

## Questionario sulla soddisfazione del cliente BikeMi 2016

Milano, 26 settembre 2017

### Introduzione

Lo sviluppo dei sistemi di bike sharing è enormemente incrementato negli ultimi 5 anni, riscuotendo a livello globale notevole attenzione sia da parte delle istituzioni sia dei service provider interessati ad ampliare l'offerta nelle principali città del mondo. Partecipano alla creazione e sviluppo dei sistemi di trasporto condiviso anche i gruppi organizzati di cittadini e di utenti. Nel caso del bike sharing le persone fanno una scelta ecologica impattando per quanto riguarda i propri spostamenti casa-lavoro e tempo libero e scegliendo un mezzo di trasporto che non usa carburanti fossili. L'attenzione verso le nuove soluzioni di trasporto in città sempre più densamente abitate e caratterizzate da forte inquinamento atmosferico nasce come collaborazione tra istituzioni pubbliche ed enti privati. La partecipazione multilivello di attori pubblici, tra cui il Governo, le istituzioni internazionali (UN e UE), le Regioni ed i Comuni svolgono un ruolo importante nella fase di finanziamento e studio di fattibilità dei sistemi complessi di trasporto condiviso. La fase di realizzazione e gestione operativa è condotta da enti privati che hanno l'esperienza e la capacità organizzativa per farli funzionare tutti i giorni e mantenere alti i livelli di gradimento da parte dell'utenza. Per i cittadini è un valore aggiunto dato da un aumento dell'offerta di servizi di trasporto pubblico, per le aziende un'occasione di generare profitti e presentarsi nella sfera pubblica attraverso un'attività che mira a ridurre l'inquinamento atmosferico. Gli elementi di maggior interesse per l'utenza sono l'accessibilità di tali servizi, sia nelle modalità di abbonamento sia per quanto riguarda la disponibilità effettiva di mezzi noleggiabili; l'utilizzabilità dei mezzi messi a disposizione sia per le caratteristiche tecniche ed ergonomiche, sia per quanto riguarda lo stato di manutenzione che deve essere effettuato quotidianamente e garantire l'efficienza e il corretto funzionamento degli stessi; la partecipazione della comunità di utenti al funzionamento del servizio andando a proporre innovazioni e sviluppi, segnalando guasti e furti e promuovendo uno stile di vita connesso con il trasporto in bicicletta come alternativa all'automobile e alla moto. L'aspetto della sostenibilità economica, intesa come il mantenimento di costi accessibili e se possibile esigui per l'utenza e per le istituzioni pubbliche riveste un fattore di attrazione per cui possiamo attendere ulteriori sviluppi e aumento dell'offerta di tali servizi nei prossimi anni.

### Estratto dell'analisi

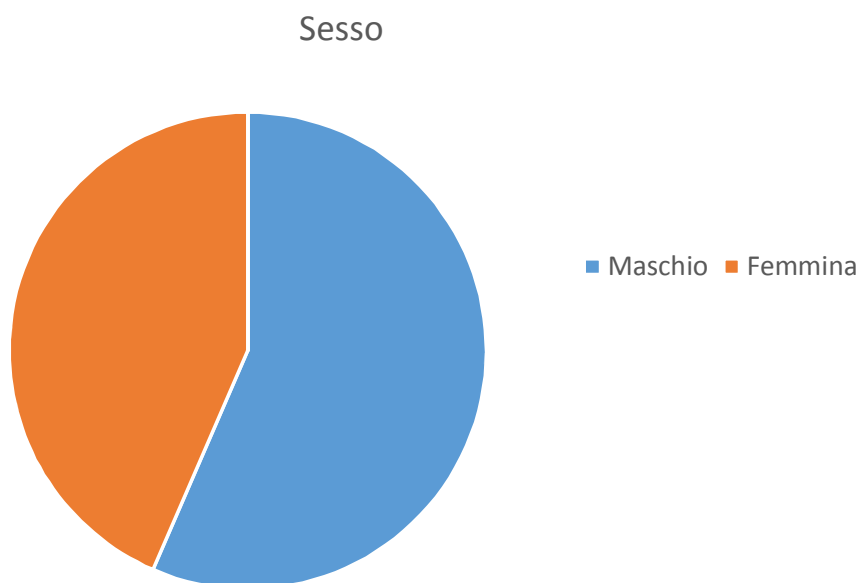
Il monitoraggio della qualità e della qualità percepita dall'utente di un servizio di trasporto pubblico è stato realizzato in accordo con la Direzione di Clear Channel Jolly Pubblicità S.p.A. (Gestore esclusivo del servizio). Al questionario annuale hanno risposto 11.150 utenti, nell'arco di due mesi attraverso una piattaforma internet lanciata dal Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi dell'Università degli Studi di Milano. Su un totale di 25.668 invii, il tasso di risposta è stato del 45%.

L'utenza BikeMi è composta prevalentemente da lavoratori della città di Milano, una percentuale del 20% proviene da fuori Milano e raggiunge le stazioni di prelievo delle biciclette con treno, metropolitana ed auto propria.

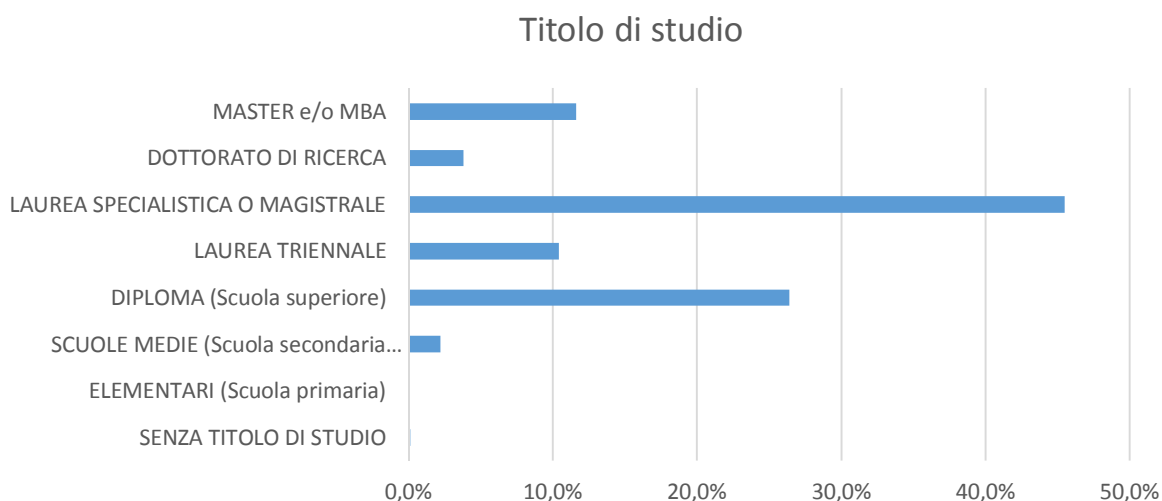
L'utente medio integra l'utilizzo della bicicletta con altri mezzi di trasporto pubblico, tra cui altre tipologie di trasporto condiviso (auto elettriche e alimentate a carburante). Il tasso di risposta al questionario appare in lieve calo rispetto alla rilevazione precedente datata 2014 (47%), tuttavia la comunità di utenti appare coesa e disposta a fornire la propria opinione apertamente, facendo registrare un positivo indice di gradimento del servizio e fornendo commenti, consigli e critiche.

### 1. ANAGRAFICA UTENTI:

I rispondenti al sondaggio sono stati nel 57% uomini e nel 43% donne.



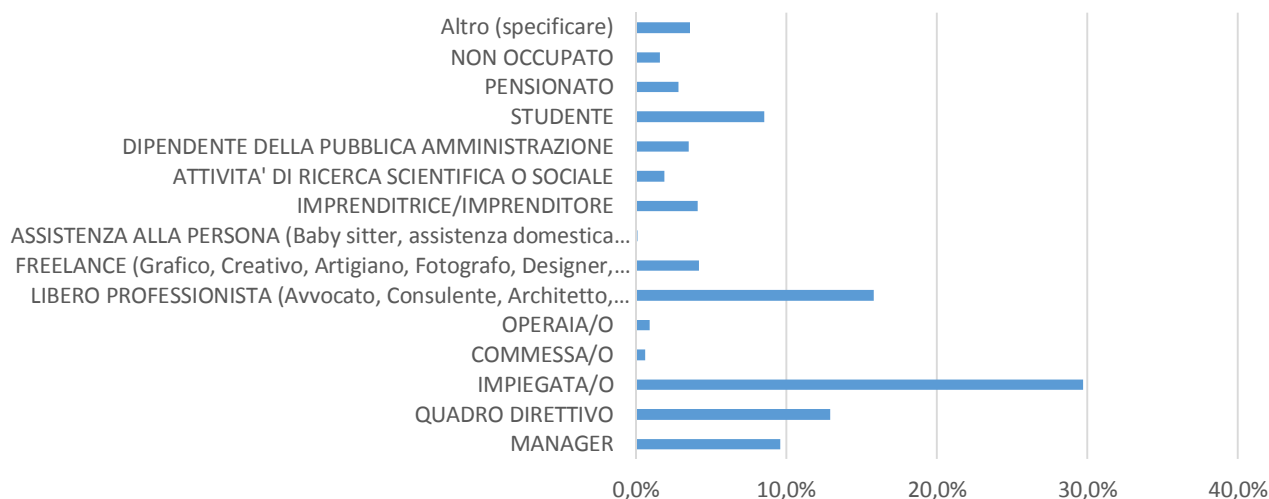
L'età media degli utenti è 40,71 anni, per le donne 39,15 e 41,87 per gli uomini.



L'utenza rappresentante gli abbonati annuali a BikeMi appare generalmente molto istruita, dove il 95% degli utenti ha almeno il diploma di scuola secondaria superiore e il 72% ha almeno un titolo d'istruzione terziaria (laurea a ciclo breve). L'alto livello d'istruzione tra i rispondenti ai questionari indica una maggior predisposizione ad esprimere giudizi oggettivi e meno influenzabili dall'aspetto

sociale che determina in alcuni casi la gradevolezza e l'accettabilità della propria opinione. Per questo motivo i test svolti sui rispondenti incrociando i dati sull'istruzione con gli indici di gradimento confermavano i risultati positivi.

### Occupazione



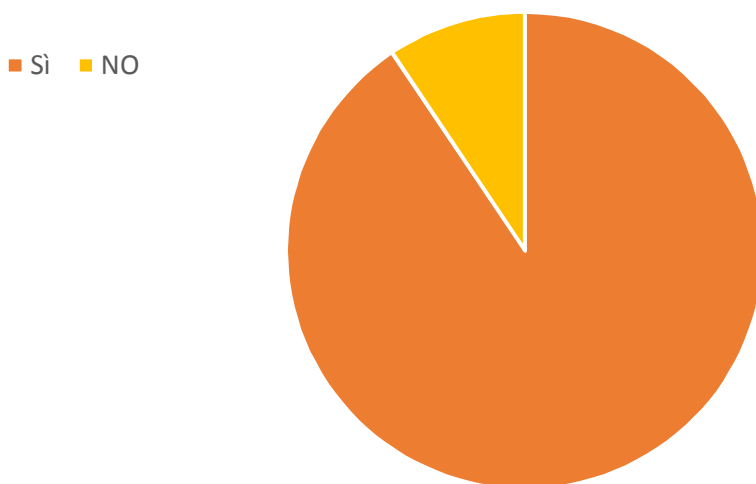
Tra le tipologie occupazionali individuate circa il 25% dell'utenza rientra tra gli imprenditori, i professionisti e i free-lance (titolari d'impresa senza dipendenti). Circa il 30% dei rispondenti dichiara di essere impiegato nel privato, mentre circa il 10% nel settore pubblico e nella ricerca.

## 2. PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO BIKEMI

Oltre il 97% degli utenti è soddisfatto del costo dell'abbonamento. Questo è un ulteriore indice di gradimento. Nel caso in cui gli utenti non fossero soddisfatti potrebbero indicare punteggi più bassi per i prezzi applicati al servizio.

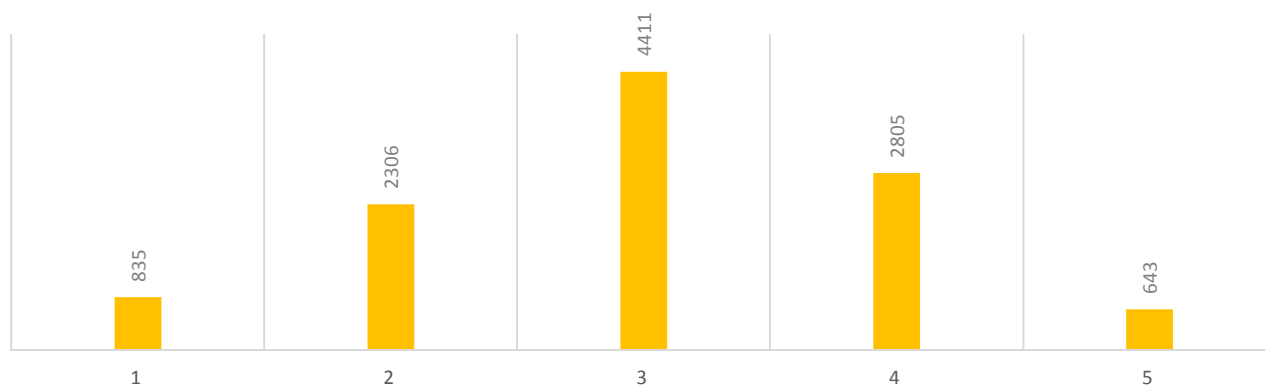
Oltre il 90% degli utenti è favorevole alle policy di prezzi per la durata e i costi di noleggio. Dai dati Clear Channel risulta che la comunità di utenti annuali continua a crescere, mentre proliferano gli abbonamenti giornalieri e settimanali con l'arrivo dell'estate.

Considera ragionevole la policy sulle tariffe e tempi d'uso di BikeMi?



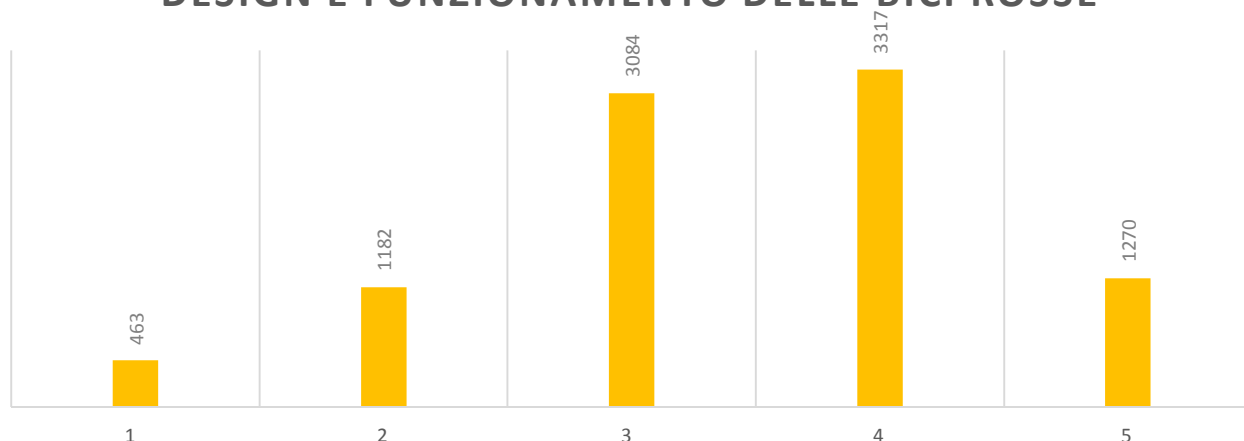
Per quanto riguarda il confort e il design delle biciclette, gli utenti prediligono l'uso delle biciclette e-bike, riconoscendo che la solidità, funzionalità e la pedalata sono ottimali nel traffico cittadino. Tuttavia l'area di miglioramento maggiormente indicata dai rispondenti è proprio la qualità del servizio di manutenzione delle biciclette sia classiche sia elettriche.

## DESIGN DELLE BICI GIALLE



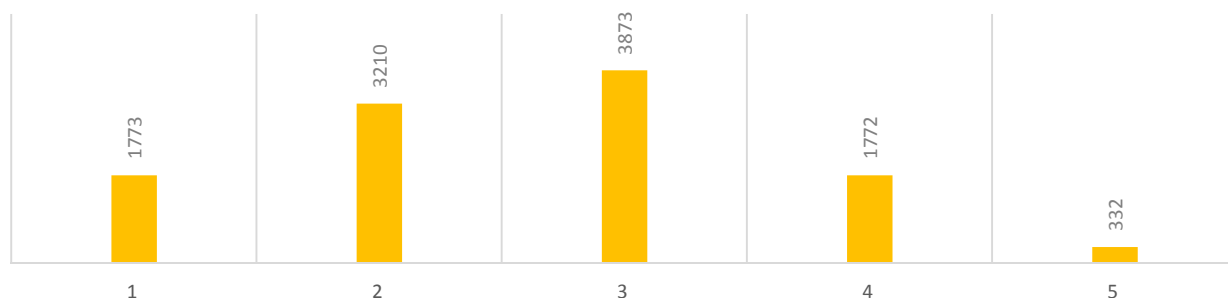
Quasi 1 utente su 3 non ritiene le biciclette gialle classiche comode e confortevoli. Oltre 8 utenti su 10 sono soddisfatti delle biciclette elettriche.

## DESIGN E FUNZIONAMENTO DELLE BICI ROSSE



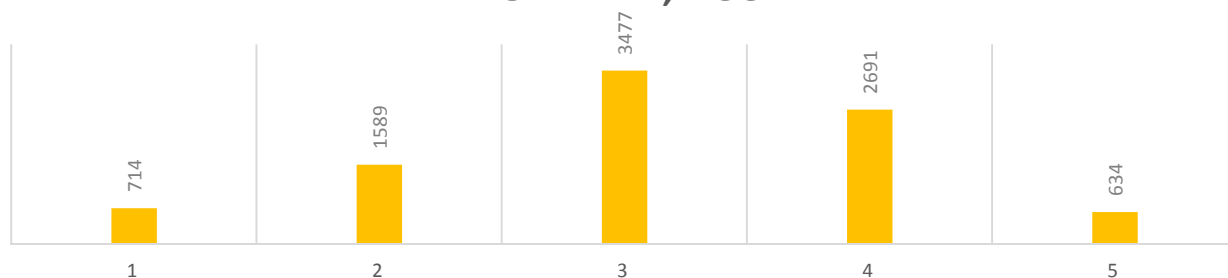
L'attività di monitoraggio della community di utenti BikeMi attraverso call center, social network e servizi di posta elettronica ottengono un punteggio elevato, infatti oltre il 90% degli utenti è soddisfatto del Servizio Clienti, quasi 7 utenti su 10 si ritengono molto soddisfatti. Numerosi utenti hanno sollecitato l'allungamento dell'orario di funzionamento del servizio e l'ampliamento del numero di stazioni, soprattutto nei quartieri residenziali.

## MANUTENZIONE BICI GIALLE



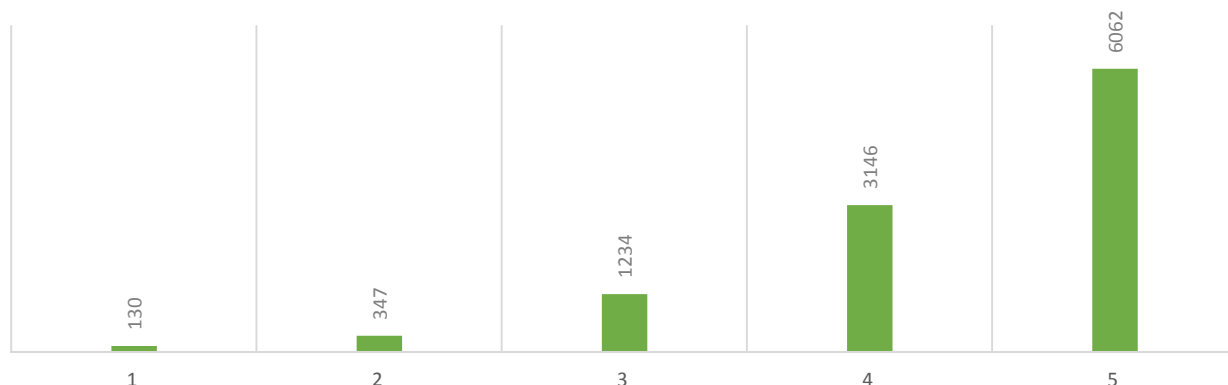
Il 47% degli utenti non è soddisfatto dal livello di manutenzione e funzionalità delle biciclette classiche. L'allargamento della comunità di utenti e l'aumento del numero di stazioni hanno sensibilmente diminuito l'indice di gradimento per quanto riguarda la manutenzione delle biciclette gialle rispetto all'ultima rilevazione (2014). L'utenza lamenta problemi soprattutto a: trasmissione e cambio, ruote, luci. Nessuna indicazione sulla stabilità delle biciclette.

## MANUTENZIONE BICI ROSSE (EBIKE) PER ES. FRENI, LUCI, PEDALI, AUTONOMIA, SPINTA, POTENZA, ECC.



Oltre il 75% dei rispondenti considera soddisfacente lo stato di manutenzione e funzionamento del parco bici elettrico. Il 37% si dice molto soddisfatto per il funzionamento delle bici rosse. La novità è stata accolta positivamente, mentre aspetti di miglioramento riguardano la carica delle batterie nel caso in cui l'utente prelevi la bici e paghi il supplemento per il servizio, alcuni utenti si sono lamentati di aver prelevato e pagato per una bici con batteria scarica.

## IL SERVIZIO COSTITUISCE UNA VALIDA ALTERNATIVA ALL'AUTOMOBILE



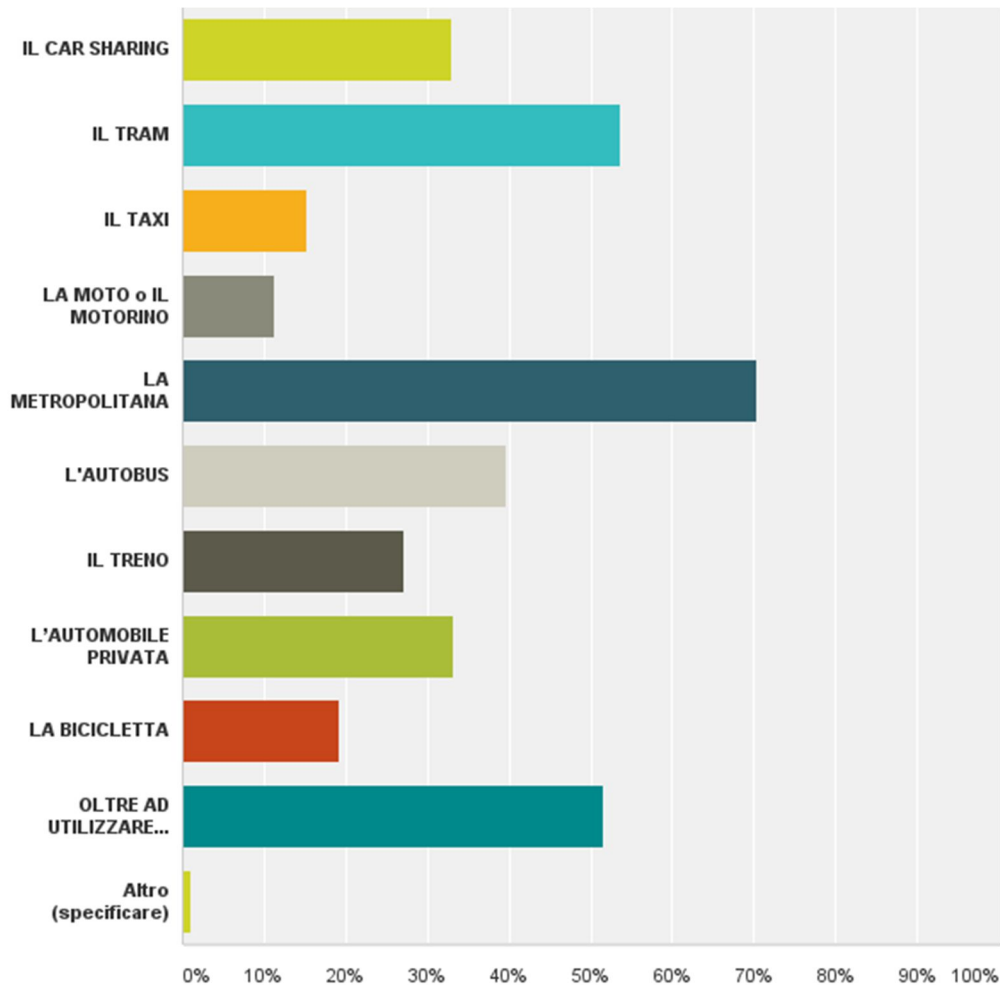
Oltre il 95% degli intervistati constata l'utilità della bicicletta BikeMi per muoversi a Milano come alternativa all'uso dell'automobile. In questo l'introduzione del bike sharing elettrico e lo sviluppo capillare delle stazioni anche fuori dall'area più centrale e commerciale della città permette di considerare il trasporto su due ruote condiviso non più solo un elemento utile per coprire brevi tragitti che separano la fermata dei mezzi pubblici con il luogo di lavoro o l'abitazione, ma una scelta di mobilità indipendente da fattori logistici (dove possibile), anche se rimane influenzata dalle caratteristiche e dalle condizioni metereologiche della città di Milano.

Gli utenti di BikeMi con abbonamento annuale utilizzano il servizio tutti i giorni o quasi nel 25% dei casi, mentre sono soliti usarlo nel 39% dei casi almeno 2-3 giorni alla settimana. Circa il 13% degli utenti dichiara di utilizzarlo solo durante la primavera e le giornate di sole.

Opzioni di risposta	Risposte	
TUTTI I GIORNI O QUASI	<b>25,69%</b>	2.773
TUTTI I GIORNI FERIALI / LAVORATIVI	<b>8,51%</b>	919
TUTTI I WEEK-END	<b>2,84%</b>	307
SALTUARIAMENTE, CIRCA 2-3 GIORNI A SETTIMANA	<b>38,75%</b>	4.183
SOLO IN PRIMAVERA E D'ESTATE QUANDO C'E'IL SOLE	<b>12,88%</b>	1.391
QUASI MAI	<b>4,85%</b>	524
Altro (specificare)	<b>6,47%</b>	699
<b>Totale</b>		<b>10.796</b>

Gli utilizzatori di BikeMi nel 70% dei casi sono anche utilizzatori della metropolitana, nel 50% dei casi di tram e bus. Il 50% utilizza solo la bicicletta o si muove a piedi. In crescita gli utilizzatori di

bike sharing e car sharing, oltre il 35% degli intervistati utilizza i mezzi di trasporto condivisi per muoversi in città.



### 3. UTILIZZATORI OCCASIONALI

L'analisi della qualità del servizio sugli utilizzatori occasionali monitora ogni trimestre un numero variabile tra 5 e 10 mila utenti che hanno scelto abbonamenti settimanali o giornalieri. Il questionario è presentato in 3 lingue (italiano, inglese e francese): il 56 % dei rispondenti parlava italiano, il 37% inglese e il 7% francese.

L'indice di gradimento del servizio è pari o superiore al 90% per tutte le tipologie di utenti occasionali e nel 70% dei casi sono molto soddisfatti. Viene espresso un gradimento leggermente inferiore, nel 85% dei casi, per quanto riguarda la facilità nell'abbonarsi e utilizzare il servizio. Nel 75% dei casi i rispondenti dichiarano che le biciclette e le stazioni sono in buono stato di pulizia e manutenzione.

In generale i commenti sono per la maggior parte positivi e confermano i risultati dell'analisi della qualità del servizio degli abbonati annuali.