

# 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
	<b>Totale</b>	<b>213.798</b>	<b>106.899</b>	<b>52.927</b>	<b>36.114</b>	<b>89.040</b>	<b>17.859</b>	<b>83,3</b>	<b>16,7</b>

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:

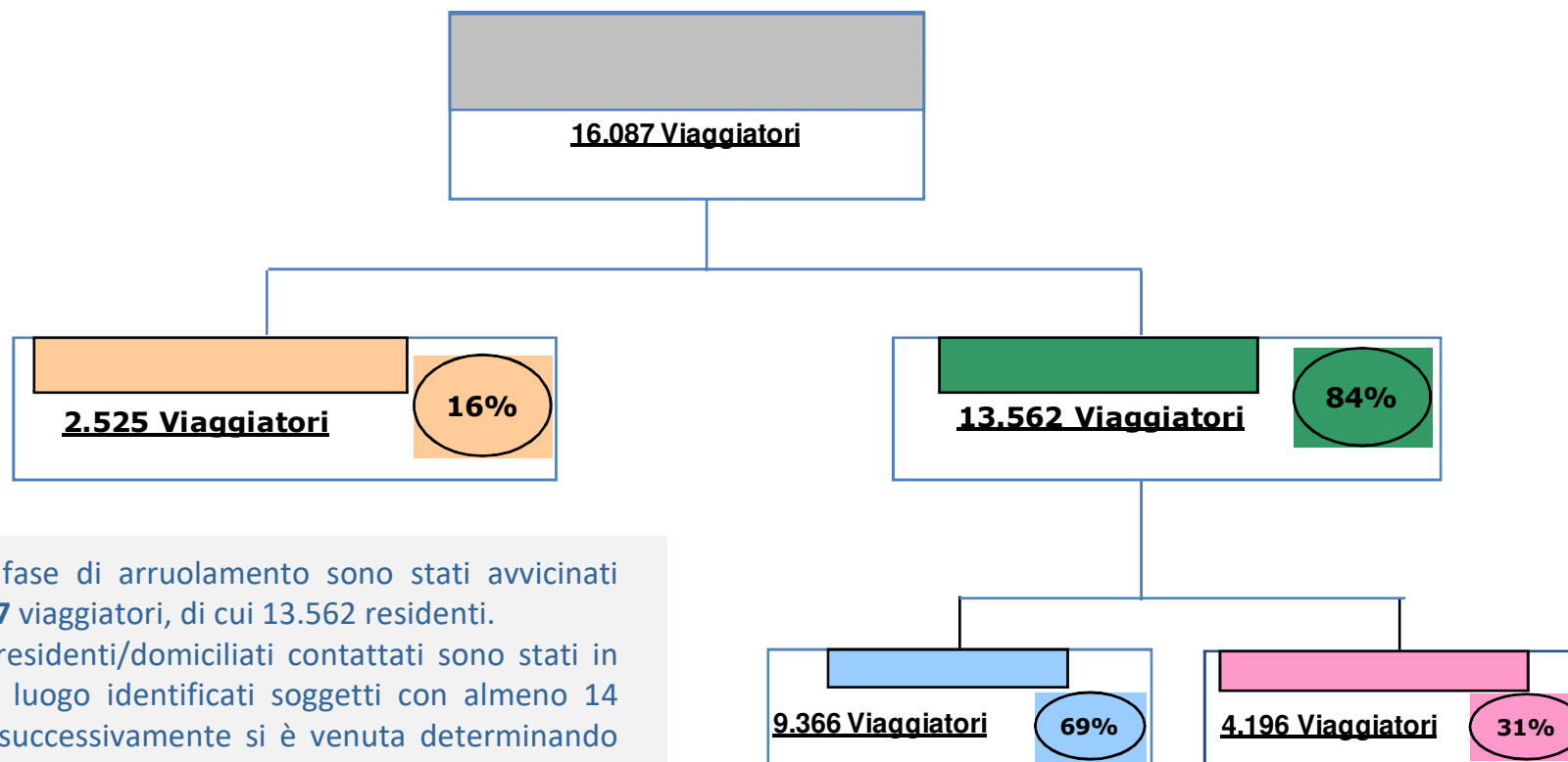


A TERRA: Oltre 35 stazioni

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
	<b>Totale Direttrici</b>	<b>16.087</b>	<b>2.525</b>	<b>4.196</b>	<b>9.366</b>	<b>13.562</b>

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
<b>10</b>	<b>Firenze-Pisa-Livorno</b>	376	306	682
<b>20</b>	<b>Firenze-Prato-Pistoia-Viareggio</b>	354	281	635
<b>30</b>	<b>Firenze-Arezzo-Chiusi</b>	304	269	573
<b>40</b>	<b>Firenze-Empoli-Siena</b>	219	167	386
51	Firenze-Pontassieve-Borgo S.Lorenzo	139	97	236
52	Firenze-Vaglia-Borgo S.Lorenzo	93	73	166
<b>50</b>	<b>Firenze - Borgo S.Lorenzo</b>	232	170	402
61	Pisa-Lucca	162	68	230
62	Lucca-Aulla	80	48	128
<b>60</b>	<b>Pisa -Lucca - Aulla</b>	242	116	358
<b>70</b>	<b>La Spezia-Pisa-Livorno</b>	311	148	459
<b>80</b>	<b>Livorno-Grosseto-Orbetello</b>	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
<b>90</b>	<b>Relazioni Metropolitane</b>	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
<b>100</b>	<b>Altre direttrici</b>	137	150	287
<b>106</b>	<b>Arezzo-Sinalunga o Arezzo-Pratovecchio</b>	163	93	256
<b>Totale</b>		<b>2.844</b>	<b>2.011</b>	<b>4.855</b>

# 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

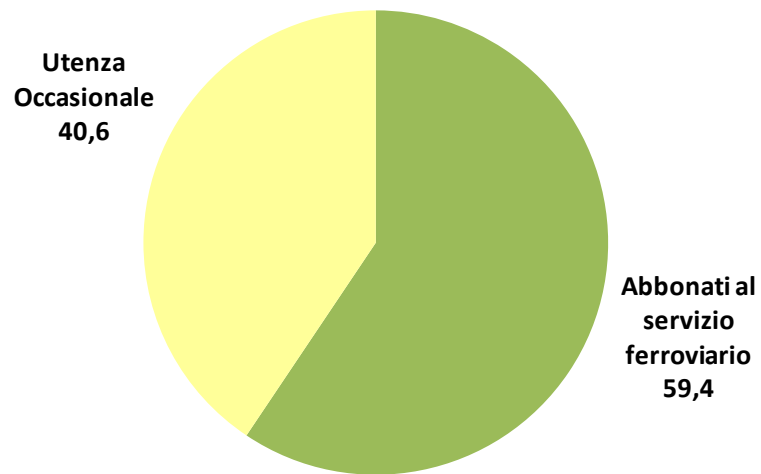
## Sintesi - ABBONATI E OCCASIONALI

<b>Utenti abbonati</b>	<b>59.4%</b>
<b>Utenti occasionali</b>	<b>40.6%</b>
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%
Occasionalisti che utilizzano il servizio da 3 a 7 volte a settimana	26.0%
Abbonati fedeli al servizio (uso da oltre 2 anni)	69.1%
Occasionalisti fedeli al servizio (uso da oltre 2 anni)	74.3%
Abbonati soddisfatti del servizio nel complesso (voti 3 - 5)	84.4%
Occasionalisti soddisfatti del servizio nel complesso (voti 3 - 5)	92.5%
Abbonati: miglioramento del servizio nell'ultimo anno	16.6%
Occasionalisti: miglioramento del servizio nell'ultimo anno	19.4%

## Profilo dell'utenza

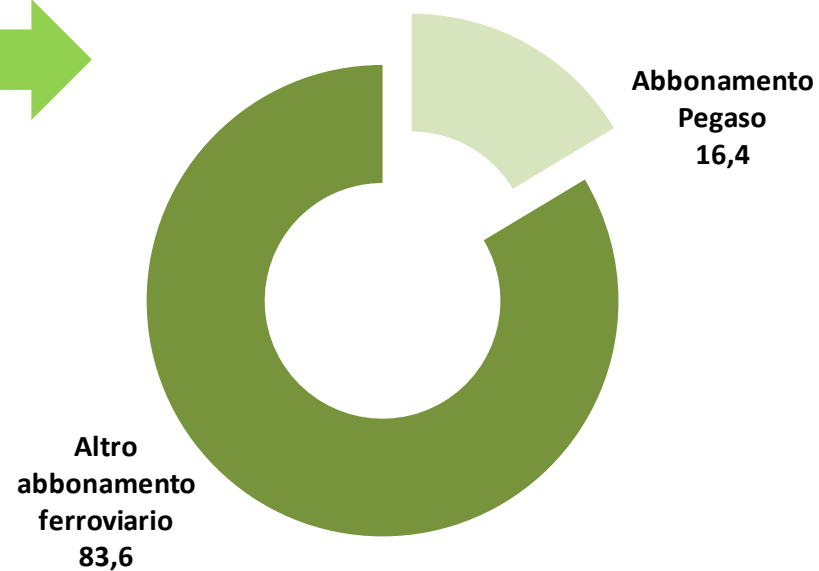
# Profilo dell'utenza: Tipologia

## Tipo di viaggiatore (%)



Base Ponderata: Totale Utenza Residente: 89.040

## Possessori di abbonamento Pegaso tra gli abbonati (%)

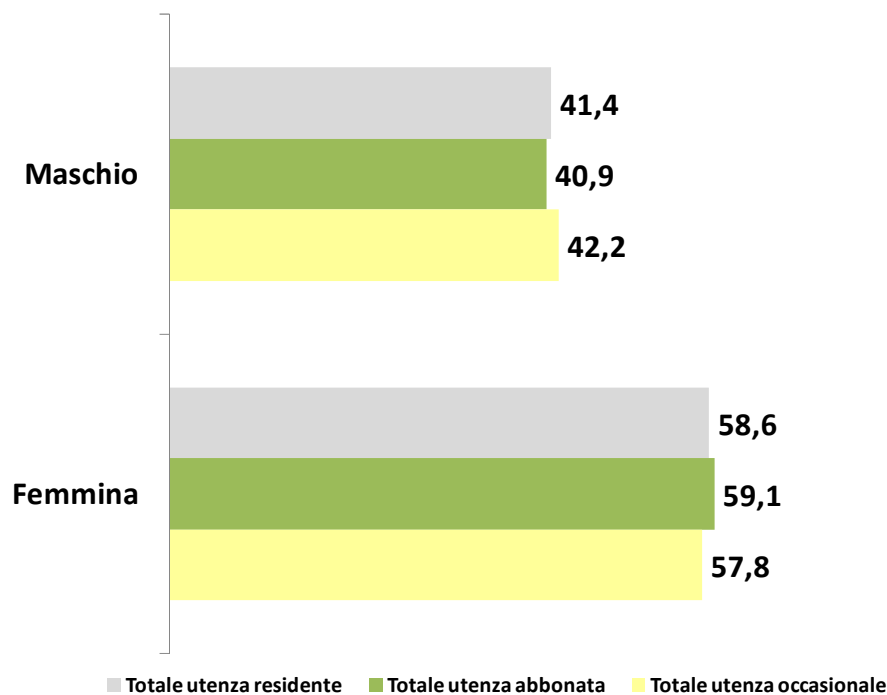


Base Ponderata: Utenza Residente abbonata: 52.927

*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 (%)

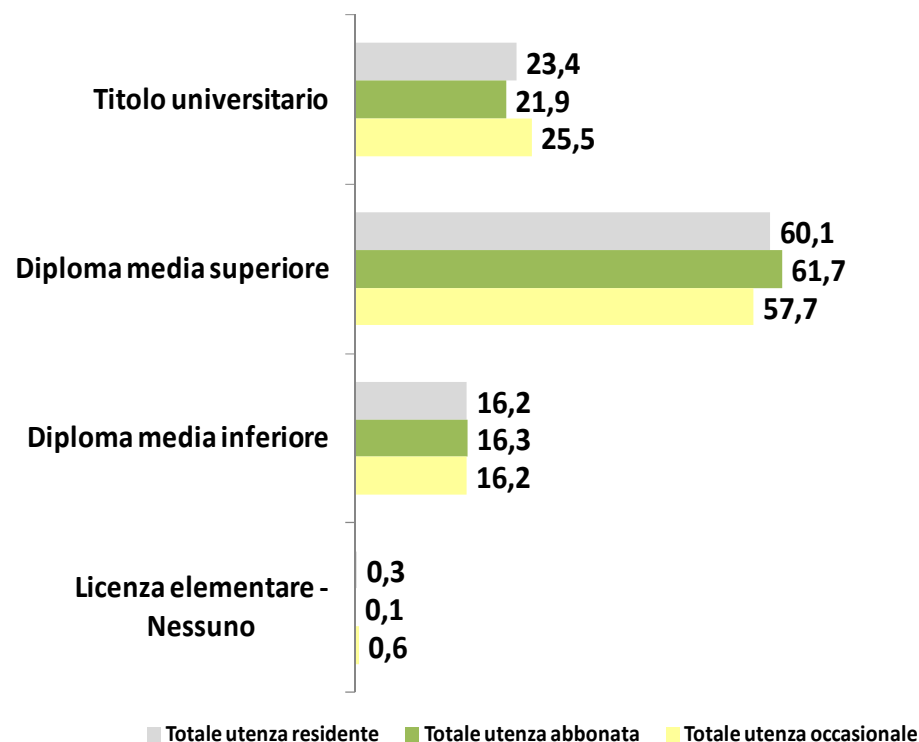
	Totale utenza residente	Totale utenza abbonata	Totale utenza occasionale
14-19	16,7	21,8	9,3
20-24	24,5	28,8	18,2
25-29	14,1	13,7	14,5
30-34	8,9	7,5	10,9
35-39	6,2	5,2	7,8
40-44	5,7	4,4	7,6
45-49	5,9	5,0	7,3
50-54	5,7	4,8	6,9
55-59	4,9	4,5	5,4
60-64	3,1	2,3	4,4
65 e più	4,3	2,0	7,6
<b>Età media (anni)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

*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

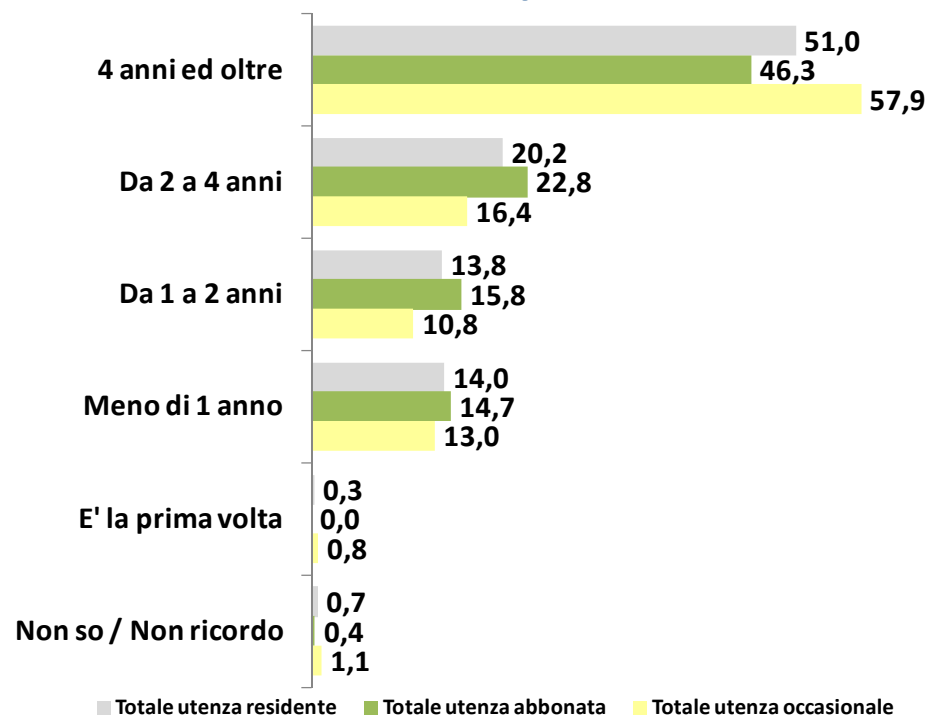
*N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.*

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

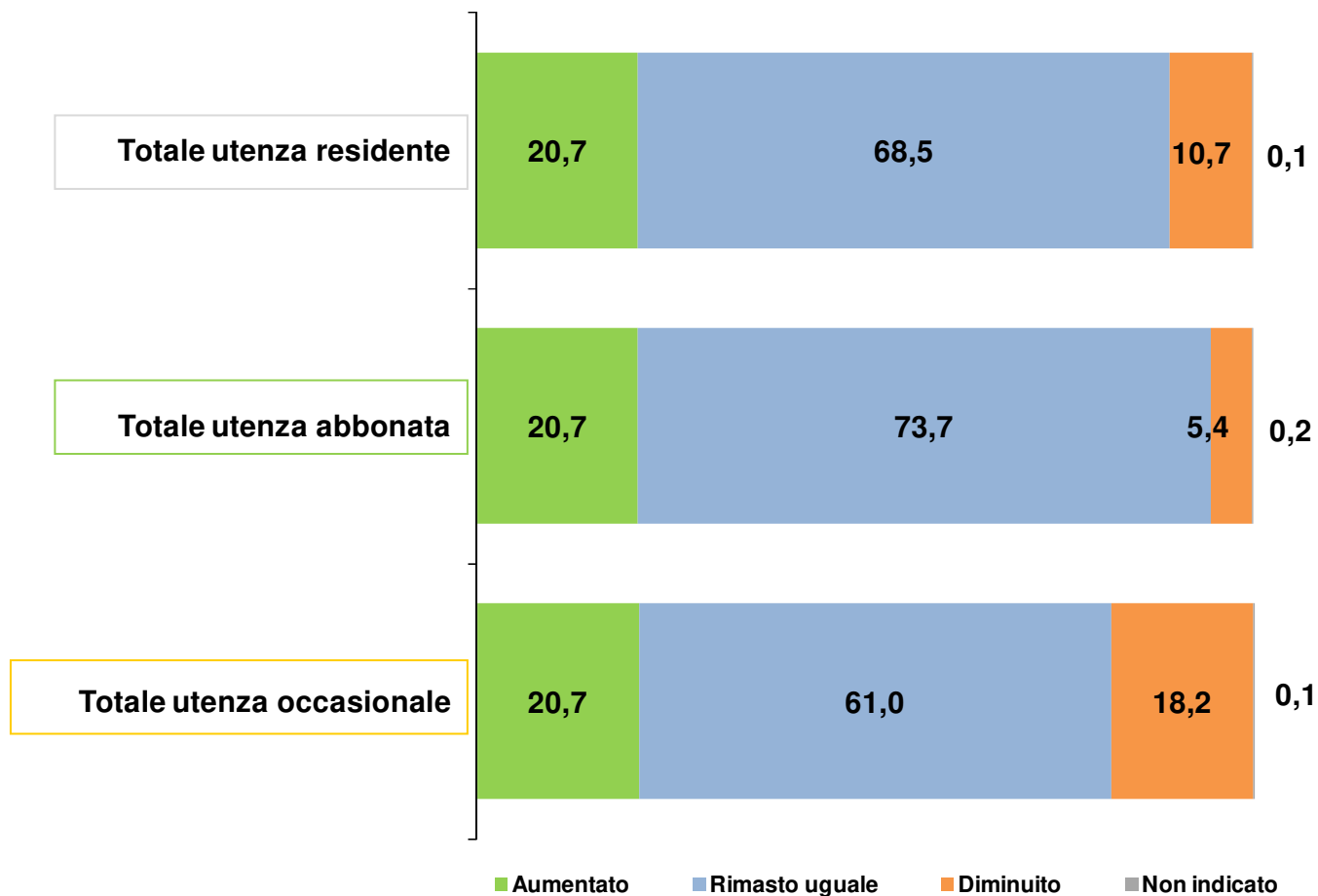
Base Ponderata: Totale segnalazioni: 109.689

*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

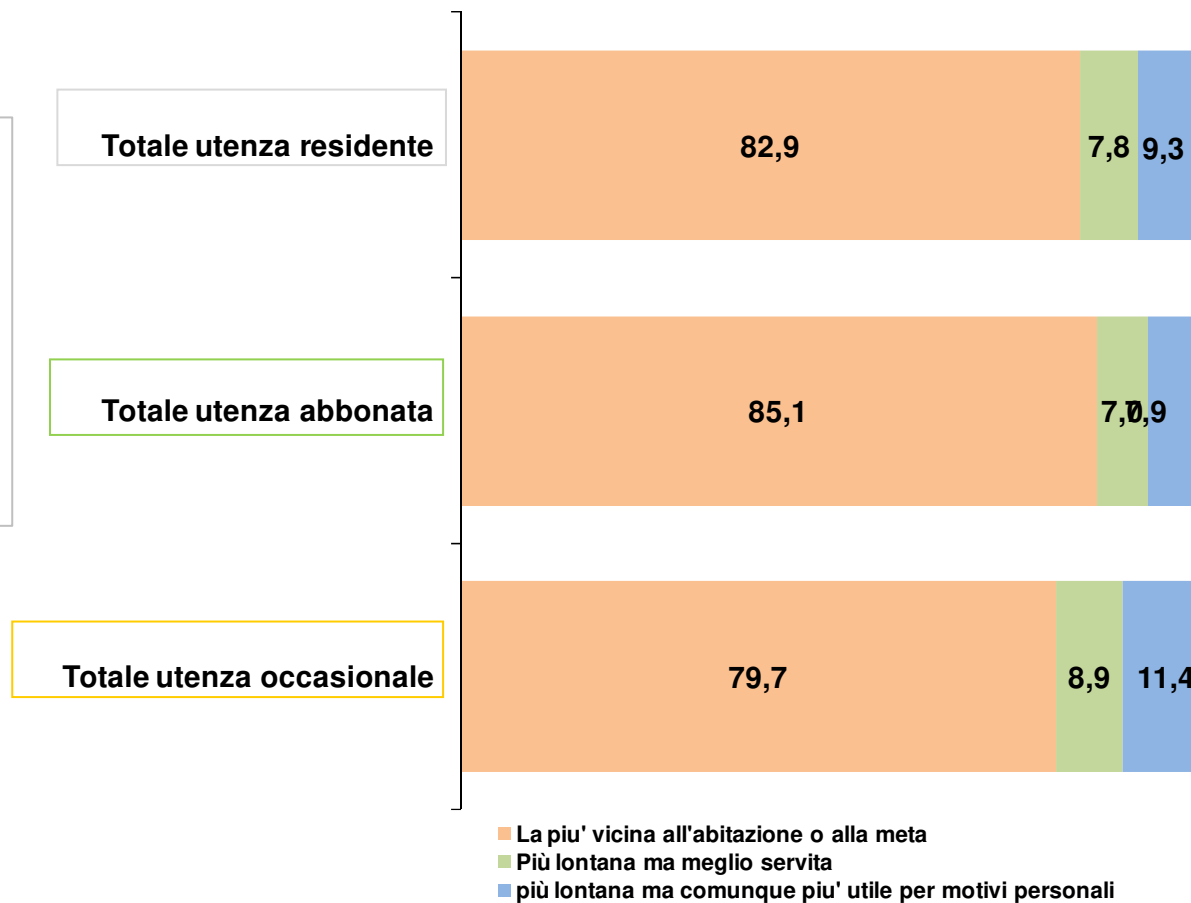
Base Ponderata: Totale segnalazioni: 138.944

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 ...”*

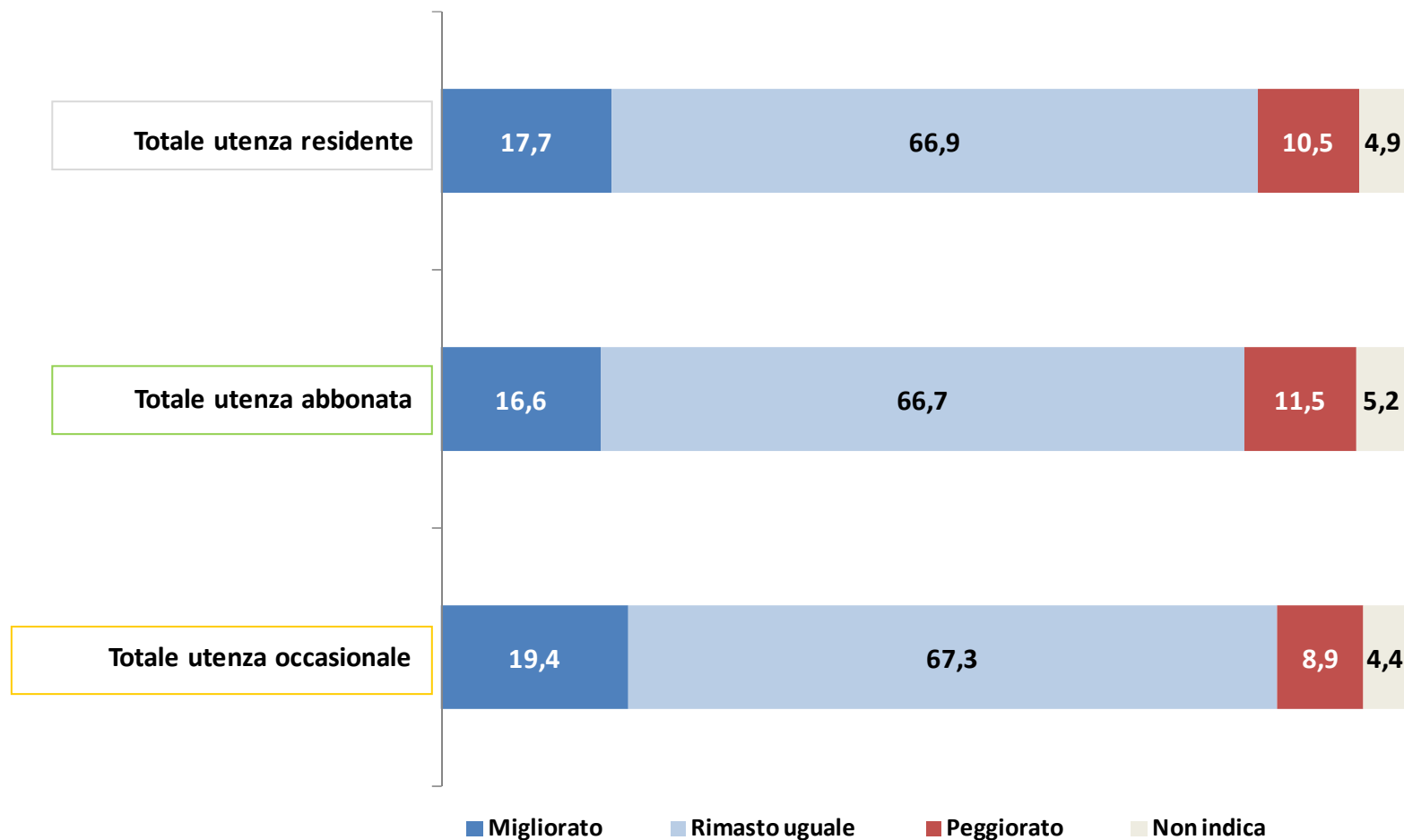
*(voto medio su scala 1 – 5)*

	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
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,8</b>

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: Utenza 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
<b>Componenti strutturali</b>			
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
<b>Componenti di servizio</b>			
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

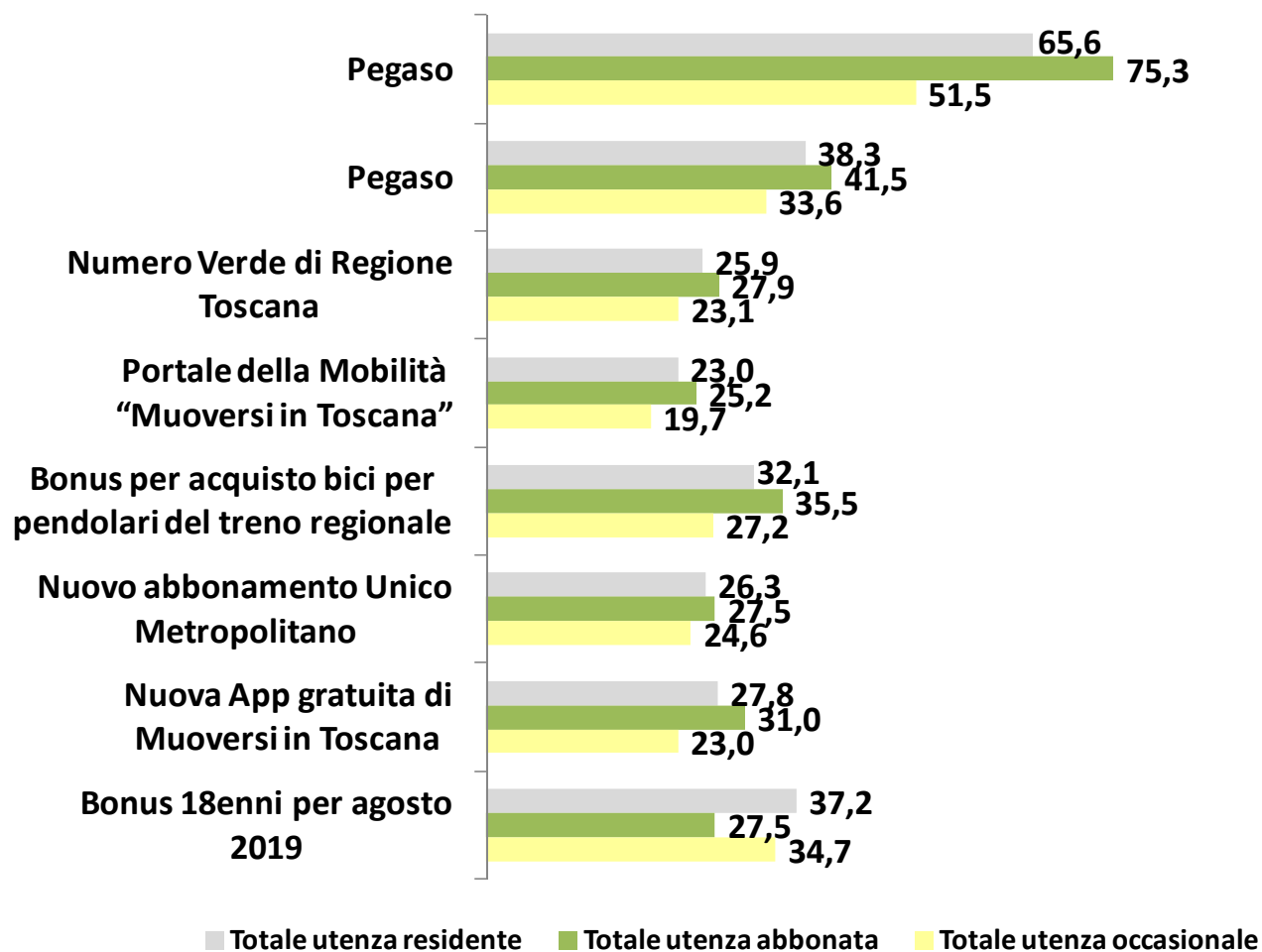
• Per ogni rank è stato assegnato un punteggio che ponderato con la relativa quota ha fornito il punteggio di sintesi (Es. I posto → score 5 II posto → Score 4... V posto → Score 1)

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

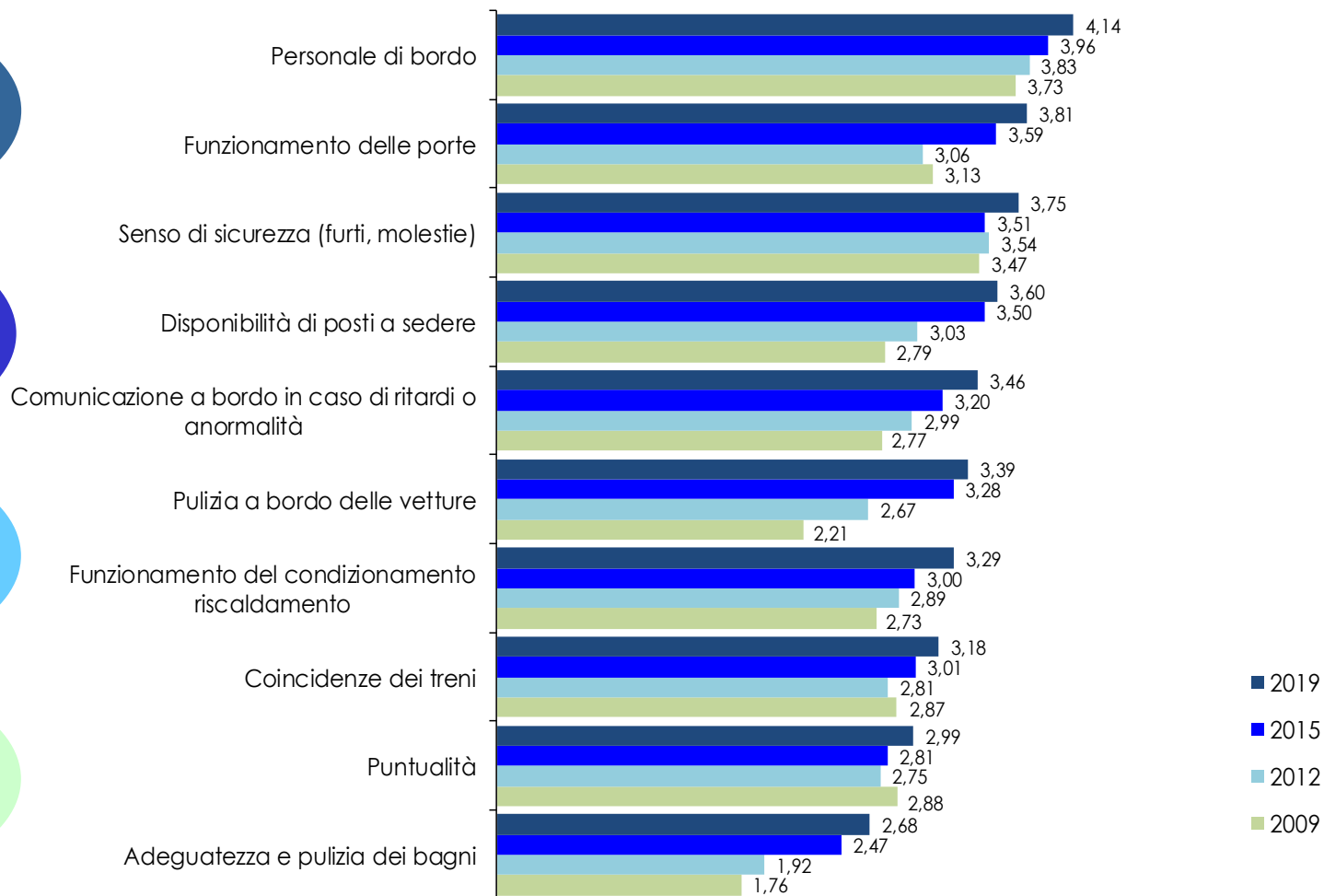
Totale utenza residente (voto medio su scala 1 – 5)

**Giudizio complessivo  
2019: 3,49**

**Giudizio complessivo  
2015: 3,33**

**Giudizio complessivo  
2012: 3,15**

**Giudizio complessivo  
2009: 3,17**



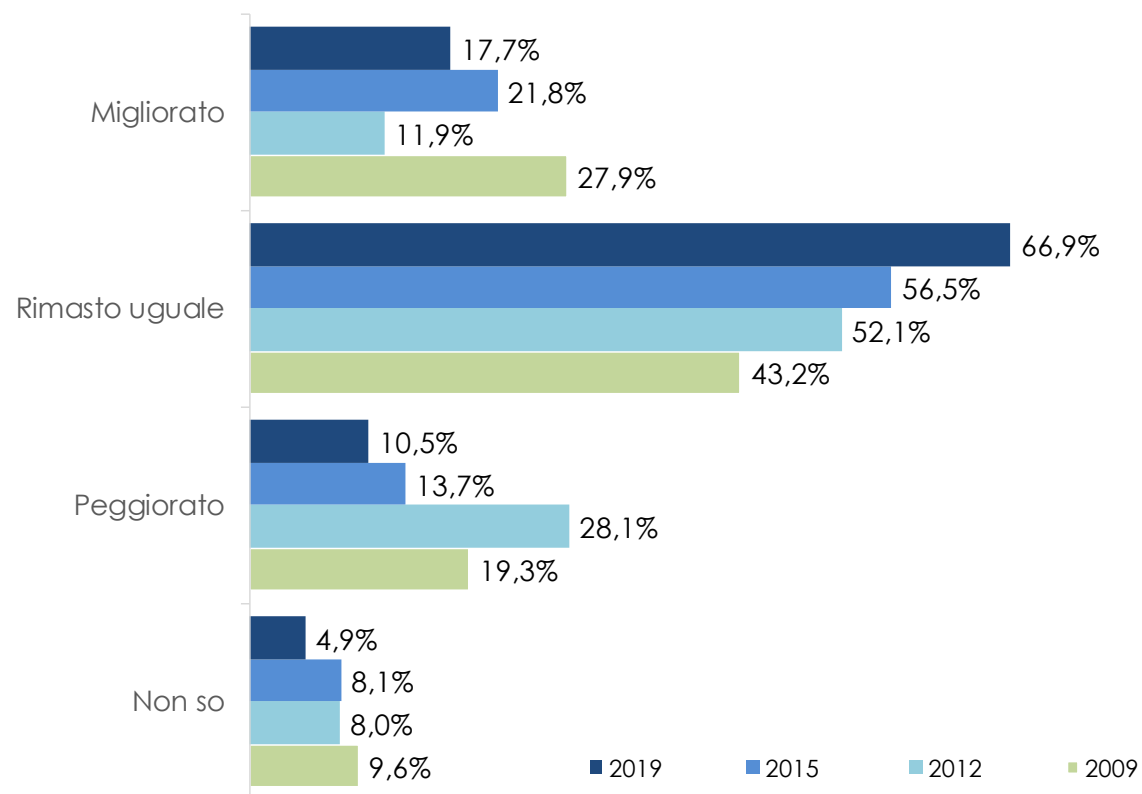
*N.B. La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.*



# 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](mailto:statistica@regione.toscana.it)

