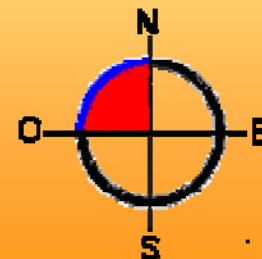


Novembre - Dicembre 2008

Customer satisfaction Trasporti pubblici

A cura di Francesca Dallago



0.1. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2008.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI) complessivamente costituito da 22 domande.

0.1. Caratteristiche dell'indagine

● CAMPIONE (N = 2637):

● 1137 residenti nella città di **Torino**, 750 residenti nella città di **Milano** e 750 residenti nella città di **Roma**, di età compresa fra 18 e 95 anni. I tre campioni sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere ed età.

0.1. Caratteristiche dell'indagine

● DOMANDE UTILIZZATE:

- Variabili sociodemografiche e relative alla soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza: 8 domande.
- Servizio dei trasporti pubblici urbani: 14 domande.

0.1. Caratteristiche dell'indagine

- CONFRONTI NEL TEMPO (solo per la città di **Torino**):
 - Le ricerche condotte in autunno dal 2001 in poi sono accomunate dall'uso di un questionario in massima parte immutato. Questo permette di studiare l'andamento della soddisfazione per i servizi analizzati dal 2001 in poi.
 - Su alcuni argomenti i risultati di questa ricerca sono confrontabili con quelli delle indagini condotte nell'estate del 2004 e nell'estate del 2005.

0.2. Confronto fra il campione e l'universo: Torino

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365803	535	47	47	4,3
Femmine	409750	601	53	53	4,1
18 - 29 anni	103126	149	13	13	5,5
30 - 59 anni	402618	592	52	52	4,1
60 e oltre	269809	395	35	35	4,8
Basi	775553	1137	100,0	100,0	3,0

0.2. Confronto fra il campione e l'universo: Milano

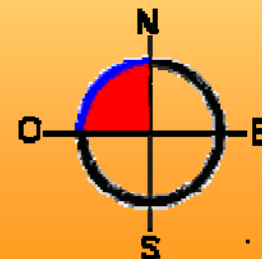
	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	520684	349	47	47	5,3
Femmine	597033	401	53	53	5,0
18 - 29 anni	140739	94	13	13	6,8
30 - 59 anni	586850	394	53	53	5,0
60 e oltre	390128	262	35	35	5,9
Basi	1117717	750	100	100	3,7

0.2. Confronto fra il campione e l'universo: Roma

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	1068493	347	46	46	5,4
Femmine	1237594	403	54	54	5,0
18 - 29 anni	329755	107	14	14	6,8
30 - 59 anni	1252353	407	54	54	4,9
60 e oltre	723979	235	31	31	6,0
Basi	2306087	750	100	100	3,7

Novembre - Dicembre 2008

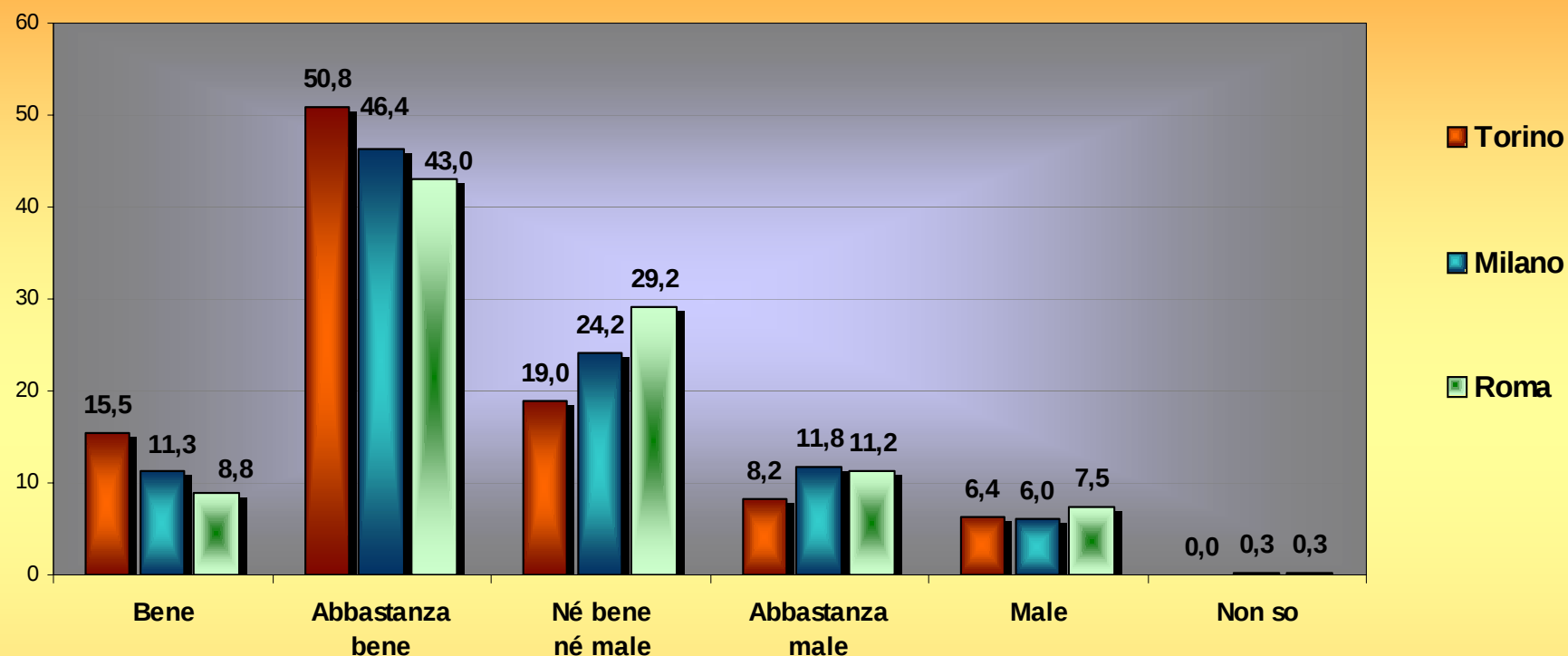
La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza



1.0. Domande presenti nel questionario

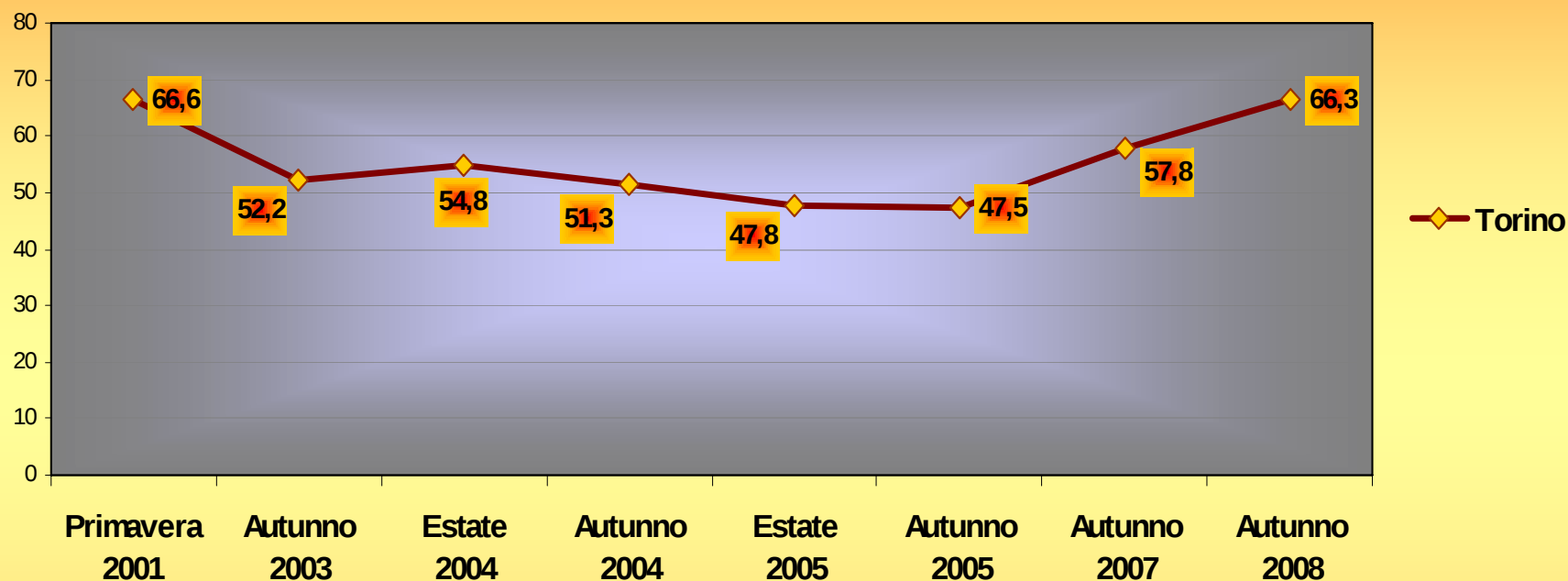
- Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?
- Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?
Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).

1.1. 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: +51,7%; Milano: +39,9%; Roma: +33,2%). Si osserva inoltre che i torinesi risultano essere, rispetto agli abitanti delle altre due città, i più soddisfatti e i romani i meno soddisfatti.

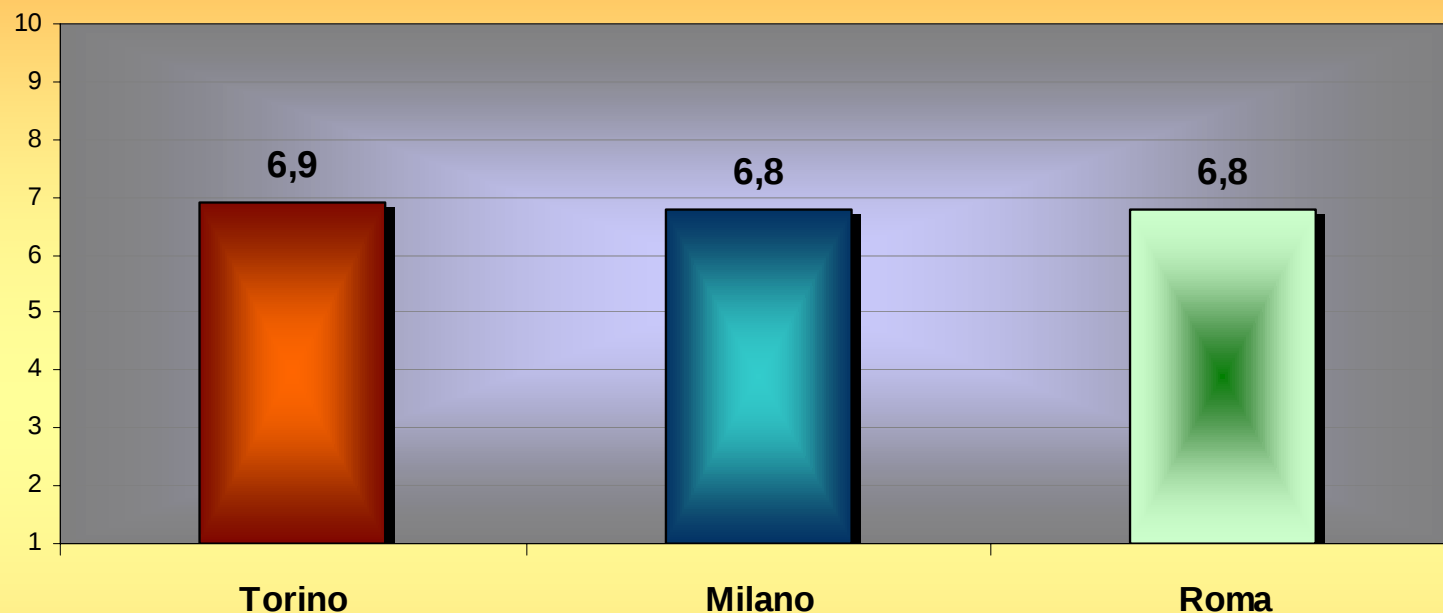
1.1. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Andamento primavera 2001 - autunno 2008*



(Linee: percentuali di risposte "Bene" e "Abbastanza bene")

A Torino, la soddisfazione per la vita condotta nel proprio comune è aumentata fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008 (risposte "bene" e "abbastanza bene": +8,5 punti percentuali rispetto al 2007).

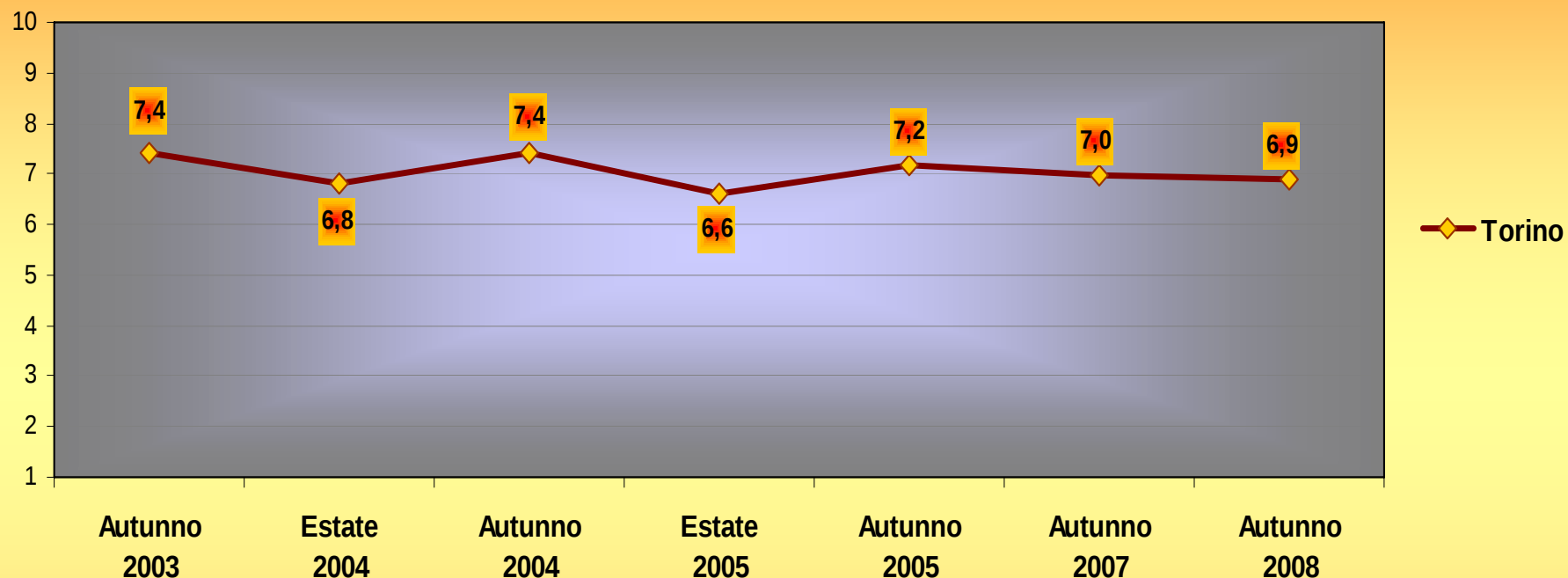
1.2. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Confronto fra i territori analizzati*



(Barre: soddisfazione media per la propria vita)

Su scala 1-10, la soddisfazione media per la vita attualmente condotta dalle tre popolazioni sondate è più che sufficiente, senza alcuna differenza territoriale rilevante.

1.2. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Andamento autunno 2003 – autunno 2008*

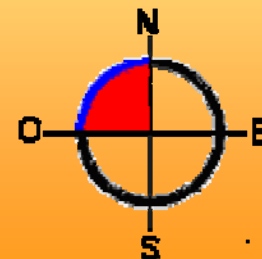


(Linee: soddisfazione media per la propria vita)

A Torino, fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008, la soddisfazione per la vita è rimasta sostanzialmente stabile.

Novembre - Dicembre 2008

La valutazione del servizio di trasporti pubblici urbani



2.0. Domande presenti nel questionario

- ❖ Parliamo ora dei servizi pubblici nella città in cui vive. Quanto è soddisfatto/a di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?
- ❖ E quanto è soddisfatto/a di come sono servite dai mezzi pubblici la città di Torino/ Milano/ Roma e l'area torinese/milanese/romana?
- ❖ In generale, quanto è soddisfatto/a della frequenza dei passaggi dei mezzi pubblici?
- ❖ Quanto è soddisfatto/a del comfort dei mezzi (accessibilità, pulizia, comodità dei posti a sedere, ecc.)?
- ❖ Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?
- ❖ Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino/ Milano/ Roma e nell'area torinese/milanese/romana (biglietti ordinari, settimanali, ecc.)?

2.0. Domande presenti nel questionario

- Quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino/ Milano/ Roma e dell'area torinese/milanese/romana, l'ampliamento del servizio di metropolitana?
- Alcuni torinesi/ milanesi/ romani si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, ecc.). Quanto spesso le capita di provare disagio per questi cantieri?
- *Domanda posta solo a chi ha risposto che prova almeno qualche volta disagio per i cantieri.* Il disagio provocato dai cantieri aperti, per lei personalmente è...

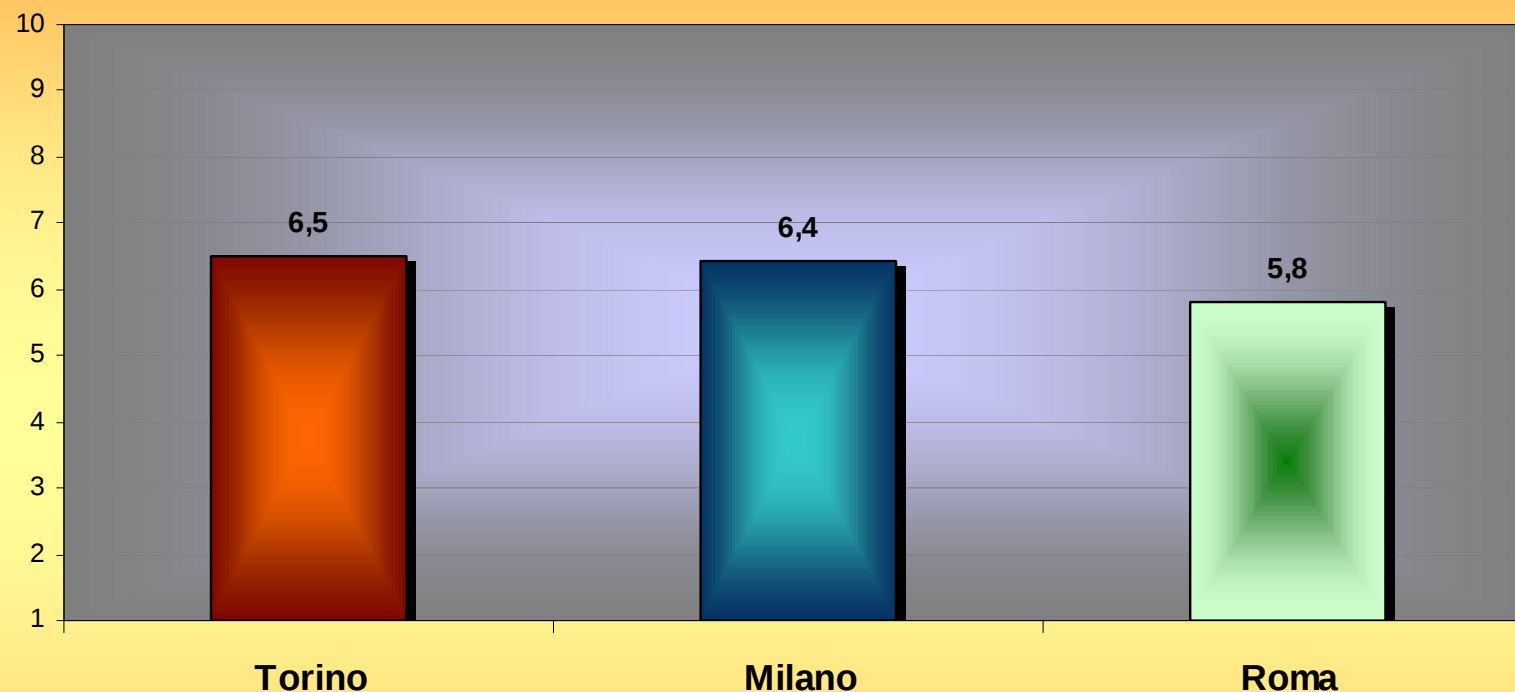
2.0. Domande presenti nel questionario

- Domanda posta solo a chi ha risposto che prova almeno qualche volta disagio per i cantieri. A suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?
- Attualmente lei, per muoversi a Torino/ Milano/ Roma o nell'area torinese/milanese/romana per lunghe distanze, usa...
- Quindi lei utilizza i mezzi pubblici...

2.0. Domande presenti nel questionario

- Domanda posta solo a chi ha risposto “Sempre l’auto” o “Prevalentemente l’auto” o “Sia l’auto che i mezzi pubblici in ugual misura” o “Prevalentemente i mezzi pubblici”. Se a Torino/ Milano/ Roma aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro, sia in periferia, lei pensa che utilizzerebbe di meno l’auto e di più i mezzi pubblici?
- Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici urbani di Torino/ Milano/ Roma e dell’area torinese/ milanese/ romana con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

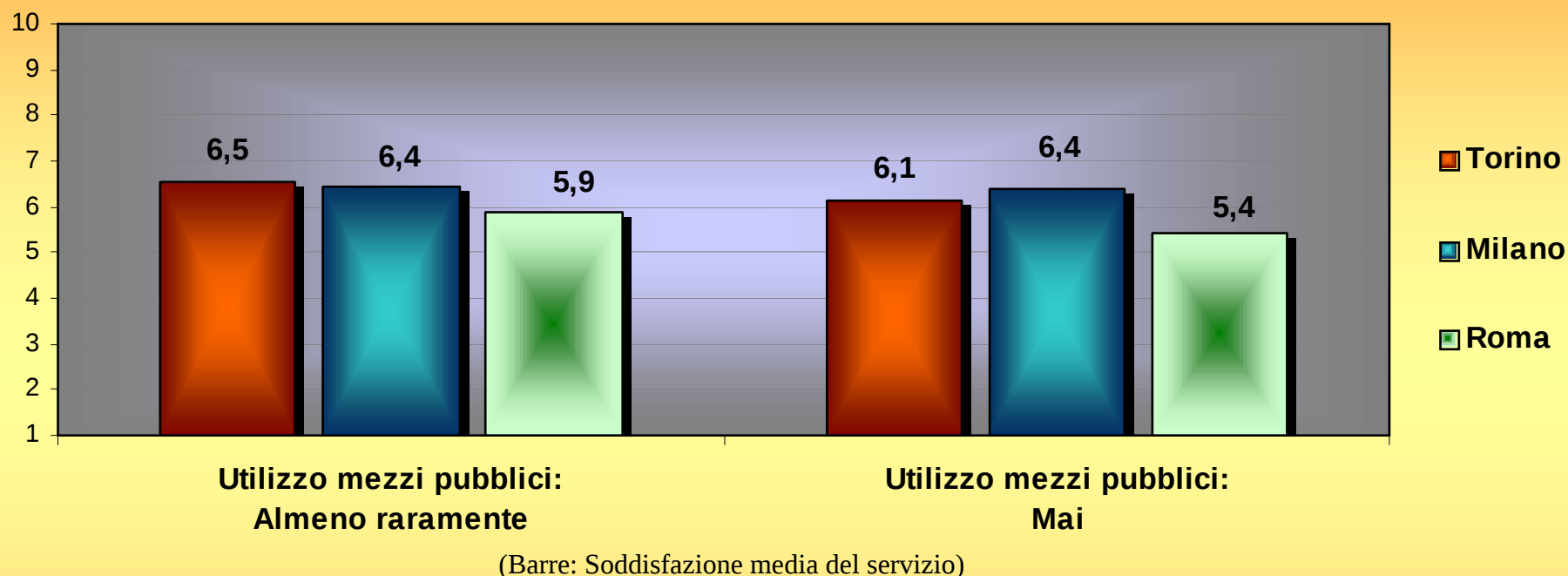
2.1. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici. *Confronto fra i territori analizzati*



(Barre: Soddisfazione media del servizio)

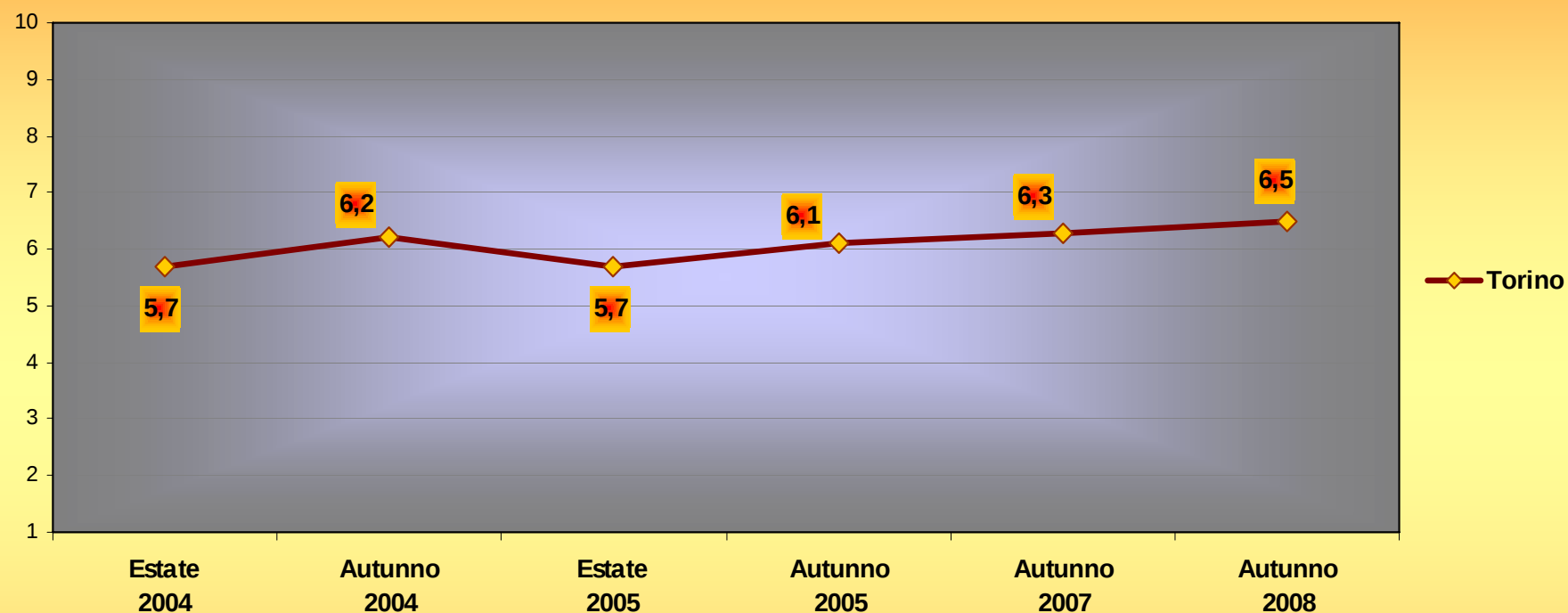
Dei tre territori analizzati, soltanto Roma non raggiunge la sufficienza piena per quanto concerne il livello di soddisfazione medio per il servizio di trasporti pubblici. Torino e Milano superano abbondantemente la sufficienza.

2.1. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici. *Confronto fra utenti e non utenti*



A Torino, come a Roma, gli utenti che utilizzano i mezzi pubblici almeno sporadicamente mostrano di essere un po' meno critici di coloro che dicono di non servirsi mai di tali mezzi per spostarsi. Fa eccezione Milano, in cui il livello medio di soddisfazione è il medesimo fra utenti e non utenti.

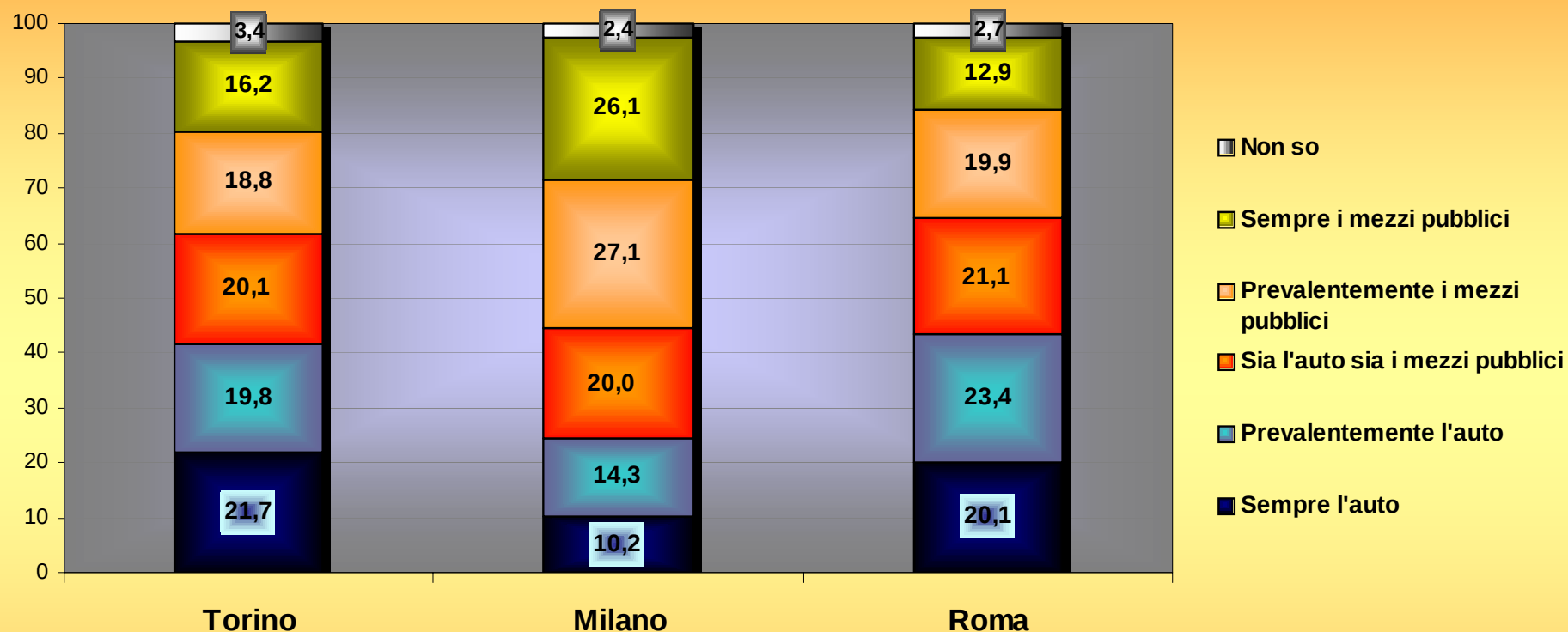
2.1. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici. *Andamento estate 2004 - autunno 2008*



(Linee: soddisfazione media del servizio)

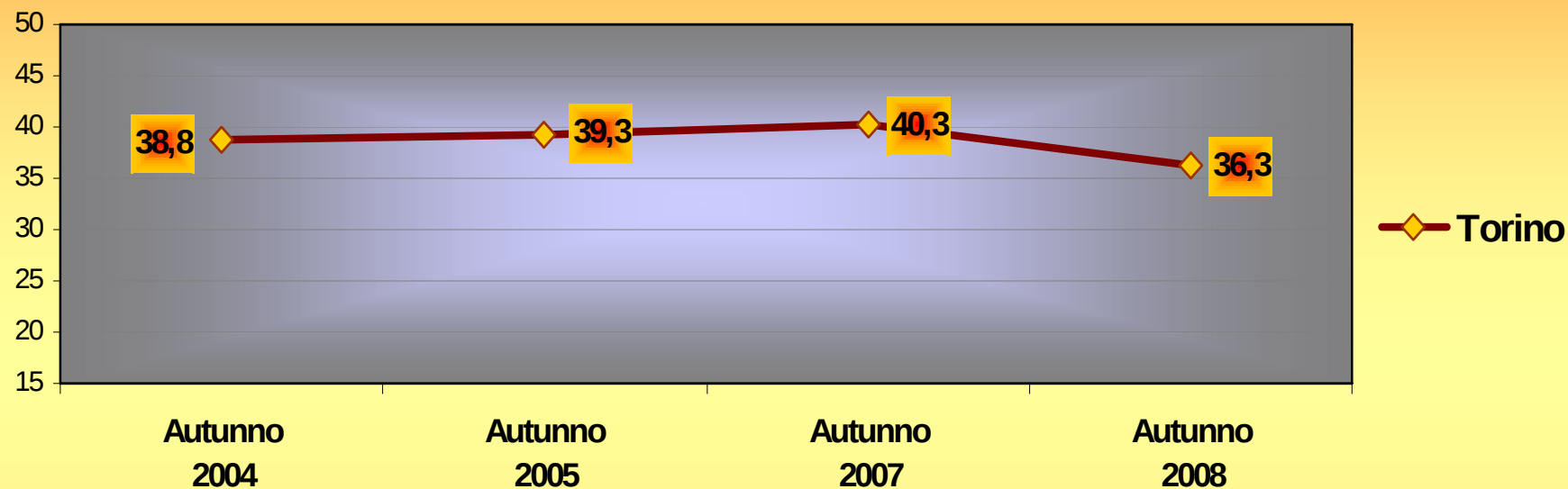
A Torino, la soddisfazione media per il servizio di trasporto pubblico fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008 è rimasta sostanzialmente stabile.

2.2. Attualmente lei per muoversi a Torino/ Milano/ Roma usa. *Confronto fra i territori analizzati*



In tutte e tre le aree considerate, gli intervistati che dicono di utilizzare sempre o prevalentemente i mezzi pubblici o che dicono di servirsi in ugual misura dell'auto e del trasporto pubblico costituiscono la maggioranza assoluta del campione (Torino: 55,1%; Milano: 73,2%; Roma: 53,9 %). Tra gli abitanti delle tre città analizzate, i milanesi sono quelli che maggiormente dicono di servirsi dei mezzi pubblici.

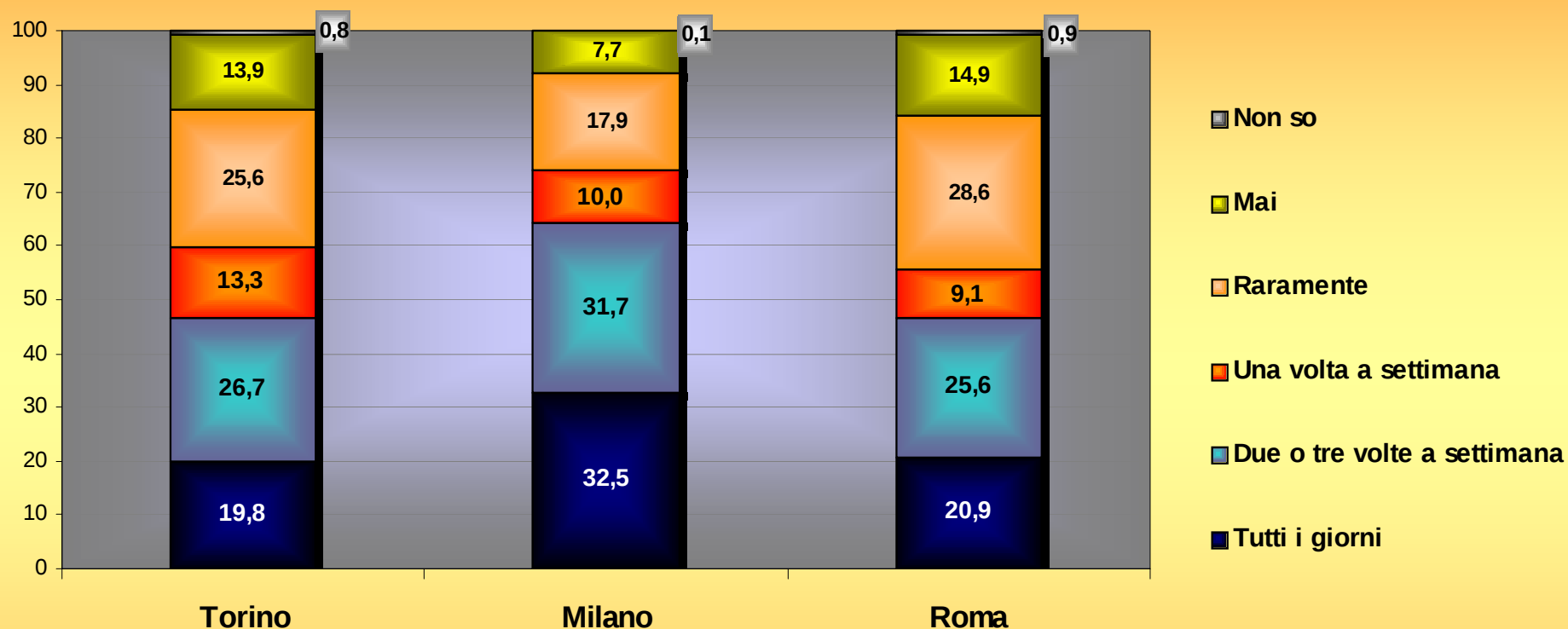
2.2. Attualmente lei per muoversi a Torino usa. *Andamento autunno 2004 - autunno 2008*



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

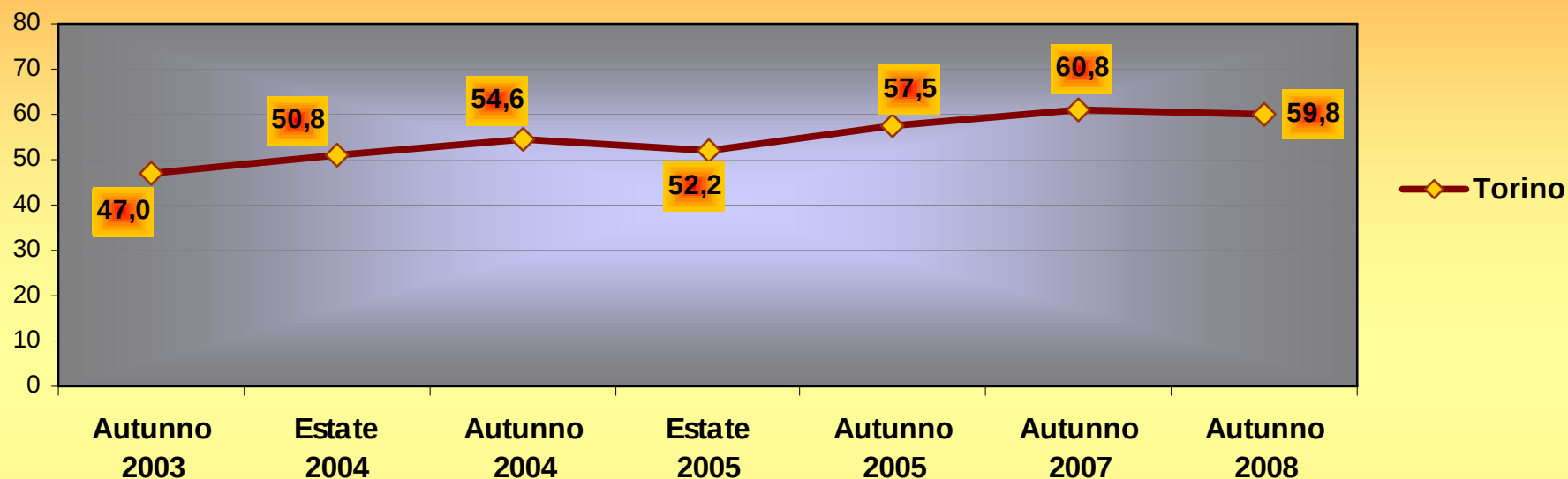
A Torino, dal 2007 al 2008, è diminuita la quota di coloro che dicono di servirsi sempre o prevalentemente dei mezzi pubblici (-4,0 punti percentuali).

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



La maggioranza assoluta degli abitanti di tutti e tre i territori considerati dice di avvalersi del trasporto pubblico almeno una volta a settimana (Torino: 59,8%; Milano: 74,2%; Roma: 55,6%).

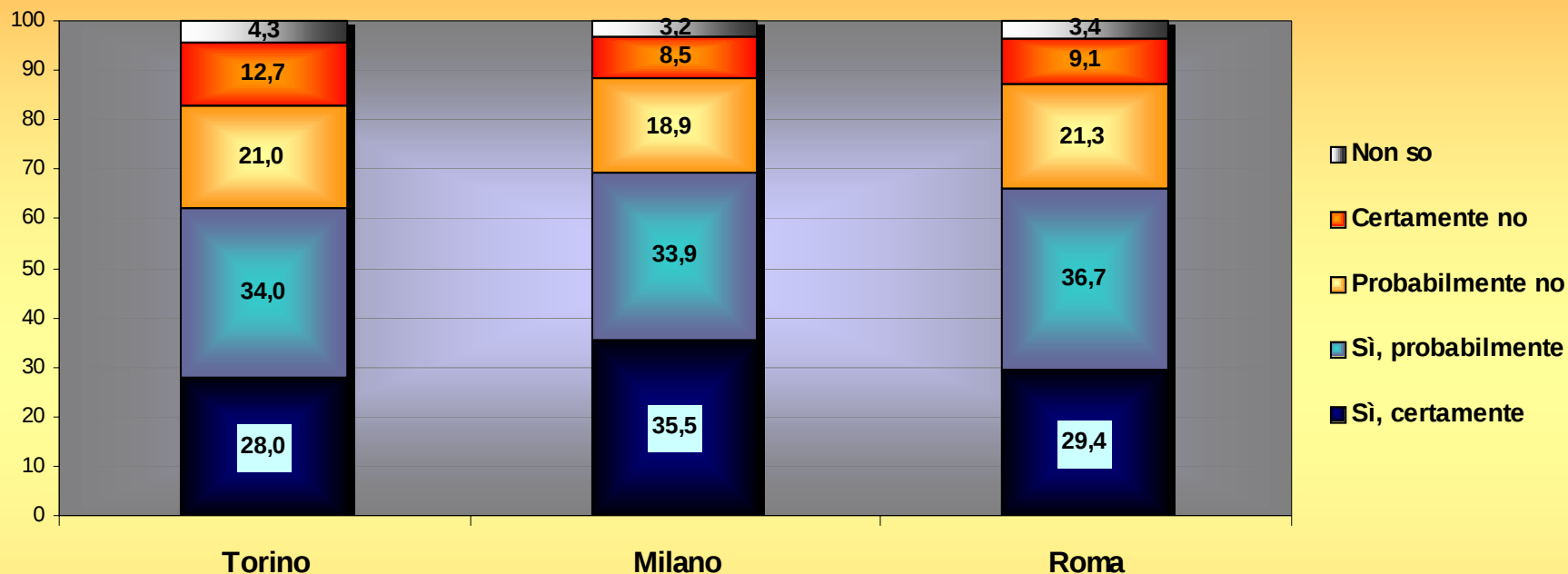
2.3. Uso dei mezzi pubblici. *Andamento autunno 2003 - autunno 2008*



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

A Torino, la quota di coloro che dicono di avvalersi settimanalmente del trasporto pubblico è rimasta sostanzialmente stabile fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008.

2.4. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino/ Milano/ Roma, in centro e in periferia. *Confronto fra i territori analizzati*

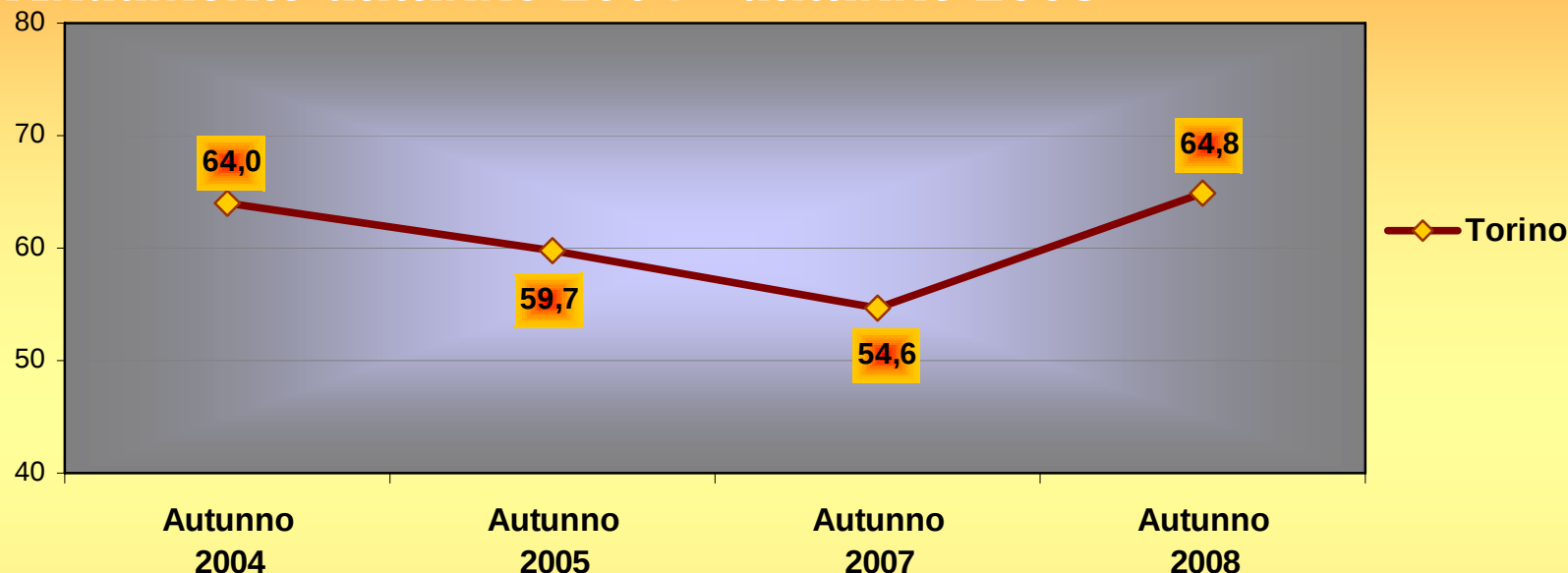


(Base: chi usa "Sempre l'auto" o "Prevalentemente l'auto" o "Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura" o "Prevalentemente i mezzi pubblici")

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: 62,0%; Milano: 69,4%; Roma: 66,1%.)

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

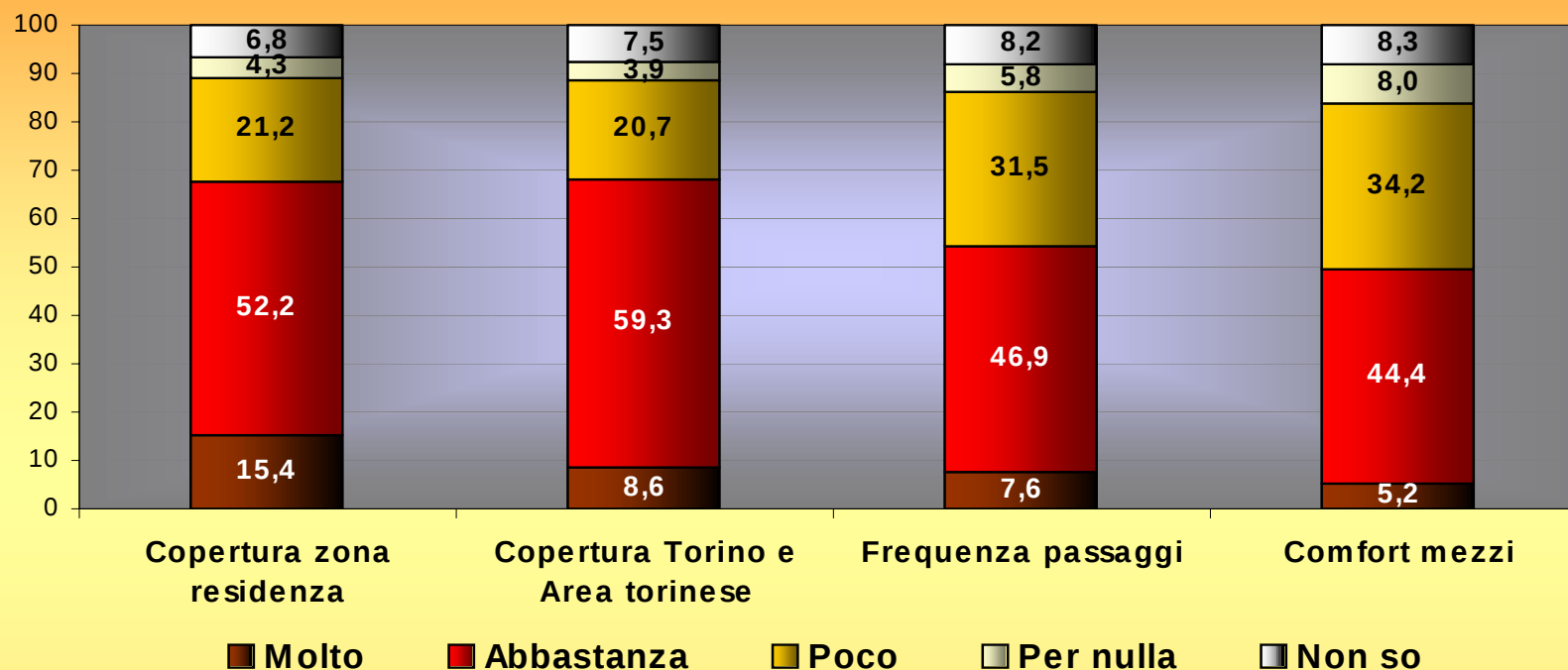
Andamento autunno 2004 - autunno 2008



(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")

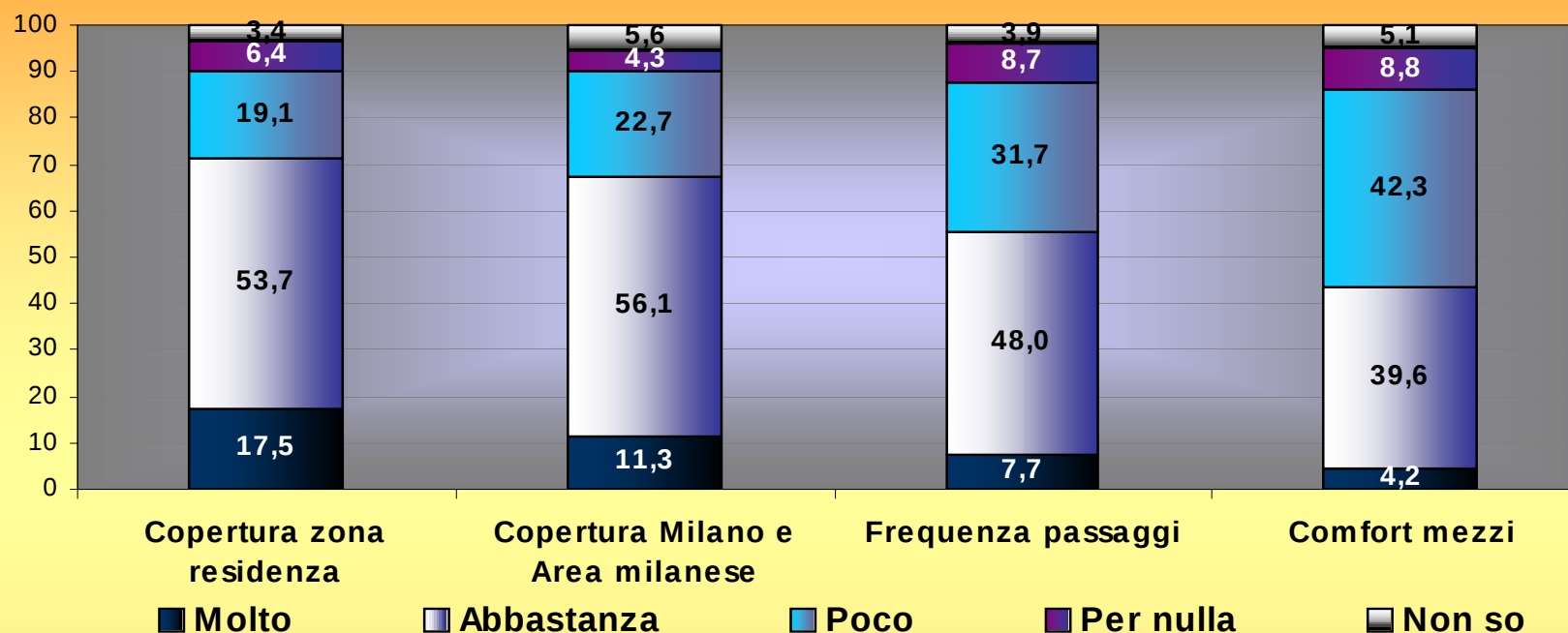
Il grafico precedente ha mostrato che in tutte e tre città le città analizzate potenziare il sistema di corsie preferenziali aumenterebbe il ricorso ai mezzi pubblici. Il confronto con i dati delle ricerche precedenti permette inoltre di rilevare che a Torino, fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008, è aumentata la percentuale di intervistati che ricorrerebbero più spesso al trasporto pubblico nel caso in cui il sistema di corsie preferenziali venisse potenziato (+10,2 punti percentuali).

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



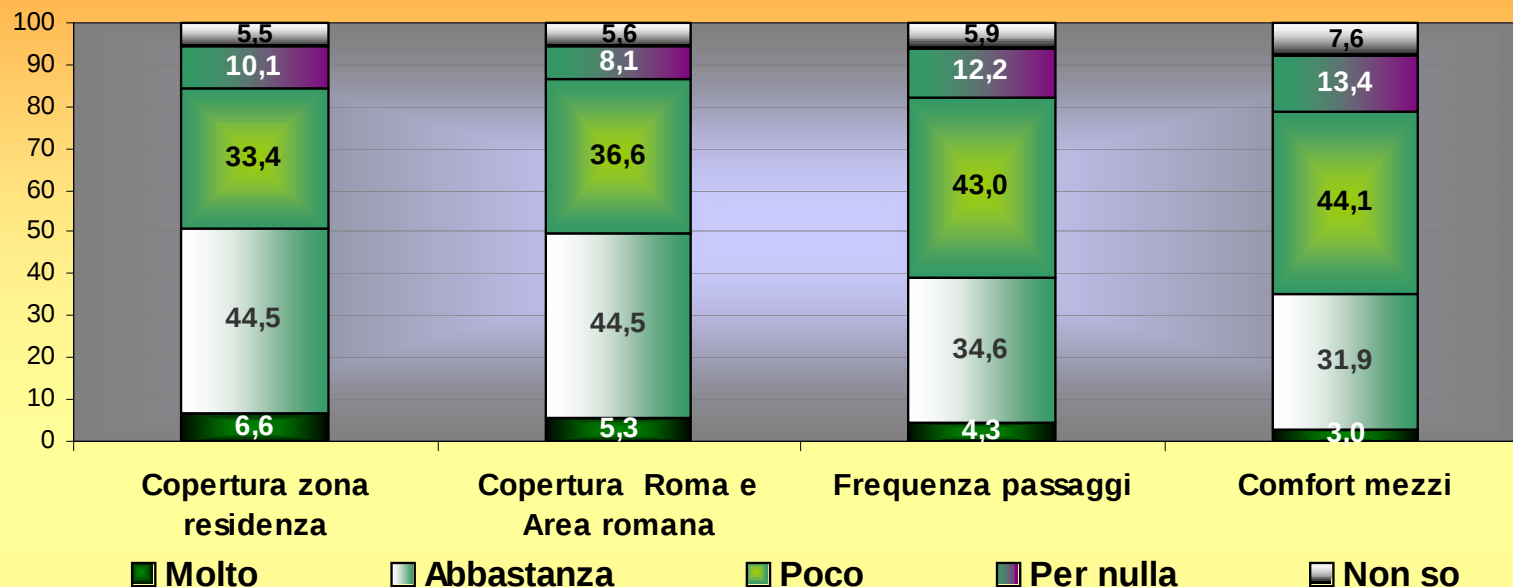
Gli abitanti di Torino sono, in larga maggioranza, molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza (67,6%), per la copertura di Torino e dell'area torinese (67,9%) e per la frequenza dei passaggi (54,5%). Più severo è il giudizio dato al comfort dei mezzi: la quota di torinesi soddisfatti in merito a tale dimensione del servizio, pur superando quella degli insoddisfatti, non rappresenta la maggioranza assoluta del campione (molto + abbastanza soddisfatti: 49,6%; poco + per nulla soddisfatti: 42,2%).

2.5. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Milano*



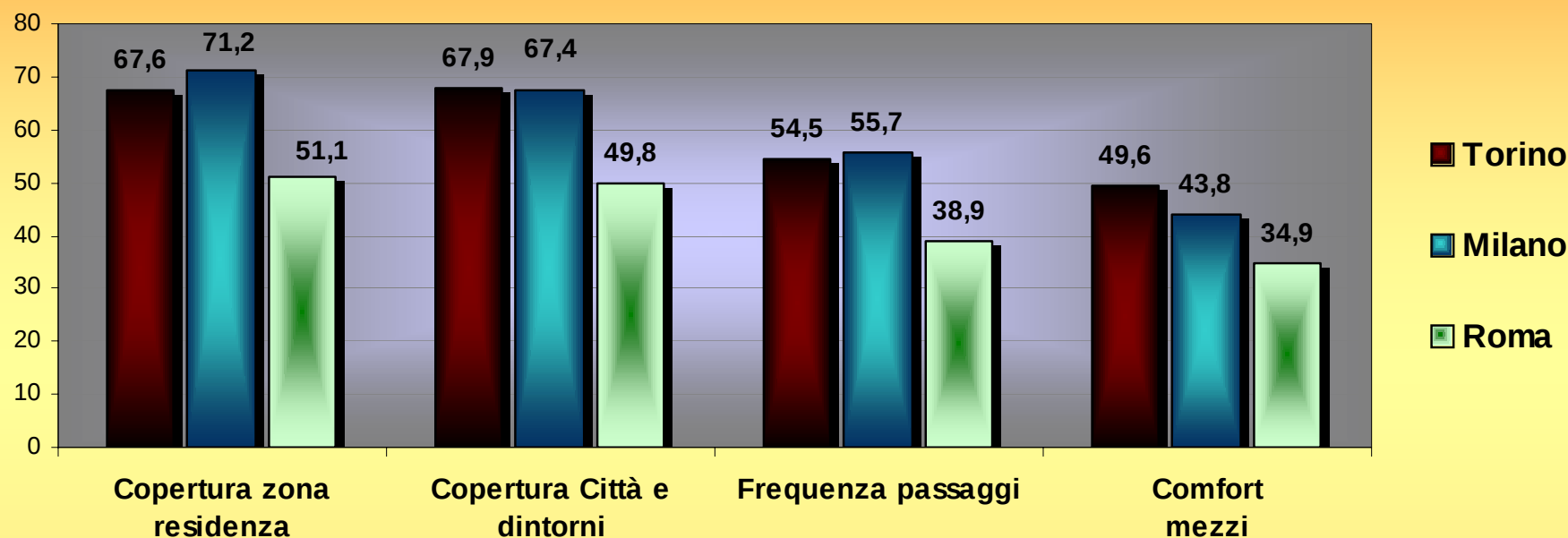
A Milano, gli abitanti molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza, per la copertura di Milano e dell'area milanese e per la frequenza dei passaggi costituiscono la maggioranza assoluta (sono rispettivamente il 71,2%, il 67,4% ed il 55,7%). Per quanto concerne il comfort dei mezzi, nel capoluogo lombardo, a differenza di quello torinese, il giudizio si fa più critico: gli insoddisfatti rappresentano infatti la maggioranza assoluta del campione (poco + per nulla soddisfatti: 51,1%).

2.5. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Roma*



La maggioranza assoluta degli abitanti di Roma si dichiara soddisfatta solo per la copertura della zona di residenza (molto + abbastanza soddisfatti: 51,1%). Più severo è il giudizio dato alla copertura di Roma e dell'area romana: i romani soddisfatti in merito a tale dimensione del servizio, pur superando gli insoddisfatti, non rappresentano la maggioranza assoluta del campione (molto + abbastanza soddisfatti: 49,8%; poco + per nulla soddisfatti: 44,7%). Particolarmente critico è il giudizio dato alle altre due dimensioni del servizio, in cui sono gli intervistati insoddisfatti a prevalere su quelli soddisfatti (differenza percentuale fra insoddisfatti e soddisfatti per la frequenza dei passaggi: 16,3%; per il comfort dei mezzi: 22,6%).

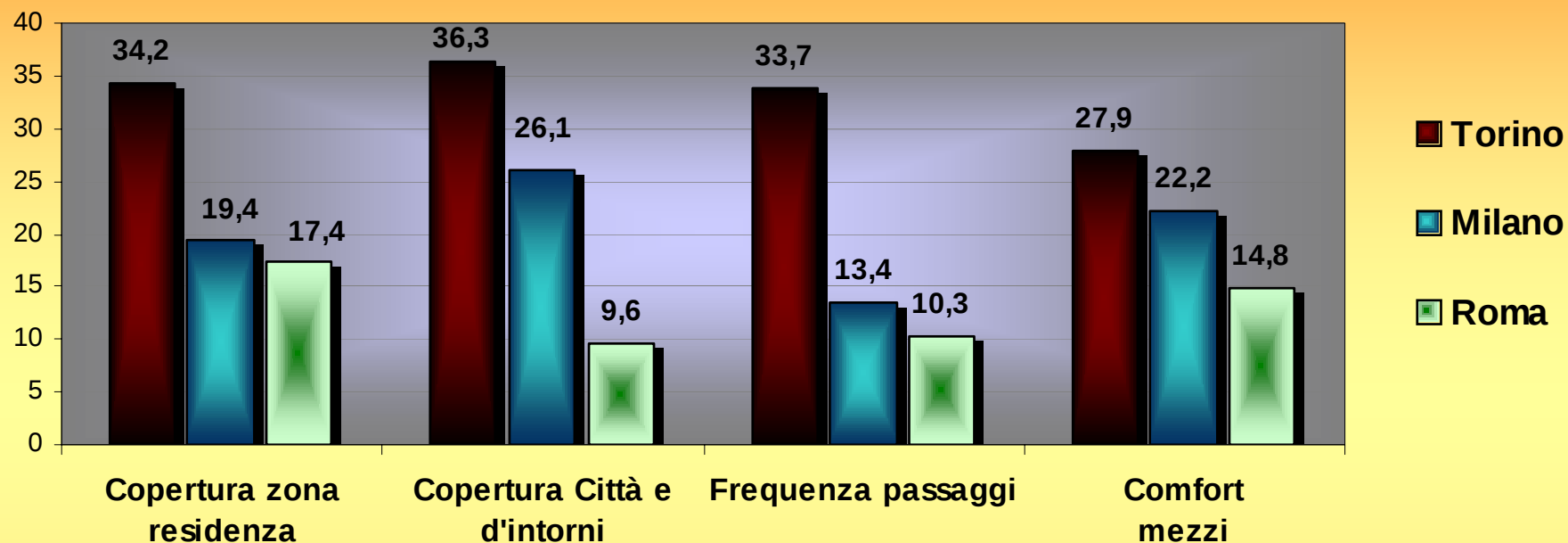
2.5. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Confronto fra i territori analizzati*



(Barre: percentuali di Molto + Abbastanza soddisfatti)

Roma mostra di essere la città in cui i giudizi in merito a tutte e quattro le dimensioni del servizio analizzate sono più severi. Fra Torino e Milano non si registrano differenze rilevanti, fatta eccezione per la copertura della zona di residenza, valutata più positivamente dai milanesi e per il comfort dei mezzi, valutato più positivamente dagli abitanti del capoluogo piemontese.

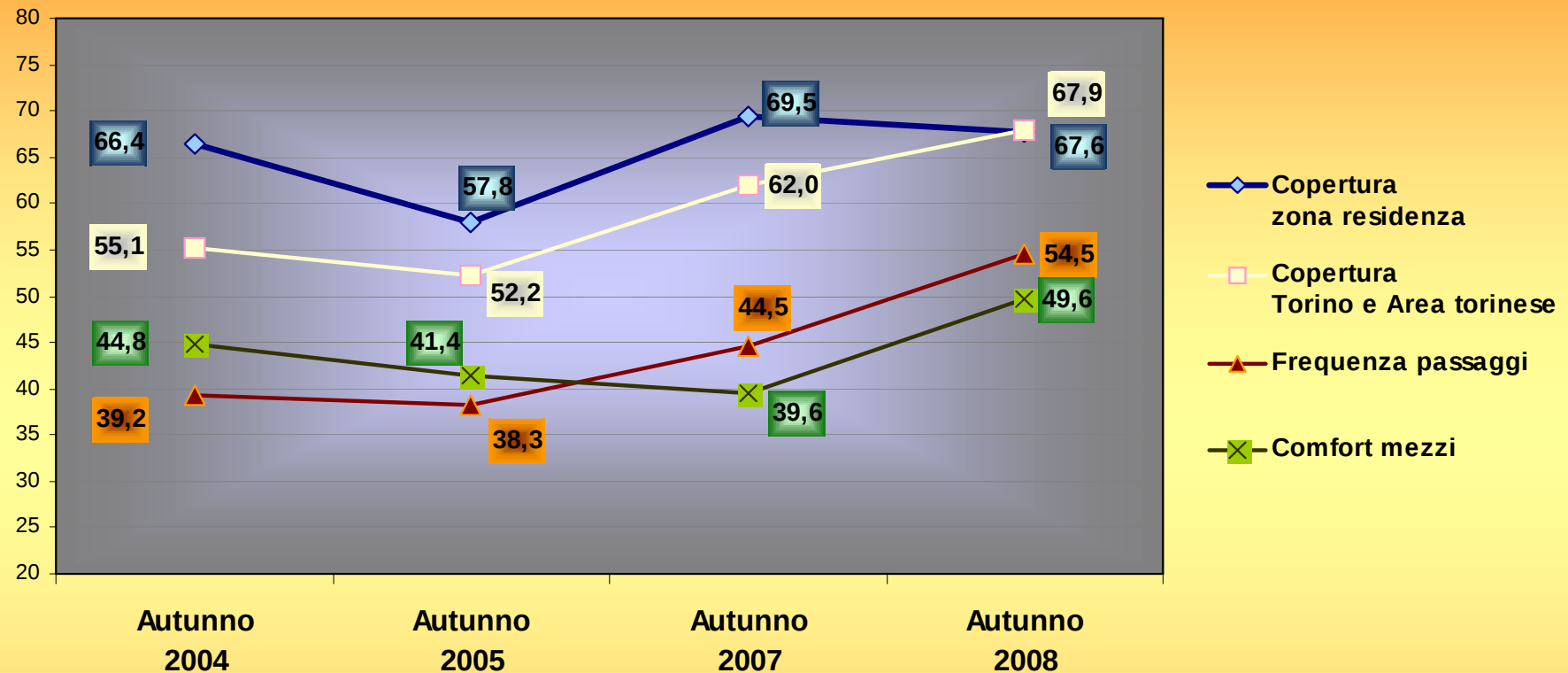
2.5. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Confronto fra utenti e non utenti*



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 tutte e tre le città considerate, 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.

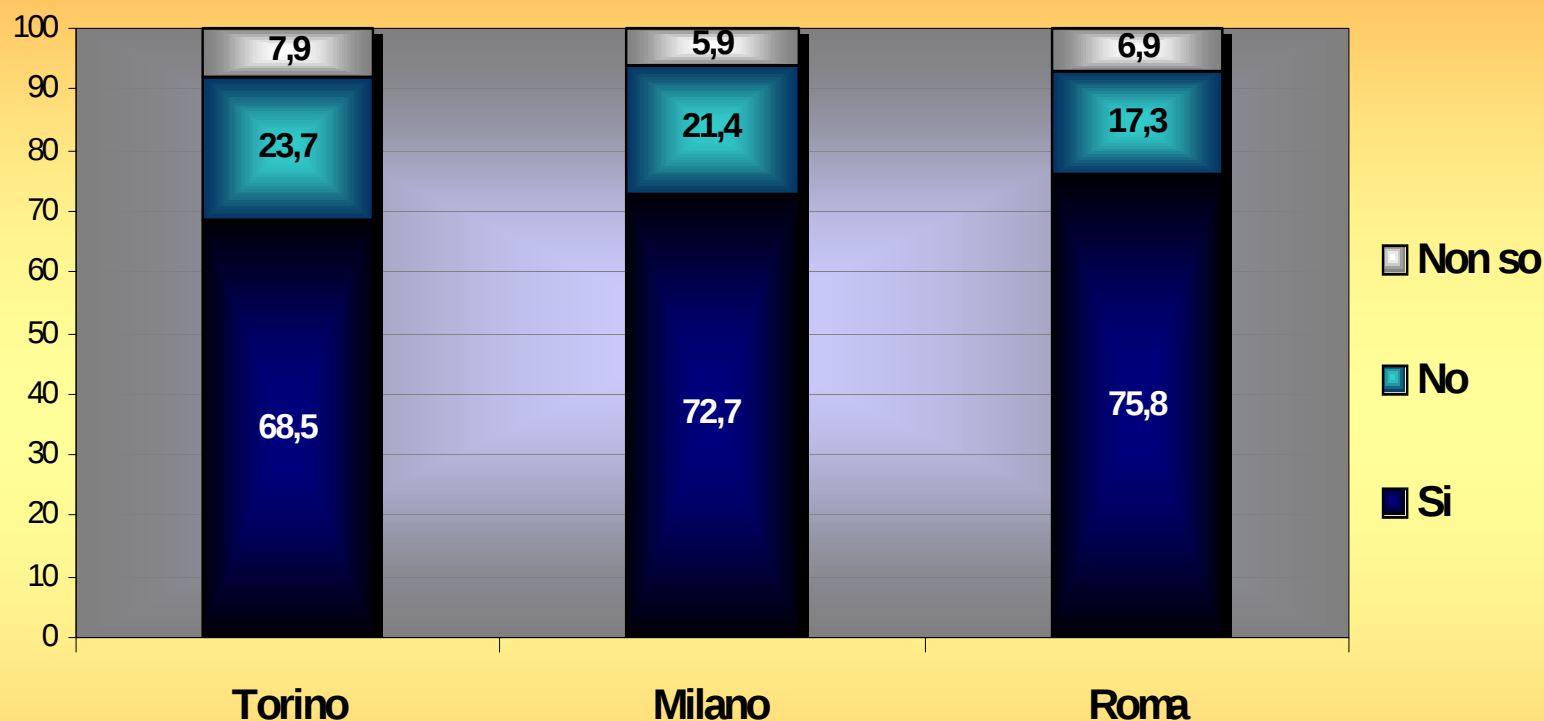
2.5. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Andamento autunno 2004 - autunno 2008



(Linee: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza")

Dall'autunno 2007 all'autunno 2008 è aumentata la soddisfazione dei torinesi per la copertura di Torino e dell'area torinese (+5,9 punti percentuali), per la frequenza dei passaggi (+10,0 punti percentuali) e per il comfort dei mezzi (+10,0 punti percentuali). Solo la soddisfazione per la copertura della zona di residenza risulta essersi ridotta, anche se di poco (-1,9 punti percentuali).

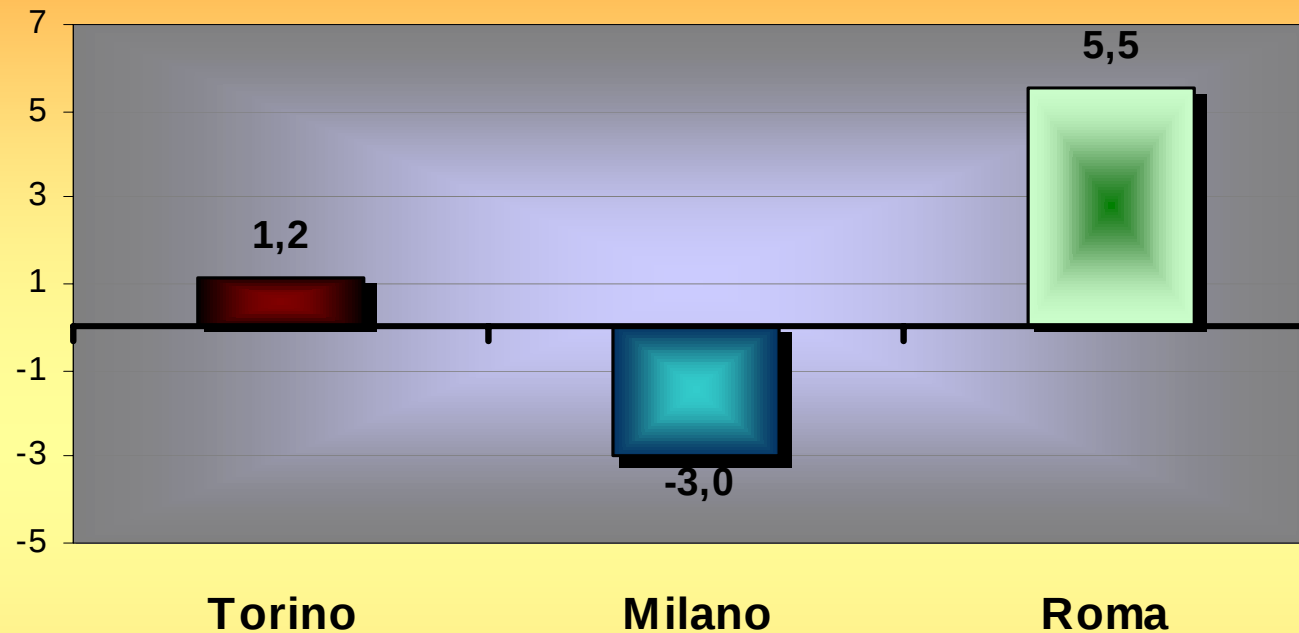
2.6. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Confronto fra i territori analizzati*



In tutti i territori considerati, gli intervistati ritengono, in larga maggioranza, che i mezzi siano troppo affollati. Tale quota è maggiore a Roma (75,8%), diminuisce leggermente quando si considera Milano (72,7%) e cala ulteriormente quando si analizza Torino (68,5%).

2.6. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?

Confronto fra utenti e non utenti

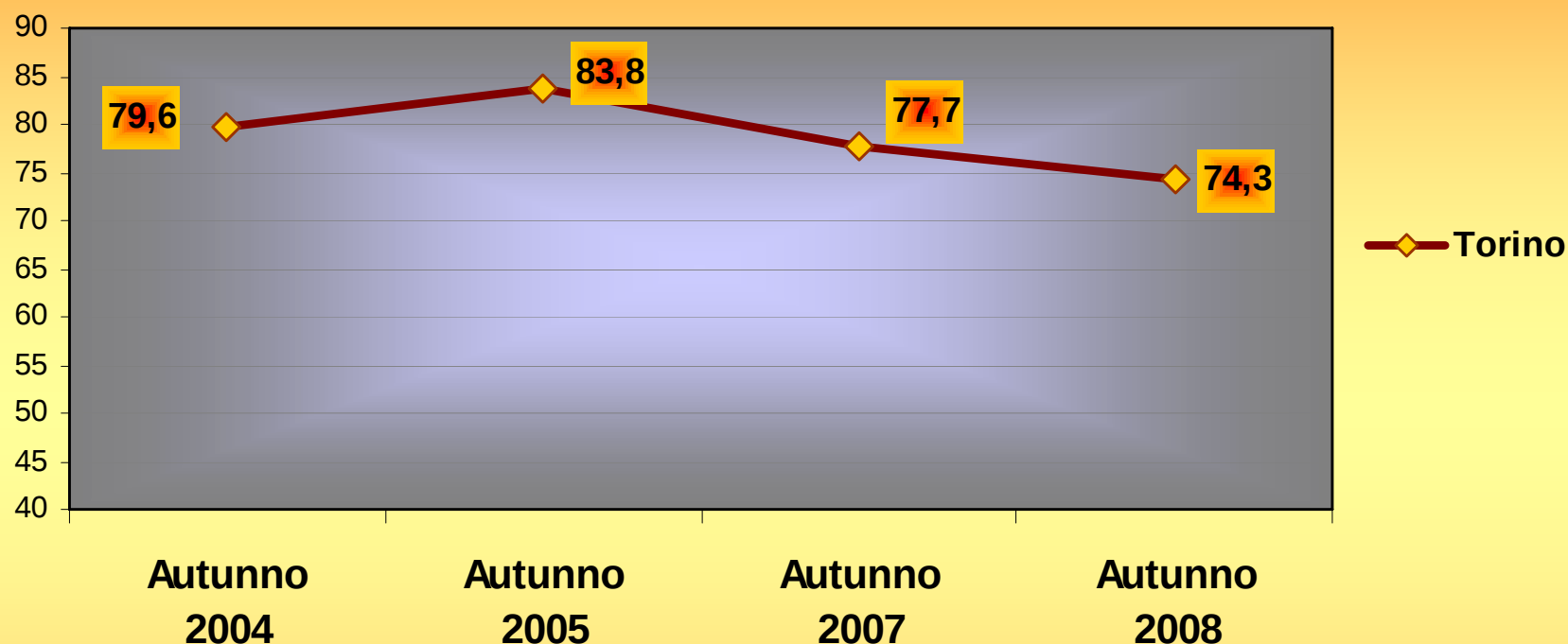


Barre: percentuale di “No”: differenza fra UTENTI (chi usa i mezzi pubblici almeno raramente) e NON UTENTI (chi non usa mai i mezzi pubblici). Dati al netto dei “Non so”.

A Torino e a Roma, 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 città di Milano, dove sono soprattutto coloro che usano i mezzi pubblici a denunciare un eccessivo sovraffollamento.

2.6. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?

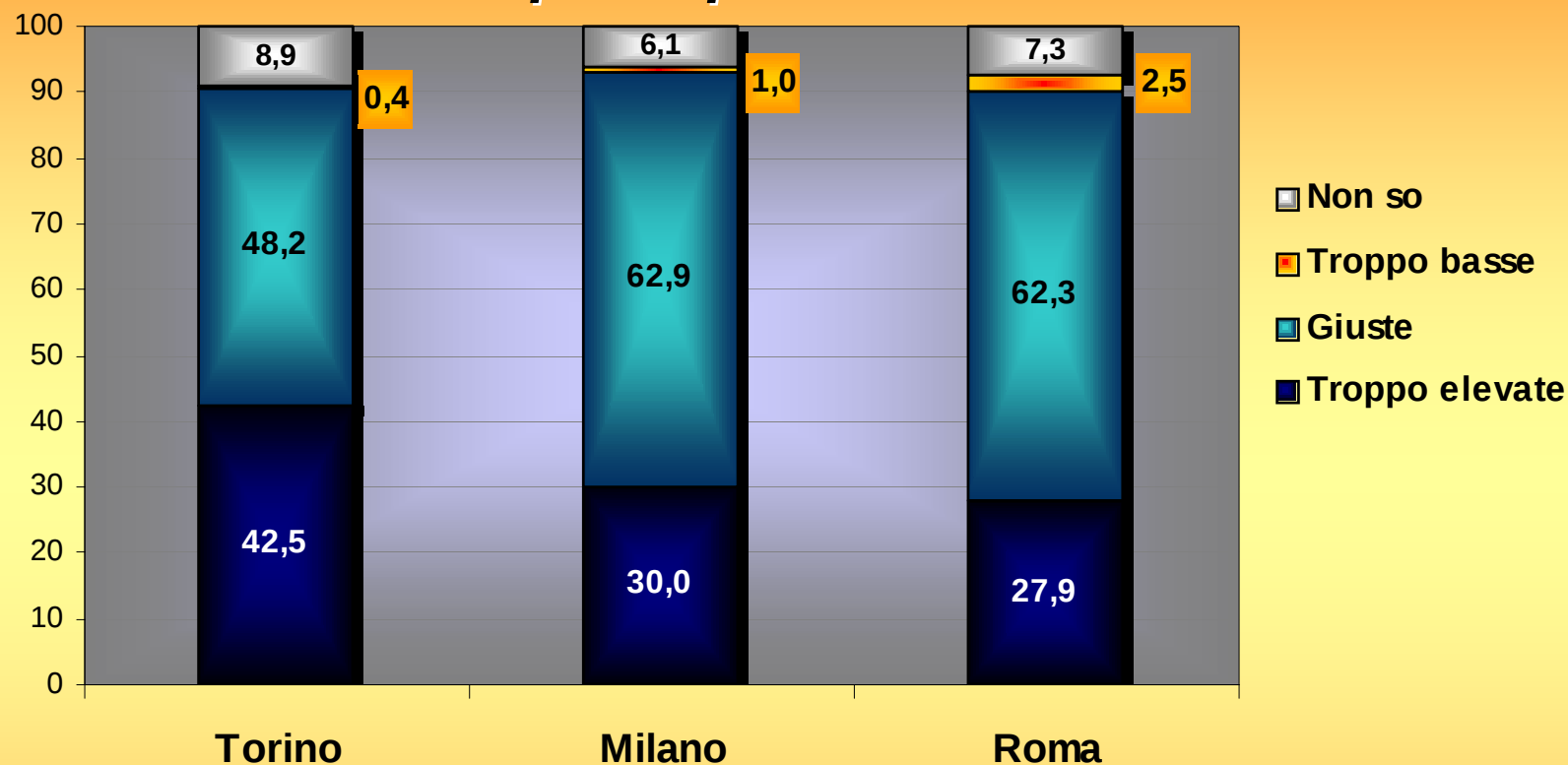
Andamento autunno 2004 - autunno 2008



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

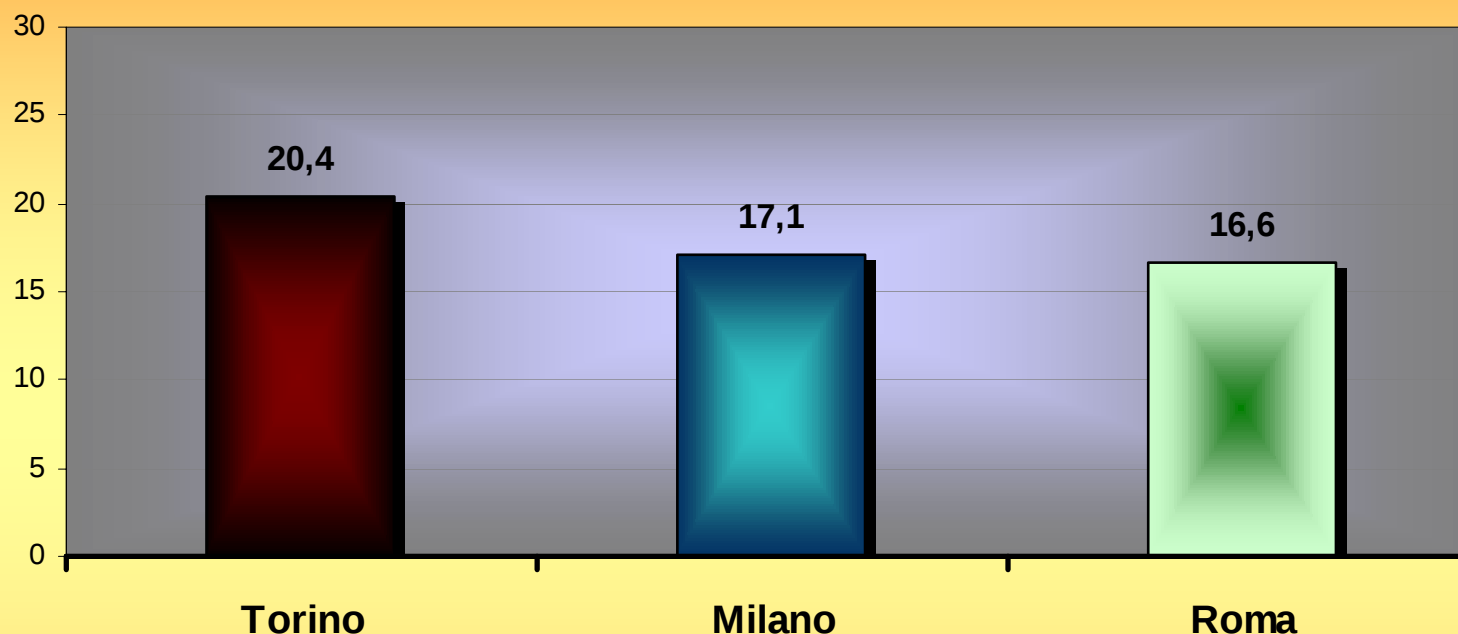
Fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008, a Torino, l'insoddisfazione per l'affollamento dei mezzi pubblici è diminuita (-3,4 punti percentuali).

2.7. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino/ Milano/ Roma? *Confronto fra i territori analizzati*



A Milano e a Roma, la maggioranza assoluta delle persone intervistate considera giuste le tariffe applicate al servizio, rispetto alla qualità offerta. Nel capoluogo piemontese gli intervistati che condividono tale opinione rappresentano la maggioranza relativa. A Torino, circa quattro intervistati su dieci ritengono le tariffe eccessivamente elevate, mentre a Milano e a Roma si riducono a circa tre intervistati su dieci.

2.7. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino/ Milano/ Roma? *Confronto fra utenti e non utenti*

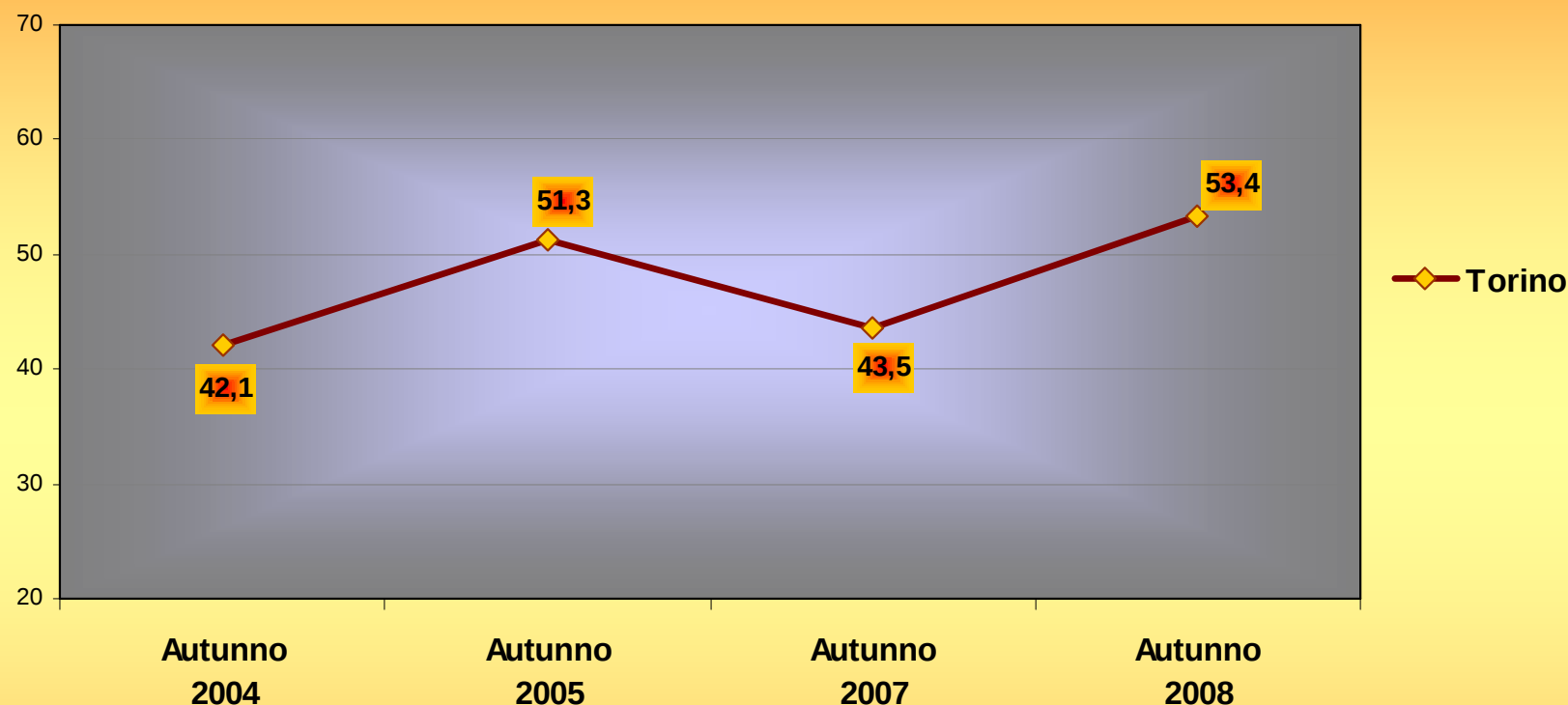


Barre: differenza percentuale fra UTENTI (chi usa mezzi pubblici almeno raramente) e NON UTENTI (chi non usa mai i mezzi pubblici) che dicono “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” o “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”.

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.

2.7. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino?

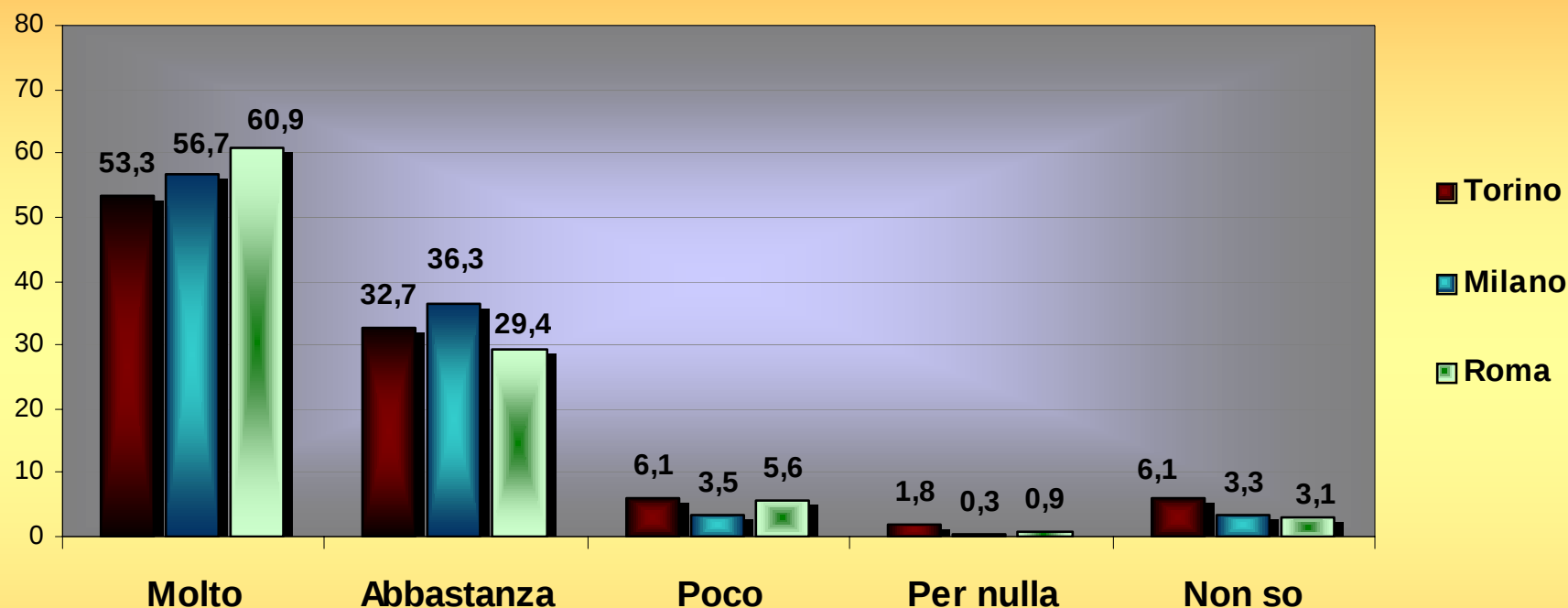
Andamento autunno 2004 - autunno 2008



(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")

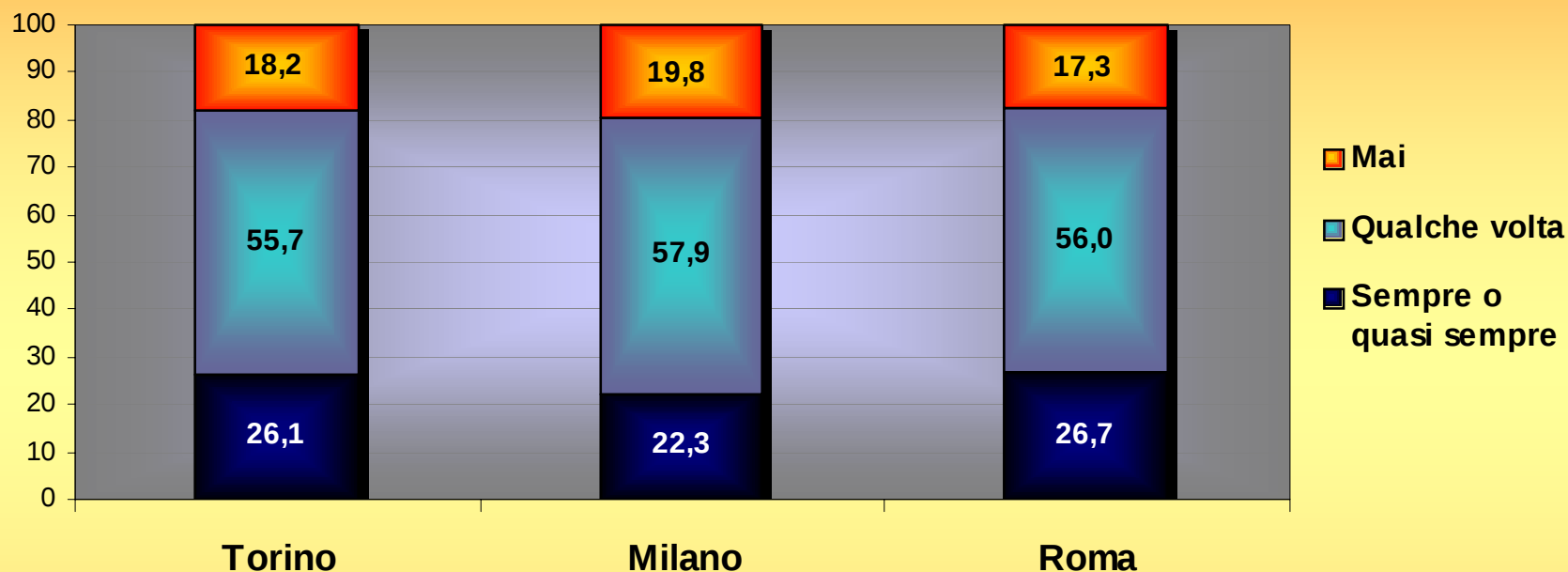
Rispetto all'autunno 2007, è aumentata nel 2008 la quota di coloro che considerano adeguate o addirittura troppo basse le tariffe del servizio di trasporto pubblico (+9,9 punti percentuali).

2.8. Importanza ampliamento della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino/ Milano/ Roma. *Confronto fra i territori analizzati*



L'ampliamento della linea metropolitana è considerato molto importante dalla maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni analizzate. Solamente il 7,9% di intervistati a Torino, il 3,8% a Milano e il 6,5% a Roma ritiene l'ampliamento della metropolitana poco o per nulla importante.

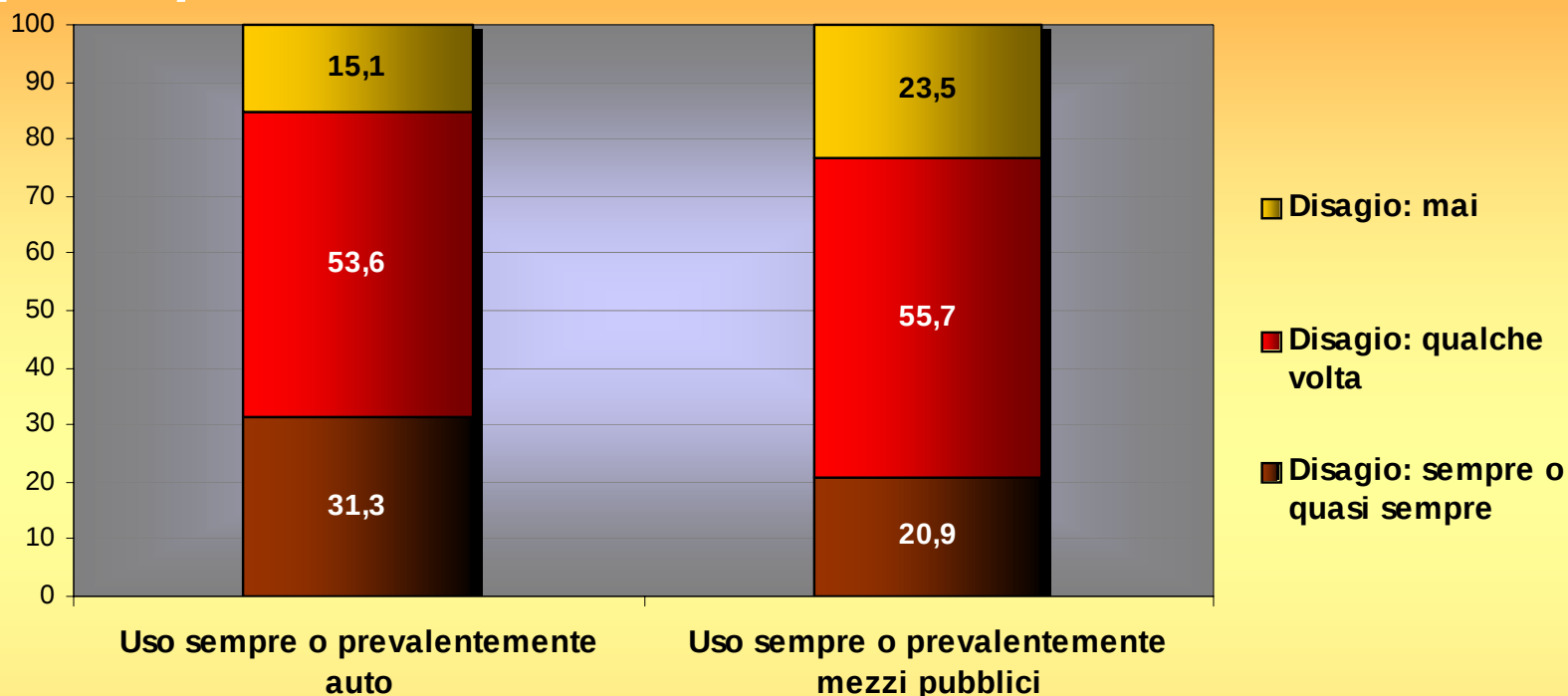
2.9. Frequenza disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino/ Milano/ Roma. *Confronto fra i territori analizzati*



(Dati al netto dei "Non so")

Oltre l'80% delle tre popolazioni intervistate dice di provare almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città (sempre o quasi sempre + qualche volta: Torino 81,8%; Milano 80,2%; Roma 82,7%).

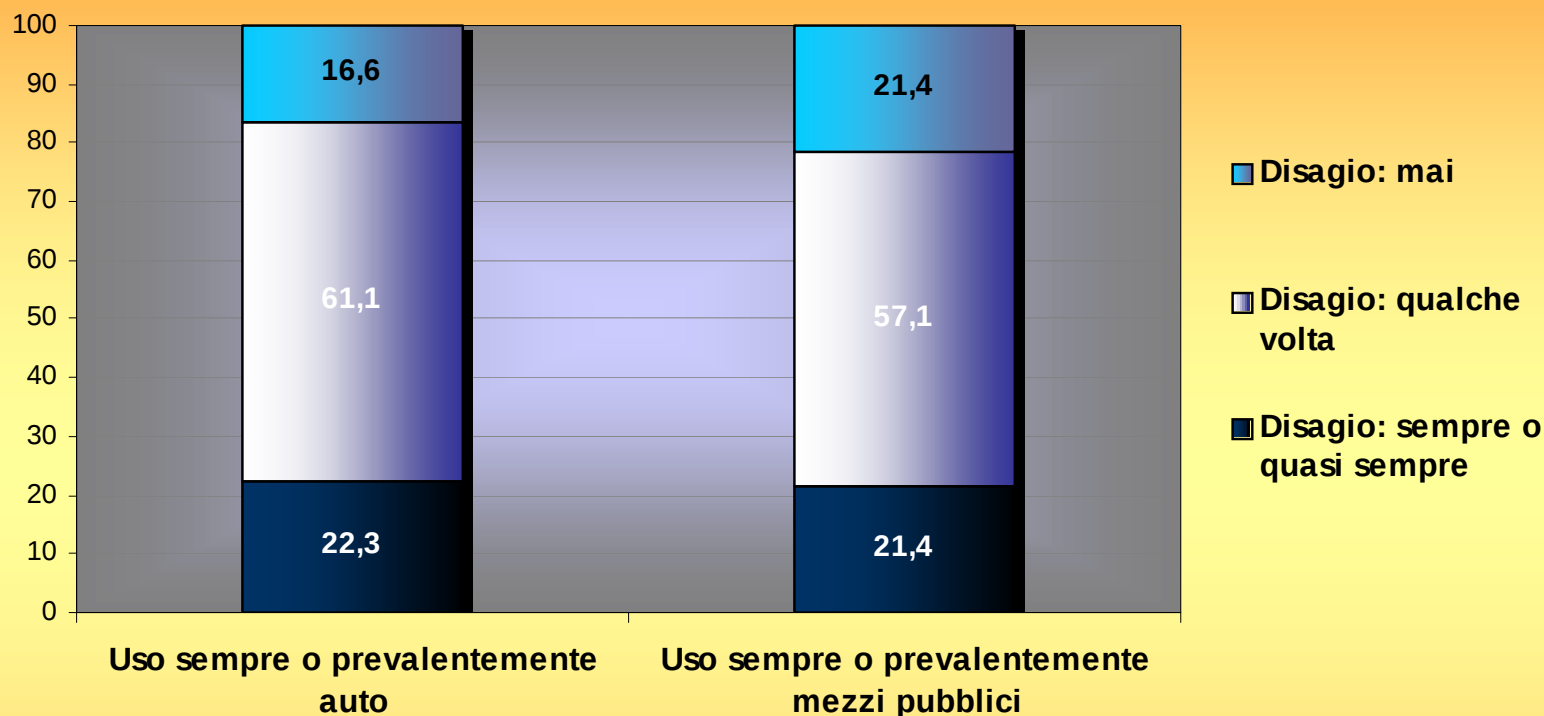
2.9. Frequenza disagio provato per i cantieri aperti nella città. *Confronto fra utenti abituali e non abituali: Torino*



Base: chi ha risposto che usa prevalentemente o sempre i mezzi pubblici (utenti abituali) e chi ha risposto che usa prevalentemente o sempre l'auto (utenti non abituali). Dati al netto dei "Non so".

A Torino, analizzando i dati relativi alla frequenza del disagio provato per i cantieri aperti fra utenti abituali e non abituali dei mezzi pubblici, si osserva che coloro che si servono sempre o prevalentemente dell'auto sono quelli che sperimentano un maggiore disagio continuo.

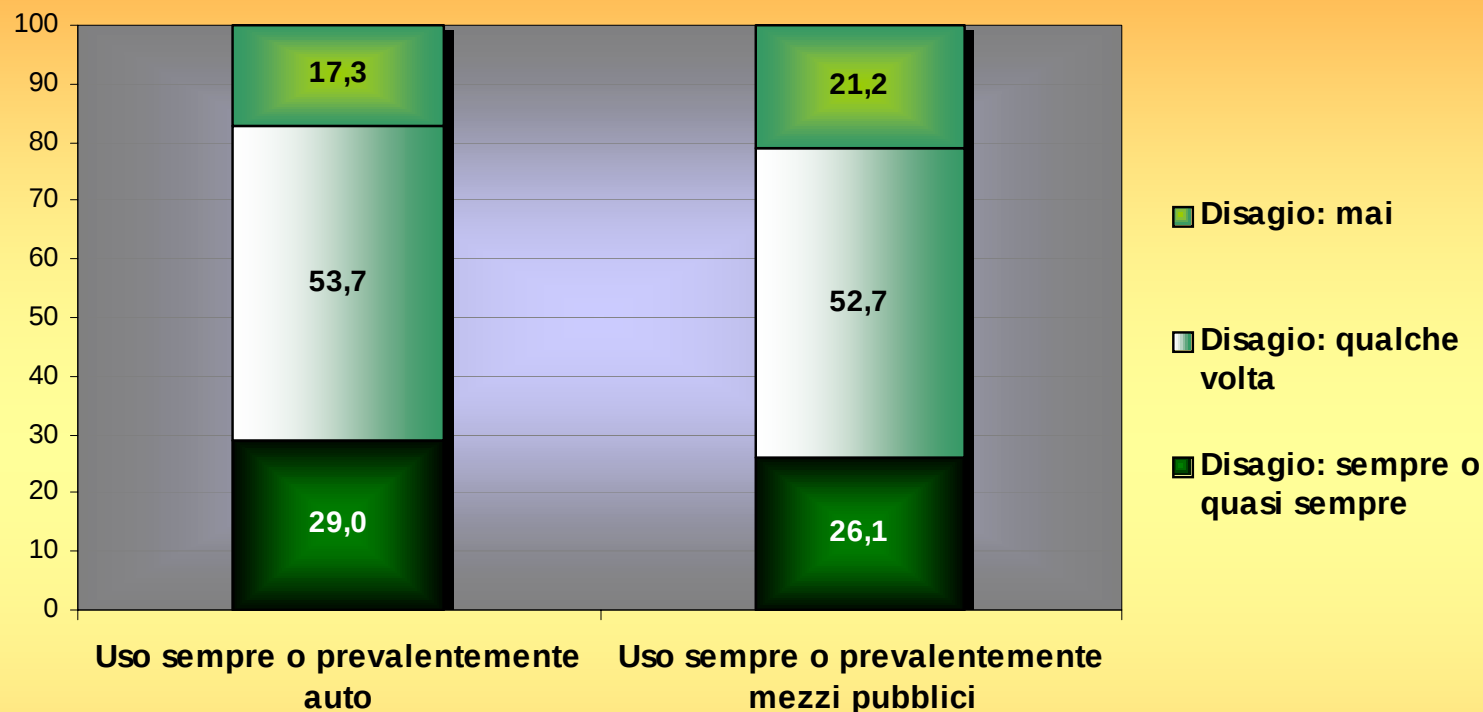
2.9. Frequenza disagio provato per i cantieri aperti nella città. *Confronto fra utenti abituali e non abituali: Milano*



Base: chi ha risposto che usa prevalentemente o sempre i mezzi pubblici (utenti abituali) e chi ha risposto che usa prevalentemente o sempre l'auto (utenti non abituali). Dati al netto dei "Non so".

A Milano, la distinzione fra utenti abituali e utenti non abituali che sperimentano un disagio continuo per i cantieri aperti non è così marcata come nel capoluogo torinese.

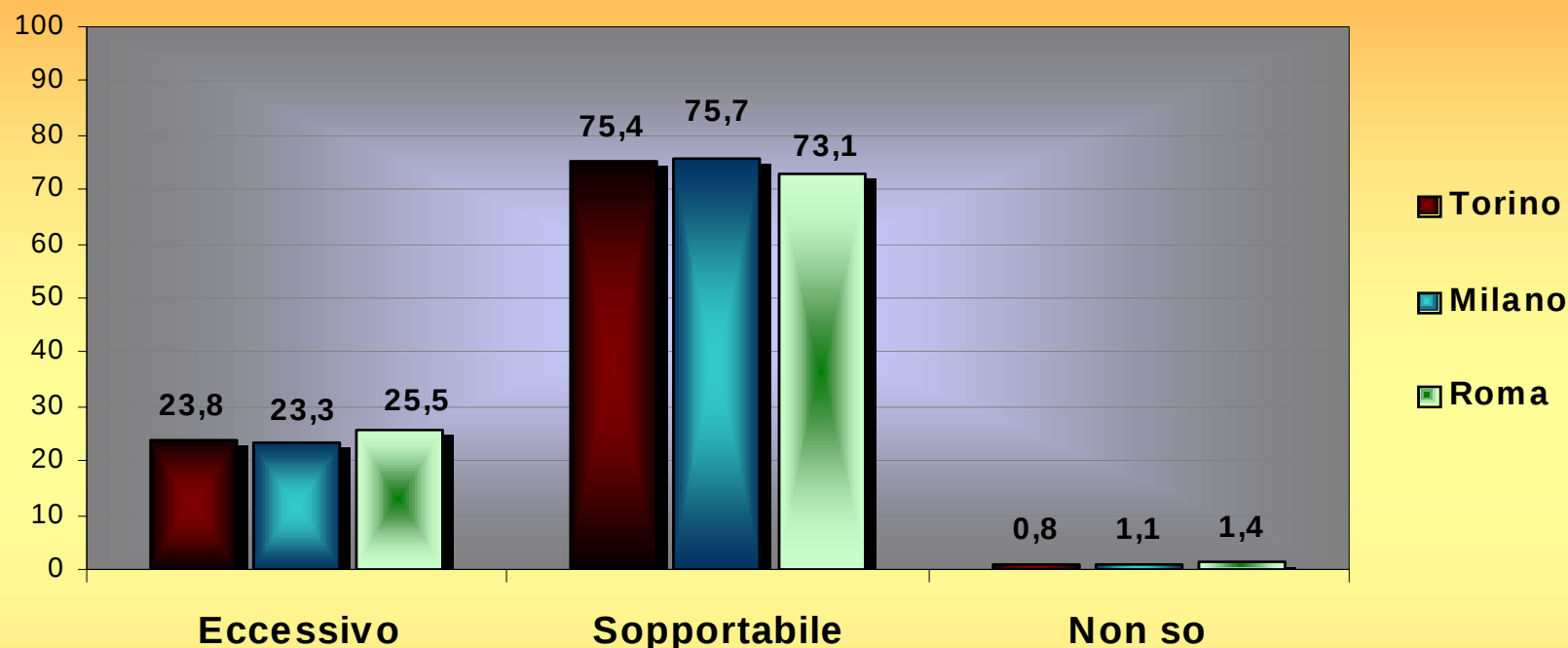
2.9. Frequenza disagio provato per i cantieri aperti nella città. *Confronto fra utenti abituali e non abituali: Roma*



Base: chi ha risposto che usa prevalentemente o sempre i mezzi pubblici (utenti abituali) e chi ha risposto che usa prevalentemente o sempre l'auto (utenti non abituali). Dati al netto dei "Non so".

A Roma, come a Milano, non vi è una rilevante differenza fra utenti abituali e utenti non abituali nello sperimentare un disagio continuo per i cantieri aperti.

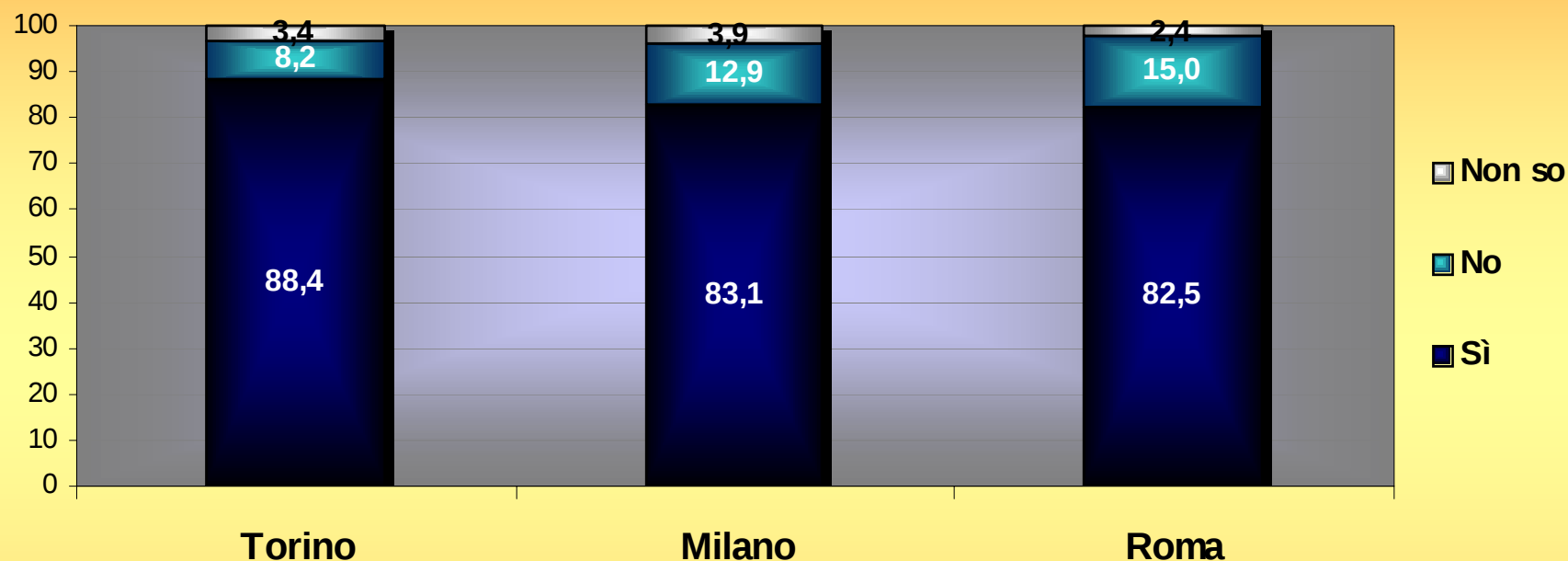
2.10. Il disagio provocato dai cantieri aperti per lei è? *Confronto fra i territori analizzati*



(Base: chi ha risposto che ha provato almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città)

In tutte e tre le città analizzate, la maggioranza assoluta di coloro che, almeno qualche volta, hanno sperimentato disagio per i cantieri aperti ritiene che tale disagio sia supportabile. Sono invece circa un quarto gli intervistati che a Torino, a Milano e a Roma lo considerano eccessivo.

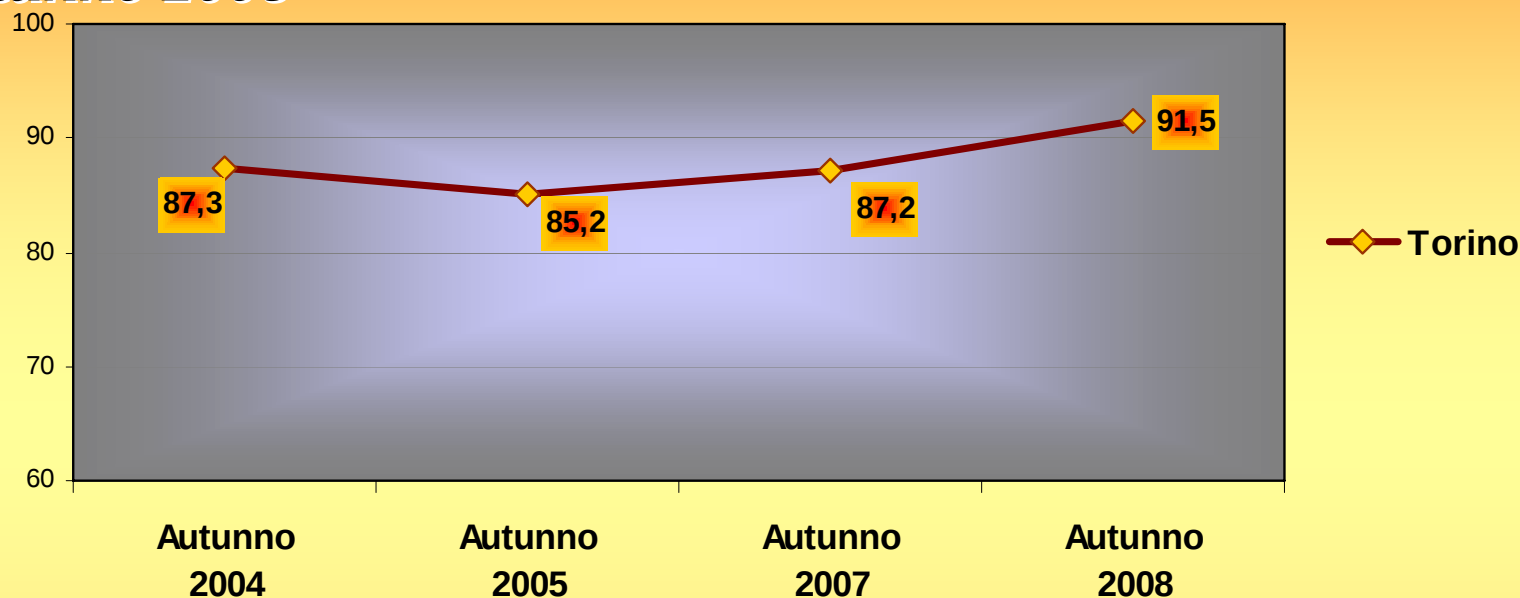
2.11. Il disagio sarà adeguatamente compensato quando le nuove opere saranno in funzione? *Confronto fra i territori analizzati*



(Base: chi ha risposto che ha provato almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città)

La stragrande maggioranza dei torinesi, dei milanesi e dei romani intervistati 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.

2.11. Il disagio sarà adeguatamente compensato quando le nuove opere saranno in funzione? *Andamento autunno 2004 - autunno 2008*



(Linee: percentuali di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so". Base: chi ha risposto che ha provato almeno qualche volta disagio per i 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 2007 al 2008 (+4,3 punti percentuali).

Nota: questa serie storica deve essere interpretata con cautela poiché nel 2008 la base di rispondenti è stata modificata a seguito delle modifiche apportate alla domanda. Nelle scorse indagini, infatti, la domanda che veniva posta era "Quanto disagio prova lei?" e la base era rappresentata da coloro che sostenevano di provare almeno un po' di disagio per i cantieri aperti. Nel 2008 la domanda è stata posta in modo differente, al fine di indagare in modo più specifico la frequenza con cui il disagio viene sperimentato ("Quanto spesso le capita di provare disagio?").

2. 12. In conclusione

- Il **giudizio** espresso nei confronti del servizio dei trasporti pubblici urbani risulta, nel complesso, sufficiente. A Torino e a Milano il voto medio supera abbondantemente la sufficienza, mentre a Roma gli abitanti si mostrano più critici, non conferendo al servizio un voto pienamente sufficiente.
- A Torino e a Roma si osserva che il giudizio espresso in merito al servizio diviene più severo quando lo si analizza fra coloro che mai si servono dei mezzi pubblici per spostarsi (rispetto a coloro che li utilizzano almeno qualche volta). Fa eccezione Milano, in cui il giudizio espresso è il medesimo fra utenti e non utenti.

2. 12. In conclusione

- Dall'autunno 2007 all'autunno 2008, a Torino, non si registrano cambiamenti rilevanti per quanto concerne la soddisfazione media per il servizio di trasporti pubblici.
- Sempre a Torino, dall'autunno 2007 all'autunno 2008, è diminuita la quota di intervistati che dichiarano di servirsi dei **mezzi pubblici** per la totalità o per la maggior parte dei loro **spostamenti**.
- Sostanzialmente stabile, nell'arco dell'ultimo anno appena trascorso, è rimasta la quota di coloro che almeno settimanalmente a Torino si avvalgono del trasporto pubblico.

2. 12. In conclusione

- 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. A Torino, dal 2007 al 2008, si osserva infatti un rilevante aumento di coloro che ricorrerebbero più spesso al trasporto pubblico a seguito del potenziamento di tali corsie.

2. 12. In conclusione

- La maggioranza assoluta degli abitanti di tutti e tre i territori considerati esprime soddisfazione per la **copertura della zona di residenza**.
- A Torino e a Milano gli intervistati si dichiarano, in maggioranza assoluta, soddisfatti sia per la **copertura della città e dell'area** ad essa adiacente, sia per la **frequenza dei passaggi**. Mentre a Roma la quota di coloro che esprimono soddisfazione in merito alla copertura del territorio rappresenta la maggioranza relativa. Più severo è il giudizio dato dai romani intervistati in merito alla frequenza dei passaggi: sono infatti gli insoddisfatti che costituiscono la maggioranza assoluta del campione.

2. 12. In conclusione

- Negativo è il giudizio dato al **comfort** dei mezzi sia a Milano che a Roma: in entrambe le città la maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che essi siano poco o per nulla confortevoli. Meno critici i Torinesi, in cui la quota di soddisfatti supera quella degli insoddisfatti.
- Sfavorevole è anche il giudizio dato al **sovraffollamento** dei mezzi: in tutte e tre le città gli intervistati, in maggioranza assoluta, ritengono i mezzi pubblici eccessivamente affollati.

2. 12. In conclusione

- A Torino, fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008, la soddisfazione per la copertura di Torino e dell'area torinese, per la frequenza dei passaggi e per il comfort dei mezzi è aumentata. È, al contrario, diminuita, anche se di poco, la quota di intervistati soddisfatti per la copertura della zona di residenza. Così come è diminuita anche la quota di persone che lamentano un sovraffollamento dei mezzi.

2. 12. In conclusione

- Ad essere maggiormente soddisfatti per le quattro dimensioni del servizio (copertura della zona di residenza, copertura della città e dell'area ad essa adiacente, 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 a Roma, sono gli utenti (rispetto ai non utenti). A Milano, al contrario, quelli che meno denunciano un eccessivo sovraffollamento dei mezzi pubblici sono i non utenti (rispetto agli utenti).

2. 12. In conclusione

- A Milano e a Roma, le **tariffe** applicate al servizio sono considerate giuste in relazione alla qualità offerta dalla maggioranza assoluta della popolazione. A Torino, coloro che concordano con tale giudizio rappresentano la maggioranza relativa. È comunque importante notare che in tutte e tre le città esiste una quota rilevante di persone che le ritengono eccessive (circa il 40% a Torino e il 30% a Milano e a Roma).
- In tutte e tre le città, i più soddisfatti rispetto al rapporto qualità-costi del servizio sono gli utenti (rispetto ai non utenti).
- Nell'autunno del 2008, rispetto a quello del 2007, a Torino, la quota di persone che considerano adeguate o addirittura troppo basse le tariffe del servizio è aumentata in modo rilevante.

2. 12. In conclusione

- L'ampliamento della linea **metropolitana** è considerato particolarmente importante dalla maggioranza assoluta degli intervistati di tutte e tre le popolazioni analizzate. A Torino, come a Milano e a Roma, la quota di coloro che considerano l'ampliamento di tale opera poco o per nulla importante non raggiunge neanche il 10% del campione.

2. 12. In conclusione

- La maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni considerate dice di aver provato almeno qualche volta disagio a seguito dei **cantieri aperti in città**.
- È però interessante leggere tale dato alla luce del livello di sopportazione degli intervistati. In tutti e tre i capoluoghi, la maggioranza assoluta del campione ritiene che il disagio arrecato dai cantieri aperti sia sopportabile. Una quota non trascurabile, circa un quarto, lo considera, al contrario, eccessivo.

2. 12. In conclusione

- Inoltre, tra quelli che almeno qualche disagio dicono d'averlo provato, la maggioranza assoluta è ottimista circa l'**esito dei lavori**, ritenendo che il disagio sarà adeguatamente compensato una volta che le nuove opere saranno in funzione o verranno completate.

Novembre - Dicembre 2008

Customer satisfaction Trasporti pubblici

A cura di Francesca Dallago

