

Kundenzufriedenheitsmessung 2009

Im Auftrag der SVP Stadtverkehr Pforzheim / Veolia-Verkehr-Gruppe
Juli 2009

Dipl. Soz. Karin Schmitt-Hagstotz und Dipl. Betriebswirt Hans-Christian Schübert
HAGSTOTZ · ITM GmbH, St.-André-Str. 9, D - 75203 Königsbach-Stein
Telefon 0 72 32 / 3 19 09 - 0, Fax: 0 72 32 / 3 19 09 - 19, www.hagstotz-itm.de, Email: info@hagstotz-itm.de



SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

Unsere Themen

1. Aufgabenstellung
2. Untersuchungsmethode
3. Wer wurde befragt?
4. Nichtkunden: Barrieren der Nutzung
5. Kunden der SVP
 - 5.1 Kundenstruktur und Nutzungsverhalten
 - 5.2 Gesamtzufriedenheit
 - 5.3 Einzelzufriedenheiten





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

1. Aufgabenstellung





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

1. Aufgabenstellung

- Im Zusammenhang mit der Übernahme der Pforzheimer Verkehrsbetriebe durch die Veolia-Verkehr-Gruppe wurde mit der Stadt Pforzheim ein Rahmenverkehrsvertrag geschlossen, der Vorgaben zur Messung von Kundenzufriedenheit beinhaltet. Die erste Zufriedenheitsmessung erfolgte in 2007.
- Entsprechend diesen Anforderungen wurden folgende Rahmenbedingungen für die Studie 2009 berücksichtigt:
 - Befragung von Kunden und Nichtkunden
(bevölkerungs-repräsentativ für Stadtkreis Pforzheim)
 - Beibehaltung wesentlicher Fragestellungen für Zeitvergleiche und Anpassung des Fragebogens an aktuelle Fragestellungen.
- Die Studie soll insbesondere zu folgenden Themen Aufschluss geben:
 - Soziodemografische Struktur von Kunden und Nichtkunden
 - Globalzufriedenheit mit SVP
 - Einzelzufriedenheiten mit wesentlichen SVP-Leistungsmerkmalen
 - SVP-Nutzungsintensität
 - Barrieren der Nutzung (Nichtkunden).
- Die Ergebnis-Darstellung schließt einen Vergleich zu Vormessungen (2007 und 2008) ein.





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

2. Untersuchungsmethode





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

2. Untersuchungsmethode (1)

- Vorliegende Kundenzufriedenheitsmessung basiert auf einer repräsentativen Bevölkerungsstichprobe für den Stadtkreis Pforzheim (= Geschäftsgebiet der SVP).
- Die Befragung wurde anhand eines standardisierten Fragebogens durchgeführt. Um die Vergleichbarkeit mit Folgemessungen zu gewährleisten, bleiben zentrale Frageformulierungen unverändert.
- Stichprobengröße: Kunden, n=501, Nichtkunden, n=501
- Erhebungsmethode: CATI (Computergestützte Telefoninterviews)
- Erhebungszeitraum: KW 24 bis KW 25, 2009
- Gewichtung:
Zur Sicherstellung repräsentativer Ergebnisse wurden wesentliche soziodemografische Merkmale der Stichprobe mit der soziodemografischen Struktur des Stadtkreises Pforzheim verglichen. Die einzige Abweichung in der Stichprobe von der Bevölkerungsstruktur zeigt sich in Bezug auf die Verteilung von Frauen und Männern. Deshalb wurde nach dem Merkmal Geschlecht gewichtet.
- Die ausgewiesenen Ergebnisse beruhen auf der gewichteten Stichprobe mit folgender Neuverteilung der Fallzahlen: Kunden, n=487, Nichtkunden, n=515.





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

2. Untersuchungsmethode (2)

- Die vorliegende Präsentation stellt zentrale Ergebnisse der Studie dar. Dabei wird insbesondere der Zeitvergleich mit Vorwahlen und der Vergleich zwischen Kunden und Nichtkunden aufgezeigt.
- Werte der Vorwahlen finden sich zur besseren Übersichtlichkeit grau hinterlegt auf den Ergebnis-Charts.





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt?





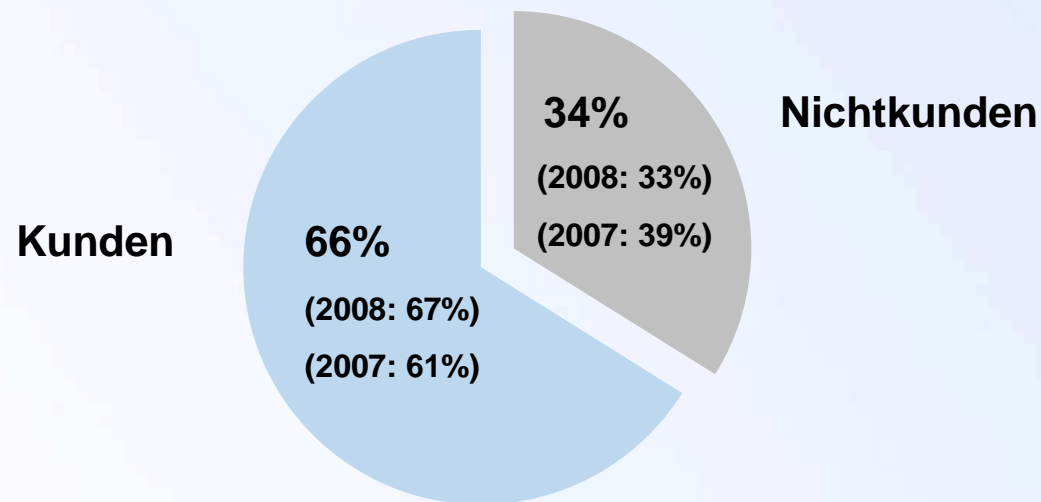
SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt? (1)

SVP Kundenanteil

(Bevölkerung ab 16 Jahren)



SVP-Kundenanteil im Stadtgebiet Pforzheim bleibt auf dem Niveau von 2008.



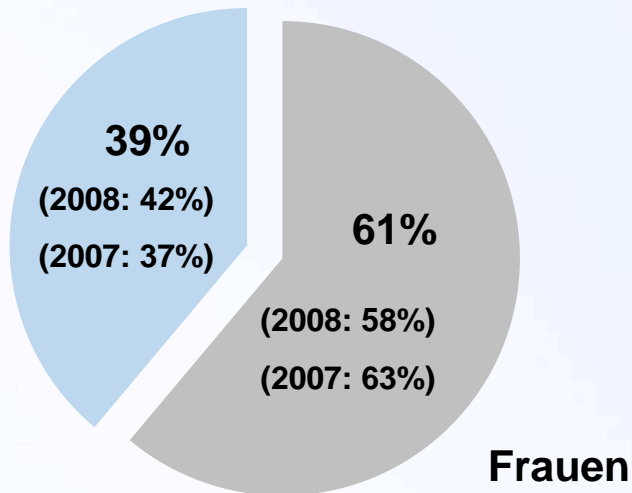
SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt? (2)

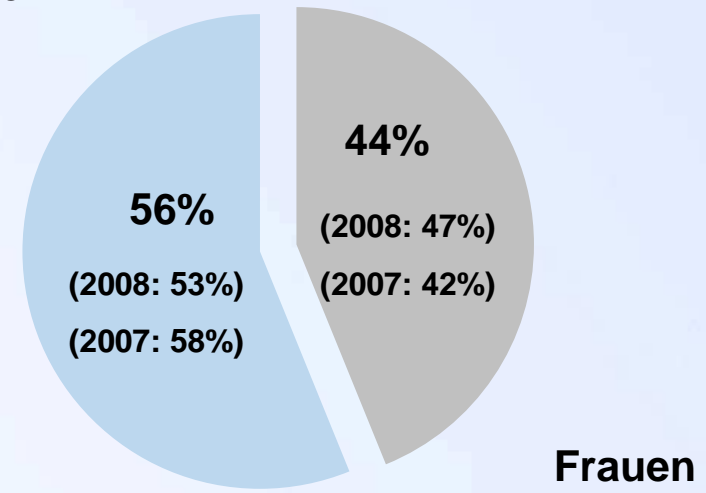
Kunden: Geschlecht

Männer



Nichtkunden: Geschlecht

Männer



Bevölkerung im Stadtkreis Pforzheim:
48% Männer, 52% Frauen*

Frauen bleiben die stärksten SVP-Nutzer.

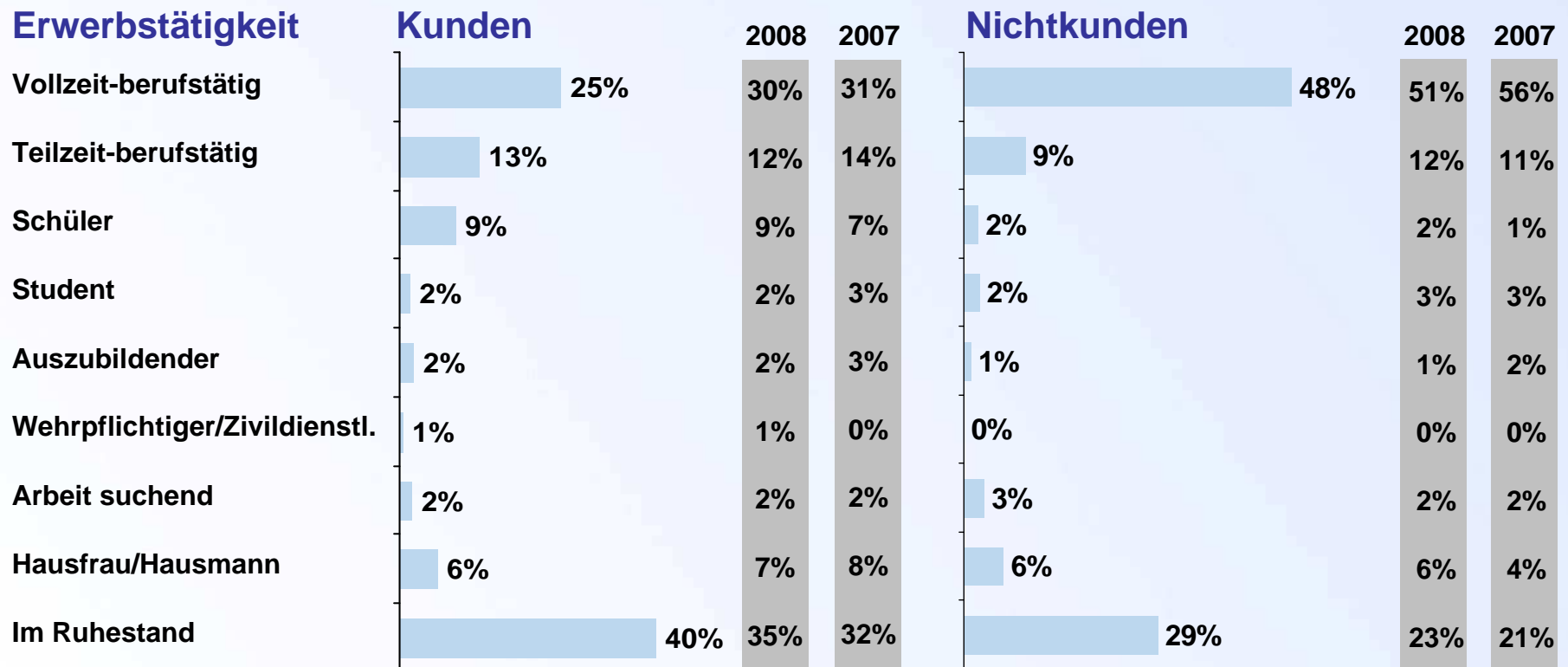




SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt? (3)



Die Kundenstruktur zeigt **tendenzielle Veränderungen**:
Kunden im **Ruhestand** (Ältere!) **nehmen zu**; Vollzeit-Berufstätige nehmen ab!

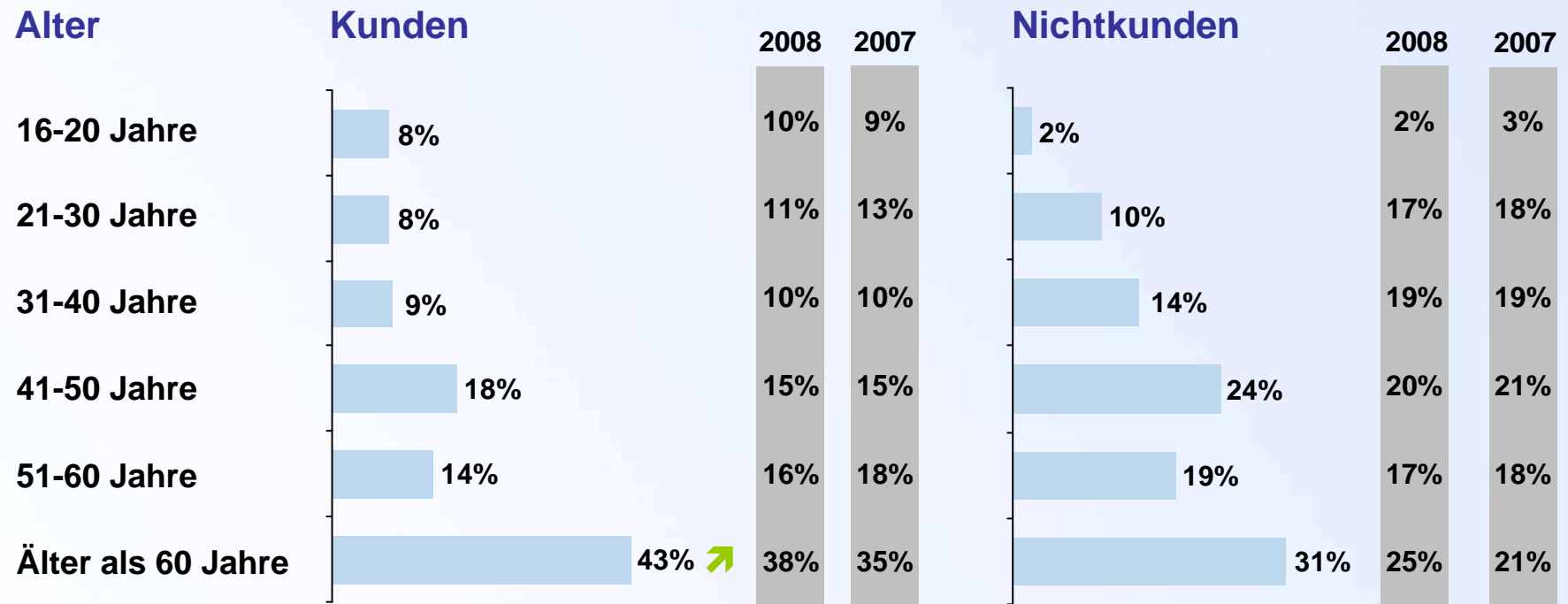




SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt? (4)



Im Vergleich zu Nichtkunden finden sich in **hohen Altersklassen** weiterhin verstärkt SVP-Kunden.



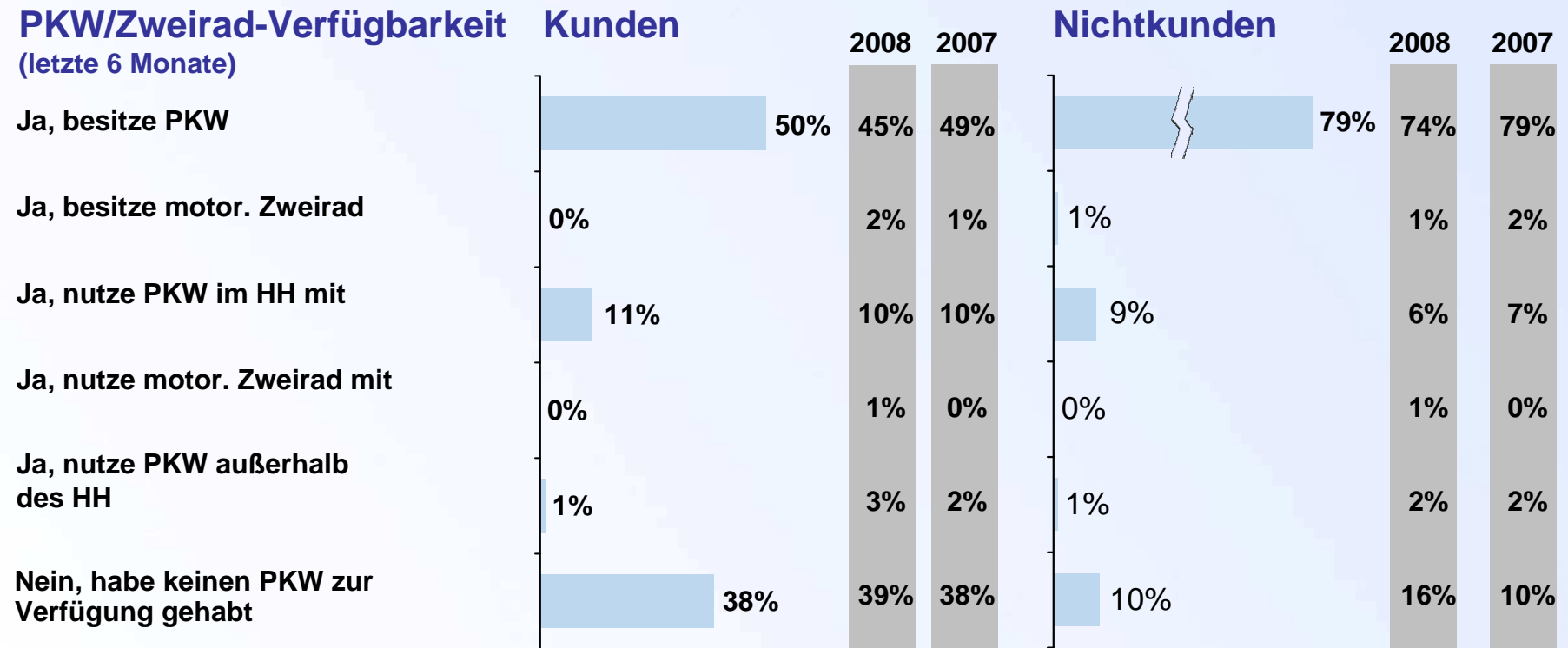


SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt? (5)

PKW/Zweirad-Verfügbarkeit (letzte 6 Monate)



PKW-Verfügbarkeit hat immer noch einen entscheidenden Einfluss auf SVP-Nutzung: SVP-Nutzer verfügen seltener über einen PKW im Haushalt als Nichtkunden.

Basis: 2007/2008/2009, Kunden, n=476/490/480, Nichtkunden, n=512/503/507
Frage 26/17/16: Haben Sie privat in den letzten sechs Monaten einen PKW oder ein motorisiertes Zweirad, zur Verfügung gehabt?





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt? (6)

**PKW-Anzahl
(im Haushalt)**

1 PKW

2 PKWs

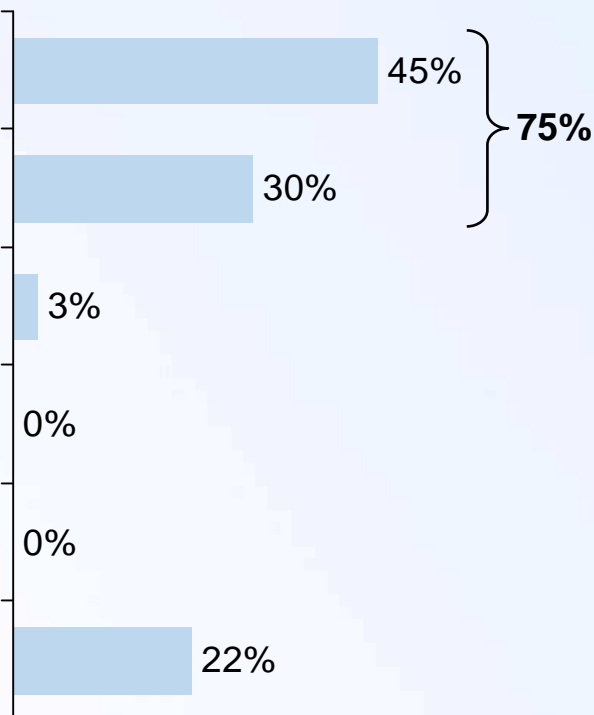
3 PKWs

4 PKWs

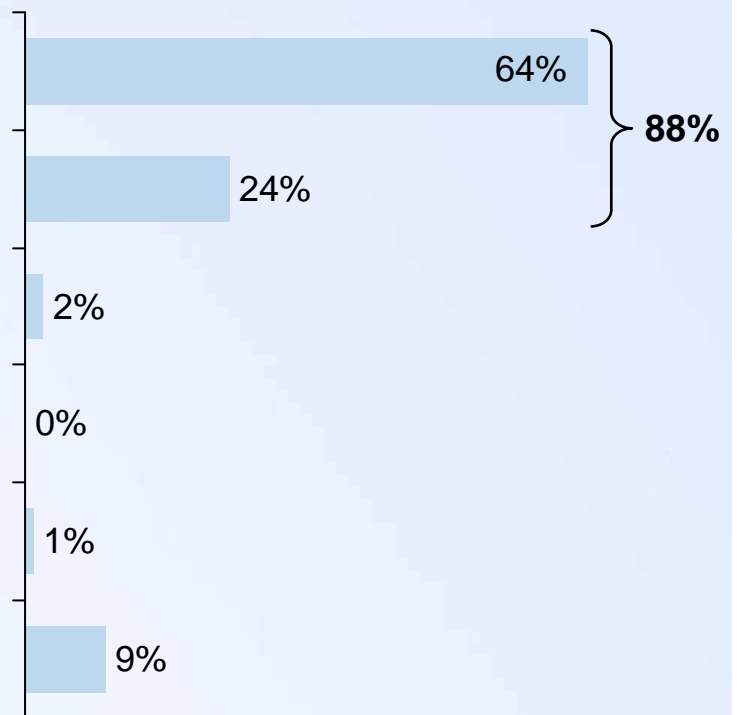
5 PKWs u. mehr

Kein PKW im Haushalt

Kunden 2009



Nichtkunden 2009



Nicht nur die persönliche Verfügbarkeit sondern auch die Ausstattung der **Haushalte mit PKW(s)** ist bei **Nichtkunden deutlich höher.**

Basis: 2009, Kunden, n=481, Nichtkunden, n=505 Frage 15: Wie viele PKWs befinden sich in Ihrem Haushalt?

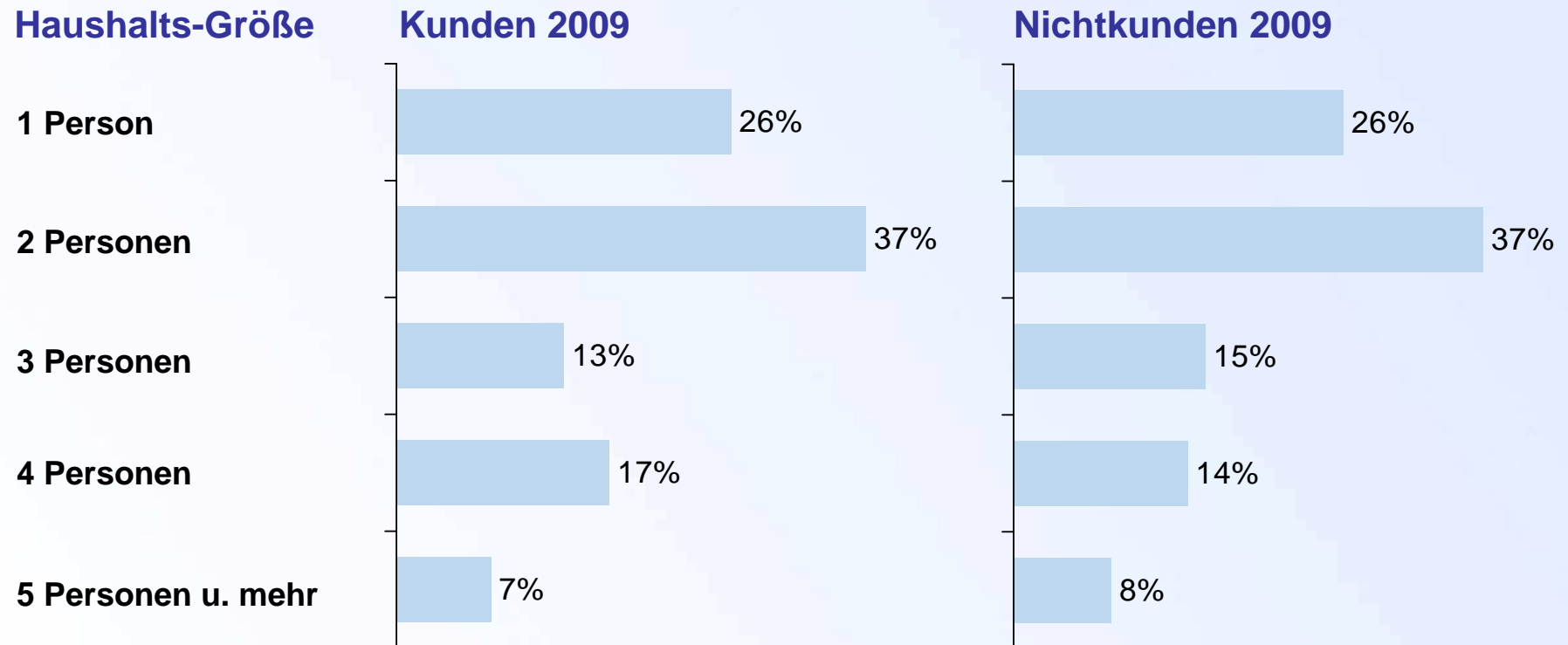




SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt? (7)



SVP-Nutzung ist **unabhängig** von der **Haushaltsgröße**.

Basis: 2009, Kunden, n=475, Nichtkunden, n=503
Frage 13: Wie viele Personen – Kinder und Erwachsene zusammen – leben in Ihrem Haushalt? Sie selbst bitte mitgezählt.





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

3. Wer wurde befragt? (8)

Kinder-Anzahl
(Mehrpersonen-HH)

Kunden 2009

Nichtkunden 2009

1 Kind

16%

15%

2 Kinder

18%

15%

3 Kinder

3%

5%

4 Kinder

1%

1%

5 Kinder u. mehr

1%

0%

Kein Kind

61%

64%

... und **unabhängig** von der Anzahl der Kinder im Haushalt.

Basis: 2009, Kunden, n=351, Nichtkunden, n=372
Frage 14: Wie viele Personen sind davon jünger als 18 Jahre, die in Ihrem Haushalt leben? (Mehrpersonen-Haushalte)





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

4. Nichtkunden: Barrieren der Nutzung





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

4. Nichtkunden: Barrieren der Nutzung

		Top 2 Box	2008*	2007*
	trifft voll und ganz zu (1)/ trifft eher zu (2)			
Ich bevorzuge auch in der Stadt den PKW/ein motorisiertes Zweirad	57 13	70	65	70
Ich kann meine Wege in der Stadt größten Teils zu Fuß erledigen	51 18	69	73	75
Busfahren kostet mich zu viel Zeit	33 20	53	56	59
Busfahren mit der SVP ist mir zu teuer	25 20	45	48	53
Busfahren ist mir zu unbequem	18 16	34	34	40
Habe keine Informationen über die Busverbindungen	20 10	30	25	29
Für meine Ziele stehen keine passenden Verbindungen zur Verfügung	15 10	25 -6%-Pkt.	31	35
Unübersichtliches Tarifsystem	10 12	22	21	23
Ich bevorzuge im Stadtverkehr das Fahrrad	7 8	15	20	21
Ich habe keine Haltestelle in der Nähe	11 3	14	18	20
Der Busfahrkarten-Kauf erscheint mir sehr schwierig	5 7	12	11	-**
Habe bisher wenig Gutes über die SVP gehört	3 8	11	9	11
Habe zuviel unfreundliches Personal bei der SVP erlebt	4 6	10	10	11
Habe mit dem SVP schon schlechte Erfahrungen gemacht	2 6	8	11	10
Busfahren ist mir zu gefährlich	1 2	3	3	-**

Bequemlichkeit/Kostenüberlegungen sind auch 2009 zentrale Barrieren für SVP.
Aber: Tendenzielle **Abschwächung der Barrieren setzt sich fort!**

Basis: 2007/2008/2009, Nichtkunden, n=516/509/514; Frage 21/9/10: Es gibt viele Gründe, den Stadtverkehr SVP nicht oder nur sehr selten zu nutzen. Bitte sagen Sie mir zu den folgenden Gründen, inwieweit die Begründung jeweils auf Sie persönlich zutrifft. Angaben in Prozent, *TOP 2 BOX, **Statement wurde 2007 nicht erhoben





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

5. Kunden der SVP

5.1 Kundenstruktur und Nutzungsverhalten

5.2 Gesamtzufriedenheit

5.3 Einzelzufriedenheiten



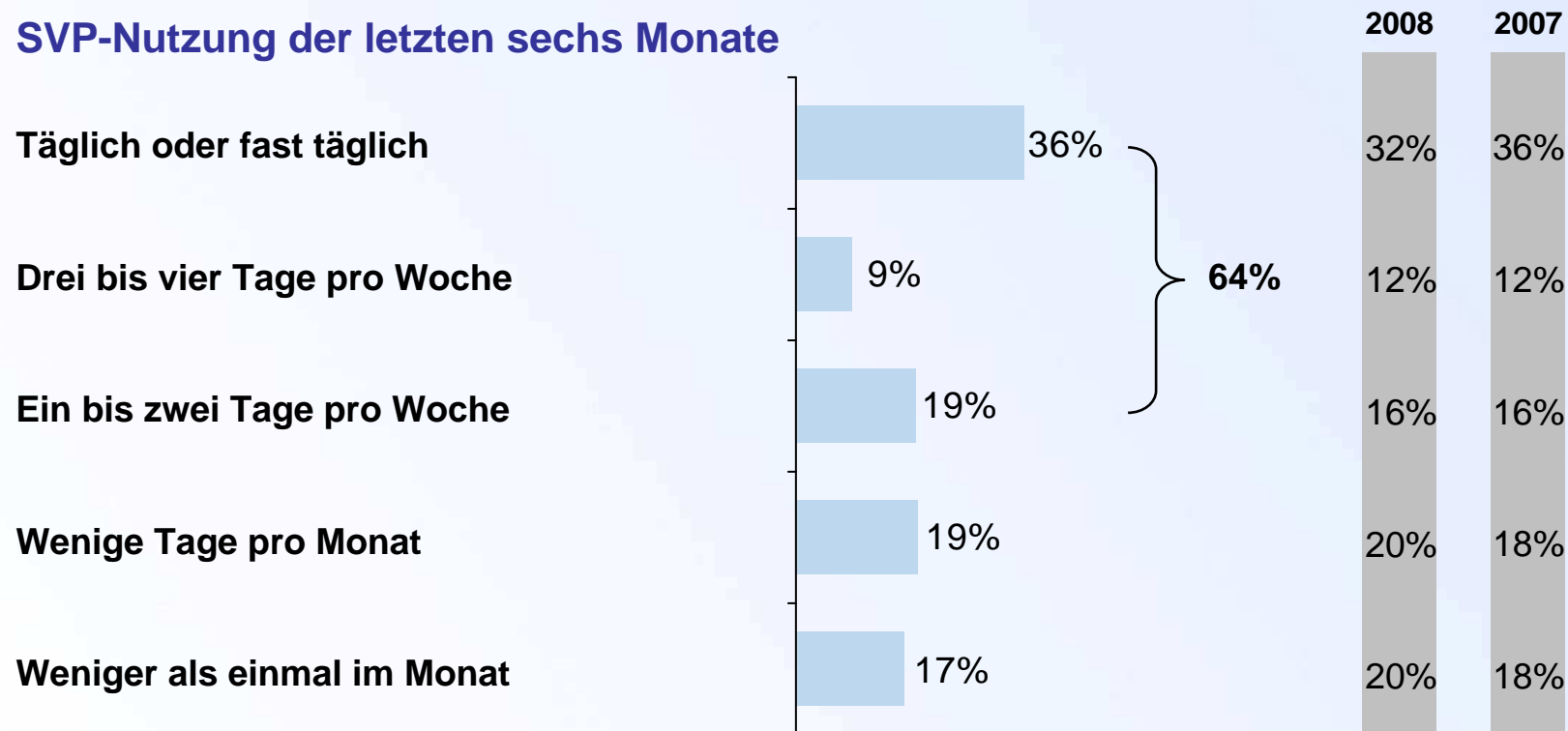


SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

5.1 Kundenstruktur und Nutzungsverhalten - Kunden (1)

SVP-Nutzung der letzten sechs Monate



Nutzungsgewohnheiten bleiben **stabil**: Rund Zwei Drittel der Kunden nutzen SVP wöchentlich oder häufiger.

Basis: 2007/2008/2009, Kunden, n=483/495/487 Frage 2/2/2: Und wie oft haben Sie in den vergangenen sechs Monaten die SVP genutzt?

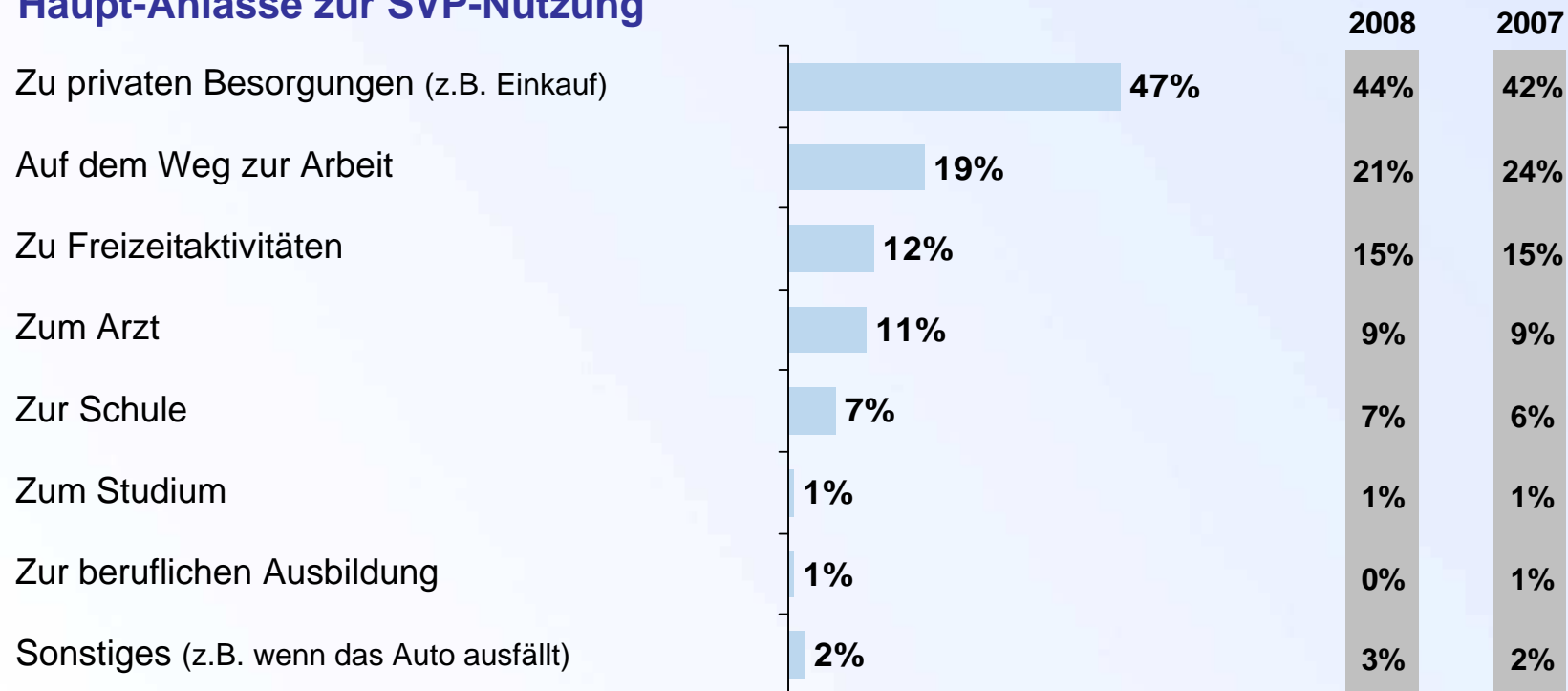


SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

5.1 Kundenstruktur und Nutzungsverhalten - Kunden (2)

Haupt-Anlässe zur SVP-Nutzung



SVP wird weiterhin **primär** aus **privaten** Gründen genutzt.



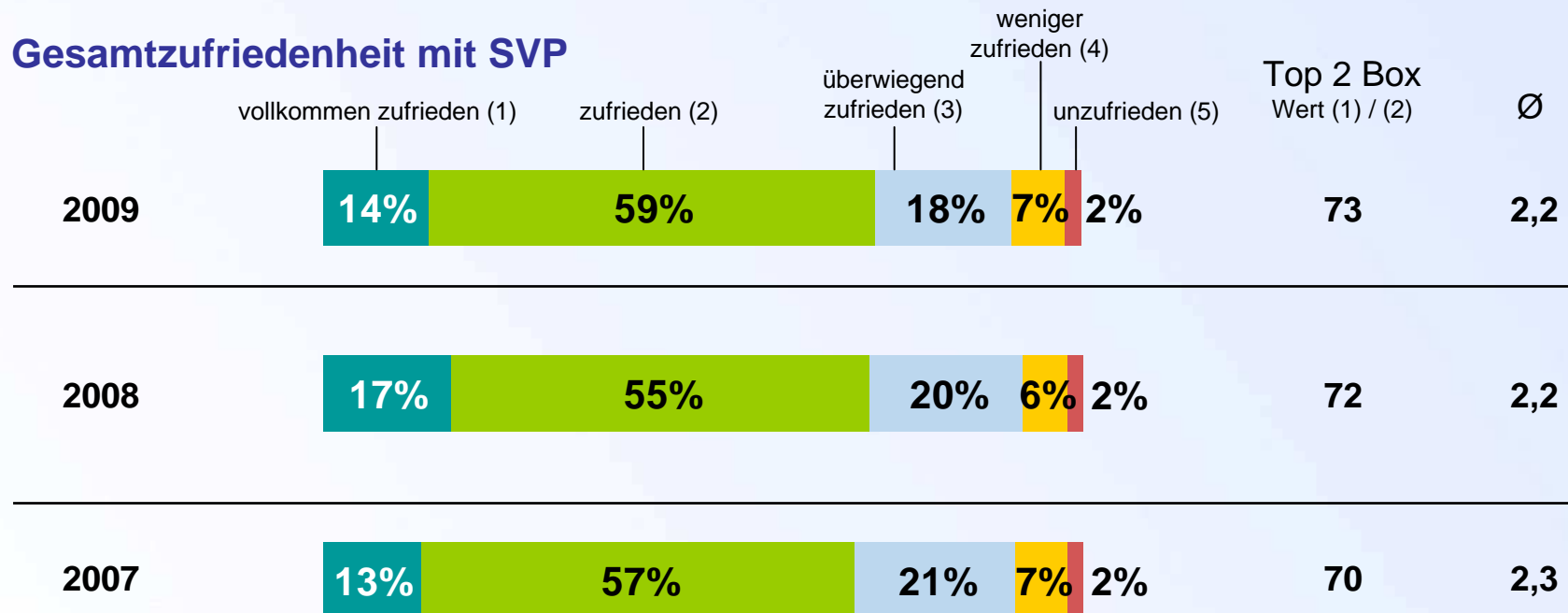


SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

5.2 Gesamtzufriedenheit - Kunden

Gesamtzufriedenheit mit SVP



Branchen-Benchmarks zur Gesamtzufriedenheit

- ÖPNV Kundenbarometer 2008 (Quelle: tnsinfratest, Bielefeld): ÖPNV gesamt 2,8*

SVP stabilisiert die **hohe Gesamtzufriedenheit** und liegt deutlich über Benchmarkniveau!

Basis: 2007/2008/2009, Kunden, n=483/495/487, Frage 12/7/7: Wenn Sie jetzt einmal an die SVP alles in allem genommen denken, wie zufrieden sind Sie dann mit der SVP?
Angaben in Prozent, * 5er-Skala, vollkommen zufrieden bis unzufrieden





SVP Kundenzufriedenheitsmessung 2009

SVP, Juli 2009

5.3 Einzelzufriedenheit: Detailübersicht - Kunden

Einzelzufriedenheiten

	Vollkommen zufrieden (1)		Zufrieden (2)		Top 2 Box	Ø	2008 (Top 2 Box)	2007 (Top 2 Box)
1. Leistung des Personals im Call-Center	19	68	87	2,0	87	86		
2. Leistung des Personals im Service Center	23	63	86	2,0	82	87		
3. Liniennetz der SVP	24	59	83	2,0	83	89		
4. Fahrplan Ihrer Linie/Ihrer Linien	19	58	77	2,2	74	72		
5. Qualität der eingesetzten Fahrzeuge	14	63	77	2,2	-*	-*		
6. Fahrgastinformationen	9	67	76	2,3	74	80		
7. Leistung des Fahrpersonals	14	61	75	2,2	72	73		
8. Ausstattung der Haltestellen	7	60	67	2,4	65	64		
9. Tarifsystem für den Busverkehr in der Region Pforzheim	10	57	67	2,4	66	67		
10. Platzangebot in den Fahrzeugen	11	52	63	2,5	67	66		
11. Sauberkeit in den Bussen	10	53	63	2,5	70	68		
12. Pünktlichkeit der SVP Busse	14	45	59	2,5	69	67		
13. Information über Störungen und Probleme	6	50	56	2,8	57	59		
14. Sauberkeit der Haltestellen	6	48	54	2,7	59	53		
15. Preise der SVP	4	40	44	3,0	41	48		

Einzelzufriedenheiten liegen weitgehend auf Niveau von 2008. Ausnahme: Pünktlichkeit rutscht im Pforzheimer Baustellenjahr 2009 ab.

Basis: 2007/2008/2009, Kunden, n=483/495/485

Frage 13/8/8: Bitte sagen Sie mir jedes Mal wie zufrieden Sie mit den einzelnen Leistungen sind? Angaben in Prozent, Mittelwerte (5er-Skala), *nicht erhoben

