

## ***“Einflussfaktoren auf die Bahnzufriedenheit”***

Bahnfahrten in Deutschland sind aktuell häufig von Verspätungen, Zugausfällen und Infrastrukturproblemen geprägt. Diese objektiv messbaren Merkmale können die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Schienenpersonenverkehr beeinflussen. Die Bahnzufriedenheit wird jedoch nicht allein durch solche objektiven Merkmale bestimmt. Auch subjektive Einflussgrößen wie persönliche Erwartungen, bisherige Erfahrungen sowie die individuelle Wahrnehmung haben einen Einfluss, wie Fahrgäste eine Bahnfahrt und das System Bahn bewerten. Dadurch können vergleichbare objektive Leistungen personenbezogen unterschiedlich bewertet werden.

Ziel der Arbeit ist es, auf Grundlage einer Literaturrecherche die wesentlichen Einflussfaktoren auf die Bahnzufriedenheit zu identifizieren und zu untersuchen. Dabei sind sowohl objektiv messbare Qualitätsmerkmale des Schienenpersonenverkehrs als auch subjektive Einflussgrößen zu berücksichtigen. Neben Deutschland sind mindestens drei weitere europäische Länder in die Betrachtung einzubeziehen.

Für die identifizierten Einflussfaktoren ist herauszuarbeiten, welche Zusammenhänge mit der Bahnzufriedenheit in der Literatur beschrieben werden. Zudem ist zu untersuchen, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den betrachteten Ländern hinsichtlich der berücksichtigten Einflussfaktoren bestehen. Abschließend sind die identifizierten Einflussfaktoren systematisch zusammenzuführen und hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Bahnzufriedenheit einzuordnen.