

NRW – Kundenbarometer 2018

NRW gesamt

März 2019

BUSSE &
BAHNEN **NRW**



Studiengrundlagen

Feldzeit:

28.08.2018 bis 20.11.2018

Interviews:

13.226 Interviews ab 16 Jahren

Stichprobenziehung:

- Zufallsziehung in NRW
- Befragung von ÖPNV-Nutzern
- Nutzung mind. 1 Mal pro Jahr

Zufriedenheitsbewertung:

- Verbale Skala mit den Kategorien „vollkommen zufrieden“, „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“
- Ergebnisdarstellung erfolgt in Zahlenwerten von 1 bis 5

Methoden- und Modellbeschreibung

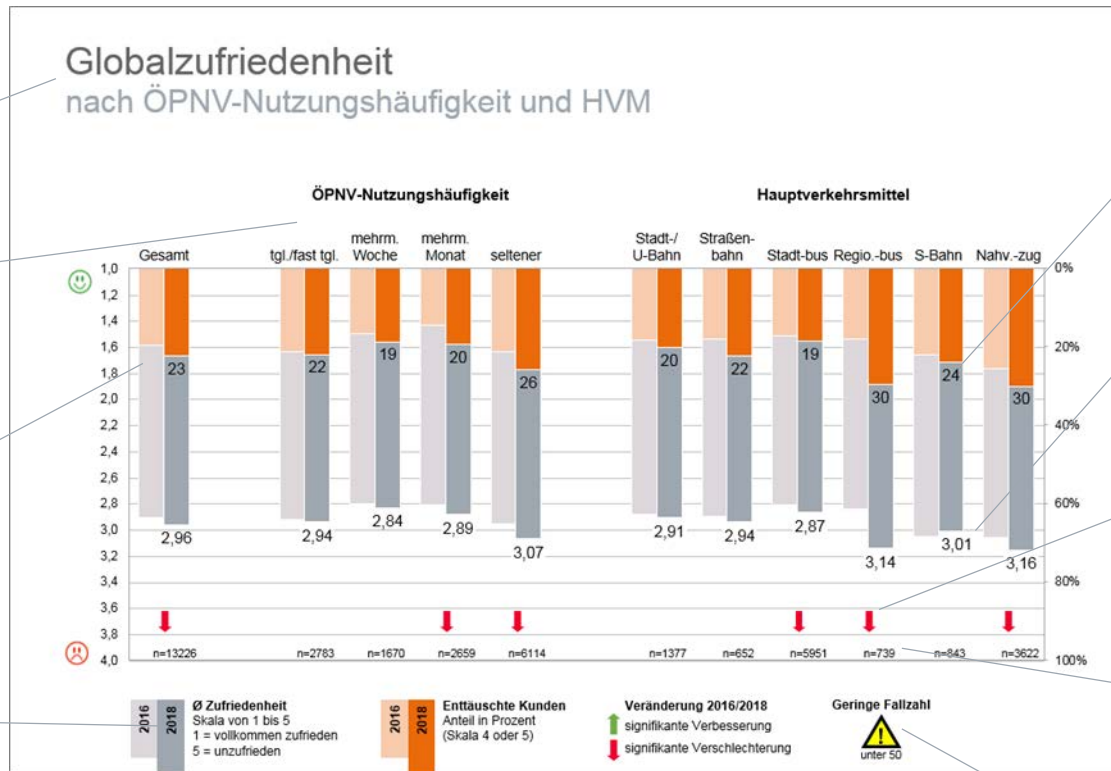
Identifikation von Leistungspaketen - Faktorenanalyse

Kundenzufriedenheit im ÖPNV besteht aus verschiedenen Bereichen, die jeweils unterschiedliche Aspekte der Dienstleistung ÖPNV beleuchten. Diese Bereiche werden mit Hilfe einer Faktorenanalyse definiert, die Leistungsmerkmale werden diesen Bereichen zugeordnet.

Angebot	Verkehrsmittel	Tarif/ Vertrieb/ Information	Haltestellen/Stationen	Sicherheit
Nahverkehrsangebot am Wohnort	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	Preis-Leistungs-Verhältnis	Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen	Sicherheit tagsüber im Fahrzeug
Linien- und Streckennetz	Schnelligkeit der Fahrverbindung	Tarifsystem	Komfort und Ausstattung der Stationen	Sicherheit abends im Fahrzeug
Verbindungen und Anschlüsse	Informationen im Fahrzeug	Fahrkartensortiment	Fahrplan-Informationen an Stationen	Sicherheit tagsüber an Stationen
Taktfrequenz	Freundlichkeit des Personals	Fahrkarten-Automaten	Beschilderung und Hinweisschilder zur Orientierung	Sicherheit abends an Stationen
	Fahrpersonal	Verkaufsstellen für Fahrkarten		
	Sauberkeit im Fahrzeug	Fahrplanauskünfte im Internet		
	Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	Genutzte ÖPNV-App		
	Platzangebot im Fahrzeug	HandyTicket-Kauf <i>(neues Leistungsmerkmal)</i>		
	Zugang und Einstiegsmögl. f. Mob.eingeschränkte			

Globalzufriedenheit

Lesebeispiel



Leistungsmerkmal

Untergruppe und Ausprägung der Untergruppe

Dunkler Balken Mittelwert der aktuellen Untersuchung, blasser Balken Voruntersuchung

Skala:
 1 = vollkommen zufrieden
 2 = sehr zufrieden
 3 = zufrieden
 4 = weniger zufrieden
 5 = unzufrieden

Prozentwert der enttäuschten Kunden

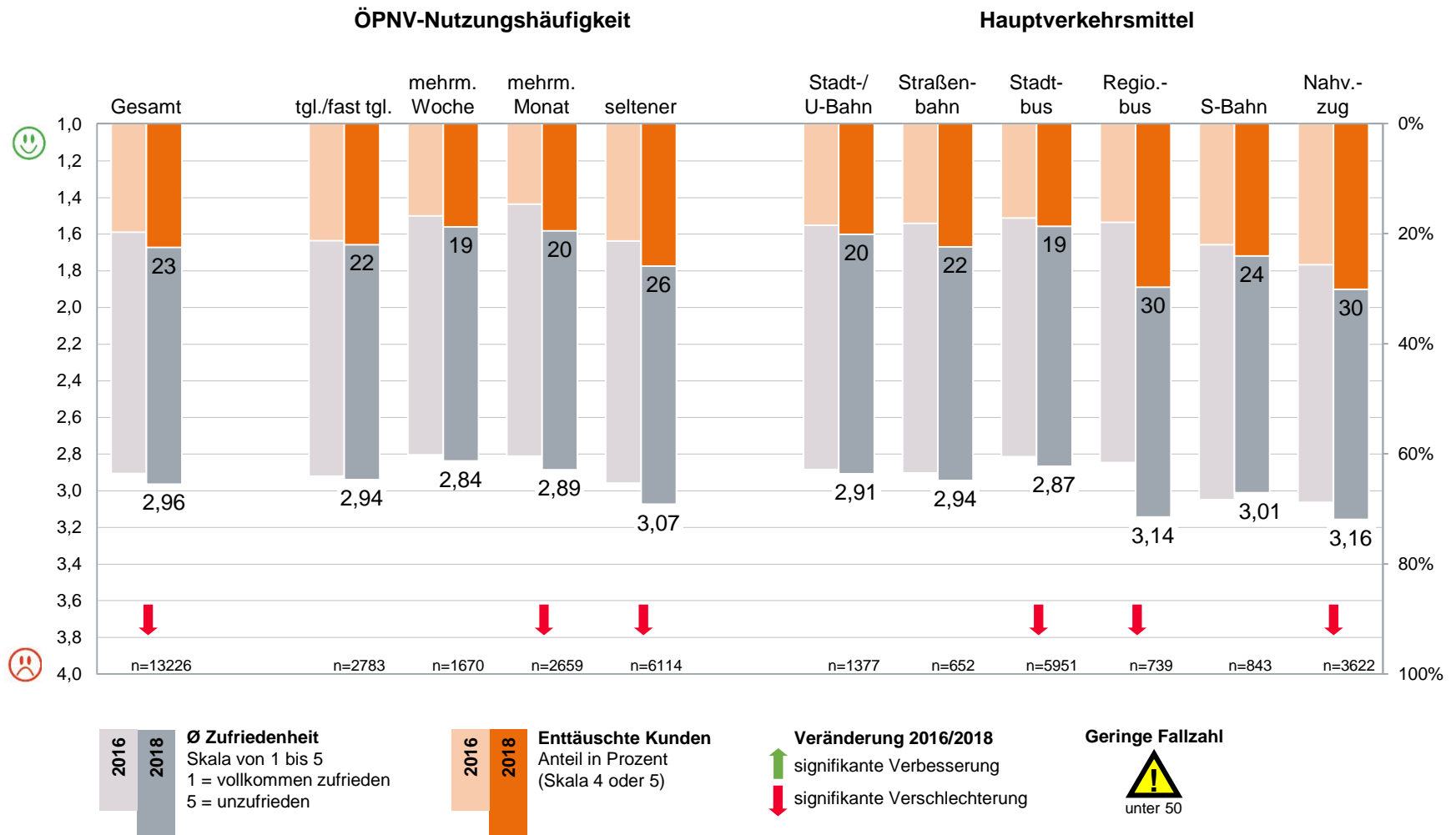
Zufriedenheitswert in der Untergruppe

Signifikante Veränderung: grüner Pfeil besserer, roter Pfeil schlechterer Wert

Anzahl befragter Personen in der Untergruppe

Gelbes Ausrufezeichen: Vorsicht bei der Interpretation, geringe Fallzahl

Globalzufriedenheit nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

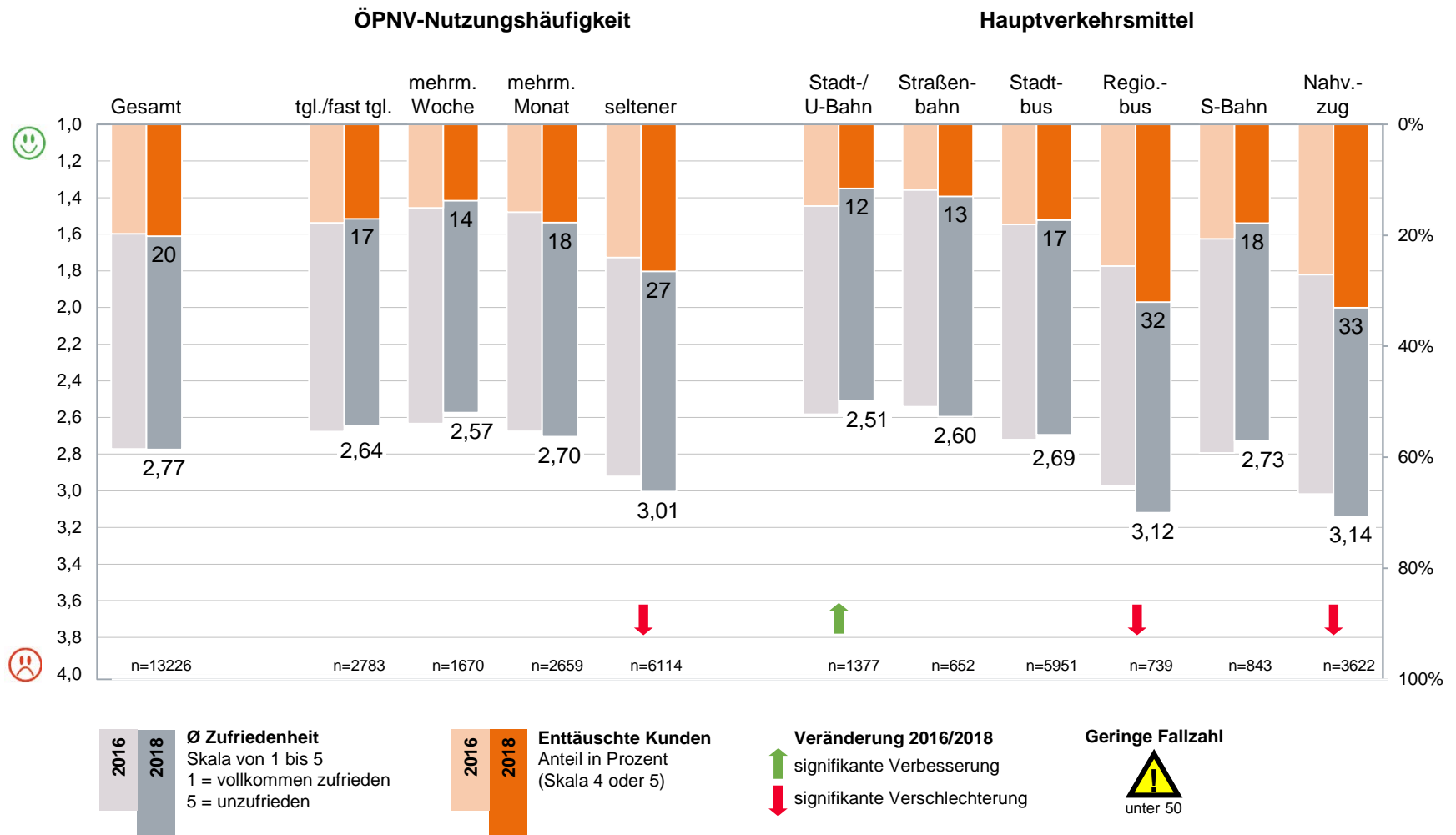
Angebot



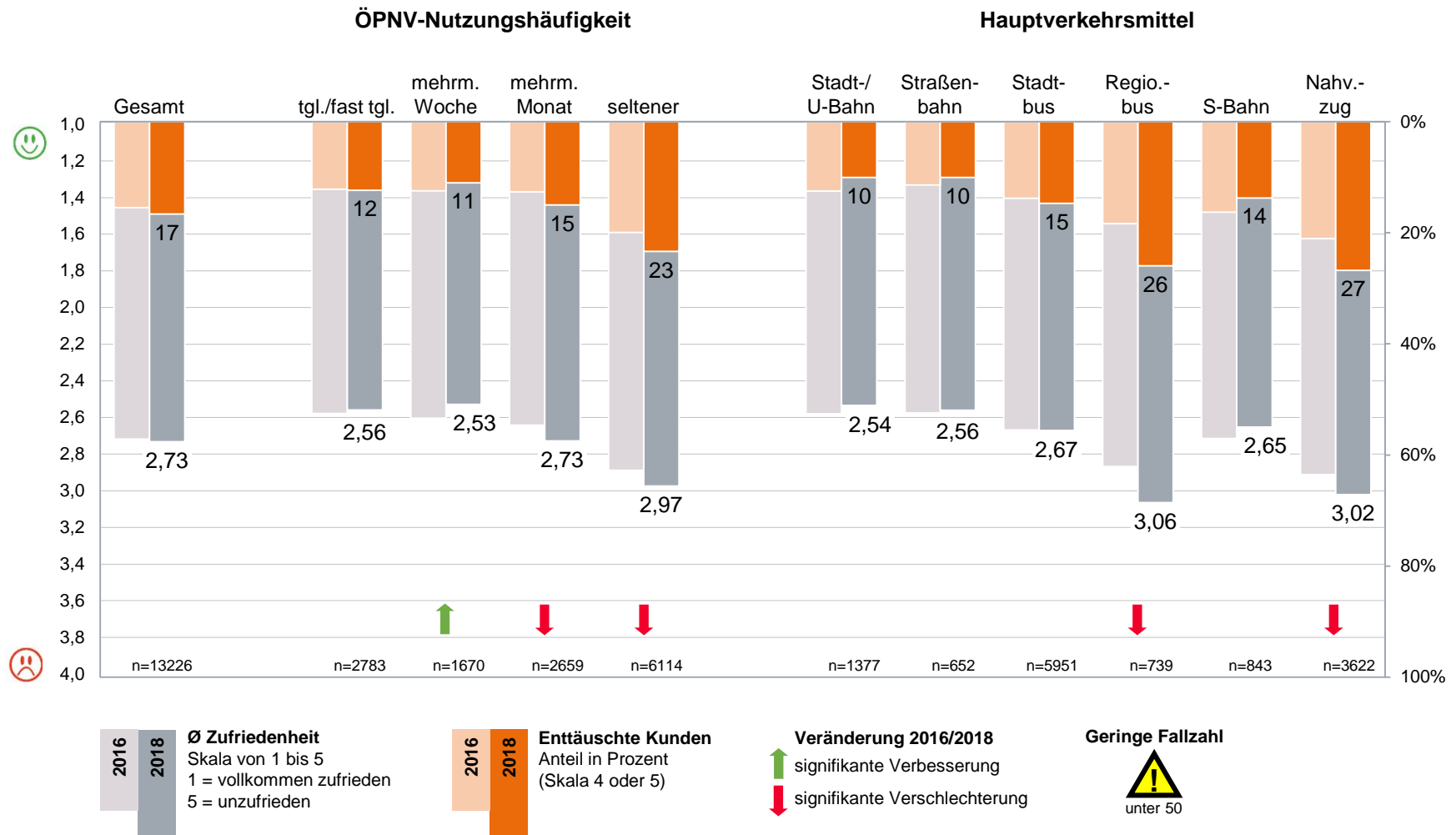
	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2018
Nahverkehrs-Angebot am Wohnort	38,1	40,8	20,2	2,77
Linien- und Streckennetz	38,4	42,5	16,6	2,73
Verbindungen und Anschlüsse	29,3	43,0	24,3	2,94
Taktfrequenz	28,3	43,3	26,7	3,01

* Anteil „zufrieden“ = aus Übersichtlichkeitsgründen nur als (Prozent-)Zahl, jedoch nicht grafisch dargestellt.

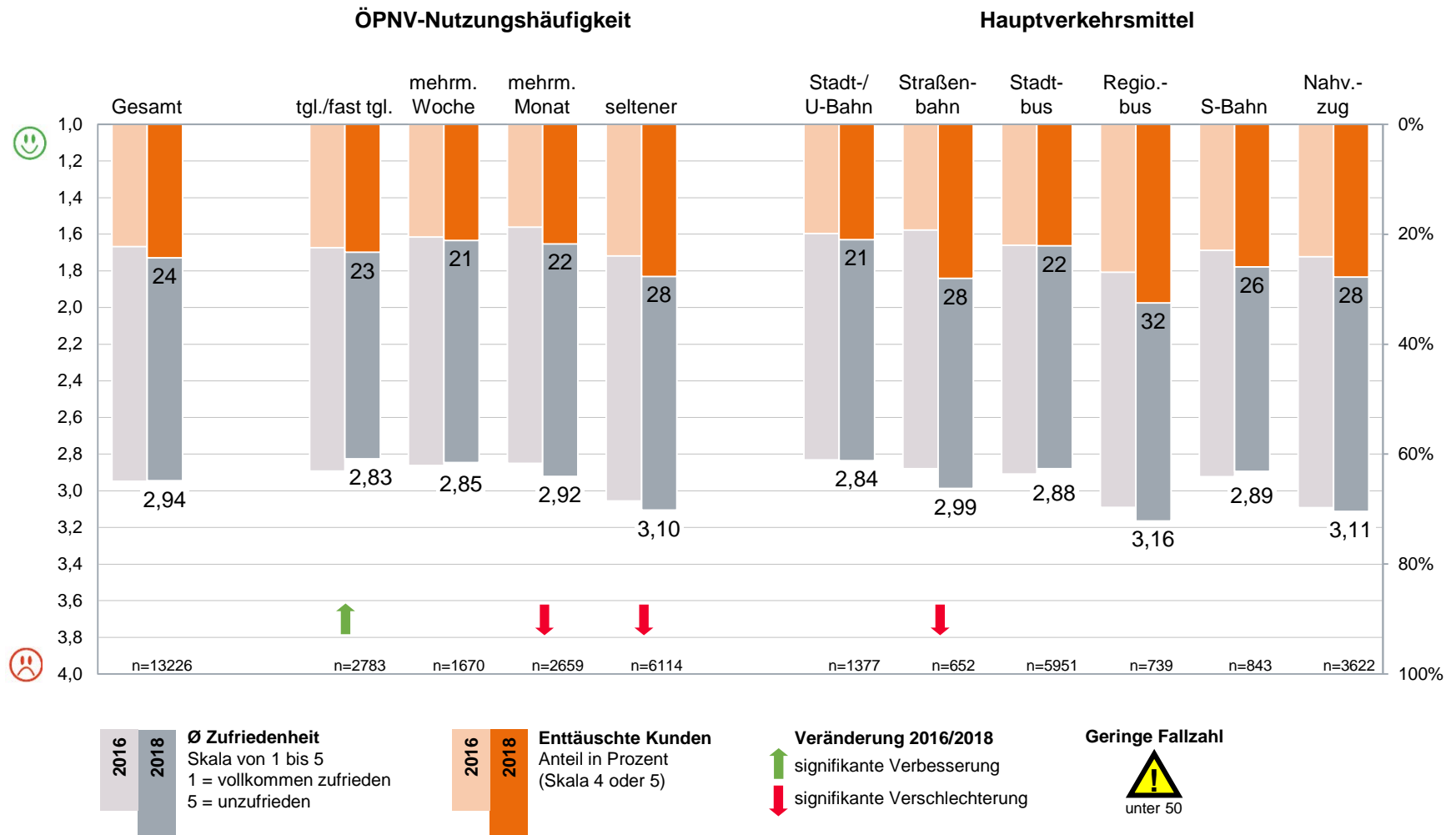
Nahverkehrsangebot am Wohnort nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Linien- und Streckennetz nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

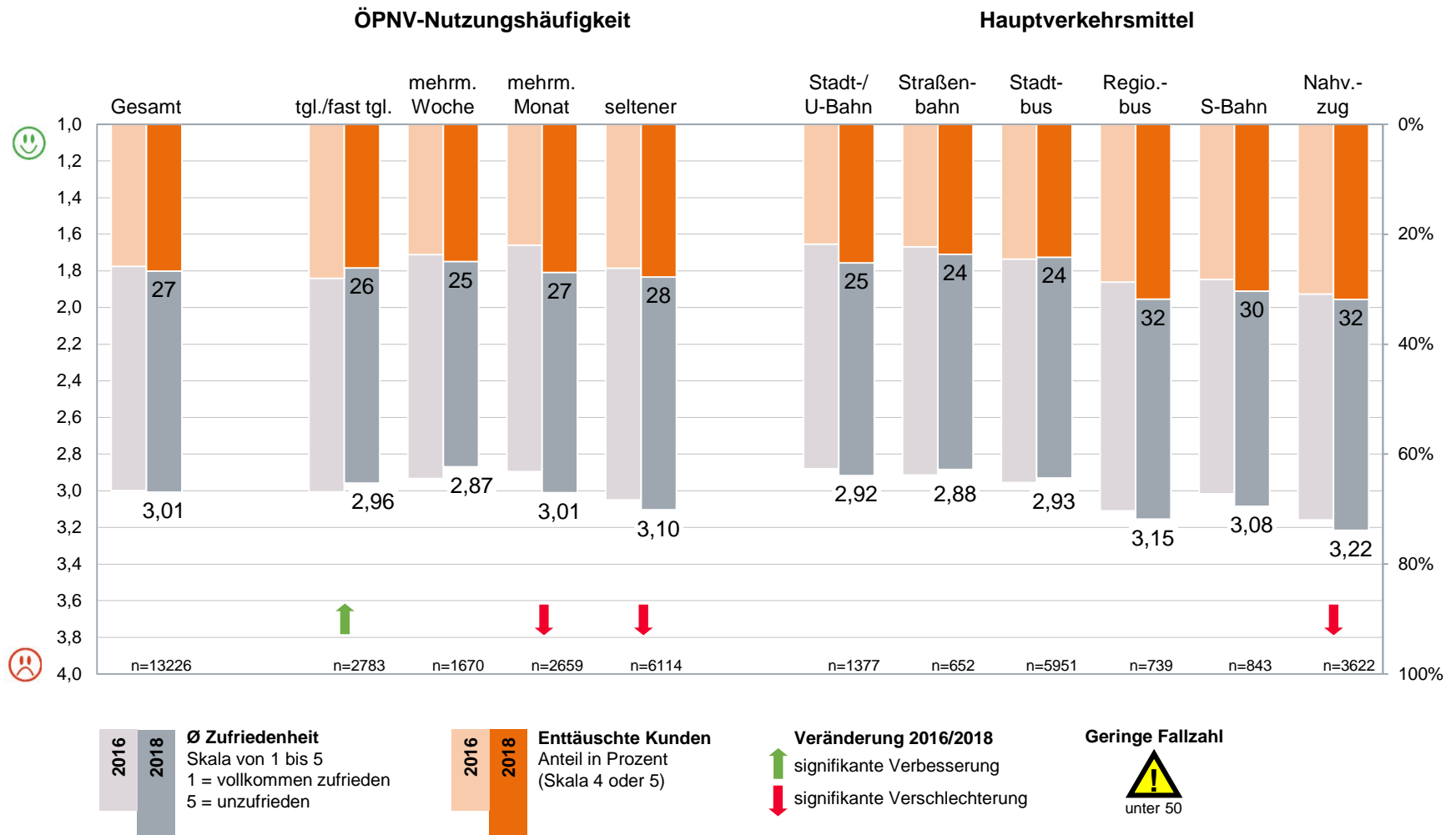


Verbindungen und Anschlüsse nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Taktfrequenz

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

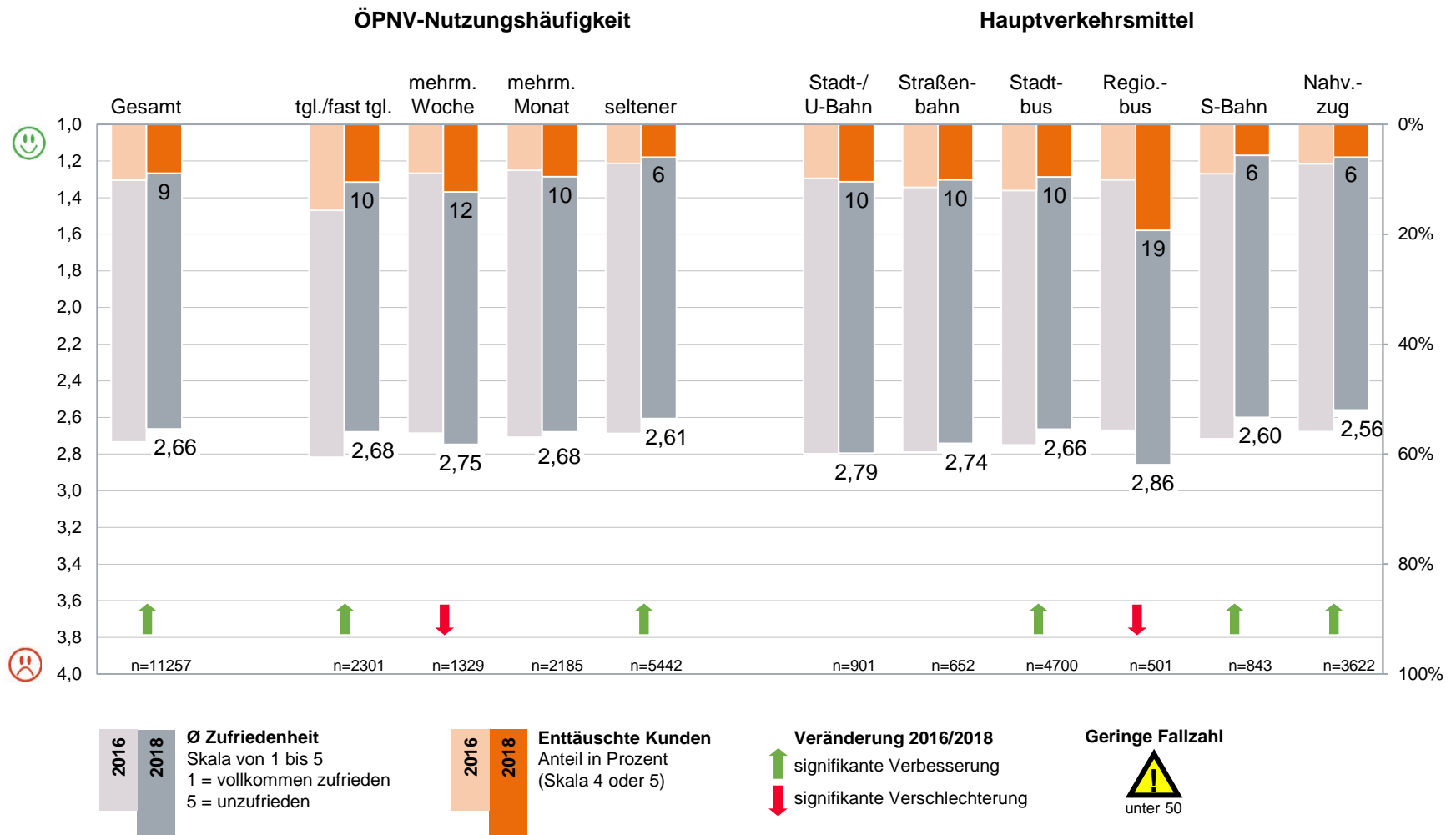
Verkehrsmittel



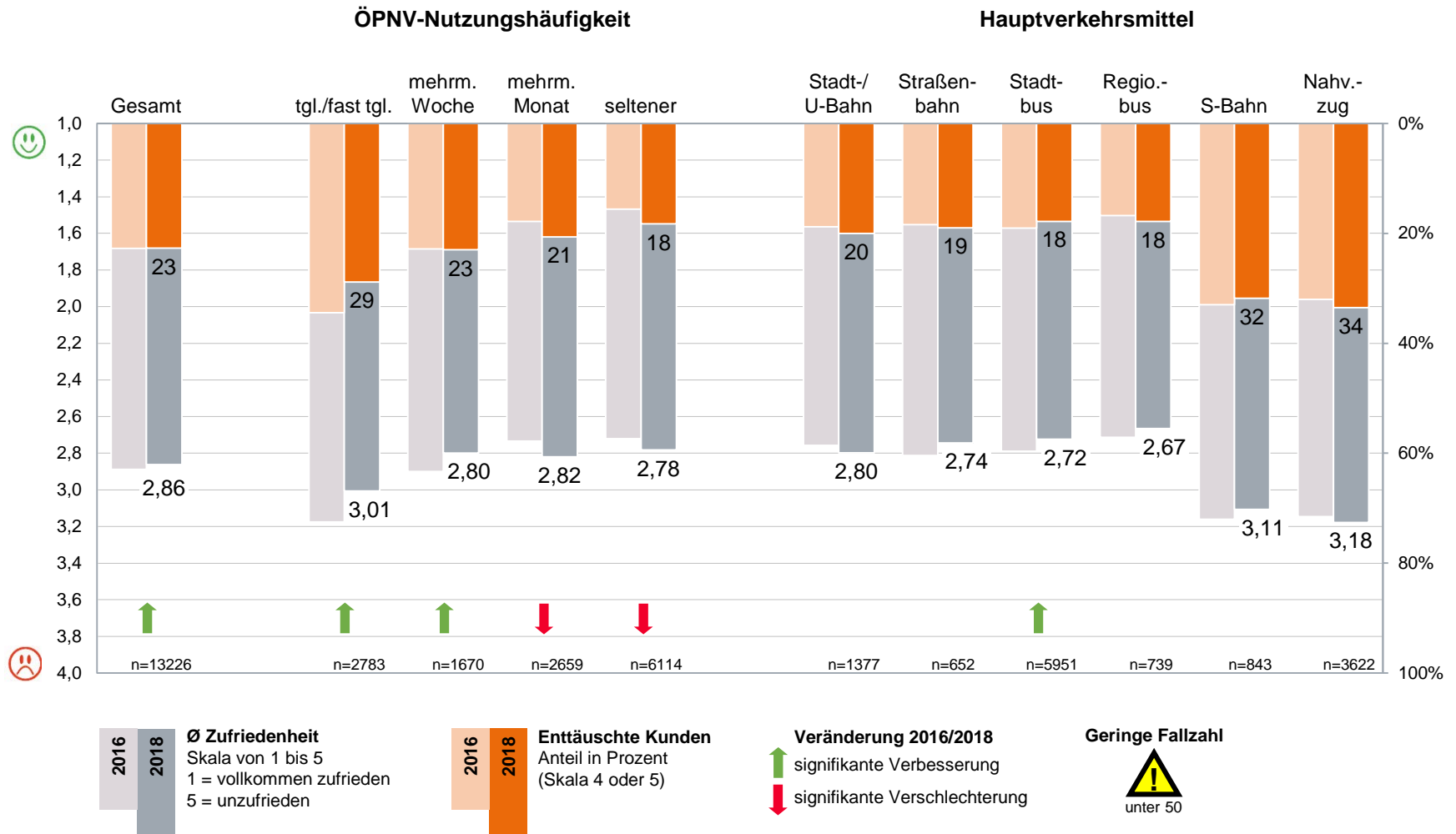
	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2018
Freundlichkeit des Personals	32,4	40,7	8,0	2,66
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	35,5	41,4	22,7	2,86
Schnelligkeit der Fahrverbindung	43,7	48,3	7,1	2,55
Informationen im Fahrzeug	38,3	43,5	16,0	2,72
Fahrpersonal	39,1	43,3	7,0	2,56
Sauberkeit im Fahrzeug	27,3	50,0	21,3	2,95
Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	27,2	58,5	13,8	2,85
Platzangebot im Fahrzeug	28,0	51,0	20,4	2,94
Zugang und Einstiegsmögl. für Mob.eingeschränkte	26,6	39,0	26,1	3,03

* Anteil „zufrieden“ = aus Übersichtlichkeitsgründen nur als (Prozent-)Zahl, jedoch nicht grafisch dargestellt.

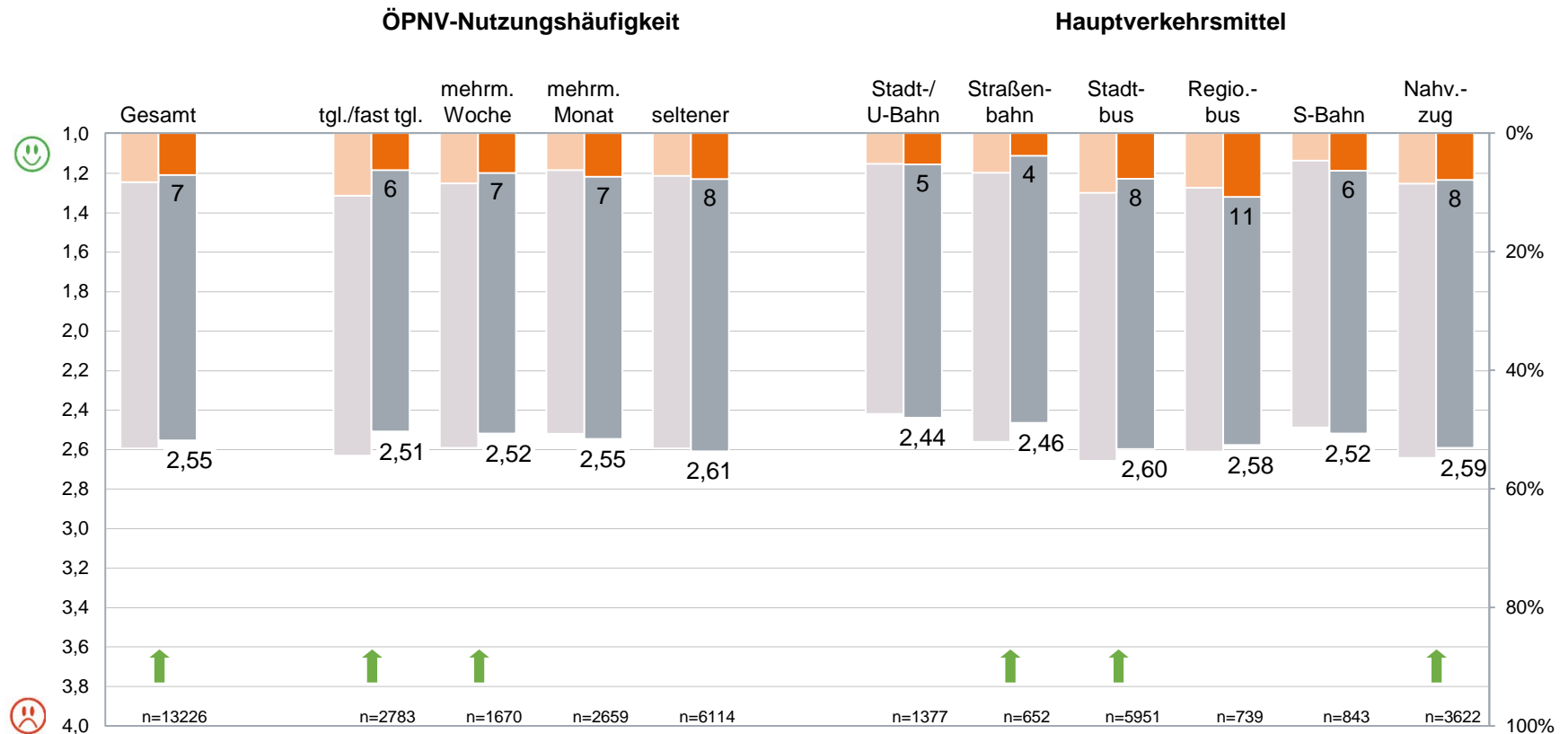
Freundlichkeit des Personals nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Schnelligkeit der Fahrverbindung nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



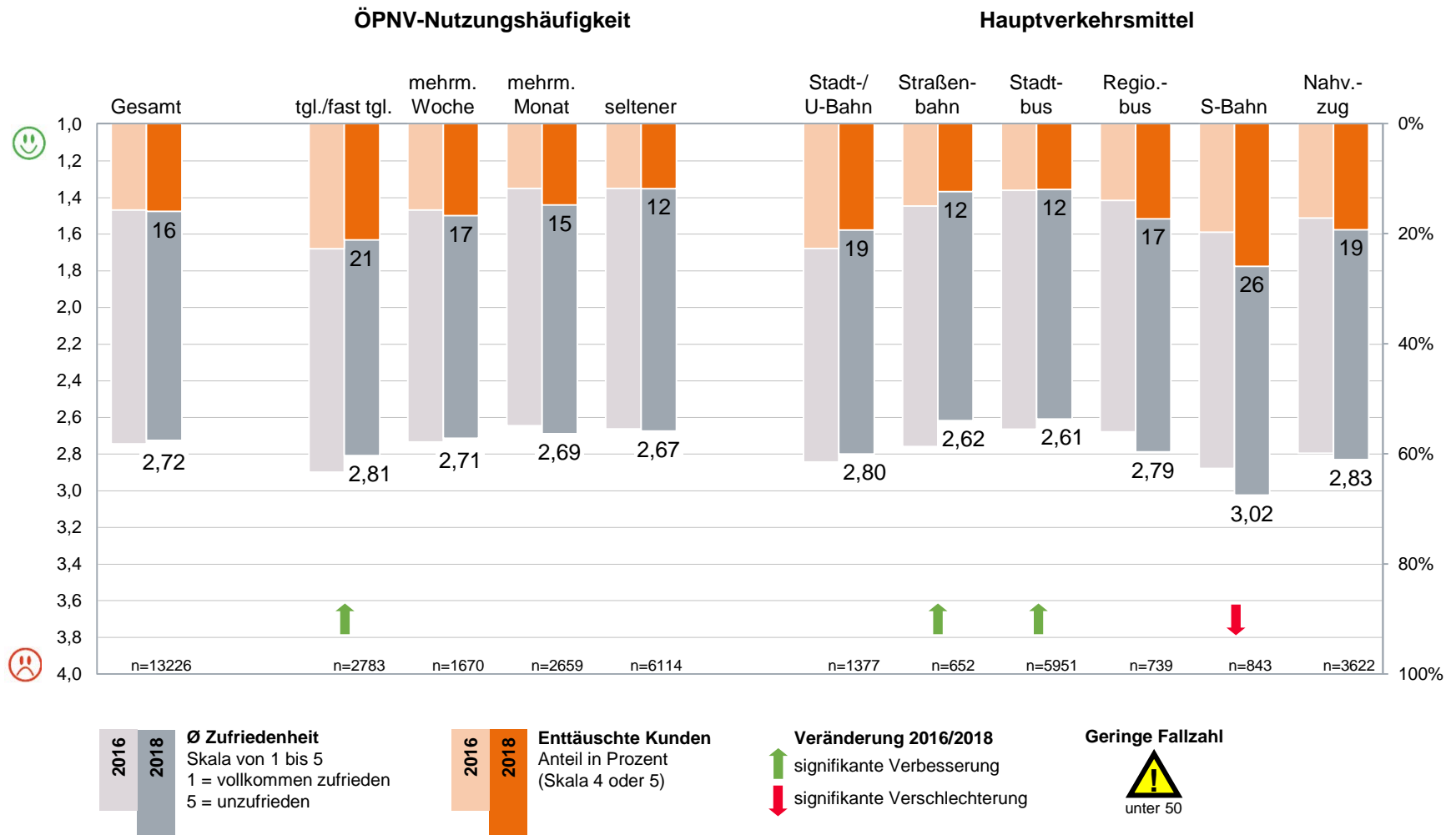
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

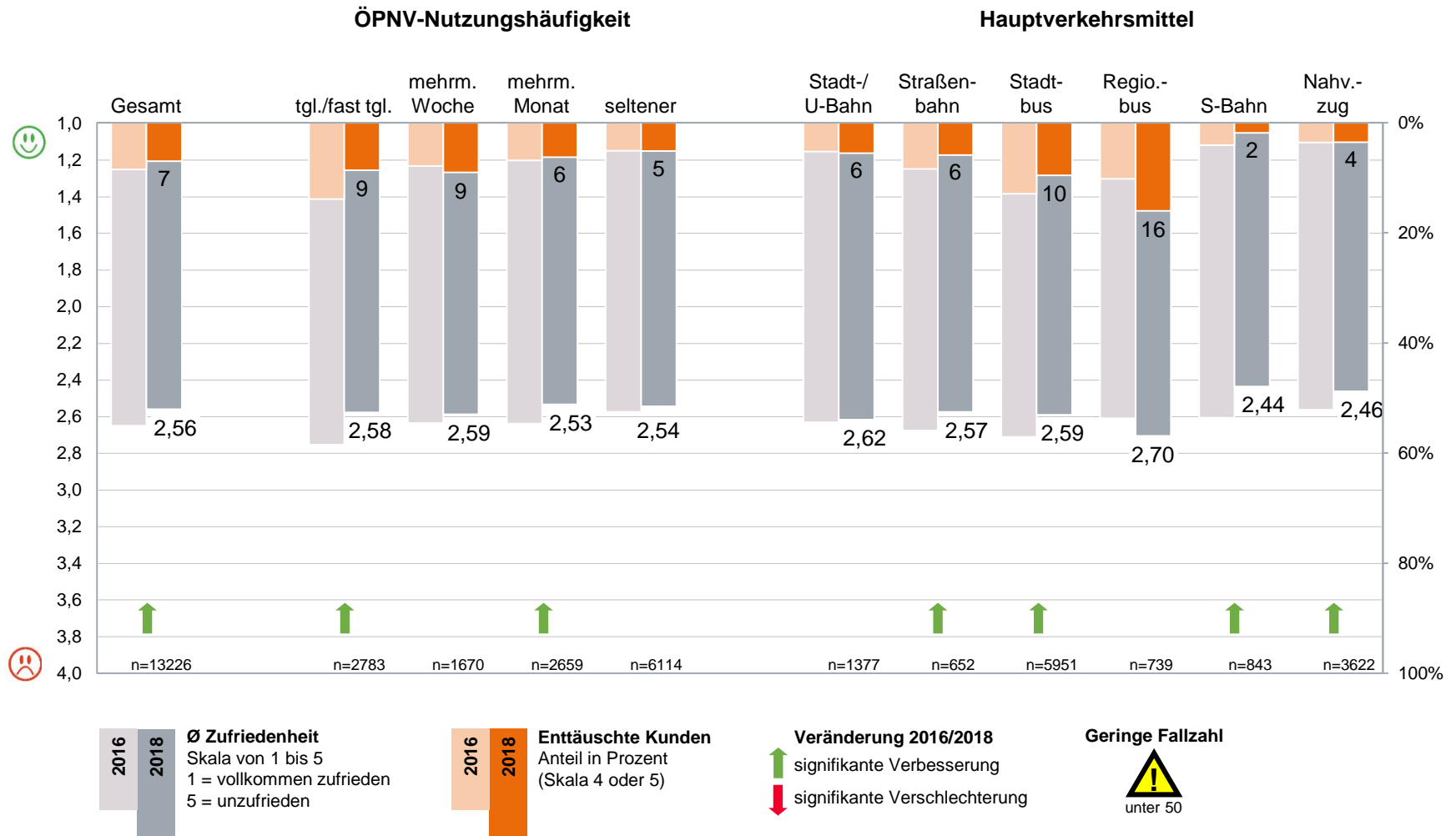
Veränderung 2016/2018
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Informationen im Fahrzeug nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

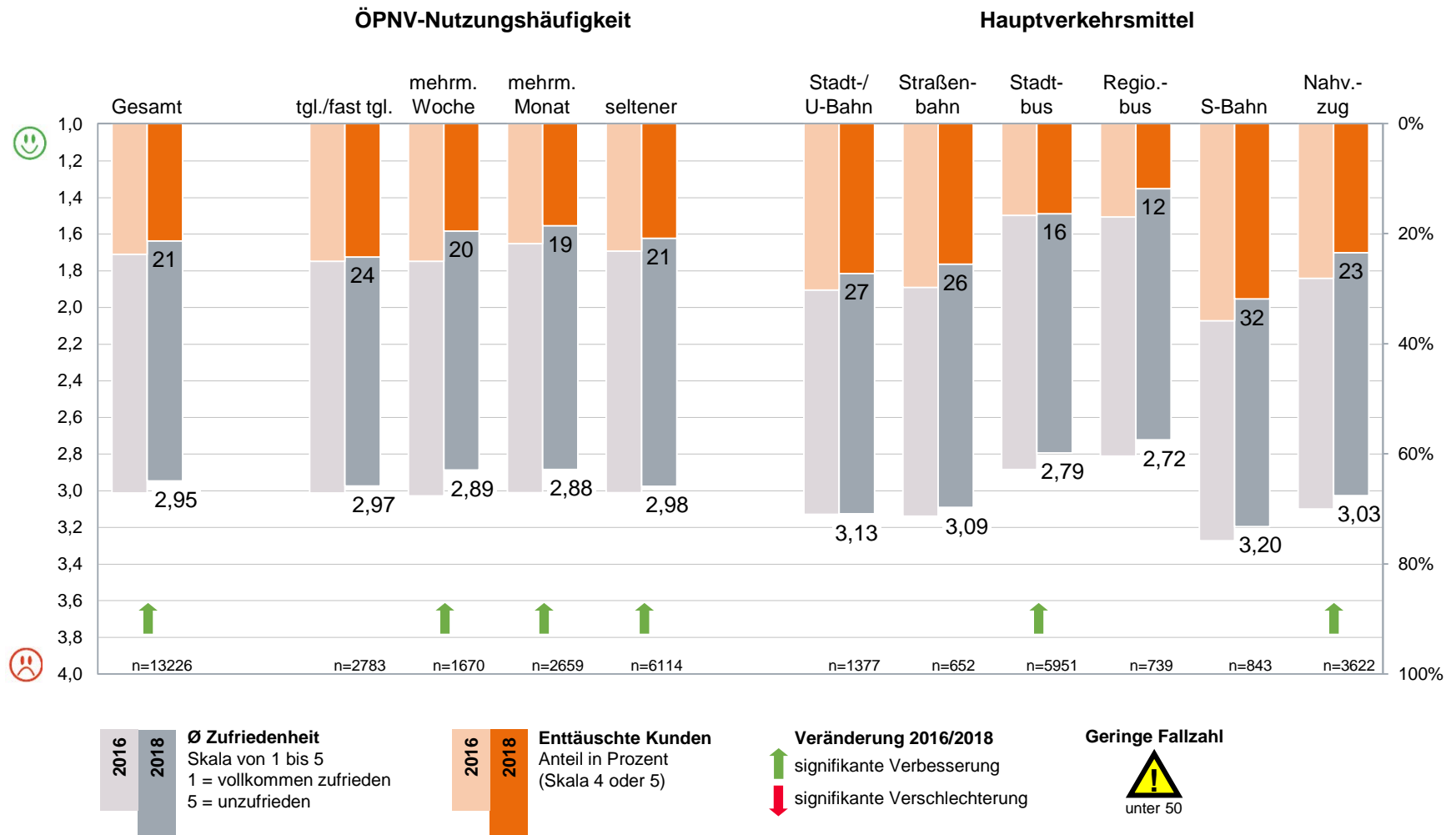


Fahrpersonal nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



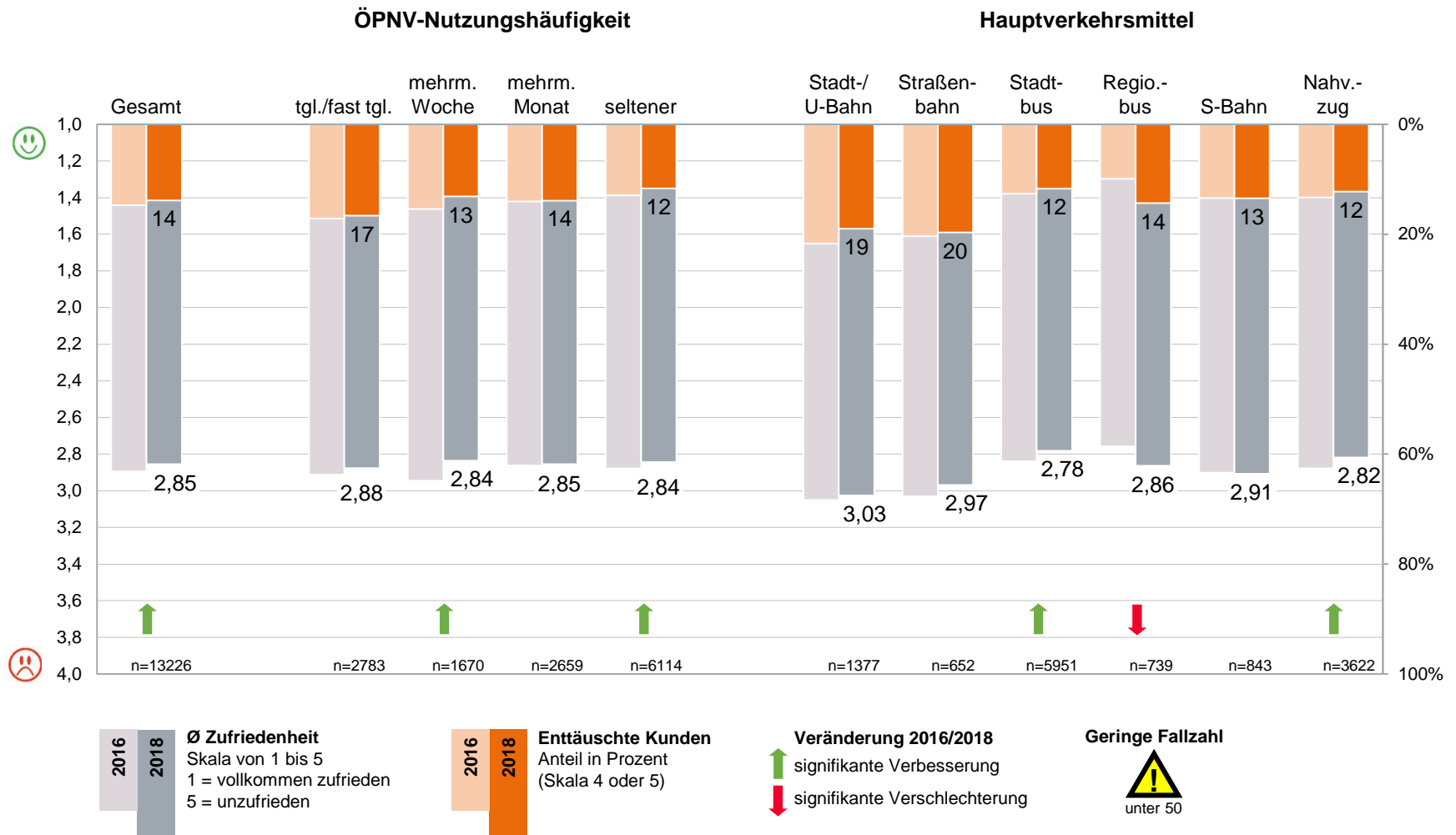
Sauberkeit im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



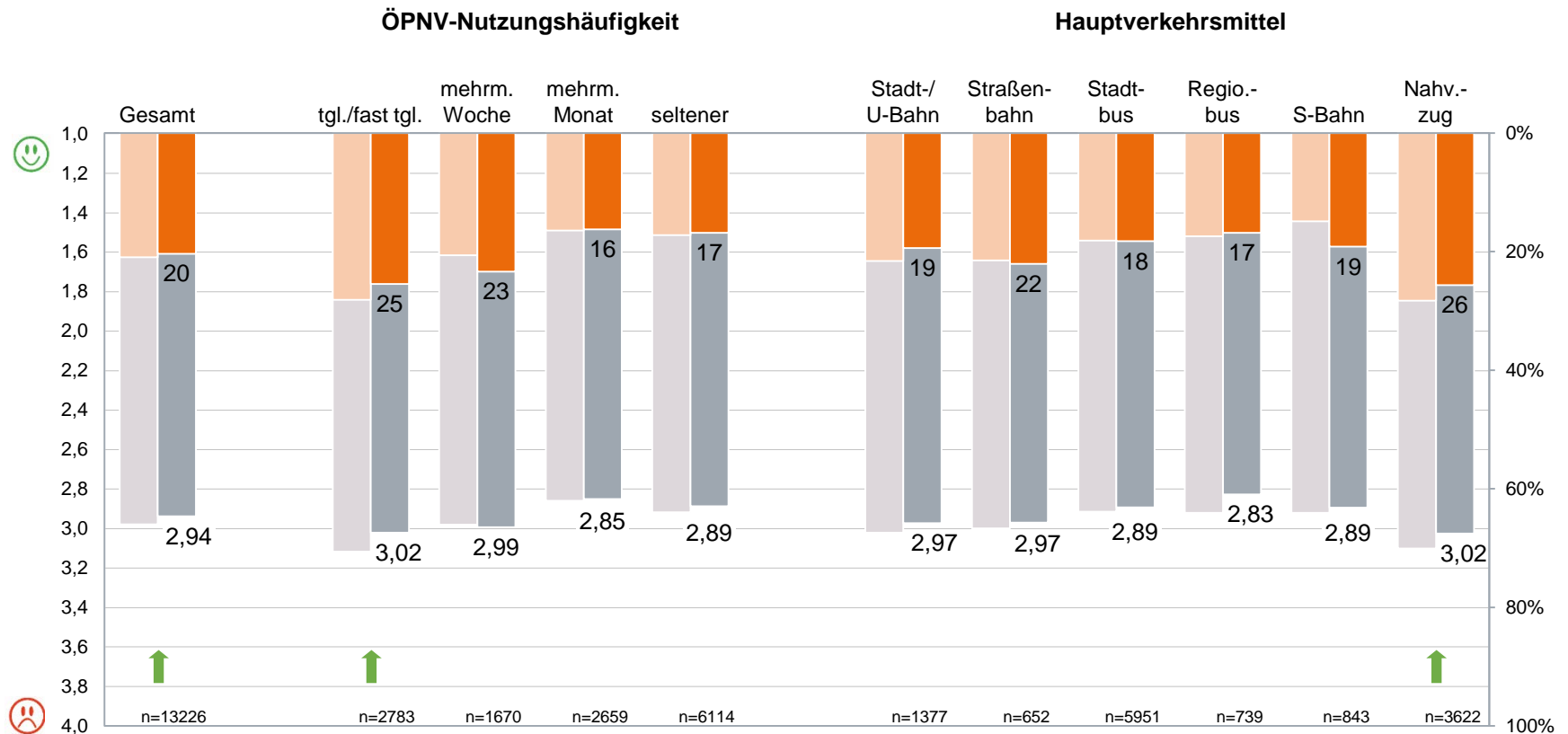
Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeuges

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Platzangebot im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



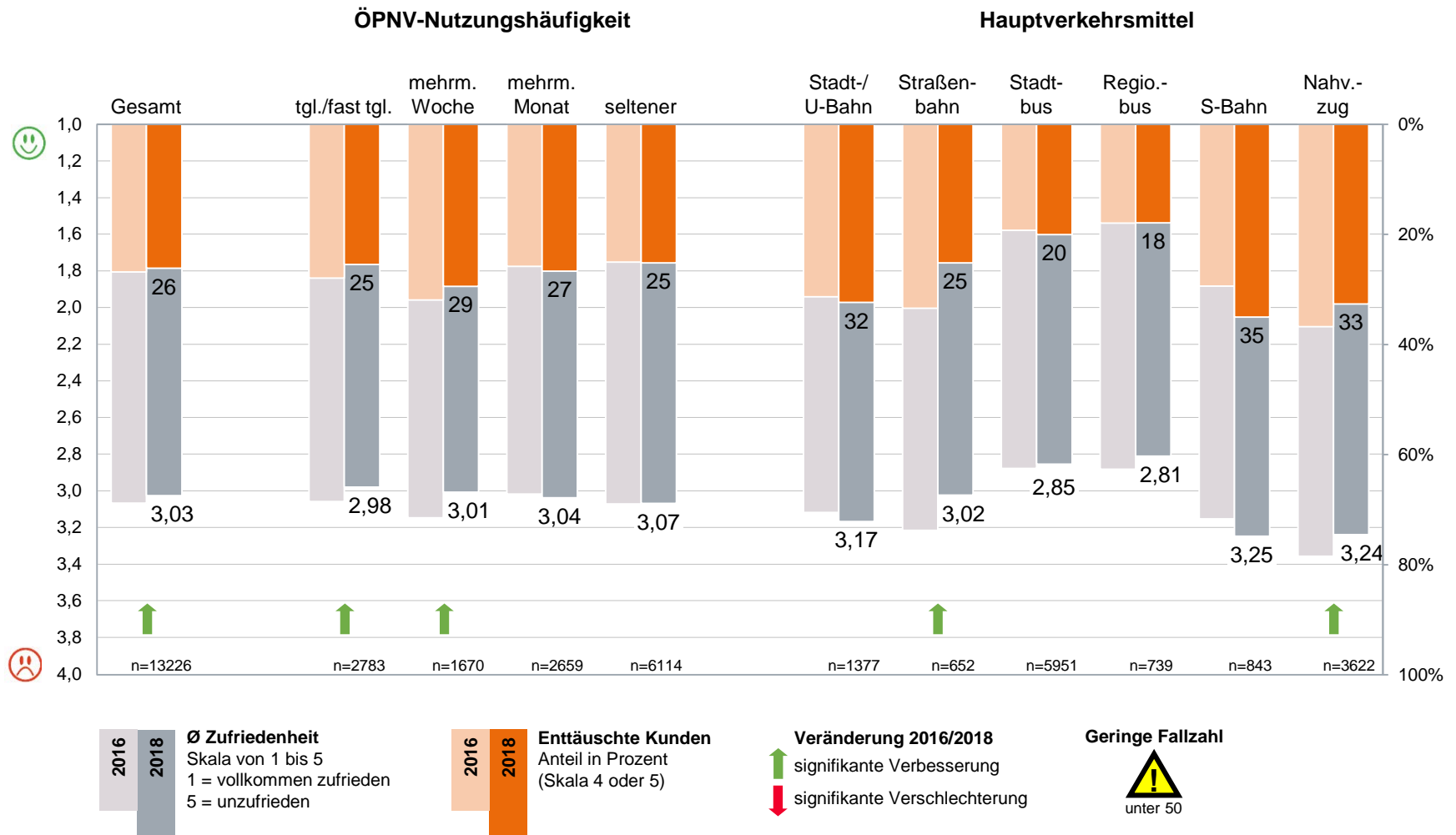
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2016/2018
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Zugang und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

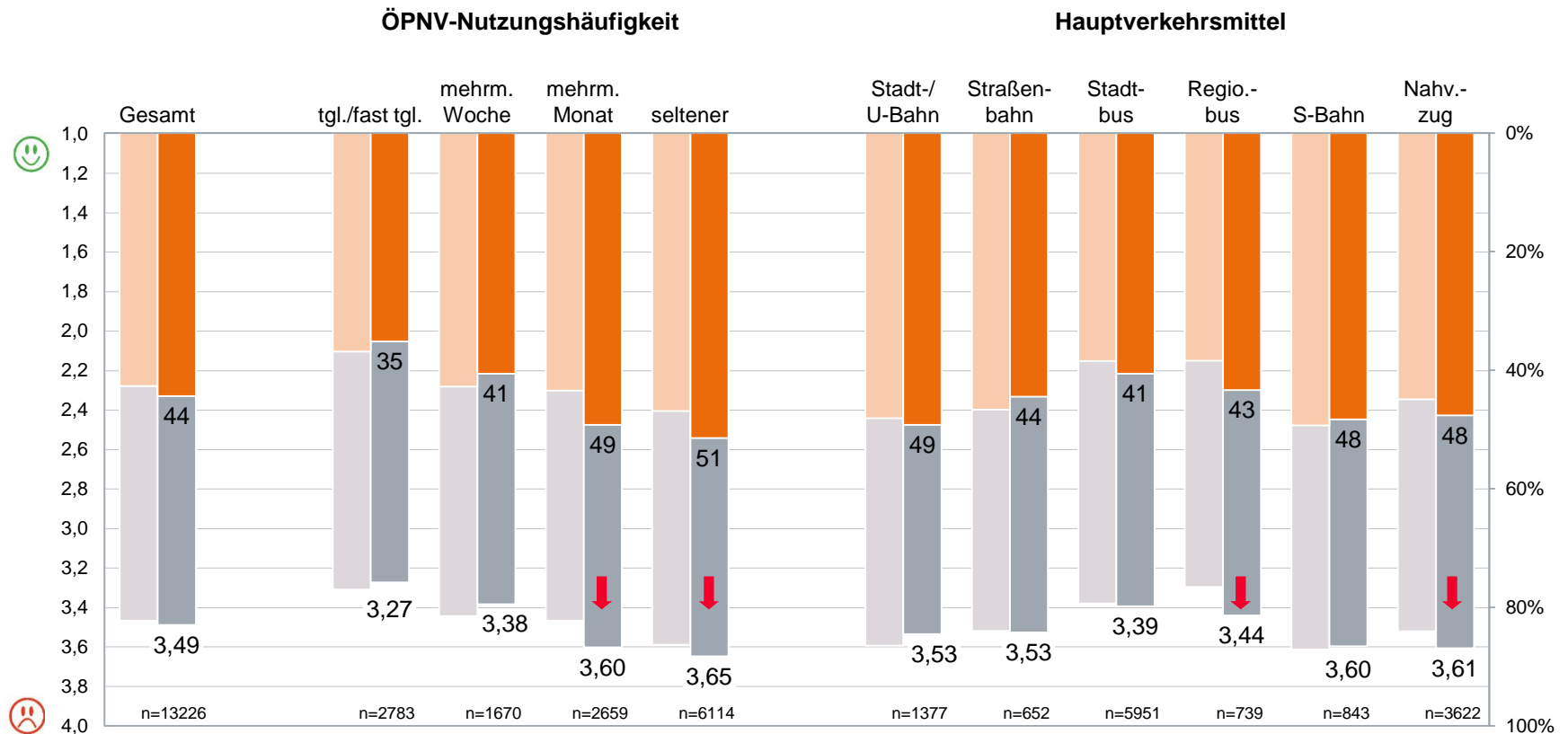
Tarif/Vertrieb/Information



	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2018
Preis-Leistungs-Verhältnis	12,4	36,6	44,4	3,49
Tarifsystem	16,5	38,7	31,4	3,30
Fahrkartensortiment	20,3	43,4	15,1	2,95
Fahrkarten-Automaten	14,7	30,0	25,5	3,25
Verkaufsstellen für Fahrkarten	19,3	30,2	11,9	2,88
Fahrplanauskünfte im Internet	37,1	33,7	10,9	2,61
Hauptsächlich genutzte ÖPNV-App	58,0	33,0	7,5	2,35
HandyTicket-Kauf	68,0	24,0	7,8	2,08

* Anteil „zufrieden“ = aus Übersichtlichkeitsgründen nur als (Prozent-)Zahl, jedoch nicht grafisch dargestellt.

Preis-Leistungs-Verhältnis nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

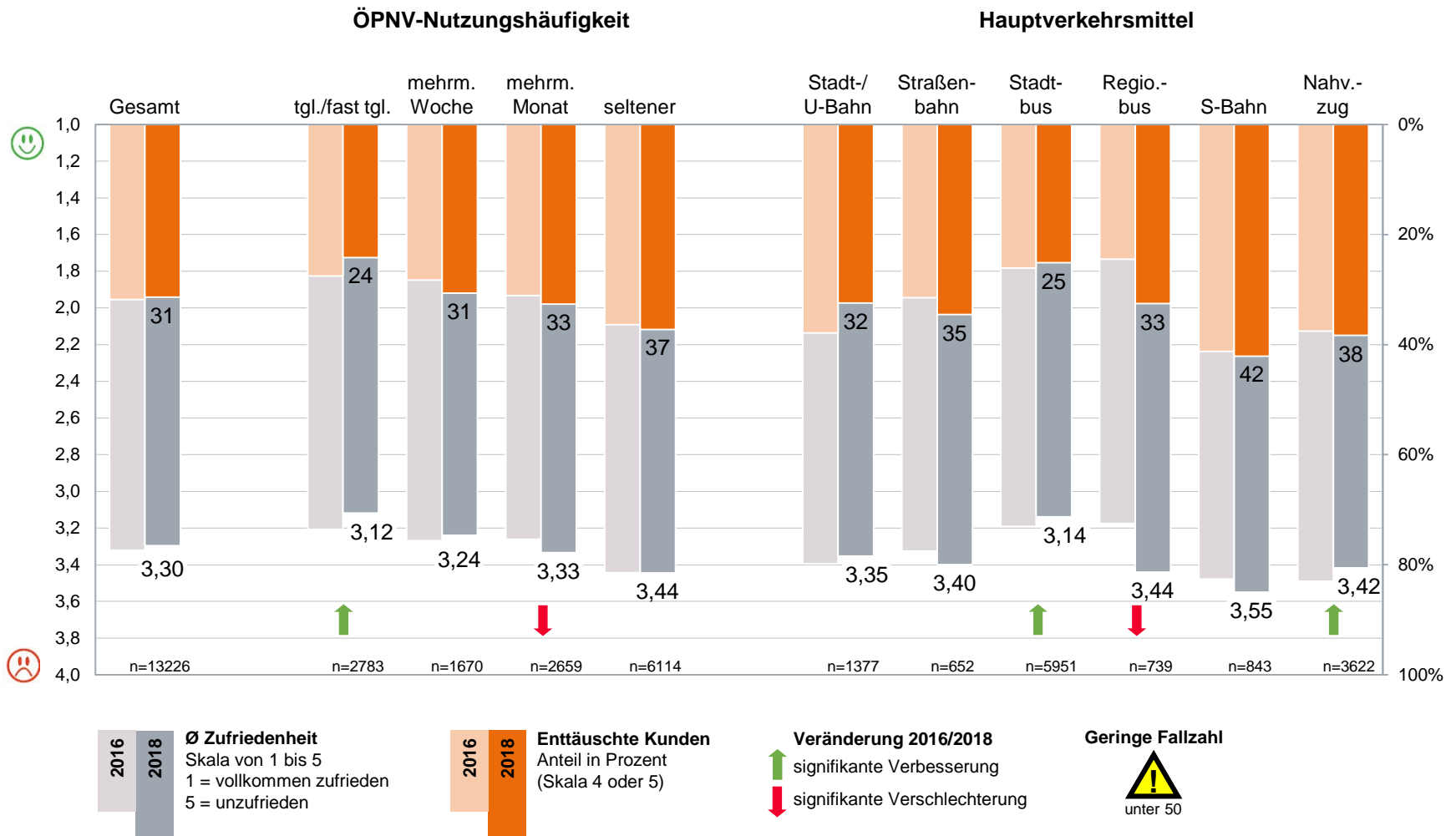
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2016/2018
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

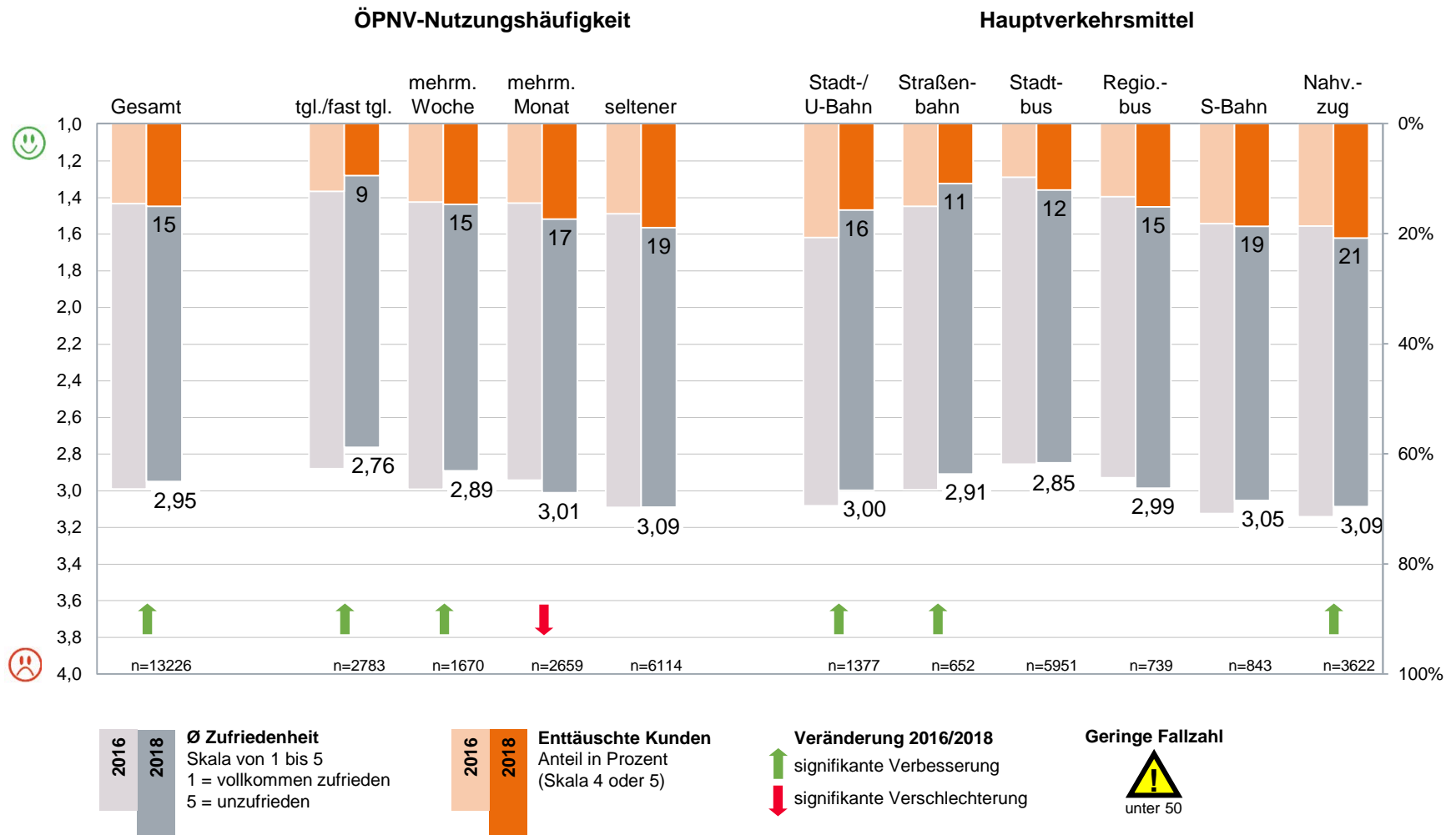
Geringe Fallzahl
unter 50

Tarifsystem

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

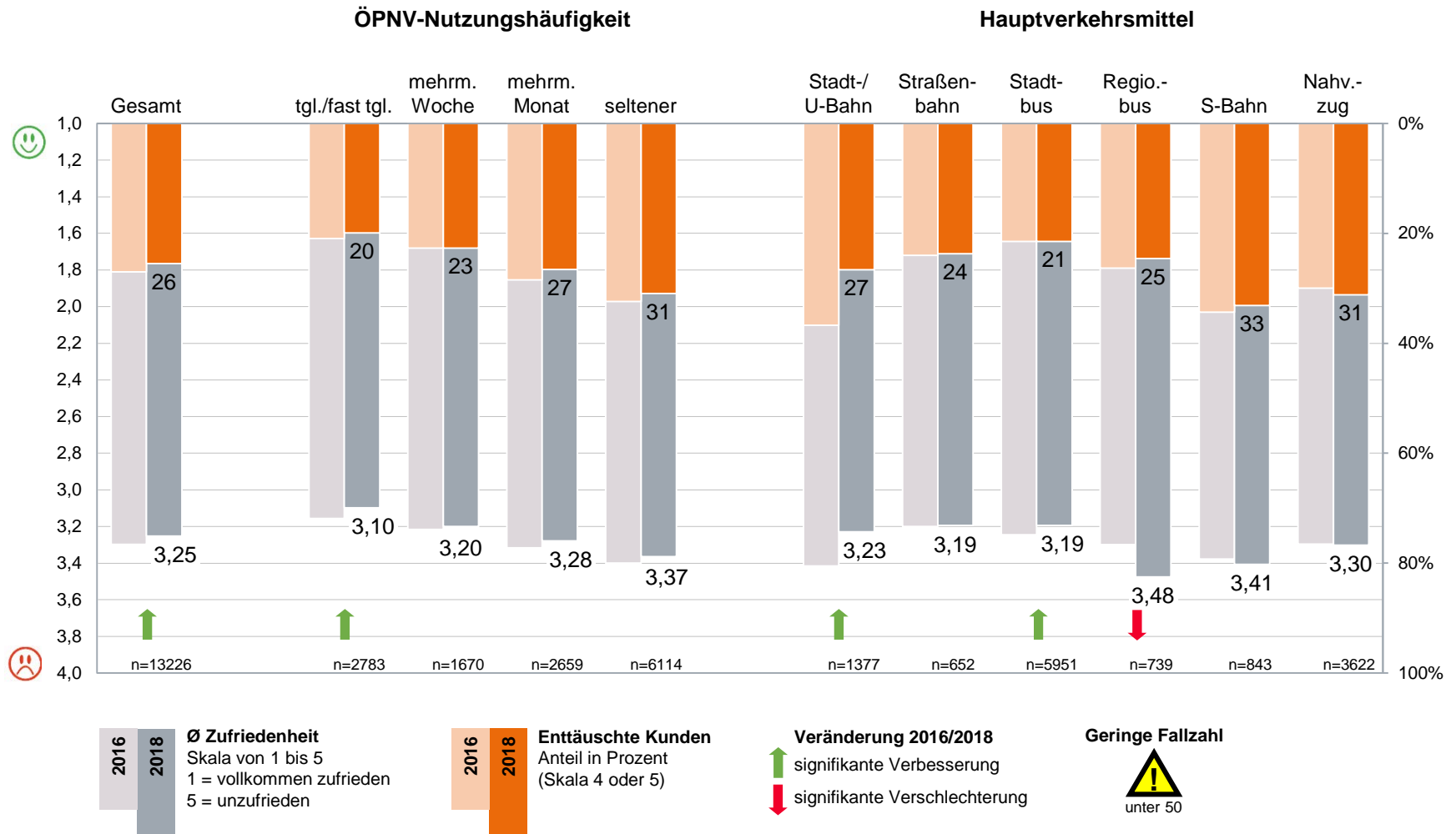


Fahrkartensortiment nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

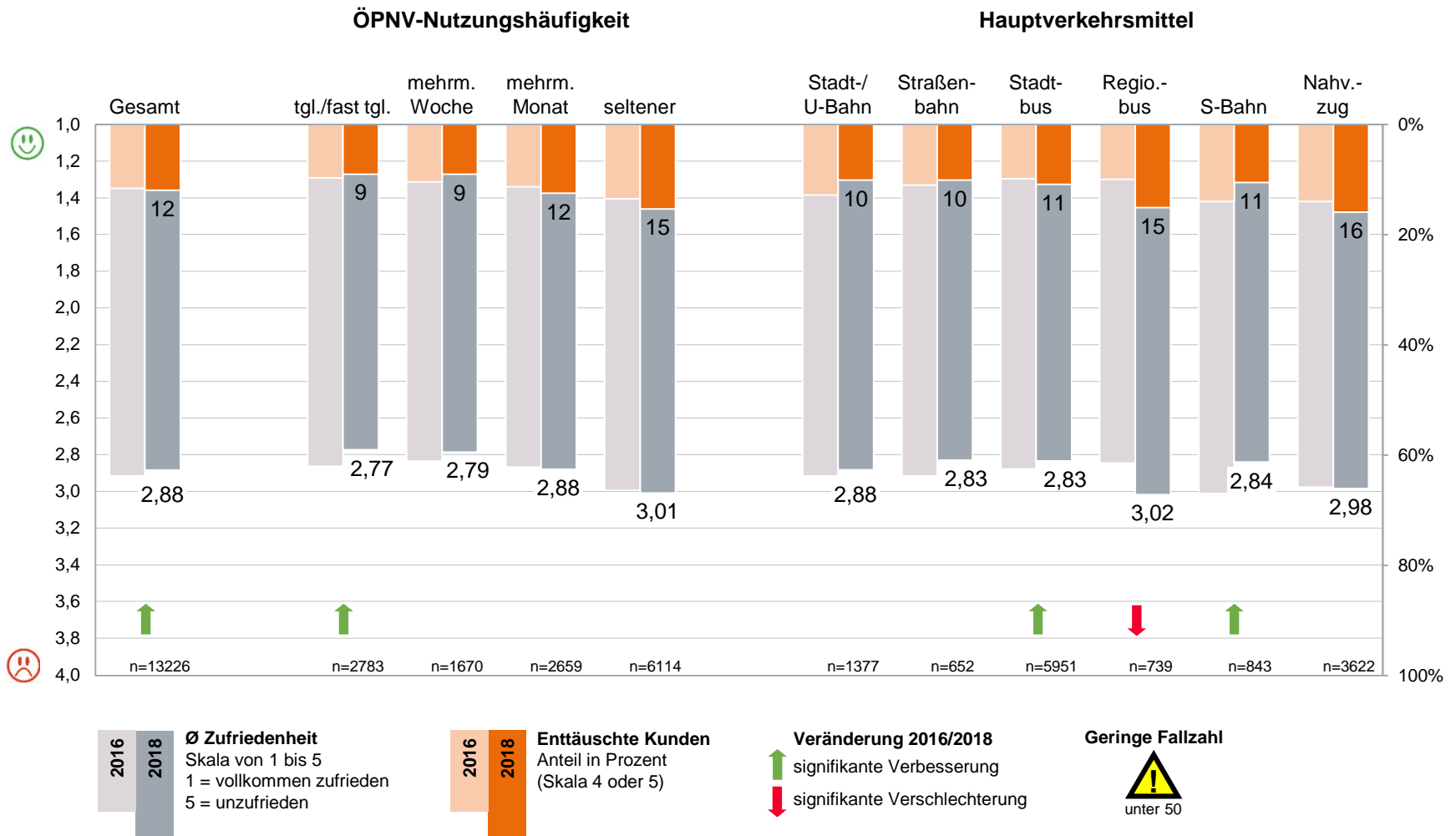


Fahrkarten-Automaten

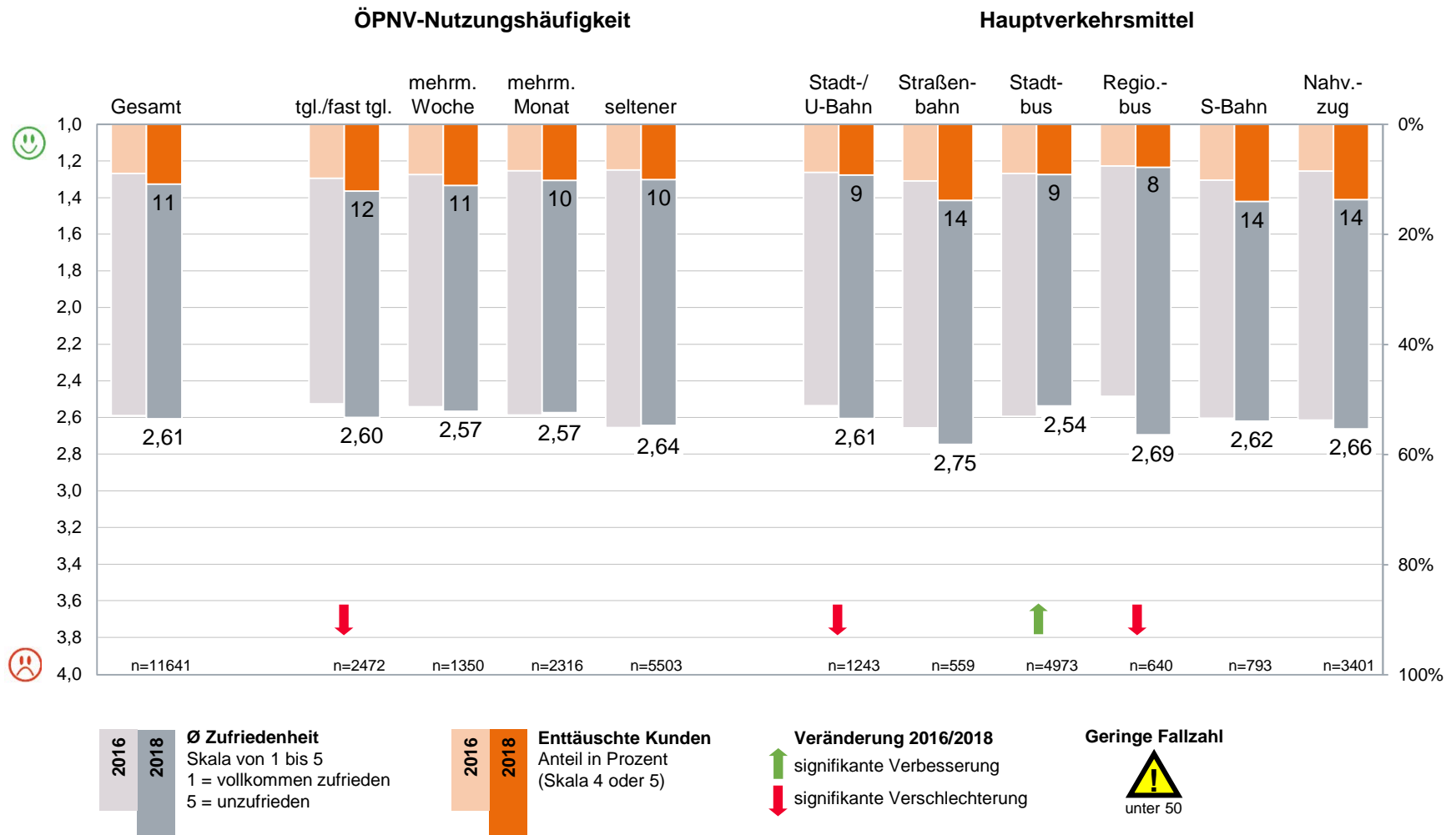
nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



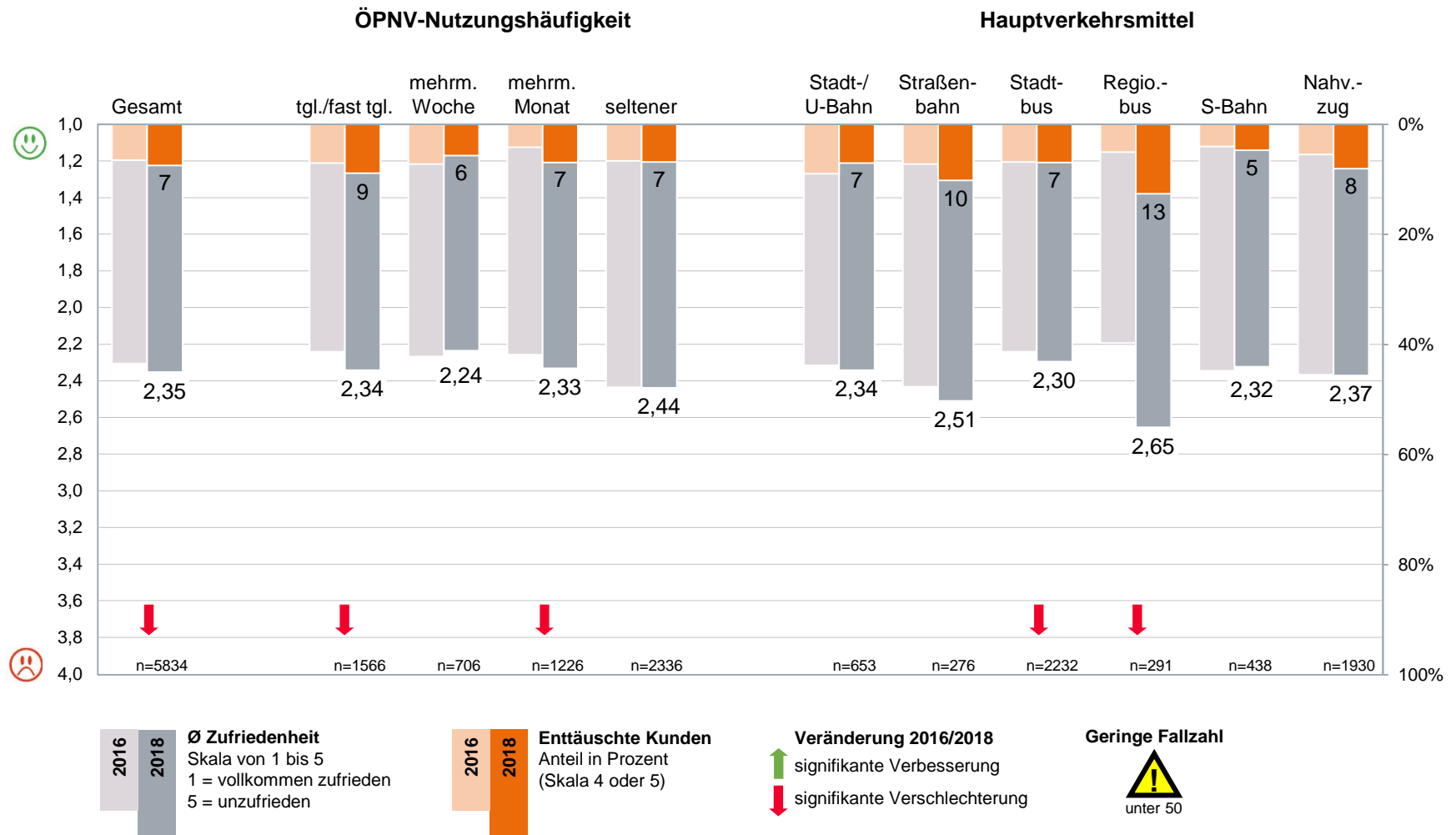
Verkaufsstellen für Fahrkarten nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Fahrplanauskünfte im Internet nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

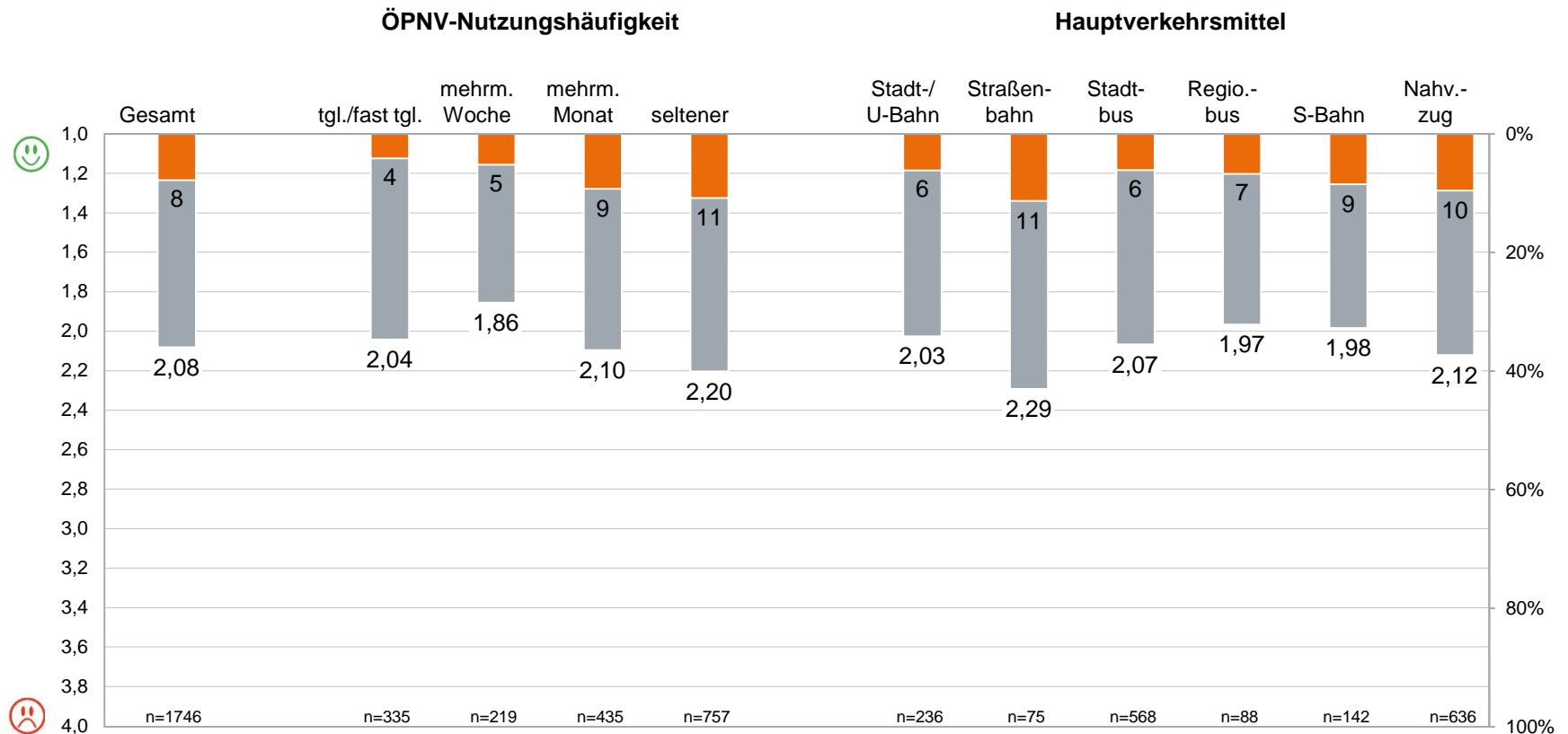


Hauptsächlich genutzte ÖPNV-App nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



HandyTicket-Kauf

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2016/2018
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

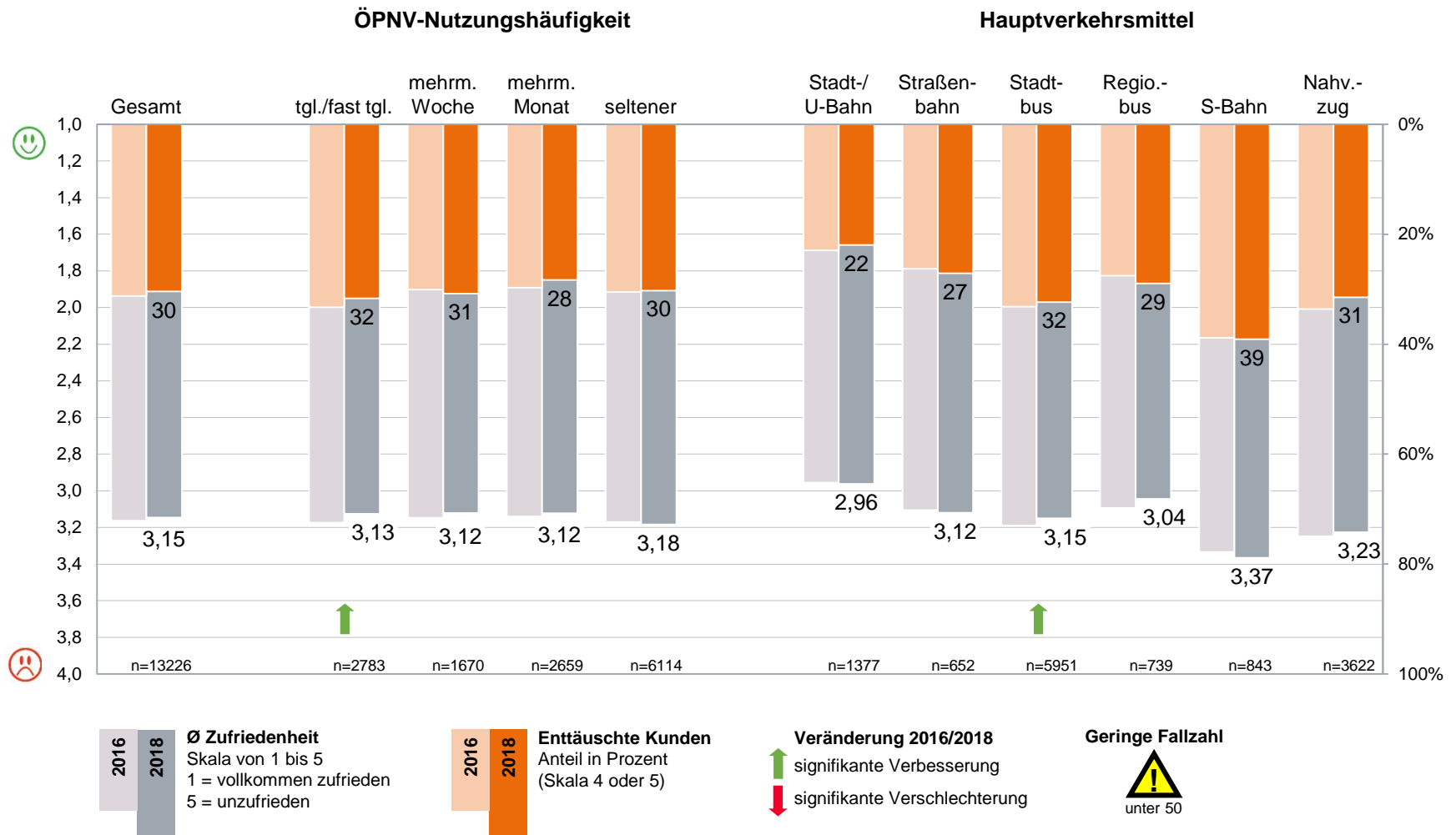
Haltestellen und Stationen



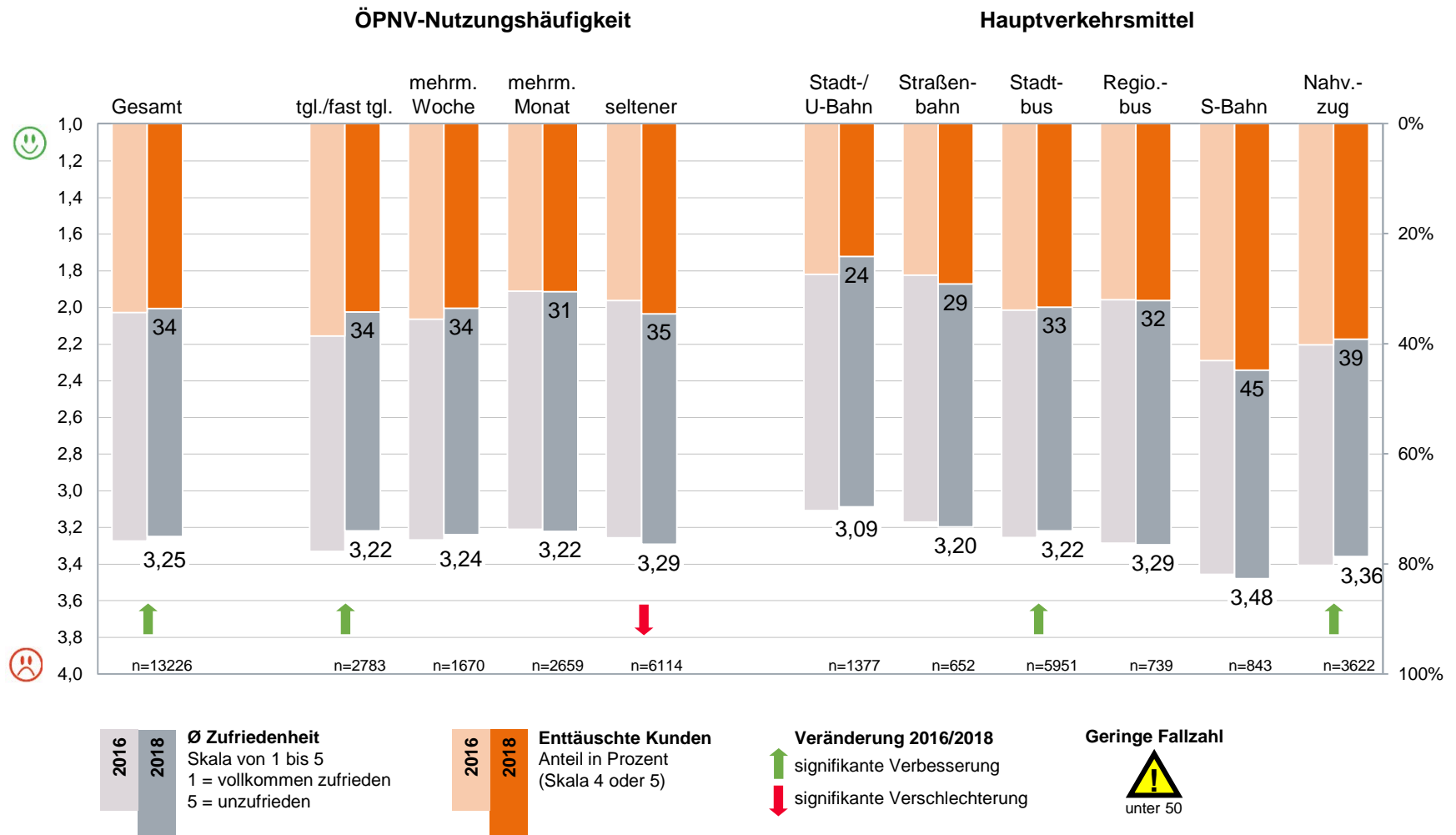
	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2018
Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen	20,5	48,6	30,4	3,15
Komfort und Ausstattung der Stationen	15,1	50,6	33,6	3,25
Fahrplan-Informationen an Stationen	31,1	50,7	15,0	2,82
Beschilderung u. Hinweisschilder zur Orientierung	29,9	54,8	11,3	2,78

* Anteil „zufrieden“ = aus Übersichtlichkeitsgründen nur als (Prozent-)Zahl, jedoch nicht grafisch dargestellt.

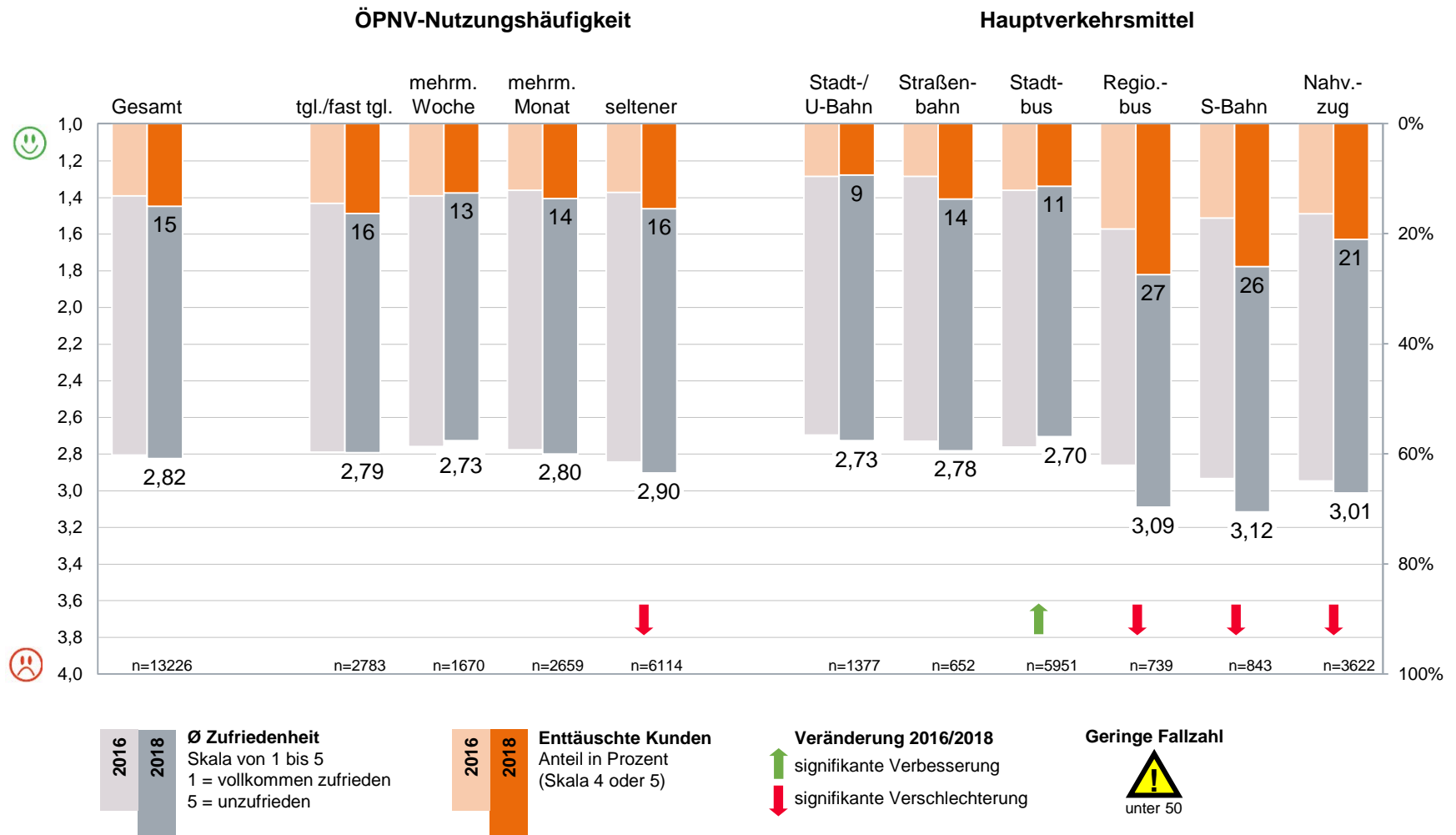
Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



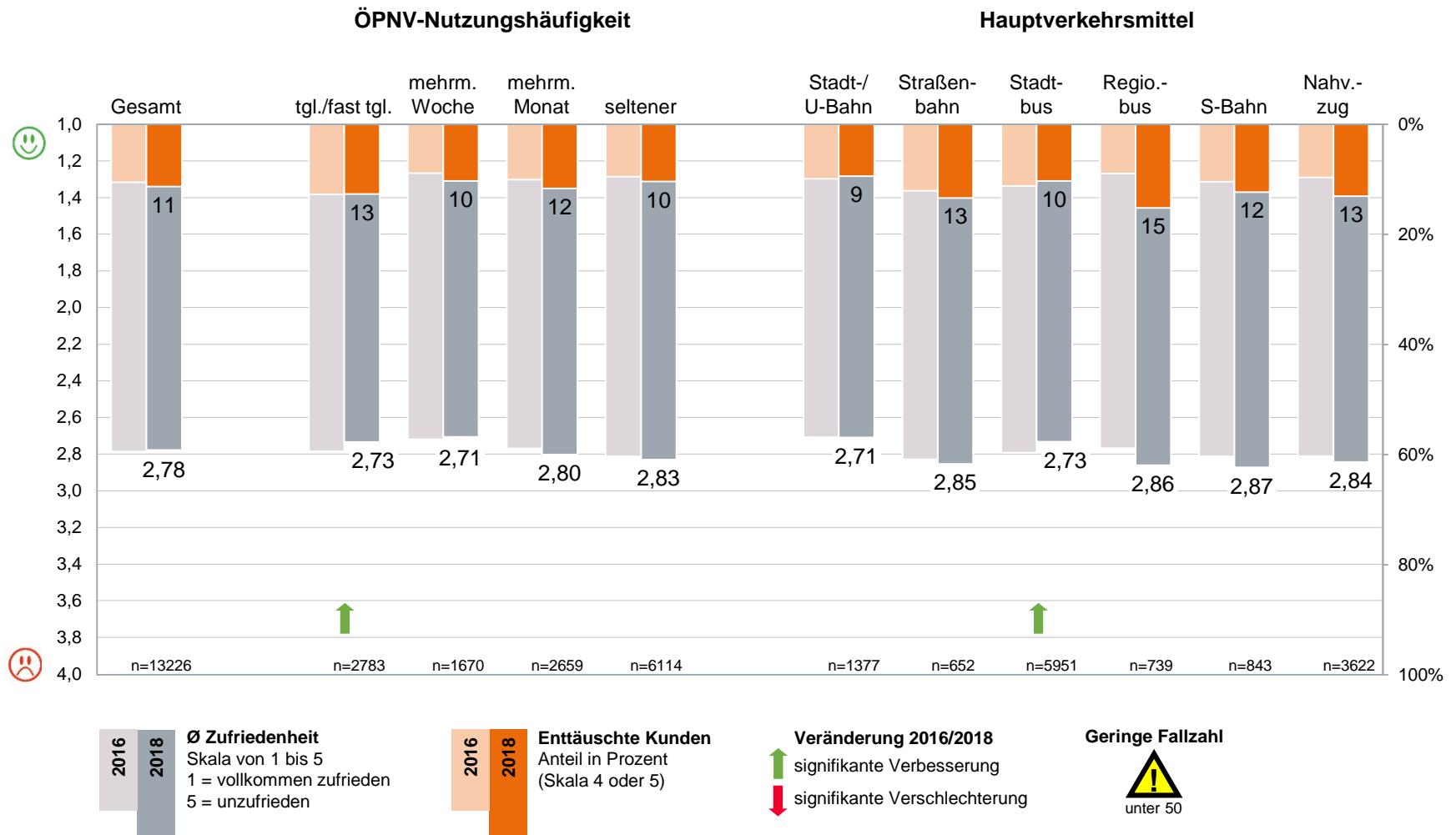
Komfort und Ausstattung der Stationen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Fahrplan-Informationen an Stationen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Beschilderung und Hinweisschilder nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

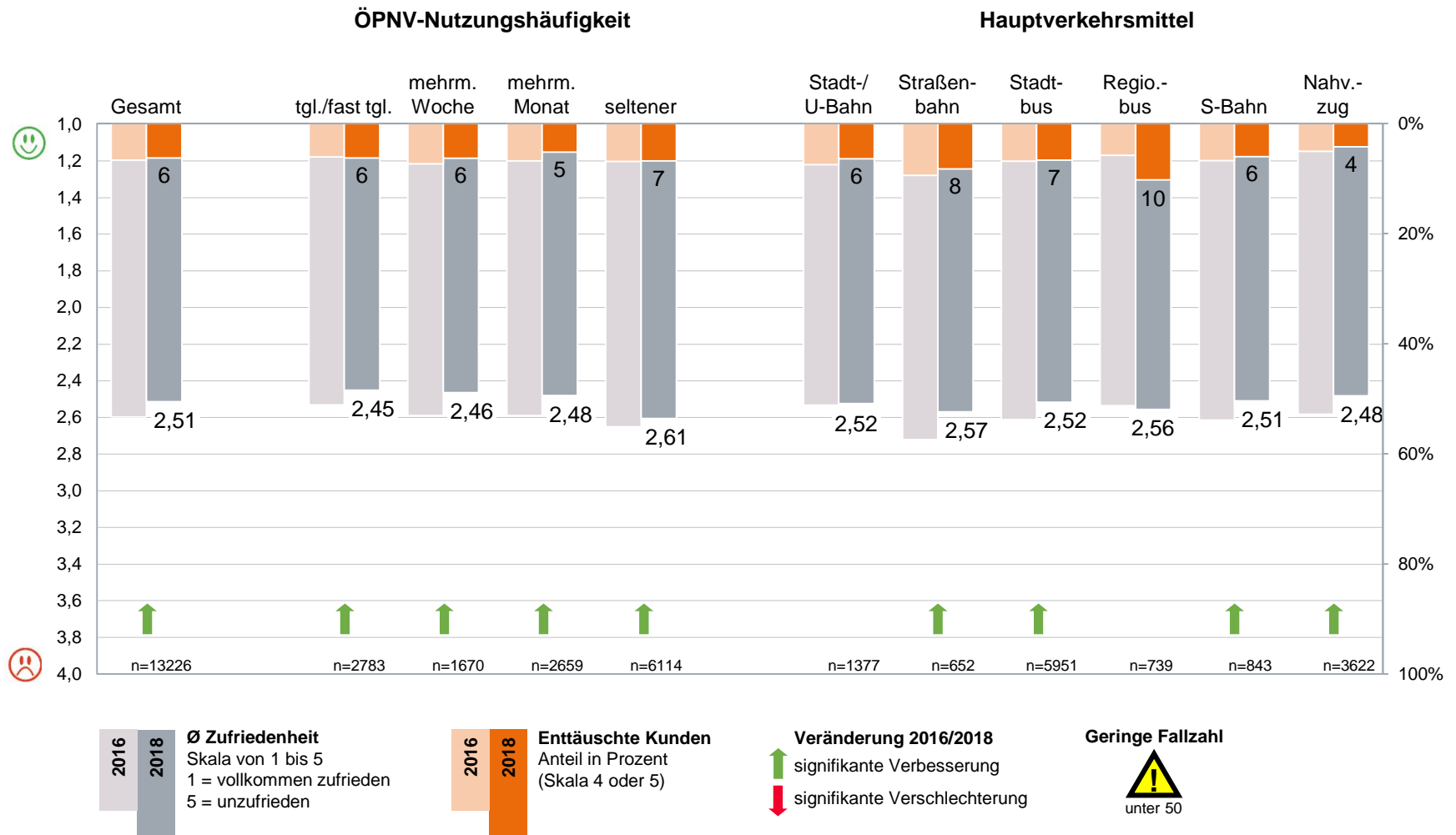
Sicherheit



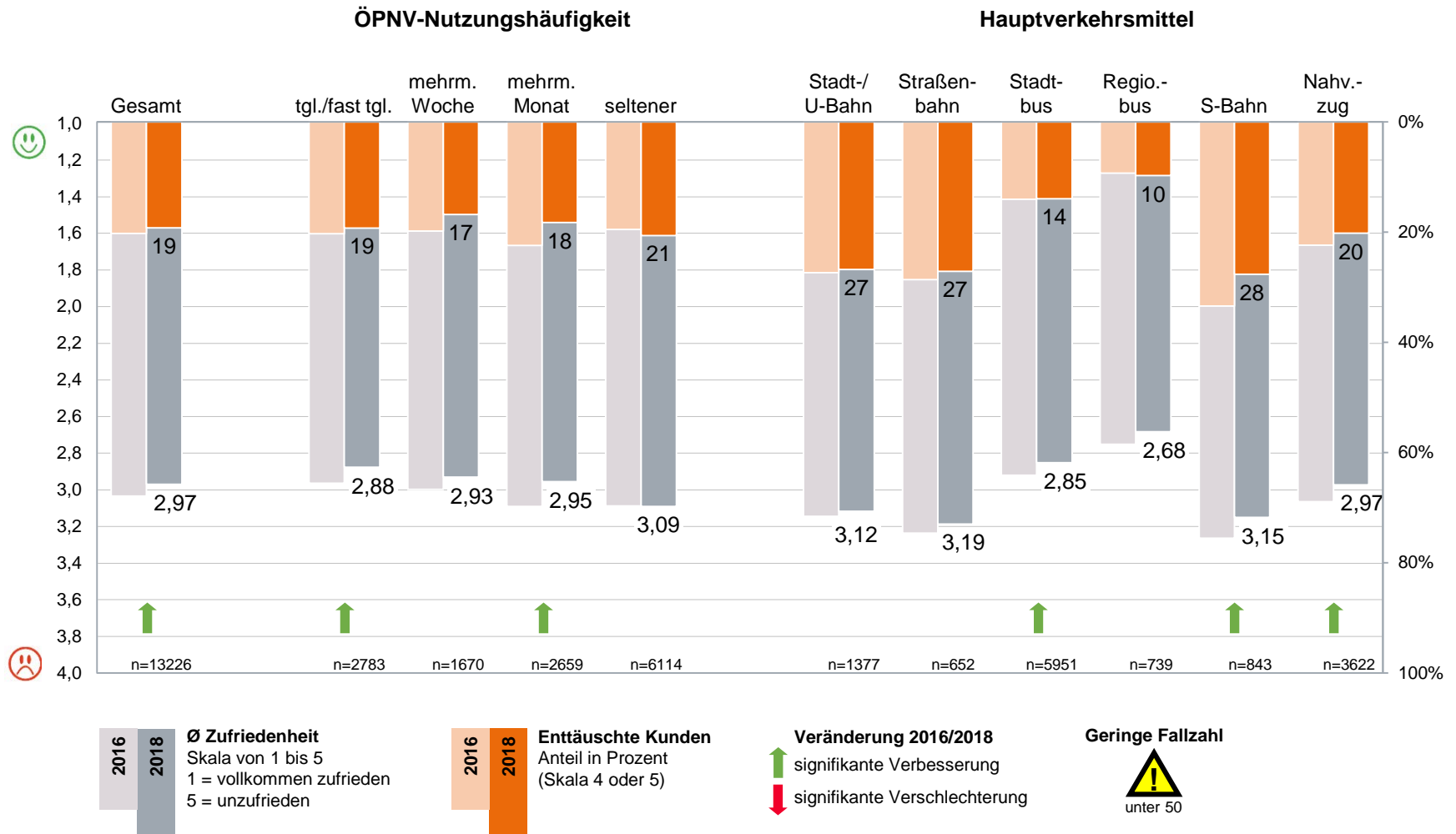
	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2018
Sicherheit tagsüber im Fahrzeug	44,5	48,3	6,3	2,51
Sicherheit abends im Fahrzeug	21,9	37,0	19,2	2,97
Sicherheit tagsüber an Stationen	37,2	57,5	4,3	2,59
Sicherheit abends an Stationen	14,8	36,4	27,4	3,21

* Anteil „zufrieden“ = aus Übersichtlichkeitsgründen nur als (Prozent-)Zahl, jedoch nicht grafisch dargestellt.

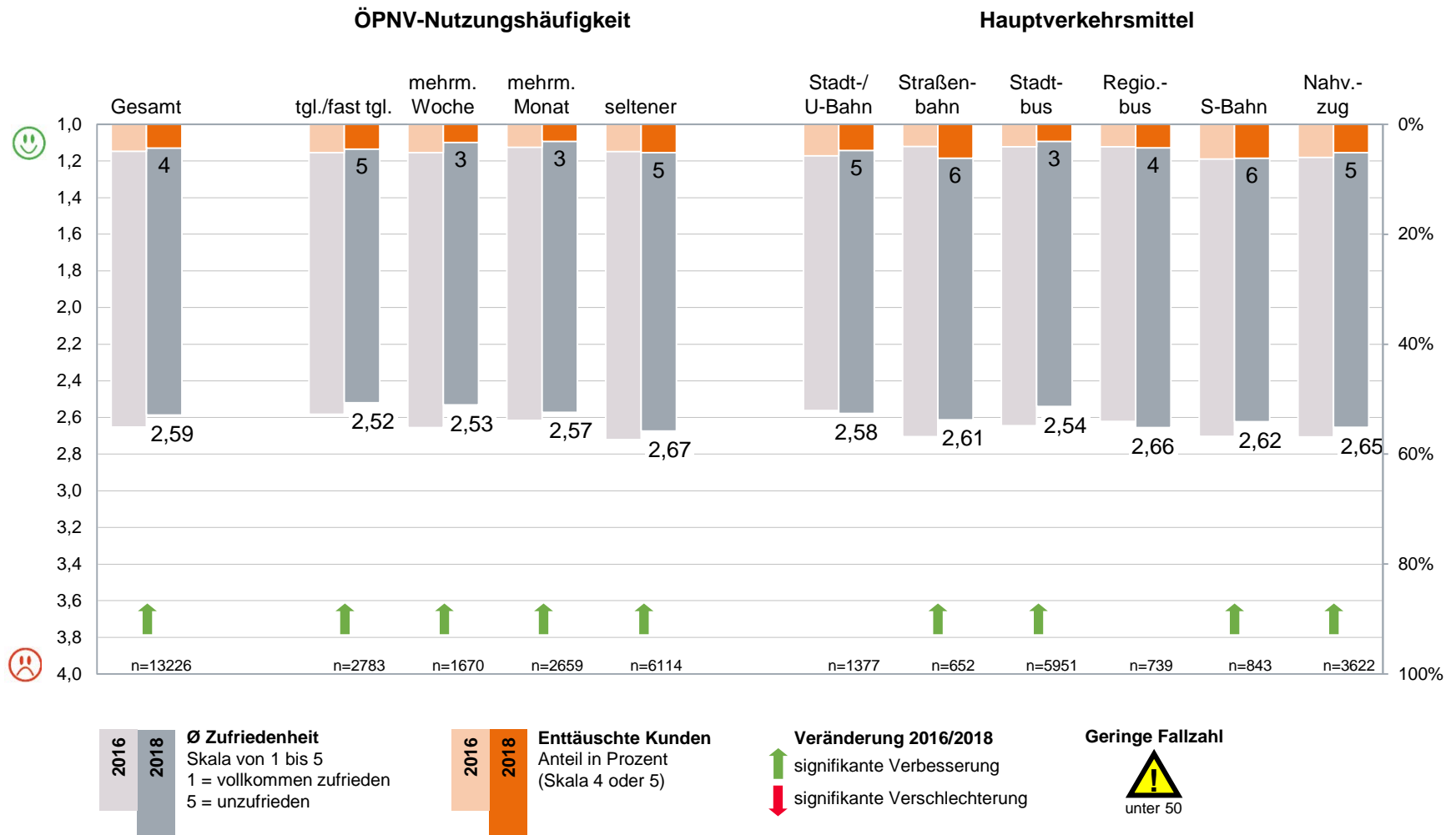
Sicherheit tagsüber im Fahrzeug nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Sicherheit abends im Fahrzeug nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Sicherheit tagsüber an Stationen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Sicherheit abends an Stationen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

