



# **L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano**

**Indagine campionaria  
Anno 2017**

***Rapporto di analisi sui principali risultati***

---

***a cura del  
Settore Sistema Informativo di Supporto delle Decisioni  
Ufficio Regionale di Statistica***

**Novembre 2017**

## **L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano Indagine campionaria 2017**

### *Iniziativa promossa da:*

Direzione Politiche mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale - Settore Trasporto Pubblico Locale.

### *Coordinamento del progetto e definizione dell'impianto conoscitivo:*

Claudia Daurù e Lucia Del Grosso del Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica.

Monia Bartolozzi e Emiliano Carnieri del Settore Trasporto Pubblico Locale.

Si ringrazia Francesca Vannini e Arnaldo Marini del Settore Trasporto Pubblico Locale per la collaborazione.

Un ringraziamento al personale Toremar e in particolare a quello delle biglietterie e di bordo per il loro supporto alla rilevazione, nonché a tutti gli utenti che hanno partecipato all'indagine.

### *Supervisione dell'Indagine:*

Claudia Daurù del Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica.



*Rapporto e Appendice statistica:* il Rapporto e l'Appendice statistica sono consultabili e scaricabili all'indirizzo: [www.regione.toscana.it/statistiche](http://www.regione.toscana.it/statistiche)

Catalogazione della pubblicazione (CIP) a cura della Biblioteca Pietro Leopoldo del Consiglio regionale della Regione Toscana:

L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano : indagine campionaria : anno 2017 : rapporto di analisi sui principali risultati / a cura del Settore Sistema informativo di supporto delle decisioni, Ufficio regionale di statistica ; [iniziativa promossa dalla Direzione politiche della mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale, Settore trasporto pubblico locale ; coordinamento del progetto e definizione dell'impianto conoscitivo di Claudia Daurù, Lucia Del Grosso, Monia Bartolozzi e Emiliano Carnieri; supervisione dell'indagine di Claudia Daurù ; presentazione di Vincenzo Ceccarelli]. - Firenze : Regione Toscana, 2017

1. Toscana <Regione>. Direzione organizzazione e sistemi informativi. Settore sistema informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di statistica 2. Toscana <Regione>. Direzione politiche della mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale. Settore trasporto pubblico locale 3. Daurù, Claudia 4. Del Grosso, Lucia 5. Bartolozzi, Monia 6. Carnieri, Emiliano 7. Ceccarelli, Vincenzo

387.5420945565

Trasporti marittimi – Impiego di traghetti – Arcipelago toscano - Utilizzazione e valutazione da parte degli utenti – 2017 – Indagini statistiche

# Indice

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Premessa</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine</b> .....	<b>6</b>
<b>2. I RISULTATI DELL'INDAGINE</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 Il profilo socio-demografico degli utenti</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2 Le caratteristiche del viaggio e le scelte di mobilità</b> .....	<b>11</b>
2.2.1 La frequenza di utilizzo del traghetto.....	11
2.2.2 La diffusione dell'abbonamento.....	11
2.2.3 I canali utilizzati per l'acquisto del titolo di viaggio.....	12
2.2.4 Il principale motivo del viaggio .....	13
2.2.5 I mezzi usati per raggiungere / lasciare il porto.....	14
2.2.6 Persone con cui si viaggia: da soli o in compagnia?.....	15
<b>2.3 La soddisfazione sul servizio di trasporto marittimo</b> .....	<b>17</b>
2.3.1 La soddisfazione per il servizio marittimo .....	17
2.3.2 La valutazione dei servizi di informazione .....	20
2.3.3 La valutazione dei servizi del porto .....	21
2.3.4 La valutazione dei servizi a bordo .....	23
2.3.5 La valutazione della puntualità.....	25
<b>2.4 L'integrazione tra i mezzi di trasporto pubblico</b> .....	<b>32</b>
<b>2.5 Le indicazioni e i suggerimenti degli utenti</b> .....	<b>34</b>
<b>3. CONCLUSIONI DI SINTESI</b> .....	<b>35</b>
<b>4. NOTA METODOLOGICA</b> .....	<b>37</b>
<b>5. SCHEDA DI RECLUTAMENTO E QUESTIONARIO CATI</b> .....	<b>40</b>
<b>6. INDICE APPENDICE STATISTICA</b> .....	<b>43</b>

## PRESENTAZIONE

*La Regione Toscana è oramai impegnata da anni in uno sforzo costante nel miglioramento della qualità del trasporto pubblico locale al fine di garantire a tutti i cittadini il diritto alla mobilità. E quando parliamo di mobilità in Toscana una parte non trascurabile del sistema trasportistico è costituita dai servizi di continuità territoriale da e per l'Arcipelago toscano.*

*Dopo l'acquisizione delle competenze sui servizi marittimi e l'attribuzione dal Ministero della proprietà della compagnia di navigazione Toremar S.p.A., la Regione Toscana ha effettuato, prima in Italia, l'affidamento con gara del servizio di cabotaggio marittimo con l'arcipelago toscano per 12 anni, a decorrere dal 2 Gennaio 2012.*

*Per i servizi previsti dal contratto - in totale 6 tratte - la Regione impegna circa 16 milioni di euro/anno, a fronte dei quali la società si impegna a garantire un certo livello sia quantitativo sia qualitativo del servizio.*

*Dopo 5 anni di gestione, fortemente improntati al rinnovo e all'ammodernamento della flotta, è giunto anche il momento di analizzare più in profondità del solito gli aspetti qualitativi del servizio svolto, rivolgendosi direttamente ai cittadini utenti dei collegamenti marittimi.*

*L'obiettivo è stato quindi duplice: rilevare da una parte le opinioni degli utenti sulla qualità percepita del servizio, ovvero il loro grado di soddisfazione per il servizio di trasporto marittimo e, contemporaneamente, acquisire dall'altra le informazioni sui comportamenti di mobilità, modalità di informazione, al fine di migliorare il servizio e le connessioni tra isole e terraferma.*

*Nel mese di Maggio 2017 è stata dunque promossa e realizzata un'indagine statistica mirata, tramite la quale sono state rilevate telefonicamente informazioni da parte di circa 1.100 utenti su cinque linee di interesse (Piombino-Portoferraio-Piombino, Piombino-Cavo-Piombino, Piombino-Rio Marina-Piombino, Livorno-Capraia-Livorno, Porto Santo Stefano-Giglio-Porto Santo Stefano).*

*In sintesi, è emerso che gli utenti dei traghetti per e da l'arcipelago toscano sono in prevalenza uomini, adulti (sopra i 31 anni) con titolo di studio medio-elevato ed in maggioranza lavoratori.*

*Il traghetto è usato soprattutto per motivi di studio e lavoro ma emerge anche un'ampia gamma di motivazioni di tipo occasionale. Il porto di partenza è per lo più raggiunto in auto (71%) e lo stesso vale analogamente per la destinazione una volta sbarcati dal traghetto.*

*In merito alla qualità del servizio, i risultati possono essere definiti soddisfacenti. Ciò significa che raccogliamo i frutti dello sforzo fatto dalla Regione per avere nuove navi, più qualità e comfort nel viaggio, più efficienza in generale. Tutti i servizi, infatti, cioè quelli di informazione, in porto e a bordo dei traghetti, ottengono valutazioni positive (voti medi superiori a 7).*

*Tuttavia, nonostante la soddisfazione complessiva sul servizio marittimo svolto dalla Toremar risulti molto elevato (il 79% degli utenti ha espresso un voto uguale o superiore ad 8 su una scala 1-10), sono emerse naturalmente alcune criticità, riguardanti soprattutto la disponibilità di parcheggio in porto – tema che tuttavia esula dalle competenze regionali -, il supporto in caso di reclami e, in alcune circostanze, la puntualità del servizio.*

*Margini di miglioramento da tenere presenti sono emersi anche in merito alle coincidenze tra mezzi, ovvero treno+traghetto, autobus+traghetto, fattore indispensabile per garantire un'efficiente sistema di intermodalità e l'incentivazione all'utilizzo del mezzo pubblico. Tema per la verità sul quale già sono stati presi provvedimenti ma non c'è dubbio che l'integrazione modale resta per la Regione un punto cardine per assicurare e rafforzare la continuità territoriale.*

*La sfida futura resta dunque quella di sviluppare un livello di integrazione intermodale sempre più equilibrato, efficiente in grado di rispondere in modo adeguato al diritto alla mobilità delle persone, garantendo coesione sociale e accessibilità territoriale.*

*Vincenzo Ceccarelli  
Assessore alle Infrastrutture, mobilità, urbanistica e politiche abitative*

# 1. INTRODUZIONE

## 1.1 Premessa

Regione Toscana, che ha sottoscritto nel 2012 con la Società Toremar spa il contratto per i Servizi Pubblici di Cabotaggio Marittimo di Collegamento con le Isole dell'Arcipelago toscano, ha - tra gli altri - il compito di assicurare il diritto alla mobilità ed alla continuità territoriale dei cittadini dell'Arcipelago. Pertanto è essenziale per Regione Toscana la conoscenza e l'analisi di dati ed informazioni aggiornate sugli utenti al fine di pianificare sempre meglio gli orari del servizio e l'intermodalità tra le navi, gli autobus e i treni.

In questo contesto si colloca l'indagine "*L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano*" che è uno strumento di ascolto degli utenti del servizio e che ha lo scopo di acquisire dagli utenti stessi informazioni su comportamenti, esigenze, opinioni, modalità di informazione e grado di soddisfazione riguardo al servizio di trasporto marittimo.

L'indagine, promossa dal Settore Trasporto Pubblico Locale, è stata progettata e curata dal Settore Sistema Informativo di Supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica.

Il presente Rapporto, in cui sono presentati i risultati dell'indagine, è così articolato:

- ▲ nel capitolo 1 si descrivono gli obiettivi e le caratteristiche dell'indagine;
- ▲ nel capitolo 2 si presentano tutti i principali risultati emersi;
- ▲ nel capitolo 3 si propone una sintesi conclusiva dei principali risultati;
- ▲ nel capitolo 4 è riportata la nota metodologica;
- ▲ nel capitolo 5 si allegano i questionari adottati;
- ▲ infine nell'appendice è riportato l'elenco delle tavole che sono pubblicate sul sito di Regione Toscana all'indirizzo: <http://www.regione.toscana.it/statistiche>.

## 1.2 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'indagine realizzata nel mese di maggio 2017 si è posta quindi l'obiettivo generale di conoscere i comportamenti e le opinioni degli utenti dei traghetti dell'Arcipelago toscano con almeno 14 anni che viaggiano dal lunedì al giovedì su 5 linee di interesse, al fine di migliorare il servizio e l'organizzazione della mobilità tra le isole e la terraferma. In particolare sono stati affrontate le seguenti tematiche:

- il profilo socio-demografico degli utenti,
- le caratteristiche del viaggio, le motivazioni e la frequenza d'uso del traghetto,
- il livello di soddisfazione per i servizi di informazione, i servizi a bordo e in porto, nonché per la puntualità;
- il livello di soddisfazione per il servizio di trasporto marittimo nel suo complesso,
- l'intermodalità tra le navi, gli autobus e i treni.

Si precisa che l'indagine ha focalizzato l'attenzione sulla mobilità locale e nazionale e non turistica straniera: per questa ragione la rilevazione si è concentrata sui giorni compresi tra il lunedì e il giovedì (escludendo il week-end) e non sono stati utilizzati strumenti di rilevazione adatti all'utenza straniera che potrà eventualmente essere studiata in un'altra

indagine (gli utenti stranieri sono stati rilevati solo quando in grado di parlare l'italiano).

Le 5 **linee** d'interesse sono (**Mappe 1-3**):

- 1) Piombino – Portoferraio – Piombino (*traghetto*)
- 2) Piombino – Cavo – Piombino (*aliscafo*)
- 3) Piombino – Rio Marina – Piombino (*traghetto*)
- 4) Livorno – Capraia – Livorno (*traghetto*)
- 5) Porto Santo Stefano – Giglio – Porto Santo Stefano (*traghetto*)

**Mappa 1 – Schema della rete dei collegamenti marittimi tra Piombino e l'isola d'Elba**



Fonte: Toremar

**Mappa 2 – Schema della rete del collegamento marittimo tra Livorno e l'isola di Capraia**



Fonte: Toremar

**Mappa 3 – Schema della rete di collegamento tra Porto S.Stefano e l'isola del Giglio**



Fonte: Toremar

L'attività di rilevazione si è articolata in una fase di reclutamento con una breve intervista diretta in porto e/o a bordo traghetto ed una successiva fase di intervista telefonica. La rilevazione, di tipo campionario, ha previsto un campione di circa 1.100 interviste telefoniche articolate sulle 5 linee di interesse.

Per ogni altra informazione di dettaglio sull'impostazione metodologica e sulle scelte operative adottate si rinvia alla Nota metodologica nel capitolo 4.

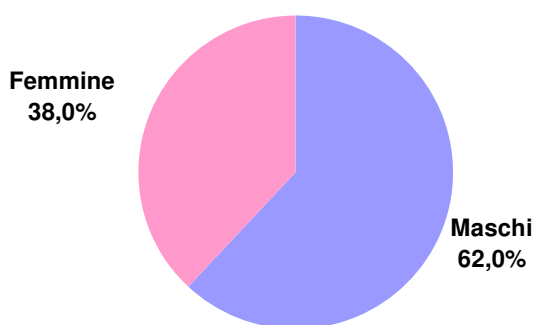
## 2. I RISULTATI DELL'INDAGINE

### 2.1 Il profilo socio-demografico degli utenti

L'indagine consente di delineare il profilo dell'utente dei traghetti Toremar del mese di maggio 2017: si tratta in prevalenza di uomini, per lo più adulti, istruiti, in maggioranza lavoratori.

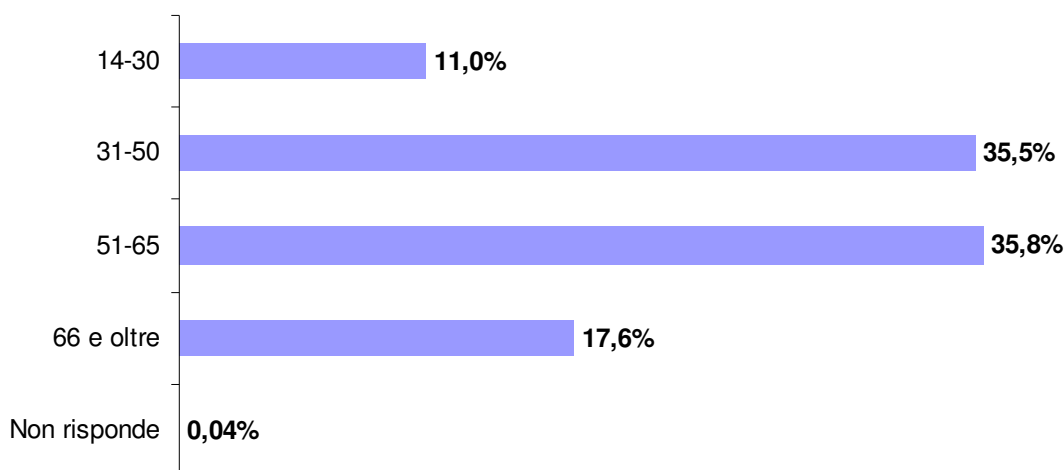
**Sesso e classe di età:** si registra una prevalenza dell'utenza maschile (62% contro il 38% delle donne) (**Grafico 1**) e delle età centrali: sono pari al 71,3% gli utenti in età compresa tra i 31 e i 65 anni e i più anziani superano in modo significativo i più giovani (17,6% contro l'11%) (**Grafico 2**).

**Grafico 1 – Utenti per genere (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Grafico 2 – Utenti per fasce di età (valori percentuali)**

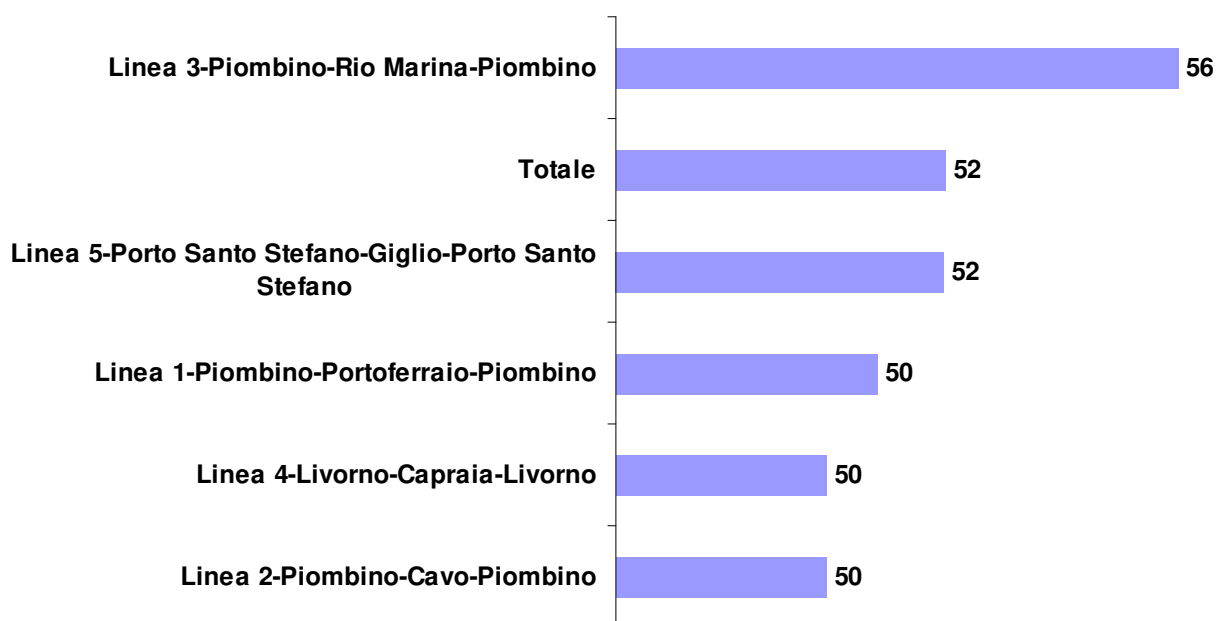


Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

L'età media è di 52 anni, con alcune differenze apprezzabili per linea (**Grafico 3**).



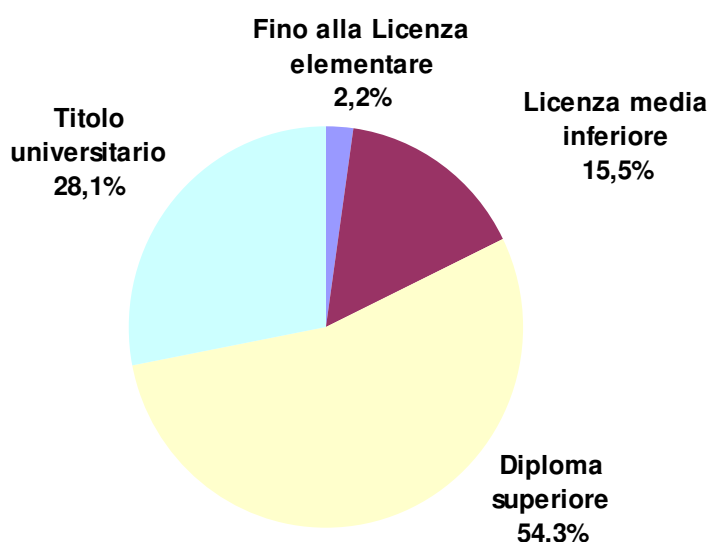
**Grafico 3 – Et  media degli utenti per linea (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Titolo di studio:** per ci  che riguarda il livello di istruzione, si rileva un'ampia presenza di titoli di studio medio-alti: il pi  diffuso   il diploma di scuola media superiore (54,3%), seguito dal titolo universitario (28,1%) (**Grafico 4**).

**Grafico 4 – Utenti per titolo di studio (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

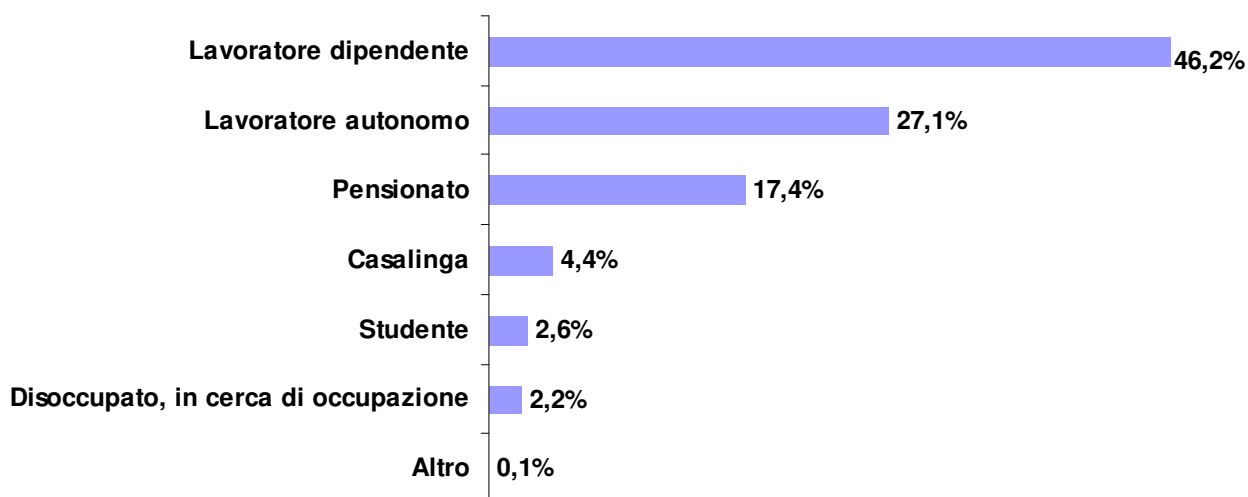
**Condizione occupazionale:** oltre il 70% degli utenti sono lavoratori (dipendenti: 46,2% e autonomi: 27,1%); seguono i pensionati (17,4%), le casalinghe (4,4%) e gli studenti (2,6%) (**Grafico 5**).

L'utenza pi  giovane e studentesca caratterizza in misura maggiore la linea *Piombino-*

*Cavo-Piombino* che registra una maggiore presenza di giovani tra 14-30 anni (17,2%) e di studenti (8,1%): si tratta di ragazzi che hanno conseguito il diploma di scuola media inferiore e che sono studenti delle scuole superiori o studenti universitari.

Nella linee *Piombino-Portoferraio-Piombino*, *Livorno-Capraia-Livorno* e *Porto S. Stefano-Giglio-Porto S. Stefano* si osservano le percentuali più elevate di occupati (oltre il 70%), principalmente dipendenti.

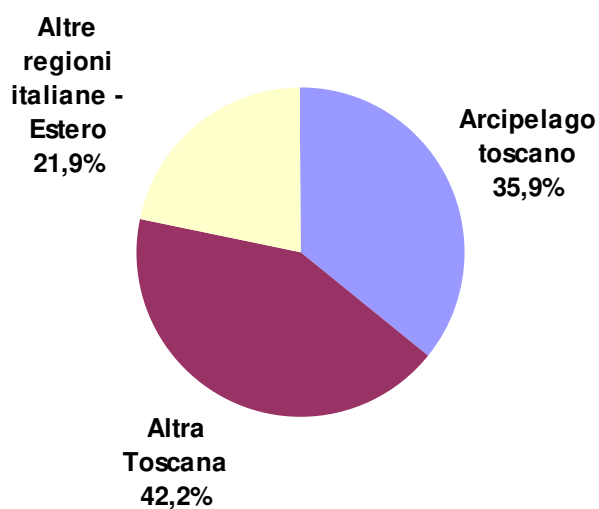
**Grafico 5 – Utenti per condizione professionale (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Residenza dell'utente:** in ragione delle scelte metodologiche adottate e del periodo di rilevazione, l'utenza considerata è costituita per lo più da residenti sulle isole dell'Arcipelago toscano (35,9%) o in altre aree della Toscana (42,2%), peraltro circa il 20% proviene da altre regioni italiane o dall'estero (**Grafico 6**).

**Grafico 6 – Utenti per residenza (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

Il dettaglio delle caratteristiche socio-demografiche per linea è riportato nella Tavola 2 in Appendice.

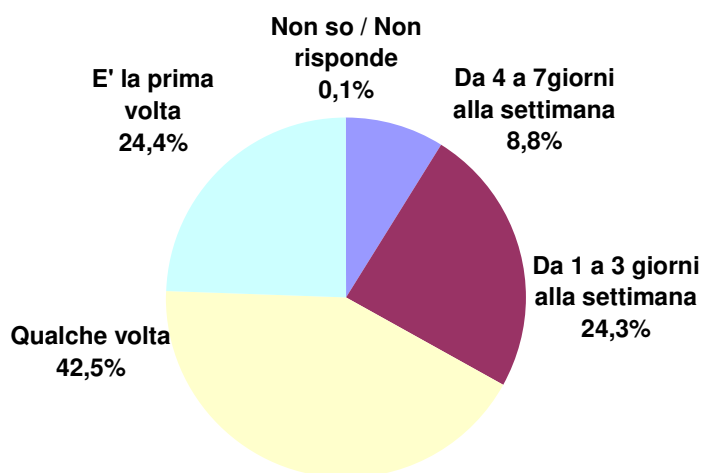
## 2.2 Le caratteristiche del viaggio e le scelte di mobilità

### 2.2.1 La frequenza di utilizzo del traghetto

Gli utenti dei traghetti Toremar nel mese di maggio mostrano una frequenza di utilizzo piuttosto diversificata: circa un terzo dell'utenza lo usa settimanalmente (33,1%) e di essi l'8,8% molto frequentemente (da 4 a 7 giorni la settimana) e il 24,3% da 1 a 3 giorni la settimana.

Vi è poi una quota importante di utenti che lo usa in modo più occasionale (*qualche volta*: 42,5%) e circa un quarto che ha dichiarato di usare il traghetto da/per l'Arcipelago per la *prima volta* (**Grafico 7**).

**Grafico 7 - Frequenza con la quale gli utenti usano il traghetto (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

La linea caratterizzata dalla maggior intensità di utilizzo del traghetto (da 1 a 7 giorni) è la linea *Piombino-Cavo-Piombino* (42,4% rispetto alla media del 33,1%), si tratta della linea dove, come si è visto, è maggiore la presenza di studenti (8,1% contro la media del 2,6%), e dove si registra una più elevata presenza di abbonati (32,3% contro la media dell'11,0%) (Tavole 1-2-3 in Appendice e **Grafico 9**). In seconda posizione per intensità d'uso si trova la linea *Piombino-Portoferriai-Piombino* (35,5% contro il 33,1%).

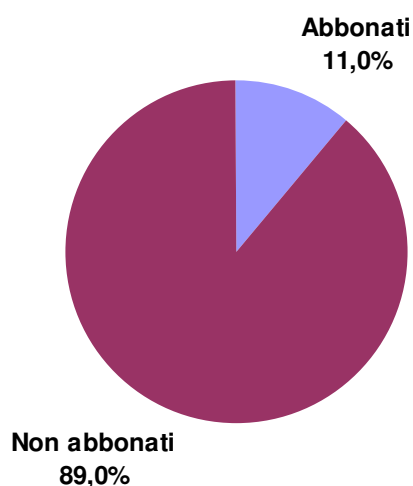
### 2.2.2 La diffusione dell'abbonamento

Nel mese di maggio 2017 l'11% degli utenti dei traghetti Toremar da e per le isole dell'Arcipelago toscano è risultata costituita da **abbonati** (**Grafico 8**).

Come già osservato, la maggiore presenza di abbonati riguarda il collegamento veloce per raggiungere l'isola d'Elba con l'aliscafo *Piombino-Cavo-Piombino* (32,3%).

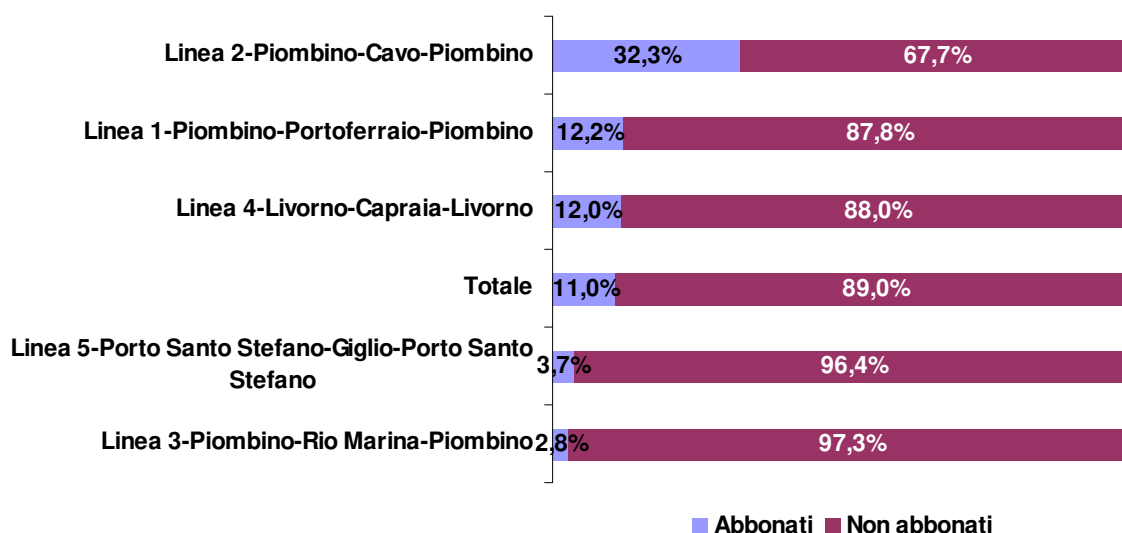
L'utenza non abbonata invece fa registrare la presenza maggiore nella linea *Piombino-Rio Marina-Piombino* (97,3%) e nella linea *Porto Santo Stefano-Giglio-Porto Santo Stefano* (96,4%) (**Grafico 9**).

**Grafico 8 – Possesso di abbonamento** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Grafico 9 - Tipologia d'utenza per linea** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

### 2.2.3 I canali utilizzati per l'acquisto del titolo di viaggio

La quasi totalità degli utenti (oltre il 90%) utilizza la biglietteria in porto per l'acquisto del titolo di viaggio; seguono Internet e le Agenzie di viaggio che coinvolgono complessivamente circa il 7% dell'utenza (**Grafico 10**).

L'acquisto online è maggiormente diffuso tra l'utenza della linea *Piombino-Rio Marina-Piombino* (8.3%) mentre risulta meno utilizzato tra gli utenti della *Piombino-Portoferraio-Piombino* (2.6%).

In Appendice – Tavola 4 è riportato il dettaglio della distribuzione delle modalità di acquisto del biglietto/abbonamento per linea.

**Grafico 10 – Modalità di acquisto del titolo di viaggio (valori percentuali)**



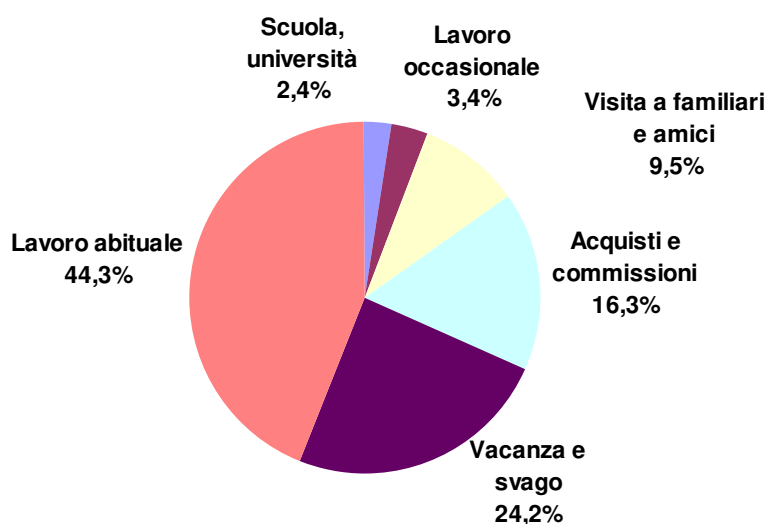
Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

### 2.2.4 Il principale motivo del viaggio

Il traghetto è utilizzato in primo luogo per raggiungere il luogo abituale di lavoro (44,3%) che insieme alle ragioni di studio (2,4%) fa sì che gli spostamenti di tipo *sistematico* per ragioni di studio e lavoro complessivamente siano pari al 46,7%.

Esiste anche un'ampia gamma di motivazioni di tipo *occasionale*: vacanze, svago, sport (24,2%), commissioni, visite mediche (16,3%) e visite a familiari, parenti, amici (9,5%), nonché altre ragioni di lavoro ma di tipo occasionale (3,4%); nel complesso gli spostamenti di tipo *occasionale* sono pari a 53,3% (**Grafico 11**).

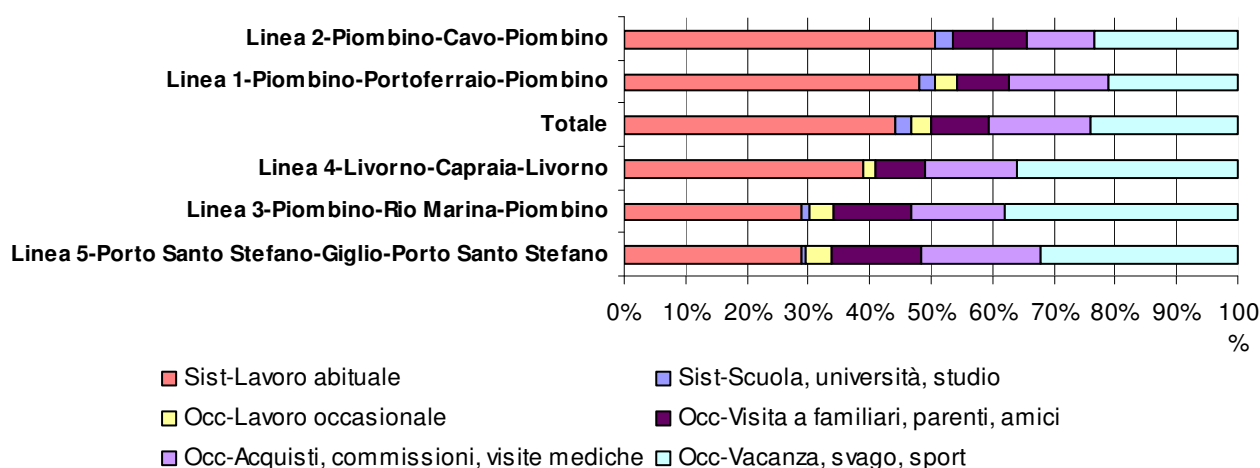
**Grafico 11 - Motivo principale del viaggio (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

Il successivo **Grafico 12** riporta il motivo principale del viaggio per linea e mostra come le linee 1 e 2 che collegano l'Elba (da Portoferraio e da Cavo) con Piombino sono quelle in cui i motivi di tipo sistematico sono più importanti. E' un risultato coerente con il fatto che in queste linee è maggiore come si è visto l'uso intenso del traghetto (1-7 giorni) e la presenza di abbonati.

**Grafico 12 - Motivo principale del viaggio per linea (valori percentuali)**

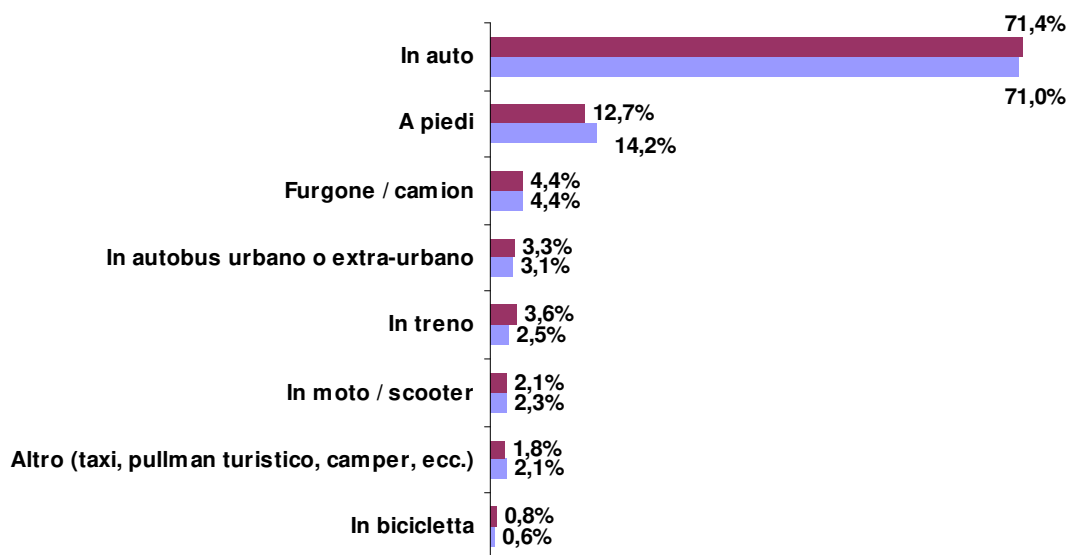


Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

### 2.2.5 I mezzi usati per raggiungere / lasciare il porto

La modalità più diffusa per raggiungere il porto di partenza e per lasciare il porto di arrivo una volta scesi dal traghetto è l'auto (rispettivamente 71% e 71,4%) seguita ad ampia distanza dall'andare a piedi (circa 13-14%) (**Grafico 13**). Gli altri mezzi, sia per raggiungere il porto che per lasciarlo, ottengono percentuali di segnalazioni<sup>1</sup> inferiori al 5%.

**Grafico 13 - Mezzo utilizzato per raggiungere il porto di partenza e per lasciare il porto di arrivo (percentuale sul totale delle segnalazioni)**



■ Mezzi utilizzati per raggiungere il porto ■ Mezzi utilizzati per raggiungere la destinazione

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

Nella Tavole 29 in Appendice, la scelta dei mezzi è approfondita per linea.

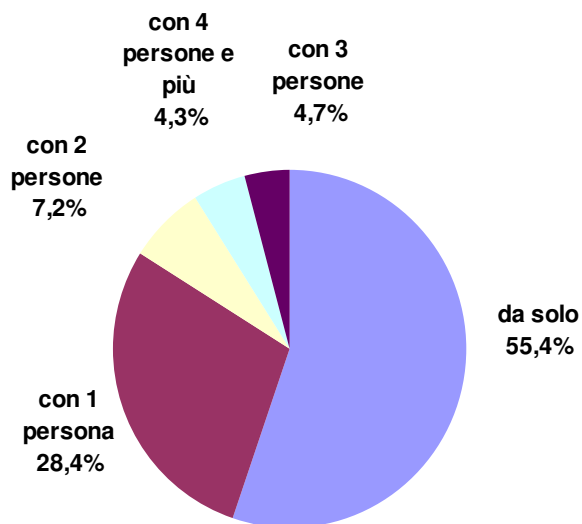
<sup>1</sup> Il quesito ha previsto la possibilità di indicare più mezzi, quindi le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte.

### 2.2.6 Persone con cui si viaggia: da soli o in compagnia?

Nel 55,4% dei casi gli utenti del traghetto viaggiano da soli.

Tra coloro che viaggiano in compagnia di altri (45,6%) prevalgono coloro che viaggiano con una persona (28,4%) (**Grafico 14**).

**Grafico 14 – Persone con cui si viaggia** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

## Sintesi 1 - PROFILO E SCELTE DELL'UTENZA

<b>Profilo socio-demografico</b>	
Uomini	62,0%
Età media	52 anni
Diploma di scuola superiore	54,3%
Titolo universitario	28,1%
Lavoratore autonomo	46,2%
Lavoratore dipendente	27,1%
Residente in Toscana	42,2%
Residente su un'isola dell'Arcipelago toscano	35,9%
<b>Utenti abbonati e non abbonati (maggio 2017)</b>	
Utenti abbonati	11,0%
Utenti non abbonati	89,0%
<b>Modalità di utilizzo del servizio e scelte di mobilità</b>	
Utilizzo 1-3 <i>giorni</i> la settimana	24,3%
Utilizzo 4-7 <i>giorni</i> la settimana	8,8%
Utilizzo <i>qualche volta</i>	42,5%
Acquisto del titolo di viaggio c/o Biglietteria del porto	92,9%
Viaggio in traghetto da soli	55,4%
Viaggio in traghetto con una persona	28,4%
Utenti che si spostano per motivi sistematici (lavoro - studio)	46,7%
Utilizzo dell'auto per raggiungere il porto di partenza ( <i>% sul totale delle risposte segnalate</i> )	71,0%
Utilizzo dell'auto per lasciare il porto di arrivo ( <i>% sul totale delle risposte segnalate</i> )	71,4%

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017



## 2.3 La soddisfazione sul servizio di trasporto marittimo

L'analisi del **livello di soddisfazione** dell'utenza per il servizio di trasporto marittimo è stata realizzata sia considerando la valutazione del servizio visto nella suo complesso sia analizzando un'ampia gamma di aspetti del servizio che rivestono particolare importanza: i *servizi di informazione*, i *servizi offerti dal porto*, i *servizi a bordo* e la *puntualità*.

Il giudizio è stato espresso tramite un voto da 1 a 10, dove 1 indica la valutazione più bassa e 10 quella più alta.

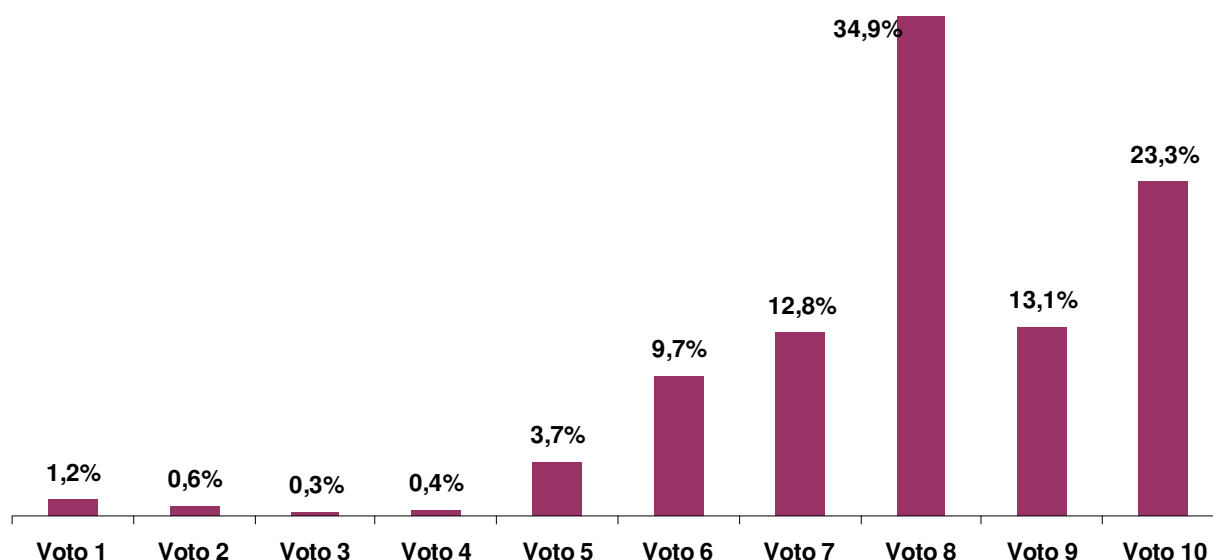
I risultati sono descritti in termini di percentuale di utenti "pienamente soddisfatti" (voto 8-10) e di voto medio (**Prospetti 1, 2, 3 e 4**), tali valori sono calcolati tenendo conto di coloro che hanno realmente espresso un voto, ossia al netto di coloro che hanno risposto "non so" o "non uso". Nelle Tavole 7-28 in Appendice sono riportati per ciascun aspetto considerato oltre che la distribuzione percentuale dei voti comprensiva di coloro che hanno risposto "non so" o "non uso", anche altri indicatori di sintesi (voto modale e mediano; indice di eccedenza<sup>2</sup>).

### 2.3.1 La soddisfazione per il servizio marittimo

Il 71,3% degli utenti esprime una *piena soddisfazione* rispetto al servizio di trasporto marittimo visto nel suo complesso, assegnando un voto pari a 8, 9 o 10; mentre il 22,4% dell'utenza esprime un voto appena sufficiente pari a 6 o 7.

Valutazioni di insoddisfazione (voti 1-5) sono invece espresse dal 6,2% dei viaggiatori (**Grafico 15**). Il voto medio e il voto modale - ossia il voto scelto dalla maggioranza degli utenti - sono pari a 8.

**Grafico 15 - Grado di soddisfazione complessiva riguardo al servizio di trasporto marittimo**  
(distribuzione % dei voti)

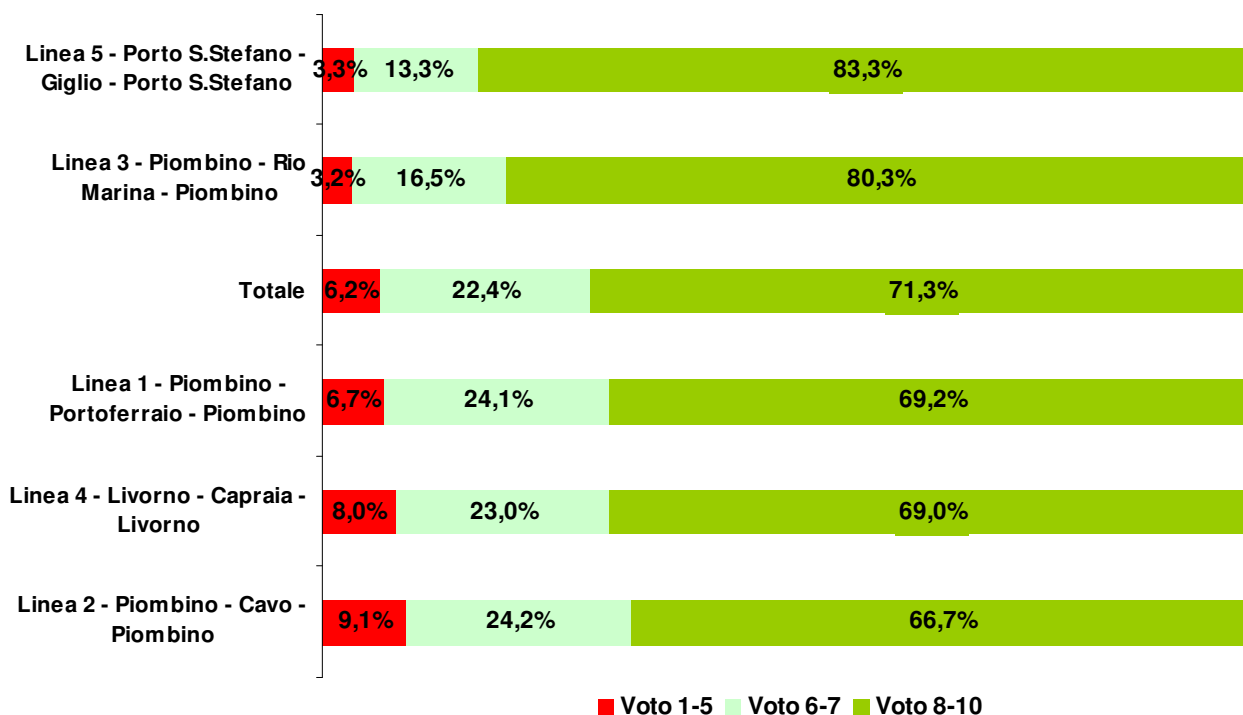


Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

<sup>2</sup> L'Indice di Eccedenza è dato dal rapporto tra la differenza tra voti alti e voti bassi e la somma tra voti alti e voti bassi moltiplicato 100; dove con voti alti intendiamo 7, 8, 9 e 10 e con voti bassi intendiamo 1, 2, 3 e 4.

In una situazione di generale apprezzamento, **l'analisi per linea** consente di osservare che l'apprezzamento è maggiore nelle linee *Porto Santo Stefano-Giglio-Porto S.Stefano* e *Piombino-Rio Marina-Piombino* dove si registrano valori di piena soddisfazione superiori alla media (83,3% e 80,3% rispetto a 71,3%); le valutazioni più basse riguardano invece la linea *Livorno-Capraia-Livorno* e la *Piombino-Cavo-Piombino* dove i pienamente soddisfatti scendono al 67-69% e gli insoddisfatti (voti 1-5) raggiungono l'8-9% dell'utenza (**Grafico 16**).

**Grafico 16 - Grado di soddisfazione complessiva per linea (valori percentuali)**



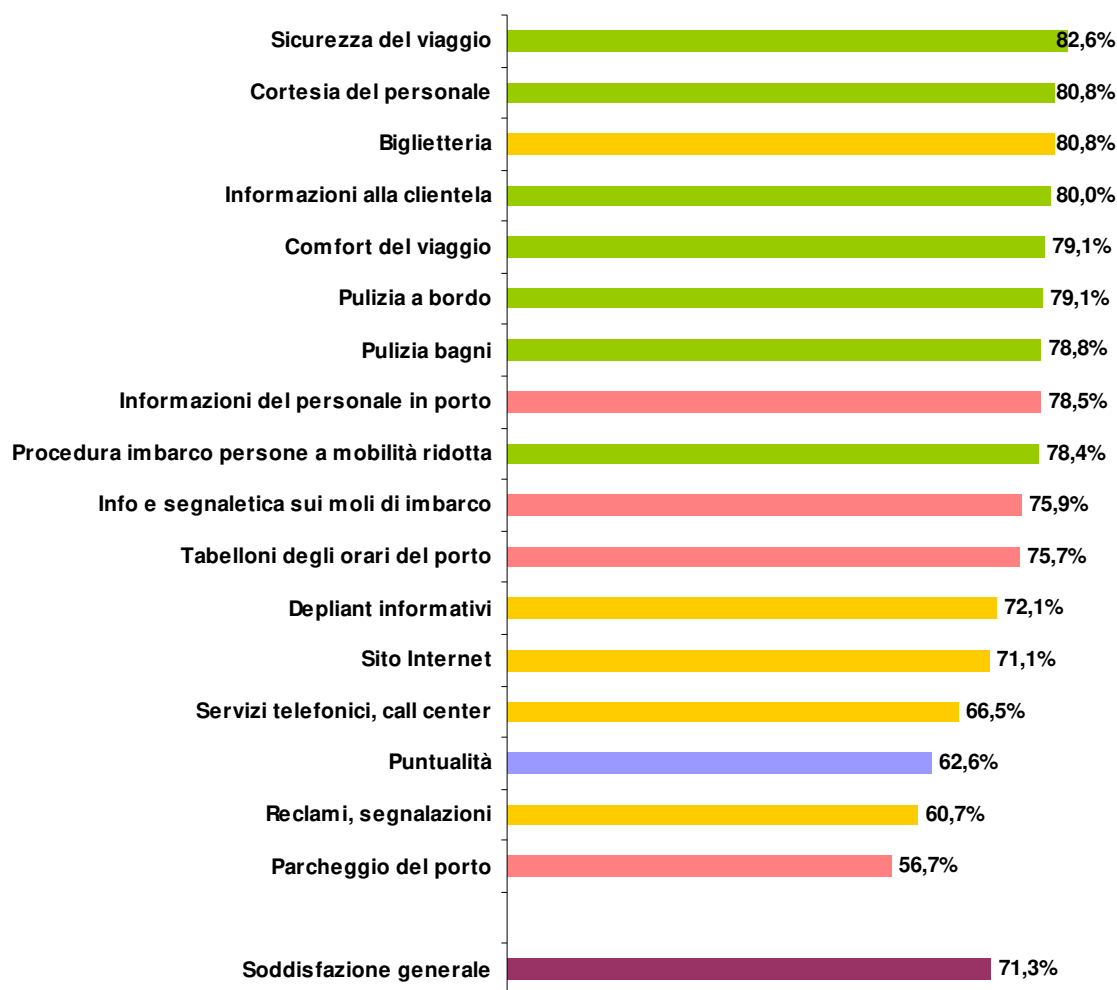
Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

Mettendo ora a confronto i 17 diversi aspetti del servizio possiamo affermare che i *servizi a bordo* (segnalati in verde) ottengono valutazioni migliori dei *servizi di informazione* (in giallo) e dei *servizi in porto* (in rosa) (**Grafico 17**).

Dodici aspetti su diciassette ottengono una percentuale di pienamente soddisfatti (voto 8-10) superiore a quella relativa al servizio considerato nel suo complesso (71,3%): si tratta della *sicurezza del viaggio* (82,6%), della *cortesìa del personale* e della *biglietteria* (entrambi 80,8%), delle *informazioni alla clientela* (80%), del *comfort del viaggio* e della *pulizia a bordo* (entrambi 79,1%), della *pulizia dei bagni* (78,8%), delle *informazioni del personale in porto* (78,5%), della *procedura di imbarco per le persone a mobilità ridotta* (78,4%), delle *informazioni e segnaletica sui moli di imbarco* (75,9%), dei *tabelloni degli orari* (75,7%) e dei *depliant informativi* (72,1%).

Gli aspetti che presentano le valutazioni più basse e per i quali ci sono margini di miglioramento sono *la disponibilità di parcheggio nel porto* (voti 8-10: 56,7%), i *reclami* (60,7%), la *puntualità* (62,6%) e i *servizi telefonici* (66,5%). In questo contesto anche il *sito Internet* non registra un risultato particolarmente brillante (71,1%).

**Grafico 17 - Grado di soddisfazione per 17 aspetti diversi del servizio marittimo**  
(% pienamente soddisfatti voti 8-10)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

## Sintesi 2 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA E ASPETTI DEL SERVIZIO

<b>Soddisfazione complessiva</b>	
Utenti soddisfatti del servizio nel complesso (voti da 8 a 10)	71,3%
Voto medio rispetto al servizio nel complesso	8
<b>Gli aspetti più apprezzati (voto medio)</b>	
Sicurezza del viaggio	8,6
Cortesìa del personale	8,6
Biglietteria	8,6
Informazioni alla clientela	8,5
<b>Gli aspetti meno apprezzati (voto medio)</b>	
Parcheggio del porto	7,2
Reclami, segnalazioni	7,5
Puntualità	7,6
Servizi telefonici, call center	7,9

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

### 2.3.2 La valutazione dei servizi di informazione

In questo paragrafo si analizzano le valutazioni espresse dagli utenti in merito ai principali servizi di informazione:

- *Presenza e orari della biglietteria*
- *Servizi telefonici e call center*
- *Sito Internet*
- *Depliant informativi*
- *Reclami e segnalazioni*

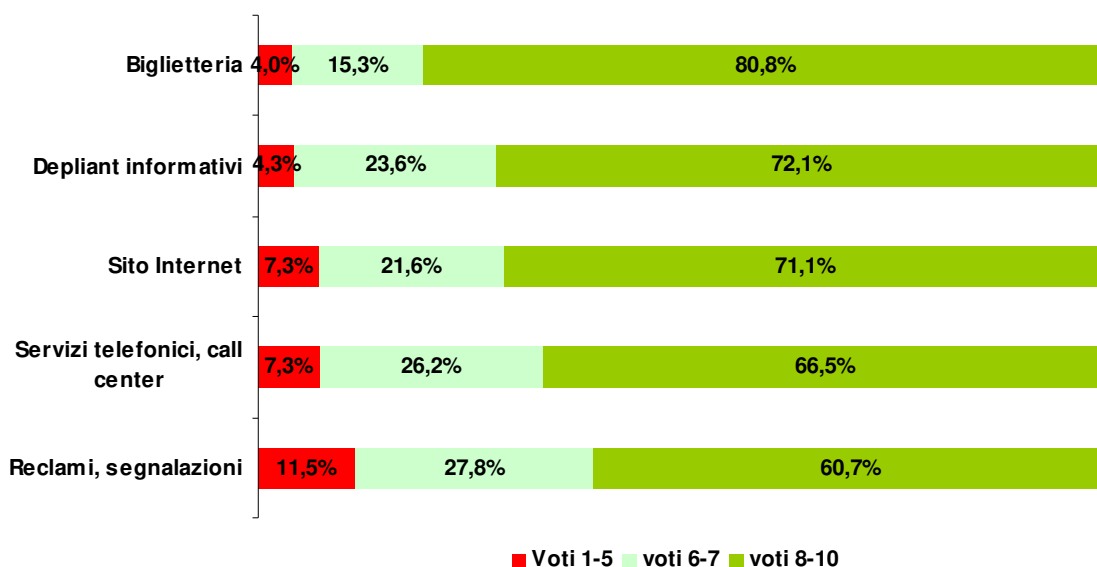
Le valutazioni sono esaminate in termini di voto medio e di distribuzione percentuale dei voti espressi calcolata al netto di coloro che non hanno indicato un voto rispondendo “non so” o “non uso”<sup>3</sup>.

Con questa precisazione si può dire che, laddove espressa, la valutazione è in genere positiva (**Grafico 18**). La valutazione migliore, rafforzata dal fatto che il 96% dell’utenza ha espresso un giudizio, è ottenuta dai *servizi di biglietteria in porto* (pienamente soddisfatti: 80,8% e voto medio: 8,8), anche se tra i suggerimenti forniti dagli utenti vi sono richieste di miglioramento (ampliamento degli orari, semplificazione nell’acquisto del biglietto, maggiore formazione del personale).

In posizione intermedia si trovano i **depliant informativi** (pienamente soddisfatti: 72,1% e voto medio pari a 8,1) e il **sito Internet** (71,1% e voto medio pari a 8).

Sono invece i *servizi telefonici e i servizi di risposta a reclami e segnalazioni* a registrare la minore soddisfazione con percentuali di piena soddisfazione più bassi (rispettivamente: 66,5% e 60,7%) e voti medi pari a 7,9 e 7,5 (**Grafico 18 e Grafico 19**).

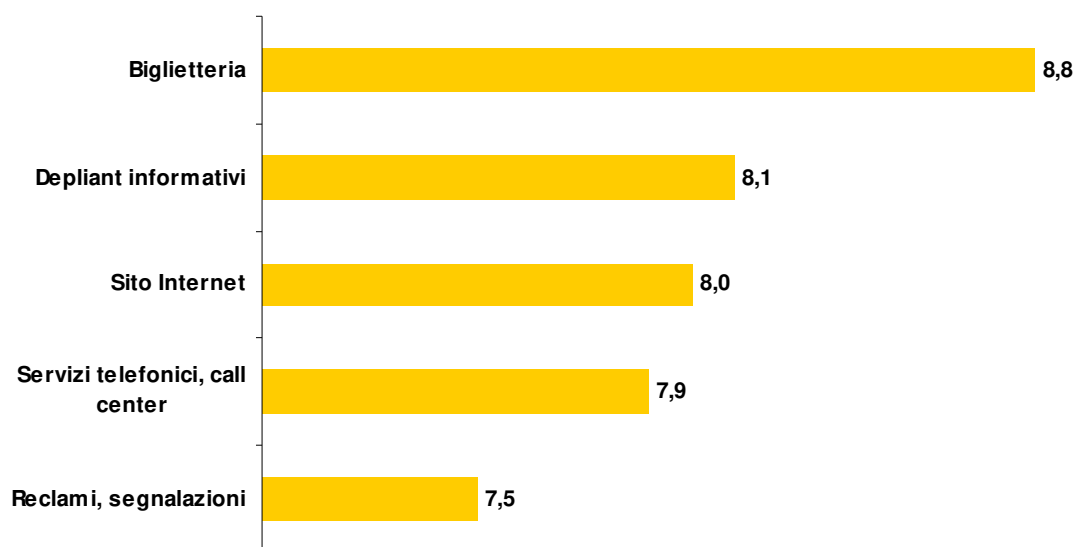
**Grafico 18 - Grado di soddisfazione per i servizi di informazione**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine “L’utenza dei traghetti dell’Arcipelago toscano”, 2017

<sup>3</sup> Si segnala che per tutti i servizi di informazione, con l’eccezione del servizio di Biglietteria, vi sono state percentuali elevate di utenti – comprese tra il 45% e il 62% - che non hanno espresso un voto rispondendo “non so” o “non uso”.

**Grafico 19 - Grado di soddisfazione per i servizi di informazione (voto medio)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

L'analisi dei servizi di informazione per linea evidenzia che nelle linee *Porto Santo Stefano-Giglio-Porto Santo Stefano* e *Piombino-Rio Marina-Piombino* si registrano percentuali di piena soddisfazione superiori alla media per tutti i servizi considerati mentre nelle altre linee tali percentuali sono in genere sotto la media (**Prospetto 3**).

Per il dettaglio di ogni singolo aspetto per linea si rimanda all'Appendice (Tavole 9 - 13).

### **2.3.3 La valutazione dei servizi del porto**

Vengono ora presentate le valutazioni espresse dagli utenti in merito ai principali servizi del porto<sup>4</sup>. I servizi esaminati sono:

- *La possibilità di parcheggio in prossimità del porto*
- *I tabelloni informativi degli orari di arrivo e partenza*
- *Le informazioni e segnaletica sui moli di imbarco*
- *Le informazioni precise ed immediate da parte del personale*

Come in precedenza le valutazioni sono esaminate in termini di voto medio e di distribuzione percentuale dei voti espressi calcolata al netto di coloro che non hanno indicato un voto rispondendo "non so" o "non uso"<sup>5</sup>.

Il porto svolge un ruolo importante nel servizio di trasporto marittimo, non solo perché è da questo luogo che ha inizio e termina il viaggio in traghetto, ma anche perché:

- costituisce, per la quasi totalità dell'utenza, il **luogo di acquisto del titolo di viaggio**;
- rappresenta un luogo fondamentale dove **acquisire informazioni**, sia strutturate (orari, percorsi, corse, biglietti, moli, ecc) sia contingenti (variazioni d'orario, spostamenti di molo, ritardi, etc.);

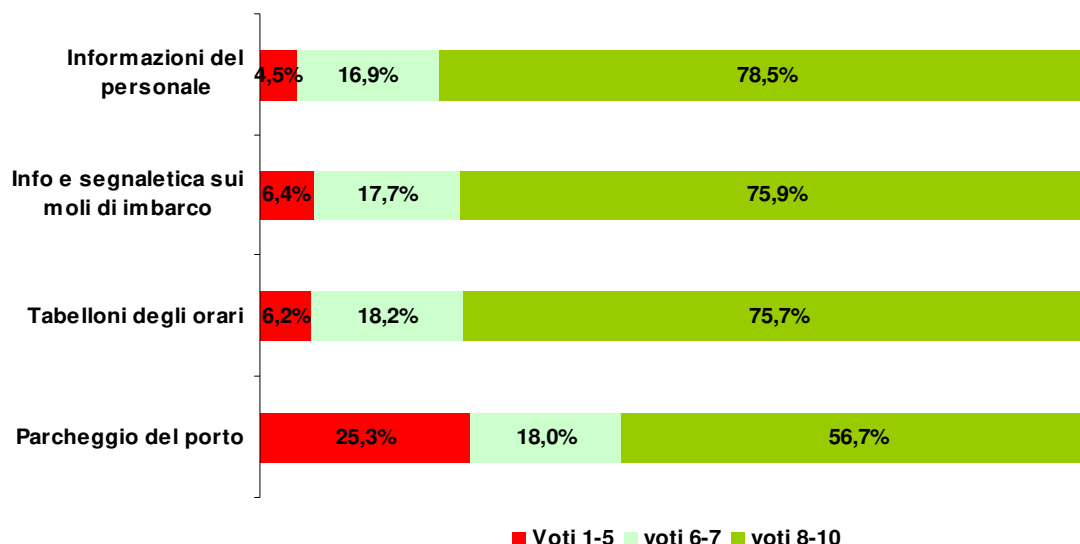
<sup>4</sup> Le valutazioni riguardano i seguenti 8 porti: Piombino, Cavo, Portoferraio, Rio Marina, Livorno, Capraia, Porto Santo Stefano e Giglio.

<sup>5</sup> Si segnala che per tutti i servizi del porto vi sono state percentuali modeste di utenti che non hanno espresso un voto (2-3%), ad eccezione della disponibilità di parcheggio che registra il 25,4% di "non so/non uso".

- costituisce un **luogo di intermodalità con altri mezzi di trasporto pubblico e privato.**

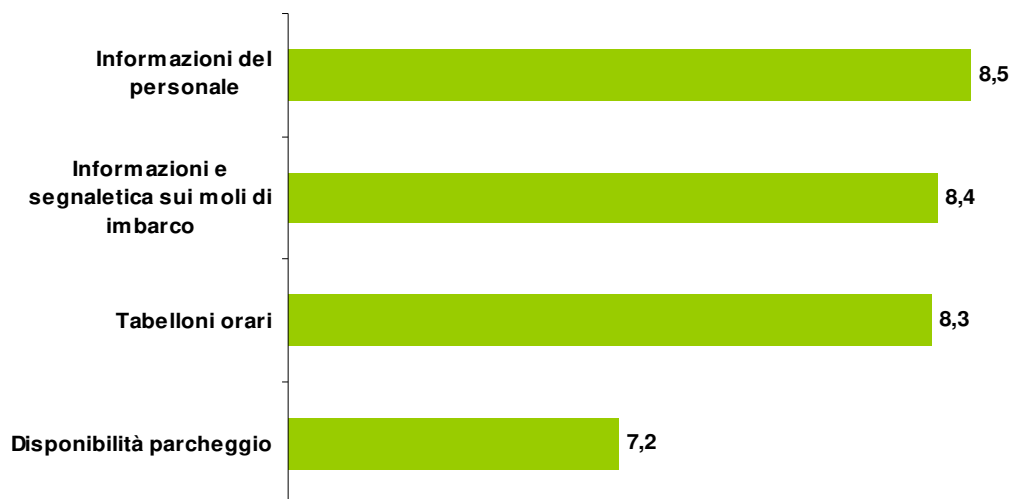
Le valutazioni espresse dagli utenti sui servizi offerti dal porto pongono ai vertici della graduatoria di soddisfazione le *informazioni fornite dal personale* (voto 8-10: 78,5%; voto medio: 8,5). L'aspetto nettamente più critico è dato dalla poca *disponibilità di parcheggio*, (voto 8-10: 56,7%; voto medio: 7,2) (**Grafico 20** e **Grafico 21**).

**Grafico 20 - Grado di soddisfazione per i servizi in porto (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Grafico 21 - Grado di soddisfazione per i servizi del porto (voto medio)**

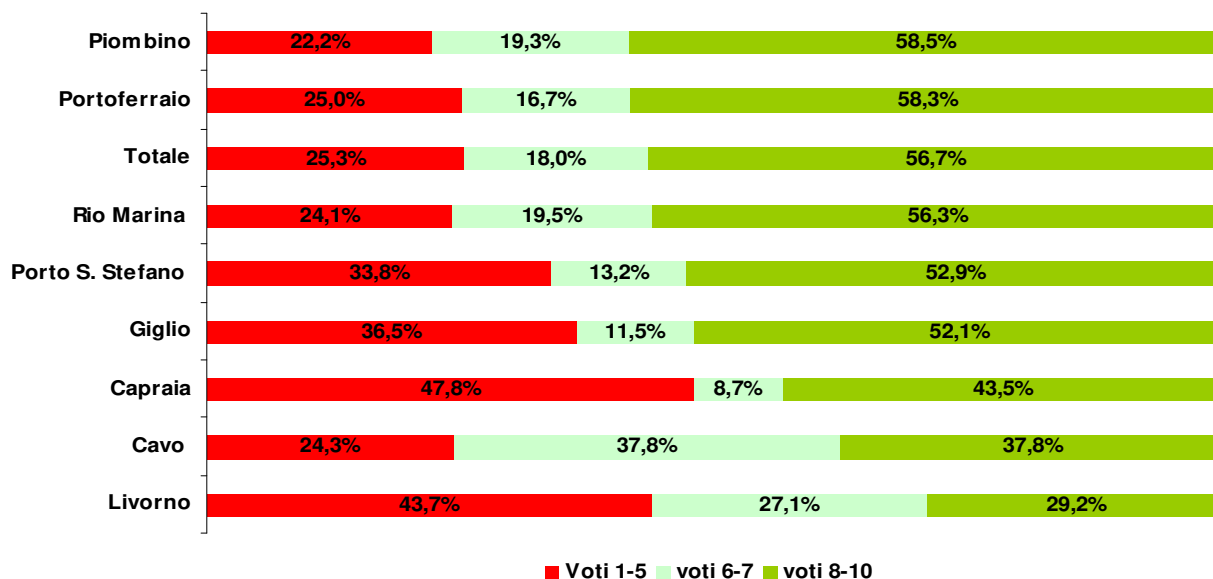


Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

Le valutazioni sui servizi del porto assumono un particolare interesse se articolate per singolo porto; sono state quindi calcolate le distribuzioni percentuali dei voti espressi e il voto medio anche per singolo porto di partenza (Tavole 23 - 28 in Appendice). Va peraltro tenuto presente nella lettura dei risultati – riportati anche nei **Prospetti 3 e 4** alla fine di

questo capitolo – che l'esigua numerosità campionaria delle interviste rilevate nei porti di Cavo, Livorno e Capraia (circa 50 unità per porto) rende i risultati incerti per questi porti e confrontabili solo in modo indicativo con gli altri porti dove tale numerosità è maggiore. Con questa prudenza può essere visto il **Grafico 22** che riporta i voti espressi (al netto dei non so/non uso) in merito alla *disponibilità di parcheggio*, l'aspetto che tra tutti i servizi del porto registra la maggior insoddisfazione: gli insoddisfatti (voti 1-5) vanno dal 22,2% di Piombino al 36,5% del Giglio, per superare la quota del 40% a Livorno e Capraia.

**Grafico 22 - Livello di soddisfazione per la possibilità di parcheggio nei pressi del porto per porto**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

### 2.3.4 La valutazione dei servizi a bordo

In questo paragrafo si analizzano le valutazioni espresse dagli utenti in merito ai principali servizi a bordo:

- Pulizia dei bagni
- Pulizia a bordo
- Comfort del viaggio
- Informazioni alla clientela
- Cortesia del personale
- Procedura di imbarco per le persone a mobilità ridotta
- Sicurezza del viaggio in termini di informazioni e dotazioni.

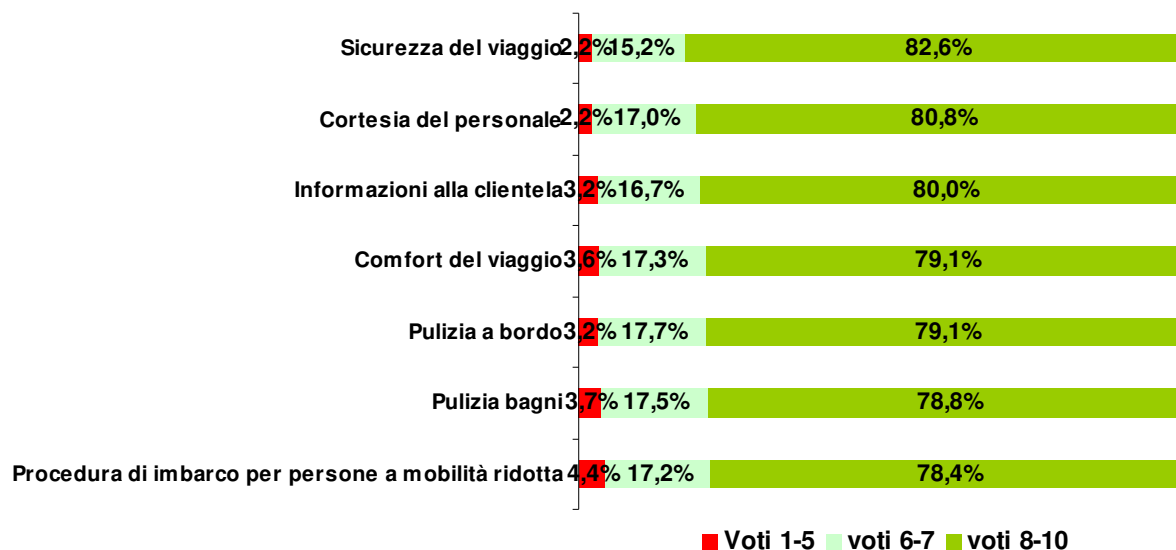
Come in precedenza le valutazioni sono esaminate in termini di distribuzione percentuale dei voti espressi calcolata al netto di coloro che hanno risposto "non so" o "non uso"<sup>6</sup> e di voto medio. Tutti i servizi a bordo ottengono ottime valutazioni senza differenze

<sup>6</sup> Le risposte "non so" per i servizi a bordo sono state molto contenute, solo nel caso della "Procedura di imbarco per persone a ridotta mobilità" i "non so" sono stati apprezzabili (12%). In ogni caso le percentuali sono state calcolate al netto di tali "non so".

significative: le percentuali di utenti che si dichiarano pienamente soddisfatti, esprimendo un voto compreso tra 8 e 10, sono superiori al 75% per tutti i servizi (**Grafico 23**).

La graduatoria in termini di piena soddisfazione vede in testa la *Sicurezza del viaggio* (82,6%) seguita dalla *Cortesia del personale di bordo* (80,8%) e dalle *Informazioni fornite dal personale* (80,0%); in fondo alla graduatoria la *Pulizia dei bagni* (78,8%) e la *Procedura di imbarco per le persone a mobilità ridotta* (78,4%), aspetto quest'ultimo segnalato da alcuni utenti che hanno richiesto attenzione e supporto in favore di anziani e disabili (**Grafico 23**).

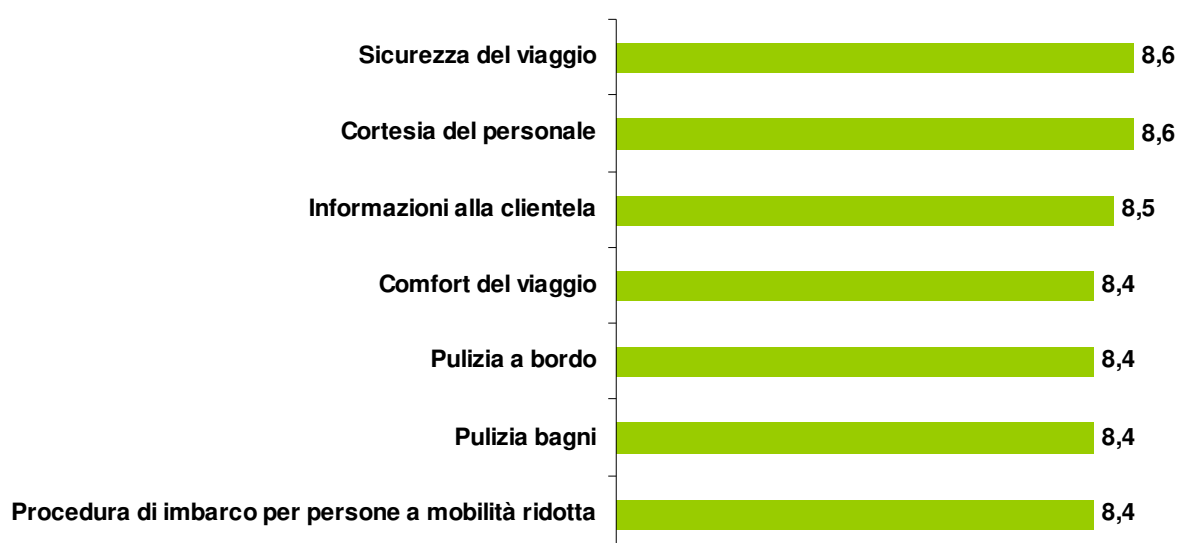
**Grafico 23 – Grado di soddisfazione per i servizi a bordo (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

Analizzando questi aspetti in termini di voto medio, si può affermare che i valori sono tutti intorno a 8,5, senza differenze significative (**Grafico 24**).

**Grafico 24 – Grado di soddisfazione per i servizi a bordo (voto medio)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017



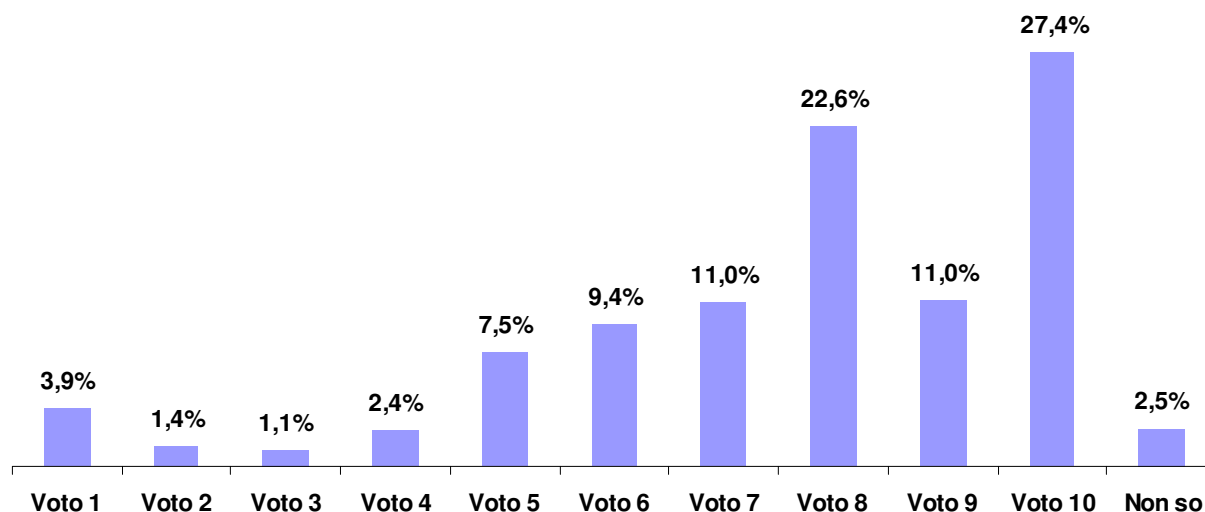
L'analisi dei servizi a bordo per linea evidenzia come nelle tre linee *Piombino-Rio Marina-Piombino*, *Livorno-Capraia-Livorno* e *Porto Santo Stefano-Giglio Porto Santo Stefano* si registrano percentuali di piena soddisfazione superiori alla media per tutti i servizi a bordo considerati. Al contrario nella linea *Piombino-Cavo-Piombino* e soprattutto in quella molto frequentata di *Piombino-Portoferraio-Piombino* si registrarono livelli di soddisfazione inferiori alla media per tutti gli aspetti.

### 2.3.5 La valutazione della puntualità

Infine per concludere l'analisi sulla valutazione del servizio, si analizza la soddisfazione per la puntualità, un aspetto fondamentale di ogni servizio di trasporto che incide in modo molto rilevante nella qualità del servizio e nella sua percezione.

Il **Grafico 25** mette in evidenza tutti i voti espressi, compresa la quota, pari al 2,5%, di persone che non esprimono una valutazione. Il voto medio è pari a 7,6.

**Grafico 25 - Grado di soddisfazione rispetto alla puntualità**  
(distribuzione percentuale dei voti)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

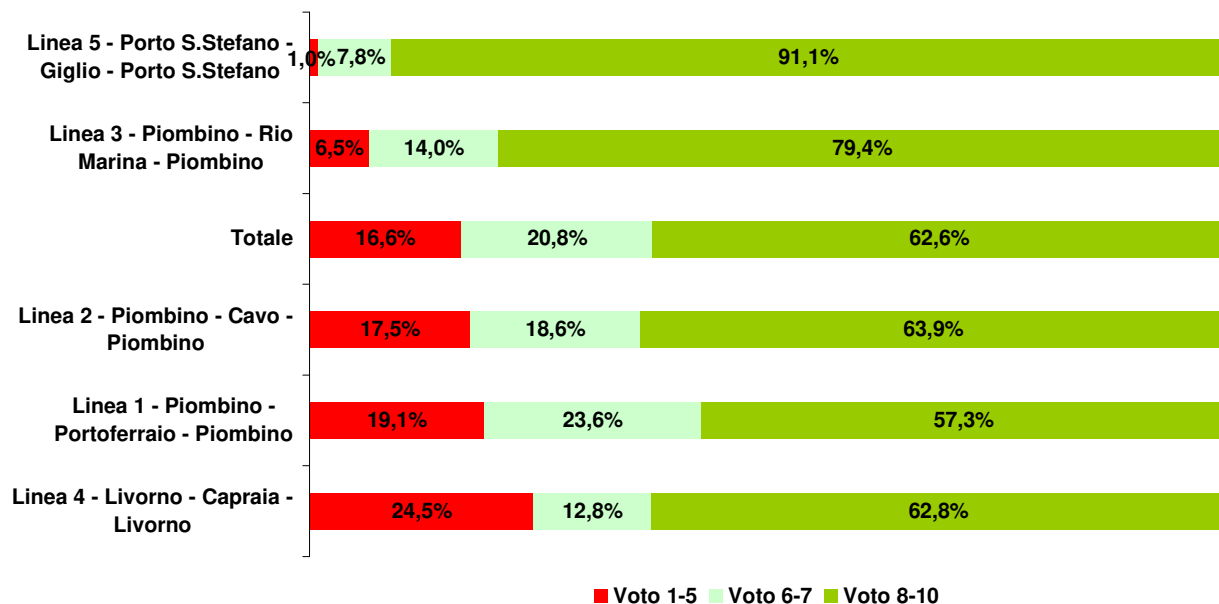
Il **Grafico 26** invece riporta le percentuali al netto del "non so" e consente di osservare che gli utenti insoddisfatti (voti 1-5) sono molti e rappresentano quasi un quinto del totale (16,6%); mentre quelli pienamente soddisfatti (voti 8-10) sono pari al 62,6%.

Quest'ultimo è un valore che posiziona la puntualità al terzultimo posto nella graduatoria di tutti gli aspetti del servizio in termini di "piena soddisfazione" (**Grafico 17**) e che indica **la puntualità come uno dei principali aspetti su cui agire per migliorare il servizio.**

L'analisi per linea mostra che la puntualità è apprezzata soprattutto nella linea *Porto Santo Stefano-Giglio-Porto Santo Stefano* (voti 8-10: 91,1%; voto medio: 9) ed anche, sia pur in modo più contenuto, nella *Piombino-Rio Marina-Piombino* (voti 8-10: 79,4%; voto medio: 8,4). Risulta invece da migliorare nella linea molto frequentata di *Piombino-Portoferraio-Piombino* (voti 8-10: 57,3%; voto medio: 7,4), nella linea *Piombino-Cavo-*

Piombino (voti 8-10: 63,9%; voto medio: 7,5) e nella Livorno-Capraia-Livorno (voti 8-10: 62,8%; voto medio: 7,3) (**Grafico 26** e **Prospetti 1 - 2**).

**Grafico 26 - Grado di soddisfazione rispetto alla puntualità per linea**  
(valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**La perdita della coincidenza con un un mezzo pubblico per il ritardo del traghetto:** a completamento delle considerazioni sulla puntualità dei traghetti si osserva che all'11,6% dell'utenza è capitato, più o meno spesso, di perdere la coincidenza con un mezzo di trasporto pubblico per il ritardo del traghetto (**Grafico 27**).

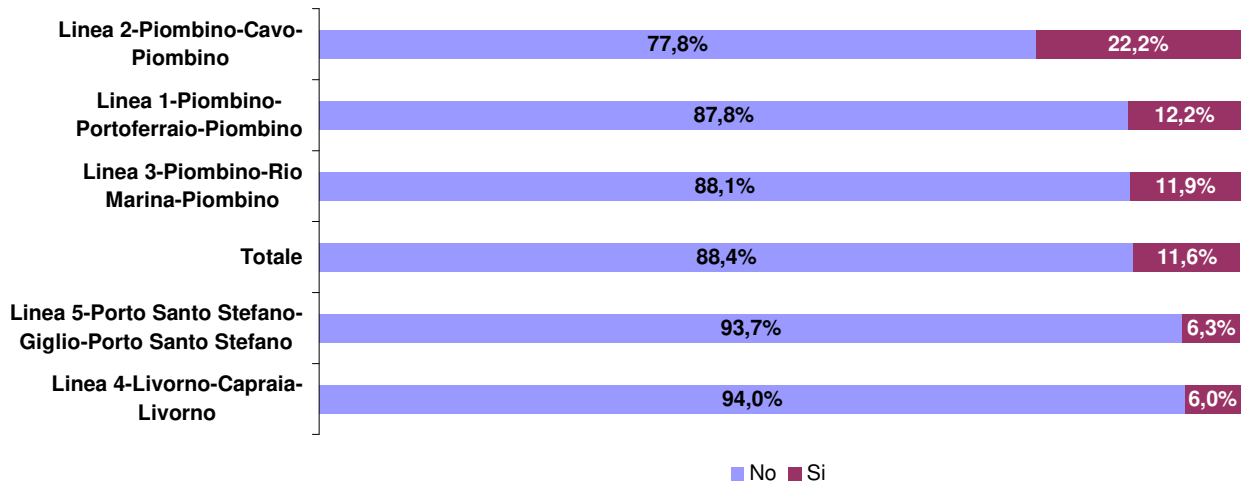
**Grafico 27 – Perdita della coincidenza** (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

Il **Grafico 28** descrive questo aspetto per linea e mostra come la perdita della coincidenza con un mezzo pubblico è superiore alla media in tutte le linee che collegano l'Elba con la terraferma e in particolare nella linea *Piombino - Cavo – Piombino*.

**Grafico 28 – Perdita della coincidenza per linea (valori percentuali)**



Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Prospetto 1 - Grado di soddisfazione per alcuni aspetti del Servizio di trasporto marittimo per linea**  
(percentuale di voti compresi tra 8 e 10 (\*))

ASPETTI DEL SERVIZIO	Totale	LINEA				
		Linea 1 - Piombino - Portoferraio - Piombino	Linea 2 - Piombino - Cavo - Piombino	Linea 3 - Piombino - Rio Marina - Piombino	Linea 4 - Livorno - Capraia - Livorno	Linea 5 - Porto Santo Stefano - Giglio - Porto Santo Stefano
Soddisfazione generale sul Servizio di trasporto marittimo	<b>71,3%</b>	69,2%	66,7%	80,3%	69,0%	83,3%
Servizi di informazione: biglietteria	<b>80,8%</b>	80,4%	75,8%	87,7%	75,3%	80,8%
Servizi di informazione: servizi telefonici, call center	<b>66,5%</b>	63,3%	64,9%	81,6%	64,3%	72,8%
Servizi di informazione: sito Internet	<b>71,1%</b>	69,4%	58,3%	84,3%	67,9%	73,3%
Servizi di informazione: depliant informativi	<b>72,1%</b>	70,1%	72,7%	85,9%	67,3%	75,3%
Servizi di informazione: reclami, segnalazioni	<b>60,7%</b>	57,5%	59,3%	78,1%	52,8%	70,8%
Servizi a bordo: pulizia dei bagni	<b>78,8%</b>	77,2%	80,8%	85,6%	84,8%	82,8%
Servizi a bordo: pulizia a bordo	<b>79,1%</b>	77,4%	77,8%	86,7%	85,0%	83,6%
Servizi a bordo: comfort del viaggio	<b>79,1%</b>	77,9%	80,8%	85,8%	82,0%	80,9%
Servizi a bordo: informazioni alla clientela	<b>80,0%</b>	78,3%	79,6%	87,9%	86,6%	84,3%
Servizi a bordo: cortesia del personale	<b>80,8%</b>	79,4%	77,8%	86,2%	87,0%	85,6%
Servizi a bordo: procedura di imbarco per le persone a mobilità ridotta	<b>78,4%</b>	76,7%	72,9%	85,8%	86,3%	83,8%
Servizi a bordo: sicurezza del viaggio (informazioni e dotazioni)	<b>82,6%</b>	81,5%	81,4%	88,0%	87,9%	84,5%
Puntualità del traghetto	<b>62,6%</b>	57,3%	63,9%	79,4%	62,8%	91,1%

(\*): le percentuali sono calcolate sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so", "non uso/usato").

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Prospetto 2 - Grado di soddisfazione per gli aspetti del Servizio di trasporto marittimo per linea**  
(voto medio)

ASPETTI DEL SERVIZIO	Totale	LINEA				
		Linea 1 - Piombino - Portoferraio - Piombino	Linea 2 - Piombino - Cavo - Piombino	Linea 3 - Piombino - Rio Marina - Piombino	Linea 4 - Livorno - Capraia - Livorno	Linea 5 - Porto Santo Stefano - Giglio - Porto Santo Stefano
Soddisfazione generale sul Servizio di trasporto marittimo	<b>8,0</b>	7,9	7,7	8,4	7,9	8,5
Servizi di informazione: biglietteria	<b>8,6</b>	8,6	8,3	8,8	8,4	8,5
Servizi di informazione: servizi telefonici, call center	<b>7,9</b>	7,8	7,7	8,4	7,6	8,1
Servizi di informazione: sito Internet	<b>8,0</b>	7,9	7,5	8,5	7,8	8,1
Servizi di informazione: depliant informativi	<b>8,1</b>	8,0	7,8	8,6	7,8	8,2
Servizi di informazione: reclami, segnalazioni	<b>7,5</b>	7,3	7,3	8,2	7,2	7,9
Servizi a bordo: pulizia dei bagni	<b>8,4</b>	8,4	8,3	8,7	8,6	8,5
Servizi a bordo: pulizia a bordo	<b>8,4</b>	8,4	8,3	8,8	8,6	8,6
Servizi a bordo: comfort del viaggio	<b>8,4</b>	8,4	8,1	8,8	8,4	8,6
Servizi a bordo: informazioni alla clientela	<b>8,5</b>	8,4	8,2	8,8	8,7	8,7
Servizi a bordo: cortesia del personale	<b>8,6</b>	8,5	8,3	8,9	8,9	8,8
Servizi a bordo: procedura di imbarco per le persone a mobilità ridotta	<b>8,4</b>	8,4	8,1	8,8	8,7	8,7
Servizi a bordo: sicurezza del viaggio (informazioni e dotazioni)	<b>8,6</b>	8,5	8,4	8,8	8,8	8,8
Puntualità del traghetto	<b>7,6</b>	7,4	7,5	8,4	7,3	9,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Prospetto 3 - Grado di soddisfazione per alcuni servizi del porto per porto**  
(percentuale di voti compresi tra 8 e 10 (\*))

ASPETTI DEL SERVIZIO	Totale	Porto di partenza							
		Piombino	Portoferraio	Cavo	Rio Marina	Livorno	Capraia	Porto S. Stefano	Giglio
Disponibilità di parcheggio del porto	<b>56,7%</b>	58,5%	58,3%	37,8%	56,3%	29,2%	43,5%	52,9%	52,1%
Servizi del porto di partenza: tabelloni degli orari	<b>75,7%</b>	72,7%	79,6%	63,8%	79,8%	70,4%	62,5%	76,1%	76,9%
Servizi del porto di partenza: informazioni e segnaletica sui moli di imbarco	<b>75,9%</b>	74,0%	77,1%	63,8%	57,9%	75,0%	70,0%	78,2%	81,2%
Servizi del porto di partenza: informazioni del personale	<b>78,5%</b>	77,7%	78,8%	68,1%	84,9%	74,6%	66,7%	80,1%	85,5%

(\*): le percentuali sono calcolate sul totale dei rispondenti che hanno espresso un voto (escludendo coloro che non hanno risposto o che hanno risposto "non so", "non uso/usato").

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Prospetto 4 - Grado di soddisfazione per alcuni servizi del porto per porto**  
(voto medio)

ASPETTI DEL SERVIZIO	Totale	Porto di partenza							
		Piombino	Portoferraio	Cavo	Rio Marina	Livorno	Capraia	Porto S. Stefano	Giglio
Disponibilità di parcheggio del porto	<b>7,2</b>	7,5	7,3	6,5	7,0	5,6	6,3	6,5	6,5
Servizi del porto di partenza: tabelloni degli orari	<b>8,3</b>	8,3	8,5	7,7	8,5	8,3	7,6	8,1	8,5
Servizi del porto di partenza: informazioni e segnaletica sui moli di imbarco	<b>8,4</b>	8,3	8,4	7,8	8,6	8,3	7,8	8,3	8,7
Servizi del porto di partenza: informazioni del personale	<b>8,5</b>	8,4	8,6	7,7	8,7	8,4	8,0	8,4	8,8

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

### Sintesi 3 - VALUTAZIONE DEI VARI ASPETTI DEL SERVIZIO

<b><i>Soddisfazione servizi di informazione</i></b>	
<b><i>L'aspetto più apprezzato (voti da 8 a 10)</i></b>	
Biglietteria (presenza e orari)	80,8%
<b><i>L'aspetto meno apprezzato (voti da 8 a 10)</i></b>	
Reclami, segnalazioni	60,7%
<b><i>Soddisfazione servizi del porto</i></b>	
<b><i>L'aspetto più apprezzato (voti da 8 a 10)</i></b>	
Informazioni del personale	78,5%
<b><i>L'aspetto meno apprezzato (voti da 8 a 10)</i></b>	
Parcheggio del porto	56,7%
<b><i>Soddisfazione servizi a bordo</i></b>	
<b><i>L'aspetto più apprezzato (voti da 8 a 10)</i></b>	
Sicurezza del viaggio (informazioni e dotazioni)	82,6%
<b><i>L'aspetto meno apprezzato (voti da 8 a 10)</i></b>	
Procedura di imbarco per le persone a mobilità ridotta	78,4%
<b><i>Soddisfazione per la puntualità</i></b>	
Utenti soddisfatti della puntualità (voti da 8 a 10)	62,6%
Voto medio rispetto alla puntualità	7,6
<b><i>Soddisfazione per le coincidenze con un mezzo pubblico</i></b>	
Utenti che hanno perso la coincidenza per il ritardo del traghetto	11,6%
Utenti che non hanno mai perso la coincidenza	11,7%
Utenti che non usano i mezzi pubblici	75,9%
Primo viaggio in traghetto	0,8%

## 2.4 L'integrazione tra i mezzi di trasporto pubblico

I servizi marittimi di collegamento con l'Arcipelago toscano hanno il compito di assicurare la continuità territoriale fra le isole e la terraferma anche attraverso un sistema di servizi di trasporto pubblico locale che riesca a garantire la miglior intermodalità tra navi, autobus e treni. L'indagine ha cercato di rilevare presso tutti gli utenti quelle che possono essere le difficoltà che essi hanno sperimentato o che ritengono esserci, tenendo conto delle diverse combinazioni tra i mezzi: treno-traghetto; autobus urbano/extraurbano sulla terraferma-traghetto; autobus sull'isola-traghetto.

Il **Prospetto 5** riporta, per ciascuna combinazione di mezzi, i principali risultati ottenuti, che possono essere così sintetizzati:

- un'ampia maggioranza di utenti è in difficoltà nell'esprimere una valutazione su questi aspetti: la percentuale di "non so" risulta molto elevata (70-80%).
- indipendentemente dalla combinazione tra i mezzi la difficoltà più sentita riguarda le *coincidenze tra i mezzi* (indicata dal 20% degli utenti quando si tratta di integrazione "treno-traghetto"; 14% nel caso di "autobus sulla terraferma-traghetto" e 9% nel caso di "autobus sull'isola - traghetto").
- l'aspetto sentito come meno problematico è la distanza tra il porto e la stazione/fermata dell'autobus (2-4%).

**Prospetto 5 – Le difficoltà nell'integrazione tra i mezzi (valori percentuali)**

COMBINAZIONE	DIFFICOLTA'	Si	No	Non so	Totale
TRENO + TRAGHETTO	Distanza stazione - porto	3,8	25,2	71,0	<b>100,0</b>
	Frequenza dei treni	9,9	17,9	72,3	<b>100,0</b>
	Frequenza dei traghetti	6,2	22,4	71,4	<b>100,0</b>
	Coincidenze tra i mezzi	19,9	8,7	71,5	<b>100,0</b>
AUTOBUS SULLA TERRAFERMA + TRAGHETTO	Distanza tra il porto e la fermata degli autobus	1,8	23,4	74,8	<b>100,0</b>
	Frequenza dei bus urbani	6,3	18,2	75,5	<b>100,0</b>
	Frequenza degli autobus extra-urbani	5,5	18,9	75,6	<b>100,0</b>
	Frequenza dei traghetti	4,7	20,0	75,3	<b>100,0</b>
AUTOBUS sull'ISOLA + TRAGHETTO	Coincidenze tra i mezzi	13,6	10,6	75,9	<b>100,0</b>
	Distanza tra il porto e la fermata dell'autobus	1,5	17,5	81,0	<b>100,0</b>
	Frequenza degli autobus	4,4	15,0	80,6	<b>100,0</b>
	Frequenza dei traghetti	3,4	16,1	80,5	<b>100,0</b>
	Coincidenze tra i mezzi	8,8	10,4	80,8	<b>100,0</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

Per meglio analizzare questi risultati è utile tener presente come è attuata oggi l'integrazione tra i diversi mezzi di trasporto pubblico locale (traghetto, autobus, treno), come sono organizzati i collegamenti marittimi da e per le isole dell'Arcipelago, come è possibile raggiungere o lasciare i porti.

Per ciò che riguarda i **collegamenti marittimi** si possono fare le seguenti considerazioni:

- **Collegamento da e per l'isola d'Elba**: i traghetti per l'isola d'Elba partono tutti dal porto di **Piombino** e raggiungono i porti di **Portoferraio** e **Rio Marina** con traversate rispettivamente di 60 e 40 minuti circa; esiste anche un collegamento veloce con aliscafo per il solo trasporto passeggeri, che consente di raggiungere **Cavo** e



**Portoferraio**<sup>7</sup> rispettivamente in 20 e 40 minuti. Nel periodo da aprile ad ottobre le corse giornaliere sono numerose e coprono tutto l'arco della giornata.

- **Collegamento da e per l'isola di Capraia**: i traghetti per l'isola di Capraia partono dal porto di **Livorno** e raggiungono **Capraia Isola** con una traversata di circa 3 ore. Il collegamento bidirezionale è garantito una volta al giorno.
- **Collegamento da e per l'isola del Giglio**: i traghetti per l'isola del Giglio partono da **Porto Santo Stefano** e raggiungono **Giglio Porto** con una traversata di circa 60 minuti. Nel periodo da aprile ad ottobre le corse sono frequenti e consistono in più collegamenti bidirezionali giornalieri distribuiti in tutto l'arco della giornata.

In questo contesto la **frequenza dei traghetti** rappresenta una difficoltà non molto sentita, indicata dal 6,2% degli utenti nel caso della combinazione treno-traghetto, dal 4,7% nella combinazione autobus sulla terraferma-traghetto e dal 3,4% nella combinazione autobus sull'isola-traghetto (**Prospetto 5**): percentuali più alte nel caso della linea *Piombino-Cavo-Piombino*, dove le corse dei traghetti sono meno frequenti. Per un approfondimento si veda l'Appendice – Tavola 30.

Per ciò che riguarda l'**accessibilità dei porti di Piombino, Livorno e Porto Santo Stefano** si possono fare le seguenti considerazioni:

1. Il **porto di Piombino** è raggiungibile in treno arrivando alla stazione ferroviaria di Piombino Marittima che è situata di fronte all'imbarco dei traghetti: in alternativa dalla stazione ferroviaria di Campiglia Marittima, dove oltre ai regionali fermano molti treni a lunga percorrenza del servizio nazionale (IC e AV) è possibile utilizzare treni "navetta" Campiglia–Piombino Marittima, oppure prendere un pullman che arriva al porto in circa 20 minuti.
2. Il **porto di Livorno** è raggiungibile in "treno + autobus urbano".
3. Il **porto di Porto Santo Stefano** è raggiungibile in "treno + autobus urbano": una volta raggiunta la stazione ferroviaria di Orbetello-Monte Argentario si può proseguire il viaggio con autobus urbani frequenti che portano direttamente all'imbarco dei traghetti in circa 20 minuti.

In questo contesto la **distanza stazione ferroviaria – porto** costituisce una difficoltà solo per il 3,8% del totale degli utenti. Tuttavia nel caso della linea *Capraia-Livorno-Capraia* questo valore sale al 9% spiegabile con il fatto che è comunque necessario percorrere un tratto a piedi che può rappresentare per molti una difficoltà (Appendice - Tavola 30).

La **distanza stazione degli autobus-porto** non costituisce un problema rilevante perché in genere il servizio su gomma prevede una fermata al porto o nelle sue vicinanze.

Anche la **frequenza dei bus urbani/extrurbani** sulla terraferma non sono segnalati come un problema importante (mediamente 5-6% del totale degli utenti) ad eccezione che per gli utenti della linea *Piombino-Cavo-Piombino* (in questa linea questi aspetti costituiscono una difficoltà per il 13-14% degli utenti).

In generale il problema maggiormente segnalato dagli utenti riguarda le **coincidenze dei mezzi** (treno-traghetto: 19,9%, bus sul continente-traghetto: 13,6% e bus sull'isola-

---

<sup>7</sup> Sulla linea Piombino-Portoferraio-Piombino sono stati oggetto di rilevazione solo i collegamenti con il traghetto.

traghetto: 8,8%). Questa difficoltà risulta particolarmente rilevante sulla linea con aliscafo *Piombino-Cavo-Piombino* (rispettivamente 30,3%, 22,2% e 17,2%).

## 2.5 Le indicazioni e i suggerimenti degli utenti

Circa il 40% degli utenti ha fornito spontaneamente osservazioni, considerazioni, e suggerimenti per migliorare il servizio e la mobilità tra le isole e la terraferma.

Dopo aver ricondotto le molte indicazioni fornite ad un ridotto numero di concetti chiave<sup>8</sup>, è stata realizzata una rappresentazione grafica, con la tecnica “*Tag Cloud*”, nella quale i concetti sono raffigurati con dimensioni proporzionali alla loro frequenza (**Grafico 29**).

Emergono chiari i seguenti punti di attenzione:

- la richiesta di riduzione del costo del biglietto cui si aggiunge la richiesta di agevolazioni per alcune categorie (residenti, lavoratori, ecc),
- il miglioramento delle coincidenze tra i mezzi;
- la richiesta di maggiore puntualità,
- la scarsa disponibilità di parcheggio in porto;
- la frequenza delle corse;
- l’attenzione ad anziani e disabili;
- il miglioramento delle tecnologie Ict (Internet, Wi-fi, App);

Questi suggerimenti, così come molti altri espressi anche in modo dettagliato e puntuale, saranno senz’altro uno stimolo utile per individuare soluzioni alla criticità e per migliorare il servizio marittimo e la mobilità nel suo complesso.

**Grafico 29 – Tag cloud: suggerimenti prevalenti sul servizio di trasporto marittimo**



Fonte: Regione Toscana, Indagine “L’utenza dei traghetti dell’Arcipelago toscano”, 2017

<sup>8</sup> I concetti chiave sono 18 più uno denominato “Altro” che riunisce le molte voci residuali.

### 3. CONCLUSIONI DI SINTESI

**Chi sono gli utenti del mese di maggio?:** sono in prevalenza uomini (62%), adulti tra i 31 e 65 anni (71,3%; età media: 52), con titolo di studio medio-alto (diplomati: 54,3% laureati; 28,1%), in maggioranza lavoratori (73,3%), residenti su un'isola dell'Arcipelago (35,9%) o in Toscana (42,2%).

**Con che frequenza è usato il traghetto?:** un terzo dell'utenza utilizza almeno un giorno a settimana il servizio di trasporto marittimo: il 24,3% da 1 a 3 giorni la settimana e l'8,8% da 4 a 7 giorni.

**Per quali motivi viaggiano gli utenti di maggio?:** il traghetto è utilizzato in primo luogo per raggiungere il luogo abituale di lavoro (44,3%), ma anche per un'ampia gamma di motivazioni di tipo occasionale: vacanze, svago e sport (24,2%), commissioni e visite mediche (16,3%) e visite a familiari, parenti e amici (9,5%).

**Come, dove, è acquistato il titolo di viaggio?:** un'ampia maggioranza di utenti acquista il titolo di viaggio alla biglietteria del porto (93%); Internet e le Agenzie di viaggio coinvolgono insieme circa il 7% dell'utenza.

**Come si raggiunge/ lascia il porto?:** il porto di partenza è per lo più raggiunto in auto (71%) e a piedi (14%). Percentuali analoghe riguardano il mezzo con cui, una volta sbarcati dal traghetto, si prosegue per la propria destinazione.

**Come è valutato nel complesso il servizio di trasporto marittimo?:** il 71,3% degli utenti esprime una valutazione di *piena soddisfazione*, assegnando al servizio un voto compreso tra 8 e 10. L'utenza che assegna un voto intermedio (6-7) è pari al 22,4%, mentre gli utenti insoddisfatti (voto 1-5) rappresentano circa il 6% del totale. Il voto medio è pari a 8.

**Come sono valutati i servizi di informazione, in porto e a bordo?:** tutti i servizi ottengono valutazione positive (voto medio da un minimo di 7,2 per la disponibilità di parcheggio in porto ad un massimo di 8,6 per la biglietteria, il personale, la sicurezza). Peraltro i servizi a bordo ottengono valutazioni migliori dei servizi di informazione e dei servizi in porto.

**Cosa si può migliorare?** gli aspetti per i quali ci sono margini di miglioramento - quelli dove le percentuali di utenti pienamente soddisfatti (voti 8-10) sono sotto il 70% - sono: la disponibilità di parcheggio in porto (56,7%), il supporto in caso di reclami e segnalazioni (60,7%), i servizi telefonici (66,5%) e vista la sua grande rilevanza soprattutto la puntualità (62,6%), che rappresenta uno degli aspetti più critici nelle linee di *Livorno-Capraia-Livorno*, di *Piombino-Cavo-Piombino* e soprattutto, in quella molto frequentata, di *Piombino-Portoferraio-Piombino*: va tuttavia ricordato come, in molti casi documentati, la causa principale di ritardo sia dovuta alle condizioni meteo marine (Capraia è a tre ore di navigazione in mare aperto, mentre sulla Piombino – Cavo il mezzo veloce utilizzato è più sensibile alle cattive condizioni del tempo e del mare).

**Come è valutato il servizio nelle diverse linee?:** nelle linee *Porto Santo Stefano-Giglio-Porto Santo Stefano* e *Piombino-Rio Marina-Piombino* si registrano percentuali di piena soddisfazione superiori alla media sia per il servizio visto nel suo complesso che per tutti i servizi considerati. Nelle linee *Piombino-Cavo-Piombino* e *Piombino-Portoferraio-Piombino* invece la soddisfazione è minore e indica la necessità di attenzione e di azioni di miglioramento.

**L'integrazione tra mezzi di trasporto: quali le difficoltà degli utenti?:** la maggioranza degli utenti non indica quali siano le maggiori difficoltà che ha sperimentato o di cui è a conoscenza sul fronte della intermodalità: questo risultato fa ritenere che l'intermodalità sia sostanzialmente poco vissuta e poco conosciuta.

Tra coloro che invece esprimono una valutazione emerge che - indipendentemente dalla combinazione tra i mezzi - la difficoltà maggiore riguarda le **coincidenze tra i mezzi**, seguite a distanza dalla frequenza delle corse. L'aspetto meno problematico è connesso alla distanza tra il porto e la stazione/fermata dell'autobus.

**Cosa suggeriscono gli utenti?:** gli utenti hanno anche fornito indicazioni e suggerimenti, in alcuni casi anche molto puntuali, per migliorare il servizio e la mobilità tra le isole e la terraferma esprimendo non soltanto una critica ma anche una fiducia della capacità e volontà dell'Amministrazione di migliorare il servizio. Raggruppati per grandi temi riguardano: il costo del biglietto, il miglioramento delle coincidenze tra i mezzi; la puntualità; il parcheggio nel porto; la frequenza delle corse; l'attenzione ad anziani e disabili; il miglioramento delle tecnologie Ict (Internet, Wi-fi, App); le agevolazioni per residenti e/o lavoratori.

## 4. NOTA METODOLOGICA

**Obiettivo dell'indagine:** l'indagine promossa dal *Settore Trasporto pubblico locale* e curata dal *Settore Sistema informativo di supporto alle decisioni - Ufficio regionale di statistica* è stata realizzata, in collaborazione con Toremar, con l'obiettivo di conoscere i comportamenti e le opinioni degli utenti dei traghetti dell'Arcipelago toscano con almeno 14 anni che viaggiano dal lunedì al giovedì del mese di maggio sulle seguenti 5 linee di interesse:

Linea 1: Piombino – Portoferraio – Piombino

Linea 2: Piombino – Cavo – Piombino

Linea 3: Piombino – Rio Marina – Piombino

Linea 4: Livorno – Capraia – Livorno

Linea 5: Porto Santo Stefano – Giglio – Porto Santo Stefano.

La finalità generale di questa iniziativa è quella di “ascoltare gli utenti” per migliorare il servizio e l'organizzazione della mobilità tra le isole dell'Arcipelago toscano e la terraferma.

Si sottolinea che la rilevazione ha focalizzato l'attenzione sulla mobilità non strettamente turistica: per questo sono stati esclusi i giorni del venerdì, sabato e domenica e non sono stati approntati strumenti di rilevazione adatti all'utenza straniera, per cui si è previsto di rilevare le opinioni degli utenti stranieri solo nel caso fossero in grado di parlare l'italiano.

**La rilevazione sul campo e telefonica:** l'attività di raccolta dei dati ha previsto due fasi operative:

- **la fase di reclutamento** che si è svolta nell'intero mese di maggio (nei giorni compresi tra il lunedì e il giovedì per un totale di 17 giorni) tramite una **scheda di reclutamento** somministrata a terra in porto e/o a bordo traghetto/aliscafo;
- **la fase di rilevazione telefonica** che si è svolta nell'intero mese di maggio<sup>9</sup> (per un totale di 21 giorni) tramite **questionario elettronico** somministrato con sistema CATI<sup>10</sup>.

L'attività di reclutamento ha seguito un piano che ha previsto la realizzazione dei reclutamenti su diversi orari e diversi giorni, comprese le prime corse del mattino dall'isola<sup>11</sup>.

L'attività di rilevazione è stata curata dalla società B&C srl di Roma e dai suoi rilevatori che sono stati istruiti con una specifica formazione.

Si segnala che la collaborazione degli utenti è stata abbastanza buona: a ciò hanno contribuito la disponibilità del personale di bordo e a terra di Toremar, i messaggi audio di informazione sulle finalità dell'indagine e la lettera di presentazione dell'indagine, tutti strumenti che hanno motivato gli utenti a partecipare e ad esprimere la loro opinione.

**Il monitoraggio della rilevazione:** la rilevazione è stata monitorata dai responsabili dell'indagine di Regione Toscana, attraverso: specifiche *credenziali di accesso al sistema IdSurvey* che hanno consentito di seguire in tempo reale l'andamento della rilevazione; *report di monitoraggio sintetici* trasmessi settimanalmente da B&C; frequenti contatti telefonici e via mail. Inoltre, nel corso della rilevazione, il personale del Gruppo Ispettivo

---

<sup>9</sup> Il “recall telefonico” si è svolto il più tempestivamente possibile rispetto al giorno del reclutamento e tenendo conto degli orari preferiti dagli utenti.

<sup>10</sup> Il sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) permette la gestione automatica dei contatti telefonici, la guida del rilevatore nelle diverse sezioni del questionario, l'implementazione delle risposte nel corso dell'intervista, il monitoraggio continuo dell'indagine e la verifica durante la stessa intervista della compatibilità delle risposte.

<sup>11</sup> Il piano di reclutamento è stato oggetto, nel corso della rilevazione, di alcune modifiche in ragione della necessità di effettuare un maggior numero di reclutamenti sulle linee 2-3 per le quali è risultato più difficile raggiungere la numerosità campionaria prevista. Il Piano iniziale e quello effettivo sono agli atti del Settore.

del Trasporto Pubblico Locale di Regione Toscana ha effettuato alcuni controlli sul campo fornendo indicazioni utili per il supporto ai rilevatori.

**La numerosità campionaria programmata ed effettiva:** in fase di progettazione è stata prevista una numerosità di interviste telefoniche a buon fine pari a 1.100 unità secondo l'allocazione per linea indicata nella **Tabella 1**. La numerosità raggiunta è stata pari a 1.104 interviste. L'**allocazione effettiva ottenuta** si è discostata da quella programmata nel caso della *linea 3 Piombino – Rio Marina- Piombino* per la quale sono state ottenute 218 anziché 300 interviste, in ragione della difficoltà di effettuare i reclutamenti su tale linea per il numero esiguo di corse e di utenti su tali corse. Per ottenere la numerosità di 1.104 interviste telefoniche a buon fine sono stati necessari 2.167 reclutamenti con un rapporto di 2 a 1.

**Tabella 1 – Numerosità e allocazione teorica ed effettiva per linea**

<b>Linea</b>	<b>Numerosità programmata</b>	<b>Numerosità effettiva</b>
Linea 1: Piombino – Portoferraio – Piombino	300	386
Linea 2: Piombino – Cavo – Piombino	100	99
Linea 3: Piombino – Rio Marina – Piombino	300	218
Linea 4: Livorno – Capraia – Livorno	100	100
Linea 5: Porto Santo Stefano – Giglio – Porto Santo Stefano	300	301
<b>Totale</b>	<b>1.100</b>	<b>1.104</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Gli esiti finali della rilevazione telefonica:** nel corso dell'intero periodo di rilevazione sono stati effettuati 7.987 contatti o tentativi di contatto, che hanno determinato, a conclusione della rilevazione, 2.167 esiti finali descritti in dettaglio nella **Tabella 2**.

**Tabella 2 - Esiti finali della rilevazione telefonica**

<b>Esito finale</b>	<b>valore assoluto</b>	<b>valore %</b>
Numero inesistente	221	10,1
Numero sempre occupato	40	1,9
Segreteria, fax	134	6,2
Rifiuto	253	11,8
Nessuna Risposta	383	17,7
Appuntamenti	28	1,3
Mai contattati perché in quote chiuse	4	0,1
<b>Intervista a buon fine</b>	<b>1.104</b>	<b>51,0</b>
<b>Totale</b>	<b>2.167</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Precisione delle stime:** la stima delle percentuali è ottenuta per mezzo dello stimatore ponderato; i coefficienti di riporto all'universo sono stati calcolati come rapporto tra la numerosità dell'universo<sup>12</sup> nello strato (linea) e la numerosità delle unità campionarie rilevate nello strato (linea).

<sup>12</sup> La numerosità dell'universo per linea, riferita agli utenti del mese di maggio 2017 nei giorni compresi tra lunedì e giovedì, è stata calcolata sulla base dei dati di frequentazione del mese di maggio 2016; nell'ipotesi che non vi siano state particolari scostamenti.

La **Tabella 3** riporta la precisione delle stime, espressa in termini di semi-intervalli di confidenza al 95% per diversi valori delle stime puntuali e per linea.

La **Tabella 4** riporta la precisione delle stime, espressa in termini di semi-intervalli di confidenza al 95% per diversi valori delle stime puntuali e per porto. La numerosità rilevata nei porti di Capraia, Cavo e Livorno è così modesta da portare ad intervalli di confidenza molto ampi. I risultati per questi porti sono quindi caratterizzati da forte imprecisione e sono poco confrontabili con i risultati riferiti agli altri porti.

**Tabella 3 - Precisione delle stime di proporzioni per linea** (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali)

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate										
	Universo	Campione	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%
Linea 1 - Piombino - Portoferraio - Piombino	36.506	386	2,1%	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%	2,1%
Linea 2 - Piombino - Cavo - Piombino	938	99	4,0%	5,5%	7,3%	8,4%	9,0%	9,2%	9,0%	8,4%	7,3%	5,5%	4,0%
Linea 3 - Piombino - Rio Marina - Piombino	4.297	218	2,8%	3,8%	5,1%	5,8%	6,2%	6,4%	6,2%	5,8%	5,1%	3,8%	2,8%
Linea 4 - Livorno - Capraia - Livorno	1.958	100	4,1%	5,6%	7,5%	8,6%	9,2%	9,4%	9,2%	8,6%	7,5%	5,6%	4,1%
Linea 5 - Porto S.Stefano - Giglio - Porto S.Stefano	4.150	301	2,3%	3,2%	4,3%	4,9%	5,2%	5,3%	5,2%	4,9%	4,3%	3,2%	2,3%
<b>Totale</b>	<b>47.849</b>	<b>1.104</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,3%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,2%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

**Tabella 4 - Precisione delle stime di proporzioni per porto** (semintervalli di confidenza al 95% in funzione del valore delle stime puntuali)

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate										
	Universo	Campione	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%
Piombino	20.871	349	2,2%	3,1%	4,1%	4,7%	5,0%	5,1%	5,0%	4,7%	4,1%	3,1%	2,2%
Portoferraio	18.158	192	3,0%	4,1%	5,5%	6,3%	6,8%	6,9%	6,8%	6,3%	5,5%	4,1%	3,0%
Cavo	445	47	5,8%	8,0%	10,7%	12,3%	13,1%	13,4%	13,1%	12,3%	10,7%	8,0%	5,8%
Rio Marina	2.267	115	3,8%	5,3%	7,0%	8,0%	8,6%	8,8%	8,6%	8,0%	7,0%	5,3%	3,8%
Livorno	1.155	59	5,4%	7,4%	9,8%	11,3%	12,0%	12,3%	12,0%	11,3%	9,8%	7,4%	5,4%
Capraia	803	41	6,4%	8,9%	11,8%	13,6%	14,5%	14,8%	14,5%	13,6%	11,8%	8,9%	6,4%
Porto S. Stefano	2.316	168	3,1%	4,3%	5,7%	6,6%	7,0%	7,2%	7,0%	6,6%	5,7%	4,3%	3,1%
Giglio	1.834	133	3,5%	4,8%	6,4%	7,4%	7,9%	8,1%	7,9%	7,4%	6,4%	4,8%	3,5%
<b>Totale</b>	<b>47.849</b>	<b>1.104</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,3%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,2%</b>

Fonte: Regione Toscana, Indagine "L'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano", 2017

## 5. SCHEDA DI RECLUTAMENTO E QUESTIONARIO CATI



Regione Toscana



QUESTIONARIO  
DI RECLUTAMENTO

### Indagine sull'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano Questionario di reclutamento

#### INFORMAZIONI SUL VIAGGIO a cura del rilevatore

1. Data di reclutamento:  /  / 05 / 2017

2. Ora di partenza del traghetto/aliscafo:  :

#### 3. Luogo di reclutamento

- A terra, in porto
- A bordo traghetto / aliscafo

#### 4. Linea e direzione del viaggio

1A. Piombino – Portoferraio		1B. Portoferraio-Piombino	
2A. Piombino - Cavo		2B. Cavo - Piombino	
3A. Piombino – Rio Marina		3B. Rio Marina - Piombino	
4A. Livorno - Capraia		4B. Capraia - Livorno	
5A. Porto S.Stefano - Giglio		5B. Giglio - Porto S.Stefano	

#### REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Buongiorno/sera, sono un intervistatore/trice della Società B&C che per conto di Regione Toscana sta svolgendo un'indagine sugli utenti dei traghetti Toremar per conoscere le esigenze e le opinioni degli utenti con lo scopo di migliorare il servizio e la mobilità tra le isole e la terraferma. Le chiedo alcune informazioni per verificare se può partecipare all'indagine:

5. Età in anni compiuti   (l'utente con almeno 14 anni può partecipare alla indagine)

6. Conoscenza dell'italiano: Si  No  (l'utente straniero che parla l'italiano partecipa all'indagine)

#### ADESIONE ALL'INDAGINE

L'indagine prevede la realizzazione di un'intervista telefonica agli utenti entro pochi giorni dal viaggio. Può darci il suo numero di telefono (fisso e/o cellulare) in modo da chiamarla nell'orario per Lei più comodo?

7. Telefono fisso /cellulare:

8. Nome

#### 9. Fascia oraria preferita per il recall

9:00- 14:00	
14:00 – 19:00	
19:00-21:00	
Altro orario	
Non specificato	

#### 10. Possiede l'abbonamento al traghetto per questa tratta?

- SI
- NO

#### 11. Sesso

- Maschio
- Femmina

**Grazie molte per la collaborazione!**

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.lgs. n. 196/2003 per le sole finalità indicate, esclusivamente dal personale incaricato del trattamento e non saranno resi disponibili a terzi. Il titolare del trattamento dei dati è Regione Toscana; il responsabile del trattamento è il dirigente del Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di statistica al quale gli interessati potranno rivolgersi anche per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7.



**Indagine sull'utenza dei traghetti dell'Arcipelago toscano**

Buongiorno/buonasera,

sono un intervistatore/trice della Società B&C che per conto di Regione Toscana sta svolgendo un'indagine sugli utenti dei traghetti Toremar per conoscere le esigenze e le opinioni degli utenti con lo scopo di migliorare il servizio e la mobilità tra le isole e la terraferma.

Potrei parlare con il Sig. \_\_\_\_\_? *(nome rilasciato nella fase di reclutamento)*

Come ricorderà pochi giorni fa è stato contattato da un mio collega e ci ha dato la disponibilità per una breve intervista che le proporrei ora.

*Se la persona cercata non è presente o al momento disponibile fissare un appuntamento.*

*Se tende a rifiutare, provare a motivarla fornendo spiegazioni ed eventualmente i riferimenti di Regione Toscana.*

*Se l'intervistatore accetta l'intervista leggere l'informativa ex art.13 D.Lgs 196/03, altrimenti ringraziare, salutare e chiudere la telefonata.*

**Informativa ex art.13 del D.Lgs 196/03:** I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.lgs. n. 196/2003 per le sole finalità indicate, esclusivamente dal personale incaricato del trattamento e non saranno resi disponibili a terzi. Il titolare del trattamento dei dati è Regione Toscana; il responsabile del trattamento è il dirigente del Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di statistica al quale gli interessati potranno rivolgersi anche per l'esercizio dei diritti di cui all'art.7.

**Questionario telefonico****SEZIONE 1 - INFORMAZIONI SUL VIAGGIO****1.1 Mi può confermare che percorreva la tratta (richiamare la tratta da archivio di reclutamento)?**

LINEA/DIREZIONE (A)	LINEA/DIREZIONE (B)
1. Piombino - Portoferraio	1. Portoferraio - Piombino
2. Piombino - Cavo	2. Cavo - Piombino
3. Piombino - Rio Marina	3. Rio Marina - Piombino
4. Livorno - Capraia	4. Capraia - Livorno
5. Porto S.Stefano - Giglio	5. Giglio - Porto S.Stefano

**1.2 Qual è il comune /località da cui è partito?**

• \_\_\_\_\_

**1.3 Con quale mezzo ha raggiunto il porto? (possibili più risposte)**

• A piedi	<input type="checkbox"/>
• In bicicletta	<input type="checkbox"/>
• In moto/scooter	<input type="checkbox"/>
• In auto	<input type="checkbox"/>
• Furgone/camion	<input type="checkbox"/>
• In autobus urbano o extraurbano	<input type="checkbox"/>
• In treno	<input type="checkbox"/>
• Altro (p.es. taxi, pullman turistico, camper, ecc)	<input type="checkbox"/>

**1.4 Qual era il motivo principale del viaggio? (risposta prevalente)**

• Lavoro abituale	<input type="checkbox"/>
• Lavoro occasionale	<input type="checkbox"/>
• Scuola, università, studio	<input type="checkbox"/>
• Visita a familiari, parenti, amici	<input type="checkbox"/>
• Vacanza/svago/sport	<input type="checkbox"/>
• Altro (acquisti, commissioni, visite mediche, ecc)	<input type="checkbox"/>

**1.5 Qual è il comune /località cui era diretto?**

• \_\_\_\_\_

**1.6 Una volta raggiunto il porto di sbarco con quale mezzo ha proseguito il viaggio verso la destinazione? (possibili più risposte)**

• A piedi	<input type="checkbox"/>
• In bicicletta	<input type="checkbox"/>
• In moto/scooter	<input type="checkbox"/>
• In auto	<input type="checkbox"/>
• Furgone/camion	<input type="checkbox"/>
• In autobus urbano o extraurbano	<input type="checkbox"/>
• In treno	<input type="checkbox"/>
• Altro (p.es. taxi, pullman turistico, camper, ecc)	<input type="checkbox"/>

**1.7 Con chi viaggiava?**

• Da solo	<input type="checkbox"/>
• In compagnia (andare alla 1.7a)	<input type="checkbox"/>

**1.7a Di quante persone (lei escluso)?**

||\_||

**1.8 Con che frequenza usa il traghetto su questa tratta nel mese di maggio?**

• Da 4 a 7 giorni a settimana	<input type="checkbox"/>
• Da 1 a 3 giorni la settimana	<input type="checkbox"/>
• Qualche volta	<input type="checkbox"/>
• E' la prima volta	<input type="checkbox"/>
• Non so	<input type="checkbox"/>

**1.9 Dove ha acquistato il titolo di viaggio del traghetto, biglietto o abbonamento?**

• Biglietteria	<input type="checkbox"/>
• Tramite Internet	<input type="checkbox"/>
• Agenzie di viaggio	<input type="checkbox"/>
• Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>

**SEZIONE 2 - SODDISFAZIONE****voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10****2.1 Come valuta con un voto da 1 a 10 la DISPONIBILITA' di PARCHEGGIO in prossimità ...?**

	Voto da 1 a 10	Non so	Non uso/usato
• del porto di partenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• del porto di arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.2 Come valuta i SERVIZI di INFORMAZIONE con un voto da 1 a 10?**

	Voto da 1 a 10	Non so	Non uso/usato
Biglietteria (presenza, orari)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi telefonici, call center		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sito Internet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depliant informativi		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reclami, segnalazioni		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.3 Come valuta i SERVIZI DEL PORTO di PARTENZA, con un voto da 1 a 10?**

	Voto da 1 a 10	Non so	Non uso/usato
• Tabelloni degli orari		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Informazioni e segnaletica sui moli di imbarco		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Informazioni del personale		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.4 Come valuta i SERVIZI A BORDO, con un voto da 1 a 10?**

	Voto da 1 a 10	Non so	Non uso/usato
• Pulizia dei bagni		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Pulizia a bordo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Comfort del viaggio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Informazioni alla clientela		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cortesia del personale:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Procedura di imbarco per le persone a mobilità ridotta		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sicurezza del viaggio (informazioni e dotazioni)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.5 Se ha viaggiato su questa corsa più volte, può dare un voto da 1 a 10, sulla PUNTUALITA' del traghetto?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

**2.6 Complessivamente con un voto da 1 a 10 quanto è soddisfatto del Servizio di trasporto marittimo?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

**SEZIONE 3 -INTEGRAZIONE TRA I MEZZI****3.1 L'uso della combinazione TRENO + TRAGHETTO è resa difficile da ...?**

	SI	NO	Non so
• La Distanza stazione - porto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La Frequenza dei treni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La Frequenza dei traghetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le Coincidenze tra i mezzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3.2 L'uso della combinazione AUTOBUS SULLA TERRAFERMA (urbano o extraurbano) + TRAGHETTO è resa difficile da ...?**

	SI	NO	Non so
• La Distanza tra il porto e la fermata degli autobus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La Frequenza dei bus urbani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La Frequenza degli autobus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

extraurbani			
• La Frequenza dei traghetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le Coincidenze tra i mezzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3.3 L'uso della combinazione AUTOBUS SULL' ISOLA + TRAGHETTO è resa difficile da ...?**

	SI	NO	Non so
• La Distanza tra il porto e la fermata dell'autobus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La Frequenza degli autobus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La Frequenza dei traghetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le Coincidenze tra i mezzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3.4 Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di perdere la coincidenza con un mezzo pubblico per il ritardo del traghetto?**

No, è la prima volta che faccio questo viaggio	<input type="checkbox"/>
No, non uso il mezzo pubblico	<input type="checkbox"/>
No, non ho mai perso la coincidenza	<input type="checkbox"/>
Si raramente	<input type="checkbox"/>
Si qualche volta	<input type="checkbox"/>
Si spesso	<input type="checkbox"/>

**SEZIONE 4 -ALTRE INFORMAZIONI****4.1 Titolo di studio**

• Senza titolo / Licenza elementare	<input type="checkbox"/>
• Licenza media	<input type="checkbox"/>
• Licenza media superiore	<input type="checkbox"/>
• Titolo universitario	<input type="checkbox"/>

**4.2 Condizione professionale**

• Lavoratore autonomo	<input type="checkbox"/>
• Lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/>
• Casalinga	<input type="checkbox"/>
• Studente	<input type="checkbox"/>
• Pensionato	<input type="checkbox"/>
• Disoccupato, in cerca di occupazione	<input type="checkbox"/>
• Altro	<input type="checkbox"/>

**4.3 Luogo di residenza**

Italia - Comune: \_\_\_\_\_  
 Estero - Paese: \_\_\_\_\_

**4.4 Email (facoltativo)**

• \_\_\_\_\_

**SEZIONE 5 -OSSERVAZIONI e SUGGERIMENTI****5.1 Per concludere può fornire osservazioni, indicazioni, suggerimenti:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**L'intervista è conclusa  
la ringrazio molto per la collaborazione**

## 6. INDICE APPENDICE STATISTICA

<b>Profilo socio-demografico degli utenti</b>	
<b>Tavola 1</b>	Possesso di abbonamento al traghetto ( <i>frequenze per linea - valori percentuali</i> )
<b>Tavola 2</b>	Profilo socio-demografico degli utenti ( <i>frequenze per linea - valori percentuali ed età media</i> )
<b>Informazioni sul viaggio</b>	
<b>Tavola 3</b>	Frequenza nell'utilizzo del traghetto ( <i>frequenze per linea - valori percentuali</i> )
<b>Tavola 4</b>	Canali usati per l'acquisto del titolo di viaggio ( <i>frequenze per linea - valori percentuali</i> )
<b>Tavola 5</b>	Motivo principale del viaggio ( <i>frequenze per linea - valori percentuali</i> )
<b>Tavola 6</b>	Persone con cui si viaggia ( <i>frequenze per linea - valori percentuali</i> )
<b>Soddisfazione per i servizi di informazione e per i servizi a bordo</b>	
<b>Tavola 7</b>	Livello di soddisfazione su alcuni servizi del trasporto marittimo ( <i>valori percentuali sul totale degli utenti che hanno espresso un voto da 8 a 10</i> )
<b>Tavola 8</b>	Livello di soddisfazione su alcuni servizi del trasporto marittimo ( <i>voto medio</i> )
<b>Tavola 9</b>	Livello di soddisfazione sui servizi di informazione: biglietteria ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 10</b>	Livello di soddisfazione sui servizi di informazione: servizi telefonici, call center ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 11</b>	Livello di soddisfazione sui servizi di informazione: sito Internet ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 12</b>	Livello di soddisfazione sui servizi di informazione: depliant informativi ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 13</b>	Livello di soddisfazione sui servizi di informazione: reclami, segnalazioni ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 14</b>	Livello di soddisfazione per i servizi a bordo: pulizia dei bagni ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 15</b>	Livello di soddisfazione per i servizi a bordo: pulizia a bordo ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 16</b>	Livello di soddisfazione per i servizi a bordo: comfort del viaggio ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 17</b>	Livello di soddisfazione per i servizi a bordo: informazioni alla clientela ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 18</b>	Livello di soddisfazione per i servizi a bordo: cortesia del personale ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 19</b>	Livello di soddisfazione per i servizi a bordo: procedura di imbarco per le persone a mobilità ridotta ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 20</b>	Livello di soddisfazione per i servizi a bordo: sicurezza del viaggio ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 21</b>	Livello di soddisfazione rispetto alla puntualità ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 22</b>	Livello di soddisfazione generale per il servizio di trasporto marittimo ( <i>frequenze per linea - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Soddisfazione per i servizi del porto</b>	
<b>Tavola 23</b>	Livello di soddisfazione su alcuni servizi del porto ( <i>valori percentuali sul totale degli utenti che hanno espresso un voto da 8 a 10</i> )
<b>Tavola 24</b>	Livello di soddisfazione su alcuni servizi del porto ( <i>voto medio</i> )
<b>Tavola 25</b>	Livello di soddisfazione sulla disponibilità di parcheggio in prossimità del porto di partenza ( <i>frequenze per porto - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 26</b>	Livello di soddisfazione sui servizi del porto di partenza: tabelloni degli orari ( <i>frequenze per porto - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 27</b>	Livello di soddisfazione sui servizi del porto di partenza: informazioni e segnaletica sui moli di imbarco ( <i>frequenze per porto - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Tavola 28</b>	Livello di soddisfazione sui servizi del porto di partenza: informazioni del personale ( <i>frequenze per porto - valori percentuali e indicatori statistici</i> )
<b>Integrazione tra i mezzi</b>	
<b>Tavola 29</b>	Mezzi utilizzati per raggiungere e lasciare il porto ( <i>segnalazioni per porto - valori percentuali</i> )
<b>Tavola 30</b>	Le difficoltà nell'integrazione tra i mezzi ( <i>frequenze per linea - valori percentuali</i> )
<b>Tavola 31</b>	Perdita della coincidenza con un mezzo pubblico per ritardo del traghetto ( <i>frequenze per linea - valori percentuali</i> )