

infas

:rhein-sieg-kreis 

Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem ÖPNV

Vorstellung der Ergebnisse einer Haushaltsbefragung im Rhein-Sieg-Kreis

durch infas - Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH, Bonn -



Steckbrief der Studie I: Methodik und Gewichtung

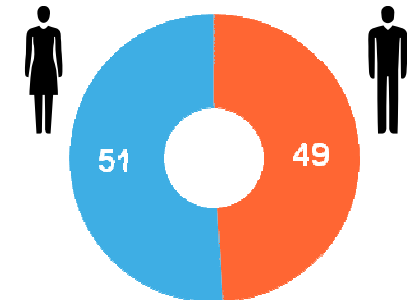
Im Rahmen der TRAM-Hauptuntersuchung wurden vom 8. Mai bis 10. Juni 2013 insgesamt 1.563 Kunden und 1.397 Nichtkunden ab 16 Jahren im Gebiet des Rhein-Sieg-Kreises (RSK), also insgesamt 2.960 Personen mit etwa zwölfminütigen, telefonischen Interviews befragt. Die Personen wurden über den „Last-Birthday-Schlüssel“ zufällig aus dem angerufenen Haushalt ausgewählt.

Die Ergebnisse wurden über eine ausgleichende Gewichtung an die Verteilungen der Grundgesamtheit laut statistischem Bundesamt (Gemeindeverzeichnis und Mikrozensus 2011) angeglichen, so dass aufgrund dieser Befragung repräsentative Aussagen über die Bevölkerung im Rhein-Sieg-Kreis ab 16 Jahren möglich sind.

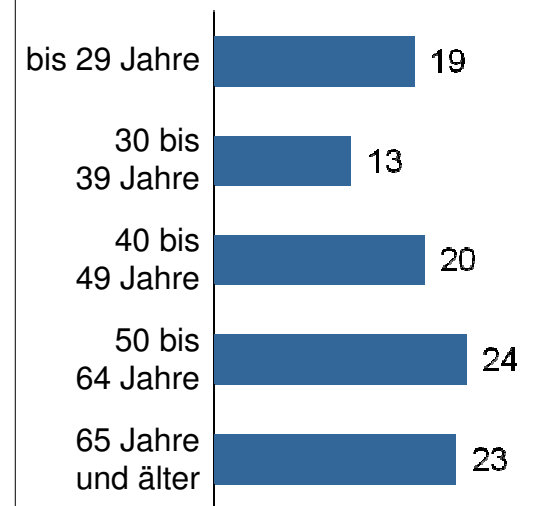
Zusätzlich liegen für zentrale Inhalte deutschlandweite Benchmarks vor. Im Rahmen der Erhebung zum Telekommunikationsmonitor wurden im Herbst 2012 bundesweit 15.668 CATI-Interviews ab 18 Jahren im Dual-Frame-Verfahren (*Festnetz- und Mobiltelefonstichprobe*) mit zentralen Fragen der TRAM-Hauptuntersuchung durchgeführt. Sie werden zu Vergleichen herangezogen.

infas

Geschlecht



Alter*



*an 100% Fehlende: verweigert

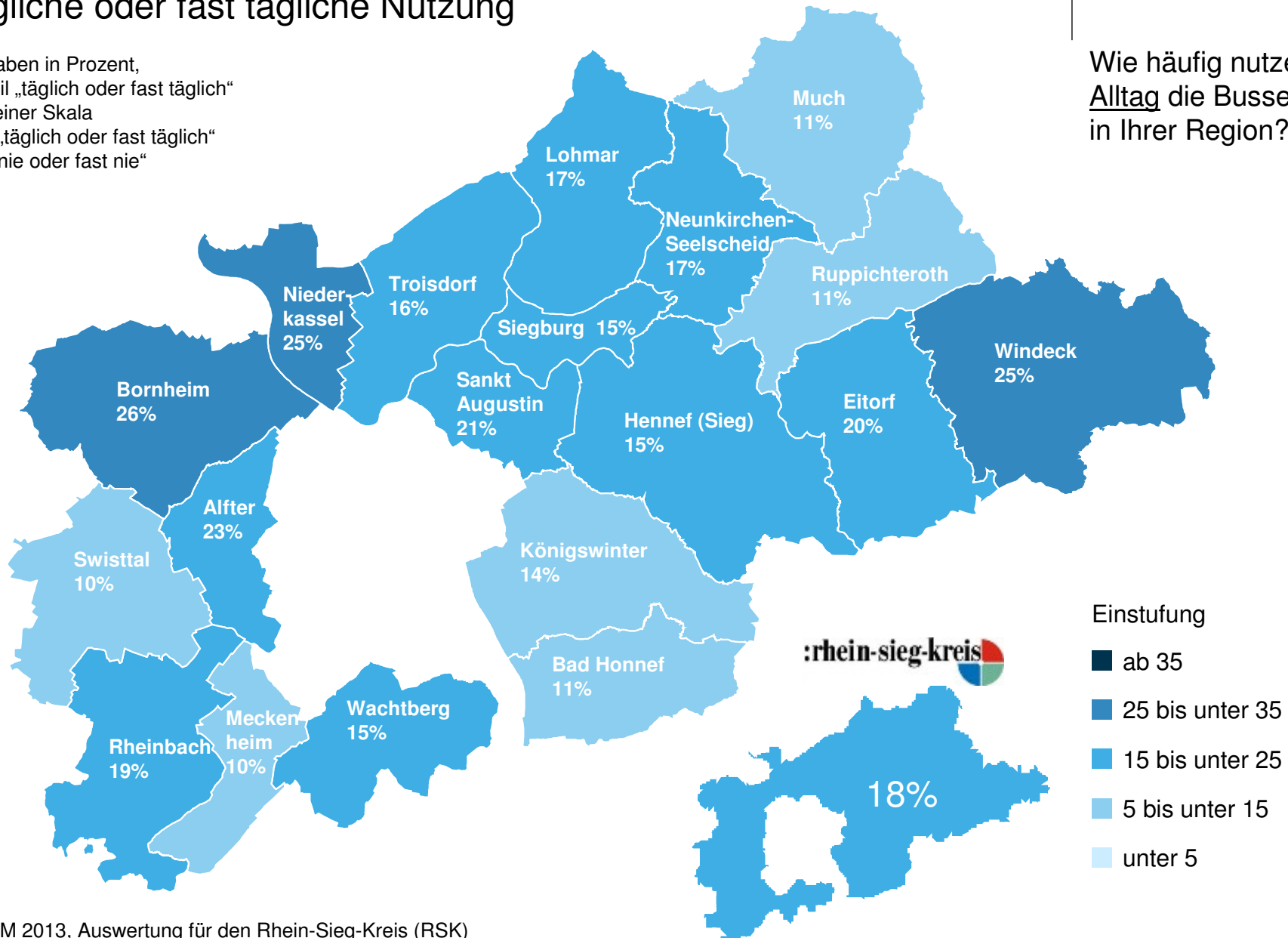
- Nutzungshäufigkeit von Fahrrad, Auto, Bus und Bahn im Alltag
- Nutzungszwecke bei Bus- und Bahnnutzung
- überwiegend genutzte Fahrkarten
- Imagefragen zum ÖPNV sowie Imagefragen zu den genutzten Unternehmen
- Zufriedenheitsabfrage in einer fünfstufigen Skala von folgenden Bereichen:
 - Bus- und Bahnangebot insgesamt
 - angebotene Informationen zu Verbindungen und Fahrplan
 - Tarife und Fahrkarten
 - Haltestellen und Stationen
 - Verbindungen
 - Fahrzeuge
 - Fahrpersonal
 - Kundenorientierung des Unternehmens
- ausgewählte Soziodemografie
- regionale Sonderfragen

Bus- und Bahn-Nutzer im Rhein-Sieg-Kreis: tägliche oder fast tägliche Nutzung

Angaben in Prozent,
Anteil „täglich oder fast täglich“
auf einer Skala
von „täglich oder fast täglich“
bis „nie oder fast nie“

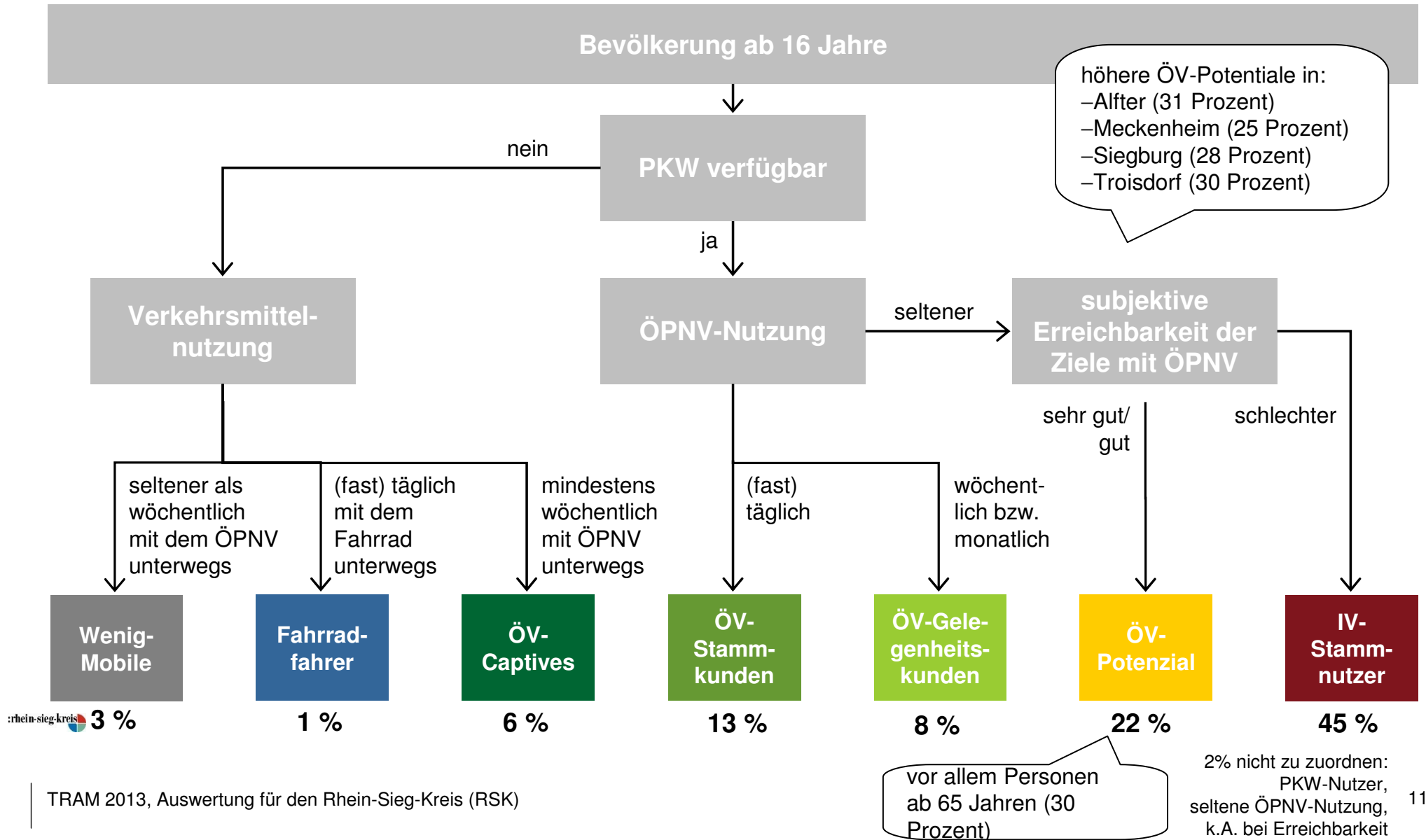
infas

Wie häufig nutzen Sie im
Alltag die Busse und Bahnen
in Ihrer Region?



Segmentierung der mobilen Personen: Verkehrsmittelnutzung und Erreichbarkeit

infas

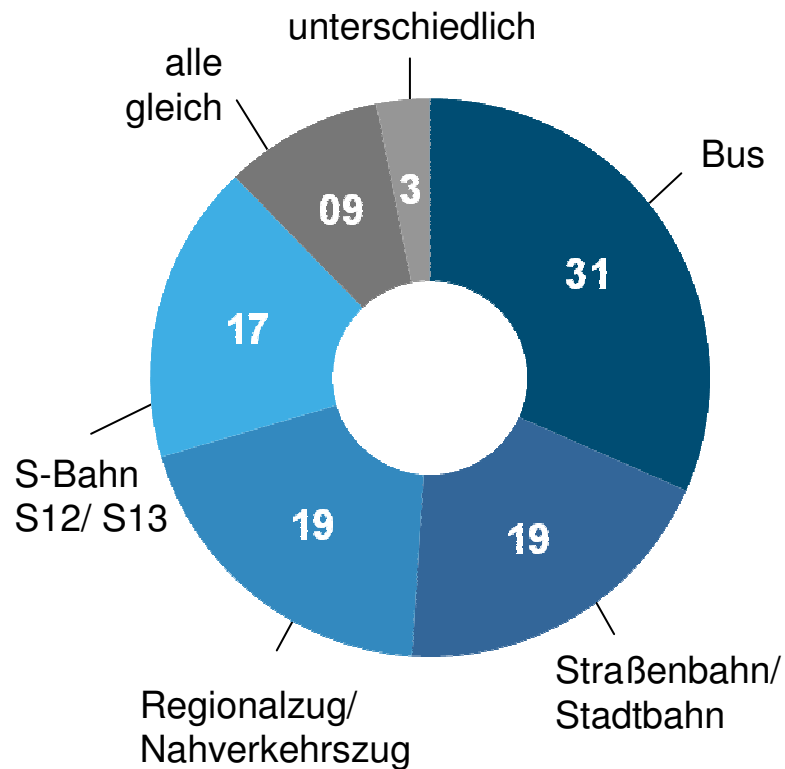


Genutztes Verkehrsmittel und Nutzungszweck: Bus und Bahn vor allem in der Freizeit genutzt

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen (n=1.563)

häufigstes genutztes
Verkehrsmittel des Nahverkehrs im RSK



Hauptnutzungszweck von Bussen
oder Bahnen in der Region

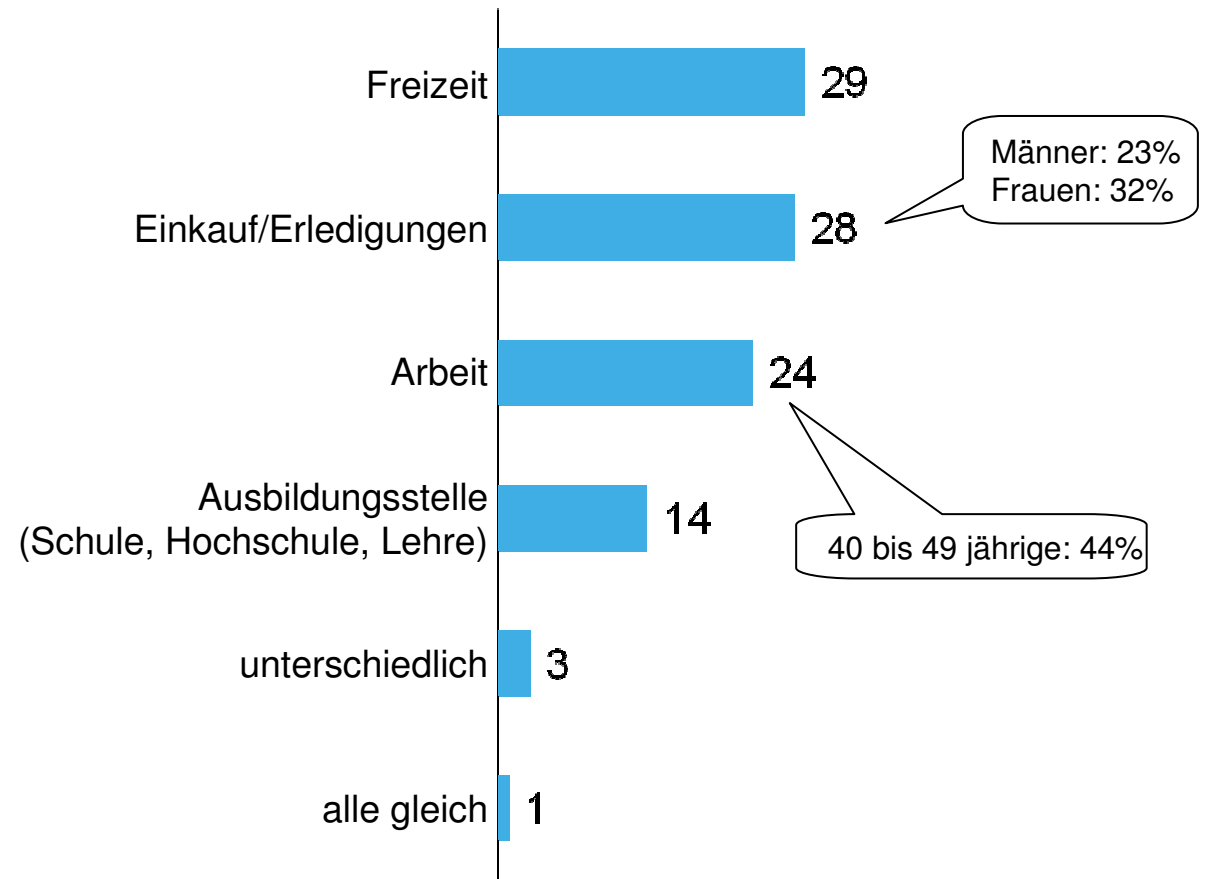
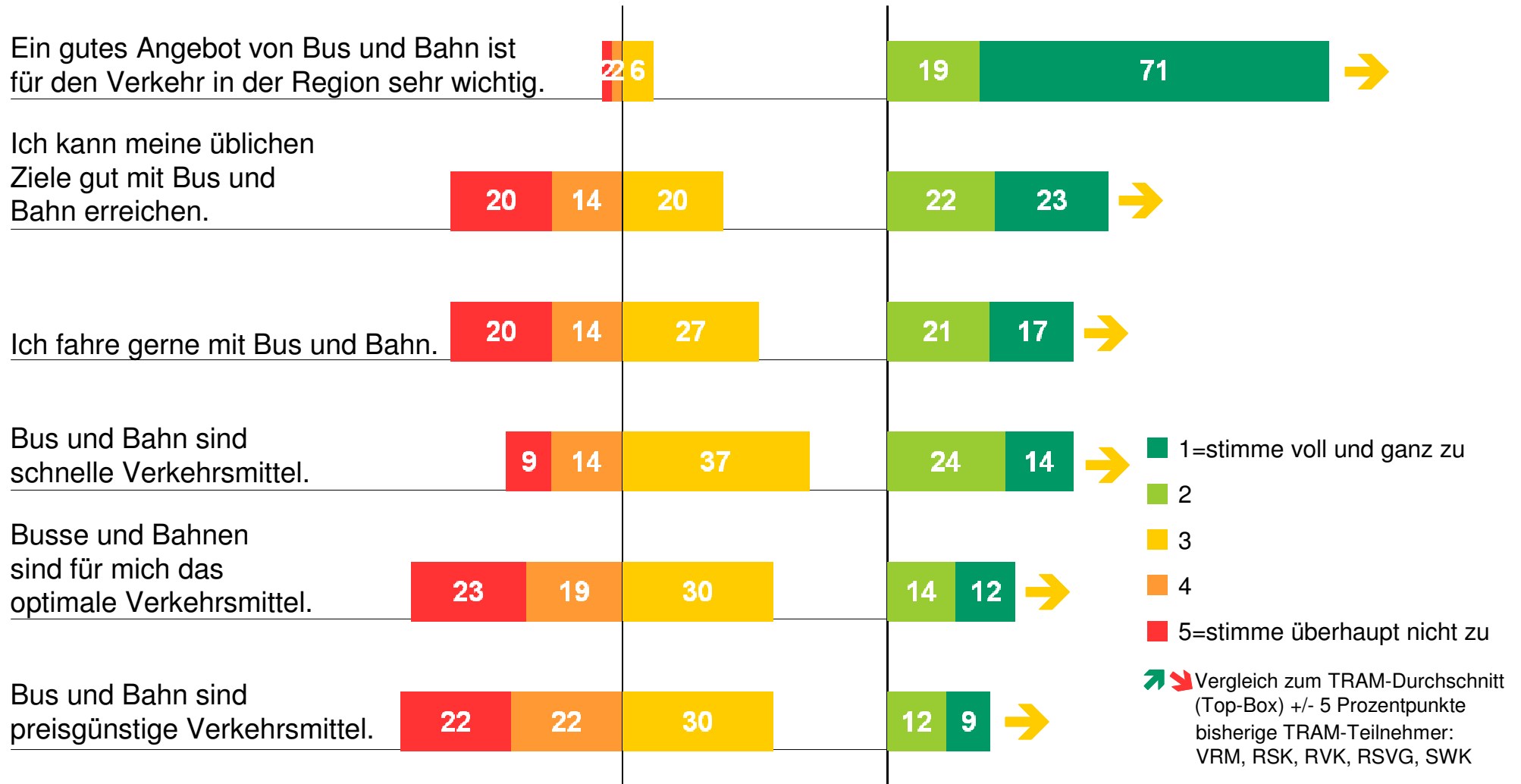


Image des öffentlichen Nahverkehrs I: ÖPNV-Angebot für die Region sehr wichtig

infas

Angaben in Prozent, an 100%-Fehlende: weiß nicht



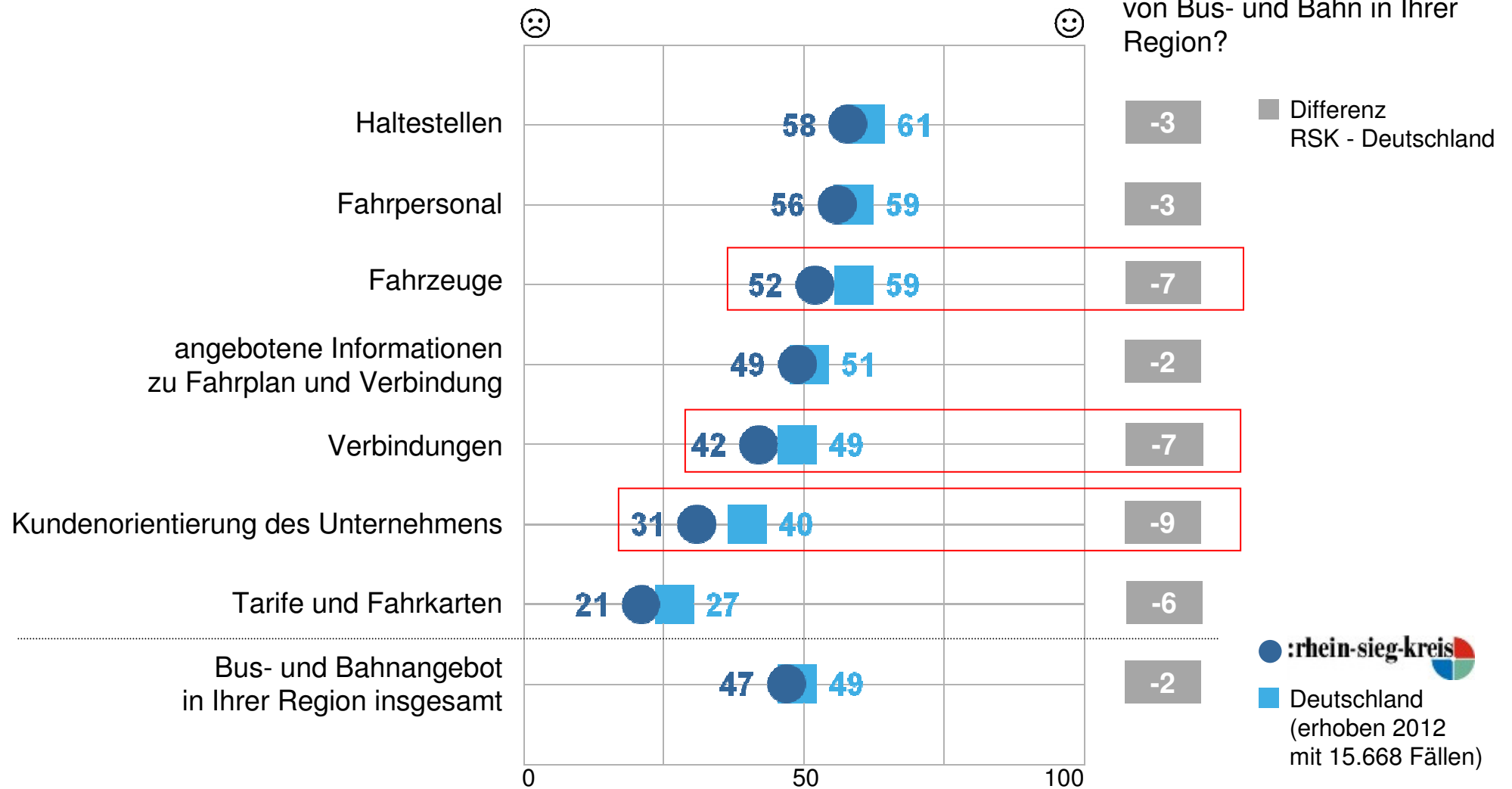
Zufriedenheit mit Bus- und Bahnaspekten – RSK und Deutschland:

Nachholbedarf erkennbar

Angaben in Prozent, Prozentuierung auf gültigen Wertebereich,
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

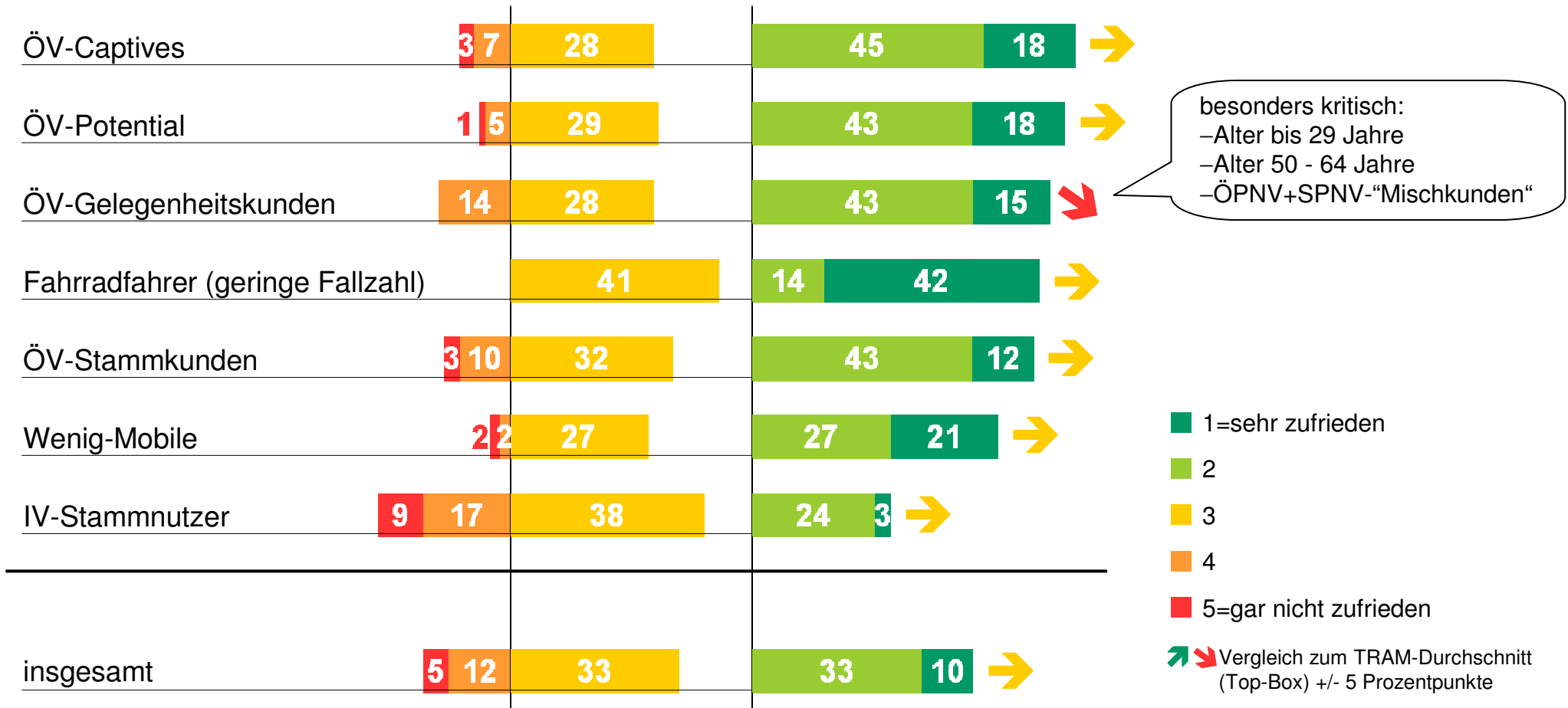
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten von Bus- und Bahn in Ihrer Region?



Gesamtzufriedenheit in den Nutzersegmenten: Autofahrer mit der deutlich kritischsten Bewertung

infas

alle Befragten, Angaben in Prozent, an 100%-Fehlende: fahre nie Bus oder Bahn/weiß nicht

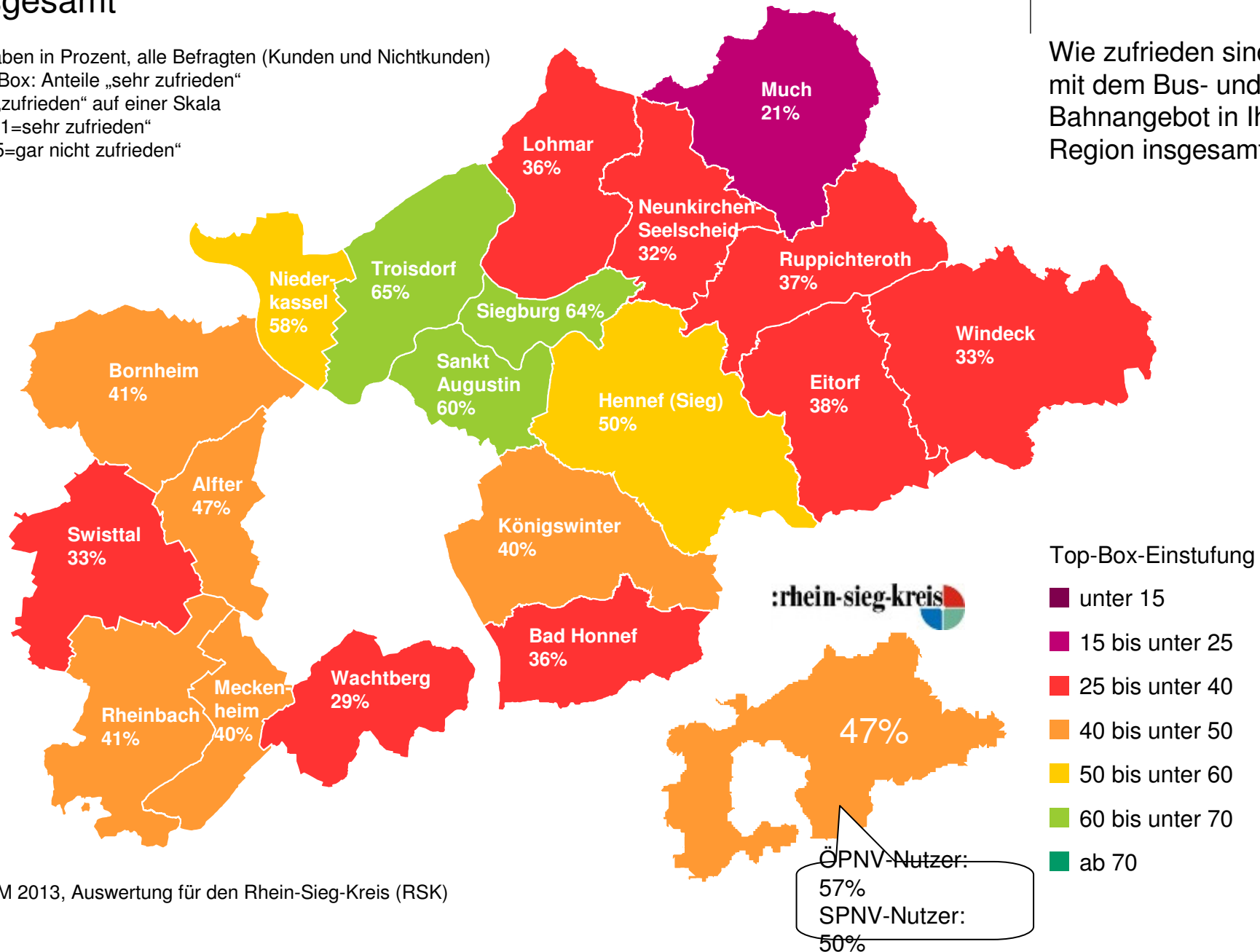


Zufriedenheit innerhalb des Rhein-Sieg-Kreises: insgesamt

Angaben in Prozent, alle Befragten (Kunden und Nichtkunden)
Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“
und „zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“
bis „5=gar nicht zufrieden“

infas

Wie zufrieden sind Sie
mit dem Bus- und
Bahnangebot in Ihrer
Region insgesamt?



Zufriedenheit mit den Verbindungen im Rhein-Sieg-Kreis: gutes bewertetes Netz, Zuverlässigkeit durchschnittlich

infas

Angaben in Prozent; Befragte, die Busse und Bahnen mindestens selten nutzen;
an 100% Fehlende: fahre nie Bus oder Bahn / weiß nicht; *nur im Rhein-Sieg-Kreis abgefragt

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Fahrthäufigkeit innerhalb
der Woche



Schnelligkeit der Beförderung



Linien- und Streckennetz



Betriebszeiten

(Tagesanfangs- und Endzeiten)*



Anschlüssen



Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



Fahrthäufigkeit am Wochenende*



Fahrthäufigkeit abends
und nachts*



Bus- und Bahnangebot
in Ihrer Region insgesamt



Top-Boxes
(bereinigt auf den
Wertebereich 1-5)

Nutzer von	
ÖPNV	SPNV
64	60

59	64
----	----

59	52
----	----

51	50
----	----

46	42
----	----

50	31
----	----

27	29
----	----

26	22
----	----

1=sehr zufrieden

2

3

4

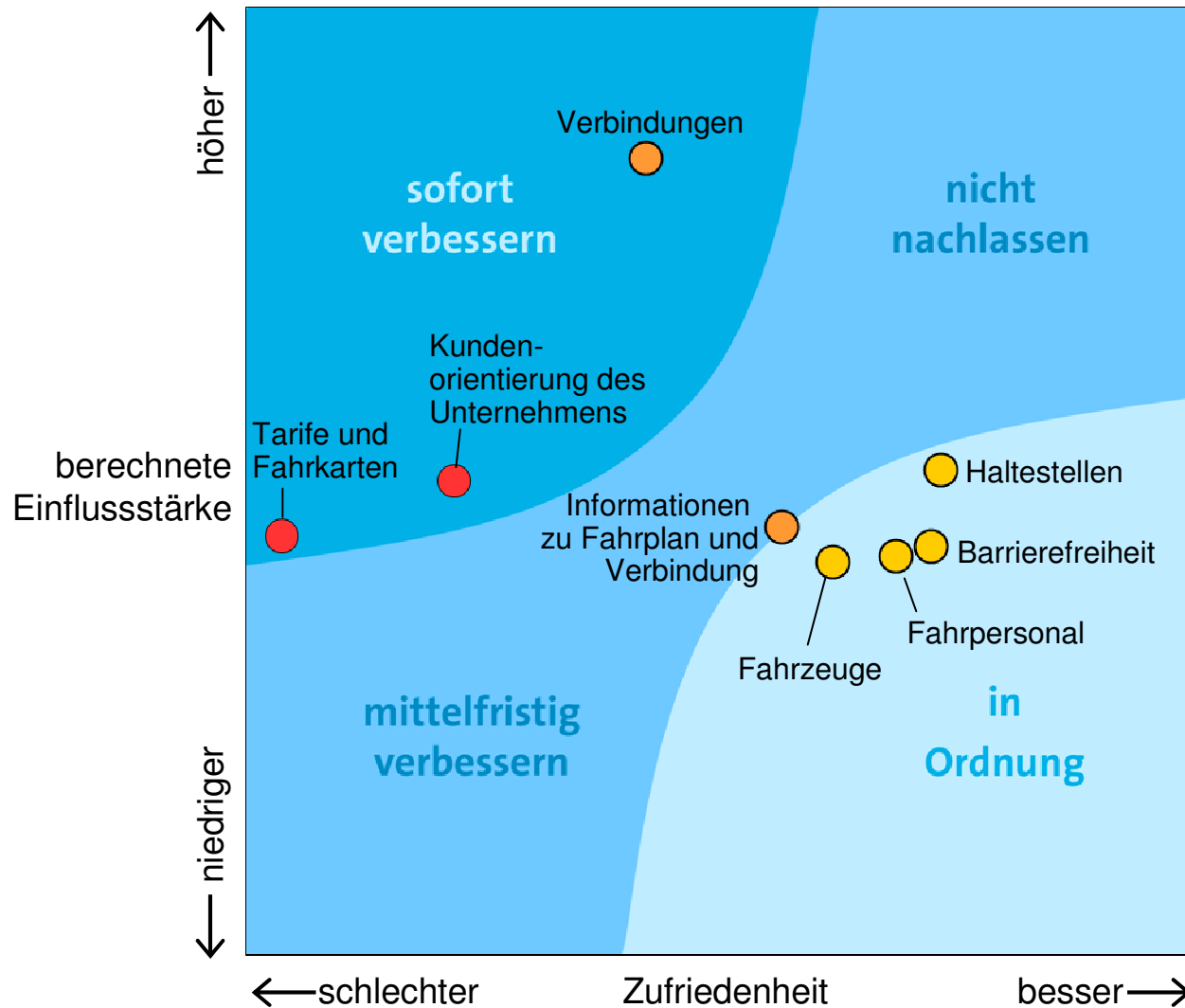
5=gar nicht zufrieden

Vergleich zum TRAM-Durchschnitt
(Top-Box) +/- 5 Prozentpunkte

Handlungsempfehlungen Bereichszufriedenheiten im RSK: Verbindungen mit höchster Priorität

infas

alle Befragten



Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

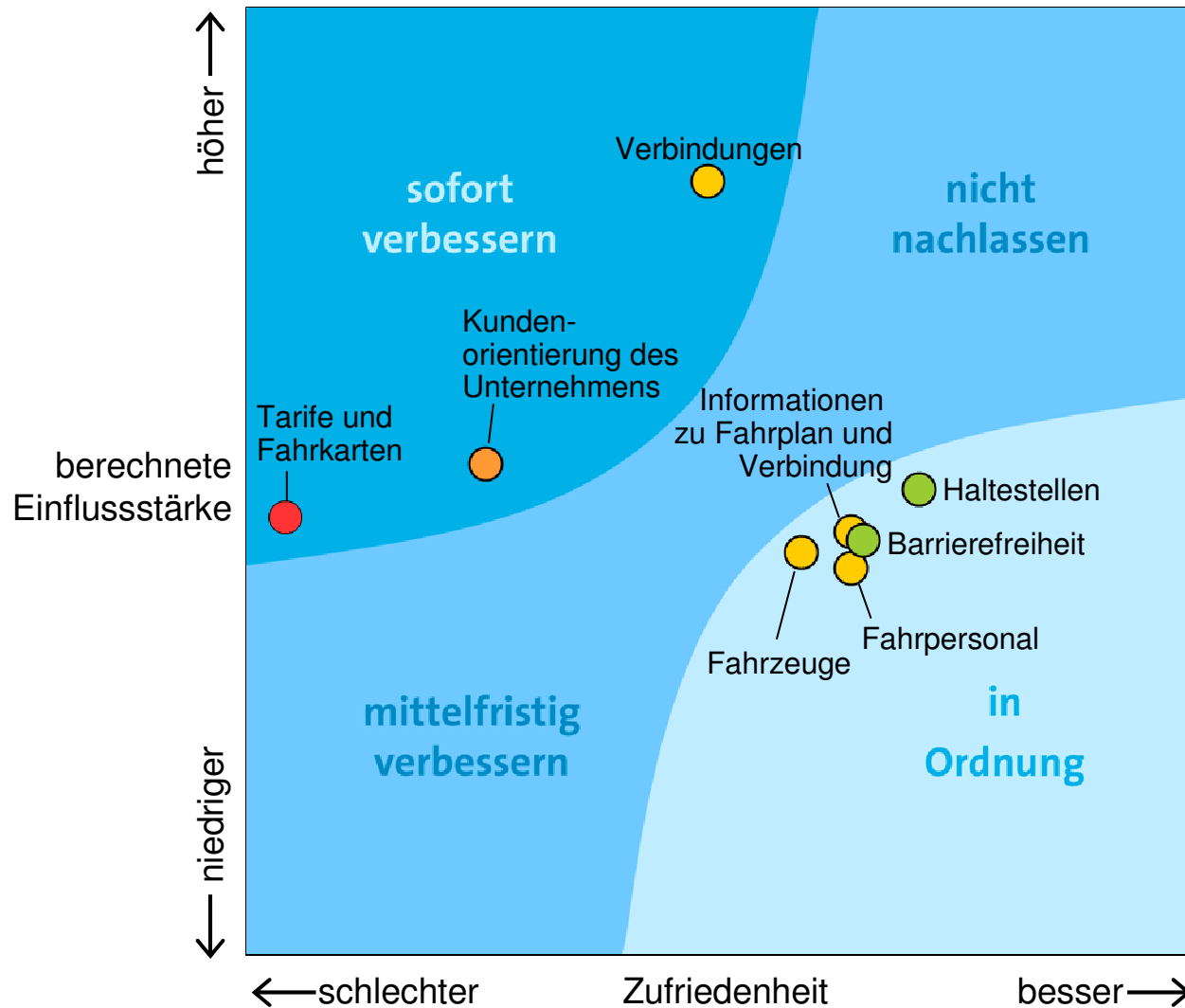
Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlungen Bereichszufriedenheiten im RSK: Verbindungen mit höchster Priorität

infas

ÖPNV-Nutzer



Einflussstärke auf
Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box:
Anteile „sehr zufrieden“ und
„zufrieden“ auf einer Skala
von „1=sehr zufrieden“ bis
„5=gar nicht zufrieden“

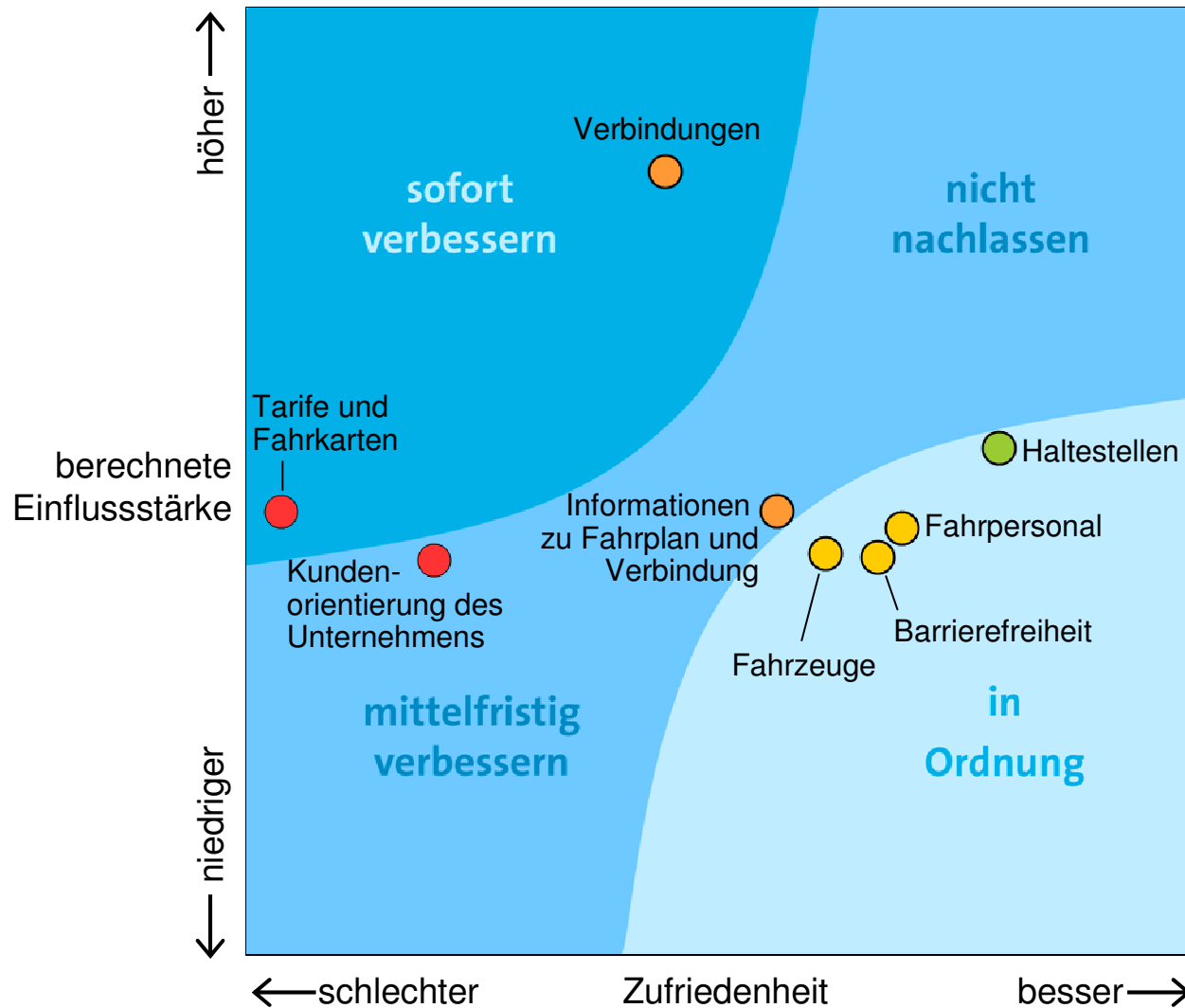
Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Handlungsempfehlungen Bereichszufriedenheiten im RSK: Verbindungen mit höchster Priorität

infas

SPNV-Nutzer



Einflussstärke auf Gesamtzufriedenheit
Angaben in Prozent, Top-Box: Anteile „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „5=gar nicht zufrieden“

Top-Box-Einstufung

- unter 40
- 40 bis unter 50
- 50 bis unter 60
- 60 bis unter 70
- ab 70

Zufriedenheit zusammengefasst:

hoher Nichtnutzeranteil, Nachholbedarf und Ansporn für den RSK

infas

- Die Alltagsmobilität wird in Deutschland immer (noch) durch das Auto dominiert. Dies gilt besonders stark für ländliche Gebiete im Rhein-Sieg-Kreis.
- Der ÖPNV wird im Rhein-Sieg-Kreis etwas öfter in Anspruch genommen als im Bundesschnitt. Dabei liegen die Nutzungsraten an der Rhein-Schiene tendenziell höher als in den ländlichen Gebieten. Insgesamt liegt der Wert der täglichen Nutzer des ÖPNV auf dem Nutzungsniveau vergleichbarer Raumtypen. Dies gilt auch für die ÖPNV-Nutzung ohne den SPNV.
- In Sachen Kundenzufriedenheit zeigt sich für den Rhein-Sieg-Kreis und die beteiligten Verkehrsunternehmen Nachholbedarf. Dies betrifft sowohl die Gesamtbeurteilung als auch die Bewertung einzelner Leistungsmerkmale.
- Wichtige Zufriedenheitstreiber sind vor allem die Aspekte zu den Verbindungen. Diese Aspekte werden aber insbesondere von Selten-Nutzern kritisch bewertet. Dies betrifft sowohl die Häufigkeit als auch das Netz. ÖPNV-Nutzer bewerten die Verbindungen insgesamt deutlich positiver als SPNV-Nutzer.
- Im Vergleich zu bundesweiten Ergebnissen, aber auch im Benchmark mit strukturell ähnlichen Regionen, fällt der Abstand bei den Beurteilungen der Kundenorientierung auf. ÖPNV-Nutzer bewerten die Kundenorientierung auch hier insgesamt deutlich positiver als SPNV-Nutzer.
- Die ebenfalls erhobenen Imagewerte zeigen, dass der öffentliche Nahverkehr auch im Rhein-Sieg-Kreis als wichtige Säule angesehen wird. Die Erwartungen sind also hoch. Es lohnt sich, diese in Zukunft noch besser zu erfüllen als gegenwärtig, denn bei höherer Leistung steigt die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Nahverkehr und damit die Nutzungswahrscheinlichkeit von potentiellen Kunden.

Was tun?

Erste Ansatzpunkte zur Diskussion gestellt

infas

- *Bessere Leistungen* bieten:
Verbindungen ausbauen, Angebot verdichten
und Kunden angemessen betreuen!
- *Zuverlässig, transparent und offensiv* informieren:
auch im Störfall Fahrgäste gut begleiten!
- *Hohes Preisniveau rechtfertigen*:
sichere Basisqualität (z.B. Verbindungen und Pünktlichkeit) gewährleisten!
- *Angenehmer Partner* sein:
sauber, präsent, serviceorientiert durch Mitarbeiter vor Ort!

Ansprechpartner

infas

Robert Follmer

Bereichsleiter Verkehrsforschung

Tel. 0228/38 22-419

Fax 0228/31 00 71

E-Mail r.follmer@infas.de

Bernd Ermes

Projektleiter

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Tel. 0228/38 22-423

Fax 0228/31 00 71

E-Mail b.ermes@infas.de

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
53113 Bonn
www.infas.de

Auftraggeber:

Rhein-Sieg-Kreis

Kaiser-Wilhelm-Platz 1

53721 Siegburg