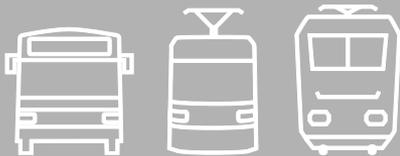


# VBN-Kundenbarometer 2018

Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV der Nutzer aus dem  
Landkreis Ammerland



Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen



# 1) Studiengrundlagen: VBN-Kundenbarometer

- ✓ **Repräsentative Befragung** der VBN-Nutzer im gesamten VBN-Gebiet (VBN-Nutzung mindestens einmal während des vergangenen Jahres ab Befragungstag).
- ✓ **Die Studie zielt auf die subjektive Bewertung der einzelnen Probanden ab.**
- ✓ Die Interviews wurden **telefonisch (CATI)** durchgeführt, maximal **10% der Interviews** erfolgten als **Online-Befragung (CAWI)**.
- ✓ Interviewt wurden **Personen ab 16 Jahren**.
- ✓ Die Stichprobe wurde im **Bedienungsgebiet des VBN** gezogen.
- ✓ **Geschichteter repräsentativer Stichprobenansatz:**  
Schichten = regionale Einheiten (Landkreise und kreisfreie Städte des VBN).
- ✓ Die Interviews wurden von **Mitte März bis Anfang Juni 2018** durchgeführt
- ✓ 2018 wurden **2.696 VBN-Kunden** befragt (1998 wurden verbundweit **3.604 Interviews**, 2001 **750 Interviews**, 2002 **1.500 Interviews**, 2004 **1.000 Interviews**, 2006 **2.336 Interviews**, 2008 **1.350 Interviews**, 2010 **2.654 Interviews**, 2012 **2.700** und 2014 **2.705 Interviews**, 2016 2.704 durchgeführt ).
- ✓ Die Untersuchung wurde durchgeführt von KANTAR TNS.

## 2) Das ÖPNV-Kundenbarometer - Modellbeschreibung -

### Unternehmensstrategie

#### ÖPNV-Kundenbarometer als strategisches Unternehmensinstrument

- Das ÖPNV-Kundenbarometer hilft bei der Etablierung einer auf Kundenzufriedenheit ausgerichteten Unternehmensstrategie. Dabei werden sämtliche Unternehmensprozesse im Licht der Kundenzufriedenheit betrachtet
- Es werden die Stärken und Schwächen des Nahverkehrsanbieters aufgezeigt und daraus mögliche Ansatzpunkte entwickelt. Daraus lassen sich kurz- und mittelfristige Zielsetzungen zur Leistungsverbesserung und Marketingmaßnahmen ableiten.
- Bei einer regelmäßigen Messung lassen sich Effekte und Auswirkungen konkreter Maßnahmen und Verbesserungen (mit Hilfe des Vorjahresvergleichs) erkennen.
- Ein ausführliches Benchmarking wird durch den Vergleich mit den Befragungsergebnissen der anderen teilnehmenden Verkehrsanbieter ermöglicht, dies ermöglicht eine Einordnung der eigenen Leistungen.

## 2) Das ÖPNV-Kundenbarometer - Modellbeschreibung -

### Leitgedanken des ÖPNV-Kundenbarometers

- Kundenzufriedenheit steigert die Kundenbindung und führt im ÖPNV zu mehr Kunden, mehr Personenkilometer und mehr Ertrag. Dieser Zusammenhang wurde in einer vom BMVBS geförderten Grundlagenstudie im Rahmen eines FOPS-Projekts durch die IVT Research GmbH bestätigt<sup>1</sup>.
- Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV setzt sich aus einer Reihe von Bereichen zusammen, die jeweils unterschiedliche Aspekte der Dienstleistung Transport im Nahverkehr beleuchten. Diese Bereiche werden empirisch ermittelt, die Leistungsmerkmale werden diesen Bereichen zugeordnet.
- Die Zufriedenheit der Kunden mit allen Leistungen eines Verkehrsanbieters im ÖPNV werden mit Hilfe einer Verbalskala durch den impliziten Vergleich von Erwartung und Wahrnehmung ermittelt.
- Durch eine Treiberanalyse wird die Relevanz der Leistungsmerkmale und deren Einfluss auf die Globalzufriedenheit ermittelt. Hierdurch werden einerseits Stärken und Chancen, andererseits Schwächen und Risiken dargestellt.



## 2) Das ÖPNV-Kundenbarometer - Modellbeschreibung -

Zusammenhang zwischen Einzelmerkmalen, Globalzufriedenheit und Kundenbindung

Die Einzelleistungsmerkmale beeinflussen die Globalzufriedenheit mit dem Unternehmen unterschiedlich stark

Durch die Steigerung der Globalzufriedenheit und der Kundenbindungsparameter werden der Unternehmensertrag und das Unternehmenswachstum positiv beeinflusst



Die Globalzufriedenheit wirkt sich direkt auf die Kundenbindungsparameter aus

## 2) Das ÖPNV-Kundenbarometer - Modellbeschreibung -

### Identifikation von Leistungspaketen – Faktorenanalyse

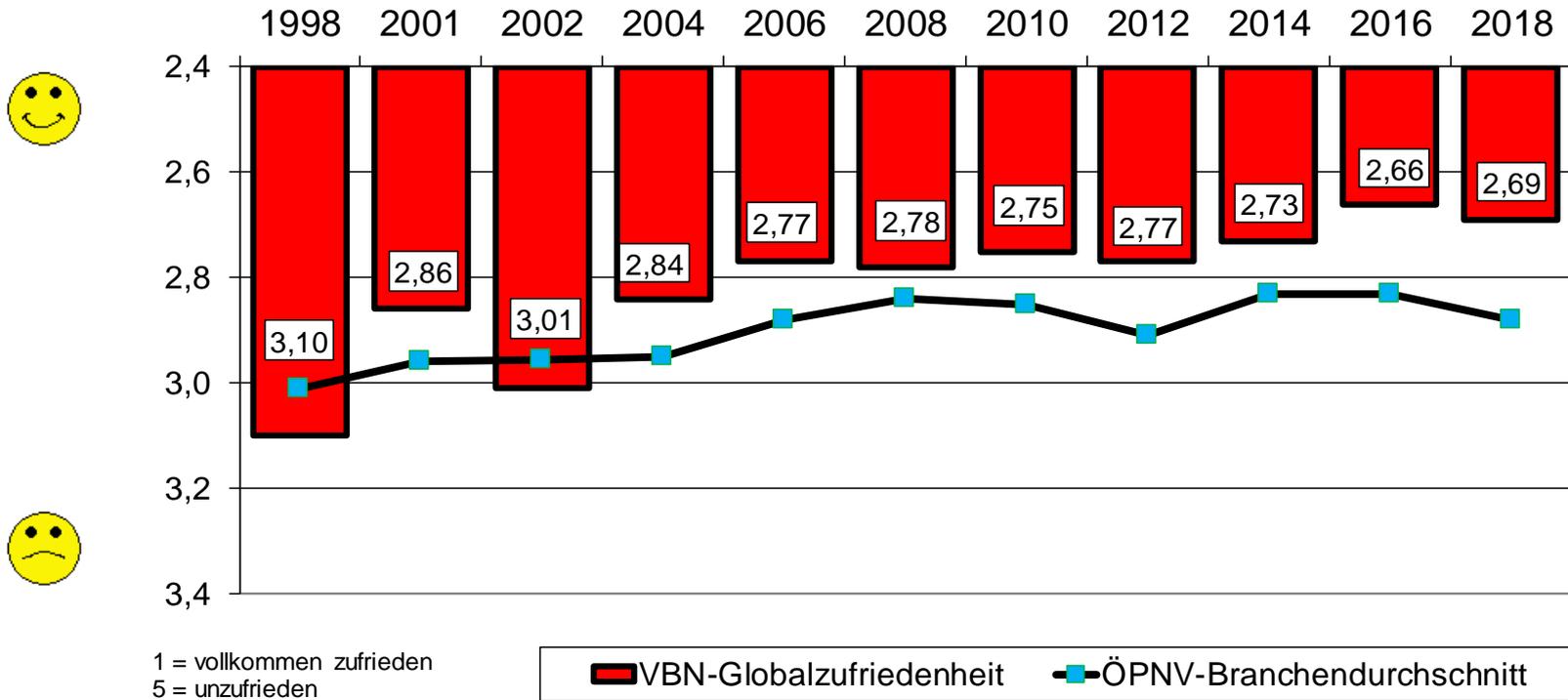


# Ergebnisse des VBN-Kundenbarometers 2018



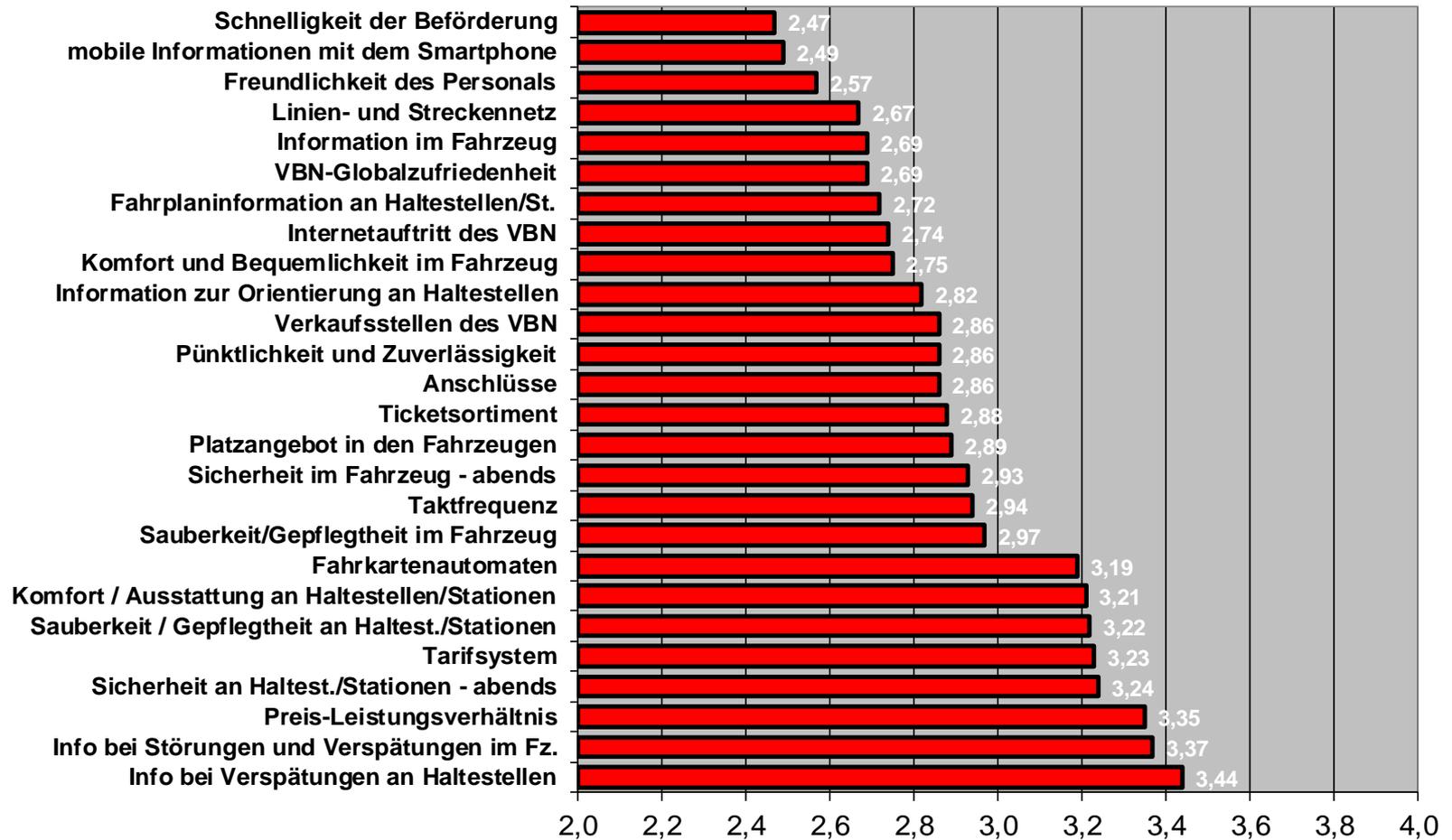
# 3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit VBN-Gesamt -

## Globalzufriedenheit



Tendenzielle Verschlechterung von 2,66 auf „gute“ 2,69

### 3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Die VBN-Leistungsmerkmale – Übersicht -



Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
5 = unzufrieden



# Ergebnisse des VBN-Kundenbarometers 2018

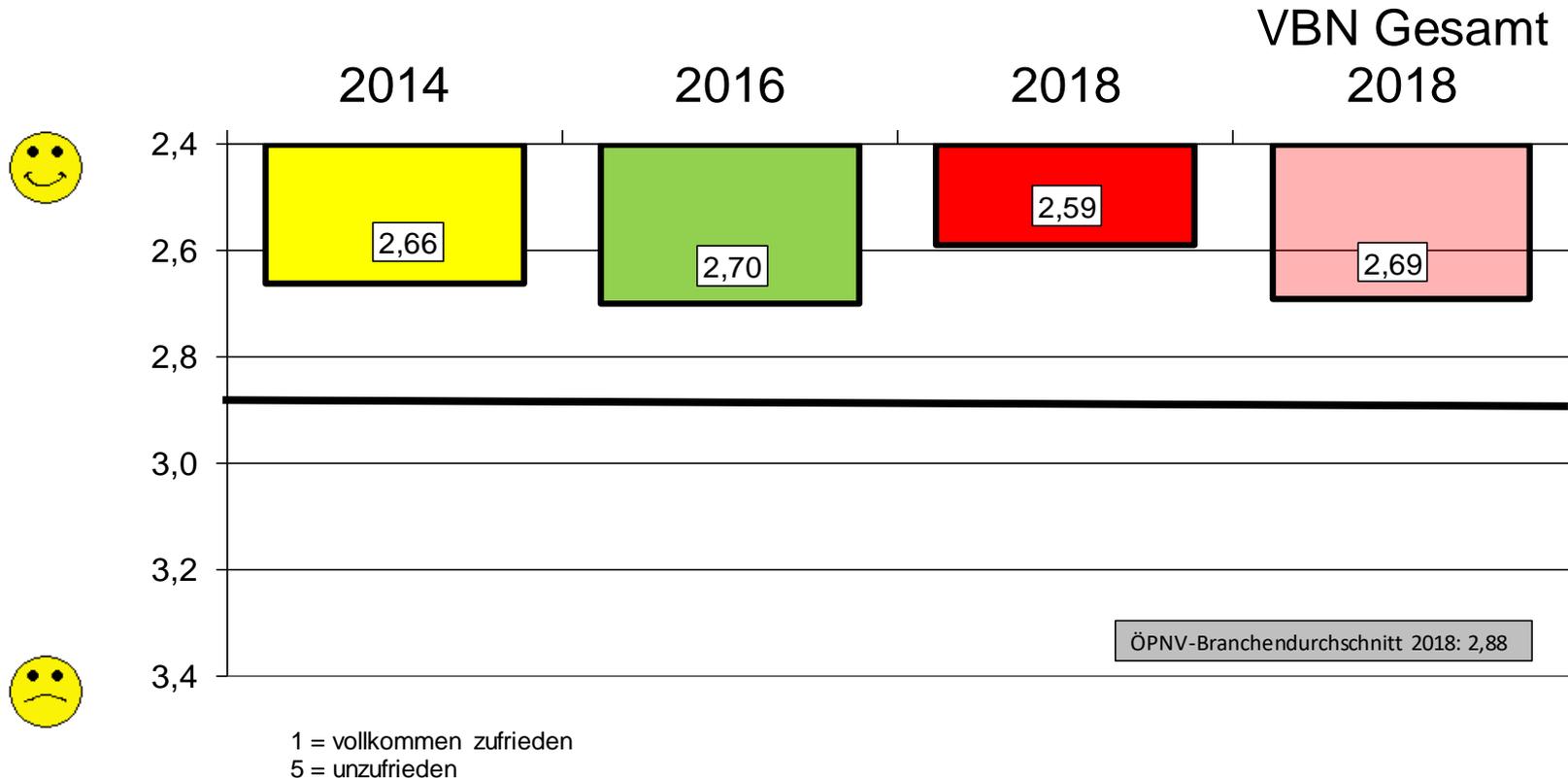
## Die Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungsmerkmalen der ÖV-Nutzer aus dem LK Ammerland



## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Basis -

- ✓ Die folgende Betrachtung bezieht sich auf die Kunden, die im LK Ammerland wohnen und entsprechende ÖPNV-Nutzer im VBN-Land sind.
- ✓ Für einen Vergleich der Entwicklung der Kundenzufriedenheit für den LK Ammerland bieten sich die Ergebnisse der Untersuchungen von 2018, 2016 und 2014 an. Dabei liegen folgende Stichprobengrößen zugrunde:
  - 2014: n= 200
  - 2016: n= 188
  - 2018: n= 200
- ✓ Die Gruppierung der Leistungsmerkmale ergab sechs Leistungspakete:
  - Angebot
  - Fahrzeug
  - Tarif
  - Kundenbeziehung
  - Sicherheit
  - Haltestellen und Stationen

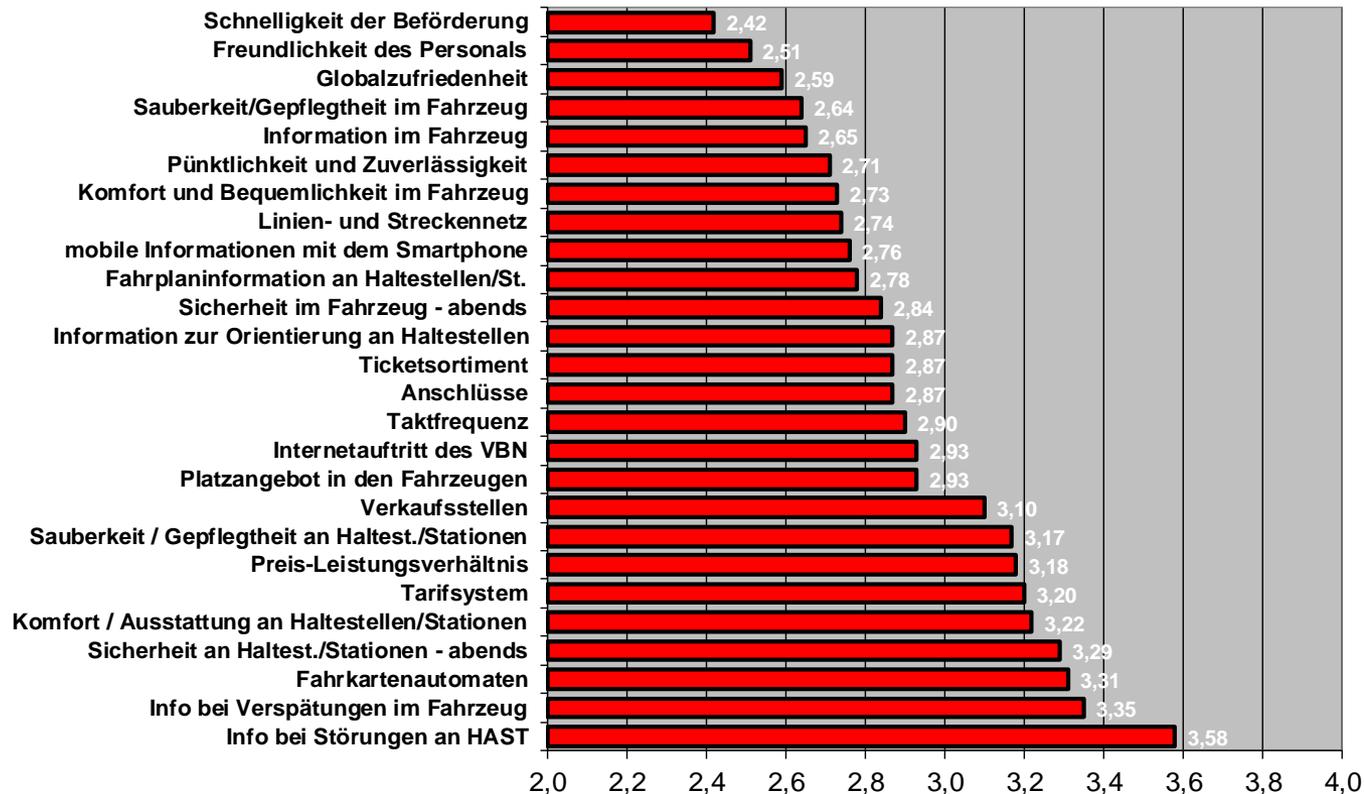
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Entwicklung der Globalzufriedenheit seit 2014 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Leistungsmerkmale 2018 - Übersicht der Merkmale -

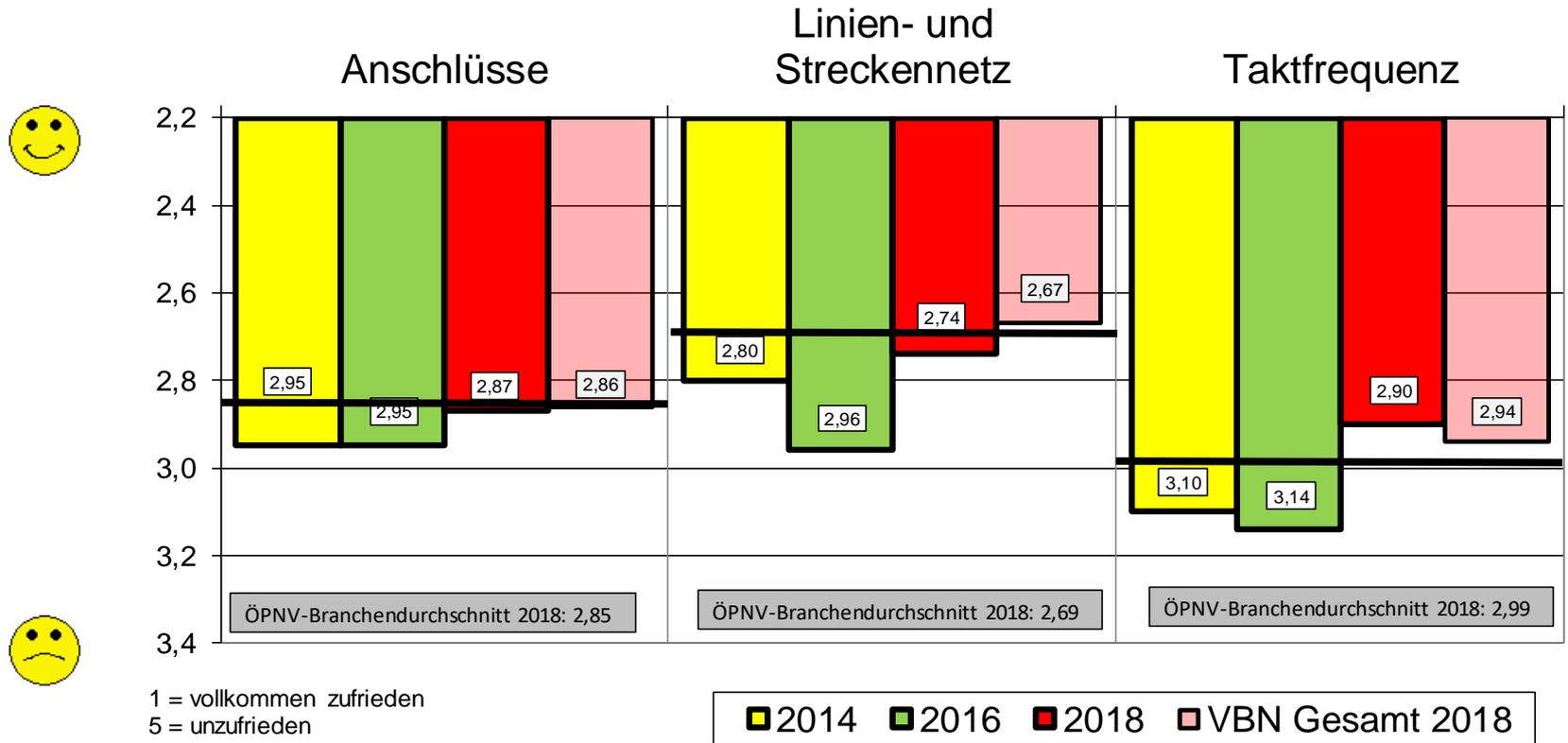


Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
5 = unzufrieden



Aufgrund der Stichprobengröße von n=200 ergeben sich für die Mittelwerte der Leistungsmerkmale eine Schwankungsbreite in Höhe von +/- 0,11 bei einer statistischen Sicherheit von 90%. Mit einer Wahrscheinlichkeit von 90% liegt der wahre Wert für das Merkmal „Schnelligkeit“ zwischen 2,31 und 2,53.

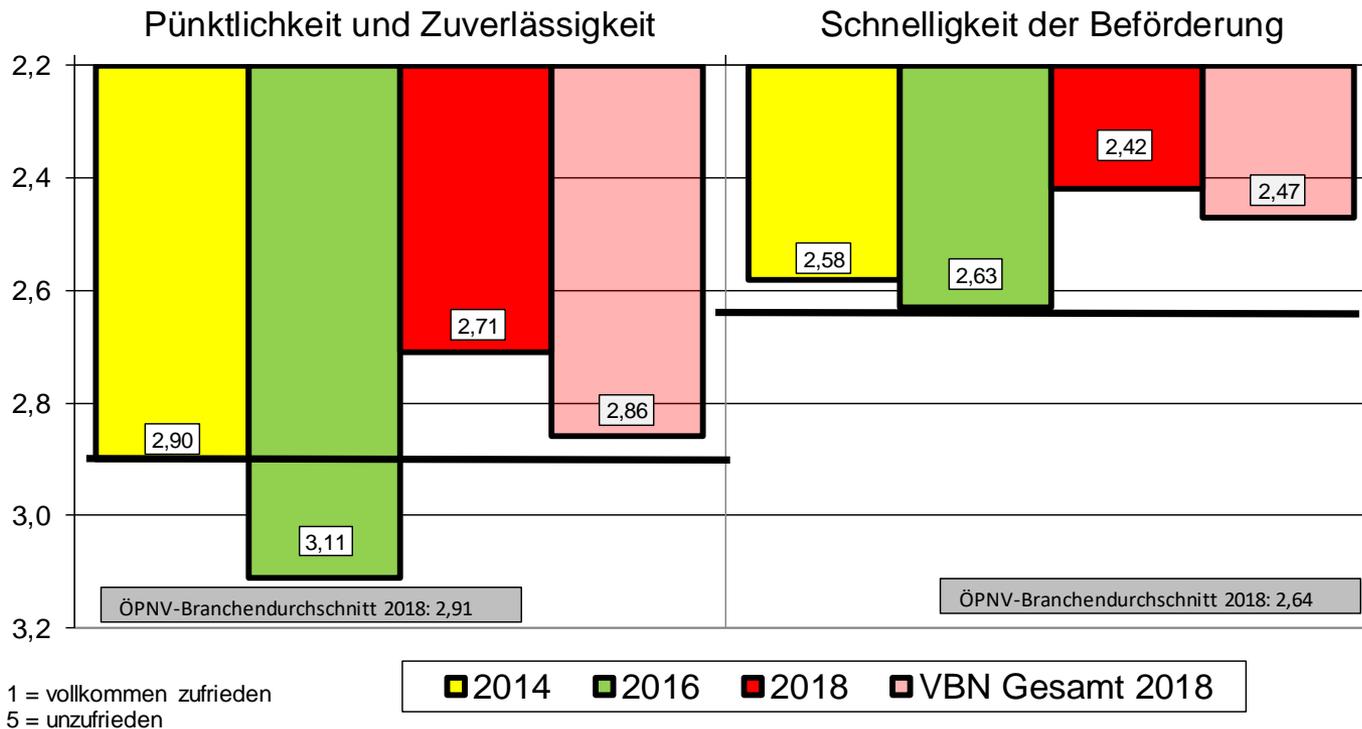
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Angebot“ seit 2014, Teil 1 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

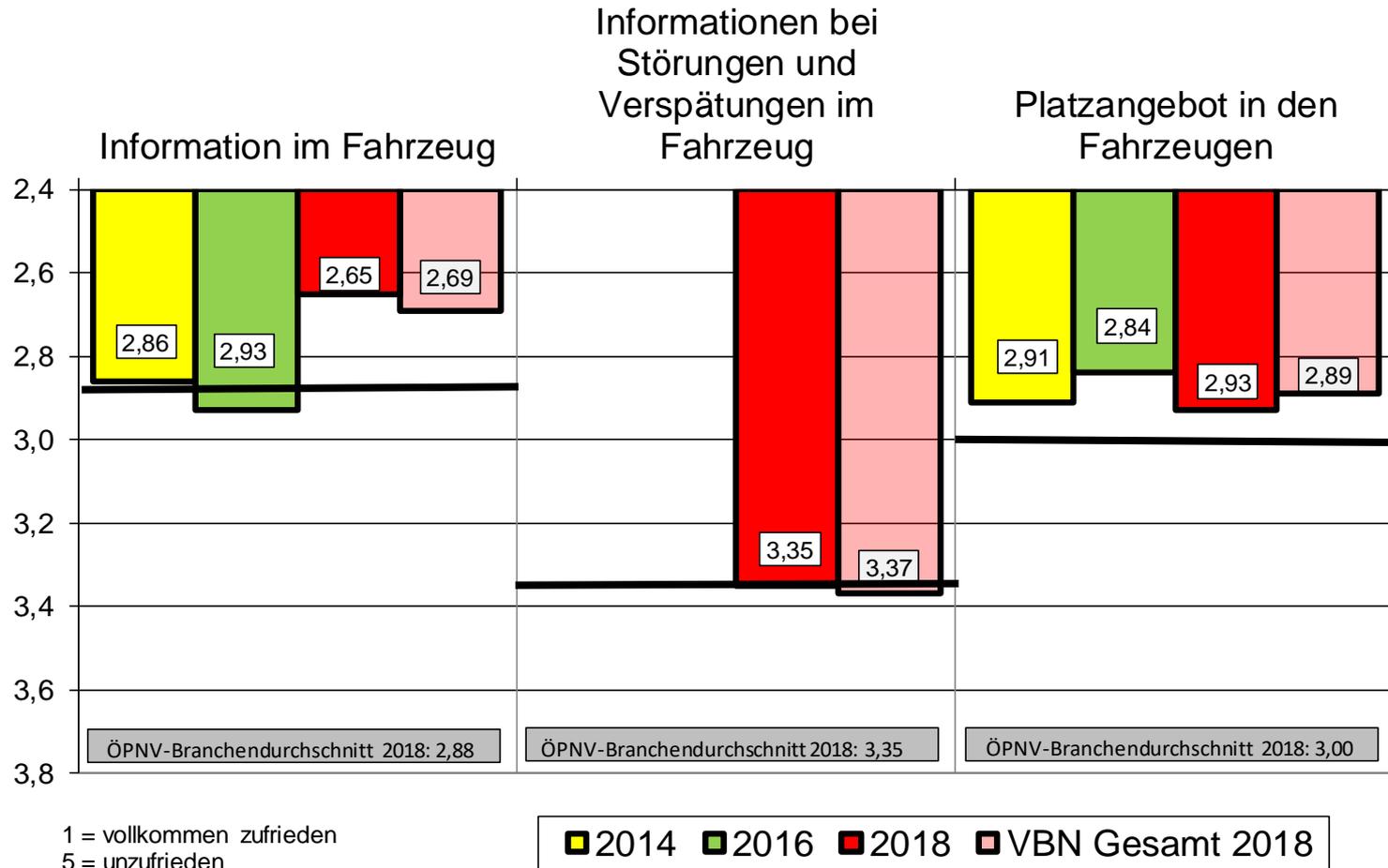
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Angebot“ seit 2014, Teil 2 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

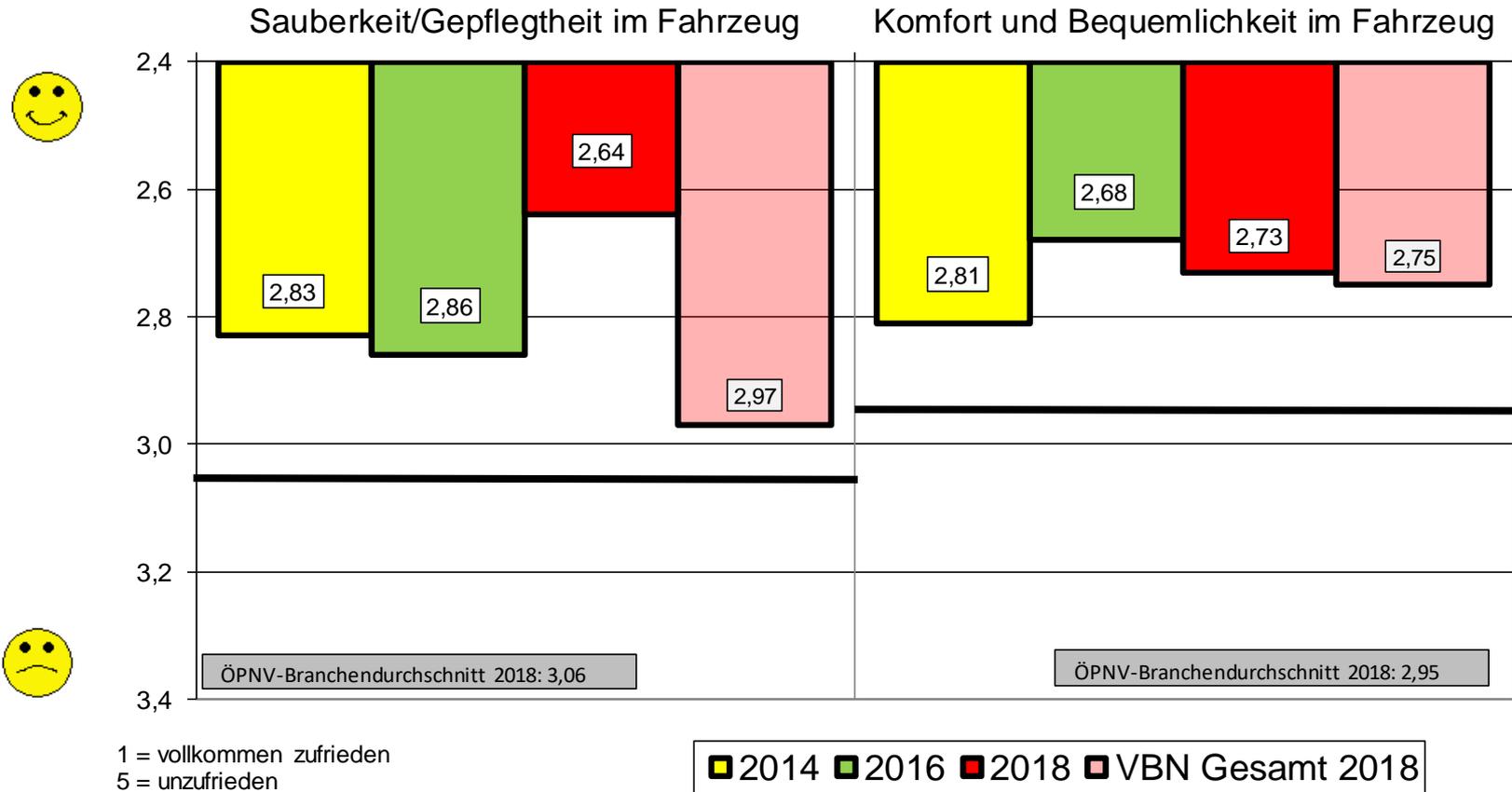
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Verkehrsmittel“ seit 2014, Teil 1 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

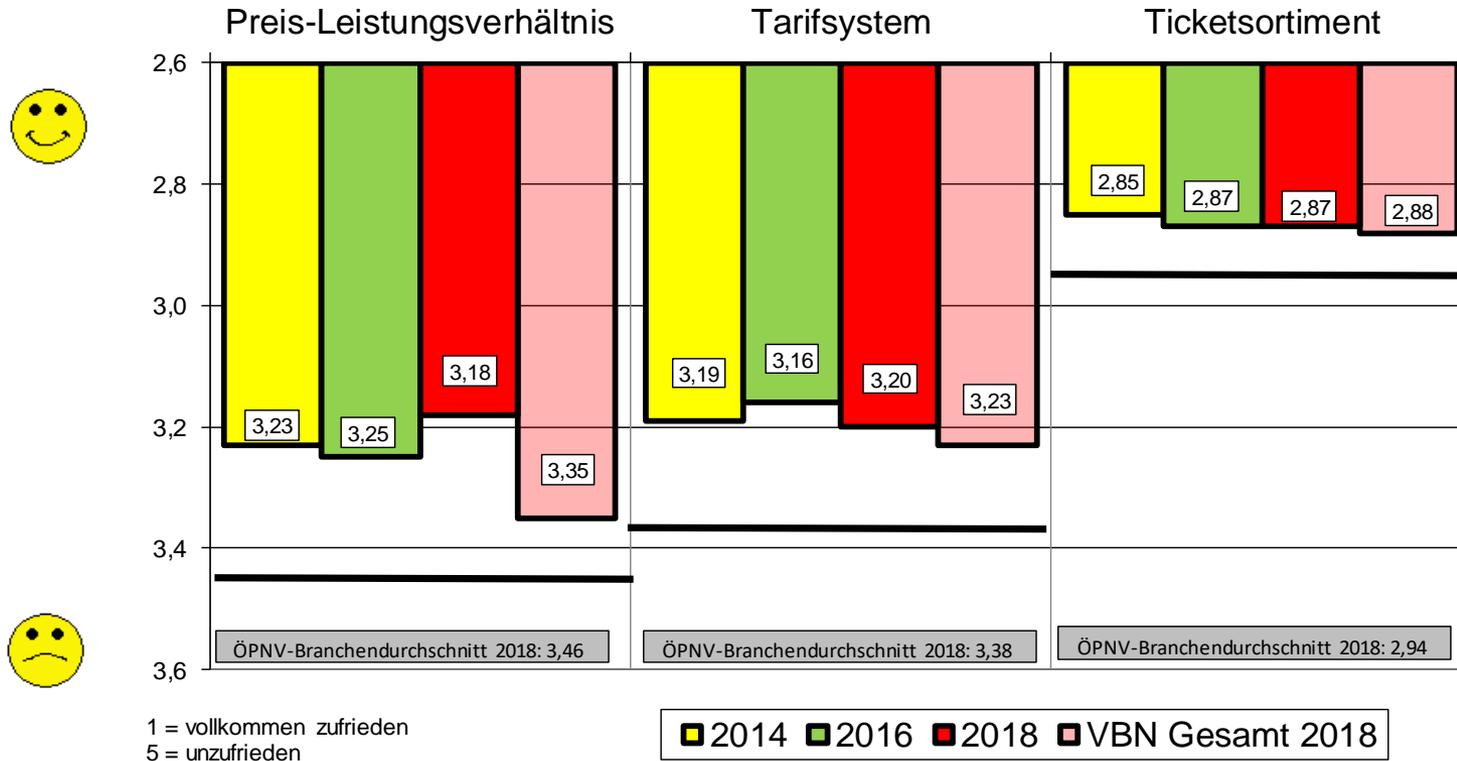
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Verkehrsmittel“ seit 2014, Teil 2 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

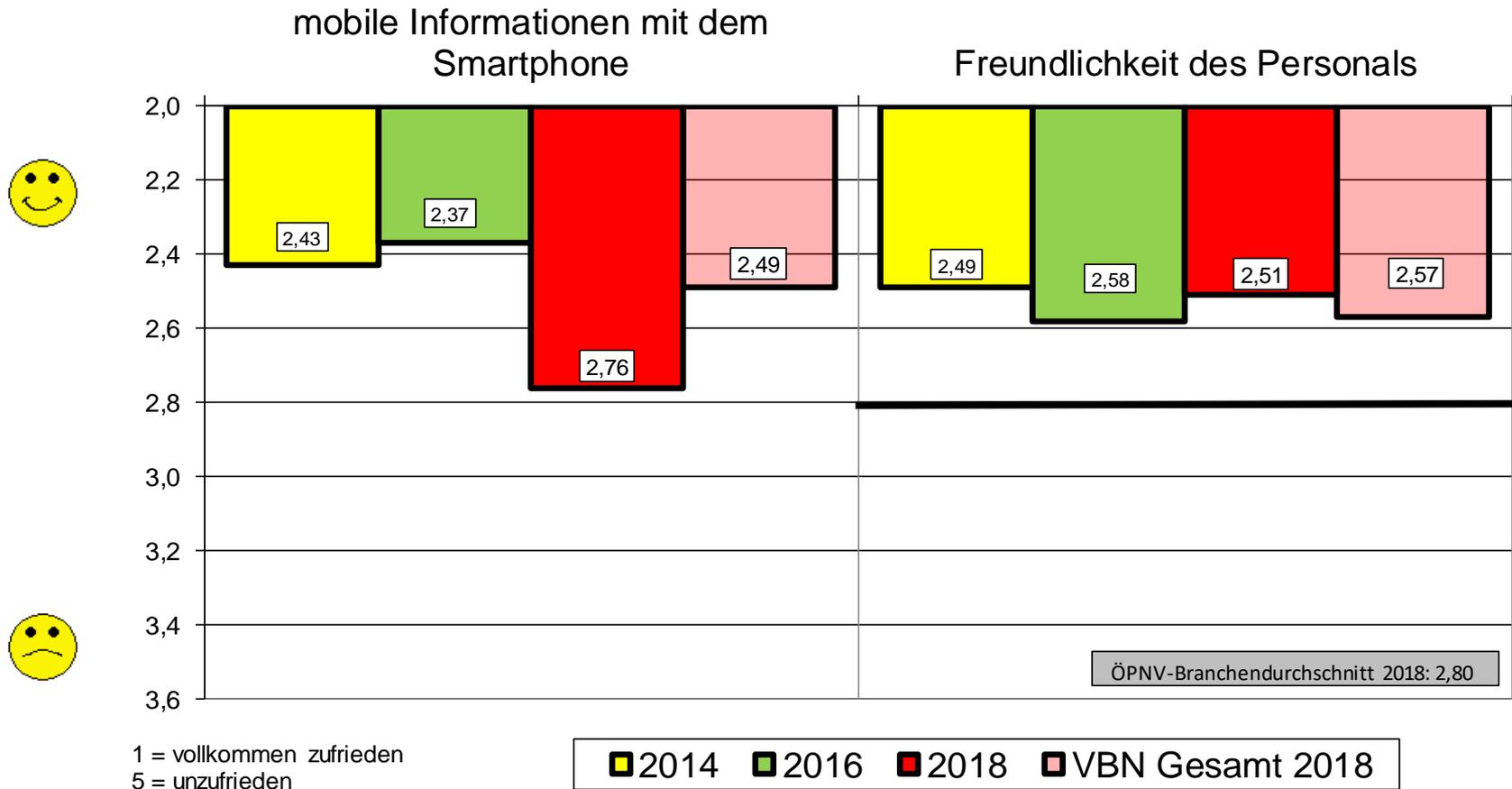
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Tarif“ seit 2014 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

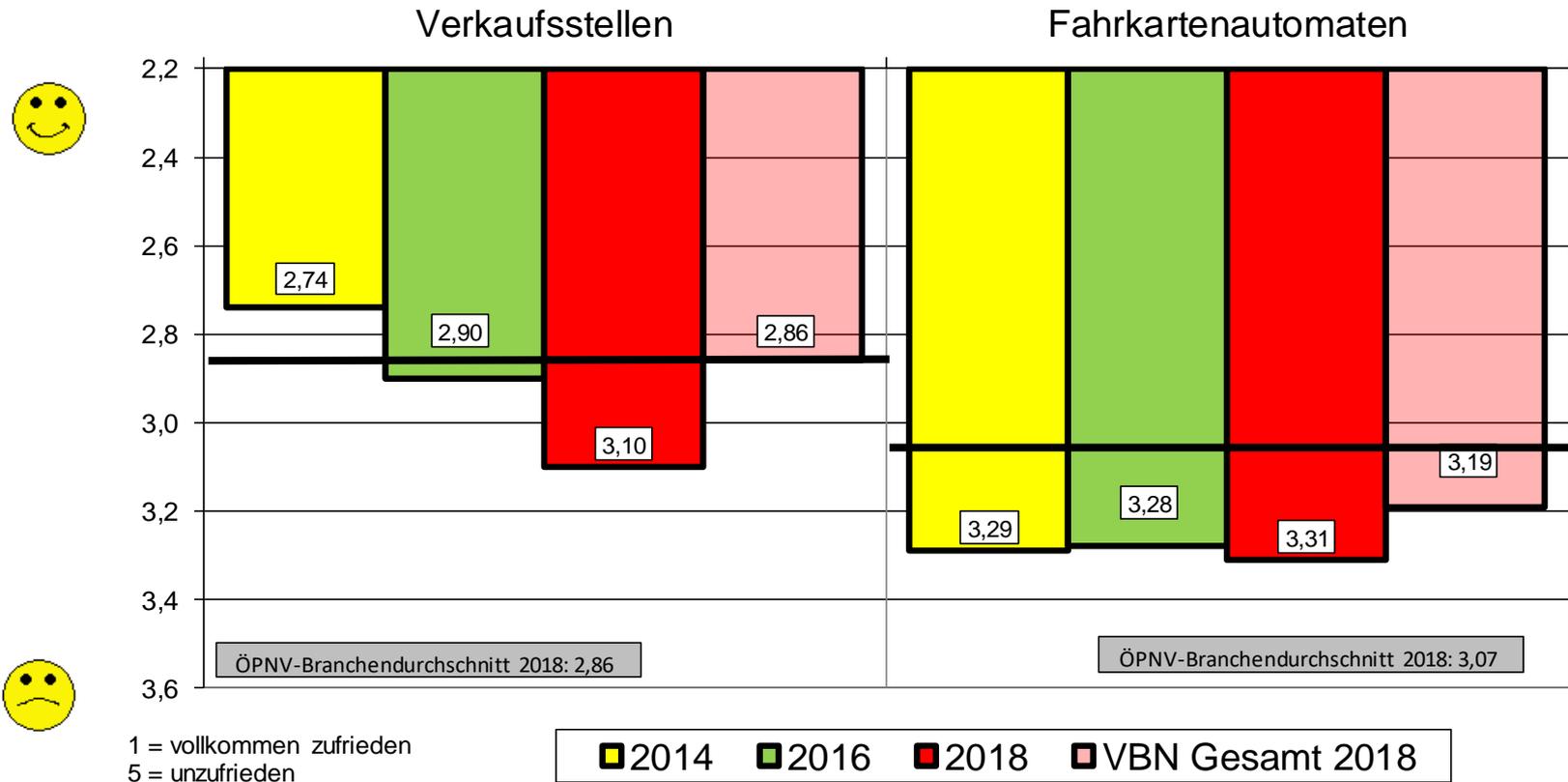
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Kundenbeziehung“ seit 2014, Teil 1 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

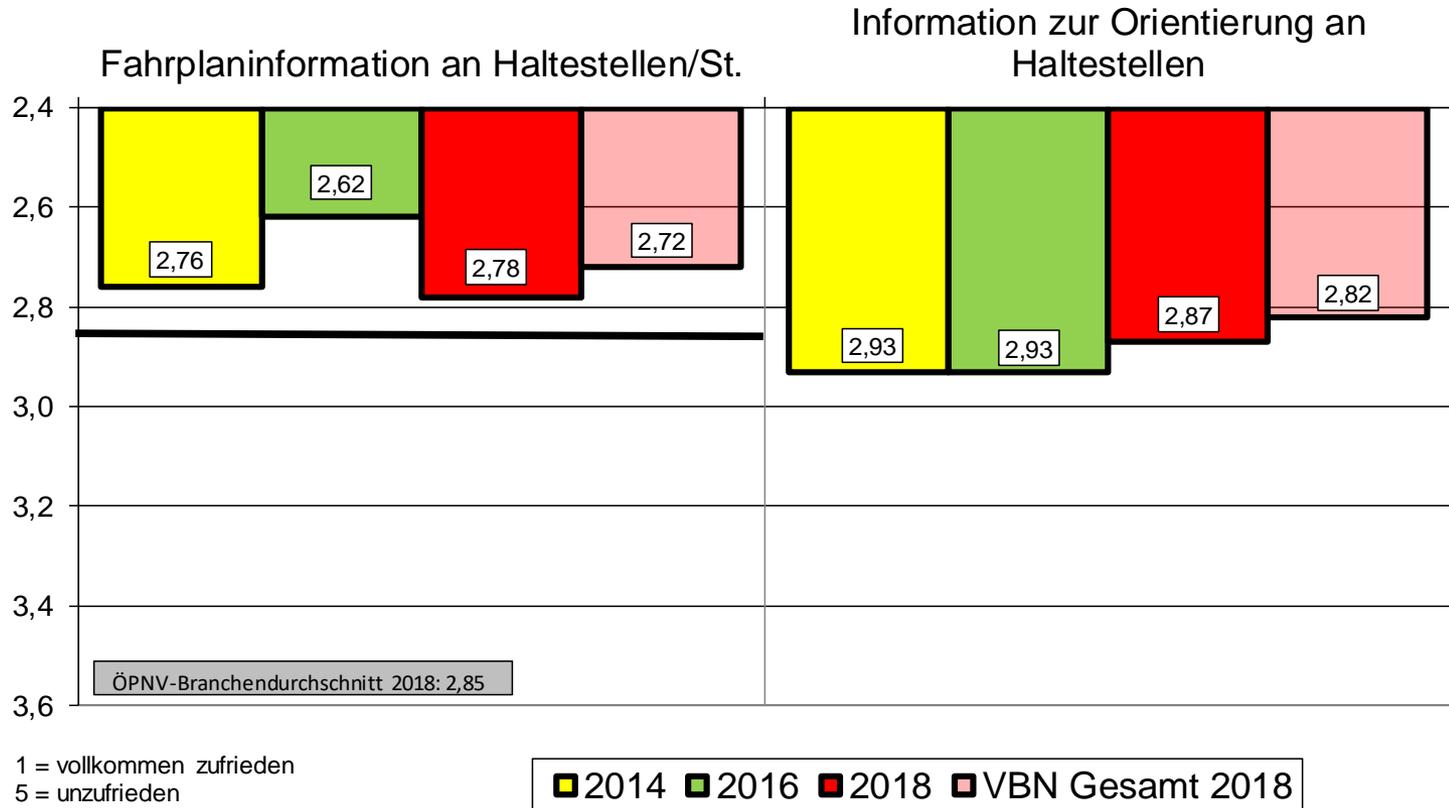
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Kundenbeziehung“ seit 2014, Teil 2 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

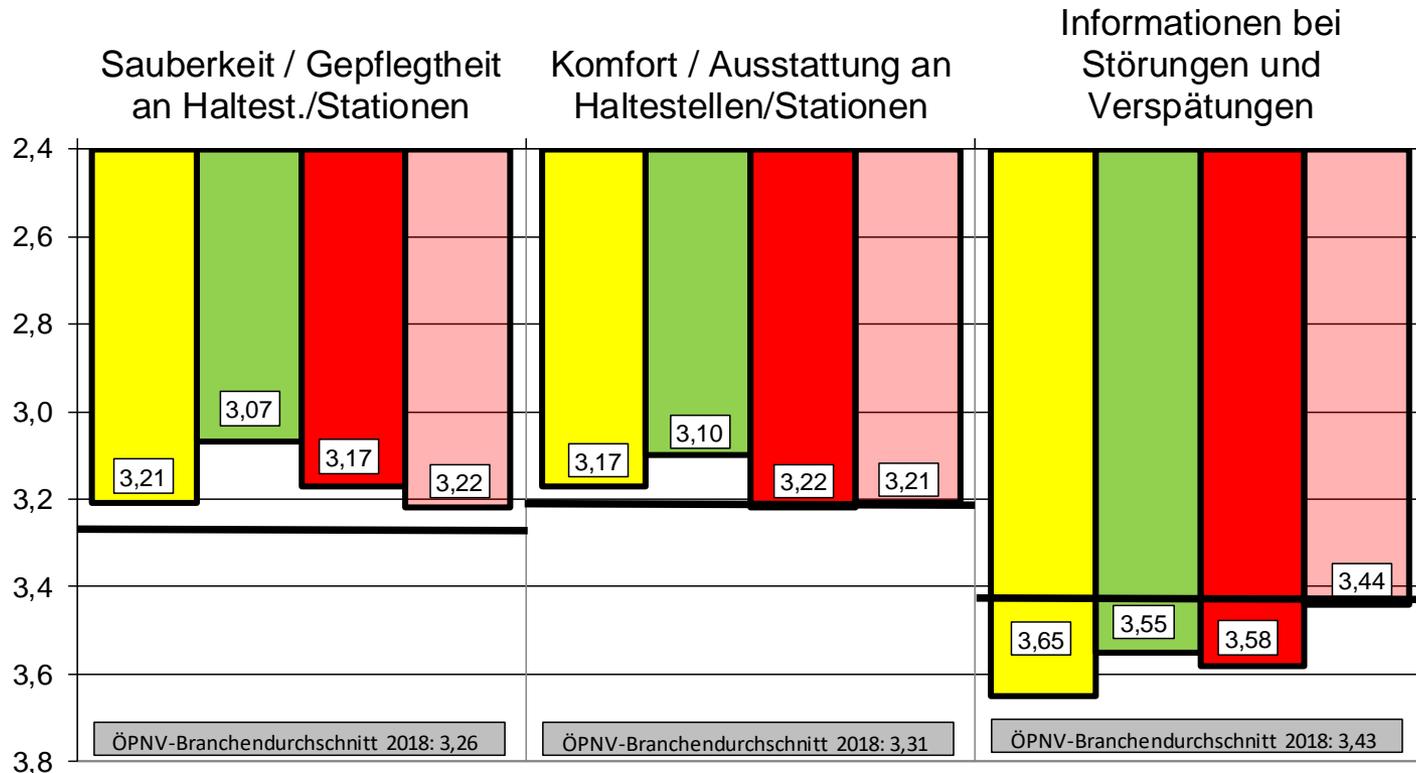
# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Haltestellen und Stationen“ seit 2014, Teil 1 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Haltestellen und Stationen“ seit 2014, Teil 2 -



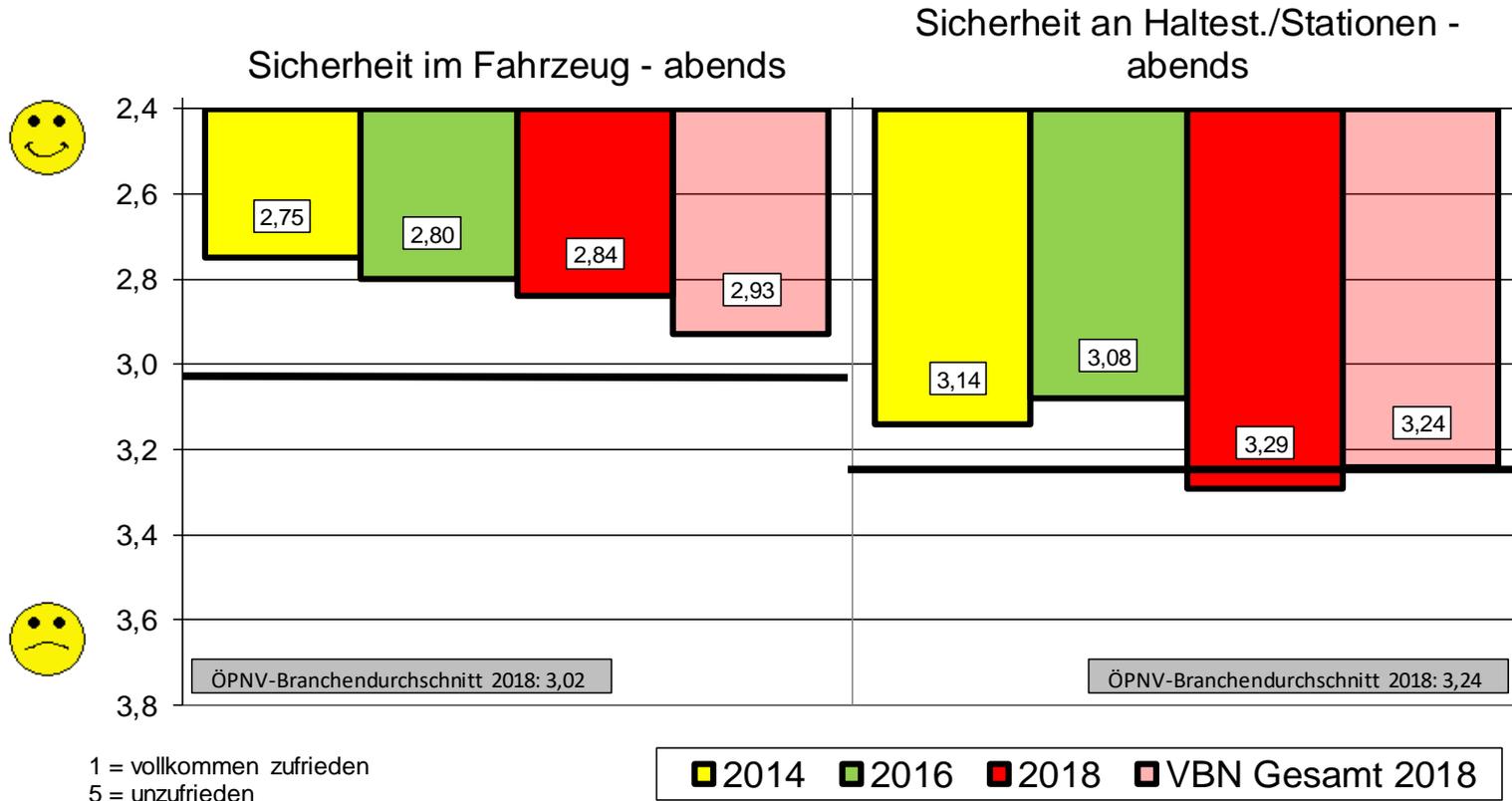
1 = vollkommen zufrieden  
5 = unzufrieden

■ 2014 ■ 2016 ■ 2018 ■ VBN Gesamt 2018

Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Sicherheit“ seit 2014 -



Aufgrund der Stichproben ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2018 und 2016 = 0,14

Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z. B. 2018 und 2016) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

# Fazit



## 5) Fazit

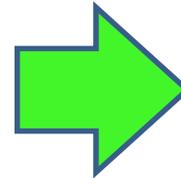
- ✓ Die VBN-Kunden sind mit den Leistungen des ÖPNV im VBN-Land insgesamt zufrieden. Dieses zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,69. Die Zufriedenheit mit dem VBN ist somit besser als der Wert für den ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,88 (2018) und kann insgesamt als „gut“ eingestuft werden (Einstufung der Bewertungsgruppen).
- ✓ Die Globalzufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN hat sich gegenüber dem letzten Kundenbarometer von 2016 tendenziell leicht verschlechtert (2,69 zu 2,66; 2018 zu 2016), jedoch ist der Unterschied nicht statistisch Signifikant und die Bewertung 2018 ist der bislang zweitbeste jemals gemessen Wert. Die eher guten Gesamtwerte der letzten Jahre wurden damit bestätigt.
- ✓ Fast alle befragten Fahrgäste (93%) werden bei Bedarf wieder mit Verkehrsmitteln des VBN fahren, weit mehr als die Hälfte (59%) würden eher nicht auf andere Verkehrsmittel umsteigen. Fast  $\frac{3}{4}$  der befragten Fahrgäste werden das Fahren mit Bus und Bahn im VBN weiterempfehlen.
- ✓ Mit einem Wert der globalen Zufriedenheit von 2,59 (2018) bewerten die Ammerländer Kunden den ÖPNV „gut“ und damit tendenziell besser als den VBN-Durchschnitt mit 2,69 und signifikant positiver als den ÖPNV-Branchendurchschnitt für Deutschland 2018 in Höhe von 2,88.
- ✓ Insgesamt hat sich die Globalzufriedenheit der Ammerländer Kunden mit dem Leistungen des ÖPNV gegenüber 2016 tendenziell verbessert (2016: 2,70).

## 5) Fazit

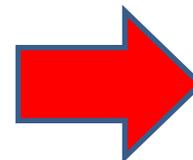
- ✓ Signifikant besser als 2016 werden von den Ammerländer Kunden insgesamt 6 Leistungsmerkmale bewertet (grün unterlegt)
- ✓ Gegenüber 2016 sank die Kundenzufriedenheit der Ammerländer ÖV-Nutzer signifikant und damit besonders bei 5 Merkmalen (rot unterlegt).
- ✓ Gründe sind zu analysieren und zu bewerten

	Veränderung 2018 zu 2016
<b>Globalzufriedenheit</b>	-0,11

Leistungsmerkmale	Veränderung 2018 zu 2016
<b>Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit</b>	<b>-0,40</b>
<b>Information im Fahrzeug</b>	<b>-0,28</b>
<b>Taktfrequenz</b>	<b>-0,24</b>
<b>Linien- und Streckennetz</b>	<b>-0,22</b>
<b>Sauberkeit/Gepflegtheit im Fahrzeug</b>	<b>-0,22</b>
<b>Schnelligkeit der Beförderung</b>	<b>-0,21</b>
Anschlüsse	-0,08
Freundlichkeit des Personals	-0,07
Preis-Leistungsverhältnis	-0,07
Information zur Orientierung an Haltestellen	-0,06
Ticketsortiment	0,00
Fahrkartenautomaten	0,03
Informationen bei Störungen und Verspätungen	0,03
Tarifsystem	0,04
Sicherheit im Fahrzeug - abends	0,04
Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	0,05
Platzangebot in den Fahrzeugen	0,09
Sauberkeit / Gepflegtheit an Haltest./Stationen	0,10
Komfort / Ausstattung an Haltestellen/Stationen	0,12
<b>Fahrplaninformation an Haltestellen/St.</b>	<b>0,16</b>
<b>Verkaufsstellen</b>	<b>0,20</b>
<b>Sicherheit an Haltest./Stationen - abends</b>	<b>0,21</b>
<b>Internetauftritt des VBN</b>	<b>0,23</b>
<b>mobile Informationen mit dem Smartphone</b>	<b>0,39</b>



**Signifikante Verbesserung der Kundenzufriedenheit**



**Signifikante Verschlechterung der Kundenzufriedenheit**

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung:**

Jürgen Engert

Telefon 0421 5960-131

[engert@vbn.de](mailto:engert@vbn.de)