

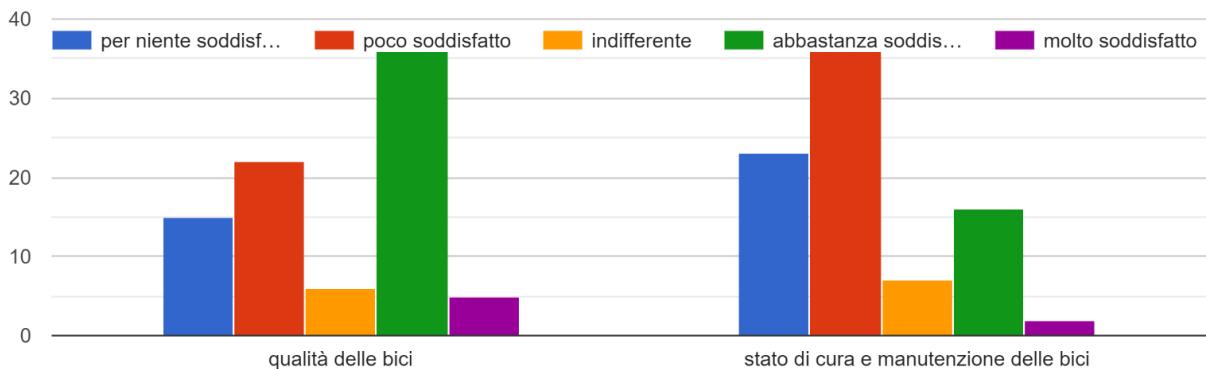
# Comune di Udine



**UdinBike**  
**Servizio di bike sharing**  
**CITIZEN SATISFACTION 2022**

## TOTALE RISPOSTE: 84

1. Quanto è soddisfatto delle biciclette a disposizione, riguardo:

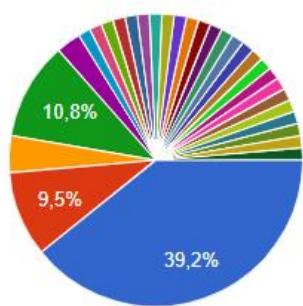


Qualità della bici				
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Indifferente	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
15	22	6	36	5
18%	26%	7%	43%	6%

Stato di cura e manutenzione della bici				
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Indifferente	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
23	36	7	16	2
27%	43%	8%	19%	2%

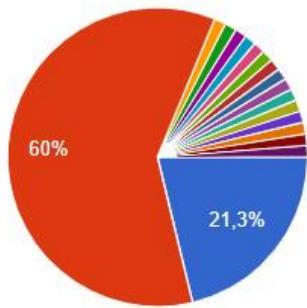
2. Se ha sperimentato malfunzionamenti della bici, può dirci di che tipo?

74 risposte



Principali risposte		
Ruote sgonfie	Malfunzionamento della regolazione in altezza della sella	Malfunzionamento del cambio
39,2%	10,8%	9,5%

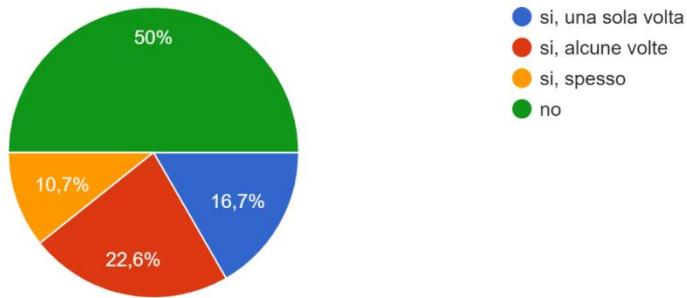
3. Se ha sperimentato malfunzionamenti delle stazioni, può dirci di che tipo?



Principali risposte	
malfunzionamento del meccanismo di sgancio/aggancio della bici	Stazione disabilitata
60%	21,3%

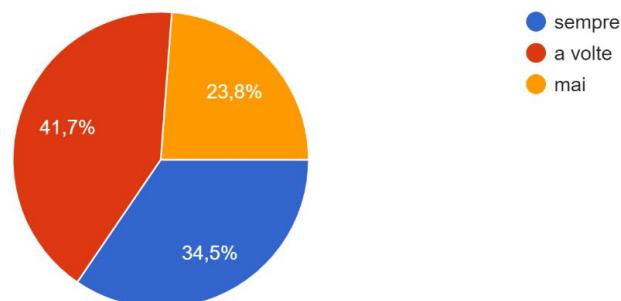
4. Le è capitato di non trovare la postazione libera al momento della riconsegna?

84 risposte

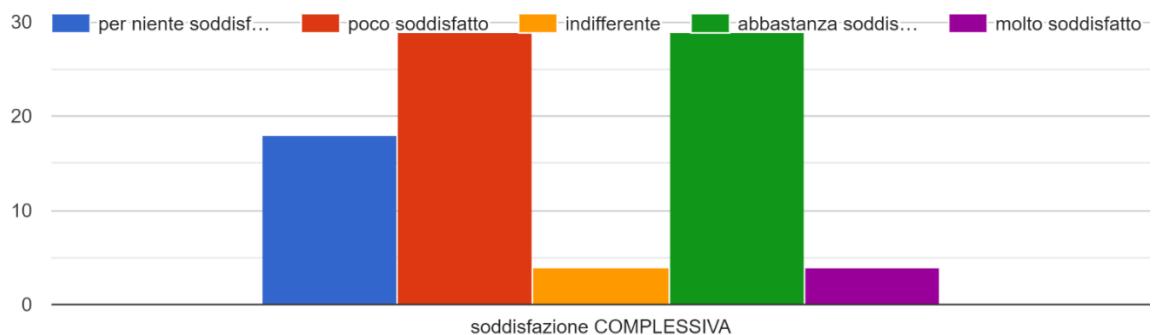


5. Verifica sul sito o con la app la disponibilità delle bici nelle singole stazioni?

84 risposte



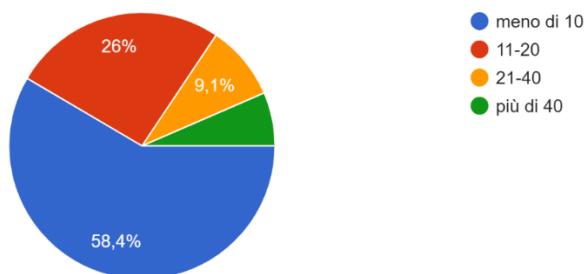
6. Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio di bike sharing?



Soddisfazione complessiva				
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Indifferente	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
18	29	4	29	4
21%	35%	6%	35%	5%

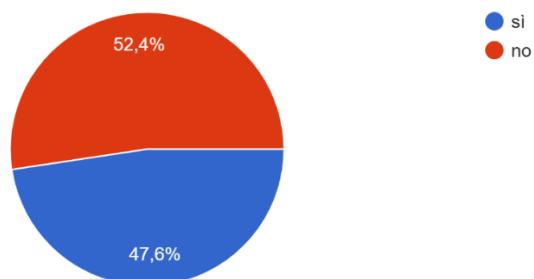
7. Mediamente, quanti km in meno alla settimana ritiene di percorrere con la sua auto grazie al bike sharing?

77 risposte

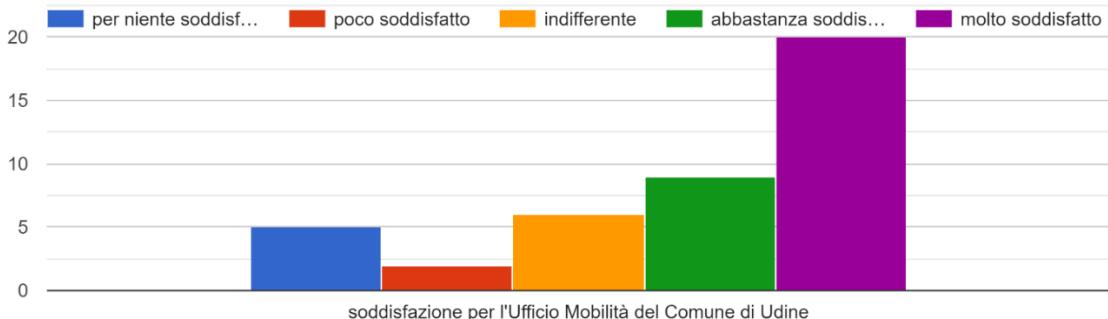


8. Negli ultimi due anni ha contattato l'Ufficio Mobilità del Comune?

84 risposte



8.a Se ha contattato l'Ufficio Mobilità del Comune di Udine, quanto è rimasto soddisfatto dell'assistenza dell'ufficio?



Soddisfazione per l'assistenza dell'ufficio				
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Indifferente	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
5	2	6	9	20
12%	5%	14%	21%	48%

9. C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio? 44 risposte

- Così com'è configurato, si tratta di un servizio praticamente gratuito (dato che nei 30 minuti gratis si riesce ad attraversare la città...) ma totalmente inefficiente. Preferirei dover pagare un canone mensile per avere un servizio che funziona a dovere (più bici; bici che funzionano bene).
- Le bici sono vetuste e spesso sporche, con oggetti abbandonate nei cestini porta pacchi
- manutenzione molto carente, servizi in sé buono
- Questi velocipedi non sono adatti al bikesharing
- Troppe poche bici disponibili, spesso bloccate. Il sito/app a volte le mostra disponibili, ma sono bloccate.
- Usavo molto il servizio pre-covid per andare alla stazione di Udine da casa. Ora abito a Trieste e la bicicletta mi servirebbe per il percorso opposto (dalla stazione al lavoro) ma il servizio è diventato totalmente inaffidabile e non lo uso più.
- Sarebbe un servizio fantastico, e all'inizio lo era e lo usavo quotidianamente. Ma negli anni è peggiorato considerevolmente: pochissima manutenzione del parco bici, molte bici che non funzionano o che non hanno le luci di sicurezza funzionanti, poca disponibilità...se uno deve prendere un treno o ha un appuntamento non può fare affidamento su questo servizio. In altre città italiane funziona bene con un gran numero di bici sempre funzionanti anche con scelta fra normali o pedalata assistita.
- Ci sono poche biciclette
- migliorare la manutenzione delle bici e delle stazioni
- A parte quanto esplicitato nelle risposte sopra, mi sono trovata bene, amo le città pianeggianti e con bike sharing, è un servizio stimolante e costruttivo, sia dal punto di vista ambientale che della salute fisica.

- Si a causa del malfunzionamento delle stazioni la tessera viene disabilitata anche non registra la consegna del mezzo
- Avevo perso la tessera e ne ho ricevuta una nuova molto rapidamente
- Uso della app anche per la restituzione, che spesso è impossibile, oltre che per il ritiro, che invece funziona bene....
- Negli ultimi tempi mi pare di aver notato uno scadimento nel funzionamento delle stazioni di bike sharing, soprattutto quella della Stazione FS, mentre quella di piazzale Cella ha spesso problemi e, di recente, in più occasioni non era nemmeno funzionante.
- È molto economico, ma è un disastro per quanto riguarda alle biciclette, le macchine dove si deve mettere la tessera a volte funzionavano malissimo è si c'era una sola bicicletta è il posto non funzionavano, rimanevi senza bici. Anche per il sole e la pioggia si guastano dove mettere la tessera e di nuovo non funzionavano. I cestini delle bici erano sempre rotti e facevano molto rumore con il suolo di Udine. A volte, molto spesso, c'erano varie bici ma quasi tutte non funzionavano per qualche ragione, il campanello, la regolazione della sella, il cambio di velocità, o per il meccanismo di sgancio che si blocca... ma come è economico, io era Erasmus è il Bike Sharing era meglio da comprare una bicicletta, perché era lì solo 6 mesi, ma deve migliorare.
- Le colonnine al mattino presto sono quasi sempre tutte "fuori servizio"
- Miglior manutenzione delle biciclette.
- Migliorare le colonnine e le bici
- Dovreste mettere le bici in un posto chiuso apribile solo con tessera ed inserire telecamere
- E' un disastro. Negli ultimi 12 mesi il n° di bici disponibili sembra diminuito. Frequentissimi i problemi alle stazioni o alle bici (assenza spesso delle luci benché obbligatorie!)
- Servizio molto comodo. Suggerisco l'installazione di una pompa nelle stazioni per il gonfiaggio delle ruote all'occorrenza...contando sul senso civico dei fruitori
- L'impossibilità di usufruire del servizio a causa delle numerose colonnine o addirittura a volte intere stazioni di sharing completamente fuori servizio.
- In alcune stazioni è impossibile ritirare la bici, suonano e lampeggiano anche riprovando più volte
- Spesso poche bici disponibili
- Se fate qualcosa fatela bene. Provate ad andare in altre città europee ad imparare come dare un buon servizio
- Più bici e postazioni
- Devono essere funzionanti, mi è capitato che su 5 stazioni nessuna bici fosse funzionante
- Questionario con domande risposte forvianti, nel mio caso, ad esempio - non possiedo un'auto, il mio "meno di 10", verrebbe conteggiato come un motivo di qualità del servizio, quando invece è neutrale. - le possibilità di specifica sui malfunzionamenti sono limitate e la risposta è esclusiva, cosa che non dovrebbe essere
- È da ripensare completamente. Così non funziona. Io ci ho rinunciato: mi sono munita di bici pieghevole! Così com'è concepito non è affidabile.
- Dovrebbe essere più capillare, ci sono poche biciclette, più di una volta non ho trovato biciclette funzionanti
- La cortesia e la celerità nel risolvere i problemi
- il servizio così è poco affidabile e di conseguenza non utile
- Vorrei ringraziare chi risponde dall'ufficio mobilità per la cortesia e l'efficienza. A mie parere il servizio è validissimo, mi consente di risparmiare denaro (non pago l'abbonamento del bus - 30€ al mese risparmiati sono tantissimi!) e tempo. Inoltre riesco a prendere una boccata d'aria tra lavoro e treno.
- Migliorare il servizio

- Non sono stata ancora in grado di utilizzare il servizio, o per via di biciclette non disponibili o, più spesso, perché non si possono prelevare per guasto
- Come spiegato alla domanda precedente, il problema principale è causato dai continui errori delle colonnine. Posso utilizzare l'app per verificare che il mezzo sia disponibile, ma se poi non posso utilizzarlo, l'applicazione stessa è inutile (non segnala correttamente il malfunzionamento di una colonnina).
- Cercate di migliorare il servizio e le bici
- manutenzione bici più frequente
- La tessera si blocca sempre. È attiva c'è credito ma la bici non si sgancia
- Propongo modelli di bici a cardano - no catena - e luci a led integrate e autoalimentate.
- L'idea è buona peccato le biciclette sono lasciate alla mercé delle intemperie
- scarsa manutenzione

## 10. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio di bike sharing? 54 risposte

- Vedi sopra.
- Installando più stalli nelle zone d'accesso alla città, che permetterebbero di lasciare le auto in periferia ed arrivare in zona centrale in bici
- estenderlo alla sede ospedale di via pozzuolo 330
- È importante che le stazioni siano attive.
- Cambiando le biciclette con quelle adatte allo sharing (esenti da manutenzione) e cambiando il servizio di gestione.
- Aumentare numero bici (o loro rotazione). Rendere l'app più facile da consultare.
- Più biciclette funzionanti e soprattutto meno postazioni guaste
- Disposizione e numero stazioni
- Aggiungere bici perché spesso non si trovano
- Aumentare il numero di biciclette e magari anche di stazioni. Assicurare la manutenzione costante. Rendere il servizio efficiente (anche utilizzando un sistema di app a pagamento), eventualmente integrandolo con la scelta di bici anche a pedalata assistita. SE il servizio funzionasse bene, la gente lo pagherebbe volentieri e lo utilizzerebbe al posto dell'auto o del bus come già avviene in molte città italiane ed estere (no monopattini ma bici).
- maggior disponibilità di biciclette, specialmente zona stazione
- A parer mio va migliorato sia nella manutenzione , che nel controllo della spesa. Personalmente non usavo la bici mai per più di mezz'ora perché le mie esigenze mi permettevano di averne bisogno solo entro 30 minuti, solo che poi alla riconsegna vengono restituiti solo i soldi dati in caparra. Dunque penso che ci voglia una app di conteggio e se non si riescono a terminare tutti i soldi vanno restituiti, insieme alla caparra.
- maggiore manutenzione delle bici e delle stazioni
- Rendere possibile la registrazione online e l'uso tramite app, senza dover ritirare la tessera
- Le biciclette esposte alle intemperie spesso sono inutilizzabili. Se ha piovuto le selle sono bagnate x giorni. Quindi direi che creare delle pensiline sarebbe utile.
- Migliorare il sistema di sgancio
- Se arrivo in stazione alle 8.30 non trovo biciclette, non ne trovo in piazza Repubblica, non ne trovo in piazza XX Settembre...ma dove sono? Potrebbero essere più numerose in stazione?
- Disponibilità bici (quantità)
- Il collegamento di alcune stazioni non è sempre funzionante, spesso la stazione terminal studenti è off line, oppure, anche se on line, non funziona

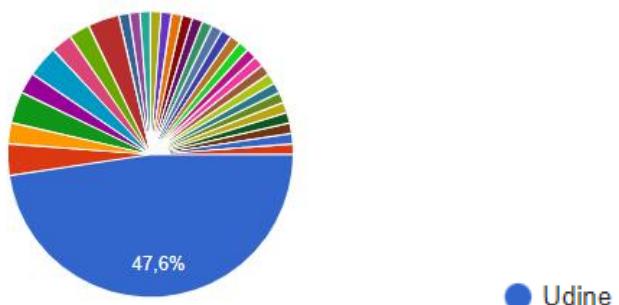
- Consentire almeno agli utilizzatori più attenti e scrupolosi di segnalare, tramite un codice identificativo e una App, le bici in cui si sono riscontrati problemi (es. in ordine di importanza: luci mancanti o non funzionanti, cambio mal funzionante, gomme sgonfie, freni poco efficaci), così da permetterne un possibile intervento di manutenzione o riparazione, evitando che i mezzi continuino a circolare in condizioni di scarsa efficienza o poca sicurezza
- dovrebbe poter essere possibile iscriversi online, recandosi allo sportello solo per ritiro tessera e pagamenti; ci sono poche bici nelle stazioni (forse sono tutte in stazione dei treni) e anche le stazioni dovrebbero essere di più e meglio distribuite
- Migliorando le proprie biciclette
- Migliorare l'applicazione, non sempre il numero di biciclette disponibile che compare è realistico. Migliorare il meccanismo doli sblocco delle colonnine.
- Installazione stazioni nelle zone periferiche (oltre al centro come es. Basaldella, Feletto, etc.). Utilizzo di APP e non di tessera. Miglior sistema di gancio e sgancio. Miglior manutenzione delle bici.
- Migliorare le colonnine e le bici
- Il sistema di aggancio sgancio molte volte non funziona e la manutenzione
- Le condizioni metereologiche danneggiano le bici; le stazioni andrebbero coperte.
- si fa una seria manutenzione costante oppure meglio chiudere il servizio. Un pessimo biglietto da visita anche per eventuali turisti.
- Spesso le colonnine hanno difficoltà di comunicazione con mancate registrazioni delle riconsegne delle bici e conseguente blocco della tessera
- controllo corretto funzionamento stazioni
- Le bici andrebbero coperte per poterle utilizzare dopo la pioggia o dovrebbero avere selle che non si imbombano di acqua. Alle bici servirebbero le luci
- Stazioni disabilitate e malfunzionanti
- in tutto
- Postazioni
- dovete mettere più bici e più stazioni in punti nevralgici, ai Rizzi almeno 2 o 3 oltre quella dell'università. o vicino città fiera!
- Qualità della manutenzione, assicurazione che le centraline funzionino. Troppo spesso mi è capitato di voler prendere una bici per scoprire che la centralina ha errori strani, o di volerla depositare e trovarla piena (questo, come ho già indicato, molto più raramente). In generale è sufficiente, tuttavia a una persona che ha impegni con orari precisi (es lavoro), non potrei consigliarlo: l'incertezza di trovare una bici disponibile (e ben funzionante) alla partenza e un posto libero alla consegna, a mio avviso, limita moltissimo le potenzialità di questo servizio.
- Quantità bici, manutenzione, distribuzione bici su tutte le stazioni, monitoraggio bici guaste o stazioni guaste
- Aumentando le biciclette nella zona della stazione ferroviaria
- Rendendolo più disponibile, meno complesso. Anche a pagamento ma funzionante
- Manutenzione giornaliera delle bici e delle stazioni di prelievo
- Devono essere manutenuti i pezzi che assicurano il bloccaggio della bici alla stazione
- Sulla manutenzione delle colonnine di gancio e sgancio ed un maggiore controllo delle bici
- Ora che le bici sono state sostituite o sistamate, direi che il problema principale sono le colonnine e le stazioni. Mi è capitato di frequente di trovare una stazione non funzionante e diverse colonnine all'interno di una stazione che non ricevevano bici o non le sganciavano.
- App, e manutenzione costante
- gestire il servizio senza tessera, ad es. via qr code da cellulare

- Trovo ci sia poca trasparenza nell'uso dell'applicazione. Mi rendo conto che appoggiarsi a un servizio di terze parti riduca di molto i costi del comune, ma la qualità dell'app è mediocre, obbliga ad avere un account (perché?!) e ha un'utilità limitata. Non so se sia possibile, anche come progetto a lungo termine, ma suggerisco di pensare alla creazione di un'app proprietaria (magari sviluppata dal SSM?) che permetta il salvataggio della smart card per lo sblocco del mezzo. Ormai, sia iPhone che dispositivi Android supportano varie tipologie di carte, e l'NFC è disponibile su entrambe le piattaforme. Quindi perché non sfruttare queste possibilità creando un sistema sicuro, tracciato, privato e affidabile? Il credito potrebbe essere tranquillamente scalato integrando i servizi di Apple Pay, Google Pay e simili. Ultima nota (mi scuso per la lunghezza, ma ci tengo davvero che il servizio funzioni) —non capisco come mai, ma vedo spessissimo le stazioni di ritiro/scarico mezzi vuote. La stazione a me più vicina è quella in piazzale Montalcini, e puntualmente mancano biciclette. Mi sembra strano che ciò accada perché, presupponendo che a 100 stalli predisposti corrispondano 100 biciclette, tutti gli stalli dovrebbero essere pieni, più o meno. Ovviamente è un'approssimazione, ma spesso mi è capitato di avere una sola bicicletta a disposizione, con colonnina che restituiva poi errore. E ritrovarsi in quella situazione alle 4 del mattino non aiuta.
- Migliorare i modelli delle bici e il servizio di sgancio e aggancio delle bici
- manutenzioni più frequenti di bici e stazioni
- bici scadenti, a volte non ci sono bici nelle stazioni, la rete andrebbe ampliata ad esempio manca una stazione a metà viale trieste, il servizio dovrebbe essere maggiormente pubblicizzato
- Siamo la Patria delle bici, quelle di Udine NON sono all'altezza.
- Sicuramente una copertura delle bici è una più attenzione alla pressione delle gomme in quanto molto spesso molto sgonfie
- Maggiore disponibilità di biciclette presso Stazione ferroviaria: dopo le 8 è praticamente impossibile trovare una bici disponibile.
- Se le biciclette fossero sotto una tettoia i sellini non si riempirebbero d'acqua quando piove.
- migliorare la manutenzione e tenere le biciclette sotto una tettoia

## INFORMAZIONI SUI RISONDENTI

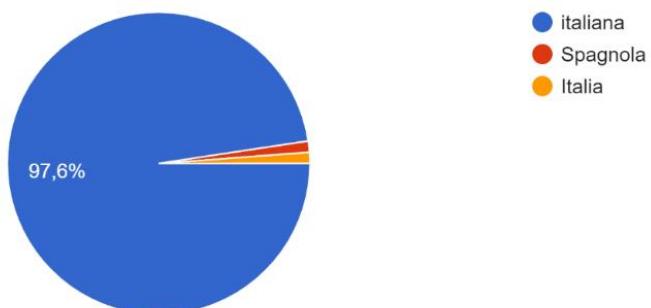
### Residenza

84 risposte



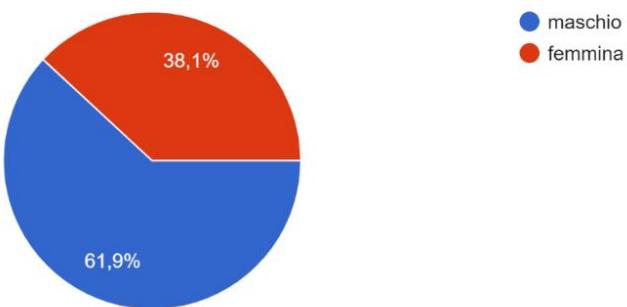
### Nazionalità

84 risposte



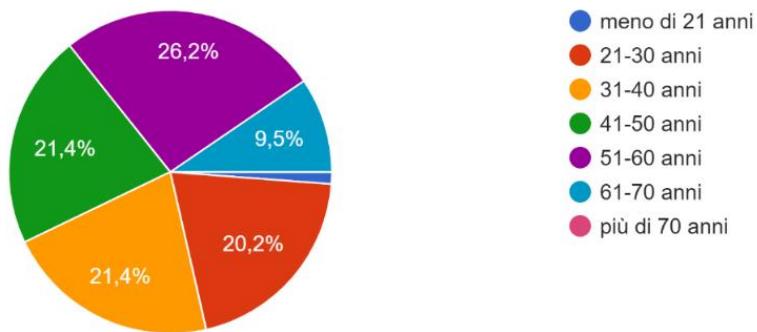
### Genere

84 risposte



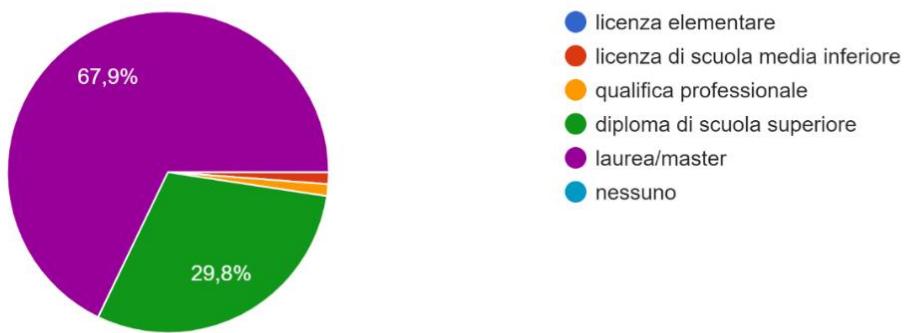
## Età

84 risposte



## Titolo di studio

84 risposte



## Professione

84 risposte

