

05.08.2019

Kundenzufriedenheitsbefragung auf Buslinien im Lk Ammerland – Juni 2019

Ergebnisse

Inhalt



- » Rahmenbedingungen & Befragungsdesign
- » Ergebnisse

Rahmenbedingungen



- » Kundenzufriedenheitsbefragungen auf den Fahrzeugen der Linien
 - › Linie 330
 - › Linie 340
 - › Linie 350
 - › Linie 380
 - › Linie S35
 - › Linien 360 und 366 (BE 2-Linien)
- » Im Juni 2019 durchgeführt
- » Insgesamt 1825 befragte Fahrgäste
- » Erste Kundenzufriedenheitsbefragung direkt auf den Bussen in diesem Umfang im Verbund
- » Kurze anonyme Befragung, ausgelegt auf 2-3 Minuten
 - › Zwei Teile: Fragen zur Fahrt und zur Einstieghaltestelle
 - › Bewertung der Leistungsparameter nach „Schulnoten“
 - › von 1 = sehr zufrieden bis 5 = sehr unzufrieden

Befragungseinteilung



Teil A: Fragen zur Fahrt (sieben Merkmale)

- » Wie zufrieden sind Sie mit der heutigen Fahrt hinsichtlich ...
 - › Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit
 - › Information im Fahrzeug
 - › Sauberkeit & Gepflegtheit
 - › Komfort & Bequemlichkeit
 - › Platzangebot
 - › Des Personals
 - › Fahrplanangebot auf der Linie

Teil B: Fragen zur Einstiegshaltestelle (vier Merkmale)

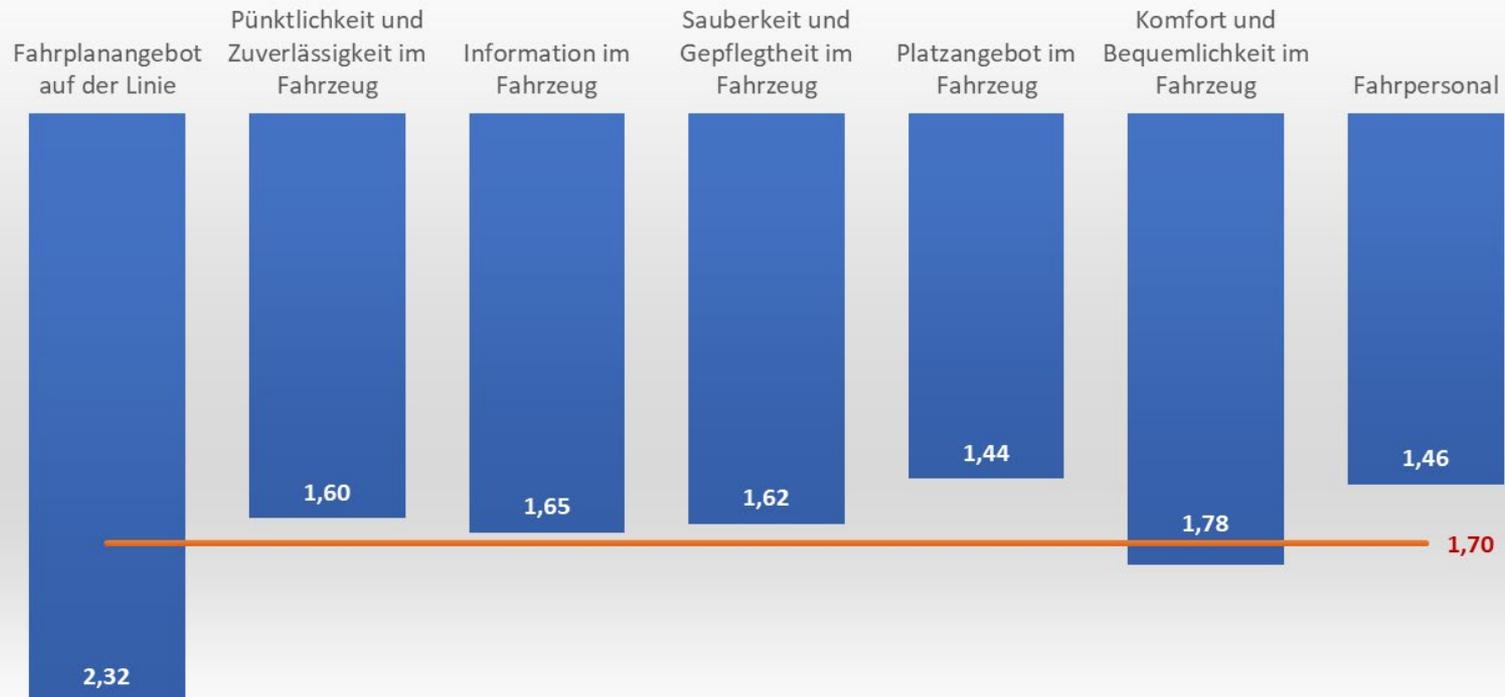
- » Wie zufrieden sind Sie mit der heutigen Einstiegshaltestelle hinsichtlich ...
 - › Sauberkeit & Gepflegtheit
 - › Komfort und Ausstattung
 - › Persönliche Sicherheit
 - › Information an der Haltestelle

Ergebnisse Teil A: Fragen zur Fahrt

Übersicht alle sieben Merkmale, alle Linien



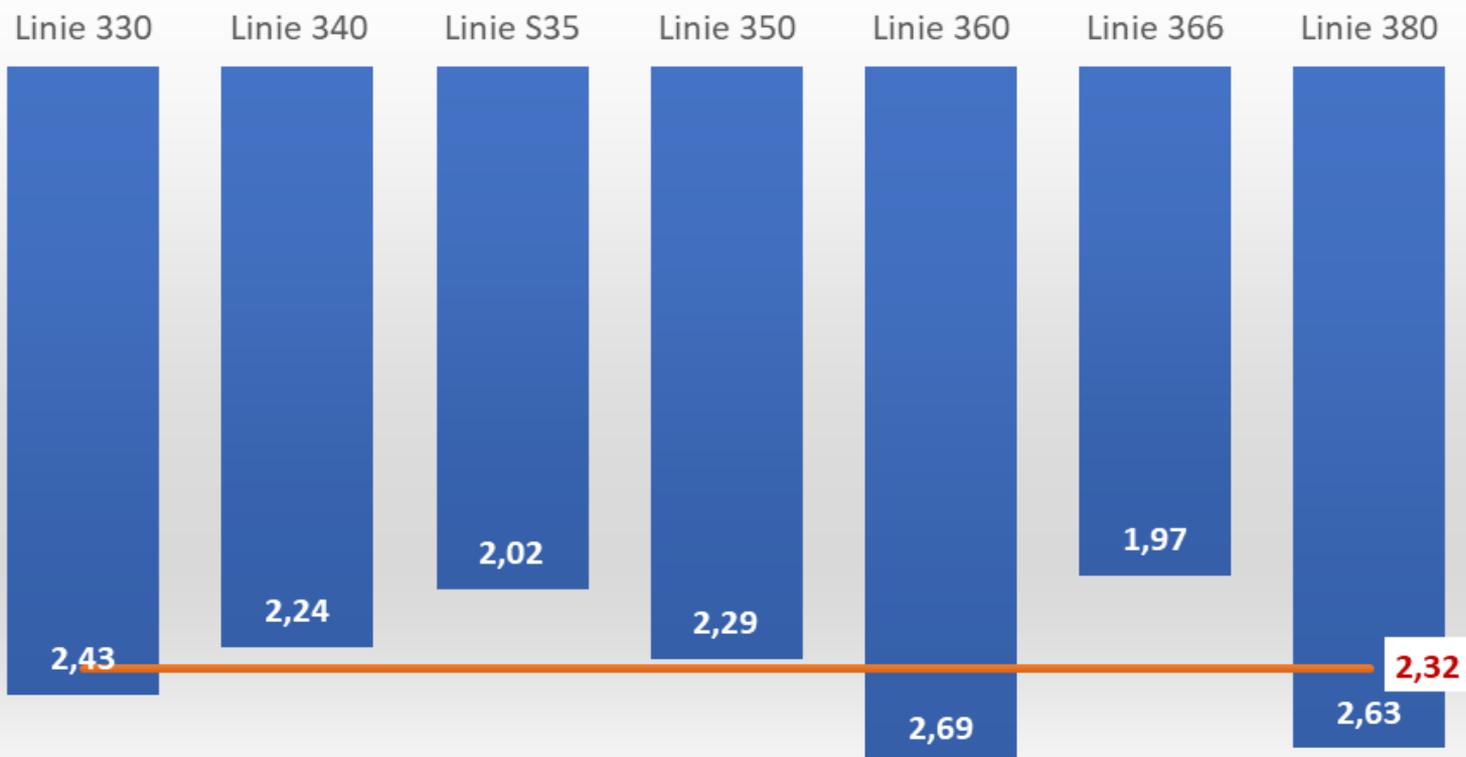
Kundenzufriedenheit im Lk Ammerland Juni 2019 Teil A: Fragen zur Fahrt



Merkmale Fahrplanangebot je Linie



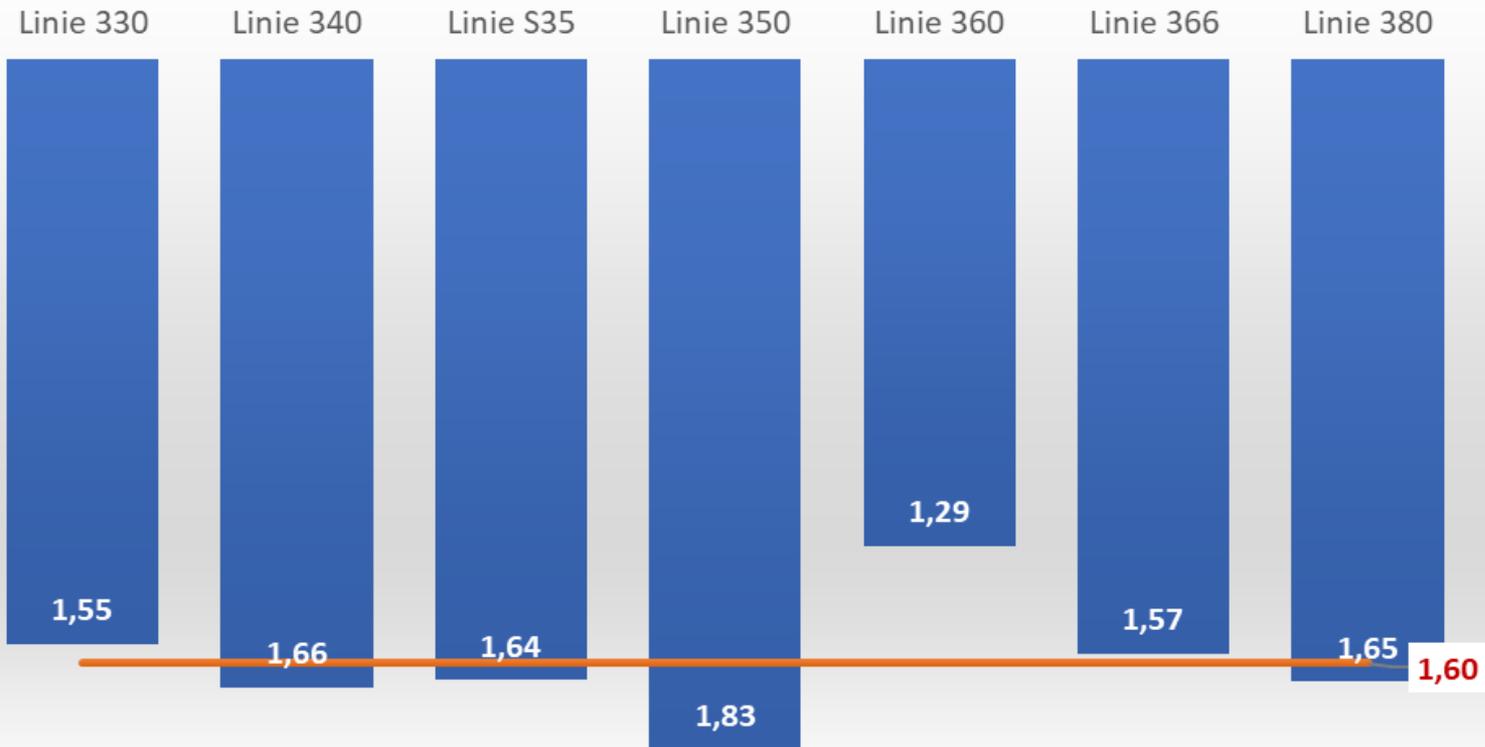
Fahrplanangebot



Merkmals Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit je Linie



Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



Merkmal Information im Fahrzeug je Linie



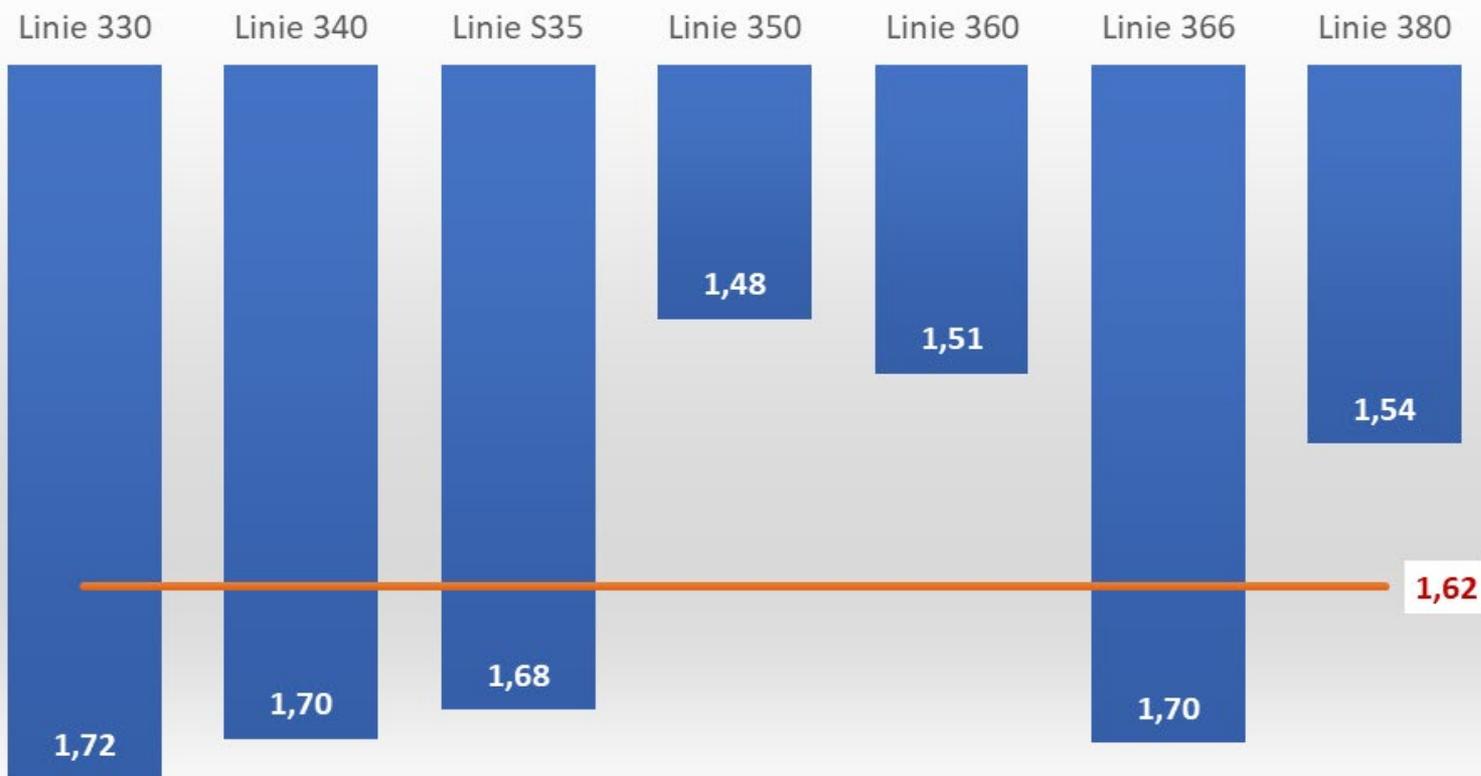
Information im Fahrzeug



Merkmale Sauberkeit und Gepflegtheit je Linie



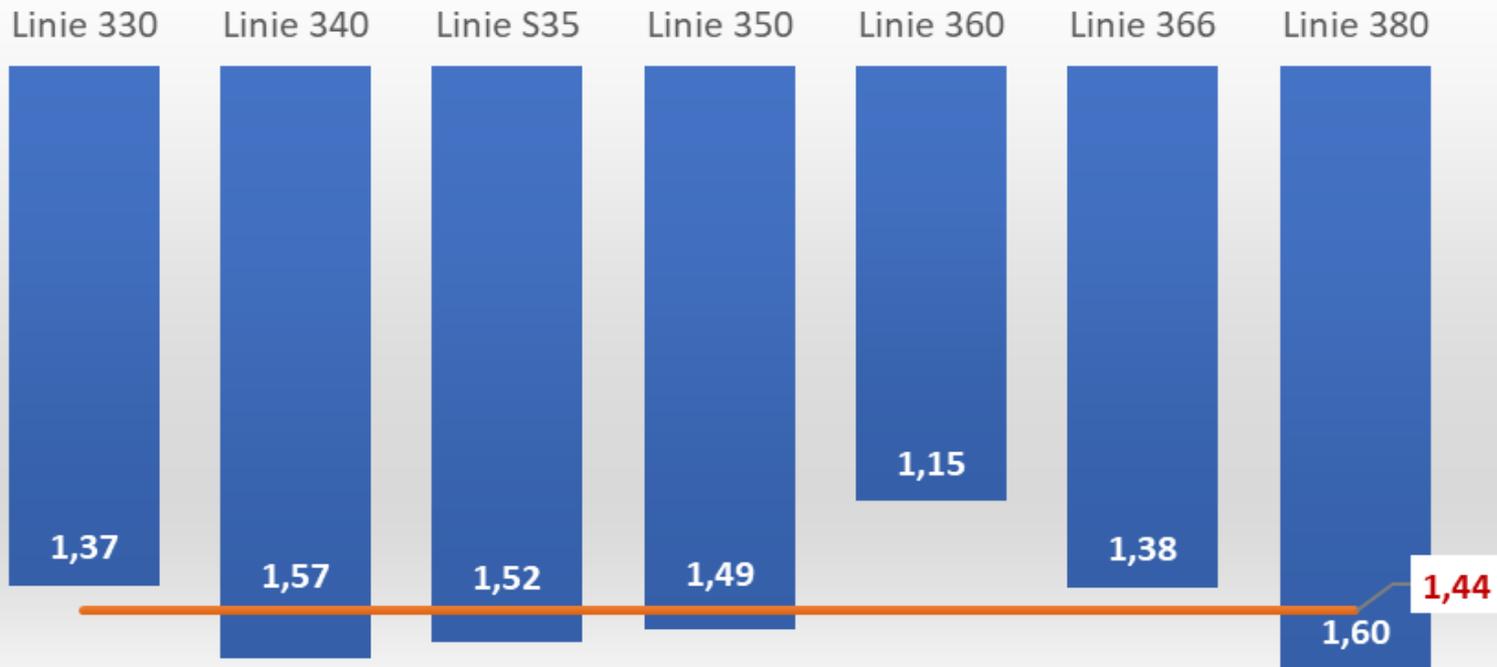
Sauberkeit und Gepflegtheit im Fz



Merkmalsplatzangebot im Fahrzeug je Linie



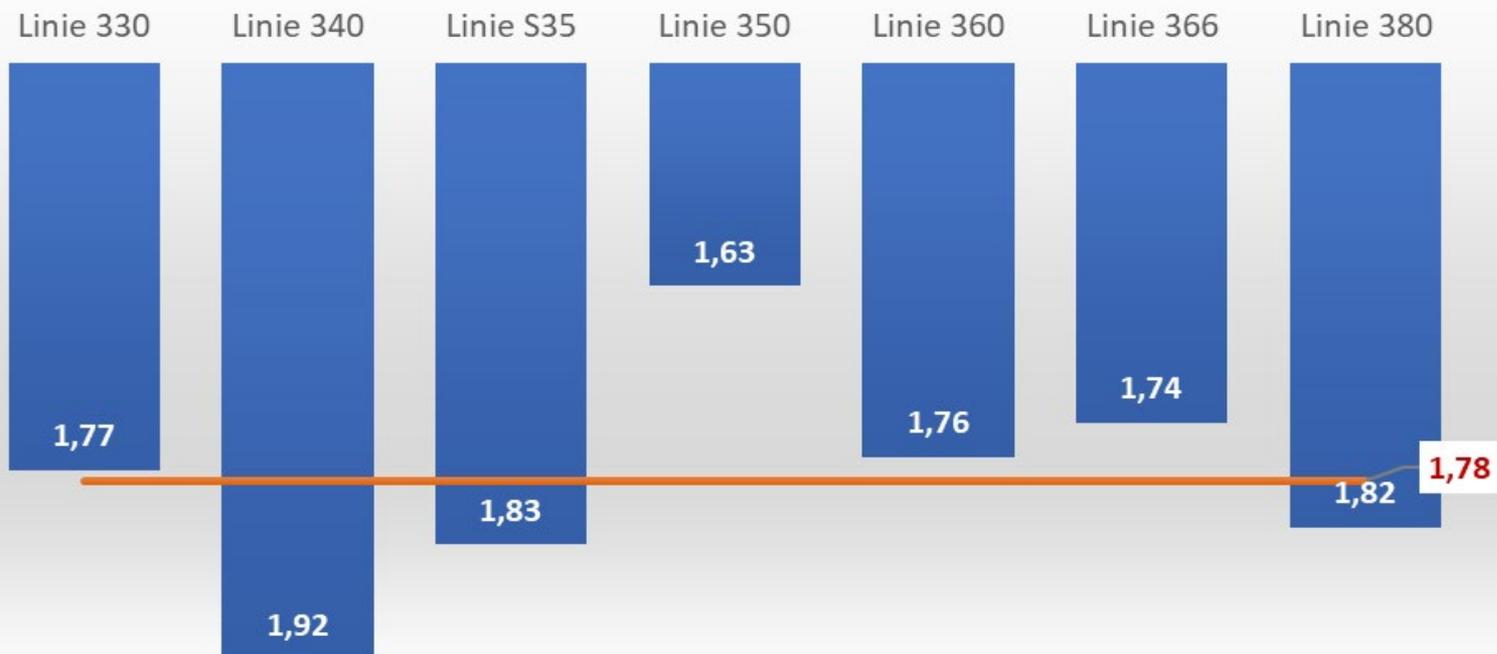
Platzangebot im Fahrzeug



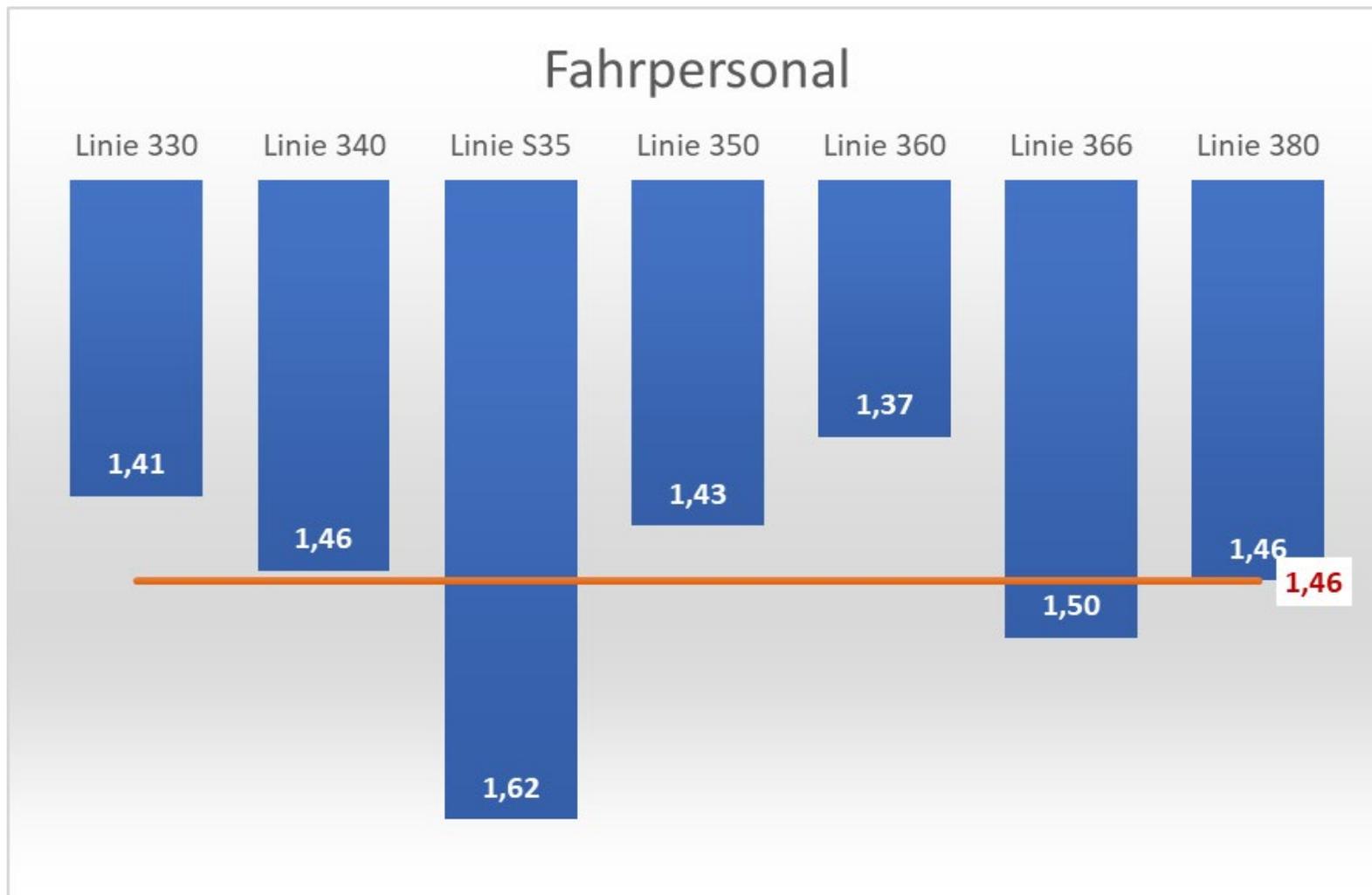
Merkmal Komfort und Bequemlichkeit je Linie



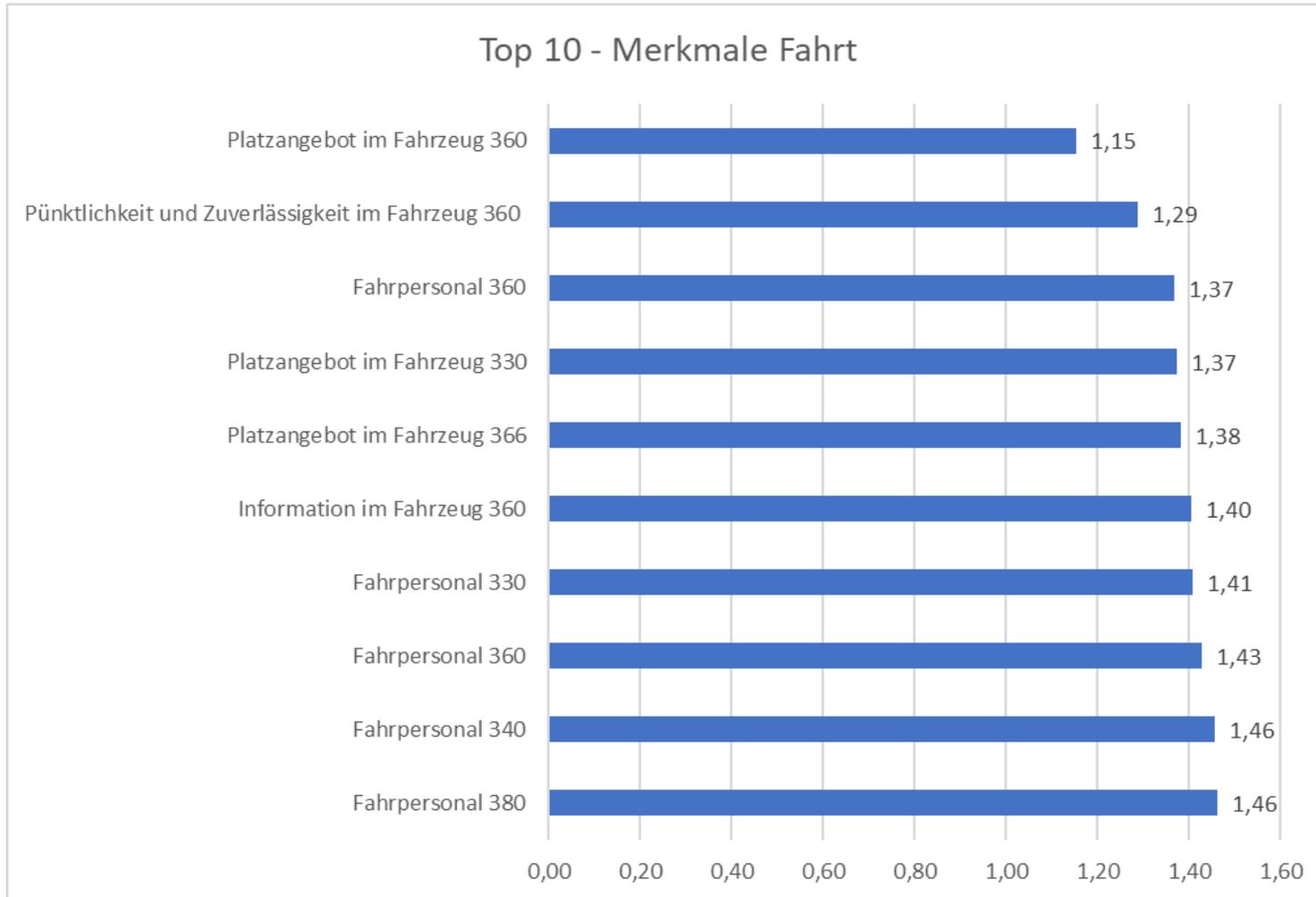
Komfort und Bequemlichkeit im Fz



Merkmale Fahrpersonal je Linie



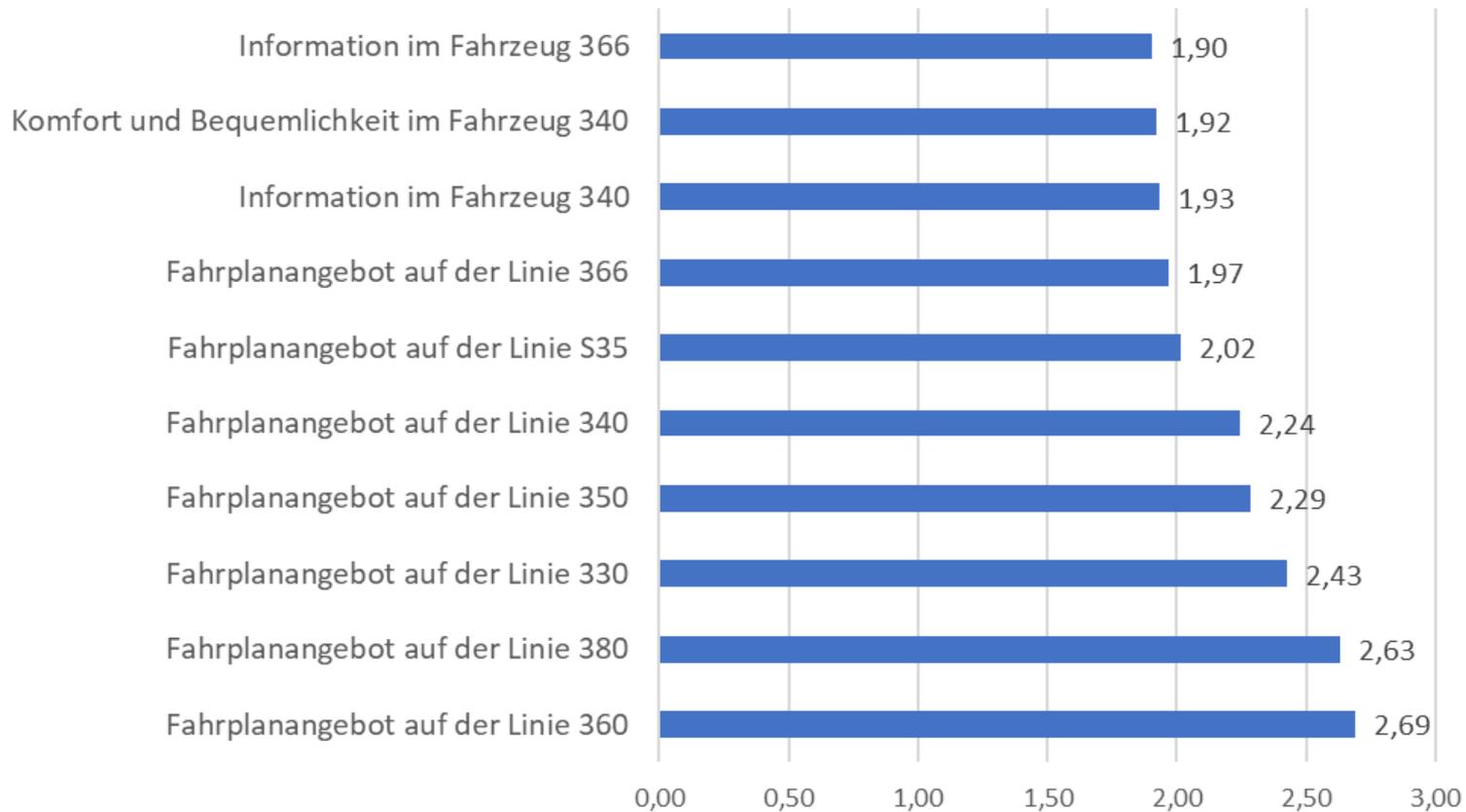
Top 10 – Merkmale Fragen zur Fahrt



Letzten 10 – Merkmale Fragen zur Fahrt



letzten 10 - Merkmale Fahrt



Fazit Teil A: Fragen zur Fahrt



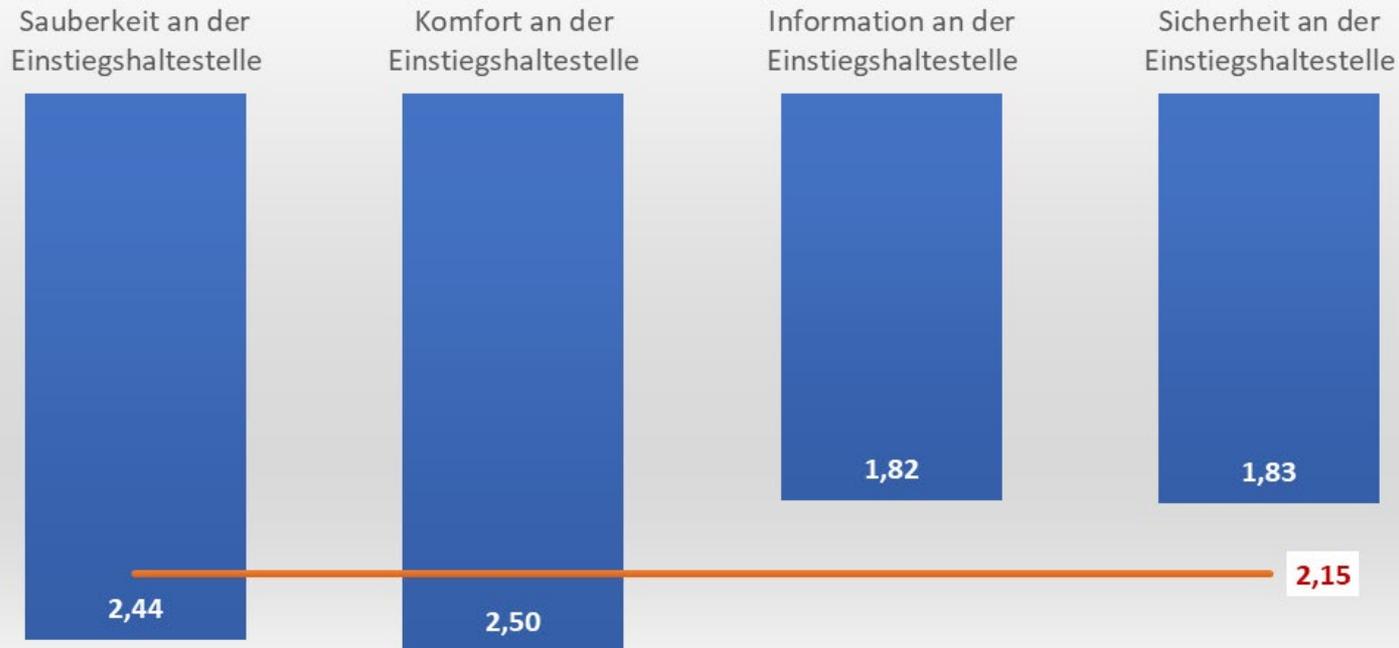
- » „Über Alles“ ein im Mittel mit 1,70 bewertetes gutes Ergebnis
- » Harte Faktoren im Bereich Fahrzeuge (Platzangebot, Sauberkeit & Gepflegtheit, Information) → sehr gute Ergebnisse
- » Fahrpersonal aus Kundensicht sehr gut
- » Das Merkmal „Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit“ erzielt ein gutes Ergebnis, hier hat die längste Linie den „negativsten“, aber noch guten Wert (1,83)
- » Das Fahrtenangebot ist aus Kundensicht mit im Durchschnitt von 2,32 auf Platz 7. Hohe Varianz in diesem Bereich.
 - › Auf der Linie 366 wird von den Kunden vor allem die Fahrten am Samstag sehr positiv gesehen
 - › Auch auf der Landesbuslinie S35 wird das Wochenendangebot gut bewertet
- » Handlungsbedarf: Verbesserung am Wochenende gewünscht

**Ergebnisse Teil B:
Fragen zur Einstiegshaltestelle**

Übersicht alle sieben Merkmale, alle Linien



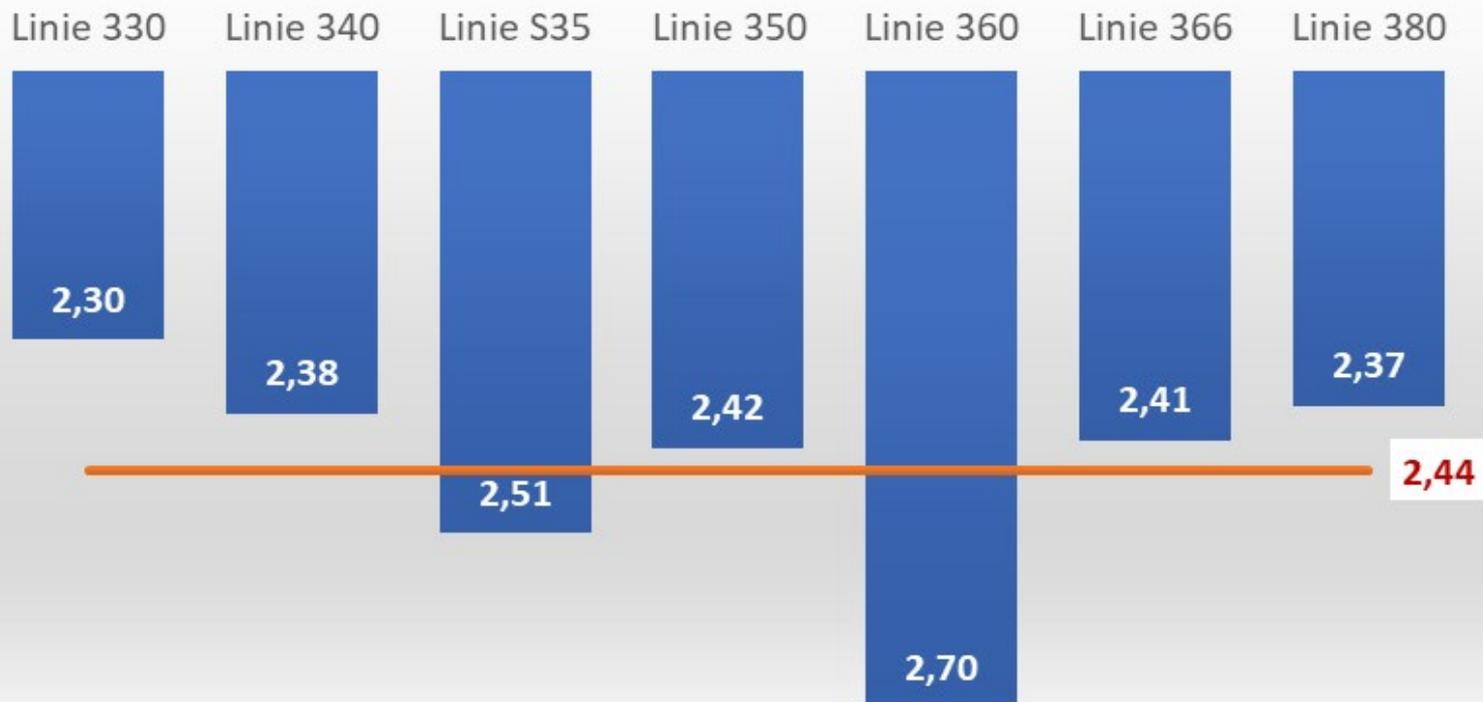
Kundenzufriedenheit im Lk Ammerland Juni 2019 Teil B: Fragen zur Einstiegshaltestelle



Merkmal Sauberkeit an der Einstiegshaltestelle je Linie



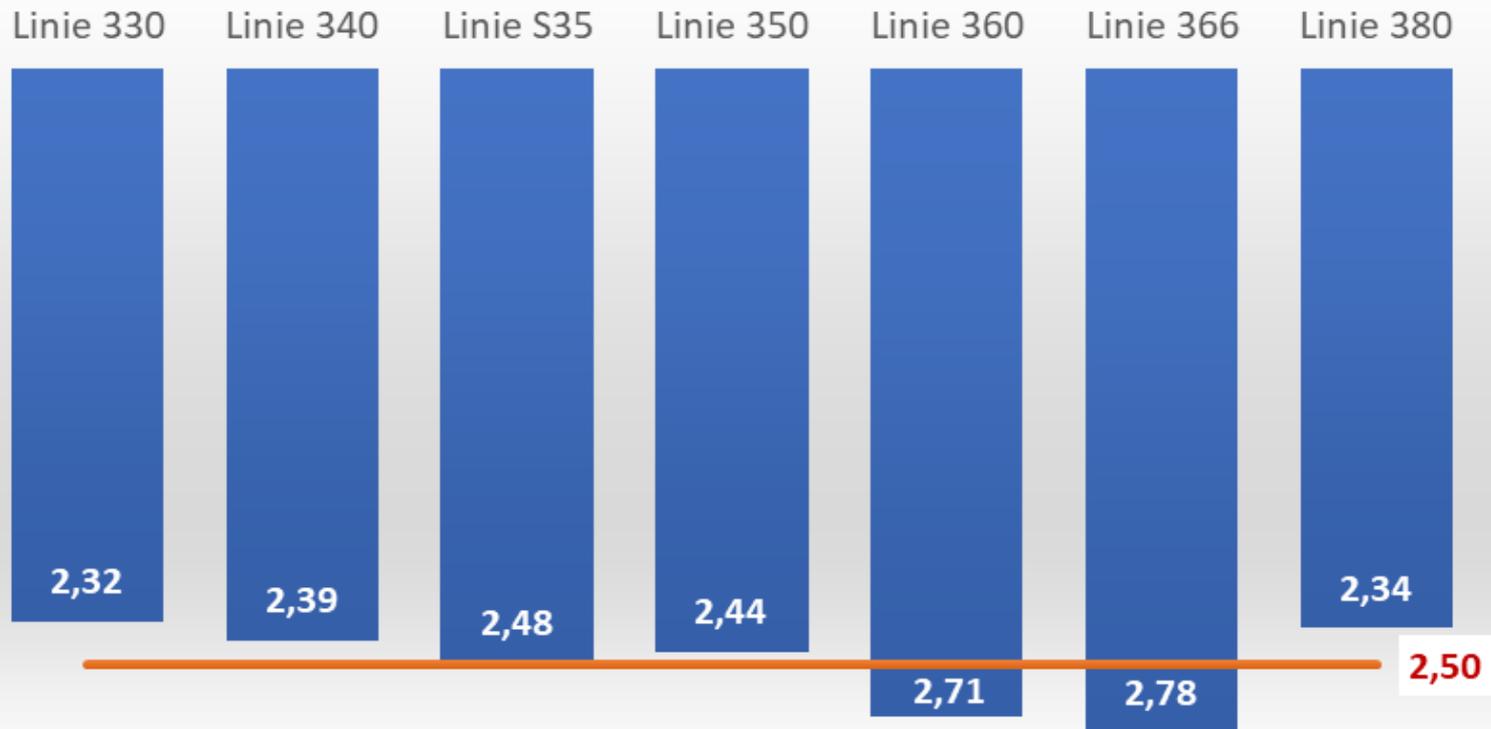
Sauberkeit an der Einstiegshaltestelle



Merkmale Komfort an der Einstiegshaltestelle je Linie



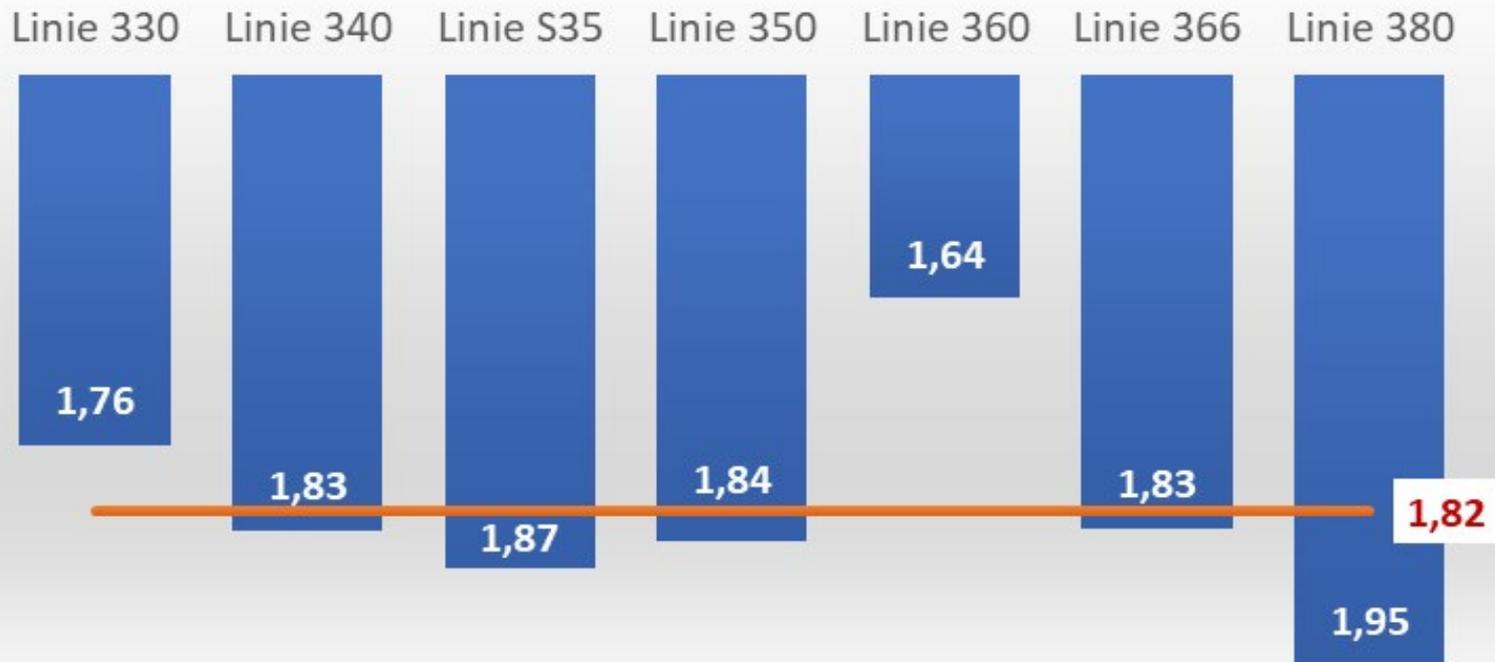
Komfort an der Einstiegshaltestelle



Merkmalsinformation an der Einstiegshaltestelle je Linie



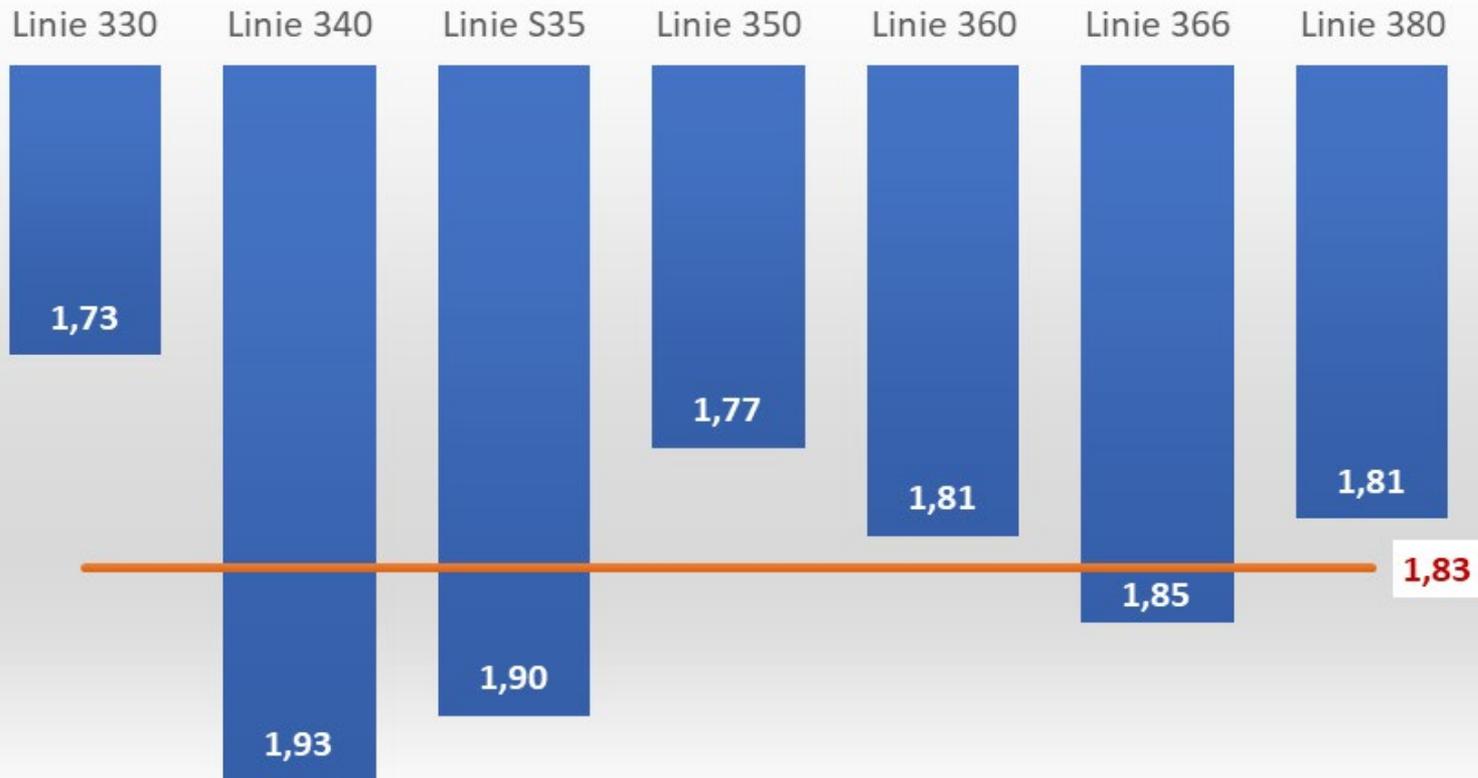
Information an der Einstiegshaltestelle



Merkmale Sauberkeit an der Einstiegshaltestelle je Linie



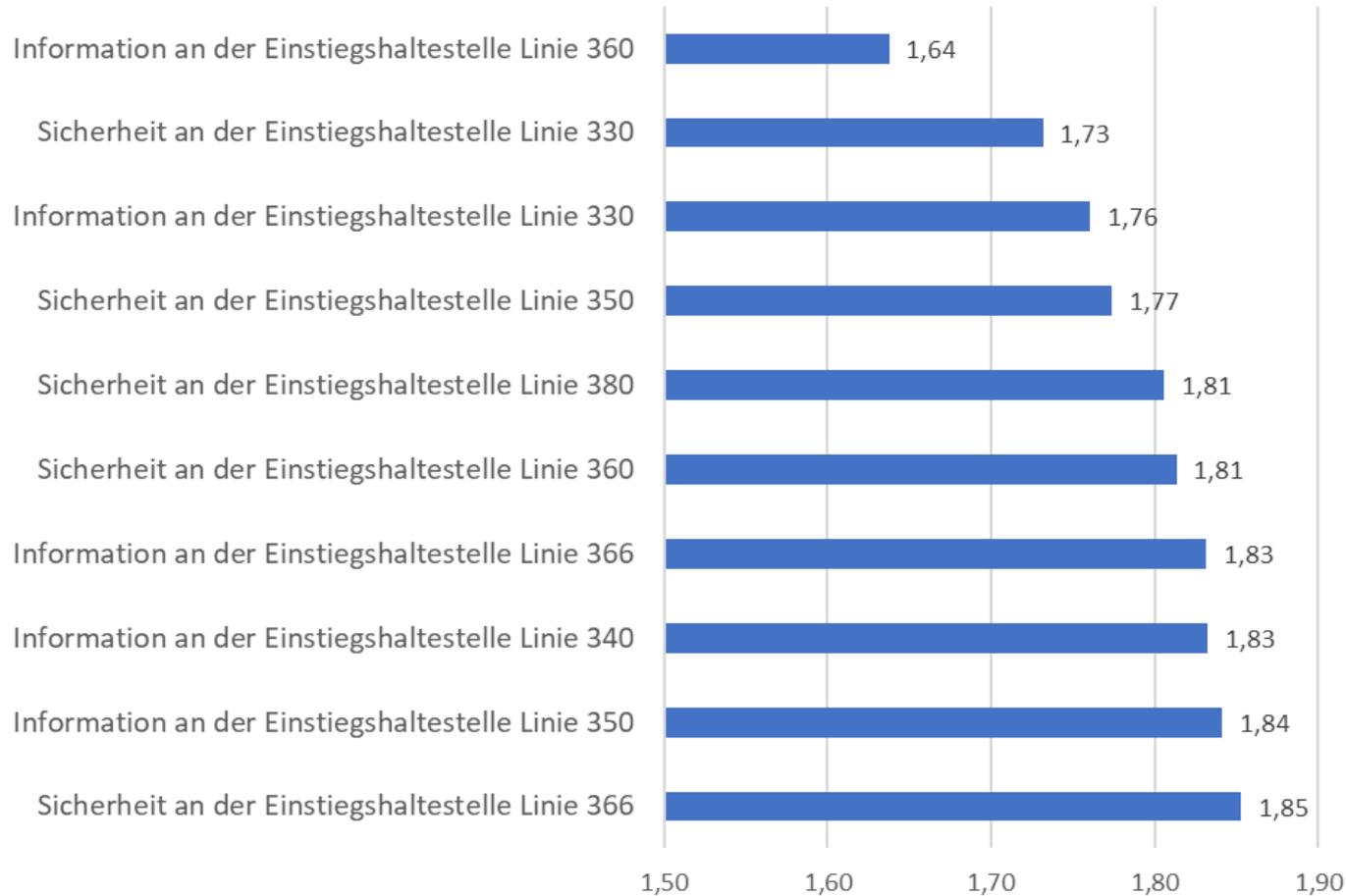
Sicherheit an der Einstiegshaltestelle



Top 10 – Merkmale Einstiegshaltestellen



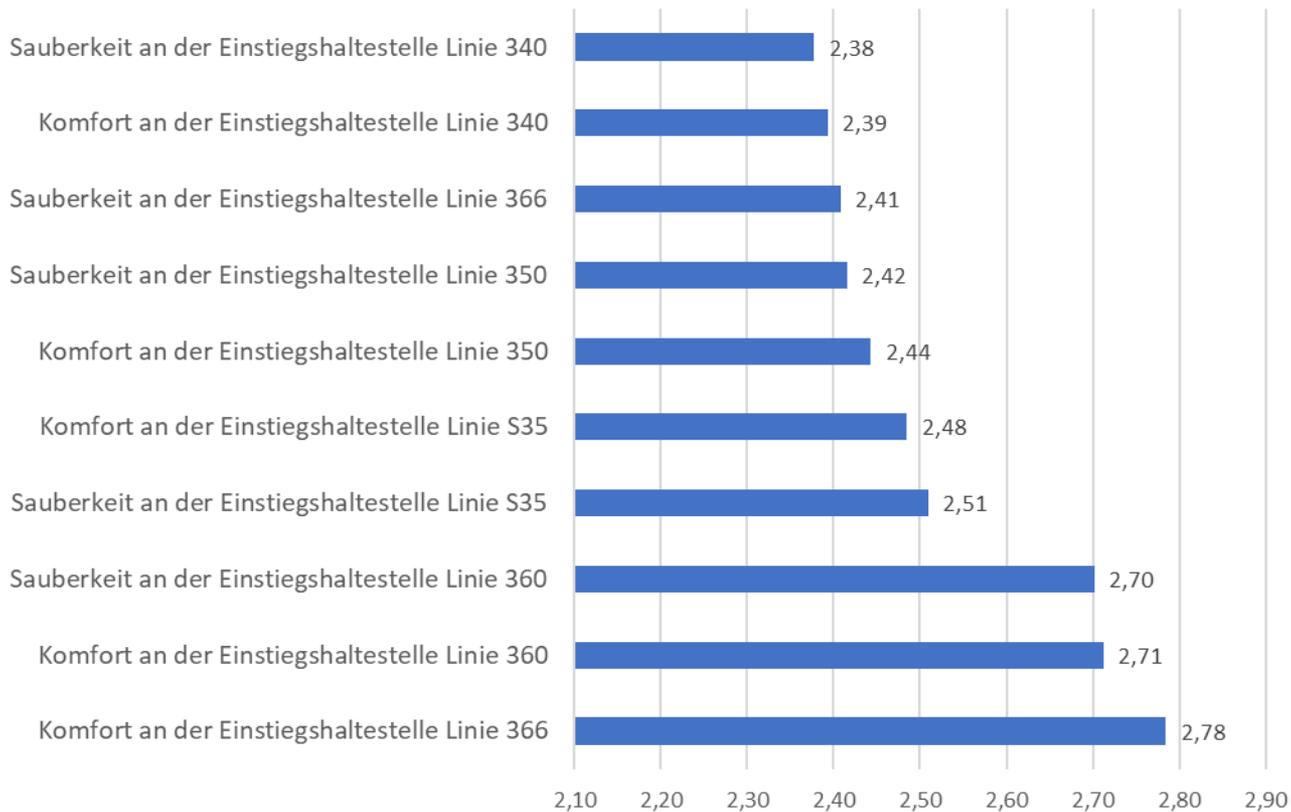
Top 10 - Merkmale Einstiegshaltestellen



Letzten 10 – Merkmale Einstiegshaltestellen



letzten 10 - Merkmale Einstiegshaltestellen



Fazit Teil B: Fragen Einstiegshaltestelle



- » Ggü. Teil A im Mittel über Alles „nur“ noch eine 2,15 → gutes Ergebnis
- » Größte Defizite im Komfort an den Einstiegshaltestellen
 - › Fahrgastunterstand, Barrierefreiheit
- » Auch beim Merkmal Sauberkeit ist aus Kundensicht Handlungsbedarf
- » Im Bereich Sicherheitsempfinden an der Einstiegshaltestelle liegen die Werte sehr dicht beieinander
- » Die Information an den Haltestellen wird von den Kunden im Durchschnitt mit gut (1,82) bewertet. Hier kein „Ausrutscher“ unter den Linien → Grundinformation an den Haltestellen vorhanden
- » Handlungsbedarf aus Kundensicht besteht an den Haltestellen vor Ort

Positives Bsp: Hst Linswegerfeld, Timmermann



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN)

Stephan Baute

Willy-Brandt-Platz 7

28215 Bremen

0421 / 460529-32

baute@zvbn.de