



La Sharing Mobility a Parma

GLI ABBONATI

Presentazione

• Premessa	3
• Nota Metodologica	4
1 – Gli abbonati ai servizi di Sharing	9
2 – Abbonati al servizio di Bike Sharing	17
<i>Profilo del campione</i>	18
<i>Utilizzo e scelta</i>	24
<i>Le valutazioni</i>	36
<i>I suggerimenti</i>	42
3 – Abbonati al servizio di Car Sharing	47
<i>Profilo del campione</i>	48
<i>Utilizzo e scelta</i>	53
<i>Le valutazioni</i>	60
<i>I suggerimenti</i>	64
3 – Aziende abbonate al servizio di Car Sharing	69
<i>Profilo del campione</i>	70
<i>Utilizzo e scelta</i>	73
<i>Le valutazioni</i>	77
<i>I suggerimenti</i>	81
4 – Il confronto delle valutazioni	84

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.

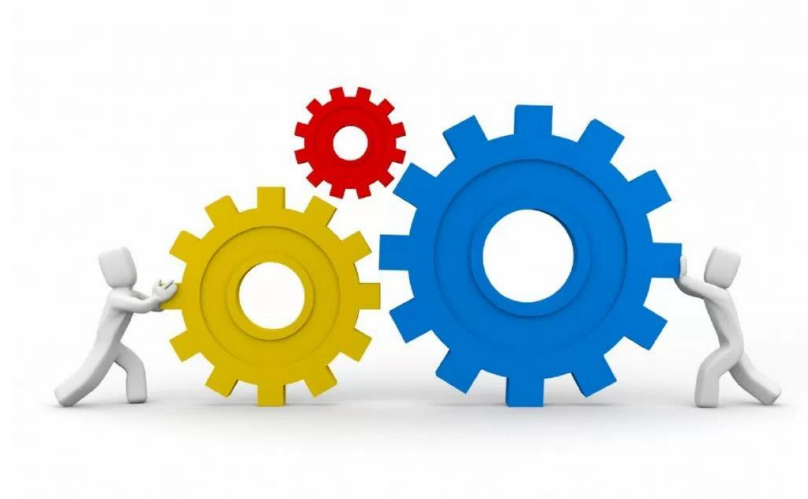
Per questo motivo il gestore ha espresso l'interesse per un piano d'indagini ad ampio raggio che, oltre a valutare la qualità del servizio, fornisca anche utili informazioni al suo ulteriore sviluppo ed implementazione.

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 abbonati**.

Un documento analogo verrà prodotto per l'indagine sugli ex abbonati.

Nota Metodologica



Nota metodologica

Obiettivi



Obiettivo principale dell'indagine è quello di conoscere la valutazione degli abbonati ai servizi di Sharing di Parma (**Bike Sharing e Car Charing individuale e dedicato alle aziende**); attraverso lo studio vengono anche raccolte informazioni sulle abitudini di utilizzo e scelte legate all'uso dei servizi.

TARGET di indagine



Il target di indagine per questo studio è costituito dunque dagli **utenti 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 dalla *totalità dei soggetti/aziende iscritti ai servizi*

→ L'indagine è stata effettuata **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, una 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 abbonati.

Di fatto **sono stati contattati 797 abbonati e risultano compilati 243 questionari** con una resa complessiva superiore al 30%.

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	Interviste realizzate priman del sollecito	Data sollecito	Totale interviste realizzate dopo il sollecito	% di resa
Abbonati	Abbonati Bike Sharing	569	05-apr	130	12-apr	166	29,2
	Abbonati Car Sharing Individui	176	06-apr	40	13-apr	61	34,7
	Abbonati Car Sharing Aziende	52	06-apr	11	14-apr	16	30,8
	Totale	797		181		243	30,5



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 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*, all'*utilizzo del servizio*, alle *valutazioni ed ai suggerimenti offerti dagli intervistati*.





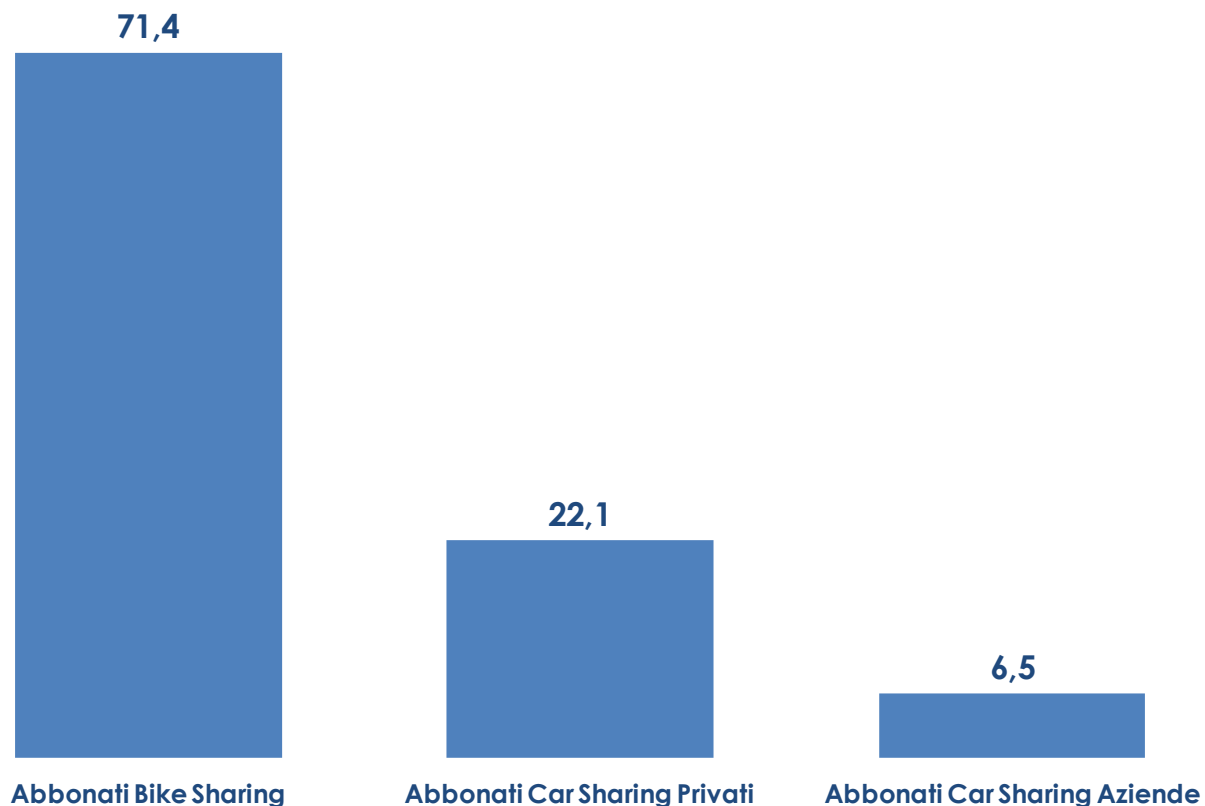
Gli abbonati ai servizi di Sharing



Tipologia di abbonamento (%)

I dati presentati in questo capitolo introduttivo fanno riferimento al **complesso degli abbonati ai servizi di Sharing** di Parma, distribuiti sulla base dell'effettivo peso delle tre tipologie di abbonamento:

Bike Sharing,
Car Sharing Privati
Car Sharing Aziende.





Abbonati ai servizi di Sharing

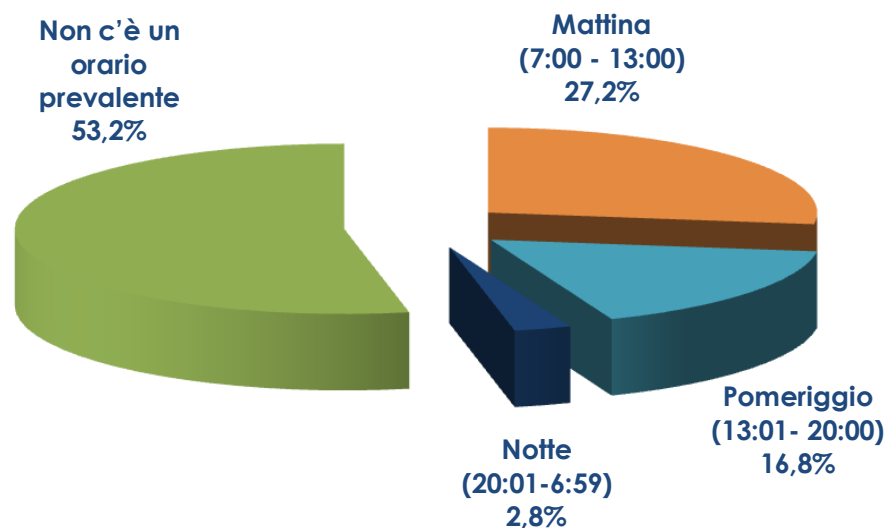


Utilizzo e scelte

Frequenza di utilizzo dei servizi (%)



Fascia oraria prevalente di utilizzo dei servizi (%)



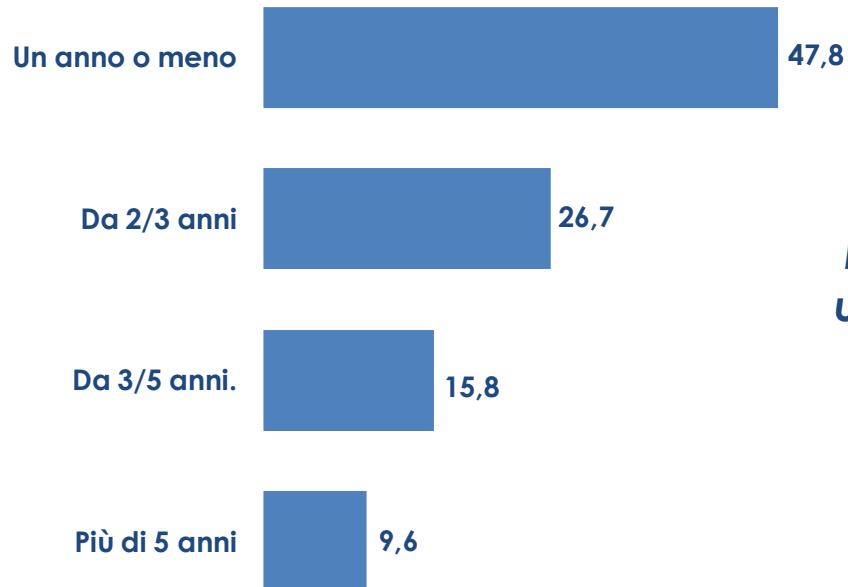


Abbonati ai servizi di Sharing

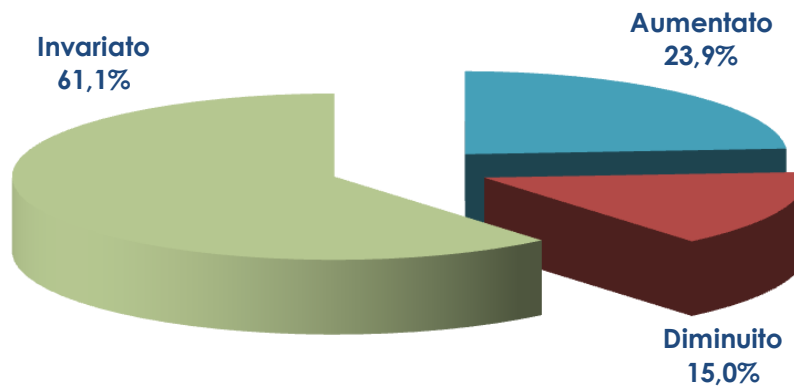


Utilizzo e scelte

Da quanto tempo è abbonato al servizio? (%)



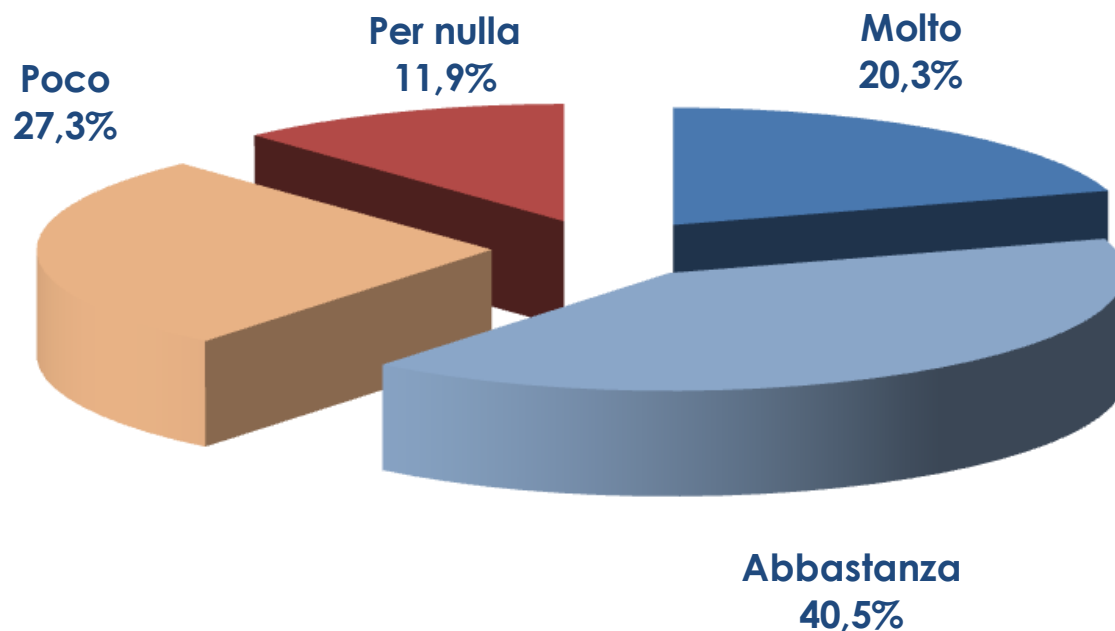
Da quando è abbonato al servizio il suo utilizzo del mezzo è aumentato, diminuito o rimasto uguale? (%)





Utilizzo e scelte

Quanto sarebbe interessato a ricevere con regolarità via mail informazioni di servizio ? (%)



Totale Molto +
Abbastanza interessati:
60,8%

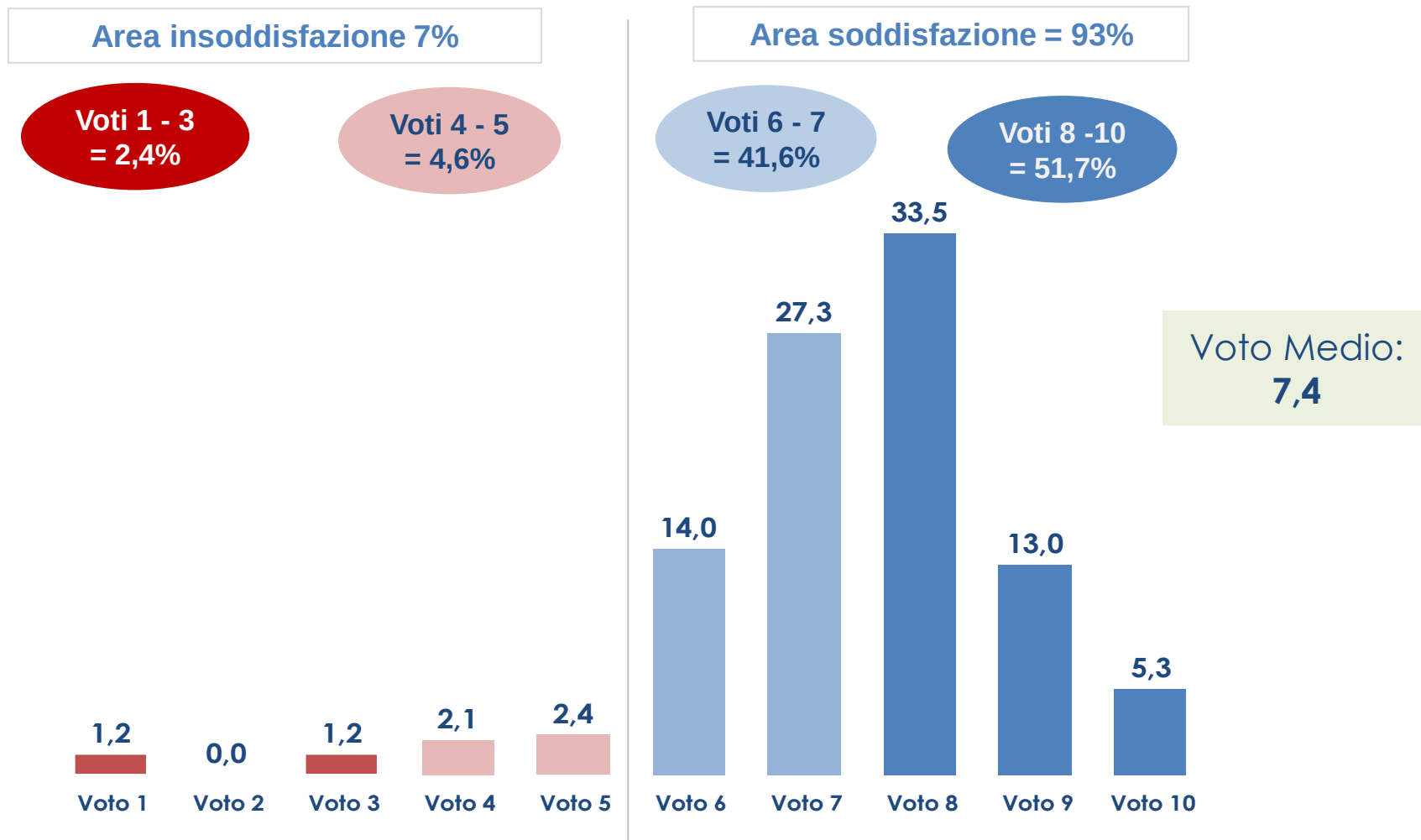


Abbonati ai servizi di Sharing



Giudizio complessivo sui servizi (%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10

Le valutazioni





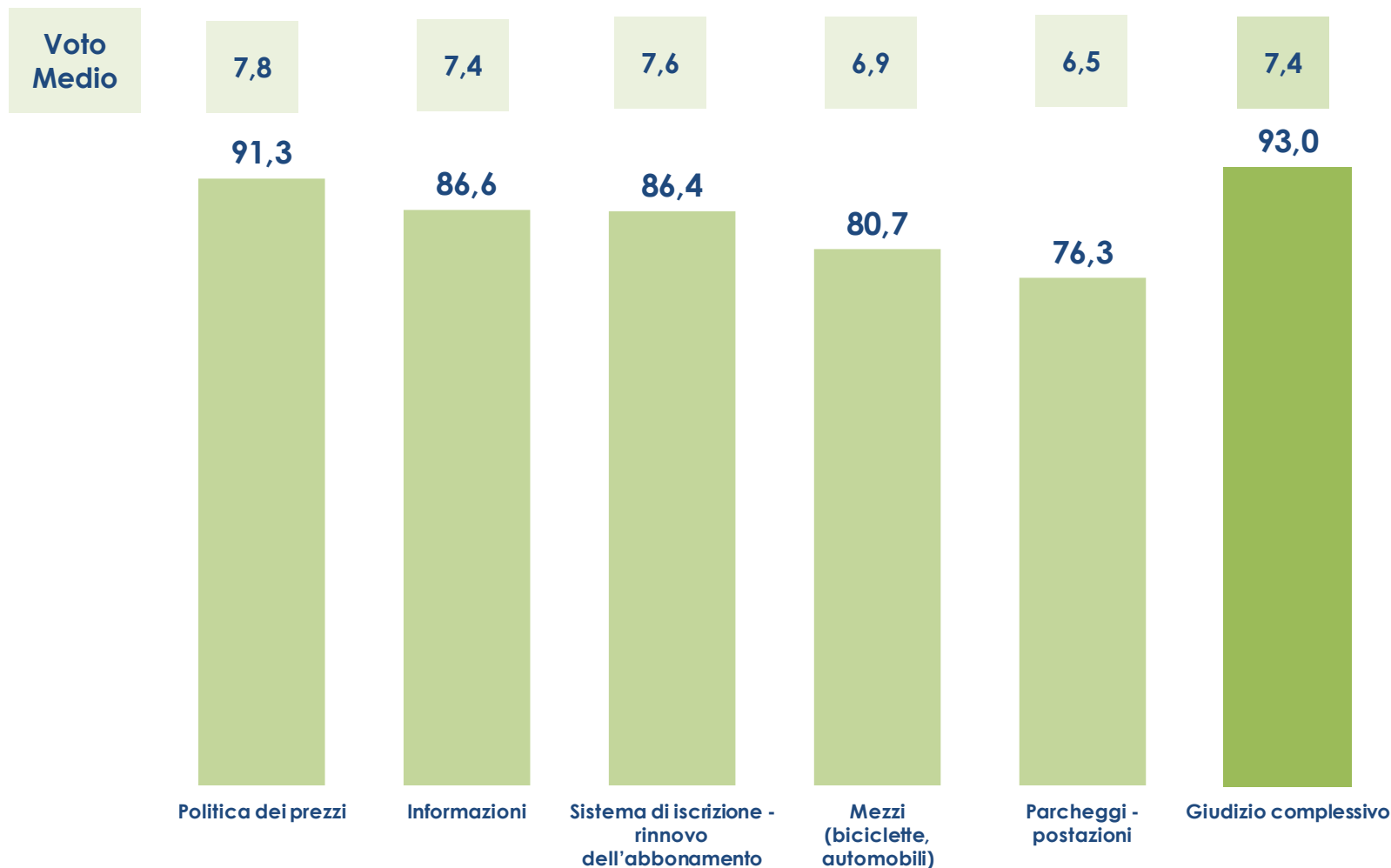
Abbonati ai servizi di Sharing



Macrofattori del servizio (%)

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

Le valutazioni





Abbonati ai servizi di Sharing



Macrofattori e Microfattori * del servizio (%)

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

Le valutazioni

	Voto Medio	% di soddisfatti
<i>Accessibilità alle informazioni</i>	7,2	81,3
Giudizio sulle informazioni	7,4	86,6
<i>Facilità d'iscrizione allo sportello</i>	7,9	88,8
<i>Facilità d'iscrizione on line sul sito</i>	6,9	75,0
<i>Facilità di rinnovo annuale</i>	7,5	83,4
<i>Completezza e chiarezza del contratto di abbonamento</i>	7,7	87,1
<i>Sconti sull iscrizione per particolari categorie</i>	7,2	74,8
Giudizio sul sistema di iscrizione - rinnovo dell'abbonamento	7,6	86,4
<i>Numerosità dei parcheggi/postazioni a disposizione</i>	6,1	64,6
<i>Localizzazione dei parcheggi</i>	6,6	75,7
<i>Accessibilità/Facilità di scambio con altri mezzi pubblici</i>	7,2	85,0
<i>Disponibilità di colonnine/posti per la restituzione del mezzo</i>	6,3	69,9
<i>Disponibilità di mezzi nella postazione/parcheggio scelto</i>	6,1	66,5
Giudizio sui parcheggi - postazioni	6,5	76,3
Giudizio sui mezzi (biciclette, automobili)	6,9	80,7
Giudizio sulla politica dei prezzi	7,8	91,3
Giudizio complessivo	7,4	93,0

* Per le diverse aree di valutazione nel dato riferito al complesso degli abbonati sono stati considerati i micro fattori comuni ai diversi servizi



Abbonati al servizio di Bike Sharing



Profilo del campione



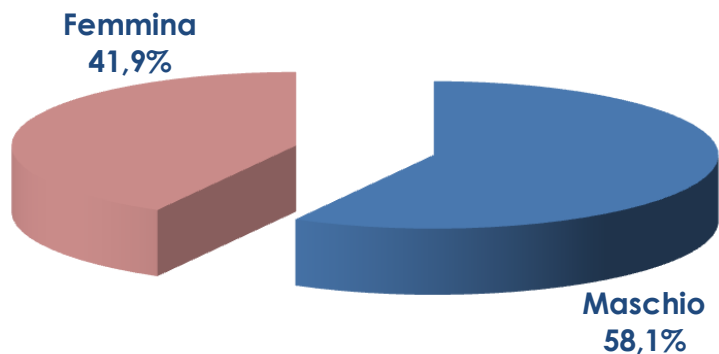


Abbonati Bike Sharing

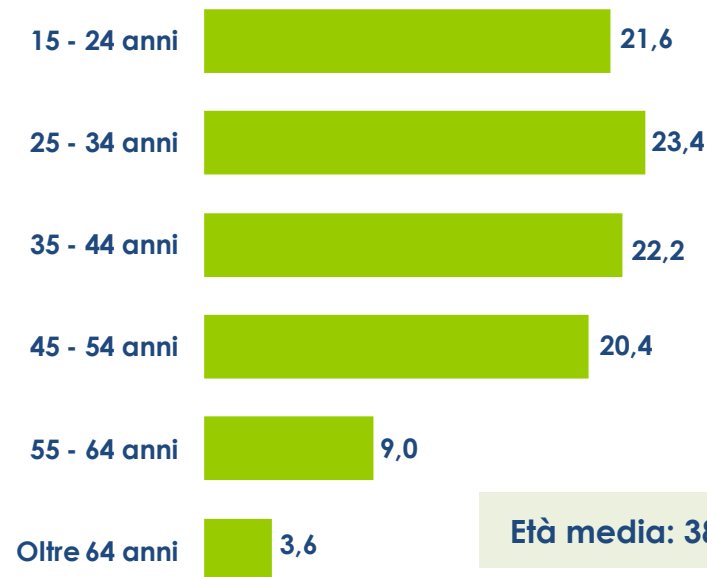


Profilo del campione

Genere (%)



Classe di età (%)



Età media: 38 anni

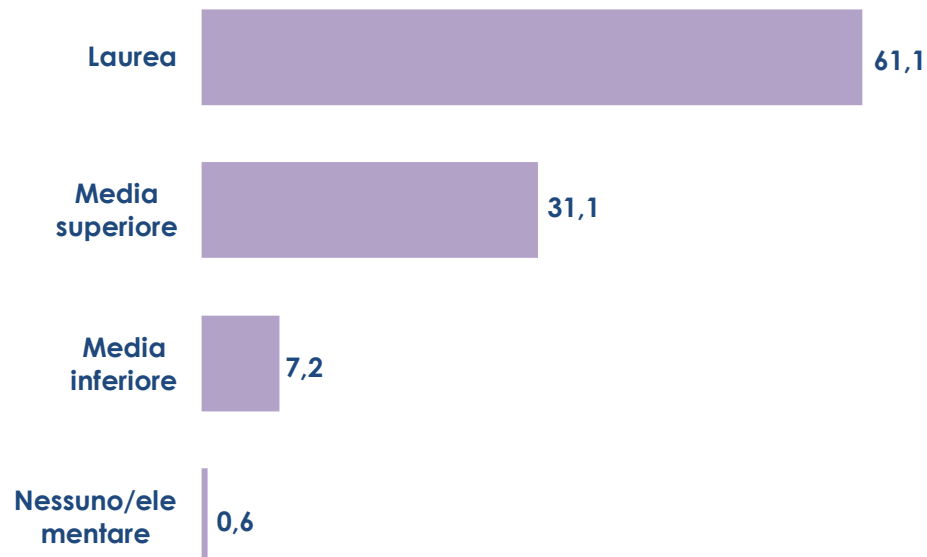
Base: 167 abbonati



Abbonati Bike Sharing



Titolo di studio (%)



Profilo del campione

Professione (%)

Lavoratore dipendente	54,5
Libero professionista	6,0
Imprenditore	4,2
Lavoratore autonomo, artigiano, commerciante	3,6
Totale occupati	68,3
Studente	26,9
Casalinga	0,6
Pensionato	1,8
Nessuna occupazione	1,2
Totale non occupati	30,5
Altro non professionale	1,2

Base: 167 abbonati

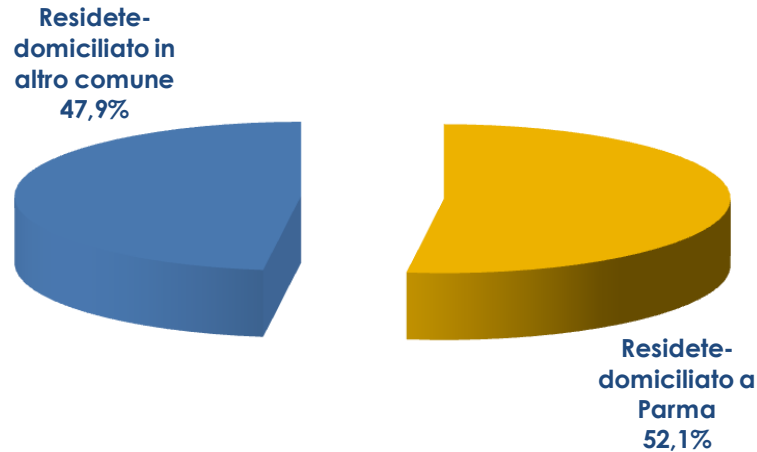


Abbonati Bike Sharing



Profilo del campione

Residenza (%)



	Residenza e fascia di età (%)						
	15 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	Oltre 64 anni	Totale
Residete-domiciliato a Parma	52,1	59,0	56,8	50,0	46,7	33,3	52,1
Residete-domiciliato in altro comune	47,9	41,0	43,2	50,0	53,3	66,7	47,9
Base	36	39	37	34	15	6	167

Base: 167 abbonati

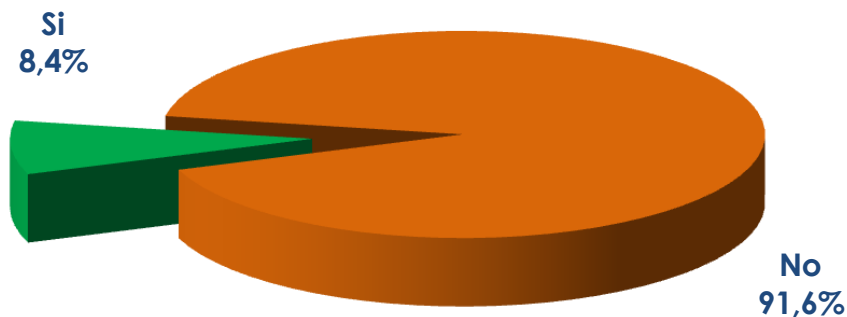


Abbonati Bike Sharing

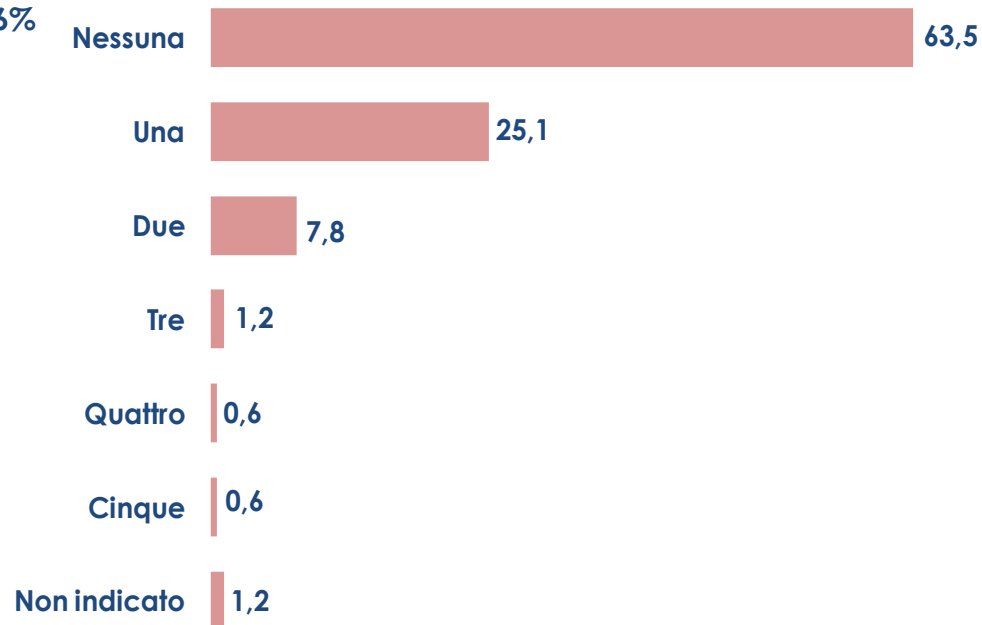


Lei è abbonato anche al servizio Car Sharing di Parma? (%)

Profilo del campione



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



Base: 167 abbonati

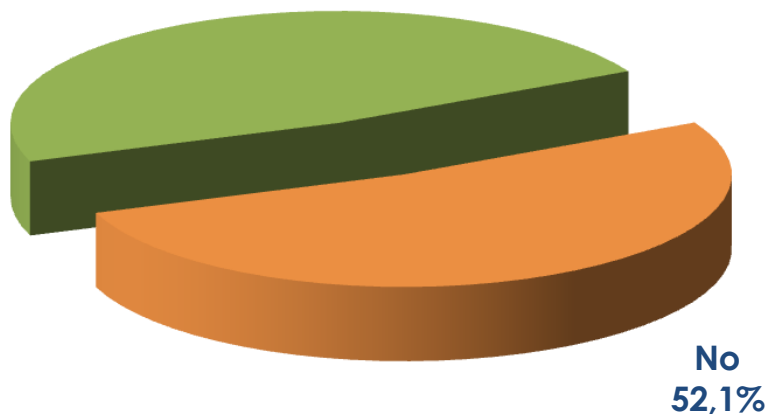


Abbonati Bike Sharing

Profilo del campione

Ha a sua disposizione anche una bicicletta privata? (%)

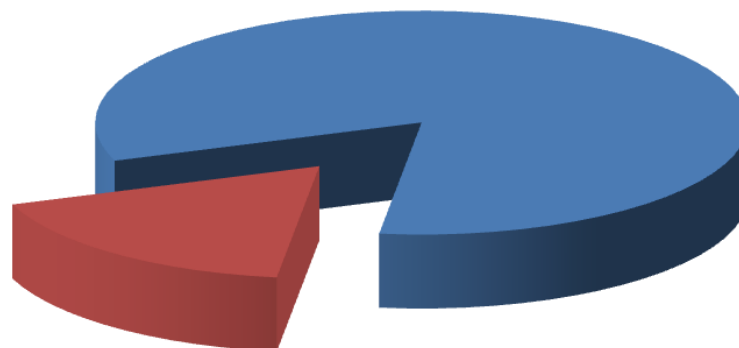
Si
47,9%



Conosce la Cicletteria di Parma, a fianco della stazione ferroviaria? (%)

Si
82,6%

No
17,4%



Base: 167 abbonati

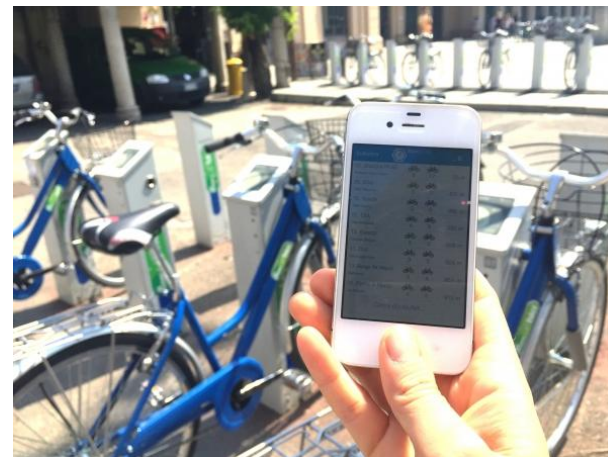




Abbonati Bike Sharing



Utilizzo e scelte





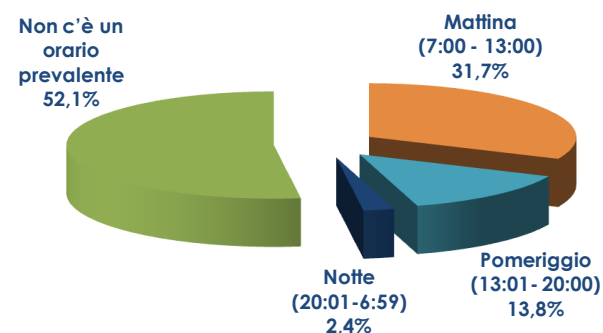
Abbonati Bike Sharing

Utilizzo e scelte

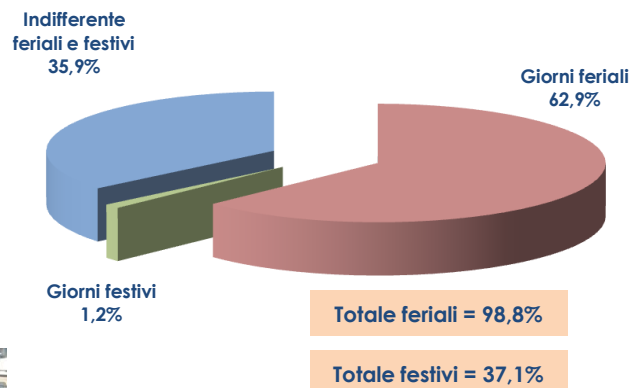
Frequenza di utilizzo (%)



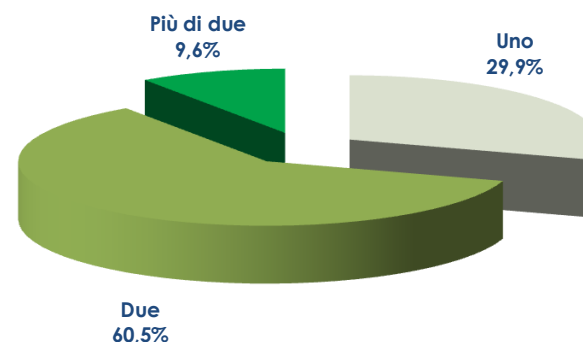
Fascia oraria prevalente di utilizzo (%)



Tipo di giorno prevalente di utilizzo (%)



Numero di prelievi in una giornata tipo %



Base: 167 abbonati



Abbonati Bike Sharing



Utilizzo e scelte

		Abitudini di uso e genere - fascia di età (%)								
		Maschio	Femmina	15 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	Oltre 64 anni	Totale
Frequenza di utilizzo	Tutti i giorni o quasi	33,0	30,0	30,6	46,2	27,0	26,5	33,3	0,0	31,7
	2/3 volte alla settimana	28,9	27,1	38,9	25,6	18,9	26,5	33,3	33,3	28,1
	1 volta alla settimana	10,3	15,7	16,7	7,7	16,2	5,9	13,3	33,3	12,6
	2/3 volte al mese	14,4	10,0	5,6	5,1	18,9	20,6	13,3	16,7	12,6
	1 volta al mese	4,1	2,9	2,8	0,0	8,1	2,9	0,0	16,7	3,6
	Più raramente	9,3	14,3	5,6	15,4	10,8	17,6	6,7	0,0	11,4
Fascia oraria prevalente di utilizzo	Mattina (7:00 - 13:00)	28,9	35,7	25,0	35,9	27,0	32,4	53,3	16,7	31,7
	Pomeriggio (13:01- 20:00)	16,5	10,0	13,9	5,1	16,2	26,5	6,7	0,0	13,8
	Notte (20:01-6:59)	4,1	0,0	2,8	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4
	Non c'è un orario prevalente	50,5	54,3	58,3	51,3	56,8	41,2	40,0	83,3	52,1
Tipo prevalente di giorno di utilizzo	Giorni feriali	67,0	57,1	50,0	59,0	70,3	70,6	73,3	50,0	62,9
	Giorni festivi	1,0	1,4	0,0	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2
	Indifferentemente	32,0	41,4	50,0	35,9	29,7	29,4	26,7	50,0	35,9
Numero di prelievi in una giornata tipo	Uno	26,8	34,3	25,0	23,1	27,0	47,1	26,7	33,3	29,9
	Due	62,9	57,1	61,1	66,7	62,2	50,0	66,7	50,0	60,5
	Più di due	10,3	8,6	13,9	10,3	10,8	2,9	6,7	16,7	9,6
Base		97	70	36	39	37	34	15	6	167



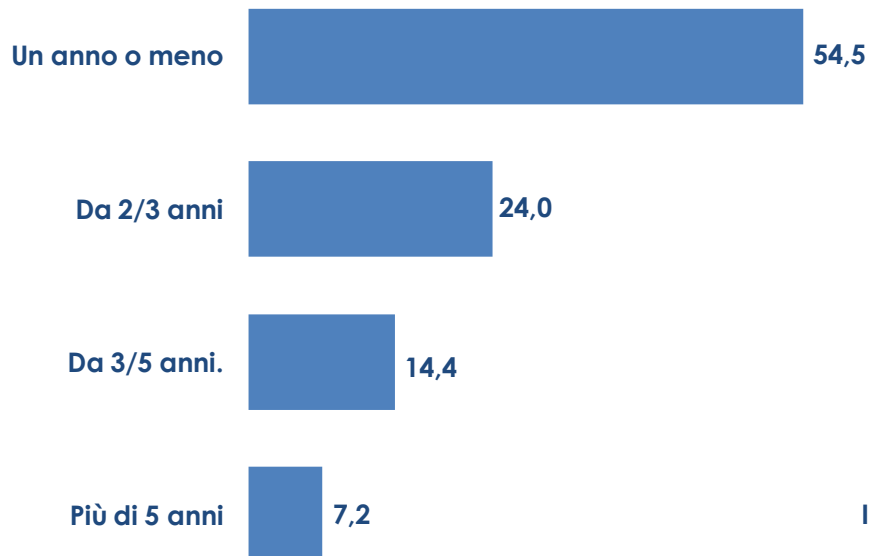


Abbonati Bike Sharing

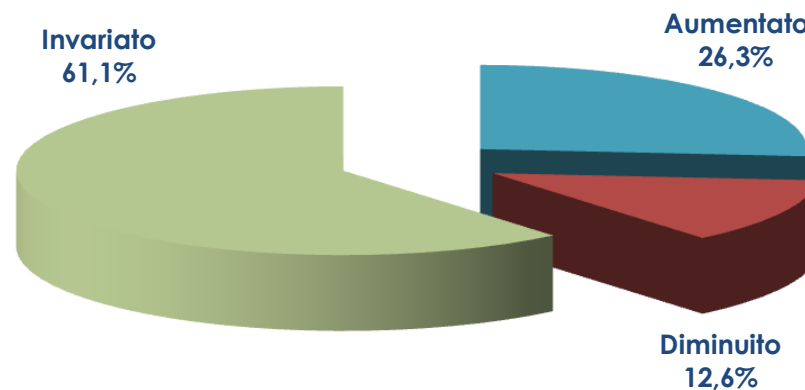


Utilizzo e scelte

Da quanto tempo è abbonato al servizio? (%)



Da quando è abbonato al servizio il suo utilizzo del mezzo è aumentato, diminuito o rimasto uguale? (%)



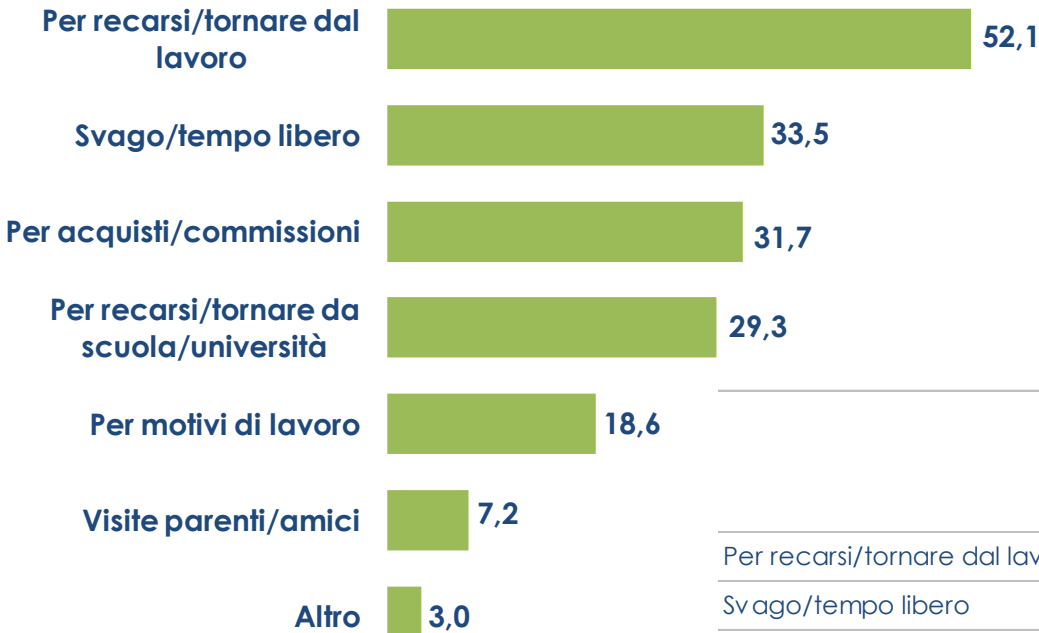
Base: 167 abbonati



Abbonati Bike Sharing

Per quali esigenze di Mobilità usa il Bike Sharing? * (%)

Utilizzo e scelte



Base: 167 abbonati

* Risposta Multipla - % su casi

	Motivi di utilizzo del Bike Sharing e fascia di età * (%)						
	15 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	Oltre 64 anni	Totale
Per recarsi/tornare dal lavoro	13,9	64,1	67,6	58,8	73,3	16,7	52,1
Svago/tempo libero	44,4	35,9	37,8	20,6	20,0	33,3	33,5
Per acquisti/commissioni	22,2	30,8	43,2	32,4	20,0	50,0	31,7
Per recarsi/tornare da scuola/università	75,0	30,8	8,1	17,6	0,0	16,7	29,3
Per motivi di lavoro	2,8	7,7	29,7	29,4	20,0	50,0	18,6
Visite parenti/amici	5,6	17,9	5,4	2,9	0,0	0,0	7,2
Altro	8,3	0,0	2,7	0,0	0,0	16,7	3,0
Base	36	39	37	34	15	6	167

* Risposta Multipla - % su casi

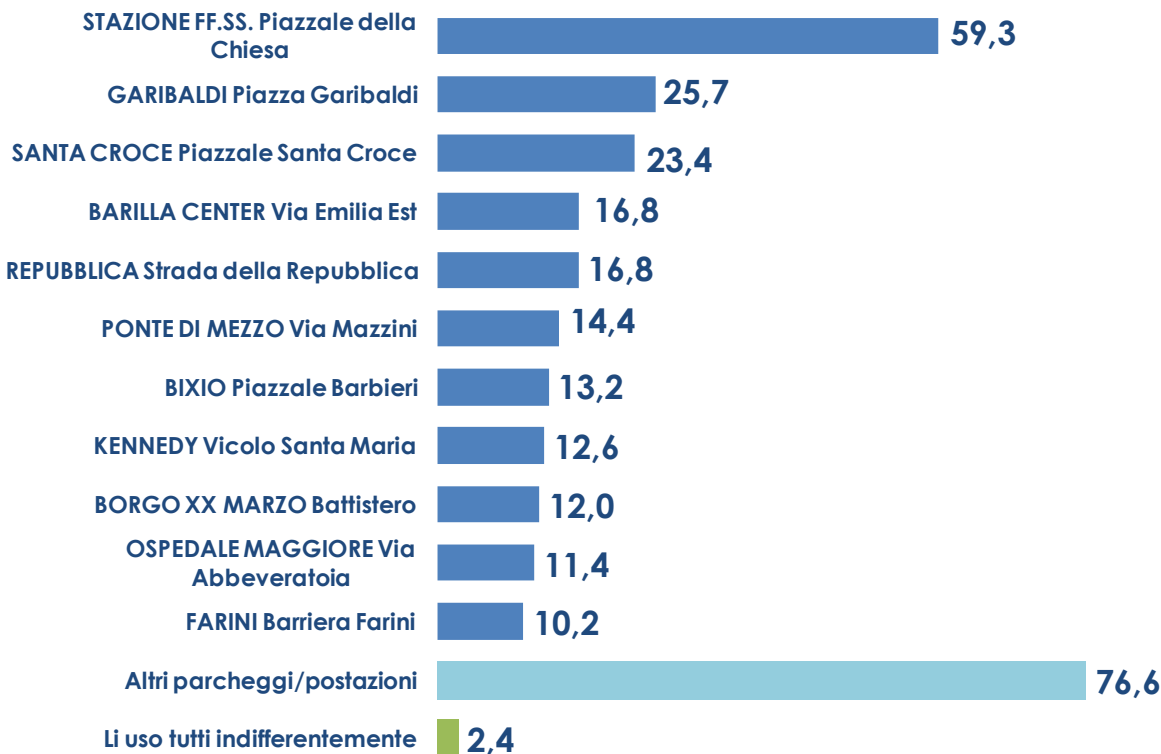




Abbonati Bike Sharing



Quali parcheggi/postazioni Bike Sharing utilizza con maggiore frequenza? * (%)



* Risposta multipla- % su casi

Dettaglio parcheggi/postazioni utilizzati (%)

STAZIONE FF.SS. Piazzale della Chiesa	59,3
GARIBALDI Piazza Garibaldi	25,7
SANTA CROCE Piazzale Santa Croce	23,4
BARILLA CENTER Via Emilia Est	16,8
REPUBBLICA Strada della Repubblica	16,8
PONTE DI MEZZO Via Mazzini	14,4
BIXIO Piazzale Barbieri	13,2
KENNEDY Vicolo Santa Maria	12,6
BORGIO XX MARZO Battistero	12,0
OSPEDALE MAGGIORE Via Abbeveratoia	11,4
FARINI Barriera Farini	10,2
DUC Viale Mentana	9,6
CAMPUS UNIVERSITARIO Dipartimento Chimica	7,8
EFSA Viale Piacenza	7,8
BAREZZI Piazzale Barezzi	7,2
CITADELLA Via Passo Buole	6,6
CROCETTA Via Emilia Ovest	6,0
BOITO Piazzale Boito	6,0
DUS Parcheggio Dus	5,4
RONDANI Piazzale Rondani	5,4
TRAVERSETOLO Parcheggio Scambiatore	4,2
PARK CAMPUS Via Usberti	4,2
TOSCHI Viale Toschi	3,6
VITTORIA Strada del quartiere	3,0
Li uso tutti indifferentemente	2,4

* Risposta multipla- % su casi

Base: 167 abbonati

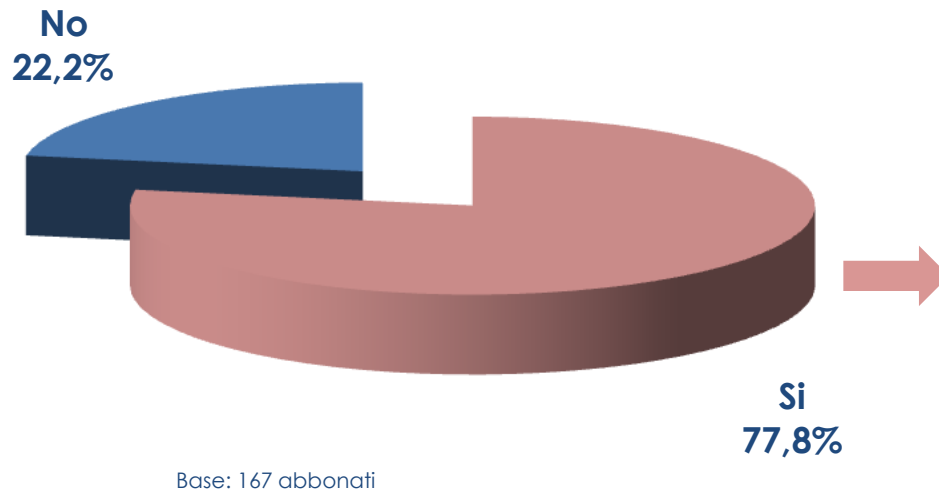


Abbonati Bike Sharing



Utilizzo e scelte

Vorrebbe un potenziamento del servizio in termini di nuove postazioni/parcheggi ?(%)



In quali luoghi ? *(%)

Luogo della città	v.a.	%
Ospedale	12	9,2
Via Emilia	12	9,2
Centri Commerciali	10	7,7
Esselunga - Supermercati	9	6,9
Parcheggi Scambiatori	9	6,9
Centro città	8	6,2
Via Volturno	8	6,2
Area Campus Universitario	7	5,4
Zona Montanara	6	4,6
Via La Spezia	6	4,6
Stazione Ferroviaria	6	4,6
Piazza Garibaldi	5	3,8
Cavagnari	4	3,1
Via Sidoli	4	3,1
Palazzetto dello Sport	3	2,3
Repubblica	3	2,3
Zona Pablo	3	2,3
Varie parti della città**	9	6,9
Altre vie/zone	42	32,3
Non indicato	2	1,5

* Risposta multipla- % su casi

** Soggetti che hanno indicato un elevato numero di punti

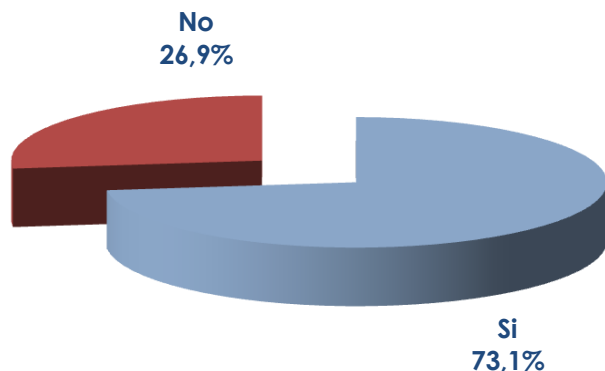
Base: 130 abbonati che vorrebbero un potenziamento dei parcheggi





Abbonati Bike Sharing

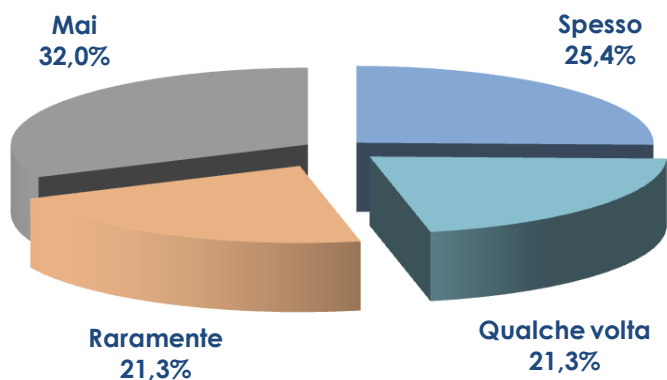
Conosce l'APP Bicincittà scaricabile su telefonino o tablet? (%)



Base: 167 abbonati

	Conoscenza di Bicincittà e genere - fascia di età (%)									Totale
	Maschio	Femmina		15 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	Oltre 64 anni	
Si	74,2	71,4		75,0	69,2	81,1	70,6	73,3	50,0	73,1
No	25,8	28,6		25,0	30,8	18,9	29,4	26,7	50,0	26,9
Base	97	70		36	39	37	34	15	6	167

Con quale frequenza la utilizza? (%)



Base: 122 abbonati che conoscono l'APP Bicincittà

Giudizio sull'APP Bicincittà:

Voto medio = 7,4

% di soddisfatti = 93%

Base: 57 abbonati che usano l'APP Bicincittà Spesso o qualche volta



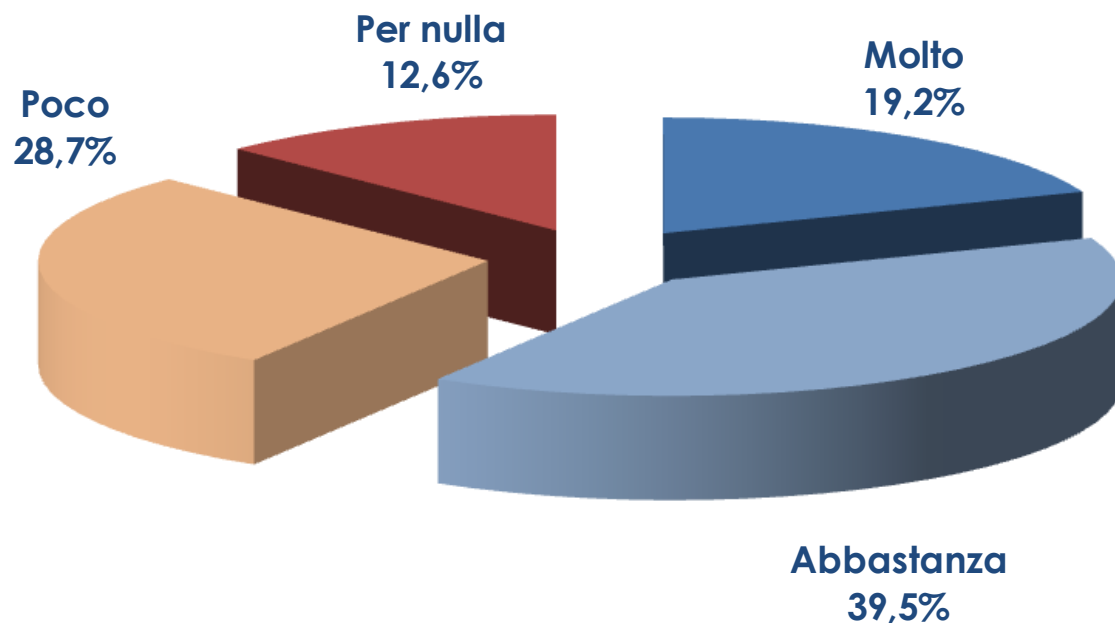


Abbonati Bike Sharing



Utilizzo e scelte

Quanto sarebbe interessato a ricevere con regolarità via mail informazioni di servizio ? (%)



Totale Molto +
Abbastanza interessati:
58,7%

Base: 167 abbonati



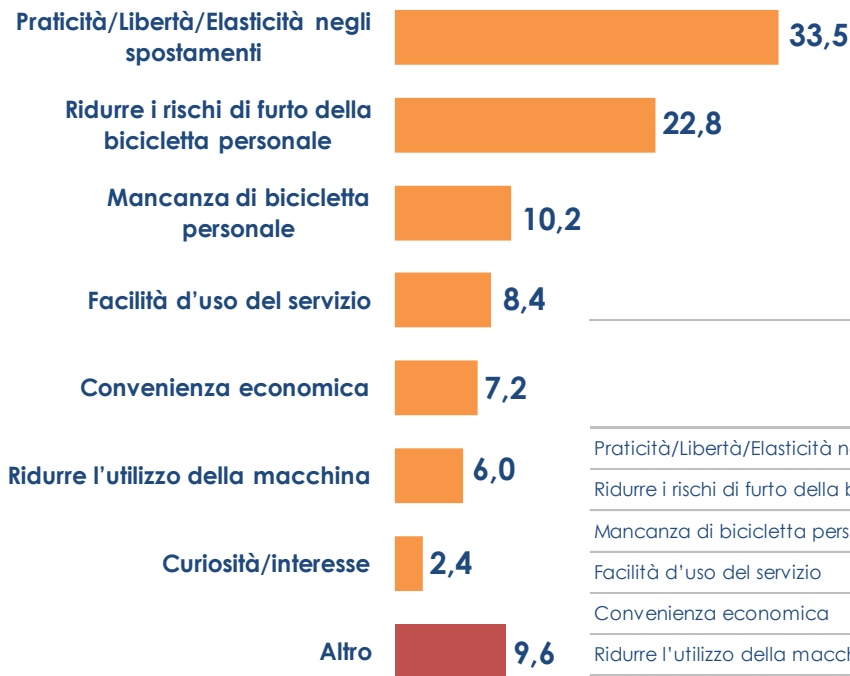


Abbonati Bike Sharing



Quale è il motivo principale per cui ha aderito al servizio? (%)

Utilizzo e scelte



	Motivo di adesione al servizio e genere - fascia di età (%)								
	Maschio	Femmina	15 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	Oltre 64 anni	Totale
Praticità/Libertà/Elasticità negli spostamenti	37,1	28,6	27,8	25,6	37,8	41,2	40,0	33,3	33,5
Ridurre i rischi di furto della bicicletta personale	22,7	22,9	13,9	28,2	21,6	32,4	20,0	0,0	22,8
Mancanza di bicicletta personale	8,2	12,9	19,4	12,8	10,8	2,9	0,0	0,0	10,2
Facilità d'uso del servizio	8,2	8,6	8,3	10,3	10,8	5,9	6,7	0,0	8,4
Convenienza economica	5,2	10,0	19,4	7,7	2,7	2,9	0,0	0,0	7,2
Ridurre l'utilizzo della macchina	8,2	2,9	0,0	2,6	8,1	2,9	13,3	50,0	6,0
Curiosità/interesse	2,1	2,9	2,8	0,0	2,7	5,9	0,0	0,0	2,4
Altro	8,2	11,4	8,3	12,8	5,4	5,9	20,0	16,7	9,6
Base	97	70	36	39	37	34	15	6	167

Non ha mezzi privati a Parma, Per avere un altro mezzo quando la bici personale è in manutenzione, E' comodo per proseguire dopo il treno, Omaggio con l'abbonamento bus.



Base: 167 abbonati



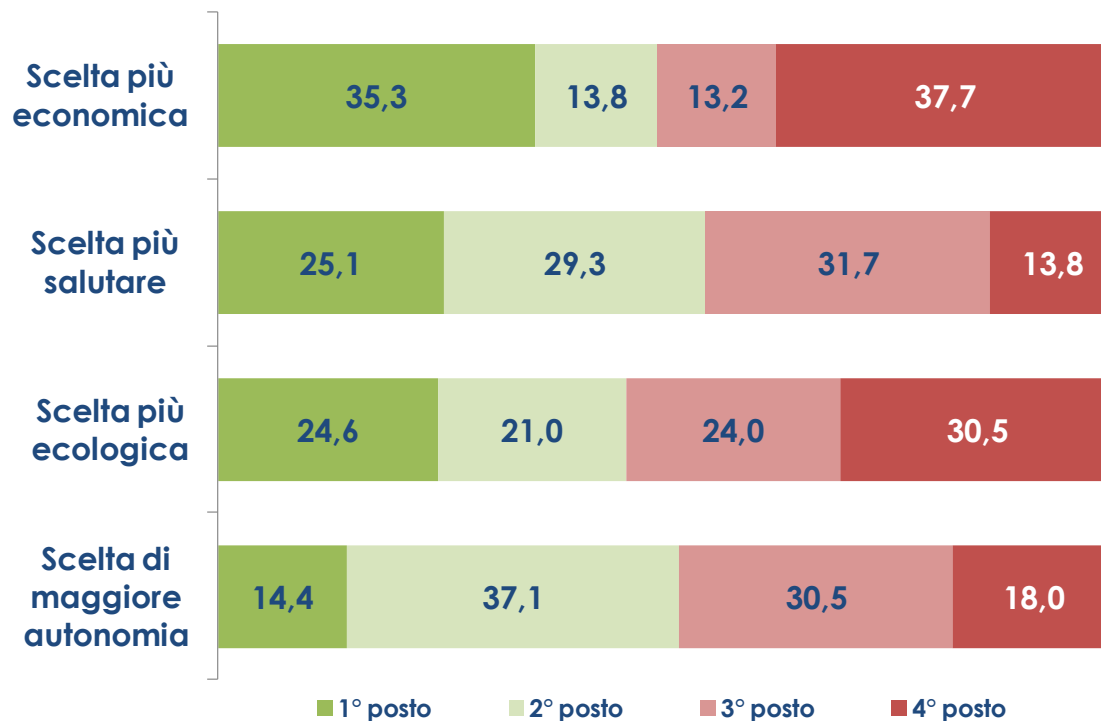
Abbonati Bike Sharing

Utilizzo e scelte

Per alcuni utilizzare il Bike Sharing al posto della macchina è una scelta più economica, ecologica, salutare e di maggiore libertà.

Lei personalmente in quale graduatoria, dal primo al quarto posto metterebbe queste quattro caratteristiche?(%)

Nella grafico viene presentata la percentuale di volte in cui ciascun elemento è stato indicato dagli intervistati come il 1°, il 2°, il 3°, il 4° più importante



Base: 167 abbonati



Utilizzo e scelte

Graduatoria complessiva di importanza (%)

	1° posto	2° posto	3° posto	4° posto	Totale	Graduatoria totale di importanza	
						%	Posizione
Scelta più ecologica	24,6	21,0	24,0	30,5	100,0	26,6	1
Scelta più salutare	25,1	29,3	31,7	13,8	100,0	24,8	2
Scelta di maggiore autonomia	14,4	37,1	30,5	18,0	100,0	24,7	3
Scelta più economica	35,3	13,8	13,2	37,7	100,0	24,0	4

Nella tavola, accanto alla percentuale di citazioni nelle diverse posizioni da 1 a 4, viene presentato anche il **ranking** dei fattori in termini di *importanza assoluta*. Per il calcolo del ranking a ciascun fattore è stato attribuito un peso in funzione del numero e del posizionamento delle citazioni in graduatoria. In questo modo è stato possibile distribuire il peso assoluto di tutti i gli elementi e ordinarli dal primo al quarto posto.





Le valutazioni





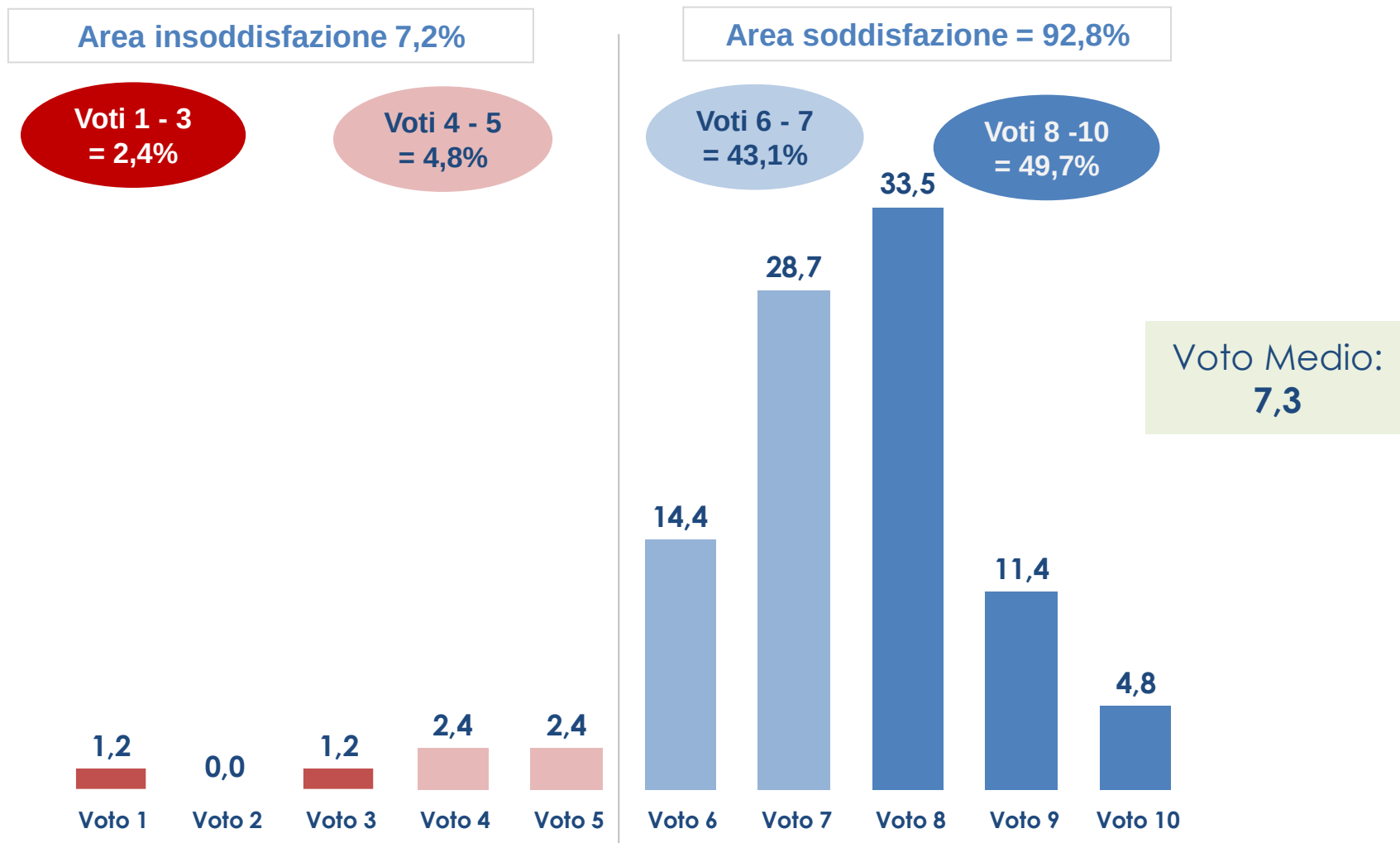
Abbonati Bike Sharing



Giudizio complessivo sul servizio di Bike Sharing (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10

Le valutazioni



Base: 167 abbonati

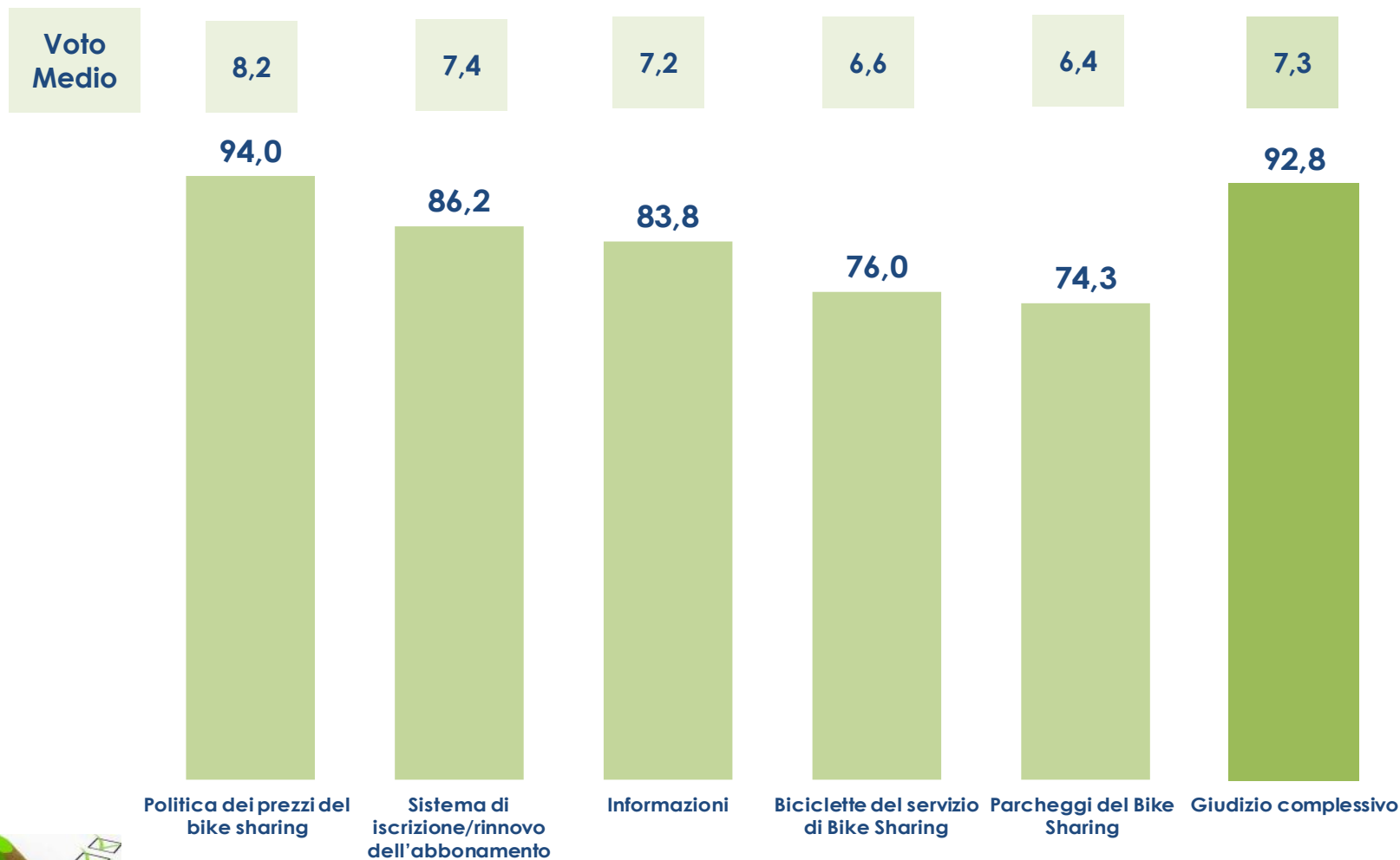


Abbonati Bike Sharing

Macrofattori del servizio (%)

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

Le valutazioni





Abbonati Bike Sharing



Macrofattori e Microfattori del servizio (%)

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

Le valutazioni

	Voto Medio	% di soddisfatti
Accessibilità delle informazioni	7,0	78,4
Completezza e chiarezza delle informazioni	7,3	82,0
Utilità delle informazioni sul sito di Infomobility	6,9	79,0
Giudizio complessivo sulle informazioni	7,2	83,8
Facilità d'iscrizione allo sportello (Cicletteria o Front Office Mentana)	7,7	87,4
Facilità d'iscrizione on line sul sito	6,7	74,3
Facilità di rinnovo annuale	7,3	80,8
Completezza e chiarezza del contratto di abbonamento	7,6	85,0
Sconti sull'iscrizione per studenti, possessori tessera Ikea e Fidenza Village	6,6	70,1
Giudizio complessivo sul sistema di iscrizione/rinnovo dell'abbonamento	7,4	86,2
Numerosità dei parcheggi/postazioni a disposizione	6,0	62,3
Localizzazione dei parcheggi	6,5	73,7
Accessibilità/Facilità di scambio con altri mezzi pubblici	7,1	82,0
Disponibilità di colonnine alla restituzione della bicicletta	6,1	67,1
Disponibilità di biciclette per il ritiro nella postazione desiderata	5,8	62,3
Giudizio complessivo sui parcheggi del Bike Sharing nella sua città	6,4	74,3
Numero di biciclette a disposizione	6,2	71,3
Stato/manutenzione dei mezzi (freno/gomme/luci)	6,3	71,9
Facilità di prelievo restituzione della bicicletta	5,8	61,7
Buon funzionamento delle biciclette	6,5	78,4
Mancanza di una chiusura/lucchetto per sosta su strada o in luogo diverso dalla postazione	3,9	30,5
Giudizio complessivo sulle biciclette del servizio di Bike Sharing	6,6	76,0
Costo dell'abbonamento iniziale	7,9	91,0
Costo del rinnovo	7,5	85,6
Gratuità dei primi 30 minuti anche più volte al giorno	8,9	93,4
Giudizio complessivo sulla politica dei prezzi del bike sharing nella sua città	8,2	94,0
Giudizio complessivo sul servizio	7,3	92,8





Abbonati Bike Sharing



Macrofattori e Microfattori del servizio (%) voto medio per genere e classe di età

Le valutazioni

	Maschio	Femmina	15 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	Oltre 64 anni	Totale
Accessibilità delle informazioni	7,1	6,8	6,8	7,3	7,2	6,8	6,8	7,2	7,0
Completezza e chiarezza delle informazioni	7,5	7,1	7,2	7,8	7,3	7,1	7,1	8,0	7,3
Utilità delle informazioni sul sito di Infomobility	7,0	6,8	7,0	7,2	7,2	6,4	6,8	7,2	6,9
Giudizio complessivo sulle informazioni	7,3	7,0	7,1	7,4	7,3	6,8	7,3	7,3	7,2
Facilità d'iscrizione allo sportello (Cicletteria o Front Office Mentana)	7,6	7,9	7,6	8,2	7,3	7,5	8,3	7,8	7,7
Facilità d'iscrizione on line sul sito	6,8	6,7	6,6	7,2	6,6	6,6	6,8	6,7	6,7
Facilità di rinnovo annuale	7,3	7,3	6,9	7,8	6,9	7,1	7,9	8,0	7,3
Completezza e chiarezza del contratto di abbonamento	7,5	7,7	7,4	8,1	7,4	7,0	7,9	8,2	7,6
Sconti sull'iscrizione per studenti, possessori tessera Ikea e Fidenza Village	6,7	6,6	7,2	6,6	6,9	5,6	6,7	7,8	6,6
Giudizio complessivo sul sistema di iscrizione/rinnovo dell'abbonamento	7,5	7,4	7,6	7,6	7,1	7,1	8,0	8,2	7,4
Numerosità dei parcheggi/postazioni a disposizione	6,3	5,7	6,1	5,7	6,4	5,9	5,7	7,3	6,0
Localizzazione dei parcheggi	6,7	6,2	6,3	6,2	6,8	6,5	6,8	7,7	6,5
Accessibilità/Facilità di scambio con altri mezzi pubblici	7,3	6,9	7,5	6,7	7,2	6,7	7,5	8,5	7,1
Disponibilità di colonnine alla restituzione della bicicletta	6,2	5,9	5,9	6,0	6,4	6,1	6,1	6,8	6,1
Disponibilità di biciclette per il ritiro nella postazione desiderata	5,8	5,8	6,0	5,5	6,2	5,6	5,5	6,0	5,8
Giudizio complessivo sui parcheggi del Bike Sharing nella sua città	6,5	6,3	6,4	5,9	6,6	6,5	6,5	7,5	6,4
Numero di biciclette a disposizione	6,2	6,2	6,6	5,9	6,4	6,0	6,1	5,7	6,2
Stato/manutenzione dei mezzi (freno/gomme/luci)	6,4	6,1	6,4	6,4	6,3	5,8	6,3	7,5	6,3
Facilità di prelievo/restituzione della bicicletta	6,0	5,4	6,3	5,3	5,9	5,5	5,4	7,7	5,8
Buon funzionamento delle biciclette	6,7	6,2	6,6	6,5	6,5	6,0	6,8	8,0	6,5
Mancanza di una chiusura/lucchetto per sosta su strada o in luogo diverso dalla postazione	3,9	3,9	4,4	3,9	3,5	3,6	4,1	4,3	3,9
Giudizio complessivo sulle biciclette del servizio di Bike Sharing	6,6	6,5	6,8	6,3	6,5	6,4	6,8	8,2	6,6
Costo dell'abbonamento iniziale	8,0	7,7	8,1	8,1	7,6	7,8	7,9	7,5	7,9
Costo del rinnovo	7,7	7,3	7,2	7,7	7,4	7,7	7,8	7,7	7,5
Gratuità dei primi 30 minuti anche più volte al giorno	9,2	8,4	8,7	8,8	8,8	9,1	9,5	9,0	8,9
Giudizio complessivo sulla politica dei prezzi del bike sharing nella sua città	8,4	7,9	8,2	8,2	7,9	8,2	8,5	8,5	8,2
Giudizio complessivo sul servizio	7,4	7,2	7,7	7,0	7,0	7,4	7,5	8,3	7,3





Abbonati Bike Sharing



Macrofattori e Microfattori del servizio (%)

% di soddisfatti per genere e classe di età

Le valutazioni

	Maschio	Femmina	15 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	Oltre 64 anni	Totale
Accessibilità delle informazioni	81,4	74,3	69,4	82,1	89,2	76,5	73,3	66,7	78,4
Completezza e chiarezza delle informazioni	85,6	77,1	72,2	87,2	91,9	79,4	73,3	83,3	82,0
Utilità delle informazioni sul sito di Infomobility	81,4	75,7	75,0	82,1	89,2	70,6	73,3	83,3	79,0
Giudizio complessivo sulle informazioni	86,6	80,0	77,8	87,2	91,9	79,4	80,0	83,3	83,8
Facilità d'iscrizione allo sportello (Cicletteria o Front Office Mantova)	86,6	88,6	77,8	92,3	89,2	88,2	93,3	83,3	87,4
Facilità d'iscrizione on line sul sito	75,3	72,9	63,9	79,5	83,8	67,6	73,3	83,3	74,3
Facilità di rinnovo annuale	81,4	80,0	72,2	82,1	83,8	82,4	86,7	83,3	80,8
Completezza e chiarezza del contratto di abbonamento	84,5	85,7	80,6	92,3	89,2	73,5	86,7	100,0	85,0
Sconti sull'iscrizione per studenti, possessori tessera Ikea e Fidenza Village	73,2	65,7	77,8	74,4	78,4	47,1	66,7	83,3	70,1
Giudizio complessivo sul sistema di iscrizione/rinnovo dell'abbonamento	87,6	84,3	86,1	89,7	81,1	85,3	93,3	83,3	86,2
Numerosità dei parcheggi/postazioni a disposizione	68,0	54,3	63,9	53,8	70,3	67,6	46,7	66,7	62,3
Localizzazione dei parcheggi	77,3	68,6	66,7	66,7	78,4	76,5	80,0	100,0	73,7
Accessibilità/Facilità di scambio con altri mezzi pubblici	84,5	78,6	80,6	84,6	89,2	70,6	86,7	83,3	82,0
Disponibilità di colonnine alla restituzione della bicicletta	69,1	64,3	61,1	61,5	81,1	61,8	66,7	83,3	67,1
Disponibilità di biciclette per il ritiro nella postazione desiderata	61,9	62,9	63,9	59,0	73,0	55,9	53,3	66,7	62,3
Giudizio complessivo sui parcheggi del Bike Sharing nella sua città	75,3	72,9	66,7	64,1	83,8	82,4	73,3	83,3	74,3
Numero di biciclette a disposizione	69,1	74,3	77,8	66,7	75,7	70,6	66,7	50,0	71,3
Stato/manutenzione dei mezzi (freno/gomme/luci)	74,2	68,6	66,7	74,4	81,1	64,7	66,7	83,3	71,9
Facilità di prelievo/restituzione della bicicletta	63,9	58,6	69,4	59,0	62,2	55,9	60,0	66,7	61,7
Buon funzionamento delle biciclette	83,5	71,4	69,4	82,1	86,5	70,6	80,0	100,0	78,4
Mancanza di una chiusura/lucchetto per sosta su strada o in luogo diverso dalla postazione	30,9	30,0	41,7	33,3	18,9	26,5	33,3	33,3	30,5
Giudizio complessivo sulle biciclette del servizio di Bike Sharing	76,3	75,7	83,3	66,7	78,4	70,6	80,0	100,0	76,0
Costo dell'abbonamento iniziale	91,8	90,0	88,9	89,7	91,9	97,1	80,0	100,0	91,0
Costo del rinnovo	88,7	81,4	80,6	79,5	86,5	97,1	80,0	100,0	85,6
Gratuità dei primi 30 minuti anche più volte al giorno	96,9	88,6	88,9	87,2	94,6	100,0	100,0	100,0	93,4
Giudizio complessivo sulla politica dei prezzi del bike sharing nella sua città	97,9	88,6	91,7	87,2	94,6	100,0	100,0	100,0	94,0
Giudizio complessivo sul servizio	93,8	91,4	91,7	89,7	86,5	100,0	100,0	100,0	92,8





I suggerimenti





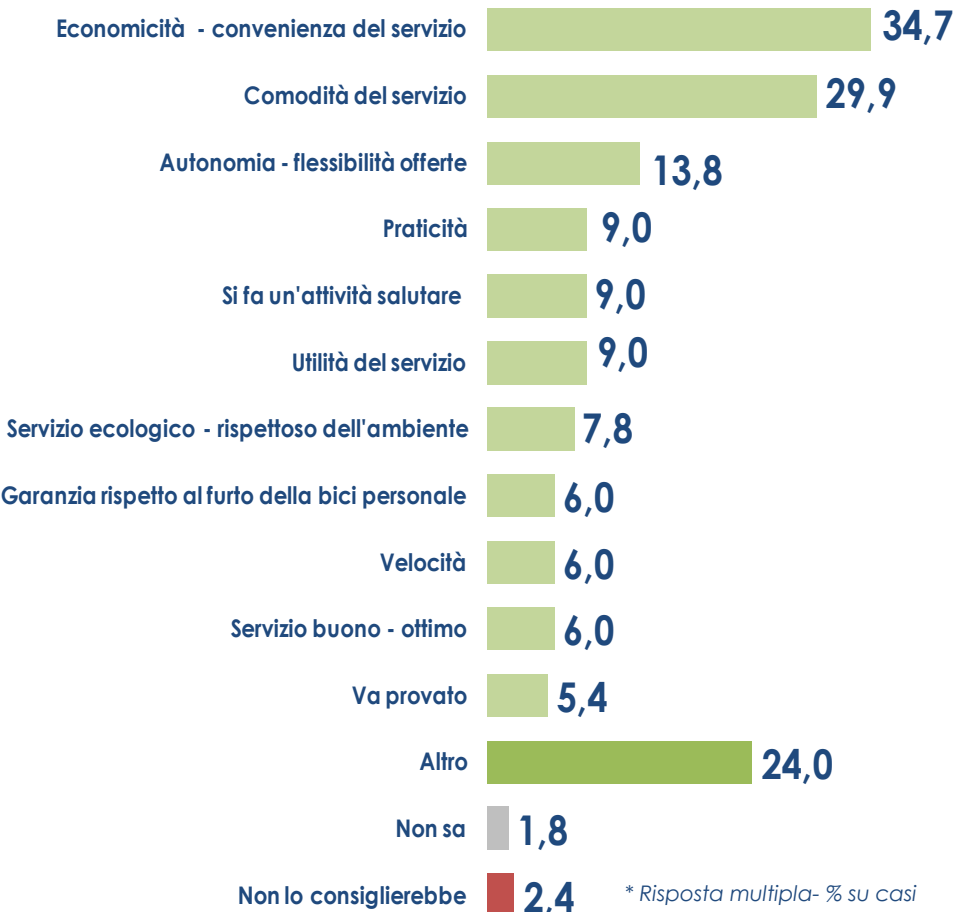
Abbonati Bike Sharing



I suggerimenti

Cosa direbbe a un amico per convincerlo ad abbonarsi?*(%)

Argomenti dei consigli



* Risposta multipla- % su casi

Argomento dei consigli per convincere all'adesione - Dettaglio	Citazioni	
	v.a	%
Economicità - convenienza del servizio	58	34,7
Comodità del servizio	50	29,9
Autonomia - flessibilità offerte	23	13,8
Praticità	15	9,0
Si fa un'attività salutare	15	9,0
Utilità del servizio	15	9,0
Servizio ecologico - rispettoso dell'ambiente	13	7,8
Garanzia rispetto al furto della bici personale	10	6,0
Velocità	10	6,0
Servizio buono - ottimo	10	6,0
Va provato	9	5,4
Facilità - semplicità di utilizzo	7	4,2
Alternativa al mezzo privato/alla bicicletta privata	5	3,0
Disponibilità	4	2,4
Efficienza - funzionalità	3	1,8
Furbo - Intelligente	2	1,2
Sicurezza	2	1,2
Altro	17	10,2
Non sa	3	1,8
Non lo consiglierebbe	4	2,4

Base: 167 abbonati



Abbonati Bike Sharing



Cosa direbbe a un amico per convincerlo ad abbonarsi?(%)

Alcune citazioni

I suggerimenti

Valida alternativa all' auto/scooter per muoversi in centro

Avresti a disposizione una bici in ogni momento della giornata e nei luoghi maggiormente frequentati della città

Che è come avere un proprio mezzo di trasporto sempre a disposizione, che la città ha molte piste ciclabili che rendono sicuri gli spostamenti e che girare in bici per Parma fa sviluppare un senso di appartenenza alla città, si scoprono strade e vicoli nuovi uscendo dai normali percorsi in auto

Comodo e conveniente

Comodo economico e salutare

È economico, c'è molta disponibilità e quindi è comodo, e fa bene alla salute!

Libertà dall'ingombro di mezzi propri e dal timore dei furti

È un ottimo modo per risparmiare soprattutto se si è soliti usare l'autobus, c'è molta autonomia, ed è un piacere girare in bicicletta sul lungo fiume o nelle aree verdi di Parma anziché essere ammassati su un mezzo pubblico (soprattutto in estate).

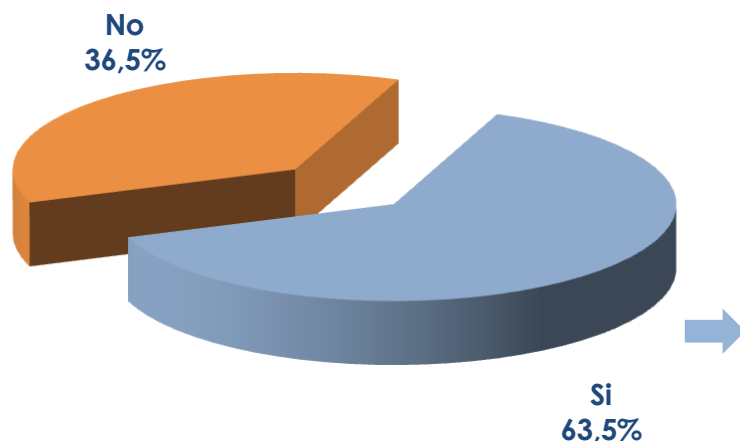




Abbonati Bike Sharing

**Ha qualche suggerimento – osservazione
rispetto al servizio? (%)**

I suggerimenti



Base: 167 abbonati

Argomento dei suggerimenti*	Citazioni	
	v.a	%
Miglioramenti delle colonnine (rilascio - prelievo)	31	29,2
Migliore sdistribuzione - Maggiore presenza delle postazioni	31	29,2
Manutenzione (bici e postazioni)	14	13,2
Possibilità di chiusura temporanea della bici	13	12,3
Miglioramenti delle bici	10	9,4
Maggiore presenza di Bici	7	6,6
Possibilità di contatto diretto (da postazione o bici)	5	4,7
Migliorare l'App	4	3,8
Coordinarsi con altre città	2	1,9
Rinnovo on line dell'abbonamento	2	1,9
Sconti - incentivi economici	2	1,9
Altro	7	6,6

* Risposta multipla- % su casi

Base: 106 abbonati che danno suggerimenti





Abbonati Bike Sharing

I Suggerimenti offerti

Alcune citazioni

I suggerimenti

Studiare un sistema per cui si possa mettere un lucchetto alla bicicletta per eventuali soste durante il noleggio

Abbassare i costi degli abbonamenti e fare più offerte per studenti o incorporare più abbonamenti in un'unica soluzione

Rendere più omogenea la distribuzione in città delle postazioni (ci sono zone in cui le postazioni distano 100 metri una dall'altra ed altre dove non vi sono postazioni nel raggio di km!)

Consiglio di migliorare le colonnine che a volte non rilasciano la bici o non registrano correttamente il deposito.

Diminuire la rumorosità delle biciclette che si evidenziano in tratti con carreggiata irregolare

Ci vuole più manutenzione delle postazioni, qui a Parma alcune postazioni hanno META' dei posti normalmente disponibili per guasti che sono lì da MESI

Bisogna migliorare il sistema di prelievo/restituzione perché 1 volta su 3 ho problemi. Vede la bici come staccata anche se non lo è e mi mette in black list impedendomi di effettuare il ritiro.

L'APP richiede un tempo eccessivo per essere avviata anche su smartphone di ultima generazione

Migliorare la manutenzione delle bici, come freni e sellini





Abbonati al servizio di Car Sharing



Profilo del campione



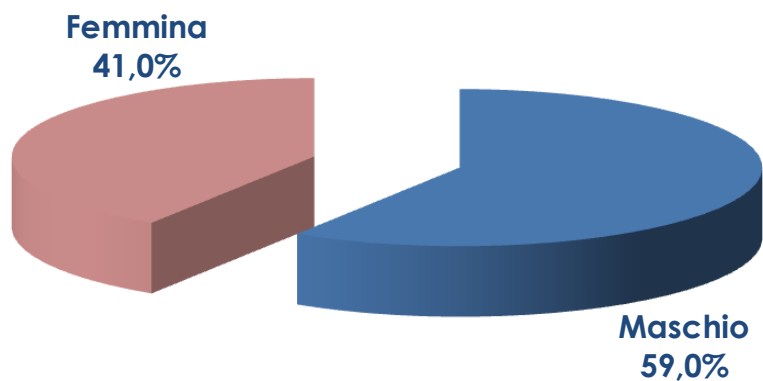


Abbonati Car Sharing

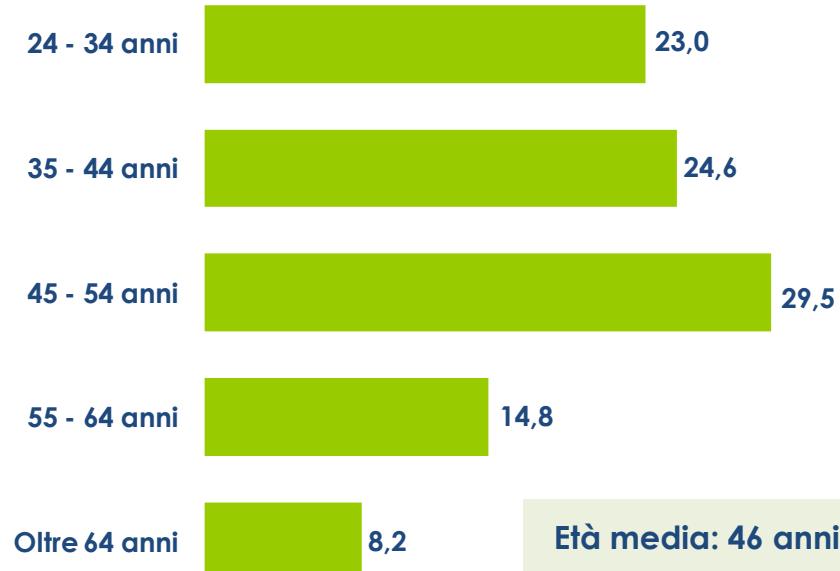


Profilo del campione

Genere (%)



Classe di età (%)



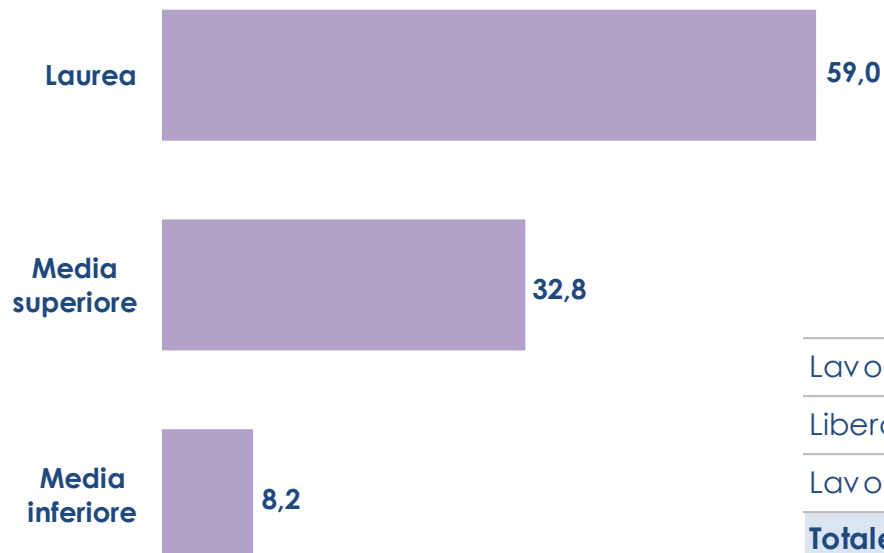
Base: 61 abbonati



Abbonati Car Sharing



Titolo di studio (%)



Profilo del campione

Professione (%)

Lavoratore dipendente	52,5
Libero professionista	13,1
Lavoratore autonomo, artigiano, commerciante	8,2
Totale occupati	73,8
Pensionato	9,8
Studente	8,2
Nessuna occupazione	4,9
Casalinga	1,6
Totale non occupati	24,6
Altro non professionale	1,6

Base: 61 abbonati

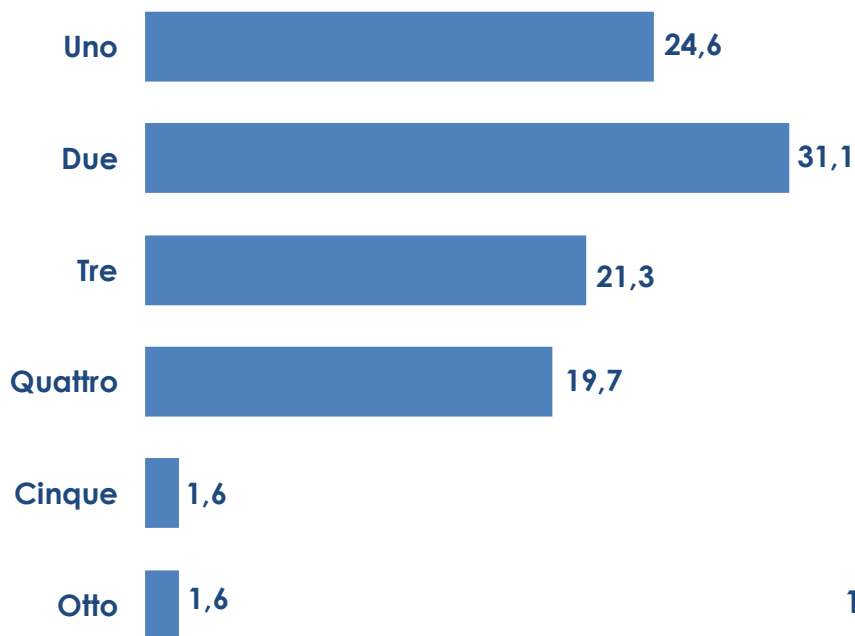


Abbonati Car Sharing

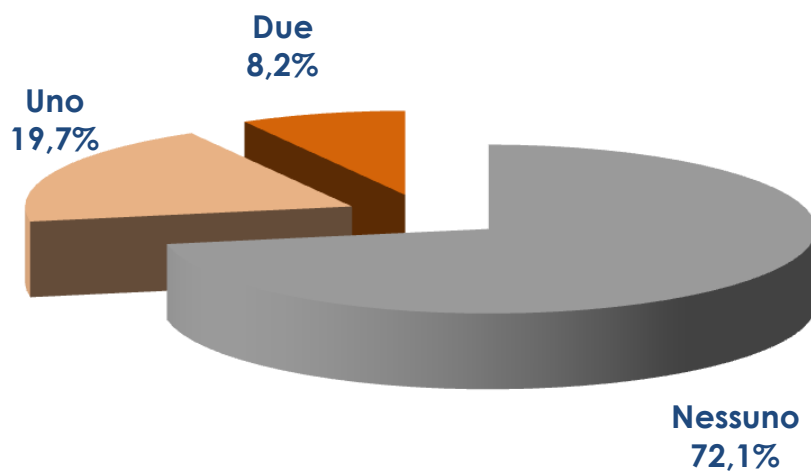


Profilo del campione

Numero di componenti del nucleo familiare (%)



Minorenni nel nucleo familiare (%)



Base: 61 abbonati

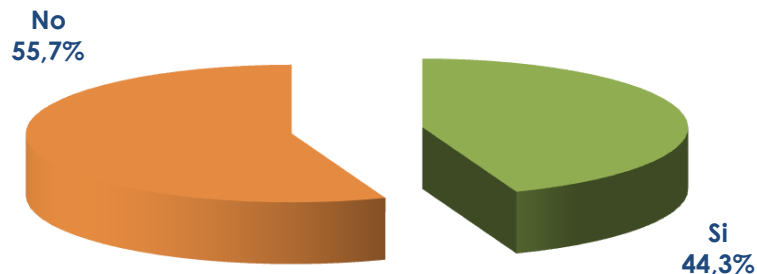


Abbonati Car Sharing

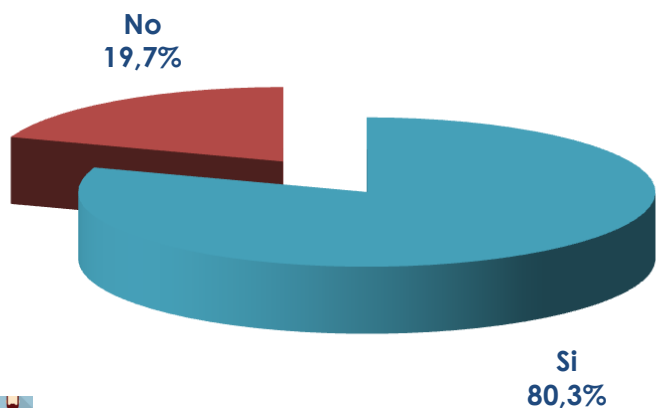


Profilo del campione

Residenza in zona a traffico limitato (%)

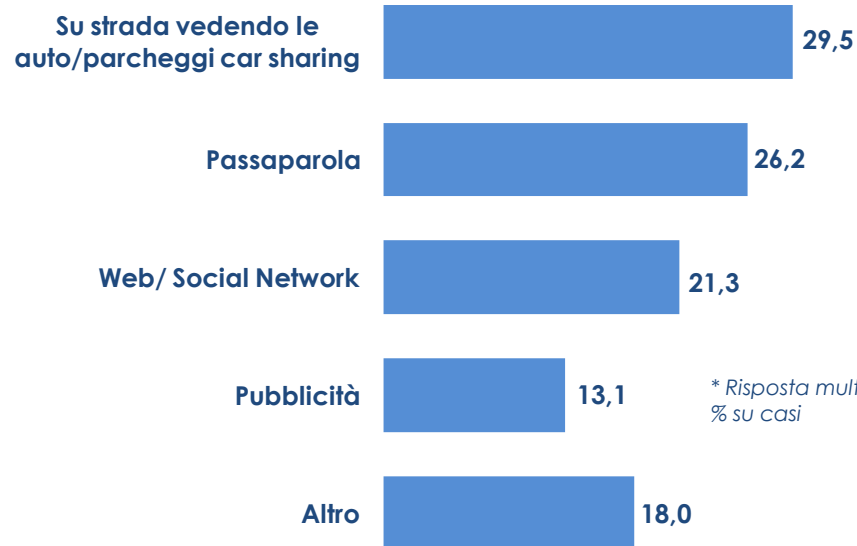


Residenza o lavoro vicino a un parcheggio Car Sharing (%)



Base: 61 abbonati

Canali di conoscenza del Car Sharing* (%)



* Risposta multipla-
% su casi





Utilizzo e scelte



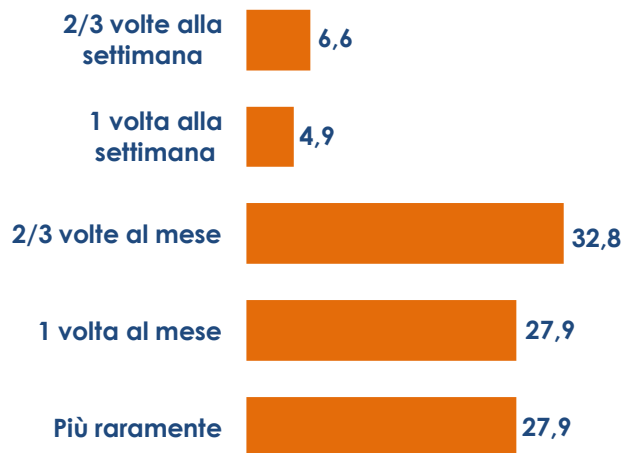


Abbonati Car Sharing

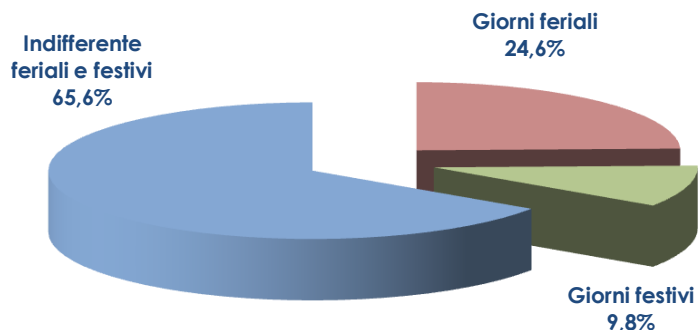


Utilizzo e scelte

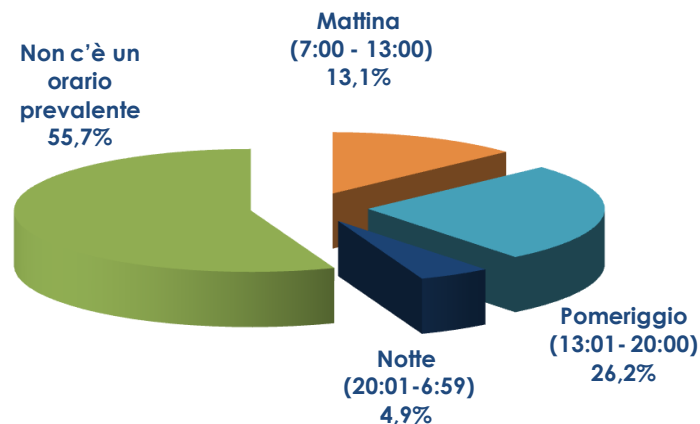
Frequenza di utilizzo (%)



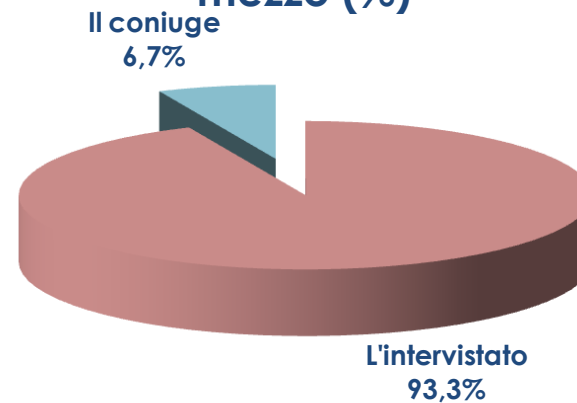
Tipo di giorno prevalente di utilizzo (%)



Fascia oraria prevalente di utilizzo (%)



Utilizzatore prevalente del mezzo (%)



Base: 61 abbonati



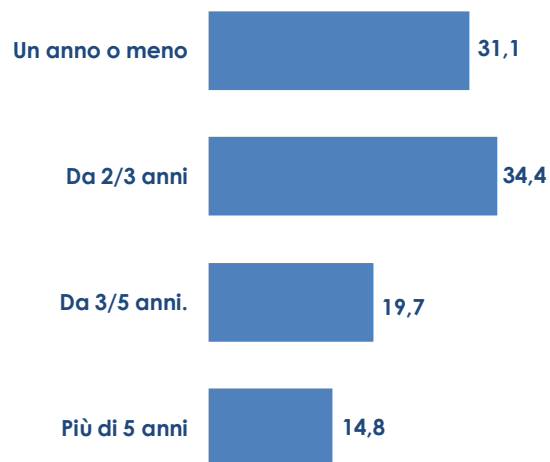


Abbonati Car Sharing

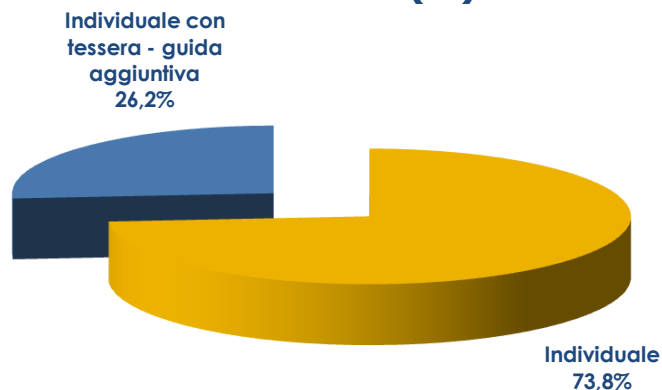


Utilizzo e scelte

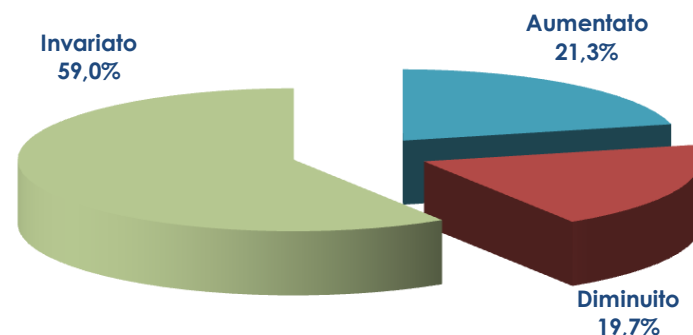
Da quanto tempo è abbonato al servizio? (%)



Che tipo di abbonamento ha sottoscritto? (%)



Da quando è abbonato il suo utilizzo mensile del servizio è aumentato, diminuito o rimasto invariato? (%)



Base: 61 abbonati

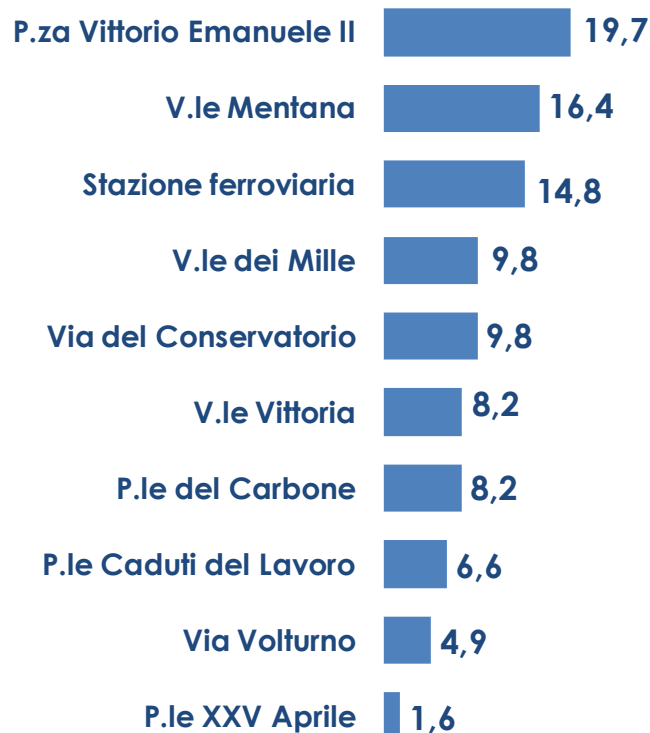




Abbonati Car Sharing

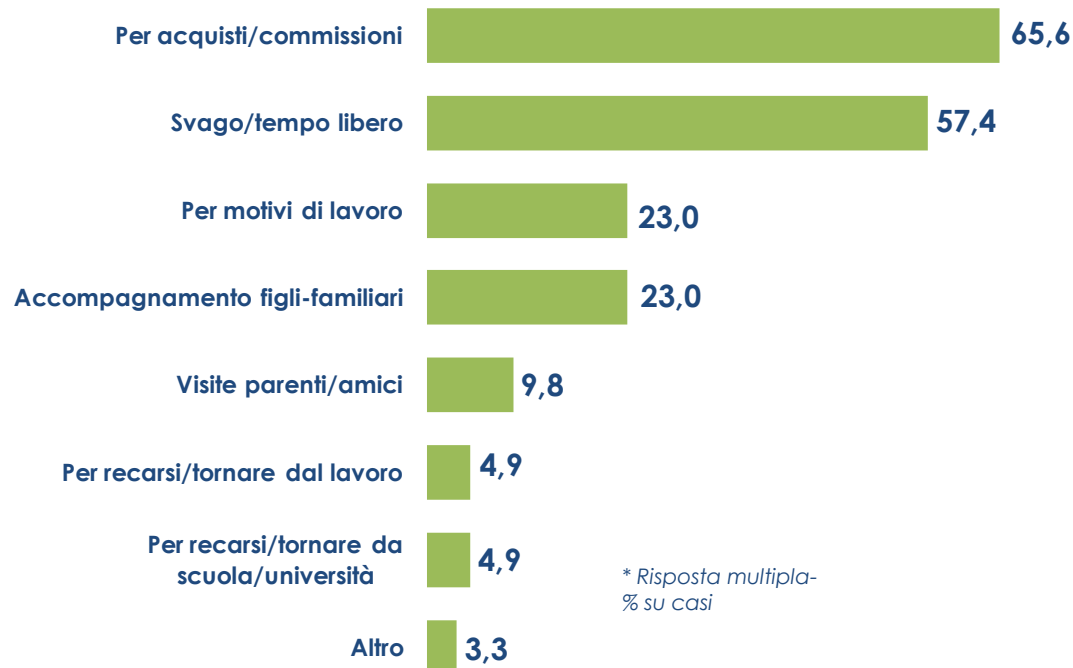


**Quale parcheggio della sua città
utilizza con maggior frequenza? (%)**



Utilizzo e scelte

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



* Risposta multipla-
% su casi

Base: 61 abbonati

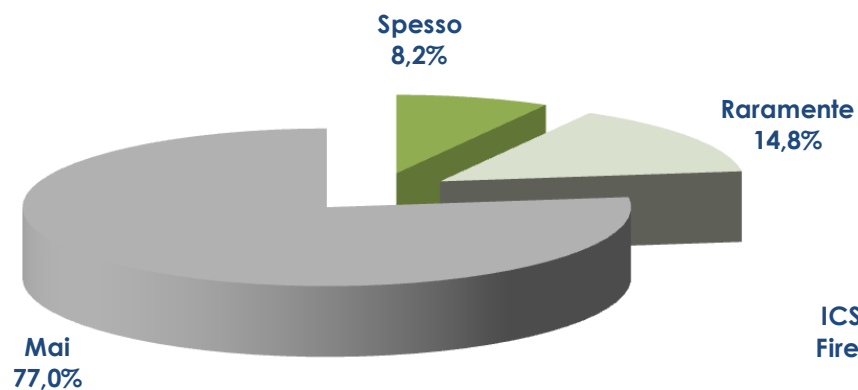


Abbonati Car Sharing



Utilizzo e scelte

Con quale frequenza ha usufruito del servizio di Car sharing in altre città? (%)



Base: 61 abbonati

Di quale altro servizio ha usufruito? (%)

ICS nelle città di Milano, Bologna, Torino, Firenze, Roma, Genova, Venezia, Padova e Palermo

64,3

Altri sistemi tra: Share'ngo, Giraci, Car2Go, Enjoy, E-vai, Playcar

35,7

Base: 14 abbonati che hanno utilizzato sistemi CS in altre città

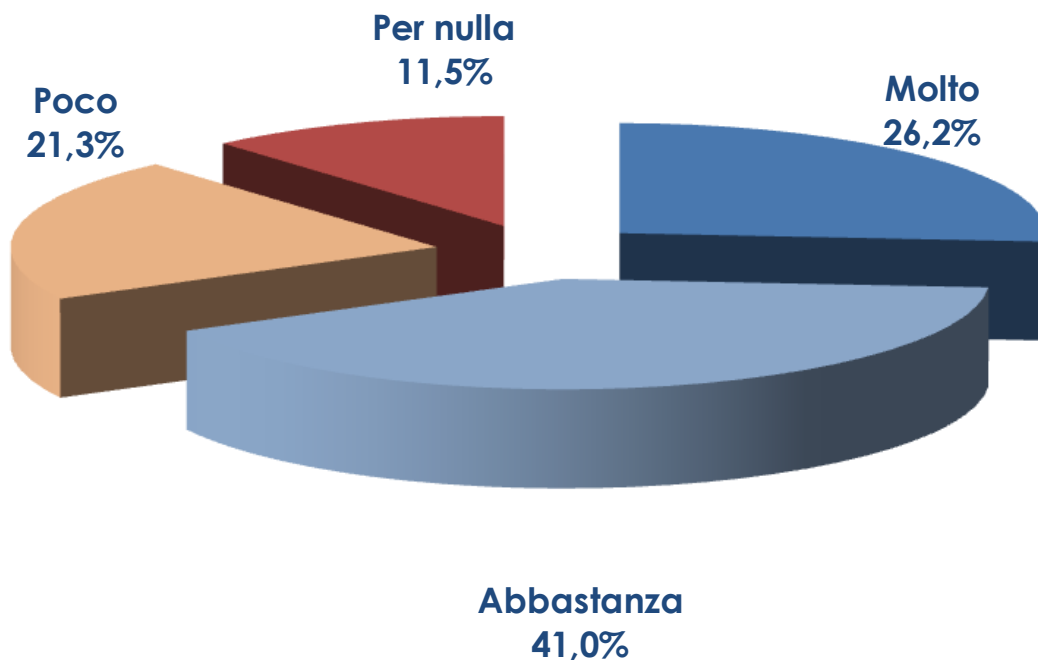
* Risposta multipla- % su casi





Utilizzo e scelte

Quanto sarebbe interessato a ricevere con regolarità via mail informazioni di servizio ? (%)



Totale Molto +
Abbastanza interessati:
67,2%

Base: 61 abbonati





Abbonati Car Sharing

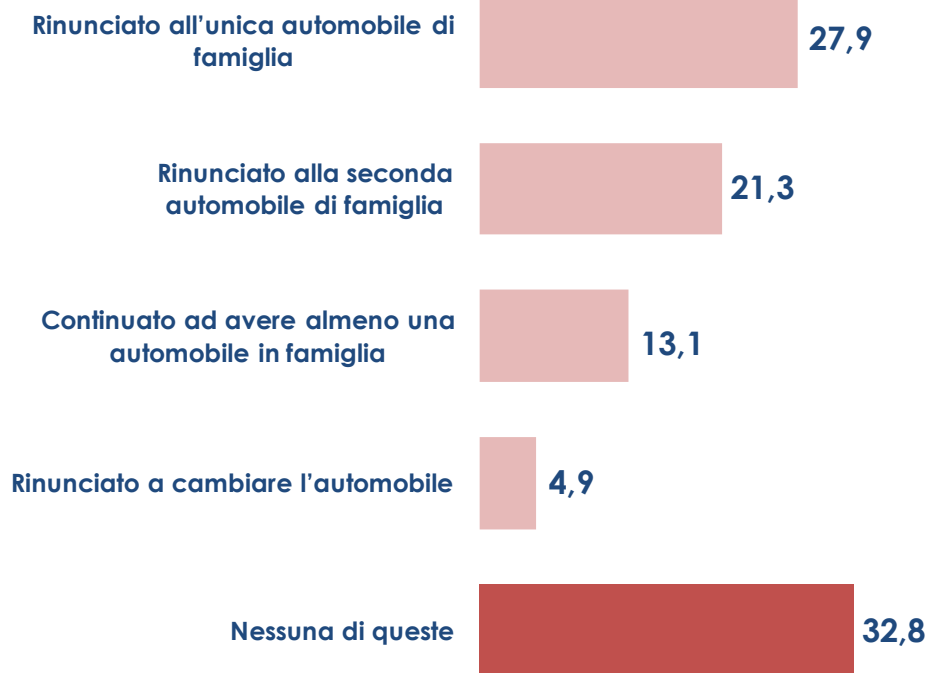


Quale è il motivo principale per cui ha aderito al servizio? (%)



Utilizzo e scelte

Quale delle seguenti frasi descrive meglio le scelte da lei fatte rispetto al possesso dell'autovettura privata? (%)



Base: 61 abbonati





Le valutazioni





Abbonati Car Sharing



Giudizio complessivo sul servizio di Car Sharing (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10

Le valutazioni

Area insoddisfazione 6,6%

Voti 1 - 3
= 3,3%

Voti 4 - 5
= 3,3%

Area soddisfazione = 93,4%

Voti 6 - 7
= 32,8%

Voti 8 - 10
= 60,7%

Voto Medio:
7,5



Voto 1

0,0

Voto 2



Voto 3

0,0

Voto 4



Voto 5



Voto 6



Voto 7



Voto 8



Voto 9



Voto 10

Base: 61 abbonati



Abbonati Car Sharing



Macrofattori del servizio (%)

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

Le valutazioni



Base: 61 abbonati



Abbonati Car Sharing



Macrofattori e Microfattori del servizio (%)

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

Le valutazioni

	Voto Medio	% di soddisfatti
Accessibilità delle informazioni	7,9	88,5
Completezza e chiarezza delle informazioni	8,0	90,2
Utilità delle informazioni del contratto	8,2	91,8
Utilità delle informazioni sul sito di Infomobility	7,5	80,3
Giudizio complessivo sulle informazioni	7,9	91,8
Facilità del sistema di prenotazione tramite APP io Guido	7,0	70,5
Facilità del sistema di prenotazione tramite WEB - www.icsprenoto.it	7,3	80,3
Facilità del sistema di prenotazione tramite Call Center 89349934	6,8	72,1
Giudizio complessivo sul sistema di prenotazione delle vetture	7,5	82,0
Facilità d'iscrizione allo sportello	8,3	93,4
Facilità d'iscrizione on line sul sito	7,0	73,8
Facilità di rinnovo annuale	7,7	88,5
Completezza e chiarezza del contratto di abbonamento	8,1	91,8
Sconti sull'iscrizione per studenti, possessori tessera Ikea, Coop e Fidenza Villa	8,7	90,2
Giudizio complessivo sul sistema di iscrizione/rinnovo dell'abbonamento	8,1	88,5
Numerosità dei parcheggi a disposizione	6,2	68,9
Localizzazione dei parcheggi	6,8	78,7
Accessibilità/Facilità di scambio con altri mezzi pubblici	7,6	91,8
Disponibilità di posto alla restituzione della vettura	6,6	73,8
Disponibilità della vettura nel parcheggio desiderato	6,6	72,1
Giudizio complessivo su parcheggi del car sharing	7,1	86,9
Disponibilità della vettura richiesta	7,0	80,3
Disponibilità di diverse tipologie di auto	6,8	77,0
Stato di buon funzionamento delle vetture	8,0	93,4
Comfort dei mezzi	7,9	88,5
Pulizia e manutenzione dei mezzi	7,9	91,8
Facilità di utilizzo degli strumenti (tessera Mi Nuovo, lettore) e del computer	7,5	83,6
Procedure di rifornimento	7,2	82,0
Giudizio complessivo sulle vetture del servizio di Car Sharing	7,7	91,8
Modalità di pagamento	8,0	95,1
Chiarezza e trasparenza delle tariffe di utilizzo	7,9	91,8
Trasparenza della fatturazione	7,9	90,2
Tariffa di abbonamento	7,5	90,2
Tariffe chilometrica	6,3	67,2
Tariffe orarie	6,7	73,8
Tariffe all inclusive	6,5	73,8
Giudizio complessivo sulla politica dei prezzi del Car Sharing	6,8	82,0
Giudizio complessivo	7,5	93,4

Base: 61 abbonati



I suggerimenti





Abbonati Car Sharing



Cosa direbbe a un amico per convincerlo ad abbonarsi?*(%)

I suggerimenti

Argomento dei consigli per convincere all'adesione	Citazioni	
	v.a	%
Comodità	14	23,0
Economicità - convenienza	14	23,0
Adatto a spostamenti brevi - in centro	8	13,1
Praticità	7	11,5
Autonomia - flessibilità offerte	6	9,8
Non si paga parcheggio ZTL, carburante	6	9,8
Scelta ecologica - di civiltà	5	8,2
Semplice nell'utilizzo	5	8,2
Servizio efficiente - organizzato	4	6,6
Adatto a spostamenti occasionali	3	4,9
Utile	3	4,9
Va provato	3	4,9
Le auto sono adeguate	2	3,3
Servizio di buon livello	2	3,3
Altro	7	11,5
Non indicato	3	4,9
Non lo consiglierebbe	2	3,3

Base: 61 abbonati



Abbonati Car Sharing



Cosa direbbe a un amico per convincerlo ad abbonarsi?(%)

Alcune citazioni

I suggerimenti

All'occorrenza è comodo e semplice da utilizzare una volta aver sottoscritto l'abbonamento ed aver preso confidenza con le varie procedure di prenotazione.

Buon servizio con auto semplici ma decenti e a prezzi discreti che consente di muoversi agevolmente in città.

Che non hai ZTL né parcheggi a pagamento in centro, che è un'ottima soluzione se hai bisogno di un'auto anche per un'emergenza. Comoda per girare in centro.

Comodo e di facile utilizzo

E' un buon servizio se utilizzato poche ore, altrimenti diventa troppo oneroso

Lo consiglierei, il servizio è utile e ben organizzato!

Per chi usa la macchina saltuariamente è una validissima e conveniente alternativa.

Si tratta di un servizio efficiente e ben gestito. È piuttosto conveniente e rispetta l'ambiente.



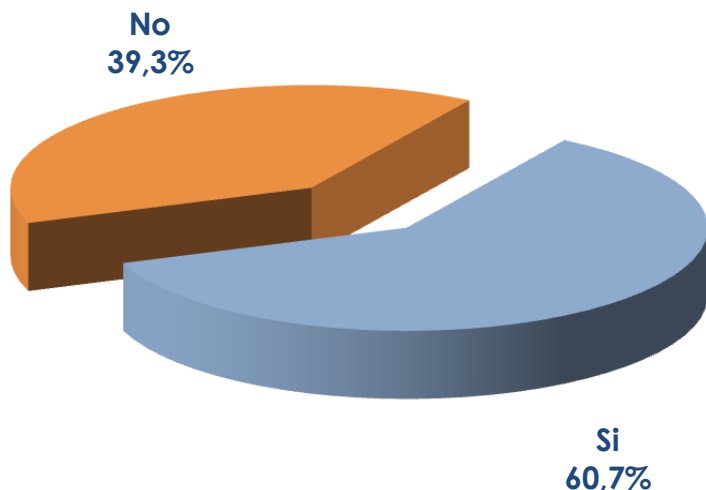


Abbonati Car Sharing



Ha qualche suggerimento – osservazione rispetto al servizio? (%)

I suggerimenti



Base: 61 abbonati



Argomento dei suggerimenti*	Citazioni	
	v.a	%
Autonomia di presa - rilascio	10	27,0
Aumentare i parcheggi	8	21,6
Ridurre le tariffe	6	16,2
Call center non a pagamento	5	13,5
Aumento del numero - tipo di automobili	4	10,8
Manutenzione - Pulizia	2	5,4
Altro	9	24,3

* Risposta multipla- % su casi

Base: 37 abbonati che danno suggerimenti





Abbonati Car Sharing



I Suggerimenti offerti

Alcune citazioni

I suggerimenti

Abbassare le tariffe, soprattutto quelle a chilometraggio

*Costo prenotazione telefonica troppo alto.
Pochi parcheggi a disposizione.*

Dopo l'utilizzo, la possibilità di rilasciare l'auto in un'area da voi specificata e non essere legati ad un singolo posto auto dedicato.

Possibilità di rilasciare l'auto in altri parcheggi e flessibilità nella prenotazione (come car sharing Enjoy)

Il servizio di call center per informazioni sull'auto non può essere a pagamento!

Sarebbe bello poter prendere l'auto da un parcheggio e poterla lasciare in un'altro.

Ridurre le tariffe, soprattutto se si vuole utilizzare la macchina per lunghi viaggi

Poter avere una scelta più ampia delle vetture.

Più parcheggi e tariffe meno care

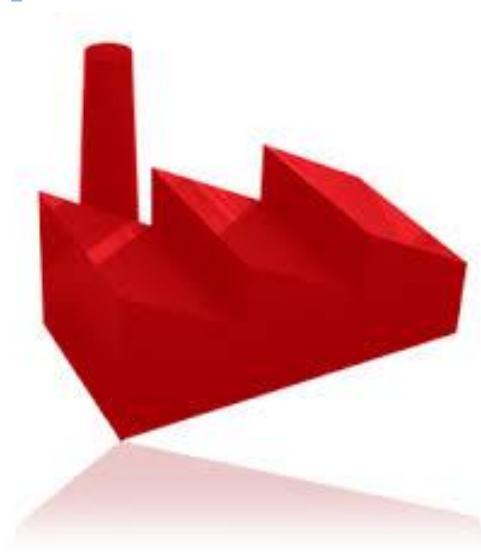




Aziende abbonate Car Sharing



Profilo del campione



Profilo del campione

		v.a	%
Azienda con sede in una zona a traffico limitato	Si	6	37,5
	No	10	62,5
Azienda con sede vicino a una delle postazioni- parcheggi Car Sharing	Si	14	87,5
	No	2	12,5
Settore di attività	Commercio	1	6,3
	Libera Professione	6	37,5
	Servizi	7	43,8
	Trasporti	1	6,3
	Altro	1	6,3
Numero di dipendenti	Un dipendente	8	50,0
	Tre dipendenti	3	18,8
	Cinque dipendenti	2	12,5
	Novi dipendenti	1	6,3
	Quindici dipendenti	1	6,3
	Trenta dipendenti	1	6,3

Base: 16 aziende abbonate

Profilo del campione

		v.a	%
Tessere-card Car Sharing a disposizione in azienda	Una tessera	14	87,5
	Due tessere	1	6,3
	Tre tessere	1	6,3
Persone che in azienda utilizzano l'auto di car sharing	1 persona	5	31,3
	2 persone	8	50,0
	3 persone	2	12,5
	4 persone	1	6,3
Utilizzatore prevalentemente delle auto car sharing	Titolare	9	56,3
	Impiegati	5	31,3
	Dirigenti/manager	1	6,3
	Fattorini/magazzinieri	1	6,3
Canali di conoscenza del servizio di car sharing (Risposta multipla)	Web- Social Network	6	37,5
	Su strada - vedendo i parcheggi	5	31,3
	Passaparola	4	25,0
	Pubblicità	1	6,3
	Altro	2	12,5
Auto a disposizione in azienda escludendo quella di car sharing	Nessuna	11	68,8
	Una	2	12,5
	Due	2	12,5
	Tre	1	6,3
Frequenza di uso delle auto aziendali non car sharing	Tutti i giorni o quasi	4	66,7
	Una volta a settimana	1	16,7
	Una volta al mese o meno	1	16,7

Base: 16 aziende abbonate



Utilizzo e scelte





Aziende abbonate Car Sharing



Utilizzo e scelte

		v.a	%
Frequenza media di utilizzato del servizio	Tutti i giorni o quasi	1	6,3
	2/3 volte alla settimana	2	12,5
	1 volta alla settimana	3	18,8
	2/3 volte al mese	3	18,8
	1 volta al mese	3	18,8
	Più raramente	4	25,0
Fascia oraria prevalente di utilizzo	Mattina (7:00 - 13:00)	4	25,0
	Pomeriggio (13:01- 20:00)	3	18,8
	Non c'è un orario prevalente	9	56,3
Parcheggio usato con maggiore frequenza	Stazione ferroviaria	4	25,0
	P.za Vittorio Emanuele II	3	18,8
	V.le Mentana	2	12,5
	P.le XXV Aprile	2	12,5
	P.le del Carbone	2	12,5
	Via del Conservatorio	1	6,3
	V.le Vittoria	1	6,3
	Via Spinelli (EFSA)	1	6,3
Motivi di utilizza del servizio (risposta multipla)	Per spostamenti dei dipendenti in città	6	37,5
	Per spostamenti dei dipendenti fuori città	4	25,0
	Per consegnare merci/documenti	4	25,0
	Per accompagnamento clienti	1	6,3
	Altro	5	31,3

Base: 16 aziende abbonate



Utilizzo e scelte

		v.a	%
Tempo di abbonamento al servizio	Un anno o meno	5	31,3
	Da 2/3 anni	5	31,3
	Da 3/5 anni.	3	18,8
	Più di 5 anni	3	18,8
Mezzi sostituiti dall'uso del car sharing (Risposta multipla)	Autovettura personale-in leasing	8	50,0
	Auto con rimborso spese per dipendenti	5	31,3
	Auto aziendale	3	18,8
	Mezzi di trasporto pubblico	2	12,5
	Taxi	1	6,3
	Altro	2	12,5
Frequenza uso del Car Sharing in altre città	Raramente	3	18,8
	Mai	11	68,8
	Non sapevo della possibilità	2	12,5
Parco auto private in azienda dopo la sottoscrizione del Car Sharing	Aumentato	1	6,3
	Diminuito	4	25,0
	Invariato	11	68,8

Base: 16 aziende abbonate



Aziende abbonate Car Sharing



Utilizzo e scelte

		v.a	%
Motivi di adesione al servizio (Risposta multipla)	Praticità	9	56,3
	Mancanza di auto aziendale	7	43,8
	Convenienza economica	6	37,5
	Si tengono sotto controllo i costi	5	31,3
	Per poter accedere al centro storico	4	25,0
	Facilità d'uso del servizio	4	25,0
	Auto aziendali in numero insufficiente	1	6,3
	Curiosità/interesse	1	6,3
	Altro	1	6,3
Interesse a ricevere con regolarità via mail informazioni di servizio dicar sharing	Molto	2	12,5
	Abbastanza	8	50,0
	Poco	5	31,3
	Per nulla	1	6,3

Base: 16 aziende abbonate





Le valutazioni



Aziende abbonate Car Sharing



Giudizio complessivo sul servizio di Car Sharing (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10

Le valutazioni

Area insoddisfazione 6,3%

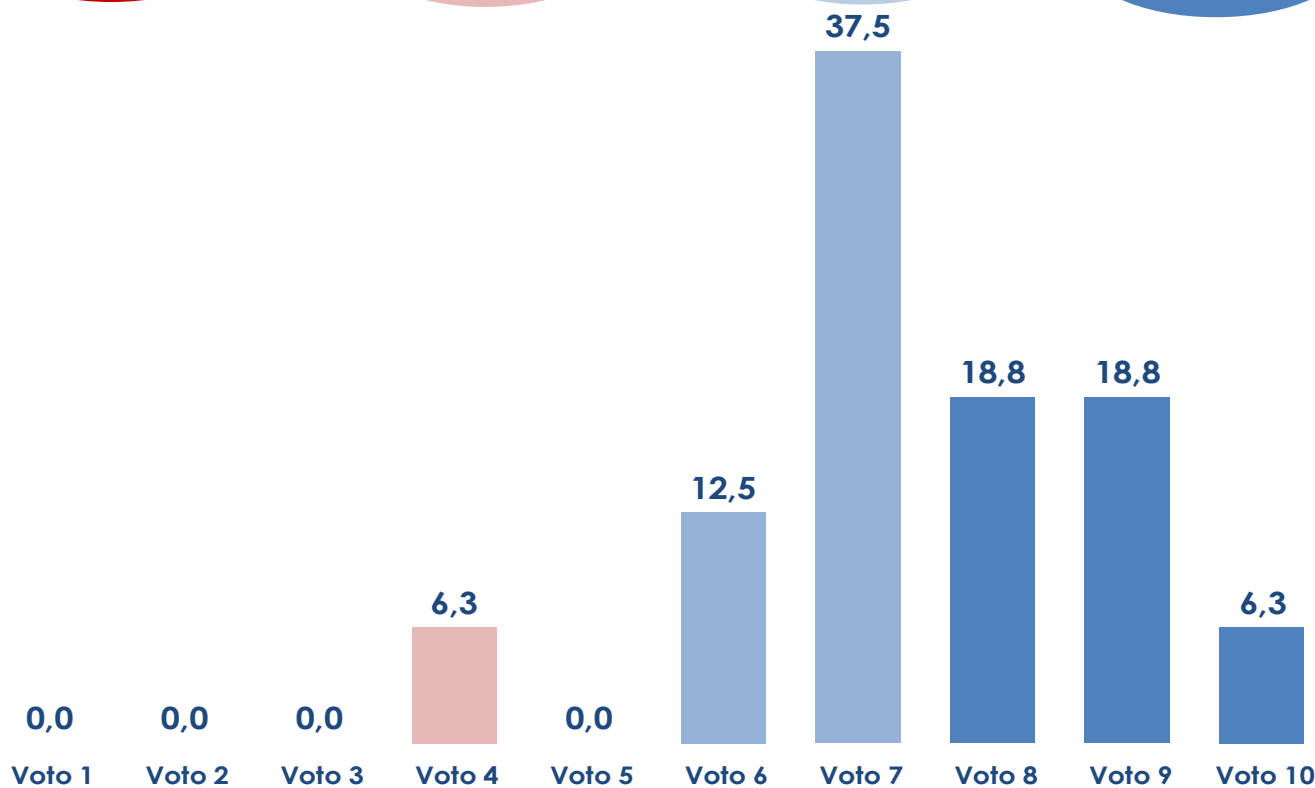
Area soddisfazione = 93,8%

Voti 1 - 3
= 30%

Voti 4 - 5
= 6,3%

Voti 6 - 7
= 50%

Voti 8 - 10
= 43,8%



Voto Medio:
7,4

Base: 16 aziende abbonate

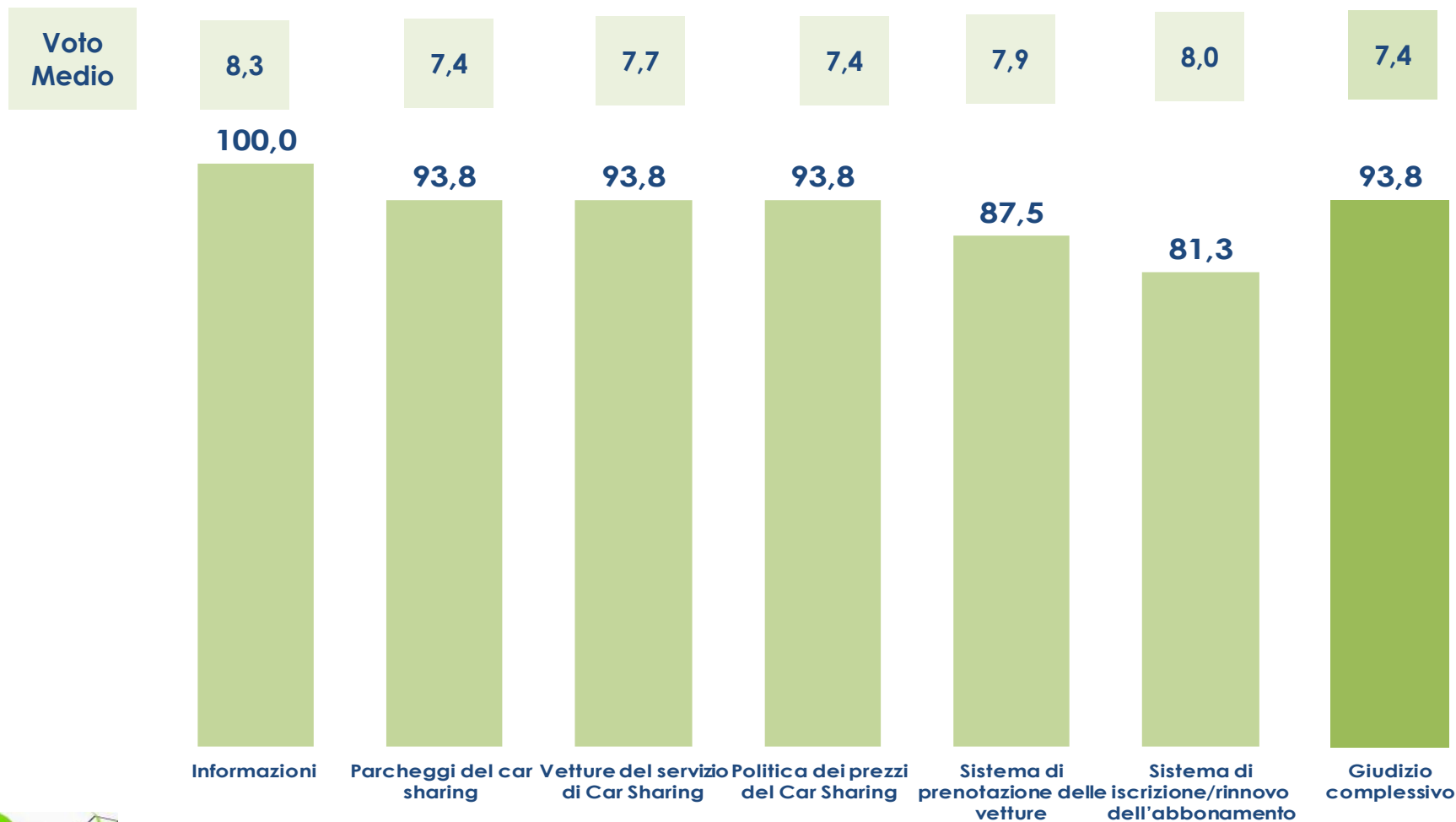
Aziende abbonate Car Sharing



Macrofattori del servizio (%)

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

Le valutazioni



Base: 16 aziende abbonate

Macrofattori e Microfattori del servizio (%)

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

Le valutazioni

	Voto Medio	% di soddisfatti
Accessibilità delle informazioni	7,6	87,5
Completezza e chiarezza delle informazioni	8,0	100
Utilità delle informazioni del contratto	8,5	100
Giudizio complessivo sulle informazioni	8,3	100,0
Facilità del sistema di prenotazione tramite APP io Guido	6,6	68,75
Facilità del sistema di prenotazione tramite WEB - www.icsprenoto.it	8,3	87,5
Facilità del sistema di prenotazione tramite Call Center 89349934	5,3	43,75
Giudizio complessivo sul sistema di prenotazione delle vetture	7,9	87,5
Facilità d'iscrizione allo sportello	7,8	87,5
Facilità d'iscrizione on line sul sito	7,6	87,5
Facilità di rinnovo annuale	8,4	93,8
Completezza e chiarezza del contratto di abbonamento	8,6	93,8
Sconti sull'iscrizione per possessori tessera Ikea e Coop	7,6	75,0
Giudizio complessivo sul sistema di iscrizione/rinnovo dell'abbonamento	8,0	81,3
Numerosità dei parcheggi a disposizione	6,6	75,0
Localizzazione dei parcheggi	7,4	87,5
Accessibilità/Facilità di scambio con altri mezzi pubblici (servizio TPL, bike sharing, parcheggi di scambio)	7,4	93,8
Disponibilità di posto alla restituzione della vettura	7,8	87,5
Disponibilità della vettura nel parcheggio desiderato	7,6	93,8
Restituzione della vettura nello stesso parcheggio del prelievo	5,9	62,5
Giudizio complessivo su parcheggi del car sharing	7,4	93,8
Disponibilità della vettura richiesta	7,4	87,5
Disponibilità di diverse tipologie di auto	7,0	81,3
Stato di buon funzionamento delle vetture	7,8	100,0
Comfort dei mezzi	7,6	87,5
Pulizia e manutenzione dei mezzi	7,9	100,0
Facilità di utilizzo degli strumenti (tessera Mi Muovo, lettore) e del computer di bordo	7,8	87,5
Procedure di rifornimento	7,4	87,5
Giudizio complessivo sulle vetture del servizio di Car Sharing	7,7	93,8
Modalità di pagamento	8,1	100,0
Chiarezza e trasparenza delle tariffe pagate	8,0	100,0
Trasparenza della fatturazione	8,1	100,0
Livello della tariffa di abbonamento	7,4	93,8
Tariffe chilometrica	7,2	87,5
Tariffe orarie	6,9	81,3
Tariffe all inclusive	6,8	81,3
Giudizio complessivo sulla politica dei prezzi del Car Sharing	7,4	93,8
Giudizio complessivo	7,4	93,8

Base: 16 aziende abbonate



I suggerimenti





Abbonati Car Sharing



Cosa direbbe a un collega di un'altra azienda per convincerlo ad abbonarsi?*(%)

I suggerimenti

Buon servizio, un po' caro ma ottimo per la città
Conviene!
Di provarlo almeno un paio di volte
E' comodo e flessibile
E' una scelta ecologica e economicamente conveniente. Potrebbe essere migliorato, posizionando, ad esempio, i parcheggi nelle vicinanze delle aree artigianali della città.
E' pratico, utile ed economico
Economicità
Flessibile
Molte possibilità di utilizzo nell'area del centro storico, velocità negli spostamenti, approccio diverso della mobilità rispetto all'utilizzo della macchina privata
Per praticità e convenienza è il miglior modo di muoversi per la città.
Praticità di utilizzo
Pratico e comodo
Problema auto, solo piccole non idonee a viaggi autostradali
Di valutare il risparmio annuale

Base: 16 aziende abbonate



Abbonati Car Sharing



I suggerimenti

Ha qualche suggerimento – osservazione rispetto al servizio?

Allungamento del tempo a disposizione per rendere la vettura, e possibilità di parcheggiare anche in altre zone della città

Dotare di auto più grandi per utilizzi autostradali aziendali

Dovrebbe essere migliorata l'applicazione WEB per la prenotazione. Sarebbe interessante poter avere i parcheggi delle auto nelle vicinanze delle zone artigiane e industriali della città

Necessario prevedere la restituzione in parcheggio diverso e inserire un parcheggio nuovo nella zona est della città

Tessere rifornimento abilitate per il self service

Base: 5 aziende che danno suggerimenti



Il Confronto delle valutazioni



Macrofattori e Giudizio complessivo di CS - % di soddisfatti

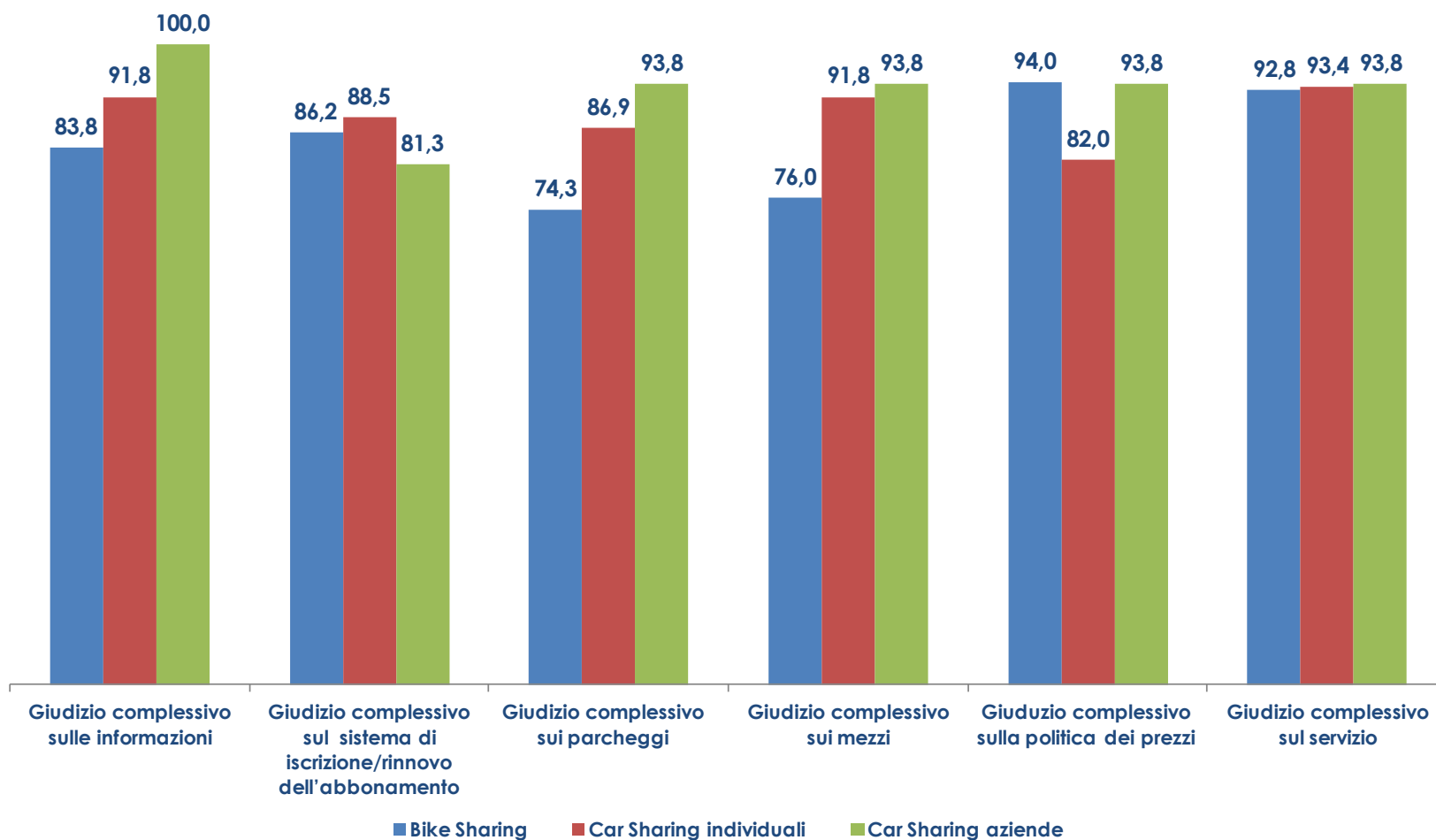


Tavola di sintesi dei giudizi di CS

Voto medio e % di soddisfatti

	Abbonati Bike Sharing		Abbonati Car Sharing		Aziende Abbonate Car Sharing	
	Voto Medio	% di soddisfatti	Voto Medio	% di soddisfatti	Voto Medio	% di soddisfatti
Giudizio complessivo sulle informazioni	7,2	83,8	7,9	91,8	8,3	100,0
Giudizio complessivo sul sistema di iscrizione/rinnovo dell'abbonamento	7,4	86,2	8,1	88,5	8,0	81,3
Giudizio complessivo sui parcheggi	6,4	74,3	7,1	86,9	7,4	93,8
Giudizio complessivo sui mezzi	6,6	76,0	7,7	91,8	7,7	93,8
Giudizio complessivo sulla politica dei prezzi	8,2	94,0	6,8	82,0	7,4	93,8
Giudizio complessivo sul servizio	7,3	92,8	7,5	93,4	7,4	93,8

