

## Corona-Modul – Stadt und Landkreise im Vergleich



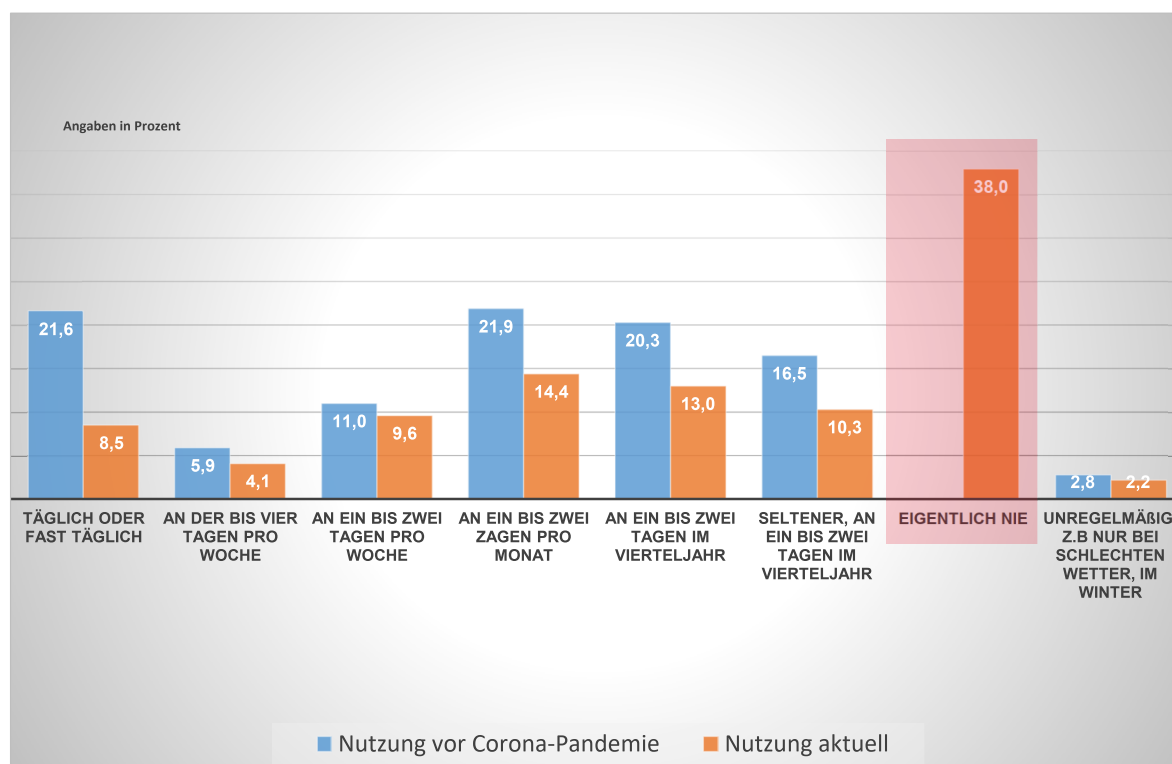
Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH · Am Wall 165-167 · 28195 Bremen · Telefon: 0421/5960-0 · Telefax: 0421/5960-199 · www.vbn.de

VBN-Kundenbarometer 2021

7

## Darstellung der Ergebnisse aus dem Corona-Modul

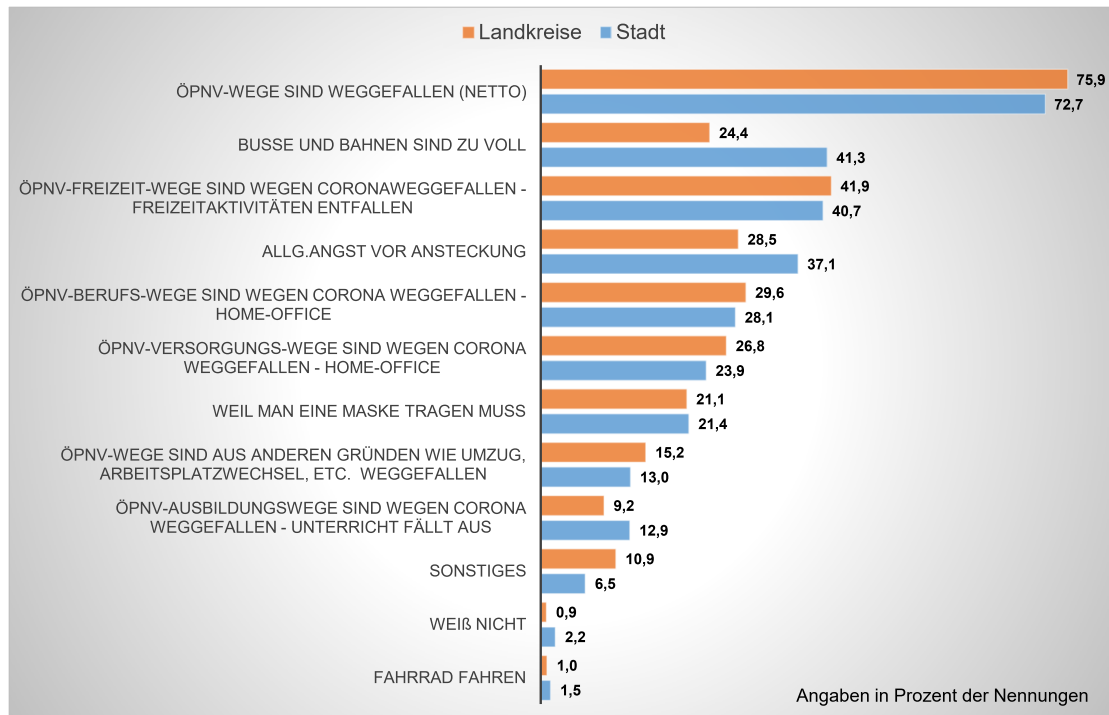
### Nutzung des VBN vor der Corona-Pandemie und aktuell – nur Landkreise



Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH · Am Wall 165-167 · 28195 Bremen · Telefon: 0421/5960-0 · Telefax: 0421/5960-199 · www.vbn.de

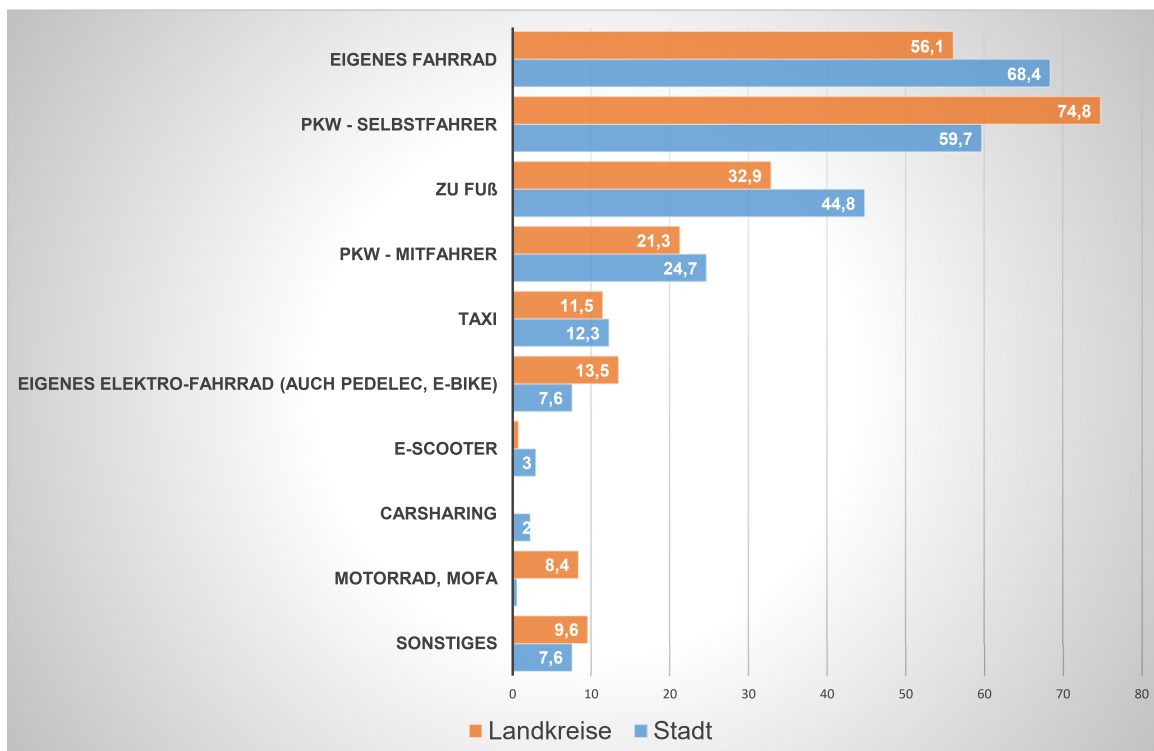
# Darstellung der Ergebnisse aus dem Corona-Modul

## Gründe für die aktuelle Selten- bzw. Nichtnutzung der Verkehrsmittel im VBN



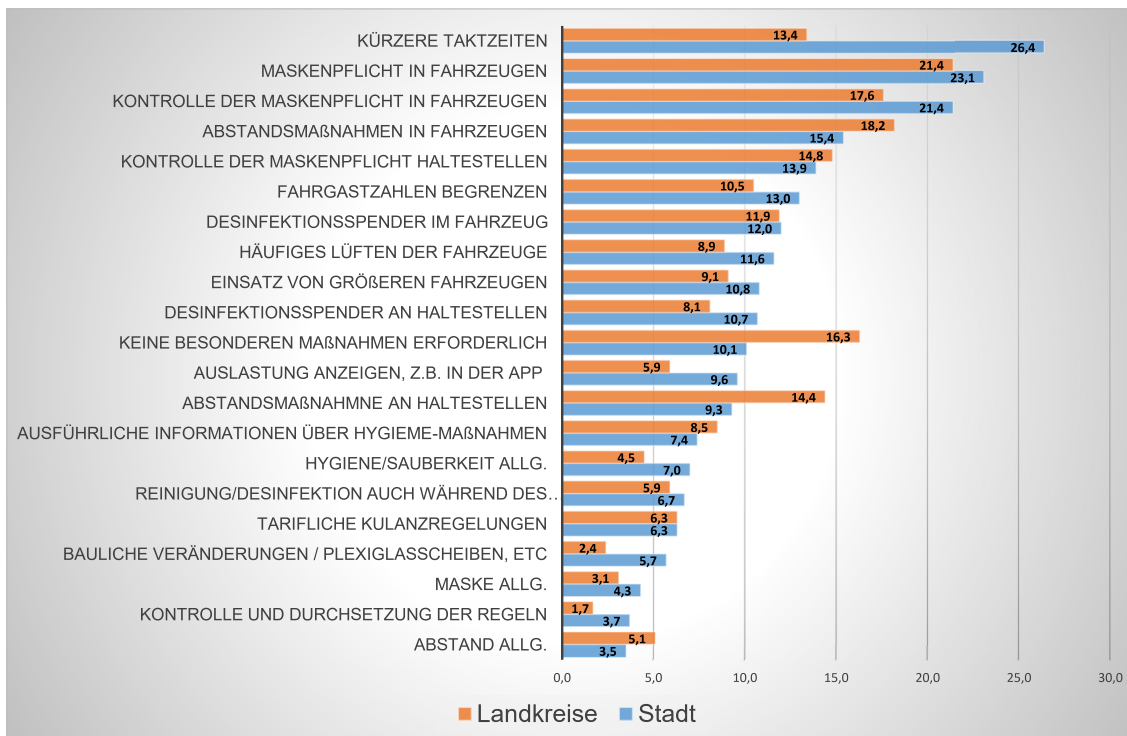
# Darstellung der Ergebnisse aus dem Corona-Modul

## Alternativ zum ÖPNV genutzte Verkehrsmittel



# Darstellung der Ergebnisse aus dem Corona-Modul

## Wichtige Maßnahmen für die nähere Zukunft für die bleibende Nutzung des ÖV



Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH · Am Wall 165-167 · 28195 Bremen · Telefon: 0421/5960-0 · Telefax: 0421/5960-199 · www.vbn.de

# VBN-Kundenbarometer 2021

## Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV der Nutzer aus dem Landkreis Ammerland



# 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)** und auch mit Hilfe einer **Online-Befragung (CAWI)** durchgeführt.
- ✓ Personen ab 16 Jahren, die (vor der Corona-Pandemie) im Jahr 2019 oder seitdem mindestens einmal ein Verkehrsmittel des Verkehrsanbieters genutzt haben (Grundgesamtheit). Die Stichprobe wurde im **Bedienungsgebiet des VBN** gezogen.
- ✓ **Geschichteter repräsentativer Stichprobenansatz:**  
Schichten = regionale Einheiten (Landkreise und kreisfreie Städte des VBN).
- ✓ Die Interviews wurden von **Ende April bis Mitte September 2021** durchgeführt
- ✓ Insgesamt wurden **2.604 VBN-Kunden** befragt
- ✓ 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 aus dem Blickwinkel der Kundenzufriedenheit betrachtet.
- Es werden die Stärken und Schwächen des Nahverkehrsanbieters aufgezeigt und daraus mögliche Ansatzpunkte entwickelt. So lassen sich kurz- und mittelfristige Zielsetzungen zur Leistungsverbesserung und Marketingmaßnahmen ableiten.
- Bei einer regelmäßigen Messung lassen sich Effekte und Auswirkungen konkreter Maßnahmen und so erreichte Verbesserungen (mit Hilfe des Vorjahresvergleichs) erkennen.
- Ein ausführliches Benchmarking wird durch den Vergleich mit den Befragungsergebnissen der anderen teilnehmenden Verkehrsanbieter ermöglicht; dies erlaubt eine Einordnung der eigenen Leistungen.

# Ergebnisse des VBN-Kundenbarometers 2021

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



Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH · Am Wall 165-167 · 28195 Bremen · Telefon: 0421/5960-0 · Telefax: 0421/5960-199 · www.vbn.de

VBN-Kundenbarometer 2021

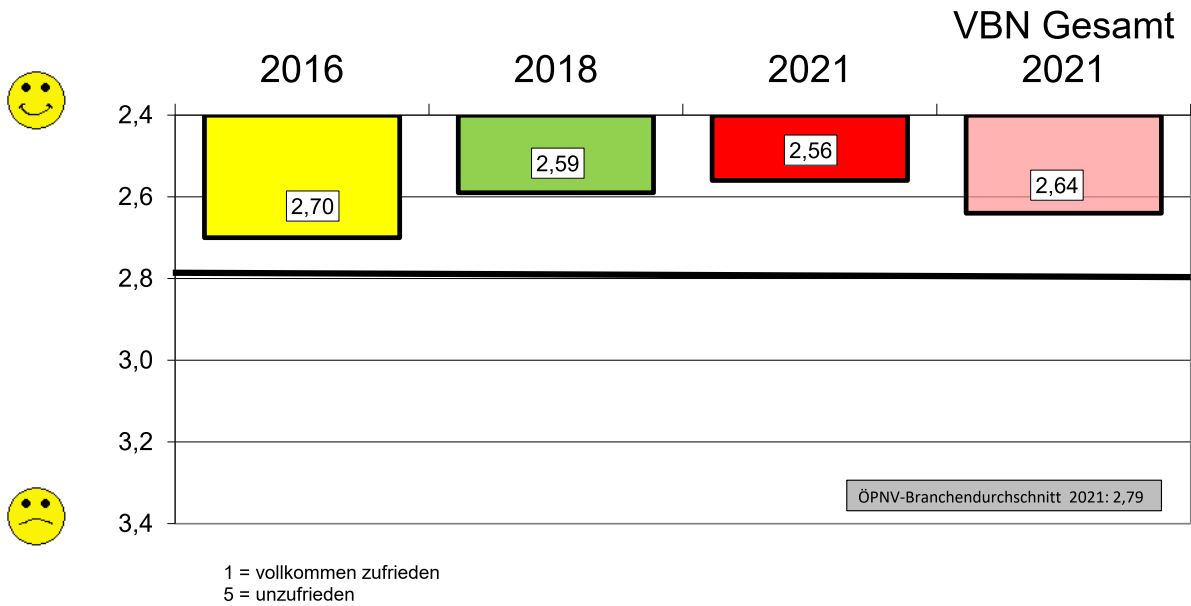
24

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

- ✓ Die folgende Betrachtung bezieht sich auf die Kunden, die LK Ammerland wohnen und entsprechende ÖPNV-Nutzer im VBN-Land sind.
- ✓ Für einen Vergleich der Entwicklung der Kundenzufriedenheit für LK Ammerland bieten sich die Ergebnisse der Untersuchungen von 2021, 2018 und 2016 an. Dabei liegen folgende Stichprobengrößen zugrunde:
  - 2016: n= 188
  - 2018: n= 200
  - 2021: n= 180
- ✓ Die Faktorenanalyse ergab sechs Leistungspakete:
  - Angebot
  - Fahrzeug
  - Tarif
  - Kundenbeziehung
  - Sicherheit
  - Haltestellen und Stationen

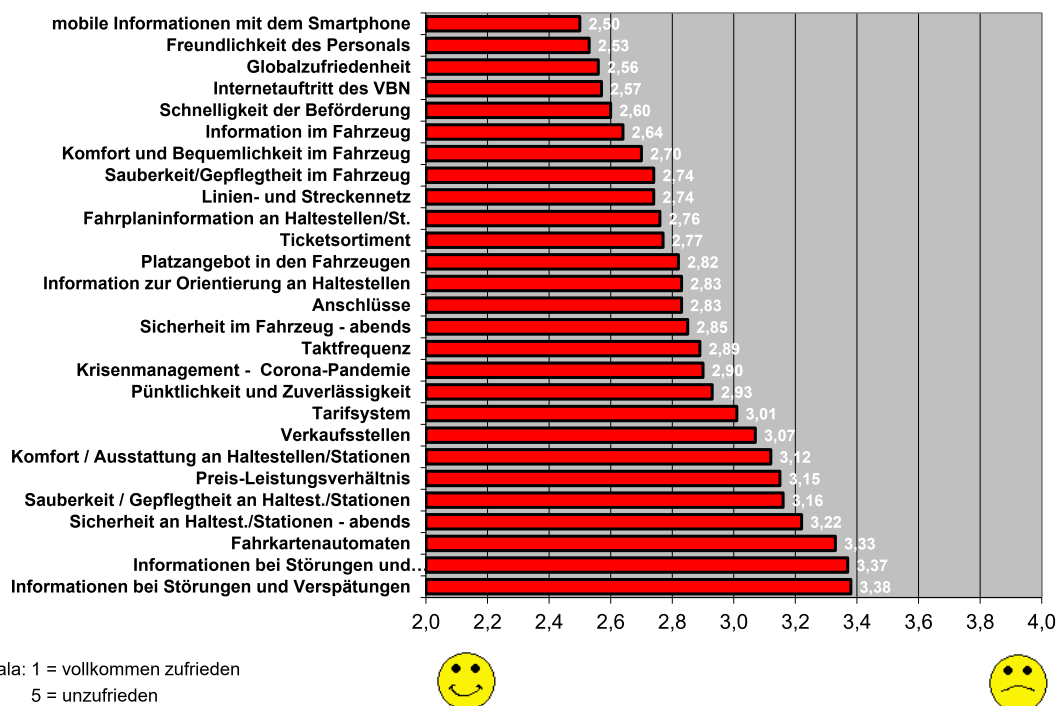
Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH · Am Wall 165-167 · 28195 Bremen · Telefon: 0421/5960-0 · Telefax: 0421/5960-199 · www.vbn.de

# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Entwicklung der Globalzufriedenheit seit 2016 -



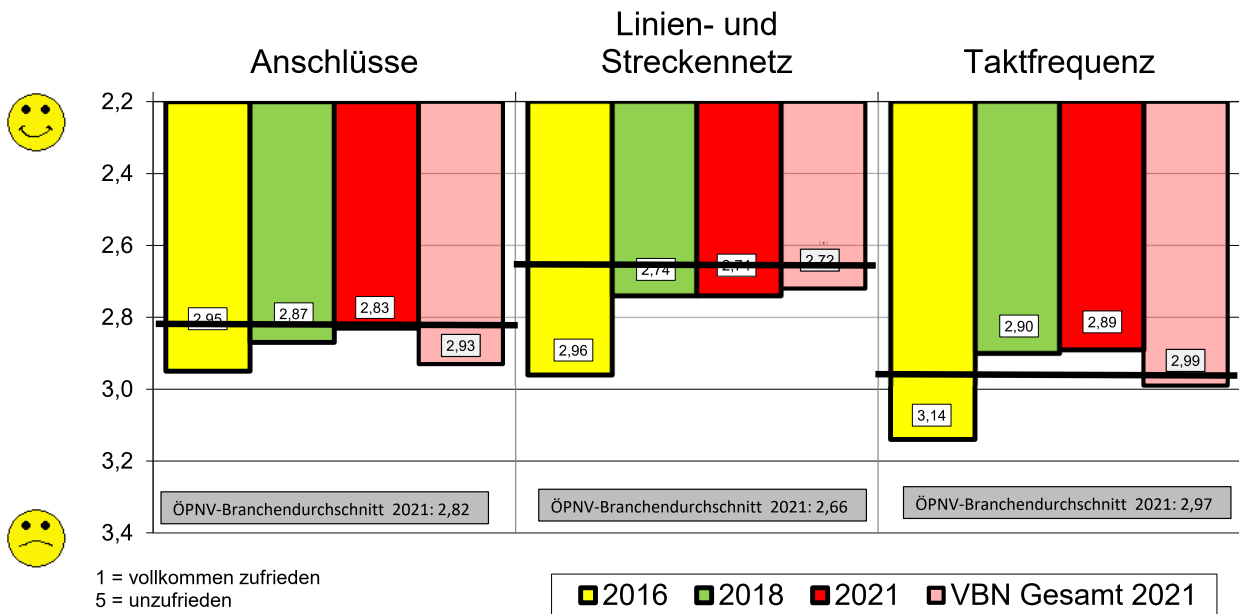
Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

# 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Leistungsmerkmale 2021 - Übersicht der Merkmale -



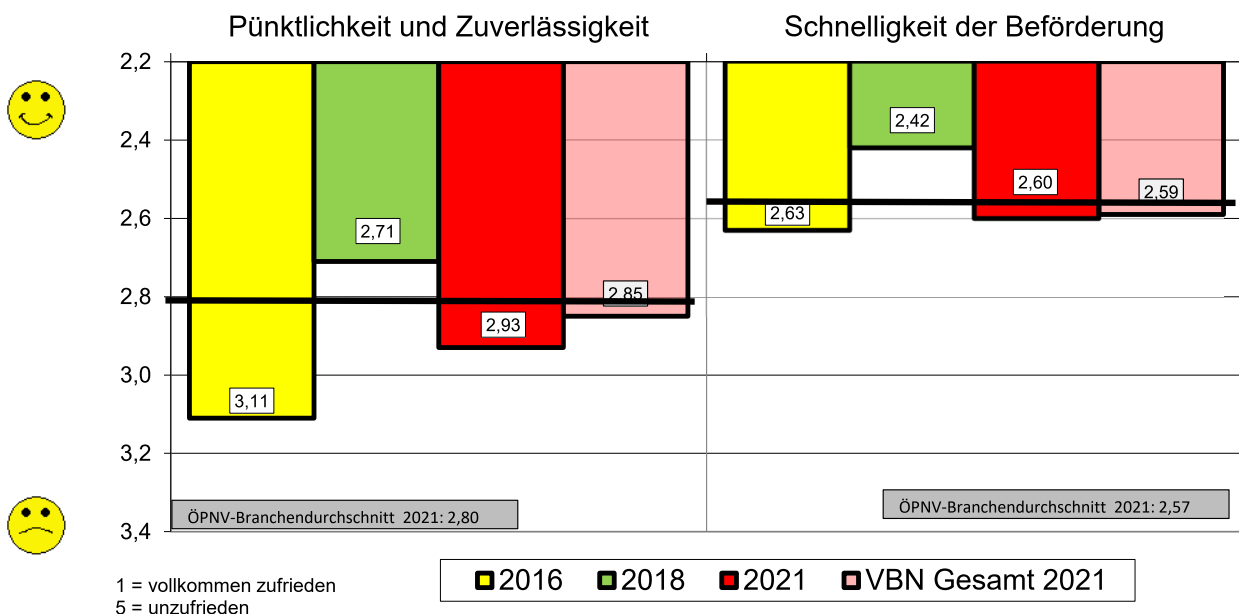
Aufgrund der Stichprobengröße von n=180 ergeben sich für die Mittelwerte der Leistungsmerkmale eine Schwankungsbreite in Höhe von +/- 0,12 bei einer statistischen Sicherheit von 90%. Mit einer Wahrscheinlichkeit von 90% liegt der wahre Wert für das Merkmal „Globalzufriedenheit“ zwischen 2,44 und 2,68.

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Angebot“ seit 2016, Teil 1 -



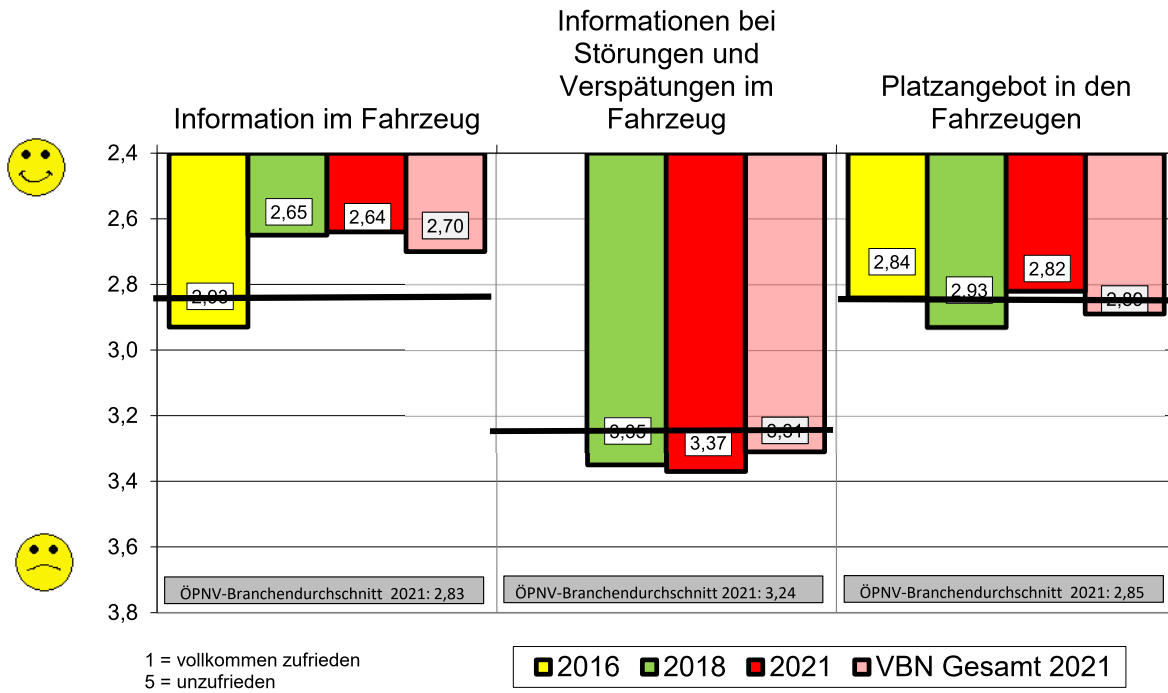
Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Angebot“ seit 2016, Teil 2 -



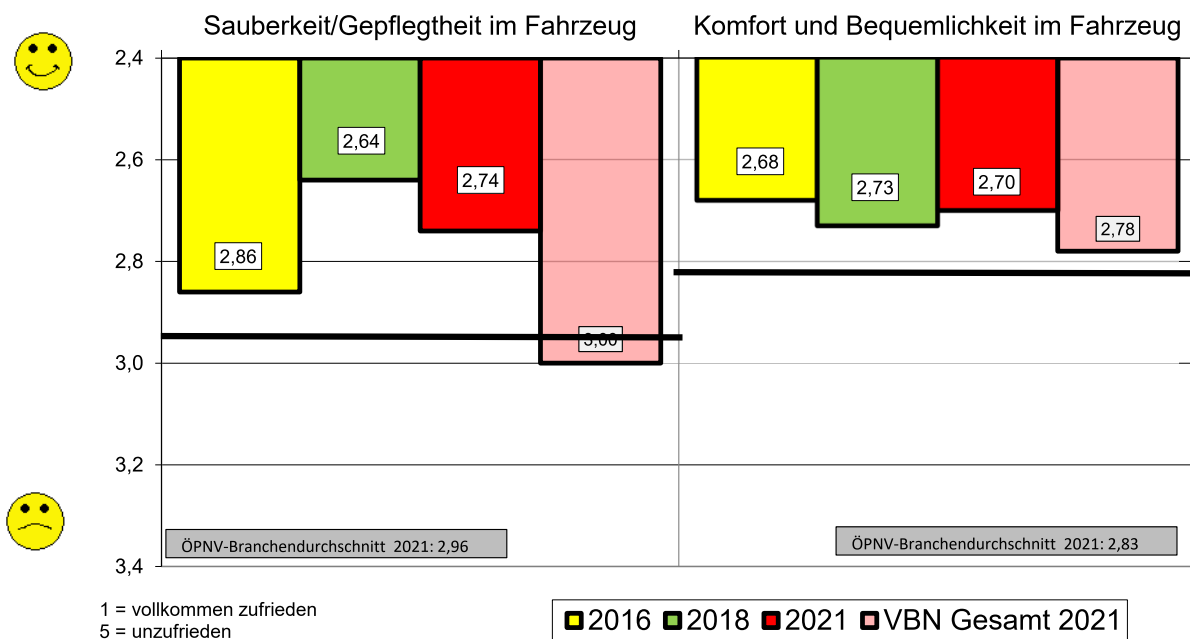
Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Verkehrsmittel“ seit 2016, Teil 1 -



Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

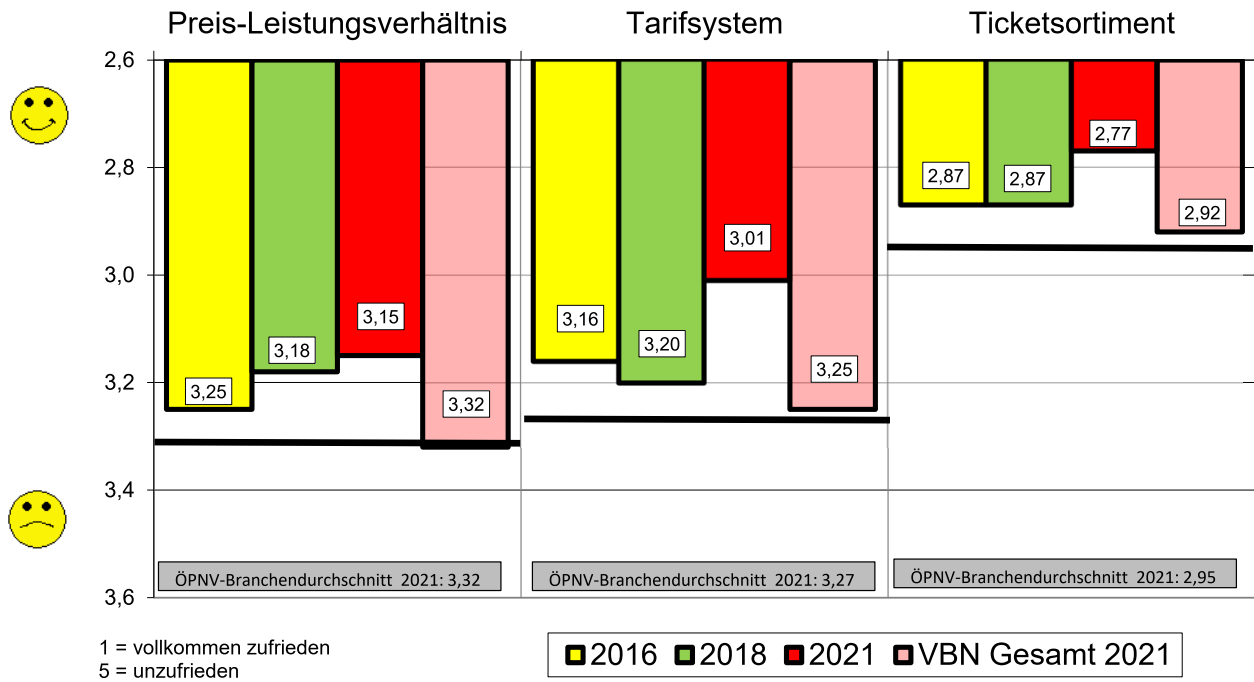
## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Verkehrsmittel“ seit 2016, Teil 2 -



Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

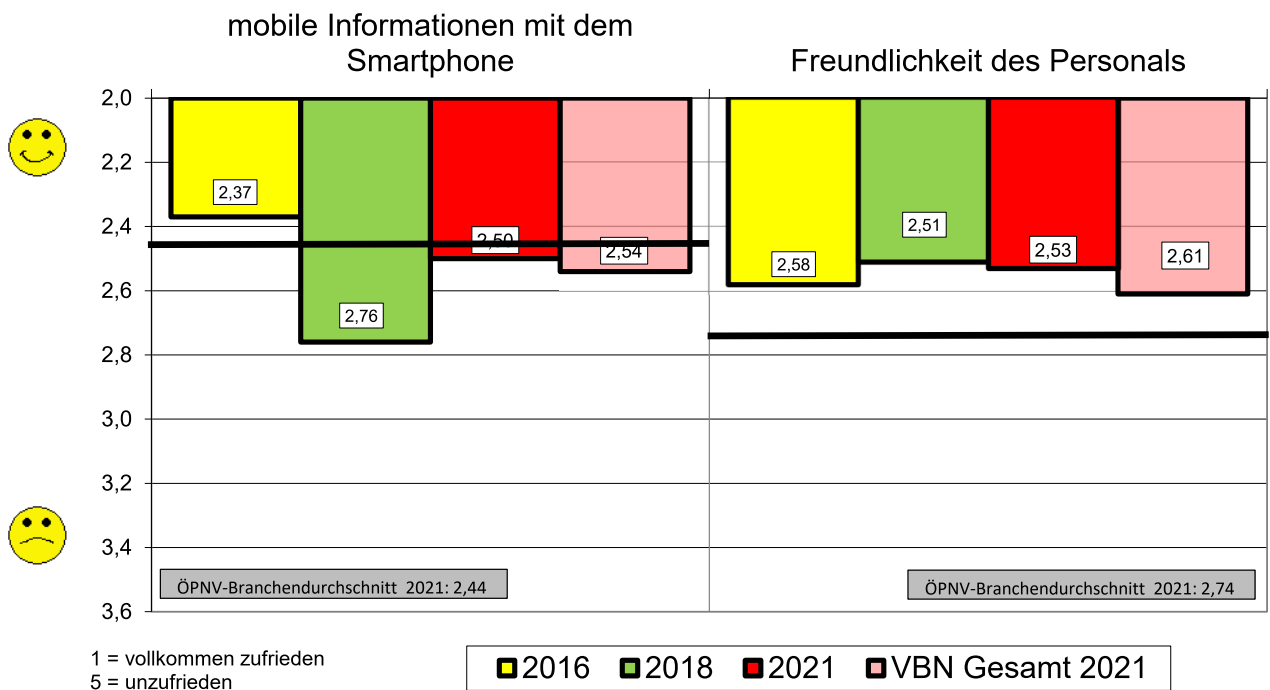


## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Tarif“ seit 2016 -



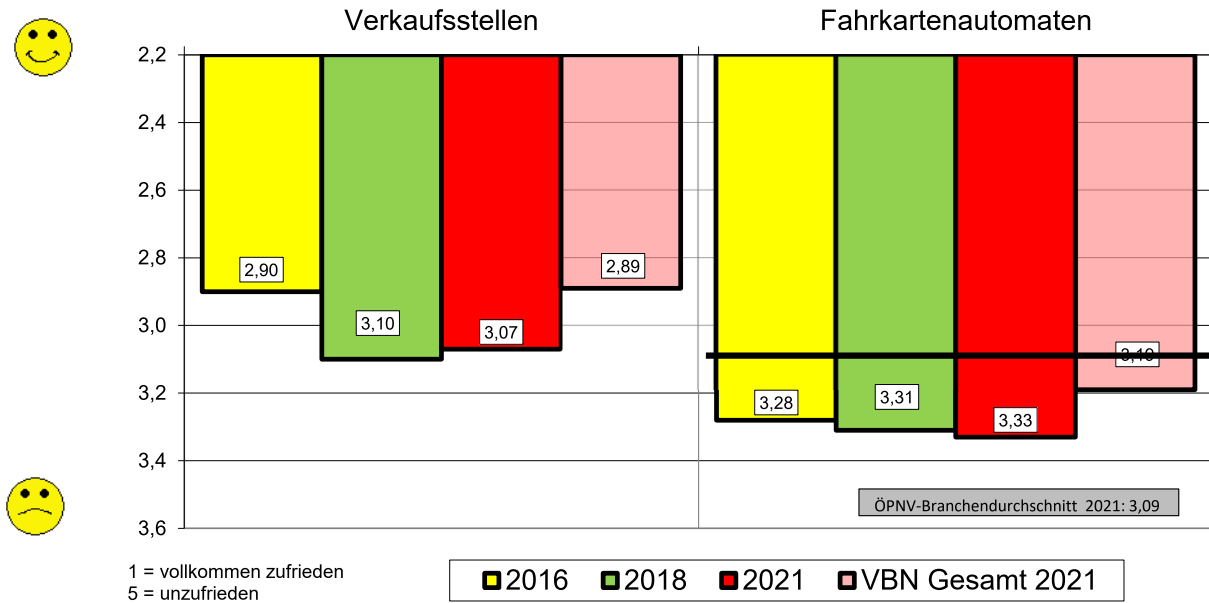
Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Kundenbeziehung“ seit 2016, Teil 1 -



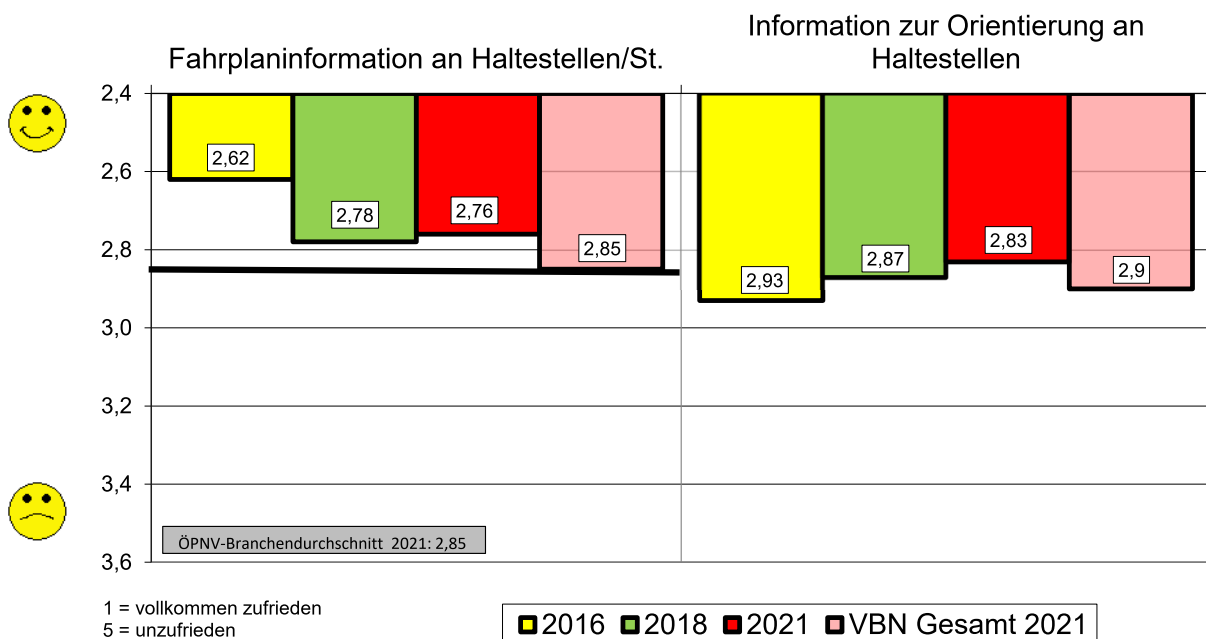
Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Kundenbeziehung“ seit 2016, Teil 2 -



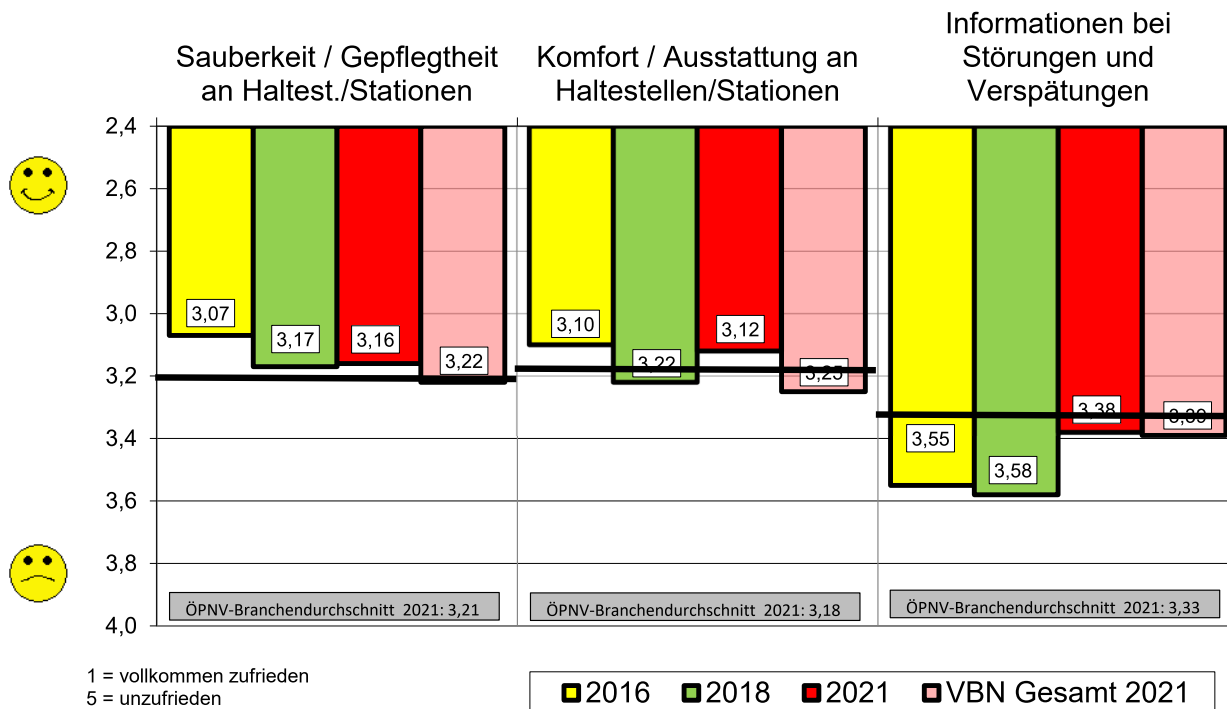
Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Haltestellen und Stationen“ seit 2016, Teil 1 -



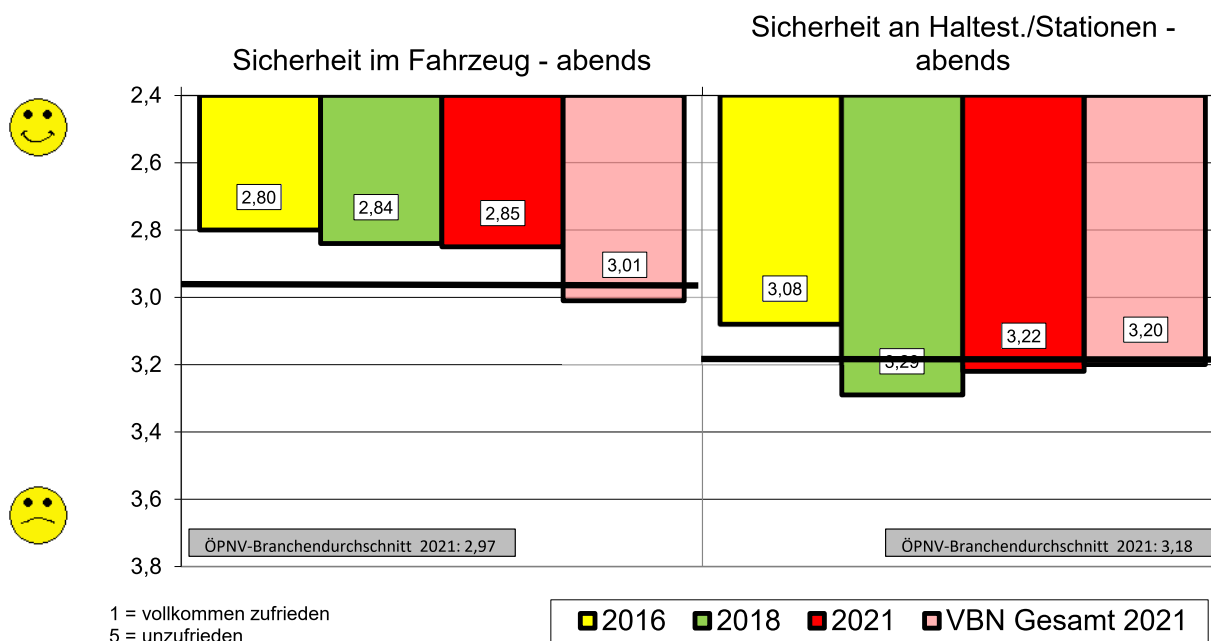
Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Haltestellen und Stationen“ seit 2016, Teil 2 -



Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

## 4) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Sicherheit“ seit 2016 -



Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180. Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).



## 5) Fazit

- ✓ Die VBN-Kunden sind mit den Leistungen des ÖPNV im VBN-Land insgesamt zufrieden. Dieses zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,64. Die Zufriedenheit mit dem VBN ist somit besser als der Wert für den ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,79 (2021) und kann insgesamt als „gut“ eingestuft werden (Einstufung der Bewertungsgruppen).
- ✓ Die Globalzufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN hat sich gegenüber dem letzten Kundenbarometer von 2018 signifikant verbessert (2,64 zu 2,69; 2021 zu 2018). Das ist der bislang der beste jemals gemessen Wert. Die eher guten Gesamtwerte der letzten Jahre wurden damit bestätigt.
- ✓ Während 2018 noch 74% den ÖPNV im VBN wahrscheinlich bzw. bestimmt weiterempfehlen würden, sind es 2021 nur noch 65%. Dieses ist sicherlich auch pandemiebedingt.
- ✓ Mit einem Wert der globalen Zufriedenheit von 2,56 (2021) bewerten die Ammerländer ÖV-Nutzer den ÖPNV „gut“ und damit tendenziell besser als den VBN-Durchschnitt mit 2,64 und signifikant besser als der ÖPNV-Branchendurchschnitt für Deutschland 2021 in Höhe von 2,79.
- ✓ Insgesamt hat sich die Globalzufriedenheit mit dem Leistungen des ÖPNV der ÖV-Kunden im LK Ammerland gegenüber 2018 tendenziell verbessert (2018: 2,59).

## 5) Fazit

- ✓ Gegenüber 2018 stieg die Kundenzufriedenheit der Ammerländer ÖV-Nutzer signifikant und damit besonders bei 4 Merkmalen (grün unterlegt).
- ✓ Signifikant schlechter werden von den ÖV-Nutzern im LK Ammerland 2 Merkmale bewertet.
- ✓ Gründe sind zu analysieren und zu bewerten

	Veränderung 2021 zu 2018
<b>Globalzufriedenheit</b>	<b>-0,03</b>
<b>Leistungsmerkmale</b>	<b>Veränderung 2021 zu 2018</b>
Internetauftritt des VBN	-0,36
mobile Informationen mit dem Smartphone	-0,26
Informationen bei Störungen und Verspätungen	-0,20
Tarifsystem	-0,19
Platzangebot in den Fahrzeugen	-0,11
Ticketsortiment	-0,10
Komfort / Ausstattung an Haltestellen/Stationen	-0,10
Sicherheit an Haltest./Stationen - abends	-0,07
Anschlüsse	-0,04
Information zur Orientierung an Haltestellen	-0,04
Preis-Leistungsverhältnis	-0,03
Verkaufsstellen	-0,03
Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	-0,03
Fahrplaninformation an Haltestellen/St.	-0,02
Taktfrequenz	-0,01
Information im Fahrzeug	-0,01
Sauberkeit / Gepflegtheit an Haltest./Stationen	-0,01
Linien- und Streckennetz	0,00
Sicherheit im Fahrzeug - abends	0,01
Informationen bei Störungen und Verspätungen im Fahrzeug	0,02
Freundlichkeit des Personals	0,02
Fahrkartenautomaten	0,02
Sauberkeit/Gepflegtheit im Fahrzeug	0,10
Schnelligkeit der Beförderung	0,18
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	0,22



**Signifikante Verbesserung der Kundenzufriedenheit**



**Signifikante Verschlechterung der Kundenzufriedenheit**

Im Jahr 2018 wurden im LK Ammerland 200 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2021 betrug die Stichprobe n=180  
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2018 zu 2021) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,15 ist (90%-Niveau).

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung:**  
 Jürgen Engert  
 Telefon 0421 5960-131  
 engert@vbn.de