

Cosa vediamo?



Servizio Taxi



Nobody's Unpredictable



Job n. 31486IZ01



Indice

- *Metodologia*
- *Il campione*

- **Il settore di attività in generale**
- **Il proprio settore di attività**
- **Osservazioni dell'intervistatore**
- **Indici e aree tematiche**
- **Considerazioni sul D.L. Bersani sulle privatizzazioni**

- **Commento**



Metodologia/1

Ambiti commerciali interessati: in totale 10 e cioè

- Servizi professionali
- Distribuzione commerciale
- Produzione pane
- Distribuzione farmaci al pubblici
- **Servizio taxi**
- Beni mobili registrati
- Responsabilità civile auto
- Prodotti agro alimentari
- Settore bancario e creditizio
- Trasporto comunale e intercomunale

Numerosità campionaria ed estensione territoriale:

Per ogni ambito commerciale (mercato oggetto di osservazione) sono state effettuate 2 interviste nei 103 comuni capoluogo di provincia, con sovracampionamento dei grandi centri.

Ogni mercato è composto di 244 interviste

Complessivamente, nel totale dei 10 settori, 2440 interviste

Tecnica di rilevazione: intervista personale presso il luogo di lavoro condotta tramite l'ausilio del PC (CAPI).

Metodo di raccolta delle informazioni: intervista diretta agli intervistati e osservazioni oggettive da parte degli intervistatori (orari di apertura tramite gli orari esposti e rilevazione dei prezzi di prodotti di uso comune)



Metodologia/2

Variabili oggetto di osservazione:

Declinazione in 6 aree tematiche e cioè:

- Offerta
- Prezzi
- Pubblicità e comunicazione
- Contratti
- Orari
- Autodisciplina-customer care

La ponderazione dei risultati:

Al fine di rappresentare correttamente le proporzioni territoriali italiane, i dati sono stati ponderati secondo i seguenti parametri

- Popolazione della provincia
- Area geografica per ampiezza centri

In maniera da poter garantire una corretta lettura a livello nazionale, di macro regioni (nord ovest- nord est- centro – sud/Isole) e per centri di maggiore, media, minore dimensione.



Metodologia/3

Gli indici di “performance”

Per ogni area tematica analizzata sono stati costruiti degli “indici di performance” analizzabili sia a livello di singolo mercato che, trasversalmente, rispetto all’area territoriale e ai diversi mercati analizzati.

Il valore dell’indice è funzione dello scarto tra valori positivi (aumento/miglioramento) e valori negativi (diminuzione/ peggioramento); quanto più è alto il valore dell’indice tanto più è elevata la percezione dell’incremento registrato per la variabile esaminata. Se l’indice ha valore negativo significa che, nella percezione degli intervistati, è prevalente la sensazione di peggioramento/ diminuzione per il fenomeno considerato.

Il range entro cui sono compresi i valori dell’indice va da +100 a –100. I valori prossimi allo zero indicano differenze poco significative tra la percezione positiva e negativa.

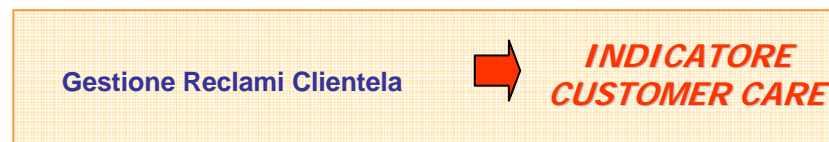
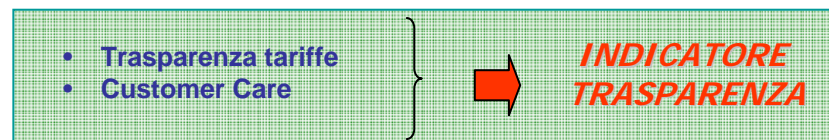
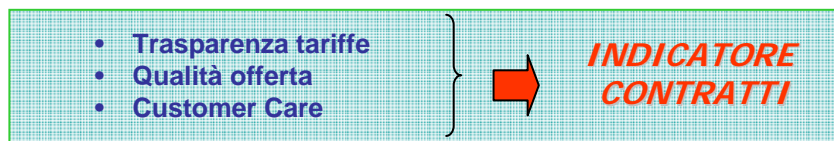
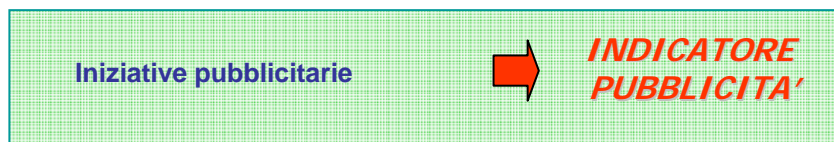
Nella pagina successiva una tabella esemplificativa.



Metodologia: il metodo di costruzione dell'indice di performance

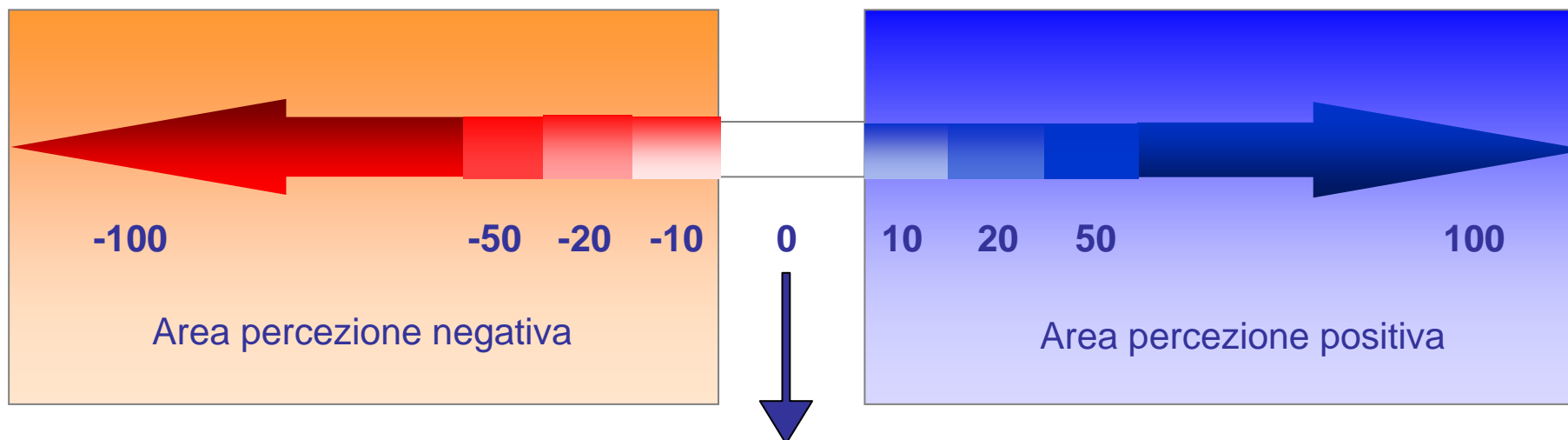
Gli indici di performance rappresentano indicatori sintetici che permettono di identificare l'andamento del mercato nel suo complesso per mezzo del monitoraggio delle aree tematiche più rilevanti.

Dal punto di vista operativo gli indici sono il risultato di un aggregato di variabili o dell'indicizzazione di variabili singole. Di seguito una tabella esemplificativa del metodo di costruzione





Metodologia: i valori dell'indice



<i>Legenda</i>	<i>Valore Indice</i>
Completamente peggiorato	-100
Molto peggiorato	-50
Abbastanza peggiorato	-20
Lievemente peggiorato	-10

Nessuna variazione

<i>Legenda</i>	<i>Valore Indice</i>
Completamente migliorato	+100
Molto migliorato	+50
Abbastanza migliorato	+20
Lievemente migliorato	+10



Il campione intervistato



I soggetti coinvolti

Al fine di interpretare correttamente l'effetto delle liberalizzazioni nei mercati considerati, sono stati intervistati due tipi di soggetti:

I **LIBERALIZZATI**, cioè coloro che sono stati direttamente coinvolti dal processo di liberalizzazione in quanto facenti parte della categoria professionale interessata dal processo di liberalizzazione.

GLI **OSSERVATORI** cioè i soggetti che, pur non essendo direttamente coinvolti nel processo di liberalizzazione poiché non appartenenti al mercato liberalizzato, ne hanno indirettamente potuto constatare gli effetti e fornire quindi informazioni da una prospettiva "privilegiata".

Nel mercato oggetto di osservazione gli intervistati appartengono sia alla categoria **LIBERALIZZATI**, sia alla categoria **OSSERVATORI**:



**122 Tassisti
(LIBERALIZZATI)**



**122 Professionisti o Manager/
Dirigenti di grandi alberghi o
addetti alle relazioni col pubblico
(OSSERVATORI)**



Il settore di attività in generale

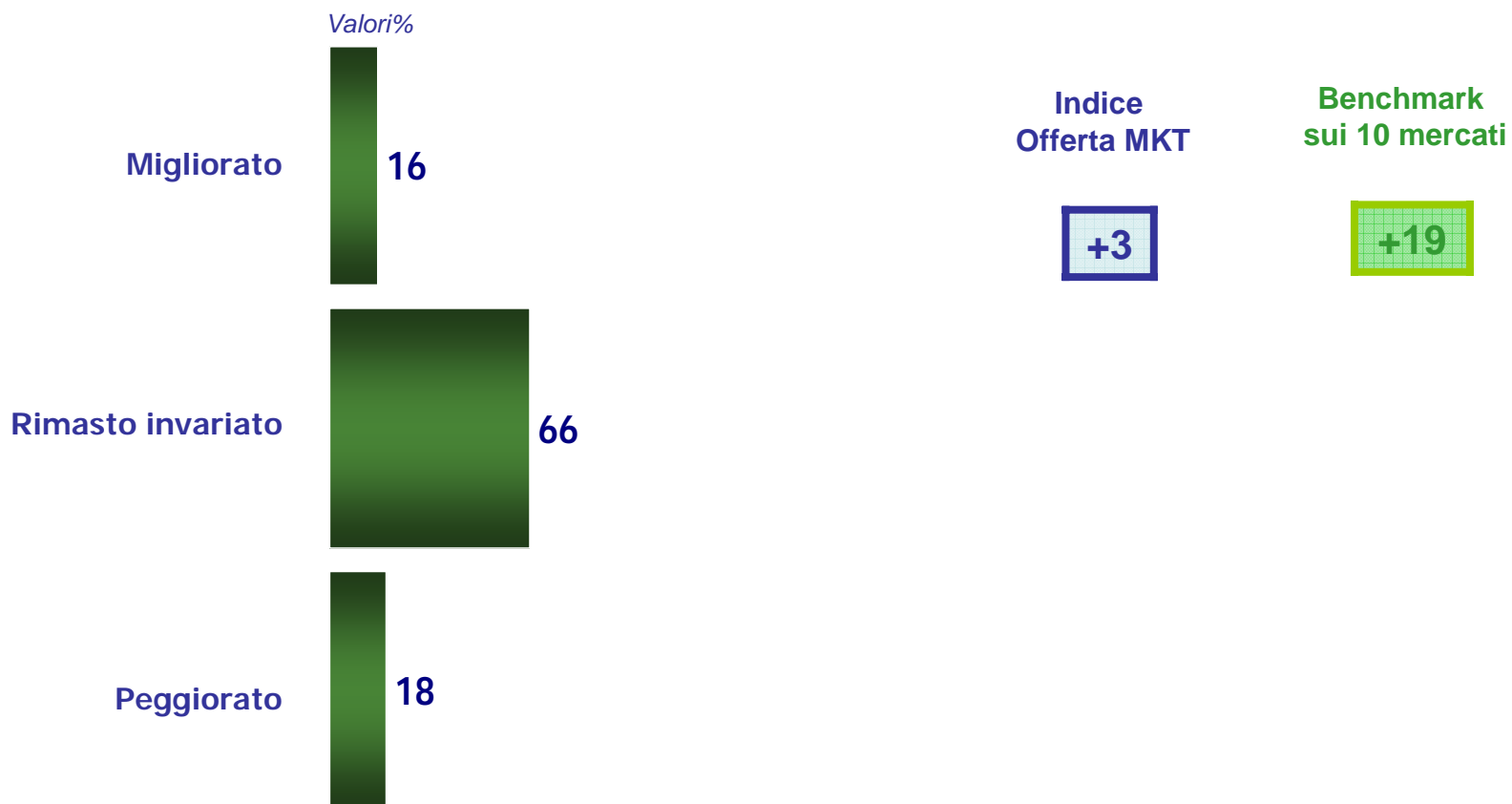
Domande sottoposte ai soggetti liberalizzati e agli osservatori



Qualità dell'offerta

– totale Italia

Dom. 2 Direbbe che il livello qualitativo dell'offerta nel settore del servizio TAXI nella sua zona, rispetto ad un anno fa, è migliorato, invariato o peggiorato? Non faccia riferimento alla sua esperienza personale ma risponda in base alla sua opinione in generale.



Base: totale intervistati (244)



Qualità dell'offerta

– analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 2 Direbbe che il livello qualitativo dell'offerta nel settore del servizio TAXI nella sua zona, rispetto ad un anno fa, è migliorato, invariato o peggiorato? Non faccia riferimento alla sua esperienza personale ma risponda in base alla sua opinione in generale.

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mil a ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	11	21	17	16	9	20	14	19	13	7
Rimasto invariato	70	64	63	64	70	63	66	61	68	79
Peggiorato	19	13	20	20	20	17	20	19	19	14
Non sa	-	2	-	-	1	-	-	1	-	-
Indice Offerta MKT	0	24	-16	0	-17	17	-6	10	-3	-9

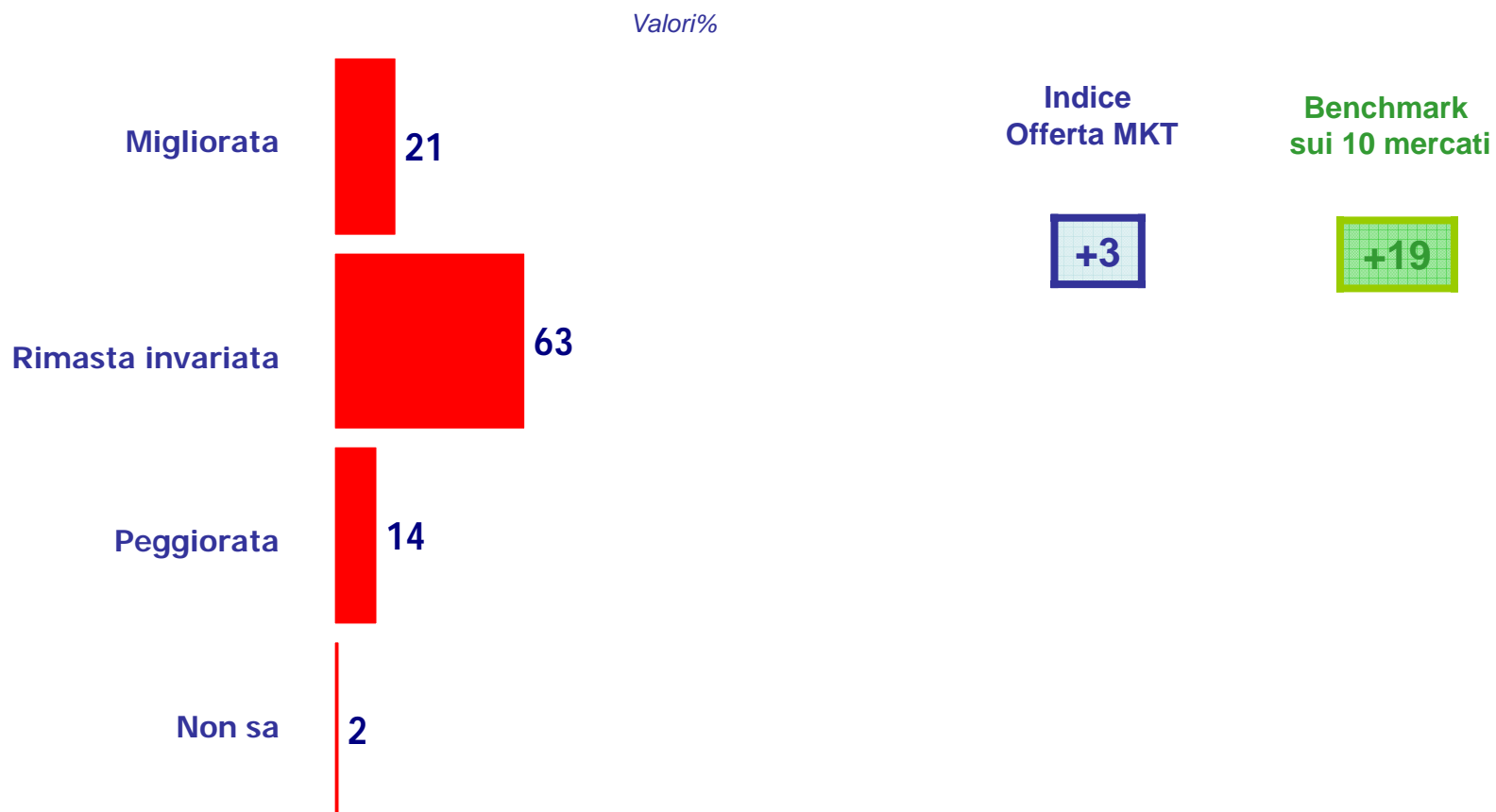
Base: totale intervistati (244)



Ampiezza dell'offerta

– totale Italia

Dom. 4 E sempre nell'ambito del servizio TAXI della sua zona, lei direbbe che l'ampiezza dell'offerta, cioè il numero di autovetture e i servizi accessori associati al servizio TAXI disponibile per la clientela è...



Base: totale intervistati (244)



Ampiezza dell'offerta

– analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 4 E sempre nell'ambito del servizio TAXI della sua zona, lei direbbe che l'ampiezza dell'offerta, cioè il numero di autovetture e i servizi accessori associati al servizio TAXI disponibile per la clientela è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	20	32	15	18	13	26	16	24	16	16
Rimasto invariato	63	58	59	68	66	61	65	61	67	67
Peggiorato	12	8	26	14	20	12	16	14	13	17
Non sa	5	2	-	-	1	1	3	1	4	-
Indice Offerta MKT	0	24	-16	0	-17	17	-6	10	-3	-9

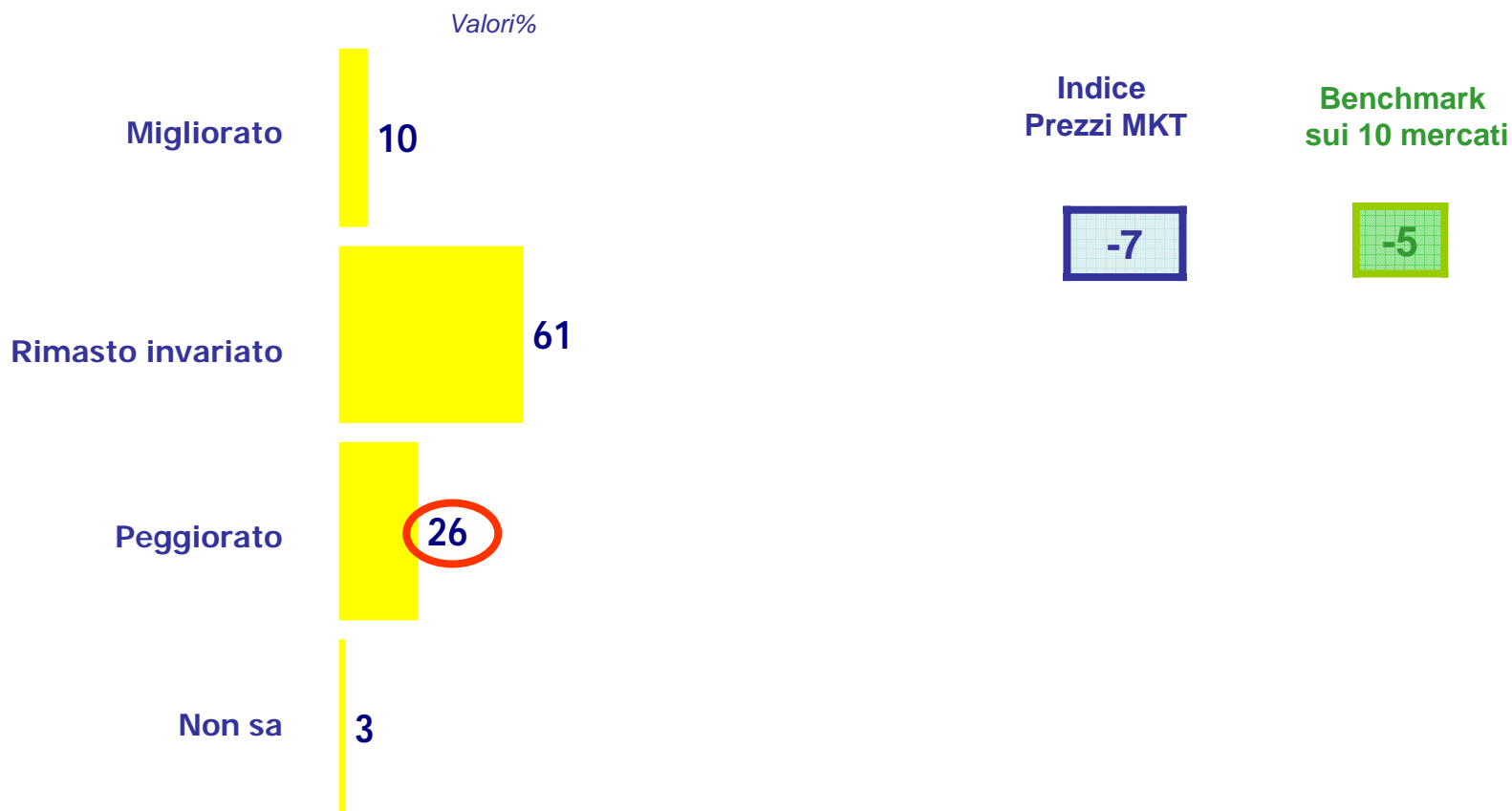
Base: totale intervistati (244)



Livello dei prezzi – totale Italia



Dom. 6 E pensando al servizio TAXI della sua zona, lei direbbe che il livello dei prezzi è...



Base: totale intervistati (244)



Livello dei prezzi

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 6 E pensando al servizio TAXI della sua zona, lei direbbe che il livello dei prezzi è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	7	8	13	11	13	8	14	11	11	4
Rimasto invariato	66	67	47	61	56	67	52	59	61	69
Peggiorato	22	18	39	28	28	22	32	28	24	24
Non sa	5	7	1	-	3	3	2	2	4	3
Indice Prezzi MKT	-13	-11	-8	-5	-17	-6	-3	-17	0	-5

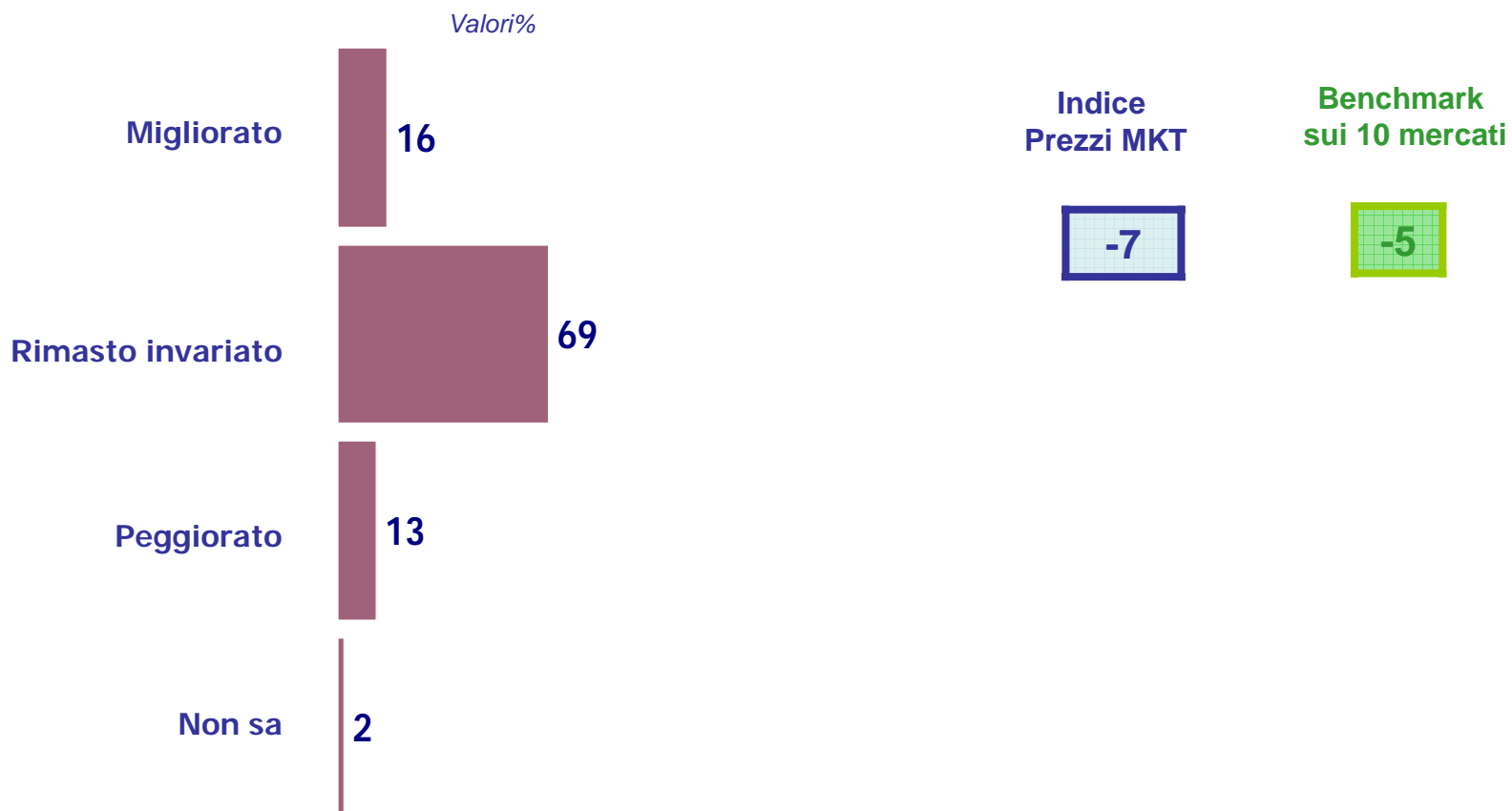
Base: totale intervistati (244)



Trasparenza dei prezzi – totale Italia



Dom. 8 E pensando al servizio TAXI della sua zona, lei direbbe che il livello di trasparenza di prezzi e tariffe è...



Base: totale intervistati (244)



Trasparenza dei prezzi

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 8 E pensando al servizio TAXI della sua zona, lei direbbe che il livello di trasparenza di prezzi e tariffe è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	6	11	25	22	10	14	25	13	24	16
Rimasto invariato	86	75	60	59	72	72	63	69	67	74
Peggiorato	7	12	15	16	14	11	12	15	9	9
Non sa	1	2	1	3	4	3	-	3	-	1
Indice Prezzi MKT	-13	-11	-8	-5	-17	-6	-3	-17	0	-5

Base: totale intervistati (244)

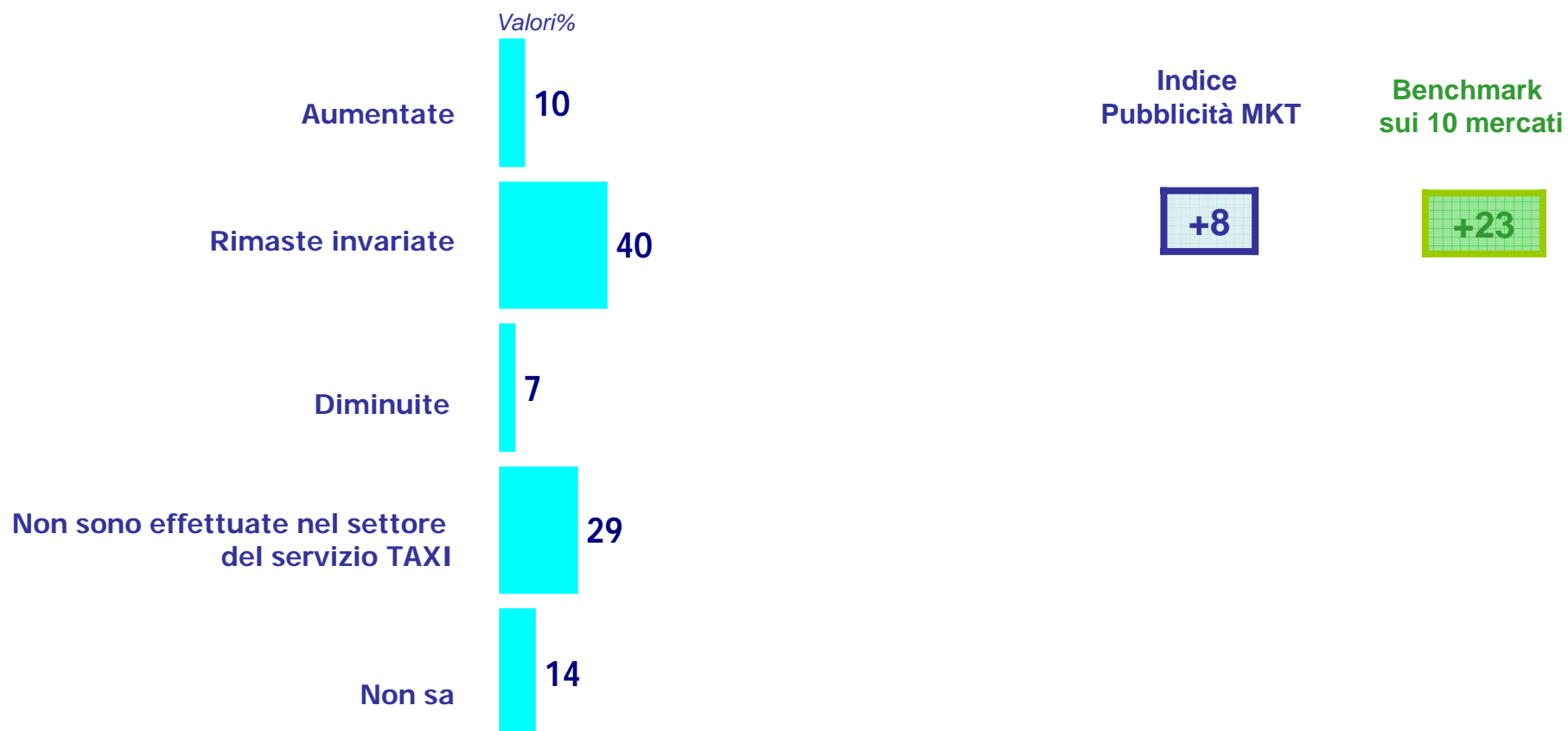


Iniziative pubblicitarie e di comunicazione

– totale Italia

PUBBLICITÀ

Dom. 10 E pensando al servizio TAXI della sua zona, lei direbbe che le iniziative pubblicitarie sono...



Base: totale intervistati (244)



Iniziative pubblicitarie e di comunicazione

– analisi per le principali variabili territoriali

PUBBLICITÀ

Dom. 10 E pensando al servizio TAXI della sua zona, lei direbbe che le iniziative pubblicitarie sono...

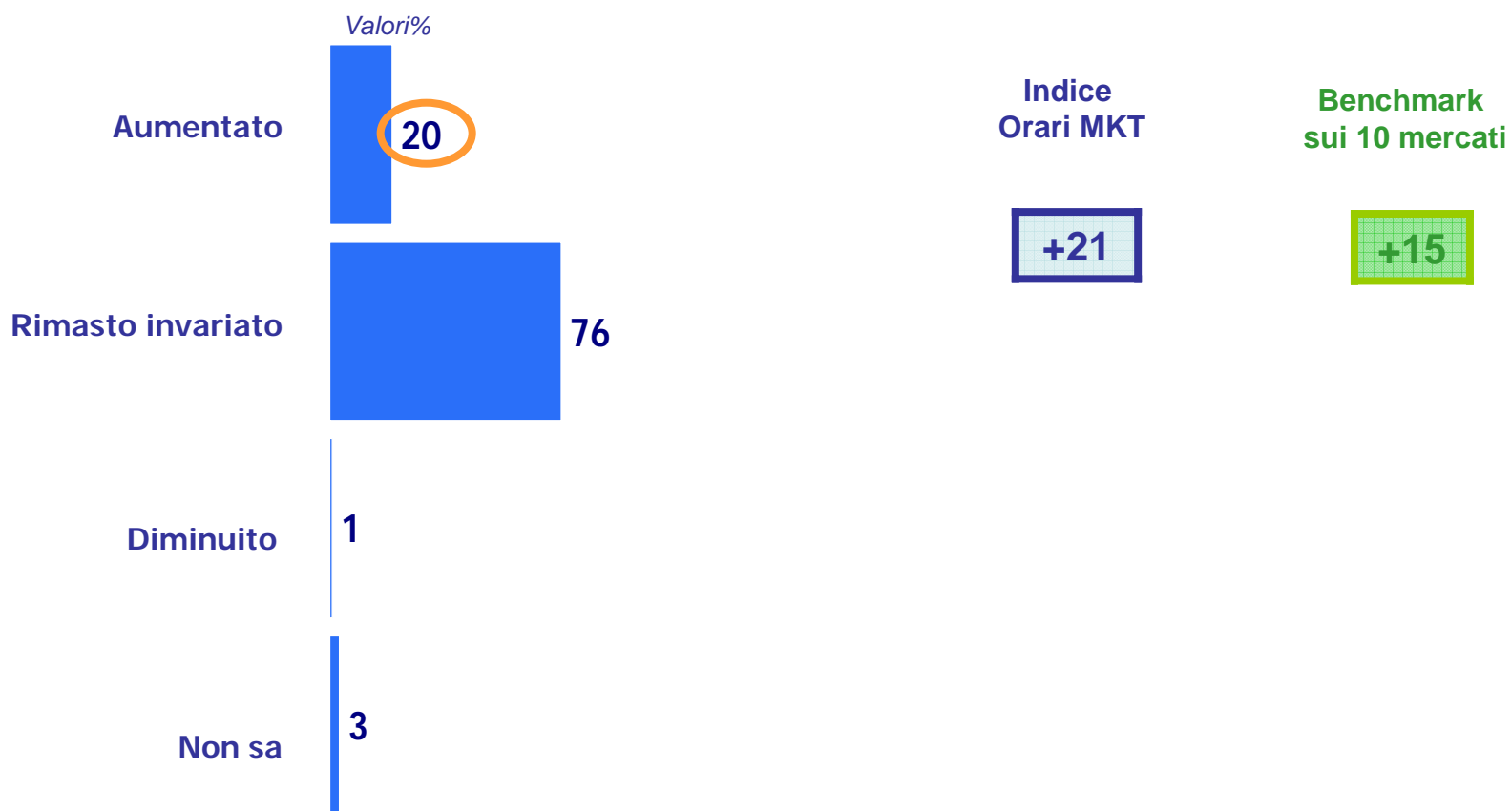
Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Aumentate	6	16	9	10	2	8	14	11	9	7
Rimaste invariate	40	44	52	32	23	49	43	39	42	39
Diminuite	2	3	4	13	7	4	11	6	10	5
Non effettuate	30	17	27	37	47	27	24	28	24	44
Non sa	22	20	8	8	21	12	8	16	15	5
Indice Pubblicità MKT	6	16	8	-9	-6	7	9	10	-4	5



Orari di servizio – totale Italia



Dom. 13 E direbbe che, il numero TOTALE delle ORE SETTIMANALI nell'ambito del servizio TAXI della sua zona è...?



Base: totale intervistati (244)



Orari di servizio

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 13 E direbbe che, il numero TOTALE delle ORE SETTIMANALI nell'ambito del servizio TAXI della sua zona è...?

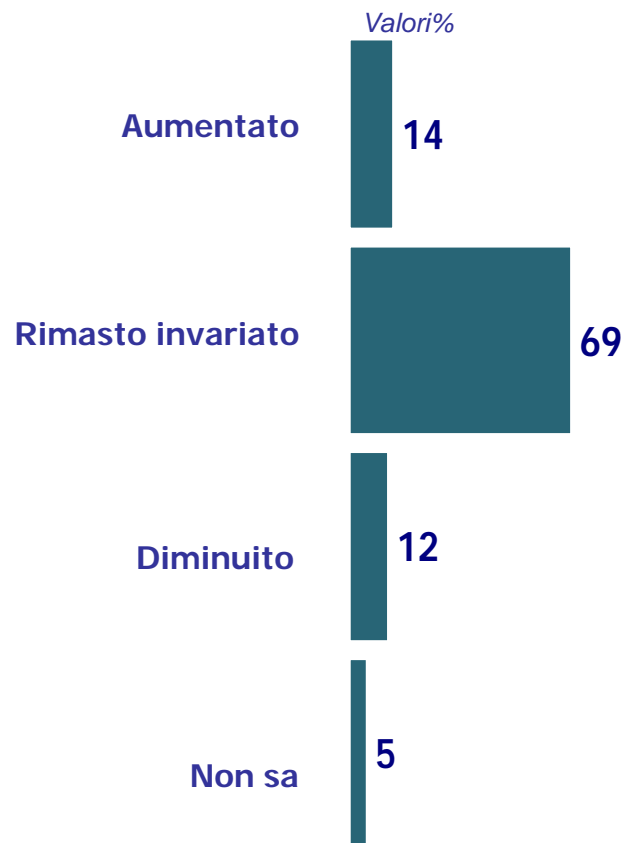
Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Aumentato	21	6	27	24	25	26	15	23	15	19
Rimasto invariato	73	88	70	75	67	71	82	74	79	81
Diminuito	-	-	3	1	5	-	-	1	-	-
Non sa	6	6	-	-	3	3	3	2	6	-
Indice Orari MKT	21	6	27	24	25	26	15	23	15	19



Orari di servizio – totale Italia



Dom. 14B E facendo riferimento al servizio TAXI nella sua zona , dall'anno passato, le ORE SERALI sono...



Base: totale intervistati (244)



Orari di servizio

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 14B E facendo riferimento al servizio TAXI nella sua zona , dall'anno passato, le ORE SERALI sono...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Aumentato	13	14	16	12	12	16	9	18	6	11
Rimasto invariato	72	71	58	73	65	71	69	67	70	79
Diminuito	5	8	23	13	14	8	18	11	15	9
Non sa	10	7	3	2	9	5	4	4	9	1

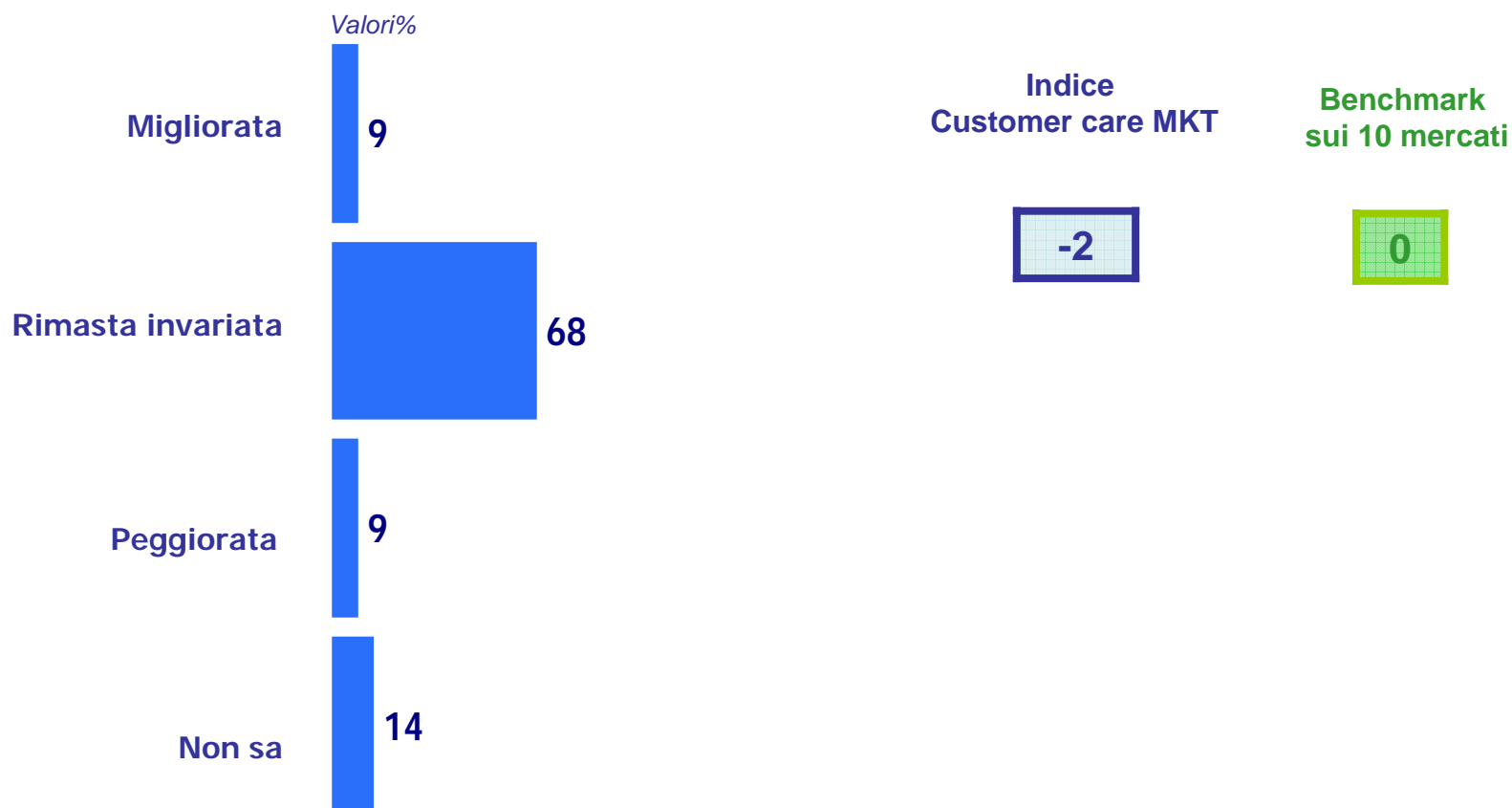
Base: totale intervistati (244)



La gestione dei reclami dei clienti

– totale Italia

Dom. 17 Parlando della gestione dei reclami dei clienti, lei direbbe che – rispetto ad un anno fa – la situazione nell'ambito del servizio TAXI nella sua zona e....



Base: totale intervistati (244)



La gestione dei reclami dei clienti

– analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 17 Parlando della gestione dei reclami dei clienti, lei direbbe che – rispetto ad un anno fa – la situazione nell'ambito del servizio TAXI nella sua zona e....

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorata	9	18	8	5	11	9	10	11	8	5
Rimasta invariata	64	60	66	74	65	70	63	68	69	62
Peggiorata	7	7	14	10	8	9	10	10	6	12
Non sa	20	15	12	11	16	12	17	11	17	21

Indice Customer care MKT	5	17	-11	-8	7	-3	-4	3	5	-11
--------------------------	---	----	-----	----	---	----	----	---	---	-----



Il proprio settore di attività

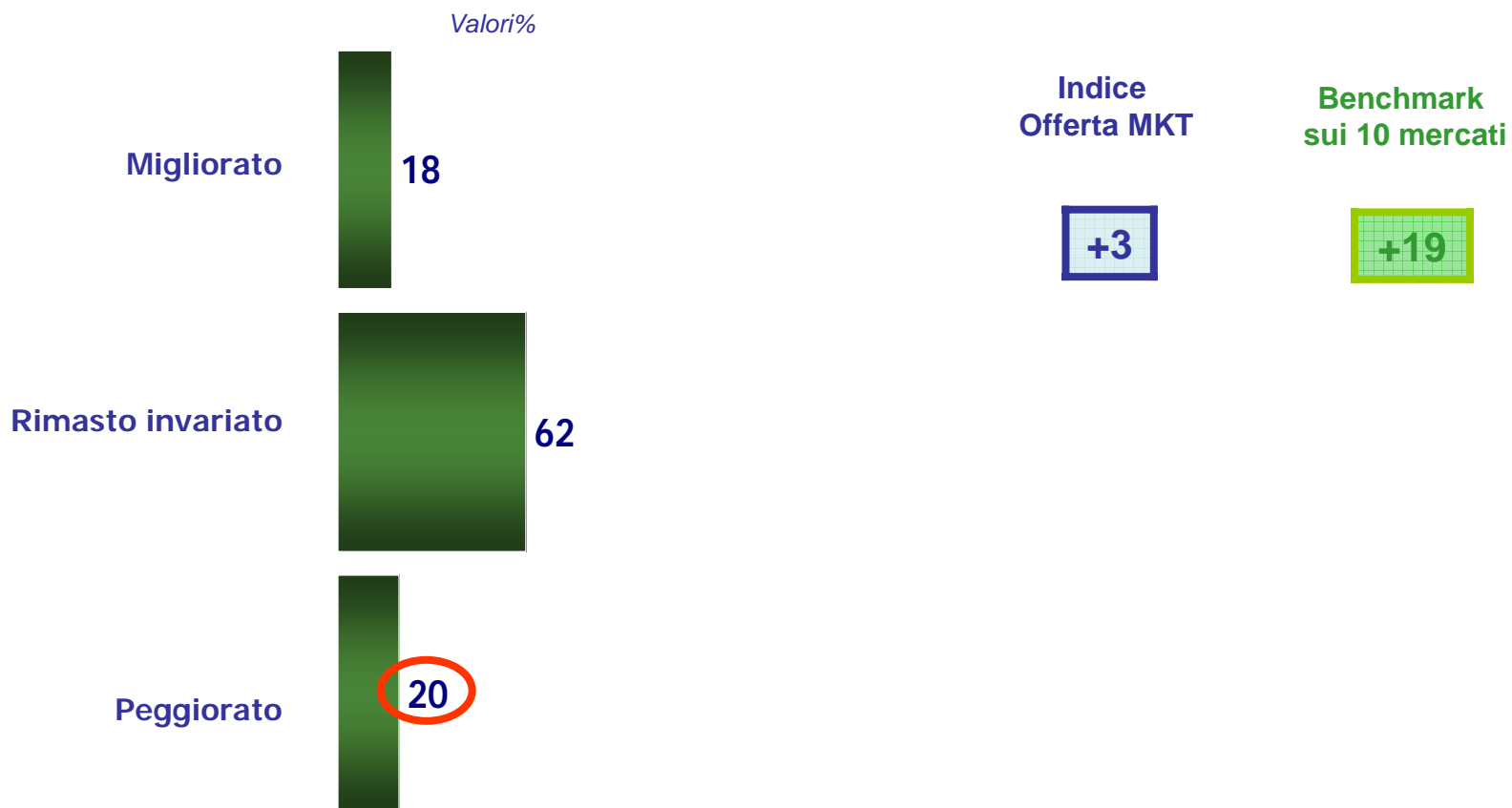
Domande sottoposte ai soli soggetti liberalizzati



Qualità dell'offerta

– totale Italia

Dom. 1 Rispetto ad un anno fa, lei direbbe che il livello qualitativo di servizio TAXI che lei offre è...



Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Qualità dell'offerta

– analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 1 Rispetto ad un anno fa, lei direbbe che il livello qualitativo di servizio TAXI che lei offre è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	13	23	23	16	21	17	16	22	8	17
Rimasto invariato	68	77	46	57	60	65	59	59	67	68
Peggiorato	19	-	31	27	20	18	25	19	25	15
Indice Offerta MKT	0	24	-16	0	-17	17	-6	10	-3	-9

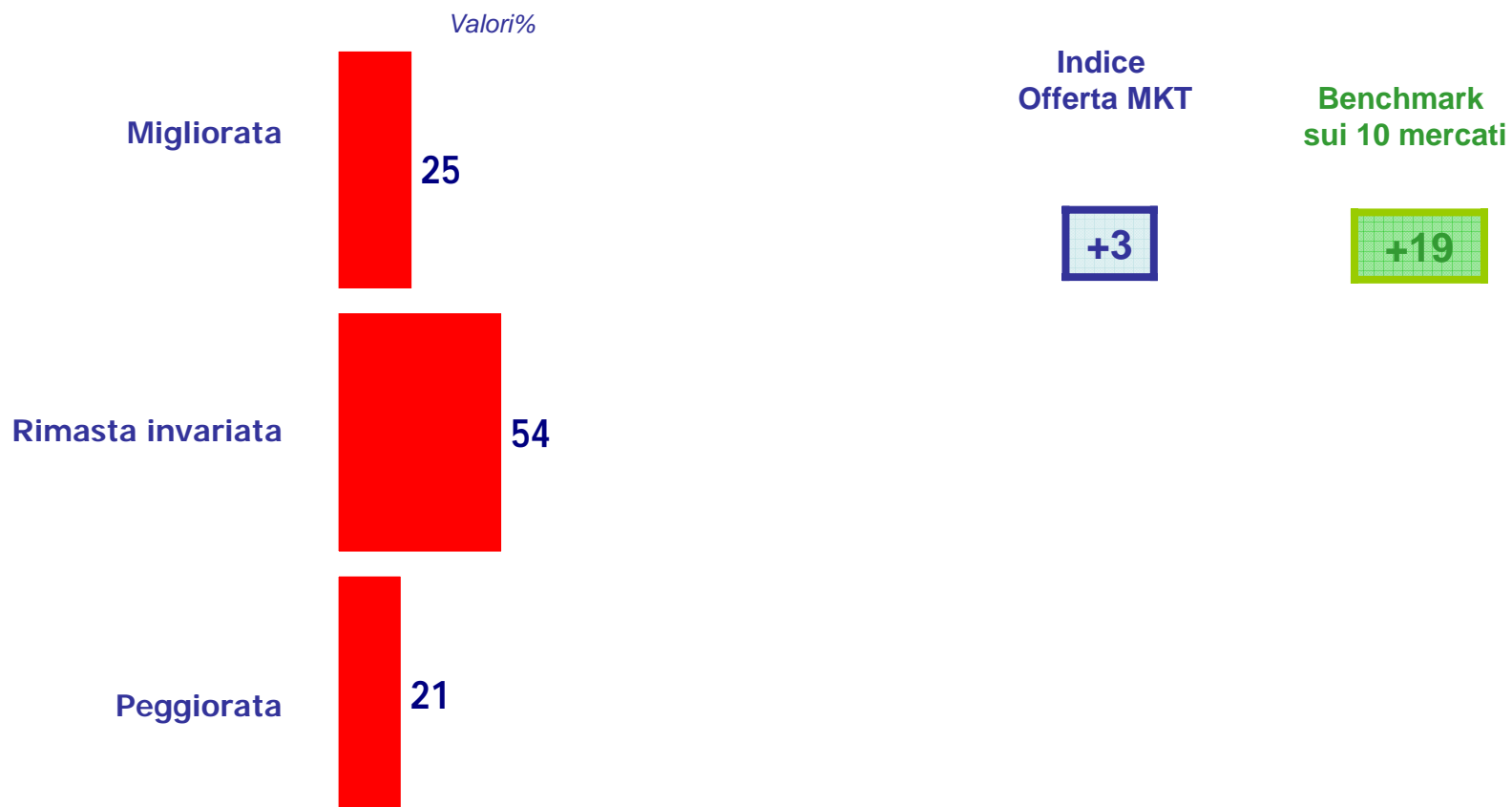
Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Ampiezza dell'offerta

– totale Italia

Dom. 3 Secondo lei, l'ampiezza dell'offerta, cioè il numero corse e servizi accessori collegati al trasporto TAXI che lei offre alla sua clientela, rispetto all'anno scorso è...



Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Ampiezza dell'offerta

– analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 3 Secondo lei, l'ampiezza dell'offerta, cioè il numero corse e servizi accessori collegati al trasporto TAXI che lei offre alla sua clientela, rispetto all'anno scorso è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorata	22	39	21	20	16	27	26	32	16	4
Rimasta invariata	52	59	56	52	56	51	54	48	55	84
Peggiorata	24	2	23	28	28	21	20	19	29	12
Non sa	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Indice Offerta MKT	0	24	-16	0	-17	17	-6	10	-3	-9

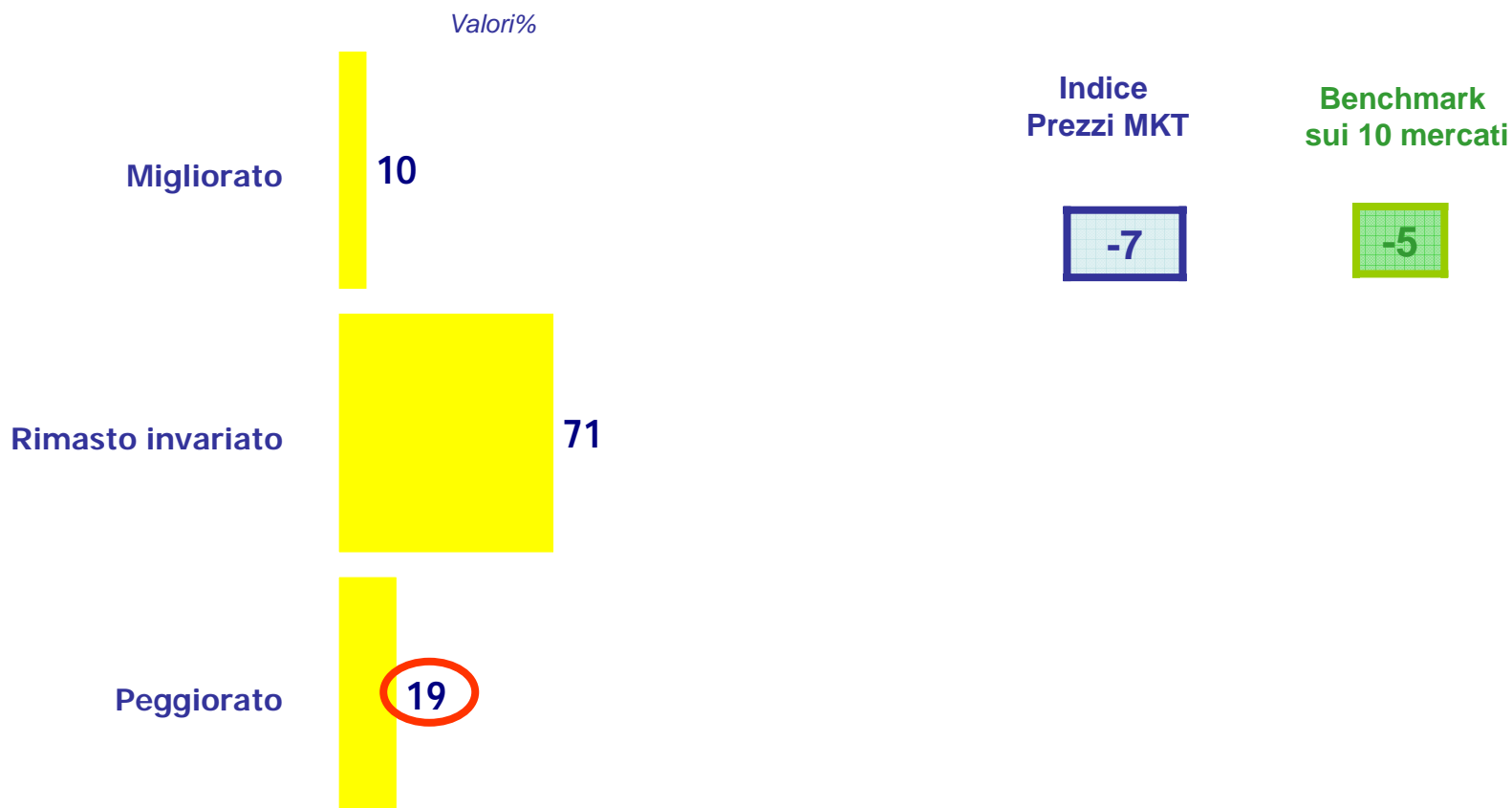
Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Livello dei prezzi – totale Italia



Dom. 5 Per quanto riguarda il livello dei prezzi per il servizio TAXI che lei offre, lei direbbe che, rispetto ad un anno fa, è...



Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Livello dei prezzi

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 5 Per quanto riguarda il livello dei prezzi per il servizio TAXI che lei offre, lei direbbe che, rispetto ad un anno fa, è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mil a ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	7	8	12	11	11	11	10	11	7	9
Rimasto invariato	77	92	54	65	59	74	68	69	72	77
Peggiorato	16	-	34	24	30	15	22	20	21	14
Indice Prezzi MKT	-13	-11	-8	-5	-17	-6	-3	-17	0	-5

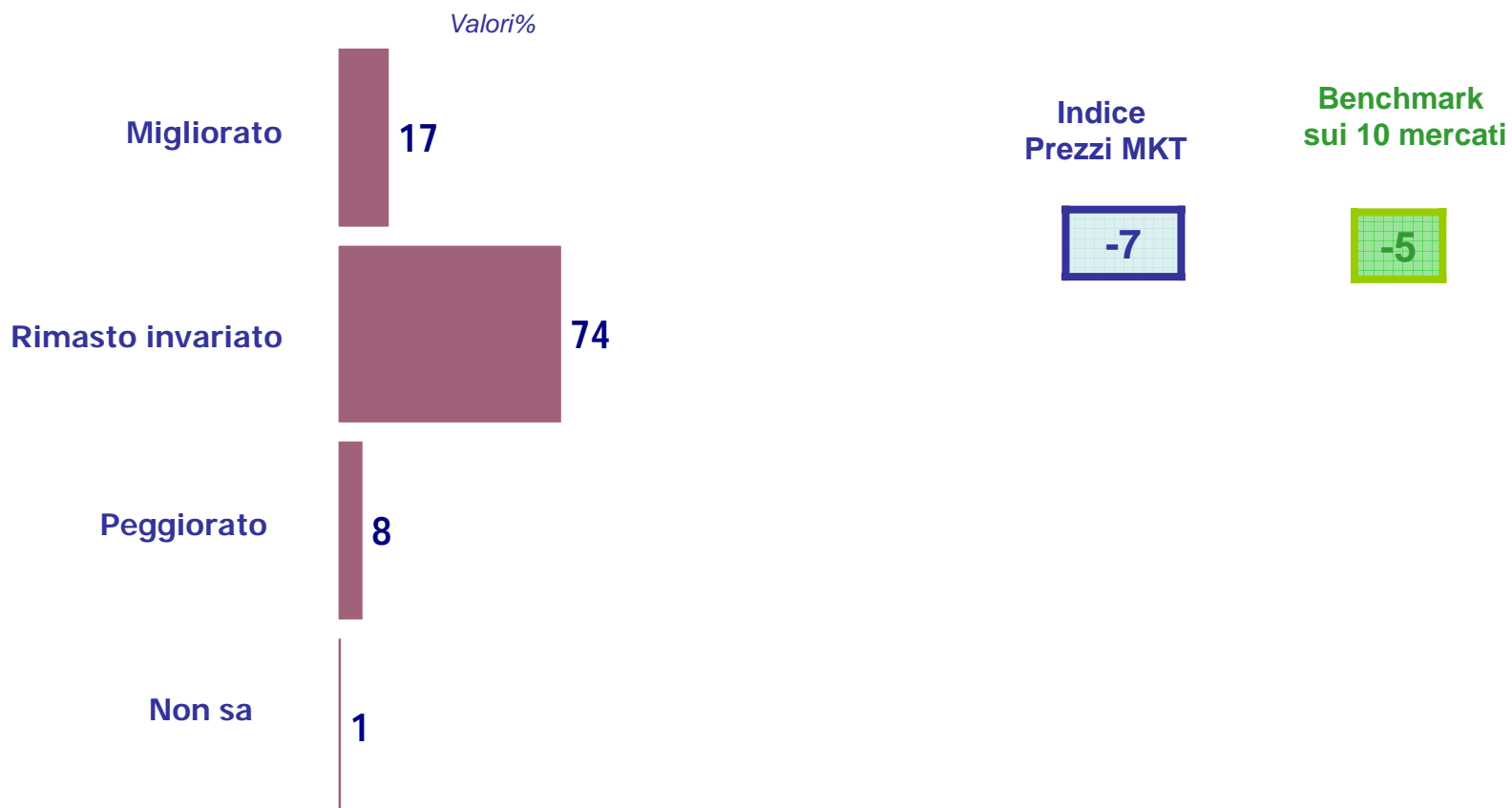
Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Trasparenza dei prezzi – totale Italia



Dom. 7 Rimanendo sempre in tema di prezzi e tariffe, lei direbbe che, rispetto ad un anno fa, il livello di trasparenza dei prezzi da lei applicato per il servizio TAXI che lei offre è...



Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Trasparenza dei prezzi

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 7 Rimanendo sempre in tema di prezzi e tariffe, lei direbbe che, rispetto ad un anno fa, il livello di trasparenza dei prezzi da lei applicato per il servizio TAXI che lei offre è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	10	10	21	23	13	15	23	16	22	13
Rimasto invariato	85	90	60	64	77	76	66	71	73	87
Peggiorato	5	-	19	9	10	7	11	11	5	-
Non sa	-	-	-	4	-	2	-	2	-	-
Indice prezzi MKT	-13	-11	-8	-5	-17	-6	-3	-17	0	-5

Base: totale soggetti liberalizzati (122)

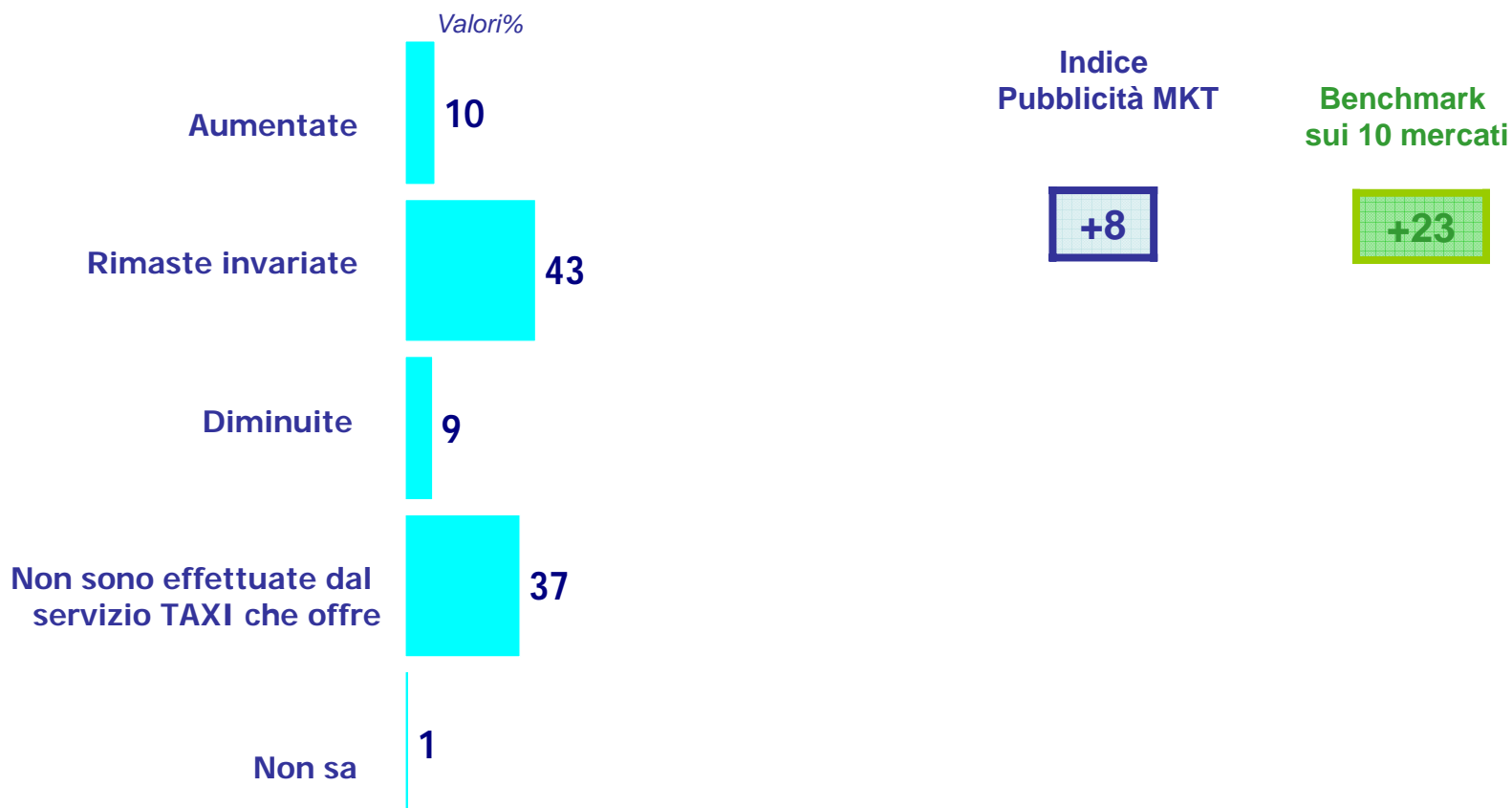


Iniziative pubblicitarie e di comunicazione

– totale Italia

PUBBLICITÀ

Dom. 9 Parlando di iniziative pubblicitarie e di comunicazione effettuate per il servizio TAXI che lei offre, rispetto ad un anno fa, lei direbbe che sono....



Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Iniziative pubblicitarie e di comunicazione

– analisi per le principali variabili territoriali

PUBBLICITÀ

Dom. 9 Parlando di iniziative pubblicitarie e di comunicazione effettuate per il servizio TAXI che lei offre, rispetto ad un anno fa, lei direbbe che sono....

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Aumentate	6	8	12	12	5	8	13	11	8	4
Rimaste invariate	57	50	46	27	21	49	49	35	51	66
Diminuite	2	3	7	18	8	8	15	12	6	-
Non effettuate	34	39	32	43	61	35	24	40	35	30
Non sa	1	-	3	-	5	-	-	2	-	-
Indice pubblicità MKT	6	16	8	-9	-6	7	9	10	-4	5

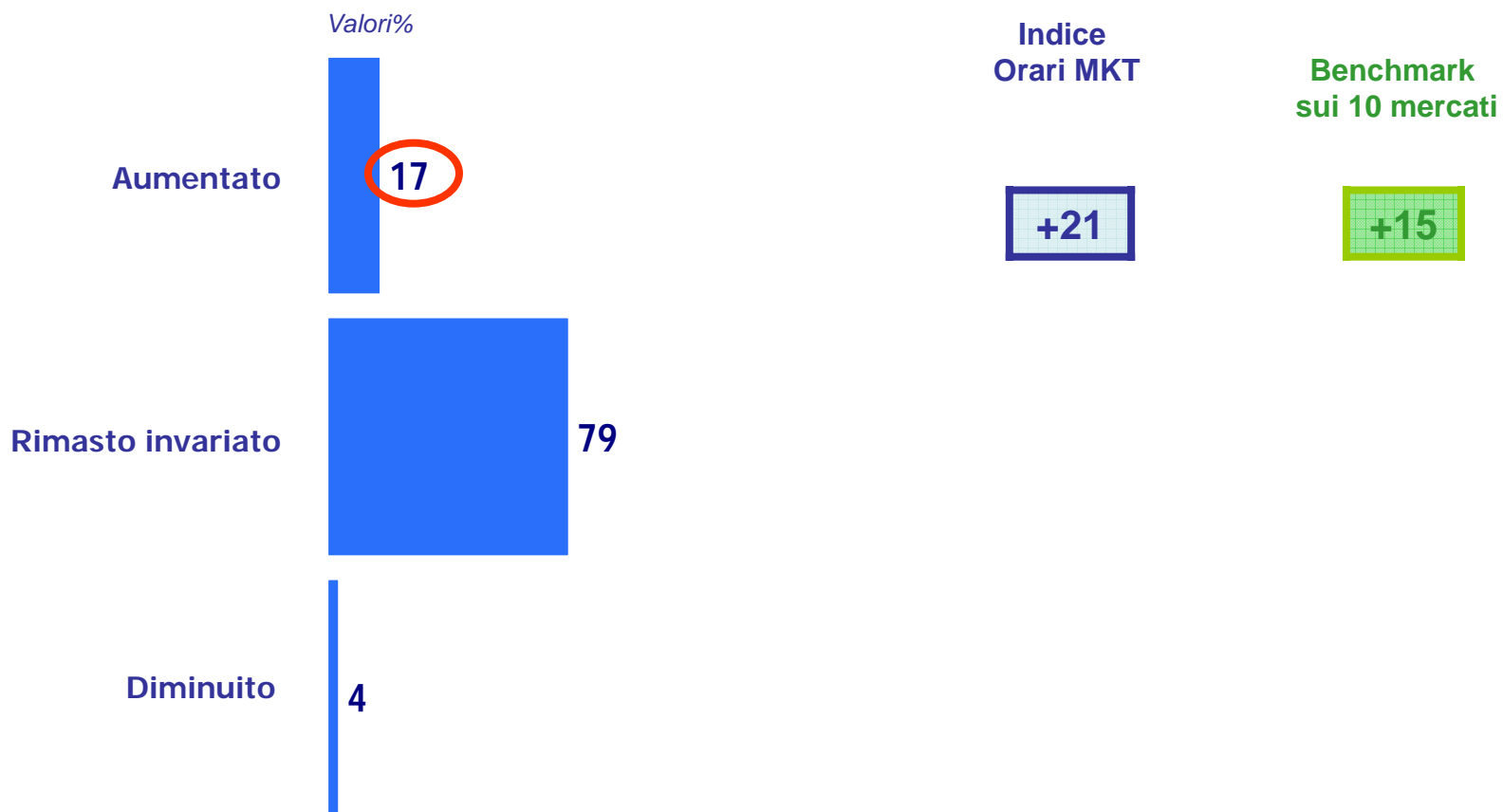
Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Orari di servizio – totale Italia



Dom. 11 Relativamente al numero delle ore TOTALI SETTIMANALI da lei effettuate nell'ambito del servizio TAXI che lei offre, rispetto ad un anno fa, sono aumentate, rimaste invariate, o diminuite?



Base: totale soggetti liberalizzati (122)

Orari di servizio

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 11 Relativamente al numero delle ore TOTALI SETTIMANALI da lei effettuate nell'ambito del servizio TAXI che lei offre, rispetto ad un anno fa, sono aumentate, rimaste invariate, o diminuite?

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Aumentato	19	11	14	21	27	27	2	22	8	10
Rimasto invariato	76	89	83	74	64	73	91	75	84	90
Diminuito	4	-	3	5	7	-	7	2	8	-
Non sa	1	-	-	-	2	-	-	1	-	-

Indice Orari MKT	21	6	27	24	25	26	15	23	15	19
-------------------------	----	---	----	----	----	----	----	----	----	----

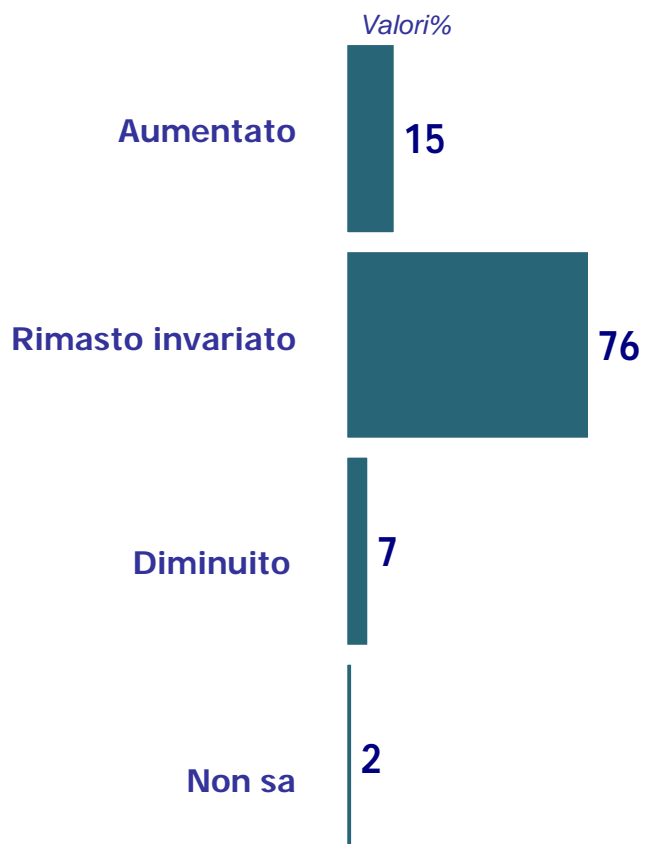
Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Orari di servizio – totale Italia



Dom. 12a E relativamente al numero delle ORE SERALI da lei effettuate? Direbbe che sono...



Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Orari di servizio

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 12a E relativamente al numero delle ORE SERALI da lei effettuate? Direbbe che sono...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Aumentato	15	6	26	14	10	22	7	19	8	10
Rimasto invariato	78	94	58	75	75	78	76	76	75	77
Diminuito	4	-	16	8	10	-	15	2	17	13
Non sa	3	-	-	3	5	-	2	3	-	-

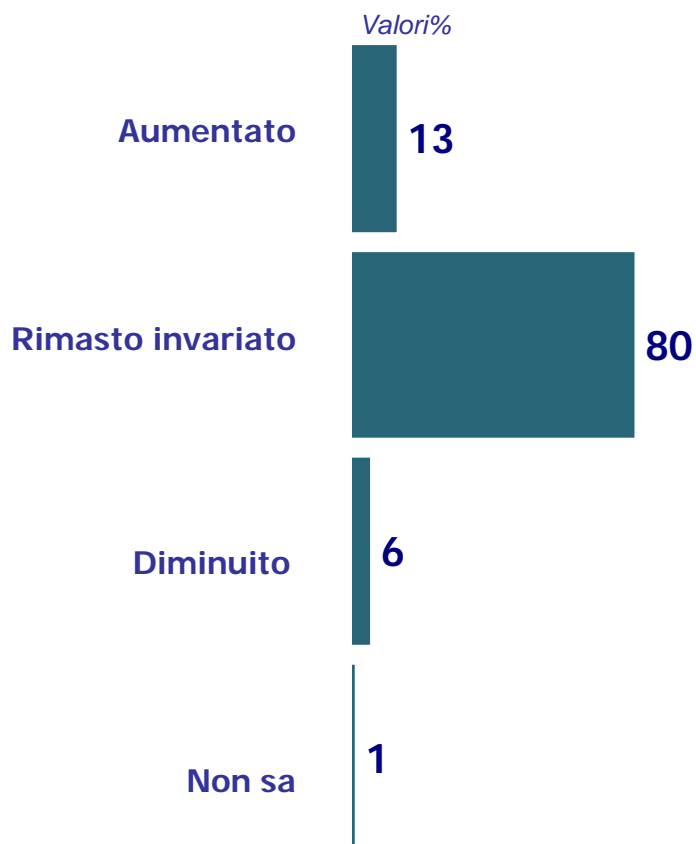
Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Orari di servizio – totale Italia



Dom. 12b E per quanto riguarda le ore nei GIORNI FESTIVI da lei effettuate, lei direbbe che, rispetto ad un anno fa, sono...



Base: totale soggetti liberalizzati (122)

Orari di servizio

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 12b E per quanto riguarda le ore nei GIORNI FESTIVI da lei effettuate, lei direbbe che, rispetto ad un anno fa, sono...

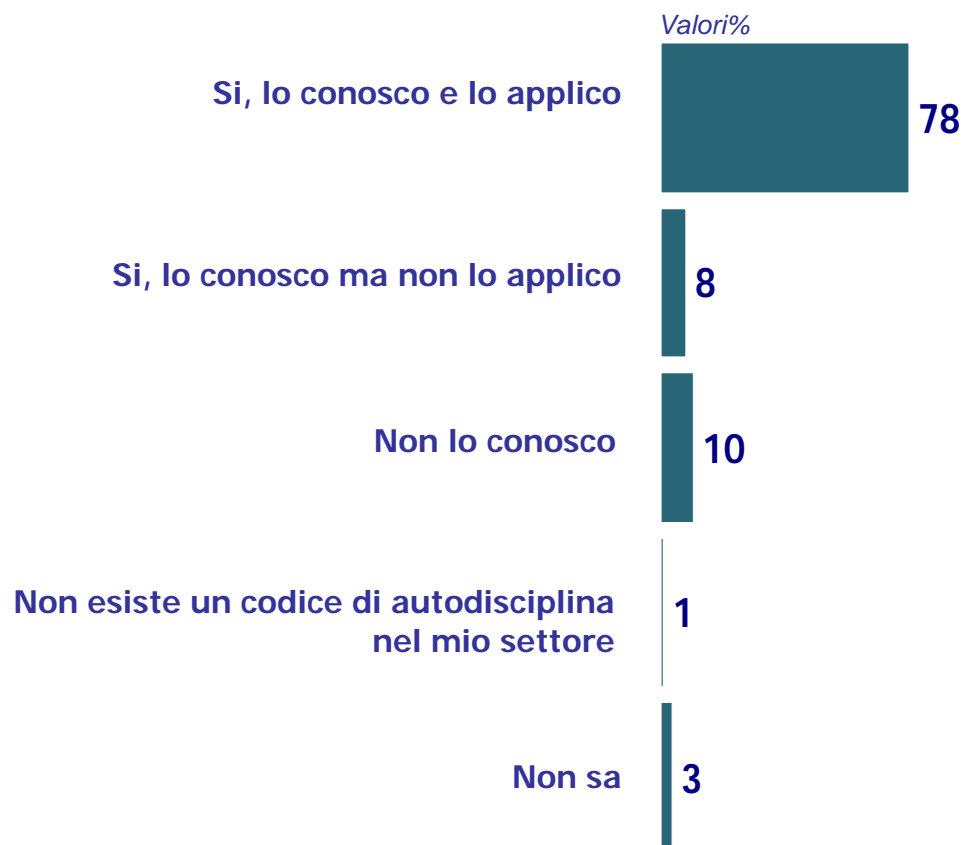
Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Aumentato	9	6	23	14	10	19	9	14	13	8
Rimasto invariato	85	94	68	75	73	79	81	78	82	88
Diminuito	1	-	9	11	9	2	10	6	5	4
Non sa	5	-	-	-	8	-	-	2	-	-

Base: totale soggetti liberalizzati (122)



Il codice di autodisciplina – totale Italia

Dom. 15 Lei conosce il codice di autodisciplina del servizio TAXI?



Base: Totale soggetti liberalizzati (122)



Il codice di autodisciplina

– analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 15 Lei conosce il codice di autodisciplina del servizio TAXI?

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Conosco e applico	88	90	72	67	76	69	81	78	75	83
Conosco ma non applico	3	5	7	13	6	10	8	10	6	-
Non conosco	2	5	14	17	13	15	8	11	7	9
Non esiste	-	-	-	2	-	2	-	-	3	-
Non sa	7	-	7	1	5	4	3	1	9	8

Base: Totale soggetti liberalizzati (122)



Osservazioni dell'intervistatore

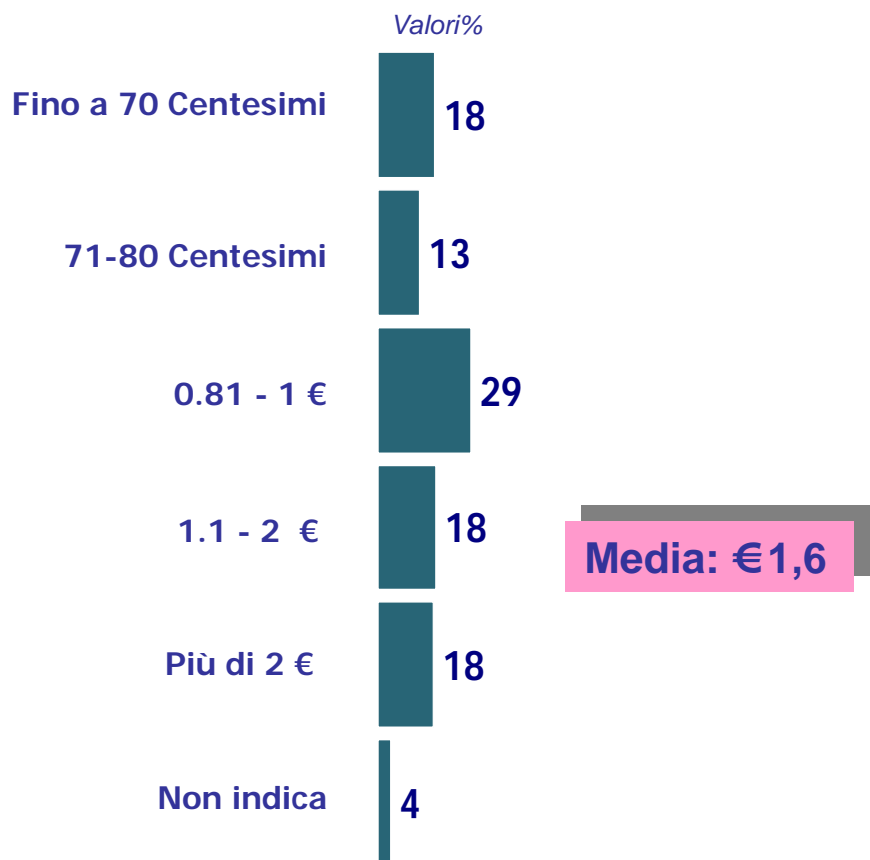
Osservazioni effettuate dagli intervistatori sui prezzi di alcuni servizi



Osservazione oggettiva: prezzi applicati

– totale Italia

P1 – Indicare il costo per Km in città in orario diurno



Base: Totale osservazioni intervistatori (122)



Osservazione oggettiva: prezzi applicati

– analisi per le principali variabili territoriali

P1 – Indicare il costo per Km in città in orario diurno

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
fino a 70 Centesimi	20	2	25	20	26	12	26	14	16	36
71-80 Centesimi	12	8	12	18	7	16	12	17	11	-
0,81-1 Euro	41	36	23	20	24	30	23	27	34	29
1,1-2 Euro	9	36	8	22	13	29	14	16	28	10
Piu' di 2 Euro	7	13	32	20	16	12	22	21	6	25
Non Indica	11	6	-	-	14	1	3	5	5	-

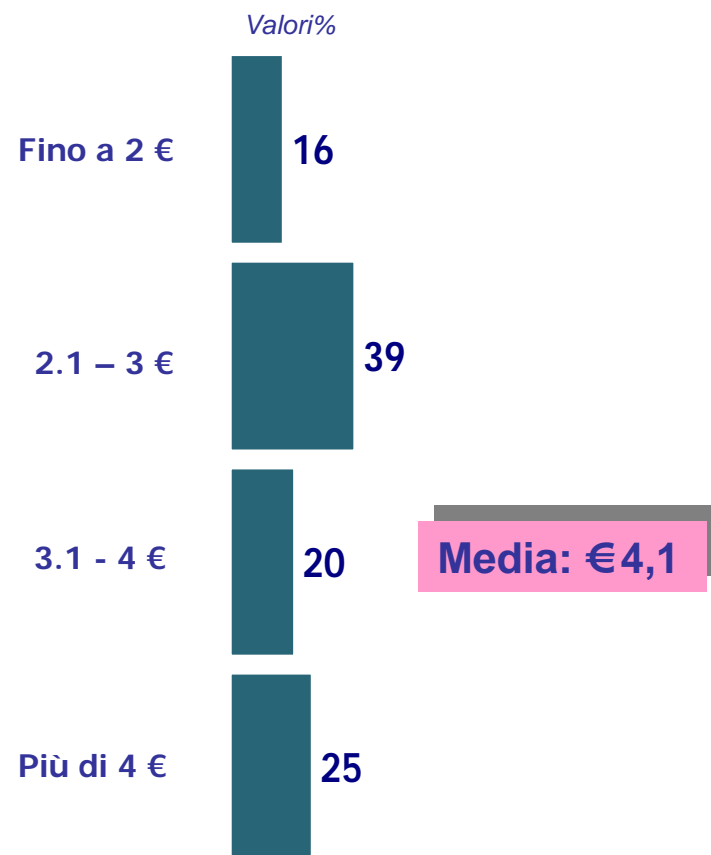
Base: Totale osservazioni intervistatori (122)



Osservazione oggettiva: prezzi applicati

– totale Italia

P2 – Indicare il costo fisso iniziale della corsa in orario diurno percorso cittadino



Base: Totale osservazioni intervistatori (122)



Osservazione oggettiva: prezzi applicati

– analisi per le principali variabili territoriali

P2 – Indicare il costo fisso iniziale della corsa in orario diurno percorso cittadino

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
fino a 2 Euro	12	14	31	12	15	20	14	21	11	3
2,1-3 Euro	45	27	40	40	31	38	43	30	56	46
3,1-4 Euro	31	14	21	14	23	20	18	19	22	17
piu' di 4 Euro	12	45	8	34	31	22	25	29	11	34

Base: Totale osservazioni intervistatori (122)

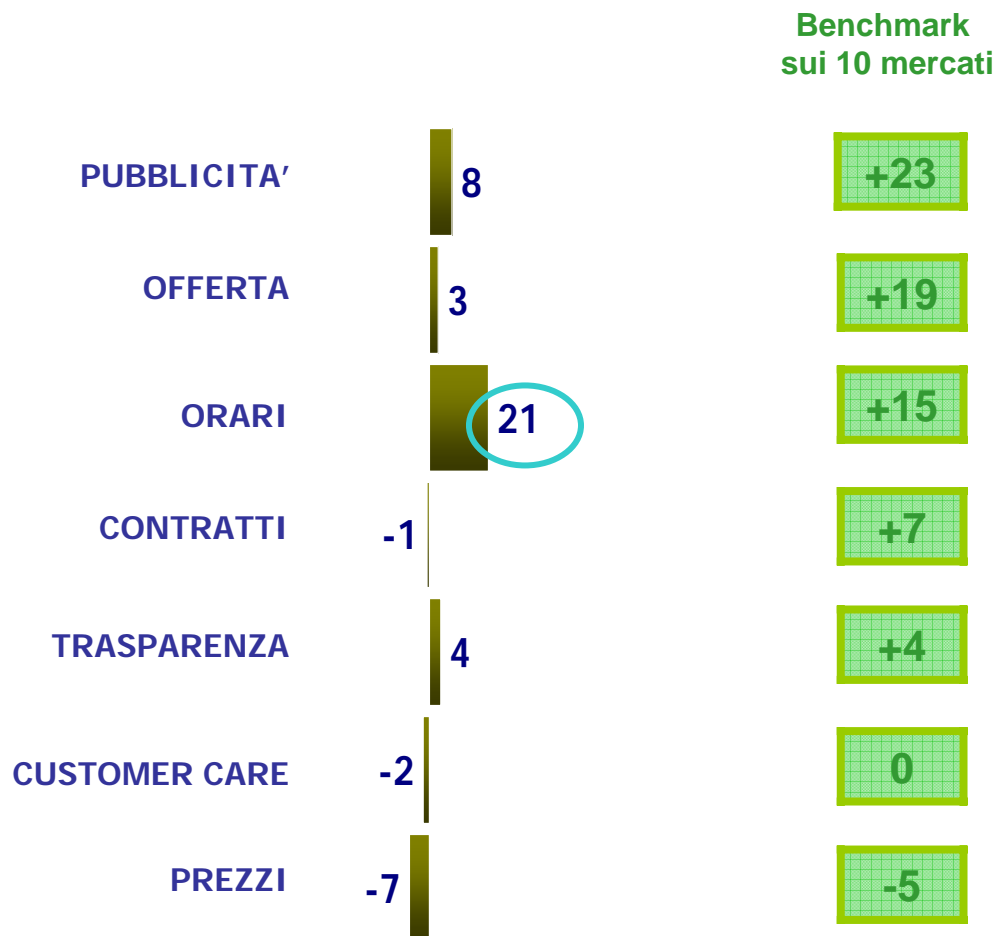


Indici e aree tematiche



Riepilogo indici e aree tematiche

– totale Italia





Riepilogo indici e aree tematiche

– analisi per le principali variabili territoriali

	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale-	Periferica
PUBBLICITA'	6	16	8	-9	-6	7	9	10	-4	5
OFFERTA	0	24	-16	0	-17	17	-6	10	-3	-9
ORARI	21	6	27	24	25	26	15	23	15	19
CONTRATTI	-5	9	-1	-2	-7	5	1	-2	4	-3
TRASPARENZA	0	6	4	4	-2	3	9	-3	13	2
CUSTOMER CARE	5	17	-11	-8	7	-3	-4	3	5	-11
PREZZI	-13	-11	.8	.5	-17	-6	-3	-17	0	-5



Considerazioni sul DL. Bersani sulle privatizzazioni



Principali considerazioni spontanee sul decreto Bersani/1

Dom. 18 Pensando in modo specifico al decreto Bersani sulle liberalizzazioni, secondo lei quali sono state le principali conseguenze nell'ambito del servizio TAXI nella sua zona? (risposta spontanea)

Valori % ordinati in base alle percentuali dei LIBERALIZZATI

PRINCIPALI CITAZIONI

Valori %

	LIBERALI ZZATI	OSSER VATORI
VALUTAZIONI POSITIVE (GRAN NET)	17	24
IN GENERALE (NET NET)	10	13
Concorrenza (net)	6	10
Licenze (subnet)	5	2
Prezzi/tariffe/costi (subnet)	2	9
Trasparenza nelle tariffe	2	8
Citazioni generiche (subnet)	-	2
Oneri/spese (subnet)	-	0,4
<i>Commenti generici (net)</i>	4	5
E' un decreto positivo/e' giusta la liberalizzazione	2	1
Vi e' una maggiore trasparenza/chiatezza	-	3
<i>Aspetti economici in generale (net)</i>	0,4	1
<i>Maggiore attenzione/tutela consumatore/cliente (net)</i>	-	0,4

	LIBERALI ZZATI	OSSER VATORI
SETTORE SPECIFICO: SERVIZI TAXI (NET NET)	11	14
Estensione turni di lavoro tramite familiari/ dip.	4	4
Possibilita' utilizzo veicoli privati aggiuntivi	4	1
Aumento mezzi circolanti	3	10
Aumento delle corse	2	7
Altro (responsabilizzazione di ogni taxista)	1	-

	LIBERALI ZZATI	OSSER VATORI
VALUTAZIONI NEUTRALI (GRAN NET)	38	40
<i>Commenti generici (net)</i>	38	40
Nessun cambiamento/tutto come prima	24	32
Disparita' tra piccoli centri e grandi città/programmazione a liv. locale	15	9
Disparita' tra Nord e Sud	4	-

Base: totale intervistati (244)



Principali considerazioni spontanee sul decreto Bersani/2

PRINCIPALI CITAZIONI

	LIBERALIZZATI	OSSERVATI
VALUTAZIONI NEGATIVE (GRAN NET)	54	38
IN GENERALE (NET NET)	43	27
<i>Concorrenza (net)</i>	29	17
Citazioni generiche (subnet)	11	3
Concorrenza selvaggia/Competitivita' esagerata	9	3
Licenze (subnet)	14	2
Svalutazione delle licenze	11	1
Si perde l'esborso iniziale delle licenze che serviva da liquidazione di un lavoro	6	1
Oneri/spese/tasse (subnet)	8	-
Minor margine di guadagno/vendite diminuite	6	-
Aumento delle tassazioni	2	-
Prezzi/tariffe/costi (subnet)	4	10
Eccessiva concorrenzialita' nei prezzi/prezzi troppo bassi	2	1
Aumento dei prezzi	1	4
Eliminazione del tariffario minimo	1	3
Professionalita' (subnet)	0,3	4
Poca competenza specifica/improvvisazione	0,3	3
Dequalificazione della figura professionale	-	3
<i>Commenti generici (net)</i>	25	16
Piu' confusione/caos/disorganizzazione	8	3
E' un decreto negativo/non e' giusta la liberalizzazione	8	-
Non c'e' controllo	4	7
Ha peggiorato lo stato attuale delle cose	3	4
L'amministrazione comunale boicotta l' applicazione del decreto	3	2
Va a discapito della qualita' di offerta	2	4
No tutela	2	-
Malcontento/malumore per la clientela	-	3
<i>Aspetti economici in generale (net)</i>	2	-
Maggiori opportunita' per i grandi gruppi rispetto alle imprese piccole	2	-
Non sa / Non indica	10	9

Valori %

Valori % ordinati in base alle percentuali dei LIBERALIZZATI

	LIBERALIZZATI	OSSERVATI
SETTORE SPECIFICO: SERVIZI TAXI (NET NET)	26	19
Meno corse/meno introiti/piu' concorrenza	14	5
Penalizzazione dei taxista gia' in possesso della licenza	13	5
Abusivismo/aumento noleggiatori privati	8	3
Deregolamentazione nell'applicazione delle tariffe	4	2
Reperibilita' nelle ore di punta	2	4
Non esiste una buona viabilita' cittadina	2	-
Scioperi/malumori nella categoria	1	5
Altro (non si possono fare prenotazioni nelle ore notturne)	-	2

Base: totale intervistati (244)



Verbalizzazioni spontanee riguardo il settore del servizio TAXI

VALUTAZIONI POSITIVE – SOGGETTI LIBERALIZZATI

- *« Liberalizzazione delle licenze e quindi aumento dei tassisti. Non abbiamo più limiti di orari: su strada possiamo lavorare per più ore al giorno. Lavorando un numero maggiore di ore evitiamo che vengano rilasciate ulteriori licenze e si "divida la torta" fra troppe persone. »*
- *« Per la mia categoria il decreto ha portato vantaggi perchè siamo più liberi nell'organizzazione del nostro lavoro. E' vantaggioso anche per il cliente perchè sono aumentate le corse.»*
- *“Ora si possono aumentare le ore di servizio. Se abbiamo qualcuno in famiglia si possono fare turni e poi i prezzi si possono aumentare. Siamo migliorati come servizio e come prezzi ci siamo adeguati alle grandi città.”*
- *“Questo nuovo decreto è positivo per l'aumento dei mezzi in circolazione ma per me non è cambiato molto in quanto non amplio i turni di lavoro usando dei familiari.”*
- *“Prima si doveva chiedere la licenza con tempi e procedure precise, ora invece si può aprire una licenza con grande facilità”*
- *« E' un bene per nuovi posti di lavoro ma nulla si improvvisa, ho visto tanti taxisti ritirarsi per fallimento. »*



Verbalizzazioni spontanee riguardo il settore del servizio TAXI

VALUTAZIONI NEUTRE – SOGGETTI LIBERALIZZATI

- *« Non è cambiato niente, a parte il clamore suscitato all'inizio... »*
- *“La situazione per me è rimasta invariata sia come percorso che come prezzi. Non ho visto cambiamenti nè in positivo nè in negativo”*
- *“Qui da noi non ci sono stati tanti cambiamenti come si pensava, siamo gli stessi tassisti di un anno fa..., nel nostro centro il servizio taxi non funziona come in una grande città dove ci sono attrazioni, musei , porti, aeroporti....non abbiamo un ufficio, abbiamo un telefono qui in stazione che spesso non funziona ma soprattutto non ci sentiamo tutelati e pubblicizzati da parte del comune, provincia.... ”*
- *“Nessun effetto sostanziale perché, per intraprendere un'attività come la nostra, devi possedere altri requisiti che la liberalizzazione non ha sbloccato, troppi vincoli burocratici e soprattutto troppo basso ed inconsistente il numero di licenze assegnato alla città che non offre infrastrutture che possano assorbire un numero di licenze più elevato.”*
- *“Non ho risentito di questo decreto, la situazione mi sembra veramente stabile, non ho altre percezioni al riguardo. ”*
- *“A Modena nel nostro campo il decreto Bersani non ha portato conseguenze, nè positive nè negative in quanto non sono state concesse altre licenze. Qui da noi possiamo dire che tutto va ancora bene. ”*
- *Nella mia città non è cambiato niente perché i prezzi sono fissati dal comune”*
- *“La legge Bersani non ha inciso nel nostro settore, poiché la Sicilia ha uno statuto speciale per cui la legge è ferma alla regione. E' stata fatta una proposta di legge che aspetta di essere votata. la legge Bersani da noi non è applicabile perché la realtà cittadina non necessita di ulteriori tassisti”*



Verbalizzazioni spontanee riguardo il settore del servizio TAXI

VALUTAZIONI NEGATIVE – SOGGETTI LIBERALIZZATI

- « è un decreto sbagliato per tutte le categorie, ha fatto solo danno, sono i comuni che debbono decidere, perché conoscono la realtà della zona, noi abbiamo ancora i prezzi del 2001, così va a finire che ci sarà gente che morirà di fame, abbiamo meno lavoro, prima a viterbo c'erano 6000 militari e si lavorava molto, ora ce ne sono 500 e ci manca il lavoro, questo decreto non ha fatto altro che peggiorare le cose »
- « Secondo me le conseguenze sono tutte negative. catanzaro è un piccolo centro e nella mia zona i taxi sono pochi ed io lavoro molto, con le liberalizzazioni delle licenze aumenterà la concorrenza. »
- « E' stata una punizione: troppi taxi e guadagni praticamente annullati: abbiamo dovuto fare più turni festivi e di sera per guadagnare di più »
- « Non trovo ci siano state conseguenze positive perché squalifica le varie attività, portando chiunque ad operare come tassista e ad applicare le tariffe che meglio crede. Concludo che alla nostra categoria e, penso, anche ad altre, non ha apportato alcun vantaggio »
- « Disorientamento, estrema confusione sia per gli operatori sul futuro che per l'utenza. La legge Bersani e' stata controproducente per le città piccole che non lavorano molto. »
- « Ha reso il nostro lavoro troppo libero di decidere i prezzi e fare come si vuole. Le licenze sono date a tutti con facilità. Ci sono troppi tassisti e il fatto che si possa passa da padre in figlio può essere un bene, ma comunque c'e' una grande confusione”
- “liberalizzando la licenza ha dato la possibilità a tanti di avere un taxi e non ha salvaguardato noi che per ottenere la nostra abbiamo pagato milioni. Adesso ci ritroviamo meno lavoro e le spese sono tante e non si possono più pagare i costi di gestione che sono troppo elevati .cosa faremo?”
- “Che c'è maggior speculazione delle grandi società che possono comprare licenze dopo i corsi fatti ad hoc dal comune. Così le nostre licenze pagate fior fior di euro varranno meno e non potranno essere rivendute e il mutuo che ho fatto per averla è solo un modo per aumentarne il valore senza guadagnarci nulla, solo perderci...”
- “La diminuzione dei profitti. non é un Onorevole che deve pensare al servizio dei taxi!!! Dovrebbe invece ascoltare chi lavora in quello specifico settore (i tassisti) e vedere gli studi di settore. Poi si può valutare se è davvero necessario aumentare il numero delle licenze “



Verbalizzazioni spontanee riguardo il settore del servizio TAXI

VALUTAZIONI POSITIVE – OSSERVATORI QUALIFICATI

- *« Ancora non saprei valutare ma ritengo che, a lungo andare, l' applicazione del decreto avrà effetti positivi »*
- *« In questo modo si ha una copertura migliore ogni città »*
- *« Ha migliorato il servizio e la disponibilità nei confronti del cittadino e ci si aspetta che diventi un servizio sempre migliore. »*
- *« Maggiore trasparenza, offerta e disponibilità più ampia »*
- *« Penso che si otterrà la licenza con più facilità e i taxisti non potranno più vendere la licenza con prezzi esorbitanti. Ci saranno più taxi disponibili perché sicuramente aumenteranno le domande e di conseguenza le concessioni «*
- *“Il decreto Bersani dà la possibilità a tutti di poter avere o creare un lavoro ma crea molta concorrenza di massa; per i cittadini è positivo perché crea la ricerca del risparmio migliore, non credo che ci siano aspetti negativi. »*
- *« Non ho notato differenze nei prezzi , ma forse la liberalizzazione ha portato più disponibilità di taxi per l'utente”*
- *“Maggiore disponibilità. Più facile reperimento anche ad orari diversi. »*
- *« Sicuramente il decreto bersani in generale ha permesso l'aumento dei mezzi in circolazione attraverso una particolare programmazione a livello locale , dando la possibilità ai tassisti di aumentare i turni di lavoro avvalendosi anche di dipendenti e familiari, questo per assicurare un servizio taxi tempestivo, cosa però che non è successo nella nostra zona non perchè non ci sia tutto ciò ma per il semplice fatto che le persone che usufruiscono di questo servizio (dovuto anche all'ignoranza ed alla poca pubblicità) sono poche... »*
- *« Si trovano piu auto in servizio perché gli operatori fanno dei turni piu lunghi e questo per chi, come me, ne fa spesso uso é positivo. Per quanto riguarda la trasparenza delle tariffe è rimasto un po' come prima senza evidenti cambiamenti »*
- *« Col decreto Bersani sono aumentati i mezzi a disposizione e gli orari di servizio, a scapito però della sicurezza: capita spesso di trovare autisti non professionali «*



Verbalizzazioni spontanee riguardo il settore del servizio TAXI

VALUTAZIONI NEUTRE – OSSERVATORI QUALIFICATI

- *« Nella mia zona non ho notato differenze rispetto a prima. Il numero dei taxi dovrebbe aumentare, ma per ora mi sembra di vedere gli stessi taxi in circolazione... »*
- *“Nessuna conseguenza. Nella mia zona esiste solo una compagnia di taxi (radiotaxi) che ha il monopolio. Il numero di taxisti indipendenti e' irrisorio e quindi ininfluente. “*
- *“Da cliente non ho potuto percepire nessuna variazione apprezzabile sia in termini di servizio che di qualità. “*
- *“Essendo Avellino una città piccola, ho potuto vedere che la situazione non è cambiata né come numero di taxi né come tariffe né come pubblicità. Posso affermare che non ho notato conseguenze in seguito alla liberalizzazione di Bersani nel settore taxi della mia zona. “*
- *“In seguito alla liberalizzazione non ci sono stati sostanziali cambiamenti. penso sia ancora troppo presto per valutare “*
- *« I taxi ad Asti funzionano male comunque, non ci sono mai alla sera, se ne stanno tutti davanti alla stazione e poi ad una certa ora spariscono. Non è cambiato niente »*



Verbalizzazioni spontanee riguardo il settore del servizio TAXI

VALUTAZIONI NEGATIVE – OSSERVATORI QUALIFICATI

- *« Belle proposte sulla carta ma mi chiedo all'atto pratico che tipo di applicazioni reali ci possano essere e in che modo vengano realizzate nel concreto, credo che ci sia confusione totale, poca chiarezza e che gli effetti si debbano ancora sentire. »*
- *« La liberalizzazione del settore crea un mercato selvaggio senza regole facendo rimettere tempo e denaro solo al contribuente con aumento sulle tariffe e determinando un peggioramento del servizio con ripercussioni negative sul mercato »*
- *« Penso che non sia stato giusto liberalizzare le licenze per chi le ha ottenute con tanti sacrifici e tanti soldi in passato. Ogni categoria deve avere una certa professionalità che sia medico o operaio altrimenti ognuno potrà fare il lavoro dell'altro »*
- *« Si rischia di trovare personale poco qualificato e soprattutto poco motivato a fare un lavoro così particolare, così delicato, dato l'aumento dell'offerta estesa a familiari di tassisti con conseguente facilità a incontrare persone poco equilibrate. Ci vuole esperienza e preparazione. »*
- *« E' aumentato il numero delle licenze ma i tassisti si sono improvvisati tali per cui c'è tanta inesperienza e insoddisfazione da parte della clientela. »*
- *« Ho riscontrato un malumore nei tassisti che sono continuamente in sciopero »*



Commento



Commento

L'analisi del servizio taxi mostra, a livello complessivo, una situazione **pressoché stabile**, con una **lieve accentuazione rilevata sugli orari di servizio**. E' interessante notare come, nonostante le prese di posizione della categoria, in fondo, anche per la categoria stessa, non emergano particolari variazioni rispetto allo scorso anno. Le osservazioni mosse al decreto Bersani (soprattutto in relazione alla liberalizzazione delle licenze) sembrano essere legate più ad una prefigurazione futura che ad una comprovata situazione di disagio o reale difficoltà. In prospettiva futura si pensa che vi sarà un peggioramento, principalmente in ambito economico, ma per molti (anche tra i soggetti liberalizzati) non vi sono –ancora– conseguenze apprezzabili.

Fatta questa premessa, va comunque sottolineato che alcuni effetti sono stati rilevati, in particolare in relazione all'aumento dell'orario di lavoro (riferito in particolare dai soggetti liberalizzati più che dagli osservatori). Le percezioni tra osservatori e liberalizzati seguono direzioni non sempre univoche, in particolare sui prezzi applicati.

SETTORE DI ATTIVITA' IN GENERALE

In relazione all'offerta nel suo complesso, due intervistati su tre dichiarano che la situazione è invariata rispetto allo scorso anno. (65% in media). Le variazioni, laddove segnalate, riguardano più l'ampiezza che la qualità. E' altamente probabile che l'incremento delle licenze da un lato o l'aumento degli orari di lavoro dall'altro, abbia in qualche modo determinato una percezione di maggiore "accessibilità" al servizio.

Il 26% del campione lamenta un peggioramento nel livello dei prezzi applicati (di ben 16 punti percentuali superiore a coloro che dichiarano un miglioramento nelle tariffe); in particolare nelle aree del Centro e nei grandi centri urbani > 250mila ab.). Va detto comunque che, anche in questo caso, la maggioranza degli intervistati non individua particolari differenze rispetto all'anno scorso.



Commento

Il settore del servizio taxi non sembra mostrare un particolare dinamismo in ambito di ***iniziative di comunicazione***: il 29% dichiara che non sono effettuate ed il 40% del campione evidenzia una situazione di stabilità.

Sugli orari di servizio, seppure la maggioranza degli intervistati (76%) non rileva variazioni rispetto all'anno passato, vi è una percezione di incremento negli orari, evidenziata da 1 intervistato su 5 (in particolare nelle aree del Centro Italia). Anche sulle corse serali la situazione in generale appare imm modificata



Commento

LA PROPRIA ATTIVITA' COMMERCIALE

Venendo alla propria esperienza personale, vi è una interessante inversione in relazione ***all'ampiezza dell'offerta*** poiché i soggetti liberalizzati ne lamentano un ***peggioramento*** (di 7 punti percentuali più elevato rispetto al totale campione, in particolare al Sud). Evidentemente, dal punto di vista dei taxisti, la maggiore accessibilità al servizio (giudicata positivamente dagli osservatori) si traduce in un aumento della concorrenza e quindi viene valutata in maniera negativa.

Sul livello dei prezzi, al contrario, i liberalizzati si mostrano moderatamente più positivi rispetto al campione nel suo complesso: coloro che dichiarano un peggioramento nel livello dei prezzi è pari al 19% del campione liberalizzati (inferiore di 7 punti percentuali rispetto al campione totale). Anche in relazione alla trasparenza i liberalizzati hanno una connotazione più positiva: 8% coloro secondo i quali si assiste ad un peggioramento (-5 punti percentuali rispetto al totale campione). A livello territoriale, meno positive le aree del Centro.

Sulle ***iniziative di comunicazione*** la situazione replica pressochè in toto quella evidenziata per il settore in generale: non vi sono differenze significative da segnalare.

Venendo agli ***orari di servizio***, in termini generali le ore totali settimanali si mostrano coerenti con quanto rilevato per il totale mercato e confermano la situazione di stabilità; per ciò che attiene alle ore serali, il campione totale evidenzia in maniera leggermente più marcata la diminuzione delle corse serali rispetto ai taxisti (12% vs il 7% del campione liberalizzati).

In sintesi: a livello complessivo si conferma la stabilità per la maggior parte dei soggetti liberalizzati, in ogni caso, analizzando solo gli scarti tra dichiarazioni di aumento e diminuzione di orari, si registra parallelamente una lieve percezione di incremento negli orari di servizio effettuati (totali- serali – festivi).



Commento

Decisamente elevata la conoscenza del codice di autodisciplina (86%). Permane tuttavia una quota pari all'10% che non ne ha mai sentito parlare (in particolare al Sud.)

LE OSSERVAZIONI DELL'INTERVISTATORE

Le osservazioni degli intervistatori relativamente all'applicazione dei prezzi evidenziano che, in media, si paga 1,6 € il costo al Km per un percorso cittadino in orario diurno (con percentuali più elevate al Nord Est).

Il costo fisso iniziale di una corsa sempre in ambito urbano ed in orario diurno, si aggira attorno ai 4€ anche se una quota pari al 25% dichiara un prezzo superiore (con accentuazioni al Nord Est).