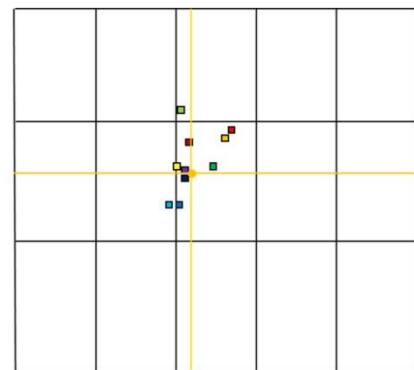


## ÖFFENTLICHER PERSONENVERKEHR

### VERKEHRSERHEBUNGEN

## KUNDENBEFRAGUNG ZUR QUALITÄT DES ÖPNV IN INGOLSTADT

**AUFTRAGGEBER: INGOLSTÄDTER VERKEHRSGESELLSCHAFT  
MBH (INVG)**



Die Kenntnis der Kundenwünsche und -zufriedenheit ist für jedes Verbund- und Verkehrsunternehmen eine wichtige Grundlage für die eigene Arbeit, da so Anregungen für z.B. Angebotsanpassungen verwertet und die Basis für eine verbesserte Kundenbindung gelegt werden können. Gerade in Zeiten mit geringer werdenden Spielräumen bei der Gestaltung des Angebotsumfangs sind eine starke Kundenorientierung und fundierte Maßnahmen zur Qualitätssicherung noch stärker gefordert.

gevas humberg & partner wurde deshalb wiederholt von der Ingolstädter Verkehrsgesellschaft mbH mit der Durchführung der Kundenbefragung zur Qualität des ÖPNV in Ingolstadt beauftragt und legte bei der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung neben der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Berichtsinhalte besonderen Wert auf die Vergleichbarkeit der Ergebnisse mit früher durchgeführten Befragungen und die Anpassung der Erhebungsmethodik an aktuelle Randbedingungen (z.B. Stichprobenumfang). In die Auswertung der Ergebnisse flossen Kenngrößen aus folgenden Erhebungsbereichen der Befragung ein:

- Fahrtzweck und Fahrausweisnutzung
- Gründe für die Nutzung des ÖPNV
- Bewertung des ÖPNV in Ingolstadt
- Verbesserungsvorschläge
- Soziodemografische Merkmale der befragten INVG-Kunden

Der Bericht stellte Grundlagen und Methodik sowie die Erhebungsergebnisse dar. Hierbei wurden insbesondere Stärken und Schwächen des ÖPNV herausgearbeitet und Maßnahmen bzw. Handlungsempfehlungen abgeleitet.