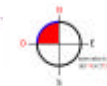


Trasporti pubblici

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2009

a cura di Mirko Dancelli
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino



- 2.1. Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano di Torino e dell'area torinese con un voto da 1 a 10 (dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”), quale voto sceglierebbe?

Caratteristiche dell'indagine

- 1.1. Metodologia
- 1.2. Confronto fra il campione e l'universo

La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

2.0. Domande utilizzate

La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

3.0. Domande utilizzate

- 3.1. La soddisfazione per la pulizia ed il comfort dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano
- 3.2. La soddisfazione per le possibilità di spostamento, la rapidità ed i passaggi dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano
- 3.3. La soddisfazione per la sicurezza, i biglietti e gli abbonamenti, le informazioni ed il personale dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano

L'uso dei mezzi di trasporto pubblico

4.0. Domande utilizzate

- 4.1. Attualmente Lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...?
- 4.2. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...?
- 4.3. Se a Torino 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?

La soddisfazione per la copertura della zona di residenza da parte dei mezzi pubblici

5.0. Domanda utilizzata

- 5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?

L'importanza dell'ampliamento della metropolitana per il miglioramento dei trasporti pubblici

6.0. Domanda utilizzata

- 6.1. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese, l'ampliamento del servizio di metropolitana?

Il disagio provocato dai cantieri aperti nella città

7.0. Domande utilizzate

- 7.1. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città?
- 7.2. Il disagio provocato dai cantieri aperti per Lei personalmente è...?
- 7.3. 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?

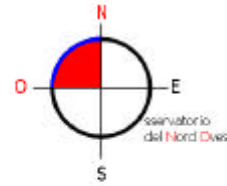


I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”

8.0. Domande utilizzate

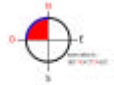
- 8.1.** Per quanto riguarda i parcheggi pubblici custoditi, Lei ne fa uso...?
- 8.2.** Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi custoditi gestiti dal GTT. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”.
- 8.3** Per quanto riguarda i parcheggi a pagamento “a raso”, Lei ne fa uso...?
- 8.4** Le elencherò ora alcune caratteristiche relative all'utilizzo dei parcheggi “a raso”. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo).

9. In conclusione



Dicembre 2009

Caratteristiche dell'indagine



1.1. Metodologia

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** dicembre 2009
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI-Computer Assisted Telephone Interviewing), dedicato all'analisi della soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano e di gestione dei parcheggi a pagamento (31 domande).
- **CAMPIONE:** il campione è costituito da 5324 soggetti, dei quali 1713 residenti in Torino e 3611 residenti in 31 comuni della cintura torinese. Il campione dei torinesi è rappresentativo della corrispondente popolazione per genere, età e quartiere (dati Ufficio Statistica del comune, aggiornamento del 31/12/2008). Il campione dei residenti nella cintura torinese è rappresentativo della relativa popolazione per età, genere e comune di residenza (dati Istat 2009)



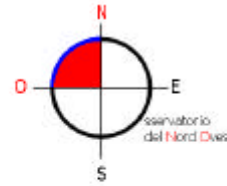
1.1. Metodologia

- I risultati presentati di seguito sono stati ottenuti riportando il campione alla popolazione mediante un coefficiente di espansione sviluppato dall'Istituto Pragma, responsabile della rilevazione e della matrice dei dati.
- **CONFRONTI NEL TEMPO:** lo strumento di rilevazione presenta numerosi elementi di sovrapposizione con gli strumenti utilizzati nelle ricerche condotte a partire dal 2001. Ciò consente di studiare l'andamento della soddisfazione per vari aspetti dei trasporti pubblici considerando un arco massimo di tempo compreso tra la primavera 2001 e l'autunno 2009.



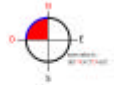
1.2. Confronto fra il campione e l'universo

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Uomini	672780	2568	47,9%	48,2%	2,0
Donne	731801	2756	52,1%	51,8%	1,9
11-19 anni	112710	430	8,0%	8,1%	2,6
20-49 anni	642385	2459	45,8%	46,2%	2,0
50-64 anni	306123	1193	21,8%	22,4%	2,4
65 anni e oltre	343363	1242	24,4%	23,3%	2,4
BASI	1404581	5324	100%	100%	1,4



Dicembre 2009

La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano



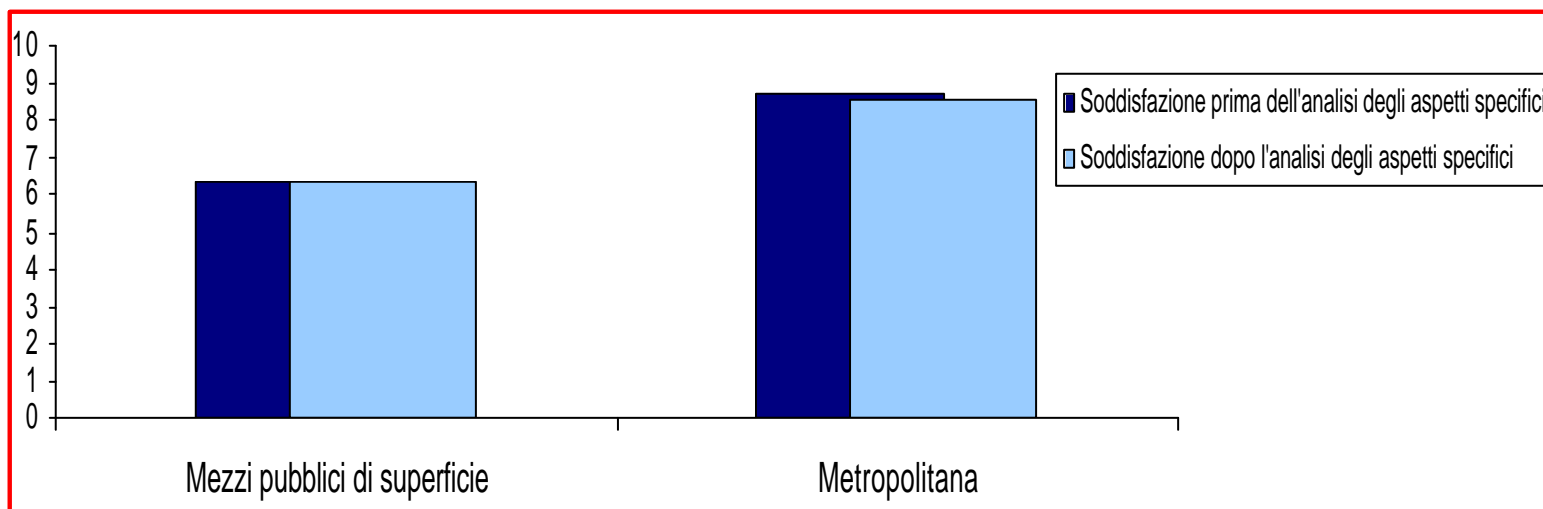
2.0 La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate

D8-D10. Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano di Torino e dell'area torinese con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?



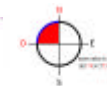
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico? Voto compreso tra 1 e 10



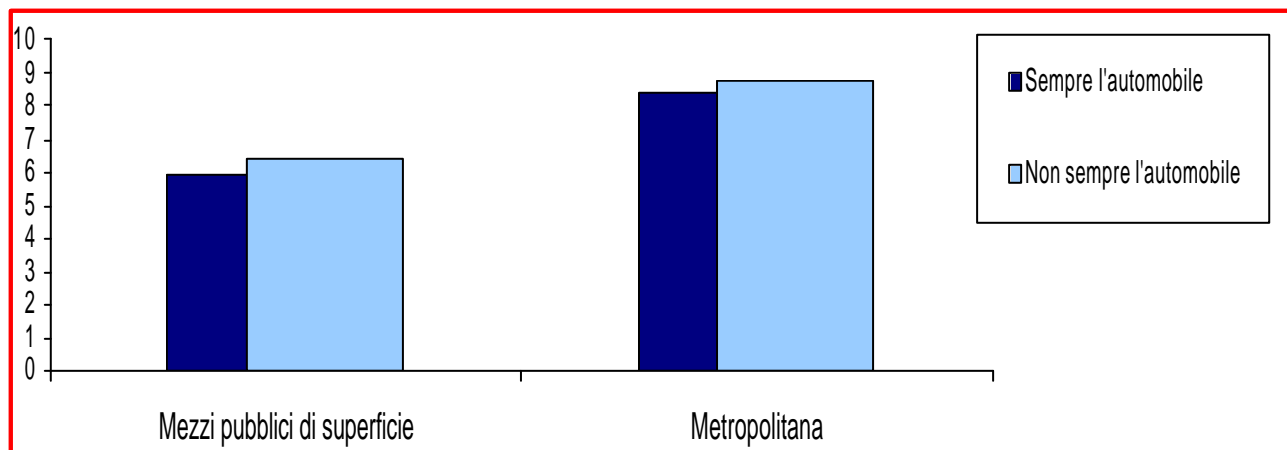
(Base: la soddisfazione complessiva per i mezzi pubblici di superficie è espressa da tutti gli intervistati, ad eccezione di coloro che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto della metropolitana. La soddisfazione complessiva per la metropolitana è invece espressa esclusivamente dagli intervistati che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto o anche di tale mezzo pubblico)

In media, la soddisfazione complessiva degli intervistati nei confronti dei mezzi pubblici di superficie (autobus e tram) si esprime in un voto che supera di poco la sufficienza (6,3). Tale voto è sostanzialmente in linea con i voti attribuiti dagli intervistati negli anni fino al 2006, quando i mezzi di trasporto pubblico in Torino e cintura erano soltanto quelli di superficie.

Decisamente più elevata, invece, è la soddisfazione per la metropolitana (voto di poco superiore all'8 e mezzo). Da notare infine che in media non si registrano differenze tra i voti espressi prima e dopo aver valutato specifici aspetti dei due tipi di mezzo pubblico presi in esame.



2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico? Voto compreso tra 1 e 10. *Confronto fra utenti e non utenti*

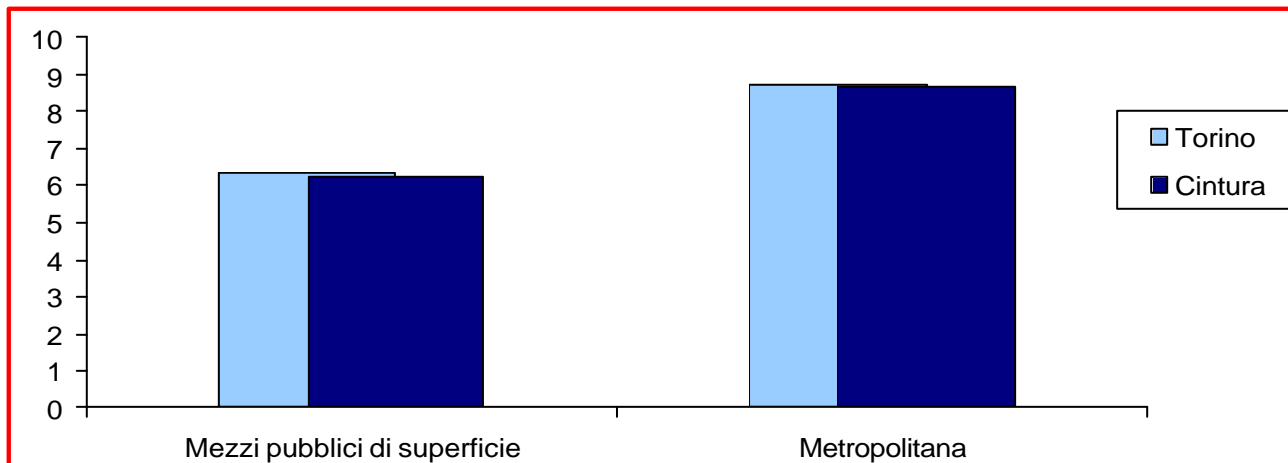


(Base: la soddisfazione complessiva per i mezzi pubblici di superficie è espressa da tutti gli intervistati, ad eccezione di coloro che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto della metropolitana. La soddisfazione complessiva per la metropolitana è invece espressa esclusivamente dagli intervistati che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto o anche di tale mezzo pubblico)

In media, la soddisfazione complessiva degli intervistati nei confronti dei mezzi pubblici di superficie (autobus e tram) è leggermente superiore per gli utenti dei mezzi pubblici (voto 6,4) se confrontati con coloro che si servono sempre dell'automobile per coprire lunghe distanze in Torino o nell'area torinese. Analogo risultato per quanto riguarda i voti sulla metropolitana (8,7 *versus* 8,4).

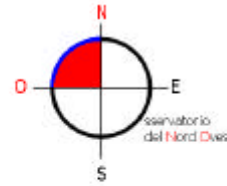


2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico? Voto compreso tra 1 e 10. *Confronto fra Torino e cintura*



(Base: la soddisfazione complessiva per i mezzi pubblici di superficie è espressa da tutti gli intervistati, ad eccezione di coloro che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto della metropolitana. La soddisfazione complessiva per la metropolitana è invece espressa esclusivamente dagli intervistati che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto o anche di tale mezzo pubblico)

E' assolutamente trascurabile la differenza tra torinesi e residenti nella cintura per quanto riguarda la soddisfazione espressa mediamente nei confronti sia dei mezzi pubblici di superficie sia della metropolitana.



Dicembre 2009

La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

3.0. La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano.

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D9. Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per ciascuna delle seguenti caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano di Torino e dell'area torinese con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

D9.10 – D9.15 Pulizia e comfort dei mezzi di trasporto

D9.1 – D9.5 Possibilità di spostamento, rapidità e passaggi dei mezzi di trasporto

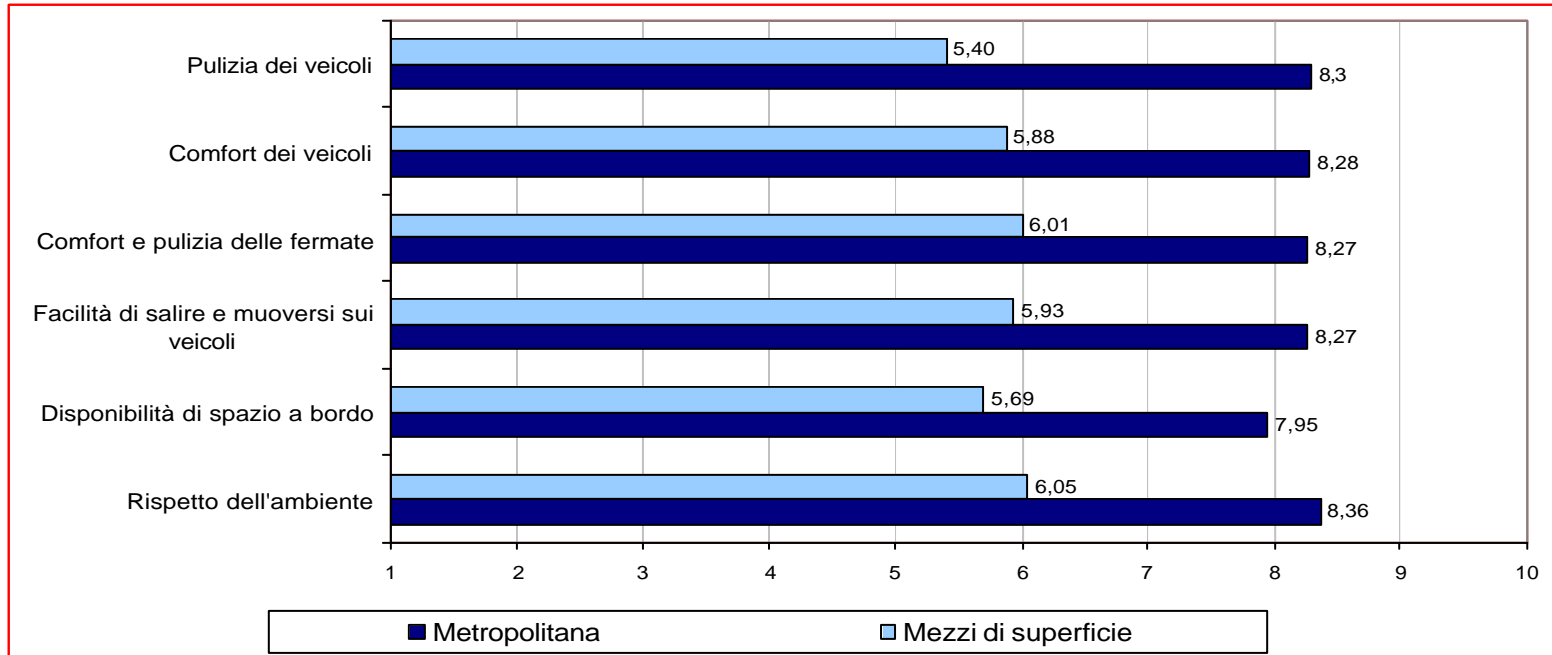
D9.8; D9.9 Sicurezza

D9.7; D9.17; D9.18 Biglietti ed abbonamenti

D9.6; D9.16 Informazioni e personale



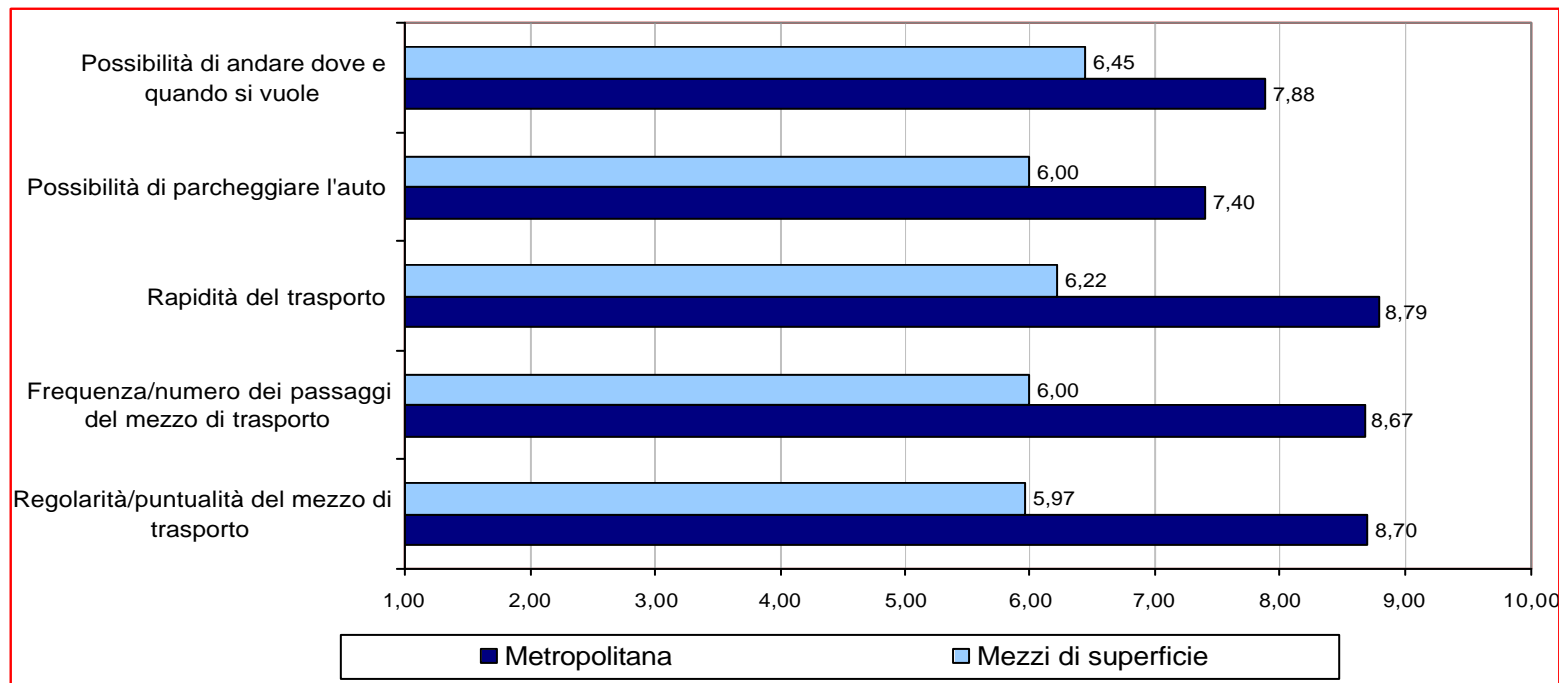
3.1. La soddisfazione per la pulizia ed il comfort dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano



In relazione a tutte le caratteristiche considerate, i voti medi espressi dagli intervistati sono nettamente più favorevoli quando ci si riferisce alla metropolitana piuttosto che ai mezzi di superficie (autobus e tram). Il voto più basso per la metropolitana riguarda la disponibilità di spazio a bordo (7,95), mentre i mezzi di superficie raggiungono mediamente la sufficienza soltanto per quanto riguarda il rispetto dell'ambiente ed il comfort e la pulizia delle fermate.



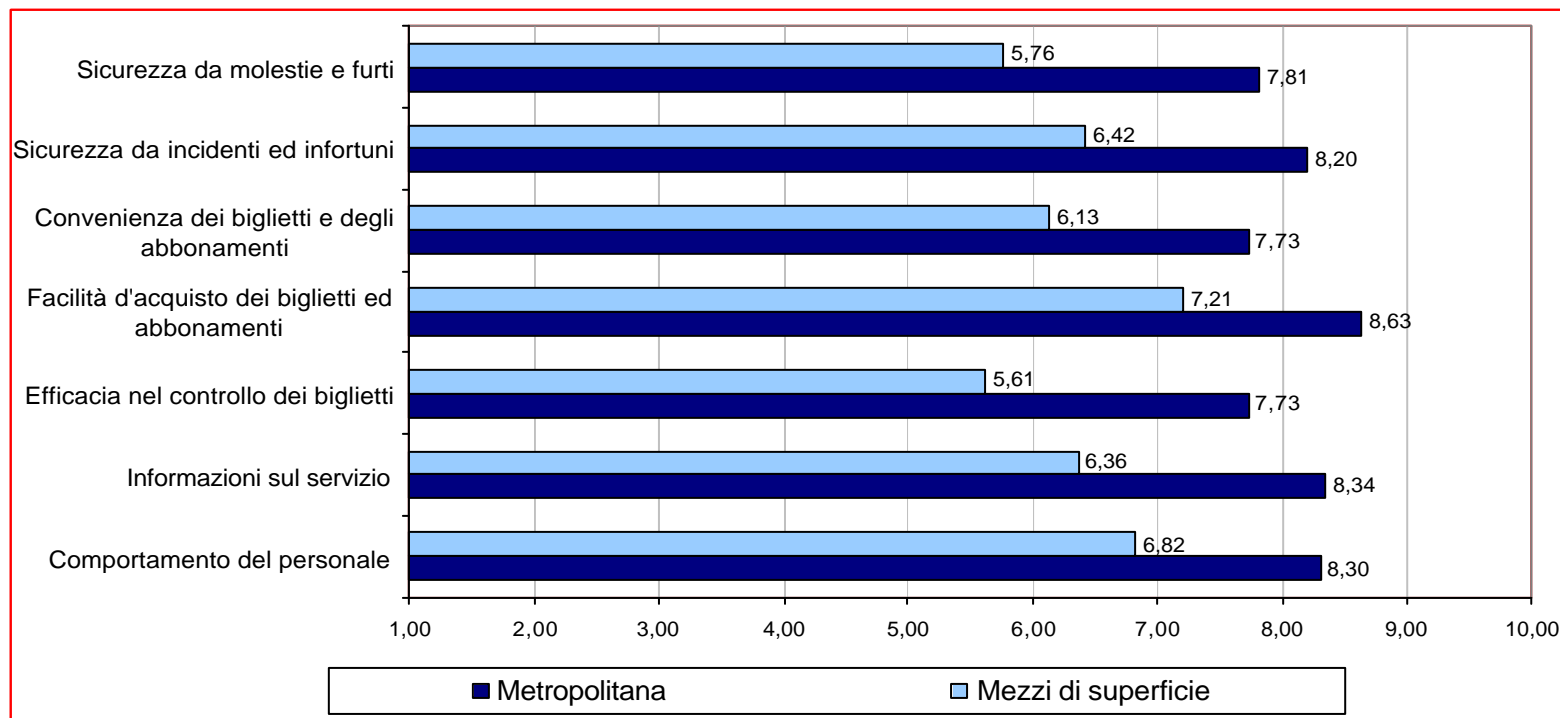
3.2. La soddisfazione per le possibilità di spostamento, la rapidità ed i passaggi dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano



I voti medi espressi dagli intervistati sono sempre nettamente più favorevoli quando ci si riferisce alla metropolitana piuttosto che ad autobus e tram. Relativamente a questi ultimi, però, la sufficienza è sostanzialmente sempre raggiunta.



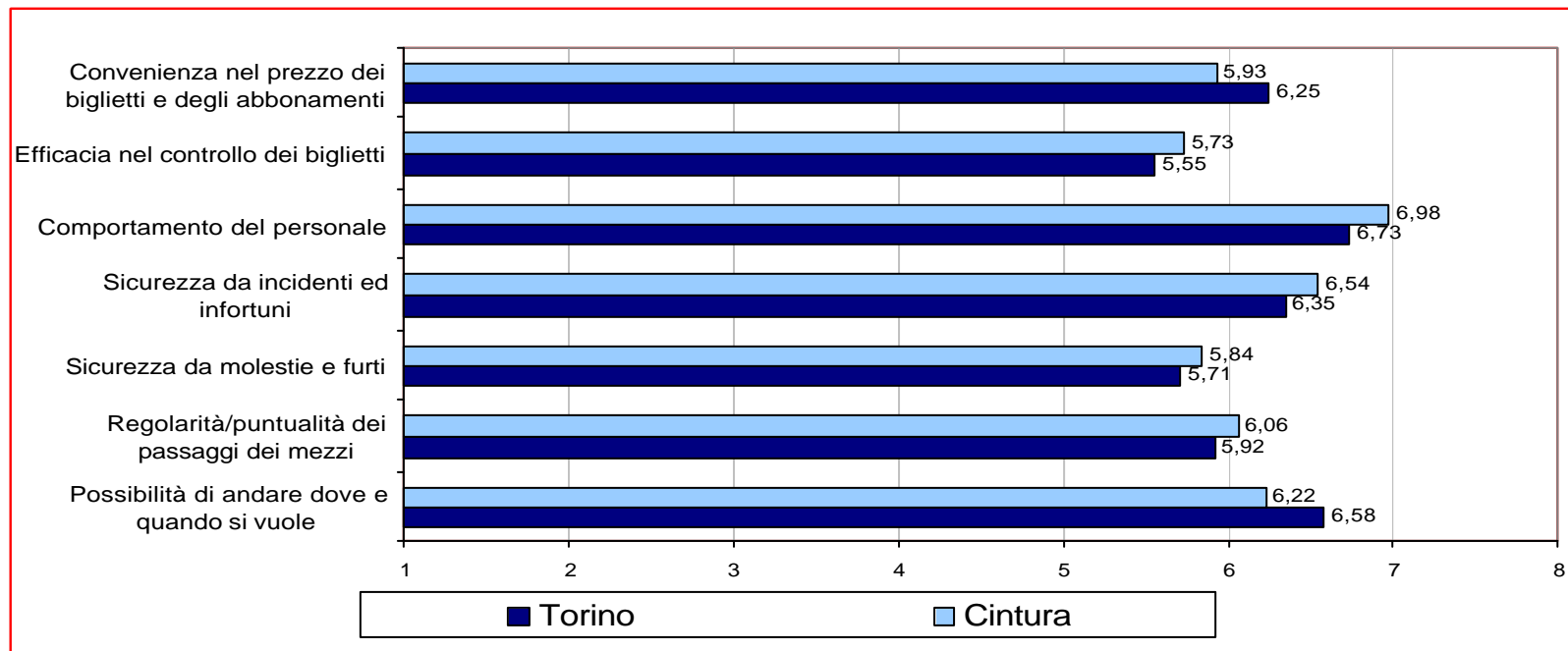
3.3. La soddisfazione per la sicurezza, i biglietti e gli abbonamenti, le informazioni ed il personale dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano



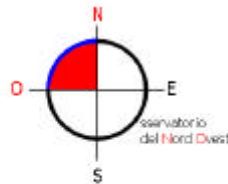
Secondo gli intervistati, i punti dolenti del trasporto pubblico di superficie sono l'insicurezza, ovvero la percezione di essere a rischio di molestie e/o furti, e l'inefficacia nel controllo dei biglietti.



3.3. La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Confronto tra Torino e cintura*



Il grafico riporta i voti sulle caratteristiche dei mezzi di superficie rispetto ai quali si registra una differenza statisticamente significativa tra torinesi e residenti nella cintura. La soddisfazione dei torinesi è maggiore soltanto in relazione alle possibilità di spostamento ed alla convenienza dei prezzi. Aggiungiamo che non si rilevano differenze statisticamente significative tra torinesi e residenti della cintura per quanto riguarda i voti dati alla metropolitana.



Dicembre 2009

L'uso dei mezzi di trasporto pubblico

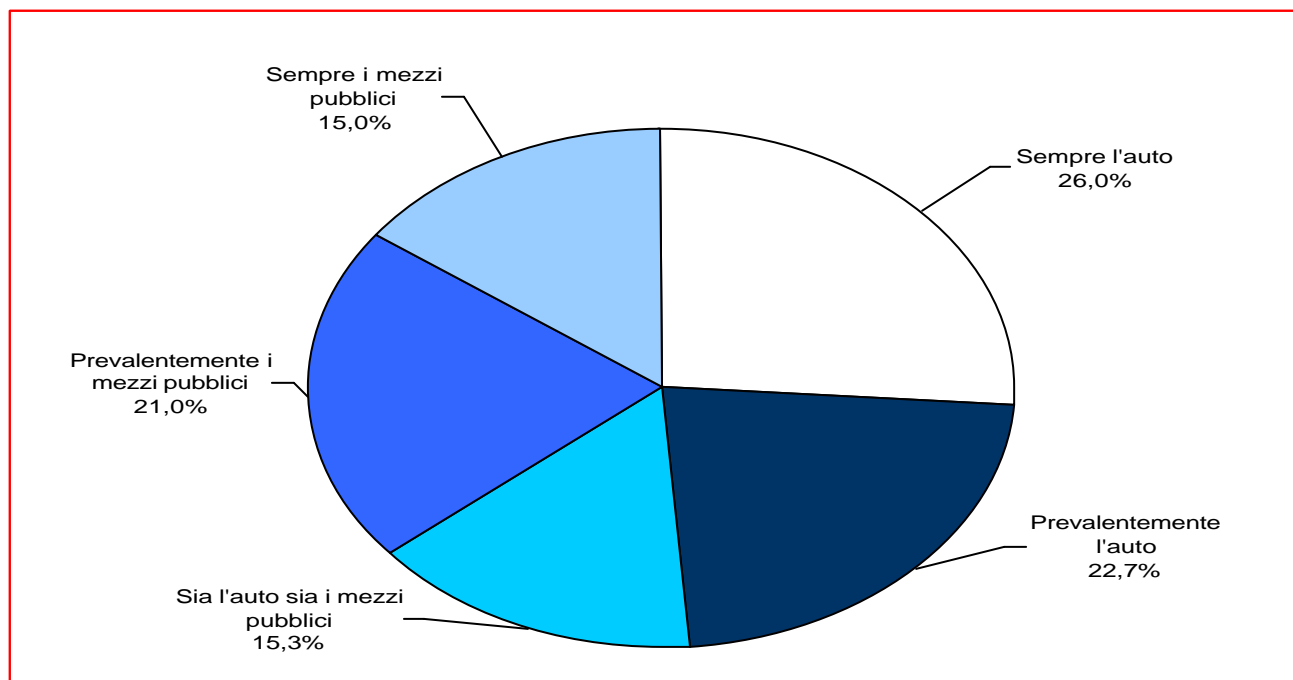


4.0. L'uso dei mezzi di trasporto pubblico. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D16. Attualmente Lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...?	Ammessi 2004 - 2009
D17. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...?	
D19. Se a Torino 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?	Ammessi 2004 - 2009



4.1. Attualmente Lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa..?

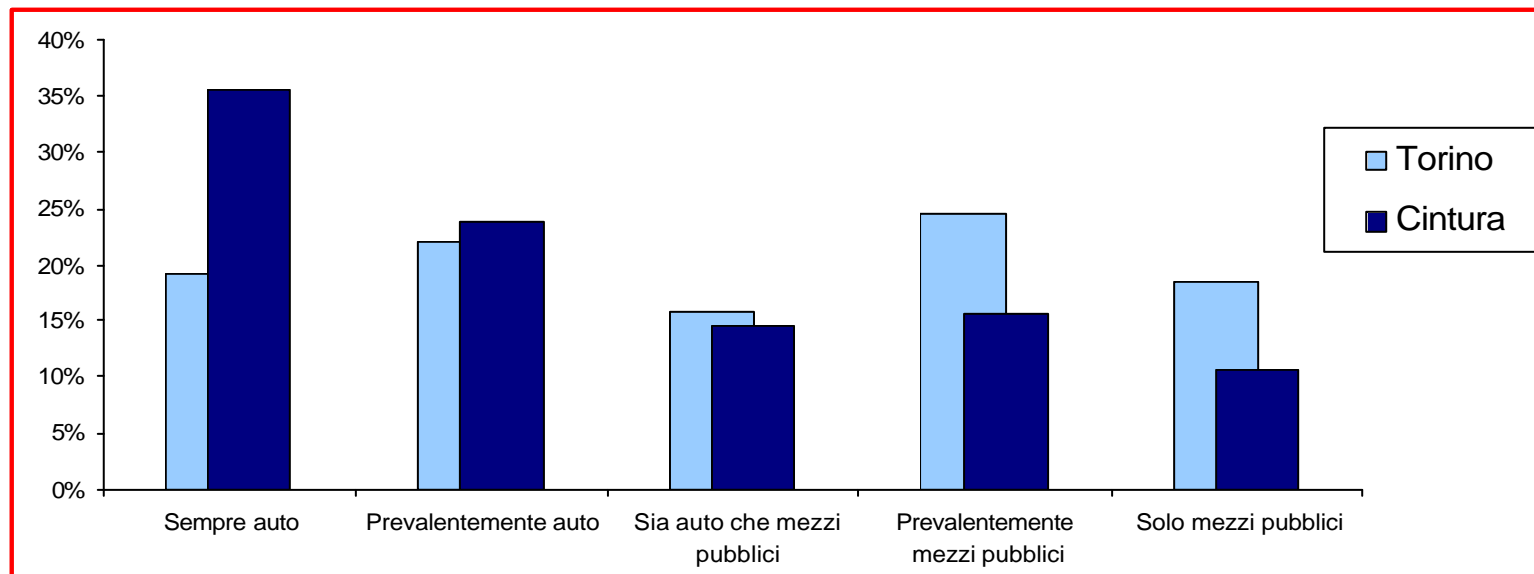


(Dati al netto dei "Non so" e delle risposte "Altro")

Gli intervistati che dichiarano di servirsi esclusivamente o in prevalenza dei mezzi pubblici per i propri spostamenti raggiungono il 36% della popolazione. L'utilizzo esclusivo o prevalente dell'auto riguarda invece il 48,7% dei torinesi e dei residenti nella cintura.



4.1. Attualmente Lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...? *Confronto tra Torino e cintura*

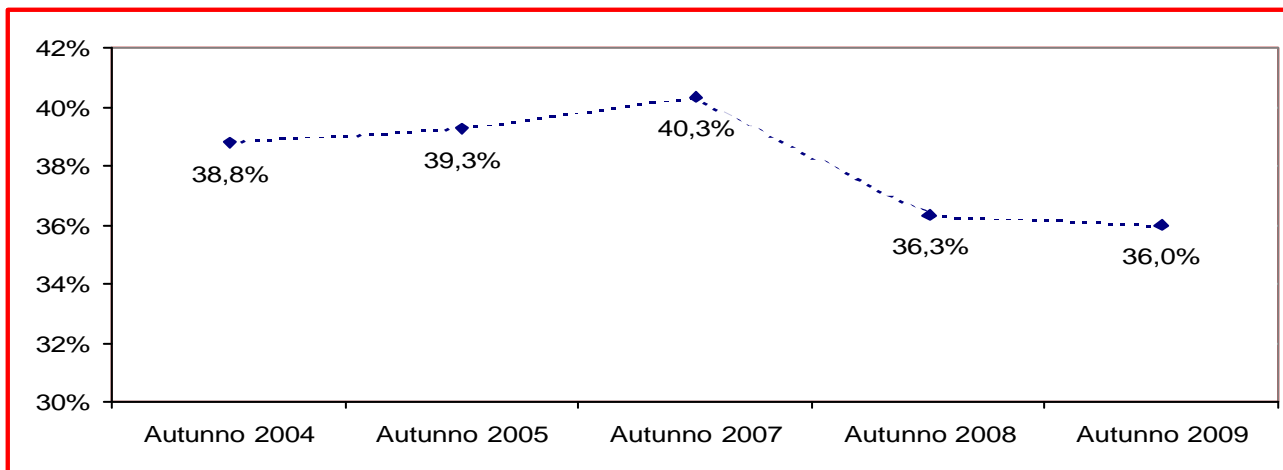


(Dati al netto dei "Non so" e delle risposte "Altro")

Molto ampio è il divario tra torinesi e residenti della cintura per quanto riguarda la percentuale di intervistati che dichiarano di utilizzare sempre l'auto per i propri spostamenti: le rispettive percentuali si attestano infatti sul 19,2% e sul 35,5%. I torinesi sopravanzano invece i residenti della cintura tra coloro che usano i mezzi pubblici prevalentemente (differenza di 9 punti percentuali) oppure esclusivamente (differenza di 7,8 punti percentuali).

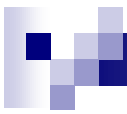
4.1. Attualmente Lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...?

Andamento autunno 2004 – autunno 2009

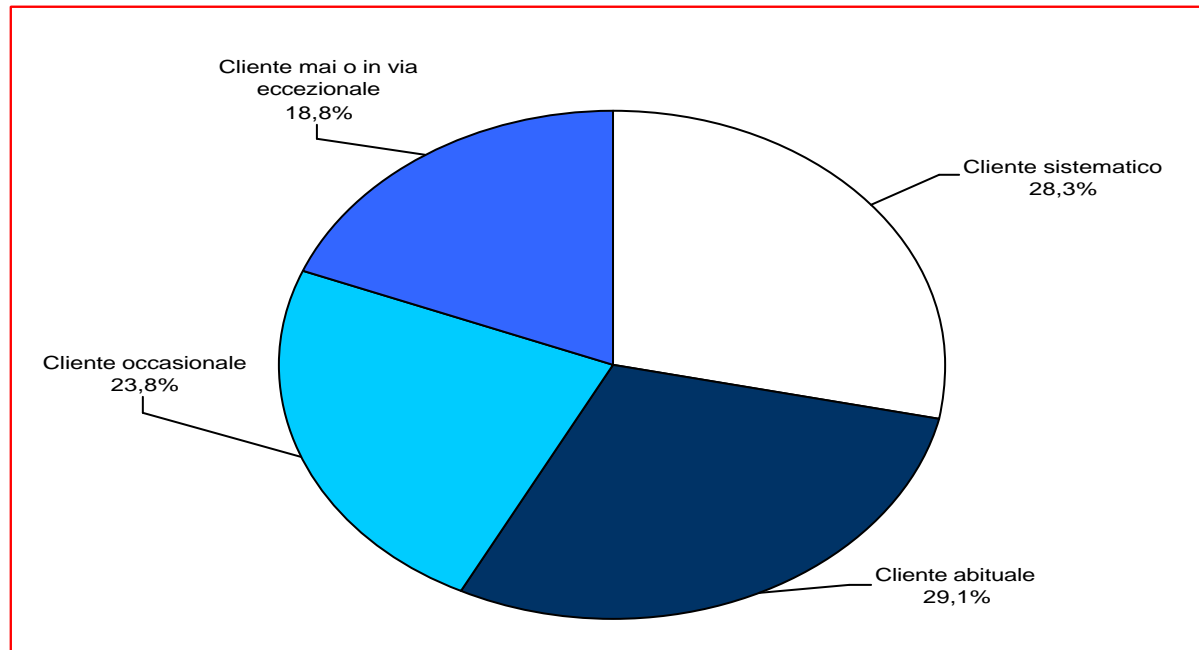


(Linea: somma delle percentuali di risposte "Sempre i mezzi pubblici" e "Prevalentemente i mezzi pubblici".
Dati al netto dei "Non so" e delle risposte "Altro")

Nell'autunno 2009 si conferma in buona sostanza la percentuale registrata un anno prima relativamente agli intervistati che utilizzano sob o prevalentemente i mezzi pubblici per i propri spostamenti urbani o suburbani.

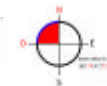


4.2. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...?

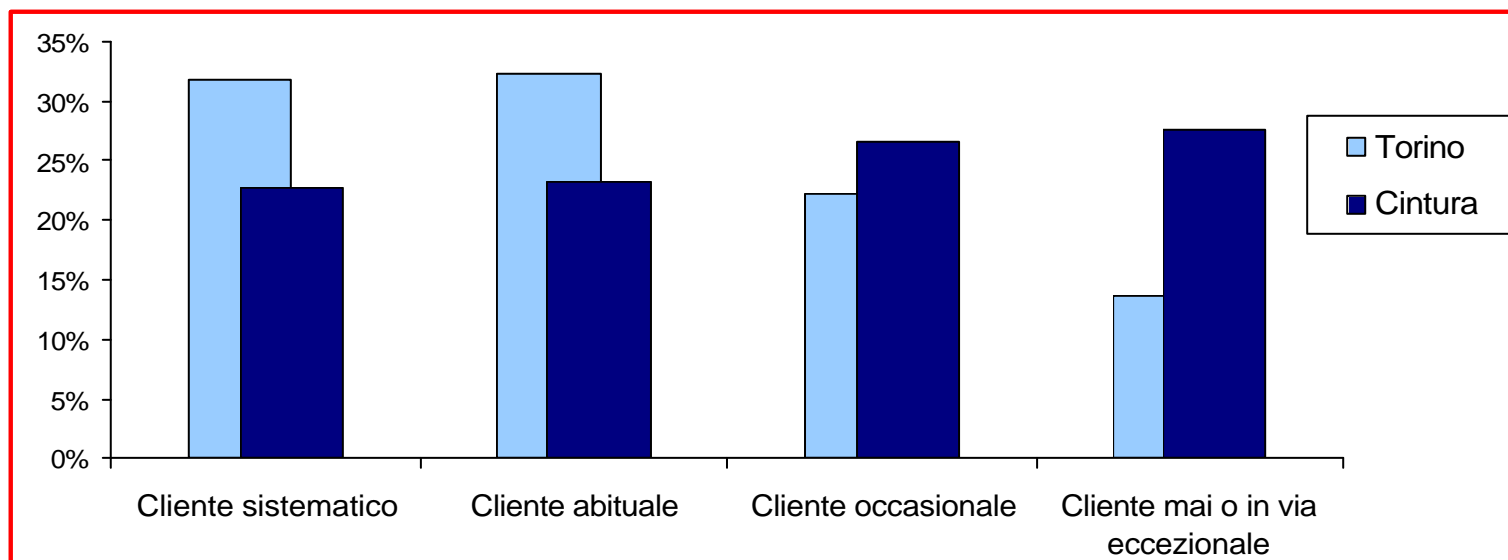


(Base: coloro che *non utilizzano sempre l'auto* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Il 28,3% degli intervistati può definirsi cliente sistematico dei mezzi pubblici, dato che se ne serve 5 o più giorni alla settimana. I clienti abituali (29,1%) fruiscono dei mezzi pubblici da 2 a 4 giorni alla settimana, mentre i clienti definiti occasionali (23,8%) non più di una volta alla settimana.



4.2. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...? *Confronto tra Torino e cintura*

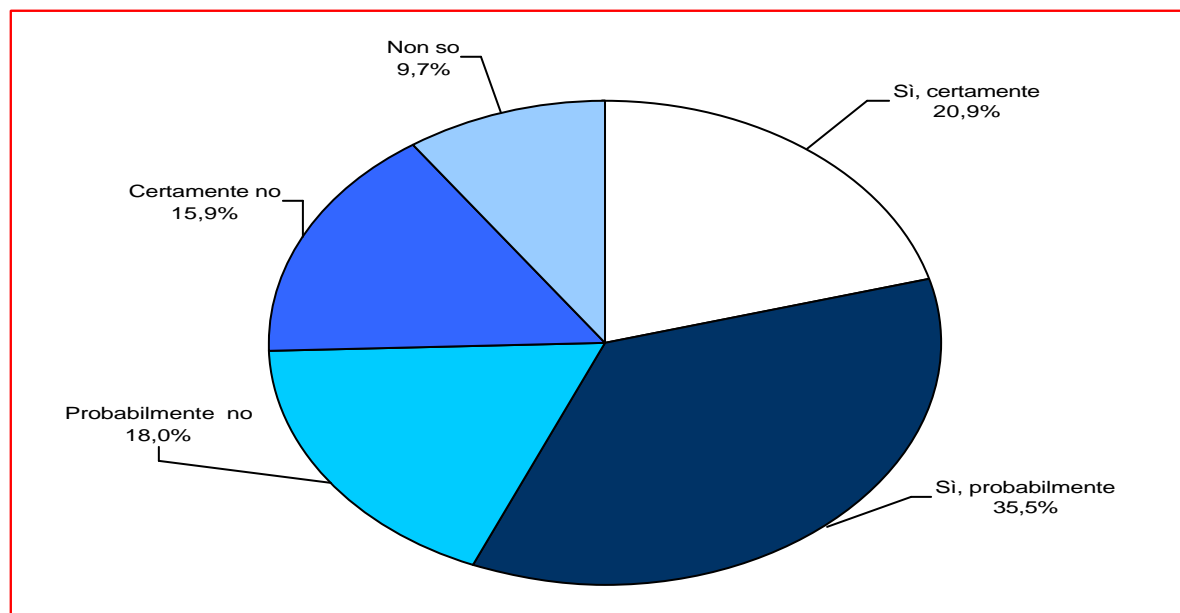


(Base: coloro che *non utilizzano sempre l'auto* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Gli intervistati torinesi si concentrano soprattutto tra i clienti sistematici (31,8%) ed abituali (32,4%) dei mezzi di trasporto pubblico, mentre la distribuzione dei residenti nella cintura risulta un po' più equilibrata, con una concentrazione leggermente superiore tra i clienti meno assidui dei mezzi pubblici. Da notare che la percentuale di residenti nella cintura clienti al massimo in via eccezionale risulta quasi doppia rispetto alla corrispondente percentuale nei torinesi.



4.3. Se a Torino 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?

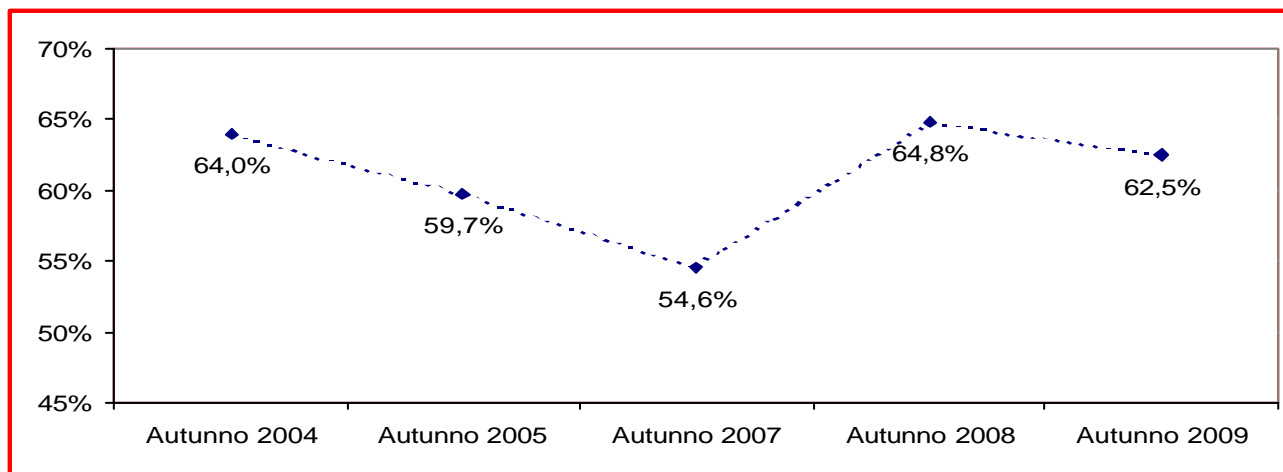


(Base: coloro che *non utilizzano sempre i mezzi pubblici* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

L'utilizzo dei mezzi pubblici potrebbe aumentare se si incrementasse il numero di corsie preferenziali. La maggioranza assoluta (56,4%) di coloro che usufruiscono per lo meno sporadicamente dell'auto per i propri spostamenti dichiara, infatti, che ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate.

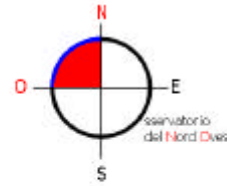


4.3. Se a Torino aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro sia in periferia, Lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici? *Andamento autunno 2004 – autunno 2009*



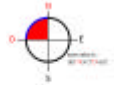
(Linea: somma delle percentuali di risposte “Sì, certamente” e “Sì, probabilmente”. Dati al netto dei “Non so”.
Base: coloro che *non utilizzano sempre i mezzi pubblici* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Rispetto alla rilevazione dell'autunno 2008, si registra un leggero decremento nella percentuale (peraltro molto elevata) di intervistati favorevoli a ridurre l'uso dell'auto e ad incrementare quello dei mezzi pubblici nell'eventualità di un aumento del numero delle corsie preferenziali.



Dicembre 2009

La soddisfazione per la copertura della zona di residenza

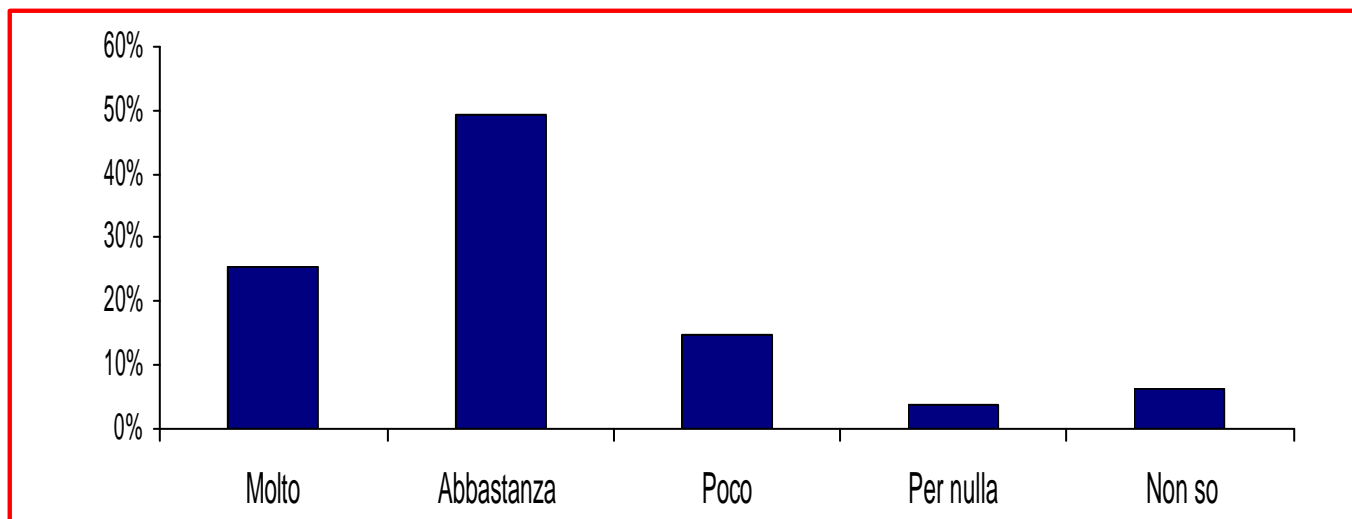


5.0. La soddisfazione per la copertura della zona di residenza. *Domanda utilizzata*

Domanda utilizzata	Confronti nel tempo
D11. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?	Ammessi 2004 - 2009



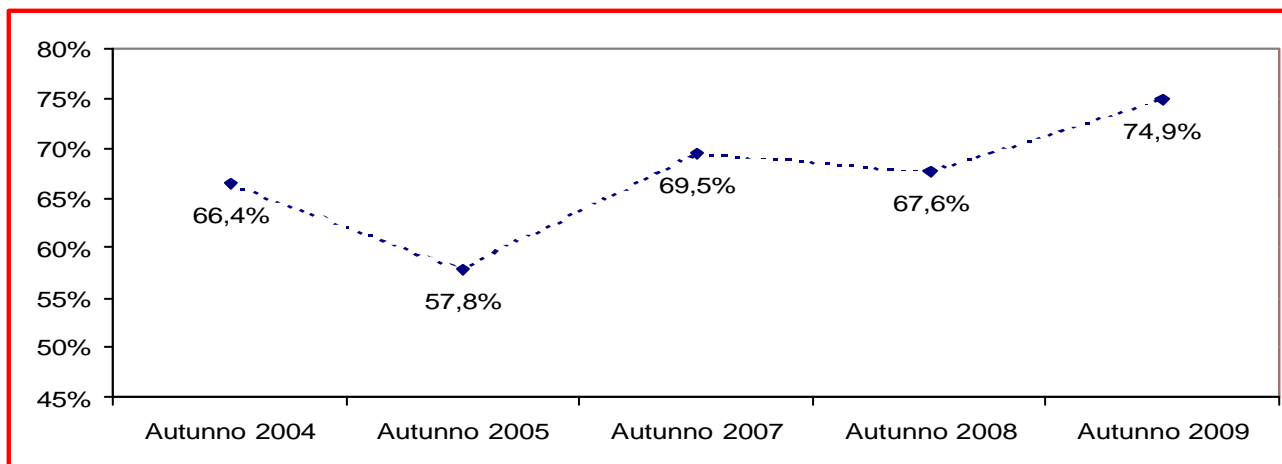
5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?



Quasi il 75% degli intervistati esprime soddisfazione per come è servita dai mezzi pubblici la propria zona di residenza. Solo 4 persone su 100 si dichiarano nettamente insoddisfatte. Se restringiamo le analisi agli users, ovvero al sottoinsieme di persone che utilizzano i mezzi pubblici almeno in modo sporadico, la somma dei “molto” e degli “abbastanza” soddisfatti si attesta sull’82,0% mentre è del 57,3% il corrispondente valore per gli intervistati che non usano mai i mezzi pubblici.

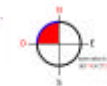


5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita? *Andamento autunno 2004 – autunno 2009*

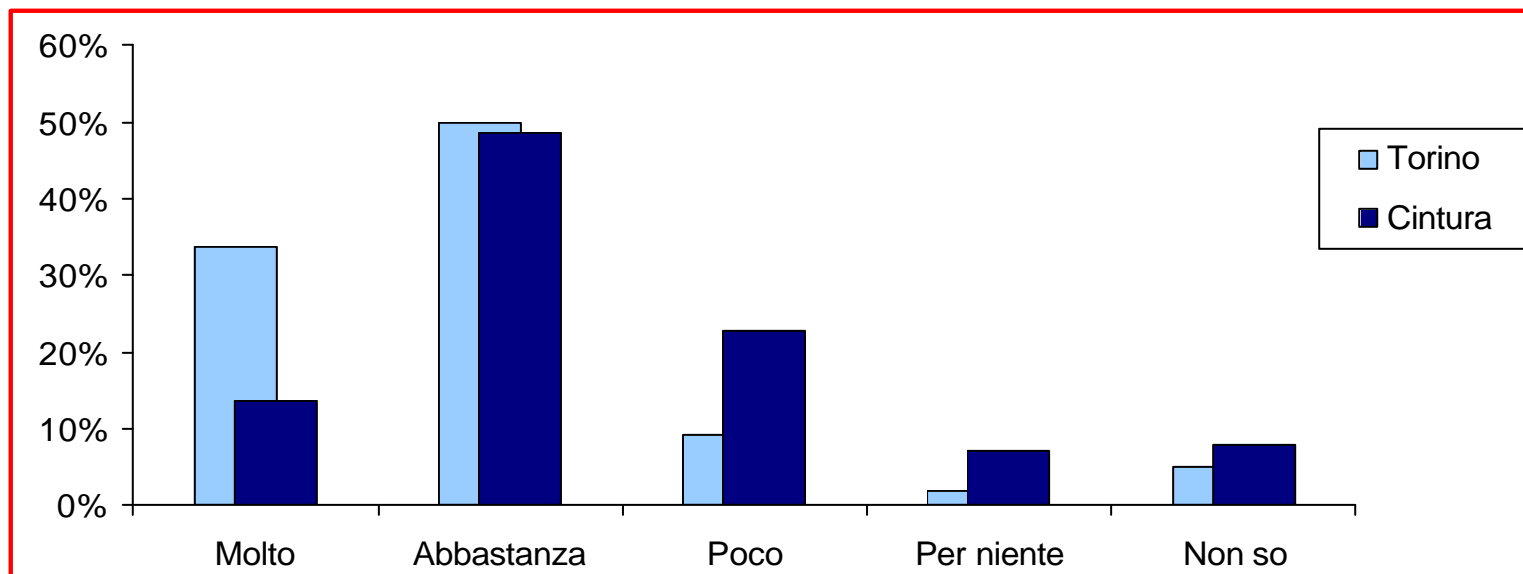


(Linea: soddisfazione degli intervistati sulla copertura della propria zona di residenza da parte dei mezzi pubblici espressa come somma delle percentuali dei “molto” e degli “abbastanza” soddisfatti)

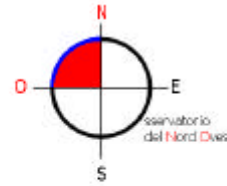
La rilevazione dell'autunno 2009 registra un sensibile incremento nella percentuale di soddisfatti per come la propria zona di residenza è servita dai mezzi pubblici: oltre 7 punti percentuali rispetto alla rilevazione dell'anno precedente. Nei cinque anni intercorsi tra l'autunno 2004 e l'autunno 2009, la soddisfazione degli intervistati è cresciuta di 8,5 punti percentuali.



5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita? *Confronto fra Torino e cintura*



E' di circa 20 punti percentuali il divario tra torinesi e residenti della cintura relativamente agli intervistati che si dichiarano molto soddisfatti di come la loro zona di residenza è servita dai mezzi pubblici. La minore soddisfazione dei residenti della cintura è indicata anche dalle percentuali dei poco o per nulla soddisfatti (22,9% e 7,1%, rispettivamente) a fronte dei valori del 9,3% e dell'1,8% registrati presso la popolazione torinese.



Dicembre 2009

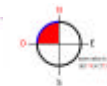
L'importanza dell'ampliamento del servizio di metropolitana per il miglioramento dei trasporti pubblici



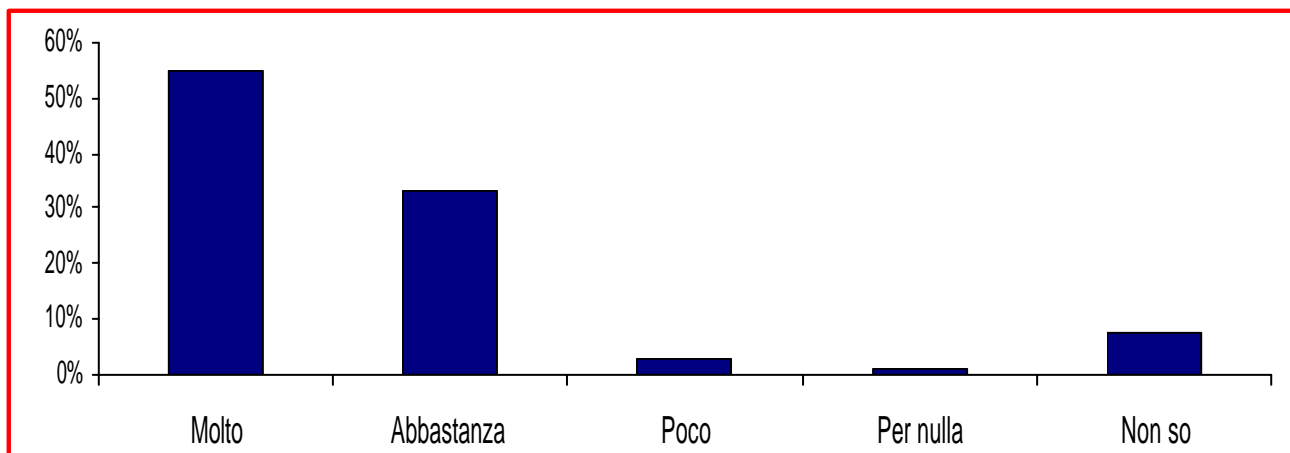
6.0. L'importanza dell'ampliamento della metropolitana per il miglioramento dei trasporti pubblici. *Domanda utilizzata*

Domanda utilizzata

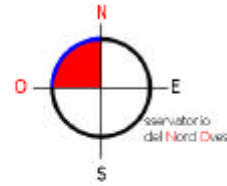
D12. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese, l'ampliamento del servizio di metropolitana?



6.1. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese, l'ampliamento del servizio di metropolitana?

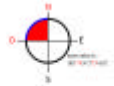


Quasi il 55% degli intervistati ritiene molto importante l'ampliamento del servizio di metropolitana al fine di migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese. Soltanto circa il 4% si dichiara poco o per nulla convinto.



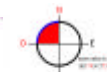
Dicembre 2009

Il disagio provocato dai cantieri aperti nella città

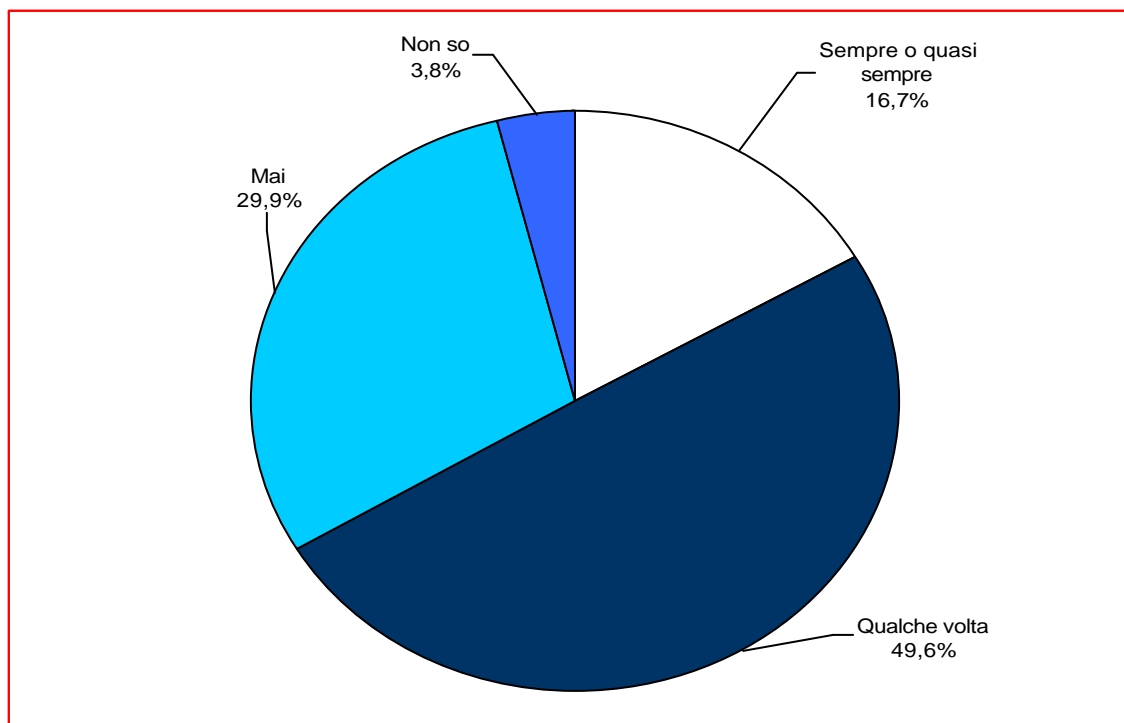


7.0. Il disagio provocato dai cantieri aperti nella città. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D13. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città?	
D14. Il disagio provocato dai cantieri aperti per Lei personalmente è...?	
D15. 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?	Ammessi 2004 - 2009



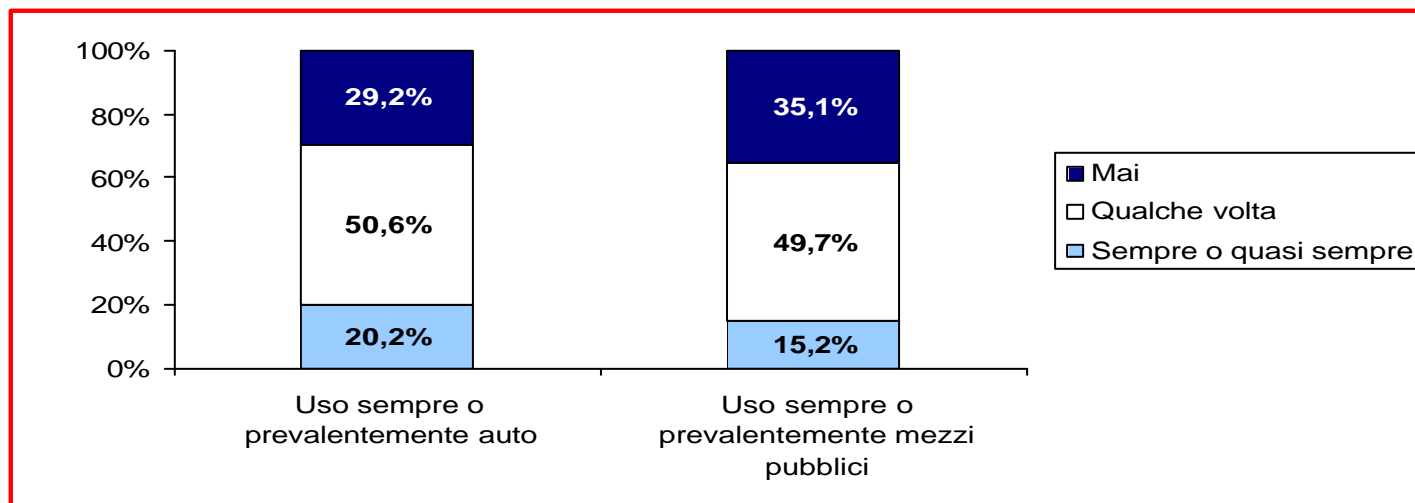
7.1. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città?



La metà degli intervistati dichiara di provare qualche volta disagio per i cantieri aperti nella città, mentre per quasi un terzo tali cantieri non rappresentano alcun problema.

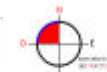


7.1. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città? *Confronto fra utenti abituali e non abituali dei trasporti pubblici*

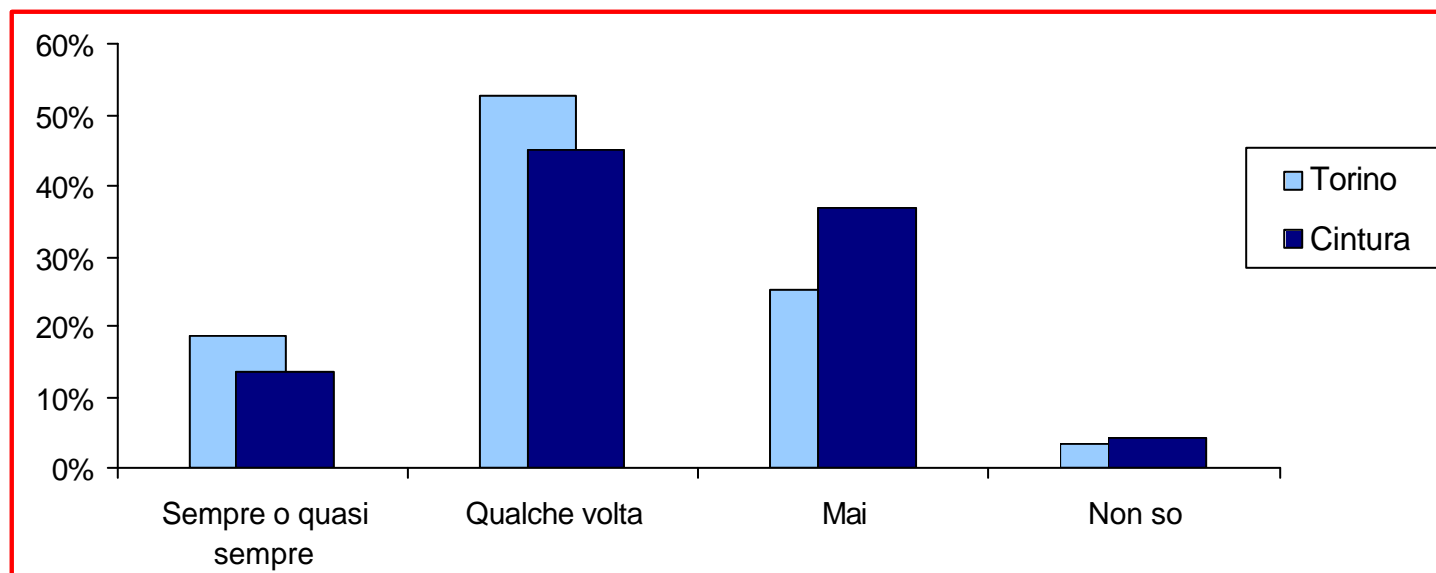


(Base: coloro che utilizzano sempre o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani. Coloro che utilizzano sempre o prevalentemente i mezzi pubblici per i propri spostamenti urbani e suburbani. Dati al netto dei "Non so".)

Se confrontati con i clienti sistematici ed abituali dei mezzi pubblici, coloro che si servono soltanto o prevalentemente dell'auto per i propri spostamenti sperimentano un maggior disagio nei confronti dei cantieri aperti in città.



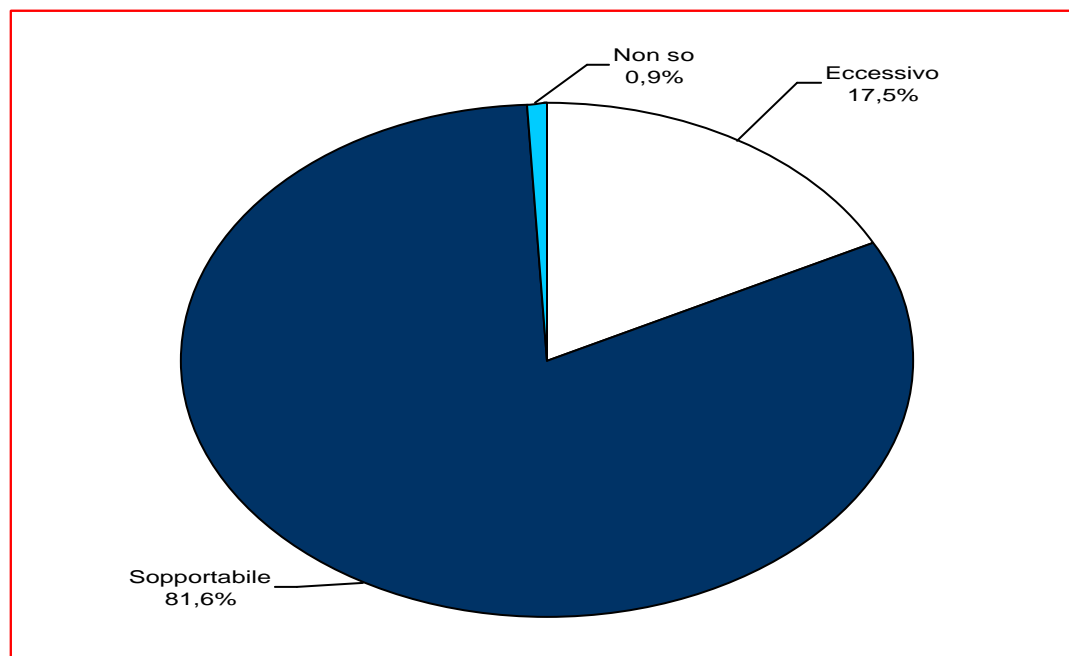
7.1. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città? *Confronto tra Torino e cintura*



Provano sempre o quasi sempre disagio per i cantieri aperti nella città il 18,7% dei torinesi ed il 13,9% dei residenti nella cintura. Le corrispondenti percentuali relative a coloro che non provano mai disagio sono il 25,2% ed il 36,7%.

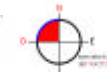


7.2. Il disagio provocato dai cantieri aperti per Lei personalmente è...?

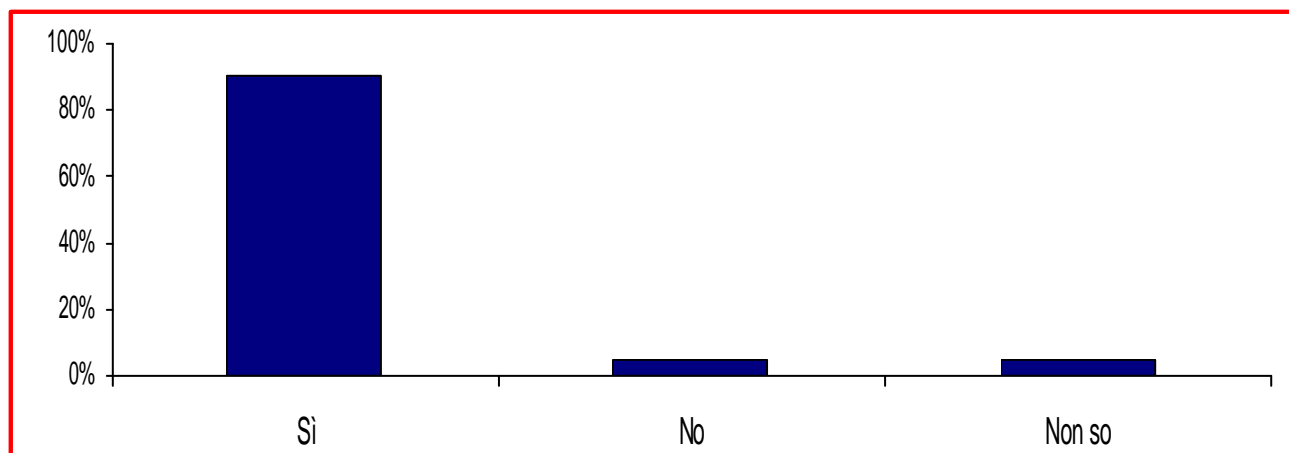


(Base: coloro che hanno dichiarato di aver provato almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città)

Quasi l'82% degli intervistati che provano disagio per i cantieri aperti lo definisce sopportabile.

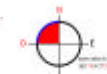


7.3. A Suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?

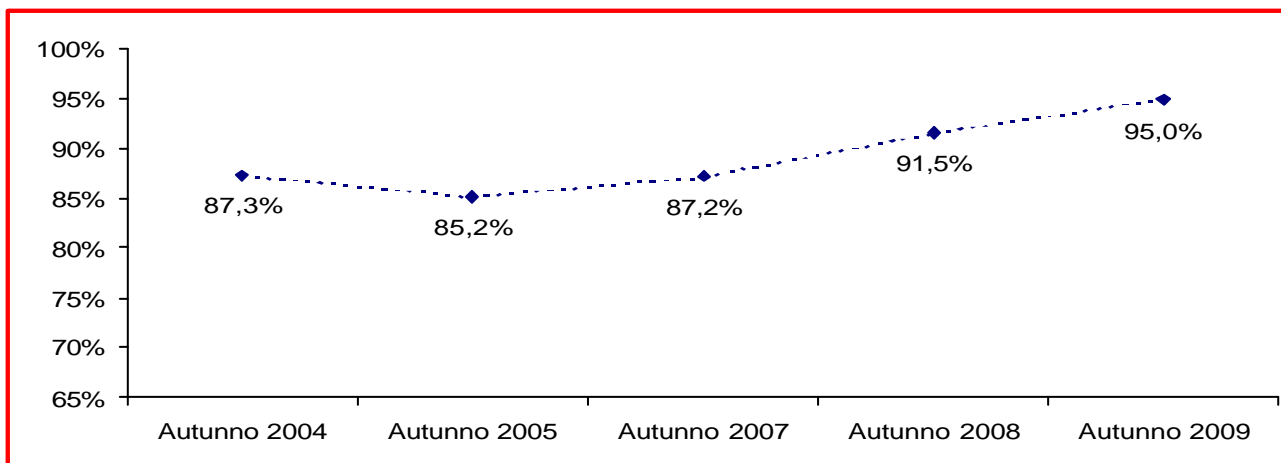


(Base: coloro che hanno dichiarato di aver provato almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città)

Più del 90% degli intervistati che provano disagio per i cantieri aperti ritiene che tale disagio sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità di spostamento una volta completate le nuove opere.



7.3. 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? *Andamento autunno 2004 – autunno 2009*

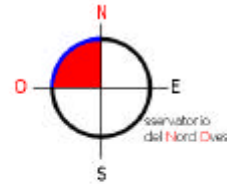


(Linea: percentuali di risposte "Si". Dati al netto dei "Non so".

Base: coloro che hanno dichiarato di aver provato almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città)

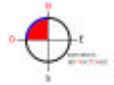
La rilevazione dell'autunno 2009 rafforza il trend di crescita dell'ottimismo degli intervistati rilevato inizialmente due anni prima.

(Nota: questa serie storica deve essere interpretata con cautela poiché a partire dal 2008 la base dei rispondenti è stata modificata in seguito a variazioni apportate alla domanda. Prima del 2008, infatti, la domanda che veniva posta era "Quanto disagio prova Lei?" e la base era costituita da coloro che affermavano di provare almeno un po' di disagio per i cantieri aperti. A partire dal 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, ovvero "Quanto spesso le capita di provare disagio?")



Dicembre 2009

I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”



8.0. I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”. *Domande utilizzate (1)*

Domande utilizzate

D20. Per quanto riguarda i parcheggi pubblici custoditi, di queste strutture Lei fa uso...?

D21. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi custoditi gestiti dal GTT. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”.

Disponibilità, correttezza e competenza del personale addetto, dove presente

Comodità e facilità d'uso della struttura (anche per chi ha problemi fisici)

Facilità di utilizzo degli apparecchi per il pagamento e loro funzionalità

Chiarezza delle informazioni al pubblico

Facilità di interscambio con i trasporti pubblici (posizione sul territorio, tariffe, ecc.)

Sicurezza da molestie e furti

Comfort, allestimento e servizi accessori

Pulizia



8.0. I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”. *Domande utilizzate (2)*

Domande utilizzate

D22. Se dovesse esprimere il Suo giudizio di soddisfazione complessiva per i parcheggi custoditi gestiti dal GTT, che voto darebbe?

D23. Per quanto riguarda i parcheggi a pagamento “a raso”, Lei ne fa uso...?

D24. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative all'utilizzo dei parcheggi “a raso”. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo).

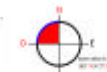
Disponibilità, cortesia e correttezza del personale di controllo

Disponibilità, cortesia e correttezza del personale degli uffici aperti al pubblico

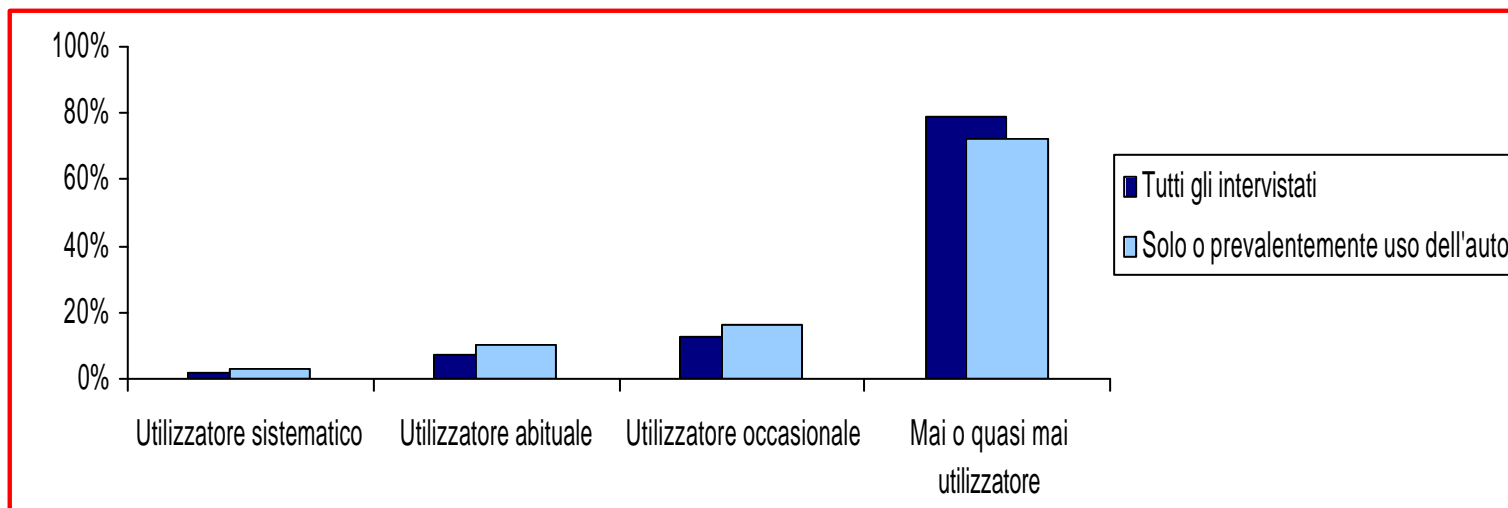
Facilità di utilizzo degli apparecchi per il pagamento e loro funzionalità

Chiarezza delle informazioni al pubblico

D25. Se dovesse esprimere il Suo giudizio di soddisfazione complessiva per questo tipo di parcheggi, che voto darebbe?



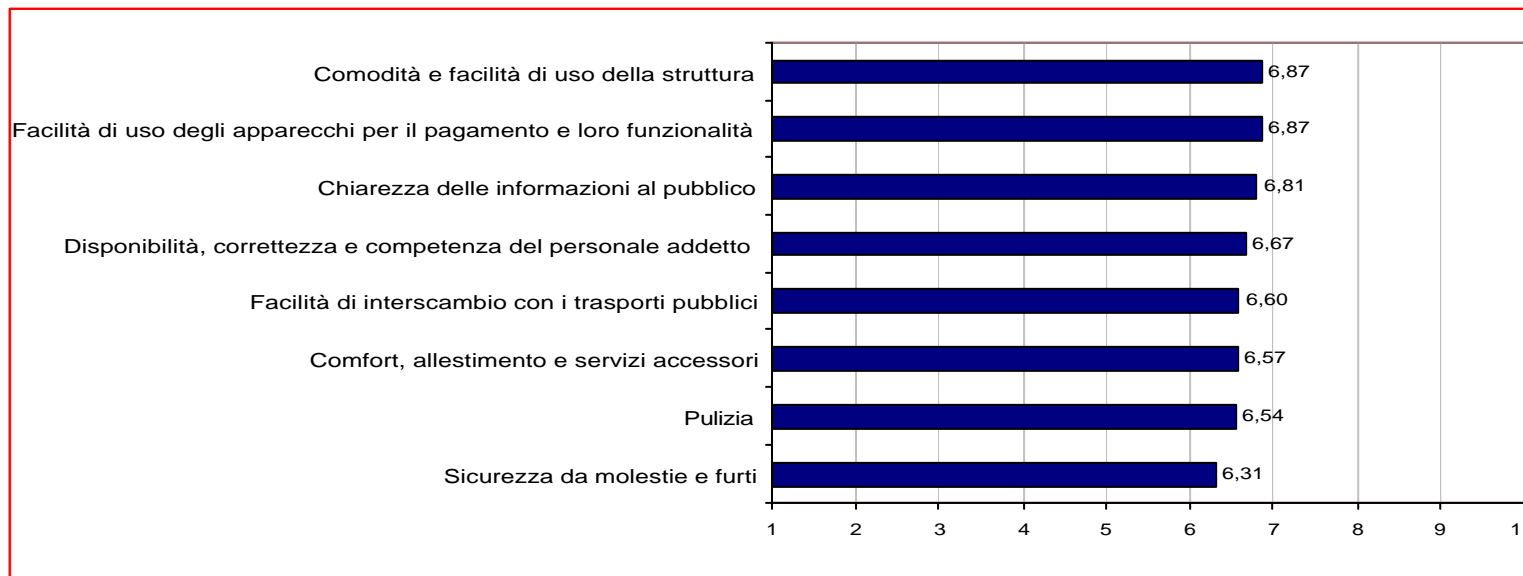
8.1. Per quanto riguarda i parcheggi pubblici custoditi, di queste strutture Lei fa uso...?



Circa il 79% di tutti gli intervistati (ed il 72% di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani) usufruisce mai o quasi mai dei parcheggi pubblici custoditi. I clienti occasionali (non più di 4 giorni al mese) sono rispettivamente il 12,5% ed il 15,8%; i clienti abituali (da 2 a 4 giorni alla settimana) sono il 6,8% ed il 9,6%, mentre i clienti sistematici (almeno 5 giorni alla settimana) si fermano rispettivamente all'1,4% ed al 2,3%.



8.2. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi custoditi gestiti dal GTT. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”.

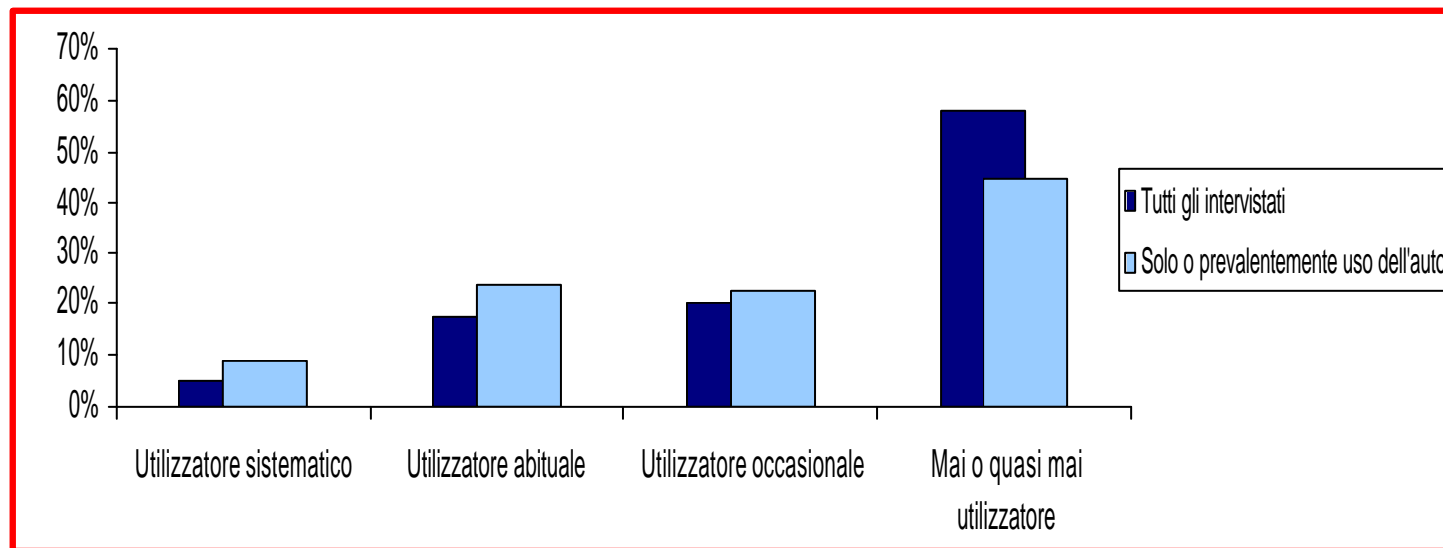


(Base: coloro che sono stati classificati come almeno utilizzatori occasionali)

Tutte le caratteristiche valutate raggiungono la piena sufficienza. Aggiungiamo che il giudizio medio complessivo sui parcheggi pubblici custoditi, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,77.



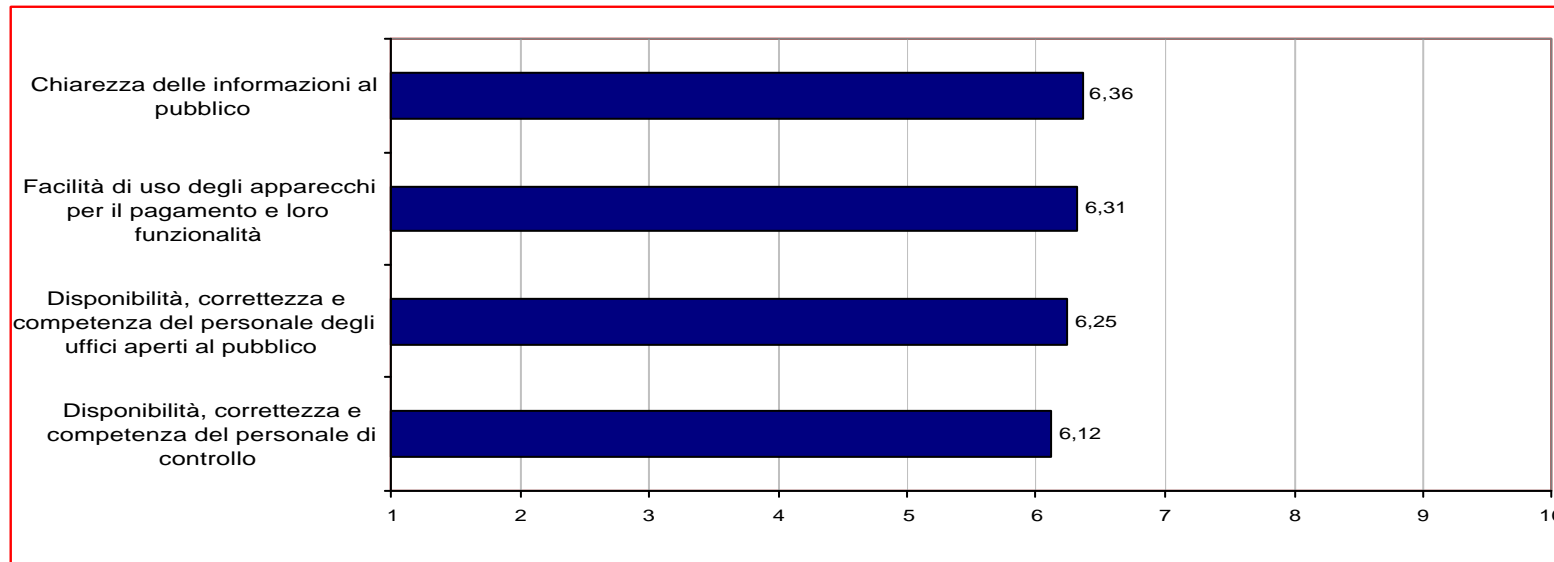
8.3. Per quanto riguarda i parcheggi a pagamento “a raso”, Lei ne fa uso...?



Circa il 58% di tutti gli intervistati (ed il 44% di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani) usufruisce mai o quasi mai dei parcheggi a pagamento “a raso”. I clienti occasionali (non più di 4 giorni al mese) sono rispettivamente il 20,0% ed il 23,0%; i clienti abituali (da 2 a 4 giorni alla settimana) sono il 17,0% ed il 23,7%, mentre i clienti sistematici (almeno 5 giorni alla settimana) si attestano rispettivamente sul 5,1% e l'8,8%.

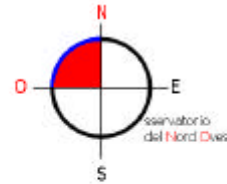


8.4. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi a pagamento “a raso”. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”.



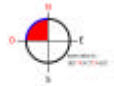
(Base: coloro che sono stati classificati come almeno utilizzatori occasionali)

Tutte le caratteristiche valutate raggiungono la sufficienza. Nel complesso, la valutazione risulta un po' meno positiva se paragonata con quella relativa ai parcheggi pubblici custoditi: il giudizio medio complessivo, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,25 (il corrispondente voto per i parcheggi pubblici custoditi è 6,77).



Dicembre 2009

In conclusione



9. In conclusione (1)

La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

- In media, la soddisfazione complessiva degli intervistati nei confronti dei mezzi pubblici di superficie (autobus e tram) si esprime in un voto che supera appena la sufficienza. Decisamente più elevata, invece, è la soddisfazione per la metropolitana (voto di poco superiore all'8 e mezzo).
- La soddisfazione complessiva degli intervistati nei confronti sia dei mezzi pubblici di superficie sia della metropolitana è leggermente superiore per gli utenti dei mezzi pubblici se confrontati con coloro che si servono sempre dell'automobile per coprire lunghe distanze in Torino o nell'area torinese.
- E' assolutamente trascurabile la differenza tra torinesi e residenti nella cintura per quanto riguarda la soddisfazione espressa mediamente nei confronti sia dei mezzi pubblici di superficie sia della metropolitana.



9. In conclusione (2)

La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

- Relativamente alla pulizia ed al comfort dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano, i voti espressi dagli intervistati sono nettamente più favorevoli quando ci si riferisce alla metropolitana piuttosto che ai mezzi di superficie (autobus e tram): mediamente, la metropolitana riceve un 8, a fronte di un quasi 6 con cui sono valutati tram ed autobus.
- Anche per quanto riguarda le possibilità di spostamento, la rapidità ed i passaggi dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano, i voti medi espressi dagli intervistati sono sempre nettamente più favorevoli quando ci si riferisce alla metropolitana piuttosto che ad autobus e tram. In relazione a questi ultimi, però, la sufficienza è sostanzialmente sempre raggiunta.
- Secondo gli intervistati, punti dolenti del trasporto pubblico di superficie (ma non della metropolitana) sono l'insicurezza, ovvero la percezione di essere a rischio di molestie e/o furti, e l'inefficacia nel controllo dei biglietti.
- Per quanto riguarda i mezzi di superficie, i torinesi esprimono una soddisfazione significativamente maggiore rispetto ai residenti nella cintura soltanto in relazione alle possibilità di spostamento ed alla convenienza dei prezzi. Non si rilevano differenze statisticamente significative tra torinesi e residenti della cintura per quanto riguarda i voti medi dati alla metropolitana.

L'uso dei mezzi di trasporto pubblico

- Gli intervistati che dichiarano di servirsi esclusivamente o in prevalenza dei mezzi pubblici per i propri spostamenti raggiungono il 36% della popolazione: tale percentuale è in linea con quanto rilevato nel 2008, ed in contenuto calo rispetto ai dati 2004, 2005 e 2007.

9. In conclusione (3)

L'uso dei mezzi di trasporto pubblico

- Molto ampio è il divario tra torinesi e residenti della cintura (19,2% *versus* 35,5%) per quanto riguarda la percentuale di intervistati che dichiarano di utilizzare sempre l'auto per i propri spostamenti.
- Circa il 28% degli intervistati può definirsi cliente sistematico dei mezzi pubblici, dato che se ne serve 5 o più giorni alla settimana. I clienti abituali (29%) fruiscono dei mezzi pubblici da 2 a 4 giorni alla settimana, mentre i clienti definiti occasionali (intorno al 24%) non più di una volta alla settimana.
- Gli intervistati torinesi si concentrano soprattutto tra i clienti sistematici ed abituali dei mezzi di trasporto pubblico, mentre la distribuzione tra le classi di clienti dei residenti nella cintura risulta un po' più equilibrata, con una concentrazione leggermente superiore tra i clienti meno assidui dei mezzi pubblici.
- Il 56% di coloro che usufruiscono per lo meno sporadicamente dell'auto per i propri spostamenti dichiara che ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate.

La soddisfazione per la copertura della zona di residenza

- Quasi il 75% degli intervistati esprime soddisfazione per come è servita dai mezzi pubblici la propria zona di residenza. Solo 4 persone su 100 si dichiarano nettamente insoddisfatte.
- La rilevazione dell'autunno 2009 registra un sensibile incremento nella percentuale di soddisfatti per come la propria zona di residenza è servita dai mezzi pubblici: oltre 7 punti percentuali rispetto alla rilevazione dell'anno precedente.
- La percentuale di torinesi molto soddisfatti risulta sensibilmente superiore alla corrispondente percentuale registrata presso i residenti della cintura.



9. In conclusione (4)

L'importanza dell'ampliamento della metropolitana per il miglioramento dei trasporti pubblici

- Quasi il 55% degli intervistati ritiene molto importante l'ampliamento del servizio di metropolitana al fine di migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese. Soltanto circa il 4% si dichiara poco o per nulla convinto.

Il disagio provocato dai cantieri aperti in città

- La metà degli intervistati dichiara di provare qualche volta disagio per i cantieri aperti nella città, mentre per quasi un terzo tali cantieri non rappresentano alcun problema.
- Provano sempre o quasi sempre disagio per i cantieri aperti nella città il 18,7% dei torinesi ed il 13,9% dei residenti nella cintura. Le corrispondenti percentuali relative a coloro che non provano mai disagio sono il 25,2% ed il 36,7%.
- Se confrontati con i clienti sistematici ed abituali dei mezzi pubblici, coloro che si servono soltanto o prevalentemente dell'auto per i propri spostamenti sperimentano un maggior disagio nei confronti dei cantieri aperti in città.
- Quasi l'82% degli intervistati che provano disagio per i cantieri aperti lo definisce sopportabile.
- Più del 90% degli intervistati che provano disagio per i cantieri aperti ritiene che tale disagio sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità di spostamento una volta completate le nuove opere. La rilevazione dell'autunno 2009 rafforza il trend di crescita dell'ottimismo degli intervistati rilevato inizialmente due anni prima.

9. In conclusione (5)

I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”

- Circa il 79% di tutti gli intervistati (ed il 72% di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani) usufruisce mai o quasi mai dei parcheggi pubblici custoditi.
- Gli intervistati valutano con una piena sufficienza le varie caratteristiche dei parcheggi pubblici custoditi sottoposte alla loro attenzione (ad esempio, comodità e facilità d'uso della struttura, pulizia, sicurezza da molestie e furti). Il giudizio medio complessivo sui parcheggi pubblici custoditi, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,77.
- Circa il 58% di tutti gli intervistati (ed il 44% di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani) usufruisce mai o quasi mai dei parcheggi a pagamento “a raso”.
- Gli intervistati giudicano con un voto sufficiente le varie caratteristiche dei parcheggi a pagamento “a raso” sottoposte alla loro attenzione (ad esempio, facilità d'uso degli apparecchi per il pagamento, disponibilità, correttezza e competenza del personale di controllo). Nel complesso, la valutazione risulta un po' meno positiva se paragonata con quella relativa ai parcheggi pubblici custoditi: infatti, il giudizio medio complessivo, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,25.

La soddisfazione per gli spostamenti in auto

- Interrogati su quanto fossero soddisfatti in relazione agli spostamenti in auto in Torino e nell'area torinese, gli intervistati che usano sempre o prevalentemente l'auto hanno espresso un voto medio di piena sufficienza, pari a 6,7.