

Abb. 2: Globalzufriedenheit Stadtwerke Münster (SWMS) und ÖPNV-Branchendurchschnitt (Quelle: Stadtwerke Münster 2015)

bindungsparameter Wiederwahl, Weiterempfehlung, Abwanderungsresistenz und zukünftige Nutzungsänderung aus. Durch die Steigerung der Globalzufriedenheit und der Kundenbindungsparameter werden der Unternehmensertrag und das Unternehmenswachstum positiv beeinflusst.

Wiederwahl: Rund 81 % der Stadtwerke-Kunden würden für die Wege, die sie bisher mit dem Bus unternehmen, auch wieder bei Bedarf „bestimmt“, weitere 16 % „wahrscheinlich“ mit den Bussen der Stadtwerke Münster fahren.

Weiterempfehlung: Über 54 % der Stadtwerke-Kunden werden das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln der SWMS „bestimmt“ an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Weitere ca. 29 % würden es „wahrscheinlich“ weiterempfehlen.

Abwanderungsresistenz: Auch wenn alternative Verkehrsmittel den Befragten zur Verfügung stünden, würden 35 % „bestimmt nicht“ und weitere 26 % „wahrscheinlich nicht“ das Verkehrsmittel wechseln wollen.

Zukünftige Nutzungsänderung: Ca. 61 % der Kunden glauben, dass ihre Nutzung des ÖPNV in Münster zukünftig etwa gleich bleibt, ca. 24 %, dass sie etwas zunehmen und 5 %, dass sie sehr stark zunehmen wird.

Insgesamt ist von 2006 bis 2015 eine Verbesserung der Globalzufriedenheit der Kunden von 2,62 auf 2,30 festzustellen. Im bundesweiten Vergleich belegen die Stadtwerke Münster im Ranking der Verkehrsunternehmen und -verbände stets einen Platz unter den Top Sechs.

abgefragten Leistungsmerkmale eine der drei Spitzenpositionen. Mit neun ersten Plätzen in den Kategorien Elektronisches Ticket, Gedruckter Fahrplan zu Hause, Fahrplanauskunft im Internet, Mobile Informationen mit dem Smartphone, Freundlichkeit des Personals, Aktivitäten zur Schonung der Umwelt, Orientierung an Haltestellen, Tarifsystem und Preis-Leistungs-Verhältnis rangieren die Stadtwerke Münster sogar deutlich vor den anderen beteiligten Verkehrsunternehmen (TNS Infratest 2015c).

Beim Leistungsmerkmal „Aktivitäten zur Schonung der Umwelt“ liegen die Stadtwerke auf dem ersten Platz. Die Einführung von fünf Elektrobussen, die mit Ökostrom und daher ohne Schadstoffausstoß unterwegs sind, wird seit Frühjahr 2015 getestet, so dass die Fahrtenanzahl sukzessive gesteigert und bis 2016 die Linie 14 komplett mit Elektrobussen betrieben wird.

Ganz oben in der Rangliste liegen die Stadtwerke Münster u. a. mit ihrem Preis-Leistungs-Verhältnis – ein Beispiel für eine gelungene Marketingstrategie, bei dem die Stärken ins richtige Verhältnis zum Preis gesetzt werden. Mit der Einführung von kundenspezifischen Tarifen, wie das goCardAbo für Schüler, das 60plusAbo für über 60-jährige Kunden sowie dynamischen Tarifen wie das FlexAbo und 90 MinutenTicket ist das Busfahren in den letzten Jahren sogar günstiger

Seit 2011 liegt die Bewertung der Globalzufriedenheit mit dem Stadtbussystem Münster deutlich über dem Branchendurchschnitt (Abb. 2).

Im Jahr 2015 verzeichnen die Stadtwerke Münster insgesamt bei 15 der 30

geworden. Dies spiegelt sich bei der Zufriedenheit der Kunden wider. Beträgt der Zufriedenheitswert beim Preis-Leistungs-Verhältnis im ÖPNV-Branchendurchschnitt 3,52 bei einem Anteil unzufriedener Kunden (Kunden, die weniger zufrieden und unzufrieden sind) von ca. 48 %, so beträgt der Zufriedenheitswert in Münster 2,99 mit einem Anteil unzufriedener Kunden von „nur“ 25 %. 2010 betrug der Münsteraner-Preis-Leistungs-Zufriedenheitswert noch 3,16 bei ca. 32 % unzufriedener Kunden.

Nicht nur beim Kundenbarometer schneiden die Stadtwerke gut ab, auch bei den Fahrgastzahlen haben sie 2014 das Rekordniveau von fast 40 Mio. aus dem Vorjahr gehalten (Abb. 3). Seit 2005 sind die Fahrgastzahlen jährlich durchschnittlich um ca. 6 % gestiegen. Für 2015 wird ein neuer Rekordwert erwartet.

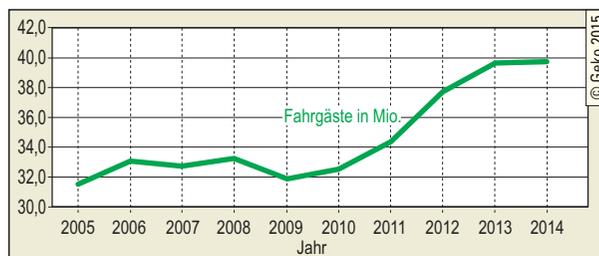


Abb. 3: Entwicklung des Fahrgastaufkommens der Stadtwerke Münster in Mio. (Quelle: Stadt Münster 2015, S. 48)

Der größte **Handlungsbedarf** wird nach dem ÖPNV-Kundenbarometer vor allem in den Leistungsmerkmalen Schnelligkeit der Beförderung, Pünktlichkeit und bei den Informationen bei Störungen und Verspätungen registriert. Hierbei können nur im engen Zusammenwirken zwischen Verkehrsunternehmen und städtischer Verkehrsplanung und -steuerung Fortschritte erzielt werden. Mit dem neuen Nahverkehrsplan arbeiten die Stadtwerke zusammen mit der Stadt Münster derzeit an einer grundlegenden Neugestaltung des Liniennetzes, die im Herbst 2016 umgesetzt wird (Stadt Münster 2015).