

“Internationale Vergleichbarkeit der Bahnzufriedenheit”

Die Zufriedenheit mit dem Schienenpersonenverkehr wird in zahlreichen Ländern regelmäßig durch Fahrgastbefragungen erhoben. Internationale Vergleiche zeigen zum Teil deutliche Unterschiede zwischen den Ländern. Diese können sowohl auf Unterschiede in der Qualität des Schienenpersonenverkehrs als auch auf länderspezifische Wahrnehmungen und Erwartungen der Fahrgäste zurückzuführen sein. Darüber hinaus können Unterschiede in den verwendeten Erhebungs- und Auswertungsmethoden die Ergebnisse beeinflussen. Eine unmittelbare Vergleichbarkeit der ermittelten Zufriedenheitswerte ist daher nicht ohne Weiteres gegeben.

Ziel der Arbeit ist es, bestehende Ansätze zur Erfassung der Bahnzufriedenheit in Deutschland sowie in mindestens drei weiteren europäischen Ländern auf Grundlage einer Literaturrecherche zu untersuchen und im Hinblick auf die internationale Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu bewerten. Hierzu sind insbesondere die berücksichtigten Indikatoren sowie deren Operationalisierung und Gewichtung, die Erhebungsmethoden, die Fragenformate, die Bewertungsskalen und die untersuchten Stichproben gegenüberzustellen. Dabei ist zu untersuchen, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den betrachteten Ansätzen bestehen und wie sich diese auf die Vergleichbarkeit der Ergebnisse auswirken. Zudem sind die Grenzen internationaler Vergleiche der Bahnzufriedenheit aufzuzeigen. Abschließend sind Anforderungen und Empfehlungen für eine international vergleichbare Erhebung der Bahnzufriedenheit abzuleiten.