

Comune di Udine

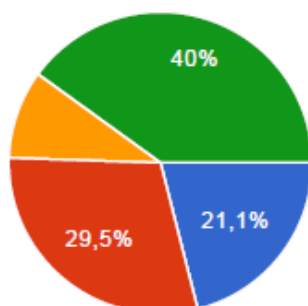
CITIZEN SATISFACTION 2016



**servizio di bike sharing  
UNDINBIKE**

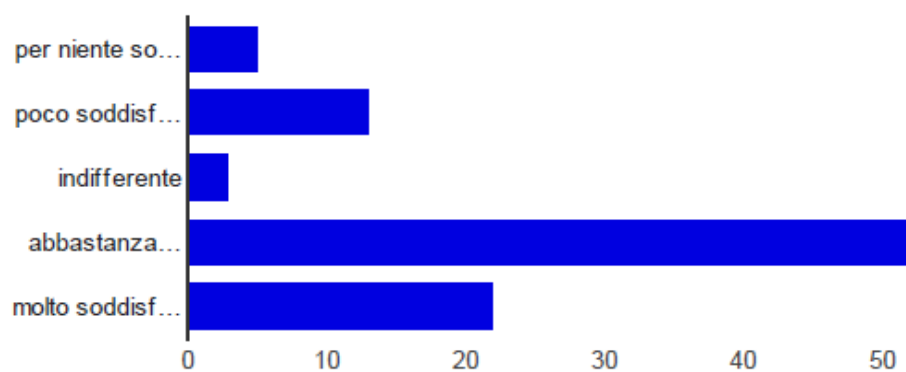
## TOTALE RISPOSTE: 95

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



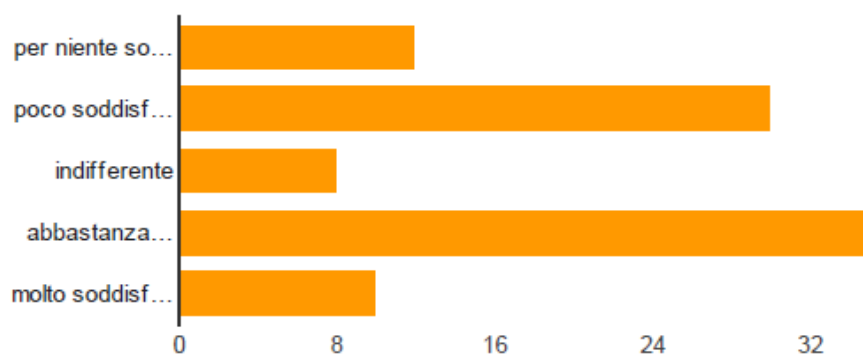
pochi mesi	20	21.1%
meno di un anno	28	29.5%
1-2 anni	9	9.5%
da oltre 2 anni	38	40%

### qualità delle bici [2. Quanto è soddisfatto delle biciclette a disposizione, riguardo:]



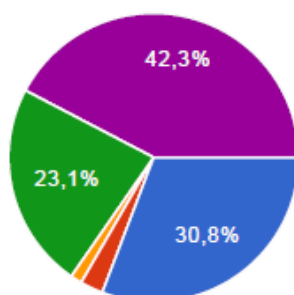
per niente soddisfatto	5	5.3%
poco soddisfatto	13	13.7%
indifferente	3	3.2%
abbastanza soddisfatto	52	54.7%
molto soddisfatto	22	23.2%

**stato di cura e manutenzione delle bici [2. Quanto è soddisfatto delle biciclette a disposizione, riguardo:]**



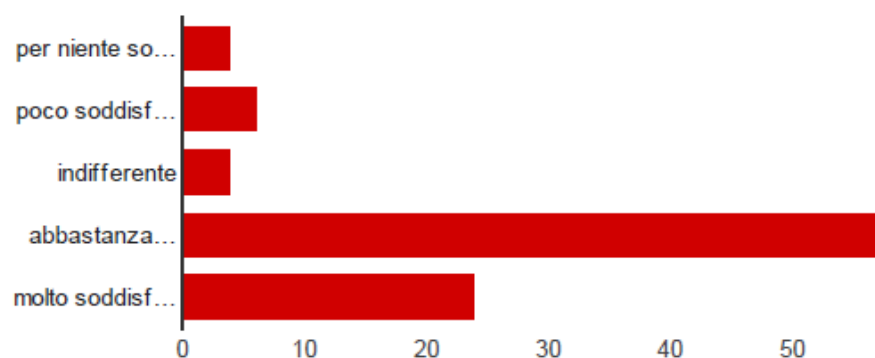
per niente soddisfatto	<b>12</b>	12.6%
poco soddisfatto	<b>30</b>	31.6%
indifferente	<b>8</b>	8.4%
abbastanza soddisfatto	<b>35</b>	36.8%
molto soddisfatto	<b>10</b>	10.5%

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



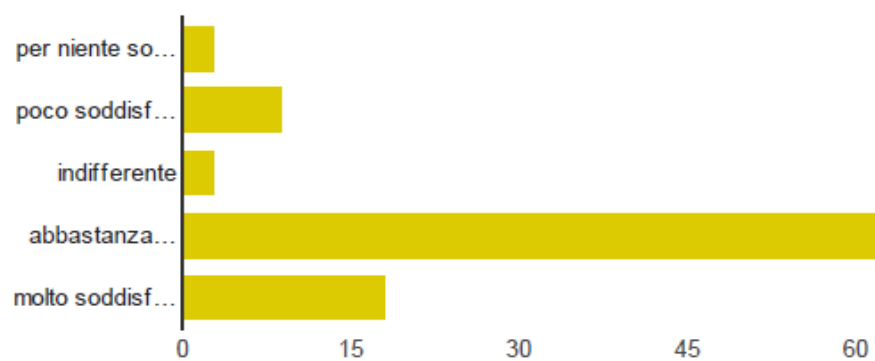
ruote sgonfie	<b>24</b>	30.8%
malfunzionamento del cambio	<b>2</b>	2.6%
malfunzionamento del campanello	<b>1</b>	1.3%
malfunzionamento della regolazione in altezza della sella	<b>18</b>	23.1%
Altro	<b>33</b>	42.3%

### numerosità [3. Quanto è soddisfatto delle stazioni dal punto di vista di:]



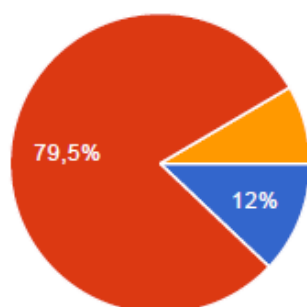
per niente soddisfatto	<b>4</b>	4.2%
poco soddisfatto	<b>6</b>	6.3%
indifferente	<b>4</b>	4.2%
abbastanza soddisfatto	<b>57</b>	60%
molto soddisfatto	<b>24</b>	25.3%

### distribuzione sul territorio [3. Quanto è soddisfatto delle stazioni dal punto di vista di:]



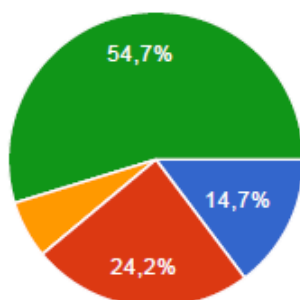
per niente soddisfatto	<b>3</b>	3.2%
poco soddisfatto	<b>9</b>	9.5%
indifferente	<b>3</b>	3.2%
abbastanza soddisfatto	<b>62</b>	65.3%
molto soddisfatto	<b>18</b>	18.9%

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



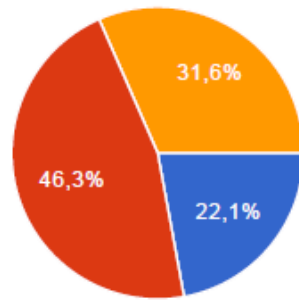
stazione disabilitata	10	12%
malfunzionamento del meccanismo di sgancio/aggancio della bici	66	79.5%
Altro	7	8.4%

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



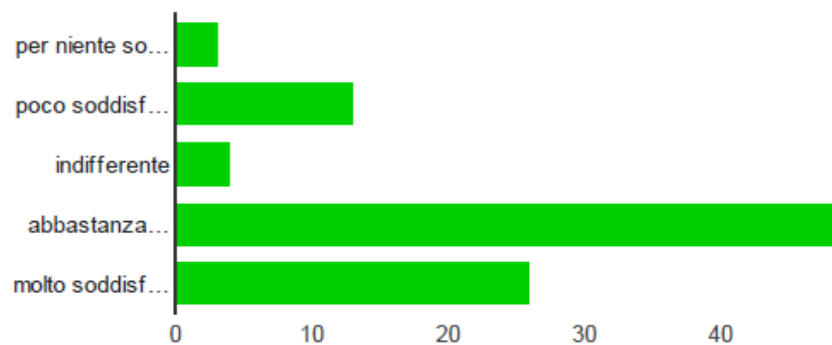
si, una sola volta	14	14.7%
si, alcune volte	23	24.2%
si, spesso	6	6.3%
no	52	54.7%

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



sempre	<b>21</b>	22.1%
a volte	<b>44</b>	46.3%
mai	<b>30</b>	31.6%

## soddisfazione COMPLESSIVA [6. Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio di bike sharing?]

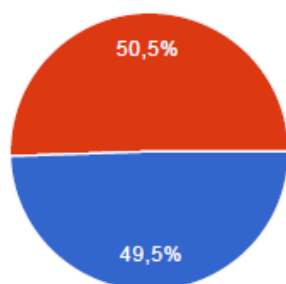


per niente soddisfatto	<b>3</b>	3.2%
poco soddisfatto	<b>13</b>	13.7%
indifferente	<b>4</b>	4.2%
abbastanza soddisfatto	<b>49</b>	51.6%
molto soddisfatto	<b>26</b>	27.4%

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

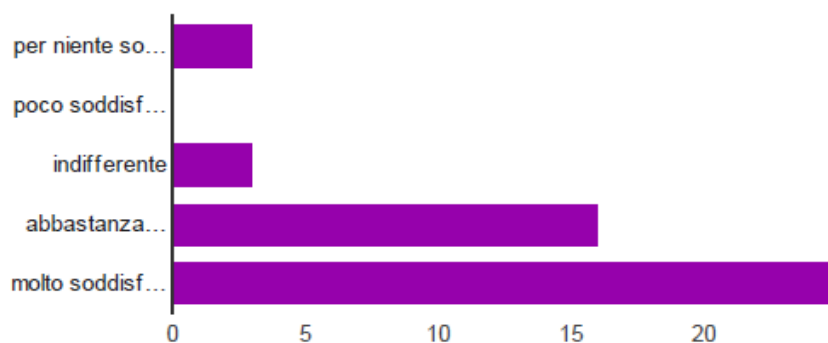
kn percorsi in meno	risposte
0	8
da 1 a 5	16
da 6 a 10	20
da 11 a 20	8
da 21 a 50	10
da 51 a 100	3

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



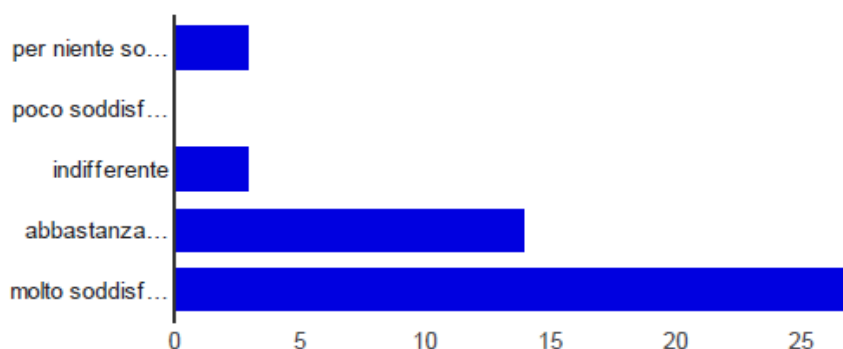
sì **47** 49.5%  
no **48** 50.5%

**professionalità e competenza [8.a Se ha contattato l'Ufficio Mobilità, quanto è stato soddisfatto per quanto riguarda:]**



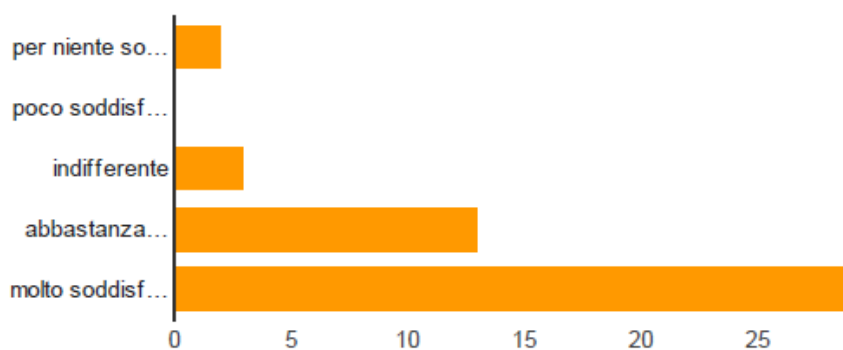
per niente soddisfatto **3** 6.4%  
poco soddisfatto **0** 0%  
indifferente **3** 6.4%  
abbastanza soddisfatto **16** 34%  
molto soddisfatto **25** 53.2%

**chiarezza nel fornire le informazioni [8.a Se ha contattato l'Ufficio Mobilità, quanto è stato soddisfatto per quanto riguarda:]**



per niente soddisfatto	<b>3</b>	6.4%
poco soddisfatto	<b>0</b>	0%
indifferente	<b>3</b>	6.4%
abbastanza soddisfatto	<b>14</b>	29.8%
molto soddisfatto	<b>27</b>	57.4%

**disponibilità e cortesia del personale [8.a Se ha contattato l'Ufficio Mobilità, quanto è stato soddisfatto per quanto riguarda:]**



per niente soddisfatto	<b>2</b>	4.3%
poco soddisfatto	<b>0</b>	0%
indifferente	<b>3</b>	6.4%
abbastanza soddisfatto	<b>13</b>	27.7%
molto soddisfatto	<b>29</b>	61.7%



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

- 1. Le bici hanno l'impianto di illuminazione costantemente fuori uso (= pericolo estremo).
- 2. Ho provato servizi analoghi a Tolosa e Bordeaux. Bici robustissime, trasmissione a cardano con cambio interno a tre velocità, luci a led perennemente accese (dinamo interna): costano di più ma si risparmia sulla manutenzione.
- 3. Pregi di Udine: sistema semplicissimo di sgancio/riaggancio, costo del servizio estremamente contenuto.-
- alcune bici alle stazioni, al momento dell'utilizzo della carta, risultano fuori servizio benché inizialmente la luce segni disponibilità
- Biciclette più grandi e solide
- Capita spesso che, nonostante sulla stazione vi sia la luce verde, avvicinando la card non viene rilasciata la bici oppure viene rilasciata dopo molti tentativi, anche una decina!
- Ci sono stazioni in cui spesso non ho potuto prendere la bici perché assenti o tutte le colonnine erano guaste (planis e piazzale cella soprattutto). Più di una volta mi è capitato di prendere in prestito bici distrutte e pericolose.
- colonnine di singole bici inattive per settimane, soprattutto zona università e teatro; problema con le luci quasi sempre scariche; sellini spesso rotti e dunque assorbono umidità durante la notte e ci si bagna i pantaloni...
- CREARE UNA VIABILITA' DESTINATA AL PASSAGGIO DELLE BICI IN TUTTA LA CITTA' CON PERCORSI CHE INIZIANO E TERMINANO ALLE STAZIONI DI SCAMBIO.  
AFFIANCARE AL BIKE SHARING LA POSSIBILITA' NEI PARCHEGGI IN STRUTTURA DI AVERE UN AREA CUSTODITA PER BICICLETTE DI PROPRIETA'.
- è positivo che ci sia, consente di non dover ricorrere all'auto sempre. tuttavia devi sempre calcolare di non trovare posto di riparcheggio o colonnine fuori uso
- Fare volantini che rispecchiano la realtà. Se leggo che posso fare la tessera al parcheggio Magrini deve essere realmente così.. Delucidazioni richieste inviando anche una mail a [ssm@ssm.it](mailto:ssm@ssm.it) e mai arrivate..  
Il servizio di manutenzione è pessimo, a mio avviso si dovevano posizionare delle pensiline sui posteggi.. Le bici sono piene di ruggine.
- Gli stalli sono frequentemente fuori servizio, alcuni non funzionano bene.  
Indisponibilità mezzi.  
Stazioni utilizzate più frequentemente: DIACONO, PETRACCO
- il servizio non è buono le tessere fanno molta difficoltà di poteva pensare ad un uso più semplice
- In molte stazioni c'è quasi sempre almeno una colonnina fuori servizio
- La cosa più fastidiosa è che spesso bisogna passare più bici per trovare una che si sganci.
- la cosa veramente grave è che più volte non c'era una colonnina libera per lasciare la bici
- La stazione di Udine, viale G. Leopardi spesso non permette il prelievo delle bici. Non appena si "passa" la tessera il segnale diventa rosso.
- La stazione in prossimità della stazione ferroviaria è un punto critico per numerosità (la mattina le bici finiscono presto) e per disponibilità posti (la sera ci sono pochi

- posti liberi). Questo può essere un problema per le coincidenze con i treni
- L'incertezza del funzionamento delle stazioni scoraggia la diffusione del servizio, consigliereerei di fare pressioni al fornitore per migliorare l'affidabilità delle colonnine. Per il resto, assistenza mail e manutenzione bici, sono efficienti.
- Mi è capitato di non trovare alcuna bicicletta per mattine consecutive nella stazione Andreuzzi e tutte le colonnine piene nella stazione del polo Scientifico dell'Università.  
Comunque capisco che questo è un problema legato alle fasce orarie e alle destinazioni dei fruitori del servizio.  
Voglio però sottolineare che, per esempio nella stazione del polo scientifico, alcune colonnine sono inutilizzabili, e ciò non si evince dall'applicazione.
- Mi è successo di verificare lo scarico della disponibilità della tessera magnetica pur non avendo utilizzato il servizio. Forse a causa di errori nel riaggancio della bici nelle stazioni. Ora controllo l'utilizzo sul sito.
- Mi fa risparmiare molto tempo nello spostamento dalla stazione ferroviaria all'università e viceversa
- no
- no
- non uso il servizio da un anno perché non trovo le biciclette. Io sono un pendolare da Gorizia e la bici mi serve dalla stazione al lavoro in viale Venezia. E' da un anno che non trovo bici al mio arrivo in stazione e dunque mi arrangio diversamente. Peccato
- Ottima risoluzione di addebito improprio (stallo con contatto difettato al momento della consegna)
- Per un pendolare come me, che deve rispettare gli orari dei treni, risulta spesso impossibile pianificare il ritorno in stazione perché pur controllando la disponibilità delle bici sull'app poi nella realtà le bici, anche se segnate disponibili online ed effettivamente verdi sulla stazione, non si sganciano. Capita spesso e volentieri che anche se ce ne sono 3 nessuna delle 3 funzioni, quindi il servizio è inaffidabile.
- poche bici in p.le cavedalis
- Qualche volta non si trovano bici presso la stazione ferroviaria.
- QUANDO SI METTE A DISPOSIZIONE UN SERVIZIO DEVE ESSERE TENUTO IN EFFICIENZA IN TUTTE LE COMPONENTI, DALLE BICICLETTE ALLE STAZIONI
- Sarebbe tutto perfetto, se non fosse che molto spesso (un 3 volte su 5) non riesco a prelevare alcuna bicicletta tra quelle presenti, a volte perché sono fuori servizio le colonnine, ma molto più spesso non riesco a farlo, presumo per "colpa" della mia tessera, ma per telefono mi hanno assicurato che va tutto bene. Peccato, perché nel momento in cui non riesco a prendere la bicicletta tutti i piani di come devo muovermi cadono, e preferisco muovermi a piedi
- Secondo me ci vorrebbero delle tettoie a protezione delle bici
- Servizio molto utile
- Spesso le stazioni indicano disponibilità di bici ma arrivati alla stazione è presente un malfunzionamento dello sgancio spesso su tre o quattro bici; diverse volte mi è capitato di non poter usufruire del servizio a causa di questa disfunzione e quindi di subire un disagio e difficoltà di spostamento
- Spesso le tessere non funzionano, o per un malfunzionamento delle colonnine di sosta o per la tessera
- Spesso mancano completamente biciclette o quelle che ci sono non sono funzionanti ( bollino rosso) , ciò accade frequentemente i lunedì mattina . Spesso problemi nel prelievo nonostante tessera funzionante e correttamente abilitata .
- Troppe poche bici presenti nelle stazioni, a volte vuote o fuori servizio per cui devo

fare il tragitto a piedi.

- Troppo spesso le bici non si sganciano dalla colonnina, o sono con la lucetta rossa.
- trovarsi con il sedere bagnato dopo 10' di bici perchè la sella è rovinata, da cui fuoriesce acqua, non è piacevole
- Trovo il servizio molto buono rispetto al modestissimo costo, sarei però contenta di pagare qualcosa in più in cambio di più biciclette e di una migliore manutenzione.
- un servizio gratuito curato con professionalità e cortesia dal personale del Comune, bravi

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

- va bene
- Trovo spesso poche biciclette disponibili e a volte per l'una/due parcheggiate negli stalli le colonnine risultano fuori servizio. Questo perlomeno nella mia breve esperienza di utilizzo, e soprattutto alla stazione di piazzale Cella.
- Suggesto di proteggere le stazioni con delle pensiline: la pioggia provoca danni continui alle biciclette (ruggine, sellini rovinati e zuppi d'acqua) e sospetto che danneggi anche il meccanismo di sgancio.  
Suggesto inoltre di aumentare il numero di postazioni vicino alla stazione ferroviaria, quando c'è bel tempo a volte non si trovano biciclette.
- Si potrebbe dotare di copertura le stazioni (riducendo così l'usura dei mezzi) da migliorare il sistema di sblocco bici (frequentemente molte bici non si riescono a sbloccare).
- Servizio molto utile, forse aggiungerei alcune stazioni in prossimità delle altre sedi universitarie (ad es. v.Margreth)
- SAREBBE UTILE COPRIRE LE STAZIONI CON DELLE PENSILINE DOVE IL CONTESTO URBANISTICO LO CONSENTE
- Sarebbe molto utile una App per smartphone !!
- rivedere meccanismo sgancio/aggancio è una priorità.  
Sarebbe opportuno portare le stazioni anche verso Udine Nord (zona comune Tavagnacco) e udine Sud con convenzioni con questi comuni.
- ritengo possa essere utile un applicativo dove visualizzare lo stato delle stazioni ed il credito residuo dell'utente
- Realizzare una copertura per le stazioni in modo tale di preservare le biciclette dalle intemperie, molte si stanno rovinando per questo motivo. Sostituzione delle selle con dei modelli idrorepellenti.
- Può essere utile una comunicazione tramite messaggio telefonico a richiesta delle stazioni libere.
- provvedere una copertura per la pioggia per i posteggi bici, prevedere anche la manutenzione delle selle
- Possibilità di accedere direttamente al BS in altre città della regione (PN, Gorizia ecc). È assurdo che ogni città gestisca in maniera differenziata un servizio territoriale.
- più manutenzione  
ulteriori bici nuove  
aggiustare le colonnine spesso si bloccano quando si cerca di prendere la bici
- numero di telefono x le segnalazioni, risponde cussigh e la voce automatica ti

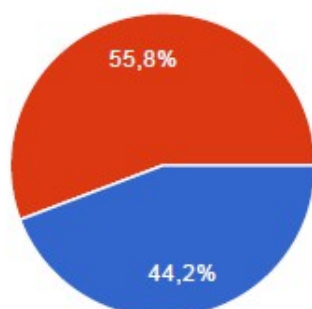
chiede premi 1 per Sergio, premi 2 per Mario (?chi sono). Penso che inserire un tasto per il servizio sia più semplice x chi chiama. Inoltre gli orari per le segnalazioni sono d'ufficio invece mediamente i problemi si riscontrano alla mattina tra le 7:00 e le 8:30 e durante la pausa pranzo.

- Nel meccanismo dello sgancio, rendendo il mancato sgancio una rarità e non una eventualità frequente.
- nel 2016 diversi problemi con le colonnine bloccate, ora mi pare vada meglio. Un numero maggiore di bici per stazione migliorerebbe i piccoli problemi riscontrati
- Monitoraggio delle stazioni per nr di bici e più attenzione sullo stato dei mezzi
- migliorare qualità e manutenzione. magari sella regolabile su tutte
- Miglioramento della manutenzione delle bici e maggiore pubblicità di un servizio utile, ben funzionante, e ammirato in altre realtà simili a Udine
- mettendo delle pensiline a copertura delle bici.
- Manutenzione bici più frequente
- Maggior controllo delle singole bici e introduzione di bici funzionanti per non lasciare le postazioni vuote.
- Luoghi in cui si può aggiustare sia autonomamente che presso negozi predisposti le biciclette
- Istituire un numero telefonico unico per segnalazioni, problemi etc. Specificare che il centralino lavora solo nei feriali.. A volte durante il weekend non sapevo che fare quando c'erano problemi di attacco-stacco bici.
- Io posizionerei alcune postazioni in più sia in centro (zona mercatovecchio) sia soprattutto in periferia per esempio fermata treno san gottardo, e cercherei di monitorare meglio quali sono i tragitti prevalenti per avere stalli e bici a disposizione dove servono. Per il resto servizio utilissimo!
- Installazione di stazioni anche in periferia
- in orari di punta (in particolare mattina presto) deve essere garantita presenza di bici negli stalli dei parcheggi scambiatori (vascello, moretti, magrini etc)
- In inverno i fari in dotazione spesso non funzionano. La pagina web dei 'miei viaggi' non riporta sempre informazioni corrette sulla consegna.
- In alcuni momenti della giornata, certe stazioni sono prive di biciclette. Aumentare la manutenzione per quanto riguarda le ruote sgonfie. Servizio comunque molto positivo e utile.
- il sistema tessera non è ideale quando piove o fa freddo le tessere non vanno e le bici sono sempre fuori senza riparo
- il sistema informatico che autorizza lo sgancio è sicuramente da migliorare.
- Il servizio sarebbe molto funzionale se le bici fossero posizionate sotto una pensilina o comunque al coperto in modo da non trovarle completamente bagnate quando ha appena piovuto. Inoltre spesso i sellini sono tagliati o lacerati, la gommapiuma interna si imbomba d'acqua e appena ci si siede ci si bagna, anche solo con la rugiada!
- I sellini delle bici sono spesso rotti e si inzuppano d'acqua, le luci solo a volte funzionano, a causa (credo) di problemi alla rete mobile, capita che in un dato momento e per parecchi minuti nessuno stallo sia funzionante.
- gestire meglio le bici nelle varie stazioni; spesso non trovo biciclette disponibili oppure fuori servizio!
- Coprendo le stazioni con una tettoia che protegga le bike in caso di pioggia. Ridistribuendo con maggior frequenza le bike tra stazioni full e stazioni vuote
- Coprendo le bici durante la pioggia e mettendo stazioni anche nei centri commerciali.

- Con biciclette da bike sharing come in tutte le altre città del mondo e non bici normali che si rompono subito
- Come detto sopra, rendendo congruente ciò che dice l'app con la realtà oppure sistemando le stazioni, non è possibile che la colonnina segni verde e poi la bici non si sganci. Non è un problema di tessera, credo che sia un problema di stazioni (la mattina alla stazione dei treni o al duomo funziona sempre al primo colpo) perchè sono sempre le stesse (come Chiavris e Osoppo, che uso al ritorno) a fare gli "scherzi". Tanto che oramai spesso e volentieri, se possibile, preferisco partire un po' prima e camminare per non rischiare di perdere il treno.  
Questa era la situazione un mese e mezzo fa, non so se ora sia migliorata.
- Ci sono stazioni con tante biciclette dove, in realtà, ne basterebbero meno e altre stazioni con troppo poche biciclette e quasi sempre non disponibili
- Aumentare la disponibilità delle bici e la numerosità delle stazioni.
- Aumentare il numero di biciclette disponibili nella stazione FS.
- Aumentare il nr di stazioni nella periferia di Udine (nel mio caso specifico viale leonardo)
- Aumentare i punti di distribuzione.  
Migliorare la disponibilità di bici in alcune postazioni (stazione FS).
- Aumentando il numero di stazioni dove poter prendere/lasciare la bici.  
Migliorando sensibilmente le piste ciclabili.
- Aggiungerei una stazione al centro commerciale CittàFiera.
- Aggiungere qualche colonnina in più nelle stazioni e qualche bicicletta
- **ADOTTARE BICI PIU' ESSENZIALI PER LIMITARE I DANNEGGIAMENTI E LE ROTTURE.**  
**AL FINE DI GARANTIRE E MIGLIORARE LA MANUTENZIONE RITENGO APPLICABILE UN CANONE DI UTILIZZO ANNUO PER CHI UTILIZZA, COME IL SOTTOSCRITTO, LA BICI QUASI QUOTIDIANAMENTE PER LO SPOSTAMENTO DA PARK A LAVORO.**  
**OFFRIRE ANCHE SOLUZIONI DI BIKE SHARING DI BREVE PERIODO PER VISITATORI/TURISTI.**
- Abbassando il numero di colonnine fuori servizio
- 1. Estendere la rete delle stazioni (Gervasutta?);  
2. Riposizionare bici da stazioni piene a vuote (meccanismo visto a Tolosa)

## INFORMAZIONI SUI RISPONDENTI

### Residenza



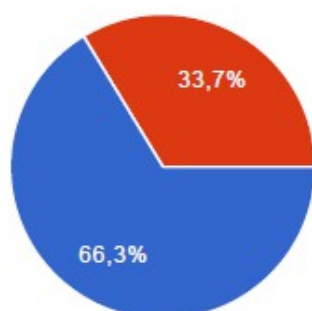
Udine	<b>42</b>	44.2%
Altro	<b>53</b>	55.8%

### Nazionalità



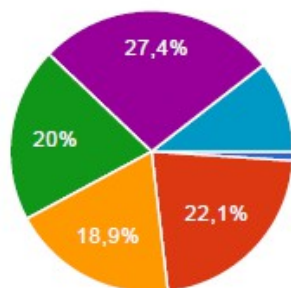
italiana	<b>95</b>	100%
Altro	<b>0</b>	0%

### Genere



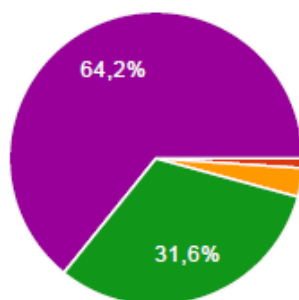
maschio	<b>63</b>	66.3%
femmina	<b>32</b>	33.7%

## Età



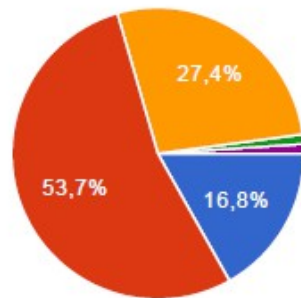
meno di 21 anni	1	1.1%
21-30 anni	21	22.1%
31-40 anni	18	18.9%
41-50 anni	19	20%
51-60 anni	26	27.4%
61-70 anni	10	10.5%
più di 70 anni	0	0%

## Titolo di studio



licenza elementare	0	0%
licenza di scuola media inferiore	1	1.1%
qualifica professionale	3	3.2%
diploma di scuola superiore	30	31.6%
laurea/master	61	64.2%
nessuno	0	0%

## Professione



studente	<b>16</b>	16.8%
lavoratore dipendente	<b>51</b>	53.7%
libero professionista	<b>26</b>	27.4%
in attesa di occupazione	<b>1</b>	1.1%
pensionato	<b>1</b>	1.1%