

Andreas Maleika

Kundenbarometer 2012

## Höchste Zufriedenheit mit Frankfurts Bussen und Bahnen seit elf Jahren

**Die Stadt Frankfurt am Main hat in den vergangenen Jahren konsequent daran gearbeitet, ihren Nahverkehr attraktiver zu gestalten. Es ist erfreulich, dass die Fahrgäste das bereits Erreichte offenbar honorieren: Die höchste Zufriedenheit seit der ersten Erhebung vor elf Jahren verzeichnet das „ÖPNV-Kundenbarometer“ des Marktforschungs-Instituts TNS infratest für das Jahr 2012.**

### >> Hintergrund

Das Kundenbarometer erfasst mittels standardisierter telefonischer Befragung die Zufriedenheit mit dem ÖPNV insgesamt bzw. mit einzelnen Leistungsmerkmalen (aus den Bereichen Angebot, Tarif, Vertrieb, Kundeninformation, Sicherheit, Sauberkeit, Komfort

und Personal) und ermittelt die Wichtigkeit, die einzelne Leistungsmerkmale in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit haben. Es bildet damit einen Indikator für die Wahrnehmung der Qualität des ÖPNV durch seine Kunden. Das Kundenbarometer wird jährlich bundesweit mit einheitlicher Methode in den jeweiligen Bedienungsgebieten der beteiligten Auftrag gebenden Nahverkehrsanbieter durchgeführt.

traffiQ und die Verkehrsgesellschaft Frankfurt (VGF) beteiligen sich seit 2002 gemeinsam daran. Befragt wird in



Frankfurt jährlich eine repräsentative Zufallsstichprobe von 1.500 Frankfurter ÖPNV-Nutzern.

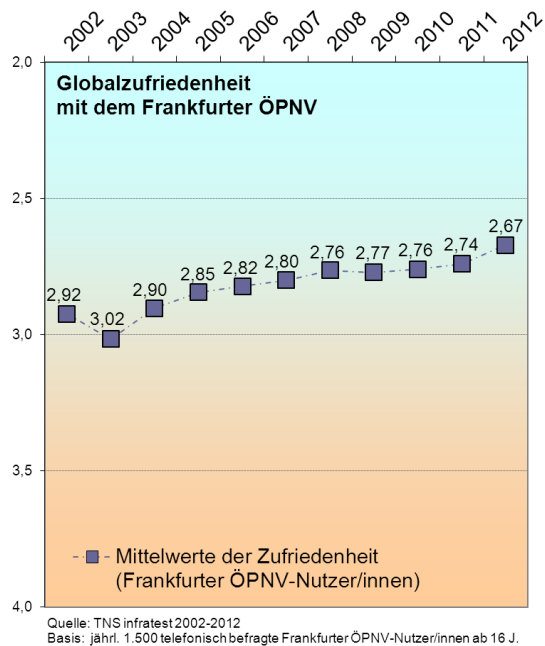
**>> Gesamtzufriedenheit:  
Aufwärtstrend seit zehn Jahren**

Die Globalzufriedenheit der Frankfurter ÖPNV-Kunden lag im Jahr 2012 bei 2,67 und damit deutlich über dem bundesweiten Durchschnitt der Kundenzufriedenheit von 2,91. 88 % äußerten sich zufrieden mit dem Nahverkehr, 12 % sind explizit weniger zufrieden oder unzufrieden.

Grundlage ist eine fünfstufige Skala von „vollkommen zufrieden“ (1) bis „unzufrieden“ (5).

Besonders positiv für das Jahr 2012 ist festzustellen, dass keiner der abgefragten Einzelaspekte gegenüber dem Vorjahr signifikant schlechter bewertet wurde; für viele Merkmale ist eine signifikante Erhöhung der Kundenzufriedenheit und vielfach der beste jemals erreichte Wert zu verzeichnen.

Mit dem Wert von 2,67 machte auch die Globalzufriedenheit der Nahverkehrskunden im Jahr 2012 einen deutlichen Sprung nach oben. In den letzten vier Jahren bewegte sie sich relativ konstant bei Werten zwischen 2,76 und 2,74. Insgesamt hat sich die Globalzufriedenheit mit dem Frankfurter ÖPNV von einem Tiefpunkt im Jahr 2003 (3,02) seit zehn Jahren nahezu kontinuierlich positiv entwickelt.



*Bild 1. Positive Entwicklung - Globalzufriedenheit mit dem Frankfurter Nahverkehr*

**>> Spitzenreiter in der Rangfolge:  
ÖPNV am Wohnort**

Die beste Bewertung (2,35) und damit Platz 1 in der Rangfolge der Zufriedenheitswerte einzelner Merkmale erhält das ÖPNV-Angebot am eigenen Wohnort. Mit wenig Abstand findet sich auf den Plätzen 2 und 3 die Zufriedenheit mit dem Linien- und Streckennetz (2,42) und mit der Schnelligkeit (2,46).

Im unteren Bereich ( $\geq 3,30$ ) liegen die Bewertungen der Sauberkeit, des Tarifsystems, der Barrierefreiheit und der Informationen bei Störungen. Die Spanne erstreckt sich dabei bis zum schlechtesten Wert von 3,77 (Preis-Leistungs-Verhältnis).

**>> Zufriedenheit nach ÖPNV-Arten**

Die Betrachtung der Zufriedenheit mit den unterschiedlichen Verkehrsmitteln Bus, Straßenbahn, U-Bahn und S-Bahn

bietet aufschlussreiche Erkenntnisse. Bei den U-Bahnen wird vor allem ihre Schnelligkeit (Wert: 2,31) geschätzt. Sie schneiden sogar besser ab als die S-Bahnen (2,53). Die Pünktlichkeit der S-

### >> Zufriedenheit nach Nutzergruppen

Auch in Abhängigkeit von der ÖPNV-Nutzungshäufigkeit der Fahrgäste und deren Geschlecht ergeben sich teilweise

unterschiedliche Zufriedenheitswerte. So beurteilen zum Beispiel Vielfahrende die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sowie die Informationen bei Störungen deutlich kritischer als Gelegenheitsfahrende.

Frauen sind kritischer als Männer, z. B. in

Bezug auf Sicherheit, Liniennetz, Barrierefreiheit.

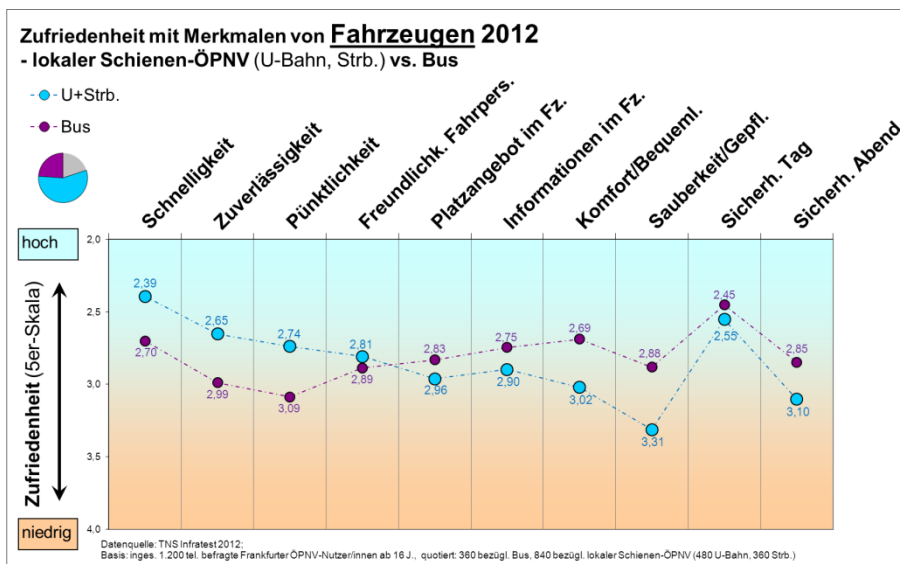


Bild 2. Kundenzufriedenheit - differenziert nach ÖPNV-Arten

Bahnen wird dagegen von den Kunden nur mit 3,18 und damit am schlechtesten bewertet. Auch hier schneidet die U-Bahn mit 2,67 am besten ab.

Spitzenreiter unter den Verkehrsmitteln bei Komfort (2,69), Sauberkeit (2,88) sowie Sicherheit tagsüber (2,45) und abends (2,85) sind nach Wahrnehmung der Kunden die Busse. Gemeinsam mit den Straßenbahnen erhalten sie auch bei der Barrierefreiheit ihrer Haltestellen die besseren Werte (3,21 bzw. 3,30). Abbildung 2 zeigt beispielhaft die Unterschiede in der Bewertung von Bussen und lokalem Schienenverkehr (U-Bahn und Straßenbahn).

### >> Zeitreihen: Über elf Jahre betrachtet

Bei Betrachtung der Ergebnisse im 11-jährigen Zeitreihen-Kontext zeigt sich bei vielen Merkmalen ein positiver Trend in der Wahrnehmung der ÖPNV-Leistungen durch die Frankfurter ÖPNV-Nutzer. Besonders positiv haben sich zum Beispiel die Zufriedenheit mit dem Liniennetz (kontinuierlich von 2,79 bis auf 2,42), der Taktfrequenz (von 3,00 auf 2,78) und der Anschlussqualität (von 2,98 auf 2,68) entwickelt.

Dagegen verharren beispielsweise die Werte bezüglich tariflicher Aspekte wie Fahrkarten-Sortiment, Verständlichkeit des Tarifsystems und Preis-Leistungs-



furt unterschiedlich ab: Bei tariflichen Merkmalen liegen die Frankfurter Werte im „unteren“ Bereich. Für die Angebotsmerkmale Takt, Linien-Netz liegen die Werte im oberen Bereich, zum Teil auch nahe an den Bestwerten, die im Befragungssystem Kundenbarometer jemals erreicht wurden. Dies betrifft insbesondere die Bewertung der Umsteigemöglichkeiten, d. h. der Anschlüsse.

### >> Zufriedenheit und Wichtigkeit

Unter Berücksichtigung der Kundenzufriedenheit in Verbindung mit der Wichtigkeit - ermittelt über die Korrelation der Einzelmerkmale mit der Globalzufriedenheit - erweisen sich für den Frankfurter Nahverkehr im Jahr 2012 das Angebot am Wohnort, das Liniennetz, die Schnelligkeit, die Anschlüsse und die Taktfrequenz als Stärken (d. h. wichtig und eher gut beurteilt). „Kritische Faktoren“ (d. h. wichtig und mittelmäßig beur-

teilte Aspekte) sind die Pünktlichkeit, das Platzangebot und die Freundlichkeit des Fahrpersonals. Wichtig und schlecht bewertet und damit als Schwächen erweisen sich insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis und das Fahrkartensortiment (siehe Bild 3).

Die zahlreichen Maßnahmen im letzten Jahrzehnt haben den Nahverkehr in Frankfurt am Main deutlich verbessert. Dabei wird vieles weiteres, was angestoßen wurde, erst in einigen Jahren seine ganze Wirkung entfalten – etwa eine U-Bahn-Verbindung in das neue „Europaviertel“ oder das noch längst nicht abgeschlossene Programm für barrierefreie Haltestellen. Der eingeschlagene Weg soll daher beibehalten werden, um auch unter den finanziell schwierigen Rahmenbedingungen die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs zu halten und möglichst noch zu steigern.

### Der Autor



Andreas Maleika  
traffiQ Frankfurt am Main  
Markt- und Verkehrsforschung

### Kontakt

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft  
Frankfurt am Main mbH  
Stiftstraße 9 - 17  
D-60313 Frankfurt am Main  
Telefon: 069 212 24 424  
Telefax: 069 212 24 430  
info@traffiQ.de  
www.traffiQ.de

### Veröffentlichung

In: Nahverkehrs-Praxis. Fachzeitschrift für Nahverkehr und Verkehrsindustrie. Ausgabe 4/2013, S. 34 - 56. Dortmund: Fachverlag Dr. Arnold, 2013.