

Bastian Grunberg

# Zeitbezogene Nutzenkomponenten von Verkehrsdienstleistungen

Erklärung und Wirkung  
am Beispiel von Bahnreisen

Verkehrswissenschaften  
Band 10



**PETER LANG**

Europäischer Verlag der Wissenschaften

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>XX</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XXII</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XXV</b>
<b>A. Zeitknappheit als Herausforderung an das Marketing von Verkehrsdienstleistungen</b> .....	<b>1</b>
1 Bedeutung von Reisezeitverkürzung und -verwendung für das Verkehrsdienstleistungsmarketing .....	1
2. Bisherige Forschungserkenntnisse zu nutzenrelevanten Eigenschaften der Zeit .....	11
2.1 Objektives und subjektives Zeitverständnis in der erkenntniswissenschaftlichen Forschung .....	12
2.2 Zeitliche Opportunitätskosten in der volkswirtschaftlichen und transportökonomischen Forschung .....	17
2.3 Nutzen der Zeit im Rahmen der marketingwissenschaftlichen Forschung .....	22
2.4 Synoptischer Überblick der Forschungsergebnisse .....	28
3. Ziel und Gang der Untersuchung .....	31
<b>B. Steuerungsparameter und exogene Einflussfaktoren der zeitbezogenen Nutzenkomponenten von Bahnreisen</b> .....	<b>35</b>
1. Zeit als nutzenstiftendes Merkmal von Dienstleistungen .....	35
1.1 Nutzen als Determinante von Kaufentscheidungen .....	35
1.2 Nutzen von Dienstleistungen in Abhängigkeit der Dauer des Leistungsprozesses .....	39
1.3 Abnehmender Grenznutzen zeitbezogener Nutzenkomponenten .....	46

1.4	Zeitbezogene Nutzenfunktionen in unterschiedlichen Phasen des Dienstleistungsprozesses.....	51
2.	Konzeptualisierung zeitbezogener Nutzenkomponenten von Bahnreisen.....	57
2.1	Zeitverkürzung und Zeitverwendung als nutzenstiftende Merkmale von Bahnreisen .....	58
2.2	Transaktionszeit im Zug als Hauptansatzpunkt zur Nutzensteigerung durch Zeitverwendung. ....	64
2.3	Nutzenstiftende Zeitverwendung durch Aktivitäten während der Bahnreise .....	71
2.31	Kriterien zur Beurteilung der Durchführbarkeit von Aktivitäten während einer Bahnreise.....	71
2.32	Beurteilung der Durchführbarkeit von Aktivitäten während einer Bahnreise .....	74
2.4	Zeitbezogene Nutzenkomponenten im Kontext bisher untersuchter Nutzendimensionen von Bahnreisen.....	79
3.	Steuerungsparameter zeitbezogener Nutzenkomponenten von Bahnreisen.....	83
3.1	Bereitstellung aktivitätenbezogener Potenziale als Parameter zur Ermöglichung der Zeitverwendung. ....	83
3.11	Darstellung nutzenstiftender Aktivitäten während der Bahnreise.....	83
3.12	Ermittlung aktivitätenbezogener Potenziale zur Ermöglichung nutzenstiftender Aktivitäten .....	87
3.2	Parameter zur Verkürzung der Reisezeit.....	89
4.	Exogene Einflussfaktoren zeitbezogener Nutzenkomponenten von Bahnreisen.....	96
4.1	Situative Einflussfaktoren der zeitbezogenen Nutzenkomponenten von Bahnreisen .....	98
4.11	Im Vorfeld der Bahnreise abzuleitende Einflussfaktoren.....	98
4.111	Reiseanlass i. e. S.....	98

4.112	Dauer der Zugfahrt .. .. .	106
4.113	Größe der Reisegruppe .. .. .	109
4.114	Verhältnis der Dauern unterschiedlicher Zeitkomponenten... .. .	110
4.12	Während der Bahnreise abzuleitende situative Einflussfaktoren .. .. .	111
4.121	Platz und Ruhe als situative Komponenten des tangiblen und sozialen Reisendenumfelds .. .. .	112
4.122	Unregelmäßigkeiten im zeitlichen Reiseablauf	117
4.2	Persönliche Einflussfaktoren der zeitbezogenen Nutzenkomponenten von Bahnreisen .. .. .	119
4.21	Systematisierung der persönlichen Einflussfaktoren .. .. .	119
4.22	Reiseshäufigkeit und relativer Bahnanteil als verhaltensorientierte Einflussfaktoren .. .. .	122
4.23	Verkehrsdienstleistungs- und zeitspezifische psychographische Einflussfaktoren .. .. .	126
4.231	Verkehrsdienstleistungsspezifische Einstellungen .. .. .	127
4.232	Dimensionen der Zeitpersönlichkeit als zeitspezifische psychographische Einflussfaktoren .. .. .	129
5.	Zusammenfassende Darstellung .. .. .	135
<b>C.</b>	<b>Empirische Analyse zeitbezogener Nutzenkomponenten von Bahnreisen .. .. .</b>	<b>137</b>
1	Design der empirischen Analyse.. .. .	138
1.1	Datenerhebung und Datenbasis .. .. .	138
1.2	Methoden und Programme der statistischen Auswertung .. .	139
2.	Erfassung der Nutzenbeiträge von Zeitverkürzung und Zeitverwendung bei Bahnreisen .. .. .	140

2.1	Besonderheiten der empirischen Analyse zeitbezogener Nutzenkomponenten von Bahnreisen .....	140
2.2	Conjoint-Analyse als dekompositionelle Methode der Nutzenmessung. ....	142
2.3	Ausgestaltung der Conjoint-Experimente .....	146
2.31	Traditionelle Conjoint-Analyse als Ausgangspunkt .....	146
2.32	Integration der Auswahlentscheidung durch Einsatz einer Limit Card .....	154
2.4	Ergebnisse der Nutzenschätzung .....	158
2.5	Nachfrageänderungen bei Variation der zeitbezogenen Nutzenkomponenten von Bahnreisen .....	165
3.	Ermittlung zeitbezogener Marktsegmente .....	173
3.1	Clusteranalytische Bestimmung von Segmenten auf Basis der zeitbezogenen Nutzenbeiträge von Bahnreisen.....	173
3.2	Segmentspezifische Erwartungen sowie Sozio- und Reisedemographika .....	177
3.3	Priorisierung zeitbezogener Marktsegmente .....	183
3.4	Ansatz zur Integration der Zeitverwendung in die bisherige Marktsegmentierung im Personenfernverkehr der Deutschen Bahn AG .....	186
4.	Erfassung der Wirkungen exogener Einflussfaktoren zeitbezogener Nutzenkomponenten von Bahnreisen .....	190
4.1	Einfluss der situativen Einflussfaktoren .....	193
4.2	Einfluss der persönlichen Einflussfaktoren.....	197
4.3	Zusammenfassende Darstellung der Erklärungsbeiträge der exogenen Einflussfaktoren.....	200
<b>D.</b>	<b>Zusammenfassung und Implikationen.....</b>	<b>203</b>
1.	Zusammenfassung der Forschungsergebnisse .....	203

2.	Implikationen für das Marketing im Personenfernverkehr der Deutschen Bahn AG .....	209
2.1	Implikationen für die Marketingstrategie im Personenfernverkehr der Deutschen Bahn AG .....	211
2.2	Implikationen für das operative Marketing im Personenfernverkehr der Deutschen Bahn AG .....	215
2.21	Leistungspolitische Implikationen .....	215
2.22	Kommunikationspolitische Implikationen .....	227
3.	Beitrag der Forschungserkenntnisse für das Marketing von Anbietern integrativer Dienstleistungen .....	231
4.	Ansatzpunkte für weiterführende Forschungsarbeiten .....	235
	<b>Anhang: Ergänzende Abbildungen und Fragebogen .....</b>	<b>239</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>253</b>