
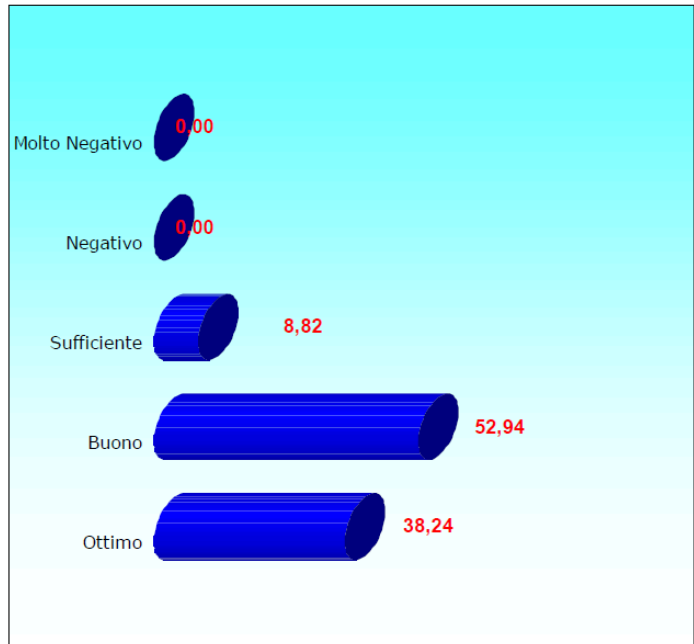


<p>Settore: C.d.R. Mobilità</p> <p>Responsabile: Ing. Rinaldi Gruppo di lavoro: Ing. Trapani; Dott.ssa Visconti</p>	<p style="text-align: center;">REPORT DI CUSTOMER 2015 “E BIKE 0”</p> 
<p>CUSTOMER SATISFACTION PROGETTO E BIKE 0</p>	<p>Il C.d.R. Mobilità ha proceduto a somministrare il questionario di customer satisfaction inerente il Progetto E Bike 0, agli utilizzatori dei prototipi di bici a pedalata assistita, ossia agli amministratori, ai dipendenti comunali ed ai dipendenti di ATC MP SpA.</p> <p>La somministrazione è avvenuta nel periodo compreso tra giugno e settembre. In fase di progettazione della customer ci si era prefissati di raggiungere una valutazione pari o superiore a sufficiente in relazione a :</p> <p>PRESTAZIONE DELLE BICI DISPONIBILITA' DELLE BICI LOCALIZZAZIONE DELLE STAZIONI REGOLE DI UTILIZZO GIUDIZIO COMPLESSIVO</p> <p>L'elaborazione informatica dei questionari compilati ha messo in evidenza risultati superiori alle aspettative registrando valori medi compresi tra buono ed ottimo. In fase di progettazione della customer ci si era inoltre prefissati di raggiungere lo scopo di individuare i punti di forza ed eventuali punti di debolezza del servizio allo scopo di migliorarlo, orientando le attività di manutenzione e di sviluppo.</p> <p>Per ovviare alle <u>carenze segnalate in relazione alla manutenzione delle biciclette</u> il C.d.R. Mobilità si attiverà per garantire un efficiente funzionamento delle biciclette. Si è già provveduto a contattare la Ditta che si attiverà per un controllo su tutte le bici ed opererà per ovviare ai diversi malfunzionamenti.</p> <p>Non sono ad ogni modo state riscontrate particolari criticità.</p> <p>Dall'analisi dell'ultima domanda del questionario inerente la scelta di un mezzo alternativo alla bici E Bike 0 il 31.91 % ha risposto con Bus ed il 31.91% con auto, emerge una effettiva utilità delle Bici E Bike 0 che contribuiscono ad incrementare il livello di mobilità sostenibile con riduzione di emissione in atmosfera di agenti inquinanti; a sopperire a carenze di mezzi nei vari settori che con l'attuale momento di crisi sono accentuate, mantenendo la necessità di spostamento per i lavoratori comunali nell'ambito dello svolgimento del proprio servizio; a ridurre il traffico veicolare. Il questionario è stato somministrato attraverso il canale della posta elettronica. La mail è stata indirizzata a tutti potenziali utilizzatori ossia dipendenti comunali; amministratori ed impiegati della società ATC MP SpA in modo da poter raggiungere tutti gli eventuali potenziali utilizzatori. Considerato che l'utilizzo delle bici elettriche è generalmente correlato a particolari spostamenti (a breve raggio e che non implicano la necessità di dover trasportare degli oggetti e/o documenti che possano risultare ingombranti) la fascia di utenza direttamente interessata a rispondere al questionario è risultata, compatibilmente con le previsioni, ben più ridotta rispetto alla fascia degli utenti cui è stato somministrato il questionario. L'elaborazione de dati ha riguardato circa trenta questionari.</p>

A seguito il dettaglio dell'analisi dei dati:

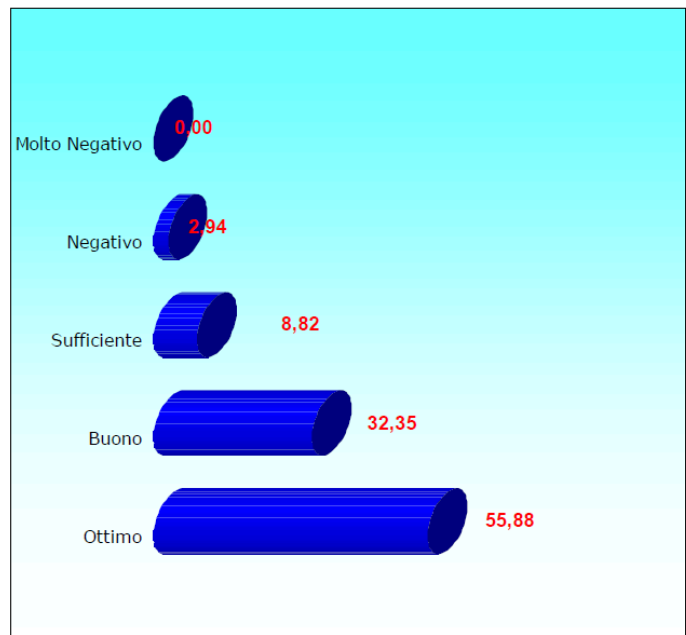
Come valuta le PRESTAZIONI delle biciclette del servizio e-Bike 0?		
	Valore assoluto	%
Molto Negativo	0	0,00
Negativo	0	0,00
Sufficiente	3	8,82
Buono	18	52,94
Ottimo	13	38,24

Come valuta le PRESTAZIONI delle biciclette del servizio e-Bike 0?



Come valuta la DISPONIBILITA' delle biciclette del servizio e-Bike 0?		
	Valore assoluto	%
Molto Negativo	0	0,00
Negativo	1	2,94
Sufficiente	3	8,82
Buono	11	32,35
Ottimo	19	55,88

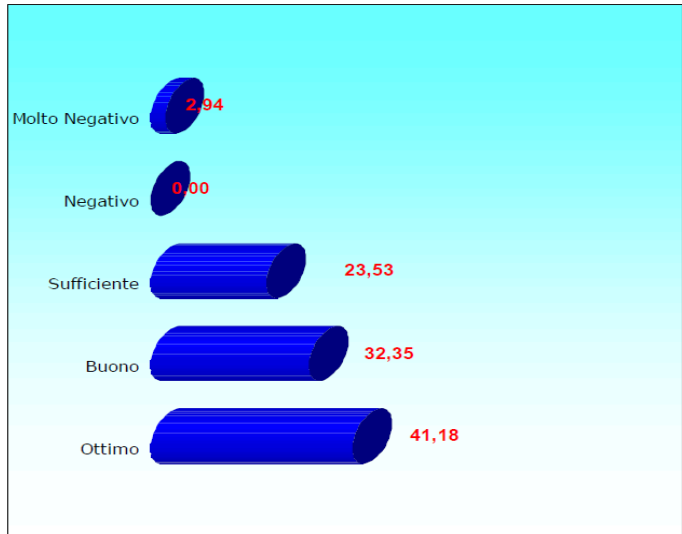
Come valuta la DISPONIBILITA' delle biciclette del servizio e-Bike 0?



Come valuta la LOCALIZZAZIONE DELLE STAZIONI del servizio e-Bike 0?

	Valore assoluto	%
Molto Negativo	1	2,94
Negativo	0	0,00
Sufficiente	8	23,53
Buono	11	32,35
Ottimo	14	41,18

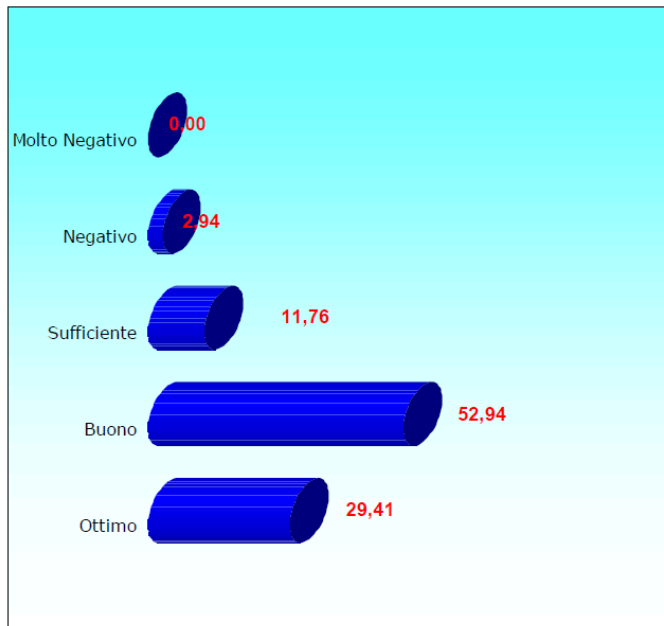
Come valuta la LOCALIZZAZIONE DELLE STAZIONI del servizio e-Bike 0?



Come valuta le regole DI UTILIZZO del servizio e-Bike 0?

	Valore assoluto	%
Molto Negativo	0	0,00
Negativo	1	2,94
Sufficiente	4	11,76
Buono	18	52,94
Ottimo	10	29,41
<i>nessuna risposta</i>	<i>1</i>	<i>2,94</i>

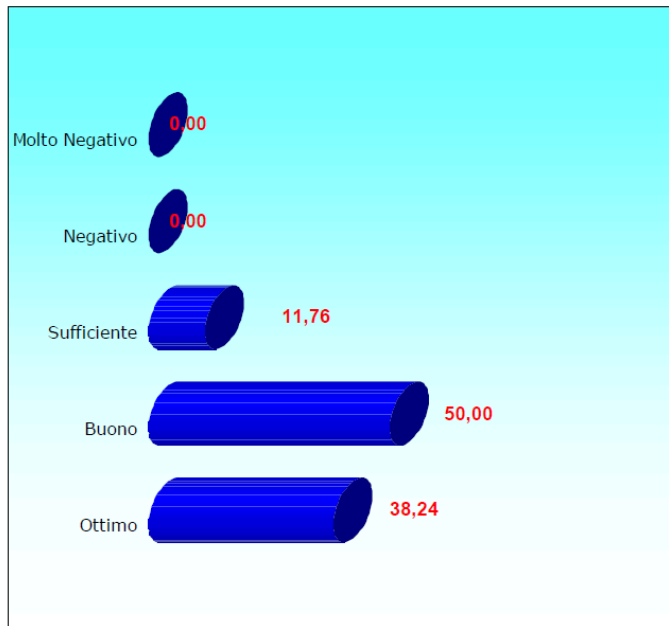
Come valuta le regole DI UTILIZZO del servizio e-Bike 0?



nessuna risposta 2,94%

Il suo GIUDIZIO COMPLESSIVO sul servizio e-bike 0?

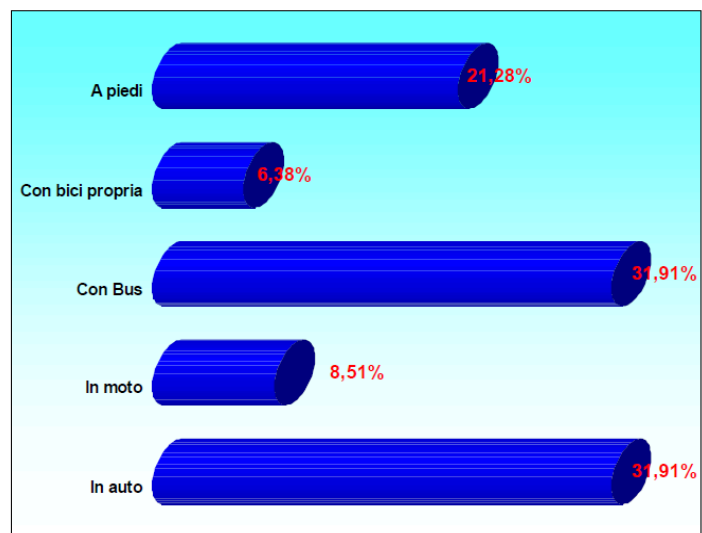
	Valore assoluto	%
Molto Negativo	0	0,00
Negativo	0	0,00
Sufficiente	4	11,76
Buono	17	50,00
Ottimo	13	38,24



Se non utilizzasse il servizio e-Bike 0, si sposterebbe...

	Valore assoluto	%
A piedi	10	21,28
Con bici propria	3	6,38
Con Bus	15	31,91
In moto	4	8,51
In auto	15	31,91

Se non utilizzasse il servizio e-Bike 0, si sposterebbe...



Quali sono le problematiche più frequenti del servizio?

(8) Poca manutenzione. Alcune bici andrebbero spostate in via Costantini

(13) inaccessibilità alla stazione di servizio

(14) gomme poco gonfie

(15) bici rotte- postazioni vuote - postazioni fuori servizio

(18) difficoltà di entrata ed uscita dal deposito per mancanza scivolo

(19) manutenzione mezzi

(27) mancanza di punto di contatto per manutenzione bici

(32) carenza di piste ciclabili

(33) carenza di piste ciclabili
