

## Nach welchen Kriterien wurden die Bahnhöfe ausgewählt?

### Vorauswahl:

- Repräsentative Kundenzufriedenheitsbefragungen durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut infas
  - Bahnhöfe: 398 Bahnhöfe
  - Befragte Kunden: 14.990
  - Auswahl der Kunden: Kunden werden an Bahnhöfen rekrutiert und zu dem von ihnen genutzten Bahnhof anschließend telefonisch befragt
  - Interviewdauer: 20 Minuten
  - Erhebungszeitraum: Mai-Juni 2006

### Nominierung:

- Aus der Gruppe der 40 besten Bahnhöfe (Top-Gesamt-Kundenzufriedenheitswerte bei der infas-Befragung) nominierte die Allianz pro Schiene-Jury vier Großstadtbahnhöfe (Städte mit mehr als 100.000 Einwohnern) sowie vier Mittel- bzw. Kleinstadtbahnhöfe (Städte mit weniger als 100.000 Einwohnern) nach einem Qualitäts-Check vor Ort. Die Bahnhofstests fanden im Juli und August 2006 statt.
- Die Allianz pro Schiene-Jury testet dabei aus Kundensicht:
  1. Sauberkeit (Bahnsteige, Empfangsgebäude, Fußgänger-Tunnel)
  2. Kundeninformation (Verständlichkeit Durchsagen, Beschilderung Schließfächer, weiterführende Verkehrsmittel, Stadtplaninformationen, Orientierung allgemein)
  3. Öffnung des Bahnhofs zur Stadt und Integration des Bahnhofs in die Stadt (einfache Zugänglichkeit des Bahnhofsvorplatzes und -umfeldes, Beschilderung)
  4. Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln (Taxi-, Bus-, Straßenbahn-Angebot, kurze und bequeme Wege, Kfz- und Fahrradstellplätze, CarSharing, Telefonmöglichkeit)
  5. Behinderten-/Radler- und Familienfreundlichkeit (funktionierende Aufzüge, barrierefreier Zugang)
  6. Gepäckaufbewahrungsmöglichkeiten (Schließfächer)
  7. Toiletten (Funktionalität, Sauberkeit)
  8. Ticketkauf (Wartezeiten, Atmosphäre, Verfügbarkeit Automaten)
  9. Einkaufs- und Gastronomiemöglichkeiten im Bahnhof (Ansprechendes Angebot, Vielfaltigkeit, Qualität)
  10. Gesamtatmosphäre (Aufenthaltsqualität, subjektives Wohlempfinden, subjektives Sicherheitsempfinden)

### Endauswahl:

- Die beiden Sieger wurden in einer weiteren Sitzung der Allianz pro Schiene-Jury aus den nominierten acht Bahnhöfen ausgewählt.
- Jury-Mitglieder sind:
  - Dirk Flege (Allianz pro Schiene-Geschäftsführer)
  - Prof. Monika Ganseforth (Vorstandsmitglied des Umwelt- und Verbraucherverbandes Verkehrsclub Deutschland e.V.)
  - Karl-Peter Naumann (Vorsitzender des Fahrgastverbandes Pro Bahn e.V.)