

Das ÖPNV-Kundenbarometer 2011

Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen im Vergleich

Die Spitzenreiter



Durchführendes Institut: **TNS Infratest GmbH**
Landsberger Straße 284
80687 München
Germany
t +49 (0) 89 5600 0
f +49 (0) 89 5600 1227
e verkehr@tns-infratest.com
www.tns-infratest.com

Gutachter: **Dr. Adi Isfort**
E-Mail: adi.isfort@tns-infratest.com
Tel.: 089 5600 1056

Katharina Gollwitzer
E-Mail: katharina.gollwitzer@tns-infratest.com
Tel.: 089 5600 1795

Foto Titelblatt: **Liane Richter**

Inhaltsverzeichnis

0. Der ÖPNV im Fokus.....	1
1. Das ÖPNV-Kundenbarometer: Kurzbeschreibung des Modells.....	2
1.1. Stichprobenziehung.....	3
1.2. Die Befragung.....	5
2. Zufriedenheit der Fahrgäste – Unternehmen im Vergleich.....	6
2.1. Globalzufriedenheit.....	8
2.2. Leistungsmerkmal „Linien- und Streckennetz“	9
2.3. Leistungsmerkmal „Anschlüsse“	10
2.4. Leistungsmerkmal „Taktfrequenz“	11
2.5. Leistungsmerkmal „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“	12
2.6. Leistungsmerkmal „Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug“	12
2.7. Leistungsmerkmal „Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug“	14
2.8. Leistungsmerkmal „Informationen im Fahrzeug“	15
2.9. Leistungsmerkmal „Freundlichkeit des Personals“	16
2.10. Leistungsmerkmal „Preis-Leistungs-Verhältnis“	17
2.11. Leistungsmerkmal „Tarifsystem“	18
2.12. Leistungsmerkmal „Internetauftritt“	19
2.13. Leistungsmerkmal „Aktivitäten zur Umweltschonung“	20

2.14. Leistungsmerkmal „Sicherheit im Fahrzeug - abends“	21
2.15. Leistungsmerkmal „Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen“	22
2.16. Leistungsmerkmal „Komfort und Ausstattung der Haltestellen“	23
2.17. Leistungsmerkmal „Fahrplan-Informationen an Haltestellen“	24
2.18. Leistungsmerkmal „Informationen bei Störungen oder Verspätungen“	25
3. Die „Spitzenreiter“: Übersicht aller Merkmale	26
4. Grafische Übersicht der weiteren Leistungsmerkmale.....	29

0. Der ÖPNV im Fokus

Mit dem ÖPNV-Kundenbarometer 2011 liegen seit 1999 mittlerweile im dreizehnten Jahr Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit mit deutschen ÖPNV-Anbietern (Unternehmen und Verbünde) vor. 35 Verkehrsunternehmen und -verbünde haben sich in diesem Jahr am ÖPNV-Kundenbarometer beteiligt.

Konzipiert wurde das ÖPNV-Kundenbarometer, um lokalen und regionalen Anbietern die Möglichkeit zu bieten, sich mit anderen Verkehrsunternehmen/-verbänden in anderen Städten und Regionen zu vergleichen und mit Hilfe eines Benchmarkings die Qualität des eigenen Angebotes zu verbessern. Denn: Je höher die Zufriedenheit der Fahrgäste ist, desto größer ist die Akzeptanz, verstärkte Nutzung und Weiterempfehlung des ÖPNV. Die Befragung von Fahrgästen im ÖPNV-Kundenbarometer dient der Qualitätskontrolle und ist damit Datengrundlage für Maßnahmen des Marketings und zur Definition einer auf Kundenzufriedenheit und Qualität ausgerichteten Unternehmensstrategie.

Die Globalzufriedenheit der teilnehmenden Verkehrsunternehmen bleibt weiterhin auf Vorjahresniveau, bei den Verkehrsverbänden ist eine leichte Verschlechterung zu verzeichnen (vgl. Abb. 1).

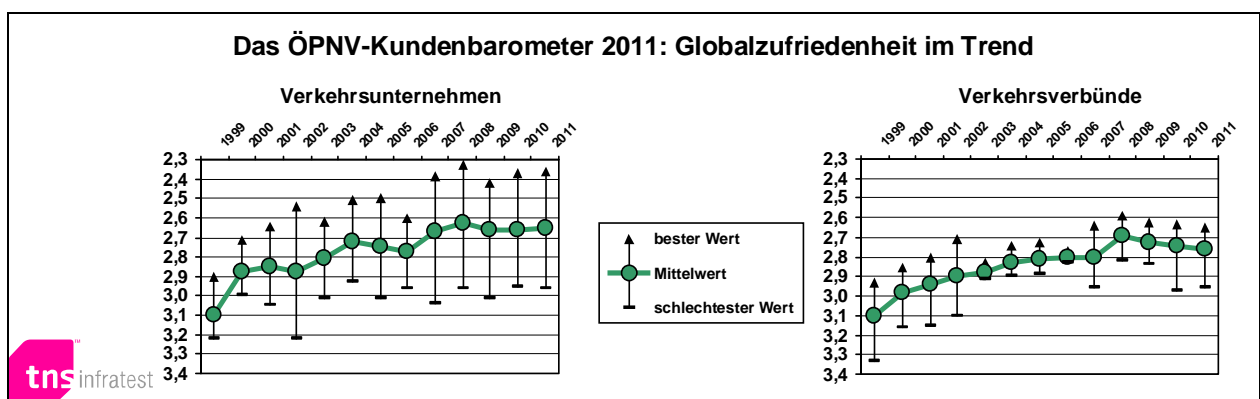


Abb. 1 Globalzufriedenheit im Trend

1. Das ÖPNV-Kundenbarometer: Kurzbeschreibung des Modells

Das **ÖPNV-Kundenbarometer** zielt auf eine Erfassung der Kundenzufriedenheit bezogen auf alle relevanten ÖPNV-Leistungen. Für jedes einzelne Verkehrsunternehmen und jeden einzelnen Verbund wurden in dessen Gebiet mindestens 200 Interviews durchgeführt. Diese Mindeststichprobengröße führt zu repräsentativen und für das einzelne Unternehmen bzw. den einzelnen Verbund interpretierbaren Ergebnissen.

Die Untersuchung dient als Datengrundlage für Maßnahmen des Marketings und zur Ausrichtung bzw. Überprüfung einer auf Kundenzufriedenheit ausgerichteten Unternehmensstrategie. Aus den Ergebnissen der Untersuchung lassen sich kurz- und mittelfristige Zielsetzungen für Leistungsverbesserungen sowie gezielte und effiziente Marketing-Aktivitäten ableiten. Für eine genauere Analyse der Kundenzufriedenheit, insbesondere eine tiefere Untersuchung von Schwachpunkten und Gründen für Unzufriedenheit, ist eine Befragung mit einer größeren Stichprobe zu empfehlen.

Im vorliegenden Kurzbericht des ÖPNV-Kundenbarometers 2011 werden für ausgewählte Leistungsbereiche jeweils der beste Verbund und die drei Unternehmen mit den besten Bewertungen aus Sicht der Fahrgäste vorgestellt.¹ In diesem Jahr sind 27 Verkehrsunternehmen und 8 Verkehrsverbände vertreten.

¹ Die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (traffiQ) fungiert als Regieunternehmen für die Stadt Frankfurt. Aus diesem Grund wird traffiQ nicht in den Vergleich der Verkehrsverbände integriert.

1.1 Stichprobenziehung

Die Befragung wurde als eine repräsentative Befragung von ÖPNV-Nutzern in den jeweiligen Befragungsgebieten angelegt. Insgesamt wurden ca. 20.450 Interviews durchgeführt, die sich wie folgt auf die Gebiete der einzelnen Verkehrsunternehmen und -verbände verteilen:

Verkehrsverbände:

- | | |
|---|------------------|
| • Donau-Iller-Nahverkehrsverbund GmbH (DING) | 500 Interviews |
| • Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV) | 1.000 Interviews |
| • Rhein-Neckar Nahverkehrsverbund GmbH (RNN) | 900 Interviews |
| • Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH (VGN) | 500 Interviews |
| • Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH (VRN) | 500 Interviews |
| • Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO) | 1.250 Interviews |
| • Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (VVS) | 1.000 Interviews |

Regieunternehmen der Stadt Frankfurt:

- | | |
|--|------------------|
| • traffiQ - Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
(davon 1.133 Interviews VGF) | 1.500 Interviews |
|--|------------------|

Verkehrsunternehmen:

- | | |
|---|------------------|
| • Ansbacher Bäder und Verkehrs GmbH (A-Bus) | 250 Interviews |
| • Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (Bogestra) | 550 Interviews |
| • Bremer Straßenbahn AG (BSAG) | 500 Interviews |
| • Chemnitzer Verkehrs-Aktiengesellschaft (CVAG) | 250 Interviews |
| • Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21) | 500 Interviews |
| • Dresdner Verkehrsbetriebe AG (DVB) | 500 Interviews |
| • HEAG mobilo GmbH | 500 Interviews |
| • Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH (IVB) | 1.000 Interviews |
| • Kölner Verkehrs-Betriebe AG (KVB) | 500 Interviews |
| • Kraftverkehrsgesellschaft mbH Braunschweig (KVG) | 1.000 Interviews |
| • moBiel GmbH | 500 Interviews |
| • Mainzer Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) | 500 Interviews |
| • PaderSprinter | 500 Interviews |
| • RegioBus Hannover GmbH | 500 Interviews |
| • Rhein-Neckar Verkehrs GmbH (RNV) | 1.200 Interviews |
| • Stadtverkehr Lübeck GmbH (SL) | 500 Interviews |
| • Stadtwerke Remscheid GmbH (SR) | 500 Interviews |
| • Stuttgarter Straßenbahnen AG (SSB) | 350 Interviews |
| • Stadtwerke Heilbronn GmbH (SWH) | 250 Interviews |
| • Stadtwerke Krefeld AG (SWK) | 250 Interviews |

• Stadtwerke Landshut (SW Landshut)	251 Interviews
• Stadtwerke Münster GMBH (SWM)	500 Interviews
• SWU Verkehr GmbH (SWU)	250 Interviews
• Freiburger Verkehrs AG (VAG)	750 Interviews
• Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (VGF)	1.133 Interviews
• Verkehrsgesellschaft Kreis Unna mbH (VKU Kamen)	250 Interviews
• Wuppertaler Stadtwerke mobil GmbH (WSW mobil)	500 Interviews

Die Befragungen im Rahmen des ÖPNV-Kundenbarometers fanden in der Zeit vom 14.03.2011 bis 08.06.2011 statt. Für die Studien, die exklusiv durchgeführt wurden, gelten jeweils abweichende Befragungszeiträume.

1.2 Die Befragung

Die Befragung wurde als telefonische Interviews angelegt. Es erfolgte eine Zufallsauswahl innerhalb der Bedienungsgebiete der Verkehrsunternehmen/-verbünde. Für die RegioBus Hannover GmbH wurden die Fahrgäste in den Fahrzeugen rekrutiert und anschließend telefonisch befragt.

Die Zielgruppe sind die Nutzer von ÖPNV-Verkehrsmitteln. Operationalisiert wird diese Zielgruppe durch die Nutzung des ÖPNV mindestens einmal im vergangenen Jahr. Bei der Verkehrsgesellschaft Frankfurt/Main (VGF) und traffiQ, der lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt/Main, besteht eine andere Zielgruppendefinition (Nutzung des ÖPNV mindestens einmal seit dem 01.01.2011). Beim HVV wurde aus Gründen der Vergleichbarkeit mit den Vorjahreswerten die Zielgruppendefinition ebenfalls angepasst (Nutzung mindestens einmal im vergangenen halben Jahr).

Aufgrund dieser abweichenden Zielgruppen- und Stichprobendefinitionen besteht eine eingeschränkte Vergleichbarkeit innerhalb der Verkehrsunternehmen/-verbünde².

Die Befragungsdauer beträgt im Durchschnitt etwa 10 Minuten. Der Fragebogen gliedert sich in drei Teile:

Der erste Teil besteht aus Fragen zum Nutzungsverhalten des ÖPNV.

Im zweiten Teil wird dann die Zufriedenheit der Fahrgäste dezidiert erhoben. Dazu werden zunächst einige globale Zufriedenheitswerte (Globalzufriedenheit, Wiederwahl, usw.) erhoben. Anschließend werden bis zu 31 Leistungsmerkmale einzeln erfragt. Die Leistungsmerkmale teilen sich auf in

1. allgemeine, den gesamten ÖPNV betreffende,
2. das jeweilige Hauptverkehrsmittel betreffende sowie
3. die Bahnhöfe und Haltestellen des erfragten Verkehrsmittels betreffende Leistungsmerkmale.

Der dritte Teil des Fragebogens besteht in der Erhebung der relevanten Soziodemographie.

² Die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (traffiQ) fungiert als Regieunternehmen für die Stadt Frankfurt. Aus diesem Grund wird traffiQ nicht in den Vergleich der Verkehrsverbünde integriert.

2. Zufriedenheit der Fahrgäste – Unternehmen im Vergleich

Der vorliegende Kurzbericht geht auf die wesentlichen Ergebnisse des ÖPNV-Kundenbarometers 2011 ein. Für die Globalzufriedenheit und 17 ausgewählte Leistungsmerkmale werden die Verkehrsunternehmen und der -verbund vorgestellt, die von den Fahrgästen am besten bewertet wurden.

Aus den 31 erhobenen Merkmalen wurden für diesen Kurzbericht 17 ausgewählte Leistungsmerkmale ausgewählt:

- Linien- und Streckennetz
- Anschlüsse
- Taktfrequenz
- Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit
- Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug
- Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug
- Informationen im Fahrzeug
- Freundlichkeit des Personals
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Tarifsystem
- Internetauftritt des Verkehrsunternehmens/-verbundes
- Aktivitäten zur Umweltschonung
- Sicherheit im Fahrzeug - abends
- Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen
- Komfort und Ausstattung der Haltestellen
- Fahrplan-Informationen an Haltestellen
- Informationen bei Störungen oder Verspätungen

Im dritten Kapitel dieses Kurzberichts werden für alle Leistungsmerkmale jeweils die drei Unternehmen und der Verbund mit den besten Bewertungen in Tabellen aufgelistet.

Das vierte Kapitel stellt eine grafische Übersicht über die nicht ausführlich thematisierten Leistungsmerkmale dar.

Grundsätzlich bietet das ÖPNV-Kundenbarometer für jedes untersuchte Merkmal die Möglichkeit, die Leistung des eigenen Unternehmens mit den Angeboten anderer Unternehmen zu vergleichen.

Um die Bewertungen der einzelnen Leistungsmerkmale zu verbalisieren, gelten - in Abhängigkeit vom Abstand der Beurteilung vom Durchschnitt der Globalzufriedenheit aus der repräsentativen Studie zum Kundenbarometer Deutschland 2011 - folgende Grenzen:

- bis 2,47: sehr gut (+ + +)
- von 2,48 bis 2,70: gut (+ +)
- von 2,71 bis 2,85: eher gut (+)
- von 2,86 bis 2,99: durchschnittlich (Ø 2,92)
- von 3,00 bis 3,14: eher schlecht (-)
- von 3,15 bis 3,37: schlecht (- -)
- von 3,38: sehr schlecht (- - -)

Der Branchen-Durchschnitt für ganz Deutschland 2011 beträgt 2,92. Die Grenzwerte wurden empirisch ermittelt, wobei als Grundlage die Verteilung der Bewertungen des aktuell zur Verfügung stehenden ÖPNV-Kundenbarometers verwendet wurde. In die Gruppen sehr gut und sehr schlecht entfallen demnach 10% aller Bewertungen, in jede der anderen Gruppen 16% der Bewertungen.

Auf Wunsch vieler Teilnehmer wurde auch dieses Jahr wieder eine Übersetzung dieser verbalen Beschreibung in eine übliche Schulnoten-Skala vorgenommen, so dass – z.B. für Presseveröffentlichungen – die Möglichkeit besteht, die Ergebnisse des Kundenbarometers als Schulnoten zu beschreiben. Dabei ist zu berücksichtigen, dass nicht eine einfache Zuordnung der Kundenbarometer-Skala erfolgt, vielmehr werden die Ergebnisse im Vergleich zur Gesamtheit aller Ergebnisse eingeordnet – und sollten auch „im Rahmen des ÖPNV“ beurteilt werden.

Als Schulnoten:

- bis 2,47: sehr gut
- von 2,48 bis 2,70: gut
- von 2,71 bis 2,92: befriedigend
- von 2,93 bis 3,14: ausreichend
- von 3,15 bis 3,37: mangelhaft
- von 3,38: ungenügend

Der jeweilige Vergleich anhand der aktuellen Globalzufriedenheit kann für gleiche Werte 2010 und 2011 zu unterschiedlichen Verbalisierungen führen.

2.1 Globalzufriedenheit

In Abbildung 2 werden zunächst die Werte für die **Globalzufriedenheit** im Vergleich dargestellt. Die Globalzufriedenheit bildet die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem ÖPNV-Angebot insgesamt ab. Sie ist die Ursache für künftiges Verhalten der Fahrgäste und damit für die Kundenbindung.



Abb. 2 Globalzufriedenheit

Den ersten Platz erreicht die SWM mit einem „sehr guten“ Wert (2,36). Auf Rang zwei findet sich die VAG mit einer „sehr guten“ (2,39) Beurteilung wieder. Den dritten Platz, ebenfalls mit einer „sehr guten“ Bewertung, teilen sich gleich zwei Verkehrsunternehmen: Sowohl die DVB als auch der PaderSprinter erreichen einen Wert von 2,44.

Der Spitzenreiter SWM ist noch etwas besser bewertet als der Spitzenreiter aus dem Vorjahr. Die durchschnittliche Globalzufriedenheit der teilnehmenden Verkehrsunternehmen ist im Vergleich zum Vorjahr im Wesentlichen unverändert geblieben.

Unter den Verkehrsverbänden erhält der VVO mit 2,65 die beste Bewertung („gut“). Sie ist geringfügig schlechter als die des Spitzenreiters 2010. Auch die durchschnittliche Bewertung der Teilnehmer hat sich 2011 geringfügig verschlechtert.

2.2 Leistungsmerkmal „Linien- und Streckennetz“

Die Bewertungen für das **Linien- und Streckennetz** liegen sowohl für die Verkehrsunternehmen als auch für die Verbünde im „sehr guten“ bis „durchschnittlichen“ Bereich.



Abb. 3 Leistungsmerkmal „Linien- und Streckennetz“

Die DVB erhält auch dieses Jahr den ersten Platz mit einem „sehr guten“ Wert von 2,36. Platz zwei geht an die IVB mit einer „sehr guten“ Bewertung (2,39). Platz drei und ebenfalls eine „sehr gute“ Bewertung teilen sich die VAG und die SSB mit 2,47.

Der Spitzenreiter DVB wird geringfügig besser bewertet als der letztjährige Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

Bei den Verkehrsverbänden führt der VGN mit „gut“ und wird damit am besten bewertet (2,54). Dieser Wert ist minimal schlechter als der des letztjährigen Spitzenreiters. Die durchschnittliche Bewertung aller Teilnehmer ist im Wesentlichen unverändert.

2.3. Leistungsmerkmal „Anschlüsse“

Bis auf eine Ausnahme liegen bei den Verkehrsunternehmen die Bewertungen für die **Anschlüsse** im „eher guten“ bis „schlechten“ Bereich, die Verkehrsverbünde beginnen bei einer „eher guten“ und enden bei einer „eher schlechten“ Bewertung.

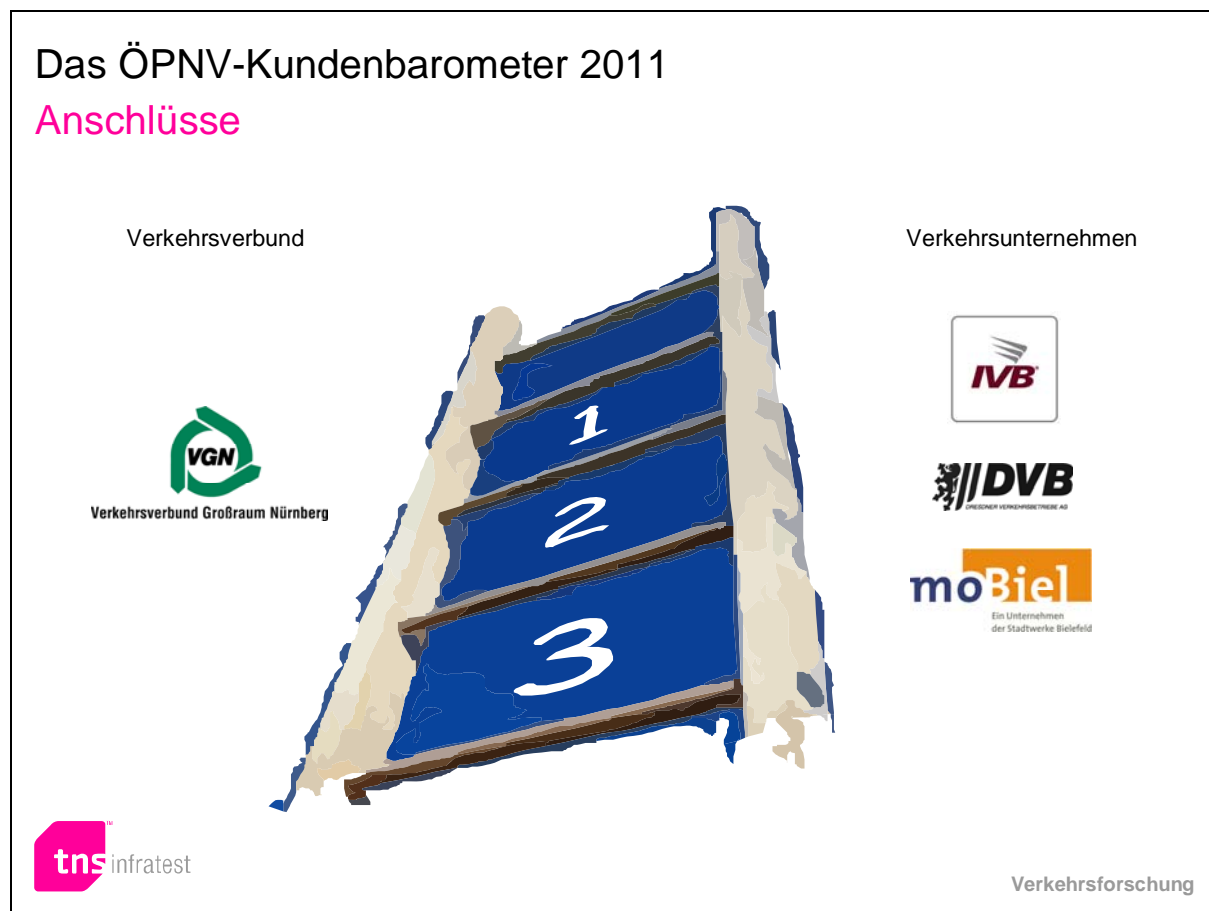


Abb. 4 Leistungsmerkmal „Anschlüsse“

Spitzenreiter bei dem Merkmal *Anschlüsse* ist in diesem Jahr die IVB mit 2,59 und damit einer „guten“ Bewertung. Auf den Plätzen zwei und drei folgen mit „eher guten“ Werten die DVB (2,71) und moBiel (2,73).

Der Spitzenreiter 2010 war besser bewertet als der diesjährige Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist unverändert geblieben.

Bei den Verkehrsverbänden erreicht der VGN (2,78) mit einer „eher guten“ Bewertung den ersten Rang. Dieser Wert ist geringfügig besser als der des letztjährigen Spitzenreiters. Auch die durchschnittliche Bewertung aller Verbände weicht kaum vom letzten Jahr ab.

2.4 Leistungsmerkmal „Taktfrequenz“

Das Leistungsmerkmal **Taktfrequenz** streut bei den Verkehrsunternehmen zwischen „gut“ und „schlecht“. Die Bewertungen für die Verkehrsverbünde liegen im „eher guten“ bis „schlechten“ Bereich.



Abb. 5 Leistungsmerkmal „Taktfrequenz“

Die SWM und die DVB teilen sich dieses Jahr mit einer „guten“ Bewertung von 2,61 den ersten Platz. Die IVB belegt Platz zwei mit einem Wert von 2,65. Rang drei erhält die SWU (2,69).

Die Spitzenreiter liegen damit geringfügig über dem Spitzenreiterwert aus dem letzten Jahr. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

Im Verbundvergleich erreicht der VVO mit 2,80 („eher gut“) den ersten Platz. Der Wert ist geringfügig besser als der des Spitzenreiters aus 2010. Die durchschnittliche Bewertung ist unverändert.

2.5 Leistungsmerkmal „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“

Das Leistungsmerkmal **Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit** wird von „sehr gut“ bis „eher schlecht“ bewertet. Die Bewertungen liegen größtenteils im überdurchschnittlichen Bereich („gut“ bis „eher gut“).



Abb. 6 Leistungsmerkmal „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“

Bei der *Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit* schneidet die VAG erneut mit 2,35 am besten ab und wird mit „sehr gut“ beurteilt. Auch die VKU in Kamen erhält eine „sehr gute“ Bewertung und erreicht damit den zweiten Platz (2,45). Auf dem dritten Rang der Verkehrsunternehmen liegt die SSB mit einer „guten“ Wertung (2,49).

Der Spitzenreiter VAG ist damit deutlich schlechter bewertet als im letzten Jahr, in dem das Unternehmen ebenfalls den ersten Platz belegte. Auch die durchschnittliche Bewertung aller teilnehmenden Unternehmen ist 2011 deutlich gesunken.

Bei den Verkehrsverbänden schneidet der VVO erneut mit einer „guten“ Beurteilung von 2,62 deutlich am besten ab. Der Wert ist jedoch schlechter als im letzten Jahr. Auch der Durchschnitt aller Verbände ist deutlich gesunken.

2.6 Leistungsmerkmal „Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug“

Die Bewertung des Leistungsmerkmals **Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug** fällt zwischen den einzelnen Verkehrsunternehmen und –verbänden sehr unterschiedlich aus. Die Bandbreite umfasst „gute“ bis „schlechte“ Bewertungen.



Abb. 7 Leistungsmerkmal „Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug“

Die Fahrgäste der RegioBus GmbH vergeben mit einer „guten“ Beurteilung (2,48) die beste Wertung. Auf dem zweiten Platz liegt der PaderSprinter mit einem Wert von 2,55 (Beurteilung: „gut“). Die SWM erhält ebenfalls von ihren Kunden eine „gute“ Bewertung (2,61).

Der Spitzenreiter RegioBus wird damit deutlich schlechter bewertet als der letztjährige Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

Bei den untersuchten Verkehrsverbänden nimmt der VVO mit einer „eher guten“ Bewertung von 2,75 erneut die Spitzenreiterposition ein. Dieser Wert hat sich gegenüber 2010 verbessert. Auch die durchschnittliche Bewertung der Verbände fällt in diesem Jahr positiver aus.

2.7. Leistungsmerkmal „Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug“

Bei dem Leistungsmerkmal **Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug** liegen die Werte zwischen „guten“ bis „eher schlechten“ Beurteilungen.



Abb. 8 Leistungsmerkmal „Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug“

Das Merkmal *Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug* wird von den Fahrgästen der IVB mit einer „guten“ Beurteilung am besten bewertet (2,53). Den zweiten Platz sichert sich mit 2,60 die RegioBus GmbH, den dritten Platz teilen sich die DVB und die SSB mit einer „guten“ Bewertung (2,62).

Der Spitzenreiter aus dem Jahr 2010 wurde deutlich besser bewertet als der diesjährige Spitzenreiter. Auch die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen fällt in diesem Jahr etwas negativer aus.

Im Verbundvergleich erreicht der VVO mit 2,66 den besten Wert und wird somit in Bezug auf das Merkmal *Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug* als „gut“ wahrgenommen. Dieser Wert ist etwas schlechter als der Spitzenwert des VVO aus dem letzten Jahr. Die durchschnittliche Bewertung der Verbände ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

2.8. Leistungsmerkmal „Informationen im Fahrzeug“

Die **Informationen im Fahrzeug** werden „sehr gut“ bis „eher schlecht“ bewertet. Die meisten Beurteilungen befinden sich dabei im „guten“ bis „durchschnittlichen“ Bereich.



Abb. 9 Leistungsmerkmal „Informationen im Fahrzeug“

Bei den *Informationen im Fahrzeug* liegt die DVB mit einer „sehr guten“ Beurteilung von 2,40 ganz vorne. Dahinter auf dem zweiten Rang liegt PaderSprinter (2,42), gefolgt von den SWM auf dem dritten Platz (2,46).

Der Spitzenreiter DVB wird damit besser bewertet als der letztjährige Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Vergleich zu 2010 deutlich gesunken.

Unter den Verkehrsverbänden liegt der VVO erneut mit einem „guten“ Wert von 2,57 an erster Stelle. Dieser Wert ist identisch mit dem VVO-Wert des letzten Jahres.

2.9 Leistungsmerkmal „Freundlichkeit des Personals“

Die **Freundlichkeit des Personals** variiert bei den Verkehrsunternehmen und -verbänden mit Bewertungen von „gut“ bis „eher schlecht“.



Abb. 10 Leistungsmerkmal „Freundlichkeit des Personals“

Bei den Verkehrsunternehmen führt die VKU in Kamen mit einer „guten“ Bewertung von 2,60. Auf dem zweiten Rang liegen die SWM und die RegioBus GmbH gemeinsam mit einem Wert von 2,62, gefolgt von den SW Landshut mit einer „guten“ Beurteilung (2,64).

Der Spitzenreiter aus dem Jahr 2010 wurde deutlich besser bewertet als der diesjährige Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

Der VVO schneidet mit einem „guten“ Wert von 2,68 erneut am besten ab und verbessert sich damit geringfügig gegenüber 2010. Die durchschnittliche Bewertung der Verbände ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

2.10 Leistungsmerkmal „Preis-Leistungs-Verhältnis“

Das **Preis-Leistungs-Verhältnis** wird allgemein schlecht beurteilt. Diese schlechten Bewertungen sind typisch für „Monopolanbieter“.



Abb. 11 Leistungsmerkmal „Preis-Leistungs-Verhältnis“

Die Ansbacher Bäder und Verkehrs GmbH erreicht erneut mit einem „eher schlechten“ Wert von 3,04 den ersten Platz unter den „Spitzenreitern“ im Bereich **Preis-Leistungs-Verhältnis**. Den zweiten Platz und einer ebenfalls „eher schlechten“ Beurteilung belegt die VKU in Kamen (3,12). Dahinter folgt die SWM mit einer „schlechten“ Wertung von 3,16.

Der Spitzenreiter Ansbacher Buslinien erhält den gleichen Wert wie 2010, ebenfalls als Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

Den besten Wert unter den Verkehrsverbänden erhält mit 3,27 der VRN („schlecht“). Im letzten Jahr erhielt der Spitzenreiter einen deutlich besseren Wert. Die durchschnittliche Bewertung der Verbände ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

2.11 Leistungsmerkmal „Tarifsystem“

Auch das Leistungsmerkmal **Tarifsystem** wurde mit einem Durchschnittswert von 3,60 erneut „sehr schlecht“ beurteilt.



Abb. 12 Leistungsmerkmal „Tarifsystem“

Die Fahrgäste der SWM vergeben mit einem Wert von 2,97 die einzige „durchschnittliche“ Beurteilung. Auf dem zweiten Platz folgen die Ansbacher Buslinien (3,03). Sie liegen im „eher schlechten“ Bereich. MoBiel folgt auf dem dritten Rang (3,04).

Der Spitzenreiter SWM erreicht in diesem Jahr eine deutliche Verbesserung gegenüber seinem Spitzenwert von 2010. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

Der Verkehrsverbund DING liegt vor den übrigen Verkehrsverbänden und erhält mit einem Wert von 3,15 eine „schlechte“ Beurteilung. Dieser Wert liegt unter dem Wert des letztjährigen Spitzenreiters. Erneut übertreffen alle teilnehmenden Verkehrsanbieter deutlich den Branchenmittelwert (3,60).

2.12 Leistungsmerkmal „Internetauftritt“

Für das Leistungsmerkmal **Internetauftritt** verteilen sich die Bewertungen in den Bereichen „sehr gut“ bis „eher schlecht“. Insgesamt wurde dieses Merkmal von den Kunden also positiv beurteilt.



Abb. 13 Leistungsmerkmal „Internetauftritt“

Bei den Verkehrsunternehmen belegt die DVB erneut den ersten Platz mit einem „sehr guten“ Wert von 2,42. Die Kunden von moBiel vergeben mit einem Wert von 2,44 ebenfalls eine „sehr gute“ Beurteilung. Auf Rang drei liegen die SWU, auch mit einem „sehr gut“ (2,47).

Der Spitzenreiter aus dem letzten Jahr wurde deutlich besser bewertet als der diesjährige Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

Bei den Verkehrsverbänden liegt der HVV mit einem Wert von 2,52 und somit einer „guten“ Beurteilung auf dem ersten Platz, der Wert ist minimal schlechter als der Wert des Spitzenreiters 2010. Die durchschnittliche Bewertung der Verbände ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

2.13 Leistungsmerkmal „Aktivitäten zur Umweltschonung“

Die Bewertungen für das Leistungsmerkmal **Aktivitäten zur Umweltschonung** liegen bei den Verkehrsunternehmen im „guten“ bis „durchschnittlichen“ Wertebereich.



Abb. 14 Leistungsmerkmal „Aktivitäten zur Umweltschonung“

Erneut liegt die VAG bei den *Aktivitäten zur Umweltschonung* mit einer „guten“ Beurteilung an erster Stelle (2,54). Platz zwei ging in diesem Jahr an die SWM (2,59). Ebenfalls im „guten“ Bereich teilen sich die DVB und die HEAG mobilo den dritten Rang (2,67).

Der Spitzenreiter VAG erreicht in diesem Jahr eine nahezu identische Bewertung wie im letzten Jahr als Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist etwas gesunken.

2.14 Leistungsmerkmal „Sicherheit im Fahrzeug - abends“

Die Bewertungen des Leistungsmerkmals **Sicherheit im Fahrzeug - abends** streuen von „gut“ bis „schlecht“.



Abb. 15 Leistungsmerkmal „Sicherheit im Fahrzeug - abends“

In diesem Jahr liegen bei der *Sicherheit im Fahrzeug – abends* zwei neue Teilnehmer auf den vorderen Plätzen. Die SW Landshut erhalten eine „gute“ Bewertung mit 2,56. Rang zwei geht an die IVB mit 2,59. Dicht dahinter teilen sich PaderSprinter und RegioBus GmbH den dritten Platz (2,61).

Die Bewertung des Spitzenreiters SW Landshut fällt besser aus als die des letztjährigen Spitzenreiters. Auch die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen hat sich deutlich verbessert.

Die beste Bewertung unter den Verkehrsverbänden wird von den VVO-Kunden vergeben, die dem Verkehrsverbund mit 2,85 einen „eher guten“ Wert aussprechen. Dieser Wert ist deutlich besser als der des Spitzenreiters 2011. Die durchschnittliche Bewertung der Verbände ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

2.15 Leistungsmerkmal „Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen“

Die Bewertungen für das Leistungsmerkmal **Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen** liegen bei den Verkehrsunternehmen und -verbänden im „durchschnittlichen“ bis „sehr schlechten“ Wertebereich.



Abb. 16 Leistungsmerkmal „Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen“

Die Fahrgäste der IVB sind mit der *Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen* am zufriedensten (2,98). Sie vergeben die einzige „durchschnittliche“ Bewertung. PaderSprinter kommt mit einer „eher schlechten“ Bewertung auf den zweiten Platz (3,00). Mit einem „eher schlechten“ Wert von 3,02 erreicht die SWM den dritten Rang.

Der Spitzenreiter IVB wird geringfügig besser bewertet als der letztjährige Spitzenreiter. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen hat sich dagegen im Vergleich zu 2010 verschlechtert.

Die beste Bewertung bei den Verkehrsverbänden erreicht mit 3,07 der VGN. Dies stellt eine „eher schlechte“ Beurteilung dar. Der Wert ist identisch mit dem Spitzenwert aus 2010. Die durchschnittliche Bewertung der Verbände ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

2.16 Leistungsmerkmal „Komfort und Ausstattung der Haltestellen“

Das Leistungsmerkmal **Komfort und Ausstattung der Haltestellen** wird zumeist „schlecht“ bis „sehr schlecht“ bewertet.



Abb. 17 Leistungsmerkmal „Komfort und Ausstattung der Haltestellen“

Die IVB und die SSB teilen sich mit einem Wert von 2,94 den ersten Rang und bekommen von ihren Kunden damit eine „durchschnittliche“ Bewertung. An zweiter Stelle folgt die SWM mit einem Wert von 2,96. Platz drei für das Merkmal *Komfort und Ausstattung der Haltestellen* geht mit einer „eher schlechten“ Bewertung an die DVB.

Der Spitzenreiter des letzten Jahres wurde deutlich besser bewertet als der diesjährige Spitzenreiter. Auch die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist gesunken.

Die beste Bewertung bei den Verkehrsverbänden wird von den VGN-Kunden vergeben (3,08). Dieser Wert ist besser als der Wert des Spitzenreiters aus 2010. Die durchschnittliche Bewertung der Verbände ist gesunken.

2.17 Leistungsmerkmal „Fahrplan-Informationen an Haltestellen“

Die Fahrplan-Informationen an Haltestellen liegen im „sehr guten“ bis „durchschnittlichen“ Bereich.



Abb. 18 Leistungsmerkmal „Fahrplan-Informationen an Haltestellen“

Die IVB erhalten von ihren Kunden mit einem „sehr guten“ Wert von 2,45 den ersten Platz. Rang zwei geht mit einer Bewertung von 2,55 an die VAG. Damit liegt eine „gute“ Beurteilung der *Fahrplan-Informationen an den Haltestellen* vor. Ebenfalls einen „guten“ dritten Rang erhält die SSB (2,56).

Die Bewertung des Spitzenreiters IVB ist geringfügig negativer als die des letztjährigen Spitzenreiters. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist im Wesentlichen unverändert geblieben.

Mit einer „guten“ Beurteilung führt der VVO (2,71) die Rangliste der Verkehrsverbände erneut an. Dieser Wert ist jedoch deutlich schlechter als im letzten Jahr. Auch die durchschnittliche Bewertung der Verbände ist im Vergleich zum Vorjahr abgefallen.

2.18 Leistungsmerkmal „Informationen bei Störungen oder Verspätungen“

Die **Informationen bei Störungen oder Verspätungen** werden häufig als „sehr schlecht“ empfunden, sowohl bei den befragten Verkehrsunternehmen als auch bei den Verkehrsverbänden.



Abb. 19 Leistungsmerkmal „Informationen bei Störungen oder Verspätungen“

Spitzenreiter mit einer „durchschnittlichen“ Beurteilung ist die VAG (2,95). Die IVB erreicht mit einem „eher schlechten“ Wert von 3,02 den zweiten Platz. Die DVB erreicht mit 3,28 den dritten Rang und erhält von ihren Kunden eine „schlechte“ Bewertung.

Im Vergleich zu 2010 hat sich der Wert des Spitzenreiters deutlich verschlechtert. Die durchschnittliche Bewertung der Verkehrsunternehmen ist ebenfalls gesunken.

Unter den Verkehrsverbänden liegt der VVO mit einem Wert von 3,43 („schlecht“) erneut auf dem ersten Platz. Damit hat sich der Wert des Spitzenreiters gegenüber 2010 verschlechtert. Die durchschnittliche Bewertung ist sogar deutlich schlechter als 2010, wobei berücksichtigt werden muss, dass im letzten Jahr nur zwei Verbände diese Frage geschaltet hatten.

3. Die „Spitzenreiter“: Übersicht aller Merkmale

	Verkehrsunternehmen						Verkehrsverbund	
	1.		2.		3.		1.	
Globalzufriedenheit	SWM	2,36	VAG	2,39	DVB	2,44	VVO	2,65
					Pader-Sprinter			
Linien- und Streckennetz	DVB	2,36	IVB	2,39	SSB	2,47	VGN	2,54
					VAG			
Anschlüsse	IVB	2,59	DVB	2,71	moBiel	2,73	VGN	2,78
Taktfrequenz	DVB	2,61	IVB	2,65	SWU	2,69	VVO	2,80
	SWM	2,61						
Preis-Leistungs-Verhältnis	Stadtwerke Ansbach	3,04	VKU Kamen	3,12	SWM	3,16	VRN	3,27
Tarifsystem	SWM	2,97	Stadtwerke Ansbach	3,03	moBiel	3,04	DING	3,15
Fahrkartensortiment	SWU	2,61	moBiel	2,69	Pader-Sprinter	2,73	VGN	2,82
			SWM	2,69				
Freundlichkeit des Personals	VKU Kamen	2,60	RegioBus	2,62	SW Landshut	2,64	VVO	2,68
			SWM					
Fahrkartenautomaten	DVB	2,71	Pader-Sprinter	2,76	IVB	2,83	VVO	3,03
Fahrkarten-Verkaufsstellen	SWU	2,43	IVB	2,50	VAG	2,51	VGN	2,75
Private Verkaufsstellen für die Fahrkarten	SWM	2,53	DSW21	2,70	RNV	2,73		
					SSB			
Fahrplaninformationen zu Hause	SWU	2,22	WSW mobil	2,40	SWM	2,44	DING	2,58
Internetauftritt	DVB	2,42	moBiel	2,44	SWU	2,47	HVV	2,52
Aktivitäten zur Schonung der Umwelt	VAG	2,54	SWM	2,59	DVB	2,67		

	Verkehrsunternehmen						Verkehrsverbund	
	1.		2.		3.		1.	
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	VAG	2,35	VKU Kamen	2,45	SSB	2,49	VVO	2,62
Schnelligkeit der Beförderung	SSB	2,27	WSW mobil	2,34	DSW 21	2,36	HVV	2,48
					VAG	2,36	VVO	
Informationen im Fahrzeug	DVB	2,40	Pader-Sprinter	2,42	SWM	2,46	VVO	2,57
Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug	RegioBus	2,48	Pader-Sprinter	2,55	SWM	2,61	VVO	2,75
Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeugs	IVB	2,53	RegioBus	2,60	DVB	2,62	VVO	2,66
					SSB	2,62		
Platzangebot	DVB	2,71	IVB	2,72	CVAG	2,73	VVO	2,73
Sicherheit im Fahrzeug - tagsüber	SSB	2,39	VAG	2,42	RegioBus	2,46		
Sicherheit im Fahrzeug - abends	Stadtwerke Landshut	2,56	IVB	2,59	Pader-Sprinter	2,61	VVO	2,85
					RegioBus	2,61		
Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen	IVB	2,98	Pader-Sprinter	3,00	SWM	3,02	VGN	3,07
Komfort und Ausstattung der Haltestellen	IVB	2,94	SWM	2,96	DVB	3,03	VGN	3,08
	SSB	2,94						
Fahrplan- Informationen an Haltestellen	IVB	2,45	VAG	2,55	SSB	2,56	VVO	2,71

	Verkehrsunternehmen						Verkehrsverbund	
	1.		2.		3.		1.	
Informationen zur Orientierung an Haltestellen	IVB	2,63	KVB	2,69	RegioBus	2,72	VVO	2,83
Sicherheit an Haltestellen - tagsüber	SWU	2,46	VAG	2,49	SSB	2,52		
Sicherheit an Haltestellen - abends	IVB	2,93	VAG	2,97	Stadtwerke Landshut	3,05	VVO	3,15
Informationen bei Störungen oder Verspätungen	VAG	2,95	IVB	3,02	DVB	3,28	VVO	3,43
Zugang und Nutzung für mobil. Personen	SWM	2,90	Pader-Sprinter	2,93	BSAG	2,97		
					Stadtwerke Lübeck	2,97		

Leistungsmerkmale wurden nur in die Tabelle aufgenommen, wenn sie von einer ausreichenden Anzahl von Unternehmen (mehr als 3) bzw. Verbänden (mehr als 1) erfragt wurden. Daher fehlen die Leistungsmerkmale „Park&Ride“ sowie „Bike&Ride“ vollständig in der Tabelle.

4. Grafische Übersicht der weiteren Leistungsmerkmale



Abb. 20 Leistungsmerkmal „Schnelligkeit der Beförderung“



Abb. 21 Leistungsmerkmal „Platzangebot“



Abb. 22 Leistungsmerkmal „Fahrkartensortiment“



Abb. 23 Leistungsmerkmal „Fahrkartenautomaten“

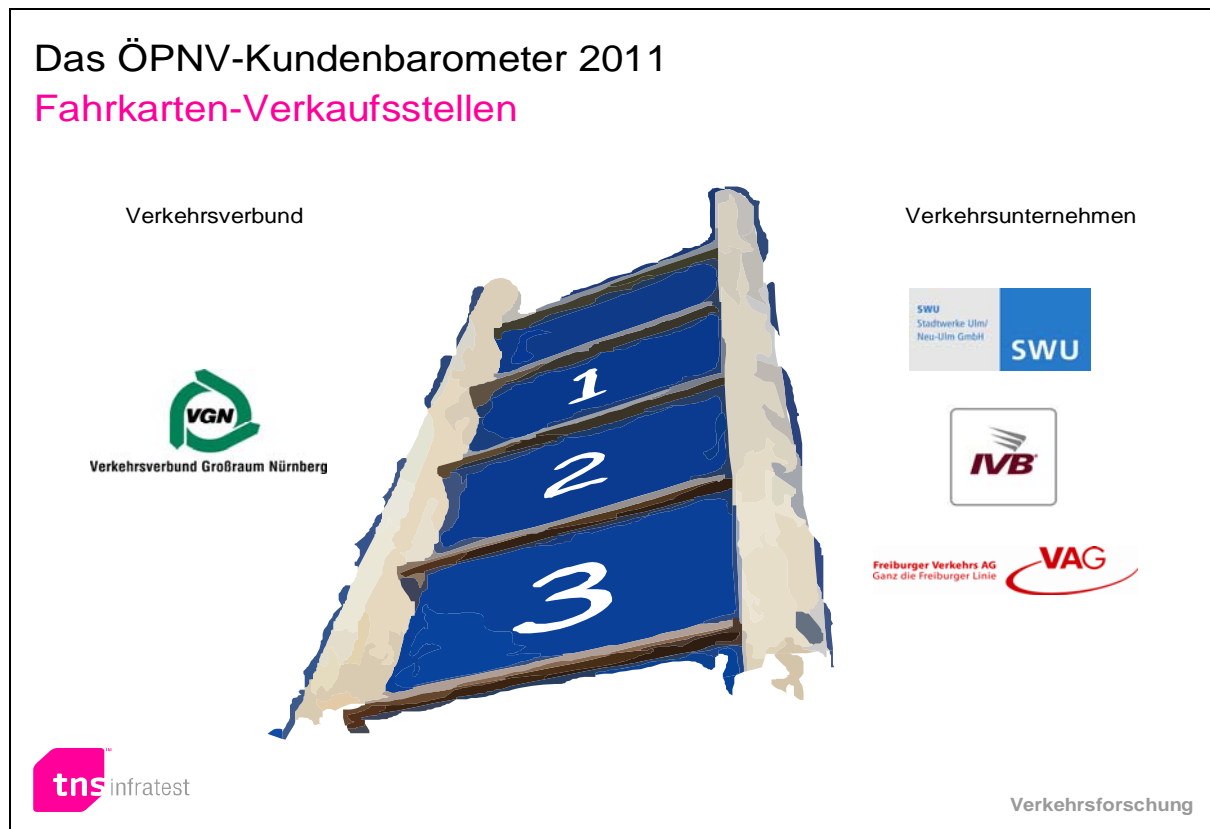


Abb. 24 Leistungsmerkmal „Fahrkarten-Verkaufsstellen“



Abb. 25 Leistungsmerkmal „Private Verkaufsstellen für Fahrkarten“



Abb. 26 Leistungsmerkmal „Fahrplaninformationen zu Hause“



Abb. 27 Leistungsmerkmal „Sicherheit im Fahrzeug - tagsüber“



Abb. 28 Leistungsmerkmal „Sicherheit an den Haltestellen - tagsüber“



Abb. 29 Leistungsmerkmal „Sicherheit an den Haltestellen - abends“



Abb. 30 Leistungsmerkmal „Informationen zur Orientierung“



Abb. 31 Leistungsmerkmal „Zugang und Nutzung für mobilitätseingeschränkte Personen“