

Verkehr und Infrastruktur (vif)
 Abteilung Öffentlicher Verkehr
 Arsenalstrasse 43
 6010 Kriens
 Tel: 041 318 12 12 / Fax: 041 311 20 22
 vif@lu.ch / www.vif.lu.ch

Zweckverband ÖVL
 Seidenhofstrasse 2
 Postfach 5103
 6002 Luzern
 Tel: 041 226 45 65 / Fax: 041 226 45 66
 zweckverband@oevl.ch / www.oevl.ch

Kriens/Luzern, 08. August 2008

Kundenzufriedenheitsumfrage 2008: Projektkurzbeschreibung für Transportunternehmen und Nachbarkantone

Der Zweckverband ÖVL und die Abteilung öffentlicher Verkehr des Kantons Luzern messen in diesem Jahr bereits zum vierten Mal die Servicequalität der verschiedenen Bahn-, Bus und Schifflinien in der Agglomeration und im Kanton Luzern. Im Weiteren erfolgt die Befragung ebenso in den Regionallinien der Kantone Nidwalden und Obwalden. Wie in den Jahren 2002, 2004 und 2006 wird bei der Durchführung der Messung auf das Modell des Zürcher Verkehrsverbundes ZVV aufgebaut. Damit ist die Vergleichbarkeit zu den Ergebnissen der früheren Jahre und zu jenen des ZVV gewährleistet.

Uns interessiert insbesondere die Resonanz aus dem Ausbau des Bahn- und Busangebots, der Einsatz von neuen Fahrzeugen resp. Rollmaterial, sowie die vielen Verbesserungsmassnahmen der einzelnen Transportunternehmen. Im Weiteren möchten wir nochmals die Kundenzufriedenheit vor der Einführung des ITV Passepartouts messen.

1. Ziele des Projektes

- Messung der subjektiv wahrgenommenen Zufriedenheit der Kunden
- Unterstützung für Transportunternehmen und Besteller, bei welchen Kundenthemen für Verbesserungen angesetzt werden sollte.
- Erarbeitung von Benchmarks:
 - a) unter den Transportunternehmen
 - b) zu anderen Städten und Besteller (z.B. ZVV)
 - c) Entwicklung der Werte über die Zeit (u.a. Vergleich der Werte vor und nach der Einführung der S-Bahn Luzern, Buskonzept AggloMobil, div. TU-Verbesserungen)
 - d) Stand vor Einführung des ITV Passepartout

2. Befragungsmethode

Es handelt sich um eine schriftliche Befragung von ÖV-Kunden auf ausgewählten Linien und während bestimmter Blockzeiten (inkl. Sonntag und abends, siehe Abbildung unten).

Block	Zeitperiode	Anteil verteilter Fragebögen
Block 1	Hauptverkehrszeit Montag - Freitag, 06.00 - 09.00 Uhr und 16.00 - 19.00 Uhr	35%
Block 2	Nebenverkehrszeit Montag - Freitag, 09.00 - 16.00 Uhr	17.5%
Block 3	Randverkehrszeit Montag - Freitag, ab 19.00 Uhr	17.5%
Block 4	Nebenverkehrszeit Samstag, 10.00 - 17.00 Uhr	15%
Block 5	Randverkehrszeit Sonntag, 14.00 - 19.00 Uhr	15%

Die Verteilung der Fragebogen erfolgt zu verschiedenen Tageszeiten und an unterschiedlichen Wochentagen, damit die verschiedenen Kundenstrukturen angemessen berücksichtigt werden können. Die Kunden werden in den Fahrzeugen durch Personen des Forschungsinstituts LINK angesprochen. Dabei wird der Fragebogen mit einem frankierten Rückantwortcouvert ausgehändigt. Die von LINK eingesetzten BefragterInnen stellen sich den Passagieren vor und weisen sich mit einer Legitimationskarte (siehe Muster) aus. Die Transportunternehmen und ihre Angestellten sowie deren Angehörige dürfen keine Fragebogen entgegennehmen oder ausfüllen. LINK ist für die Befragung, Eingangskontrolle, Mahnung, Datenerfassung und Auswertung verantwortlich.

3. Stichprobe

Es gibt drei Arten von Fragebogen (Bahn, Bus, Schiff). Insgesamt werden 3'350 Fragebogen verteilt. Die Fragebogen wurden den in der Zwischenzeit veränderten Linienzuordnungen oder Konzessionsänderungen angepasst. Bei Kleinbetrieben sind kleine, dem Passagieraufkommen entsprechende Stichproben vorgesehen. Der Stichprobenplan liegt dem Institut LINK vor.

4. Ablauf der Befragung / Mahnung

Die BefragterInnen stellen sich zuerst beim Fahrpersonal vor, anschliessend beginnen sie mit der Befragung. Die Teilnahme ist freiwillig. Die Befragten erhalten den Fragebogen mit einem frankierten Rückantwortcouvert. Um ein möglichst hohen Rücklauf zu erreichen, erhalten die Befragten zudem eine kleine Aufmerksamkeit als Dankeschön. Die BefragterInnen notieren zu jedem abgegebenen Fragebogen die Fragebogennummer, Name und Telefonnummer der befragten Personen sowie Linie, Datum und Uhrzeit der Fragebogen-Abgabe. LINK erfasst die eingehenden Fragebogen und kontaktiert telefonisch jene Personen, die den Fragebogen nicht innerhalb von zwei Wochen zurückgesandt haben. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen kann mit einem Rücklauf von über 70 % gerechnet werden. Die Kantone und der ÖVL haben keine Einsicht auf die notierten Namen der Firma LINK. Diese unterliegen dem Datenschutz.

5. Fragebogen und Auswertung

Der Inhalt des Fragebogens wurde durch den Kanton Luzern und den ÖVL festgelegt und vorgegeben. Die Fragebogen-Versionen unterscheiden sich inhaltlich höchstens in Details. Der Fragebogen entspricht weitgehend jenem vom ZVV. Die KUZU 2008 wird neu mit Fragen bzgl. der Bekanntheit des Passepartouts, der Transportkette und des Verkehrszwecks ergänzt. LINK übernimmt eine erste Auswertung der Befragung. Weiterführende Analysen werden durch die GfK Trustmark AG und Kanton Luzern bzw. ÖVL vorgenommen. GfK Trustmark AG erstellt im Anschluss den relevanten Auswertungsbericht.

6. Terminplan

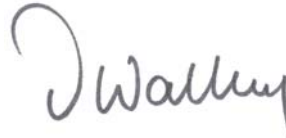
- Verteilung der Fragebogen durch LINK: Ab 16.08 – 27.09 (ohne Schulferien)
- Datenerfassung, -Aufbereitung und -Auswertung: Oktober – Januar 2009
- Erstellung Berichte und Lieferung an ÖVL, Kanton: ca. Ende Januar 2009
- Infos- und Unterlagen an die Transportunternehmen; Workshop und Meeting: 11. Februar 2009

7. Budget

Die Kosten für die Kundenzufriedenheitsumfrage belaufen sich auf Fr. 150'000.-, welche durch den Kanton Luzern, Zweckverband ÖVL und Nachbarkantone finanziert werden. Die Kosten für die Umfrage in den Kantonen Ob- und Nidwalden werden von den jeweiligen Kantonen übernommen.



Armin Tschopp
Abteilung öffentlicher Verkehr
Direktwahl 041 318 10 20
armin.tschopp@lu.ch



Daniel Walker
Zweckverband ÖVL
041 226 45 65
daniel.walker@oevl.ch