

La qualità percepita del Sistema ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana indagine campionaria - edizione 2019



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

Nota metodologica

Lo studio sulla "Qualità percepita del Sistema Ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana" realizzato nell'anno 2019, si inserisce nel quadro del Sistema d'indagini di Customer Satisfaction che la Regione Toscana ha avviato, fin dal 2006. L'indagine, promossa dal Settore Trasporto Pubblico Locale, è stata progettata e realizzata dal Settore Sistemi Informativi di Supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale. Ufficio Regionale di Statistica, che si è avvalso di CSA per le attività di rilevazione ed elaborazione dei dati.

La rilevazione è stata effettuata, nel periodo compreso **tra l'8 Ottobre e il 17 Novembre 2019**, con metodologia integrata face-to-face (*arruolamento*) e CATI.

Obiettivo principale dello studio

L'obiettivo generale dell'indagine 2019 sulla "Qualità percepita del Servizio Ferroviario Regionale degli utenti residenti in Toscana" è quello di **conoscere le opinioni e il grado di soddisfazione di tutti gli utenti**, abbonati e occasionali, del servizio ferroviario regionale, residenti (o domiciliati) in Toscana.

Modalità di rilevazione

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

- prima fase di **arruolamento (face-to-face)**: i rilevatori hanno contattato presso una serie di punti di campionamento (a terra e a bordo treno) i viaggiatori, al fine di individuare un adeguato numero di soggetti appartenenti alla popolazione in target da intervistare nella fase successiva di recall telefonico
- seconda fase di **rilevazione telefonica**: questa fase è stata effettuata con sistema CATI da personale opportunamente selezionato e formato, che ha ricontattato telefonicamente i soggetti arruolati nelle stazioni.

Strumenti di rilevazione

Per l'indagine sono stati utilizzati:

- una **scheda di arruolamento** che ha consentito di rilevare informazioni sugli spostamenti e sulle caratteristiche demografiche di tutti gli arruolati;
- un **questionario semi-strutturato per la fase CATI**, con il quale sono state raccolte tutte le altre informazioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi dello studio.

Universo di riferimento – *Direttrici di interesse*

Le direttrici ferroviarie di interesse per lo studio sono:

Firenze – Pisa – Livorno

Firenze – Prato – Pistoia – Viareggio

Firenze – Arezzo – Chiusi

Firenze – Empoli – Siena

Firenze – Borgo S. Lorenzo, articolata nelle seguenti 2 micro-direttrici:

- *Firenze - Pontassieve – Borgo San Lorenzo*

- *Firenze – Vaglia – Borgo San Lorenzo*

Pisa – Lucca – Aulla, articolata nelle seguenti 2 micro-direttrici:

- *Pisa - Lucca*

- *Lucca – Aulla*

La Spezia – Pisa – Livorno

Livorno – Grosseto – Orbetello

Relazioni Metropolitane articolata nelle seguenti 3 micro-direttrici:

- *Empoli – Firenze Porta al Prato*

- *Pistoia – Firenze S.M.N.*

- *Pistoia – Prato - Montevarchi*

Altre direttrici articolate nelle seguenti 6 micro-direttrici:

- *Prato – Bologna*

- *Pistoia – Porretta Terme*

- *Siena – Chiusi*

- *Siena – Grosseto*

- *La Spezia – Pontremoli – Parma*

- *Arezzo – Sinalunga e Arezzo – Pratovecchio Stia.*

Universo di riferimento – Quantificazione

L'universo di riferimento è costituito dai **viaggiatori abituali ed occasionali** del trasporto ferroviario regionale residenti (o domiciliati) in Toscana con almeno 14 anni. I vincoli per l'appartenenza al target sono dunque:

- *La residenza/domicilio esclusivamente in una delle province della Toscana.*
- *L'età obbligatoriamente di almeno 14 anni.*
- *L'uso del treno regionale.*

Per la stima dell'universo sono stati presi in considerazione da una parte i dati di frequentazione Trenitalia, relativi al mese di marzo 2019, e dall'altra l'analisi dell'utenza avvicinata in occasione dell'edizione 2015, l'ultima disponibile.

Tav. 1 Quantificazione dell'universo di riferimento

Codice	Diretrice	Viaggi (a)	Viaggiatori (b)	Residenti Abbonati (c)	Residenti Non abbonati (d)	Totale Residenti	Non residenti	% residenti	% non residenti
10	Firenze-Pisa-Livorno	50.375	25.188	11.522	9.667	21.188	3.999	84,1	15,9
20	Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio	34.966	17.483	8.161	6.644	14.805	2.677	84,7	15,3
30	Firenze-Arezzo-Chiusi	31.845	15.922	7.672	5.122	12.794	3.128	80,4	19,6
40	Firenze-Empoli-Siena	15.245	7.622	4.064	2.125	6.189	1.433	81,2	18,8
51	Firenze - Pontassieve - Borgo S. Lorenzo	7.704	3.852	2.163	1.217	3.380	472	87,7	12,3
52	Firenze - Vaglia - Borgo S. Lorenzo	4.161	2.080	887	701	1.588	492	76,3	23,7
61	Pisa - Lucca	6.082	3.041	1.804	824	2.628	413	86,4	13,6
62	Lucca - Aulla	3.621	1.810	881	796	1.677	133	92,6	7,4
70	La Spezia-Pisa-Grosseto	19.569	9.784	5.590	2.613	8.203	1.582	83,8	16,2
80	Livorno - Grosseto-Orbetello	8.089	4.045	1.811	1.248	3.058	986	75,6	24,4
91*	Firenze Porta Prato - Empoli	825	413	272	106	378	35	91,6	8,4
92	Pistoia - Firenze Smn	13.030	6.515	3.364	2.273	5.637	878	86,5	13,5
93	Pistoia/Prato - Monteverchi	8.404	4.202	2.581	1.169	3.750	451	89,3	10,7
101	Prato - Bologna	2.206	1.103	230	325	555	548	50,3	49,7
102	Pistoia - Porretta Terme	285	143	38	49	87	55	61,1	38,9
103	Siena - Chiusi	1.810	905	441	281	722	183	79,8	20,2
104	Siena - Grosseto	462	231	66	97	163	68	70,6	29,4
105	La Spezia - Pontremoli - Parma	1.760	880	246	390	635	245	72,2	27,8
106	Arezzo - Sinalunga Arezzo - Pratovecchio Stia	3.359	1.680	1.133	467	1.600	79	95,3	4,7
	Totale	213.798	106.899	52.927	36.114	89.040	17.859	83,3	16,7

a Fonte dati :Elaborazione su dati -Frequentazioni Trenitalia Marzo 2019

b Ipotesi di andata e ritorno nella stessa giornata

c Fonte dati :Indagine "Utenti del treno regionale in Toscana" Novembre 2015- Analisi degli avvicinati

Disegno campionario

Il disegno campionario realizzato è stato di tipo probabilistico a **3 stadi**:

- **Primo stadio:** *selezione delle stazioni*

- **Secondo stadio:** *selezione dei treni afferenti la direttrice d'interesse*

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

Il disegno campionario teorico ha previsto, per l'indagine telefonica, la realizzazione di 4.800 interviste CATI, di cui 2.800 a viaggiatori abbonati e 2.000 a viaggiatori occasionali.

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, a terra in stazione o a bordo dei treni (per le direttrici minori).*

Secondo stadio - selezione, all'interno di ciascun campione di stazioni, dei treni afferenti la direttrice d'interesse:

- *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.*

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.*

Attività: arruolamento

PERIODO DI RILEVAZIONE:



8 OTTOBRE – 13 NOVEMBRE 2019

FASCE DI RILEVAZIONE:



6:30 - 9:30, 9:30 - 12:30, 12:30 -16:30, oltre le 16:30.

MODALITA' DI RILEVAZIONE:



A TERRA



A BORDO TRENO

PUNTI DI CAMPIONAMENTO:

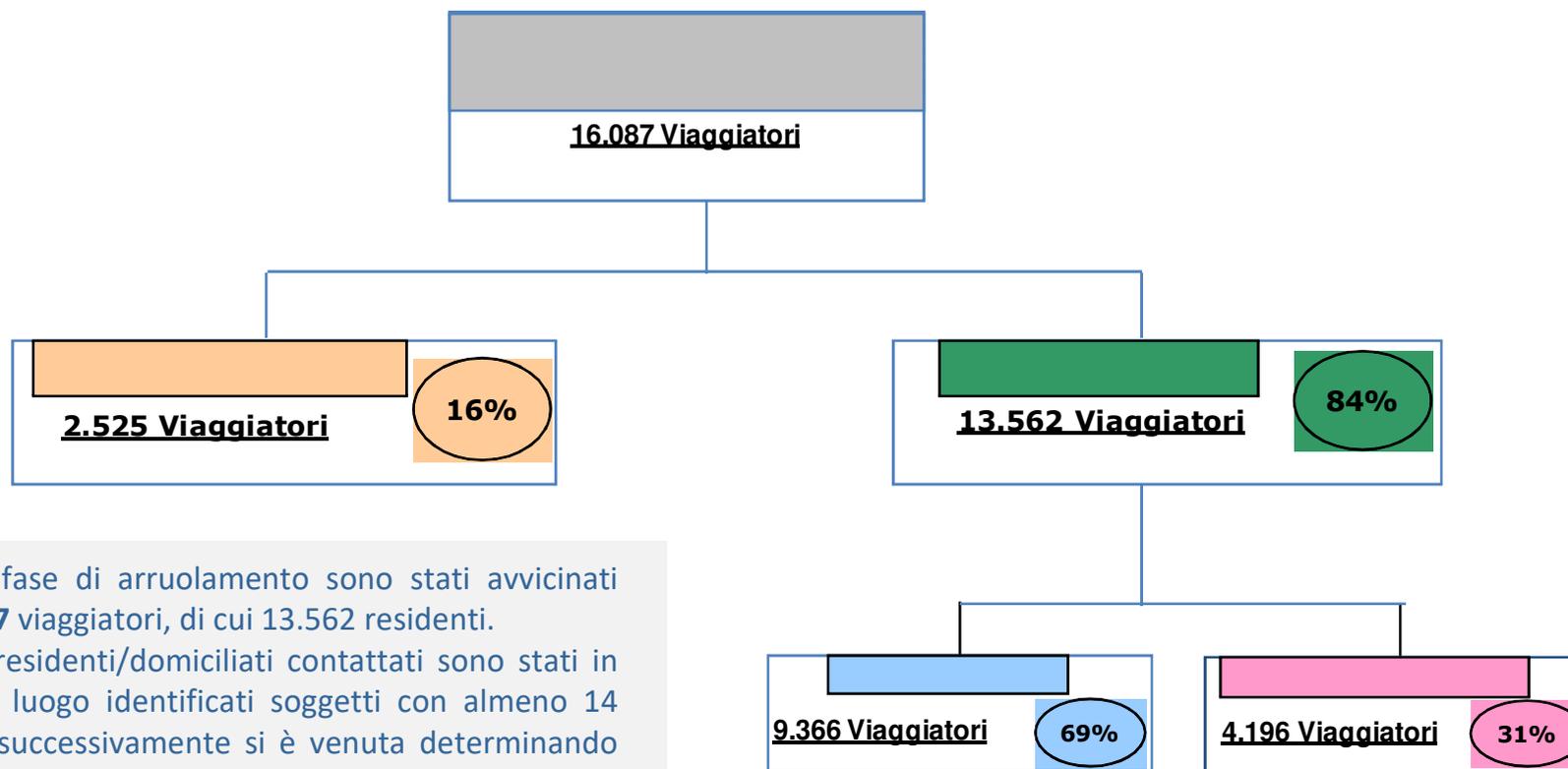


A TERRA: Oltre 35 stazioni

A BORDO : (13 Micro-Direttrici coinvolte)

- *Firenze – Borgo S. Lorenzo (2)*
- *Pisa – Lucca – Aulla (2)*
- *Relazioni Metropolitane (3)*
- *Altre direttrici (6)*

Attività: arruolamento



Nella fase di arruolamento sono stati avvicinati **16.087** viaggiatori, di cui 13.562 residenti.

Tra i residenti/domiciliati contattati sono stati in primo luogo identificati soggetti con almeno 14 anni; successivamente si è venuta determinando la quota parte dei soggetti arruolati ossia le persone in target che hanno accettato di partecipare all'indagine rilasciando un recapito telefonico (fisso o mobile).

Di fatto **9.366** soggetti (pari a circa il 69% degli arruolati) hanno aderito all'indagine fornendo le informazioni necessarie per poter essere successivamente ricontattati telefonicamente.

Attività: arruolamento

Tav. 2 Distribuzione dell'utenza avvicinata per esito del contatto e per direttrice

	Direttrice	Totale Avvicinati	NON Residenti	RESIDENTI		
				Non disponibili	Arruolati	Totale
10	Firenze - Pisa - Livorno	2.379	342	640	1.397	2.037
20	Firenze - Prato - Pistoia - Viareggio	2.334	378	616	1.340	1.956
30	Firenze - Arezzo - Chiusi	2.366	421	768	1.177	1.945
40	Firenze - Empoli - Siena	1.405	267	286	852	1.138
50	Firenze - Borgo S.Lorenzo	1.226	160	285	781	1.066
60	Pisa - Lucca -Aulla	1.172	124	331	717	1.048
70	La Spezia - Pisa - Livorno	1.345	176	283	886	1.169
80	Livorno - Grosseto - Orbetello	994	221	266	507	773
90	Relazioni Metropolitane	1.393	132	400	861	1.261
100a	Arezzo - Sinalunga e Arezzo - Pratovecchio Stia	609	83	132	394	526
100	Altre direttrici	864	221	189	454	643
	Totale Direttrici	16.087	2.525	4.196	9.366	13.562

La Tavola 2 fornisce il quadro completo relativo alla distribuzione dell'utenza avvicinata sul territorio regionale, con il dettaglio del dato per direttrice (valori assoluti).

Sintesi degli avvicinati e arruolati

Soggetti avvicinati 16.087

Avvicinati residenti in Toscana 13.562

Arruolati 9.366

Attività: interviste CATI

PERIODO DI RILEVAZIONE: → 21 OTTOBRE – 27 NOVEMBRE 2019

TIPOLOGIA UTENZA:



UTENZA ABBONATA

2.844 (58,6%)



UTENZA OCCASIONALE

2.011 (41,4%)

I contatti con i 9.366 arruolati hanno prodotto **4.855** interviste di cui 2.844 ad abbonati e 2.011 ad occasionali

Attività: interviste CATI

Tav. 4 Campione reale INTERVISTE CATI – dettaglio utenza abbonata e occasionale (v.a.)

Codice Diretrice	Diretrice/microdiretrice	Campione Effettivo		
	Diretrice	Abb.	Occas.	Totale
10	Firenze-Pisa-Livorno	376	306	682
20	Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio	354	281	635
30	Firenze-Arezzo-Chiusi	304	269	573
40	Firenze-Empoli-Siena	219	167	386
51	Firenze-Pontassieve-Borgo S.Lorenzo	139	97	236
52	Firenze-Vaglia-Borgo S.Lorenzo	93	73	166
50	Firenze - Borgo S.Lorenzo	232	170	402
61	Pisa-Lucca	162	68	230
62	Lucca-Aulla	80	48	128
60	Pisa -Lucca - Aulla	242	116	358
70	La Spezia-Pisa-Livorno	311	148	459
80	Livorno-Grosseto-Orbetello	171	140	311
91	Empoli-Firenze Porta Prato	20	9	29
92	Pistoia-Firenze SMN	209	116	325
93	Pistoia-Prato-Montevarchi	106	46	152
90	Relazioni Metropolitane	335	171	506
101	Prato-Bologna	26	47	73
102	Pistoia-Porretta terme	12	13	25
103	Siena-Chiusi	73	47	120
104	Siena-Grosseto	11	21	32
105	La Spezia-Pontremoli-Parma	15	22	37
100	Altre direttrici	137	150	287
106	Arezzo-Sinalunga o Arezzo-Pratovecchio	163	93	256
Totale		2.844	2.011	4.855

Analisi dei dati: chiavi di lettura

Per ciascun obiettivo di indagine vengono presentati i risultati ponderati all'universo di riferimento rispetto a:

 **Totale Utenza Residente in Toscana**

 **Totale Utenza Abbonata**

 **Totale Utenza Occasionale**

Nel capitolo finale è riportato un breve confronto di trend dei risultati dello studio per gli anni 2009, 2012, 2015 e 2019 riferito al Totale Utenza Residente in Toscana

Analisi dei dati: Sintesi dei principali risultati

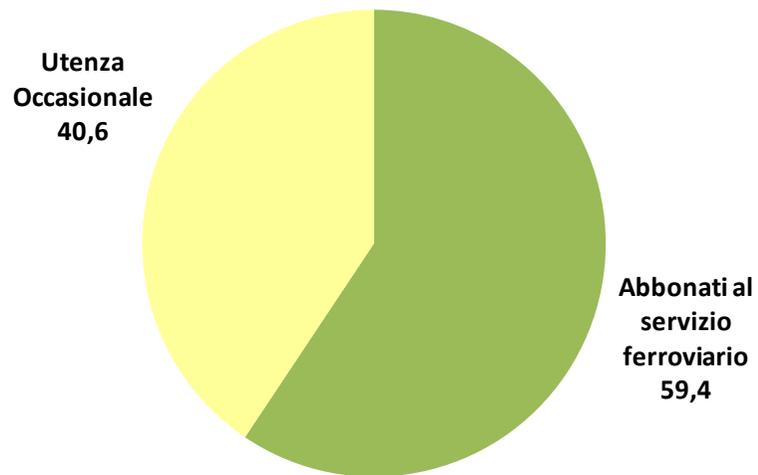
Sintesi - ABBONATI E OCCASIONALI

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

Profilo dell'utenza

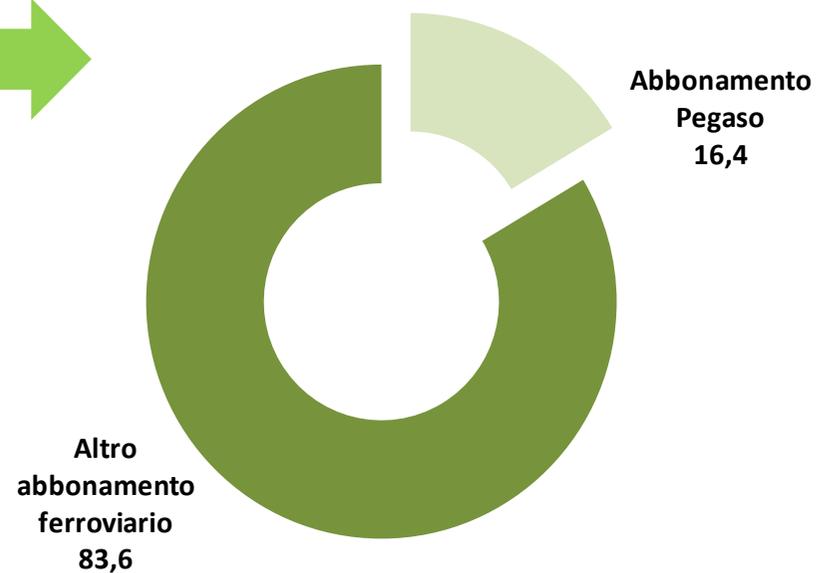
Profilo dell'utenza: Tipologia

Tipo di viaggiatore (%)



Base Ponderata: Totale Utenza Residente: 89.040

Possessori di abbonamento Pegaso tra gli abbonati (%)

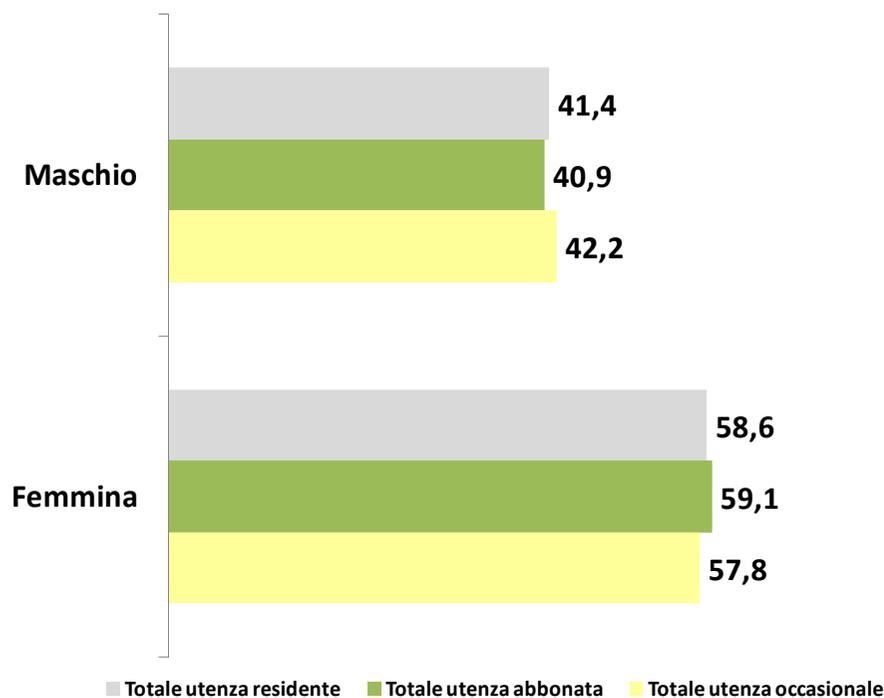


Base Ponderata: Utenza Residente abbonata: 52.927

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Profilo dell'utenza: Aspetti socio-demografici

Genere (%)



Classe di età (%)

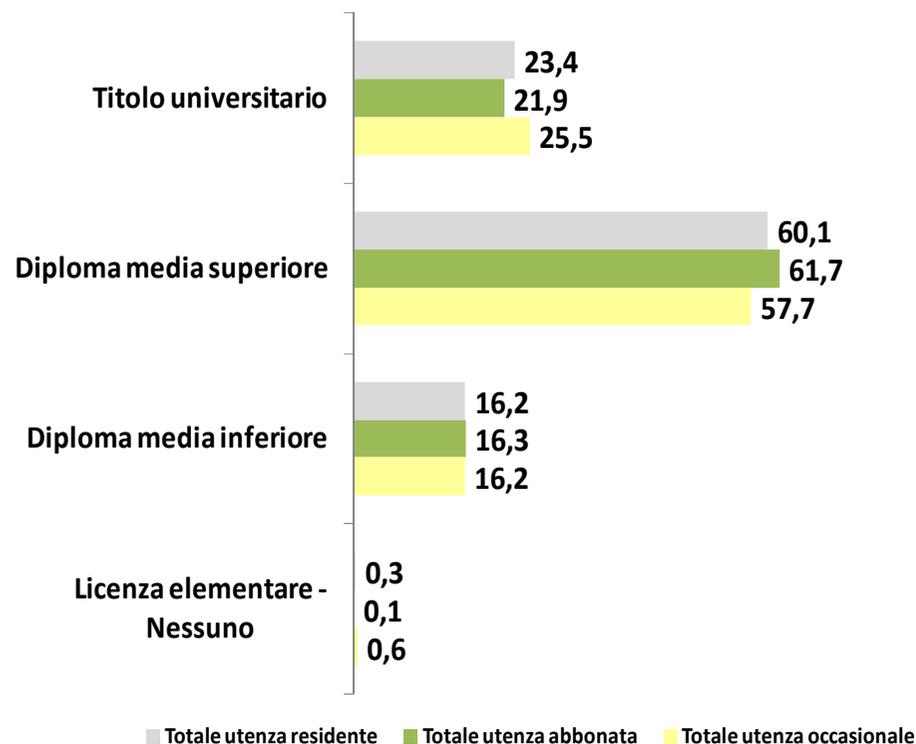
	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
14-19	16,7	21,8	9,3
20-24	24,5	28,8	18,2
25-29	14,1	13,7	14,5
30-34	8,9	7,5	10,9
35-39	6,2	5,2	7,8
40-44	5,7	4,4	7,6
45-49	5,9	5,0	7,3
50-54	5,7	4,8	6,9
55-59	4,9	4,5	5,4
60-64	3,1	2,3	4,4
65 e più	4,3	2,0	7,6
Età media (anni)	33,0	30,4	37,4

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Base Ponderata: Totale Utenza Residente: 89.040

Profilo dell'utenza: Aspetti socio-demografici

Titolo di studio (%)



Condizione professionale (%)

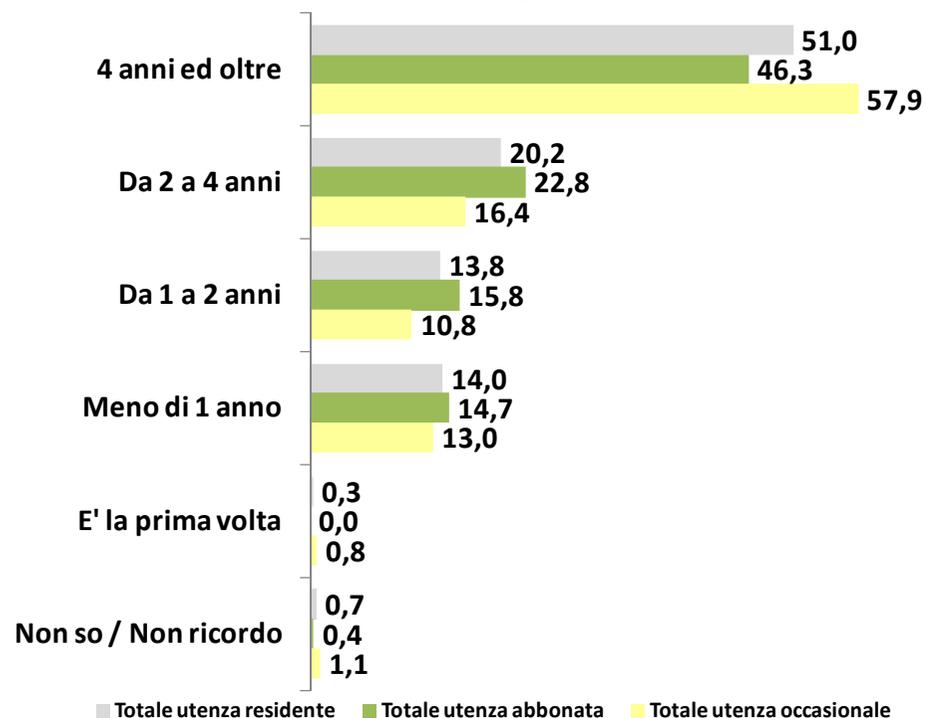
	Totale utenza residente (%)	Totale utenza abbonata (%)	Totale utenza occasionale (%)
Imprenditore	0,6	0,4	1,0
Libero professionista	6,1	3,6	9,6
Artigiano, commerciante	2,3	1,4	3,6
Dirigente	0,9	0,9	1,0
Funzionario/quadro	1,3	1,3	1,3
Impiegato, insegnante	22,9	21,8	24,3
Operaio	5,9	4,5	8,0
Altro lavoratore dipendente	4,3	4,0	4,6
Casalinga	1,4	0,4	2,9
Studente	47,7	59,3	30,9
Pensionato	3,2	1,0	6,3
Disoccupato, non occupato	3,1	1,1	6,0
Altro	0,2	0,2	0,2
Non indicato	0,2	0,1	0,3

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Base Ponderata: Totale Utenza Residente: 89.040

Profilo dell'utenza: Abitudini di viaggio

“Da quanto tempo utilizza il treno regionale come mezzo di spostamento?” (%)



“In genere con quale frequenza usa il treno regionale?” (%)

	Totale utenza residente (%)	Totale utenza abbonata (%)	Totale utenza occasionale (%)
Da 3 a 7 volte alla settimana	67,6	96,0	26,0
Da 1 a 2 volte alla settimana	14,8	3,2	31,8
Qualche volta al mese	13,5	0,7	32,4
Qualche volta all'anno	3,1	0,0	7,5
Più raramente	0,7	0,0	1,6
Mai, era la prima volta	0,3	0,0	0,8

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Base Ponderata: Totale Utente Residente: 89.040

Profilo dell'utenza: Motivo del viaggio

“Quale è il motivo principale del suo viaggio?” (%)

	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
Andare tornare da un impegno/incontro di affari/lavoro	8,4	4,9	13,5
Andare tornare dal luogo abituale di lavoro	33,2	39,8	23,5
Andare tornare da un luogo di studio	37,6	50,4	19,0
Andare tornare da una visita a parenti/amici	9,1	1,6	20,0
Andare tornare da una vacanza/da un luogo di svago	5,5	1,3	11,7
Andare tornare da commissioni /impegni vari	5,0	1,3	10,5
Altro	1,2	0,6	1,9

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Base Ponderata: Totale Utenza Residente: 89.040

La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana – Aprile 2020

Profilo dell'utenza: Informazioni e comunicazione

“I genere come si tiene informato su percorsi, orari e costi?” (%)

	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
Chiedo informazioni in stazione	12,6	11,8	13,8
Consulto Internet da PC	33,6	32,0	36,0
Consulto App su smartphone	51,6	53,9	48,2
Consultato il libretto degli orari	1,7	1,8	1,4
Tramite agenzie di viaggio	0,4	0,4	0,4
Altro	0,1	0,1	0,1

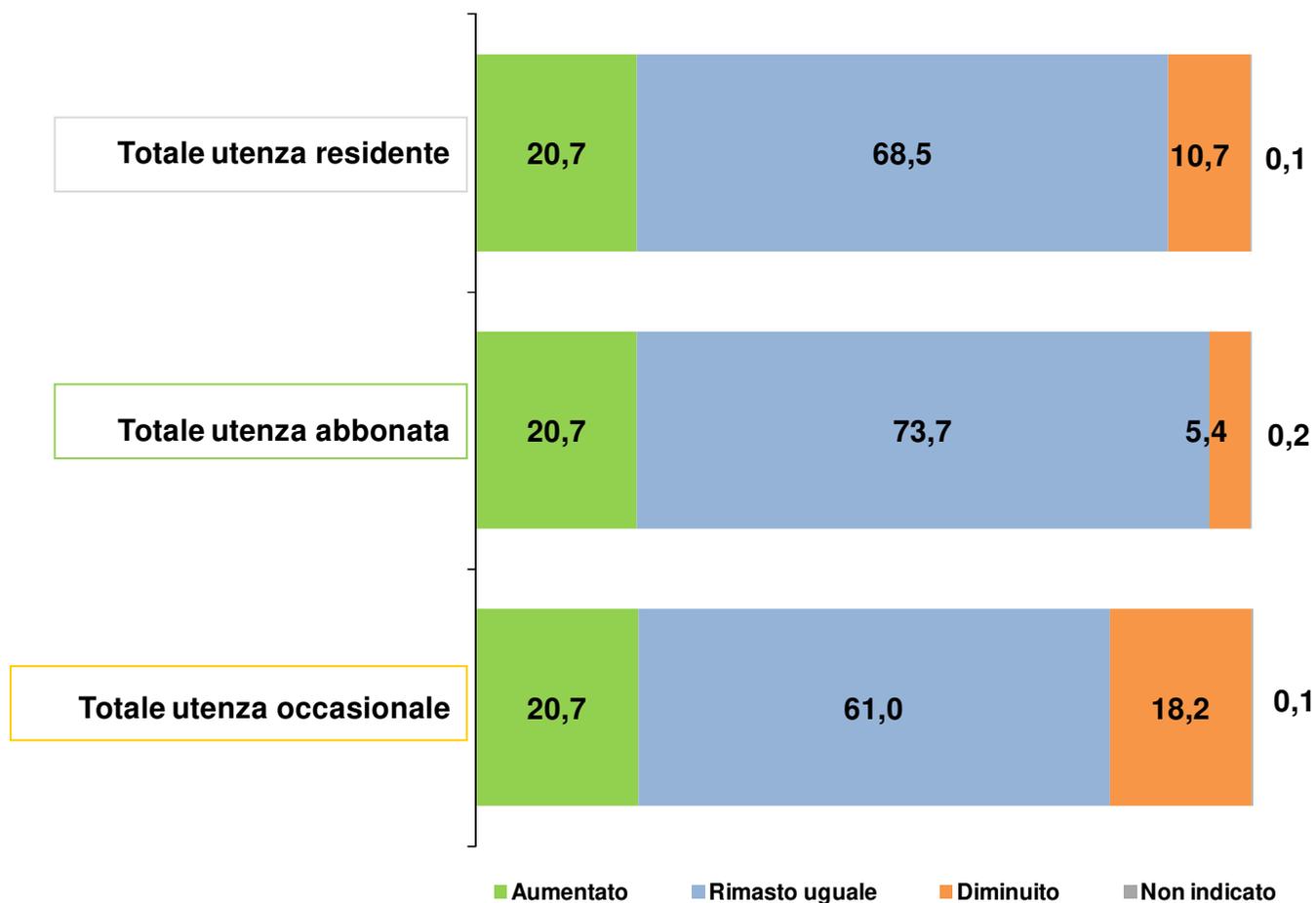
Base Ponderata: Totale segnalazioni: 109.689

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Le scelte di mobilità

Le scelte di mobilità: Il treno come mezzo di trasporto

“Nell’ultimo anno il suo utilizzo del servizio ferroviario regionale è aumentato, rimasto uguale, diminuito?” (%)



N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Base Ponderata: Utente Residente che usa il treno da almeno un anno: 76.279

La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana – Aprile 2020

Le scelte di mobilità: Il treno come mezzo di trasporto

“Per quali motivi ha scelto di utilizzare il treno regionale?” (%)

Possesso di patente (%)

Totale
76,0%

Abbonati
73,8%

Occasionali
79,3%

	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
Per la velocità	13,0	13,0	12,9
Per evitare problemi di traffico e parcheggio	16,8	15,8	18,4
Per ragioni di costo/Risparmio	17,1	19,2	13,9
Per la difficoltà di uso di altri mezzi	11,8	11,4	12,3
Per la vicinanza stazione a casa/propria meta	8,0	7,8	8,3
Per la comodità del viaggio	22,3	21,3	23,7
Per la comodità degli orari	10,9	11,4	10,2
Altro	0,2	0,1	0,3

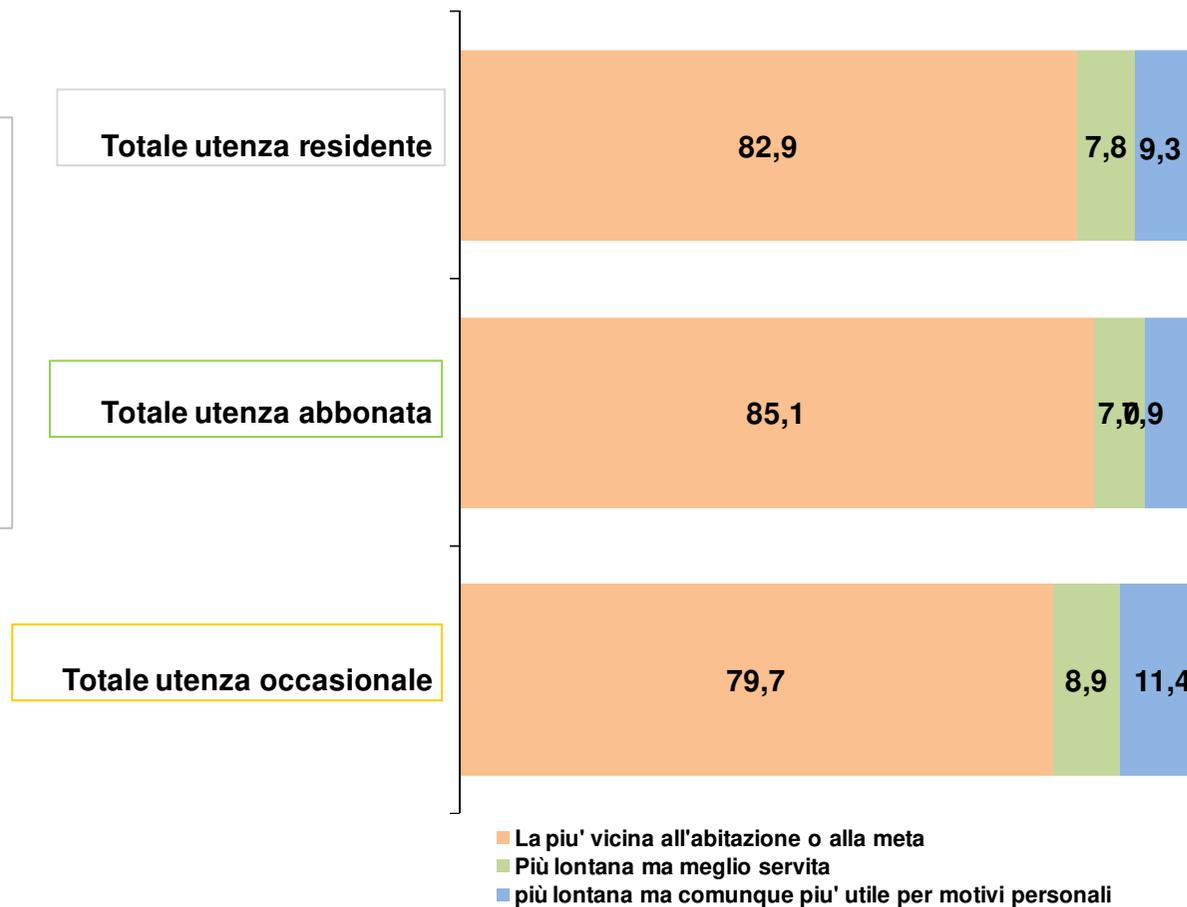
Base Ponderata: Totale segnalazioni: 138.944

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Le scelte di mobilità: La scelta della stazione

Logiche di scelta della stazione (%)

*“La stazione di partenza utilizzata in occasione del viaggio è:
la più vicina all’abitazione o alla meta;
più lontana ma meglio servita;
più lontana ma comunque più utile per motivi personali?”*



N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Base Ponderata: Totale Utenza Residente: 89.040

La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana – Aprile 2020

Le scelte di mobilità: Gli altri mezzi

Mezzi utilizzati per arrivare nella stazione di intervista (%)

	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
A piedi	44,3	47,9	38,9
Con i mezzi pubblici urbani (inclusa tramvia)	16,5	14,4	19,6
Con un altro treno	14,1	12,9	16,0
In auto come passeggero	10,3	9,2	12,0
In auto come conducente	8,8	9,0	8,5
In moto/In bicicletta	3,9	5,0	2,3
Con i mezzi pubblici extra-urbani	1,5	1,3	1,8
In taxi	0,2	0,0	0,5
Altro mezzo	0,3	0,2	0,4

Base Ponderata: Totale segnalazioni: 89.156

Mezzi utilizzati per proseguire fino a destinazione una volta sceso dal treno (%)

	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
A piedi	49,9	52,7	45,7
In auto come conducente	12,8	13,8	11,3
In auto come passeggero	12,7	11,6	14,3
Con i mezzi pubblici urbani (inclusa tramvia)	10,6	9,2	12,7
Con un altro treno	8,5	6,6	11,2
In moto/In bicicletta	3,5	4,4	2,1
Con i mezzi pubblici extra-urbani	1,4	1,2	1,7
In taxi	0,4	0,1	0,9
Altro mezzo	0,3	0,3	0,2

Base Ponderata: Totale segnalazioni: 88.824

N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

La valutazione del servizio

La valutazione dei servizi: Giudizio complessivo e fattori

“In generale quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti ...”

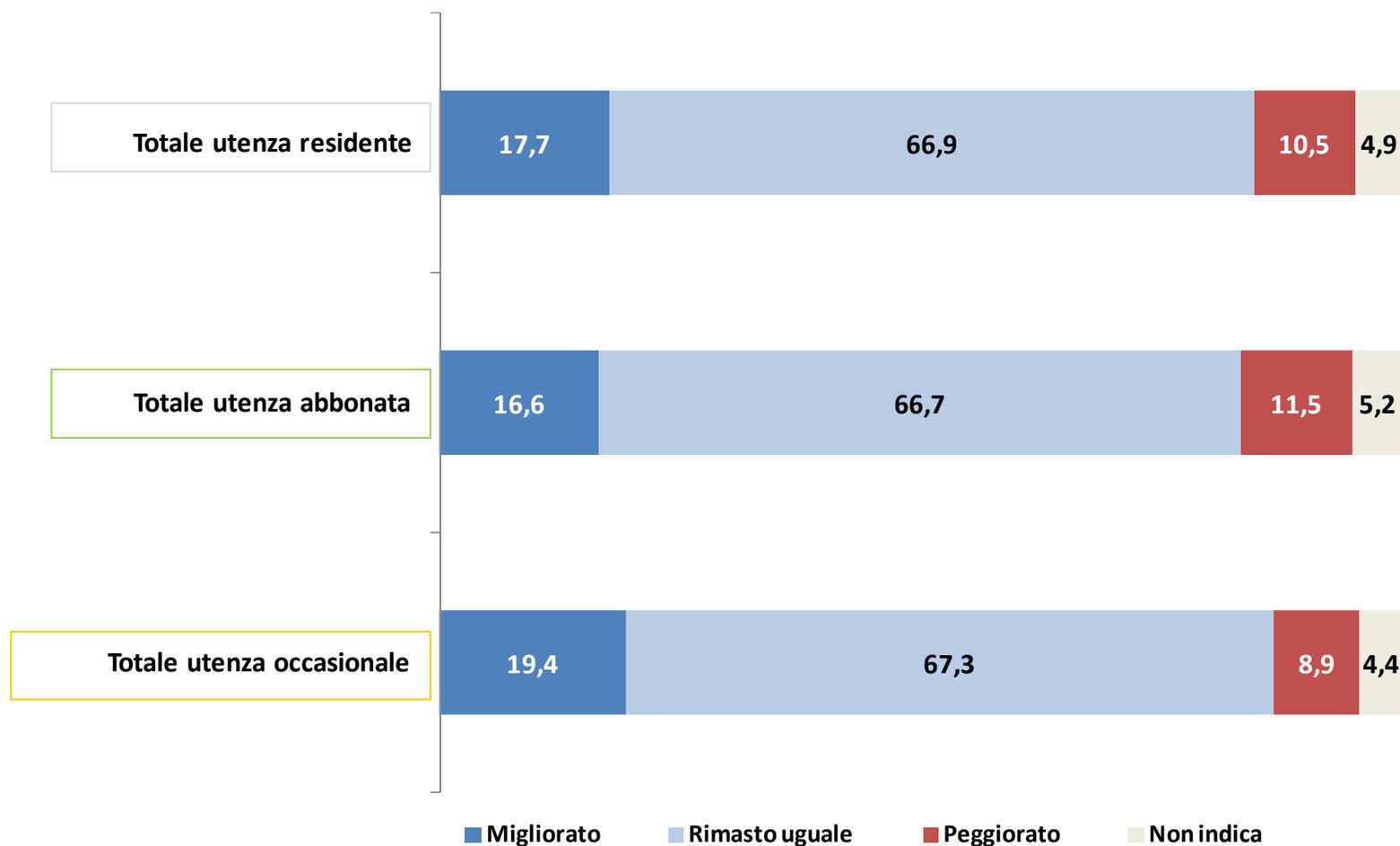
(voto medio su scala 1 – 5)

	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
Personale di bordo	4,1	4,1	4,2
Funzionamento delle porte di accesso al treno	3,8	3,6	4,1
Senso di sicurezza (furti, molestie)	3,7	3,6	4,0
Disponibilità di posti a sedere	3,6	3,4	3,9
Comunicazione a bordo in caso di ritardi o anomalie	3,5	3,3	3,7
Pulizia a bordo delle vetture	3,4	3,3	3,5
Funzionamento del condizionamento riscaldamento	3,3	3,1	3,5
Coincidenze dei treni	3,2	3,0	3,5
Puntualità	3,0	2,7	3,4
Adeguatezza e pulizia dei bagni	2,7	2,6	2,8
Giudizio complessivo	3,5	3,3	3,8

Base Ponderata: Totale Utente Residente: 89.040

La valutazione dei servizi: Andamento nell'ultimo anno

Andamento del servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno (%)



N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Base Ponderata: Utente residente che usa il treno *non* per la prima volta: 88.763

La qualità percepita del Servizio ferroviario regionale da parte degli utenti residenti in Toscana – Aprile 2020

La valutazione dei servizi: Importanza delle componenti

Graduatorie dei fattori strutturali e di servizio – Punteggi di sintesi

	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
Componenti strutturali			
Puntualità del trasporto	28,8	28,8	28,9
Frequenza delle corse	22,8	22,9	22,6
Velocità del trasporto	18,1	18,3	17,7
Integrazione con altri mezzi	15,3	14,8	16,1
Disponibilità di parcheggi alle stazioni	15,0	15,2	14,7
Componenti di servizio			
Pulizia	36,4	35,8	37,3
Costo	34,9	35,5	34,0
Il comfort	28,7	28,7	28,7

• Agli intervistati è stato richiesto di mettere in ordine di importanza i diversi aspetti due graduatorie delle componenti strutturali e di servizio

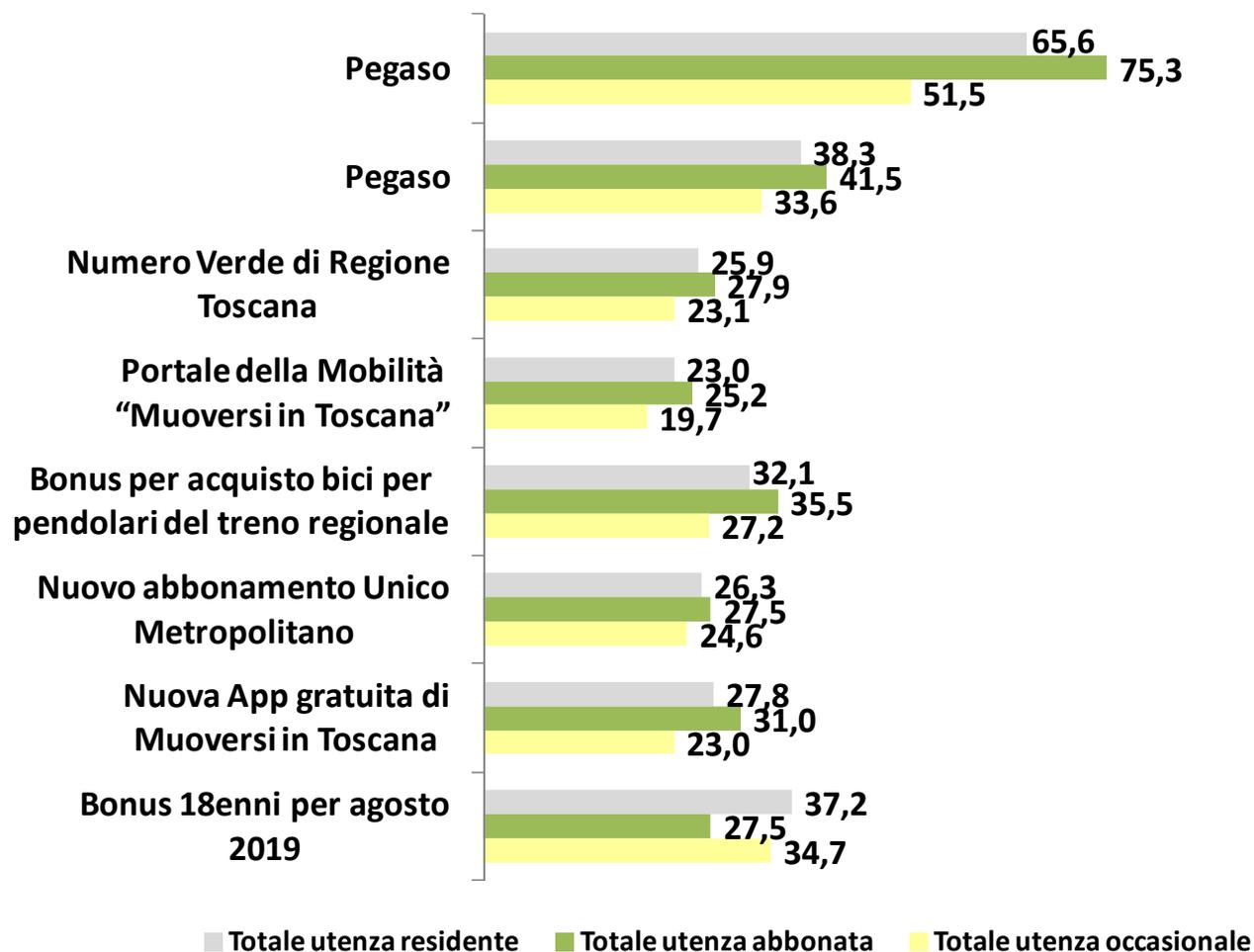
• Per ogni rank è stato assegnato un punteggio che ponderato con la relativa quota ha fornito il punteggio di sintesi (Es. I posto → score 5 II posto → Score 4... V posto → Score 1)

Base Ponderata: Totale Utente Residente: 89.040

I servizi accessori al trasporto ferroviario

I servizi accessori al trasporto ferroviario

Conoscenza di alcuni servizi accessori al trasporto ferroviario (%)



Base Ponderata: Totale Utente Residente: 89.040

Trend delle valutazioni 2009 - 2012 – 2015 - 2019

Trend delle valutazioni

La valutazione del servizio: Giudizio complessivo e per macroaree

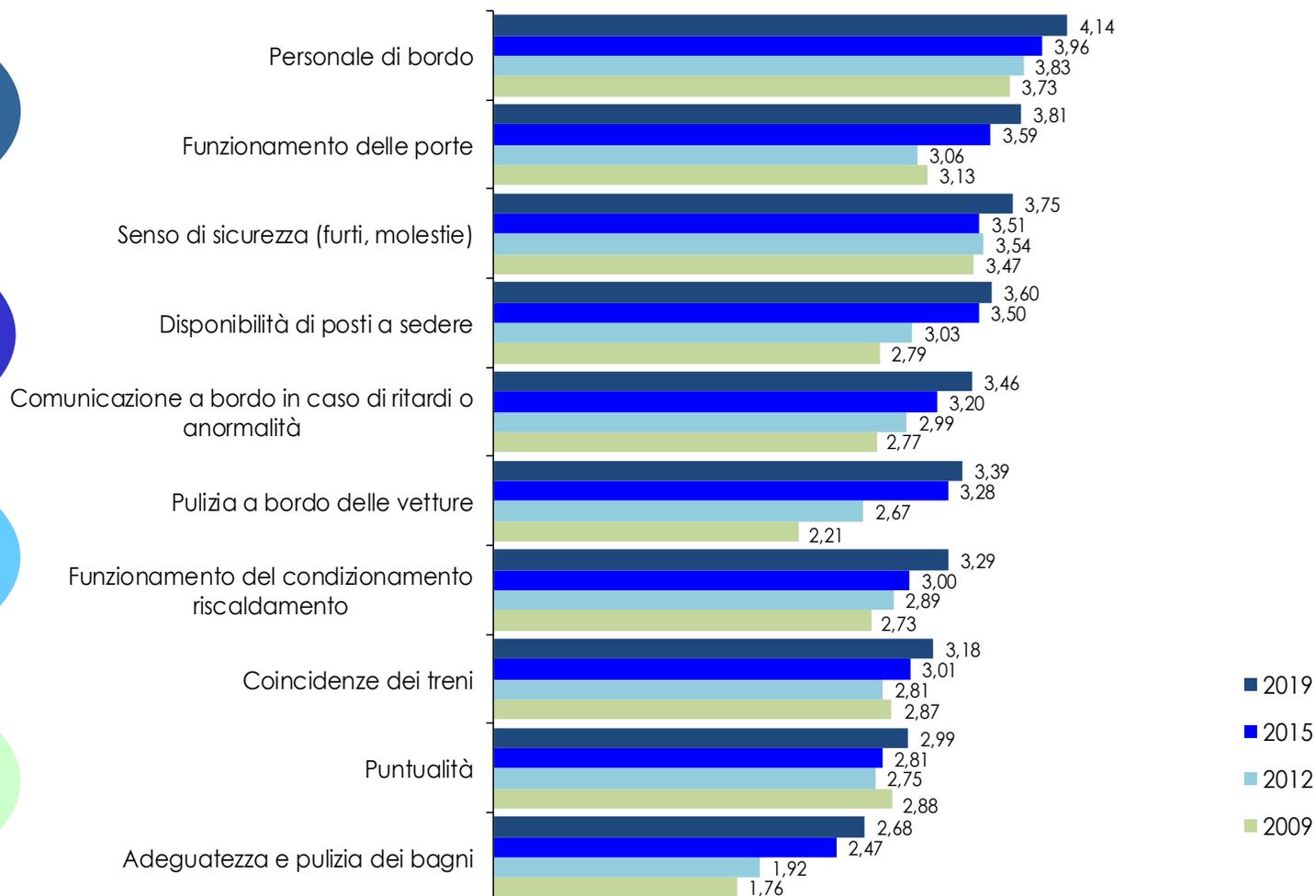
Totale utenza residente (voto medio su scala 1 – 5)

**Giudizio complessivo
2019: 3,49**

**Giudizio complessivo
2015: 3,33**

**Giudizio complessivo
2012: 3,15**

**Giudizio complessivo
2009: 3,17**

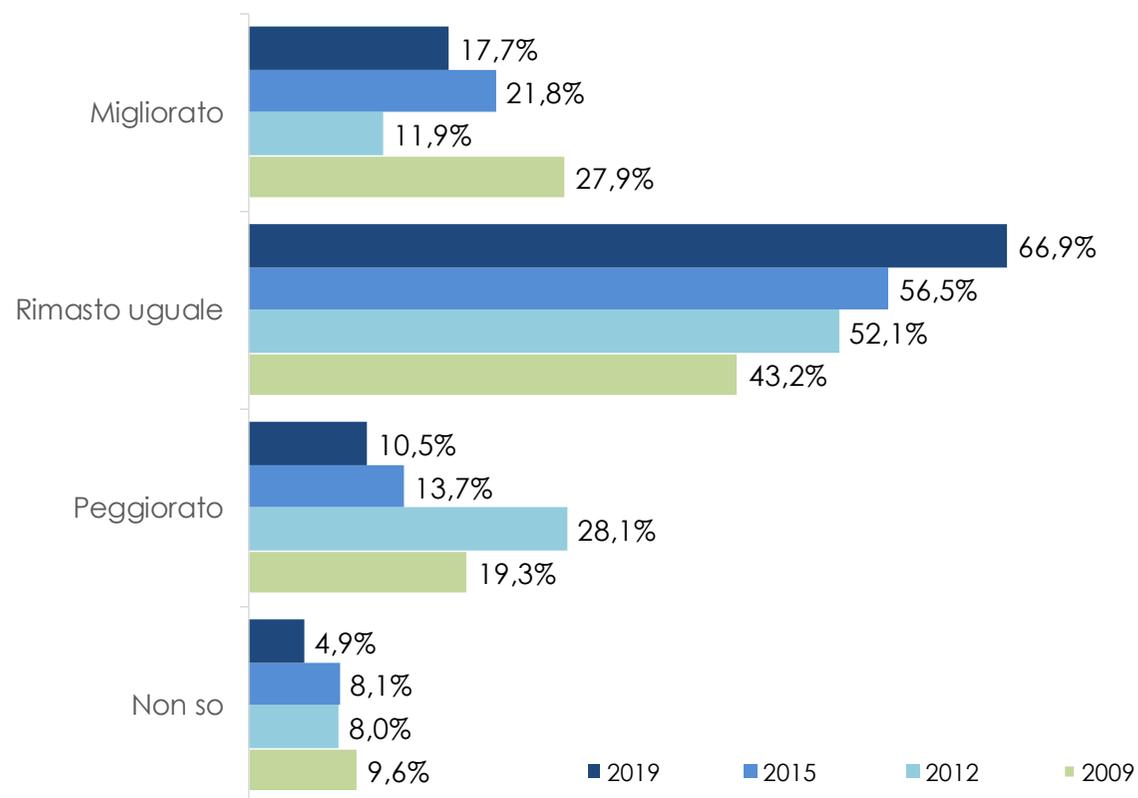


N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

Trend delle valutazioni

Andamento del servizio ferroviario regionale nell'ultimo anno (%)

Totale utenza residente



N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.



Il Rapporto e il sistema di indicatori
sono consultabili e scaricabili sul sito regionale
<http://www.regione.toscana.it/statistiche>

Per approfondimenti e informazioni sull'indagine:
Claudia Daurù e Lucia Del Grosso:
statistica@regione.toscana.it

