

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



RICERCA QUANTITATIVA

Documento redatto per:



Istituto Piepoli S.p.A.

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

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

[www.istitutopiepoli.it](http://www.istitutopiepoli.it) [istituto@istitutopiepoli.it](mailto:istituto@istitutopiepoli.it) P.IVA: 03779980964 REA 1701566



Novembre 2017

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

# PREMESSA E STRUTTURA DELL'INDAGINE

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

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

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

Premessa e struttura dell'indagine 3

L'indagine a livello nazionale 5

L'indagine nella città di Firenze 16

✓ Dettaglio dei risultati

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

# L'INDAGINE A LIVELLO NAZIONALE

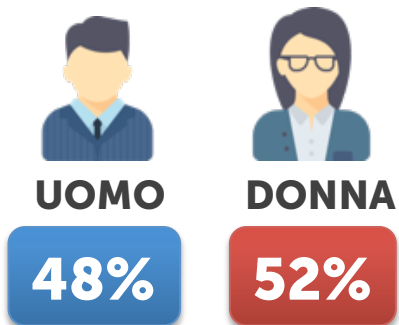


ISTITUTO  
PIEPOLI

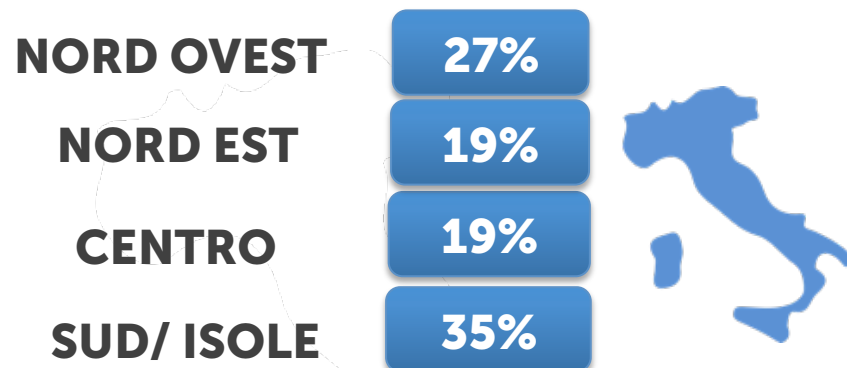
# LO SCENARIO DI RIFERIMENTO ITALIANO:

## Il campione

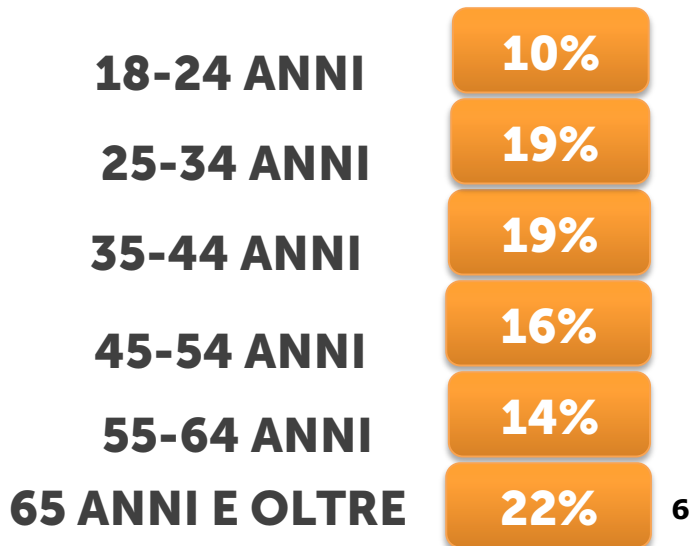
### GENERE



### GRG - AREA GEOGRAFICA



### CLASSE DI ETÀ

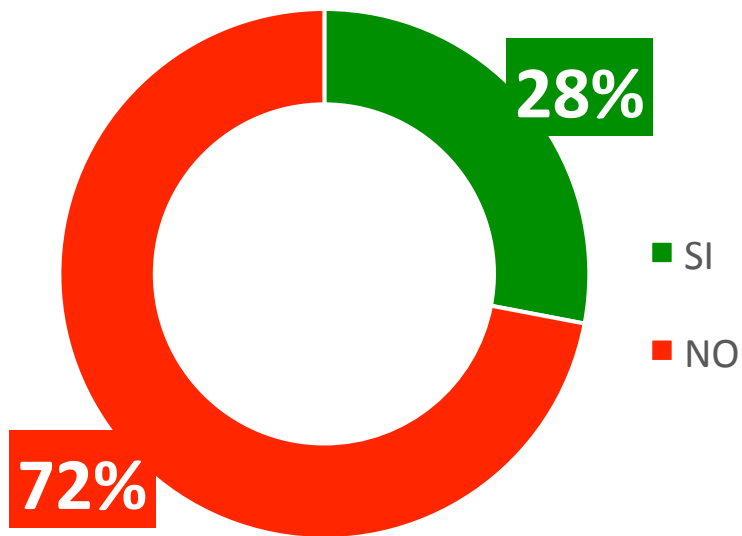


### AMPIEZZA CENTRI



# LO SCENARIO ITALIANO

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



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

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

2%	32%
98%	68%

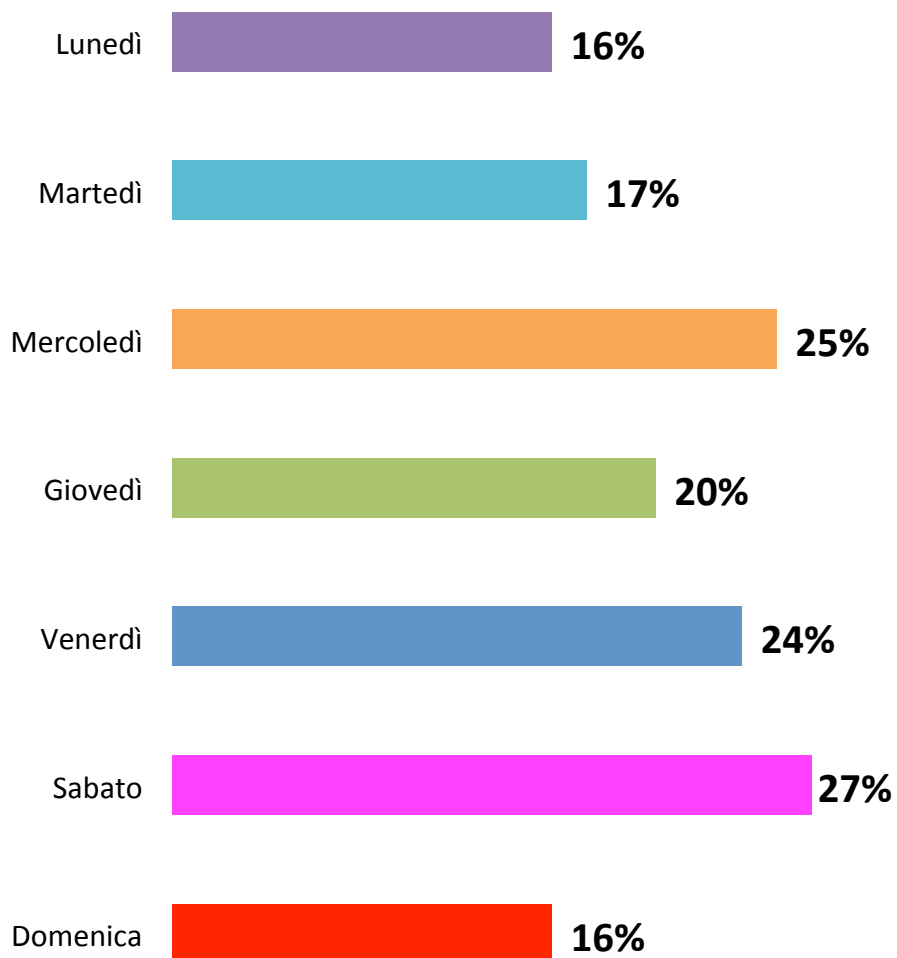
**NORD OVEST**      **NORD EST**      **CENTRO**      **SUD**      **ISOLE**

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



# LO SCENARIO ITALIANO

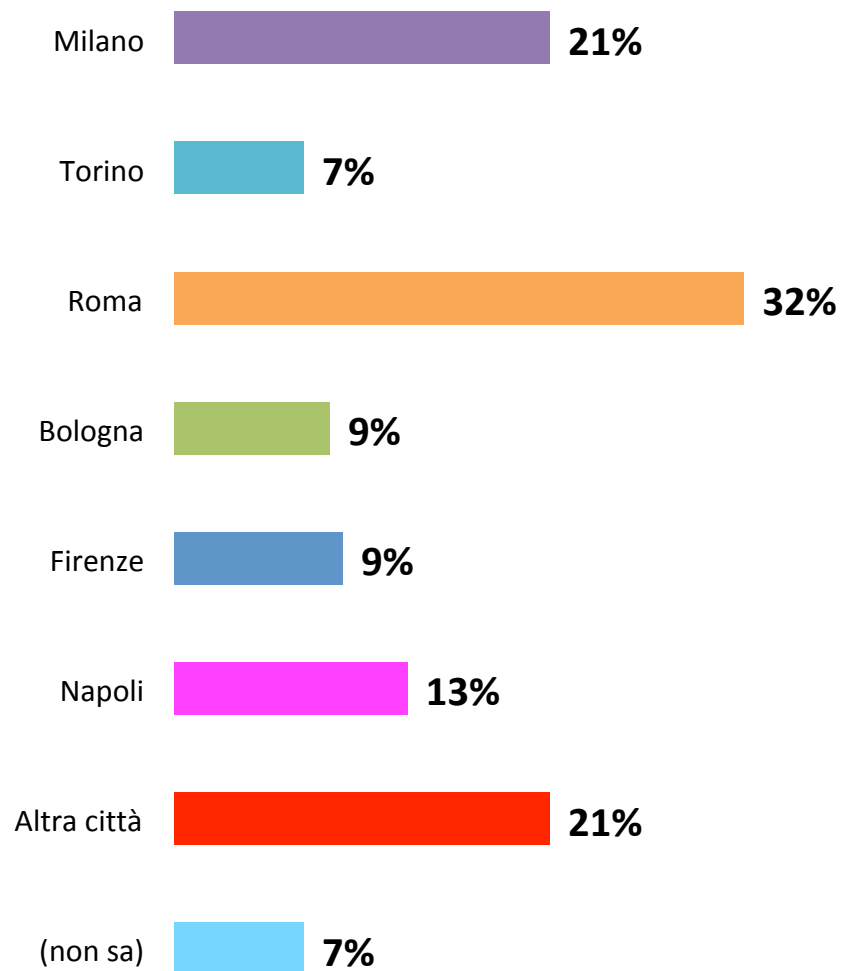
In quale giorno della settimana le è capitato di prendere il taxi?





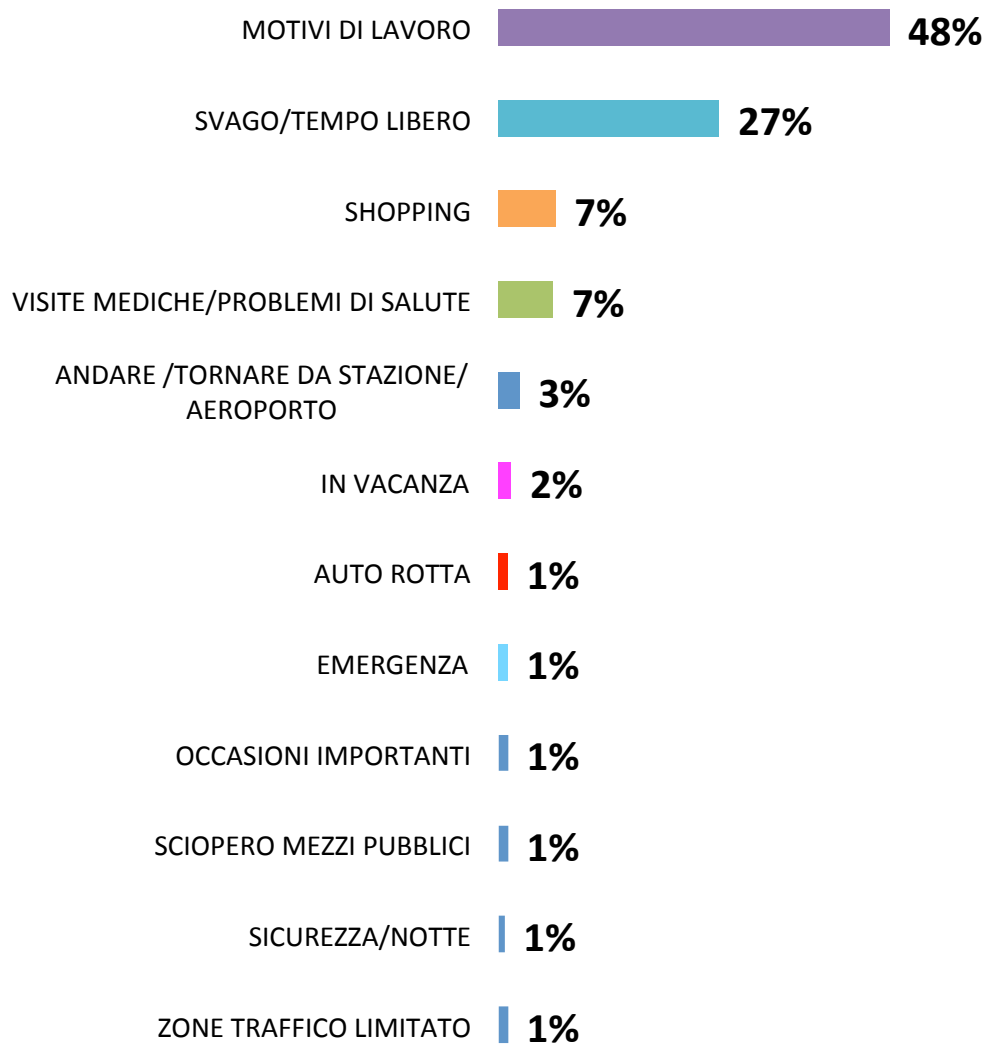
# LO SCENARIO ITALIANO

In quale città le è capitato di prendere il taxi?



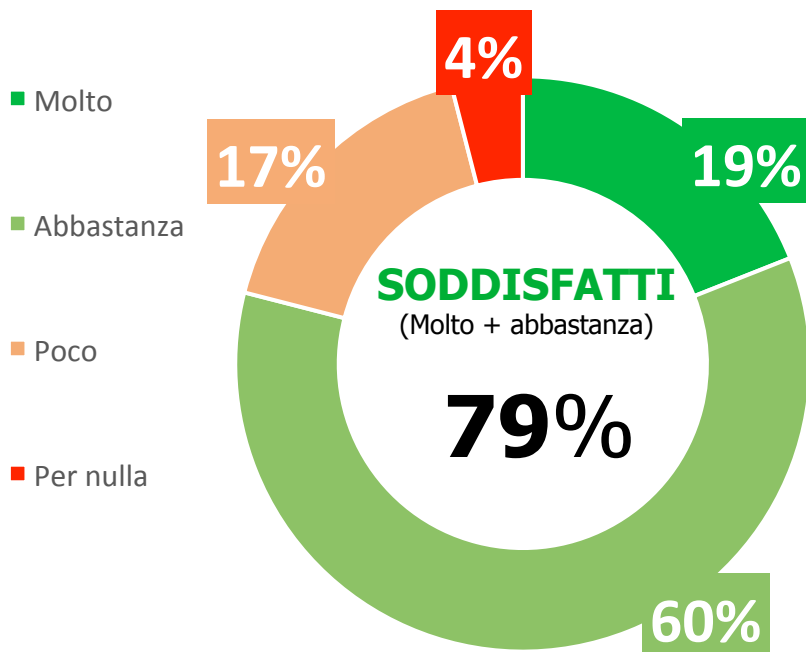
# LO SCENARIO ITALIANO

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



# LO SCENARIO ITALIANO

Quanto è soddisfatto del servizio taxi utilizzato?



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

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

90%	78%
10%	21%

NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
79%	76%	84%	81%	67%
18%	24%	16%	19%	33%



Premessa e struttura dell'indagine 3

L'indagine a livello nazionale 5

**L'indagine nella città di Firenze 13**

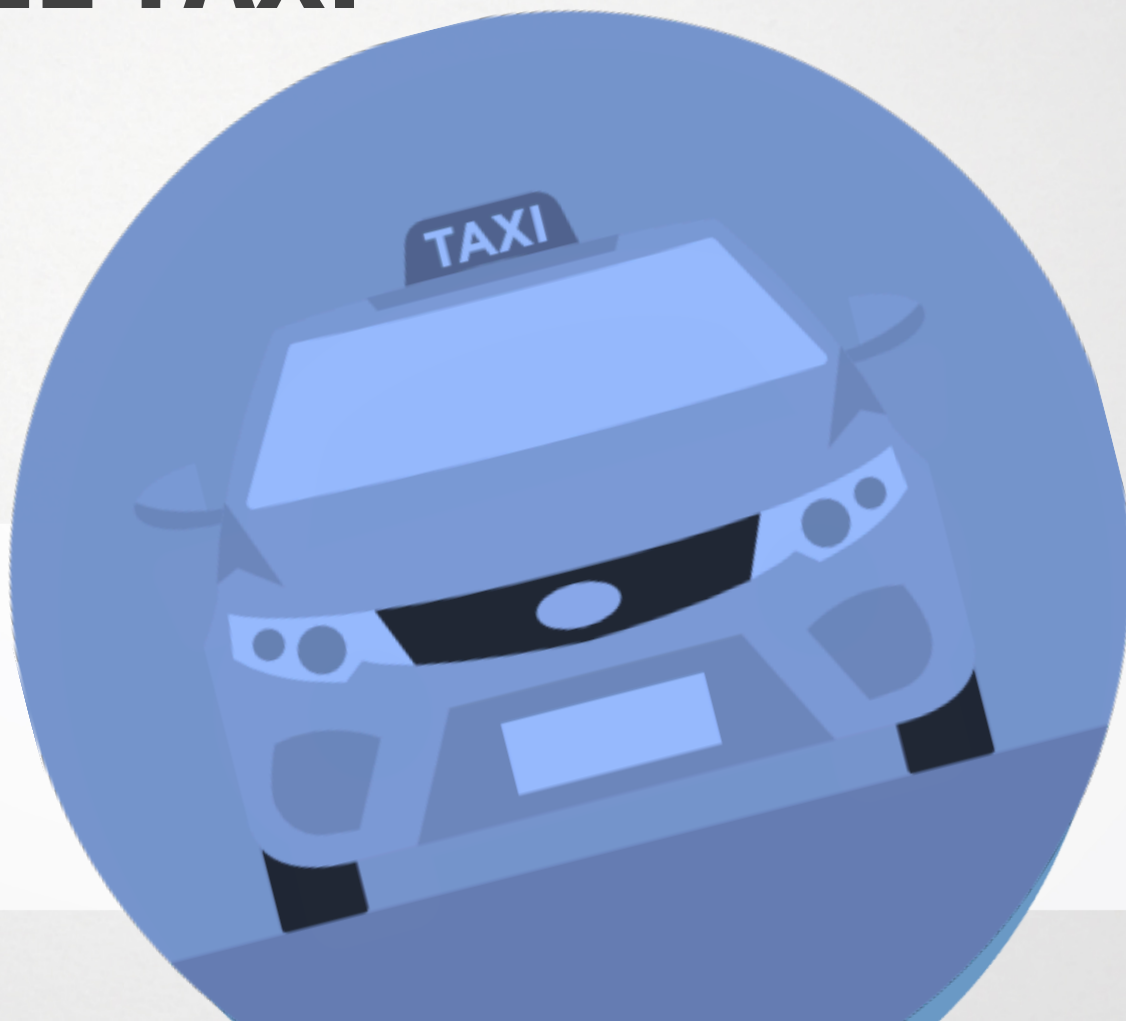
✓ Dettaglio dei risultati

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

# DETTAGLIO DEI RISULTATI: PROFILAZIONE E ABITUDINI DI UTILIZZO DEL TAXI

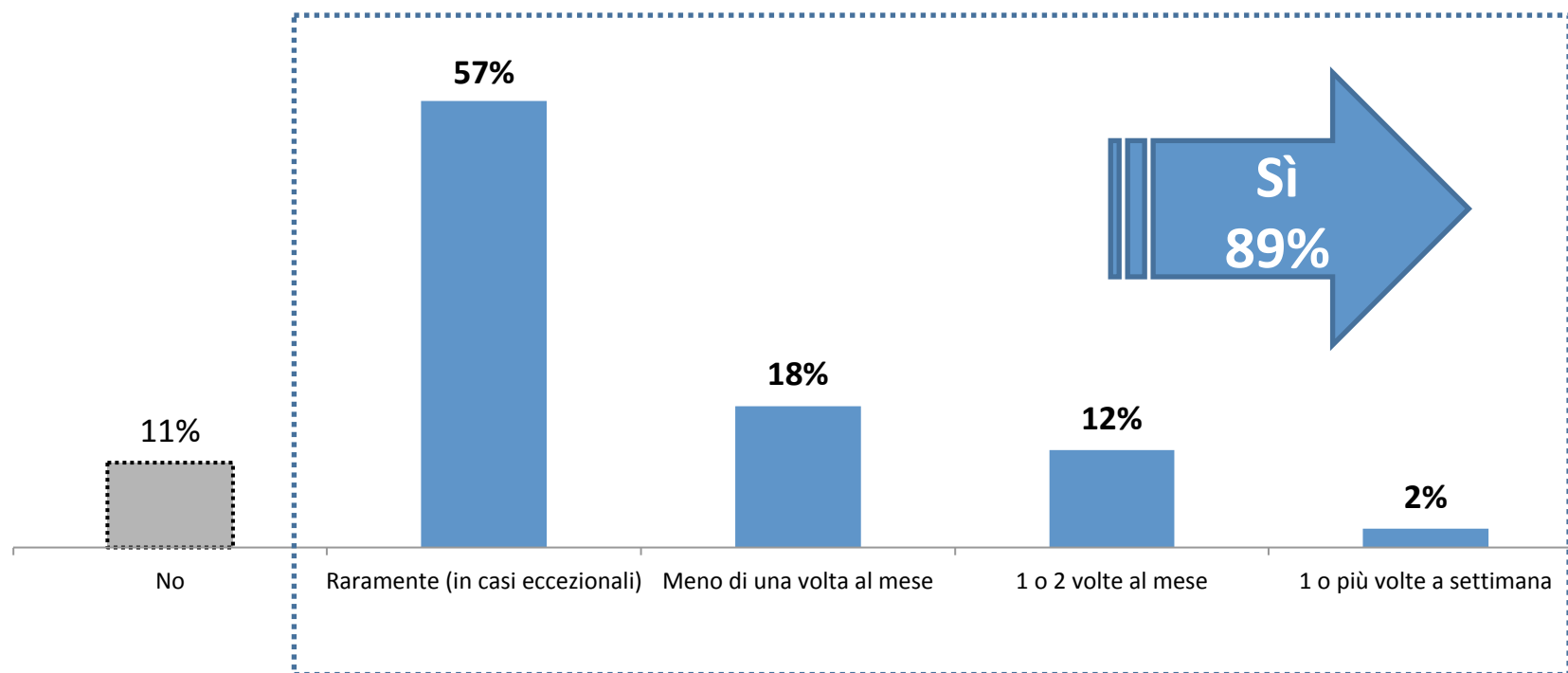


ISTITUTO  
PIEPOLI



## UTILIZZO DEL TAXI

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



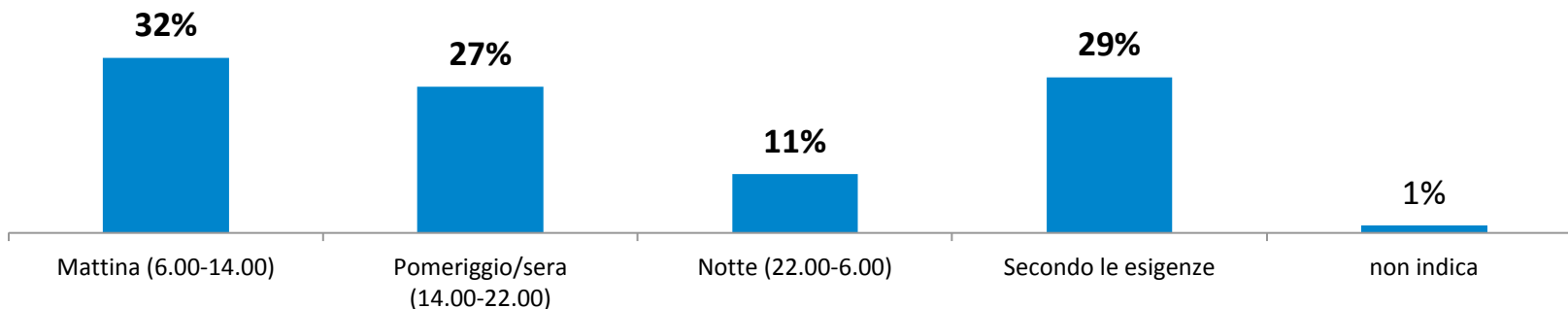
# FREQUENZA E FASCE ORARIE DI UTILIZZO DEL TAXI

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

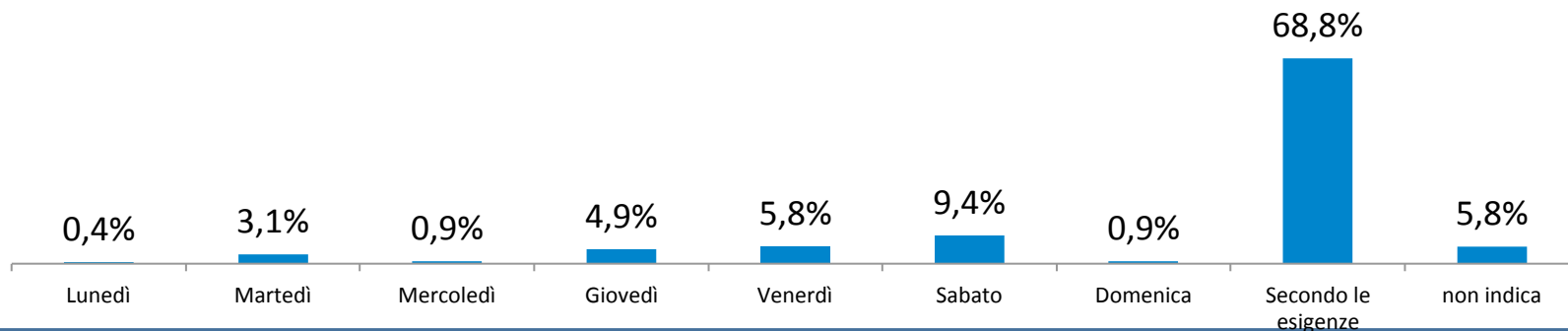


## FREQUENZA DI UTILIZZO: FASCE ORARIE E GIORNI

In quale fascia oraria utilizza di solito il taxi?



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



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

## GENERE



UOMO

48%

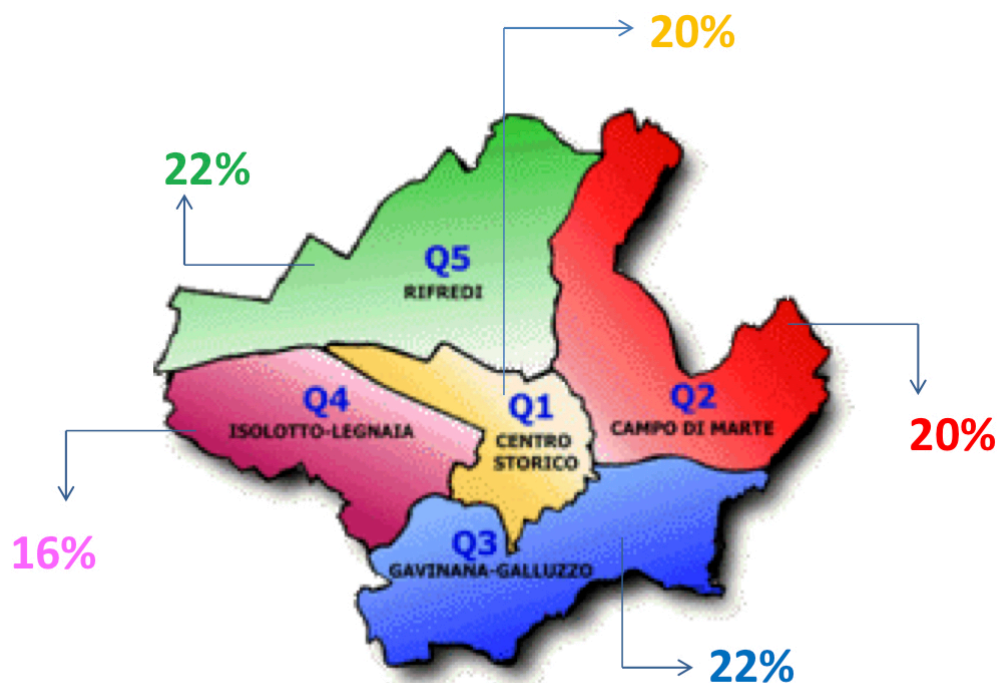
## CLASSE DI ETÀ



35-54 ANNI

39%

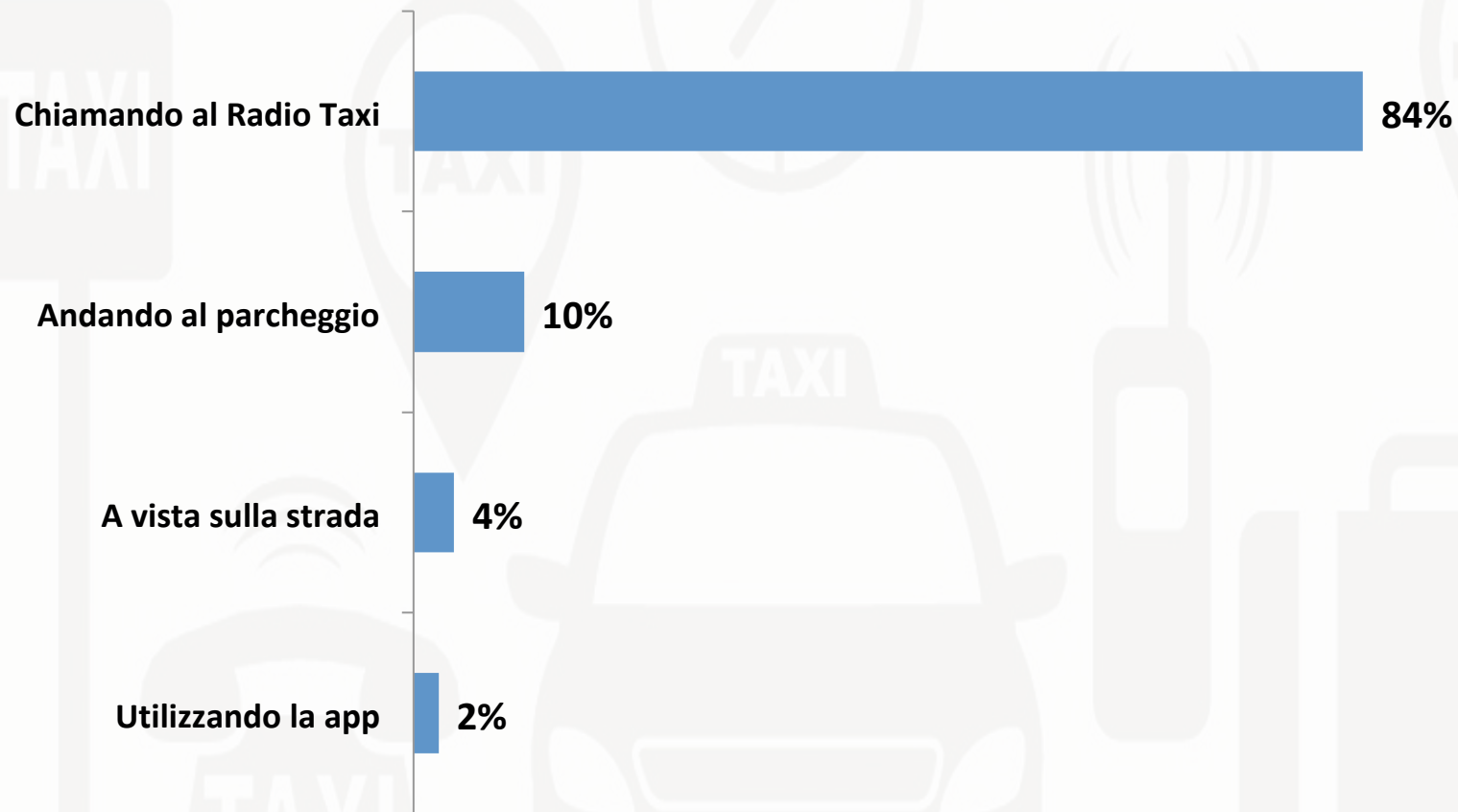
## RESIDENZA





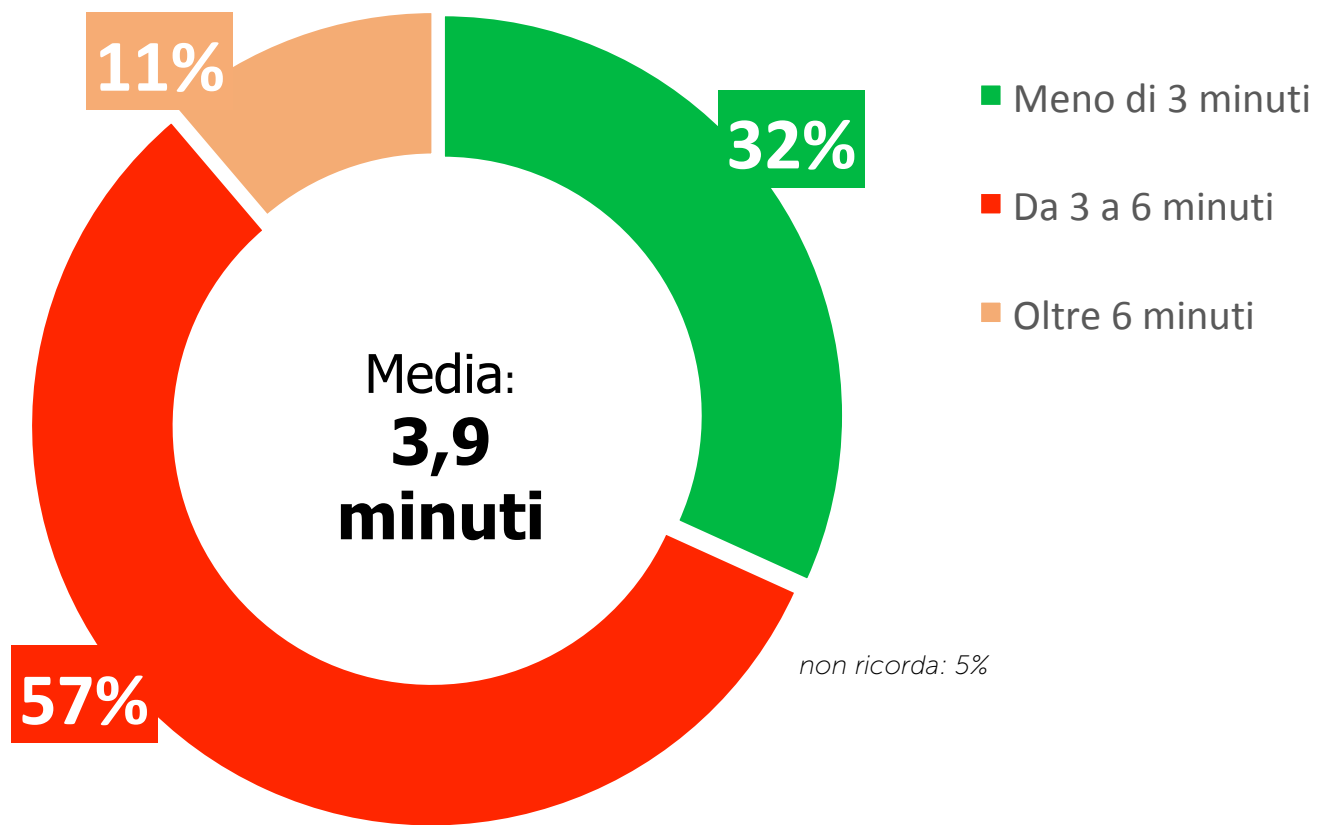
# MODALITA' DI CHIAMATA TAXI

Principalmente come preferisce chiamare il taxi?



# MODALITA' DI CHIAMATA TAXI

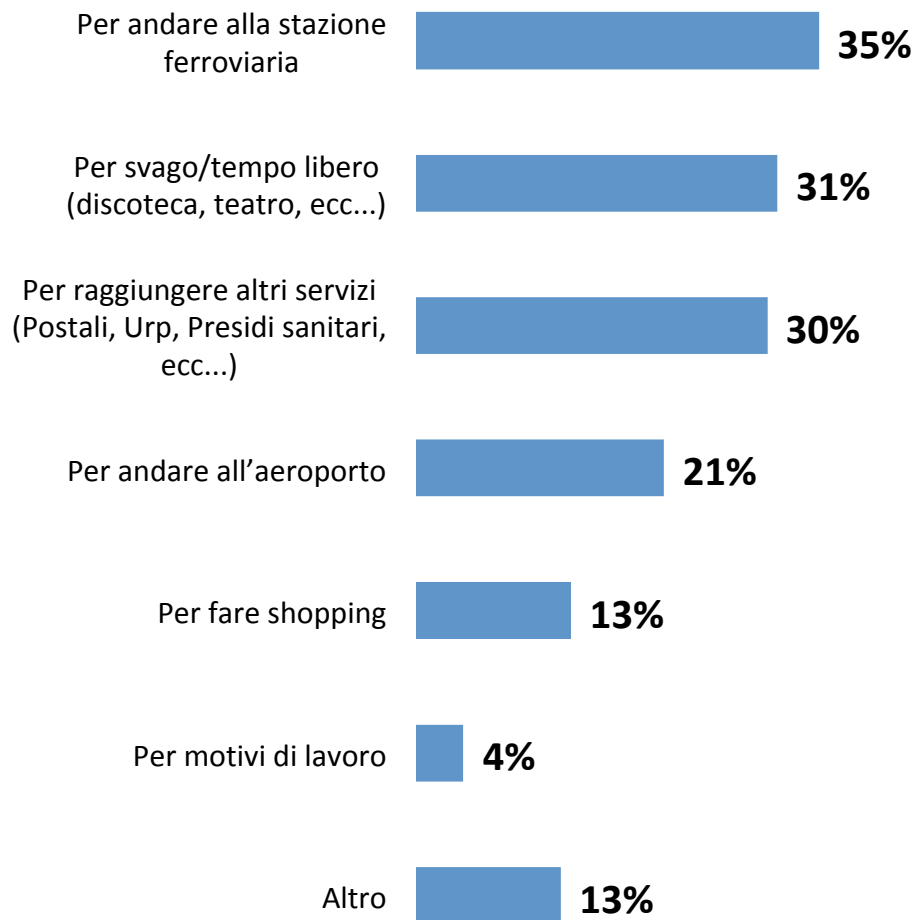
Quanto tempo è passato mediamente dalla chiamata/ricerca del Taxi al suo arrivo?



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

# MOTIVI DI UTILIZZO DEL TAXI

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



# DETTAGLIO DEI RISULTATI: LIVELLO DI SODDISFAZIONE

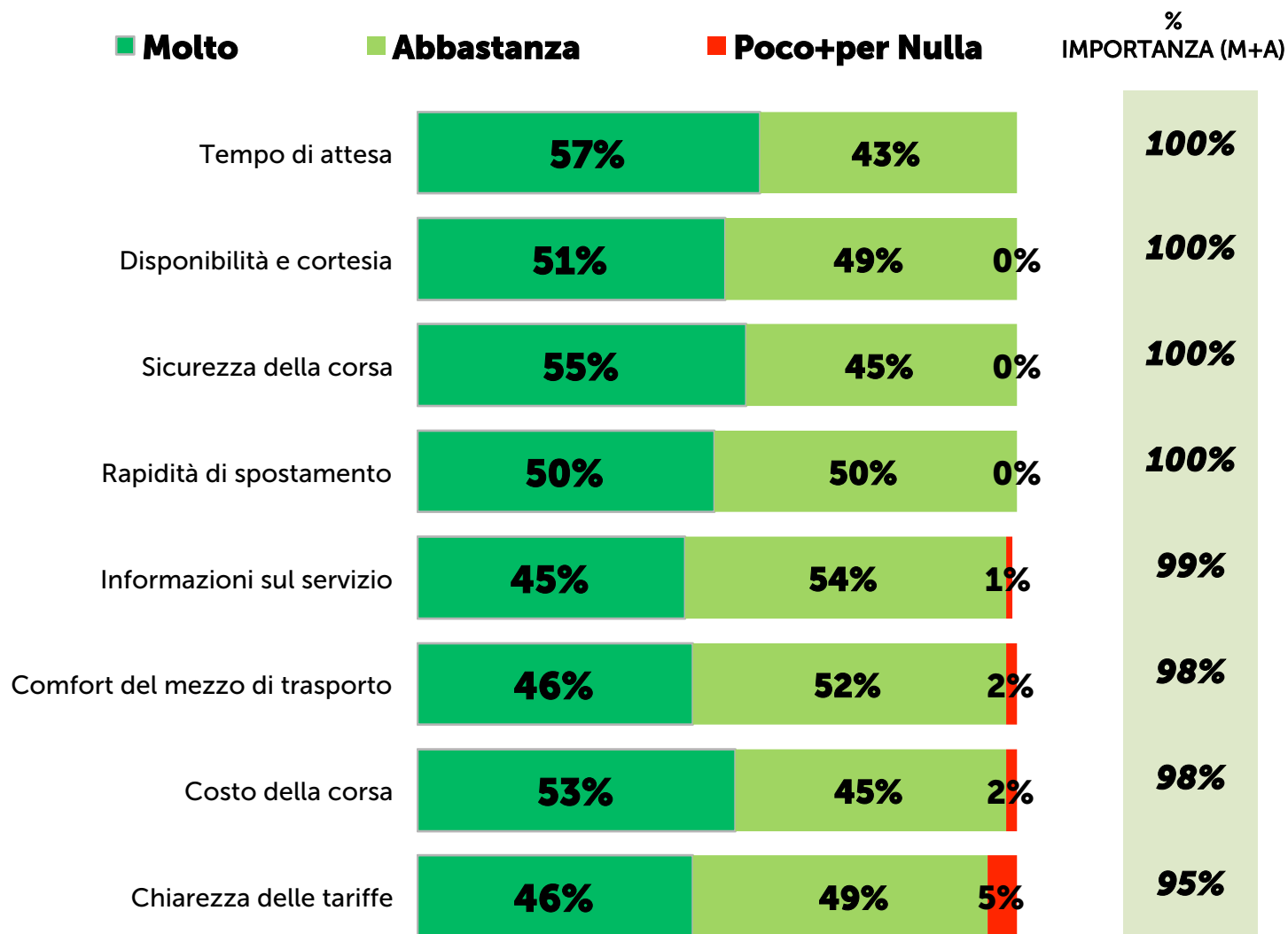


ISTITUTO  
PIEPOLI



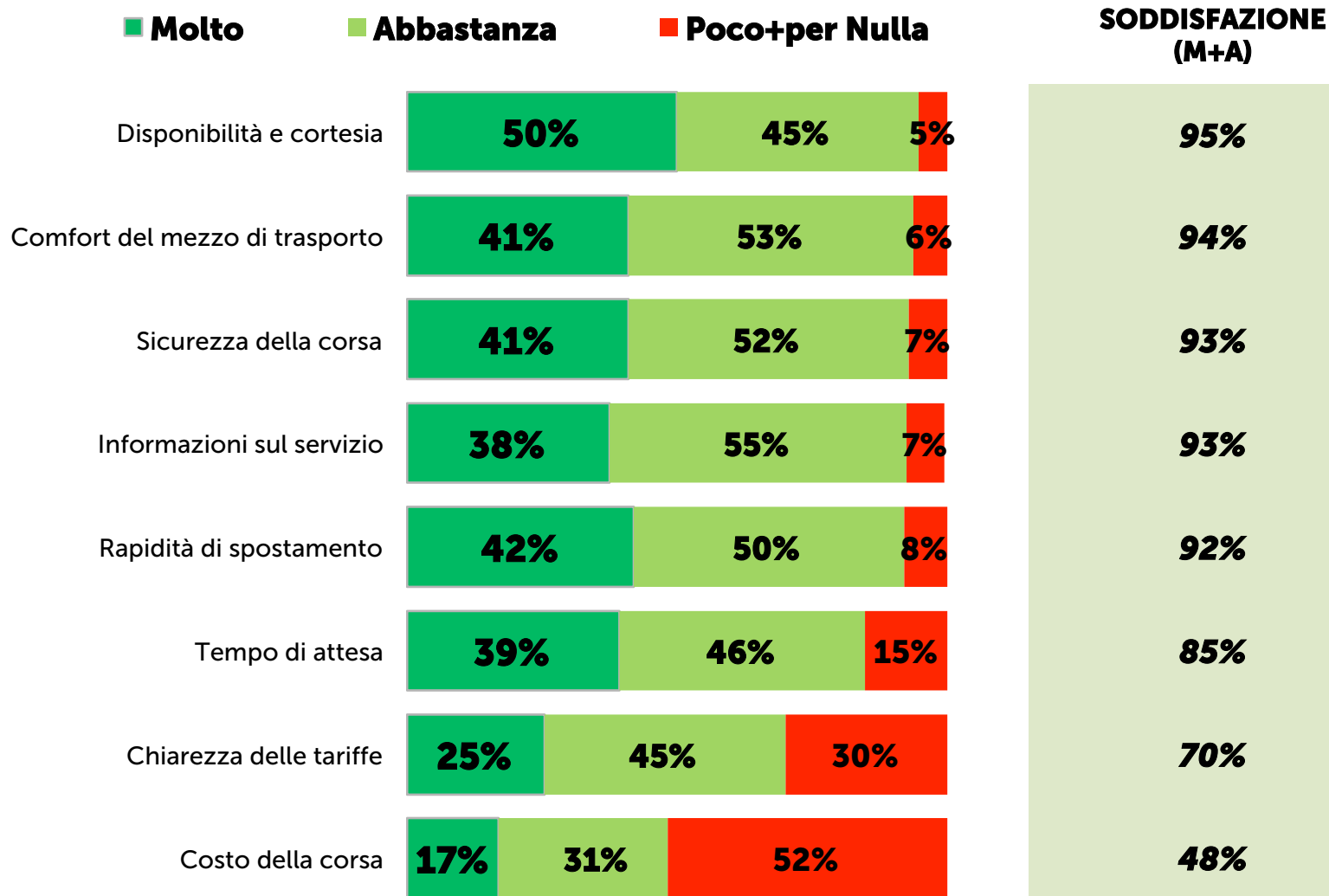
# CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: importanza

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



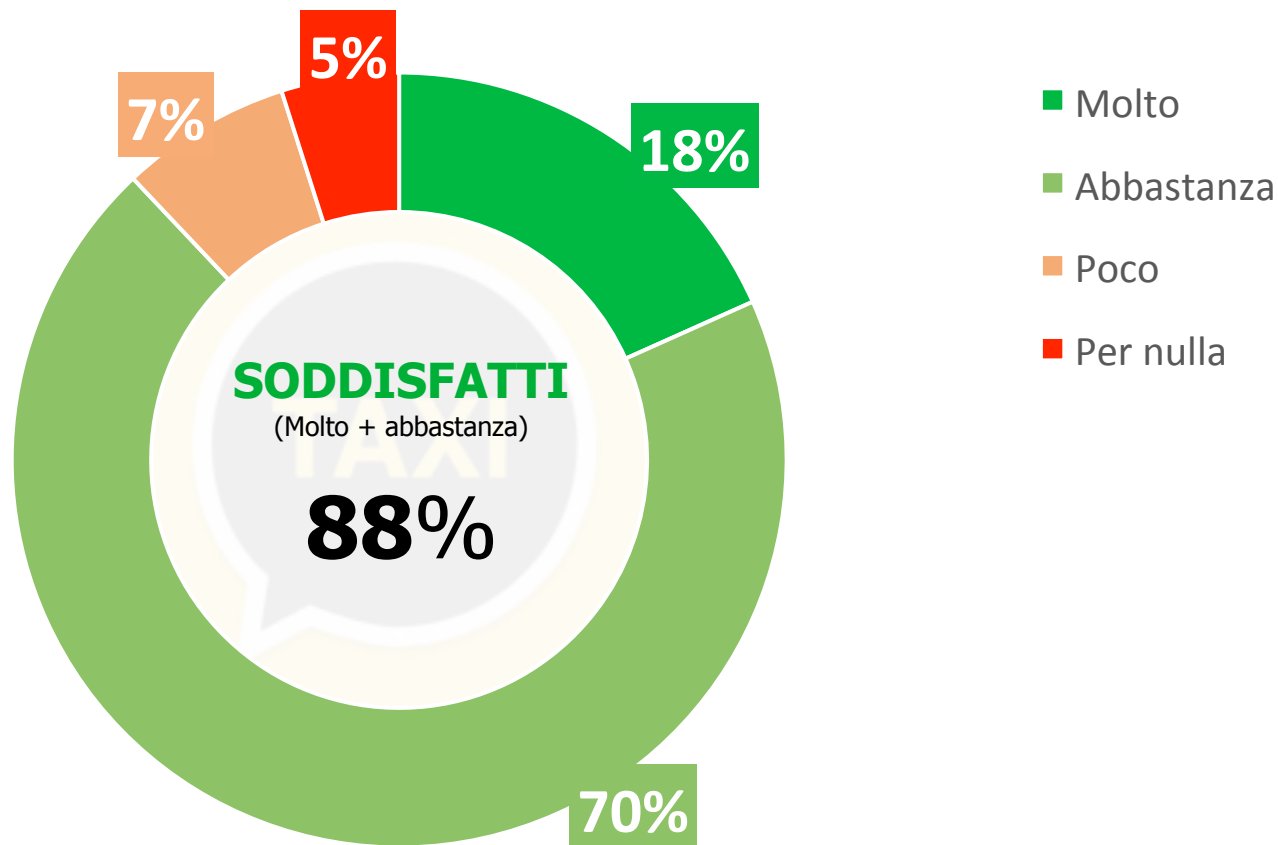
# CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: soddisfazione

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



# LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO TAXI

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

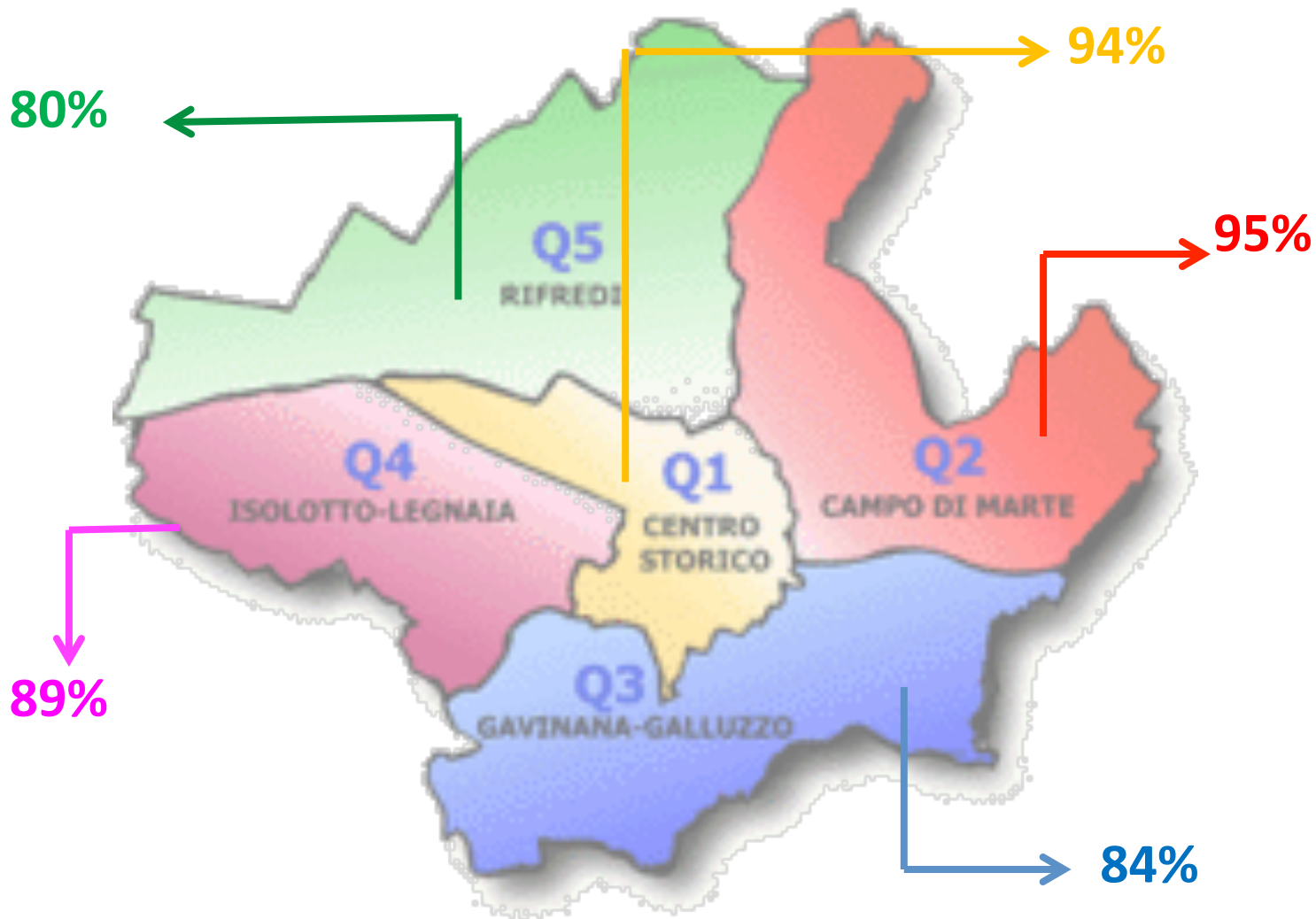


# LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO TAXI

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

## SODDISFATTI

(Molto + abbastanza)

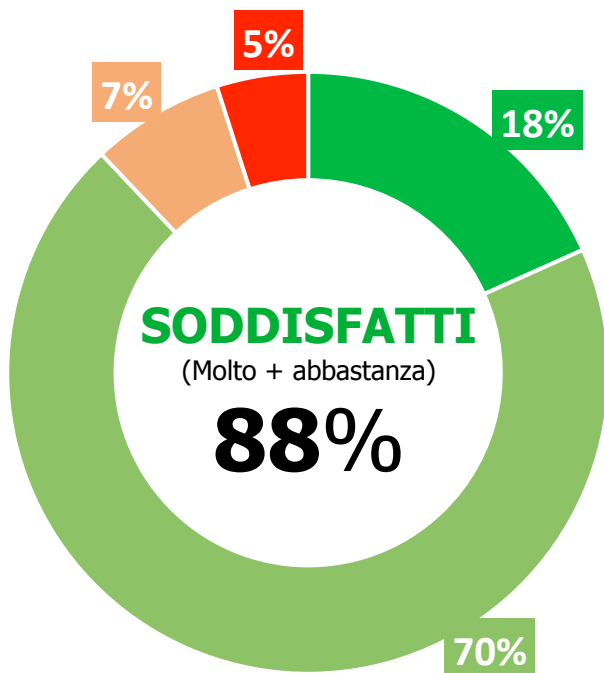




# LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO TAXI – dettaglio per giorni di utilizzo

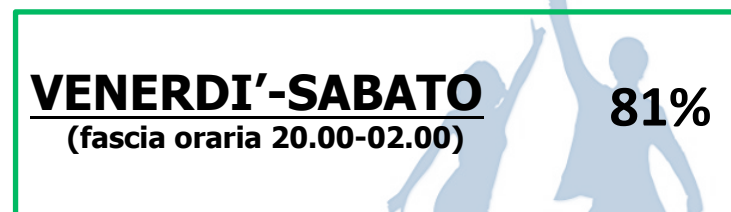
Pensando al servizio taxi di cui lei ha usufruito, per ognuno degli aspetti dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto.....

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla



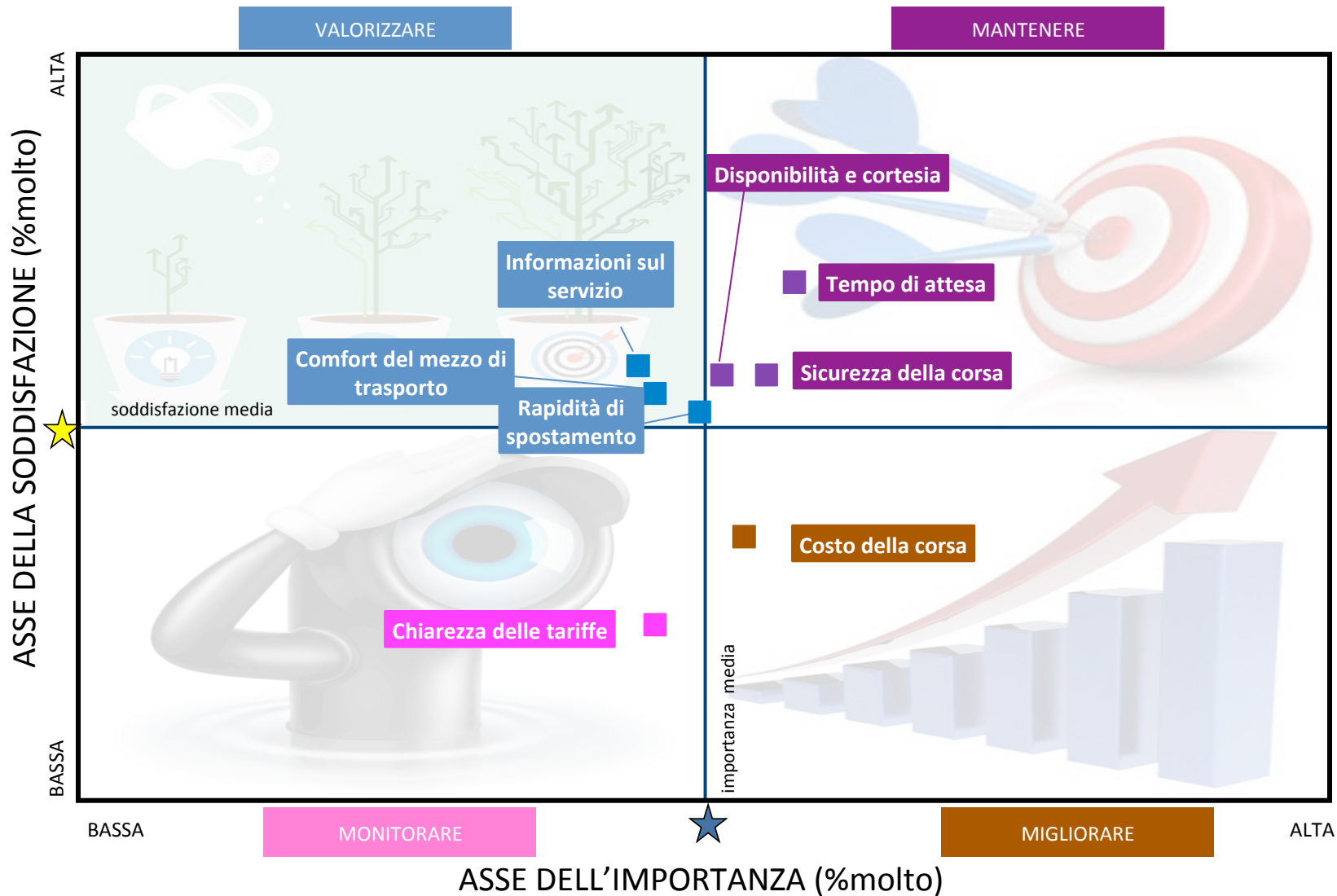
## SODDISFATTI

(Molto + abbastanza)



# MAPPA DELLE PRIORITA' DI INTERVENTO

TOTALE CAMPIONE



# DETTAGLIO DEI RISULTATI: CRITICITÀ



ISTITUTO  
PIEPOLI



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

## GENERE



**DONNA**

**67%**

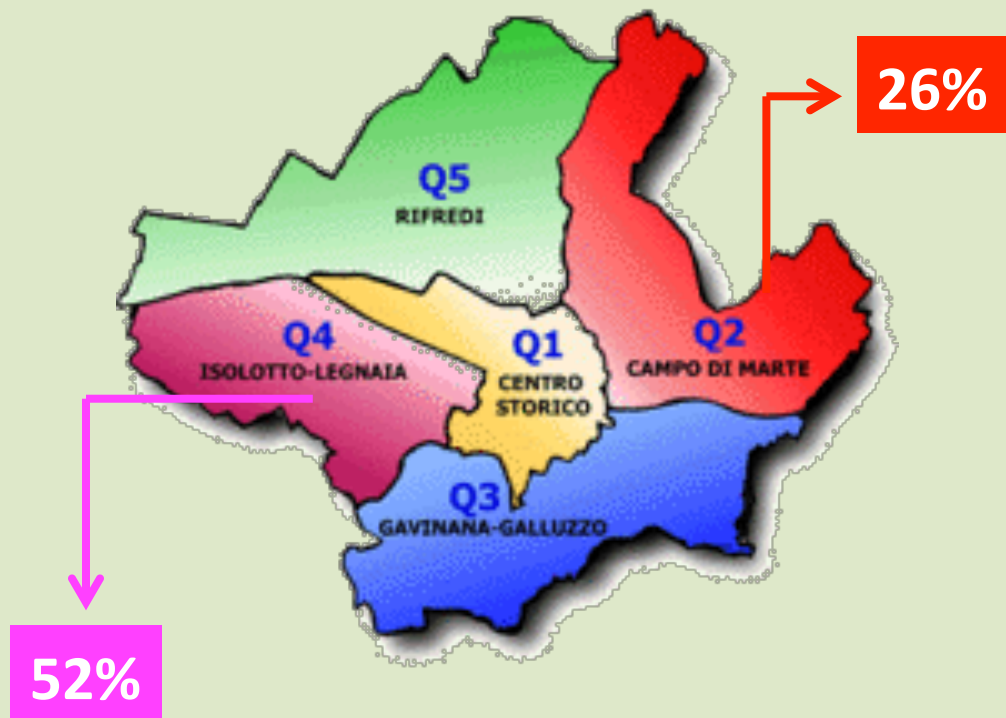
## CLASSE DI ETÀ



**18-34 ANNI**

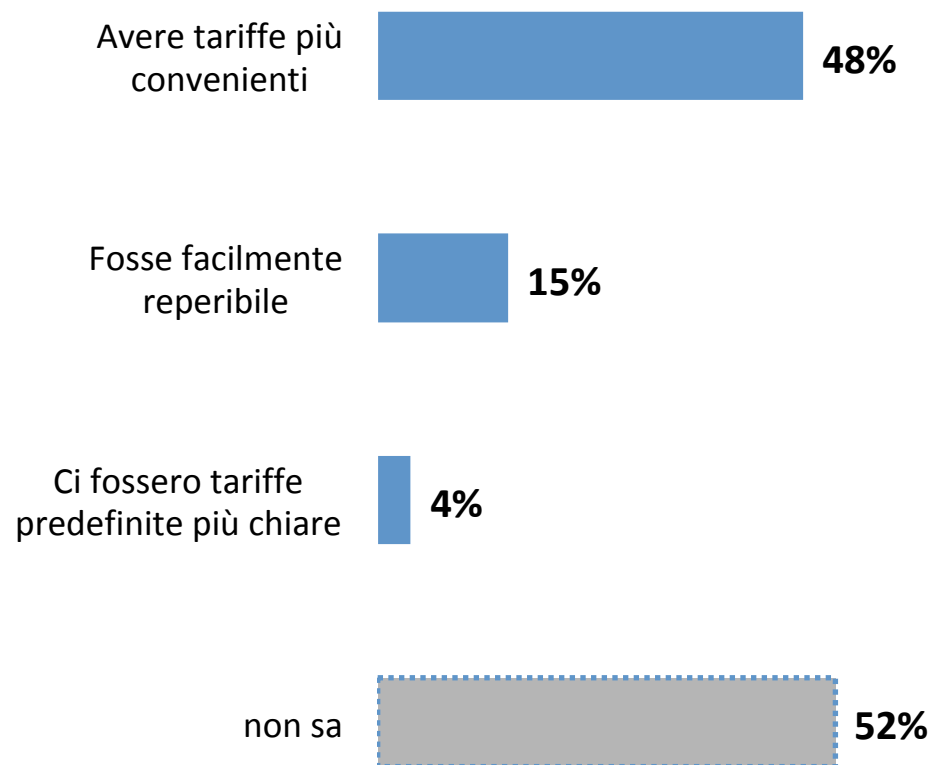
**30%**

## RESIDENZA



# INCENTIVI PER UTILIZZARE IL TAXI

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



# DETTAGLIO DEI RISULTATI: TAXI VS CAR SHARING



# TAXI VS CAR SHARING

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

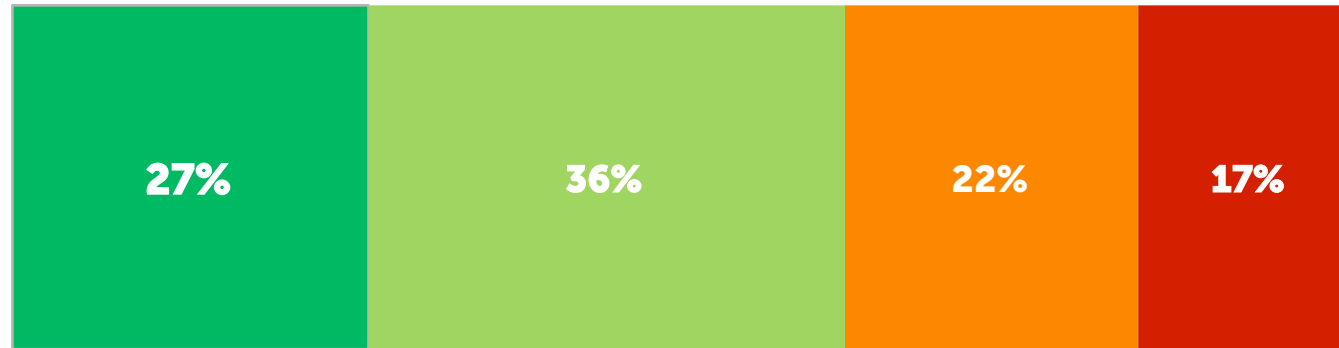
## Giudizio

■ Molto positivo

■ Positivo

■ Negativo

■ Negativo



# GRAZIE DELL'ATTENZIONE



## UFFICIO DI MILANO

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



## UFFICIO DI ROMA

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



# ISTITUTO PIEPOLI

[www.istitutopiepoli.it](http://www.istitutopiepoli.it) | [istituto@istitutopiepoli.it](mailto:istituto@istitutopiepoli.it) | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566





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

	Italia	Firenze
Utilizzatori taxi (negli ultimi 6 mesi)	28%	89%
Principale motivo di utilizzo	Motivo di lavoro (48%) Tempo libero (27%)	Per andare alla stazione (35%) Tempo libero (31%)
Utenti soddisfatti	<b>79%</b>	<b>88%</b>

### Focus soddisfazione su Firenze

	Utenti soddisfatti del servizio taxi a Firenze
Disponibilità e cortesia	95%
Sicurezza della corsa	93%
Rapidità di spostamento	92%
Tempo di attesa	Utenti soddisfatti: 85% Tempo di attesa entro 6 minuti: 89% Tempo medio di attesa: 3,9 minuti

Utenti soddisfatti a Firenze (in base al giorno di utilizzo)	Dal lunedì al giovedì: 95%	Venerdì e sabato (20:00 - 02:00): 81%
Utenti soddisfatti a Firenze (in base al luogo di utilizzo)	Campo di Marte (95%) Centro (94%)	Rifredi (80%)

### Focus insoddisfazione su Firenze

	Utenti insoddisfatti
Chiarezza delle tariffe	30%
Costo della corsa	52%



## COMUNICATO STAMPA

### **Sondaggio Piepoli per Uritaxi a Firenze: l'89% è soddisfatto del servizio Ancora al minimo (2%) l'uso delle app per la chiamata**

**Firenze, 3 dicembre 2017** – 9 persone su 10 (89%) a Firenze sono soddisfatte del servizio taxi. Questo è quanto emerge dall'indagine realizzata dall'Istituto Piepoli per il sindacato indipendente dei tassisti Uritaxi. L'utilizzatore tipo – secondo l'analisi dell'Istituto – risulta essere maschio, di età compresa tra i 35 e i 54 anni e residente nelle zone di Rifredi, Gavinana e Galluzzo.

Lo studio rileva inoltre che, negli ultimi sei mesi, 9 fiorentini su 10 (89%) hanno utilizzato almeno una volta il taxi per andare prevalentemente alla stazione ferroviaria (35%), il 31% per raggiungere luoghi di svago e di divertimento, il 30% per recarsi presso uffici pubblici come poste, urp, presidi sanitari, il 21% per andare in aeroporto e solo il 4% per motivi di lavoro. La fascia oraria in cui il taxi risulta maggiormente utilizzato è soprattutto quella dalle 6 alle 14 mentre solo l'11% degli intervistati dichiara di utilizzarlo di notte.

Ancora scarso l'uso delle tecnologie per prenotare una corsa: l'84% utilizza il telefono, il 10% si reca al parcheggio, il 4% lo intercetta a vista sulla strada e solo il 2% ricorre alle applicazioni dedicate per smartphone e tablet, come ItTaxi.

Il taxi, di media, arriva dopo circa 3,9 minuti dalla chiamata. L'89% del campione ha infatti dichiarato un'attesa percepita entro i 6 minuti. Il tempo mediamente più alto (4,3 minuti) è quello che si registra per le chiamate dal centro storico, il più basso (3,6 minuti) dai quartieri Gavinana-Galluzzo e Isolotto-Legnaia.

Dal servizio i fiorentini si aspettano soprattutto velocità, sicurezza della corsa e disponibilità e cortesia.

Passando all'analisi della soddisfazione del servizio offerto dai taxi a Firenze, particolarmente soddisfatti risultano essere i residenti del centro storico e di Campo di Marte. Il 95% dei fiorentini che viaggiano in taxi sono soddisfatti del servizio per disponibilità e cortesia, il 94% per comfort del mezzo di trasporto, il 93% per sicurezza della corsa e informazioni sul servizio, il 92% per la rapidità di



spostamento. Chi, invece, non usufruisce del servizio taxi, è frenato dal costo (quasi uno su due chiede tariffe più convenienti), mentre il 15% chiede che sia più facilmente reperibile.

«Dopo le indagini del 2011 e del 2015 svolte dalle istituzioni comunali, oggi – **dichiara il presidente nazionale Uritaxi, Claudio Giudici** – ne abbiamo un'altra fatta da uno dei più importanti istituti di ricerca italiani, come Piepoli. Anche questa analisi, esattamente come le precedenti, conferma l'eccellenza del servizio taxi fiorentino, nonostante una stagione pazzesca per la viabilità fiorentina. E non solo a Firenze. Otto italiani su 10 si dichiarano infatti soddisfatti del servizio taxi, in un Paese dove poche cose funzionano. La categoria è disponibile al riordino alla normativa di un settore messo in pericolo dalle scorribande di multinazionali che ne violano le regole e fanno concorrenza sleale. Ma poiché solo il 2% degli utilizzatori ricorre alle app, il Governo pensi piuttosto al 98% dei cittadini e alle piccole imprese artigiane che operano rispettando le leggi. Ai pirati d'oltre confine, americani o tedeschi che siano, siano fatte rispettare le leggi, invece che modificarle in funzione dei loro arroganti desiderata».

«E' interessante notare come, a prescindere dal profilo dell'utilizzatore del taxi, a Firenze il livello di soddisfazione sia tendenzialmente molto elevato (89%) – **dichiara il presidente dell'Istituto Piepoli, Roberto Baldassari**. La variabile che sembra incidere maggiormente sul gradimento del servizio è da attribuire alla frequenza di utilizzo: gli utenti occasionali, spesso concentrati nelle serate del venerdì e sabato, sono quelli più critici, anche se l'81% si reputa comunque soddisfatto; al contrario gli utenti abituali, particolarmente soddisfatti di viaggiare sulle auto bianche, portano il livello generale del gradimento a sfiorare i 90 punti percentuali, oltre 10 punti rispetto alla media nazionale».

*Nota Metodologica:*

La rilevazione è stata effettuata nel mese di Novembre 2017, con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), su un campione di 500 casi rappresentativo della popolazione italiana maschi e femmine dai 18 anni in su, segmentato per sesso, età, Grandi Ripartizioni Geografiche e Ampiezza Centri proporzionalmente all'universo di riferimento; con un sovracampionamento di 351 interviste rappresentativo dei residenti nella città di Firenze per genere, età e quartiere di residenza .