



DICCI LA TUA!

FOCUS GROUP *BIKE SHARING VENEZIA*

Villa Ceresa, Mestre

3 ottobre 2011

1. Premessa

L'iniziativa "Dicci la Tua" - Focus Group Bike Sharing Venezia si inserisce all'interno del progetto che vede la collaborazione del Comune di Venezia e la società partecipata ASM S.p.A per promuovere la partecipazione dei cittadini nell'ingegnerizzazione dei servizi erogati. Il progetto intende, infatti, coinvolgere i fruitori del servizio di Bike Sharing per raccogliere informazioni di prima mano sull'utilizzo del servizio, per sapere ciò che è apprezzato e ciò che non lo è ed infine per ascoltare i suggerimenti che i fruitori stessi hanno da proporre.

L'obiettivo è, quindi, comprendere le esigenze e rendere il cittadino co-protagonista nel tracciare il profilo dei prodotti di cui usufruisce.

2. Gestione del progetto

La Direzione Mobilità del Comune di Venezia ha commissionato al Servizio Studi Qualità un'indagine di tipo qualitativo, quale lo strumento del Focus Group (FG), per ottenere maggiori informazioni riguardo la percezione e le opinioni degli stakeholder coinvolti.

Il Servizio Studi Qualità (SQ) del Comune di Venezia ha pianificato, sulla base delle informazioni acquisite sul progetto, il FG, che si è tenuto presso la sede della Direzione Mobilità, lunedì 3 ottobre dalle ore 17.15 alle 19.00.

3. Costituzione del gruppo di progetto

L'ufficio tecnico di ASM ha inviato ai propri iscritti via mail una comunicazione con cui anticipava che a breve sarebbero stati contattati dal Servizio Studi Qualità del Comune di Venezia per essere invitati ad un gruppo di approfondimento (*o focus group*) sulle tematiche del bike sharing.

Il Servizio Studi Qualità ha contattato, quindi, telefonicamente 26 iscritti indicati da ASM. 9 dei 26 iscritti hanno aderito all'invito e 7 vi hanno effettivamente partecipato.

Ai partecipanti sono stati inviati una nota esplicativa sulle finalità dell'incontro e il relativo programma.

Il FG è stato condotto da un moderatore individuato all'interno del servizio SQ, con l'assistenza di un verbalizzate del medesimo servizio.

4. Realizzazione del Focus Group

Il Focus group ha avuto, quindi, luogo lunedì 3 ottobre 2011, presso la sede della Direzione Mobilità, dalle ore 17.15 alle 19.00.

Dopo la presentazione dei partecipanti e dell'obiettivo dell'incontro, è stato somministrato ai partecipanti un questionario (vedi allegato) con lo scopo di indagare "a freddo", in particolare:

- a livello generale, le modalità e la frequenza di utilizzo del servizio,
- a livello specifico, la percezione dei partecipanti in relazione ad alcuni fattori che determinano la qualità del servizio e raccogliere eventuali suggerimenti di miglioramento del servizio.

Dalle informazioni anagrafiche rilevate nel questionario risulta che il gruppo è formato da:

- 5 maschi e 2 femmine;
- dei 7 partecipanti, 3 hanno un'età inferiore ai 40 anni;
- hanno tutti occupazione;
- 5 hanno un titolo universitario e 2 un diploma di scuola media superiore;
- 2 sono residenti nel Comune, mentre gli altri 5 risiedono fuori Comune.

Sempre dalle domande del questionario risulta che:

- solo un intervistato ha conosciuto il servizio con il passaparola, mentre gli altri ne sono venuti a conoscenza tramite "Stampa e/o Media" (il 57%) o "Opuscoli/Manifesti" (il 29%);
- in un mese mediamente più della metà utilizza spesso il servizio (più di una volta alla settimana);
- quasi tutti (6 su 7) lo utilizzano per spostamenti considerati brevi (inferiori a 2 km) a differenza di un partecipante che lo utilizza per percorsi medi (tra i 2 e i 5 km).

5. Discussione

Alla domanda di apertura riguardante il motivo principale per il quale gli invitati al FG utilizzano il servizio di Bike Sharing, tutti hanno risposto che si servono del servizio per raggiungere il luogo di lavoro e, in particolare, un utente lo utilizza per gli spostamenti nell'ambito delle proprie attività lavorative.

Le ciclostazioni utilizzate per il prelievo e la consegna sono:

| | Prelievo | Consegna | Totale |
|--------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Marghera | 2 | | 2 |
| Stazione di Mestre | 3 | 1 | 4 |
| Via Poerio | | 4 | 4 |
| Via Casona | 1 | | 1 |
| Piraghetto | 1 | | 1 |
| Circonvallazione | | 1 | 1 |
| Via Verdi | 1 | 1 | 2 |

Nota: un utente utilizza con la stessa frequenza 2 stazioni diverse di prelievo.

Relativamente all'esperienza degli intervistati presso le suddette ciclostazioni sono emersi i seguenti argomenti di discussione:

1. Manutenzione biciclette
2. Dotazioni extra
3. Distribuzione sul territorio delle ciclostazioni e numerosità posti bicicletta
4. Funzionamento delle ciclostazioni
5. Modalità di segnalazione/contatto
6. Accessibilità delle ciclostazioni
7. Ulteriori suggerimenti e spunti di miglioramento

5.1 Manutenzioni biciclette

Lo stato delle biciclette risulta leggermente insufficiente, tanto che la valutazione media complessiva emersa dal questionario è pari a 5,6 su base 10, anche se più del 57% degli utenti ha promosso lo stato delle biciclette con due 6 e due 7. Tra i malfunzionamenti che creano più disagi vengono segnalati:

- l'impossibilità di regolare l'altezza della sella in quanto risulta bloccata;
- l'inceppamento del cambio di velocità (marcia);
- le ruote sgonfie;
- campanello non funzionante.

I partecipanti, tuttavia, riconoscono che il degrado delle biciclette è dovuto in gran parte all'incuria di coloro che le utilizzano.

5.2 Dotazioni extra

Gli intervistati richiedono per quasi la totalità di dotare le biciclette di:

- fanale anteriore e posteriore, indispensabili soprattutto nel periodo autunno-inverno, periodo in cui giocano a sfavore la nebbia e le giornate corte;
- cestino, anche spartano o, comunque, un contenitore per eventuali oggetti da trasportare;
- lucchetto incorporato nella bicicletta, per evitare di doverlo sempre portare appresso (viene citato l'esempio della dotazione prevista dal servizio di bike sharing della città di Nizza: vèlobleu).

5.3 Distribuzione sul territorio delle ciclostazioni e numerosità posti bicicletta

Gli utenti ritengono che le stazioni di prelievo e consegna delle biciclette siano insufficienti, così come i posti. Ben 6 utenti su 7 dichiarano sul questionario di non aver trovato in alcune occasioni biciclette disponibili, mentre circa il 43% dichiara di aver trovato tutte le colonnine occupate.

Suggeriscono pertanto:

- di prevedere ulteriori stazioni, in particolare, in prossimità dei parcheggi scambiatori. A questo proposito i presenti evidenziano che la stazione del Cimitero potrebbe essere maggiormente avvicinata al parcheggio scambiatore che vi è nei pressi per sfruttarne appieno l'utilità;
- di prevedere un numero più elevato di posti o in alternativa di prevedere più stazioni ravvicinate, in modo tale che se non si trova posto presso una stazione è possibile, senza particolare disagio, parcheggiare in un'altra nelle immediate vicinanze.

Tra le ulteriori ubicazioni proposte si segnalano:

- Viale Ancona, utile per raggiungere gli uffici (comunali, le poste...);
- Via Torino, utile per raggiungere l'università;
- Piazza Barche;
- in prossimità delle postazioni di "Te presto na bici"/noleggio biciclette;
- Parco San Giuliano;
- Piazzale Roma.

Viene segnalata dalla maggior parte degli intervistati una particolare affluenza di utenti presso la stazione di Via Poerio. Ciò causa gravi disagi soprattutto a

coloro che, utilizzando il mezzo per raggiungere il posto di lavoro o un mezzo pubblico, hanno tempi stretti per la restituzione o il prelevamento.

Un partecipante evidenzia che la diffusione sul territorio del servizio potrebbe contribuire ad incentivarne l'utilizzo tra i residenti, anche attraverso l'emulazione. Altri propongono di estendere il servizio anche nella periferia di Mestre, per esempio in quartieri come Cipressina e Zelarino.

Sarebbe auspicata dai presenti l'integrazione tra Tram e Bike Sharing.

5.4 Funzionamento delle ciclostazioni

Tutti i partecipanti segnalano di aver avuto problemi nel prelievo o nella consegna delle biciclette. I problemi più frequenti sono:

- difficoltà a mettere o togliere la bicicletta dal supporto. Sembra ci sia bisogno di esperienza per capire la tecnica, tanto che è necessario cogliere con l'udito il segnale per effettuare la manovra al momento giusto;
- disallineamento delle lamiere su cui è inserito il perno delle rastrelliere che non consente di posizionare correttamente la bicicletta;
- mancata registrazione dell'avvenuta consegna del mezzo, in particolare i presenti segnalano il problema presso la stazione di Marghera e del Terraglio. Gli interessati dichiarano che tale malfunzionamento causa il blocco della tessera e la necessità di attendere qualche giorno per poter riutilizzare il servizio con gravi disagi per i propri trasferimenti;
- colonnina disabilitata, in particolare spesso in via Casona, probabilmente a seguito delle avverse condizioni meteo (temporali).

Il fatto di non riuscire a consegnare la bicicletta per motivi tecnici costringe gli utilizzatori a trattenere la bicicletta stessa sino a quando il problema non è stato risolto (a volte anche fino al giorno dopo), con notevoli ripercussioni sulla normale organizzazione delle rispettive attività quotidiane.

Un utente ritiene che la mappa delle ciclostazioni presenti sul sito non è di facile consultazione e non sempre risulta aggiornata rispetto allo stato di funzionamento delle colonnine e alla disponibilità di biciclette. L'aggiornamento in tempo reale del sito consentirebbe agli utenti di organizzarsi e di evitare disagi e contrattempi.

5.5 Modalità di segnalazione malfunzionamenti

Gli intervistati ritengono che le modalità per contattare gli operatori del servizio in caso di malfunzionamenti non siano adeguate e, in particolare, al fine di snellire la procedura e i tempi di intervento, suggeriscono:

- prevedere numero verde locale dedicato esclusivamente al servizio di bike sharing (e non il medesimo per le segnalazioni relative al car sharing) al quale rispondono operatori che conoscono il territorio comunale;
- apporre presso le ciclostazioni cartelli ben visibili che riportano il numero verde a cui rivolgersi anche nelle fasce di chiusura degli uffici;
- abilitare gli operatori del call center per interventi anche da remoto in modo da intervenire repentinamente in caso di malfunzionamenti (come ad esempio quando il sistema non rileva correttamente la consegna del mezzo. Attualmente l'operatore del call center non è in grado di intervenire in caso di urgenza);
- prevedere anche la possibilità di segnalare tramite SMS/mail agli utenti eventuali guasti e la disponibilità di biciclette.

Secondo alcuni intervistati, mettendo a disposizione il numero verde si favorirebbe la segnalazione immediata di eventuali guasti alle biciclette da parte degli utenti stessi consentendo così ai gestori del servizio interventi mirati e in tempi stretti.

Inoltre un invitato suggerisce di poter lasciare sulla bicicletta appena riconsegnata una nota con indicazione dell'eventuale malfunzionamento riscontrato al fine di evitare che il successivo cliente debba ritornare presso la colonnina per cambiare bicicletta.

5.6 Accessibilità delle ciclostazioni

Gli utilizzatori delle ciclostazioni di Via Poerio e Stazione segnalano che le aree sono difficilmente accessibili per la presenza di marciapiedi, per l'assenza di collegamenti con le piste ciclabili e che, inoltre, sono diventate parcheggi per scooter e altri ciclomotori che ostacolano le fasi di prelievo/consegna. Consigliano di apporre cartelli informativi per rendere più fruibile le aree stesse.

I presenti concordano, inoltre, sull'utilità di estendere il servizio fino alla mezzanotte.

5.7 Ulteriori suggerimenti e spunti di miglioramento

Tra gli ulteriori suggerimenti e spunti di miglioramento emersi nel corso della discussione si riportano i seguenti:

- promuovere e pubblicizzare maggiormente il servizio, ad esempio nelle scuole e negli uffici, o nel retro per esempio dei Parcheggia Mestre, poiché vi è la percezione che sia poco pubblicizzato a differenza di quanto avviene in altre città come ad esempio Padova;
- modificare la denominazione della ciclostazione individuata con il nome di "Piraghetto" in quanto è fuorviante essendo l'estensione dell'area Piraghetto molto vasta. Viene suggerito di nominarla "Via Cattaneo";
- abilitare gli iscritti del servizio di bike sharing all'utilizzo dello stesso servizio presso gli altri comuni che hanno aderito all'iniziativa;
- stipulare delle convenzioni con altri comuni per il riciclo delle biciclette in caso di dismissione;
- ricordare via mail o SMS la scadenza imminente dell'abbonamento;
- inviare al cliente un sms di conferma al momento della avvenuta consegna;
- dare la possibilità di ri-associare l'imob via mail nel caso di smagnetizzazione dello stesso, per evitare di recarsi nuovamente presso l'ufficio di Piazzale Candiani con conseguente dispendio di tempo;
- riformulare, al fine di attrarre maggiormente i clienti del servizio, i costi del contratto, infatti secondo un partecipante la lista dei costi può spaventare il potenziale cliente. Per esempio si può dichiarare che l'abbonamento costa 20 euro e che dà diritto a 5 euro di ricarica omaggio;
- prevedere una sorta di imob temporaneo per il turista. A questo proposito il Servizio Studi Qualità propone di valutare la possibilità e opportunità di inserire il servizio di bike sharing nel pacchetto di servizi offerti dal Comune di Venezia in seno all'iniziativa Veniceconnected rivolta al turista;
- dare la possibilità di ricaricare la tessera via sms o on line con carta di credito;
- dotare le biciclette di GPS per localizzare le biciclette.

6. Conclusioni

Il gruppo ha partecipato attivamente all'iniziativa e ha dimostrato notevole interesse riguardo i temi trattati.

Complessivamente ha manifestato l'apprezzamento verso il servizio di bike sharing, e in particolare rispetto a:

- comodità per i trasferimenti locali (brevi tragitti);
- impatto sulla mobilità sostenibile;
- economicità del servizio.

Tra i punti di forza evidenziati dai risultati del questionario si annoverano la cortesia degli operatori, che raggiunge un voto medio di 7,3 (anche se un intervistato ha avuto un'esperienza isolata negativa), e l'accesso al servizio con un voto medio di 7,1.

Tra i punti di debolezza, invece, rientrano la manutenzione delle biciclette e la segnaletica, rispettivamente con un voto medio di 5,6 e 5,3.

In soglia di attenzione si colloca l'aspetto dell'informazione sul servizio, riportando un voto medio di 6,7.

Da quanto emerso nel corso del dibattito e dai risultati dell'elaborazione del questionario si percepisce, infine, che i partecipanti sono più che sufficientemente soddisfatti del servizio: infatti il 57% gli attribuisce un punteggio pari a 7 e il restante 43% gli dà la piena sufficienza.

Preme in questo contesto evidenziare la percezione del conduttore riguardo alla considerevole motivazione dei partecipanti e all'apprezzabile spirito di collaborazione nell'individuare le criticità del servizio al fine di contribuire al miglioramento dello stesso.