

# Park- und Verkehrsausschuss

22.05.2013



# Kundenzufriedenheitsbefragung 2012

21.03.2013





# Kundenzufriedenheitsbefragung 2012

- Telefonische Befragung von 500 Personen durch weltweit agierendes Marktforschungsinstitut TNS.
- Befragt wurden im Zeitraum 13.03. bis 12.05.2012 in den Haushalten die Personen, die zuletzt den Nahverkehr genutzt haben.
- MVG kann Werte mit ebenso teilnehmenden Unternehmen (ca. 25) und Verbänden (ca.5) vergleichen.

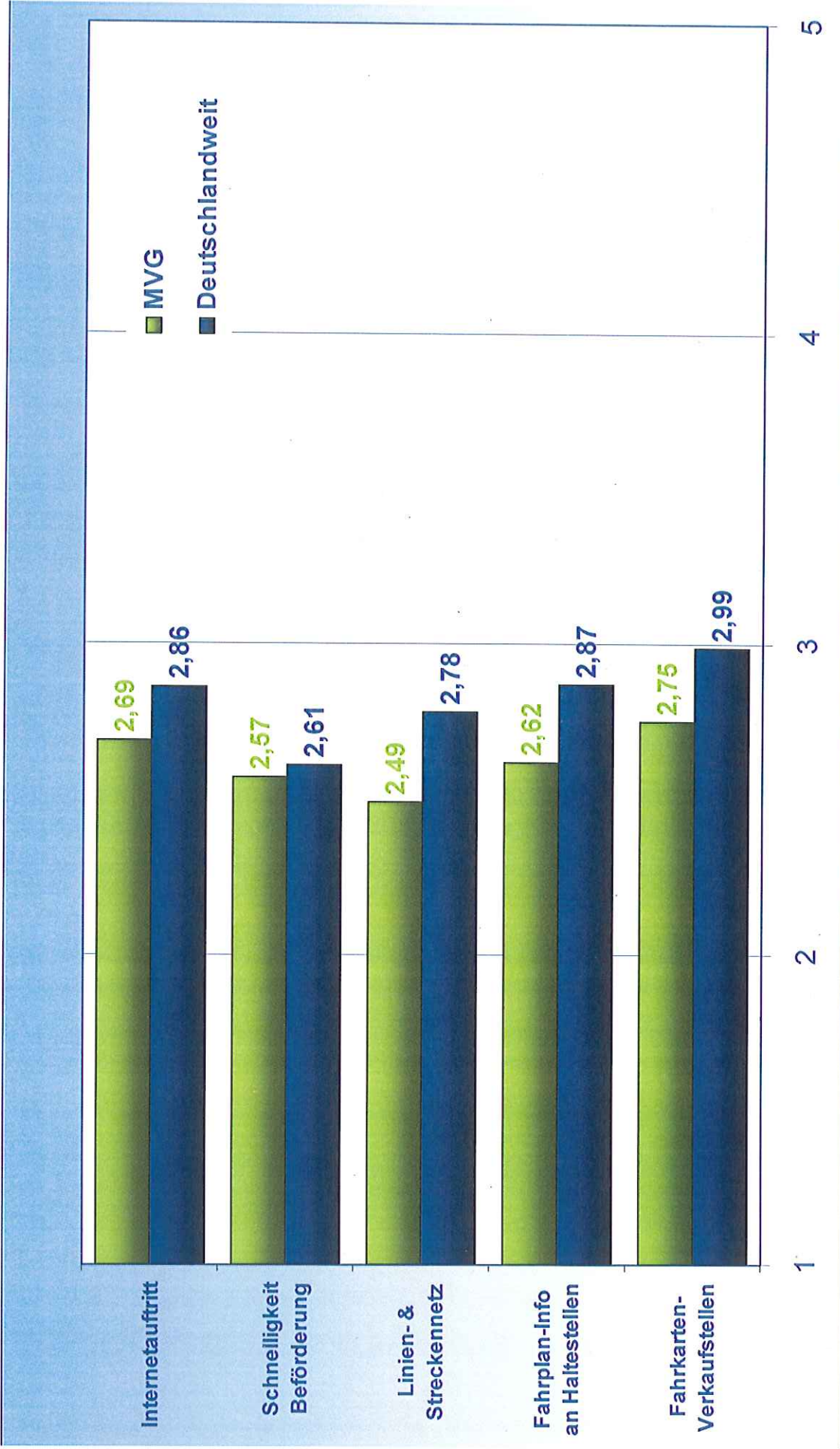


- 5er-Skala

- vollkommen zufrieden
- sehr zufrieden
- zufrieden
- weniger zufrieden
- unzufrieden

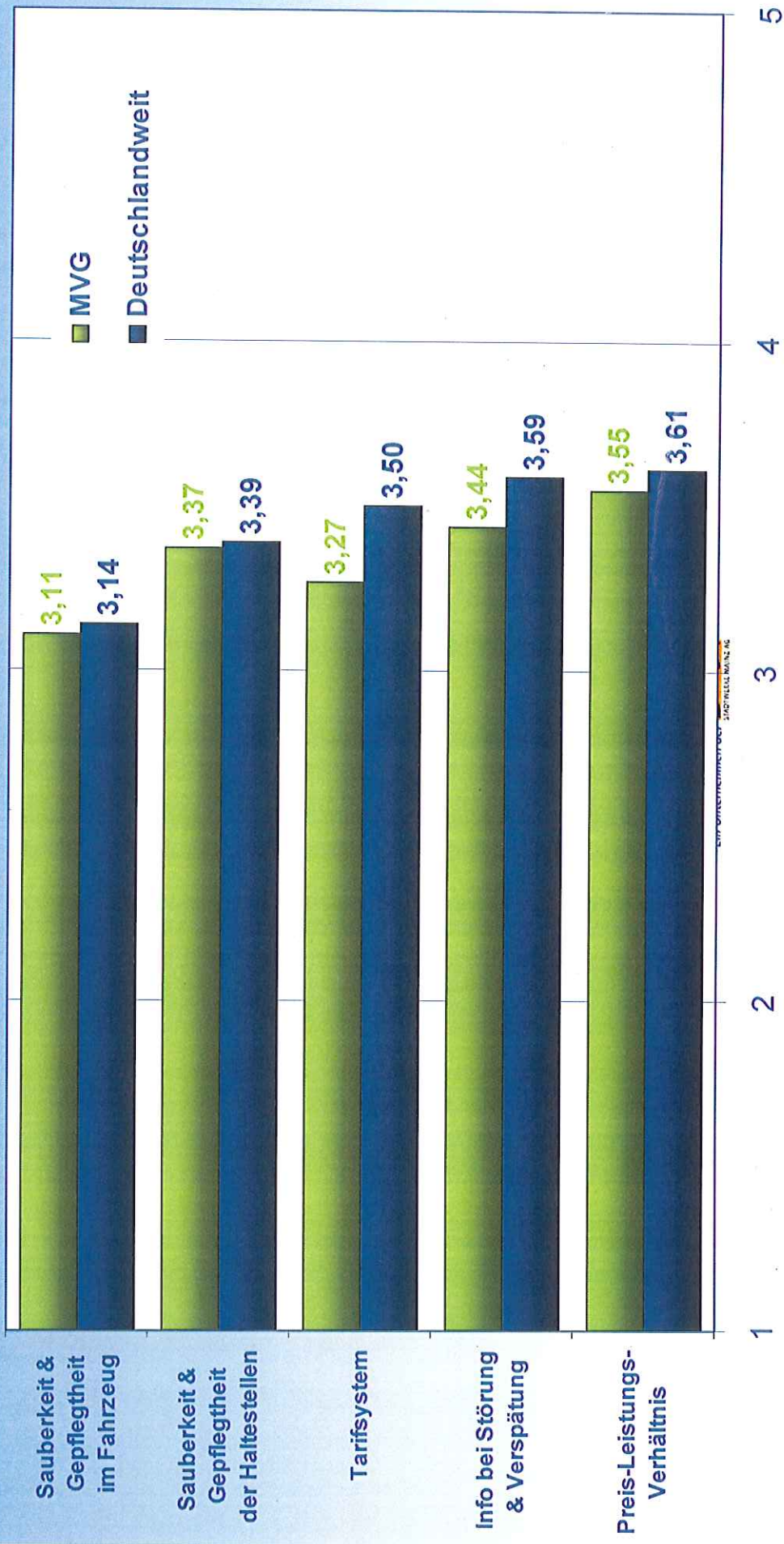


# Kundenzufriedenheitsbefragung 2012

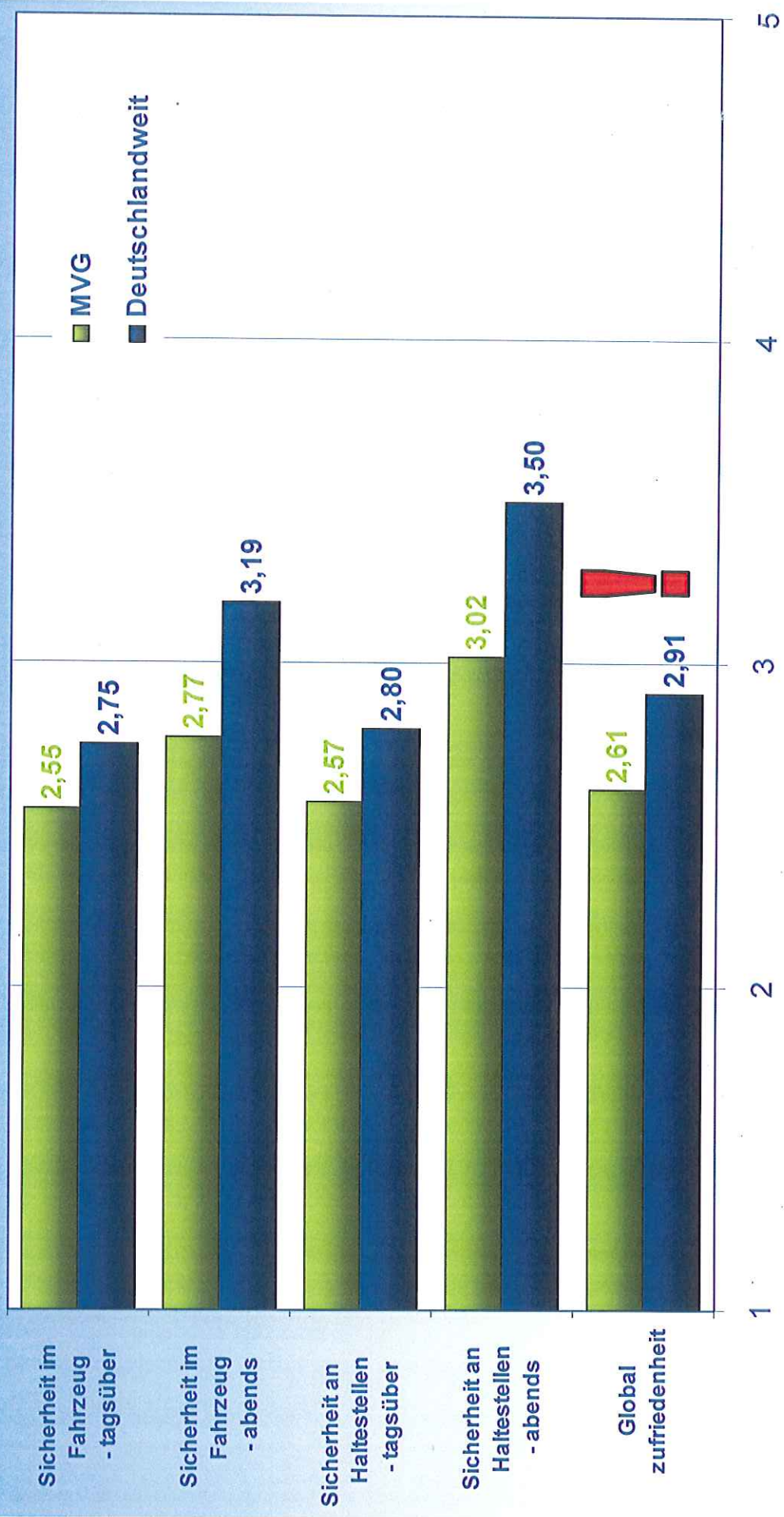




# Kundenzufriedenheitsbefragung 2012



# Kundenzufriedenheitsbefragung 2012





# Globalzufriedenheit 2012 in Prozent

## Fragestellung:

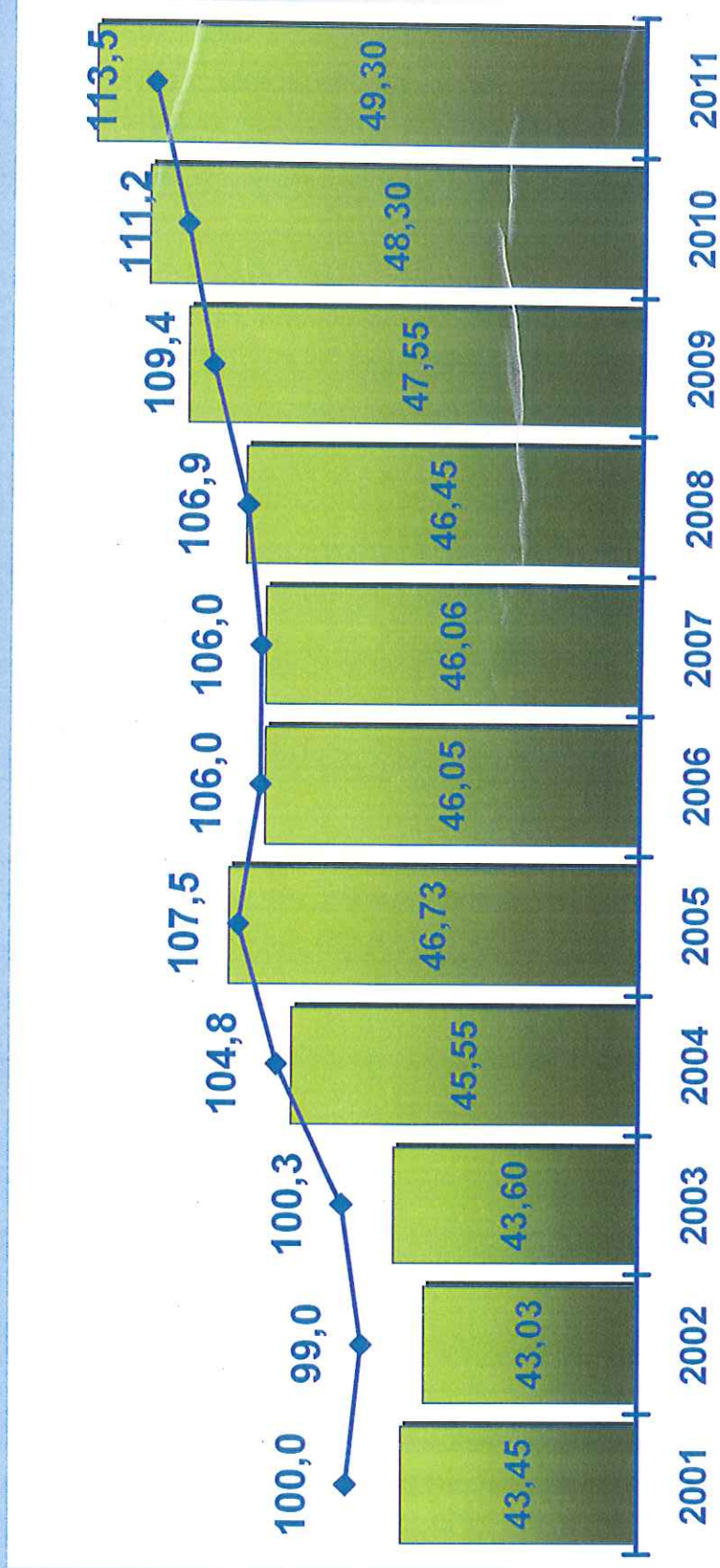
Wie zufrieden sind Sie mit der Leistung der Mainzer Verkehrsgesellschaft insgesamt?

	2009	2011	2012
MVG	90,9	91,3	92,5
Deutschlandweit	81,1	81,2	78,9



# Fahrgastentwicklung in Mio.

2012 über 50 Mio. Fahrgäste, das 4. Rekordjahr in Folge!



STADTWERKE MAINZ



# Innovatives Fahrradvermietensystem für Mainz

## – „MVGmeinRad“ – Statistik KW20

Mai bis 19.05.2013



## Allgemeines

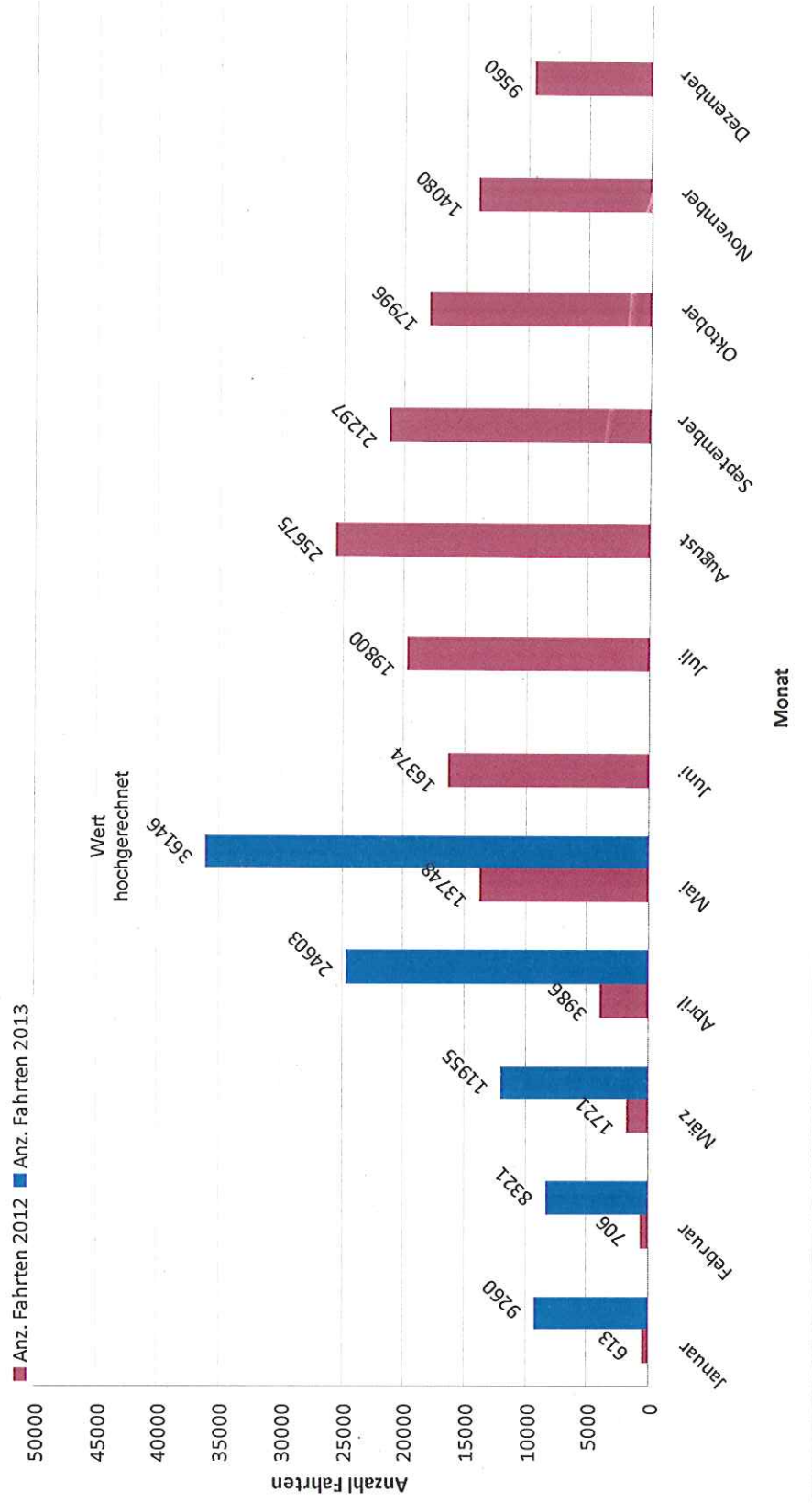
Anzahl Stationen gesamt:	102
Anzahl defekte Stationen:	0
Anzahl der Boxen:	1332
Nicht verfügbare Boxen:	45
Anzahl gesperrte Boxen (Stopfen):	15
Anzahl der Fahrräder:	637
Bester Tag (Anzahl Fahrten, Mai 2013):	1524
Schlechtester Tag (Anzahl Fahrten, Mai 2013):	601
Stationsverfügbarkeit im Mai	99,64%
Boxenverfügbarkeit im Mai:	95,22%
Durchschnittlicher Ausfall Boxen pro	63
Fahrten je Rad am Tag:	1,75





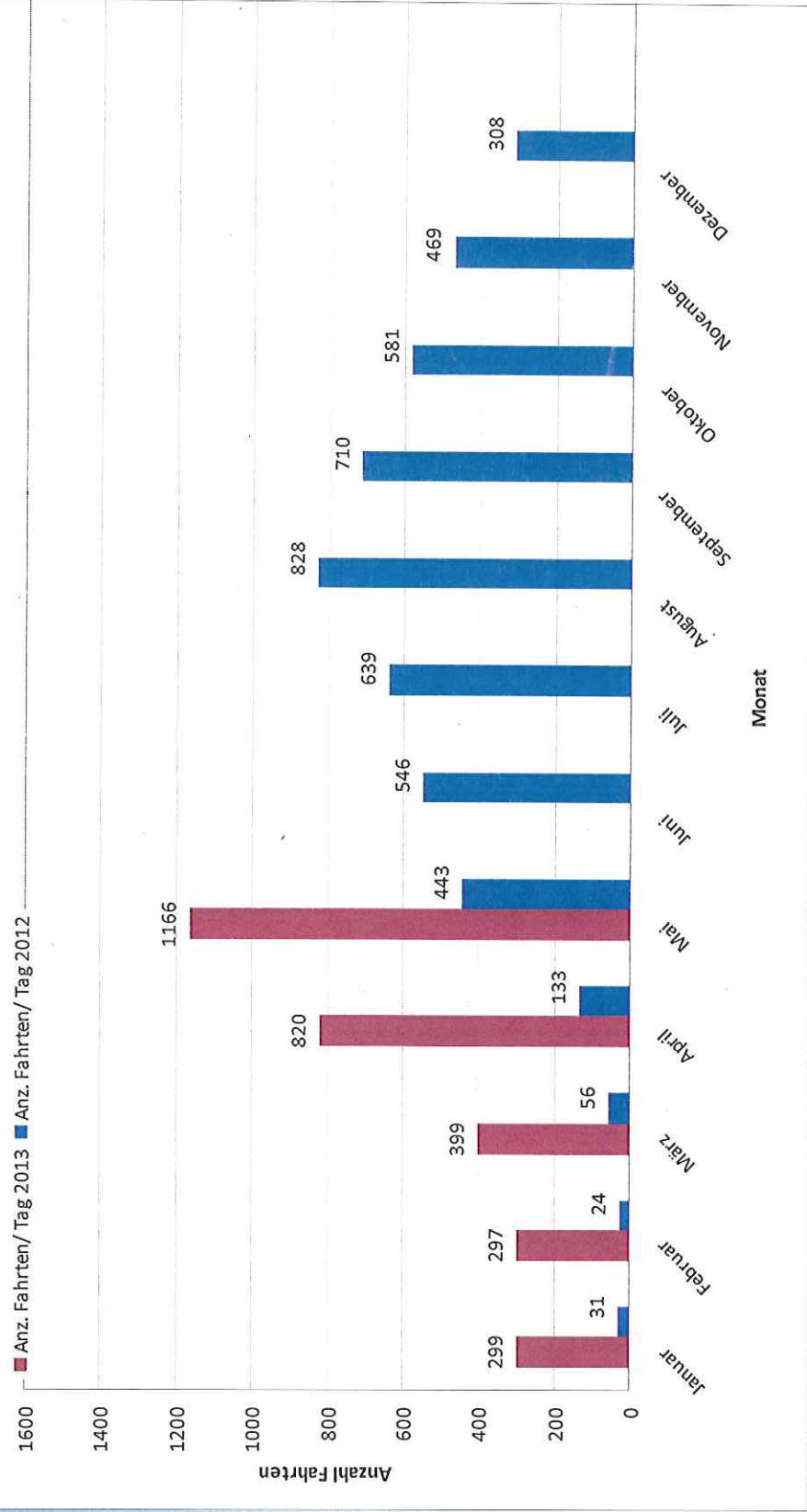
# Anzahl Mietvorgänge

Anzahl Fahrten je Monat 2012 und 2013  
(Stand: 19.05.2013)



# Anzahl Mietvorgänge pro Tag

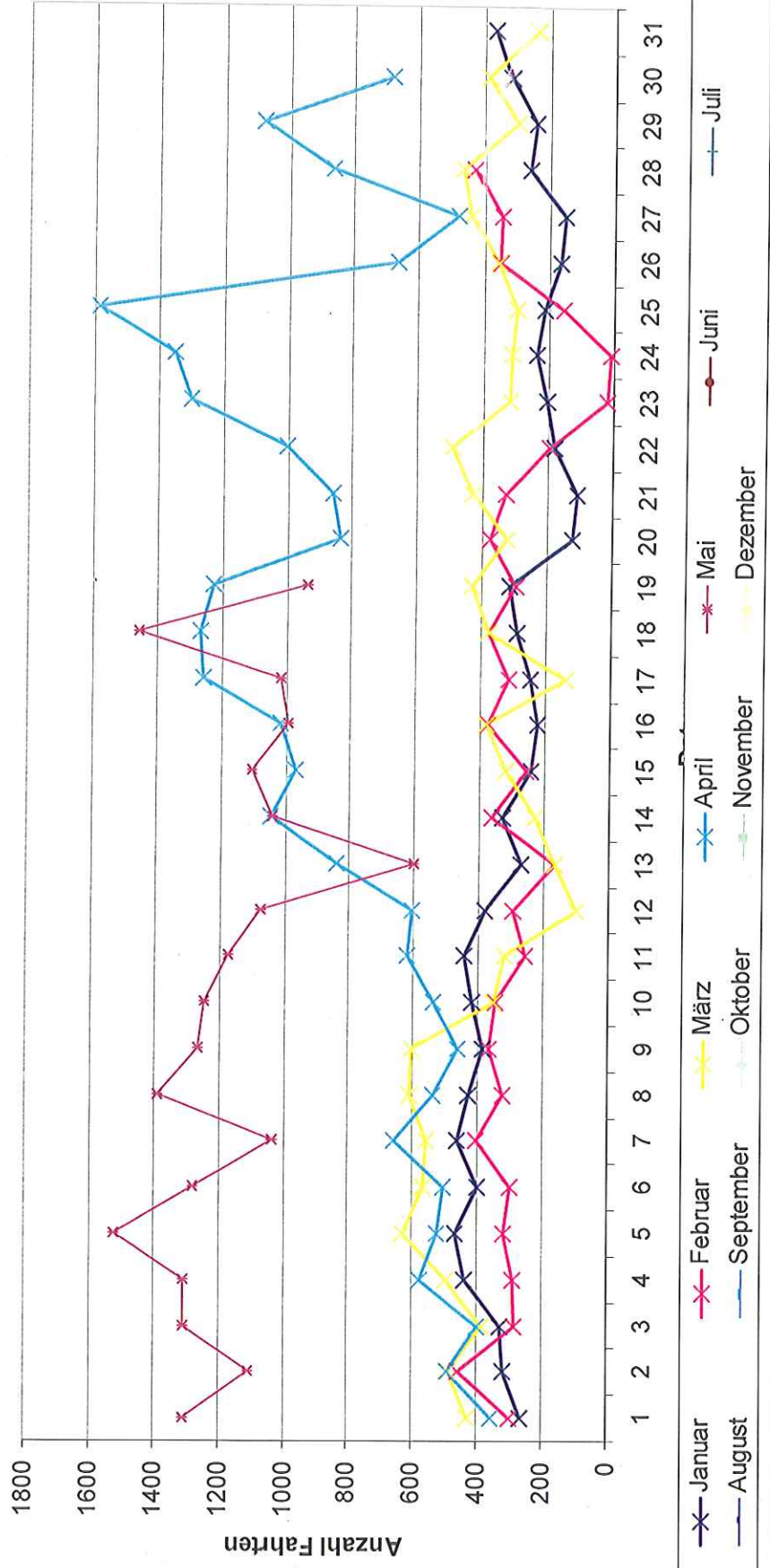
Durchschnittliche Anzahl Fahrten je Tag/Monat 2012 und 2013  
(Stand: 19.05.2013)



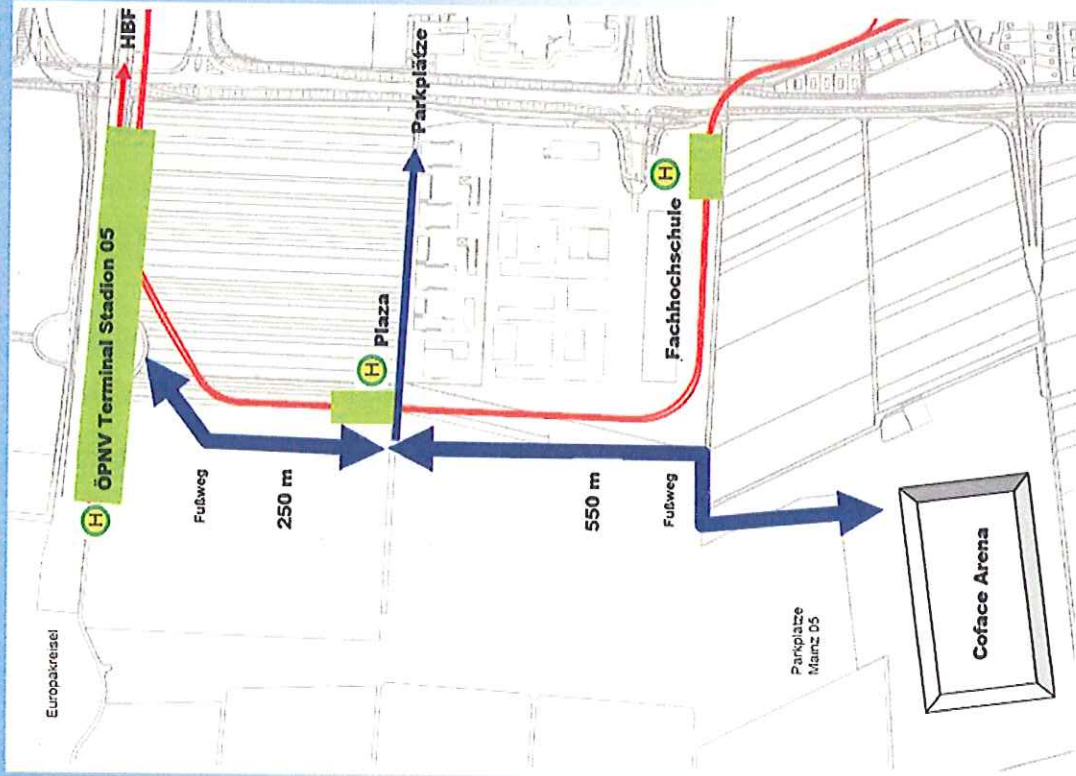


# Fahrten pro Tag seit Januar 2013

Fahrten pro Tag (Stand: 19.05.2013)



# Haltestellensituation im Umfeld der Coface Arena mit Ausbau der „Mainzelbahn“





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

