

**RADSTATION
AM
HAUPTBAHNHOF MÜNSTER**

**NUTZERBEFRAGUNG
IM
RAHMEN DER
AKZEPTANZANALYSE**

**Erstellt von Blomeyer & Milzkott, Berlin
im Auftrag der Stadt Münster**

Die Ergebnisse der repräsentativen Befragung von Nutzern der Radstation

1.1 Problemstellung und Ziel der Untersuchung

Die Problemstellung für die Befragung war:

Wie beeinflussen sich nach Eröffnung der Radstation in Münster Nutzungsverhalten, Verkehrsmittelwahl und Zufriedenheit mit dem neuen Angebot einerseits und Identifikation mit dem verkehrspolitischen Konzept Radstation, Informationsangebote Dritter und Kommunikationsverhalten der Nutzer in ihrem sozialen Umfeld andererseits.

Ziele der Untersuchung waren, ein möglichst authentisches Bild

- von der Nutzerstruktur und dem Nutzungsverhalten,
- von möglichen Änderungen in der Verkehrsmittelwahl seit Eröffnung der Radstation,
- von Zufriedenheit und Kritik im Hinblick auf Service, Sicherheit und Tarife,
- vom Selbstbild der Nutzer und ihrem Wirkungskreis, schließlich
- von ihren Meinungen über Erfolg oder Misserfolg, Stand und Perspektiven der Radstation selbst wie auch ihres städtebaulichen Umfeldes zu erhalten,

um die Stadtverwaltung Münster verantwortlich und professionell zum Marketing mit der Radstation zu beraten, die bisherigen Wege zu überprüfen und neue Maßnahmen vorschlagen zu können.

Bislang bestimmten viele Mutmaßungen und Spekulationen das Bild der Radstation. Nun sollten überprüfbare Fakten vorgelegt werden.

1.2 Erhebungsstrategie, Methodenbegründung und -beschreibung, Methodenkritik

Eine repräsentative soziologische Untersuchung der Nutzer der Radstation hatte bisher nicht stattgefunden. Untersuchungen im Rahmen des Politbarometers der Westfälischen Nachrichten und des Instituts für Soziologie der Wilhelm-Universität wie auch die Bürgerbefragung der Stadtverwaltung von 1998 beschäftigten sich unter anderem auch mit der Radstation: Will man sie, will man sie nutzen und will man dafür etwas bezahlen (Politbarometer) bzw. Verkehrsmittelwahl zum und vom Hauptbahnhof, Erreichbarkeit des Bahnhofes und (ebenerdiges) Fahrradabstellverhalten (Bürgerbefragung vor Eröffnung der Radstation). Primärdaten über die Nutzer der Radstation und ihre Meinungen im Sinne der o.a. Problemstellung standen nicht zur Verfügung.

Der Auftragnehmer entschied sich für eine schriftliche Befragung mittels standardisiertem Fragebogen, um eine möglichst umfangreiche und repräsentative Stichprobe zu erhalten.

Vor der Befragung wurden Abstimmungen mit der Stadtverwaltung und dem Pächter der Radstation geführt. Es blieb gewährleistet, dass sowohl der Betreiber/ Pächter wie auch die Stadtverwaltung keinen Einfluss auf die Entwicklung und Gestaltung des Fragebogens hatten, und so die Unabhängigkeit und Objektivität des Auftragnehmers gewahrt wurde. Beide Partner erhielten den Entwurf des Fragebogens mit der Bitte um Meinungsäußerung, Änderungswünsche u.ä. zur Kenntnis und bestätigten diesen Entwurf, ohne einzelne Fragen abzulehnen oder eine Modifizierung zu wünschen.

Der Fragebogen wurde so gestaltet, dass er eine Mitwirkung stimulierte, dem Prinzip der absoluten Anonymität gerecht wurde, vom Probanden tagsüber (in einer Pause) innerhalb von etwa fünf bis zehn Minuten zu beantworten und für eine umfangreiche Auswertung geeignet war. Der Fragebogen und die Befragungsmethode wurden vorab mit unbeteiligten Personen getestet.

Durch persönliche Ausgabe der Fragebögen an die Nutzer der Fahrradstation beim Einstellen oder Abholen ihrer Räder und das Leeren des "Briefkastens" (Wahrung der Anonymität) am gleichen Tage durch den Auftragnehmer wurde im individuellen Kontakt zusätzlich motiviert, den Fragebogen zu beantworten.

Wer sollte befragt werden?

Befragt wurden ausschließlich Nutzer der Radstation.

Wie groß sollte die Stichprobe sein?

Mit 400 Probanden von 1.831 Dauerparkern, zzgl. etwa 250 Tageskunden, insgesamt also von 2.081 Nutzern der Radstation wurde an knapp 20 Prozent aller Nutzer ein Fragebogen ausgegeben. Nahezu jedem fünften Nutzer sollte es somit nach dem Prinzip der Zufälligkeit und Freiwilligkeit möglich sein, an der Untersuchung für die Radstation mitzuwirken. Ein Schlüssel zur Auswahl der Probanden wurde nicht festgelegt. Keine Gruppe der Nutzer sollte unter- oder übergewichtet werden. Um neben anderen auch Wochenendnutzer der Radstation zu erfassen, wurde als Hauptbefragungstag ein Montag gewählt. Die Befragung erfolgte nach dem absoluten Zufallsprinzip.

Wo wurden die Probanden erreicht?

Die Befragung der Nutzer der Radstation wurde am Montag, dem 18. Oktober 1999, ab 7.00 Uhr in der Radstation durchgeführt. Eine geringfügige Nacherhebung fand am 19. und 20. Oktober statt, um Rückläufe auch außerhalb des Wochenauftritts zu erhalten. Die Befragung wurde nach Absprache mit dem Pächter der Radstation in der Radstation per Aushang angekündigt. Dabei wurden Auftraggeber und Auftragnehmer für die Probanden sichtbar benannt.

Methodenkritisch lässt sich folgendes anmerken:

Die durch die Befragung gewonnenen Ergebnisse lassen durch das Vorgehen das allgemeine Urteil zu, dass sie ein sehr hohes Maß an Gültigkeit haben. Die gewonnenen Daten sind eine vorzügliche Grundlage zur Überprüfung, Präzisierung und Weiterführung der

Marketingkonzeption. Bei der Auswertung und Interpretation ließ sich der Auftragnehmer konzentriert vom eigentlichen Zweck der Untersuchung leiten. Deshalb wurde auf eine Vielzahl weiterer theoretischer Auswertungsmöglichkeiten und allein hypothetischer Korrelationen verzichtet.

Von den 400 ausgegebenen Fragebögen wurden 217 vollständig ausgefüllt in der Radstation wieder abgegeben. Dies entspricht einer ungewöhnlich hohen Rücklaufquote von 54,25 Prozent Teilnahme an der Befragung. Bei einer Grundgesamtheit von knapp 2.050 Nutzern (1.800 Dauerkarten- und ca. 250 Tageskartennutzer) antwortete im Rahmen der Stichprobenbefragung demzufolge jeder zehnte Nutzer der Radstation (10,6 Prozent der Grundgesamtheit).

Für das angestrebte Gesamtergebnis können somit ein repräsentativer Charakter und die Gültigkeit der gesamten Stichprobe angenommen werden. Zum Vergleich: Beim Politbarometer der Westfälischen Zeitung wurden zwischen 408 (1997) und 1033 (1999) Münsteraner befragt (bei einer Bevölkerungszahl von knapp 280.000 Einwohnern). Oder: Knapp 2.000 Bürger beantworteten den Fragebogen der zweiten vom Amt für Statistik 1998 durchgeführten Bürgerumfrage. Beim bundesweit durchgeführten Politbarometer des ZDF werden regelmässig 1.100 Bürger befragt, um die Meinung von 60 Millionen bundesdeutschen Wahlberechtigten darzustellen.

1.3 Ergebnisse der Untersuchung

1.3.1 Beschreibung der Nutzer der Radstation nach Alter, Geschlecht und Tätigkeit

Knapp 27 Prozent der Befragten sind unter 25 Jahre, zwei Drittel der Nutzer (66 Prozent) sind zwischen 25 und 50 Jahre alt. 50 Jahre und älter sind knapp 7 Prozent der Befragten.

Eine knappe Mehrheit der Nutzer (55 Prozent) sind Männer, 45 Prozent sind Frauen. Dieses Verhältnis entspricht auch den Erfahrungen der Betreibers/ Pächters für den Gesamtkundenkreis.

14 Prozent der Befragten sind Studenten, weitere 14 Prozent Auszubildende oder Schüler. Der größte Teil, knapp 38 Prozent, ist in der privaten Wirtschaft angestellt, fast ebenso viele, 31 Prozent, arbeiten im öffentlichen Dienst. 1,4 Prozent sind selbständig.

1.3.2 Frequentierung der Radstation durch die Nutzer, Nutzungszeiten und Radkilometer

Fast 90 Prozent aller Befragten stellen ihr Rad täglich in der Radstation ab, 7 Prozent nutzen die Radstation häufig, rund 3 Prozent manchmal.

Knapp 68 Prozent der Befragten sind im Besitz einer Jahreskarte (inklusive Eröffnungsticket), 28 Prozent haben eine Monatskarte. Das ergibt ein Verhältnis von 2,4 : 1. Nach Aussage der Betreiber über den Gesamtkundenkreis ist das Verhältnis von Jahreskartenkunden zu Monatskartenbesitzern ohne Eröffnungstickets 1 : 4. Fünf Tageskartenkunden (2,3 Prozent der Befragten) beantworteten den Fragebogen, 4 Personen machten keine Angaben darüber, welches Ticket sie besitzen.

Die meisten befragten Nutzer stellen ihr Rad über Nacht in der Radstation ein (62 Prozent). 38 Prozent der Befragten parken das Rad dort tagsüber. Das gibt ein Verhältnis von Ein- zu Auspendlern von 62 : 38 oder etwa 3:2. Über das Wochenende nutzen über ein Drittel der Befragten (34 Prozent) die Radstation, um ihre Räder sicher bis zum Montag unterzustellen. Die Anzahl der Stellplätze von 3.000 ergibt nach diesem Schlüssel ein Stellplatzpotenzial von etwa 4.000.

57 Prozent der Nutzer legen mit dem Rad eine Strecke von bis zu 2 Kilometern von der oder bis zur Radstation zurück. 28 Prozent fahren 3 bis 5 Kilometer, 8 Prozent legen einen Weg von über 5 Kilometern zurück (7 Prozent machten keine Angaben). Der Radius von 2 Kilometern um die Radstation erfasst präzise auch die gesamte Altstadt, im östlichen/südöstlichen Teil reicht der Radius bis zum Dortmund-Ems-Kanal. Anzunehmen ist, dass viele Nutzer in der Altstadt arbeiten oder wohnen und auch dort konzentriert als Multiplikator-Potenzial (Nachbarn, Kollegen) auftreten können.

1.3.3 Kontinuität und durch die Radstation hervorgerufene Veränderungen im Verkehrsverhalten

Die Wahl der Verkehrsmittel in Münster verschiebe sich, so die Darstellung des ADFC, zwischen Bus, Bahn und Rad, doch immer relativ zwischen diesen drei Bereichen. Der Anteil der Autonutzer hingegen sei seit vielen Jahren konstant. Laut Politbarometer der WN nutzen die Münsteraner überwiegend, d.h. zu 46 Prozent das Fahrrad (im Winter immerhin noch zu 39 Prozent), zu 29 Prozent das Auto, zu 15 Prozent den Bus (Winter: 19 Prozent) und zu 2 Prozent das Motorrad. Diese Ergebnisse betreffen allerdings nur Münsteraner und stellen nicht den "modal-split" der befragten Gruppe (Einpendler und Auspendler) dar.

Über 70 Prozent der Befragten sind auch schon vor der Eröffnung der Radstation mit dem Rad zum Berliner Platz gekommen. Knapp 26 Prozent nutzen das Fahrrad hingegen erst seit der Eröffnung der Radstation.

Der größte Teil der Kunden (84 Prozent) nutzt die Kombination Rad-Bahn. Fast 8 Prozent nutzen die Kombination Bus-Rad, 6 Prozent stellen das Rad in der Radstation ab, um zu Fuß weiterzugehen. Eine Kombination aller drei Verkehrsträger (Rad, Bahn und Bus) nutzen 1,4 Prozent der Kunden.

Ein Drittel (33 Prozent) der Befragten nutzt das Rad als Transportmittel häufiger als vor Eröffnung der Radstation, 63 Prozent haben ihr Verhalten nicht geändert. 4 Prozent setzen das Rad eher weniger als zuvor ein.

Die Radstation hat somit bei einem bemerkenswert hohen Teil der Befragten zu einer signifikanten Veränderung ihrer Verkehrsmittelwahl geführt:

Seit dem Bestehen der Radstation wird das Rad von einem Drittel der Nutzer häufiger als zuvor genutzt, und mehr als ein Viertel der Kunden setzt das Rad überhaupt erst seit Bestehen der Radstation ein. Projiziert auf die 2.000 Nutzer der Radstation bedeutet das: 520 Münsteraner und Einpendler sind seit Eröffnung der Radstation überhaupt auf das Rad umgestiegen und knapp 700 benutzen es öfter als zuvor! Ein derartig deutlicher Effekt auf die Verkehrsmittelwahl bei der Zielgruppe der potenziellen Radstationnutzer war nicht zu erwarten. Das spricht eindeutig für den Erfolg des Verkehrskonzeptes!

Ob man vorher andere Verkehrsmittel, zum Beispiel das Auto, nutzte, wurde nicht ermittelt. Es ist jedoch zu vermuten, dass ein Teil dieser Personengruppe auch zuvor mit der Bahn nach bzw. aus Münster pendelte und als Anschlussverkehrsmittel den Bus nahm oder zu Fuß ging.

Weitere Ergebnisse aus diesem Fragenkomplex im Detail:

70 Prozent der Befragten, die früher nicht mit dem Rad zum Bahnhof kamen, nutzen jetzt das Fahrrad und die Bahn in Kombination.

18,5 Prozent aller heutigen Radstationkunden nutzen erst seit der Eröffnung der Radstation das Fahrrad im Vor- bzw. Nachtransport in Kombination mit der Bahn. Leider ist dadurch nicht festzustellen, ob auch die Deutsche Bahn AG mit der Radstation Neukunden gewonnen hat. Eine Kundenbefragung durch die Deutsche Bahn AG wurde bislang noch nicht durchgeführt.

Doch folgende signifikante Veränderung im Verhalten der Bahnkunden wurde ermittelt: Mehr als ein Fünftel der Bahnkunden (22 Prozent), die heute die Radstation nutzen, würden ohne die Radstation nicht das Fahrrad für den Vor- bzw. Nachtransport einsetzen.

Auch die Tatsache, dass man sein Fahrrad nun sicher und trocken abstellen kann, hat zu einer Veränderung des Verhaltens der Nutzer geführt: 23 Prozent der Befragten benutzen seit der Eröffnung der Radstation ein besseres und teureres Fahrrad als zuvor. Projiziert auf absolute Zahlen heißt das: 478 modernere, bessere oder teurere Räder, die früher beim Fahrradhändler, im Keller oder der Garage standen, stehen jetzt in der Radstation. Die Radstation hat damit auch Auswirkungen auf den Verkauf von insbesondere hochwertigen Fahrrädern im Einzelhandel.

1.3.4 Information und Öffentlichkeitsarbeit

Der Bekanntheitsgrad der Radstation am Hauptbahnhof ist in der Münsteraner Öffentlichkeit aufgrund der kontrovers geführten Debatte in den letzten Jahren außerordentlich groß. Anzunehmen ist, dass auch viele Einpendler durch die Medien von der Debatte tangiert wurden, dass sie jedoch nicht die gesamte Kontroverse vollständig mitverfolgten. Die Umlandgemeinden verfügen über eigene Lokalseiten in den überregionalen Zeitungen (Westfälische Nachrichten und Münstersche Zeitung).

Es verwundert also nicht, dass die Mehrheit der Nutzer, 51 Prozent der Befragten, durch die Presseberichterstattung auf die Radstation aufmerksam wurden. Die Medien haben damit einen großen Anteil am Bekanntheitsgrad der Radstation auch bei den heutigen Nutzern. Über ein Viertel aller Kunden (25,8 Prozent) gab an, über Presse und Eigenpublikationen auf die Radstation aufmerksam geworden zu sein (Mehrfachnennungen waren möglich). Jeweils 40 Prozent der Befragten wurden über Plakate, Eigenpublikationen oder durch die praktische Nutzung des neuen Stellplatzangebots über die Radstation informiert. Das bedeutet: Auch die Publikationen der Stadt und des Betreibers hatten durchaus einen hohen Akquisitionseffekt.

Obwohl 90 Prozent der Befragten Bahnkunden sind, wurden nur knapp 16 Prozent durch Informationen der Bahn auf die Radstation aufmerksam gemacht. Die entsprechenden Informationen wurden zudem nicht durch die Bahn AG, sondern durch den Betreiber verteilt. Hier gibt es ein hohes Reservepotenzial bei Ein- und Auspendlern, die als Kunden aktiviert werden können. Eine enge Zusammenarbeit mit der Bahn AG wäre anzustreben. Die Ergebnisse der Befragung machen sehr deutlich, dass die Radstation in erster Linie eine Serviceeinrichtung für Bahnkunden darstellt. Aus diesem Grunde müsste die Bahn AG im Sinne der Kundenpflege die (Informations-)Aktivitäten der Betreiber stärker als bisher unterstützen.

Heutzutage fühlen sich 80 Prozent der Kunden über die Radstation "immer" oder "meistens" gut informiert. Nur weniger als 4 Prozent der Befragten beklagen nicht-ausreichende Informationen. Nach Einschätzung von 77 Prozent der Befragten hat sich das Meinungsbild in der Öffentlichkeit seit der Eröffnung der Radstation positiv verändert. Das Informations- und Kommunikationsverhalten der Stadt und des Betreibers haben sich gelohnt und der Meinungsumschwung auch in der Presse war hilfreich.

Aber immerhin 11 Prozent der befragten Nutzer glauben, dass die Radstation seit ihrer Eröffnung mehr Ablehnung in der Öffentlichkeit erfährt als zuvor. Diese Meinung kann Ergebnis von Diskussionen sein, in denen Teilöffentlichkeiten, die früher die Radstation ablehnten, immer noch Meinungsführerschaft innehaben und Vorurteile sowie Klischees behüten.

1.3.5 Zufriedenheit mit der Radstation, Multiplikatoreffekte und Erwartungen für die Zukunft

Die Zufriedenheit der Kunden mit der Radstation und ihren Serviceangeboten ist sehr hoch.

88 Prozent der Kunden sind mit der heutigen Tarifstruktur "zufrieden" bis "sehr zufrieden". Auch der Service der Radstation wird von den meisten Nutzern (knapp 83 Prozent) positiv (gut und sehr gut) bewertet, 30 Prozent der Befragten gefällt der Service sogar "sehr gut". Auch der unerwartet hohe Rücklauf der Umfrage zeigt, dass die Identifikation der Kunden mit der

Radstation sehr hoch ist. Kundenzufriedenheit und Identifikation sind ein hohes Gut und ein wichtiges Potenzial, den Erfolg auszubauen.

Die abgestellte "Leeze" in der Radstation gilt bei mehr als drei Vierteln der Befragten (77 Prozent) als "sicher" bis "sehr sicher". (16,6 Prozent "sehr sicher", 60,4 Prozent "sicher"). Die Zahl derer, die die Sicherheit ihres Fahrrades in der Radstation bemängeln, liegt bei unter 3 Prozent und hängt offensichtlich mit der in Beantwortung einer letzten offenen Frage geäußerten Meinung zusammen, wonach es für das Sicherheitsempfinden der Nutzer nicht gut sei, dass im Prinzip jeder Bürger die Radstation betreten kann. Interessant wären sicher auch eine Diebstahl-Statistik und ein Vergleich: Diebstähle in der Radstation und im Bereich des Bahnhofsvorplatzes.

Das eigene Sicherheitsempfinden wird demgegenüber noch höher bewertet: 24 Prozent der Befragten fühlen sich persönlich in der Radstation sehr sicher, 59,5 Prozent fühlen sich sicher. Damit schätzen 83,5 Prozent der Befragten die Atmosphäre in der Radstation als sicher oder sehr sicher ein. Die hohe Zahl derjenigen, die keine Angaben gemacht haben (rund 10 Prozent), ist darauf zurückzuführen, dass im Fragebogen nur die weiblichen Kunden zu einer Einschätzung aufgefordert wurden. Die Beantwortung wurde hingegen auch von vielen Männern vorgenommen. Erfreulich ist, dass sich nur eine von allen 217 befragten Personen in der Radstation "unsicher" fühlt! Das spricht dafür, dass einerseits die baulichen Gegebenheiten hinsichtlich Helligkeit, Übersichtlichkeit und Großzügigkeit der Station auch von den Nutzern subjektiv als Qualität bewertet werden, ein Argument, das angesichts der Kostendiskussion durchaus seine Bedeutung in der Debatte haben sollte. Andererseits spricht diese positive Einschätzung auch für die Betreiber, die durch ihre personelle Präsenz in der Radstation für ein entsprechendes Sicherheitsgefühl sorgen.

Es ist wenig verwunderlich, dass 95 Prozent der Kunden die Nutzung der Radstation Freunden und Bekannten empfehlen werden. Fast zwei Drittel (63 Prozent) werden dies "auf jeden Fall" tun. Die Radstation "beschäftigt" die Nutzer auch nicht nur während des Ein- oder Ausparkens ihrer Fahrräder. 82 Prozent der Befragten gaben an, dass die Radstation "manchmal" oder sogar "häufig" Thema von Gesprächen mit Dritten sei.

Damit wird deutlich: die Nutzer der Radstation identifizieren sich in einem hohen Maß mit der Radstation und kommunizieren darüber in ihrem Wirkungskreis. Unterstellt man, dass erfahrungsgemäß der Wirkungs- und aktive Kommunikationskreis eines durchschnittlich betroffenen Nutzers aus etwa 10 Personen besteht und nur mit der Hälfte davon manchmal oder häufig über die Radstation gesprochen wird, so haben allein die 1.831 Dauerkunden als gute Botschafter des Projekts gegenüber etwa 10.000 Personen Öffentlichkeitsarbeit für die Radstation geleistet.

Interessant sind die Schätzungen der Nutzer im Hinblick auf den Auslastungsgrad der Radstation in etwa einem Jahr, also im Herbst bis Ende 2000. Die heutigen Nutzer sind vom Erfolg der Radstation überzeugt. 65 Prozent der Kunden meinen, im Herbst 2000 werde die Radstation zu 80 bis 100 Prozent ausgelastet sein. Dass den Nutzern hier Realitätssinn nicht

abgesprochen werden kann, bewies die Aussage des Betreibers, der die gegenwärtige Auslastung mit rund 70 Prozent angibt. 30 Prozent der Befragten schätzen die Auslastung der Radstation in einem Jahr niedriger als 80 Prozent ein. Zumeist wird hier eine zum heutigen Stand vergleichbare konstante Auslastung angenommen. Andere Nutzer könnten aber auch vermuten, dass mit dem Wegfall der Solidaritätstickets zur Stützung des Projekts und des Eröffnungs Sondertarifs die Nutzerzahl wieder sinken wird. Bei dieser Interpretation ist zu beachten, dass viele Befragte zum Zeitpunkt der empirischen Untersuchung kaum Informationen über die gegenwärtige Auslastungsquote von 70 Prozent hatten und diese eher nach dem Augenschein beurteilten.

1.3.6 Parkraumkonzept

Mit dem Bau einer Radstation verfolgte die Stadt Münster das Ziel, den Bahnhofsvorplatz von den täglich bis zu viertausend Rädern zu "befreien", um "Platz für einen Platz" zu schaffen. Ein restriktives Konzept für weiterhin außerhalb der Radstation wild abgestellte Räder von Dauerparkern wollte die Stadt Münster zum Ende des Jahres 1999 umsetzen. Auch dazu wurden die Nutzer der Radstation befragt: "Wie sollte Ihrer Meinung nach mit den Falschparkern umgegangen werden?" Die Meinungen dazu sind erwartungsgemäß sehr heterogen.

Ein knappes Drittel der Befragten unterstützt die beabsichtigten Restriktionen und Sanktionen. Über ein Fünftel (21 Prozent) ist dafür, die Räder abschleppen und anderswo deponieren zu lassen. Weitere 11,5 Prozent meinen sogar, dass ein Bußgeld für wild abgestellte Räder verhängt werden sollte. 42 Prozent der Nutzer der Fahrradstation plädieren jedoch dafür, dass auch weiterhin an die "Falschparker" appelliert werden möge, die vorgesehenen Abstellplätze zu nutzen. 17,5 Prozent der Befragten sind Befürworter einer Kombination der dargestellten Maßnahmen (Abschleppen, Bußgeld und Information). Auch hier waren Mehrfachnennungen möglich. Obwohl als Antwortkategorie nicht vorgegeben, ergänzten immerhin 1,8 Prozent der Befragten sinngemäß: Alle Fahrräder auch außerhalb der Radstation und auf dem Berliner Platz stehen lassen! 6 Prozent machten keine Angaben.

1.3.7 Image von Radstation und Bahnhofsquartier

Der gute Ruf der Radstation ist rund drei Vierteln der Befragten (75,6 Prozent) "wichtig" bis "sehr wichtig". Dass es hier nicht nur um eine Betrachtung der Radstation als Solitär geht, zeigt die Auswertung der angekoppelten Frage, wie wichtig den Nutzern der Radstation auch der Ruf des Bahnhofsviertels ist: Immerhin noch 64 Prozent der Befragten gaben an, dass ihnen auch der Ruf des Bahnhofsviertels "wichtig" bis "sehr wichtig" ist. Das zeigt, die Nutzer sind nicht nur am Angebot und Service der Radstation interessiert, sondern haben darüber hinaus den Anspruch, dass die Radstation auch in der Öffentlichkeit und im städtischen Kontext ein positives Image besitzt. Das heißt, das Interesse der Kunden geht über die rein pragmatischen Nutzungsaspekte deutlich hinaus.

Die Radstation spielt somit eine wichtige Rolle für die Entwicklung am Berliner Platz und im Bahnhofsviertel. Das Interesse der Nutzer an diesen Entwicklungen ist vorhanden und durchaus auch sehr hoch. Im Ergebnis der Befragung muss aber leider festgestellt werden, dass sich fast zwei Drittel der Radstation-Kunden nicht ausreichend über die Planungen am Berliner Platz informiert fühlen.

Dies ist in zweierlei Hinsicht wichtig: Die Nutzer der Radstation gehören zu den Bevölkerungsteilen, die nahezu jeden Tag auf den Berliner Platz kommen und zudem auch hoch motiviert sind, sich zu informieren und Informationen weiterzukommunizieren. Wenn aber selbst diese hochmotivierte Bevölkerungsgruppe sich nach subjektivem Empfinden vor Ort kein Bild von den ihnen wichtigen Planungen am Bahnhof machen kann, dann wird sie in dieser Richtung auch nicht als Multiplikator in der Öffentlichkeit (Akzeptanzsteigerung) wirken.

Das lässt andererseits auch danach fragen, wie sehr andere Bevölkerungsgruppen mit den Planungen am Bahnhof vertraut sind. Es steht zu vermuten, dass das öffentliche Meinungsbild, ähnlich wie beim Bau der Radstation, auf Mutmaßungen, Halbwahrheiten und Fehlinformationen aufbauen könnte. Um Akzeptanz für die baulichen Maßnahmen und die Behinderungen während der Bauzeit im Bahnhofsbereich zu schaffen, erscheint es vordringlich, die Öffentlichkeit gezielter über die geplanten Veränderungen und den Bauablauf sowie über Visionen der Stadtentwicklung im Bahnhofsbereich zu informieren. Eine kontinuierliche Informationspolitik, abgestellt auf die unterschiedlichen Zielgruppen, scheint auch zu einem Zeitpunkt notwendig, wo die endgültige Situation am Berliner Platz noch nicht feststeht, wo vieles noch im Planungsstadium ist. Aus den Akzeptanzproblemen beim Bau der Radstation sollte die Schlussfolgerung gezogen werden, frühzeitig, kontinuierlich und zielgruppenspezifisch zu informieren. Die Nutzer der Radstation könnten in diesem Zusammenhang als wichtige Multiplikatoren wirken.

1.3.8 Lobe, Kritiken und Wünsche

Abschließend wurde ein offene Frage an die Nutzer gestellt: "Was finden Sie besonders attraktiv an der Radstation, welche Verbesserungsvorschläge oder Wünsche und Kritiken haben Sie?" In der Regel ist der Anteil der kritischen Bemerkungen bei derartigen offenen Fragen viel größer als der Anteil positiver Bemerkungen, die zu dem auch bei der Beantwortung der vorangegangenen Fragen weitgehend in die Interpretation einfließen. Sinn und Zweck der offenen Frage war es, mögliche Kritiken und Anregungen durch nicht in klar abgegrenzten Antwortkategorien gefasste Optionen zu erhalten, sondern Raum für individuelle und differenzierte Meinungsäußerungen zu geben.

35,9 Prozent der Befragten beantworteten diese Frage nicht. Das kann für allgemeine Zufriedenheit oder auch Eile und wenig Zeit am Tag der Befragung sprechen. Immerhin zwei Dritteln war diese Aufforderung jedoch willkommen, und viele Nutzer gaben sehr ausführliche

Antworten im Hinblick auf die Zeit, die sie sich zur zusätzlichen Ausfüllung des Fragebogens nahmen, auch wieder ein Hinweis auf das große Identifikationspotenzial. Im Folgenden werden die notierten Meinungen zusammengefasst wiedergegeben.

1.3.8.1 Das Lob der Nutzer

Obwohl diese Art offener Fragen oft ausschließlich mit Kritiken und Wünschen beantwortet wird, weil Anerkennung, Zufriedenheit u.a. in den bereits zuvor beantworteten Fragen zum Ausdruck kommen können, formulierten 80 Befragte noch einmal das, was ihnen besonders gefällt (Anzahl der Nennungen in Klammern):

Das Rad steht sicher und trocken (16), die Überdachung ist Klasse (12), man muss keinen Stellplatz mehr suchen (5), die Öffnungszeiten sind gut (4), Aufhängung und Handhabung der Räder sind einfach (2), alles ist o.k. (2) oder es ist allgemein alles gut, schnell und einfach (1).

Besonders hervorzuheben ist die Anerkennung gegenüber dem sehr hilfsbereiten und aufmerksamen Personal (19 Nennungen), gelobt werden der gute Reparaturservice (4) und das gute Handling in Stoßzeiten (1).

Angemerkt werden auch die attraktive Architektur und Gestaltung sowie die Helligkeit (8), sogar die Waschanlage wird einmal gelobt (1) und die Nähe der Radstation zum Bahnhof wurde auch besonders aufgeführt (5).

1.3.8.2 Die Kritik der Nutzer

Die 110 sehr differenzierten Kritiken der Nutzer sollten aufmerksam analysiert und Schlussfolgerungen für mögliche und notwendige Veränderungen gezogen werden. Für die Interpretation der Antworten ist auch hier zu berücksichtigen, dass schon in manchen vorab gestellten Fragen, zum Beispiel zum Tarifsystem, zur Sicherheit und zum Service die Antworten der Nutzer Eingang fanden. Wenn sie ihre kritische Meinung nun noch einmal ausformulieren, so bedeutet dies, es ist ihnen besonders wichtig, dass bestimmte Veränderungen in der Radstation vorgenommen werden.

Die Radstation sei allgemein zu teuer, zu teuer in der Fahrradausleihe oder im Reparaturservice, meinen 11 Befragte. 9 weitere empfinden versteckte Kosten im Pfand für die Key-Card. Zum Thema Kosten meinen schließlich 2 Nutzer, eine Bezahlung nach Stunden wäre besser als nach Kalendertag (22 Befragte oder 8 Prozent äußerten sich somit noch einmal zu Kostenfragen).

Die Handhabung der oberen Einstellplätze sei zu kompliziert und schwergängig, sagen immerhin 24 Kritiker (nur zwei lobten die Leichtgängigkeit), 9 bemerkten, dass die Fahrradständer zu dicht angebracht und für Räder mit Körben schlecht geeignet seien. (Der

letzten genannten Kritik kann sich der Auftragnehmer anschließen, der während mehrerer Tage in Münster mit dem Einstellen korbbestückter Leihräder kämpfte.) Ein- und Ausfahrtsperren funktionierten träge, seien zu eng oder überhaupt überflüssig, äußern 16 Befragte. 4 machten darauf aufmerksam, dass die Auf- und Abfahrtsrampe schwer zu belaufen sei und im Winter gefährlich werden könnte. Probleme oder Bedenken bei der Handhabung der Station hoben 53 Befragte oder 24 Prozent noch einmal bei der Beantwortung der offenen Frage hervor.

1.3.8.3 Kritik am Umfeld

Verbale Kritik richtet sich auch gegen das Umfeld der Radstation. Diese Kritik ist um so höher zu bewerten, da die offene Frage explizit nur die Radstation, nicht jedoch das Umfeld zum Gegenstand hatte. Die äußeren Zugänge und das Umfeld der Radstation seien nicht sauber, sagen 19 befragte Nutzer, 2 meinen, die wild abgestellten Räder im Außenbereich störten das Gesamtbild und 2 empfinden überhaupt die Umgebung der Radstation als fahrradfeindlich. D.h. knapp 10 Prozent aller Nutzer empfinden das Umfeld der Radstation in der einen oder anderen Weise derzeit als störend. Vergegenwärtigt man sich, dass fast zwei Dritteln der Befragten (64 Prozent) der Ruf des Bahnhofsviertels "wichtig" oder sogar "sehr wichtig" ist, dann ist das eine Bestätigung dafür, dass die Nutzer der Radstation diese nicht nur als pragmatischen Tresor sehen, sondern das Bahnhofsumfeld als Problembereich reflektieren.

1.3.8.4 Die Wünsche der Nutzer

Natürlich durften auch Wünsche geäußert werden. Allen voran steht mit 30 Nennungen (knapp 14 Prozent) der Wunsch nach Öffnung der Radstation rund um die Uhr. Geht man von einer derzeitigen Auslastung der Station von 2.000 Nutzern aus, so hieße dies, ca. 280 derzeitige Nutzer würden eine 24-Stunden Nutzung der Radstation ausdrücklich begrüßen. Dies sollte bei der Planung und Dimensionierung von Bereichen, die 24 Stunden zugänglich sein sollen, berücksichtigt werden. Gegenwärtig schließt die Radstation um 23 Uhr, für viele zu früh. Erst mit der Realisierung des 2. Bauabschnittes sollen Teile der Radstation über eine Zugangsbeschränkung mittels Code-Karten 24 Stunden nutzbar werden.

Exkurs: Öffnungszeiten und Deutsche Bahn AG

Die Radstation ist Servicebestandteil für viele Bahnkunden. Diese sind nach Auskunft der Bahn mit der Radstation überwiegend zufrieden. Die Kritik ist auf die für manche Bahnkunden zu kurzen Öffnungszeiten und eine teilweise fehlende Synchronisation auf die Zugfahrzeiten beschränkt. Bahnkunden seien deshalb manchmal gezwungen, ihr Rad im Bahnhofsumfeld abzustellen, obwohl sie die Station nutzen möchten. Eine Quantifizierung des Bedarfs und des Potenzials an zusätzlichen Kunden erscheint erforderlich, bevor in der zweiten Baustufe der Radstation ein 24-Stunden-Bereich

festgelegt wird oder soll die Radstation mittels Code-Karten insgesamt 24 Stunden nutzbar werden?

17 Fahrradparker wünschen sich reservierte, nummerierte Stellplätze für Dauerparker und überhaupt mehr Einstellplätze für Dauerparker. Die auf mehrere Räder übertragbare Jahreskarte des gleichen Besitzers wünschen sich 5 Befragte. Viele Münsteraner nutzen in der Tat mehrere Räder. Eine Mehrfachnutzung des Radstation-Tickets ist jedoch nicht möglich, weil es fahrrad - und nicht personenbezogen ist. Der Wunsch, verschiedene Fahrräder durch die gleiche Person einstellen zu können, ist deshalb nachvollziehbar. Der technisch-organisatorische Aufwand kann indes für die Betreiber als zu aufwendig eingeschätzt werden, weil der Nutzen nicht den Aufwand rechtfertigt.

In der Radstation könnte nach Auffassung der Benutzer der Service weiter ausgebaut und so die Attraktivität gesteigert werden. Gewünscht werden ganz konkrete, gegenständliche Dinge wie Schließfächer (6 Nennungen), eine Uhr (6), Druckluft zum Aufpumpen der Räder (3), WC, Wasch-, Dusch- oder Umkleidemöglichkeiten (2), ein Geldautomat (1) und ein Gepäcklaufband (1). Einiges davon, wie die Uhr, Druckluft und Schließfächer, ist bereits vorhanden, es wurde anscheinend jedoch von manchen Nutzern noch nicht entdeckt, eine Uhr wird in nächster Zeit angebracht.

Andere Dinge wie etwa Geldautomat, WC befinden sich bereits im Bereich Berliner Platz oder im Bahnhof. Eine "Nachrüstung" in der Radstation wäre demzufolge nicht nur kostenintensiv, der beabsichtigte Nutzen wäre darüber hinaus auch fraglich.

Die Situation an der Rampe sollte verbessert werden (2). Gewünscht wird auch, dass Räder in der Station nur geschoben werden dürfen (2). Zwei Wünsche betreffen Haftung und Entschädigungen: Eine höhere Erstattungssumme bei Diebstahl wünschen sich 2 Befragte und die generelle Haftung des Betreibers bei Beschädigung durch Dritte wünschen 4 Nutzer. Diese Forderungen sind aus Sicht der Nutzer verständlich. In puncto Haftung durch den Betreiber ist jedoch anzumerken, dass in Münster bereits besondere, beispielgebende Konditionen geschaffen worden sind. Auch hier stellt sich die Frage nach dem Grenznutzen: Eine höhere Haftung müsste sich auf die Preise in der Radstation auswirken. Das stünde sicher nicht im Interesse der Nutzer!

1.3.8.5 Die Wünsche an das Umfeld

Auch bei den Wünschen der Nutzer spielt das Umfeld eine große Rolle, zuvorderst die baldige Zufahrt von der Windthorststraße (7 Nennungen), aber auch Bäume auf dem Berliner Platz (1) oder generell mehr Radwege in Münster (2).

1.3.9 Bewertung der Ergebnisse

Insgesamt vermittelt auch die Auswertung der offenen Frage einen überaus positiven Zuspruch der Nutzer zur Radstation. Viele der Anregungen und Kritiken wurden vom Betreiber bereits aufgegriffen. Manchmal schossen die Befragten jedoch auch über das Machbare und Zweckmäßige hinaus. Dem Erfolg der Radstation wird das jedoch nicht schaden. Festzustellen ist, dass das Umfeld der Radstation deutlich negativer bewertet wird als die Station selbst. Hierauf sollte die Stadt gezielt reagieren und die Radstationnutzer gezielt über die Vorhaben informieren.

Die Ergebnisse der Befragung, darunter auch die Auswertung und die Reaktion des Betreibers auf die offene Frage, sollten in der Radstation den Nutzern präsentiert werden. Dadurch könnte man zeigen, dass ihre Meinung und ihr Engagement auch wirklich zur Kenntnis genommen worden sind. Auch dies kann zu einer weiteren dauerhaften Identifikation der Radstationnutzer führen und nach außen entsprechende Ausstrahlung erzeugen.

1.4 Interviews auf dem Berliner Platz und in der Windthorststraße

Ergänzend zu der repräsentativen Befragung, aber ohne Anspruch auf Repräsentativität und hohe Gültigkeit, wurden 13 Besitzer von wild abgestellten Fahrrädern auf dem Berliner Platz und in der Windthorststraße, sechs Frauen und sieben Männer, persönlich nach dem absoluten Zufallsprinzip interviewt. Unter den 13 Interviewpartnern waren zwei Schüler, vier Studenten, ein Angestellter in der privaten Wirtschaft, drei öffentlich Bedienstete und ein Rentner, vier Personen unter 25 Jahren, acht zwischen 25 und 50 Jahren und der Rentner selbstverständlich über 50.

Grundlage auch für diese Interviews war ein standardisierter Fragebogen. Zielsetzung war es, stichprobenartig Meinungen zu erfassen, die im Folgenden zusammengefasst wiedergegeben werden.

Dass sie hier eher selten parkten, behaupteten nur 3 Personen. 3 meinten manchmal, 2 parken hier häufig und 5 täglich. 8 von ihnen parken hier halb- bis ganztägig, einer über Nacht und vier waren sog. Kurzzeitparker (1-2 Stunden). 9 fuhren mit dem Rad 1-4 Kilometer weit hierher, 3 sogar 6-10 Kilometer, einer machte dazu keine Angaben. 3 benutzten nur das Rad, jeweils 5 die Kombination Bus-Rad oder Rad-Bahn.

Einer von den 13 Interviewpartnern kannte die Radstation noch gar nicht. Alle anderen waren mehrheitlich durch Presse (7), Publikationen (5) oder über Freunde (3) auf die Radstation aufmerksam geworden. Es ist nur folgerichtig, dass man sich mehrheitlich (10 Nennungen) über die Radstation informiert fühlt: immer (5), häufig (1), manchmal (3). Eine Person fühlte sich selten, eine nie informiert, eine machte keine Angaben.

Interessant ist, dass auch Nichtbenutzer der Radstation, in diesem Fall 9 Befragte, mit Dritten über das Projekt reden: häufig (1), manchmal (3) und selten (5). Zwei reden sehr selten über die

Radstation, zwei machten keine Angaben. Acht Befragte meinen, dass die Radstation nach ihrer Eröffnung sichtlich mehr Zustimmung erfahren hat, zwei vertreten die gegenteilige Auffassung: Die Radstation habe mehr Ablehnung erfahren seit ihrer Eröffnung. 3 Personen können sich nicht entscheiden, eine machte wiederum keine Angaben.

Auch die wilden Parker trauen der Radstation eine Menge zu: 7 von 13 meinen, im Herbst 2000 sei sie zu 80 Prozent ausgelastet, 5 meinen, nach einem Jahr würde die Auslastung etwa 50 Prozent betragen.

Leicht suggestiv vielleicht die Frage, wie man mit den Falschparkern umgehen solle. Doch immerhin drei der Befragten würden die Räder sofort abschleppen und anderswo deponieren lassen (1) oder sogar ein Bußgeld verhängen (2). Die Mehrheit jedoch (9) bittet um weitere Appelle für ein besseres Verhalten.

Gefragt wurde schließlich nach den Gründen dafür, dass sie das Angebot der Radstation nicht annehmen. Viermal gab es die Kosten-Antwort: "Niemals, zu teuer!". Ein Befragter parkt oben aus reiner Gewohnheit. Für fünf Interviewpartner ist das vermeintlich komplizierte Handling ein Grund: In der Radstation dauere es zu lange, das Einstellen der Räder dort sei umständlich, man wisse nicht, wie das da unten funktioniert und oben sei es eben einfacher, das Rad abzustellen.

Die bewusste eine Person hatte keine Informationen zur Radstation über Presse, Publikationen etc. wahrgenommen, war noch gar nicht auf sie aufmerksam geworden und fühlte sich nie über die Radstation informiert. Dabei handelte es sich um einen Rad-Bahn-Kunden, einen jungen Mann im öffentlichen Dienst, der täglich und ganztägig oberirdisch parkt, nur einen Kilometer bis zu seinem Reiseziel mit dem Rad zurücklegt und sich übrigens auch über die Planungen am Berliner Platz nicht informiert fühlt! Er bittet schließlich darum, die Falschparker nicht abzuschleppen oder gar ein Bußgeld zu verhängen, sondern weiter Appelle an sie zu richten.

Gut auch die folgenden zwei Antworten: "Wenn mein Rad hier oben geklaut wird, dann gehe ich in die Radstation." und: "Demnächst werde ich die Radstation nutzen."

1.5 Ein Fazit aus den Befragungen

Ein neues und eindeutiges Bild von der Radstation wurde geschaffen, sowohl gegenständlich vor Ort, wie bei den Nutzerzielgruppen und in der Öffentlichkeit. Information und Kommunikation lohnen sich. Erfahrungen tun ein Weiteres. Die Akzeptanz der Radstation stieg und ist groß. Herr Hundt wird als "Mister Radstation" identifiziert. Dies wird auch mit der Namensgebung des Betreibers zum Ausdruck gebracht: "Radstation Münster Hundt KG". Die Medien wenden sich, wie die Presseberichterstattung nach der Eröffnung der Station zeigt, in allen Fragen zur Radstation nun an den Betreiber persönlich.

Die Radstation wurde als Produkt kommuniziert und von den Nutzern angenommen. Sie kann zu einem Markenprodukt und Markenzeichen für Münster werden. Kaum oder gar nicht reflektiert wurden bei den Nutzern der Radstation indes die Anstrengungen der Stadt, die Radstation als ersten entscheidenden Schritt bei der Stadterneuerung am Bahnhof zu kommunizieren. Zur Vermittlung einer Vision des neuen Bahnhofsquartiers konnten die Radstation und ihre Nutzer bisher nur ungenügend genutzt werden. Das Pro und Contra Radstation hat andere Inhalte überdeckt.