



Kundenzufriedenheitsmessung 2010

im Auftrag der
**SVP Stadtverkehr Pforzheim /
Veolia-Verkehr-Gruppe**

Juni/Juli 2010

Dipl. Soz. Karin Schmitt-Hagstotz und Dipl. Betriebswirt Christian Weiß
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, E-Mail: info@hagstotz-itm.de





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**





1. Aufgabenstellung





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 2010 berücksichtigt:
 - Befragung von Kunden und Nichtkunden (Bevölkerungs-repräsentativ für den 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 den Vormessungen (2007, 2008 und 2009) ein.





2. Untersuchungsmethode





2. Untersuchungsmethode

- 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=500, Nichtkunden, n=500
- Erhebungsmethode: CATI (Computergestützte Telefoninterviews)
- Erhebungszeitraum: KW 25 bis KW 27, 2010
- 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=513.
- Die vorliegende Präsentation stellt zentrale Ergebnisse der Studie dar. Dabei wird insbesondere der Zeitvergleich mit Vorwellen und der Vergleich zwischen Kunden und Nichtkunden aufgezeigt.





3. Wer wurde befragt?

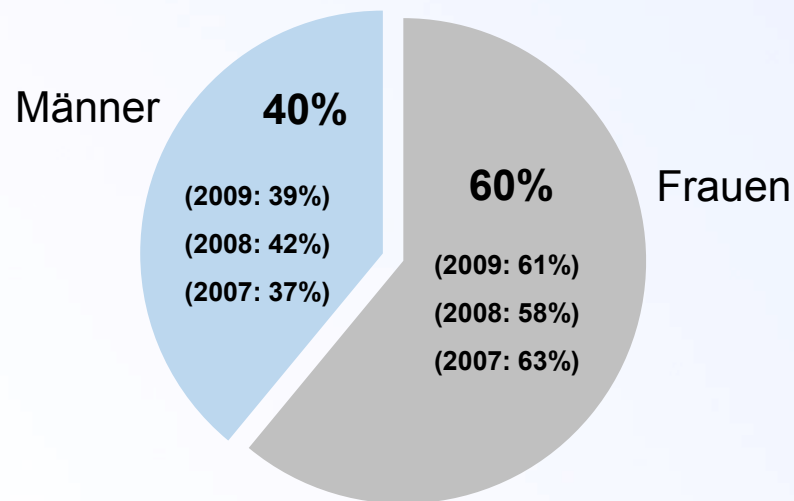




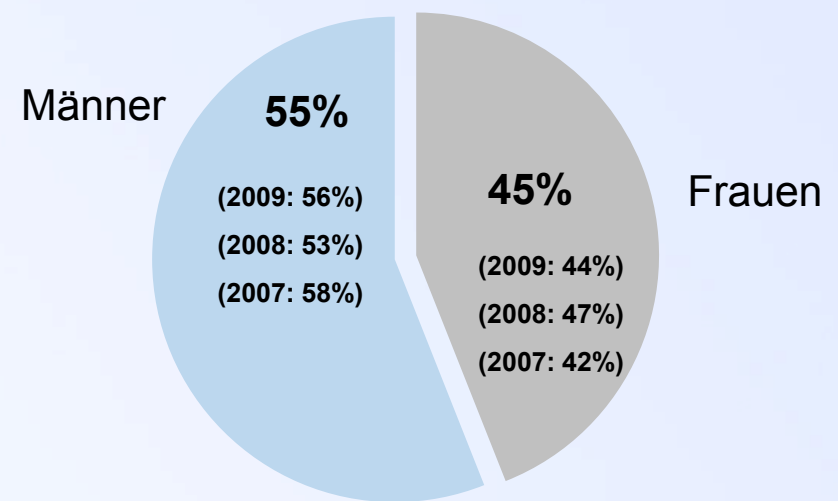
3. Wer wurde befragt? (1)

Geschlecht

Kunden:



Nichtkunden:



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

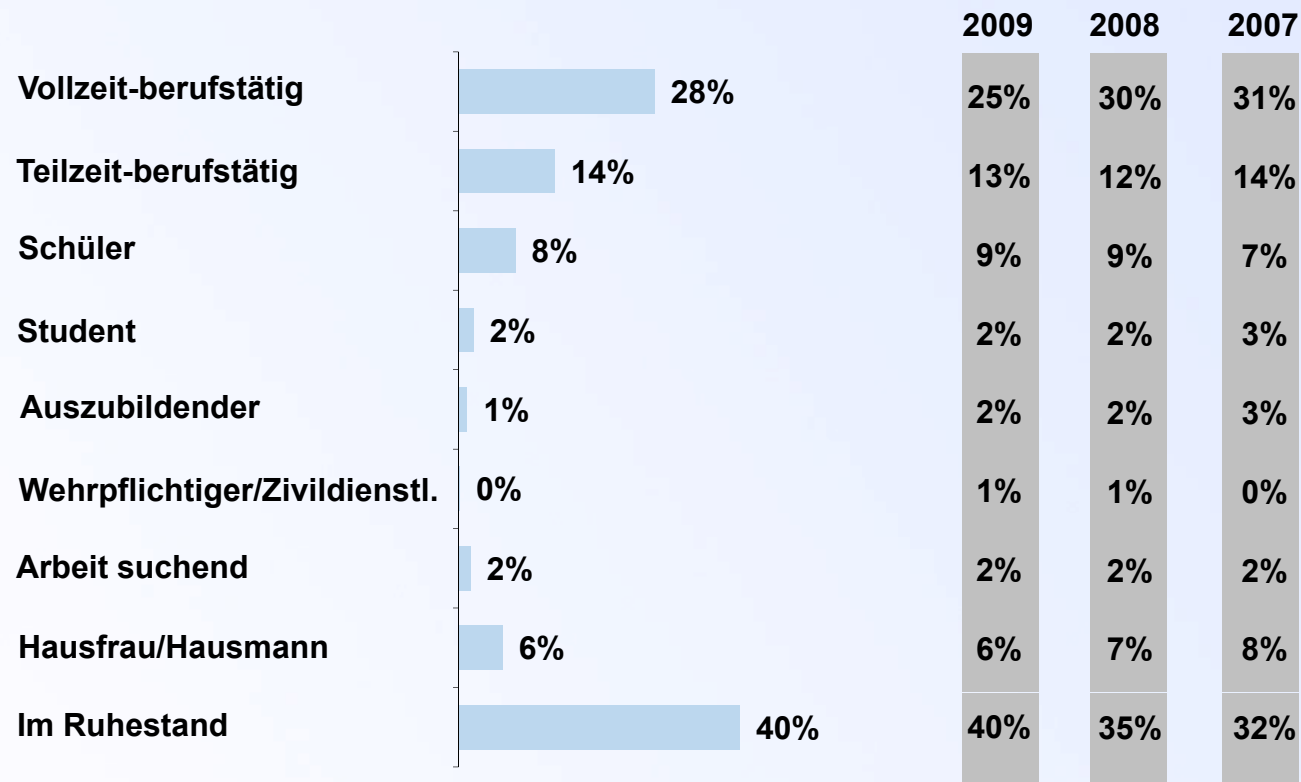
Frauen bleiben die stärksten SVP-Nutzer.

Basis: 2007/2008/2009/2010, Kunden, n=483/495/487/487, Nichtkunden, n=517/511/515/513
Frage: Geschlecht? *Quelle: Statistisches Landesamt, Bevölkerung ab 16 Jahren (2008)



3. Wer wurde befragt? (2)

Erwerbstätigkeit - Kunden



Die stärkste Nutzergruppe bleiben weiterhin Kunden im Ruhestand (Ältere!), der Anteil der Vollzeit-Berufstätigen steigt nach einem Rückgang im Vorjahr wieder leicht an.

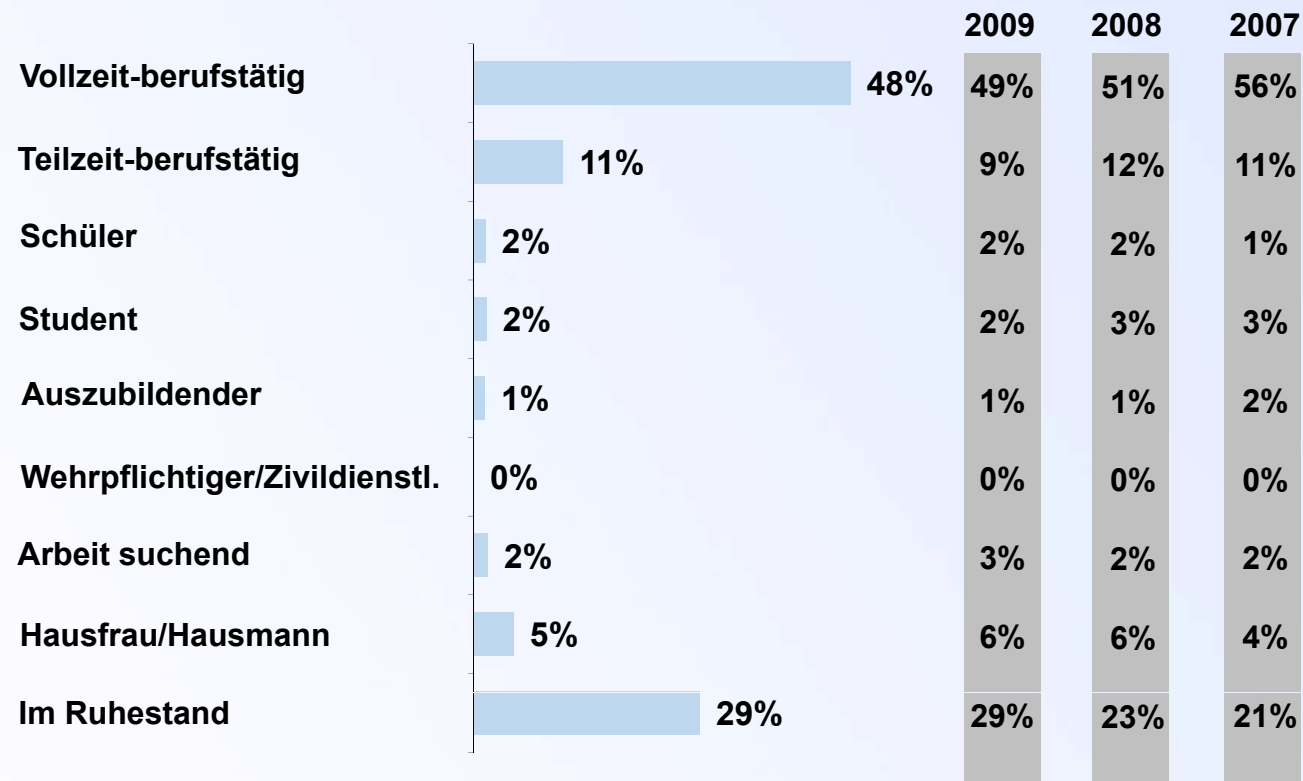
Basis: 2007/2008/2009/2010, Kunden, n=475/492/486/475, Frage 24/11/12/12: Welche Beschäftigung haben Sie zurzeit?





3. Wer wurde befragt? (3)

Erwerbstätigkeit - Nichtkunden



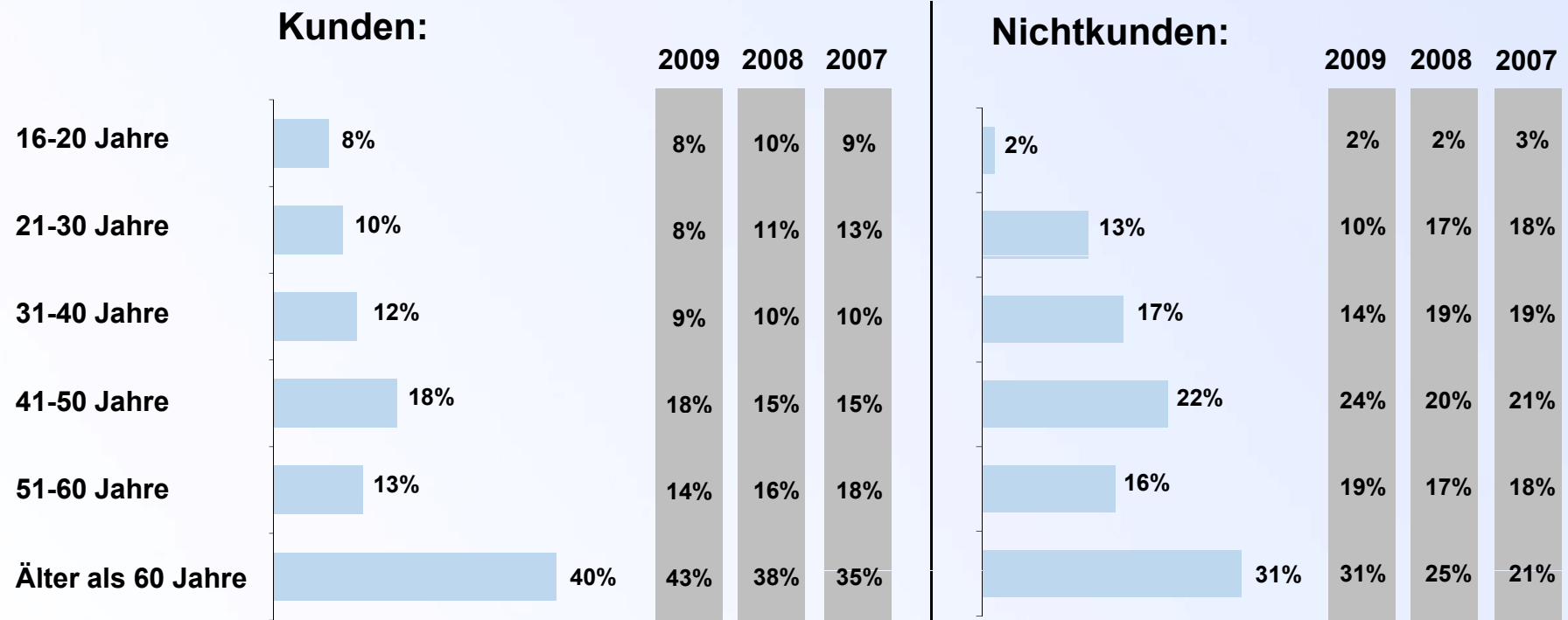
Die Struktur der Nichtkunden bleibt nahezu identisch zum Vorjahr.





3. Wer wurde befragt? (4)

Alter



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

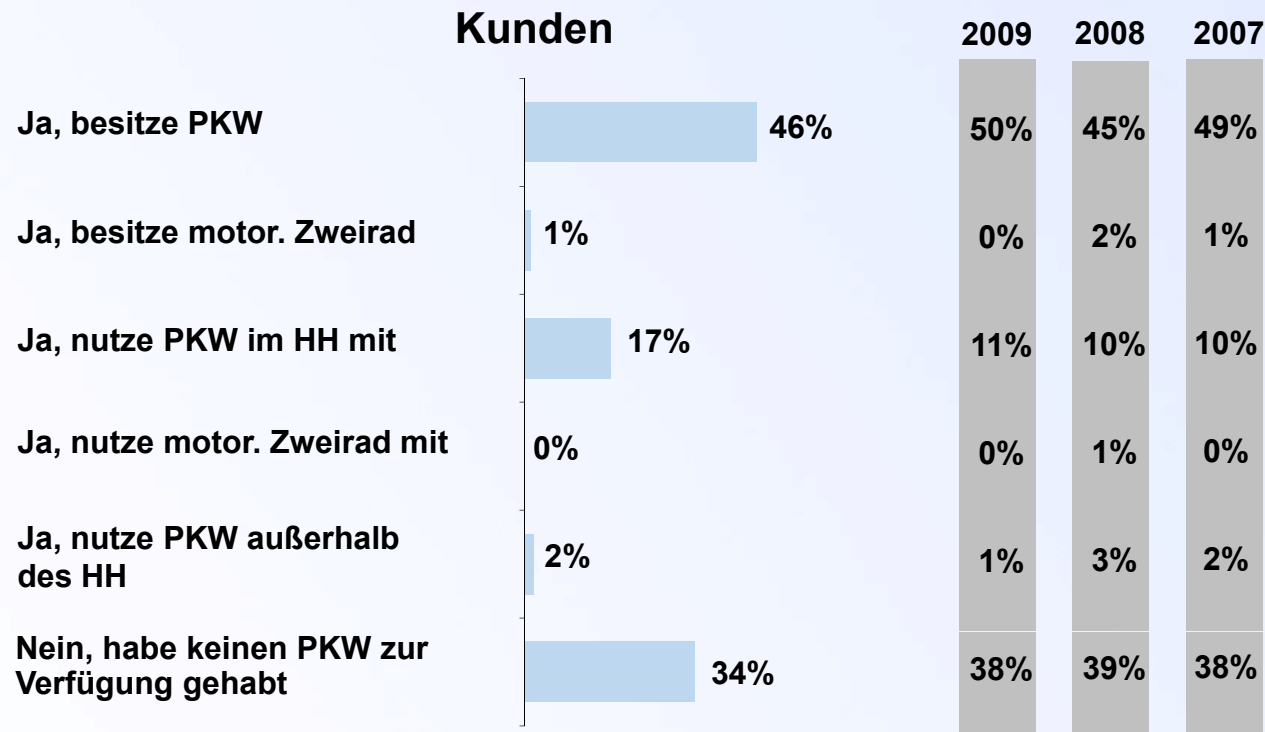
Basis: 2007/2008/2009/2010, Kunden, n=472/486/478/473, Frage 22/10/11/11: In welchem Jahr sind Sie geboren?





3. Wer wurde befragt? (5)

PKW/Zweirad-Verfügbarkeit (letzte 6 Monate)



PKW-Verfügbarkeit hat immer noch einen entscheidenden Einfluss auf SVP-Nutzung:
Während nur knapp zwei Drittel der SVP-Nutzer über einen PKW im Haushalt verfügen ...

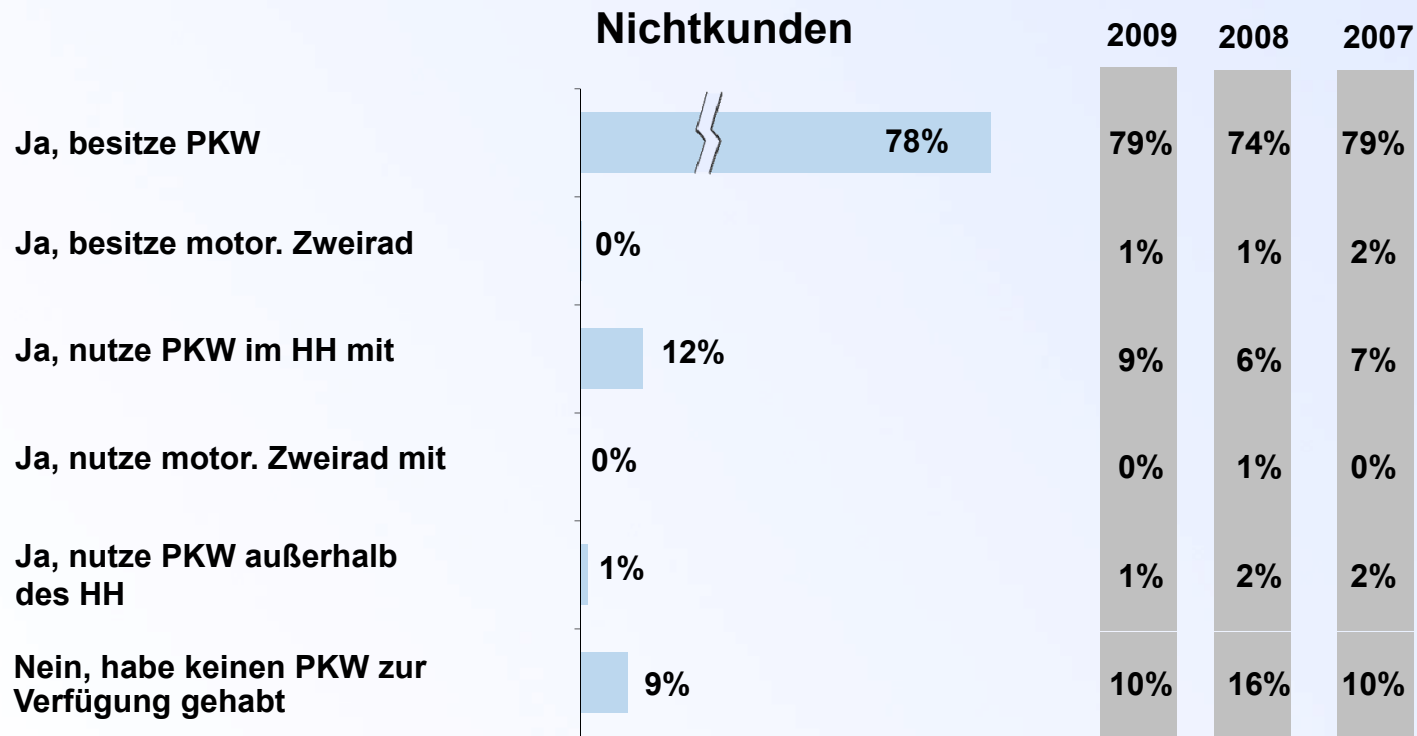
Basis: 2007/2008/2009/2010, Kunden, n=476/490/480/469,
Frage 26/17/16/16: Haben Sie privat in den letzten sechs Monaten einen PKW oder ein motorisiertes Zweirad, zur Verfügung gehabt?





3. Wer wurde befragt? (6)

PKW/Zweirad-Verfügbarkeit (letzte 6 Monate)



... stehen 90% der Nichtkunden ein PKW im Haushalt zur Verfügung.

Basis: 2007/2008/2009/2010, Nichtkunden, n=512/503/507/490

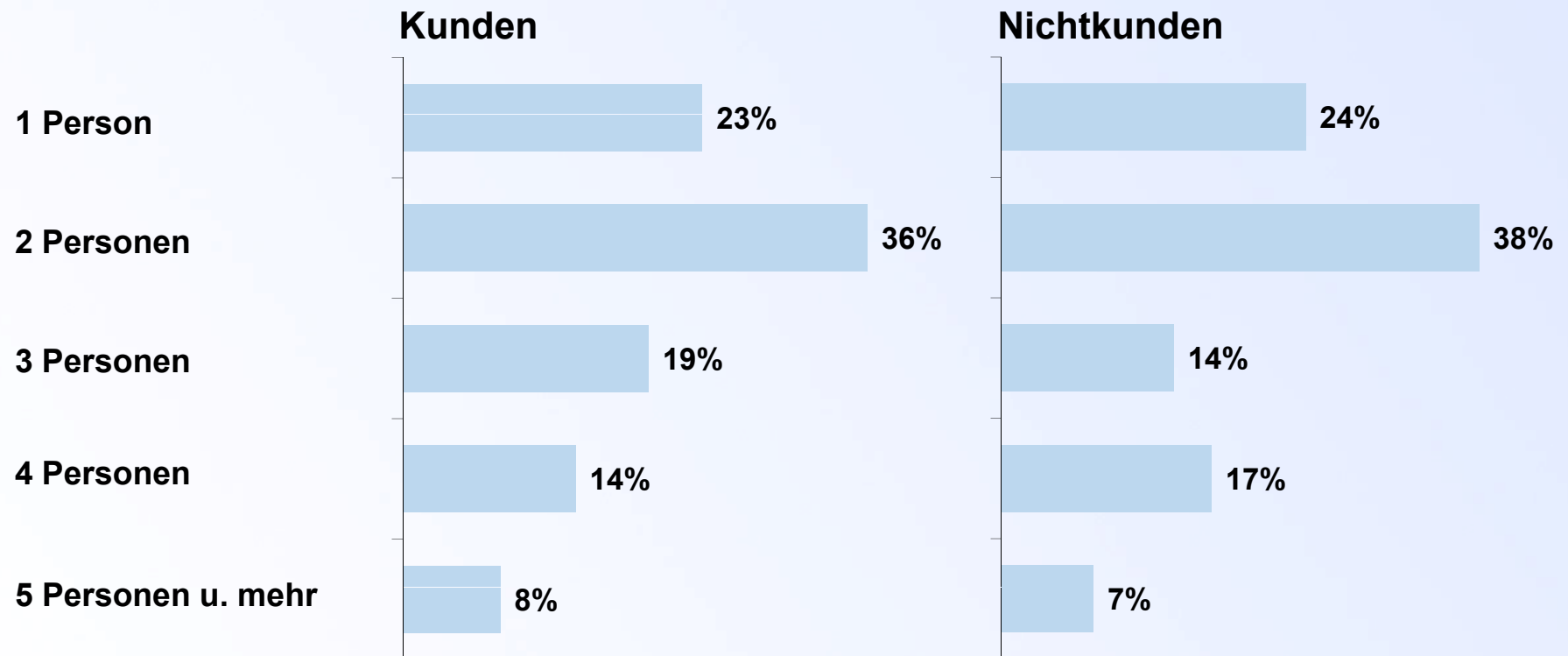
Frage 26/17/16/16: Haben Sie privat in den letzten sechs Monaten einen PKW oder ein motorisiertes Zweirad, zur Verfügung gehabt?





3. Wer wurde befragt? (7)

Haushalts-Größe



SVP-Nutzung ist unabhängig von der Haushaltsgröße.

Basis: 2010, Kunden, n=469, Nichtkunden, n=490

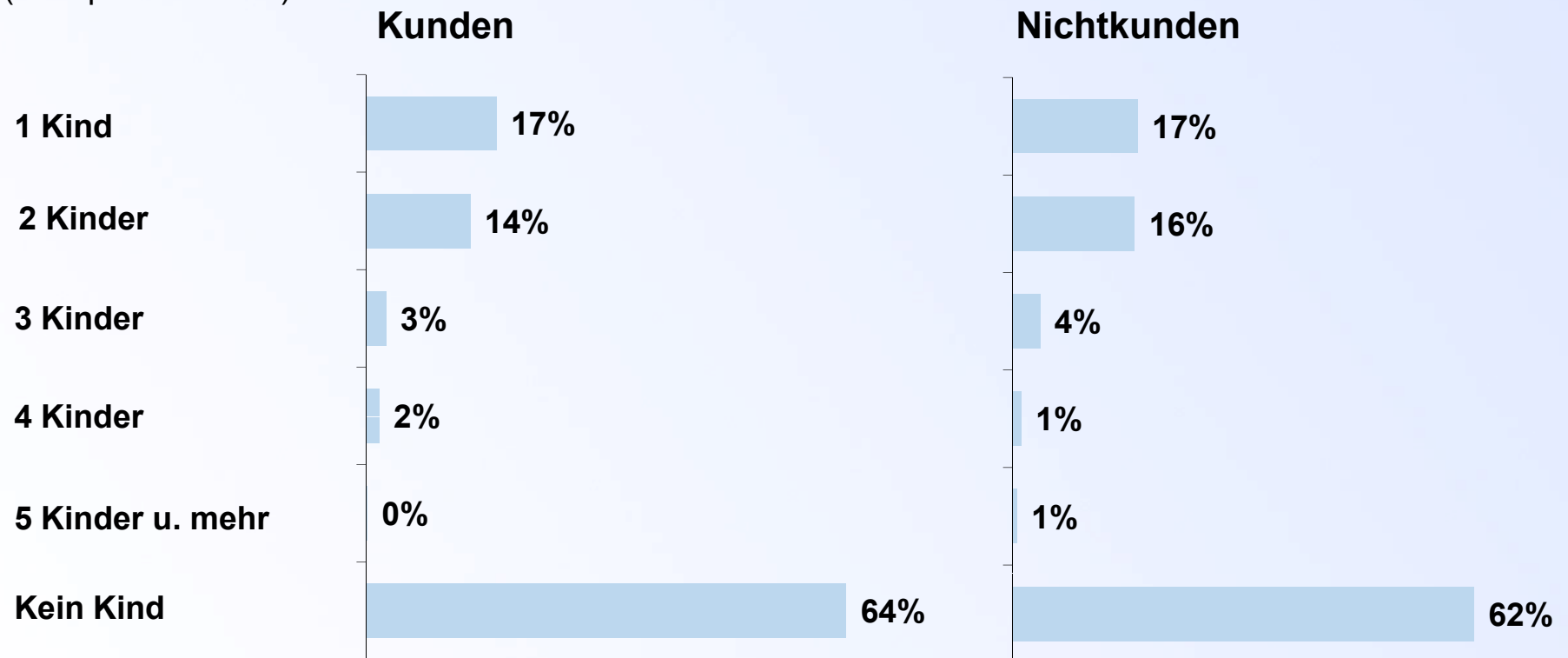
Frage 13: Wie viele Personen – Kinder und Erwachsene zusammen – leben in Ihrem Haushalt? Sie selbst bitte mitgezählt.





3. Wer wurde befragt? (8)

Kinder-Anzahl (Mehrpersonen-HH)



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

Basis: 2010, Kunden, n=359, Nichtkunden, n=370
Frage 14: Wie viele Personen sind davon jünger als 18 Jahre, die in Ihrem Haushalt leben? (Mehrpersonen-Haushalte)



4. Nichtkunden: Barrieren der Nutzung





4. Nichtkunden: Barrieren der Nutzung

		Top 2 Box	2009	2008	2007
	trifft voll und ganz zu (1)/ trifft eher zu (2)				
Ich kann meine Wege in der Stadt größten Teils zu Fuß erledigen	51 22	73	69	73	75
Ich bevorzuge auch in der Stadt den PKW/ein motorisiertes Zweirad	53 15	68	70	65	70
Busfahren kostet mich zu viel Zeit	37 21	58	53	56	59
Busfahren mit der SVP ist mir zu teuer	23 20	43	45	48	53
Busfahren ist mir zu unbequem	18 11	29	34	34	40
Habe keine Informationen über die Busverbindungen	19 7	26	30	25	29
Für meine Ziele stehen keine passenden Verbindungen zur Verf.	16 10	26	25	31	35
Unübersichtliches Tarifsystem	10 9	19	22	21	23
Ich bevorzuge im Stadtverkehr das Fahrrad	8 10	18	15	20	21
Ich habe keine Haltestelle in der Nähe	11 4	15	14	18	20
Der Busfahrkarten-Kauf erscheint mir sehr schwierig	5 7	12	12	11	.*
Habe zu viel unfreundliches Personal bei der SVP erlebt	4 7	11	10	10	11
Habe bisher wenig Gutes über die SVP gehört	3 6	9	11	9	11
Habe mit dem SVP schon schlechte Erfahrungen gemacht	4 5	9	8	11	10
Busfahren ist mir zu gefährlich	1 1	2	3	3	.*

Zentrale Nutzungsbarrieren werden schrittweise abgebaut. Besonders deutliche wird dies bei Preis, Bequemlichkeit und Linien.

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, .*Statement wurde 2007 nicht erhoben





5. Kunden der SVP

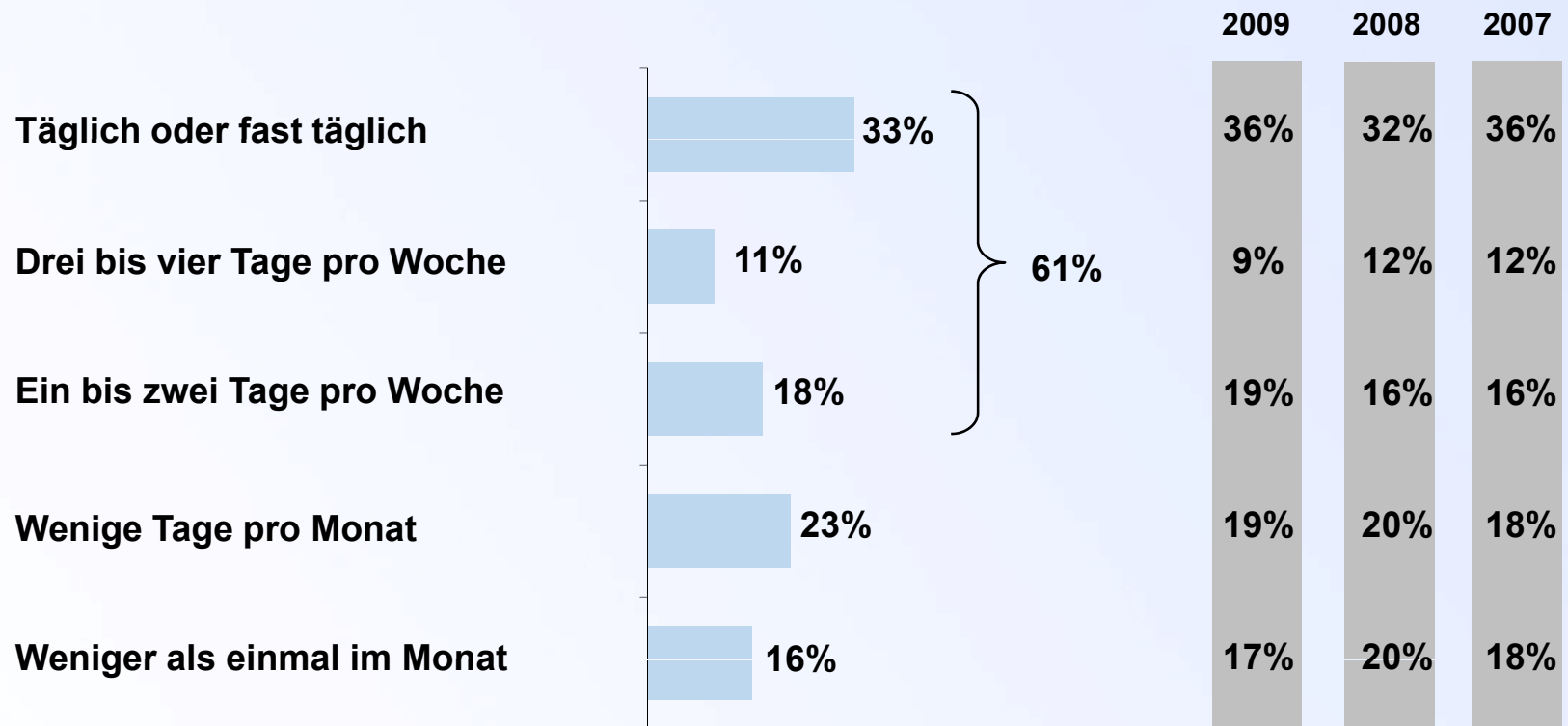
- 5.1 Kundenstruktur und Nutzungsverhalten
- 5.2 Gesamtzufriedenheit
- 5.3 Einzelzufriedenheiten





5.1 Kundenstruktur und Nutzungsverhalten - Kunden (1)

SVP-Nutzung der letzten sechs Monate



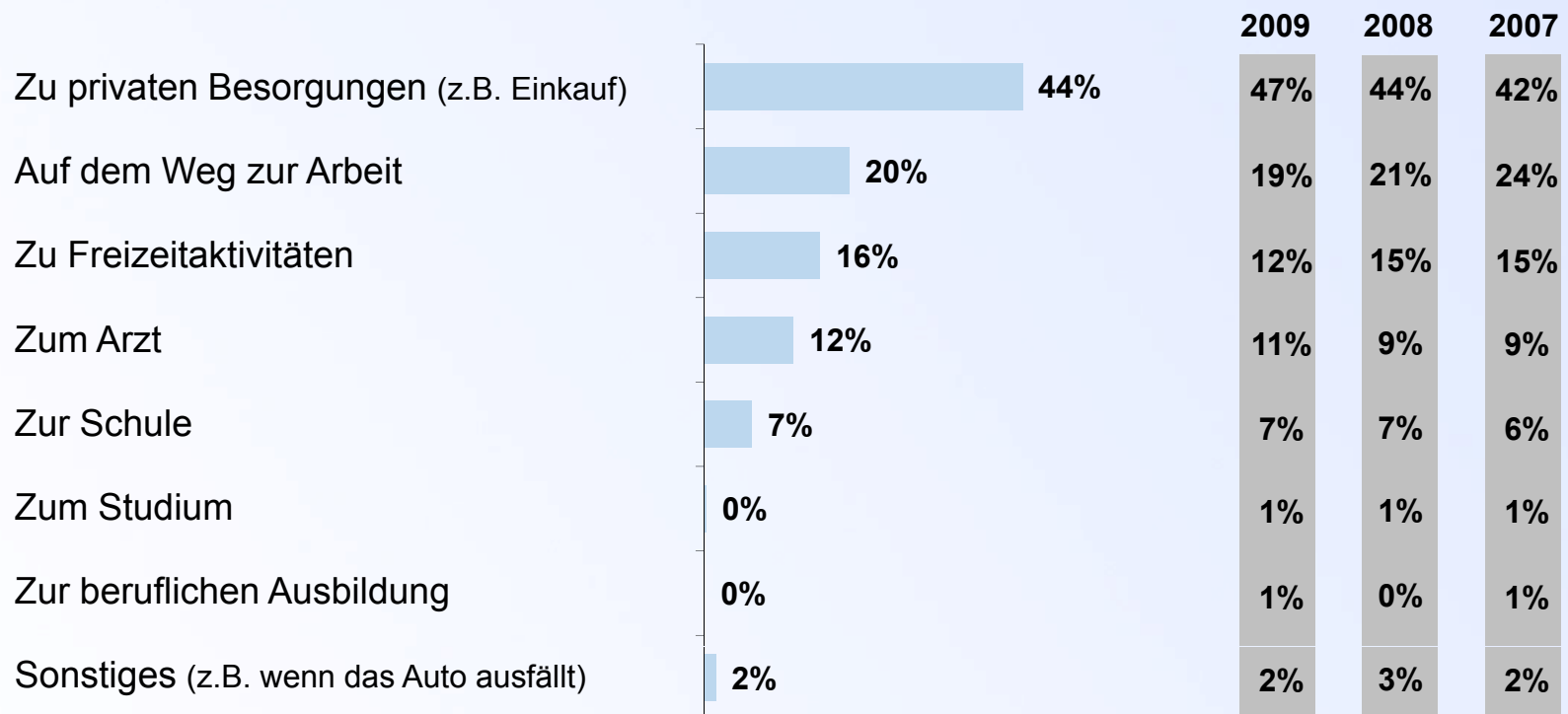
Nutzungsgewohnheiten bleiben weitgehend stabil.





5.1 Kundenstruktur und Nutzungsverhalten - Kunden (2)

Haupt-Anlässe zur SVP-Nutzung

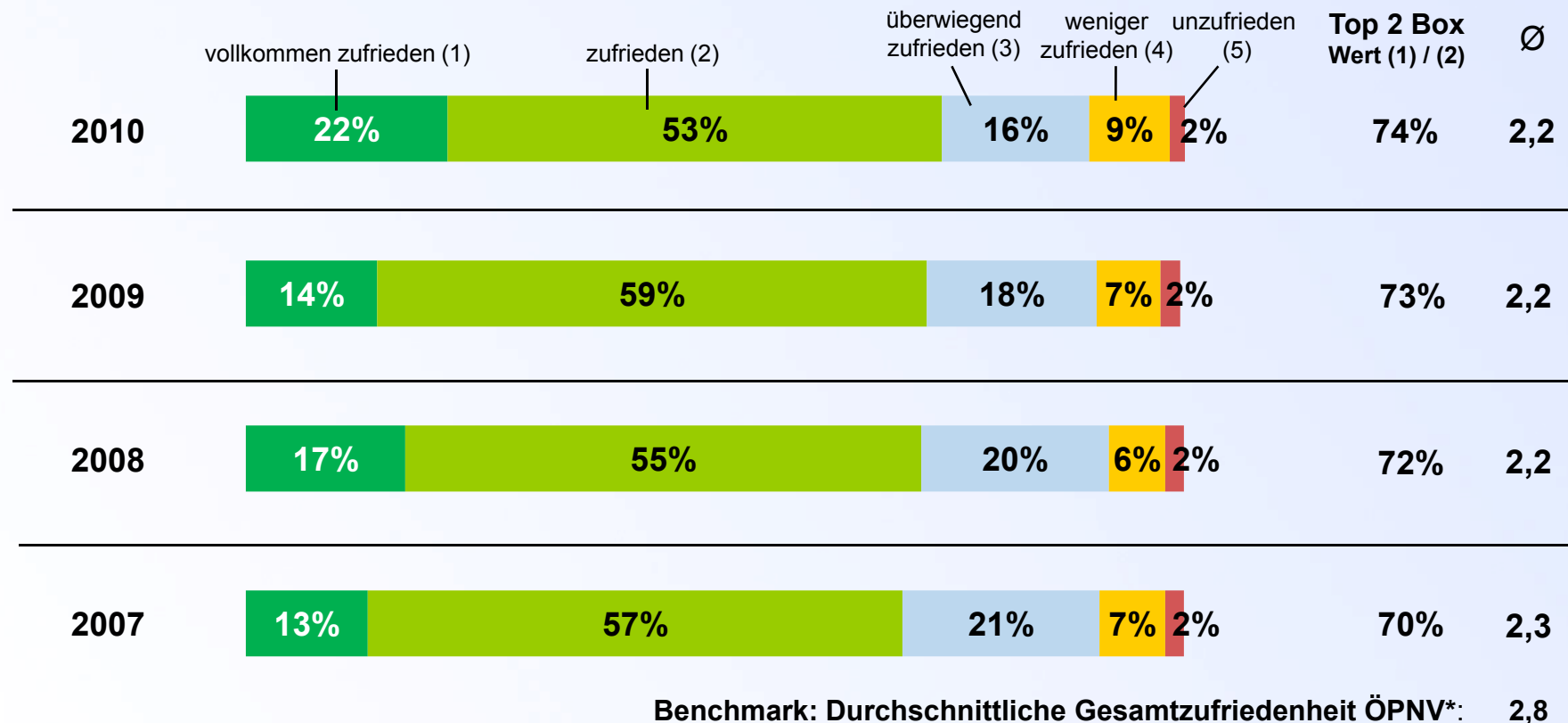


Die SVP-Busse werden vorwiegend für private Besorgungen genutzt. Ein Viertel der Kunden nutzt SVP auf dem Weg zur Arbeit oder Schule.



5.3 Gesamtzufriedenheit - Kunden

Gesamtzufriedenheit mit SVP



Im Vergleich zu 2007: SVP steigert die hohe Gesamtzufriedenheit in kleinen Schritten und liegt über Benchmarkniveau.

Basis: 2007/2008/2009/2010, Kunden, n=483/495/487/487, Frage 12/7/7/7: Wenn Sie jetzt einmal an die SVP alles in allem genommen denken, wie zufrieden sind Sie dann mit der SVP? Angaben in Prozent, *Quelle: TNS Infratest - ÖPNV-Kundenbarometer 2009, 5er-Skala, vollkommen zufrieden bis unzufrieden





5.4 Einzelzufriedenheit: Detailübersicht - Kunden

Einzelzufriedenheiten

	Vollkommen zufrieden (1)		Top 2 Box	2009	2008	2007
	Zufrieden (2)			(Top 2 Box)	(Top 2 Box)	(Top 2 Box)
1. Leistung des Personals im Service-Center	29	60	89	86	82	87
2. Liniennetz der SVP	27	61	87	83	83	89
3. Fahrgastinformationen	14	68	82	76	74	80
4. Fahrplan Ihrer Linie(n)	25	56	80	77	74	72
5. Leistung des Personals im Call-Center	19	62	81	87	87	86
6. Qualität der eingesetzten Fahrzeuge	13	64	77	77	_*	_*
7. Leistung des Fahrpersonals	17	53	70	75	72	73
8. Tarifsystem für den Busverkehr in der Region Pforzheim	12	56	68	67	66	67
9. Pünktlichkeit der SVP Busse	18	50	68	59	69	67
10. Ausstattung der Haltestellen	11	56	67	67	65	64
11. Platzangebot in den Fahrzeugen	12	54	66	63	67	66
12. Sauberkeit in den Bussen	14	51	65	63	70	68
13. Informationen über Störungen und Probleme	8	53	62	56	57	59
14. Sauberkeit der Haltestellen	6	52	58	54	59	53
15. Preise der SVP	6	43	49	44	41	48

Einzelzufriedenheiten liegen fast alle über dem Niveau von 2009. Die Zufriedenheit mit Pünktlichkeit sowie Störungs- und Fahrgastinformationen steigt stark an.

Basis: 2007/2008/2009/2010, Kunden, n=483/495/485/487

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





Dipl. Soz. Karin Schmitt-Hagstotz
Dipl. Betriebswirt Christian Weiß

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
E-Mail: info@hagstotz-itm.de
www.hagstotz-itm.de

