mhv

mindenherforder
verkehrsgesellschaft mbH

Fahrgastbefragung 2013

Kundenzufriedenheit • Entwicklung und Handlungsbedarf

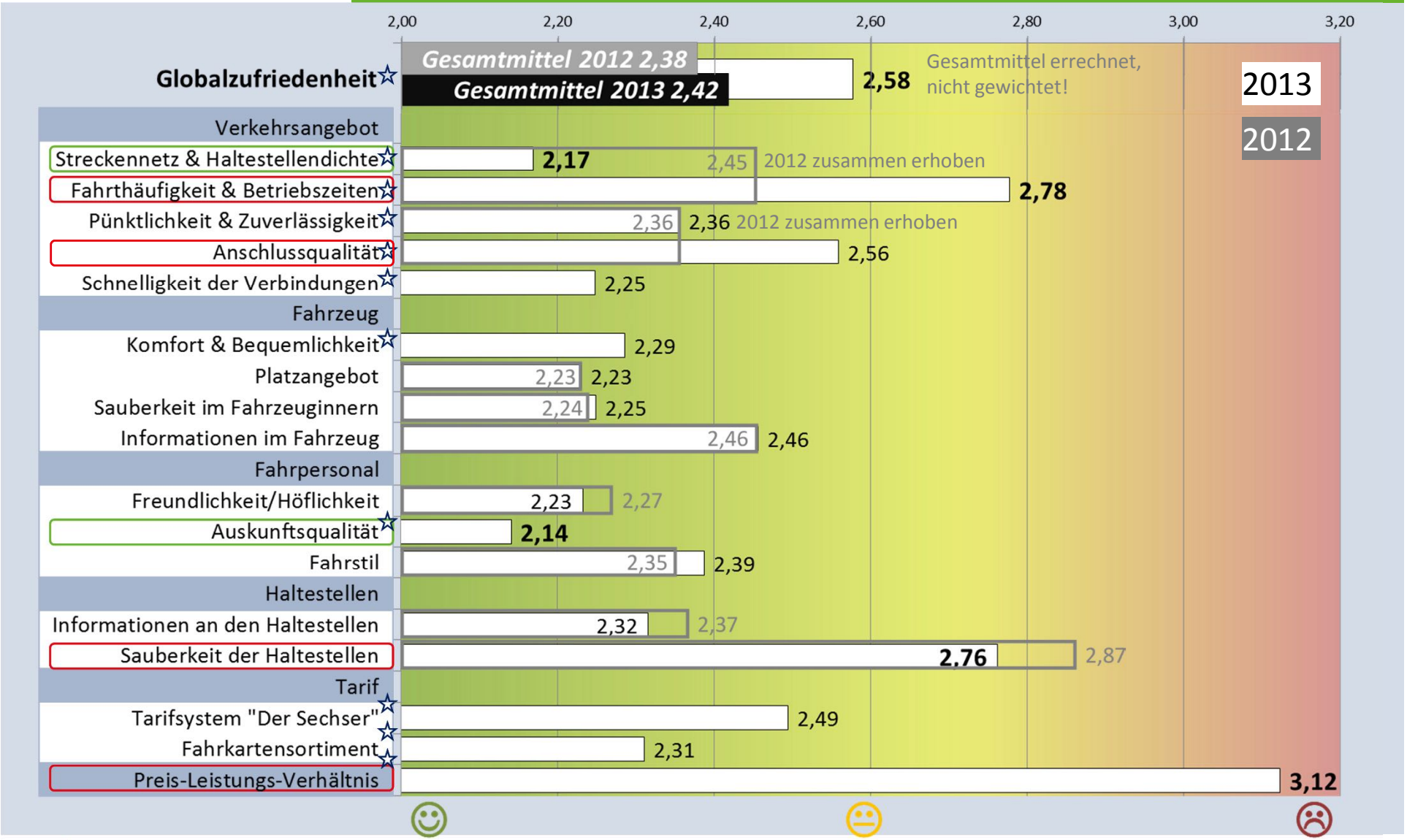
Fahrgastbefragung im September 2013

- Erhebungszeitraum: 2. bis 13. September 2013, ganztags *(2012 nur vormittags)*
- Erhebungstage: Montag bis Freitag, ohne Mittwoch, den 4.9.13 (erster Schultag)
  zusätzlich Samstag: Freizeitnetz Minden, Stadtbus Herford
- Befragte Fahrgäste: > 3.000 *(2012: 642 Befragte)*
- Befragungsort: Busse des Regional- und Stadtverkehrs,
  ohne reine Bedarfs- und Schülerverkehre
  in allen Linienbündeln (ausgenommen Bündel F – Vlotho)
- Einweisung des Erhebungspersonals durch die mhv
- Face-to-Face-Befragung im Fahrzeug mittels standardisiertem Fragebogen
- NEU erhoben in 2013:
  - Fahrthäufigkeit
  - Globalzufriedenheit
  - zusätzliche Qualitätskriterien, teilweise Kriterien untergliedert
  - Relevanz der Kriterien
  - soziodemographische Daten

mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätserhebungen 2013

Kundenzufriedenheit: Gesamt 2013/2012

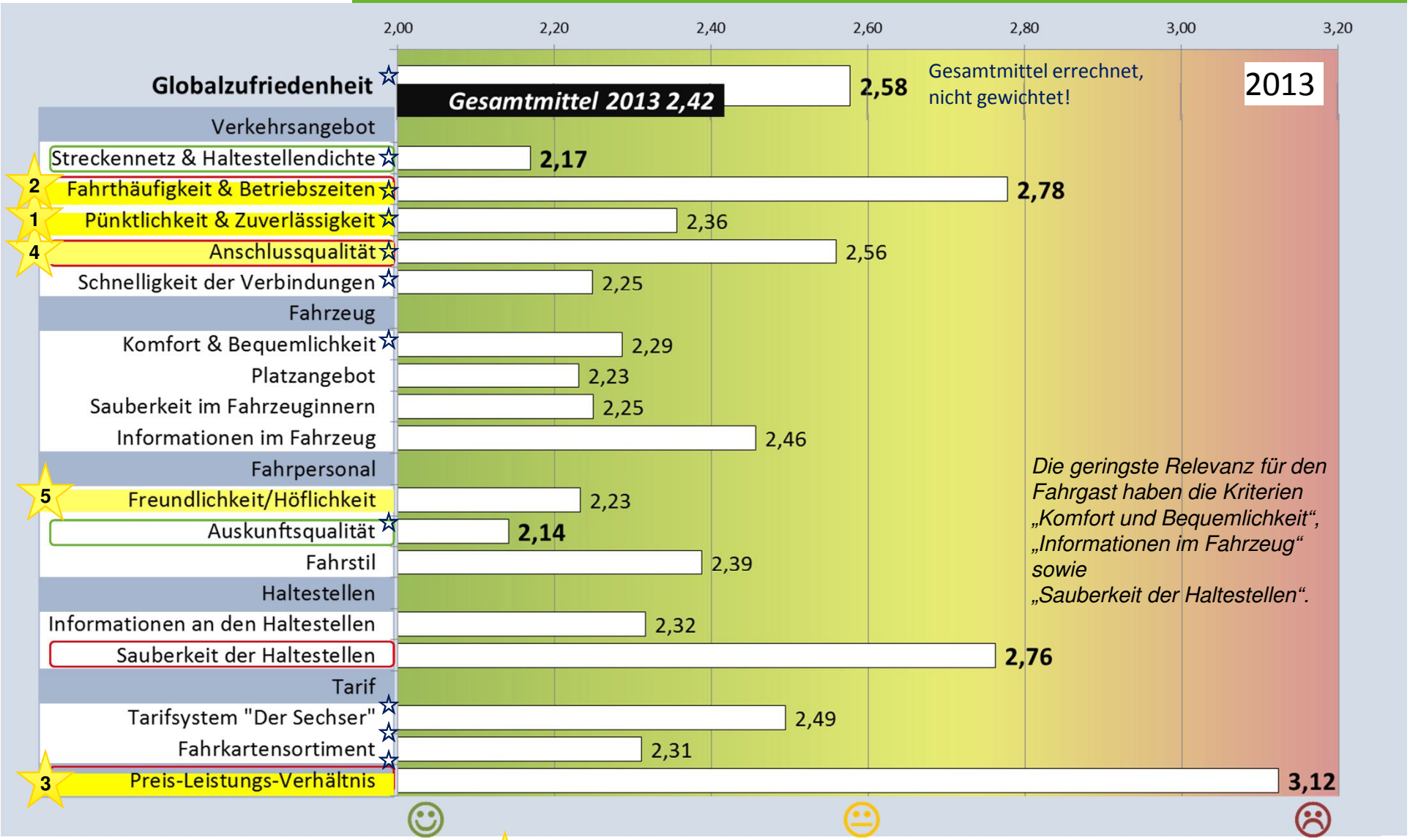


☆ 2013 erstmals (einzeln) erhoben

mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätserhebungen 2013

Kundenzufriedenheit: Gesamtergebnis + Relevanz



☆ 2013 erstmals (einzeln) erhoben

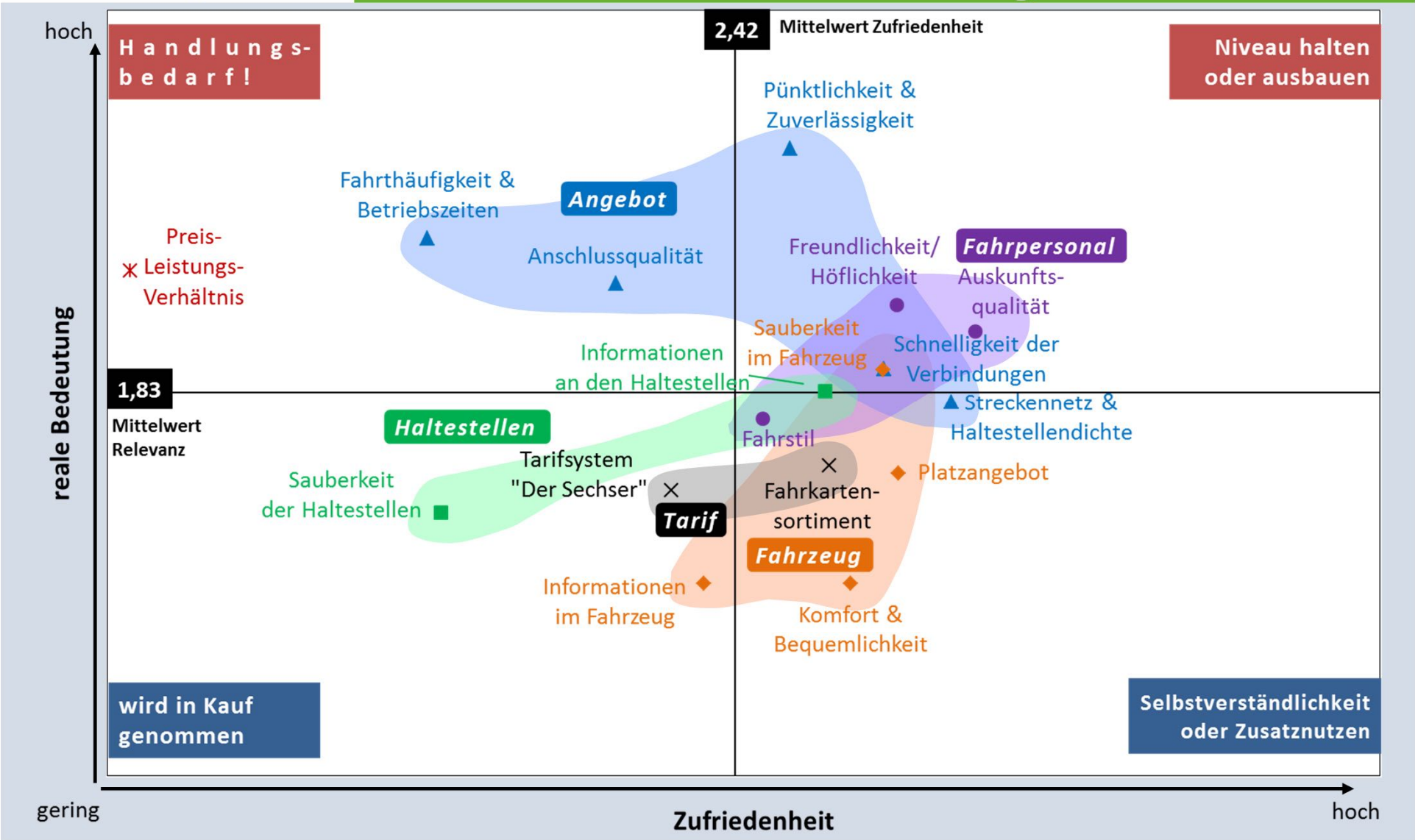
1 wichtigste Kriterien (Rang)

mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

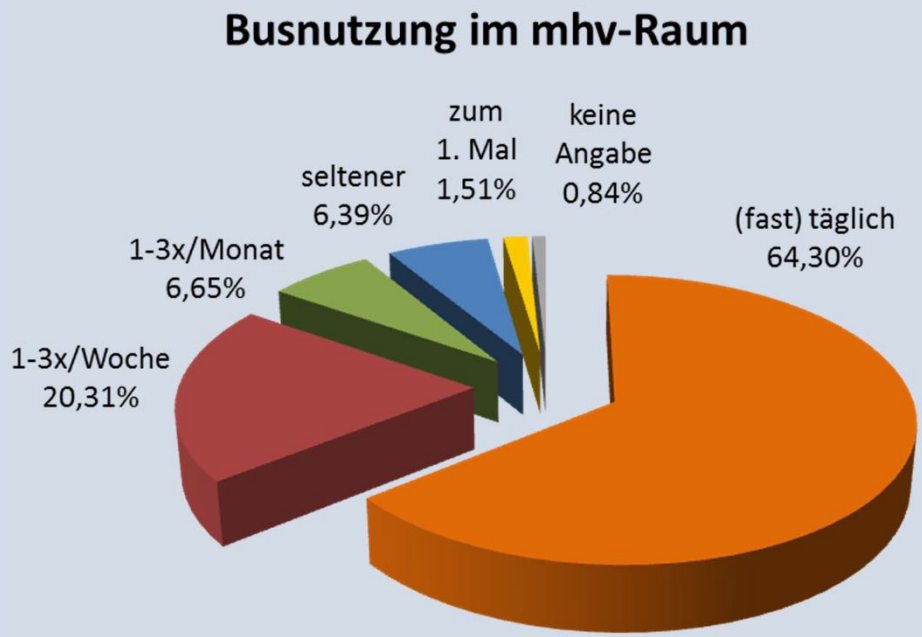
Qualitätserhebungen 2013

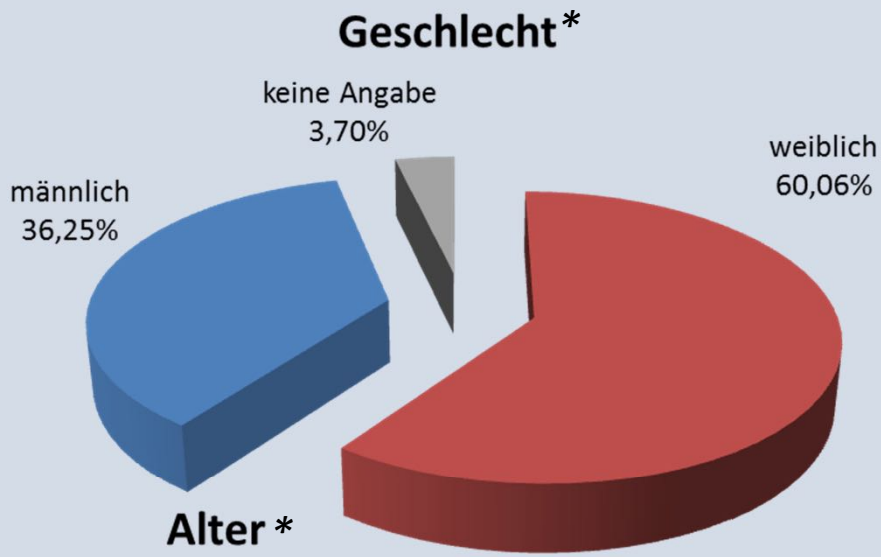
Kundenzufriedenheit: Notenverteilung gesamt

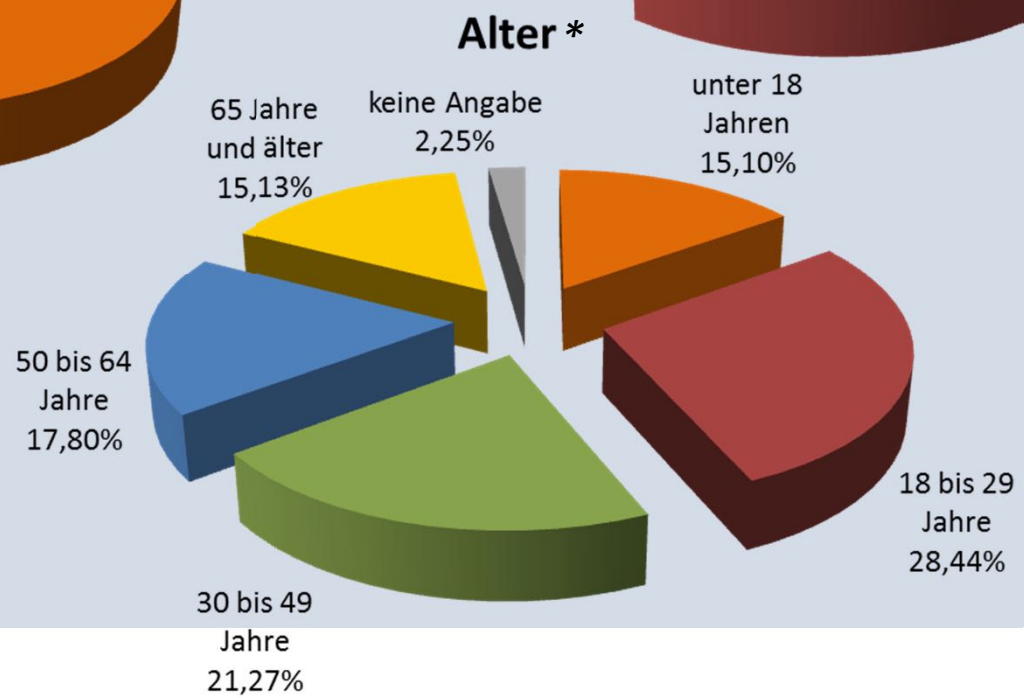
Kundenzufriedenheit: Handlungsbedarf



Kundenzufriedenheit: Nutzungshäufigkeit und Soziodemographie







** Angaben zu Alter und Geschlecht erfolgten durch das Erhebungspersonal*

Fahrgastbefragung 2013 — Häufigkeit der Busnutzung

Bewertung (in Schulnoten)

Qualitätsmerkmale	gesamt	Viel-fahrer*	regel-mäßige Nutzer**	Gelegen-heits-nutzer***	Selten-fahrer	Erst-nutzer
Globalzufriedenheit	**2,58**	**2,60**	**2,52**	**2,45**	**2,58**	**2,60**
Verkehrsangebot						
Streckennetz & Haltestellendichte	**2,17**	2,17	2,15	2,16	2,15	**2,31**
Fahrthäufigkeit & Betriebszeiten	**2,78** 2	2,81 2	2,72 3	2,72	2,72 3	2,81
Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit	**2,36** 1	2,41 1	2,27 1	**2,23** 1	**2,20** 1	**2,08**
Anschlussqualität	**2,56** 4	2,58 3	2,55	2,50	**2,44** 2	**2,29**
Schnelligkeit der Verbindungen	**2,25**	2,25	2,21	**2,40**	**2,13**	2,20
Fahrzeug						
Komfort & Bequemlichkeit	**2,29**	2,31	2,28	2,23	**2,17**	**2,05**
Platzangebot	**2,23**	2,32	**2,10**	**1,92**	**2,04**	**2,02**
Sauberkeit im Fahrzeuginnern	**2,25**	2,28	2,18	2,20	**2,15**	2,26
Informationen im Fahrzeug	**2,46**	2,52	2,37	**2,21**	**2,35**	**2,57**
Fahrpersonal						
Freundlichkeit/Höflichkeit	**2,23** 5	2,29	2,17	**2,10** 3	**2,01**	**1,85**
Auskunftsqualität	**2,14**	2,18	2,13	2,07	**1,92**	**1,81**
Fahrstil	**2,39**	2,41	2,39	2,39	**2,28**	**1,98**
Haltestellen						
Informationen an den Haltestellen	**2,32**	2,31	2,34	2,25	2,27	**2,45**
Sauberkeit der Haltestellen	**2,76**	2,82	2,72	2,69	**2,54**	**2,28**
Tarif						
Tarifsystem "Der Sechser"	**2,49**	2,46	**2,59**	**2,59**	**2,60**	
Fahrkartensortiment	**2,31**	2,30	2,31	2,37	**2,42**	**2,44**
Preis-Leistungs-Verhältnis	**3,12** 3	3,13	3,07 2	3,15 2	3,20	**3,28**

*(fast) täglich

**1-3x/Woche

***1-3x/Monat

1 2 3

wichtigste Kriterien (Rang)

- **je häufiger die Nutzung, desto schlechter die Bewertung von Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Anschluss**
- **sowie des Fahrpersonals**

≥ 0,10 besser als Durchschnitt • ≥ 0,10 schlechter als Durchschnitt

Fahrgastbefragung 2013 — Alter der Befragten

Bewertung (in Schulnoten)

Qualitätsmerkmale	gesamt	unter 18 Jahren	18-29 Jahre	30-49 Jahre	50-64 Jahre	65 Jahre und älter
Globalzufriedenheit	**2,58**	**2,51**	**2,66**	**2,65**	**2,59**	**2,27**
Verkehrsangebot						
Streckennetz & Haltestellendichte	**2,17**	2,21	2,17	2,19	2,13	2,09
Fahrthäufigkeit & Betriebszeiten	**2,78** 2	2,78 2	**2,91** 2	2,86	**2,63**	**2,51**
Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit	**2,36** 1	2,43 1	2,40 1	2,40 1	2,34 1	**2,10** 2
Anschlussqualität	**2,56** 4	2,61	2,48	2,57 3	2,63 2	2,47
Schnelligkeit der Verbindungen	**2,25**	2,30	2,22	2,29	2,23	2,21
Fahrzeug						
Komfort & Bequemlichkeit	**2,29**	2,34	2,29	2,26	2,28	2,25
Platzangebot	**2,23**	**2,64**	2,26	2,14	2,15	**1,95**
Sauberkeit im Fahrzeuginnern	**2,25**	**2,37**	2,25	2,24	2,23	**2,12**
Informationen im Fahrzeug	**2,46**	**2,61**	2,54	2,38	2,41	**2,26**
Fahrpersonal						
Freundlichkeit/Höflichkeit	**2,23** 5	**2,36** 3	**2,34**	2,21	2,14 3	**2,02** 1
Auskunftsqualität	**2,14**	2,10	2,17	2,18	2,11	2,07
Fahrstil	**2,39**	2,36	2,41	2,42	2,40	**2,28** 3
Haltestellen						
Informationen an den Haltestellen	**2,32**	**2,17**	2,25	2,40	2,36	2,40
Sauberkeit der Haltestellen	**2,76**	2,80	2,82	2,71	2,69	2,76
Tarif						
Tarifsystem "Der Sechser"	**2,49**	2,55	2,55	2,53	**2,39**	**2,35**
Fahrkartensortiment	**2,31**	2,22	**2,42**	2,31	2,23	**2,18**
Preis-Leistungs-Verhältnis	**3,12** 3	3,14 3	**3,36** 3	3,09 2	**2,89**	**2,89**

1 2 3 wichtigste Kriterien (Rang)

- **im Bereich des Angebotes unter-schiedliche Bedürfnisse**
- **Jüngere Nutzer-gruppen sind kritischer, ältere genügsamer**

Ausnahme: Infos an Haltestellen

≥ 0,10 besser als Durchschnitt • ≥ 0,10 schlechter als Durchschnitt

Fahrgastbefragung 2013 — Geschlecht

Qualitätsmerkmale	Bewertung (in Schulnoten) gesamt	weiblich	männlich
Globalzufriedenheit	**2,58**	**2,58**	**2,54**
Verkehrsangebot			
Streckennetz & Haltestellendichte	2,17	2,14	2,19 (5)
Fahrthäufigkeit & Betriebszeiten	2,78 (2)	2,78 (2)	2,75 (2)
Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit	2,36 (1)	2,33 (1)	2,37 (1)
Anschlussqualität	2,56 (4)	2,56 (5)	2,50 (3)
Schnelligkeit der Verbindungen	2,25	2,23	2,26
Fahrzeug			
Komfort & Bequemlichkeit	2,29	2,28	2,30
Platzangebot	2,23	2,25	2,18
Sauberkeit im Fahrzeuginnern	2,25	2,24	2,24
Informationen im Fahrzeug	2,46	2,40	2,53
Fahrpersonal			
Freundlichkeit/Höflichkeit	2,23 (5)	2,27 (4)	2,15
Auskunftsqualität	2,14	2,15	2,09
Fahrstil	2,39	2,43	2,31
Haltestellen			
Informationen an den Haltestellen	2,32	2,30	2,34
Sauberkeit der Haltestellen	2,76	2,76	2,76
Tarif			
Tarifsystem "Der Sechser"	2,49	2,53	2,42
Fahrkartensortiment	2,31	2,30	2,32
Preis-Leistungs-Verhältnis	3,12 (3)	3,15 (3)	3,04 (4)

- **Weibliche Fahrgäste sind anspruchsvoller**, die Relevanz der einzelnen Kriterien wird grundsätzlich höher bewertet als durch männliche Fahrgäste, 13 von 16 Kriterien liegen bei einer Wichtigkeit von sehr wichtig (1,0) bis wichtig (2,0), bei den männlichen Fahrgästen trifft dies nur auf 10 Kriterien zu.

- Insbesondere das **Fahrpersonal** (alle 3 Kriterien) wird von weiblichen Fahrgästen als deutlich wichtiger empfunden – und dabei zugleich weniger gut bewertet als von männlichen Befragten.

≥ 0,10 besser als Durchschnitt • ≥ 0,10 schlechter als Durchschnitt

1 2 3 wichtigste Kriterien (Rang)

Fahrgastbefragung 2013	Linienbündel					
	Bewertung (in Schulnoten)					
Qualitätsmerkmale	gesamt	A (Lübbecke)	B (Bünde)	C (Minden)	D (Löhne/Bad Oeynhausen)	E (Herford)
Globalzufriedenheit	**2,58**	**2,53**	**2,27**	**2,84**	**2,40**	**2,49**
Verkehrsangebot						
Streckennetz & Haltestellendichte	**2,17**	2,19	**2,02**	2,24	2,08	2,15
Fahrthäufigkeit & Betriebszeiten	**2,78** 2	2,74	2,70	**2,94**	**2,58**	2,71
Pünktlichkeit & Zuverlässigkeit	**2,36** 1	**2,15**	**2,02**	**2,47**	**2,19**	2,41
Anschlussqualität	**2,56** 4	**2,40**	**2,16**	**2,83**	**2,37**	2,49
Schnelligkeit der Verbindungen	**2,25**	2,16	**2,04**	**2,36**	2,25	2,20
Fahrzeug						
Komfort & Bequemlichkeit	**2,29**	2,36	2,23	2,23	2,24	2,35
Platzangebot	**2,23**	2,16	**2,09**	2,18	2,16	**2,35**
Sauberkeit im Fahrzeuginnern	**2,25**	**2,12**	2,16	2,31	**2,07**	2,28
Informationen im Fahrzeug	**2,46**	**3,43**	**2,15**	2,43	**2,61**	2,41
Fahrpersonal						
Freundlichkeit/Höflichkeit	**2,23** 5	**1,91**	**1,88**	**2,33**	**2,02**	**2,36**
Auskunftsqualität	**2,14**	**1,72**	**1,76**	2,14	**1,94**	**2,36**
Fahrstil	**2,39**	**2,15**	2,33	2,40	**2,25**	2,47
Haltestellen						
Informationen an den Haltestellen	**2,32**	2,39	**2,25**	2,29	2,33	2,34
Sauberkeit der Haltestellen	**2,76**	**2,59**	2,82	2,69	2,68	**2,88**
Tarif						
Tarifsystem "Der Sechser"	**2,49**	**2,63**	**2,23**	2,43	2,46	2,56
Fahrkartensortiment	**2,31**	2,27	**2,06**	2,37	**2,20**	2,34
Preis-Leistungs-Verhältnis	**3,12** 3	**3,26**	**2,86**	**3,29**	3,03	3,04

≥ 0,10 besser als Durchschnitt • ≥ 0,10 schlechter als Durchschnitt

Kundenzufriedenheit: Fazit

- Fahrthäufigkeit und Betriebszeiten nicht weiter reduzieren!!!
- Anschlussqualität erhöhen:
  Umsteigezeiten optimieren, Ankünfte einfahrender Linien abwarten, Anschlusssicherung per Funk, Vorrangschaltung für Busse an LSA
- Preis-Leistungs-Verhältnis verbessern:
  Leistung (=Angebot) verbessern, Preis (neue Angebote? Chill-Ticket, Tageskarte, Stadtverkehrstarif?), Wahrnehmung verbessern (Marketing)
- Zufriedenheit der jüngeren Nutzergruppen erhöhen:
  Bedürfnisse, Image, Kundenbindung
- Busangebot Stadt Minden

mindenherforder
verkehrsgesellschaft mbH

Pünktlichkeit 2013

Pünktlichkeitsgrad an Verknüpfungspunkten • Pünktlichkeitsgrad je Konzessionär

Pünktlichkeit September 2013

Pünktlichkeitserhebung in den Kreisen Minden-Lübbecke und Herford

Erstmals flächendeckende Erhebung in beiden Kreisen!

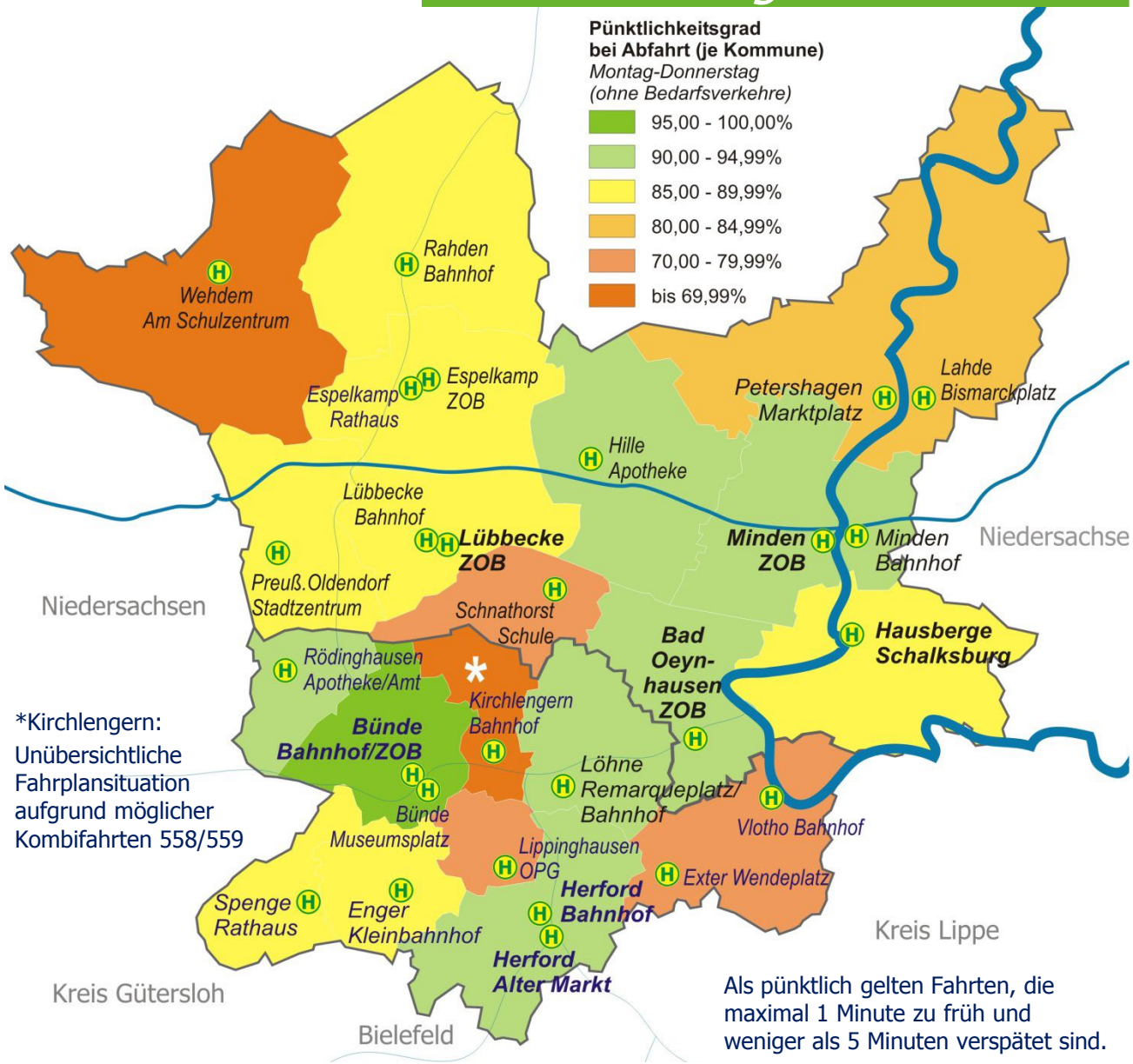
- Erhebungszeitraum: 16. bis 26. September 2013
- Erhebungstage: Montag bis Donnerstag, teilw. Samstag
- Erhebungsstandorte: wichtigste/r Verknüpfungspunkt/e jeder Kommune (siehe Karte)
- Im Vorfeld der Erhebung erfolgte eine Einweisung durch die mhv, wobei die Uhren des Erhebungspersonals mit einer Funkuhr kalibriert wurden.
- Im Erhebungsbogen verzeichnet wurden die tatsächlichen Ankunfts- und Abfahrtszeiten, in unklaren Fällen auch Kennzeichen, Busunternehmen, Inhalt der Matrixanzeige u.ä.

Der Pünktlichkeitsgrad in Minden wurde beeinflusst durch Baumaßnahmen am Schwichowwall (Vollsperrung und Umleitung), auch war hierdurch ein beträchtlicher Anteil der Fahrten nicht eindeutig zu identifizieren.

mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätserhebungen 2013

Pünktlichkeitsgrad bei Abfahrt



*Kirchlengern: Unübersichtliche Fahrplansituation aufgrund möglicher Kombifahrten 558/559

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

1	Herford Alter Markt	96,7	+1,4
2	Bünde Museumsplatz	96,1	
3	Bünde Bahnhof/ZOB	95,7	
4	Bad Oeynhausen ZOB	95,1	+1,2
5	Minden Bahnhof	93,7	-1,9
6	Rödinghausen Apotheke/Amt	93,1	
7	Hille Apotheke	91,5	+19,8
8	Minden ZOB	91,4	-5,7
9	Löhne Remarque-Platz/Bf.	91,1	-1,8
10	Lübbecke ZOB	91,0	-2,1
11	Herford Bahnhof	88,4	
12	Enger Kleinbahnhof	88,4	
13	PW-Hausberge Schalksburg	88,2	-4,1
13	Pr. Oldendorf Stadtzentrum	88,2	+2,1
15	Vlotho Bahnhof	87,3	
16	Rahden Bahnhof	86,5	-4,9
17	Spenge Rathaus	86,1	
18	Espelkamp Rathaus/ZOB	85,3	+1,8
19	Petershagen Marktplatz	84,4	+4,7
20	Lübbecke Bahnhof	82,2	+15,0
21	Pet-Lahde Bismarckplatz	76,7	-5,1
22	Hüllh-Schnathorst Schule	75,8	-11,1
23	Lippinghausen OPG	72,9	
24	Vlo-Exter Wendeplatz	60,9	
25	Stw-Wehdem Am Schulzentr.	60,5	-15,4
26	*Kirchlengern Bahnhof**	*40,5*	

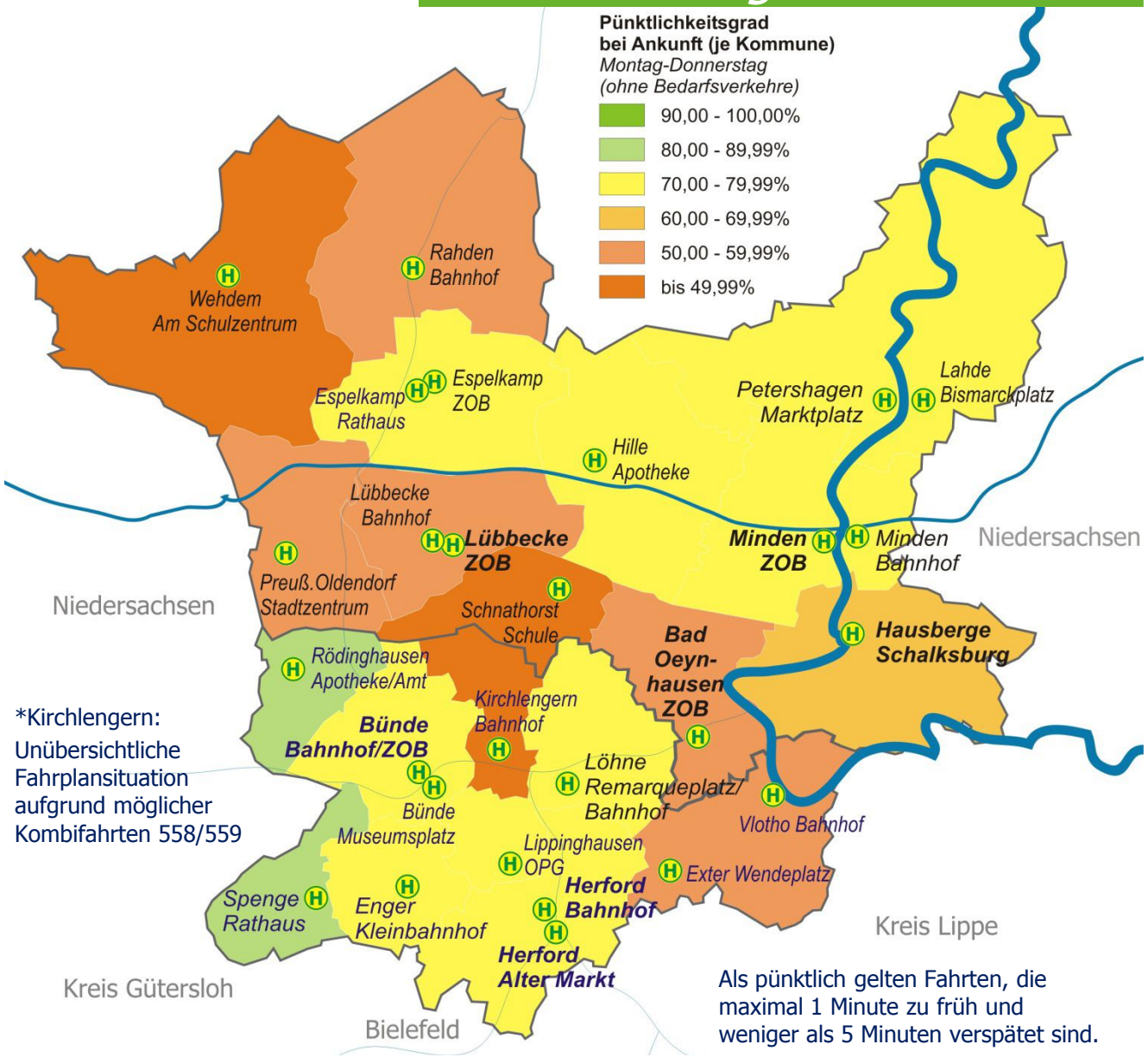
mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätserhebungen 2013

** Bad Oeynhausen ZOB: Verfrühungen durch abschnittsweise bedarfsorientierte TaxiBus-Bedienung, abweichende Fahrplanzeiten für Kombilinien und Zeitreserven für die Mindener Straße

*** Rahden Bahnhof: zahlreiche Direktfahrten auf den AMR-Betriebshof

Pünktlichkeitsgrad bei Ankunft



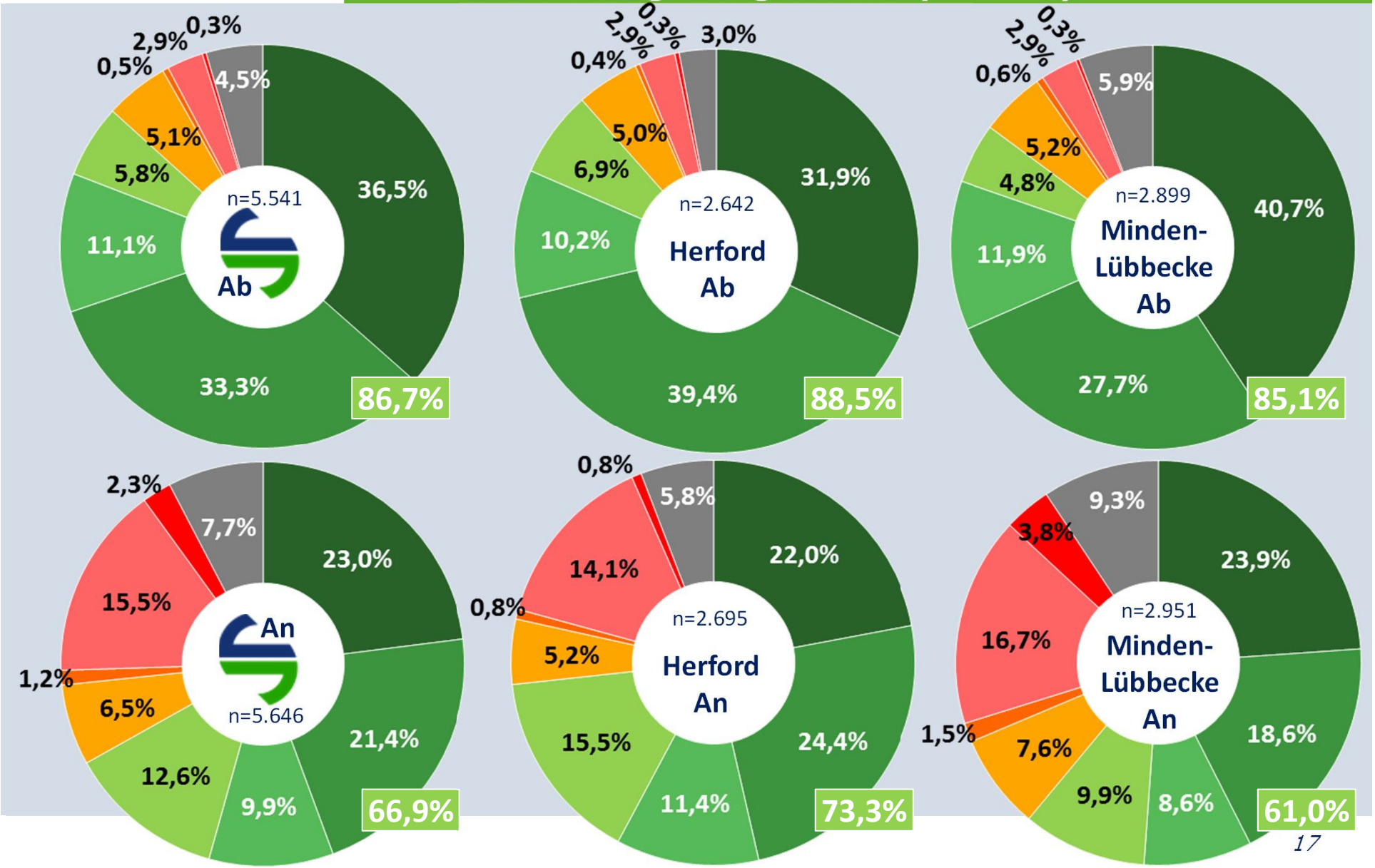
*Kirchlengern: Unübersichtliche Fahrplansituation aufgrund möglicher Kombifahrten 558/559

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

1	Minden Bahnhof	89,6	-1,1
2	Spenge Rathaus	85,1	
3	Rödinghausen Apotheke/Amt	82,8	
4	Bünde Bahnhof/ZOB	81,0	
5	Petershagen Marktplatz	79,7	+4,5
6	Löhne Remarque-Platz/Bf.	79,7	+10,3
7	Herford Bahnhof	78,7	
8	Enger Kleinbahnhof	76,6	
9	Lübbecke Bahnhof	75,9	+8,1
10	Bünde Museumsplatz	75,4	
11	Hille Apotheke	74,4	+13,9
12	Lippinghausen OPG	74,4	
13	Herford Alter Markt	74,3	-6,2
13	Espelkamp Rathaus/ZOB	74,1	+3,4
15	PW-Hausberge Schalksburg	70,0	+4,2
16	Minden ZOB	67,5	-9,4
17	Pet-Lahde Bismarckplatz	63,4	-18,4
18	Pr. Oldendorf Stadtzentrum	57,9	+4,0
19	Bad Oeynhausen ZOB**	54,8	-4,6
20	Lübbecke ZOB	53,9	-10,8
21	Vlotho Bahnhof	53,3	
22	Rahden Bahnhof***	52,0	+31,4
23	Stw-Wehdem Am Schulzentr.	47,2	-4,1
24	Vlo-Exter Wendeplatz	45,7	
25	*Kirchlengern Bahnhof**	*42,9*	
26	Hüllh.-Schnathorst Schule	42,2	-14,7

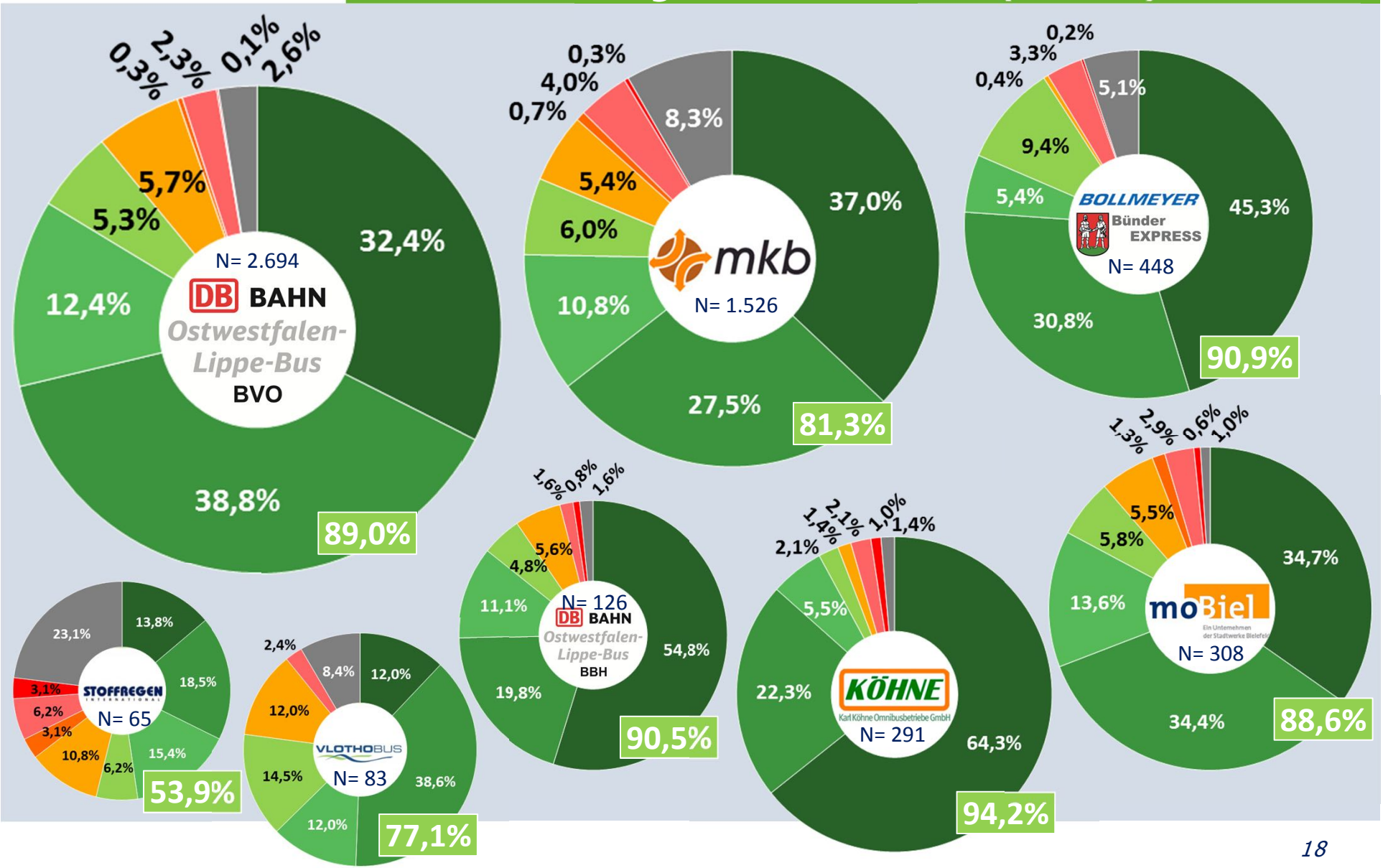
mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Pünktlichkeitsgrad gesamt (Mo-Do)



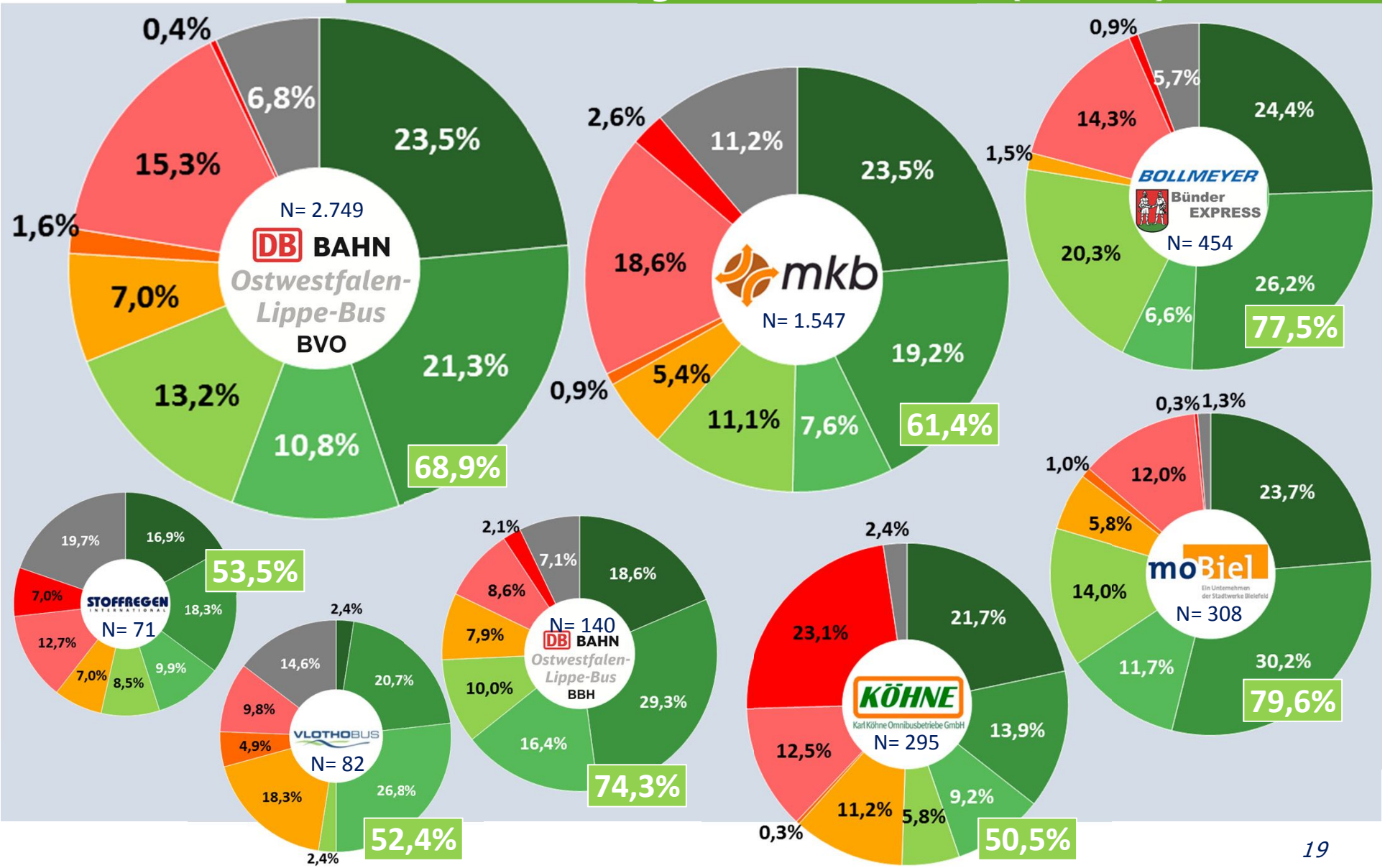
mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Pünktlichkeitsgrad bei Abfahrt (Mo-Do)



mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Pünktlichkeitsgrad bei Ankunft (Mo-Do)



Zwischenbilanz mhv-Qualitätsmanagement

Durch das mhv-Qualitätsmanagement wurde der Dialog mit den Verkehrsunternehmen generell gestärkt, diese zeigen großes Interesse an den Erhebungsergebnissen (insb. an der Sicht der Fahrgäste) und streben positive Ergebnisse an.

- die mkb/mkr konnte durch Mitarbeitergespräche und Schulungen ihre Position hinsichtlich der Kundenzufriedenheit gegenüber 2012 deutlich verbessern
- die mkb/mkr wird auf eigenen Wunsch bei der Qualitätssicherung von der mhv durch „Mystery Shopping" unterstützt
- mit der BVO finden regelmäßige Gespräche zu (technischen) Fragen der Qualität statt („Jour Fixe")
- VlothoBus hat durch Neuvergabe der Stadtbuslinie 1 in Kombination mit der Linie 434 eine Verbesserung des Verkehrsangebotes und der Fahrzeugqualität erreicht
- im Stadtbus Bad Oeynhausen hat Köhne durch den Einsatz neuer Busdrucker die Haltestellenvorankündigung im Bus wesentlich verbessert

Weiteres Vorgehen

Kundenzufriedenheit

- da die Gesamtaussage der Fahrgastbefragung 2013 mit der Stichprobe von 2012 übereinstimmt, wird die Befragung zur Kundenzufriedenheit künftig im 2-Jahres-Turnus durchgeführt
- bedarfsabhängig sind zusätzliche Befragungen möglich (themenspezifisch, vor/nach Angebotsveränderungen, raumbezogen)
- aktuell findet eine Befragung zur Nutzung des Fahrradbusses Vlotho-Herford statt
- für Sommer 2014 geplant ist eine Befragung zum neuen Angebot der kostenfreien WLAN-Nutzung in BVO-Bussen

Pünktlichkeit

- jährlich eine flächendeckende Erhebung
- in Bedarfsfällen (lokal, regional) zusätzliche Erhebungen möglich

Dem Bereich ***Fahrzeug- und Servicequalität*** soll künftig verstärkt Gewicht beigemessen werden, durch kontinuierlichen Einsatz von Qualitätstestern (sog. „Mystery Shopping“).