



TELJESÍTENDŐ 2.4

KERÉKPÁRMEGOSZTÁS KÜLÖNBÖZŐ CÉLCSOPORTOKNAK

WP 2: Kommunikációs és
Szervezeti tudásközpontok

Közzétéve 2016. november
www.velo-citta.eu



Co-funded by the Intelligent Energy Europe
Programme of the European Union

The sole responsibility for the content of this document lies with the authors. It does not necessarily reflect the opinion of the European Union. Neither the EASME nor the European Commission are responsible for any use that may be made of the information contained therein.



Tartalom

Bevezető	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1 Célcsoporti igények	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2 Hogyan hasznosul a kerékpár megosztási rendszer a... ..	4
3 Kihívások, melyeket a célcsoportok hoznak	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4 Hogyan kezeljük... ..	10
5 A VeloCittà aktivitások	12



Bevezető

A kerékpár megosztási rendszerek mobilitást kínálnak a felhasználók széles skálájának. A szervezési és a működtetési tervezéstől függően a rendszer közlekedési lehetőséget kínál szabadidős, üzleti, ingázás és mindennapos kirándulásokra a városban.

A VeloCittà project 5 célcsoportot különböztet meg; lakosok, diákok, ingázók, alkalmazottal és turisták. A felhasználók ezen csoportok akár többjében is megtalálhatják magukat, de a megkülönböztetés e szempontja segíti az igények felmérését.

A következő jelentés minden célcsoportnál értékeli az előírásokat, az előnyöket, amelyeket a rendszer hoz magával és a kihívásokat, melyeket a különböző kommunikációs intézkedések okozhatnak.

1 Célcsoporti igények

A különböző célcsoportoknak különböző igényeik vannak a rendszerrel kapcsolatban, mert közlekedési szokásaik eltérőek, így a rendszerhez való illeszkedés is.

Ezek a követelmények a következőkhöz kapcsolódnak; a térbeli elrendezés (pl.: állomás helye), technológia, tarifa, információk és keretfeltételek, vagy a város egész kerékpáros biztonsága. A következő fejezetek az 5 célcsoport főbb igényeit sorolják fel.

1.1 Lakosság

A lakosság a legfőbb, de egyben a legmegosztottabb célcsoport. Fontos, hogy alkalmazkodjunk a közlekedési igényeikhez, és elősegítsünk egy magatartásbeli változást a fenntarthatóbb mobilitásért, ami a legfőbb motiváló tényezője egy rendszer megvalósításának. Hogy igényeiket alkalmazzuk és a rendszer hosszantartó elfogadását kiépítsük néhány alapvető követelményt teljesíteni kell. Az alábbi fő szempontokat kell figyelembe venni, és a következőkön kell javítani:

- # Elhelyezkedés és állomások: nagyon fontos, hogy a kerékpár állomások közel helyezkedjenek el a közösségi közlekedés megállóihoz, a lakóterülethez és szabadidő- bevásárló központokhoz.
- # Ár: a közlekedés ezen módjának a gazdasági kényelmessége az egyik kulcs faktor, hogy a lakosságot arra motiváljuk, hogy a városon belüli mindennapi közlekedési szokását megváltoztassa. További fontos intézkedés a havi vagy éves díjak, hogy ezzel is kényelmesebbé tenni a szolgáltatás és bemutatni a rendszer felhasználóbarát oldalát.



- # **Elérhetőség:** a kerékpárok magas számú rendelkezésre állása és a kerékpárok jól szervezett újraelosztása kiegyensúlyozott. A legforgalmasabb használati/kölcsönzési idő általában a hétvégén és munkaidő után van, mivel ez a célcsoport leginkább szabadidős célokra használja a kerékpárokat.
- # **Biztonság:** A lakosságnak az egész rendszert biztonságosnak kell éreznie; a regisztrációt, a kerékpárok működését és a kerékpáros infrastruktúrát. Még olyan esetben is, ha a rendszer annyira ismert, mind pl. Londonban, ha az általános felfogás az, hogy a kerékpározás veszélyes, az teljesen aláássa a használatot.

1.2 Diákok

A diákok gyakran használják a fenntartható közlekedési módokat és nagy részük kerékpározik, így a kerékpár megosztási rendszereknek fontos célcsoportja. Hogy megtudjuk az igényeiket, és kerékpár megosztásnak egy hosszan tartó elfogadását elérjük, a következő alapvető követelményeket kell teljesíteni.

- # **Elhelyezkedés:** a rendszer állomásainak az egyetem környékén kell elhelyezkednie vagy közel a diákok lakhelyeihez. A hallgatók közlekedési mintázatának a mélyreható elemzése szükséges, hogy megtudjuk a napi mobilitási igényeiket (egyetemtől-egyetemig, egyetemtől-otthonig, egyetemtől-könyvtárig).
- # **Elérhetőség:** nagyszámú kerékpárnak kell rendelkezésre állnia az egyetemi állomásokon és azokon a helyeken, ahol a hallgatók számának a mobilitási szüksége ugyanabban az időben magas. A főbb épületek előtt legalább 20-50 kerékpárt kell biztosítani (állomásonként). Ez gyakran könnyen lehetséges, mert az egyetemi területekre kevesebb szabály és előírás vonatkozik, mint a közutakra és a szomszédos területekre. Egy dolgot azonban szem előtt kell tartani, hogy ezen számú kerékpárok nincsenek használatban hétvégenként és szünidőben.
- # **Ár:** a diákok gyakran a tömegközlekedési kedvezmény luxusában részesülnek és saját kerékpárral is rendelkeznek, ezért nem hajlandóak magas árat fizetni az éves használatért.
- # **Média hozzáférés:** a legtöbb diáknak már van okos telefonja vagy más egyéb modern digitális eszköze; otthonosak az RFID-kártyával, így nem kell számukra kifinomult terminálok vagy egyéb bérleti infrastruktúra kialakítása. A hallgatói kártyák feloldása (RFID tanulói azonosítók vagy közlekedési bérletek) mindenkinek alacsony költséggel biztosítana hozzáférést.



1.3 Ingázók

Az ingázóknak a mindennapi közlekedésben megbízható lehetőségek kellene. A kerékpár megosztási rendszer egyfajta utolsó méterek biztosítása a számukra. Ahhoz, hogy a kerékpár megosztási rendszer illeszkedjen az igényeikhez, a következő fő szempontokat kell figyelembe venni:

- # Ár: ezen közlekedési mód használatának a legfőbb oka a gazdaságossága, hogy motiváljuk az embereket, hogy megváltoztassák a mindennapi közlekedési szokásaikat a városon belül. Az ingázóknak a rendszeres használat miatt havi vagy éves bérletet érdemes felkínálni.
- # Az állomások elhelyezkedése: az állomások metróállomáshoz, munkahelyekhez, oktatási intézményekhez való közeli elhelyezése rendkívüli fontosságú. Egy másik fontos stratégiai megfontolás a dokkoló állomások parkolóhelyekhez való közeli elhelyezése ("park and ride").
- # A kerékpárok elérhetősége: a csúcsidőben muszáj, hogy legyenek szabad és elérhető kerékpárok, dokkoló állomásokkal. Ehhez egy megfelelően szervezett rendszerre van szükség.
- # Utazási információ: az ingázóknak valós idejű, integrált információkra van szükségük (pl.: applikációk) a mindenkor elérhető kerékpárok és állomások állapotáról.
- # Összevont jegyek: a tömegközlekedésre, az autómegosztásra és a BSS-re szóló egységes kártya vagy jegy, egy kényelmes és gyors megoldást kínál az utazóknak.

1.4 Alkalmazottak

Az alkalmazottaknak a munkába és hazajárás tekintetében egy prioritása van: zökkenőmentesnek kell lennie. Annak érdekében, hogy a BSS versenyképes legyen a meglévő és előnyben részesített közlekedési módokkal, ahhoz számos területen kell javulnia.

- # Elérhetőség: az állomásoknak rendelkezésre kell állnia a cégek telephelyein. A kerékpároknak a megfelelő órában és megfelelő számban rendelkezésre kell állnia. A foglalási funkció biztosítása a cégek területein növeli a rendszer megbízhatóságát.
- # Megbízhatóság: a munkavállalókat biztosítani kell a kerékpárok technikai működéséről; hogy a defekt, fények, lánc, váltó és a fogaskerekek kifogástalanok legyenek.
- # Ár és számlázás: A munkáltatók vonzó csomagokat várnak el csökkentett árakkal és/vagy perc alapú számlázást munkavállalónként. Továbbá a helyi jogi adózási előírásoknak megfelelően, a működtetőknek egyszerű, átlátható költségbontást kell elérhetővé tenniük, lehetőleg közös IT megoldásokkal. Vonzó ösztönzés lenne az



alkalmazottaknak privát használatra is biztosítani a kerékpárokat ugyan ezen kondíciókkal, melyet a munkáltató fizet.

1.5 Turisták

A turisták jelentősegteljes csoportot alkotnak majdnem mindegyik kerékpár megosztó rendszerben. Szükségeik kielégítése és egy hosszú távú, pozitív kép kialakítása érdekében, néhány alapvető követelménynek teljesülnie kell.

- # Nagyfokú láthatóság: számos kerékpár megosztó rendszer alig észrevehető a turisták számára. A turistáknak tisztán kivehető és jól látható állomásokra van szüksége (a turisztikai jelzések mellett) közel a vasút állomásokhoz és hotelekhez.
- # Egyszerű használat: a regisztrációnak olyan egyszerűnek és lényegre törőnek kell lennie, amilyen csak lehetséges. A regisztráció menetének elérhetőnek kell lennie legalább angolul és a turisták által legnagyobb számban beszélt fontosabb nyelveken.
- # Biztonság: a turistáknak az egész rendszert biztonságosnak kell tekintenie; a regisztrációt, a kerékpárokat és a kerékpárutakat. Még akkor is, hogy ha a rendszer széles körben ismert, mint Londonban, az általános vélemény szerint a turisztikai helyeken történő kerékpározás veszélyes és alááshatja a használatát.
- # Integrált jegy: a tömegközlekedésre és a megosztott kerékpárokhoz szolgáló egységes kártyák révén, egy egyszerű, többfunkciós utazás kínálható a turistáknak. Azzal a lehetőséggel, hogy a kerékpárkölcsonzést összekapcsoljuk más közlekedési módokkal, új mobilitási lehetőségek jönnek létre.

2 Hogyan hasznosul a kerékpár megosztási rendszer a ...

Megszólítani a potenciális felhasználókat nemcsak a felhasználók számát növeli, de a különböző felhasználási módozatokkal és az egyéni igényeikkel minden egyes célcsoport javítani tudja a rendszer működését.

Egy szilárd és költséghatékony működésért, az üzemeltetőknek képesnek kell lenniük több mint egy célcsoportot megszólítani úgy, mint különböző helyszínek és használati idők, bevételi források és infrastrukturális követelmények.



2.1 Lakosság

A döntés, hogy aktívan bevonják a lakosokat és megcélazzák őket, mint felhasználókat a helyi kerékpár megosztó rendszernek és az önkormányzatnak számos előnyt biztosít.

- # Láthatóság és észrevétel: a lakosok nemcsak a rendszerhasználatot növelhetik, hanem a rendszer láthatóságát is, ezáltal pozitívan befolyásolván más lakosokat is a kerékpárhasználatra. Elégedett ügyfélként a lakosok hosszú távú, lojális felhasználói lehetnek a rendszernek.
- # A rendszer nagysága és sűrűsége: új vagy kibővített állomások a szabadidő állomásokon, stadionoknál, bevásárlóközpontoknál, helyi strandoknál vagy tavaknál, közvetlenül hozzá tudnak járulni a rendszer méretéhez.
- # Forgalom: habár a lakosok nem nagy hajlandóságot mutatnak, hogy fizessenek a rendszer használatért, mégis jelentősen hozzá tudnak járulni annak sikeréhez. Az üzletmenet számára a meglévő városlakók által támasztott kereslet is jó, hiszen egy biztos bevételi forrást biztosít.
- # Közlekedési viselkedés: az egyének fiatalkori közlekedési viselkedése hosszú távú hatással van felnőttkori magatartásukra. A fiatalok megismertetése a megosztott közlekedési módokkal és általánosságban a kerékpározással hozzájárul az autó-független életforma kialakításához. Mindezen túl a lakosok pozitív kerékpáros tapasztalata hozzáadott értéket és hasznot jelent nemcsak a kerékpáros rendszernek, hanem tágabb értelemben a kerékpáros mobilitásnak.

2.2 Diákok

Az a döntés, hogy a diákokat aktívan bevonjuk és, hogy megcélazzuk őket, mint felhasználókat, számos jótékony hatást generál a rendszernek, az egyetemnek és az önkormányzatnak is.

- # Láthatóság, észlelhetőség: a diákok nagy számban és sűrűn használják a kerékpárt, így a rendszer általános észrevehetősége növelhető.
- # Rendszer nagysága és sűrűsége: új vagy kibővített állomások az egyetemi helyeknél, vagy közel a diákok szállásaihoz közvetlenül hozzá tudnak járulni a rendszer méretéhez.
- # Forgalom: annak ellenére, hogy a diákoknak nincs nagy fizetési hajlandósága, mégis pozitívan tudnak hozzájárulni a rendszer működéséhez. Beépülve az „ingyenes szemeszter szerkezetbe” nagyszámú felhasználó révén legalább egy kis hozzájárulást kapna a rendszer.
- # Piacnyitás: az egyetemek ideális „kirakatok” azokban a városokban, ahol még a kerékpár- megosztó-rendszerek nem működnek. A működtetők azért is létrehozhatnak egy egyetemet felölelő rendszert, hogy meggyőzhessék a városi önkormányzatot a BSS városi közlekedésbe való integrálhatóságáról.



- # Termékfejlesztés: a diákok kreatívak és képesek rengeteg időt, valamint szenvedélyt szentelni a fejlődő jövő fogalmába és termékeibe. A rendszer operátorai ezt ki tudják használni, így friss ötletekkel tudják fejleszteni a rendszert.

2.3 Ingázók

Az ingázók pozitív tapasztalata nemcsak a BSS rendszernek váltak a hasznára, hanem általánosságban a kerékpáros mobilitásnak is.

- # Láthatóság: ahogy más gyakori felhasználók, az ingázók is rendszeresen használnak a kerékpárt, ami a kerékpármegosztást különösen észrevehetővé teszi.
- # Rendszer nagysága és sűrűsége: az állomások metróállomáshoz, munkahelyekhez, oktatási intézményekhez való közeli elhelyezése rendkívüli fontosságú, mely növeli a rendszer méretét és elérhetőségét.
- # Újraelosztás: az ingázók egy kiszámítható célcsoport a használat idejének és helyének a szempontjából. Így a működtető számára megbízható adatokkal szolgálnak a kerékpárok újraelosztása kapcsán.
- # Forgalom: egy állandó havi vagy éves bevételi forrást jelentenek.
- # Közösségi közlekedés: az egész stratégiától függően a kerékpármegosztás terhet vehet le a közösségi közlekedésről és még a kihasználtságát is növelni tudja, azáltal, hogy egy átfogó közösségi közlekedés sokkal vonzóbbá teszi az integrált javaslatokat és a megbízható első és utolsó mérföldek megtételét.

2.4 Alkalmazottak

Az elérés/megszólítás szempontjából az alkalmazottak egy bonyolult célcsoport, mert csak közvetve, a munkáltatók által lehet őket elérni. A fizető partnere ilyenkor a rendszernek a cég, akinek tudatában kell lennie a rendszer előnyeivel. Azonban a cégeket és általuk az alkalmazottakat bevonni a rendszerbe számos előnnyel jár:

- # Rendszer nagyság és sűrűség: új vagy kibővített állomások az ipari zónában vagy közel a nagy irodai központokhoz közvetlenül hozzájárulnak az egész rendszer nagyságához. A cégek részt tudnak abban venni, hogy állomásokba fektetnek be és „megrendelik” a saját állomásukat.
- # Forgalom: nagy cégekkel való keretszerződés jelentős bevételi forrást jelent a rendszer számára. A csökkentett viteldíjak ellenére egy megbízható és jelentős forgalmat tud generálni.
- # Megjelenés: megjelenés szempontjából üzlettárrá válni egy nagy cégnek mindenképpen nyereséggel jár. A munkáltatók megerősíthetik a környezetvédelmi részvételüket, míg a rendszer működtetője egy megbízható partnerre tesz szert a helyi iparban.



2.5 Turisták

Nem minden kerékpár megosztó rendszer teszi lehetővé, hogy a turisták regisztráljanak, mivel a privát kerékpárkölsönzők versenyeznek a kerékpárkölsönző szolgáltatásokkal, és gyakran úgy tekintik, mint nem megfelelő piaci befolyását a közpénznek. Azoknál a rendszereknél, ahol a turisták számára lehetséges a használat, ott egy nagyon hasznos célcsoportot alkotnak.

- # Láthatóság és észrevehetőség: sok városban olyan nagy számmal érkeznek a turisták, hogy az általuk kínált potenciál nagymértékben növelheti a rendszer láthatóságát. Az ő pozitív tapasztalatuk további hozzáadott értéket és előnyt tud biztosítani nemcsak a rendszernek, hanem általánosságban véve az egész kerékpáros mobilitásnak.
- # Városi márkaépítés: a látogatókért versengő városok nagy erőfeszítéseket tesznek, hogy magukat modernnek és innovatívnak mutassák be. Ebben az összefüggésben a kerékpár- kölcsönző-rendszerre úgy lehet tekinteni, mint egy környezetbarát szolgáltatásra, ami támogatja a modernitását és az egyéniségét a városnak. A város kerékpáron történő megismerése egyedi élményként promotálható. A kerékpárkölsönző rendszernek és a város marketingjének kéz a kézben kell járnia, ezzel új területeket tudna megnyitni a látogatók előtt.
- # Rendszer nagysága és sűrűsége: új vagy kibővített állomások a turisztikai látványosságoknál, vagy közel a nagy hotelekhez, a konferencia centrumokhoz közvetlenül hozzá tudnak járulni a rendszer méretéhez.
- # Forgalom: a turisták nagy fizetőképességgel rendelkeznek, így pozitívan tudnak hozzájárulni a rendszer bevételeihez.

3 Kihívások, melyeket a célcsoportok hoznak

Különböző célcsoportok bevonása különböző kihívásokat hoz. Ezeket a kihívásokat figyelembe kell venni működtetési és kiadási szempontokból is. Ha az előnyökre és a kihívásokra vetünk egy pillantást, valamint a hatásokra, melyet a célcsoportok gyakorolnak egymásra - a hatások néha felerősítik, néha semlegesítik egymást - elengedhetetlen a zavartalan és a fenntartható működése a kerékpármegosztó rendszereknek.



3.1 Lakosság

A lakosság nemcsak előnyöket hoz a rendszer számára, de azt teszt alá is helyezi.

- # **Működési költségek:** a BSS infrastruktúrának a lakóövezetekben való széles körű kialakítása és a kerékpárok újraelosztása jelentős költségtényező. A városok többnyire kisebb méretben, a város központjában kezdik a rendszer kiépítését.
- # **A dokkoló állomások helyei:** a lakosok nyilvánvalóan a város különböző részein vannak szétszórva, míg a dokkoló állomások többsége a legtöbb esetben, a város központjában, közel a turisztikai helyszínekhez, vagy fő ipari cég/iroda területekhez vannak létesítve. Távolabbi városrészek a potenciális felhasználók alacsonyabb száma miatt kevesebb rendelkezésre álló kerékpárt biztosít. Mindez a lakosokat elrettentheti a rendszertől, ami szűkíti a potenciális felhasználók halmazát. Az önkormányzatoknak éppen emiatt a városközpontoz vagy a dokkoló állomásokhoz közel lakókra kell fókuszálnia a marketing tevékenységét.
- # **Helyi ellenállás:** a lakosok több okból könnyen a kerékpár-megosztás ellen fordulhatnak: mert a rendszerek elveszik a helyet a járdából, potenciális veszélyt tud jelenteni a játszóterek közelében, vagy az idősebbek által látogatott területeken, illetve potenciális parkolóhelyet vesz el az autóktól. Leginkább a helyi lakosok azok, akik készek nemtetszésüket kifejezni és készek helyi érdekképviselői csoportok szervezésére, továbbá panaszaik együttes képviselésére az önkormányzatoknál.

3.2 Diákok

A diákok csoportja nemcsak előnyöket hoz a rendszer számára, de azt teszt alá is helyezi.

- # **A rendszer elérhetősége:** alacsony költségek mellett a diákok sokat használják a rendszert. A diákok jelentette hosszú és sűrű használatok csökkentik a többi felhasználó számára a kerékpárok elérhetőségét.
- # **Működtetési költségek:** kerékpárok újraelosztása a diákok felhasználási szokásai miatt jelentős kihívás elé állítja a működtetőket. Meg kell oldani a kerékpároknak a központból a perifériákra való tömeges szállítását, továbbá az erős igénybevételnek köszönhetően a fenntartási költségek is növekednek.
- # **Ideiglenes vásárlói hűség:** egyetemi tanulmányaik végeztével a diákok általában elköltöznek a tanulmányi városból, így ilyenkor a vásárlói hűség gyakran megszakad.



3.3 Ingázók

- # Elérhető kerékpárok: az ingázók sűrűn használják a kerékpárokat a hétköznapi csúcsidőben a közösségi közlekedés megállójától a munkahelyig. Ez koncentrált terhelést jelent a rendszerre nézve, ami kihívást jelent a kerékpárok újraelosztásában.
- # Forgalom: ha egyszer az ingázók befogadják a kerékpár megosztás rendszerét a mindennapi közlekedési szokásaikba, akkor azt sűrűn fogják használni, ami több mint 100 alkalmat jelent egy évben. Míg ugyanabban az időben az üzemeltető éves vagy havi előfizetés biztosít, a forgalom utanként csökken. Mivel az ingázók alig használják a kerékpárt 30 percnél több ideig, ami az általános időintervallum, így a forgalom nem tud további generálódni.

3.4 Alkalmazottak

A munkáltatók és alkalmazottjaik számos kihívást hozhatnak, ami a többi célcsoportokétól különbözik:

- # Felhasználói hűség: munkavállalók, akik nem találnak párszor szabad kerékpárt, visszatérhetnek a szokásos közlekedési módjukhoz. Mivel ők nem állnak közvetlen kapcsolatban a működtetővel, így a felhasználói hűség fejlesztése nehézkes lehet.
- # Forgalom: mikor a nagy munkáltatók megszüntetik a szerződést, így az üzemeltető jelentős összegű forgalomtól esik el.
- # Elhelyezkedés: ha a munkáltató úgy dönt, hogy nem ajánlja fel a rendszer használatát többé az alkalmazottak, egy külön infrastruktúra feleslegessé válik a cég telephelyén.

3.5 Turisták

Nem minden rendszer teheti meg a turisták regisztrálását. A következő néhány pont az oka lehet:

- # Rendszer elérhetőség: A néhány állomásra koncentrálódó hosszú és nagyon gyakori kölcsönzések csökkentik a rendszer által kínált szolgáltatást a többi felhasználó számára. A kerékpárok újraelosztása logisztikailag bonyolult lehet egy zsúfolt, autómentes városközpontban.
- # Működtetési költségek: kerékpár- kölcsönzési-rendszereknek idegenforgalmi központokhoz való közeli létesítése műemlékvédelmi okokból és térhiány miatt a legtöbb esetben nehézkes. Emellett az általános fenntartási költségeket tovább növeli, amikor a kerékpárokat gyakran használják.



- # Alacsony vásárlói hűség: a turisták eleve úgy vannak meghatározva, mint akik rövid ideig tartózkodnak egy városban, így ők nem alkotnak megbízható és állandó felhasználói bázist.
- # Biztonság: A turisták nem mindig jártasak a kerékpározásban, ami egyfajta kihívás a rendszer számára, a biztonság és a kapcsolódó infrastruktúrát illetően.
- # Privát kerékpárkölszönzők: privát módon működtetett kerékpár kölcsönző cégek a kerékpár megosztásra gyakran úgy tekintenek, mint szolgáltatásaik közpénzből finanszírozott részére.

4 Hogy szólítsuk meg a...

A következő fejezet tanácsokat és ötleteket tartalmaz, hogy megszólítsa az 5 célcsoportot, és hogy kívánalmaik találkozzanak a rendszer nyújtotta lehetőségekkel.

4.1 Lakosság

A következő lépések javasoltak:

- # Minden lehetséges esetben a lakosok bevonása a BSS-t érintő tervezési vagy bővítési folyamatba. Lehetőséget kell adni, hogy megfogalmazzák a kívánságaikat, félelmeiket és panaszait és ezekre válaszolni kell.
- # A városi események kiváló alkalmat nyújtanak a rendszer megismertetésében; például nagy bevásárlóközpontok vagy uszodák megnyitásakor, vagy nagy zenei fesztivál alkalmával, illetve megnövekedett zsúfoltságot érintő hírek esetén, stb. Mindezek nagyszerű lehetőséget nyújtanak az első használatra és egy pozitív felhasználói tapasztalatra.
- # Az önkormányzat különböző osztályait be kell vonnia rendszer promótálásába és megismertetésébe, például új lakosok számára, az oktatás területén, közlekedésben, vagy a biztonságban. Példaként az új lakosok brosrakat és utalványokat kaphatnak, melyek megismertetik a helyi rendszerhasználatát.
- # Lényeges a helyi kommunikációs csatornák használata a rendszer használatot hirdető kampányokra, lehetőségekről, egészségről és a kényelemről.
- # Érdemes hangsúlyozni, hogy a BSS bővítése minden bizonnyal hozzájárul az ingatlanárak emelkedéséhez, javuló általános egészségügyi állapothoz és egy vibrálóbb városi környezethez, miközben mindez gazdasági haszonnal is járhat..

4.2 Diákok

A kerékpárkölszönző üzemeltetőjének figyelemmel kell lennie arra, hogy a diákok megszólításánál két különböző csoportot kell megkülönböztetni: magát a diákokat, mint a rendszer felhasználóit, valamint az egyetemeket és iskolai szervezeteket, mint fizetőket.

- # A működtetőknek meg kell határozniuk a pontos célokat, amiket a diákok bevonásával el akarnak érni, (pl.: növelni a kerékpárok számát az állomásokon, a



láthatóságot, vagy erősíteni a helyi rendszert) valamint az eredményeket, amit nyomon akarnak követni.

- # Amikor lehetséges, a működtetőnek egyesíteni kell a vizuális látványt az adott intézmény megjelenésével, pl.: az állomásokon az egyetem színeit és emblémáját használni.
- # Amikor diákokat célzunk meg, akkor a kommunikációnak egyszerűnek kell lennie, hangsúlyozni kell a rugalmasságot, a fenntarthatóságot, a szórakozást, a kényelmet, a modernséget és az azonosulást a várossal, illetve az egyetemmel.
- # Egyetemeket és diákszervezeteket megszólításakor a működtetőknek be kell mutatni a fenntarthatóság szempontjait, az image-hasznát, a mobilitási stratégiákat és az érintettek hálózatát.
- # A különböző érdekcsoportok marketingje és kommunikációja igen fejlett az egyetemeken és a hasonló intézményeknél. A rendszer üzemeltetőinek használniuk kellene ezeket a létező kommunikációs infrastruktúrát: magazinok, félévi ismertetők, egyetemi alkalmazások vagy hírcsoportokat. Továbbá számos eseményen kellene megjeleníteniük, hogy hozzájáruljanak a tudományos munka előadásokhoz vagy szemináriumokhoz.

4.3 Ingázók

Javaslatok

- # Összeállni a helyi közlekedési társasággal, hogy integrált információkkal lássák el az ingázókat a hozzáférési megoldásokról és kommunikációs kampányokról.
- # Együtt dolgozni cégekkel. A munkáltatók és a közlekedési menedzserek együttműködő partnerek lehetnek és hozzájárulhatnak ahhoz, hogy bátorítsák a dolgozókat a BSS kipróbálására.
- # Több kapacitást biztosítani a közösségi közlekedés központjaiból a munkahelyekre.
- # Meglévő kampányokat használni, mint például az Európai Kerékpáros Kihívás, hogy a kerékpárral való munkába járást ezzel is támogassák.

4.4 Alkalmazottak

Azoknak a kerékpárkölcsönző üzemeltetőknek, akik a dolgozókat szeretnék megcélózni, figyelembe kell venniük, hogy két különböző csoportot kell megkülönböztetni: magát a dolgozókat, mint a rendszer használóit és a munkáltatókat, mint potenciális fizetőket. A következő tevékenységek javasoltak:

- # Az ipari övezetekben vagy nagyobb irodai épületekben lévő vállalatokkal való kapcsolatfelvétel az állomások szponzorálásának vagy finanszírozásának céljából.
- # A vállalatok számára egy olyan csomagajánlat készítése, mely tartalmazza az alkalmazottaknak vagy ügyfeleknek szóló előfizetést, vagy szponzorált dokkoló



állomások létesítését. Biztosítás és bukósisakok szintén az ajánlat részét képezhetik.

- # Több dokkoló állomást kell kivitelezni és elérhetővé tenni az ipari területeken a munkavállalók számára, hogy a BSS-t a tömegközlekedéssel együtt használják.

4.5 Turisták

A turisták elérése, akik nagyon limitált ideig tartózkodnak a városban, a következő képen javasolt:

- # A legelérhetőbbé kell tenni a rendszert a turisták számára. Weboldal használatát elő kell készíteni a látogatásukra különböző nyelveken és könnyű regisztrációt és fizetési módot kell kialakítani.
- # Javasolt a hotelekkel való együttműködés, hogy egy rugalmas közlekedési lehetőséget ajánljanak fel a turistáknak ittlétük idejére. A rendszerek komplex regisztrációs procedúrával biztosítani tudják a hoteleknek a beléptető kártyákat és a számlázási szoftvert, ami lehetővé teszi a vendégek számára, hogy külön regisztráció nélkül használják a kerékpárokat.
- # A turista kártya, amit a város ajánl a látogatóknak, tartalmazza a kerékpármegosztást.
- # Adj a turistáknak biztonsági utasításokat, a mi elvárt tőlük; szabályok és rendelkezések az utcán, melyeket elvárnak.
- # Egyszerű kerékpárutak kijelölése a városon belül és kívül egyaránt, az útközben található nevezetességekkel, pl.: építészeti túrák, étel túrák, park túrák, történelmi túrák.

5 A VeloCittà aktivitások

A VeloCittà alatt, öt városban hat partner végzett különböző méréseket, hogy megszólítsa a létező vagy potenciális felhasználókat. Ezek az intézkedések közül néhány röviden a következő fejezetekben van ismertetve. Részletesebb beszámolóért, olvasd el a “Report on all communication and operation activities“-t (projekt megvalósító száma 3,5).

5.1 Burgos

A helyi BSS Bicibur sokféleképpen volt javítva a VeloCittà alatt. A rendszert 100 új kerékpárral és egy új honlappal került bevezetésre. Ahogy a regisztrálók száma csökkent az éves díj 15 € bevezetése után, a fő cél Burgosban az volt, hogy növelje a regisztrálók számát. Bicibur megduplázta az aktív használók számát megduplázódott, ami alapján 2014-ben 500 alatt volt, míg 2016-ban már 1000 körül.

Mindez úgy történt, hogy főleg lakosokra, diákokra és az ingázókra fókuszáltak.

A 2016-os kampány tájékoztatott a regisztrációs lehetőségekről és az új felhasználók számára tombola volt meghirdetve.



UNA BICI SIEMPRE A MANO
23 PUNTOS DONDE DEJAR Y COGER TU BICI
Ahora nuevo modelo
15€ TODO EL AÑO!!!

+ info:
bicibur.es
velo-cittaburgos.com
Tl 627 205 048

Los 500 primeros que se inscriban antes del 30 de septiembre obtendrán un kit con:

- Bidón transparente
- Cinta neopreno para gafas
- Soporte bici para móvil

Y ENTRARÁN EN UN SORTEO DE 6 RELOJES POLAR M400!!

El contenido de este documento solo compromete a su autor y no refleja necesariamente la opinión de la Unión Europea. Ni la EASME ni la Comisión Europea son responsables de la utilización que se podrá dar a la información que figura en la misma.

Ayuntamiento de Burgos
Gobierno de Burgos
Confederación Española de Ciclistas
Programa de la Unión Europea
Vc

1.Ábra: Poszter, ami informálja az új felhasználókat a tomboláról

Bicibur hostesseket küldött az egyetemre és diákok eseményeire, hogy ismerté tegye a rendszer javaslatát a diákok körében. Egy egyszerű regisztrációs folyamat után a Bicibur felhasználóivá válhatnak.



2. Ábra: Hostessek az egyetemen

Hogy a Bicibur és a közösségi közlekedés integrációját megerősítése, a projekt ideje alatt a BonoBur promotálva volt.



5.2 Krakkó

A projekt ideje alatt Krakkó pályázási és megvalósítási folyamaton ment keresztül. Így a tevékenységei középpontjában a közelő rendszer általános támogatása a és tájékoztatás volt.

2016 nyarán, az új kerékpárok nyilvánosság elé kerültek. Az infrastruktúra és a közlekedési osztály (ZIKiT) közvélemény-kutatás végzett a helyiek körében az új rendszer nevét illetően. A 4 lehetőség közül a WAVELO választották.



3. Ábra: a WAVELO



4. Ábra: Városnézés kerékpárral



A városvezetés két különböző túrát kínált, egyet lakosoknak címezve, ami a kerékpáros biztonságot célozta meg, és egyet a turisták számára, ami különböző témájú kerékpáros túrák voltak.

Hogy általánosságban véve növelje a kerékpározást és a kerékpármegosztást különösen a diákok körében a város vezetése egyetemi diákokat szponzorált.



5. Ábra: Szponzorált diákok Krakkóban

5.3 London

Londonban a Santander Bikes a TfL által és városszerte kampányokkal van támogatva. Ez ugyan kevés teret hagy az egyéni tevékenységnek, de a TfL támogatja a kerületeket helyszíni eseményekkel és személyzettel, akik elmagyarázzák a rendszer működését a látogatóknak.

Lambeth-ben lakosokra, diákokra és konkrét városrészekre összpontosítanak és diákokra.



6. Ábra: poszter, mely Lambeth-ben készült a helyiek számára



FREE EVENT
ON VAUXHALL PLEASURE GARDENS
NR TEA HOUSE THEATRE
Sunday 6th March from 2-5pm
Learn how to use Santander Cycles.
Instructors from Cycle Confident show you how to use the bike.
Stunt Riders.

Twitter Competition
Take a pic of you or your friends on one of the bikes and tweet @Lambethsustane and @SantanderCycles to be in with a chance of winning a year's free membership

Use promo code enclosed for FREE 24 hour bike access on Santander Cycles, ride charges may apply

Lambeth Vc Santander

7. Ábra: Poszter Lambeth-ben



8. Ábra: Játsszótér a helyieknek Lambeth-ben



9. Ábra: Kerékpáros mutatvány Lambeth-ben



10. Ábra: a helyiek tájékoztatása Lambeth-ben



11. Ábra: Kerékpár megosztási rendszer promótálása Lambeth-ben

London Southwark egy átfogó önkormányzati marketing kampány keretében döntött úgy, hogy hagyományosabb módszereket használja, míg a Harper Road-i telepítés esetében pedig egy kísérleti marketing módszer mellett döntöttek - szó szerint életre keltve az üzenetet.

Kezdetben a “Fény Követő Viselkedés” cég került kiválasztásra, világítási technológiák kivitelezésére. A kezdetektől fogva problémát jelentett, hogy a meglévő világítási oszlopok már nem voltak tovább terhelhetőek plusz világítási megoldásokkal. Ennek köszönhetően az installációs folyamatra szóló megbízás leállításra került.



Az egész kerületekre kiterjedő “cyclehappy” kampány utcai és online marketing kommunikációs elemeket is használt a kerékpármegszítés és a kerékpározás nepszerűsítésére a lakosok és az alkalmazottak körébe.



15. Ábra: Kerületi kampány; kerékpározz boldogan 2016 nyarán



16.Ábra: Kerékpározz boldogan kampány alkalmazottaknak

MIndezeken az egyéni kezdeményezéseken túl Southwark a londoni közösségi közlekedéssel is társult, hogy a lakosokat és az egyetm diákjait és üzleteit bevonjon a kerékpározásba. A közösségi közlekedés a kampányokat ingyenes jegyekkel, helyszíni személyzettel és marketing anyagokkal segítette a felhasználókat.



17. Ábra: Santander a „Kerékpározz Munkába” kampányt támogatja

A folyamataos kommunikációs erőfeszítések és a szoros kooperáció a közösségi közlekedéssel és a rendszerek működtetőivel sikeresne bizonyultak. 2015-ben körülbelül 3300 lakos volt tagja a Barclays kölcsönzőnek és több mint 300 000 alkalommal hasznáalat pónilovat.



5.4 Padova

Mindkét az érdekelt, a Bicincitta rendszer működtetője a GoodBike és a városvezetés is a VeloCittá partnerei voltak. A projekt ideje alatt közösen dolgoztak a rendszer fejlesztésén.

A fő fókusz a helyi lakosságon volt. Új marketing anyagokat fejlesztettek ki, mint pl.: brosúra, poszter. A kampányt szociális média tevékenység és rádiós reklámok kísérték. 2016 tavaszán a rádió reklámok száma 360 volt, ezzel is a rendszert támogatva.

Ugyanebben az időben az új GoodBike applikáció is be lett mutatva, hogy megkönnyítse a regisztrációt és a használat folyamatát.



18. Ábra: Kampány poszter



19. Ábra: GoodBike brosúra



20.Ábra: Kerékpáros esemény a mobilitás tanácsosával

A városvezetés a GoodBike előmozdítása érdekében számos, főleg lakosokat és diákokat célzó eseményt szervezett. Politikusok, mint például a mobilitási tanácsos is részt vett ezeken az eseményeken és segítette a médiát, hiszen a kerékpározás létfontosságú téma a városnak.

A GoodBike rendszer és a városvezetés olyan eseményeken volt jelen, mint a Fenntartható Mobilitási Hét, az Expobici, a városi vásár M'illumino di meno és még számos egyéb rendezvényen.



Ábra: Kerékpáros fesztivál

Mindemellett, a diákoknak és az ingázók kedvezmények adtak, akik a kampányidőszak alatt regisztráltak. Ezen kívül 30 helyi cég mobilitás vezetője tájékoztatást és támogatást kapott a rendszerről, hogy informálja az alkalmazottjait.



**SEI ISCRITTO
ALL'UNIVERSITÀ
DI PADOVA?**

GoodBike ti aspetta!



In esclusiva per te l'abbonamento
GoodBikePadova con 5 € di sconto
direttamente sulla smartcard universitaria.

acquista online su www.goodbikepadova.it
o nello Store di via Altinate 70

22. Ábra: Brosúra diákoknak



5.5 Szeged

A szegedi rendszer, CityBike Szeged, egyénileg, egy magáncégen (Sund Mo. Kft.) keresztül van működtetve, minden anyagi támogatás nélkül az önkormányzattól. A VeloCittá ideje alatt az arculati elemeket és a weboldalt fejlesztette, valamint számos kereskedelmi terméket talált ki úgy, mint pólók, matricák, kézzel készített ékszerek.



1. Ábra: CityBike portéka

A működtető számára a fő cél az volt, hogy a rendszert széles körben ismertté tegye, és egy kínálatot hozzon létre a városban. Egy újonnan kifejlesztett CityBike Pass (RFID) lett megalkotva és forgalmazva.

A cég a városi együttműködés megerősítésén is dolgozott. Egy, a városvezetés által gyártott és megjelentett brosúra széles körben (75 000 példányban) ajánlotta a rendszert.



24. Ábra: Fesztivál promóció



25. Ábra: Kerékpáros felvonulás a Rózsa fesztiválon

Továbbá a CityBike Szeged jelen volt különböző szezonális eseményeken, melyek célközönsége középpontjában a lakosok, a diákok és a turisták voltak. Ezeken az alkalmakon ingyenes kölcsönzések voltak kisorsolva, hogy tovább növeljék a potenciális felhasználók számát. 2014 októberétől 2016 októberéig a felhasználók száma 1600-ról 3900-ra nőtt.



26. Ábra: Kupon egy ingyenes tekerésre



About VeloCittà:

The European VeloCittà project brought together five cities that seek to improve their existing bike sharing schemes. In London (UK), Krakow (PL), Burgos (SP), Padua (IT) and Szeged (HU) the performance of the bike sharing system was enhanced through two complementary approaches. On the one hand marketing campaigns tailored to certain target groups, like students or commuters. And on the other hand adoption of the most effective available operational solutions with regard to organisational and financial aspects as well as political involvement. The ultimate benefit of VeloCittà is that it provides inspiration and builds capacity and knowledge in local authorities and bike sharing stakeholders to boost the uptake of bike sharing.

VeloCittà is a demonstration project co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Commission. It had 11 project partners. It ran from March 2014 – February 2017.

For more information, questions, project outputs and reports, please visit www.velo-citta.eu or send an email to info@dtvconsultants.nl

Partners:

