

# Interviewverfahren Selbstbedienungs-Ticketautomaten ÖBB

Ida Hönigmann

3. Juni 2023

## Zusammenfassung

In Interviews werden Personen zu ihrem typischen Verhalten beim Kauf von Zugfahrkarten befragt. Besonderes Interesse liegt auf der Verwendung von Selbstbedienungs-Ticketautomaten und den Unterschieden zum Schalter mit persönlicher Bedienung. Es werden Hypothesen zu Zusammenhängen zwischen der typischen Häufigkeit der Bahnfahrten, dem bevorzugten Gebrauch der Ticketautomaten, dem Alter, dem Preisunterschied, dem Wunsch nach persönlichem Kontakt und dem Zeitaufwand für beide Optionen aufgestellt. Diese werden mit Daten von einigen Interviews untersucht. Um ausreichende Informationen für eine wissenschaftlich gültige Aussage zu haben, müssten mehr Interviews durchgeführt werden.

## 1 Fragestellungen

Ziel der Befragung ist es, die Beweggründe zur Wahl unterschiedlicher Kaufoptionen von ÖBB Zugtickets zu erforschen. Besonderer Fokus soll auf die Unterschiede zwischen den Selbstbedienungs-Automaten und dem bedienten Ticketschaltern liegen.

Als mögliche Beweggründe für die Entscheidung der Kaufoptionen werden der Kostenunterschied, Zeitaufwand und persönlicher Kontakt angegeben.

Folgende Hypothesen werden aufgestellt:

- H1: Es gibt einen positiven Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Bahnfahrten einer Person und dem bevorzugten Gebrauch der Selbstbedienungs-Automaten.
- H2: Es gibt einen negativen Zusammenhang zwischen dem Alter einer Person und dem bevorzugten Gebrauch der Selbstbedienungs-Automaten.
- H3: Der Preisunterschied wird als wichtiger empfunden als persönlicher Kontakt.
- H4: Der Ticketautomat wird als schnellere Alternative zum Schalter mit persönlichem Kontakt angesehen.

## 2 Hintergrundinformation

Die ÖBB betreibt aktuell 1032 Bahnhöfe und Haltestellen [1] und gibt für das Jahr 2022 die Anzahl der Personenfahrten mit dem Zug mit 252,5 Millionen an [2].

Im Jahr 2022 wurden 50,6 Millionen Zugtickets gekauft. Die Aufteilung auf an Ticketautomaten, im bedienten Verkauf und über das Internet erworbene Tickets findet sich in Tabelle 1. Zu bemerken ist, dass der Prozentsatz an über das Internet und die App erworbenen Tickets im Zeitraum zugenommen hat, während der Prozentsatz der an Ticketautomaten gekauften Tickets rückläufig ist. Insgesamt ist die Anzahl der verkauften Zugtickets vom Jahr 2021 auf das Jahr 2022 angestiegen. Dies könnte mit der Lockerung von Covid-19 Maßnahmen in Österreich zusammenhängen.

<b>Zugtickets</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Verkaufte Tickets (pro Jahr)</b>	35,4 Millionen	50,6 Millionen
- davon Ticketautomat	50,7%	41,8%
- davon bedienter Verkauf <sup>a</sup>	12,0%	15,5%
- davon Internet, Smartphones, Tablets	37,3%	42,7%

<sup>a</sup>Ticketschalter, externe Partner, Kund:innenservice, Lounge, Geschäftskundenberater:innen, Infra-Partner, ÖBB Reisebüros

Tabelle 1: Verteilung der gewählten Kaufoptionen für Zugtickets in den Jahren 2021 und 2022 [2].

### 3 Stichprobe

Die Grundgesamtheit dieses Interviews sind alle Personen, die in Österreich mit der ÖBB reisen und dafür Tickets bei einem Selbstbedienungs-Ticketschalter oder mit persönlicher Beratung bei einem Schalter kaufen.

Aus diesem Grund wird die Stichprobe aus Personen, die gerade den Ticketautomaten bedienen wollen oder diesen gerade bedient haben, gewählt. Es liegt eine willkürliche Stichprobenauswahl vor, daher werden in der Sektion 6 keine wissenschaftlichen Aussagen getroffen werden können.

Eine Zufallsstichprobe liegt nicht vor, da alle Interviews an einem einzigen Bahnhof und nur zu einem bestimmten Zeitpunkt durchgeführt werden. Die Stichprobenauswahl orientiert sich an der Relevanz, daher wird als Durchführungsort der Hauptbahnhof in Wiener Neustadt gewählt. Dadurch fallen allerdings alle Personen, die nicht von diesem Bahnhof abreisen aus der Stichprobe. Daher müssten für eine wissenschaftlich brauchbare Studie verschiedene Bahnhöfe in ganz Österreich als Studienort dienen. Weiters werden Personen, die seltener mit der Bahn fahren, in der Stichprobe mit hoher Wahrscheinlichkeit unterrepräsentiert.

Eine weitere Einschränkung der Stichprobe liegt durch die Interviewbereitschaft vor. Es ist möglich, dass Personen unter Zeitdruck stehen, da ihr Zug bald abfährt und sie daher kein Interview geben wollen. Die genaue Auswahl der Teilnehmer des Interviews werden von theoretischen Überlegungen des Interviewers abhängen.

### 4 Gewähltes Interviewverfahren

Das Interview wird als standardisiertes Interviewverfahren durchgeführt.

Ein quantitatives Interviewverfahren wurde hauptsächlich wegen der schwierigen Durchführbarkeit für eine einzelne Person als Interviewer ausgeschlossen. Allerdings werden einige kurze offene Fragen gestellt werden.

Als standardisiertes Interviewverfahren sind die Fragen, die meisten Antwortmöglichkeiten, sowie die Abfolge vorgegeben. Diese sind in Sektion 5 präsentiert. Die Fragen werden in einer Face-to-face Befragung erhoben.

Bei der Gestaltung der Interviewfragen, deren Antwortmöglichkeiten und des Ablaufes wurden die Fragestellungen aus Sektion 1 sowie einige best practises bedacht:

- die Anzahl der Antwortmöglichkeiten liegt zwischen vier und sieben,
- die Fragen und Antwortmöglichkeiten sind möglichst explizit formuliert,
- der Ausstrahlungseffekt (Antworten auf Fragen beeinflussen sich gegenseitig) wurde berücksichtigt,
- leichte Fragen werden am Anfang erhoben,
- die Demographie wird am Ende erhoben.

Ein Situationseffekt kann in dieser Befragung nicht vermieden werden, da beispielsweise die Uhrzeit der Erhebung einen Einfluss auf die anwesenden Befragten und deren Nutzungsgewohnheiten der Bahn haben kann.

## 5 Interviewfragen

<b>Wie oft sind Sie im letzten Jahr in etwa durchschnittlich mit dem Zug gefahren?</b>				
<input type="checkbox"/> mehrmals wöchentlich	<input type="checkbox"/> einmal wöchentlich	<input type="checkbox"/> monatlich	<input type="checkbox"/> seltener	
<b>Wo haben Sie im letzten Monat am öftesten Ihre Karte gekauft?</b>				
<input type="checkbox"/> Online	<input type="checkbox"/> App	<input type="checkbox"/> Ticketautomat	<input type="checkbox"/> Schalter (persönliche Bedienung)	
<b>Warum haben Sie diese Variante gewählt?</b>				
<b>Ist die Karte am Automat billiger als am Schalter?</b>				
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
<b>Wie viel Zeit planen Sie ein um eine Fahrkarte zu kaufen?</b>				
<b>Gibt es einen Unterschied beim Zeitaufwand zwischen Automat und Schalter mit persönlicher Bedienung?</b>				
<input type="checkbox"/> Ja, Automat ist schneller	<input type="checkbox"/> Gleich schnell	<input type="checkbox"/> Ja, Schalter schneller		
<b>Spielt der persönliche Kontakt mit einem ÖBB Mitarbeiter eine Rolle bei Ihrer Entscheidung?</b>				
<input type="checkbox"/> Ja, positiv	<input type="checkbox"/> Ja, negativ	<input type="checkbox"/> Nein		
<b>Bitte reihen Sie folgende Punkte bei der zukünftigen Wahl der Kaufoption:</b>				
-- persönlicher Kontakt	-- Preisunterschied	-- Zeitaufwand		
<b>In welcher Altersgruppe liegen Sie?</b>				
<input type="checkbox"/> 0-20	<input type="checkbox"/> 21-40	<input type="checkbox"/> 41-60	<input type="checkbox"/> 61-80	<input type="checkbox"/> 81-100

Wie oft sind Sie im letzten Jahr in etwa durchschnittlich mit dem Zug gefahren?				
2× mehrmals wöchentlich	1× einmal wöchentlich	0× monatlich	1× seltener	
Wo haben Sie im letzten Monat am öftesten Ihre Karte gekauft?				
0× Online	0× App	3× Ticketautomat	1× Schalter	
Ist die Karte am Automat billiger als am Schalter? <sup>a</sup>				
2× Ja	1× Nein	1× Weiß nicht		
Gibt es einen Unterschied beim Zeitaufwand zwischen Automat und Schalter mit persönlicher Bedienung?				
2× Ja, Automat ist schneller	2× Gleich schnell	0× Ja, Schalter schneller		
Spielt der persönliche Kontakt mit einem ÖBB Mitarbeiter eine Rolle bei Ihrer Entscheidung?				
1× Ja, positiv	0× Ja, negativ	3× Nein		
In welcher Altersgruppe liegen Sie?				
0× 0-20	1× 21-40	2× 41-60	1× 61-80	0× 81-100

<sup>a</sup>Tatsächlich sind manche Tickets am Automaten billiger und andere kosten gleich viel.

Tabelle 2: Angegeben sind die Anzahl der ausgewählten Optionen aller befragten Personen.

## 6 Auswertung

Es wurden  $n = 4$  Interviews durchgeführt. Das sind zu wenige um eine wissenschaftliche Auswertung zu ermöglichen. Daher wird diese im folgenden nur angedeutet.

Die aggregierten Daten zu den Single-Choice Fragen sind in Tabelle 2 zu finden.

Als Antwort auf die Frage "Warum haben Sie den Schalter beziehungsweise den Automaten gewählt?" wurden folgende Rückmeldungen gegeben: Eine Person hat den Automaten als zu kompliziert zu bedienen angegeben, eine Person meinte, dass der Ticketautomat einfacher zu benutzen ist als eine persönliche Betreuung von einem ÖBB Mitarbeiter und zwei Personen haben keinen besonderen Grund genannt.

Die Antworten auf die Frage "Wie viel Zeit planen Sie ein um eine Fahrkarte zu kaufen?" reichten von 2 bis 10 Minuten.

Zu den Hypothesen aus Sektion 1 ergibt sich folgende Tendenz:

H1: positiver Zusammenhang zwischen Häufigkeit der Bahnfahrten und bevorzugten Gebrauch der Selbstbedienungs-Automaten

Drei Personen gaben an, im letzten Monat den Ticketautomaten bevorzugt zu haben. Zwei davon gaben an, im letzten Jahr mehrmals wöchentlich mit dem Zug zu fahren und die andere Person gab an, seltener als einmal im Monat mit dem Zug zu fahren. Die vierte befragte Person gab an, bevorzugt den Schalter mit persönlicher Bedienung zu nutzen und einmal wöchentlich mit dem Zug zu fahren.

Insgesamt kann kein anekdotischer Zusammenhang festgestellt werden.

H2: negativer Zusammenhang zwischen Alter einer Person und bevorzugten Gebrauch der Selbstbedienungs-Automaten

Beide Personen zwischen 41 und 60 Jahren sowie eine Person zwischen 21 und 40 Jahren gaben an, im letzten Monat am häufigsten den Ticketautomaten genutzt zu haben. Die vierte Person gab an zwischen 61 und 80 Jahren alt zu sein und im letzten Monat am öftesten den Schalter mit persönlicher Bedienung genutzt zu haben.

Die Daten würden diese Hypothese also unterstützen.

H3: Preisunterschied wird als wichtiger empfunden als persönlicher Kontakt

Zwei Personen reichten den Preisunterschied als wichtiger und zwei Personen reichten den persönlichen Kontakt wichtiger als die jeweils andere Option.

Es konnte also keine Gültigkeit der Hypothese festgestellt werden.

H4: Ticketautomat gilt als schneller als der Schalter mit persönlichem Kontakt

Zwei Personen gaben an, dass der Zeitaufwand beim Automaten und Schalter gleich ist und zwei Personen gaben an, dass der Automat schneller sei als der Schalter.

Es scheint also als ob der Automat tendenziell als schneller oder zumindest gleich schnell angesehen wird.

## Literatur

- [1] ÖBB-Infra, “Infra 2022 zahlen daten fakten.” <https://infrastruktur.oebb.at/de/unternehmen/zahlen-daten-fakten/oebb-infra-zahlen-daten-fakten-folder-2022.pdf> (accessed: 31.05.2023).
- [2] ÖBB, “Zahlen daten fakten 2022/23.” [https://konzern.oebb.at/dam/jcr:58b03a4f-07d2-46e0-ae40-4900fb5062b4/OEBB\\_Zahlen\\_2023-1\\_web.pdf](https://konzern.oebb.at/dam/jcr:58b03a4f-07d2-46e0-ae40-4900fb5062b4/OEBB_Zahlen_2023-1_web.pdf) (accessed: 31.05.2023).