

Ricerca
N.071_2026

Report a cura del
Prof. Roberto Baldassari

Roma
12 MARZO 2026



2° RAPPORTO I TAXI IN EUROPA

INDAGINE DEMOSCOPICA

FOCUS ON: EUROPA vs ITALIA



appTaxi



1. IMPIANTO METODOLOGICO

2° RAPPORTO I TAXI IN EUROPA

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|----------------------|-------------------|--------------------|------------------|--------------------|-------------------|------------------|---------------------|----------------------|------------------|-----------------|----------------------|--|----------------------|---------------------|
| AUDIENCE: | <p>CONTATTI TOTALI: 4.628</p> <p>INTERVISTE VALIDE E COMPLETE: 1.400 (100 PER CITTA')</p> <p>Europa</p> <table border="0"><tr><td>1) PARIGI</td><td>5) BERLINO</td><td>10) LISBONA</td></tr><tr><td>2) MADRID</td><td>6) ZAGABRIA</td><td>11) TIRANA</td></tr><tr><td>3) VIENNA</td><td>7) BRUXELLES</td><td>12) STOCCOLMA</td></tr><tr><td>4) LONDRA</td><td>8) ATENE</td><td>13) AMSTERDAM</td></tr><tr><td></td><td>9) COPENAGHEN</td><td>14) VARSAVIA</td></tr></table> | 1) PARIGI | 5) BERLINO | 10) LISBONA | 2) MADRID | 6) ZAGABRIA | 11) TIRANA | 3) VIENNA | 7) BRUXELLES | 12) STOCCOLMA | 4) LONDRA | 8) ATENE | 13) AMSTERDAM | | 9) COPENAGHEN | 14) VARSAVIA |
| 1) PARIGI | 5) BERLINO | 10) LISBONA | | | | | | | | | | | | | | |
| 2) MADRID | 6) ZAGABRIA | 11) TIRANA | | | | | | | | | | | | | | |
| 3) VIENNA | 7) BRUXELLES | 12) STOCCOLMA | | | | | | | | | | | | | | |
| 4) LONDRA | 8) ATENE | 13) AMSTERDAM | | | | | | | | | | | | | | |
| | 9) COPENAGHEN | 14) VARSAVIA | | | | | | | | | | | | | | |
| METODOLOGIA DI RILEVAZIONE: | CATI, CAMI, CAWI (telefono fisso-mobile; web) | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODO DI RILEVAZIONE: | GENNAIO 2026 | | | | | | | | | | | | | | | |

SCHEDA METODOLOGICA

4

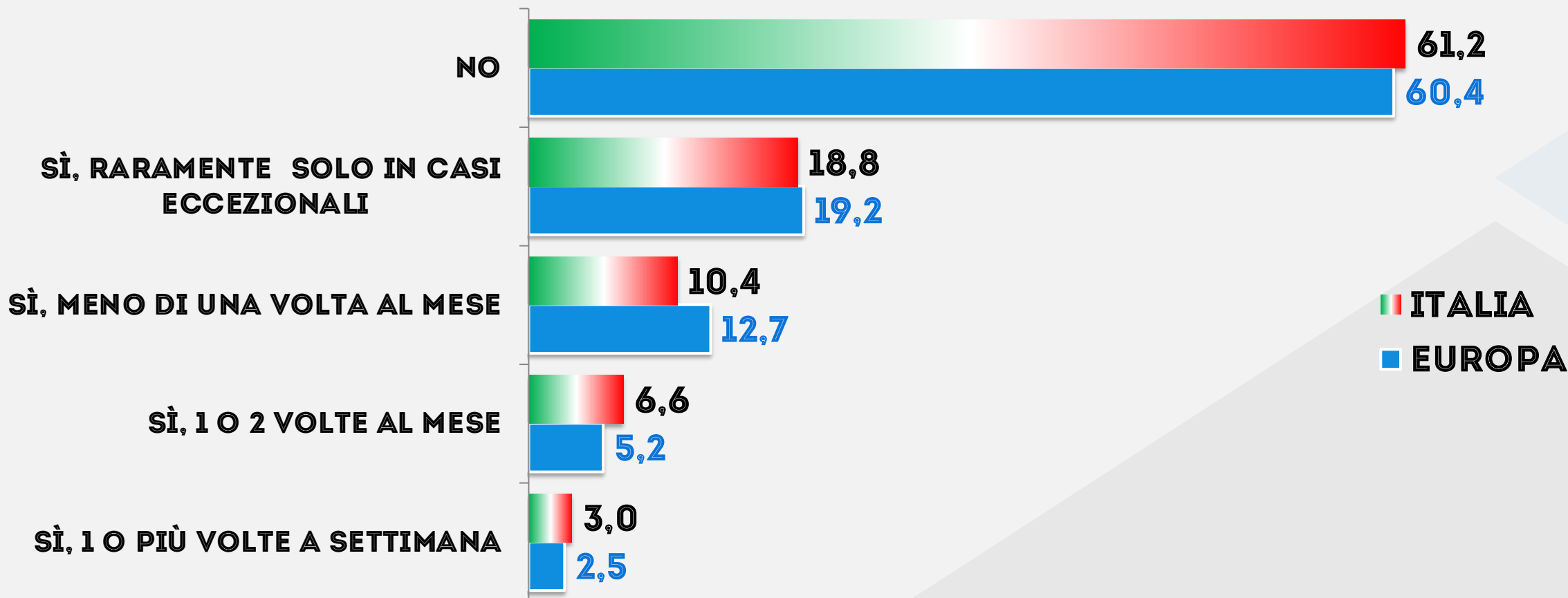
| | |
|------------------------------------|--|
| AUDIENCE: | CONTATTI TOTALI: 12.459 INTERVISTE VALIDE E COMPLETE: 1.600 (100 PER CITTA') + 800 INTERVISTE ITALIA |
| | BOLOGNA FIRENZE NAPOLI ROMA BARI GENOVA OLBIA SIENA BRESCIA LECCE PALERMO TORINO CAGLIARI MILANO PERUGIA VERONA |
| METODOLOGIA DI RILEVAZIONE: | CATI, CAMI, CAWI (telefono fisso-mobile; web) |
| PERIODO DI RILEVAZIONE: | GENNAIO 2026 |

2. IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA

IL SERVIZIO TAXI: EUROPA vs ITALIA

6

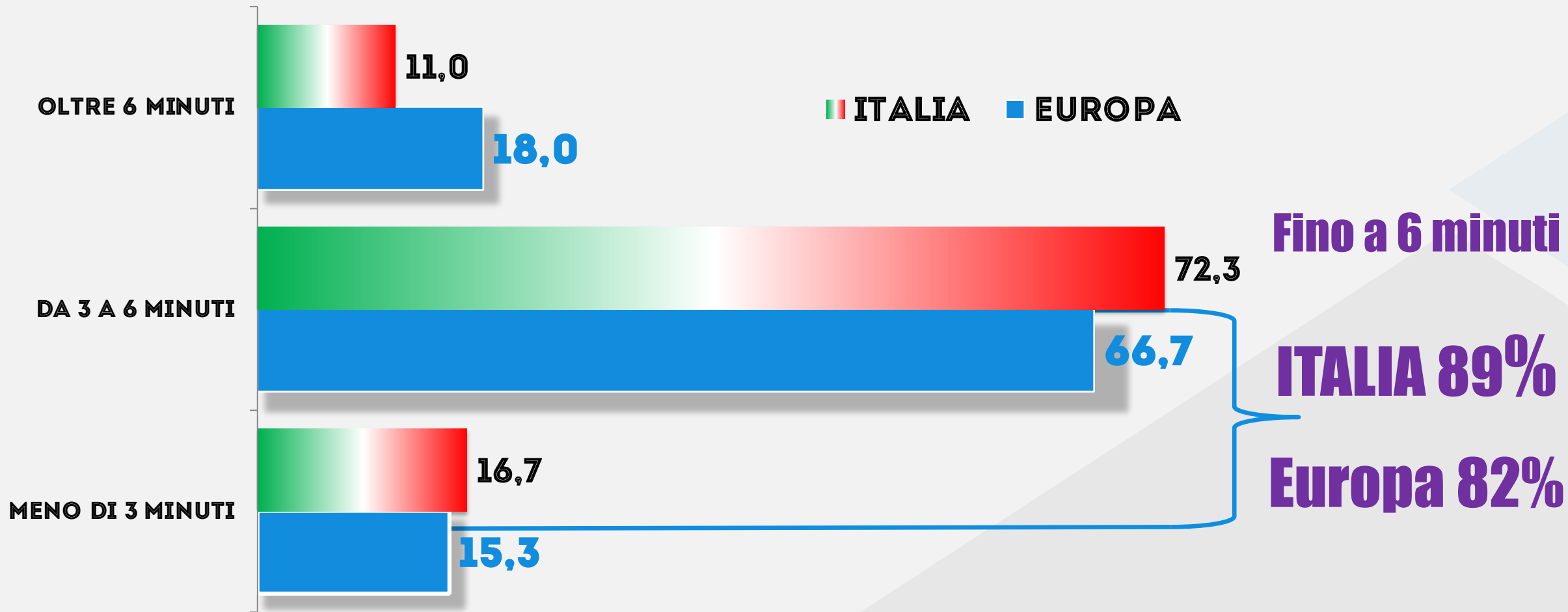
LE È CAPITATO NEGLI ULTIMI 6 MESI DI UTILIZZARE IL TAXI PER I SUOI SPOSTAMENTI NELLA SUA CITTÀ DI RESIDENZA ?



BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: IL TEMPO DI ATTESA

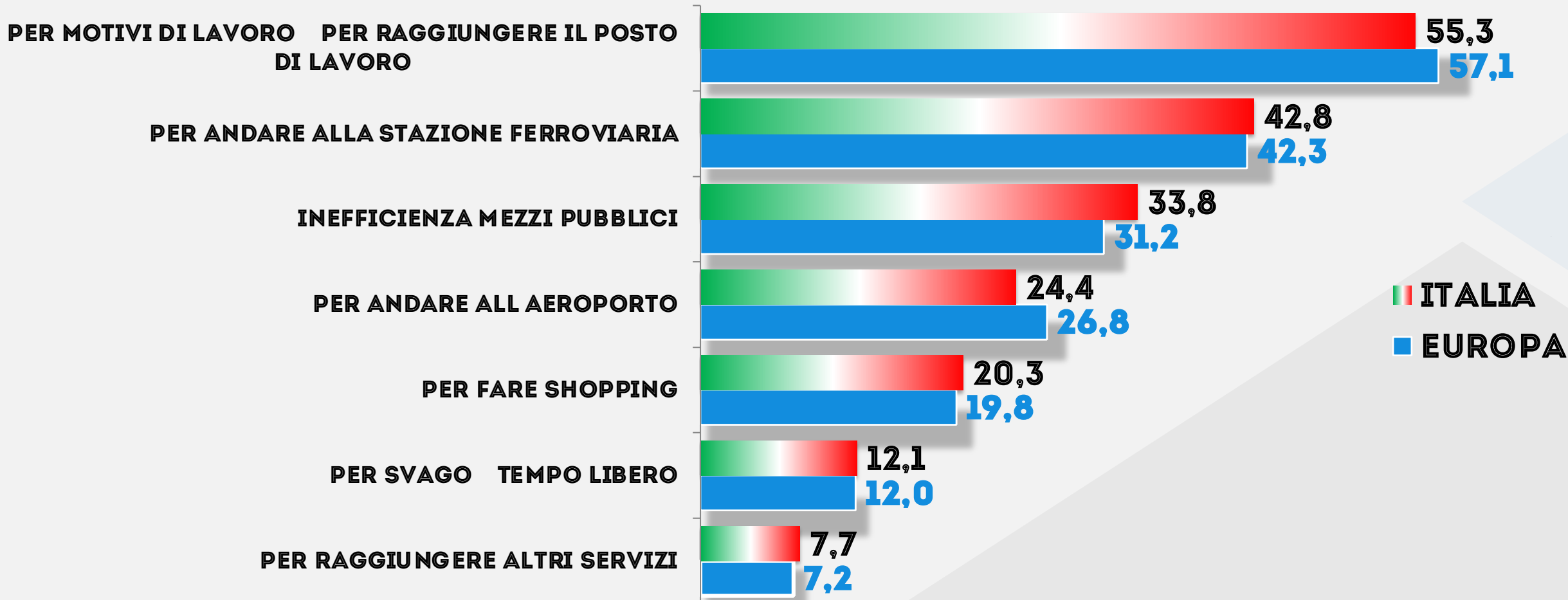
QUANTO TEMPO E' PASSATO MEDIAMENTE DALLA CHIAMATA/RICERCA DEL TAXI AL SUO ARRIVO?



BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI - AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA

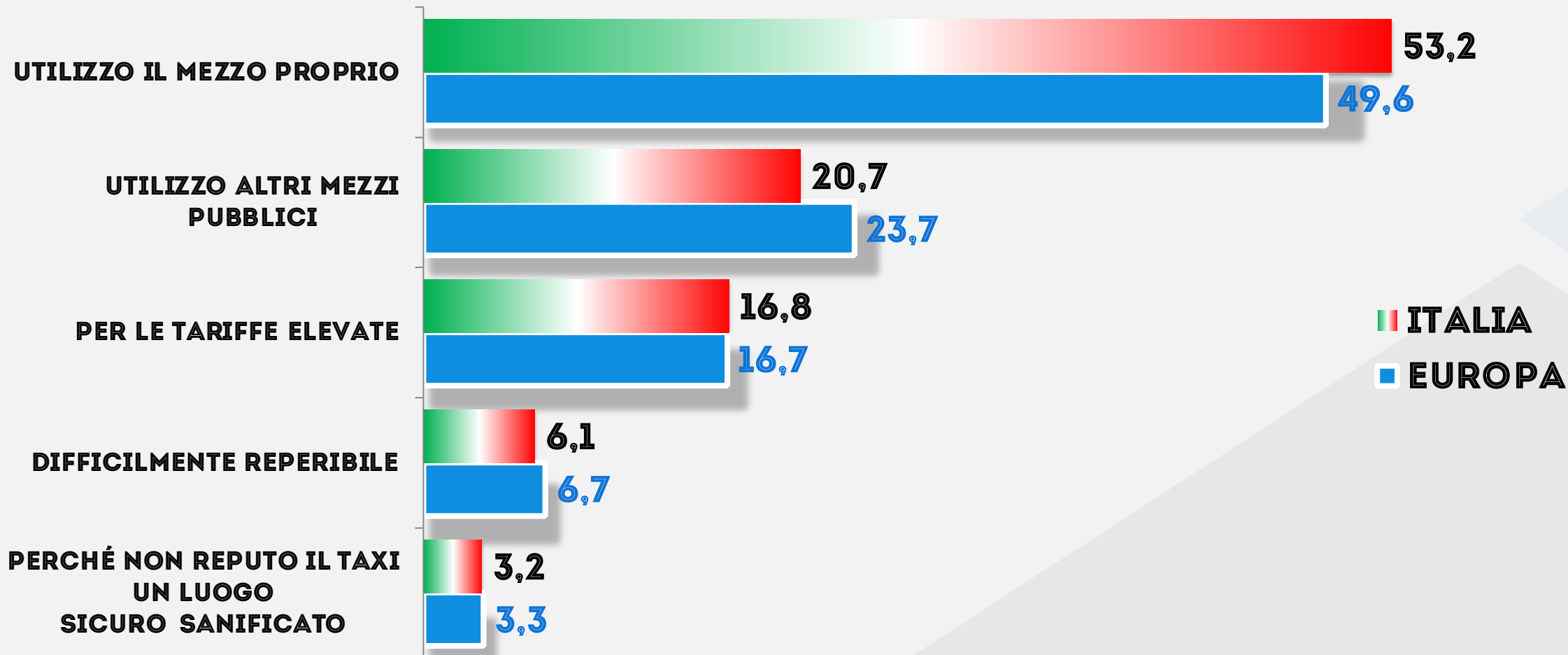
PER QUALI MOTIVI UTILIZZA PREVALENTEMENTE IL TAXI ?



BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA

PER QUALI MOTIVI NON UTILIZZA IL TAXI?

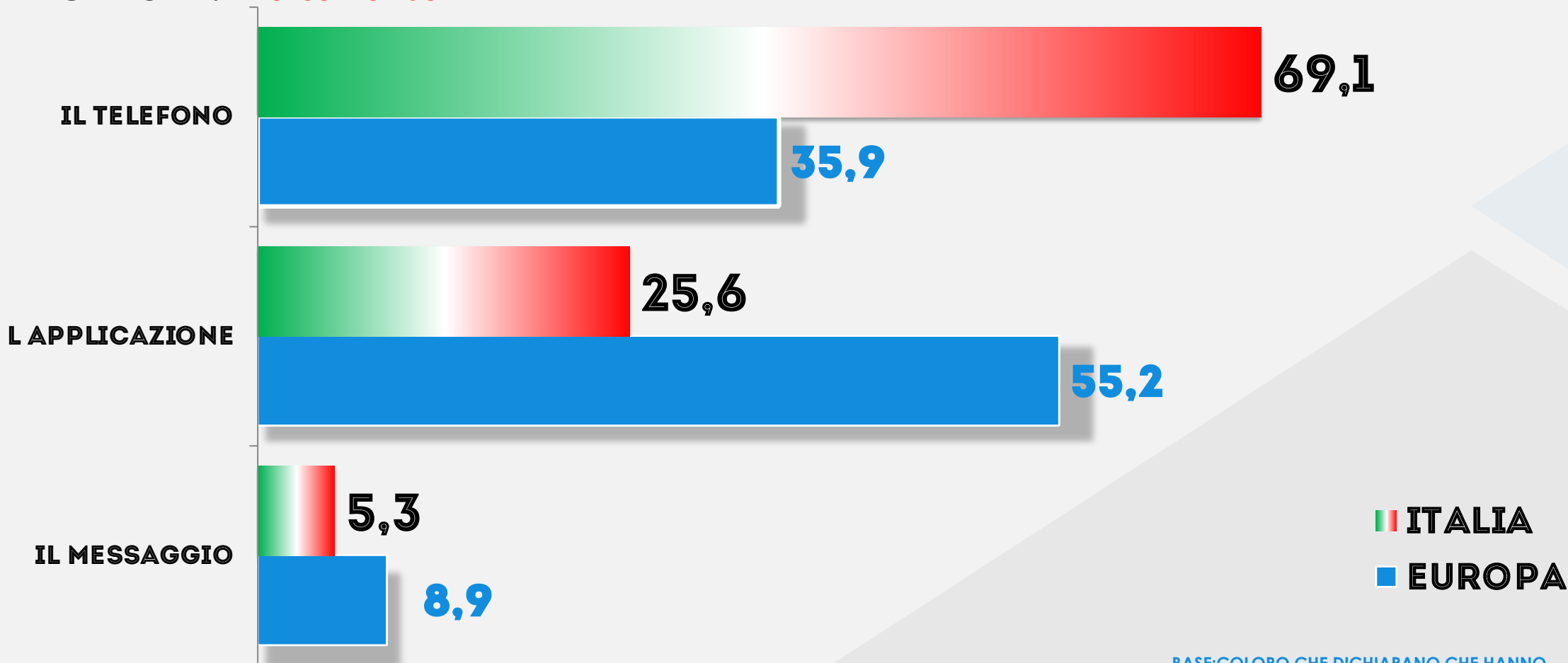


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA

10

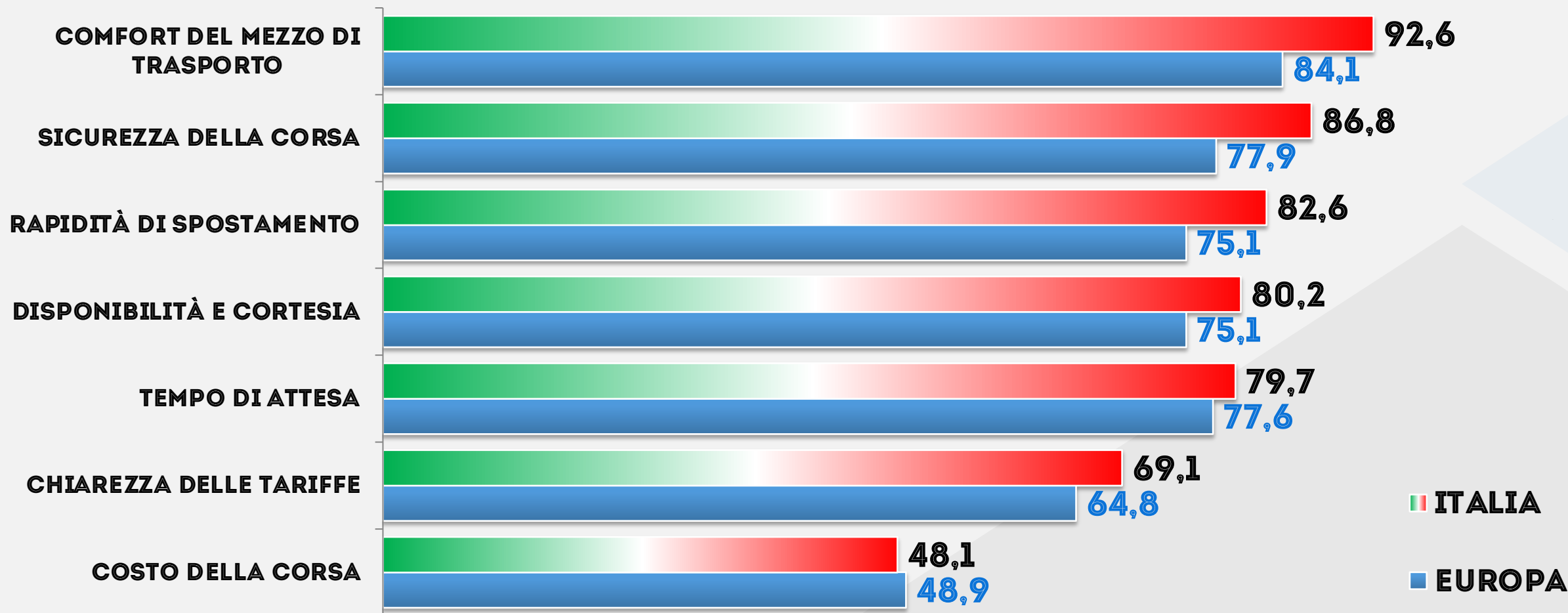
(SE SI A DOM.1) LEI PER PRENOTARE IL TAXI PREFERISCE UTILIZZARE IL TELEFONO, IL MESSAGGIO O L'APPLICAZIONE? (RISPOSTA SINGOLA)



BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: LA SODDISFAZIONE

LE LEGGERÒ ORA UNA SERIE DI ASPETTI DEL SERVIZIO TAXI. PENSANDO AL SERVIZIO TAXI DI CUI LEI HA USUFRUITO, PER OGNUNO DEGLI ASPETTI DOVREBBE DIRMİ QUANTO NE È **SODDISFATTO?** (MOLTO+ABBASTANZA SODDISFATTO)

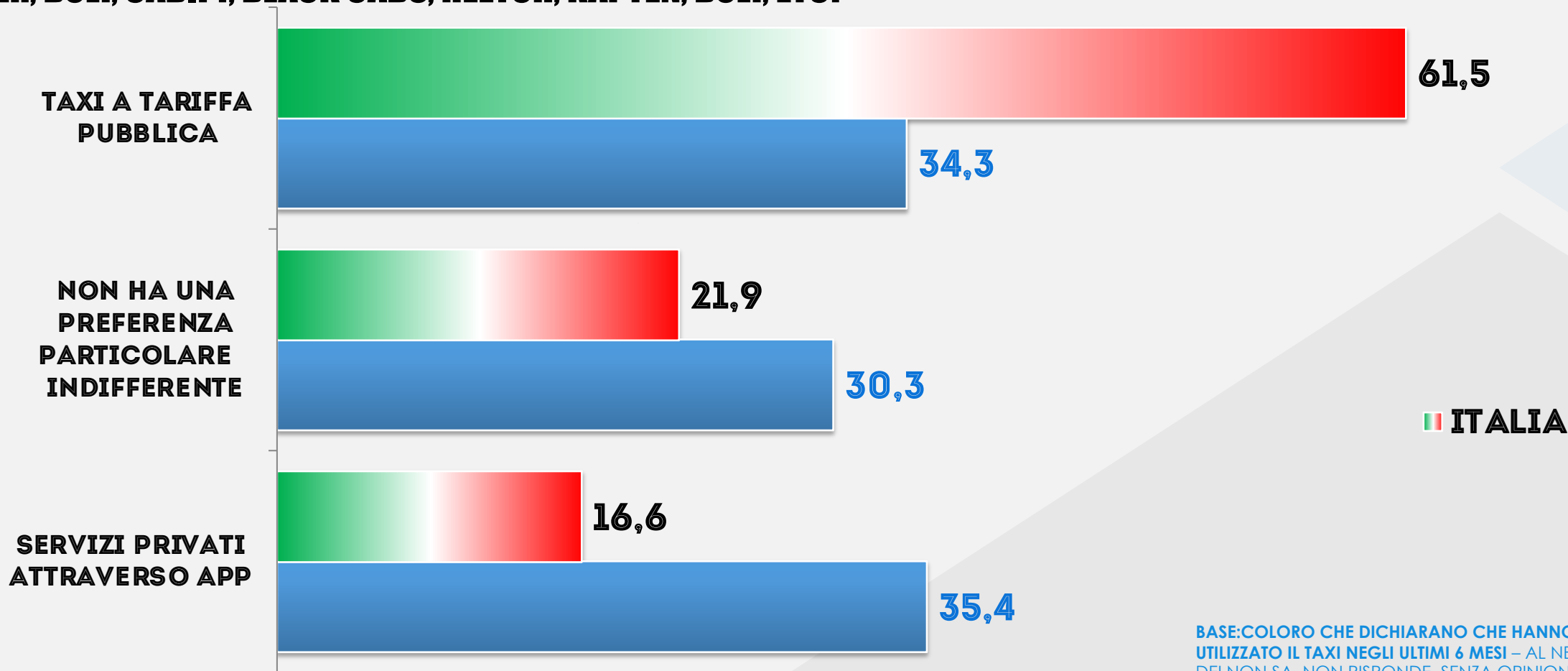


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI: EUROPA vs ITALIA

12

(SE SI A DOM.1) LEI PREFERISCE UTILIZZARE IL TAXI A TARIFFA PUBBLICA O ALTRI SERVIZI PRIVATI COME NCC (VTC – TRANSPORT CAR WITH DRIVER / PHV - PRIVATE HIRE VEHICLES) A TARIFFA LIBERA ATTRAVERSO APP COME UBER, BOLT, CABIFY, BLACK CABS, HEETCH, KAPTEN, BOLT, ETC?

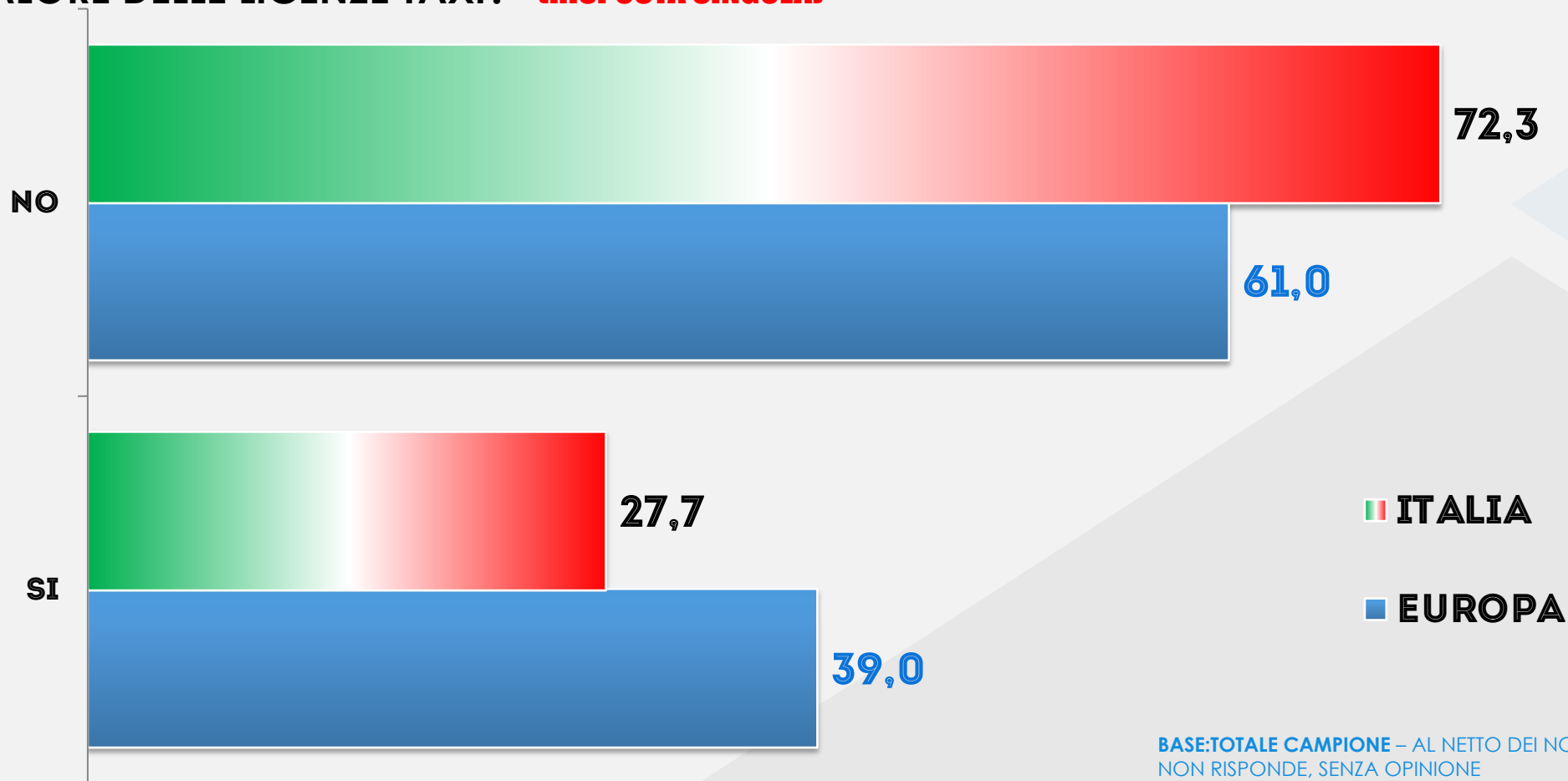


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA

13

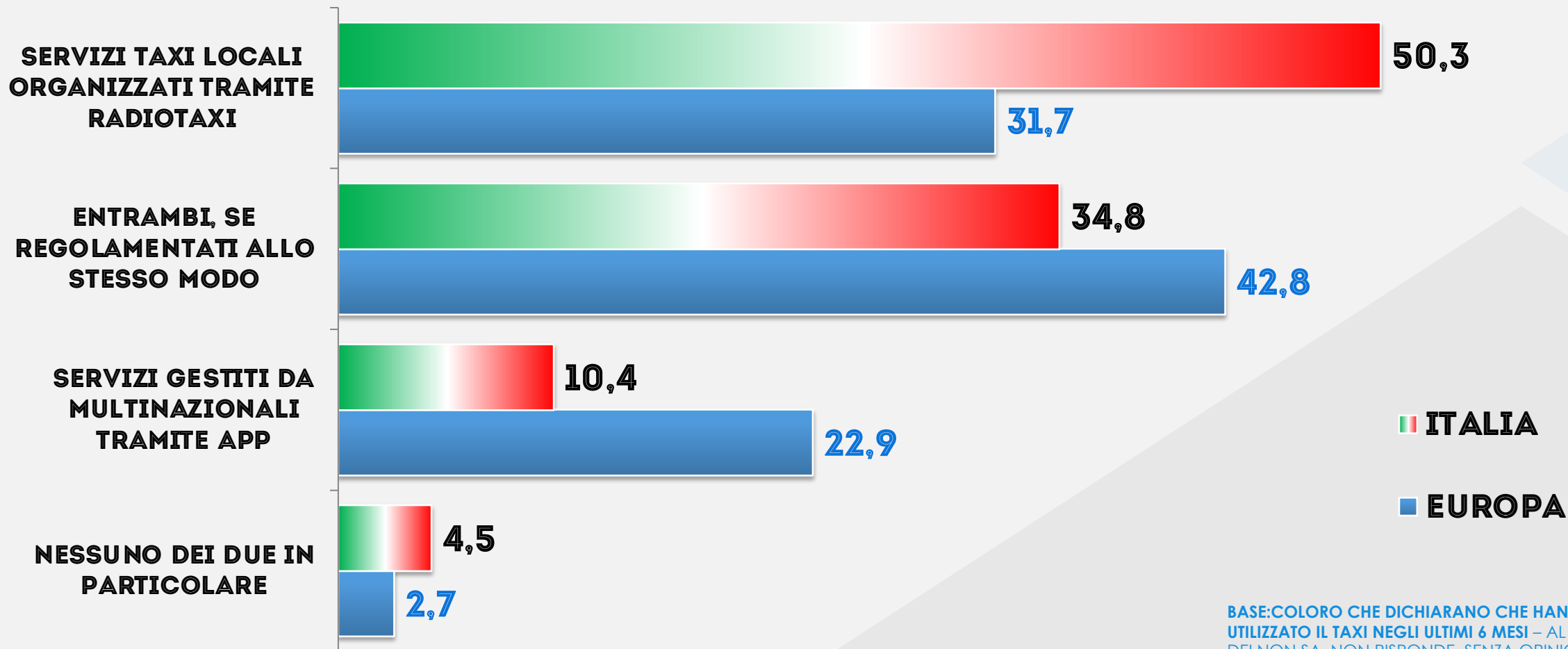
(A TUTTI) SECONDO LEI E' GIUSTO CHE LE MULTINAZIONALI STRANIERE SIANO COSI' PRESENTI E/O POSSANO AUMENTARE LA LORO PRESENZA NEL MERCATO DELLA MOBILITA' CITTADINA FACENDO CROLLARE IL VALORE DELLE LICENZE TAXI? **(RISPOSTA SINGOLA)**



IL SERVIZIO TAXI: EUROPA vs ITALIA

14

(A TUTTI) IN GENERALE, QUALE MODELLO DI SERVIZIO DI TRASPORTO RITIENE PIÙ ADATTO ALLE ESIGENZE DELLE CITTÀ? **(RISPOSTA SINGOLA)**

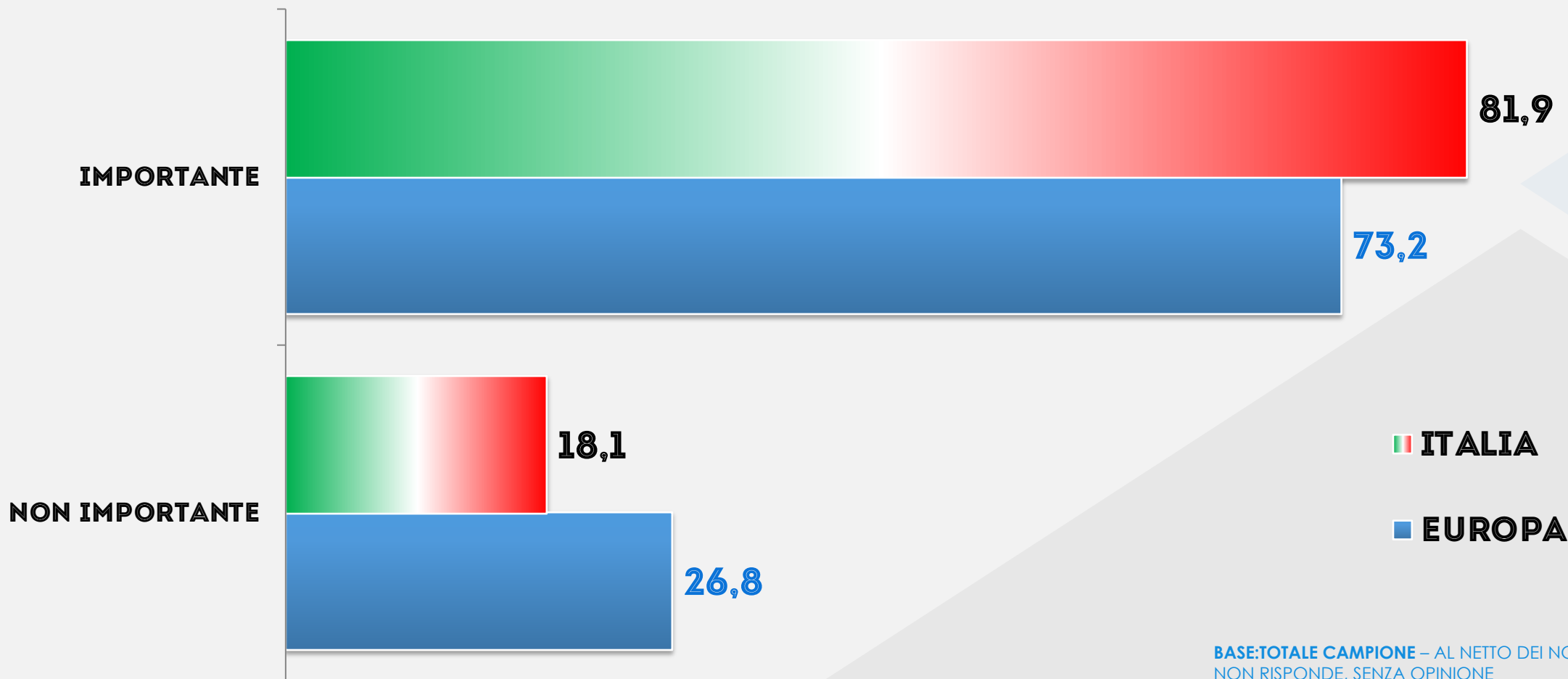


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI: EUROPA vs ITALIA

15

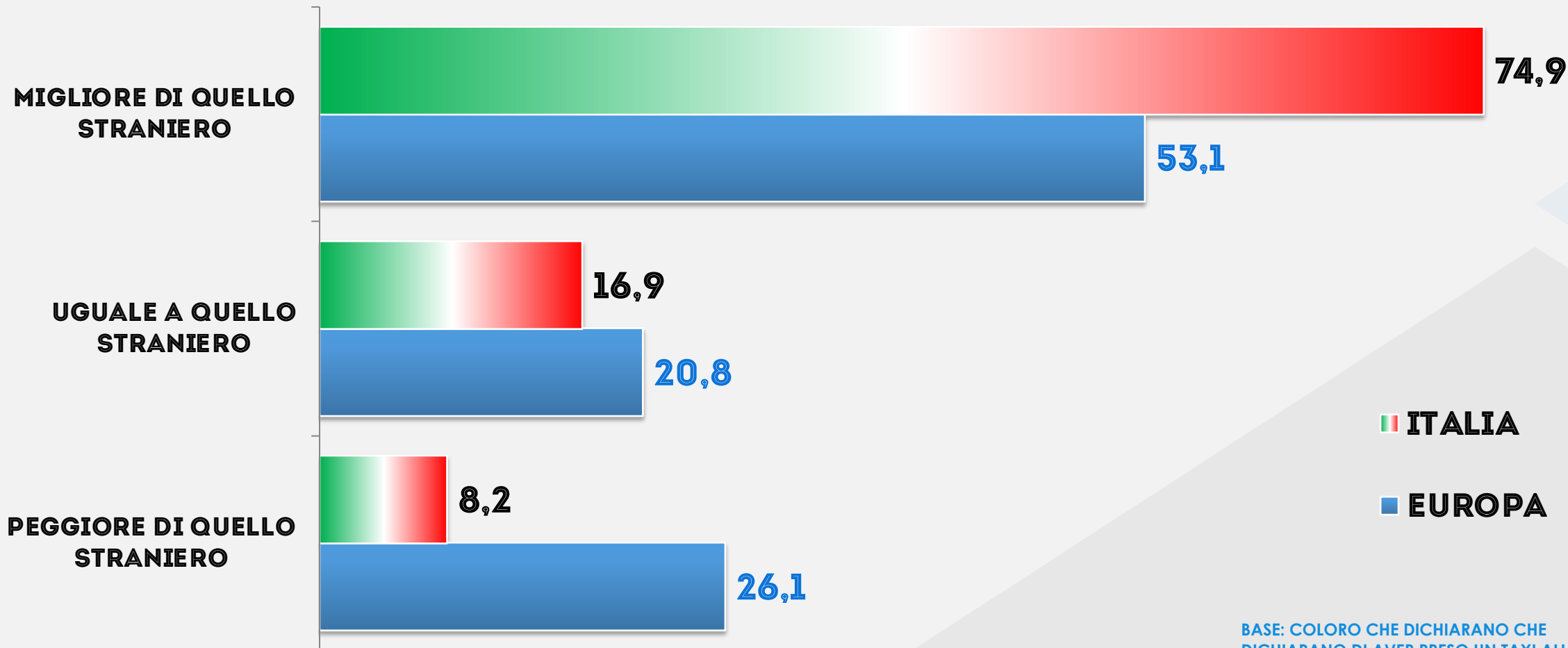
(A TUTTI) QUANTO RITIENE IMPORTANTE TUTELARE IL SERVIZIO TAXI TRADIZIONALE RISPETTO ALL'INGRESSO DI OPERATORI MULTINAZIONALI? **(RISPOSTA SINGOLA)**



BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI: EUROPA vs ITALIA

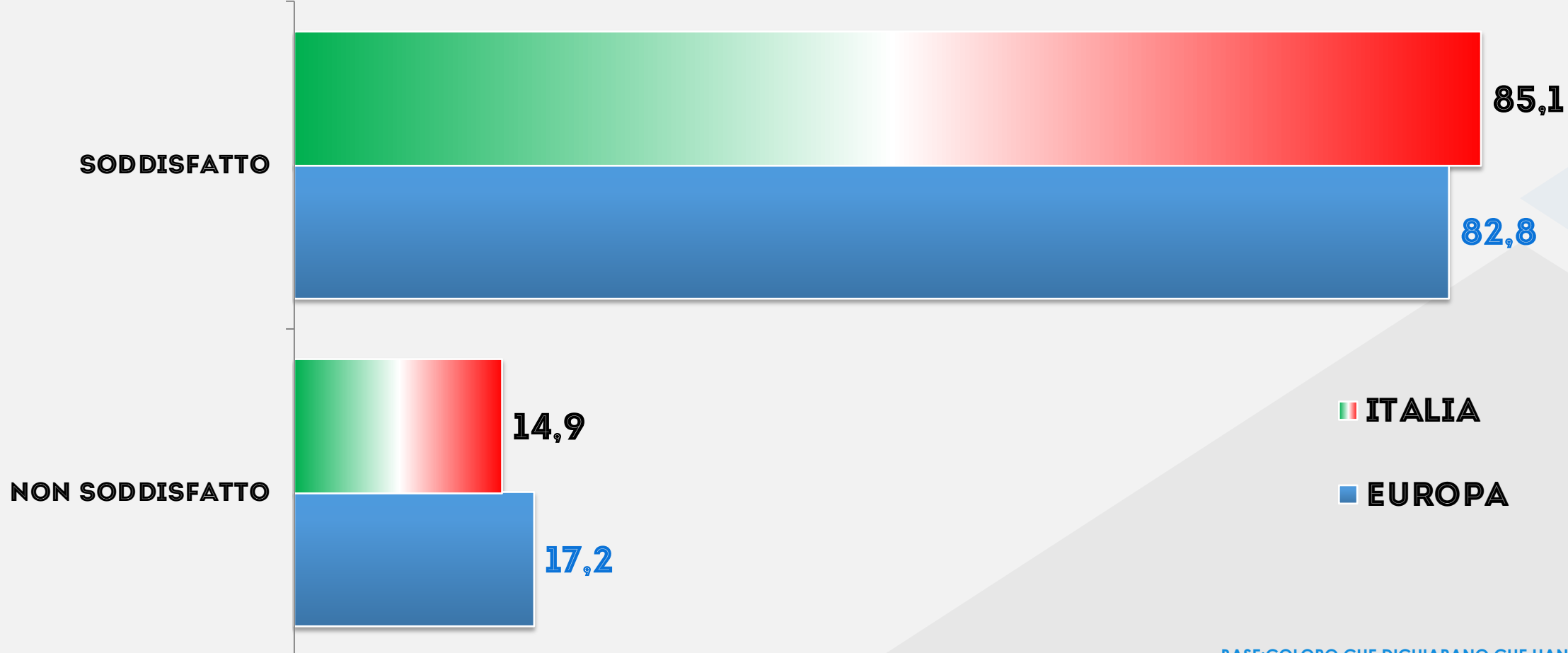
(SE SI A DOM.22) SECONDO LEI IL SERVIZIO TAXI DELLA SUA CITTA' E'...



BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE DICHIARANO DI AVER PRESO UN TAXI ALL'ESTERO I - AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: SODDISFAZIONE GENERALE

**(SE SI A DOM.1) NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO DEL SERVIZIO TAXI CHE HA UTILIZZATO?
(MOLTO+ABBASTANZA SODDISFATTO)**

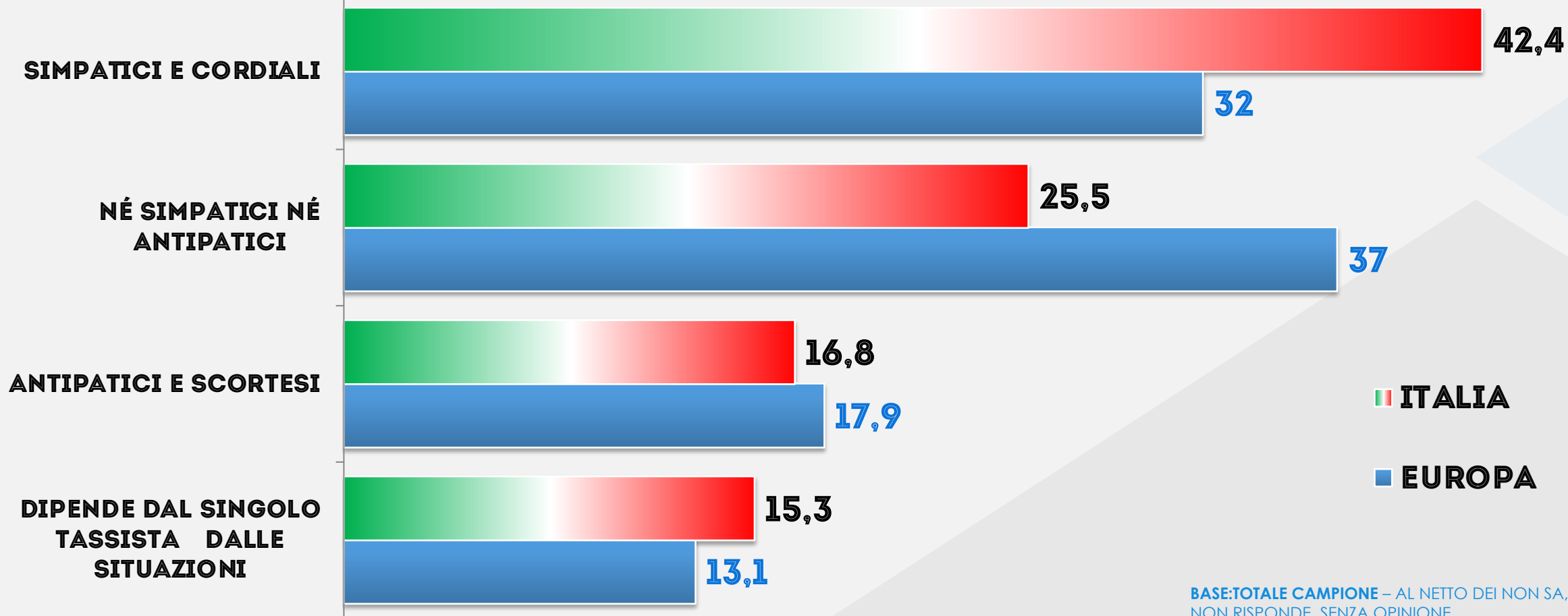


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI EUROPA: PERCEZIONE DEL TASSISTA

18

(A TUTTI) IN BASE ALLA SUA ESPERIENZA PERSONALE E/O ALLA PERCEZIONE GENERALE, COME DESCRIVEREBBE L'ATTEGGIAMENTO E IL MODO DI PORSI DEI TASSISTI NEI CONFRONTI DEI CLIENTI?



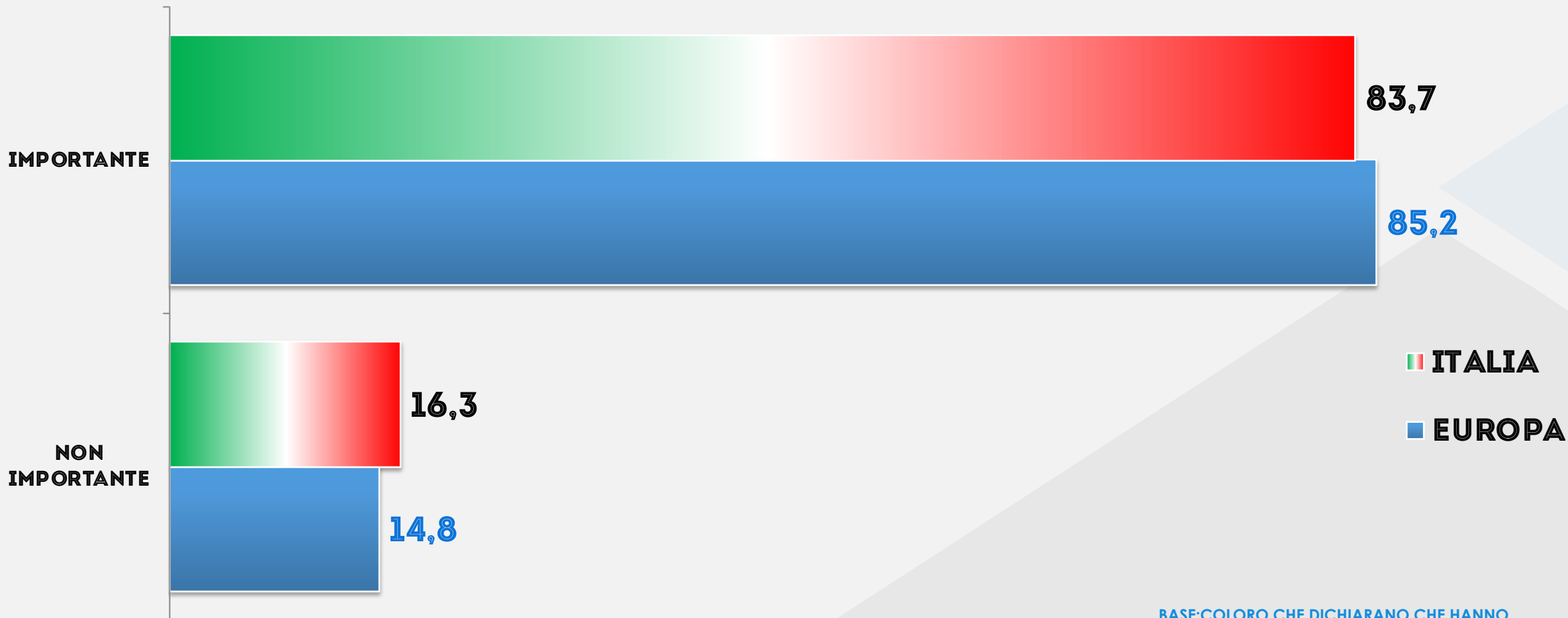
BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

3. I GIOVANI (UNDER 35) E I TAXI

2° RAPPORTO I TAXI IN EUROPA

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: GIOVANI UNDER 35

(SOLO UNDER 35 ANNI) PENSANDO ALL'UTILIZZO DEL TAXI NELLE ORE SERALI O NOTTURNE, QUANTO È IMPORTANTE PER LEI IL TAXI COME MEZZO PER TORNARE A CASA IN SICUREZZA? **(SINGOLA)**

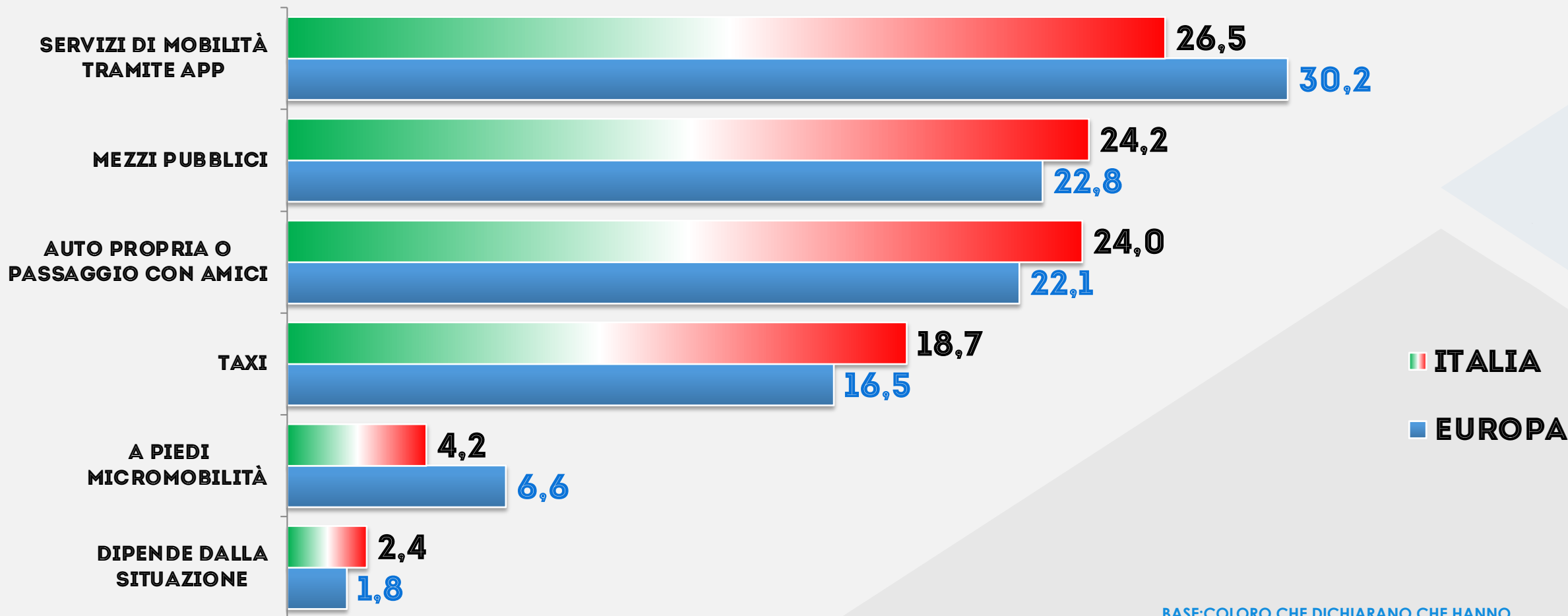


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: GIOVANI UNDER 35

21

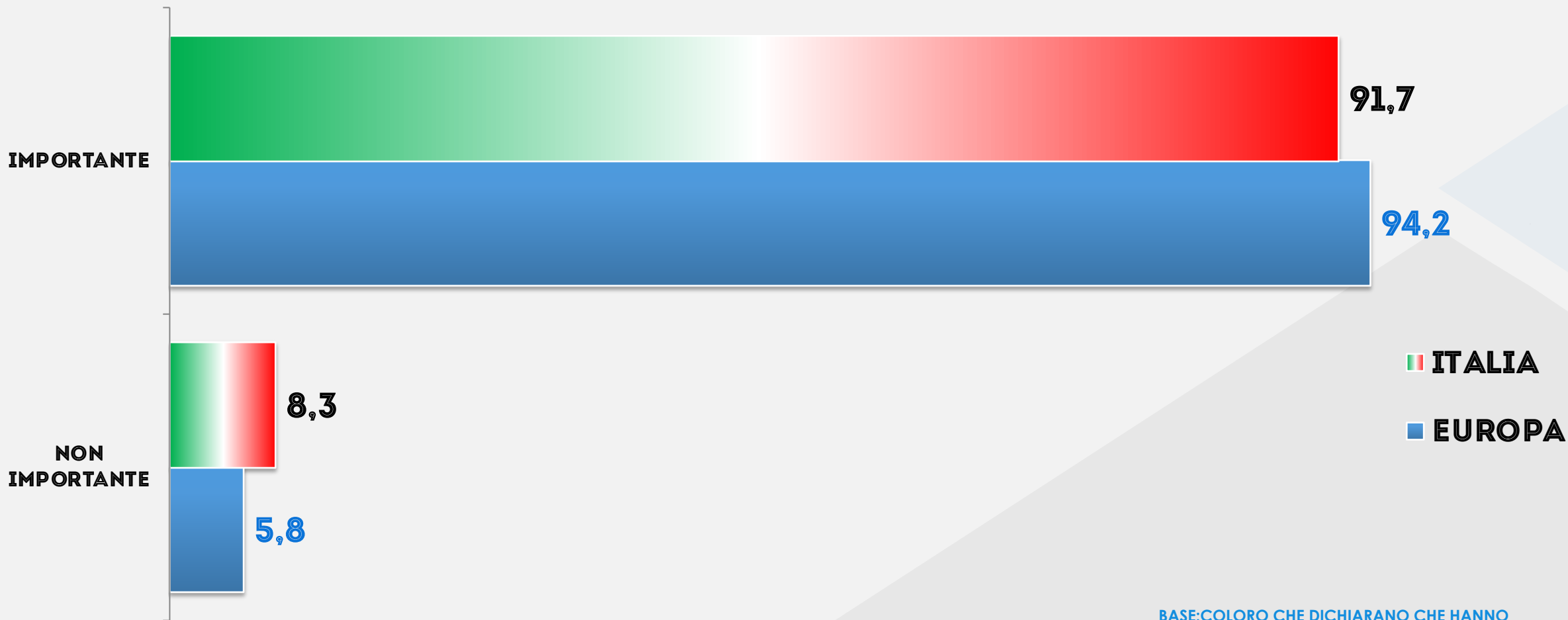
(SOLO UNDER 35 ANNI) QUANDO DEVE SPOSTARSI LA SERA O DI NOTTE, QUALE MEZZO UTILIZZA PIÙ FREQUENTEMENTE? **(SINGOLA)**



BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: GIOVANI UNDER 35

(SOLO UNDER 35 ANNI) QUANTO È IMPORTANTE PER LEI, QUANDO UTILIZZA IL TAXI, CONOSCERE IN ANTICIPO IL COSTO APPROSSIMATIVO DELLA CORSA ? **(SINGOLA)**



BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

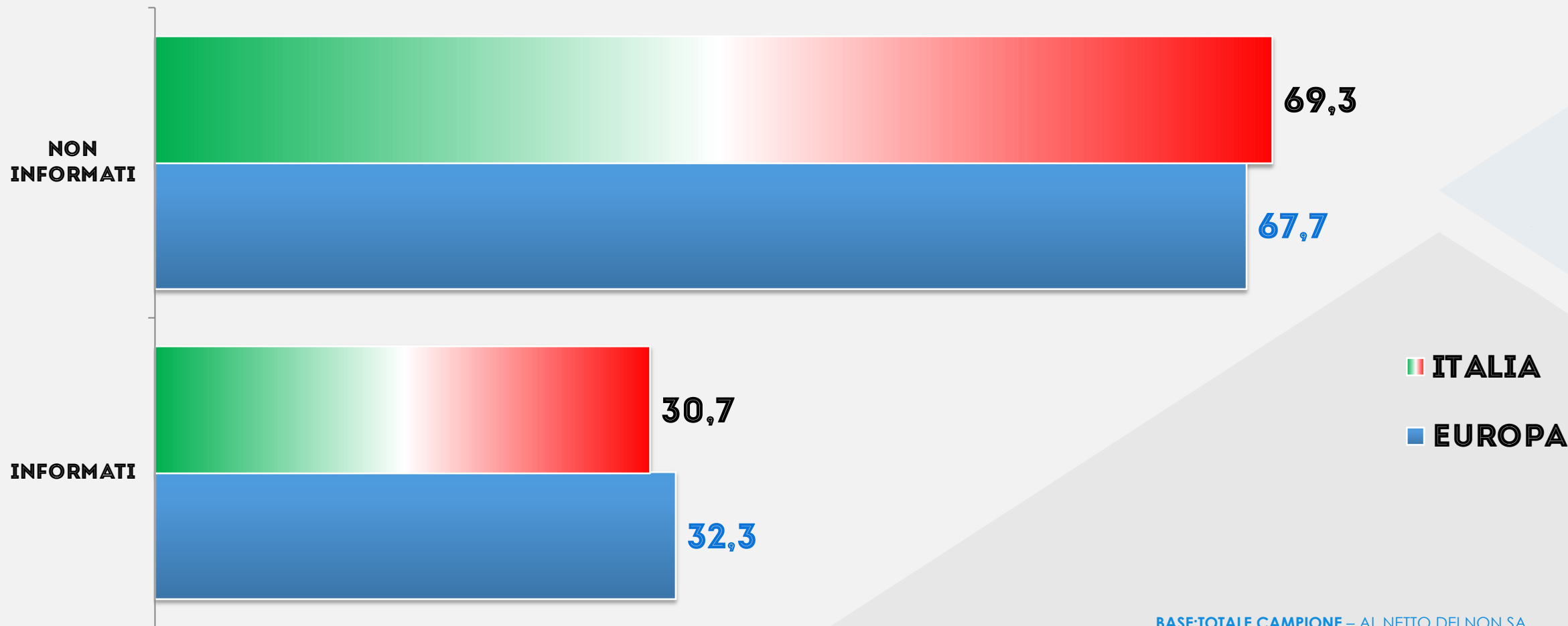


4. CITTADINI – GUIDA AUTONOMA E TAXI

2° RAPPORTO I TAXI IN EUROPA

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: GUIDA AUTONOMA E TAXI

(A TUTTI) QUANTO SI RITIENE INFORMATO SUL TEMA DEI VEICOLI A GUIDA AUTONOMA? (SINGOLA)

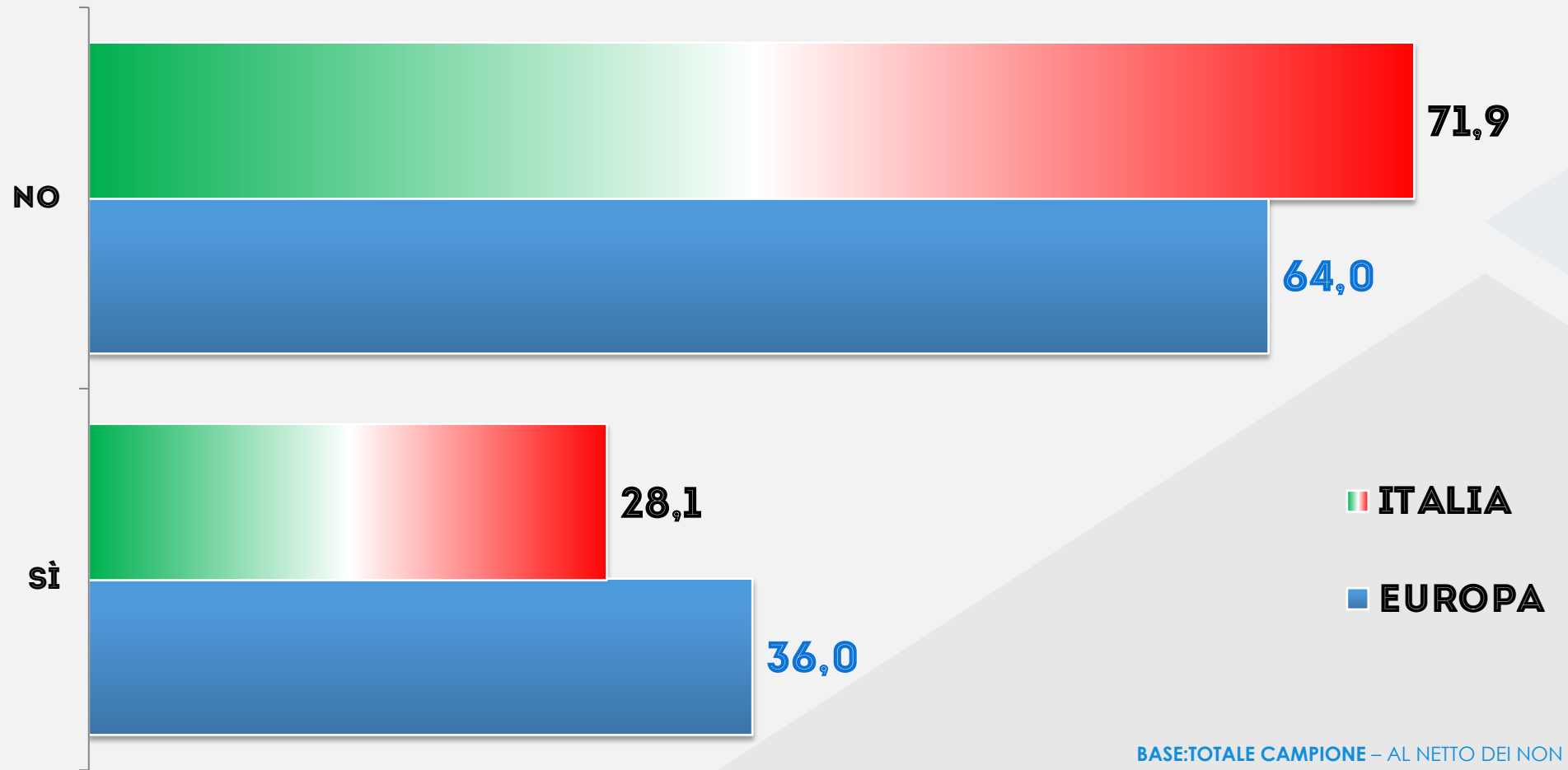


BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: GUIDA AUTONOMA E TAXI

25

(A TUTTI) SE FOSSE DISPONIBILE NELLA SUA CITTÀ, UTILIZZEREBBE UN TAXI A GUIDA AUTONOMA? **(SINGOLA)**

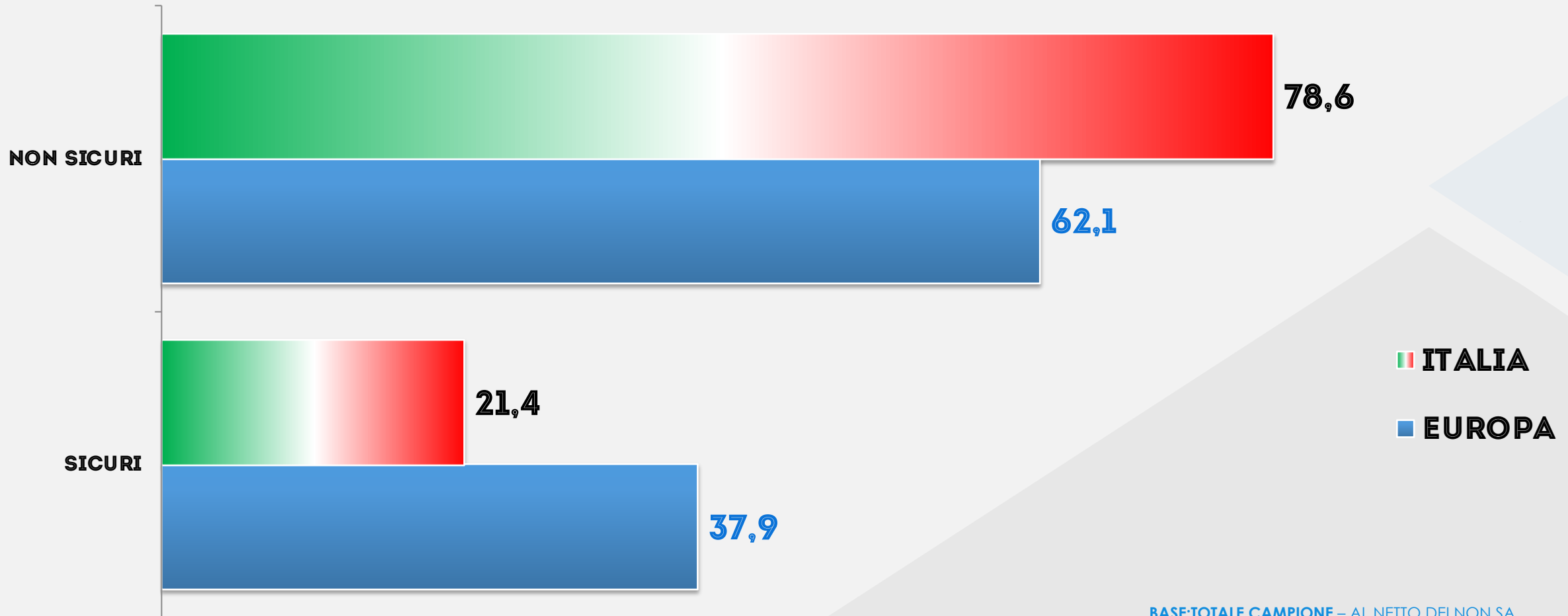


BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: GUIDA AUTONOMA E TAXI

26

(A TUTTI) QUANTO SI SENTIREBBE SICURO A VIAGGIARE SU UN TAXI A GUIDA AUTONOMA, SENZA CONDUCENTE ? **(SINGOLA)**

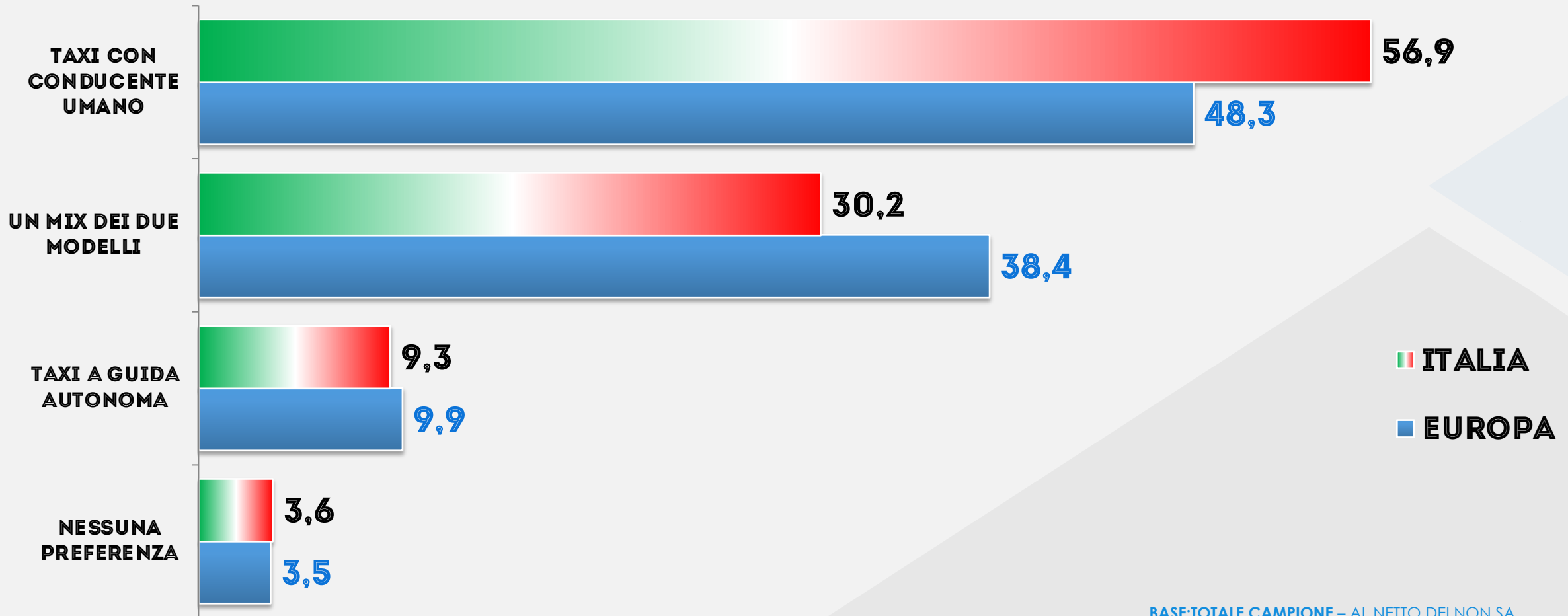


BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: GUIDA AUTONOMA E TAXI

27

(A TUTTI) QUALE MODELLO PREFERIREBBE PER IL FUTURO DEL SERVIZIO TAXI ? (SINGOLA)

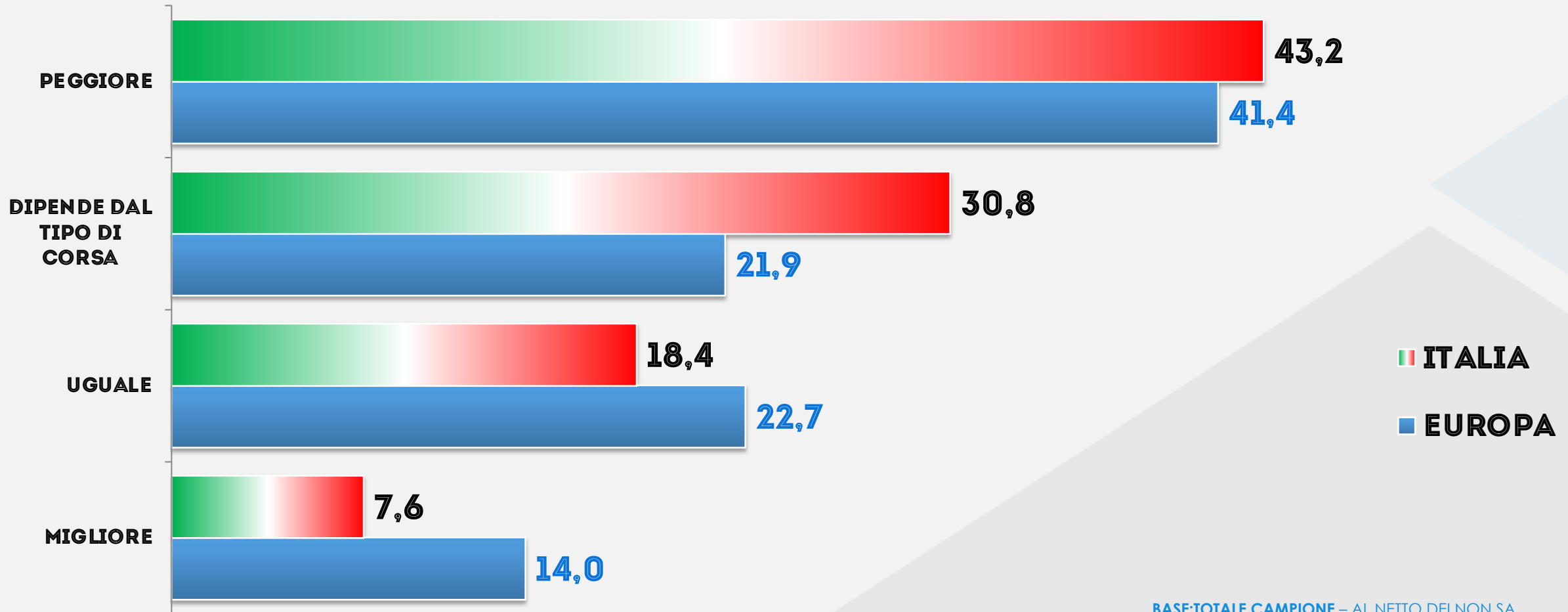


BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN EUROPA: GUIDA AUTONOMA E TAXI

28

(A TUTTI) RISPETTO A UN TAXI CON CONDUCENTE, RITIENE CHE UN TAXI A GUIDA AUTONOMA POSSA OFFRIRE UN SERVIZIO... ? **(SINGOLA)**



BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

2° RAPPORTO I TAXI IN EUROPA

CONFRONTO EUROPA-ITALIA 2026 : EXECUTIVE SUMMERY

QUADRO GENERALE: DUE MODELLI A CONFRONTO

Il confronto tra i dati europei e italiani del 2026 restituisce un quadro di marcate differenze strutturali nei pattern di utilizzo, nelle preferenze tecnologiche e nella percezione del servizio taxi.

L'Italia emerge come un contesto caratterizzato da maggiore conservatorismo tecnologico, più forte attaccamento al modello tradizionale e livelli di soddisfazione complessivamente superiori rispetto alla media europea.

Il taxi italiano si conferma come servizio di eccellenza, con performance operative consolidate e una relazione con l'utenza significativamente migliore rispetto al contesto europeo.

UTILIZZO: ITALIA REGOLARE, EUROPA PIÙ SPORADICA

Frequenza di utilizzo: sostanziale allineamento con lievi differenze

- **Non utilizzatori:** Europa 60,4% vs Italia 61,2% (+0,8 punti) - sostanziale allineamento
- **Uso raramente:** Europa 19,2% vs Italia 18,8% (-0,4 punti) - sostanziale allineamento
- **Meno di una volta al mese:** Europa 12,7% vs Italia 10,4% (-2,3 punti) - Italia leggermente più bassa
- **1-2 volte al mese:** Europa 5,2% vs Italia 6,6% (+1,4 punti) - Italia più regolare
- **Settimanalmente:** Europa 2,5% vs Italia 3,0% (+0,5 punti) - Italia leggermente superiore

Il confronto rivela un utilizzo complessivamente simile tra i due contesti, con circa il 60% di non utilizzatori in entrambi i casi. Tuttavia, emergono differenze sottili ma significative: l'Italia mostra una maggiore propensione all'utilizzo regolare (mensile e settimanale: 9,6% vs 7,7% Europa), mentre l'Europa presenta una quota superiore di utenti occasionali mensili.

Questo pattern suggerisce che in Italia il taxi, quando utilizzato, tende a diventare più rapidamente un'abitudine consolidata, probabilmente grazie alla qualità percepita del servizio e alla relazione positiva con i tassisti. L'Europa mostra invece un utilizzo più frammentato e meno fidelizzato.

Tempi di attesa: Italia nettamente più efficiente

- **Meno di 3 minuti:** Europa 15,3% vs Italia 16,7% (+1,4 punti)
- **Da 3 a 6 minuti:** Europa 66,7% vs Italia 72,3% (+5,6 punti) - differenza significativa
- **Oltre 6 minuti:** Europa 18,0% vs Italia 11,0% (-7,0 punti) - **differenza marcata**

I dati sui tempi di attesa rivelano una netta superiorità operativa del servizio italiano: quasi tre quarti degli utenti italiani (72,3%) ricevono il taxi entro 3-6 minuti, contro i due terzi europei (66,7%). Ma la differenza più significativa riguarda i tempi lunghi: solo l'11% degli italiani attende oltre 6 minuti, contro il 18% europeo (-7 punti percentuali).

Questa maggiore efficienza italiana può essere attribuita a una migliore organizzazione dei radiotaxi locali, a una densità di licenze più adeguata nelle principali città e a sistemi di dispatching più efficienti. Si tratta di un vantaggio competitivo importante che contribuisce alla maggiore soddisfazione complessiva del servizio italiano.

MOTIVI DI UTILIZZO: LAVORO IN ITALIA, MOBILITÀ GENERALE IN EUROPA

- **Per motivi di lavoro:** Europa 57,1% vs Italia 55,3% (-1,8 punti) - Europa più work-oriented
- **Stazione ferroviaria:** Europa 42,3% vs Italia 42,8% (+0,5 punti) - sostanziale allineamento
- **Inefficienza mezzi pubblici:** Europa 31,2% vs Italia 33,8% (+2,6 punti) - Italia più critica
- **Aeroporto:** Europa 26,8% vs Italia 24,4% (-2,4 punti) - Europa più aeroportuale
- **Shopping:** Europa 19,8% vs Italia 20,3% (+0,5 punti) - allineamento
- **Svago/tempo libero:** Europa 12,0% vs Italia 12,1% (+0,1 punti) - praticamente identico
- **Altri servizi:** Europa 7,2% vs Italia 7,7% (+0,5 punti) - allineamento

L'analisi dei motivi d'uso rivela pattern interessanti. In Europa il taxi è leggermente più utilizzato per motivi lavorativi (57,1% vs 55,3%) e per raggiungere aeroporti (26,8% vs 24,4%), suggerendo un uso più marcatamente business e di mobilità internazionale.

Il dato più significativo riguarda l'inefficienza dei mezzi pubblici: in Italia questa motivazione pesa 2,6 punti percentuali in più (33,8% vs 31,2%), indicando una percezione critica del trasporto pubblico urbano italiano, che spinge maggiormente verso il taxi come alternativa necessaria piuttosto che come prima scelta. Gli altri utilizzi (shopping, svago, altri servizi) mostrano un sostanziale allineamento, confermando che il taxi svolge ovunque una funzione multifunzionale di supporto alla mobilità urbana, ma con sfumature diverse: più business-oriented in Europa, più compensativo delle carenze del TPL in Italia.

MOTIVI DI NON UTILIZZO: ITALIA SCEGLIE L'AUTO, EUROPA CERCA ALTERNATIVE

- **Mezzo proprio:** Europa 49,6% vs Italia 53,2% (+3,6 punti) - Italia più auto-dipendente
- **Altri mezzi pubblici:** Europa 23,7% vs Italia 20,7% (-3,0 punti) - Europa più TPL
- **Tariffe elevate:** Europa 16,7% vs Italia 16,8% (+0,1 punti) - allineamento perfetto
- **Difficilmente reperibile:** Europa 6,7% vs Italia 6,1% (-0,6 punti) - allineamento
- **Sicurezza/sanificazione:** Europa 3,3% vs Italia 3,2% (-0,1 punti) - allineamento

Il confronto sui motivi di non utilizzo rivela due profili di mobilità distinti. L'Italia mostra una dipendenza dall'auto privata superiore di 3,6 punti (53,2% vs 49,6%), confermando una cultura automobilistica più radicata e una minore propensione a utilizzare modalità alternative di trasporto. Specularmente, in Europa la motivazione "utilizzo altri mezzi pubblici" pesa 3 punti percentuali in più (23,7% vs 20,7%), indicando una maggiore efficienza e integrazione del trasporto pubblico che rappresenta un'alternativa più credibile al taxi.

Significativo è invece il perfetto allineamento sulla percezione delle tariffe elevate (16,7% vs 16,8%), che rappresenta ovunque il principale freno economico all'utilizzo, indipendentemente dal contesto geografico. Anche la reperibilità e la sicurezza mostrano valori praticamente identici, suggerendo che questi non sono fattori discriminanti tra i due contesti.

TECNOLOGIA E PRENOTAZIONE: EUROPA DIGITALE, ITALIA TELEFONICA

Canali di prenotazione: il grande divario digitale

- **Telefono:** Europa 35,9% vs Italia 69,1% (+33,2 punti) - **differenza abissale**
- **Applicazione:** Europa 55,2% vs Italia 25,6% (-29,6 punti) - **differenza abissale**
- **Messaggio:** Europa 8,9% vs Italia 5,3% (-3,6 punti) - marginale

Questo è forse il dato più eclatante dell'intero confronto: l'Italia e l'Europa rappresentano due mondi completamente opposti nella modalità di prenotazione del taxi.

In Europa le applicazioni dominano con il 55,2% delle preferenze, mentre il telefono scende al 35,9%. In Italia il rapporto è ribaltato: il telefono è ancora il canale preferito dal 69,1% degli utenti, mentre le app si fermano al 25,6%. La differenza è di oltre 30 punti percentuali su entrambi i canali.

Questo gap tecnologico ha molteplici cause:

- 1. Età media degli utenti:** l'utenza italiana del taxi potrebbe essere mediamente più anziana e meno digitalizzata
- 2. Efficienza dei radiotaxi tradizionali:** i radiotaxi italiani hanno sviluppato nel tempo un servizio telefonico molto efficiente, riducendo l'incentivo al cambio
- 3. Minore penetrazione delle app multinazionali:** in Italia il servizio taxi tradizionale ha resistito meglio all'ingresso di piattaforme digitali
- 4. Cultura e abitudini:** esiste una forte componente di abitudine e di relazione personale con i radiotaxi locali

Questo dato ha implicazioni strategiche fondamentali: mentre in Europa la battaglia si gioca ormai sul terreno digitale, in Italia il modello telefonico tradizionale mantiene una posizione dominante, rappresentando contemporaneamente un punto di forza (fidelizzazione, relazione) e una potenziale vulnerabilità (mancata digitalizzazione delle nuove generazioni).

QUALITÀ DEL SERVIZIO: ITALIA ECCELLENZA, EUROPA BUONA MEDIA

L'analisi della soddisfazione operativa rivela la netta superiorità del servizio taxi italiano su tutti gli indicatori principali, mentre sul costo invece i valori risultano i medesimi.

Le differenze più marcate riguardano:

- Rapidità di spostamento:** +7,5 punti per l'Italia (82,6% vs 75,1%) - il dato più significativo, probabilmente legato a migliore conoscenza del territorio da parte dei tassisti italiani e a una maggiore efficienza nella scelta dei percorsi
- Comfort del mezzo:** +8,5 punti per l'Italia (92,6% vs 84,1%) - indica veicoli mediamente più curati e confortevoli
- Sicurezza della corsa:** +8,9 punti per l'Italia (86,8% vs 77,9%) - riflette sia la qualità della guida sia la percezione di maggiore professionalità

Interessante notare che le differenze minori riguardano proprio gli aspetti più critici: il costo della corsa mostra valori praticamente identici (48,9% vs 48,1%), confermando che ovunque in Europa il prezzo rappresenta il principale punto dolente del servizio, indipendentemente dalla qualità operativa.

Anche la chiarezza delle tariffe mostra differenze minime (+4,3 punti per l'Italia), suggerendo che la trasparenza tariffaria è un'area di miglioramento comune a entrambi i contesti.

QUALITÀ DEL SERVIZIO: ITALIA ECCELLENZA, EUROPA BUONA MEDIA

Soddisfazione operativa: Italia superiore su quasi tutti gli indicatori

Comfort del mezzo:

- Europa: 84,1% soddisfatti
- Italia: 92,6% soddisfatti (+8,5 punti) *differenza significativa*

Rapidità di spostamento:

- Europa: 75,1% soddisfatti
- Italia: 89,5% soddisfatti (+14,4 punti) *differenza significativa*

Disponibilità e cortesia:

- Europa: 75,1% soddisfatti
- Italia: 80,2% soddisfatti (+5,1 punti) *differenza moderata*

Tempo di attesa:

- Europa: 77,6% soddisfatti
- Italia: 79,7% soddisfatti (+2,1 punti) *lieve differenza*

Chiarezza tariffe:

- Europa: 64,8% soddisfatti
- Italia: 69,1% soddisfatti (+4,3 punti) *differenza moderata*

Costo della corsa:

- Europa: 48,9% soddisfatti
- Italia: 48,1% soddisfatti (-0,8 punti) *sostanziale allineamento*

Sicurezza della corsa:

- Europa: 77,9% soddisfatti
- Italia: 86,8% soddisfatti (+8,9 punti) *differenza significativa*

Soddisfazione complessiva: Italia al top

- Europa: 82,8% soddisfatti
- Italia: 85,1% soddisfatti (+2,3 punti)

La soddisfazione complessiva riflette il giudizio sintetico degli utenti e conferma la superiorità percepita del servizio italiano (+2,3 punti). Interessante notare che questo gap complessivo (2,3 punti) è inferiore alle differenze su alcuni indicatori specifici (comfort +8,5, rapidità +14,4), suggerendo che nella valutazione finale gli utenti tendono a mediare tra aspetti positivi e negativi.

Entrambi i contesti mostrano comunque livelli di soddisfazione molto elevati (oltre l'82%), confermando che il taxi è ovunque percepito come un servizio di qualità, nonostante le criticità legate al costo.

COSTO: LA CRITICITÀ COMUNE

Il prezzo come principale barriera: nessuna differenza tra Europa e Italia

- Soddisfazione costo corsa Europa: 48,9%
- Soddisfazione costo corsa Italia: 48,1% (-0,8 punti)
- Differenza: praticamente nulla

Il costo della corsa rappresenta l'unico indicatore dove Europa e Italia mostrano performance praticamente identiche, e sensibilmente inferiori a tutti gli altri aspetti del servizio. Con meno del 50% di utenti soddisfatti in entrambi i contesti, il prezzo emerge come la principale criticità strutturale del servizio taxi.

Questo perfetto allineamento (48,9% vs 48,1%) è particolarmente significativo perché indica che:

1. Il problema del costo è **universale e trasversale** ai diversi modelli organizzativi
2. Non è legato a specificità nazionali ma a dinamiche economiche più profonde probabilmente legate **all'alto costo di acquisto, gestione e manutenzione dell'auto e dell'infrastruttura taxi (tecnologia e personale), al costo dell'assicurazione, all'incidenza del traffico sul costo della singola corsa, alla congrua remunerazione del lavoro di chi guida.**
3. Rappresenta il principale freno all'utilizzo più frequente del servizio ovunque
4. Costituisce l'area di intervento prioritaria per aumentare l'attrattività del taxi

Questo dato assume ancora più rilevanza se confrontato con gli altri indicatori di qualità, tutti significativamente superiori: gli utenti riconoscono l'eccellenza operativa del servizio ma la considerano troppo costosa rispetto al valore percepito.

CONFRONTO EUROPA-ITALIA 2026: EXECUTIVE SUMMERY

38

PREFERENZE E MODELLO DI SERVIZIO: ITALIA TRADIZIONALISTA,

EUROPA APERTA *Taxi pubblico vs servizi privati: l'Italia sceglie la tradizione*

- **Taxi a tariffa pubblica:** Europa 34,3% vs Italia 61,5% (+27,2 punti)
- **Servizi privati tramite app:** Europa 35,4% vs Italia 16,6% (-18,8 punti)
- **Nessuna preferenza:** Europa 30,3% vs Italia 21,9% (-8,4 punti)
- Questo confronto rivela due visioni radicalmente diverse del servizio di mobilità urbana. In Italia il taxi a tariffa pubblica è preferito da oltre 6 utenti su 10 (61,5%), mentre in Europa le preferenze sono quasi perfettamente equidistribuite tra taxi tradizionale (34,3%), servizi privati app (35,4%) e indifferenti (30,3%).

La differenza di 27,2 punti a favore del taxi tradizionale in Italia è una delle più marcate dell'intero confronto e riflette:

1. Forte attaccamento al modello regolamentato: fiducia nelle garanzie del servizio pubblico

2. Maggiore scetticismo verso le multinazionali: percezione di minori tutele

3. Cultura locale vs globale: preferenza per operatori radicati nel territorio

4. Qualità percepita superiore: l'eccellenza del servizio italiano rafforza la preferenza per il modello tradizionale

In Europa, invece, i servizi privati tramite app hanno conquistato una quota di preferenze (35,4%) addirittura superiore al taxi tradizionale (34,3%), indicando una penetrazione molto più profonda delle piattaforme digitali e una maggiore apertura all'innovazione nel settore.

Tutela del taxi tradizionale: priorità italiana

- **Importante tutelare taxi tradizionale:** Europa 73,2% vs Italia 81,9% (+8,7 punti) - differenza significativa

L'importanza attribuita alla tutela del taxi tradizionale è alta in entrambi i contesti (oltre il 73%), ma in Italia raggiunge livelli ancora superiori (81,9%), con una differenza di quasi 9 punti percentuali.

Questo dato si intreccia con tutti gli altri indicatori di preferenza: l'Italia non solo preferisce il taxi tradizionale (61,5% contro servizi privati), non solo vuole il radiotaxi locale come modello futuro (50,3%), ma anche attribuisce grande importanza alla sua tutela normativa e regolamentare (81,9%). Si configura così un quadro coerente di forte identità settoriale, difesa corporativa del modello tradizionale e resistenza all'innovazione disruptive rappresentata dalle piattaforme multinazionali.

Multinazionali: l'Italia dice no, l'Europa è divisa

• **Giusto aumento presenza multinazionali - NO:** Europa 61,0% vs Italia 72,3% (+11,3 punti) - differenza significativa

• **Giusto aumento presenza multinazionali - SÌ:** Europa 39,0% vs Italia 27,7% (-11,3 punti) - differenza significativa

Anche sulla questione delle multinazionali emerge una netta differenza di atteggiamento: in Italia la contrarietà all'aumento della loro presenza è nettamente maggioritaria (72,3%), mentre in Europa, pur prevalendo il "no" (61%), la divisione è meno netta.

Questi 11,3 punti percentuali di differenza riflettono probabilmente:

• **Maggiore protezione delle categorie professionali** in Italia

• **Forte identità locale** del settore taxi italiano

• **Timore per la svalutazione delle licenze** più marcato in Italia

• **Esperienza diretta limitata** con i servizi multinazionali in Italia

In Europa, dove servizi come Uber e simili hanno penetrato più profondamente il mercato, l'opposizione è più sfumata, con quasi 4 utenti su 10 (39%) favorevoli all'aumento della presenza multinazionale.

Modello futuro preferito: Italia per il radiotaxi locale

• **Servizi taxi locali tramite radiotaxi:** Europa 31,7% vs Italia 50,3% (+18,6 punti)

• **Servizi multinazionali tramite app:** Europa 22,9% vs Italia 10,4% (-12,5 punti)

• **Entrambi regolamentati uguale:** Europa 42,8% vs Italia 34,8% (-8,0 punti) - differenza significativa

• **Nessuno in particolare:** Europa 2,7% vs Italia 4,5% (+1,8 punti) - marginale

Quando chiesto quale modello ritengono più adatto per il futuro, le differenze tra Italia ed Europa diventano ancora più nette. In Italia la preferenza per i servizi taxi locali organizzati tramite radiotaxi è netta e maggioritaria (50,3%), distanziando di quasi 40 punti la preferenza per servizi multinazionali (10,4%). In Europa, invece, il modello più votato è la coesistenza regolamentata (42,8%), seguito dal radiotaxi locale (31,7%) e dai servizi multinazionali (22,9%). Questo dato conferma che:

• L'Italia vede il radiotaxi locale come l'architrave del sistema futuro

• L'Europa è più pragmatica e aperta a modelli ibridi

• La resistenza italiana alle multinazionali è molto forte e trasversale

• Il modello "entrambi regolamentati" europeo (42,8%) indica maturità nel concepire convivenza tra diversi operatori

CONFRONTO INTERNAZIONALE: L'ITALIA SI PERCEPISCE MIGLIORE

Autopercezione del servizio: Italia più sicura di sé

- **Migliore di quello straniero:** Europa 53,1% vs Italia 74,9% (+21,8 punti)
- **Uguale a quello straniero:** Europa 20,8% vs Italia 16,9% (-3,9 punti) - lieve differenza
- **Peggior di quello straniero:** Europa 26,1% vs Italia 8,2% (-17,9 punti)

Quando chiesto di confrontare il proprio servizio taxi con quello straniero, emerge una delle differenze più marcate dell'intero studio: tre italiani su quattro (74,9%) ritengono il servizio italiano superiore a quello straniero, contro poco più della metà degli europei (53,1%). Specularmente, solo l'8,2% degli italiani considera il proprio servizio peggiore di quello straniero, contro il 26,1% degli europei (-17,9 punti).

Questa differenza di 21,8 punti nella percezione di superiorità riflette:

- 1. Effettiva qualità superiore** del servizio italiano, confermata dai dati di soddisfazione operativa
- 2. Maggiore orgoglio nazionale** e identità professionale in Italia
- 3. Esperienza diretta** limitata con servizi esteri da parte di molti italiani
- 4. Comunicazione efficace** delle eccellenze del sistema italiano

Interessante notare che questa autopercezione positiva è coerente con i dati oggettivi di soddisfazione: l'Italia non solo si percepisce migliore, ma effettivamente registra performance operative superiori su quasi tutti gli indicatori (comfort, rapidità, sicurezza).

FOCUS GIOVANI UNDER 35: SICUREZZA VS ACCESSIBILITÀ

Europa più sociale Italia più attenta alla sicurezza

Il confronto sulle situazioni d'uso tra giovani under 35 rivela pattern interessanti:

- Gli spostamenti serali/notturni per locali ed eventi pesano 5,2 punti in più (23,6% vs 18,4%)
- I motivi di lavoro pesano 6,2 punti in più (18,4% vs 12,2%)
- Emerge un profilo di giovane europeo più mobile sia per lavoro che per socialità

I motivi di sicurezza pesano 1,6 punti in più (15,3% vs 13,7%)

- Gli spostamenti casa-lavoro pendolari pesano 4,4 punti in più (10,4% vs 6,0%)
- I non utilizzatori sono 5,3 punti in più (13,3% vs 8,0%)

Quest'ultimo dato è particolarmente significativo: tra i giovani italiani c'è una quota superiore di chi non utilizza affatto il taxi (13,3% vs 8,0%), probabilmente per ragioni economiche (vedi sotto) o per maggiore dipendenza dall'auto di famiglia.

Importanza per sicurezza notturna: consenso trasversale

- **Importante taxi per sicurezza:** Europa 85,2% vs Italia 83,7% (-1,5 punti) - sostanziale allineamento

Su questo aspetto Europa e Italia convergono perfettamente: oltre 8 giovani su 10 in entrambi i contesti riconoscono l'importanza del taxi per tornare a casa in sicurezza nelle ore notturne. La differenza di appena 1,5 punti è statisticamente irrilevante.

Questo dato conferma il ruolo sociale fondamentale del taxi per i giovani, indipendentemente dal contesto geografico: il servizio viene percepito come presidio di sicurezza urbana notturna, con un valore che va oltre la semplice mobilità.

GUIDA AUTONOMA: SCETTICISMO DIFFUSO, ITALIA PIÙ CONSERVATRICE

Livello di informazione: Europa più consapevole

•**Non informati:** Europa 67,7% vs Italia 69,3% (+1,6 punti) - sostanziale allineamento

Il livello di informazione sulla guida autonoma è basso in entrambi i contesti (solo circa 3 persone su 10 si dichiarano informate), con un leggero vantaggio europeo (+1,6 punti). La differenza è però marginale e conferma che si tratta di un tema ancora lontano dalla percezione comune degli utenti.

Utilizzo potenziale: Europa più aperta, Italia più resistente

•**Utilizzerebbe taxi autonomo - NO:** Europa 64,0% vs Italia 71,9% (+7,9 punti) - differenza significativa

Sull'utilizzo potenziale di un taxi a guida autonoma emerge una differenza significativa: in Europa oltre un terzo degli utenti (36,0%) sarebbe disponibile a utilizzarlo, mentre in Italia la quota scende al 28,1% (-7,9 punti).

Questo gap riflette probabilmente:

- 1. Maggiore conservatorismo italiano** verso innovazioni radicali
- 2. Maggiore valore attribuito all'elemento umano** del servizio in Italia
- 3. Minore esposizione** alle tecnologie avanzate in Italia
- 4. Maggiore fiducia nel tassista professionista** in Italia

Rimane comunque una maggioranza netta di contrari in entrambi i contesti (64% Europa, 71,9% Italia), confermando che la guida autonoma nel settore taxi è ancora vista con forte scetticismo.

GUIDA AUTONOMA: SCETTICISMO DIFFUSO, ITALIA PIÙ CONSERVATRICE

Percezione di sicurezza: diffidenza maggioritaria, Italia più preoccupata

• **Non sicuri senza conducente:** Europa 62,1% vs Italia 78,6% (+16,5 punti)

La percezione di sicurezza senza conducente è forse il dato che rivela la differenza più marcata tra i due contesti: solo il 21,4% degli italiani si sentirebbe sicuro in un taxi senza conducente, contro il 37,9% degli europei (-16,5 punti).

Quasi 8 italiani su 10 (78,6%) non si sentirebbero sicuri, contro poco più di 6 europei su 10 (62,1%). Questa differenza di 16,5 punti è una delle più significative dell'intero studio e riflette:

1. **Maggiore sfiducia nella tecnologia** in contesti safety-critical
2. **Valore attribuito alla presenza umana** come garanzia di sicurezza
3. **Minore esposizione** a tecnologie di guida assistita in Italia
4. **Cultura della sicurezza personale** più dipendente dall'elemento umano

Modello preferito futuro: Italia vuole il conducente umano

• **Taxi a guida autonoma:** Europa 9,9% vs Italia 9,3% (-0,6 punti)

Quando chiesto di immaginare il futuro, l'Italia sceglie nettamente il taxi con conducente umano (56,9%, +8,6 punti rispetto all'Europa), mentre l'Europa è più aperta a un modello misto (38,4%, -8,2 punti rispetto all'Italia).

Interessante notare che la preferenza per il taxi completamente autonomo è marginale e identica in entrambi i contesti (circa il 9-10%), confermando che anche tra chi è aperto all'innovazione, la guida autonoma completa resta una prospettiva lontana.

La preferenza italiana per il conducente umano si lega al tema della sicurezza percepita, della qualità del servizio attuale (già molto elevata) e del valore attribuito alla professionalità del tassista.

GUIDA AUTONOMA: SCETTICISMO DIFFUSO, ITALIA PIÙ CONSERVATRICE

Qualità percepita e Utilità generale taxi guida autonoma

•**Peggior del tradizionale:** Europa 41,4% vs Italia 43,2% (+1,8 punti) - sostanziale allineamento

Sulla qualità attesa di un servizio autonomo, l'Italia è nettamente più scettica: solo il 7,6% pensa sarebbe migliore (vs 14,0% Europa), mentre cresce significativamente la quota di chi pensa dipenda dal contesto (30,8% vs 21,9% Europa).

La maggioranza in entrambi i contesti (oltre il 41%) ritiene che un taxi autonomo offrirebbe un servizio peggiore, confermando che la guida autonoma, oltre a questioni di sicurezza, solleva anche dubbi sulla qualità complessiva dell'esperienza.

Sulla valutazione generale dell'utilità della guida autonoma emergono differenze interessanti:

•L'Europa è più radicalmente negativa: il 40,9% la considera inutile sia a livello privato che pubblico

•L'Italia, pur scettica sul taxi, è più aperta all'utilizzo privato: il 34,6% (+14,4 punti vs Europa) la considera utile solo a livello privato

Questo pattern suggerisce che in Italia si distingue tra:

1.Contesto pubblico/taxi: forte resistenza dovuta al valore della professionalità umana

2.Contesto privato/auto personale: maggiore apertura, forse legata a comodità nei lunghi viaggi autostradali

L'Europa, invece, tende a essere più polarizzata: o utile in entrambi i contesti (25,4%) o inutile in entrambi (40,9%), con minore differenziazione tra pubblico e privato.

ATTEGGIAMENTO TASSISTI: ITALIA PIÙ POSITIVA, EUROPA PIÙ EQUILIBRATA

- Simpatici e cordiali:** Italia 42,4% vs Europa 32,0% (+10,4 punti)
- Né simpatici né antipatici:** Italia 25,5% vs Europa 37,0% (-11,5 punti)
- Antipatici e scortes:** Italia 16,8% vs Europa 17,9% (-1,1 punti)
- Dipende dal singolo tassista/dalle situazioni:** Italia 15,3% vs Europa 13,1% (+2,2 punti)

L'analisi dell'atteggiamento percepito dei tassisti rivela dinamiche interessanti e in parte controintuitive. Gli italiani esprimono un giudizio complessivamente **più polarizzato e positivo** rispetto agli europei.

L'eccellenza italiana: oltre 4 italiani su 10 apprezzano cordialità

Il dato più rilevante è che il **42,4% degli italiani** considera i tassisti simpatici e cordiali, con uno scarto di oltre 10 punti percentuali rispetto all'Europa (32,0%). Questo conferma che, quando il servizio italiano funziona bene, riesce a creare una relazione positiva e memorabile con il cliente, andando oltre la semplice erogazione del servizio di trasporto.

L'Europa neutrale: quasi 4 europei su 10 senza opinione marcata

Il dato più caratteristico del contesto europeo è l'elevata percentuale di giudizi neutri: il **37,0% considera i tassisti "né simpatici né antipatici"**, contro solo il 25,5% in Italia (-11,5 punti). Questa differenza di oltre 11 punti indica un approccio più **standardizzato e professionale** del servizio europeo, dove prevale un atteggiamento corretto ma distaccato, meno connotato emotivamente.

La negatività: sostanziale allineamento

Sorprendentemente, la percentuale di giudizi negativi (antipatici e scortes) è praticamente identica nei due contesti: **16,8% in Italia vs 17,9% in Europa** (differenza di appena 1,1 punti). Questo dato smentisce lo stereotipo del tassista italiano particolarmente scorbuto e dimostra che la quota di esperienze negative è sovrapponibile in entrambi i contesti.

CONFRONTO EUROPA-ITALIA 2026: EXECUTIVE SUMMERY

46

ATTEGGIAMENTO TASSISTI: ITALIA PIÙ POSITIVA, EUROPA PIÙ EQUILIBRATA

ITALIA - MODELLO RELAZIONALE:

- Alta positività (42,4% cordiali)
- Bassa neutralità (25,5% né/né)
- Negatività nella media (16,8% scortesi)

Il tassista italiano si caratterizza per un approccio più personale e relazionale. Quando funziona, crea empatia e soddisfazione elevata; quando non funziona, genera insoddisfazione marcata. La bassa neutralità indica che difficilmente si resta indifferenti all'esperienza con un tassista italiano.

EUROPA - MODELLO PROFESSIONALE:

- Positività media (32,0% cordiali)
- Alta neutralità (37,0% né/né)
- Negatività nella media (17,9% scortesi)

Il tassista europeo adotta un approccio più standardizzato e professionale, che genera meno entusiasmo ma anche meno insoddisfazione estrema. La relazione resta prevalentemente sul piano formale del servizio.

Coerenza con gli altri indicatori

Questo dato si intreccia perfettamente con altri aspetti del confronto:

1.Canali di prenotazione: L'Italia usa prevalentemente il telefono (69%), favorendo la relazione diretta; l'Europa usa app (55%), favorendo transazioni impersonali

2.Soddisfazione su disponibilità e cortesia: Italia 80,2% vs Europa 75,1% (+5,1 punti) - conferma la percezione di maggiore cordialità

3.Percezione di eccellenza del servizio italiano: 74,9% considera il taxi italiano migliore di quello straniero - la qualità relazionale contribuisce a questa percezione

CONFRONTO EUROPA-ITALIA 2026: EXECUTIVE SUMMARY

47

ATTEGGIAMENTO TASSISTI: ITALIA PIÙ POSITIVA, EUROPA PIÙ EQUILIBRATA

Implicazioni strategiche

PER L'ITALIA:

- **Valorizzare il capitale relazionale:** il 42,4% di giudizi molto positivi rappresenta un asset competitivo importante da comunicare
- **Ridurre la variabilità:** lavorare sulla quota negativa (16,8%) attraverso formazione su gestione della relazione con il cliente
- **Mantenere l'elemento umano nella digitalizzazione:** il passaggio alle app non deve sacrificare il valore della relazione personale

PER L'EUROPA:

- **Recuperare la dimensione umana:** la neutralità del 37% indica un servizio "freddo" che potrebbe beneficiare di maggiore personalizzazione
- **Bilanciare efficienza e relazione:** la standardizzazione non deve tradursi in disumanizzazione del servizio

La sfida della transizione generazionale

Il dato assume particolare rilevanza nel contesto della transizione digitale:

- I giovani italiani stanno progressivamente adottando le app (26,5% le usa per spostamenti notturni)
- Il rischio è perdere il valore relazionale che caratterizza il modello italiano
- L'opportunità è invece integrare tecnologia e umanità: app per prenotazione e trasparenza, relazione umana durante il servizio

Conclusione

L'atteggiamento dei tassisti rappresenta uno degli elementi di maggiore differenziazione tra Italia ed Europa. Il modello italiano, più personale e relazionale, genera maggiore soddisfazione quando funziona (42,4% vs 32% Europa) ma richiede coerenza e standardizzazione per ridurre la variabilità negativa.

L'Europa, pur garantendo maggiore uniformità professionale (37% neutrali), rischia di trasformare il taxi in un servizio anonimo e intercambiabile, perdendo quella componente di esperienza umana che rimane uno degli elementi distintivi del trasporto con conducente rispetto alle prospettive di guida autonoma.

Il futuro del settore passerà probabilmente da una sintesi tra questi due modelli: la **professionalità standardizzata europea** unita alla **cordialità relazionale italiana**, il tutto supportato da tecnologie digitali che non sacrificino l'elemento umano ma lo valorizzino.

3 MODELLI DI MOBILITÀ

1. EUROPA: IL MODELLO DIGITALE IBRIDO

- Forte penetrazione delle app (55% prenotazioni)
- Coesistenza accettata tra taxi tradizionale e piattaforme
- Maggiore pragmatismo e apertura all'innovazione
- Servizio percepito come buono ma non eccellente
- Relazione tassista-utente più neutra e professionale

2. ITALIA: IL MODELLO TRADIZIONALE DI ECCELLENZA

- Predominio del telefono (69% prenotazioni)
- Netta preferenza per taxi regolamentato (61,5%)
- Forte resistenza alle multinazionali (72% contrari)
- Servizio percepito come eccellente su tutti gli indicatori operativi
- Relazione tassista-utente più personale e polarizzata

3. GENERAZIONI FUTURE: IL MODELLO IN TRANSIZIONE

- Anche tra i giovani italiani crescono le app (26,5% utilizzo notturno)
- Forte domanda di trasparenza tariffaria anticipata (91,7%)
- Riconoscimento del valore sociale (83,7% importanza per sicurezza)

3 SFIDE COMUNI

1. IL COSTO: UNICA VERA CRITICITÀ UNIVERSALE

- Insoddisfazione sotto il 50% in entrambi i contesti
- Principale freno all'utilizzo più frequente

2. LA TRANSIZIONE DIGITALE: VELOCITÀ DIVERSE

- Europa già digitale (55% app), Italia ancora telefonica (69%)
- Gap generazionale: anche in Italia i giovani usano più app

3. LA SICUREZZA NOTTURNA: VALORE SOCIALE RICONOSCIUTO

- Over 80% giovani riconoscono importanza per sicurezza

Il taxi europeo e quello italiano rappresentano due facce della stessa medaglia: **eccellenza vs innovazione, tradizione vs apertura, relazione vs efficienza**. Nessuno dei due modelli è intrinsecamente superiore, ma entrambi devono affrontare la sfida comune del costo e dell'accessibilità per le nuove generazioni. Il futuro del taxi si giocherà sulla capacità di integrare il meglio dei due approcci: **la qualità italiana con l'apertura digitale europea, la relazione umana con la trasparenza tecnologica, la tutela professionale con l'accessibilità economica**. Solo chi saprà realizzare questa sintesi potrà garantire al taxi un ruolo centrale nella mobilità urbana del futuro, mantenendo quel valore sociale - particolarmente evidente nel tema della sicurezza notturna dei giovani - che entrambi i contesti riconoscono come fondamentale.

ROMA 12 MARZO 2026

2° RAPPORTO I TAXI IN EUROPA

