

**Comune di Udine**

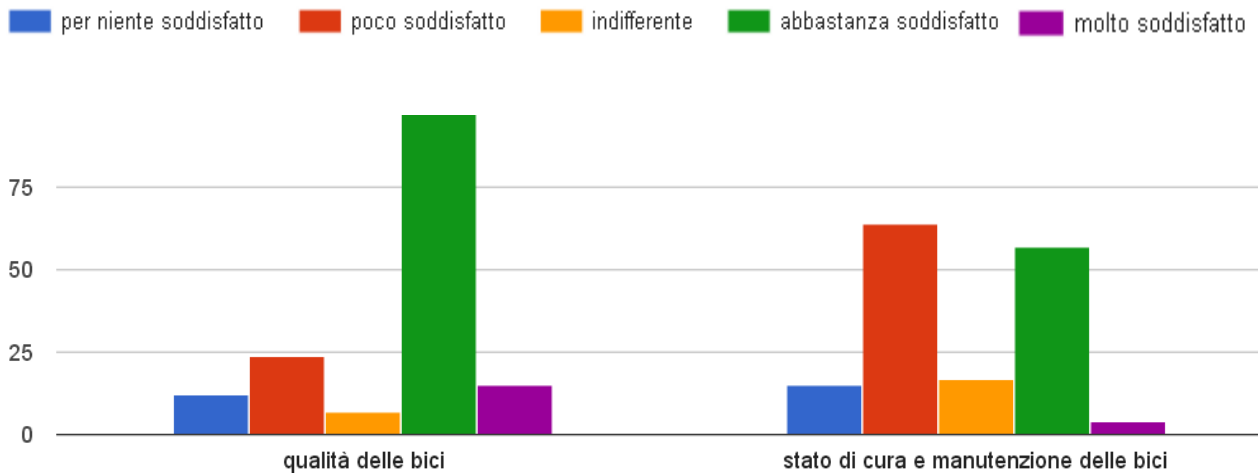
**CITIZEN SATISFACTION 2018**



**UdineBike**  
**il servizio di bike sharing**

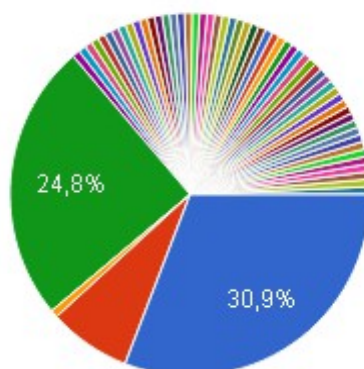
# TOTALE RISPOSTE: 157

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



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

149 risposte

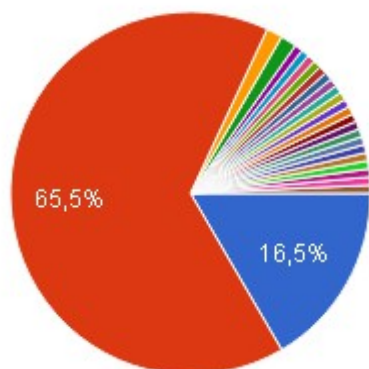


Principali malfunzionamenti delle bici segnalati:

- 30,9% ruote sgonfie
- 24,8% malfunzionamento della regolazione in altezza della sella
- 7,4% malfunzionamento del cambio

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

139 risposte

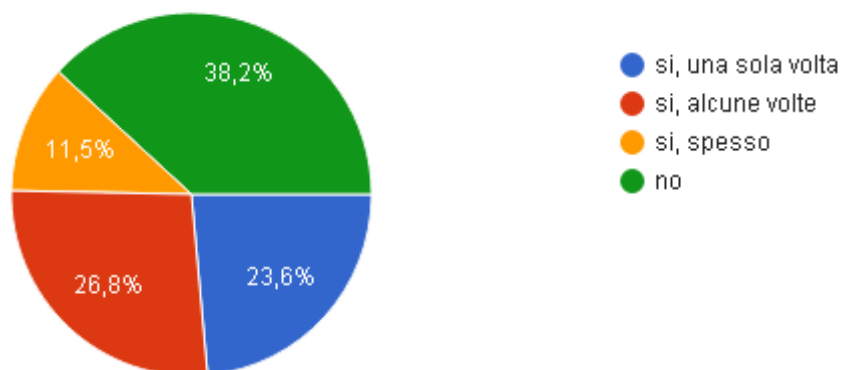


#### Principali malfunzionamenti delle stazioni segnalati:

- 65,5% malfunzionamento del meccanismo di sgancio/aggancio della bici
- 16,5% stazione disabilitata

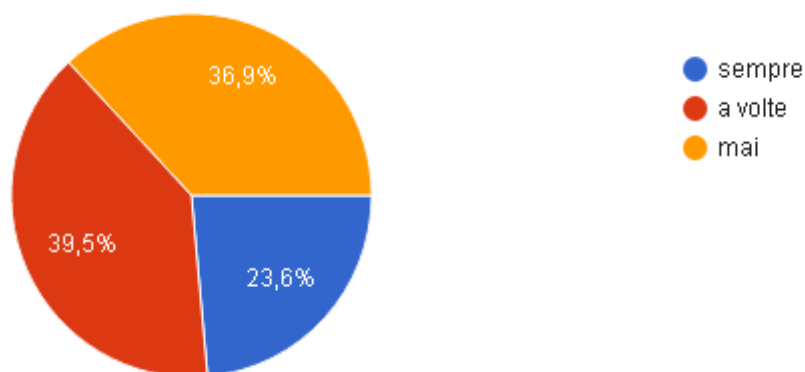
### 4. Le è capitato di non trovare la postazione libera al momento della riconsegna?

157 risposte



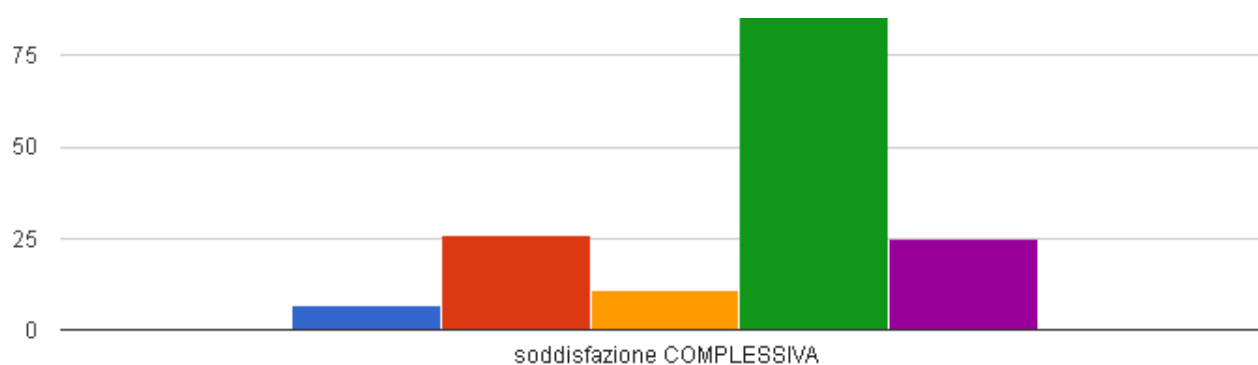
## 5. Verifica sul sito o con la app la disponibilità delle bici nelle singole stazioni?

157 risposte



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

per niente soddisfatto   poco soddisfatto   indifferente   abbastanza soddisfatto   molto soddisfatto



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

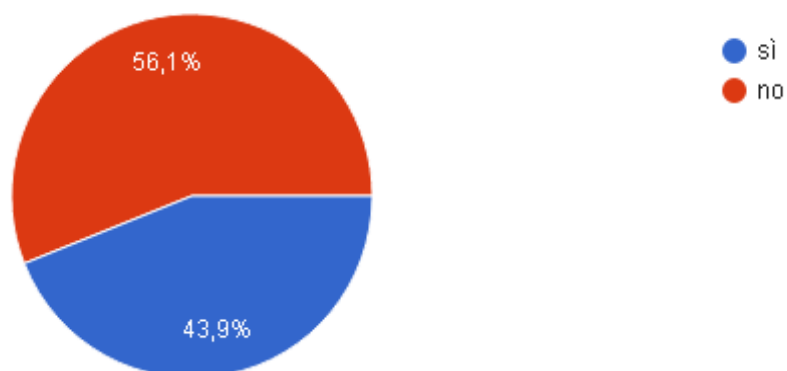
113 risposte

Km in meno percorsi alla settimana	Numero risposte
meno di 10 km	51
da 11 a 20 km	18
da 21 a 30 Km	12
oltre 40	11

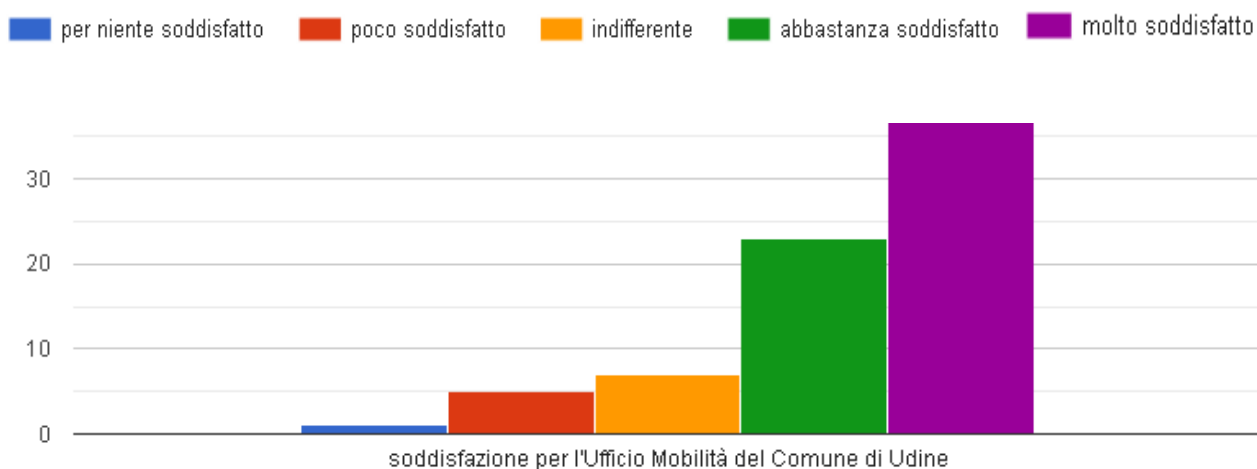
La media di km in meno percorsi è 20,8 km.

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

157 risposte



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



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

68 risposte

A volte mancano le bici disponibili negli stalli
Aumentare la disponibilità di bici soprattutto nelle zone di via Ungheria e in prossimità dei park (vedi moretti). Spariscono tutte molto presto e non c'è più disponibilità.
Aumento degli stalli alla stazione, spesso le bicicletta alla mattina finiscono tutte. Miglioramento del sistema di sgancio/aggancio a volte molti stalli sono fuori servizio
Bici non adatte al bike sharing. squilibrio tra l'occupazione delle varie stazioni (es. molte bici in stazione FS, pochissime davanti allo Zanon)
Cambiare le selle che risultano spesso umide e/o bagnate
Chiederei più colonnine ai rizzi
Ci sarebbe bisogno di poter segnalare malfunzionamenti o biciclette guaste tramite mail o sul sito per una pronta risoluzione dei problemi e magari poter visualizzare se altri utenti in quella stazione hanno già fatto segnalazioni.
Ci sono poche disponibilità di bici e spesso le uniche disponibili non si sganciano/non sono funzionanti.
Ci vogliono più colonnine, soprattutto ai rizzi presso l'università
complimenti per il servizio erogato! mi auguro che possa essere migliorato o anche solamente mantenuto in perfetta efficienza.. buon lavoro
Così com'è va bene.

Direi che il problema principale delle bici, a prescindere dalla manutenzione scadente, sia l'annoso problema della qualità della sella, tra l'altro non adatta a delle bici che devono stare all'aperto.
Diverse volte colonnine fuori servizio o non disponibilità delle biciclette.
È un servizio veramente utile e sfruttato, è un peccato che funzioni male
è una idea bellissima ma ci vuole più cura per i materiali e per il funzionamento delle stazioni, nettamente decadute negli ultimi mesi
Gli unici disguidi sono stati causati dal malfunzionamento della tessera
Gradirei estensione rete a zona sud (es Gervasutta/via Marsala)
Ho acquistato la tessera Udine bike sharing fiduciosa di poter usufruire di un servizio utile e che mi permettesse di arrivare a lavoro facendo attività fisica e risparmiando nei trasporti. Sono rimasta spiacevolmente delusa quando mi sono resa conto che il servizio non rispondeva alle mie aspettative. Le biciclette sono datate o tenute purtroppo in cattivo stato, molto spesso hanno le ruote sgonfie, il cambio mal funzionante o anche la regolazione del sellino. Molte volte mi è capitato di non trovare biciclette utilizzabili alle stazioni e a volte di non trovare posto per restituirle, costringendomi ad attendere o a recarmi in un'altra stazione di deposito. Mi sono rivolta anche al numero di assistenza quando mi trovavo di fronte a stazioni con biciclette che non era possibile sganciare dal meccanismo di sblocco perchè le postazioni risultavano non attive. Mi è stato detto che a volte può succedere per problemi di interferenze di rete, di aspettare qualche minuto e riprovare a sganciare la bicicletta, ma anche seguendo queste istruzioni il problema non si è mai risolto. Proverò a dare fiducia al servizio anche quest'anno, sperando in miglioramenti alla luce del feedback ricevuto.
I frequenti malfunzionamenti di stazioni e/o biciclette compromettono l'esperienza d'uso. Un vero peccato dato che il servizio è davvero utile e pratico: personalmente ho dovuto fare la scheda poiché mi trovavo spesso a dover prendere il treno in partenza dalla stazione di Udine alle 4:30 di mattina e non essendoci un pullman notturno, il bike sharing era l'unica alternativa economica al taxi: peccato che il più delle volte, a causa di guasti, mi ha lasciato a piedi!
Il servizio è buono ma potrebbe migliorare
Il servizio potenzialmente è buono, le bici molto belle, ma andrebbero mantenute meglio (comunque è colpa degli utenti maleducati!) almeno per gli aspetti della sicurezza (freno, sellino, cestino)
Il servizio sarebbe bellissimo, ma le stazioni purtroppo funzionano davvero male per il meccanismo di sgancio e quindi spesso è impossibile usare la bici
Io mi sono trovata bene
La persona che ha risposto al telefono non era in grado di risolvere la mia problematica. L'hanno scorso, invece, mi era ricapitata la stessa cosa e gentilmente mi è stata risolta immediatamente
La stazione dei Rizzi presenta spesso problemi di sgancio delle bici, inoltre nei periodi di lezione (ottobre-dicembre e marzo-giugno) risulta completamente occupata già alle 8.30 e completamente svuotata alle 12.30. Credo sarebbe opportuno aggiungere un'intera fila di colonnine per il parcheggio.
Le bici subiscono una scarsa manutenzione
Le segnalazioni riguardo alle bici non funzionanti, per sollecitare i ripristini non sono raccolte perché competenza del manutentore.....
Manca un ulteriore postazione in via Volturno
Mancano le luci di sicurezza
Mi capita spesso che la colonnina non rilasci la bicicletta nonostante non ci siano problemi apparenti

migliore manutenzione
Molto utile ma peccato che le bici sono allo scoperto e la mattina le selle sono bagnate
Nel complesso soddisfatto, tranne che per dei problemi, troppo poco saltuari, nel funzionamento della tessera (o della stazione, non saprei)
Non ci sono biciclette a sufficienza soprattutto nelle stazioni periferiche e quelle che ci sono spesso non si riescono a sganciare provocando un ritardo per andare al lavoro in quanto devo riprendere la macchina dopo aver provato più volte a sganciarle
Non è possibile utilizzare biciclette standard per un servizio del genere.... in pochi anni diventano inutilizzabili lasciate alle intemperie. Senza un puntuale servizio di redistribuzione delle biciclette, spesso non si hanno a disposizione le biciclette dove servono
non sentirsi dire che non è colpa sua del disservizio
non sono riuscito a contattarli in quanto fuori dall'orario d ufficio
nulla da segnalare
Ogni volta che ho cercato di utilizzare la stazione Cavedalis pur segnando le bici disponibili non si staccavano.
Personale gentile e premuroso ma orari d'ufficio che non consentono il contatto mattina presto e sera
Più biciclette, più stazioni, più postazioni
più manutenzione
poco conosciuto, mi piacerebbe che fosse più pubblicizzato e più utilizzato
Ritengo che le biciclette siano spesso oggetto di atti di furto e/o vandalismo causando spesso la ridotta o nulla funzionalità del mezzo
Sarebbe comoda una mini tettoia di copertura agganciata alla colonnina e a 10 cm di distanza in alto dal sellino, per proteggerlo dalla pioggia
sarebbe necessario un ammodernamento del servizio
Sarebbe opportuno riequilibrare spesso le bici tra le stazioni, non di rado non ci sono bici libere o spazi per deposito.
Segnalazione nuova app per cui dovevo disinstallarla ma poi non è arrivata la nuova così non ho più la app, grave disagio specie disponibilità e ubicazione
Servizio potenzialmente validissimo, da curare e incentivare insieme ad una generale politica user friendly per pedoni e ciclisti (il che non pare tra gli obiettivi di questa amministrazione...)
Sono contento del servizio in generale perché usare la bicicletta è piacevole e molto conveniente economicamente, e garantisce più autonomia e flessibilità negli spostamenti. I problemi che si riscontrano sono comprensibili.
Sono piuttosto soddisfatta e felice del numero incrementato delle stazioni. Spero il servizio prosegua, credo sia molto importante per i pendolari come me, ma non solo.
Sono rimasto piacevolmente sorpreso dal buon livello di manutenzione delle bici, inteso come aria alle ruote, freni, etc. Per quanto riguarda l'app, la uso raramente, ma una volta ricordo di aver visto postazioni libere in una stazione dall'altra parte della città ma in realtà non erano attive e ho dovuto pagare per tutto il tempo della mia attività
Spesso le postazioni risultano libere alla vista, ma purtroppo non funzionanti (led rosso).
Spesso non si trovano biciclette disponibili (assenti o impossibili da sganciare). Spesso ci sono biciclette che si sganciano anche senza tessera (in presenza di spia rossa). Il sito non è sempre aggiornato e mostra un numero di biciclette non corrispondente a quelle effettivamente presenti.
spesso poche bici presenti



Stazione ferroviaria spesso vuota di mattina.
Stazione porta Villalta quasi sempre senza bici, comunque sono contentissimo che ci sia seppur migliorabile il servizio, e ne faccio ampia pubblicità con le mie conoscenze.
suggerirei di fornire una copertura alle stazioni delle bici
Sulle colonne è riportato il numero della manutenzione che non serve a nulla. I problemi si hanno con la connessione e lo sblocco e quindi occorre chiamare in comune
Talvolta mancano bici ai parcheggi
Troppo spesso lo sgancio della bici ha problemi di "fuori servizio"
Tutte le volte che mi serviva assistenza era mercoledì, quindi niente servizio telefonico. Via mail tutto ok.
Una maggiore uniformità delle bici: sellini, fanali, manopole dei manubri sono spesso diversi tra loro e danno l'impressione di precarietà.
Va potenziata con l'offerta di un numero maggiore di bici in punti strategici come la stazione dei treni e delle corriere, il polo universitario...
Veloci nella risoluzione del problema

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

100 risposte

A volte ci sono troppe colonnine fuori servizio. Installare telecamere di controllo con chiamata vocale (stile telepass) per controllare e dissuadere eventuali atti di vandalismo
Accade spesso che la colonnina vada in blocco e ci si deve spostare sulle altre, fino a trovare quella che si sblocca correttamente.
aggiornare app per ultime versioni cellulari
Aggiungere un paio di stazioni (anche ora le posizioni sono strategiche!)
Alcune stazioni sono spesso senza bici in particolare in alcune ore della giornata (esempio via del Vascello e piazzetta Antonini)
aumentando il numero delle postazioni
Aumentando il numero di biciclette nelle zone del centro
Aumentando la manutenzione ed inserendo sistemi di sorveglianza
Aumentando la qualità delle bici e delle stazioni
Aumentare il numero delle bici
Aumentare il numero di colonne nelle stazioni, soprattutto in zona stazione fs e università (rizzi) e incentivare l'utilizzo da parte degli studenti. Approfittare della costruzione della nuova biblioteca al polo scientifico per aggiungere una stazione.
Permettere di fare segnalazioni direttamente dall'app, in modo che anche altri utenti possano visualizzarle (per esempio malfunzionamento bici)
Aumentare il numero di colonnine e di biciclette. Più biciclette con la sella più alta. Aggiungere una stazione in zona universitaria dei Rizzi, oltre a quella già presente vicino alla Casa dello Studente. Magari si potrebbe collocare dalla parte opposta dell' edificio universitario.
Aumentare il numero di stalli presso stazione centrale

Aumentare il numero di stazioni in periferia
Aumentare la disponibilità di bici soprattutto nelle zone di via Ungheria e in prossimità dei park (vedi moretti). Spariscono tutte molto presto e non c'è più disponibilità.
aumentare le colonnine per garantire il rilascio senza dover cercare altre stazioni
Aumentare le piazzole anche in zone periferiche, esempio via Cividale
Aumentare l'offerta di bici in piazzale osoppo
Aumento numero stazioni; maggiore controllo su funzionamento colonnine
Bici più adatte. più riequilibrio delle bici tra le varie stazioni. Più stazioni. Metodo più semplice di iscrizione (es. online)
Cambiando, sempre che sia ancora il caso di ribadirlo ma non bisogna mai perdere la speranza nella locuzione "repetita juvant", l'appalto e rivolgersi a una ditta seria che dedichi al servizio almeno due persone di maestranza.
Ci sarebbe bisogno di poter segnalare malfunzionamenti o biciclette guaste tramite mail o sul sito per una pronta risoluzione dei problemi e magari poter visualizzare se altri utenti in quella stazione hanno già fatto segnalazioni.
come dicevo è troppo complicato sganciare la bici e si paralizza l'intera stazione
Con la manutenzione delle biciclette
Con le colonnine sempre disponibili per prelevare una bicicletta
con più manutenzione
Con un controllo maggiore sulle bici e con un software migliore per gestire le stazioni perché non rilasciano le bici
Consiglio di: - Mantenere le biciclette con maggiore frequenza, controllandone ogni parte. - Risolvere il problema di sblocco delle postazioni disabilitate o con interferenze, magari tramite la forzatura dello sblocco da remoto o manualmente. - Aumentare il numero di stazioni e di postazioni soprattutto nei luoghi di maggiore fruizione del servizio (stazione FS, Università, stazione autobus ecc..).
Coprendo le bici, in modo da utilizzare anche dopo una notte di pioggia
Disponibilità biciclette nelle stazioni
fare maggiore manutenzione, aumentare il numero di bici disponibili in certe stazioni
Gradirei estensione rete a zona sud (es Gervasutta/via Marsala). Esperienze straniere (per lo più Francia): bici semplici, ma indistruttibili, trasmissione a cardano, luci a led.
In alcune postazioni (stazione Fs ad esempio) le biciclette non sono mai a sufficienza.
incrementando i finanziamenti ed il budget per il servizio di manutenzione e spostamento delle bici a fine giornata dalle stazioni "piene" a quelle "vuote".
Inserendo la possibilità del trasporto bambini con gli appositi seggiolini
Interventi più frequenti di manutenzione delle stazioni e delle bici e possibilmente aumentare il numero di cicli. Magari aggiungere qualche stazione anche fuori dal centro sarebbe molto utile.
Maggior controllo/vigilanza sull'uso delle biciclette da parte dell'utenza, ad esempio: possibilità di verificare quale bici viene usata da ciascun utente e possibilità di segnalare immediatamente se una bicicletta è trovata in cattivo stato, in modo da poter risalire al responsabile; aumento del n. di biciclette nelle stazioni più utilizzate (ad esempio: stazione FF.SS.).
Maggior frequenza dei controlli e celerità della manutenzione.
maggior controllo sullo stato delle bici
maggior manutenzione alle biciclette

Maggiore manutenzione delle bici
Maggiore manutenzione delle biciclette, servizio di "equilibratura" distribuzione delle biciclette nelle stazioni (è evidente che alcune stazioni sono molto probabilmente piene/vuote in fasce orarie ben precise)
Maggiore manutenzione e soprattutto tenere gonfie le gomme
Malfunzionamenti delle stazioni ; manutenzione biciclette.
Manutenzione
MANUTENZIONE BICI
Manutenzione bici
Manutenzione bici , copertura delle stazioni....impossibile usare le bici se è piovuto nei giorni precedenti: le selle sembrano asciutte ma nell'utilizzo rilasciano molta acqua ...con risultato facile da immaginare! Per usarle occorre portarsi una sporta di plastica...ecco potreste mettere un dispenser
Manutenzione delle bici
Manutenzione delle bici e funzionamento delle stazioni, con particolare riguardo alla prima. Possibilità di collocare stazioni in località utili nelle vicinanze (es. Città Fiera, Terminal Nord)
Manutenzione più frequente, una stazione al cormor o al cittàfiera, più biciclette nella stazione della stazione dei treni (spesso la mattina è vuota, e di conseguenza pure le stazioni più vicine), possibilità di capire dall'app se le biciclette nelle stazioni sono effettivamente disponibili oppure fuori servizio.
mettendo a disposizione biciclette i cui fanali funzionino, e che in stazione ci siano più posti liberi per lasciare le bici particolarmente al mattino. Recentemente ho problemi a lasciare la bici in piazzale cella.
Mettere bici su parcheggi esterni per intercettare i pendolari. Parcheggi scambiatori
Miglioramento del meccanismo di rilascio delle biciclette
Migliorando le prestazioni della tessera
Migliorare la connessione delle stazioni, spesso tutte le bici presenti sono bloccate con luce rossa
Migliorare la disponibilità delle biciclette, poi molto spesso al torino dopo aver passato la carta non avviene lo sblocco, quanto invece va in blocco la procedura e solo dopo vari tentativi posso ritirare una bicicletta.
Migliorare la sincronizzazione tra le colonnine e l'app Bicincittà per evitare inconvenienti sgradevoli e informare bene gli utenti su tutte le casistiche particolari a cui si possono andare incontro (vedi postazioni libere esaurite o altro)
Migliorare le colonnine per lo sgancio. talvolta non e' possibile
migliore manutenzione bici, e colonnine che spesso sono fuori uso. riposizionamento delle bici nei siti dove mancano. vorrei poter, tramite app, segnalare in tempo reale i disservizi di bici/colonnine.
Nuova app e stazione presso centri commerciali, città fiera e terminal nord
Parlando con altri fruitori del servizio, riteniamo anche accettabile una piccola spesa iniziale (10 cent) per il ritiro della bici, in modo da garantire entrate continue per l'azienda che gestisce il servizio e poter avere quindi una manutenzione continuativa è una esperienza finale migliore per noi utilizzatori.
Piste
Più bici a disposizione
Più bici e sviluppo App

più bici, più posti nelle stazioni più frequentate
Più manutenzione alle bici, più stazioni a disposizione
Più manutenzione colonnine
più opunti di consegna
Piu sedi di colonnine in periferia
piu' stazioni
Più stazioni e più bici nuove antivandalo
Più Stazioni specie in periferia
possibilità di prenotazione delle biciclette (per il ritiro) e delle stazioni di parcheggio (per la riconsegna), tramite app
possibilità di ricaricare con app o bancomat
Potenziamento manutenzione e rimescolamento bici
prevedendo postazioni anche nei pressi dei centri commerciali, ad es. al terminal Nord
Provando a ridurre il più possibile i malfunzionamenti delle stazioni o della tessera
Qualità dei meccanismi di aggancio/sgancio (software), qualità delle bici, cestini più capienti e robusti (davanti), portapacchi più robusti (dietro)
Qualità delle bici
qualità delle bici e miglior redistribuzione. Coprire le stazioni con pensiline leggere sarebbe il minimo indispensabile
Qualità sella (impermeabili)
Quando si vuole prendere una bici deve esserci la certezza che la stazione te lo permetta senza darti errore.
Rendere più stabile la stazione del Polo Scientifico di Udine e mettere una telecamera di sorveglianza su quest'ultima come deterrente per il furto di ruote (che spesso succede)
Risolvere il problema della stazione Cavedalis, poche bici e quelle che ci sono non erano utilizzabili.
Ritengo che vi deve essere una maggiore attenzioni alla verifica e manutenzione dei freni, mi è capitato più volte di regolarli per poter procedere in sicurezza.
Rizzi, aggiungendo colonnine
Seguire esempi di altre città europee, bici indistruttibili, impianto illuminazione a led sempre acceso, trazione a cardano (= niente manutenzione alla catena).
Sella asciutta, possibilità di alzarla, postazioni funzionanti
senz'altro nella manutenzione. Poi ci sono poche bici a disposizione: piazza XX settembre, Piazza Duomo, Scuola IV Novembre sono sempre vuote o le pochissime bici presenti sono in luce rossa. Inizio via Poscolle è poco fornita, soprattutto la sera. Chi abita in centro fa fatica a trovare disponibilità, soprattutto la sera.
Siccome molto spesso ho trovato bici non prelevabili(luce rossa) sarebbe utile capire il perché... altrimenti l'utente non capisce come mai su 10 bici disponibili ce ne sono 9 disabilitate e magari l'unica non è messa benissimo.
Sostituzione di alcune biciclette
Spesso mi è capitato di trovare stazioni completamente sprovviste di bici; aumentare le bici presenti in stazione.

Tramite la realizzazione di coperture/pensiline per le varie stazioni poiché quando piove (e a Udine piove un giorno sì e l'altro pure) le bici si bagnano completamente: ciò è causa, nell'immediato, di sellini fradici d'acqua che bagnano completamente pantaloni, mutande e sedere (risolvibile con buste di plastica da 5 centesimi che ero costretto a tenere in tasca); a lungo andare, di una serie di guasti e malfunzionamenti alle biciclette (ruggine con conseguente impossibilità di alzare/abbassare il sellino, catena che si sgancia) e alle stazioni (dopo un temporale spesso e volentieri presentavano malfunzionamenti nello sgancio/aggancio o erano completamente disabilitate).

un maggiore controllo sulle stazioni e sulle biciclette non utilizzabili

Una manutenzione più puntuale così come una miglior distribuzione delle bici la sera nelle zone meno coperte

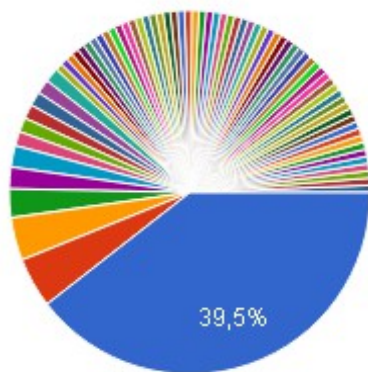
Una stazione critica è quella presso la stazione ferroviaria, frequentemente vuota (al mattino) o troppo piena (alla sera) aggiungerei più postazioni

Vanno utilizzate biciclette adatte al bike sharing e non biciclette standard non adatte allo stazionamento all'aperto

# Informazioni sui rispondenti

## Residenza

157 risposte

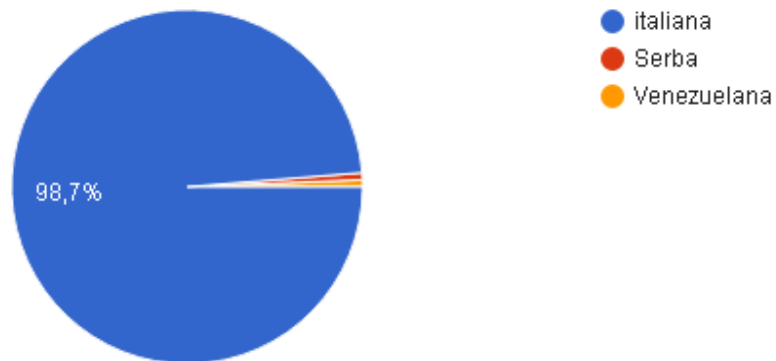


### Principali:

- 39,5% Udine
- 4,5% Pordenone
- 3,8% Trieste
- 2,5% Majano

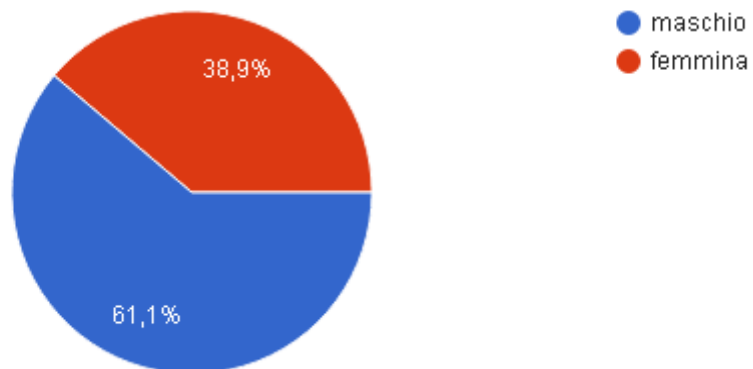
## Nazionalità

157 risposte



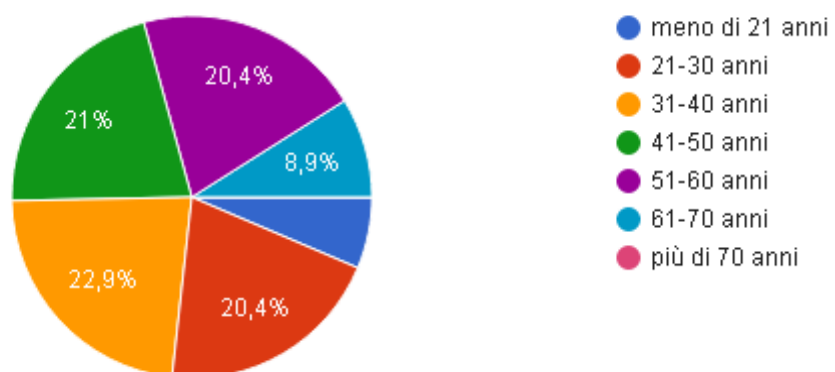
## Genere

157 risposte



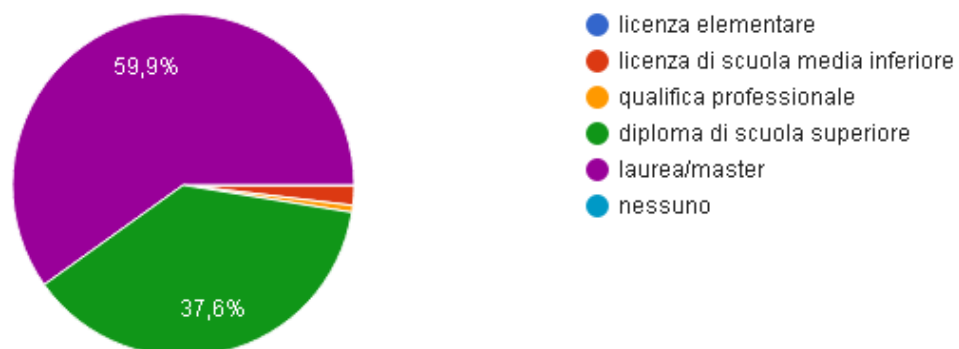
## Età

157 risposte



## Titolo di studio

157 risposte



## Professione

157 risposte

