

UdinBike (servizio di bike sharing)



Citizen Satisfaction 2012

QUESTIONARI ELABORATI: 54

Modalità di rilevazione

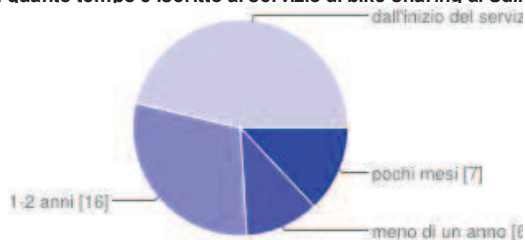
- Questionari online su www.comune.udine.it
- Invio e-mail a tutti gli iscritti al servizio del link al questionario

Periodo

- settembre – ottobre 2012

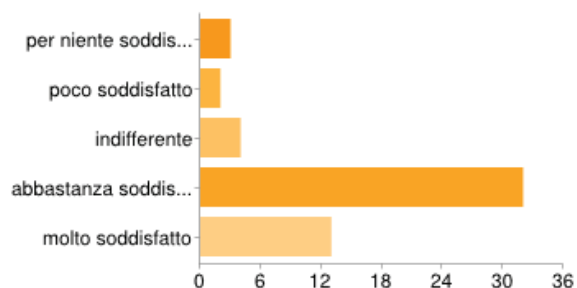
Riepilogo [Vedi le risposte complete](#)

1. Da quanto tempo è iscritto al servizio di bike sharing di Udine?



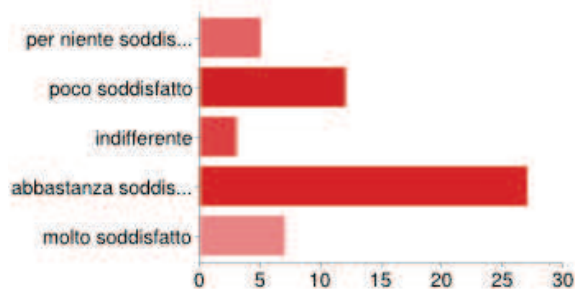
pochi mesi	7	13%
meno di un anno	6	11%
1-2 anni	16	30%
dall'inizio del servizio	25	46%

2. Quanto è soddisfatto della qualità delle biciclette a disposizione, riguardo: - qualità delle bici



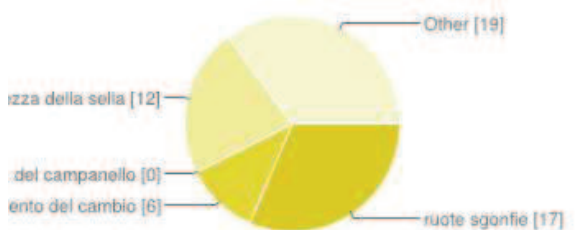
per niente soddisfatto	3	6%
poco soddisfatto	2	4%
indifferente	4	7%
abbastanza soddisfatto	32	59%
molto soddisfatto	13	24%

2. Quanto è soddisfatto della qualità delle biciclette a disposizione, riguardo: - stato di cura e manutenzione delle bici



per niente soddisfatto	5	9%
poco soddisfatto	12	22%
indifferente	3	6%
abbastanza soddisfatto	27	50%
molto soddisfatto	7	13%

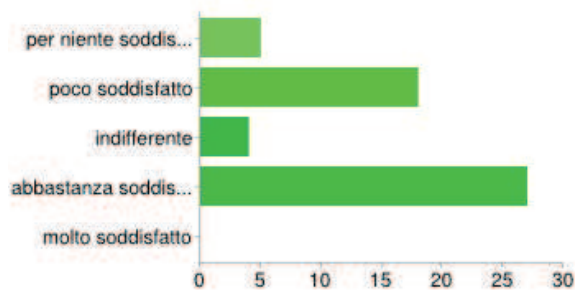
2.a Se ha sperimentato malfunzionamenti della bici, può dirci di che tipo?



ruote sgonfie	17	31%
malfunzionamento del cambio	6	11%
malfunzionamento del campanello	0	0%
malfunzionamento della regolazione in altezza della sella	12	22%
Other	19	35%

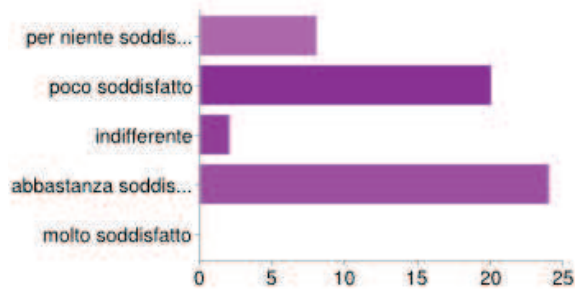
3. Quanto è soddisfatto delle stazioni dal punto di vista di: - numerosità

per niente soddisfatto	5	9%
------------------------	---	----



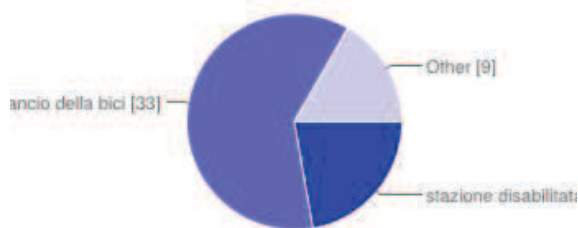
poco soddisfatto	18	33%
indifferente	4	7%
abbastanza soddisfatto	27	50%
molto soddisfatto	0	0%

3. Quanto è soddisfatto delle stazioni dal punto di vista di: - distribuzione sul territorio



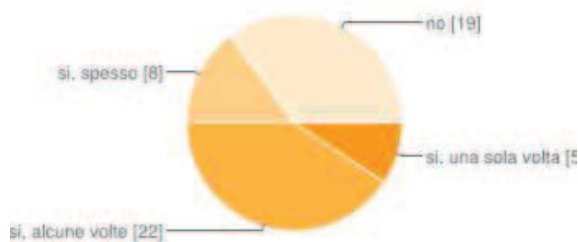
per niente soddisfatto	8	15%
poco soddisfatto	20	37%
indifferente	2	4%
abbastanza soddisfatto	24	44%
molto soddisfatto	0	0%

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



stazione disabilitata	12	22%
malfunzionamento del meccanismo di sgancio/aggancio della bici	33	61%
Other	9	17%

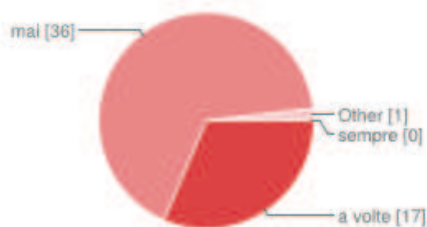
4. Le è capitato di non trovare la postazione libera al momento della riconsegna?



sì, una sola volta	5	9%
sì, alcune volte	22	41%
sì, spesso	8	15%
no	19	35%

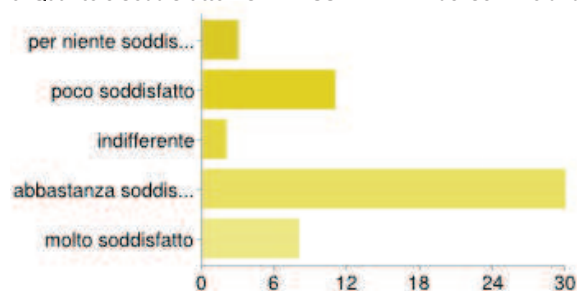
5. Verifica sul sito la disponibilità delle bici nelle singole stazioni?

sempre	0	0%
a volte	17	31%



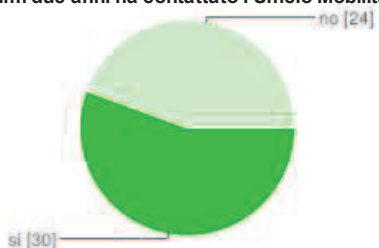
mai	36	67%
Other	1	2%

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



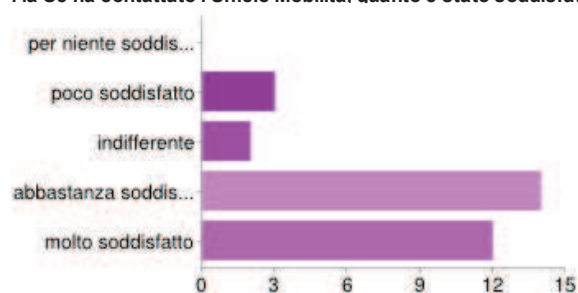
per niente soddisfatto	3	6%
poco soddisfatto	11	20%
indifferente	2	4%
abbastanza soddisfatto	30	56%
molto soddisfatto	8	15%

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



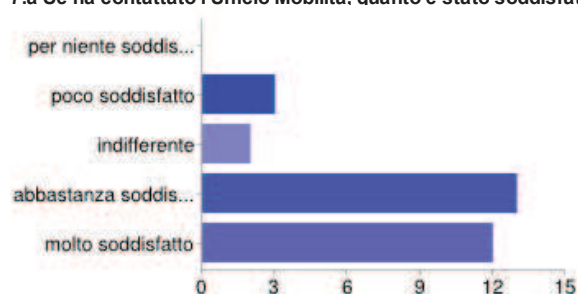
si	30	56%
no	24	44%

7.a Se ha contattato l'Ufficio Mobilità, quanto è stato soddisfatto per quanto riguarda: - professionalità e competenza



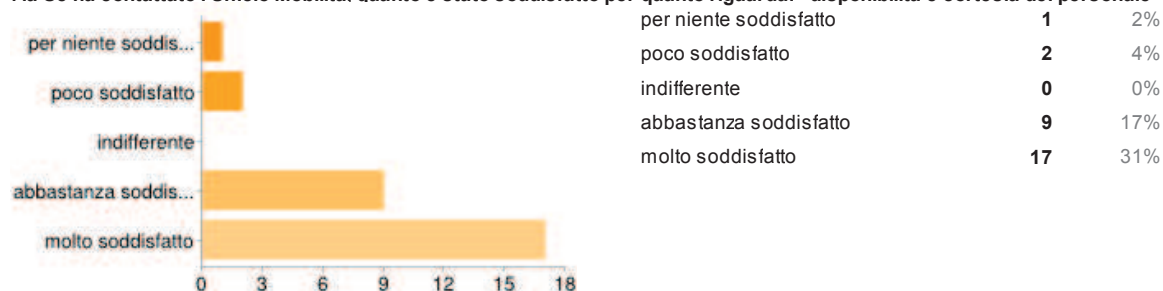
per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	3	6%
indifferente	2	4%
abbastanza soddisfatto	14	26%
molto soddisfatto	12	22%

7.a Se ha contattato l'Ufficio Mobilità, quanto è stato soddisfatto per quanto riguarda: - chiarezza nel fornire le informazioni



per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	3	6%
indifferente	2	4%
abbastanza soddisfatto	13	24%
molto soddisfatto	12	22%

7.a Se ha contattato l'Ufficio Mobilità, quanto è stato soddisfatto per quanto riguarda: - disponibilità e cortesia del personale

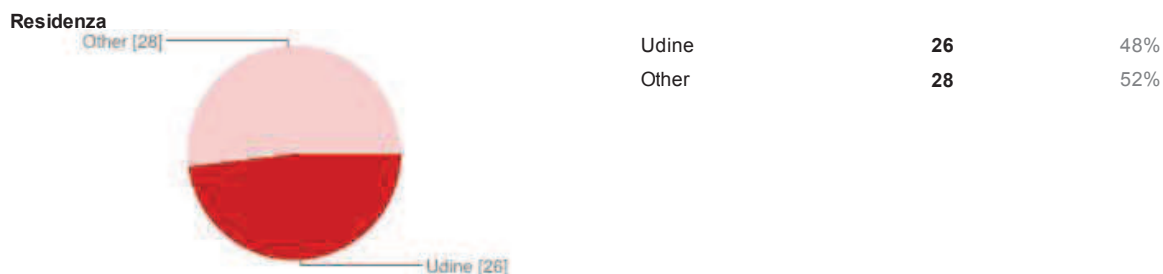


8. C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

La mattina ci sono sempre poche bici al Moretti Il servizio clienti, assegnato a non si sa chi risponde al cellulare una volta sue cinque..... Come da questionario, non trovo sufficienti la manutenzione delle biciclette e il funzionamento delle colonnine. Ipotesizzo che l'installazione di una copertura potrebbe rallentare la naturale usura per l'esposizione alle intemperie. Il numero di stazioni è ancora troppo poco e poco "denso"; non dovrebbero esserci più di 300 metri tra una stazione e l'altra. Ovviamente spero nella prossima realizzazione delle stazioni previste la PUM. Nel complesso lo tro ...

9. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio di bike sharing?

Maggiori stalli rispetto alle bici fornite. Coprire le stazioni con pensiline per riparare le bici in caso di brutto tempo Cambiando il servizio clienti e mettendo una stazione vicino alle scuole come ad esempio in piazza primo maggio Più stazioni e magari trovare il sistema della tessera temporanea per chi viene da fuori città. incrementare le stazioni e le biciclette a disposizione per ciascuna stazione 1) bici solo per donna e con sellini troppo bassi anche per una statura normale di 180 2) mettere a disposizione bici con possibilità di partire con se un bambino 3) è facile sporcar si mani e v ...



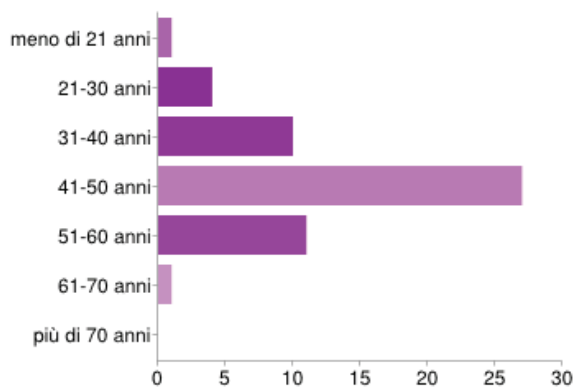


Sesso



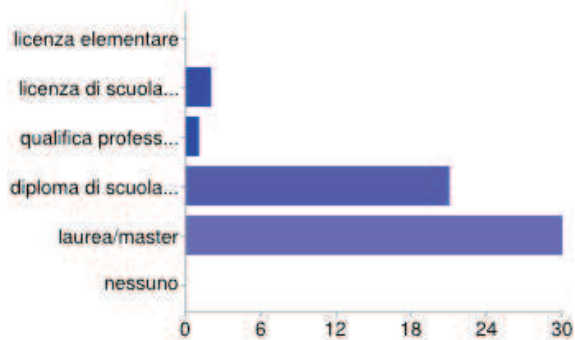
Maschio	39	72%
Femmina	15	28%

Età



meno di 21 anni	1	2%
21-30 anni	4	7%
31-40 anni	10	19%
41-50 anni	27	50%
51-60 anni	11	20%
61-70 anni	1	2%
più di 70 anni	0	0%

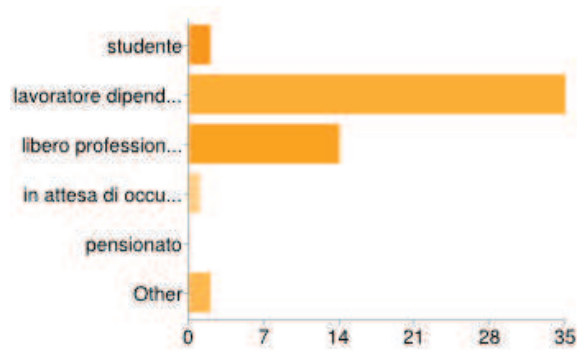
Titolo di studio



licenza elementare	0	0%
licenza di scuola media inferiore	2	4%
qualifica professionale	1	2%
diploma di scuola superiore	21	39%
laurea/master	30	56%
nessuno	0	0%

Professione

studente	2	4%
lavoratore dipendente	35	65%
libero professionista	14	26%
in attesa di occupazione	1	2%
pensionato	0	0%

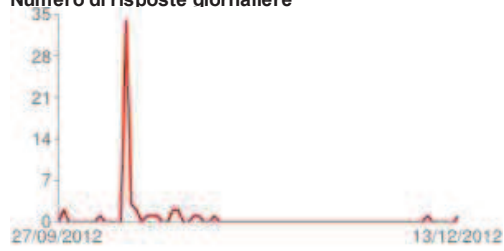


Other

2

4%

Numero di risposte giornaliere



DETTAGLIO RISPOSTE ALLE DOMANDE 8 E 9

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

- La mattina ci sono sempre poche bici al Moretti
- Il servizio clienti, assegnato a non si sa chi risponde al cellulare una volta sucinque....
- Come da questionario, non trovo sufficienti la manutenzione delle biciclette e il funzionamento delle colonnine. Ipotizzo che l'installazione di una copertura potrebbe rallentare la naturale usura per l'esposizione alle intemperie. Il numero di stazioni è ancora troppo poco e poco "denso"; non dovrebbero esserci più di 300 metri tra una stazione e l'altra. Ovviamente spero nella prossima realizzazione delle stazioni previste la PUM. Nel complesso lo trovo un servizio ottimo e molto utile, ma ancora zoppo per le cause sopra elencate
- Ottimo servizio che dovrebbe essere più diffuso dai cittadini
- La centralità, ed unicità, della stazione Duomo la rende indispensabile per il funzionamento dell'intero sistema. Un suo malfunzionamento inibisce il 50% delle potenzialità dell'intero servizio. Compatibilmente con la spesa necessaria, sarebbe utile stabilire un'ulteriore stazione in centro, per esempio in Piazza Patriarcato. Mi pare viceversa che sia scarsamente utilizzata la stazione Autostazione che, se così fosse, potrebbe essere rimossa. Del resto la stazione FF.SS., con i suoi 20 stalli, mi pare di molto sovrastimata, per cui potrebbe facilmente supplire anche alle necessità della prima..
- Capita spesso che la catena di trasmissione della ruota non è agganciata, e spessissimo le colonnine sono fuori servizio.
- Alcune volte non ho trovato una bici disponibile
- Sono utilizzatore quotidiano del servizio per navetta da park auto a studio in centro: personalmente ritengo inopportuna la chiusura della stazione duomo durante Friuli doc. Segnalo ripetuti disagi soprattutto in quest'ultima stazione.
- il servizio è molto utile e ne faccio grande uso, tuttavia appare scadente: in ogni stazione ci sono sempre numerose postazioni fuori servizio; le biciclette sono in uno stato di manutenzione scadente, a volte addirittura rotte (catena caduta, ruote sgonfie...); le stazioni sono poche e tutte in centro o molto vicine; complessivamente sono un utente soddisfatto, ma i margini di miglioramento sono notevoli.
- Un malfunzionamento della tessera mi ha impedito di utilizzare il servizio per molto tempo
- Mantenere un buon livello di manutenzione generale dei mezzi mediante un controllo periodico più accurato e richiamando anche gli utenti ad un maggior rispetto e cura del servizio messo a loro disposizione.
- Le 4 volte che l'ho utilizzato, perché avevo veramente fretta, al momento della riconsegna i posti erano liberi ma le colonnine non funzionanti perciò ho dovuto fare un giro più lungo per poter posizionare la bici al sicuro e non alla portata di eventuali 'ladri'.
- Alle ore 13.15 spesso non trovo biciclette disponibili allo stallo Magrini. Tre volte ciò si è verificato anche alla stazione ore 7.30.

- Sono un uomo di 1 metro e 90, e l'altezza del sellino resta sempre molto bassa, citando wikipedia <http://it.wikipedia.org/wiki/Statura> "In Friuli-Venezia Giulia, in Veneto, in Trentino-Alto Adige e nel Centro-Nord in generale si registrano medie solitamente più alte, con delle punte che arrivano, nel caso del Friuli, a 178 cm. "
- Molto e troppo spesso vi sono malfunzionamenti nella connessione telefonica che impediscono il prelievo della bicicletta o peggio ancora la riconsegna (come accaduto ad esempio oggi). Negli ultimi periodi devo rilevare un miglioramento nella manutenzione delle colonnine dal punto di vista meccanico, mentre permangono i disservizi "software"
- Le bici non sono proprio adatte al servizio; nelle altre città europee sono più semplici con ruota bloccata che fa da freno, senza cambi ecc. La sella è troppo bassa specie per gli autoctoni.
- Sono contento perché apparentemente non sono state vandalizzate
- Esperienza fino ad ora, dopo circa 6 mesi di prova, alquanto deludente. Positiva l'iniziativa e anche il tariffario, ma da rivedere assolutamente il funzionamento delle stazioni (per quasi un mese quest'estate quella di piazza Duomo, una delle più trafficate, non funzionava, il che regolarmente implicava dover lasciare la bici nella stazione all'incrocio tra via Poscolle e via Zanon), nonché lo stato di salute delle bici stesse.
- Ottimo servizio, buona flessibilità, costo contenuto, migliorabili alcuni aspetti
- A volte ci sono poche bici o funzionano poco le colonnine.
- Tariffe differenziate fra residenti (e turisti) e non residenti: i non residenti dovrebbero pagare sempre anche per pochi minuti. mantenere l'attuale tariffazione per gli altri per evitare che le stazioni tipo via caccia, stazione si svuotino alle 9 e si riempiano alle 18.
- Troppo spesso le stazioni non funzionano, in particolare quella del Duomo
- Trovo spessissimo la postazione fronte Duomo non funzionante
- Spesso le stazioni non hanno tutte le colonnine disponibili allo sganciamento delle bici (specie quella della Stazione Ferroviaria)
- Circa un anno fa mi sono recata più volte in centro, lasciando l'auto al Magrini, sempre di martedì verso le 18. Non ho mai trovato una bicicletta disponibile in quella postazione, dovrebbe essere potenziata.
- Necessita maggiore diffusione sul territorio così come necessitano pensiline predisposte per accogliere bici private in ogni angolo usufruibile della città.
- Il metodo delle colonnine con quella scheda forse non è il più efficiente. Spesso si blocca il meccanismo e a volte in alcune stazioni sono più le colonnine fuori uso che quelle utilizzabili.
- Ma... c'è sempre qualcosa che non va... o i freni che sono deboli o le gomme sgonfie o le luci che non funzionano (riguardo a quello comunque da un po' di tempo ho visto che c'è un miglioramento) o la bicicletta manomessa, forzata e dall'equilibrio compromesso ma ultimamente il particolare che sta avviandosi verso un crescente degrado sono le stazioni: il dispositivo elettronico spesso non risponde, le luci rosse sono sempre di più e le colonnine sono sempre più fuori uso.
- Bici troppo piccole con sellini bassissimi, spesso sgonfie.
- Anche se per un cambio di abitudini personali da diversi mesi non uso il servizio ho sempre ritenuto poco agevole e pratico il meccanismo di sgancio/aggancio delle biciclette perpendicolare alla colonnina e non immediatamente agganciabile. Sarebbe stato meglio un meccanismo che ad es. bloccasse la ruota. Qualche volta ho avuto difficoltà nel riconsegnare la bici - ma parlo di molti mesi fa - perché tutte le colonnine

libere non funzionavano e le rimanenti erano occupate; oppure mi era capitato che non ci fossero bici nella stazione da cui dovevo prelevarla.

- Ma non ho grandi segnalazioni da fare l'unica cosa è che le bici in zona stazione sono spesso oggetto di vandalismi per cui non sono molto ben tenute
- In linea di massima sono molto soddisfatta del servizio che mi permette di raggiungere il luogo di lavoro usufruendo di treno/bici e lasciando finalmente dopo più di vent'anni la macchina in garage, risparmiando ed evitando di inquinare.
Mi dispiace solo, a volte, trovare la stazione sprovvista di mezzi o con mezzi inattivi. grazie dell'ottimo servizio
- Un bike sharing diffuso all'interno del ring e poi negli anni in tutti i quartieri della città

9. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio di bike sharing?

- Maggiori stalli rispetto alle bici fornite.
- Coprire le stazioni con pensiline per riparare le bici in caso di brutto tempo
- Cambiando il servizio clienti e mettendo una stazione vicino alle scuole come ad esempio in piazza primo maggio
- Più stazioni e magari trovare il sistema della tessera temporanea per chi viene da fuori città.
- Incrementare le stazioni e le biciclette a disposizione per ciascuna stazione
- 1) Bici solo per donna e con sellini troppo bassi anche per una statura normale di 180; 2) mettere a disposizione bici con possibilità di partire con se un bambino; 3) è facile sporcar si mani e vestiti perché le bici sono spesso sporco di smog e grasso; 4) le bici sono posteggiate all'aperto; Ma nonostante questo sono contento di usufruire questo servizio
- Sarebbe utile poter disporre delle registrazioni delle telecamere presenti in prossimità delle diverse stazioni onde individuare e dissuadere gli autori dei numerosi casi di vandalismo.
Oppure anche solo apporre dei cartelli che avvisano della video-sorveglianza dell'area.
- Migliorando il software delle colonnine
- Potrebbe essere utile attivare stazione in prossimità dell' ospedale civile
- Incrementare il numero delle stazioni e una frequente manutenzione.; Ritengo ragionevole anche un modesto contributo economico nella prima mezzora, a fronte di un miglioramento del servizio
- Curare maggiormente la manutenzione delle stazioni e delle biciclette; aumentare la numerosità delle stazioni (es: cimitero? ospedale? biblioteca? università...) e ampliare il raggio verso la periferia, in modo da offrire più occasioni di utilizzo
- Si deve assolutamente migliorare nell'operazione di prelievo e parcheggio del mezzo, di frequente l'utente deve prelevare o parcheggiare presso un'altra stazione.
- a) Mettere una stazione vicino al Rettorato, vicino alla facoltà di Economia o in piazza 1° Maggio; b) Far funzionare il numero di telefono per l'assistenza e le segnalazioni (numero di cellulare indicato sulle colonnine è spento); c) Migliorare il servizio di assistenza, ad esempio ridistribuire le bici tra le stazioni una volta al giorno (capita spesso che alla stazione in Viale Palmanova non ci siano bici), controllare le ruote gonfie almeno una volta a settimana, ecc. ; d) Permettere la ricarica del credito tramite internet

- A me servirebbe stallo piazzale Cavedalis; Più biciclette disponibili negli stalli
- Manca una stazione in zona Piazza Cavedalis, per il resto ritengo che sia un servizio molto valido!
- Sarebbe davvero ideale disporre di stazioni in punti più periferici della città (uno per tutti: la zona Rizzi, o quantomeno le sue propaggini più vicine al centro).
- Sicuramente va rivista la connessione telefonica passando alla connessione via cavo con in backup quella 3G e non solo 3G che presenta parecchi malfunzionamenti.
- La ricarica si dovrebbe fare anche online al giorno d'oggi. Vanno messe delle biciclette in parcheggi più periferici dove chi arriva in auto da fuori città può lasciare l'auto senza pagare il parcheggio e prendere la bici.
- Maggior presenza di stazioni verso udine nord e il teatro giovanni da udine
- Per una città piccola come Udine le stazioni sono tutte in un raggio di distanza troppo corto (in genere percorribile anche a piedi in poco tempo) oltre a mancare in alcuni luoghi fondamentali, faccio alcuni esempi: Teatro Giovanni da Udine (dove c'è un parcheggio gratuito usato da molti cittadini e il vicino distretto sanitario); l'ospedale civile di Udine; l'istituto Gervasutta; il polo scientifico dell'università ai rizzi; di conseguenza bisognerebbe valutare se collocare le stazioni anche in periferia, San Gottardo, Sant'osvaldo, Paderno...; Avevo segnalato queste considerazioni all'ufficio mobilità che mi aveva risposto che era previsto un ampliamento delle stazioni per l'anno 2012, ma ad oggi non mi risulta che sia stato previsto;.Al di là del servizio bike sharing, per chi usa il proprio mezzo, visti i frequenti furti di bici, non sarebbe male dotare la città di un deposito bici custodito, per esempio in zona stazione, come avviene in altre città europee.
- Le selle sono veramente troppo basse. Io sono alto 1 e 69
- Utile installare un nuovo parking al parcheggio di via Chiusaforte
- Più stazioni, anche in posti più periferici o di interscambio. Bici più curate (trovate spesso ruote sgonfie, a volte freni non efficaci, sella non regolabile), anche magari di diversa misura o anche nei modelli "uomo".
- Aumentando il numero delle stazioni
- Non ho suggerimenti mi sembra che funzioni abbastanza bene solo trovare un modo che i pendolari non usufruiscano il bike sharing in sostituzione di parcheggi scambiatori e autobus.
- Bisognerebbe aumentare il numero di stazioni, avere la possibilità di segnalare in tempo reale il malfunzionamento ed i problemi del mezzo. Sarebbe molto utile una app per smartphones dove segnalare con facilità i problemi e verificare la disponibilità di bici e/o posti liberi nelle varie stazioni. Migliorare anche il servizio telefonico, troppo spesso si è costretti a lunghe attese prima della risposta.
- Sarebbe utile se ci fosse una stazione nella zona dell'ospedale - piazzale Chiavris.
- Estendere le stazioni anche sul lato est del centro storico.
- Andrebbe incentivato (magari con uno sconto imu) l'incontro della domanda/offerta dei posti auto all'interno di abitazioni private (magari con un borsino su di un apposito sito internet) da usufruire solo in ore diurne (ore di ufficio) con annesso posto bici da lasciare la notte in modo da consentire ai pendolari che vengono per lavoro in città di avere un posto dove lasciare l'auto senza intasare le vie e potendo poi muoversi in centro con la bici
- Mettendo delle tettoie sulle stazioni delle bici. Con la quantità di pioggia che scende a Udine le bici si rovinano velocemente ed è un peccato; Sarebbe utile un'ulteriore stazione vicina al polo umanistico dell'università (P.za S. Cristoforo, via Gemona,...)

- Attivare qualche stazione presso park scambiatore di via Chiusaforte per consentire il parcheggio dell'automobile e l'utilizzo della bici all'interno della città. Migliorare affidabilità delle colonnine
- Direi che il problema principale relativamente alle biciclette con tessera, almeno qui a Udine, sia la sella. E' troppo bassa. Credo che una volta risolto questo problema anche il numero delle persone che si servirebbero di questo servizio aumenterebbe considerevolmente soprattutto per ciò che concerne l'utenza maschile. Anch'io che penso di avere fra le gambe più corte del Friuli, dove di gambe corte c'è ne sono ben poche, faccio difficoltà a pedalare. In altre città ho visto che questo problema non è così lampante, vedo delle selle più alte o comunque più manovrabili.
- Ci dovrebbe essere un controllo maggiore sulla numerosità delle bici disponibili presso i vari punti (ci sono punti senza bici e punti al completo) e sul funzionamento delle colonnine spesso malfunzionanti
- Se fosse possibile, aumentare il numero di stazioni (esempio teatro Giovanni da Udine, ospedale civile,...) per rendere uniforme il servizio sul territorio.
- Estendere le stazioni anche alla prima periferia di Udine.
- Sarebbe utile una stazione presso i Rizzi.
- Bici più efficienti e più stazioni.
- Mi sono iscritto fin da subito al servizio e sono un forte sostenitore di questo servizio e ritengo che sia una delle cose assolutamente positive ed innovative realizzate dal Comune. Credo che il miglioramento del servizio possa avvenire ampliando le stazioni in ulteriori punti della città anche in periferia e sarebbe auspicabile un sistema più pratico e agevole di sgancio/aggancio delle bici; Comunque il giudizio complessivo è ampiamente positivo.
- Il servizio è comodo e efficiente, solo spesso ho problemi nel prelevare la bici perché la stazione è disabilitata non viene letta bene la tessera e forse le stazioni dovrebbero essere presenti anche in altre zone della città come in zona teatro nuovo
- Vorrei un bike sharing diffuso all'interno del ring e poi - negli anni - in tutti i quartieri della città. Andate avanti, grazie!

DETTAGLIO RISPOSTE ALLE DOMANDE 8 E 9

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

- La mattina ci sono sempre poche bici al Moretti
- Il servizio clienti, assegnato a non si sa chi risponde al cellulare una volta sucinque....
- Come da questionario, non trovo sufficienti la manutenzione delle biciclette e il funzionamento delle colonnine. Ipotizzo che l'installazione di una copertura potrebbe rallentare la naturale usura per l'esposizione alle intemperie. Il numero di stazioni è ancora troppo poco e poco "denso"; non dovrebbero esserci più di 300 metri tra una stazione e l'altra. Ovviamente spero nella prossima realizzazione delle stazioni previste la PUM. Nel complesso lo trovo un servizio ottimo e molto utile, ma ancora zoppo per le cause sopra elencate
- Ottimo servizio che dovrebbe essere più diffuso dai cittadini
- La centralità, ed unicità, della stazione Duomo la rende indispensabile per il funzionamento dell'intero sistema. Un suo malfunzionamento inibisce il 50% delle potenzialità dell'intero servizio. Compatibilmente con la spesa necessaria, sarebbe utile stabilire un'ulteriore stazione in centro, per esempio in Piazza Patriarcato. Mi pare viceversa che sia scarsamente utilizzata la stazione Autostazione che, se così fosse, potrebbe essere rimossa. Del resto la stazione FF.SS., con i suoi 20 stalli, mi pare di molto sovrastimata, per cui potrebbe facilmente supplire anche alle necessità della prima..
- Capita spesso che la catena di trasmissione della ruota non è agganciata, e spessissimo le colonnine sono fuori servizio.
- Alcune volte non ho trovato una bici disponibile
- Sono utilizzatore quotidiano del servizio per navetta da park auto a studio in centro: personalmente ritengo inopportuna la chiusura della stazione duomo durante Friuli doc. Segnalo ripetuti disagi soprattutto in quest'ultima stazione.
- il servizio è molto utile e ne faccio grande uso, tuttavia appare scadente: in ogni stazione ci sono sempre numerose postazioni fuori servizio; le biciclette sono in uno stato di manutenzione scadente, a volte addirittura rotte (catena caduta, ruote sgonfie...); le stazioni sono poche e tutte in centro o molto vicine; complessivamente sono un utente soddisfatto, ma i margini di miglioramento sono notevoli.
- Un malfunzionamento della tessera mi ha impedito di utilizzare il servizio per molto tempo
- Mantenere un buon livello di manutenzione generale dei mezzi mediante un controllo periodico più accurato e richiamando anche gli utenti ad un maggior rispetto e cura del servizio messo a loro disposizione.
- Le 4 volte che l'ho utilizzato, perché avevo veramente fretta, al momento della riconsegna i posti erano liberi ma le colonnine non funzionanti perciò ho dovuto fare un giro più lungo per poter posizionare la bici al sicuro e non alla portata di eventuali 'ladri'.
- Alle ore 13.15 spesso non trovo biciclette disponibili allo stallo Magrini. Tre volte ciò si è verificato anche alla stazione ore 7.30.

- Sono un uomo di 1 metro e 90, e l'altezza del sellino resta sempre molto bassa, citando wikipedia <http://it.wikipedia.org/wiki/Statura> "In Friuli-Venezia Giulia, in Veneto, in Trentino-Alto Adige e nel Centro-Nord in generale si registrano medie solitamente più alte, con delle punte che arrivano, nel caso del Friuli, a 178 cm. "
- Molto e troppo spesso vi sono malfunzionamenti nella connessione telefonica che impediscono il prelievo della bicicletta o peggio ancora la riconsegna (come accaduto ad esempio oggi). Negli ultimi periodi devo rilevare un miglioramento nella manutenzione delle colonnine dal punto di vista meccanico, mentre permangono i disservizi "software"
- Le bici non sono proprio adatte al servizio; nelle altre città europee sono più semplici con ruota bloccata che fa da freno, senza cambi ecc.
La sella è troppo bassa specie per gli autoctoni.
- Sono contento perché apparentemente non sono state vandalizzate
- Esperienza fino ad ora, dopo circa 6 mesi di prova, alquanto deludente.
Positiva l'iniziativa e anche il tariffario, ma da rivedere assolutamente il funzionamento delle stazioni (per quasi un mese quest'estate quella di piazza Duomo, una delle più trafficate, non funzionava, il che regolarmente implicava dover lasciare la bici nella stazione all'incrocio tra via Poscolle e via Zanon), nonché lo stato di salute delle bici stesse.
- Ottimo servizio, buona flessibilità, costo contenuto, migliorabili alcuni aspetti
- A volte ci sono poche bici o funzionano poco le colonnine.
- Tariffe differenziate fra residenti (e turisti) e non residenti: i non residenti dovrebbero pagare sempre anche per pochi minuti. mantenere l'attuale tariffazione per gli altri per evitare che le stazioni tipo via caccia, stazione si svuotino alle 9 e si riempiano alle 18.
- Troppo spesso le stazioni non funzionano, in particolare quella del Duomo
- Trovo spessissimo la postazione fronte Duomo non funzionante
- Spesso le stazioni non hanno tutte le colonnine disponibili allo sganciamento delle bici (specie quella della Stazione Ferroviaria)
- Circa un anno fa mi sono recata più volte in centro, lasciando l'auto al Magrini, sempre di martedì verso le 18. Non ho mai trovato una bicicletta disponibile in quella postazione, dovrebbe essere potenziata.
- Necessita maggiore diffusione sul territorio così come necessitano pensiline predisposte per accogliere bici private in ogni angolo usufruibile della città.
- Il metodo delle colonnine con quella scheda forse non è il più efficiente. Spesso si blocca il meccanismo e a volte in alcune stazioni sono più le colonnine fuori uso che quelle utilizzabili.
- Ma... c'è sempre qualcosa che non va... o i freni che sono deboli o le gomme sgonfie o le luci che non funzionano (riguardo a quello comunque da un po' di tempo ho visto che c'è un miglioramento) o la bicicletta manomessa, forzata e dall'equilibrio compromesso ma ultimamente il particolare che sta avviandosi verso un crescente degrado sono le stazioni: il dispositivo elettronico spesso non risponde, le luci rosse sono sempre di più e le colonnine sono sempre più fuori uso.
- Bici troppo piccole con sellini bassissimi, spesso sgonfie.
- Anche se per un cambio di abitudini personali da diversi mesi non uso il servizio ho sempre ritenuto poco agevole e pratico il meccanismo di sgancio/aggancio delle biciclette perpendicolare alla colonnina e non immediatamente agganciabile. Sarebbe stato meglio un meccanismo che ad es. bloccasse la ruota. Qualche volta ho avuto difficoltà nel riconsegnare la bici - ma parlo di molti mesi fa - perché tutte le colonnine

libere non funzionavano e le rimanenti erano occupate; oppure mi era capitato che non ci fossero bici nella stazione da cui dovevo prelevarla.

- Ma non ho grandi segnalazioni da fare l'unica cosa è che le bici in zona stazione sono spesso oggetto di vandalismi per cui non sono molto ben tenute
- In linea di massima sono molto soddisfatta del servizio che mi permette di raggiungere il luogo di lavoro usufruendo di treno/bici e lasciando finalmente dopo più di vent'anni la macchina in garage, risparmiando ed evitando di inquinare.
Mi dispiace solo, a volte, trovare la stazione sprovvista di mezzi o con mezzi inattivi. grazie dell'ottimo servizio
- Un bike sharing diffuso all'interno del ring e poi negli anni in tutti i quartieri della città

9. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio di bike sharing?

- Maggiori stalli rispetto alle bici fornite.
- Coprire le stazioni con pensiline per riparare le bici in caso di brutto tempo
- Cambiando il servizio clienti e mettendo una stazione vicino alle scuole come ad esempio in piazza primo maggio
- Più stazioni e magari trovare il sistema della tessera temporanea per chi viene da fuori città.
- Incrementare le stazioni e le biciclette a disposizione per ciascuna stazione
- 1) Bici solo per donna e con sellini troppo bassi anche per una statura normale di 180; 2) mettere a disposizione bici con possibilità di partire con se un bambino; 3) è facile sporcar si mani e vestiti perché le bici sono spesso sporco di smog e grasso; 4) le bici sono posteggiate all'aperto; Ma nonostante questo sono contento di usufruire questo servizio
- Sarebbe utile poter disporre delle registrazioni delle telecamere presenti in prossimità delle diverse stazioni onde individuare e dissuadere gli autori dei numerosi casi di vandalismo.
Oppure anche solo apporre dei cartelli che avvisano della video-sorveglianza dell'area.
- Migliorando il software delle colonnine
- Potrebbe essere utile attivare stazione in prossimità dell' ospedale civile
- Incrementare il numero delle stazioni e una frequente manutenzione.; Ritengo ragionevole anche un modesto contributo economico nella prima mezzora, a fronte di un miglioramento del servizio
- Curare maggiormente la manutenzione delle stazioni e delle biciclette; aumentare la numerosità delle stazioni (es: cimitero? ospedale? biblioteca? università...) e ampliare il raggio verso la periferia, in modo da offrire più occasioni di utilizzo
- Si deve assolutamente migliorare nell'operazione di prelievo e parcheggio del mezzo, di frequente l'utente deve prelevare o parcheggiare presso un'altra stazione.
- a) Mettere una stazione vicino al Rettorato, vicino alla facoltà di Economia o in piazza 1°Maggio; b) Far funzionare il numero di telefono per l'assistenza e le segnalazioni (numero di cellulare indicato sulle colonnine è spento); c) Migliorare il servizio di assistenza, ad esempio redistribuire le bici tra le stazioni una volta al giorno (capita spesso che alla stazione in Viale Palmanova non ci siano bici), controllare le ruote gonfie almeno una volta a settimana, ecc. ; d) Permettere la ricarica del credito tramite internet



U.O. Comunicazione

33100 Udine - Via Savorgnana 11
comunicazione@comune.udine.it
tel. 0432 271 697
fax 0432 271 869



- A me servirebbe stallo piazzale Cavedalis; Più biciclette disponibili negli stalli
- Manca una stazione in zona Piazza Cavedalis, per il resto ritengo che sia un servizio molto valido!
- Sarebbe davvero ideale disporre di stazioni in punti più periferici della città (uno per tutti: la zona Rizzi, o quantomeno le sue propaggini più vicine al centro).
- Sicuramente va rivista la connessione telefonica passando alla connessione via cavo con in backup quella 3G e non solo 3G che presenta parecchi malfunzionamenti.
- La ricarica si dovrebbe fare anche online al giorno d'oggi. Vanno messe delle biciclette in parcheggi più periferici dove chi arriva in auto da fuori città può lasciare l'auto senza pagare il parcheggio e prendere la bici.
- Maggior presenza di stazioni verso udine nord e il teatro giovanni da udine
- Per una città piccola come Udine le stazioni sono tutte in un raggio di distanza troppo corto (in genere percorribile anche a piedi in poco tempo) oltre a mancare in alcuni luoghi fondamentali, faccio alcuni esempi: Teatro Giovanni da Udine (dove c'è un parcheggio gratuito usato da molti cittadini e il vicino distretto sanitario); l'ospedale civile di Udine; l'istituto Gervasutta; il polo scientifico dell'università ai rizzi; di conseguenza bisognerebbe valutare se collocare le stazioni anche in periferia, San Gottardo, Sant'osvaldo, Paderno...; Avevo segnalato queste considerazioni all'ufficio mobilità che mi aveva risposto che era previsto un ampliamento delle stazioni per l'anno 2012, ma ad oggi non mi risulta che sia stato previsto;.Al di là del servizio bike sharing, per chi usa il proprio mezzo, visti i frequenti furti di bici, non sarebbe male dotare la città di un deposito bici custodito, per esempio in zona stazione, come avviene in altre città europee.
- Le selle sono veramente troppo basse. Io sono alto 1 e 69
- Utile installare un nuovo parking al parcheggio di via Chiusaforte
- Più stazioni, anche in posti più periferici o di interscambio. Bici più curate (trovate spesso ruote sgonfie, a volte freni non efficaci, sella non regolabile), anche magari di diversa misura o anche nei modelli "uomo".
- Aumentando il numero delle stazioni
- Non ho suggerimenti mi sembra che funzioni abbastanza bene solo trovare un modo che i pendolari non usufruiscano il bike sharing in sostituzione di parcheggi scambiatori e autobus.
- Bisognerebbe aumentare il numero di stazioni, avere la possibilità di segnalare in tempo reale il malfunzionamento ed i problemi del mezzo. Sarebbe molto utile una app per smartphones dove segnalare con facilità i problemi e verificare la disponibilità di bici e/o posti liberi nelle varie stazioni. Migliorare anche il servizio telefonico, troppo spesso si è costretti a lunghe attese prima della risposta.
- Sarebbe utile se ci fosse una stazione nella zona dell'ospedale - piazzale Chiavris.
- Estendere le stazioni anche sul lato est del centro storico.
- Andrebbe incentivato (magari con uno sconto imu) l'incontro della domanda/offerta dei posti auto all'interno di abitazioni private (magari con un borsino su di un apposito sito internet) da usufruire solo in ore diurne (ore di ufficio) con annesso posto bici da lasciare la notte in modo da consentire ai pendolari che vengono per lavoro in città di avere un posto dove lasciare l'auto senza intasare le vie e potendo poi muoversi in centro con la bici
- Mettendo delle tettoie sulle stazioni delle bici. Con la quantità di pioggia che scende a Udine le bici si rovinano velocemente ed è un peccato; Sarebbe utile un'ulteriore stazione vicina al polo umanistico dell'università (P.za S. Cristoforo, via Gemona,...)

- Attivare qualche stazione presso park scambiatore di via Chiusaforte per consentire il parcheggio dell'automobile e l'utilizzo della bici all'interno della città. Migliorare affidabilità delle colonnine
- Direi che il problema principale relativamente alle biciclette con tessera, almeno qui a Udine, sia la sella. E' troppo bassa. Credo che una volta risolto questo problema anche il numero delle persone che si servirebbero di questo servizio aumenterebbe considerevolmente soprattutto per ciò che concerne l'utenza maschile. Anch'io che penso di avere fra le gambe più corte del Friuli, dove di gambe corte c'è ne sono ben poche, faccio difficoltà a pedalare. In altre città ho visto che questo problema non è così lampante, vedo delle selle più alte o comunque più manovrabili.
- Ci dovrebbe essere un controllo maggiore sulla numerosità delle bici disponibili presso i vari punti (ci sono punti senza bici e punti al completo) e sul funzionamento delle colonnine spesso malfunzionanti
- Se fosse possibile, aumentare il numero di stazioni (esempio teatro Giovanni da Udine, ospedale civile,...) per rendere uniforme il servizio sul territorio.
- Estendere le stazioni anche alla prima periferia di Udine.
- Sarebbe utile una stazione presso i Rizzi.
- Bici più efficienti e più stazioni.
- Mi sono iscritto fin da subito al servizio e sono un forte sostenitore di questo servizio e ritengo che sia una delle cose assolutamente positive ed innovative realizzate dal Comune. Credo che il miglioramento del servizio possa avvenire ampliando le stazioni in ulteriori punti della città anche in periferia e sarebbe auspicabile un sistema più pratico e agevole di sgancio/aggancio delle bici; Comunque il giudizio complessivo è ampiamente positivo.
- Il servizio è comodo e efficiente , solo spesso ho problemi nel prelevare la bici perché la stazione è disabilitata non viene letta bene la tessera e forse le stazioni dovrebbero essere presenti anche in altre zone della città come in zona teatro nuovo
- Vorrei un bike sharing diffuso all'interno del ring e poi - negli anni - in tutti i quartieri della città. Andate avanti, grazie!

BIKE SHARING

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Le chiediamo di compilare questo breve questionario anonimo.

Contribuirà in maniera attiva al miglioramento dei servizi del Comune.

***Campo obbligatorio**

1. Da quanto tempo è iscritto al servizio di bike sharing di Udine? *

- pochi mesi
- meno di un anno
- 1-2 anni
- dall'inizio del servizio

2. Quanto è soddisfatto della qualità delle biciclette a disposizione, riguardo: *

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
qualità delle bici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
stato di cura e manutenzione delle bici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

- ruote sgonfie
- malfunzionamento del cambio
- malfunzionamento del campanello
- malfunzionamento della regolazione in altezza della sella
- Altro:

3. Quanto è soddisfatto delle stazioni dal punto di vista di: *

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
numerosità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
distribuzione sul territorio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

- stazione disabilitata
- malfunzionamento del meccanismo di sgancio/aggancio della bici
- Altro:

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

- sì, una sola volta

- si, alcune volte
- si, spesso
- no

5. Verifica sul sito la disponibilità delle bici nelle singole stazioni? *

- sempre
- a volte
- mai
- Altro:

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

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
soddisfazione COMPLESSIVA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

- si
- no

7.a Se ha contattato l'Ufficio Mobilità, quanto è stato soddisfatto per quanto riguarda:

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
professionalità e competenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
chiarezza nel fornire le informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disponibilità e cortesia del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

9. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio di bike sharing?

Residenza *

- Udine
- Altro:

Nazionalità *

- Italiana
- Altro:

Sesso *

- Maschio
- Femmina

Età *

- meno di 21 anni
- 21-30 anni
- 31-40 anni
- 41-50 anni
- 51-60 anni
- 61-70 anni
- più di 70 anni

Titolo di studio *

- licenza elementare
- licenza di scuola media inferiore
- qualifica professionale
- diploma di scuola superiore
- laurea/master
- nessuno

Professione *

- studente
- lavoratore dipendente

- libero professionista
- in attesa di occupazione
- pensionato

Altro:

Powered by [Google Documenti](#)

[Segnala una violazione](#) - [Termini di servizio](#) - [Ulteriori termini](#)