

Online-Analyse: So schneiden deutsche ÖPNV-Anbieter im Netz ab

- **VICO Research & Consulting analysiert Online-Kommunikation zu Nahverkehrsanbietern der sechs größten deutschen Städte**
- **Nahverkehr in Hamburg wird am positivsten wahrgenommen, in München und Stuttgart sind Nutzer unzufrieden**
- **Am meisten Kommunikation zu Nahverkehr in Berlin durch Marketingkampagne der BVG**

Leinfelden-Echterdingen, 11. Januar 2018. Der Hamburger Verkehrsverbund ist der beliebteste Nahverkehrsanbieter des Landes. In München und Stuttgart sind die Nutzer hingegen besonders unzufrieden. Zu diesem Ergebnis kommt Deutschlands führendes Unternehmen im Bereich Social Media-Monitoring und -analysen, VICO Research & Consulting (www.vico-research.com). Das Unternehmen hat zwei Monate lang über 320.000 Social Web-Beiträge zu den Nahverkehrsanbietern der sechs größten deutschen Städte analysiert.

Anteilig 69 Prozent aller wertenden Beiträge mit Bezug zum Nahverkehr in Hamburg waren während des Untersuchungszeitraums zwischen dem 02. November 2017 und 02. Januar 2018 positiv. Damit bewerten die Hamburger den öffentlichen Nahverkehr in ihrer Stadt mit Abstand am besten. Auch in Berlin und Frankfurt am Main wurde der Nahverkehr im Netz häufiger positiv als negativ wahrgenommen. In Berlin waren 54 Prozent der untersuchten Beiträge positiv, in Frankfurt am Main 53 Prozent.

Berlin: Mit Abstand am meisten Kommunikation durch BVG-Marketingkampagne

In der Bundeshauptstadt gab es darüber hinaus mit Abstand am meisten Web-Kommunikation zum öffentlichen Nahverkehr. Knapp 93.700 Beiträge wurden im untersuchten Zeitraum von VICO Research & Consulting erfasst. Damit gab es mehr Beiträge zum Berliner Nahverkehr als zum Nahverkehr aller anderen fünf untersuchten Städte zusammen. Das liegt nicht zuletzt an der erfolgreichen Marketingkampagne der Berliner Verkehrsbetriebe. So ist der Kampagnen-Hashtag #weilwirdichlieben seit Monaten fester Bestandteil der Twitter-Trends. In diesem Zusammenhang veröffentlicht das Social Media-Team der BVG zudem täglich Beiträge auf allen relevanten Kanälen und nimmt sich selbst dabei oft nicht ganz ernst. Das kommt gut an.

Stuttgart und München: Hier wird der Nahverkehr am schlechtesten bewertet

Wenig zu lachen haben hingegen die Nahverkehrsanbieter in München und Stuttgart. Mit einem Anteil von nur 27 Prozent positiver Beiträge in Stuttgart und 26 Prozent in München landen die ansässigen Verkehrsanbieter aus Süddeutschland im Ranking von VICO Research & Consulting auf den letzten Plätzen. Selbst die oft so verhöhnte Deutsche Bahn, die VICO Research & Consulting der Vollständigkeit halber ebenfalls untersucht hat, wird von den Web-Nutzern positiver wahrgenommen. So waren 31 Prozent aller wertenden Beiträge zur Deutschen Bahn positiv.

Um die Netz-Stimmen zu den Nahverkehrsanbietern der größten deutschen Städte zu analysieren, hat VICO Research & Consulting zwischen dem 02. November 2017 und dem 02. Januar 2018 rund 320.000 öffentliche Beiträge aus Twitter, sozialen Netzwerken wie Facebook oder Google+, Blogs,

Foren, sowie News-, Q&A-, Video- und Bild-Portalen analysiert. Der Großteil der analysierten Beiträge wurde auf Twitter veröffentlicht. Rund 50 Prozent der erfassten Kommunikation fand auf dem Mikroblog statt.

Marc Trömel, Geschäftsführer von VICO Research & Consulting, kommentiert die Analyse:

“Die öffentlichen Nahverkehrsanbieter in Deutschland genießen oft kein gutes Ansehen und werden unter anderem wegen ihrer Unpünktlichkeit kritisiert. Die sozialen Medien bilden für sie eine gute Plattform, um den Dialog mit ihren Kunden zu suchen und diese vorab über mögliche Störungen zu informieren. Einige Anbieter, allen voran die BVG, nutzen diese Möglichkeiten bereits sehr gut. Das belegt auch unsere Online-Analyse, die zeigt, dass der Nahverkehr in drei der sechs größten deutschen Städte überwiegend positiv wahrgenommen wird”

Nachfolgend stehen alle relevanten Daten der Analyse zur Verfügung:

Stadt	Anteil positiver Beiträge* (in %)	Anzahl Beiträge
Hamburg	69	19.400
Berlin	54	93.700
Frankfurt a.M.	53	8.800
Köln	40	8.800
Deutsche Bahn	31	148.500
Stuttgart	27	11.900
München	26	25.300

Tabelle 1: Die Bewertung der öffentlichen Nahverkehrsanbieter der sechs größten deutschen Städte (Zeitraum: 02. November 2017 - 02. Januar 2018)

*Anteil positiver Beiträge an Summe aus positiven und negativen Beiträgen

Über VICO Research & Consulting

VICO Research & Consulting (www.vico-research.com) ist das führende Unternehmen im Bereich Social Media-Monitoring für den Mittelstand und Konzerne in Deutschland. Als Spezialist für Social Big Data-Anwendungen bietet VICO Research & Consulting Unternehmen Lösungen, um Branchentrends, Stimmungen, Potentiale und Krisen frühzeitig zu erkennen und Chancen voll auszuschöpfen. Das Unternehmen ermöglicht es seinen Kunden, Live-Marktforschung zu betreiben und fundierte Entscheidungen auf hochwertigen Datengrundlagen zu treffen.

VICO Research & Consulting wurde 2005 in Leinfelden-Echterdingen bei Stuttgart gegründet und beschäftigt knapp 100 feste Mitarbeiter. Neben Monitoring-Leistungen bietet VICO Research & Consulting seinen Kunden auch individuelle Social Media-Analysen und darauf basierende Strategien für Social Media-Management und digitales Marketing an. Seine Expertise lässt VICO Research & Consulting unter anderem auch in Kooperationen mit renommierten wissenschaftlichen Institutionen wie dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz und dem Fraunhofer Institut einfließen.

Pressekontakt: Nils Leidloff | nils.leidloff@tonka-pr.com | +49.30.27595973.16