



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



Schema dei questionari utilizzati nelle indagini customer satisfaction realizzate e risultati in forma sintetica:

1. GENERALITÀ DELL'UTENZA INTERVISTATA, ETÀ / OCCUPAZIONE

Quale è la sua fascia di età e la sua occupazione?

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%



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



2. TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO

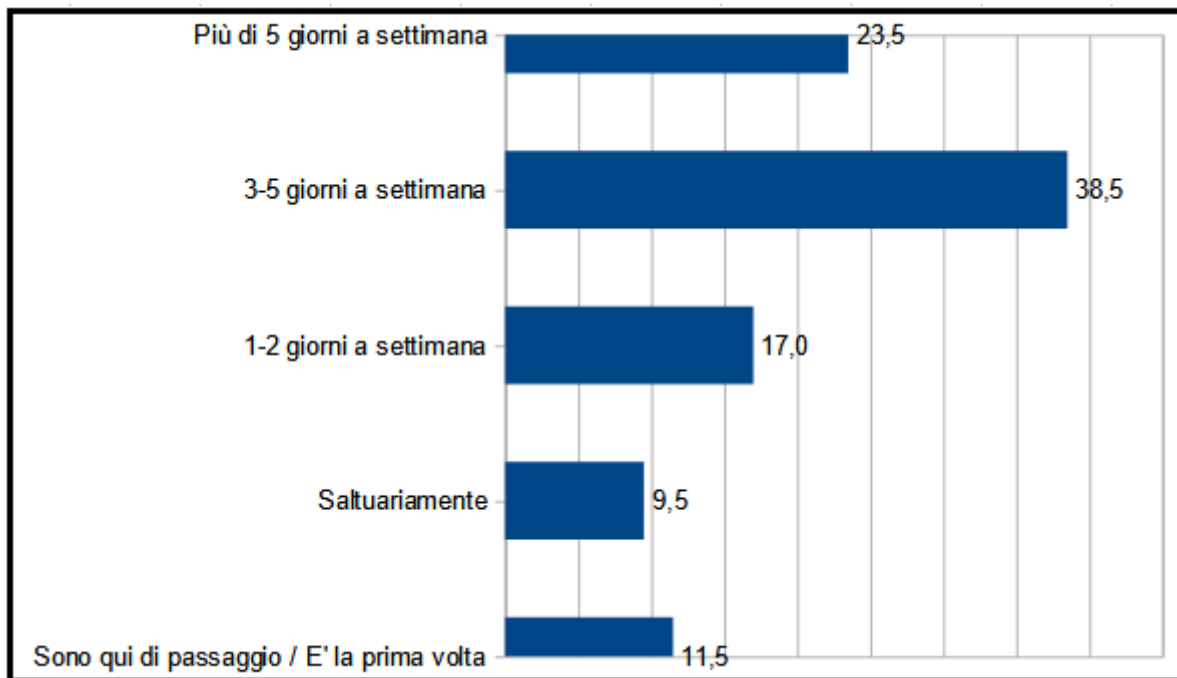
Quale è il titolo di viaggio in suo possesso?

		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%



3. FREQUENZA DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Quante volte alla settimana utilizza i mezzi TFT?



4. FINALITÀ DI UTILIZZO

Con quale finalità utilizza il servizio?

	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%



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



5. MOTIVAZIONE DELLA SCELTA DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Quale è la motivazione che l'ha spinto a scegliere il servizio TFT?

	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%

6. ASPETTI PRIORITARI DELLA SCELTA DEL SERVIZIO

Quale è tra i seguenti aspetti valuta come prioritari nella scelta del servizio?

	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*



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



7. VALUTAZIONE INDICATORI DI QUALITÀ SCALA DA 1 A 10

Dia un voto in scala da 1 a 10 ai seguenti aspetti relativi al servizio TFT

		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



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