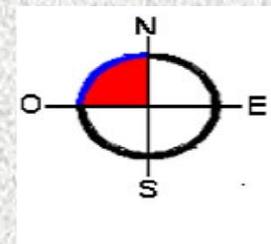


Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction Trasporti pubblici

A cura di Francesca Dallago



1.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2007.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI), dedicato in parte all'analisi della soddisfazione per i trasporti pubblici urbani e in parte all'analisi della soddisfazione per il servizio di igiene urbana.
- CAMPIONE: 4000 piemontesi, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N = 3200), dalla popolazione residente nell'Area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N = 3602) e dalla popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'Area metropolitana torinese (N = 4000). I tre campioni sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere ed età.

1.0. Caratteristiche dell'indagine

- DOMANDE UTILIZZATE:
 - servizio dei trasporti pubblici urbani: 13 domande;
 - servizio di igiene urbana: 13 domande (vedi punto 2 del report)
 - variabili sociodemografiche e relative alla soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza: 8 domande.

1.0. Caratteristiche dell'indagine

● CONFRONTI NEL TEMPO:

- Per le tre popolazioni indagate, la serie storica ha inizio nel 2004, anno in cui, in concomitanza con la fondazione di GTT, abbiamo cominciato ad analizzare la soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese (mentre fino alla ricerca precedente si analizzava la soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino).

1.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Torino*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365803	1509	47,2	47,2	2,6
Femmine	409750	1691	52,8	52,8	2,4
18 - 24 anni	51581	213	6,7	6,7	3,4
25 - 34 anni	123400	509	15,9	15,9	3,2
35 - 44 anni	149129	615	19,2	19,2	3,2
45 - 54 anni	121375	501	15,6	15,6	3,2
55 - 64 anni	116269	480	15,0	15,0	3,3
> 65 anni	213799	882	27,6	27,6	3,0
Basi	775553	3200	100,0	100,0	1,8

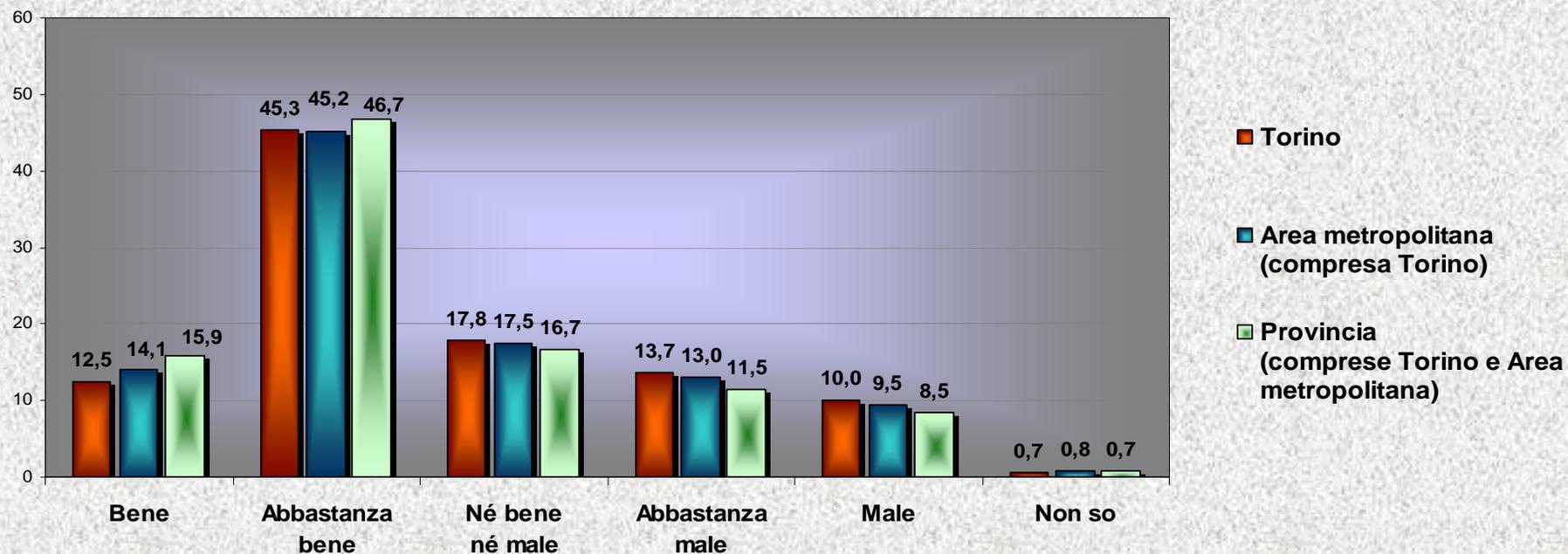
1.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Area metropolitana (compresa Torino)*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	633279	1718	47,7	47,7	2,4
Femmine	695448	1884	52,3	52,3	2,3
18 - 29 anni	190343	515	14,3	14,3	3,1
30 - 64 anni	804615	2183	60,6	60,6	2,1
> 65 anni	333769	904	25,1	25,1	2,9
Basi	1328727	3602	100,0	100,0	1,7

1.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	914123	1916	47,9	47,9	2,3
Femmine	994466	2084	52,1	52,1	2,2
18 - 24 anni	137095	288	7,2	7,2	3,0
25 - 34 anni	298968	626	15,7	15,7	2,9
35 - 44 anni	370347	776	19,4	19,4	2,8
45 - 54 anni	313941	658	16,4	16,4	2,9
55 - 64 anni	297294	623	15,6	15,6	2,9
> 65 anni	490944	1029	25,7	25,7	2,7
Basi	1908589	4000	100,0	100,0	1,6

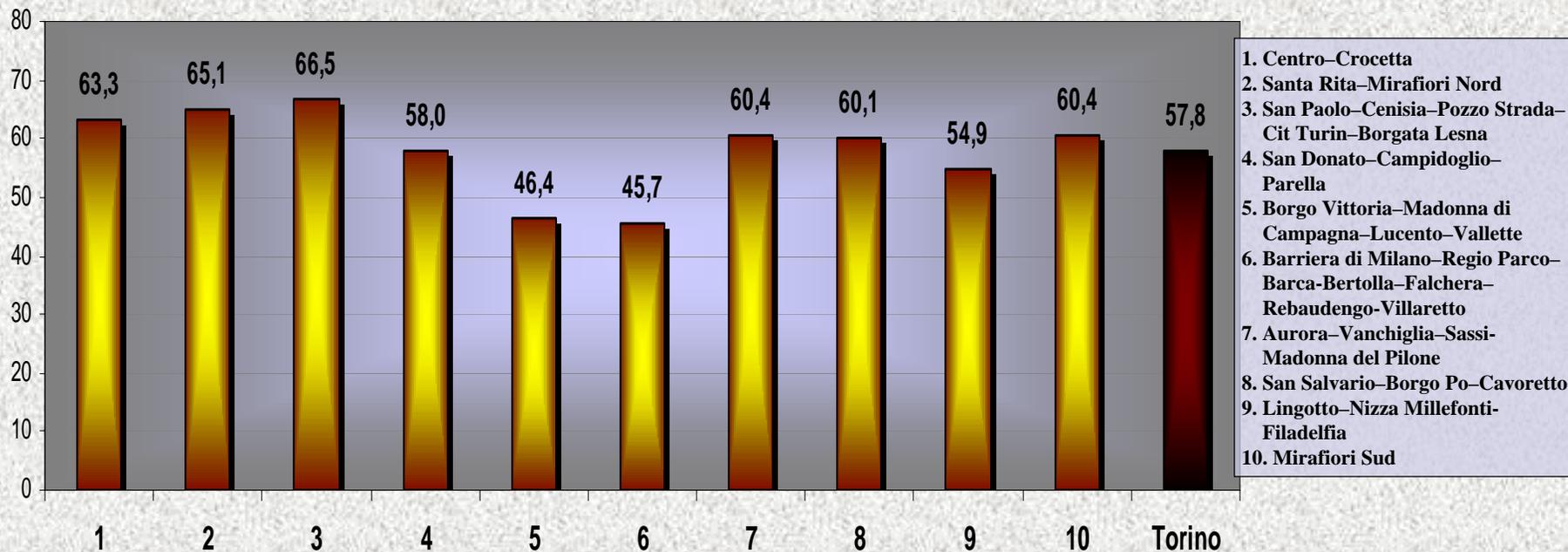
1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Confronto fra i territori analizzati*



In tutti e tre i territori analizzati, la quota di abitanti soddisfatti per la vita condotta nella propria città è sensibilmente superiore alla quota di insoddisfatti (Torino: +34,2%; Area metropolitana: +36,8%; Provincia: +42,6%).

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Torino e le sue circoscrizioni*

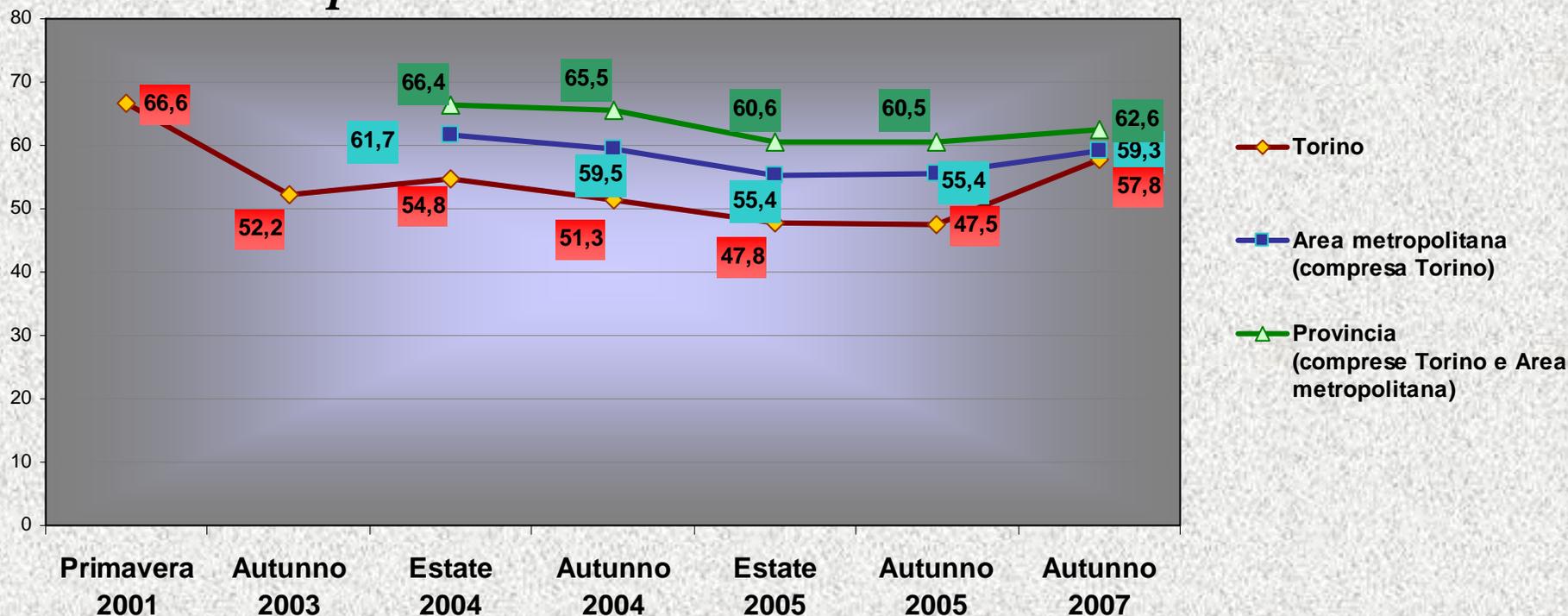


Barre: percentuali di risposte "Bene" e "Abbastanza bene". Dati: Torino e le sue circoscrizioni

I torinesi più soddisfatti della vita che si conduce a Torino sono quelli che risiedono nelle circoscrizioni 1, 2 e 3. I meno soddisfatti vivono nelle circoscrizioni 5 e 6.

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? Andamento primavera 2001 - autunno 2007

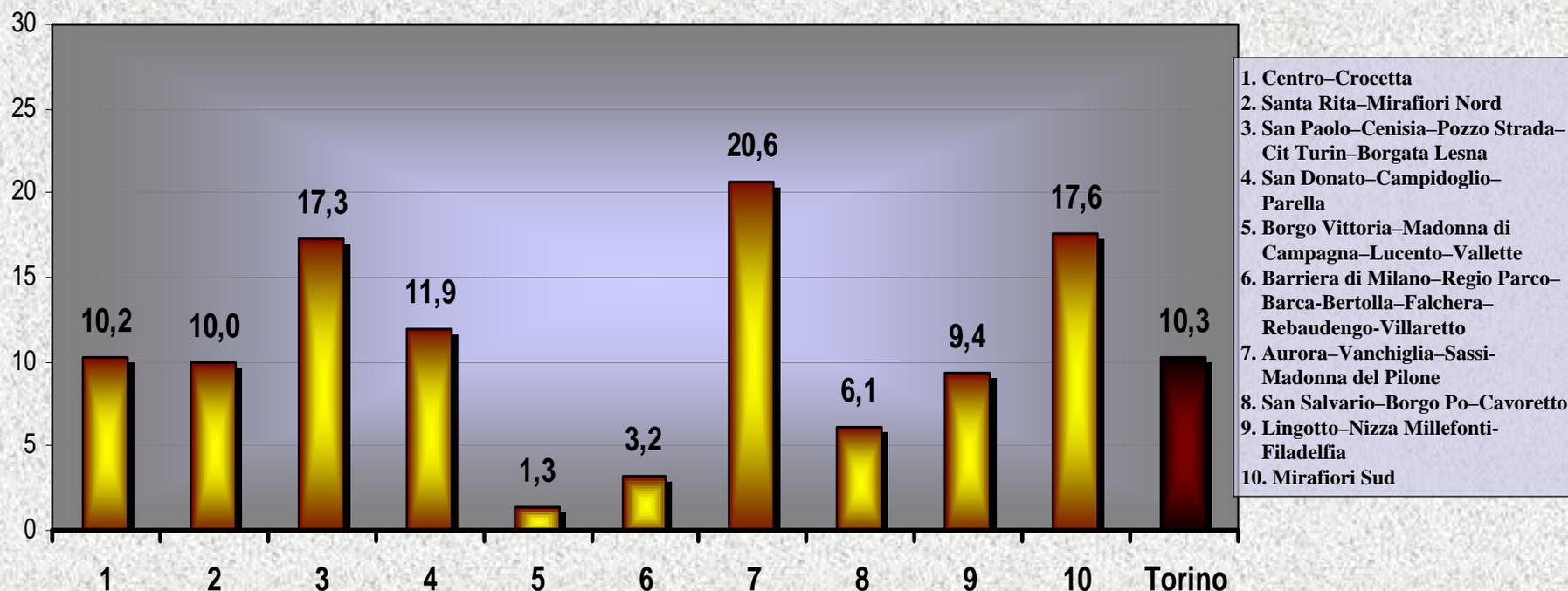


Linee: percentuali di risposte “Bene” e “Abbastanza bene”

Dopo il calo registrato negli anni precedenti, la soddisfazione per la vita condotta nel proprio comune è aumentata fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 in tutte le aree analizzate. L'aumento maggiore si registra nella città di Torino (risposte “bene” e “abbastanza bene”: +10,3 punti percentuali rispetto al 2005).

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Differenze autunno 2007 - autunno 2005*



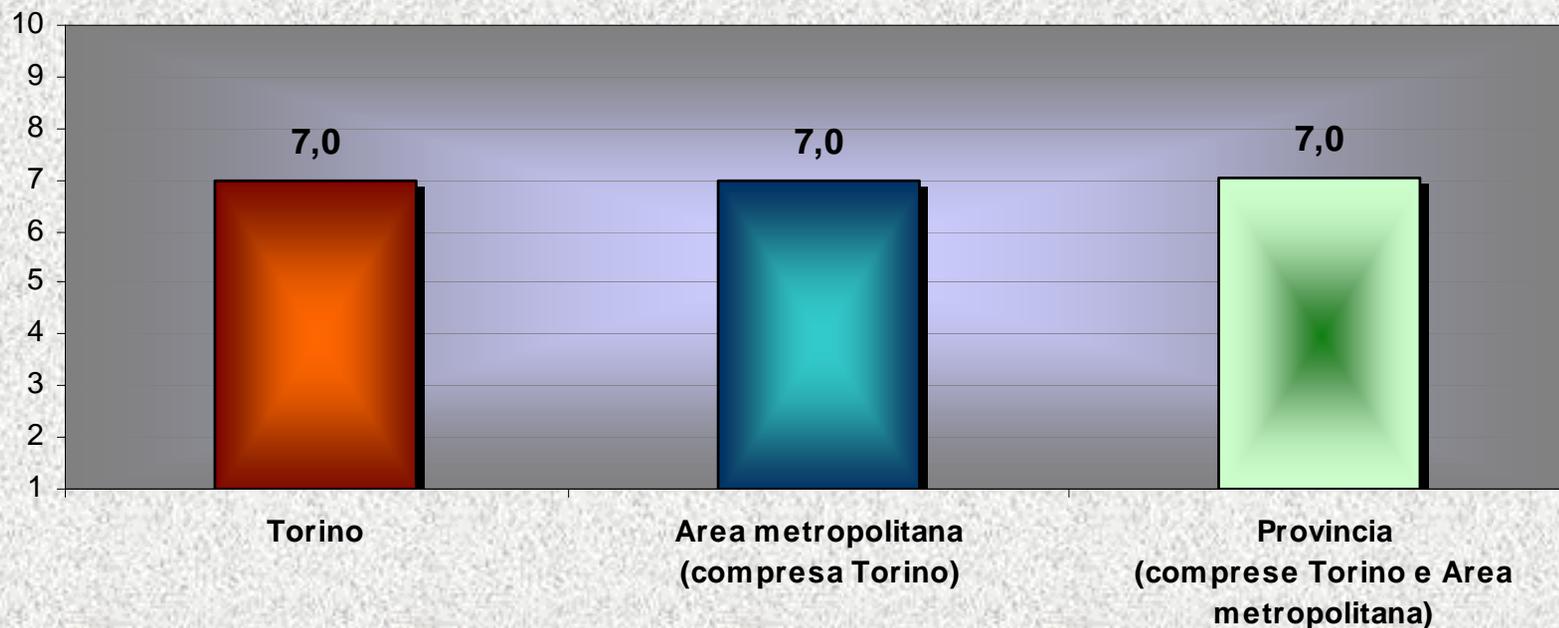
Barre: differenze percentuali “Bene” + “Abbastanza bene” 2007 – “Bene” + “Abbastanza bene” 2005.

Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Dal 2005 al 2007, la soddisfazione per la vita che si conduce a Torino è aumentata in tutte le circoscrizioni torinesi. L’aumento più rilevante si registra nella circoscrizione 7.

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Confronto fra i territori analizzati*

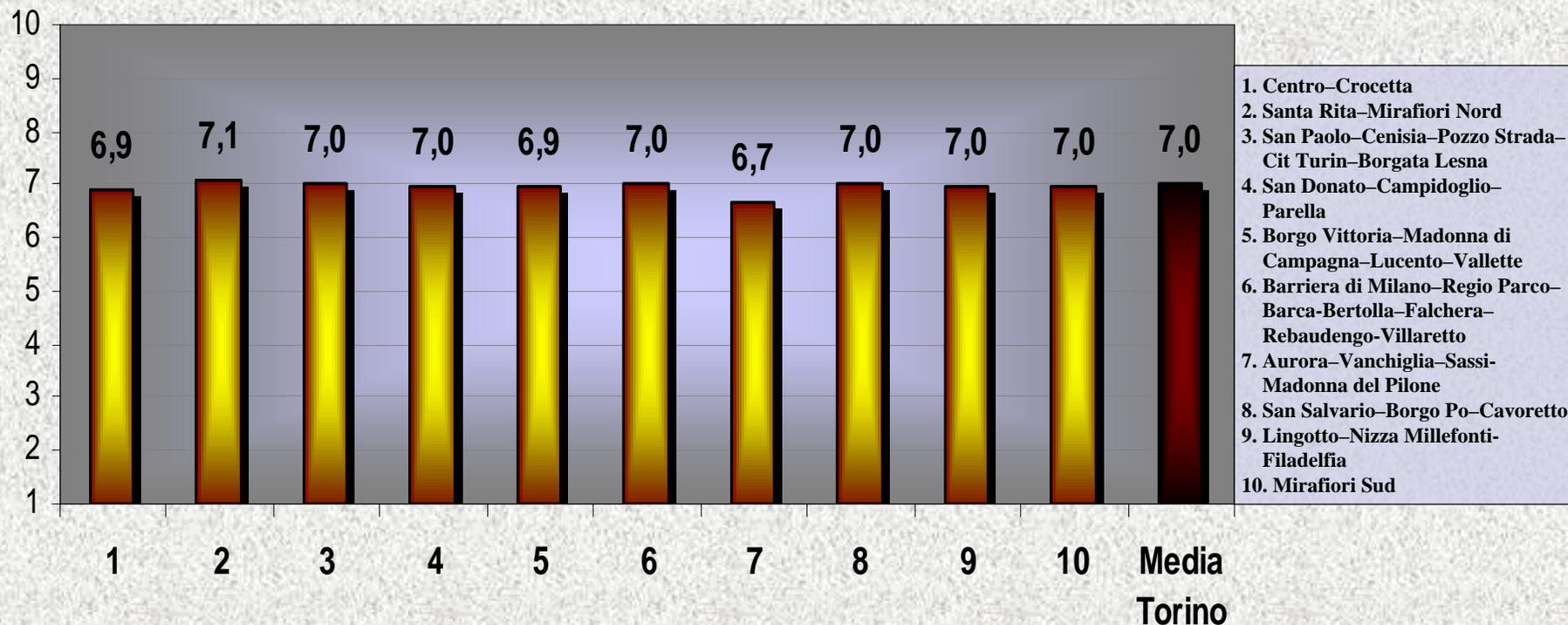


Barre: soddisfazione media per la propria vita

Su scala 1-10, la soddisfazione media per la vita attualmente condotta dalle tre popolazioni sondate è pari a 7, senza alcuna differenza territoriale.

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Torino e le sue circoscrizioni*

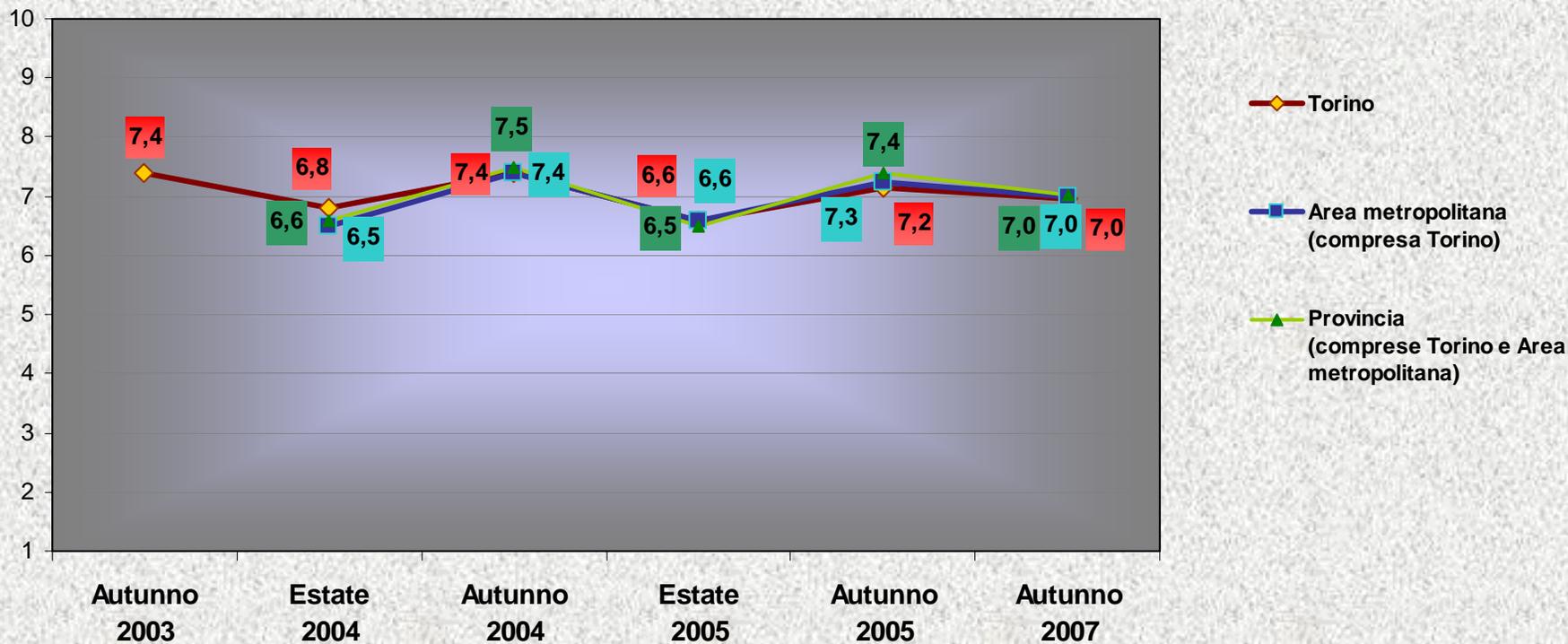


Barre: soddisfazione media per la propria vita. Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Non emergono rilevanti differenze di soddisfazione fra le dieci circoscrizioni torinesi.

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*

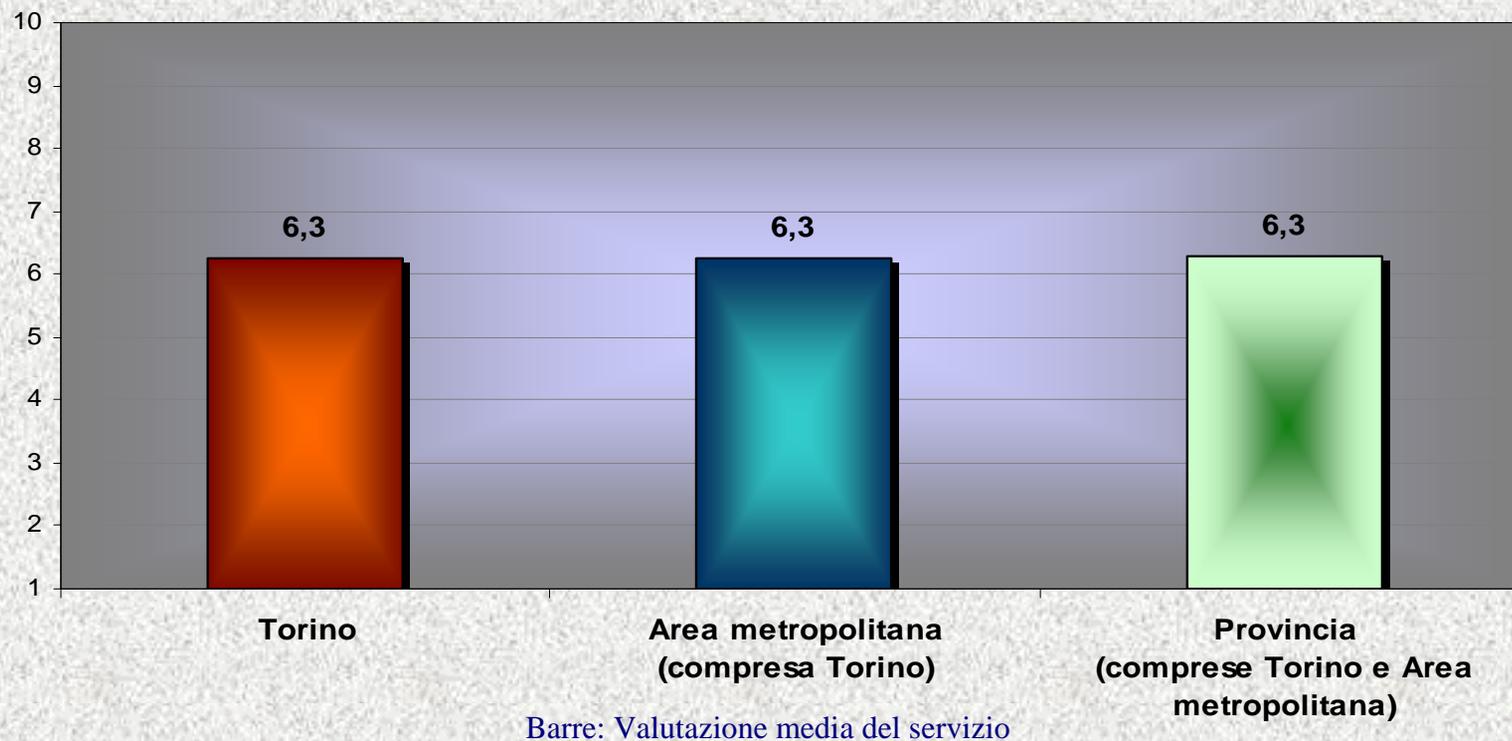


Linee: soddisfazione media per la propria vita

Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, la soddisfazione per la vita è rimasta sostanzialmente stabile in tutti i territori analizzati.

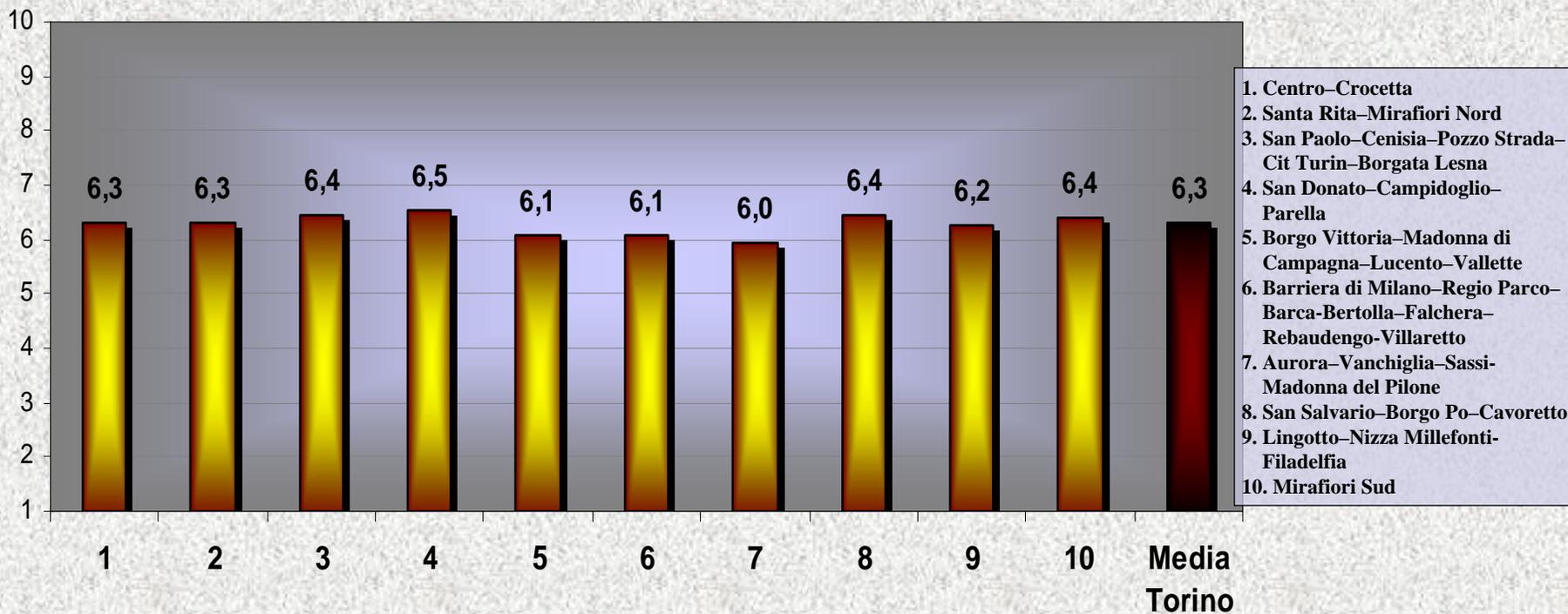
Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.4. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Confronto fra i territori analizzati*



Senza alcuna differenza territoriale, il livello di soddisfazione medio per il servizio di trasporti pubblici è sufficiente.

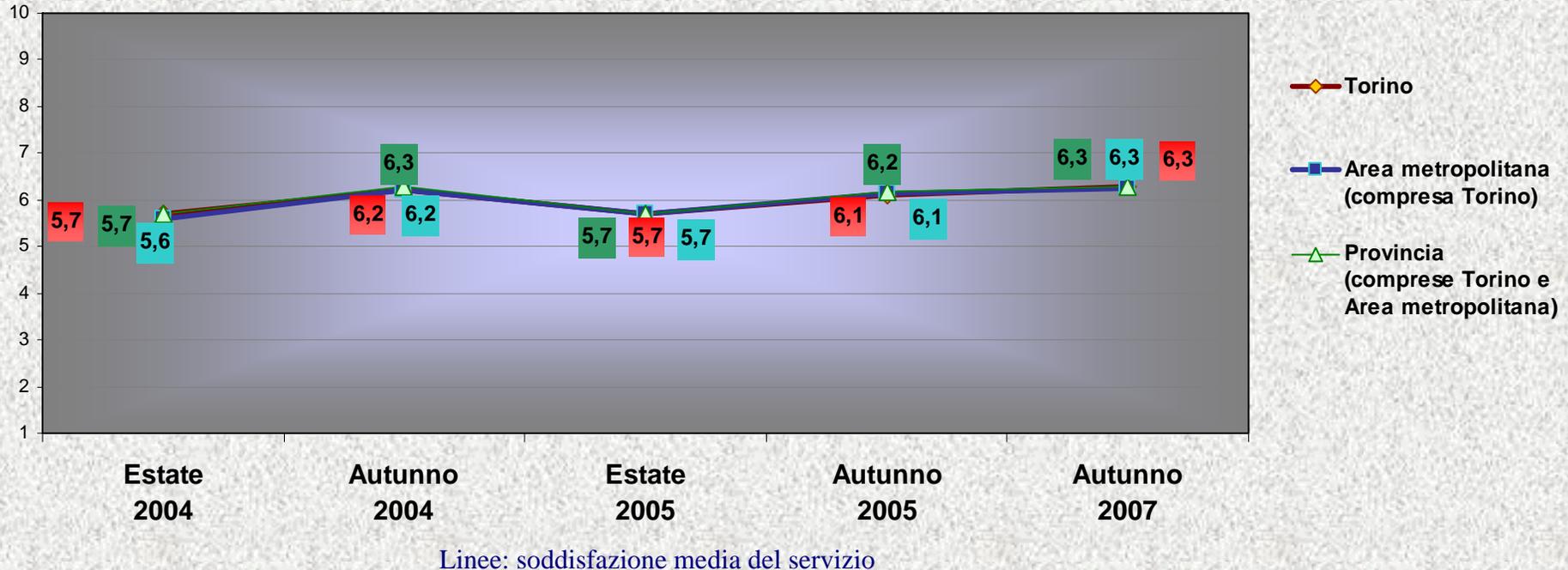
1.4. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: Valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni

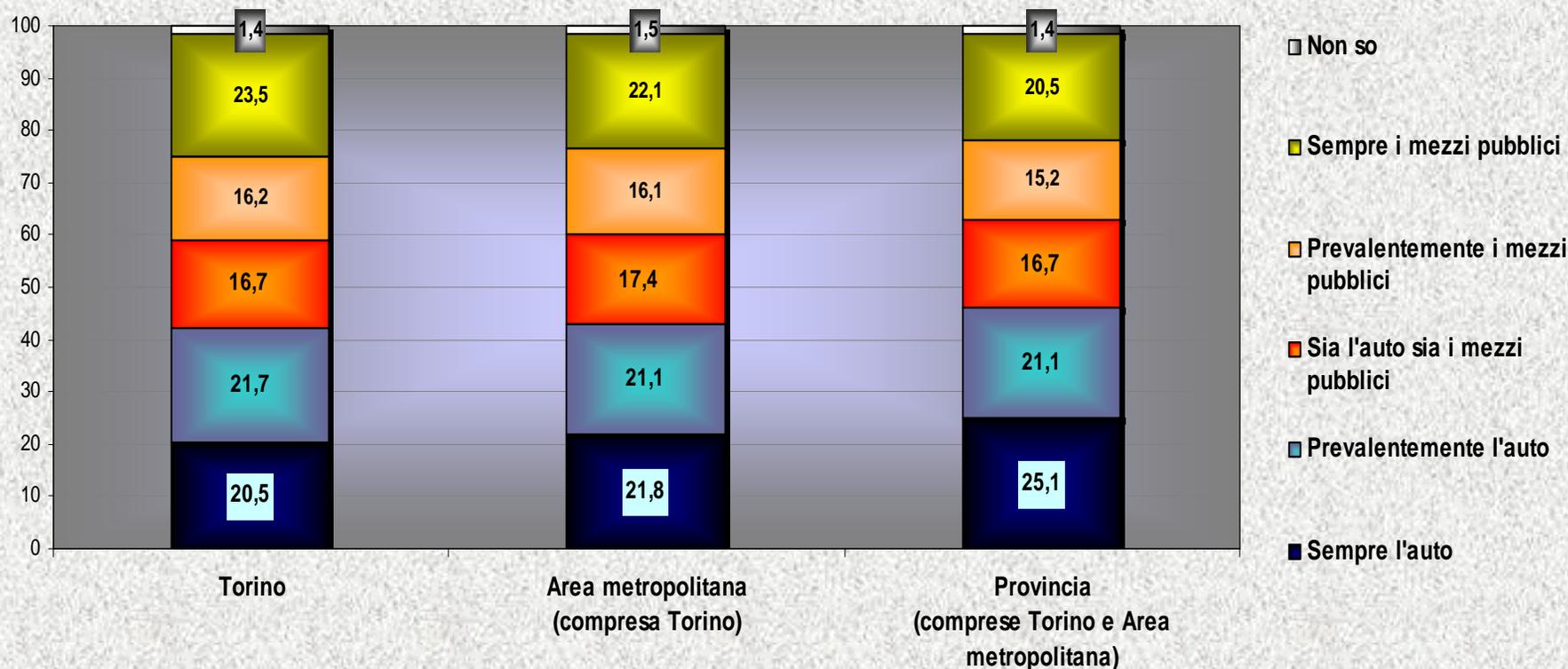
Il giudizio complessivo espresso dagli intervistati delle diverse circoscrizioni torinesi nei confronti del servizio di trasporto pubblico è pienamente sufficiente.

1.4. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Andamento estate 2004 - autunno 2007*



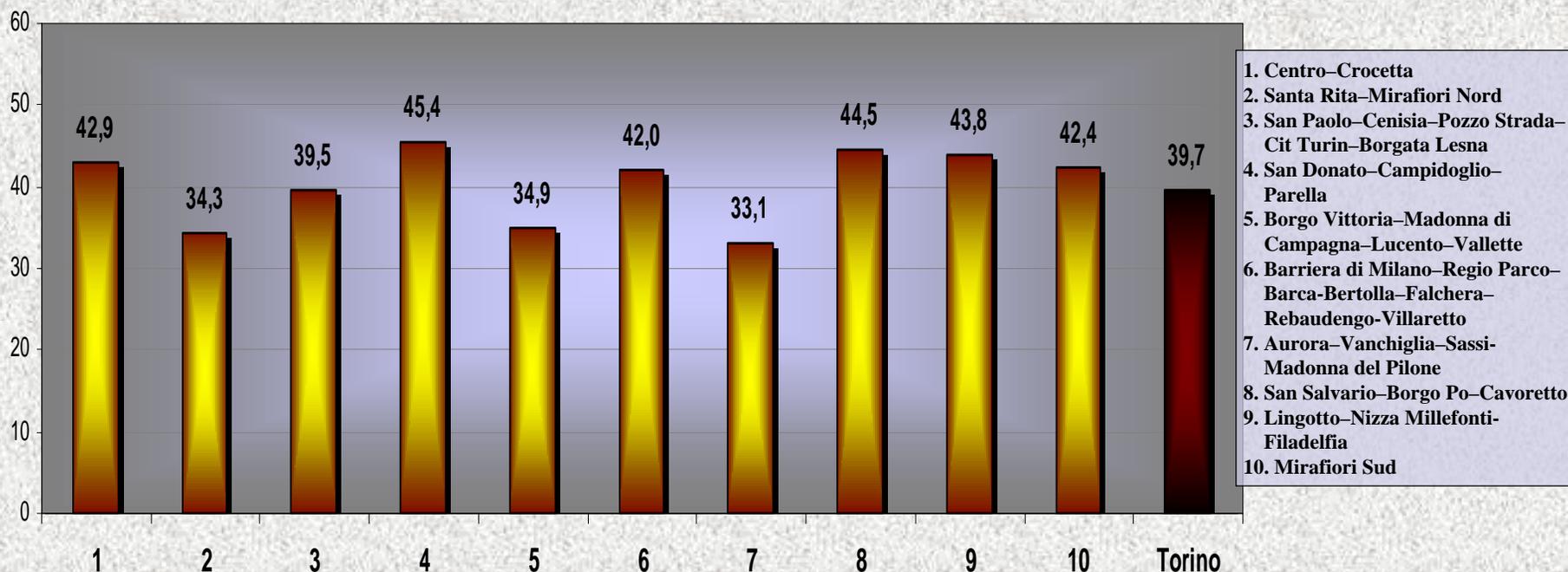
In tutti i territori considerati, la soddisfazione media per il servizio di trasporto pubblico fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 è rimasta sostanzialmente stabile.

1.5. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: *Confronto fra i territori analizzati*



In tutte e tre le aree considerate, gli intervistati che utilizzano sempre o prevalentemente i mezzi pubblici o che comunque si servono in ugual misura dell'auto e del trasporto pubblico costituiscono la maggioranza assoluta del campione (Torino: 56,4%; Area metropolitana: 55,6%; Provincia: 52,4 %).

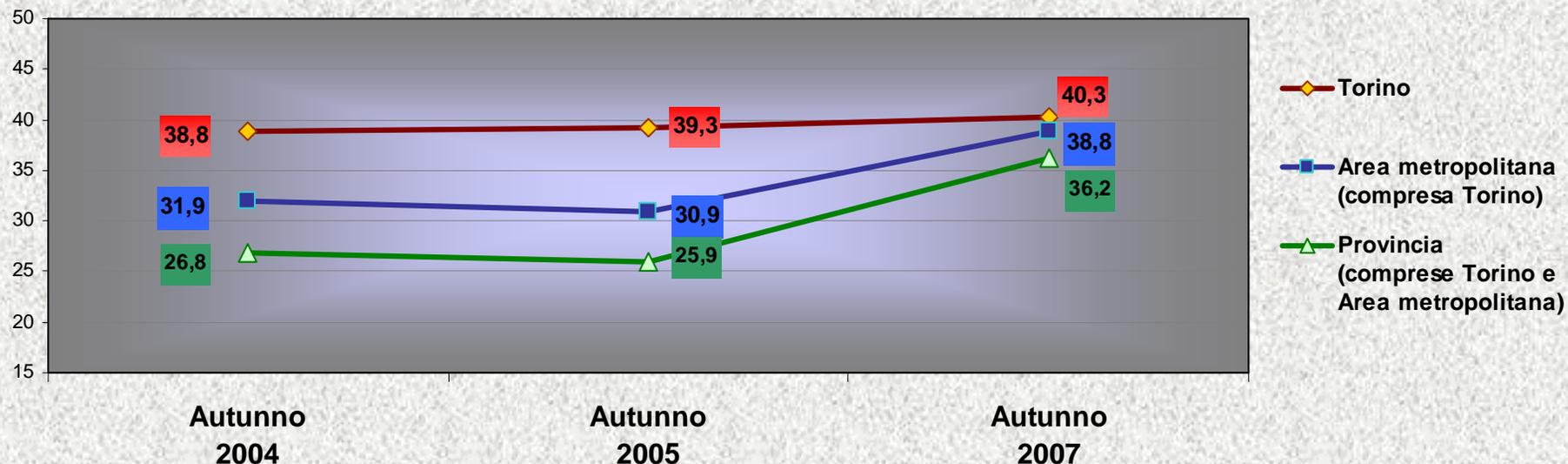
1.5. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Sempre i mezzi pubblici" e "Prevalentemente i mezzi pubblici". Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Rispetto a Torino, l'utilizzo assiduo o prevalente dei mezzi pubblici è più frequente fra gli abitanti delle circoscrizioni 1, 4, 6, 8, 9 e 10. Coloro che risiedono nelle rimanenti circoscrizioni, invece, si servono sempre o spesso del trasporto pubblico in misura minore rispetto agli abitanti del capoluogo considerati nel loro complesso.

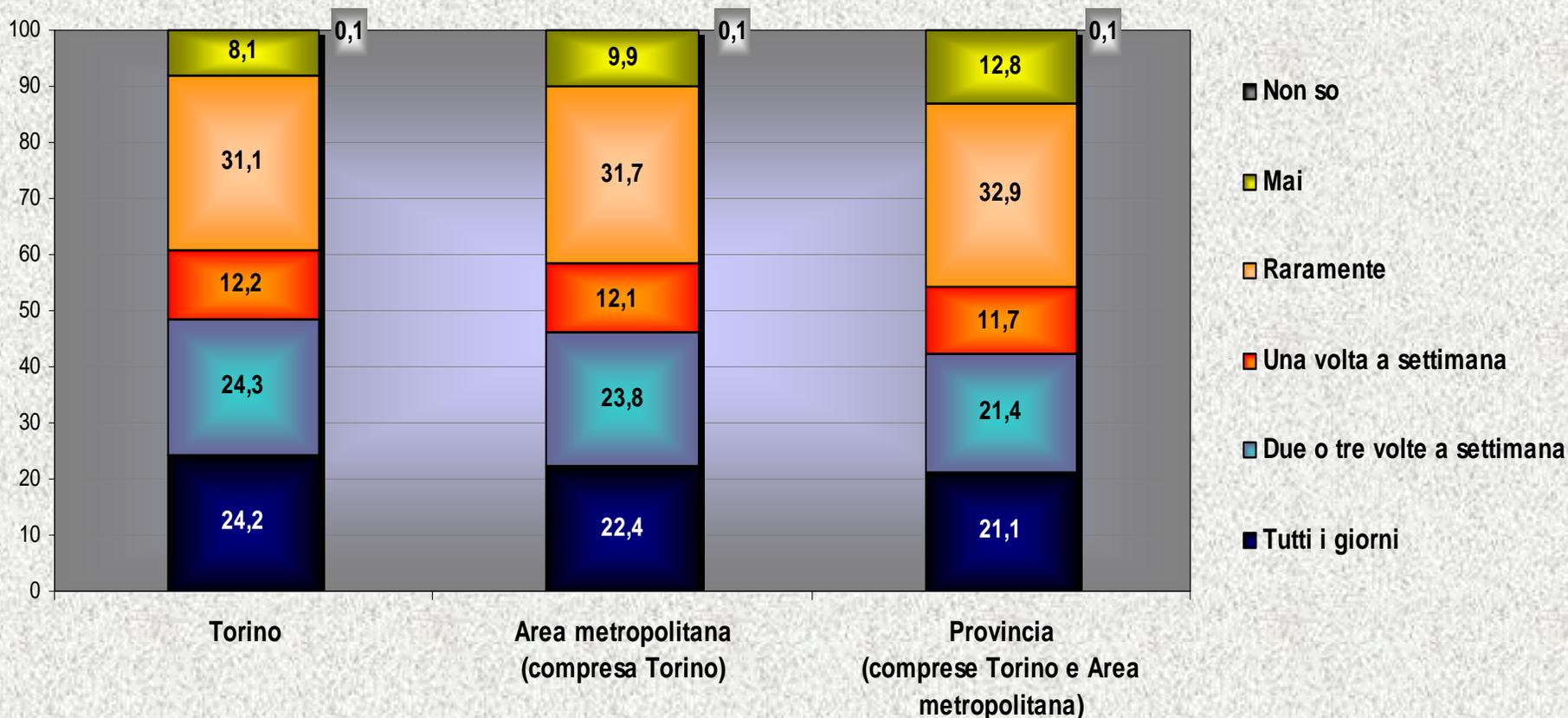
1.5. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Sempre i mezzi pubblici" e "Prevalentemente i mezzi pubblici". Dati al netto dei "Non so"

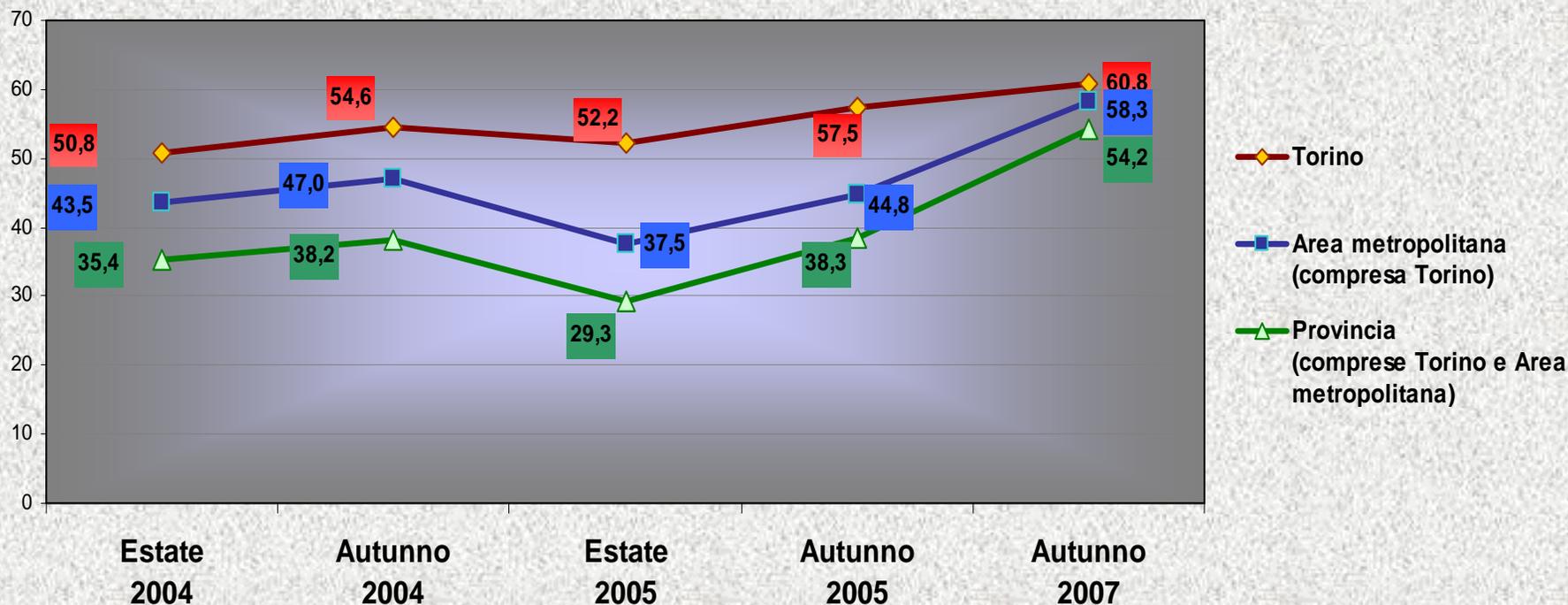
Dal 2005 al 2007, è aumentata, sia in Provincia sia nell'Area metropolitana, la quota di coloro che si servono sempre o prevalentemente dei mezzi pubblici (Provincia: +10,3 punti percentuali; Area metropolitana: +7,9 punti percentuali). A Torino tale quota di intervistati è invece rimasta sostanzialmente stabile.

1.6. Quindi lei utilizza i mezzi pubblici: *Confronto fra i territori analizzati*



La maggioranza assoluta degli abitanti di tutti i tre territori considerati si avvale del trasporto pubblico almeno una volta a settimana (Torino: 60,8%; Area metropolitana: 58,3%; Provincia: 54,2%).

1.6. Uso dei mezzi pubblici. *Andamento autunno 2003 - autunno 2007*

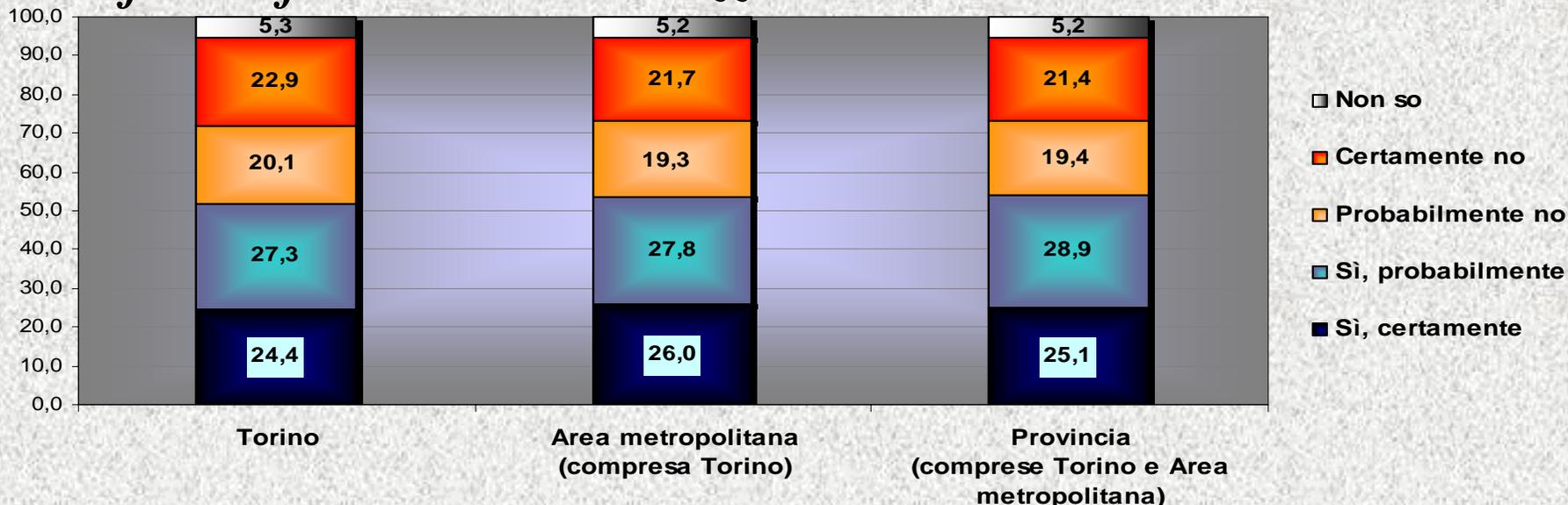


Linee: percentuale di chi usa almeno una volta a settimana i mezzi pubblici

La quota di coloro che si avvalgono del trasporto pubblico è sensibilmente cresciuta fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 soprattutto nella Provincia (+15,9 punti percentuali) e nell'Area metropolitana (+13,5 punti percentuali).

1.7. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino, in centro e in periferia.

Confronto fra i territori analizzati

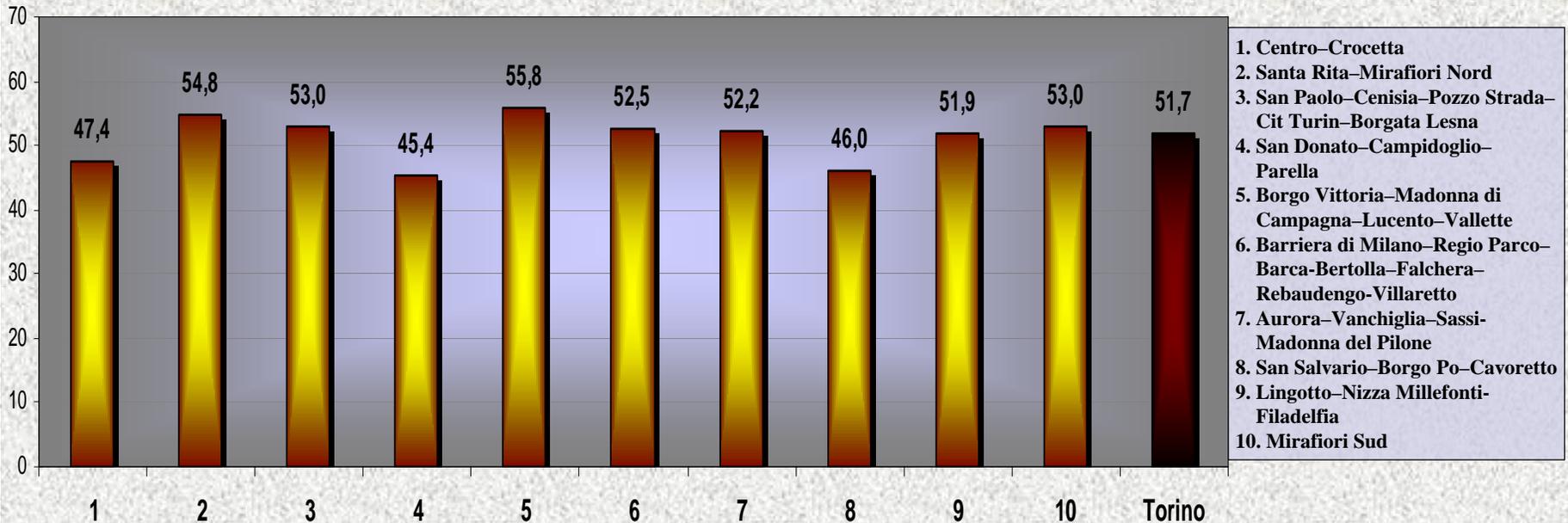


Base: chi usa "Sempre l'auto" o "Prevalentemente l'auto" o "Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura" o "Prevalentemente i mezzi pubblici"

L'utilizzo dei mezzi pubblici potrebbe aumentare se si incrementasse il numero di corsie preferenziali. In tutte e tre le aree considerate, la maggioranza assoluta di chi utilizza almeno sporadicamente l'auto per i propri spostamenti dichiara, infatti, che ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate (Torino: 51,7%; Area metropolitana: 53,8%; Provincia: 54,0%.)

1.7. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino, in centro e in periferia.

Torino e le sue circoscrizioni

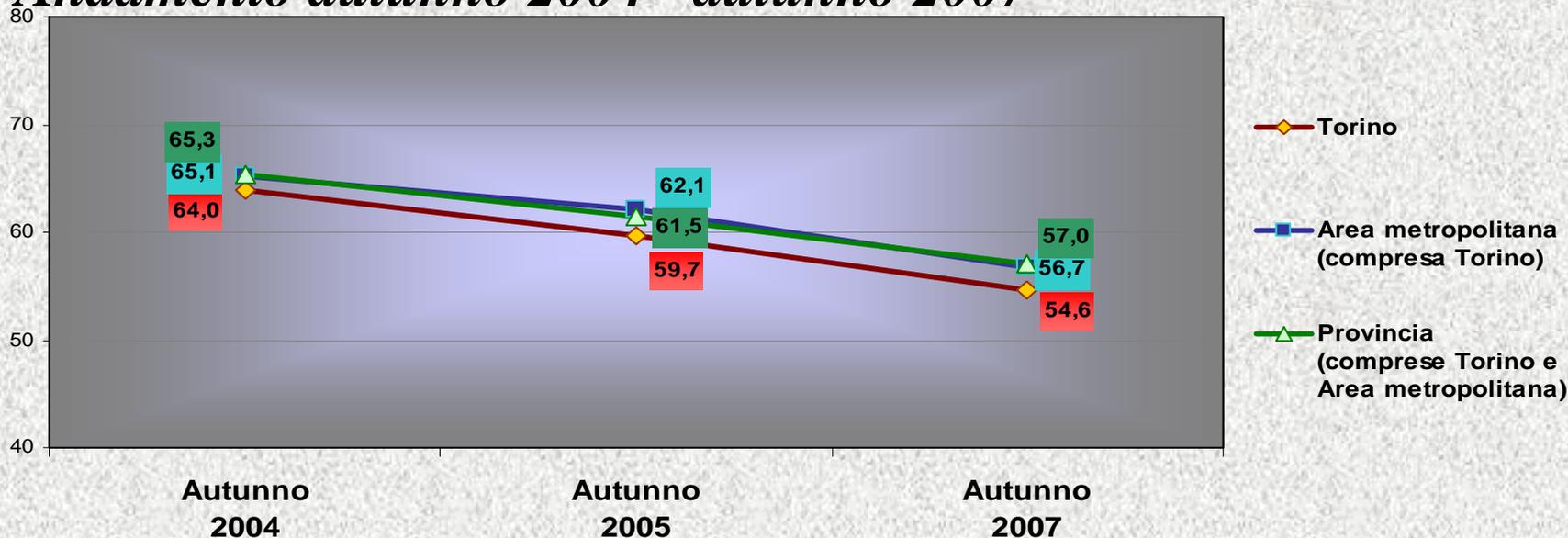


Barre: percentuali di risposte "Certamente sì" e "Probabilmente sì". Dati: Torino e le sue circoscrizioni. Base: chi usa "Sempre l'auto" o "Prevalentemente l'auto" o "Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura" o "Prevalentemente i mezzi pubblici"

In tutte le circoscrizioni, ad eccezione della 1, della 4 e della 8, la maggioranza assoluta degli intervistati che utilizzano almeno sporadicamente l'auto dichiara che certamente o probabilmente ricorrerebbe più spesso all'uso dei mezzi pubblici nel caso in cui venissero potenziate le corsie preferenziali.

1.7. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino, in centro e in periferia.

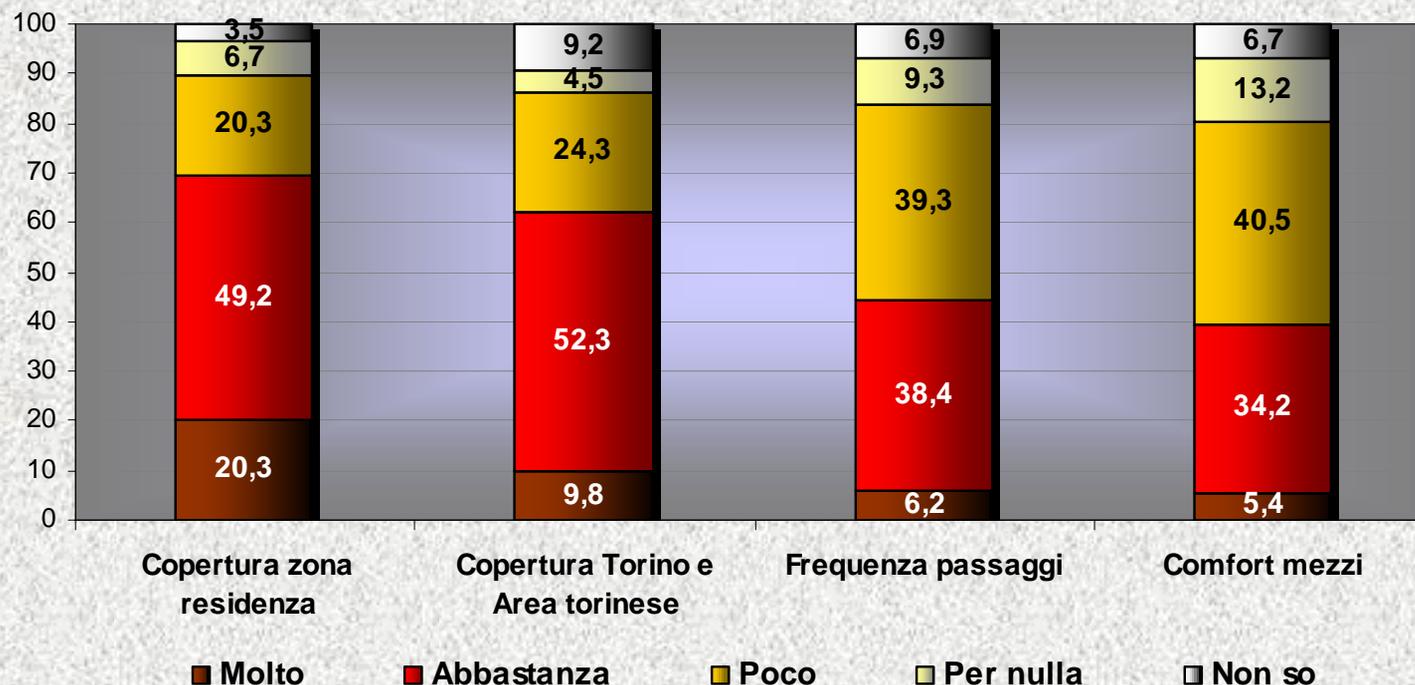
Andamento autunno 2004 - autunno 2007



Linee: percentuali di risposte "Certamente sì" e "Probabilmente sì". Dati al netto dei "Non so". Base: chi usa "Sempre l'auto" o "Prevalentemente l'auto" o "Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura" o "Prevalentemente i mezzi pubblici"

Come si è visto, i nostri intervistati suggeriscono che, senza differenze territoriali, potenziare il sistema di corsie preferenziali aumenterebbe il ricorso ai mezzi pubblici. Tuttavia, fra il 2005 e il 2007 è diminuita, in tutti i territori considerati, la percentuale di intervistati che ricorrerebbero più spesso al trasporto pubblico nel caso in cui il sistema di corsie preferenziali venisse potenziato (Torino: -5,1 punti percentuali; Area metropolitana: -5,4 punti percentuali; Provincia: -4,5 punti percentuali).

1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Torino*



Gli abitanti di Torino sono, in larga maggioranza, molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza (69,5%) e per la copertura di Torino e dell'area torinese (62,1%). Più severo è il giudizio dato alla frequenza dei passaggi e, soprattutto, al comfort dei mezzi: la quota di torinesi insoddisfatti per le due dimensioni del servizio è, infatti, superiore alla quota di soddisfatti (differenza percentuale fra insoddisfatti e soddisfatti rispettivamente pari al 4,0% e al 14,1%).

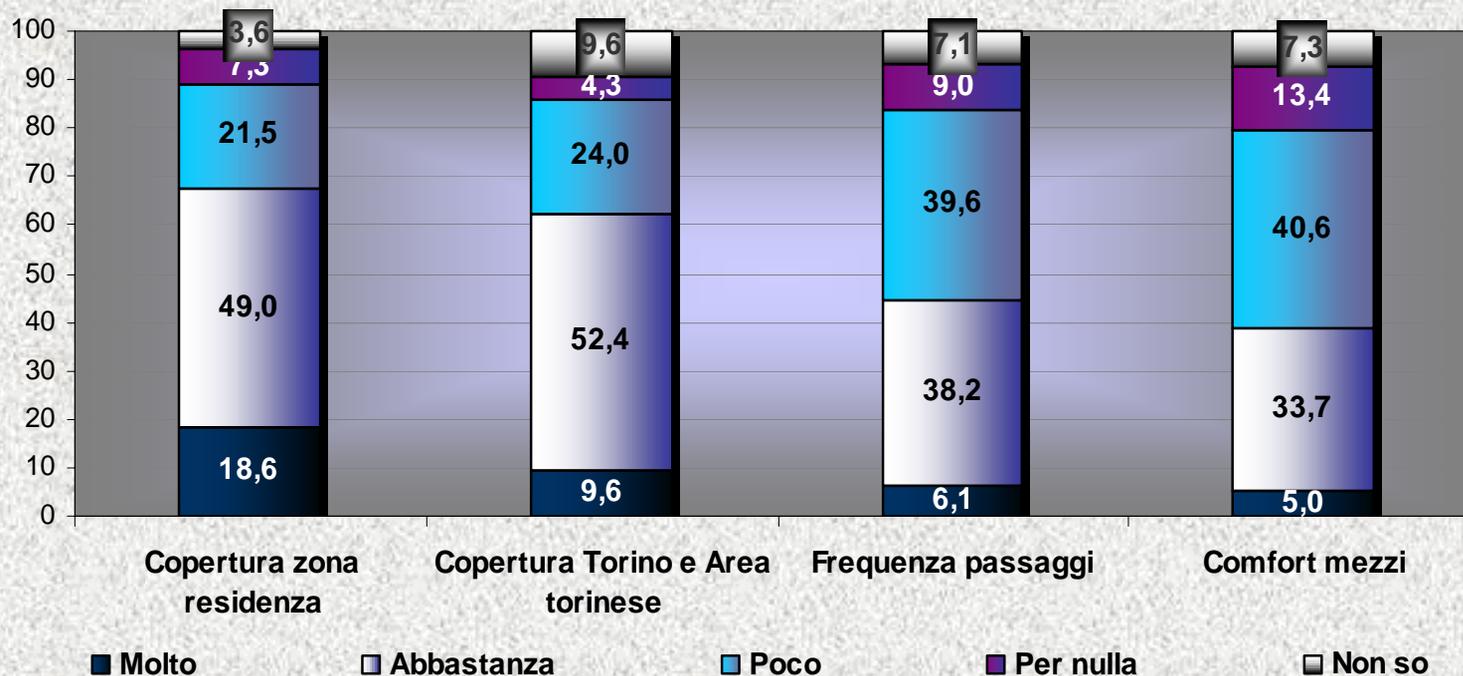
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Torino e le sue circoscrizioni*

	Copertura zona residenza	Copertura Torino e Area torinese	Frequenza passaggi	Comfort mezzi
1. Centro – Crocetta	+6,6%	-2,6%	+3,1%	+5,4%
2. Santa Rita – Mirafiori Nord	-0,7%	+1,4%	+0,4%	+3,6%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+8,6%	+5,3%	+2,4%	+6,4%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+7,9%	+4,1%	+6,1%	+3,1%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-5,6%	-2,8%	-1,3%	-5,3%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo - Villaretto	-7,3%	+0,4%	-1,9%	-7,9%
7. Aurora – Vanchiglia – Sassi- Madonna del Pilone	-7,2%	-6,1%	-2,4%	+1,8%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	-5,9%	-2,5%	-2,9%	-2,9%
9. Lingotto – Nizza Millefonti - Filadelfia	-0,1%	-0,4%	-1,7%	-2,7%
10. Mirafiori Sud	+2,7%	+0,5%	-8,1%	-7,2%
Torino	69,5%	62,0%	44,5%	39,6%

In cella: differenza fra “Molto + Abbastanza soddisfatti” nella circoscrizione e “Molto + Abbastanza soddisfatti” a Torino

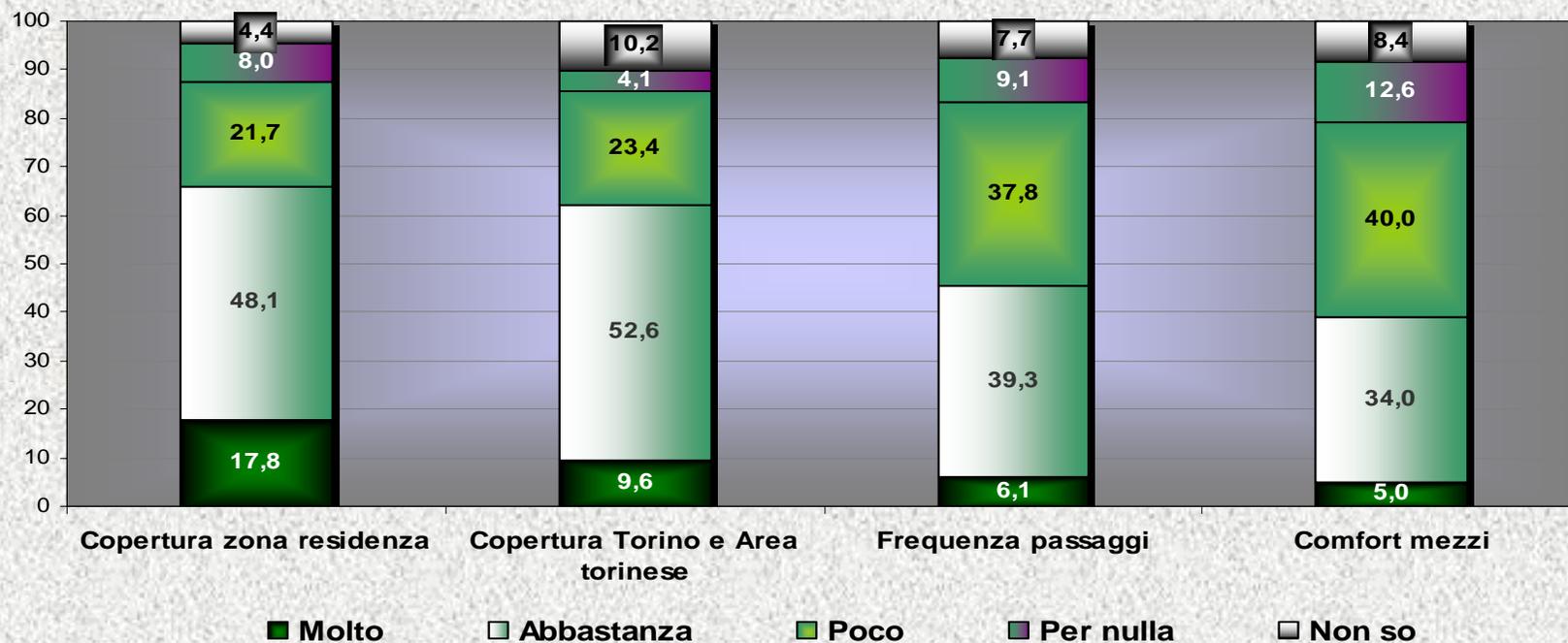
Rispetto ai torinesi considerati nel loro complesso, gli abitanti delle circoscrizioni 3 e 4 sono quelli maggiormente soddisfatti su tutte e quattro le dimensioni analizzate. I meno soddisfatti risultano invece essere i residenti nelle circoscrizioni 5, 8 e 9.

1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Area metropolitana (compresa Torino)



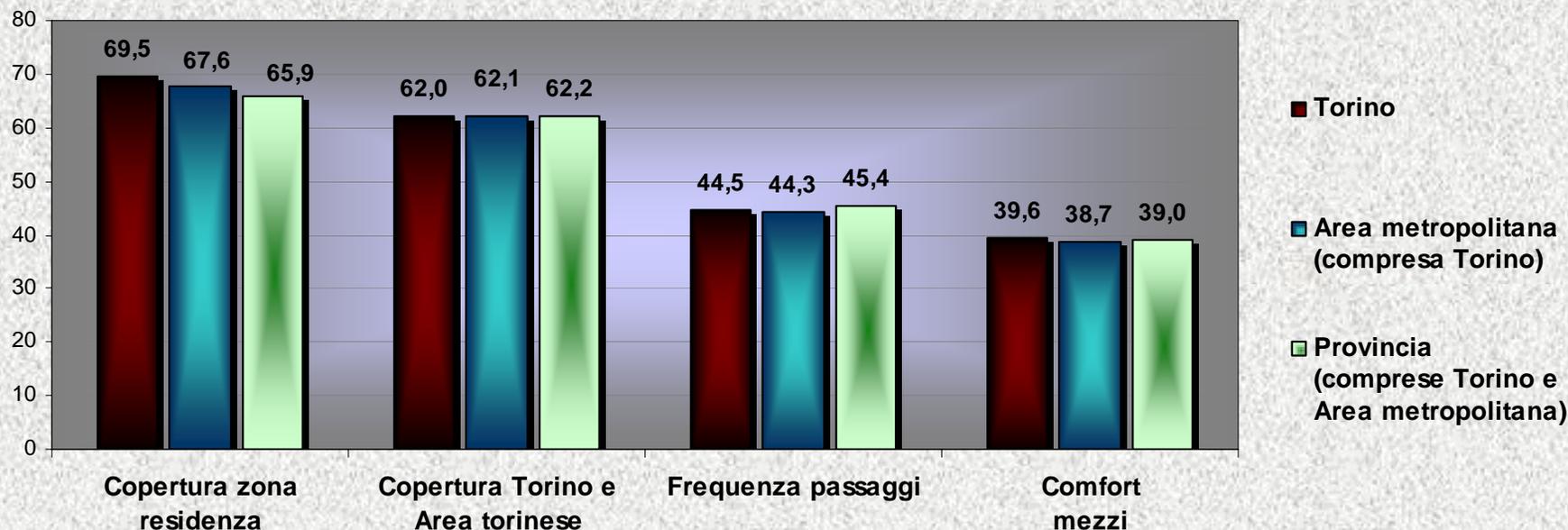
Nell'Area metropolitana, gli abitanti molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza e per quella di Torino e dell'area torinese costituiscono la maggioranza assoluta (sono rispettivamente il 67,6% ed il 62,0%). Per quanto concerne la frequenza dei passaggi e il comfort dei mezzi prevalgono anche qui, come nel capoluogo piemontese, gli insoddisfatti (differenza percentuale fra insoddisfatti e soddisfatti rispettivamente pari al 4,3% e al 15,3%).

1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)



La maggioranza assoluta degli abitanti della Provincia si dichiara soddisfatta per la copertura della zona di residenza (molto + abbastanza soddisfatti: 65,9%) e per la copertura di Torino e dell'area torinese (molto + abbastanza soddisfatti: 62,2%). La frequenza dei passaggi viene invece valutata molto o abbastanza negativamente dalla maggioranza relativa della popolazione (poco + per nulla soddisfatti: 46,9%), mentre il comfort dei mezzi viene giudicato insoddisfacente dalla maggioranza assoluta degli intervistati (poco + per nulla soddisfatti: 52,6%).

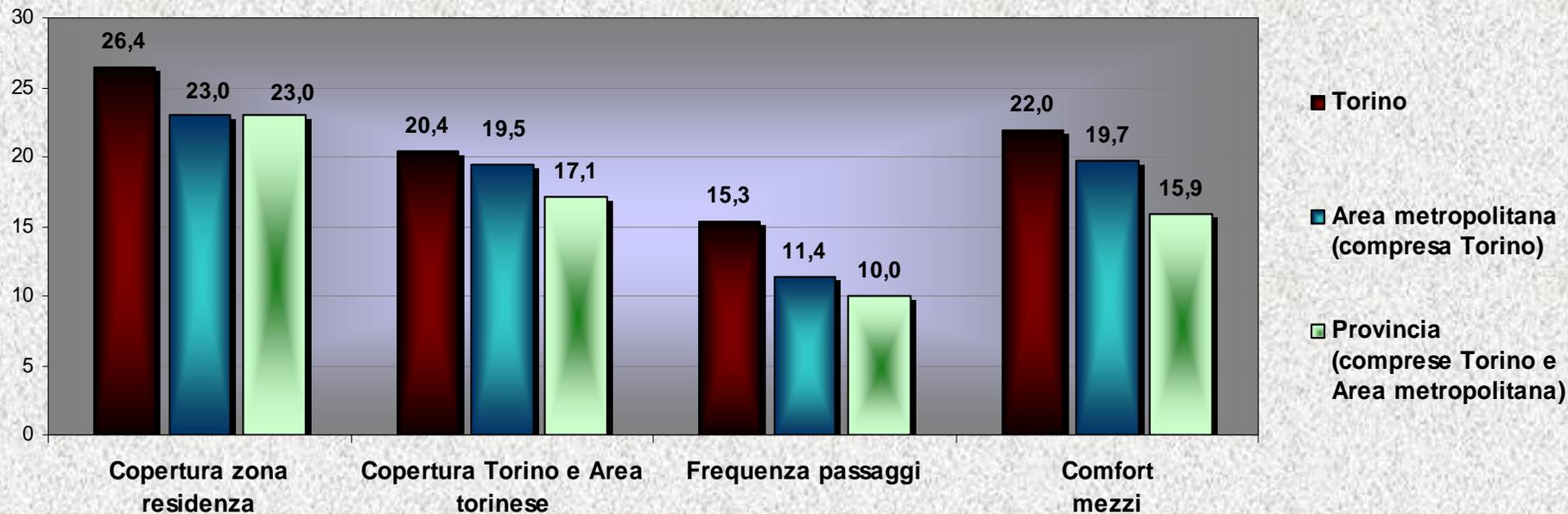
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Confronto fra i territori analizzati*



Barre: percentuali di Molto o Abbastanza soddisfatti

Fatta eccezione per la copertura della zona di residenza, che viene valutata in modo più soddisfacente dai torinesi che dagli abitanti della Provincia considerata nel suo complesso, non si registrano differenze rilevanti fra le popolazioni analizzate per quanto riguarda le altre tre dimensioni del servizio.

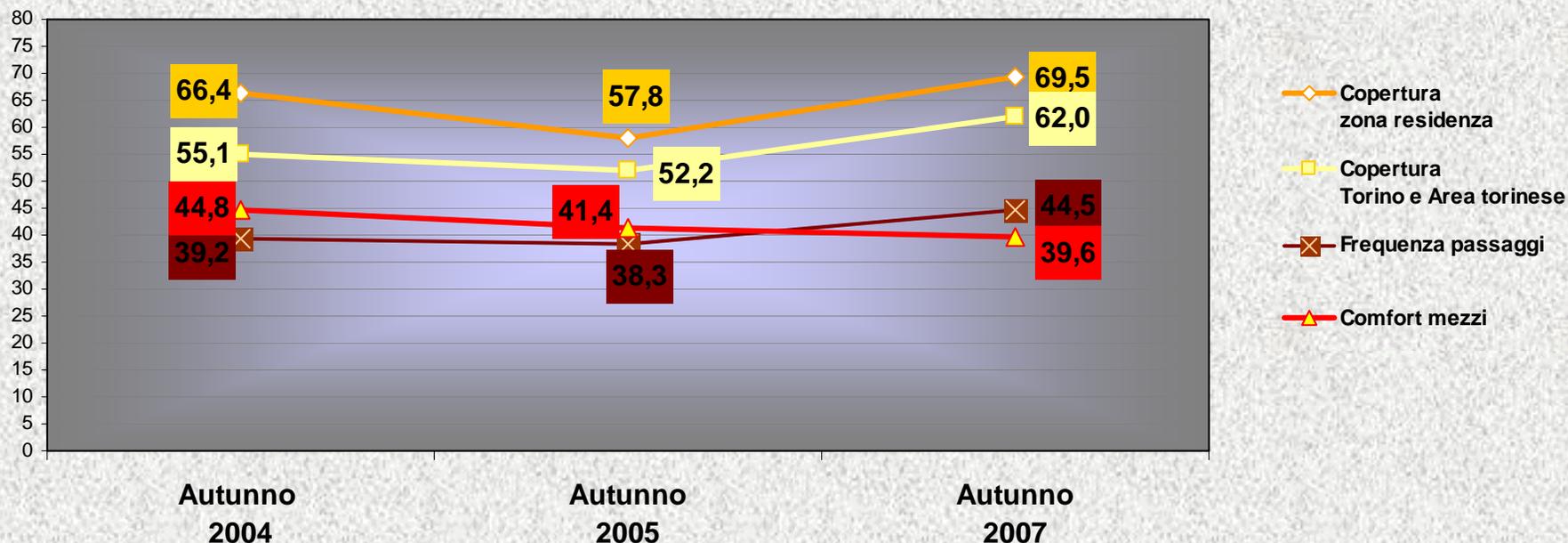
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Confronto fra utenti e non utenti*



Barre: differenza percentuale fra UTENTI (chi usa mezzi pubblici almeno raramente) e NON UTENTI (chi non usa mai i mezzi pubblici) che si dicono molto o abbastanza soddisfatti.

In tutti i territori considerati, gli utenti che utilizzano i mezzi pubblici almeno sporadicamente sono sensibilmente più soddisfatti dei non utenti su tutte e quattro le dimensioni analizzate. In generale, tale differenza di soddisfazione è più marcata a Torino.

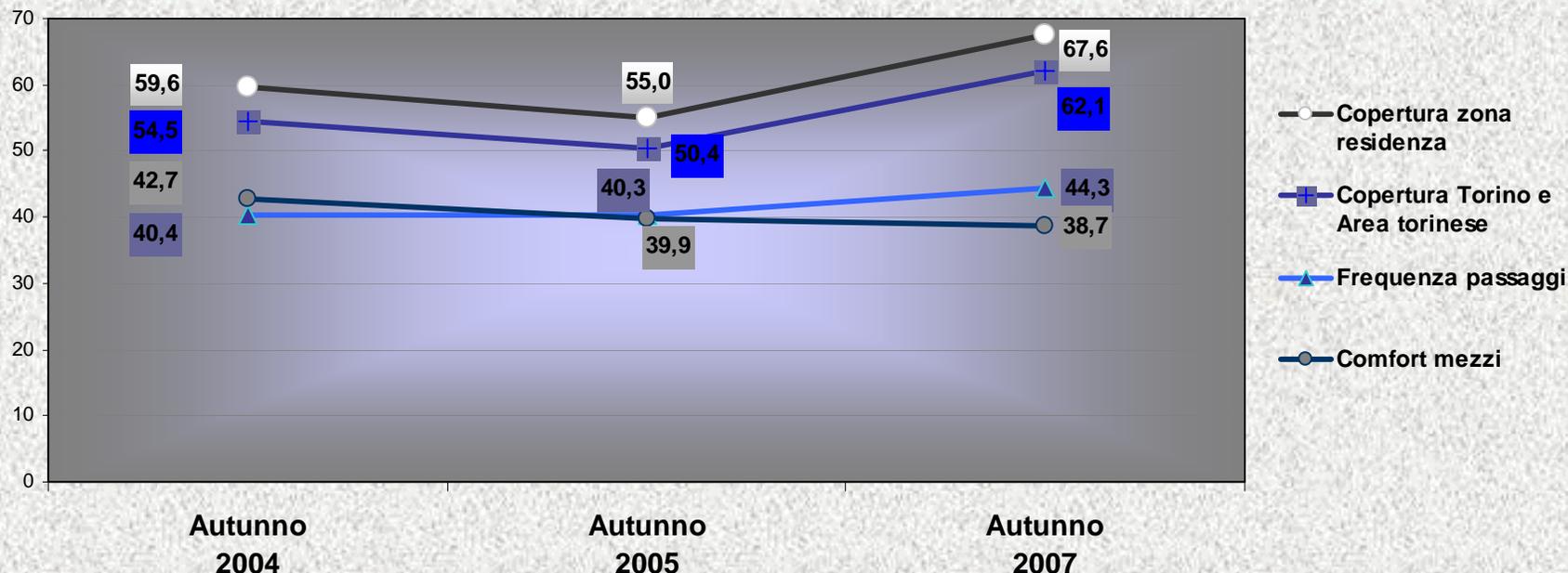
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Andamento autunno 2004 - autunno 2007 (Torino)



Linee: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza”

Dopo il calo registrato fra il 2004 e il 2005, dall'autunno 2005 all'autunno 2007 è aumentata la soddisfazione dei torinesi per la copertura della zona di residenza (+11,7 punti percentuali), per la copertura di Torino e dell'area torinese (+9,8 punti percentuali) e per la frequenza dei passaggi (+6,2 punti percentuali). Solo la soddisfazione per il comfort dei mezzi risulta essersi ridotta, anche se di poco, dal 2005 al 2007 (-1,8 punti percentuali).

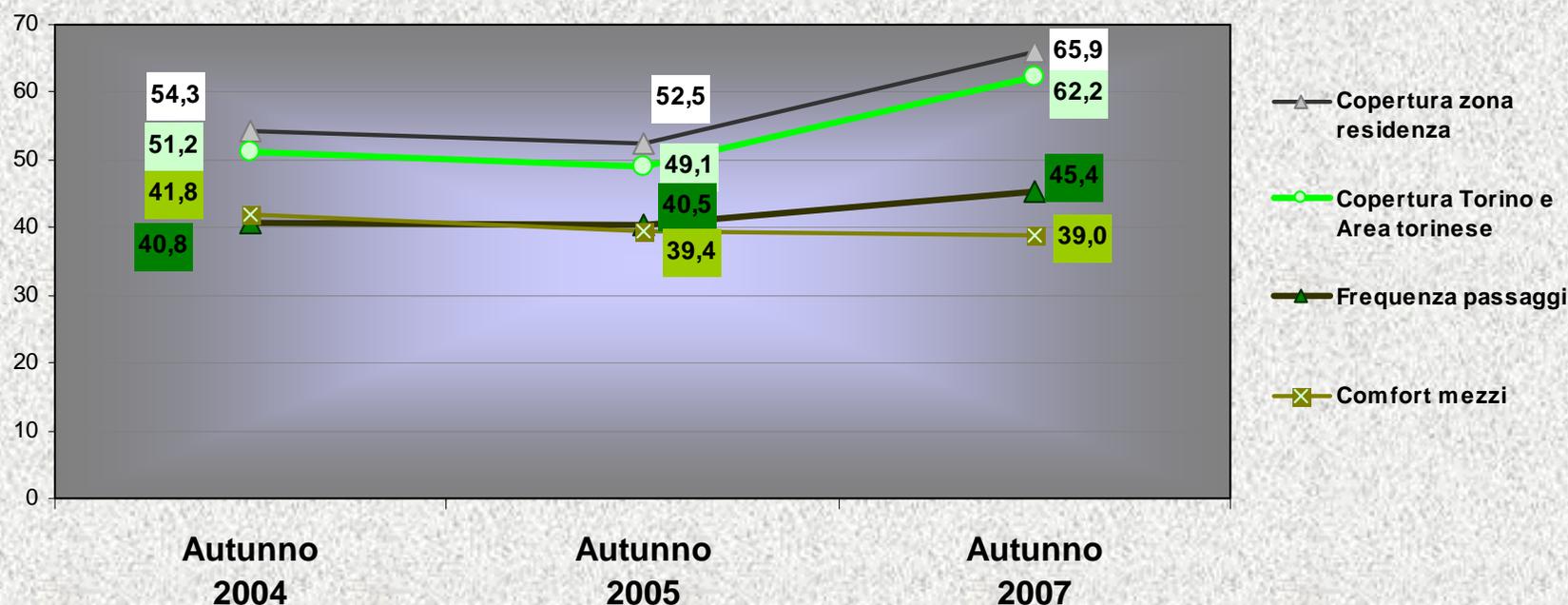
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Andamento autunno 2004 - autunno 2007 (Area metropolitana compresa Torino)



Linee: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza”

Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 è aumentata, nell'Area metropolitana, la soddisfazione per la copertura della zona di residenza (+12,6 punti percentuali), per la copertura di Torino e dell'area torinese (+11,7 punti percentuali) e per la frequenza dei passaggi (+4,0 punti percentuali). La soddisfazione per il comfort dei mezzi è, invece, diminuita (-1,2 punti percentuali).

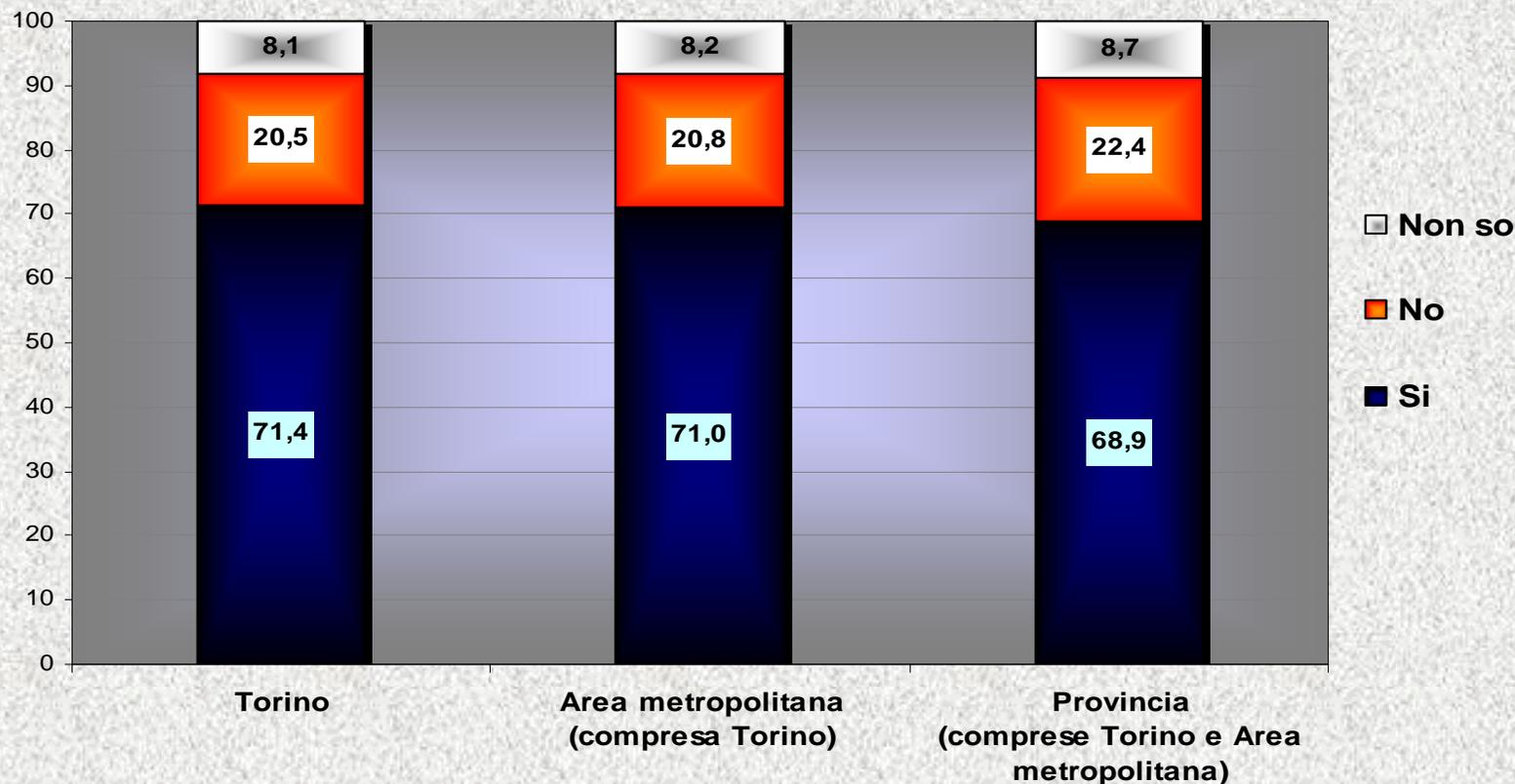
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)*



Linee: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza”

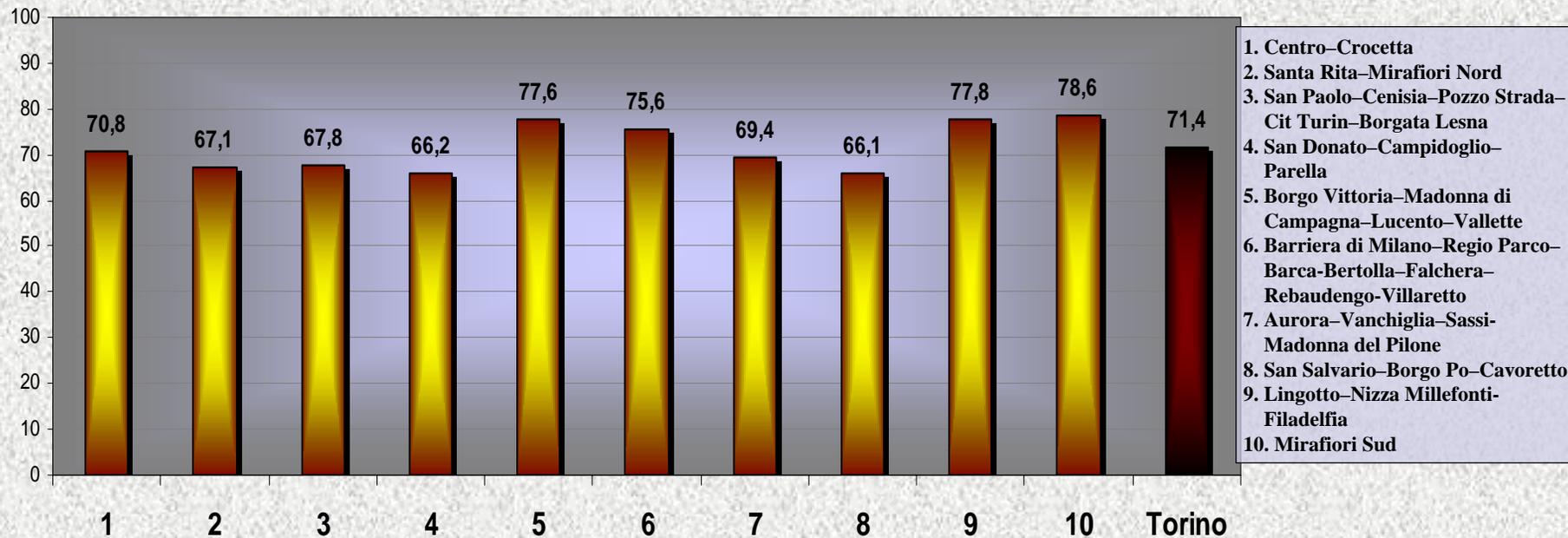
Rispetto all'autunno 2005, è aumentato il numero di residenti in Provincia molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza (+13,4 punti percentuali), per la copertura di Torino e dell'area torinese (+13,1 punti percentuali) e per la frequenza dei passaggi (+4,9 punti percentuali); è rimasta invece sostanzialmente stabile la soddisfazione per il comfort dei mezzi (-0,4 punti percentuali).

1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Confronto fra i territori analizzati*



In tutti i territori considerati, gli intervistati ritengono, in larga maggioranza, che i mezzi siano troppo affollati. Tale quota è maggiore a Torino (71,4%), diminuisce leggermente quando si considera l'Area metropolitana (71,0%) e cala ulteriormente quando si analizza la Provincia (68,9%).

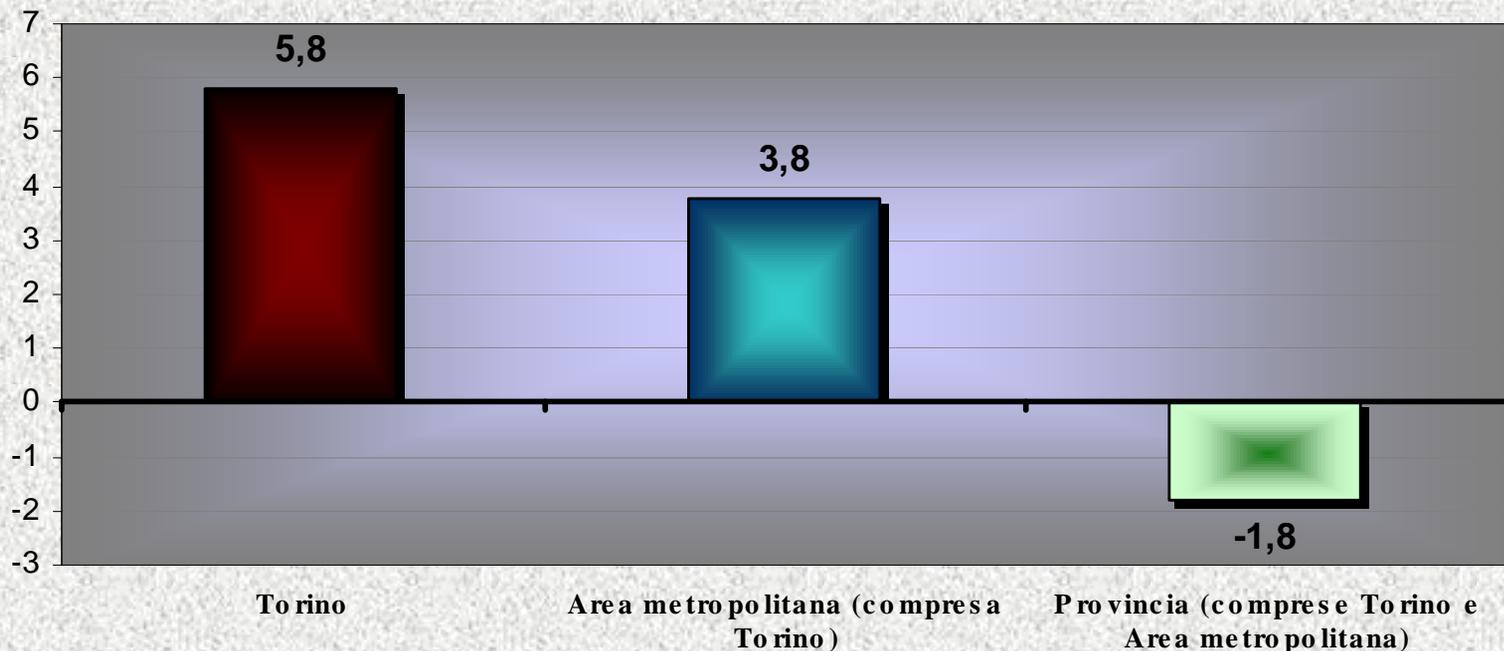
1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Sì" a Torino e nelle sue circoscrizioni

I mezzi pubblici sono considerati troppo affollati dalla maggioranza assoluta degli abitanti di tutte le circoscrizioni torinesi. Quattro sono le circoscrizioni che, in misura sensibilmente superiore al capoluogo considerato nel suo complesso, lamentano un sovraffollamento dei mezzi: si tratta delle circoscrizioni 5, 6, 9 e 10.

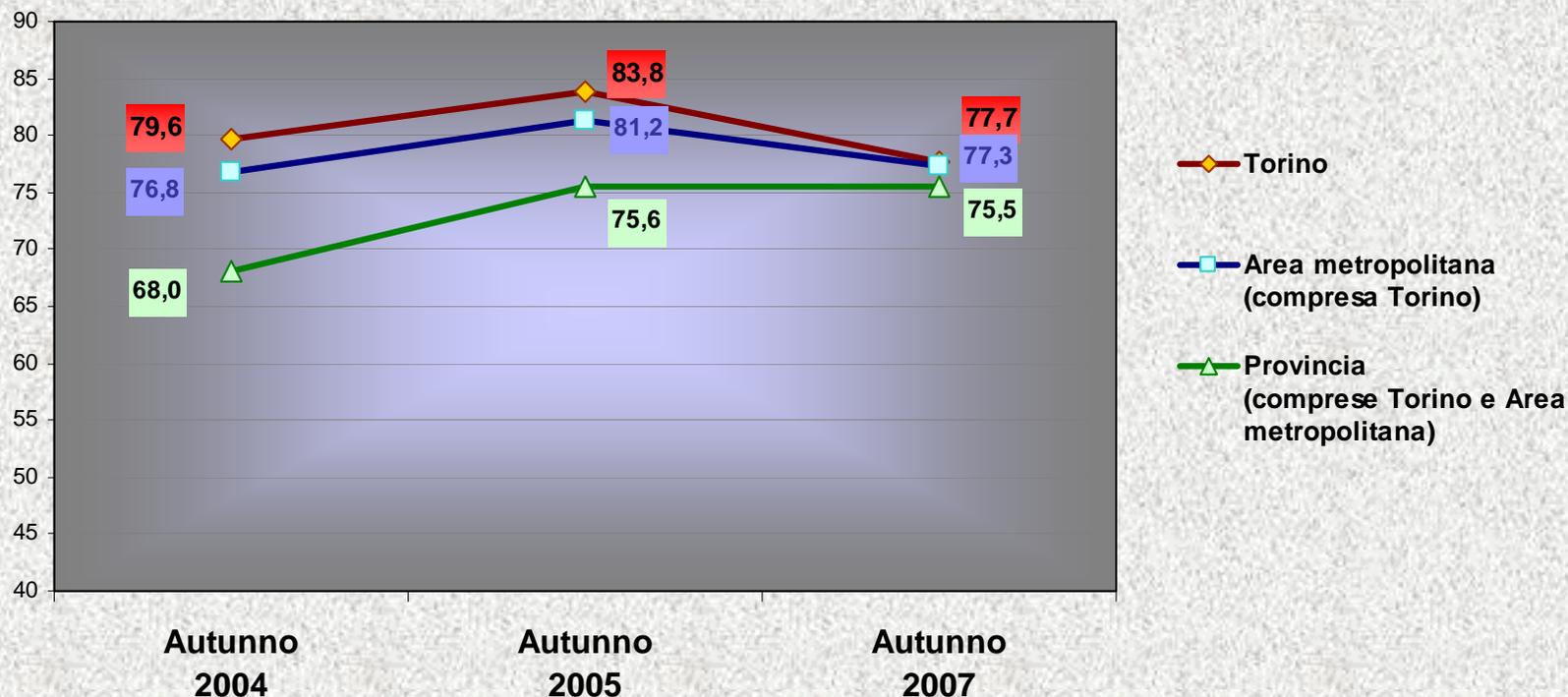
1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Confronto fra utenti e non utenti*



Barre: percentuale di "No": differenza fra UTENTI (chi usa i mezzi pubblici almeno raramente) e NON UTENTI (chi non usa mai i mezzi pubblici). Dati al netto dei "Non so".

A Torino e nell'Area metropolitana, gli utenti che almeno sporadicamente utilizzano il trasporto pubblico lamentano, con minor frequenza rispetto ai non utenti, un problema di sovraffollamento dei mezzi pubblici. Si registra invece un andamento opposto fra gli abitanti della Provincia, dove sono soprattutto coloro che usano i mezzi pubblici a denunciare un eccessivo sovraffollamento.

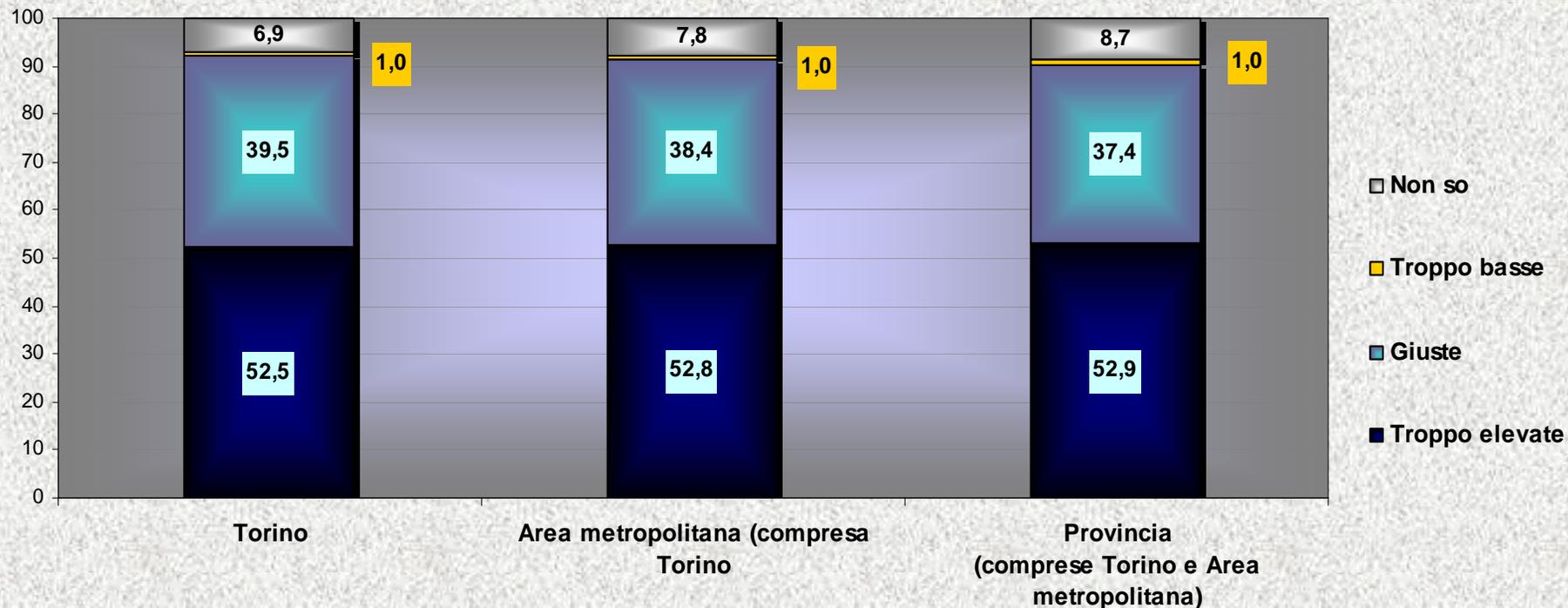
1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Si". Dati al netto dei "Non so"

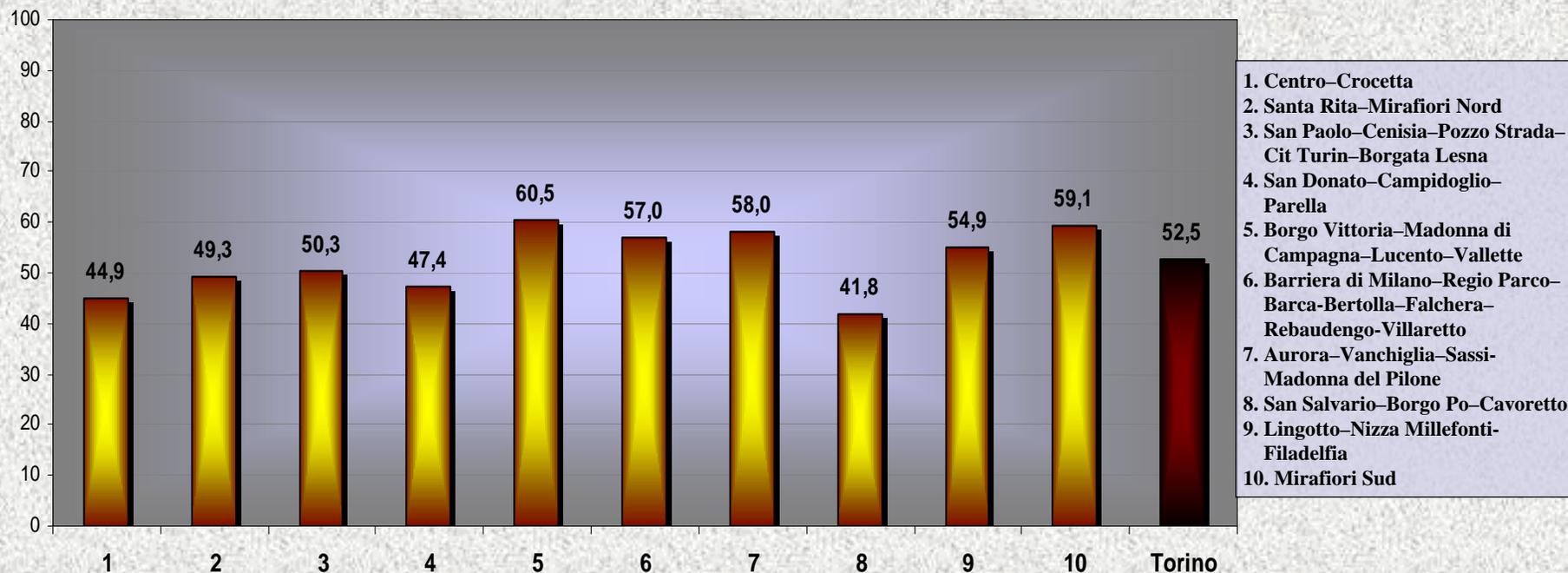
Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, l'insoddisfazione per l'affollamento dei mezzi pubblici è diminuita a Torino e nell'Area metropolitana (Torino: -6,1 punti percentuali; Area metropolitana: -3,9 punti percentuali), mentre è rimasta sostanzialmente stabile nella Provincia.

1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Confronto fra i territori analizzati*



Le tariffe applicate al servizio sono considerate troppo elevate, rispetto alla qualità offerta, dalla maggioranza assoluta di tutti e tre i territori analizzati. Rilevante è comunque la quota di intervistati che reputano adeguate o addirittura troppo basse le tariffe (Torino: 40,5%; Area metropolitana: 39,4%; Provincia: 38,4%).

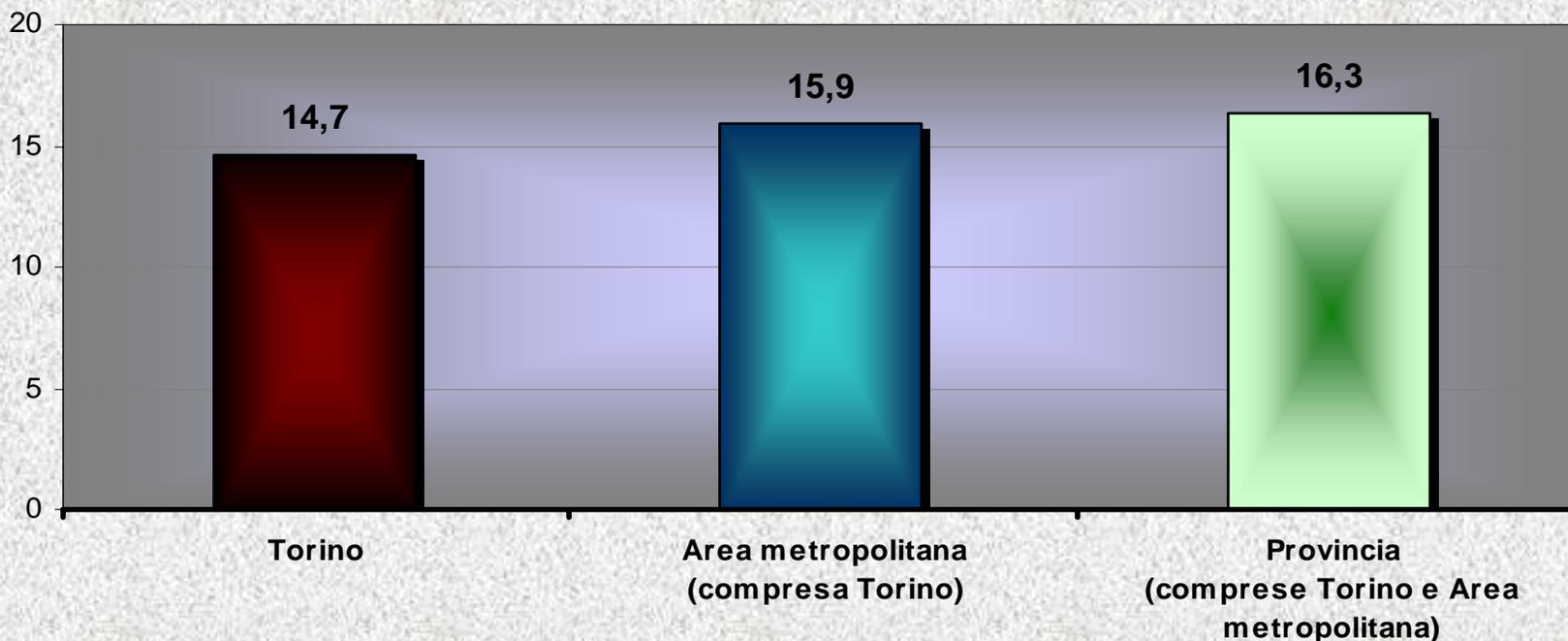
1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Sono eccessive per la qualità del servizio offerto" a Torino e nelle sue circoscrizioni

Le circoscrizioni in cui, rispetto al capoluogo considerato nel suo complesso, vi è più insoddisfazione per le tariffe del servizio urbano sono la 5, la 6, la 7, la 9 e la 10. Gli abitanti della circoscrizione 8, invece, risultano essere quelli meno insoddisfatti.

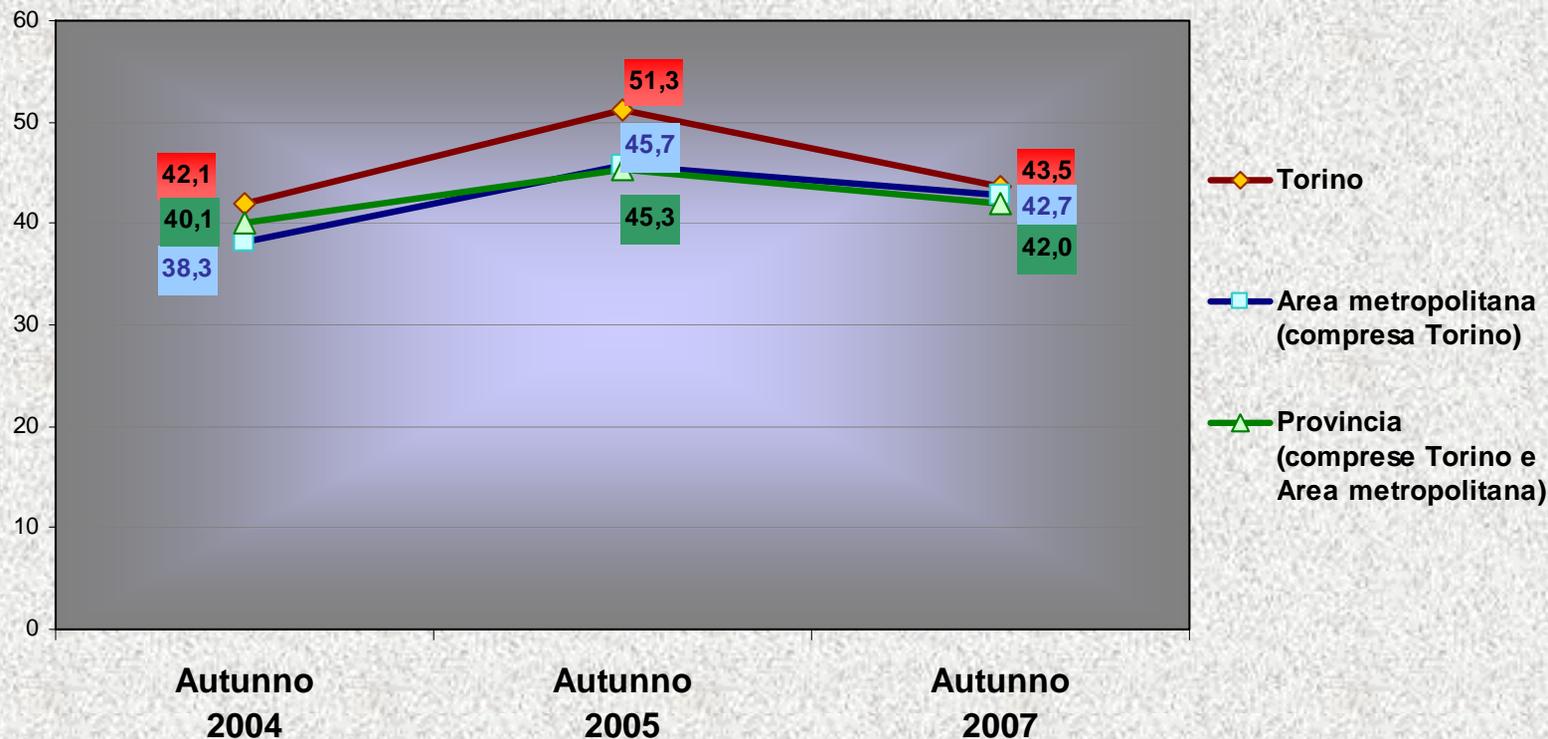
1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Confronto fra utenti e non utenti*



Barre: differenza percentuale fra UTENTI (chi usa mezzi pubblici almeno raramente) e NON UTENTI (chi non usa mai i mezzi pubblici) che dicono “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” o “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”.

In tutti i territori analizzati, gli utenti che almeno sporadicamente usano i mezzi pubblici sono maggiormente soddisfatti, rispetto ai non utenti, del rapporto fra qualità e costo del servizio.

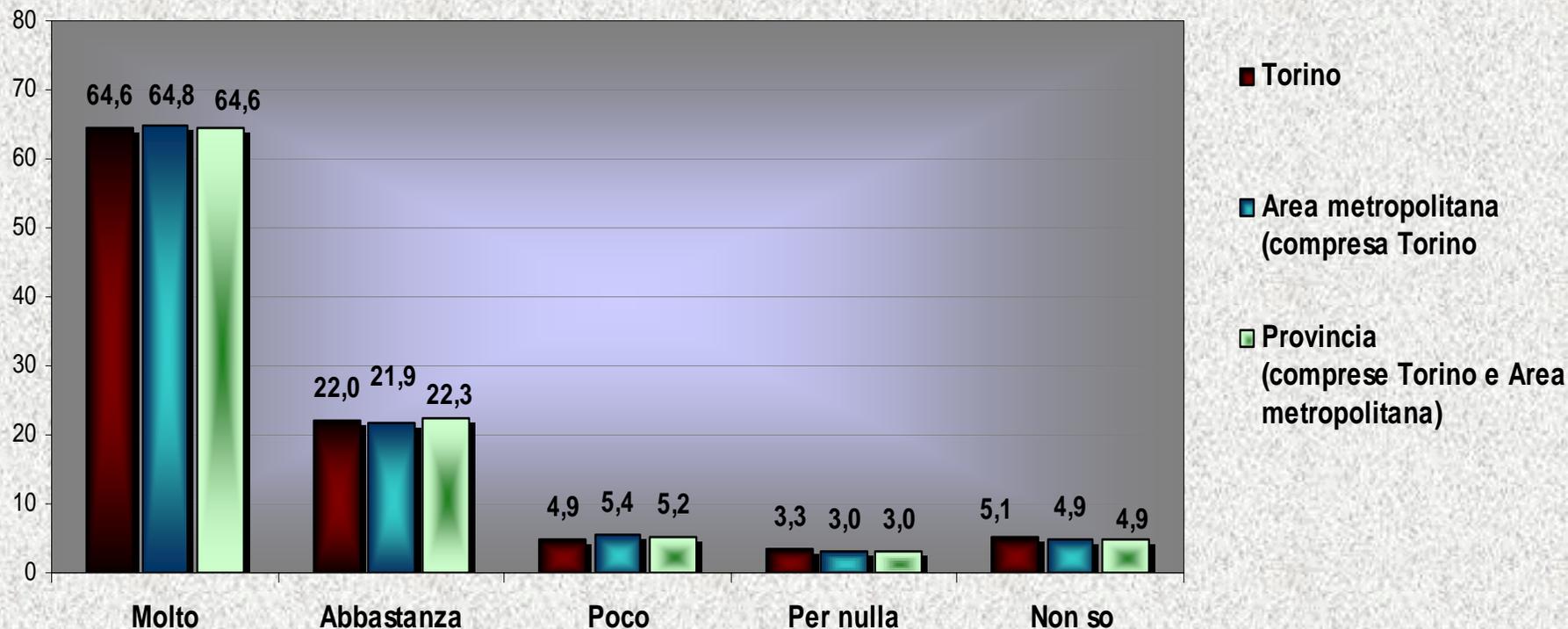
1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Sono giuste per la qualità del servizio offerto" e "Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto". Dati al netto dei "Non so"

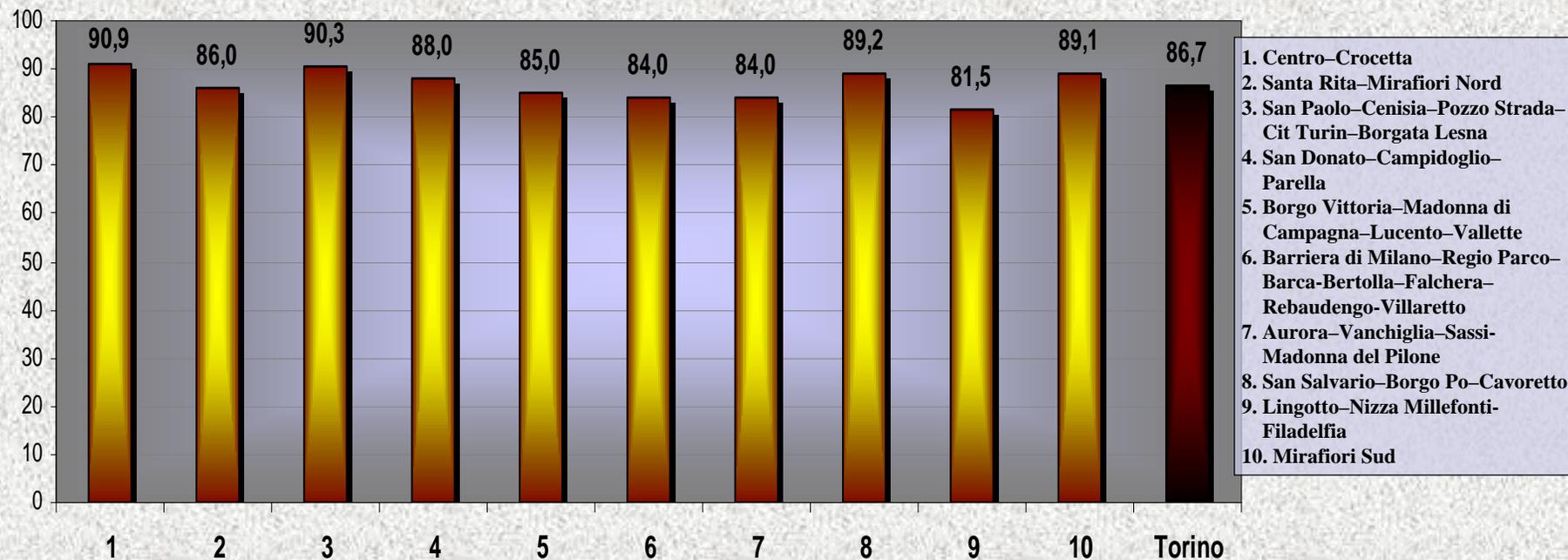
Rispetto all'autunno 2005, è diminuita nel 2007 la quota di coloro che considerano adeguate o addirittura troppo basse le tariffe del servizio di trasporto pubblico. Il decremento maggiore si è registrato a Torino (-7,7 punti percentuali).

1.11. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Confronto fra i territori analizzati*



La realizzazione della linea metropolitana è considerata molto importante dalla maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni analizzate. Solamente circa 8 intervistati su 100 in tutti e tre i territori considerati ritengono la realizzazione della metropolitana poco o per nulla importante.

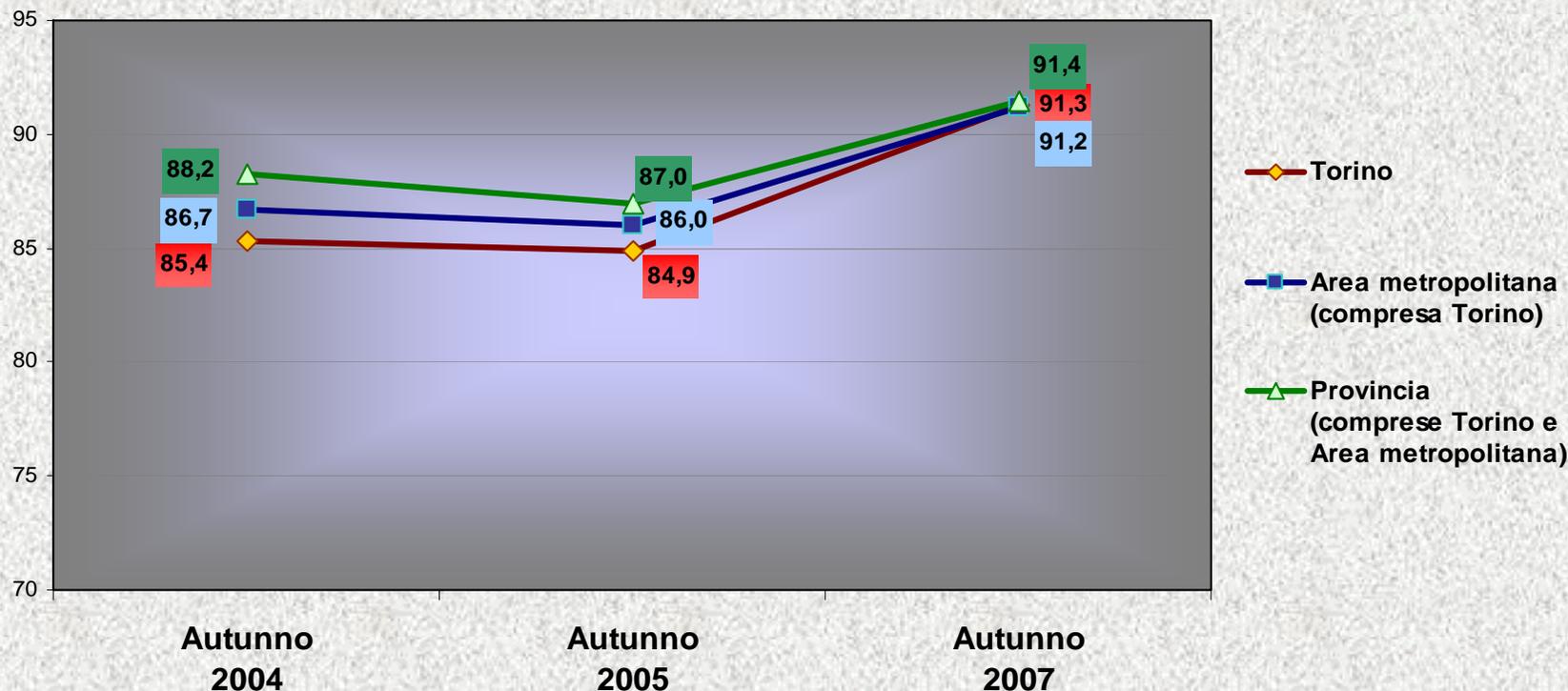
1.11. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza” a Torino e nelle sue circoscrizioni

In tutte le circoscrizioni analizzate, la quota di coloro che considerano importante la realizzazione della linea metropolitana supera l'80% degli intervistati.

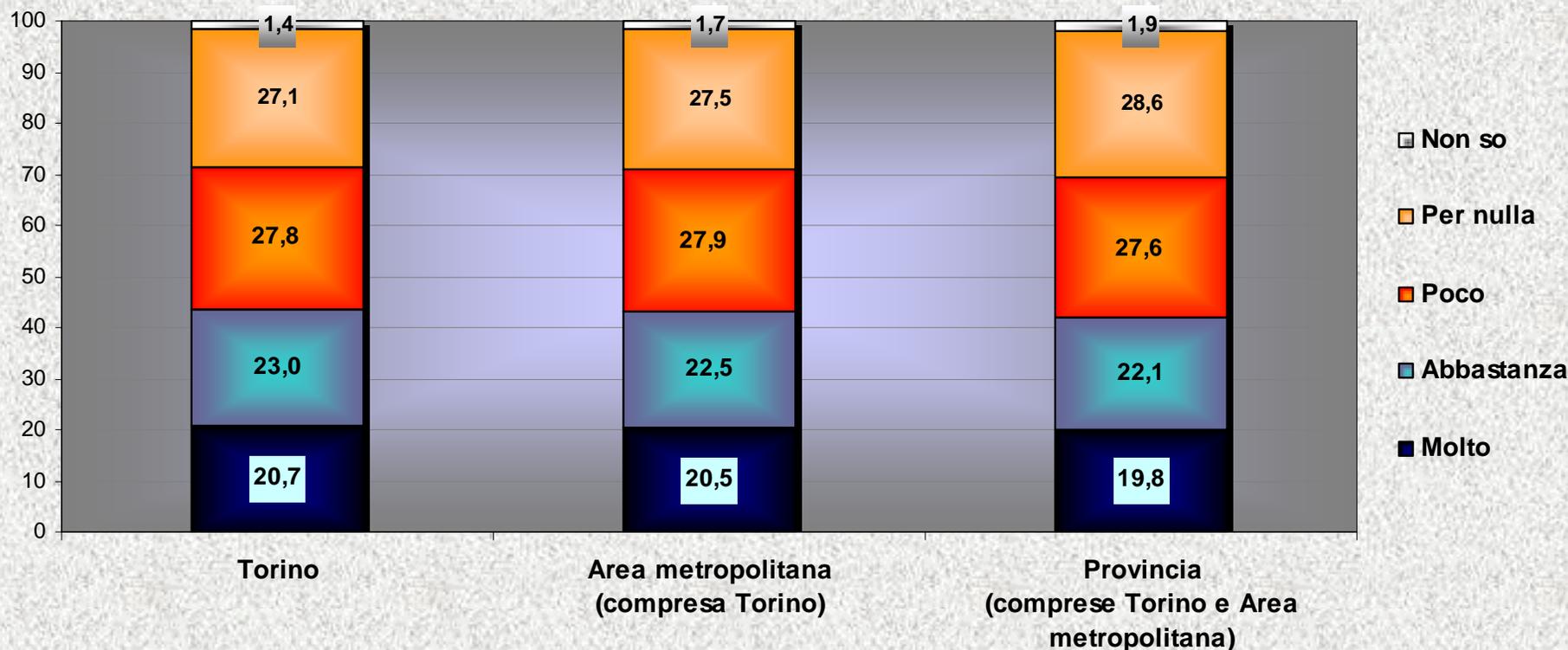
1.11. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza". Dati al netto dei "Non so"

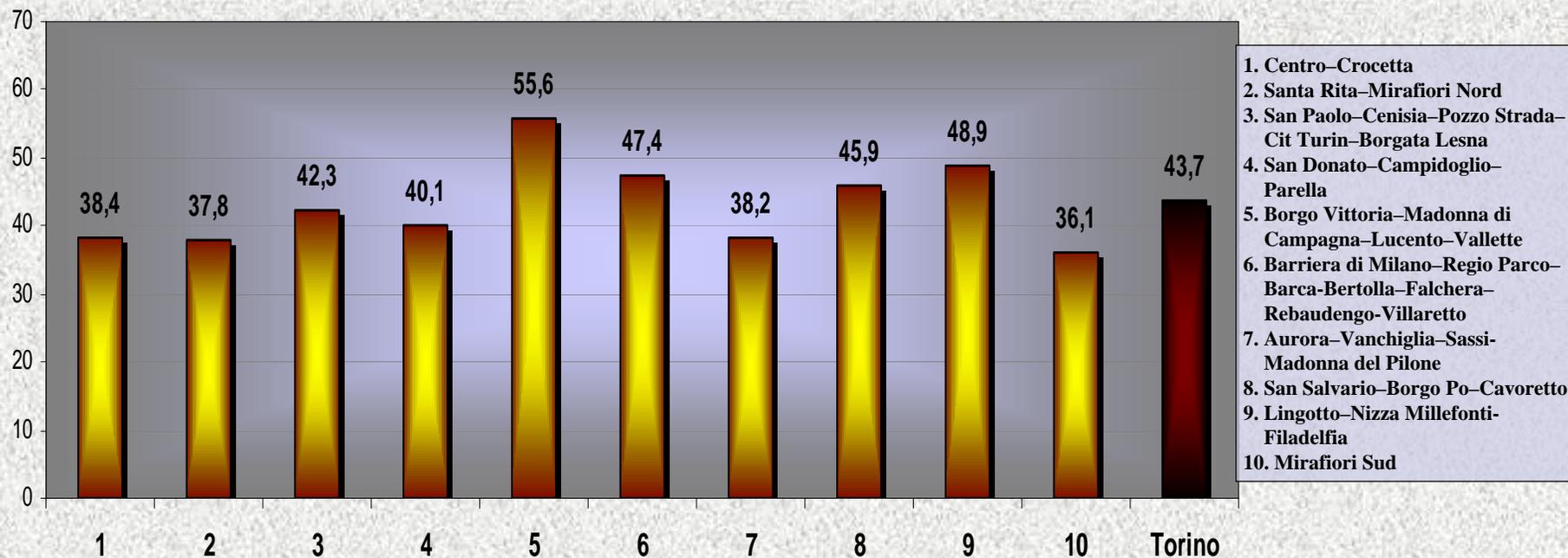
Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, la quota di intervistati che ritengono molto o abbastanza importante la realizzazione della metropolitana è aumentata in tutte e tre le aree analizzate (Torino: +6,4 punti percentuali; Area metropolitana: +5,2 punti percentuali; Provincia: +4,4 punti percentuali).

1.12. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino. *Confronto fra i territori analizzati*



Oltre il 50% delle tre popolazioni intervistate dice di provare poco o per nulla disagio per i cantieri aperti in città. Tale quota è maggiore nella Provincia (poco + per nulla disagio: 56,2%), diminuisce quando si considera l'Area metropolitana (poco + per nulla disagio: 55,4%) e si riduce ulteriormente quando si analizza la città di Torino (poco + per nulla disagio: 54,9%).

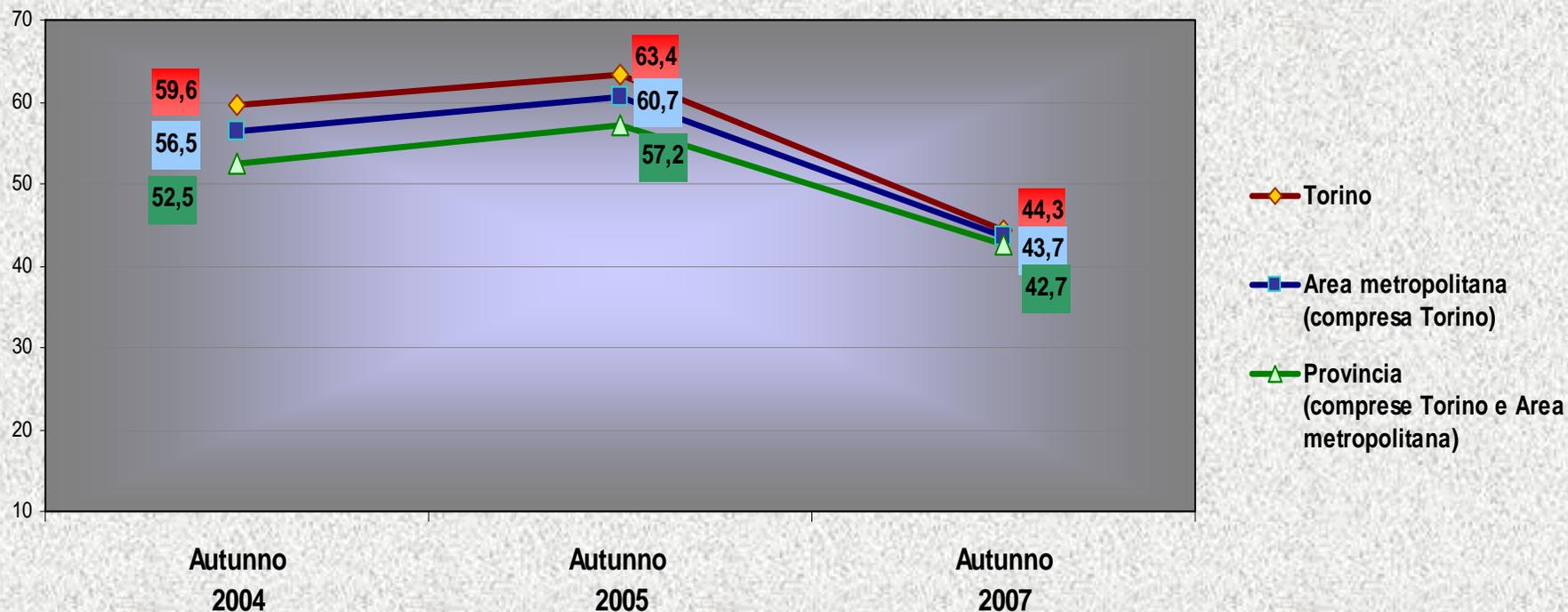
1.12. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino. *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza” a Torino e nelle sue circoscrizioni

In quasi tutte le circoscrizioni torinesi la quota di intervistati che dichiarano di vivere con molto o abbastanza disagio i cantieri aperti in città costituisce la minoranza. Fanno eccezione la circoscrizione 5, in cui la maggioranza assoluta di intervistati lamenta disagi, e la 9, in cui quelli che provano almeno abbastanza disagio e quelli che provano poco o per nulla disagio si equivalgono (molto + abbastanza disagio: 48,9%; poco + per nulla disagio: 48,8%).

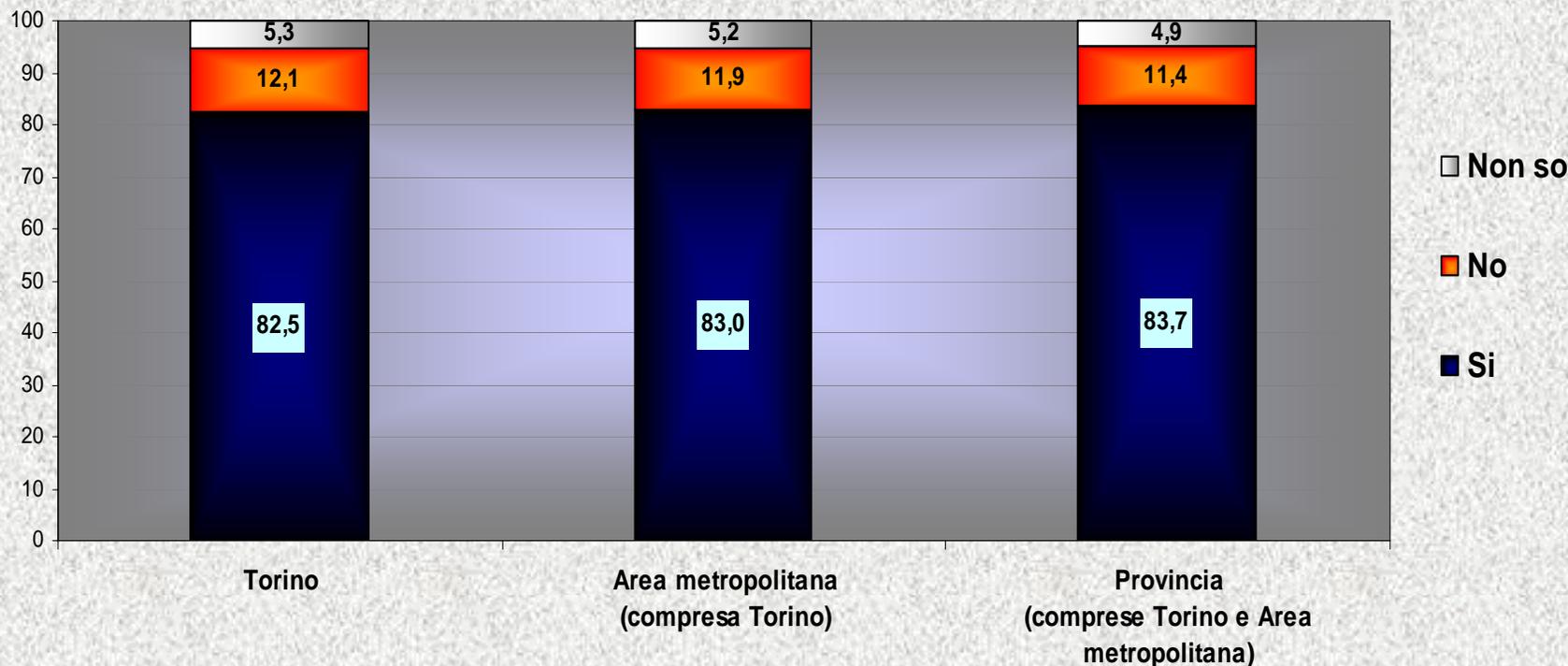
1.12. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza". Dati al netto dei "Non so"

Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, in tutte le aree considerate si è verificata una rilevante diminuzione degli intervistati che accusano disagi a causa dei cantieri aperti in città (Torino: -19,1 punti percentuali; Area metropolitana: -17,0 punti percentuali; Provincia: -14,5 punti percentuali).

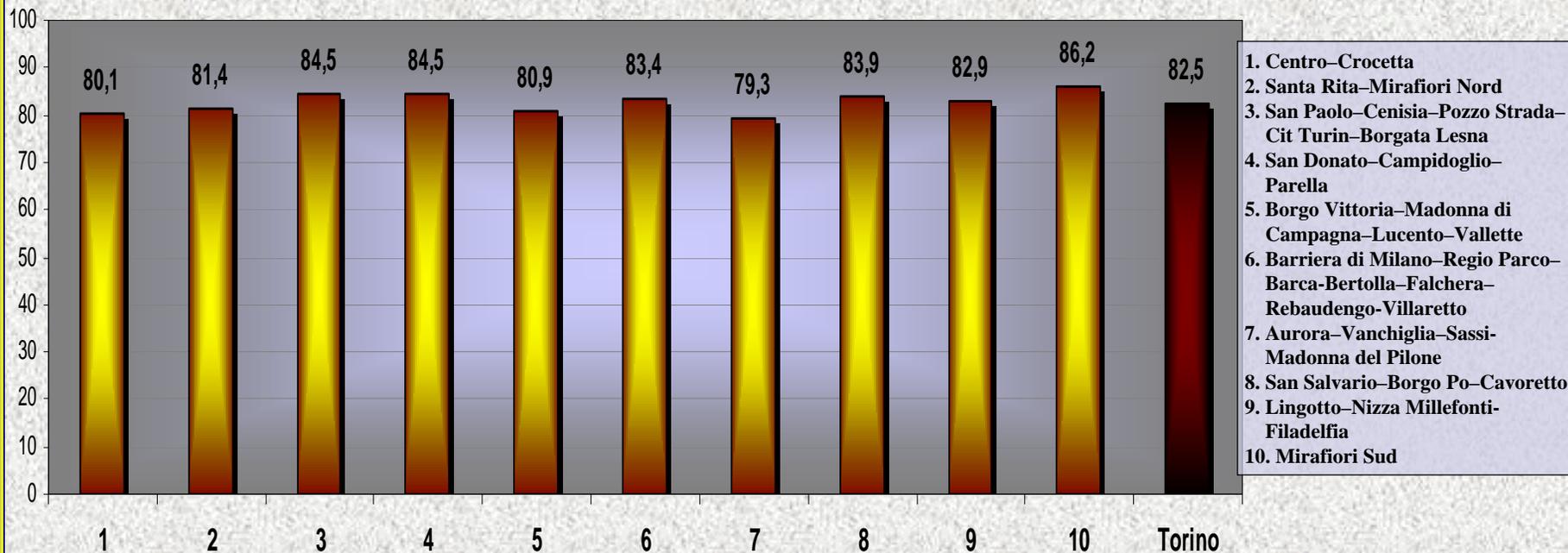
1.13. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? *Confronto fra i territori analizzati*



Base: chi ha risposto "Molto" o "Abbastanza" o "Poco" disagio per cantieri aperti in città

La stragrande maggioranza delle tre popolazioni analizzate ritiene che i disagi provocati dai cantieri, una volta che le nuove opere saranno in funzione, saranno adeguatamente compensati da una maggiore facilità di spostamento in città.

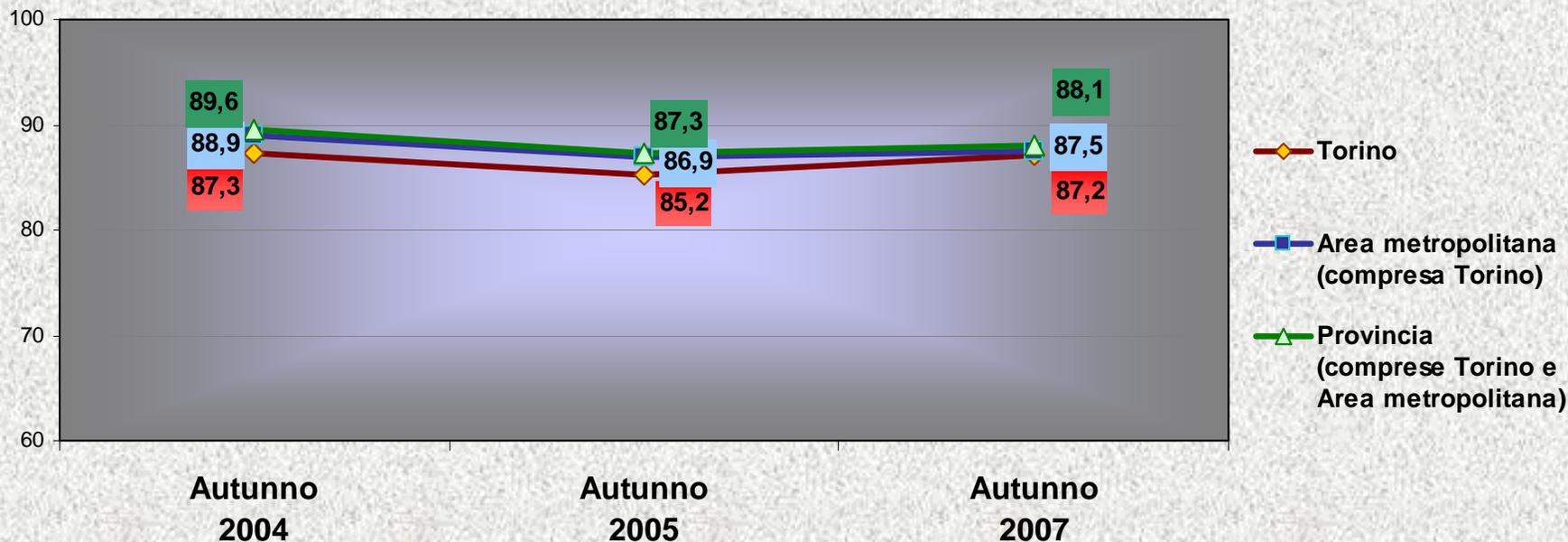
1.13. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Sì" a Torino e nelle sue circoscrizioni. Base: chi ha risposto "Molto" o "Abbastanza" o "Poco" disagio per cantieri aperti in città

Nel complesso, gli abitanti di tutte le circoscrizioni sono, in larga maggioranza, ottimisti circa i vantaggi che le nuove opere potranno portare. La circoscrizione più ottimista risulta essere la 10, mentre la 7 è quella relativamente meno ottimista.

1.13. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so". Base: chi ha risposto "Molto" o "Abbastanza" o "Poco" disagio per cantieri aperti in città

A Torino, la quota di intervistati che si dicono ottimisti circa i vantaggi che le nuove opere porteranno una volta che saranno in funzione è aumentata dal 2005 al 2007 di 2 punti percentuali. Negli altri due territori è invece rimasta pressoché stabile.

1.14. In conclusione

- Il giudizio espresso nei confronti del servizio dei trasporti pubblici urbani risulta, nel complesso, pienamente sufficiente. Il voto medio conferito al servizio dagli abitanti di Torino, dell'Area metropolitana e della Provincia supera, anche se di poco, il 6.
- Dall'autunno 2005 all'autunno 2007 non si registrano cambiamenti rilevanti per quanto concerne la soddisfazione media per il servizio di trasporti pubblici.
- Dall'autunno 2005 all'autunno 2007, è cresciuta la quota di intervistati dell'Area metropolitana e della Provincia che si servono almeno spesso dei mezzi pubblici per spostarsi. A Torino, tale quota è rimasta sostanzialmente invariata.

1.14. In conclusione

- Fra il 2005 e il 2007 è, inoltre, notevolmente cresciuta sia in Provincia sia nell'Area metropolitana la quota di chi almeno settimanalmente usa il trasporto pubblico.
- In linea con quanto emerso nelle rilevazioni precedenti, in tutte le aree analizzate l'aumento delle corsie preferenziali potrebbe promuovere il ricorso ai mezzi pubblici, anche se dal 2005 al 2007 si osserva una diminuzione di coloro che ricorrerebbero al trasporto pubblico a seguito del potenziamento di tali corsie.
- La maggioranza assoluta degli abitanti di tutti e tre i territori considerati esprime soddisfazione per la copertura della zona di residenza e per la copertura di Torino e dell'area torinese. Più severo, invece, è il giudizio dato alla frequenza dei passaggi, al comfort e al sovraffollamento dei mezzi: la maggioranza dei torinesi, degli abitanti nell'Area metropolitana e della Provincia esprime insoddisfazione in merito a questi tre aspetti del servizio.

1.14. In conclusione

- Fra il 2005 e il 2007 la soddisfazione per la copertura della zona di residenza, di Torino e dell'area torinese e per la frequenza dei passaggi è aumentata, mentre è diminuita quella per il comfort dei mezzi. La quota di persone che lamentano un sovraffollamento dei mezzi, fra il 2005 e il 2007, è diminuita a Torino e nell'Area metropolitana, mentre è rimasta sostanzialmente immutata nella Provincia.
- Ad essere maggiormente soddisfatti per le quattro dimensioni del servizio (copertura della zona di residenza, copertura di Torino e dell'area torinese, frequenza dei passaggi e comfort dei mezzi) sono, in tutte e tre le aree considerate, gli utenti (rispetto ai non utenti). Anche per quanto riguarda il sovraffollamento dei mezzi, i meno critici, a Torino e nell'Area metropolitana, sono gli utenti (rispetto ai non utenti). In Provincia, al contrario, quelli che meno denunciano un eccessivo sovraffollamento dei mezzi pubblici sono i non utenti (rispetto agli utenti).

1.14. In conclusione

- A Torino, nell'Area metropolitana e nella Provincia, le tariffe applicate al servizio sono considerate eccessivamente elevate in relazione alla qualità offerta dalla maggioranza assoluta della popolazione. È importante notare che circa un intervistato su quattro reputa tali tariffe adeguate o addirittura troppo basse, anche se, rispetto all'autunno 2005, tale quota è diminuita.

1.14. In conclusione

- La realizzazione della linea metropolitana è considerata particolarmente importante dalla maggioranza assoluta degli intervistati di tutte e tre le popolazioni analizzate. Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, si rileva infatti anche un aumento della percentuale di persone che ritengono molto o abbastanza importante la realizzazione dell'opera. È importante sottolineare quest'ultimo risultato che fa presupporre un aumento dell'importanza attribuita all'opera basato più sull'esperienza, sul vissuto degli intervistati che non sull'immaginazione: l'aumento si registra, infatti, passando dal 2005, anno in cui la metropolitana non era ancora funzionante, al 2007, anno in cui l'opera è già in parte operativa.

1.14. In conclusione

- La maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni considerate dice di non provare disagio a seguito dei cantieri aperti in città. Tale dato è coerente con le differenze rilevate fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 in cui si osserva una notevole diminuzione delle persone che accusano disagi a causa dei cantieri aperti in città. Da quest'ultimo risultato sembrerebbe che anche solo la parziale attuazione di alcune delle opere previste (come ad esempio la metropolitana) sia stata in grado di rendere gli intervistati più tolleranti nell'accettare i disagi provocati dai cantieri.
- Inoltre, tra quelli che almeno qualche disagio dicono di provarlo, la maggioranza assoluta è ottimista circa l'esito dei lavori ritenendo che il disagio provato sarà adeguatamente compensato una volta che le nuove opere saranno in funzione.