

## SONDAGGIO IPSOS #1

### L'AUTOMOBILISTA PROSSIMO VENTURO

#### PREMESSA

Nel 2016 sono stati condotti 3 mini Delphi che hanno coinvolto circa 30 operatori esperti dell'auto e della mobilità. Queste indagini, di tipo previsionale, hanno fornito importanti indicazioni su quali saranno le direttrici di evoluzione del comparto. Gli stessi temi, adattati al contesto, sono stati anche oggetto della Mobility Marathon con 80 studenti dell'ateneo di Tor Vergata.

A integrazione del percorso 2016 abbiamo chiesto a Ipsos di sondare – sempre sulle tematiche del servizio e della mobilità – le percezioni e gli orientamenti degli automobilisti.

#### PRINCIPALI EVIDENZE EMERSE

Alle relazioni personali non tutti sono disposti a rinunciare, anche se le nuove tecnologie tendono a filtrare i rapporti. Il valore di poter spiegare e farsi comprendere rimane non trascurabile.

Anche nel processo d'acquisto dell'auto, nonostante tutti i benefici portati dal web (dalla configurazione della macchina ideale all'acquisizione di informazioni tecniche importanti), non sembra si voglia tanto fare a meno dei consigli personali di qualche esperto, nè al rapporto con la concessionaria.

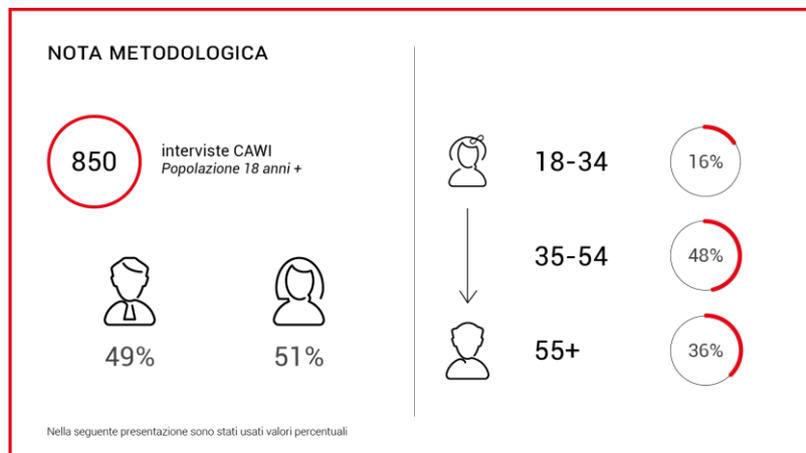
Per il post-vendita, i due fattori determinanti sono il tempo e l'efficacia dell'intervento (che evita di far perdere poi altro tempo). Ci si rivolge al rivenditore (di più) o al riparatore terzo (di meno), ma sempre con grande soddisfazione, grazie soprattutto al rapporto personale e al dialogo diretto con l'operatore.

Auto e smartphone tendono a integrarsi, è un fatto ormai per (quasi) tutti, e non per frequentare i social media, ma prima di tutto per migliorare l'uso dell'auto. Viabilità, traffico, parcheggi: sono queste le esigenze a cui l'auto connessa deve rispondere, anche se le aspettative maggiori sono per la sicurezza e per la diagnosi remota del veicolo, oltre che contro i furti. Una parte minoritaria si aspetta l'avvento dell'auto a guida autonoma, ma le attenzioni sono puntate di più sull'auto a guida assistita.

Saranno queste a contribuire in modo significativo ad aumentare la sicurezza, mentre invece incideranno poco su traffico e parcheggi. Tuttavia, la combinazione di informazioni in tempo reale (grazie alla connettività) e guida assistita darà un impulso al miglioramento della mobilità. Anche se non si potrà comunque prescindere da un potenziamento dei servizi di trasporto pubblico. Il car sharing sembra aver fatto breccia e funzionare. Non sono pochi quelli che dichiarano di utilizzarlo – anche considerando che al momento è disponibile solo in alcune grandi città. Ma soprattutto, è passato il messaggio che un buon sistema di car sharing può far decidere di rinunciare al possesso in esclusiva di un'auto propria, che sia di proprietà o in noleggio, in quanto si potrà fare affidamento sull'auto condivisa, insieme ad altri mezzi di mobilità.

## NOTA METODOLOGICA E CAMPIONE

Sono state effettuate, alla fine di gennaio 2017, 805 interviste su un campione rappresentativo della popolazione, che aveva acquistato un'auto nei tre anni precedenti. In ragione di questa selezione, quasi metà dei rispondenti erano di età compresa tra 35 e 54 anni, mentre un terzo era maggiore di 54 anni e solo il 16% aveva tra 18 e 34 anni.

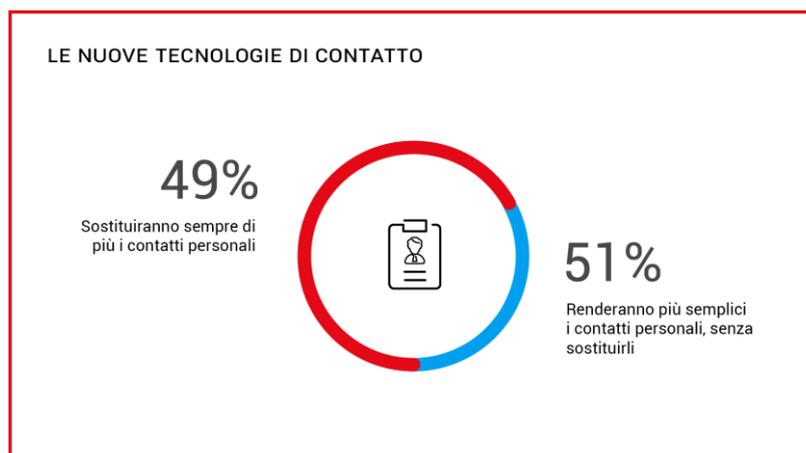


## IL RESPONSO DEGLI AUTOMOBILISTI

### 01. LE RELAZIONI CON I CLIENTI

Un automobilista su quattro preferisce dialogare a tu per tu con una persona. Le ragioni sono presto dette. In primis, poter spiegare bene come stanno le cose e ricevere un'informazione di ritorno completa e adeguata. Poi avere un accesso facile e una soluzione tempestiva. Uno su cinque opterebbe per la chat online, mentre uno su sei sceglie l'e-mail.

Guardando al futuro, due automobilisti su tre si aspettano che le nuove tecnologie sostituiranno i contatti personali, mentre uno su tre invece ritiene che aiuteranno i contatti, senza sostituirli.

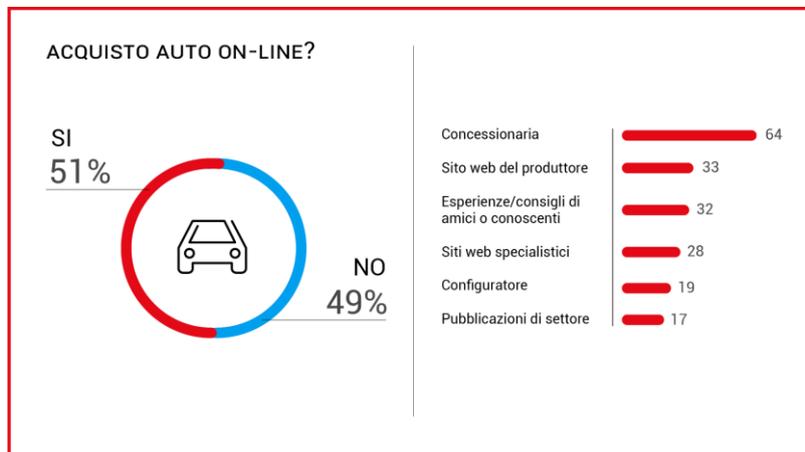


### 02. ACQUISTO DELL'AUTO SU INTERNET

La concessionaria risulta di gran lunga il posto preferito per l'acquisto di un'auto, evidentemente in linea con il bisogno di un contatto diretto e personale. Emerge però anche una buona frequentazione del web, nella forma dei siti dei costruttori (dove poi si usa il car configurator) e dei siti specialistici, dove eventualmente apprendere informazioni specifiche. Resta sempre importante per gli automobilisti il parere e l'esperienza di persone conosciute.

È un tema di cui si dibatte da molti anni. Le auto usate hanno presto trovato nel web i giusti market place, mentre l'auto nuova si configura sul sito del costruttore, ma poi tutto si sposta in concessionaria. Infatti, il campione si spacca a metà su questo tema.

Questa è tuttavia una fotografia soggetta a un rapido cambiamento, man mano che la pratica dell'e-commerce penetrerà nelle abitudini d'acquisto.



### 03. SERVIZI DI ASSISTENZA

Per i servizi di assistenza che si rendono necessari dopo l'acquisto dell'auto, il campione si distribuisce in ragione di 6 a 4. Su dieci rispondenti, sei affermano di aver utilizzato i servizi di assistenza dello stesso rivenditore dell'auto, e affermano anche di non aver mai utilizzato i servizi di operatori terzi. Specularmente, quattro rispondenti dichiarano di aver utilizzato i servizi di operatori terzi, e anche di non aver fatto ricorso al rivenditore dell'auto.

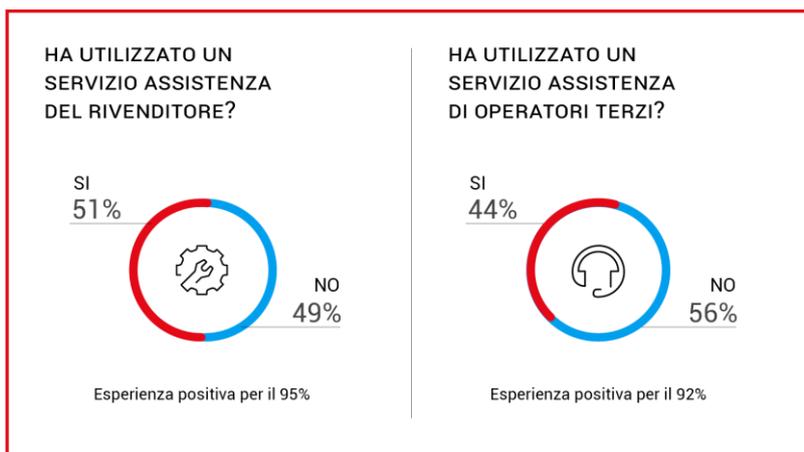
Inoltre, il dato più interessante rimane forse il rispettivo grado di soddisfazione: per entrambi i segmenti, oltre il 90% riporta di aver avuto un'esperienza positiva.

È una conferma che l'offerta di servizi post-vendita è migliorata molto negli ultimi anni, da parte delle strutture indipendenti, rispetto al livello dei concessionari. Ma anche che la scelta del centro di assistenza viene fatta considerando sia l'aspetto economico sia, soprattutto, di tempo e dunque in base alla prossimità.

Che si tratti, in più di un caso, di una scelta dettata da ragioni di convenienza, a parità di livello di servizio, è confermato dalla preferenza espressa, che è orientata verso il rivenditore dell'auto in misura leggermente maggiore della pratica. Quasi a significare che fino a due su tre si rivolgerebbero al rivenditore – a certe condizioni, evidentemente.

Indagando le ragioni che stanno dietro alle preferenze espresse, si scopre ancora una volta che l'unico motivo condiviso da circa 3 automobilisti su 10, ovunque portino la macchina fare assistenza, è la possibilità di avere un dialogo diretto con l'operatore. A conferma che il rapporto diretto e personale è ritenuto ancora pieno di contenuti positivi. Sugli altri motivi il campione si divide.

Chi preferisce rivolgersi al rivenditore ne apprezza soprattutto la conoscenza del veicolo e l'affidabilità, mentre chi opta per il riparatore terzo lo fa perché lo ritiene specializzato e perché capisce bene il problema.



04. SMARTPHONE, INFO-TAINMENT E SICUREZZA

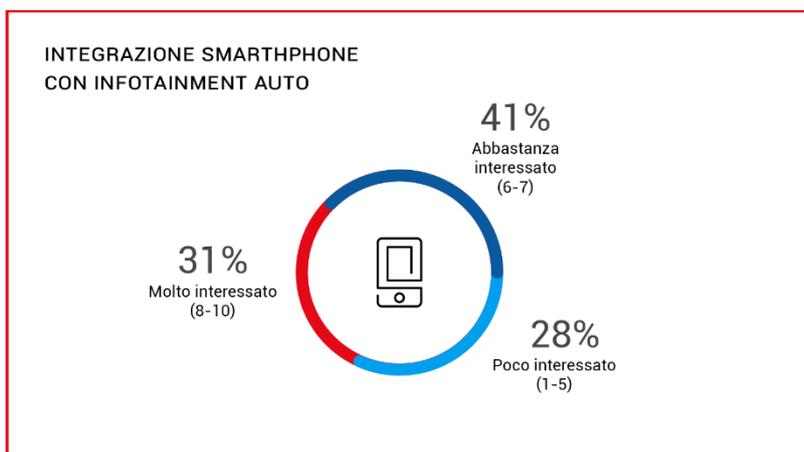
Meno di 3 automobilisti su 10 si dichiarano poco interessati all'integrazione dello smartphone con l'auto.

Scendendo in profondità, emerge che l'interesse è dettato principalmente da quelle funzioni che possono migliorare concretamente l'uso dell'automobile.

Infatti, lo scarso interesse raggiunge e supera la metà del campione per tutte le funzioni oggi tipiche dello smartphone, quali la messagistica, le varie app e l'accesso ai social network: non è per questo che il telefono deve integrarsi con l'automobile.

Piuttosto, lo smartphone deve aiutare a muoversi bene, dando informazioni sulla viabilità, sul traffico. Poi, una volta a destinazione, deve aiutare a trovare il parcheggio, che rimane l'altro grande bisogno, soprattutto nei centri urbani.

Ma dove l'interesse diventa diffuso è sulla possibilità che il telefono, integrandosi con la vettura, riesca a essere un mezzo di comunicazione per la diagnosi dell'auto, in modo da sapere esattamente quali interventi sono necessari, e per la sicurezza, oltre che un sistema efficace contro il furto.



05. GUIDA ASSISTITA E NUOVE FORME DI MOBILITÀ

Metà degli automobilisti vede nella sicurezza la principale utilità dei prossimi sistemi di guida assistita, che risolveranno anche altri problemi, ma non il traffico e i parcheggi, secondo un terzo di loro. Uno su quattro si aspetta prossimamente la guida autonoma, senza autista. Ogni 5

automobilisti, 4 ritengono essenziale il potenziamento dei mezzi pubblici e 3 si dicono confidenti che comunque la mobilità, in ambito cittadino, beneficerà delle informazioni in tempo reale (sempre su traffico e parcheggi) e della guida assistita, mentre uno indica anche il car sharing.

Tre automobilisti su dieci hanno utilizzato il car sharing e ne riportano un livello di soddisfazione piuttosto elevato. Tra chi non lo utilizza, solo uno su tre si dice poco interessato ad utilizzarlo nel prossimo futuro.

Tra questi attuali e futuri utilizzatori del car sharing c'è addirittura chi prevede, per il futuro, di rinunciare al possesso di un'auto in via esclusiva (che sia di proprietà o a noleggio). È una percentuale rilevante, un automobilista su cinque, che pensa di avvalersi di un'auto quando serve, integrandone l'uso con altri mezzi di trasporto, collettivi (bus, metro) e individuali (taxi).

Se anche solo la metà di quanti lo dichiarano rinunciasse nei prossimi anni ad avere un'auto propria, la riduzione del parco circolante sarebbe significativa, ai fini di un minore ingombro di vetture inutilizzate e conseguente maggiore fluidità nella circolazione.

