

# ESTRATTO DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DEL MINIMETRO'

*Indagine di mercato quantitativa*

*Aprile 2016 (14-20)*

**Istituto Piepoli S.p.A.**

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493  
00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917  
[www.istitutopiepoli.it](http://www.istitutopiepoli.it) [istituto@istitutopiepoli.it](mailto:istituto@istitutopiepoli.it) P.IVA: 03779980964 REA 1701566



## GENERE



uomo

51%



donna

49%

## PROFESSIONE



lavoratore  
dipendente

28%



lavoratore  
in proprio

18%

non lavoratore  
(pensionato,  
casalinga, studente...)

54%

## CLASSE DI ETÀ



18-24 anni

29%



25-44 anni

41%



45-64 anni

22%



>64 anni

8%



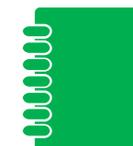
laurea

27%



diploma

51%



medie

21%

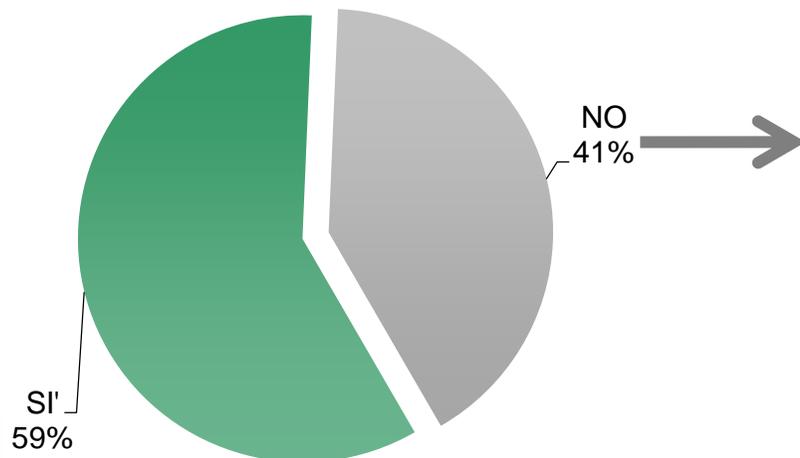


Nessuno/ licenza  
elementare

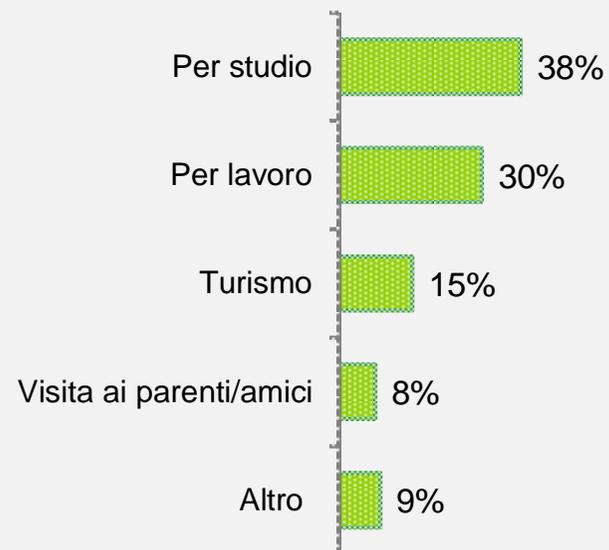
1%

## TITOLO DI STUDIO

⊙ E' residente nel comune di Perugia?



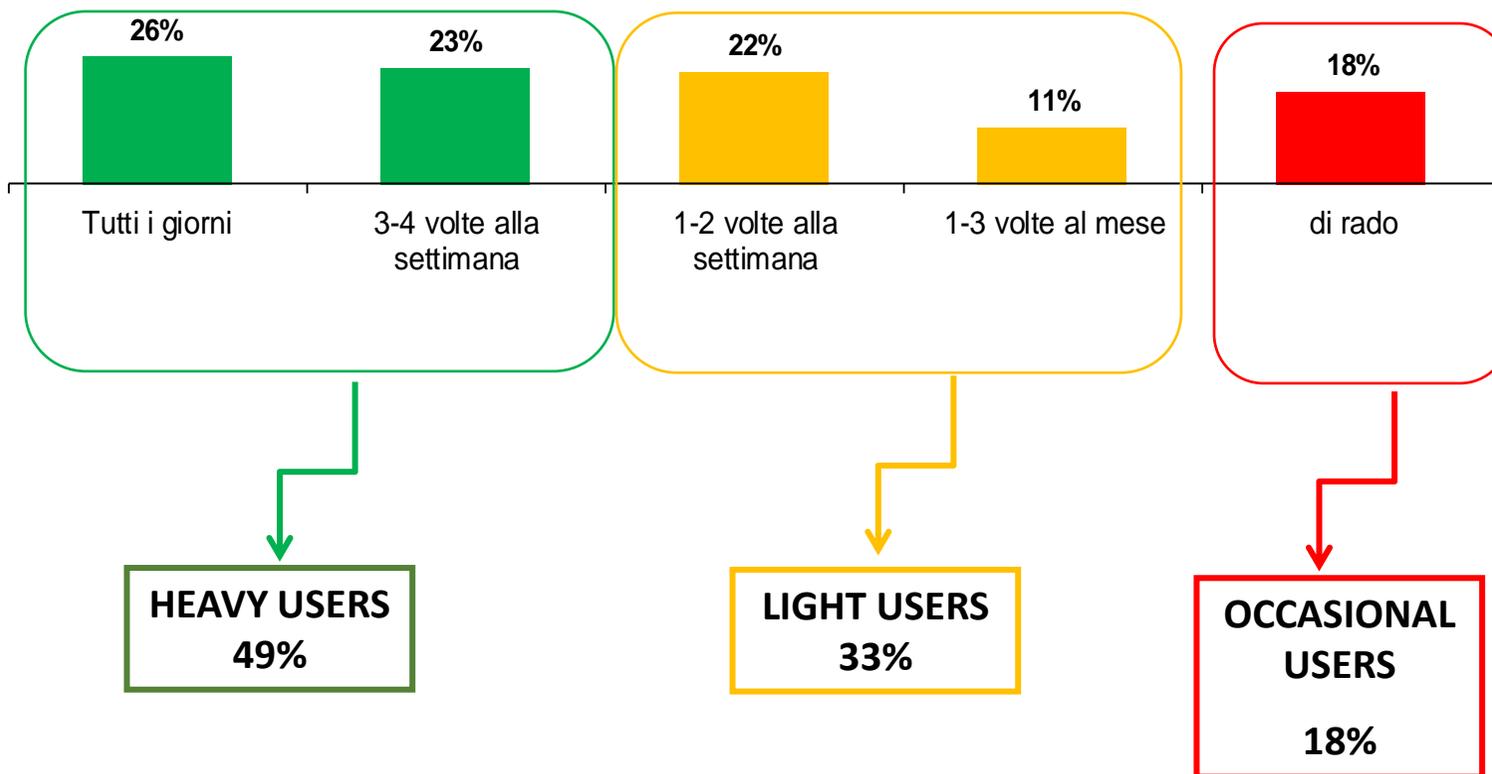
⊙ (Se no) Per quali motivi si trova a Perugia?



BASE: 493

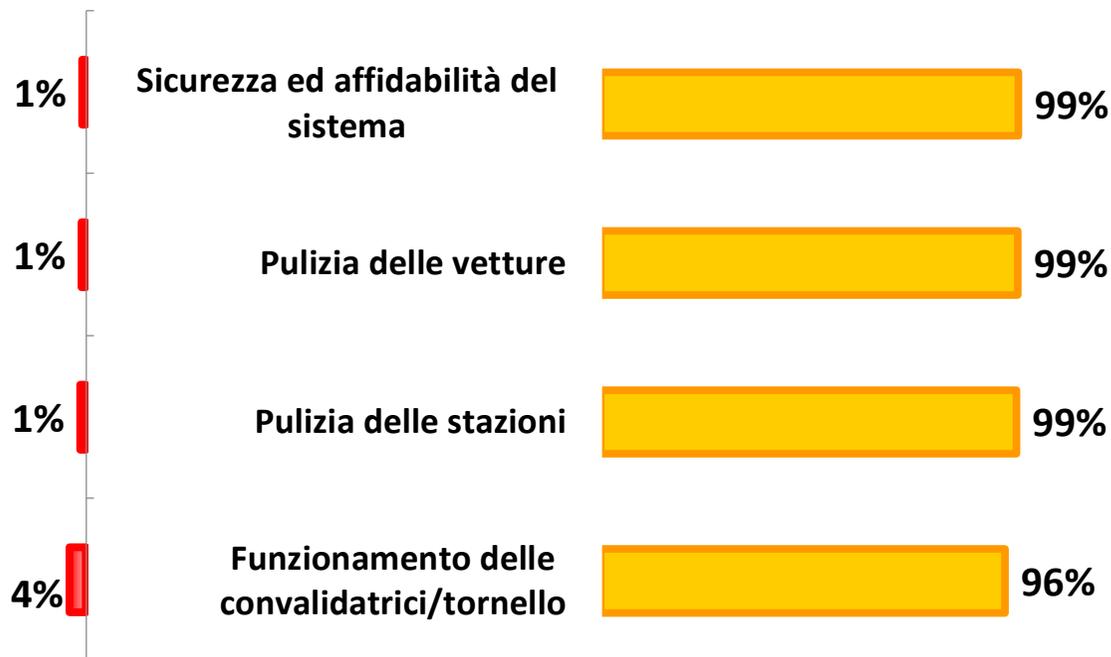
VALORI PERCENTUALI

Con quale frequenza utilizza il minimetrò?



★ Area della insoddisfazione

★ Area della soddisfazione



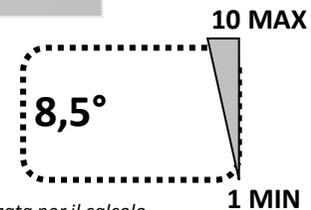
% voti 6-10
Confronto con 2013
99%
99%
98% ↓
96%

★ % voto da 1 a 5

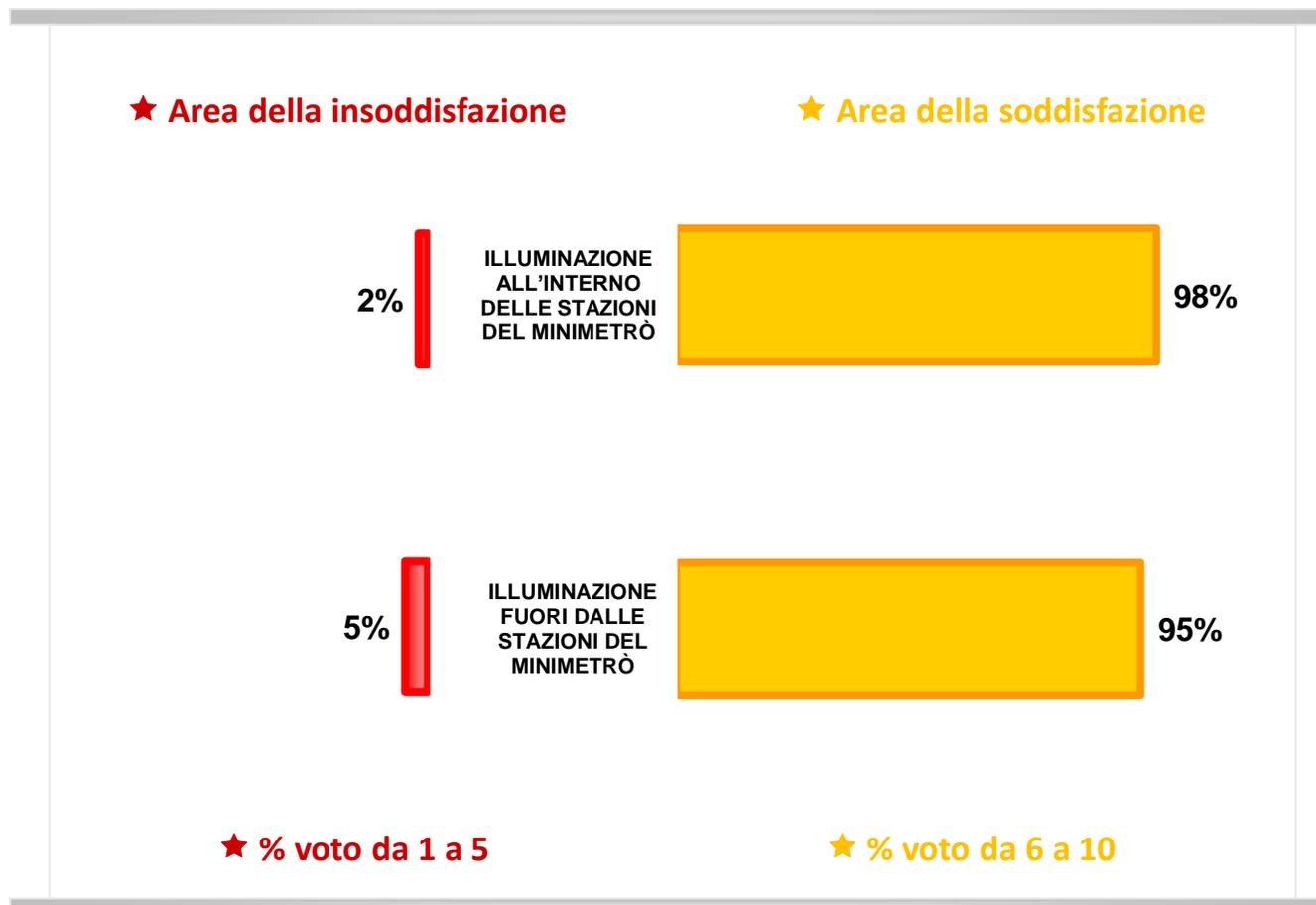
★ % voto da 6 a 10

## INDICE DI SODDISFAZIONE \*

\*\*% di intervistati che non riesce a esprimere un giudizio sulla caratteristica del servizio

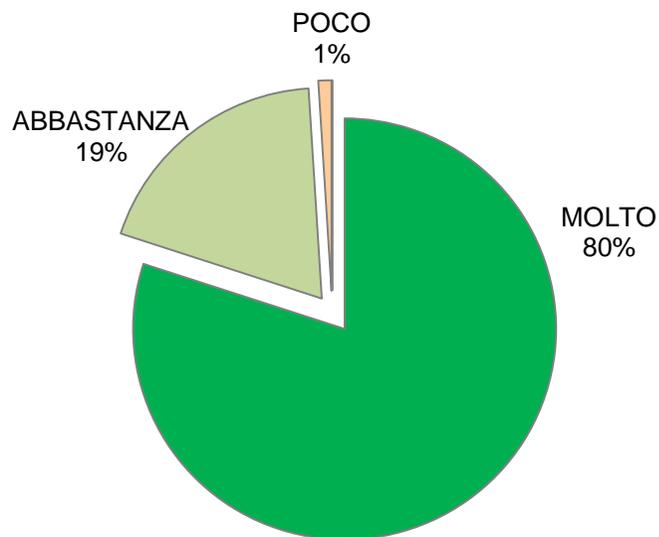


- \* L'indice è ottenuto ponderando la soddisfazione media di ogni caratteristica con l'importanza media che ogni caratteristica ha sulla soddisfazione complessiva. L'importanza utilizzata per il calcolo dell'indice è quella dichiarata, ovvero è stato chiesto agli intervistati di esprimere, per ogni caratteristica del servizio, il livello di importanza.



VALORE MEDIO (1-10)	
2016	2013
8,4 ↑	7,9
8,1 ↑	6,7

I servizi che le ho appena indicato sono curati da MINIMETRO' S.P.A., relativamente a tali servizi complessivamente quanto è soddisfatto?



LIVELLO DI QUALITA'

**MOLTO + ABBASTANZA**

99%

**POCO**

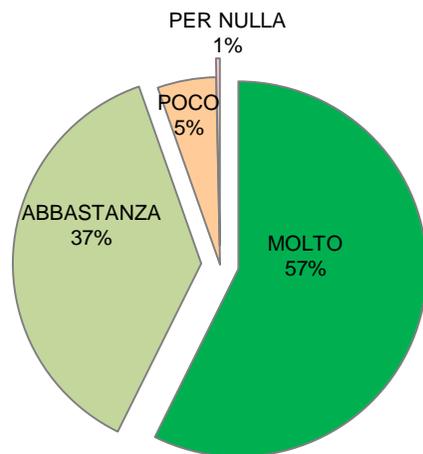
1%



Media su scala  
1=min; 10 = max

**8,3**

Quanto considera vantaggioso utilizzare il Minimetrò su questa tratta rispetto ad altre alternative (auto privata, autobus, taxi ...)?



TOTALE RISPONDENTI  
(BASE: 1.211 CASI)



**VANTAGGIOSO  
(MOLTO + ABBASTANZA)**  
94%

**NON VANTAGGIOSO  
(POCO + PER NULLA)**  
6%

 *E quali miglioramenti/suggerimenti ritiene necessari per Minimetrò?*

Maggiore integrazione con il trasporto pubblico su gomma  **10%**

Nessun miglioramento  **15%**

Non sa  **12%**

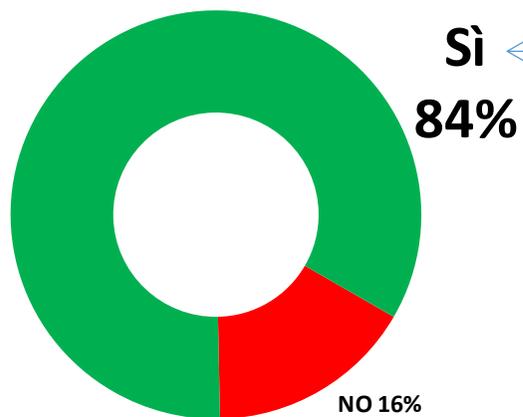
Altro  **63%**

*Base: 1211 casi*

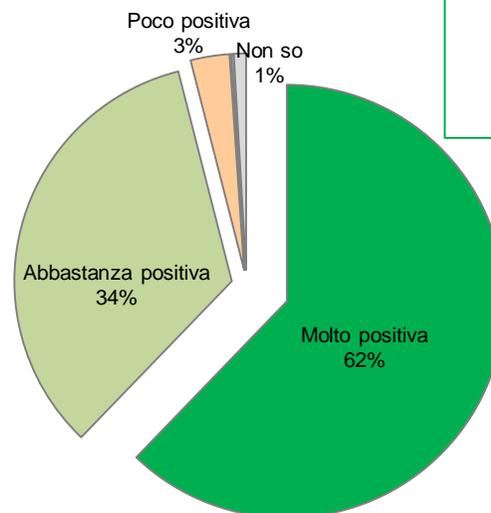
I principali suggerimenti:

- Orario di esercizio (anticipare l'apertura, prolungare la chiusura, giorni festivi, ecc...)
- Abbassare il costo del biglietto/abbonamenti
- Ampliare la tratta (fino all'ospedale, zone universitarie, zona S. Sisto - Silvestrini ecc...)

- ⊙ E' a conoscenza che il Minimetrò è un mezzo di trasporto cosiddetto sostenibile in quanto non produce emissioni nocive (ossido di azoto, CO2 e polveri fini)?



- ⊙ Come valuta tale specificità di Minimetrò?



**POSITIVA (MOLTO +  
ABBASTANZA)  
96%**

- ⊙ E' auspicabile che il Minimetrò, per le sue caratteristiche di trasporto pubblico urbano non inquinante, venga sviluppato anche nell'ottica del percorso già avviato dal Comune di Perugia con il progetto "Smart City" (promozione sviluppo sostenibile economico, ambientale e sociale della città)?

