

input

Unternehmens-
und Marketingberatung

RBS Regionalverkehr Bern–Solothurn Kundenzufriedenheitsmessung 2009



Input
Unternehmens- und
Marketingberatung AG

Weidweg 58
CH-3032 Hinterkappelen/Bern
Telefon +41 31 901 24 44
Fax +41 31 901 05 66
be@input-ag.ch
www.input-ag.ch

Cäcilienstrasse 3
CH-8032 Zürich
Telefon +41 44 253 67 17
Fax +41 44 253 67 18
zh@input-ag.ch
www.input-ag.ch

Inhalt

1. Fazit
2. Zur Untersuchung
3. Rücklauf
4. Stichprobenstruktur
5. Das Image des RBS
6. Gesamtbeurteilung des RBS
7. Zufriedenheit mit den einzelnen Phasen des Leistungsangebotes und Vergleich mit den Ergebnissen 2003
8. Zufriedenheit mit den Einzelaspekten
9. Unterschiede in der Bewertung verschiedener Kundengruppen
10. Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit
11. Generelle Schlussempfehlungen aus externer Sicht
12. Verbesserungen, die der RBS bereits umgesetzt hat

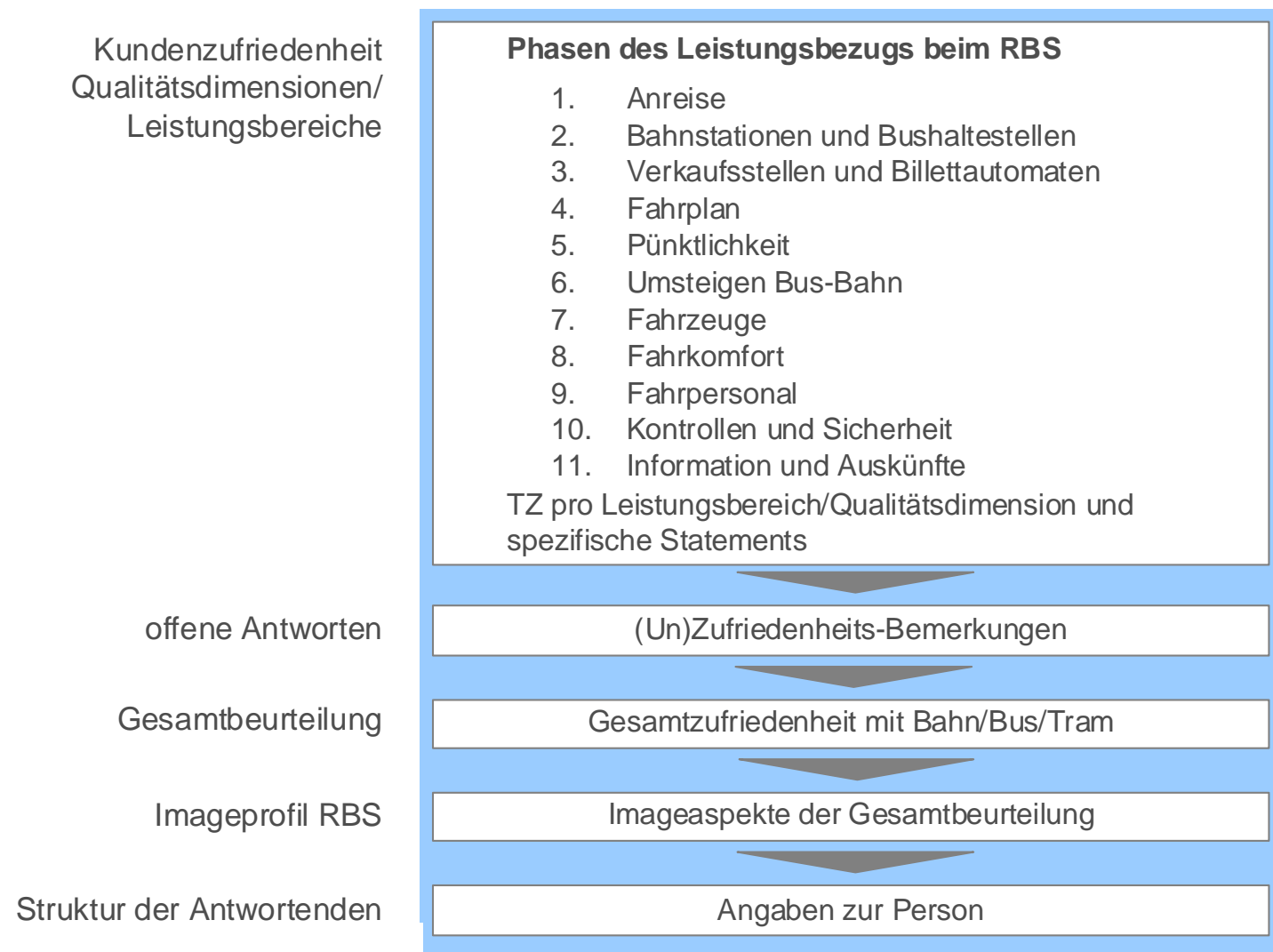
1. Fazit

- Aussergewöhnlich hohe **Rücklaufquote von 47.5% zeigt hohes Involvement**
- **Generell hohes Zufriedenheitsniveau** - Gesamtzufriedenheit von 4.19 auf 5er Skala
 - **Gute Resultate:** Anreise, Verkaufsstellen/Billettautomaten, Sicherheit tagsüber, Pünktlichkeit: insbesondere RBS-Bahn und RBS-Bus Fahrpersonal, Information und Auskünfte
 - **Tiefere Resultate:** Parkplätze/Abstellplätze, Schutz vor Wind und Regen an Bahnstationen/Bushaltestellen, Fahrzeuge, Fahrkomfort, Sicherheitsvorkehrungen am Abend, Beschwerdemanagement
- **Aber: tieferes Zufriedenheitsniveau als 2003**
- Im Allgemeinen **gutes Image** - weitgehend identisch mit dem Image 2003
 - **Das RBS-Angebot mit guten Noten:** zuverlässig, einfach zu nutzen, zuverlässig, qualitativ gut und sympathisch
- **Herausforderungen der Zukunft:**
 - Qualität der Leistungen auf dem **hohen Niveau halten**
 - **Gezielte Verbesserungen** in den definierten Handlungsfeldern:
 - Optimierung des Kernangebots
 - Verbesserung des Fahrkomforts
 - Optimierung der Sicherheitsvorkehrungen am Abend
 - Professionelle Informationspolitik

2. Zur Untersuchung: Untersuchungsdesign 2009

- **Universum:** alle Fahrgäste des RBS
- **Methode:** standardisierte schriftliche Befragung mit Anonymitätsgarantie und inkl. Wettbewerb
- **Stichprobenverfahren:** zweistufiges Verfahren analog 2003
Fragebogenverteilung an Standorten mit hohem Verkehrsaufkommen:
 - am Bahnhof RBS-Bern und in den Zügen Richtung Solothurn (zw. Fraubrunnen und Solothurn) sowie neu am Bahnhof Worblaufen
 - im Tram (Linie G) zw. den Haltestellen Scheyenholz und Egghölzli (stadteinwärts)
 - in den Bussen der Linien 40 und 44Fragebogenverteilung an diesen Orten nach Zufallsprinzip während zwei Verteilperioden → Hoch- (Morgen) und Niederfrequenz (Mittag/Nachmittag)
- **Stichprobengröße:** 5'250 verteilte Fragebögen (davon 250 in Worblaufen)
2'496 auswertbare Fragebogen
- **Durchführung:** 24. - 26. März 2009
- **Auswertung:** Erfassung in MS-Excel / Auswertung mit Statistiksoftware SPSS

2. Zur Untersuchung: Fragebogenstruktur 2009



3. Rücklauf

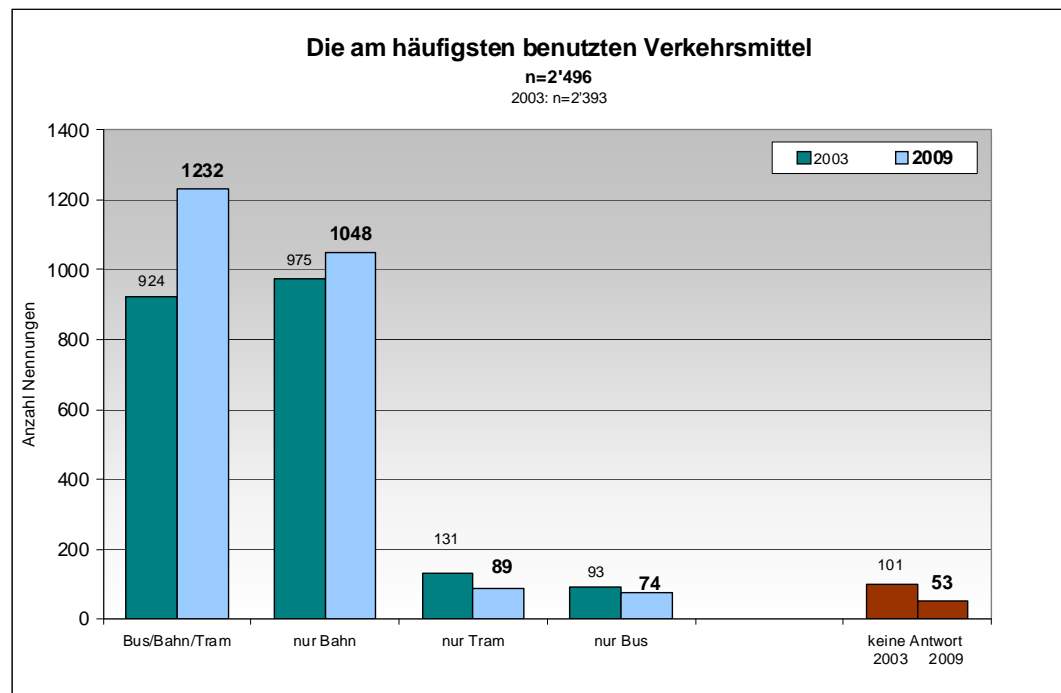
Grundgesamtheit RBS	Alle Fahrgäste des RBS
Ausgeteilte Fragebogen	5'250
Zurückgeschickte Fragebogen	2'521
Auswertbare Fragebogen	2'496
Rücklaufquote 2009 (n/N)	47.5%
Rücklaufquote 2003 (n/N)	49.0%

Hoher Rücklauf zeigt hohes Interesse der RBS-Kunde

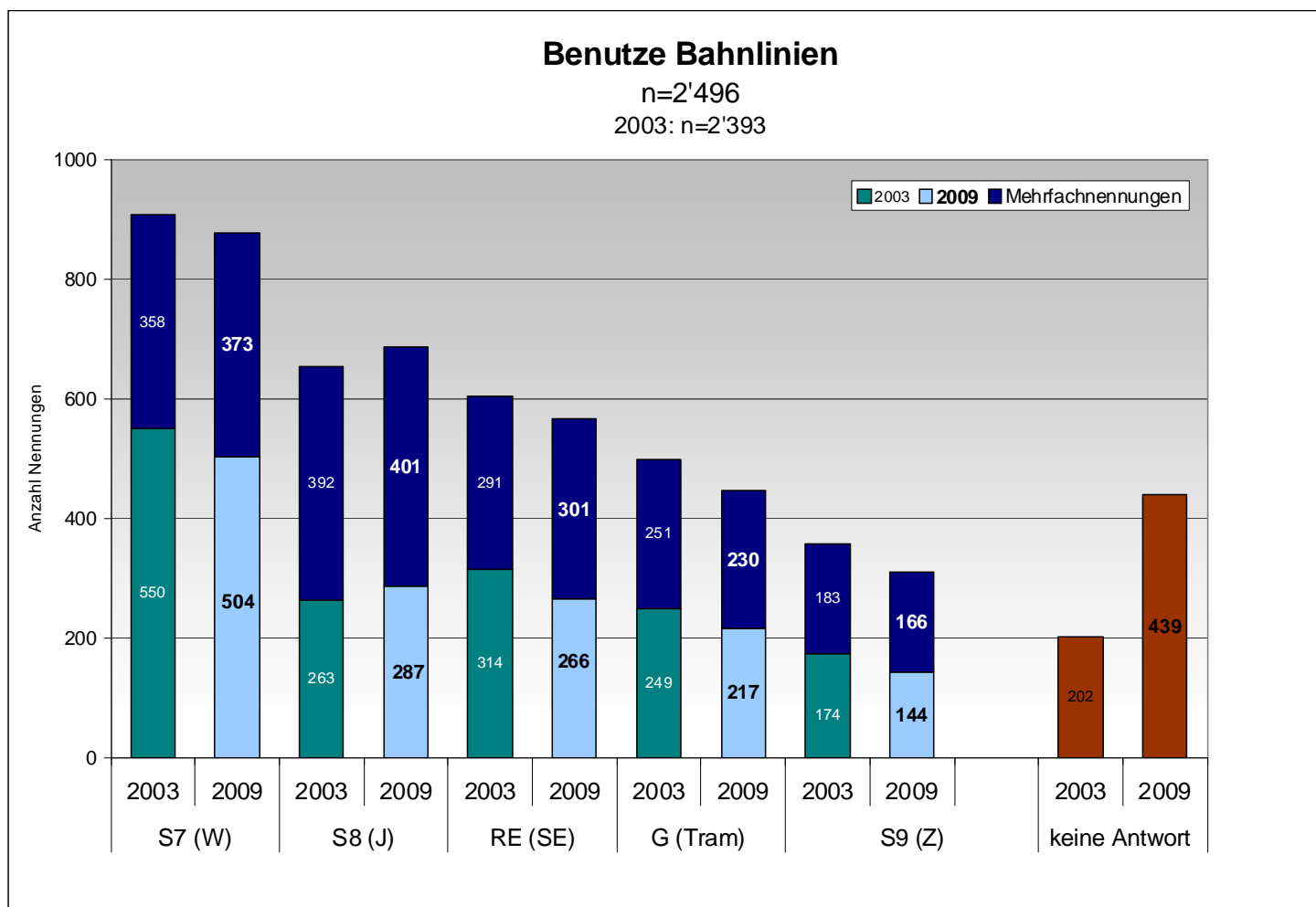
4. Stichprobenstruktur

Strukturmerkmale ermöglichen differenzierte Auswertungen und dadurch weiterführende Interpretationen der Zufriedenheitsergebnisse:

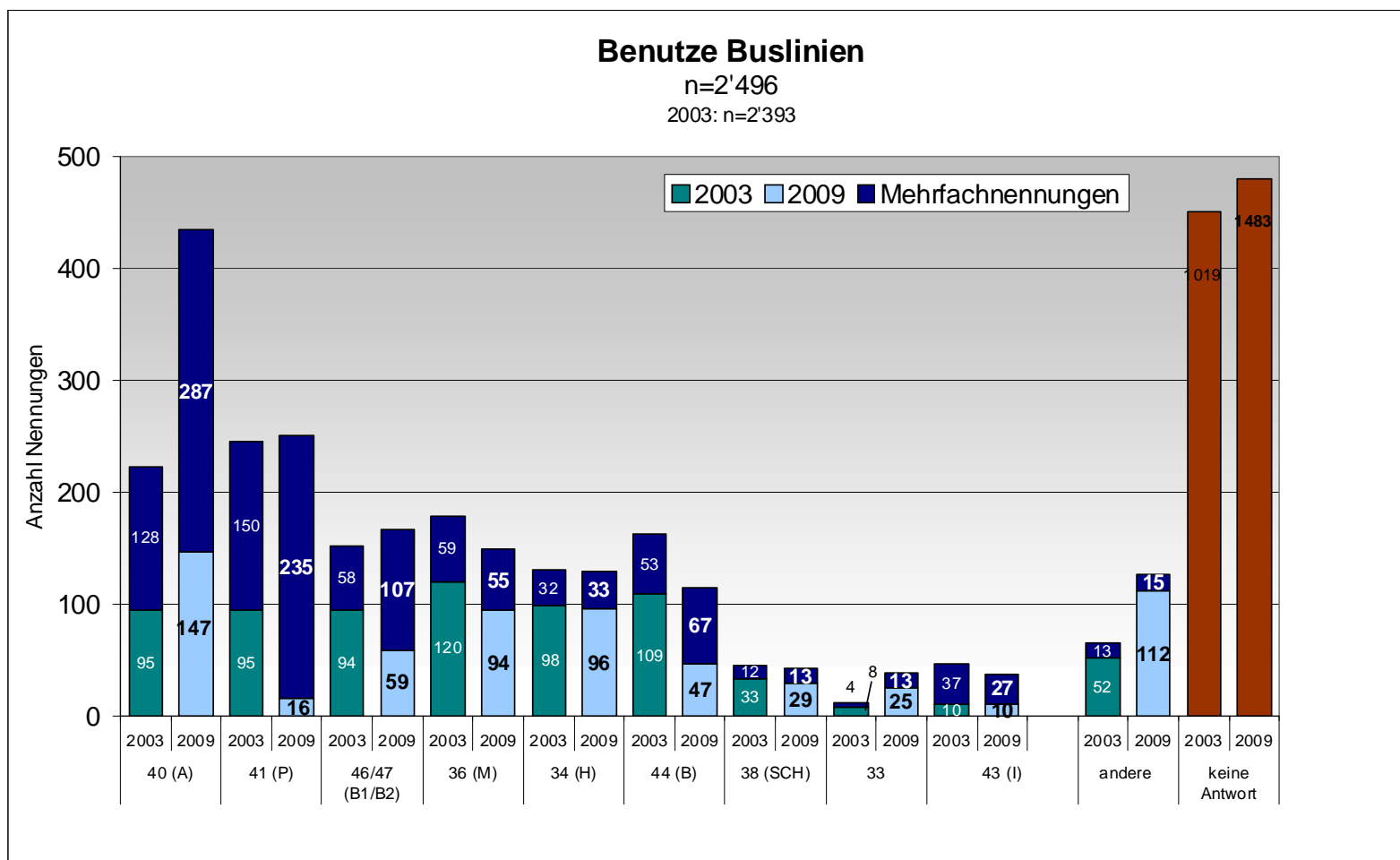
- Welchen Einfluss hat das **Verkehrsmittel** auf das Beurteilungsverhalten?
- Welche **Fahrausweise** benutzen die Antwortenden?
- Welchen Einfluss hat die **Nutzungsintensität** auf die Zufriedenheit der RBS-Kunden?



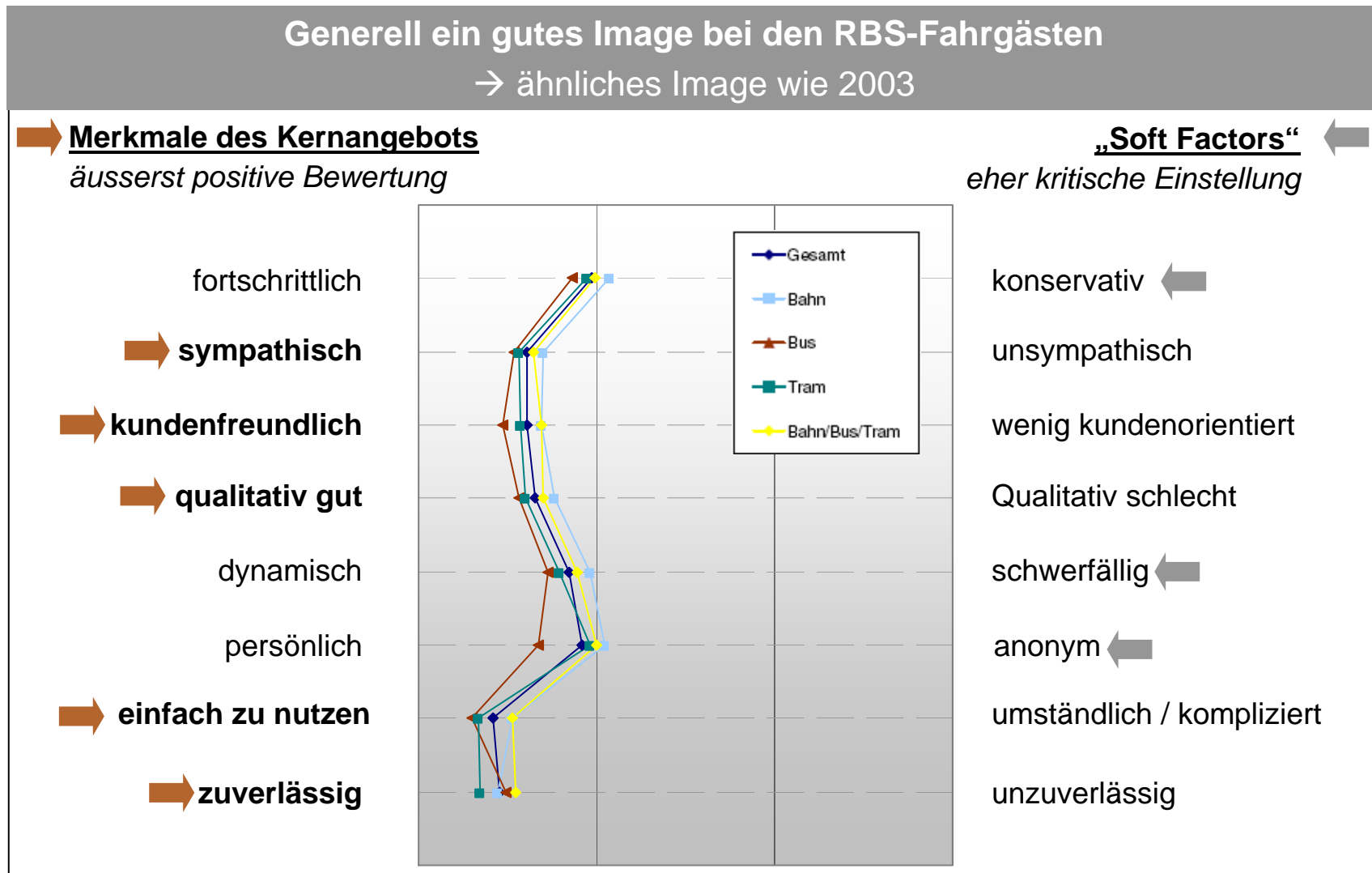
4. Stichprobenstruktur – Benutzte Bahnlinien



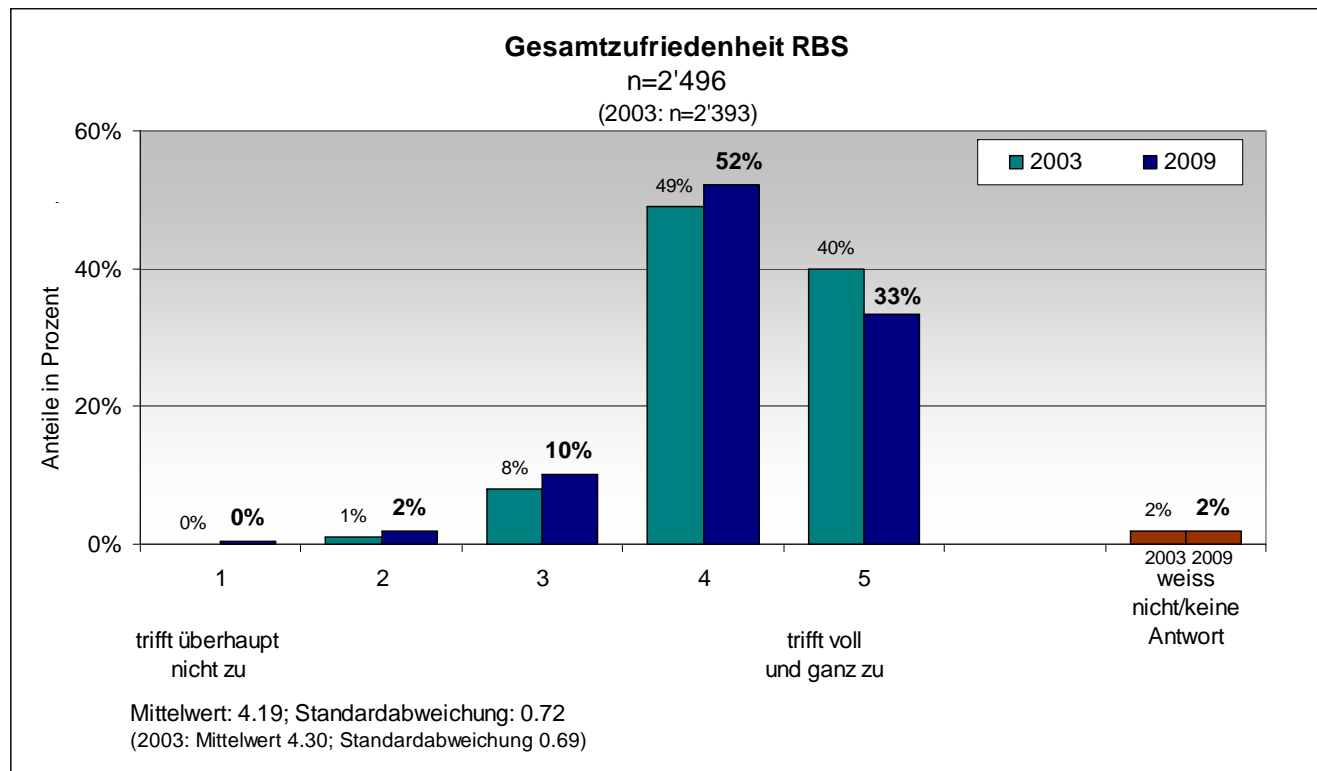
4. Stichprobenstruktur – Benutzte Buslinien



5. Das Image des RBS



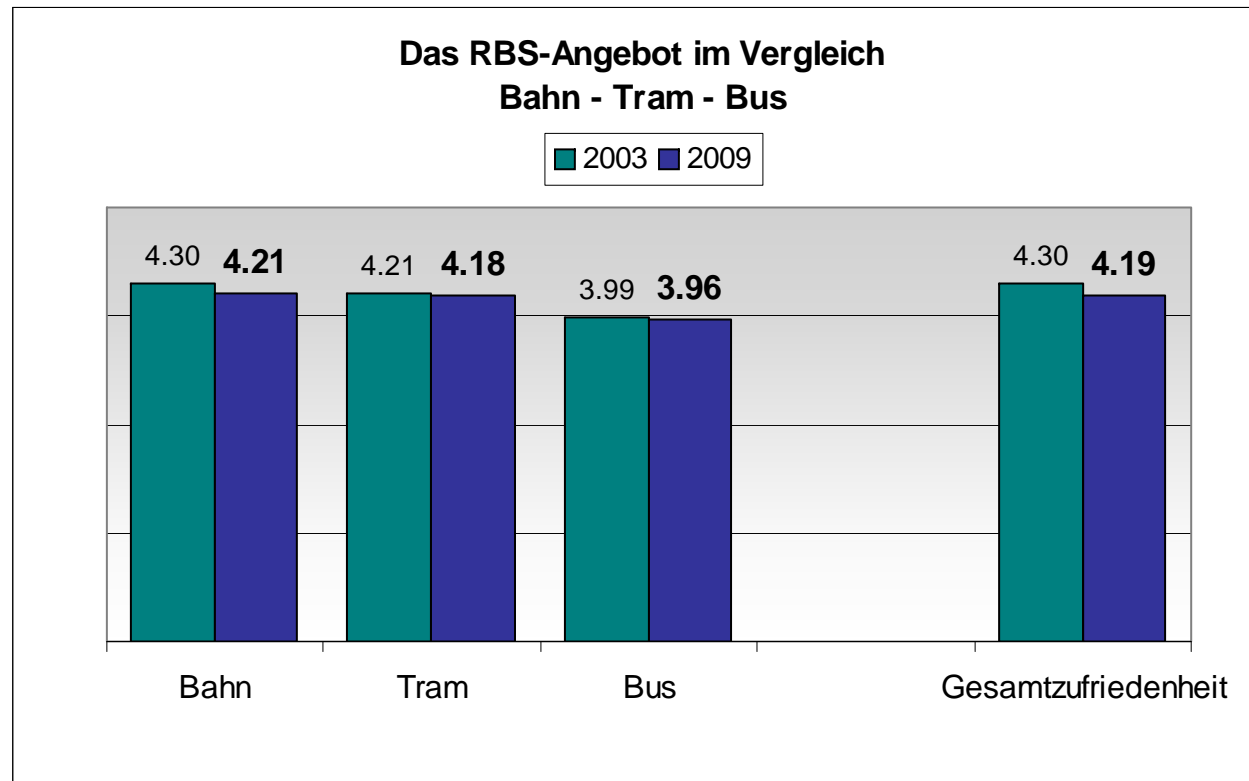
6. Gesamtbeurteilung des RBS - Gesamtzufriedenheit



Die Fahrgäste sind mit dem RBS gut zufrieden

- Hohe 85% der Antwortenden geben die Bestnoten 5 und 4.
- Aber im Vergleich mit 2003 tiefere Zufriedenheit.

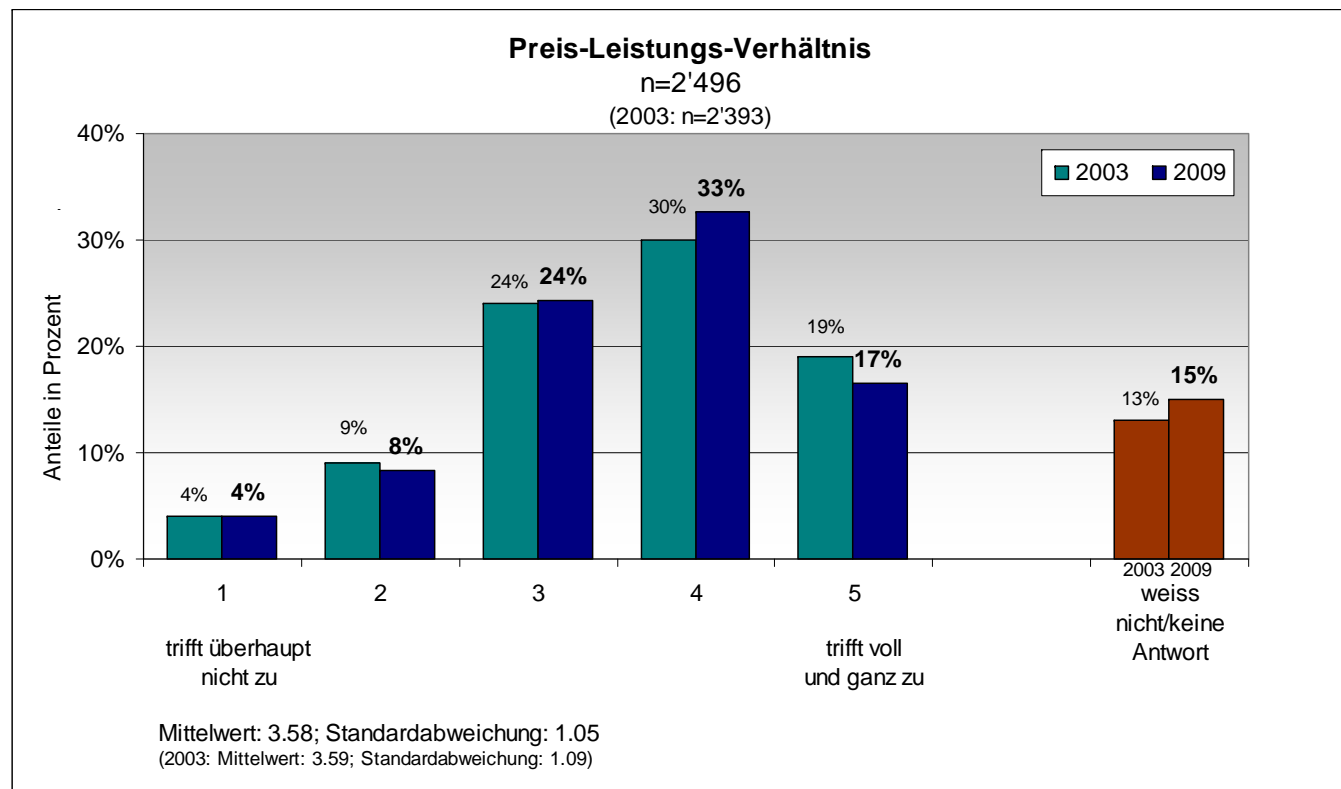
6. Gesamtbeurteilung des RBS – Die RBS-Angebote



Das RBS Bahn-, Tram- und Bus-Angebot entspricht den Bedürfnissen der Kunden

- Aber: signifikanter Zufriedenheitsrückgang beim Bahnangebot.
- Das Busangebot nach wie vor mit der kritischsten Bewertung.

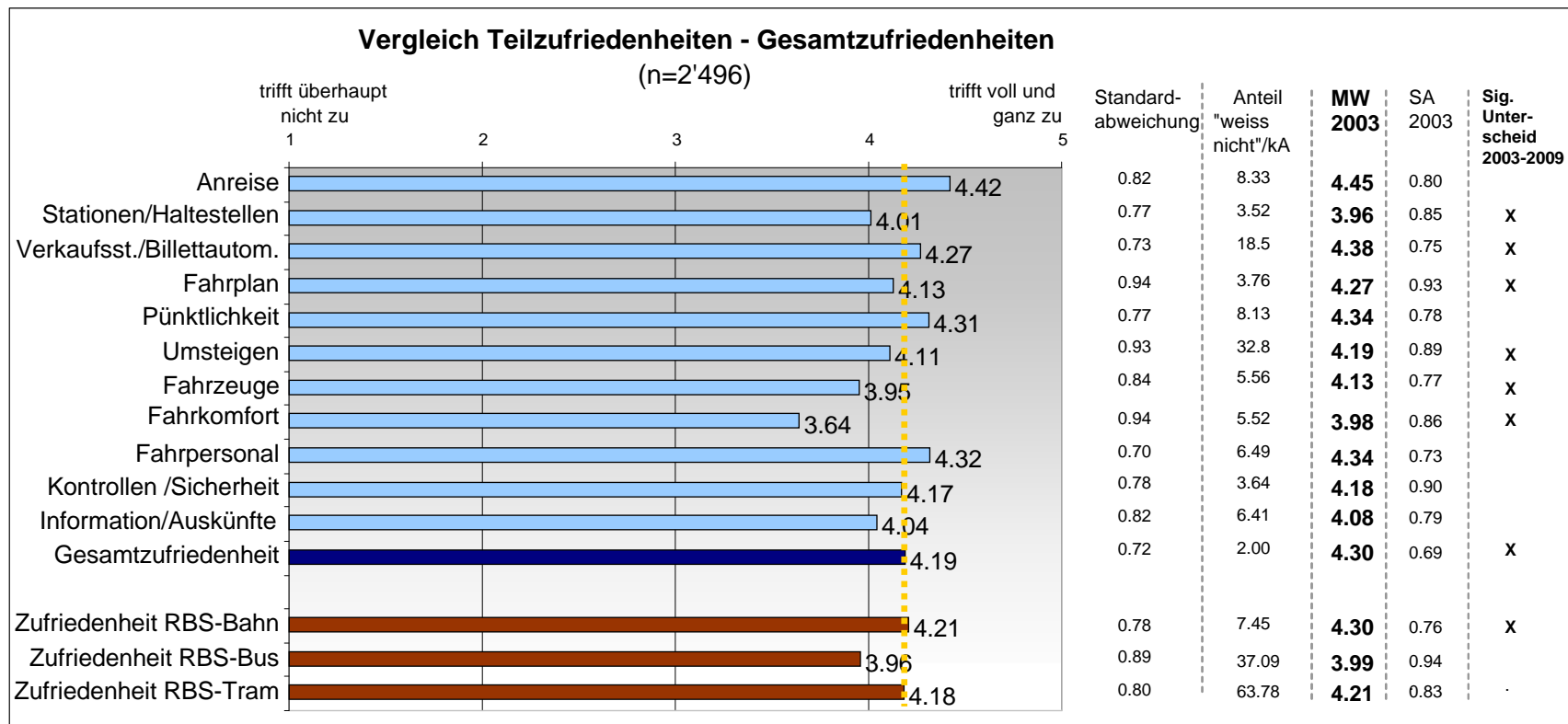
6. Gesamtbeurteilung des RBS – Preis-Leistung



Erwartungsgemäss kritische Beurteilung des RBS-Preis-Leistungs-Verhältnisses

- 50% der Kunden sind damit nicht oder nur teilweise zufrieden.
- Keine Veränderung im Vergleich zur Erhebung 2003.

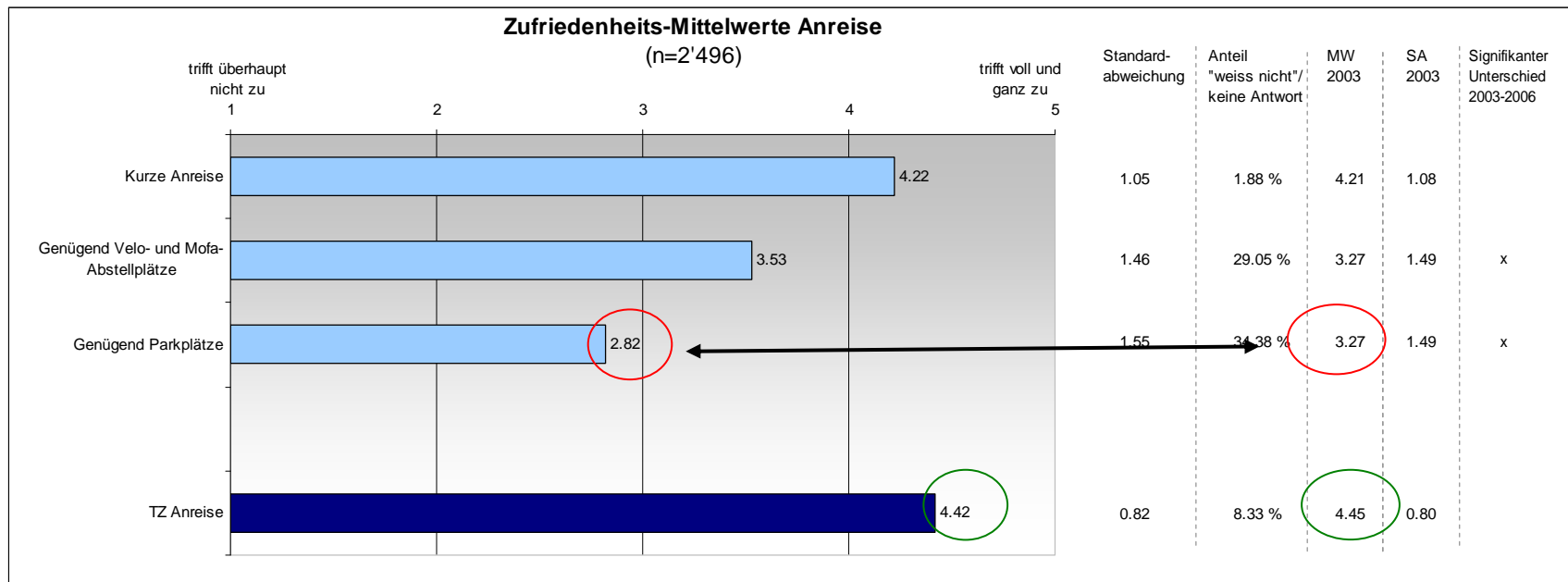
7. Zufriedenheit mit den einzelnen Phasen des Leistungsangebotes und Vergleich mit den Ergebnissen 2003



Generell gute Zufriedenheitsurteile für die 11 Qualitätsdimensionen

- Höchstnoten für: Anreise, Fahrpersonal, Pünktlichkeit und Verkaufsstellen/Billettautomaten.
- Ausnahme: Qualitätsdimension Fahrkomfort – mit 3.64 sehr kritische Bewertung.
- Aber: Im Vergleich zur Erhebung 2003 durchwegs etwas tieferes Zufriedenheitsniveau.

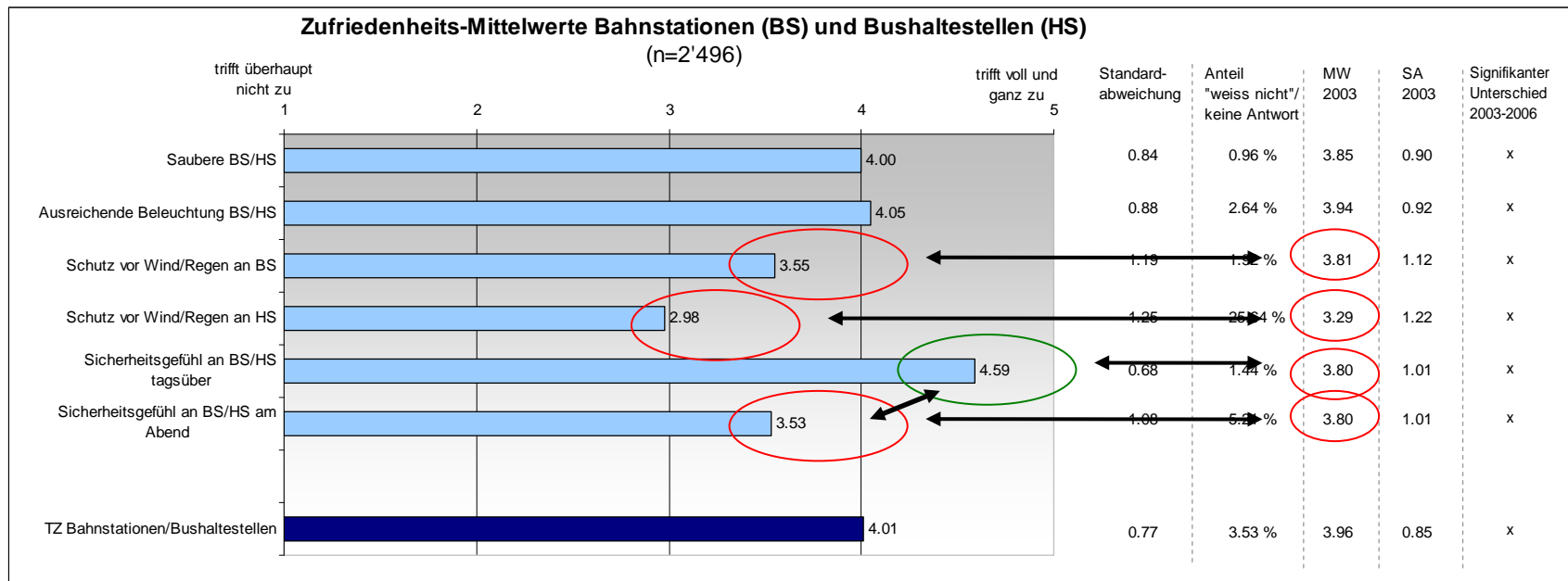
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Anreise



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension Anreise:

- Wie im Jahr 2003 sind die Kunden mit der Parkplatzsituation des RBS unzufrieden.
- Die gesamte Leistungsdimension erfährt wie bei der Umfrage 2003 eine äusserst positive Bewertung.

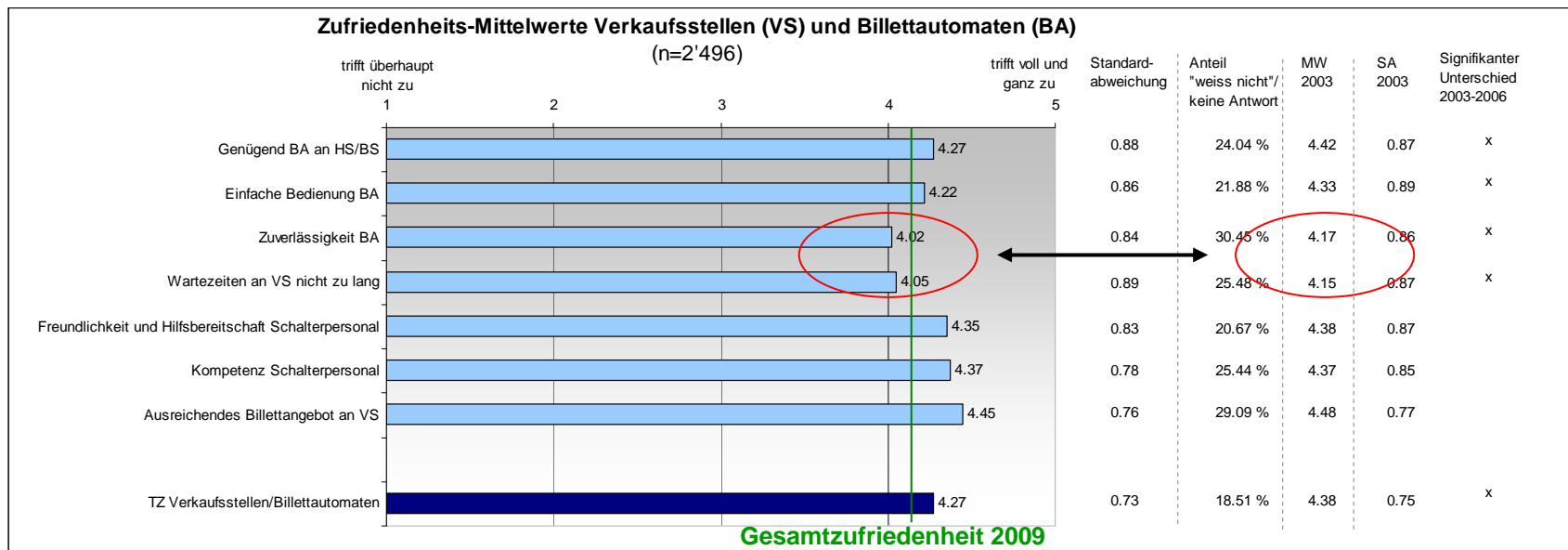
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Bahnstationen (BS) und Busstationen (HS)



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension BS und HS:

- Der Schutz vor Wind und Regen an BS und HS ist für viele Kunden unbefriedigend. Die Zufriedenheit ist im Vergleich zur Befragung 2003 sogar leicht gesunken.
- Die Antwortenden fühlen sich am Tag (4.59) um einiges sicherer als am Abend (3.53). Die Frage wurde im Jahr 2009 neu nach Tageszeit (tagsüber und abends) differenziert und betrug bei der Umfrage im Jahr 2003 eine Zufriedenheit von 3.80.

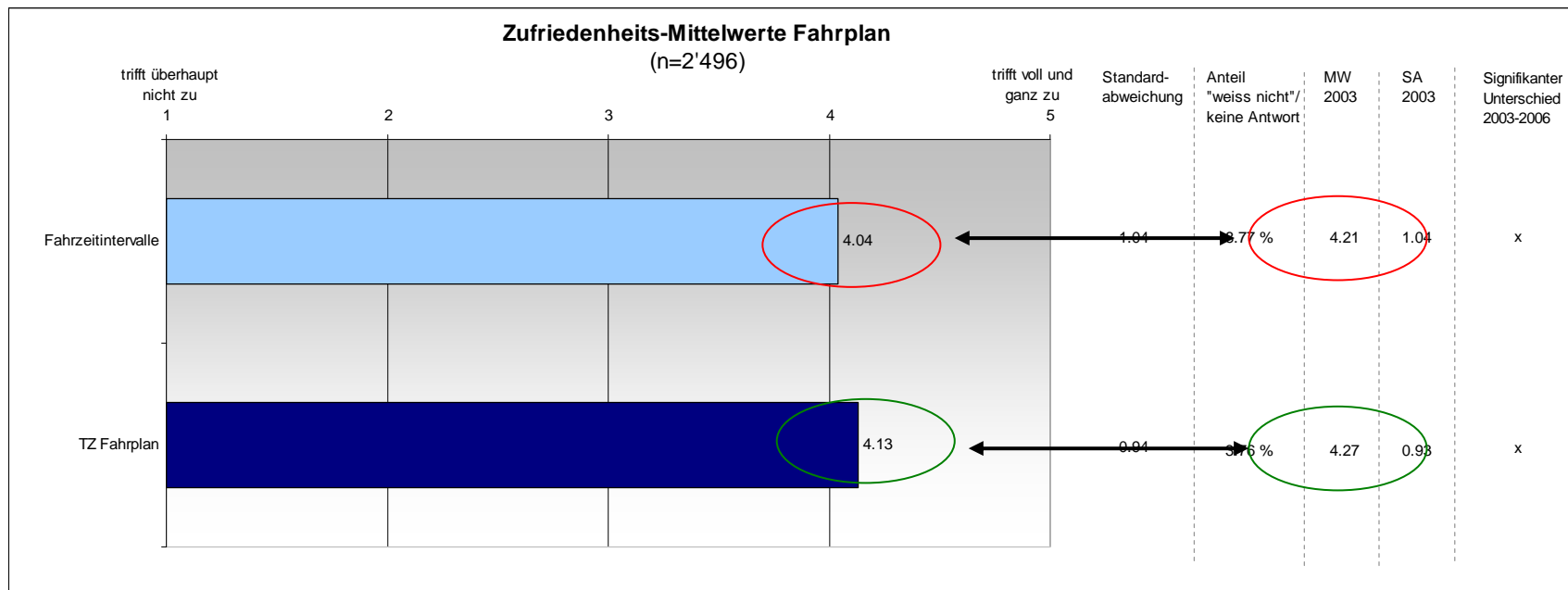
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Verkaufsstationen (VS) und Billettautomaten (BA)



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension VS und BA:

- Leicht unzufriedener als im Jahr 2003 sind die RBS-Kunden mit der Zuverlässigkeit der Billettautomaten und den Wartezeiten an den Verkaufsstellen.
- Alle anderen Teilaspekte weisen wie bei der Umfrage 2003 überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte auf.

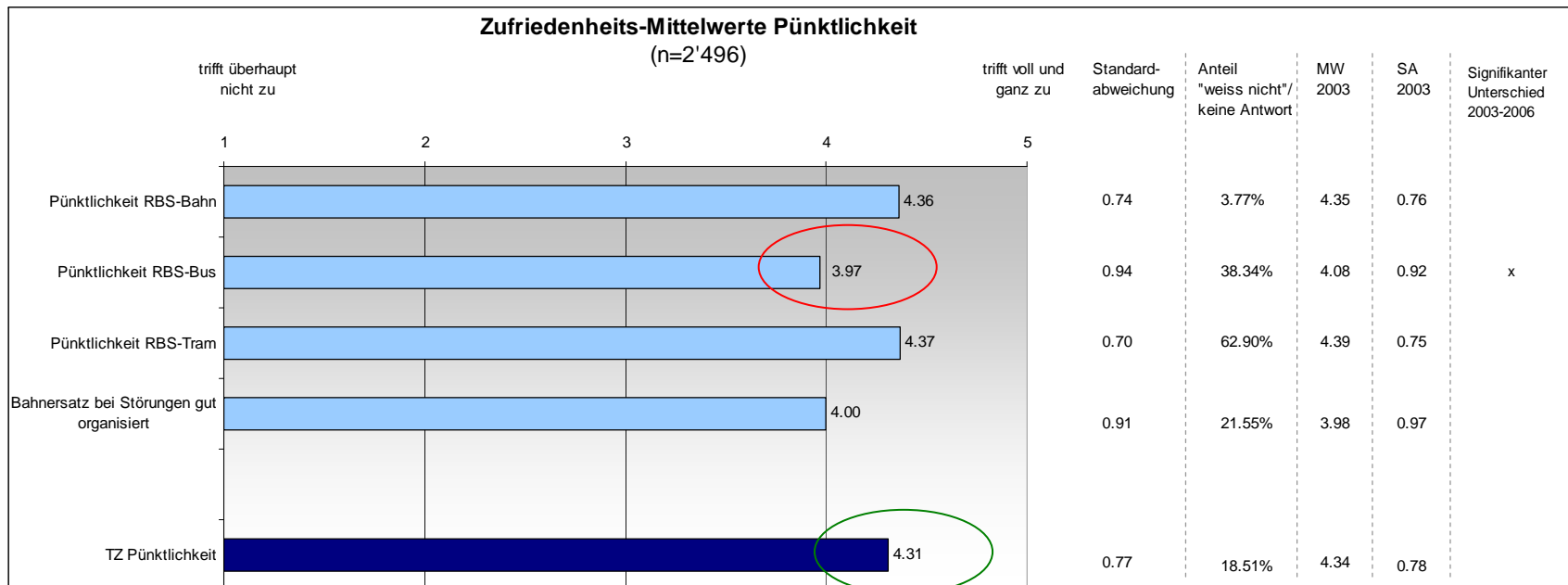
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Fahrplan



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension Fahrplan:

- Die angebotene Frequenz der Fahrzeitintervalle könnte aus Sicht der Kunden höher sein. Im Vergleich zur Umfrage 2003 ist die Zufriedenheit gesunken.
- Grundsätzlich sind die Befragten mit dem Leistungsbereich Fahrplan insgesamt - wie bereits 2003 - zufrieden.

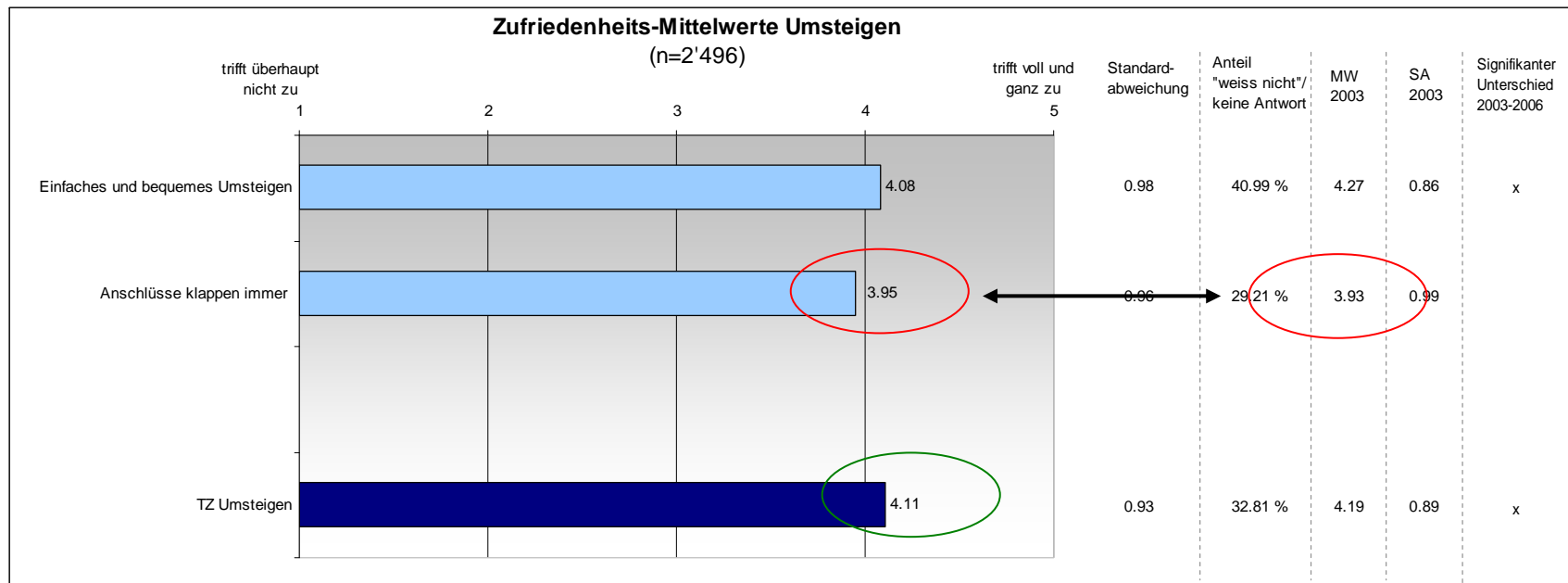
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Pünktlichkeit



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension Pünktlichkeit:

- Mit der Pünktlichkeit der Busse sind die Kunden leicht unzufriedener als im Jahr 2003.
- Die Zufriedenheit mit dem Leistungsbereich insgesamt ist analog dem Resultat aus der Befragung 2003 äusserst hoch.

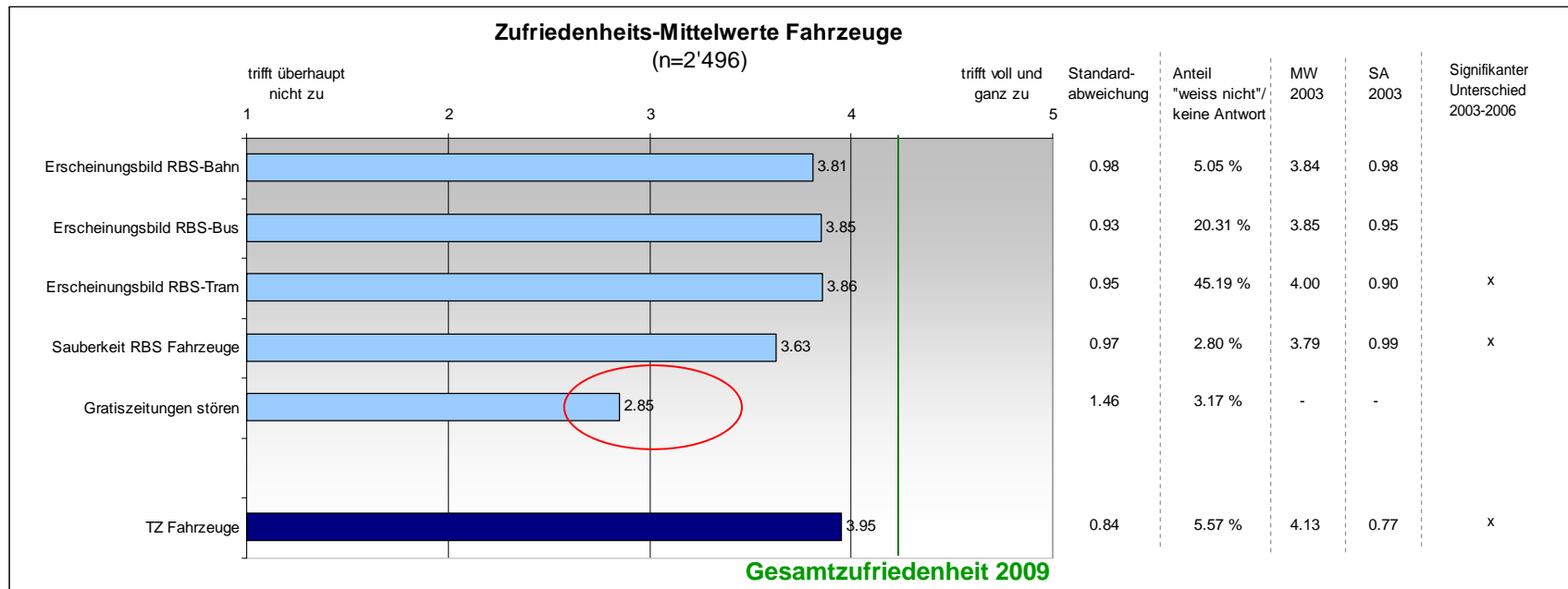
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Umsteigen



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension Umsteigen:

- Generell sind die Kunden mit dem Umsteigen zufrieden (leicht unterdurchschnittlich).
- Einige Befragte bemängeln den Ablauf der Anschlüsse (zu wenig reibungslos). Diese Kritik konnte bereits in der Umfrage 2003 festgestellt werden.

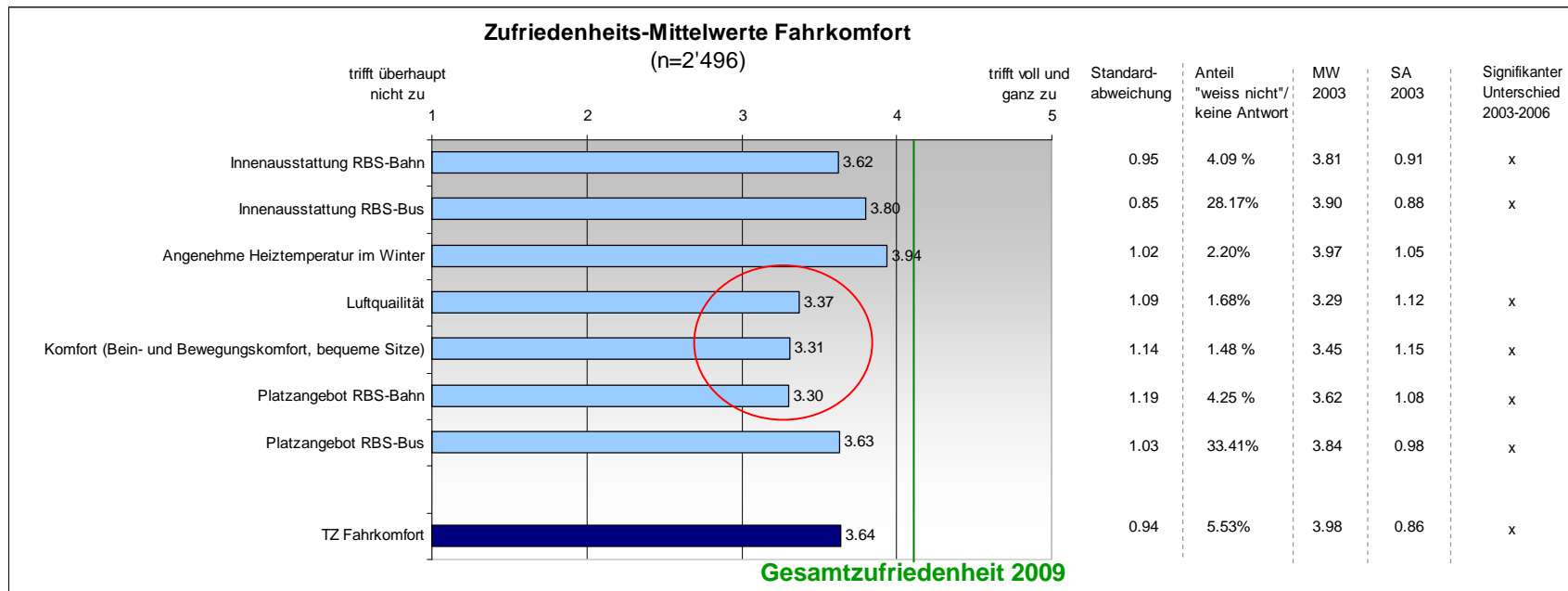
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Fahrzeuge



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension Fahrzeuge:

- Der geringe Zufriedenheitswert bei den Gratiszeitungen ist mit Vorsicht zu interpretieren.
- Generell kommen die Zufriedenheitswerte mit den Fahrzeugen relativ tief zu liegen.

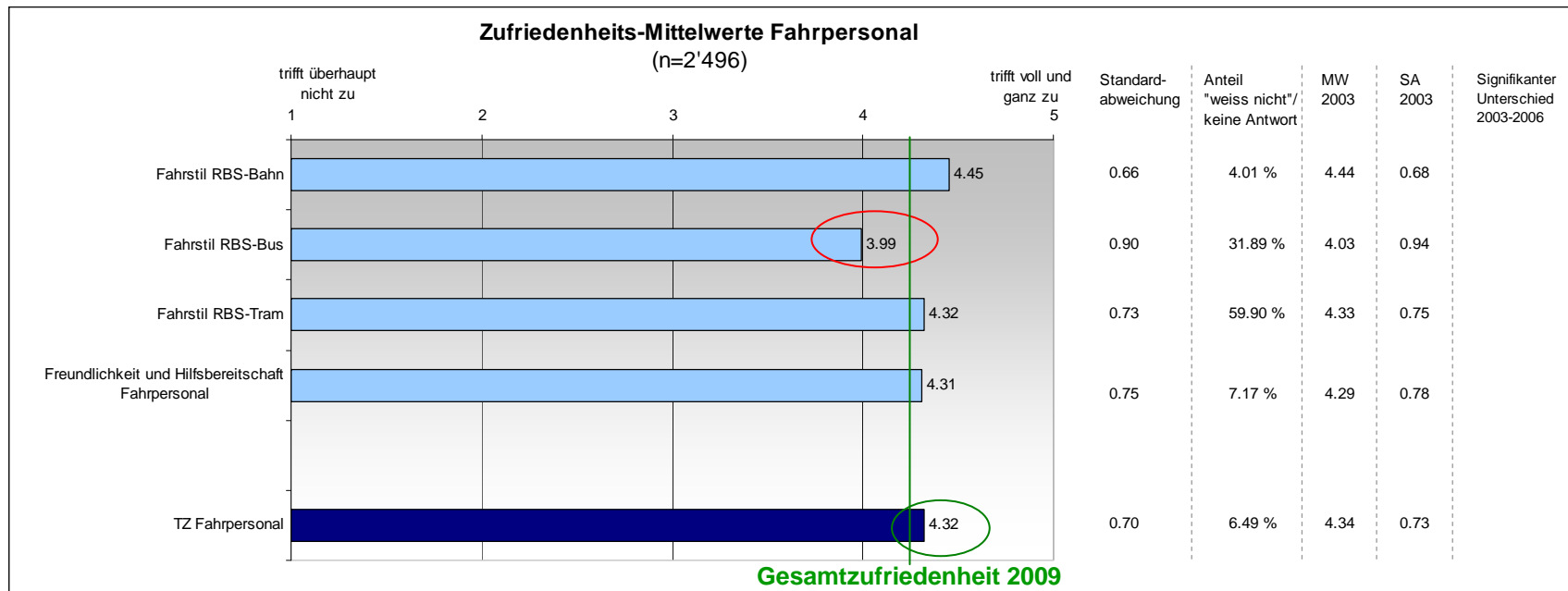
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Fahrkomfort



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension Fahrkomfort:

- Die Teilaspekte liegen alle deutlich unter der Gesamtzufriedenheit von 4.19.
- Am schlechtesten beurteilt werden das Platzangebot der Bahn, der Komfort (Bein- und Bewegungsfreiheit, bequeme Sitze) und die Luftqualität.

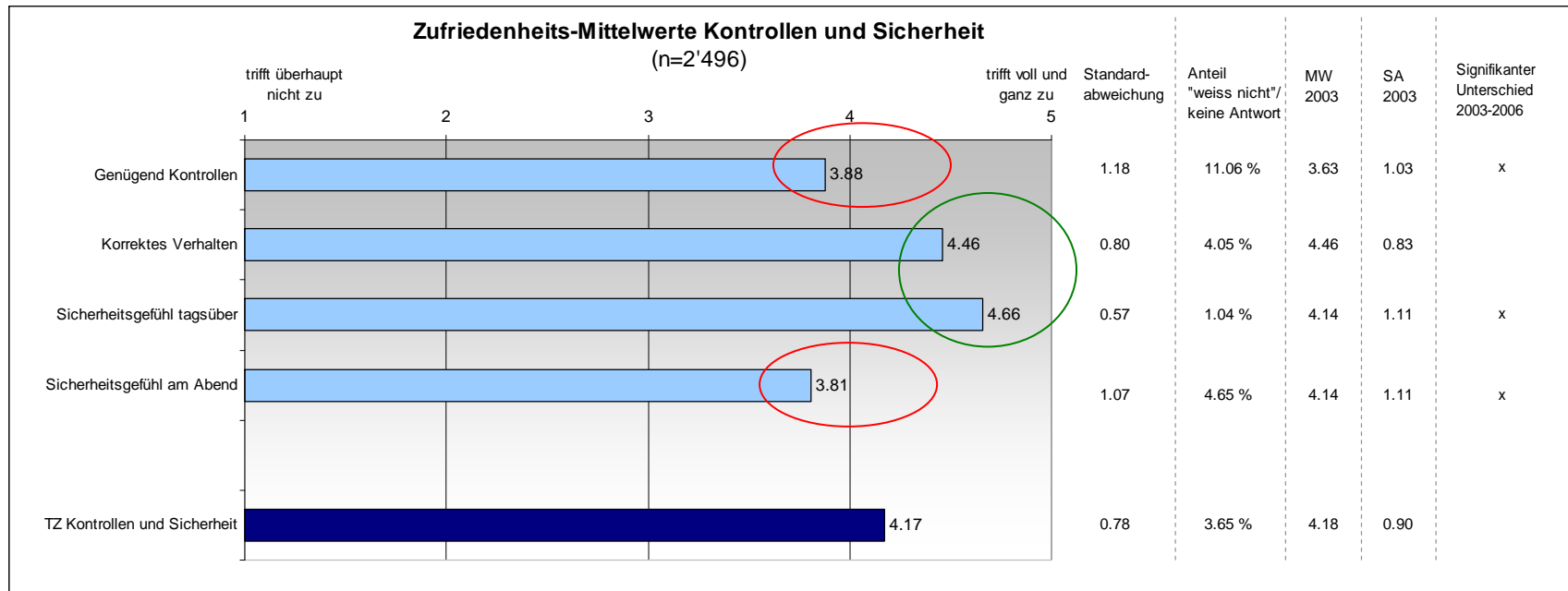
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension Fahrpersonal



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der Qualitätsdimension Fahrpersonal:

- Grundsätzlich sind die Kunden mit dem Fahrpersonal wie bereits 2003 überdurchschnittlich zufrieden.
- Einzig der Fahrstil der RBS-Busse wird von den Befragten etwas bemängelt.

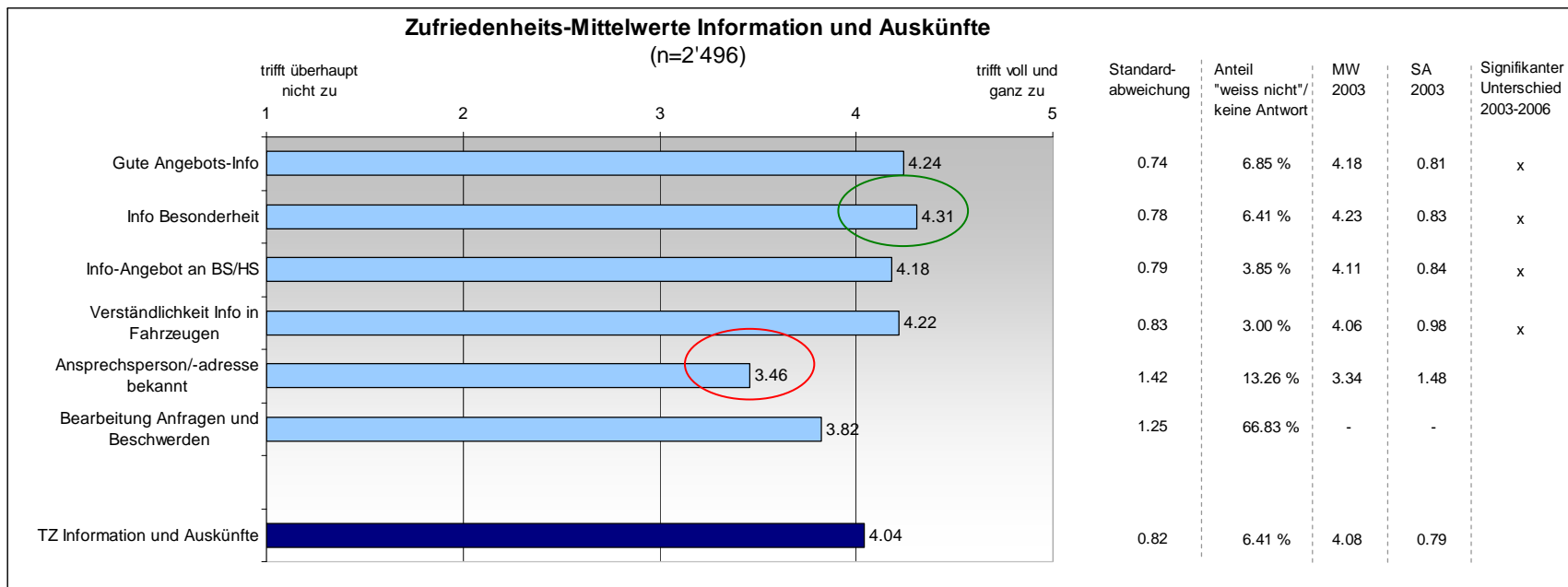
8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension (QD) Kontrollen und Sicherheit



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der QD Kontrollen und Sicherheit:

- Die Anzahl Kontrollen und die Sicherheit am Abend gilt es zu erhöhen.
- Mit dem Verhalten des RBS-Kontrollpersonals und der Sicherheitsvorkehrungen am Tag sind die Kunden hingegen sehr zufrieden.

8. Zufriedenheit mit Einzelaspekten Qualitätsdimension (QD) Information und Auskünfte



Wichtigste Beobachtungen innerhalb der QD Information und Auskünfte:

- Die höchste Zufriedenheit weist die „Info über Besonderheiten“ des RBS auf.
- Viele Kunden scheinen demgegenüber die Ansprechadresse des RBS nicht zu kennen.

9. Unterschiede in der Bewertung verschiedener Kundengruppen

Das Alter, der Fahrzweck und das Verkehrsmittel beeinflussen die Zufriedenheit der RBS-Kunden am meisten

Differenzierung nach	Geschlecht		Alter			Verkehrsmittel				Fahrzweck				Fahrausweistyp				Nutzungsintensität					
	Frauen	Männer	<25 Jahre	25-55 Jahre	> 55 Jahre	Bus	Bahn	Tram	Bus/Bahn/Tram	Arbeits- und Schulweg	Ausgang am Abend/Freizeit	andere	Mehrfachnennungen	GA	Mehrfahrtenkarte/ Einzeitticket/ Tageskart	Halbtax-Abo	Jahres- oder Monatsabo (Libero-Abo)	Mehrfachnennungen	täglich	wöchentlich	gelegentlich	nur am Wochenende	
Anzahl Antwortende	1'345	1'130	370	1'421	694	74	1'048	89	1'232	1'454	222	46	732	928	94	58	730	659	1'951	355	136	17	
Anreise																							
Bahnstationen / Bushaltestellen																							
Verkaufsstellen / BA																							
Fahrplan																							
Pünktlichkeit																							
Umsteigen																							
Fahrzeuge																							
Fahrkomfort																							
Fahrpersonal																							
Kontrollen und Sicherheit																							
Informationen und Auskünfte																							
Gesamtzufriedenheit																							

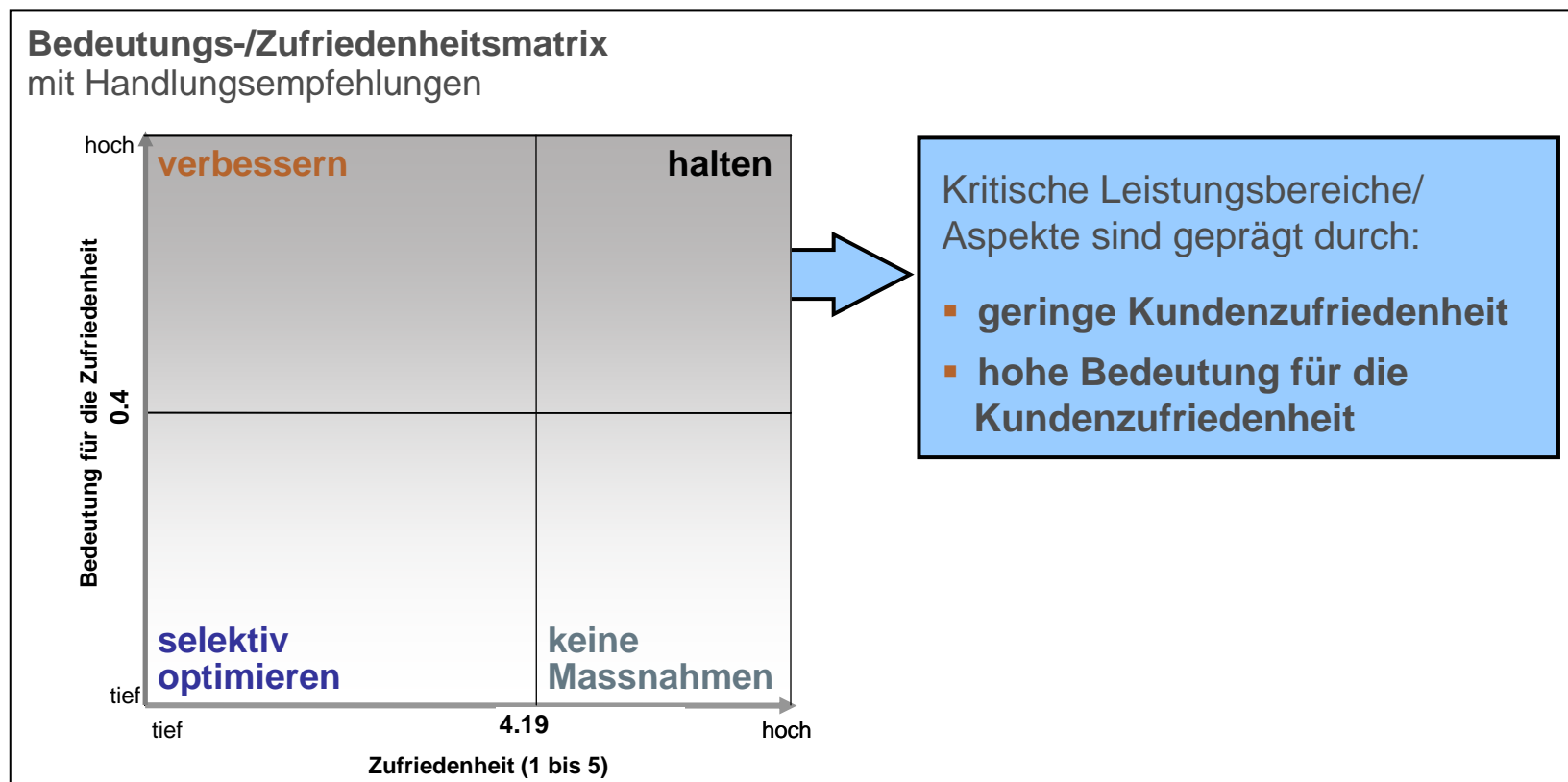
Signifikante Unterschiede bei einer Mehrzahl der Aspekte

Signifikante Unterschiede bei einzelnen Aspekten

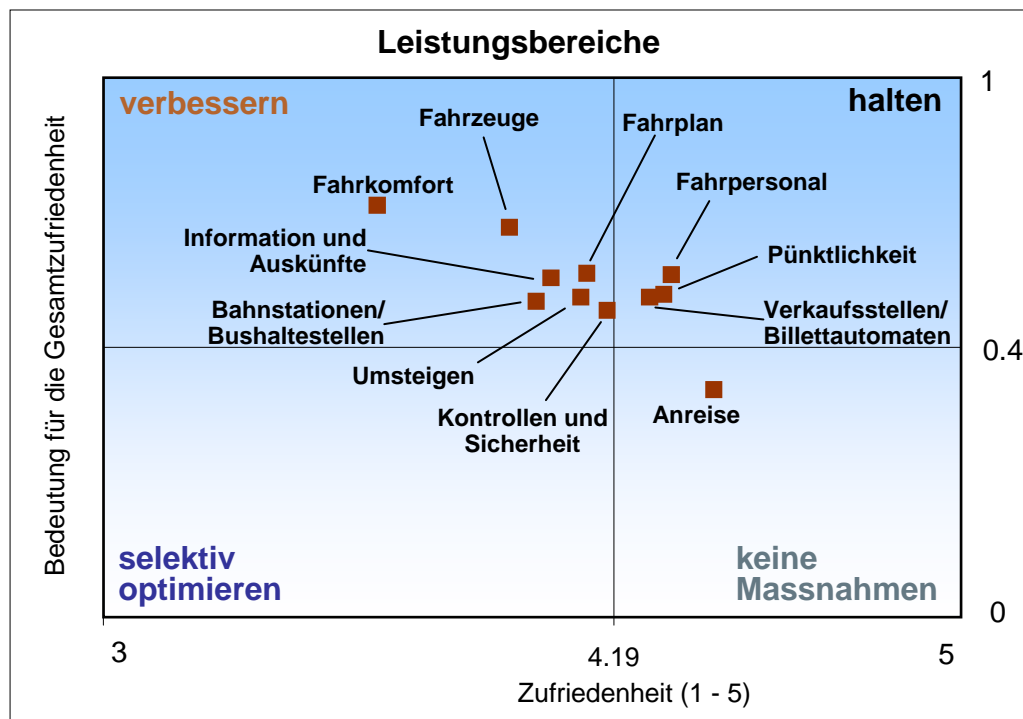
Keine/wenige signifikante Unterschiede

10. Ansatzpunkte und Prioritäten zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit: Vorbemerkungen

- Die Leistungsbereiche und Einzelaspekte werden in einer sogenannten Bedeutungs-/Zufriedenheitsmatrix positioniert.
- Mittels dieser Matrix kann der für den RBS notwendige Handlungsbedarf einerseits identifiziert und andererseits priorisiert werden.



10. Handlungsprioritäten Ebene Leistungsbereiche/ Qualitätsdimensionen



Zufriedenheit mit dem RBS insgesamt wiederum auf hohem Niveau!

Grösste Optimierungspotenziale bei:

- Fahrkomfort
- Fahrzeuge
- Information und Auskünfte
- Bahnstationen und Bushaltestellen
- Fahrplan
- Umsteigen
- Sicherheit

Halten des überdurchschnittlichen Zufriedenheitsniveaus bei:

- Fahrpersonal
- Pünktlichkeit
- Verkaufsstellen und Billettautomaten

Keine Massnahmen bei:

- Anreise



Ähnliche Handlungsfelder wie 2003!

11. Generelle Schlussempfehlungen aus externer Sicht

Halten des hohen Zufriedenheitsniveaus

Optimierung des Kernangebotes

- Höhere Frequenz von Fahrzeitintervallen: während den Stosszeiten und an Randzeiten, d.h. nach 20 Uhr und am Wochenende
- Sicherstellung der Anschlüsse
- Einfaches Umsteigen

Verbesserung des Fahrkomforts

- Platzangebot und Komfort in Bezug auf Bein- und Bewegungsfreiheit
- Innenausstattung der RBS-Bahn/Busse
- Luftqualität

Optimierung der Sicherheitsvorkehrungen am Abend

- An RBS-Bahnstationen und Bushaltestellen
- In RBS-Fahrzeugen

Professionelle Informationspolitik

- Bearbeitung von Anfragen / Beschwerden
- Heute eher geringe Nutzung der RBS-Homepage (www.rbs.ch) und geringe Bekanntheit weiterer Informationsdienstleistungen



Verbessertes Rollmaterial beim RBS

Die Resultate aus der Kundenumfrage sind dem RBS wichtig. Viele Verbesserungswünsche unserer Fahrgäste beziehen sich auf den Fahrkomfort:

- So bewerten viele den Platzmangel in den Fahrzeugen als negativ.
- Ebenfalls kritisieren Sie, dass unsere älteren Fahrzeuge mangelhaften Komfort bieten was die Luftqualität und Beinfreiheit betrifft.

Der RBS ist bestrebt, sein Rollmaterial laufend zu verbessern, um den Fahrgästen mehr Komfort bieten zu können.



Folgende Verbesserungen beim Rollmaterial sind bereits oder werden in Kürze umgesetzt:

- Der RBS hat mit dem Einsatz der sechs neuen Fahrzeuge, den orangen «NExT» (Niederflur-Express-Triebzug) auf der Linie RE/S8, bereits Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.
- Auch die übrigen Züge auf dieser Linie werden modernisiert und mit Klimaanlage ausgerüstet. Auf der Linie S9 werden ab Anfang Februar aufgefrischte Fahrzeuge eingesetzt.
- Ausserdem werden auf der Linie G dieses Jahr alle Trams mit einem Niederflur-Wagen nachgerüstet.
→ Für viele Fahrgäste heisst das: besseres Klima, mehr Komfort und mehr Platz.