



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 2025 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 2025 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.



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



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 2025 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.

Il campione intervistato è composto per il 48% da donne e il 52% da uomini.

Per il 32% i passeggeri sono composti da studentesse e studenti, in diminuzione rispetto al 40% della rilevazione 2023 e al 47% della rilevazione 2024. La maggior parte dei clienti ha un'età inferiore ai 26 anni, 31% degli intervistati, in diminuzione rispetto al 44,5% della rilevazione 2024. La seconda fascia più numerosa è quella 26-35 anni, con il 22,5%, seguita dalla fascia 36-45 anni con il 17% e dalla fascia 46-55 anni con il 15,5%. Le fasce di età risultano dunque abbastanza equilibrate fra i viaggiatori di TFT.

A livello professionale, le componenti maggiormente rappresentate sono operai e commessi (12%), insegnanti (11%), impiegati (7,5%), commercianti, esercenti e artigiani (7,5%), lavoratori autonomi (9,5%). (**Tabella.1**)

Il 58% dell'utenza è in possesso dell'abbonamento, in calo rispetto all'80% del 2024 e all'87% del 2023, ma sempre diffuso fra la maggior parte dei passeggeri: studentesse e studenti di scuola secondaria ce l'hanno al 100%, operai al 79,2%, studenti universitari al 78,8%, insegnanti al 63,6%, commercianti, esercenti e artigiani al 60%, impiegati al 40%, (**Tabella.2**).





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	52,0%
	Donna	48,0%
	Totale	100,0%
Eta	Fino a 18 anni	15,5%
	19-25 anni	15,5%
	26-35 anni	22,5%
	36-45 anni	17,0%
	46-55 anni	15,5%
	56-65 anni	8,5%
	Oltre i 65 anni	5,5%
	Totale	100,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (Imprenditore / rappresentante / libero professionista)	9,5%
	Commerciante / esercente / artigiano	7,5%
	Dirigente / funzionario / quadro	2,5%
	Impiegato	7,5%
	Insegnante	11,0%
	Operaio / commesso	12,0%
	Studente Scuola media secondaria	15,5%
	Studente universitario	16,5%
	Casalinga	6,5%
	Pensionato	6,5%
	Disoccupato / In cerca di prima occupazione	4,0%
	Altro	1,0%
	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



Tabella 2. Possesso abbonamento per categorie

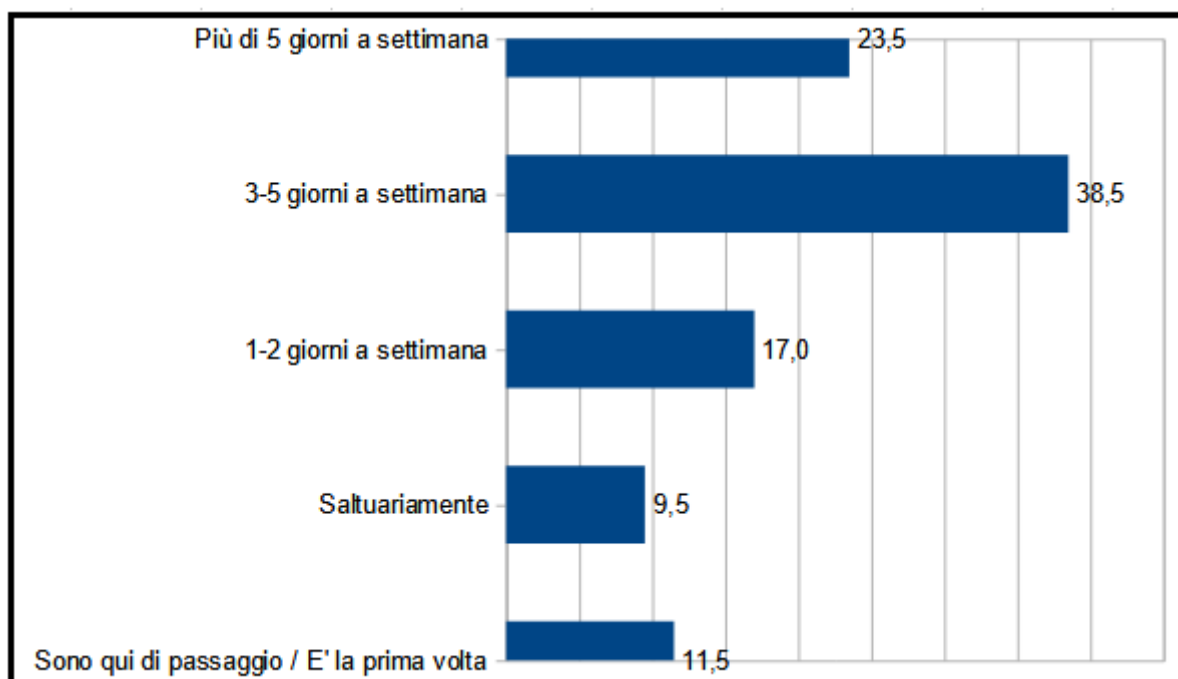
		Non abbonato	Abbonato	Totale
Genere	Uomo	38,5%	61,5%	100,0%
	Donna	45,8%	54,2%	100,0%
	Totale	42,0%	58,0%	100,0%
Eta	Fino a 18 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	19-25 anni	25,8%	74,2%	100,0%
	26-35 anni	46,7%	53,3%	100,0%
	36-45 anni	44,1%	55,9%	100,0%
	46-55 anni	51,6%	48,4%	100,0%
	56-65 anni	82,4%	17,6%	100,0%
	Oltre i 65 anni	90,9%	9,1%	100,0%
	Totale	42,0%	58,0%	100,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (Imprenditore / rappresentante / libero professionista)	57,9%	42,1%	100,0%
	Commerciante / esercente / artigiano	40,0%	60,0%	100,0%
	Dirigente / funzionario / quadro	80,0%	20,0%	100,0%
	Impiegato	60,0%	40,0%	100,0%
	Insegnante	36,4%	63,6%	100,0%
	Operaio / commesso	20,8%	79,2%	100,0%
	Studente Scuola media secondaria	0,0%	100,0%	100,0%
	Studente universitario	21,2%	78,8%	100,0%
	Casalinga	92,3%	7,7%	100,0%
	Pensionato	92,3%	7,7%	100,0%
	Disoccupato / In cerca di prima occupazione	100,0%	0,0%	100,0%
	Altro	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	42,0%	58,0%	100,0%



4. La frequenza, le finalità di utilizzo del servizio e le motivazioni

Secondo la rilevazione, la clientela è costituita in maggioranza da utenti abituali: il 23,5% usa il treno più di 5 giorni a settimana, e il 38,5% 3-5 giorni a settimana. Il 17% dichiara di fare uso del treno 1-2 giorni a settimana, il 9,5% lo usa saltuariamente, l'11,5% ha dichiarato un uso del treno TFT del tutto occasionale, (*Grafico 1*).

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





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



Le finalità di mobilità rilevate nelle 200 interviste restituiscono un quadro di equilibrio fra lavoro (35%) e studio (33,5%), prevalenti rispetto alle altre: visite mediche e pratiche riguardano 11,5% degli utenti, turismo il 7,5%, acquisti 7%, tempo libero 5,5%, (**Tabella.3**).

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

	Eta							Totale
	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	0,0%	25,8%	40,0%	82,4%	48,4%	5,9%	0,0%	35,0%
Per studio	100,0%	64,5%	33,3%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	33,5%
Per turismo	0,0%	3,2%	13,3%	5,9%	9,7%	17,6%	0,0%	7,5%
Acquisti	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	19,4%	29,4%	9,1%	7,0%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	3,2%	4,4%	11,8%	6,5%	23,5%	90,9%	11,5%
Tempo libero	0,0%	3,2%	4,4%	0,0%	12,9%	23,5%	0,0%	5,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tali finalità sono diverse secondo la composizione per età dell'utenza: la mobilità per studio è prevalente (100%) nella fascia d'età sino a 18 anni, e significativa (64,5%) tra i 19 e 25 anni, mentre quella per lavoro si incrementa al crescere dell'età, con un valore massimo (82,40%) nella classe 36-45 anni, per poi scendere al 48,4% tra 46 e 55 anni. La mobilità per il tempo libero è massima nella classe di età tra 56 e 65 anni, mentre la motivazione di visite mediche o pratiche presso uffici raggiunge il 90,9% tra gli ultrasessantacinquenni. L'utilizzo turistico si attesta a un 7,5% del totale.

L'incremento dell'utilizzo dei treni, rispetto agli anni precedenti, anche per motivi diversi da studio e lavoro risulta fortemente positivo e testimonia la crescente preferenza per modalità di viaggio sostenibili e confortevoli, (**5°Colonna- Tabella.4**).



Tabella 4. Finalità di utilizzo usuale del servizio (valori %) e confronto con anni precedenti

Finalità del servizio	% 2021	% 2022	% 2023	% 2024	%2025
Studio	50,5	50,5	42,70	45,5	33,5
Recarsi a lavoro	37,0	31,0	50,30	42,0	35,0
Turismo	1	0,5	-	2,0	7,5
Effettuare acquisti	3	2,0	-	2,0	7,0
Visite mediche e/o pratiche presso uffici centro urbano	5,5	4,5	3,0	4,5	11,5
Tempo libero	3,5	8,5	4,0	1,5	5,5
Altro	-	3,0	-	2,5	-

Quale motivo spinge i clienti del treno a utilizzare il mezzo pubblico rispetto a quello privato? Tra le principali motivazioni della scelta della ferrovia in alternativa ad altri mezzi di trasporto figurano: non possedere altro mezzo (20,7%); convenienza economica (20,2%); evitare i problemi con il parcheggio (17,9%); importante che risulti una percentuale del 13,7% che cita il buon livello del servizio offerto e dell'11,8% che usa il treno per leggere/socializzare, (**Tabella.5**).

Tabella 5. Motivazione della scelta del servizio (valori %)

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
Velocità dei trasferimenti	25	7,0%	12,5%
Convenienza economica	72	20,2%	36,0%
Poter leggere / socializzare	42	11,8%	21,0%
Non aver problemi di parcheggio"	64	17,9%	32,0%
Non possiedo altro mezzo"	74	20,7%	37,0%
Difficoltà a usare altro mezzo"	27	7,6%	13,5%
Buon livello del servizio offerto"	49	13,7%	24,5%
Altro	4	1,1%	2,0%



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



Se prendiamo in considerazione le motivazioni di utilizzo del servizio di trasporto in relazione all'occupazione ed all'età degli utenti vediamo che per quanto riguarda la maggior parte di essi la motivazione prevalente che influisce sulla scelta del mezzo risulta non avere problemi di parcheggio per i lavoratori nella fascia di età 36-45 anni, (**Tabella.6-occupazione ; Tabella.7-età**).

Tabella 6. Motivazione della scelta del servizio secondo l'occupazione (valori %)

	Occupazione Attuale											
	Lavoratore autonomo (Imprenditore / rappresentante / libero professionista)	Commerciante / esercente / artigiano	Dirigente / funzionario / quadro	Impiegato	Insegnante	Operaio / commesso	Studente Scuola media secondaria	Studente universitario	Casalunga	Pensionato	Disoccupato / In cerca di prima occupazione	Altro
velocità dei trasferimenti	21,1%	6,7%	20,0%	20,0%	4,5%	8,3%	19,4%	9,1%	7,7%	7,7%	25,0%	0,0%
convenienza economica	21,1%	33,3%	20,0%	40,0%	63,6%	45,8%	38,7%	33,3%	15,4%	30,8%	25,0%	0,0%
poter leggere/socializzare	15,8%	6,7%	20,0%	13,3%	18,2%	20,8%	25,8%	9,1%	76,9%	23,1%	25,0%	0,0%
non aver problemi di parcheggio	52,6%	53,3%	40,0%	46,7%	40,9%	33,3%	0,0%	18,2%	30,8%	46,2%	25,0%	100,0%
Non possiedo altro mezzo	15,8%	20,0%	60,0%	6,7%	31,8%	33,3%	54,8%	69,7%	30,8%	7,7%	50,0%	0,0%
difficoltà a usare altro mezzo	10,5%	26,7%	0,0%	26,7%	13,6%	20,8%	6,5%	3,0%	15,4%	23,1%	12,5%	0,0%
Buon livello del servizio offerto	26,3%	26,7%	40,0%	26,7%	9,1%	12,5%	29,0%	42,4%	15,4%	7,7%	25,0%	50,0%
Altro	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%

**possibilità per gli intervistati di inserire più risposte*

Tabella 7. Motivazione della scelta del servizio secondo l'età (valori %)

	Eta						
	Fino a 18 anni	19-25 anni	26-35 anni	36-45 anni	46-55 anni	56-65 anni	
velocità dei trasferimenti	19,4%	9,7%	15,6%	11,8%	6,5%	11,8%	9,1%
convenienza economica	38,7%	32,3%	42,2%	44,1%	32,3%	17,6%	27,3%
poter leggere/socializzare	25,8%	12,9%	15,6%	11,8%	35,5%	35,3%	18,2%
non aver problemi di parcheggio	0,0%	22,6%	26,7%	64,7%	38,7%	29,4%	54,5%
Non possiedo altro mezzo	54,8%	58,1%	40,0%	14,7%	29,0%	35,3%	9,1%
difficoltà a usare altro mezzo	6,5%	6,5%	15,6%	20,6%	12,9%	11,8%	27,3%
Buon livello del servizio offerto	29,0%	32,3%	26,7%	14,7%	25,8%	23,5%	9,1%
Altro	3,2%	0,0%	2,2%	2,9%	0,0%	5,9%	0,0%

**possibilità per gli intervistati di inserire più risposte*

Tabella 8. Motivazioni della scelta del servizio (% sui casi) e confronto con anni precedenti

	% 2021	% 2022	% 2023	% 2024	% 2025
Convenienza economica	46,5	43,5	55,8	57,0	36,0
Non possiedo altro mezzo	33,0	52,5	29,6	19,5	32,0
Poter leggere/socializzare	9,5	10,5	9,0	10,0	21,0
Buon livello del servizio offerto	11,5	14,5	3,5	5,0	24,5
Velocità dei trasferimenti	32,5	16,5	35,7	27,0	12,5
Non aver problemi di parcheggio	25,0	20,5	25,6	22,5	32,0
Difficoltà a usare altro mezzo	5,5	26,5	1,5	7,0	13,5

**dati relativi percentuale di casi*

Il treno viene quindi anche nel 2025 prevalentemente scelto per la convenienza economica e da tutti gli utenti che non possiedono altro mezzo.

5. Dati relativi al titolo di viaggio in relazione alle motivazioni di utilizzo del servizio

L'abbonamento è posseduto dal 58% dei passeggeri, (**Grafico.2**).

La motivazione dell'utilizzo secondo il titolo di viaggio mostra che mentre gli abbonati usano il treno quasi soltanto per studi (50%) e lavoro (46,6%), i non abbonati presentano una maggiore variabilità di motivazioni, che va dal 27,4% di visite mediche o pratiche presso uffici, al 19% per recarsi a lavoro, al 16,7% per turismo, al 15,5% per acquisti, al 10,7% per tempo libero, stessa percentuale dello studio, (**Tabella.9**).

Grafico 2. Possesso titolo di viaggio

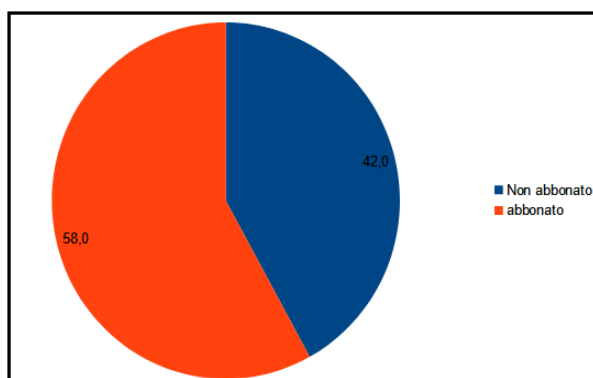


Tabella 9. Motivazione utilizzo per titolo di viaggio

	Non abbonato	Abbonato	Totale
Per recarsi a lavoro	19,0%	46,6%	35,0%
Per studio	10,7%	50,0%	33,5%
Per turismo	16,7%	0,9%	7,5%
Acquisti	15,5%	0,9%	7,0%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	27,4%	0,0%	11,5%
Tempo libero	10,7%	1,7%	5,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

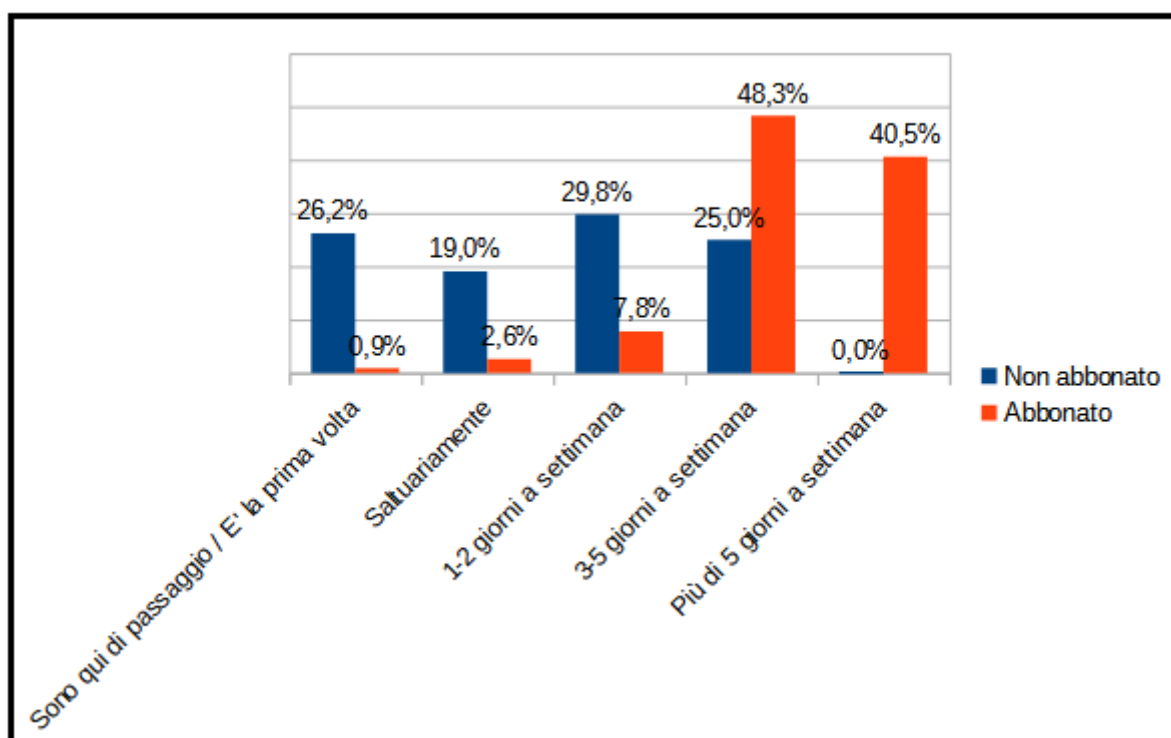
Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.
REA 141265
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



La clientela abbonata è costituita da utenti abituali:

Il 48,3% utilizza il mezzo 3/5 giorni alla settimana mentre il 40,5% utilizza il treno più di 5 giorni alla settimana, (**Grafico.3**).

Grafico 3. Possesso titolo di viaggio in relazione alla frequenza di Utilizzo



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

6. Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

Nelle interviste sono stati considerati anche gli aspetti ritenuti prioritari in un servizio di trasporto. La rilevazione ha prodotto i seguenti risultati, nei quali si nota che l'intermodalità, cioè la coincidenza con altri mezzi rappresenta l'aspetto più importante (61%), seguito da regolarità e puntualità (56%). Non trascurabile l'aspetto della sicurezza a bordo, citato dal 27,5% degli intervistati, come mostra la **Tabella.10**.

Tabella 10. Aspetti del servizio giudicati prioritari dall'utenza (% sui casi)

	Percentuale di casi
Sicurezza a bordo (furti, molestie)	27,5%
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	12,0%
Regolarità e puntualità	56,0%
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,....	61,0%
Pulizia	1,5%
Comfort dei mezzi	16,5%
Reperibilità titoli di viaggio	0,5%
Altro	1,0%

**dati relativi percentuale di casi*

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% degli intervistati nel 2025 si dice soddisfatto del servizio, un valore molto elevato, migliorato rispetto al 90,5% del 2024, poco sotto rispetto al 98,5% del 2023. Il livello di soddisfazione è simile tra i non abbonati (96,4%) e gli abbonati (95,7%), (**Tabella.11**).



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 11. Soddisfazione complessiva per il servizio (valori %) e confronto con anni precedenti

	% 2023			% 2024			% 2025		
	Non Abbonati	Abbonati	Totale	Non Abbonati	Abbonati	Totale	Non Abbonati	Abbonati	Totale
Insoddisfatti	3,8	1,2	1,5	2,5	11,3	9,5	3,6	4,3	4,0
Soddisfatti	96,2	98,8	98,5	97,5	88,8	90,5	96,4	95,7	96,0
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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 21 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 nessuno dei 21 indicatori esaminati nell'indagine scende sotto la valutazione di 6. Vi è dunque un sostanziale giudizio positivo che si distribuisce tra gli indicatori del servizio considerati.





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_13	Professionalità e cortesia del personale a terra	7,68
D6_21	Attenzione all'ambiente	7,64
D6_12	Professionalità e cortesia del personale a bordo	7,59
D6_14	Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita	7,56
D6_19	Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni	7,47
D6_1	Sicurezza del viaggio (affidabilità, comodità e sicurezza dei mezzi)	7,46
D6_15	Informazione a bordo	7,33
D6_2	Sicurezza a bordo (furti,molestie, aggressioni etc)	7,30
D6_16	Informazione web	7,28
D6_20	Coincidenze ed interscambi con altri mezzi di trasporto	7,20
D6_18	Informazioni telefoniche/numero verde	7,19
D6_11	Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici / visivi)	7,15
D6_17	Informazione alle fermate	7,14
D6_3	Regolarità (in termini di rispetto delle corse e puntualità)	7,07
D6_10	Affollamento dei mezzi	6,97
D6_6	Fascia oraria del servizio	6,92
D6_4	Frequenza delle corse	6,92
D6_9	Climatizzazione dei mezzi	6,90
D6_8	Comfort dei treni (comodità seduta)	6,89
D6_5	Capillarità/estensione territoriale del servizio	6,86
D6_7	Pulizia e igiene a bordo e dei mezzi	6,81

L'indice medio di soddisfazione è pari a 73 su una scala che va da 0 a 100. Questo indice era di 71 nel 2022, 77 nel 2023 e 78 nel 2024, (**Grafico.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



8. L'indice sintetico di qualità

Facendo riferimento ai principali indicatori di qualità previsti dalla Regione Toscana, sono state considerate le seguenti aggregazioni dei 21 indicatori in 9 macro-indicatori: Sicurezza, Regolarità/Organizzazione, Pulizia mezzi/stazioni, Comfort, Comportamento del personale, Servizio commerciale, Informazione alla clientela, Integrazione modale, Attenzione all'ambiente, ciascuno dei quali è articolato nei seguenti sotto indicatori, (**Tabella.13**).

Tabella 13. Indice sintetico di qualità 1

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



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



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. Indice sintetico di qualità /2

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

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo il valore 10 alla valutazione 1, fino al valore 100 alla valutazione 10.

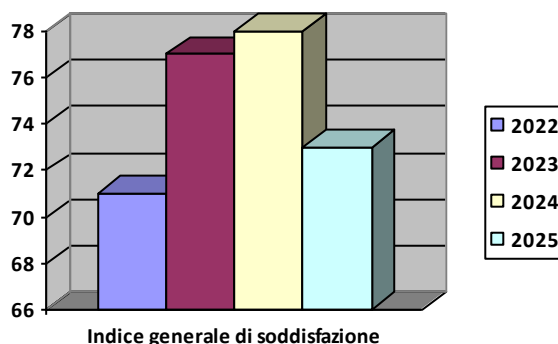
I valori medi di tali macro-indicatori consentono di delineare i punti di forza del servizio di trasporto stesso, unitamente agli elementi di debolezza. I punti migliori che emergono dall'analisi sono: attenzione all'ambiente, comportamento del personale e servizio commerciale con 76, sicurezza con 74, informazione alla clientela con 73, integrazione modale con 72, (**Tabella 15**).

Tabella 15. Soddisfazione media relativa ai macro-indicatori

Anno 2025	Soddisfazione
Attenzione all'ambiente	76
Comportamento del personale	76
Servizio commerciale	76
Sicurezza	74
Informazione alla clientela	73
Integrazione Modale	72
Comfort	70
Regolarità/organizzazione	69
Pulizia mezzi/fermata	68

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 2025 un valore pari a 73 (**Grafico.4**) descrivendo come “soddisfatto” il giudizio medio espresso dall'utenza su aspetti caratterizzanti la qualità dei servizi.

Grafico 4. Indice sintetico di qualità-confronto anni 2022-2024




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



9. La mappa della qualità percepita

Possiamo poi approfondire l'analisi della soddisfazione dei clienti di TFT confrontandola con l'importanza percepita. Si considera cioè la valutazione di alcuni indicatori sopra citati, come richiesto dalla Regione Toscana, rapportandoli all'importanza che i passeggeri attribuiscono a ciascuno di tali aspetti.

Gli indicatori considerati sono i seguenti: sicurezza a bordo, sicurezza del viaggio, regolarità e puntualità, coincidenza con gli altri vettori di trasporto, pulizia, comfort dei mezzi, informazioni, reperibilità dei titoli di viaggio.

Tabella 16. Mappa della qualità percepita del servizio TFT, 2025

	Importanza	Soddisfazione
Sicurezza a bordo (furti, molestie)	28	73
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	12	75
Regolarità e puntualità	56	71
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,....	61	72
Pulizia	2	68
Comfort dei mezzi	17	69
Informazioni alla clientela	0	73
Reperibilità dei titoli dei viaggi	1	76



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



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



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 questi ultimi indicatori su un grafico otteniamo una mappa, sotto riportata, dove 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 coincidenza con altri mezzi, la quale si trova però molto vicino all'area critica, esposta nel quadrante in basso a destra, caratterizzata da una importanza elevata e una soddisfazione più bassa della media. Il fattore che qui si posiziona è la regolarità/puntualità. In realtà, controllando gli indici di puntualità dei treni sul sistema di monitoraggio, sembra che la percezione da parte dei viaggiatori sia più negativa dei dati.

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 tale parametro non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori come la pulizia e il comfort.

L'area di mantenimento, nel quadrante in alto a sinistra, è caratterizzata dalla reperibilità dei titoli di viaggio, sicurezza del viaggio e informazione.

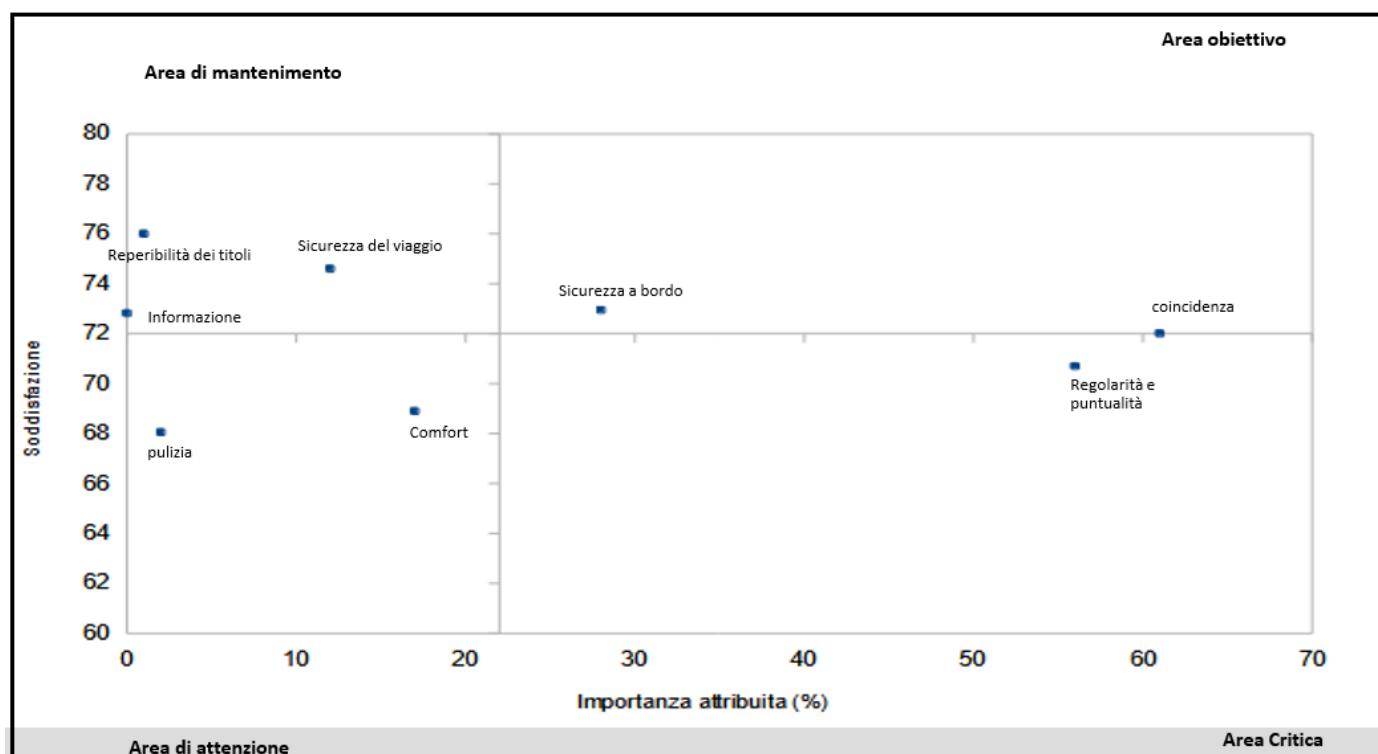


TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

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, 2025 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)



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



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



10. Conclusioni

L'indagine 2025 sull'utenza di TFT evidenzia un buon grado di soddisfazione per i servizi offerti, anche se l'indice di qualità è inferiore al 2024 e al 2023, ma superiore al 2022. La maggior parte degli utenti è composta da persone che utilizzano il treno regolarmente per almeno tre giorni a settimana (62%). Il 35% dei passeggeri viaggia per motivi di lavoro, mentre il 33,5% lo fa per studio. La percentuale di chi usa il treno per tempo libero o turismo è cresciuta rispetto alle rilevazioni precedenti, ma il servizio rimane principalmente rivolto ai pendolari, e l'uso del treno per altri scopi è limitato, anche a causa dell'assenza di corse domenicali, quando il servizio ferroviario è sostituito da bus.

Le caratteristiche dell'utenza mostrano che il treno di TFT ha una posizione consolidata. L'obiettivo sarà quello di aumentare l'uso del treno nella zona, andando oltre il servizio dedicato all'utenza sistematica, pur continuando a migliorare la qualità per i pendolari, con maggiore puntualità e regolarità, che sono gli aspetti più critici.

Il servizio è comunque valutato positivamente dagli utenti, che apprezzano la sicurezza del viaggio e la sicurezza a bordo, la reperibilità dei biglietti e l'informazione. L'indice di qualità risulta buono (73 su 100), sebbene in calo rispetto al 2024 (78), e al 2023 (77), mentre è maggiore in rapporto al 2022 (71).

Il trasporto ferroviario è dunque apprezzato e fornisce una solida base per incrementare la domanda, considerata la sua convenienza economica, ma anche l'opportunità di sviluppare ulteriori scopi del viaggio.

Relazione redatta dal professore Stefano Maggi.

Dipartimento di Scienze politiche e internazionali dell'Università di Siena.

