



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

## **Indagine di Customer Satisfaction . Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A. anno 2018**

### **1. Gli obiettivi dell'indagine**

L'indagine ha analizzato il servizio di TFT considerando:

- il grado di soddisfazione dei clienti riguardo al servizio offerto;
- i fattori che determinano tale livello di soddisfazione;
- la qualità percepita rispetto ai singoli indicatori pubblicati nella Carta dei Servizi TFT;
- il livello d'importanza attribuito dall'intervistato ai macrofattori monitorati.

### **2. Metodologia**

Le opinioni della clientela del servizio TFT sono state rilevate attraverso 198 interviste faccia a faccia, condotte nel mese di novembre 2018 con l'ausilio di un questionario strutturato. Il questionario è stato costruito in base agli indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi TFT e sulla base delle disposizioni normative Regionali.

In particolare l'indagine ha rilevato:

- la frequenza di utilizzo del servizio;
- i motivi di utilizzo;
- il livello di soddisfazione complessiva;
- il grado di importanza attribuito ad alcuni aspetti del servizio;
- il livello di soddisfazione sui principali aspetti del servizio;
- dati generali relativi al profilo dell'intervistato.

### **3. Il campione intervistato**

La Tabella 1 mostra le presenze a bordo rispetto a età e occupazione, con un campione analizzato composto per il 50% da uomini (contro il 33% del 2017) e per il 50% da donne (contro il 67% del 2017).

La classe di età più intervistata è risultata quella 19-25 anni (36,4%), in questo caso l'aggregazione della rilevazione è stata opportunamente modificata, visto che in precedenza il dato rilevato insieme per la classe di età 15-24 anni (30%) non consentiva di distinguere gli studenti delle scuole



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

secondarie dai giovani lavoratori o studenti universitari che continuano a usare il treno in un'età in cui hanno presumibilmente acquisito la capacità di guidare l'automobile. Il nuovo dato di particolare interesse è dovuto all'incidenza maggiore dei giovani della classe 19-25 anni (36,4%) rispetto ai giovani fino a 18 anni (25,3%). I primi hanno in gran parte preso il treno per scelta personale, avendo in gran parte la patente di guida dell'auto privata.

Rispetto alla rilevazione precedente, sono state riaggregate anche le classi di età successive, e dall'analisi emerge una sostanziale conferma della classe di età più anziana (oltre i 64, 65 anni), che si continua ad attestare poco sopra il 6%.

Interessante il confronto sul tipo di occupazione, che vede diminuire i lavoratori dipendenti, passati dal 47,3% al 21,7%<sup>1</sup>. Sono molto aumentati gli studenti, passati dal 33,3% al 58,6%. In generale, i lavoratori rappresentano il 27,7%, le casalinghe il 7,6% (contro l'1% del 2017), i pensionati sono stabili con il 6,1% rispetto al 6% dell'anno precedente.

Tab. 1. Presenze a bordo in percentuale sulla base di genere, età, occupazione

Genere	Uomo	50,0%
	Donna	50,0%
	Totale	100,0%
Età	Fino a 18 anni	25,3%
	19-25 anni	36,4%
	26-35 anni	5,1%
	36-45 anni	7,6%
	46-55 anni	17,7%
	56-65 anni	2,0%
	Oltre i 65 anni	6,1%
	Totale	100,0%
Professione	lavoratore autonomo	2,5%

<sup>1</sup> Nella rilevazione 2018 i lavoratori dipendenti sono stati separati in: impiegati (11,6%), insegnanti (4%), operai/commissi (6,1%).





Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Commerciante/esercente/artigiano	3,5%
Impiegato	11,6%
Insegnante	4,0%
Operaio/comMESSO	6,1%
Studente	58,6%
Casalinga	7,6%
Pensionato	6,1%
Totale	100,0%

#### ***4. La frequenza e le motivazioni di utilizzo del servizio***

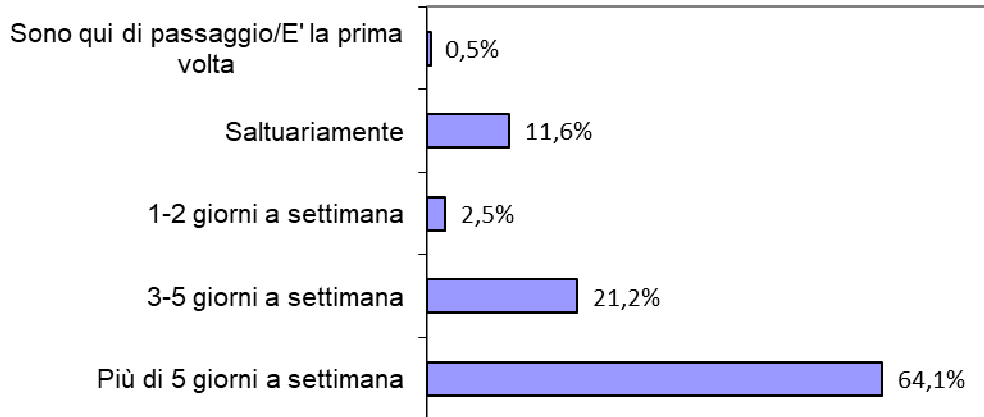
Il grafico 1 mostra che il 64,1% degli intervistati utilizza il treno per più di 5 giorni a settimana (dato in calo rispetto al 75% della rilevazione 2017 e all'82% della rilevazione 2016). Nella rilevazione 2018 è stato separato il dato, prima aggregato, riguardante la mobilità sistematica: il 2,5% ha dichiarato di usare il treno 1-2 giorni a settimana, il 21,2% ha dichiarato di usarlo 3-5 giorni a settimana. Una parte del calo riguardante l'uso del treno tutti i giorni è andata ad aumentare la categoria 3-5 giorni a settimana, perché chi usa il treno per 5 giorni settimanali presumibilmente aveva dichiarato in precedenza di usarlo tutti i giorni feriali.

In uno scenario più a largo raggio, si può notare che la mobilità pendolare, come succede un po' in tutta Italia, sta riducendosi a favore di una mobilità limitata ad alcuni giorni a settimana.

Grafico 1. Frequenza di utilizzo del servizio da parte degli intervistati

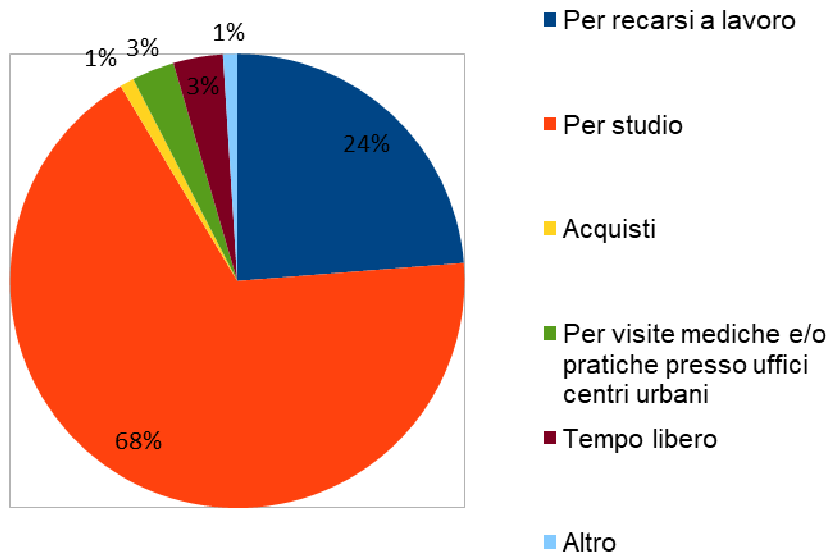


Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Al momento dell'intervista è stato chiesto agli utenti di TFT di specificare il motivo prevalente di utilizzo del servizio. Il grafico 2 mostra che il 92% degli intervistati utilizza il treno per recarsi a lavoro (24%) o per studio (68%), dato in crescita rispetto alla rilevazione 2017 (85,1%) e ancora di più rispetto alla rilevazione 2016 (75%). In calo chi utilizza il servizio per effettuare acquisti (1%) contro il 6% del 2017, e chi lo utilizza per il tempo libero (3%), contro il 5% della rilevazione 2017 e il 12% della rilevazione 2016. Il 3% usa il treno per visite mediche e pratiche, in leggera crescita rispetto al 2,5% dell'anno precedente.

Grafico 2. Motivazioni di utilizzo del servizio





TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

La tabella 2 mostra le motivazioni di utilizzo in base all'età. Dai dati si evince che fino a 65 anni il motivo principale e quasi esclusivo di utilizzo è lo studio/lavoro, mentre tempo libero (50%), visite mediche e pratiche presso uffici (25%), nonché acquisti (8,3%) divengono le motivazioni principali di utilizzo dopo i 65 anni.

Tab. 2. Motivazioni di utilizzo del servizio in base all'età

	Età						
	Fino a 18 anni	19-25 anni	26-35 anni	36-45 anni	46-55 anni	56-65 anni	Oltre i 65 anni
Per recarsi a lavoro	2,0%	5,6%	30,0%	66,7%	71,4%	100,0%	0,0%
Per studio	98,0%	94,4%	60,0%	26,7%	20,0%	0,0%	0,0%
Acquisti	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	8,3%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	5,7%	0,0%	25,0%
Tempo libero	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Altro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

I dati della tabella 3, che analizza l'uso secondo la condizione professionale, confermano ó come è ovvio ó che i lavoratori e gli studenti utilizzano il servizio quasi esclusivamente per motivi legati a studio/lavoro, mentre i pensionati per effettuare acquisti e per il tempo libero. La tabella dimostra inoltre come le varie categorie di utenti utilizzino il treno per più motivi, infatti i totali sono superiori al 100%, fatto positivo perché ó probabilmente grazie all'abbonamento ó il servizio è utile per più òusciteò da casa e serve a limitare l'uso dell'automobile privata.

Tab. 3. Motivazioni di utilizzo del servizio per professione

Professione
-------------



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
 Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
 REA 141265  
 Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
 C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

	lavoratore autonomo	Commerciante Esercente artigiano	Impiegato	Insegnante	Operaio commesso	Studente	Casalinga	Pensionato	Totale
Per recarsi a lavoro	80,0%	85,7%		50,0%	58,3%	3,4%	13,3%	0,0%	23,7%
Per studio	20,0%	0,0%	8,7%	50,0%	33,3%	96,6%	73,3%	0,0%	67,7%
Acquisti	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	8,3%	1,0%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	14,3%	4,3%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	25,0%	3,0%
Tempo libero	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	50,0%	3,5%
Altro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	1,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La tabella 4 mostra che, alla domanda sul perché generalmente si sceglie il servizio TFT, il 54,5% (in calo rispetto al 2017) indica come motivazione la convenienza economica. Il dato della velocità nei trasferimenti risulta in calo (34,3% nel 2018, contro il 43,3% nel 2017), mentre è in forte crescita la motivazione dovuta al non avere problemi di parcheggio (32,8% contro il 17,4%). La motivazione della lettura/socializzazione rimane stabile al 12%, mentre emerge il dato in precedenza non rilevato sul mancato possesso di un mezzo proprio (27,3%), che è significativo e che presumibilmente rappresenta solo in parte una scelta consapevole di òdemotorizzazioneö, cosa in atto in molte grandi metropoli del mondo sviluppato.

Tab. 4. Motivazioni della scelta del servizio

	Risposte multiple, val % su tot intervistati
Convenienza economica	54,5%
Velocità dei trasferimenti	34,3%



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A. con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

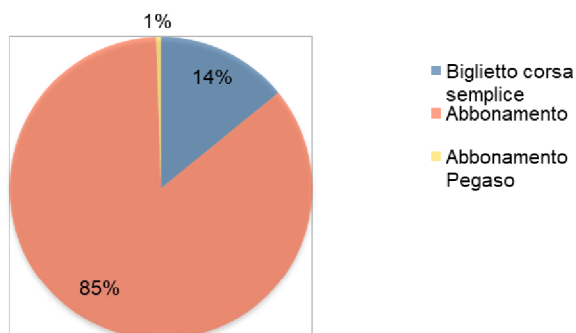
TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Non aver problemi di parcheggi	32,8%
Non possiedo altro mezzo	27,3%
Poter leggere/socializzare	12,6%
Buon livello del servizio offerto	3,0%
Difficoltà a usare altro mezzo	2,5%
Altro	0,5%

## 5. Dati relativi al titolo di viaggio

I dati relativi al titolo di viaggio posseduto (Grafico 3) mostrano una prevalenza dell'abbonamento (85%), contro il 74% della rilevazione 2017, un dato che torna in linea con la rilevazione 2016, che presentava una percentuale dell'84%. Da notare lo scarso uso (1%) del titolo integrato Pegaso che consente l'uso di tutti i mezzi di trasporto in una determinata area, che avendo un prezzo superiore a quello del vettore singolo trova in Toscana un uso limitato a poche aree dove è necessario usare insieme bus e treno.

Grafico 3. Possesso titolo di viaggio



Il grafico 4 mostra anche le percentuali di abbonati e non abbonati in rapporto alla frequenza di utilizzo del mezzo pubblico. Il 98,8% di coloro che usano il treno per almeno 3 volte a settimana ha

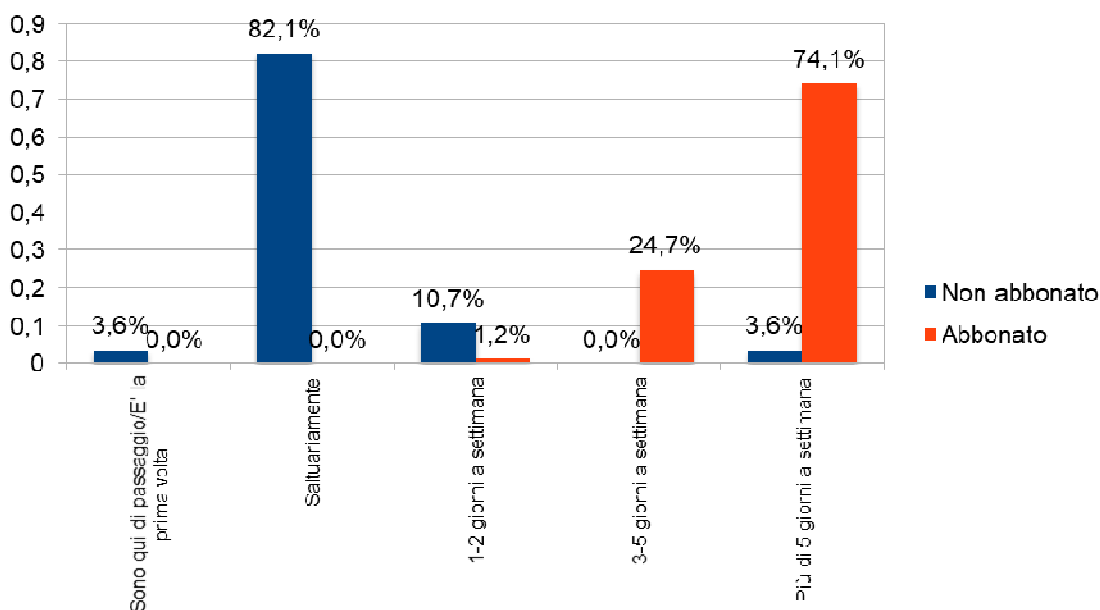


Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

l'abbonamento, mentre chi lo usa per 1-2 giorni ha in genere il biglietto (10,7%, contro l'1,2% di abbonati).

Grafico 4. Possesso abbonamento e frequenza di utilizzo del servizio



La tabella 5 mostra che gli abbonati si spostano prevalentemente per recarsi al lavoro e per studio (97,1% complessivo degli utenti abbonati, di cui il 71,8% per studio e il 25,3% per lavoro), mentre i non abbonati mostrano un più ampio spettro di motivazioni di utilizzo, con prevalenza dei viaggi per studio (42,9%) per visite mediche/pratiche presso uffici (21,4%).

Tab. 5. Possesso dell'abbonamento e motivi di utilizzo del servizio

	Non abbonato	Abbonato
Per recarsi a lavoro	14,3%	25,3%
Per studio	42,9%	71,8%
Acquisti	7,1%	0,0%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	21,4%	0,0%
Tempo libero	10,7%	2,4%





Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
 Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
 REA 141265  
 Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
 C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Altro	3,6%	0,6%
Totale	100,0%	100,0%

I dati sugli utilizzatori abituali, suddivisi per abbonati e non abbonati (Tabella 6), mostrano che le percentuali più alte di non abbonati, tra coloro che utilizzano il servizio tutti i giorni, si riscontrano nella fascia di età 26-35 anni (14,3%) e come professione tra le casalinghe (11,1%). Considerando che l'abbonamento è molto più economico del biglietto, si può presumere che si tratti di persone che stanno usando il treno tutti i giorni per un periodo di tempo limitato a meno di un mese.

Tab. 6. Caratteristiche degli utilizzatori abituali, suddivisi per abbonati e non abbonati

		Non abbonato	Abbonato	Totale
Genere	Uomo	1,5%	98,5%	100,0%
	Donna	0,0%	100,0%	100,0%
Età	Fino a 18 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	19-25 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	26-35 anni	14,3%	85,7%	100,0%
	36-45 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	46-55 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	56-65 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	Oltre i 65 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	Professione	lavoratore autonomo	0,0%	100,0%
	Commerciante/esercente/artigiano	0,0%	100,0%	100,0%
	Impiegato	0,0%	100,0%	100,0%
	Insegnante	0,0%	100,0%	100,0%
	Operaio/comMESSO	0,0%	100,0%	100,0%
	Studente	0,0%	100,0%	100,0%
	Casalinga	11,1%	88,9%	100,0%
	Pensionato	0,0%	100,0%	100,0%



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
 con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

I dati demografici relativi all'intero campione intervistato, suddiviso tra abbonati e non abbonati (Tabella 7), mostrano invece che le percentuali di abbonati salgono, rispetto alla media generale (85% degli intervistati), tra i giovani fino a 18 anni (98%), nella fascia di età 56-65 anni (100%) e tra gli insegnanti (100%). Significativo anche il dato degli studenti (90,5%) e degli impiegati e operai/commessi (oltre il 91%).

Tab. 7. Totale intervistati suddivisi per abbonati e non abbonati

		Non abbonato	Abbonato	Totale
Genere	Uomo	15,2%	84,8%	100,0%
	Donna	13,1%	86,9%	100,0%
Età	Fino a 18 anni	2,0%	98,0%	100,0%
	19-25 anni	13,9%	86,1%	100,0%
	26-35 anni	10,0%	90,0%	100,0%
	36-45 anni	13,3%	86,7%	100,0%
	46-55 anni	17,1%	82,9%	100,0%
	56-65 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	Oltre i 65 anni	66,7%	33,3%	100,0%
	Professione	lavoratore autonomo	20,0%	80,0%
Commerciante/esercente/artigiano		42,9%	57,1%	100,0%
Impiegato		8,7%	91,3%	100,0%
Insegnante		0,0%	100,0%	100,0%
Operaio/comMESSO		8,3%	91,7%	100,0%
Studente		9,5%	90,5%	100,0%
Casalinga		13,3%	86,7%	100,0%
Pensionato		66,7%	33,3%	100,0%

## 6. Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

Alla domanda sugli aspetti del servizio ritenuti più importanti (Tabella 8), il 77,3% degli utenti ha indicato come prioritaria la regolarità/puntualità (dato in calo rispetto all'81,1% del 2017), seguita



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

da sicurezza (80,3% complessivo tra sicurezza a bordo e sicurezza del viaggio), pulizia (19,7%), coincidenza con altre linee di trasporto (11,1%).

Tab. 8. Aspetti del servizio giudicati prioritari dall'utenza

Sicurezza a bordo (furti, molestie)	34,3%
Sicurezza del viaggio (prudenza alla guida)	46,0%
Regolarità e puntualità	77,3%
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,...	11,1%
Pulizia	19,7%
Comfort dei mezzi	3,0%
Informazioni alla clientela	4,0%
Reperibilità titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti,...	1,0%

## 7. La soddisfazione degli utenti

La soddisfazione degli utenti è stata sondata attraverso un'indagine che ha previsto per ciascun indicatore di qualità valori che vanno da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto).

La Tabella 9 evidenzia la percezione dei vari aspetti del servizio e la relativa soddisfazione<sup>2</sup>, con una variabilità abbastanza bassa in un *range* di valori poco oltre metà della scala. I dati mettono comunque in evidenza, come punti di forza nella soddisfazione dell'utenza, la sicurezza del viaggio intesa come *safety* e la sicurezza a bordo intesa come *security*, inoltre l'attenzione all'ambiente e la regolarità delle corse. I valori più bassi di soddisfazione si sono invece registrati sull'informazione alle fermate, sulla pulizia e la climatizzazione dei mezzi, e, in ultima posizione, nella coincidenza con gli altri mezzi di trasporto, un problema generale delle reti su ferro e su gomma in Toscana, in cui non si sono mai realizzati interventi complessivi di raccordo delle reti di trasporto.

<sup>2</sup> Le cifre sono cambiate rispetto al 2017, utilizzando ora una scala di 10 anziché di 5.





Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Tab. 9. Livello di soddisfazione media. Per ciascun indicatore è riportato il livello di soddisfazione media (scala 1-10, escluse le non risposte)

	Media
<i>Sicurezza del viaggio (prudenza di guida, affidabilità e sicurezza dei mezzi)</i>	6,86
<i>Sicurezza a bordo (furti, molestie, aggressioni etc)</i>	6,65
<i>Attenzione all'ambiente</i>	6,58
<i>Regolarità (in termini di rispetto delle corse e puntualità)</i>	6,35
<i>Informazione web-mobile</i>	6,2
<i>Frequenza delle corse</i>	6,19
<i>Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni</i>	6,15
<i>Affollamento dei mezzi</i>	6,11
<i>Professionalità e cortesia del personale a bordo</i>	6,09
<i>Informazioni telefoniche/numero verde</i>	6,07
<i>Informazione a bordo</i>	6,06
<i>Professionalità e cortesia del personale a terra</i>	6,05
<i>Capillarità/estensione territoriale del servizio</i>	6,02
<i>Comfort degli autobus (comodità seduta)</i>	6,01
<i>Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita</i>	6,01
<i>Fascia oraria del servizio</i>	5,98
<i>Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici/visivi)</i>	5,95
<i>Informazione alle fermate</i>	5,94
<i>Pulizia e igiene a bordo e dei mezzi</i>	5,93
<i>Climatizzazione dei mezzi</i>	5,89
<i>Coincidenza ed interscambi con altri mezzi di trasporto</i>	5,67

Come risulta dalla Tabella 10, il 79,3% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio di trasporto, cifra ottenuta aggregando 5 modalità di risposta (da 6 a 10). Il 10,1% dell'utenza si dichiara insoddisfatto del servizio (considerando le risposte da 1 a 4), mentre il 10,6% ha indicato la risposta 5 a metà esatta della scala. La differenza fra abbonati e non



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

abbonati mette in evidenza una minore soddisfazione dei primi, che evidentemente hanno più a che fare con le disfunzioni occasionali del servizio, utilizzandolo un maggior numero di volte. Le risposte da 6 a 10 riguardano l'82,1% dei non abbonati e il 78,9% degli abbonati. Per questi ultimi la maggiore percentuale di risposte si è avuta sul punto 6, mentre per i non abbonati si è avuta sul punto 7, il successivo nella scala di soddisfazione.

Tab. 10. Livello di soddisfazione generale in base al titolo di viaggio posseduto

	Non abbonato	Abbonato	Totale
1=Per niente soddisfatto	0,0%	1,2%	1,0%
2	3,6%	2,4%	2,5%
3	0,0%	1,8%	1,5%
4	7,1%	4,7%	5,1%
5	7,1%	11,2%	10,6%
6	28,6%	51,8%	48,5%
7	35,7%	17,6%	20,2%
8	10,7%	7,1%	7,6%
9	0,0%	0,6%	0,5%
10=Pienamente soddisfatto	7,1%	1,8%	2,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

La tabella 11 mostra che, rispetto alla percentuale generale (79,1%), il livello di soddisfazione risulta più alto nelle fasce di età 56-65 anni (100%) e fino a 18 anni (84%). Riguardo alla professione, mostrano la percentuale più alta i pensionati (91,7%), e la percentuale più bassa gli insegnanti (62,5%) e le casalinghe (60%).

Tab. 11. Soddisfazione generale in base al profilo degli intervistati

	Insoddisfatti	Soddisfazione generale	Totale
--	---------------	------------------------	--------



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Genere	Uomo	20,2%	79,8%	100,0%
	Donna	21,2%	78,8%	100,0%
	Totale	20,7%	79,3%	100,0%
Età	Fino a 18 anni	16,0%	84,0%	100,0%
	19-25 anni	26,4%	73,6%	100,0%
	26-35 anni	20,0%	80,0%	100,0%
	36-45 anni	26,7%	73,3%	100,0%
	46-55 anni	20,0%	80,0%	100,0%
	56-65 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	Oltre i 65 anni	8,3%	91,7%	100,0%
	Totale	20,7%	79,3%	100,0%
Professione	Lavoratore autonomo	20,0%	80,0%	100,0%
	Commerciante/esercente/artigiano	14,3%	85,7%	100,0%
	Impiegato	17,4%	82,6%	100,0%
	Insegnante	37,5%	62,5%	100,0%
	Operaio/comMESSO	16,7%	83,3%	100,0%
	Studente	19,8%	80,2%	100,0%
	Casalinga	40,0%	60,0%	100,0%
	Pensionato	8,3%	91,7%	100,0%
	Totale	20,7%	79,3%	100,0%

## 8. *L'indice sintetico di qualità*

Gli indicatori di qualità sono stati aggregati in 9 macro-indicatori, riportati nella tabella 12, con le aggregazioni seguenti:

### Sicurezza

#### *D6\_1 Sicurezza del viaggio*



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

<b><i>D7_2 Sicurezza a bordo</i></b>
<b><u>Regolarità/organizzazione</u></b> <b><i>D6_3 Regolarità</i></b> <b><i>D6_4 Frequenza delle corse</i></b> <b><i>D6_5 Capillarità/estensione territoriale del servizio</i></b> <b><i>D6_6 Fascia oraria del servizio</i></b>
<b><u>Pulizia Mezzi/fermata</u></b> <b><i>D6_7 Pulizia e igiene a bordo dei mezzi</i></b>
<b><u>Comfort</u></b> <b><i>D6_8 Comfort degli autobus</i></b> <b><i>D6_9 Climatizzazione dei mezzi</i></b> <b><i>D6_10 Affollamento dei mezzi</i></b> <b><i>D6_11 Accessibilità ai mezzi</i></b>
<b><u>Comportamento del personale</u></b> <b><i>D6_12 Professionalità e cortesia del personale a bordo</i></b> <b><i>D6_13 Professionalità e cortesia del personale a terra</i></b>
<b><u>Servizio Commerciale</u></b> <b><i>D6_14 Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita</i></b>
<b><u>Informazione alla clientela</u></b> <b><i>D6_15 Informazioni a bordo</i></b> <b><i>D6_16 Informazioni web-mobile</i></b> <b><i>D6_17 Informazioni alle fermate</i></b> <b><i>D6_18 Informazioni telefoniche/numero verde</i></b> <b><i>D6_19 Informazioni alle biglietterie aziendali e autostazioni</i></b>
<b><u>Integrazione modale</u></b> <b><i>D6_20 Coincidenza e interscambio con altri mezzi di trasporto</i></b>
<b><u>Attenzione all'ambiente</u></b> <b><i>D6_21 Riduzione inquinamento</i></b>

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo i valori da 10 alla risposta 1 (per niente soddisfatto) fino a 100 alla risposta 10 (pienamente soddisfatto). L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (9).

L'indice è pari a **61** su una scala che va da 0 a 100, analogo a quello della rilevazione del 2017, che però era divisa in 11 indicatori (sicurezza, regolarità del servizio, pulizia, comfort, servizi



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

per i disabili, informazioni alla clientela, aspetti relazionali e di comunicazione, servizio commerciale, integrazione modale, attenzione all'ambiente, servizi aggiuntivi).

Tab. 12. Soddisfazione media relativa ai macro-indicatori

	<b>Soddisfazione ANNO 2018</b>	<b>Soddisfazione ANNO 2017</b>
<i>Sicurezza</i>	68	64
<i>Regolarità/organizzazione</i>	61	60
<i>Pulizia mezzi/fermata</i>	59	60
<i>Comfort</i>	60	60
<i>Comportamento del personale</i>	61	62
<i>Servizio commerciale</i>	60	64
<i>Informazione alla clientela</i>	61	58
<i>Integrazione Modale</i>	57	56
<i>Attenzione all'ambiente</i>	66	68

## 9. La mappa della qualità percepita

La mappa della qualità percepita è stata elaborata riportando, per alcuni indicatori, la posizione rispetto all'**importanza attribuita** (percentuale di intervistati che hanno ritenuto tale indicatore tra i più importanti in un servizio di trasporto) e alla **soddisfazione media** (tabella 14).

Tab. 14. Importanza e soddisfazione relative ai diversi fattori

	<i>Importanza</i>	<i>Soddisfazione</i>
<i>Sicurezza a bordo</i>	34	69
<i>Sicurezza del viaggio</i>	46	67
<i>Regolarità e puntualità</i>	77	61



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516





Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Coincidenza con le altre linee autobus, treno,...	11	57
Pulizia	20	59
Comfort dei mezzi	3	60
Informazioni alla clientela	4	61
Reperibilità titoli di viaggio	1	60

Collocando i fattori sulla figura 1, otteniamo una mappa ove il quadrante in alto a destra vede buoni livelli di soddisfazione, parallelamente a una forte importanza attribuita: individua l'**area obiettivo**. Per questo quadrante, è necessaria una strategia di presidio, volta al mantenimento dell'attuale situazione. I fattori di questo quadrante sono la sicurezza a bordo e la sicurezza del viaggio.

Il quadrante in basso a sinistra, **area di attenzione**, dovrebbe essere soggetto di politiche di miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è inferiore alla media; nonostante le valutazioni più basse, a questi parametri non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata dagli utenti. In questo quadrante si collocano i fattori di informazioni alla clientela, comfort, pulizia, coincidenza con altri mezzi e la reperibilità del titolo di viaggio.

Infine il quadrante in basso a destra individua un'**area critica**, caratterizzata da una importanza elevata e una soddisfazione più bassa della media. Il fattore che si vi posiziona è la regolarità/puntualità.

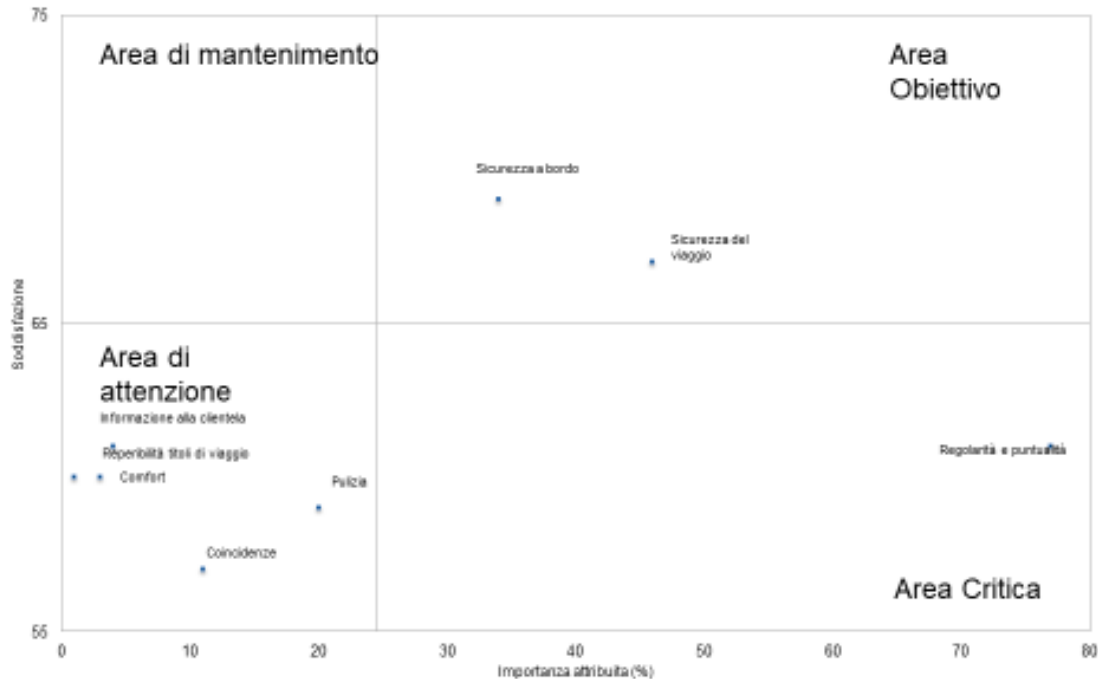
Rispetto alla rilevazione precedente, non vi sono fattori in area di mantenimento, mentre nel 2017, con fattori diversi nella rilevazione, vi si trovavano l'attenzione all'ambiente e il servizio commerciale. Rispetto allo scorso anno, è rimasta nell'area obiettivo la sicurezza, come è rimasta nell'area critica la regolarità e puntualità.

Figura 1. Mappa della qualità percepita



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.  
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516

Anno 2018



### 10. Riflessioni e strategia per il futuro

TFT ha rinnovato anche quest'anno l'impegno a sondare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio offerto dall'Azienda attraverso un'indagine di *Customer satisfaction*.

Le risposte delineano una fotografia dell'utenza che presenta molte riconferme ma anche alcune novità rispetto al 2017. In particolare, si devono sottolineare:

- Il campione intervistato: nel campione intervistato, si è risolto il disequilibrio di genere a favore delle donne nell'uso del trasporto pubblico, nella rilevazione del 2017 il 67,2% erano donne, il 32,8% erano uomini. Nella rilevazione 2018, invece, si è ottenuta una rilevazione divisa equamente al 50%.

I dati restituiscono l'immagine di un'utenza a maggioranza giovane, il 61,7% dell'utenza si concentra nella fascia fino a 25 anni. È significativo il fatto che il 36,4% dell'utenza, blocco in assoluto più consistente, riguarda i giovani fra 19 e 25, quindi coloro che hanno la possibilità di guidare l'auto continuano a usare il mezzo pubblico per scelta, cosa virtuosa e importante che fa auspicare un cambio di mentalità.



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Mentre nel 2017 i lavoratori nel loro complesso rappresentavano la maggioranza degli utenti, sebbene in forte calo rispetto al 2016, il dato del 2018 porta gli studenti al 58,6%, in maggioranza quindi rispetto a tutte le altre categorie.

- Frequenza, motivazioni di utilizzo, titolo di viaggio: i dati mostrano una forte fidelizzazione dell'utenza del treno TFT. Il 64,1% ha dichiarato di usare il treno per oltre 5 giorni a settimana, un altro 21,2% per 3-5 giorni a settimana, complessivamente si tratta dell'85,3%, una percentuale molto alta, che corrisponde all'85% degli abbonati, mentre soltanto un 14% ha il biglietto. La convenienza economica è quindi principale motivo della scelta del servizio (54,5% degli intervistati), visto che l'abbonamento costa in rapporto molto meno rispetto al biglietto.

- La soddisfazione degli utenti: il livello di soddisfazione generale appare alto (79%) ma in calo rispetto al 2017 (85%). Il metodo di rilevazione è cambiato, con una votazione su dieci numeri (da 1 = per niente soddisfatto a 10 = pienamente soddisfatto), rispetto a 5 fasce (per niente soddisfatto, poco soddisfatto, abbastanza soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto), il che può avere alterato il risultato finali. Considerando però che nel 2016 il livello di soddisfazione, misurato con gli stessi criteri del 2017, era al 92%, occorre riflettere sul perché di tale flessione e sulle possibili strategie per il futuro.

L'elemento di maggiore criticità continua ad essere quello relativo alla regolarità/puntualità del servizio, aspetto a cui gli utenti attribuiscono una importanza prioritaria ma su cui esprimono un indice di soddisfazione più basso della media, anche se in linea con il dato dell'anno precedente.

Si ritiene che l'obiettivo più importante di medio periodo sia quello di aumentare il fattore regolarità/puntualità, facendolo passare dall'area critica all'area obiettivo, anche se in caso di ritardi non è facile intervenire sulle ferrovie a binario unico; dall'altra parte, occorre monitorare alcuni fattori, come quelli della pulizia e delle coincidenze, che uniscono più bassi livelli di soddisfazione a una significativa importanza attribuita, con il rischio che possano divenire fattori critici nella valutazione complessiva del servizio.

