Auswertung der Fahrgastbefragung

Burgenlinie Hoher Fläming

Foto: Stephanie Neumann

2014

ausgewertet im Rahmen des Leaderprojekts „Marketing Burgenlinie“ im Auftrag der LAG Fläming-Havel e.V. durch den Naturparkverein Fläming e. V.

Naturparkverein Fläming e.V.
Ansprechpartnerin: Juliane Wittig
OT Raben, Brennereiweg 45
14823 Rabenstein/Fläming
Telefon: 033848 900470
E-Mail: juliane.wittig@flaeming.net
Stand: 26. November 2014

Nachgefragt!

Seit dem 18. April 2014 fährt die Burgenlinie vom Bahnhof Bad Belzig über Niemegk und Raben nach Wiesenburg. Zur Sicherung der längerfristigen Perspektive der Burgenlinie hat die LAG Fläming-Havel ein LEADER-Projekt beantragt, das Elemente des Marketing und Qualitätsmanagements beinhaltet. Dazu gehört die vorliegende Fahrgastbefragung.

Die Befragungen wurden zwischen dem 27. September bis 2. November 2014 durchgeführt. Drei Interviewerinnen wurden mit dem standardisierten Fragebogen vertraut gemacht und für die Interviews geschult.
Es wurden in diesem Zeitraum insgesamt 88 Interviews durchgeführt, davon 35 an einem Samstag, 34 an einem Sonntag und 19 an Freitagen, die allerdings Feiertag waren. Über den Tag verteilt wurden die meisten Fahrgäste zwischen 10:25 Uhr und 16:30 Uhr befragt. Lediglich ein Fahrgast wurde in dem ersten Bus befragt, der um 8:25 Uhr am Bahnhof Bad Belzig startet und 4 Fahrgäste im letzten Bus, welcher um 17:25 Uhr am Bahnhof startet. Auf die anderen Busse verteilen sich die Erhebungen wie folgt: 10:25 Uhr 29 Befragte, 13:25 Uhr 27 Befragte und 15:25 Uhr ebenfalls 27 Befragte.

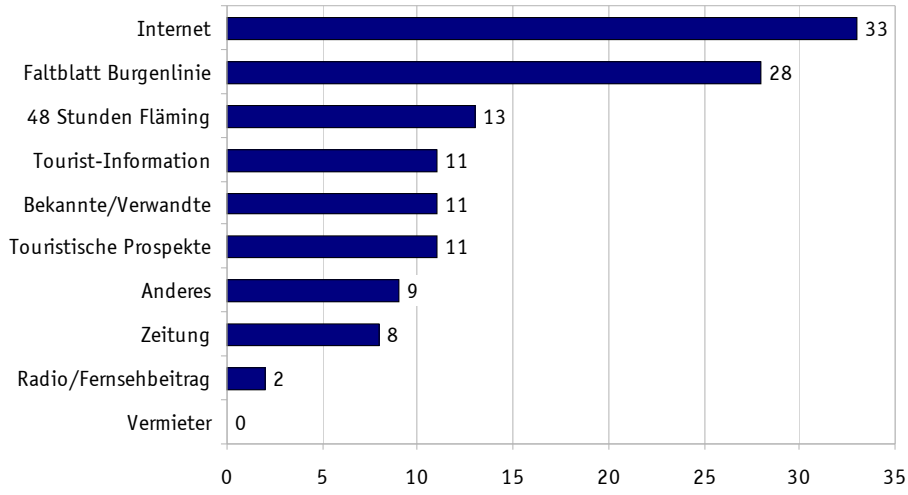
Insgesamt entspricht das Befragungsschema zwar nicht genau der Verteilung des Fahrgastaufkommens, es sind dennoch gewisse Rückschlüsse auf verschiedene Fragestellungen möglich.

Internet und Faltblätter – unentbehrlich für Erstinformation!

Das Internet und das Faltblatt zur Burgenlinie sind die wichtigsten Instrumente, um auf das Angebot der Burgenlinie aufmerksam zu werden. Darüber hinaus hat die Werbeaktion anlässlich der Aktion „48 Stunden Fläming“ Wirkung gezeigt. Die Fahrgäste erhielten hier das Faltblatt der Burgenlinie in allen Bussen – etwa 15 Prozent der Befragten gaben an, bei dieser Gelegenheit auf das Busangebot aufmerksam geworden zu sein. Tourist-Informationen, Empfehlungen von Verwandten und Bekannten sowie touristische Prospekte folgen als weitere Quellen. Unter den 9 Angaben „Anderes“ verbergen sich zum Beispiel die VBB-Fahrplaninfo, die Infos an den Bus-Haltestellen oder der schön beschriftete Bus. Hinweise von den jeweiligen Vermietern konnte als Auslöser in der Befragung leider nicht ermittelt werden (das schließt jedoch nicht aus, dass das Faltblatt vom Vermieter übergeben wurde).

Wie sind Sie auf das Angebot der Burgenlinie aufmerksam geworden?

N=126 (Mehrfachnennungen möglich)



Bahnhof Bad Belzig wichtigster Einstiegsort, Raben beliebtestes Ziel

Knapp drei Viertel der Befragten stiegen am Bahnhof Bad Belzig in die Burgenlinie ein. Weitere nennenswerte Zustiege gab es in Raben, Niemegk und Wiesenburg. Doch auch in weiteren Dörfern entlang der Route sind Fahrgäste eingestiegen: Lühnsdorf, Rädigke, Grubo, Jeserig/Fläming.

Von den 32 außerhalb vom Bahnhof Bad Belzig Zugestiegenen sind 21 darunter, die ihre Busfahrt tatsächlich in einem Ort entlang der Strecke begonnen haben. 11 der Befragten sind ursprünglich ebenfalls in Bad Belzig gestartet, hatten aber Unterwegshalte eingelegt.
Wichtigstes Ziel der Befragten war Raben mit 28 Nennungen. 20 Befragte gaben den Bahnhof Bad Belzig als Ziel an. Sie waren vermutlich auf einer Busrundtour unterwegs. Wiesenburg mit insgesamt 18 Nennungen (12x Schule, 3x Gaststätte, 3x Bahnhof) war ebenfalls ein beliebtes Ziel. An vielen weiteren Orten entlang der Strecke planten die Befragten Ausstiege.
Die Haltestellen werden zwar unterschiedlich stark frequentiert, aber alle Haltestellen mit Ausnahme von Preußnitz und Jeserig/Fläming, Ausbau wurden bei der Befragung als Ein- oder Ausstiegsort angegeben. Bei einer nächsten Befragung sollte die Fragestellung präzisiert werden, wo die Befragten *erstmals* in den Bus gestiegen sind und an welchen Unterwegshalten sie aus- und wieder eingestiegen sind. So lässt sich ggf. ein Optimierungsbedarf für Bewohner und Übernachtungsgäste entlang der Strecke außerhalb von Bad Belzig ermitteln.

Wo sind Sie heute in den Bus eingestiegen?	
Bahnhof Bad Belzig	64
Preußnitz, B 102	0
Kranepuhl	0
Lühnsdorf	1
Niemegk, Werdermühle	0
Niemegk, Markt	7
Neuendorf (bei Niemegk)	0
Rädigke	3
Raben	10
Grubo	1
Jeserig/Fläming, Ortsmitte	1
Jeserig/Fläming, Ausbau	0
Wiesenburg, Bahnhof	1
Wiesenburg, Schule	3
Wiesenburg, Gaststätte	5
Klein Glien	0
Borne	0
Bad Belzig, Burg Eisenhardt	0

Was ist/war Ihr Ziel?	
Bahnhof Bad Belzig	20
Preußnitz, B 102	0
Kranepuhl	1
Lühnsdorf	1
Niemegk, Werdermühle	2
Niemegk, Markt	4
Neuendorf (bei Niemegk)	1
Rädigke	6
Raben	28
Grubo	1
Jeserig/Fläming, Ortsmitte	1
Jeserig/Fläming, Ausbau	0
Wiesenburg, Bahnhof	1
Wiesenburg, Schule	12
Wiesenburg, Gaststätte	5
Klein Glien	1
Borne	1
Bad Belzig, Burg Eisenhardt	1

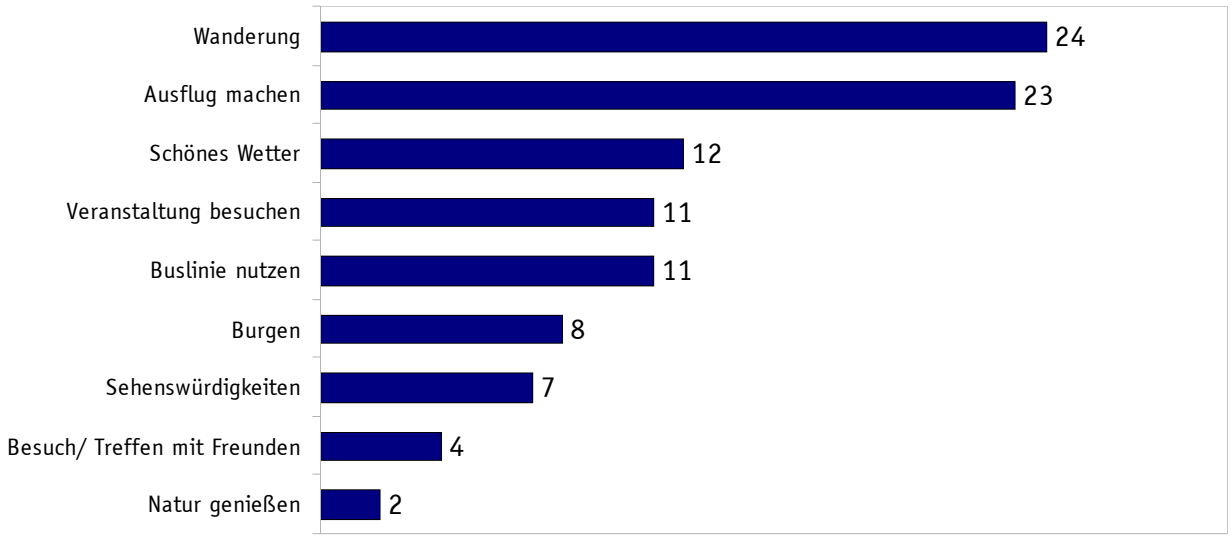
N=95 (Mehrfachnennungen möglich)

Wandern oder einen Ausflug machen mit der Burgenlinie …

Eine Wanderung oder einfach einen Ausflug unternehmen – das sind die am häufigsten genannten *Anlässe* für die Nutzung der Burgenlinie. Das schöne Wetter sowie der Besuch einer Veranstaltung sind ebenfalls wichtige Anlässe. Nicht zuletzt war die Burgenlinie selbst mehr der Anlass, einen Tagesausflug im Hohen Fläming zu unternehmen. Die Burgen scheinen etwas in der Gunst hinten zu liegen, aber sehr häufig führen natürlich die Wanderungen bzw. Ausflüge auch zu den Burgen.

Was war der Anlass für Ihren Ausflug mit der Burgenlinie heute?

N=102 (Mehrfachnennungen möglich)

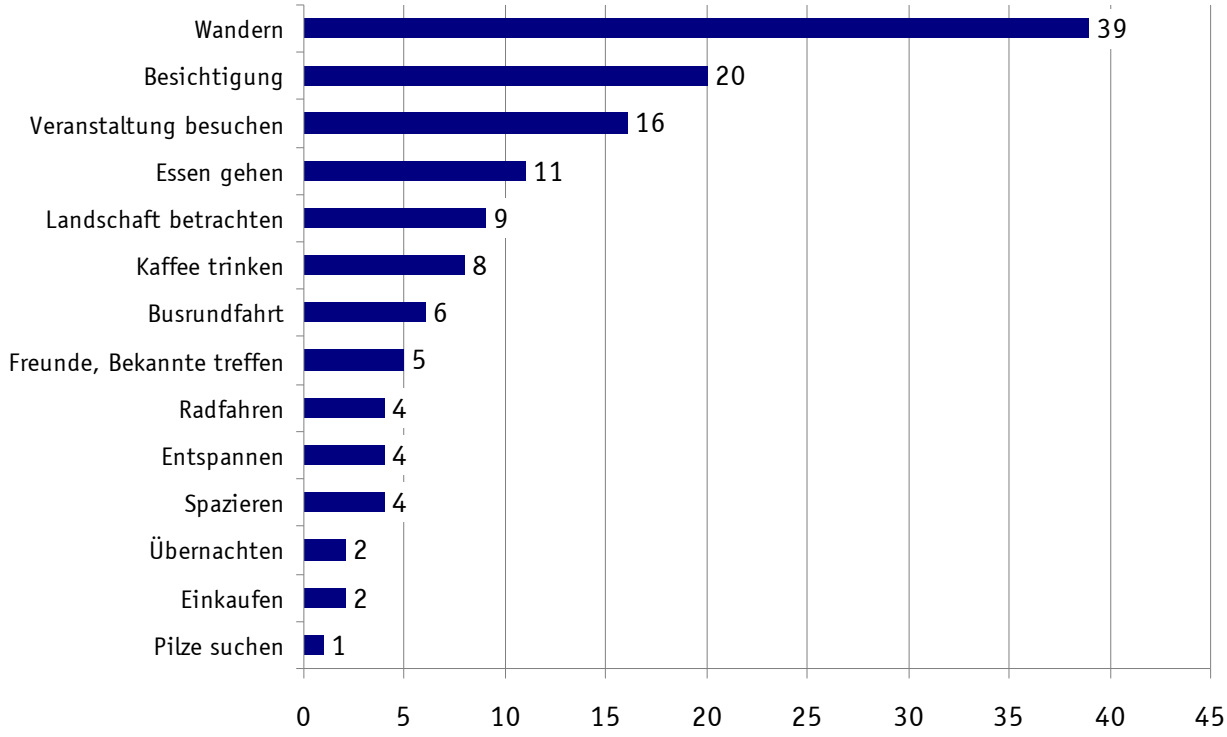


Wandern, Burgen anschauen, Essen gehen

Die wichtigste *tatsächliche Aktivität während eines Ausflugs* mit der Burgenlinie ist mit großem Abstand: Wandern! Fast jeder Zweite gab dies bei der Befragung an. Es folgen mit 20 Nennungen Besichtigungen (Burgen, Naturparkzentrum, Schlosspark Wiesenburg, Niemegk) und der Besuch einer Veranstaltung. Essen gehen und Kaffee trinken sind weitere wichtige Beschäftigungen während des Ausflugs. Knapp 7 Prozent gaben an, dass sie einfach eine Busrundtour unternehmen.

Was werden Sie heute während Ihres Ausflugs unternehmen bzw. was haben Sie unternommen?

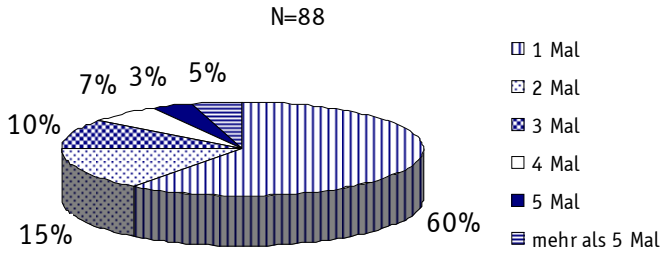
N=131 (Mehrfachnennungen möglich)



Aus „Erstfahrern“ sollen Freunde werden!

Die Mehrheit der Befragten (60 %) nutzte die Burgenlinie zum ersten Mal – und dass, obwohl der Befragungszeitraum am Ende der Saison lag. Dies ist sicher auch mit den Befragungen am Aktionstag (am 25. Oktober) zu begründen, welcher verstärkt von Einheimischen genutzt wurde.
Ein Viertel der Befragten saß zum Zeitpunkt der Befragung schon das 2. oder 3. Mal im Burgenbus. Und immerhin jeder 12. gab an, dass er bereits 5 Mal oder sogar öfter mit der Burgenlinie unterwegs war.

Wie oft haben Sie inkl. der heutigen Tour die Burgenlinie bereits genutzt?

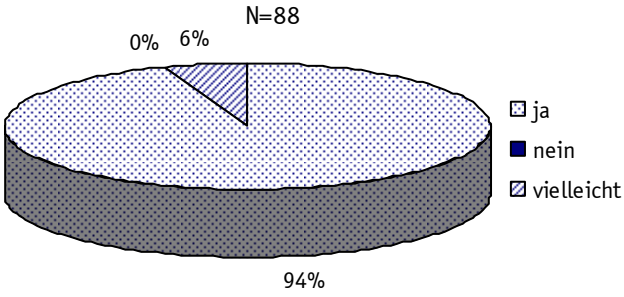


Wenn aus den Erstbenutzern Stammgäste werden, gibt es gute Aussichten für die Nutzung der Burgenlinie in der kommenden Saison!

9 von 10 Fahrgästen möchten die Burgenlinie wieder nutzen

Ein wirklich tolles Ergebnis! 94 Prozent der Befragten möchten die Burgenlinie wieder nutzen. 6 Prozent überlegen noch, ob sie es wieder tun. Aber niemand der Befragten gab an, die Burgenlinie nicht mehr nutzen zu wollen.
Vor diesem Hintergrund sind die Zukunftsaussichten der Burgenlinie für die kommende Saison und die weitere Zukunft hervorragend!

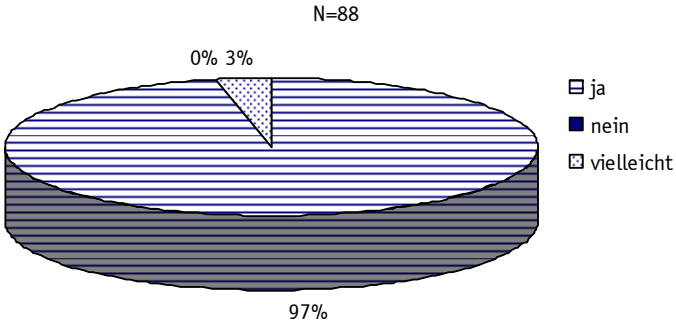
Werden Sie wieder mit der Burgenlinie fahren?



Nahezu jeder würde die Burgenlinie weiterempfehlen!

Ebenfalls sehr erfreulich: 97 Prozent der Befragten würden die Burgenlinie ihren Bekannten und Verwandten weiterempfehlen. Und dies ist bekanntermaßen die beste Werbung, die es gibt …

Würden Sie die Burgenlinie Ihren Bekannten und Verwandten weiterempfehlen?

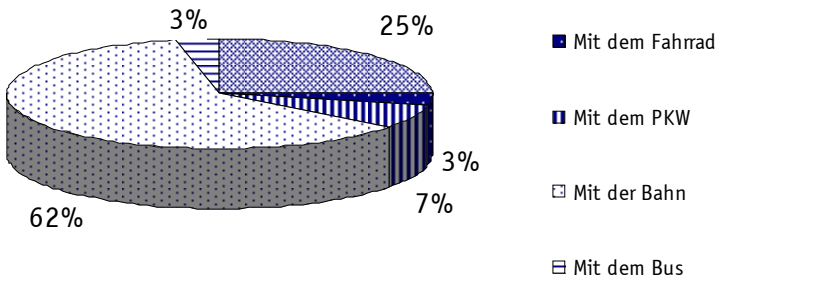


Die Mehrheit der Nutzer der Burgenlinie reist mit dem Zug an

Über 60 Prozent der befragten Nutzer der Burgenlinie reisen mit der Bahn an. Ein Viertel gab an, an der Strecke zu wohnen. Lediglich etwa jeder 14. Fahrgast reist mit dem Pkw an. Es lässt sich daraus eine hohe Affinität zum ÖPNV vermuten.
In einer nächsten Befragung sollte in diesem Zusammenhang erfasst werden, ob im Haushalt ein Pkw vorhanden ist.
Interessant sind in diesem Zusammenhang auch die Ergebnisse der aktuell laufenden Studie des dwif zum Ausflugsverhalten der Berliner.

Wie sind Sie zum Einstiegsort in den Bus angereist?

N=88



Schöne Natur, gute Wanderwege, zuverlässige Burgenlinie

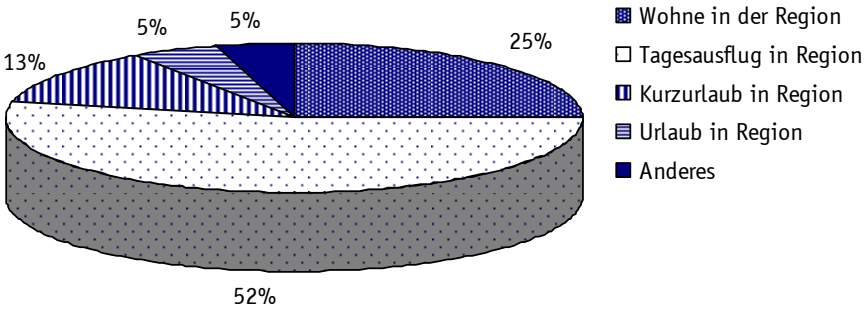
Die Gäste sind sehr zufrieden. Fragt man sie, was ihnen besonders gut gefallen hat, loben sie die schöne Natur, die gut ausgeschilderten Wanderwege, nette Gastgeber, gepflegte Dörfer, das tolle Naturparkzentrum – und die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit der Burgenlinie. Die Fahrgäste schätzen die Burgenlinie, weil sie verschiedene Wanderwege kennen lernen können und verschiedene Orte besuchen können. Bemängelt wurden fehlende Unterkunftsmöglichkeiten und gastronomische Versorgung entlang der Strecke.

Tagesausflügler wichtig, aber nicht allein!

Mit gut der Hälfte der Befragten bilden die Tagesausflügler zwar die Mehrheit der Nutzer der Burgenlinie, aber sie sind längst nicht so stark wie vermutet. Ein Viertel der befragten Fahrgäste wohnt in der Region. Das heißt, auch Einheimische nutzen – wie geplant – das zusätzliche Busangebot. Erfreulich ist auch der Anteil von knapp 20 Prozent Urlauber und Kurzurlauber. Ein steigender Anteil an Kurzurlaubern und Urlaubern im Vergleich zu den Tagesgästen ist in der Region ein Trend, der sich auch in der Besucherstatistik der Tourist-Informationen im Tourismusnetzwerk Hoher Fläming für das Jahr 2014 abzeichnet.
Unter den Fahrgästen, die „Anderes“ angegeben haben, sind 3 Personen, die einen Kuraufenthalt in Bad Belzig verbringen. Da die Patienten der Reha-Klinik eine wichtige Nutzergruppe der Burgenlinie werden können, sollte dies bei einer nächsten Befragung gesondert mit ausgewiesen werden.

Wie lange halten Sie sich in der Region auf?

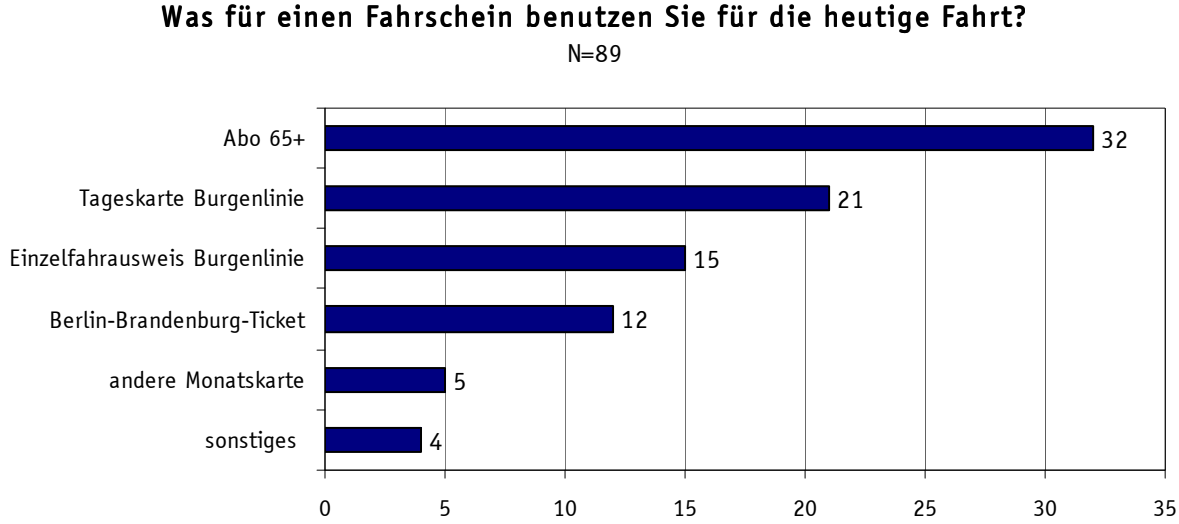
N=88



Erwartet: Viele Abo 65+-Kunden mit der Burgenlinie unterwegs

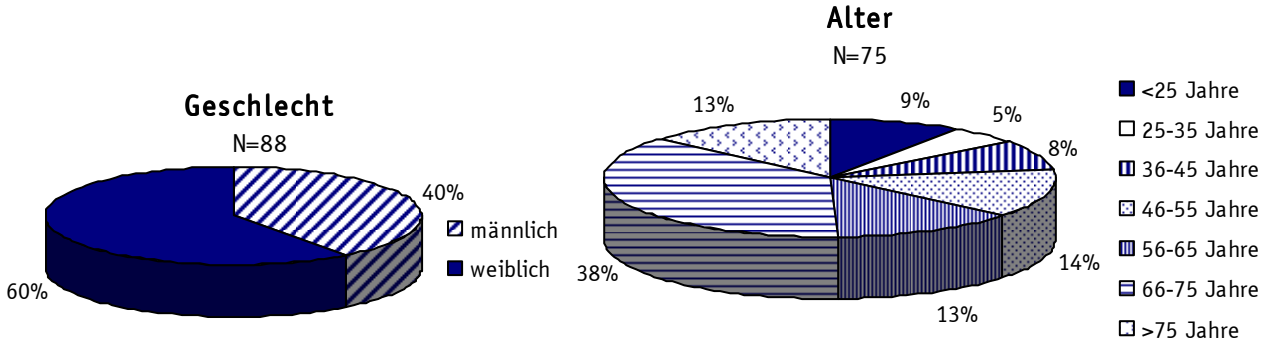
Wie zu erwarten, war der häufigste Fahrschein der Befragten das VBB-Abo 65+, mit dem Berliner „gefühlt kostenlos“ quer durch das Land Brandenburg fahren können. Sehr erfreulich für die Finanzierung der Buslinie ist jedoch, dass vier von 10 Befragten einen Fahrschein im Bus kaufen (Einzelfahrausweis oder

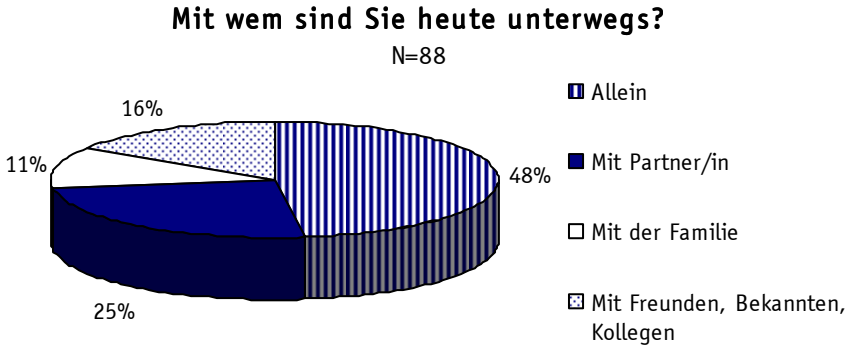
Tageskarte). Dazu kommen noch andere Monatskarten wie Schülerausweis oder Mobilitätsticket, die teilweise auch vor Ort gekauft werden. Mit dem Berlin-Brandenburg-Ticket (ein Angebot der DB) reisten 12 befragte Fahrgäste an.
Gewisse Unschärfen gab es zum Teil, das sich die Interviewerinnen nicht gut mit den Tarifen und Fahrscheinen auskannten. Außerdem war nicht präzise definiert, ob die „heutige Fahrt" auch die Bahnanreise einschließt. Um die Frage eindeutiger zu machen, sollte künftig die Frage gestellt werden: Mit welchem Fahrschein nutzen Sie gerade die Burgenlinie?



Weiblich, im Schnitt 68 Jahre und alleinreisend

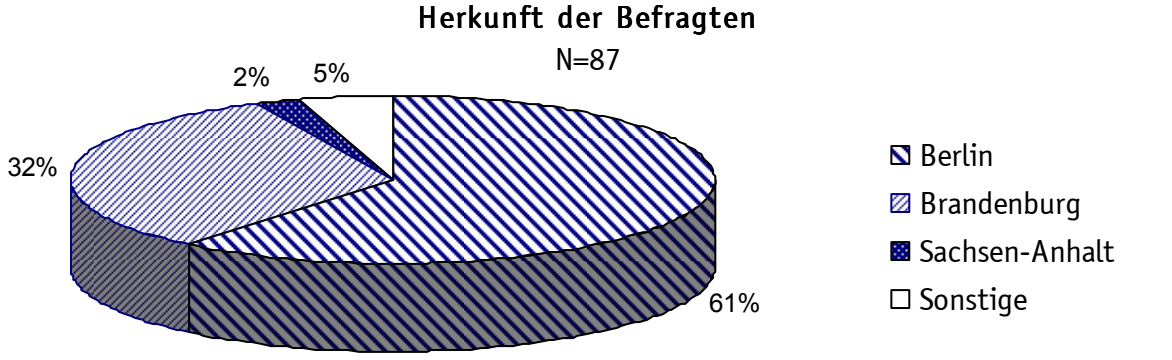
Noch etwas Statistik zu den Befragten ... 60 Prozent der Befragten waren weiblich, 40 Prozent männlich. Die Fahrgäste waren zwar im Durchschnitt 68 Jahre alt und auch die Mehrheit der Befragten war älter als 65 Jahre, aber der Anteil war mit 51 Prozent deutlich geringer als erwartet. Erfreulich ist, dass auch die Jugend das Busangebot nutzt - fast jeder 10. Befragte war jünger als 25 Jahre und die 25-35jährigen kommen auch noch auf immerhin 5 Prozent.
Etwas überraschend ist die Hohe Quote an Alleinreisenden: 48 Prozent der Befragten gaben an, dass sie allein unterwegs sind. Sie nutzen die Busfahrt gern, um mit anderen Fahrgästen ins Gespräch zu kommen. Ein Viertel ist mit dem Partner/der Partnerin unterwegs. Etwa 11 Prozent reiste mit der Familie, wobei nur 8 Kinder unter 14 Jahren dabei waren. Die restlichen 16 Prozent waren mit Freunden, Bekannten und Kollegen unterwegs.

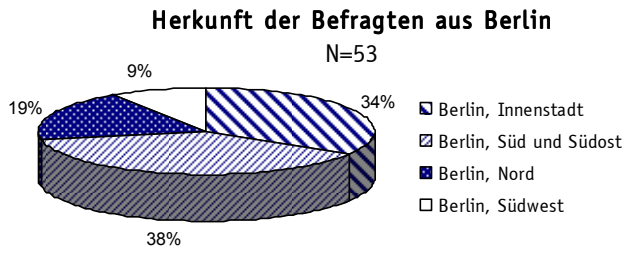


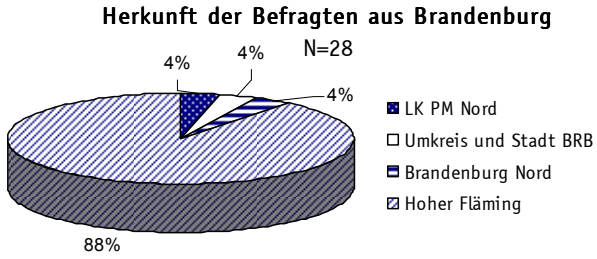


Vor allem Berliner!

Eine Mehrheit von 61 Prozent der befragten Fahrgäste kommt aus Berlin. Schaut man sich die Herkunft der Berliner genauer an, dominieren erstaunlicherweise die südlichen und südöstlichen Bezirke (34 %), gefolgt von der Innenstadt (34 %) und den nördlichen Bezirken (19 %). Das Schlusslicht bilden die südwestlichen Bezirke, die eigentlich die kürzeste Anreise hätten.
Ein knappes Drittel der Befragten kommt aus dem Land Brandenburg (32 %). Hierbei kommt der überwiegende Anteil (88 %) aus dem Hohen Fläming. Die verbleibenden 12 Prozent verteilen sich zu gleichen Teilen auf den Norden des Landkreises Potsdam-Mittelmark, die Stadt Brandenburg/Havel und ihr Umland sowie Nordbrandenburg (je 4 %).
Zwei Prozent der Befragten gaben an, dass sie aus Sachsen-Anhalt kämen. Da die Züge zumindest am Wochenende nur im Zwei-Stunden-Takt fahren, ist das Angebot der Burgenlinie für Fahrgäste aus Sachsen-Anhalt nur eingeschränkt zu empfehlen.
Die restlichen 5 Prozent der Befragten kommen aus dem übrigen Bundesgebiet (Bayern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen, Schleswig-Holstein). Der Anteil an Urlaubern, welche die Burgenlinie nutzen, hat durchaus noch Potenzial zur Steigerung.







So kann die Burgenlinie noch attraktiver werden: Öfter fahren und mehr Werbung ...

Nahezu alle befragten Fahrgäste begrüßen das Angebot der Burgenlinie und wünschen sich, dass das Angebot erhalten oder sogar ausgebaut wird. Außerdem wurde gewünscht, dass mehr Werbung für die Burgenlinie gemacht wird, insbesondere auch für die Fahrradmitnahmemöglichkeit.
An den Ausstiegen sollte die touristische Wegweisung verbessert werden, wie zum Beispiel die Einstiege in die Wanderwege oder die Sehenswürdigkeiten vor Ort.
Neue Haltestellen werden an der Reha-Klinik, am Busbahnhof und am Klinkengrund gewünscht sowie eine Erweiterung der Burgenlinie nach Ziesar.

Welche Vorschläge haben Sie, um die Burgenlinie noch attraktiver zu gestalten?

- Burgenlinie
  - sollte erhalten bleiben (4 Nennungen)
  - sollte auch wochentags fahren (3)
  - immer Sommer spätere Abfahrtszeit
  - erste Fahrt zu früh (2)
  - 3 Stunden Aufenthalt zu lang (2)*
  - erste Fahrt 9:25 und dann alle 2 Stunden
  - sollte länger/ ganzjährig fahren (3)
  - besser von Reha erreichbar machen
  - in Richtung Ziesar erweitern (3)
  - zusätzliche Fahrten in Gegenrichtung
- Mehr Werbung für Burgenlinie
  - In der S-Bahn, Punkt 3
  - Im RBB
  - Broschüre Brandenburg landeinwärts
  - In Dessau
  - In der Reha-Klinik
  - Insbesondere für die Radmitnahmemöglichkeit (2)
- Hinweise an den Haltestellen auf Sehenswürdigkeiten etc. (2)
- Bessere Ausschilderung zum Einstieg in die Wanderwege
- Neue Haltestellen
  - (Gut) Schmerwitz (2)
  - vor EDEKA-Klinkengrund (2)
  - Busbahnhof
- Erwähnung der Burgenlinie auf den Tickets
- Mikrofon für Busbegleiter bei Aktion
- Bank an der Haltestelle Wiesenburg, Schule
- Ständige Reisebegleitung im Bus (2)
- Mehr Werbung für Wanderwege
- Mehr Übernachtungsmöglichkeiten an der Strecke
- Getränkeverkauf im Bus
- Internetseite verbessern
- Mehr Gastronomie in Niemegk (2)**

* Rückmeldung von 48 Stunden Kunden

** am Aktionstag waren in Niemegk die beiden Gaststätten mit geschlossenen Gesellschaften besetzt

FAZIT

Der Erfolg der ersten Saison der Burgenlinie spiegelt sich auch in der Begeisterung der befragten Fahrgäste der Burgenlinie wider.

Einige Anregungen der Fahrgäste, wie zum Beispiel eine gute Internetseite oder die Verbesserung der touristischen Information an den Bushaltestellen, sind bereits Bestandteil des laufenden LEADER-Projektes und werden schrittweise bis zum Saisonbeginn umgesetzt. Weitere Ideen müssen mit den Beteiligten diskutiert werden.

In einem Auftakt-Workshop mit touristischen Leistungsträgern und Verwaltungsmitarbeitern von Anliegerkommunen entlang der Strecke wurden am 18. November 2014 bereits erste Ergebnisse der Fahrgastbefragung vorgestellt und die Erfahrungen diskutiert. In weiteren Workshops im Januar und Februar 2015 sollen weitere Ideen zur möglichen Nutzung und Vermarktung der Burgenlinie entwickelt werden.

Es ist zwar in der kommenden Saison der Einsatz von so genannten Kundenkommentarkärtchen in den Bussen geplant, dennoch ist eine Fahrgastbefragungen analog zur vorliegenden ratsam.

Angesichts der guten Fahrgastzahlen, der sehr guten Bewertung durch die befragten Fahrgäste der vergangenen Saison und des großen Interesses entlang der Strecke kann man mit Spannung der nächsten Saison entgegenblicken.