

**ROMA
26 FEBBRAIO
2024**

**Ricerca
N. 151_2024
REDATTA PER**

uritaxi
UNIONE DI RAPPRESENTANZA
ITALIANA DEI TASSISTI

INDAGINE DEMOSCOPICA

V° RAPPORTO GLI ITALIANI E I TAXI:

ATTESE E GRADIMENTO

USO DEL POS

CORTESIA E

DISPONIBILITA'

**Report a cura del
Prof. Roberto Baldassari**

LAB21.01
RICERCA - FORMAZIONE - CONSULENZA STRATEGICA

INDICE GENERALE

3

1. IMPIANTO METODOLOGICO

5

2. IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

21

3. FOCUS ON: TEMPO MEDIO DI ATTESA

24

4. FOCUS ON: PAGAMENTO POS

27

5. FOCUS ON: SODDISFAZIONE



1. IMPIANTO METODOLOGICO

LAB21.01

RICERCA - FORMAZIONE - CONSULENZA STRATEGICA

V° RAPPORTO GLI ITALIANI E I TAXI: ATTESE E GRADIMENTO - USO DEL POS - CORTESIA E DISPONIBILITA'

SCHEDA METODOLOGICA

4

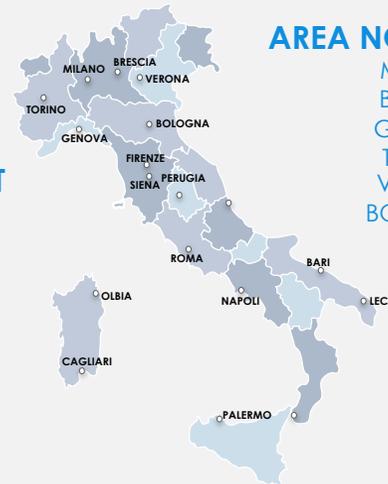
AUDIENCE:

CONTATTI TOTALI: 5.107

INTERVISTE VALIDE E COMPLETE: 1.600 (100 PER CITTA')

AREA CENTRO: 600 INT

FIRENZE
SIENA
ROMA
PERUGIA
CAGLIARI
OLBIA



AREA NORD: 600 INT.

MILANO
BRESCIA
GENOVA
TORINO
VERONA
BOLOGNA

AREA SUD: 400 INT

BARI
LECCE
NAPOLI
PALERMO

METODOLOGIA DI RILEVAZIONE:

CATI, CAMI, CAWI (telefono fisso-mobile; web)

PERIODO DI RILEVAZIONE:

01 - 09 FEBBRAIO 2024



2. IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

LAB21.01

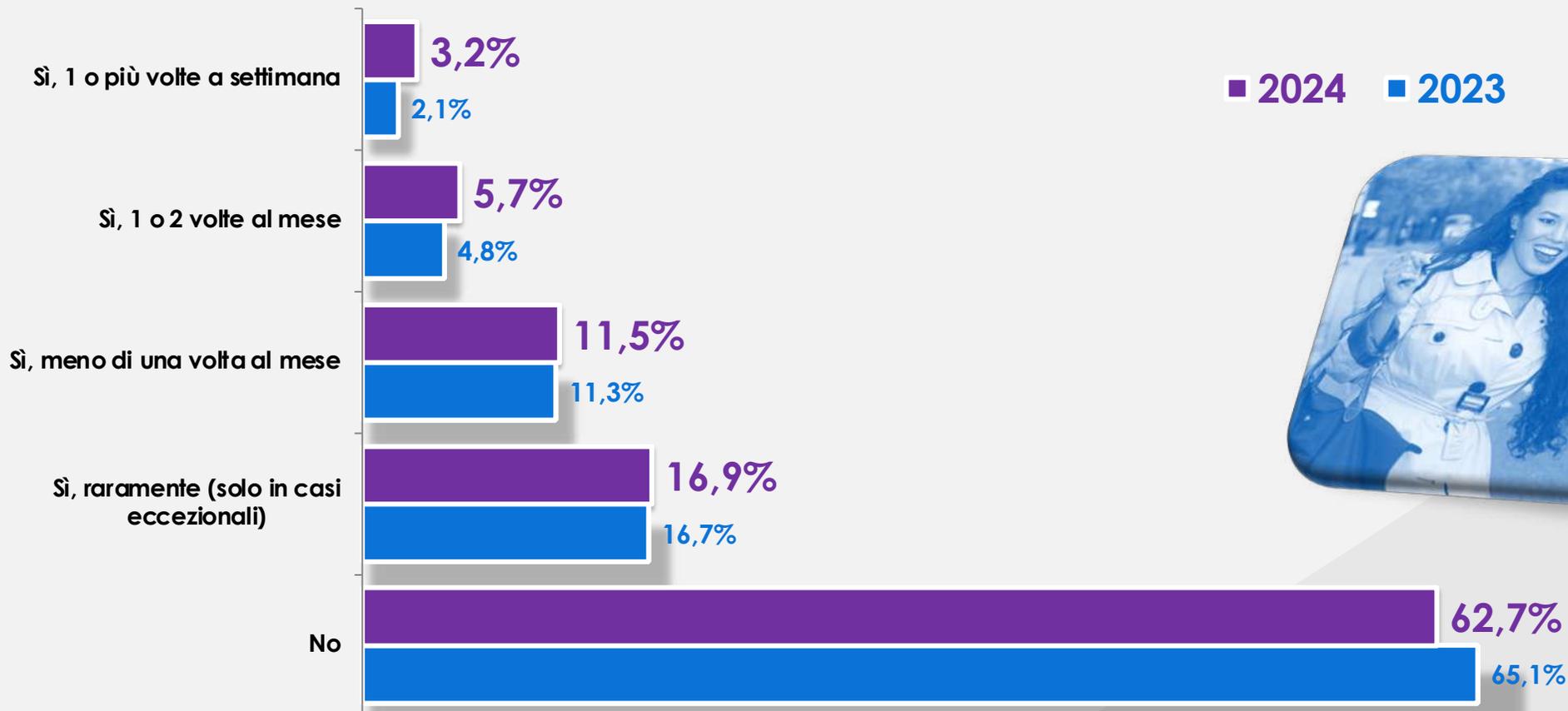
RICERCA - FORMAZIONE - CONSULENZA STRATEGICA

V° RAPPORTO GLI ITALIANI E I TAXI: ATTESE E GRADIMENTO - USO DEL POS - CORTESIA E DISPONIBILITA'

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

6

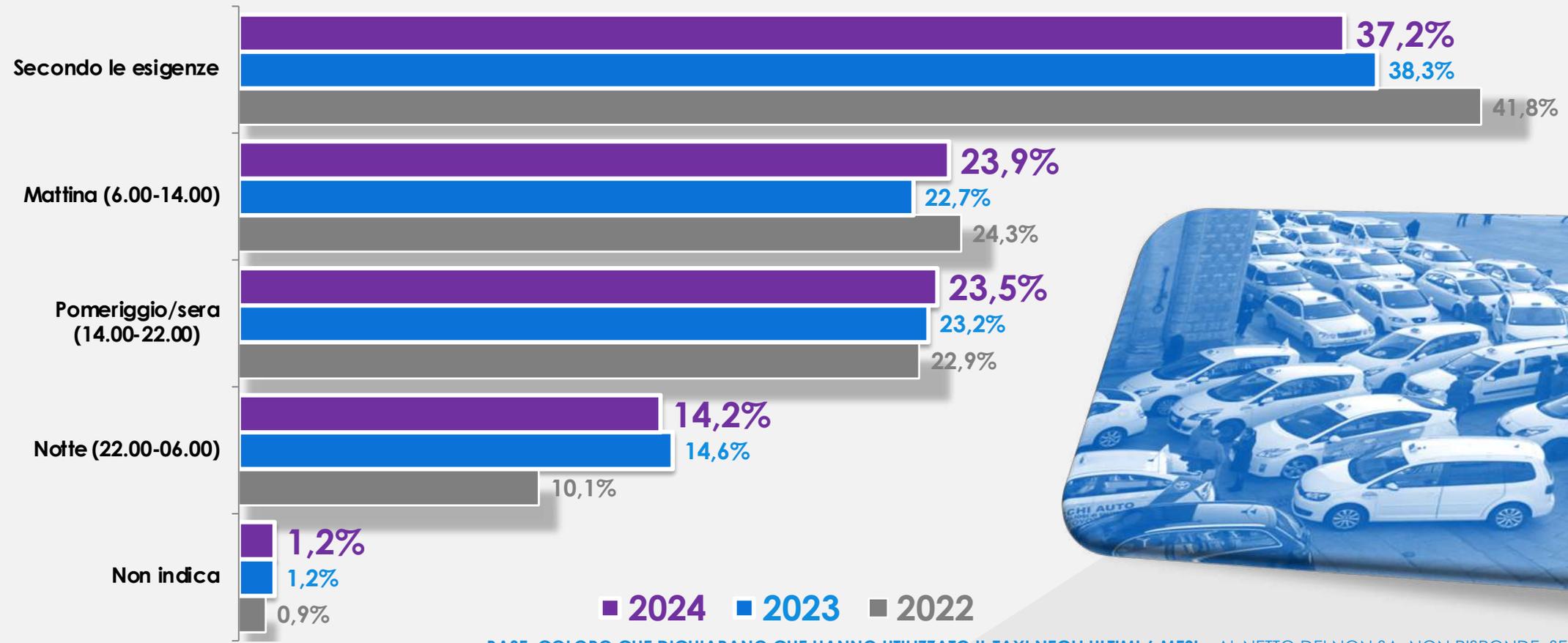
LE È CAPITATO NEGLI ULTIMI 6 MESI DI UTILIZZARE IL TAXI PER I SUOI SPOSTAMENTI NELLA SUA CITTÀ DI RESIDENZA ?



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

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

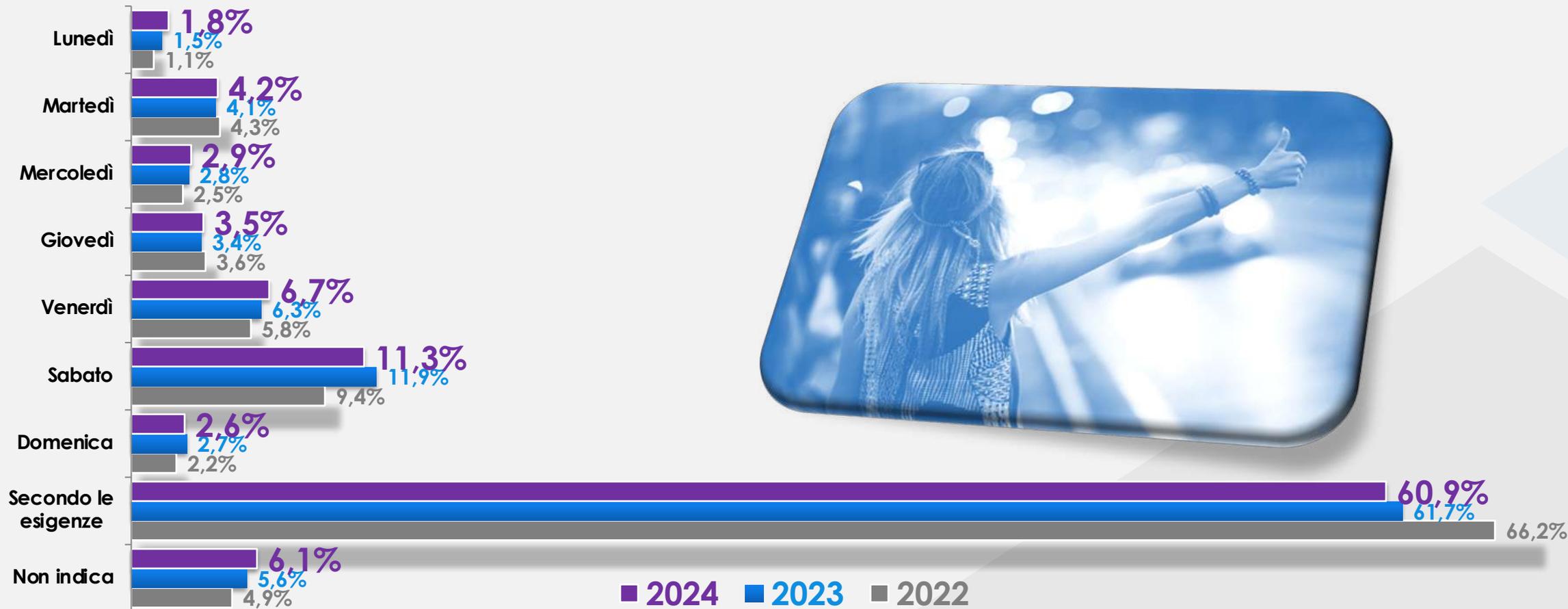
(se sì A DOM.1) IN QUALE FASCIA ORARIA UTILIZZA DI SOLITO IL TAXI?



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

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

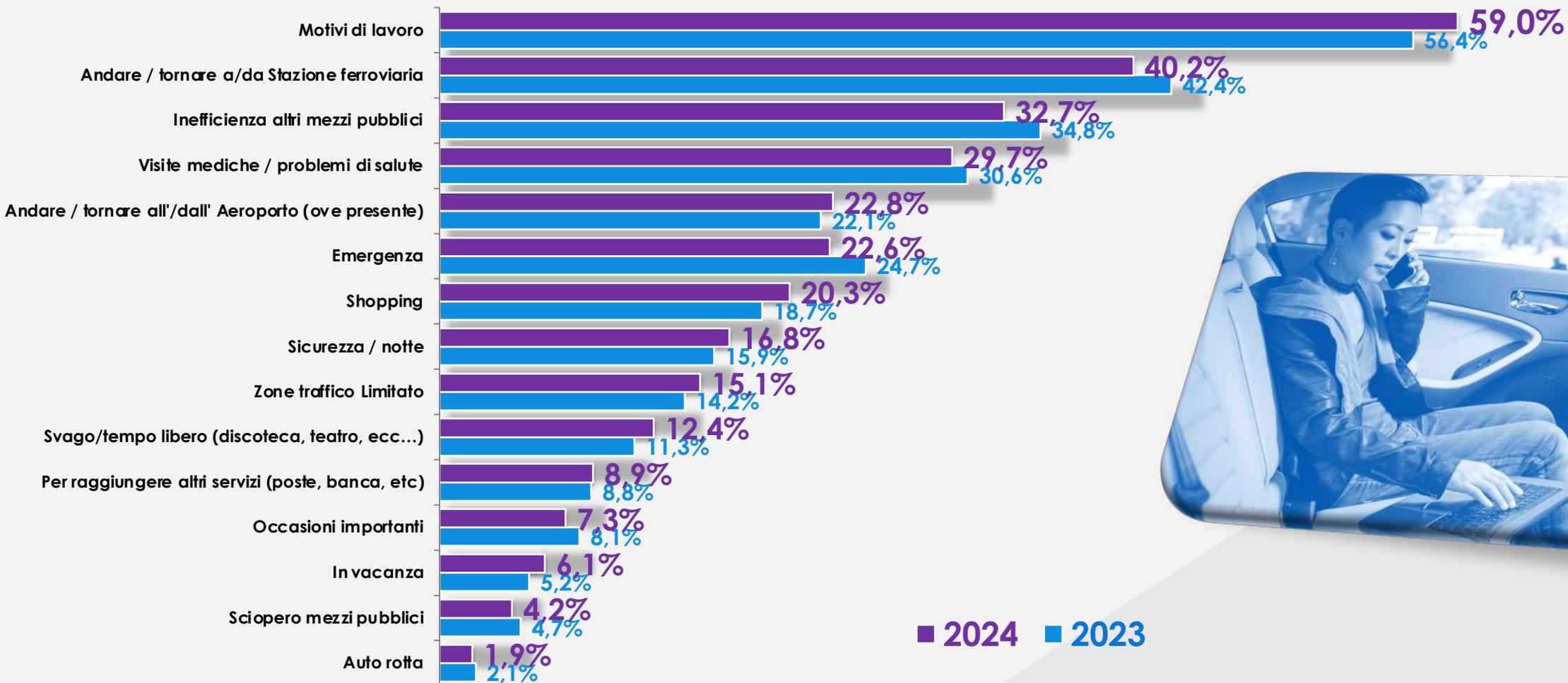
(SE RISP. SÌ A D.1 – RISP. SINGOLA) PRINCIPALMENTE IN QUALE GIORNO DELLA SETTIMANA UTILIZZA DI SOLITO IL TAXI?



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

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

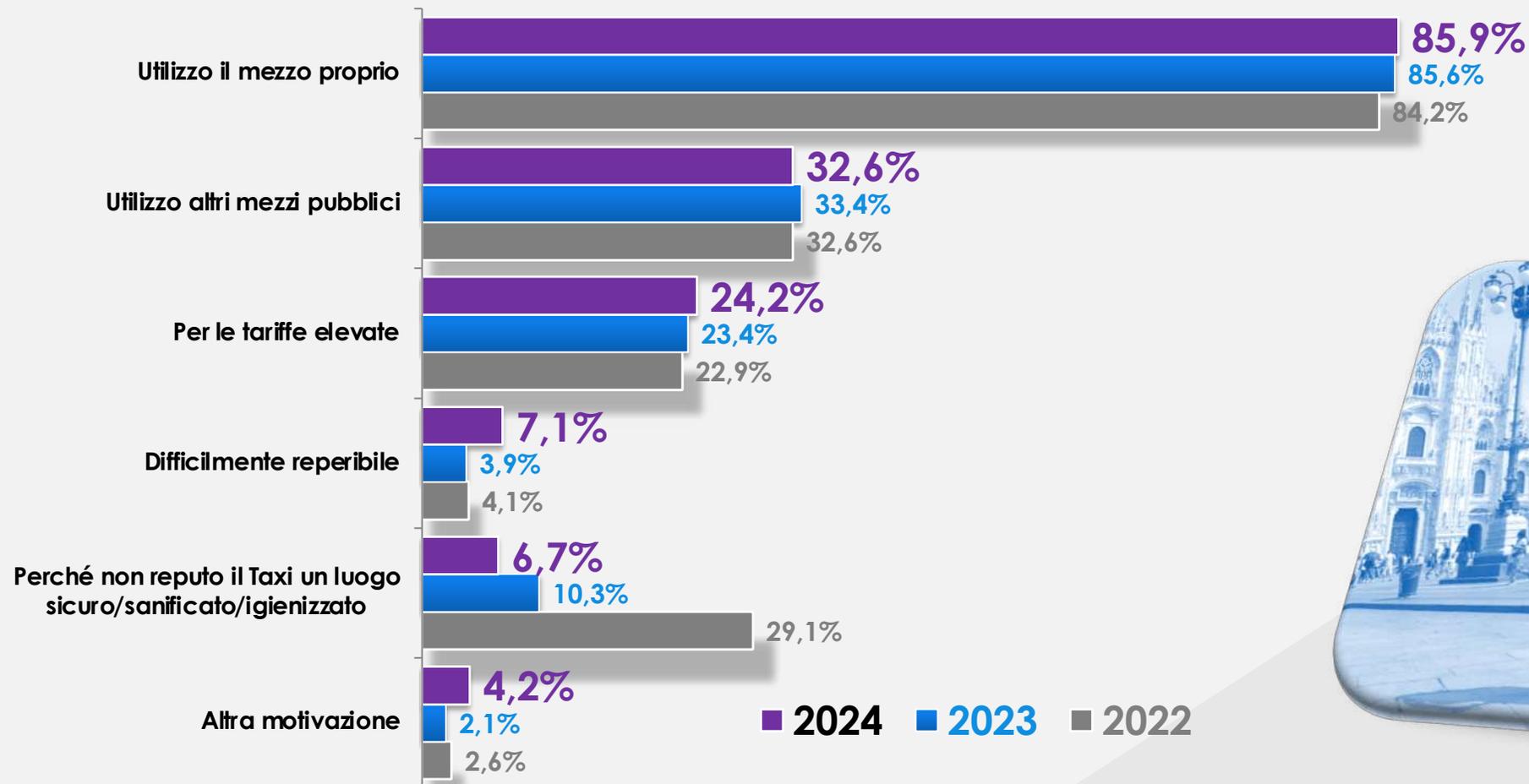
(SE RISP. SÌ A D.1- MAX 3 RISP) QUALI SONO I MOTIVI PRINCIPALI CHE LA SPINGONO A USUFRUIRE DEL TAXI?



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

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

(SE RISP. NO A D.1 – RISP. MULTIPLE MAX 2 RISP) PER QUALI MOTIVI NON UTILIZZA IL TAXI?

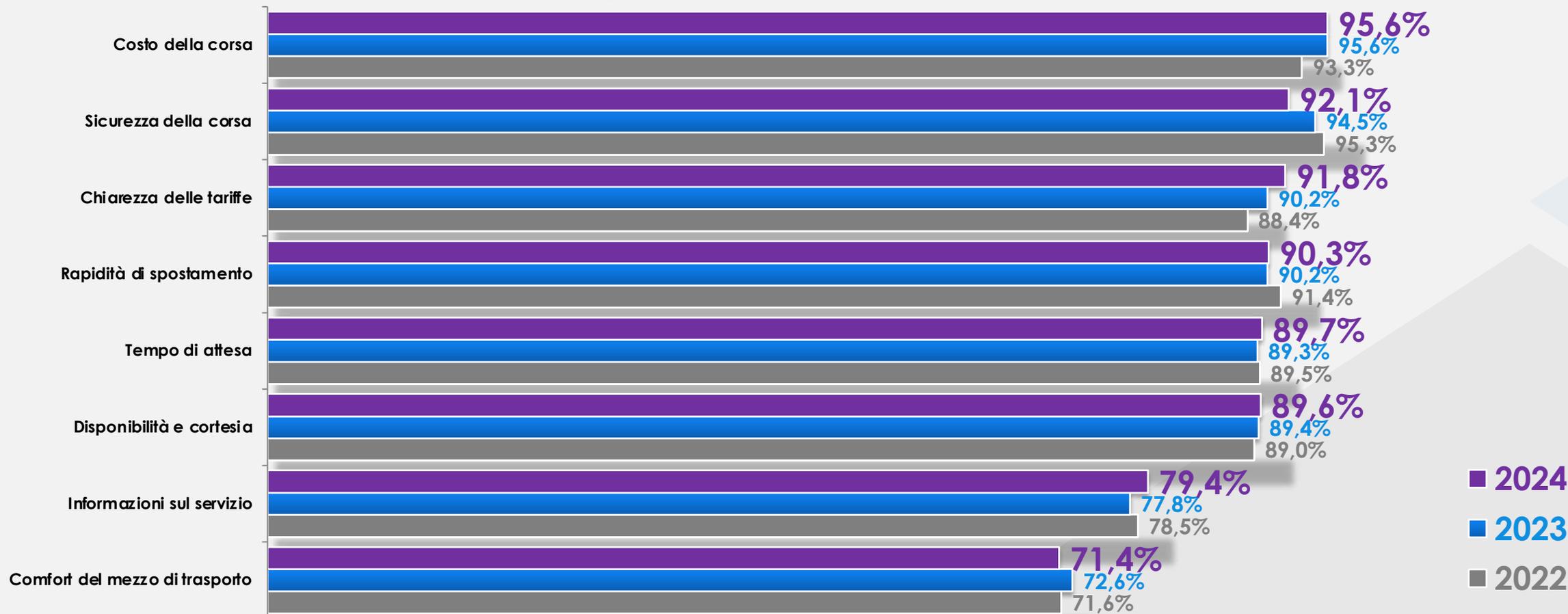


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA: L'IMPORTANZA

11

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



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

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA: LA SODDISFAZIONE

12

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

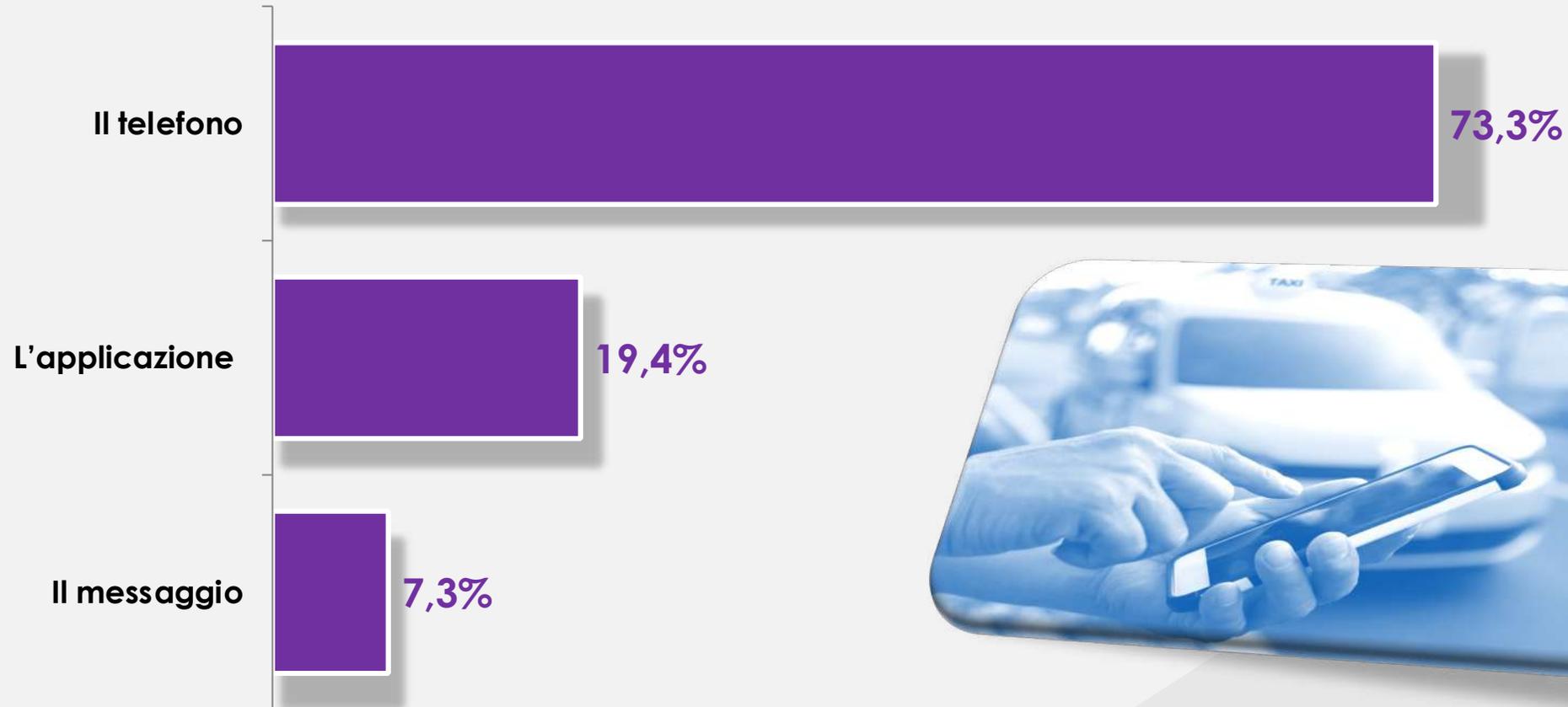


BASE:COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

13

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

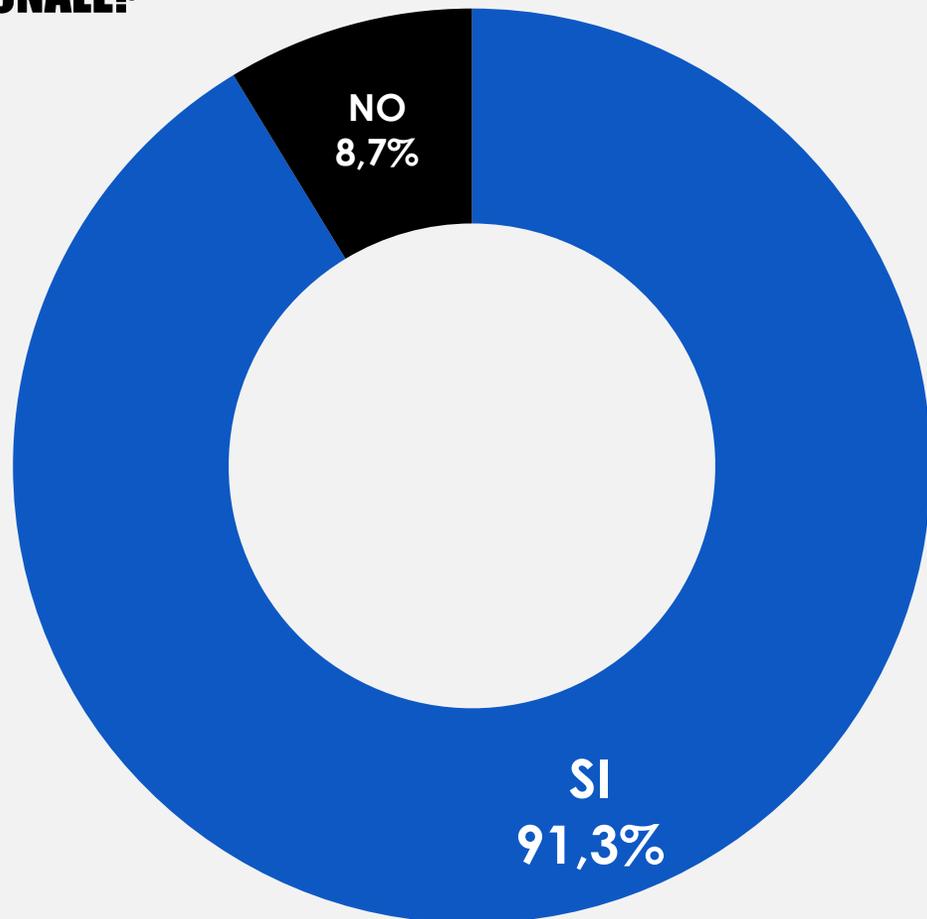


BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

14

(A TUTTI) LEI GRADIREBBE UN'UNICA APPLICAZIONE (APP) CHE RIUNISSE INSIEME TUTTI I TAXI A LIVELLO NAZIONALE?

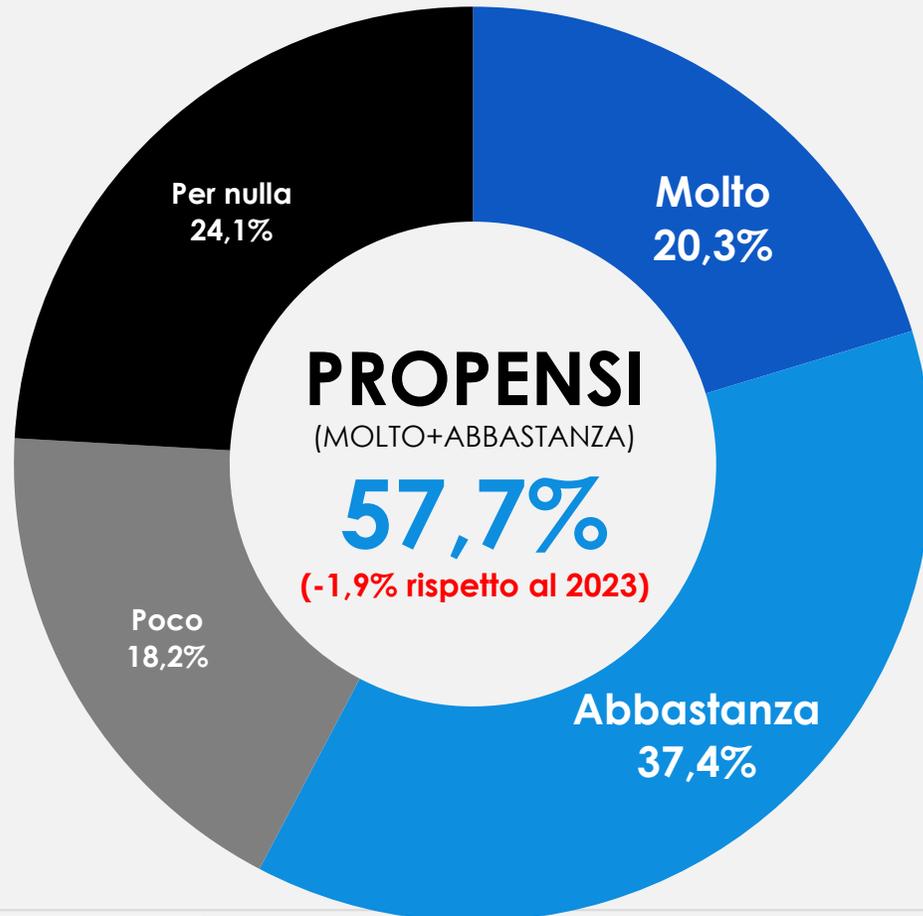


BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

15

(A TUTTI) LEI QUANTO SAREBBE PROPENSO A CONDIVIDERE LA CORSA CON ALTRI UTILIZZATORI SCONOSCIUTI DEL SERVIZIO TAXI?



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

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA - DETTAGLIO FASCE DI ETA'

(A TUTTI) LEI QUANTO SAREBBE PROPENSO A CONDIVIDERE LA CORSA CON ALTRI UTILIZZATORI SCONOSCIUTI DEL SERVIZIO TAXI?

PROPENSI
57,7%



18-24 **35,3%**



25-34 **22,7%**



35-44 **20,4%**



45-54 **10,8%**



55-64 **8,3%**



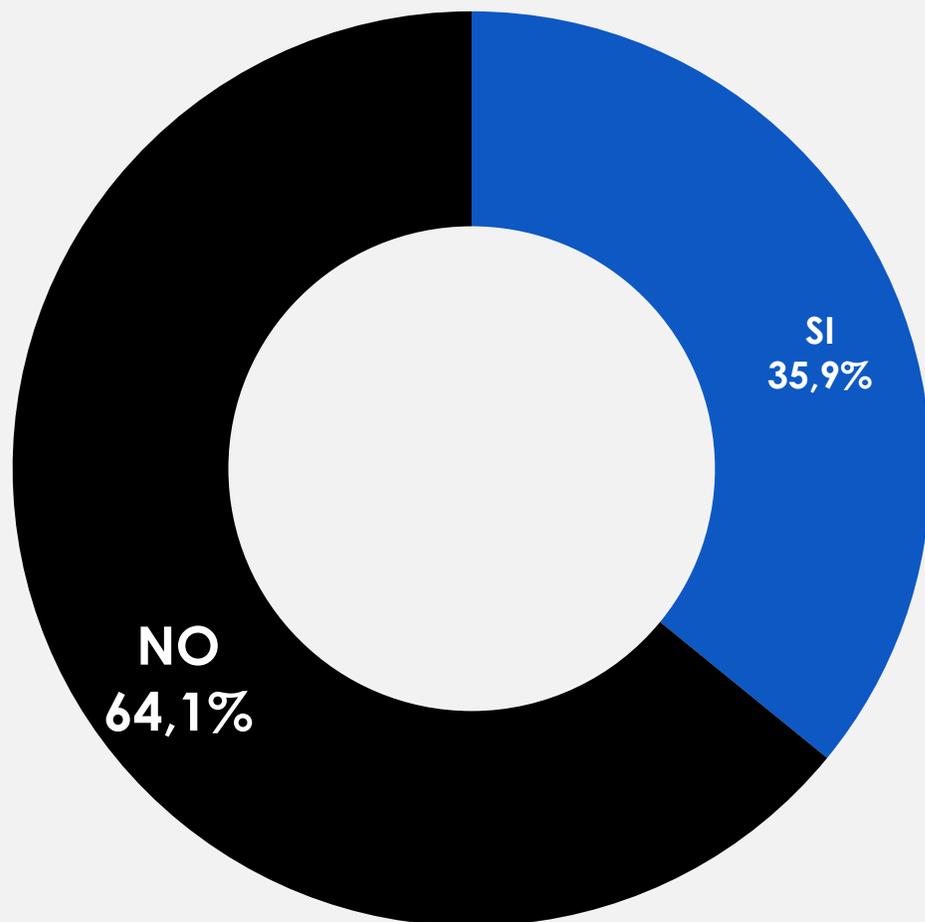
65+ **2,5%**

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

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

17

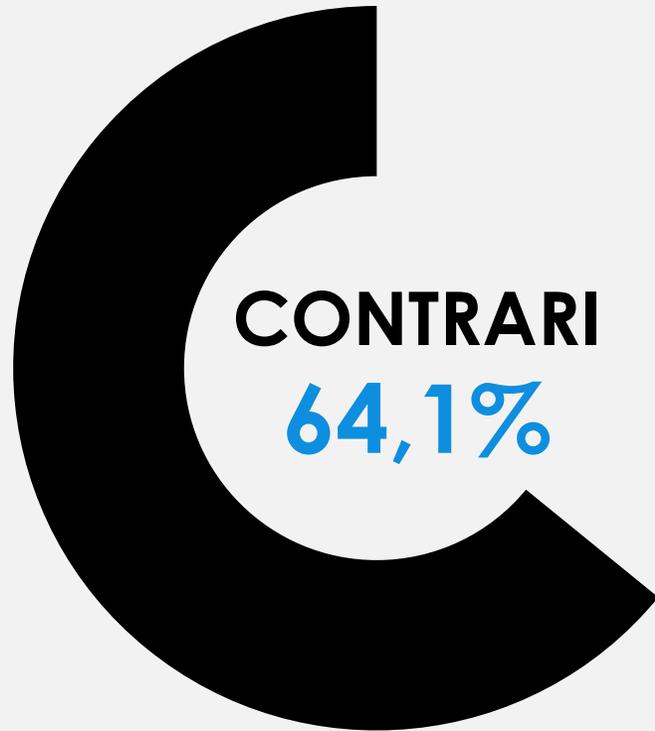
(A TUTTI) SECONDO LEI E' GIUSTO CHE LE MULTINAZIONALI STRANIERE ENTRINO NEL MERCATO DELLA MOBILITA' CITTADINA FACENDO CROLLARE IL VALORE DELLE LICENZE TAXI?



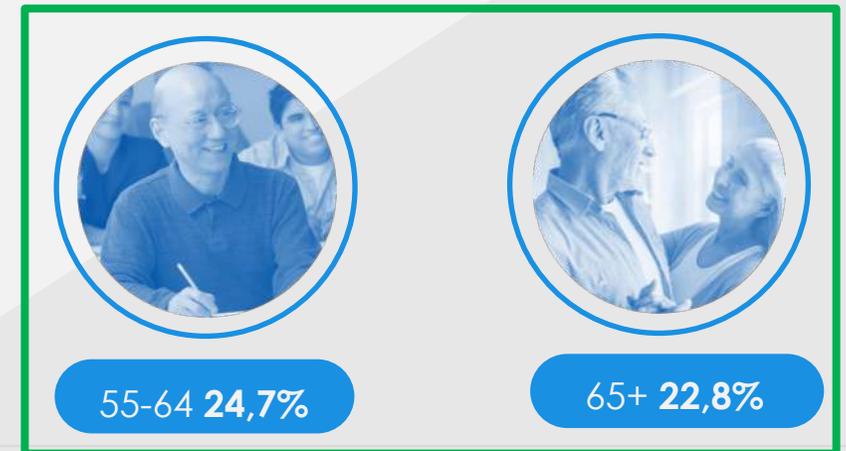
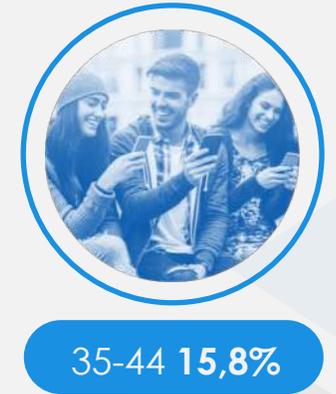
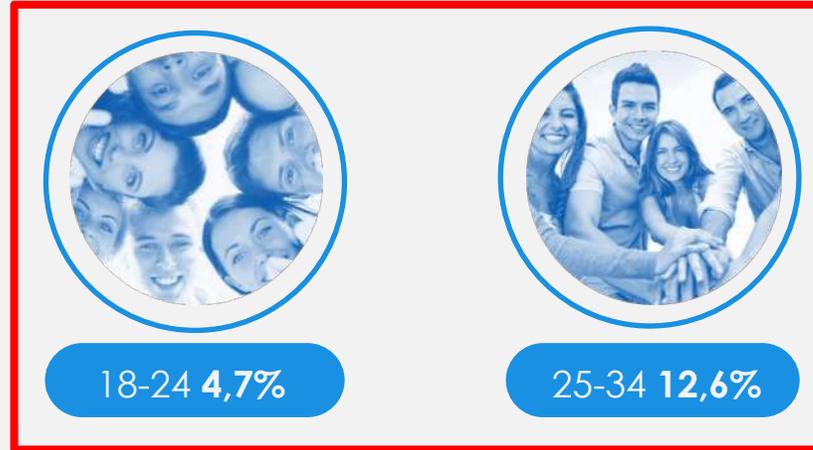
BASE: TOTALE CAMPIONE – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA - DETTAGLIO FASCE DI ETA'

(A TUTTI) SECONDO LEI E' GIUSTO CHE LE MULTINAZIONALI STRANIERE ENTRINO NEL MERCATO DELLA MOBILITA' CITTADINA FACENDO CROLLARE IL VALORE DELLE LICENZE TAXI?

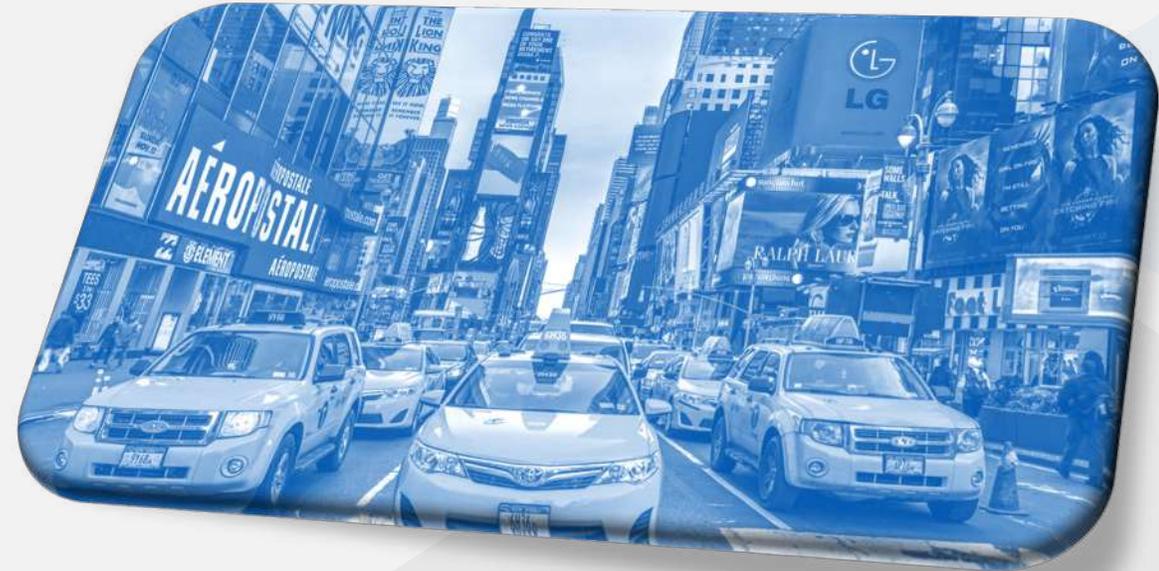
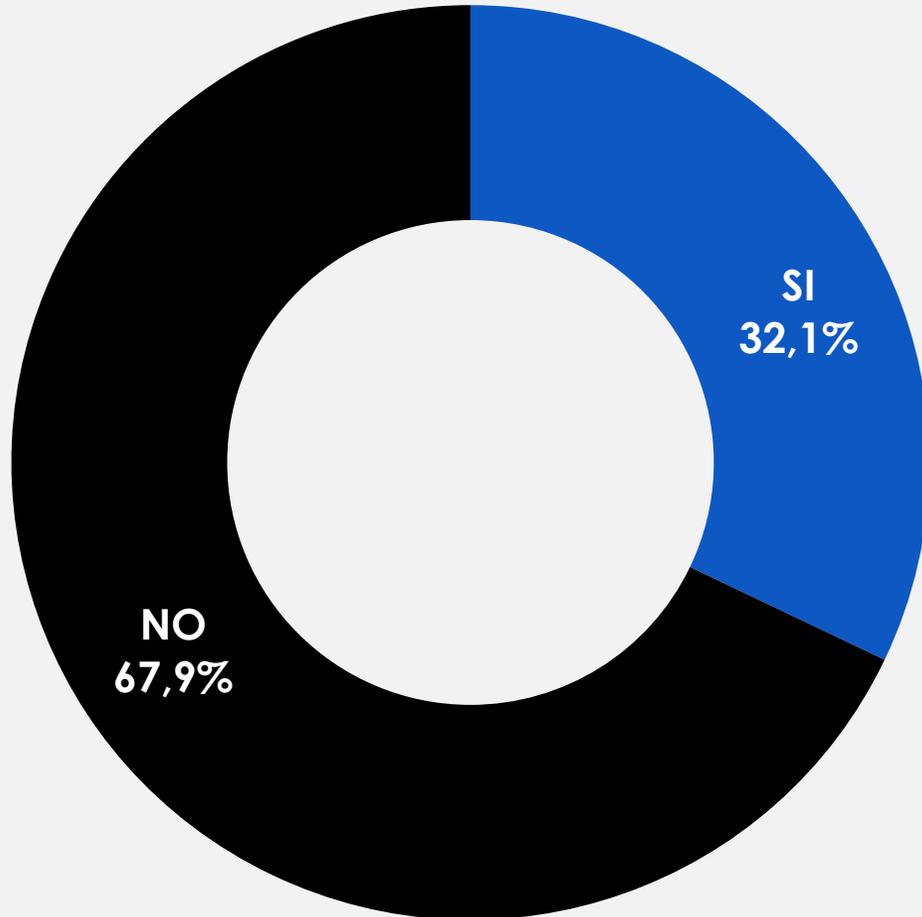


BASE: TOTALE CAMPIONE - AL NETTO DEI NON SA,
NON RISPONDE, SENZA OPINIONE



IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

(SE SI A DOM.1) LE E' CAPITATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO DI PRENDERE UN TAXI ALL'ESTERO?

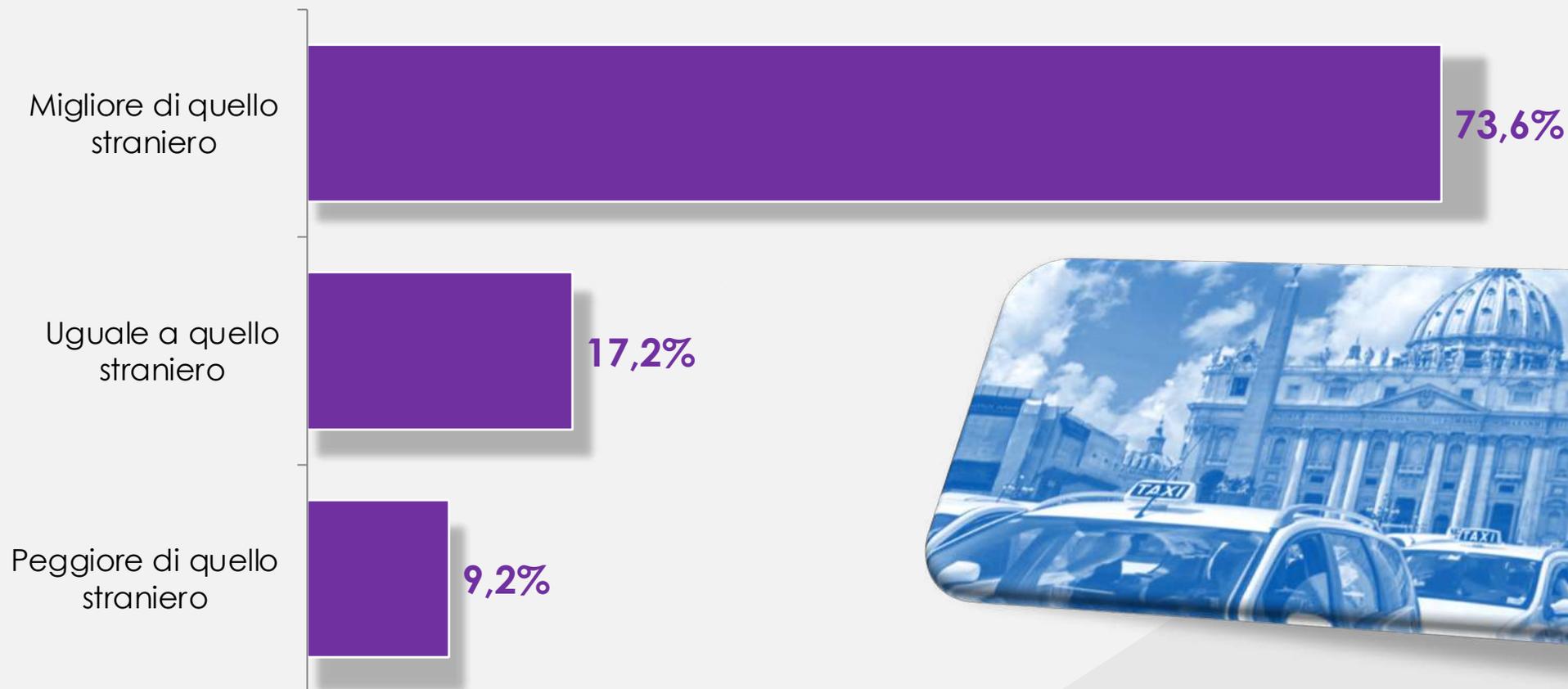


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI - AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL SERVIZIO TAXI IN ITALIA

20

[SE SI A DOM. PRECEDENTE] SECONDO LEI IL SERVIZIO TAXI ITALIANO E'...



BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI E HANNO DICHIARATO DI AVER PRESO UN TAXI ALL'ESTERO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE



3. FOCUS: TEMPO MEDIO DI ATTESA

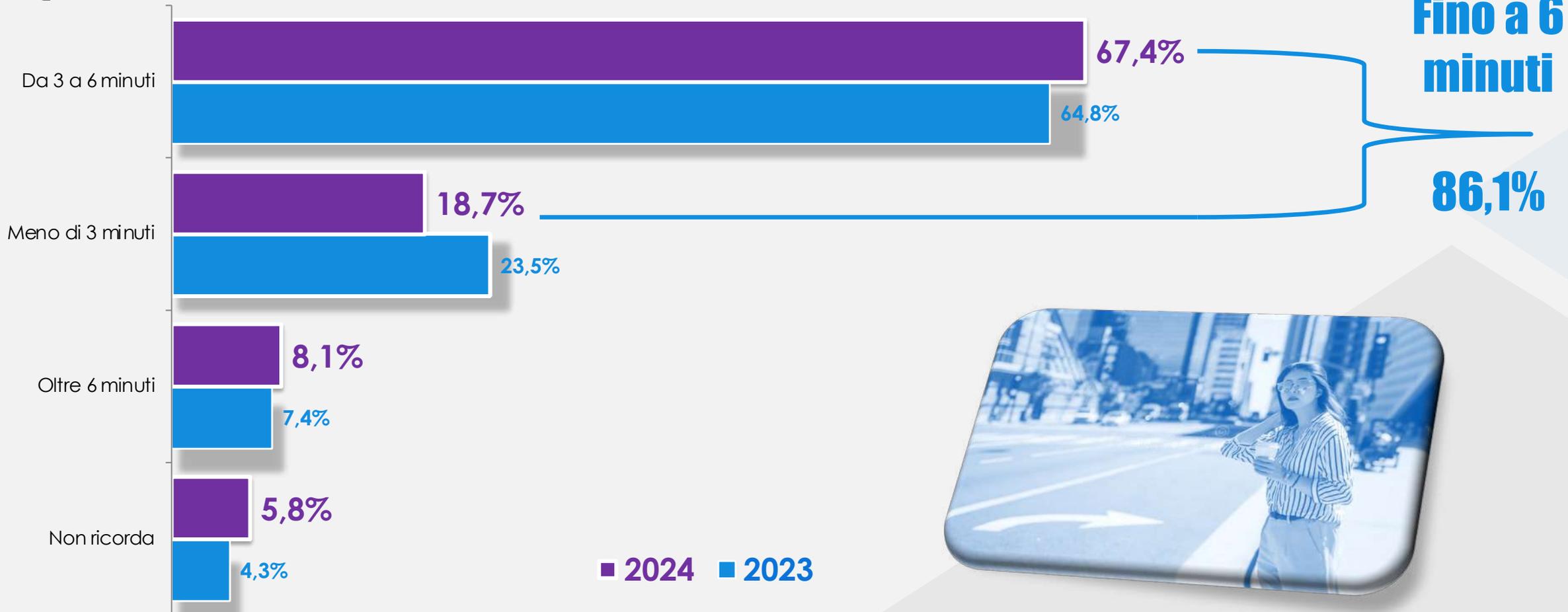
LAB21.01

RICERCA - FORMAZIONE - CONSULENZA STRATEGICA

IL TEMPO MEDIO DI ATTESA - ITALIA

22

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

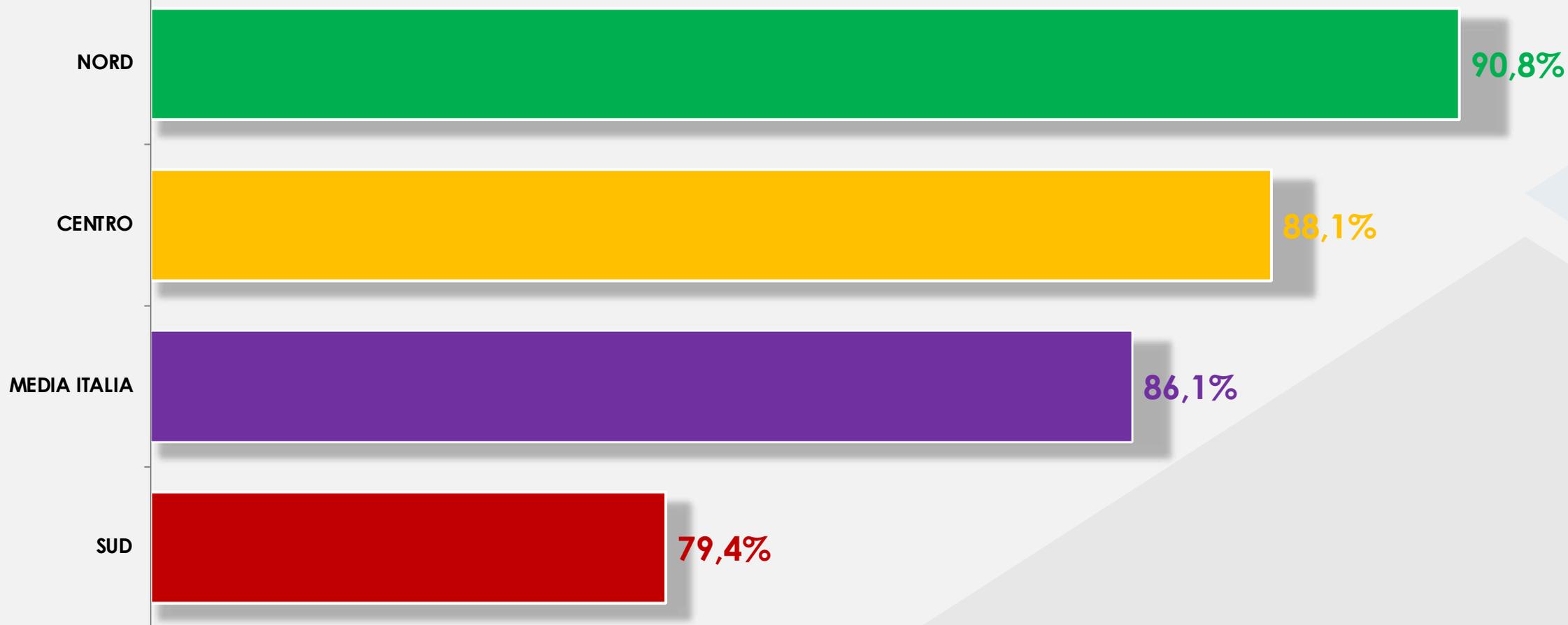


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI – AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL TEMPO MEDIO DI ATTESA - NORD CENTRO SUD

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

(fino a 6 minuti)



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



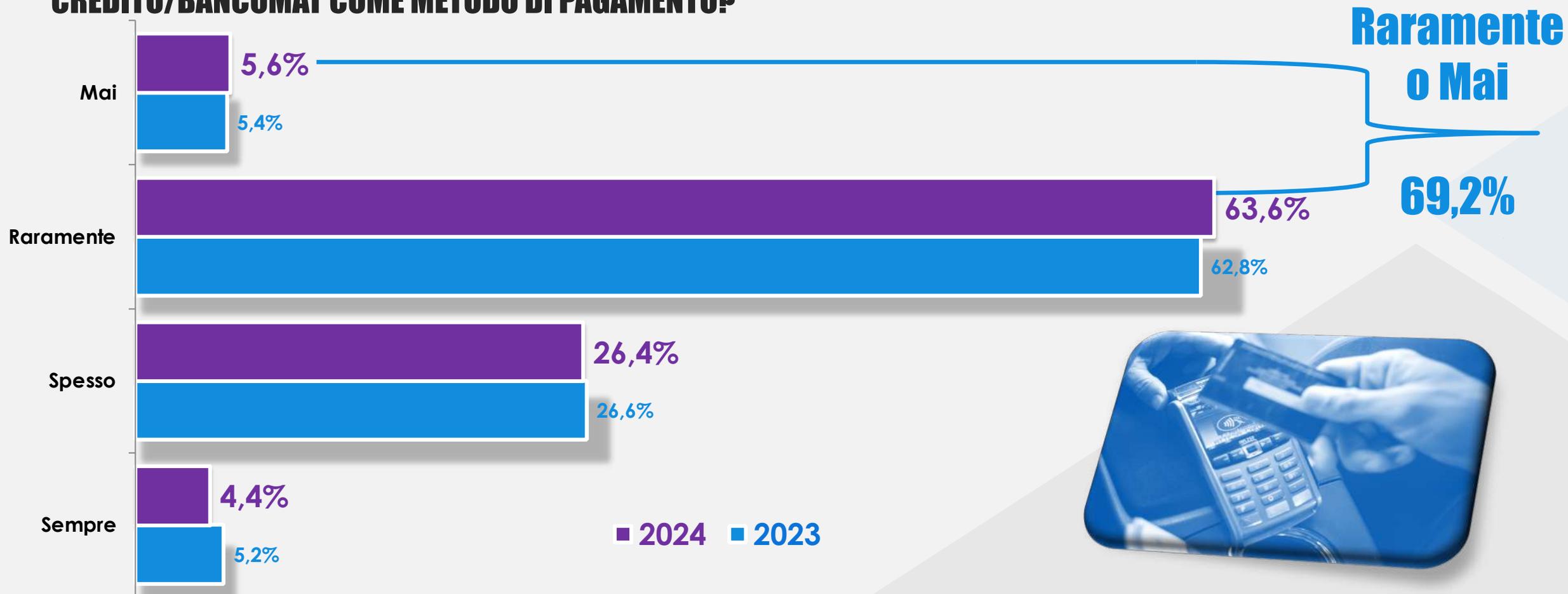
4. FOCUS: PAGAMENTO POS

LAB21.01
RICERCA - FORMAZIONE - CONSULENZA STRATEGICA

IL PAGAMENTO POS - ITALIA

25

DURANTE LE SUE ESPERIENZE DI UTILIZZO DEL TAXI LE E' MAI STATO NEGATO L'USO DELLA CARTA DI CREDITO/BANCOMAT COME METODO DI PAGAMENTO?

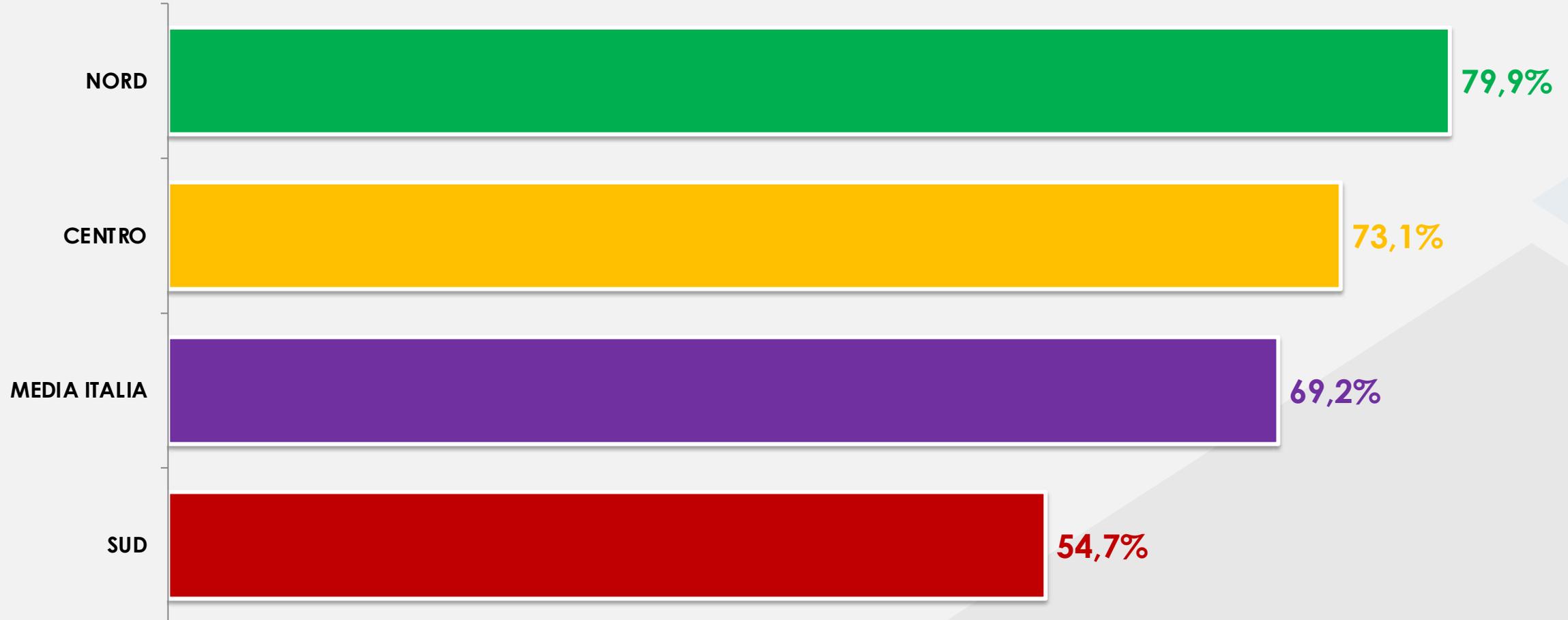


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI - AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

IL PAGAMENTO POS - **NORD** **CENTRO** **SUD**

26

DURANTE LE SUE ESPERIENZE DI UTILIZZO DEL TAXI LE E' MAI STATO NEGATO L'USO DELLA CARTA DI CREDITO/BANCOMAT COME METODO DI PAGAMENTO? (RARAMENTE + MAI)



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



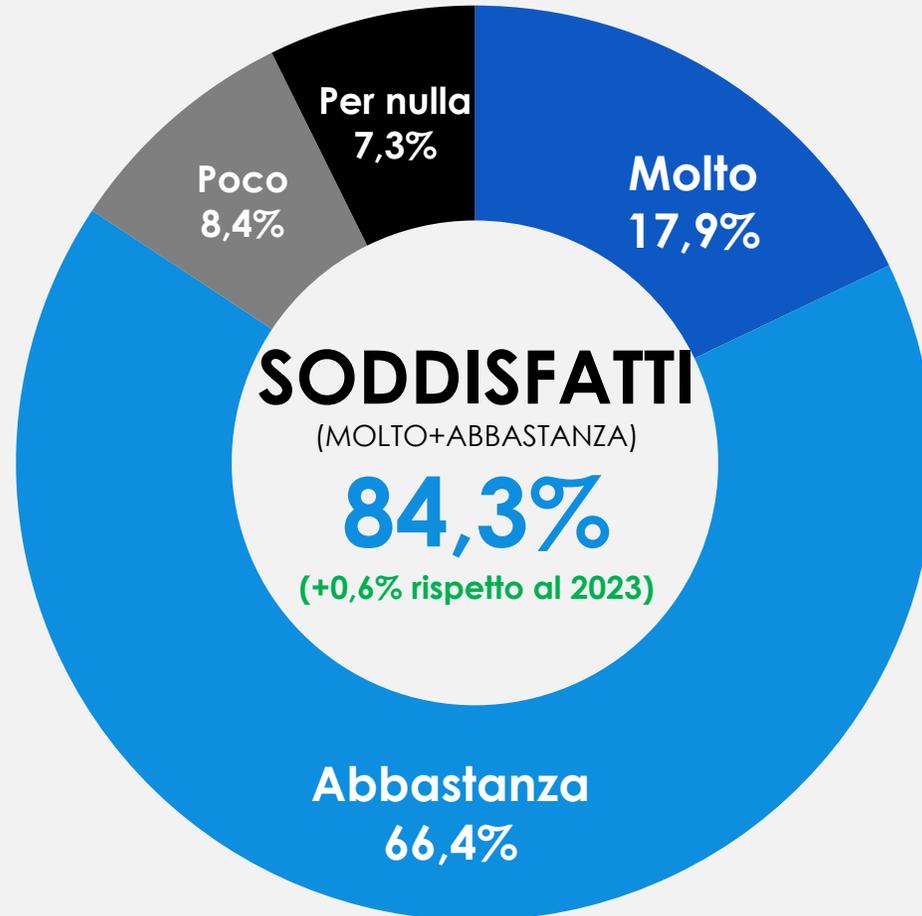
5. FOCUS: SODDISFAZIONE

LAB21.01
RICERCA - FORMAZIONE - CONSULENZA STRATEGICA

LA SODDISFAZIONE GENERALE - ITALIA

28

NEL COMPLESSO, QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO TAXI CHE HA UTILIZZATO?

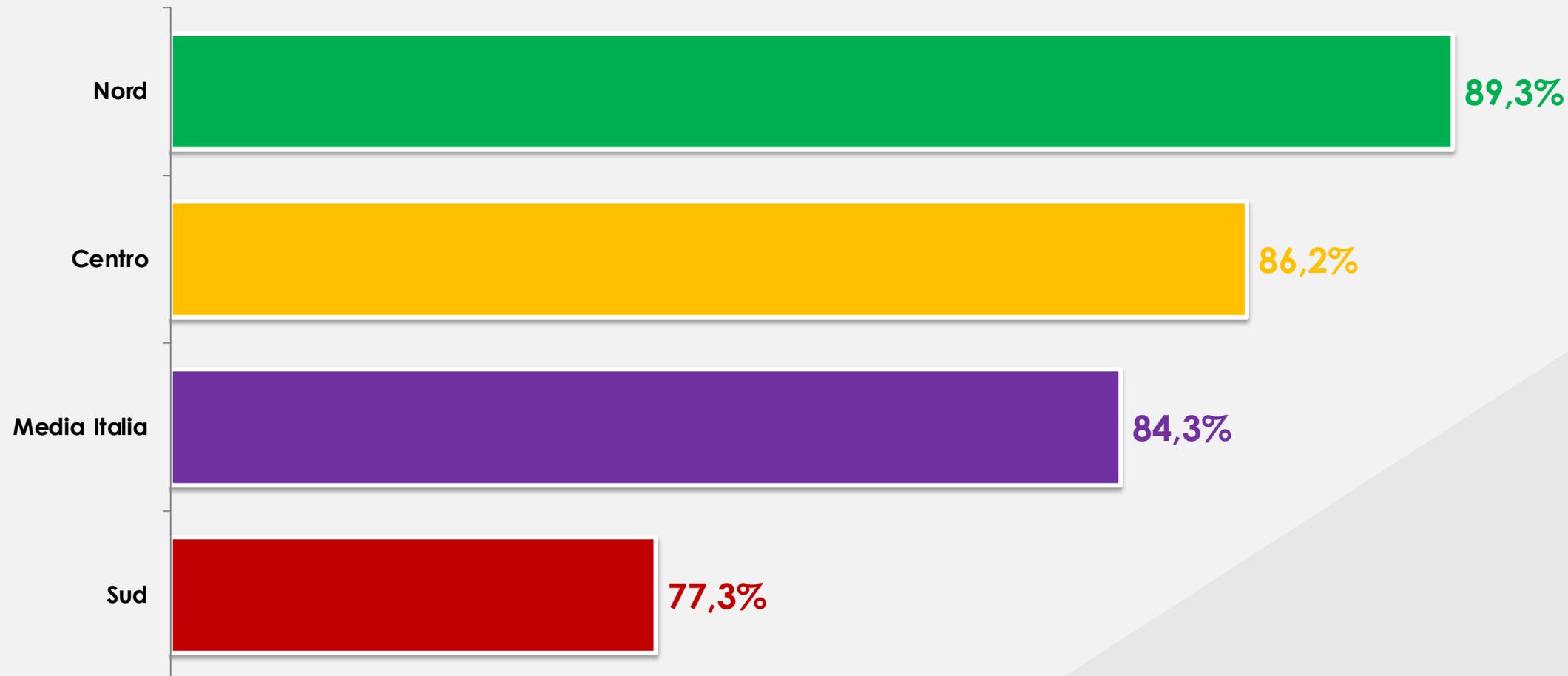


BASE: COLORO CHE DICHIARANO CHE HANNO UTILIZZATO IL TAXI NEGLI ULTIMI 6 MESI- AL NETTO DEI NON SA, NON RISPONDE, SENZA OPINIONE

LA SODDISFAZIONE GENERALE - NORD CENTRO SUD

29

NEL COMPLESSO, QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO TAXI CHE HA UTILIZZATO? (MOLTO + ABBASTANZA)



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

ROMA 26 FEBBRAIO 2024

V° RAPPORTO GLI ITALIANI E I TAXI

ATTESE E GRADIMENTO - USO DEL POS - CORTESIA E DISPONIBILITA'



ROBERTO BALDASSARI



ADELINA CHIARA BALSAMO



uritaxi

UNIONE DI RAPPRESENTANZA
ITALIANA DEI TASSISTI

LAB21.01

RICERCA - FORMAZIONE - CONSULENZA STRATEGICA