

Comune di Udine

Citizen Satisfaction 2014

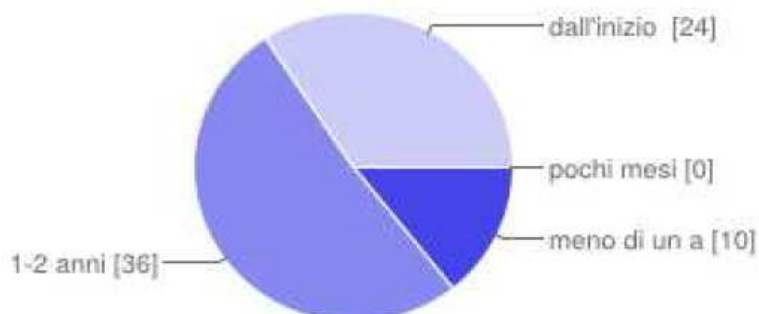


**Bike Sharing
(UdineBike)**

BIKE SHARING (UdineBike)

Totale risposte: 70

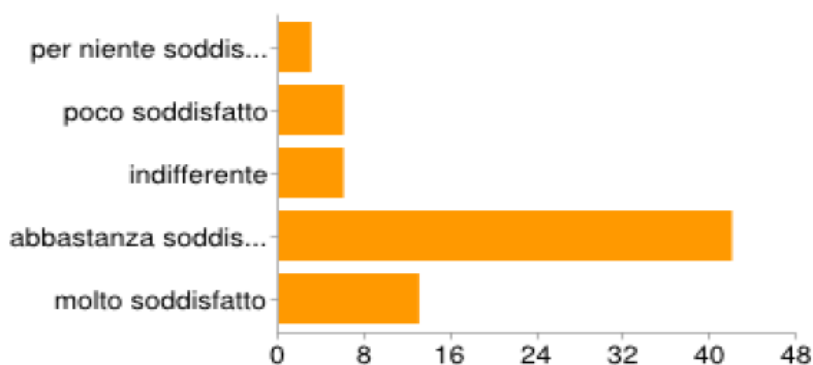
1. Da quanto tempo è iscritto al servizio di bike sharing di Udine?



pochi mesi	0	0%
meno di un anno	10	14%
1-2 anni	36	51%
dall'inizio del servizio	24	34%

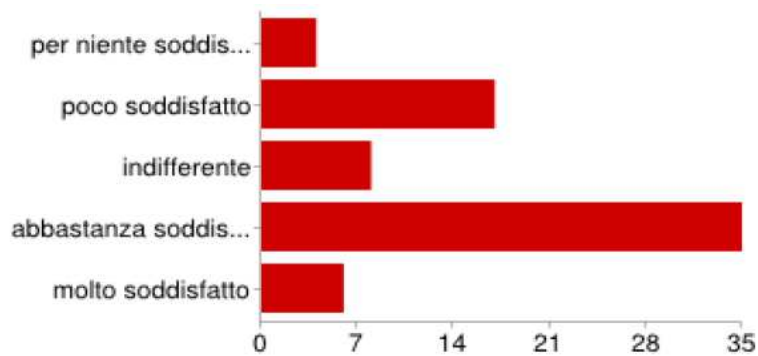
2) Quanto è soddisfatto delle biciclette a disposizione per quanto riguarda:

▪ qualità delle bici



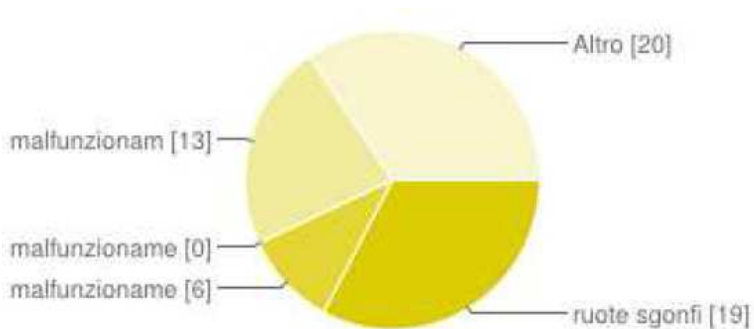
per niente soddisfatto	3	4%
poco soddisfatto	6	9%
indifferente	6	9%
abbastanza soddisfatto	42	60%
molto soddisfatto	13	19%

▪ stato di cura e manutenzione delle bici



per niente soddisfatto	4	6%
poco soddisfatto	17	24%
indifferente	8	11%
abbastanza soddisfatto	35	50%
molto soddisfatto	6	9%

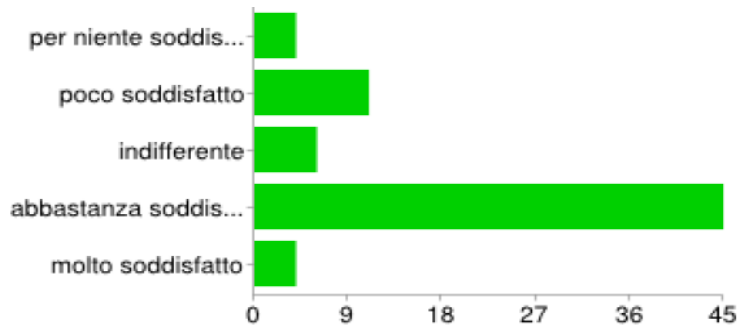
2.a Se ha sperimentato malfunzionamenti della bici, può dirci di che tipo?



ruote sgonfie	19	27%
malfunzionamento del cambio	6	9%
malfunzionamento del campanello	0	0%
malfunzionamento della regolazione in altezza della sella	13	19%
Altro	20	29%

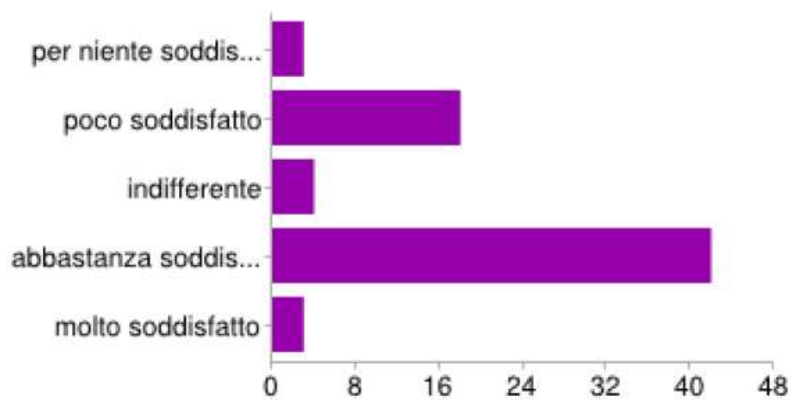
3) Quanto è soddisfatto delle biciclette a disposizione per quanto riguarda:

▪ numerosità



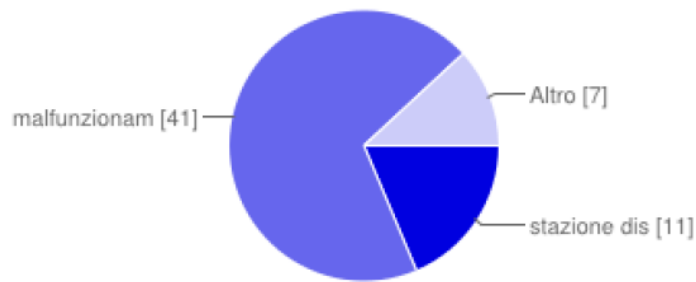
per niente soddisfatto	4	6%
poco soddisfatto	11	16%
indifferente	6	9%
abbastanza soddisfatto	45	64%
molto soddisfatto	4	6%

▪ distribuzione sul territorio



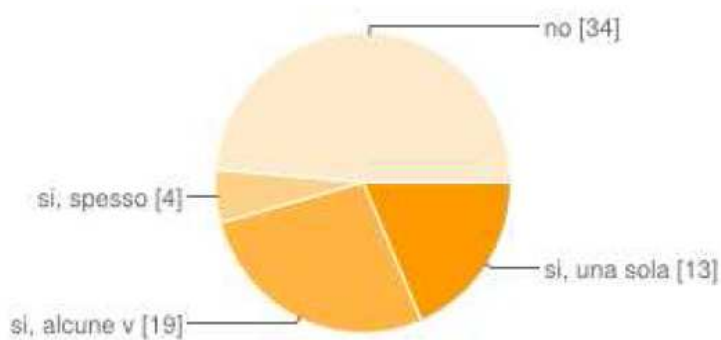
per niente soddisfatto	3	4%
poco soddisfatto	18	26%
indifferente	4	6%
abbastanza soddisfatto	42	60%
molto soddisfatto	3	4%

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



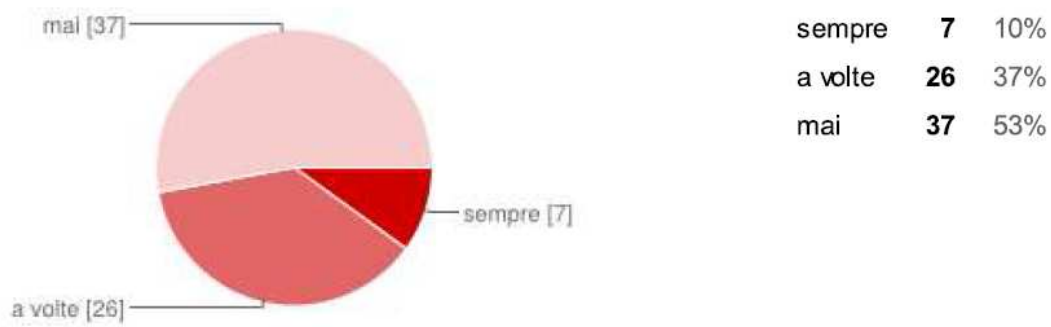
stazione disabilitata	11	16%
malfunzionamento del meccanismo di sgancio/aggancio della bici	41	59%
Altro	7	10%

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

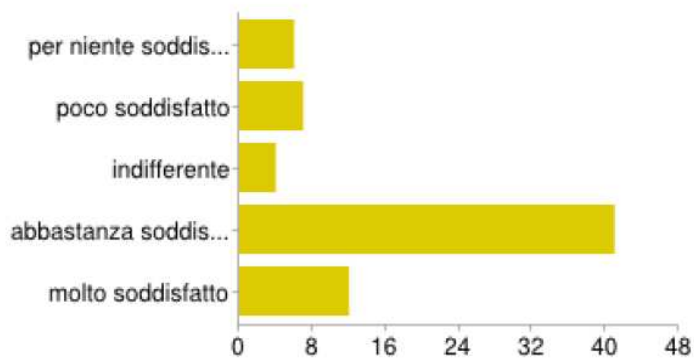


si, una sola volta	13	19%
si, alcune volte	19	27%
si, spesso	4	6%
no	34	49%

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

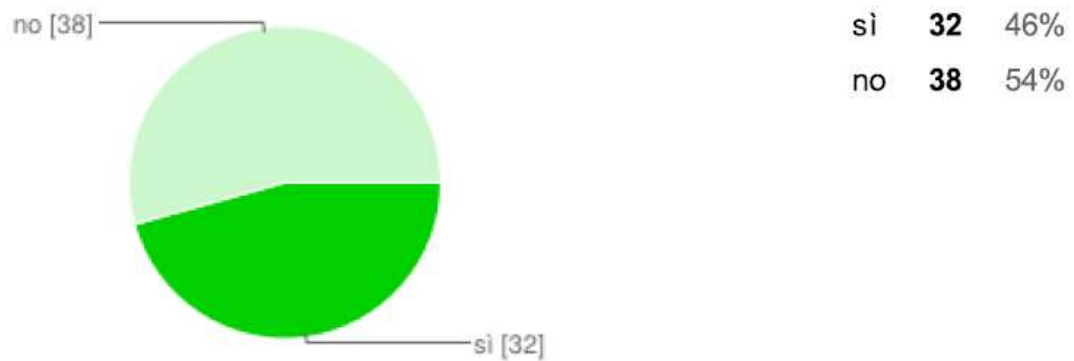


6. Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio di bike sharing?



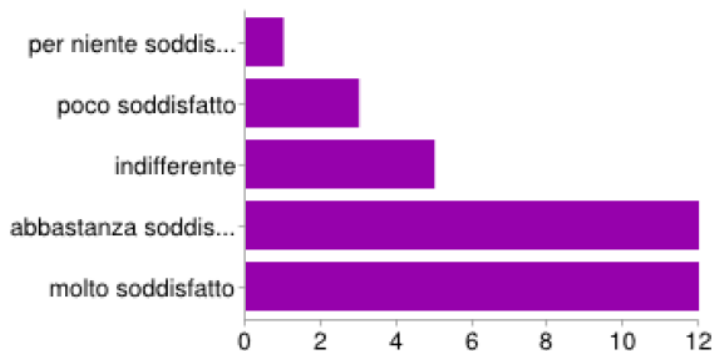
per niente soddisfatto	6	9%
poco soddisfatto	7	10%
indifferente	4	6%
abbastanza soddisfatto	41	59%
molto soddisfatto	12	17%

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



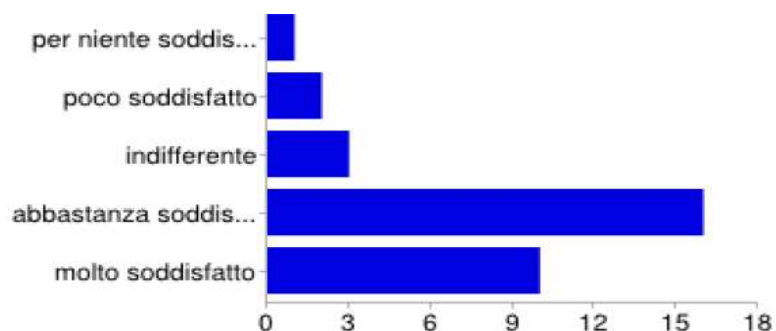
7.a) Se ha contattato l'Ufficio Mobilità, quanto è stato soddisfatto per quanto riguarda:

▪ professionalità e competenza



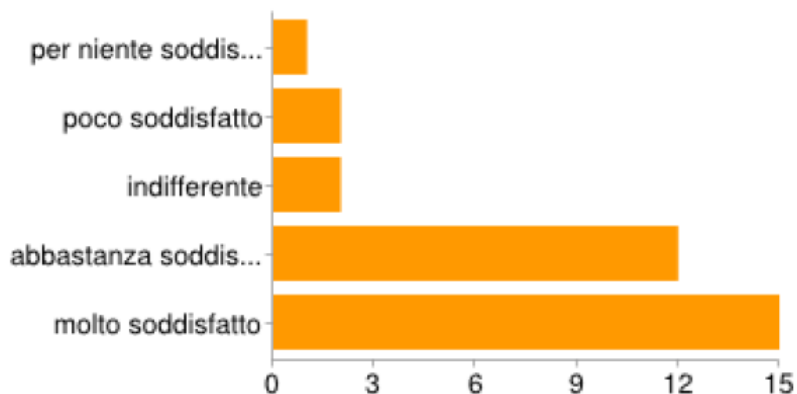
per niente soddisfatto	1	1%
poco soddisfatto	3	4%
indifferente	5	7%

▪ chiarezza nel fornire le informazioni



per niente soddisfatto	1	1%
poco soddisfatto	2	3%
indifferente	3	4%
abbastanza soddisfatto	16	23%
molto soddisfatto	10	14%

▪ disponibilità e cortesia del personale



per niente soddisfatto	1	1%
poco soddisfatto	2	3%
indifferente	2	3%
abbastanza soddisfatto	12	17%
molto soddisfatto	15	21%

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?
	A volte, per quanto concerne le stazioni più piccole, ho avuto difficoltà nel reperire una bike per la loro assenza in quanto non sempre le colonnine sono al completo.
La stazione di via Leopardi a volte non funziona	Aggiungere stazioni verso ospedale, via Leonardo da Vinci e via Tomadini
IL MIO TRAGITTO SOLITO è STAZIONE FS-P.LA CELLA. NEGLI ORARI DI PUNTA (MATTINA-SERA) SPESSO MI È CAPITATO DI TROVARE UNA BICI DISPONIBILE, MA NON IL POSTO PER RIPORLA, CON CONSEGUENTE PERDITA DI TEMPO PER TROVARE LA STAZIONE PIÙ VICINA. NON C'È CAPILLARITÀ.	AUMENTANDO I PUNTI/STAZIONI E IL NUMERO DI BICI.
Troppe volte il servizio non era disponibile e lo sganciamento difettoso	Aumentare il numero delle biciclette nella stazione di piazzale osoppo
	Aumentare la disponibilità di biciclette presso Stazione FF.SS. (che è naturalmente molto utilizzata); incrementare verifiche su biciclette/stazioni non funzionanti.
ho chiamato 5-6 volte per quanto riguarda il malfunzionamento del servizio. la lettura della mia tessera non funziona e non posso usufruire del servizio. ho chiamato il SSM e mi hanno rimandato al comune di Udine. nessuno dopo circa 6-8 mesi mi ha dato la possibilità di utilizzare la bicicletta.	ci dovrebbe essere un servizio e che tenti di risolvere i problemi degli utenti. attualmente per me è inutile.
è poco pubblicizzato, le persone non conoscono questa possibilità	con più piste ciclabili, of course :-)
	Coperture delle stazioni Bike sharing in quanto troppo spesso le selle sono bagnate dalla pioggia o dall'umidità notturna
	coprire le bici con una tettoia e aumentare il numero di stazioni
	Costante operatività di tutte le biciclette delle stazioni.
Difficoltà nel reperire, al numero telefonico indicato, personale con il quale parlare. Ho dovuto telefonare cinque/sei volte prima che mi fosse risposto nell'arco di tre ore	Creare un'app che informi di tutto, ma che dia anche la possibilità di segnalare problemi, porre domande e avere risposte in tempi rapidi
	Creare una pensilina con vetro per il ricovero delle bici, illuminazione serale delle stazioni, una videocamera per scoraggiare atti di vandalismo ed un interfono per comunicare col centro assistenza.
la stazione bike in stazione treni è spesso piena di bici e quindi non si trovano posti... e se si va a prendere il treno è un problema	credo che chi è di Udine non conosca il sistema e lo usino più i non residenti. è un peccato, da pubblicizzare di più, è super comodo

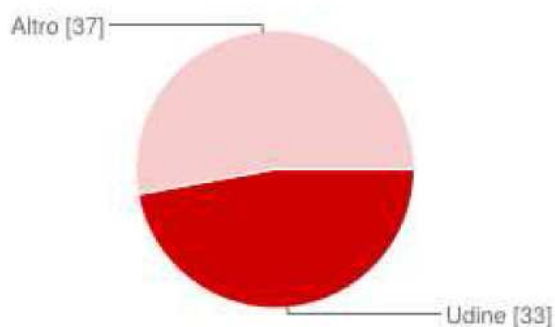
8. C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?	9. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio di bike sharing?
<p>il servizio è utilissimo. Peccato sia poco fruibile specialmente in certi orari (dopo le 17.30): le stazioni sono vuote e le bici che eventualmente rimangono sono fuori servizio.</p>	<p>dal sito potete controllare la disponibilità/funzionamento delle colonnine nelle stazioni. Sarebbe utile qualora una stazione fosse "vuota" verificare e/o ripristinare la disponibilità delle bici, almeno 1/2 volte al giorno. P.es. Piazza Duomo dopo le 17.30/18.00 su 8/9 volte su 10 non trovo una bici disponibile.</p>
<p>ovviamente più stazioni ci sono e più il servizio è apprezzato e usato</p>	<p>è assolutamente necessario che ci siano sempre bici a disposizione e viceversa non avere l'ansia che quando si arriva a destinazione non ci sia posto o le colonne non siano funzionanti e quindi non si possa agganciare la bici. Sono situazioni che alle volte mi fanno desistere dall'usare il servizio anche perchè non è sempre possibile portarsi dietro la catena.</p>
<p>L'elevata frequenza, più del 50% delle volte che vorrei usufruire del servizio, con cui la tessera non viene riconosciuta dalla stazione e quindi non riuscire a prelevare la bicicletta</p>	<p>Facendo sì che le stazioni leggano sempre le tessere</p>
<p>Trovo la stazione di piazzale Cella problematiche - sia per problemi di 'abilitazione' che per biciclette non utilizzabili. Piazza I maggio e il nord della città non hanno stazioni. Non è chiaro chi si deve interpellare quando ci si trova davanti ai guasti.</p>	<p>Forse piazzale Cella è soggetta ad atti vandalici che una telecamera potrebbe 'scoraggiare'? Aggiunta di qualche stazione in piazza I maggio e/o viale della Vittoria. Un cartello o altro con un numero da chiamare per guasti, funzionante con ampio orario di apertura (non solo con orario di negozio come mi pare di capire sia attualmente)</p>
	<p>implementare il servizio con una nuova stazione in piazzale Oberdan e integrare il servizio con la SAF urbana</p>
	<p>Installando una stazione in prossimità del parcheggio scambiatore di via Colugna</p>
<p>il servizio è gradito e va intensificato</p>	<p>le biciclette dovrebbero essere periodicamente rinnovate; alcune stazioni (es.: via Moretti) rimangono spesso senza bici.</p>
	<p>Ridurre la numerosità delle bici bloccate e non sbloccabili nelle stazioni</p>
<p>La mancanza di affidabilità delle colonnine probabilmente dovuta a problemi di connessione o software è un buon deterrente all'uso</p>	<p>Risolvere i bug software e di connessione</p>
	<p>sarebbe utile un maggiore numero di stazioni, anche con meno mezzi, ma dislocata in un maggior numero di punti in città, in particolare più vicine a grandi uffici pubblici come tribunale, agenzia entrate, inps ecc.</p>
	<p>Sconto sull'abbonamento del parcheggio se si fa uso anche della bicicletta.</p>

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?
	servirebbe una App applicazione per smartphone per verificare la disponibilità delle bici
	Servono maggiori stazioni di servizio
	si potrebbero utilizzare diversi modelli di bici, sia per adattarsi meglio alle diverse corporature che per utilizzi e scopi...
	Ulteriori stazioni e distribuzione più uniforme delle biciclette che tendono a concentrarsi in alcuni punti lasciando scoperti altri.
servizio quasi pessimo! biciclette che non si sganciano e quando lo fanno diventa impossibile restituirle perchè non si agganciano. spesso sono fuori servizio e quindi non prelevabili	
spesso le biciclette si accumulano nelle solite stazioni e mancano in altre; andrebbe potenziato il servizio di redistribuzione oppure pubblicizzato meglio in maniera da incrementarne l'utilizzo e quindi l'auto-ridistribuzione, inventando delle forme di agevolazione (es: park gratuito moretti se utilizzi il servizio bike-sharing, sconti presso negozi convenzionati ogni tot ore di utilizzo) Parere personale: dopo qualche anno dal "varo" mi sento di proclamare il mezzo fallimento; in altre città "inspiegabilmente" il servizio funziona molto meglio	
	visto la diffusione di smartphone e tablet sarebbe comodo avere un app dedicata per conoscere lo stato delle stazioni
forse una stazione oltre l'ospedale, verso i centri commerciali?	
A dire il vero essendo di Udine ed avendo la mia bicicletta, ho usato il servizio praticamente un paio di volte all'inizio. ho scritto che sono soddisfatto del servizio in quanto penso sia utile sia in termini di servizio sia in termini di messaggio generale ambientale.	
Ricordo che è stato particolarmente complicato ottenere la tessera (orario e collocazione dell'ufficio vicino al teatro / incompetenza dell'operatore al parcheggio Magrini) e stavo per desistere. Spero che nel frattempo si siano trovate altre soluzioni. In passato ho proposto di coinvolgere l'ufficio Saf di fronte alla stazione dei treni e l'ufficio informazioni di piazza 1°Maggio per la sottoscrizione al servizio.	
stazione ospedale spesso malfunzionante e priva di bici	

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?
Troppo spesso le stazioni, in particolare quella posta all'esterno della stazione ferroviaria, sono inservibili a causa del segnale luminoso rosso che lo stabilisce.	
ho tentato di utilizzare il servizio dopo molto tempo, ma la tessera era scarica, ma io sono assolutamente certo di non aver utilizzato a pagamento il servizio se non occasionalmente. Dovrò verificare con l'ufficio.	
La stazione di Piazzale Cella è diverse volte vuota, senza bici a disposizione o con colonnine guaste.	
Ho spesso bisogno di usare i bici dalla stazione Magrini alla 7 a mattina e spesso non ci sono biciclette disponibili. Soprattutto, negli ultimi 12 mesi non potevo contare del funzionamento delle stazioni - trova spesso bici bloccati e non disponibile	

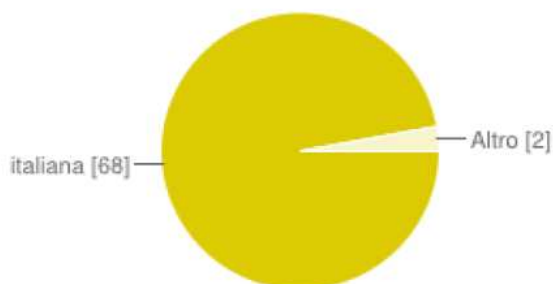
Chi ha risposto

Residenza



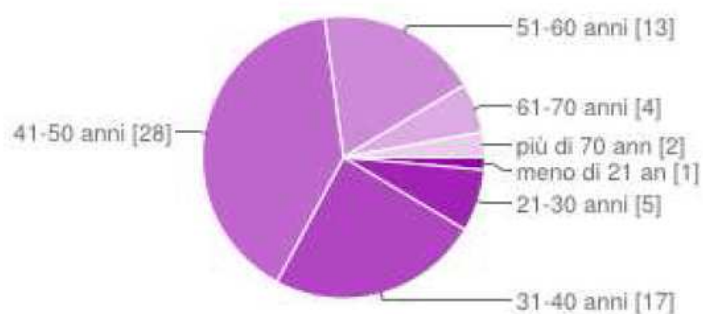
Udine	33	47%
Altro	37	53%

Nazionalità



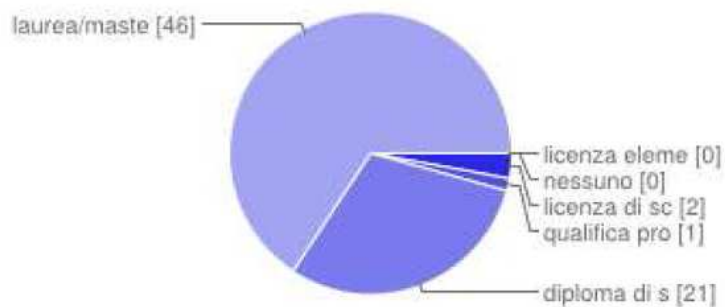
italiana	68	97%
Altro	2	3%

Genere

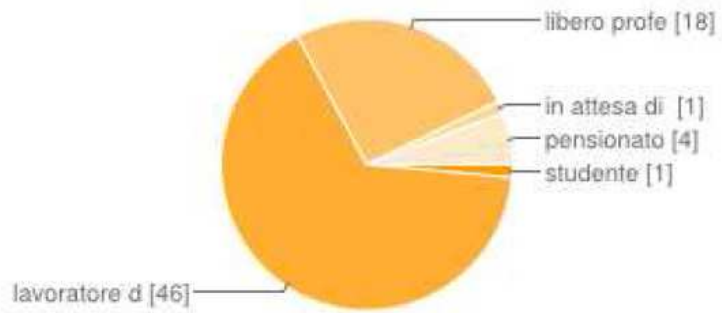


meno di 21 anni	1	1%
21-30 anni	5	7%
31-40 anni	17	24%
41-50 anni	28	40%
51-60 anni	13	19%
61-70 anni	4	6%
più di 70 anni	2	3%

Titolo di studio



licenza elementare	0	0%
licenza di scuola media inferiore	2	3%
qualifica professionale	1	1%
diploma di scuola superiore	21	30%
laurea/master	46	66%
nessuno	0	0%



studente	1	1%
lavoratore dipendente	46	66%
libero professionista	18	26%
in attesa di occupazione	1	1%
pensionato	4	6%