



“L’utenza dei traghetti dell’Arcipelago toscano”

anno 2017

*Sintesi dei risultati
a cura di*

Settore Trasporto Pubblico Locale

*Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni.
Ufficio Regionale di Statistica*

Piombino, 28 novembre 2017



L'impostazione dell'indagine

Impostazione metodologica dell'indagine



Obiettivi dello studio

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

L'indagine si è posta 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, al fine di migliorare il servizio e l'organizzazione della mobilità tra le isole e la terraferma. In particolare, si è rilevato:

- **il profilo socio-demografico degli utenti**
- **le caratteristiche del viaggio, il motivo 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 complessivo per il servizio**
- **l'intermodalità tra le navi, gli autobus e i treni.**

Modalità e strumenti di rilevazione

L'attività di rilevazione si è articolata in due fasi:

1. Una **fase di reclutamento con un primo contatto e una breve intervista diretta in porto o a bordo traghetto**; e
2. Una **fase di rilevazione telefonica** con sistema *Computer assisted* basata su questionario strutturato.

La rilevazione si è svolta nel **mese di maggio** nei giorni **tra lunedì e giovedì**.

Il **campione** ha previsto una **numerosità complessiva 1.100** interviste telefoniche (le interviste effettivamente ottenute sono state **1.104**) articolate **in 5 linee di interesse**

(*) Sono rientrati nel campo di osservazione anche i cittadini stranieri purché in grado di parlare l'italiano. I rispondenti stranieri sono stati pochi.

Le linee di interesse



Linea	Campione
Linea 1: Piombino – Portoferraio	386
Linea 2: Piombino – Cavo	99
Linea 3: Piombino – Rio Marina	218
Linea 4: Livorno – Capraia	100
Linea 5: Porto S. Stefano – Giglio	301
Totale	1104

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



I principali risultati



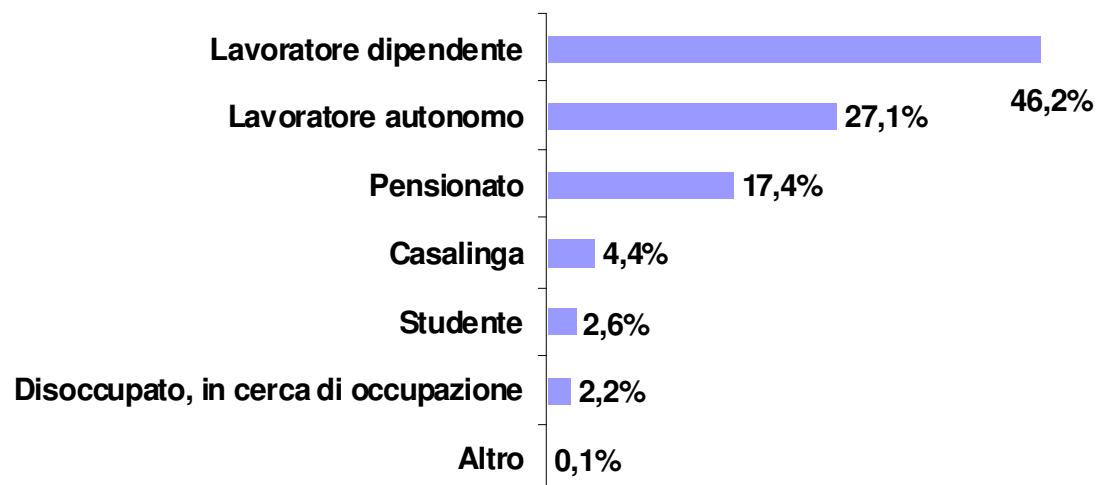
Profilo dell'utenza e scelte di mobilità



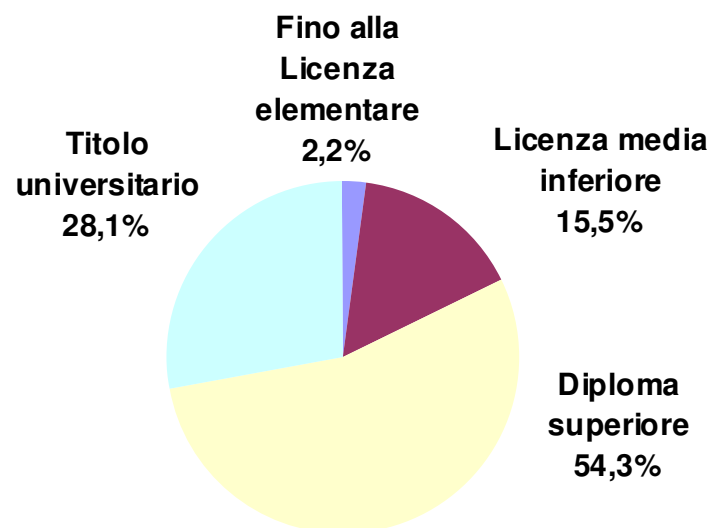
Profilo dell'utenza: chi sono gli utenti del traghetto nel mese di maggio?

sono in **prevalenza**
uomini (62%; donne: 38%),
adulti di 31- 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%).

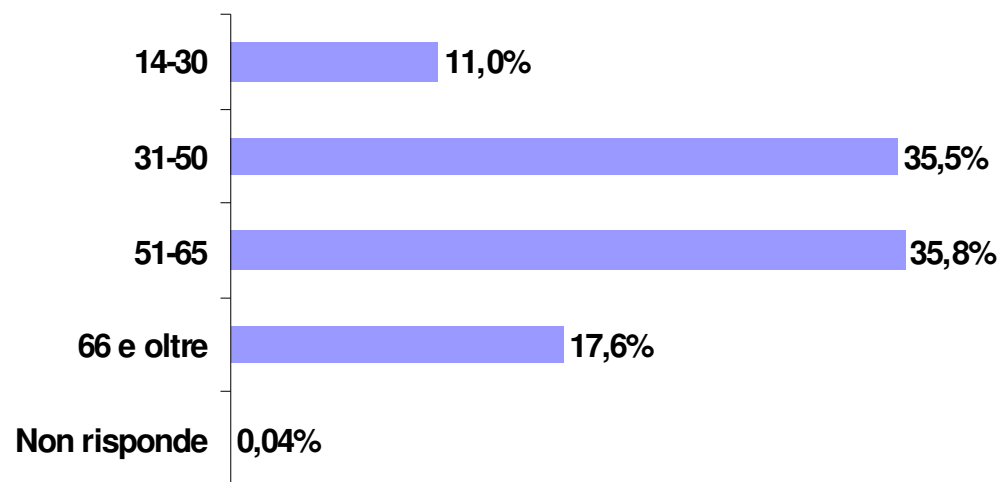
Condizione professionale (%)



Titolo di studio (%)

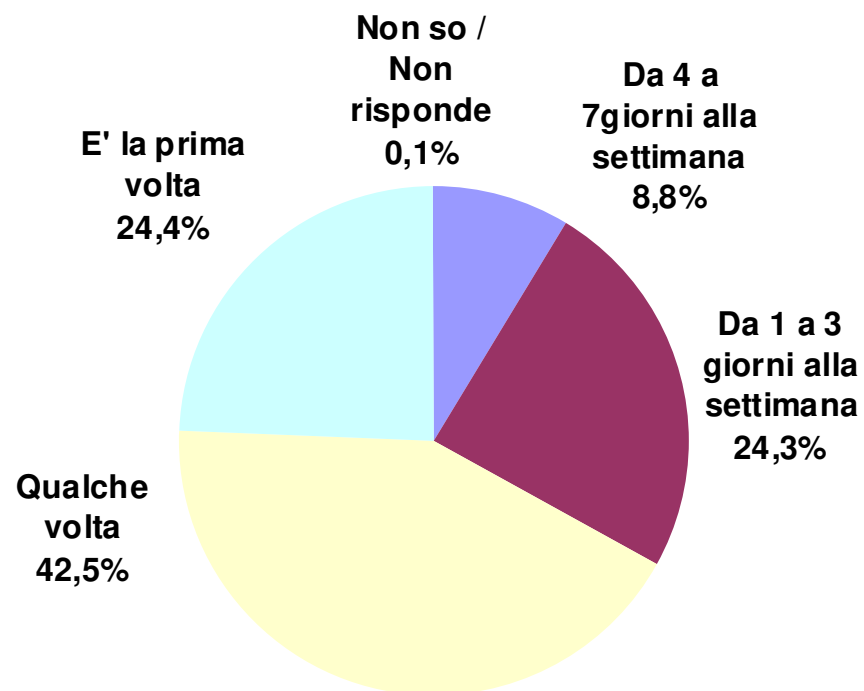


Età (%)

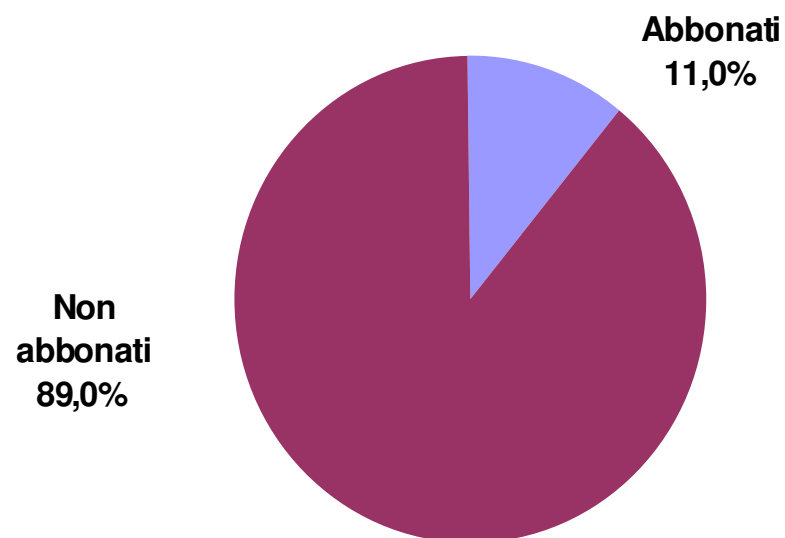


Profilo dell'utenza: e con che frequenza viaggiano ?

“Con quale frequenza usa il traghetto .. nel mese di maggio?” (%)



Abbonamento al traghetto (%)



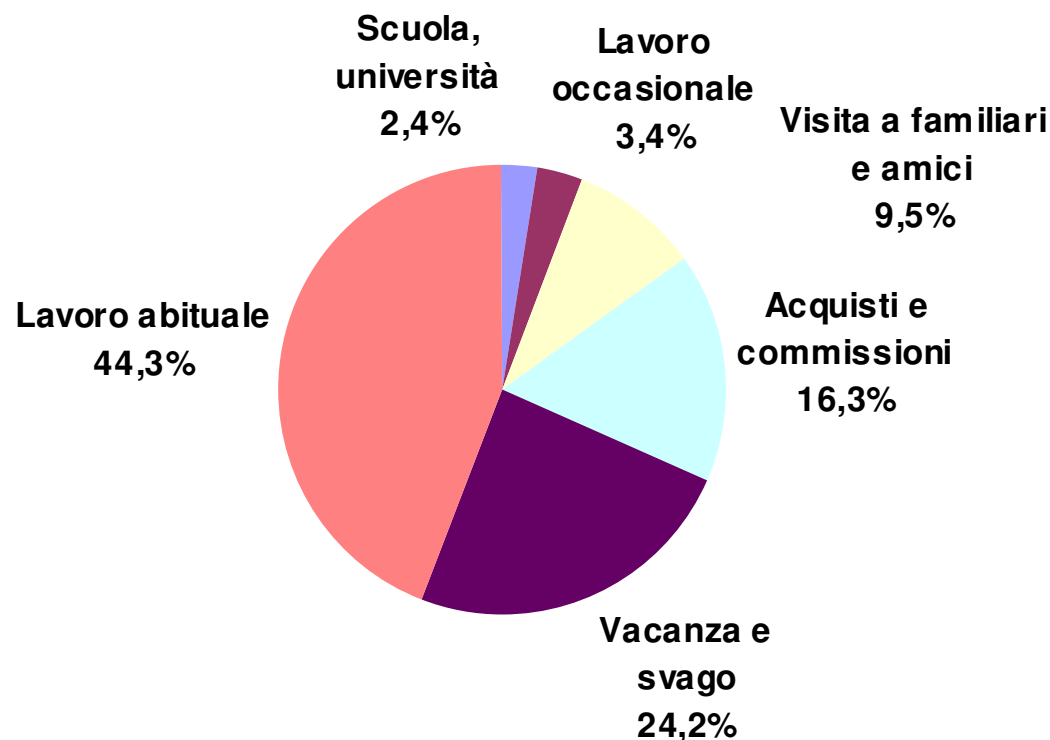
Gli utenti del mese di maggio sono abbonati solo nell'11% dei casi e mostrano una frequenza di utilizzo del traghetto piuttosto diversificata.

Le scelte di mobilità: dove si acquista il titolo di viaggio del traghetto?



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

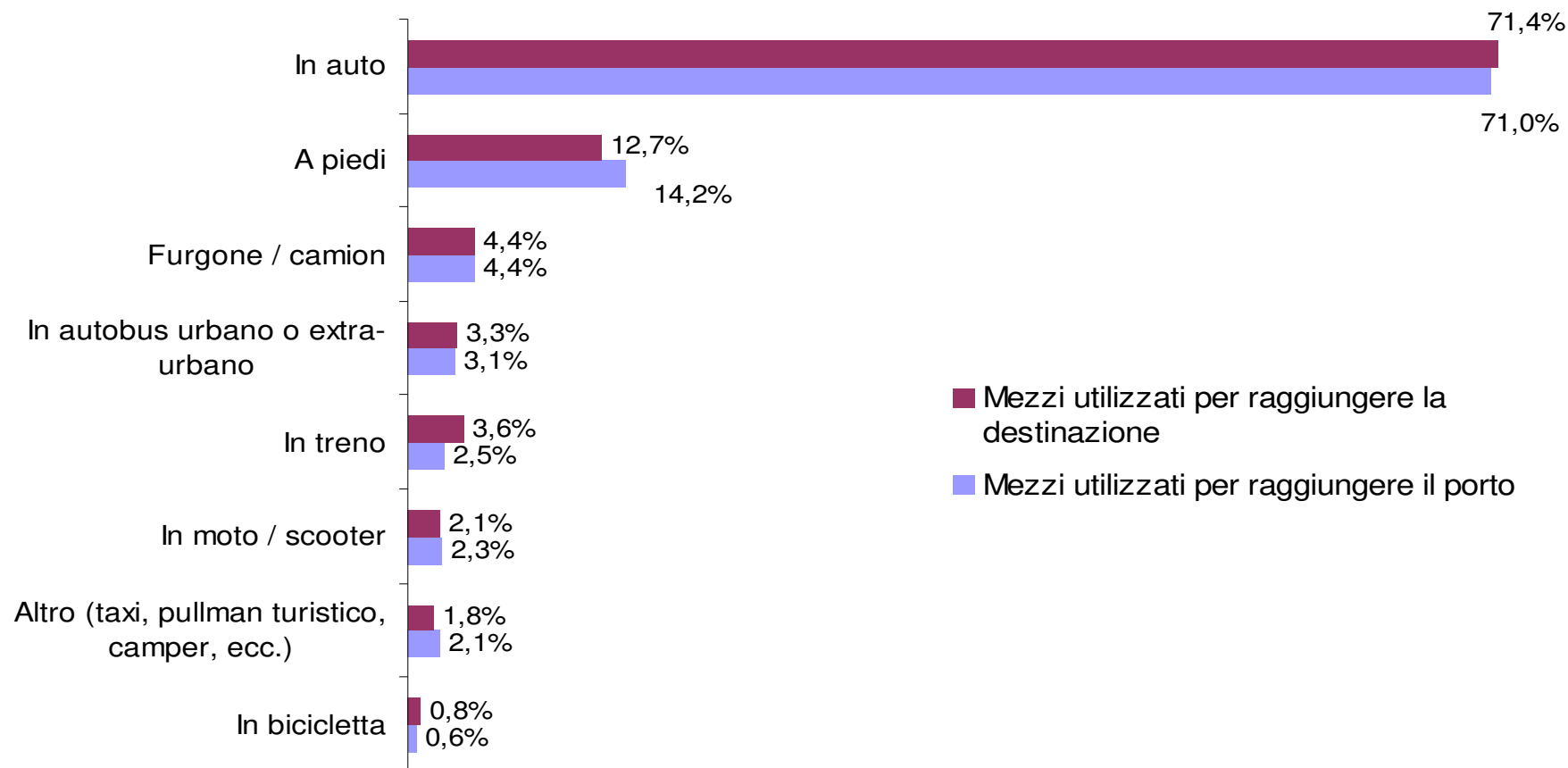
Le scelte di mobilità: qual è il motivo prevalente del viaggio?



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%).

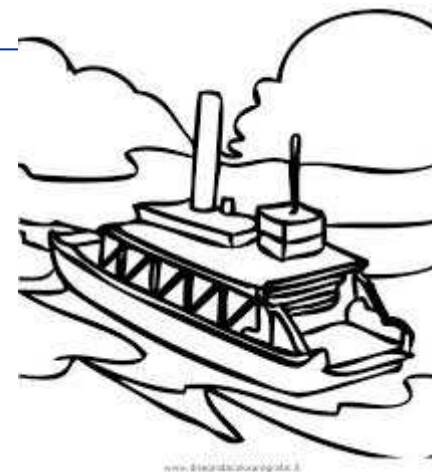
Le scelte di mobilità: quali mezzi per raggiungere il porto e la destinazione?

Mezzi utilizzati per raggiungere il porto e la meta (risposta multipla - % sul totale delle risposte)



La modalità più diffusa per raggiungere il porto di partenza e per lasciare il porto di arrivo è **in auto** (rispettivamente 71% e 71,4%) seguita **dall'andare a piedi** (circa 13-14%). Seguono a distanza **il furgone/camion, il trasporto pubblico (autobus urbano/extraurbano e treno) e la moto/scooter.**

La soddisfazione per il servizio di trasporto marittimo visto nel suo complesso



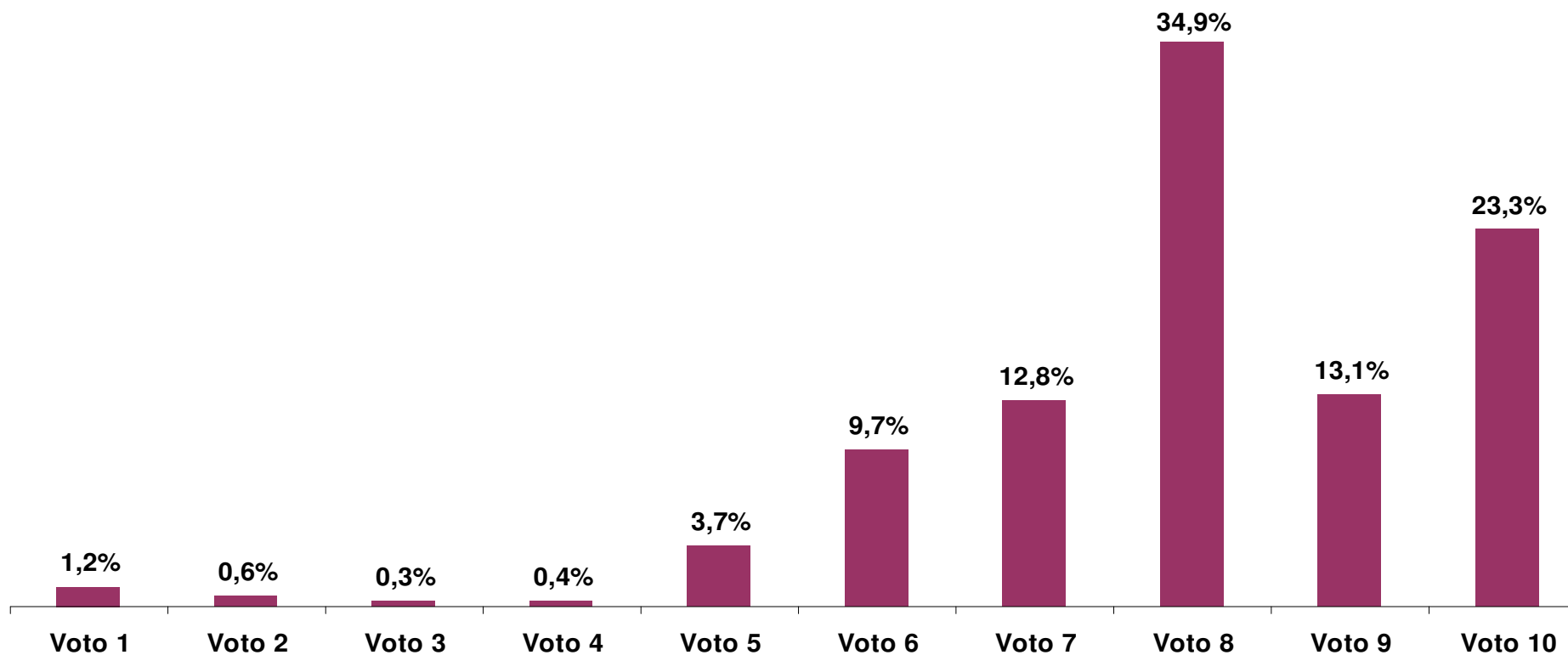
La soddisfazione complessiva sul servizio di trasporto marittimo



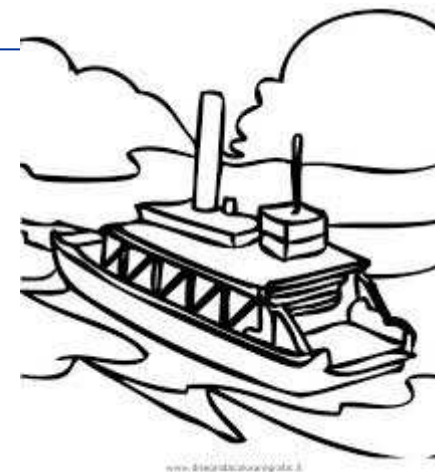
Voto medio: 8

% di pienamente soddisfatti (voti 8-10): 71,3%

NB: tutti hanno risposto



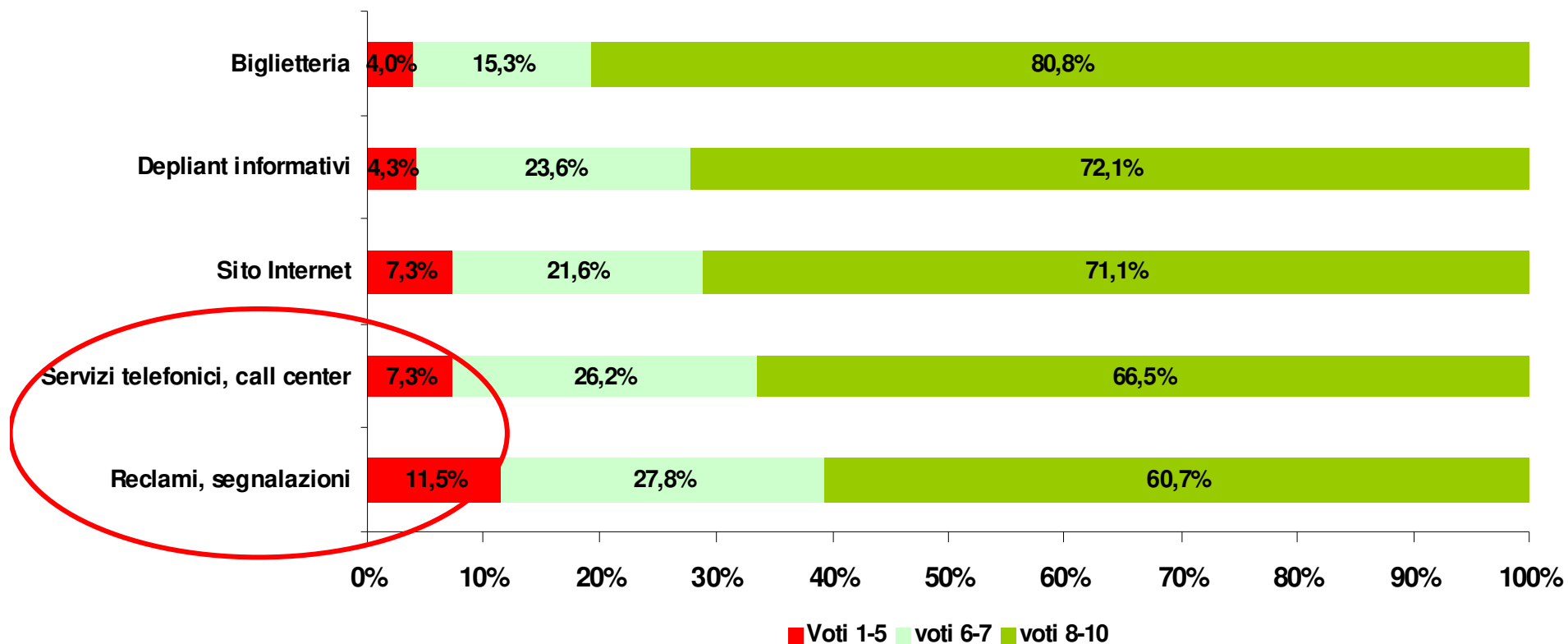
La soddisfazione
con un voto da 1 a 10 per
i servizi di informazione



La soddisfazione per i servizi di informazione



*Distribuzione dei voti assegnati ai servizi di informazione
(percentuali calcolate al netto dei non so/non uso)*

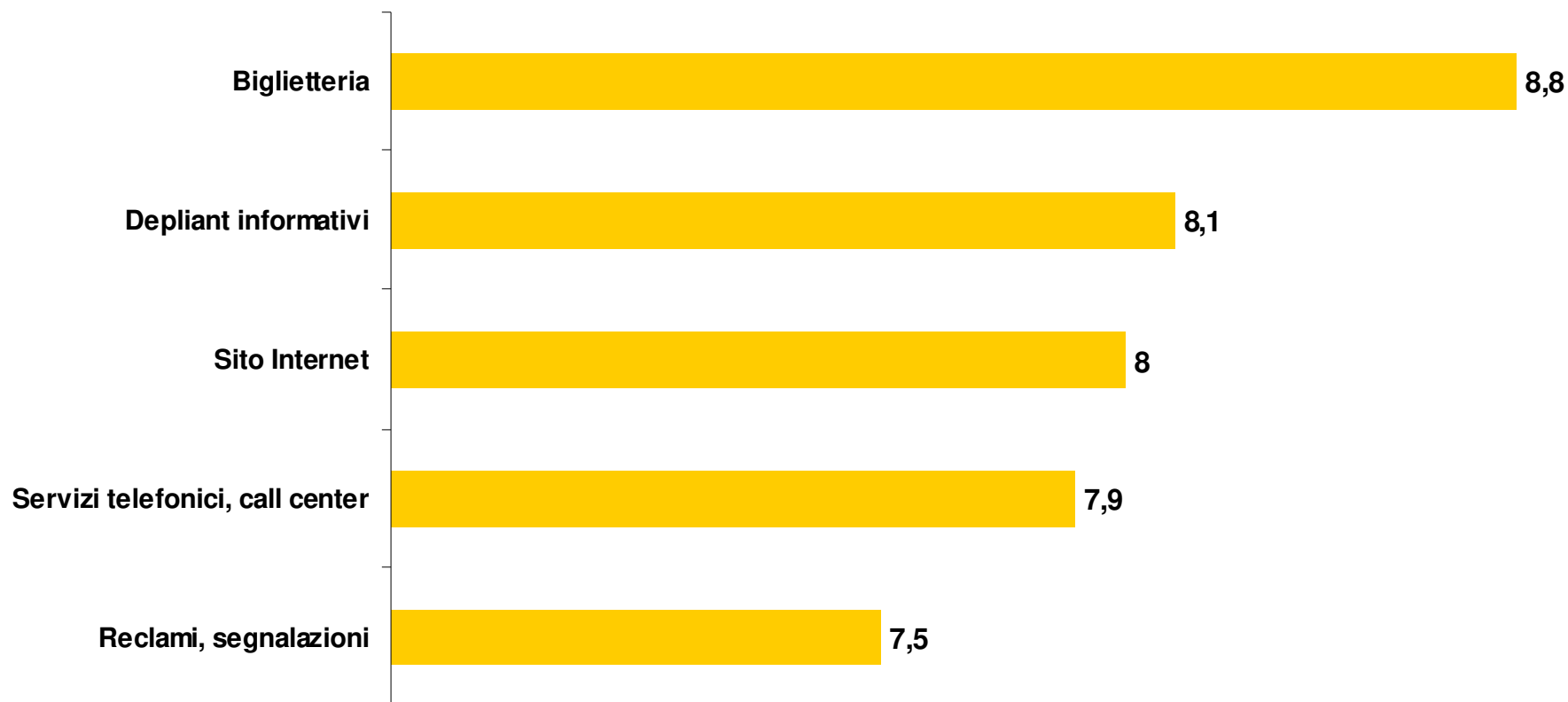


NB: per tutti i servizi di informazione, con l'eccezione del servizio di Biglietteria, vi sono state percentuali elevate (tra 45% e 62%) di utenti che non hanno indicato un voto ma risposto "non so".
Le percentuali e il voto medio sono state calcolate al netto di tali "non so".

La biglietteria in porto ottiene i voti più alti, anche se tra le segnalazioni vi sono richieste di miglioramento

I servizi telefonici e i servizi di risposta ai reclami e segnalazioni registrano la minore soddisfazione

La soddisfazione per i servizi di informazione (voto medio)

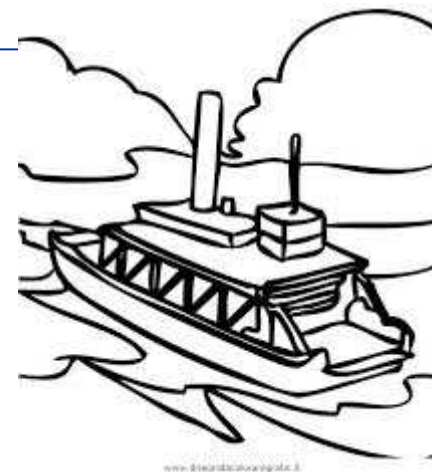


La **biglietteria in porto** ottiene un voto medio pari 8,8

Sotto la soglia di piena soddisfazione (8) i **servizi telefonici** (7,9)

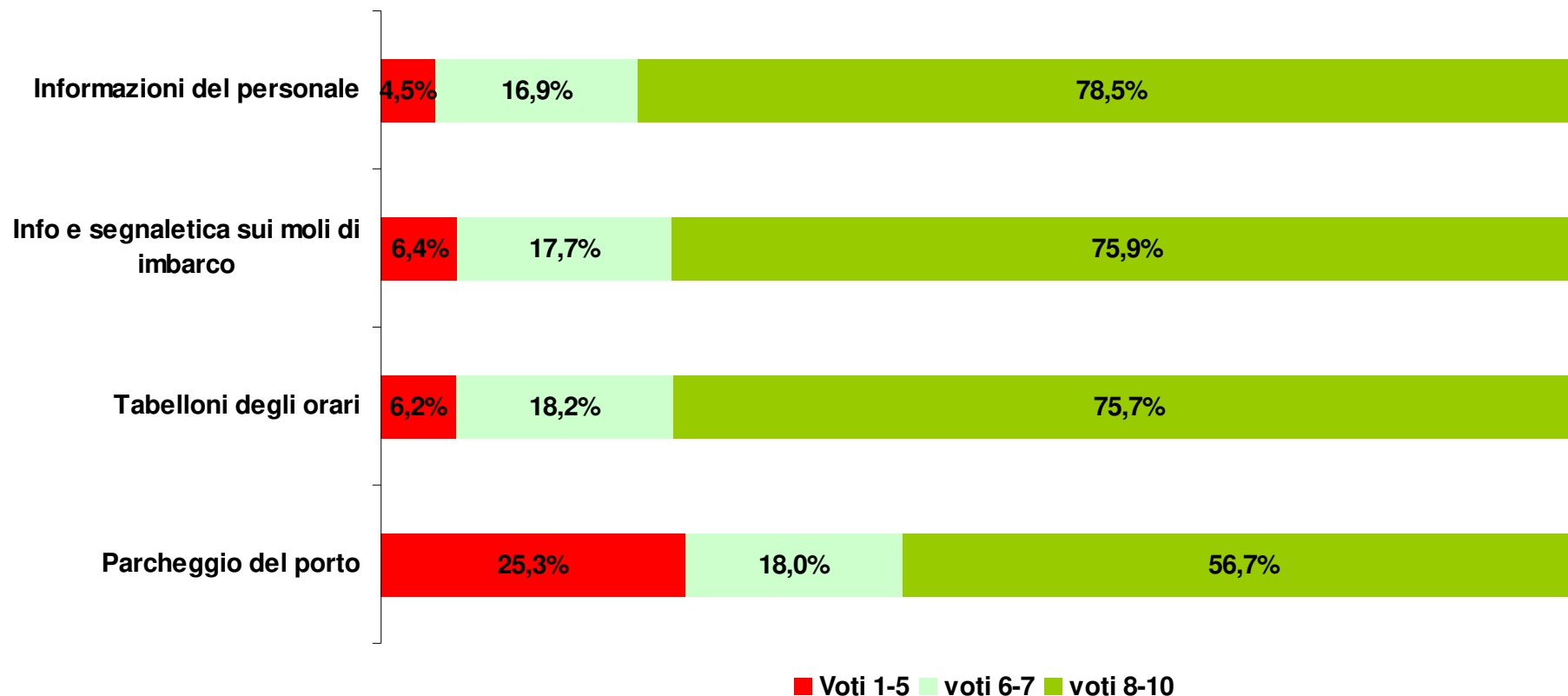
e i **servizi di raccolta dei reclami e segnalazioni** (7,5)

La soddisfazione
con un voto da 1 a 10 per
i servizi in porto



La soddisfazione per i servizi in porto

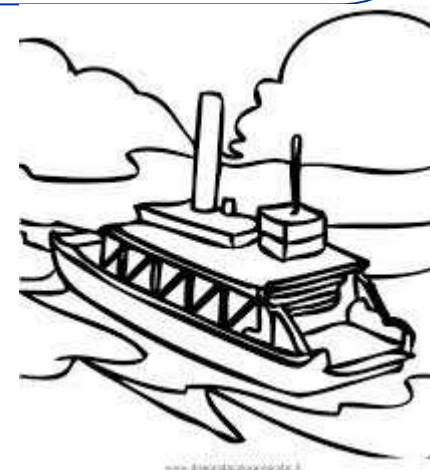
*Distribuzione dei voti assegnati ai servizi in porto
percentuali calcolate al netto dei non so/non uso)*



*NB: Le risposte "non so/non uso" sono elevate solo nel caso del "parcheggio" (circa il 25%).
Le elaborazioni percentuali sono state calcolate al netto di tali "non so".*

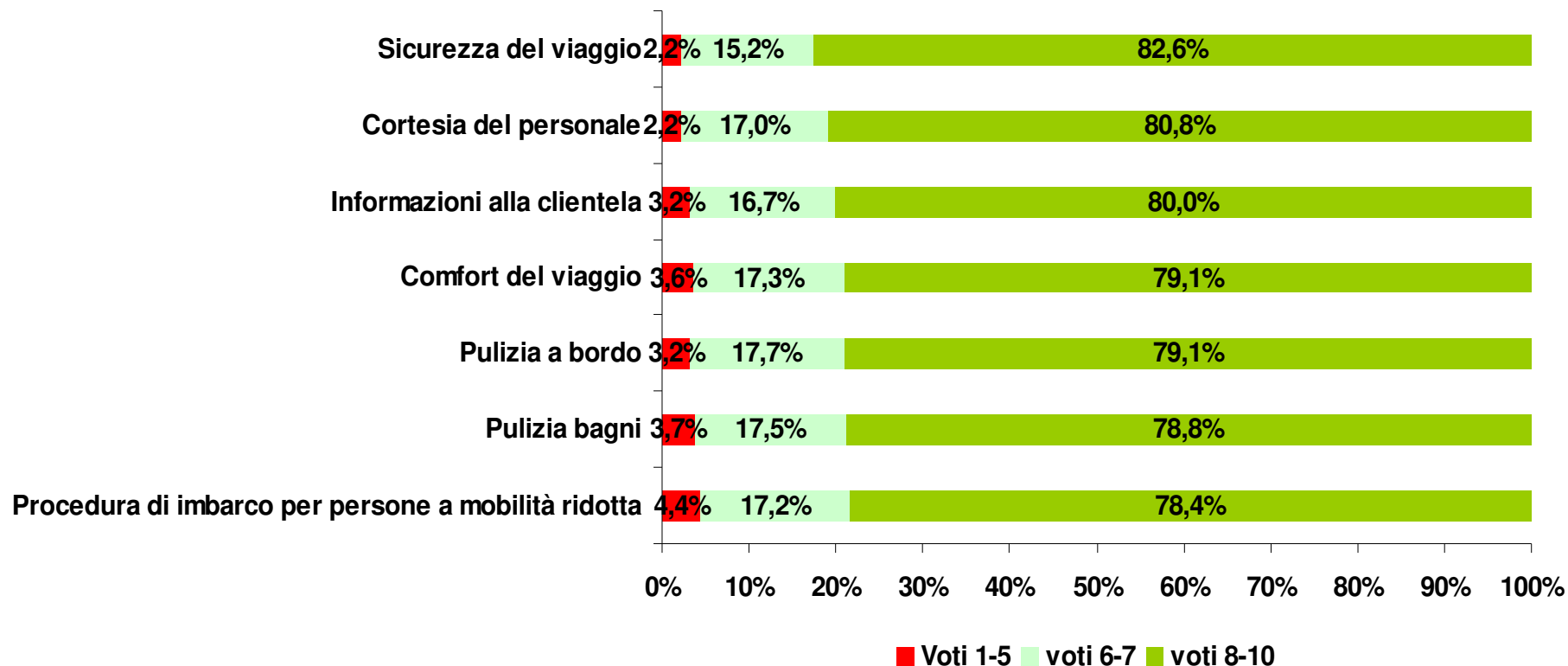
L'aspetto più critico è dato dalla poca disponibilità di parcheggio in porto.

La soddisfazione
con un voto da 1 a 10 per
i servizi a bordo
e
per la puntualità



La soddisfazione per i servizi a bordo

*Distribuzione dei voti assegnati ai servizi di informazione
(percentuali calcolate al netto dei non so/non uso) – graduatoria per % voti 8-10*



Tutti i servizi a bordo hanno ottenuto ottime valutazioni, senza differenze significative.

I servizi dove si può migliorare ancora sono la pulizia a bordo, la pulizia dei bagni e il supporto alle persone con ridotta mobilità (anziani, disabili), aspetto quest'ultimo sottolineato da diverse segnalazioni.

NB: Le risposte "non so" sono state in questo caso 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".

La soddisfazione per i servizi a bordo (voto medio)

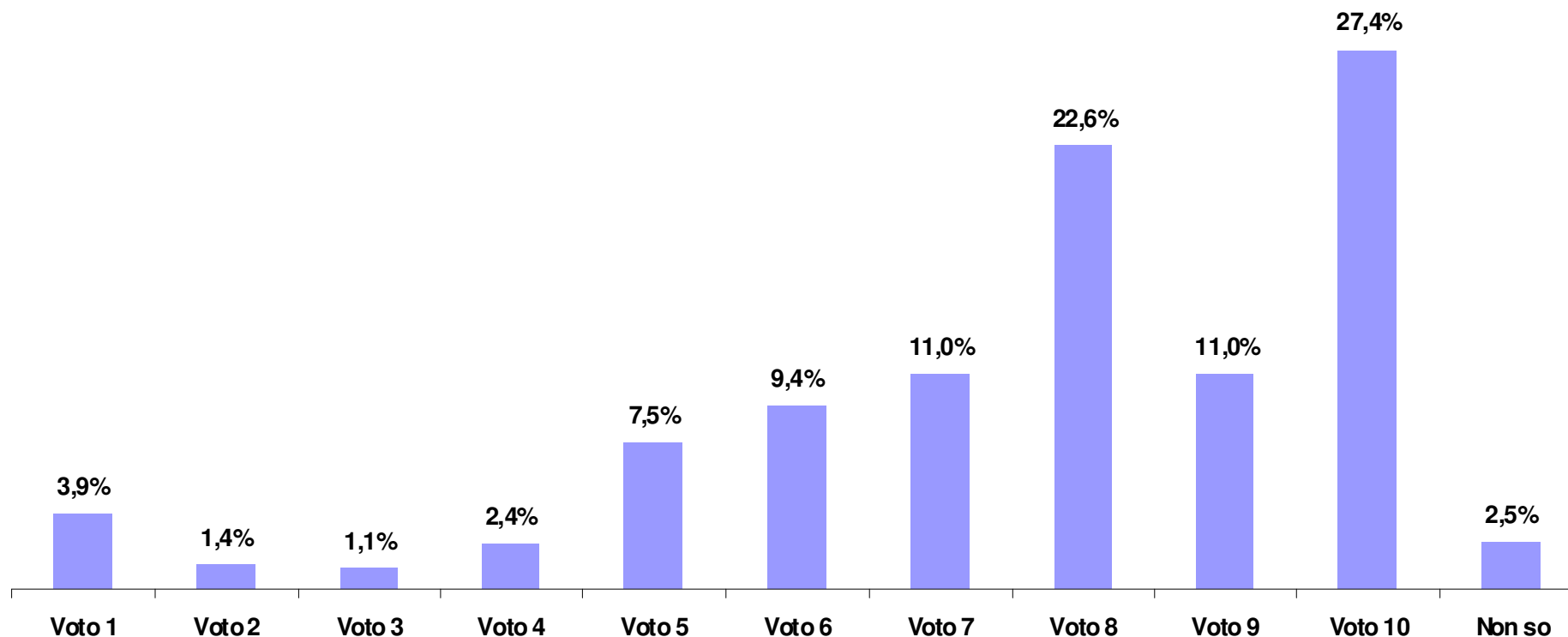


**I voti medi per i servizi a bordo sono tutti intorno a 8,5,
senza differenze significative.**

La soddisfazione sulla puntualità del traghetto

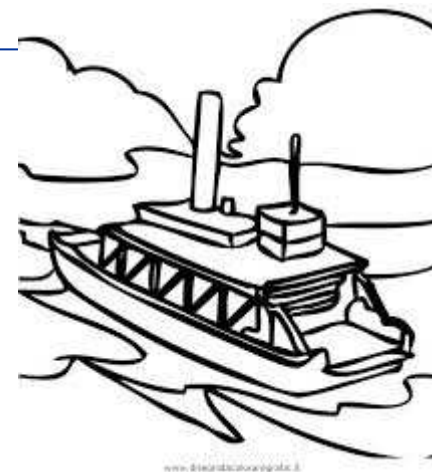
Voto medio: 7,6

% di pienamente soddisfatti (voti 8-10)
(al netto del 2,5% di non so): 62,6%

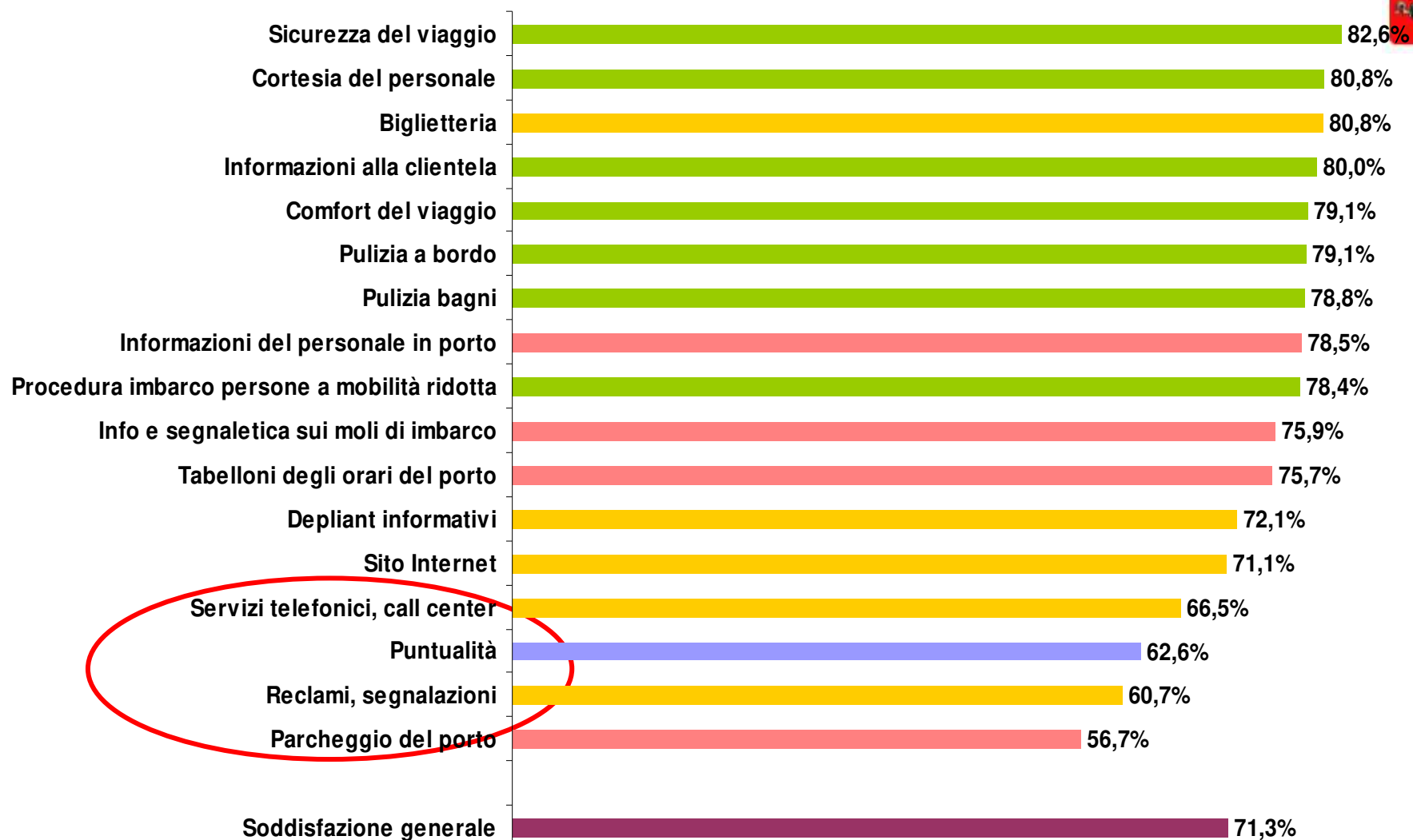


La puntualità, spesso indicata come elemento critico tra le segnalazioni, è uno degli aspetti con minor livello di “piena soddisfazione”

Il confronto tra tutti gli aspetti considerati



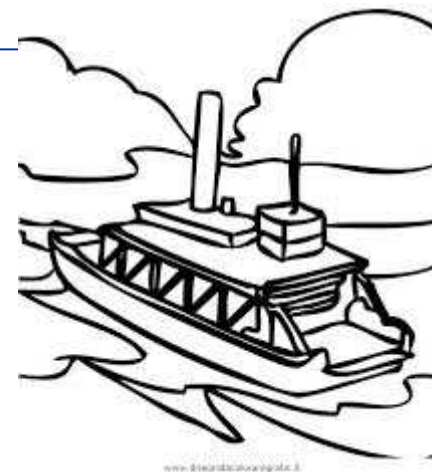
Tutti i servizi a confronto (% voti 8-10)



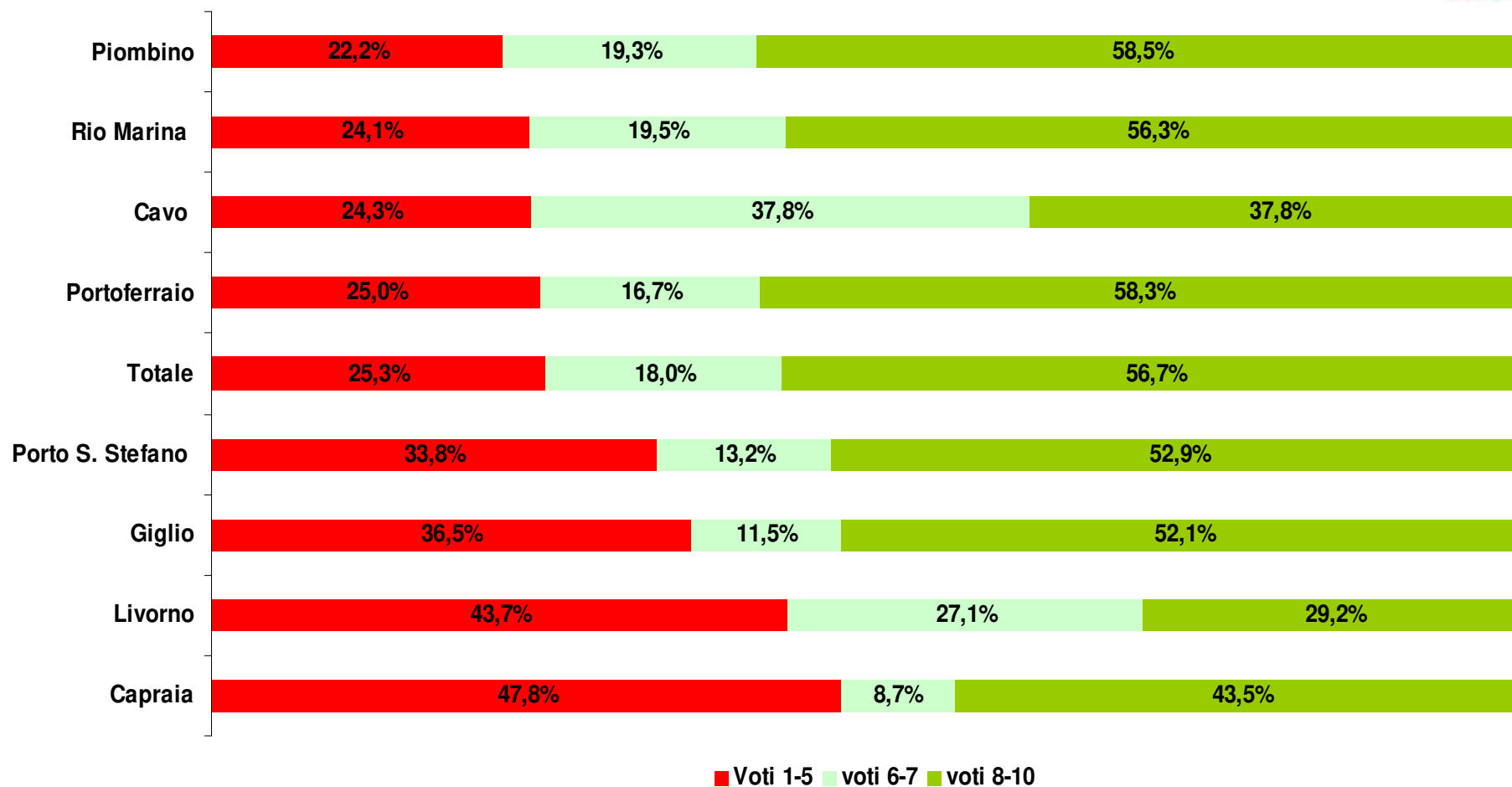
I servizi a bordo (verde) ottengono valutazioni migliori dei servizi di informazione (giallo) e dei servizi in porto (rosa).

Gli aspetti per i quali ci sono margini di miglioramento sono i servizi telefonici, il supporto in caso di reclami, la puntualità e il parcheggio in porto.

La disponibilità di parcheggio per porto
e
la puntualità e la soddisfazione complessiva
per linea

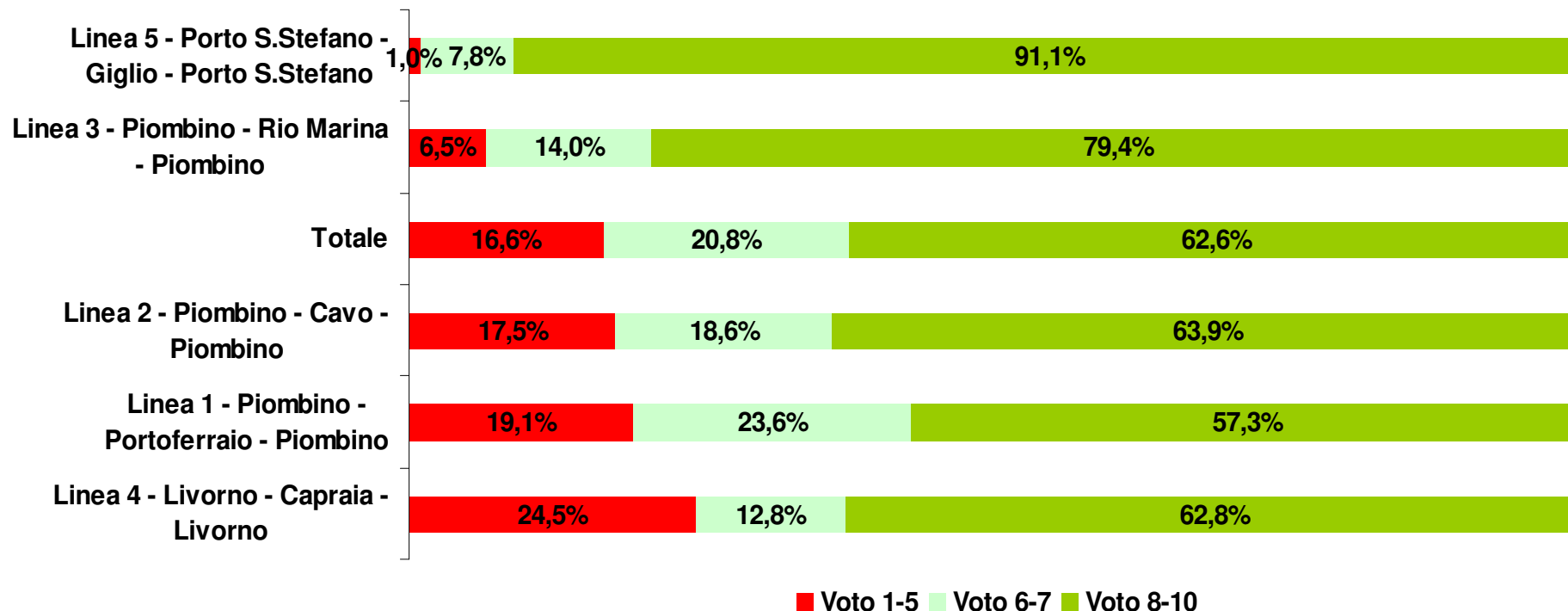


La disponibilità di parcheggio per porto



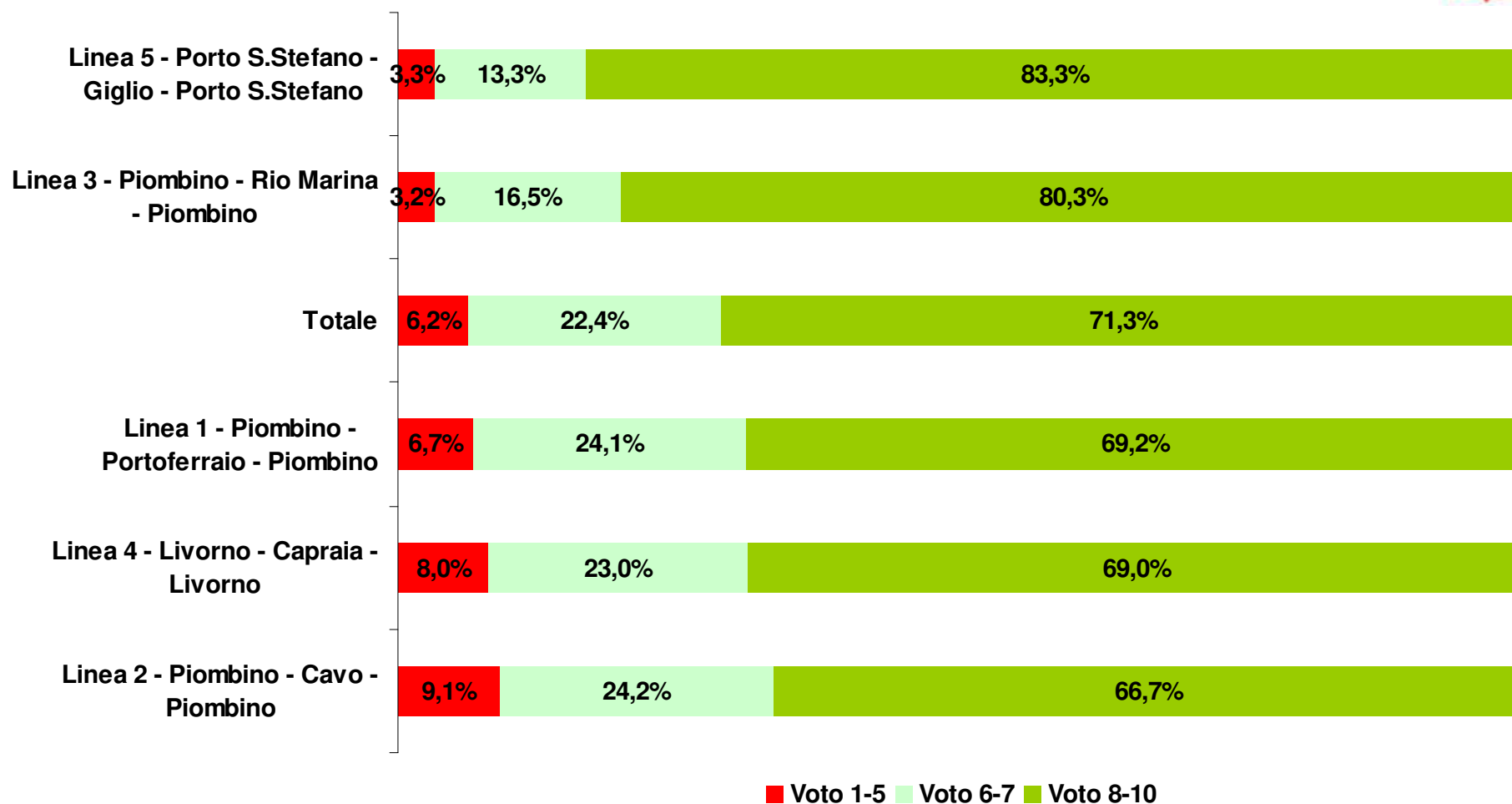
La disponibilità di parcheggio registra voti insoddisfacenti con percentuali che vanno da 22% a Piombino ad oltre il 40% a Livorno e a Capraia.

La soddisfazione per la puntualità per linea



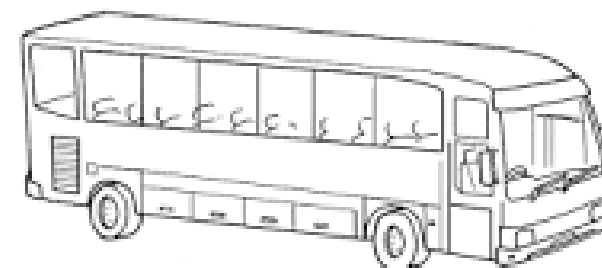
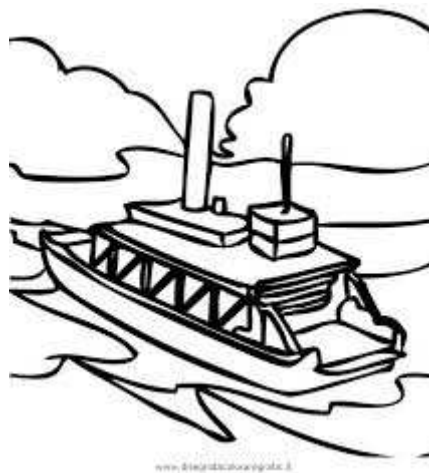
La puntualità, che rappresenta l'aspetto su cui è minore la soddisfazione degli utenti, risulta da migliorare nelle linee di Livorno-Capraia e soprattutto in quella molto frequentata di Piombino-Portoferraio nonché di Piombino-Cavo

La soddisfazione complessiva sul servizio per linea



**La soddisfazione complessiva è generalmente molto buona;
le linee nelle quali la soddisfazione è minore sono la Livorno-Capraia
e soprattutto quella molto frequentata di Piombino-Portoferraio nonché Piombino-Cavo.**

L'integrazione tra i mezzi



L'integrazione tra i mezzi del trasporto pubblico locale



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

- Un'ampia maggioranza di utenti (70-80%) non sa esprimere una valutazione sulla integrazione modale che, da questi dati, risulta poco vissuta e poco conosciuta.
- Indipendentemente dalla combinazione tra i mezzi la difficoltà più sentita riguarda le **coincidenze tra i mezzi**; questa difficoltà è particolarmente segnalata dagli utenti della linea Piombino-Cavo.

**Circa 400 utenti hanno fornito osservazioni e suggerimenti utili per migliorare il servizio.
Tra questi segnaliamo:**

- *la riduzione del 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*
- *internet, wi-fi, App per orari, ecc*
- *agevolazioni per residenti e/o lavoratori*



Grazie per l'attenzione

Per approfondimenti e informazioni sull'indagine:

claudia.dauru@regione.toscana.it

lucia.delgrosso@regione.toscana.it

