

**Comune di Udine**

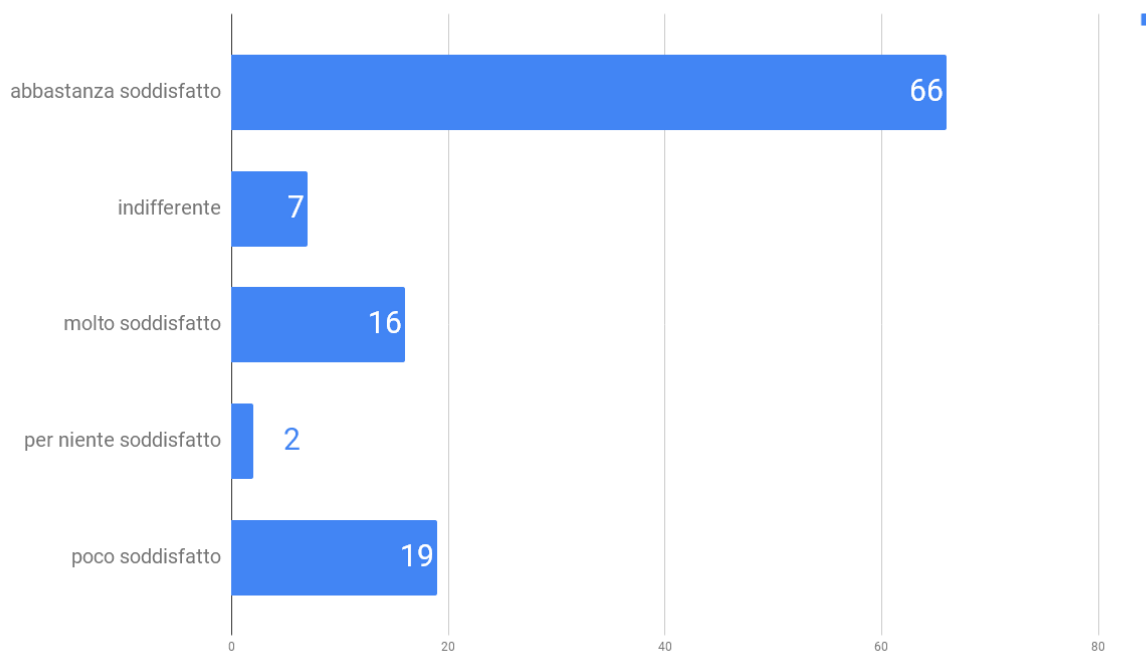
**CITIZEN SATISFACTION 2017**



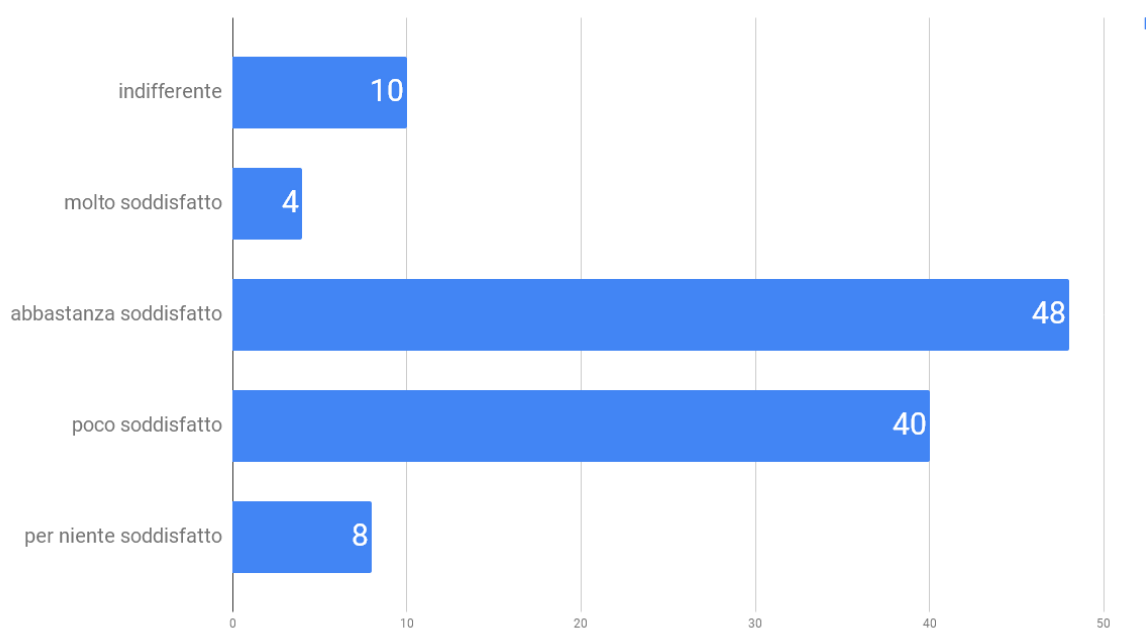
**SERVIZIO DI  
BIKE SHARING**

# TOTALE RISPOSTE: 110

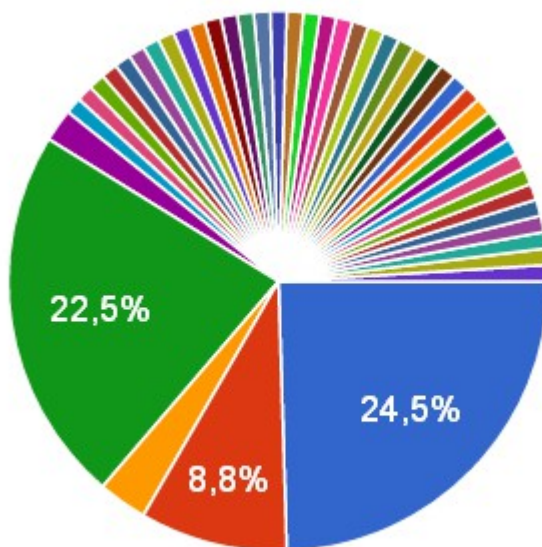
Quanto è soddisfatto delle biciclette a disposizione, riguardo: LA QUALITA' DELLA BICI



Quanto è soddisfatto delle biciclette a disposizione, riguardo: LO STATO DI CURA E MANUTENZIONE DELLE BICI



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



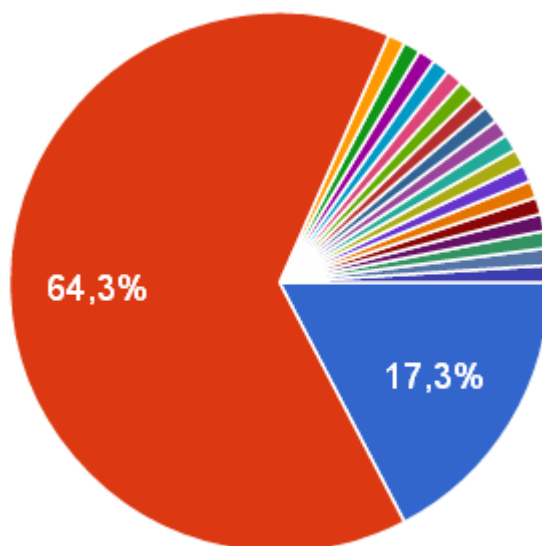
*Principali malfunzionamenti:*

**24,5% ruote sgonfie...**

**22,5% malfunzionamento della regolazione in altezza della sella**

**8,8% malfunzionamento del cambio**

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

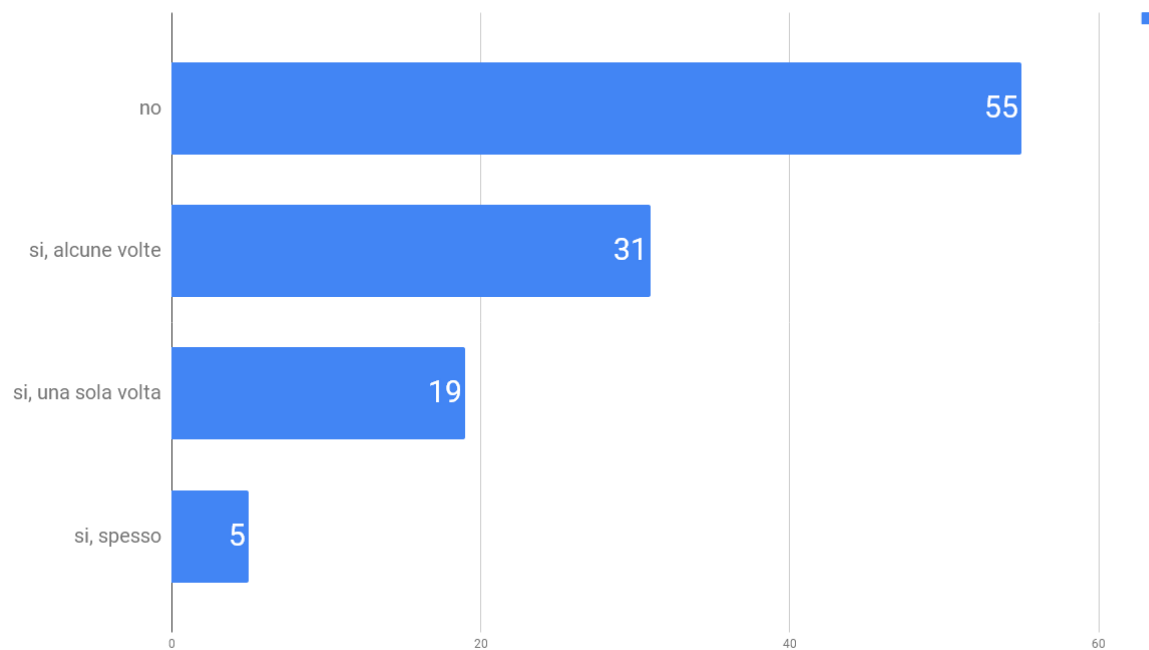


*Principali malfunzionamenti:*

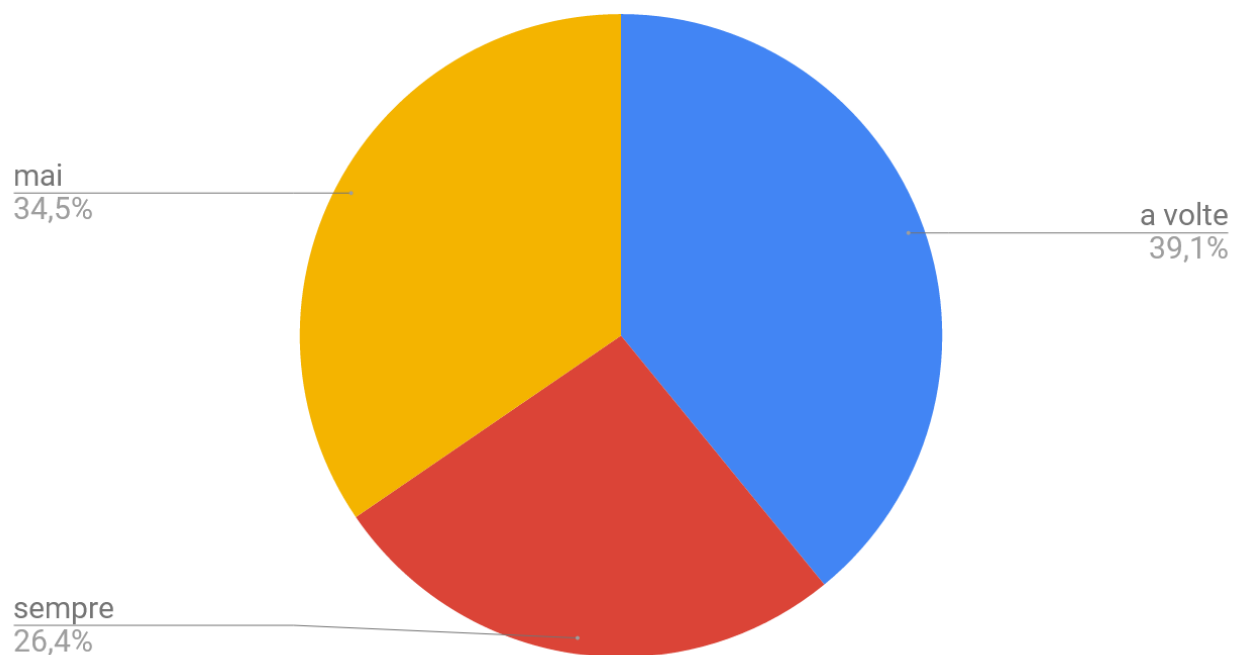
**64,3% malfunzionamento del meccanismo di aggancio/sgancio della bici**

**17,3% stazione disabilitata**

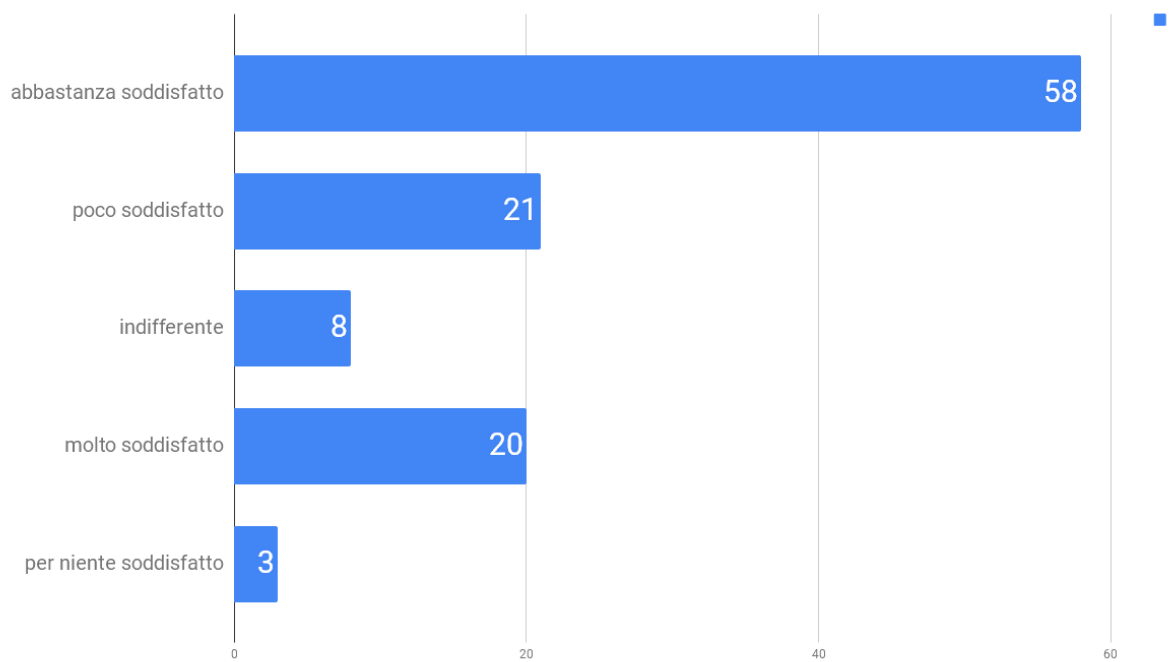
4. Le è capitato di non trovare la postazione libera al momento della riconsegna?



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



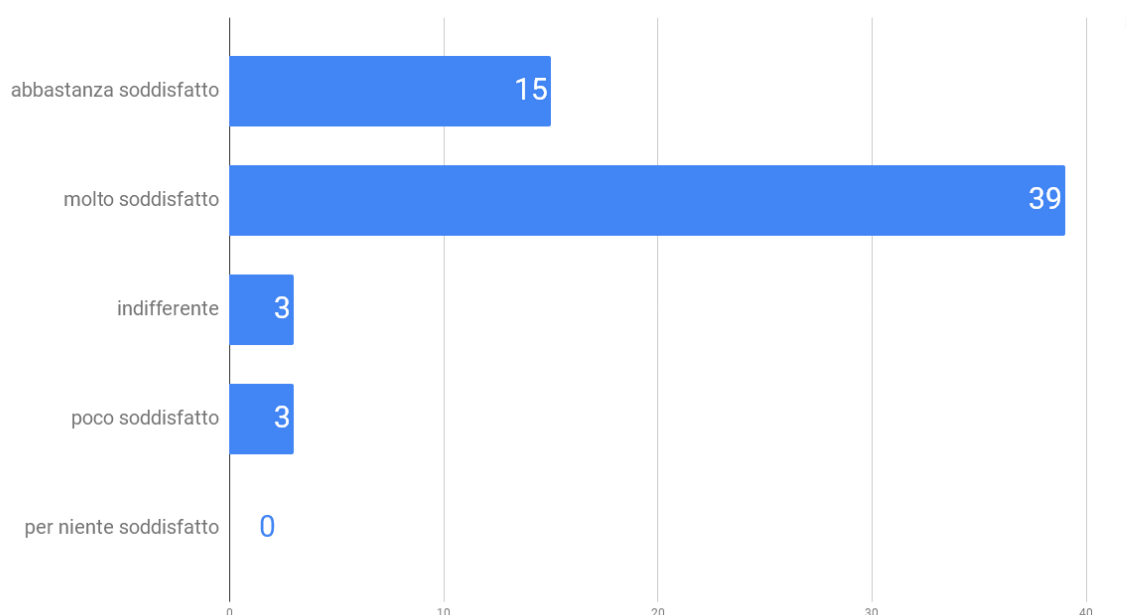
6. Quanto è soddisfatto COMPLESSIVAMENTE del servizio di bike sharing?



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



8.a Se ha contattato l'Ufficio: quanto è stato soddisfatto per l'Ufficio Mobilità del Comune di Udine?



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

A volte ho avuto qualche problema durante la prelevazione in quanto la tessera non mi consentiva di prendere alcune bici (penso causa problemi tecnici)

A volte le bici hanno problemi, spesso la sella.

A volte le bici non si sganciano dalla stazione, nonostante siano disponibili e sia tutto nella norma. Ho scoperto che in questi casi è sufficiente dare una leggera scrollata alla bici e subito dopo la stazione la sgancia come da norma.

Adottare sellini non 'spugnosi'

Aggiornamento della app a versione di iOS 11

Bel servizio peccato non siano sempre utilizzabili le biciclette

Bici pessime, come pure la gestione delle stazioni

Bisogna migliorare la manutenzione delle biciclette e migliorare la gestione degli utenti

Capita spesso di non trovare bici disponibili nella stazione di P.le Osoppo nell'orario di utilizzo ore 07.15

Complessivamente il servizio mi pare sempre meno soddisfacente quanto a cura dei mezzi e funzionamento delle colonnine, molte delle quali sono fuori uso. mi è capitato anche di non trovare bici a disposizione, cosa mai accaduta sino a qualche anno fa

Cordiali e rapidi

Dovrebbe funzionare meglio un pó tutto

E' un servizio bellissimo, da incentivare, ottima la prima mezz'ora gratis

E' una bellissima iniziativa, ma andrebbe più curata

È un'idea ottima peccato che non sia efficiente.

Il riaggancio delle bici a volte è molto complicato e spesso vanno fuori servizio il servizio è buono, utile e che serve abbastanza capillarmente la città anche se trascura la periferia, ma non conosco le necessità effettive di quelle zone. A mio parere va migliorata la manutenzione con una verifica periodica di alcune parti: almeno settimanale dei freni che in situazioni di traffico è molto importante, ruote sgonfie e storte, cambio che non si riesce a usare (in alcune bici non si riesce neanche a leggere la marcia in uso).

Il servizio è molto migliorato dopo il cambio di gestione

Il servizio mi sembra molto migliorato rispetto a qualche anno fa. Suggestisco di perfezionare il funzionamento delle colonnine che a volte danno ancora qualche problema.

Il sistema è estremamente poco affidabile. Il problema maggiore è il fatto di non poter staccare la bici perché dopo aver avvicinato al tessera la luce da verde diventa rossa.

IN ALCUNE STAZIONI MANCANO QUASI COSTANTEMENTE LE BIKE ESEMPIO CENTRO STUDI  
In estate la scarsa disponibilità di mezzi presso Casa dello Studente (Università) probabilmente a causa di diminuzione di utenti e direzione di utilizzo non sempre bidirezionale.

La tipologia di bicicletta non è adatta al servizio (troppo delicata) e la manutenzione non è adeguata  
La verifica con maggiore frequenza dello stato complessivo delle bici e la loro disponibilità nei vari punti di maggior utilizzo

Le persone assegnate a questo servizio (negli uffici e in loco per la manutenzione) sono bravissime (rispondono subito a qualsiasi richiesta, risolvono problemi, forniscono informazioni: da premiare!)  
le selle sono microforate e quando piove si inzuppano. Quando poi è sereno e tu ci pedali, rilasciano l'acqua!

L'unico appunto da fare è sul mancato funzionamento del meccanismo di sgancio in particolare delle stazioni "stazione fs" e "ospedale" in alcuni periodi

Maggiore manutenzione in quanto non si può arrivare a prendere bici, rimetterla giù e cercare quella più decente, il tempo a disposizione a volte è poco e quindi uno si arrende e va a piedi.

Migliore manutenzione

Migliore manutenzione delle bici

Molto comodo ma potrebbe migliorare su manutenzione e funzionamento colonnine

Non ci sono stazioni in terminal Nord o Città Fiera (che è già abbastanza difficile da raggiungere con mezzi diversi dalla macchina).

Non e' attivo tutti i pomeriggi

Parecchie volte avrei voluto prelevare una bici al parcheggio Moretti ma le bici non si sganciavano, le luci erano tutte spente ecc così sono arrivata tardi al lavoro

Personale molto disponibile

Porterei una stazione almeno fino al policlinico di udine in viale Venezia

Pregherei di rendere il meccanismo di lettura delle tessere più efficiente dal momento che di solito non funziona.

Purtroppo in più occasioni non è stata rilevata la restituzione della bici, con blocco della tessera e "blocco" del credito presente sulla stessa. In questi casi non è possibile continuare ad usufruire del servizio ed è necessario contattare l'ufficio preposto per lo sblocco della tessera e lo storno delle cifre trattenute. Se capita il venerdì sera non si può usufruire del servizio fino almeno al lunedì.

Qualità delle bici

Quasi sempre ottima e mi permette di risparmiare molto tempo.

Riscontro molte volte il malfunzionamento delle colonnine che anche se verdi dopo aver appoggiato la tessera diventano rosse

Sarebbe necessario una redistribuzione delle bici: alcune volte non ce ne sono disponibili nelle stazioni da me utilizzate normalmente (Diacono e Petracco) oppure, quelle presenti, non possono essere utilizzate (su Petracco frequentemente)

Servizio gratuito, non ci si può lamentare per piccole cose. Complimenti al customer care!  
Servizio molto utile e con diverse postazioni  
Spesso la bicicletta si sblocca dopo alcuni tentativi  
Troppe postazioni risultano fuori servizio e non si può usufruire della bici  
Un paio di volte non ho trovato una bici disponibile alla stazione del Teatro  
Un tempo dall'app si poteva vedere i viaggi fatti. Ora non più. Mi piacerebbe avere di nuovo questa funzionalità  
Utile servizio, ma scadente qualità manutenzione bici e stazione. Lamentele presentate ufficio ssm.....  
Utilizzandole alle ore 13 le stazioni funzionano regolarmente, tuttavia in altri orari esse sono spesso disabilite e la stazione risponde al contatto con la tessera con dei lunghi lampeggi della luce verde, poi rosso fisso. Le bici non vengono rilasciate.

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

A mio avviso si potrebbero smistare meglio meglio le bici, oggi in Piazzale Cella c'era solo una bici disponibile (una bloccata) ed è una cosa che succede abbastanza spesso, inoltre in stazione è difficile trovare stalli liberi per lasciare le biciclette, oggi è stato difficile anche nella postazione di Piazza Repubblica che è la più vicina alla stazione..si rischia di perdere il treno cercando di lasciare la bici

A volte non ci sono bici nelle stazioni o quelle che ci sono hanno il bollino rosso, molte bici sono in uno stato pietoso. o per il sellino o per la ruggine o perché sono bici molto vecchie e girano male gli ingranaggi.

Alcuni sellini sono da sostituire così come alcuni meccanismi di salita/discesa del sellino (bici da sostituire).

Ampliare la zona coperta dalle stazioni prevedendo anche la periferia di Udine: San Gottardo, via Riccardo, laipacco, ecc

Aumentando i luoghi di ritiro/consegna ad esempio al terminal nord

Aumentando il numero di bici disponibili dove sono presenti persone che le utilizzano un ora di punta.

Ad esempio nelle due stazioni del centro studi

Aumentando il numero di postazioni presso i Rizzi.

Aumentando qualche postazione verso i limiti territoriali della città: a Nord, verso il Terminal e a ovest, in fondo a Viale Venezia? Sud va bene, forse qualcosa anche verso Est?

Aumentare il numero delle bici a disposizione e migliorare la manutenzione

Aumentare il numero delle biciclette. migliorare il sistema di aggancio/sgancio

Aumentare il numero di postazioni presso Stazione Ferroviaria / copertura con pensiline (evitare la pioggia)

Aumentare le stazioni

Aumenterei il raggio d'azione fino alle zone periferiche di Udine

Aumento degli stalli

Avere a disposizione bici con taglie diverse (M ed L)

Basta mantenerlo così

Ci sono stazioni che sono spesso sfornite di bici. le bici sono spesso difettate. più volte le stazioni producono malfunzionamento della tessera.

Ci vuole che qualcuno controlli sempre le stazioni e le bici , telecamere che eventualmente riprendano che distrugga le bici ed eventualmente ritira le tessere se le bici non si usano a dovere

Come sopra

Con il monitoraggio costante



Controllando più spesso le biciclette

Controllo più regolare delle postazioni, aumento bici Polo scientifico, nuove stazioni verso la "periferia Udinese" (es. fine viale Venezia)

Eliminare l'impossibilità di prelevare le biciclette.

Facendolo conoscere di più (specialmente agli studenti) e offrendo più stazioni in città (mancano per esempio al terminal nord e al città fiera)

Forse aumentando il numero di bici. A volte non c'è ne sono. Soprattutto in piazzale cavedalis

Impedendo che una postazione sia fuori servizio

Implementare il numero di stazioni soprattutto quelle periferiche. utilizzare un diverso modello di sella che non trattenga l'acqua piovana

In una migliore manutenzione delle biciclette, in un migliore funzionamento del software di gestione e, laddove sia possibile, posizionare delle pensiline a copertura delle biciclette

La manutenzione è fondamentale dato che le bici sono all'aperto senza coperture

Le stazioni devono garantire sempre l'accessibilità alle bici, tante volte anche con led verde acceso non permettevano lo sgancio.

Maggior pubblicità e aumento delle stazioni

Maggiore controllo di disponibilità di bici e di stalli liberi per la riconsegna nelle stazioni

Manutenzione biciclette

Manutenzione costante bici e sistema elettronico di ritiro/riconsegna. Valutare tettoia di copertura delle postazioni.

Manutenzione del parco bike da migliorare notevolmente, gestione migliore delle stazioni per presenza bike

Manutenzione e quantità stalli nelle stazione gettonate

Mi permetto di proporre che per alcune cose si potrebbe incaricare, se non già in atto, personale dei lavori socialmente utili che faccia le piccole manutenzioni (gonfiare le gomme, cambiare campanelli guasti, sostituire lampadine) e segnali quelle più importanti che richiedono personale esperto.

Miglioramento stazioni. Evitare malfunzionamento delle colonnine, che capita molto spesso.

Migliorando il servizio di manutenzione delle bici/colonnine e aumentandone il numero in certe postazioni ( leopardi- moretti - zanon )

Migliorando la viabilità complessiva per le bici in centro e fuori e aggiungendo stazioni nei centri commerciali. Si potrebbe anche pensare all'introduzione del free-floating.

Migliorando l'efficienza dell'infrastruttura: colonnine e biciclette

Migliorare aggancio/sgancio delle bici

Migliorare funzionalità prelievo bici

migliorare l'APP

Migliore manutenzione delle stazioni in generale, forse una copertura con tettoie per salvaguardare la durata delle biciclette e delle stesse postazioni

Migliorie del meccanismo di gancio-sgancio

Molte selle assorbono acqua ed umidità, rendendo impossibile l'utilizzo anche dopo molti giorni che non piove in inverno.

Nel numero delle bici e nella manutenzione

Nel poter lasciare le bici non negli appositi spazi, ma dove capita tipo "mobike"

Nella manutenzione delle bici e delle stazioni

Più bici anche in altri punti della città

Più biciclette disponibili

Più manutenzione alle bici e alle stazioni. A volte non leggono la tessera.

Più stalli nelle stazioni soprattutto stazione e Magrini

Più stazioni o più biciclette disponibili nelle stazioni più usate, miglioramento della funzione di

Sgancio/aggancio bici che funziona davvero malissimo quasi sempre (a volte ho dovuto rinunciare a usare il servizio per questo problema)

Qualità delle biciclette ( oggi lasciate agli agenti atmosferici)

Rendere più affidabile il sistema. E' inconcepibile mettere a disposizione il sistema e poi il cittadino è impossibilitato a staccare le bici.

Maggiore monitoraggio sul funzionamento delle colonnine e sulla qualità delle biciclette

Sarebbe opportuno dare la disponibilità agli utenti di conoscere il credito residuo sulla carta, per esempio online accedendo con un opportuno account. Inoltre sarebbe interessante avere delle statistiche personali, come il percorso preferito, il tempo medio, i chilometri totali etc.

Sarebbe utile avere la possibilità di segnalare tramite APP o sito problemi "banali" come la presenza di problemi sulle bici, come ruote sgonfie, selle non regolabili,... In caso di problemi di utilizzo (vedi la mancata rilevazione di una restituzione) sarebbe utile avere la possibilità di una specie di self-service all'interno dell'APP o del sito per sbloccare temporaneamente la situazione fino all'intervento di un operatore del servizio Mobilità (immagino di difficile implementazione, se si vogliono impedire comportamenti fraudolenti..)

Sarebbe utile pensare ad una copertura delle stazioni, posizionare le biciclette sotto a una pensilina in modo da evitare che si bagnino e poterle così usare quando ha appena smesso di piovere. inoltre, quando i sellini sono lacerati, l'imbottitura interna rimane bagnata per giorni e nel momento in cui ci si siede esce tutta l'acqua.

Se possibile ottimizzare il meccanismo di sgancio negli orari di maggiore affluenza

Selle senza spugne che bagnano se piove

Si dovrebbe procedere all'inserimento di stazioni anche nei quartieri periferici. Non ha molto senso estendere il servizio solo attorno al centro in una città in cui le persone abitano in periferia e il centro è comodamente percorribile anche a piedi. Sarebbe inoltre da semplificare l'accreditamento iniziale per accedere al servizio.

Si potrebbero creare delle coperture sopra le stazioni.

Spesso le bici non sono ritirabili

Stazioni più efficienti (dal punto di vista elettronico), bici di miglior qualità.

Tettoia per biciclette così non subiscono l'usura del maltempo; più biciclette in zona stazione

Tettoie sulle stazioni, per prolungare la vita delle bici e ridurre le manutenzioni

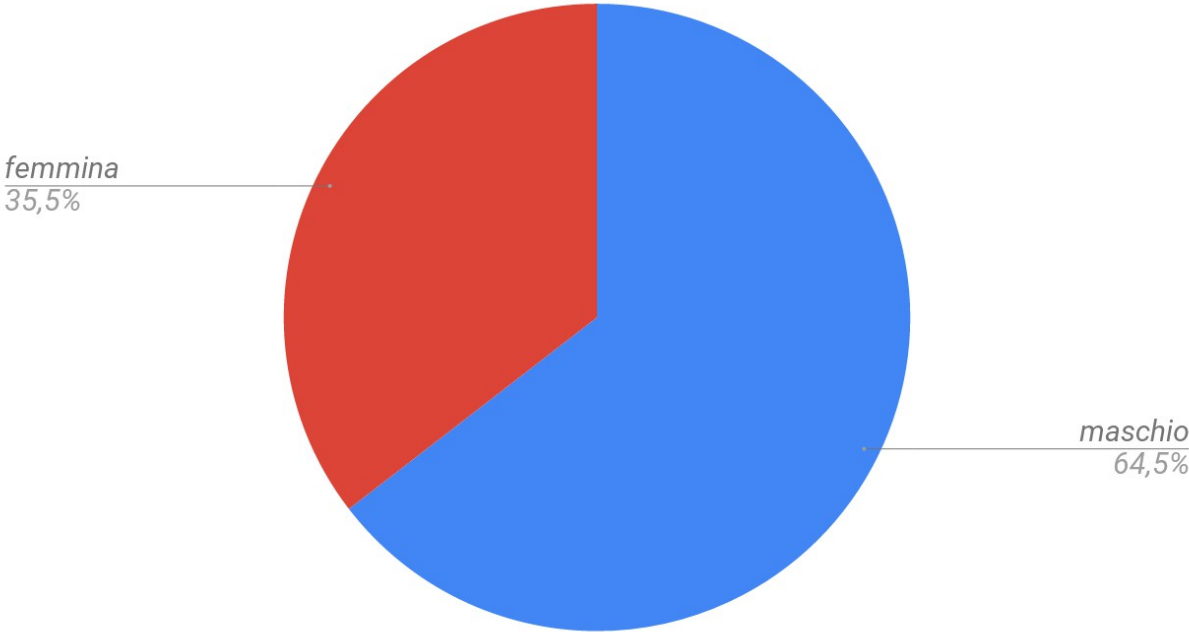
Tramite manutenzione più frequente

Una (o due) sole postazioni dove si può fare la tessera ed aggiornare la stessa mi pare poco. Inoltre sarebbe interessante che, in qualche modo, io utente potessi controllare, sui luoghi di consegna delle biciclette, lo stato (il credito residuo) della mia tessera, per non trovarmi, nel momento in cui mi serve, senza disponibilità

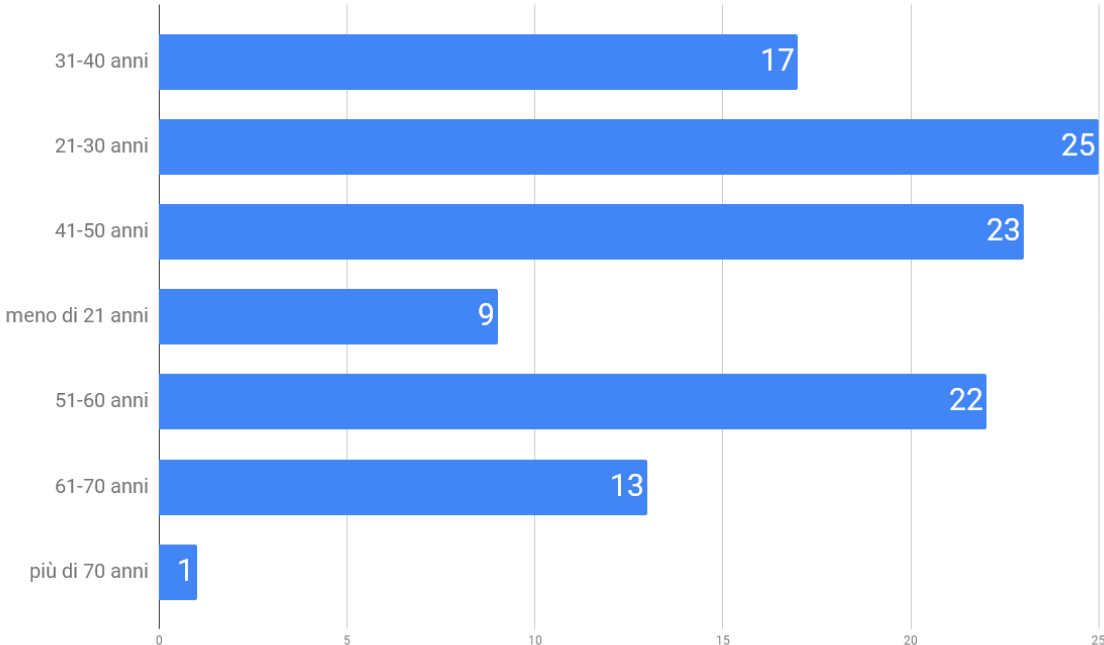
Vi riguarda forse solo marginalmente ma... potenziando e migliorando la situazione delle piste ciclabili.

# INFORMAZIONI SUI RISPONDENTI

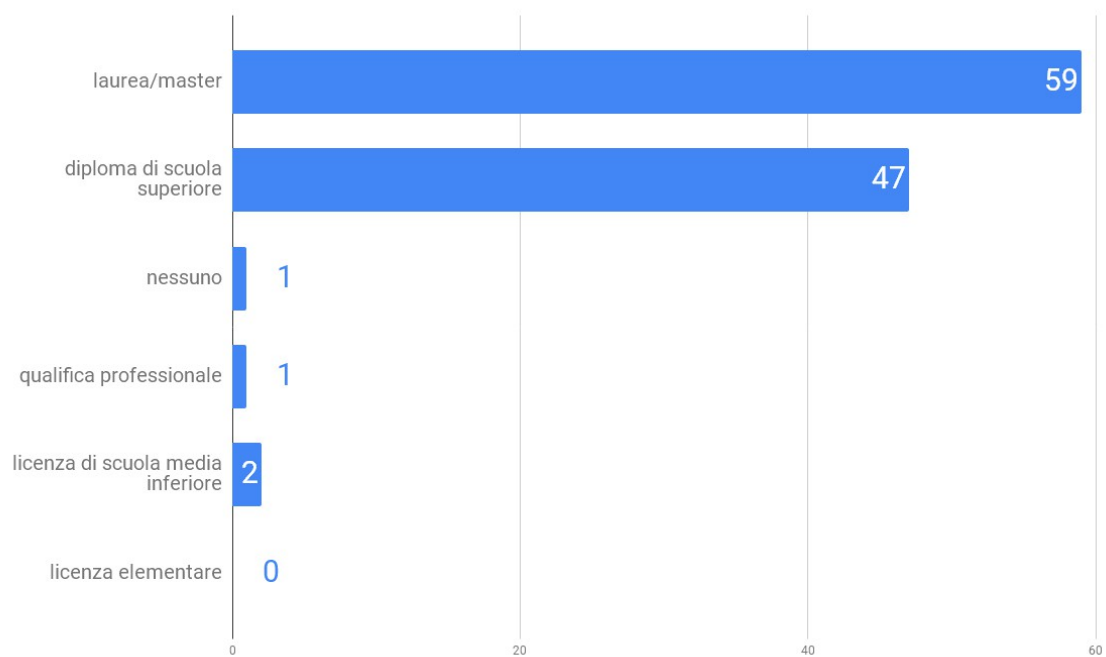
Genere



Età



## Titolo di studio



## Professione

