



Wissen und Nutzung Zonentarif

Diese Studie wurde im Auftrag von Passepartout Tarifverbund Luzern, Obwalden und Nidwalden durch die GfK Switzerland AG durchgeführt.

Die Agenda

Passepartout
Einfach gut gelöst.



2

- Studiendesign und Stichprobenstruktur
- Management Summary
- Systemwissen
- Verhalten und Nutzung
- Optimierung

Studiendesign und Stichprobenstruktur

Studiendesign

Passepartout
Einfach gut gelöst.

4

Ausgangslage und Ziel	Analyse von Wissen, Nutzungsverhalten und Optimierungsmöglichkeiten für den Zonentarif
Methode	Telefonische Interviews (CATI)
Fragebogen	Vollstrukturierter Fragebogen
Stichprobengrösse	n=600
Befragungszeitraum	28.04. bis 16.05.2011
Rundungen	In den Auswertungen sind Rundungsdifferenzen von +/- 1 Prozent möglich
Auftraggeber	Armin Tschopp Verkehrsverbund Luzern VVL
Durchführung	Fabian Wüst GfK Switzerland AG, Hergiswil

Stichprobenstruktur

Passepartout
Einfach gut gelöst.

5

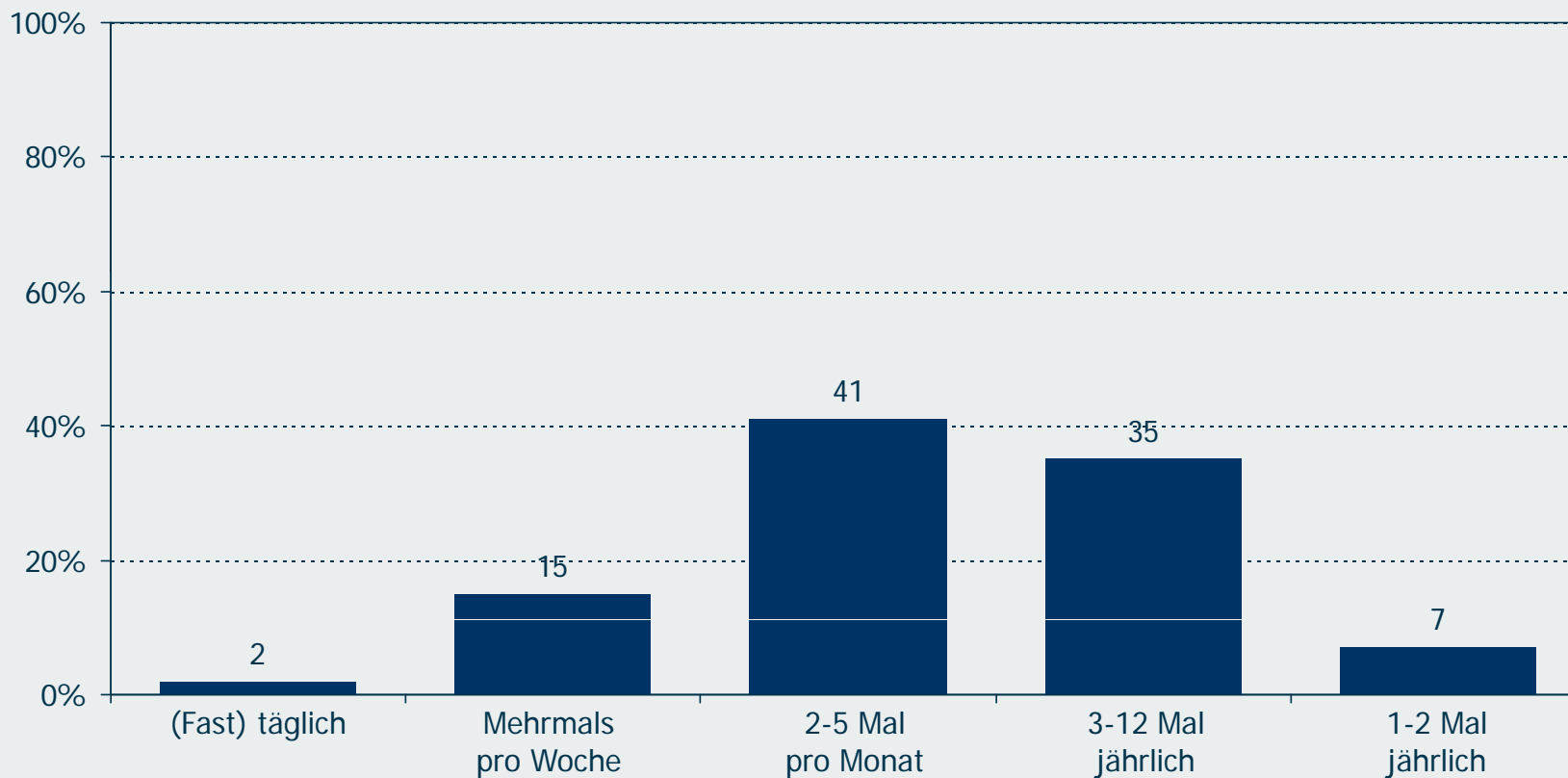
Breakvariable	Ausprägungen	Angaben in %	Absolute Zahlen
KANTON	Luzern	82%	489
	Nidwalden	10%	61
	Obwalden	8%	50
WOHNORT	Stadt	32%	192
	Land	68%	408
GESCHLECHT	Männlich	51%	308
	Weiblich	49%	292
ALTER	15-29 Jahre	19%	111
	30-59 Jahre	65%	389
	60-74 Jahre	17%	100

Nutzungshäufigkeit ÖV generell

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage S1: Wie häufig nutzen Sie Bus, Postauto und die Bahn zusammen genommen, durchschnittlich in einem Jahr?

Basis: n=600 / Vorgelesen / Einfachnennung / Angaben in %



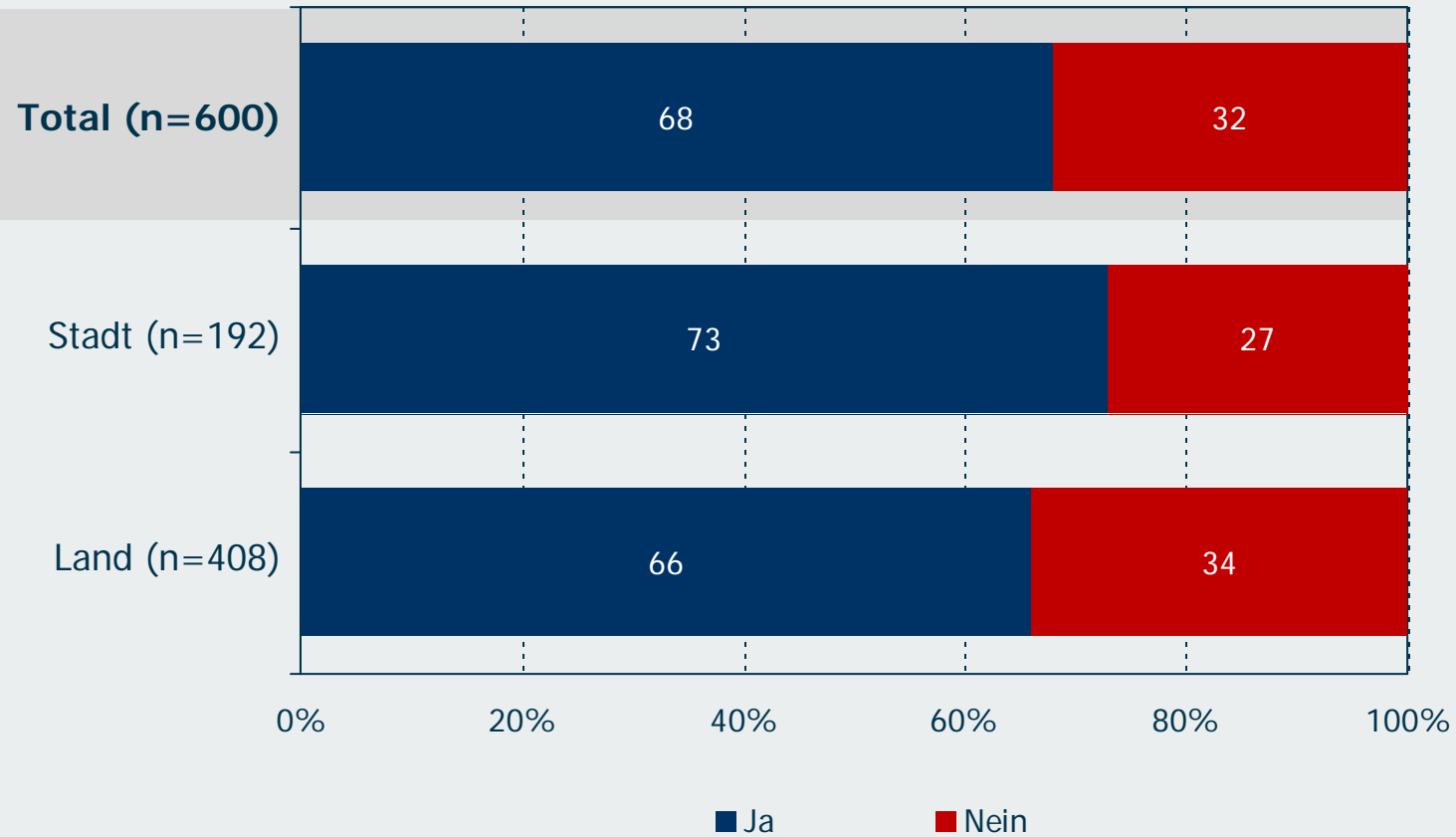
Halbtax-Abonnement

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage S2: Besitzen Sie ein Halbtax-Abonnement?

Basis: n=[] / Nicht vorgelesen / Einfachnennung / Angaben in %

7



Management Summary

Key Facts



Key Facts

- Bezüglich der Zufriedenheit mit dem Zonentarif gibt es einen klaren Unterschied zwischen Stadt und Land. In der Stadt hat die relative Mehrheit (36%) keine Differenz zum alten System bemerkt. Auf dem Land findet dagegen eine relative Mehrheit den neuen Zonentarif schlechter als das alte System (36%).
- Ein guter Teil der Unzufriedenheit scheint auf die Unwissenheit der Nutzer zurückzuführen zu sein. Die Vorteile sind nicht bekannt und es wird nur die „Kompliziertheit“ des Systems wahrgenommen. Hier ist Aufklärung nötig.
- In diesem Sinne richten sich die Verbesserungswünsche darauf, die Komplexität zu reduzieren: Die Bedienung der Automaten erleichtern und die Darstellung des Zonenplans vereinfachen. Ein Thema ist auch der Preis bzw. die Gültigkeitsdauer des Zonen-Billetts.

Management Summary



10

Summary

- Insgesamt gesehen ist die Mehrheit mit dem neuen System zumindest nicht unzufrieden: 57% der Befragten finden es besser oder haben keinen Unterschied bemerkt. Weitere 10% können die Frage nicht beantworten, was zumindest nicht als Unzufriedenheit zu deuten ist.
- Zwischen Stadt und Land zeigen sich klare Unterschiede: Auf dem Land ist eine relative Mehrheit von 36% unzufrieden, in der Stadt sind es dagegen signifikant weniger, nämlich 25%. Beide Anteile sind so gross, dass Massnahmen zur Verbesserungen angezeigt sind.
- Personen, die den neuen Tarif besser finden, nennen spontan häufig die Eigenschaften des Zonentarifs, sowohl auf dem Land als auch in der Stadt. Sie finden den Tarif insgesamt sehr praktisch und flexibel. Dies bedeutet, dass die Aufklärung der Nutzer – in einer prägnanten und unkomplizierten Art und Weise - eine der besten Hebel ist, um die Zufriedenheit zu erhöhen.

Management Summary



11

- Dies zeigt sich auch daran, dass unzufriedene Nutzer das System spontan generell als zu kompliziert empfinden. Im speziellen finden Sie die Automaten und die Einteilung der Zonen schwer verständlich, aber Sie empfinden auch das Preis-Leistungsverhältnis als ungünstig. Hier existiert wahrscheinlich ein Zusammenhang mit dem fehlenden Tarifverständnis. Denn wenn das Wissen um die Vorteile des Produkts fehlt und man nur Nachteile empfindet, erscheint der Preis schnell unangemessen. Auch hier würde eine stärkere Aufklärung über die Vorteile sicher Abhilfe schaffen.
- Wenn es um die Einteilung der Zonen geht, dann bemängeln die Unzufriedenen ganz klar die Unklarheit über die Einteilung bzw. Grösse der Zonen sowie die Unübersichtlichkeit des Zonenplans.
- Bei der gestützten Abfrage der Eigenschaften des Zonentarifs fällt auf, dass die Möglichkeit ein Zonen-Billett als Rückfahrticket zu nutzen, die am wenigsten bekannte Eigenschaft ist. Insbesondere in der Stadt. Einen weiteren deutlichen Stadt-Land Unterschied gibt es auch hinsichtlich der Gültigkeitsdauer. Auf dem Lande ist diese immerhin 24% der Befragten nicht bekannt. Bei den anderen Eigenschaften gibt es keine Unterschiede bezüglich der Region. Hier schwanken die Anteile zwischen 16% und 23%.

Management Summary



12

- Die These, dass die Unzufriedenheit teilweise durch die Unkenntnis der Möglichkeiten des Tarifsystems getrieben wird, zeigt sich auch hier. Die Möglichkeit des Umsteigens ist den Unzufriedenen seltener bekannt (84% Zufriedene, 73% Unzufriedene). Gleiches gilt für die Nutzung anderer Verkehrsmittel (90% Zufriedene, 80% Unzufriedene).
- Auch die Übertragbarkeit einer Zonen-Tageskarte ist vielen unbekannt. Von denen, die dies wissen, geben die wenigsten die Karte weiter.
- Die überwiegende Mehrheit der Befragten ist mit den Informationen auf dem Fahrschein zufrieden. Auch hier gibt es aber wieder ein Potential von rund 20% Unzufriedenen. Hauptkritikpunkt ist das Fehlen des Abfahrts- und Zielortes.

Management Summary



13

- Das Chipgame zeigt dann deutlich, was wirklich wichtig ist. Der Aufdruck auf dem Billett spielt eine eher untergeordnete Rolle. Die drei am höchsten gewichteten Massnahmen sind die Bedienung der Fahrkartenautomaten, die Gültigkeitsdauer des Billetts und die Darstellung und Erklärung des Zonenplans.

Dabei zeigt sich, dass die Bedienung der Automaten verstärkt von älteren Nutzern gewünscht wird: Personen ab 60 vergeben hier ein mittleres Gewicht von 32, Personen bis 29 von nur 20. Der Verlängerung der Gültigkeitsdauer wird von den Zufriedenen mehr Gewicht gegeben. Hier liegt der Mittelwert bei 26, bei den Unzufriedenen beträgt das Gewicht 19.

Handlungsempfehlungen



14

Um die Zufriedenheit mit dem Zonentarif zu verbessern, sollten Massnahmen in zwei Bereichen ergriffen werden: Aufklärung über die Vorteile des Systems und Reduktion der Komplexität des Systems. Da die Zufriedenheit („Das neue System ist schlechter“) auf dem Land grösser ist, kann hier ein Schwerpunkt gesetzt werden. Allerdings ist das Potential an Unzufriedenen in der Stadt hinreichend gross, so dass auch hier gehandelt werden sollte.

Aufklären

- Das System erscheint schlechter, weil die Vorteile einer grösseren Gruppe an Nutzern nicht bekannt sind. Dadurch wird auch das Preis-Leistungsverhältnis als nicht befriedigend wahrgenommen. Man sollte die Vorteile deshalb klar und deutlich kommunizieren. Für den Erfolg der Kampagne ist es dabei entscheidend, dass die Botschaften einfach und plakativ gehalten werden („Ihr Zonen-Billettt ist während der Gültigkeitsdauer auch ein Retour-Billettt“), weil es sich bei den Adressaten häufig um Personen handelt, die den Tarif als sehr kompliziert empfinden.

Handlungsempfehlungen



15

- Denkbar ist eine Phase in der jeweils nur ein einzelner Vorteil aufgegriffen und kommuniziert wird. Begonnen werden sollte mit der Möglichkeit Retour fahren zu können. Am Ende der Kampagne könnten noch einmal zusammengefasst alle Nutzungsmöglichkeiten aufgezeigt werden („Ein Billett für alles“).
- Da das Zielpublikum den Tarif als komplex und überfordernd wahrnimmt, sollten als Kommunikationskanäle vornehmlich sehr einfach gehaltene Plakate (nur ein grosser Slogan) und Flyer in den Verkehrsmitteln und Haltestellen verwendet werden. Das Internet und umfangreiche Broschüren sind für diese Personen eher ungeeignet. Sofern technisch möglich, wäre zu überlegen, ob die jeweils aktuelle Botschaft in der Kampagne auch auf das Ticket gedruckt wird („Während der Gültigkeitsdauer als Retourticket nutzbar“ usw.).

Handlungsempfehlungen



Reduktion der Komplexität

- Sofern möglich, sollte die Bedienung der Automaten vereinfacht werden.
- Die Darstellung des Zonenplans sollte ebenfalls überarbeitet werden.
- Beides könnte als Bestandteil der Aufklärungskampagne sinngemäss folgendermassen konzipiert werden: „Die neuen einfachen Automaten“ und „Zonenplan leicht gemacht“. Auch sollte die Botschaft transportiert werden, dass der Tarifverbund Passepartout „verstanden hat“ und die Massnahmen ergreift, weil er seine Kunden ernst nimmt.

Systemwissen

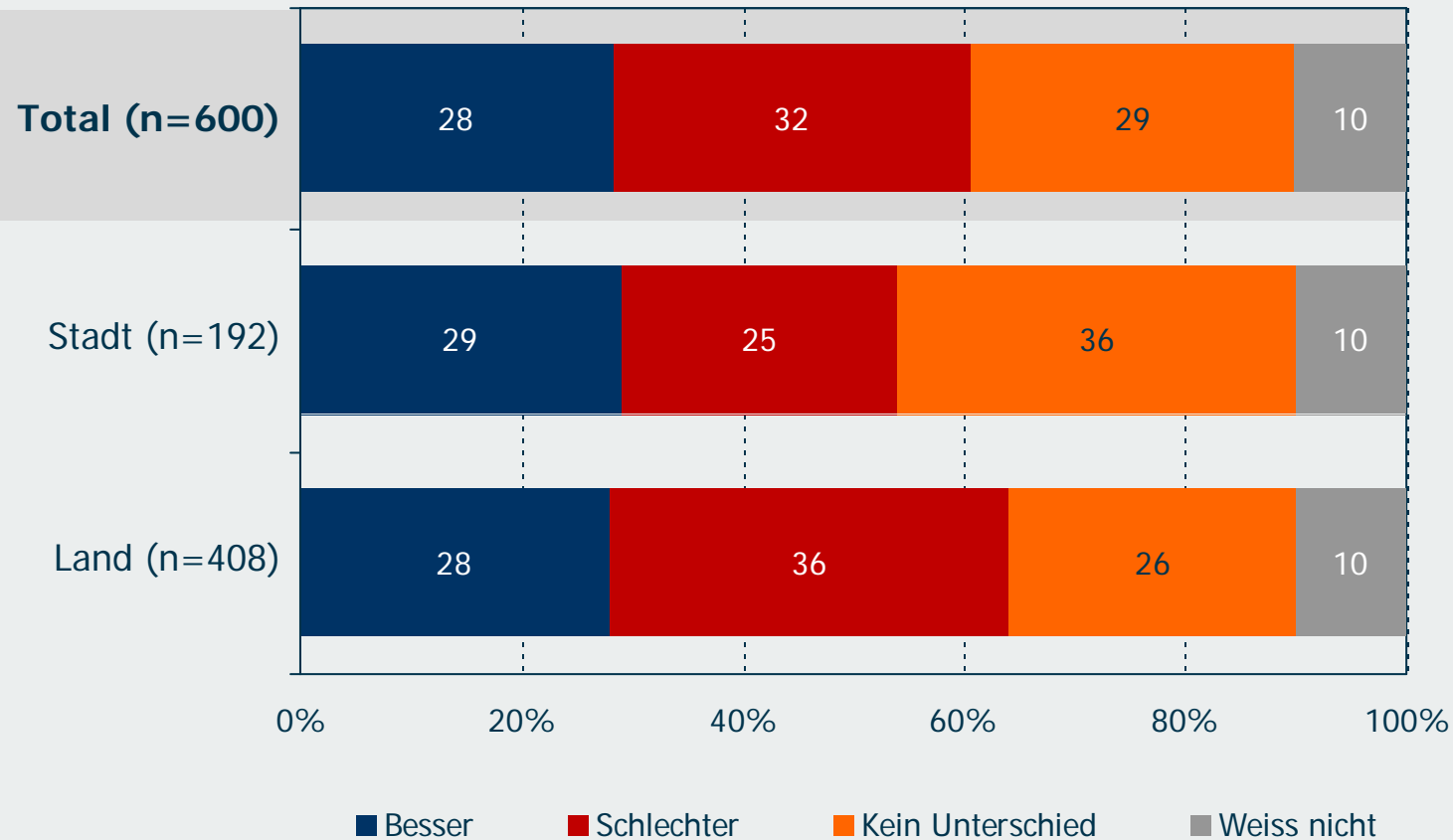
Zufriedenheit Zonentarif

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 1/2: Finden Sie das heutige System vom sogenannten Zonen-Tarif besser oder schlechter als früher oder haben Sie gar keinen Unterschied bemerkt?

Basis: n=[] / Bei Bedarf vorgelesen / Einfachnennung / Angaben in %

18



Vorteile Zonentarif

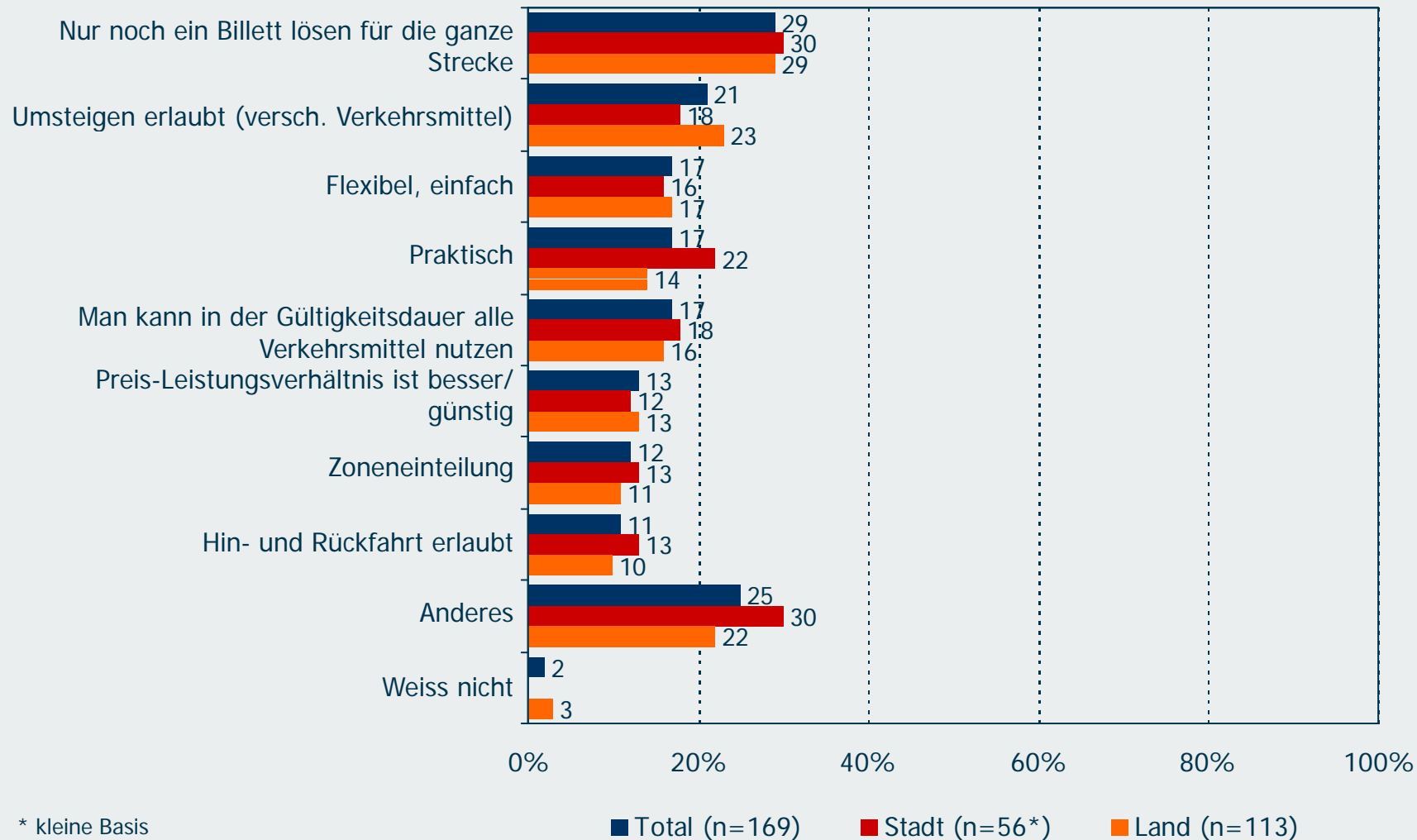
Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 2a: Was finden Sie besser als früher?

Basis: n= [] / Nicht vorgelesen / Mehrfachnennung / Angaben in %

Filter: Findet Zonentarif besser

19



* kleine Basis

Nachteile Zonentarif

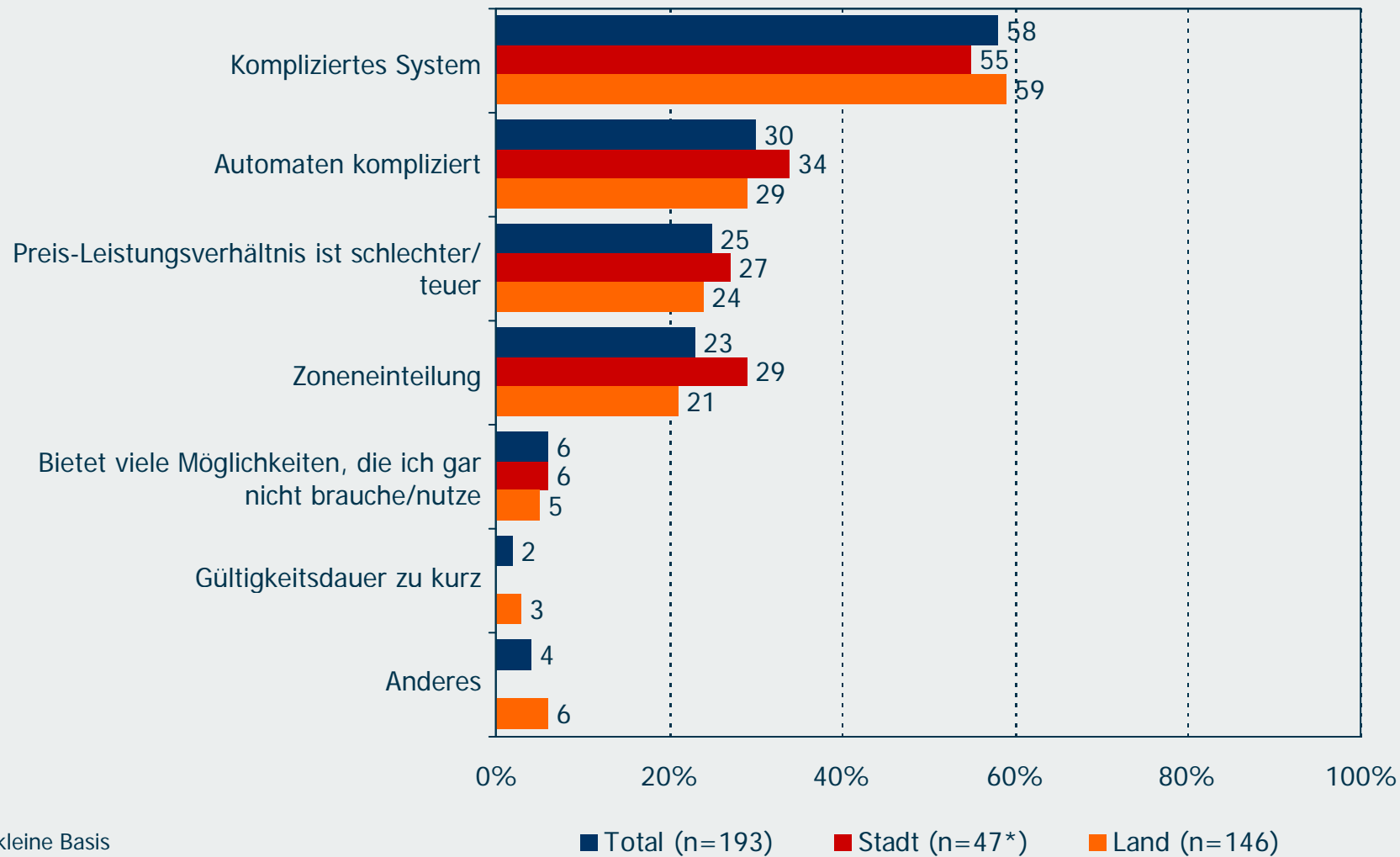
Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 2b: Was finden Sie schlechter als früher?

Basis: n= [] / Nicht vorgelesen / Mehrfachnennung / Angaben in %

Filter: Findet Zonentarif schlechter

20



* kleine Basis

Nachteile Zonentarif – Zoneneinteilung

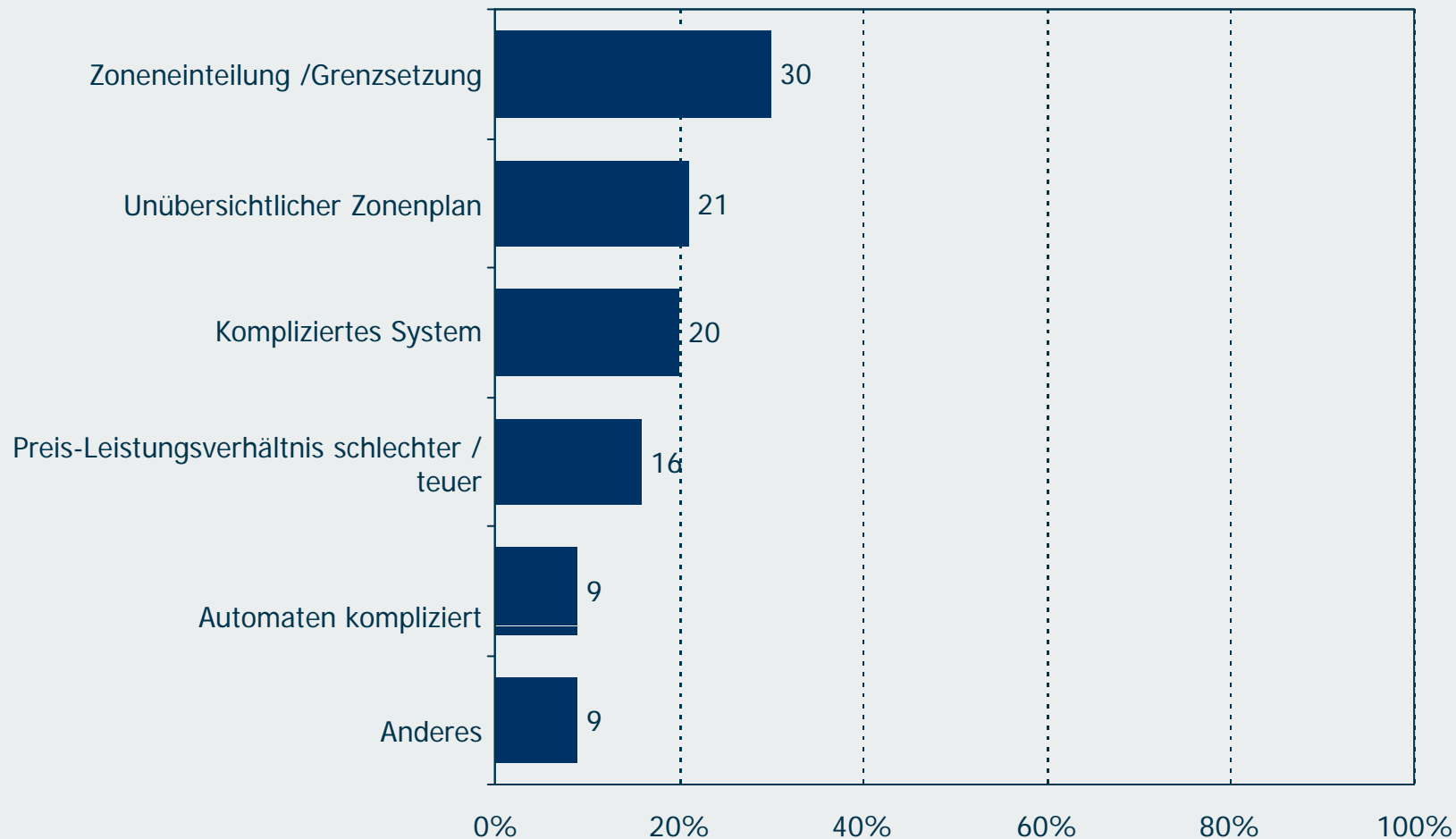
Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 2c: Was genau finden Sie an der Einteilung von den Zonen schlecht?

Basis: n=44* / Nicht vorgelesen / Mehrfachnennung / Angaben in %

Filter: Findet Zonentarif schlechter / findet Zoneneinteilung schlechter

21



* kleine Basis

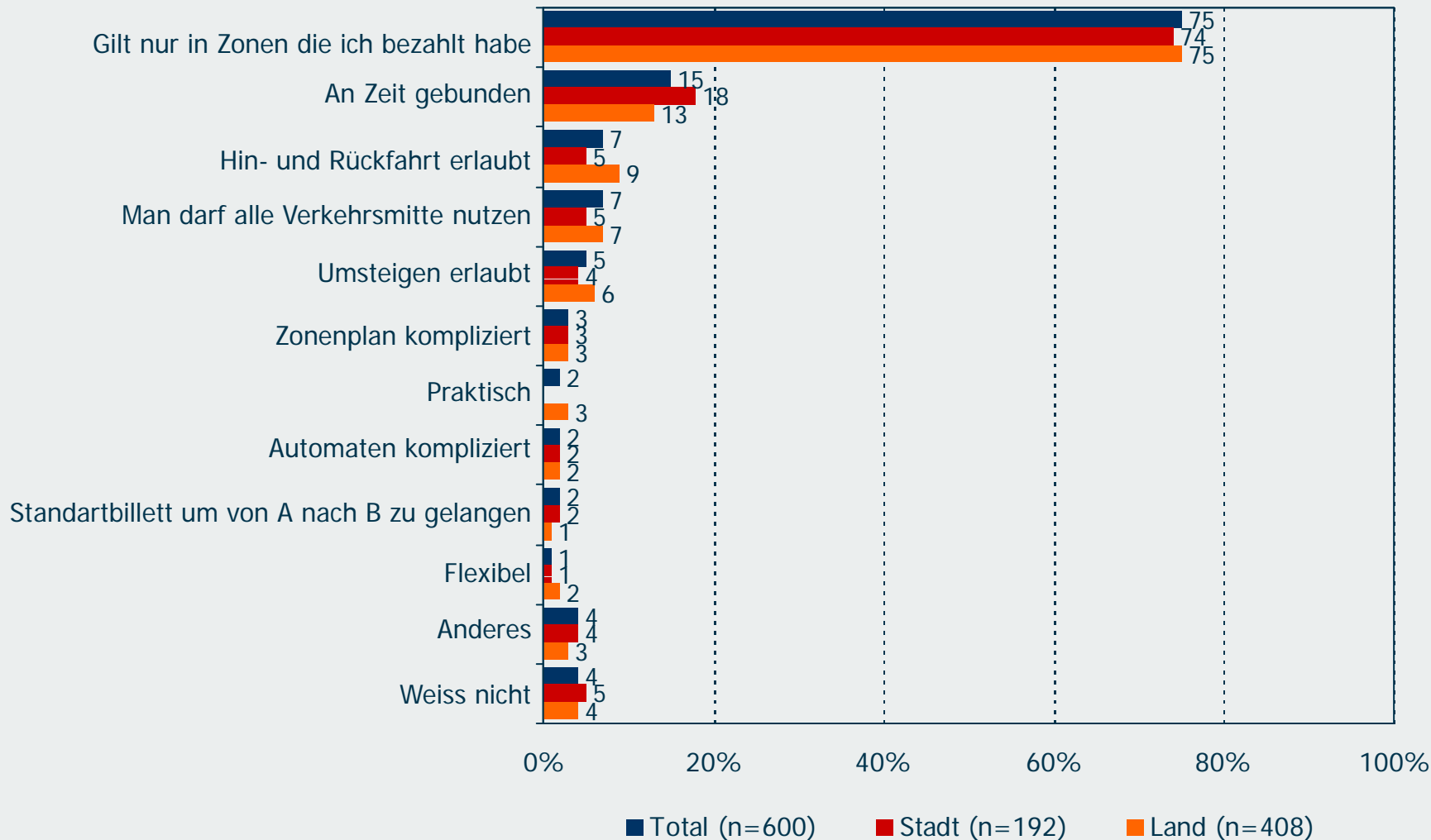
Assoziationen Zonen-Billett

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 3: Für Fahrten mit den ÖV im Tarifgebiet vom Passepartout kauft man häufig ein sogenanntes Zonen-Billett. Was verstehen Sie grundsätzlich unter einem Zonen-Billett?

Basis: n=[] / Nicht vorgelesen / Mehrfachnennung / Angaben in %

22



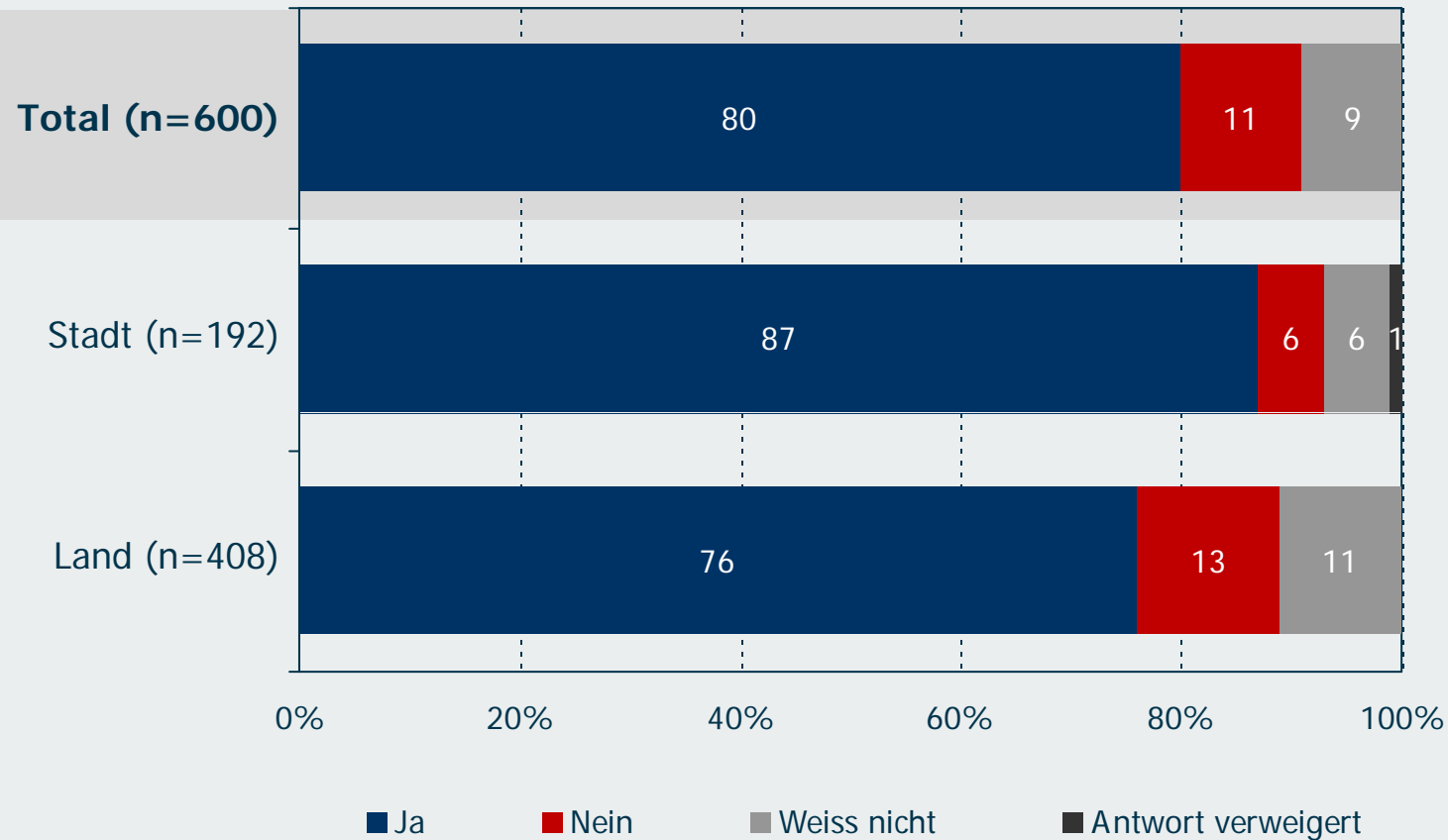
Bekanntheit Gültigkeitsdauer

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 4a: Wenn ich das Zonen-Billett gelöst habe, steht mir eine bestimmte Zeit, z.B. 2 Stunden, zur Verfügung, in der ich meine Fahrt machen kann.

Basis: n=[] / Einfachnennung / Angaben in %

23



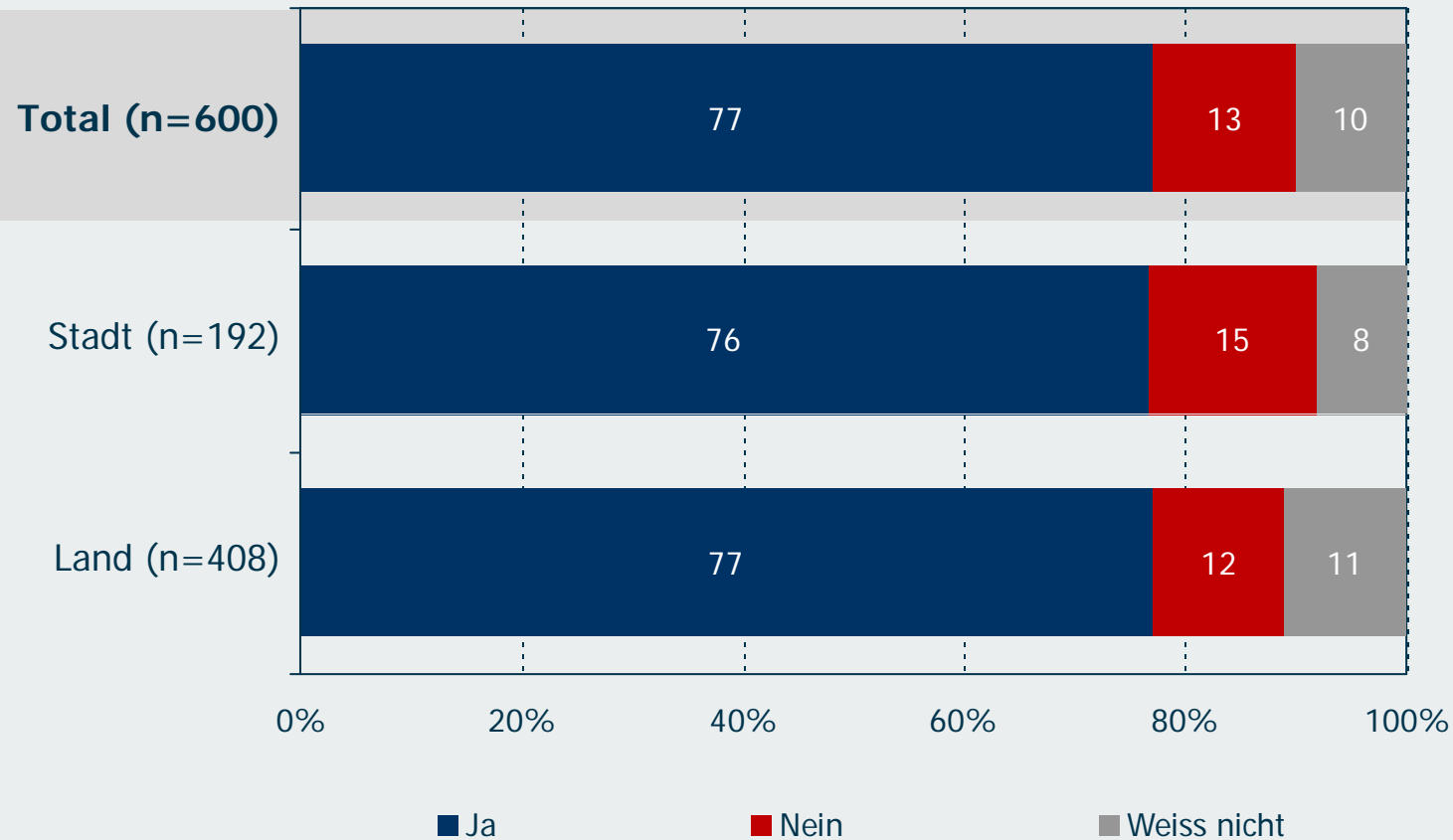
Bekanntheit Umsteigen

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 5: Sie sind jetzt mit dem Zug in Luzern angekommen. Dürfen Sie jetzt in Luzern weitere Fahrten zum Beispiel mit dem Zug ins Verkehrshaus der Schweiz unternehmen?

Basis: n= [] / Einfachnennung / Angaben in %

24



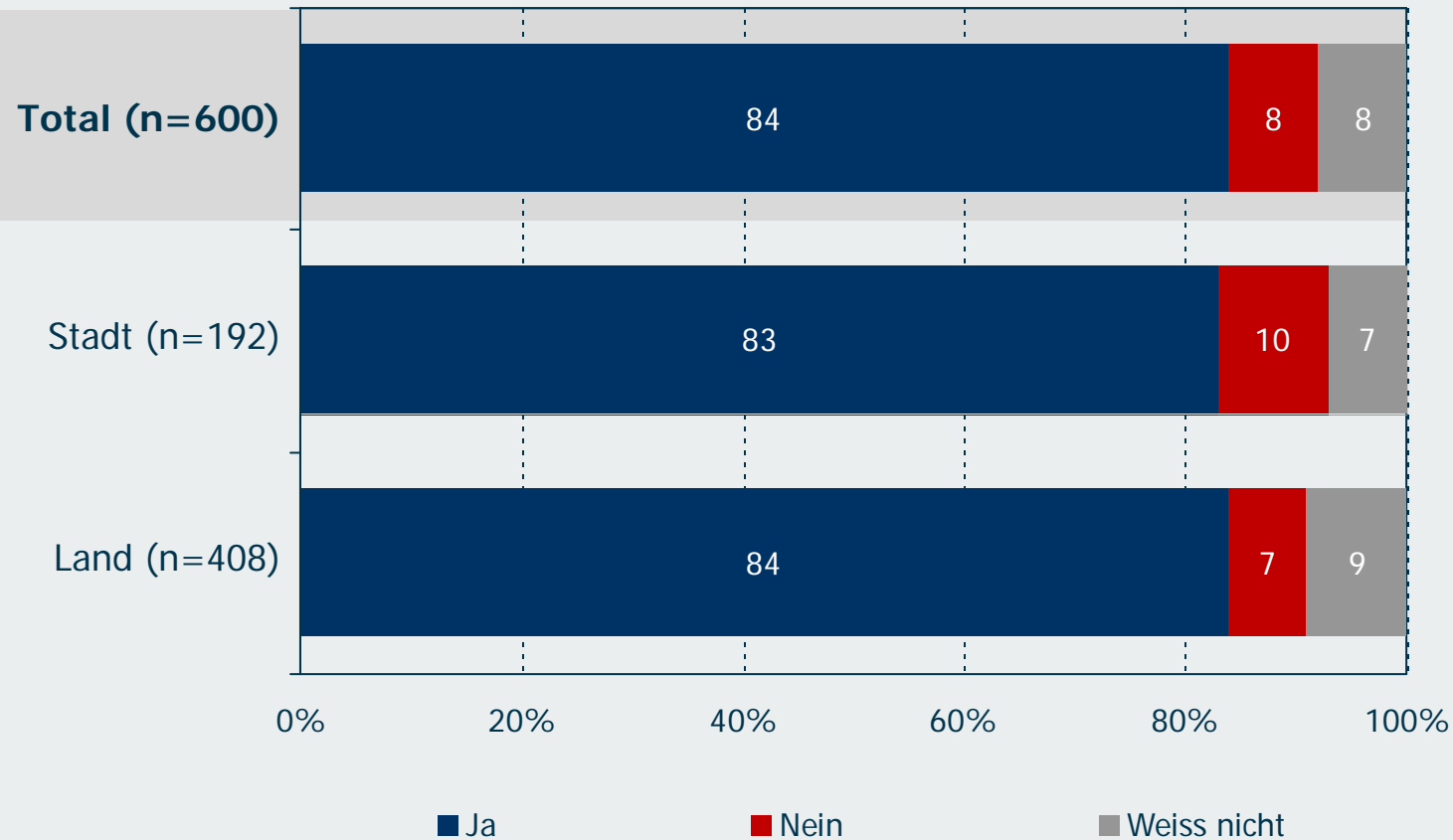
Bekanntheit Nutzung anderer Verkehrsmittel

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 6: Könnten Sie mit Ihrem Billett auch andere Verkehrsmittel, also z.B. den Bus in der Stadt Luzern nutzen, um weitere Fahrten in der Zone, in der das Billett gilt, zu unternehmen?

Basis: n=[] / Einfachnennung / Angaben in %

25



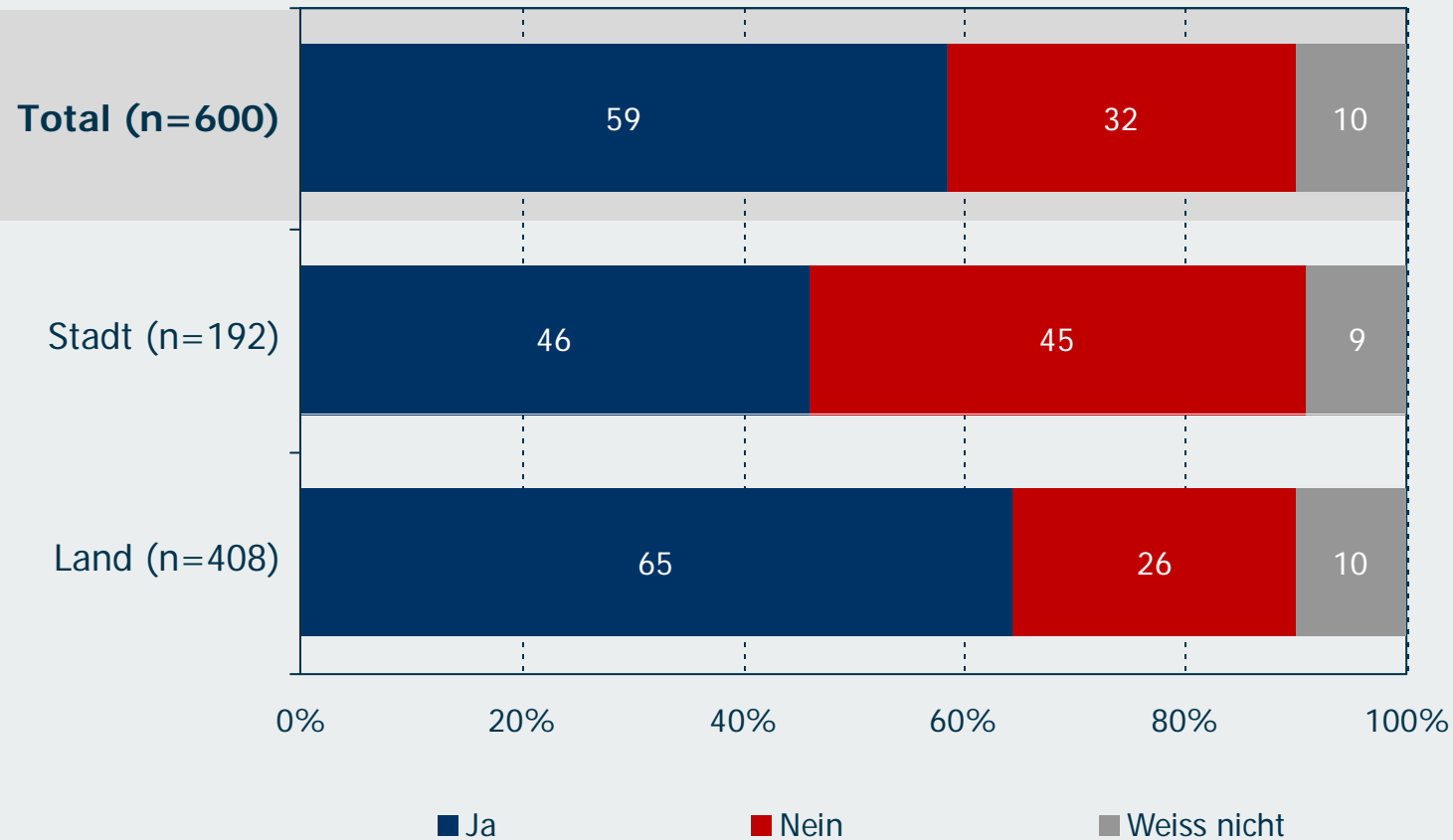
Bekanntheit Retour fahren

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 7: Könnten Sie auch wieder Retour mit dem Zug zum Ausgangsort in Stans zurück fahren?

Basis: n=[] / Einfachnennung / Angaben in %

26



Verhalten und Nutzung

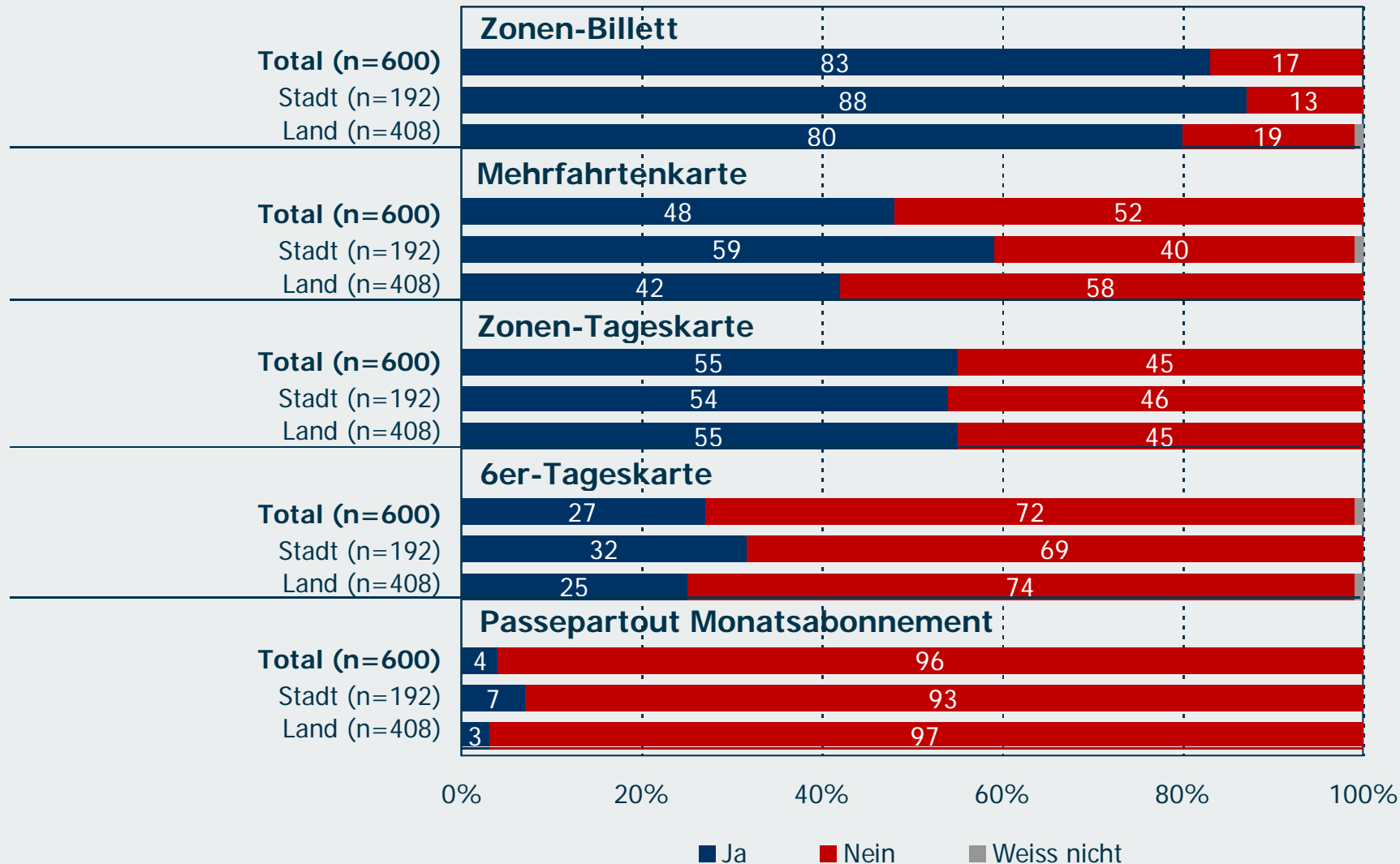
Nutzung Billett-Arten

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 10: Welche von den Billetten welche ich Ihnen jetzt vorlese, haben Sie in diesem Jahr genutzt wenn Sie in Luzern, Ob- und Nidwalden mit den öffentlichen Verkehrsmitteln Bus und Bahn gefahren sind?

Basis: n=[] / Angaben in % / Werte unter 2% werden nicht beschriftet

28



Zonen-Tageskarte

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 11: Kann man eine Zonen-Tageskarte auf andere Personen übertragen, also weitergeben?

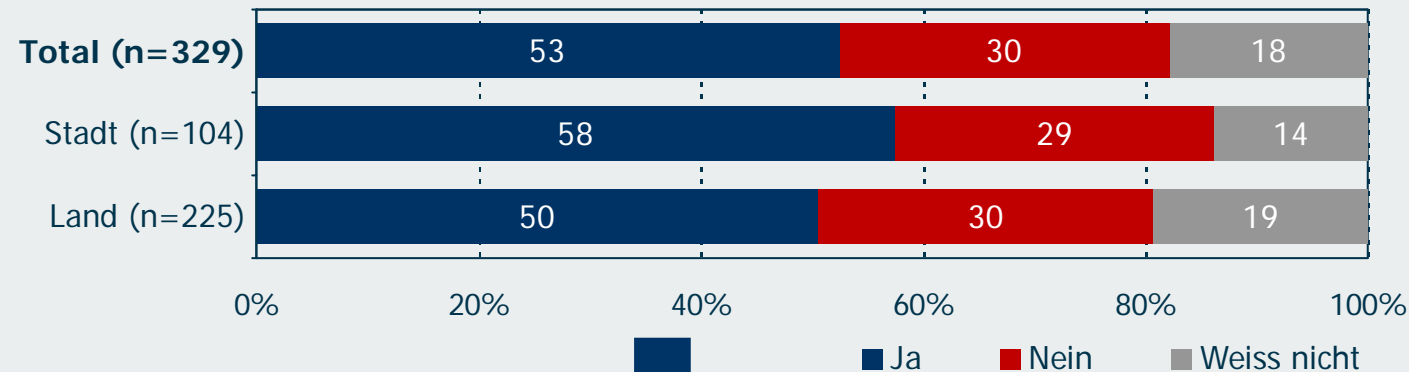
Frage 12: Haben Sie selbst schon einmal eine Zonen-Tageskarte weitergegeben?

Basis: n= [] / Vorgelesen / Einfachnennung / Angaben in %

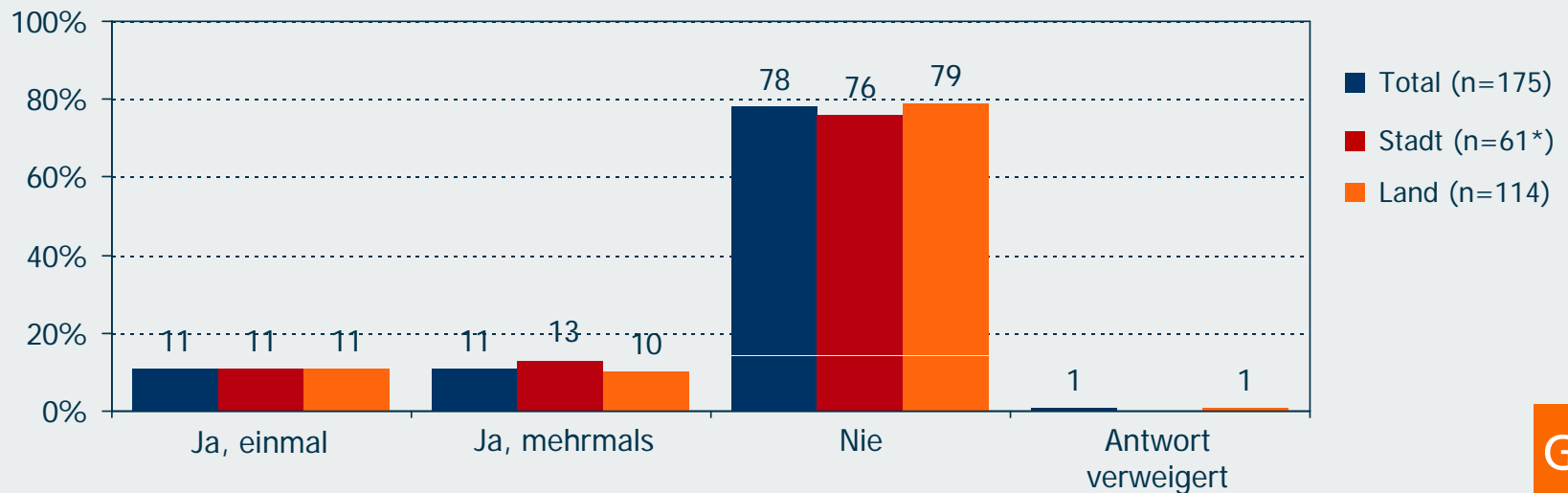
Filter: *Nutzt Zonen-Tageskarte / glaubt, dass Zonen-Tageskarte weitergegeben werden kann*

29

Zonen-Tageskarte: Übertragbarkeit



Zonen-Tageskarte: Häufigkeit Weitergabe



* kleine Basis

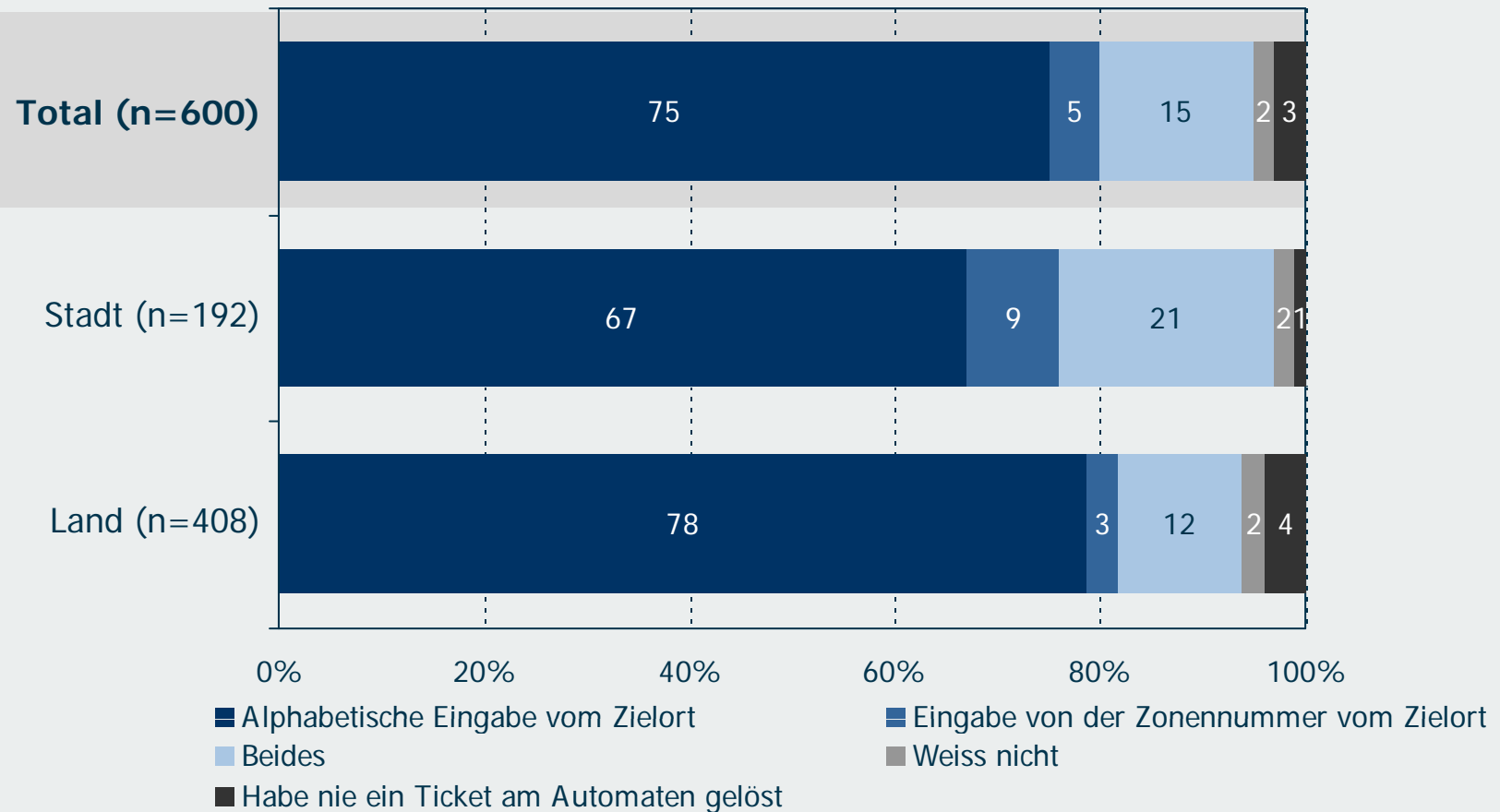
Billett-Automat: Bevorzugte Eingabe

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 13: Denken Sie jetzt bitte daran, wie Sie das letzte Mal an einem Billett-Automaten ein Billett gelöst haben. Welche Art der Eingabe würden Sie bevorzugen?

Basis: n=[] / Vorgelesen / Einfachnennung / Angaben in %

30



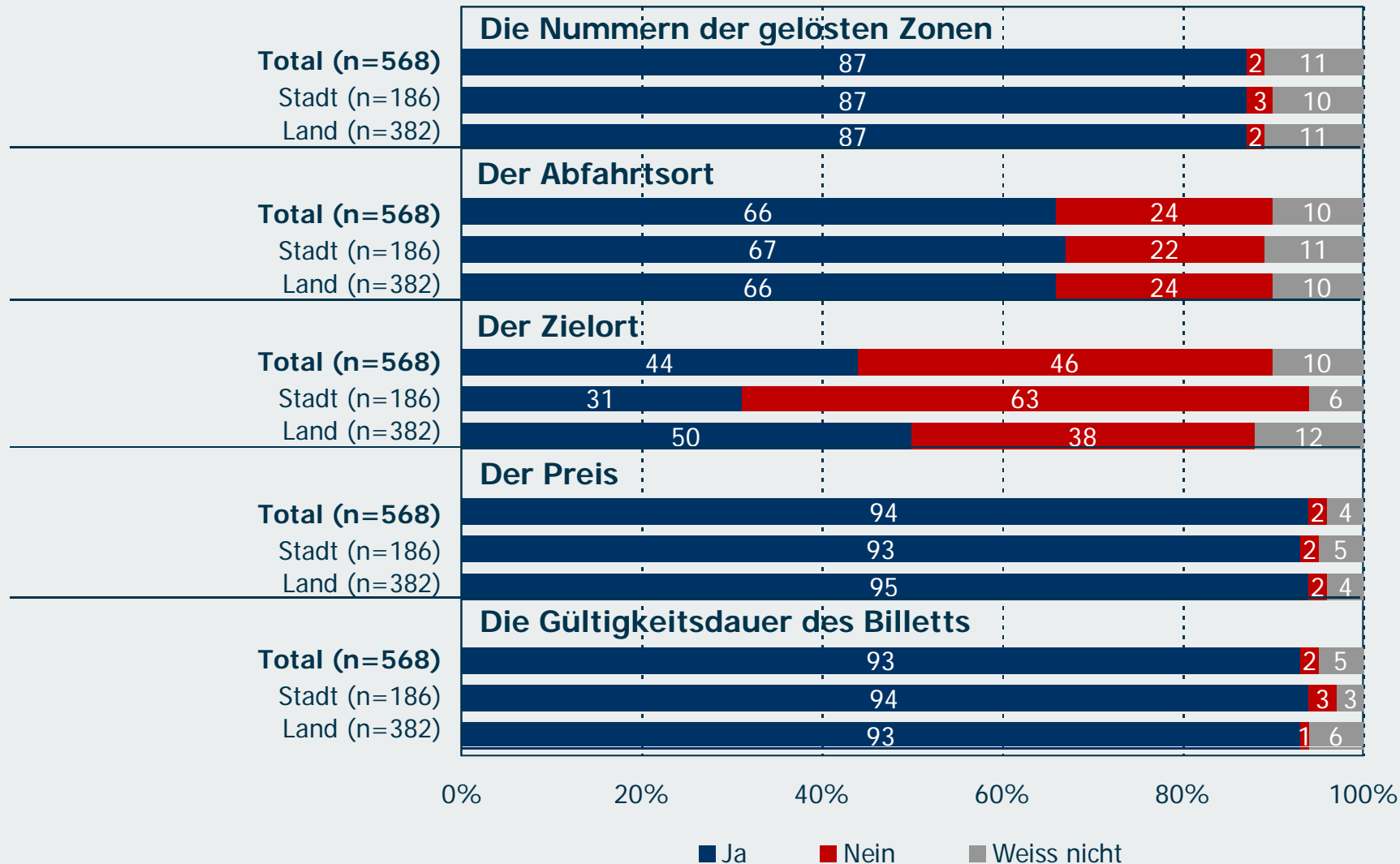
Kenntnis Information Billett

Frage 14: Der Billett-Automat hat Ihnen jetzt ein Billett herausgegeben. Können Sie mir sagen, welche der Informationen, die ich Ihnen jetzt vorlese auf einem Billett zu finden sind?

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Basis: n= [] / Vorgelesen / Angaben in %
Filter: Hat Billett ... genutzt (aus F10, ohne Monatsabo)

31



Zufriedenheit und Informationen

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 15: Sind die Informationen, welche auf dem Billett gedruckt sind für Sie ausreichend?

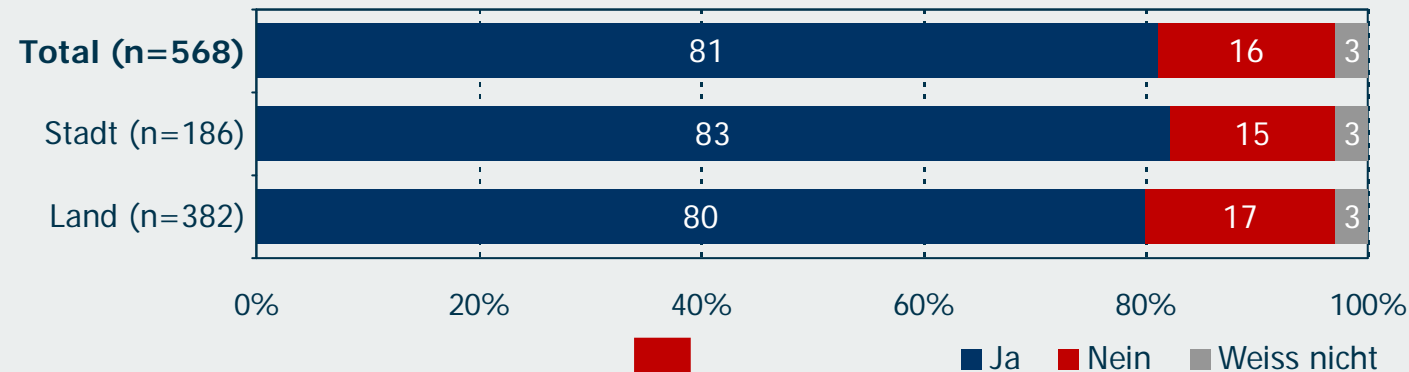
Frage 16: Welche Informationen fehlen Ihnen?

Basis: n= [] / Vorgelesen / Einfachnennung / Angaben in %

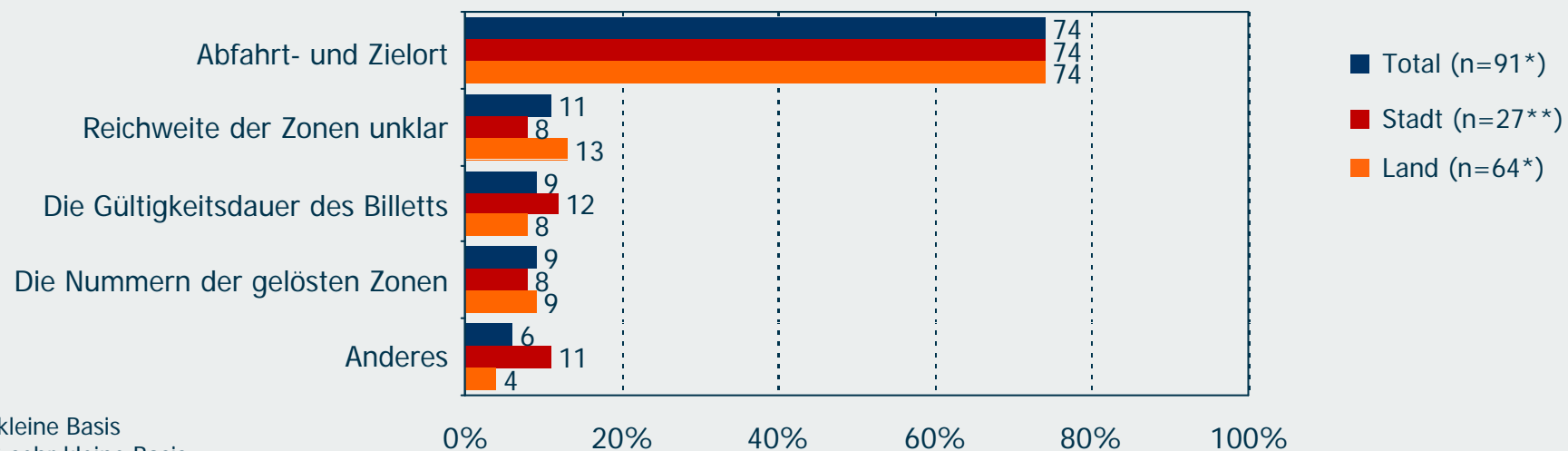
Filter: Hat Billett ... genutzt / Findet Informationen auf Billett nicht ausreichend

32

Zufriedenheit mit Informationen Billett



Informationen Billett – Was fehlt?



* kleine Basis

** sehr kleine Basis

Optimierung

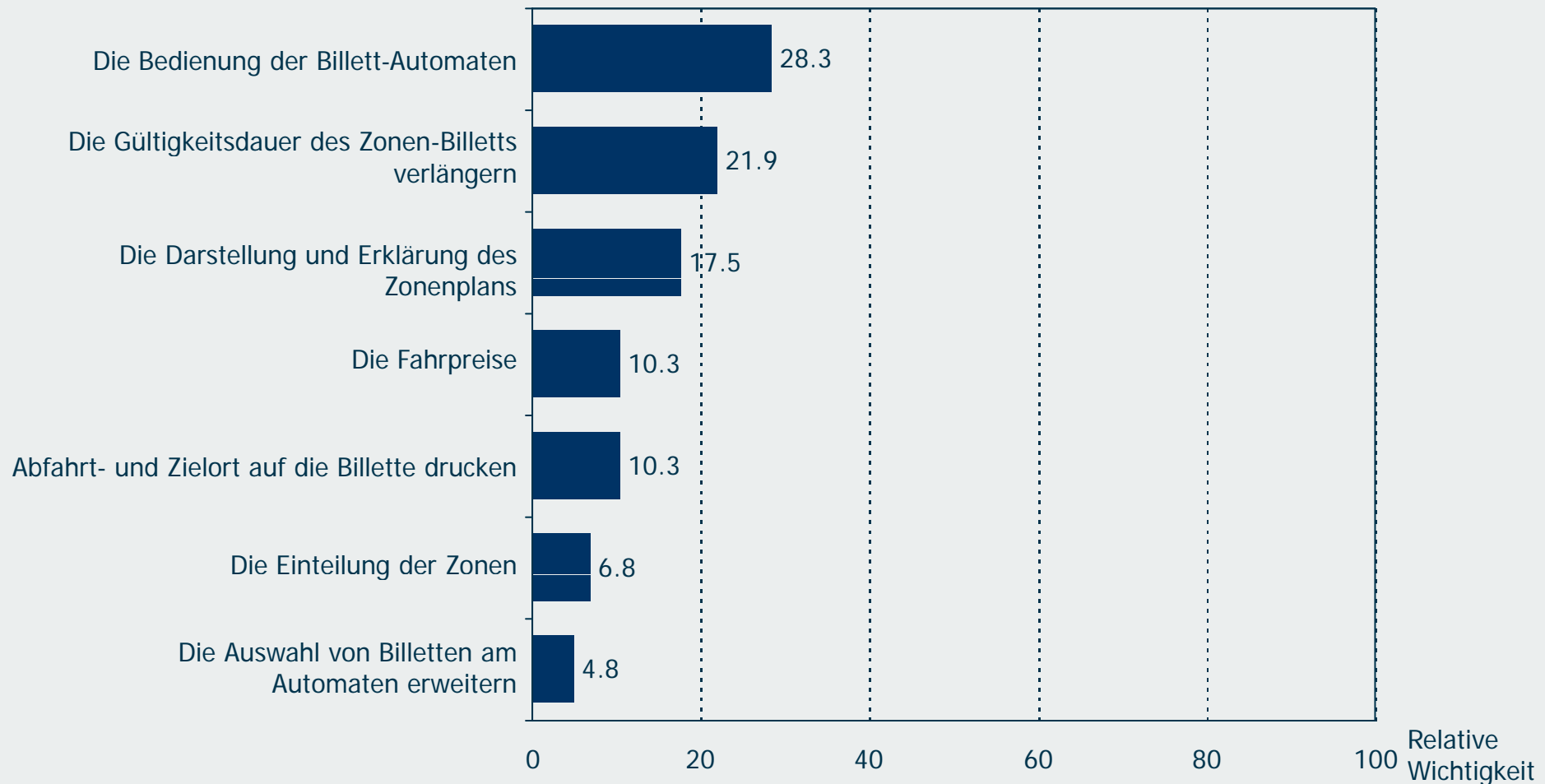
Verbesserungswünsche (Chipgame)

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 20: Bitte verteilen Sie nun 100 Punkte. Je mehr Punkte Sie einer Massnahme geben, desto wichtiger ist es aus Ihrer Sicht, dass der Tarifverbund Passepartout in diesem Bereich etwas verbessert.

Basis: n=600 / Nicht vorgelesen / Mehrfachnennung / Angaben in Mittelwerten

34



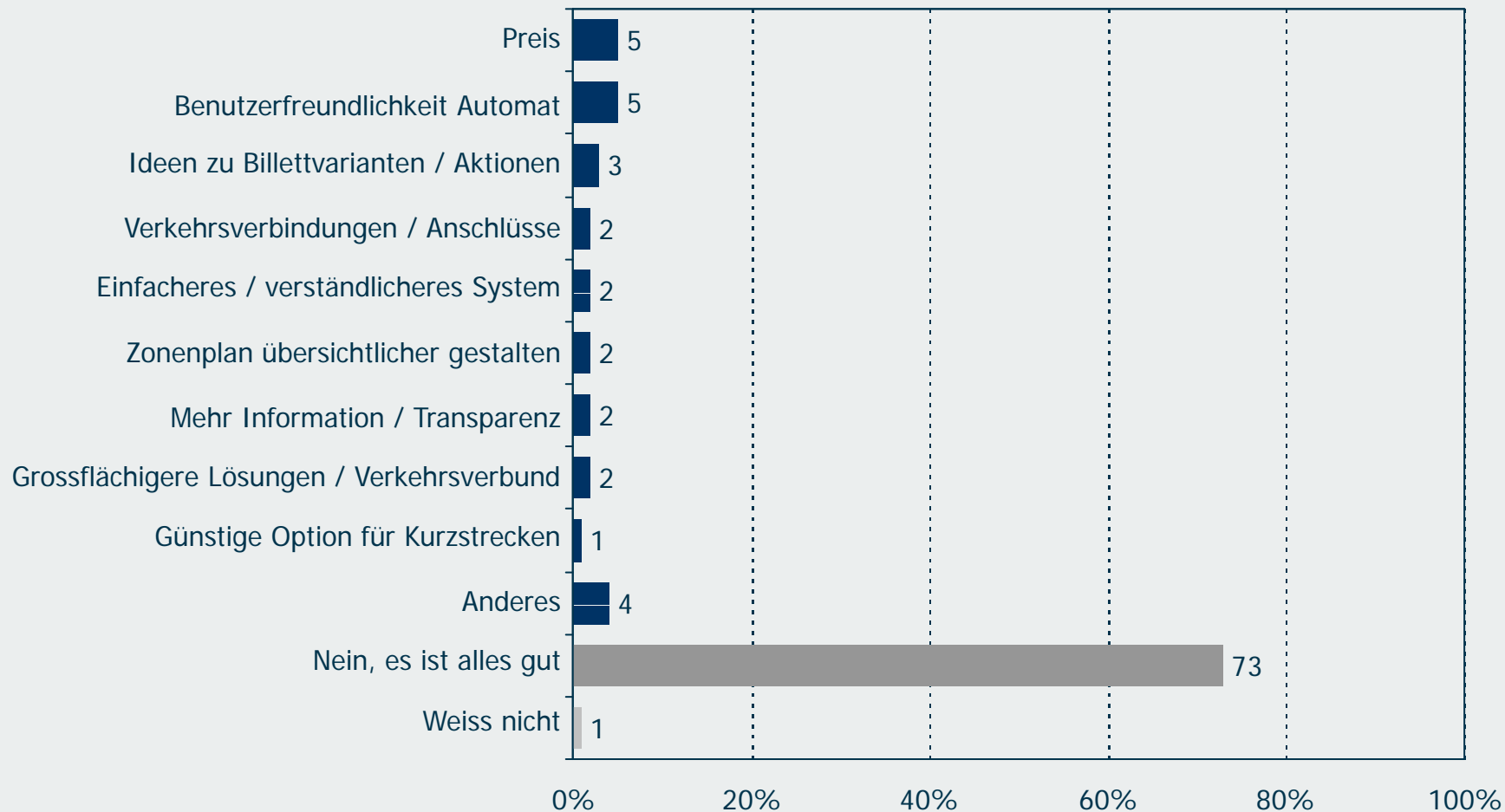
Sonstige Verbesserungswünsche

Passepartout
Einfach gut gelöst.

Frage 21: Gibt es aus Ihrer Sicht noch etwas was in Bezug auf das Tarifsystem vom Passepartout verbessert werden könnte und worüber wir bisher noch nicht gesprochen haben?

Basis: n=600 / Nicht vorgelesen / Mehrfachnennung / Angaben in %

35





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit