



## **PRESENTAZIONE DEL SONDAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DI BIKEMI**

Presentati i risultati dell'ultimo sondaggio sulla soddisfazione del cliente del bike sharing "BikeMi" di Milano all'Università degli Studi di Milano.

Lo sviluppo delle attività di monitoraggio della qualità dei servizi di trasporto pubblico condiviso a Milano portato avanti dal Comune prosegue da alcuni anni, con l'ausilio del Data Science Research Center dell'Università degli Studi di Milano, in collaborazione con Clear Channel, gestore di BikeMi.

L'evento organizzato per il decimo anniversario di BikeMi è stata l'occasione per presentare oltre ad alcune importanti novità del servizio anche i risultati del sondaggio di soddisfazione del servizio presentati da Giancarlo Manzi del Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi dell'Università degli Studi di Milano. "Il sondaggio è giunto alla terza edizione. La misurazione della soddisfazione dei servizi pubblici è un argomento di ricerca che riveste una sempre maggiore importanza sia per i policy maker che per il mondo della ricerca. Stiamo facendo un lavoro stimolante e importante per lo sviluppo di questo campo. Sia il settore pubblico sia la logistica sono in piena rivoluzione e noi siamo molto soddisfatti dei risultati di questa ricerca avuti sino ad oggi".

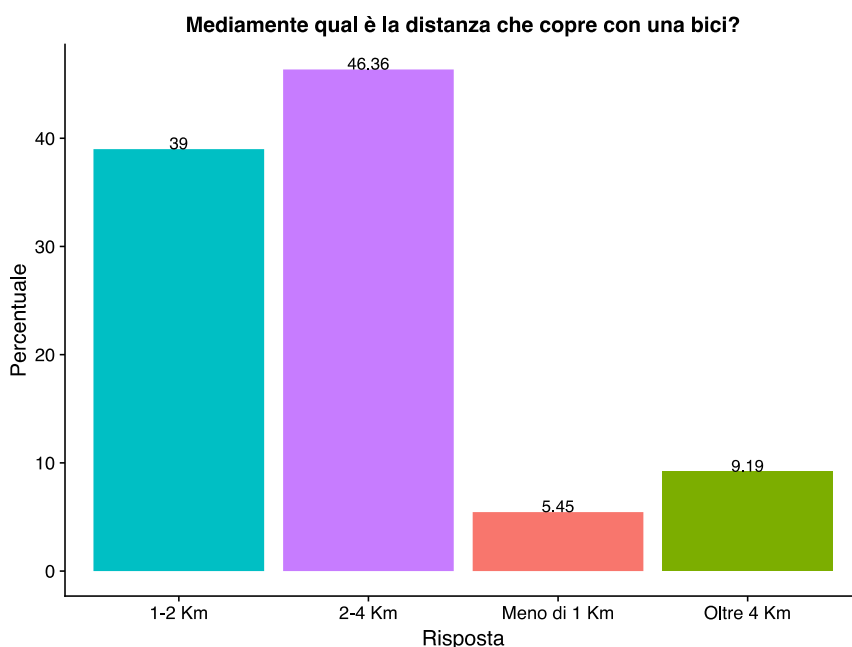
Il sondaggio, giunto alla terza edizione dal 2014, ha visto un costante incremento dei rispondenti fino agli attuali 10.000 tra gli abbonati annuali, con un tasso di risposta superiore al 33% degli utenti contattati. Considerando che lo stesso metodo di analisi proposto a Londra per il London Cycle Hire, - il servizio di bike sharing che si sviluppa sotto il Big Ben - raccoglie annualmente tra il 6 e il 9% degli intervistati, si può dire che a Milano sia stato raggiunto un grande risultato. Merito del servizio customer care di BikeMi che risulta molto apprezzato dagli utenti e del lavoro di due ricercatori, Giancarlo Manzi dell'Università degli Studi di Milano e Giorgio Saibene dell'Università di Amburgo che monitorano in maniera continua la community dei ciclisti milanesi suggerendo soluzioni per il miglioramento della qualità: "Il questionario è partito dalla metodologia classica per misurare la customer satisfaction nel marketing, ma sulla base del buon senso si è creato un format inclusivo, che interroga anche chi ha abbandonato il servizio e coloro che hanno sottoscritto un abbonamento occasionale. Inoltre poiché le esigenze dell'utente di un servizio pubblico non sono necessariamente le stesse di quelle di un cliente di un'azienda privata, si utilizzano tecniche statistiche per "rivelare" la vera attitudine dei rispondenti. Il risultato è un monitoraggio costante della qualità del servizio erogato".

Gli utenti di BikeMi usano prevalentemente la bicicletta in maniera saltuaria o nei giorni di lavoro (da 3 a 5 giorni la settimana) e non sono fanatici della bicicletta, bensì la integrano con i loro percorsi su mezzi propri e pubblici, anche se la maggioranza ammette che “con la bicicletta pubblica condivisa è come se diventassi l’autista del mio autobus andando dove più mi piace, pur sentendola mia perché ne sono responsabile.”

#### *La misurazione della soddisfazione*

Il 90% degli utenti gradisce il servizio clienti offerto tramite Call Center, posta elettronica e social network: 7 utenti su 10 si dichiarano molto soddisfatti. Il servizio BikeMi unitamente ai costi del servizio sono il dato di maggior gradimento da parte dei suoi fruitori, confermando un trend positivo osservato negli anni precedenti. Il 95% potrebbe fare a meno dell’automobile per muoversi in città grazie alla bicicletta condivisa.

Molti utenti compiono percorsi sempre più lunghi: se durante i sondaggi del 2014 e 2016 gli utenti percorrevano fino a 2km in media, oggi oltre il 50% dichiara di usare la bici BikeMi per viaggi di 2 Km e più in città. La figura seguente mostra la distribuzione degli utenti in base ai km percorsi in media con le biciclette BikeMi:

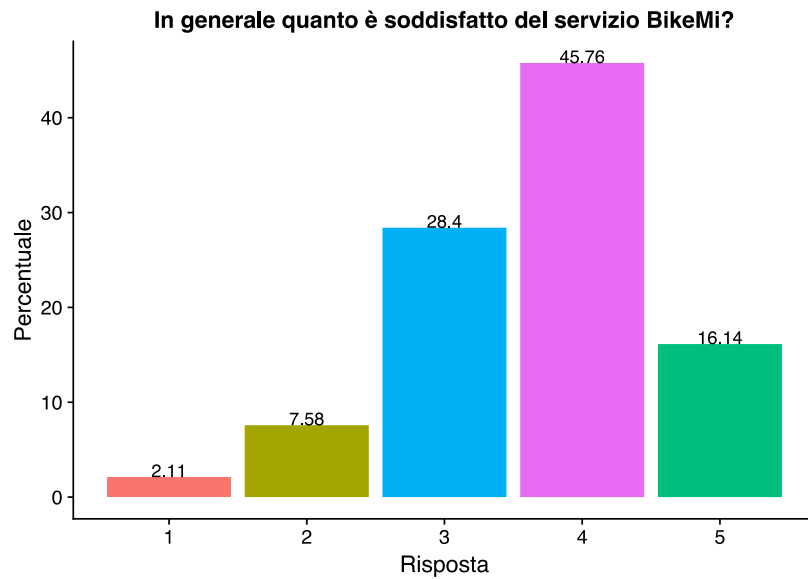


2 utenti su 3 dichiarano che la bici è comoda per andare in giro con amici e altre persone, quindi un mezzo “sociale”.

Le principali aree di miglioramento sono la diffusione di biciclette elettriche a pedalata assistita e la maggior disponibilità di biciclette tradizionali durante gli orari di punta del servizio.

Se ad oggi 8 utenti su 10 sono soddisfatti dell’ubicazione delle stazioni BikeMi, con l’introduzione sul mercato milanese delle bici a flotta libera, oltre il 54% degli utenti chiede che vengano installate nuove stazioni. Aree in cui installare nuove stazioni secondo i milanesi sono Città Studi, Porta Nuova e il centro storico. Ma arrivano anche centinaia di richieste per l’installazione di stazioni fuori dalla circoscrizione soprattutto nelle aree residenziali.

In generale più del 62% dei milanesi si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto del servizio (nella figura seguente 4 equivale a “Soddisfatto” e 5 equivale a “Molto soddisfatto”).



Gli utenti di BikeMi vedono il servizio positivamente soprattutto in relazione alla presenza di stazioni nelle aree dove risiedono o dove lavorano: un aumento ulteriore della capienza delle stazioni in centro porterebbe dunque ad un maggior utilizzo delle bici disponibili, mentre l'installazione di stazioni in zone nuove creerebbe nuovi abbonati al servizio.

Considerato il mezzo di trasporto pubblico più ecologico, può essere una strategia vincente per far diminuire il numero delle auto in circolazione a Milano e per migliorare la qualità della vita dei cittadini e dei turisti.

Milano, 13/12/2018