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

Indagine 2023 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 2023 con l'ausilio di un questionario strutturato. Il questionario è stato costruito in base agli indicatori di qualità contenuti nella Carta deiServizi 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

3. Il campione intervistato

L'analisi relativa alla soddisfazione espressa dai clienti della rete TFT per il 2023 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 80% da donne. La maggior parte dei clienti (45,70%) ha un'età inferiore ai 26 anni. Le fasce d'età successive (26-35 e 36-45 anni) costituiscono un ulteriore 15,60% di passeggeri, mentre il rimanente 38,70% ha un'età superiore ai 45 anni.

Gli studenti concorrono per il 40,20% dell'utenza mentre i lavoratori rappresentano il 42,60%.

Tra questi, le componenti maggiormente rappresentate sono gli impiegati (23,10%) e gli operai (9,50%).

L' 87% 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 (90,70%) e tra coloro con un'età più matura (ha l'abbonamento il 92,10% tra chi ha 46-55 anni e l'37,50% tra chi ha un'età compresa tra 56 e 65anni).

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

Tabella 1. Descrizione del campione intervistato

Genere	Uomo	20,10%
	Donna	79,90%
	Totale	**100,00%**
Età	Fino a 18 anni	27,10%
	19-25 anni	18,60%
	26-35 anni	5,50%
	36-45 anni	10,10%
	46-55 anni	31,70%
	56-65 anni	4,00%
	Oltre i 65 anni	3,00%
	Totale	**100,00%**
Occupazione attuale	Lavoratore autonomo	2,00%
	commerciante/esercente/artigiano	3,50%
	Dirigente/funzionario/quadro	1,00%
	Impiegato	23,10%
	Insegnante	3,50%
	Operaio/commesso	9,50%
	Studente	40,20%
	Casalinga	14,10%
	Pensionato	3,00%
	Disoccupato	0,00%
	altro	0,00%
	Totale	**100,00%**

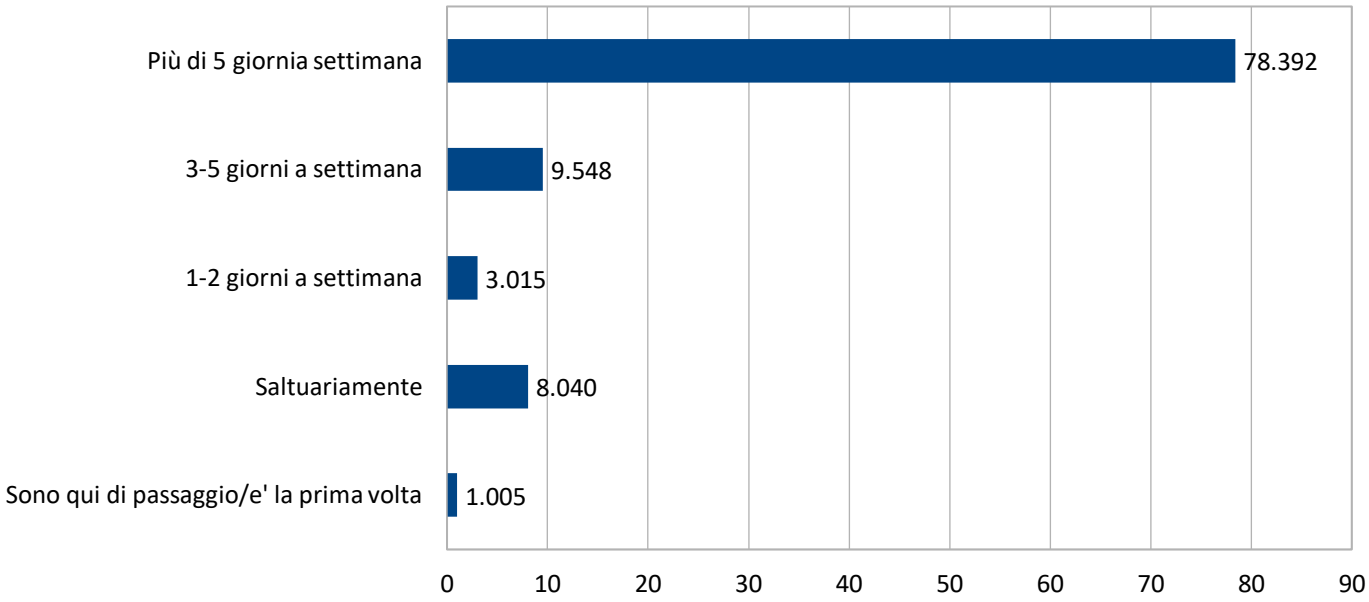
4. La frequenza e le finalità di utilizzo del servizio

La maggioranza relativa degli intervistati (78%) utilizza il treno più di cinque giorni la settimana, mentre il 10% segnala una frequenza di 3-5 giorni la settimana, mentre solo l'8,04% ne fa un utilizzo saltuario (Grafico 1).

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

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



Interessante osservare come la mobilità lavorativa, che si era contratta nel periodo post pandemico, nonostante l'impatto del lavoro agile ancora presente nel mercato del lavoro, subisce un forte aumento passando dal 31% del 2022 al 50,30% del 2023.

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

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

Finalità del servizio	2019	2020	2021	2022	2023
Studio	53,0	44,8	50,5	50,5	42,70
Recarsi a lavoro	36,0	47,7	37,0	31,0	50,30
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	3,0
Tempo libero	4,0	3,5	3,5	8,5	4,0
Altro	-	-	-	3,0	-

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

Le finalità di mobilità rilevate sono ovviamente diverse secondo la composizione per età dell'utenza: la mobilità per studio è prevalente (98,10%) nella fascia d'età sino a 18 anni, e significativa (73%) tra i 19 e 25 anni, mentre quella per lavoro si incrementa al crescere dell'età, con un valore massimo (100%) nella classe 36-45 anni. La mobilità per altri motivi (tempo libero) è concentrata tra la classe di età più avanzata (Tabella 3).

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

	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	1,9%	24,3%	81,8%	100,0%	92,1%	37,5%	0,0%
Per studio	98,1%	73,0%	18,2%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%
per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	25,0%	33,3%
tempo libero	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%	66,7%
Totale	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? La convenienza economica risulta essere al primo posto come motivazione di scelta riportata dal 55,80% degli intervistati in complesso, ed in particolare tra autonomi (100%), insegnanti (85,70%) e operai (78,90%) rispetto agli studenti (41,30%).

In Secondo luogo viene la velocità nei trasferimenti, riportata dal 35,70% degli intervistati.

Non sorprende che, vista la forte presenza di studentesse e studenti tra la clientela, l'assenza di un mezzo proprio sia la motivazione al terzo posto, riportata dal 29,60% degli intervistati in complesso, e dal 70,40% di chi ha un età sino a 18 anni.

Non avere problemi di parcheggio è indicato dal 25,60% dei clienti, con un picco del 75% tra gli autonomi. 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 (Tabella 4) .

Altri motivazioni come poter leggere/socializzare, buon livello del servizio offerto, difficoltà ad usare altro mezzo ed altro si attestano rispettivamente al 9%, 3,5%, 1,5% e 2,5%

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

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

	Lavoratore autonomo	commerciante/esercente/artigiano	Dirigente/funzionario/quadro	Impiegato	Insegnante	Operaio/commesso	Studente	Casalinga	Pensionato	Totale
Per recarsi a lavoro	100,0%	57,1%	0,0%	93,5%	100,0%	100,0%	1,3%	78,6%	0,0%	50,3%
Per studio	0,0%	14,3%	0,0%	6,5%	0,0%	0,0%	97,5%	10,7%	0,0%	42,7%
per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	33,3%	3,0%
tempo libero	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	3,6%	66,7%	4,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

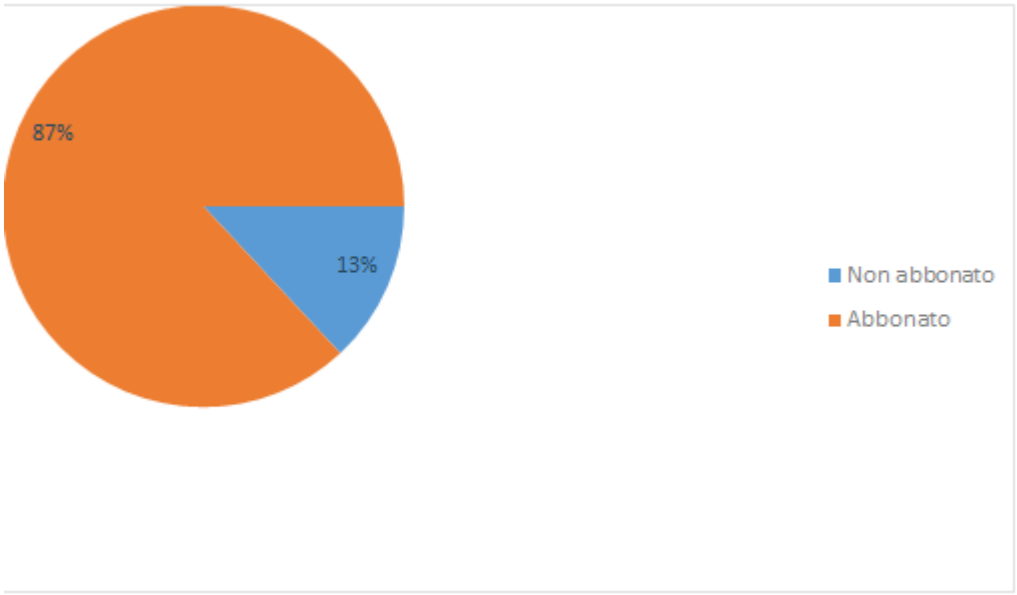
In complesso, il profilo dei clienti TFT segnala l'importanza dell'utenza abituale la cui composizione rivela la forte presenza di lavoratori (50%), superiore a quella di studenti e studentesse (43%).
Si è osservata una significativa diffusione dell'abbonamento.

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

5. Dati relativi al titolo di viaggio e motivazioni di utilizzo del servizio

L'abbonamento è posseduto dal 87 % dei passeggeri in particolare da Studenti ed Impiegati/Operai.

Grafico 2. Possesso titolo di viaggio



La clientela è costituita da utenti abituali:

Il 78% più di 5 giorni alla settimana ed il 10% utilizza il treno3/5 giorni alla settimana.

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

Tabella 4. Motivazione utilizzo per titolo di viaggio

Per quale motivo utilizza il treno?	Non abbonato	Abbonato
Per recarsi a lavoro	19,2%	54,9%
Per studio	34,6%	43,9%
Per turismo	0,0%	0,0%
acquisti	0,0%	0,0%
per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	23,1%	0,0%
tempo libero	23,1%	1,2%
Totale	100,00%	100,00%

Le motivazioni di utilizzo per professione sono indicate nella tabella sottostante e tra i valori elencati la convenienza economica risulta il valore prevalente nella maggior parte delle casistiche (Tabella 5).

Tabella 5. Motivazioni di utilizzo per professione

	Occupazione attuale								
	Lavoratore autonomo	commerciante/esercente/artigiano	Dirigente/funzionario/quadro	Impiegato	Insegnante	Operaio/commesso	Studente	Casalinga	Pensionato
Velocità dei trasferimenti	25,0%	57,1%	0,0%	34,8%	100,0%	42,1%	22,5%	60,7%	0,0%
Convenienza economica	100,0%	57,1%	0,0%	76,1%	85,7%	78,9%	41,3%	50,0%	0,0%
Poter leggere/socializzare	0,0%	28,6%	0,0%	4,3%	14,3%	5,3%	8,8%	17,9%	0,0%
Non aver problemi di parcheggio	75,0%	28,6%	0,0%	54,3%	0,0%	31,6%	11,3%	21,4%	0,0%
Non possiedo altro mezzo	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	15,8%	57,5%	14,3%	83,3%
Difficoltà a usare altro mezzo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	16,7%
Buon livello del servizio offerto	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%
Altro	0,0%	0,0%	100,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
Le percentuali e i totali si basano sui rispondenti.									

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

Tabella 6. Motivazioni di utilizzo per 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
Velocità dei trasferimenti	16,7%	43,2%	45,5%	50,0%	47,6%	12,5%	0,0%
Convenienza economica	29,6%	56,8%	90,9%	65,0%	74,6%	50,0%	0,0%
Poter leggere/socializzare	11,1%	10,8%	0,0%	10,0%	9,5%	0,0%	0,0%
Non aver problemi di parcheggio	5,6%	16,2%	45,5%	55,0%	36,5%	37,5%	0,0%
Non possiedo altro mezzo	70,4%	27,0%	9,1%	10,0%	4,8%	0,0%	83,3%
Difficoltà a usare altro mezzo	1,9%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%
Buon livello del servizio offerto	5,6%	5,4%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%
Altro	0,0%	5,4%	0,0%	0,0%	1,6%	25,0%	0,0%
Le percentuali e i totali si basano sui rispondenti.							

Tabella 7. Motivazioni della scelta del servizio (% sui casi) e confronto con anni precedenti

	2020	2021	2022	2023
Convenienza economica	52,2	46,5	43,5	55,8
Non possiedo altro mezzo	31,3	33,0	52,5	29,6
Poter leggere/socializzare	11,9	9,5	10,5	9,0
Buon livello del servizio offerto	2,5	11,5	14,5	3,5
Velocità dei trasferimenti	35,8	32,5	16,5	35,7
Non aver problemi di parcheggio	25,4	25,0	20,5	25,6
Difficoltà a usare altro mezzo	2,0	5,5	26,5	1,5

Motivazioni della scelta di utilizzare il treno.

Il treno viene prevalentemente scelto per la convenienza economica (gli autonomi) e per la velocità nei trasferimenti. Significativa è anche la motivazione legata all'assenza di un mezzo proprio (studenti)

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

Tabella 8. Motivazioni della scelta di utilizzare il treno

	Risposte	Risposte	Percentuale di casi
	N	Percentuale	
Velocità dei trasferimenti	71	21,8%	35,7%
Convenienza economica	111	34,2%	55,8%
Poter leggere/socializzare	18	5,5%	9,0%
Non aver problemi di parcheggio	51	15,7%	25,6%
Non possiedo altro mezzo	59	18,2%	29,6%
Difficoltà a usare altro mezzo	3	0,9%	1,5%
Buon livello del servizio offerto	7	2,2%	3,5%
Altro	5	1,5%	2,5%
	325	100,0%	163,3%

6. Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

Alla domanda sugli aspetti del servizio ritenuti più importanti (Tabella 9), l'81,40% degli intervistati ha indicato la regolarità/puntualità, seguita da sicurezza a bordo (43,20%) e sicurezza del viaggio (30,20%).

Tabella 9. Aspetti del servizio giudicati prioritari dall'utenza

	Percentuale di casi
Sicurezza a bordo (furti, molestie)	43,2%
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	30,2%
Regolarità e puntualità	81,4%
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,....	13,6%
Pulizia	7,0%
Comfort dei mezzi	8,5%
Informazioni alla clientela	8,0%
Reperibilità titoli di viaggio(biglietti, abbonamenti	2,5%
Altro	2,5%

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

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 96,20 % degli intervistati esprime nel 2022 piena soddisfazione, un valore elevato e sostanzialmente in linea con quello rilevato l'anno precedente (94,30%). Nell'ultimo anno il livello di soddisfazione è leggermente più alto tra gli abbonati rispetto ai non abbonati. L'indice di soddisfazione totale netta del servizio(calcolato come differenza tra la percentuale degli utenti completamente soddisfatti e la percentuale degli insoddisfatti) subisce un forte aumento, passando dal 88,60% del 2022 al 97% del 2023 (Tabella 10).

Tale elevato livello di soddisfazione appare omogeneamente diffuso tra i vari segmenti di utenza, con particolare attenzione ai clienti abbonati, 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			2023		
	Non Abbonati	Abbonati	Totale	Non abbonato	Abbonato	Totale	Non abbonato	Abbonato	Totale
Insoddisfatti	4,7	3,2	3,5	3,8	6,4	5,7	3,8	1,2	1,5
Soddisfazione generale	95,3	96,8	96,5	96,2	93,6	94,3	96,2	98,8	98,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Riguardo il genere della clientela, appaiono meno soddisfatti gli uomini (95%) rispetto alle donne (99,40%) mentre considerando l'età risultano meno sodisfatti coloro nella classe d'età fino a 18 anni (96,30%) e 46-55 anni (98,40%). Per contro, i livelli più alti di soddisfazione sono espressi in tutte le altre classi di età (100%). Esaminando la collocazione professionale dei clienti, leggermente meno soddisfatti risultano, 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
Genere	Uomo	5,0%	95,0%	100,0%
	Donna	0,6%	99,4%	100,0%
Età	Fino a 18 anni	3,7%	96,3%	100,0%
	19-25 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	26-35 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	36-45 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	46-55 anni	1,6%	98,4%	100,0%
	56-65 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	Oltre i 65 anni	0,0%	100,0%	100,0%
Occupazione attuale	Lavoratore autonomo	0,0%	100,0%	100,0%
	commerciante/esercente/artigiano	0,0%	100,0%	100,0%
	Dirigente/funzionario/quadro	0,0%	100,0%	100,0%
	Impiegato	0,0%	100,0%	100,0%
	Insegnante	0,0%	100,0%	100,0%
	Operaio/commesso	5,3%	94,7%	100,0%
	Studente	2,5%	97,5%	100,0%
	Casalinga	0,0%	100,0%	100,0%
	Pensionato	0,0%	100,0%	100,0%
	Disoccupato	0,0%	0,0%	0,0%
	altro	0,0%	0,0%	0,0%

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

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 12 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'efficienza nello svolgimento del servizio a seguito dell'emergenza "covid 19", peraltro al momento non risulta più in fase emergenziale.

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 felativamente soddisfatta che apprezza il servizio ferroviario.

I punti di forza che emergono dall'analisi sono la sicurezza del viaggio (con un giudizio medio di 8,08), e la professionalità e cortesia del personale a terra e sui treni (con rispettivamente un valore di 7,46 e 7,92) Anche la sicurezza (da molestie, furti, ecc.) a bordo dei treni riscontra un giudizio ottimo (con un valore medio di 7,76). Valori superiori a 7 sono assegnati quindi alla reperibilità dei titoli di viaggio, il confort e l'informazione disponibile ai passeggeri.

Valutazioni con giudizio compreso tra 6 e 7 includono la fascia oraria del servizio (6,65), la puntualità (6,92), la frequenza delle corse (6,87), l'affollamento dei mezzi (6,19).

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

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

		Media
D6_1	*Sicurezza del viaggio (prudenza di guida, affidabilità e sicurezza dei mezzi)*	8,08
D6_12	*Professionalità e cortesia del personale di bordo*	7,92
D6_11	*Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici/visivi)*	7,8
D6_2	*Sicurezza a bordo (da furti, molestie, aggressioni)*	7,76
D6_22	*Chiarezza e completezza della comunicazione delle disposizioni sulle misure di contenimento dell'emergenza "covid 19"*	7,66
D6_13	*Professionalità e cortesia del personale a terra*	7,46
D6_7	*Pulizia ed igiene a bordo dei mezzi*	7,45
D6_8	*Comfort (comodità seduta)*	7,31
D6_20	*Coincidenze e interscambi con altri mezzi di trasporto*	7,25
D6_14	*Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita*	7,21
D6_18	*Informazioni telefoniche/numero verde*	7,16
D6_15	*Informazione a bordo*	7,13
D6_5	*Capillarità/estensione territoriale del servizio*	6,93
D6_3	*Puntualità*	6,92
D6_4	*Frequenza delle corse*	6,87
D6_16	*Informazione web - mobile*	6,74
D6_19	*Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni*	6,74
D6_6	*Fascia oraria del servizio*	6,65
D6_17	*Informazione alle fermate*	6,56
D6_21	*Attenzione all'ambiente*	6,56
D6_9	*Climatizzazione dei mezzi*	6,54
D6_10	*Affollamento dei mezzi*	6,19
D6_23	*Efficienza nello svolgimento del servizio a seguito dell'emergenza "covid 19"*	5,47

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

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. Indice sintetico di qualità 1

Sicurezza
D6_1 Sicurezza del viaggio
D7_2 Sicurezza a bordo
Regolarità/organizzazione
D6_3 Regolarità
D6_4 Frequenza delle corse
D6_5 Capillarità/estensione territoriale del servizio
D6_6 Fascia oraria del servizio
Pulizia Mezzi/fermata
D6_7 Pulizia e igiene a bordo dei mezzi
Comfort
D6_8 Comfort degli autobus
D6_9 Climatizzazione dei mezzi
D6_10 Affollamento dei mezzi
D6_11 Accessibilità ai mezzi
Comportamento del personale
D6_12 Professionalità e cortesia del personale a bordo
D6_13 Professionalità e cortesia del personale a terra

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

Tabella 13bis. Indice sintetico di qualità 2

Servizio Commerciale
D6_14 Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita
Informazione alla clientela
D6_15 Informazioni a bordo
D6_16 Informazioni web-mobile
D6_17 Informazioni alle fermate
D6_18 Informazioni telefoniche/numero verde
D6_19 Informazioni alle biglietterie aziendali e autostazioni
Integrazione modale
D6_20 Coincidenza e interscambio con altri mezzi di trasporto
Attenzione all'ambiente
D6_21 Riduzione inquinamento

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).

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

Tabella 14. Soddisfazione media relativa ai macro-indicatori

Anno 2023	Soddisfazione
Sicurezza	81
Regolarità/organizzazione	76
Pulizia mezzi/fermata	75
Comfort	76
Comportamento del personale	78
Servizio commerciale	78
Informazione alla clientela	77
Integrazione Modale	76
Attenzione all'ambiente	79

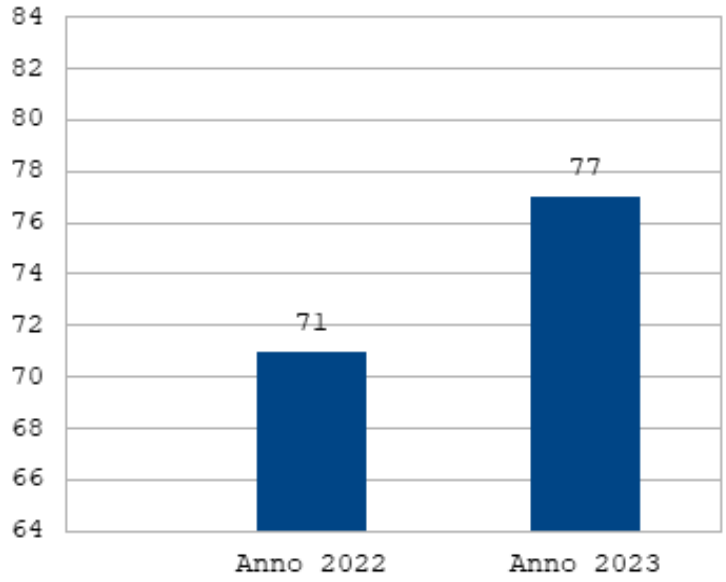
La valutazione della qualità dei servizi di Trasporto Ferroviario Toscano

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 2023 un valore pari a 77 (Grafico.3) 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 segnala un deciso aumento rispetto al valore rilevato l'anno precedente (l'indice era pari a 71 nel 2022).

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

Grafico 3. Indice sintetico di qualità-confronto anni 2022-2023



9. La mappa della qualità percepita

Tabella 15. Mappa della qualità percepita del servizio TFT, 2023

	Importanza	Soddisfazione
Sicurezza a bordo	43	81
Sicurezza del viaggio	30	81
Regolarità e puntualità	81	76
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,...	14	76
Pulizia	7	75
Comfort dei mezzi	9	76
Informazioni alla clientela	8	77
Reperibilità titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti)	3	78

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

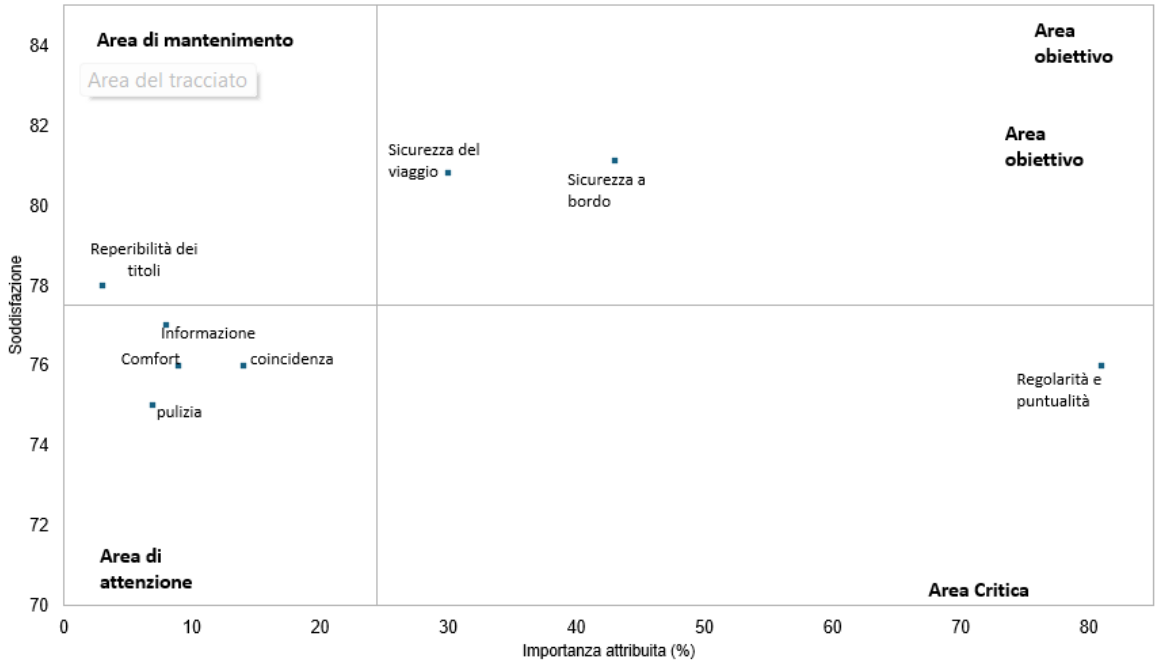
L'insieme delle preferenze espresse dalla clientela di TFT e la relativa soddisfazione per ciascun aspetto del servizio di trasporto permettono di delineare un quadro completo della percezione degli utenti sul trasporto ferroviario. Questa rappresentazione emerge dalla collocazione bidimensionale dei fattori prioritari identificati dagli utenti, correlati ai livelli di soddisfazione da essi manifestati.
La regolarità e puntualità del servizio ferroviario, la sicurezza a bordo dei treni, e la sicurezza del viaggio sono indicati come maggiormente importanti, segnalati rispettivamente dall'81%, 43% e 30% degli intervistati. La soddisfazione per questi aspetti è elevata: l'indice di soddisfazione è pari a 76 per la regolarità e puntualità, a 81 per la sicurezza a bordo e per la sicurezza del viaggio. Livelli elevati di soddisfazione si segnalano anche per gli altri aspetti ritenuti importanti da quote minori di intervistati: il 14% assegna importanza alla coincidenza con altri mezzi, il 9% al confort a bordo.
La mappa della qualità percepita è stata elaborata riportando la posizione relativa all'importanza attribuita (percentuale di intervistati che hanno ritenuto tale indicatore tra i più importanti in un servizio di trasporto) e alla soddisfazione media moltiplicata per 10.

La mappa della qualità percepita è stata elaborata riportando la posizione relativa all'importanza attribuita (percentuale di intervistati che hanno ritenuto tale indicatore tra i più importanti in un servizio di trasporto) e
alla soddisfazione media moltiplicata per 10. Collocando i fattori su un grafico 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 del viaggio e la sicurezza a bordo.
Il quadrante in basso a sinistra, area di attenzione, potrà essere soggetto a politiche di miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è inferiore alla media; non si tratta però di una priorità in quanto a questo parametro non viene attribuita una importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori di informazioni alla clientela, il comfort dei mezzi, coincidenza con altri mezzi, la pulizia.
L'area di mantenimento, nel quadrante in alto a sinistra, è caratterizzata dalla reperibilità dei titoli 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 posiziona è la regolarità/puntualità.

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

Figura 1. La strategia futura, 2023 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)



10. Riflessioni e strategia per il futuro

Il quadro complessivo dell'indagine 2023 sull'utenza di TFT mostra un alto indice di soddisfazione per i servizi offerti. Il Covid aveva modificato il profilo dell'utenza nel biennio 2020-21, che si è assestato nel corso del 2022 e ancora di più nel 2023, con un riequilibrio dell'utenza, composta prevalentemente da persone che usano il treno per oltre 5 giorni alla settimana (78,3%). Oltre metà dei passeggeri (50,2%) si sposta per lavoro e una quantità non molto inferiore si sposta per motivi di studio (42,7%). È invece molto bassa la quota di passeggeri che si sposta per il tempo libero (4%), cosa facile da prevedere visto che il servizio è prevalentemente orientato ai pendolari, e non è facile usarlo per altri scopi, anche considerando che il treno non viaggia di domenica, cosa che sarebbe invece molto utile, in particolare per la ferrovia del Casentino, da Arezzo a Pratovecchio Stia per la valorizzazione delle Foreste

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

Casentinesi. Ma anche per creare una "mobilità dolce" integrata sulla Arezzo-Sinalunga, che potrebbe rappresentare un modello per il treno-bici o per il treno-trekking. Senza entrare nei dettagli, si ricorda che la ferrovia alla fermata dismessa di Ponte a Chiani interseca il Canale della bonifica della Val di Chiana, meta di escursioni a piedi e in bicicletta.

Le caratteristiche dell'utenza fanno comprendere un posizionamento consolidato del treno di TFT, che pone tuttavia ulteriori sfide all'azienda: sarebbe di sicuro possibile un ampliamento del mercato potenziale, introducendo servizi innovativi, tariffe adeguate e campagne di comunicazione mirate, per un uso maggiore del treno nel territorio, che vada oltre il servizio per i pendolari, pur continuando a servire questi ultimi in maniera migliore possibile, anche incrementando regolarità e puntualità, che appaiono gli aspetti più critici.

Le caratteristiche del servizio sono comunque percepite in modo positivo: la sicurezza del viaggio; l'attenzione all'ambiente; la cortesia e professionalità del personale a bordo e alle stazioni; il comfort del viaggio. Tali giudizi si riflettono quindi nell'indice di Qualità che nel 2023 presenta un valore elevato, 77, in lieve crescita rispetto al 2022 (71), anche se ancora in calo rispetto al 2021 (82).

Senza dubbio, il trasporto ferroviario è ampiamente apprezzato, fornendo una solida base su cui è possibile sviluppare una maggiore richiesta. Oltre alla convenienza economica e alla velocità, si possono considerare ulteriori scopi e utilità del viaggio in treno per catturare il favore dell'opinione pubblica nei confronti della mobilità su rotaia.