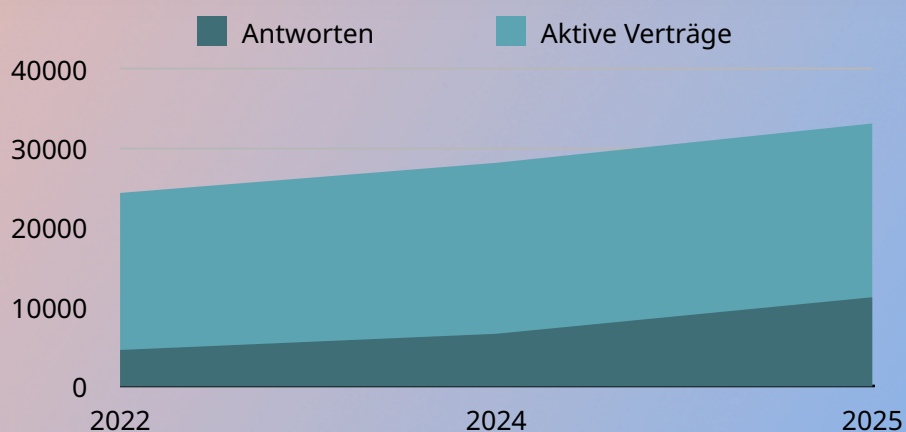


UMFRAGE ZUR SERVICEQUALITÄT 2025



	November 2022	April 2024	November 2025
Anzahl aktiver Verträge	24.372	28.168	33.132
Anzahl Antworten	4.572	6.612	11.220
Anteil an Antworten	18,76 %	23,47 %	33,86 %

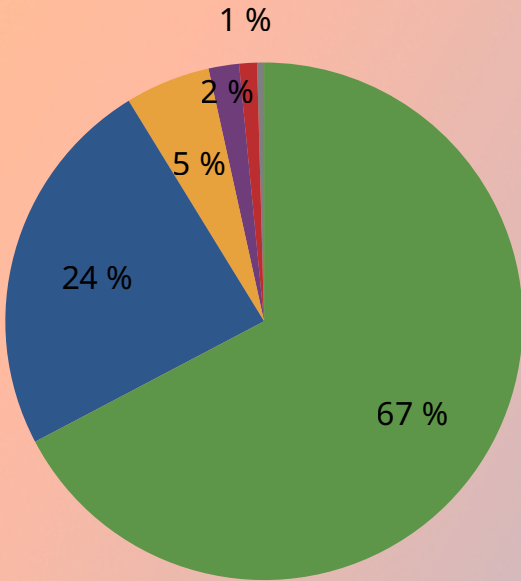


Allgemeines

Wie bewerten Sie folgende Themen?

Nähe von Wohnort zur Station.

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend

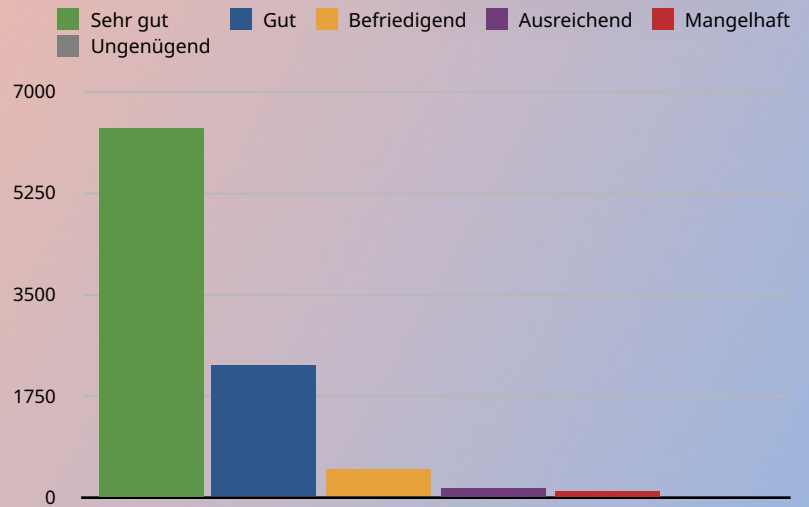


Entwicklung

Note 2025: 1.44

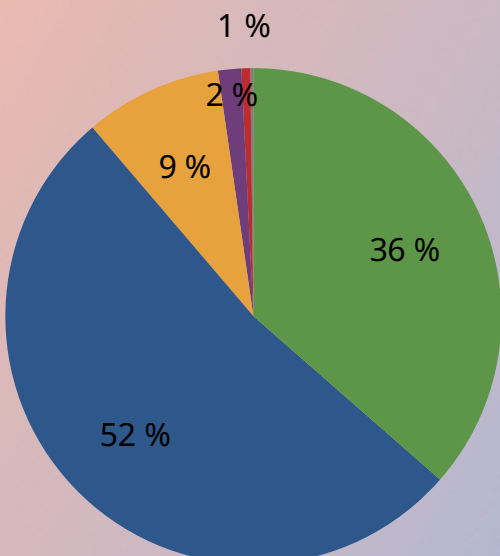
Note 2024: 1.41

-0,03



Zustand der Stationen. (Sauberkeit/Helligkeit/Beschilderung)

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend

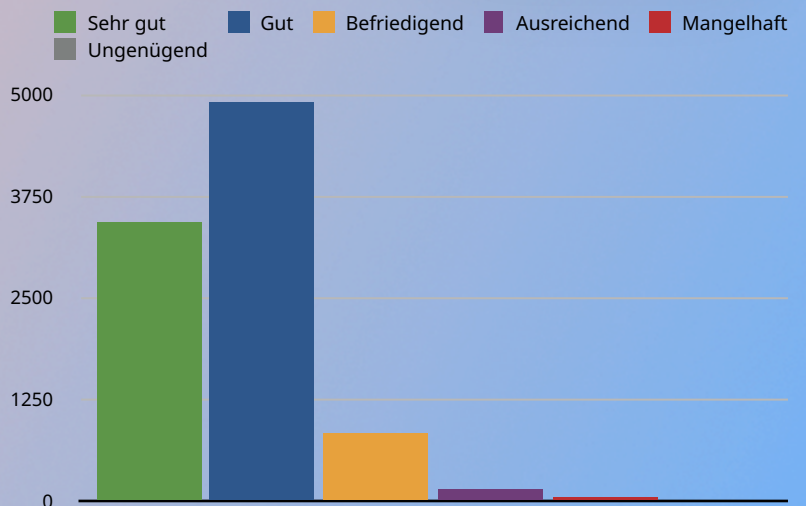


Entwicklung

Note 2025: 1.80

Note 2024: 1.67

-0.13



Allgemeines

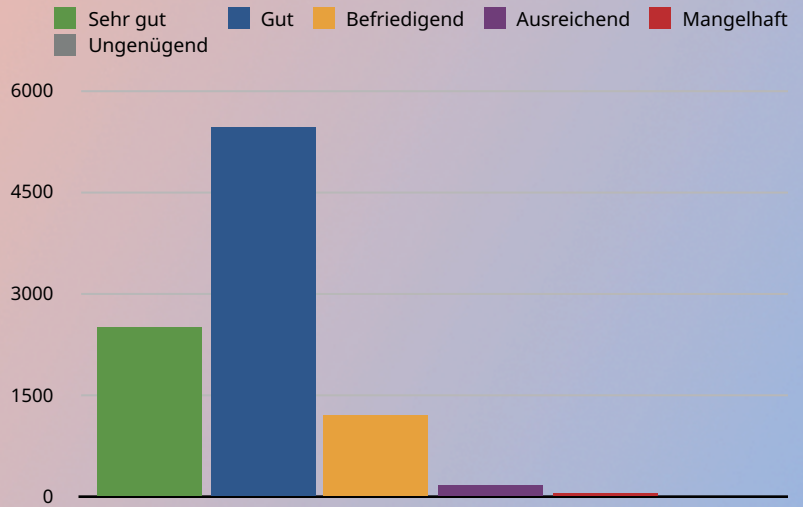
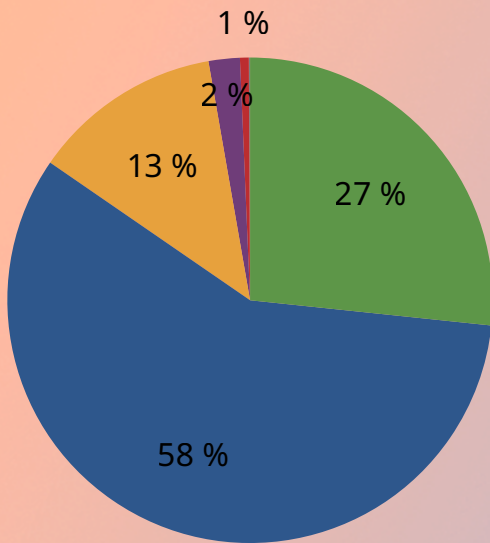
Wie bewerten Sie folgende Themen?

Preis-Leistungs-Verhältnis

Entwicklung

Note 2025: 1.93
Note 2024: 1.77
-0.16

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend

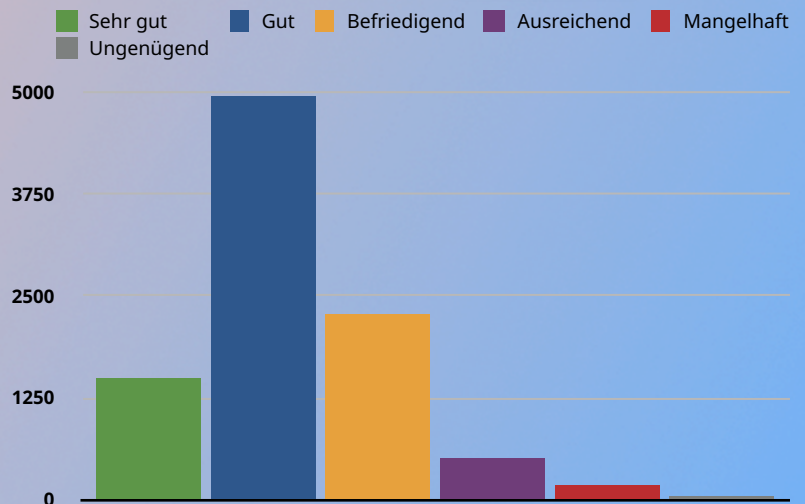
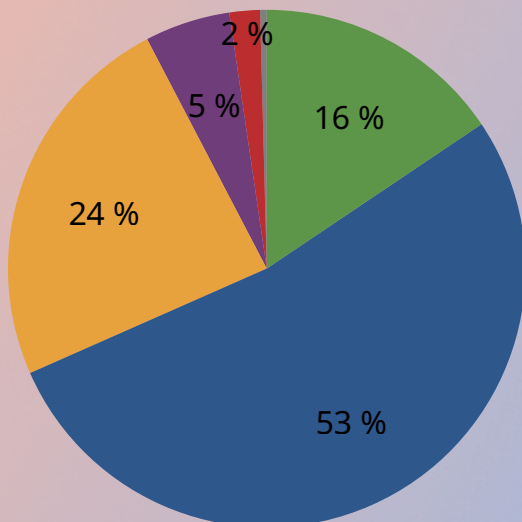


Sauberkeit Fahrzeuge innen

Entwicklung

Note 2025: 2.24
Note 2024: 2.18
-0.06

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend

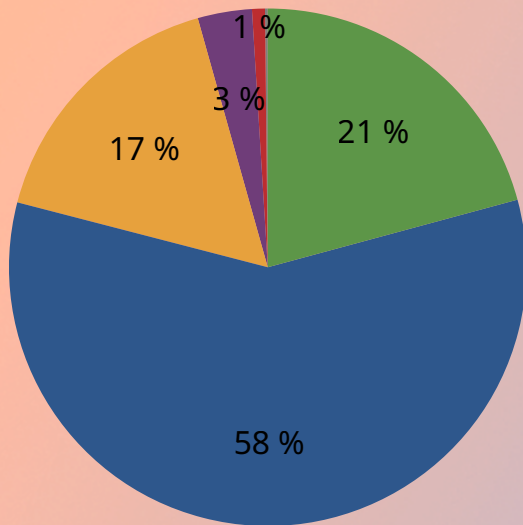


Allgemeines

Wie bewerten Sie folgende Themen?

Sauberkeit Fahrzeuge außen

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend

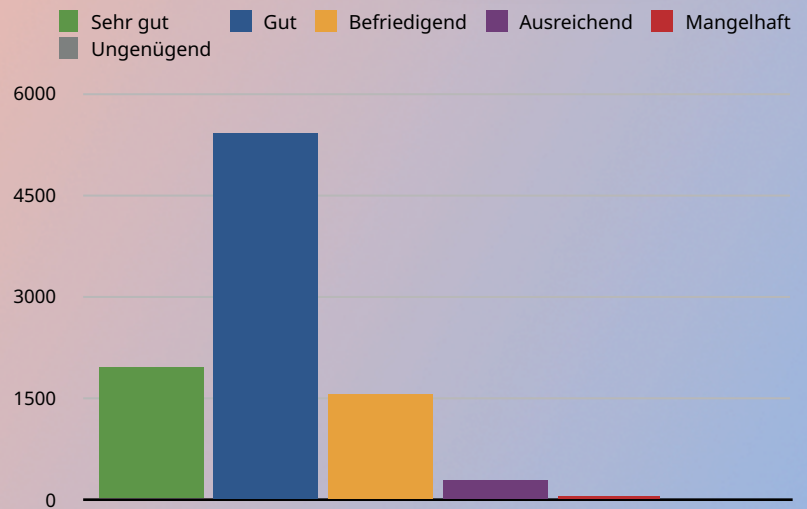


Entwicklung

Note 2025: 2.05

Note 2024: 1.96

-0.09



Gesamtnote Allgemeines

Note 2025: 1.90

Note 2024: 1.80

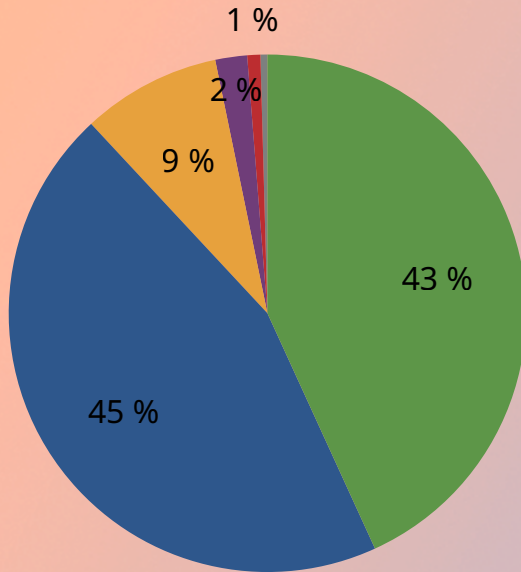
-0.10

stadtflitzer

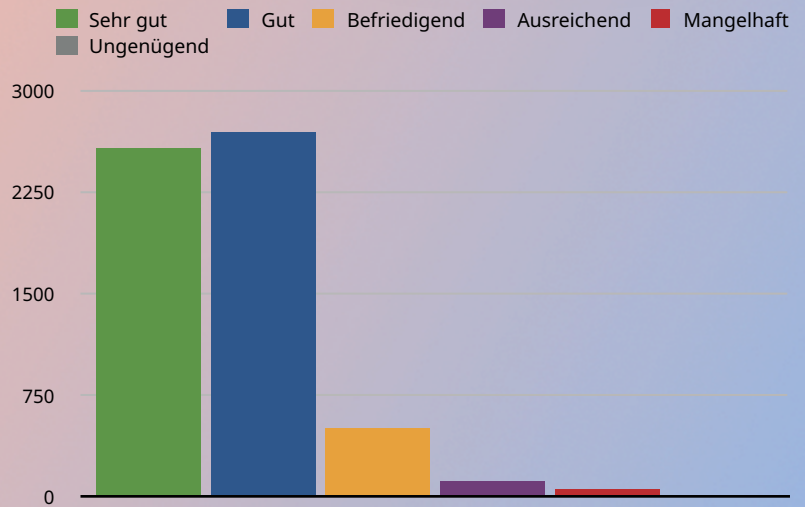
Wie bewerten Sie das stadtflitzer Angebot?

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend

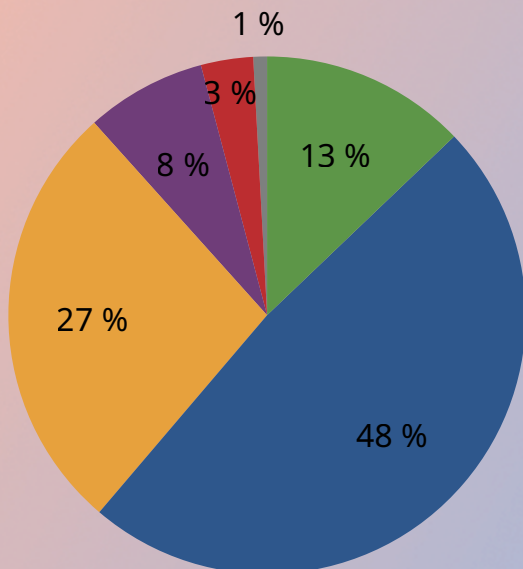


Entwicklung
Note 2025: 1.73
Note 2024: 1.67
-0.06

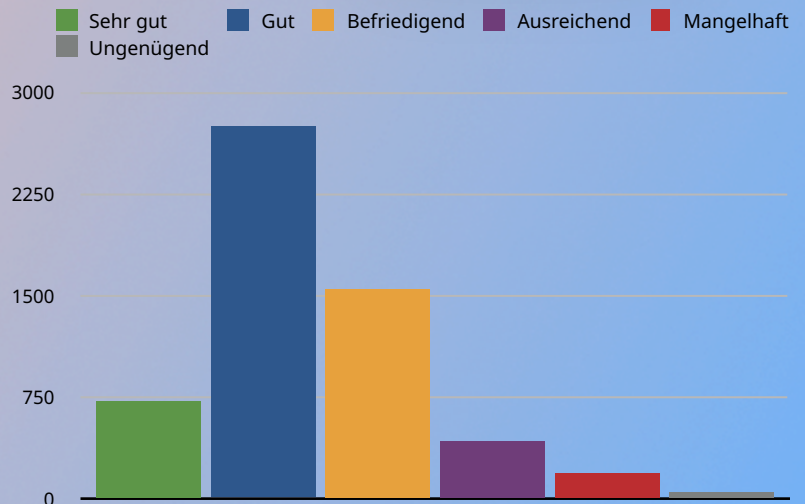


Sauberkeit innen

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend



Entwicklung
Note 2025: 2.43
Note 2024: 2.32
-0.11

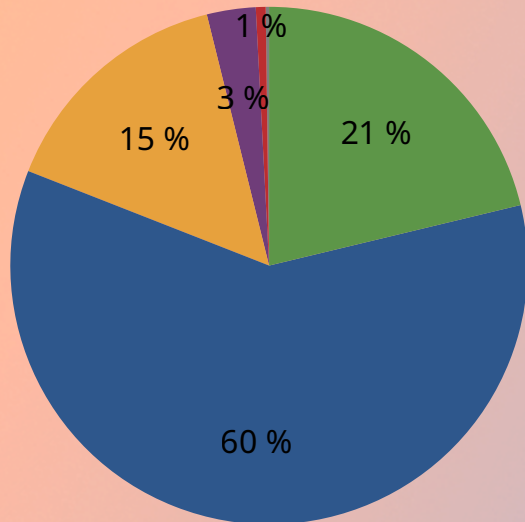


stadtflitzer

Wie bewerten Sie das stadtflitzer Angebot?

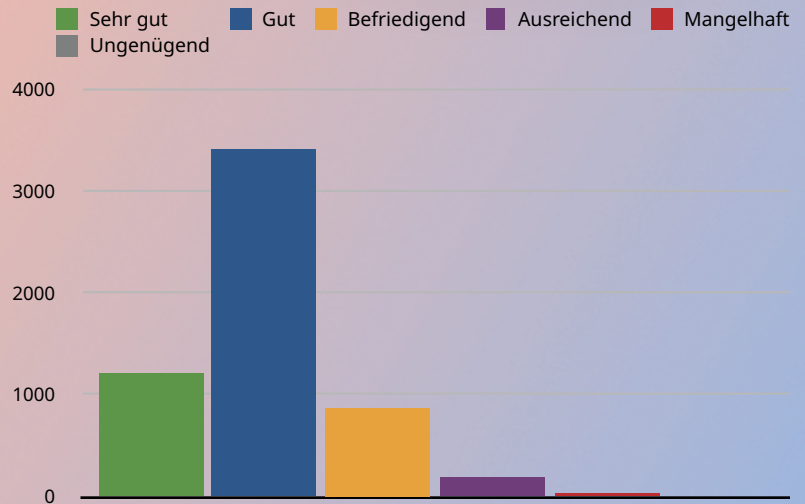
Sauberkeit außen

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend



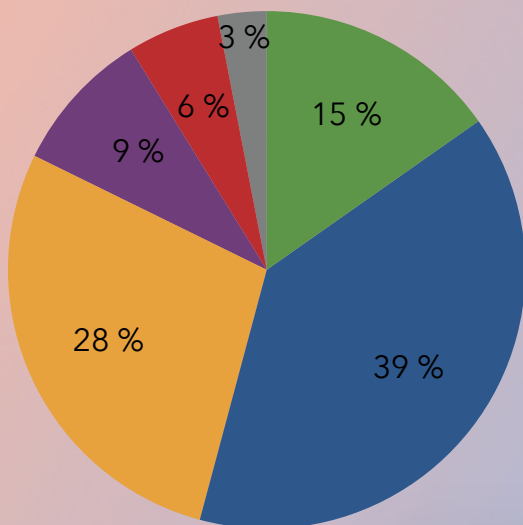
Entwicklung

Note 2025: 2.03
Note 2024: 1.96
-0.07

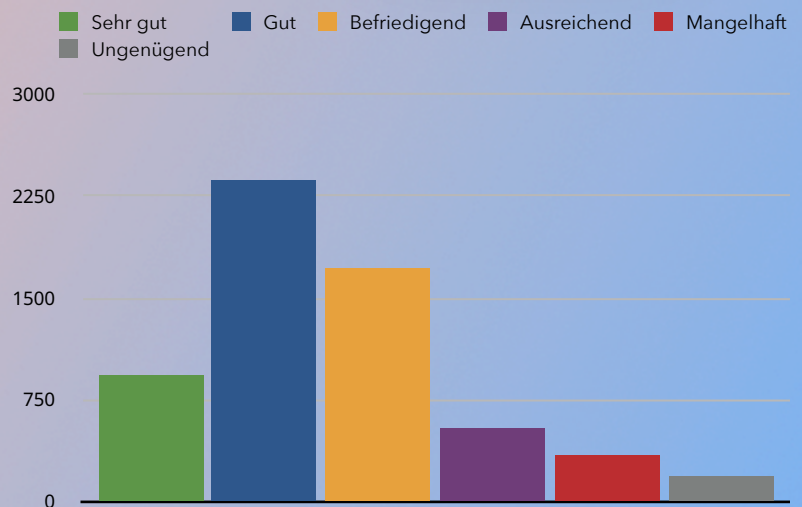


Verfügbarkeit

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend



Note 2025: 2.61



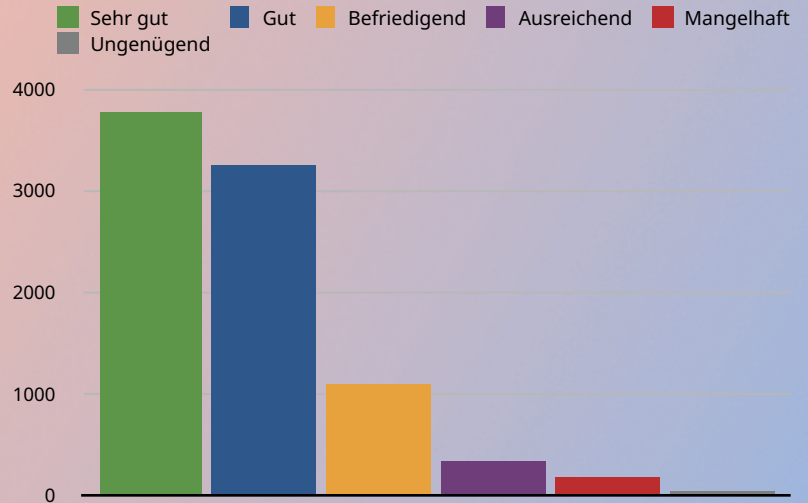
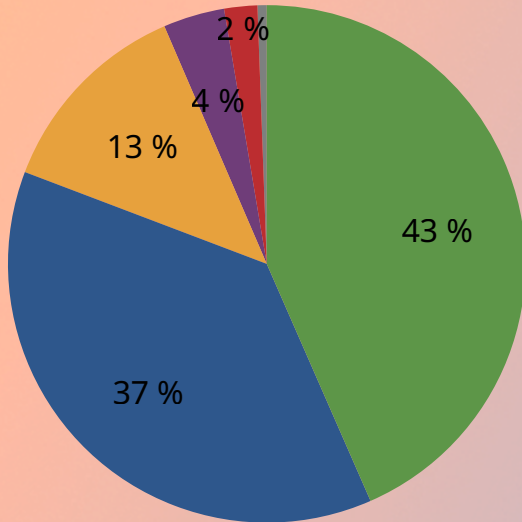
Gesamtnote stadtflitzer

Note 2025: 2.06
Note 2024: 1.98

24- Servicezentrale Telefon

Erreichbarkeit

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend



Entwicklung

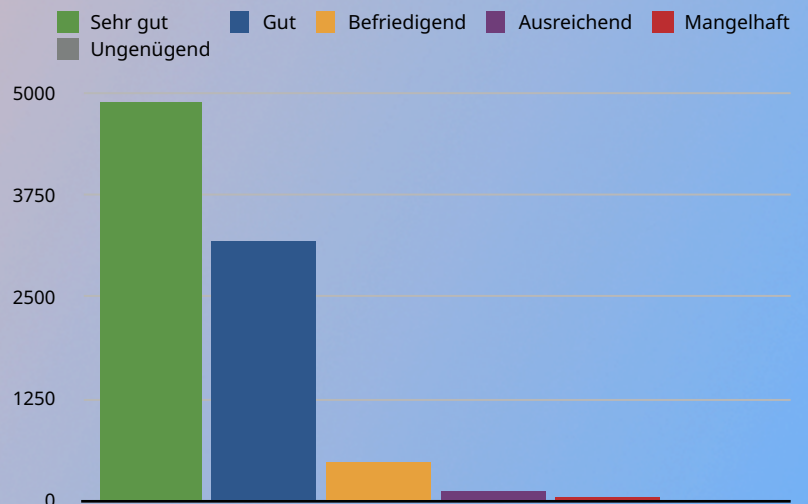
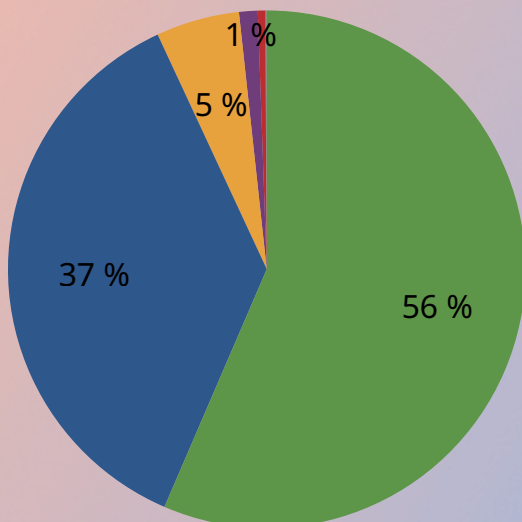
Note 2025: 1.88

Note 2024: 1.68

-0.20

Kompetenz

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend



Entwicklung

Note 2025: 1.51

Note 2024: 1.47

-0.04

24- Servicezentrale Telefon

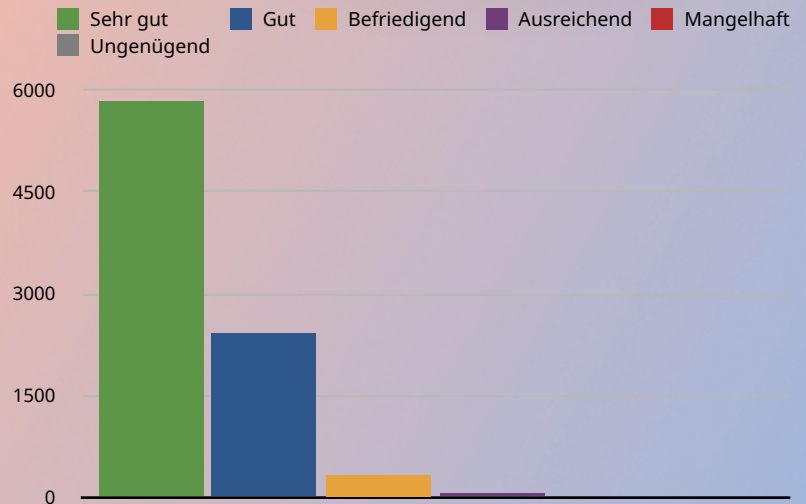
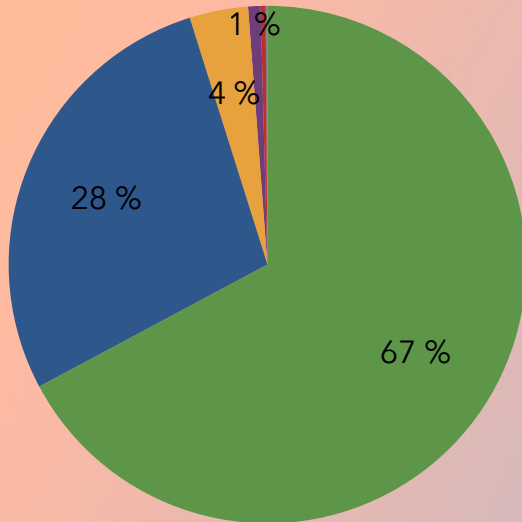
Freundlichkeit

Entwicklung

Note 2025: 1.39

Note 2024: 1.36

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend



Gesamtnote Servicezentrale

Note 2025: 1.60

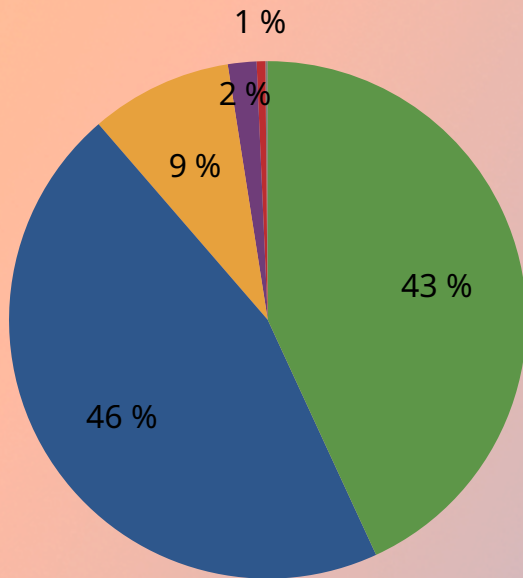
Note 2024: 1.50

-0.10

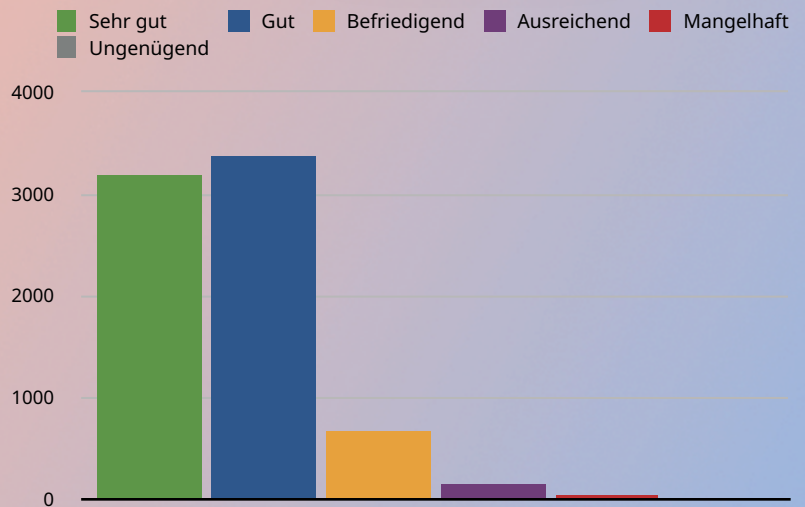
stadtmobil-Büro in Karlsruhe

Erreichbarkeit

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend

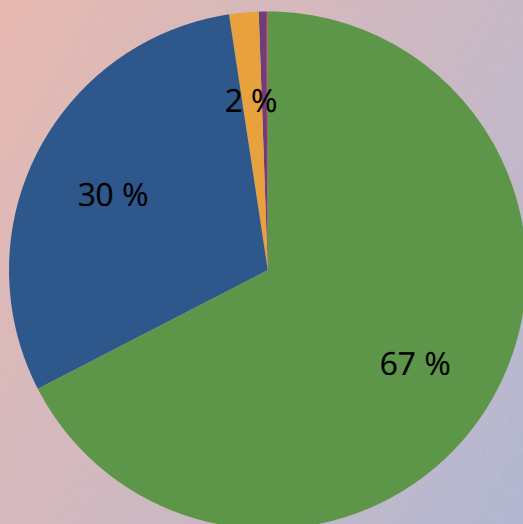


Entwicklung
Note 2025: 1.73
Note 2024: 1.70
-0.03

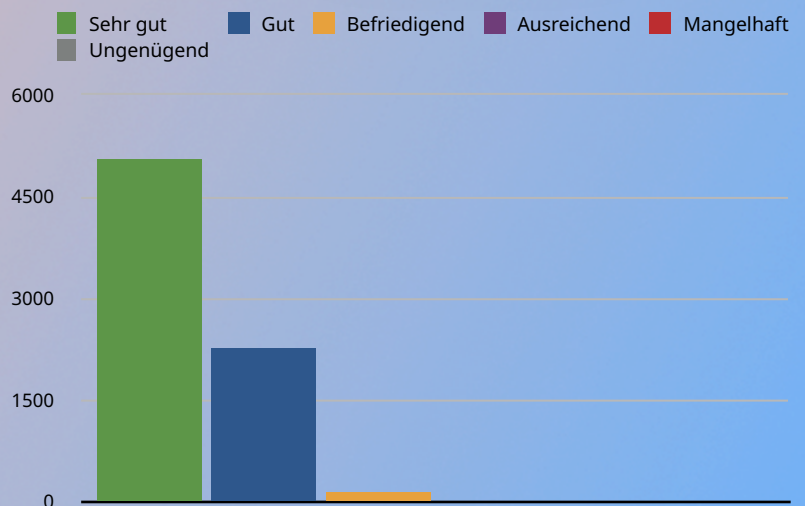


Kompetenz

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend



Entwicklung
Note 2025: 1.34
Note 2024: 1.29
-0.05

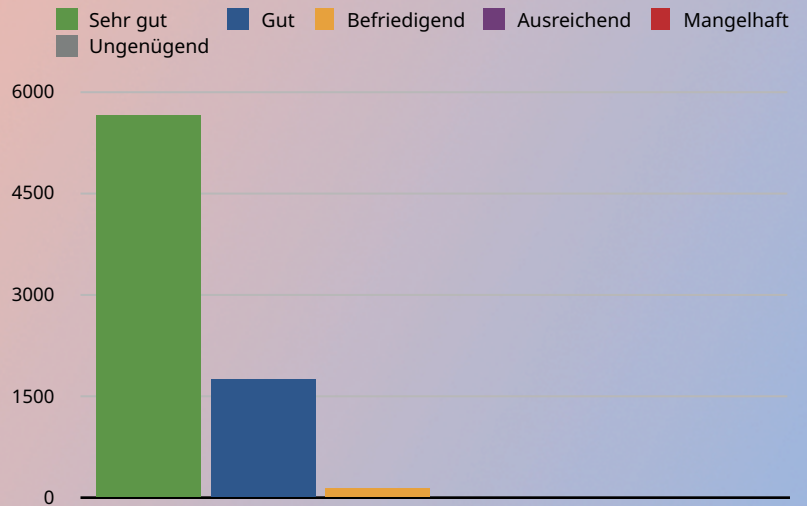
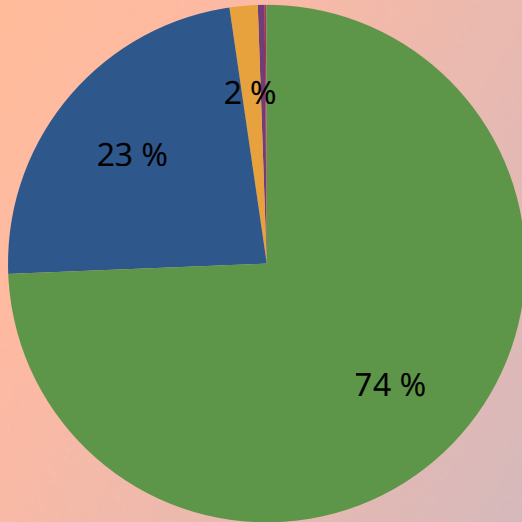


stadtmobil-Büro in Karlsruhe

Freundlichkeit

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft
- Ungenügend

Entwicklung
Note 2025: 1.27
Note 2024: 1.25
-0.02



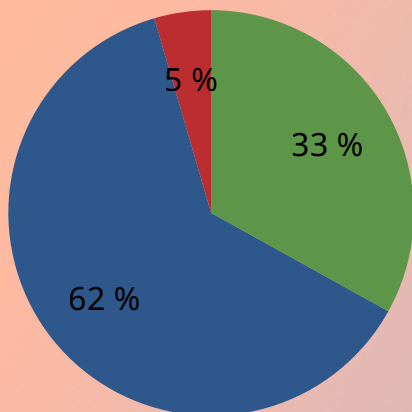
Gesamtnote Servicezentrale
Note 2025: 1.60
Note 2024: 1.50
-0.10

Gesamtnote stadtmobil-Büro
Note 2025: 1.45
Note 2024: 1.41
-0.04

Der Vergleich zum Vorjahr

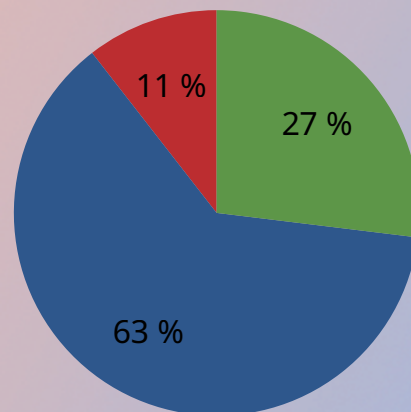
Verfügbarkeit allgemein 2024

● Besser ● Gleich ● Schlechter



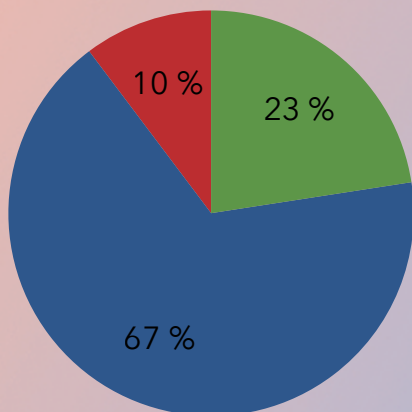
Verfügbarkeit allgemein 2025

● Besser ● Gleich ● Schlechter



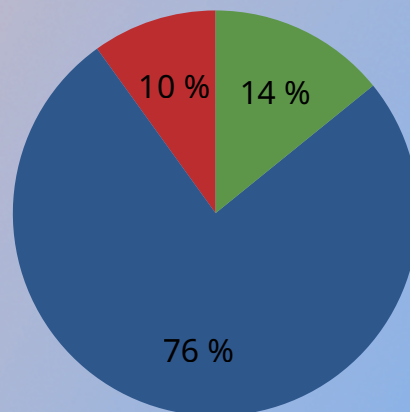
Sauberkeit aller Fahrzeuge 2024

● Besser ● Gleich ● Schlechter



Sauberkeit aller Fahrzeuge 2025

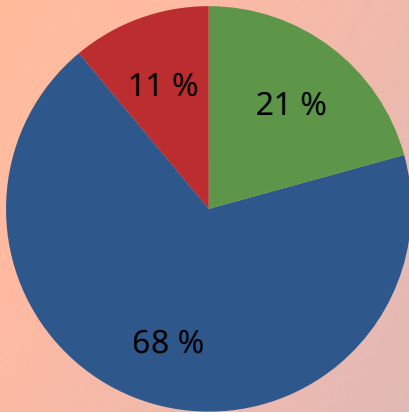
● Besser ● Gleich ● Schlechter



Der Vergleich zum Vorjahr

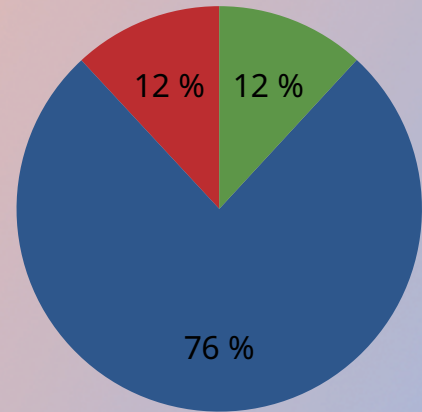
Sauberkeit der stadtflytzer 2024

● Besser ● Gleich ● Schlechter



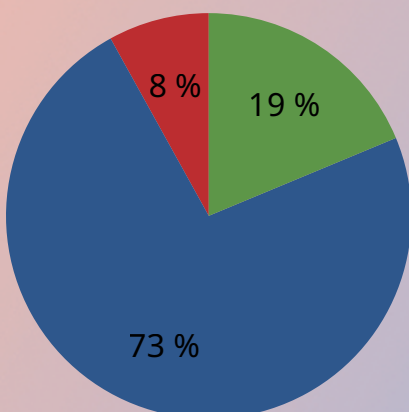
Sauberkeit der stadtflytzer 2025

● Besser ● Gleich ● Schlechter



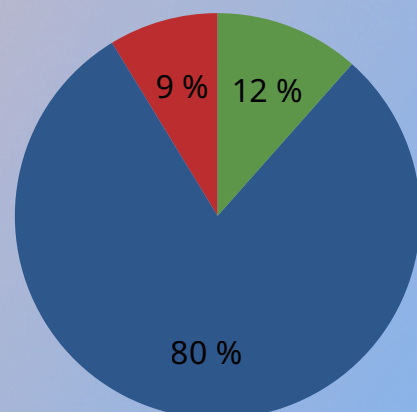
Servicequalität der 24h-Telefonzentrale 2024

● Besser ● Gleich ● Schlechter



Servicequalität der 24h-Telefonzentrale 2025

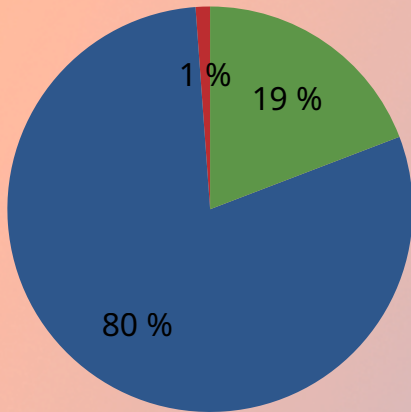
● Besser ● Gleich ● Schlechter



Der Vergleich zum Vorjahr

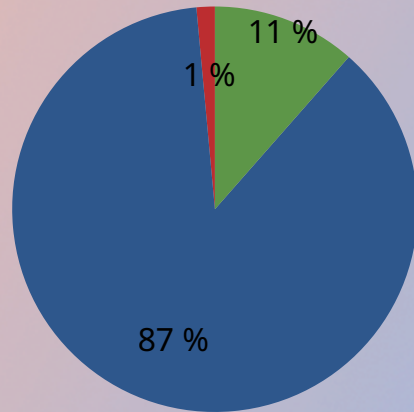
Servicequalität stadtmobil-Büro Karlsruhe 2024

● Besser ● Gleich ● Schlechter



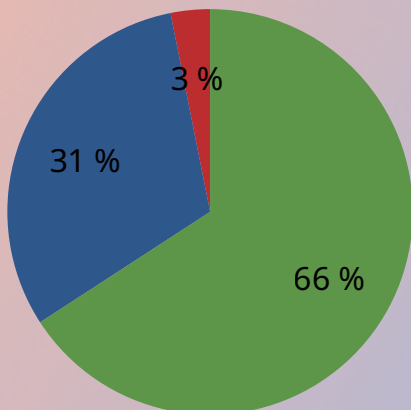
Servicequalität stadtmobil-Büro Karlsruhe 2025

● Besser ● Gleich ● Schlechter



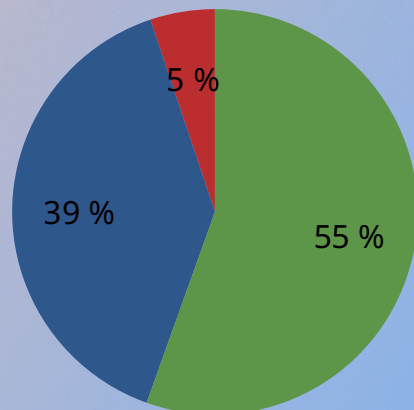
Vielfalt der Flotte 2024

● Besser ● Gleich ● Schlechter



Vielfalt der Flotte 2025

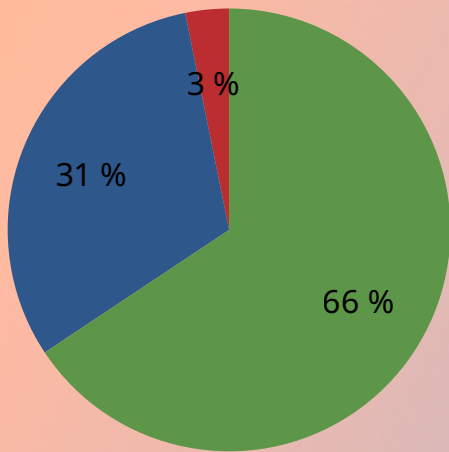
● Besser ● Gleich ● Schlechter



Der Vergleich zum Vorjahr

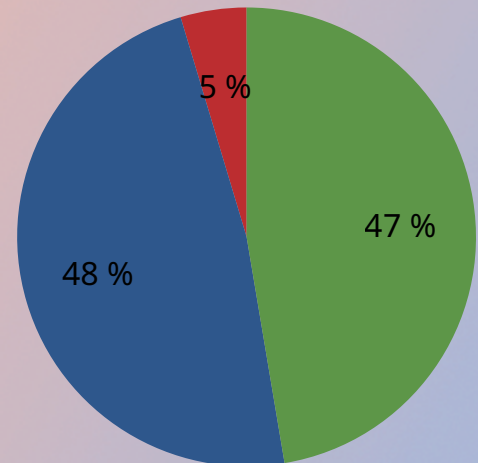
Vielfalt der E-Autos 2025

● Besser ● Gleich ● Schlechter



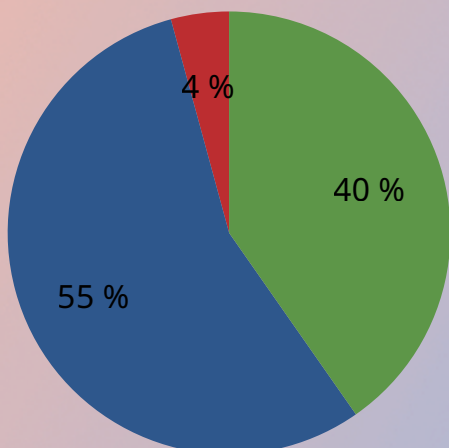
Langstreckentauglichkeit der E-Autos (>150km) 2025

● Besser ● Gleich ● Schlechter



E-Auto aufladen unterwegs 2025

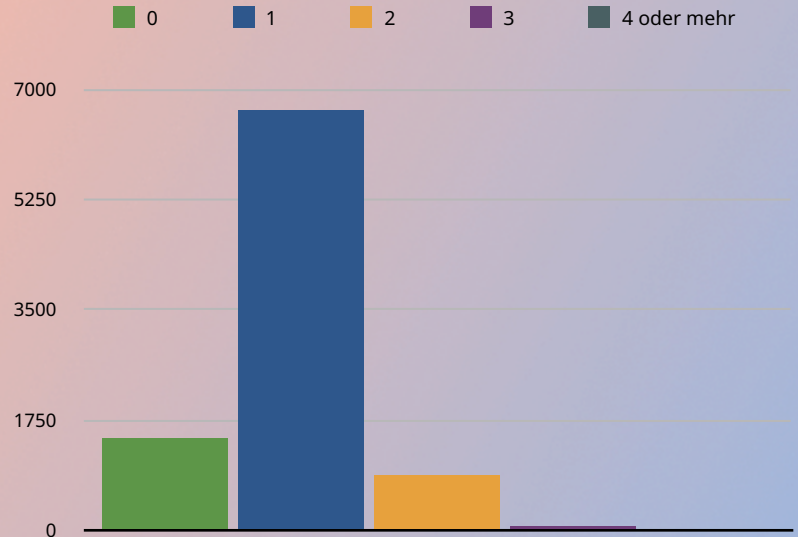
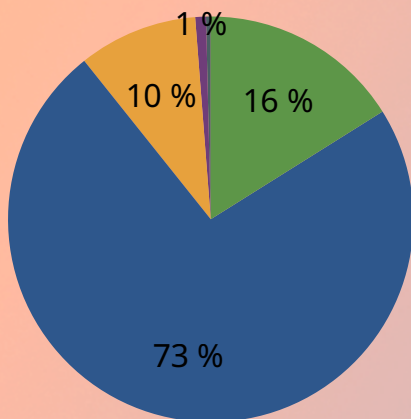
● Besser ● Gleich ● Schlechter



Modal Shift

Angenommen es gäbe kein Carsharing mehr. Wie viele PKW müsste Ihr Haushalt anschaffen, um Ihre Mobilität erhalten zu können?

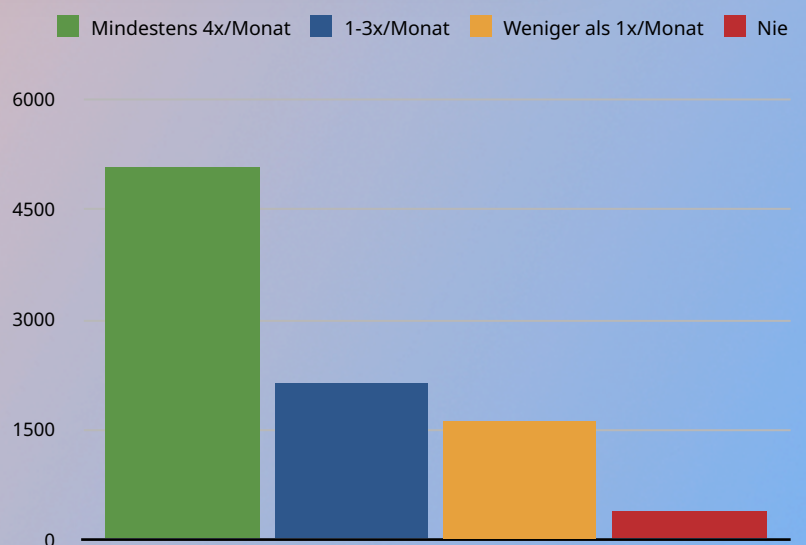
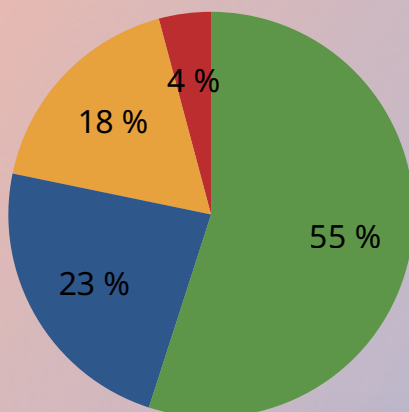
● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 oder mehr



Durchschnitt: 0,96 Fahrzeuge

Welche weiteren Mobilitätsformen nutzen Sie regelmäßig?

● Mindestens 4x/Monat ● 1-3x/Monat
● Weniger als 1x/Monat ● Nie

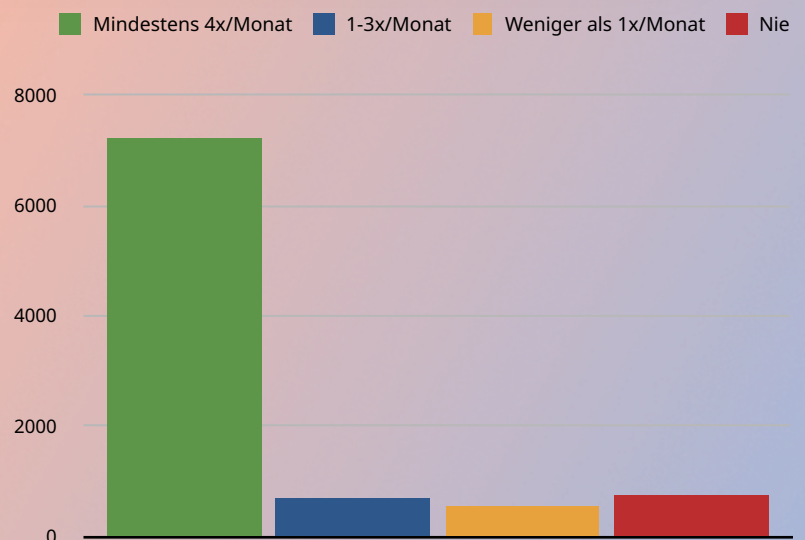
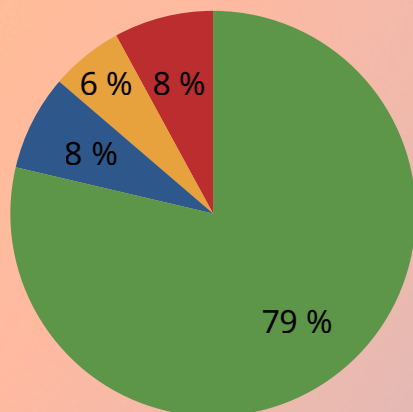


Durchschnitt: 2,75 Fahrten/Monat

Modal Shift

Welche weiteren Mobilitätsformen nutzen Sie regelmäßig? (Fahrrad)

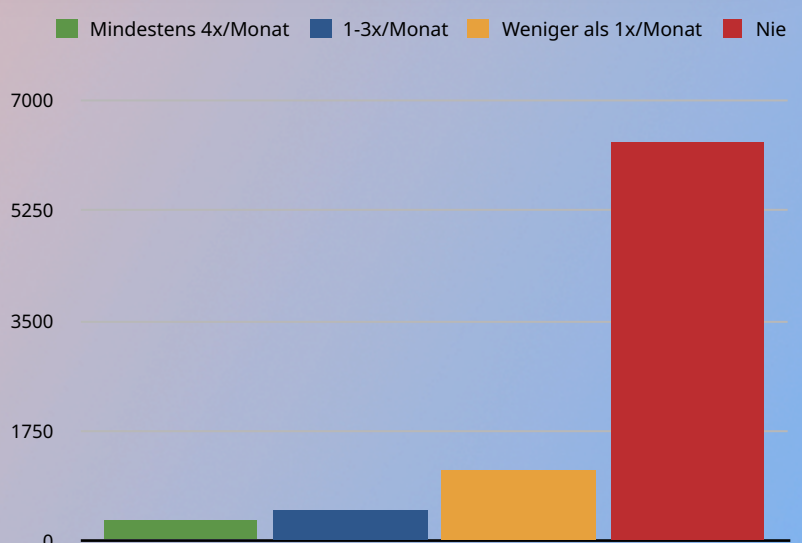
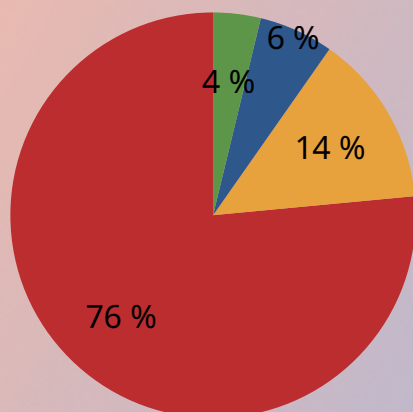
- Mindestens 4x/Monat
- 1-3x/Monat
- Weniger als 1x/Monat
- Nie



Durchschnitt: 3,33 Fahrten/Monat

Welche weiteren Mobilitätsformen nutzen Sie regelmäßig? (Bike-Sharing)

- Mindestens 4x/Monat
- 1-3x/Monat
- Weniger als 1x/Monat
- Nie

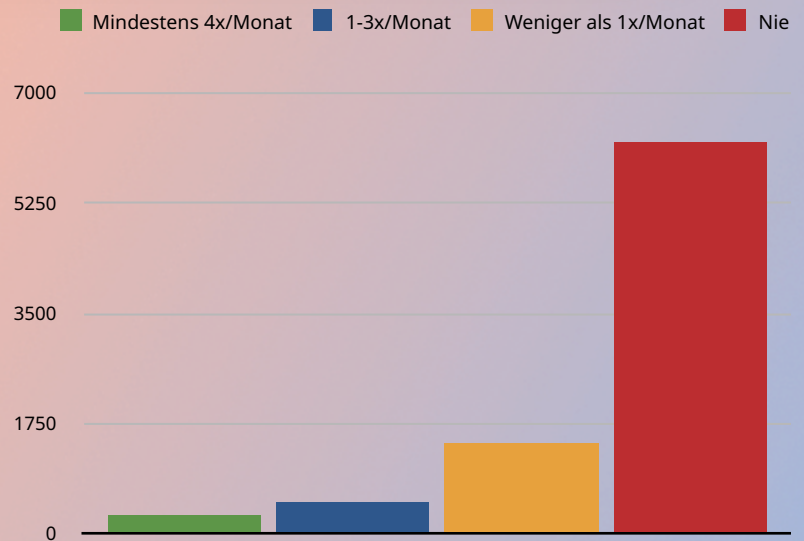
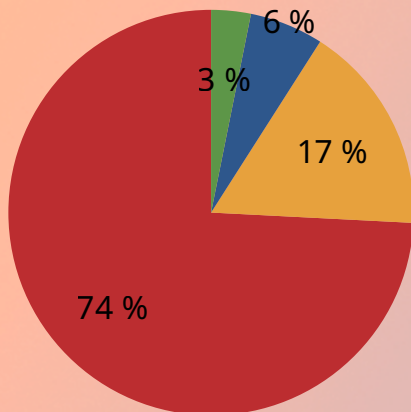


Durchschnitt: 0,34 Fahrten/Monat

Modal Shift

Welche weiteren Mobilitätsformen nutzen Sie regelmäßig? (Andere Sharing Produkte (bspw. Roller))

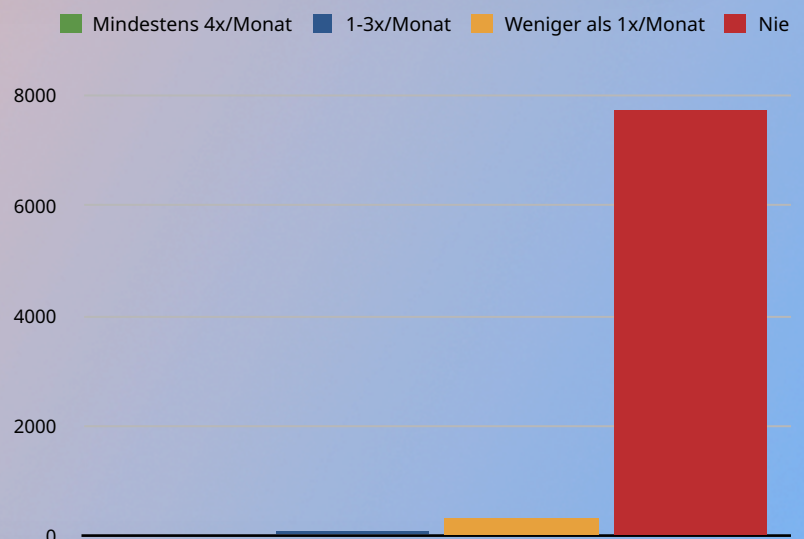
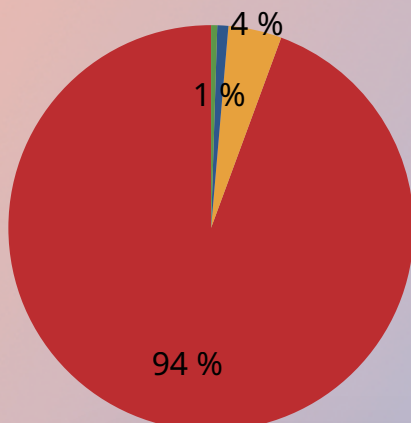
● Mindestens 4x/Monat ● 1-3x/Monat
● Weniger als 1x/Monat ● Nie



Durchschnitt: 0,33 Fahrten/Monat

Welche weiteren Mobilitätsformen nutzen Sie regelmäßig? (Andere Carsharing Produkte (bspw. Esel, Zeo))

● Mindestens 4x/Monat ● 1-3x/Monat
● Weniger als 1x/Monat ● Nie



Durchschnitt: 0,058x/Monat, ca. alle 17 Monate ein Mal

Freitextantworten

	Stationen	Elektromobilität	Sonstiges	Social Media & Öffentlichkeitsarbeit
Antworten	2.790	2.293	2.761	938

Es wurden insgesamt 8.782 Kommentare von 4.491 Teilnehmer*innen abgegeben.

