

OSSERVATORIO NORD OVEST – rilevazione dicembre 2009

"CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI"

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibere 153/02/CSP, allegato A, art. 3, pubblicata su G.U. 185 del 8/8/2002, e 237/03/CSP, allegato A, art. 3, pubblicata su G.U. 285 del 9/12/2003)

Autore: Osservatorio Nord Ovest

Realizzazione del field: Pragma srl

Committente e Acquirente: GTT

Tipo di rilevazione: sondaggio di opinione tramite interviste telefoniche (CATI)

Universo di riferimento: popolazione residente nella città di Torino e nella cintura torinese di età maggiore o uguale ai 18 anni (fonte: ISTAT anno 2008, Ufficio Statistica del Comune di Torino anno 2007)

Tipo di campione e criteri di estrazione:

Campione comune di Torino e della cintura torinese rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di genere (uomini, donne), classi di età (11-19 anni, 20-49 anni, 50-64 anni, 65 anni e oltre).

Le unità sono state estratte dagli elenchi telefonici con una procedura sistematica.

Estensione territoriale: comune di Torino e cintura torinese (in allegato A è specificato l'elenco dei luoghi presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista).

Periodo di realizzazione del sondaggio: 2 dicembre - 21 dicembre 2009

Metodo di raccolta delle informazioni: questionario strutturato; rilevazione CATI.

Testo integrale delle domande rivolte agli intervistati: il testo integrale delle domande e i relativi risultati sono presenti sul sito dell'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino (www.comune.torino.it/agenziaservizi)

Numerosità campionaria: 5.324 contatti

Numero persone contattate:

- interviste complete:	5.324	(13,5%)
- rifiuti/sostituzioni:	34.132	(86,5%)
- totale contatti effettuati:	39.456	(100,0%)

Verifica della coerenza delle risposte:

Il sistema di qualità è certificato secondo le norme EN ISO 9001:2008 da Det Norske Veritas Italia S.r.l.

Rappresentatività dei risultati:

il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio (livello di significatività del 95%) è compreso fra +/- 1,3%.

Risultati della rilevazione

Sono disponibili al seguente indirizzo internet: www.comune.torino.it/agenziaservizi

Allegato A:

Elenco dei luoghi presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista

Alpignano
Baldissero Torinese
Beinasco
Borgaro Torinese
Cambiano
Candiolo
Carignano
Caselle Torinese
Chieri
Collegno
Druento
Grugliasco
La Loggia
Leini
Moncalieri
Nichelino
Orbassano
Pecetto Torinese
Pianezza
Pino Torinese
Piobesi Torinese
Piossasco
Rivalta di Torino
Rivoli
San Mauro Torinese
Santena
Settimo Torinese
Torino
Trofarello
Venaria Reale
Vino
Volpiano

Allegato B:

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'.

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Nel complesso, quanto è soddisfatto/a della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	5.324	3,9
2	Secondo lei, come si vive oggi nel Comune in cui risiede?	5.324	0,8
3	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano di Torino e dell'area torinese con mezzi di superficie con un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima", quale voto sceglierebbe?	5.208	22,0
	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano svolto da GTT con mezzi di superficie. Lei dovrebbe dirmi quanto è soddisfatto di ciascuna caratteristica, in quanto attuale o potenziale utilizzatore, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima":		
4.1	frequenza/numero dei passaggi del mezzo pubblico urbano e suburbano	5.208	22,9
4.2	disponibilità di spazio a bordo/affollamento accettabile sui mezzi	5.208	23,7
4.3	comfort dei veicoli (comodità sedili, appigli, riscaldamento, ecc.)	5.208	23,7
5	Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto/a di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?	5.324	7,1
6	Alcuni cittadini ritengono che il servizio di trasporto pubblico a Torino migliorerebbe se le linee della metropolitana venissero sviluppate. Altri la pensano diversamente. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e dell'area torinese, l'ampliamento del servizio di metropolitana?	5.324	8,0
7	Alcuni torinesi si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, ecc.). Quanto spesso le capita di provare disagio per questi cantieri?	5.324	4,0
8	Il disagio provocato dai cantieri aperti, per lei personalmente è:	3.354	0,8
9	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?	3.354	4,3
10	Attualmente lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...	5.324	0,9
11	Quindi lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico:	3.755	0,0
12	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?	5.324	11,3