

Qualitätserhebung Stadtbahnlinie 66 (Siegburg – Bonn- Bad Honnef)

Auftaktinformation im Planungs-
und Verkehrsausschuss

am 22. Juni 2010

Dr. Michael Frehn
Planersocietät



Gliederung

- › Auftrag und Aufgabenstellung
- › Vorgehensweise und Methodik
- › Ergebnisse der Kundenbefragung
- › Ergebnisse der Fahrzeugerhebung
- › weitere Arbeitsschritte und Zeitplanung



Auftrag und Aufgabenstellung

- Abschluss einer Qualitätsvereinbarung zwischen Rhein-Sieg-Kreis / Stadt Bonn und SWBV / SSB (Betreibern) für die Stadtbahnlinie 66
- Ziel: Den Kunden soll eine gute Beförderungsqualität angeboten werden
- Das Qualitätsmanagement besteht aus 6 Bausteinen:
 - Auswertung betrieblicher Messdaten zur Pünktlichkeit
 - Nachweise durch das Verkehrsunternehmen
 - Beschwerdemanagement
 - Kundenbefragung zur Akzeptanz
 - Professionelle Qualitätsprüfung
 - Bonus-Malus-System
- Qualitätsvereinbarung befindet sich z.Zt. in der Testphase und soll 2011 installiert werden
- Auftrag: Erfassung der objektiven Qualitätskriterien
Kundenbefragung zu den subjektiven Kriterien



Vorgehensweise und Methodik

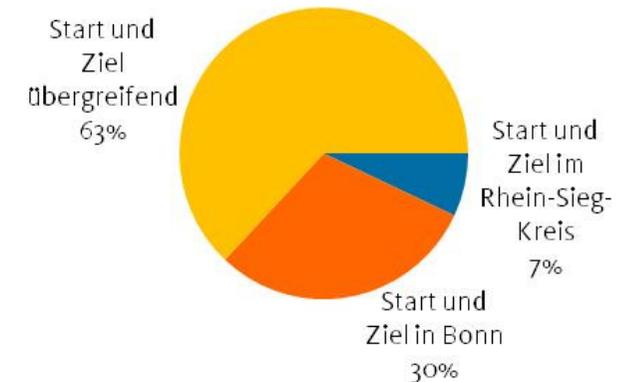
- Erfassung der subjektiven Qualitätskriterien über eine interviewergestützte Kundenbefragung mit einem zweiseitigen Fragebogen
Frageinhalte:
 - Nutzungsintensität und Fahrtenzweck
 - Bewertung Fahrtenangebot
 - Bewertung Zufriedenheit / Wichtigkeit
- Messung der objektiven Kriterien über eine Erhebung in den Fahrzeugen
Kriterien:
 - Fahrgastinformationen
 - Fahrscheinverkauf
 - Fahrzeugausstattung
 - Pünktlichkeit
- 1. Erhebungswelle: Oktober 2009
2. Erhebungswelle: Mai 2010
jeweils an 4 Tagen (2 Werkzeuge, Samstag und Sonntag)
- Kundenbefragung: 1.312 auswertbare Interviews
Fahrzeugerhebung: 192 untersuchte
Stadtbahnwagen



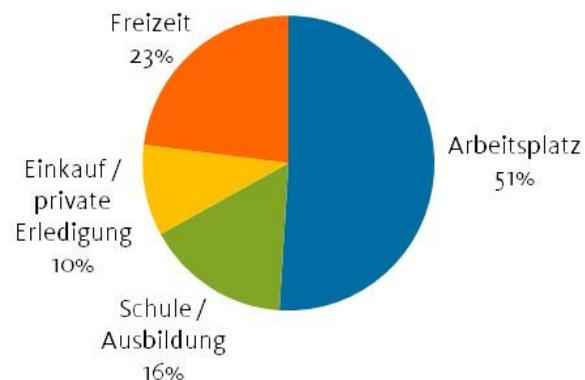
Ergebnisse der Kundenbefragung

- Über 60% der Fahrgäste nutzt die Linie 66 um zwischen dem Rhein-Sieg-Kreis und Bonn zu pendeln
- Zu einem Großteil wird die Linie zum Erreichen des Arbeits- und Ausbildungsplatzes genutzt, aber auch im Freizeitverkehr besitzt die Linie 66 eine Bedeutung
- Über drei Viertel der Fahrgäste fährt mit der Linie 66 täglich bzw. mehrmals in der Woche
- Fast 40% der Fahrgäste hätte die Möglichkeit besessen, die Fahrt auch mit einem Pkw zurückzulegen

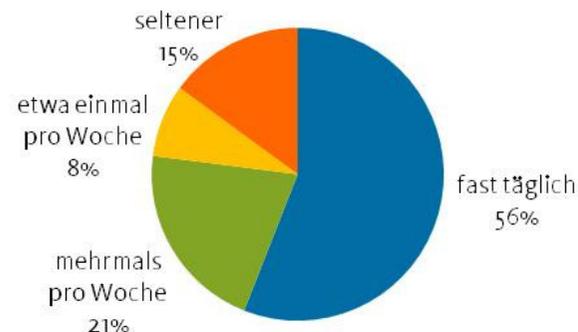
Fahrtziele



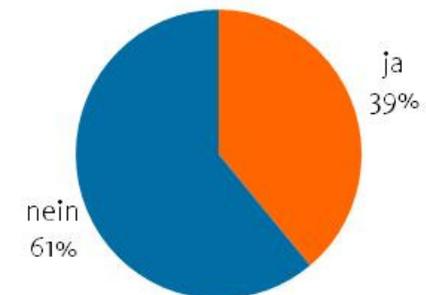
Zweck des Weges



Nutzungshäufigkeit der Linie 66



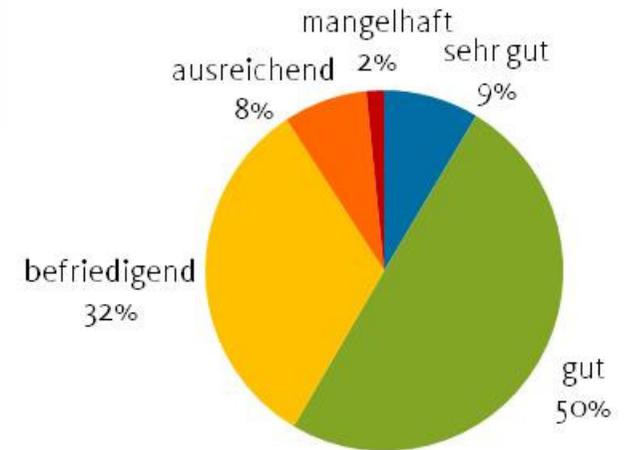
Pkw-Verfügbarkeit für diese Fahrt



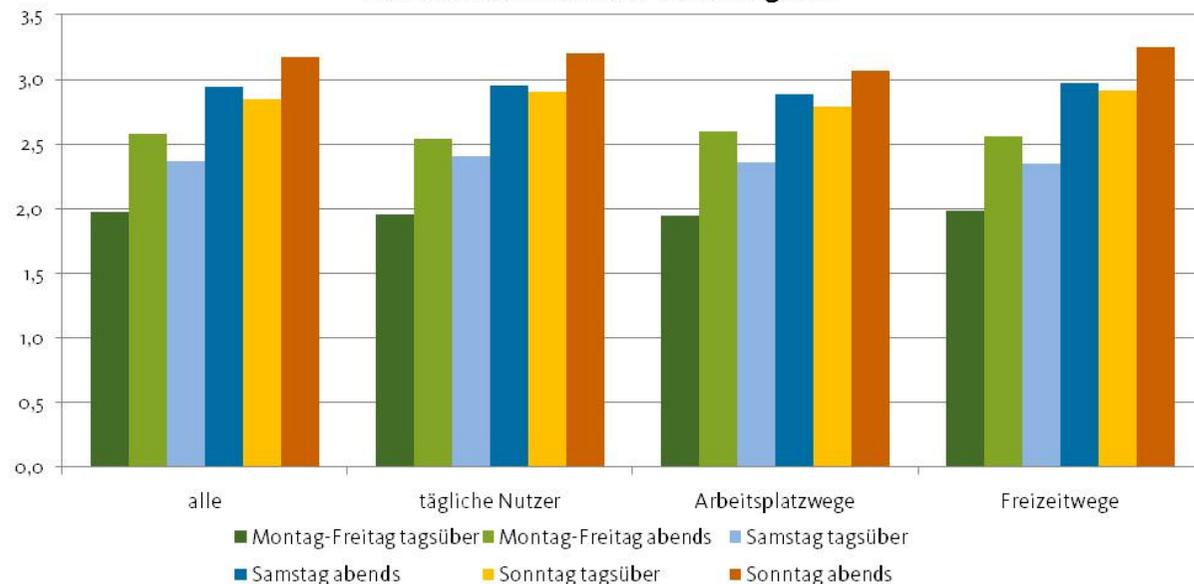
Ergebnisse der Kundenbefragung

- Die Hälfte der Kunden bewerten die Zufriedenheit mit der Linie 66 auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) mit dem Skalenswert 2 (Nur 9% vergeben die Noten 4 oder 5 (Note 5: < 2%)
 Durchschnitt: 2,4
- Über 80% bewerten das Fahrtenangebot von Montag bis Freitag tagsüber mit sehr gut oder gut.
 (Durchschnitt: 1,97)
- Die Taktdichte Sonntag abends wird am schlechtesten bewertet (Durchschnitt: 3,2), wobei die Nachfrage zu dieser Zeit auch am geringsten ausfällt

Zufriedenheit insgesamt

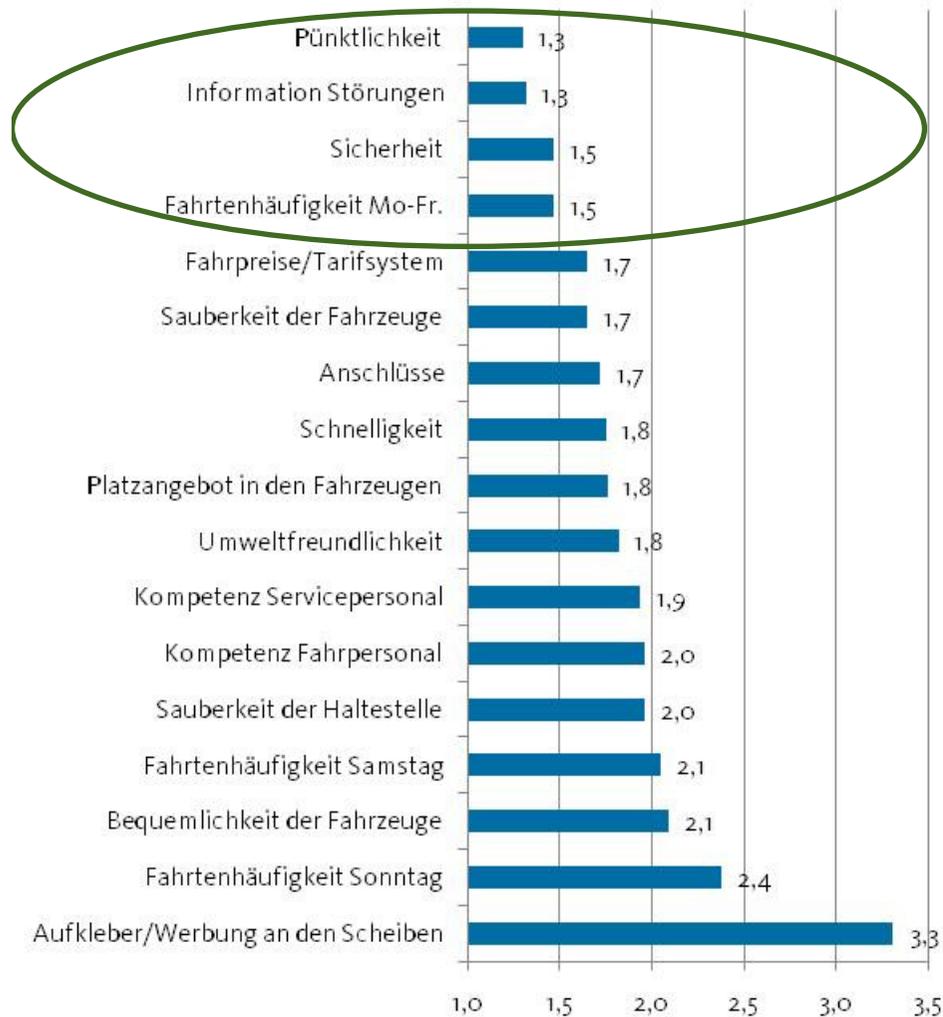


Zufriedenheit mit dem Fahrtenangebot

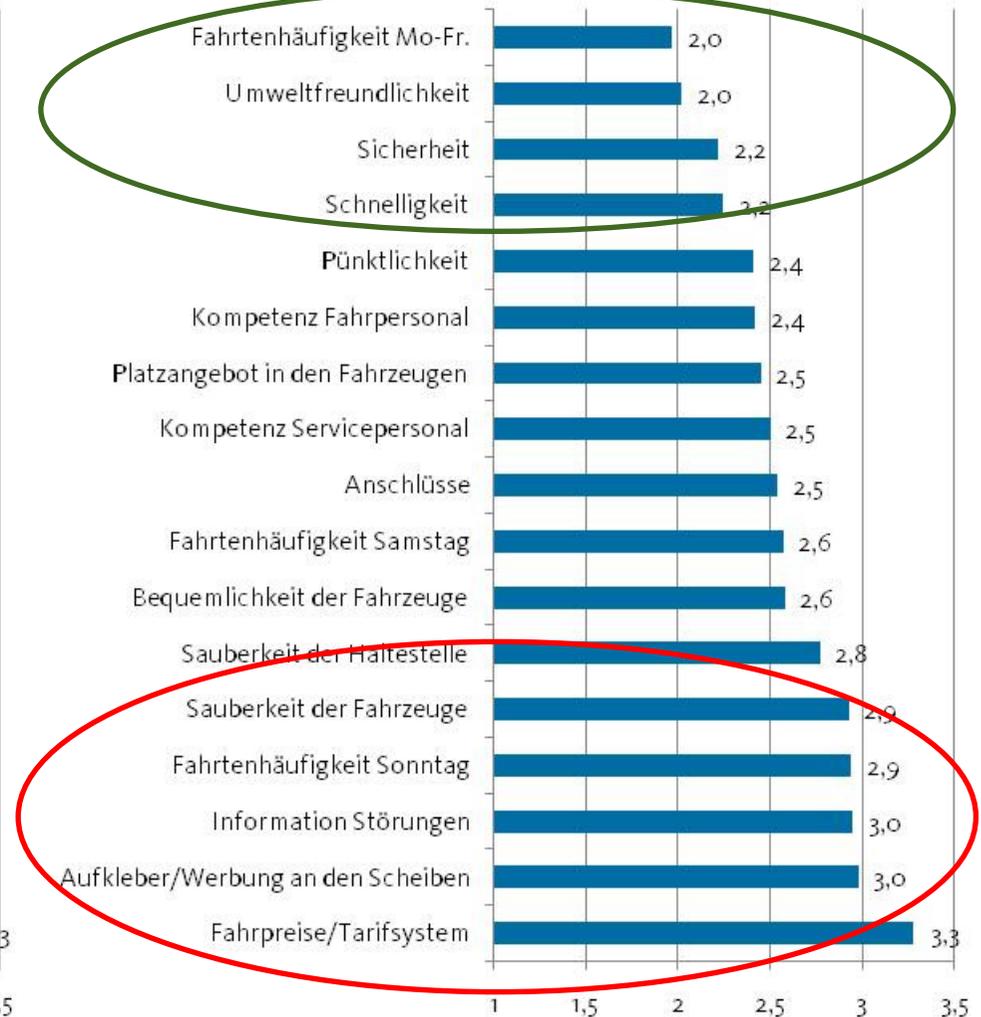


Ergebnisse der Kundenbefragung

Wichtigkeit von verschiedenen Kriterien

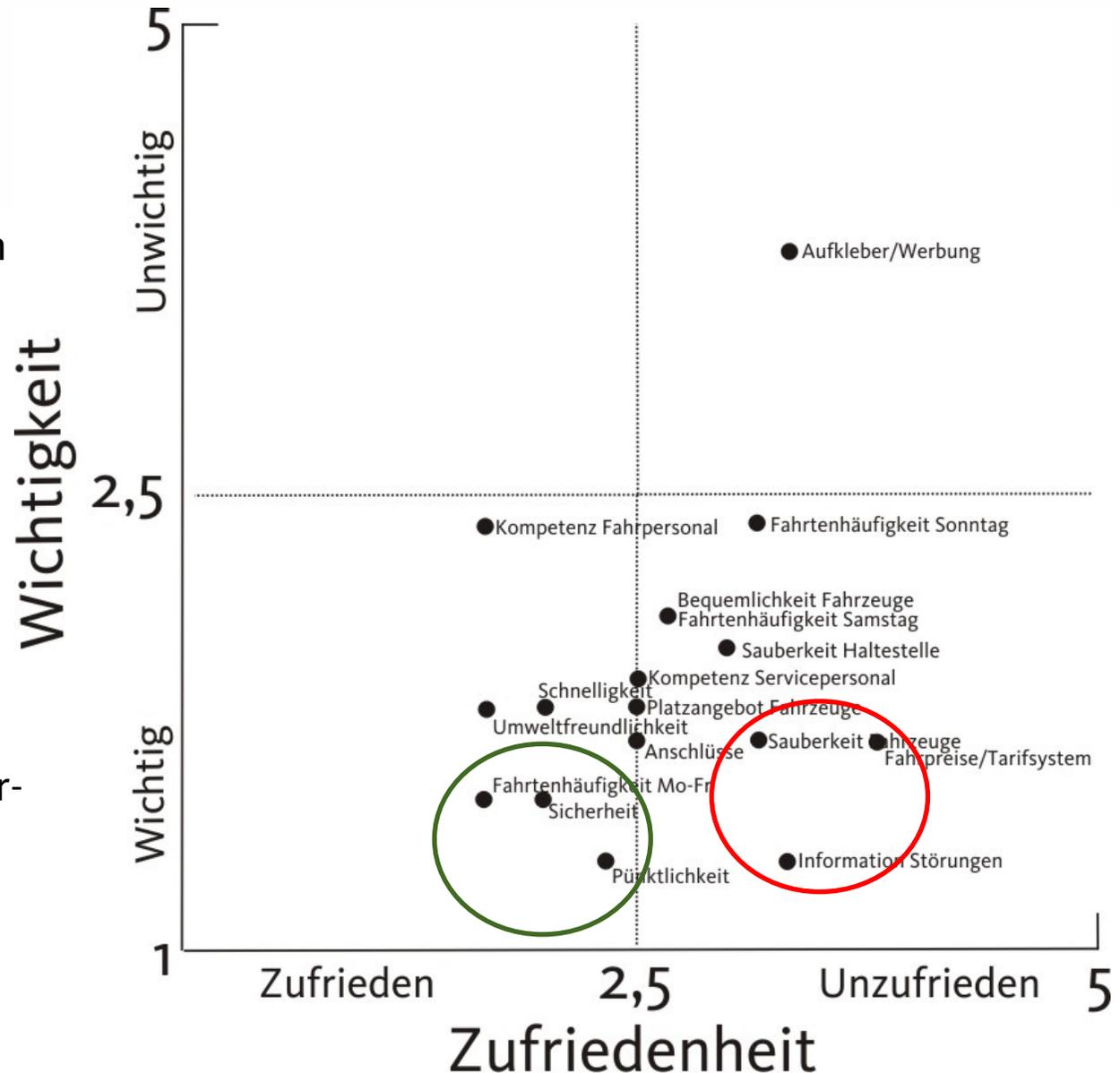


Zufriedenheit mit verschiedenen Kriterien



Ergebnisse der Kundenbefragung

- Pünktlichkeit, Sicherheit und Fahrtenhäufigkeit an Werktagen werden von den Kunden als wichtig erachtet
 Mit diesen Kriterien sind die meisten Fahrgäste auch zufrieden
- Dagegen besteht ein erhöhter Handlungsbedarf bei der Information in Störfällen und der Sauberkeit der Fahrzeuge
- Die Fahrpreise werden anscheinend schon als sehr hoch angesehen



Pünktlichkeit der Linie 66

- Die meisten Kunden (58%) haben angegeben, dass es auf der Linie 66 selten zu Verspätungen kommt.
- Nach einer Auswertung der SWB für das I. Quartal 2010 liegt die Pünktlichkeitsquote der Linie 66 derzeit bei 92,5% (Fahrplanabweichungen unter 3:59 Min.) und die Ausfallquote bei 0,7% (Abweichungen über 10 Min.)
- An den 8 Erhebungstagen konnte diese Pünktlichkeitsquote nicht immer erreicht werden. Die Verspätungen entstanden u.a. wegen Bauarbeiten auf der Kennedybrücke (im Mai 2010) und Störungen im Betriebsablauf .

Verspätungen aus Kundensicht



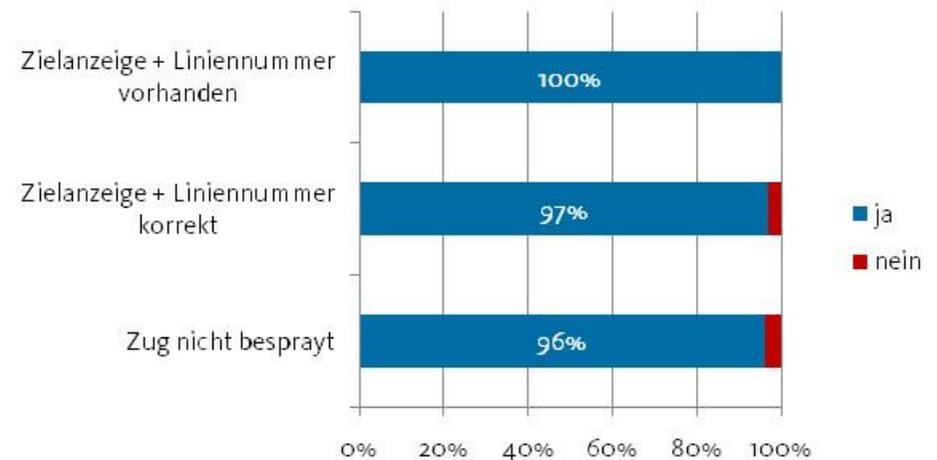
Erhebung in den Fahrzeugen

- Die Fahrgastinformation außen ist fast immer richtig
- Die Fahrgastinformation innen hängt i.d.R. vom Alter des Fuhrparks ab
- In jedem 6. Fahrzeug ist mindestens ein Fahrscheinentwerfer außer Betrieb
 Der Anteil hat sich allerdings zwischen 2009 und 2010 verringert

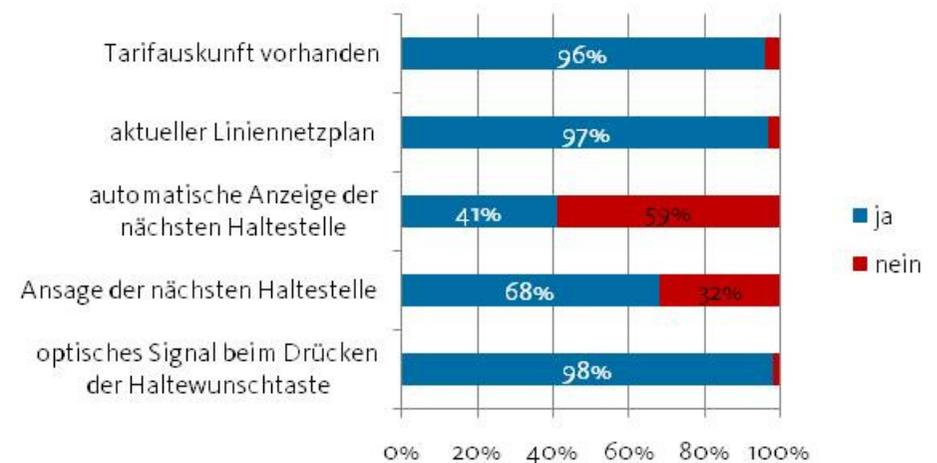
Fahrscheinverkauf



Fahrgastinformation außen



Fahrgastinformation innen

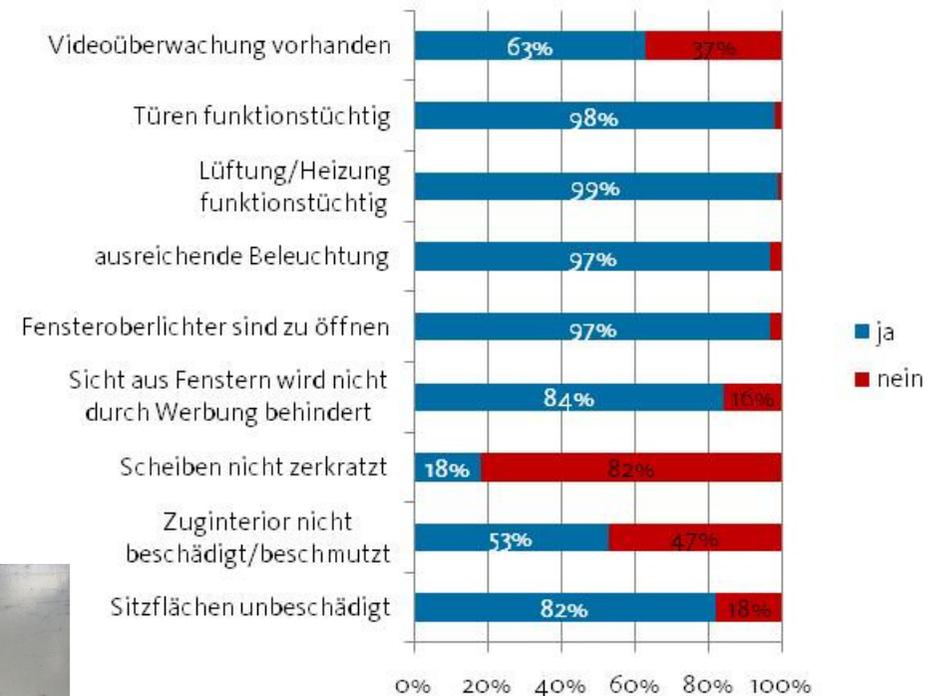


Erhebung in den Fahrzeugen

- Sowohl die Ausstattung der Fahrzeuge (z.B. Videoüberwachung) als auch der Zustand (Sauberkeit, Beschädigungen) steht in einem engen Zusammenhang mit dem Fahrzeugalter
- Während man am Zustand der Scheiben (Kratzer) nur relativ wenig unternehmen kann, wurde schon teilweise versucht, Schmierereien (Taks) zu beseitigen



Fahrzeugtechnik



Fazit

- Die Stadtbahnlinie 66 übernimmt eine wichtige Erschließungsfunktion im Rhein-Sieg-Kreis und in Bonn.
- Der Großteil der Nutzer ist mit dieser Linie insgesamt zufrieden.
- Die wichtigsten Kriterien für die Fahrgäste sind Pünktlichkeit, Sicherheit, Sauberkeit, Fahrpreise / Tarifsysteem, das werktägliche Fahrtenangebot und Informationen bei Störungen / Verspätungen.
- Die Unzufriedenheit ist bei den Fahrpreisen, den Informationen bei Störungen und der Sauberkeit am höchsten.
- Der Zustand der eingesetzten Fuhrparks entspricht weitestgehend den geforderten Qualitätsstandards.



Die nächsten Schritte...

- 3. Erhebungswelle mit Kundenbefragung und Erhebung in den Fahrzeugen (Oktober 2010)
- Auswertung und Ergebnisdokumentation
- Evaluation der Qualitätsvereinbarung
- Workshop zu den Evaluationsergebnissen
- Abschlussbericht (Dezember 2010)



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Dr.-Ing. Michael Frehn

Planersocietät

Stadtplanung, Verkehrsplanung, Kommunikation

Chemnitzer Str. 38-40 in 44139 Dortmund

Fon: 0231/589696-0

Mail: frehn@planersocietaet.de

Internet: www.planersocietaet.de

