle tariffe .....5  
 Puntualità .....6  
 Pulizia dei mezzi .....7  
 Mancanza di comfort delle vetture.....8  
 Carenza di informazioni .....9  
 Altro, specificare \_\_\_\_\_

## A TUTTI

### D.B.9 Conosce alcuni di questi servizi e iniziative (Leggere, una risposta per riga)

	Si	No
Pegaso.....	1	2
Numero Verde di Regione Toscana.....	1	2
Portale della Mobilità "Muoversi in Toscana".....	1	2
Bonus per acquisto bici per pendolari del treno regionale.....	1	2
Nuovo abbonamento Unico Metropolitano.....	1	2
Nuova App gratuita di "Muoversi In Toscana".....	1	2
Bonus 18enni per agosto 2019.....	1	2
Customer Care (assistenza in stazione).....	1	2

### D.B.10 Per questioni legate al trasporto ferroviario ha avuto occasione di utilizzare .....?

(leggere una alla volta le voci di seguito riportate, e ruotare le modalità di risposta):

	Si	No
1. Pagina Facebook dei Comitati di Pendolari.....	1	2
2. Profili Social Network (Facebook, Twitter) di Muoversi in Toscana.....	1	2
3. App di Muoversi in Toscana.....	1	2
4. Email delle Istituzioni regionali (Presidente/Assessore).....	1	2
6. Associazioni dei consumatori.....	1	2

(Solo se Si – cod.1 dom B.9 a Numero Verde della Regione)

### D.B.11 Ha mai utilizzato il Numero Verde per i reclami della Regione Toscana?

Si.....	1	→ Passare a D.B.12
No.....	2	→ Passare a D.B.13
Non so/non ricordo.....	3	→ Passare a D.B.13

### D.B.12 Con un voto da 1 a 5, dove 1 indica la soddisfazione minima e 5 la soddisfazione massima, come giudica la qualità di questo servizio? (Non so cod.9)

Voto  Non so

### D.B.13 Le leggerò ora 5 fattori relativi al treno regionale, vorrei che li mettesse in ordine di importanza, cioè quale aspetto metterebbe al primo posto, al secondo ecc.. (Casualizzare l'ordine di lettura dei fattori/item – scrivere 1, 2, 3, 4, 5 - No pari merito)

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

### D.B.14 E rispetto ai 3 aspetti del servizio che ora le leggerò in quale graduatoria d'importanza, sempre da 1 a 3, li metterebbe? (Casualizzare l'ordine di lettura dei fattori/item – scrivere 1, 2, 3 - No pari merito)

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

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

## 6. Appendice 1 - Tavole statistiche - Totale degli utenti per direttrice

Tavola 1	Possesso di abbonamento al treno regionale ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 2	Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Età - Condizione professionale) ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 3	Comportamenti sull'utilizzo del treno regionale ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 4	Frequenza nell'utilizzo del treno regionale ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 5	Fasce orarie di utilizzo del treno regionale ( <i>segnalazioni per direttrice</i> ) e soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orarie di utilizzo ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 6	Canali di informazione per il viaggio ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
Tavola 7	Motivazioni della scelta del treno regionale per il viaggio ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
Tavola 8	Possesso della patente di guida ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 9	Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 10	Mezzi utilizzati per arrivare alla stazione di reclutamento ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
Tavola 11	Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
Tavola 12	Motivazione della scelta della stazione di partenza ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 13	Soddisfazione per i <u>servizi a bordo treno</u> ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 14	Livello di <u>soddisfazione generale</u> sul Servizio ferroviario ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 15	Soddisfazione rispetto alla <u>puntualità</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 16	Soddisfazione rispetto alle <u>coincidenze con altri treni</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 17	Soddisfazione rispetto alla <u>disponibilità dei posti a sedere</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 18	Soddisfazione rispetto alla <u>pulizia a bordo delle vetture</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 19	Soddisfazione rispetto all' <u>adeguatezza e pulizia dei bagni</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 20	Soddisfazione rispetto al <u>funzionamento del condizionamento/riscaldamento</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 21	Soddisfazione rispetto al <u>funzionamento delle porte di accesso al treno</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 22	Soddisfazione rispetto al <u>senso di sicurezza nel viaggio</u> (furti, molestie) ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 23	Soddisfazione rispetto al <u>personale di bordo</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24	Soddisfazione rispetto alla <u>comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie</u> ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 25	Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 26	Percezione degli interventi migliorativi del servizio ferroviario regionale ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
Tavola 27	Percezione degli interventi peggiorativi del servizio ferroviario regionale ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
Tavola 28	Importanza rispetto ad aspetti strutturali ( <i>dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice</i> )
Tavola 29	Importanza rispetto ad aspetti del Servizio ( <i>dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice</i> )
Tavola 30	Conoscenza dei servizi offerti ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 31	Utilizzo del Servizio Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 32	Giudizio sulla qualità del servizio Numero Verde di Regione Toscana ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 33	Utilizzo di alcuni canali di relazione (es: social network) tra utenti del trasporto Regionale e la Regione Toscana ( <i>frequenze per direttrice</i> )

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

	<b><i>Profilo dell'utente - Comportamenti e frequenza di utilizzo. Motivi della scelta del treno. Utenti Abbonati e Occasionali</i></b>
<b>Tavola 1</b>	Possesso di abbonamento al treno regionale ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 2.1</b>	Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Età - Condizione professionale) - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 2.2</b>	Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Età - Condizione professionale) - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 3.1</b>	Comportamenti sull'utilizzo del treno regionale - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 3.2</b>	Comportamenti sull'utilizzo del treno regionale - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 4.1</b>	Frequenza di utilizzo del treno regionale - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 4.2</b>	Frequenza di utilizzo del treno regionale - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 5.1</b>	Fasce orarie di utilizzo del treno regionale e soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orarie di utilizzo ( <i>frequenze per direttrice</i> ) - Utenti Abbonati
<b>Tavola 5.2</b>	Fasce orarie di utilizzo del treno regionale e soddisfazione per la disponibilità di treni nelle fasce orarie di utilizzo ( <i>frequenze per direttrice</i> ) - Utenti Occasionali
<b>Tavola 6.1</b>	Canali di informazione per il viaggio e canali usati per l'acquisto dei titoli di viaggio - Utenti Abbonati ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 6.2</b>	Canali di informazione per il viaggio e canali usati per l'acquisto dei titoli di viaggio - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 7.1</b>	Motivazioni della scelta del treno regionale per il viaggio - Utenti Abbonati ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 7.2</b>	Motivazioni della scelta del treno regionale per il viaggio - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 8.1</b>	Possesso della patente di guida - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 8.2</b>	Possesso della patente di guida - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 9.1</b>	Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 9.2</b>	Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 10.1</b>	Mezzi utilizzati per arrivare alla stazione di reclutamento - Utenti Abbonati ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 10.2</b>	Mezzi utilizzati per arrivare alla stazione di reclutamento - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 11.1</b>	Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta - Utenti Abbonati ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 11.2</b>	Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 12.1</b>	Motivazione della scelta della stazione di partenza - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 12.2</b>	Motivazione della scelta della stazione di partenza - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
	<b><i>Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenti Abbonati e Occasionali</i></b>
<b>Tavola 13.1</b>	Soddisfazione per i <u>servizi a bordo treno</u> - Utenti Abbonati ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 13.2</b>	Soddisfazione per i <u>servizi a bordo treno</u> - Utenti Occasionali ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 14.1</b>	Livello di <u>soddisfazione generale</u> sul Servizio Ferroviario - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 14.2</b>	Livello di <u>soddisfazione generale</u> sul Servizio Ferroviario - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 15.1</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>puntualità</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori</i> )

	<i>statistici per direttrice)</i>
<b>Tavola 15.2</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>puntualità</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 16.1</b>	Soddisfazione rispetto alle <u>coincidenze con altri treni</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 16.2</b>	Soddisfazione rispetto alle <u>coincidenze con altri treni</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 17.1</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>disponibilità dei posti a sedere</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 17.2</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>disponibilità dei posti a sedere</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 18.1</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>pulizia a bordo delle vetture</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 18.2</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>pulizia a bordo delle vetture</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 19.1</b>	Soddisfazione rispetto all' <u>adeguatezza e pulizia dei bagni</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 19.2</b>	Soddisfazione rispetto all' <u>adeguatezza e pulizia dei bagni</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 20.1</b>	Soddisfazione rispetto al <u>funzionamento del condizionamento/riscaldamento</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 20.2</b>	Soddisfazione rispetto al <u>funzionamento del condizionamento/riscaldamento</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 21.1</b>	Soddisfazione rispetto al <u>funzionamento delle porte di accesso</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 21.2</b>	Soddisfazione rispetto al <u>funzionamento delle porte di accesso</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 22.1</b>	Soddisfazione rispetto al <u>senso di sicurezza nel viaggio</u> (furti, molestie) - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 22.2</b>	Soddisfazione rispetto al <u>senso di sicurezza nel viaggio</u> (furti, molestie) - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 23.1</b>	Soddisfazione rispetto al <u>personale di bordo</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 23.2</b>	Soddisfazione rispetto al <u>personale di bordo</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 24.1</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 24.2</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
	<b><i>Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenti Abbonati e Occasionali</i></b>
<b>Tavola 24A1</b>	Soddisfazione per <u>ulteriori servizi a bordo treno</u> - Utenti Abbonati ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 24A2</b>	Soddisfazione per <u>ulteriori servizi a bordo treno</u> - Utenti Occasionali ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 24B</b>	Soddisfazione rispetto allo <u>stato dei sedili</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 24C</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>riconoscibilità del personale di servizio</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 24D.A</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>possibilità di acquistare i biglietti a bordo</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 24D.B1</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>informazioni affisse all'interno del treno</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 24D.B2</b>	Soddisfazione rispetto alla <u>informazioni affisse all'interno del treno</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
	<b><i>Soddisfazione per i servizi di accesso alle informazioni - Utenti Abbonati e Occasionali</i></b>

Tavola 24E.1	Soddisfazione per l' <u>accesso alle informazioni</u> - Utenti Abbonati ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24E.2	Soddisfazione per l' <u>accesso alle informazioni</u> - Utenti Occasionali ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24F.1	Soddisfazione rispetto alla <u>facilità nel trovare materiali informativi</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24F.2	Soddisfazione rispetto alla <u>facilità nel trovare materiali informativi</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
	<b>Soddisfazione per i servizi di accesso alle informazioni - Solo Utenti Abbonati</b>
Tavola 24G.A	Soddisfazione rispetto ai <u>servizi telefonici di Trenitalia</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24G.B	Soddisfazione rispetto al sito <u>Internet da Pc</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24G.C	Soddisfazione rispetto alle <u>App da Smartphone</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24H	Soddisfazione rispetto all' <u>utilità e comprensibilità della Carta dei Servizi</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24I	Soddisfazione rispetto ai <u>tempi e modalità di risposta in caso di reclami</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
	<b>Soddisfazione per i servizi della stazione - Solo Utenti Abbonati</b>
Tavola 24J	Soddisfazione rispetto alla <u>presenza e orari della biglietteria</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24K	Soddisfazione rispetto ai <u>tabelloni informativi su orari di arrivo e partenza</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24L	Soddisfazione rispetto alle <u>informazioni attraverso gli altoparlanti in stazione</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24M	Soddisfazione rispetto alle <u>informazioni precise ed immediate da parte del personale</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24N	Soddisfazione rispetto alle <u>informazioni su altri mezzi di trasporto pubblico</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24O	Soddisfazione rispetto alla <u>presenza dei bus nei pressi della stazione</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24P	Soddisfazione rispetto alla <u>garanzia di sicurezza in caso di furti, molestie, emergenze</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
	<b>Soddisfazione per i servizi della/in stazione - Utenti Abbonati e Occasionali</b>
Tavola 24Q.1	Soddisfazione rispetto alla <u>possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni</u> - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24Q.2	Soddisfazione rispetto alla <u>possibilità di parcheggio in prossimità delle stazioni</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24R.1	Soddisfazione per i <u>servizi in stazione</u> - Utenti Abbonati ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
Tavola 24R.2	Soddisfazione per i <u>servizi in stazione</u> - Utenti Occasionali ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
	<b>Soddisfazione per i servizi della stazione - Solo Utenti Occasionali</b>
Tavola 24S	Soddisfazione rispetto ai <u>servizi e informazioni della biglietteria</u> - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
	<b>Conoscenze e valutazioni sul Servizio Ferroviario - Utenti Abbonati e Occasionali</b>
Tavola 25.1	Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 25.2	Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
Tavola 26.1	Percezione degli interventi migliorativi del servizio ferroviario regionale - Utenti

	Abbonati ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 26.2</b>	Percezione degli interventi migliorativi del servizio ferroviario regionale - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 27.1</b>	Percezione degli interventi peggiorativi del servizio ferroviario regionale - Utenti Abbonati ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 27.2</b>	Percezione degli interventi peggiorativi del servizio ferroviario regionale - Utenti Occasionali ( <i>segnalazioni per direttrice</i> )
<b>Tavola 28.1</b>	Importanza rispetto ad aspetti strutturali - Utenti Abbonati ( <i>dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 28.2</b>	Importanza rispetto ad aspetti strutturali - Utenti Occasionali ( <i>dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 29.1</b>	Importanza rispetto ad aspetti del Servizio - Utenti Abbonati ( <i>dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 29.2</b>	Importanza rispetto ad aspetti del Servizio - Utenti Occasionali ( <i>dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 30.1</b>	Conoscenza dei servizi offerti - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 30.2</b>	Conoscenza dei servizi offerti - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 31.1</b>	Utilizzo del Servizio Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 31.2</b>	Utilizzo del Servizio Numero Verde di Regione Toscana per inoltrare reclami - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 32.1</b>	Giudizio sulla qualità del servizio Numero Verde di Regione Toscana - Utenti Abbonati ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 32.2</b>	Giudizio sulla qualità del servizio Numero Verde di Regione Toscana - Utenti Occasionali ( <i>frequenze e indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 33.1</b>	Utilizzo di alcuni canali di relazione tra utenti del trasporto Regionale e la Regione Toscana - Utenti Abbonati ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 33.2</b>	Utilizzo di alcuni canali di relazione tra utenti del trasporto Regionale e la Regione Toscana - Utenti Occasionali ( <i>frequenze per direttrice</i> )



## 8. Appendice 3: Tavole statistiche sul confronto temporale

<b>Tavola 1</b>	Soddisfazione per i servizi a bordo treno. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 1.1</b>	Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenza abbonata. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 1.2</b>	Soddisfazione per i servizi a bordo treno - Utenza occasionale. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>indicatori statistici per direttrice</i> )
<b>Tavola 2</b>	Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 2.1</b>	Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale - Utenza abbonata. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 2.2</b>	Percezione del miglioramento del servizio ferroviario regionale - Utenza occasionale. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>frequenze per direttrice</i> )
<b>Tavola 3</b>	Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali del servizio ferroviario regionale. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 3.1</b>	Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali del servizio ferroviario regionale - Utenza abbonata. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 3.2</b>	Importanza rispetto ad alcuni aspetti strutturali del servizio ferroviario regionale - Utenza occasionale. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>dal 1° al 5° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 4</b>	Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del servizio ferroviario regionale. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 4.1</b>	Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del servizio ferroviario regionale - Utenza abbonata. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice</i> )
<b>Tavola 4.2</b>	Importanza rispetto ad ulteriori aspetti del servizio ferroviario regionale - Utenza occasionale. Anni 2009 - 2012 - 2015 - 2019 ( <i>dal 1° al 3° posto - Punteggi per direttrice</i> )