

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Digitales
und Verkehr

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Auswertung Fahrgastbefragung im Projekt MOIN+

November bis Dezember 2024

Osnabrück, den 21.02.2025



Hrsg.: Landkreis Osnabrück & PlaNOS GmbH

Kontakt: moinplus@lkos.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Abbildungsverzeichnis	2
Tabellenverzeichnis	2
1 Einleitung	3
2 Umsteigerquote	4
3 Vorteile Schnellbus	6
4 Net Promoter Score (NPS) - Weiterempfehlungsrate	7
5 Anzahl umgestiegener Fahrgäste	8
6 Quelle-Ziel Erhebung	9

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wie wären Sie ohne die S20 zu Ihrem Ziel gekommen?	4
Abbildung 2: Wie wären Sie ohne die S40 zu Ihrem Ziel gekommen?	4
Abbildung 3: Alternative, wenn es die S20 nicht geben würde	5
Abbildung 4: Alternative, wenn es die S40 nicht geben würde	5
Abbildung 5: Welche Gründe haben für Sie den Ausschlag gegeben, Ihre Fahrt mit einer der S20 durchzuführen?	6
Abbildung 6: Welche Gründe haben für Sie den Ausschlag gegeben, Ihre Fahrt mit der S40 durchzuführen?	6
Abbildung 7: Würden Sie diese Linie weiterempfehlen?	7

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Net Promoter Score der Schnellbuslinien und parallelen Linien auf den Korridoren	8
Tabelle 2: Ergebnisse der Quelle-Ziel Befragung auf der S20	9
Tabelle 3: Ergebnisse der Quelle-Ziel-Befragung auf der S40	10

1 Einleitung

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Digitales und Verkehr geförderten Projektes MOIN+ wurden zwei Schnellbuslinien im Landkreis Osnabrück implementiert: die S20 verkehrt von Bad Essen über Ostercappeln in die Stadt Osnabrück; die S40 verkehrt von Bad Laer über Glandorf in die Stadt Osnabrück. Die Schnellbuslinien wurden auf Korridoren implementiert, auf denen parallel noch andere (langsamere) Regiobuslinien verkehren. Die Intention dieser parallelen Implementierung war es, herausfinden zu können, ob zum einen die Schnelligkeit einer Linie einen deutlichen Vorteil für Kundinnen und Kunden bietet und zum anderen ob mit Schnellbuslinien neue ÖPNV-Fahrgäste gewonnen werden können.

Aus den Fahrgastzählungen der Verkehrsunternehmen, die im August und September 2024 durchgeführt wurden, sind keine plausiblen Ergebnisse hervorgegangen, da die Datenqualität nicht ausreichend war.

Um die Umsteigerquote auf den einzelnen Schnellbuslinien zu erfassen und die Kundenzufriedenheit der Schnellbuslinien zu bewerten, wurden im Zeitraum vom 21.11.2024 – 08.12.2024 Fahrgastbefragungen auf den im Projekt MOIN+ eingeführten Schnellbuslinien S20 und S40 sowie den parallel dazu verlaufenden Linien X276 (auf Korridor S20) und der 465/466 (auf Korridor der S40) durchgeführt.

Die Auswertung der Fahrgastbefragung findet sich in den folgenden Kapiteln. Die zentralen Ergebnisse sind:

- beide Schnellbuslinien werden von Kundinnen und Kunden sehr positiv bewertet und auch deutlich besser als die parallel verlaufenden Regionalbuslinien
- auf der Linie S20 sind 69 % der Befragten Umsteiger und wären ohne die Schnellbuslinien mit einer anderen Linie gefahren, 30 % wären mit einem anderen Verkehrsmittel oder gar nicht gefahren; dies entspricht 226 neuen ÖPNV-Fahrgästen pro Tag (von durchschnittlich 752 Fahrgästen pro Tag im Umfragezeitraum)
- auf der Linie S40 sind 72 % der Befragten Umsteiger und wären ohne die Schnellbuslinien mit einer anderen Linie gefahren, 27 % wären mit einem anderen Verkehrsmittel oder gar nicht gefahren; dies entspricht 228 neuen ÖPNV-Fahrgästen pro Tag (von durchschnittlich 844 Fahrgästen pro Tag im Umfragezeitraum)

Die vorliegende Auswertung weist darauf hin, dass Schnellbuslinien für viele Kundinnen und Kunden deutlich attraktiver sind als Regiobuslinien und dass Schnellbuslinien die Attraktivität des ÖPNV steigern. Die schnelleren Verbindungen haben außerdem neue Fahrgäste für den ÖPNV gewonnen.

2 Umsteigerquote

Um den Anteil der Fahrgäste zu ermitteln, die von anderen vor dem Projekt MOIN+ bestehenden Linien umgestiegen sind, wurde in den Schnellbuslinien gefragt: „Wie wären Sie ohne die S20 bzw. S40 zu Ihrem Ziel gekommen?“

Von 288 Befragten auf der Linie S20 gaben 69 % an, dass sie alternativ mit einer anderen Linie gefahren wären (90 % davon mit der Linie X276), 17 % wären mit einem anderen Verkehrsmittel gefahren und 13 % wären gar nicht gefahren (Abb. 1).

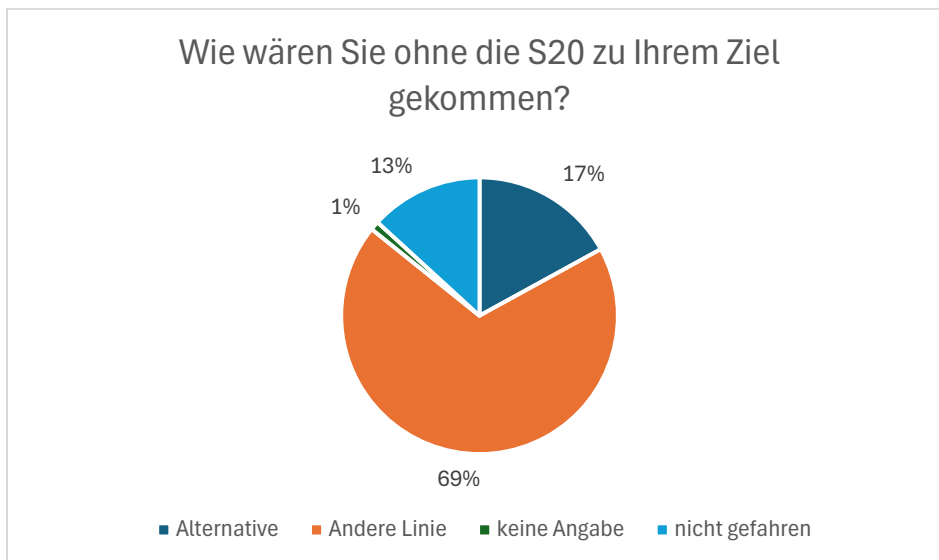


Abbildung 1: Wie wären Sie ohne die S20 zu Ihrem Ziel gekommen? n = 288

Von 410 Befragten auf der Linie S40 gaben 72 % an, dass sie alternativ mit einer anderen Linie gefahren wären (davon 98 % mit der 465 oder 466), 9 % wären mit einem anderen Verkehrsmittel gefahren und 18 % wären gar nicht gefahren (Abb. 2). Dass 13 % (S20) bzw. 18 % (S40) der Befragten ohne die Schnellbuslinien gar nicht gefahren wären, weist darauf hin, dass die Linien auch für Freizeitverkehre genutzt werden. In der durchgeführten Befragung wurde auch die Frage nach dem Zweck der Fahrt gestellt. Hier gaben 59 % (S20) und 67 % (S40) der Befragten an, die Schnellbusse für Freizeit Zwecke zu nutzen. Am zweithäufigsten wurden Arbeit bzw. (Hoch-) Schule mit 30 % (S20) und 24 % (S40) genannt.

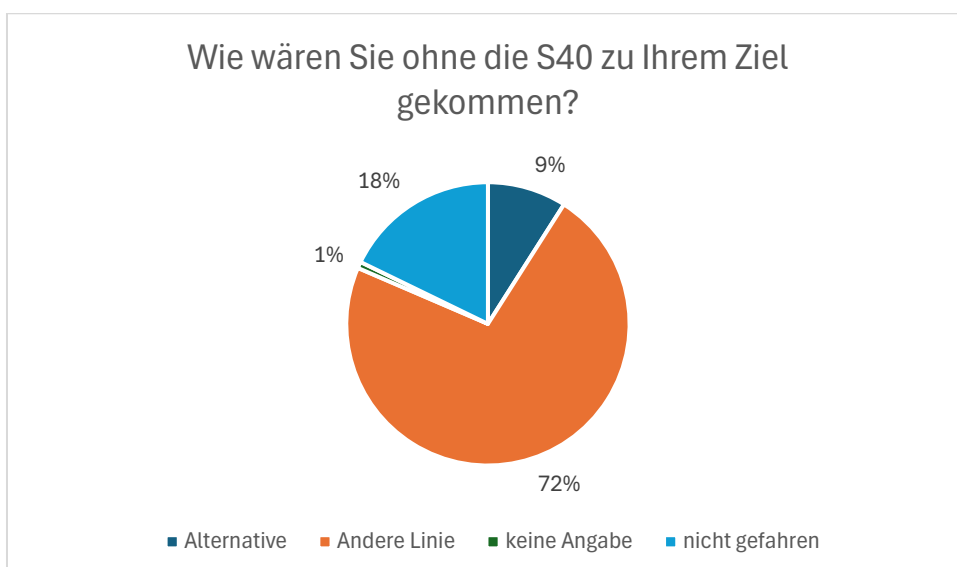


Abbildung 2: Wie wären Sie ohne die S40 zu Ihrem Ziel gekommen? n = 410

Von den Kundinnen und Kunden, die angegeben haben, alternativ ein anderes Verkehrsmittel genutzt zu haben (S20 n = 49; S40 n = 37), gaben auf beiden Linien die meisten an, dass sie mit dem Auto gefahren wären (74 % auf der S20, 62 % auf der S40, siehe Abb. 3 - 4).

Auf der Linie 465 gaben 36 % von 277 Befragten an, dass sie nicht die Schnellbuslinie nutzen, da die von ihnen anvisierte Start- oder Zielhaltestelle nicht angefahren wird. Auf der Linie X276 waren dies 29 % von 118 Befragten.

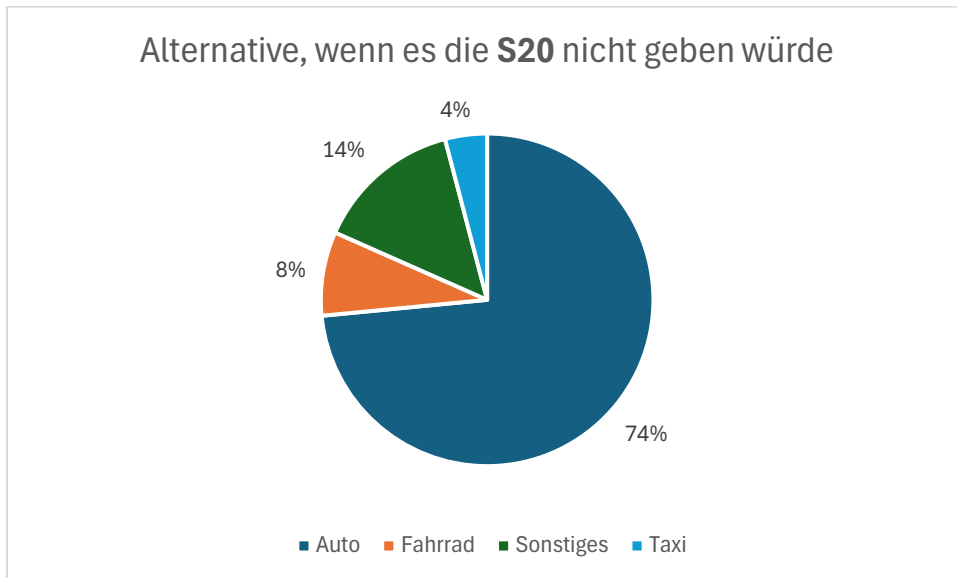


Abbildung 3: Alternative, wenn es die S20 nicht geben würde; n = 49

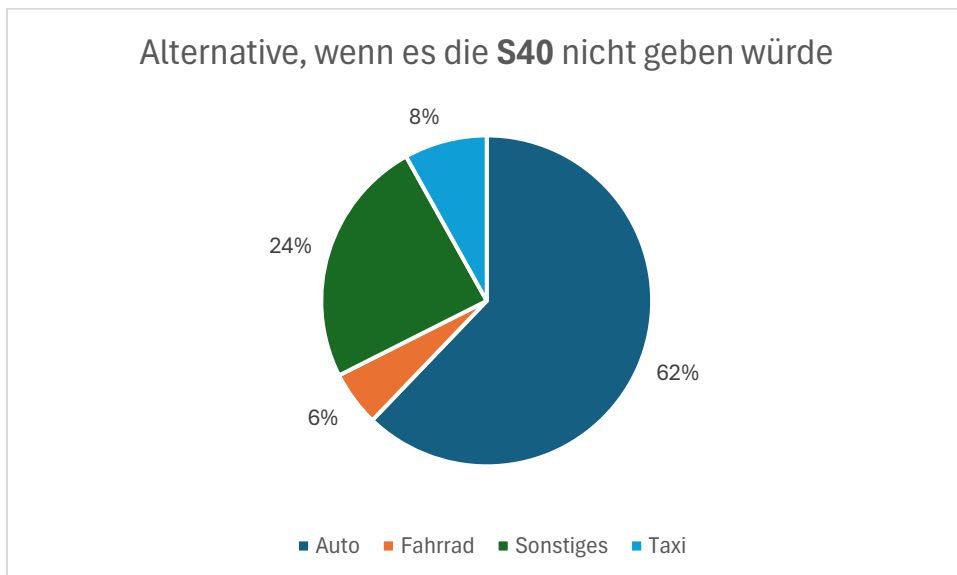


Abbildung 4: Alternative, wenn es die S40 nicht geben würde; n = 37

3 Vorteile Schnellbus

In den Befragungen auf den Schnellbuslinien wurde außerdem gefragt: „Was ist der wichtigste Vorteil, die Schnellbuslinie an Stelle einer anderen Buslinie zu nehmen?“

Die Ergebnisse (Abb. 5 - 6) zeigen, dass beide Schnellbuslinien allen voran wegen ihrer Schnelligkeit genutzt werden. Die bessere Taktung war insbesondere auf der Linie S20, wo in Kombination mit der Linie X276 weitestgehend ein Halbstunden-Takt erreicht wird, ein weiterer wichtiger Grund.

Das klingt zunächst trivial, zeigt aber deutlich, dass Schnelligkeit der Linien ein Attraktivitätsgewinn für den ÖPNV darstellt.

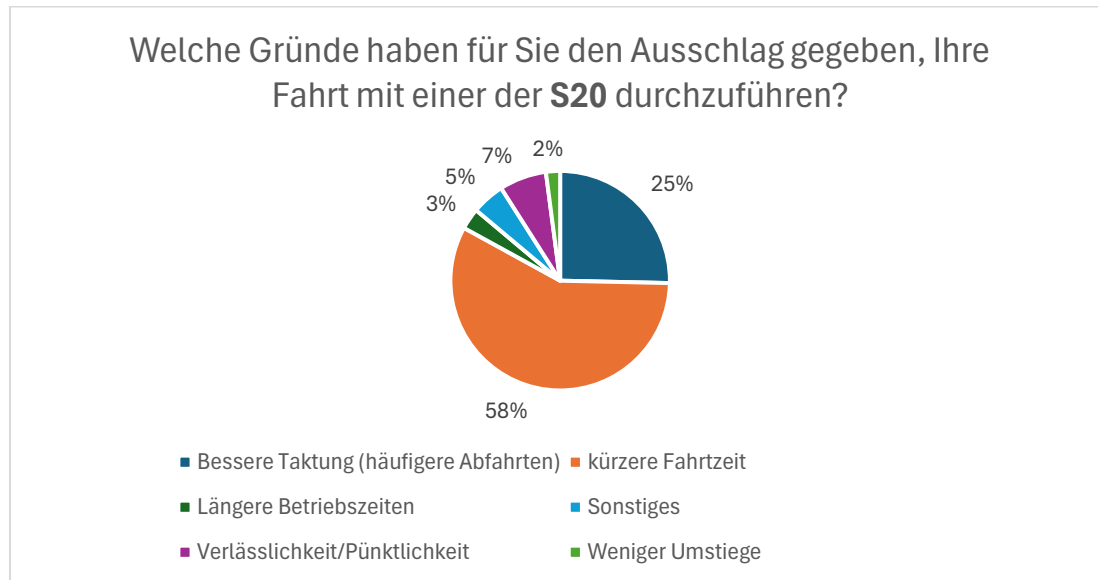


Abbildung 5: Welche Gründe haben für Sie den Ausschlag gegeben, Ihre Fahrt mit einer der S20 durchzuführen? n = 288



Abbildung 6: Welche Gründe haben für Sie den Ausschlag gegeben, Ihre Fahrt mit der S40 durchzuführen? n = 407

4 Net Promoter Score (NPS) - Weiterempfehlungsrate

Um die Stärke der Attraktivitätssteigerung zu identifizieren und um zu bewerten, wie die neuen Schnellbuslinien im Vergleich zu den parallellaufenden Regiobuslinien angenommen werden, wurde in Befragungen der *Net Promoter Score* erhoben.

Der *Net Promoter Score* (NPS) misst die Wahrscheinlichkeit, dass Kunden ein Produkt weiterempfehlen und ist ein vergleichbarer Indikator für die Kundenzufriedenheit. Zur Berechnung wird zunächst gefragt, wie Kunden auf einer Skala von 0 (vollkommen unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich) ein Produkt weiterempfehlen würden. Die Antworten lassen sich anschließend wie folgt einordnen:

- 9 bis 10 gelten als Befürworter (Promotoren oder Befürworter). Diese Kunden gelten als zufrieden, mit der größten Wahrscheinlichkeit das Produkt weiterzuempfehlen.
- 7 bis 8 gelten als neutral. Diese Kunden stehen dem Produkt neutral gegenüber. Sie sind zufrieden, würden das Produkt aber nicht unbedingt weiterempfehlen. Diese Kundengruppe wird in der NPS-Berechnung vernachlässigt.
- 0 bis 6 gelten als Kritiker (Detraktoren oder Kritiker). Diese Kunden sind mit dem Produkt unzufrieden und es ist wahrscheinlich, dass sie anderen potenziellen Kunden von der Nutzung abraten.

Die Berechnung des NPS erfolgt durch Subtrahieren des Anteils der „Kritiker“ (0 bis 6) von dem Anteil der „Befürworter“ (9 bis 10). Der NPS liegt in einem Wertebereich von -100 bis +100. Werte von über 30 werden üblicherweise bereits als gut gewertet – dann liegt der Anteil der Kundinnen und Kunden, die das Produkt weiterempfehlen 30-mal so hoch, wie der Anteil derjenigen, die es nicht weiterempfehlen würden.

In der Fahrgastbefragung wurde die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit der gerade gefahrenen Linie ermittelt (Abb. 7). Die Nebeneinanderstellung der NPS zeigt, dass die Schnellbuslinien deutlich attraktiver sind als die parallellaufenden Regiobuslinien mit außerordentlich hohen Werten von 70 (S40) und 87 (S20) (siehe Tabelle 1).

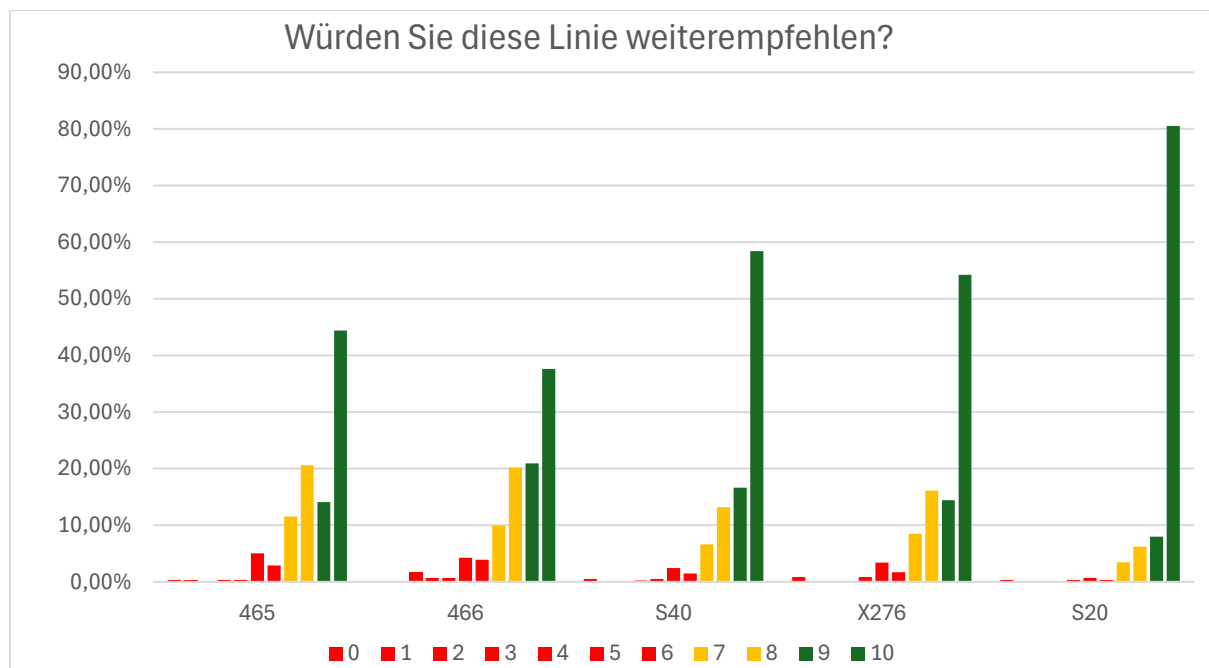


Abbildung 7: Würden Sie diese Linie weiterempfehlen?

Tabelle 1: Net Promoter Score der Schnellbuslinien und parallelen Linien auf den Korridoren

	Linie				
	S40	466	465	S20	X276
NPS	70	47	49	87	62
Anzahl Befragte	412	282	277	291	118

5 Anzahl umgestiegener Fahrgäste

Um einen Richtwert für die umgestiegenen Fahrgäste zu erhalten, kann man sich an den durchschnittlichen Fahrgastzahlen pro Tag (mit den Automatischen Fahrgastzählsensoren (AFZS) gemessen) in dem Befragungszeitraum vom 21.11.2024 – 08.12.2024 orientieren. Diese lagen auf der S20 bei 752 Fahrgästen pro Tag und auf der S40 bei 844 pro Tag. Mit dem in Abbildung 1 und 2 angegebenen Anteil der Fahrgäste auf den Schnellbuslinien, die entweder gar nicht oder mit einem anderen Verkehrsmittel gefahren wären, ergibt sich eine Umstiegsquote in den ÖPNV von 30 % auf der S20 und 27 % auf der S40. So lässt sich die Zahl der gewonnenen Fahrgäste pro Tag auf den Schnellbuslinien berechnen. Diese beträgt demnach insgesamt 454 Fahrgäste pro Tag (226 auf der S20 und 228 auf der S40).

6 Quelle-Ziel Erhebung

In der Befragung wurde des Weiteren erhoben, wo die Kundinnen und Kunden ein- und ausgestiegen sind. Die Tabellen 2 und 3 zeigen die wesentlichen Haltestellen auf den Schnellbuslinien. Auf der S40 werden die Haltestellen Bad Essen Gartenstraße, Ostercappeln Krankenhaus sowie Osnabrück Neumarkt am häufigsten von den Kundinnen und Kunden genutzt. Auf der Linie S20 sind die meist frequentierten Haltestellen Osnabrück Neumarkt, Osnabrück Hbf, Bad Laer Rathaus und Glandorf ZOB. Die Ergebnisse zeigen eine starke Nutzung der Verkehre zwischen der Region und der Stadt Osnabrück. Besonders die langen Distanzen werden häufig genutzt – ein Bereich, in dem der Schnellbus seine Vorteile ausspielen kann. So zeigt sich eine hohe Nachfrage für den Verbindungen Bad Essen – Osnabrück und Glandorf – Osnabrück auf der S20. Auch die Strecke Bad Iburg – Osnabrück und Bad Laer – Osnabrück auf der S40 werden gut angenommen.

Tabelle 2: Ergebnisse der Quelle-Ziel Befragung auf der S20 (nur Top-Haltestellen mit > 5% Ein- und Aussteiger; dargestellte Verbindungen decken > 80 % der Ein- und Aussteiger ab)

Von	Nach	Bad Essen Burgstraße	Bad Essen Lerchenstraße	Bad Essen Gartenstraße	Ostercappeln Krankenhaus	OS Berliner Platz	OS Neumarkt	OS Haupt- bahnhof	Gesamt
Bad Essen Burgstraße		X	1 %	1 %	1 %	0 %	3 %	1 %	9 %
Bad Essen Lerchenstraße		0 %	X	0 %	0 %	0 %	8 %	1 %	11 %
Bad Essen Gartenstraße		1 %	0 %	X	0 %	1 %	7 %	1 %	11 %
Ostercappeln Krankenhaus		1 %	3 %	0 %	X	2 %	10 %	1 %	18 %
OS Berliner Platz		0 %	0 %	1 %	1 %	X	X	X	2 %
OS Neumarkt		1 %	3 %	7 %	4 %	X	X	X	20 %
OS Hauptbahnhof		1 %	2 %	4 %	5 %	X	X	X	14 %
Gesamt		5 %	10 %	17 %	11 %	6 %	34 %	6 %	

Tabelle 3: Ergebnisse der Quelle-Ziel-Befragung auf der S40 (nur Top-Haltestellen mit > 5 % der Ein- und Aussteiger; dargestellte Verbindungen decken > 80 % der Ein- und Aussteiger)

Von	Nach	Bad Laer Rathaus	Glandorf ZOB	Bad Iburg Realschule	Bad Iburg Rathaus	Oesede Obermeyer	Oesede Karolinen- höhe	OS Neumarkt	OS Haupt- bahnhof	Gesamt
Bad Laer Rathaus		X	4 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	4 %	16 %
Glandorf ZOB		1 %	X	1 %	0 %	0 %	1 %	2 %	1 %	8 %
Bad Iburg Realschule		0 %	0 %	X	0 %	0 %	1 %	2 %	1 %	5 %
Bad Iburg Rathaus		1 %	0 %	0 %	X	0 %	0 %	2 %	1 %	5 %
Oesede Obermeyer		0 %	0 %	0 %	0 %	X	0	3 %	2 %	5 %
Oesede Karolinenhöhe		0 %	2 %	0 %	0 %	0 %	X	3 %	2 %	7 %
OS Neumarkt		6 %	5 %	5 %	4 %	1 %	3 %	X	X	28 %
OS Hauptbahnhof		2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	X	X	10 %
Gesamt		12 %	14 %	9 %	7 %	2 %	8 %	16 %	12 %	