



Report di comunicazione

Dal focus group con
gli utenti di MaaS ToMove

27 novembre 2024
Urban Lab

Questo report presenta gli **elementi utili alla comunicazione emersi dal focus group** con gli utenti della prima fase sperimentale del progetto.

L'obiettivo del documento è **individuare e organizzare i vantaggi principali del servizio** secondo i partecipanti, per comprendere quali aspetti valorizzare maggiormente nell'attività di comunicazione di MaaS ToMove.

I principali vantaggi emersi

Gli utenti hanno riportato la loro esperienza di utilizzo delle app
Urbi e Wetaxi.

Alcune testimonianze confermano valori già noti, altre aprono a nuove considerazioni e temi meno evidenti. In generale, i punti di forza raccolti aiutano a **mettere a fuoco temi e messaggi-chiave verso una nuova fase di comunicazione di MaaS ToMove.**

1- Convenienza

*Quando non mi conviene comprare
l'abbonamento al pullman perché sono
in ferie, compro i singoli biglietti su Urbi*

*Sono arrivata a lavoro dicendo
che ho pagato il biglietto
90 centesimi, in più sai
che c'è il cashback*

1- Convenienza

Partiamo dalla conferma più evidente: la convenienza è sicuramente uno dei vantaggi principali di MaaS ToMove.

Il welcome bonus e il cashback mensile rendono le **corse più accessibili**, incentivando:

gli spostamenti frequenti	gli spostamenti occasionali
principalmente per gli utenti non abbonati a GTT, che usano la Super App per viaggiare con soluzioni diverse o giovano del prezzo ridotto del singolo biglietto	per tutti, inclusi gli utenti GTT che “saltano” l’abbonamento in periodi dell’anno in cui fanno un uso minore del pullman (es. ferie)

2- Comodità

Da “252” a 1 sola app

*Il fatto che non devo cercare
diverse app sul cellulare per spostarmi
con i vari mezzi mi entusiasma*

*Se salgo sul pullman ed è pieno,
grazie all’autoconvalida non devo
raggiungere la “bippatrice”*

*Non devo andare ogni volta dal
tabaccaio per prendere il biglietto
del pullman*

*Sull’account trovi tutti i tuoi biglietti,
anche se hai cambiato telefono,
anche se sei a Milano*

*Abito fuori città. Arrivo in stazione
con il treno e poi uso il monopattino e la
bicicletta per gli spostamenti più agili in centro*

*Comprato, validato, arrivato
(parlando dell’acquisto del biglietto
del treno per l’aeroporto)*

2- Comodità

È chiaro che c'è un tema di comodità, che qui emerge con significati diversi.

Non parliamo solo della possibilità di avere **tante soluzioni di trasporto in una sola app** (secondo la formula "All-in-one"). **La comodità è anche:**

- **semplicità di pagamento**

Con le Super App è possibile comprare biglietti e servizi in pochi tap, attraverso un unico metodo di pagamento registrato

- **un uso più agevole dei mezzi**

L'autoconvalida permette di validare il biglietto comodamente dal telefono, senza dover raggiungere l'obliteratrice in contesti affollati

- **un account, ovunque**

Accedendo al profilo è possibile consultare i propri biglietti, anche in altre città e da altri dispositivi

- **agilità di spostamento**

Cambiare soluzione di trasporto in base all'area o alla tratta da percorrere può semplificare il viaggio e abbreviare i tempi

3- Flessibilità

*Se devo spostarmi per
un'emergenza, prendo il taxi*

*Se vedo che il pullman non ha
il contactless, mentre salgo
posso già comprare il biglietto*

*Quando ho dimenticato
l'abbonamento a casa, posso
comprare il biglietto dal telefono*

*Se esco la sera senza auto,
so che un modo per tornare lo trovo.
Mi costerebbe di più prendere la
macchina e cercare un parcheggio*

*Il monopattino se c'è il sole,
il taxi quando piove*

3- Flessibilità

Un altro valore emerso in più momenti è la flessibilità, da non intendere solo come **libertà di scelta** della soluzione più idonea ai propri spostamenti.

Fin da subito, si è parlato di un servizio che permette di **rispondere prontamente** a:

- **un'emergenza**

Quando si deve raggiungere un luogo con una certa urgenza, la Super App permette di scegliere il mezzo più rapido con cui muoversi

- **un imprevisto**

Quando non si ha con sé l'abbonamento, se il pullman non accetta la carta, se inizia a piovere o in altre situazioni non previste, la Super App offre una soluzione

4- Fiducia

*Il fatto che dietro all'iniziativa
ci sia una governance pubblica
mi dà l'idea di essere qualcosa
di regolamentato*

*Ho scelto la Super App perché
posso pagare con PayPal, che
ritengo sicuro*

*Fornisco meno dati personali,
ricevo meno chiamate*

4- Fiducia

Alcuni aspetti emersi riguardano poi l'affidabilità generale e la **dimensione della sicurezza**. Ci riferiamo a:

- il fatto che le Super App siano sostenute da un'iniziativa pubblica come MaaS ToMove aumenta la percezione di sicurezza nell'utente
- la possibilità di fare acquisti con un unico metodo di pagamento, a scelta fra quelli "sicuri" e più conosciuti
- il fatto di utilizzare una sola app per tutti gli spostamenti limita la condivisione dei propri dati sensibili e aumenta il senso di privacy

Aggiungiamo qualche considerazione emersa durante il focus group, da tenere a mente nell'attività di comunicazione.

Contro l'autocentrismo

Per un certo numero di utenti interessati alla mobilità sostenibile, l'idea di utilizzare e promuovere in prima persona soluzioni alternative all'auto è il motore principale.

Un tema di sicurezza

Oltre a incentivare l'uso dei mezzi per gli spostamenti notturni, MaaS ToMove potrebbe anche aumentare la sicurezza degli spostamenti degli over 70, che tendono a non considerare altre soluzioni al di fuori dell'auto.

Un servizio internazionale

La possibilità di impostare le Super App in lingua inglese rende i diversi servizi di mobilità agevoli anche per turisti e cittadini non italiani.

Quattro chiavi di lettura

Rielaborando i tanti spunti emersi durante il focus group, ci sembra di potere individuare quattro prospettive aggiuntive con cui rappresentare il **valore di MaaS ToMove per gli spostamenti quotidiani**.

1. Il MaaS come “antistress”

Le Super App semplificano gli spostamenti in città: rendono più facile l'acquisto dei biglietti e l'uso dei mezzi. Offrono una comoda alternativa all'auto e, quindi, allo stress legato al traffico e alla ricerca del parcheggio.

2. Il MaaS e il doppio risparmio

L'incentivo è importante per invitare all'uso del MaaS, ma il vero risparmio è in tempo. L'acquisto immediato dei biglietti via app, l'autoconvalida e l'ampia scelta di servizi di trasporto rendono più rapidi gli spostamenti in città.

3. Una visione a 360°

Il vantaggio di integrare diversi operatori in un solo servizio si vede sulla mappa. Le Super App garantiscono una visione esaustiva delle soluzioni disponibili attorno alla propria posizione, al pari di un “radar” della mobilità urbana.

4. La Super App come problem solver

Quando si è di corsa, in situazioni di difficoltà, di fronte a un imprevisto o un'emergenza. La Super App è il “compagno urbano” ideale per trovare una soluzione di trasporto in pochi secondi.

Il MaaS in parole

Comodo Sicuro Smart	Immediatezza Sostenibilità Comunità
Comodità Risparmio	Pratica Facile Giovane (smart)
Modernità	Libertà
Avveniristico Sicuro Facile	Antistress
Affidabilità Comodità Smart	Comodo Sicuro Migliorabile
Semplicità	Comodo Veloce Conveniente
Trasparenza Innovazione Facilità	Anti-pigri
Visione d'insieme Multimodale Praticità	Smooth Modern Fast Efficient

Grazie.