



Planersocietät
Stadtplanung Verkehrsplanung Kommunikation

Gutachterliche Untersuchung von Qualitätsmerkmalen auf der Stadtbahnlinie 66 (Telekom Express)

Abschlussbericht



Dortmund, November 2010

Die höchsten Zufriedenheitswerte (Skala von 1=sehr zufrieden bis 5=gar nicht zufrieden) werden bei folgenden Kriterien erreicht:

- > dem werktäglichen Fahrtenangebot (1,9),
- > der Umweltfreundlichkeit (2,0),
- > der Sicherheit (2,2) und
- > der Schnelligkeit (2,2).

Tab. 26: Wichtigkeit / Zufriedenheit verschiedener Aspekte (gewichtetes Gesamtergebnis)

Kriterium (Durchschnittswerte auf einer Skala von 1 bis 5)	Wichtig- keit	Zufrieden- heit
Sauberkeit der Fahrzeuge	1,7	2,9
Sauberkeit der Haltestelle	2,0	2,8
Bequemlichkeit der Fahrzeuge	2,1	2,6
Fahrtenhäufigkeit Wochentag	1,5	1,9
Fahrtenhäufigkeit Samstag	2,0	2,5
Fahrtenhäufigkeit Sonntag	2,3	2,8
Pünktlichkeit	1,3	2,4
Sicherheit	1,5	2,2
Schnelligkeit	1,8	2,2
Platzangebot	1,8	2,5
Umweltfreundlichkeit	1,8	2,0
Information bei Störungen/Verspätungen	1,3	2,9
Anschlüsse	1,7	2,5
Werbung an den Scheiben	3,4	3,0
Kompetenz/Freundlichkeit Fahrpersonal	2,0	2,4
Kompetenz/Freundlichkeit Servicepersonal	2,0	2,5
Fahrpreis / Tarifsysteem	1,6	3,2
	1,8	2,3

Dagegen sind die Kunden am unzufriedensten mit:

- > der Sauberkeit der Fahrzeuge (2,9),
- > der Information bei Störungen oder Verspätungen (2,9),
- > den Werbeaufklebern an den Scheiben (3,0) und
- > den Fahrpreisen bzw. dem Tarifsysteem (3,2).

Abb. 13: Rangfolge Wichtigkeit

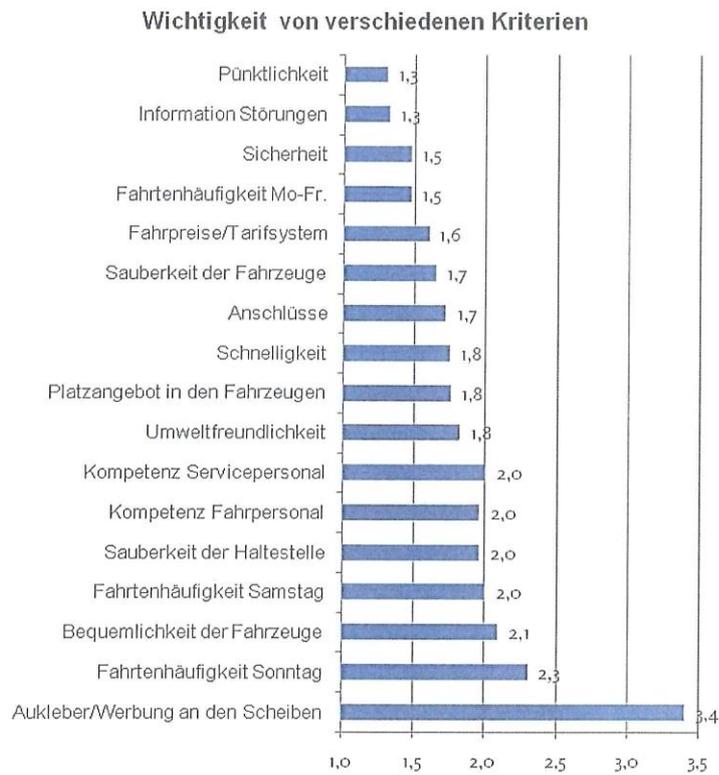
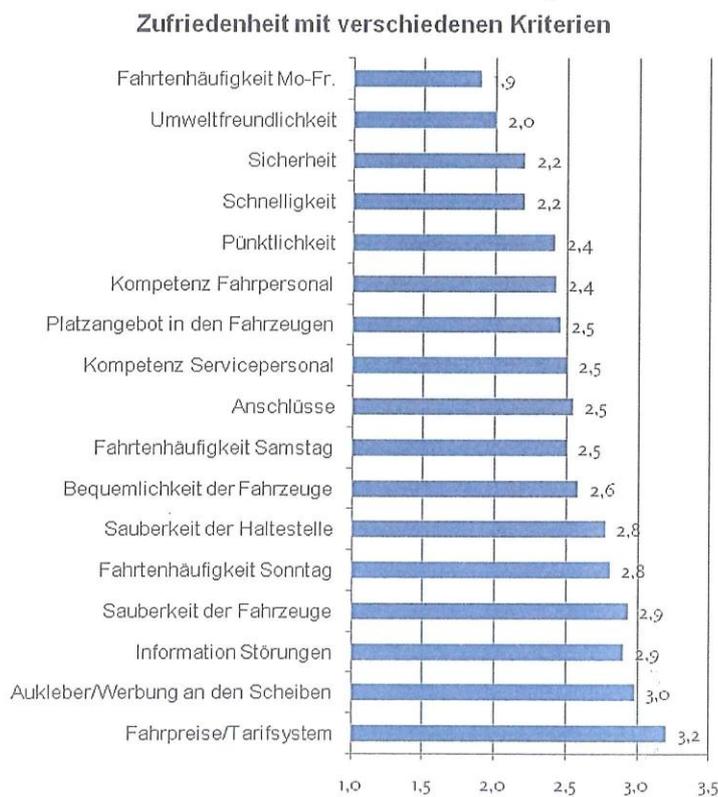


Abb. 14: Rangfolge Zufriedenheit



- > Fahrpreise werden von den Kindern und Jugendlichen als weniger wichtig angesehen. Dies erklärt sich sicherlich darüber, dass sie häufig ein Schülerticket besitzen und selber nicht für den Erwerb eines Fahrscheins aufkommen müssen.
- > Für die Stammkunden ist vor allem das werktägliche Fahrtenangebot ein entscheidendes Kriterium. Fast alle Kriterien werden von diesen Kunden im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt als wichtiger eingeschätzt.

Tab. 29: Mittelwertvergleiche mit Bewertungen zur Zufriedenheit verschiedener Kriterien

Mittelwerte zur Gesamtzufriedenheit und anderen Kriterien	Gesamtzufriedenheit	Zufriedenheit				
		Pünktlichkeit	Information bei Störung	Sicherheit	Fahrtenhäufigkeit Mo.-Fr.	Fahrpreise / Tarifsystem
Geschlecht						
- Frauen	2,46	2,41	2,94	2,24	1,93	3,34
- Männer	2,38	2,38	2,92	2,12	1,92	3,10
Alter						
- unter 18 Jahren	2,39	2,28	2,41	1,93	1,92	2,97
- 18 bis 24 Jahre	2,37	2,40	2,56	2,16	1,90	3,30
- 25 bis 34 Jahre	2,34	2,32	2,89	2,19	1,91	3,40
- 35 bis 44 Jahre	2,56	2,40	3,05	2,29	1,93	3,26
- 45 bis 54 Jahre	2,48	2,47	3,27	2,21	2,02	3,08
- 55 bis 64 Jahre	2,52	2,57	3,30	2,24	1,78	3,05
- 65 Jahre und älter	2,27	2,15	3,14	2,24	1,86	3,19
Besitz eines Schwerbehindertenausweises	2,27	2,05	2,94	2,21	1,75	2,91
Wegezzweck						
- zum/vom Arbeitsplatz	2,49	2,47	3,03	2,20	1,92	3,22
- zum/vom Ausbildungsplatz	2,33	2,33	2,60	1,97	1,87	3,06
Nutzungshäufigkeit						
- (fast) täglich	2,48	2,52	2,94	2,18	1,90	3,18
- mehrmals pro Woche	2,38	2,36	2,88	2,24	1,96	3,21
- ca. einmal pro Woche	2,28	2,09	2,90	2,04	1,83	3,32
- seltener	2,33	2,07	2,99	2,15	2,02	3,34
Verspätung						
- nie	1,98	1,50	2,30	1,96	1,74	3,19
- nahezu täglich	3,13	3,58	3,62	2,35	2,13	3,59
Gesamtdurchschnitt	2,43	2,39	2,93	2,18	1,92	3,22

Auch bei den Zufriedenheitswerten zeigen sich gruppenspezifische Muster:

- > Frauen bewerten die angebotenen Leistungen marginal schlechter als Männer.
- > Im Gesamturteil vergeben Fahrgäste in einem Alter zwischen 35 bis 64 Jahre schlechtere Noten als jüngere Kunden oder Personen im Seniorenalter.

2.7.3 Zufriedenheitswerte im Vergleich

Für eine Standortbestimmung der subjektiven Kriterien kann ein Vergleich mit den ermittelten Werten aus dem ÖPNV-Kundenbarometer gezogen werden.¹⁵

Alle Zufriedenheitswerte auf der Stadtbahnlinie 66 sind besser als im Verkehrsverbund Rhein-Sieg. Die meisten Durchschnittswerte zur Linie 66 liegen auf einem ähnlichen Niveau wie die deutschlandweiten „Spitzenreiter-Werte“. Eine bessere Bewertung vergeben die Kunden der Linie 66 bei der Sicherheit, der Umweltfreundlichkeit und der Sauberkeit der Haltestellen. Das einzige Kriterium, das deutlich abfällt, ist die Einschätzung zur Sauberkeit in den Fahrzeugen.

Tab. 31: Vergleich mit dem ÖPNV-Kundenbarometer 2009
(Untersuchungen von TNS Infratest GmbH für Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen)

Mittelwertvergleiche mit ähnlichen Untersuchungen (jeweils Skalenniveau 1 bis 5)	Linie 66	Durchschnitt VRS 2008 Kundenbarometer	Durchschnitt Spitzenreiter Kundenbarometer	Vergleich Spitzenreiter + = besser O = gleich - = schlechter
Pünktlichkeit	2,39	2,96	2,28	O
Information Störungen/Verspätungen	2,93	k.A.	3,02	O
Sicherheit (tagsüber / abends)	2,18	2,57/3,19	2,42	+
Schnelligkeit	2,24	2,62	2,21	O
Anschlüsse	2,50	3,05	2,68	O
Umweltfreundlichkeit	1,96	k.A.	2,54	+
Bequemlichkeit Fahrzeuge	2,57	2,99	2,56	O
Platzangebot	2,45	3,02	2,68	+
Sauberkeit Fahrzeuge	2,93	3,27	2,49	-
Sauberkeit Haltestellen	2,79	3,26	3,04	+
Kompetenz/Freundlichkeit Personal (Fahrpersonal / Servicepersonal)	2,43 / 2,50	2,94	2,51	O
Fahrpreise / Tarifsysteem	3,22	3,58	3,20	O
Gesamtzufriedenheit	2,43	3,00	2,42	O

Insgesamt kann die Schlussfolgerung gezogen werden, dass die Stadtbahnlinie 66 vergleichsweise positiv bewertet wird.

¹⁵ Allerdings ist ein direkter Vergleich mit den „Spitzenreiter-Werten“ des ÖPNV-Kundenbarometers nur bedingt möglich, da sich in diesen Untersuchungen die Benotung der Fahrgäste auf die Leistungen und Kriterien von Verkehrsunternehmen bzw. Verkehrsverbänden bezieht und nicht wie in dieser Befragung auf eine einzelne Stadtbahnlinie.