



Indagine sul gradimento del servizio taxi a Firenze

Febbraio 2011

Sistema Statistico nazionale
Ufficio Comunale di Statistica



Direzione Risorse Tecnologiche
Servizio Statistica e Toponomastica

Direttore
Massimo Cappuccini

Dirigente
Riccardo Innocenti

Posizione Organizzativa Qualità e Gradimento Servizi
Ciro Annicchiarico

A cura di
Ciro Annicchiarico

Hanno collaborato: **Francesca Crescioli, Marco Colpo, Barbara Cortini**

Programmazione supervisione CATI
Francesca Crescioli, Stefano Poli

Rilevatori CATI
**Andrea Giaconi
Cristina Fontanelli
Cristiana Fumis
Giacomo Giannelli
Michela Noli
Tommaso Vignoli**

Data entry
**Francesco Acciai
Marco Colpo
Barbara Cortini
Vieri Del Panta
Claudio Leandri
Federico Monaco
Paolo Serena**

Indice

Premessa	4
L'indagine	5
Sezione 1 – Gli utenti dei taxi	6
INFORMAZIONI SUL CAMPIONE.....	6
MOTIVO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO.....	8
FREQUENZA DI UTILIZZO.....	9
VALUTAZIONI SUL SERVIZIO.....	10
Sezione 2 - Gli utenti potenziali: i cittadini	13
INFORMAZIONI SUL CAMPIONE.....	13
L'USO DEL TAXI.....	14
Sezione 3 - Gli utenti potenziali: le categorie professionali	18
INFORMAZIONI SUI RISPONDENTI.....	18
L'USO DEL TAXI.....	19
Sintesi dei risultati	22
APPENDICE	24
TABELLE.....	25
QUESTIONARI.....	32

Il servizio taxi a Firenze

Premessa

La domanda di trasporto – di taxi così come di trasporto pubblico locale e con mezzi di trasporto privati – risponde alle esigenze di mobilità dei residenti e dei visitatori di una città, risultando una domanda derivata. In generale, lo spostamento spaziale del consumatore non ha utilità in sé, ma gli consente di fruire di beni e servizi altrimenti non disponibili. Le decisioni includono perciò la destinazione, l'orario, il percorso e la modalità di trasporto; la scelta di una determinata modalità dipende dai costi monetari e di tempo relativi oltre che dalla comodità intrinseca di questa in confronto alle altre. A parità di prezzo del trasporto in quanto tale, la sostituibilità fra le diverse modalità di trasporto urbano è parziale e dipende da vari fattori: i tempi di attesa, la relativa velocità media e l'incertezza (variabilità) di questa, la regolamentazione all'accesso delle diverse aree urbane da parte dei mezzi privati, la disponibilità e il costo di parcheggi, la comodità del viaggio, la necessità di soddisfare specifiche esigenze (disabili, persone con bagaglio pesante, ecc.). In generale il taxi offre un servizio point to point più comodo e veloce e senza costi monetari e di tempo accessori (ad es. la necessità di trovare un parcheggio), di solito con una minore incertezza sui tempi di percorrenza attesi.

Le misure di regolazione del traffico – per esempio la previsione di ampie zone della città dove possano circolare e/o sostare solo taxi e mezzi pubblici di trasporto – possono perciò, al tempo stesso, ridurre i costi di produzione dei servizi di taxi e aumentarne la domanda. Ciò evidenzia come gli equilibri di mercato possano variare fortemente al variare di fattori di contesto, non muovendosi quindi lungo tradizionali curve di domanda e di offerta che pongono in relazione prezzi e quantità del servizio. Più in generale però la natura della domanda dei servizi di taxi, che dipende dal costo ma anche dalla pluralità di caratteristiche del servizio, comporta la possibilità di equilibri multipli: la domanda può infatti dipendere dal dimensionamento dell'offerta per via della sua dipendenza dai tempi di attesa, per cui un aumento dell'offerta (a parità di tariffa), riducendo i tempi di attesa, può accrescere la domanda (c.d. effetto Mohring)¹.

Il ruolo dei tempi di attesa come variabile che riequilibra il mercato spiegherebbe quindi perché prezzi e quantità non si muovano sempre e necessariamente in senso opposto (come sarebbe naturale attendersi data una normale curva di domanda). E' sufficiente, però, esaminare la questione taxi solamente da questa prospettiva?

¹ Le economie di densità sono prevalentemente legate alla riduzione del costo di fornitura del servizio per singolo passeggero a fronte dell'aumento delle frequenze. Infatti, l'incremento delle frequenze può condurre a un più intenso utilizzo delle risorse (mezzi, personale). In aggiunta, è stato rilevato, su determinate rotte, un effetto moltiplicatore della domanda connesso all'aumento dell'offerta.

L'indagine

Il luogo comune vuole che tanto più si ha bisogno di un taxi, tanto maggiore diventi la difficoltà di trovarlo. Anche per verificare se questa affermazione risponde al vero e, in particolare, per analizzare la qualità del servizio taxi, il Comune di Firenze ha condotto un'indagine di tipo qualitativo² così strutturata: una prima sezione riservata agli utenti reali che utilizzano il taxi, la seconda e la terza sezione riservata ai cittadini e alle diverse categorie professionali, quali utenti potenziali.

Per quanto attiene la prima sezione la rilevazione è stata effettuata nella settimana centrale del mese di dicembre 2010 e nella seconda settimana del mese di gennaio 2011, in concomitanza dell'evento "Pitti uomo", consegnando ai clienti a bordo taxi un questionario di customer satisfaction da compilare e riconsegnare al tassista a fine corsa.

Sono stati consegnati circa 5.000 questionari la cui numerosità è stata stimata considerando che ogni giorno della settimana di rilevazione avrebbero dovuto essere coinvolti 50 tassisti a ciascuno dei quali sarebbe stato distribuito un numero di questionari pari a 15, da distribuire a loro volta in modo tale che ogni giorno le 4 fasce orarie, 08:00-14:00; 14:00-20:00; 20:00-02:00; 02:00-08:00, fossero rappresentate.

La seconda sezione, destinata ai cittadini, prevedeva la somministrazione telefonica di un questionario - nella prima settimana del mese di Febbraio - a un campione di 1.200 cittadini residenti nel comune di Firenze.

La terza sezione, indirizzata alle varie categorie professionali, ha visto la compilazione cartacea dello stesso questionario somministrato ai cittadini. La consegna è avvenuta nel mese di Febbraio 2011 e la restituzione nel mese di Marzo.

I questionari, volutamente breve il primo, in versione più estesa il secondo, sono stati pensati per delineare il profilo del servizio con particolare attenzione alle motivazioni che portano all'uso del taxi, alla frequenza con cui si ricorre al suo utilizzo e - a completamento del profilo - una valutazione del servizio relativamente agli aspetti considerati. Elementi questi che aiuteranno a capire:

- se è il costo elevato del servizio che non permette ai taxi di diventare davvero uno strumento di uso quotidiano da parte di una fetta più consistente di cittadini;
- quali deve essere le iniziative da adottare per rendere realmente fruibile il servizio quando più il cittadino ne ha bisogno, per esempio nelle ore di punta o alla stazione o all' aeroporto;
- cosa fare perché i cittadini siano maggiormente informati e si sentano maggiormente garantiti sulla trasparenza delle tariffe.

L'indagine è stata condotta per conto dell'Assessorato allo Sviluppo Economico e Sport, in collaborazione con la Direzione Sviluppo Economico; la rilevazione è stata effettuata nei mesi di dicembre 2010, gennaio e febbraio 2011.

² La ricerca qualitativa si pone l'obiettivo di analizzare tutto ciò che non è numerico. Si applica a un piccolo campione specifico al fine di produrre una spiegazione plausibile e coerente del fenomeno in studio. I risultati non saranno statisticamente generalizzabili, ma lo potrà essere il modello e la teoria che da questo tipo di studio vengono prodotti. Pertanto la selezione del campione avviene secondo criteri di rilevanza e di consistenza qualitativa in relazione all'oggetto di studio

Sezione 1 – Gli utenti dei taxi

Di seguito verranno presentati i risultati dell'indagine finalizzata a conoscere l'opinione degli utenti che utilizzano il servizio taxi a Firenze, con un'analisi descrittiva delle risposte fornite dagli intervistati, selezionati con la tipologia di campionamento volontario³. Ciò comporta che l'analisi che ne scaturisce ha valore puramente descrittivo e i risultati non possono essere estesi a tutta la popolazione degli utenti dei Taxi a Firenze.

Il questionario proposto si componeva di tre parti: la prima finalizzata a raccogliere informazioni di tipo strutturale sul cliente stesso (genere, età e residenza), la seconda per conoscere la motivazione, la frequenza e l'orario di utilizzo del taxi, l'ultima riservata alla valutazione del servizio, in base a differenti aspetti.

Nell'analisi verranno presentati anche confronti fra le tre compagnie che forniscono il servizio (Co.Ta.Fi, inTaxi, So.Co.Ta.)⁴ e fra i due periodi di rilevazione (dicembre e gennaio).

Il questionario consegnato prevedeva la possibilità di essere compilato sia in lingua italiana sia in lingua inglese e nell'analisi è stato tenuto di conto di tale modalità.

INFORMAZIONI SUL CAMPIONE

Gli utenti che hanno compilato il questionario sono complessivamente 2.658, di cui 1.518 nella settimana di dicembre e 1.140 in quella di gennaio. Il campione è composto per il 51,8% da femmine e per il 48,2% da maschi. Tale proporzione resta invariata nel confronto fra i due mesi di osservazione (cfr. Grafici 1 e 2).

Grafico 1 – Distribuzione del campione per mese

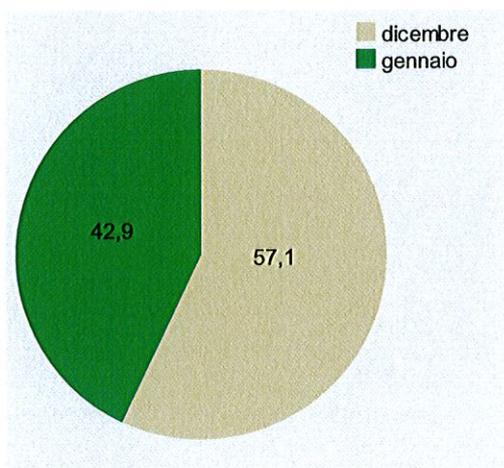
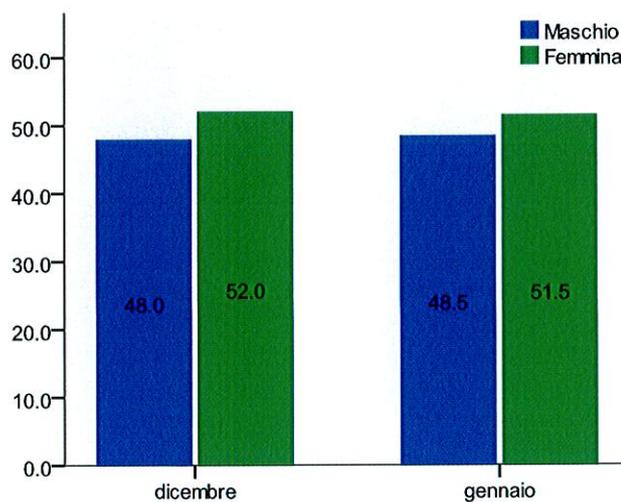


Grafico 2 – Distribuzione genere per mese



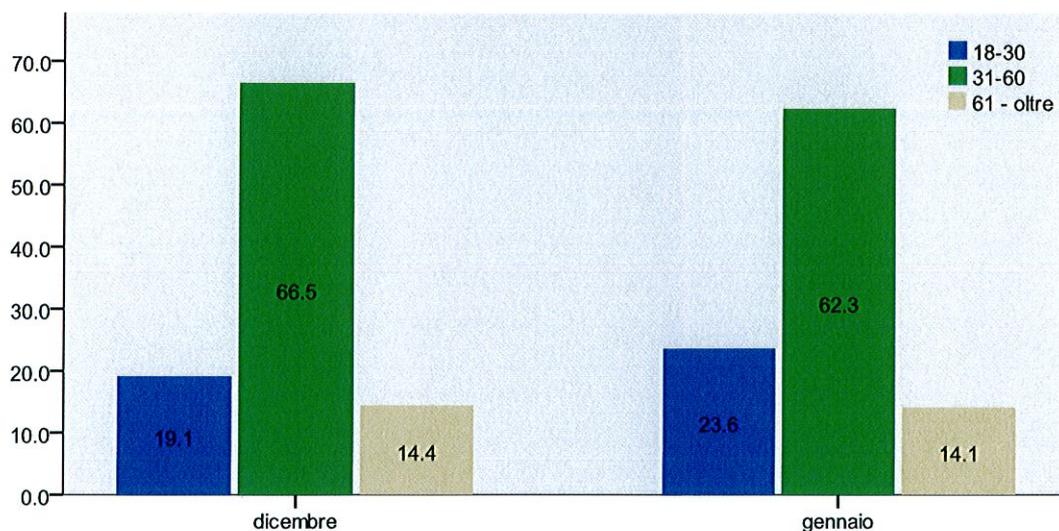
La popolazione totale, analizzata per età, è composta per il 64,7% da utenti in età compresa fra 31-60 anni, per il 21,0% in età compresa fra i 18 e i 30 anni e per il restante 14,3% di età maggiore di 60

³ Il campionamento volontario è una tipologia di campionamento "non-probabilistico": esso, infatti, non prevede una probabilità di estrazione dell'unità campionaria ma è l'unità stessa a scegliere se farne parte o meno.

⁴ Si è potuto provvedere all'inserimento di tale variabile nell'analisi poiché i questionari sono stati distribuiti e riconsegnati autonomamente dalle tre differenti compagnie.

anni. Tale distribuzione si differenzia fra i due periodi di rilevazione, come rappresentato dal grafico che segue (cfr. Grafico 3).

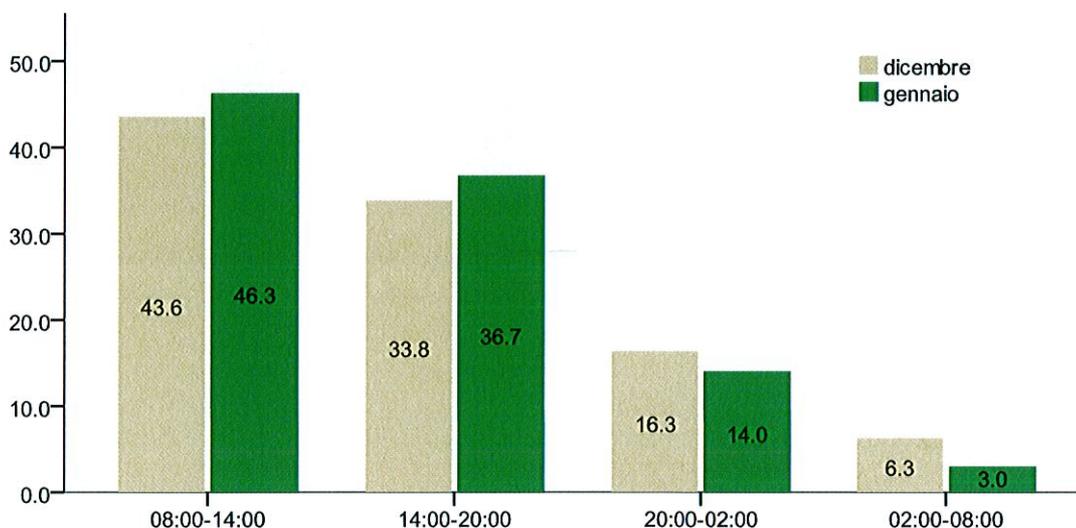
Grafico 3 – Distribuzione del campione per mese e per età



Il 64,6% degli utenti intervistati risiede a Firenze, di questi il 94,9% ha compilato il questionario in italiano e il 5,1% in lingua inglese. Fra i non residenti, il 77,5% lo ha compilato in italiano e il 22,5% in inglese (cfr. Tabelle 1, 2 e 3 in appendice).

Il questionario è stato compilato dal 44,7% dei rispondenti fra le 08:00 e le 14:00, dal 35,1% fra le 14:00 e le 20:00, dal 15,4% fra le 20:00 e le 02:00 e dal restante 4,9% fra le 02:00 e le 08:00. Un ulteriore approfondimento - in base alla settimana di rilevazione - ha evidenziato che nel mese di dicembre il servizio è stato utilizzato maggiormente nelle ore notturne (20:00 – 08:00), con una percentuale pari al 22,6% rispetto a gennaio dove risulta esser maggiore la percentuale di utilizzo (83,0%) nelle ore diurne (08:00 – 20:00) (cfr Grafico 4).

Grafico 4 – Distribuzione del campione per orario e mese di utilizzo del taxi



Gli utenti che hanno compilato il questionario, per compagnia di taxi, sono così distribuiti: il 55,6% per la So.Co.Ta, il 34,3% per la Co.Ta.Fi e il 10,1% la InTaxi. Dal confronto per mese di indagine risulta che la So.Co.Ta. ha distribuito i questionari da compilare per il 52,3% a dicembre ed per il 47,7% a gennaio, rispetto alle altre due compagnie che li hanno consegnati maggiormente durante la prima settimana di rilevazione (63,0% circa) (cfr. Tabella 4 in appendice).

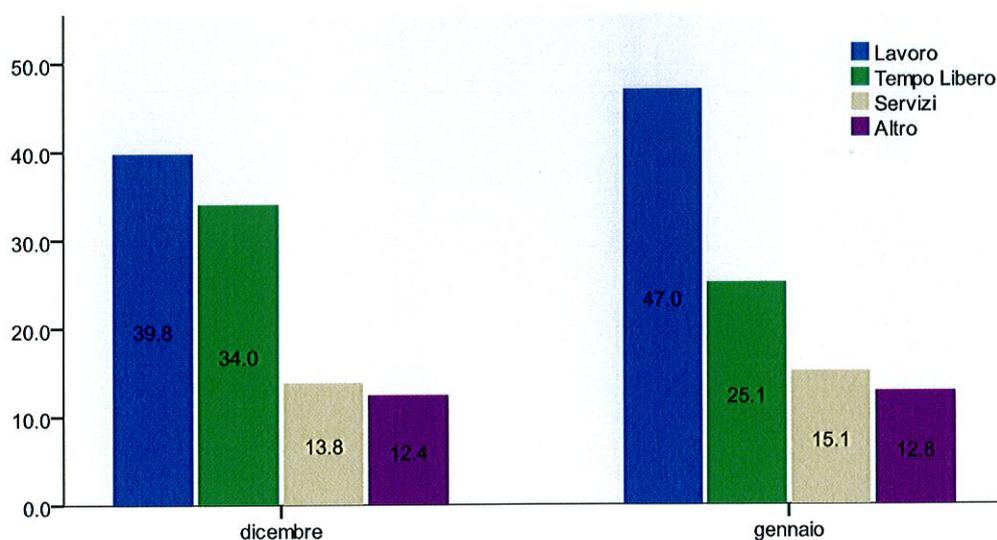
MOTIVO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Le motivazioni che portano all'utilizzo del servizio sono state ricondotte a quattro possibilità: per recarsi a lavoro, per le attività di tempo libero, per raggiungere i servizi e per altre ragioni.

Complessivamente il 43,2% degli utenti utilizza il taxi per lavoro, il 29,8% per il tempo libero, il 14,4% per raggiungere i servizi e il restante 12,6% per altre motivazioni.

I due periodi di osservazione evidenziano un maggiore utilizzo per motivi di lavoro nel mese di gennaio (dal 39,8% al 47,0%) e un calo per il "tempo libero" (dal 34,0% al 24,1%) (cfr Grafico 5).

Grafico 5 – Distribuzione del campione per mese di rilevazione e motivazione



Per genere, si osserva un comportamento speculare dei maschi fra la prima e la seconda settimana di rilevazione dove la principale motivazione del ricorso al servizio è il lavoro (media dei periodi 52,5%). Le femmine invece hanno utilizzato il servizio principalmente per il tempo libero nel mese di dicembre (38,9%), per motivi di lavoro a gennaio (36,7%) (cfr. Tabella 5 in appendice).

L'utilizzo del servizio vede, in base all'età, una motivazione prevalente diversa fra le tre classi considerate, in particolare i giovani utilizzano il servizio per il tempo libero (45,4%), gli adulti per lavoro (51,9%) e gli anziani per i raggiungere i servizi (44,2%); tale distribuzione si ripropone, pur con proporzioni diverse, fra i due mesi (cfr. Tabella 6 in appendice).

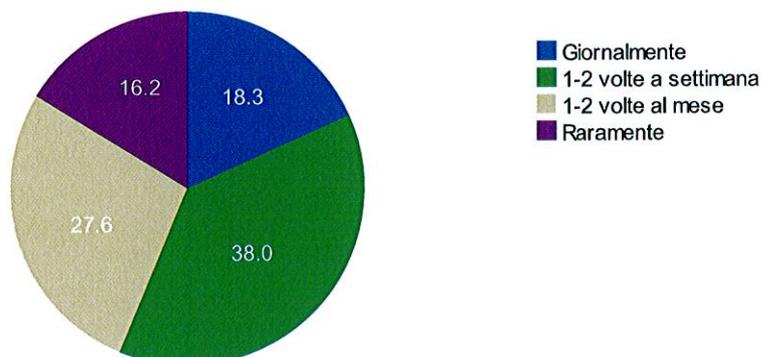
Per fasce orarie, dicembre registra una maggiore presenza di utenti che utilizzano il servizio per lavoro nelle ore diurne (47,2% per la mattina e 41,7% per il pomeriggio), per il tempo libero nelle ore serali e notturne (rispettivamente il 62,0% ed il 65,2%). A gennaio l'andamento delle modalità sopra considerate è ancora più evidente con aumenti considerevoli nelle ore diurne per il lavoro (59,3% mattina - 45,4% pomeriggio) e in quelle notturne, per il tempo libero (63,3% sera - 68,8% notte) (cfr. Tabella 7 in appendice).

Il ricorso all'uso del taxi, dal confronto fra residenti e non e tra i due periodi di osservazione, registra un aumento di ricorso al servizio per motivi di lavoro sia per i residenti (dal 36,7% al 42,4%) sia per i non residenti (dal 45,5% al 56,6%) a scapito del ricorso al servizio per il tempo libero, rispettivamente dal 37,7% al 27,9% e dal 27,8% al 20,7% (cfr. Tabella 8 in appendice).

FREQUENZA DI UTILIZZO

La domanda sulla frequenza di ricorso al servizio comprendeva quattro modalità: giornalmente, una o due volte a settimana, una o due volte al mese e raramente (cfr Grafico 6).

Grafico 6 –Distribuzione frequenza utilizzo taxi



Complessivamente, il 18,3% del campione ha dichiarato di utilizzare il taxi giornalmente, sono più i maschi (25,3%) delle femmine (11,7%) e gli appartenenti alla fascia di età intermedia (22,6%). I giovani usano il taxi una o due volte a settimana (40,9%), mentre l'utilizzo saltuario è maggiore tra le femmine e tra gli anziani che ricorrono al servizio più volte nell'arco del mese (cfr. Tabella 1).

Tabella 1- .Frequenza utilizzo taxi per classe di età

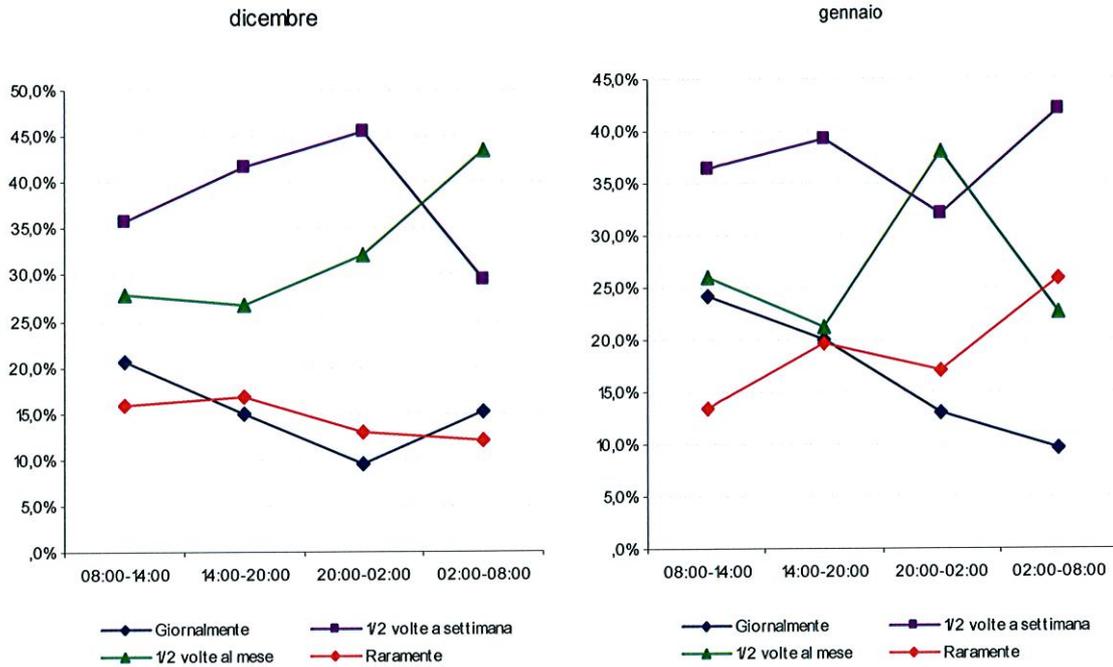
	18-30	31-60	61 - oltre	Totale
Giornalmente	11,8	22,6	9,2	18,4
1/2 volte a settimana	40,9	38,4	30,3	37,8
1/2 volte al mese	26,0	26,6	35,3	27,7
Raramente	21,3	12,4	25,2	16,1
Totale	100	100	100	100

La frequenza incrociata con l'orario di utilizzo del taxi dice che coloro che utilizzano il taxi giornalmente tendono a collocarsi maggiormente nella fascia oraria mattutina (22,1% in media).

Il confronto effettuato sui due periodi di rilevazione ha evidenziato - nel mese di gennaio - un aumento della proporzione di chi usa il taxi giornalmente (dal 16,7% al 20,3%) e di chi lo usa raramente (dal 15,5% al 17,0%), ne consegue una diminuzione di frequenza delle altre due modalità, una o due volte a settimana e una o due volte al mese (rispettivamente dal 38,9% al 36,7% e dal 28,9% al 25,9%) (cfr. Tabella 11 in appendice).

Inoltre, coloro che dichiarano di utilizzare il taxi una o due volte a settimana registrano percentuali diverse; infatti a dicembre si riscontra una maggiore percentuale di utilizzo nelle ore pomeridiane (41,6%) e serali (45,4%), mentre a gennaio è la fascia oraria notturna, con il 41,9% di utilizzatori (cfr. Grafico 7).

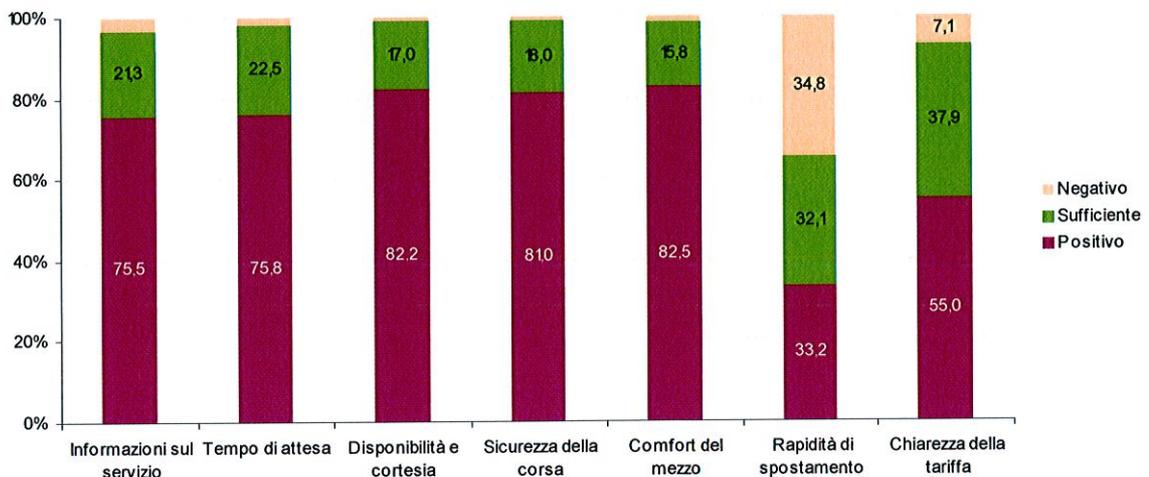
Grafico 7 - Confronto frequenza di utilizzo per fasce orarie e per mese



VALUTAZIONI SUL SERVIZIO

Agli intervistati è stato chiesto di esprimere la propria valutazione su alcuni aspetti del servizio che riguardano l'informazione, il tempo di attesa, la disponibilità e cortesia, la sicurezza della corsa, il comfort del mezzo, la rapidità di spostamento e la chiarezza della tariffa. A tale proposito è stata utilizzata una scala con cinque attributi (ottimo, buono, sufficiente, insufficiente, scarso). Per maggiore chiarezza, in fase di presentazione dei risultati, si è scelto di aggregare i giudizi ottimo e buono in un'unica categoria, denominata "giudizio positivo", i giudizi insufficiente e scarso in "giudizio negativo"; è stata lasciata invariata la categoria intermedia "sufficiente" (cfr Grafico 8).

Grafico 8 - Valutazione sugli aspetti considerati



Complessivamente sono stati riscontrati giudizi positivi, in particolare per i primi cinque aspetti (in media l'80,0% circa). Gli ultimi due aspetti - rapidità di spostamento e chiarezza della tariffa - vedono distribuzioni differenti. In particolare si può osservare che i giudizi positivi calano rispettivamente al 33,1% e al 55,0% e aumentano quelli negativi, rispettivamente con il 34,7% e il 7,1%

Per genere si sono riscontrati pareri discordanti in merito alle informazioni sul servizio. Le femmine sono più soddisfatte (78,7% vs 72,5%), mentre i maschi si attestano su valutazioni sufficienti per quanto riguarda la rapidità di spostamento (34,1% vs 30,2%) (cfr. Tabella 12 in appendice).

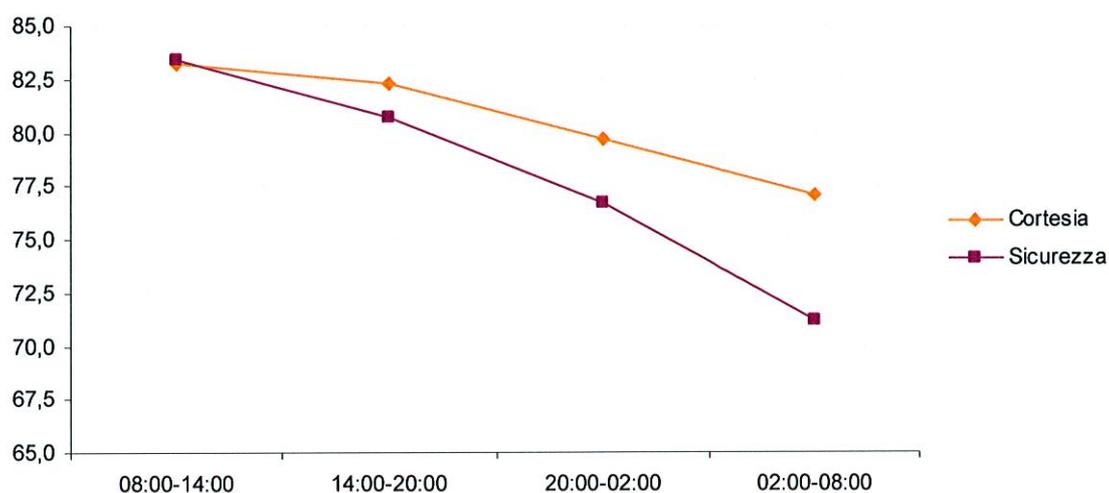
Per età, gli adulti sono i più scontenti della rapidità di spostamento (39,0% giudizi negativi) a differenza dei giovani e degli anziani; questi ultimi invece sono i più soddisfatti sulla chiarezza della tariffa (59,3% giudizi positivi) a differenza dei giovani e degli adulti, la cui valutazione si attesta sulla sufficienza (cfr. Tabella 2).

Tabella 2 - Valutazione rapidità di spostamento e chiarezza della tariffa, per classe di età

		18-30	31-60	61-oltre	Totale
Rapidità di spostamento	Positivo	41,2	29,6	39,7	33,4
	Sufficiente	30,5	31,5	35,8	31,9
	Negativo	28,3	39,0	24,5	34,7
	Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
Chiarezza della tariffa	Positivo	53,2	54,8	59,3	55,1
	Sufficiente	38,2	38,7	33,5	37,9
	Negativo	8,5	6,5	7,1	7,0
	Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

I residenti hanno espresso giudizi meno positivi sulla rapidità di spostamento (37,0% vs 30,6% dei non-residenti) (cfr. Tabella 13 in appendice). Le informazioni sul servizio per fasce orarie di utilizzo vedono gli utenti meno soddisfatti durante la notte rispetto alle altre ore della giornata (65,6% vs una media del 75,0% circa) (cfr. Tabella 14 in appendice). Cortesia e sicurezza sono state valutate positivamente nelle ore diurne, meno in quelle serali e notturne (cfr. Grafico 9).

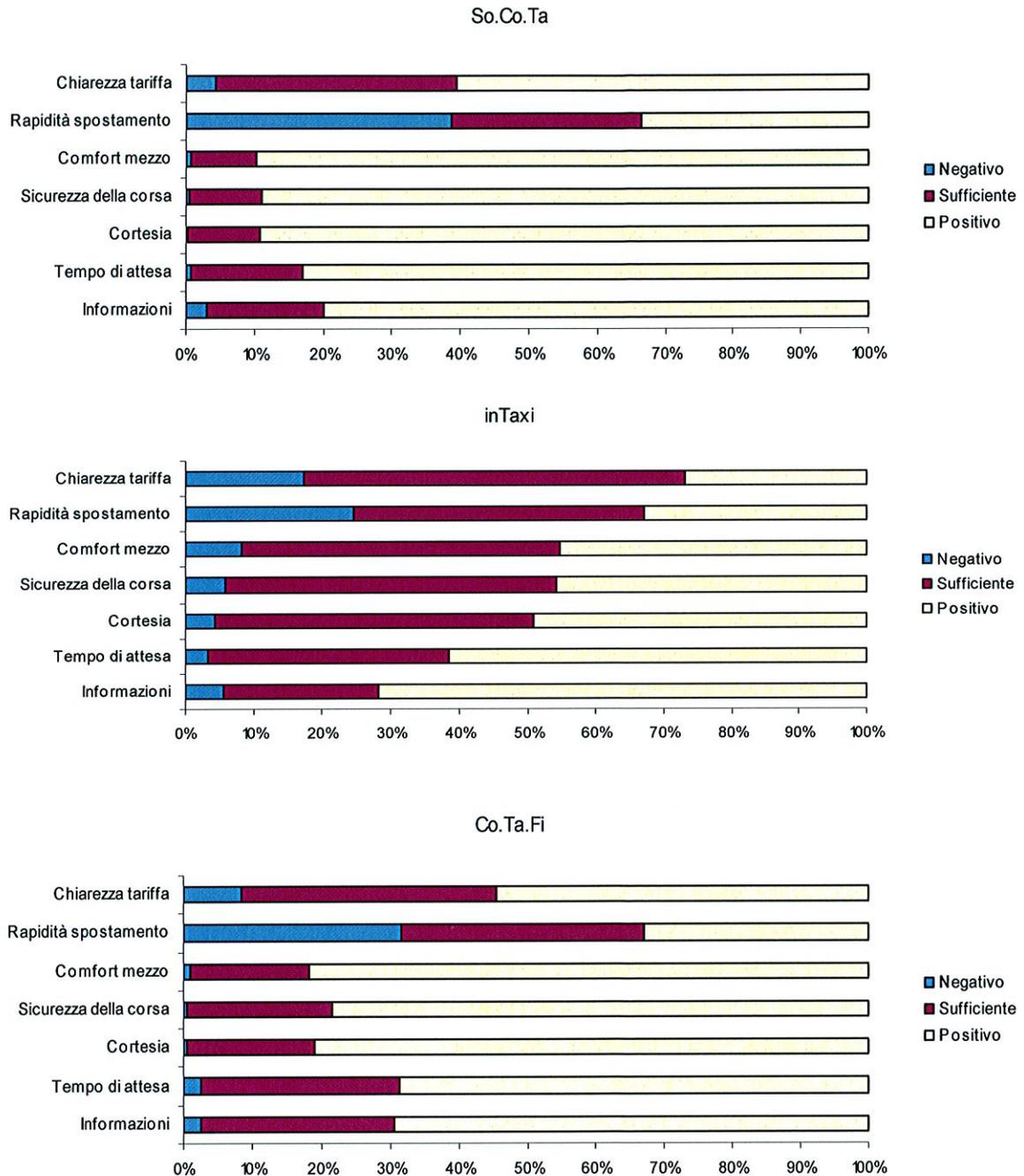
Grafico 9 - Valutazioni positive su cortesia e sicurezza della corsa per fasce orarie



La rapidità di spostamento nelle ore notturne viene valutata positivamente (56,5%), mentre nelle ore diurne registra giudizi negativi con percentuali che si attestano sul 34,0% circa.

Le valutazioni degli aspetti sopra considerati hanno registrato più giudizi positivi per le compagnie Co.Ta.Fi. e So.Co.Ta. mentre la cooperativa inTaxi registra giudizi positivi e sufficienti in egual misura. Unica eccezione la valutazione sulla rapidità di spostamento, che vede la compagnia So.Co.Ta. registrare la percentuale più alta di giudizi negativi (38,6%) (cfr Grafico 10)

Grafico 10 - Confronto valutazioni per compagnia di taxi



Il confronto per mese di rilevazione, vede differenti distribuzioni dei giudizi in merito a cortesia, comfort e rapidità. In particolare la valutazione sulla cortesia è più positiva a dicembre (84,4% vs 79,3% di gennaio), così come quella per il comfort (84,0% al 80,6%), mentre aumenta il numero di utenti soddisfatti per la rapidità di spostamento (28,7% vs il 39,1% di gennaio) e (Cfr Tabella 15 in appendice).

Sezione 2 - Gli utenti potenziali: i cittadini

La seconda sezione dell'indagine – utenti potenziali del servizio taxi - è riservata ai cittadini. Per studiare il comportamento dei residenti nei confronti del servizio è stato effettuato un campionamento di tipo probabilistico⁵ sulla popolazione anagrafica aggiornata al 31/12/2010. Tale lista è stata suddivisa in sotto-popolazioni (strati) in base al quartiere di residenza, al genere e alla classe di età. Da ciascuna è stato estratto casualmente un campione di dimensione proporzionale a quella dello strato di provenienza. I risultati campionari sono stati estesi alla popolazione attribuendo alle unità rispondenti un peso campionario (detto anche coefficiente di riporto all'universo), che indica il numero di unità della popolazione che l'unità stessa rappresenta.

Il questionario – in versione più estesa di quello utilizzato per gli utenti della prima sezione – prevedeva dieci domande, tutte con modalità di risposta chiusa, e una parte relativa alle informazioni di carattere anagrafico e occupazionale dell'intervistato.

La prima domanda riguarda l'uso del taxi nei cinque mesi precedenti l'indagine e funge da filtro perché, in caso di risposta negativa, il rispondente viene indirizzato alle domande 8 e 9 che riguardano nell'ordine il motivo per cui non lo utilizza e cosa – fra le opportunità proposte – lo incentiverebbe a farlo.

A coloro che lo utilizzano, invece, sono destinate le altre domande, tutte a risposta singola, fatta eccezione per la domanda sei che prevede la possibilità di dare due risposte. La domanda sette, infine, di tipo qualitativo, restituisce le valutazioni fatte dagli intervistati relativamente ad alcuni aspetti considerati. A differenza della sezione uno, in questo caso non è possibile ricondurre le valutazioni alle compagnie in servizio sul territorio comunale in quanto con un elevato rischio di mancata risposta l'intervistato avrebbe potuto restituire un'informazione imprecisa sulla compagnia utilizzata.

Attraverso queste domande si ricavano informazioni sulle fasce orarie di utilizzo del taxi, sulla modalità con cui viene chiamato, sul tempo che intercorre fra la chiamata e l'arrivo, sulla disponibilità dei mezzi e sulla destinazione.

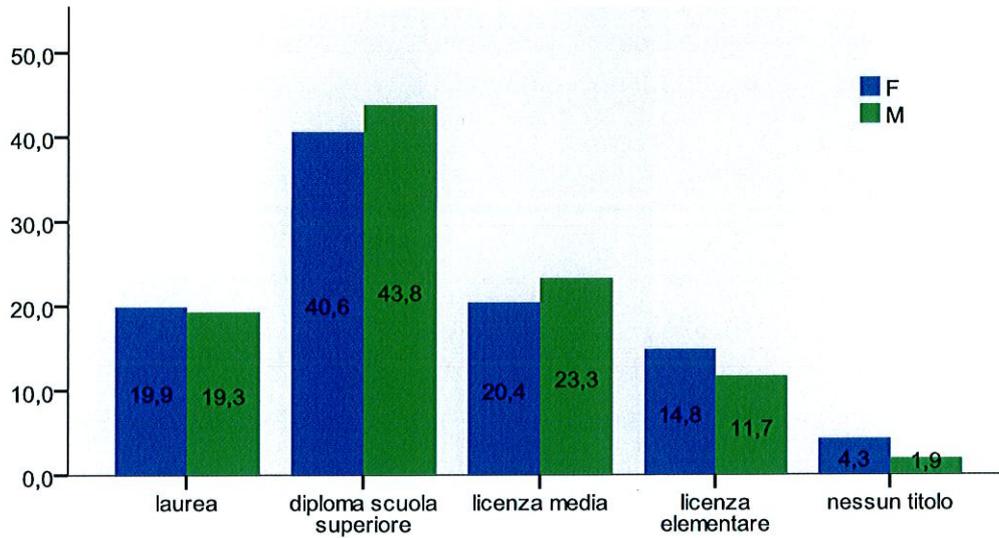
INFORMAZIONI SUL CAMPIONE

Il campione intervistato, che rappresenta la popolazione residente di età superiore ai 18 anni, è composto per il 54,1% di femmine e il 45,9% di maschi. Secondo le classi di età definite la popolazione risulta composta da giovani (18-30 anni) per il 13,6%, da adulti (31-60 anni) per il 50,6% e da anziani (> 61 anni) per il 35,8%. La distribuzione per quartiere vede il quartiere 5 (Rifredi) il più popoloso (28,6%) e il quartiere 3 (Gavinana/Galluzzo) il meno popoloso (10,8%) (cfr. Tabelle 16 e 17 in appendice).

Per titolo di studio si osserva una maggiore percentuale di diplomati (42,1%), a cui seguono i possessori di licenza media (21,7%), i laureati (19,6%) e, per ultimo, coloro che hanno la licenza elementare (13,4%). Per genere, si osserva che sul titolo di studio più alto maschi e femmine hanno percentuali simili, sui titoli di studio medio-bassi sono i maschi a prevalere sulle femmine, mentre queste ultime primeggiano per licenza elementare o nessun titolo, probabilmente per il prevalere della popolazione femminile nelle fasce di età più anziane del campione (cfr. Grafico 11).

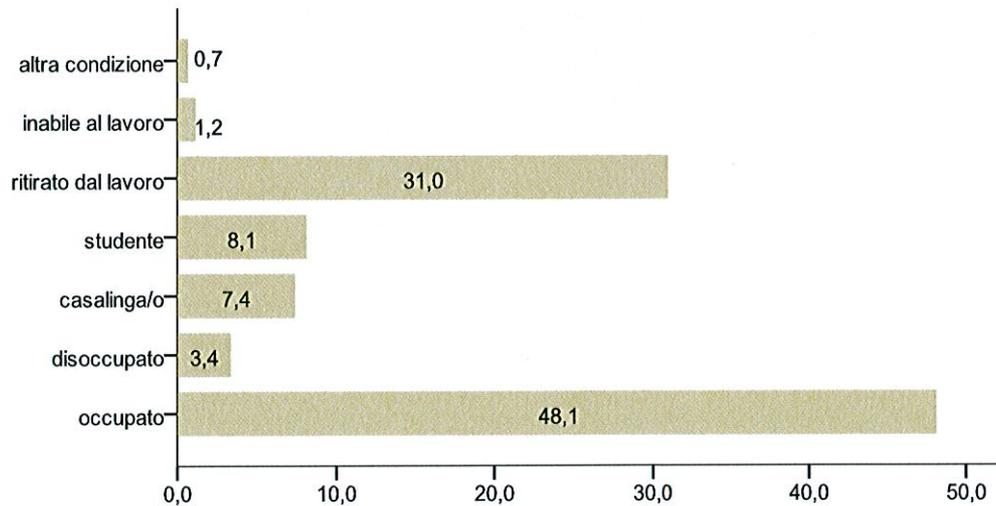
⁵ Un campionamento si dice probabilistico quando per ciascuna unità della popolazione la probabilità di essere estratta è nota ed è diversa da zero. Consente l'inferenza ossia la generalizzazione dei risultati a tutta la popolazione osservata.

Grafico 11 - Titolo di studio per genere (valori percentuali)



Sul piano occupazionale la popolazione osservata consiste principalmente in occupati (48,1%), che sono prevalentemente dipendenti (72,4%), e ritirati dal lavoro (31,0%). Relativamente significativa la percentuale di studenti (8,1%) e casalinghe (7,4%) (cfr. Grafico 12).

Grafico 12 -- Condizione occupazionale (valori percentuali)



L'USO DEL TAXI

I risultati dell'indagine dicono che l'uso del taxi non è molto comune fra i fiorentini. Infatti nei 5 mesi precedenti l'indagine il 79,5% dei residenti non lo ha utilizzato, l'11,5% lo utilizza solamente in casi eccezionali mentre il 2,1% se ne serve frequentemente (una o più volte a settimana). In particolare i giovani fra i 18 e i 30 anni sono coloro che lo utilizzano di meno mentre, all'aumentare dell'età, la frequenza di utilizzo cresce (cfr. Tabella 3).

Tabella 3 - Popolazione residente: utilizzo taxi negli ultimi 5 mesi per classi di età (percentuali di colonna)

	18-30	31-60	61 e oltre	Totale
no	85,9	79,3	77,4	79,5
casi eccezionali	10,0	12,6	10,6	11,5
meno 1 volta al mese	1,8	3,2	4,4	3,4
1 o 2 volte al mese	0,6	2,8	5,4	3,4
1 o più volte a settimana	1,8	2,1	2,3	2,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Il taxi viene utilizzato maggiormente nel quartiere 1 (Centro storico) mentre il quartiere 4 (Isolotto-Legnaia) è quello in cui viene utilizzato di meno (cfr. Tabella 4).

Tabella 4 - Popolazione residente: utilizzo taxi negli ultimi 5 mesi per quartiere (percentuali di colonna)

	Centro	Campo di Marte	Gavinana /Galluzzo	Isolotto /Legnaia	Rifredi	Totale
no	70,8	76,3	83,9	86,9	81,4	79,5
casi eccezionali	15,5	14,6	10,0	7,2	9,8	11,5
meno 1 volta al mese	4,6	4,3	3,8	3,6	1,6	3,4
1 o 2 volte al mese	5,1	3,7	0,7	0,9	4,8	3,4
1 o più volte a settimana	4,1	1,0	1,6	1,3	2,4	2,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In generale nei quartieri 1, 2 e 3 il taxi è più utilizzato dalle femmine, al contrario di ciò che avviene nei quartieri 4 e 5. Per età sono i giovani a farne maggiore utilizzo nel quartiere 1, mentre gli anziani prevalgono nei quartieri 1, 2 e 5; gli adulti prevalgono nel 3 e nel 4. Per titolo di studio in generale sono i laureati e i diplomati a ricorrere più spesso all'uso del taxi. Per condizione occupazionale osserviamo un maggior utilizzo da parte degli inabili nei quartieri 1 e 4, degli studenti nel quartiere 1, dei pensionati nei quartieri 5 e degli occupati nel 2 e nel 3 (cfr. Tabelle in appendice 18 e 19).

Il taxi viene prevalentemente utilizzato – nell'ordine - per raggiungere i servizi pubblici, per andare alla stazione ferroviaria, per il tempo libero, per andare all'aeroporto e per raggiungere il posto di lavoro. In particolare i giovani lo usano maggiormente per il tempo libero, gli adulti per raggiungere stazione e aeroporto e gli anziani per raggiungere i servizi e per il tempo libero (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 - Popolazione residente: uso prevalente per classe di età (percentuali di colonna)

	18-30	31-60	61 e oltre	Totale
aeroporto	12,4	22,2	11,0	16,8
stazione	12,6	28,2	19,1	23,2
tempo libero	33,3	9,9	22,5	17,1
raggiungere posto lavoro	0,0	14,5	2,3	8,3
raggiungere altri servizi	16,7	16,0	38,2	24,9
altro	25,0	9,2	6,9	9,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Nei quartieri 3, 4 e 5 il taxi viene maggiormente utilizzato, rispetto alla media, per raggiungere i servizi, nel quartiere 2 per raggiungere la stazione, nei quartieri 2 e 4 per il tempo libero, nel quartiere 1 per l'aeroporto (cfr. Tabella 6).

Tabella 6 - Popolazione residente: uso prevalente per quartiere (percentuali di colonna)

	Centro	Campo di Marte	Gavinana/Galluzzo	Isolotto/Legnaia	Rifredi	Totale
aeroporto	21,4	16,3	13,9	10,2	16,7	16,8
stazione	21,7	30,8	24,3	20,1	17,4	23,2
tempo libero	13,7	22,1	9,7	24,1	14,2	17,1
raggiungere posto lavoro	12,3	8,6	13,6	0,0	6,0	8,3
raggiungere altri servizi	18,2	13,6	33,9	38,3	34,6	24,9
altro	12,8	8,4	4,7	7,2	11,0	9,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I risultati mettono in luce un'utenza non abitudinaria, infatti il 45,2% non è legato a orari fissi, ma usa il taxi secondo le necessità, il 32,3% lo utilizza la mattina, soprattutto per raggiungere i servizi (30,3%), il 20,9% nel pomeriggio/sera per il tempo libero (31,9%), mentre è limitato all'1,6% l'utilizzo nella fascia notturna sempre per motivi di svago (cfr. Tabella 7).

Tabella 7 - Popolazione residente: fasce orarie di utilizzo per uso prevalente (percentuali di riga)

	aeroporto	stazione	tempo libero	raggiungere posto lavoro	raggiungere altri servizi	altro	Totale
mattina (6-14)	17,1	27,7	5,2	14,6	30,3	5,0	100,0
pomeriggio/sera (14-22)	11,5	19,5	31,9	5,9	19,7	11,6	100,0
notte (22-6)	0,0	26,6	73,4	0,0	0,0	0,0	100,0
secondo la necessità	19,7	21,5	16,7	5,2	24,3	12,6	100,0
Totale	16,8	23,2	17,1	8,3	24,9	9,8	100,0

Si osserva che gli adulti lo usano maggiormente la mattina e nel pomeriggio/sera (56,0% circa contro la media del 51,1%) mentre i giovani li troviamo nella fascia notturna (73,4% contro il 9,4% di media) (cfr. Tabella 20 in appendice).

Il dato, letto per quartiere, mette in evidenza che la motivazione prevalente per il ricorso al servizio prescinde dalle fasce orarie. Infatti il taxi viene chiamato maggiormente in base alle necessità personali. Nei quartieri 3 e 5 prevale l'uso nelle ore della mattina, nei quartieri 2 e 5 nelle ore pomeridiane mentre nelle ore notturne nel quartiere 1 (cfr. Tabella 8).

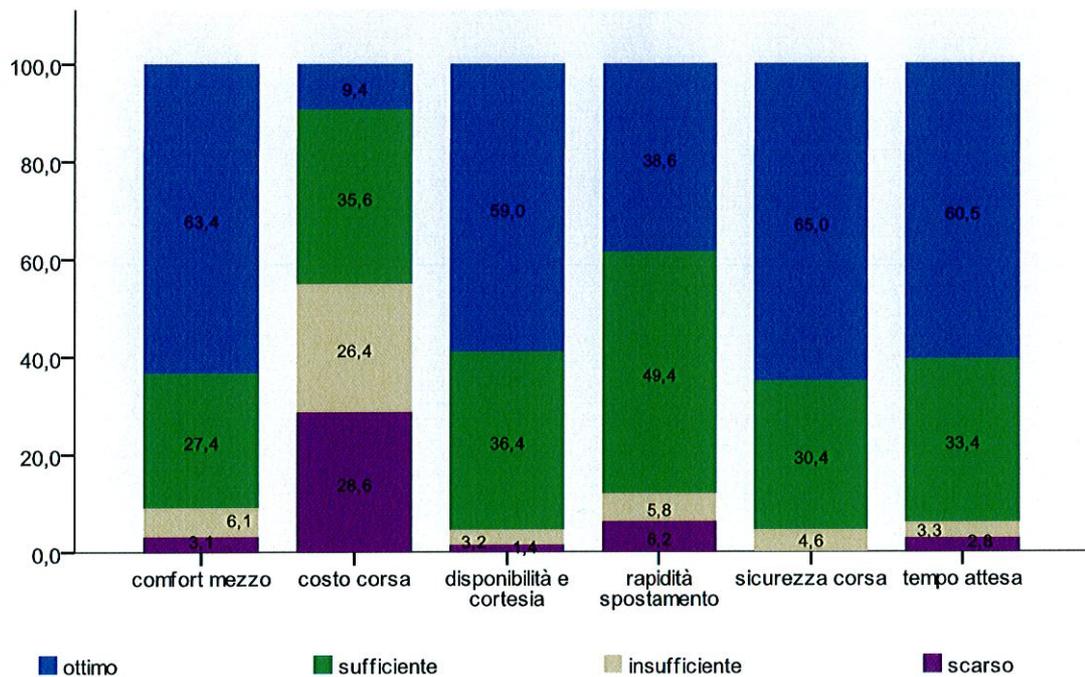
Tabella 8 - Popolazione residente: fasce orarie di utilizzo per quartiere (percentuali di colonna)

	Centro	Campo di Marte	Gavinana/Galluzzo	Isolotto/Legnaia	Rifredi	Totale
mattina (6-14)	23,5	29,1	42,6	27,7	43,3	32,3
pomeriggio/sera (14-22)	17,2	22,8	18,3	20,2	23,6	20,9
notte (22-6)	3,1	1,5	0,0	0,0	1,5	1,6
secondo la necessità	56,2	46,7	39,1	52,1	31,5	45,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Una percentuale consistente di utenti utilizza il Radiotaxi per usufruire del servizio (88,1%) e sono più le femmine (89,5%) dei maschi (86,0%); tale modalità è maggiormente utilizzata nei quartieri 2 e 4. La soddisfazione per i tempi di attesa è alta. Infatti nell'86,5% dei casi non sono trascorsi più di 6 minuti dalla chiamata all'arrivo, così come è valutata abbastanza buona la disponibilità delle vetture, tanto che il 52,4% dichiara di averne sempre trovata una disponibile. Di rimando, il 41,4% degli utenti, qualche volta, ha dovuto rinunciare al taxi per indisponibilità del mezzo. Il 9,0% prende il taxi da un parcheggio riservato, soprattutto nei quartieri 2 e 5, mentre l'sms e la chiamata a vista per strada hanno registrato scarse preferenze, con prevalenza nei quartieri 3 e 5.

Solo agli utenti che ricorrono più frequentemente al servizio (una volta al mese o più) è stata chiesta una valutazione su alcuni aspetti che spaziano dalla disponibilità/cortesia dell'autista alla rapidità di spostamento, dal comfort del mezzo al costo della corsa. Per tutti gli aspetti considerati, fatta eccezione per il costo della corsa, la maggior parte delle valutazioni si attesta su valori superiori o uguali alla sufficienza. In particolare registrano giudizi eccellenti la sicurezza delle corse (64,6%), il comfort dei mezzi (63,1%), il tempo di attesa (60,0%) e la disponibilità e cortesia degli autisti (58,5%). Buoni anche i giudizi per i tempi di spostamento dove però la valutazione sufficiente (49,2%) supera l'ottimo (38,5%). Il costo della corsa rappresenta il punto critico del servizio con il 55,4% di valutazioni al di sotto della sufficienza (cfr Grafico 13).

Grafico 13 - Valutazione di alcuni aspetti del servizio taxi



La ragione per cui i fiorentini non utilizzano il taxi è dovuta al fatto che si spostano prevalentemente con il proprio mezzo (48,0%). Ricorrono a questo più i maschi (54,6%) delle femmine (45,4%) e più gli occupati (56,4%), mentre gli altri mezzi pubblici sono più utilizzati dalle femmine (62,8%), dagli anziani (53,0%) e dai pensionati (48,1%). Il 9,2% motiva il mancato utilizzo con il costo elevato della tariffa mentre la reperibilità del taxi non rappresenta un ostacolo.

Una maggiore convenienza delle tariffe (73,2%) rappresenta il motivo principale per l'incentivo all'uso del taxi e questo è vero sia per genere sia per età; però anche la possibilità di fare un abbonamento o di fruire di un prezzo concordato (11,8%) rappresentano un buon motivo per utilizzarlo.

Sull'adeguatezza del numero di taxi disponibile a Firenze si osserva il 23,8% di risposte affermativo, il 15,4% di risposte negative e un'elevata percentuale di persone che non sanno esprimere una valutazione (60,8%).

Sezione 3 - Gli utenti potenziali: le categorie professionali

In questa sezione analizzeremo i risultati emersi dalla lettura dei questionari inviati alle varie categorie professionali. Sono state coinvolte le seguenti associazioni: agci, cna turismo, confartigianato imprese, confcommercio, confcooperative, confesercenti, confindustria, federalberghi, ordine degli architetti, degli avvocati, dei commercialisti, dei giornalisti, degli ingegneri e dei medici chirurghi e pediatri.

In totale i questionari raccolti sono 292 e il contributo maggiore è stato quello di confartigianato imprese e dell'ordine dei commercialisti.

INFORMAZIONI SUI RISPONDENTI

I rispondenti sono per il 61,5% maschi e per il 38,5% femmine. Per classe di età, l'8,0% sono giovani (18-30 anni), il 72,8% adulti (31-60 anni) e il 19,2% ultrasessantenni (cfr. Tabelle 21 e 22 in appendice).

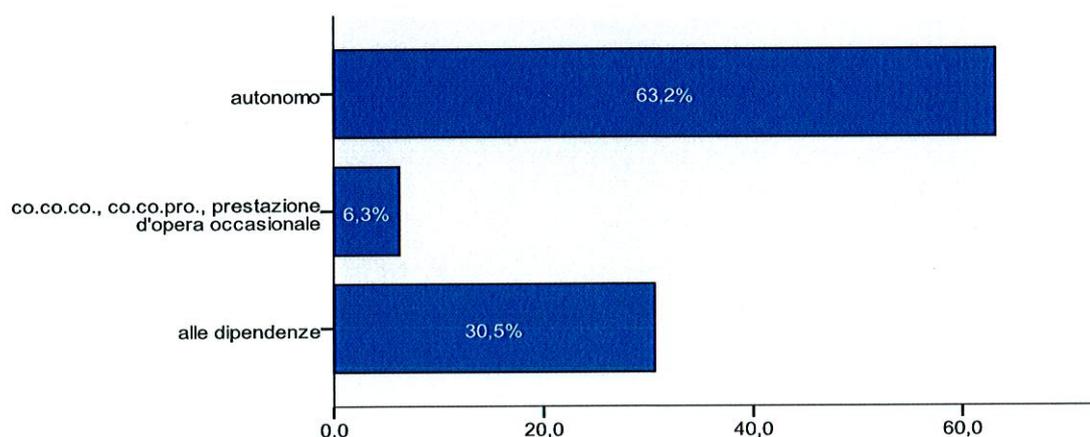
Per titolo di studio abbiamo una netta prevalenza di diplomati (47,3%) e laureati (46,2%); fra i primi sono più le femmine (51,4%) mentre fra i secondi prevalgono, con il 48,2%, i maschi (cfr. tabella 10).

Tabella 10 - Titolo di studio per genere (valori percentuali)

	genere		Totale
	maschio	femmina	
laurea	48,2	42,9	46,2
diploma scuola superiore	44,6	51,4	47,3
licenza media	6,5	4,8	5,9
licenza elementare	0,6	1,0	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0

Sul piano occupazionale i rispondenti lavorano principalmente in proprio (63,2%). Una percentuale pari al 6,3% ha un contratto di lavoro atipico (cfr. Grafico 14).

Grafico 14 -- Posizione nella professione (valori percentuali)



L'USO DEL TAXI

Nei cinque mesi precedenti l'indagine il 29,8% dei rispondenti non ha utilizzato il taxi, il 23,3% lo ha utilizzato solamente in casi eccezionali, il 22,6% una o due volte al mese e il 12,0% una o più volte a settimana (cfr. Tabella 11).

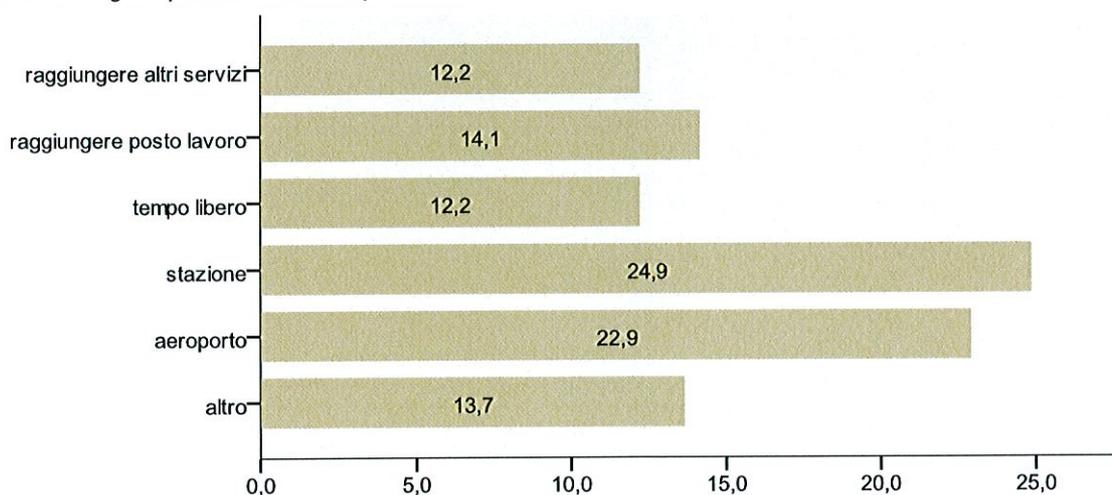
Tabella 11 – *Categorie professionali: utilizzo taxi negli ultimi 5 mesi (valori assoluti e percentuali)*

	Frequenza	Percentuale
no	87	29,8
casi eccezionali	68	23,3
meno 1 volta al mese	36	12,3
1 o 2 volte al mese	66	22,6
1 o più volte a settimana	35	12,0
Totale	292	100,0

Per titolo di studio abbiamo un maggior utilizzo del taxi da parte dei laureati. Per condizione occupazionale gli autonomi lo utilizzano più frequentemente, mentre, se la frequenza si riduce a poche volte al mese, sono gli atipici a prevalere (cfr. Tabelle 23 e 24 in appendice).

Il taxi viene utilizzato, nell'ordine, per andare alla stazione ferroviaria, per andare all'aeroporto e per raggiungere il posto di lavoro, per il tempo libero e per raggiungere altri servizi (cfr. Grafico 15).

Grafico 15 – *Categorie professionali: uso prevalente*



La maggior parte dei rispondenti utilizza il taxi secondo le necessità (37,1%) e prevalentemente per andare all'aeroporto o alla stazione, quest'ultima meta trasversale a tutte le fasce orarie tranne la notte. Il 28,8% lo utilizza la mattina soprattutto per raggiungere i servizi; in serata abbiamo il 23,9% di utenti che ricorrono al taxi per raggiungere il posto di lavoro, mentre la notte l'utilizzo è riservato al tempo libero (cfr. Tabella 12).

Tabella 12 - *Categorie professionali: fasce orarie di utilizzo per uso prevalente (percentuali di riga)*

	aeroporto	stazione	tempo libero	raggiungere posto lavoro	raggiungere altri servizi	altro	Totale
mattina (6-14)	16,9	23,7	5,1	15,3	23,7	15,3	100,0
pomeriggio/sera (14-22)	14,3	24,5	14,3	24,5	14,3	8,2	100,0
notte (22-6)	4,8	4,8	52,4	14,3	9,5	14,3	100,0
secondo la necessità	38,2	31,6	5,3	6,6	2,6	15,8	100,0
Totale	22,9	24,9	12,2	14,1	12,2	13,7	100,0

La modalità preferita dalla maggior parte dei rispondenti per attivare il servizio è il Radiotaxi (86,8%); a seguire una percentuale nettamente inferiore (8,3%) di coloro che si recano direttamente al posteggio (cfr. Tabella 13).

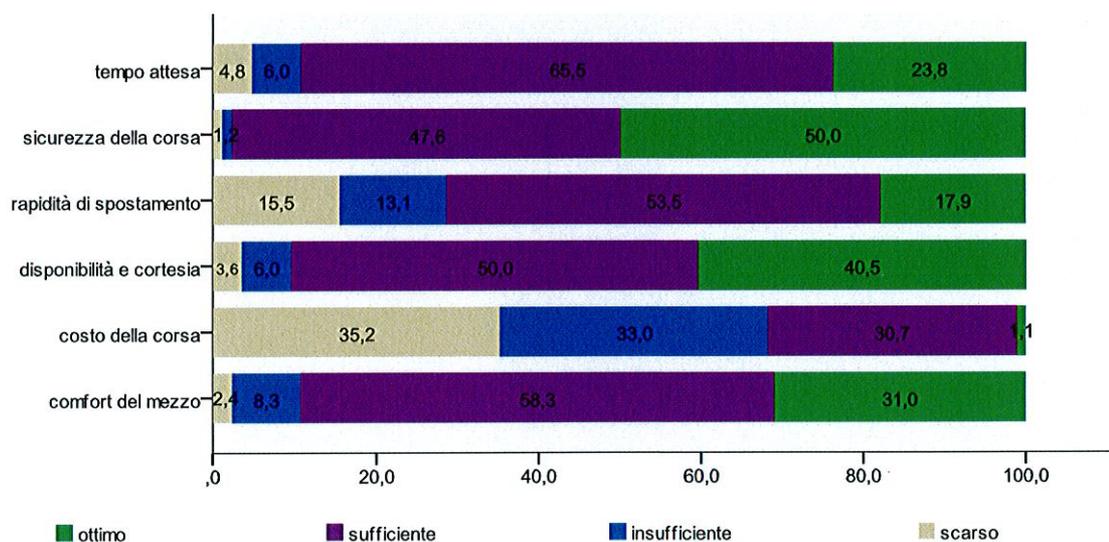
Tabella 13 -- Modalità attivazione servizio taxi

	Frequenza	Percentuale
radio taxi	178	86,8
posteggio	17	8,3
sms al servizio taxi	4	2,0
a vista sulla strada	6	2,9
Totale	205	100,0

Per i rispondenti che hanno attivato il servizio con il Radiotaxi i tempi di attesa e la disponibilità delle vetture hanno registrato un buon livello di soddisfazione tant'è che l'88,2% ha dichiarato un'attesa non superiore ai 6 minuti e il 93,3% ha quasi sempre trovato una vettura disponibile (cfr. tabelle 25 e 26 in appendice).

La valutazione sul servizio, chiesta solamente a coloro che più frequentemente utilizzano il taxi (una volta al mese o più), si attesta fra la sufficienza e l'ottimo per la maggior parte dei rispondenti su quasi tutti gli aspetti considerati. Fa eccezione una buona percentuale di utenti (68,2%) che valuta eccessivamente costosa la corsa (cfr. grafico 16).

Grafico 16- Valutazione di alcuni aspetti del servizio taxi

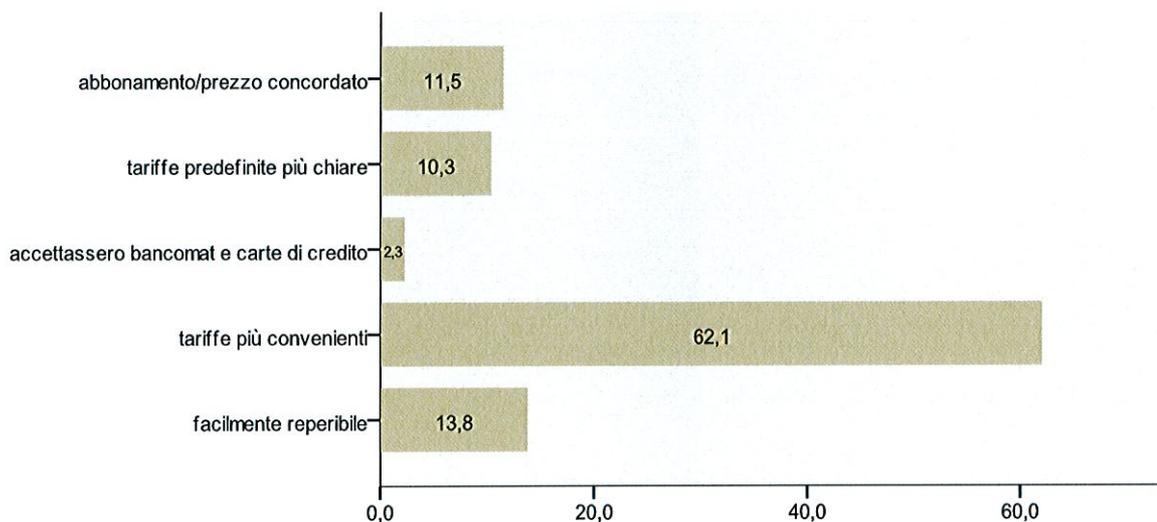


La valutazione del servizio incrociata con la frequenza di utilizzo non ha messo in evidenza particolari divergenze fra coloro che lo utilizzano una o due volte al mese e coloro che invece vi ricorrono più frequentemente anche se, la modalità massima di valutazione (ottimo) è stata più utilizzata dagli utenti che ne fanno meno uso, fatta eccezione per disponibilità e cortesia (44,8% contro 38,2%). Il tempo di attesa (75,9% contro la media del 65,5%), il comfort del mezzo (60,7% contro la media del 58,3%) e la rapidità di spostamento (58,6% contro la media del 53,6%) registrano una soddisfazione minore, anche se sufficiente, da parte di coloro che utilizzano il taxi con una maggiore frequenza (cfr. Tabelle 27-32 in appendice).

L'uso del proprio mezzo è il motivo principale (62,1%) per non ricorrere all'utilizzo del taxi. Anche l'uso del mezzo pubblico registra, tutto sommato, una buona percentuale di utenti (13,8%). Da notare che la tariffa elevata è per il 19,5% dei rispondenti un ulteriore motivo di rinuncia all'uso del taxi (cfr. tabella 33 in appendice).

Una maggiore convenienza delle tariffe (62,1%) rappresenta il motivo principale per l'incentivo all'uso del taxi. Altro elemento che incentiverebbe l'accesso al servizio è rappresentato dalla possibilità di poter trovare più facilmente il mezzo (13,8%), così come la possibilità per l'11,5% dei rispondenti di fare un abbonamento o di fruire di un prezzo concordato (cfr. Grafico 17).

Grafico 17 – Incentivo all'uso del taxi



L'adeguatezza del numero di taxi disponibile a Firenze è considerata insufficiente dal 36,3% dei rispondenti; è anche vero però che una percentuale pari al 30,5% non ha saputo esprimere la propria opinione in merito.

Sintesi dei risultati

Sezione 1 – Gli utenti dei taxi

Di seguito, una breve descrizione delle caratteristiche principali degli utenti dei taxi in base alla motivazione di utilizzo del servizio e alla frequenza. La sezione chiude con i risultati sulla valutazione del servizio espressa dagli utenti, riferiti agli aspetti considerati.

- Per quale motivo usa il taxi: prevalentemente per lavoro, è prerogativa dei maschi, degli adulti e dei non residenti. A seguire, il tempo libero, maggiormente per le femmine, i giovani e i residenti. Per raggiungere i servizi non ci sono scostamenti per genere, sono più gli anziani e i residenti. Infine, per motivi vari sono i residenti che ricorrono maggiormente al servizio.
- Con quale frequenza: il taxi viene utilizzato maggiormente una o due volte a settimana, non ci sono scostamenti rilevanti per genere, sono più i giovani e gli adulti a farne uso e i residenti. Segue una o due volte al mese, per le femmine, gli anziani e i residenti. L'uso giornaliero del taxi, invece, si ha maggiormente per maschi e per adulti. Ricorrono al servizio raramente sia i maschi sia le femmine, i giovani, gli anziani e i non residenti.
- Le valutazioni sugli aspetti considerati: i primi cinque aspetti (informazioni sul servizio, tempo di attesa, disponibilità e cortesia, sicurezza della corsa e comfort del mezzo) sono stati valutati positivi dalla maggior parte degli utenti. Meno positive le valutazioni su rapidità di spostamento e chiarezza della tariffa. Per genere, le femmine sono più soddisfatte delle informazioni sul servizio, mentre i maschi sulla rapidità di spostamento. Per età gli anziani danno valutazioni positive sulla chiarezza della tariffa e sulla rapidità di spostamento, prerogativa quest'ultima, anche dei giovani. Per quanto attiene le compagnie, la So.Co.Ta. è quella che più delle altre, registra consensi positivi.

Sezione 2 – Gli utenti potenziali dei taxi: i cittadini

Anche per questa sezione una sintesi dei risultati ricordando che è stata utilizzata una versione più estesa del questionario.

- l'uso del taxi è circoscritto al 20,5% dei residenti che vi ricorrono per lo più in casi eccezionali
- viene maggiormente utilizzato nel centro storico, da utenti di età avanzata (61 anni e oltre) e con titolo di studio elevato (diploma o laurea)
- il taxi è prevalentemente utilizzato per raggiungere i servizi dagli anziani, per arrivare alla stazione ferroviaria e all'aeroporto dalla popolazione della classe di età intermedia, e per il tempo libero dai giovani e dagli anziani
- generalmente si usa il taxi in base alle necessità; nella fascia oraria notturna l'utilizzo è molto limitato e comunque ristretto ai giovani
- la maggior parte degli utenti (88,1%) chiama la vettura con il Radiotaxi; l'86,5% si dichiara soddisfatto dei tempi di attesa e il 52,4% della disponibilità delle vetture
- molto alta la soddisfazione per la sicurezza delle corse, per il comfort dei mezzi, per il tempo di attesa e per la disponibilità e cortesia degli autisti; buoni anche i giudizi per i tempi di spostamento. Il costo della corsa rappresenta il punto critico del servizio con il 55,4% di valutazioni al di sotto della sufficienza.

- non usano il taxi perché si spostano con il proprio mezzo soprattutto i maschi (54,6%), fino a 60 anni e gli occupati (56,4%).
- non usano il taxi perché si spostano con altri mezzi pubblici soprattutto le femmine (62,8%), gli anziani (53,0%) e i pensionati (48,1%).
- il principale incentivo all'uso del taxi sarebbe la maggiore convenienza delle tariffe (73,2%).
- la maggior parte dei residenti non sa valutare se il numero dei taxi è sufficiente per servire al meglio la città.

Sezione 3 – Gli utenti potenziali dei taxi: le categorie professionali

- nei cinque mesi precedenti l'indagine il 29,8% dei rispondenti non ha utilizzato il taxi
- il taxi viene utilizzato, nell'ordine, per andare alla stazione ferroviaria, all'aeroporto, per raggiungere il posto di lavoro, per il tempo libero e per raggiungere altri servizi
- la maggior parte dei rispondenti utilizza il taxi secondo le necessità (37,1%)
- l'86,8% dei rispondenti ricorre al Radiotaxi per attivare il servizio
- l'88,2% dei rispondenti dichiara di aver aspettato il taxi non più di 6 minuti
- molto buona, per la maggior parte dei rispondenti, la valutazione del servizio a eccezione del 68,2% di utenti che valuta eccessivamente costosa la corsa
- l'uso del proprio mezzo è il motivo principale (62,1%) per non ricorrere all'utilizzo del taxi
- una maggiore convenienza delle tariffe (62,1%) rappresenta il motivo principale per l'incentivo all'uso del taxi

APPENDICE

TABELLE

QUESTIONARI

TABELLE

Sezione 1 – Gli utenti dei taxi

Tabella 1 - Popolazione analizzata: distribuzione per residenza e mese di rilevazione (percentuali di colonna)

	dicembre	gennaio	Totale
Residente	64,9	64,2	64,6
Non residente	35,1	35,8	35,4
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 2 - Popolazione analizzata: distribuzione per lingua di compilazione mese di rilevazione e (percentuali di colonna)

	dicembre	gennaio	Totale
Italiano	89,3	87,7	88,6
Inglese	10,7	12,3	11,4
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 3 - Popolazione analizzata: distribuzione residenza per lingua di compilazione (percentuali di colonna)

	Italiano	Inglese	Totale
Residente	69,1	29,4	64,6
Non residente	30,9	70,6	35,4
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 4 - Popolazione analizzata: distribuzione per compagnia di taxi e mese di rilevazione (percentuali di riga)

	dicembre	gennaio	Totale
Co.Ta.Fi	63,7	36,3	100,0
inTaxi	60,8	39,2	100,0
So.Co.Ta	52,3	47,7	100,0
Totale	57,1	42,9	100,0

Tabella 5 - Popolazione analizzata: distribuzione motivo per genere e mese di rilevazione (percentuali di colonna)

	dicembre			gennaio			Totale		
	maschio	femmina	Totale	maschio	femmina	Totale	maschio	femmina	Totale
Lavoro	49,1	31,3	39,8	57,1	36,7	46,6	52,5	33,5	42,6
Tempo Libero	29,3	38,9	34,3	20,6	30,6	25,7	25,6	35,4	30,7
Servizi	9,9	17,2	13,7	10,6	18,5	14,7	10,2	17,8	14,1
Altro	11,8	12,6	12,2	11,8	14,3	13,0	11,8	13,3	12,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 6 - Popolazione analizzata: distribuzione motivo per età (percentuali di colonna)

	dicembre				gennaio				Totale			
	18-30	31-60	61oltre	Totale	18-30	31-60	61oltre	Totale	18-30	31-60	61oltre	Totale
Lavoro	32,1	46,8	19,2	40,1	33,5	59,2	17,3	47,3	32,8	51,9	18,4	43,2
Tempo lib.	48,0	32,6	19,2	33,6	42,6	20,3	15,4	24,9	45,4	27,5	17,6	29,8
Servizi	6,1	10,7	38,9	13,8	6,1	10,5	51,3	15,2	6,1	10,6	44,2	14,4
Altro	13,7	9,9	22,6	12,5	17,9	9,9	16,0	12,7	15,7	9,9	19,8	12,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 7 - Popolazione analizzata: distribuzione motivo per orario di compilazione e mese di rilevazione (percentuali di colonna)

	dicembre					gennaio				
	08:00 04:00	14:00 20:00	20:00 02:00	02:00 08:00	Totale	08:00 04:00	14:00 20:00	20:00 02:00	02:00 08:00	Totale
Lavoro	47,2	41,7	22,7	21,7	39,7	59,3	45,4	18,7	18,8	47,3
Tempo Libero	21,1	31,7	62,0	65,2	34,2	12,1	22,8	63,3	68,8	24,9
Servizi	20,0	11,4	5,0	6,5	13,7	20,4	12,9	5,3	0,0	14,9
Altro	11,8	15,2	10,3	6,5	12,4	8,3	18,8	12,7	12,5	12,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 8 - Popolazione analizzata: distribuzione motivo per residenza e mese di rilevazione (percentuali di colonna)

	dicembre			gennaio			Totale		
	Residente	Non Resid	Totale	Residente	Non Resid	Totale	Residente	Non Resid	Totale
Lavoro	36,7	45,5	39,8	42,4	56,6	47,5	39,1	50,3	43,1
Tempo Libero	37,7	27,8	34,3	27,9	20,7	25,3	33,5	24,7	30,4
Servizi	16,4	9,2	13,9	18,9	6,6	14,5	17,4	8,1	14,1
Altro	9,2	17,5	12,1	10,8	16,1	12,7	9,9	16,9	12,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 9 - Popolazione analizzata: distribuzione frequenza per genere e mese di rilevazione (percentuali di colonna)

	dicembre			gennaio			Totale		
	maschio	femmina	Totale	maschio	femmina	Totale	maschio	femmina	Totale
Giornalmente	24,1	9,7	16,6	26,9	14,6	20,6	25,3	11,7	18,3
1 o 2 volte a sett.	36,3	41,4	39,0	36,5	37,7	37,1	36,4	39,9	38,2
1 o 2 volte al mese	25,9	32,2	29,2	20,6	30,2	25,5	23,6	31,4	27,6
Raramente	13,7	16,8	15,3	16,0	17,4	16,7	14,7	17,0	15,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 10 - Popolazione analizzata: distribuzione frequenza per età e mese di rilevazione (percentuali di colonna)

	dicembre			gennaio			Totale		
	Residente	Non Resid	Totale	Residente	Non Resid	Totale	Residente	Non Resid	Totale
Giornalmente	18,3	14,3	16,9	20,1	21,9	20,7	19,0	17,6	18,5
1 o 2 volte a sett.	40,6	36,0	38,9	39,6	32,2	37,0	40,1	34,3	38,1
1 o 2 volte al mese	30,5	26,7	29,2	26,8	22,9	25,4	28,9	25,1	27,6
Raramente	10,7	23,0	15,0	13,5	22,9	16,9	11,9	23,0	15,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 11 - Popolazione analizzata: distribuzione frequenza per orario di compilazione e mese di rilevazione (percentuali di colonna)

	dicembre					gennaio				
	08:00 04:00	14:00 20:00	20:00 02:00	02:00 08:00	Totale	08:00 04:00	14:00 20:00	20:00 02:00	02:00 08:00	Totale
Giornalmente	20,5	15,0	9,6	15,2	16,5	24,2	19,9	12,9	9,7	20,6
1 o 2 volte a sett.	35,8	41,6	45,4	29,3	39,0	36,5	39,1	32,0	41,9	37,0
1 o 2 volte al mese	27,9	26,6	32,1	43,5	29,1	26,0	21,2	38,1	22,6	25,8
Raramente	15,8	16,8	12,9	12,0	15,4	13,3	19,7	17,0	25,8	16,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 12 - Popolazione analizzata: distribuzione valutazioni su informazioni sul servizio e rapidità dello spostamento per genere (percentuali di colonna)

		Maschio	Femmina	Totale
informazioni	Positivo	72,5	78,7	75,7
	Sufficiente	24,0	18,4	21,1
	Negativo	3,5	2,9	3,2
	Totale	100,0	100,0	100,0
rapidità	Positivo	32,0	34,2	33,1
	Sufficiente	34,1	30,2	32,1
	Negativo	33,9	35,6	34,8
	Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 13 - Popolazione analizzata: distribuzione valutazioni su rapidità dello spostamento per residenza (percentuali di colonna)

		Residente	Non residente	Totale
rapidità	Positivo	29,2	40,9	33,3
	Sufficiente	33,7	28,5	31,9
	Negativo	37,0	30,6	34,8
	Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 14 - Popolazione analizzata: distribuzione valutazioni su informazioni sul servizio, tempo di attesa, disponibilità e cortesia, sicurezza della corsa e rapidità dello spostamento per orario di compilazione (percentuali di colonna)

		08:00	04:00	14:00	20:00	20:00	02:00	02:00	08:00	Totale
informazioni	Positivo		75,1		78,2		74,2		65,6	75,6
	Sufficiente		22,1		18,7		21,9		30,4	21,3
	Negativo		2,8		3,1		3,8		4,0	3,2
	Totale		100,0		100,0		100,0		100,0	100,0
attesa	Positivo		74,5		79,3		73,5		71,2	75,9
	Sufficiente		23,7		18,7		25,3		28,0	22,4
	Negativo		1,9		1,9		1,3		0,8	1,7
	Totale		100,0		100,0		100,0		100,0	100,0
cortesia	Positivo		83,3		82,3		79,6		77,0	82,1
	Sufficiente		15,9		16,9		19,8		23,0	17,2
	Negativo		0,9		0,8		0,5		0,0	0,8
	Totale		100,0		100,0		100,0		100,0	100,0
sicurezza	Positivo		83,4		80,7		76,7		71,2	80,8
	Sufficiente		15,5		18,0		22,5		28,8	18,1
	Negativo		1,1		1,2		0,8		0,0	1,1
	Totale		100,0		100,0		100,0		100,0	100,0
rapidità	Positivo		32,8		31,8		31,0		56,5	33,3
	Sufficiente		30,4		32,7		36,4		30,6	32,1
	Negativo		36,8		35,6		32,6		12,9	34,6
	Totale		100,0		100,0		100,0		100,0	100,0

Tabella 15 - Popolazione analizzata: distribuzione valutazioni su disponibilità e cortesia, comfort del mezzo e rapidità dello spostamento per mese di rilevazione (percentuali di colonna)

		dicembre	gennaio	Totale
cortesia	Positivo	84,4	79,3	82,2
	Sufficiente	15,0	19,7	17,0
	Negativo	0,6	1,0	0,8
	Totale	100,0	100,0	100,0
comfort	Positivo	84,0	80,6	82,5
	Sufficiente	15,0	16,9	15,8
	Negativo	1,0	2,5	1,6
	Totale	100,0	100,0	100,0
rapidità	Positivo	28,7	39,1	33,2
	Sufficiente	32,3	31,8	32,1
	Negativo	39,0	29,1	34,8
	Totale	100,0	100,0	100,0

Sezione 2 – Gli utenti potenziali dei taxi: i cittadini

Tabella 16 - Popolazione analizzata: distribuzione per quartiere (valori assoluti e percentuali)

	N	Totale
centro storico	57.522	18,2
campo marte	76.019	24,1
gavinana/galluzzo	34.218	10,8
isolotto/legnaia	57.652	18,2
rifredi	90.505	28,6
Totale	315.916	100,0

Tabella 17 - Popolazione analizzata: distribuzione per età (valori assoluti e percentuali)

	N	Totale
18-30	42.973	13,6
31-60	159.992	50,6
61 e oltre	112.951	35,8
Totale	315.916	100,0

Tabella 18 - Popolazione analizzata: distribuzione utilizzo taxi negli ultimi 5 mesi per titolo di studio (percentuali di colonna)

	laurea	diploma superiore	licenza media	licenza elementare	nessun titolo	Totale
no	68,9	79,6	83,1	89,5	70,5	79,6
casi eccezionali	14,3	12,3	10,1	5,6	23,3	11,3
- 1 volta al mese	6,6	3,4	1,7	3,6	0,0	3,6
1 - 2 volte al mese	5,9	2,3	4,2	1,3	3,1	3,4
1 o più volte a settimana	4,3	2,4	0,8	0,0	3,1	2,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 19 - Popolazione analizzata: distribuzione utilizzo taxi negli ultimi 5 mesi per condizione occupazionale (percentuali di colonna)

	occupato	disoccupato in cerca di occupazione	casalinga/o	studente	ritirato dal lavoro	inabile al lavoro	altra condizione	Totale
no	78,7	77,3	78,7	86,7	79,3	77,5	100,0	79,6
casi eccezionali	11,7	17,6	11,1	10,2	10,3	22,5	0,0	11,3
- 1 volta al mese	3,7	5,0	5,3	2,0	3,4	0,0	0,0	3,6
1 - 2 volte al mese	3,5	0,0	3,8	0,0	4,7	0,0	0,0	3,4
1 o più volte a settimana	2,4	0,0	1,2	1,1	2,4	0,0	0,0	2,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100	100,0	100,0

Tabella 20 - Popolazione analizzata: distribuzione fascia oraria per età (percentuali di riga)

	18-30	31-60	61 e oltre	Totale
mattina (6-14)	7,2	55,5	37,3	100,0
pomeriggio/sera (14-22)	5,7	56,0	38,4	100,0
notte (22-6)	73,4	0,0	26,6	100,0
secondo la necessità	10,3	47,6	42,1	100,0
Totale	9,4	51,1	39,5	100,0

Sezione 3 – Gli utenti potenziali dei taxi: le categorie professionali

Tabella 21 - Popolazione analizzata: distribuzione per genere (valori assoluti e percentuali)

	N	Totale
M	180	61,5
F	112	38,5
Totale	292	100,0

Tabella 22 - Popolazione analizzata: distribuzione per età (valori assoluti e percentuali)

	N	Totale
18-30	23	8,0
31-60	213	72,8
61 e oltre	56	19,2
Totale	292	100,0

Tabella 23 - Popolazione analizzata: distribuzione utilizzo taxi negli ultimi 5 mesi per titolo di studio (percentuali di colonna)

	laurea	diploma superiore	licenza media	licenza elementare	Totale
no	26,5	31,8	50,0	0,0	30,1
casi eccezionali	22,7	25,8	18,8	0,0	23,8
- 1 volta al mese	9,8	15,9	12,5	0,0	12,8
1 - 2 volte al mese	26,5	19,7	6,3	0,0	22,0
1 o più volte a settimana	14,4	6,8	12,5	100,0	11,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 24 - Popolazione analizzata: distribuzione utilizzo taxi negli ultimi 5 mesi per posizione nella professione (percentuali di colonna)

	autonomo	alle dipendenze	atipici	Totale
no	31,1	32,9	13,3	30,5
casì eccezionali	22,5	27,4	26,7	24,3
- 1 volta al mese	8,6	16,4	26,7	12,1
1 - 2 volte al mese	21,9	19,2	26,7	21,3
1 o piú volte a settimana	15,9	4,1	6,7	11,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 25 - Popolazione analizzata: distribuzione tempo di attesa (percentuali di colonna)

	Totale
meno di 3 minuti	14,0
3-6 minuti	74,2
piú di 6 minuti	8,4
non so	3,4
Totale	100,0

Tabella 26 - Popolazione analizzata: distribuzione disponibilit  vetture (percentuali di colonna)

	Totale
mai	24,2
qualche volta	69,1
spesso	6,7
Totale	100,0

Tabella 27 - Popolazione analizzata: valutazione tempo di attesa per frequenza d'uso (percentuali di colonna)

	si, una o due volte al mese	si, una o piú volte a settimana	Totale
ottimo	27,3	17,2	23,8
sufficiente	60,0	75,9	65,5
insufficiente	7,3	3,4	6,0
scarso	5,3	3,4	4,8
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 28 - Popolazione analizzata: valutazione disponibilit  e cortesia per frequenza d'uso (percentuali di colonna)

	si, una o due volte al mese	si, una o piú volte a settimana	Totale
ottimo	38,2	44,8	40,5
sufficiente	52,7	44,8	50,0
insufficiente	5,5	6,9	6,0
scarso	3,6	3,4	3,6
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 29 - Popolazione analizzata: sicurezza corsa per frequenza d'uso (percentuali di colonna)

	si, una o due volte al mese	si, una o più volte a settimana	Totale
ottimo	50,0	50,0	50,0
sufficiente	48,2	46,4	47,6
insufficiente	1,8	0,0	1,2
scarso	0,0	3,6	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 30 - Popolazione analizzata: comfort del mezzo per frequenza d'uso (percentuali di colonna)

	si, una o due volte al mese	si, una o più volte a settimana	Totale
ottimo	33,9	25,0	31,0
sufficiente	57,1	60,7	58,3
insufficiente	8,9	7,1	8,3
scarso	0,0	7,1	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 31 - Popolazione analizzata: rapidità di spostamento per frequenza d'uso (percentuali di colonna)

	si, una o due volte al mese	si, una o più volte a settimana	Totale
ottimo	25,5	3,4	17,9
sufficiente	50,9	58,6	53,6
insufficiente	9,1	20,7	13,1
scarso	14,5	17,2	15,5
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 32 - Popolazione analizzata: costo corsa per frequenza d'uso (percentuali di colonna)

	si, una o due volte al mese	si, una o più volte a settimana	Totale
ottimo	1,7	0,0	1,1
sufficiente	29,3	33,3	30,7
insufficiente	29,3	40,0	33,0
scarso	39,7	26,7	35,2
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 33 - Popolazione analizzata: distribuzione motivo non utilizzo taxi (percentuali di colonna)

	Totale
uso mezzo proprio	62,1
uso altro mezzo pubblico	13,8
tariffa elevata	19,5
difficilmente reperibile	1,1
altro	3,4
Totale	100,0

**Questionario
Indagine sul gradimento del servizio taxi**

1. Per quale motivo usa il taxi? (una sola risposta)

- Lavoro
- Tempo libero (teatro, cinema, discoteca, acquisti...)
- Raggiungere i Servizi (Postali, URP, sanitari...)
- Altro

2. Con quale frequenza utilizza il servizio? (una sola risposta)

- Giornalmente
- 1/ 2 volte a settimana
- 1/2 volte al mese
- Raramente

3. Come valuta il servizio taxi in termini di: (rispondere a tutte le domande)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Scarso
▪ Informazioni sul servizio	<input type="checkbox"/>				
▪ Tempo di attesa	<input type="checkbox"/>				
▪ Disponibilità e cortesia	<input type="checkbox"/>				
▪ Sicurezza della corsa	<input type="checkbox"/>				
▪ Confort del mezzo	<input type="checkbox"/>				
▪ Rapidità dello spostamento	<input type="checkbox"/>				
▪ Chiarezza della tariffa	<input type="checkbox"/>				

Anagrafica:

Genere M F

Età 18-30 anni 31-60 anni 61 e oltre

Abita a Firenze? Si No

Compilato fra le ore: 08,00-14,00 14,00-20,00 20,00- 02,00 02,00-08,00

Grazie per la sua disponibilità.
I risultati del sondaggio saranno utilizzati per migliorare il servizio.

Questionario Indagine sul gradimento del servizio taxi

1) Negli ultimi 5 mesi ha utilizzato il Taxi per spostarsi a Firenze?

- NO (va a dom. 8)
- SI, in casi eccezionali
- SI, meno di una volta al mese
- SI, 1 o 2 volte al mese
- SI, 1 o più volte a settimana

2) In quale fascia oraria ha preso di solito il taxi?

- Mattina (06 – 14)
- Pomeriggio/sera (14 – 22)
- Notte (22 – 06)
- Secondo le necessità

3) Come preferisce chiamare il Taxi?

- Telefonando al Radio Taxi
- Andando al posteggio
- Inviando un sms al servizio Taxi
- A vista sulla strada

4) (A chi ha utilizzato il Radiotaxi) Quanto tempo è trascorso mediamente dalla chiamata/ricerca del Taxi al suo arrivo?

- Meno di 3 minuti
- Tra 3 e 6 minuti
- Più di 6 minuti
- Non Sa

5) (Solo chi utilizza Radio Taxi) Le è capitato che la vettura non fosse disponibile?

- Mai
- Qualche volta
- Spesso

6) In quali casi ha usato prevalentemente il taxi? (max 2 risposte)

- Aeroporto
- Stazione ferroviaria
- Tempo libero (Discoteca, Teatro...)
- Raggiungere posto di lavoro
- Raggiungere altri servizi (Postali, Urp, Presidi sanitari etc...)
- Altro

7) (Solo a chi lo utilizza una o due volte al mese o una o più volte alla settimana) Le chiedo di valutare secondo la scala ottimo, sufficiente, insufficiente, scarso i seguenti aspetti del servizio taxi:

- Tempo di attesa
- Disponibilità e cortesia
- Sicurezza della corsa
- Comfort del mezzo di trasporto
- Rapidità di spostamento
- Costo della corsa

8) (Solo per chi non utilizza il taxi) **Per quale motivo non utilizza il taxi?** (max due risposte)

- Usò mezzo proprio
- Usò altro mezzo pubblico
- Tariffa elevata
- Difficilmente reperibile
- Altro

9) (Solo per chi non utilizza il taxi) **Sarebbe incentivato a utilizzarlo se:** (max due risposte)

- Fosse facilmente reperibile
- Avesse tariffe più convenienti
- Accettassero il bancomat e le carte di credito
- Ci fossero tariffe predefinite più chiare
- Si potesse fare un abbonamento o fruire di un prezzo concordato

10) (A tutti) **Ritiene sufficiente il numero di TAXI a disposizione dell'utente a Firenze?**

- Sì
- No
- Non so

Informazioni anagrafiche

Genere M F

Data di nascita |__| |__||____|

Titolo di studio

- Laurea
- Diploma di scuola media superiore
- Licenza media inferiore o di avviamento professionale
- Licenza elementare
- Nessun titolo

Condizione occupazionale

- Occupato
- Disoccupato alla ricerca di nuova occupazione
- Casalinga/o
- Studente
- Ritirato/a dal lavoro
- Inabile al lavoro
- Altra condizione (Benestante o simili)

Posizione nella professione

- Alle dipendenze
- Collaborazione coordinata e continuativa, lavoro a progetto o prestazione d'opera occasionale
- Autonomo