

Bike sharing il 70% degli utenti integra il bikemi con la metropolitana

Pubblicato: Martedì 26 Settembre 2017



Il Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi dell'Università degli Studi di Milano, in collaborazione con Clear Channel, gestore di BikeMi, tra il 2016 e il 2017 ha condotto un'indagine sulla qualità e la customer satisfaction degli utenti del servizio. Lo studio è stato diretto da Giancarlo Manzi, docente di Statistica e Data Mining, e da Giorgio Saibene, dottorando in Sociologia Economica e Scienze del Lavoro. I risultati sono stati presentati al pubblico questo pomeriggio alla presenza di rappresentanti dell'amministrazione comunale.

Il questionario d'indagine è stato somministrato a 25.688 abbonati di BikeMi e ha permesso di acquisire informazioni preziose non solo per comprendere la percezione qualitativa del sistema di bike sharing da parte dei suoi abbonati, ma anche per tracciare le caratteristiche del biker tipo e conoscerne abitudini e comportamenti. I risultati dell'indagine rivelano che gli utenti BikeMi sono prevalentemente uomini (57%), di quasi 41 anni, con un'elevata istruzione (il 95% degli utenti ha almeno il diploma di scuola secondaria superiore, il 72% almeno un titolo di istruzione terziaria cioè una laurea a ciclo breve), è un imprenditore (25%) ed è sposato o convivente (per il 57% dei rispondenti).

A fare uso delle biciclette condivise sono principalmente i lavoratori che le integrano con altre reti di mobilità sostenibile: il sistema viene infatti considerato, dal 95% degli intervistati, un'alternativa più che valida all'automobile. Il 70% degli utenti integra BikeMi con la rete metropolitana, il 55% con il tram e 40% con l'autobus. Grazie all'introduzione delle biciclette a pedalata assistita (oltre 8 utenti su 10 sono soddisfatti delle e-bike) e ad una distribuzione sempre più capillare delle stazioni, le due ruote del Comune di Milano, non sono più semplici mezzi per recarsi dalla fermata della metropolitana a casa o al posto di lavoro, ma anche per coprire l'intera tratta, evitando problemi di traffico, scioperi e parcheggio.

Quanto emerso dall'analisi è un quadro estremamente positivo. Tra gli aspetti maggiormente apprezzati, la policy delle tariffe e il Servizio Clienti. Oltre il 90% dei rispondenti al sondaggio ritiene che i costi e i tempi di restituzione per l'utilizzo delle biciclette siano più che ragionevoli. Anche il supporto alla clientela offerto tramite Call Center, posta elettronica e social network supera il 90% per quanto riguarda i consensi: 7 utenti su 10 si dichiarano molto soddisfatti.

Le principali aree di miglioramento del servizio suggerite sono relative allo stato di manutenzione delle biciclette e alla presenza/assenza di biciclette negli orari di punta del traffico cittadino.

Tra le possibili innovazioni presenti e future che possono essere lanciate per aumentare l'utilizzabilità di BikeMi sembra che la possibilità di trasportare carichi pesanti (per esempio la spesa) sia una delle priorità degli utenti. Il 76% afferma di desiderare di avere a disposizione una cargo-bike per muoversi in città. Il 10% si dimostra sensibile agli utenti diversamente abili e apprezzerrebbe l'introduzione della hand-bike (bicicletta alimentata dal lavoro delle braccia).

L'indagine non ha coinvolto solamente gli abbonati annuali ma anche gli utenti occasionali, tra cui utenti con abbonamento giornaliero e settimanale, il 40% dei quali sono risultati essere stranieri. Anche questo bacino di utenza ha espresso pareri positivi, andando a confermare i risultati dell'analisi rivolta

agli abbonati annuali. L'indice di gradimento complessivo del servizio per chi sceglie le formule di sottoscrizione giornaliere o settimanali è pari al 90%.

[Andrea Camurani](#)

andrea.camurani@varesenews.it