



## Gli utenti del trasporto pubblico su gomma in Toscana Servizi Urbano ed Extraurbano



---

Rapporto di analisi sui principali risultati

a cura del Settore Servizi digitali e integrazione dati.  
Ufficio Regionale di Statistica

dicembre 2022

# Indice

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>1. Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>2. Risultati dell'indagine</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Il Trasporto Urbano su Gomma</b>	<b>8</b>
2.2.1 Il profilo dell'utente del trasporto urbano su gomma	8
2.2.2 La scelta del servizio su gomma	16
2.2.3 La valutazione del servizio urbano	18
2.2.4 L'importanza delle componenti del servizio urbano	25
2.2.5 Utenti abituali e occasionali a confronto	27
<b>2.3 Il Trasporto Extraurbano su Gomma</b>	<b>33</b>
2.3.1 Il profilo dell'utente del trasporto extraurbano su gomma	33
2.3.2 La scelta del servizio su gomma	40
2.3.3 La valutazione del servizio extraurbano	42
2.3.4 L'importanza delle componenti del servizio extraurbano	48
2.3.5 Utenti abituali e occasionali a confronto	49
<b>3. Sintesi conclusiva</b>	<b>55</b>
<b>4. Nota metodologica</b>	<b>57</b>
<b>5. Scheda di arruolamento e questionario telefonico</b>	<b>63</b>
<b>6. Appendice 1: Indice Tavole statistiche – Servizio urbano</b>	<b>68</b>
<b>7. Appendice 2: Indice Tavole statistiche – Servizio extraurbano</b>	<b>70</b>

*Impostazione della ricerca e coordinamento delle attività:*

**Claudia Daurù e Lucia Del Grosso** - Regione Toscana - Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione - Settore Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio regionale di statistica.

**Anna Valoriani, Monia Bartolozzi, Massimiliano Stumpo e Walter Pratesi** - Regione Toscana- Direzione Mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale – Settore Trasporto Pubblico Locale su gomma - Osservatorio Mobilità

*Supervisione dell'indagine:* **Claudia Daurù**

Per la realizzazione delle indagini Regione Toscana si è avvalsa delle competenze specialistiche di **Anna Gabriella Zucca e Edgardo Pestellini** della società Centro Statistica Aziendale.

*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 del Consiglio Regionale della Toscana

Gli utenti del trasporto pubblico su gomma in Toscana, Servizi urbano ed extraurbano : rapporto di analisi sui principali risultati : dicembre 2022 / cura del Settore Servizi digitali e integrazione dati, Ufficio regionale di statistica ; [iniziativa promossa dalla Direzione Mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale, Settore Trasporto pubblico locale su gomma, Osservatorio mobilità ; coordinamento del progetto e definizione dell'impianto conoscitivo di Claudia Daurù, Lucia Del Grosso, Anna Valoriani ; premessa di Stefano Baccelli]. – [Firenze] : Regione Toscana, 2022

1. Toscana <Regione> : Settore Servizi digitali e integrazione dati : Ufficio regionale di Statistica 2. Toscana <Regione>. Direzione Mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale : Settore trasporto pubblico locale su gomma : Osservatorio mobilità 3. Daurù, Claudia 4. Del Grosso, Lucia 5. Valoriani, Anna 6. Baccelli, Stefano

388.09455021

Trasporti pubblici locali – Qualità - Valutazione [da parte degli] Utenti – Toscana – 2022 – Indagini statistiche

## PREMESSA

A partire dal 1° novembre 2021 si è avviato in Toscana il contratto di servizio di trasporto pubblico su gomma nell'ATO regionale, della durata di 11 anni, da parte del nuovo gestore Autolinee Toscane, aggiudicatario della procedura di gara regionale, con il quale la Regione aveva firmato in data 10 agosto 2020 il contratto di concessione, chiudendo così il processo di riforma avviato fin dai primi anni 2000 (con gare provinciali), evolutosi con la finanziaria regionale 2011 (LR 65/2010), che ha previsto un unico gestore per il lotto unico regionale individuato quale ambito territoriale ottimale del servizio, ed un nuovo modello di governance, caratterizzato dall'esercizio associato delle funzioni fra Regione, Province e Comuni.

Il subentro del nuovo Gestore Autolinee Toscane si è purtroppo collocato temporalmente in una fase di forte difficoltà per l'evento pandemico in atto, aggravato dal complesso passaggio dei beni essenziali e del personale da parte dei precedenti gestori.

Ciononostante, dopo 6 mesi dall'avvio del servizio è stato ritenuto opportuno effettuare una prima indagine statistica, promossa dal Settore "Trasporto Pubblico Locale su Gomma" e curata dal Settore "Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica", per rilevare i principali comportamenti di mobilità degli utenti del trasporto pubblico locale su gomma residenti nonché per acquisire le valutazioni in merito alla qualità del servizio gestito da Autolinee Toscane, al fine di individuare gli aspetti sui quali è necessario attivarsi per perseguire gli obiettivi di miglioramento dei parametri di qualità ed il superamento delle criticità.

Gli esiti di tale indagine hanno restituito una percezione di stabilità nel giudizio del servizio offerto dal nuovo gestore rispetto ai precedenti gestori.

Coloro che hanno indicato un miglioramento rispetto alla precedente gestione hanno indicato come principale motivazione l'introduzione di nuovi mezzi; a tale proposito si evidenzia come il programma di rinnovo del parco mezzi costituisca un elemento centrale delle politiche regionali di qualificazione del trasporto pubblico locale: obiettivo della Regione è ridurre in maniera consistente l'età media del parco bus destinato al TPL, per migliorare la sicurezza, l'efficienza e la qualità del servizio (e quindi l'attrattività del mezzo pubblico rispetto al privato) oltre che per una maggiore sostenibilità ambientale dei trasporti, riducendo emissioni di sostanze inquinanti e gas serra.

La concessione prevede infatti il rinnovo del parco bus, con la sostituzione di circa 2100 nuovi mezzi sui circa 2600 attualmente in servizio nel corso degli 11 anni del contratto, di cui 200 nei primi 2 anni. Tutta la flotta sarà inoltre dotata, entro 36 mesi dall'avvio del servizio, di tecnologia di bordo che consentirà la localizzazione satellitare dei veicoli e quindi la possibilità di un monitoraggio in tempo reale della qualità del servizio, nonché di fornire all'utenza informazioni rilevanti sul mezzo e sulla corsa (tempi, ritardi, deviazioni, capienza effettiva a bordo, etc.) tramite app su cellulare o sui display delle paline elettroniche, che saranno incrementate sul territorio grazie alle 1.013 paline aggiuntive offerte dal concessionario.

Dal rapporto si conferma, intanto, il dato che descrive l'utenza del TPL su gomma composta principalmente da lavoratori e studenti. La maggioranza sono gli abbonati per motivi di lavoro e studio, che scelgono il tpl su gomma per evitare problemi di traffico e parcheggio e per ragioni economiche.

Noto con molto piacere che la cosa più apprezzata dagli utenti dei bus è la cortesia e professionalità del personale, deve invece essere grande il nostro impegno operando con ogni

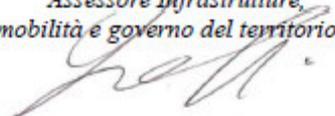
possibile azione nei riguardi del concessionario affinché metta in campo ogni iniziativa volta al miglioramento della puntualità del servizio, in particolare di quello urbano.

Si precisa che al momento in cui l'indagine viene pubblicata, il servizio di Tpl sta vivendo una fase critica, legata in parte alla carenza di personale del concessionario che si è venuta a creare sia a causa dell'elevato numero di uscite causato dal turnover, che del minor numero di personale addetto alla guida (circa 350 autisti in meno rispetto al numero previsto dal contratto) transitato dai gestori uscenti ad Autolinee Toscane, con inevitabili ripercussioni sul regolare svolgimento del servizio.

L'Amministrazione sta operando nei riguardi del concessionario affinché vengano superate le criticità sopra evidenziate mettendo in campo, nel più breve tempo possibile, ogni possibile azione per ripristinare il regolare svolgimento del servizio.

Gli effetti di tali azioni saranno oggetto di prossime indagini di valutazioni di soddisfazione dell'utenza, sia quelle previste annualmente a cura del gestore, sia quelle a cura dell'Amministrazione, confermando l'obiettivo di garantire a tutti gli utenti un servizio di TPL su gomma più efficiente, rapido, accogliente, scorrevole, informatizzato, offerto con nuovi mezzi, naturalmente più ecologici.

*Stefano Baccelli*  
*Assessore Infrastrutture,*  
*mobilità e governo del territorio*



# 1 - INTRODUZIONE

L'indagine presso "**Gli utenti del trasporto pubblico su gomma in Toscana**", realizzata nella primavera 2022, viene inserita per la prima volta nel piano delle indagini svolte negli ultimi anni dall'Ufficio Regionale di Statistica e si pone come logico ampliamento del processo di acquisizione d'informazioni sulle problematiche legate alla mobilità posto in essere oramai da molti anni dalla Regione. Al contempo lo studio, dedicato ai trasporti urbano ed extraurbano su gomma, completa il quadro sulla **customer satisfaction del TPL** che la Regione Toscana ha avviato fin dal 2006 in relazione al trasporto ferroviario regionale.

Le indagini, promosse dalla Direzione Mobilità, infrastrutture e Trasporto Pubblico Locale – Settore Trasporto Pubblico Locale su gomma - Osservatorio Mobilità, sono state progettate e curate dal Settore Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Si rivolgono all'utenza dei due servizi su gomma, quello urbano e quello extraurbano e considerano, sia l'**utenza abbonata** che quella **occasionale**. Sono state realizzate nella primavera del 2022 a circa 6 mesi dall'ingresso del nuovo gestore unico del Servizio, la società Autolinee Toscane.

Questo rapporto di analisi, in cui sono presentati i risultati dell'indagine, è articolato in 5 capitoli:

- ▲ in questo primo breve capitolo è ricordato il contesto di indagine e viene riassunta la struttura del documento;
- ▲ nel capitolo 2 si descrivono, oltre agli obiettivi dell'indagine tutti i risultati emersi. In particolare:
  - il paragrafo 2.1 è dedicato a obiettivi e caratteristiche dello studio;
  - il paragrafo 2.2 è dedicato all'utenza del trasporto urbano;
  - il paragrafo 2.3 descrive i risultati relativi al trasporto extraurbano;
- ▲ nel capitolo 3 si propone una sintesi conclusiva dei principali risultati delle due indagini;
- ▲ 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 e 2 sono riportati gli indici delle tavole prodotte che contengono tutti i risultati della ricerca e che sono consultabili e scaricabili dal sito istituzionale di Regione Toscana nelle speciale Statistiche:
  - appendice 1: Tavole Statistiche – Urbano (Totale utenza, Abbonati, Occasionali)
  - appendice 2: Tavole Statistiche – Extraurbano (Totale utenza, Abbonati, Occasionali).

Nel rapporto, quando ritenuto significativo, oltre al dato relativo all'utenza nel suo complesso e ai due target di indagine (utenti abbonati e occasionali), vengono presentate anche le informazioni di dettaglio per le diverse aree territoriali in cui sono erogati i servizi.

In ogni caso, al di là di quanto presentato nell'analisi, le Tavole in Appendice forniscono - per tutti gli aspetti trattati dall'indagine - i risultati per ciascuna area territoriale.

## 2 – RISULTATI DELL'INDAGINE

### 2.1 OBIETTIVI E CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

L'obiettivo generale dell'indagine presso "Gli utenti del trasporto pubblico su gomma in Toscana" è quello di conoscere i principali comportamenti di mobilità degli utenti del TPL su gomma residenti (o domiciliati) in Toscana nonché le opinioni, le valutazioni e il grado di qualità percepita del servizio gestito da Autolinee Toscane.

Andando più in dettaglio lo studio consente un'ampia e articolata analisi sui seguenti aspetti:

- i **comportamenti di mobilità degli utenti** del trasporto pubblico locale su gomma in Toscana in termini di frequenza di utilizzo, motivo del viaggio, ragioni della scelta del mezzo pubblico;
- le **opinioni, le valutazioni e il grado di qualità percepita del servizio** di Trasporto Pubblico Locale su gomma da parte degli utenti del servizio, con particolare riferimento ad alcuni fattori rilevanti che lo caratterizzano;
- la **percezione di un miglioramento del servizio** rispetto agli ultimi anni e gli elementi cui è collegato;
- il **profilo socio-demografico degli utenti**.

La numerosità campionaria e le scelte metodologiche adottate hanno permesso di stimare, per ciascuno dei due servizi, tutti gli obiettivi per l'intera utenza e per le due tipologie di utilizzatori considerate, abbonata ed occasionale.

Gli ambiti di indagine per il **servizio urbano** ed **extraurbano** sono:

Servizio Urbano	Servizio extraurbano
1) Area Fiorentina (incluso Empoli)	1) CM Firenze
2) Arezzo	2) Arezzo
3) Grosseto	3) Grosseto
4) Livorno	4) Livorno
5) Lucca	5) Lucca
6) Massa-Carrara	6) Massa-Carrara
7) Pisa	7) Pisa
8) Pistoia	8) Pistoia
9) Prato	9) Prato
10) Siena	10) Siena

L'attività di rilevazione curata dal Centro Statistica Aziendale di Firenze è stata articolata in due momenti, la fase di **arruolamento** degli intervistati e quella successiva di **recall telefonico** per l'intervista sulla qualità del servizio:

- nell'attività di arruolamento i rilevatori, a terra presso le fermate/capolinea o a bordo dei mezzi, hanno avvicinato i passeggeri dei servizi di Autolinee Toscane, in modo da contattare un numero adeguato di soggetti da intervistare con il recall telefonico. In questa fase è avvenuta l'individuazione della popolazione obiettivo tra le persone avvicinate, costituita da residenti (o domiciliati) in Toscana e con almeno 14 anni. Nel complesso sono state **avvicinate 35.117 persone** e sono stati realizzati **19.461 arruolamenti validi**.

Per effettuare questa attività di reclutamento è stata utilizzata una apposita *scheda* per la raccolta delle informazioni su alcune *caratteristiche del viaggio* e sul *profilo del viaggiatore*.

- la seconda attività di **recall telefonico** ha visto la realizzazione effettiva di **10.039 interviste** utili; in questa seconda fase si è svolta l'indagine sulla qualità del servizio su gomma, con riferimento al servizio usato quando gli intervistati sono stati reclutati.

Per l'arruolamento degli intervistati, l'indagine ha adottato un disegno probabilistico a 3 stadi:

- **Primo stadio:** selezione delle fermate;
- **Secondo stadio:** selezione, per ciascun campione di fermate, delle corse riferite all'ambito di interesse;
- **Terzo stadio:** reclutamento dei viaggiatori in partenza con la corsa campionata.

Le attività di rilevazione si sono svolte nel periodo compreso tra **l'11 aprile e il 24 maggio 2022**.

Ulteriori informazioni sono riportate nella Nota Metodologica.

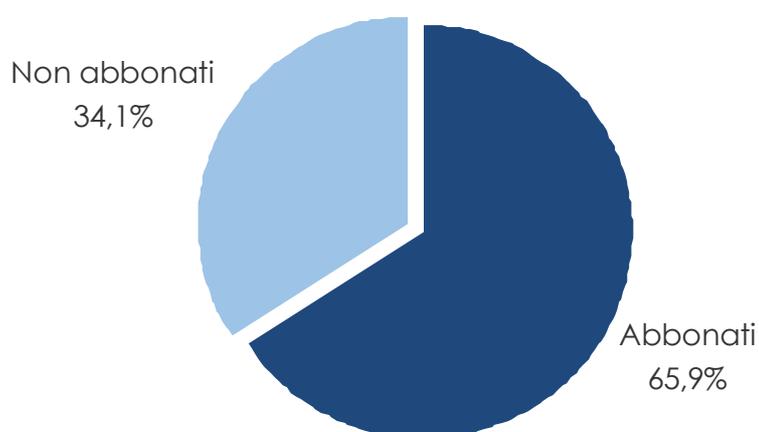
## 2.2 IL TRASPORTO URBANO SU GOMMA

### 2.2.1 Il profilo dell'utente del trasporto urbano su gomma

Gli utenti del servizio urbano su gomma sono risultati abbonati nel 65,9% dei casi (**Grafico 1**).

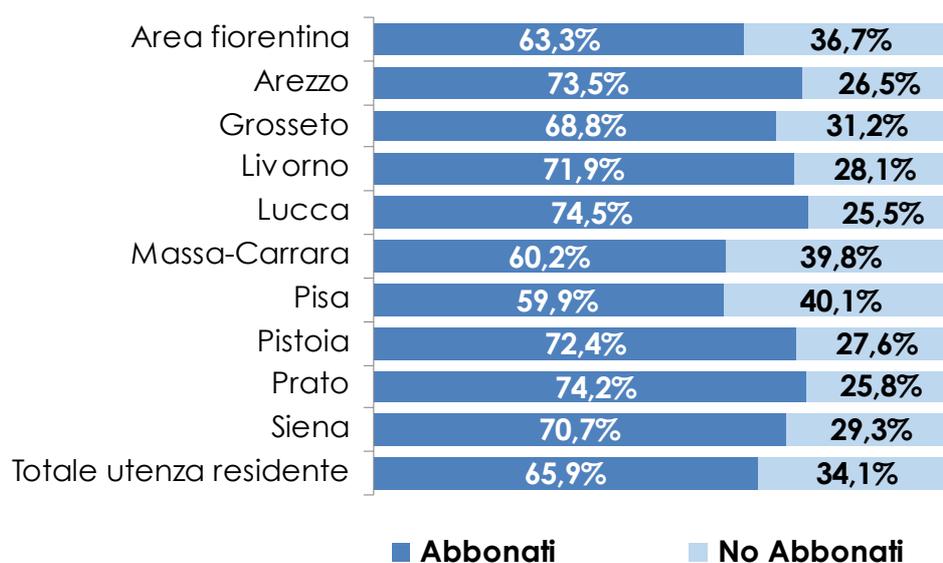
La percentuale di abbonati è maggioritaria – oltre il 50% - in tutti i territori, con presenze più elevate a *Lucca* (74,5%), *Prato* (74,2%) e *Arezzo* (73,5%). La quota di abbonati minore si registra a *Pisa* (59,9%) (**Grafico 2**).

**Grafico 1 – Possesso di abbonamento al bus urbano (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 2 – Possesso di abbonamento al bus urbano e ambito territoriale (valori percentuali)**

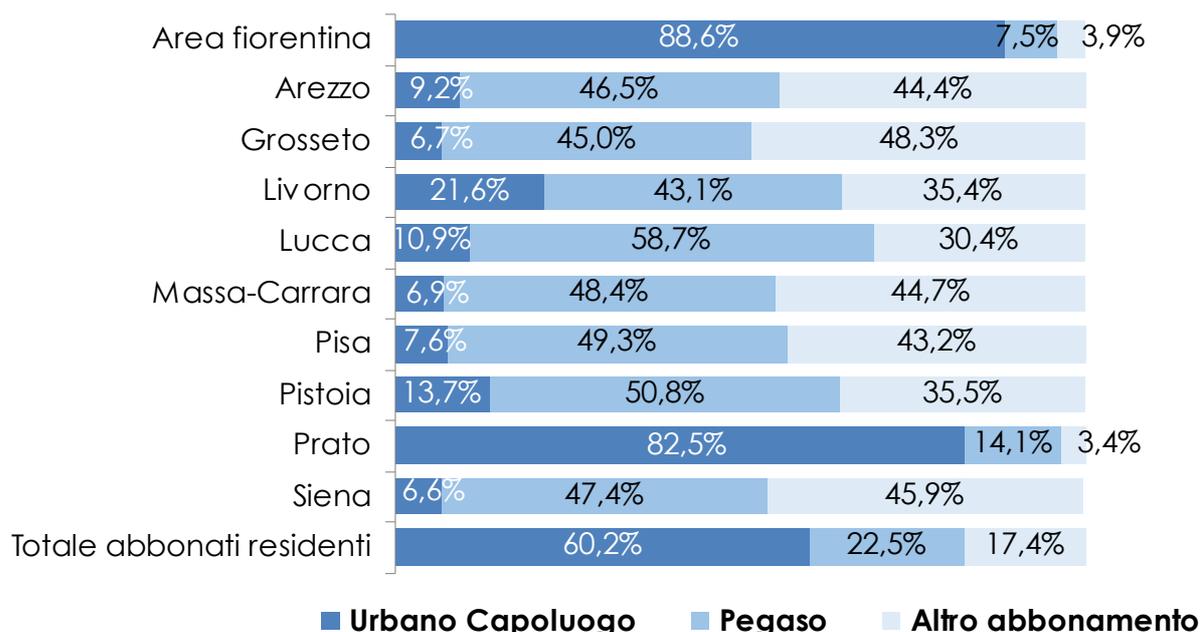


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Nel complesso la tipologia di abbonamento più diffusa è l'Urbano Capoluogo (60,2%), seguita da Pegaso (22,5%).

L'analisi per territorio evidenzia però che l'Urbano Capoluogo concentra la sua presenza soprattutto tra gli utenti dei servizi dell'Area Fiorentina (88,6%) e di Prato (82,5%), mentre negli altri territori risulta più diffuso l'uso di Pegaso, che oscilla tra il 43,1% degli utenti di Livorno e il 58,7% di quelli di Lucca (Grafico 3).

**Grafico 3 – Tipologia di abbonamento degli abbonati al bus urbano e ambito territoriale**  
(percentuale sul totale degli abbonati)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Nella **Tabella 1** a seguire viene presentata, per il totale abbonati e per i singoli servizi, anche la distribuzione di dettaglio delle tipologie di titolo nella categoria *Altro abbonamento*.

**Tabella 1 – Dettaglio tipologia di abbonamento tra gli abbonati al bus urbano e ambito territoriale**  
(percentuali calcolate sul totale degli abbonati)

Tipologia di abbonamento	AMBITO TERRITORIALE										Totale abbonati
	Area fiorentina	Arezzo	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa-Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena	
Urbano Capoluogo	88,6%	9,2%	6,7%	21,6%	10,9%	6,9%	7,6%	13,7%	82,5%	6,6%	<b>60,2%</b>
Pegaso	7,5%	46,5%	45,0%	43,1%	58,7%	48,4%	49,3%	50,8%	14,1%	47,4%	<b>22,5%</b>
Altro: Unico Metropolitano	3,6%	21,5%	18,2%	13,8%	16,6%	17,7%	14,9%	15,3%	0,0%	17,3%	<b>8,1%</b>
Altro: Urbano Maggiore	0,0%	21,8%	30,1%	21,6%	13,8%	26,6%	28,3%	20,2%	1,9%	27,9%	<b>8,9%</b>
Altro: Abbonamenti Speciali	0,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	1,5%	0,7%	<b>0,4%</b>
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

## Profilo socio-demografico

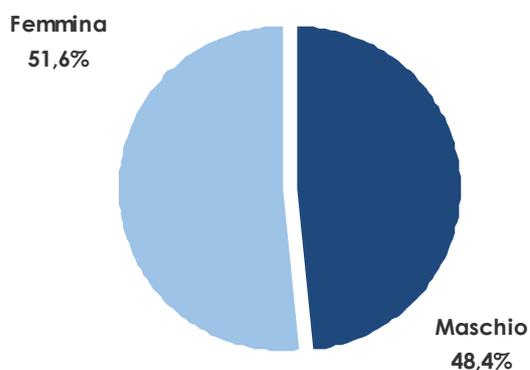
La maggioranza degli utenti del trasporto urbano è costituita da *donne* (51,6%) (**Grafico 4**); la prevalenza femminile è diffusa su tutto il territorio, con le sole eccezioni dell'*Area Fiorentina* e di *Arezzo* dove si osserva una maggior presenza maschile.

Tra gli utenti sono presenti soggetti appartenenti a tutte le classi di età, con prevalenza delle fasce adulte (57,3% tra 25 e 59 anni); i giovani fino a 24 anni costituiscono il 21,3% degli utilizzatori e i soggetti in età a partire da 60 anni il 21,6% (**Grafico 5**).

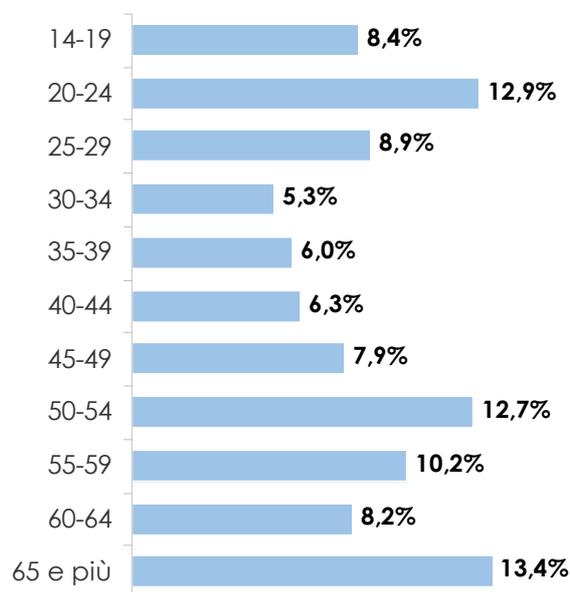
L'età media, pari a 44 anni, conferma la diffusa presenza di utenti adulti (**Grafico 6**).

L'età media più alta si registra tra gli utilizzatori di *Massa-Carrara* (50 anni), quella più bassa tra gli utenti di *Prato* (40 anni) che registra anche la quota più alta di passeggeri tra 14 e 24 anni.

**Grafico 4 - Genere (valori percentuali)**



**Grafico 5 - Classe di età (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 6 - Età media per ambito territoriale**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

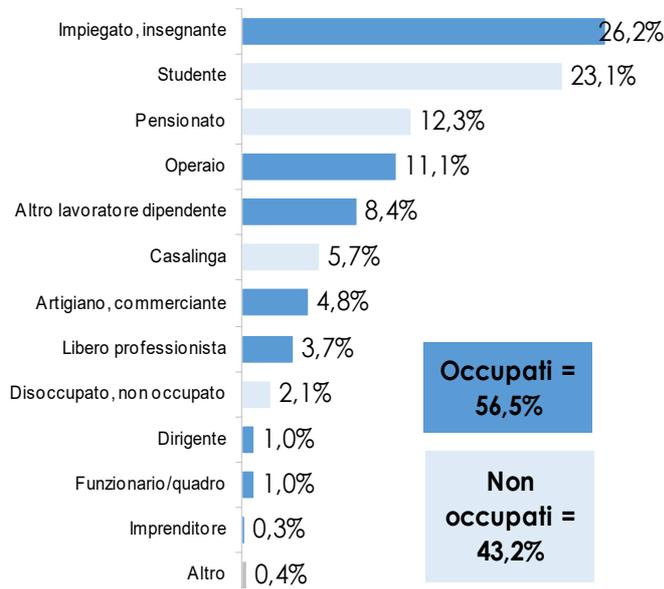
Il servizio urbano è usato in primo luogo da *occupati* (56,5%, in prevalenza impiegati e insegnanti) e il titolo di studio più diffuso è il *diploma di scuola superiore* (62,7%) (**Grafici 7 e 8**); il 15,1% degli utenti è in possesso di *titolo universitario* (17,7% nell'Area Fiorentina).

L'utenza occupata è maggioritaria ovunque e raggiunge le quote più alte a *Grosseto* e *Livorno*. Gli *studenti* che costituiscono nel complesso il 23,1% degli utilizzatori sono più presenti a *Prato*, in coerenza con il dato relativo all'età; si registrano buone percentuali anche nei servizi dell'Area fiorentina e di *Lucca*.

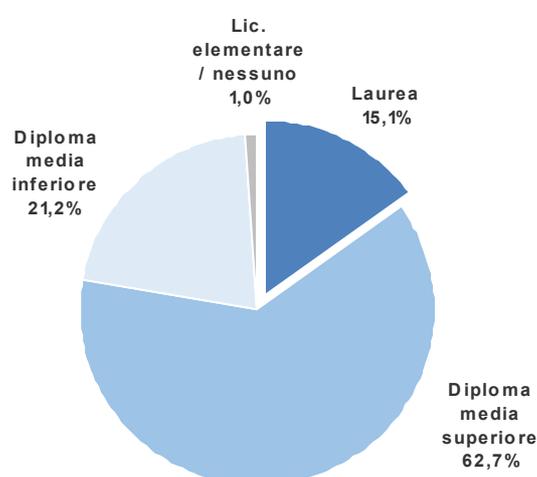
La presenza più alta di *pensionati* si osserva presso il servizio di *Massa-Carrara*, che come si è visto registra anche l'età media più alta.

Il 62,2% degli utenti possiede la patente di guida (**Grafico 9**).

**Grafico 7 – Condizione professionale**  
(valori percentuali)

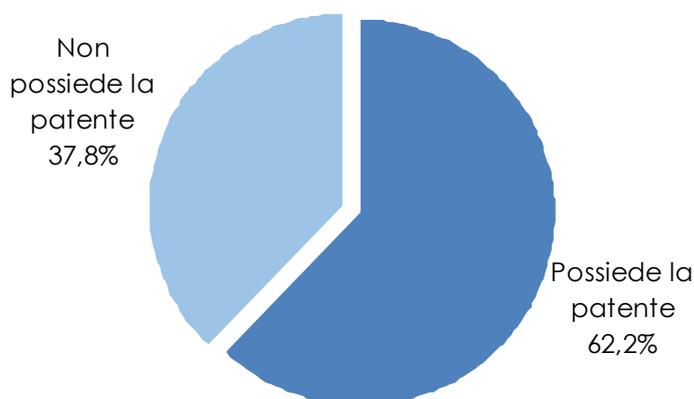


**Grafico 8 – Titolo di studio**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 9 – Possesso di patente** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

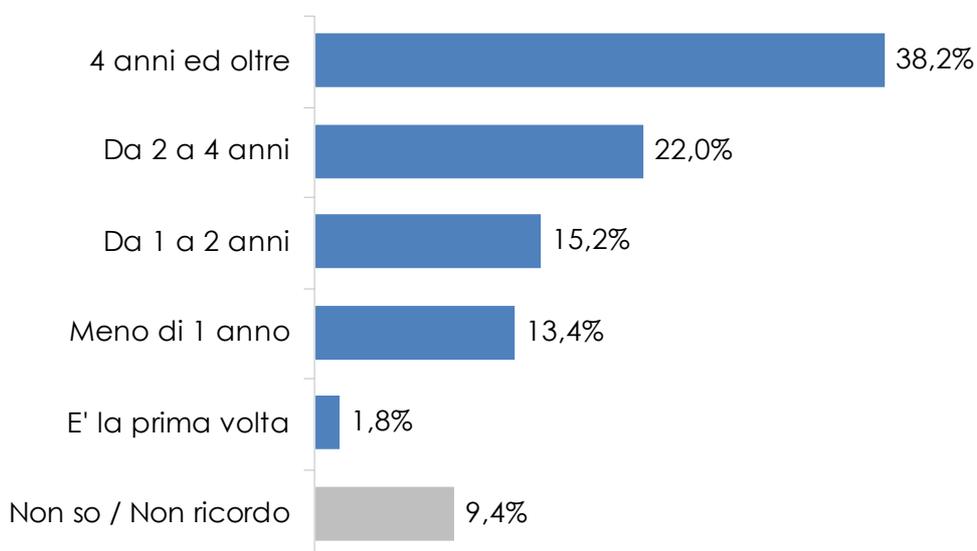
## Comportamenti di utilizzo

**Da quanto tempo viene usato il servizio urbano:** passando all'analisi dei comportamenti, si osserva che il 60,2% degli utenti residenti in Toscana usa il trasporto urbano su gomma come mezzo di spostamento da oltre 2 anni; tra questi il 38,2% se ne serve da oltre 4 (**Grafico 10**).

Nel 28,6% dei casi l'utilizzo è invece più recente: il 15,2% degli utenti utilizza il servizio da 1 a 2 anni e il 13,4% da meno di un anno. Solo l'1,8% degli utenti al momento dell'indagine stava utilizzando il trasporto urbano per la prima volta. Una quota non trascurabile di utenti (9,4%) non riesce a definire esattamente da quanto tempo utilizzi i mezzi urbani; questa difficoltà nel ricordo fa presupporre che l'inizio dell'uso non sia comunque molto recente.

**La fedeltà al servizio:** la fedeltà al servizio, intesa come utilizzo da *almeno due anni*, riguarda tutte le aree, interessando sempre una quota maggioritaria di utenti. Vale la pena sottolineare la presenza particolarmente elevata di soggetti utenti da più di 4 anni nel servizio urbano dell'Area fiorentina (41%) e in quello di Livorno (41,4%).

**Grafico 10 - Periodo di utilizzo del TPL su gomma come mezzo di spostamento**  
(valori percentuali)



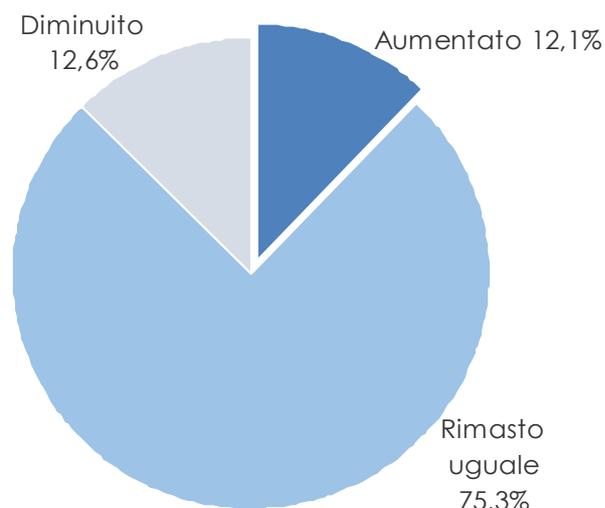
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**L'andamento dell'uso del servizio nell'ultimo anno:** per 3 utenti su 4 l'utilizzo del servizio urbano si è mantenuto costante nell'ultimo anno e questo comportamento di utilizzo costante si riscontra in tutte le aree (**Grafico 12**).

L'aumento dell'uso che ha interessato il 12,1% degli utenti è quasi controbilanciato dal 12,6% di coloro che indicano un uso minore (**Grafico 11**) con un *delta*<sup>1</sup> pari a -0,5 punti percentuali, pressoché trascurabile. Considerando i servizi urbani sul territorio si osserva che il *delta* risulta invece di segno positivo in sette servizi su dieci e in modo particolarmente netto tra gli utenti del trasporto urbano di Arezzo (+10,7) e Grosseto (+ 8,8).

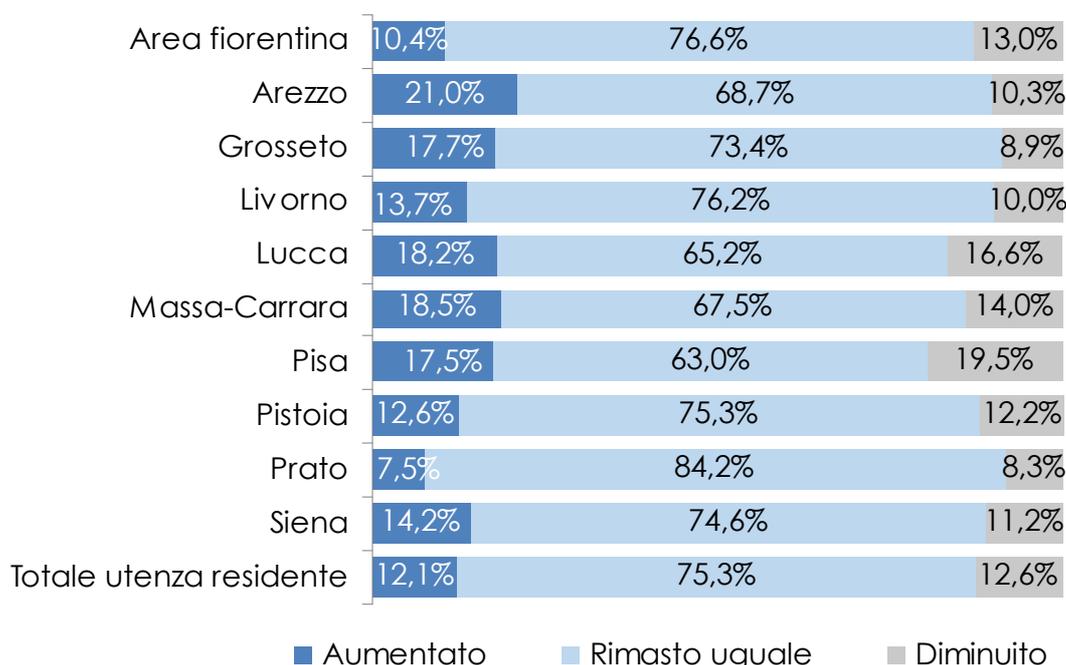
<sup>1</sup> Il delta è la differenza tra i passeggeri che nel complesso hanno aumentato l'utilizzo del servizio nell'ultimo anno e quelli che lo hanno ridotto.

**Grafico 11 – Andamento dell'utilizzo del TPL su gomma nell'ultimo anno (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 12 – Andamento dell'utilizzo del TPL su gomma nell'ultimo anno e ambito territoriale (valori percentuali)**

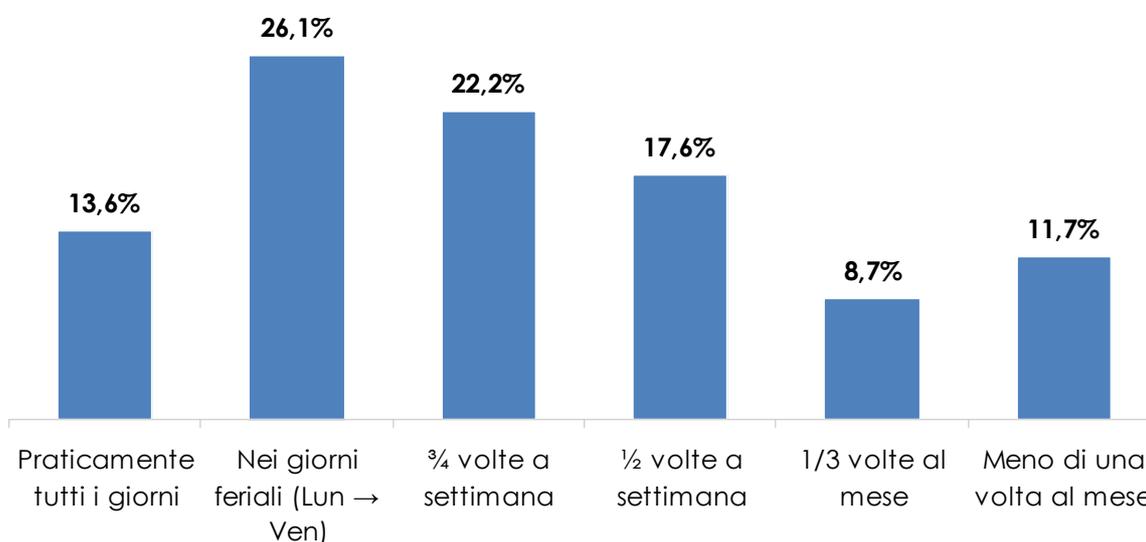


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**L'uso del servizio nell'arco della settimana:** nel complesso il 39,7% degli utenti fa un uso del servizio *molto intenso, non meno di 5 giorni a settimana*; una quota analoga (39,8%) ne fa un *uso frequente* (22,2% per 3-4 volte la settimana e 17,6% per 1-2 volte la settimana), mentre circa il 20% ne fa un *uso sporadico* (l'8,7% lo usa 1-3 volte al mese e nell'11,7% meno di una volta al mese) (**Grafico 13**).

L'uso intenso/frequente è diffuso soprattutto a Prato (87,6%) e nell'Area Fiorentina (81,7%), seguono Livorno (78,8%), Arezzo (78,1%) e Siena (77,4%); mentre lo è meno a Massa-Carrara (67,1%) e Pisa (65,5%); che registrano percentuali più contenute ma comunque superiori a 65%.

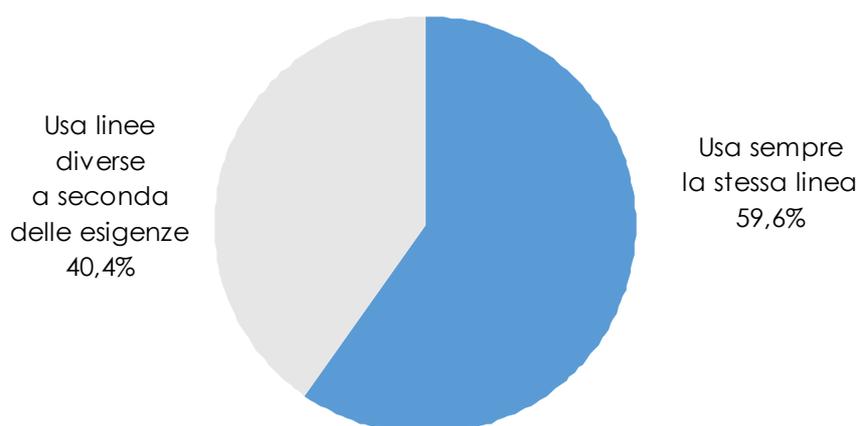
**Grafico 13 - Frequenza con la quale gli utenti utilizzano le linee urbane (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Le linee usate:** il 59,6% degli utenti in genere utilizza sempre una stessa linea del servizio urbano a fronte del 40,4% che invece usa in genere linee diverse a seconda delle esigenze (**Grafico 14**).

**Grafico 14 – Utilizzo delle linee del trasporto urbano (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

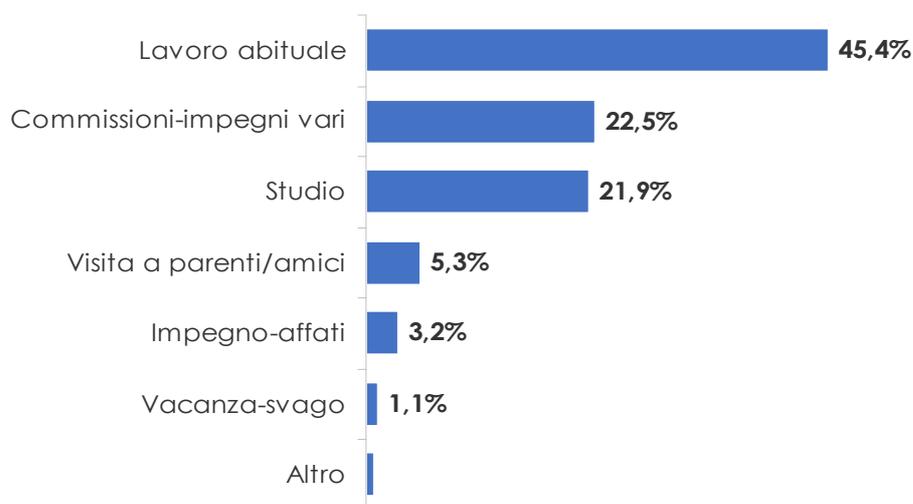
**Il motivo principale dell'utilizzo:** l'utilizzo del servizio urbano - in conformità con l'elevata frequenza d'uso osservata - è legato, nella maggioranza dei casi (67,3%), a spostamenti di tipo sistematico: nel 45,4% dei casi è dovuto alla necessità di raggiungere il *luogo di lavoro abituale* e nel 21,9% alla necessità di raggiungere *i luoghi di studio* (**Grafico 15**).

Accanto al diffuso uso sistematico, una percentuale consistente di utenti (22,5%) si serve delle linee urbane per *commissioni o impegni vari*, seguono a distanza (9,6%) motivazioni di tipo occasionale (visite ad amici e parenti, attività di svago, affari, ecc).

Il **Grafico 16**, che riporta i motivi principali del viaggio nei diversi territori, evidenzia un utilizzo diffuso del servizio urbano per motivazioni legate al *lavoro*, in conformità con il profilo adulto dell'utenza; gli spostamenti per *studio* registrano le percentuali più elevate nel servizio di *Prato* (28,8%) caratterizzato come già detto dalla maggior presenza di giovani e nel servizio dell'*Area Fiorentina* (25,5%).

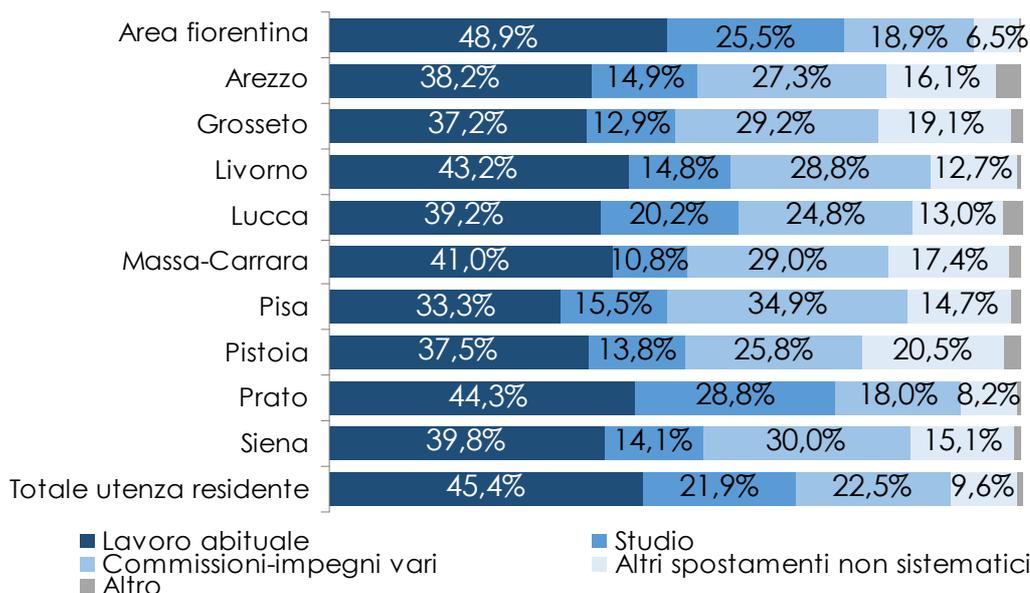
Anche l'uso del servizio per motivazioni di tipo non sistematico – principalmente *commissioni o impegni vari* - risulta presente in tutti i territori e raggiunge la quota più alta tra gli utenti del servizio di *Pisa* (49,6%).

**Grafico 15 - Motivo principale dello spostamento con il servizio urbano (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 16 – Motivo dello spostamento con il servizio urbano e ambito territoriale (%)**



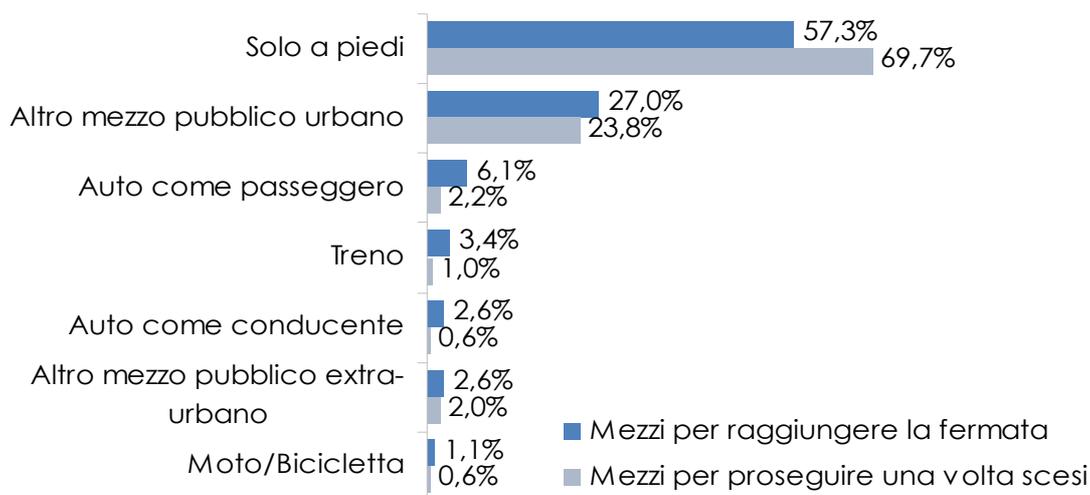
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Il mezzo usato per arrivare alla fermata o a destinazione:** la maggioranza dell'utenza arriva alla fermata di salita del bus urbano spostandosi *solo a piedi* (57,3%) e si allontana dalla fermata di discesa raggiungendo *solo a piedi* la sua meta (69,7%) (**Grafico 17**), comportamento consentito dalla buona capillarità del servizio.

Tra chi invece si serve di altri mezzi per raggiungere la fermata o per allontanarsi da essa, viene segnalato principalmente l'uso di un altro *mezzo pubblico urbano* (citato nel 27% dei casi per raggiungere la fermata e nel 23,8% per proseguire dopo essere scesi).

Nell'8,7% dei casi l'automobile viene indicata come mezzo per raggiungere la fermata.

**Grafico 17 - Mezzo utilizzato per raggiungere la fermata di partenza del bus e per lasciare la fermata di discesa (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

## 2.2.2 La scelta del servizio su gomma

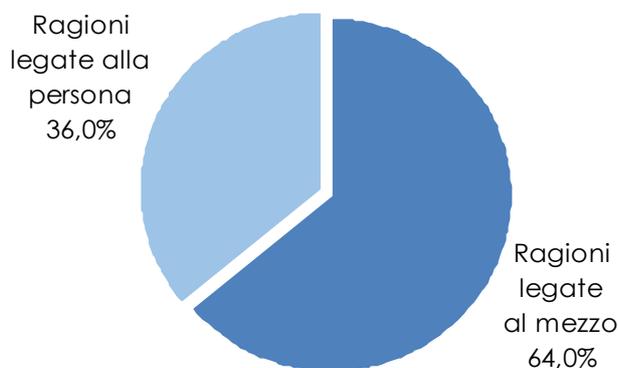
La scelta generale di utilizzare il servizio pubblico urbano è legata nella maggioranza dei casi (64%) ai **vantaggi offerti dal mezzo**; il 36% di intervistati fa invece riferimento a esigenze personali (indisponibilità di altri mezzi, non possesso di patente etc.) (**Grafico 18**).

Anche nello specifico spostamento intercettato in occasione dell'indagine emergono per lo più motivazioni legate alle caratteristiche del mezzo: l'autobus urbano è stato scelto in quell'occasione principalmente perché consente di evitare **problemi di traffico e di parcheggio** (28,1% di citazioni) e perché fa **risparmiare** (24%)<sup>2</sup>, motivazioni che troviamo al 1° e al 2° posto nella graduatoria delle motivazioni. Al 4° posto troviamo un'altra caratteristica positiva del mezzo ossia la **vicinanza** rispetto ai punti di interesse (14,4%). Invece **velocità del mezzo** (7%) e **comodità degli orari** (6,8%) sono in ultima posizione nella graduatoria delle motivazioni (**Grafico 19**).

<sup>2</sup> I viaggiatori potevano indicare fino a 3 motivazioni; le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (o segnalazioni) fornite.

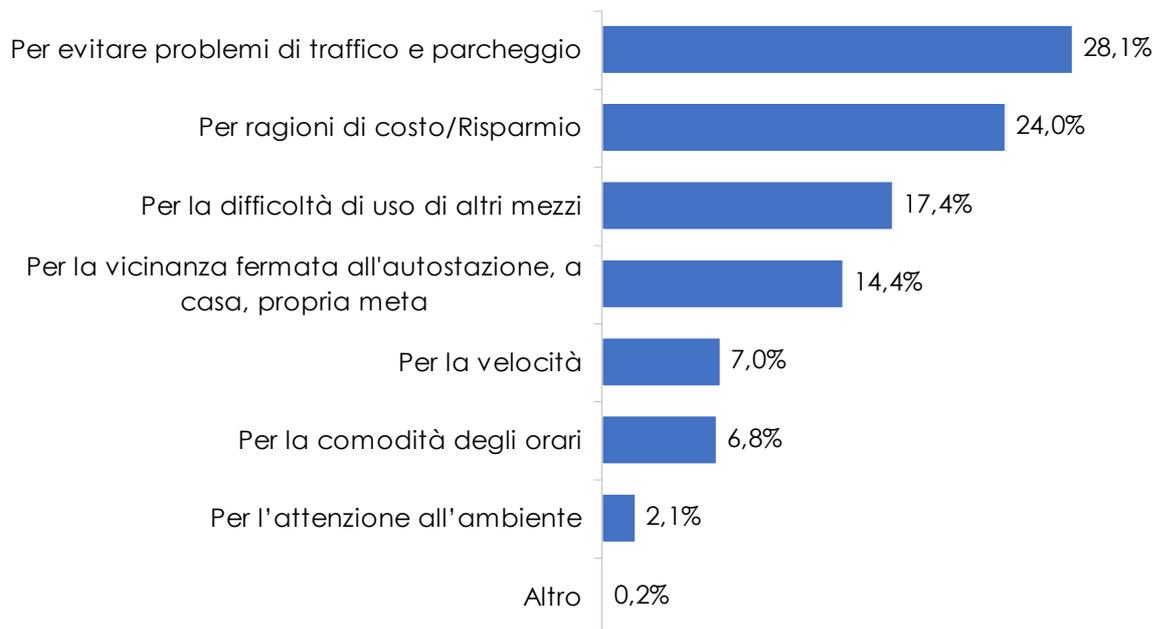
In 3° posizione nella graduatoria, vi è una motivazione che non dipende dal mezzo ma a situazioni personali: il 17,4% degli utenti infatti sceglie il servizio pubblico urbano per la difficoltà individuale nell'uso di altri mezzi (assenza di patente o di mezzo).

**Grafico 18 - Ragione principale di scelta di uso del trasporto pubblico su gomma**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 19 - Ragioni della scelta del trasporto su gomma per lo spostamento in corso**  
(valori percentuali sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Le motivazioni di scelta legate ai vantaggi del mezzo risultano diffuse sul territorio, seppure con diverso peso: il fatto di poter evitare *problemi di traffico e parcheggio* emerge soprattutto nei servizi urbani dell'Area *Fiorentina*, di *Pisa* e *Pistoia*, il *vantaggio economico* è citato in misura maggiore dagli utenti di *Prato*, la *velocità* di spostamento da quelli di *Massa-Carrara* e *Pisa*; la *comodità degli orari* supera il 9% di citazioni nella clientela di *Grosseto* e *Lucca*.

## 2.2.3 La valutazione del servizio urbano

### Fattori del servizio

Il livello di apprezzamento dell'utenza per il servizio urbano su gomma è stato analizzato a partire dal grado di soddisfazione espressa dagli utenti per **30 micro-fattori** che descrivono il servizio in tutti i suoi aspetti. Il giudizio è stato espresso tramite un voto da 1 a 7, dove 1 indica la valutazione più bassa e 7 quella più alta.

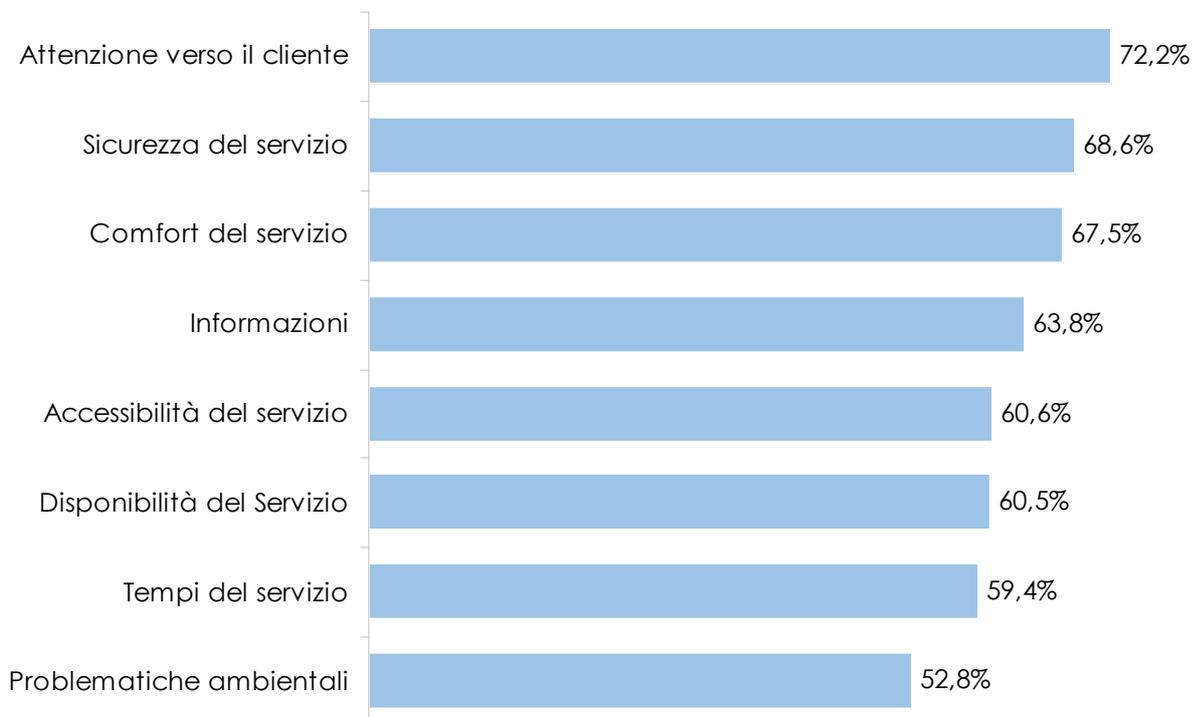
I 30 micro-fattori sono riconducibili alle seguenti **8 macro-aree del servizio urbano**:

1. Rispetto dei tempi
2. Disponibilità del servizio
3. Comfort del servizio
4. Sicurezza
5. Informazioni
6. Attenzione verso il cliente,
7. Accessibilità (reperibilità dei titoli di viaggio)
8. Attenzione alle problematiche ambientali.

L'area per la quale si evidenzia il maggior apprezzamento - con la percentuale di soddisfazione e il voto medio più alti (72,2% e 5,15) - è l'**attenzione verso il cliente (Grafico 20)**.

Le aree che registrano le valutazioni più critiche sono la *Disponibilità del servizio*, il *Rispetto dei tempi* e soprattutto l'*Attenzione alle problematiche ambientali* che si collocano in fondo alla graduatoria di soddisfazione. Le altre aree si trovano in posizione intermedia.

**Grafico 20 - Grado di soddisfazione rispetto ai macrofattori del servizio urbano**  
(% voti 5-7 su scala 1 - 7)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Per l'analisi nel dettaglio dei macrofattori, a livello di ambito territoriale, si rimanda alle tavole dedicate in *Appendice 1 Tavole Statistiche - Urbano (Totale utenza, Abbonati, Occasionalisti)*.

Nella **Tabella 2** a seguire è riportata la sintesi delle valutazioni riferite ai **30 elementi di dettaglio** (micro-fattori) che afferiscono alle 8 aree del servizio precedentemente esaminate<sup>3</sup>.

**Tabella 2 - Grado di soddisfazione complessiva e per fattori del servizio (% voti 5- 7 e voto medio)**

	% soddisfatti (% voti 5-7)	Voto medio
Affidabilità del servizio (ossia rispetto delle corse programmate)	60,2%	4,70
Puntualità	58,5%	4,60
<b>Tempi del servizio nel complesso</b>	<b>59,4%</b>	<b>4,65</b>
Frequenza/Disponibilità delle corse	61,2%	4,70
Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	56,9%	4,60
Servizi per persone a ridotta mobilità (ausili non vedenti, pedane, servizio telefonico..)	63,3%	4,80
<b>Disponibilità del Servizio nel complesso</b>	<b>60,5%</b>	<b>4,70</b>
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	63,3%	4,80
Pulizia/Igiene a bordo del mezzo	67,1%	4,90
Integrità/Decoro dei mezzi	67,4%	5,00
Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	75,1%	5,30
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	66,2%	4,90
Comfort del viaggio sul percorso (stato delle fermate, pensiline)	67,4%	4,90
Pulizia ed igiene delle autostazioni/fermate	66,0%	4,90
<b>Comfort del servizio nel complesso</b>	<b>67,5%</b>	<b>4,96</b>
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	70,2%	5,10
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	65,8%	5,00
Sicurezza a terra/autostazioni (in termini di deterrenza della micro-criminalità)	67,6%	5,00
Rispetto dell'applicazione della normativa Covid da parte dell'azienda Autolinee Toscane	70,7%	5,10
<b>Sicurezza del servizio nel complesso</b>	<b>68,6%</b>	<b>5,05</b>
Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari alle fermate/capolinea	69,5%	5,00
Tempestività negli avvisi per variazioni di servizio	66,6%	4,90
Facilità di consultazione ed utilità delle informazioni del sito internet	59,3%	4,70
Servizio informazioni telefonico aziendale	59,6%	4,70
Servizio informazioni front-office (biglietterie aziendali, sale clienti)	64,0%	4,80
<b>Informazioni nel complesso</b>	<b>63,8%</b>	<b>4,82</b>
Cortesia/Disponibilità del personale (conducente e addetti biglietterie,..)	74,4%	5,30
Professionalità/Correttezza del personale	74,0%	5,30
Riconoscibilità del personale	74,4%	5,20
Efficienza servizio reclami	66,0%	4,80
<b>Attenzione verso il cliente nel complesso</b>	<b>72,2%</b>	<b>5,15</b>
Diffusione punti vendita dei biglietti sul territorio	68,7%	5,10
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sms	53,6%	4,50
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite App Tabnet	59,4%	4,70
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sito web	60,6%	4,70
<b>Accessibilità del servizio nel complesso</b>	<b>60,6%</b>	<b>4,75</b>
<b>Attenzione alle problematiche ambientali nel complesso</b>	<b>52,8%</b>	<b>4,60</b>
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>73,1%</b>	<b>5,10</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

<sup>3</sup> Per i macro-fattori gli indicatori sono stati calcolati come valori medi rispetto ai valori dei rispettivi micro-fattori. Il Fattore "Attenzione alle problematiche ambientali" costituisce il 30esimo micro-fattore e contemporaneamente l'ottavo macro-fattore.

I dati della **Tabella 2** consentono di segnalare che:

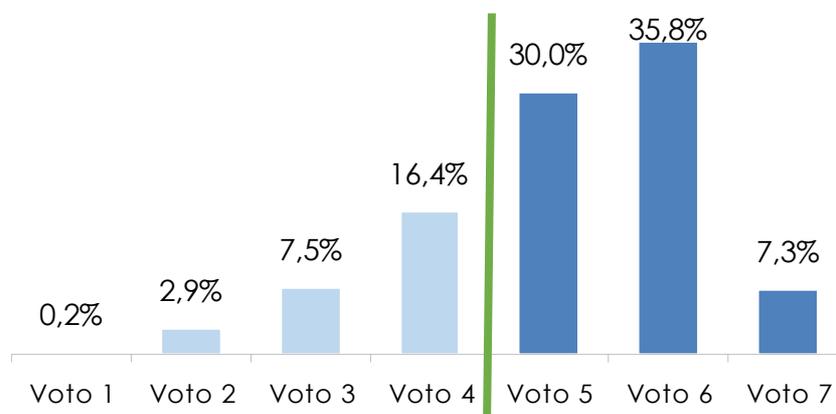
- l'ottima valutazione ottenuta dall'area dell'*Attenzione verso il cliente* (% di soddisfatti pari a 72%) è dovuta all'apprezzamento per la *Cortesìa e disponibilità del personale*, così come per la sua *Professionalità e Correttezza* ed anche per *Riconoscibilità del personale*; il servizio reclami invece registra una soddisfazione significativamente minore (66%);
- tra i diversi aspetti di dettaglio del *Comfort del servizio* è valutata positivamente soprattutto la *Condotta di guida degli autisti* (che garantisce l'incolumità fisica dei passeggeri), mentre tutti gli altri aspetti - pulizia dei mezzi, pulizia a terra, affollamento, temperatura, ecc - ottengono livelli di soddisfazione più contenuti;
- in materia di *Sicurezza* vengono apprezzati in misura maggiore il *Rispetto nell'applicazione della normativa COVID* da parte di Autolinee Toscane e la *Sicurezza e affidabilità dei mezzi*;
- nell'ambito dell'area *Accessibilità del servizio* l'elemento che raggiunge la maggior soddisfazione è quello relativo alla *Diffusione dei punti vendita dei biglietti sul territorio*.
- infine 6 micro-fattori ottengono una percentuale di soddisfatti inferiore a 60%, si tratta di:
  - Puntualità (58,5%),
  - Integrazione modale (56,9%),
  - Facilità di consultazione e utilità delle informazioni del sito internet (59,3%),
  - Servizio di informazioni telefoniche (59,6%),
  - Possibilità di acquistare biglietti a bordo tramite sms (53,6%) e
  - Possibilità di acquistare biglietti a bordo tramite App Tabnet (59,4%).

Per l'analisi nel dettaglio dei microfattori a livello di ambito territoriale si rimanda alle tavole dedicate presenti in *Appendice 1 Tavole Statistiche - Urbano (Totale utenza, Abbonati, Occasionali)*.

## Giudizio complessivo

Inoltre si è chiesto agli utenti di esprimere una valutazione complessiva rispetto al servizio urbano: il 73,1% ha espresso una valutazione positiva con un punteggio compreso tra 5 e 7 (**Grafico 21**) e un voto medio è pari a 5,1. Il **Grafico 21** riporta la distribuzione dei voti espressi.

**Grafico 21 - Grado di soddisfazione complessiva sul servizio urbano (% dei voti)**

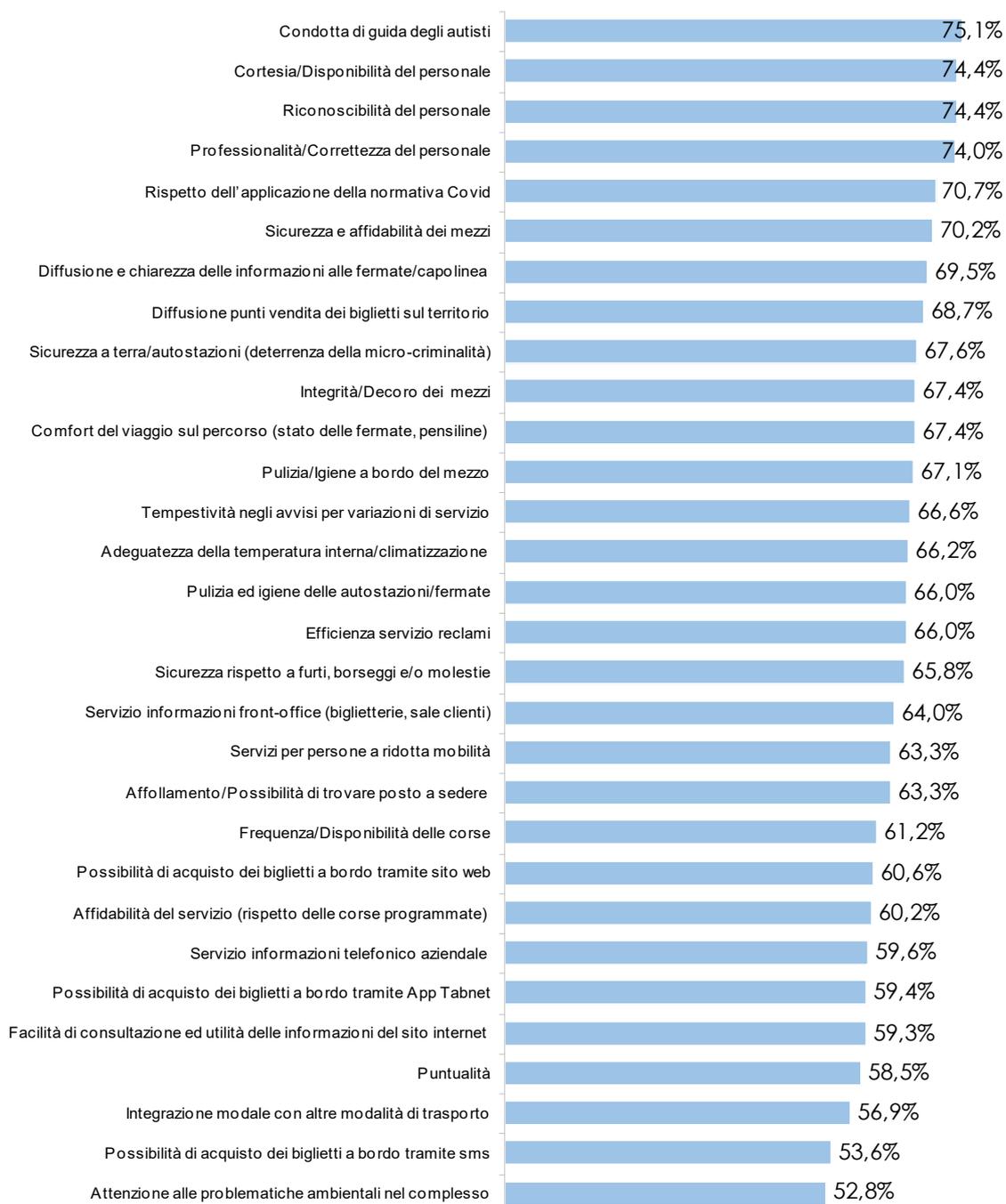


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Dai dati emerge che la soddisfazione complessiva (73,1%) risulta maggiore rispetto a quella espressa per la maggior parte dei singoli micro e macro-fattori: il giudizio complessivo si caratterizza come una *sintesi ragionata e più benevola* sul servizio urbano.

Inoltre le valutazioni piuttosto elevate fanno pensare che la scala 1-7 sia risultata per alcuni utenti di difficile comprensione e abbia determinato delle sovrastime nei giudizi. Questa percezione ci fa dire che più che soffermare l'attenzione sui singoli valori è importante considerare il posizionamento dei macro e dei micro fattori nelle graduatorie riportate anche nei **Grafici 20 e 22**.

**Grafico 22 - Grado di soddisfazione per i 30 micro- fattori del servizio (% voti 5- 7)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

La **Tabella 3**, nella quale sono riportati la *distribuzione dei voti* e il *voto medio* per il totale dell'utenza e per ambito territoriale, offre una visione sintetica dei giudizi espressi, dalla quale emerge un apprezzamento diffuso con valutazioni positive sempre maggioritarie. Vi sono comunque delle differenze nei territori: la soddisfazione maggiore (con percentuali superiori all'80%) si riscontra ad *Arezzo, Grosseto e Livorno*, una soddisfazione intermedia (con percentuali tra 75% e 80%) a *Massa-Carrara, Pistoia e Siena*, mentre la soddisfazione minore si registra nell'*Area fiorentina (70,7%)* e ancor di più a *Prato (65%)*, dove la quota di fortemente insoddisfatti (voti 1, 2 e 3) raggiunge il valore del 16,7% (contro il valore medio di 10,6%).

**Tabella 3 - Grado di soddisfazione complessiva sul servizio urbano per ambito territoriale**  
(% dei voti e voto medio)

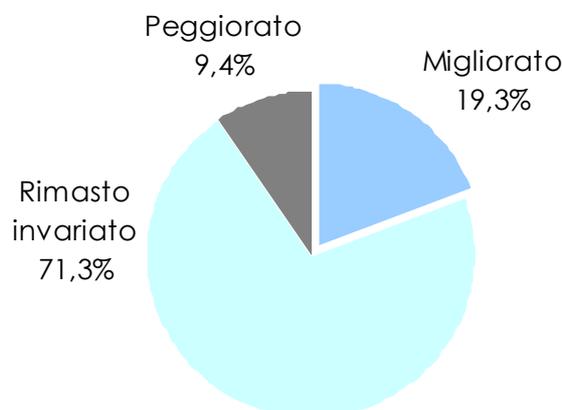
	AMBITO TERRITORIALE										Totale utenza residente
	Area fiorentina	Arezzo	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa-Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena	
Voto 1	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
Voto 2	3,8%	2,4%	2,3%	0,7%	0,4%	1,9%	1,7%	1,6%	1,7%	1,1%	2,9%
Voto 3	7,3%	4,5%	7,8%	7,3%	9,6%	7,6%	8,4%	4,4%	14,7%	6,2%	7,5%
Voto 4	17,9%	12,5%	8,8%	11,3%	17,6%	12,1%	15,2%	15,8%	18,3%	15,0%	16,4%
Voto 5	32,7%	25,8%	31,2%	29,7%	28,3%	24,3%	23,0%	25,5%	18,7%	28,2%	30,0%
Voto 6	32,7%	43,3%	39,0%	42,2%	35,8%	39,2%	39,4%	44,0%	41,3%	37,0%	35,8%
Voto 7	5,3%	11,6%	10,7%	8,8%	8,3%	15,0%	12,3%	8,8%	5,0%	12,6%	7,3%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
% soddisfatti (% voti 5-7)	70,7%	80,7%	80,9%	80,7%	72,4%	78,5%	74,6%	78,3%	65,0%	77,7%	<b>73,1%</b>
voto medio	5,0	5,4	5,3	5,3	5,1	5,4	5,3	5,3	5,0	5,3	5,1

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

## Il cambio di gestione

Il 71,3% dei passeggeri ritiene che il servizio urbano - con l'assunzione della gestione da parte di Autolinee Toscane - **non sia cambiato**, il 19,3% invece pensa sia migliorato e il 9,4% peggiorato; la differenza *miglioramento-peggioramento* è positiva, pari a +9,9 punti percentuali (**Grafico 23**).

**Grafico 23 – Percezione di miglioramento del servizio urbano con il cambio del Gestore**  
(valori percentuali)



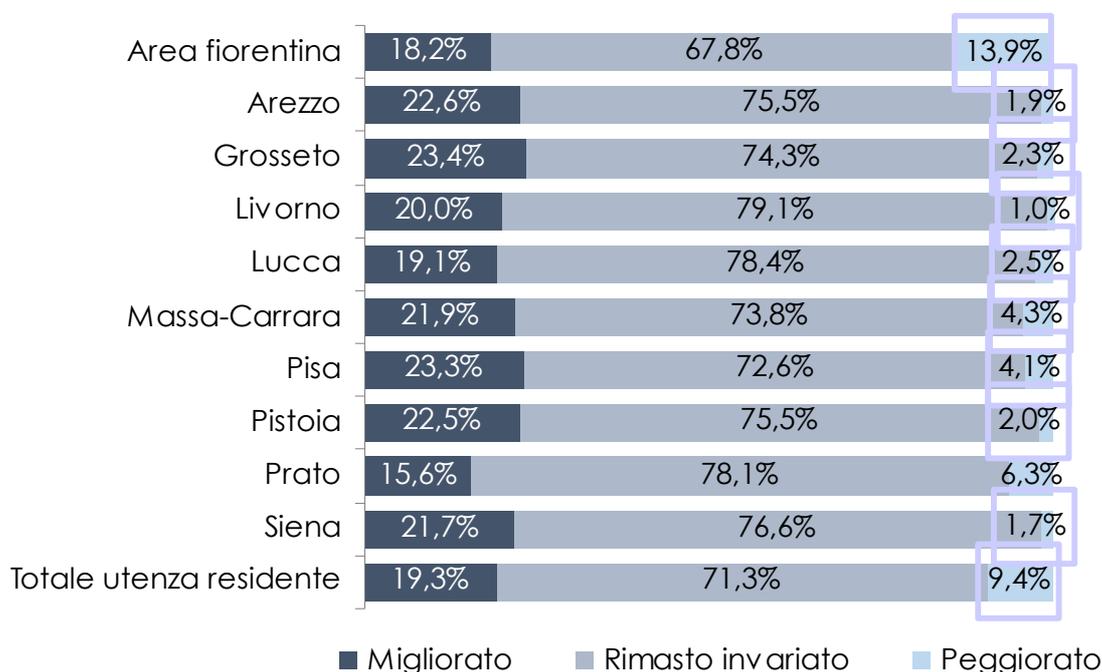
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

In tutti gli ambiti territoriali la maggioranza degli utenti percepisce una realtà stabile nel servizio; la sensazione di continuità è maggiore a *Livorno* (79,1%), *Lucca* (78,4%) e *Prato* (78,1%) (**Grafico 24**).

In tutte le realtà il delta tra miglioramento e peggioramento fa registrare un valore positivo e in sette territori su dieci la percezione di miglioramento è superiore a quella del dato medio, con le percentuali di miglioramento più alte nei servizi di *Arezzo* (22,6%), *Grosseto* (23,4%), *Pisa* (23,3%) e *Pistoia* (22,5%).

La polarizzazione maggiore nei giudizi si rileva nell'*Area fiorentina* dove si riscontra la minor percezione di continuità (67,8%), la maggior presenza di utenti che segnalano un peggioramento (quasi 14%) e una quota piuttosto bassa di valutazioni di miglioramento (18,2%).

**Grafico 24 - Percezione di miglioramento del servizio urbano con il cambio del Gestore per ambito territoriale (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

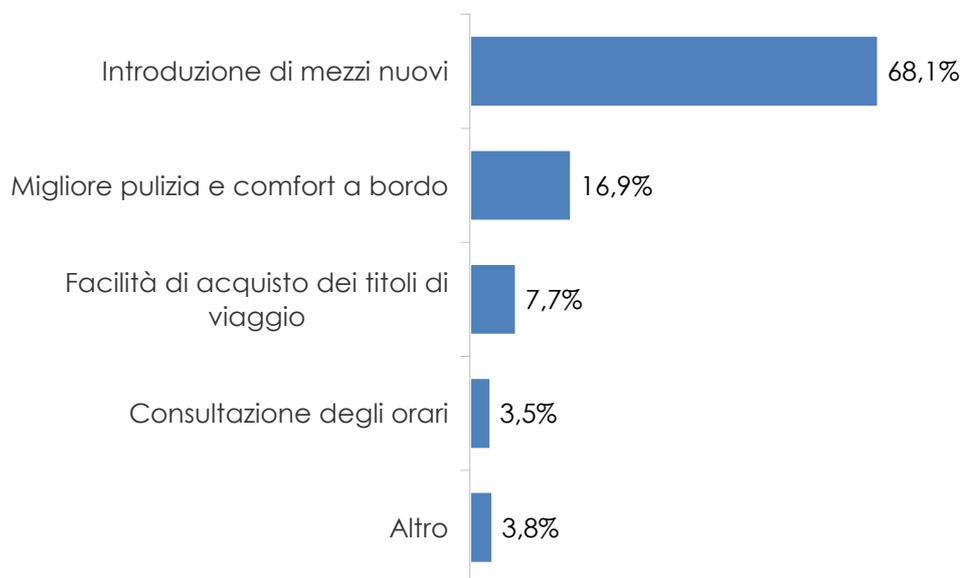
Agli utenti che hanno percepito un miglioramento ma anche a coloro che pur indicando un peggioramento hanno potuto individuare qualche elemento di miglioramento<sup>4</sup> è stato chiesto di indicare le ragioni del miglioramento. Al primo posto si trova **l'introduzione di mezzi nuovi** (68,1%); al secondo posto, ma con percentuale nettamente più contenuta, la **migliore pulizia e comfort a bordo** (16,9%) (**Grafico 25**). Seguono ad ampia distanza la **facilità di acquisto dei titoli di viaggio** (7,7%) e la **consultazione degli orari** (3,5%). In relazione agli ambiti territoriali si osserva che:

- *l'introduzione di mezzi nuovi* è la motivazione principale in tutte le aree, con percentuale particolarmente elevata nell'*Area fiorentina* (71%) e a *Prato* (84,8%);
- la *migliore pulizia e comfort a bordo* emergono rispetto al dato medio soprattutto nei servizi di *Arezzo* (26,6%) e *Grosseto* (29,8%);

<sup>4</sup> Coloro che, pur avendo espresso un generale peggioramento con il cambio di gestore, hanno comunque potuto indicare un qualche miglioramento del servizio rappresentano il 22% di coloro che hanno espresso un peggioramento.

- la *facilità di acquisto dei titoli di viaggio* viene indicata in misura molto diversa nei vari territori, con percentuali più alte nelle aree di *Massa-Carrara* (21,3%) e di *Livorno* (17,6%);
- i riferimenti alla *consultazione degli orari* si osservano in misura maggiore a *Lucca* (13%) e a *Pisa* (10,6%) (**Tabella 4**).

**Grafico 25 - Percezione delle condizioni migliorative del servizio urbano**  
(*utenti che individuano miglioramenti - valori percentuali*)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Tabella 4 - Percezione delle condizioni migliorative del servizio urbano e ambito territoriale**  
(*utenti che individuano miglioramenti - valori percentuali*)

	AMBITO TERRITORIALE										Totale
	Area fiorentina	Arezzo	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa-Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena	
Introduzione di mezzi nuovi	71,0%	54,2%	57,4%	66,0%	57,4%	55,8%	59,6%	57,4%	84,8%	66,9%	<b>68,1%</b>
Migliore pulizia e comfort a bordo	16,0%	26,6%	29,8%	11,0%	23,3%	20,7%	22,3%	21,6%	13,9%	15,0%	<b>16,9%</b>
Facilità di acquisto dei titoli di viaggio	4,2%	15,5%	11,4%	17,6%	6,3%	21,3%	6,6%	14,9%	0,0%	15,8%	<b>7,7%</b>
Consultazione degli orari	3,2%	1,5%	0,0%	4,2%	13,0%	2,2%	10,6%	4,8%	0,6%	1,2%	<b>3,5%</b>
Altro	5,6%	2,3%	1,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	1,2%	0,6%	1,1%	<b>3,8%</b>
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

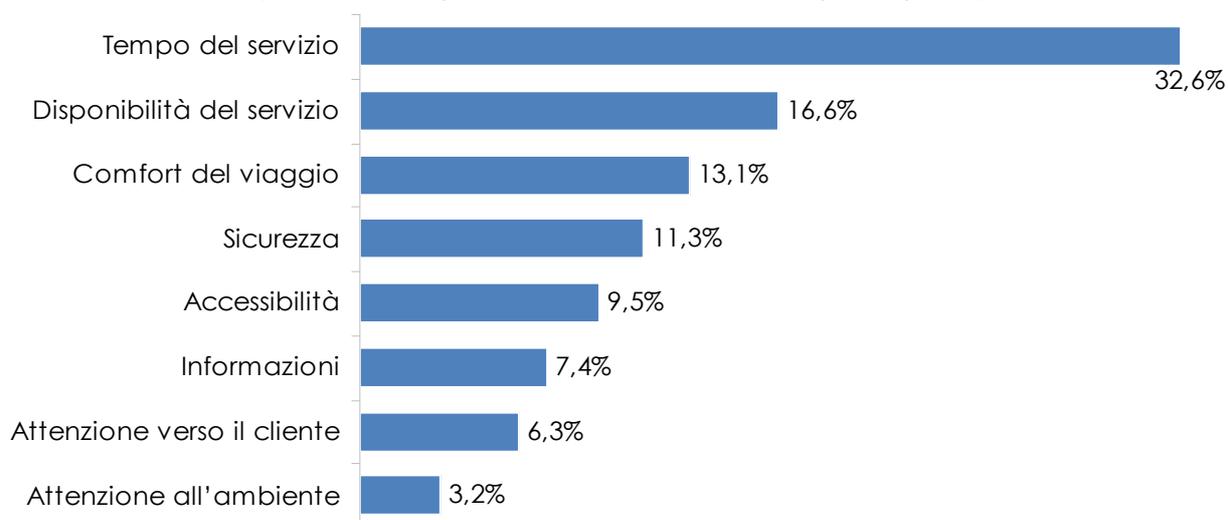
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

## 2.2.4 L'importanza delle componenti del servizio urbano

Nel corso dell'intervista gli utenti, oltre alla valutazione dei vari aspetti del servizio, hanno anche espresso un giudizio in termini di importanza per le otto aree che formano il servizio, indicando le prime 3 in ordine di importanza.

La graduatoria ottenuta considerando il **primo fattore**, ossia l'elemento considerato in assoluto il più importante, vede al primo posto il **Tempo del servizio** (32,6%), ossia l'area relativa al *rispetto delle corse programmate* e alla *puntualità*; seguono la *Disponibilità del servizio* (16,6%), il *Comfort* (13,1%) e la *Sicurezza* (11,3%) (**Grafico 26**).

**Grafico 26 - Macrofattori considerati più importanti – Citazioni al primo posto**  
(distribuzione percentuale delle citazioni al primo posto)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Nel dettaglio dei singoli servizi, si osserva che il *Tempo di viaggio* ottiene le percentuali maggiori di citazioni al primo posto nell'Area Fiorentina e a Prato mentre la *Disponibilità del servizio* risulta particolarmente rilevante nei territori di Arezzo e Grosseto; il *Comfort del viaggio* assume un peso nettamente superiore a quello medio nei territori di Lucca e Pisa; l'elemento *Sicurezza* evidenzia rilevanza non dissimile nei diversi territori.

Considerando tutte le citazioni dei fattori posti non solo al primo, ma anche al secondo e al terzo posto, si ottiene una graduatoria che vede ai primi quattro posti gli stessi fattori che si notano nella graduatoria delle citazioni del fattore più importante (al primo posto), sia pur con delle modifiche nell'ordine: il *Tempo del servizio* si conferma al primo posto mentre al secondo posto in questo caso si posiziona il *Comfort del viaggio* e al terzo la *Disponibilità del servizio*; in quarta posizione si conferma la *Sicurezza* (**Grafico 27**).

Di fatto gli utenti tendono quindi ad individuare come più importanti, al *primo, secondo o terzo posto*, sempre lo stesso nucleo di quattro aspetti.

**Grafico 27 - Macrofattori considerati più importanti – Totale citazioni**  
(distribuzione percentuale delle citazioni al primo, secondo e terzo posto)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

## 2.2.5 Utenti abbonati e occasionali a confronto

In questo ultimo paragrafo dedicato al servizio urbano vengono sinteticamente messi a confronto i risultati dello studio rispetto alle due tipologie di utenti del servizio: gli utilizzatori **abituali**, individuati in coloro che *possiedono un abbonamento*, e quelli **occasional**.

Il confronto ripercorre gli elementi analizzati nei precedenti paragrafi.

Per l'analisi nel dettaglio dei dati di utenti abbonati e occasionali del servizio urbano a livello di ambito territoriale si rimanda alle tavole dedicate in Appendice 1 Tavole Statistiche – Urbano.

### Il profilo dell'utente del servizio urbano

Sia gli abbonati che gli utenti occasionali sono in maggioranza donne (in percentuale leggermente superiore tra i secondi), con un buon livello di istruzione, superiore o universitaria (**Tabella 5**).

**Tabella 5 – Utenti Abbonati e Occasional: Profilo socio-demografico (valori percentuali)**

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
<b>Sesso</b>		
Maschio	49,2%	46,8%
Femmina	50,8%	53,2%
<b>Titolo di studio</b>		
Titolo universitario	15,6%	14,2%
Diploma media superiore	62,3%	63,3%
Diploma media inferiore	21,7%	20,2%
Licenza elementare -Nessuno	0,3%	2,4%
<b>Età</b>		
14-19	9,4%	6,4%
20-24	14,0%	10,8%
25-29	9,6%	7,5%
30-34	5,7%	4,6%
35-39	6,0%	6,2%
40-44	6,6%	5,5%
45-49	8,6%	6,4%
50-54	13,5%	11,2%
55-59	8,2%	13,9%
60-64	7,6%	9,3%
65 e più	10,8%	18,4%
<b>Età media</b>	<b>42</b>	<b>47</b>
<b>Condizione professionale</b>		
Imprenditore	0,4%	0,2%
Libero professionista	3,4%	4,1%
Artigiano, commerciante...	5,8%	2,8%
Dirigente	1,5%	0,0%
Funzionario/quadro	1,4%	0,3%
Impiegato, insegnante	24,2%	30,0%
Operaio	11,9%	9,5%
Altro lavoratore dipendente	9,2%	6,8%
Casalinga	4,4%	8,2%
Studente	26,1%	17,3%
Pensionato	10,4%	16,1%
Disoccupato, non occupato	1,1%	4,1%
Altro	0,2%	0,6%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Le differenze risultano maggiori in relazione all'età e alla condizione occupazionale (**Tabella 5**). Tra gli abbonati si registra infatti una maggior presenza dei giovani fino a 30 anni e degli adulti tra 30 e 54 anni; l'età media in questo caso è di 42 anni, cinque in meno rispetto a quella che caratterizza gli utilizzatori occasionali del servizio.

Tra gli abbonati risultano più presenti gli *occupati* e gli *studenti* mentre l'utenza occasionale fa registrare percentuali di pensionati e casalinghe nettamente superiore alla media.

La **fedeltà al servizio** è alta in entrambi i target risulta maggiore tra gli abbonati (62,3% di utilizzatori da oltre 2 anni rispetto a 56,3% dell'utenza occasionale) (**Tabella 6**).

**Tabella 6 – Utenti Abbonati e Occasionali: Utilizzo del servizio urbano (valori percentuali)**

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
<b>Tempo di utilizzo del trasporto pubblico locale su gomma</b>		
E' la prima volta	0,7%	3,9%
Meno di 1 anno	12,8%	14,7%
Da 1 a 2 anni	16,5%	12,5%
Da 2 a 4 anni	22,4%	21,2%
4 anni ed oltre	39,9%	35,1%
Non so / Non ricordo	7,7%	12,6%
<b>Utilizzo del servizio nell'ultimo anno</b>		
Aumentato	14,9%	6,4%
Rimasto uguale	76,0%	73,8%
Diminuito	9,1%	19,7%
<b>Tipo di utilizzo delle linee del servizio urbano</b>		
Usa sempre la linea utilizzata quando è stato contattato	51,2%	41,7%
Usa prevalentemente una stessa linea diversa da quella	9,3%	16,1%
Usa linee diverse a seconda delle esigenze	39,4%	42,3%
<b>Frequenza di utilizzo delle linee urbane</b>		
Praticamente tutti i giorni	18,9%	3,2%
Nei giorni feriali (Lun → Ven)	37,4%	4,2%
¾ volte a settimana	21,1%	24,5%
½ volte a settimana	13,1%	26,3%
1/3 volte al mese	4,3%	17,3%
Meno di una volta al mese	5,1%	24,6%
<b>Motivo principale del viaggio con le linee urbane</b>		
Lavoro abituale	48,8%	38,8%
Studio	24,9%	16,0%
Commissioni /impegni vari	17,7%	32,0%
Impegno/incontro di affari/lavoro	2,8%	4,1%
Visita a parenti/amici	4,4%	7,0%
Vacanza/svago	1,2%	0,8%
Altro	0,3%	1,4%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

La **frequenza di utilizzo** conferma differenze di comportamento tra le tue tipologie di utenza: l'utenza abbonata, come è naturale che sia, fa nel 90,5% dei casi un uso settimanale del servizio, con una maggioranza assoluta di utilizzo nelle modalità più frequenti (56,3% da 5 a 7 giorni a settimana); anche tra gli utenti occasionali l'utilizzo del servizio urbano è nella maggioranza dei casi settimanale (da tutti i giorni a ½ volte a settimana: 58,2%) ma in prevalenza nella modalità da una a quattro volte a settimana (**Tabella 6**).

I **motivi dell'utilizzo del servizio urbano** mostrano che gli abbonati si spostano in larga misura per *raggiungere il luogo di lavoro e di studio* (rispettivamente: 48,8% e 24,9%), mentre gli utenti occasionali, pur muovendosi frequentemente anch'essi per ragioni di lavoro e studio, usano il servizio urbano in modo rilevante per altre motivazioni di tipo non sistematico, principalmente *commissioni e impegni vari* (32%) (**Tabella 6**).

Il **trend di utilizzo del bus urbano nell'ultimo anno** mostra che sia gli abbonati che gli utenti occasionali in buona parte non hanno modificato il livello di uso del servizio; peraltro tra gli abbonati si segnala una presenza significativa di utenti che hanno *aumentato l'utilizzo* del bus urbano (14,9%) mentre tra gli occasionali vi è una quota importante (quasi il 20%) che lo ha ridotto (**Tabella 6**).

### La scelta del servizio urbano

L'indagine evidenzia posizioni simili tra le due tipologie di utenza in riferimento alle ragioni della scelta del servizio urbano (**Tabella 7**). La preferenza per il bus è dovuta – per oltre il 60% degli abbonati e degli occasionali - ai *vantaggi offerti dal mezzo*.

Anche la scelta di dettaglio evidenzia motivazioni simili: sia abbonati che occasionali scelgono il bus urbano in primo luogo per *evitare problemi di traffico e parcheggio* (27,2% tra gli abbonati e 29,9% tra gli occasionali) e in secondo luogo per *ragioni economiche* (segnalate in misura leggermente superiore, come è naturale attendersi, dagli abbonati: 25,1% contro 21,8% degli occasionali).

**Tabella 7 – Utenti Abbonati e Occasionali: Motivi della scelta del bus urbano**  
(\*: quesito a risposta multipla - valori percentuali su totale delle segnalazioni fornite)

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
<b>Motivo principale dell'uso del mezzo extraurbano</b>		
Ragioni legate al mezzo	63,3%	65,3%
Ragioni legate alla persona	36,7%	34,7%
<b>Motivi di dettaglio della scelta del mezzo extraurbano*</b>		
Per evitare problemi di traffico e parcheggio	27,2%	29,9%
Per ragioni di costo/Risparmio	25,1%	21,8%
Per la difficoltà di uso di altri mezzi	17,9%	16,3%
Per la vicinanza fermata/autostazione a casa/propria meta	14,2%	14,9%
Per la velocità	6,9%	7,4%
Per l'attenzione all'ambiente	2,5%	1,2%
Per la comodità degli orari	6,1%	8,2%
Altro	0,1%	0,3%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

## La valutazione del servizio urbano

Nella **Tabella 8** sono messi a confronto i livelli di soddisfazione espressi da utenti abbonati e occasionali per tutti i micro e macro fattori che descrivono il servizio<sup>5</sup>.

**Tabella 8 – Utenti Abbonati e Occasionali: Soddisfazione per fattori del servizio urbano (% voti 5-7)**

	Utenti Abbonati	Utenti Occasionali	Delta
Affidabilità del servizio (ossia rispetto delle corse programmate)	58,7%	63,1%	-4,4%
Puntualità	57,3%	60,7%	-3,4%
<b>Tempo del servizio nel complesso</b>	<b>58,0%</b>	<b>61,9%</b>	<b>-3,9%</b>
Frequenza/Disponibilità delle corse	61,2%	61,1%	0,1%
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	56,9%	57,0%	-0,1%
Servizi per persone a ridotta mobilità (ausili non vedenti, pedane, servizio telefonico..)	63,8%	62,3%	1,5%
<b>Disponibilità del Servizio nel complesso</b>	<b>60,6%</b>	<b>60,1%</b>	<b>0,5%</b>
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	64,1%	61,8%	2,3%
Pulizia/Igiene a bordo del mezzo	65,2%	70,9%	-5,7%
Integrità/Decoro dei mezzi	65,5%	71,3%	-5,8%
Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	75,6%	74,1%	1,5%
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	66,5%	65,6%	0,9%
Comfort del viaggio sul percorso (stato delle fermate, pensiline)	66,9%	68,3%	-1,4%
Pulizia ed igiene delle autostazioni/fermate	66,1%	65,7%	0,4%
<b>Comfort nel complesso</b>	<b>67,1%</b>	<b>68,2%</b>	<b>-1,1%</b>
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	71,3%	68,1%	3,2%
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	66,7%	63,9%	2,8%
Sicurezza a terra/autostazioni (in termini di deterrenza della micro-criminalità)	67,9%	67,0%	0,9%
Rispetto dell'applicazione della normativa Covid da parte dell'azienda	71,7%	68,8%	2,9%
<b>Sicurezza nel complesso</b>	<b>69,4%</b>	<b>67,0%</b>	<b>2,5%</b>
Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari alle fermate/capolinea	69,9%	68,6%	1,3%
Tempestività negli avvisi per variazioni di servizio	66,5%	66,8%	-0,3%
Facilità di consultazione ed utilità delle informazioni del sito internet	58,9%	60,1%	-1,2%
Servizio informazioni telefonico aziendale	60,6%	57,5%	3,1%
Servizio informazioni front-office (biglietterie aziendali, sale clienti)	64,6%	62,8%	1,8%
<b>Informazioni nel complesso</b>	<b>64,1%</b>	<b>63,2%</b>	<b>0,9%</b>
Cortesia/Disponibilità del personale	74,9%	73,4%	1,5%
Professionalità/Correttezza del personale	73,8%	74,4%	-0,6%
Riconoscibilità del personale	74,3%	74,4%	-0,1%
Efficienza servizio reclami	66,6%	65,0%	1,6%
<b>Attenzione verso il cliente nel complesso</b>	<b>72,4%</b>	<b>71,8%</b>	<b>0,6%</b>
Diffusione punti vendita dei biglietti sul territorio	68,7%	68,7%	0,0%
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sms	54,0%	52,7%	1,3%
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite App Tabnet	60,5%	57,3%	3,2%
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sito web	62,1%	57,4%	4,7%
<b>Accessibilità nel complesso</b>	<b>61,3%</b>	<b>59,0%</b>	<b>2,3%</b>
<b>Attenzione alle problematiche ambientali</b>	<b>52,2%</b>	<b>54,0%</b>	<b>-1,8%</b>
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>72,7%</b>	<b>73,9%</b>	<b>-1,2%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

<sup>5</sup> Si ricorda che per i macro-fattori gli indicatori sono stati calcolati come valori medi rispetto ai valori dei rispettivi micro-fattori.

I dati permettono di sottolineare che:

- entrambe le componenti della clientela valutano positivamente il servizio visto nel suo complesso e che il giudizio degli abbonati è più critico rispetto a quello degli utenti occasionali;
- in relazione agli 8 macro-fattori le differenze tra i due target sono minime, con l'eccezione del macro-fattore *Tempo* per il quale gli abbonati sono meno soddisfatti degli utenti occasionali sia nel complesso che nelle due sotto-componenti di *Affidabilità* e *Puntualità*.
- con riferimento ai micro-fattori le differenze tra i due target non sono molte né molto marcate con le seguenti eccezioni significative:
  - nell'area del *Comfort* gli abbonati sono più critici rispetto agli occasionali in merito alla *Pulizia a bordo* e all'*Integrità/decoro dei mezzi* (rispettivamente -5,7 e -5,8 punti percentuali); apprezzano invece in misura maggiore degli utenti occasionali la *Possibilità di trovare posto a sedere* (+2,3 p.p.);
  - nell'area della *Sicurezza* gli abbonati esprimono valutazioni migliori degli occasionali in merito alla *Sicurezza e affidabilità dei mezzi*, alla *Sicurezza rispetto a furti o molestie* e alla *Sicurezza rispetto alla normativa Covid* (rispettivamente: +3,2; +2,8 e +2,9 p.p.);
  - sul fronte dell'*Accessibilità* - aspetto che riguarda la possibilità di trovare modi per l'acquisto del biglietto – gli abbonati presentano giudizi migliori rispetto agli occasionali in merito alla possibilità di acquisto del biglietto *tramite sms* (+1,2), *tramite App e Sito web* (rispettivamente, +3,2 e +4,7).

A completamento del quadro sulle valutazioni, si osserva che la percezione di miglioramento del servizio con il cambio di gestore è superiore tra gli abbonati, utenti più assidui (20,2% rispetto a 17,4% dei non abbonati) (**Tabella 9**). Per entrambe le categorie di clientela la principale ragione che spiega questa percezione è *l'introduzione di mezzi nuovi*, con una percentuale di citazioni superiore tra gli abbonati (71,5% rispetto a 61,1% dei non abbonati); l'utenza occasionale ha notato anche la *migliore pulizia e comfort a bordo* (24,6% rispetto a 13,2% degli abbonati).

**Tabella 9 – Utenti Abbonati e Occasionali - Miglioramento nel servizio urbano (valori percentuali)**

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
<b>Con il cambio del nuovo gestore il servizio di trasporto pubblico su gomma è migliorato, rimasto invariato o peggiorato? (1)</b>		
Migliorato	20,2%	17,4%
Rimasto invariato	71,2%	71,6%
Peggiorato	8,6%	11,0%
<b>Condizioni che hanno portato al miglioramento (2)</b>		
Introduzione di mezzi nuovi	71,5%	61,1%
Facilità di acquisto dei titoli di viaggio	7,9%	7,4%
Migliore pulizia e comfort a bordo	13,2%	24,6%
Consultazione degli orari	4,0%	2,5%
Altro	3,4%	4,5%

Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022  
 (1): valori percentuali sul totale; (2): valori percentuali calcolate sul totale di coloro che hanno indicato un miglioramento oppure un peggioramento ma riuscendo comunque a segnalare un qualche miglioramento

## Importanza delle componenti

Le graduatorie di importanza delle componenti del servizio, realizzate considerando il 1° fattore (il più importante), mostrano l'elemento *Tempo* al primo posto in entrambi i target sia pur con valori diversi (abbonati: 34,2%; occasionali: 29,6%), valori che mostrano la rilevanza che i sottofattori che lo compongono *rispetto delle corse programmate* e *puntualità* hanno per coloro che usano il mezzo in modo sistematico (**Tabella 10**). Seguono *Disponibilità del servizio*, *Comfort del viaggio* e *Sicurezza* con percentuali leggermente diverse tra i due target: emerge che gli abbonati danno maggior peso alla *Disponibilità del servizio* (17,9% contro 13,9%) mentre gli occasionali danno maggior valore al *Comfort* (14,6% contro 12,3% degli abbonati).

**Tabella 10 – Utenti Abbonati e Occasionali - Importanza dei fattori nel servizio urbano**  
(valori percentuali)

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
	<b>Macrofattori in ordine di importanza (% su PRIMO CITATO)</b>		<b>Macrofattori in ordine di importanza (% su TOTALE CITAZIONI)*</b>	
Tempo	34,2%	29,6%	22,4%	20,2%
Disponibilità del servizio	17,9%	13,9%	18,3%	18,1%
Comfort del viaggio	12,3%	14,6%	18,5%	19,7%
Sicurezza	9,9%	14,0%	13,7%	14,6%
Informazioni	7,5%	7,3%	7,6%	7,1%
Attenzione verso il cliente	6,5%	5,9%	7,6%	7,8%
Accessibilità	9,0%	10,6%	8,1%	8,9%
Attenzione all'ambiente	2,7%	4,1%	3,8%	3,5%

Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

(\*) ogni soggetto ha citato tre elementi, qui per ciascun fattore è riportato il totale delle tre citazioni (primo, secondo e terzo posto)

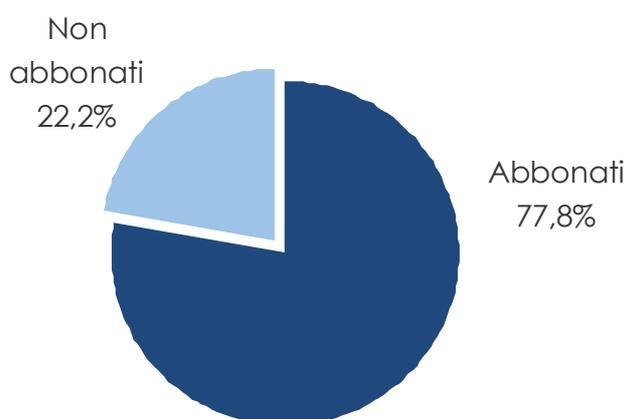
## 2.3 IL TRASPORTO EXTRAURBANO SU GOMMA

### 2.3.1 Il profilo dell'utente del trasporto extraurbano su gomma

In occasione dell'indagine presso il servizio extraurbano sono stati contattati 77,8% passeggeri abbonati (**Grafico 28**).

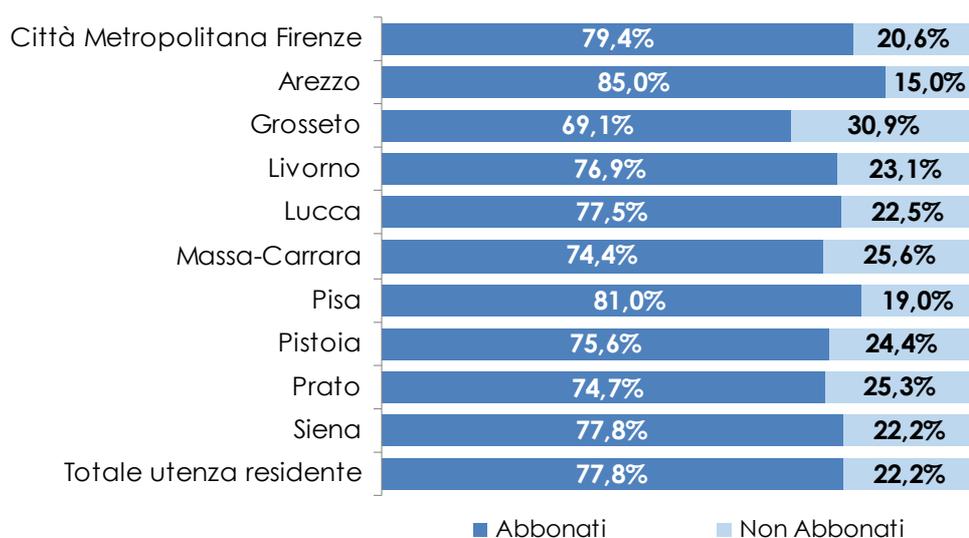
La presenza di residenti abbonati è largamente maggioritaria in tutti i territori, con percentuali più alte ad Arezzo (85%) e Pisa (81%) (**Grafico 29**).

**Grafico 28 – Possesso di abbonamento al bus extraurbano (valori percentuali)**



Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

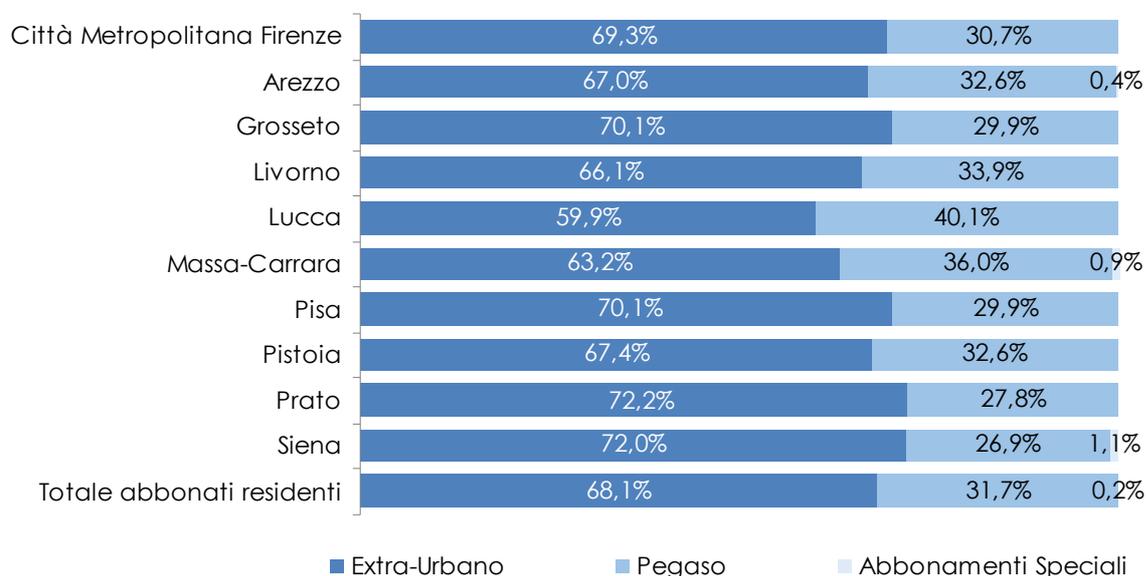
**Grafico 29 – Possesso di abbonamento al bus extraurbano e ambito territoriale (valori percentuali)**



Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

La tipologia di abbonamento più diffuso è l'**Extraurbano (68,1%)**, che risulta maggioritario in tutti i territori. Nel 31,7% dei casi viene utilizzato **Pegaso**, che evidenzia la percentuale più elevata di uso nel servizio di Lucca (40,1%) (**Grafico 30**).

**Grafico 30 – Tipologia di abbonamento degli abbonati al bus extraurbano e ambito territoriale**  
(percentuale sul totale degli abbonati)



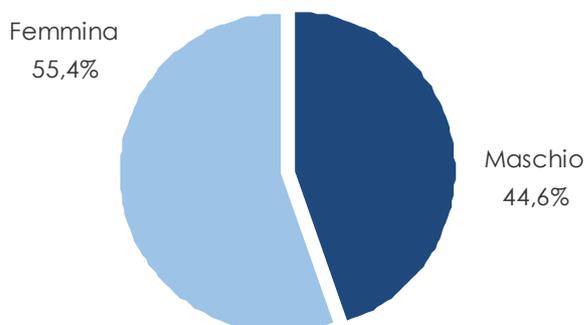
Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

### Profilo socio-demografico

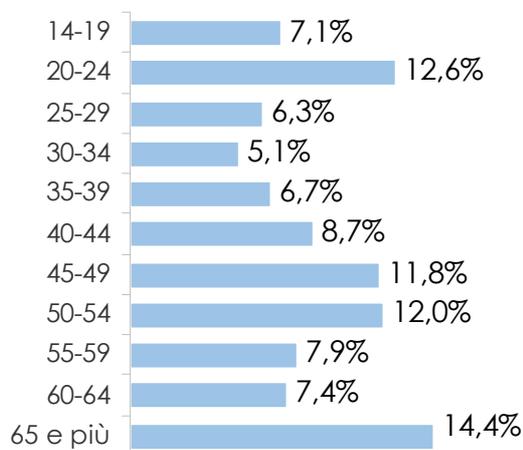
Anche gli utenti del trasporto extraurbano sono in maggioranza **donne (55,4%) (Grafico 31)**; la maggioranza femminile caratterizza l'utenza di tutti i servizi, facendo registrare la percentuale più alta nel territorio di **Lucca (61,9%)**.

Gli adulti tra 25 e 59 anni costituiscono il 58,5% degli utilizzatori dei servizi extraurbani e i giovani fino a 24 anni il 19,7%; nel 21,8% dei casi le fasce di età sono invece quelle a partire da 60 anni (**Grafico 32**). L'età media è **45 anni (Grafico 33)**, con valore più alto a **Massa-Carrara (48 anni)**

**Grafico 31 - Genere (valori percentuali)**

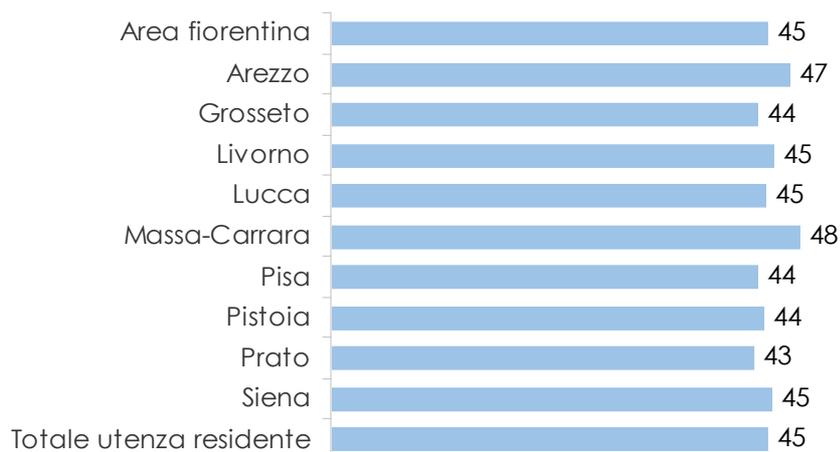


**Grafico 32 – Classe di età (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

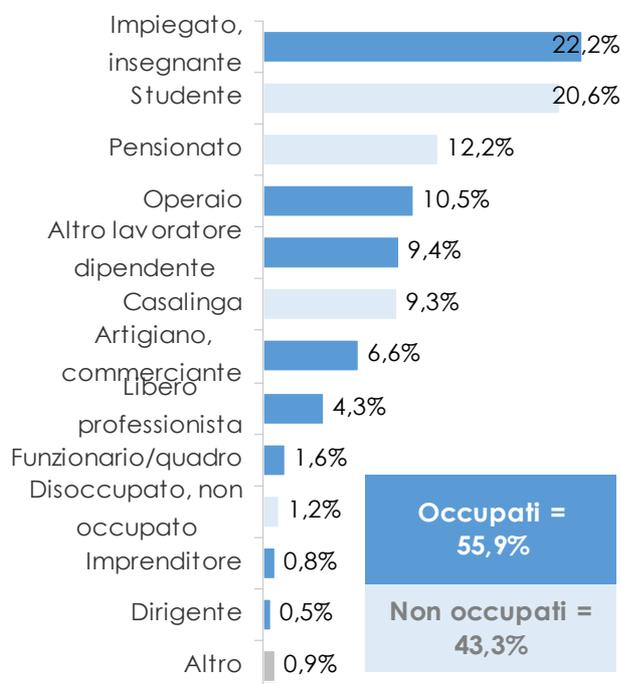
**Grafico 33 - Età media per ambito territoriale**



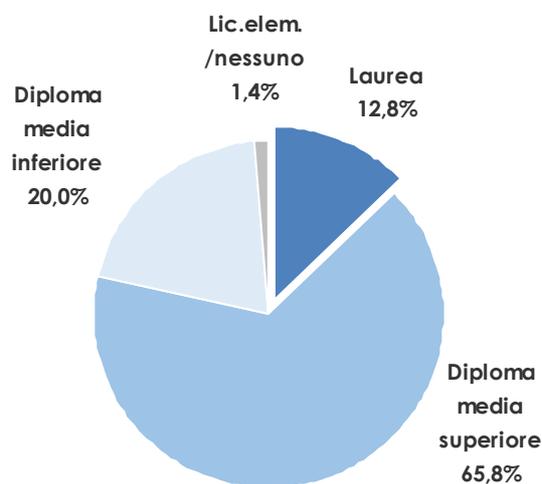
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

La maggioranza assoluta degli utilizzatori **lavora** (occupati: 55,9%, principalmente *impiegati e insegnanti*) e il titolo di studio più diffuso è il **diploma di scuola superiore** (65,8%) (Grafici 34 e 35); il 12,8% degli utenti è in possesso di titolo universitario e il 20% di diploma di scuola media inferiore. Gli occupati prevalgono in tutti i territori, con percentuali superiori a 60% nelle aree di *Livorno e Massa Carrara*. La percentuale di *studenti* è pari a 20,6% dell'utenza e i pensionati raggiungono il 12,2%. Il 74,8% degli utenti possiede la patente di guida (Grafico 36).

**Grafico 34 - Condizione professionale**  
(valori percentuali)

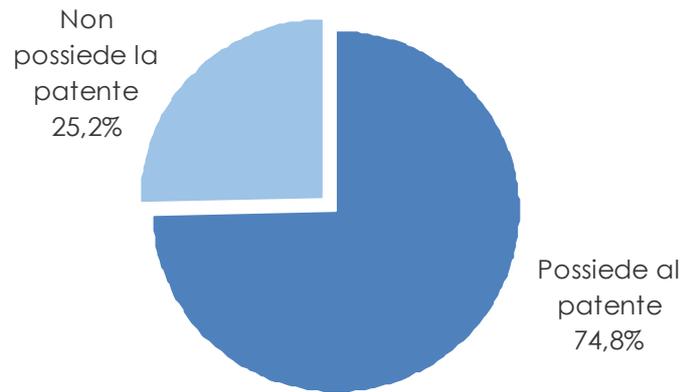


**Grafico 35 - Titolo di studio**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 36 – Possesso di patente (valori percentuali)**



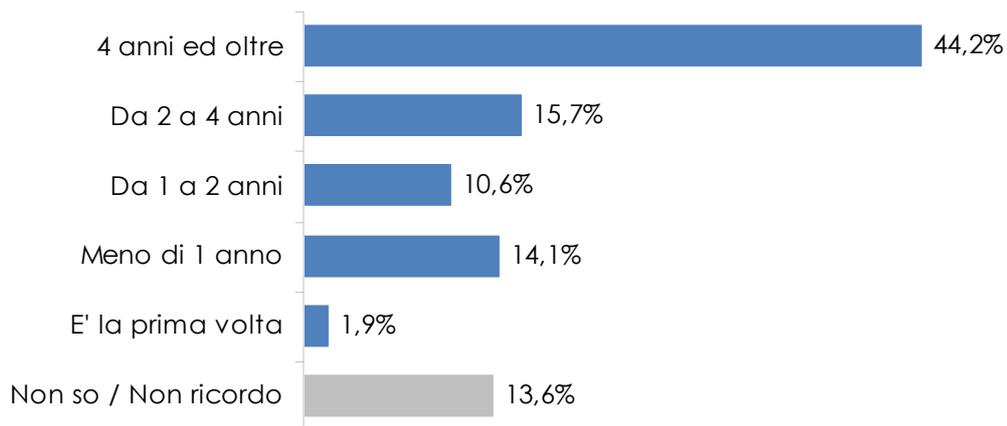
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

## I comportamenti di utilizzo

**Da quanto tempo viene usato il servizio:** quasi il 60% degli utenti utilizza il servizio extraurbano da *oltre 2 anni* e tra questi il 44% da *oltre 4 anni*; per circa il 25% l'uso è invece più recente (**Grafico 37**). Una quota importante - il 13,6% dell'utenza - non riesce a ricordare da quanto tempo usa il servizio, ma questo lascia pensare che non sia un uso recente.

**La fedeltà al servizio:** intesa come utilizzo del servizio da *almeno due anni*, la fedeltà al servizio risulta importante (coinvolgendo quasi il 60% dell'utenza) e caratterizza con percentuali sempre maggioritarie tutti gli ambiti territoriali e in modo particolare l'area fiorentina (65,6%), pratese (65,2%), pistoiese (60,7%) e pisana (60,1%).

**Grafico 37 - Periodo di utilizzo del servizio di TPL su gomma come mezzo di spostamento (valori percentuali)**

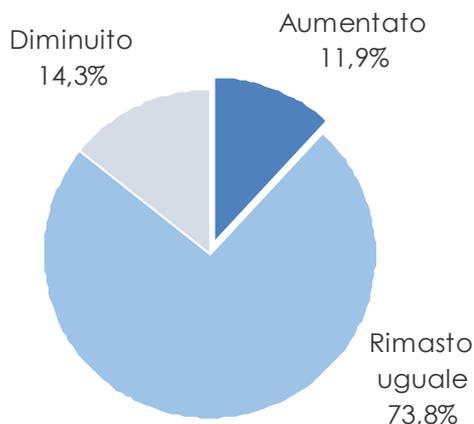


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**L'andamento dell'uso del servizio nell'ultimo anno:** l'utilizzo del servizio su gomma si è mantenuto **costante** nell'ultimo anno per quasi tre quarti dell'utenza extraurbana (73,8); l'aumento nell'uso ha

interessato l'11,9% dei passeggeri mentre il calo il 14,3% con una differenza (delta) di -2,4 punti percentuali (**Grafico 38**).

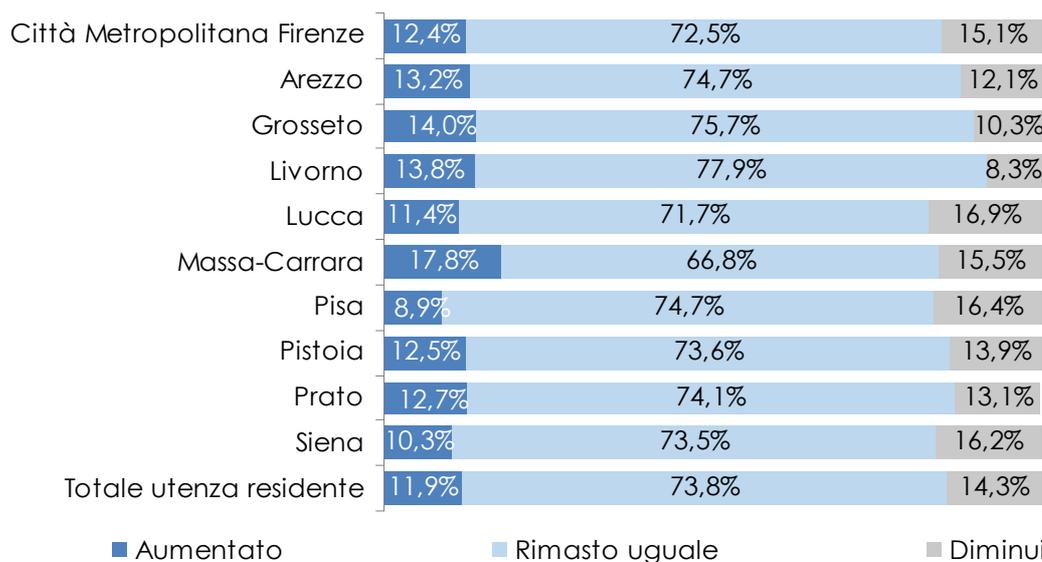
**Grafico 38 – Andamento dell'utilizzo del TPL su gomma nell'ultimo anno (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Il *delta* tra chi usa di più e chi usa di meno i servizi extraurbani rispetto all'anno precedente risulta positivo in quattro aree territoriali (Arezzo, Massa-Carrara, Grosseto e soprattutto Livorno) a fronte di sei in cui prevale il calo e il delta è negativo (**Grafico 39**); le differenze maggiori nelle due tendenze si osservano nelle aree di *Livorno* (aumento di +5,5 punti percentuali) e di *Pisa* (calo di -7,5 punti)

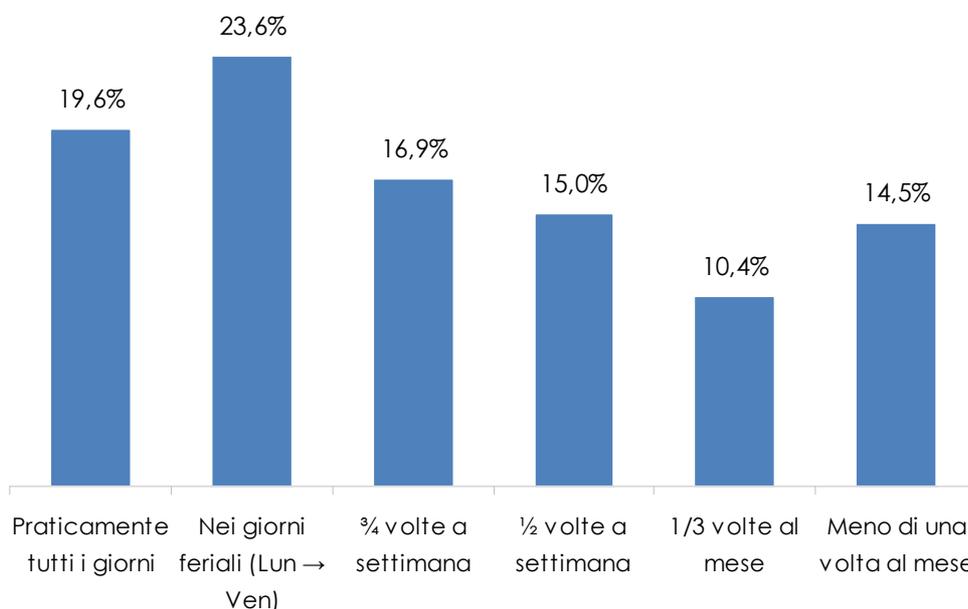
**Grafico 39 – Andamento dell'utilizzo del TPL su gomma nell'ultimo anno e ambito territoriale (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**L'uso del servizio nell'arco della settimana:** il 75,1% degli utenti usa il servizio nell'arco della settimana; in dettaglio nel 43,2% dei casi l'uso interessa non meno di 5 giorni a settimana mentre nel 31,9% varia tra una e quattro volte la settimana (**Grafico 40**). Circa il 10% degli utenti lo usa qualche volta al mese e circa il 15% più sporadicamente.

**Grafico 40 - Frequenza con la quale gli utenti utilizzano le linee extraurbane (valori percentuali)**

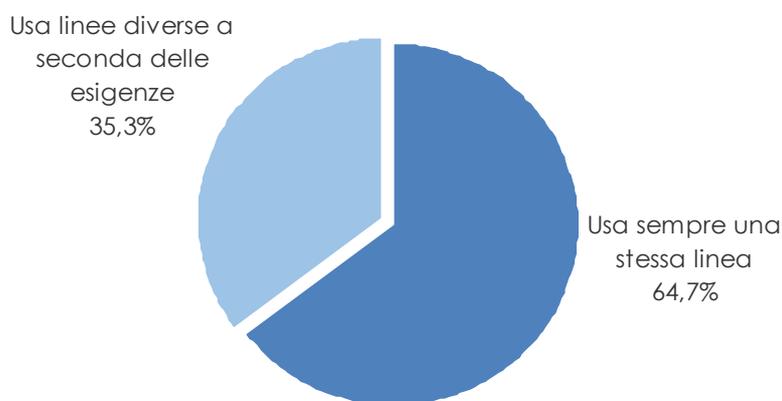


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

L'uso settimanale delle linee extraurbane si mantiene ampiamente superiore a 70% tra gli utenti di tutti i servizi, con le percentuali più alte nel territorio di Pisa (78,6%), di Prato (77,6%) e Siena (77%).

**Le linee usate:** il 64,7% dei passeggeri si serve in prevalenza di una stessa linea del servizio a fronte del 35,3% che invece usa di solito linee diverse, in funzione delle esigenze (**Grafico 41**).

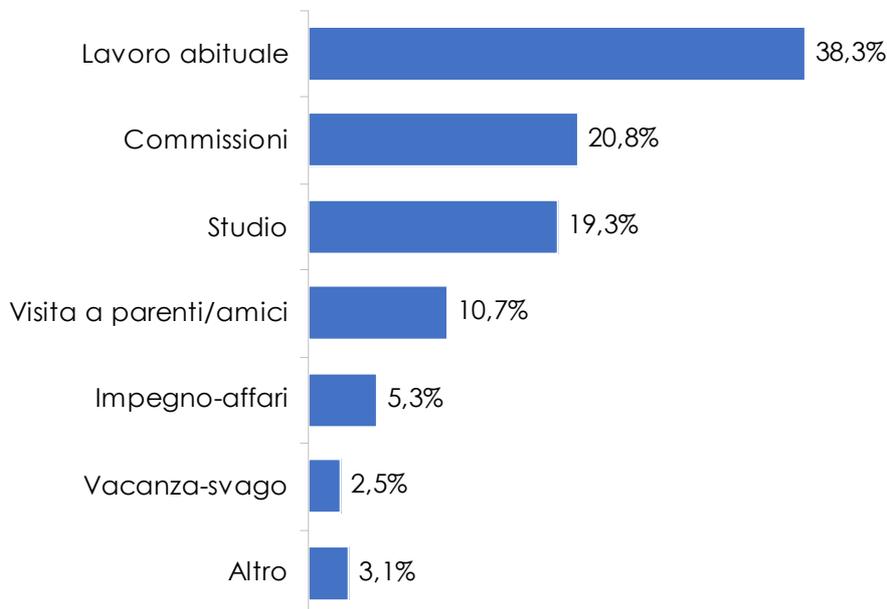
**Grafico 41 – Utilizzo delle linee del trasporto extraurbano (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Il motivo principale dell'utilizzo:** il servizio extraurbano come quello urbano è usato in primo luogo per gli spostamenti necessari al raggiungimento del **luogo abituale di lavoro** (38,3%); seguono, con percentuali non lontane tra loro, gli spostamenti per commissioni (20,8%) e per motivi di studio (19,3%) (**Grafico 42**). Nel 18,5% l'utilizzo riguarda motivi di tipo occasionale (visite, svago, affari).

**Grafico 42 - Motivo dello spostamento con il servizio extraurbano (valori percentuali)**

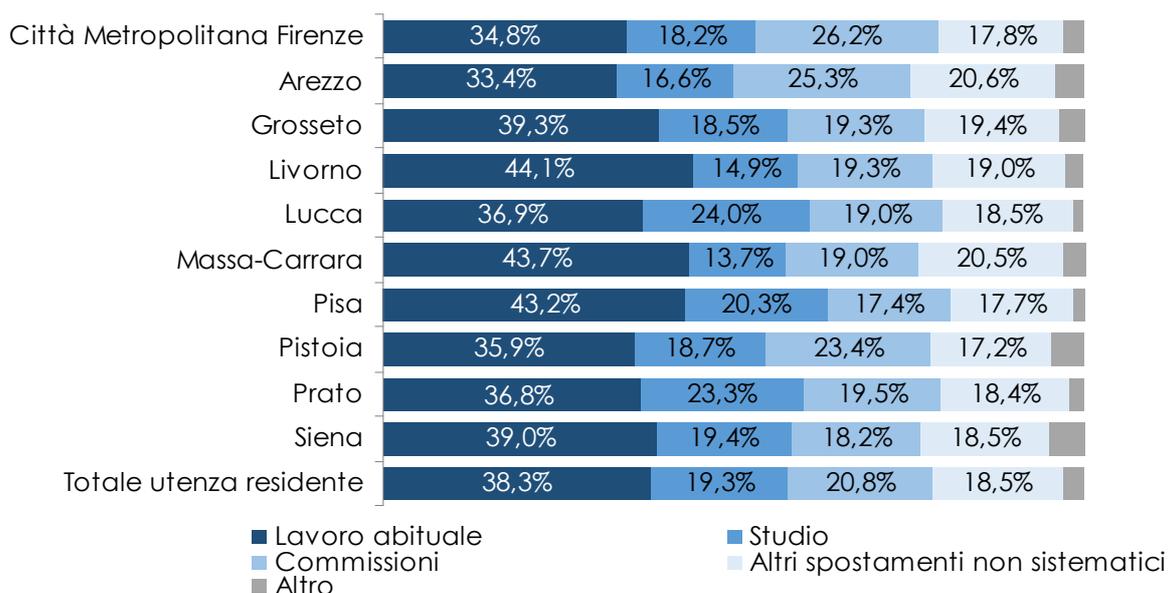


Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

L'utilizzo legato al lavoro abituale si mantiene diffuso su tutto il territorio, con percentuali importanti, superiori a 40%, nelle aree di *Livorno*, *Massa Carrara* e *Pisa*; gli spostamenti per studio raggiungono una percentuale pari a 24% a *Lucca* (**Grafico 43**).

L'uso per altre motivazioni di tipo occasionale supera il 20% nei territori di *Arezzo* e *Massa Carrara*.

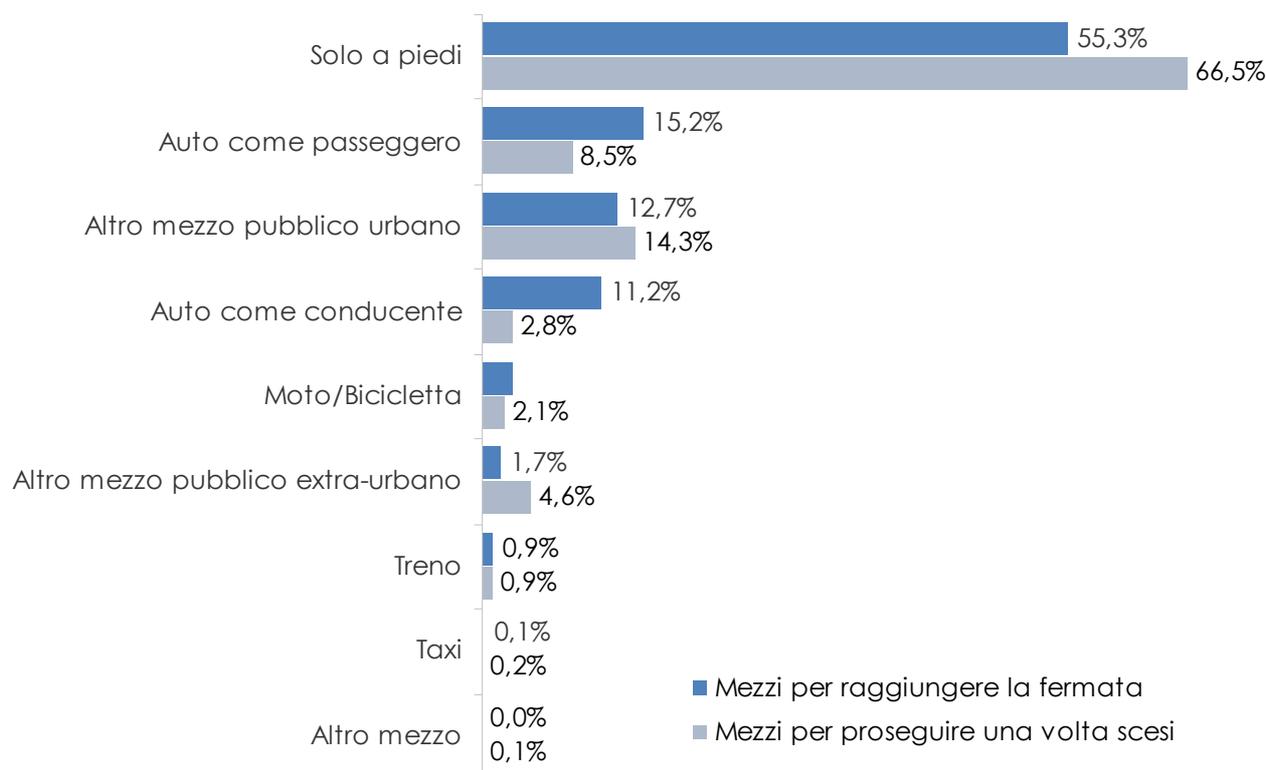
**Grafico 43 – Motivo dello spostamento con il servizio extraurbano e ambito territoriale (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Il mezzo usato per arrivare alla fermata o a destinazione:** anche il servizio extraurbano evidenzia un buon livello di capillarità nella copertura del territorio: nella maggioranza dei casi la fermata di salita del bus viene infatti raggiunta spostandosi *solo a piedi* (55,3%); allo stesso modo il raggiungimento della meta dopo la discesa avviene spesso senza l'uso di altri mezzi (*solo a piedi*: 66,5%) (**Grafico 44**). In caso di uso di altri mezzi, *l'automobile* viene citata nel 26,4% dei casi per raggiungere la fermata e nell'11,3% per proseguire in discesa; il 15,3% degli utenti si serve invece di un altro *mezzo pubblico* (urbano, extraurbano, treno) per arrivare alla fermata del bus extraurbano e il 19,8% lo fa per proseguire in discesa.

**Grafico 44 - Mezzo utilizzato per raggiungere la fermata di partenza del bus e per lasciare la fermata di discesa (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

### 2.3.2 La scelta del servizio su gomma

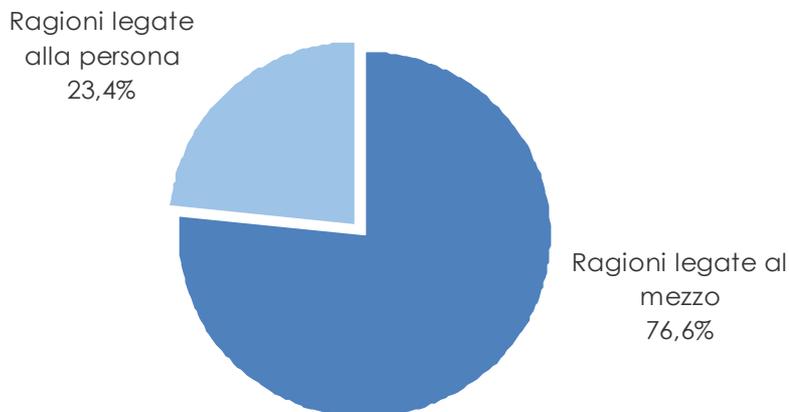
In analogia a quanto osservato tra gli utenti del servizio urbano, la scelta del TPL su gomma dipende, nella maggior parte dei casi da **ragioni legate al mezzo** (76,6%); **mentre** nel 23,4% dei casi il riferimento è invece ad esigenze personali (mancato possesso di mezzi, di patente etc.) (**Grafico 45**).

Scendendo poi nel dettaglio delle ragioni più puntuali della scelta emergono i vantaggi del mezzo: il bus extraurbano viene scelto principalmente perché consente di evitare **problemi di traffico e di parcheggio** (32,2% di citazioni) e per **ragioni di risparmio** (27,5%)<sup>6</sup> (**Grafico 46**). In terza posizione nella graduatoria delle segnalazioni troviamo la **difficoltà di uso di altri mezzi**, citata nell'11,3% dei

<sup>6</sup> I viaggiatori potevano indicare fino a 3 motivazioni; le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (o segnalazioni) fornite.

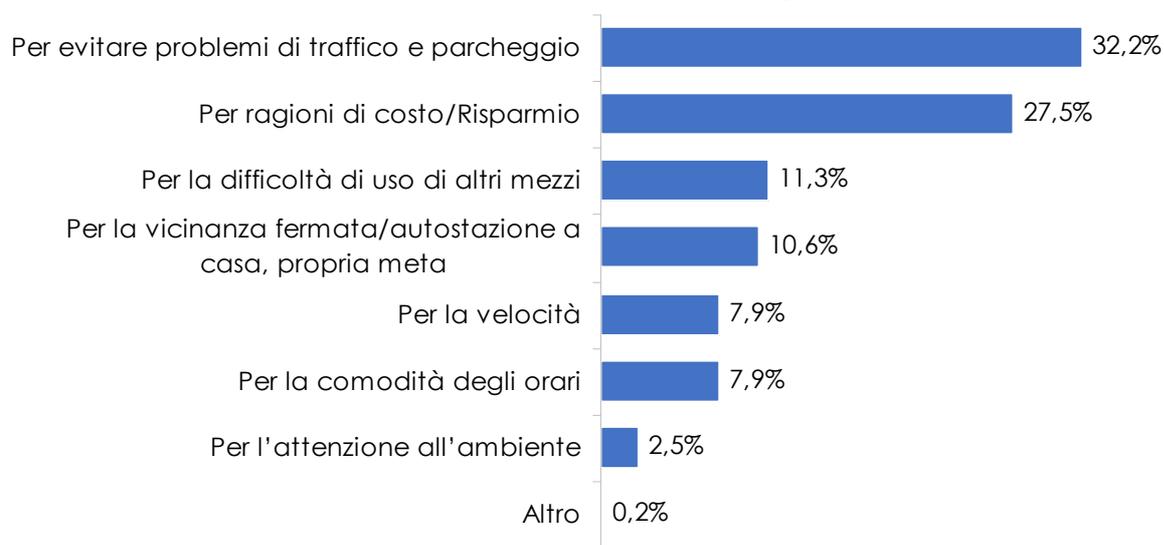
casi. Vi sono poi altre motivazioni legate al mezzo - *vicinanza rispetto ai punti di interesse, velocità, comodità degli orari, attenzione all'ambiente* – che registrano il 28,9% delle citazioni

**Grafico 45 - Ragioni principale di scelta di uso del trasporto pubblico su gomma (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 46 - Ragioni della scelta del trasporto pubblico su gomma per lo spostamento in corso (valori percentuali sul totale delle segnalazioni)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

I vantaggi del mezzo sono ampiamente segnalati dall'utenza di tutti i servizi extraurbani: il fatto di poter evitare problemi di traffico e parcheggio è ovunque la motivazione principale della scelta e raggiunge la percentuale più elevata a Pisa e Siena mentre il risparmio registra le segnalazioni più numerose a Prato, Pistoia e Pisa. In relazione alle altre caratteristiche del servizio, vale la pena di evidenziare citazioni più alte per la velocità tra gli utenti dei servizi della Città Metropolitana di Firenze e di Arezzo e per la comodità degli orari tra gli utenti di Livorno. L'attenzione all'ambiente ottiene la percentuale maggiore di segnalazioni nell'area di Massa Carrara.

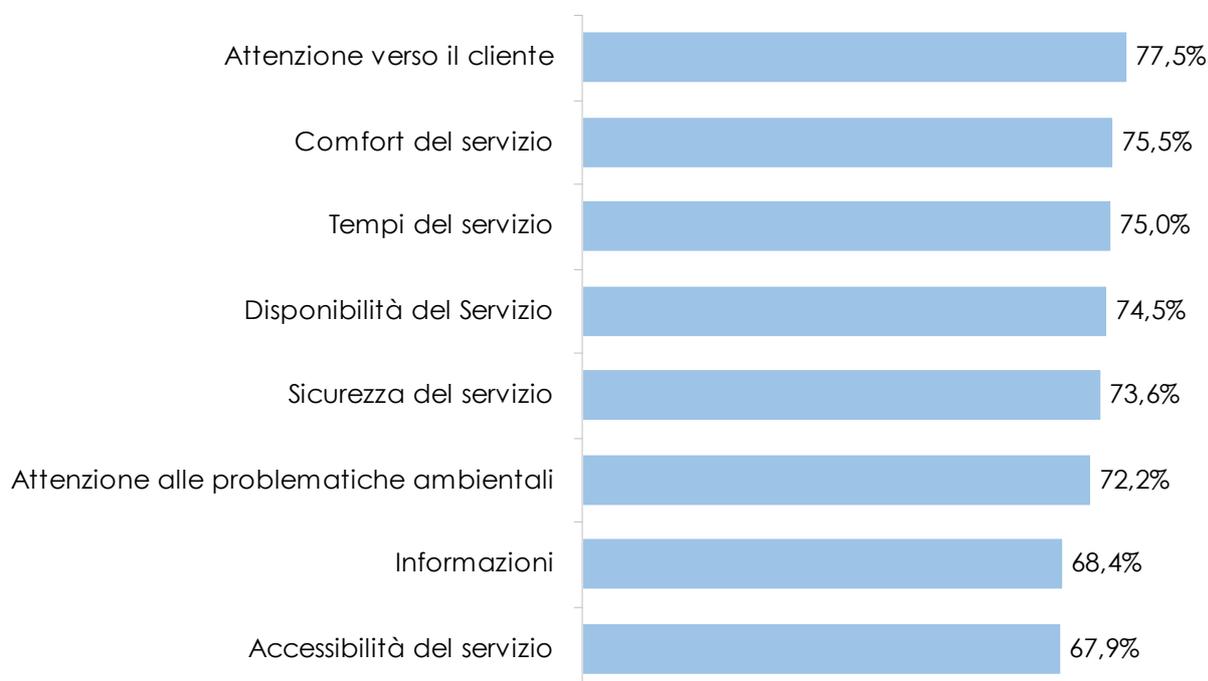
### 2.3.3 La valutazione del servizio extraurbano

Il livello di **apprezzamento dell'utenza** per il servizio extraurbano viene analizzato sulla base degli stessi 30 micro-fattori considerati per il servizio urbano. Anche in questo caso il giudizio è stato espresso con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 7. Inoltre i 30 micro-fattori sono riconducibili agli stessi macro-fattori riportati nel paragrafo 2.2.3, ossia:

1. Rispetto dei tempi
2. Disponibilità del servizio
3. Comfort del viaggio
4. Sicurezza
5. Informazioni
6. Attenzione al cliente
7. Accessibilità (reperibilità dei titoli di viaggio)
8. Attenzione alle problematiche ambientali.

Come per il servizio urbano, anche per il servizio extraurbano il fattore che ottiene la maggiore soddisfazione è **l'attenzione al cliente** con una percentuale di soddisfatti (voti 5-7) pari al 77,5% (**Grafico 47**). Seguono – con percentuali simili comprese tra il 74% e il 75,5% - i fattori del comfort, del rispetto dei tempi, della disponibilità e sicurezza del servizio. I fattori che registrano la soddisfazione minore sono i fattori connessi l'attenzione all'ambiente (72,2%) e soprattutto la disponibilità di adeguata informazione e l'accessibilità del servizio (reperibilità dei titoli di viaggio).

**Grafico 47 - Grado di soddisfazione rispetto ai macro-fattori del servizio extraurbano (% voti 5 -7, scala 1-7)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Per l'analisi nel dettaglio dei macro-fattori, a livello di ambito territoriale, si rimanda alle tavole dedicate in *Appendice 2 - Tavole Statistiche – Extraurbano (Totale utenza, Abbonati, Occasionali)*.

Nella **Tabella 11** sono riportate le valutazioni rispetto a tutti i micro-fattori che descrivono il servizio extraurbano e che afferiscono alle 8 aree considerate<sup>7</sup>.

**Tabella 11- Grado di soddisfazione per micro-e macro fattori del servizio extraurbano (% voti 5-7, voto medio)**

	% soddisfatti (% voti 5-7)	Voto medio
Affidabilità del servizio (ossia rispetto delle corse programmate)	74,8%	5,30
Puntualità	75,2%	5,20
<b>Tempi del servizio nel complesso</b>	<b>75,0%</b>	<b>5,25</b>
Frequenza/Disponibilità delle corse	76,8%	5,30
Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	71,2%	5,00
Servizi per persone a ridotta mobilità (ausili non vedenti, pedane, servizio telefonico..)	75,4%	5,20
<b>Disponibilità del Servizio nel complesso</b>	<b>74,5%</b>	<b>5,17</b>
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	75,0%	5,18
Pulizia/Igiene a bordo del mezzo	72,4%	5,20
Integrità/Decoro dei mezzi	73,4%	5,20
Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	79,8%	5,40
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	76,8%	5,20
Comfort del viaggio sul percorso (stato delle fermate, pensiline)	78,1%	5,20
Pulizia ed igiene delle autostazioni/fermate	73,0%	5,20
<b>Comfort del servizio nel complesso</b>	<b>75,5%</b>	<b>5,23</b>
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	74,8%	5,30
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	71,2%	5,20
Sicurezza a terra/autostazioni (in termini di deterrenza della micro-criminalità)	72,4%	5,20
Rispetto dell'applicazione della normativa Covid da parte dell'azienda Autolinee Toscane	76,0%	5,30
<b>Sicurezza del servizio nel complesso</b>	<b>73,6%</b>	<b>5,25</b>
Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari alle fermate/capolinea	71,6%	5,20
Tempestività negli avvisi per variazioni di servizio	68,1%	5,00
Facilità di consultazione ed utilità delle informazioni del sito internet	65,6%	4,90
Servizio informazioni telefonico aziendale	66,4%	5,00
Servizio informazioni front-office (biglietterie aziendali, sale clienti)	70,4%	5,00
<b>Informazioni nel complesso</b>	<b>68,4%</b>	<b>5,02</b>
Cortesia/Disponibilità del personale (conducente e addetti biglietterie,..)	78,8%	5,40
Professionalità/Correttezza del personale	79,6%	5,40
Riconoscibilità del personale	76,7%	5,30
Efficienza servizio reclami	74,8%	5,20
<b>Attenzione verso il cliente nel complesso</b>	<b>77,5%</b>	<b>5,33</b>
Diffusione punti vendita dei biglietti sul territorio	74,3%	5,30
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sms	62,4%	4,80
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite App Tabnet	65,5%	4,90
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sito web	69,3%	5,00
<b>Accessibilità del servizio nel complesso</b>	<b>67,9%</b>	<b>5,00</b>
<b>Attenzione alle problematiche ambientali nel complesso</b>	<b>72,2%</b>	<b>5,10</b>
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>81,7%</b>	<b>5,40</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

<sup>7</sup> Come per l'urbano anche per i macro-fattori del servizio extraurbano gli indicatori sono stati calcolati come valori medi rispetto ai valori dei rispettivi micro-fattori. Il Fattore "Attenzione alle problematiche ambientali" costituisce il 30esimo micro-fattore e contemporaneamente l'ottavo macro-fattore.

I dati della **Tabella 11** consentono di osservare che:

- la valutazione di piena soddisfazione ottenuta dall'area dell'**Attenzione verso il cliente** (% di soddisfatti pari a circa il 77,5%) è dovuta all'apprezzamento per le caratteristiche del personale – Cortesia, disponibilità e professionalità – ed anche per la sua Riconoscibilità del personale; minore invece il gradimento per il servizio reclami;
- il **Comfort del servizio** risulta valutato positivamente soprattutto in relazione alla *Condotta di guida degli autisti* e alle condizioni delle fermate/pensiline mentre *pulizia dei mezzi, pulizia a terra, affollamento, temperatura* pur positivi ottengono livelli di soddisfazione più contenuti;
- il fattore **Rispetto dei tempi**, che si trova in terza posizione nella graduatoria dei macro-fattori, vede apprezzati in misura sostanzialmente analoga sia la *puntualità* e che *affidabilità del servizio* (rispetto della programmazione delle corse);
- i macro-fattori che registrano la minor soddisfazione (sotto il livello del 70%) sono l'*Accessibilità del servizio* e l'*Informazione*. Per quanto riguarda il primo macro-fattore che va inteso come possibilità di facile reperimento dei titoli di viaggio registrano la minor soddisfazione sono:
  - la Possibilità di acquistare biglietti a bordo tramite sms (62,4%)
  - la Possibilità di acquistare biglietti a bordo tramite App Tabnet (65,5%)
  - la Possibilità di acquistare biglietti a bordo tramite sito web (69,3%)Per quanto riguarda l'*Informazione* invece registrano la minor soddisfazione:
  - il Servizio informazioni telefonico aziendale (66,4%),
  - il Facilità di consultazione e utilità delle informazioni del sito internet (65,6%)
  - la Tempestività negli avvisi per variazioni di servizio (68,1%).

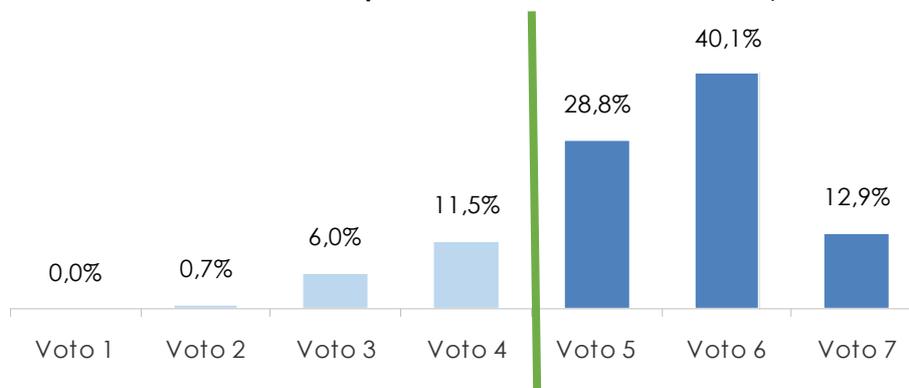
Per l'analisi nel dettaglio dei micro-fattori a livello di ambito territoriale si rimanda alle tavole dedicate presenti in *Appendice 1 Tavole Statistiche - Urbano (Totale utenza, Abbonati, Occasionali)*.

## Giudizio complessivo

Un'ampia maggioranza dell'utenza del servizio extraurbano esprime valutazioni positive: l'81,7% degli utenti indica un voto compreso tra 5 e 7 (su una scala 1-7).

Il **voto medio** è pari a 5,4. Il **Grafico 48** mostra la distribuzione dei voti.

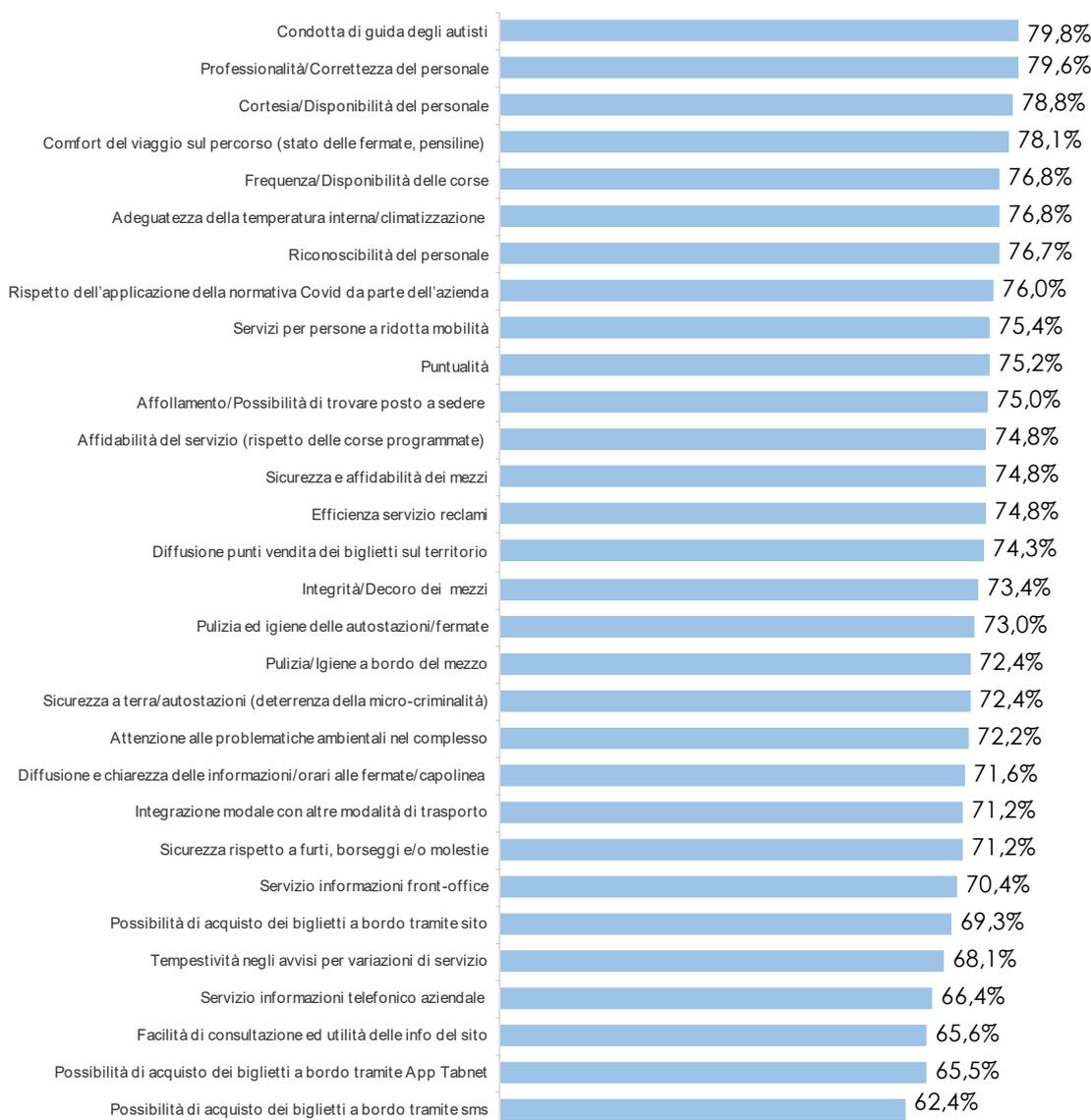
**Grafico 48 - Grado di soddisfazione complessiva sul servizio extraurbano (distribuzione % dei voti)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Come per il servizio urbano, anche per il servizio extraurbano la soddisfazione complessiva risulta maggiore rispetto a quella espressa per tutti i singoli fattori che descrivono il servizio e decisamente benevola. Si può pensare che la scala 1-7 possa essere risultata di difficile uso da parte di alcuni utenti. Sembra utile allora porre l'attenzione, più che su questo valore, sul posizionamento dei singoli fattori che compongono il servizio nella graduatoria di soddisfazione (**Grafico 49**).

**Grafico 49 - Grado di soddisfazione per i 30 micro-fattori del servizio extraurbano (% voti 5-7)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

La **Tabella 12** riporta la distribuzione dei voti e il voto medio per la soddisfazione complessiva espressa dall'utenza del servizio extraurbano nelle diverse aree territoriali: emerge un **apprezzamento diffuso nei territori con percentuali di voti 5-7 superiori all'80%** in 8 aree su 10. In particolare la soddisfazione complessiva registra le percentuali più elevate nei servizi di *Lucca* (84,8%) e *Pistoia* (84%) e minore a Prato (76%) e Firenze (75,7%).

**Tabella 12- Grado di soddisfazione complessiva per il servizio extraurbano (% voti 5- 7 e voto medio)**

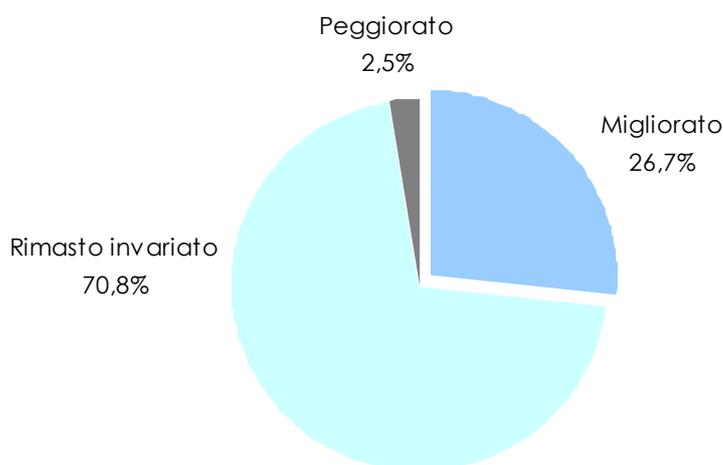
	AMBITO TERRITORIALE										Totale utenza
	Città Metropolitana Firenze	Arezzo	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa-Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena	
Voto 1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%	<b>0,0%</b>
Voto 2	1,3%	0,5%	0,4%	0,6%	0,7%	0,7%	0,0%	0,2%	1,5%	0,7%	<b>0,7%</b>
Voto 3	9,2%	5,8%	5,8%	6,2%	5,0%	5,3%	4,3%	4,7%	11,4%	4,2%	<b>6,0%</b>
Voto 4	13,8%	11,5%	11,1%	10,2%	9,5%	10,5%	12,6%	11,2%	10,7%	11,7%	<b>11,5%</b>
Voto 5	26,3%	27,8%	25,3%	29,0%	35,5%	32,0%	27,6%	25,9%	27,4%	30,6%	<b>28,8%</b>
Voto 6	39,7%	40,7%	42,7%	40,0%	39,4%	38,7%	40,7%	43,9%	40,6%	36,5%	<b>40,1%</b>
Voto 7	9,7%	13,6%	14,7%	14,0%	9,9%	12,9%	14,8%	14,2%	8,1%	16,1%	<b>12,9%</b>
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
% soddisfatti (% voti 5-7)	75,7%	82,1%	82,7%	83,1%	84,8%	83,6%	83,1%	84,0%	76,0%	83,2%	<b>81,7%</b>
voto medio	5,2	5,4	5,5	5,4	5,4	5,4	5,5	5,5	5,2	5,5	<b>5,4</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

## Il cambio di gestione

Il 70,8% dei passeggeri ritiene che il servizio extraurbano con il cambio di gestione non sia cambiato, il 26,7% pensa sia migliorato e solo il 2,5% rileva un peggioramento. La differenza *miglioramento-peggioramento* è dunque ampiamente positiva, pari a +24,2 punti percentuali (**Grafico 50**).

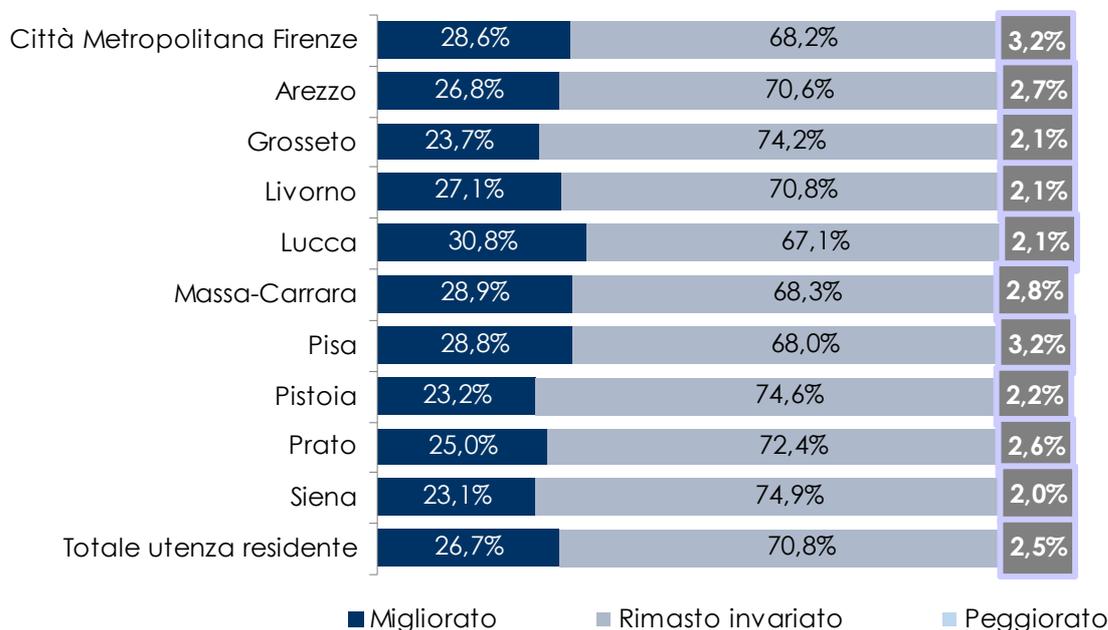
**Grafico 50 – Percezione di miglioramento del servizio extraurbano con il cambio del Gestore (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Si tratta di una percezione riscontrata in tutte le aree territoriali in cui è articolato il servizio con piccole differenze riportate nel **Grafico 51**.

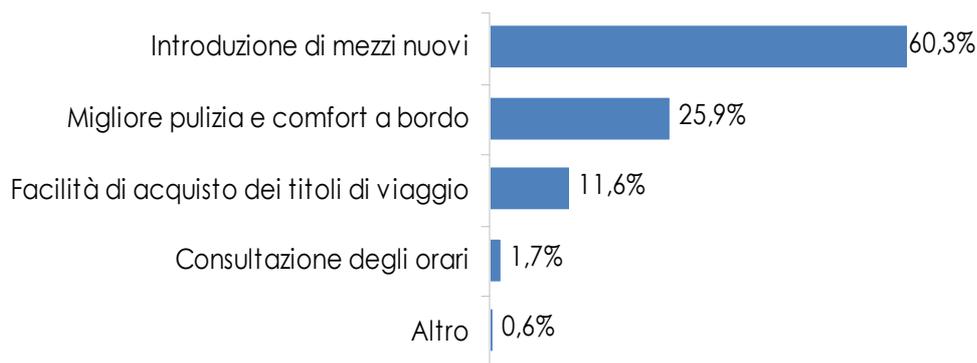
**Grafico 51 - Percezione di miglioramento del servizio extraurbano con il cambio del Gestore, per ambito territoriale (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Come per il servizio urbano anche per l'extraurbano la principale ragione del miglioramento<sup>8</sup> del servizio è individuata nell'**introduzione di mezzi nuovi** (60,3%), seguita sia pur a distanza da una **migliore pulizia e comfort a bordo** (25,9%) (**Grafico 52**).

**Grafico 52 - Percezione delle condizioni migliorative del servizio extraurbano (Utenti che individuano miglioramenti - valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Nel dettaglio dei territori si osserva in particolare che (**Tabella 13**):

- **l'introduzione di mezzi nuovi** è indicata come principale motivazione del miglioramento in tutte le aree, passando dal 47,5% di **Arezzo** al 70,2% di **Siena**.

<sup>8</sup> Il quesito sui fattori di miglioramento è stato posto sia a coloro che hanno percepito un miglioramento sia a quella quota parte di utenti che, pur avendo segnalato un peggioramento, hanno potuto constatare la presenza di un qualche miglioramento (costoro rappresentano il 19,2% di coloro che hanno espresso un peggioramento).

- la pulizia e il comfort a bordo emergono soprattutto nel servizio di Arezzo;
- la facilità di acquisto dei titoli di viaggio supera il 20% nei servizi di Livorno e Lucca.

**Tabella 13 - Percezione delle condizioni migliorative del servizio extraurbano e ambito territoriale**  
(*utenti che individuano miglioramenti (1)*)

	AMBITO TERRITORIALE										Totale utenza residente
	Città Metropolitana Firenze	Arezzo	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa-Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena	
Introduzione di mezzi nuovi	63,7%	47,5%	61,1%	60,3%	54,1%	64,6%	57,3%	67,4%	58,4%	70,2%	<b>60,3%</b>
Migliore pulizia e comfort a bordo	29,2%	41,1%	25,4%	19,0%	23,4%	28,3%	28,1%	20,8%	22,2%	19,8%	<b>25,9%</b>
Facilità di acquisto dei titoli di viaggio	4,5%	11,3%	10,1%	20,7%	20,4%	5,9%	14,3%	5,7%	17,4%	5,5%	<b>11,6%</b>
Consultazione degli orari	2,6%	0,0%	2,8%	0,0%	1,2%	1,1%	0,3%	4,5%	0,4%	3,2%	<b>1,7%</b>
Altro	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,7%	1,6%	1,2%	<b>0,6%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022  
(1): valori percentuali calcolate sul totale di coloro che hanno indicato un miglioramento oppure un peggioramento ma riuscendo comunque a segnalare un qualche miglioramento.

### 2.3.4 L'importanza delle componenti nel servizio extraurbano

Anche per il servizio extraurbano gli utenti hanno espresso un giudizio in termini di importanza rispetto alle otto aree componenti del servizio, indicando le prime 3 in ordine di rilevanza.

Considerando soltanto il **fattore citato al primo posto**, la graduatoria vede nella prima posizione il **Tempo del servizio** con il 27% di citazioni, seguito immediatamente dalla **Disponibilità del servizio** (25,6%); al terzo e quarto posto si collocano **Comfort** e **Sicurezza** (rispettivamente con l'12,4% e il 10% di segnalazioni) (**Grafico 53**).

Il dato relativo ai singoli territori evidenzia che la **Disponibilità del servizio** risulta più importante del **Tempo** in tre aree (**Livorno, Lucca e Pistoia**).

Nella graduatoria realizzata considerando tutte le citazioni, dal primo al terzo posto, i fattori si posizionano nello stesso ordine (**Grafico 54**).

**Grafico 53 – Macro-fattori considerati più importanti – Citazioni al primo posto**  
(*distribuzione percentuale delle citazioni al primo posto*)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Grafico 54 – Macro-fattori considerati più importanti – Totale citazioni**  
(distribuzione percentuale delle citazioni al primo, secondo e terzo posto)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

### 2.3.5 Utenti abbonati ed occasionali a confronto

In questo paragrafo vengono sinteticamente messi a confronto i risultati dello studio rispetto alle due tipologie di utenti: gli utilizzatori **abituali**, che *possiedono un abbonamento* e quelli **occasional** che ne sono privi.

Per l'analisi di dettaglio a livello di ambito territoriale si rimanda alle tavole dedicate in *Appendice 2 - Tavole Statistiche – Extraurbano (Totale utenza, Abbonati, Occasional)*

#### Il profilo dell'utente del servizio extraurbano

La prevalenza femminile risulta più netta tra gli utenti occasionali che hanno anche una età media più alta rispetto a chi possiede un abbonamento.

Inoltre tra gli abbonati risultano più presenti gli occupati, gli studenti e i possessori di titolo di studio di livello universitario; mentre l'utenza occasionale fa registrare una presenza maggiore di pensionati, casalinghe e disoccupati (**Tabella 14**).

Entrambi i target evidenziano una forte fedeltà al servizio, con una percentuale più alta tra gli abbonati che registrano il 64% di utenti del servizio da almeno 2 anni contro il 45,1% degli occasionali; si segnala anche che tra gli occasionali vi è una percentuale elevata di soggetti che non ricordano con sicurezza da quanto sono utilizzatori (21,6%) (**Tabella 15**).

Anche per il trasporto extraurbano, come è naturale attendersi, la frequenza di uso divide le due categorie: l'utenza abbonata infatti utilizza i mezzi con frequenza settimanale nell'87,5% dei casi, con uso diffuso nelle modalità più frequenti (55,1% da 5 a 7 giorni a settimana); tra gli utenti occasionali l'utilizzo settimanale raggiunge una percentuale pari a 31,9%, in larga parte 3 o 4 volte a settimana; il 40,9% dell'utenza non abbonata si serve dei mezzi meno di una volta al mese.

Gli abbonati si spostano in larga misura per raggiungere il luogo di lavoro (42,8%) e di studio (20,1%); il 56% dell'utenza occasionale usa i mezzi per motivazioni non sistematiche, principalmente *commissioni/impegni e visite a parenti/amici*.

Più di tre quarti degli abbonati al servizio extraurbano non hanno modificato il loro livello di uso del servizio, a fronte del 23,5% che invece ha cambiato abitudini d'uso (nel 13,1% aumentandolo e nel 10,4% diminuendolo); più netto il cambiamento di abitudine per i non abbonati tra i quali una quota pari al 6,9% ha utilizzato di più i mezzi, a fronte di un rilevante 30% che dichiara invece di averlo ridotto.

**Tabella 14 – Utenti Abbonati e Occasionali - Profilo socio-demografico (valori percentuali)**

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
<b>Sesso</b>		
Maschio	45,9%	40,1%
Femmina	54,1%	59,9%
<b>Titolo di studio</b>		
Titolo universitario	13,7%	9,7%
Diploma media superiore	66,2%	64,4%
Diploma media inferiore	18,8%	24,1%
Licenza elementare - Nessuno	1,3%	1,8%
<b>Età</b>		
14-19	7,6%	5,3%
20-24	12,7%	12,2%
25-29	6,7%	5,1%
30-34	5,4%	4,1%
35-39	7,5%	4,2%
40-44	9,3%	6,4%
45-49	12,3%	9,8%
50-54	12,0%	11,6%
55-59	7,0%	11,2%
60-64	6,7%	9,6%
65 e più	12,7%	20,5%
<b>Età media</b>	44	48
<b>Condizione professionale</b>		
Imprenditore	0,8%	0,9%
Libero professionista	4,5%	3,5%
Artigiano, commerciante	7,5%	3,4%
Dirigente	0,5%	0,3%
Funzionario/quadro	1,8%	0,8%
Impiegato, insegnante	22,2%	22,0%
Operaio	10,9%	9,3%
Altro lavoratore dipendente	9,6%	8,6%
Casalinga	8,1%	13,8%
Studente	21,1%	18,9%
Pensionato	11,3%	15,2%
Disoccupato, non occupato	0,9%	2,3%
Altro	0,9%	1,0%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Tabella 15 – Utenti Abbonati e Occasionali - Utilizzo del servizio (valori percentuali)**

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
<b>Tempo di utilizzo del trasporto pubblico locale su gomma</b>		
E' la prima volta	0,4%	7,2%
Meno di 1 anno	13,1%	17,3%
Da 1 a 2 anni	11,2%	8,8%
Da 2 a 4 anni	16,2%	13,6%
4 anni ed oltre	47,8%	31,5%
Non so / Non ricordo	11,3%	21,6%
<b>Utilizzo del servizio nell'ultimo anno</b>		
Aumentato	13,1%	6,9%
Rimasto uguale	76,5%	62,9%
Diminuito	10,4%	30,3%
<b>Tipo di utilizzo delle linee del servizio urbano</b>		
Usa sempre la linea utilizzata quando è stato contattato	56,4%	49,2%
Usa prevalentemente una stessa linea diversa da quella	9,9%	10,0%
Usa linee diverse a seconda delle esigenze	33,7%	40,8%
<b>Frequenza di utilizzo delle linee urbane</b>		
Praticamente tutti i giorni	25,1%	0,7%
Nei giorni feriali (Lun → Ven)	30,0%	1,1%
3/4 volte a settimana	19,2%	8,6%
1/2 volte a settimana	13,2%	21,5%
1/3 volte al mese	5,6%	27,4%
Meno di una volta al mese	7,0%	40,9%
<b>Motivo principale del viaggio con le linee urbane</b>		
Lavoro abituale	42,8%	22,4%
Studio	20,1%	16,5%
Commissioni /impegni vari	18,5%	28,7%
Impegno/incontro di affari/lavoro	5,1%	6,2%
Visita a parenti/amici	9,2%	15,9%
Vacanza/svago	1,8%	5,2%
Altro	2,5%	5,2%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

### La scelta del servizio extraurbano

Entrambi i target - abbonati e occasionali – utilizzano il servizio extraurbano prevalentemente per i *vantaggi offerti dal mezzo*: in primo luogo per *evitare problemi di traffico e parcheggio* (abbonati: 32%; occasionali: 32,7%) e poi per ragioni *economiche*, ragioni sentite maggiormente - come è naturale attendersi - dagli abbonati (abbonati: 28,8%; occasionali: 22,6%) **(Tabella 16)**.

**Tabella 16 – Utenti Abbonati e Occasionali - Motivi di scelta del trasporto pubblico su gomma**  
(valori percentuali)

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
<b>Motivo principale dell'uso del mezzo extraurbano</b>		
Ragioni legate al mezzo	77,5%	73,4%
Ragioni legate alla persona	22,5%	26,6%
<b>Motivi di dettaglio della scelta del mezzo extraurbano*</b>		
Per evitare problemi di traffico e parcheggio	32,0%	32,7%
Per ragioni di costo/Risparmio	28,8%	22,6%
Per la difficoltà di uso di altri mezzi	10,6%	13,9%
Per la vicinanza fermata/autostazione a casa/propria meta	10,4%	11,1%
Per la velocità	7,7%	8,4%
Per l'attenzione all'ambiente	2,8%	1,7%
Per la comodità degli orari	7,5%	9,3%
Altro	0,1%	0,3%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022  
(\* ) il quesito prevede una risposta multipla; le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (segnalazioni)

## La valutazione del servizio extraurbano

Nella **Tabella 17** sono presentati i livelli di soddisfazione espressi da utenti abbonati e occasionali per tutti i micro e macro fattori che descrivono il servizio<sup>9</sup>. Da questi dati emerge che:

- il giudizio degli abbonati è in genere un po' più critico rispetto a quello degli utenti occasionali;
- le differenze tra i due target non sono molto marcate, con l'eccezione dei fattori relativi alla *Informazione*, all'*Accessibilità* (reperibilità dei titoli di viaggio) e *Sicurezza*, che vedono gli abbonati meno soddisfatti degli utenti occasionali; in particolare gli elementi del servizio da migliorare secondo la valutazione degli abbonati sono:
  - sul fronte dell'*Informazione*, il servizio di *Informazioni telefoniche aziendale*, il servizio di *Informazioni sul sito internet* e soprattutto il servizio informazioni di *Front office*;
  - sul fronte dell'*Accessibilità*, la *possibilità di acquisto dei titoli di viaggio tramite sms, App e Sito web*;
  - nell'ambito della *Sicurezza*, l'applicazione della normativa Anti-Covid e la sicurezza dei mezzi.
- sul fronte della *attenzione alle problematiche ambientali* gli utenti abbonati risultano invece più soddisfatti degli utenti occasionali (con una differenza di 3,2 punti percentuali).

<sup>9</sup> Si ricorda che per i macro-fattori gli indicatori sono stati calcolati come valori medi rispetto ai valori dei rispettivi micro-fattori.

**Tabella 17 – Utenti Abbonati e Occasionali - Soddisfazione per fattori del servizio extraurbano**  
(% di voti 5 – 7 – scala 1 – 7)

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI	Delta
Affidabilità del servizio (ossia rispetto delle corse programmate)	74,8%	75,1%	-0,3%
Puntualità	74,8%	76,7%	-1,9%
<b>Tempo del servizio nel complesso</b>	<b>74,8%</b>	<b>75,9%</b>	<b>-1,1%</b>
Frequenza/Disponibilità delle corse	77,1%	75,6%	1,5%
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	71,0%	71,9%	-0,9%
Servizi per persone a ridotta mobilità	75,4%	75,5%	-0,1%
<b>Disponibilità del Servizio nel complesso</b>	<b>74,5%</b>	<b>74,3%</b>	<b>0,2%</b>
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	75,0%	75,2%	-0,2%
Pulizia/Igiene a bordo del mezzo	72,1%	73,4%	-1,3%
Integrità/Decoro dei mezzi	72,9%	75,2%	-2,3%
Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	79,4%	81,4%	-2,0%
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	76,8%	76,7%	0,1%
Comfort del viaggio sul percorso (stato delle fermate, pensiline)	78,2%	77,6%	0,6%
Pulizia ed igiene delle autostazioni/fermate	73,1%	72,8%	0,3%
<b>Comfort nel complesso</b>	<b>75,4%</b>	<b>76,0%</b>	<b>-0,7%</b>
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	74,1%	77,5%	-3,4%
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	70,9%	72,5%	-1,6%
Sicurezza a terra/autostazioni (in termini di deterrenza della micro-criminalità)	71,8%	74,4%	-2,6%
Rispetto dell'applicazione della normativa Covid da parte dell'azienda	74,9%	79,8%	-4,9%
<b>Sicurezza nel complesso</b>	<b>72,9%</b>	<b>76,1%</b>	<b>-3,1%</b>
Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari alle fermate/capolinea	71,4%	72,5%	-1,1%
Tempestività negli avvisi per variazioni di servizio	67,3%	70,9%	-3,6%
Facilità di consultazione ed utilità delle informazioni del sito internet	64,5%	69,7%	-5,2%
Servizio informazioni telefonico aziendale	65,3%	70,3%	-5,0%
Servizio informazioni front-office (biglietterie aziendali, sale clienti)	69,1%	74,9%	-5,8%
<b>Informazioni nel complesso</b>	<b>67,5%</b>	<b>71,7%</b>	<b>-4,1%</b>
Cortesia/Disponibilità del personale	78,5%	79,9%	-1,4%
Professionalità/Correttezza del personale	78,8%	82,2%	-3,4%
Riconoscibilità del personale	76,2%	78,5%	-2,3%
Efficienza servizio reclami	74,3%	76,7%	-2,4%
<b>Attenzione verso il cliente nel complesso</b>	<b>77,0%</b>	<b>79,3%</b>	<b>-2,4%</b>
Diffusione punti vendita dei biglietti sul territorio	73,7%	76,4%	-2,7%
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sms	61,5%	65,6%	-4,1%
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite App Tabnet	64,6%	68,6%	-4,0%
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sito web	68,6%	71,8%	-3,2%
<b>Accessibilità nel complesso</b>	<b>67,1%</b>	<b>70,6%</b>	<b>-3,5%</b>
<b>Attenzione alle problematiche ambientali</b>	<b>72,9%</b>	<b>69,7%</b>	<b>3,2%</b>
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>81,7%</b>	<b>82,0%</b>	<b>-0,3%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

La valutazione in termini di miglioramento del servizio con il cambio di gestore fa registrare, in analogia con quanto osservato per il servizio urbano, una percezione di evoluzione positiva che risulta superiore tra chi ha l'abbonamento (28,1% tra gli abbonati, rispetto a 21,6% degli occasionali) (**Tabella 18**). Il principale elemento che ha prodotto il miglioramento per entrambi i target è

costituito dall'introduzione di mezzi nuovi, con una percentuale di indicazioni superiore tra gli abbonati (60,8% rispetto a 57,8% dei non abbonati).

**Tabella 18 – Utenti Abbonati e Occasionali - Miglioramento nel servizio extraurbano**

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
<b>Con il cambio del gestore il servizio è migliorato, rimasto invariato o peggiorato? (1)</b>		
Migliorato	28,1%	21,6%
Rimasto invariato	69,6%	75,2%
Peggiorato	2,3%	3,2%
<b>Condizioni che hanno portato al miglioramento (2)</b>		
Introduzione di mezzi nuovi	60,8%	57,8%
Facilità di acquisto dei titoli di viaggio	11,1%	13,9%
Migliore pulizia e comfort a bordo	26,1%	25,1%
Consultazione degli orari	1,5%	2,7%
Altro	0,6%	0,6%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022 –  
(1): valori percentuali sul totale (2): valori percentuali calcolate sul totale di coloro che hanno indicato un miglioramento oppure un peggioramento ma riuscendo comunque a segnalare un qualche miglioramento

### Importanza delle componenti nel servizio extraurbano

Le graduatorie di importanza delle componenti del servizio, realizzate sulla totalità delle citazioni (*primo, secondo e terzo posto*), risultano simili nei due target, con l'elemento *Tempo* del servizio sempre al primo posto seguito da *Disponibilità del servizio, Comfort e Sicurezza*. (Tabella 19).

**Tabella 19 – Utenti Abbonati e Occasionali - Importanza dei fattori nel servizio extraurbano (v. percentuali)**

	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI	UTENTI ABBONATI	UTENTI OCCASIONALI
	<b>Macrofattori in ordine di importanza (% su PRIMO CITATO)</b>		<b>Macrofattori in ordine di importanza (% su TOTALE CITAZIONI)*</b>	
Tempo	28,8%	20,7%	23,4%	21,9%
Disponibilità del servizio	24,8%	28,3%	21,0%	20,1%
Comfort del viaggio	12,3%	12,8%	17,5%	17,9%
Sicurezza	10,2%	9,4%	10,3%	11,0%
Informazioni	5,7%	6,5%	6,6%	7,0%
Attenzione verso il cliente	8,1%	9,7%	9,8%	10,6%
Accessibilità	6,5%	8,6%	7,7%	7,9%
Attenzione all'ambiente	3,7%	4,0%	3,7%	3,6%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022  
(\*): ogni soggetto ha citato tre elementi, qui per ciascun fattore è riportato il totale delle tre citazioni (primo, secondo e terzo posto)

Considerando invece soltanto il 1° fattore citato si evidenzia che *il Tempo* si posiziona al primo posto per gli abbonati, con 28,8% di citazioni contro 20,7% tra gli utenti occasionali; tra questi ultimi, al primo posto si colloca invece la *Disponibilità del servizio* che ottiene il 28,3% di segnalazioni contro il 24,8% registrato tra gli abbonati. Per entrambi, abbonati e occasionali, seguono nella graduatoria degli elementi più importanti il *Comfort* e *Sicurezza*, con percentuali simili mentre l'elemento in assoluto meno rilevante, in coda alla classifica, è costituito dall'*Attenzione all'ambiente*.

### 3. Sintesi Conclusiva

#### IL PROFILO E LE SCELTE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA

L'indagine, realizzata nella primavera 2022 contestualmente presso l'utenza dei due servizi di trasporto urbano ed extraurbano, fotografa l'uso e la valutazione dell'utenza in quel periodo, ossia a circa 6 mesi dall'ingresso del nuovo gestore unico del Servizio, la società Autolinee Toscane.

In primo luogo dallo studio emerge un *profilo non dissimile* degli utilizzatori dei due servizi – urbano ed extraurbano - nelle caratteristiche generali, sia in termini socio-demografici che di abitudini e scelte connesse all'uso del Trasporto Pubblico Locale su gomma. Entrambi i servizi sono infatti usati in misura maggiore dalle **donne** e da soggetti **giovani e adulti**, con **istruzione medio-alta**; si tratta in larga maggioranza di **occupati**, con presenza di **studenti** oscillante tra un quinto o un quarto dell'utenza. Inoltre entrambi i servizi sono caratterizzati da una ampia presenza di persone che utilizzano il servizio con **frequenza elevata** (principalmente nella componente abbonata), fedeli al servizio utilizzato spesso da **oltre quattro anni** e che nell'ultimo anno in larga parte hanno mantenuto costante il loro livello di utilizzo o lo hanno aumentato.

In coerenza con il profilo adulto, emerge in primo luogo un forte utilizzo dei servizi su gomma legato al raggiungimento del luogo di **lavoro abituale**, cui si aggiunge una quota significativa di uso legato allo **studio**, determinando una complessiva prevalenza di uso per **motivazioni di tipo sistematico**, coerente con l'elevata frequenza registrata. Si osserva comunque in entrambi i servizi anche una presenza non trascurabile di utilizzo di tipo occasionale (visite, vacanze, commissioni, affari).

L'uso del trasporto su gomma da parte di un'utenza adulta - in larga parte in possesso di patente - appare una scelta consapevole e razionale, legata ai vantaggi che i servizi offrono: in primo luogo la possibilità di **evitare problemi di traffico e parcheggio** e la **convenienza dal punto di vista economico** ma poi anche la **velocità di spostamento**, la **comodità degli orari** e la **vicinanza delle fermate**. In riferimento a quest'ultimo aspetto, la buona capillarità del servizio emerge anche dal fatto che una consistente parte dell'utenza (in entrambi i servizi) arriva/lascia le fermate **solo a piedi**, senza bisogno di altri mezzi. Nella rimanente quota di soggetti che si servono invece di altri mezzi, nel caso dei servizi urbani il riferimento è ad un uso in combinazione con **altri mezzi pubblici** mentre in quelli extraurbani è maggiore la presenza di tratte in automobile.

#### LE VALUTAZIONI

La valutazione dei due servizi, pur in presenza di un'utenza caratterizzata da profilo e scelte di uso simili, evidenzia delle differenze:

- entrambi i servizi sono valutati positivamente ma il trasporto extraurbano risulta più apprezzato rispetto a quello urbano: gli utenti che si dichiarano soddisfatti assegnando i voti 5, 6 e 7 su una scala da un minimo di 1 ad un massimo di 7 sono pari all'81,7% per il servizio extraurbano e al 73,1% per quello urbano;
- per entrambi i servizi il giudizio complessivo risulta *più benevolo* rispetto a quello espresso sui singoli macro e micro-fattori che descrivono i servizi. E' quindi più interessante ed utile porre l'attenzione più sul posizionamento dei macro e micro fattori nelle graduatorie di

soddisfazione che sul livello di soddisfazione complessiva registrato. Da questa analisi dei posizionamenti si nota che:

- per entrambi i servizi – urbano ed extraurbano – l’aspetto più gradito è l’**Attenzione verso il cliente**: sono apprezzati in modo particolare tutti gli aspetti connessi alla *cortesìa e professionalità del personale*;
- si rilevano invece alcune interessanti differenze nell’*ordine di gradimento* riservato agli altri aspetti:
  - gli utenti del servizio urbano, oltre all’*Attenzione verso il cliente*, apprezzano soprattutto la *Sicurezza* e il *Comfort* e sono molto più critici rispetto al *Tempo* (fattore legato alla *Puntualità* e al *rispetto degli orari delle corse*), alla *Disponibilità del servizio* e all’*Attenzione alle problematiche ambientali*;
  - gli utenti del servizio extraurbano apprezzano soprattutto i macro-fattori del *Comfort del viaggio*, del *Tempo*, della *Disponibilità* del servizio, mentre indicano come fattori da migliorare l’*Accessibilità del servizio* e l’*Informazione*. In particolare vengono richiesti miglioramenti sul fronte della *Possibilità di acquistare biglietti a bordo tramite sms, App Tabnet o sito web* e della più facile reperibilità delle informazioni attraverso il Servizio **telefonico** e il sito internet.
  - il fattore *Tempo* e la *Disponibilità del servizio* sono gli elementi che l’utenza di entrambi i servizi considera in assoluto i più importanti: quindi si può sottolineare che gli utenti del servizio extraurbano appaiono soddisfatti proprio rispetto a questi fattori, mentre per gli utenti del servizio urbano questi aspetti sono i meno apprezzati, evidenziando uno scarto tra i desiderata e quanto ottenuto dal servizio;
- le valutazioni degli abbonati, che rappresentano il 66% degli utenti del servizio urbano e il 78% di quelli del servizio extraurbano, sono in linea generale più critiche rispetto a quelle degli utenti occasionali. Il loro giudizio è rilevante perché frutto di una consolidata esperienza connessa all’uso frequente: costoro più degli utenti occasionali indicano come punti critici la puntualità, l’affidabilità del servizio, la pulizia a bordo e il decoro dei mezzi per il servizio urbano e la sicurezza, l’informazione e la reperibilità dei titoli di viaggio per il servizio extraurbano;
- i due servizi in generale sono valutati positivamente in modo diffuso nel territorio, si segnalano però alcune aree territoriali dove il giudizio è più critico: si tratta dei servizi di Prato, dell’Area metropolitana fiorentina e di Lucca per l’urbano, e dei servizi di Firenze e di Prato per l’extraurbano.

Infine la valutazione da parte degli utenti a seguito del **cambio del gestore** consente di osservare che circa il 71% degli utenti di entrambi i servizi urbano ed extraurbano esprime una percezione di stabilità e che coloro che indicano un miglioramento sono significativamente più numerosi di coloro che lamentano un peggioramento. La principale motivazione addotta per il miglioramento è costituita dalla introduzione di nuovi mezzi.

## 4. Nota Metodologica

**Obiettivo dell'indagine:** l'indagine si è posta l'obiettivo generale di conoscere i principali comportamenti di mobilità degli utenti del Trasporto Pubblico Locale su gomma in Toscana nonché le valutazioni e il grado di qualità percepita del servizio gestito da Autolinee Toscane.

Con riferimento sia al servizio urbano che a quello extraurbano, lo studio si è quindi posto i seguenti tre macro-obiettivi:

- *rilevare le motivazioni dell'uso;*
- *stimare la frequenza di utilizzo;*
- *valutare il grado di soddisfazione degli utenti.*

Scendendo nel dettaglio lo studio ha raccolto informazioni sui seguenti aspetti:

- il **profilo socio-demografico degli utenti;**
- i **comportamenti di mobilità degli utenti** in termini di frequenza di utilizzo, motivo del viaggio, ragioni della scelta del mezzo pubblico;
- le **valutazioni sul servizio** con riferimento ad una vasta gamma di fattori che lo caratterizzano;
- l'**importanza** assegnata ai fattori che costituiscono il servizio;
- la **percezione di un miglioramento del servizio** a seguito del cambiamento del Gestore e gli elementi cui il miglioramento è collegato.

**L'universo di riferimento:** l'universo è costituito dagli utenti del trasporto pubblico locale su gomma. Sono considerati "utenti" i residenti (o domiciliati) in Toscana, di almeno 14 anni, viaggiatori su mezzi dei servizi urbano ed extraurbano gestiti da Autolinee Toscane negli ambiti territoriali di interesse.

Regione Toscana ha individuato, per entrambe le tipologie del servizio, una stima aggiornata al 2019 della popolazione obiettivo, articolata per tipologia di utenza (utenti abbonati e occasionali) e ambito territoriale di utilizzo (**Tabelle 20a e 20b**).

**Tabella 20a – Universo degli utenti abbonati e occasionali - Servizio Urbano**

AMBITI DEL SERVIZIO URBANO	UTENTI		
	ABBONATI	OCCASIONALI	TOTALE
AREA FIORENTINA*	58.677	34.013	92.690
AREZZO	5.466	1.968	7.434
GROSSETO	988	449	1.437
LIVORNO	10.519	4.106	14.625
LUCCA	2.233	765	2.998
MASSA CARRARA	2.634	1.745	4.379
PISA	4.865	3.259	8.124
PISTOIA	2.478	943	3.421
PRATO	6.087	2.115	8.202
SIENA	8.327	3.447	11.774
<b>TOTALE</b>	<b>102.274</b>	<b>52.810</b>	<b>155.084</b>

Fonte: Regione Toscana, 2022 - (\*): L'area fiorentina include il servizio di Empoli

**Tabella 20b – Universo degli utenti abbonati e occasionali - Servizio extraUrbano**

AMBITI DEL SERVIZIO EXTRAURBANO	UTENTI		
	ABBONATI	OCCASIONALI	TOTALE
CM FIRENZE	8.749	2.269	11.018
AREZZO	5.722	1.012	6.734
GROSSETO	4.232	1.895	6.127
LIVORNO	4.103	1.230	5.333
LUCCA	7.326	2.122	9.448
MASSA CARRARA	1.641	566	2.207
PISA	8.531	1.996	10.527
PISTOIA	5.006	1.620	6.626
PRATO	3.604	1.222	4.826
SIENA	8.894	2.540	11.434
<b>TOTALE</b>	<b>57.808</b>	<b>16.472</b>	<b>74.280</b>

Fonte: Regione Toscana, 2022

### Il disegno campionario, la numerosità e la allocazione campionaria teorica

Il disegno campionario è di tipo probabilistico a tre stadi:

#### 1° stadio: selezione delle fermate:

- definizione per ciascun ambito del numero di punti di campionamento (fermate);
- scelta delle fermate in modo da garantire la copertura per ciascun ambito di un numero adeguato di linee (relazioni).
- le unità di campionamento sono le fermate.

#### 2° stadio: selezione, per ciascun campione di fermate, delle corse afferenti l'ambito di interesse<sup>10</sup>:

- scelta mirata, nelle fermate presenti su più ambiti, delle linee da campionare;
- campionamento di corse secondo fasce orarie.
- l'unità di campionamento del secondo stadio è costituita, per ogni ambito, dalle corse in circolazione. Per tutti gli ambiti il disegno campionario ha previsto la realizzazione di arruolamenti in diverse fasce del servizio, in funzione dell'effettiva offerta (dalle 6.30 alle 9.30; dalle 9.30 alle 12.30; dalle 12.30 alle 16.30; oltre le 16.30).

#### 3° stadio: selezione dei viaggiatori in partenza con la corsa campionata:

- realizzazione di un congruo numero di reclutamenti a viaggiatori in target;
- distribuzione dei contatti per ambito in funzione della numerosità delle interviste.

Questo impianto ha previsto la realizzazione di 5.000 interviste agli utenti del servizio urbano e 5.000 ad utenti del servizio extraurbano. Per allocare queste numerosità complessive negli ambiti di stima – tipologia di utenza e ambito territoriale del servizio – è stato adottato un approccio ragionato e una **allocazione di tipo ottimale** capace di assicurare, rispetto al processo inferenziale di esplosione all'universo, una buona rappresentatività dei risultati per gli ambiti di stima. Le **Tablelle 21a e 21b** riportano l'allocazione campionaria ottenuta, rispettivamente per il servizio urbano ed extraurbano. L'allocazione ottenuta si discosta solo in minima parte da quella programmata.

<sup>10</sup> La scelta delle linee e dei punti di arruolamento è descritta nel dettaglio in documenti agli atti del Settore.

**Tabella 21a – Allocazione campionaria ottenuta con le interviste telefoniche - Servizio Urbano**

AMBITI DEL SERVIZIO URBANO	UTENTI		
	ABBONATI	OCCASIONALI	TOTALE
AREA FIORENTINA*	334	331	665
AREZZO	284	234	518
GROSSETO	209	183	392
LIVORNO	283	249	532
LUCCA	247	197	444
MASSA CARRARA	248	227	475
PISA	276	255	531
PISTOIA	248	197	445
PRATO	269	247	516
SIENA	272	248	520
<b>TOTALE</b>	<b>2.670</b>	<b>2.368</b>	<b>5.038</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Tabella 21b – Allocazione campionaria ottenuta con le interviste telefoniche – Servizio ExtraUrbano**

AMBITI DEL SERVIZIO EXTRAURBANO	UTENTI		
	ABBONATI	OCCASIONALI	TOTALE
CM FIRENZE	322	299	621
AREZZO	276	203	479
GROSSETO	251	228	479
LIVORNO	277	232	509
LUCCA	274	248	522
MASSA-CARRARA	228	176	404
PISA	271	228	499
PISTOIA	276	223	499
PRATO	248	226	474
SIENA	268	247	515
<b>TOTALE</b>	<b>2.691</b>	<b>2.310</b>	<b>5.001</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

Per essere certi di realizzare il numero programmato di interviste telefoniche erano stati previsti, in via cautelativa, 25.000 arruolamenti (11.500 ad utenti del servizio extraurbano e 13.500 ad utenti del servizio urbano), ne sono stati necessari 19.461.

**I questionari e la loro somministrazione in due fasi:** l'attività di rilevazione ha previsto una fase di **arruolamento** sul campo e una successiva fase di **recall telefonico**:

- nella fase di **arruolamento** i rilevatori, debitamente formati, hanno avvicinato, a terra (presso le fermate e i capolinea) oppure a bordo dei mezzi, un ampio numero di passeggeri dei servizi di Autolinee Toscane, in modo da disporre di un adeguato numero di soggetti da intervistare con il recall telefonico. Al momento del contatto i rilevatori hanno fornito alle persone avvicinate le prime informazioni e hanno offerto la lettera di Regione Toscana in cui

erano indicati gli obiettivi dell'indagine, i recapiti telefonici dei responsabili dell'indagine e **l'informativa sul trattamento dei dati** (Reg. UE 2016/679).

In questa fase è avvenuta l'individuazione della popolazione obiettivo tra le persone avvicinate, costituita da residenti (o domiciliati) in Toscana e con almeno 14 anni. Considerando entrambe le articolazioni dell'indagine (servizio urbano e servizio extraurbano) sono state **avvicinate 35.117 persone** e sono stati realizzati **19.461 arruolamenti validi** (di cui 9.788 ad utenti del servizio urbano e 9.673 ad utenti del servizio extraurbano).

Per quest'attività è stata usata una apposita **scheda di reclutamento** per la raccolta dei dati sul *viaggio* e sul *profilo del viaggiatore*. Inoltre **l'attività di arruolamento** ha richiesto:

- 1) una **capillare organizzazione del lavoro** sui diversi punti di campionamento a terra afferenti a linee del trasporto urbano ed extraurbano di tutti gli ambiti territoriali, per intercettare i viaggiatori delle diverse linee di interesse; quando ritenuto efficiente ai fini dell'attività i passeggeri sono stati contattati anche a bordo dei mezzi;
  - 2) un **controllo quotidiano dell'attività** per monitorare criticità e andamento delle quote e per effettuare la *validazione* degli arruolamenti<sup>11</sup>.
  - 3) **personale selezionato e formato**, in grado di reclutare correttamente i viaggiatori e di registrare con cura le informazioni della scheda di arruolamento e i numeri di telefono necessari per il recall telefonico;
- nella fase di **recall telefonico** sono state realizzate **10.039 interviste** (di cui 5.038 ad utenti del servizio urbano e 5.001 ad utenti del servizio extraurbano) utili per rilevare le valutazioni sulla qualità del servizio su gomma. I rilevatori telefonici sono stati debitamente formati. Per l'intervista telefonica è stato utilizzato un **questionario** definito dagli esperti di Regione Toscana e di CSA.

**Il periodo di rilevazione:** l'arruolamento si è svolto dall'**11 aprile al 20 maggio 2022**, la rilevazione telefonica **dal 12 aprile al 24 maggio 2022**

**Arruolamenti, contatti telefonici e analisi degli esiti:** la fase di arruolamento ha consentito la realizzazione di **10.039 interviste telefoniche** nel rispetto delle quote individuate per servizio (extraurbano e urbano), ambito territoriale di servizio e tipologia di utenza (abbonati e occasionali). Per ottenere questo risultato sono stati utilizzati tutti i **19.461 recapiti telefonici forniti dai passeggeri "arruolati"** con un rapporto tra arruolati ed intervistati piuttosto soddisfacente pari 1,94. In effetti nella fase di contatto telefonico possono presentarsi diverse situazioni di mancato contatto riconducibili a: *errato numero di telefono, mancata collaborazione e non rintracciabilità della persona arruolata nei tempi richiesti*.

Durante tutto il periodo di rilevazione è stato effettuato un accurato controllo sulla distribuzione dei contatti di arruolamento e delle interviste CATI grazie anche allo stretto contatto tra i responsabili di CSA e di Regione Toscana. La **Tabella 22** riporta il dettaglio degli esiti finali della rilevazione telefonica e consente di rilevare che i rifiuti espliciti sono stati contenuti.

---

<sup>11</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.

**Tabella 22 – Analisi degli esiti della fase di rilevazione telefonica**

Esiti finali	v.a	%	v.a	%
Non risponde	6.715	34,5		
Segreteria Telefonica	369	1,9		
Fax/occupato	107	0,5		
Appuntamento	248	1,3	8.319	42,7
Numero non collegato	154	0,8		
Numero inesistente	528	2,7		
Numero errato	198	1,0		
Rifiuto	652	3,4	809	4,2
Intervista interrotta	157	0,8		
Dipendente gestore TPL	2	0,0		
Referente irreperibile per il periodo di rilevazione	9	0,0		
Non ha preso l'autobus-Non coincide la fermata	44	0,2		
<14 anni o non residente	4	0,0	294	1,5
Non parla italiano	2	0,0		
Già intervistato	9	0,0		
Stratificazione Chiusa	224	1,2		
<b>INTERVISTE A BUON FINE</b>	<b>10.039</b>	<b>51,6</b>	<b>10.039</b>	<b>51,6</b>
<b>Totale</b>	<b>19.461</b>	<b>100,0</b>	<b>19.461</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Precisione delle stime:** la stima delle percentuali è ottenuta per mezzo dello stimatore ponderato. I coefficienti di riporto all'universo sono calcolati per ciascuno strato come rapporto tra la numerosità nell'universo e la numerosità campionaria ottenuta. Le tabelle seguenti forniscono indicazioni sulla precisione delle stime di percentuali in termini di semi-intervalli di confidenza al livello di fiducia del 95% in funzione di possibili valori osservati.

**Tabella 23a - Precisione delle stime di proporzioni riferita a diverse popolazioni oggetto di studio, per valore della stima puntuale (semi-intervalli di confidenza al 95%) - Servizio Urbano**

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate										
	Universo	Campione	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%
Abbonati	102.274	2.670	0,8%	1,1%	1,5%	1,7%	1,8%	1,8%	1,8%	1,7%	1,5%	1,1%	0,8%
Occasionali	52.810	2.368	0,8%	1,2%	1,5%	1,8%	1,9%	1,9%	1,9%	1,8%	1,5%	1,2%	0,8%
<b>Totale</b>	<b>155.084</b>	<b>5.038</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>
Area Fiorentina	92.690	665	1,6%	2,2%	3,0%	3,4%	3,6%	3,7%	3,6%	3,4%	3,0%	2,2%	1,6%
Arezzo	7.434	518	1,8%	2,4%	3,3%	3,7%	4,0%	4,1%	4,0%	3,7%	3,3%	2,4%	1,8%
Grosseto	1.437	392	1,8%	2,5%	3,3%	3,8%	4,1%	4,1%	4,1%	3,8%	3,3%	2,5%	1,8%
Livorno	14.625	532	1,8%	2,5%	3,3%	3,7%	4,0%	4,1%	4,0%	3,7%	3,3%	2,5%	1,8%
Lucca	2.998	444	1,8%	2,5%	3,4%	3,9%	4,1%	4,2%	4,1%	3,9%	3,4%	2,5%	1,8%
Massa Carrara	4.379	475	1,8%	2,5%	3,3%	3,8%	4,1%	4,2%	4,1%	3,8%	3,3%	2,5%	1,8%
Pisa	8.124	531	1,8%	2,4%	3,2%	3,7%	4,0%	4,0%	4,0%	3,7%	3,2%	2,4%	1,8%
Pistoia	3.421	445	1,9%	2,6%	3,4%	3,9%	4,2%	4,3%	4,2%	3,9%	3,4%	2,6%	1,9%
Prato	8.202	516	1,8%	2,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,1%	4,0%	3,8%	3,3%	2,5%	1,8%
Siena	11.774	520	1,8%	2,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,1%	4,0%	3,8%	3,3%	2,5%	1,8%
<b>Totale</b>	<b>155.084</b>	<b>5.038</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022

**Tabella 23b - Precisione delle stime di proporzioni riferita a diverse popolazioni oggetto di studio, per valore della stima puntuale (semi-intervalli di confidenza al 95%) - Servizio ExtraUrbano**

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate											
	Universo	Campione	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	
Abbonati	57.808	2.691	0,8%	1,1%	1,4%	1,7%	1,8%	1,8%	1,8%	1,7%	1,4%	1,1%	0,8%	
Occasionali	16.472	2.310	0,8%	1,1%	1,5%	1,7%	1,8%	1,9%	1,8%	1,7%	1,5%	1,1%	0,8%	
<b>Totale</b>	<b>74.280</b>	<b>5.001</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>	
CM Firenze	11.018	621	1,6%	2,2%	3,0%	3,4%	3,7%	3,7%	3,7%	3,4%	3,0%	2,2%	1,6%	
Arezzo	6.734	479	1,8%	2,5%	3,4%	3,9%	4,1%	4,2%	4,1%	3,9%	3,4%	2,5%	1,8%	
Grosseto	6.127	479	1,8%	2,5%	3,4%	3,9%	4,1%	4,2%	4,1%	3,9%	3,4%	2,5%	1,8%	
Livorno	5.333	509	1,8%	2,4%	3,2%	3,7%	4,0%	4,1%	4,0%	3,7%	3,2%	2,4%	1,8%	
Lucca	9.448	522	1,8%	2,5%	3,3%	3,7%	4,0%	4,1%	4,0%	3,7%	3,3%	2,5%	1,8%	
Massa Carrara	2.207	404	1,9%	2,6%	3,5%	4,0%	4,2%	4,3%	4,2%	4,0%	3,5%	2,6%	1,9%	
Pisa	10.527	499	1,8%	2,5%	3,4%	3,8%	4,1%	4,2%	4,1%	3,8%	3,4%	2,5%	1,8%	
Pistoia	6.626	499	1,8%	2,5%	3,3%	3,8%	4,1%	4,1%	4,1%	3,8%	3,3%	2,5%	1,8%	
Prato	4.826	474	1,8%	2,5%	3,4%	3,8%	4,1%	4,2%	4,1%	3,8%	3,4%	2,5%	1,8%	
Siena	11.434	515	1,8%	2,5%	3,3%	3,8%	4,1%	4,1%	4,1%	3,8%	3,3%	2,5%	1,8%	
<b>Totale</b>	<b>74.280</b>	<b>5.001</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>	

Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Toscana", anno 2022



## QUALIFICAZIONE DEL RESIDENTE

**A) Lei è abbonato al trasporto pubblico locale su gomma?** Si 1  
 No 2 → Passare alla domanda D.1

**B) Si tratta di un abbonamento:**

Pegaso.....1	Urbano Maggiore.....4
Urbano Capoluogo (Firenze Urbano)...2	Extraurbano.....5
Unico Metropolitano.....3	Abbonamenti speciali (Isole e Speciali, TFT +TPL,...)6

**D.1 Fermata di salita su QUESTO AUTOBUS/PULLMAN** \_\_\_\_\_ ( | | | | | )

Ris. codifica

**D.2 Quale mezzo ha utilizzato per arrivare alla fermata di....? (Leggere risposta D.1- Una risposta) (REC. CATI)**

Nessun mezzo (solo a piedi) ..... 1	Altro mezzo pubblico extra-urbani..... 6
Auto come passeggero ..... 2	Treno ..... 7
Auto come conducente..... 3	Moto/Bicicletta ..... 8
Taxi..... 4	Altro mezzo: specificare _____ 9
Altro mezzo pubblico urbano (inclusa tranvia) ..... 5	

**D.3 Fermata di discesa da QUESTO AUTOBUS/PULLMAN:** \_\_\_\_\_ ( | | | | | )

Ris. codifica

**D.4 Con che mezzo di trasporto proseguirà il Suo spostamento una volta sceso da questo autobus? (Una risposta) (REC. CATI)**

Nessun mezzo (solo a piedi) ..... 1	Altro mezzo pubblico extra-urbano..... 6
Auto come passeggero ..... 2	Treno ..... 7
Auto come conducente..... 3	Moto/Bicicletta ..... 8
Taxi..... 4	Altro mezzo specificare _____ 9
Altro mezzo pubblico urbano (inclusa tranvia) ..... 5	Non so/non saprei ..... 10

**D.5 Da quanto tempo utilizza il trasporto pubblico locale su gomma come mezzo di spostamento? (REC. CATI)**

E' la prima volta ..... 1 → Passare alla domanda D.7  
 Meno di 1 anno ..... 2 → Passare alla domanda D.7  
 Da 1 a 2 anni ..... 3  
 Da 2 a 4 anni ..... 4  
 4 anni ed oltre ..... 5  
 Non so/Non ricordo..... 9

**D.6 Nell'ultimo anno il suo utilizzo del trasporto pubblico locale su gomma è....? (REC. CATI)**

Aumentato ..... 1      Rimasto uguale..... 2      Diminuito ..... 3

**D.7 Quale è la ragione principale per cui utilizza il trasporto pubblico su gomma? (REC. CATI)**

Ragioni legate al mezzo (non ho problemi guida/parcheeggio, economico, posso andare ovunque, viaggio più comodo) ..... 1  
 Ragioni legate alla persona (non ho mezzo, non amo guidare, non ho patente)..... 2

## DATI DI STRUTTURA

<b>D.8</b>	<b>Possesso patente auto: (REC. CATI)</b>		
	Si.....	1	
	No.....	2	
<b>D.9</b>	<b>Sesso: (REC. CATI)</b>		
	Maschio .....	1	
	Femmina.....	2	
<b>D.10</b>	<b>Anno di nascita:  _ _ _ _ _  (REC. CATI)</b>		
<b>D.11</b>	<b>Titolo di studio conseguito: (REC. CATI)</b>		
	Titolo Universitario .....	1	Diploma media inferiore..... 3
	Diploma media superiore.....	2	Licenza elementare/Nessuno .....
			4
<b>D.12</b>	<b>Comune e Provincia di residenza/domicilio: (REC. CATI)</b>		
<b>D.13</b>	<b>Condizione professionale: (REC. CATI)</b>		
	Imprenditore .....	1	Operaio .....
	Libero professionista.....	2	Altro lavoratore dipendente.....
	Artigiano, commerciante, rappresentante, lavoratore autonomo, collaboratore.....	3	Casalunga.....
	Dirigente .....	4	Studente .....
	Funzionario, Quadro .....	5	Pensionato .....
	Impiegato, insegnante .....	6	Disoccupato, non occupato .....
			Altro, Specificare .....
			13

**Informativa ex art.13 del Reg. (UE) 2016/679:**

*“I dati che La riguardano, raccolti con quest’indagine, sono tutelati dal segreto statistico e trattati per soli fini statistici; i risultati saranno diffusi in forma aggregata in modo che non sia possibile risalire ai soggetti che li hanno forniti. I Suoi dati personali verranno conservati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento dell’indagine e poi resi anonimi. Il Titolare del trattamento dei dati è Regione Toscana – Giunta regionale.  
Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati ([urp\\_dpo@regione.toscana.it](mailto:urp_dpo@regione.toscana.it)). Una informativa più dettagliata è scaricabile dal sito: [www.regione.toscana.it/statistiche](http://www.regione.toscana.it/statistiche). Regione Toscana in qualità di titolare ha nominato CSA S.r.l. Responsabile esterno del trattamento dei dati”.*

REGIONE TOSCANA

DIREZIONE MOBILITA', INFRASTRUTTURE E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE e  
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE E INNOVAZIONE

INDAGINE "GLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA IN TOSCANA"  
Indagine CATI

Buongiorno/sera, sono un/a intervistatore/trice dell'istituto CSA srl. Stiamo svolgendo per conto di Regione Toscana un'indagine [sugli utenti del trasporto pubblico locale](#) su gomma offerto nella regione per conoscere il loro grado di soddisfazione sul servizio.  
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 alla fermata/a bordo dell'autobus della linea (LINEA da archivio) del (SERVIZIO da archivio) da un mio collega ed è stato così gentile da fornire la sua disponibilità per questa breve intervista. Se linea diversa da quella citata registrare nuova linea \_\_\_\_\_

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

SEZIONE 1: INFORMAZIONI GENERALI

**D.1 - Pensando al suo utilizzo delle linee del trasporto locale su gomma lei si definirebbe una persona che .....**

1. Usa sempre la linea utilizzata quando è stato contattato
2. Usa prevalentemente una stessa linea diversa da quella
3. Usa linee diverse a seconda delle esigenze

**D.2 - Ed in particolare con quale frequenza utilizza quella linea?**

1. Praticamente tutti i giorni
2. Nei giorni feriali ( Lun → Ven)
3. 3/4 volte a settimana
4. 1/2 volte a settimana
5. 1/3 volte al mese
6. Meno di una volta al mese

**D.3 - Per quale motivo prevalente stava effettuando quello spostamento? (Una risposta)**

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

**D.4 - Per quali motivi, in occasione di quello spostamento ha scelto di usare il TPLG? Sono possibili più risposte max 3)**

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 guidare)
4. Per la vicinanza di fermata/autostazione a casa/propria meta
5. Per la velocità
6. Per l'attenzione all'ambiente
7. Per la comodità degli orari
8. Altro, specificare \_\_\_\_\_

**SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Pensando al servizio e alla linea da lei utilizzata quando è stato contattato, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio di trasporto pubblico su gomma, con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 7. Le leggerò gli elementi del servizio, per i quali può esprimere la sua valutazione:

[Valutazioni da 1 a 7 - codificare 9 se l'utente non è in grado di rispondere]

5.1.1	Affidabilità del servizio (ossia rispetto delle corse programmate)		
5.1.2	Puntualità		
<b>5.1</b>	<b>Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto al Tempo?</b>		
5.2.1	Frequenza/Disponibilità delle corse		
5.2.2	Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)		
5.2.3	Servizi per persone a ridotta mobilità (ausili non vedenti, pedane, servizio telefonico..)		
<b>5.2</b>	<b>Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alla Disponibilità del Servizio?</b>		
5.3.1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere		
5.3.2	Pulizia/Igiene a bordo del mezzo		
5.3.3	Integrità/Decoro dei mezzi		
5.3.4	Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)		
5.3.5	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione		
5.3.6	Comfort del viaggio sul percorso (stato delle fermate, pensiline)		
5.3.7	Pulizia ed igiene delle autostazioni/fermate		
<b>5.3</b>	<b>Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto al Comfort del Viaggio?</b>		
5.4.1	Sicurezza e affidabilità dei mezzi		
5.4.2	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie		
5.4.3	Sicurezza a terra/autostazioni (in termini di deterrenza della micro-criminalità)		
5.4.4	Rispetto dell'applicazione della normativa Covid da parte dell'azienda Autolinee Toscane		
<b>5.4</b>	<b>Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alla Sicurezza?</b>		
5.5.1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari alle fermate/capolinea		
5.5.2	Tempestività negli avvisi per variazioni di servizio		
5.5.3	Facilità di consultazione ed utilità delle informazioni del sito internet		
5.5.4	Servizio informazioni telefonico aziendale		
5.5.5	Servizio informazioni front-office (biglietterie aziendali, sale clienti)		
<b>5.5</b>	<b>Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alle Informazioni?</b>		
5.6.1	Cortesia/Disponibilità del personale (conducente e addetti biglietterie,..)		
5.6.2	Professionalità/Correttezza del personale		
5.6.3	Riconoscibilità del personale		
5.6.4	Efficienza servizio reclami		
<b>5.6</b>	<b>Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto all'Attenzione verso il Cliente?</b>		
5.7.1	Diffusione punti vendita dei biglietti sul territorio		
5.7.2	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sms		
5.7.3	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite App Tabnet		
5.7.4	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sito web		
<b>5.7</b>	<b>Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto all'Accessibilità (Reperibilità dei titoli di viaggio)?</b>		
<b>5.8</b>	Attenzione alle problematiche ambientali (impatto dei mezzi sull'ambiente)		
<b>5.9</b>	Infine, che voto darebbe al Servizio di trasporto pubblico locale su gomma nel suo complesso?		

**D.6 - Con riferimento agli 8 macro-fattori che ha valutato quali sono a suo avviso i primi 3 in ordine d'importanza (ruotare gli items)**

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Tempo .....   | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Disponibilità del servizio .....                                    | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Comfort del viaggio .....   | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Sicurezza.....  | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Informazioni .....  | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Attenzione verso il cliente .....                                   | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Accessibilità (intesa come Reperibilità dei titoli di viaggio)..... | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Attenzione all'ambiente .....                                       | <input type="checkbox"/> |

**D.7 - A suo avviso con il cambio del nuovo gestore (Autolinee Toscane) il servizio di trasporto pubblico su gomma è ...?**

- Migliorato (passare a D.9)
- Rimasto invariato (Ringraziare e chiudere l'intervista)
- Peggiorato (passare a D. 8)

**D.8 - Ha trovato almeno un miglioramento nel servizio?**

- Si (passare a D.9)
- No (Ringraziare e chiudere l'intervista)

**D.9 - Quali sono a suo avviso le condizioni che hanno portato al miglioramento?**

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| 1. Introduzione di mezzi nuovi               | 4. Consultazione degli orari  |
| 2. Facilità d'acquisto dei titoli di viaggio | 5. Altro, (specificare) ..... |
| 3. Migliore pulizia e comfort a bordo        |                               |

**D.10 - Registrare eventuali suggerimenti o critiche:** \_\_\_\_\_

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

## 6. Appendice 1 – Indice Tavole statistiche – Servizio Urbano

<b>Tavole sul profilo e sulle scelte dell'utente</b>
Tavola 1 - Possesso di abbonamento al bus urbano (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 2 - Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Et� - Residenza – Condizione professionale) (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 2A - Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Et� - Residenza – Condizione professionale) (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 3 - Comportamenti sull'utilizzo del bus urbano (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 3A - Comportamenti sull'utilizzo del bus urbano (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 4 - Modalit� di utilizzo delle linee del Trasporto Locale su Gomma (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 4A - Modalit� di utilizzo delle linee del Trasporto Locale su Gomma (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 5 - Frequenza nell'utilizzo del bus (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 5A - Frequenza nell'utilizzo del bus (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 6 - Motivazioni della scelta del bus per il viaggio (frequenze e segnalazioni per ambito territoriale)
Tavola 6A - Motivazioni della scelta del bus per il viaggio (frequenze segnalazioni per ambito territoriale)
Tavola 7 - Possesso della patente di guida (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 7A - Possesso della patente di guida (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 8 - Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 8A - Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 9 - Mezzi utilizzati per arrivare alla fermata di reclutamento (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 9A - Mezzi utilizzati per arrivare alla fermata di reclutamento - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 10 - Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 10A - Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta (frequenze per ambito territoriale)
<b>Tavole sulla valutazione del servizio</b>
Tavola 11 - Livello di soddisfazione per l'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 11A - Livello di soddisfazione per l'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 12 - Livello di soddisfazione per la PUNTUALITA' - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 12A - Livello di soddisfazione per la PUNTUALITA' - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 13 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto al TEMPO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 13A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto al TEMPO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 14 - Livello di soddisfazione per la FREQUENZA/DISPONIBILITA' DELLE CORSE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 14A - Livello di soddisfazione per la FREQUENZA/DISPONIBILITA' DELLE CORSE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 15 - Livello di soddisfazione per l' INTEGRAZIONE MODALE CON ALTRE MODALITA' DI TRASPORTO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 15A - Livello di soddisfazione per l' INTEGRAZIONE MODALE CON ALTRE MODALITA' DI TRASPORTO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 16 - Livello di soddisfazione per i SERVIZI PER PERSONE CON RIDOTTA MOBILITA' - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 16A - Livello di soddisfazione per i SERVIZI PER PERSONE CON RIDOTTA MOBILITA' - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 17 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 17A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 18 - Livello di soddisfazione per l'AFFOLLAMENTO/POSSIBILITA' DI TROVARE POSTO A SEDERE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 18A - Livello di soddisfazione per l'AFFOLLAMENTO/POSSIBILITA' DI TROVARE POSTO A SEDERE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 19 - Livello di soddisfazione per la PULIZIA/IGIENE A BORDO DEL MEZZO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 19A - Livello di soddisfazione per la PULIZIA/IGIENE A BORDO DEL MEZZO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 20 - Livello di soddisfazione per l' INTEGRITA'/DECORO DEI MEZZI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 20A - Livello di soddisfazione per l' INTEGRITA'/DECORO DEI MEZZI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 21 - Livello di soddisfazione per la CONDOTTA DI GUIDA DEGLI AUTISTI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 21A - Livello di soddisfazione per la CONDOTTA DI GUIDA DEGLI AUTISTI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 22 - Livello di soddisfazione per l'ADEGUATEZZA DELLA TEMPERATURA INTERNA/CLIMATIZZAZIONE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 22A - Livello di soddisfazione per l'ADEGUATEZZA DELLA TEMPERATURA INTERNA/CLIMATIZZAZIONE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 23 - Livello di soddisfazione per il COMFORT DEL VIAGGIO SUL PERCORSO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 23A - Livello di soddisfazione per il COMFORT DEL VIAGGIO SUL PERCORSO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 24 - Livello di soddisfazione per la PULIZIA E IGIENE DELLE AUTOSTAZIONI/FERMATE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 24A - Livello di soddisfazione per la PULIZIA E IGIENE DELLE AUTOSTAZIONI/FERMATE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 25 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto al COMFORT - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 25A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto al COMFORT - (indicatori statistici per ambito territoriale)

*le tavole A  
analizzano  
la tipologia d'utenza  
distinguendo  
abbonati e occasionali*

(segue)

Tavola 26 - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA/AFFIDABILITA' DEI MEZZI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 26A - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA/AFFIDABILITA' DEI MEZZI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 27 - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA RISPETTO A FURTI, BORSEGGI E/O MOLESTIE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 27A - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA RISPETTO A FURTI, BORSEGGI E/O MOLESTIE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 28 - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA A TERRA/AUTOSTAZIONI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 28A - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA A TERRA/AUTOSTAZIONI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 29 - Livello di soddisfazione per il RISPETTO DELL'APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA COVID DA PARTE DELL'AZIENDA - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 29A - Livello di soddisfazione per il RISPETTO DELL'APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA COVID - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 30 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla SICUREZZA - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 30A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla SICUREZZA - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 31 - Livello di soddisfazione per la DIFFUSIONE E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI/ORARI ALLE FERMATE/CAPOLINEA - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 31A - Livello di soddisfazione per la DIFFUSIONE E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI/ORARI ALLE FERMATE/CAPOLINEA - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 32 - Livello di soddisfazione per la TEMPESTIVITA' DEGLI AVVISI PER VARIAZIONI DI SERVIZIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 32A - Livello di soddisfazione per la TEMPESTIVITA' DEGLI AVVISI PER VARIAZIONI DI SERVIZIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 33 - Livello di soddisfazione per la FACILITÀ DI CONSULTAZIONE ED UTILITÀ DELLE INFORMAZIONI DEL SITO INTERNET - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 33A - Livello di soddisfazione per la FACILITÀ DI CONSULTAZIONE ED UTILITÀ DELLE INFORMAZIONI DEL SITO INTERNET - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 34 - Livello di soddisfazione per il SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO AZIENDALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 34A - Livello di soddisfazione per il SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO AZIENDALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 35 - Livello di soddisfazione per il SERVIZIO INFORMAZIONI FRONT-OFFICE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 35A - Livello di soddisfazione per il SERVIZIO INFORMAZIONI FRONT-OFFICE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 36 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alle INFORMAZIONI - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 36A - Livello di soddisfazione INFORMAZIONI NEL COMPLESSO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 37 - Livello di soddisfazione per la CORTESIA/DISPONIBILITA' DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 37A - Livello di soddisfazione per la CORTESIA/DISPONIBILITA' DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 38 - Livello di soddisfazione per la PROFESSIONALITA'/CORRETTEZZA DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 38A - Livello di soddisfazione per la PROFESSIONALITA'/CORRETTEZZA DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 39 - Livello di soddisfazione per la RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 39A - Livello di soddisfazione per la RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 40 - Livello di soddisfazione per l'EFFICIENZA DEL SERVIZIO RECLAMI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 40A - Livello di soddisfazione per l'EFFICIENZA DEL SERVIZIO RECLAMI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 41 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 41A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 42 - Livello di soddisfazione per la DIFFUSIONE PUNTI VENDITA BIGLIETTI SUL TERRITORIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 42A - Livello di soddisfazione per la DIFFUSIONE PUNTI VENDITA BIGLIETTI SUL TERRITORIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 43 - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE SMS - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 43A - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE SMS - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 44 - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE APP TABNET - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 44A - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE APP TABNET - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 45 - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE SITO WEB - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 45A - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE SITO WEB - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 46 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla ACCESSIBILITÀ (REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO) - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 46A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla ACCESSIBILITÀ (REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO) - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 47 - Livello di soddisfazione per l'ATTENZIONE ALLE PROBLEMATICHE AMBIENTALI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 47A - Livello di soddisfazione per l'ATTENZIONE ALLE PROBLEMATICHE AMBIENTALI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 48 - Livello di soddisfazione complessiva - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 48A - Livello di soddisfazione complessiva - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 49 - Livelli di soddisfazione - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 49A - Livelli di soddisfazione - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 50 - Macrofattori più importanti - (frequenze e segnalazioni per ambito territoriale)
Tavola 50A - Macrofattori più importanti - (frequenze e segnalazioni per ambito territoriale)
Tavola 51 - Percezione del miglioramento del servizio di trasporto pubblico su gomma (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 51A - Percezione del miglioramento del servizio di trasporto pubblico su gomma (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 52 - Percezione delle condizioni migliorative del servizio di trasporto pubblico su gomma (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 52A - Percezione delle condizioni migliorative del servizio di trasporto pubblico su gomma - (frequenze assolute e percentuali)

## 7. Appendice 2: Indice -Tavole statistiche – Servizio extraurbano

<b>Tavole sul profilo e sulle scelte dell'utente</b>
Tavola 1 - Possesso di abbonamento al bus extra-urbano (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 2 - Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Età – Residenza – Condizione professionale) (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 2A - Profilo socio-demografico (Sesso - Titolo di studio - Età – Residenza – Condizione professionale) (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 3 - Comportamenti nell'utilizzo del bus extra-urbano (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 3A - Comportamenti nell'utilizzo del bus extra-urbano (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 4 - Modalità di utilizzo delle linee del Trasporto Locale su Gomma - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 4A - Modalità di utilizzo delle linee del Trasporto Locale su Gomma - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 5 - Frequenza nell'utilizzo del bus-extraurbano - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 5A - Frequenza nell'utilizzo del bus extra-urbano - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 6 - Motivazioni della scelta del bus extra-urbano per il viaggio - (frequenze e segnalazioni per ambito territoriale)
Tavola 6A - Motivazioni della scelta del bus extra-urbano per il viaggio - (frequenze e segnalazioni per ambito territoriale)
Tavola 7 - Possesso della patente di guida - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 7A - Possesso della patente di guida - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 8 - Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 8A - Motivo principale del viaggio effettuato in occasione dell'arruolamento - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 9 - Mezzi utilizzati per arrivare alla fermata di reclutamento (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 9A - Mezzi utilizzati per arrivare alla fermata di reclutamento - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 10 - Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 10A - Mezzi utilizzati per raggiungere la propria meta - (frequenze per ambito territoriale)
<b>Tavole sulla valutazione del servizio</b>
Tavola 11 - Livello di soddisfazione per l'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 11A - Livello di soddisfazione per l'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 12 - Livello di soddisfazione per la PUNTUALITA' - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 12A - Livello di soddisfazione per la PUNTUALITA' - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 13 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto al TEMPO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 13A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto al TEMPO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 14 - Livello di soddisfazione per la FREQUENZA/DISPONIBILITA' DELLE CORSE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 14A - Livello di soddisfazione per la FREQUENZA/DISPONIBILITA' DELLE CORSE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 15 - Livello di soddisfazione per l'INTEGRAZIONE MODALE CON ALTRE MODALITA' DI TRASPORTO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 15A - Livello di soddisfazione per l'INTEGRAZIONE MODALE CON ALTRE MODALITA' DI TRASPORTO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 16 - Livello di soddisfazione per i SERVIZI PER PERSONE CON RIDOTTA MOBILITA' - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 16A - Livello di soddisfazione per i SERVIZI PER PERSONE CON RIDOTTA MOBILITA' - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 17 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 17A - Livello di soddisfazione complessiva per la DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 18 - Livello di soddisfazione per l' AFFOLLAMENTO/POSSIBILITA' DI TROVARE POSTO A SEDERE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 18A - Livello di soddisfazione per l'AFFOLLAMENTO/POSSIBILITA' DI TROVARE POSTO A SEDERE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 19 - Livello di soddisfazione per la PULIZIA/IGIENE A BORDO DEL MEZZO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 19A - Livello di soddisfazione per la PULIZIA/IGIENE A BORDO DEL MEZZO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 20 - Livello di soddisfazione per l'INTEGRITA'/DECORO DEI MEZZI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 20A - Livello di soddisfazione per l'INTEGRITA'/DECORO DEI MEZZI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 21 - Livello di soddisfazione per la CONDOTTA DI GUIDA DEGLI AUTISTI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 21A - Livello di soddisfazione per la CONDOTTA DI GUIDA DEGLI AUTISTI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 22 - Livello di soddisfazione per l'ADEGUATEZZA DELLA TEMPERATURA INTERNA/CLIMATIZZAZIONE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 22A - Livello di soddisfazione per l'ADEGUATEZZA DELLA TEMPERATURA INTERNA/CLIMATIZZAZIONE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 23 - Livello di soddisfazione per il COMFORT DEL VIAGGIO SUL PERCORSO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 23A - Livello di soddisfazione per il COMFORT DEL VIAGGIO SUL PERCORSO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 24 - Livello di soddisfazione per la PULIZIA E IGIENE DELLE AUTOSTAZIONI/FERMATE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 24A - Livello di soddisfazione per la PULIZIA E IGIENE DELLE AUTOSTAZIONI/FERMATE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 25 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto al COMFORT (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 25A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto al COMFORT (indicatori statistici per ambito territoriale)

**le tavole A  
analizzano  
la tipologia  
d'utenza  
distinguendo  
abbonati e occasionali**

(segue)

Tavola 26 - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA/AFFIDABILITA' DEI MEZZI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 26A - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA/AFFIDABILITA' DEI MEZZI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 27 - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA RISPETTO A FURTI, BORSEGGI E/O MOLESTIE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 27A - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA RISPETTO A FURTI, BORSEGGI E/O MOLESTIE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 28 - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA A TERRA/AUTOSTAZIONI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 28A - Livello di soddisfazione per la SICUREZZA A TERRA/AUTOSTAZIONI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 29 - Livello di soddisfazione per il RISPETTO DELL'APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA COVID DA PARTE DELL'AZIENDA - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 29A - Livello di soddisfazione per il RISPETTO DELL'APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA COVID - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 30 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla SICUREZZA (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 30A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla SICUREZZA (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 31 - Livello di soddisfazione per la DIFFUSIONE E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI/ORARI ALLE FERMATE/CAPOLINEA - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 31A - Livello di soddisfazione per la DIFFUSIONE E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI/ORARI ALLE FERMATE/CAPOLINEA - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 32 - Livello di soddisfazione per la TEMPESTIVITA' DEGLI AVVISI PER VARIAZIONI DI SERVIZIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 32A - Livello di soddisfazione per la TEMPESTIVITA' DEGLI AVVISI PER VARIAZIONI DI SERVIZIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 33 - Livello di soddisfazione per la FACILITÀ DI CONSULTAZIONE ED UTILITÀ DELLE INFORMAZIONI DEL SITO INTERNET - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 33A - Livello di soddisfazione per la FACILITÀ DI CONSULTAZIONE ED UTILITÀ DELLE INFORMAZIONI DEL SITO INTERNET - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 34 - Livello di soddisfazione per il SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO AZIENDALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 34A - Livello di soddisfazione per il SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO AZIENDALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 35 - Livello di soddisfazione per il SERVIZIO INFORMAZIONI FRONT-OFFICE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 35A - Livello di soddisfazione per il SERVIZIO INFORMAZIONI FRONT-OFFICE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 36 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alle INFORMAZIONI (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 36A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alle INFORMAZIONI (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 37 - Livello di soddisfazione per la CORTESIA/DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 37A - Livello di soddisfazione per la CORTESIA/DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 38 - Livello di soddisfazione per la PROFESSIONALITÀ/CORRETTEZZA DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 38A - Livello di soddisfazione per la PROFESSIONALITÀ/CORRETTEZZA DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 39 - Livello di soddisfazione per la RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 39A - Livello di soddisfazione per la RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 40 - Livello di soddisfazione per l' EFFICIENZA DEL SERVIZIO RECLAMI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 40A - Livello di soddisfazione per l' EFFICIENZA DEL SERVIZIO RECLAMI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 41 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto all'ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE NEL COMPLESSO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 41A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto all'ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE NEL COMPLESSO - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 42 - Livello di soddisfazione per la DIFFUSIONE PUNTI VENDITA BIGLIETTI SUL TERRITORIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 42A - Livello di soddisfazione per la DIFFUSIONE PUNTI VENDITA BIGLIETTI SUL TERRITORIO - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 43 - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE SMS - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 43A - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE SMS - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 44 - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE APP TABNET - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 44A - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE APP TABNET - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 45 - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE SITO WEB - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 45A - Livello di soddisfazione per la POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI A BORDO TRAMITE SITO WEB - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 46 - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla ACCESSIBILITÀ (REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO) (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 46A - Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla ACCESSIBILITÀ (REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO) (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 47 - Livello di soddisfazione per l'ATTENZIONE ALLE PROBLEMATICHE AMBIENTALI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 47A - Livello di soddisfazione per l'ATTENZIONE ALLE PROBLEMATICHE AMBIENTALI - (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 48 - Livello di soddisfazione complessiva (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 48A - Livello di soddisfazione complessiva (frequenze e indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 49 - Livelli di soddisfazione - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 49A - Livelli di soddisfazione - (indicatori statistici per ambito territoriale)
Tavola 50 - Macrofattori più importanti - (frequenze e segnalazioni per ambito territoriale)
Tavola 50A - Macrofattori più importanti - (frequenze e segnalazioni per ambito territoriale)
Tavola 51 - Percezione del miglioramento del servizio di trasporto pubblico su gomma - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 51A - Percezione del miglioramento del servizio di trasporto pubblico su gomma - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 52 - Percezione delle condizioni migliorative del servizio di trasporto pubblico su gomma - (frequenze per ambito territoriale)
Tavola 52A - Percezione delle condizioni migliorative del servizio di trasporto pubblico su gomma - (frequenze per ambito territoriale)