



# GENOVA CAR SHARING

## Indagine Customer



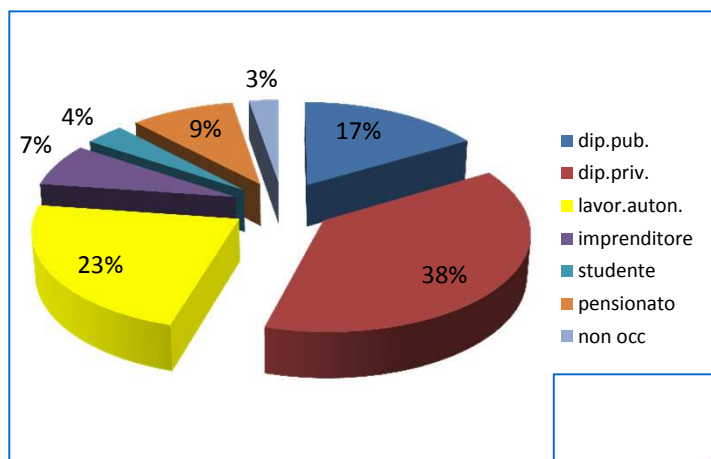
Aprile 2014



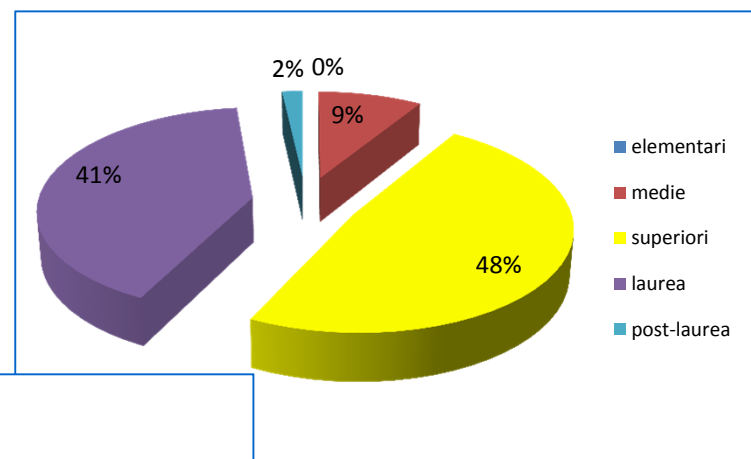
## Indagine utenza attuale: il profilo del cliente medio

Il cliente medio del servizio car sharing genovese lavora (84%), ha una cultura sopra la media (43% laurea/post laurea – 48% diploma superiore) e non possiede un'auto di famiglia (56%).

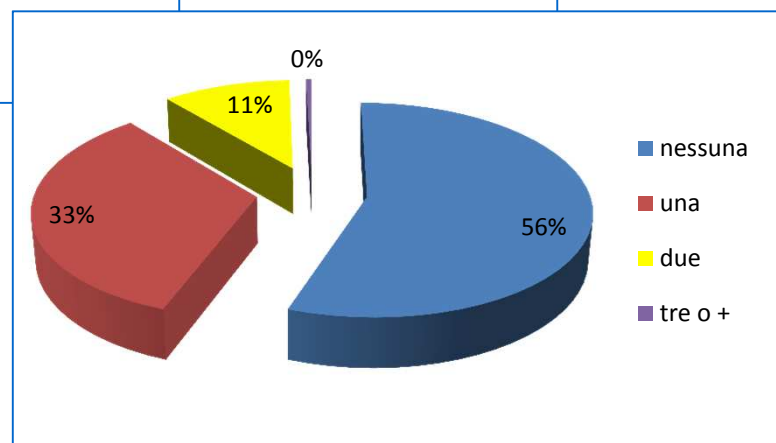
ATTIVITA' SVOLTA



TITOLO STUDIO



AUTO IN FAMIGLIA



Fonte: indagine utenza attuale servizio car sharing a Genova (aprile 2014)

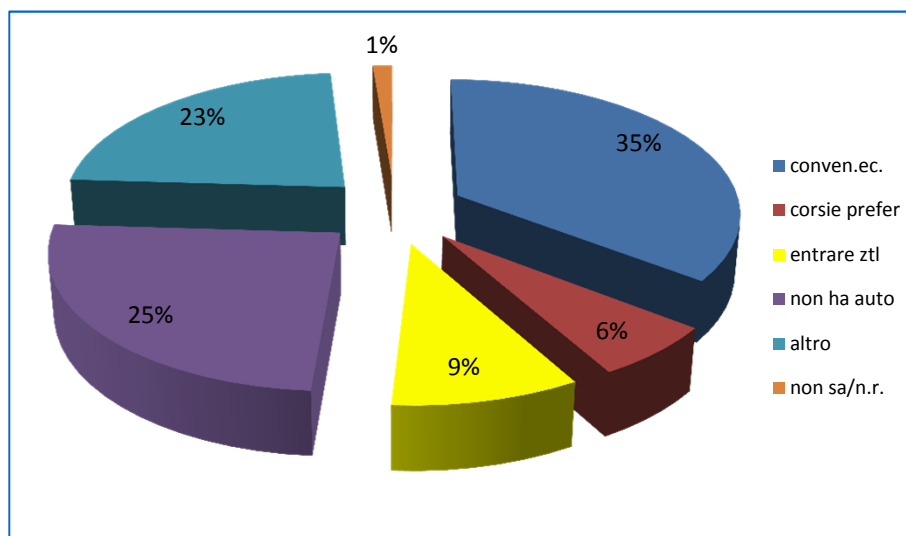




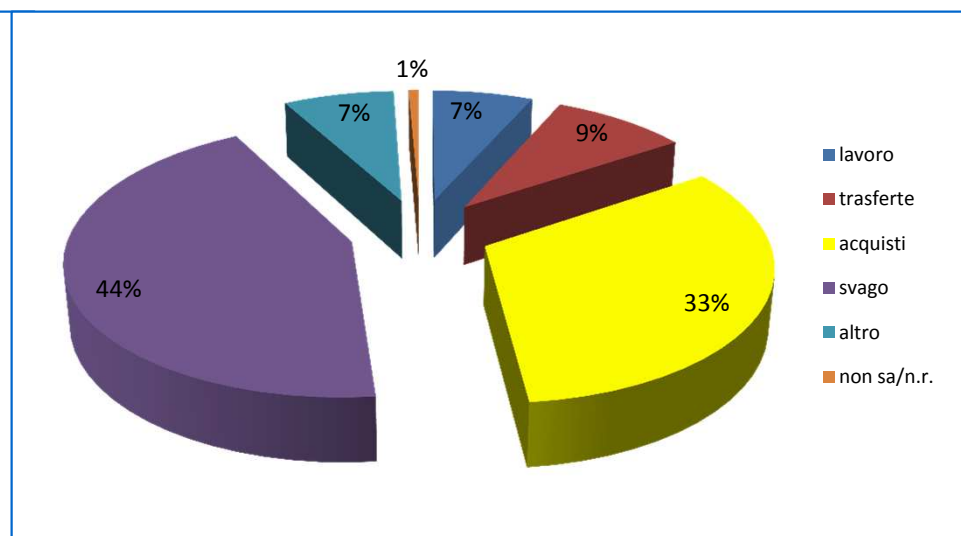
## Indagine utenza attuale: l'utilizzo del servizio

Tra i motivi di adesione al servizio la convenienza economica (35%), ma anche la scelta di non avere un'auto in famiglia (25%). I vantaggi quali uso corsie bus, accesso ztl e sosta gratis non hanno influito sulla scelta.

### MOTIVI ADESIONE SERVIZIO



### MOTIVI UTILIZZO SERVIZIO



I clienti utilizzano il servizio prevalentemente per il tempo libero (svago 44% e acquisti 33%).

Fonte: indagine utenza attuale servizio car sharing a Genova (aprile 2014)

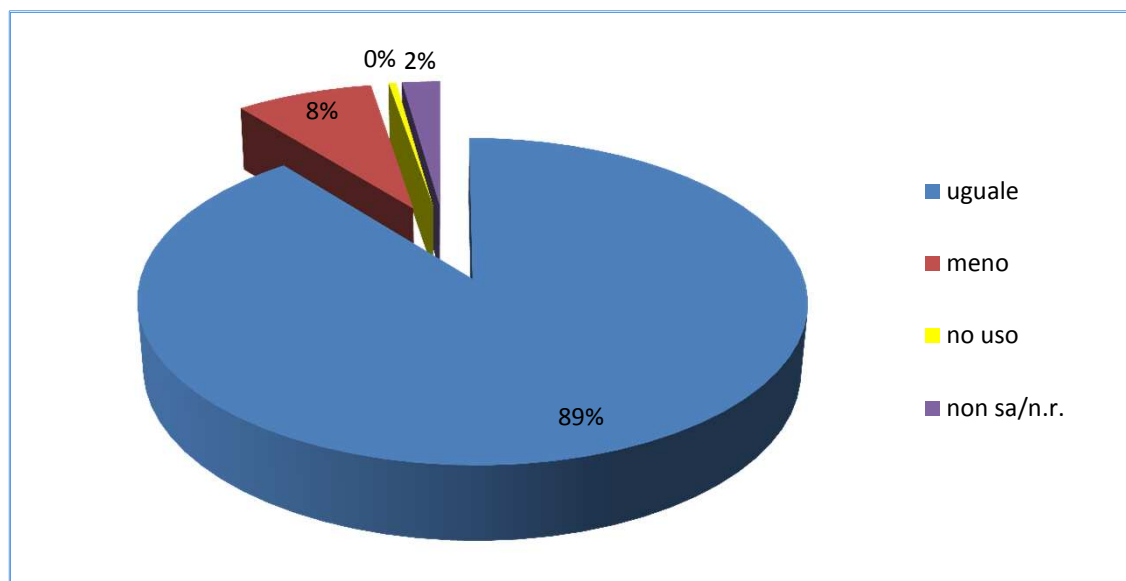




## Indagine utenza attuale: la visibilità del servizio

La presenza del logo sui mezzi utilizzati non incide sul grado di utilizzo del servizio, in caso di loghi identificativi più evidenti l'89% non modificherebbe l'uso.

### USO IN CASO DI LOGO PIU' EVIDENTE



Fonte: indagine utenza attuale servizio car sharing a Genova (aprile 2014)



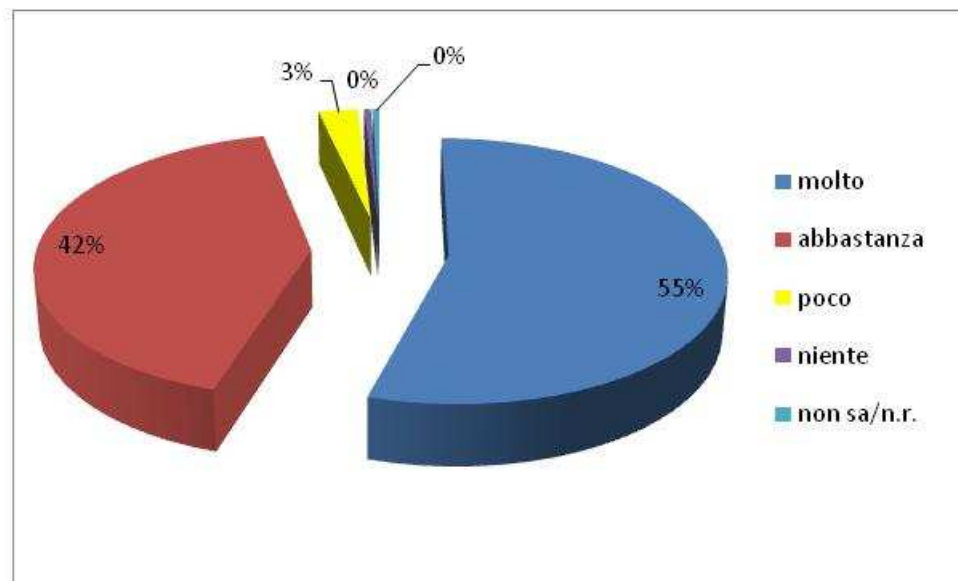
Libera l'auto.



## Indagine utenza attuale: la soddisfazione del cliente

L'utenza attuale del servizio svolto da Genova Car Sharing è generalmente soddisfatta dal servizio: il 97% è molto soddisfatta o abbastanza soddisfatta.

### SODDISFAZIONE CLIENTELA ATTUALE



Fonte: indagine utenza attuale servizio car sharing a Genova (aprile 2014)










Libera l'auto.



## Indagine utenza attuale: la soddisfazione del cliente

Il servizio svolto da Genova Car Sharing risulta apprezzato dalla clientela attuale, sia a livello generale che nei vari aspetti monitorati:

✓ Gradimento del servizio (molto + abbastanza)	97%	
✓ Soddisfazione assistenza clienti	98%	
✓ Soddisfazione sistema prenotazione	94%	
✓ Soddisfazione manutenzione flotta	91%	
✓ Soddisfazione chiarezza tariffe	89%	
✓ Soddisfazione numerosità parcheggi	86 %	
✓ Soddisfazione pulizia vetture	83%	



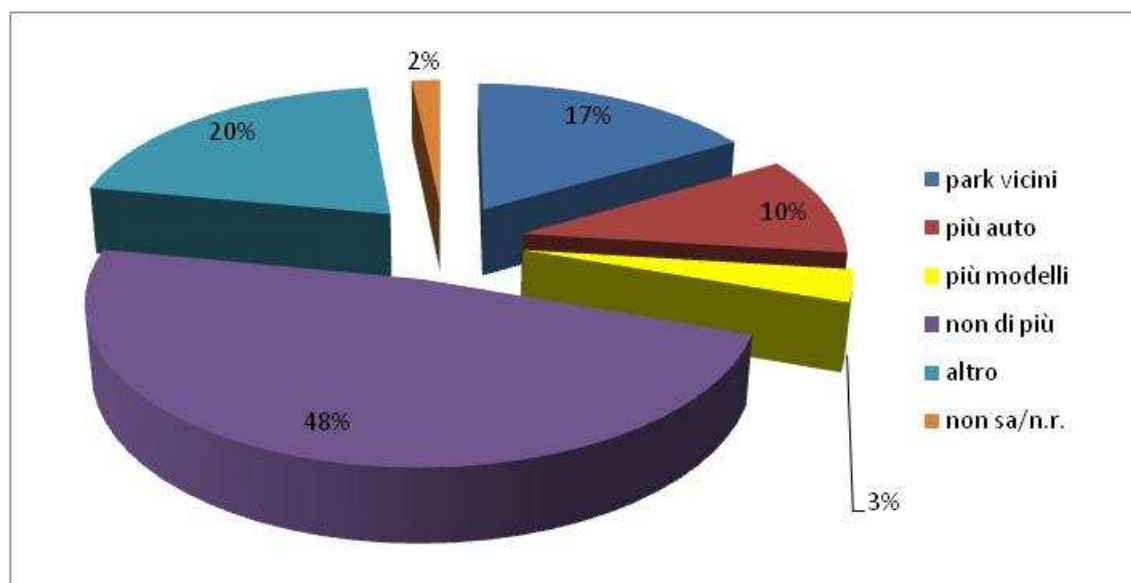
Libera l'auto.



## Indagine utenza attuale: la crescita dell'utilizzo del servizio

Quasi il 50% degli utenti genovesi del servizio car sharing, sebbene soddisfatto, non intende incrementarne l'uso, anche se cambiassero le caratteristiche del servizio. Chi si abbona al car sharing è uno scarso utilizzatore di auto, soprattutto a Genova.

### INCREMENTO UTILIZZO SERVIZIO



*A livello nazionale l'utilizzo dell'automobile è drasticamente calato negli ultimi anni. Secondo un dato Isfort gli spostamenti nei giorni feriali tra il 2007 ed il 2012 sono calati del 22%*

Fonte: indagine utenza attuale servizio car sharing a Genova (aprile 2014)



Libera l'auto.