

Ergebnisse der Fahrgastbefragung 2021

- Zusammenfassung -
30. März 2022

Die Fahrgäste der koveb

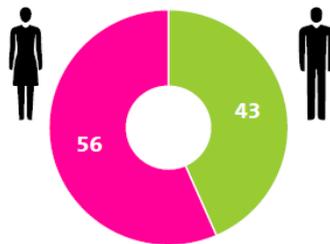
Steckbrief der Studie III:

Geschlecht und Altersstruktur der befragten Fahrgäste

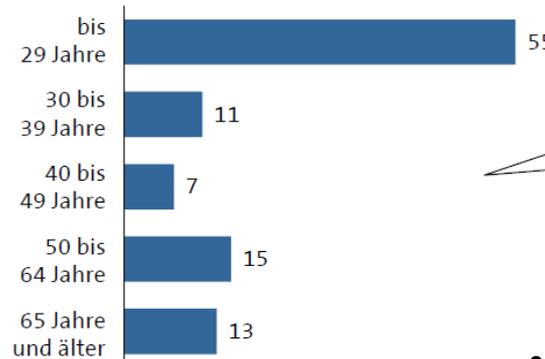
infas

Geschlecht

2021



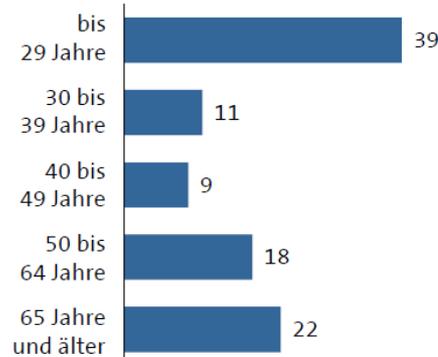
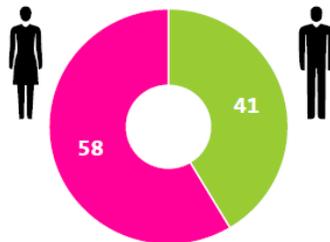
Alter*



Angaben in Prozent,
an 100%-Fehlende:
Rundungsdifferenzen n=1.050

Durchschnittsalter der
befragten Personen: 36 Jahre

2020

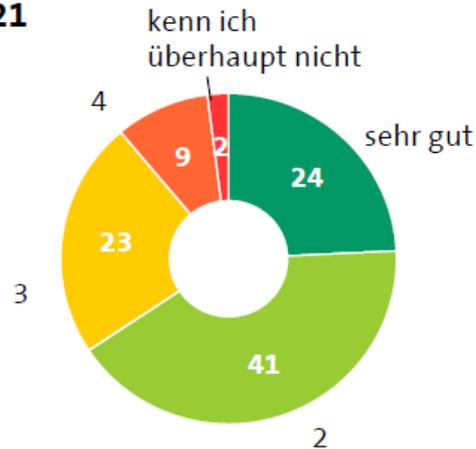


Fahrgaststrukturanalyse koveb 2021

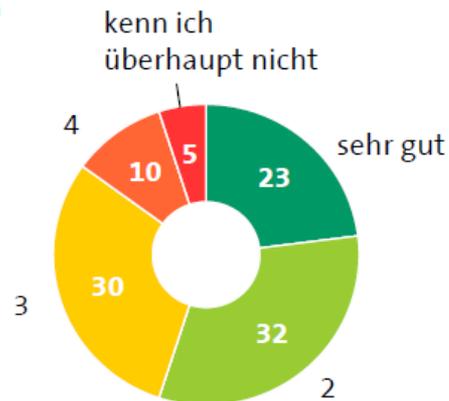
- Frauen und Personen unter 29 Jahren nutzen überdurchschnittlich oft die Busse der koveb
- Es fehlen weiterhin v.a. männliche Fahrgäste im Alter von 25-50 Jahren

Bekanntheitsgrad der koveb

2021



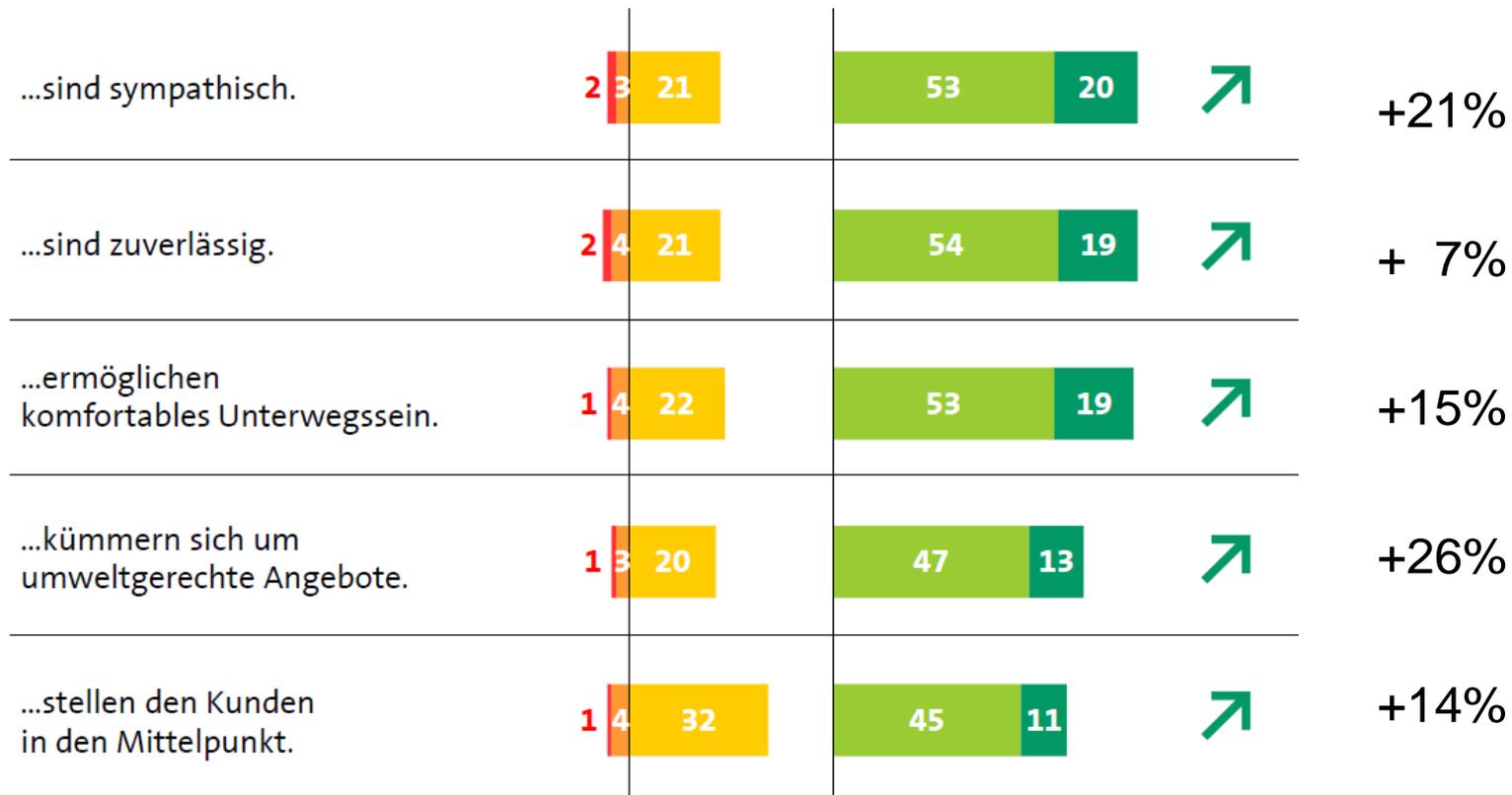
2020



- Der Bekanntheitswert der koveb ist deutlich gestiegen. Dazu tragen wesentlich das markante Design der Busse, die Umrüstung sämtlicher Kopfschilder an den Haltestellenmasten und das griffige koveb-Logo bei. 41% der Fahrgäste gaben an, die koveb gut zu kennen, 24% sogar sehr gut.

Imagegewinn

Die Koblenzer Verkehrsbetriebe – koveb ...

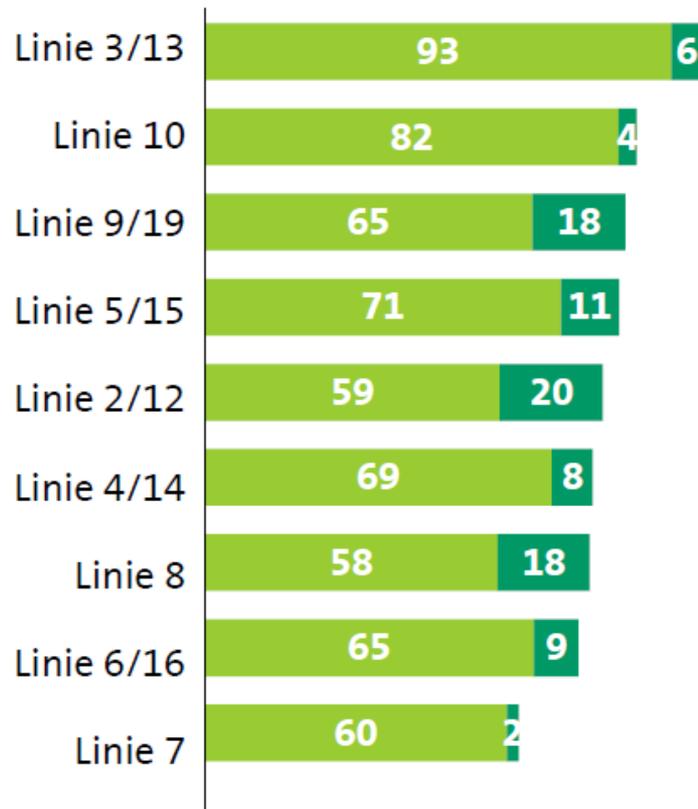


Zufriedenheitswerte

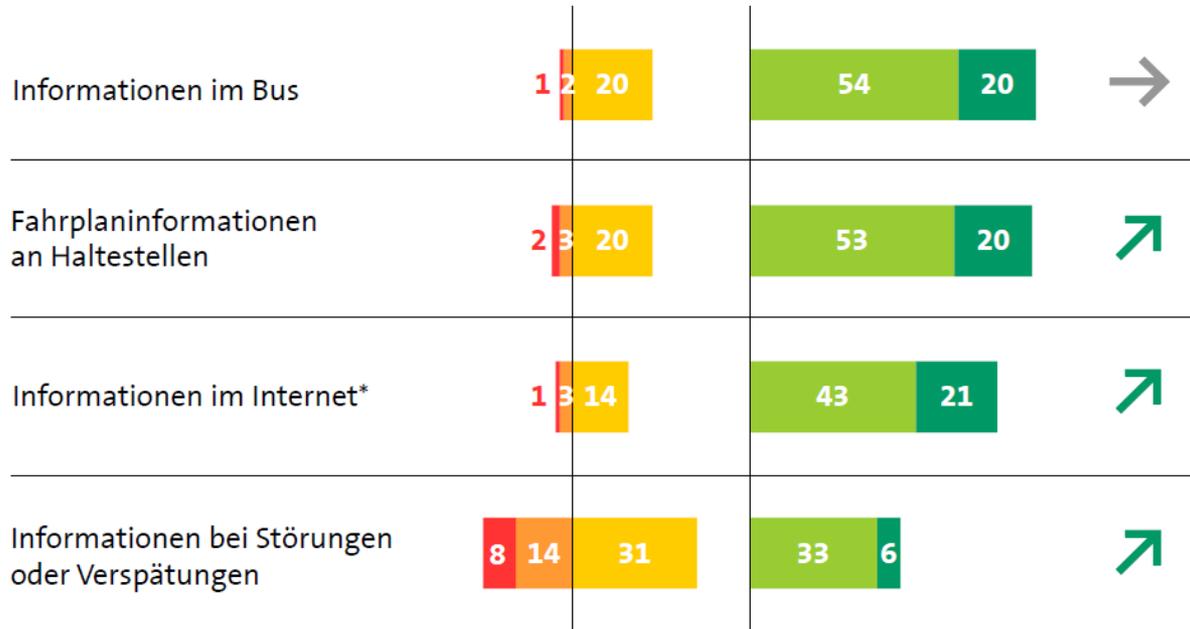
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der Busse der koveb?

Fahrzeuge	1 12	58 28	↗	+15%
Erreichen der üblichen Ziele	1 2 13	60 23	↗	+ 4%
Fahrtenangebot	1 4 17	59 19	↗	+ 8%
Fahrpersonal	2 3 17	58 20	↗	+12%
Verbindungen	2 4 17	56 21	↗	+ 4%
Info zu Fahrplan/Verbindungen	1 4 20	53 22	↗	+ 8%
Haltestellen	1 4 20	56 20	↗	+ 7%
Kundenservice	1 3 19	51 13	↗	+18%
Serviceorientierung	1 2 25	53 11	↗	+23%
Tarifen und Fahrkarten	4 9 24	44 13	↗	+25%
Beitrag zum Klimaschutz	1 3 19	46 12	--	
Insgesamt	3 18	65 13	↗	+12%

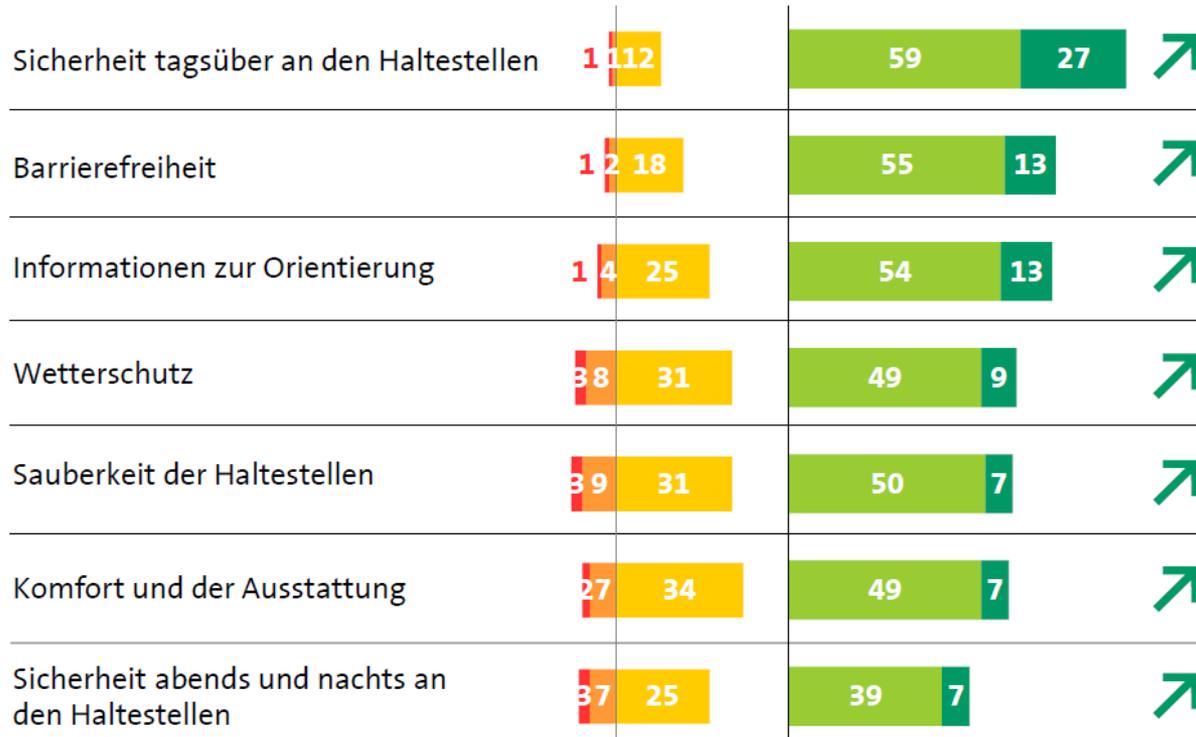
Top-Box Gesamtzufriedenheit



- 2020 erhielten jene Buslinien eher ungünstige Bewertungen, die mit den Zielen Universität, Hochschule und Berufsbildungszentrum temporär einen extrem hohen Besetzungsgrad haben.
- Offensichtlich hat der konsequente Betrieb von Einsatzwagen zu den Stoßzeiten zu einer Entlastung geführt.
- Schlechter bewertet wurden 2021 die Linien 7, 6/16 und 8. Ein Grund sind möglicherweise die Baustellen in Bendorf, Lützel.



- Dreiviertel der Buskunden sind zufrieden mit den Informationen in den Bussen und an Haltestellen. Hier sind leichte Verbesserungen eingetreten.
- Die Zufriedenheit mit der Information über das Internet hat sich mit einer Steigerung von 33% auf 64% fast verdoppelt
- Die Nutzerzahlen des Interaktiven Liniennetzplans steigen.
- Die Zufriedenheit mit aktuellen Verkehrsmeldungen ist um 14% gestiegen – zusätzlich hat die koveb Push-Information über einen Newsletter eingeführt.
- Weitere Verbesserungen werden durch die dynamische Fahrgastinformation erwartet

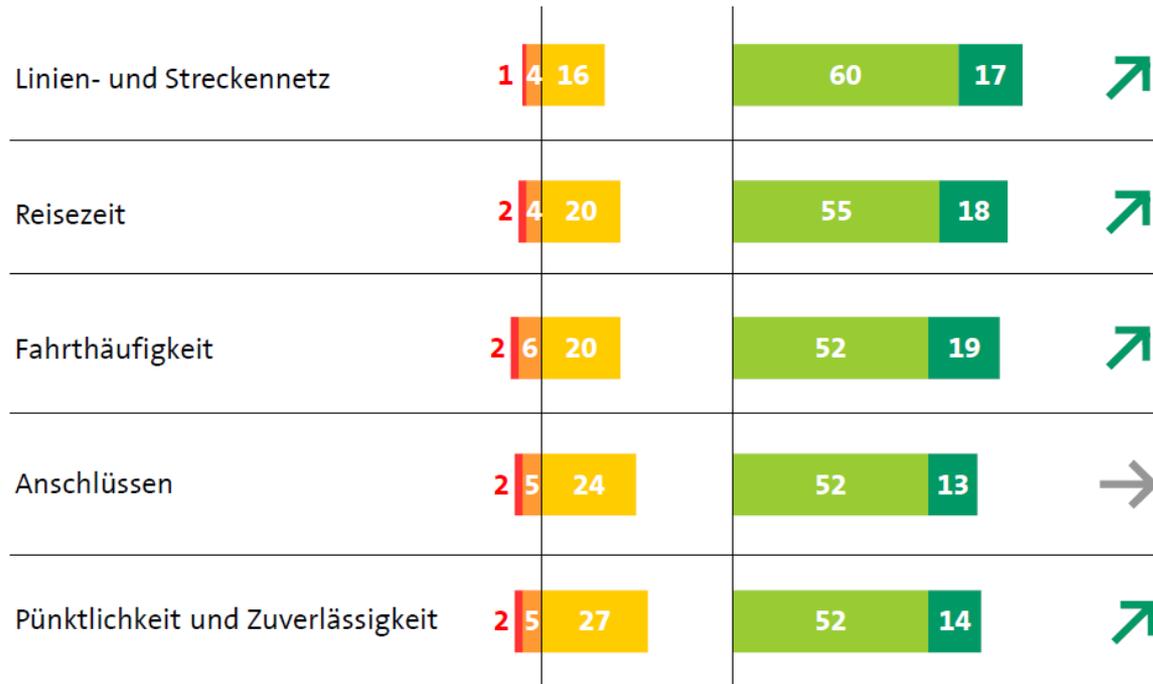


- Steigerung in allen Bereichen
- Sauberkeit an manchen Haltestellen ist noch zu verbessern
- Schlechtere Bewertung der Sicherheit abends und nachts ist auf schlechte Beleuchtung zurückzuführen

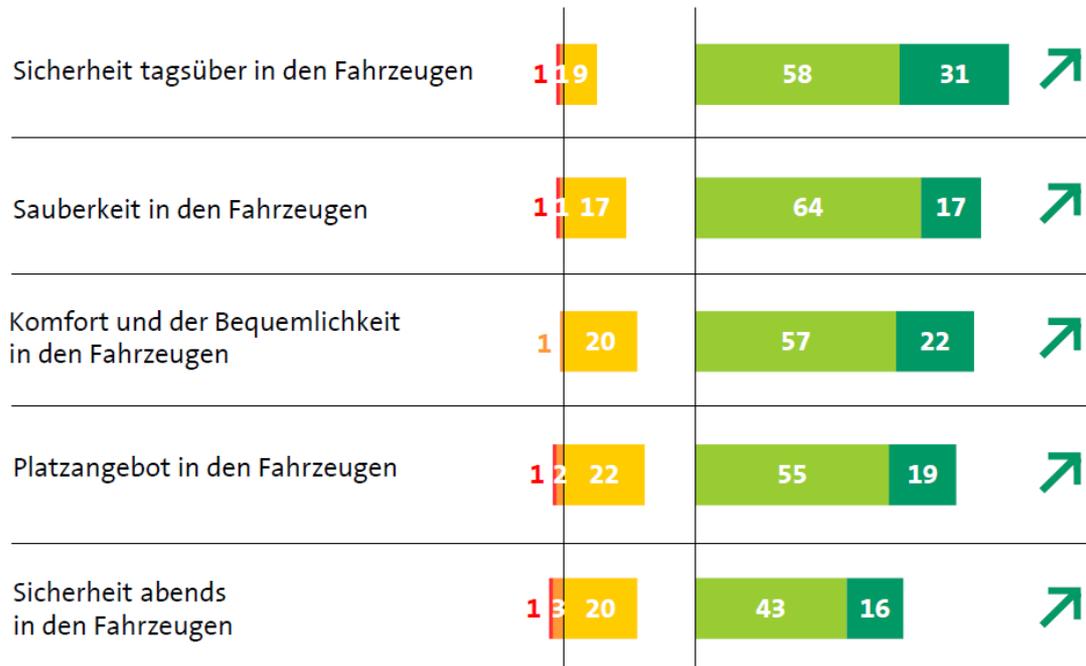


- In den drei erfragten Bereichen ist die Zufriedenheit merklich gestiegen.
- Grund hierfür sind Angebote wie die vergünstigte Netzkarte Koblenz. Mit der Preissenkung beim Netzfahrschein Koblenz seit 01.01.2021 hat die Stadt Koblenz ein deutliches Zeichen gesetzt, die preisliche Attraktivität des ÖPNV zu verbessern. Mit Erfolg: die Auswertungen zeigen, dass die der Netzfahrschein Koblenz sehr gut angenommen wird.

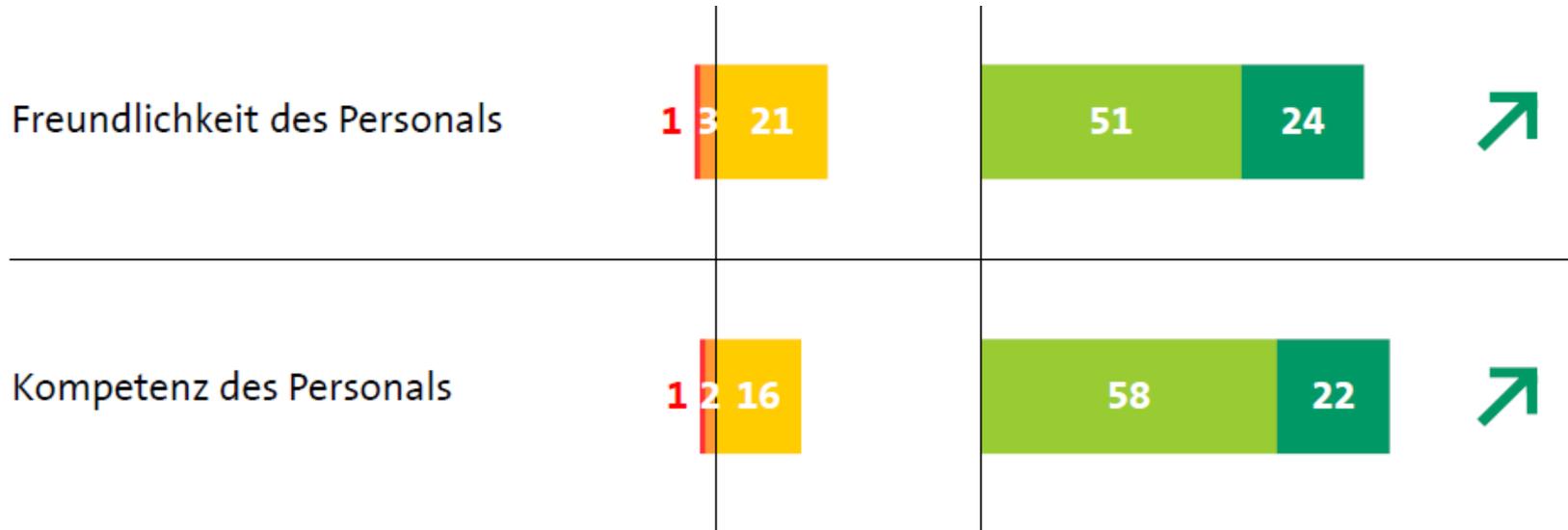
Verbindungen



- In nahezu allen Punkten konnte sich die koveb verbessern
- Insbesondere bei der Reisezeit: Steigerung um 13%
- Steigerung der Zufriedenheit durch die umfangreiche Ausweitung von Linien, Fahrten und Verbindungen
- Zufriedenheit mit Anschlüssen hat sich kaum verbessert – koveb erwartet eine deutliche Verbesserung mit der Einführung einer automatisierten Anschlusssicherung 2022



- Die Zufriedenheit der Kunden mit Sicherheit, Sauberkeit und Platzangebot hat sich signifikant verbessert.
- Die neuen Busse der koveb mit ihrem modernen Design punkten vor allem in Sachen Komfort und Bequemlichkeit, hier ist die Zustimmung um 15% gestiegen.



- Fahrpersonal wird hinsichtlich Freundlichkeit und Kompetenz besser bewertet als 2020
- Koveb legt weiterhin großen Wert auf Information und Weiterbildung der Fahrerschaft