

Analisi della soddisfazione degli utilizzatori del servizio taxi nella città di Firenze



RICERCA QUANTITATIVA

Documento redatto per:



Istituto Piepoli S.p.A.

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917

www.istitutopiepoli.it istituto@istitutopiepoli.it P.IVA: 03779980964 REA 1701566



Novembre 2017

Premessa e struttura dell'indagine	3
L'indagine a livello nazionale	5
L'indagine nella città di Firenze	16
✓ Dettaglio dei risultati	
• profilazione e abitudini di utilizzo del taxi	
• livello di soddisfazione	
• criticità	
• taxi vs car sharing	

PREMESSA E STRUTTURA DELL'INDAGINE

URITAXI (Unione di Rappresentanza Italiana dei tassisti) è una organizzazione culturale, autonoma, apolitica, apartitica, che persegue lo scopo della rappresentanza unitaria a livello sindacale, economico, sociale, politico e istituzionale della categoria dei tassisti.

Dopo una ricognizione a livello nazionale nasce l'esigenza per URITAXI di analizzare il livello di soddisfazione degli utilizzatori del taxi nella città di Firenze.

Per rispondere a tale esigenza saranno effettuate 2 rilevazioni presso i residenti nella città di Firenze nel mese di Novembre 2017 e nella seconda metà del 2018.

Premessa e struttura dell'indagine 3

L'indagine a livello nazionale 5

L'indagine nella città di Firenze 16

✓ Dettaglio dei risultati

- profilazione e abitudini di utilizzo del taxi
- livello di soddisfazione
- criticità
- taxi vs car sharing

L'INDAGINE A LIVELLO NAZIONALE



ISTITUTO
PIEPOLI

LO SCENARIO DI RIFERIMENTO ITALIANO

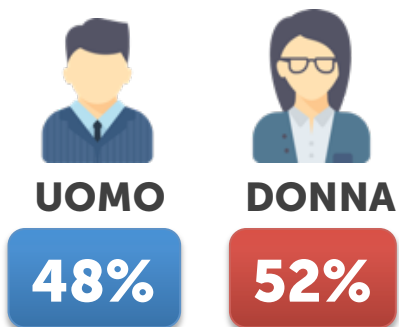
Prima di entrare nella dimensione relativa alla città di Firenze, focalizzando l'attenzione sulle dinamiche relative alla mobilità degli utilizzatori di taxi, presentiamo in questa sezione alcuni risultati su base Italia.



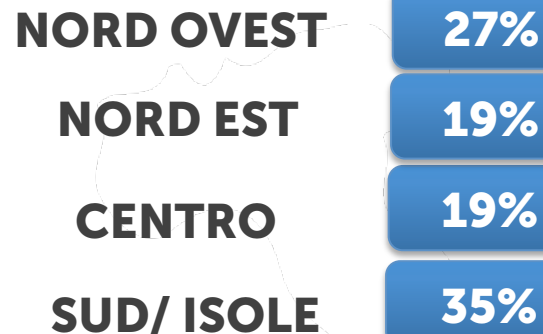
LO SCENARIO DI RIFERIMENTO ITALIANO:

Il campione

GENERE



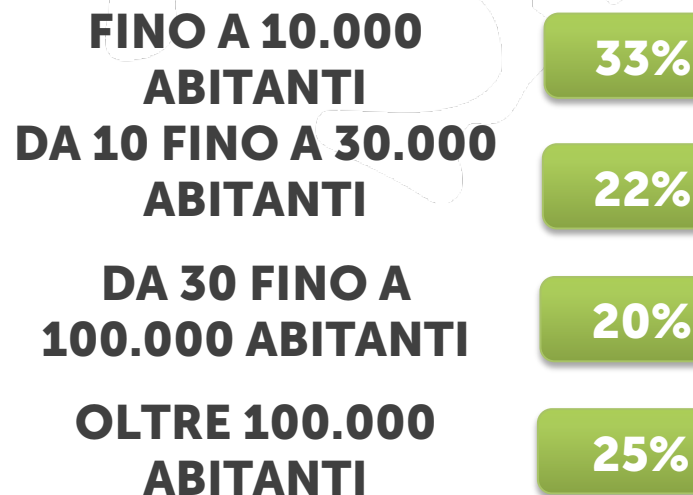
GRG - AREA GEOGRAFICA



CLASSE DI ETÀ

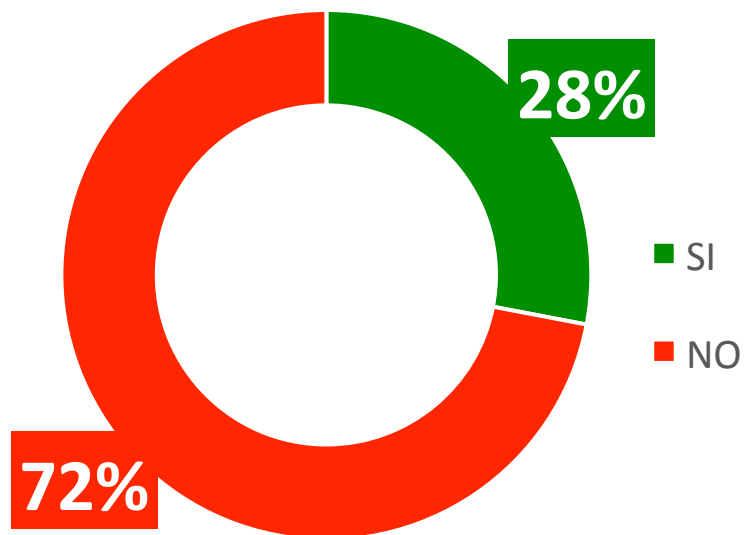


AMPIEZZA CENTRI



LO SCENARIO ITALIANO

Le è capitato negli ultimi 6 mesi di prendere uno o più taxi per i suoi spostamenti?



UOMO	DONNA	18-34	35-54	>54 ANNI
29%	27%	38%	29%	20%
71%	73%	62%	71%	80%

TITOLO DI STUDIO BASSO **TITOLO DI STUDIO ALTO**

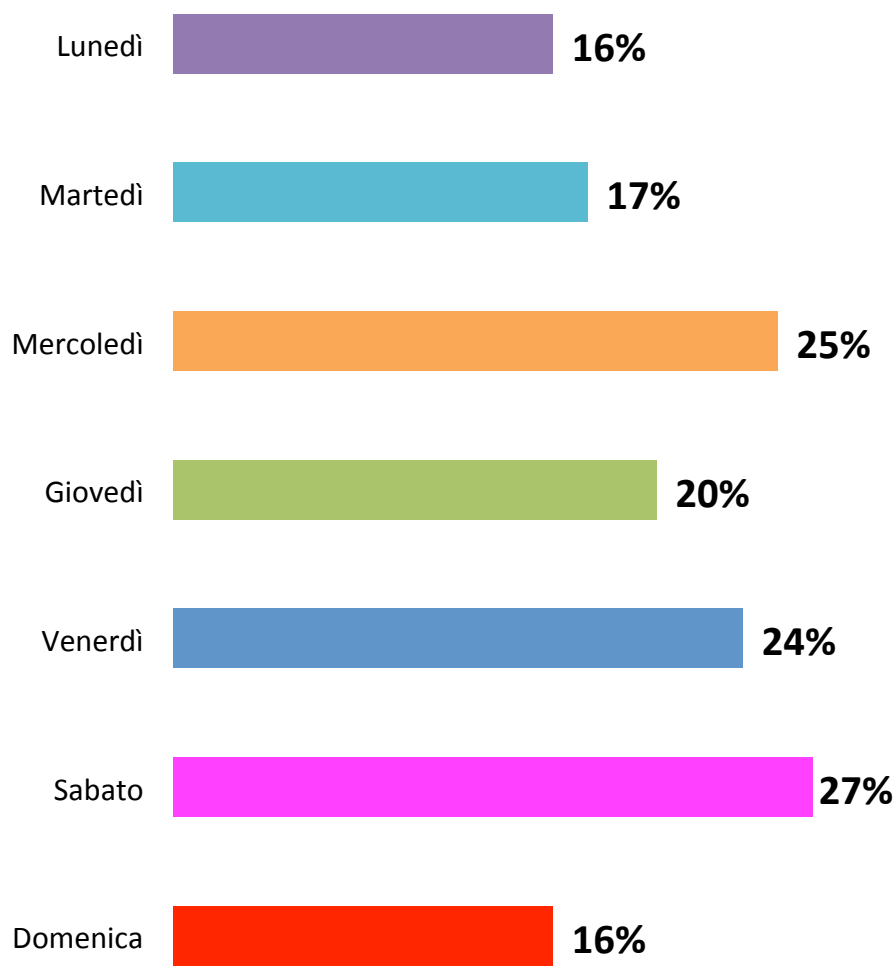
2%	32%
98%	68%





NORD OVEST **NORD EST** **CENTRO** **SUD** **ISOLE**

25%	23%	32%	28%	32%
75%	77%	68%	72%	68%

LO SCENARIO ITALIANO

In quale giorno della settimana le è capitato di prendere il taxi?



	 UOMO	 DONNA	 18-34	 35-54	>54 ANNI icon" data-bbox="895 140 935 205"/> >54 ANNI
Lunedì	19%	13%	15%	17%	15%
Martedì	17%	17%	15%	15%	23%
Mercoledì	17%	33%	24%	22%	31%
Giovedì	17%	23%	22%	19%	21%
Venerdì	25%	23%	30%	24%	15%
Sabato	29%	24%	26%	26%	28%
Domenica	13%	19%	17%	15%	15%

LO SCENARIO ITALIANO

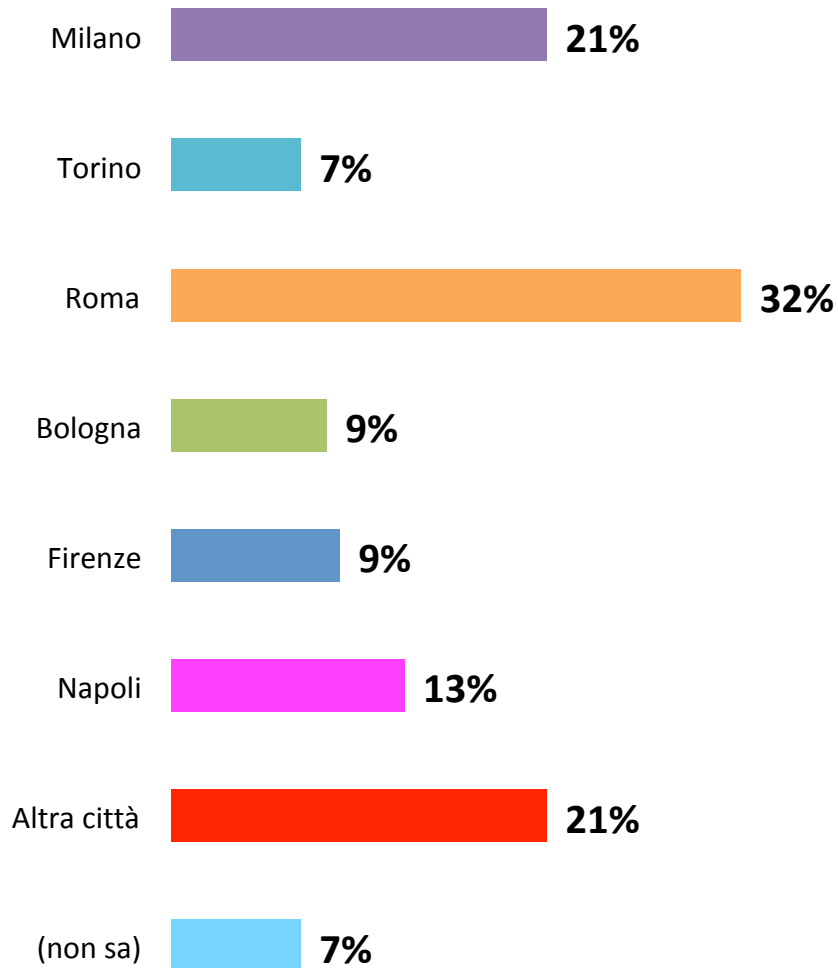
In quale giorno della settimana le è capitato di prendere il taxi?





	TITOLO DI STUDIO BASSO	TITOLO DI STUDIO ALTO	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Lunedì	12%	10%	19%	25%	10%	12%	10%
Martedì	12%	19%	19%	16%	24%	12%	19%
Mercoledì	21%	29%	35%	31%	5%	21%	29%
Giovedì	18%	24%	29%	16%	14%	18%	24%
Venerdì	26%	24%	19%	16%	38%	26%	24%
Sabato	24%	14%	16%	38%	43%	24%	14%
Domenica	26%	14%	13%	13%	10%	26%	14%



LO SCENARIO ITALIANO

In quale città le è capitato di prendere il taxi?

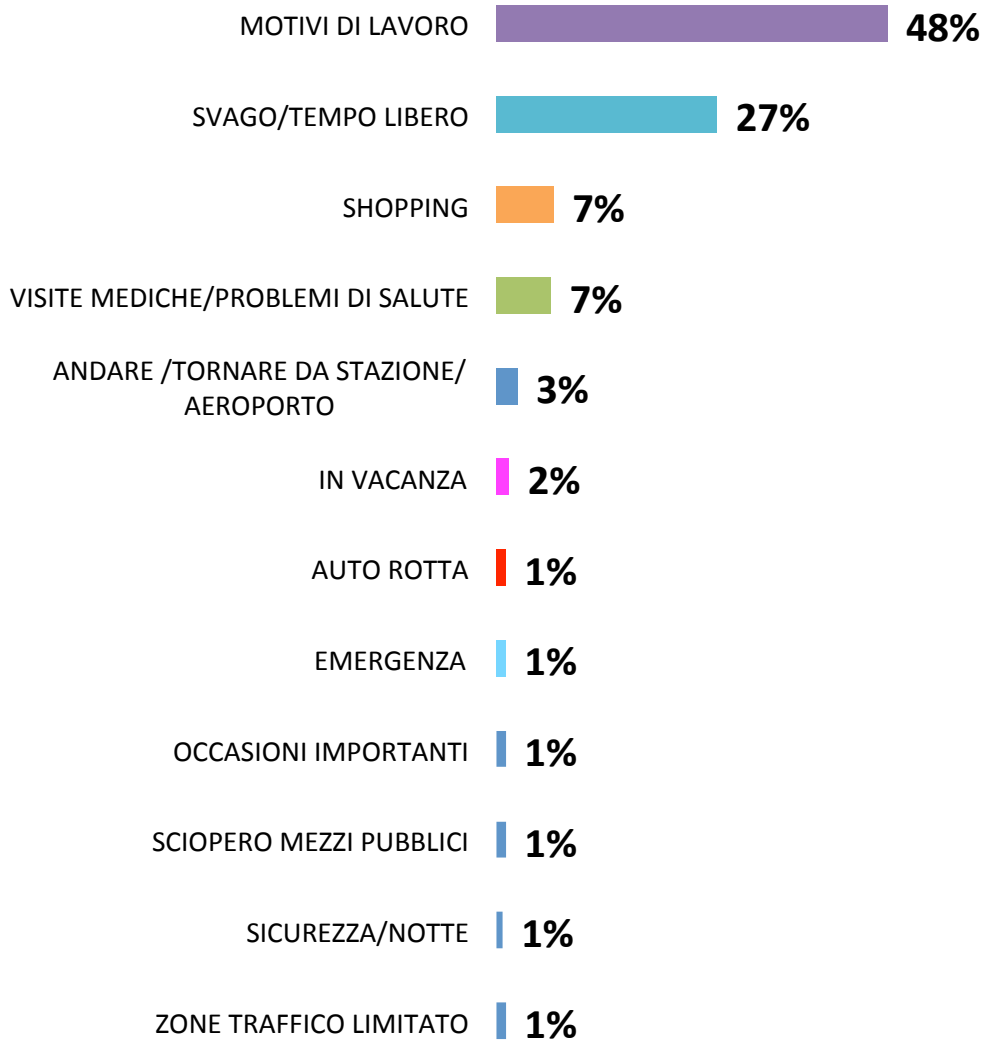


	 UOMO	 DONNA	 18-34	 35-54	>54 ANNI icon" data-bbox="884 88 927 151"/> >54 ANNI
	19%	23%	20%	22%	21%
	9%	6%	17%	2%	3%
	36%	27%	26%	33%	36%
	9%	9%	15%	6%	5%
	10%	9%	11%	13%	7%
	14%	11%	9%	13%	18%
	19%	23%	26%	17%	21%
	6%	9%	4%	6%	13%



LO SCENARIO ITALIANO

Quali sono i motivi che la spingono a usufruire del taxi quando le capita di prenderlo?



	UOMO	DONNA	18-34	35-54	>54 ANNI
MOTIVI DI LAVORO	50	46	56	58	28
SVAGO/TEMPO LIBERO	27	27	32	24	28
SHOPPING	10	4	7	8	6
VISITE MEDICHE/PROBLEMI DI SALUTE	4	10	0	2	21
ANDARE /TORNARE DA STAZIONE/ AEROPORTO	4	1	1	3	4
IN VACANZA	1	3	1	3	0
AUTO ROTTA	0	3	0	1	3
EMERGENZA	2	0	1	1	1
OCCASIONI IMPORTANTI	1	1	0	1	3
SCIOPERO MEZZI PUBBLICI	1	2	1	0	3
SICUREZZA/NOTTE	0	2	0	0	3
ZONE TRAFFICO LIMITATO	1	2	1	0	3

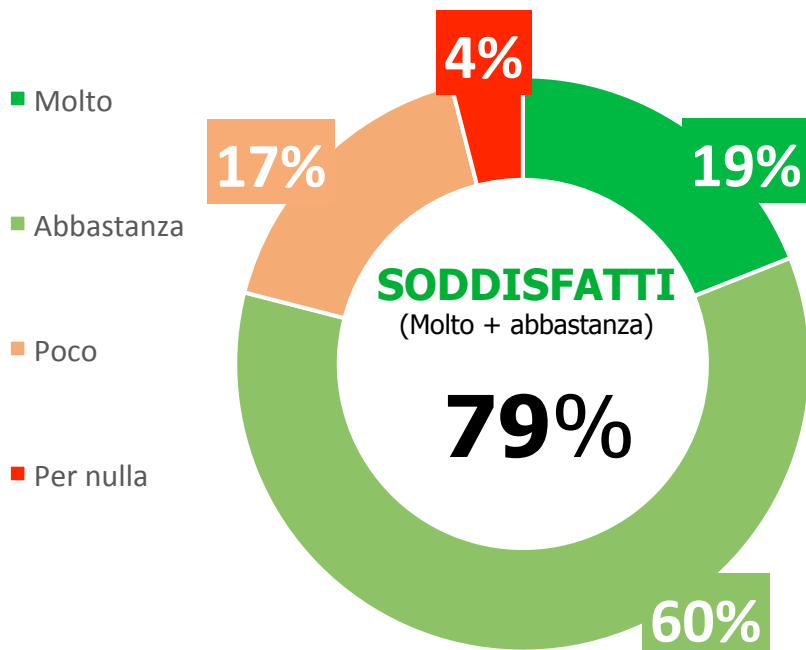
LO SCENARIO ITALIANO

Quali sono i motivi che la spingono a usufruire del taxi quando le capita di prenderlo?

	TITOLO DI STUDIO BASSO	TITOLO DI STUDIO ALTO	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
MOTIVI DI LAVORO	38	49	44	50	45	51	54
SVAGO/TEMPO LIBERO	29	27	32	27	28	23	24
SHOPPING	3	7	8	2	9	6	10
VISITE MEDICHE / PROBLEMI DI SALUTE	20	6	6	7	6	8	6
ANDARE / TORNARE DA STAZIONE/AEROPORTO	0	3	2	2	6	4	0
IN VACANZA	0	1	0	0	6	0	3
AUTO ROTTA	0	1	0	4	0	0	3
EMERGENZA	0	1	4	2	0	0	0
OCCASIONI IMPORTANTI	10	1	0	0	0	6	0
SCIOPERO MEZZI PUBBLICI	0	1	2	4	0	0	0
SICUREZZA/NOTTE	0	1	2	2	0	0	0
ZONE TRAFFICO LIMITATO	0	1	2	2	0	2	0

LO SCENARIO ITALIANO

Quanto è soddisfatto del servizio taxi utilizzato?



UOMO	DONNA	18-34	35-54	>54 ANNI
74%	83%	63%	76%	98%
26%	16%	35%	24%	2%

TITOLO DI STUDIO BASSO **TITOLO DI STUDIO ALTO**

90%	78%
10%	21%

NORD OVEST **NORD EST** **CENTRO** **SUD** **ISOLE**

79%	76%	84%	81%	67%
18%	24%	16%	19%	33%

Premessa e struttura dell'indagine 3

L'indagine a livello nazionale 5

L'indagine nella città di Firenze 16

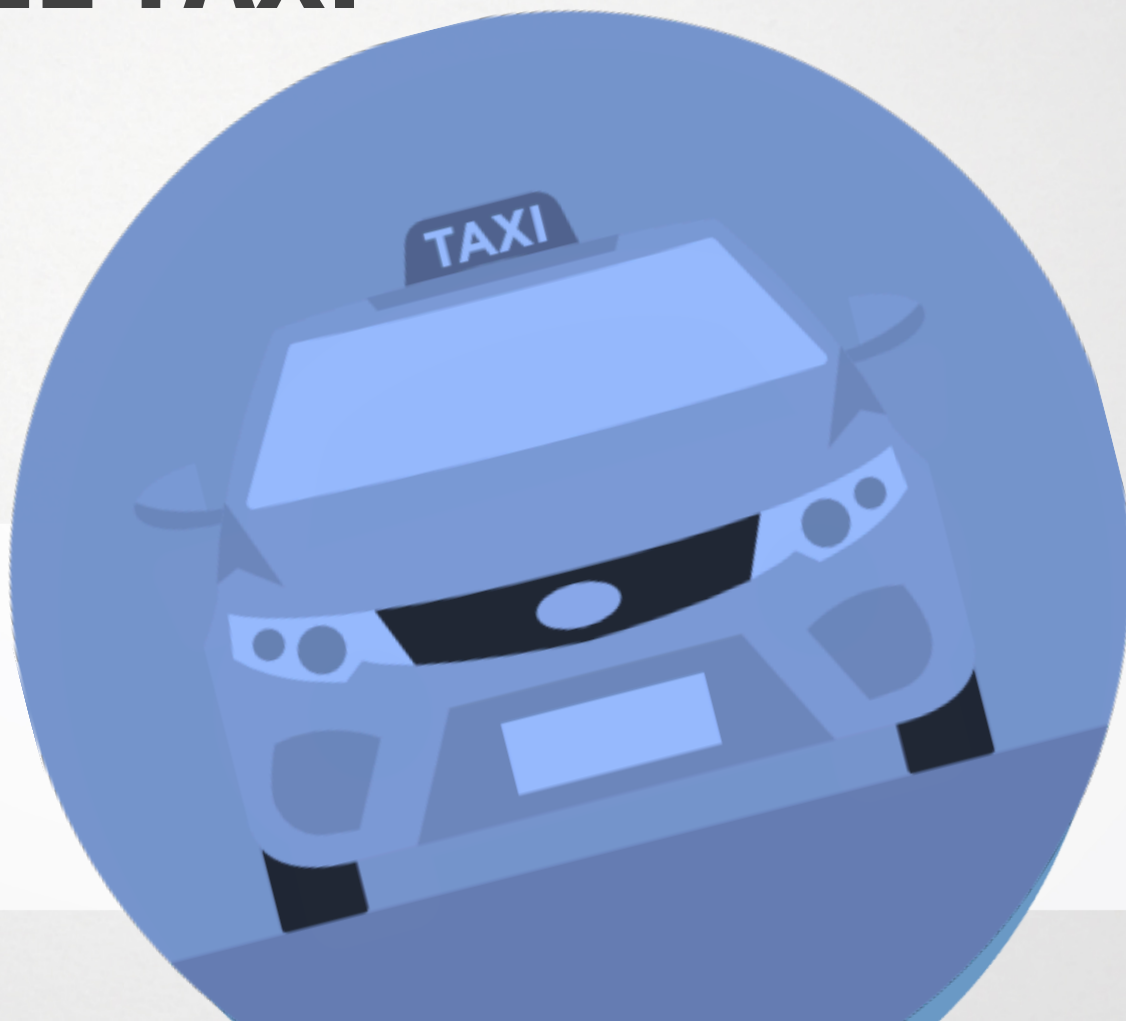
✓ Dettaglio dei risultati

- profilazione e abitudini di utilizzo del taxi
- livello di soddisfazione
- criticità
- taxi vs car sharing

DETTAGLIO DEI RISULTATI: PROFILAZIONE E ABITUDINI DI UTILIZZO DEL TAXI



ISTITUTO
PIEPOLI



METODOLOGIA E CAMPIONE

Per il raggiungimento degli obiettivi si sono effettuate **351 interviste** con metodologia CATI (**Computer Assisted Telephone Interviewing**) ad un campione rappresentativo dei residenti nella città di Firenze per genere, età e quartiere di residenza.

GENERE



UOMO

46%



DONNA

54%

CLASSE DI ETÀ



18-34 ANNI

20%



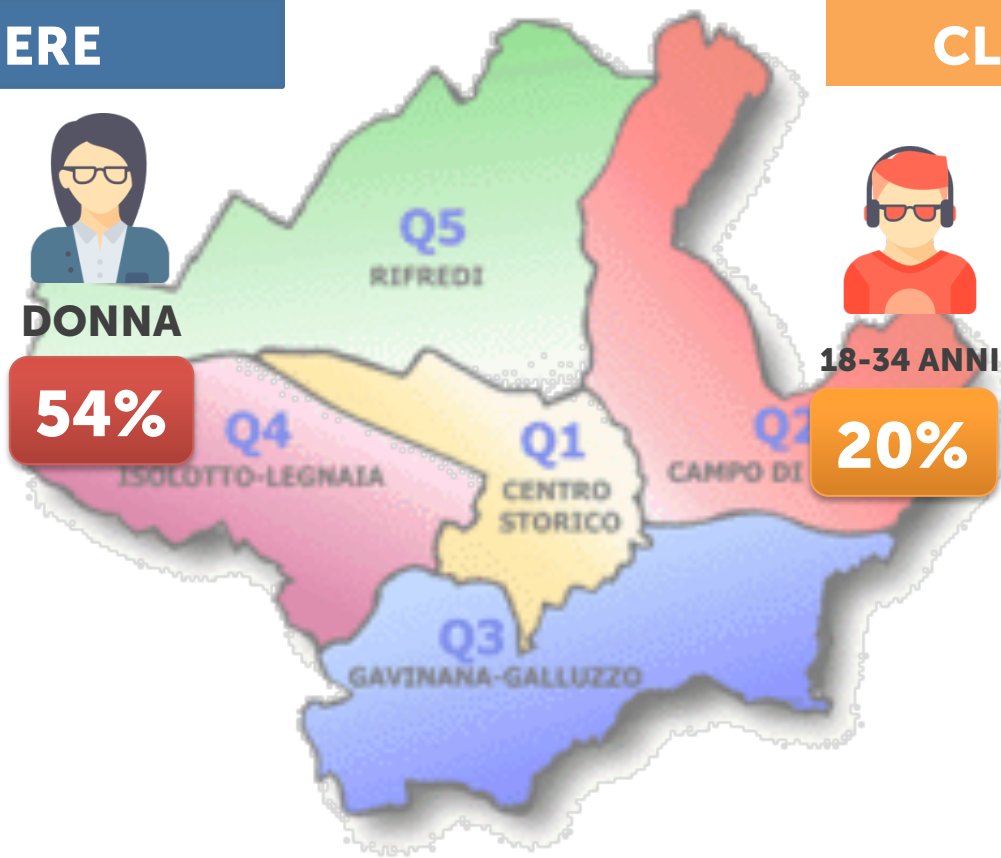
35-54 ANNI

35%



>54 ANNI

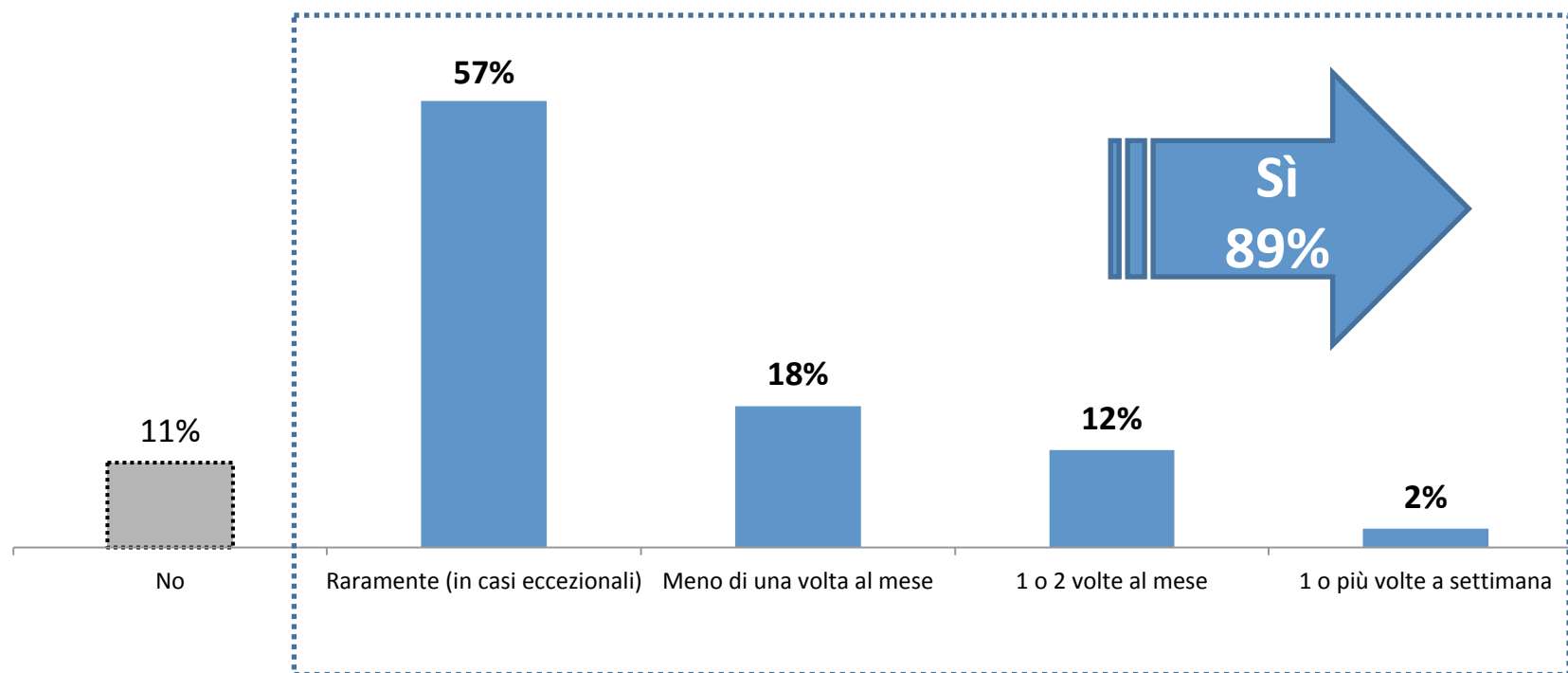
45%



L'indagine è stata realizzata nel mese di **Novembre 2017**.

UTILIZZO DEL TAXI

Le è capitato negli ultimi 6 mesi di utilizzare il taxi per i suoi spostamenti nella città di Firenze?



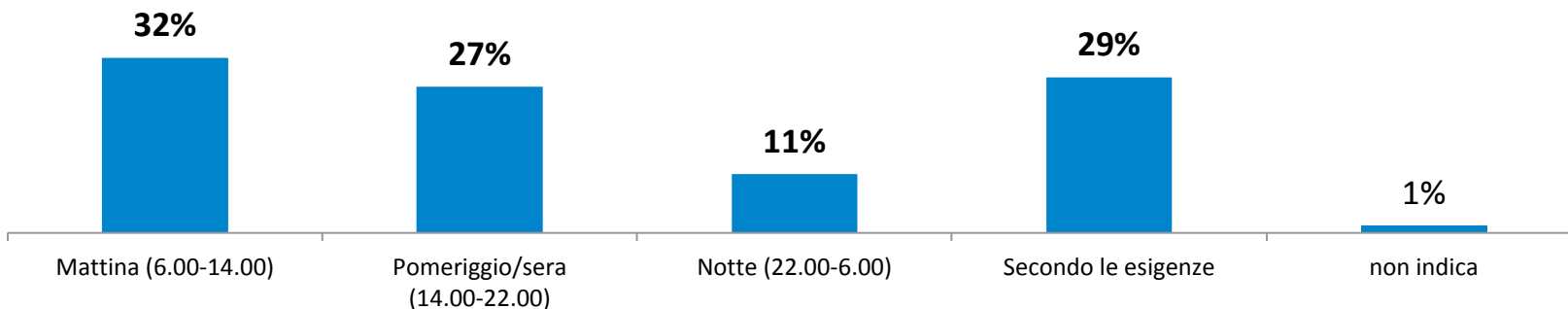
FREQUENZA E FASCE ORARIE DI UTILIZZO DEL TAXI

Le è capitato negli ultimi 6 mesi di utilizzare il taxi per i suoi spostamenti nella città di Firenze?

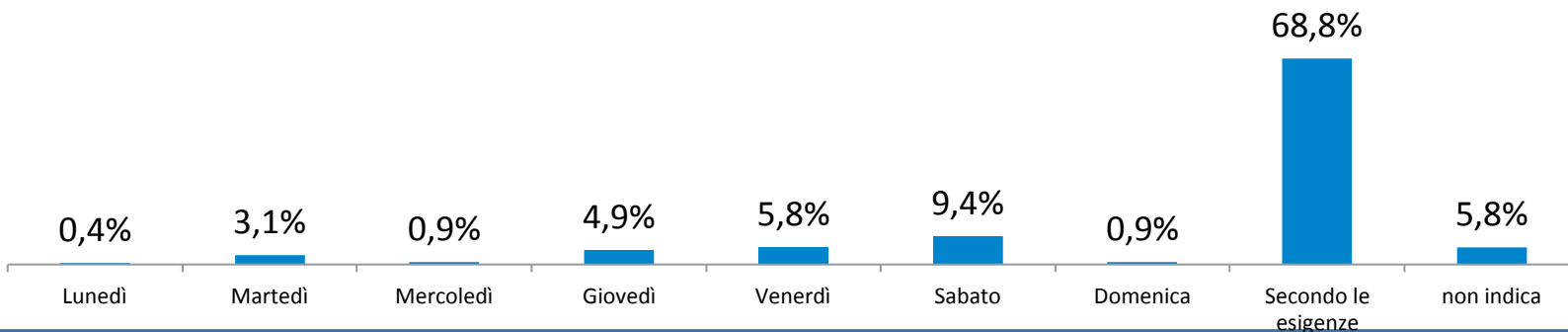


FREQUENZA DI UTILIZZO: FASCE ORARIE E GIORNI

In quale fascia oraria utilizza di solito il taxi?



Principalmente in quale giorno della settimana utilizza di solito il taxi?



IL PROFILO DELL'UTILIZZATORE DEL TAXI NELLA CITTA' DI FIRENZE

GENERE



UOMO

48%

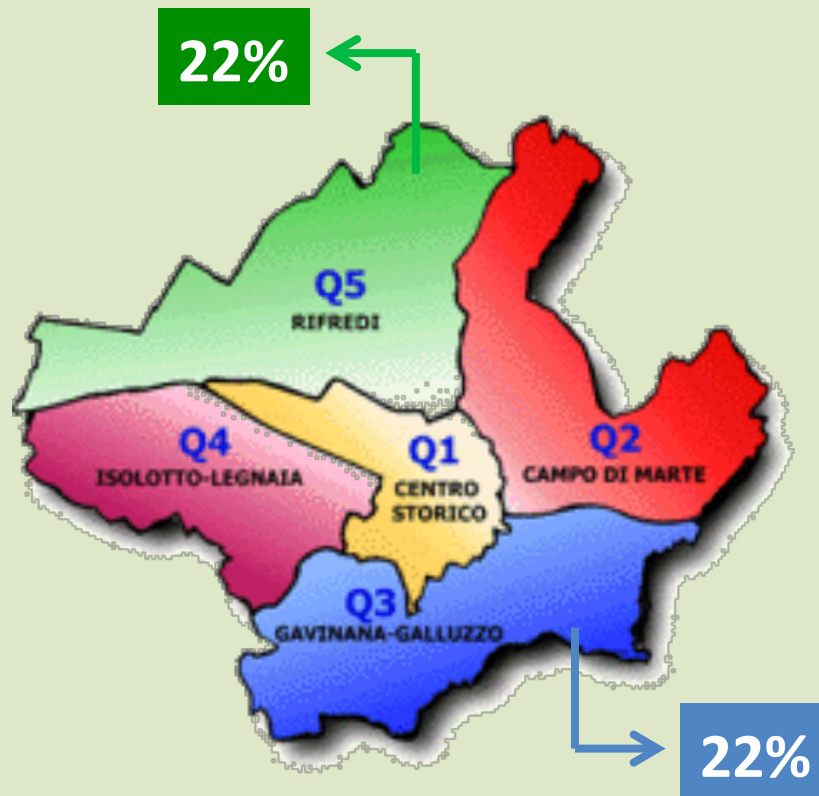
CLASSE DI ETÀ



35-54 ANNI

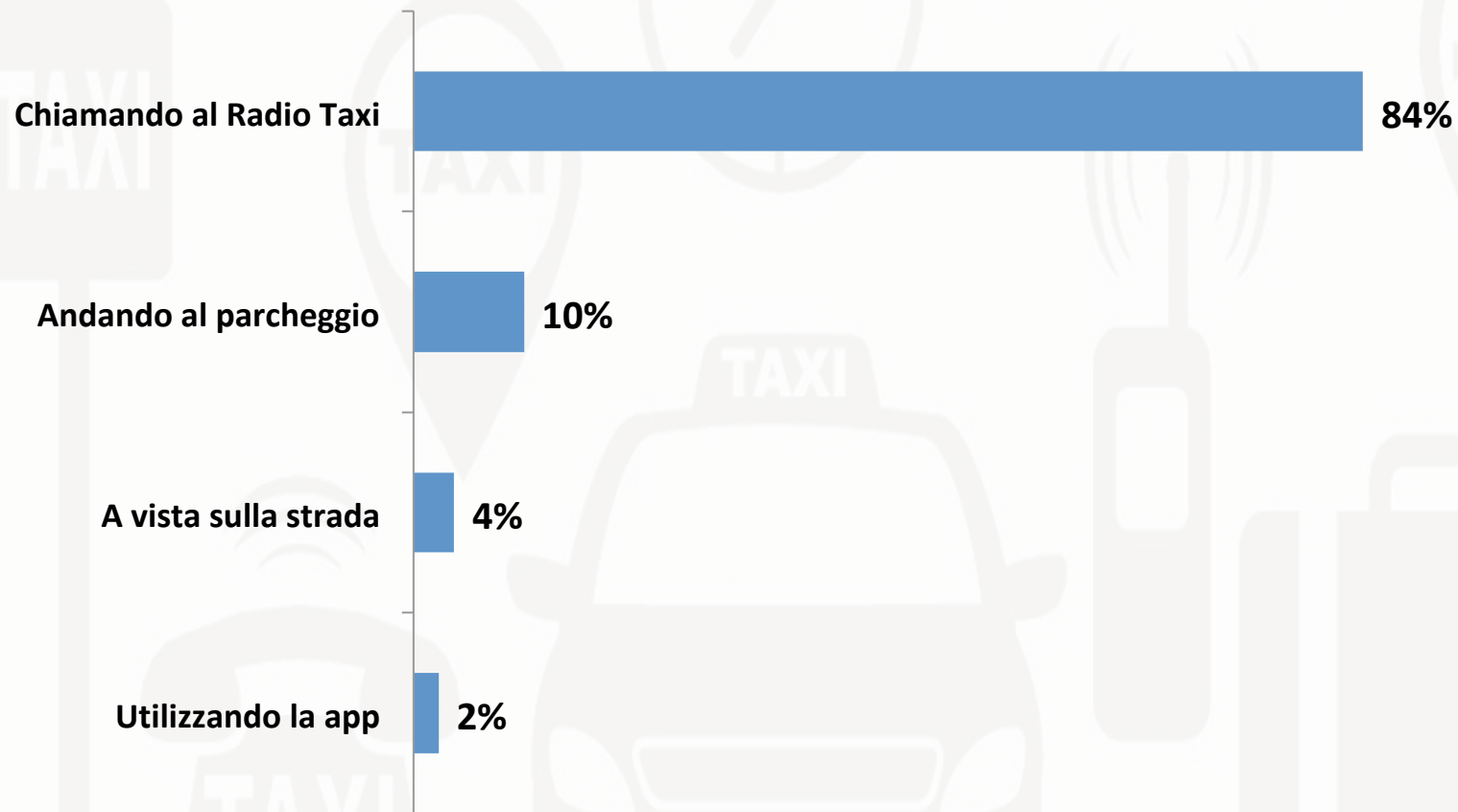
39%

RESIDENZA



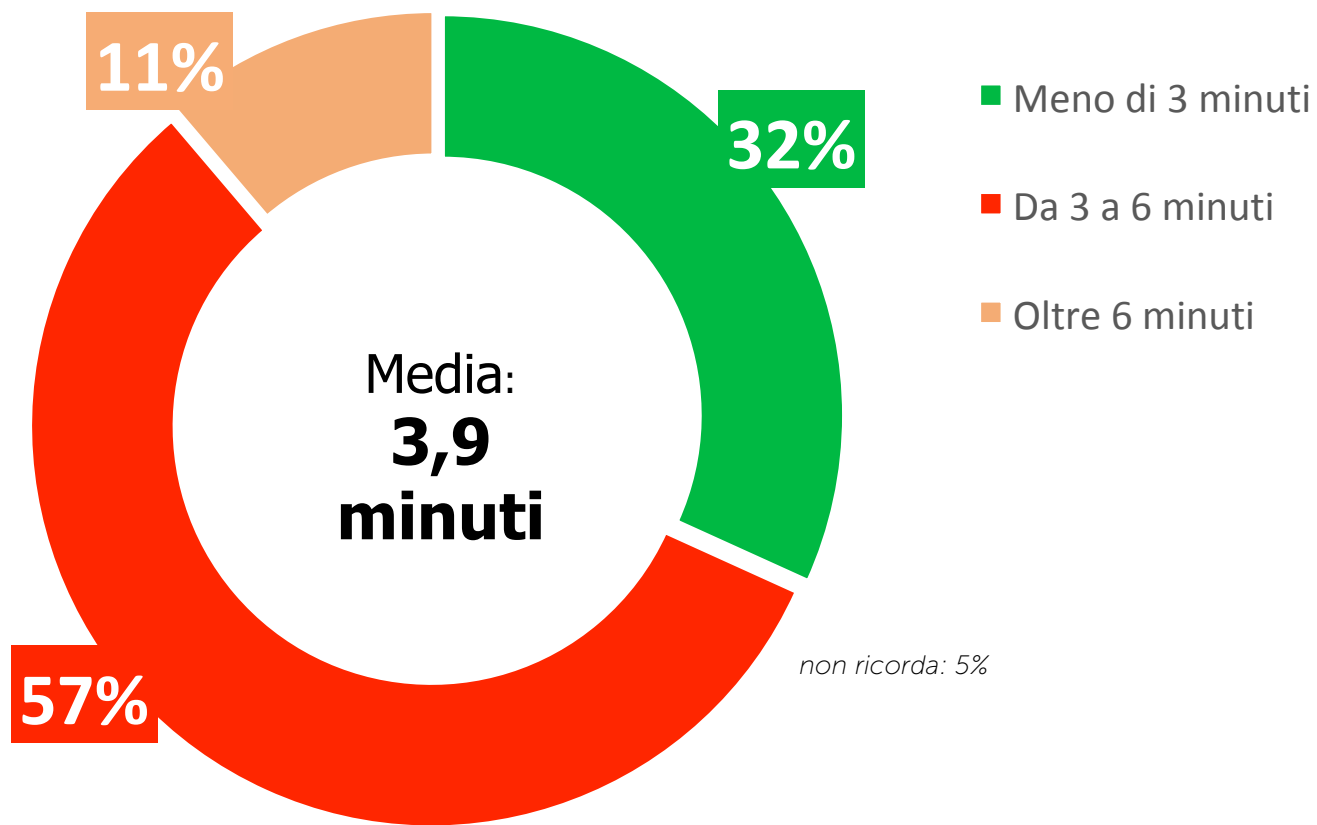
MODALITA' DI CHIAMATA TAXI

Principalmente come preferisce chiamare il taxi?



MODALITA' DI CHIAMATA TAXI

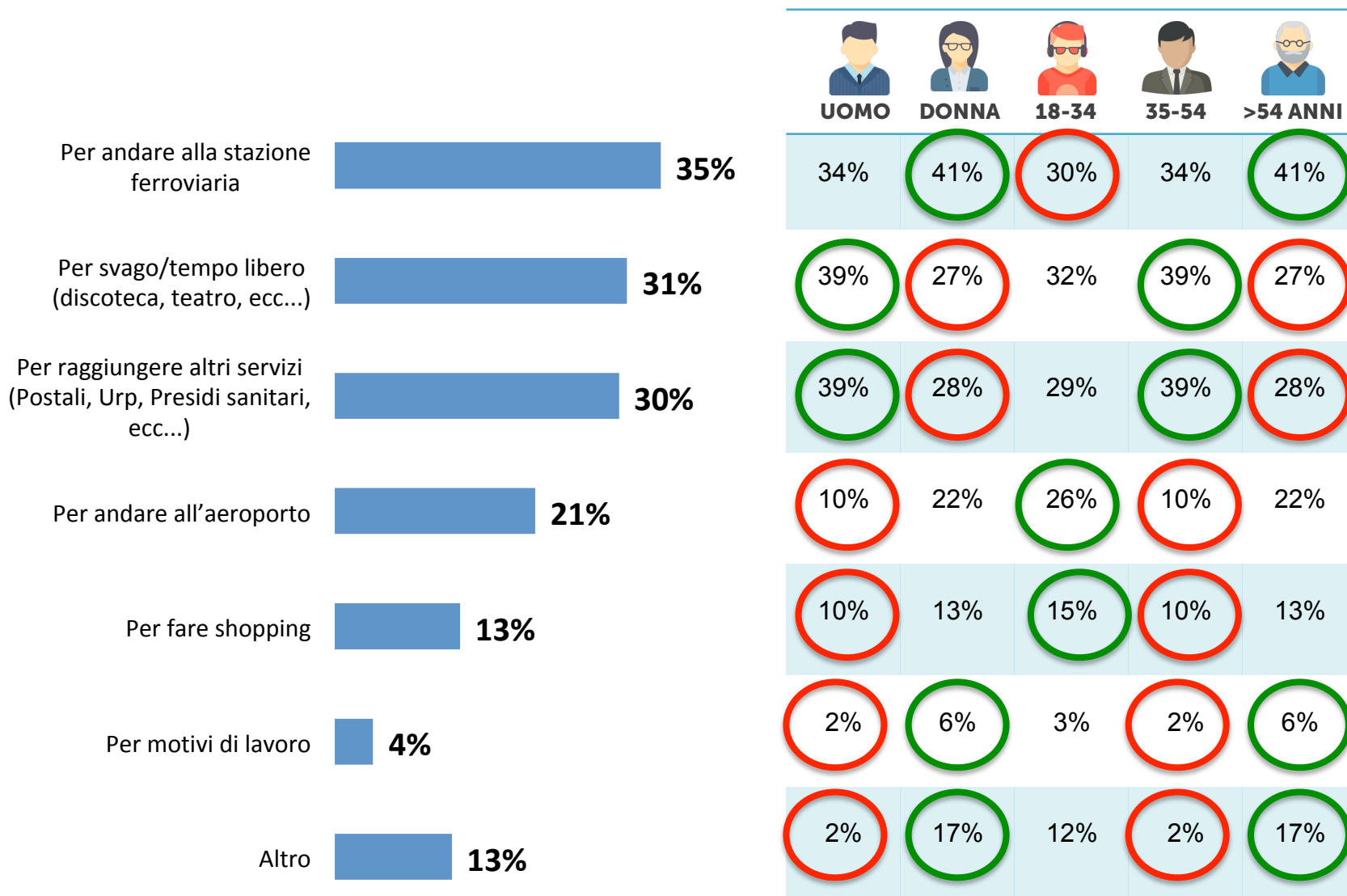
Quanto tempo è passato mediamente dalla chiamata/ricerca del Taxi al suo arrivo?



	Q1 (Centro Storico)	Q2 (Campo di Marte)	Q3 (Gavinana - Galluzzo)	Q4 (Isolotto - Legnaia)	Q5 (Rifredi)
Media minuti	4,3	4,0	3,6	3,6	4,2

MOTIVI DI UTILIZZO DEL TAXI

Per quali motivi utilizza prevalentemente il taxi? (risposta multipla)



DETTAGLIO DEI RISULTATI: LIVELLO DI SODDISFAZIONE

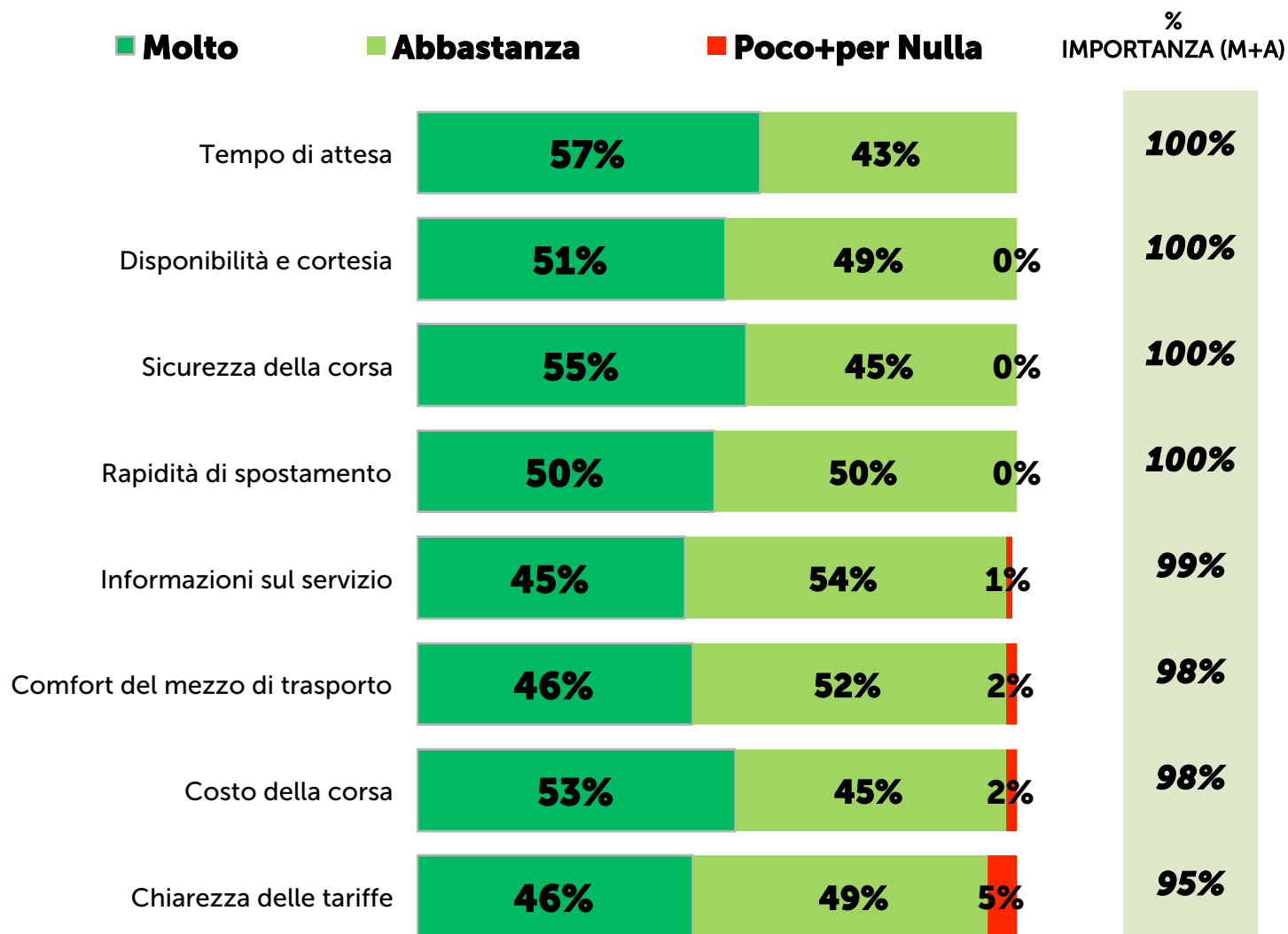


ISTITUTO
PIEPOLI



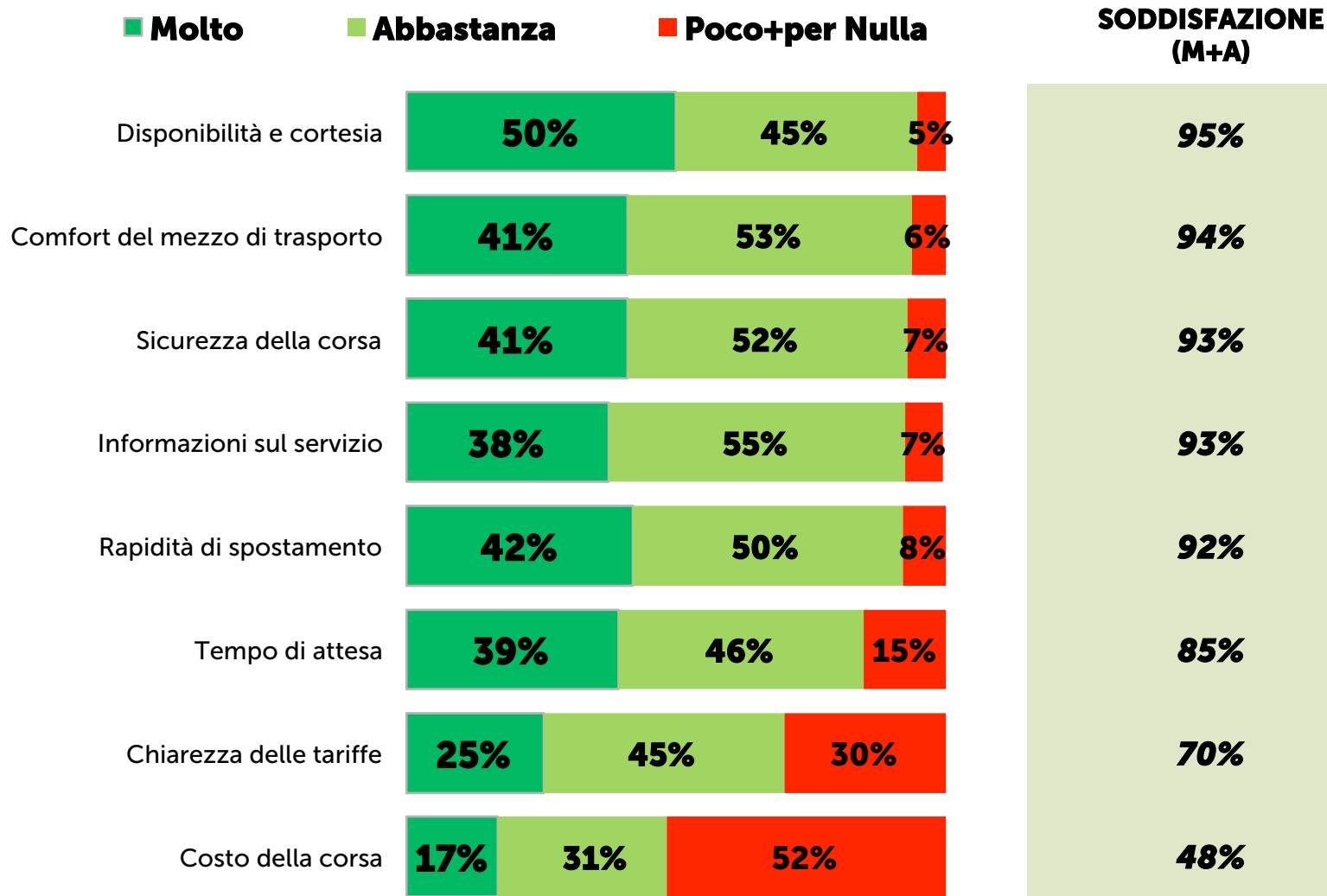
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: importanza

Pensando al servizio taxi di cui lei ha usufruito, per ognuno degli aspetti dovrebbe dirmi quanto è importante per Lei.....



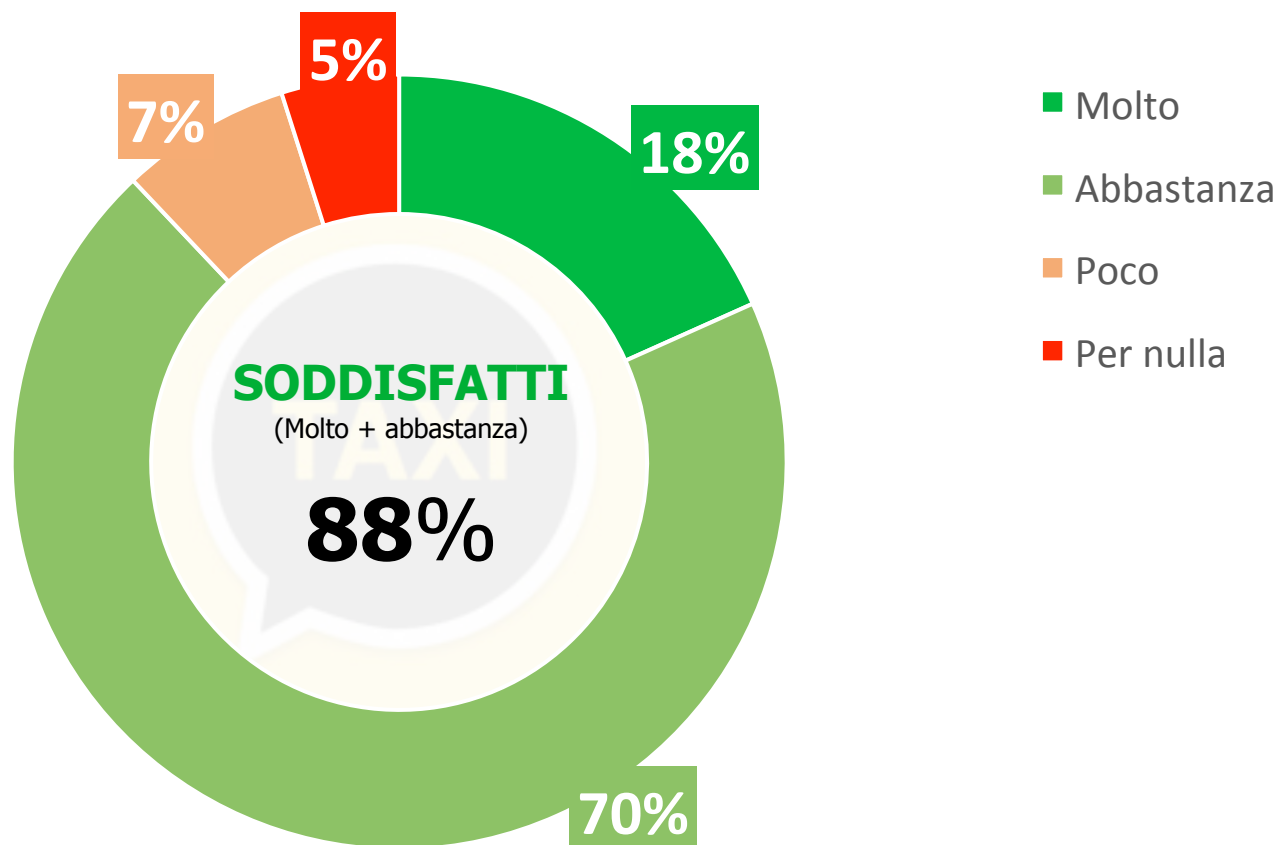
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: soddisfazione

Pensando al servizio taxi di cui lei ha usufruito, per ognuno degli aspetti dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto.....



LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO TAXI

Pensando al servizio taxi di cui lei ha usufruito, per ognuno degli aspetti dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto.....

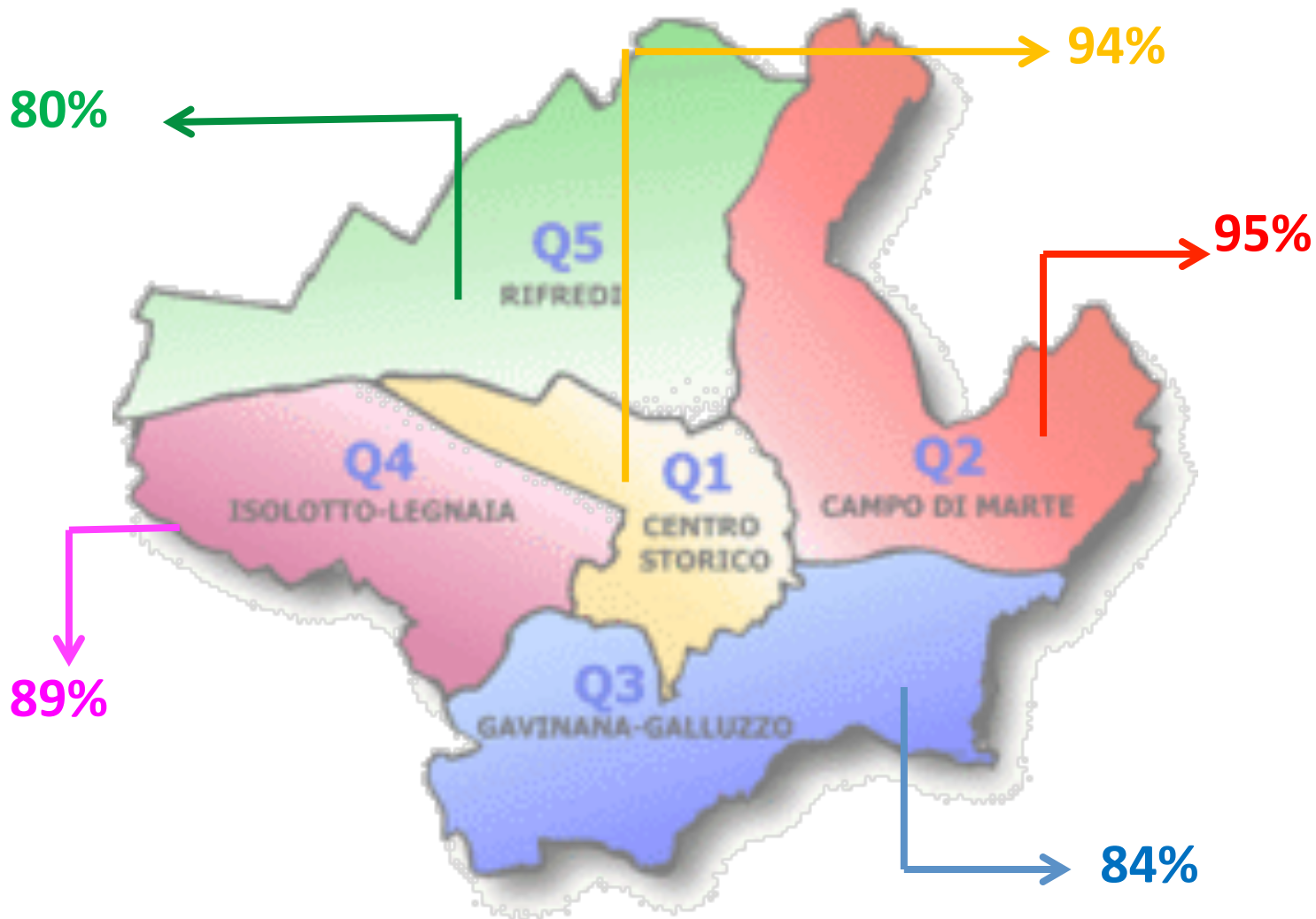


LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO TAXI

Pensando al servizio taxi di cui lei ha usufruito, per ognuno degli aspetti dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto.....

SODDISFATTI

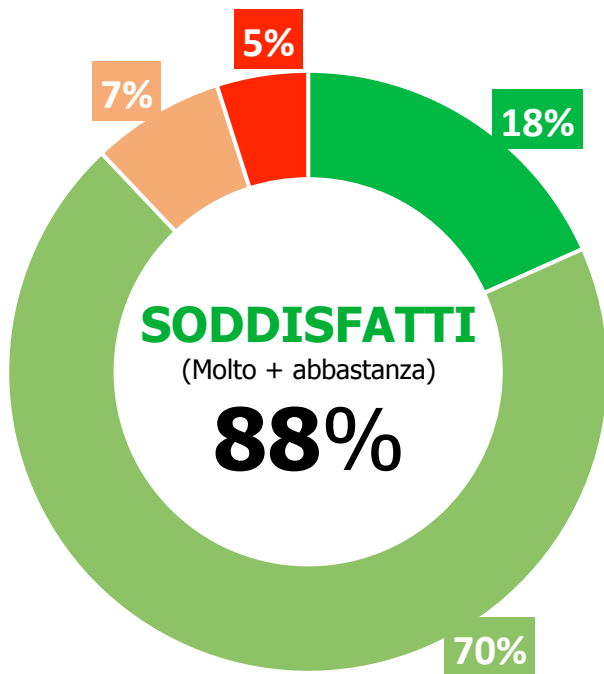
(Molto + abbastanza)



LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO TAXI – dettaglio per giorni di utilizzo

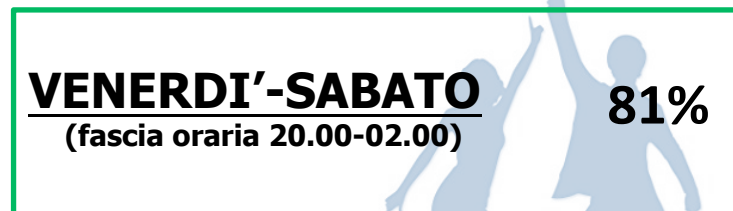
Pensando al servizio taxi di cui lei ha usufruito, per ognuno degli aspetti dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto.....

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla



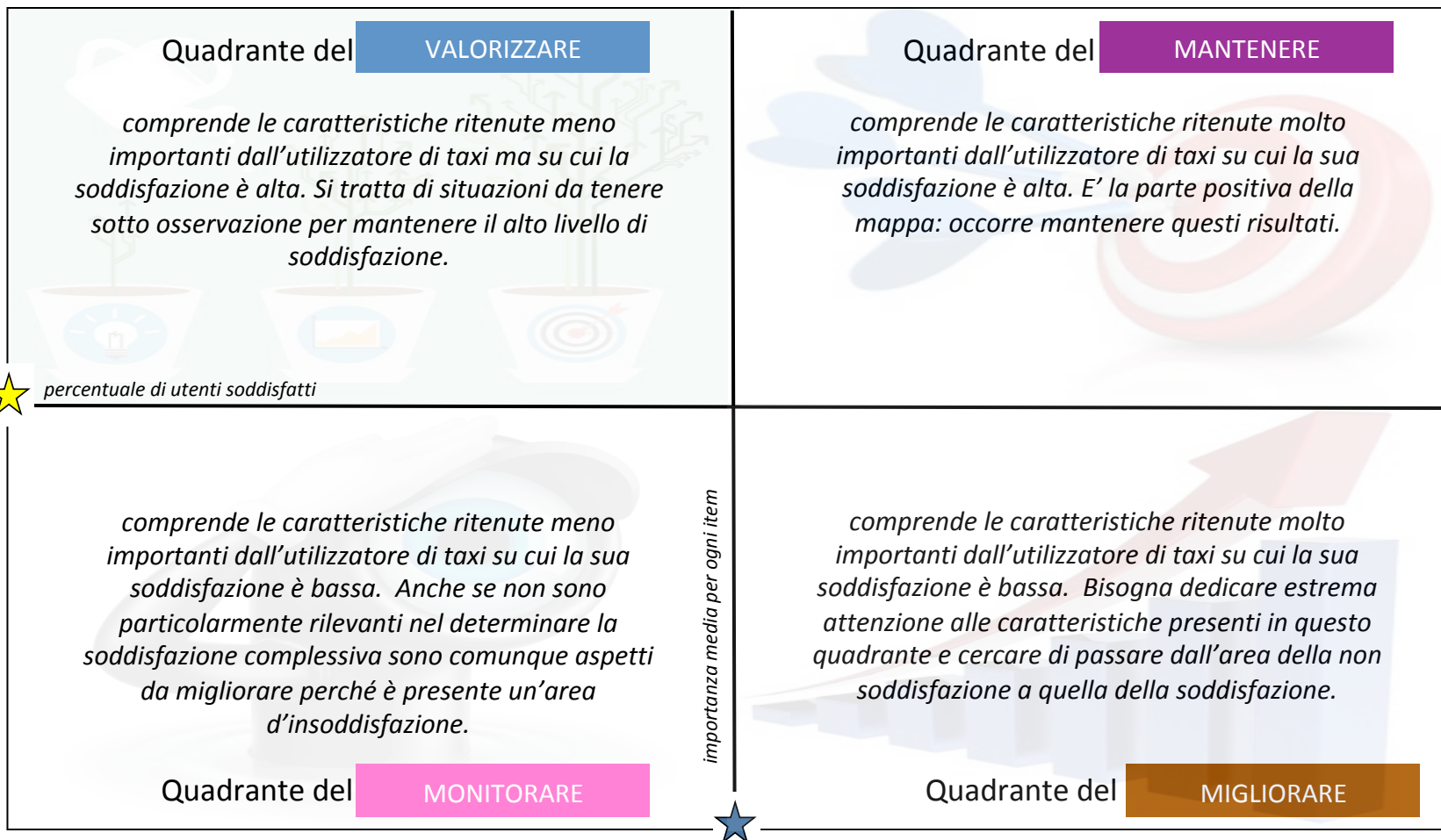
SODDISFATTI

(Molto + abbastanza)



LA MAPPA IMPORTANZA VS SODDISFAZIONE

Nella mappa Importanza VS Soddisfazione vengono messi in relazione il voto medio degli utenti per ciascun aspetto del servizio e l'importanza di quello stesso aspetto, in maniera tale da poter avere un'idea immediata degli aspetti su cui è necessario agire al più presto.



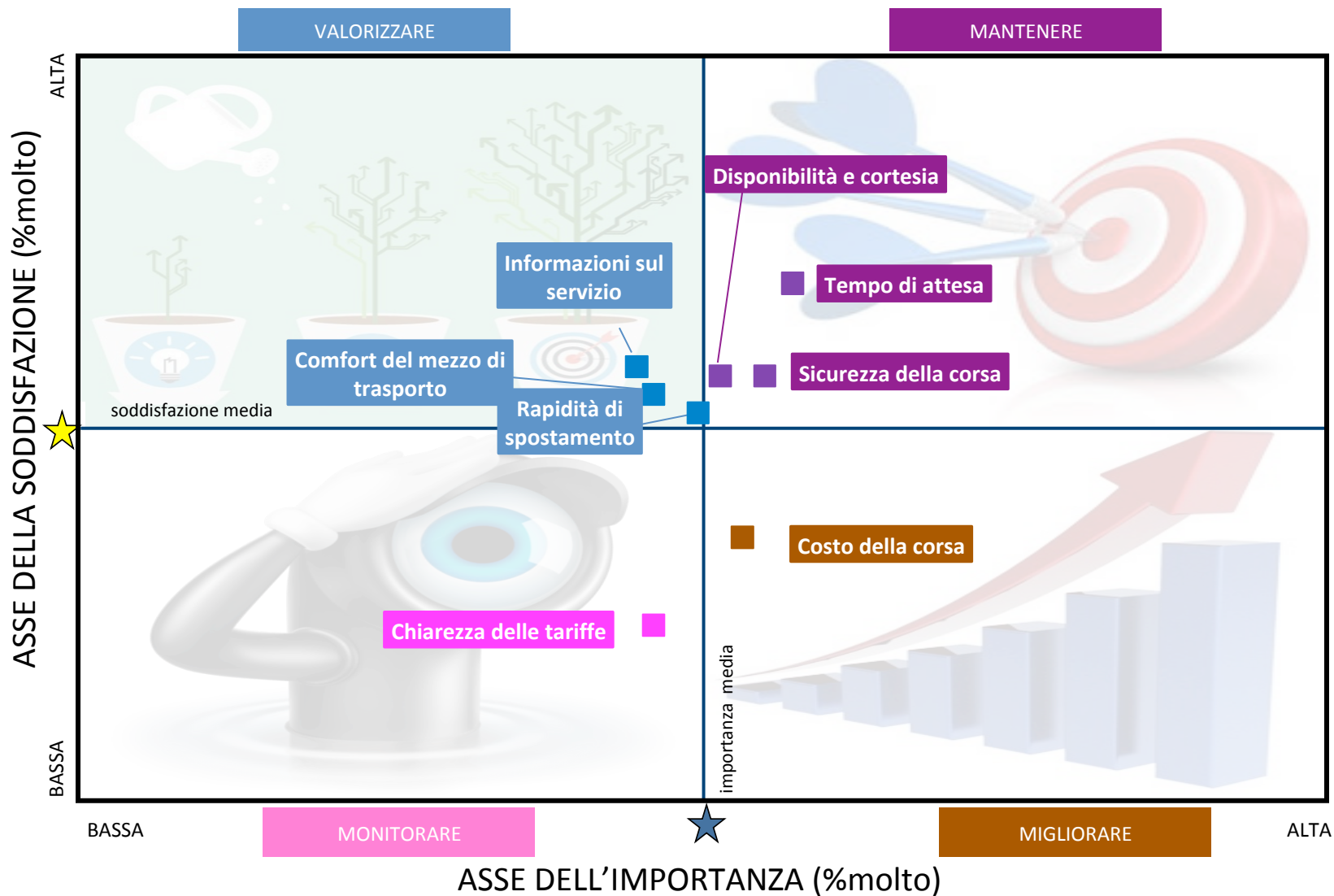
percentuale di utenti soddisfatti

importanza media per ogni item



MAPPA DELLE PRIORITA' DI INTERVENTO

TOTALE CAMPIONE



DETTAGLIO DEI RISULTATI: CRITICITÀ



ISTITUTO
PIEPOLI



IL PROFILO DEL NON UTILIZZATORE DEL TAXI NELLA CITTA' DI FIRENZE

GENERE



DONNA

67%

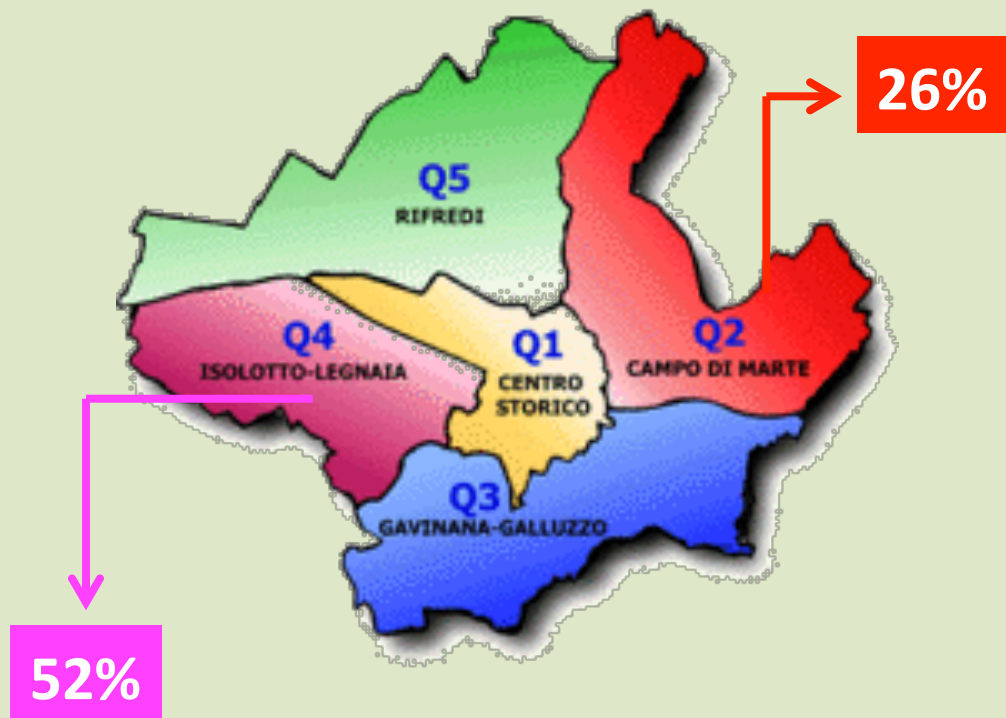
CLASSE DI ETÀ



18-34 ANNI

30%

RESIDENZA



MOTIVI DI NON UTILIZZO DEL TAXI

Per quali motivi non utilizza il taxi? *(risposta multipla)*



**Utilizzo del
mezzo proprio** **78%**



In particolare per i residenti
delle zone di:
✓ Campo di Marte
✓ Isolotto e Legnaia



**Utilizzo dei
mezzi pubblici** **56%**

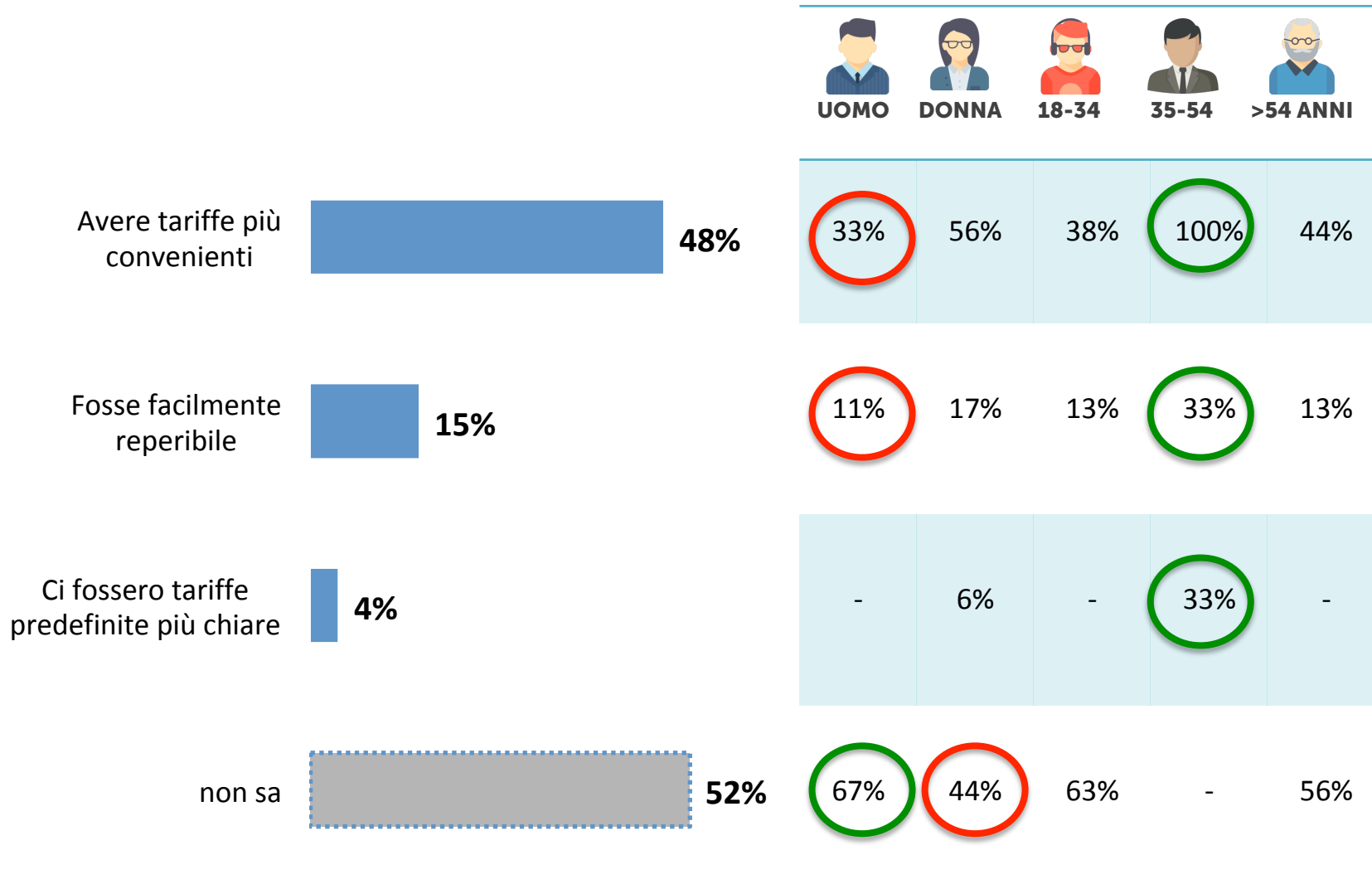


In particolare per i residenti
del Centro Storico

non ricorda: 7%

INCENTIVI PER UTILIZZARE IL TAXI

Per quali motivi sarebbe incentivato ad utilizzare il taxi? *(risposta multipla)*



DETTAGLIO DEI RISULTATI: TAXI VS CAR SHARING



TAXI VS CAR SHARING

Tra i taxi e il car sharing mi dovrebbe indicare il miglior servizio dando un giudizio da 1 a 4 (molto positivo, positivo, negativo, molto negativo)

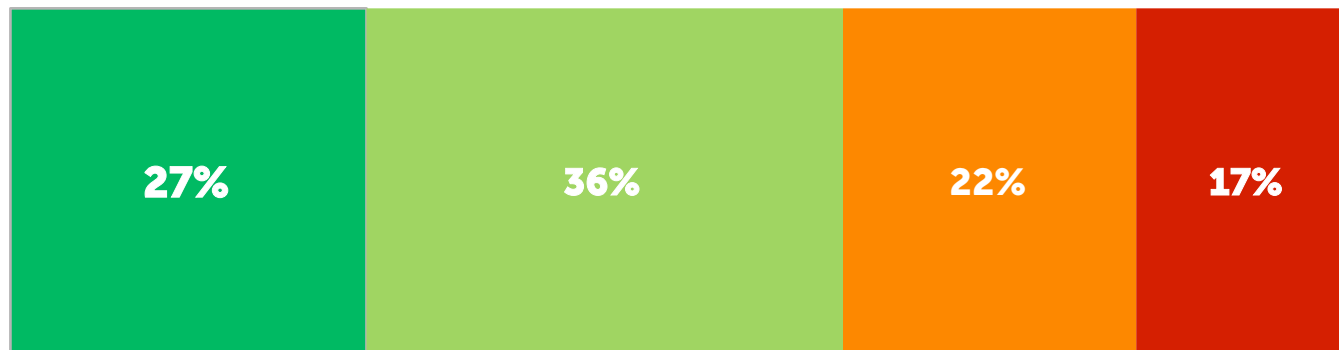
Giudizio

■ Molto positivo

■ Positivo

■ Negativo

■ Negativo



GRAZIE DELL'ATTENZIONE



UFFICIO DI MILANO

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493



UFFICIO DI ROMA

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917



ISTITUTO PIEPOLI

www.istitutopiepoli.it | istituto@istitutopiepoli.it | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566

