Wesentliche Ergebnisse der Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden

Umfrage-Zeitraum: 4.4. – 13.4.2018

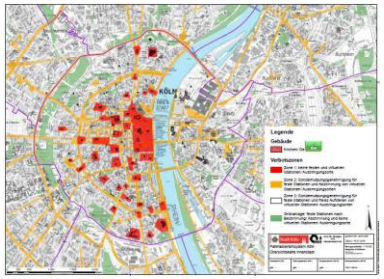
1301 – Thomas Bischof, 1311 – Anke Erpenbeck

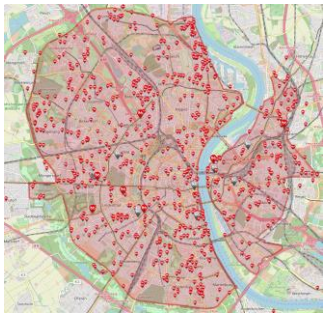
Zielsetzung und Leistungsmerkmale KVB-Rad

- Einrichtung des Fahrradverleihsystems „KVB-Rad" im Mai 2015
- Stärkung des „Umweltverbund" (Fuß, Rad, ÖPNV, Carsharing, Taxi) und der Multimodalität in Köln
- Schaffung von CO^2 neutralen Angeboten
- Integration in den VRS-Tarif und Schaffung einer echten MobilitätsCard
- Integration aller VRS-Chipkarten (Zugang und Nutzungsbedingungen für alle VRS-Kunden gleich)
- Reduzierung der Fahrradmitnahme in den Fahrzeugen besonders in den Spitzenzeiten
- Feinerschließung bzw. Schließung von Lücken im ÖPNV-Angebot durch die Bereitstellung von Leihrädern
- 2,8 Mio. Ausleihen seit Mai 2015 (in 2018 > 1 Mio.)
- Rund 107.000 Nutzer

Aktueller Stand und Ausblick KVB-Rad

- Berücksichtigung der Qualitätsvorgaben der Stadt Köln
- Marktanpassungen auf dem Kölner Leihfahrradmarkt
  - November 2018: Rückzug von Donkey Republic
- Gespräche mit anderen Anbietern von Leihfahrradsystemen in Köln
- Aufbau von bis zu 20 Stationen und Testbetrieb von 10 stationsgebundenen Pedelecs (Pilotphase)
- Erweiterung des Bediengebietes im November 2018 um das RheinEnergie Stadion und der Sporthochschule Köln
- Kooperation mit lokalen Lastenradanbieter geplant
- Ausschreibung eines neuen Fahrradverleihsystems mit geplanter Inbetriebnahme im Frühjahr 2020
  - Stadtweite Bedienung vorgesehen (Innerstädtisch Flexzone, außerhalb stationsgebunden)





Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
1. Übersicht

➔ Ziele der Befragung

- Zufriedenheit der Kunden mit dem KVB-Rad ermitteln
- Einfluss des KVB-Rad-Angebots auf die Abo- und JobTicket-Abschlüsse ermitteln
- Potentiale für das KVB-Rad aufzeigen
- Probleme der Kunden mit dem KVB-Rad aufzeigen

➔ Eckdaten

- Befragungszeitraum: 4.4. – 13.4.2018
- Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
- Versand der Umfrage per Newsletter durch Nextbike an 4.629 Kunden (Öffnungsrate 37,7 %, Link-Klick-Rate 22,1%)
- 957 Interviews, davon 194 aufgrund schon erfüllter Quoten abgewiesen → 763 ausgefüllte Fragenbögen
- Die vorgegebenen Quoten für die JobTicket-Kunden (350), Studenten (100) und Nextbike-Direkt-Kunden (130) wurden erfüllt. Die Quote für die Abonnenten (500) wurde nicht erfüllt.
- nicht repräsentativ

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
2. Zusammenfassung der Ergebnisse

- Die **Mehrheit** (88,0%) nutzt das KVB-Rad mindestens **1 bis 3x pro Monat**, viele sogar häufiger. Nextbike-Direkt-Kunden nutzen das KVB-Rad nicht so häufig wie Kunden mit Freifahrtberechtigung.

- **41,6%** der befragten Kunden nutzen das KVB-Rad für den Weg **von oder zu einer Haltestelle bzw. einem Bahnhof**, die anderen **58,4% eher für komplette Wege** (als Ersatz für das eigene Rad, das Auto oder den ÖPNV).

- **75,5%** der Befragten sind mit dem KVB-Rad-Angebot **zufrieden bzw. sehr zufrieden**. Besonders positiv werden die 30-minütige Freifahrtberechtigung und der Fahrkomfort/das Fahrverhalten der KVB-Räder beurteilt.

- **Unzufrieden** sind die Kunden vor allem mit der **geografischen Verfügbarkeit/Auffindbarkeit** der KVB-Räder (68,7% eher/sehr unzufrieden), mit der **Verfügbarkeit der Räder** (= sind die Räder ausleihbar, 55,0 % eher/sehr unzufrieden), mit der Ortung der Räder in der App (46,2% eher/sehr unzufrieden) und mit dem **Ausleih- und Rückgabeprozess** aufgrund der zu langen Wartezeit (40,0 bzw. 44,1% eher/sehr unzufrieden).

- 35,1% leihen das KVB-Rad per App aus, 40,6% per Eingabe der Handynummer am Bordcomputer und 24,1% per VRS-Chipkarte.

- 45,6% der Befragten nutzen die Nextbike-App und 37,2% die KVB-Rad-App. Bei den Nextbike-Direkt-Kunden liegt die Verteilung bei 54,3% zu 36,2%.

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
2. Zusammenfassung der Ergebnisse

- 18,3% der Kunden haben kein eigenes Fahrrad.

- 37,2% fahren weniger mit dem eigenen Rad, seitdem sie das KVB-Rad nutzen.

- Bei einem **Fahrradverleihsystem** sind den Kunden **besonders wichtig**:
  - die **geografische Verfügbarkeit** (99,6% wichtig/ sehr wichtig)
  - eine **einfach Ausleihe und Rückgabe** (99,2% wichtig /sehr wichtig)
  - die **Größe des Bediengebiets** (91,9% wichtig /sehr wichtig)
  - **30 Minuten Freifahrt** (91,3% wichtig /sehr wichtig)

- Eher **unwichtig** sind den Kunden bei einem **Fahrradverleihsystem**:
  - ein **Bonussystem** (22,3% wichtig /sehr wichtig)
  - die **Möglichkeit, mehrere Räder auf einmal auszuleihen** (45,6% wichtig /sehr wichtig)

- Wenn es ein Bonussystem gäbe, würden sich Abonnenten als Prämien vorrangig einen Rabatt auf das KVB-Abo wünschen, JobTicket- und Nextbike-Direkt-Kunden Guthaben für das KVB-Rad und Studenten Shopping-Gutscheine.

- **68,8%** der KVB-Rad-Kunden **nutzen nur das KVB-Rad** und keine weiteren Leihradangebote.

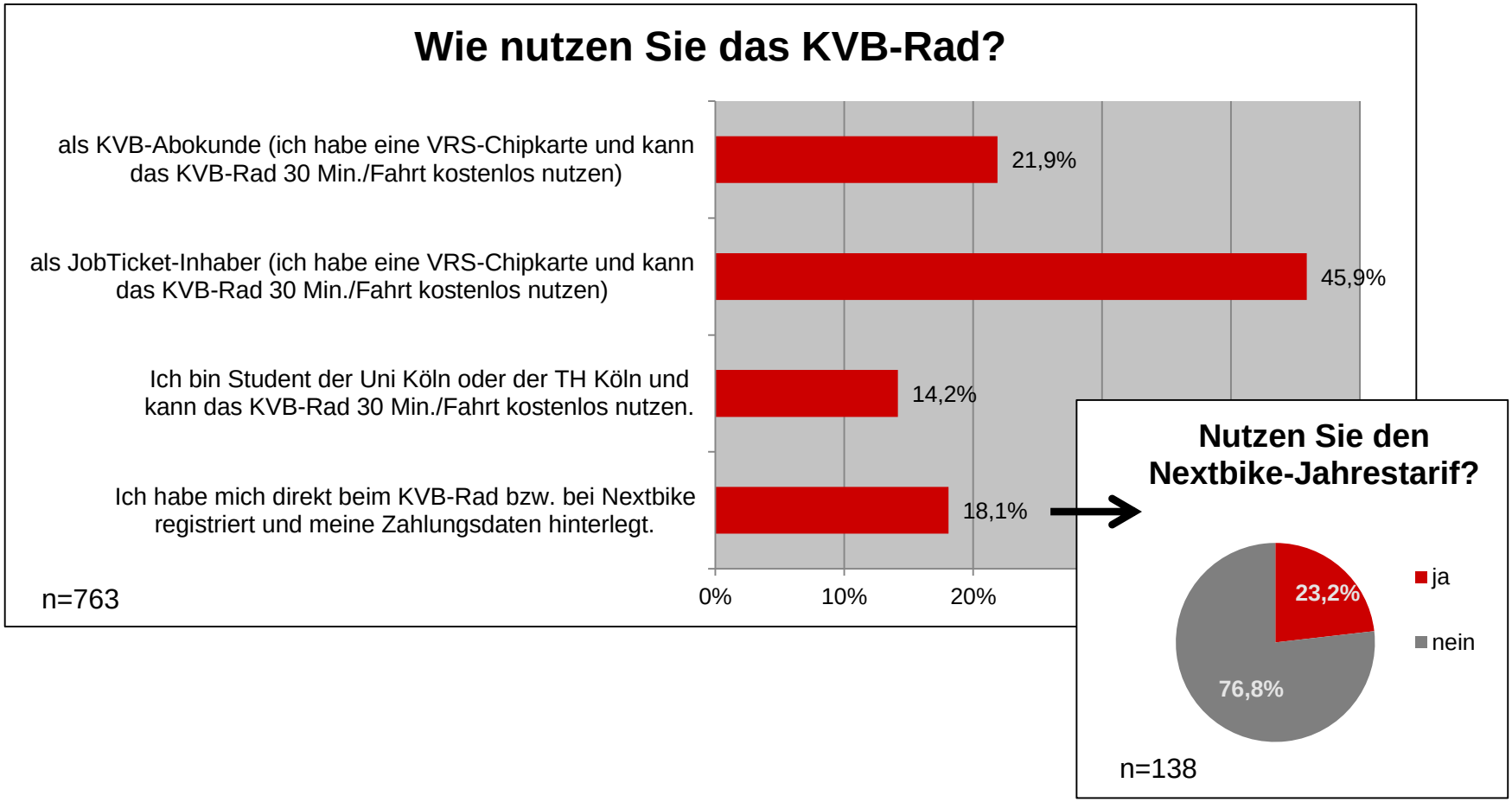
Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
2. Zusammenfassung der Ergebnisse

- Das **KVB-Rad-Angebot** hat bei 28,2% der 78 befragten Abonnenten, die ihren Abovertrag **vor** Mai 2015 abgeschlossen haben, einen **Einfluss auf die Entscheidung, den Abovertrag zu verlängern**. Bei den JobTicket-Kunden bejahten 30,3% diesen Einfluss.

- **49,4%** der befragten 89 Kunden, die **ab Mai 2015 ihr Abo abgeschlossen** haben, gaben als einen Grund für den Aboabschluss die **30-minütige Freifahrt** mit dem KVB-Rad an.
  3 davon gaben an, dass die das Abo nur wegen der 30-minütigen Freifahrt mit dem KVB-Rad abgeschlossen haben.

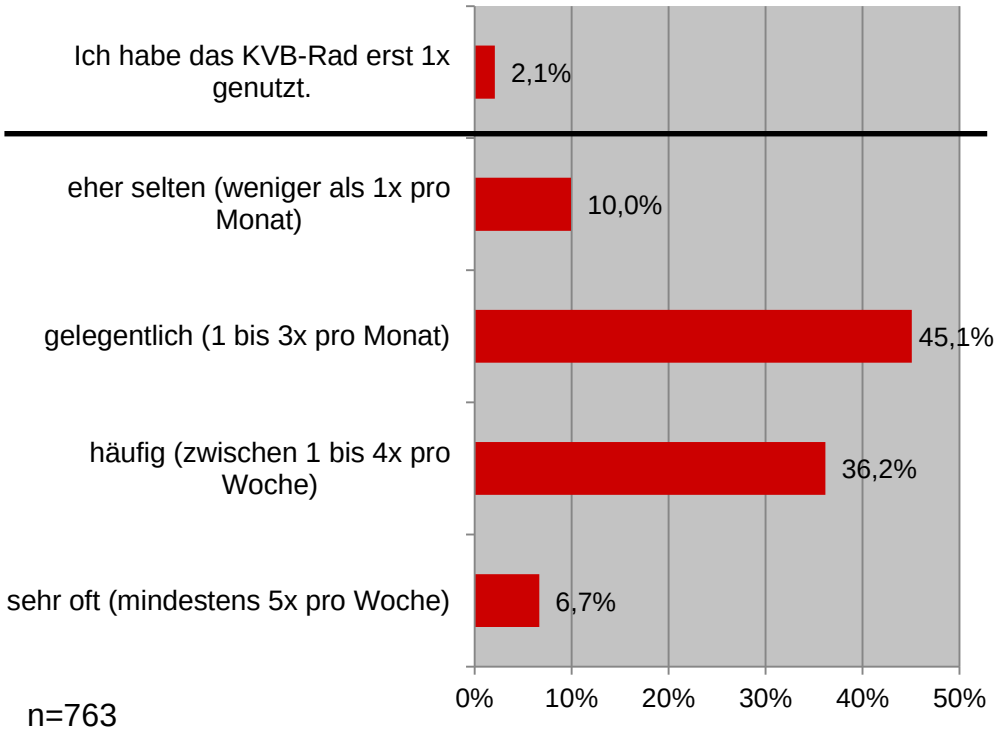
- **48,8%** der befragten 129 Kunden, die **ab Mai 2015 ihren JobTicket-Vertrag** abgeschlossen haben, gaben als einen Grund für den Vertragsabschluss die **30-minütige Freifahrt** mit dem KVB-Rad an.
  4 davon gaben an, dass die den JobTicket-Vertrag nur wegen der 30-minütigen Freifahrt mit dem KVB-Rad abgeschlossen haben.

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
3. Ergebnisse



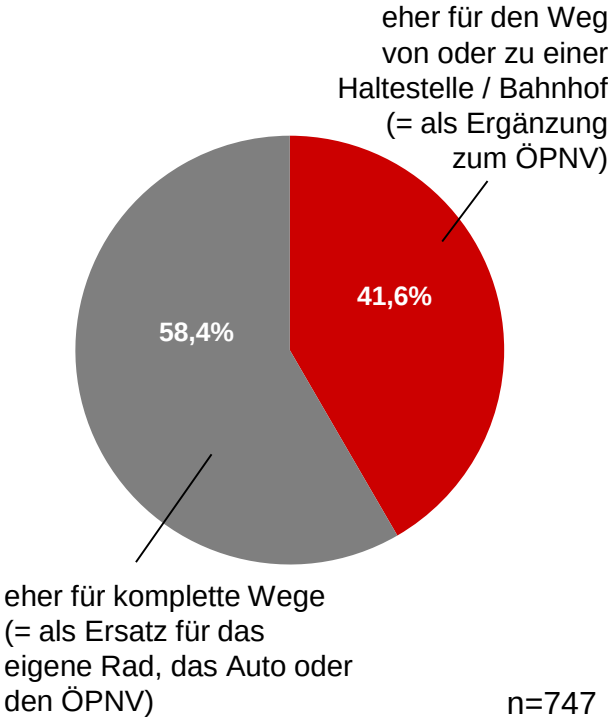
Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
3. Ergebnisse

Wie häufig nutzen Sie das KVB-Rad?



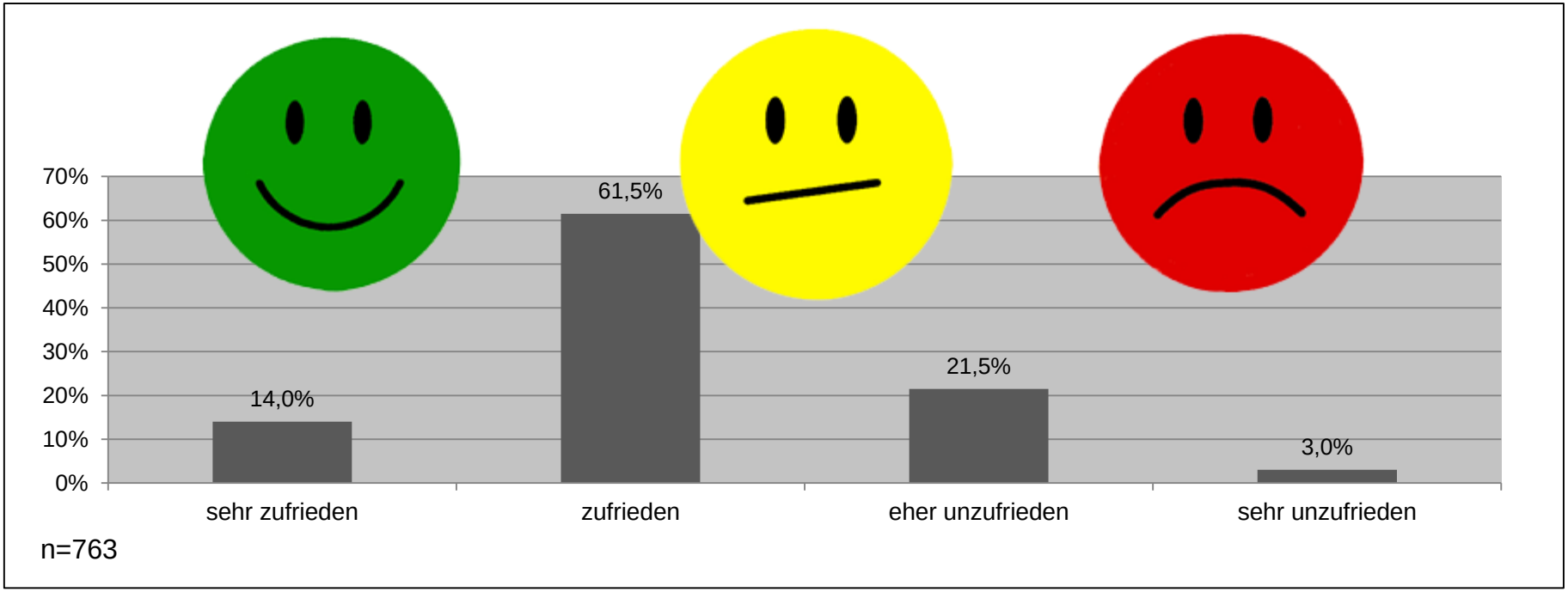
n=763

Für welche Wege nutzen Sie das KVB-Rad?



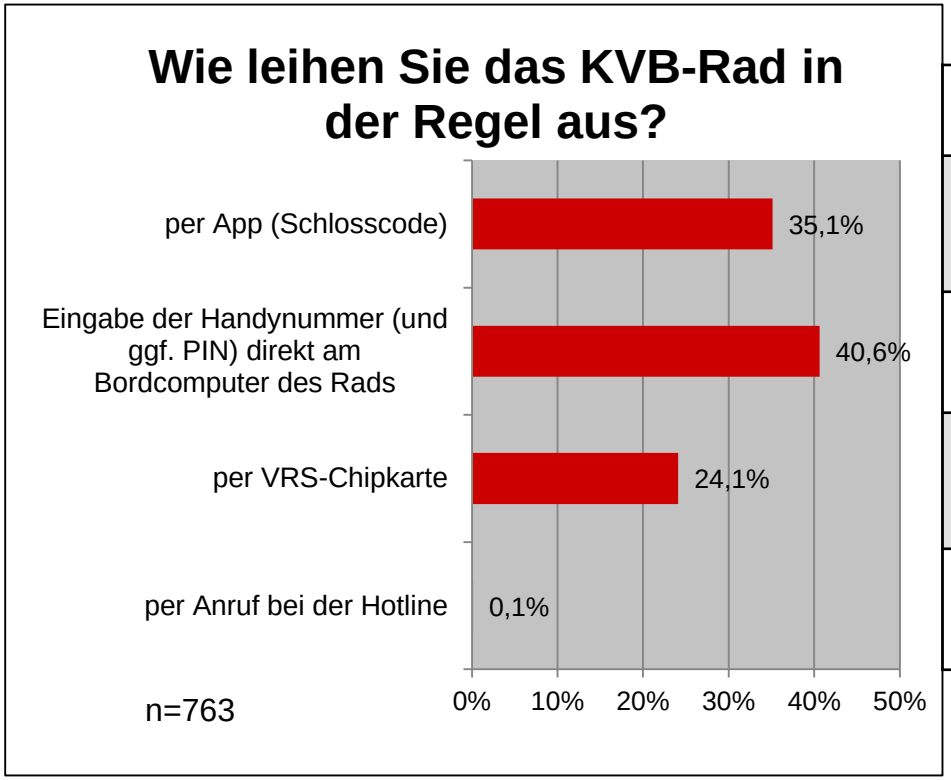
n=747

Wie zufrieden sind Sie generell mit dem KVB-Rad-Angebot?

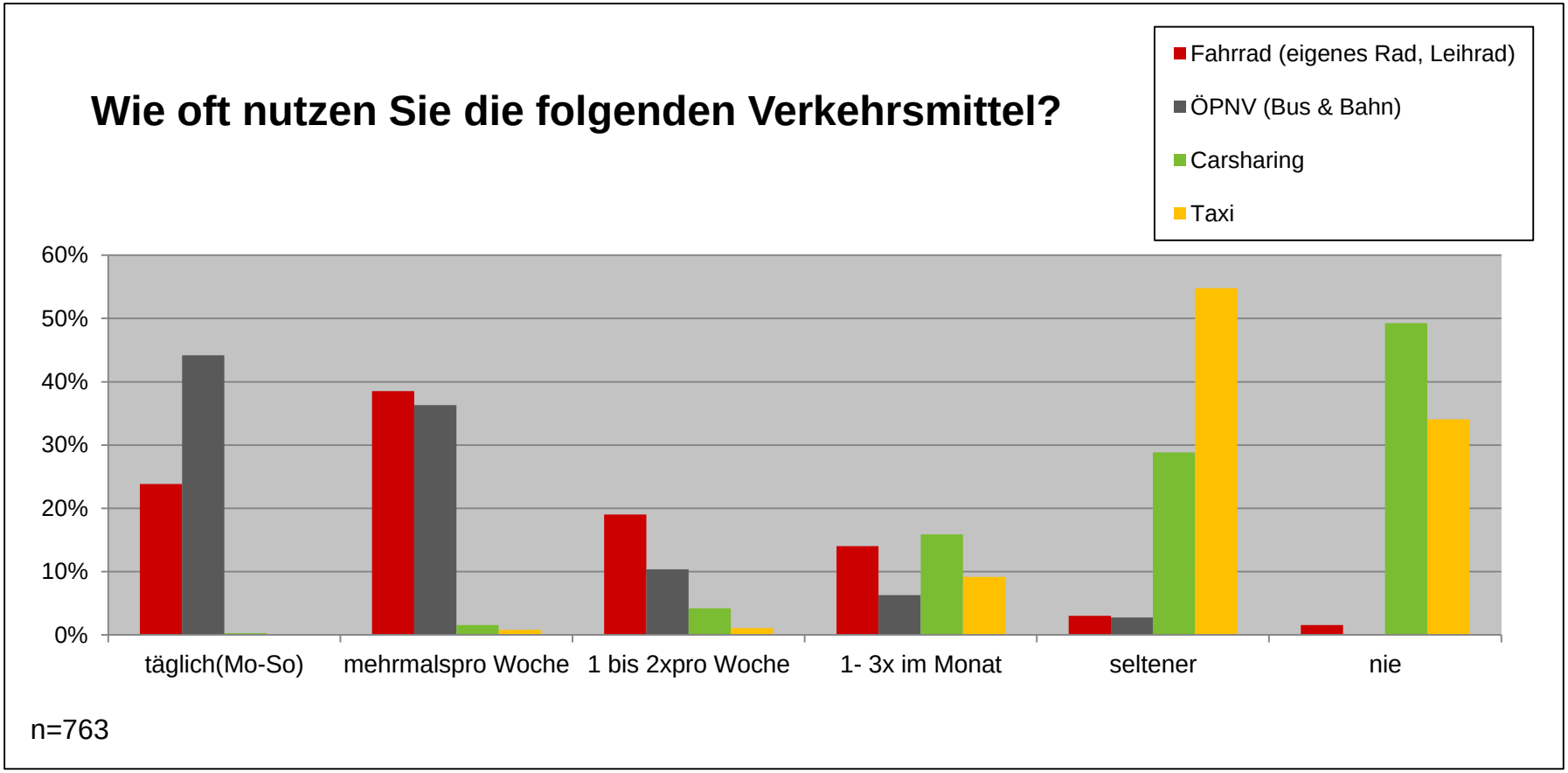


➔ Studenten sind von allen vier befragten Nutzergruppen am zufriedensten mit dem KVB-Rad (80,6% sehr zufrieden/zufrieden), Nextbike-Direkt-Kunden am wenigsten zufrieden (71,0% sehr zufrieden/zufrieden).

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
3. Ergebnisse

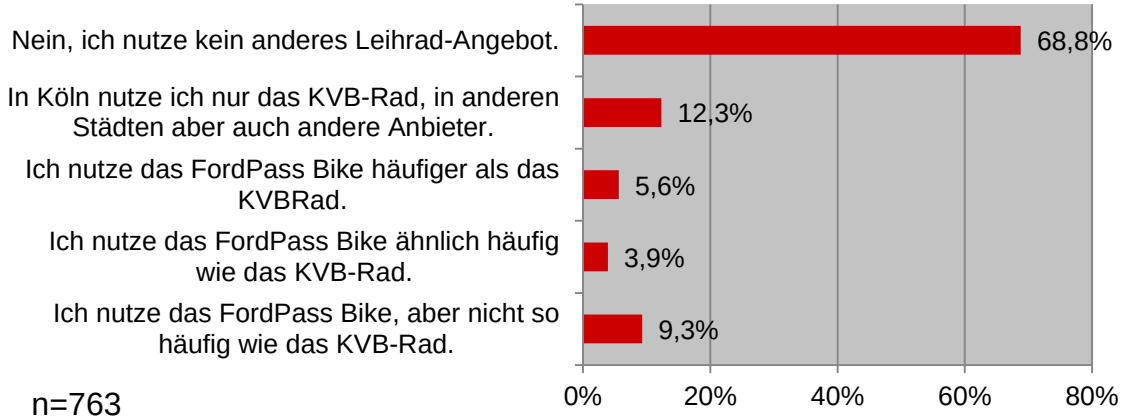


Abonnenten	JobTicket-Kunden	Studenten	Nextbike-Kunden
28,1%	26,6%	40,7%	60,9%
40,1%	40,0%	46,3%	38,4%
31,7%	33,1%	13,0%	0,7%
0,0%	0,3%	0,0%	0,0%


Wie oft nutzen Sie die folgenden Verkehrsmittel?
Fahrrad (eigenes Rad, Leihrad)
ÖPNV (Bus & Bahn)
Carsharing
Taxi
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
täglich(Mo-So)
mehrmalspro Woche
1 bis 2xpro Woche
1- 3x im Monat
seltener
nie
n=763

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
3. Ergebnisse

Nutzen Sie auch andere Leihradangebote und wenn ja, wie häufig?



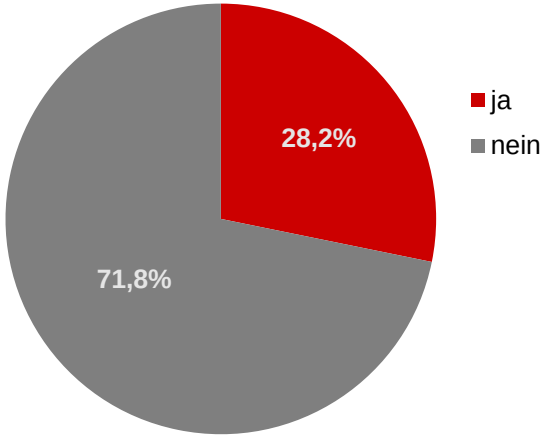
n=763

Abo-Kunden	JobTicket-Kunden	Studenten	Nextbike-Kunden
70,1%	69,7%	79,6%	56,5%
12,6%	12,6%	12,0%	11,6%
5,4%	5,4%	2,8%	8,7%
3,6%	2,9%	2,8%	8,0%
8,4%	9,4%	2,8%	15,2%

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
3a. Ergebnisse Abonnenten

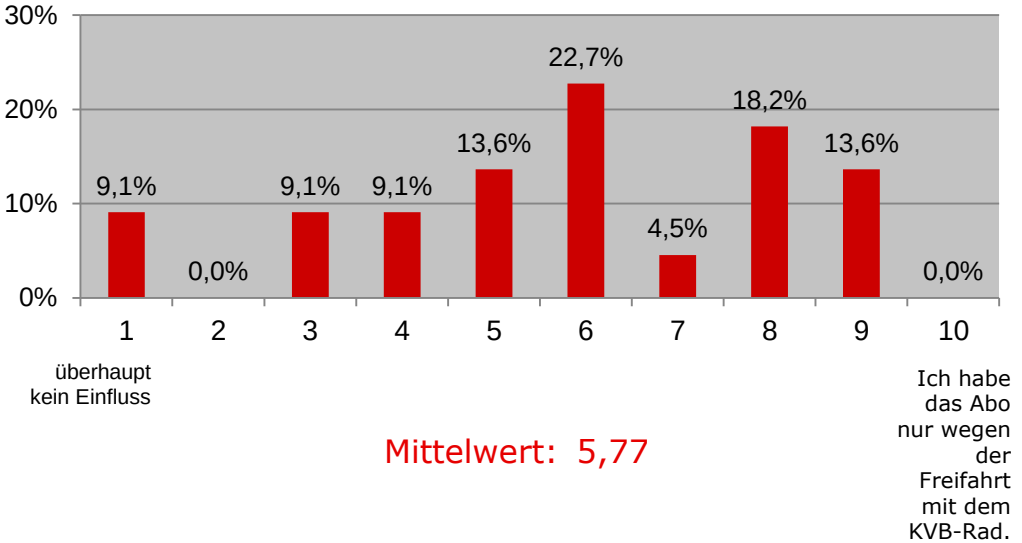
Abo-Abschluss **vor** Mai 2015

Hat bzw. hatte das KVB-Rad-Angebot (30 Freiminuten) Einfluss auf Ihre Entscheidung, ihr Abo immer wieder zu verlängern?



n=78

Wie stark war bzw. ist der Einfluss des KVB-Rad-Angebots auf Ihre Entscheidung, Ihr Abo immer noch zu behalten?



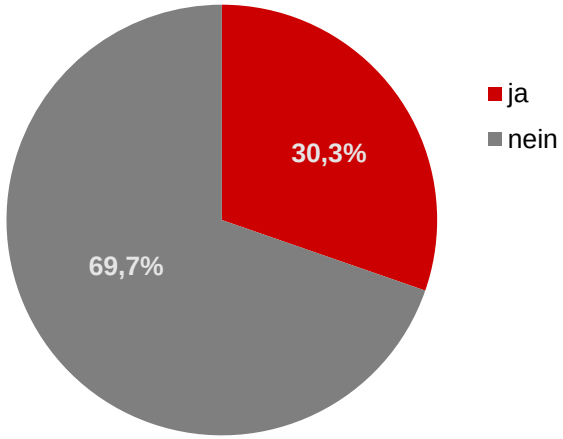
Mittelwert: 5,77

n=22

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
3b. Ergebnisse JobTicket-Kunden

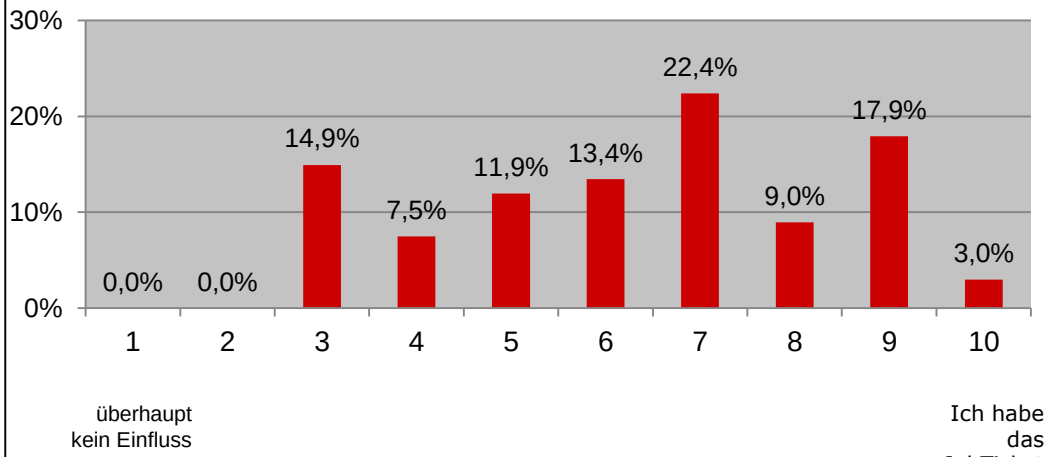
JobTicket-Abschluss **vor** Mai 2015

Hatte das KVB-Rad-Angebot (30 Freiminuten) Einfluss auf Ihre Entscheidung, ihr JobTicket immer wieder zu verlängern?



n=221

Wie stark war bzw. ist der Einfluss des KVB-Rad-Angebots auf Ihre Entscheidung, Ihr JobTicket immer noch zu behalten?



Mittelwert: 6,34

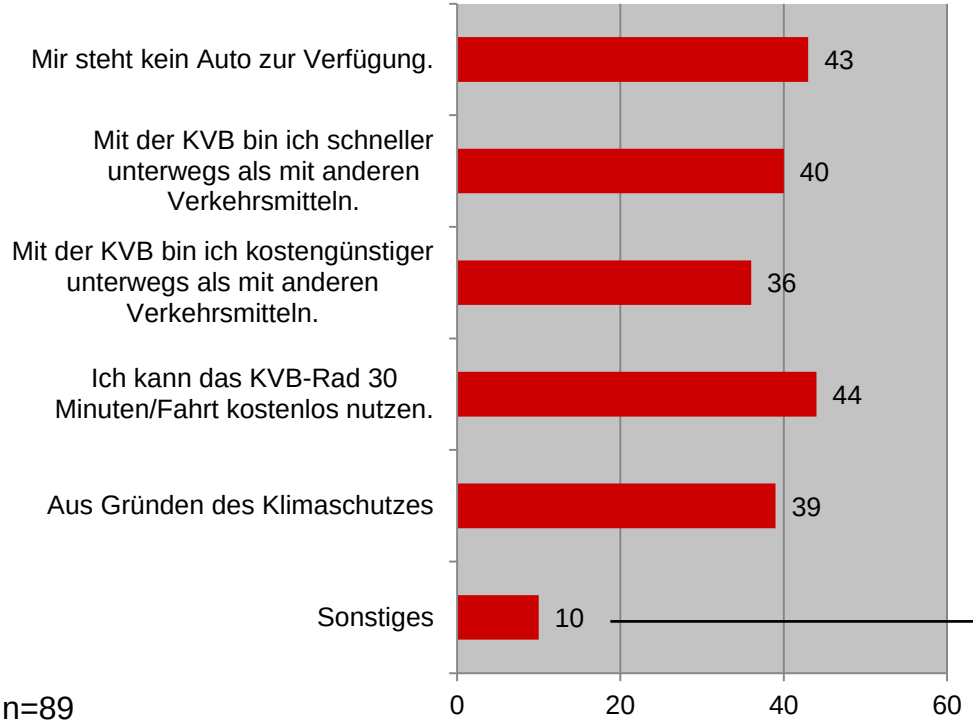
n=67

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
3a. Ergebnisse Abonnenten

Abo-Abschluss **nach** Mai 2015

Mehrfach-nennung

Warum haben Sie ein Abo abgeschlossen?



n=89

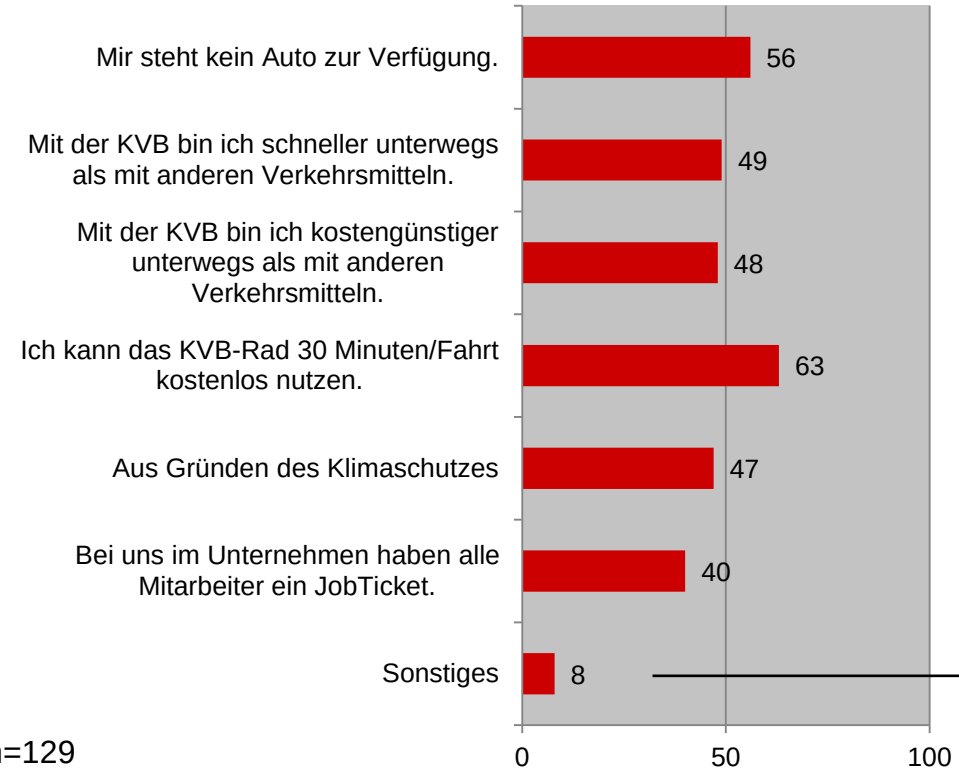
Sonstiges
Abwechselnd zum Auto
mit KVB muss ich keinen Parkplatz suchen...
Autofahren in der Stadt nervt mich.
es ist entspannter als mit dem Auto
Je nachdem, wo ich hin muss, nehme ich mal das Auto, mal die KVB - auch abhängig von dem Wetter. Im Winter mithin häufiger Auto, im Frühjahr bis Herbst häufiger KVB
Ich wohne innerhalb des Bediengebietes
KVB-Rad-Nutzung war ein Grund, das Ticket nicht abzuschaffen, seitdem ich nicht mehr auf die Bahn angewiesen bin um zur Arbeit zu kommen
Wegen der Arbeit
Ich fahre oft zur Arbeit wenn noch keine Busse und Bahnen fahren
Kölner Verkehrsaufkommen auf der Straße nervt.

Online-Befragung der KVB-Rad-Kunden
3b. Ergebnisse JobTicket-Kunden

JobTicket-Abschluss **nach** Mai 2015

Mehrfach-nennung

Warum haben Sie ein JobTicket?



n=129

Sonstiges
Entfernung gering
Keine Parkmöglichkeiten beim Betrieb
Überlege, es abzubestellen
Keine Angabe
Das Jobticket wird von meinem Arbeitgeber maximal gefördert sodass der Eigenbeitrag sehr fair ist
Aus Gründen der Verfügbarkeit
Aus Idealismus
Ich will nicht im Stau stehen. + keine Parkplatzsuche