



Fahrgasterhebungen

Old School oder immer noch up to date

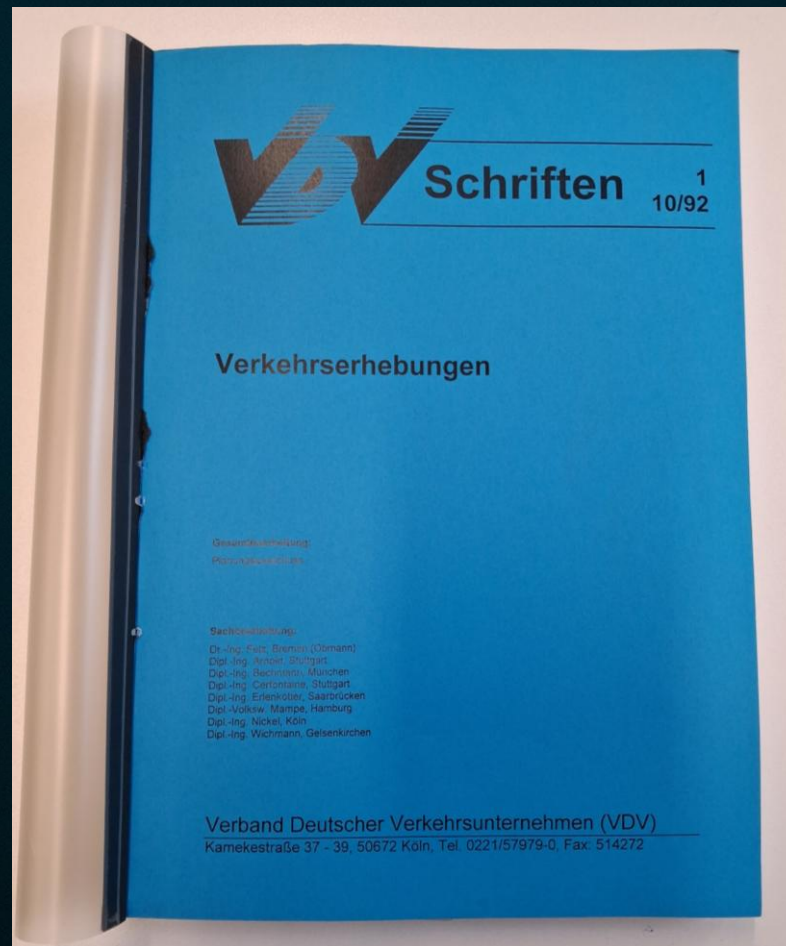
Fahrgasterhebungen....

Was sind klassische Fahrgasterhebungen?

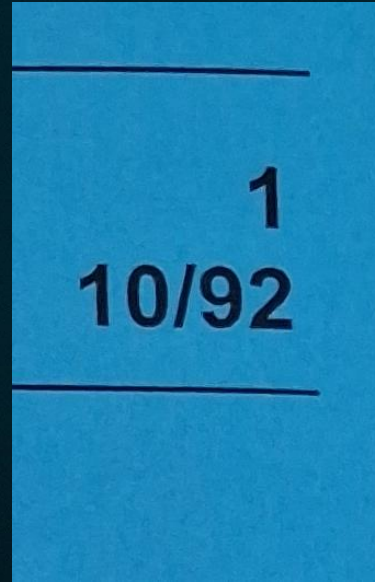
Wofür werden sie eingesetzt?

Bleiben sie trotz Digitalisierung relevant?

Fahrgasterhebungen....



Fahrgasterhebungen....



Fahrgasterhebungen....

VDV-Schrift 1	
Verkehrserhebungen	
Inhaltsverzeichnis	Seite
1. EINLEITUNG	
2. ERHEBUNGSZIELE UND KENNDATEN	
2.1 Erhebungsziele	
2.1.1 Netz- und Linienplanung	
2.1.2 Bemessung des Leistungsangebotes	
2.1.3 Betriebsplanung	
2.1.4 Planung von Verkehrsanlagen	
2.1.5 Tarif- und Absatzplanung	
2.1.6 Verkehrs- und Betriebsleistungsstatistik	
2.2 Kenndaten	
2.2.1 Haltestellenbelastung	
2.2.2 Querschnittbelastung	
2.2.3 Linienbelastung	
2.2.4 Streckenbelastung	
2.2.5 Verkehrsbeziehungen	
2.2.6 Verkehrsströme	
2.2.7 Umsteigebeziehungen	
2.2.8 Fahrzeiten	
2.2.9 Haltezeiten	
2.2.10 Geschwindigkeiten	
2.2.11 Beförderungsfälle	
2.2.12 Beförderungsweite	
2.2.13 Personenkilometer	
2.2.14 Nutzungshäufigkeit von Fahrausweisen	
2.3 Zusammenhang zwischen Erhebungszielen und Kenndaten	
3. ERHEBUNGSVERFAHREN	
3.1 Systematik der Erhebungsverfahren	
3.2 Abgrenzung und Umfang der Erhebung	
3.2.1 Räumliche Abgrenzung	
3.2.2 Erhebungsumfang	
3.2.2.1 Vollerhebung/Teilerhebung	
3.2.2.2 Stichprobenerhebung	
3.3 Auswahl der Erhebungsverfahren	

smart mob ility

- Mobilitäts-
management
- Mobilitäts-
forschung
- Erhebung
- Verkehrsplanung
- Dialog

infra struc ture

- Öffentlicher
Verkehr
- Öffentlicher
Raum
- Betrieb

Fahrgasterhebungen...

Moderne Methoden der Datengewinnung, wie ...

- Automatische Fahrgastzählsysteme
- GPS-Tracking & Mobilfunkdaten
- Big Data & KI-gestützte Auswertungen
- Smart Ticketing / Nutzerdaten

... sind inzwischen unverzichtbar, aber ...

ersetzen sie klassische Erhebungen vollständig?

Was versteht man unter klassischen Fahrgasterhebungen?

Klassische Fahrgasterhebungen umfassen vor allem zwei Formen



Fahrgastzählung



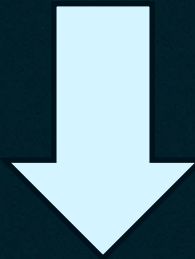
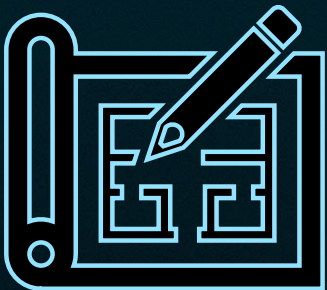
Fahrgastbefragung



Wofür werden Fahrgasterhebungen eingesetzt



Verkehrsplanung



Tarif und Vertrieb



Kundenzufriedenheit



Verkehrsplanung

Verkehrsplanung

Planerische Aufgaben von Fahrgasterhebungen:

- Daten zu Reiseweiten
- Daten zur Fahrzeugauslastung (Zug, U-Bahn, Tram, Bus)
- Daten zur Haltestellen-/Bahnhofsauslastung
- Daten zur Streckenauslastung
- Daten zu Ein- und Aussteigern
- Daten zu Quelle-Ziel Beziehungen
- Daten zum Fahrtverhalten

Verkehrsplanung

Beispiel verkehrliche Gutachten für Ausschreibungsnetze:

❖ Diese Gutachten beinhalten unter anderem Daten zu:

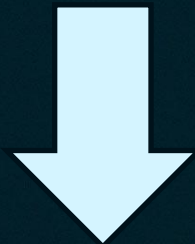
- Auslastung
- Streckenbelastung
- Ticketstruktur
- Nutzungsparameter
- zusätzlichen projektspezifischen Aspekten

Verkehrsplanung

Beispiele aus verkehrlichen Gutachten



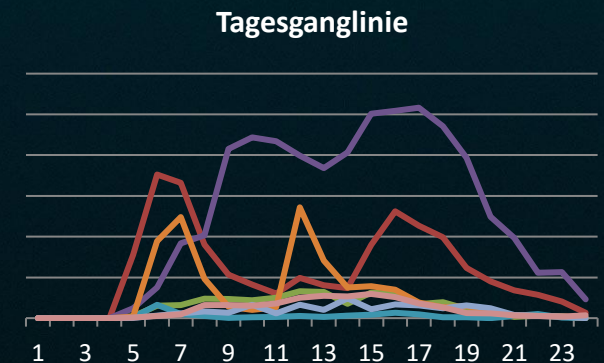
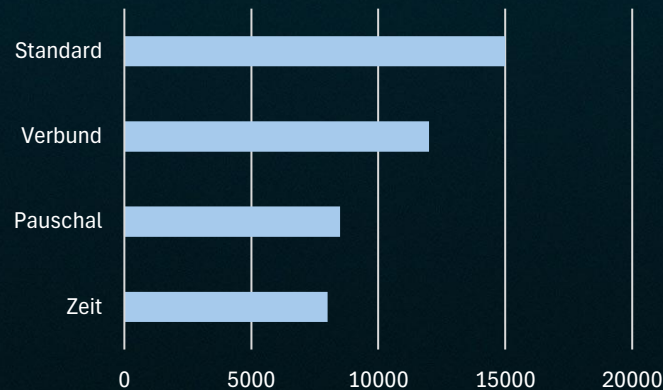
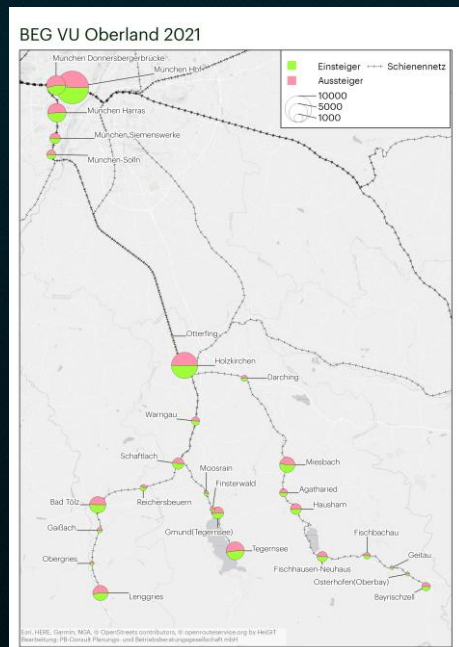
Streckenauslastung



Ticketnutzung



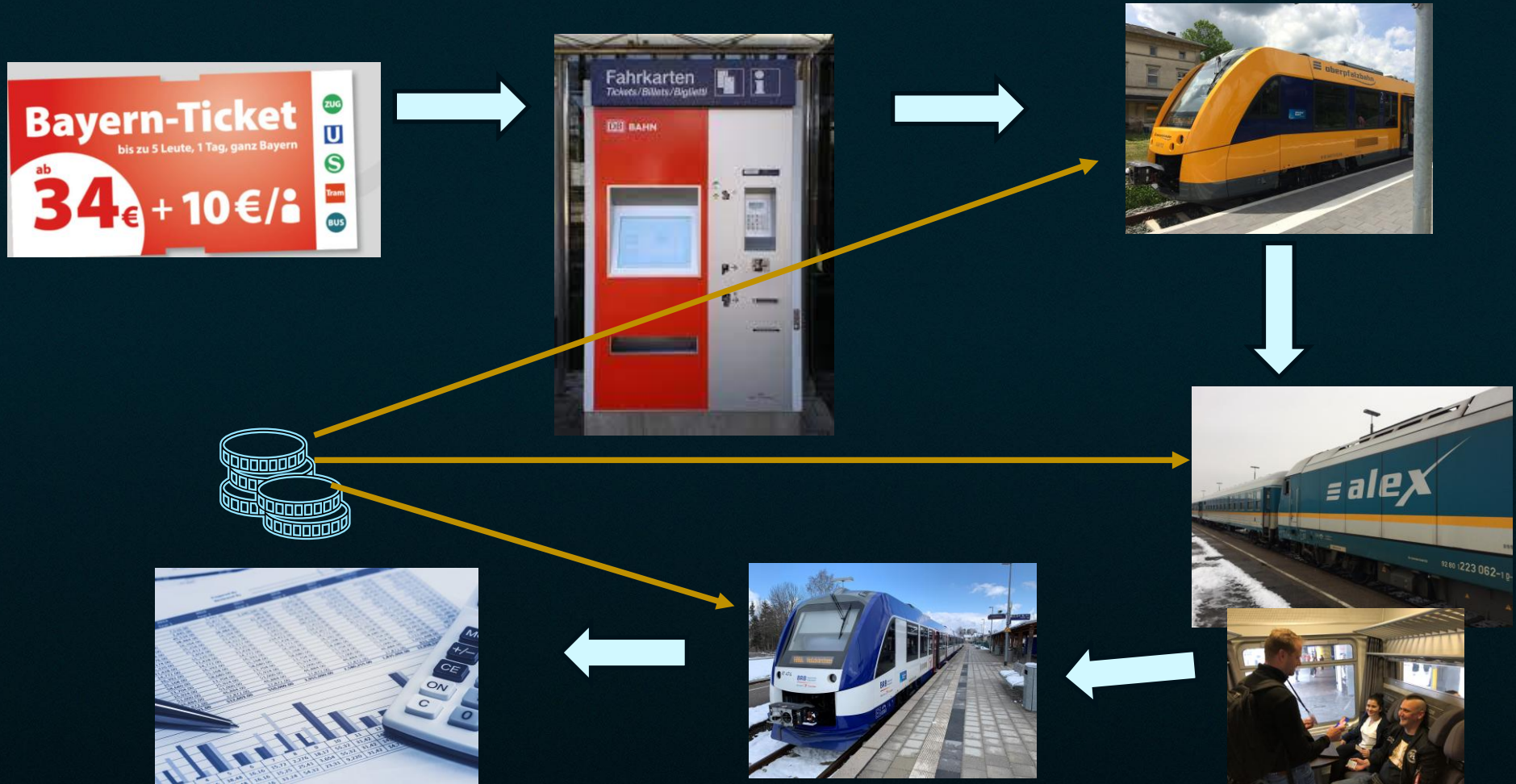
Nutzungsparameter



Tarif und Vertrieb

Tarif und Vertrieb

Verteilung der Einnahmen bei Verträgen zwischen den Verkehrsunternehmen



Kundenzufriedenheits- befragungen

Was ist Kundenzufriedenheit?

- Befragung von ÖPNV-Kunden in den Fahrzeugen zu Zufriedenheitsaspekten
- Erfahrungen (Customer Journey): Abfrage der konkreten Erlebnisse auf einem ÖPNV-Weg
- Befragungen ad-hoc oder kontinuierlich nach statistisch abgesicherten Vorgaben

Übergeordnetes Ziel:

- Steigerung der Dienstleistungsqualität

Grundlage ist die Norm DIN EN 13816:2002 für den Nachweis der Servicequalität von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personenverkehr.



Kundenzufriedenheit

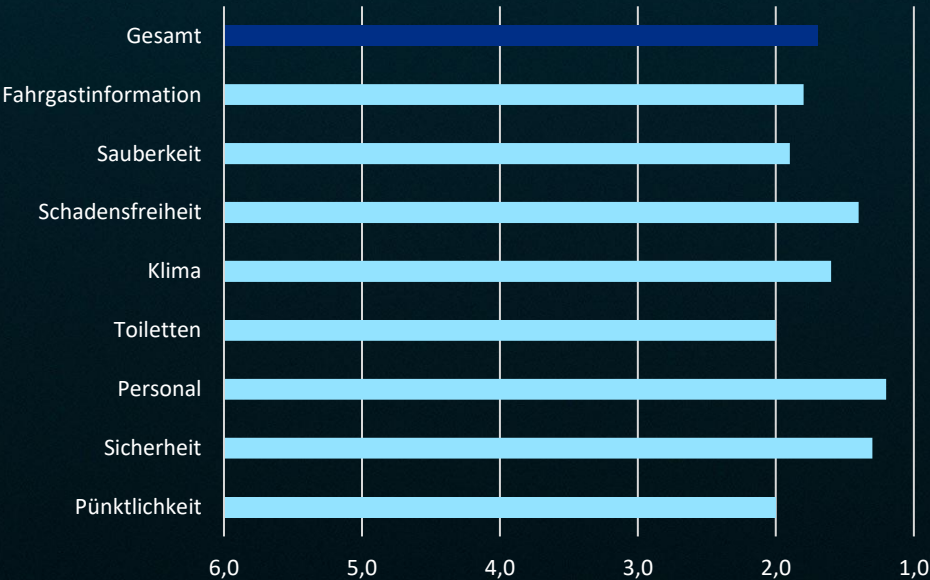
Wozu dienen Fahrgastbefragungen zur Kundenzufriedenheit?

- zur Ermittlung der Zufriedenheit in relevanten Qualitätsdimensionen
- zur Analyse des Unterschieds zwischen erwarteter und wahrgenommener Qualität
- zum Vergleich der erreichten Zufriedenheitswerte mit vertraglich vorgegebenen Zielwerten (z. B. im Rahmen von Bonus-Malus-Systemen)
- zur Ableitung gezielter Verbesserungsmaßnahmen bei Defiziten

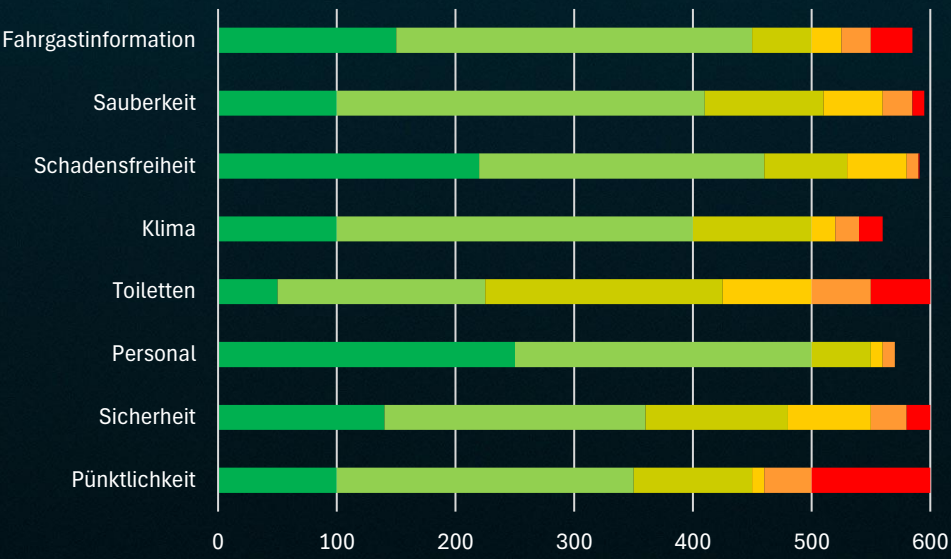
Kundenzufriedenheit



Gesamtzufriedenheit



Einzelwertanalyse



Was bleibt?



Was bleibt?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Besuchen Sie
uns auf
pbconsult.de

PB Consult GmbH Rothenburgerstr. 5, 90443 Nürnberg