# La Sharing Mobility a Parma

# GLI EX ABBONATI

## Presentazione

RM16-4762

Maggio 2017

# Indice


- **Premessa** **3**
- **Nota Metodologica** **4**

**1 – Gli ex - abbonati ai servizi di Sharing** **9**

**2 – Ex - abbonati al servizio di Bike Sharing** **14**

*Profilo del campione* *15*
*Utilizzo del servizio* *20*
*Scelte attuali e prospettive* *23*
*Le valutazioni* *28*

**3 – Ex - abbonati al servizio di Car Sharing** **35**

*Profilo del campione* *36*
*Utilizzo del servizio* *41*
*Scelte attuali e prospettive* *44*
*Le valutazioni* *49*

**4 – Aziende ex - abbonate al servizio di Car Sharing** **56**

*Profilo del campione* *57*
*Utilizzo del servizio* *59*
*Scelte attuali e prospettive* *61*
*Le valutazioni* *64*

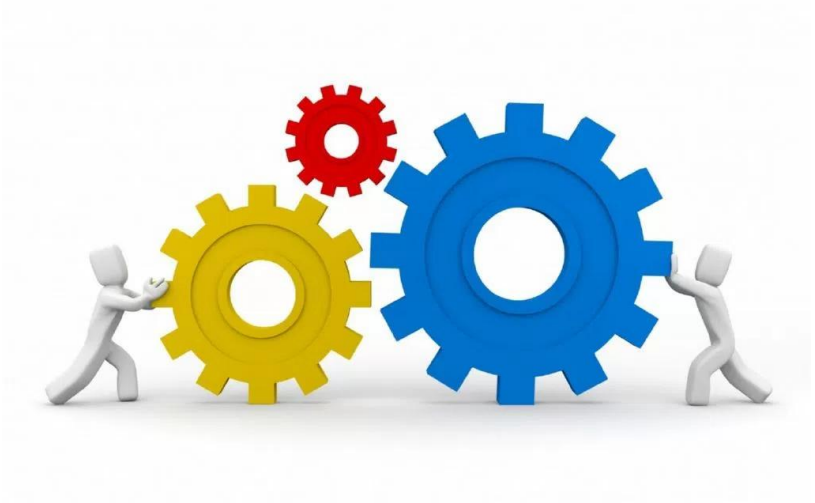
**5 – Il confronto delle valutazioni** **67**

# Premessa

Infomobility S.p.A., la società nata nel 2001 con lo scopo di elaborare e gestire servizi e sistemi di mobilità sostenibile per il Comune di Parma, ha richiesto a Pragma s.r.l. un piano d'indagini dedicato ai servizi cittadini di **Bike e Car Sharing.**

Parma, con Infomobility, è stata una delle prime città entrate nel circuito di ICS-Iniziativa Car Sharing, e oggi i due servizi sono una realtà ormai consolidata a livello cittadino.
Per questo motivo il gestore ha espresso l'interesse per un piano d'indagini ad ampio raggio che, oltre a valutare la qualità del servizio, fornisca anche utili informazioni al suo ulteriore sviluppo ed implementazione.
Nel dettaglio il piano d'indagini, al fine di acquisire una maggior numero d'informazioni, ha riguardato sia il target degli abbonati che quello degli ex abbonati ai due servizi, utile fonte per individuare eventuali disservizi.
I due profili sono stati trattati con ricerche ad hoc ed il presente documento riporta i principali risultati dell'**indagine sugli ex abbonati**.
Un documento analogo è stato prodotto per l'indagine sugli attuali abbonati.

# Nota Metodologica



# Nota metodologica

**Obiettivi**

Obiettivo principale dell'indagine è quello di conoscere le motivazioni di abbandono dello Sharing da parte degli ex abbonati ai servizi **(Bike Sharing e Car Charing individuale e dedicato alle aziende);** attraverso lo studio vengono anche raccolte informazioni su valutazioni rispetto ai servizi, su abitudini di utilizzo e attuali scelte legate di mobilità.

**TARGET di indagine**

Il target di indagine per questo studio è costituito dunque dagli **ex - abbonati a tali servizi**.

# Nota metodologica

- Lo studio è stato realizzato **nel mese di aprile 2017**
- L'**universo di riferimento** per l'indagine è costituito dai *soggetti/aziende che non hanno rinnovato l'abbonamento ai servizi*
- L'indagine è stata effettuate **con tecnica CAWI** (Computer Assisted Web Interview).

Il questionario per lo studio è stato realizzato in tre versioni differenti, ognuna dedicata a uno specifico target ed è stato poi programmato in versione informatica. Il link per accedere al questionario da compilare via Web è stato inviato agli abbonati tramite un messaggio di posta elettronica, contenente oltre all'invito a partecipare anche la presentazione dell'iniziativa.

La programmazione del questionario e la creazione dei link di compilazione (uno dedicato agli studenti e uno per il personale) sono state curate da Pragma mentre l'invio delle e-mail con i link è avvenuto interamente a cura di Infomobility.

I questionari, un volta compilati via Web, sono stati automaticamente caricati sul server di Pragma, andando a costituire il file dati in tempo reale.

# Nota metodologica

## Campione di indagine

Le e-mail sono state inviate da Infomobility all'intero indirizzario di ex - abbonati.

Di fatto **sono stati contattati 649 abbonati e risultano compilati 98 questionari** con una resa complessiva superiore al 15%; la resa risulta inferiore rispetto a quella registrata presso gli attuali abbonati, sicuramente più attenti e interessati al servizio.

Durante la rilevazione è stata inviata una seconda e-mail di sollecito per garantire maggiore partecipazione

A seguire viene presentata la tavola riepilogativa dell'andamento della rilevazione per i tre target.

| | | Universo | Data invio | Intreviste realizzate prima del sollecito | Data sollecito | Totale intreviste realizzate dopo il sollecito | *% di resa* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Abbonati** | Ex - Abbonati Bike Sharing | 308 | 07-apr | 31 | 19-apr | 45 | *14,6* |
| | Ex - Abbonati Car Sharing Individui | 298 | 11-apr | 27 | 19-apr | 47 | *15,8* |
| | Aziende Ex Abbonate Car Sharing | 43 | 13-apr | 4 | 19-apr | 6 | *14,0* |
| | ***Totale*** | **649** | | **62** | | **98** | ***15,1*** |

# Nota metodologica

Nel rapporto vengono presentati i principali risultati dello studio attraverso i **dati percentuali relativi a tutte le domande** inserite nei questionari e con il riferimento alla **base di calcolo in valori assoluti**.
Per tutte le domande relative ai giudizi di Customer Satisfaction è stata utilizzata una scala di voti da 0 a 10.

Per le elaborazioni sui dati e la stesura del report sono stati utilizzati i seguenti software:
- **NIPO**
- **SPSS**
- **Microsoft Office** (Excel – Power Point).

Su talune domande a risposta singola la somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione al primo decimale.

Il presente rapporto è articolato in **diverse parti**.

1) Nella prima parte viene analizzato lo Sharing nel suo complesso, come sintesi dei tre target; l'analisi ha riguardato i soli aspetti comuni ed è stata realizzata riportando le tre componenti al loro reale peso

2) Vengono poi analizzati nel dettaglio i tre target, secondo la struttura dei questionari proposti agli ex-abbonati

3) A chiusura è riportata una breve sintesi di confronto delle valutazioni di Customer Satisfaction

I capitoli sui singoli servizi sono articolati con le informazioni relative al *profilo degli intervistati*, *alle abitudini di uso dei servizi quando erano abbonati*, *a scelte attuali e prospettive*, alle *valutazioni*.

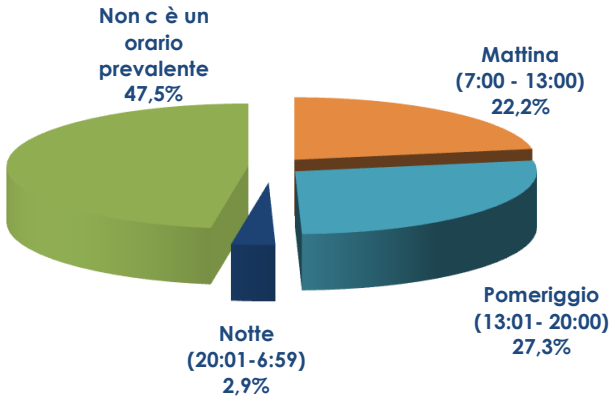
# Gli ex-abbonati ai servizi di Sharing

# Ex Abbonati ai servizi di Sharing

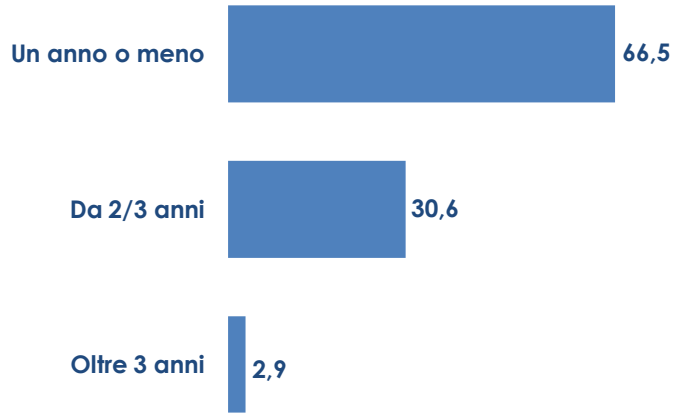
## Utilizzo e scelte attuali

### *Con che frequenza utilizzava il servizio quando era abbonato? (%)*

### *In quale fascia oraria utilizzava il servizio ?(%)*



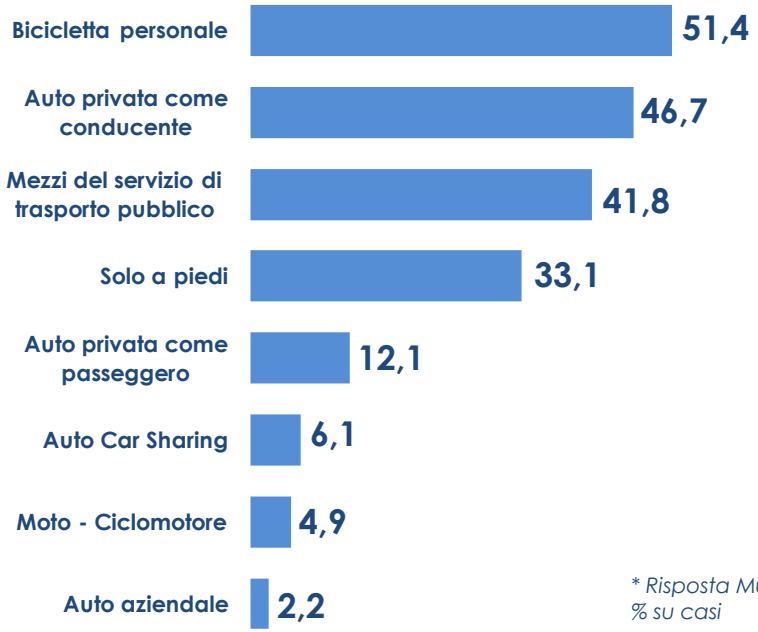

### *Da quanto tempo non è più iscritto al servizio? (%)*



# Ex Abbonati ai servizi di Sharing

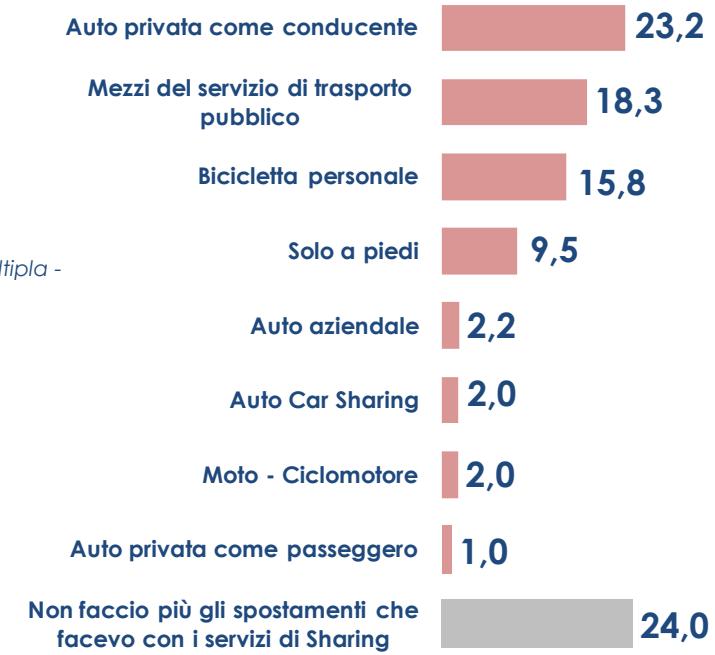
## Utilizzo e scelte attuali

### *Attualmente quali mezzi utilizza per i suoi spostamenti in città? * (%)*




** Risposta Multipla - % su casi*

### *Tra quelli citati quale mezzo ha sostituito il servizio di Sharing? (%)*



# Ex Abbonati ai servizi di Sharing

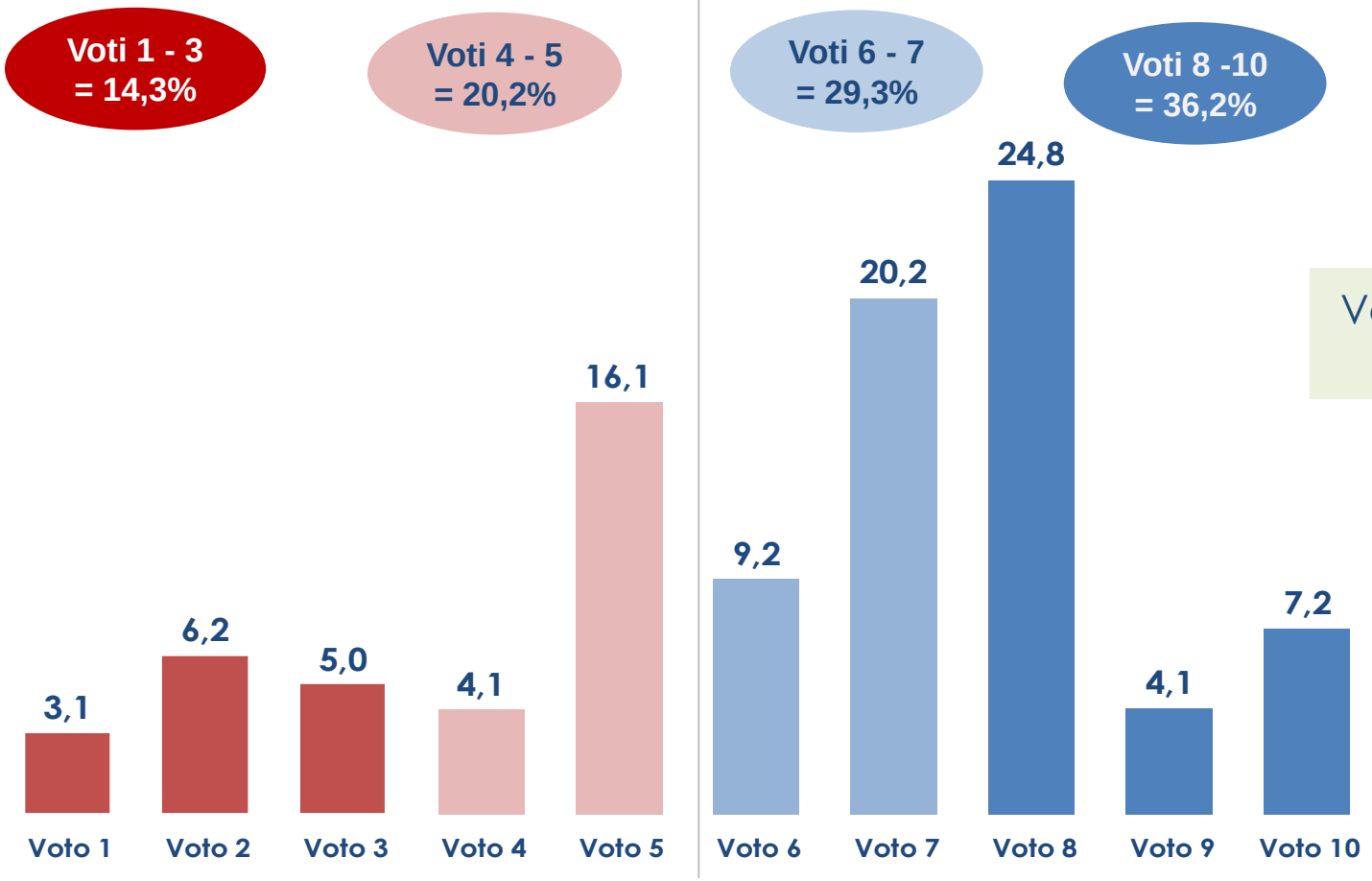
## Giudizio complessivo sui servizi (%)

Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*

**Le valutazioni**

**Area insoddisfazione 34,5%**

**Area soddisfazione = 65,5%**



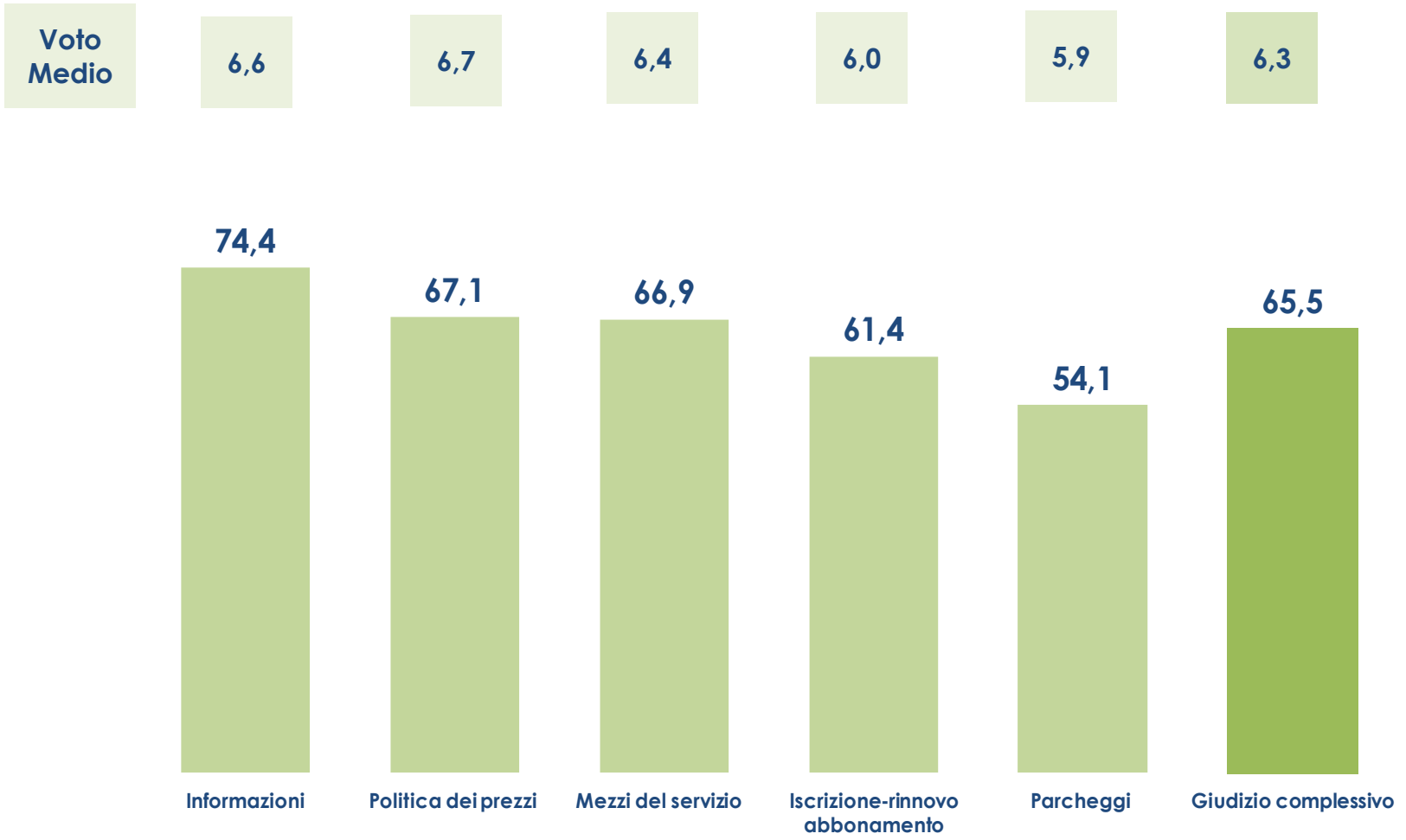

Voto Medio: **6,3**

# Ex Abbonati ai servizi di Sharing

Le valutazioni

## Macrofattori del servizio (%)

% di soddisfatti (6 – 10) e voto medio - *Scala 1 - 10*



# Ex Abbonati al servizio di Bike Sharing

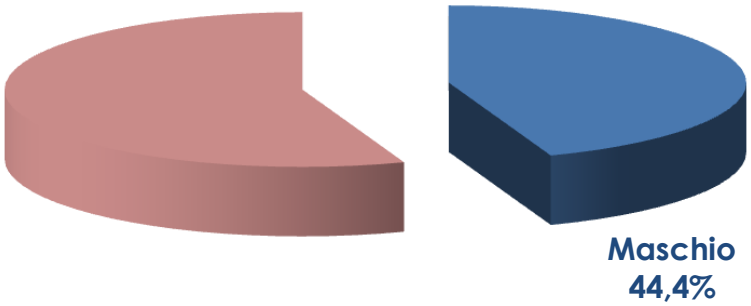
# Ex - Abbonati Bike Sharing

## Profilo del campione

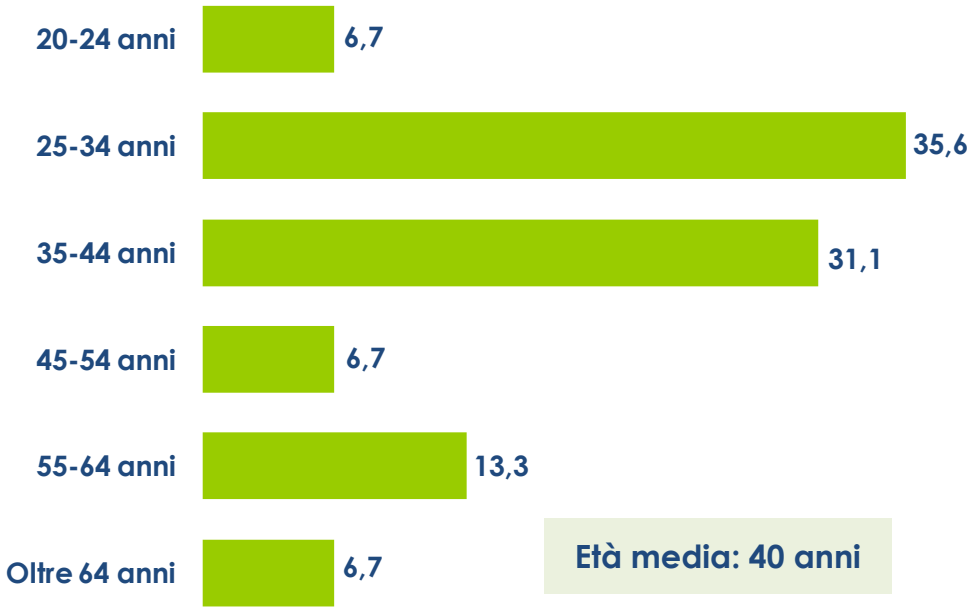
# Ex - Abbonati Bike Sharing

## Profilo del campione

### Genere (%)




### Classe di età (%)



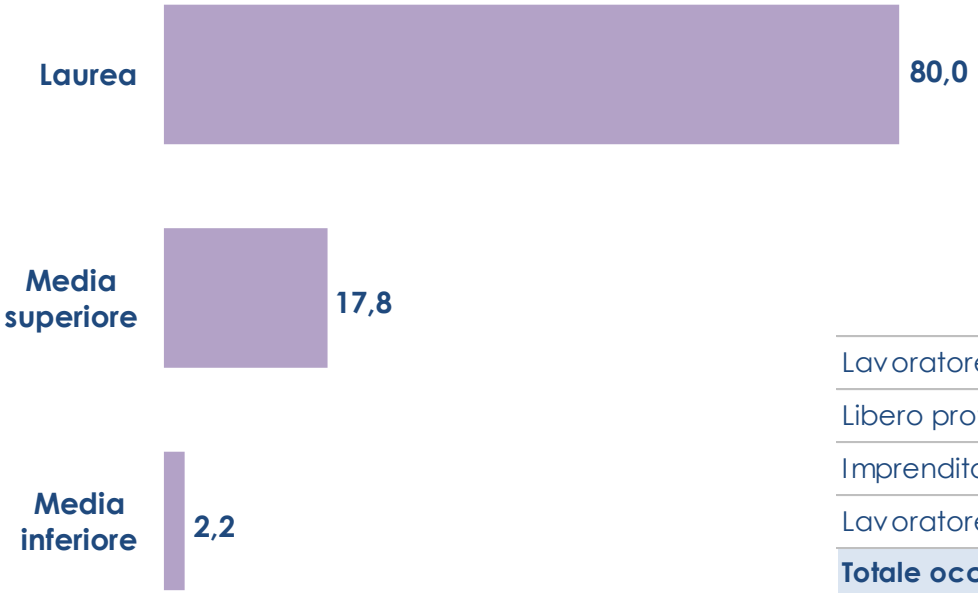

**Età media: 40 anni**

Base: 45 ex abbonati

# Ex - Abbonati Bike Sharing

## Profilo del campione

### Titolo di studio (%)




### Professione (%)

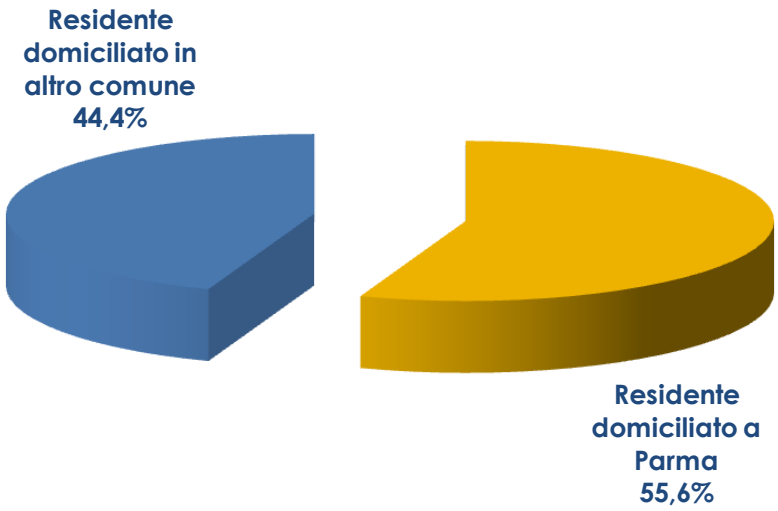
| | |
|---|---|
| Lavoratore dipendente | 53,3 |
| Libero professionista | 20,0 |
| Imprenditore | 2,2 |
| Lavoratore autonomo, artigiano, commerciante | 2,2 |
| **Totale occupati** | **77,8** |
| Studente | 13,3 |
| Nessuna occupazione | 4,4 |
| Pensionato | 2,2 |
| **Totale non occupati** | **20,0** |
| **Altro non professionale** | **2,2** |

Base: 45 ex abbonati

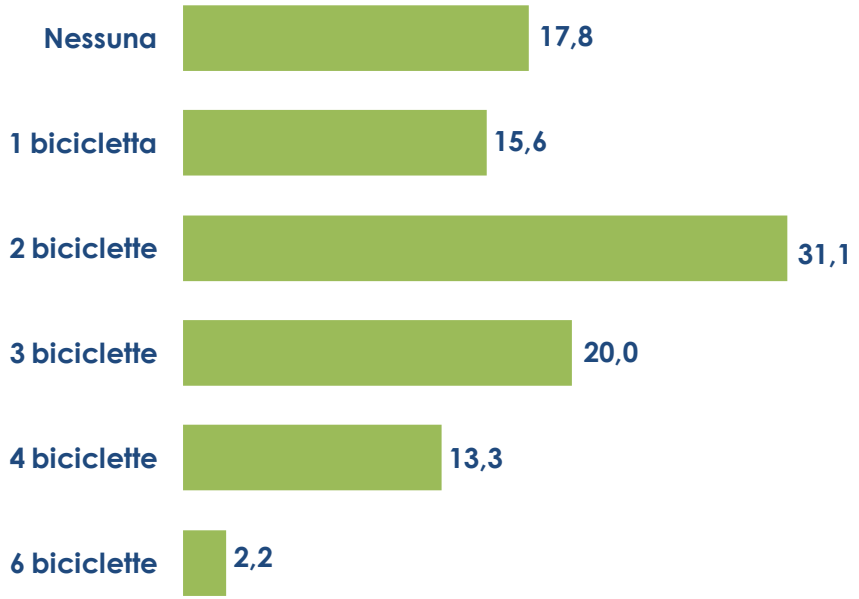
# Ex - Abbonati Bike Sharing

## Profilo del campione

### Residenza (%)




### Disponibilità di biciclette in famiglia (%)

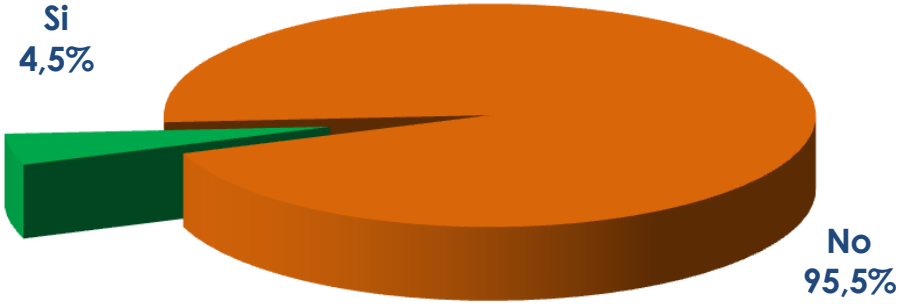



Base: 45 ex abbonati

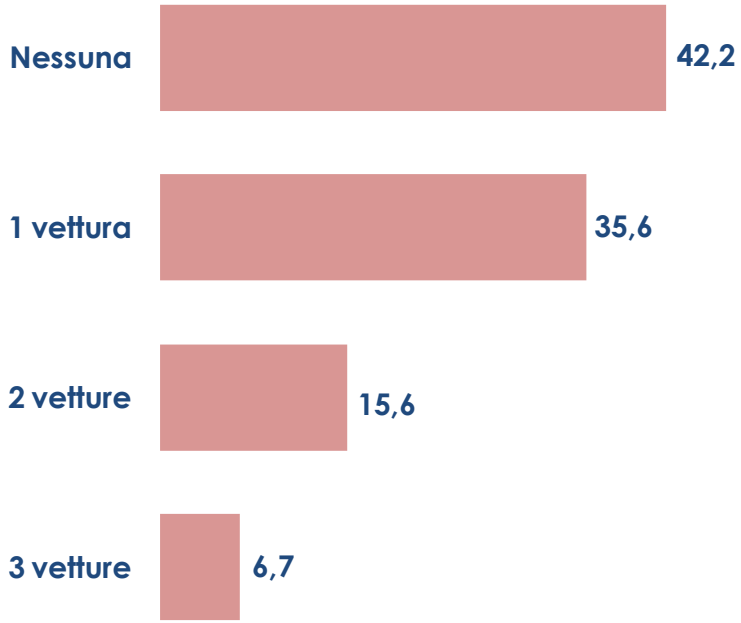
# Ex - Abbonati Bike Sharing

Profilo del campione

***Attualmente lei è abbonato al Car Sharing di Parma? (%)***



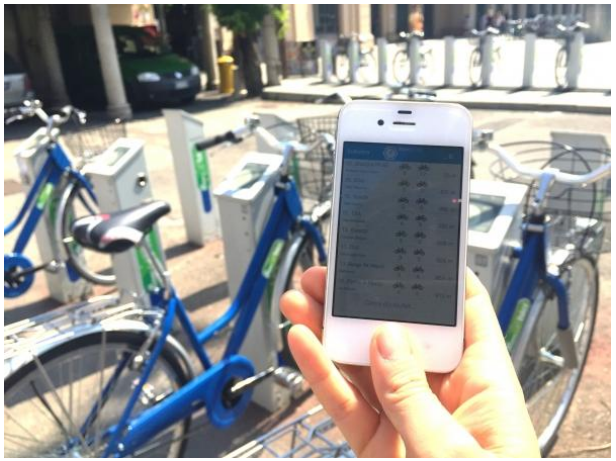

***In città di quante vetture potrebbe usufruire, escludendo eventualmente quella di Car Sharing? (%)***




Base: 45 ex abbonati

# Ex - Abbonati Bike Sharing

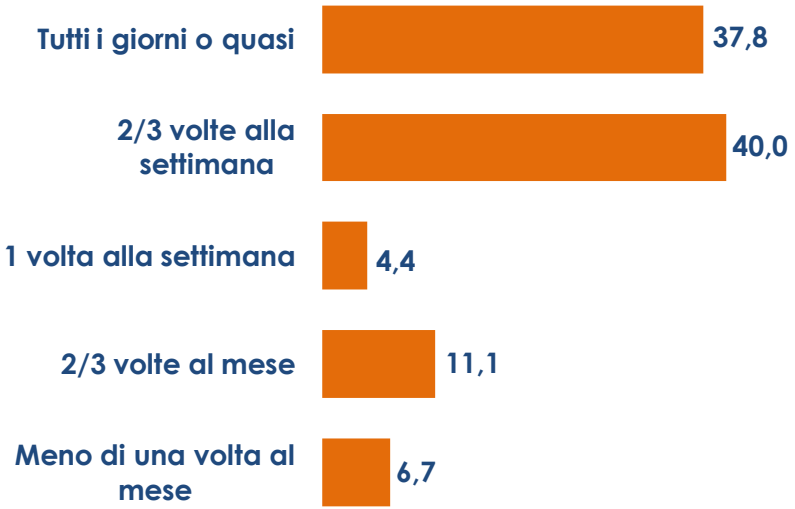
## Utilizzo del servizio



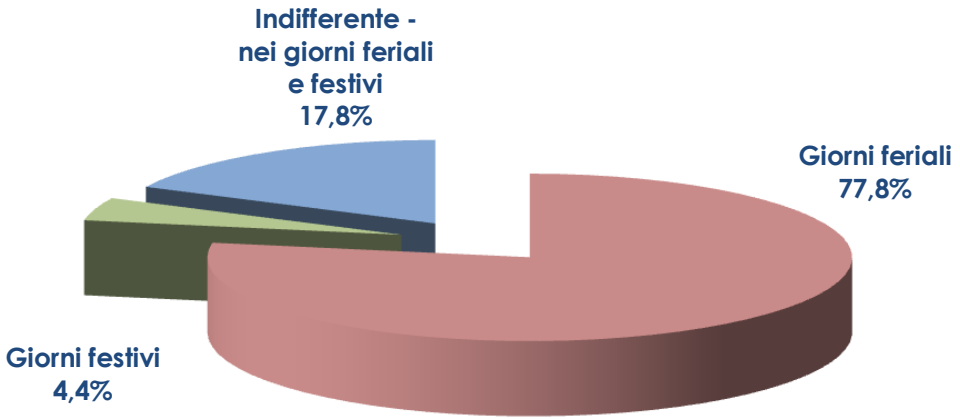
# Ex - Abbonati Bike Sharing

## Utilizzo del servizio

***Con che frequenza utilizzava le biciclette del servizio di Bike Sharing di Parma quando era abbonato? (%)***




***Usava prevalentemente il servizio nei feriali, festivi o tutti i giorni indifferentemente? (%)***




**Totale feriali = 95,6%**

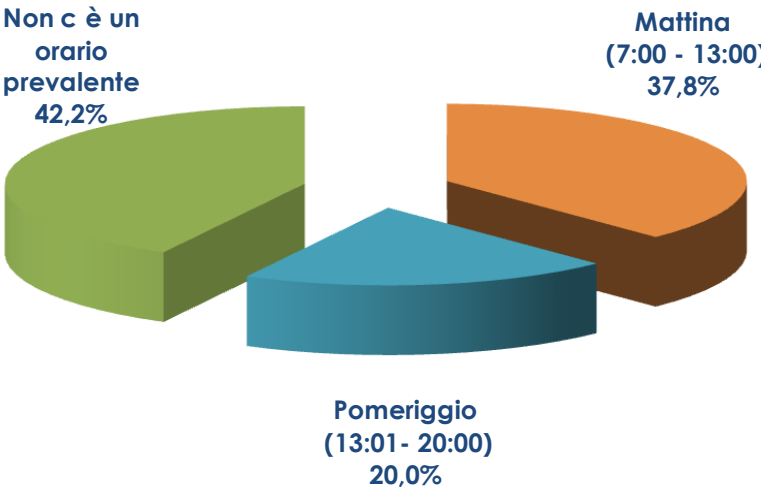
**Totale festivi = 22,2%**

Base: 45 ex abbonati

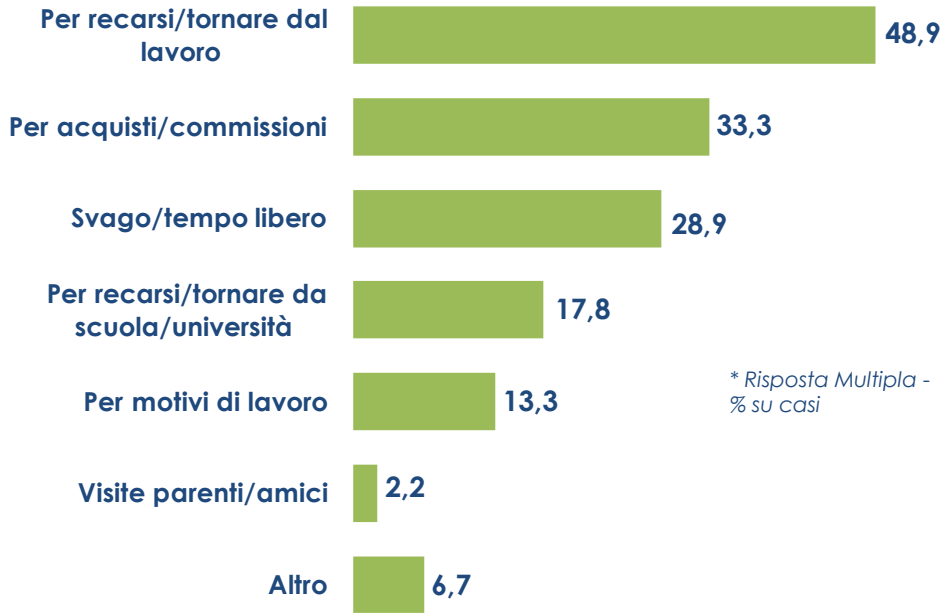
# Ex - Abbonati Bike Sharing

## Utilizzo del servizio

### *In quale fascia oraria utilizzava le biciclette del servizio di Bike Sharing ?(%)*




### *Per quali esigenze di mobilità utilizzava il Bike Sharing? * (%)*




** Risposta Multipla - % su casi*

Base: 45 ex abbonati

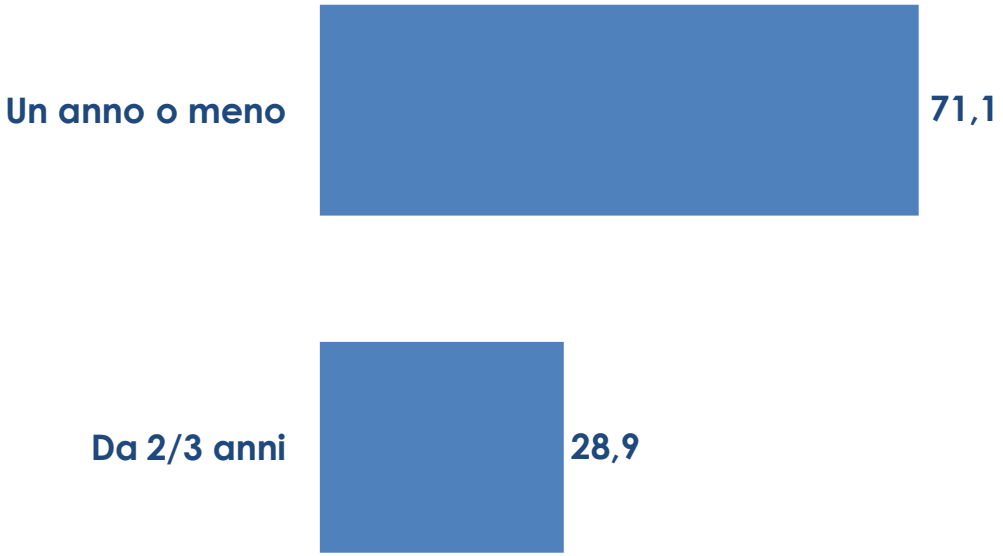
# Ex - Abbonati Bike Sharing

## Scelte attuali e prospettive

# Ex - Abbonati Bike Sharing

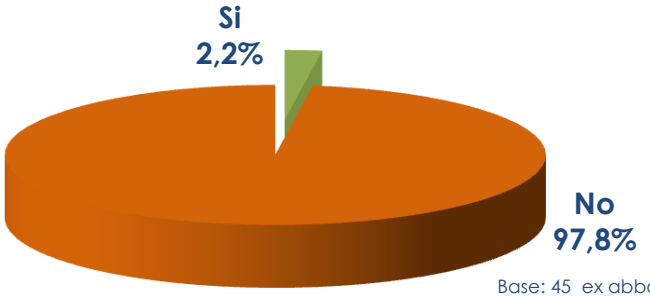
## Scelte attuali e prospettive

### *Da quanto tempo non è più iscritto al servizio? (%)*



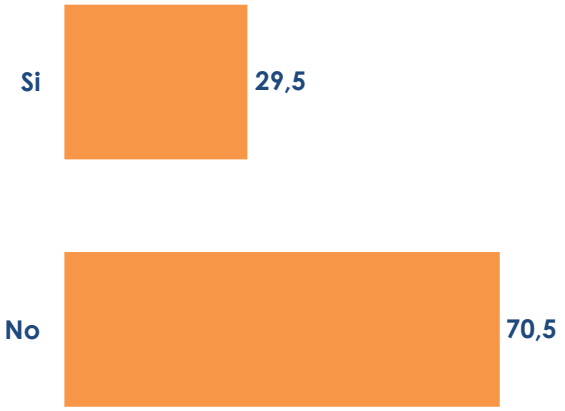

Base: 45 ex abbonati

### *Le capita comunque di utilizzare il servizio in modo occasionale, acquistando il biglietto tramite l'APP Bicincittà? (%)*




Base: 45 ex abbonati

### *Conosce comunque l'esistenza dell'APP Bicincittà? (%)*




Base: 44 ex abbonati che non usano occasionalmente il servizio

# Ex - Abbonati Bike Sharing

INFOMOBILITY

## Scelte attuali e prospettive

### *Quali sono i motivi per cui ha deciso di non rinnovare l'abbonamento? (%)*

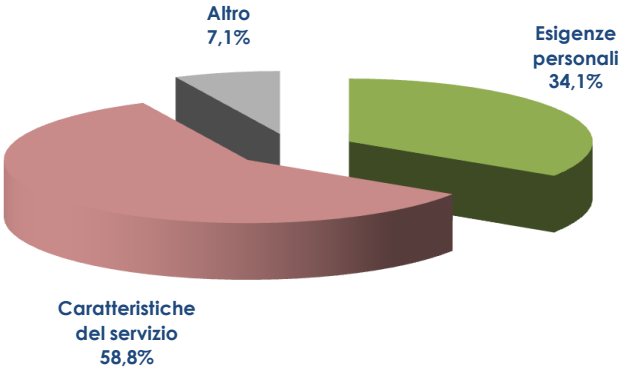
Risposta Multipla - % su casi

| | | |
|---|---|---|
| **Motivazioni legate a esigenze personali** | *Perché le mie destinazione sono cambiate e sono lontane rispetto alle postazioni delle bici* | 33,3 |
| | *Ho meno occasione di spostarmi - mi muovo di meno - ho problemi salute* | 13,3 |
| | *Perché devo accompagnare persone-portare oggetti e la bici non è più adatta* | 6,7 |
| | *Ho acquistato una bicicletta personale* | 6,7 |
| | *Ho acquistato un automobile-motociclo personale* | 2,2 |
| | *Preferisco utilizzare la mia bicicletta personale* | 2,2 |
| | **Totale esigenze personali** | **64,4** |
| **Motivazioni legate a caratteristiche del servizio** | *Spesso non trovavo biciclette disponibili quando ne avevo bisogno* | 35,6 |
| | *Malfunzionamento del sistema di prelievo-rilascio della bicicletta* | 26,7 |
| | *Spesso non trovavo colonnine libere al momento di lasciare la bicicletta* | 24,4 |
| | *Il sistema di iscrizione/rinnovo dell abbonamento è scomodo,complicato* | 11,1 |
| | *Le biciclette sono scomode, inadeguate, maltenute* | 8,9 |
| | *I costi del servizio sono eccessivi* | 4,4 |
| | **Totale carattristiche del servizio** | **100,0** |
| **Altro** | | **13,3** |

Base: 45 ex abbonati

### Motivazioni

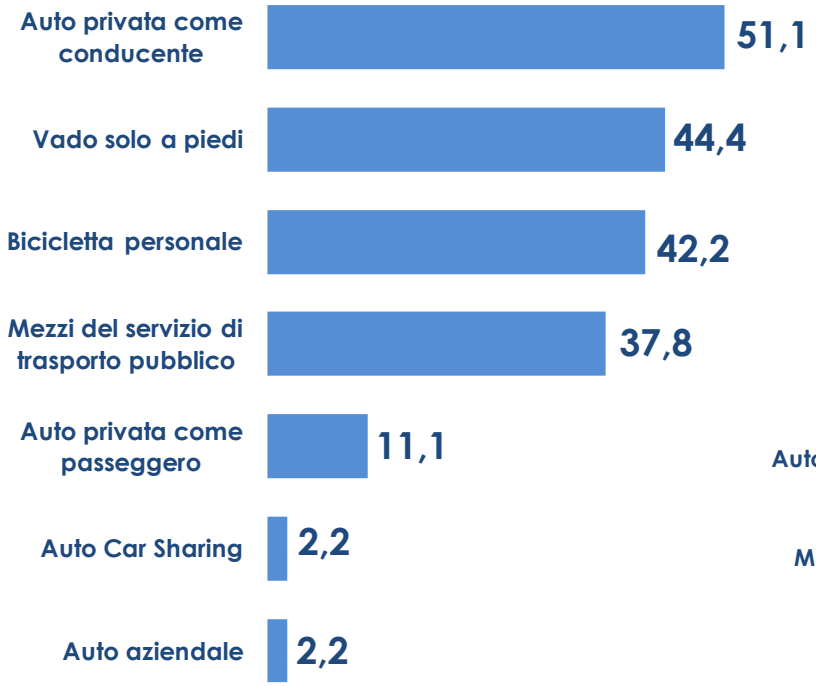
Risposta multipla - *% su risposte*



# Ex - Abbonati Bike Sharing

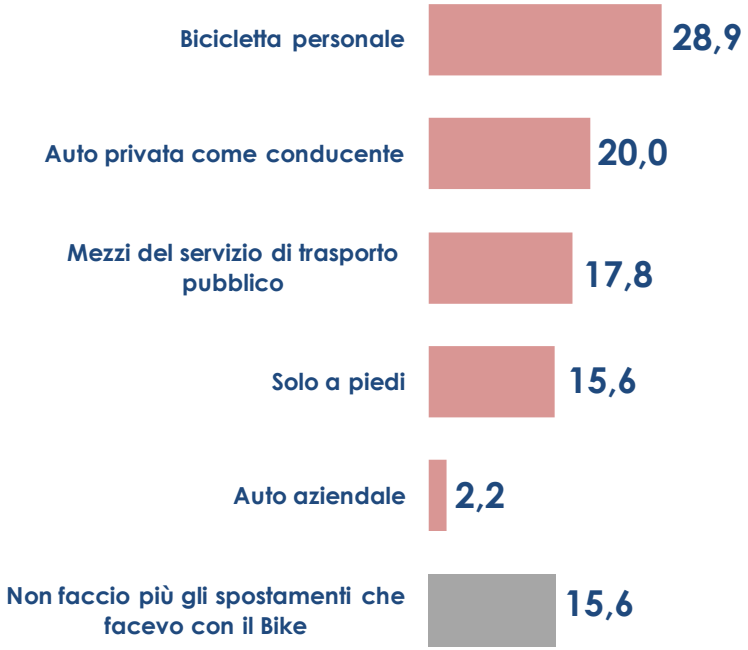
## Scelte attuali e prospettive

### *Attualmente quali mezzi utilizza per i suoi spostamenti in città? * (%)*




** Risposta Multipla - % su casi*

### *Tra quelli citati quale mezzo ha sostituito il Bike Sharing? (%)*

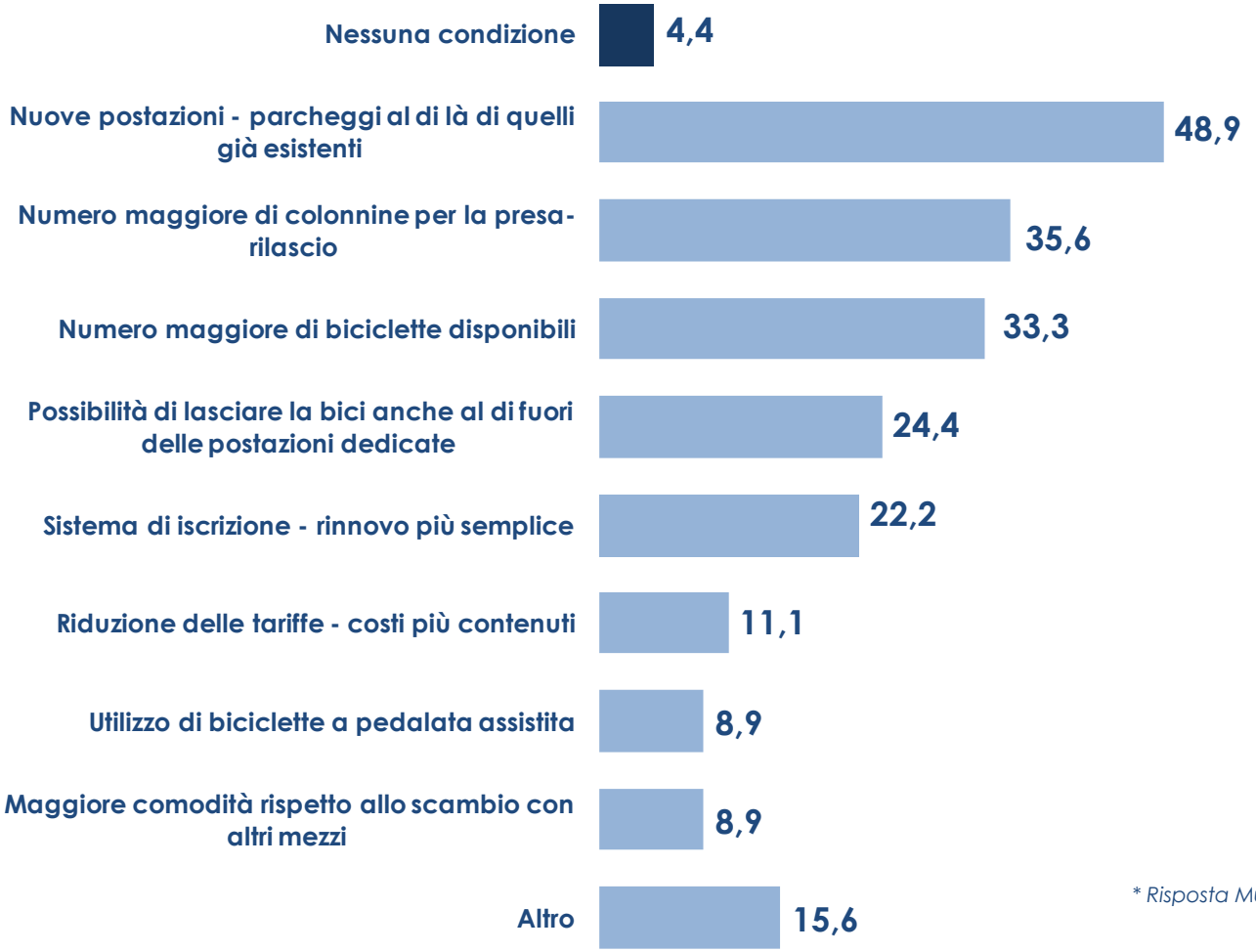



Base: 45 ex abbonati

# Ex - Abbonati Bike Sharing

## *A quali condizioni in futuro potrebbe fare di nuovo l'abbonamento al servizio di Bike Sharing? * (%)*

**Scelte attuali e prospettive**




** Risposta Multipla - % su casi*

Base: 45 ex abbonati

# Ex - Abbonati Bike Sharing

## Le valutazioni

# Ex - Abbonati Bike Sharing

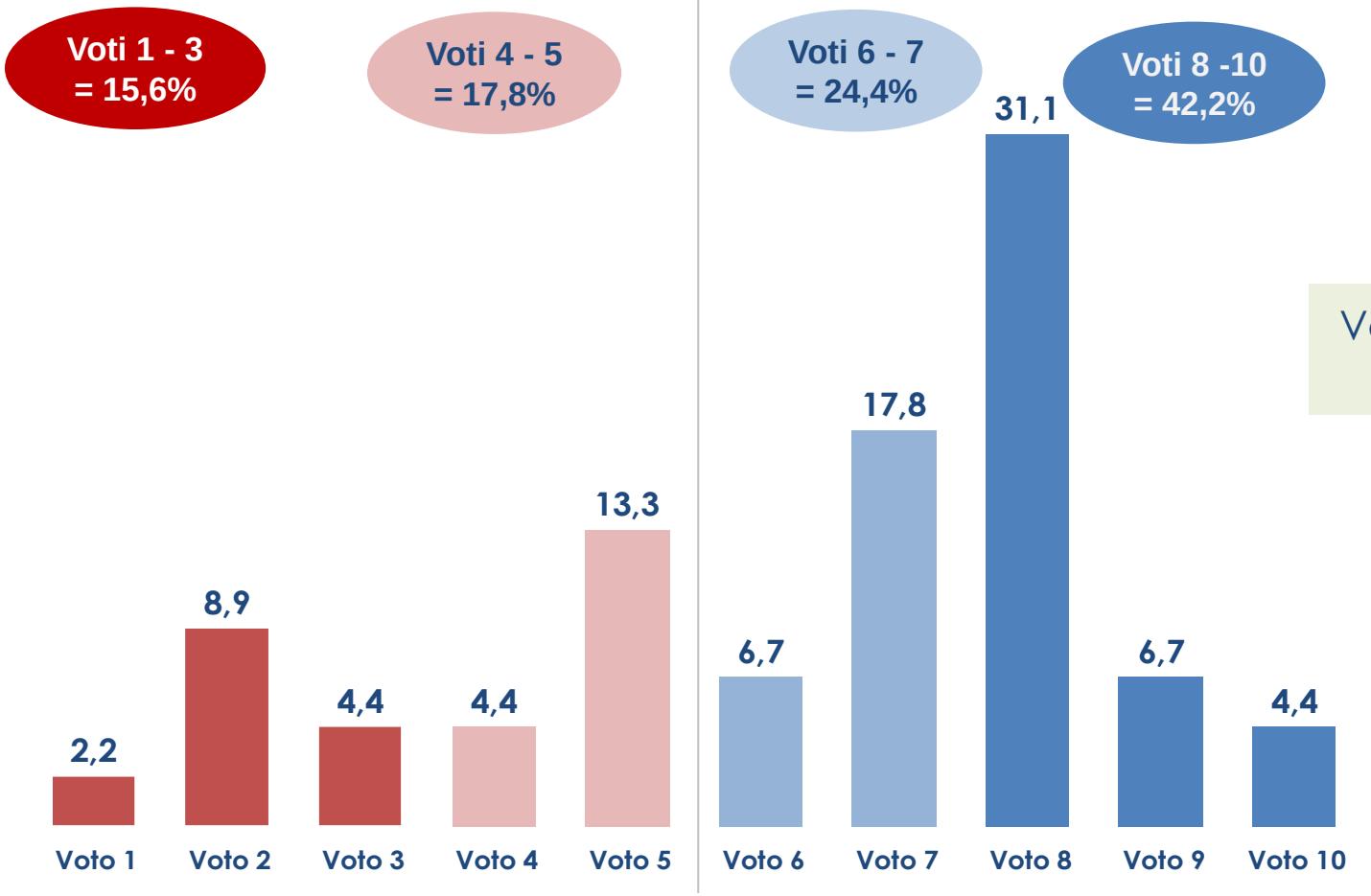
## Giudizio complessivo sul servizio di Bike Sharing (%)

Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*

**Le valutazioni**

**Area insoddisfazione 33,3%**

**Area soddisfazione = 66,7%**




Voto Medio: **6,4**

Base: 45 ex abbonati

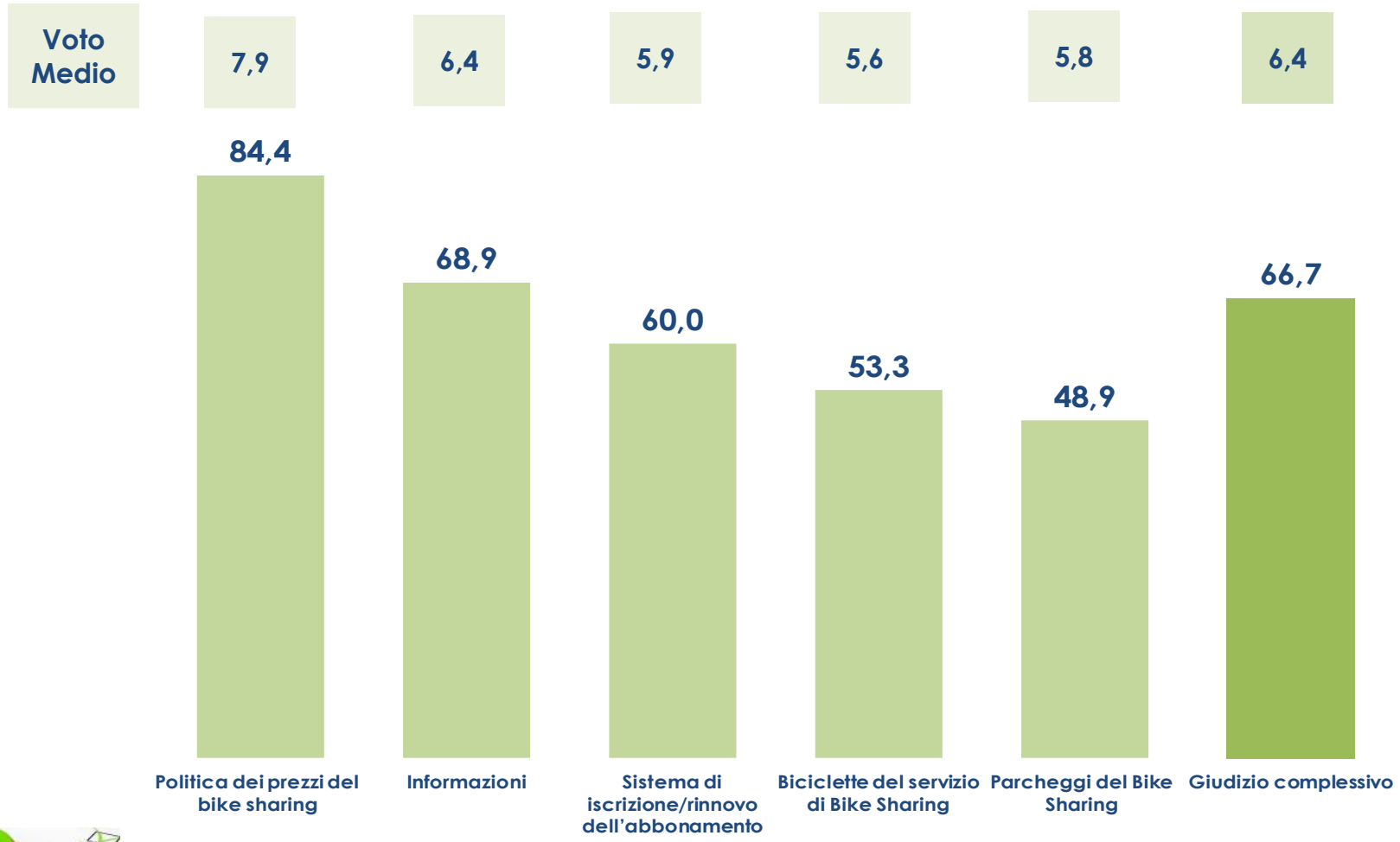
# Ex - Abbonati Bike Sharing

INFOMOBILITY

## Le valutazioni

### Macrofattori del servizio (%)

% di soddisfatti (6 – 10) e voto medio - *Scala 1 - 10*



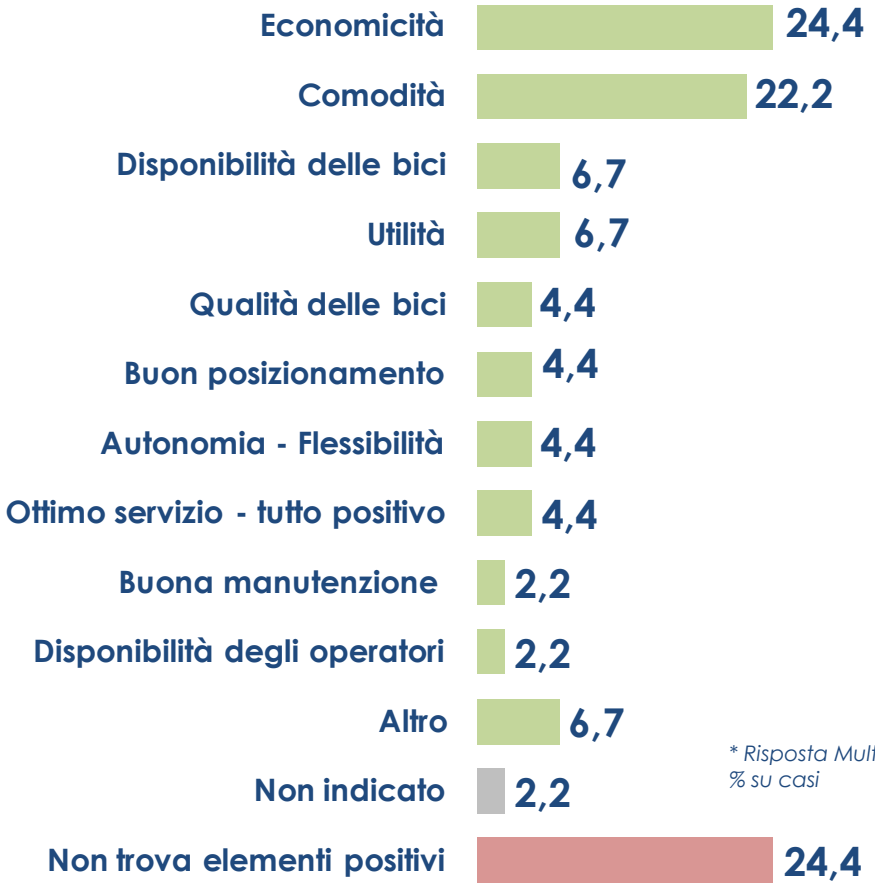

Base: 45 ex abbonati

# Ex - Abbonati Bike Sharing

INFOMOBILITY

## Le valutazioni

***Ci sono degli aspetti/elementi del servizio di Bike Sharing di cui ha usufruito e che considera particolarmente positivi?*(%) -*** Argomenti delle citazioni




** Risposta Multipla - % su casi*

**Tabella valori assoluti e percentuali**

| | v.a. | % |
|---|---|---|
| Economicità | 11 | 24,4 |
| Comodità | 10 | 22,2 |
| Disponibilità delle bici | 3 | 6,7 |
| Utilità | 3 | 6,7 |
| Qualità delle bici | 2 | 4,4 |
| Buon posizionamento | 2 | 4,4 |
| Autonomia - Flessibilità | 2 | 4,4 |
| Ottimo servizio - tutto positivo | 2 | 4,4 |
| Buona manutenzione | 1 | 2,2 |
| Disponibilità degli operatori | 1 | 2,2 |
| Altro | 3 | 6,7 |
| Non indicato | 1 | 2,2 |
| Non trova elementi positivi | 11 | 24,4 |

Base: 45 ex abbonati

# Ex - Abbonati Bike Sharing

INFOMOBILITY

**Le valutazioni**

***Ci sono degli aspetti/elementi del servizio di Bike Sharing di cui ha usufruito e che considera particolarmente positivi?(%)***

- Alcune citazioni

*Prezzo molto vantaggioso, biciclette leggere (a differenza di altre, come per esempio quelle del Bike Sharing di Milano!)*

*È un servizio molto utile*

*Comodità anche per uso occasionale*

*Quantità e posizione delle bici*

*Potenzialmente è un servizio molto utile, peccato per la gestione approssimativa*

*Vivendo in centro, ho trovato l'ubicazione delle colonnine particolarmente comoda, soprattutto quella in stazione*

*Comodità, quando tutto funzionava*

*Costi e qualità bici*

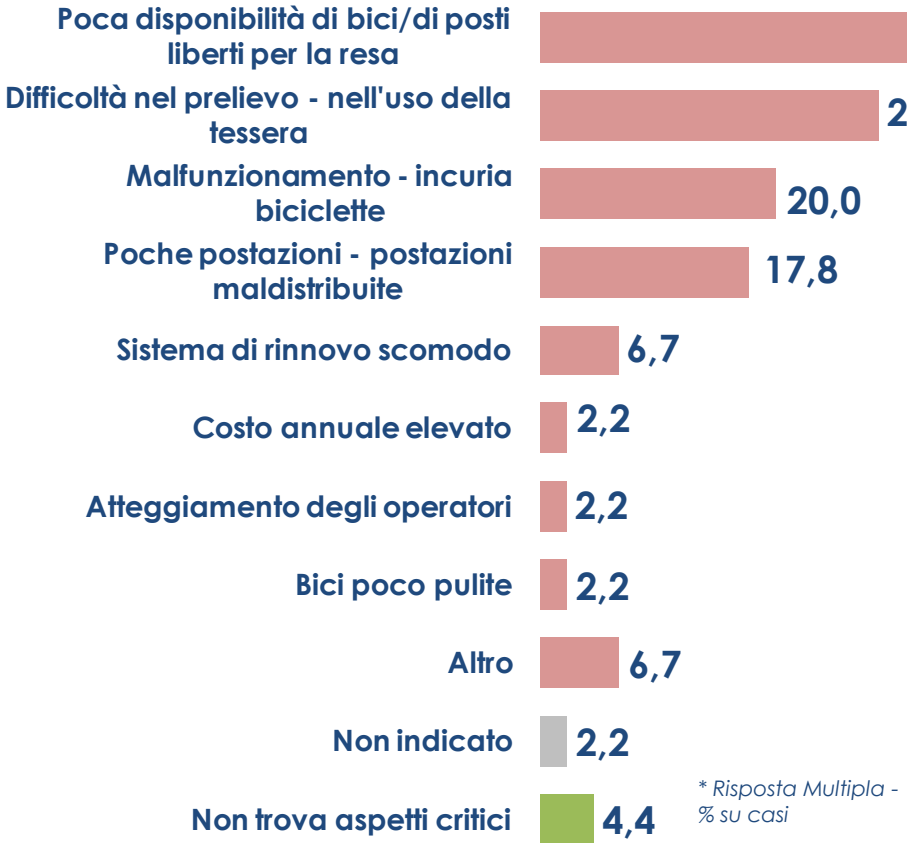
*Il servizio è in sé comodo, utile e adeguato alla città; se le colonnine funzionassero e non ci fosse sempre il problema di avere la tessera bloccata quando si deve prelevare la bici, sarei ancora abbonata e un'utilizzatrice.*

# Ex - Abbonati Bike Sharing

INFOMOBILITY

## Le valutazioni

***Ci sono invece degli aspetti/elementi di tale servizio che lei considera critici?*(%) -*** Argomenti delle citazioni




** Risposta Multipla - % su casi*

**Tabella valori assoluti e percentuali**

| | v.a. | % |
|---|---|---|
| Poca disponibilità di bici - di posti liberi per la resa | 18 | 40,0 |
| Difficoltà nel prelievo - nell'uso della tessera | 13 | 28,9 |
| Malfunzionamento - incuria biciclette | 9 | 20,0 |
| Poche postazioni - postazioni maldistribuite | 8 | 17,8 |
| Sistema di rinnovo scomodo | 3 | 6,7 |
| Costo annuale elevato | 1 | 2,2 |
| Atteggiamento degli operatori | 1 | 2,2 |
| Bici poco pulite | 1 | 2,2 |
| Altro | 3 | 6,7 |
| Non indicato | 1 | 2,2 |
| Non trova aspetti critici | 2 | 4,4 |

Base: 45 ex abbonati

# Ex - Abbonati Bike Sharing

INFOMOBILITY

***Ci sono invece degli aspetti/elementi di tale servizio che lei considera critici? (%)*** - Alcune citazioni

**Le valutazioni**

*Abbiamo avuto spesso problemi riguardo disponibilità di biciclette o colonnine per la restituzione; spesso le bici erano mal funzionanti*

*Biciclette poco disponibili*

*Colonnine affollate costringono ad andare in un diverso punto di sosta*

*Mi è capitato di non riuscire ad agganciare la bici in consegna e dover telefonare per chiedere come fare*

*Necessità di recarsi in un ufficio, con orari non comodi, per rinnovare (dovrò farlo in futuro). Sarebbe meglio poterlo fare anche online*

*La difficoltà nell'estrazione e nella lettura della carta e a volte l'assenza di posti o di bici*

*Le bici non si trovano mai, oppure non si trovano posti in stazione per lasciarla, la tessera 9 volte su 10 da dei problemi.*

*Scarsità delle postazioni, complicatezza del sistema di accesso, malfunzionamento della colonnine*

*Talvolta i freni delle bici non sono ben registrati e questo implica notevole pericolosità. Talvolta le colonnine del centro sono pressoché vuote mentre quelle della stazione piene e non è possibile lasciare la bici.*

# Ex Abbonati al servizio di Car Sharing

# Ex - Abbonati Car Sharing

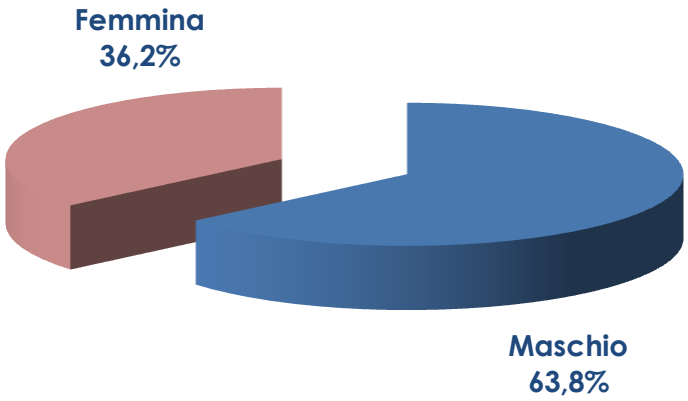
## Profilo del campione

# Ex - Abbonati Car Sharing

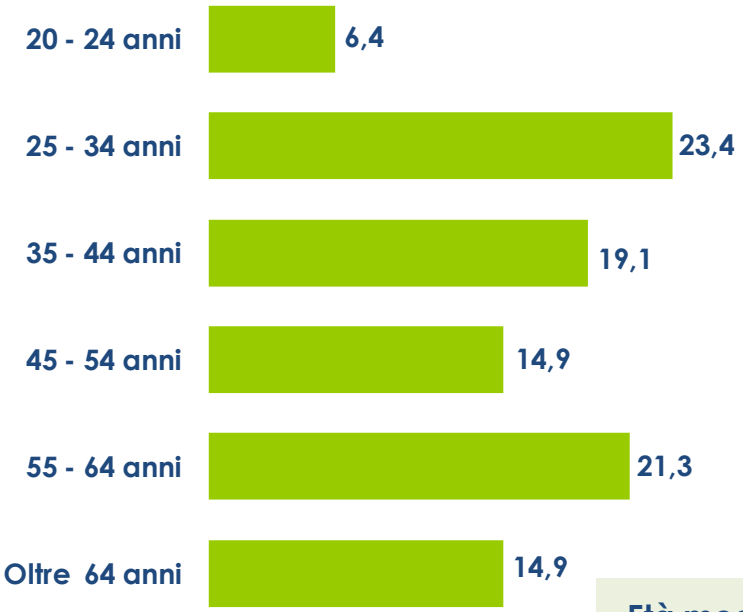
INFOMOBILITY

## Profilo del campione

### Genere (%)




### Classe di età (%)



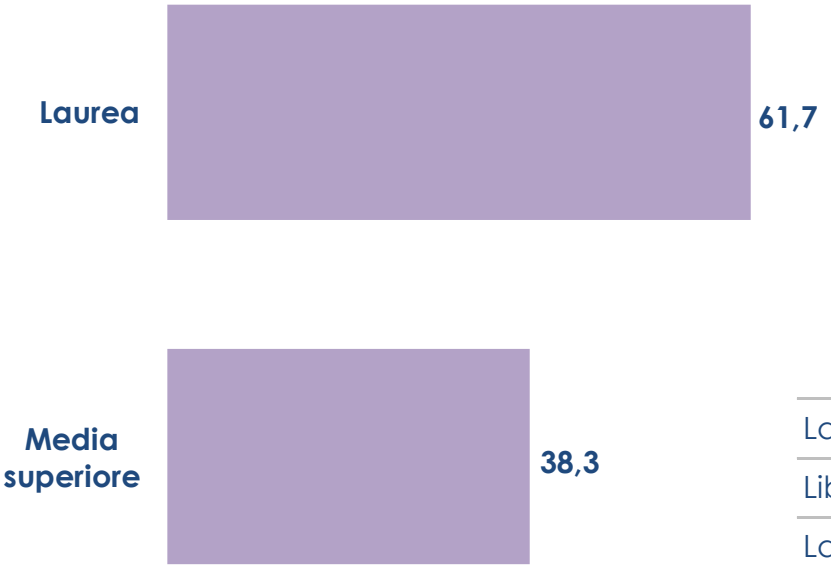

**Età media: 46 anni**

Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

## Profilo del campione

### Titolo di studio (%)




### Professione (%)

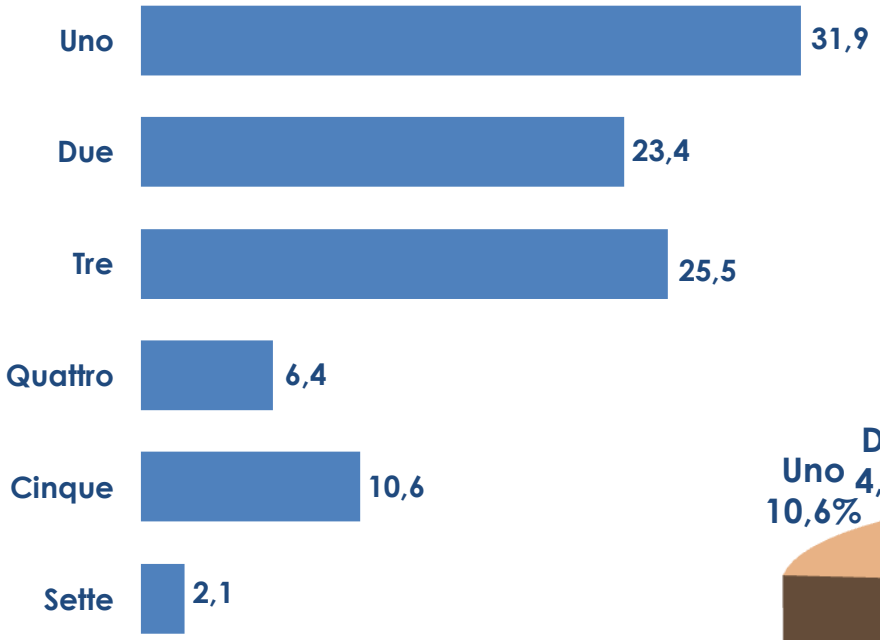
| | |
|---|---|
| Lavoratore dipendente | 51,1 |
| Libero professionista | 17,0 |
| Lavoratore autonomo, artigiano, commerciante | 6,4 |
| Imprenditore | 2,1 |
| **Totale occupati** | **76,6** |
| Pensionato | 14,9 |
| Studente | 6,4 |
| Nessuna occupazione | 2,1 |
| **Totale non occupati** | **23,4** |

Base: 47 ex abbonati

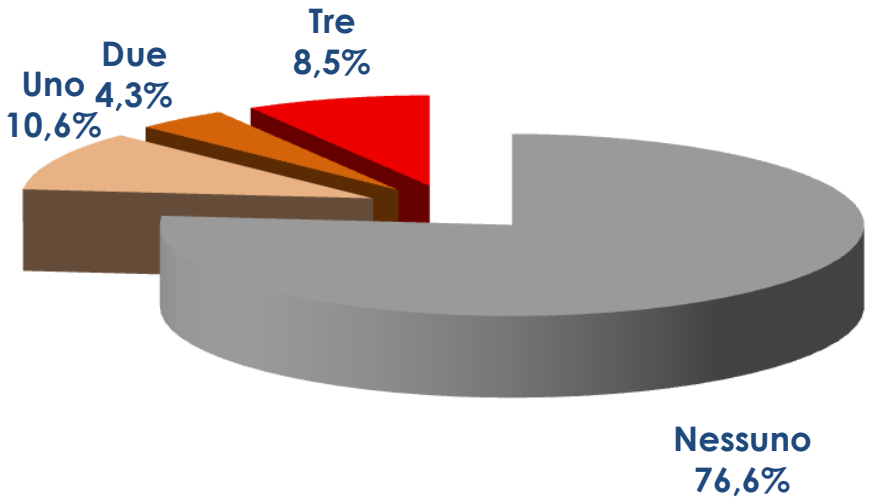
# Ex - Abbonati Car Sharing

## Profilo del campione

### Numero di componenti del nucleo familiare (%)




### Minorenni nel nucleo familiare (%)

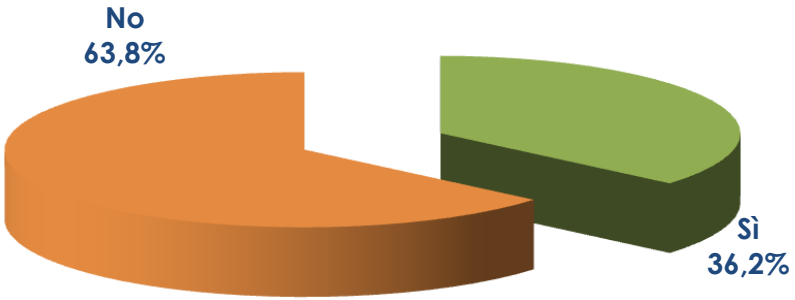



Base: 47 ex abbonati

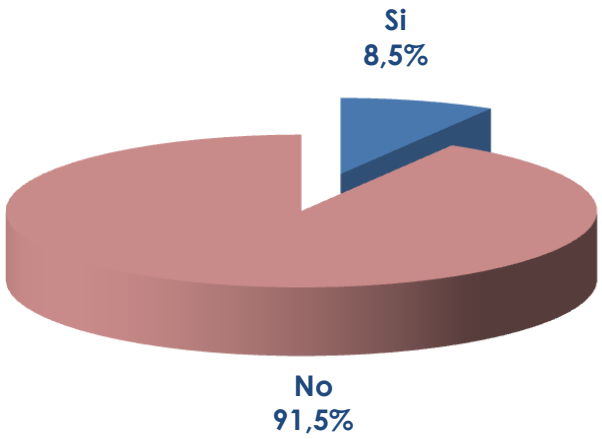
# Ex - Abbonati Car Sharing

## Profilo del campione

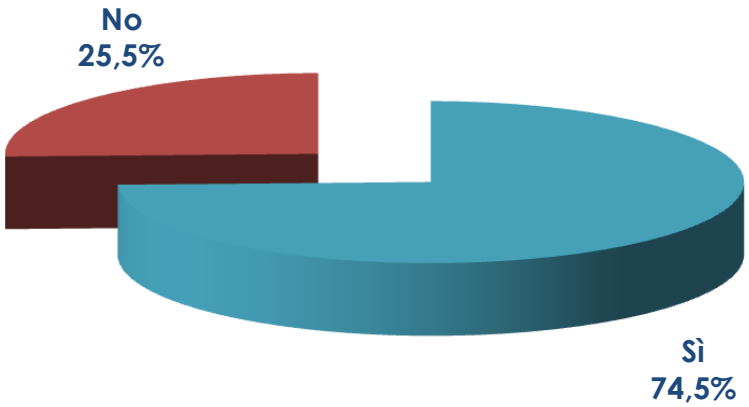
### Residenza in zona a traffico limitato (%)




### Attuale iscrizione al servizio di Bike Sharing (%)




### Residenza o lavoro vicino a un parcheggio Car Sharing (%)




Base: 47 ex abbonati

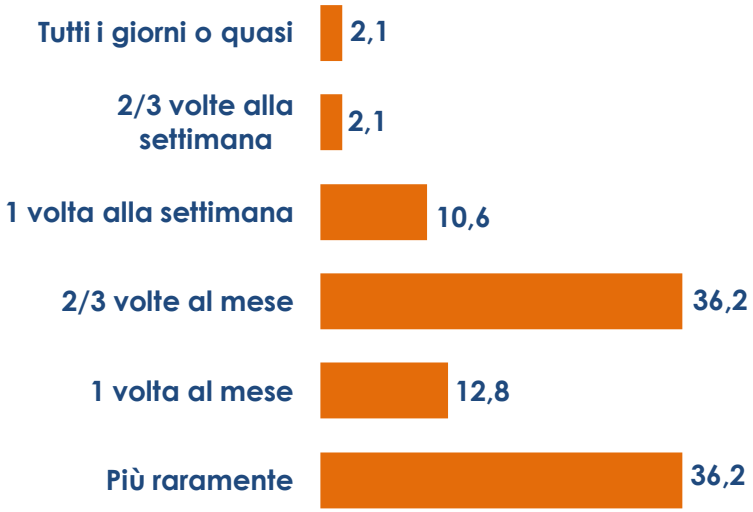
# Ex - Abbonati Car Sharing

## Utilizzo del servizio

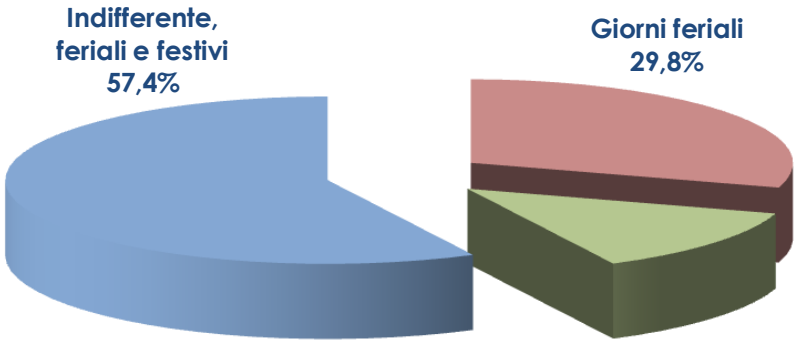
# Ex - Abbonati Car Sharing

## Utilizzo del servizio

### *Con che frequenza utilizzava l'automobile del Car Sharing? (%)*




### *Usava prevalentemente il servizio nei feriali, festivi o tutti i giorni indifferentemente? (%)*




Totale feriali = 87,2%

Totale festivi = 70,2%

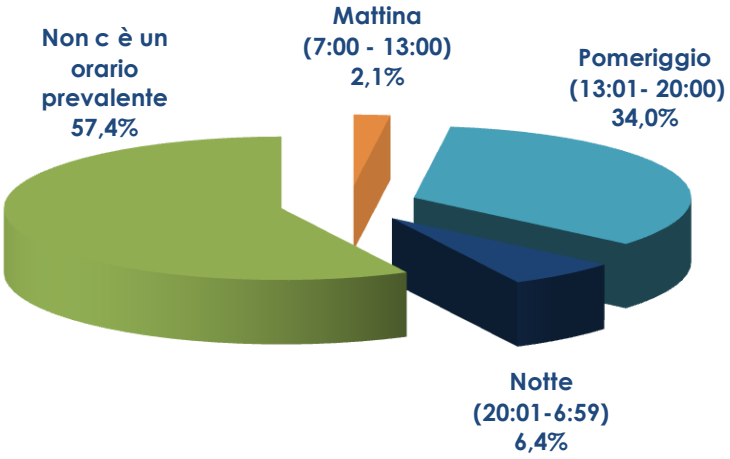
Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

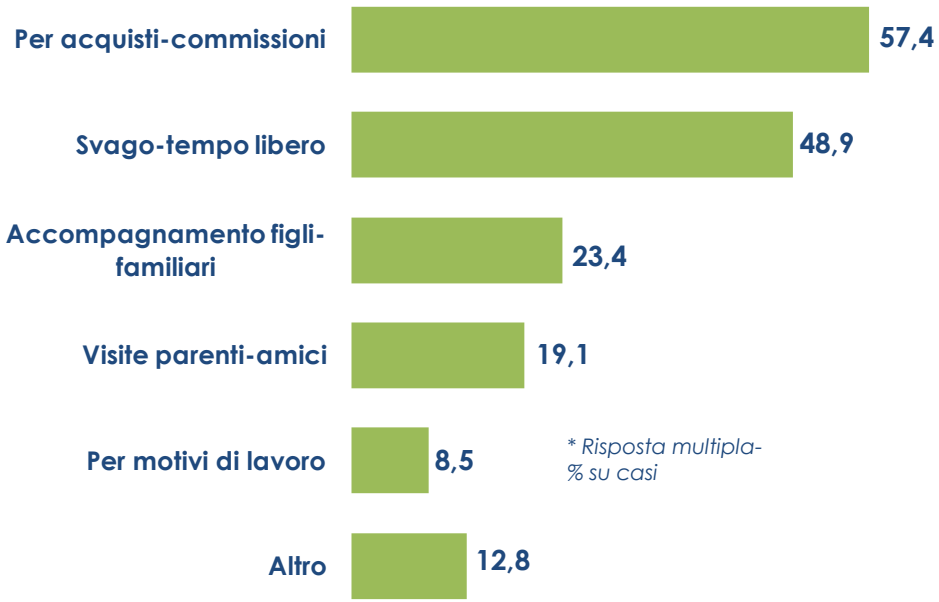
INFOMOBILITY

## Utilizzo del servizio

### *In quale fascia oraria utilizzava le auto del servizio di Car Sharing? (%)*




### *Per quali motivi utilizzava l'auto di Car Sharing? * (%)*



Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

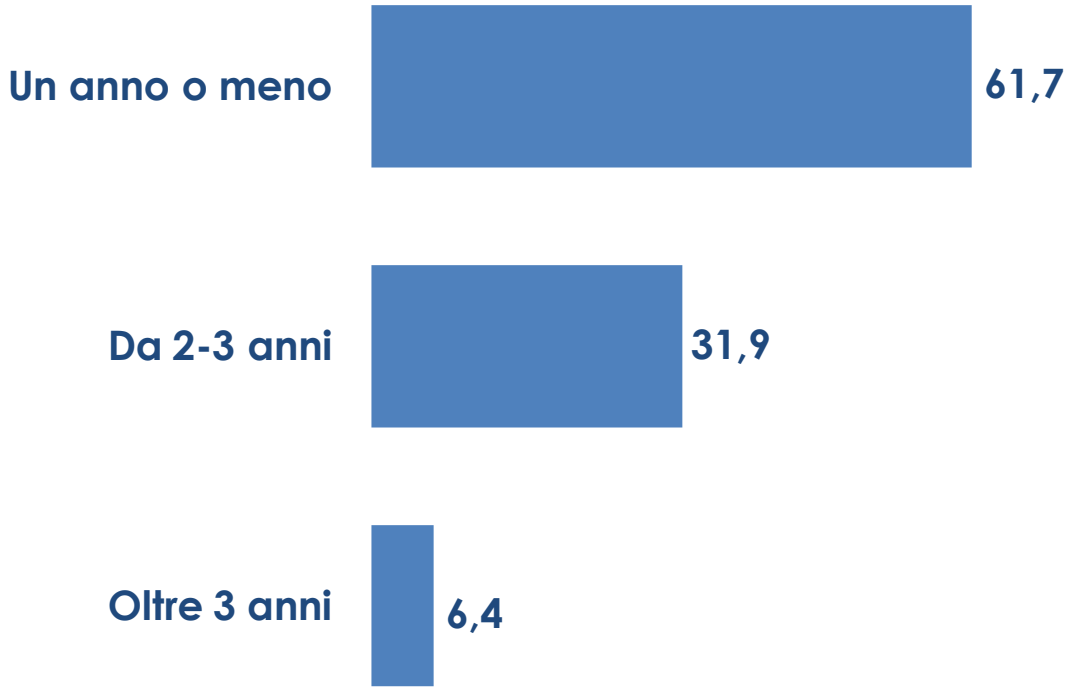
## Scelte attuali e prospettive

# Ex - Abbonati Car Sharing

INFOMOBILITY

## Scelte attuali e prospettive

***Da quanto tempo non è più iscritto al servizio? (%)***




Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

INFOMOBILITY

**Scelte attuali e prospettive**

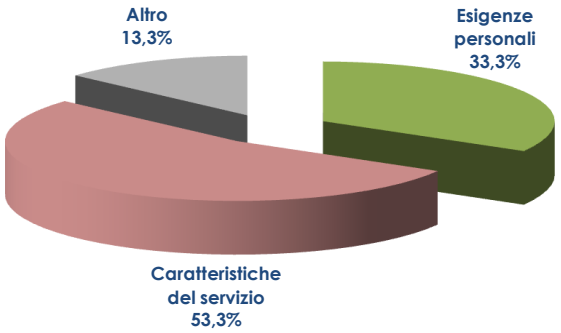
## *Qual è il motivo per cui ha deciso di non rinnovare l'abbonamento al servizio? (%)*

Risposta multipla - *% su risposte*

| | | |
|---|---|---|
| **Motivazioni legate a esigenze personali** | *Ho acquistato un automobile-motociclo personale* | 19,1 |
| | *Perché non vivo - lavoro più vicino al parcheggio Car Sharing* | 10,6 |
| | *Ho meno occasione di spostarmi - mi muovo di meno ho problemi di salute* | 8,5 |
| | *Preferisco utilizzare la mia automobile personale* | 8,5 |
| | *La mia destinazione è cambiata e non è più comoda rispetto al servizio di Car Sharing* | 6,4 |
| | **Totale esigenze personali** | **53,2** |
| **Motivazioni legate a caratteristiche del servizio** | *I costi del servizio sono eccessivi* | 34,0 |
| | *Spesso non trovavo le automobili disponibili quando ne avevo bisogno* | 19,1 |
| | *Il sistema di iscrizione/rinnovo dell'abbonamento è scomodo - complicato* | 10,6 |
| | *Non riuscivo a tenere sotto controllo le spese del servizio* | 10,6 |
| | *Spesso non trovavo posti liberi al momento di lasciare l'automobile* | 6,4 |
| | *Le automobili sono scomode, inadeguate, maltenute* | 4,3 |
| | **Totale carattristiche del servizio** | **85,1** |
| **Altro** | | **21,3** |

**Motivazioni**

Risposta multipla - *% su risposte*




16 citazioni:
*Costo base = 43,8%*
*Tariffa oraria = 62,5%*
*Tariffa chilometrica = 68,8%*

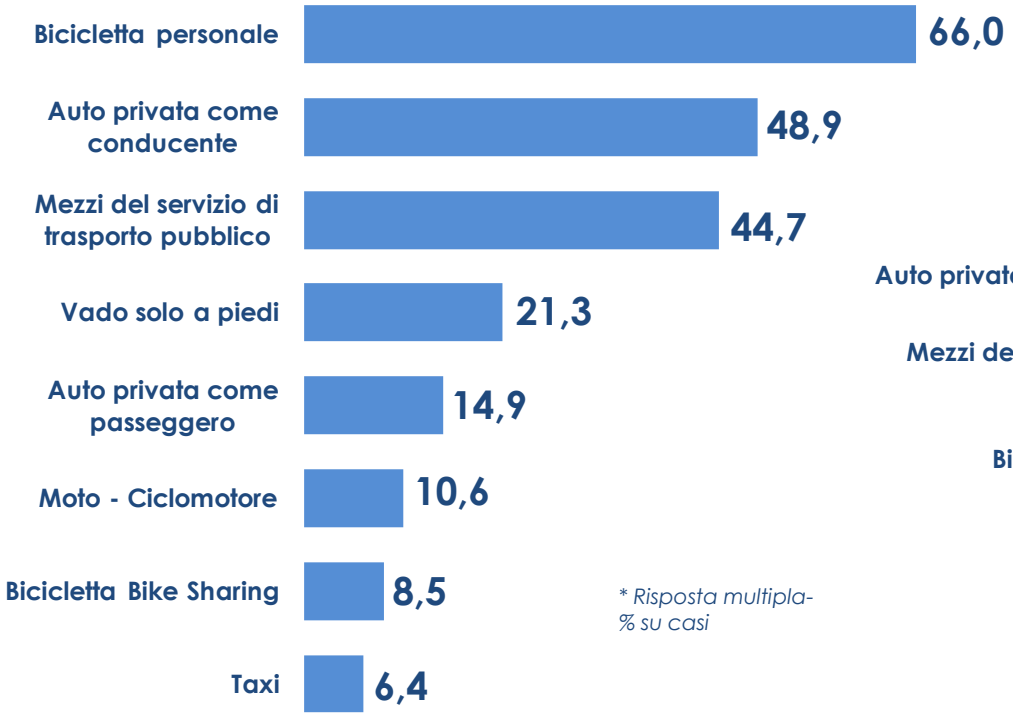
Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

INFOMOBILITY

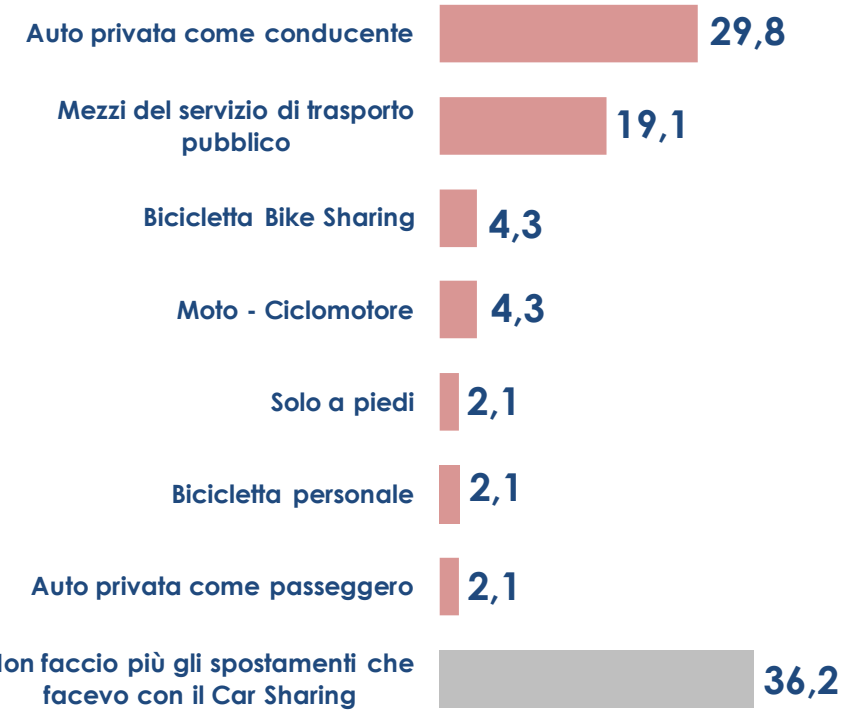
## Scelte attuali e prospettive

### *Attualmente quali mezzi utilizza per i suoi spostamenti in città? * (%)*




** Risposta multipla- % su casi*

### *Tra quelli citati quale mezzo ha sostituito il Car Sharing? (%)*



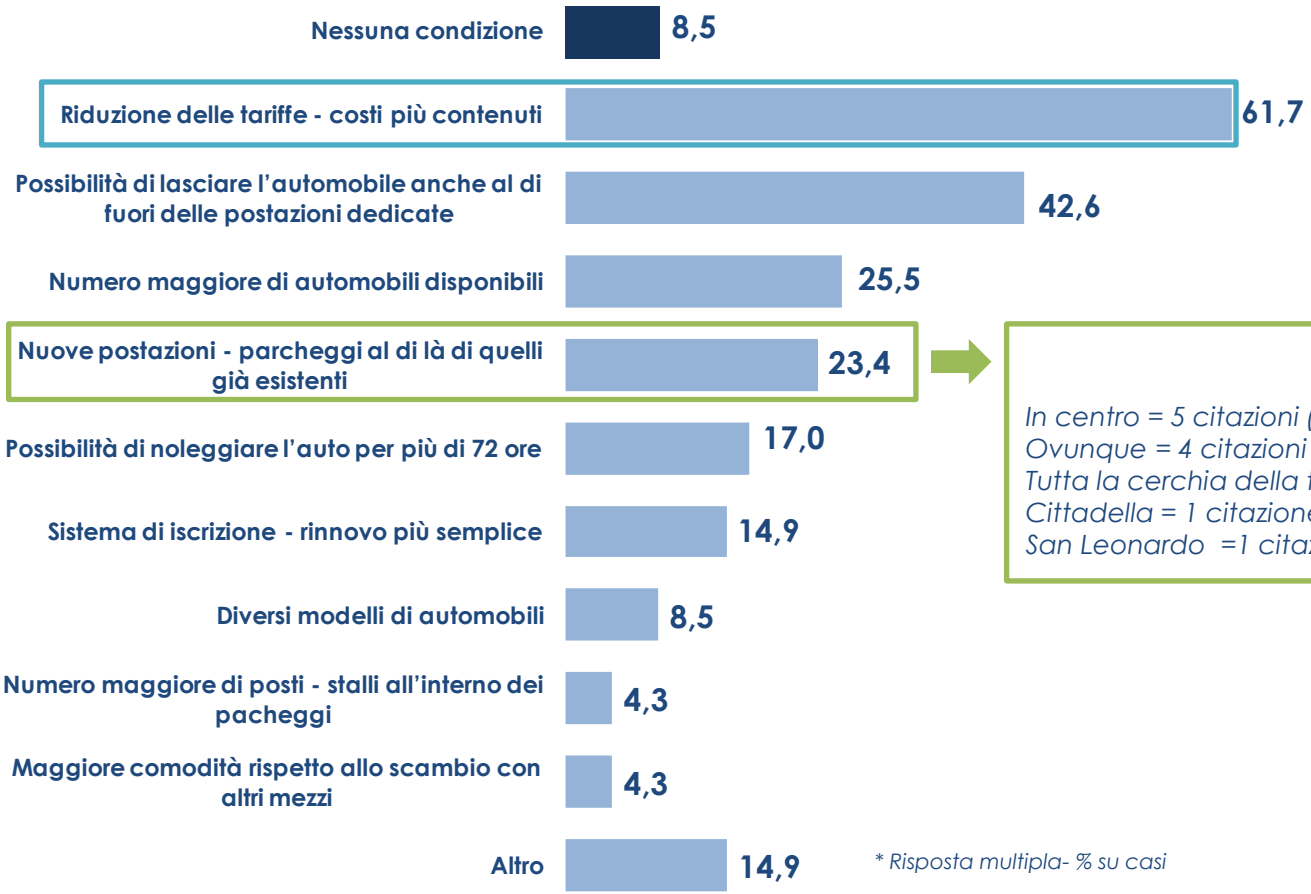

Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

INFOMOBILITY

## *A quali condizioni in futuro potrebbe fare di nuovo l'abbonamento al servizio di Car Sharing?* (%)*

**Scelte attuali e prospettive**




29 citazioni:

*Costo base = 44,8%*
*Tariffa oraria = 62,1%*
*Tariffa chilometrica = 72,4%*

12 citazioni:

*In centro = 5 citazioni (41,7%)*
*Ovunque = 4 citazioni (33,3%)*
*Tutta la cerchia della tangenziale = 1 citazione (8,3%)*
*Cittadella = 1 citazione (8,3%)*
*San Leonardo =1 citazione (8,3%)*

** Risposta multipla- % su casi*

Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

## Le valutazioni

# Ex - Abbonati Car Sharing

## Giudizio complessivo sul servizio di Car Sharing (%)

Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*

**Le valutazioni**

**Area insoddisfazione 38,3%**

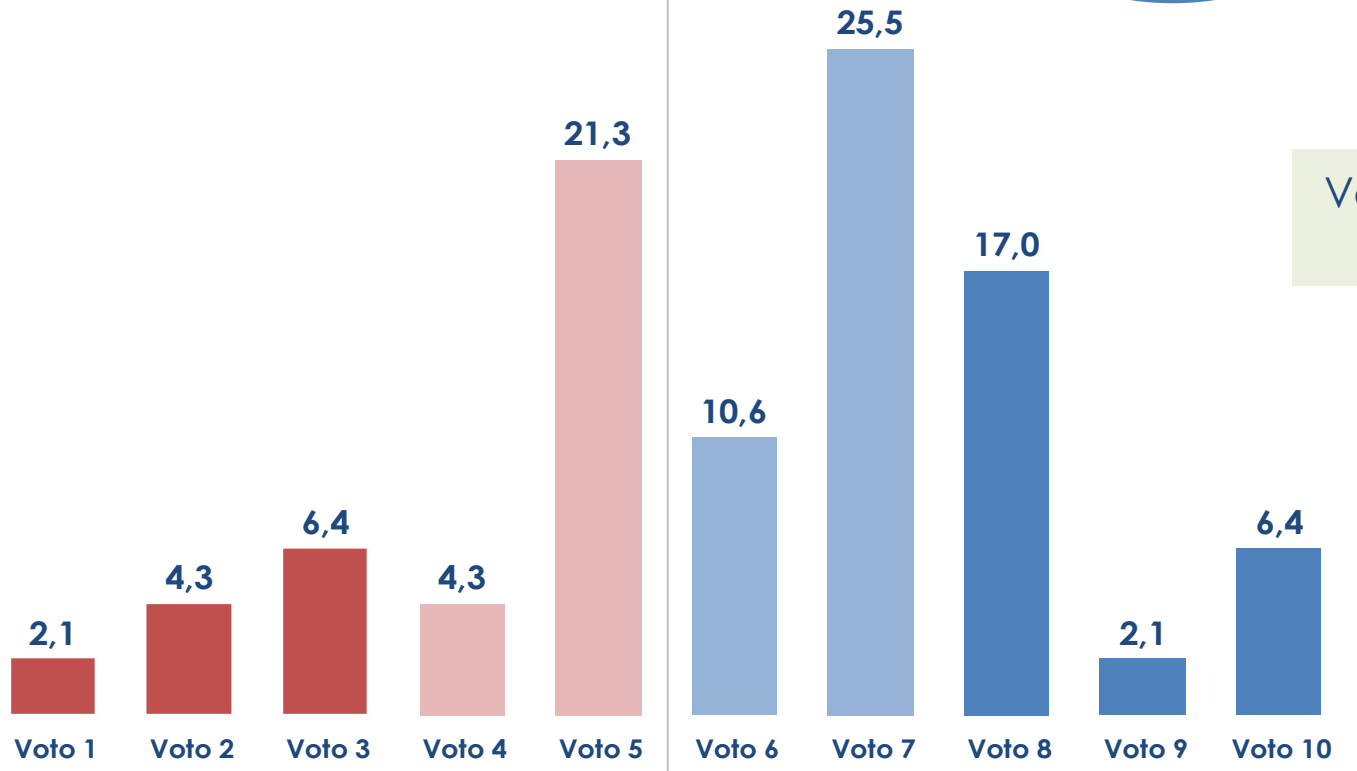
**Area soddisfazione = 61,7%**

**Voti 1 - 3 = 12,8%**

**Voti 4 - 5 = 25,5%**

**Voti 6 - 7 = 36,2%**

**Voti 8 -10 = 25,5%**




Voto Medio: **6,1**

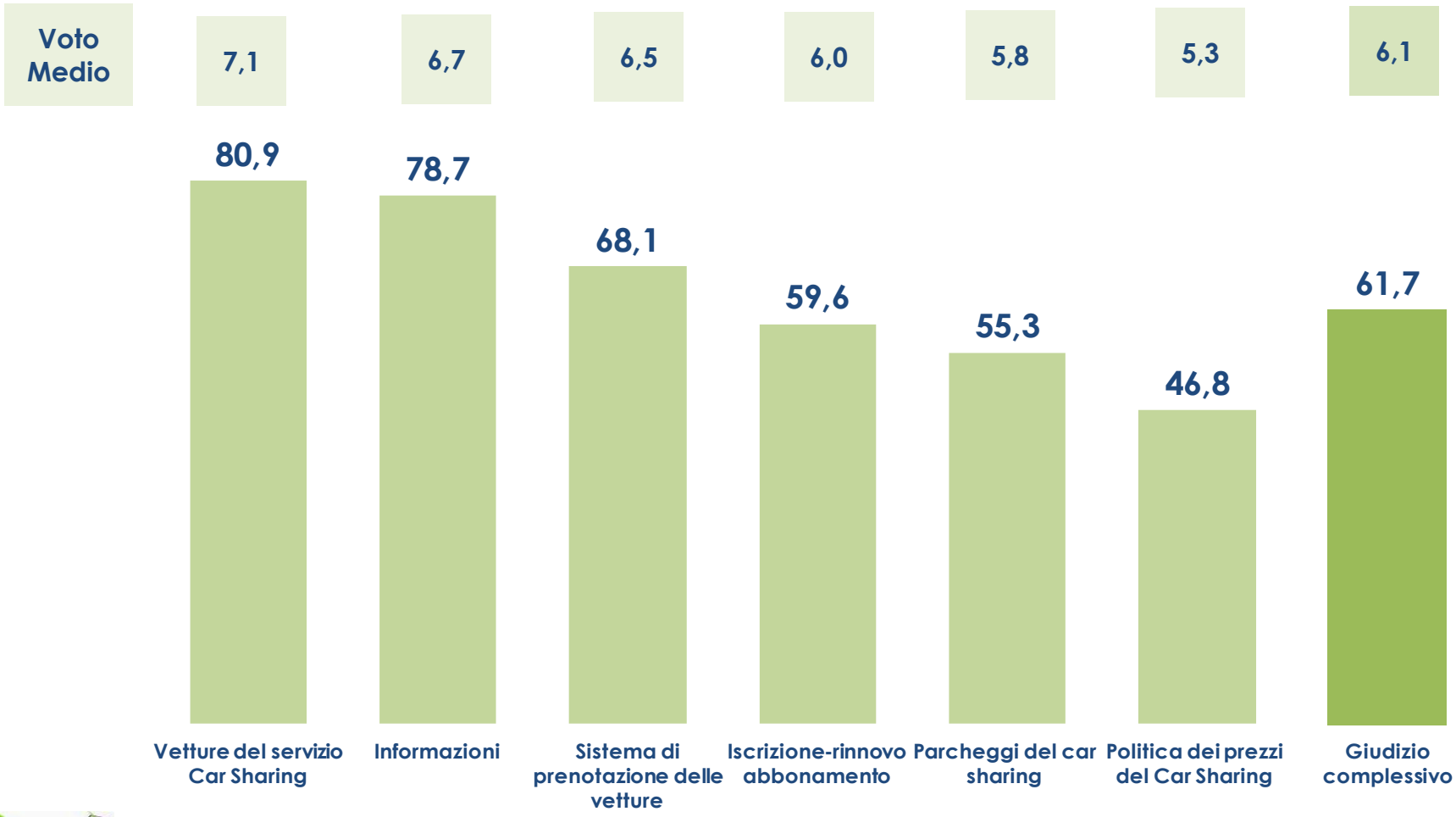
Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

## Le valutazioni

### Macrofattori del servizio (%)

% di soddisfatti (6 – 10) e voto medio - *Scala 1 - 10*



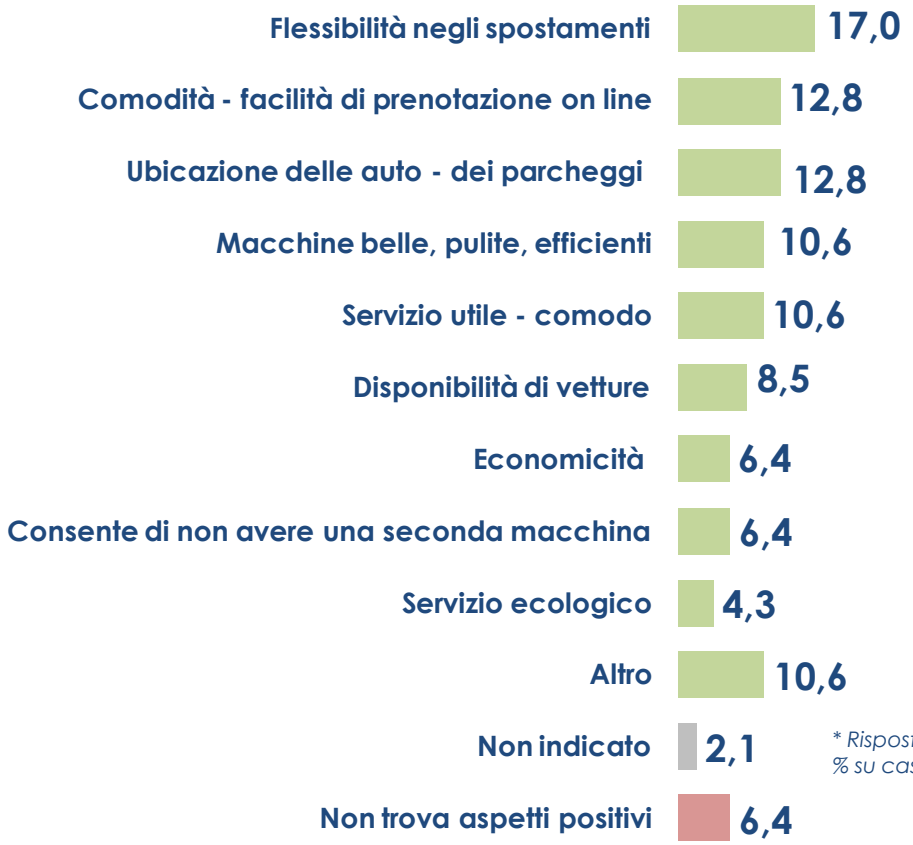

Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

INFOMOBILITY

## *Ci sono degli aspetti/elementi del servizio di Car Sharing di cui ha usufruito e che considera particolarmente positivi?*(%)* - Argomenti delle citazioni

**Le valutazioni**




* *Risposta Multipla - % su casi*

### Tabella valori assoluti e percentuali

| | v.a. | % |
|---|---|---|
| Flessibilità negli spostamenti | 8 | 17,0 |
| Comodità - facilità di prenotazione on line | 6 | 12,8 |
| Ubicazione delle auto - dei parcheggi | 6 | 12,8 |
| Macchine belle, pulite, efficienti | 5 | 10,6 |
| Servizio utile - comodo | 5 | 10,6 |
| Disponibilità di vetture | 4 | 8,5 |
| Economicità | 3 | 6,4 |
| Consente di non avere una seconda macchina | 3 | 6,4 |
| Servizio ecologico | 2 | 4,3 |
| Altro | 5 | 10,6 |
| Non indicato | 1 | 2,1 |
| Non trova elementi positivi | 3 | 6,4 |

Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

INFOMOBILITY

***Ci sono degli aspetti/elementi del servizio di Car Sharing di cui ha usufruito e che considera particolarmente positivi?(%)***

**-** Alcune citazioni

**Le valutazioni**

*Muoversi anche nelle ZTL e corsie preferenziali*

*La prenotazione online*

*Le vetture comode ed efficienti, le operatrici cordiali e gentili, vetture quasi sempre disponibili*

*Ubicazione posteggi, disponibilità vetture*

*Autovetture, prenotazione online, assistenza telefonica*

*Poter usufruire della macchina solo quando e' davvero necessario, ridurre l'inquinamento*

*Il non avere costi fissi di un auto personale*

*Muoversi anche nelle ZTL e corsie preferenziali*

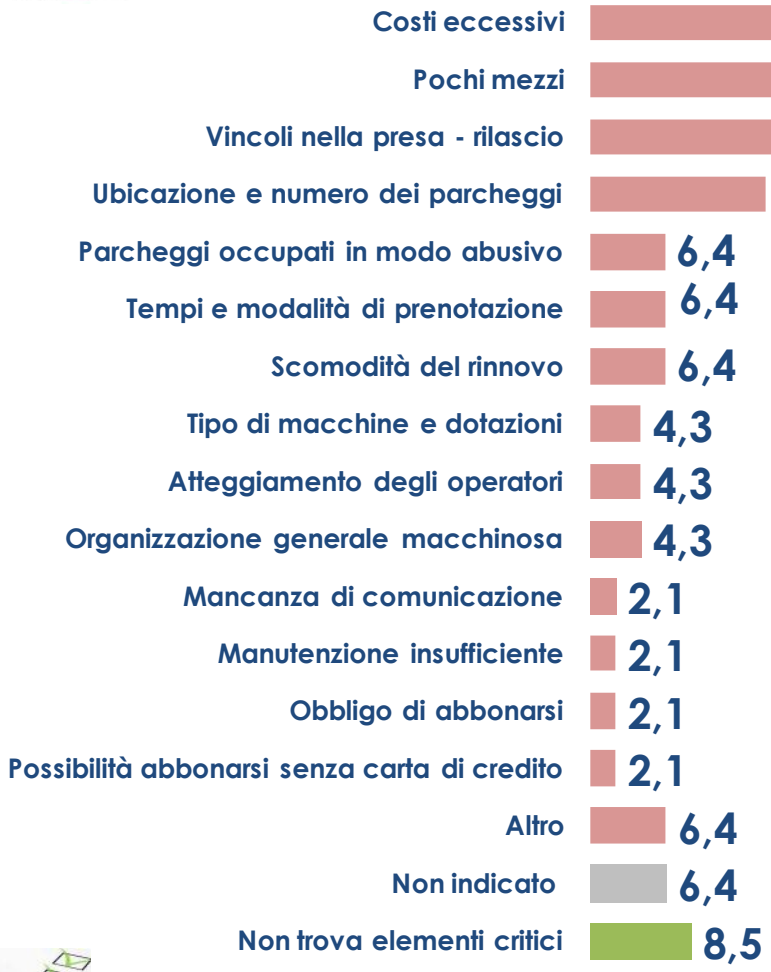
*Buona disponibilità dei mezzi, auto in ottime condizioni e pulite, disponibilità dell'auto elettrica, libertà di accesso alla ZTL e parcheggio*

# Ex - Abbonati Car Sharing

INFOMOBILITY

## *Ci sono invece degli aspetti/elementi di tale servizio che lei considera critici?*(%)* - Argomenti delle citazioni

**Le valutazioni**




### Tabella valori assoluti e percentuali

| | v.a. | % |
|---|---|---|
| Costi eccessivi | 16 | 34,0 |
| Pochi mezzi | 8 | 17,0 |
| Vincoli nella presa - rilascio | 8 | 17,0 |
| Ubicazione e numero dei parcheggi | 7 | 14,9 |
| Parcheggi occupati in modo abusivo | 3 | 6,4 |
| Tempi e modalità di prenotazione | 3 | 6,4 |
| Scomodità del rinnovo | 3 | 6,4 |
| Tipo di macchine e dotazioni | 2 | 4,3 |
| Atteggiamento degli operatori | 2 | 4,3 |
| Organizzazione generale macchinosa | 2 | 4,3 |
| Mancanza di comunicazione | 1 | 2,1 |
| Manutenzione insufficiente | 1 | 2,1 |
| Obbligo di abbonarsi | 1 | 2,1 |
| Possibilità abbonarsi senza carta di credito | 1 | 2,1 |
| Altro | 3 | 6,4 |
| Non indicato | 3 | 6,4 |
| Non trova elementi critici | 4 | 8,5 |

** Risposta Multipla - % su casi*

Base: 47 ex abbonati

# Ex - Abbonati Car Sharing

INFOMOBILITY

***Ci sono invece degli aspetti/elementi di tale servizio che lei considera critici? (%)*** - Alcune citazioni

**Le valutazioni**

*Eccessiva onerosità; poche autovetture disponibili, vincoli a prendere e lasciare l'auto nel medesimo parcheggio; in sostanza Car Sharing troppo lontano da come strutturato in città come Milano*

*Parcheggi e costi*

*Ci vorrebbero più mezzi in centro città*

*Difficoltà di accesso alle auto, costo eccessivo, macchine piccole*

*Prezzi e l'impossibilità di lasciare l'auto dove mi pare*

*I costi km e costi abbonamento: perché l'abbonamento?*

*La presenza fisica in sede di rinnovo e la distanza degli stalli rispetto dove abito*

*Non sono comodi i parcheggi, sono lontani dalla mia abitazione e non sempre hanno auto a disposizione; mancano i seggiolini per trasportare minori*

*L'organizzazione del Car Sharing di Parma era macchinosa, bisognava sapere a priori in modo troppo preciso quanto tempo si sarebbe tenuto la macchina, non erano previste agevolazioni per ritardi …*

# Aziende ex abbonate Car Sharing

# Profilo del campione

# Aziende ex abbonate Car Sharing

INFOMOBILITY

## Profilo del campione

| | | v.a | % |
|---|---|---|---|
| **Azienda con sede in una zona a traffico limitato** | Si | 3 | 50,0 |
| | No | 3 | 50,0 |
| **Azienda con sede vicino a una delle postazioni-parcheggi Car Sharing** | Si | 3 | 50,0 |
| | No | 3 | 50,0 |
| **Settore di attività** | Agricoltura | 1 | 16,7 |
| | Istruzione - scuola | 1 | 16,7 |
| | Libera professione | 1 | 16,7 |
| | Servizi | 2 | 33,3 |
| | Altro | 1 | 16,7 |
| **Numero di dipendenti** | 1 dipendente | 1 | 16,7 |
| | 3 dipendenti | 2 | 33,3 |
| | 5 dipendenti | 1 | 16,7 |
| | 6 dipendenti | 1 | 16,7 |
| | 28 dipendenti | 1 | 16,7 |

| | | v.a | % |
|---|---|---|---|
| **Utilizzatore prevalente delle auto car sharing** (quando l'azienda era abbonata) | Titolare | 5 | 83,3 |
| | Impiegati | 1 | 16,7 |
| **Auto a disposizione in azienda** | Nessuna | 5 | 83,3 |
| | Una | 1 | 16,7 |
| **Frequenza di uso delle auto aziendali** (1 azienda) | Tutti i giorni o quasi | 1 | 100,0 |

Base: 6 aziende ex abbonate

# Utilizzo del servizio

# Aziende ex abbonate Car Sharing

## Utilizzo del servizio

| | | v.a | % |
|---|---|---|---|
| **Frequenza media di utilizzo del servizio** | Tutti i giorni o quasi | 1 | 16,7 |
| | 2/3 volte alla settimana | 2 | 33,3 |
| | 2/3 volte al mese | 1 | 16,7 |
| | 1 volta al mese | 1 | 16,7 |
| | Più raramente | 1 | 16,7 |
| **Fascia oraria prevalente di utilizzo** | Mattina (7:00 - 13:00) | 3 | 50,0 |
| | Pomeriggio (13:01- 20:00) | 2 | 33,3 |
| | Non c'è un orario prevalente | 1 | 16,7 |
| **Motivi di utilizza del servizio** (risposta multipla) | Per spostamenti dei dipendenti in città | 2 | 33,3 |
| | Per spostamenti dei dipendenti fuori città | 2 | 33,3 |
| | Per consegnare merci/documenti | 2 | 33,3 |
| | Altro | 1 | 16,7 |

Base: 6 aziende ex abbonate

# Ex - Abbonati Car Sharing

## Scelte attuali e prospettive

# Ex - Abbonati Car Sharing

| | | v.a | % |
|---|---|---|---|
| **Tempo di non abbonamento al servizio** | Un anno o meno | 4 | 66,7 |
| | Da 2/3 anni | 2 | 33.3 |
| **Motivi del non rinnovo dell'abbonamento** | I motivi attuali degli spostamenti lo rendono inutile | 1 | 16,7 |
| | Costi eccessivi (Abbonamento base) | 1 | 16,7 |
| | Disponibilità del proprio mezzo | 1 | 16,7 |
| | Altro (ristrutturazione, motivi interni) | 3 | 50,0 |
| **Mezzi utilizzati attualmente per gli spostamenti** (Risposta multipla) | Solo a piedi | 2 | 33,3 |
| | Auto aziendali | 1 | 16,7 |
| | Auto private | 3 | 50,0 |
| | Mezzi pubblici | 1 | 16,7 |
| | Taxi | 1 | 16,7 |
| **Mezzi sostituiti dall'uso del car sharing** | Solo a piedi | 1 | 16,7 |
| | Auto aziendali | 1 | 16,7 |
| | Auto private | 1 | 16,7 |
| | Mezzi pubblici | 1 | 16,7 |
| | Taxi | 1 | 16,7 |
| | Non vengono più effettuati gli spostamenti che si facevano con il CS | 2 | 33,3 |

Base: 6 aziende ex abbonate

# Ex - Abbonati Car Sharing

| | | v.a | % |
|---|---|---|---|
| **Condizioni per abonarsi in futuro** (Risposta multipla) | Riduzione delle tariffe | 3 | 50,0 |
| | Diversi modelli di auto | 2 | 33,3 |
| | Possibilità di lasciare l'automobile anche fuori delle postazioni dedicate | 1 | 16,7 |
| | Nuove postazioni - parcheggi | 1 | 16,7 |
| | Numero maggiore di posti nei parcheggi | 1 | 16,7 |
| | Maggiore comodità rispetto allo scambio con altri mezzi | 1 | 16,7 |
| | Rinnovo più semplice | 1 | 16,7 |
| | Altro | 1 | 16,7 |

Base: 6 aziende ex abbonate

# Aziende ex abbonate Car Sharing

## Le valutazioni

# Aziende ex abbonate Car Sharing

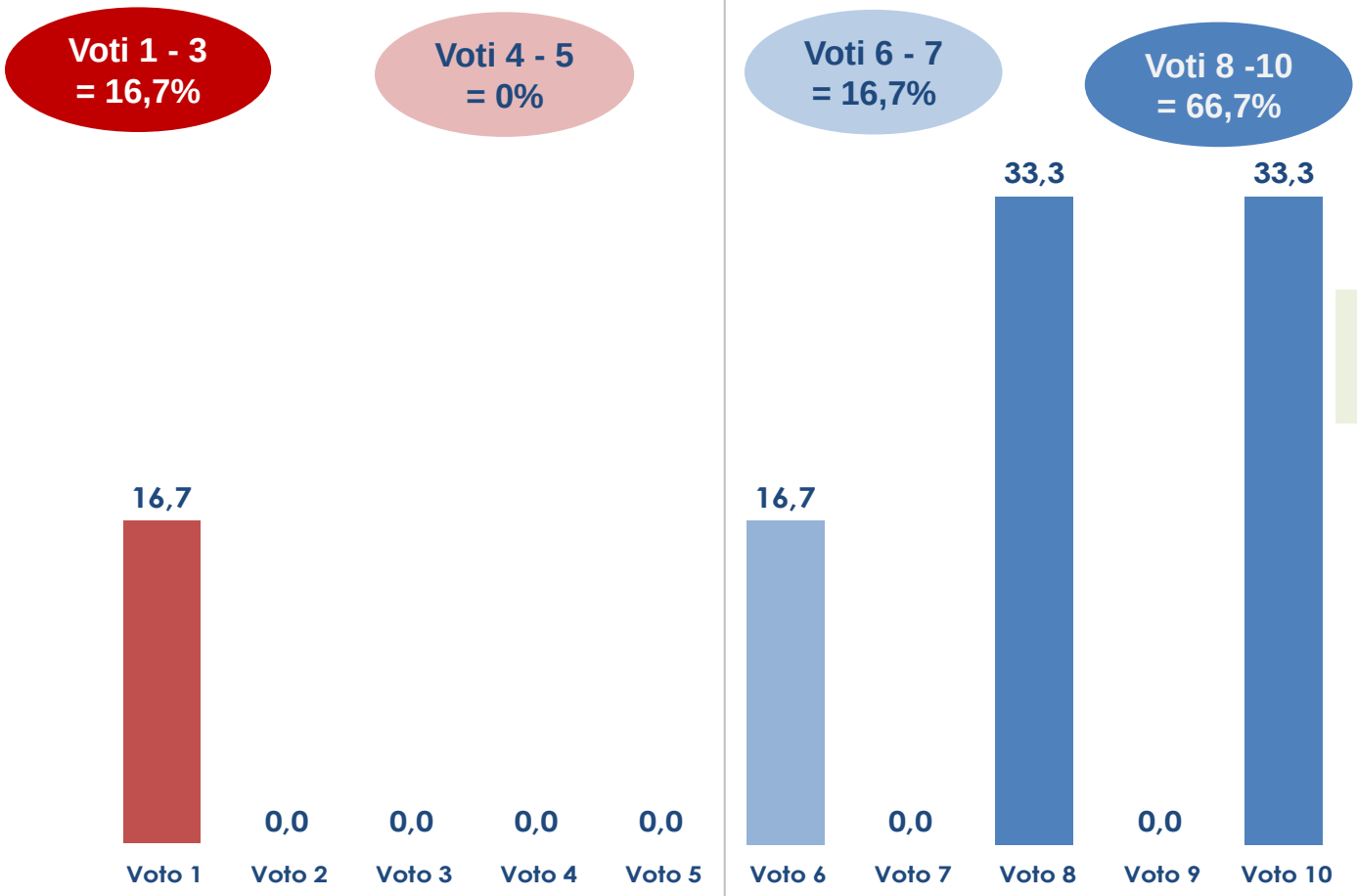
## Giudizio complessivo sul servizio di Car Sharing (%)

Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*

**Le valutazioni**

**Area insoddisfazione 16,7%**

**Area soddisfazione = 83,3%**




Voto Medio: **7,2**

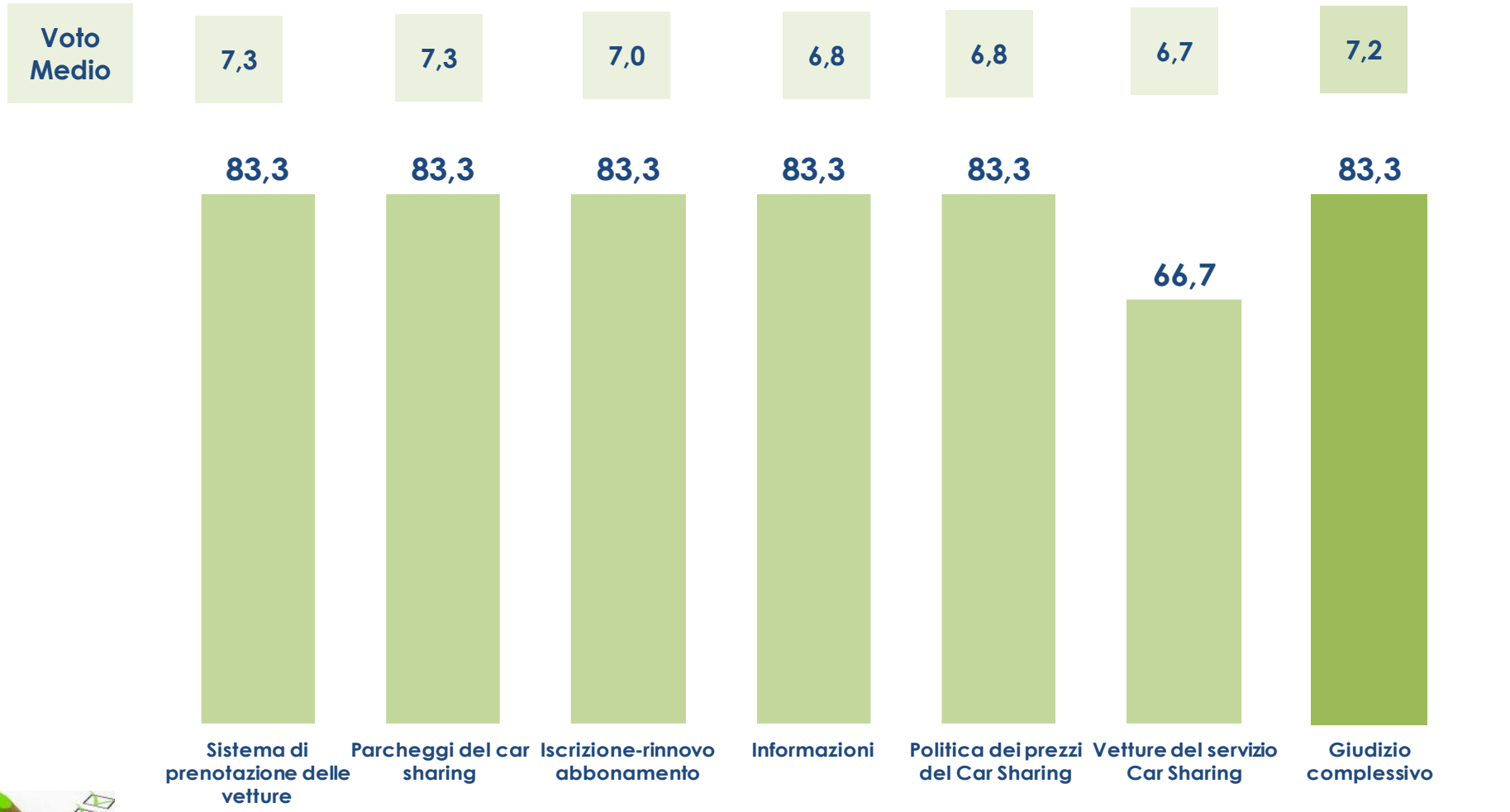
Base: 6 aziende ex abbonate

# Aziende ex abbonate Car Sharing

Le valutazioni

## Macrofattori del servizio (%)

% di soddisfatti (6 – 10) e voto medio - *Scala 1 - 10*

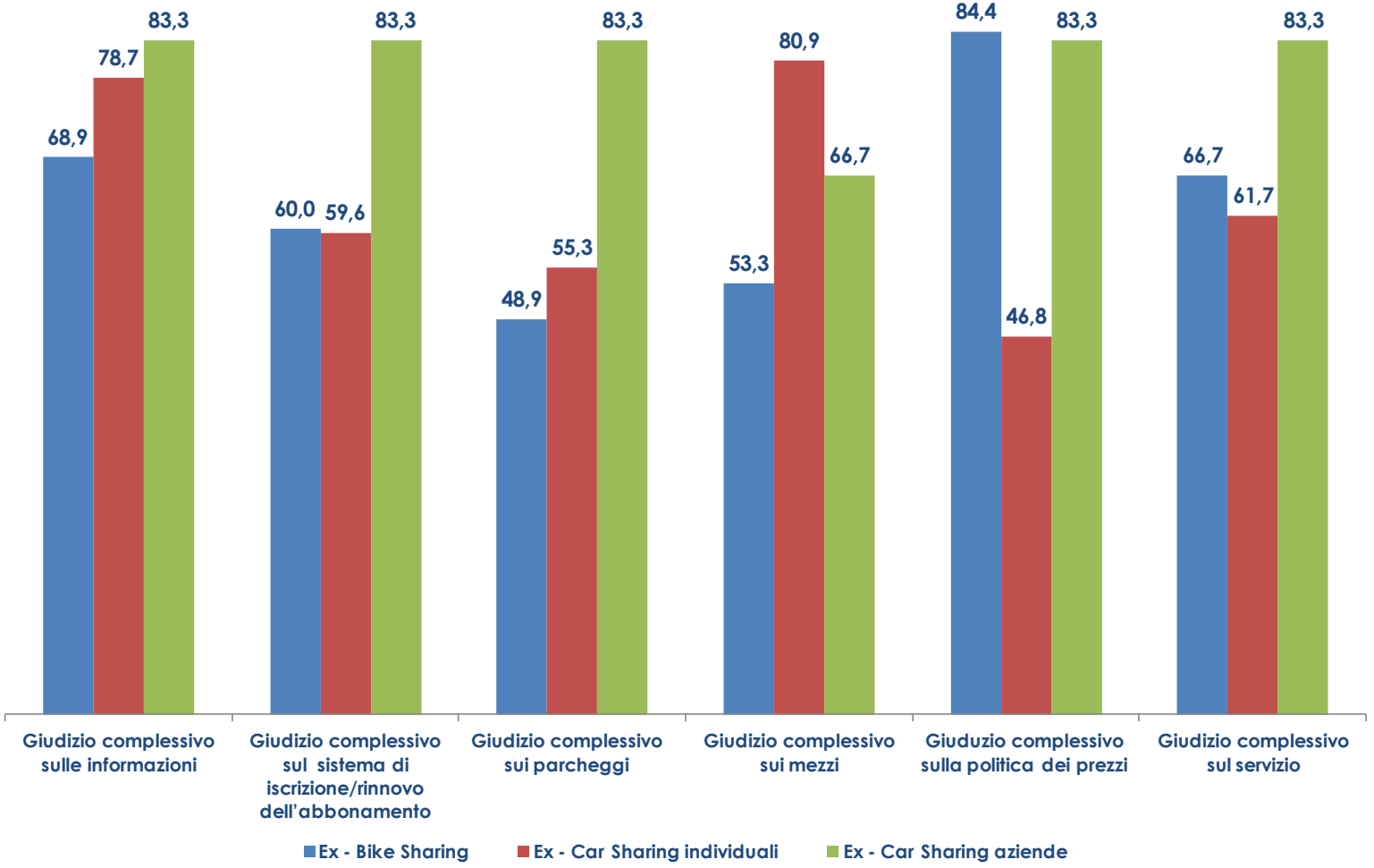



Base: 6 aziende ex abbonate

# Il Confronto delle valutazioni

# Il confronto delle valutazioni

## **Macrofattori e Giudizio complessivo di CS -** % di soddisfatti



# Il confronto delle valutazioni

## Tavola di sintesi dei giudizi di CS
Voto medio e % di soddisfatti

| | Ex- Abbonati Bike Sharing | | Ex - Abbonati Car Sharing | | Aziende Ex abbonate Car Sharing | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Voto Medio | % di soddisfatti | Voto Medio | % di soddisfatti | Voto Medio | % di soddisfatti |
| Giudizio complessivo sulle informazioni | 6,4 | 68,9 | 6,7 | 78,7 | 6,8 | 83,3 |
| Giudizio complessivo sul sistema di iscrizione/rinnovo dell'abbonamento | 5,9 | 60,0 | 6,0 | 59,6 | 7,0 | 83,3 |
| Giudizio complessivo sui parcheggi | 5,8 | 48,9 | 5,8 | 55,3 | 7,3 | 83,3 |
| Giudizio complessivo sui mezzi | 5,6 | 53,3 | 7,1 | 80,9 | 6,7 | 66,7 |
| Giuduzio complessivo sulla politica dei prezzi | 7,9 | 84,4 | 5,3 | 46,8 | 6,8 | 83,3 |
| Giudizio complessivo sul servizio | 6,6 | 66,7 | 6,1 | 61,7 | 7,2 | 83,3 |