

SPRIEVODNÁ SPRÁVA

Vážené kolegyně poslankyne, vážení kolegovia poslanci Mestského zastupiteľstva v Senci,

dovoľte mi predložiť Vám ročný report systému zdieľaných bicyklov **Arriva bike v Senci za rok 2024**. Systém bikesharingu sme spustili v našom meste v apríli 2024 počas akcie Dňa Zeme. Tento dokument prináša podrobný prehľad fungovania bikesharingu v našom meste, hodnotenie jeho využívania, štatistiky prenájmov, technický stav bicyklov a infraštruktúry.

Hlavné body, ktoré report obsahuje:

- počet prenájmov a aktívnych používateľov v roku 2024,
- najvyužívanejšie stanice a trasy v rámci Senca,
- prevádzkové výzvy a údržba bicyklov počas roka.

Veríme, že tento report Vám poskytne komplexný obraz o fungovaní bikesharingu a pomôže pri ďalších rozhodnutiach o jeho budúcnosti v našom meste.

Ďakujeme za Váš čas a ochotu, ktoré ste venovali tejto téme. V prípade otázok alebo dotazov, ma neváhajte prosím kontaktovať.

S úctou

Juraj Gubáni
zástupca primátora
mesta Senec

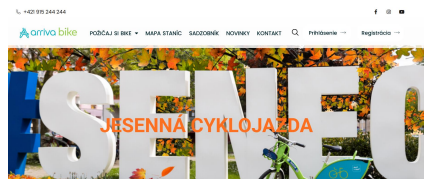


Arriva bike v Senci

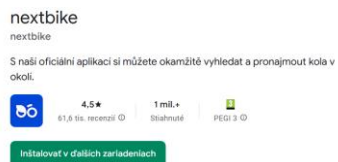
Ročný report
2024



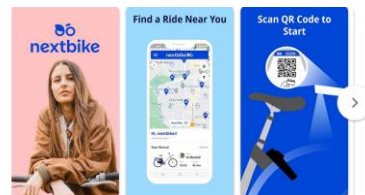
Obsah



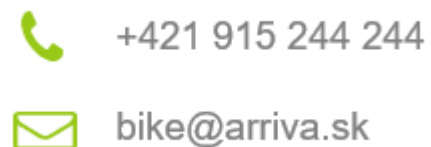
Web www.arriva.bike



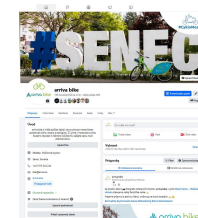
Aplikácia
nextbike



Registrácia



Linka zákazníckej
podpory



FB stránka
arriva bike

Web – www.bikekia.sk - novinky

- ✓ Pravidelné informovanie verejnosti o novinkách prostredníctvom webu
- ✓ Nový, modernejší a bezpečnejší web
- ✓ Všetky podstatné informácie a návody na jednom mieste

+421 915 244 244



POŽIČAJ SI BIKE ▼

MAPA STANÍC

SADZOBNÍK

NOVINKY

KONTAKT



Prihlásenie →

Registrácia →



Aplikácia – Nextbike

Aktualizácia aplikácie Android

5.11.2024

Aktualizácia aplikácie iOS

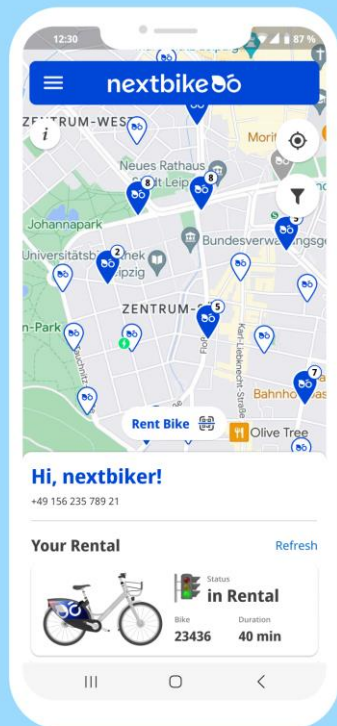
10.11.2024

Zlepšenie procesov na pozadí aplikácie.

Príprava procesov na úplne novú verziu app v roku 2025



Find a Ride Near You



- ✓ Dostupnosť:
- ✓ Veľkosť:
- ✓ Kompatibilita:
- ✓ Jazyk:
- ✓ Rating aplikácie:

Zdarma

7 MB

Android 5.0 a vyššie

Slovenčina, Angličtina, Nemčina, Taliančina a ďalšie

4,5



- ✓ Dostupnosť:
- ✓ Veľkosť:
- ✓ Kompatibilita:
- ✓ Jazyk:
- ✓ Rating aplikácie:

Zdarma

50,3 MB

iOS 11.0 a novšie, zariadenia iPhone, iPad, iPod touch

Slovenčina, Angličtina, Nemčina, Taliančina a ďalšie

4,5

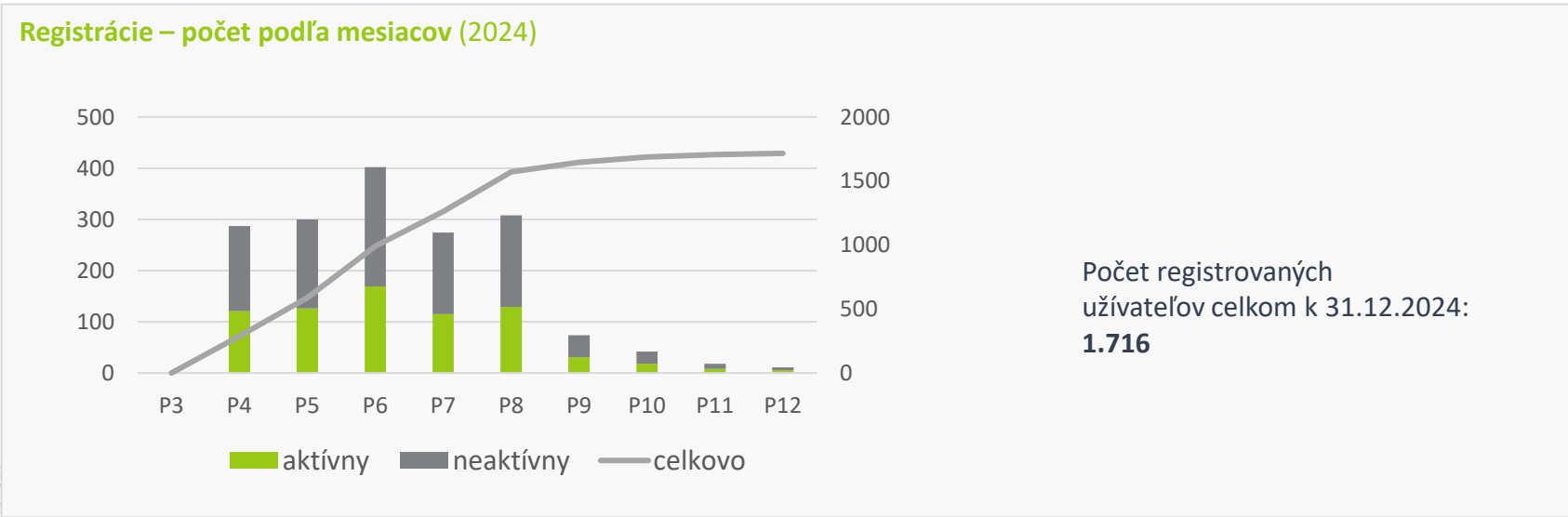
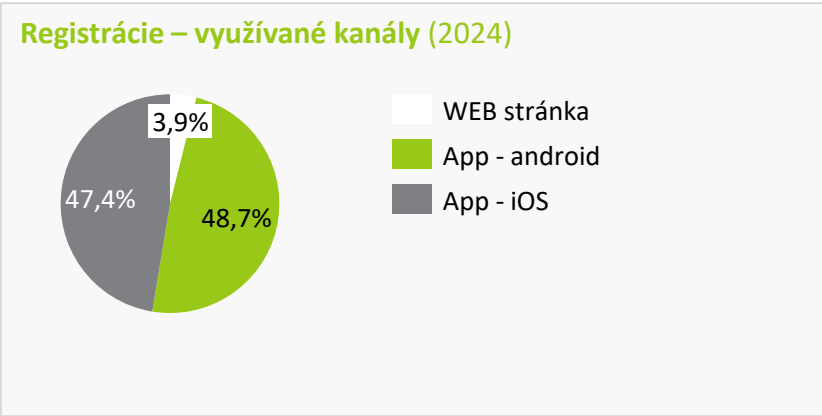
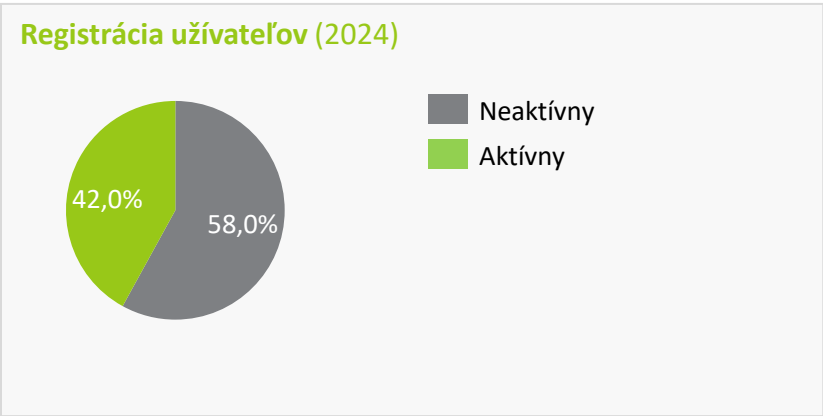
Správa aplikácií

- ✓ Priebežné reakcie na recenzie v Google Play a App Store
- ✓ Dohliadanie na hodnotenie aplikácií
- ✓ Správa otázok a komentárov
- ✓ Riešenie a testovanie updateov

Registrácia



- ✓ Prostredníctvom aplikácie nextbike na zariadeniach s iOS alebo s Androidom
- ✓ Prostredníctvom webu www.arriva.bike



TOP 10 najaktívnejších užívateľov – sezóna 2024	
1. užívateľ	330 výpožičiek
2. užívateľ	290 výpožičiek
3. užívateľ	257 výpožičiek
4. užívateľ	218 výpožičiek
5. užívateľ	197 výpožičiek
6. užívateľ	169 výpožičiek
7. užívateľ	160 výpožičiek
8. užívateľ	144 výpožičiek
9. užívateľ	132 výpožičiek
10. užívateľ	129 výpožičiek



Linka zákazníckej podpory



+421 915 244 244



bike@arriva.sk



8:00 – 20:00

Záznamník: 20:01 – 7:59

*zákazníci sú spätne kontaktovaní

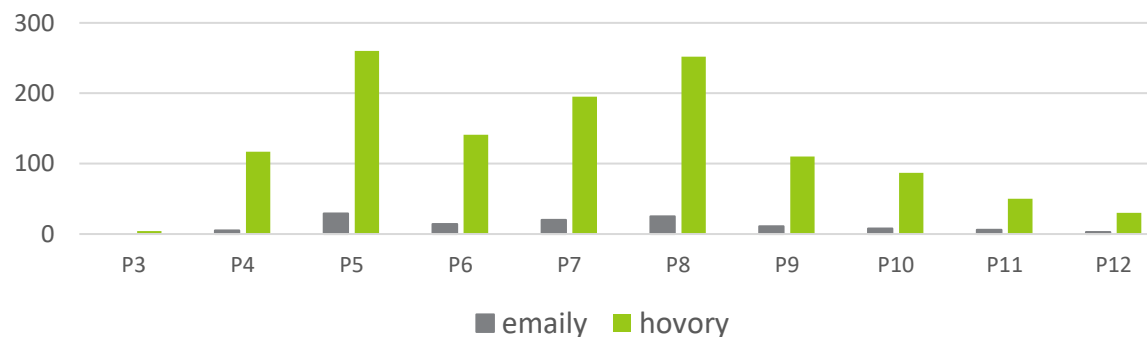


• FAQ 2024

- ✓ Žiadosti o odpustenie poplatku alebo servisnej pokuty.
- ✓ Edukácia užívateľov ohľadom predplatného, správneho ukončenia výpožičky, odovzdania bicykla a poplatkov za výpožičky
- ✓ Usmernenie užívateľov v prípade technických problémov s aplikáciou, zmeny PIN kódov, prípadne refundácie.

ŠTATISTIKY ZÁKAZNÍCKEJ PODPORY

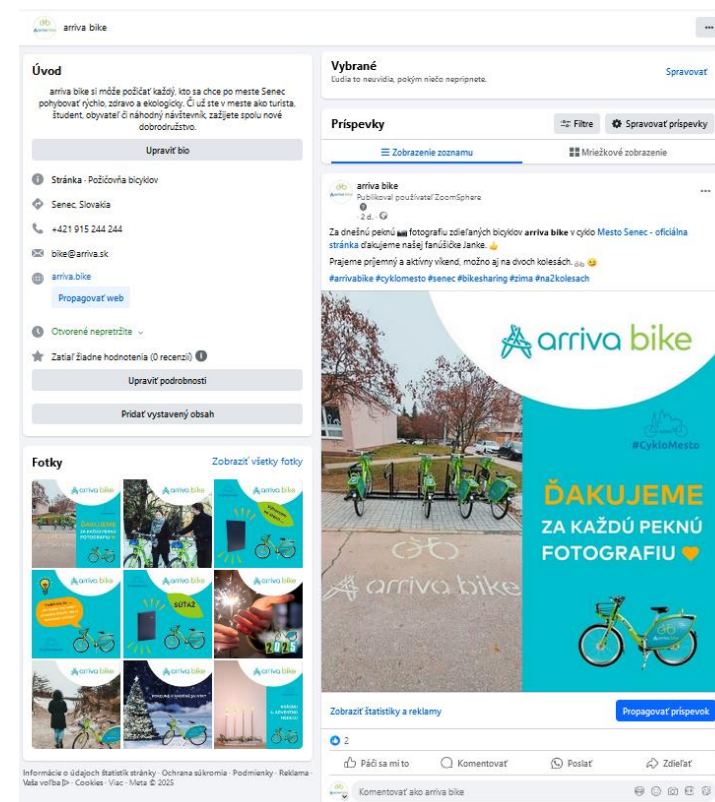
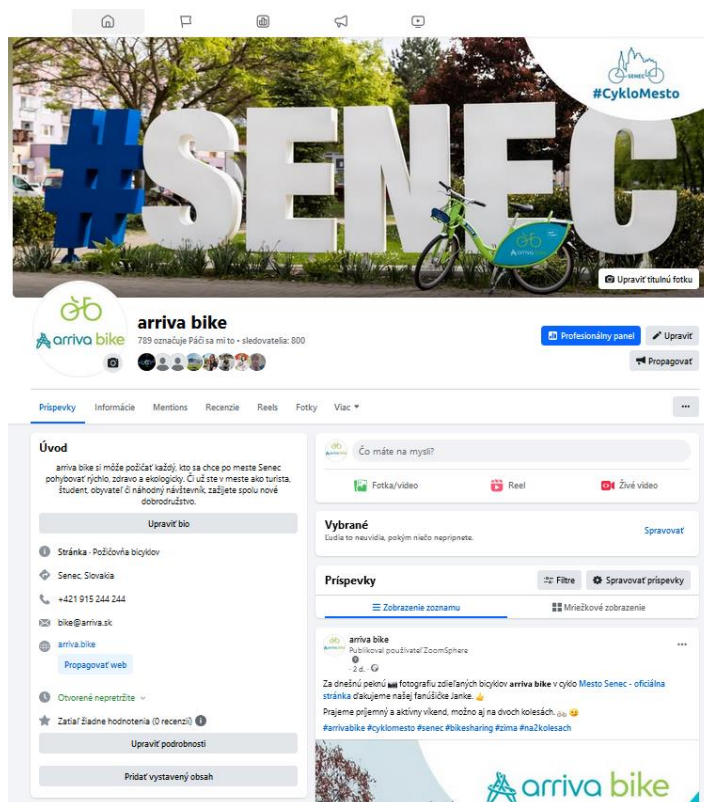
Počet hovorov a emailov na zákazníckej linke v sezóne 2024



FB stránka arriva bike



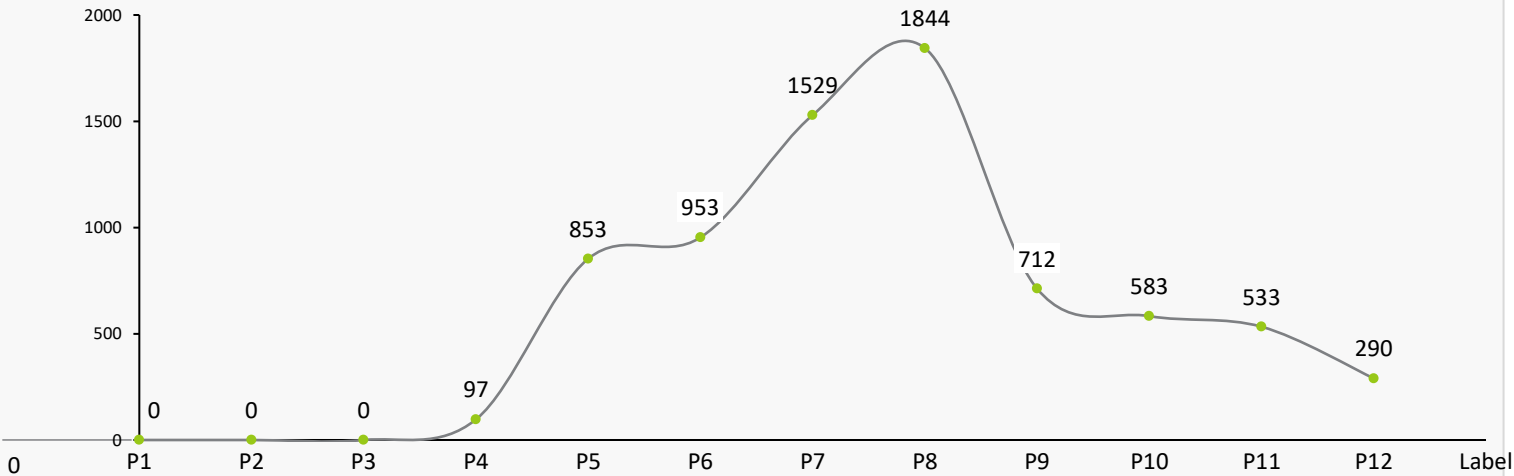
- ✓ **Prehľad aktivít na FB v období roka 2024**
 - ✓ Pravidelné uverejňovanie postov a príspevkov
 - ✓ Priebežne vykonávané kontroly správ a príspevkov
 - ✓ Odpovede na správy a príspevky, riešenie podnetov v spolupráci so Zákazníckou linkou a technikmi
 - ✓ Súťaže na pravidelnej báze



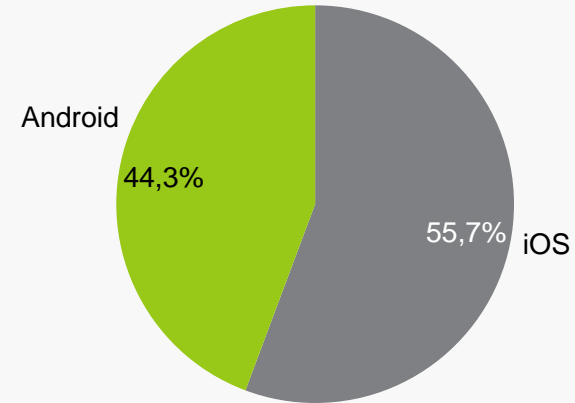
Štatistické údaje – prenájom



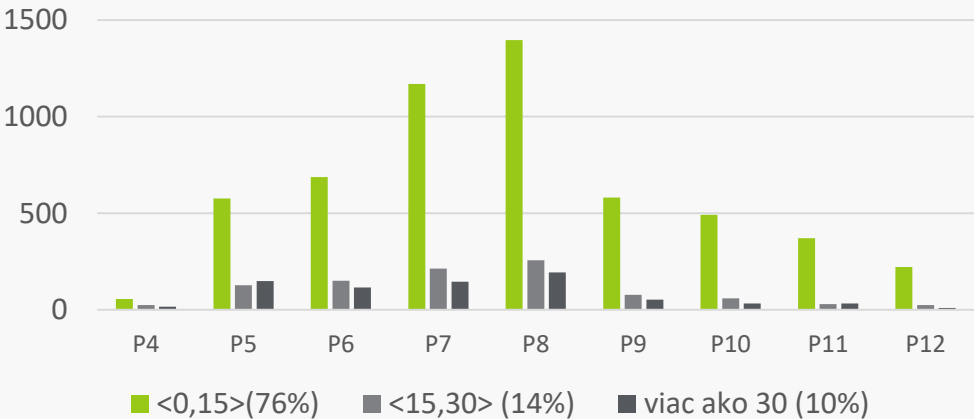
Počet prenájmov (2024, P4-P12)



Prenájmy podľa operačného systému (P12, 2024)



Prenájmy podľa doby prenájmu v minútach (P4-P12, 2024)

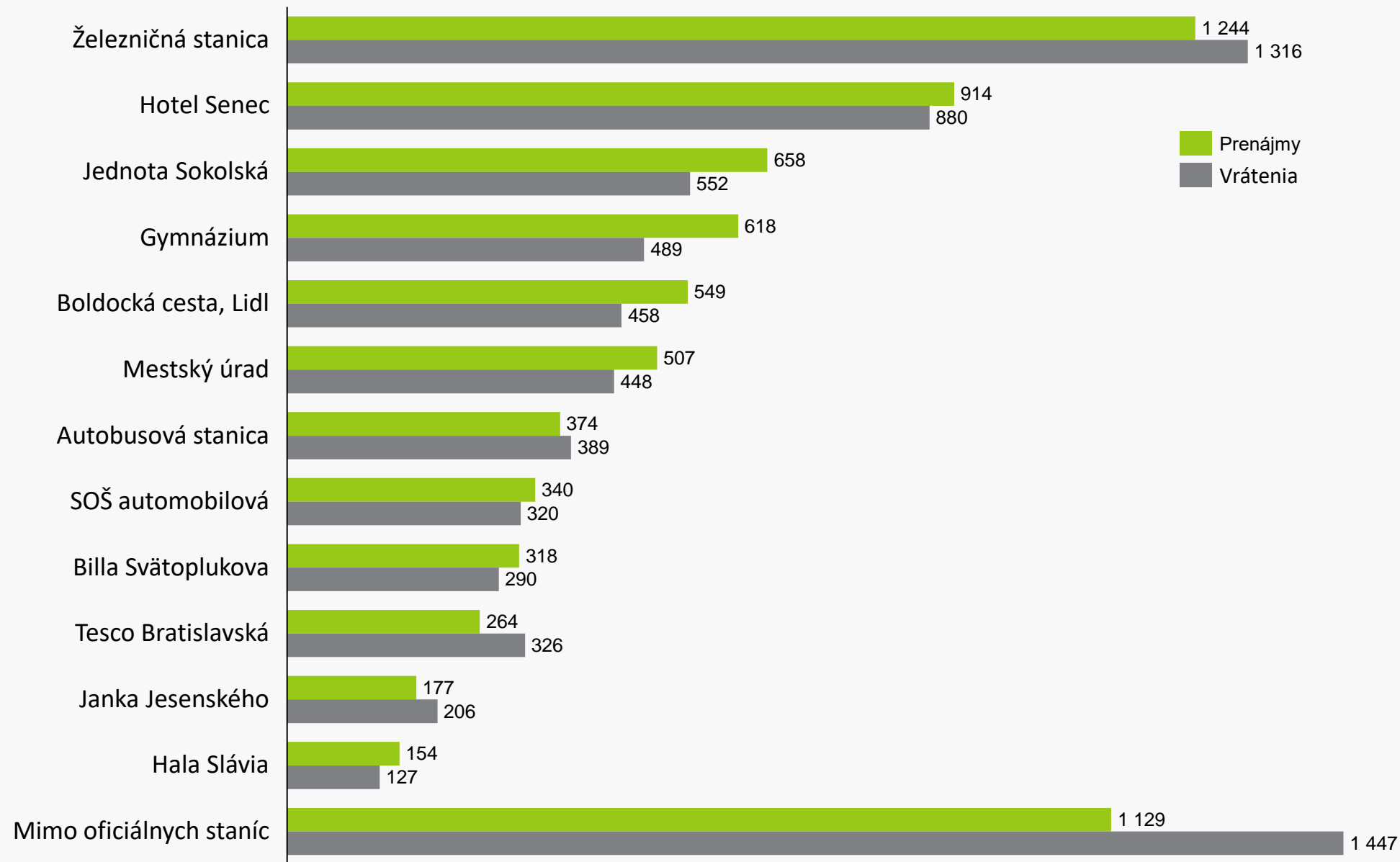


Výpožičky spolu (2024)
7.394

Priemerná doba výpožičky (2024)
16 minút

Aktuálny počet bicyklov (2024)
70
Medián (2024)
9 minút

Prenájmy / Vrátenia podľa stanovišť (2024)



Vandalizmus a krádeže



× Krádeže / poškodenia / vandalizmus / prevádzkové záležitosti

- Počas roka 2024 neevidujeme žiadne krádeže.
- 1 bol dlhšie uskladnený na súkromnom pozemku, lebo užívateľka nevedela ako funguje systém, po vysvetlení vyriešené.
- Počas septembra sme riešili kritickú situáciu kedy sme mali úmyselne prepichnuté plášte na štvrtine arriva bikeov - aj na predných aj zadných kolesách bicyklov.
- Evidujeme zopár prípadov ukradnutých sediel, sedloviek, svetiel, bŕzd a gripov, avšak je to relatívne v malej miere.
- Priebežne riešime aj relatívne vysoké množstvo prenájmov ukončených mimo oficiálnych staníc.





Senec

ĎAKUJEME ZA SPOLUPRÁCU



projekt: arriva bike Senec
sezóna 2024 od 22.4.24 a prvé 3 mesiace 2025



	2024	P4*	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1/25	P2/25	P3/25	Spolu	
Počet prenájomov		97	853	953	1529	1844	712	583	533	290	250	291	576	8511	
Počet registrácií		287	300	402	274	308	74	42	18	11	66	208	66	2056	*z toho 800 aktívnych (39%) čo aspoň raz využili službu
Počet najzdených km užívateľmi		48	698	851	1447	1673	778	522	612	246	209	231	461	7776	
Priemerný čas prenájmu (min)		19	22	23	19	17	15	21	12	10	12	10	13	15	*priemerná doba na základe všetkých prenájomov

Najvyužívanější stanica Železničná stanica (1268 prenájomov) a Hotel Senec (928 prenájomov) a Boldocká cesta, Lidl (629)
 Najmenej využitá Hala Slávia
 Najaktívnejší biker 330 prenájomov
 Najvyššia pokuta 45€ - poškodenie bicykla plus bicykel mimo stanice
 Najdlhšia jazda 313 minút
 3 najrušnejšie dni 27.7.24(93 prenájomov), 26.7.24(88 prenájomov), 16.8.24 (88 prenájomov)

Mesiace decemeber až február je služba bez príspevku od mesta