

2. ÖPNV  
Innovationskongress  
Freiburg, 14. – 16. März 2005

## Kundenbedürfnisse im ÖPNV – Anspruch und Wirklichkeit

**Dr. Adi Isfort**  
**Leiter Verkehrsforschung**  
**TNS Infratest Bielefeld**



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

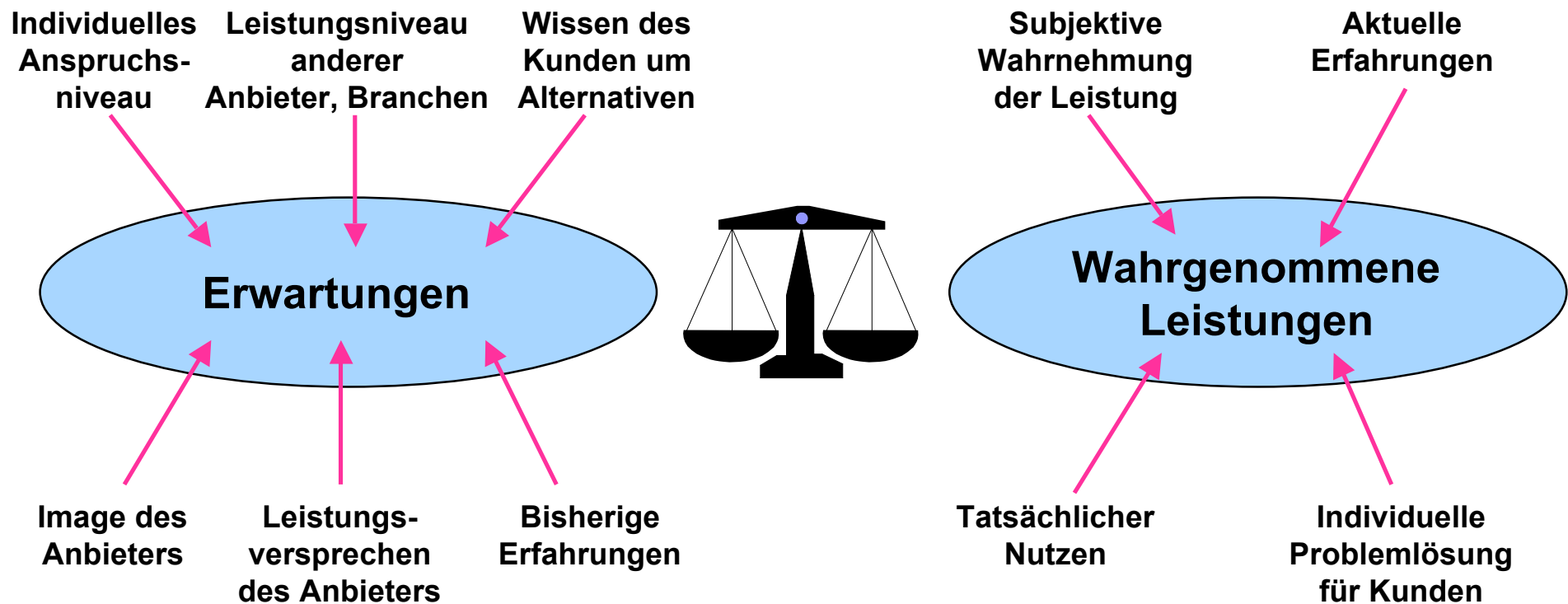
### Kundenmonitor Deutschland 2004: Ranking Globalzufriedenheit

	Anteil unzufriedene Kunden	Globalzufriedenheit
Optiker	3	1,95
Tiefkühlheimdienste	2	2,02
Autohäuser (Pkw-Werkstatt)	6	2,13
Buchversand und -clubs	4	2,14
Kfz-Versicherungen	3	2,18
		...
Stromversorgungsunternehmen	7	2,55
Briefpost	13	2,67
Postfilialen	17	2,70
Paket- und Expressdienste (Versand)	12	2,73
Fondsgesellschaften	18	2,83
<b>ÖPNV</b>	<b>21</b>	<b>2,95</b>

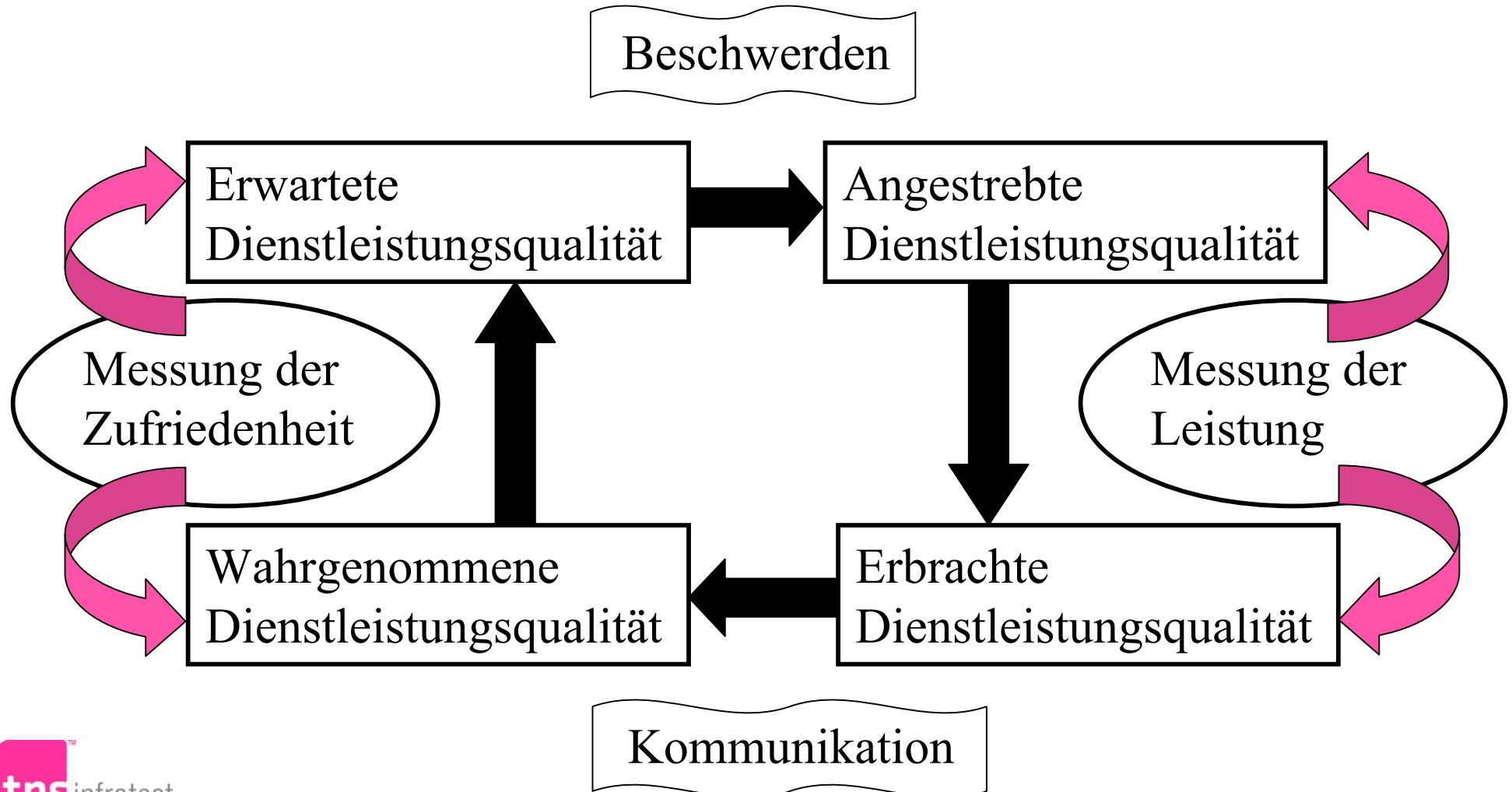


## Kundenzufriedenheit

ist das Ergebnis eines Vergleichsprozesses

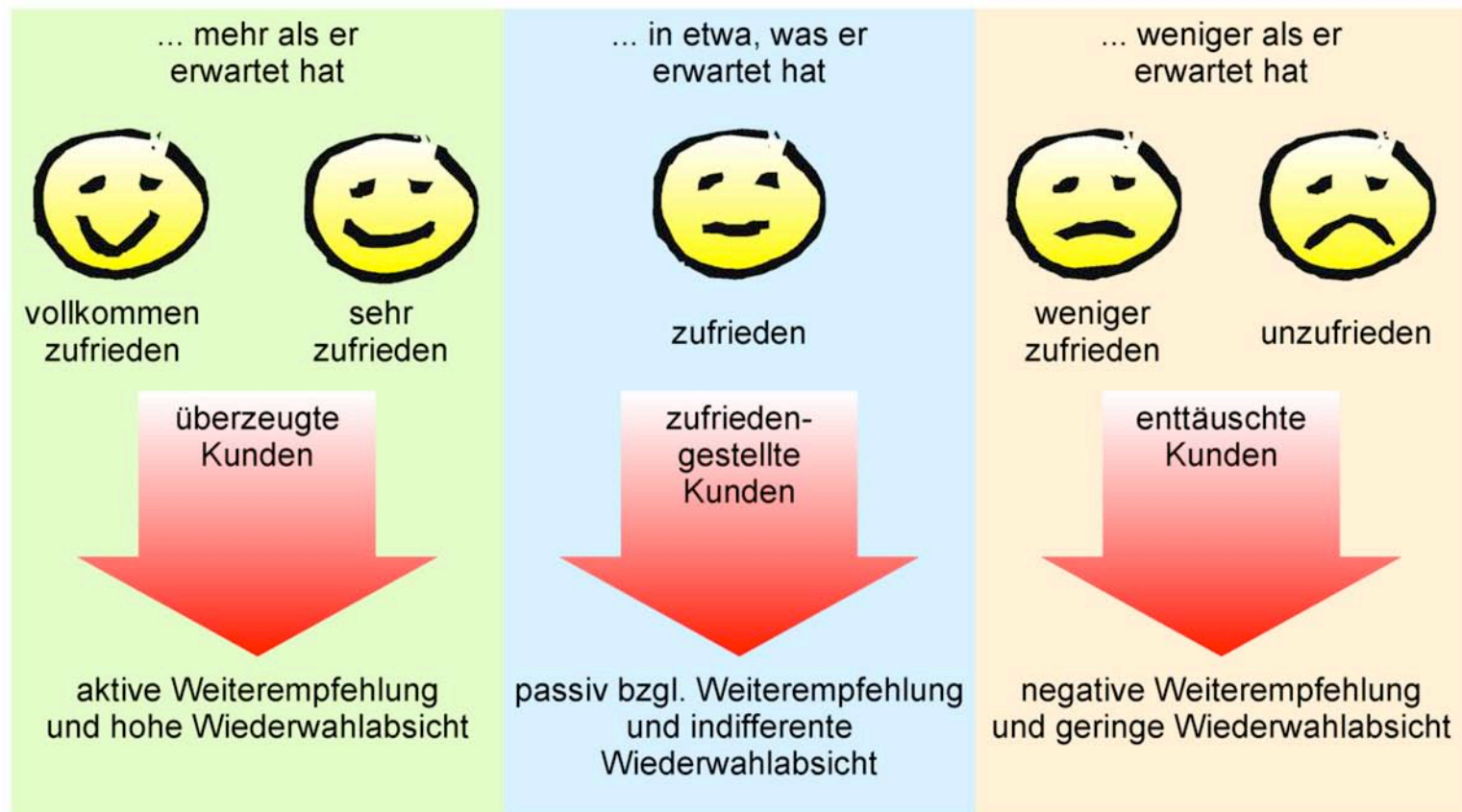


## Der Dienstleistungskreislauf



## Beurteilungsskala

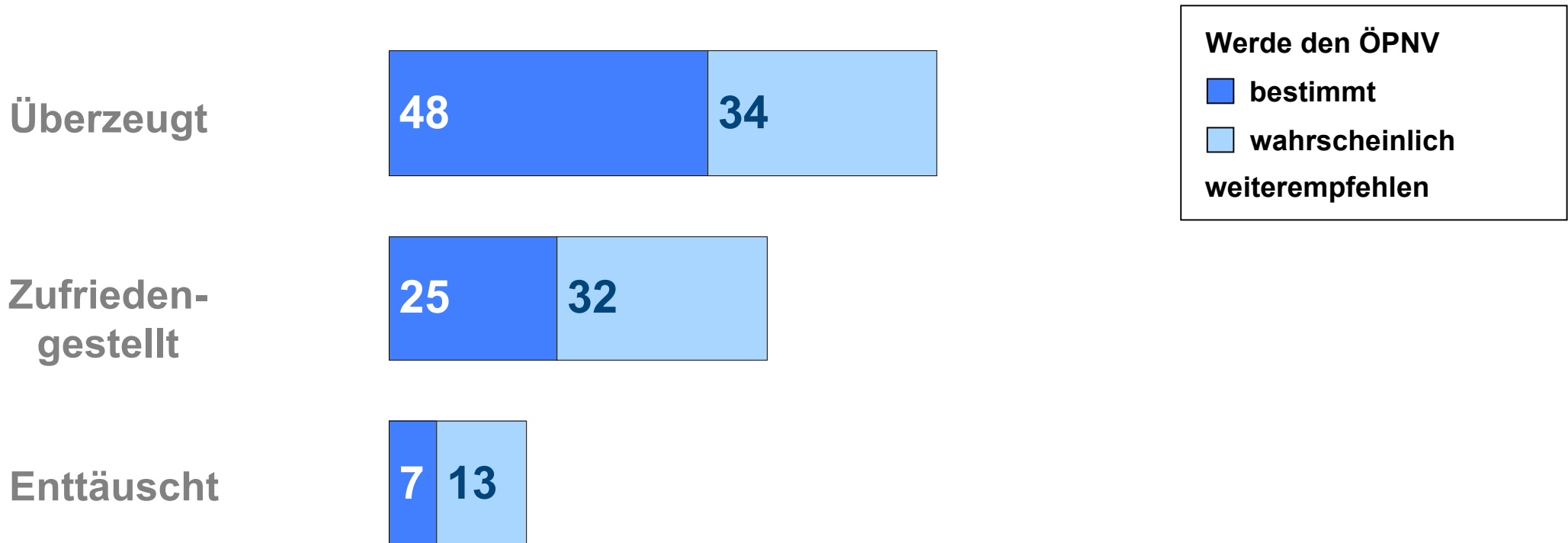
Der Kunde erhält ...



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Zusammenhang zwischen Globalzufriedenheit und Weiterempfehlung

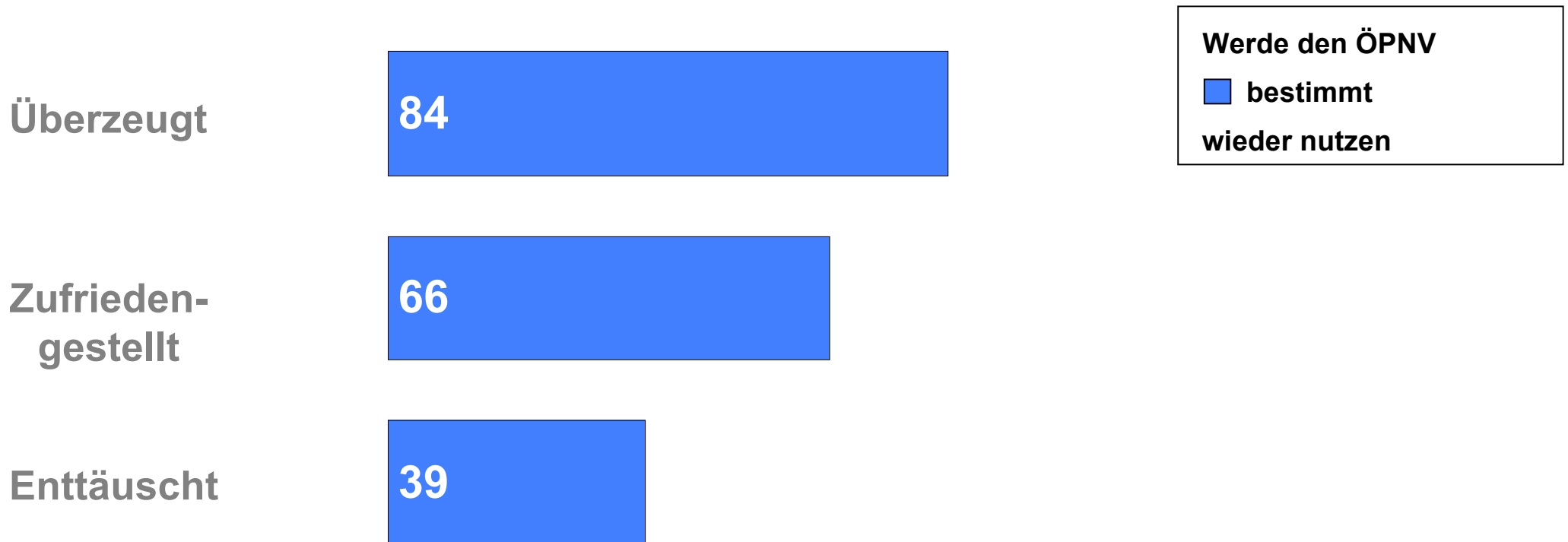
#### Weiterempfehlung



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Zusammenhang zwischen Globalzufriedenheit und Wiederwahlabsicht

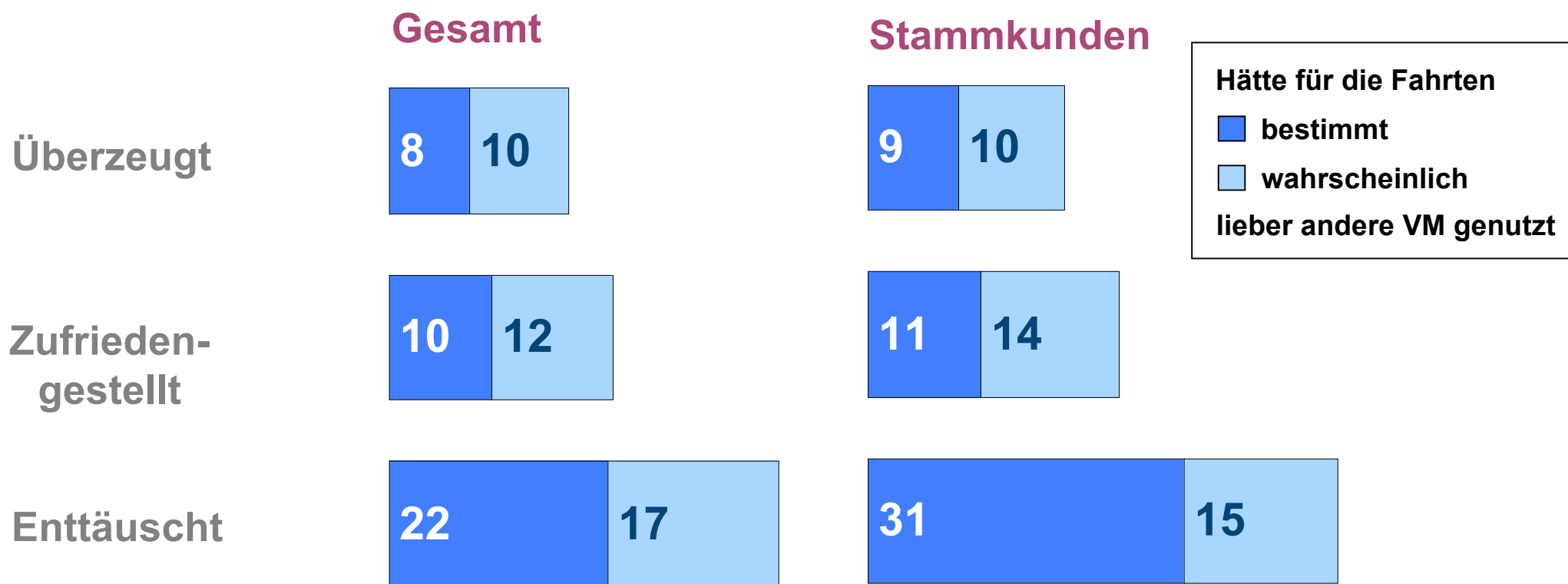
#### Wiederwahlabsicht



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Zusammenhang zwischen Globalzufriedenheit und Abwanderungswunsch

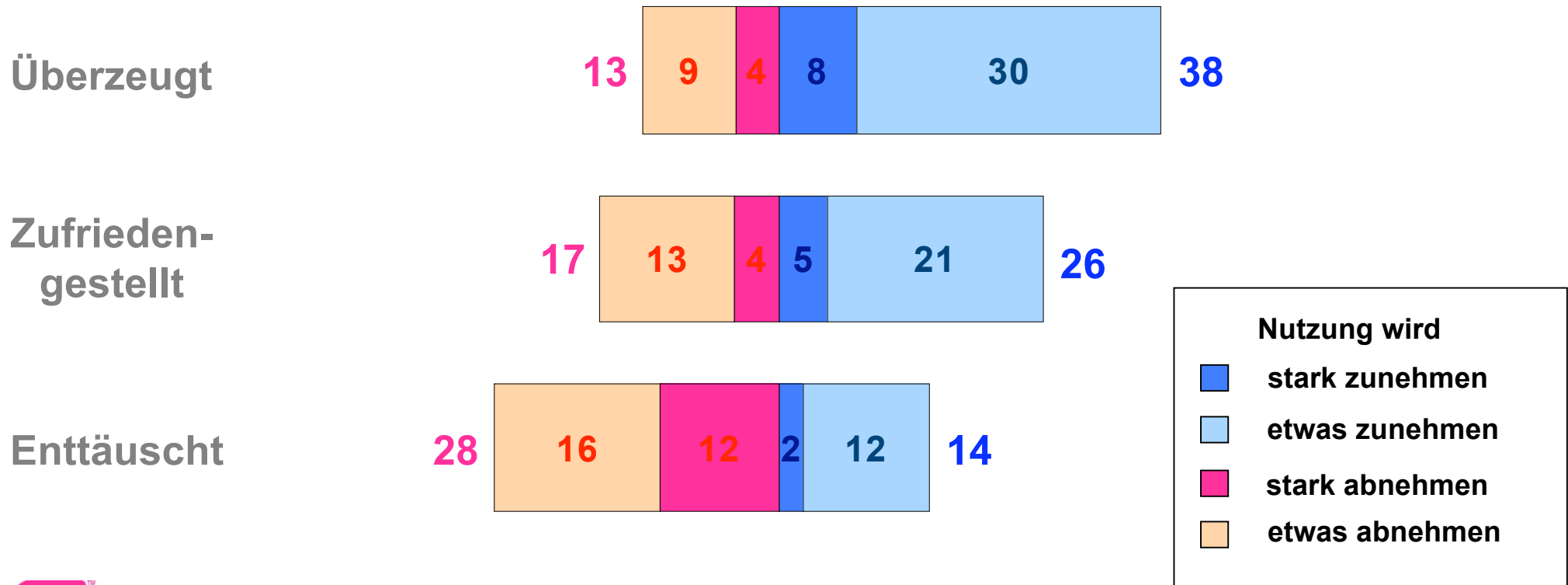
#### Abwanderungswunsch



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Zusammenhang zwischen Globalzufriedenheit und zukünftiger Nutzung

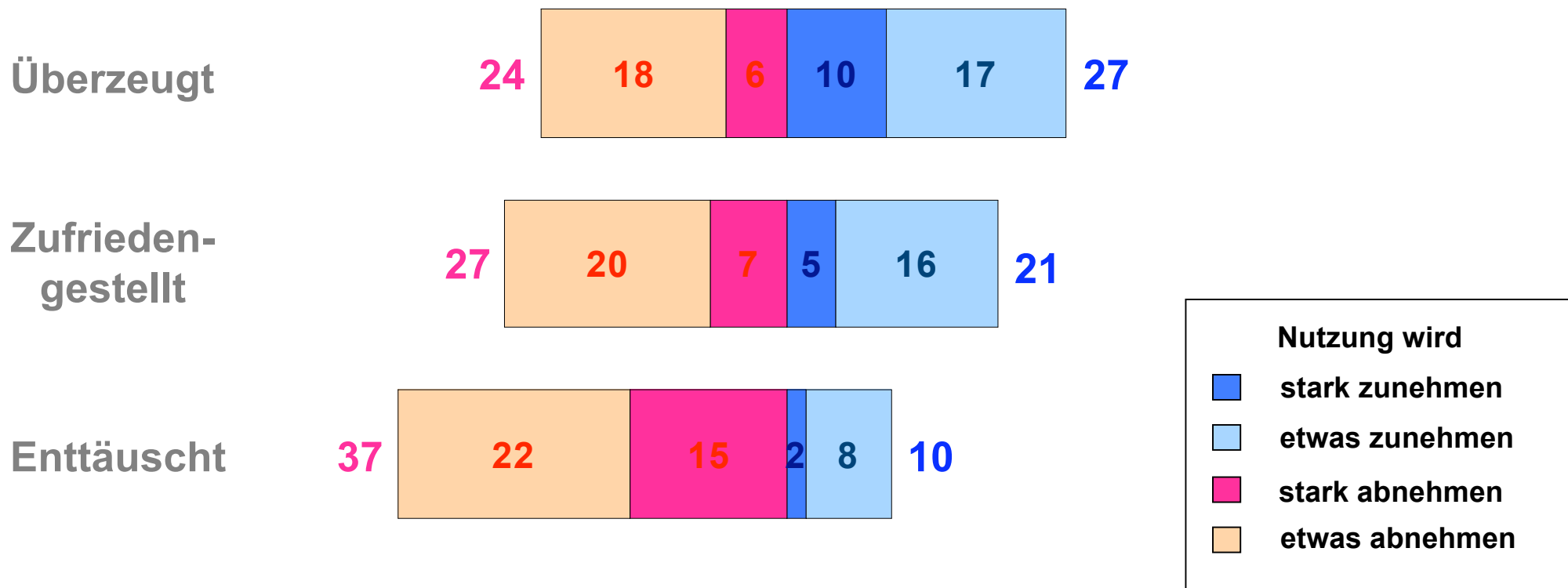
#### Zukünftige Nutzung



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Zusammenhang zwischen Globalzufriedenheit und zukünftiger Nutzung

#### Zukünftige Nutzung von Stammkunden (täglich)

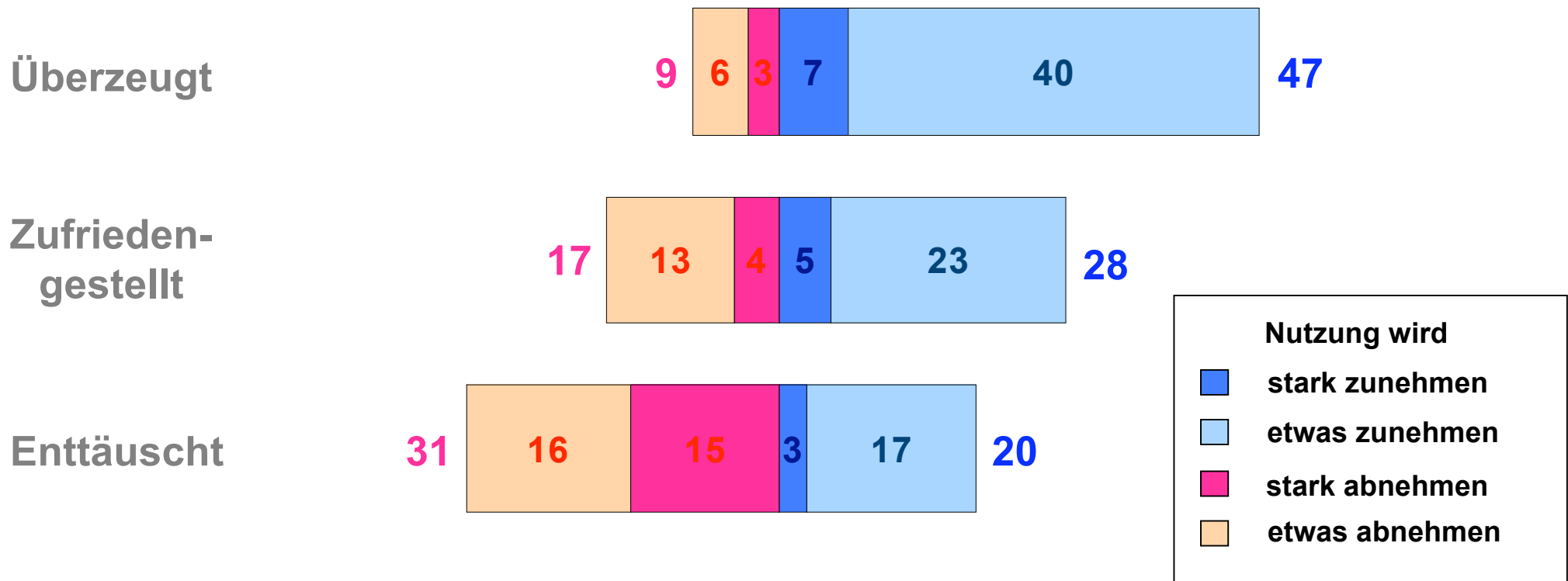


Quelle: NRW Kundenbarometer 2004

## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Zusammenhang zwischen Globalzufriedenheit und zukünftiger Nutzung

#### Zukünftige Nutzung von Vielfahrern (Bartarif)

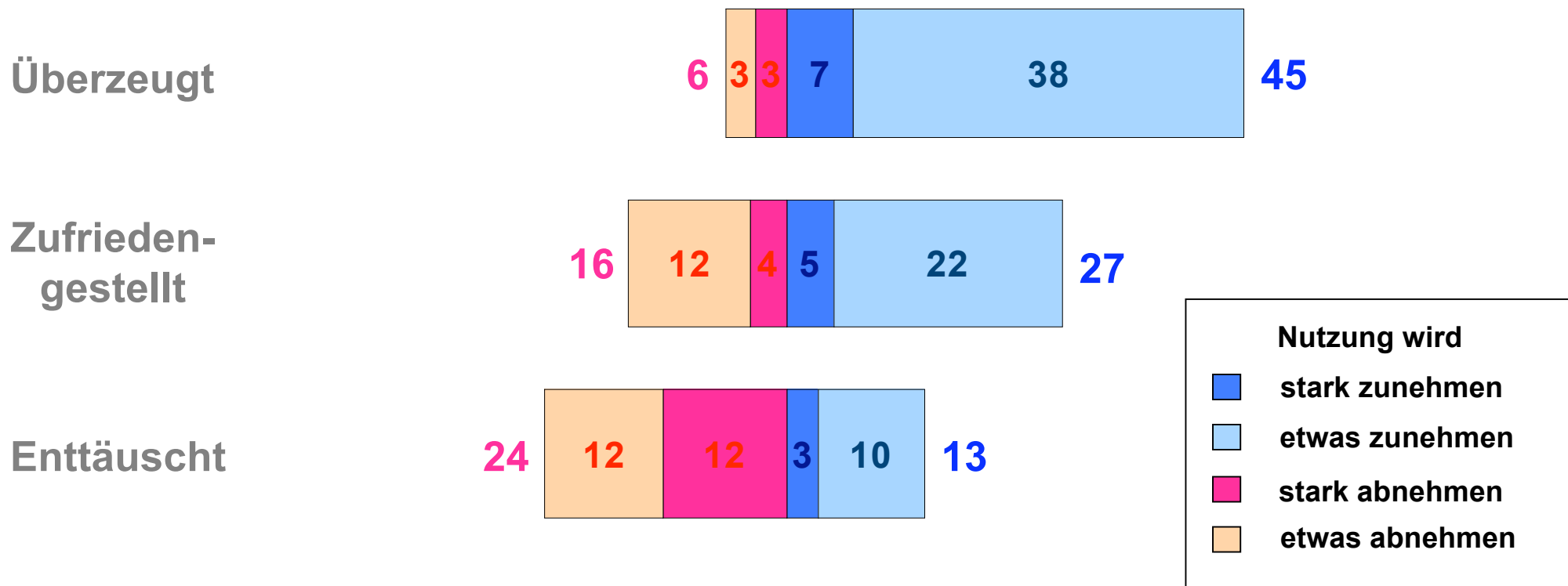


Quelle: NRW Kundenbarometer 2004

## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Zusammenhang zwischen Globalzufriedenheit und zukünftiger Nutzung

#### Zukünftige Nutzung von Gelegenheitsfahrern

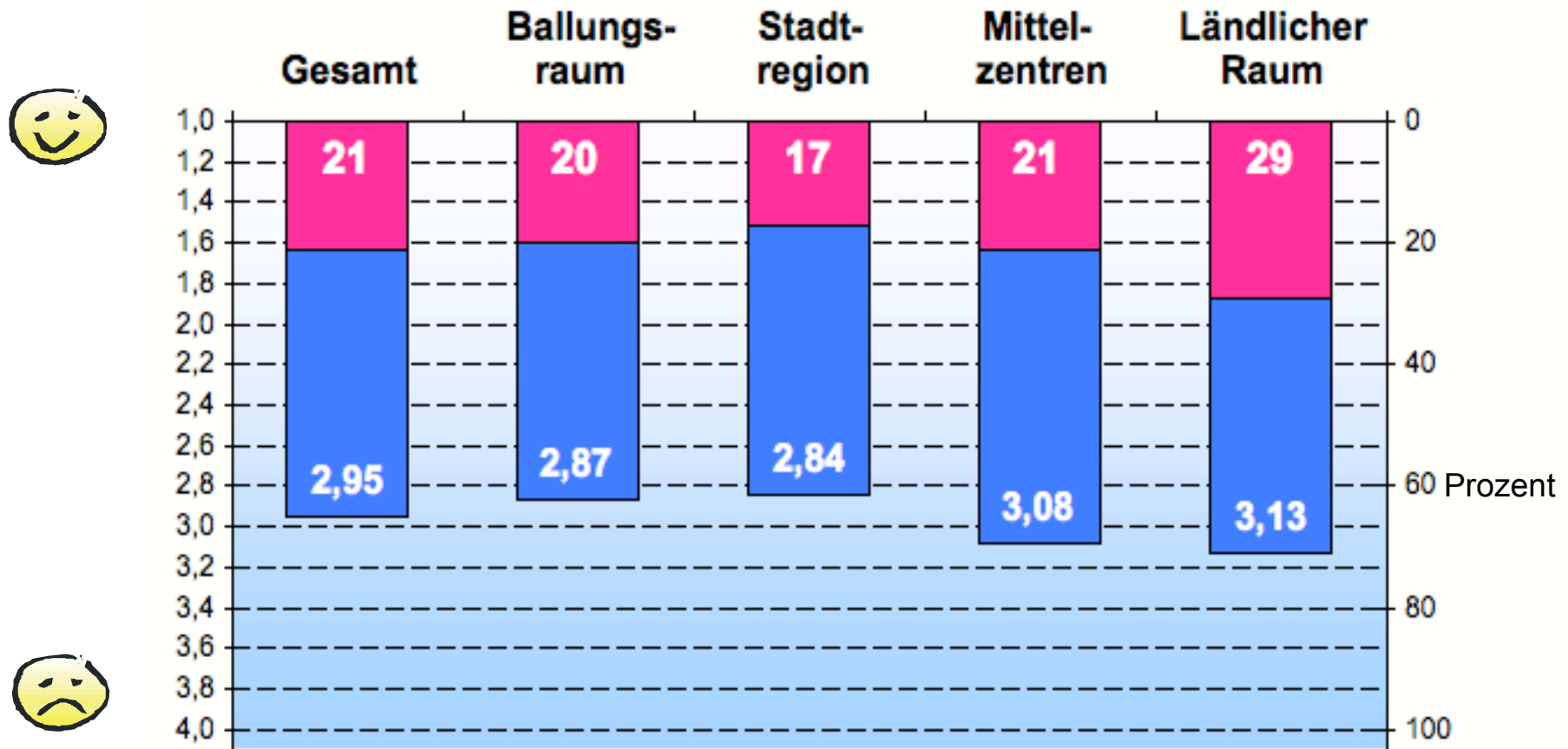


## Das Kundenbarometer-Modell



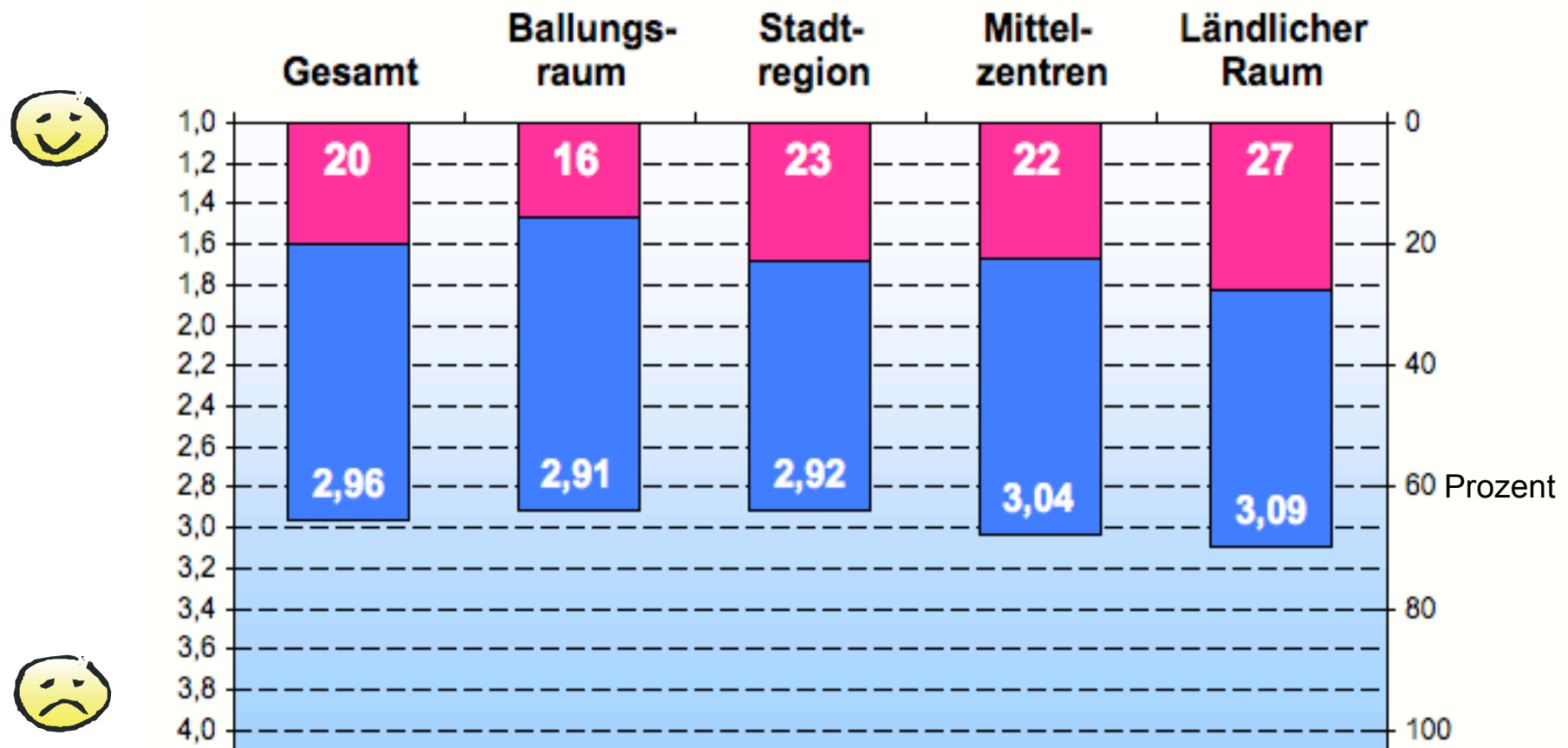
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Globalzufriedenheit (nach Wohnort)



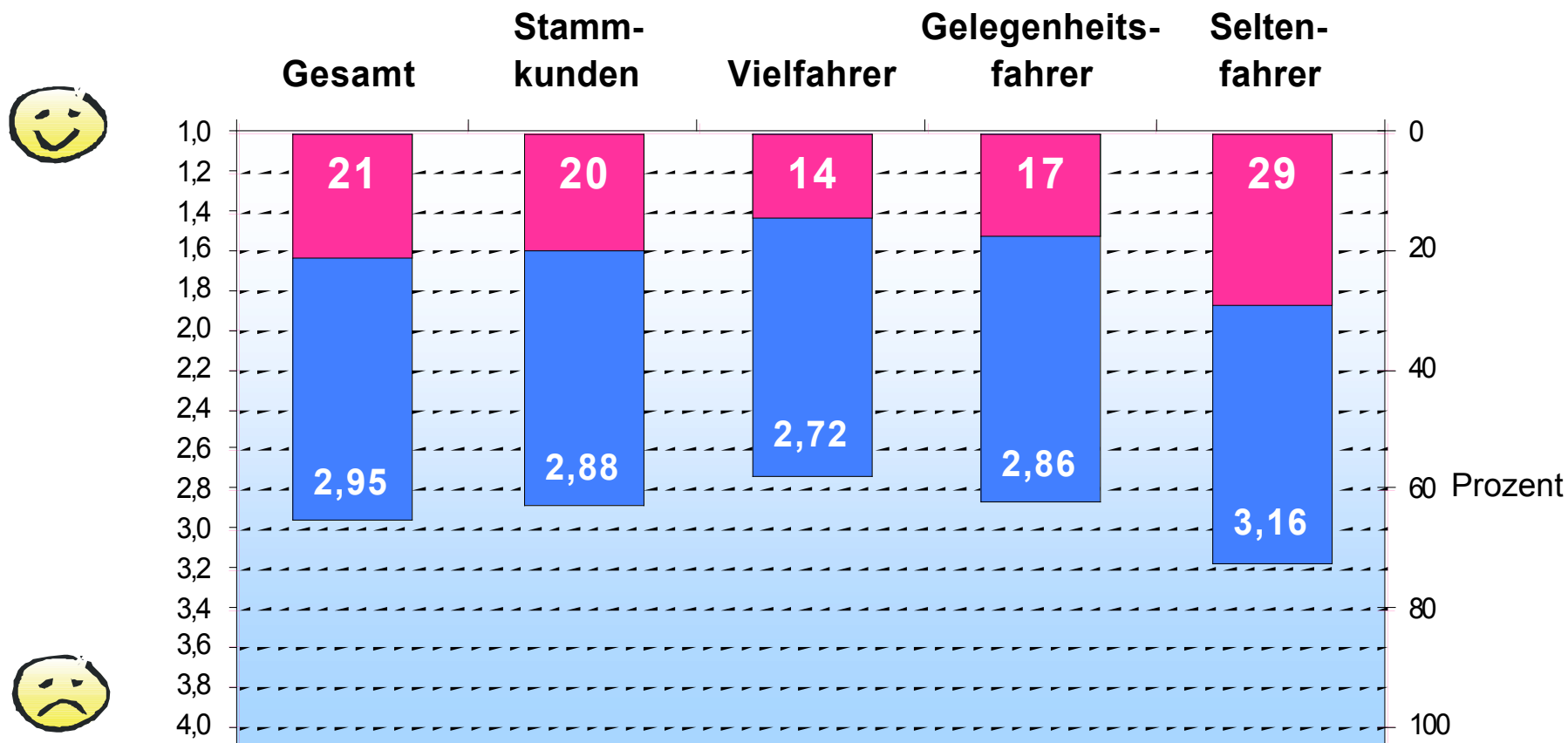
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Zufriedenheit mit Taktfrequenz (nach Wohnort)

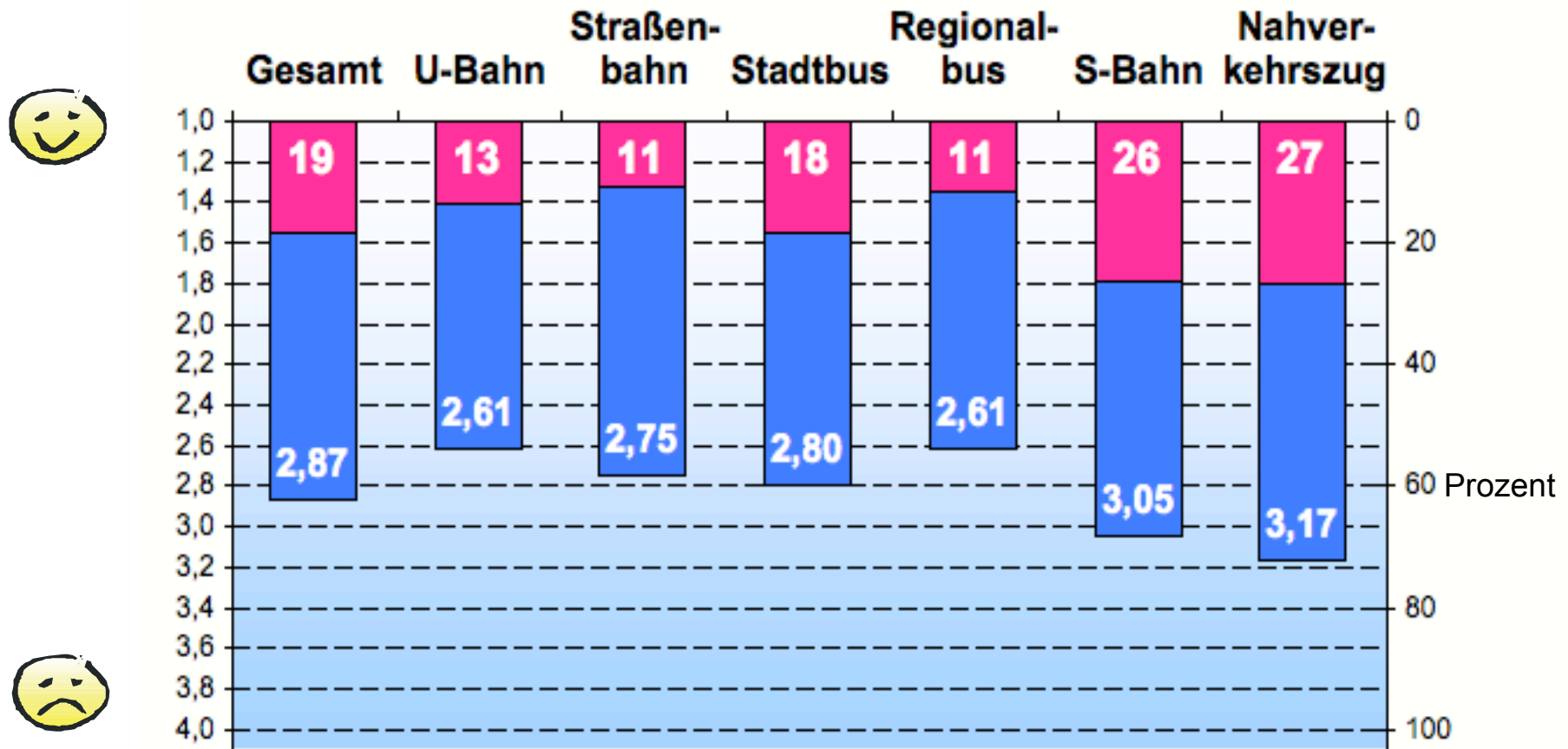


## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Globalzufriedenheit der Kundengruppen



## Zufriedenheit mit Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



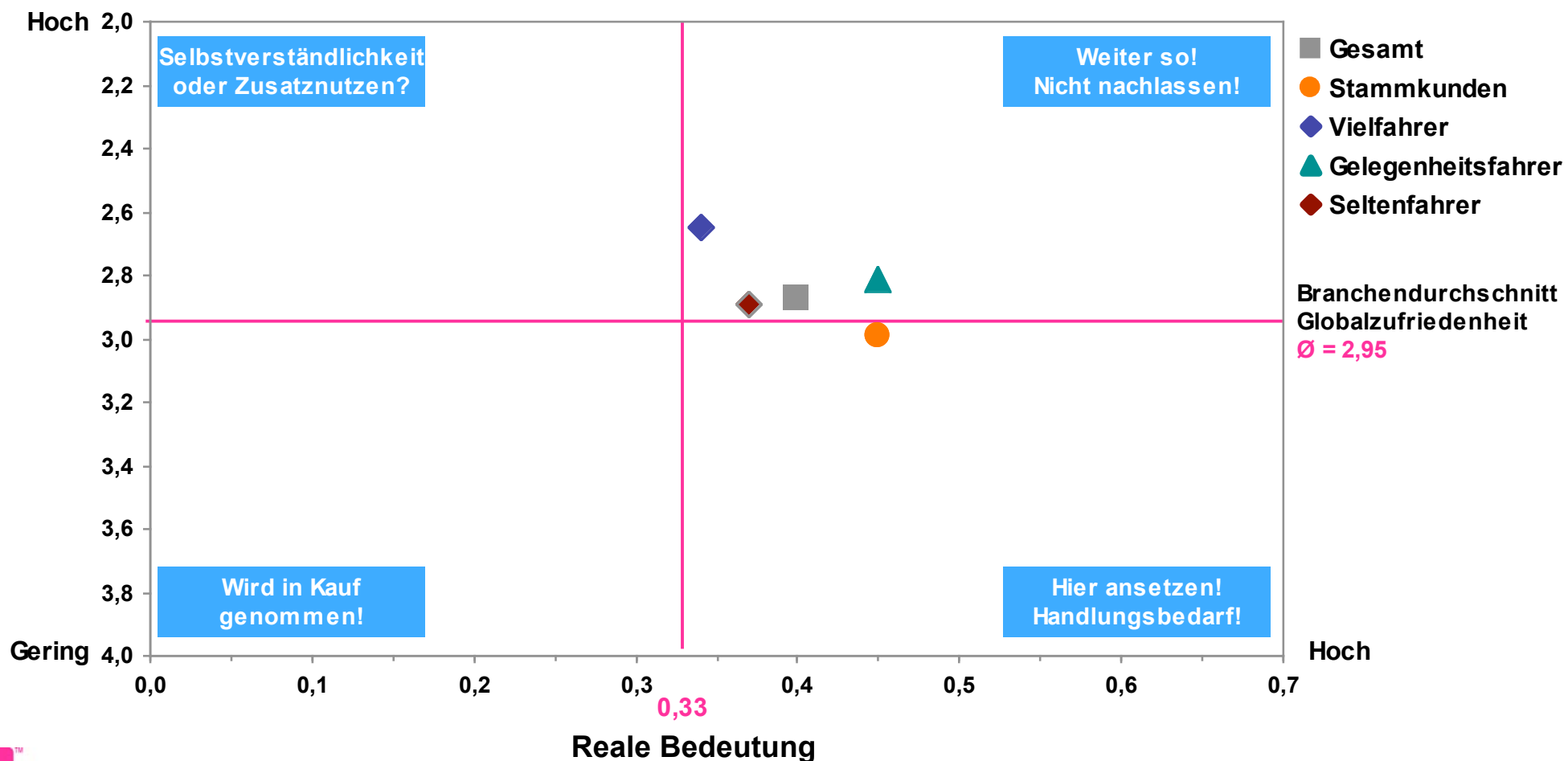
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Handlungsrelevanz-Matrix



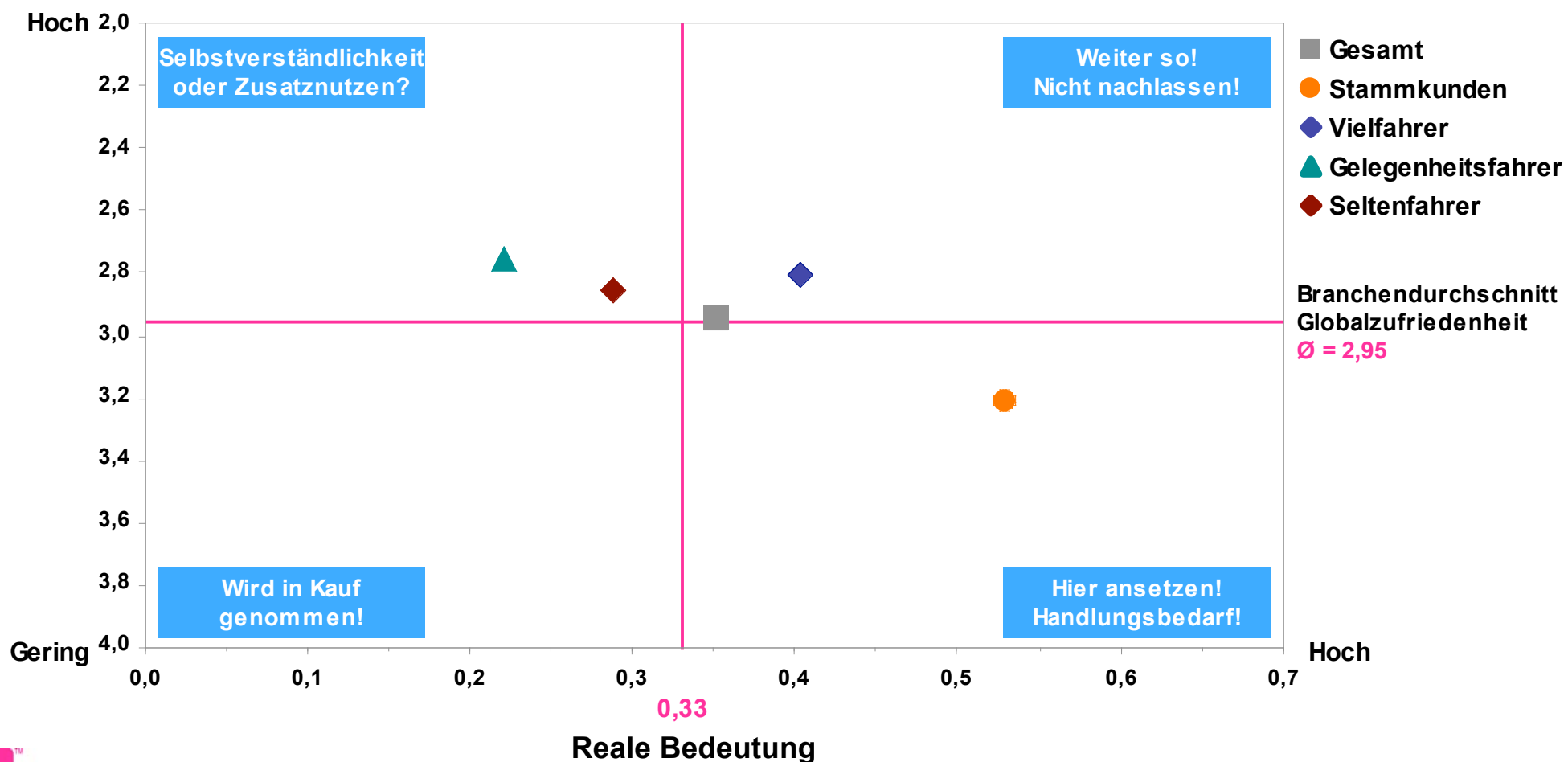
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



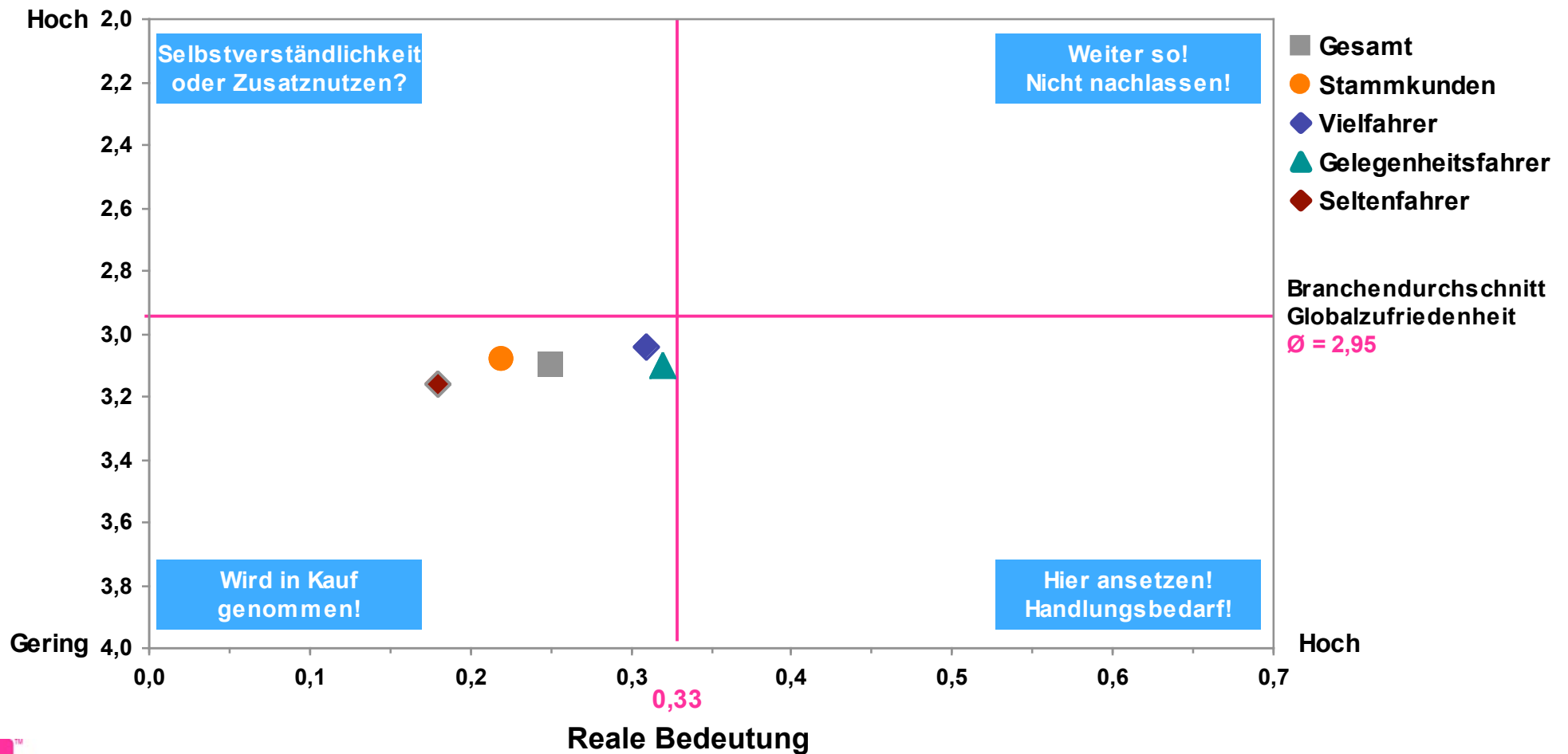
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit (Ballungsraum)



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

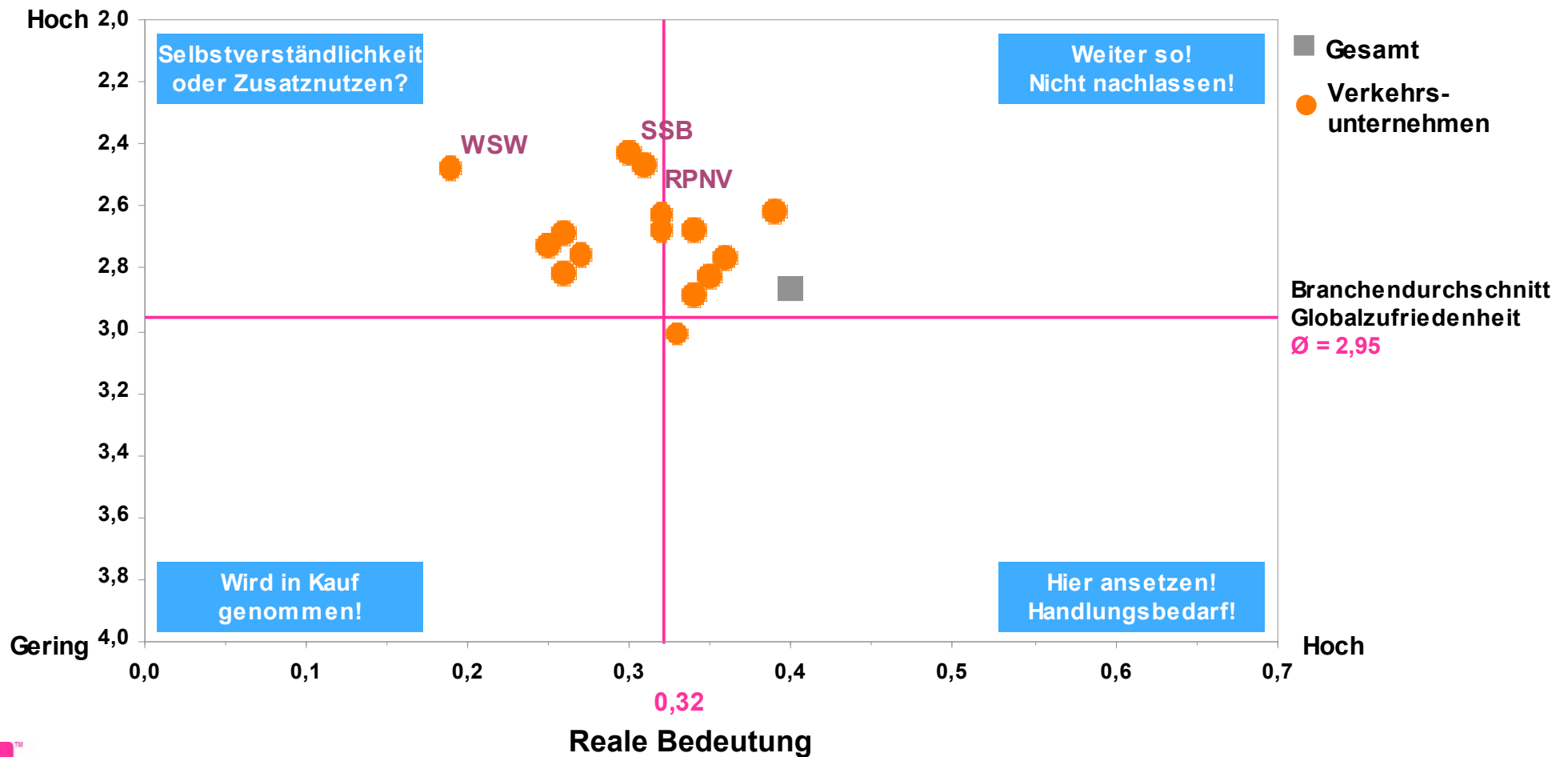
### Komfort / Ausstattung der Haltestellen



Quelle: Kundenbarometer 2004 Deutschland

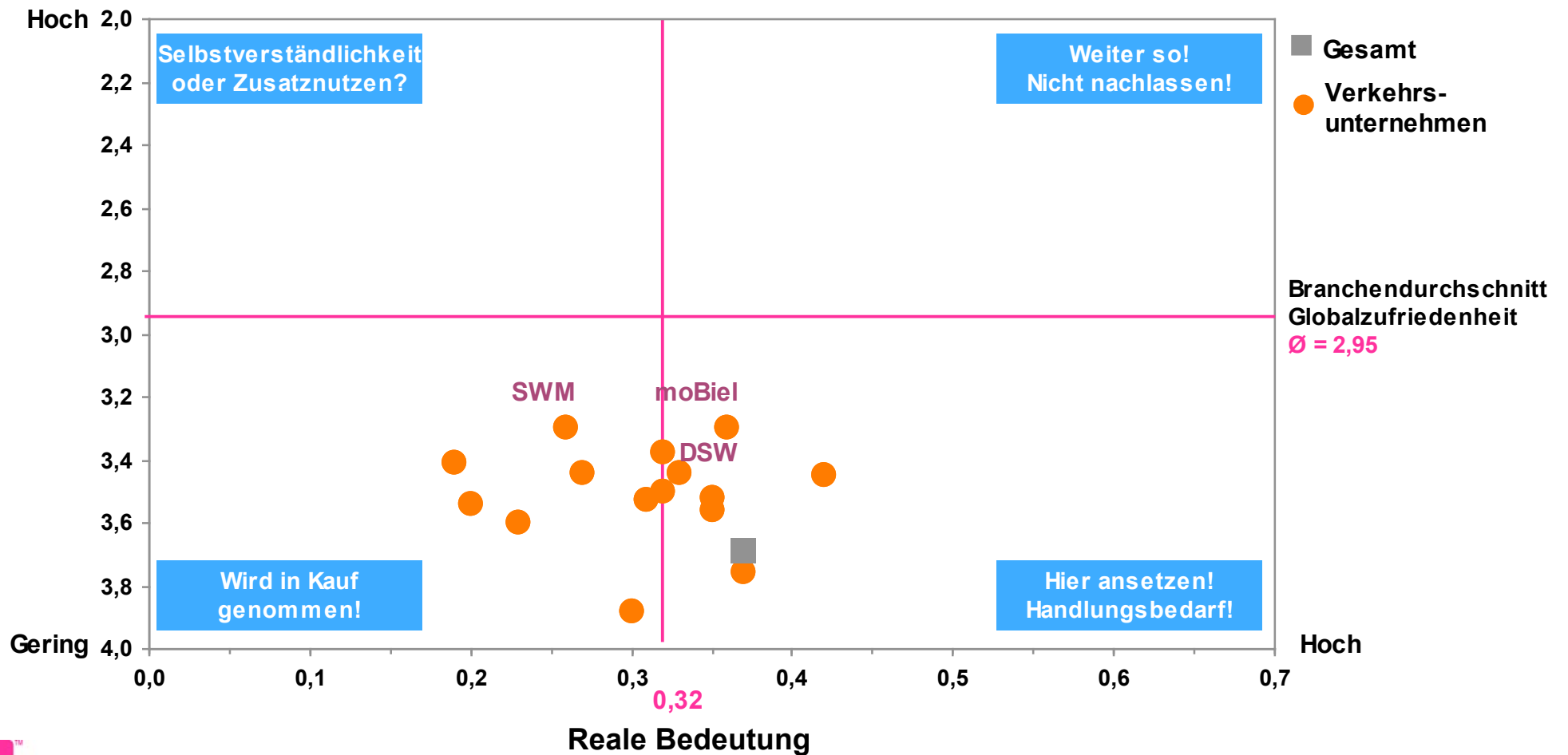
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Pünktlichkeit (ÖPNV Kundenbarometer 2004)



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

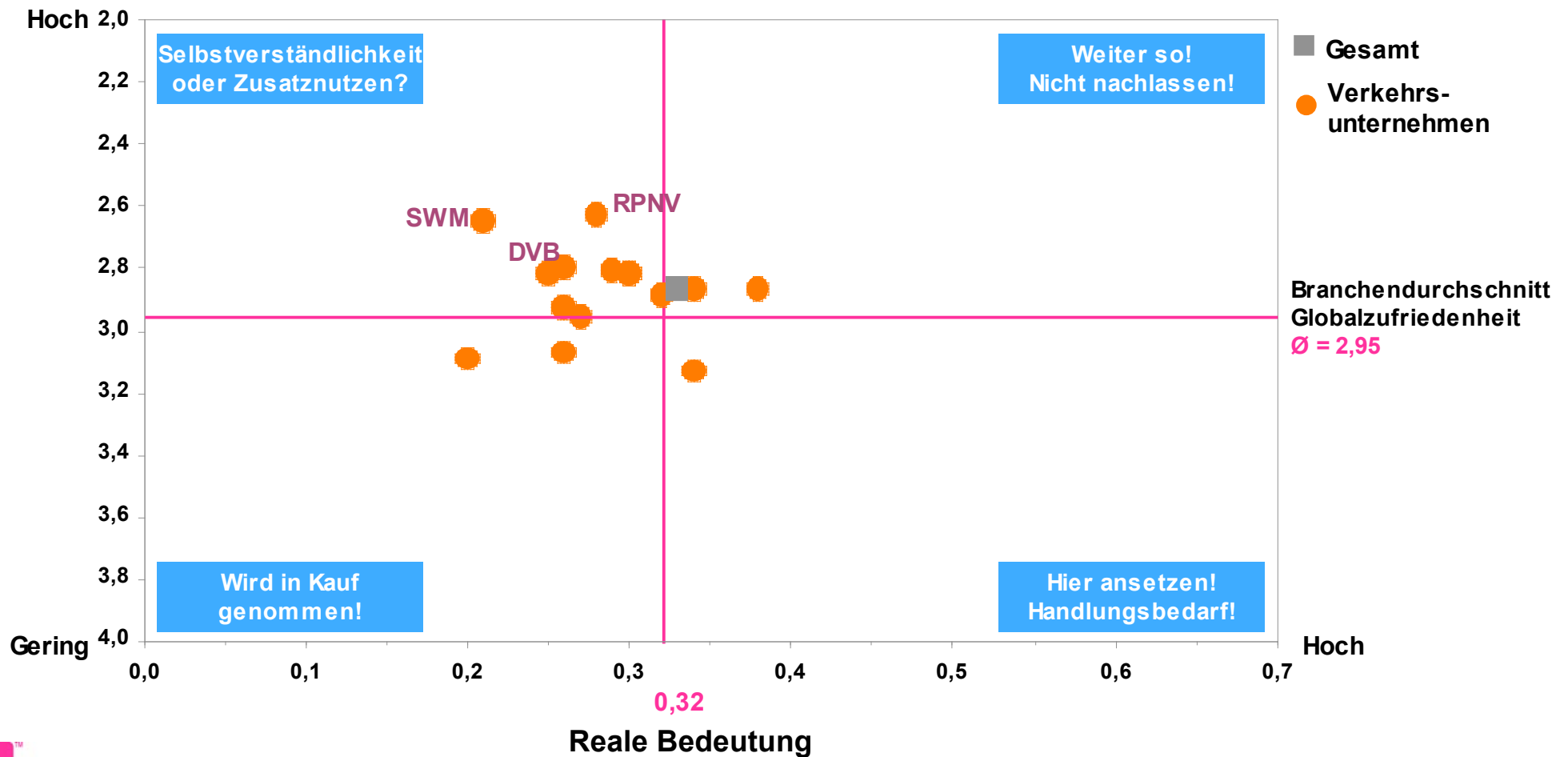
### Preis-Leistungs-Verhältnis (ÖPNV Kundenbarometer 2004)



Quelle: ÖPNV-Kundenbarometer 2004

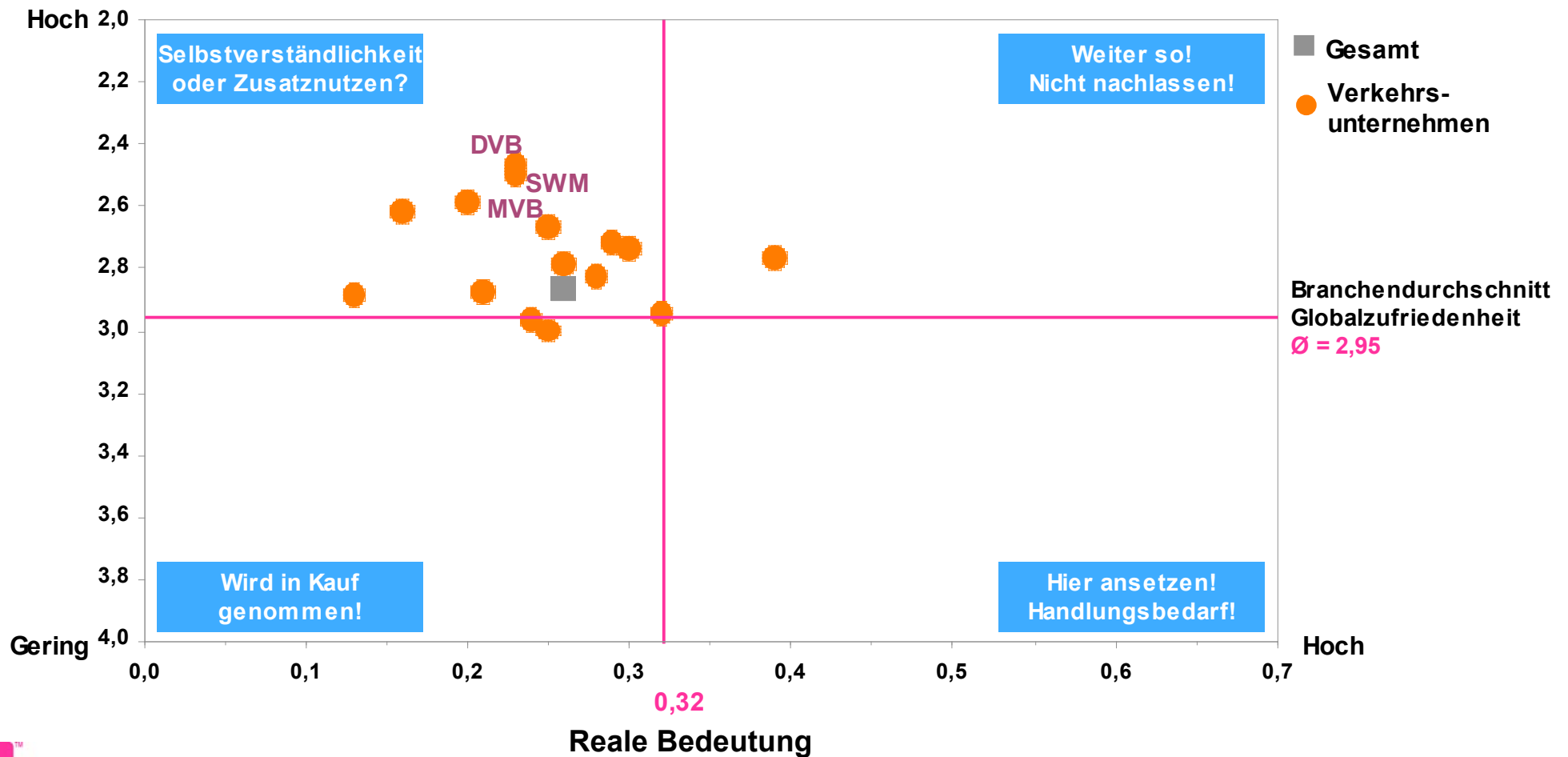
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Freundlichkeit des Personals (ÖPNV Kundenbarometer 2004)



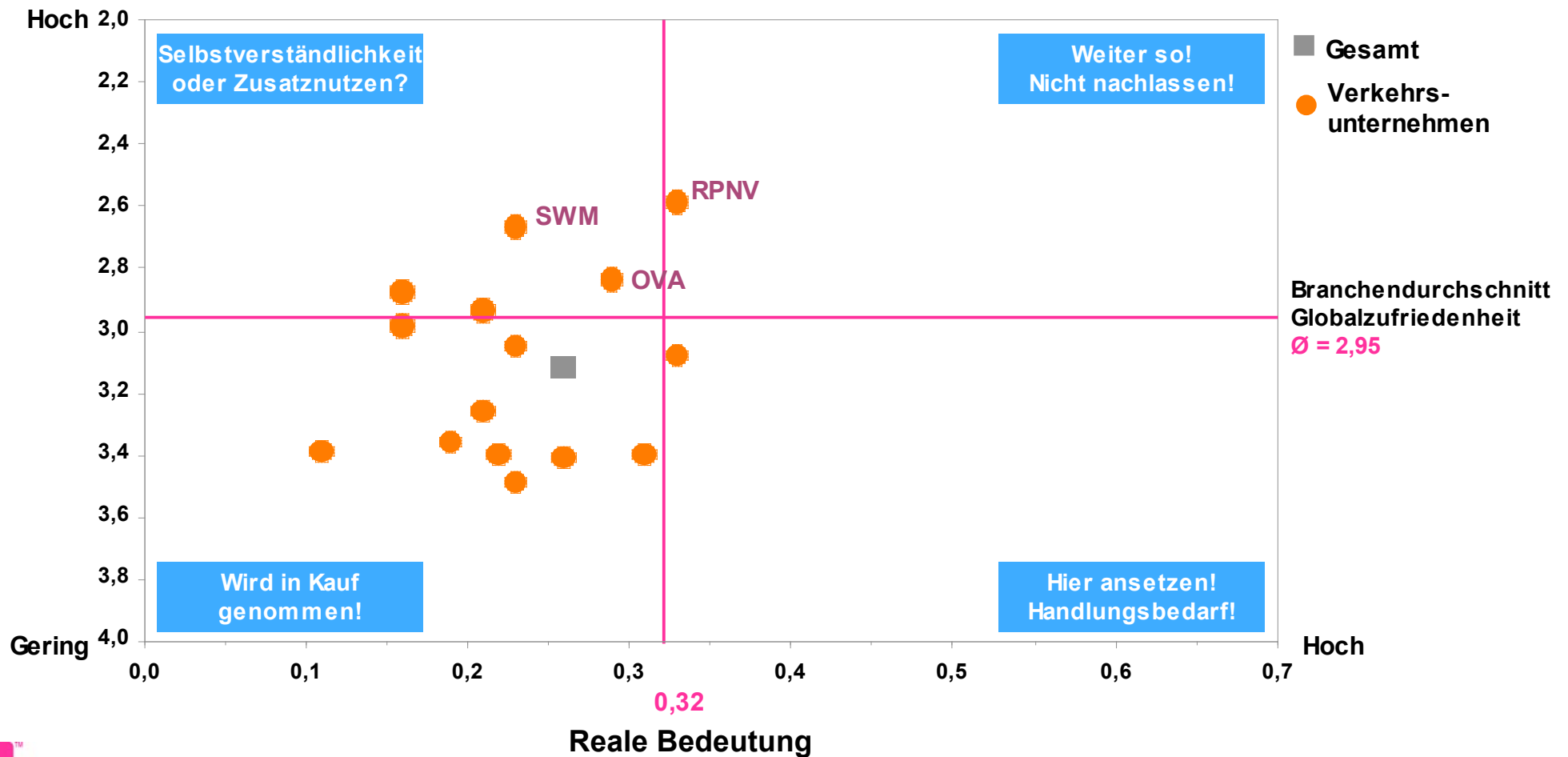
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Informationen im Fahrzeug (ÖPNV Kundenbarometer 2004)



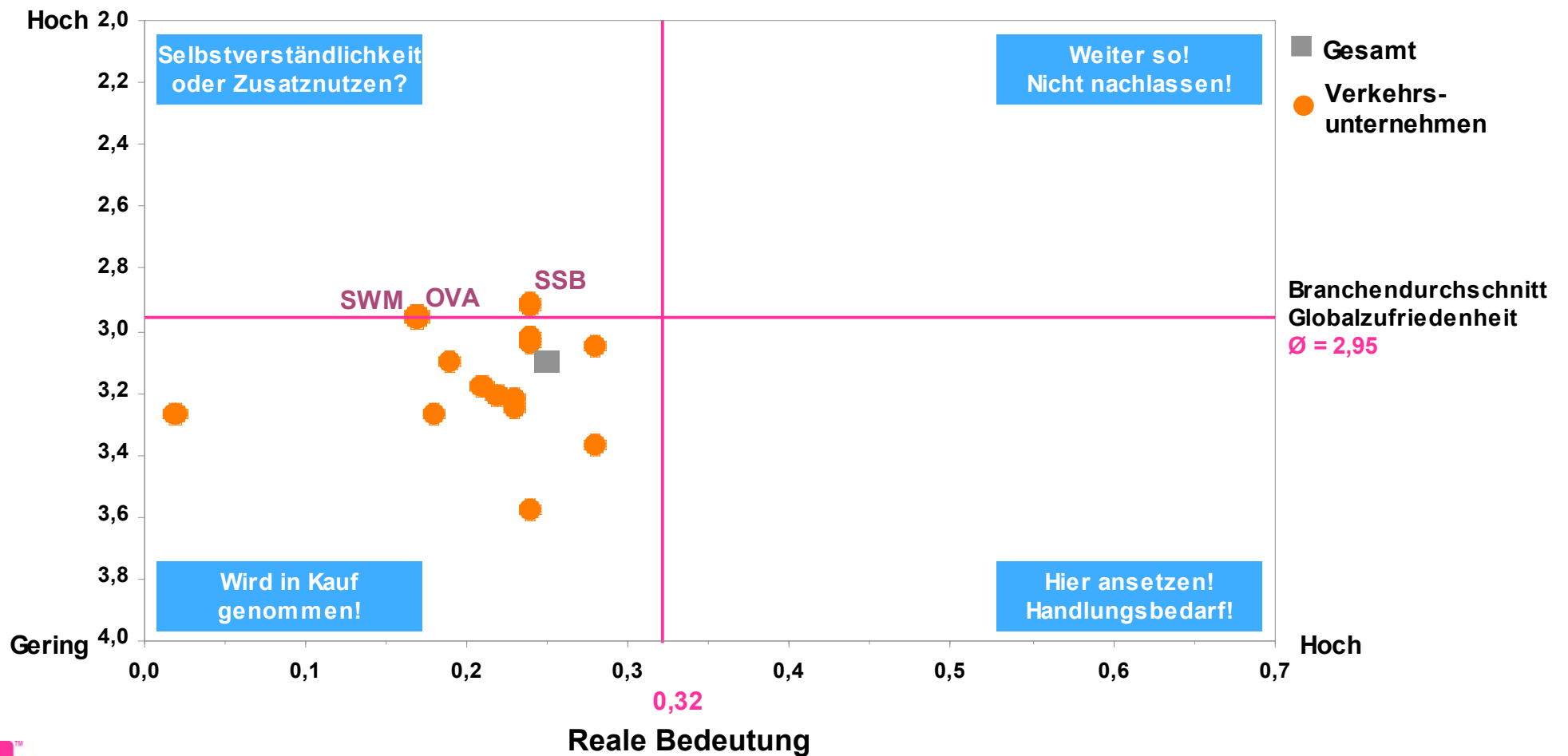
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

# Sauberkeit im Fahrzeug (ÖPNV Kundenbarometer 2004)



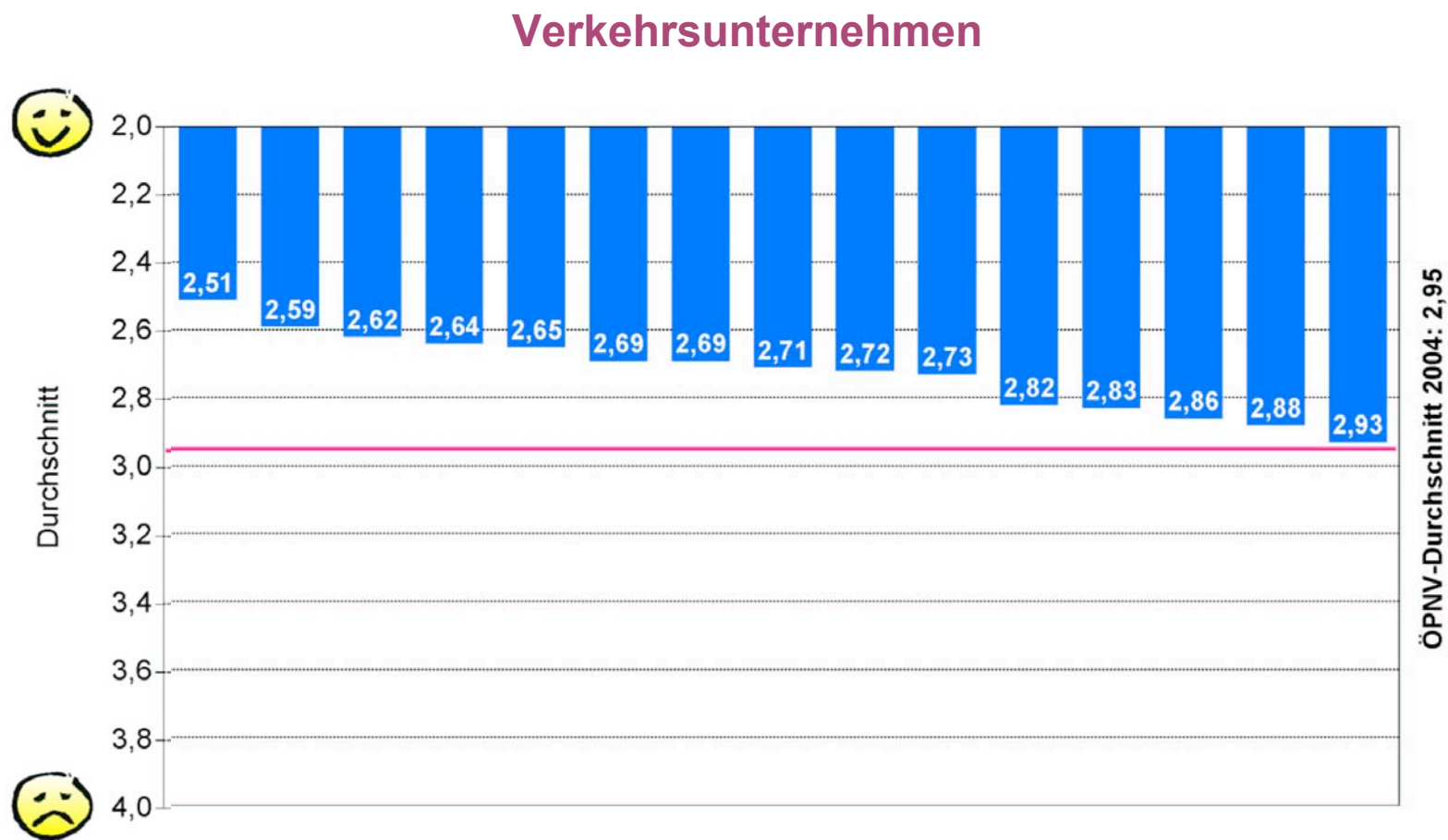
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Komfort an Haltestellen (ÖPNV Kundenbarometer 2004)



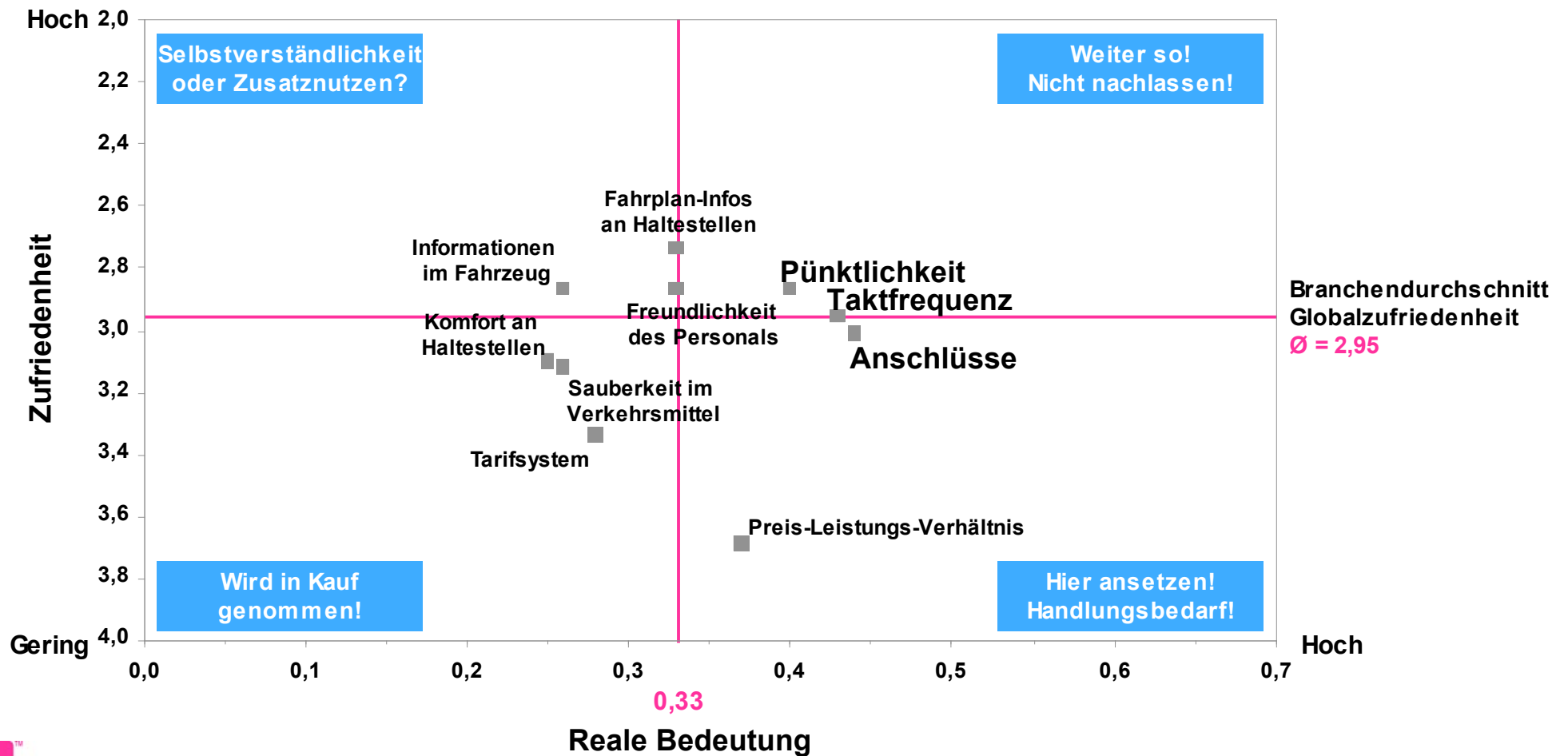
## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Globalzufriedenheit (ÖPNV Kundenbarometer 2004)



## 2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

### Handlungsrelevanz-Matrix: Gesamt



2. ÖPNV Innovationskongress, Freiburg, 15. März 2005

**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit**