



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

## ***Indagine 2022 sulla soddisfazione dei clienti della rete TFT – Trasporto Ferroviario Toscano***

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

L'indagine ha voluto rilevare il servizio TFT considerando:

- il grado di soddisfazione dei clienti riguardo al servizio offerto;
- il grado di soddisfazione secondo la frequenza divisa in alta e bassa;
- i fattori che determinano tale livello di soddisfazione;
- la qualità percepita rispetto ai singoli indicatori pubblicati nella carta dei SERVIZI DI TFT;
- il livello d'importanza attribuito dall'intervistato ai macrofattori monitorati.

### ***2. Metodologia***

Le opinioni della clientela del servizio TFT della provincia di Arezzo sono state rilevate attraverso 200 interviste faccia a faccia, condotte nel mese di novembre/dicembre 2022 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.



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
 Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
 REA 141265  
 Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
 C.F. e P.I. 01816540510  
 trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
 Scopo della certificazione:  
 Progettazione ed erogazione di servizi di  
 trasporto pubblico locale

### 3. Il campione intervistato

L'analisi relativa alla soddisfazione espressa dai clienti della rete TFT per il 2022 è stata condotta su un campione di 200 passeggeri, distribuiti nelle due linee Arezzo-Pratovecchio-Stia e Arezzo-Sinalunga. L'indagine ha esaminato il profilo sociale dell'utenza, la frequenza di utilizzo del servizio di trasporto, le motivazioni e il grado di soddisfazione.

I passeggeri sono composti per il 60% da donne. La maggior parte dei clienti (59,5%) ha un'età inferiore ai 26 anni. Le fasce d'età successive (26-35 e 35-45 anni) costituiscono un ulteriore 24% di passeggeri, mentre il rimanente 16% ha un'età superiore ai 45 anni.

Gli studenti concorrono per il 54% dell'utenza mentre i lavoratori rappresentano il 23%, in calo rispetto all'analogo dato del 2021 (34%). Tra questi, le componenti maggiormente rappresentate sono gli impiegati (14,5%) e gli operai (12,5%). Considerando le persone non attive sul mercato del lavoro, i pensionati sono il 5%, i disoccupati il 3,5% e le casalinghe appena lo 0,5%.

Il 73% dell'utenza è in possesso dell'abbonamento, estremamente diffuso tra studentesse e studenti e tra impiegati e operai. E' inoltre maggiormente utilizzato tra i giovani sino a 18 anni (95%) e tra coloro con un'età più matura (ha l'abbonamento il 78% tra chi ha 46-55 anni e l'82% tra chi ha un'età compresa tra 56 e 65(anni).

**Tabella 1.**

		% di casi
Genere	Donna	59,5%
	Uomo	40,5%
	Totale	100,0%
Età	Fino a 18 anni	44,0%
	19-25	15,5%
	26-35	11,0%
	36-45	13,0%
	46-55	7,0%
	56-65	5,5%
	Oltre 65	4,0%
	Totale	100,0%
Occupazione attuale	Lavoratore autonomo	6,5%
	Commerciante/artigiano	1,0%
	Dirigente/funzionario/quadro	1,0%
	Impiegato	12,0%
	Insegnante	2,5%
	Operaio/comMESSO	12,5%
	Studente	54,0%
	Casalinga/o	0,5%
	Pensionata/o	5,0%
	Totale parziale	95,0%
	Disoccupato	3,5%
	Altro	1,5%
	Totale	100,0%



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it

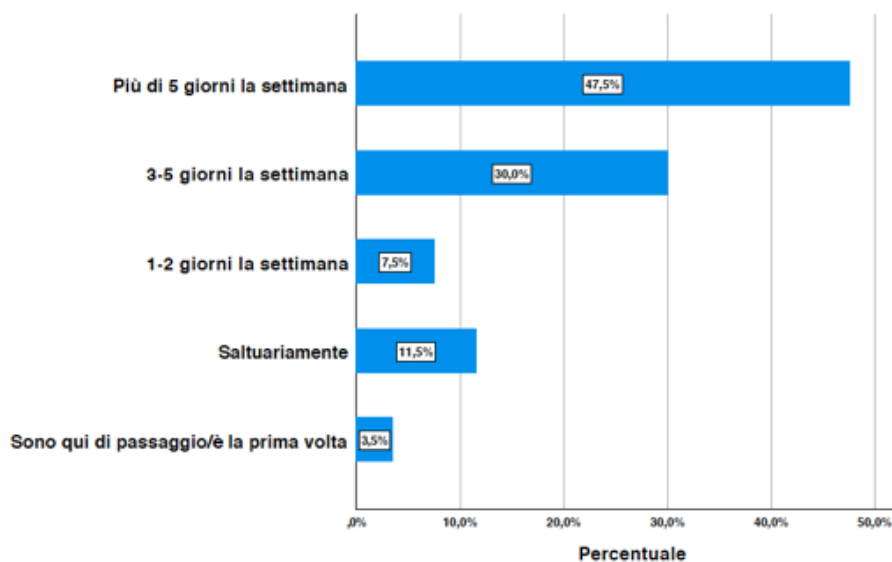


UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale

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

La maggioranza relativa degli intervistati (47%) utilizza il treno più di cinque giorni la settimana, ed un ulteriore 30,0% segnala una frequenza di 3-5 giorni la settimana, mentre solo l'11% ne fa un utilizzo saltuario (Figura 1). L'abbonamento è ovviamente maggiormente diffuso tra i passeggeri abituali: tra chi ha l'abbonamento il 63% usa il treno più di cinque giorni la settimana e il 35% tra 3 e 5 giorni la settimana.

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



Le trasformazioni indotte dalla crisi pandemica sono evidenti se si osservano le finalità di utilizzo del servizio di mobilità individuale negli ultimi quattro anni (Tab. 2). Le limitazioni alla mobilità introdotte dalla didattica a distanza avevano contratto la mobilità per studio nel 2020, ora tornata essenzialmente ai livelli precedenti (il 50,5%). Viceversa, l'impatto del lavoro "agile" trova uno stabile riscontro nella trasformazione di questo tipo di mobilità. Infatti, la mobilità lavorativa si contrae ulteriormente, concorrendo nel 2022 per il 31%. Al contrario, si espande la quota di coloro che utilizza il treno per il tempo libero, che sale all'8,5%. Rimane contenuto l'utilizzo della linea ferroviaria per effettuare acquisti (2,0%) e per pratiche amministrative o visite mediche (4,5%).



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

**Tabella 2. Finalità di utilizzo usuale del servizio (valori %) e confronto con anni precedenti**

<b>Finalità del servizio</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Studio	53,0	44,8	50,5	50,5
Recarsi a lavoro	36,0	47,7	37,0	31,0
Turismo	1,0	-	1	0,5
Effettuare acquisti	5,0	1,5	3	2,0
Visite mediche e/o pratiche presso uffici centro urbano	1,0	2,5	5,5	4,5
Tempo libero	4,0	3,5	3,5	8,5
Altro	-	-	-	3,0



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
 Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
 REA 141265  
 Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
 C.F. e P.I. 01816540510  
 trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
 Scopo della certificazione:  
 Progettazione ed erogazione di servizi di  
 trasporto pubblico locale

Le finalità di mobilità rilevate sono ovviamente diverse secondo la composizione per età dell'utenza: la mobilità per studio è prevalente (94%) nella fascia d'età sino a 18 anni, e significativa (52%) tra i 18 e 25 anni, mentre quella per lavoro si incrementa al crescere dell'età, con un valore massimo (82%) nella classe 56-65 anni. La mobilità per altri motivi (acquisti, visite mediche) è concentrata tra la classe di età più avanzata, mentre per il tempo libero è pressoché costante tra le varie fasce d'età adulta (Tab. 3).

**Tabella 3. Finalità di utilizzo del treno per età (valori %)**

	Età (in anni)							Totale
	Fino a 18 anni	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Oltre 65	
Lavoro	0,0%	29,0%	59,1%	73,1%	85,7%	81,8%	0,0%	31,0%
Studio	94,3%	51,6%	4,5%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	50,5%
Turismo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,5%
Acquisti	0,0%	0,0%	4,5%	3,8%	0,0%	9,1%	12,5%	2,0%
Visite mediche-uffici	0,0%	3,2%	13,6%	3,8%	0,0%	0,0%	50,0%	4,5%
Tempo libero	4,5%	12,9%	9,1%	11,5%	14,3%	9,1%	12,5%	8,5%
Altro	1,1%	3,2%	9,1%	3,8%	0,0%	0,0%	12,5%	3,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quale motivazione sostiene la scelta dei clienti di utilizzare il mezzo pubblico rispetto a quello privato? Non sorprende che, vista la forte presenza di studentesse e studenti tra la clientela, l'assenza di un mezzo alternativo sia la motivazione principale, riportata dal 52% degli intervistati in complesso, e dal 73% di chi ha un'età sino a 18 anni. Segue la convenienza economica, indicata dal 43% dei passeggeri intervistati, ed in particolare tra impiegati (50%) e operai (60%) rispetto agli studenti (39%). In quarto luogo viene citata la difficoltà ad impiegare un mezzo alternativo, riportata dal 26% degli intervistati. Non avere problemi di parcheggio è indicato dal 20% dei clienti, con un picco del 58% tra gli impiegati. La velocità dei trasferimenti è segnalata dal 16% del campione, ed apprezzata in particolare tra gli utenti più giovani, mentre la convenienza economica è indicata maggiormente nelle fasce d'età più adulte (Tab. 4).



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
 Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
 REA 141265  
 Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
 C.F. e P.I. 01816540510  
 trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
 Scopo della certificazione:  
 Progettazione ed erogazione di servizi di  
 trasporto pubblico locale

**Tabella 3bis. Finalità di utilizzo per professione (valori %)**

	Occupazione attuale											Totale
	Lavoratore autonomo	Commerciante/ artigiano	Dirigente/ funzionario / quadro	Impiegato	Insegnante	Operaio/ commesso	Studente	Casalinga	Pensionata/o	Disoccupato	Altro	
Lavoro	61,5%	100,0%	100,0%	83,3%	100,0%	72,0%	0,9%	0,0%	0,0%	42,9%	100%	31,0%
Studio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	93,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,5%
Turismo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Acquisti	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	100,0%	20,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Visite mediche-uffici	7,7%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	40,0%	14,3%	0,0%	4,5%
Tempo libero	30,8%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	12,0%	3,7%	0,0%	20,0%	28,6%	0,0%	8,5%
Altro	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	4,0%	1,9%	0,0%	10,0%	14,3%	0,0%	3,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100,0%

**Tabella 4. Motivazioni della scelta del servizio (% sui casi) e confronto con anni precedenti**

	2020	2021	2022
Convenienza economica	52,2	46,5	43,5
Non possiedo altro mezzo	31,3	33,0	52,5
Poter leggere/socializzare	11,9	9,5	10,5
Buon livello del servizio offerto	2,5	11,5	14,5
Velocità dei trasferimenti	35,8	32,5	16,5
Non aver problemi di parcheggio	25,4	25,0	20,5
Difficoltà a usare altro mezzo	2,0	5,5	26,5

In complesso, il profilo dei clienti TFT segnala l'importanza dell'utenza abituale la cui composizione rivela la forte presenza di studentesse e studenti, mentre i lavoratori si contraggono al 31%. Da segnalare la forte crescita dell'utilizzo per il tempo libero. Si è osservata una significativa diffusione dell'abbonamento. Le motivazioni della scelta della ferrovia in alternativa ad altri mezzi di trasporto si riconducono alla convenienza economica, l'assenza di alternative e l'evitare il parcheggio.



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it

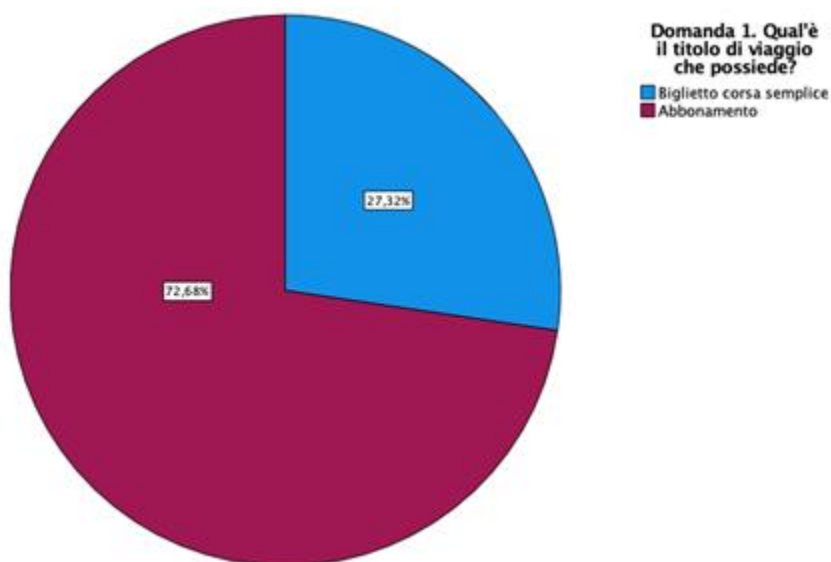


UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

## 5. Dati relativi al titolo di viaggio

L'abbonamento è posseduto dal 73 % dei passeggeri in particolare da Studenti ed Impiegati/Operai.

**Grafico 2. Possesso titolo di viaggio**



La clientela è costituita da utenti abituali:

Il 47% più di 5 giorni alla settimana ed il 30% utilizza il treno 3/5 giorni alla settimana.



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

**Tabella 5.**

Per quale motivo lei utilizza abitualmente il treno?		Biglietto corsa semplice	Abbonamento
		% di casi	% di casi
Lavoro		26,4%	33,3%
Studio		17,0%	63,1%
Turismo		1,9%	0,0%
Acquisti		7,5%	0,0%
Visite mediche-uffici		15,1%	0,7%
Tempo libero		24,5%	1,4%
Altro		7,5%	1,4%
Totale		100,0%	100,0%

L'utilizzo del treno per lavoro è associato ovviamente ad età matura mentre quella per studio a passeggeri più giovani. L'utilizzo per il tempo libero è più frequente tra i lavoratori autonomi ed i pensionati.





TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
 Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
 REA 141265  
 Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
 C.F. e P.I. 01816540510  
 trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
 Scopo della certificazione:  
 Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale

**Tabella 6.**

	Occupazione attuale											Totale
	Lavoratore autonomo	Commerciante/ artigiano	Dirigente/ funzionario / quadro	Impiegato	Insegnante	Operaio/ commesso	Studente	Casalinga	Pensionata/o	Disoccupato	Altro	
Lavoro	61,5%	100,0%	100,0%	83,3%	100,0%	72,0%	0,9%	0,0%	0,0%	42,9%	100%	31,0%
Studio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	93,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,5%
Turismo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Acquisti	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	100,0%	20,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Visite mediche-uffici	7,7%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	40,0%	14,3%	0,0%	4,5%
Tempo libero	30,8%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	12,0%	3,7%	0,0%	20,0%	28,6%	0,0%	8,5%
Altro	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	4,0%	1,9%	0,0%	10,0%	14,3%	0,0%	3,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100,0%

**Tabella 7.**

	Età (in anni)							Totale
	Fino a 18 anni	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Oltre 65	
Lavoro	0,0%	29,0%	59,1%	73,1%	85,7%	81,8%	0,0%	31,0%
Studio	94,3%	51,6%	4,5%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	50,5%
Turismo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,5%
Acquisti	0,0%	0,0%	4,5%	3,8%	0,0%	9,1%	12,5%	2,0%
Visite mediche-uffici	0,0%	3,2%	13,6%	3,8%	0,0%	0,0%	50,0%	4,5%
Tempo libero	4,5%	12,9%	9,1%	11,5%	14,3%	9,1%	12,5%	8,5%
Altro	1,1%	3,2%	9,1%	3,8%	0,0%	0,0%	12,5%	3,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Motivazioni della scelta di utilizzare il treno.*

Il treno viene prevalentemente scelto per l'assenza di altro mezzo di mobilità (gli studenti) e per la convenienza economica. Significativa è anche la motivazione legata all'assenza di problemi di parcheggio dell'auto privata e alla velocità dei trasferimenti



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
 Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
 REA 141265  
 Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
 C.F. e P.I. 01816540510  
 trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
 Scopo della certificazione:  
 Progettazione ed erogazione di servizi di  
 trasporto pubblico locale

**Tabella 8.**

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
Velocità trasferimenti	33	8,9%	16,5%
Convenienza economica	87	23,6%	43,5%
Poter leggere/socializzare	21	5,7%	10,5%
Non avere problemi di parcheggio	41	11,1%	20,5%
Non possiedo altro mezzo	105	28,5%	52,5%
Difficoltà a usare altro mezzo	53	14,4%	26,5%
Buon livello del servizio offerto	29	7,9%	14,5%
<b>Totale</b>	<b>369</b>	<b>100,0%</b>	<b>184,5%</b>

## 6. Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

Alla domanda sugli aspetti del servizio ritenuti più importanti (Tabella 9), il 56% degli intervistati ha indicato la regolarità/puntualità, seguita da sicurezza a bordo (46,5%) e sicurezza del viaggio (23,2%).

**Tabella 9. Aspetti del servizio giudicati prioritari dall'utenza**

	% di casi
Sicurezza a bordo (furti, molestie)	46,5%
Sicurezza del viaggio (prudenza nella guida)	23,2%
Regolarità e puntualità	56,1%
Frequenza delle corse	19,7%
Coincidenza con altre linee autobus, treno	9,6%
Pulizia	15,2%
Confort dei mezzi	15,7%
Informazioni alla clientela	2,5%
Reperibilità biglietti, abbonamenti	3,0%



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

## 7. La soddisfazione degli utenti

La valutazione del livello di soddisfazione generale espressa dell'utenza per i servizi TFT è stata misurata considerando le risposte espresse su una scala compresa tra 1 (per niente soddisfatto) e 10 (pienamente soddisfatto), riaggregando quindi le risposte tra 1 e 5 come insoddisfatti e tra 6 e 10 come soddisfatti. Il 94,3% degli intervistati esprime nel 2022 piena soddisfazione, un valore elevato e sostanzialmente in linea con quello rilevato l'anno precedente. Nell'ultimo anno il livello di soddisfazione è leggermente più alto tra i non abbonati rispetto agli abbonati. L'indice di soddisfazione netta (calcolato come differenza tra la percentuale degli utenti completamente soddisfatti e la percentuale degli insoddisfatti) si attesta nel 2022 a 88,6% (Tabella 10).

Tale elevato livello di soddisfazione appare omogeneamente diffuso tra i vari segmenti di utenza, presentando solo modeste oscillazioni secondo profilo dei clienti, come indicato nella Tabella 10.

**Tabella 10. Soddisfazione complessiva per il servizio (valori %) e confronto con anni precedenti**

	2021			2022		
	Non Abbonati	Abbonati	Totale	Non abbonato	Abbonato	Totale
Insoddisfatti	4,7	3,2	3,5	3,8	6,4	5,7
Soddisfazione generale	95,3	96,8	96,5	96,2	93,6	94,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
 Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
 REA 141265  
 Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
 C.F. e P.I. 01816540510  
 trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
 Scopo della certificazione:  
 Progettazione ed erogazione di servizi di  
 trasporto pubblico locale

Riguardo il genere della clientela, appaiono meno soddisfatti le donne (92,4%) rispetto agli uomini (95,1%) mentre considerando l'età risultano meno soddisfatti coloro nella classe d'età 56-65 anni (91%). Per contro, i livelli più alti di soddisfazione sono espressi nella classe d'età 26-35 anni (100%) e tra i giovani sino a 18 anni (98,7%). Esaminando la collocazione professionale dei clienti, leggermente meno soddisfatti risultano impiegati, operai e studenti. Va segnalato che osserviamo differenze minime, ed entro il margine d'errore campionario, che attestano una sostanziale omogeneità di giudizi prevalentemente positivi.

**Tabella 11. Soddisfazione complessiva per il servizio secondo il profilo degli intervistati (valori %)**

		Insoddisfatti	Soddisfatti	Totale
sesso	Donna	7,6%	92,4%	100,0%
	Uomo	4,9%	95,1%	100,0%
	Totale	6,5%	93,5%	100,0%
Età	Fino a 18 anni	8,0%	92,0%	100,0%
	19-25	6,5%	93,5%	100,0%
	26-35	9,1%	90,9%	100,0%
	36-45	0,0%	100,0%	100,0%
	46-55	7,1%	92,9%	100,0%
	56-65	9,1%	90,9%	100,0%
	Oltre 65	0,0%	100,0%	100,0%
	Totale	6,5%	93,5%	100,0%
lavoro	Lavoratore autonomo	7,7%	92,3%	100,0%
	Commerciante/artigiano	0,0%	100,0%	100,0%
	Dirigente/funzionario/quadro	0,0%	100,0%	100,0%
	Impiegato	8,3%	91,7%	100,0%
	Insegnante	0,0%	100,0%	100,0%
	Operaio/comMESSO	8,0%	92,0%	100,0%
	Studente	7,4%	92,6%	100,0%
	Casalinga	0,0%	100,0%	100,0%
	Pensionata/o	0,0%	100,0%	100,0%
	Disoccupato	0,0%	100,0%	100,0%
	Altro	0,0%	100,0%	100,0%
	Totale	6,5%	93,5%	100,0%



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

Il livello di soddisfazione generale per il servizio TFT sottende necessariamente valutazioni differenziate secondo i vari aspetti del servizio considerati nell'indagine. Gli intervistati hanno espresso con un punteggio compreso tra 1 e 10 il loro giudizio su un insieme di 23 aspetti connessi al servizio di trasporto. I valori medi di tali indicatori, riportati nella Tabella 7 consentono di delineare i punti di forza del servizio di trasporto, unitamente agli eventuali elementi di relativa debolezza.

Osserviamo anzitutto che solo uno dei 23 aspetti esaminati nell'indagine segnala un valore inferiore a 6, e si riferisce all'estensione territoriale del servizio, per il quale il giudizio riscontra un valore pari a 5,5. Tale giudizio sottende ovviamente una domanda di maggiore articolazione ed estensione del servizio, segnale da non sottovalutare pur nella difficoltà finanziaria ed infrastrutturale che comporterebbe la sua soddisfazione.

Tutti gli altri aspetti segnalano valori superiori a 6. Si rileva cioè un sostanziale giudizio positivo che si distribuisce tra gli aspetti del servizio considerati, dove le differenze sono circoscritte tra giudizi di ottimo e buono. Si delinea quindi una utenza relativamente soddisfatta che apprezza il servizio ferroviario.

I punti di forza che emergono dall'analisi sono la sicurezza del viaggio (con un giudizio medio di 8,1), e la professionalità e cortesia del personale a terra e sui treni (con rispettivamente un valore di 7,9 e 7,8). Anche la sicurezza (da molestie, furti, ecc.) a bordo dei treni riscontra un giudizio ottimo (con un valore medio di 7,8). Valori superiori a 7 sono assegnati quindi alla reperibilità dei titoli di viaggio, il confort e la climatizzazione dei treni, l'attenzione all'ambiente e l'informazione disponibile ai passeggeri.

Valutazioni con giudizio compreso tra 6 e 7 includono la fascia oraria del servizio (6,9), la puntualità (6,9), la frequenza delle corse (6,9), la pulizia (6,6), l'affollamento dei mezzi (6,5).



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

**Tabella 12. Valutazione degli indicatori di qualità del servizio di trasporto (valori medi, scala 1- 10)**

6_1. Sicurezza del viaggio (prudenza di guida, affidabilità e sicurezza dei mezzi)	8,08
6_13. Professionalità e cortesia del personale a terra	7,92
6_12. Professionalità e cortesia del personale di bordo	7,80
6_2. Sicurezza a bordo (da furti, molestie, aggressioni)	7,76
6_23. Efficienza nello svolgimento del servizio a seguito dell'emergenza "covid 19"	7,66
6_14. Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita	7,46
6_8. Comfort (comodità seduta)	7,45
6_9. Climatizzazione dei mezzi	7,31
6_21. Attenzione all'ambiente	7,25
6_15. Informazione a bordo	7,21
6_19. Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni	7,16
6_16. Informazione web - mobile	7,13
6_6. Fascia oraria del servizio	6,93
6_3. Puntualità	6,92
6_4. Frequenza delle corse	6,87
6_20. Coincidenze e interscambi con altri mezzi di trasporto	6,74
6_17. Informazione alle fermate	6,74
6_7. Pulizia ed igiene a bordo dei mezzi	6,65
6_18. Informazioni telefoniche/numero verde	6,56
6_22. Chiarezza e completezza della comunicazione delle disposizioni sulle misure di contenimento dell'emergenza "covid 19"	6,56
6_10. Affollamento dei mezzi	6,54
6_11. Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici/visivi)	6,19
6_5 Capillarità/estensione territoriale del servizio	5,47



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

## 8. L'indice sintetico di qualità

Facendo riferimento ai principali indicatori di qualità pubblicati nella carta dei servizi TFT, sono state considerate le seguenti aggregazioni di items o macro-indicatori:

Tabella 13.

<p><b><i>Sicurezza</i></b></p> <p><b><i>D6_1 Sicurezza del viaggio</i></b> <b><i>D7_2 Sicurezza a bordo</i></b></p>
<p><b><i>Regolarità/organizzazione</i></b></p> <p><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></p>
<p><b><i>Pulizia Mezzi/fermata</i></b></p> <p><b><i>D6_7 Pulizia e igiene a bordo dei mezzi</i></b></p>
<p><b><i>Comfort</i></b></p> <p><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></p>
<p><b><i>Comportamento del personale</i></b></p> <p><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></p>



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo i valori da 10 alla specifica 1 (per niente soddisfatto) fino a 100 alla specifica 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 71 su una scala che va da 0 a 100.

**Tabella 14. Soddisfazione media relativa ai macro-indicatori**

Sicurezza	79
Comportamento del personale	78
Servizio commerciale	75
Attenzione all'ambiente	72
Informazioni alla clientela	70
Comfort	69
Pulizia ed igiene a bordo dei mezzi	67
Integrazione modale	67
Regolarità/organizzazione	65
In complesso	71





TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

## La valutazione della qualità dei servizi di Trasporto Ferroviario Toscano

I dati sin qui descritti consegnano l'immagine di una utenza soddisfatta, che apprezza le varie componenti del servizio ferroviario. Possiamo approfondire l'analisi osservando la qualità percepita dai clienti di TFT, considerando la valutazione degli indicatori inseriti nella carta dei servizi che compongono l'Indice di Qualità.

L'Indice di Qualità – con un campo di oscillazione compreso tra 10 (completa insoddisfazione) e 100 (completa soddisfazione) - presenta nel 2022 un valore pari a 71 descrivendo come “soddisfatto” il giudizio medio espresso dall'utenza su aspetti caratterizzanti la qualità dei servizi. Si tratta ancora una volta di una valutazione positiva, che tuttavia segnala un leggero decremento rispetto al valore rilevato l'anno precedente (l'indice era pari a 82 nel 2021).

L'indice esprime il valore medio, cioè la risultante dall'insieme degli aspetti considerati. E' utile quindi rivolgere l'attenzione alle singole componenti, alcune delle quali riscontrano un giudizio maggiormente positivo rispetto ad altre, il cui livello di gradimento rimane comunque elevato, non essendo alcun aspetto/servizio giudicato insoddisfacente (Tab. 9).

Gli utenti riportano anzitutto ampia soddisfazione per la sicurezza del viaggio, aspetto che riscuote il punteggio più alto - 79. Significativa è anche l'alta valutazione relativa al comportamento del personale, reputato cortese e professionale – con un punteggio di 78. Il servizio commerciale viene quindi apprezzato – con un punteggio pari 75 – seguito dall'attenzione all'ambiente, che riscuote un punteggio pari a 72, e dall'informazione alla clientela (l'indice è pari a 70). Il confort del viaggio (l'indice è pari a 69), la pulizia dei mezzi e stazioni e l'integrazione modale (entrambi con un valore di 67) seguono. Infine, la regolarità delle corse riscuote un valore dell'indice di qualità pari a 65.



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

## 9. La mappa della qualità percepita

**Tabella 15. Mappa della qualità percepita del servizio TFT, 2022**

	Importanza	Soddisfazione
Sicurezza a bordo	46	78
Sicurezza del viaggio	23	81
Regolarità e puntualità	56	69
Coincidenze con altri treni, linee	10	67
Pulizia	15	66
Comfort	16	75
Informazioni alla clientela	3	70
Reperibilità titoli di viaggio	3	75

Le indicazioni della clientela di TFT sull'importanza assegnata a vari aspetti del servizio di trasporto unitamente alla soddisfazione che questa esprime per ciascuno di essi consentono di descrivere l'immagine complessiva che gli utenti hanno del trasporto ferroviario. Questa scaturisce dal posizionamento in uno spazio bidimensionale dei fattori delineati dall'utenza quali prioritari associando loro il livello di soddisfazione espresso. La rappresentazione congiunta di queste due dimensioni - importanza e soddisfazione - consente di formulare alcune riflessioni sul posizionamento di TFT e sulle strategie che l'azienda può perseguire.

Il grafico riportato nella Figura 1 riporta i valori medi di importanza e gradimento che gli utenti esprimono per i vari aspetti del servizio. Il loro posizionamento nello spazio definito dalle due dimensioni dell'importanza (con un valore medio di 21,5) e della soddisfazione (con un valore medio di 73 riferito all'aspetto considerato come il più importante) delineano quattro quadranti.

Il primo quadrante in alto a destra – l'Area Obiettivo – è caratterizzato da un'alta importanza unitamente ad un alto livello di soddisfazione: in questo quadrante ricade la Sicurezza del viaggio (sicurezza dei mezzi e sicurezza a bordo dei treni). Si tratta ovviamente di aspetti strategici da presidiare per il mantenimento degli elevati attuali standard di qualità, che rimane alta nelle priorità della clientela e per il quale è necessaria attenzione costante.



Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



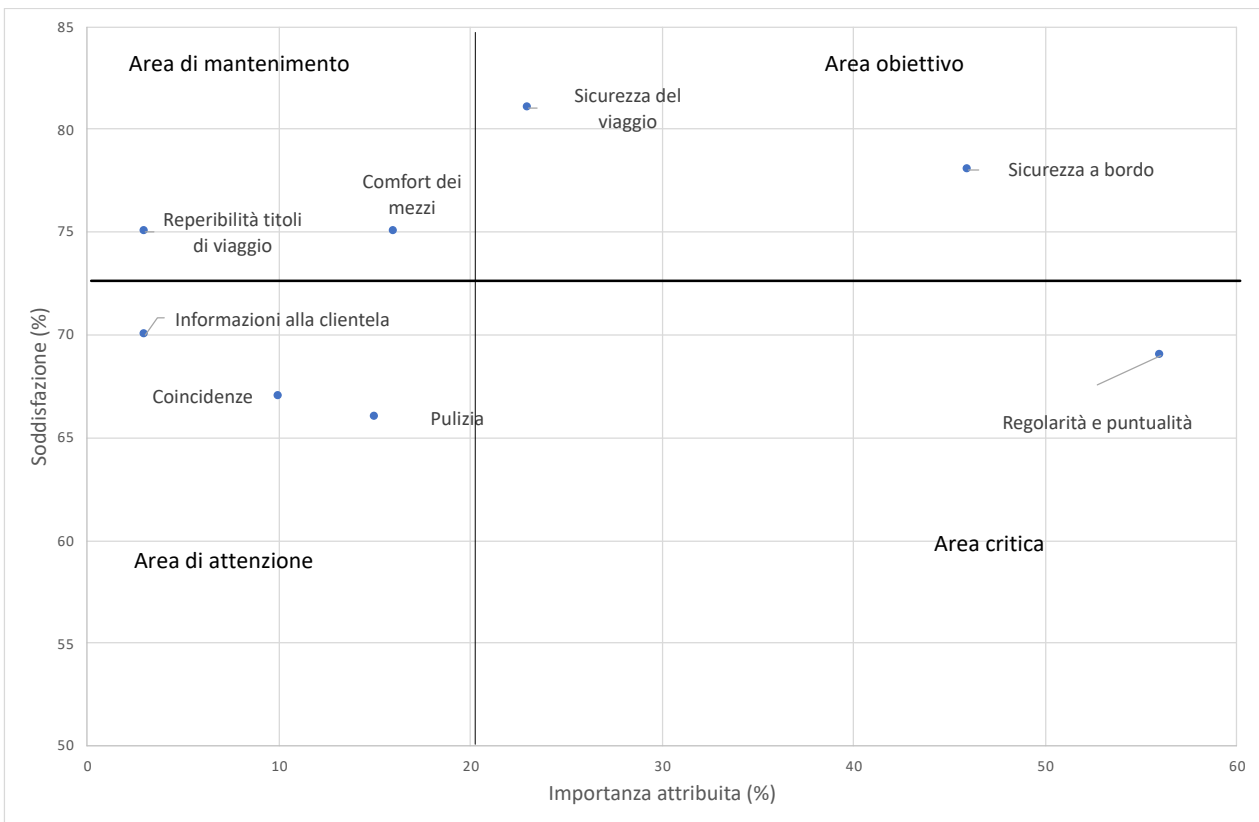
TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale

Il quadrante in basso a destra individua un'Area Critica, dove è posizionato un aspetto cui i clienti TFT assegnano importanza e per il quale il livello di soddisfazione è comunque su livelli elevati di soddisfazione: si tratta della Regolarità e puntualità.

L'Area di Attenzione - collocata nel quadrante in basso a sinistra - individua i fattori della Pulizia, Informazione alla clientela, Coincidenze. Per questi sia la soddisfazione che l'importanza attribuita si collocano al di sotto del livello medio – pur rimanendo su livelli elevati di soddisfazione - segnalando quindi la costanza di una strategia di valorizzazione ed attenzione. Infine, nel quadrante in alto a sinistra – Area di mantenimento – individua fattori per cui la clientela esprime livelli alti di soddisfazione.

**Figura 1. La strategia futura, 2022** (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)





TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO  
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.  
REA 141265  
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414  
C.F. e P.I. 01816540510  
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



UNI EN ISO 9001 – ED. 2008  
Scopo della certificazione:  
Progettazione ed erogazione di servizi di  
trasporto pubblico locale

## 5. Riflessioni e strategia per il futuro

Il quadro complessivo dell'indagine 2022 sull'utenza di TFT mostra un ampio margine di soddisfazione per i servizi offerti. Il Covid aveva modificato il profilo dell'utenza nel biennio 2020-21 che si è venuto riassetando nel 2022, con un riequilibrio dell'utenza, composta prevalentemente da studentesse e studenti, e da una quota minore – circa un terzo – di lavoratori e lavoratrici. Si è osservato altresì un ampliamento dell'utilizzo del servizio ferroviario per il tempo libero, che coinvolge una consistente quota dell'8% dei viaggiatori. Queste caratteristiche dell'utenza costituiscono un posizionamento consolidato, che pone tuttavia ulteriori sfide all'azienda: TFT da una parte conferma il mercato di riferimento ma dall'altra si deve porre l'obiettivo dell'ampliamento del mercato potenziale, allargando lo spettro degli utilizzi che appare ancora circoscritto ed al quale si può mirare con offerte segmentate, e campagne di comunicazione soprattutto nel turismo che sembra stagnante.

Le caratteristiche del servizio sono percepite in modo positivo: la sicurezza del viaggio; l'attenzione all'ambiente; la cortesia e professionalità del personale a bordo e alle stazioni; il confort del viaggio. Tali giudizi si riflettono quindi nell'indice di Qualità che nel 2022 presenta un valore elevato, ma in declino del 10% rispetto all'anno precedente. Il trasporto ferroviario gode quindi di un'ottima reputazione, su cui è possibile costruire un ampliamento della domanda, affiancando accanto a convenienza economica e rapidità quali principali motivazioni per la scelta del treno altre finalità ed utilizzi che possano intercettare il clima d'opinione crescentemente favorevole alla mobilità su ferro.