

NRW – Kundenbarometer 2022

NRW gesamt

April 2023



Studiengrundlagen

Feldzeit:

01.09.2022 bis 05.12.2022

Interviews:

17.379 Interviews ab 16 Jahren

- davon ca. 70% telefonisch (CATI) und 30% online (Online-Access-Panel)

Stichprobenziehung:

- CATI-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
Linien- und Streckennetz	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	Preis-Leistungs-Verhältnis	Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen	Sicherheit tagsüber im Fahrzeug
Verbindungen und Anschlüsse	Schnelligkeit der Fahrverbindung	Tarifsystem	Informationen an Stationen bei aktuellen Störungen/Verspätungen	Sicherheit abends im Fahrzeug
Fahrplankontakt	Informationen im Fahrzeug	Fahrkarten-Automaten	Fahrplan-Informationen an Stationen	Sicherheit tagsüber an Stationen
	Fahrpersonal	Verkaufsstellen für Fahrkarten		Sicherheit abends an Stationen
	Sauberkeit im Fahrzeug	Informationen der hauptsächlich genutzten ÖPNV-App		
	Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	HandyTicket-Kauf		
	Platzangebot im Fahrzeug	Luftlinientarif eezy		
	Zugang und Einstiegsmögl. f. Mob.eingeschränkte			

Globalzufriedenheit

Lesbeispiel

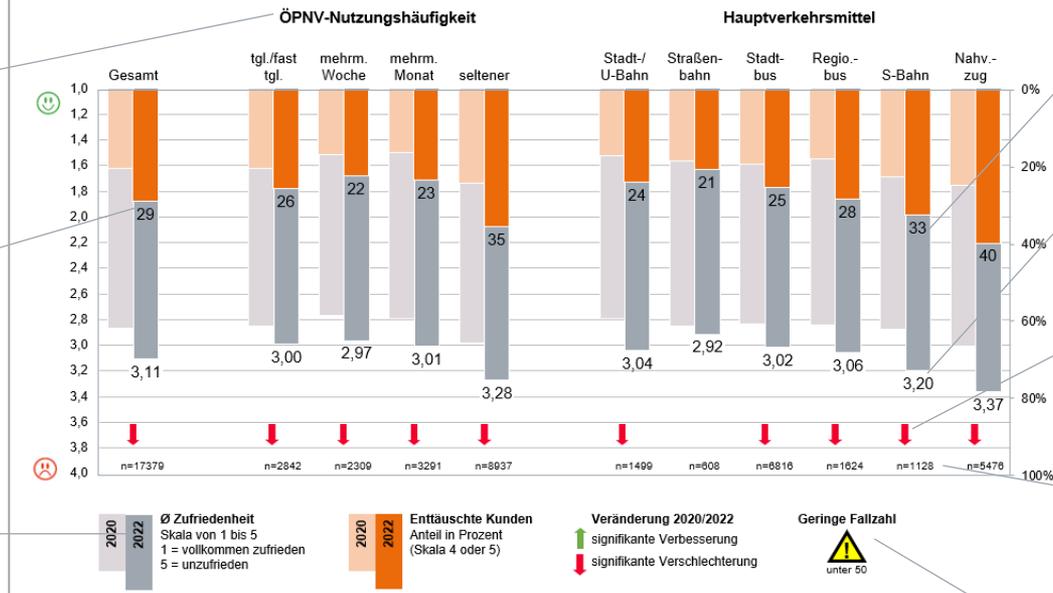
Globalzufriedenheit nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

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

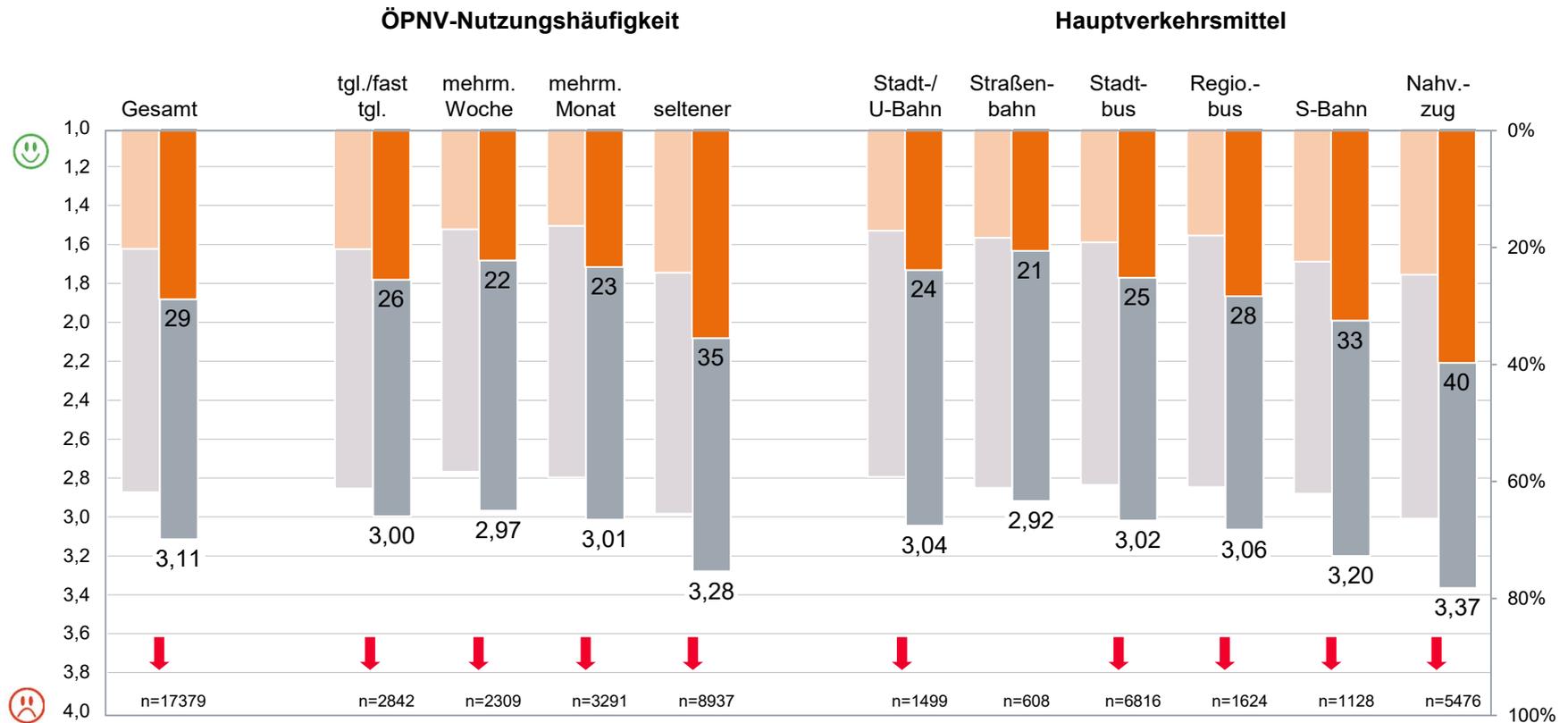
Signifikante Veränderung: grüner Pfeil besserer, roter Pfeil schlechterer Wert

Anzahl befragter Personen in der Untergruppe

Gelbes Ausrufezeichen: Vorsicht bei der Interpretation, geringe Fallzahl

Globalzufriedenheit

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Angebot

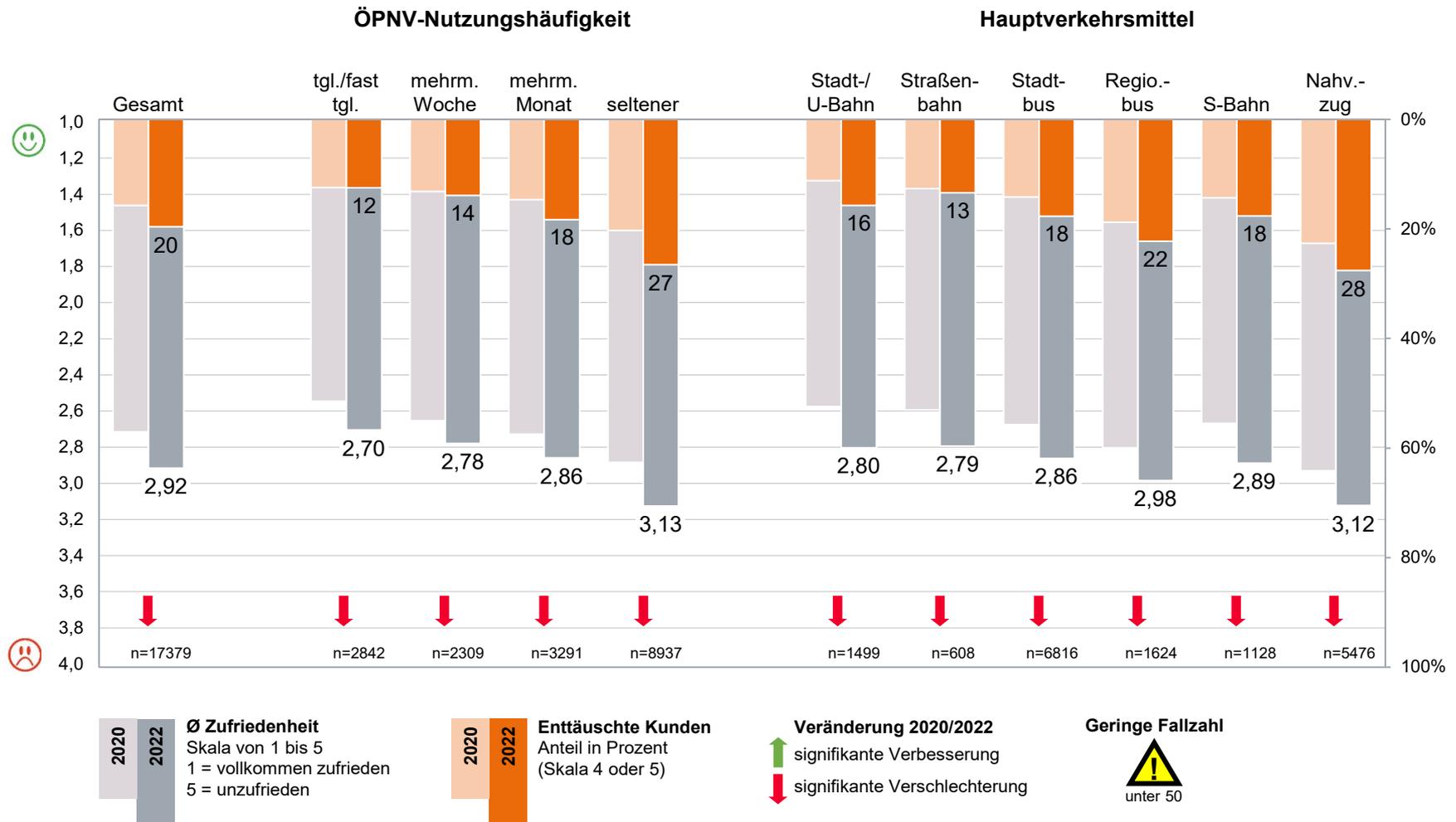


	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2022
Linien- und Streckennetz	26,7	50,5	19,6	2,92
Verbindungen und Anschlüsse	19,4	47,9	29,5	3,13
Fahrplankontakt	21,0	46,2	30,8	3,15

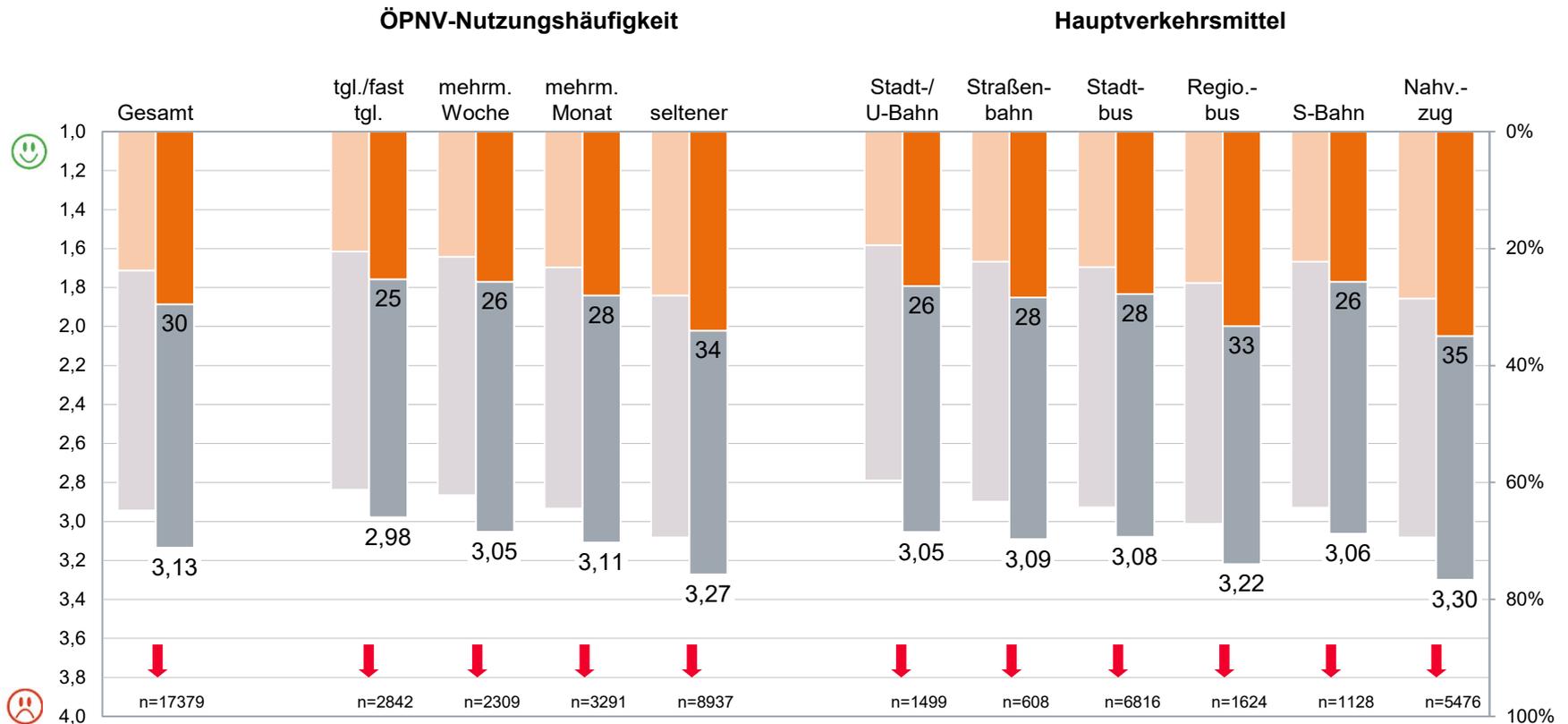
* Anteil „zufrieden“ = aus Übersichtlichkeitsgründen nur als (Prozent-)Zahl, jedoch nicht grafisch dargestellt.

Linien- und Streckennetz

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Verbindungen und Anschlüsse nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

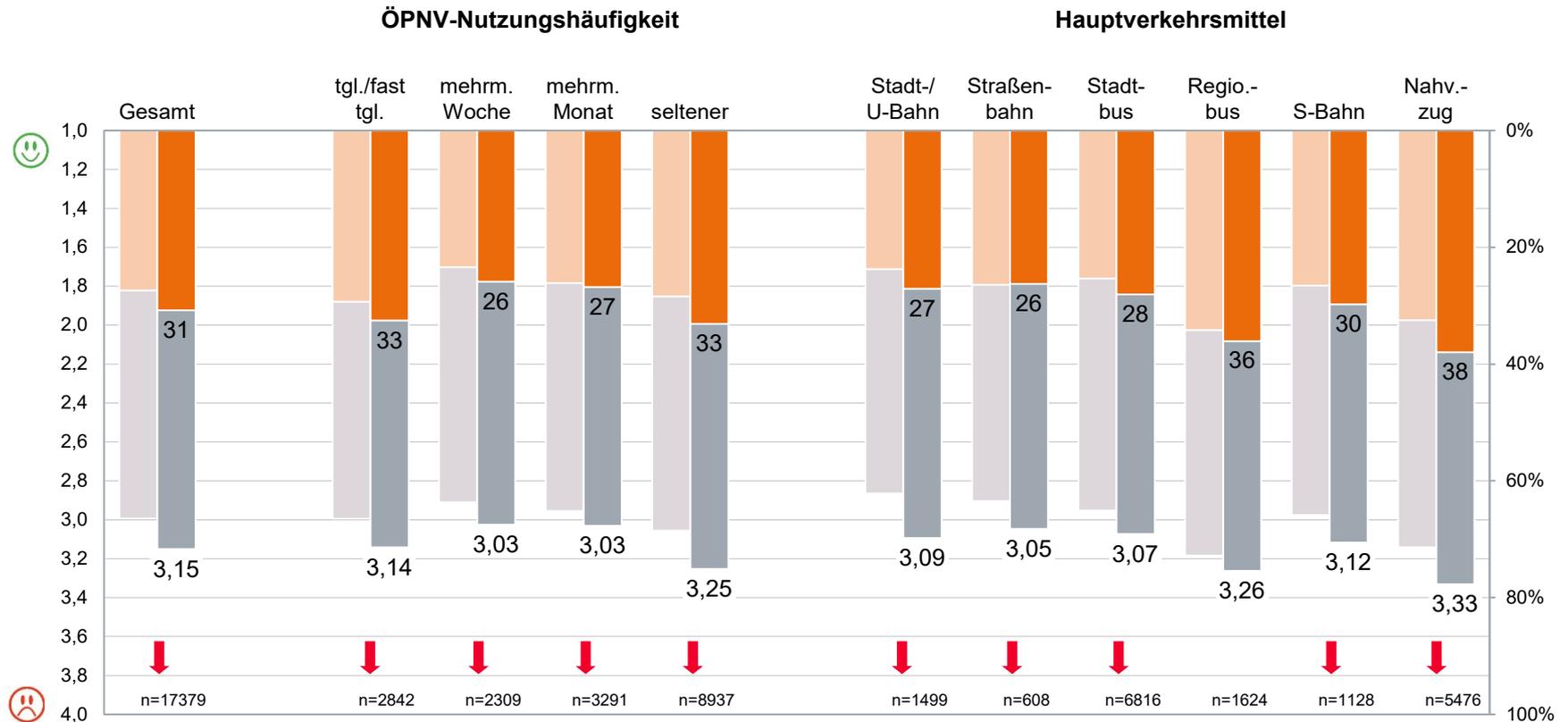
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Fahrplantakt

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 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

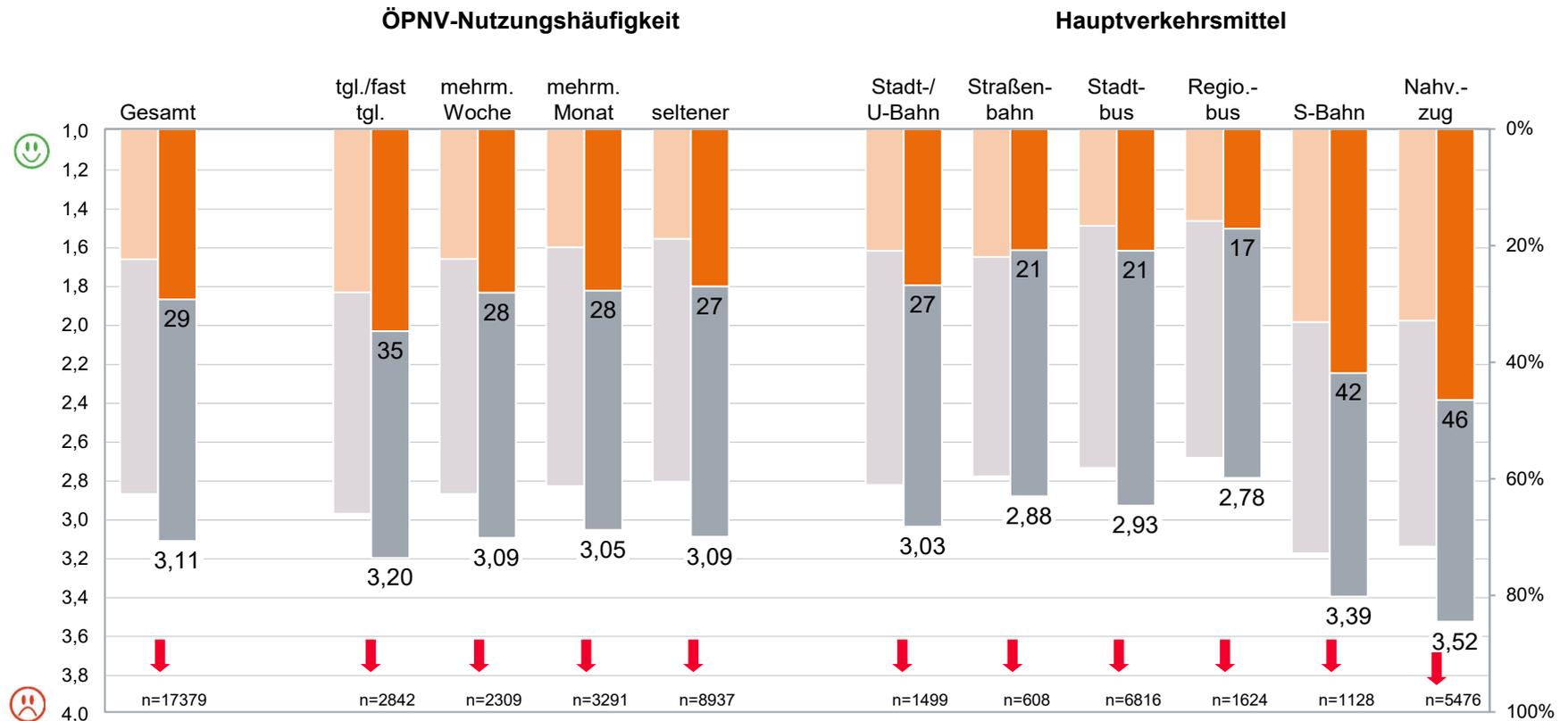
Verkehrsmittel



	 Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“		zufrieden *		Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“		Ø 2022
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	24,2	45,2	29,2				3,11
Schnelligkeit der Fahrverbindung	32,0	57,0	9,5				2,72
Informationen im Fahrzeug	28,9	51,6	16,9				2,86
Fahrpersonal	35,2	49,9	7,2				2,62
Sauberkeit im Fahrzeug	23,4	53,6	21,4				3,00
Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	23,1	62,3	13,4				2,89
Platzangebot im Fahrzeug	21,9	56,9	19,5				2,98
Zugang und Einstiegsmögl. für Mob.eingeschränkte	22,4	47,1	21,2				3,01

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

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



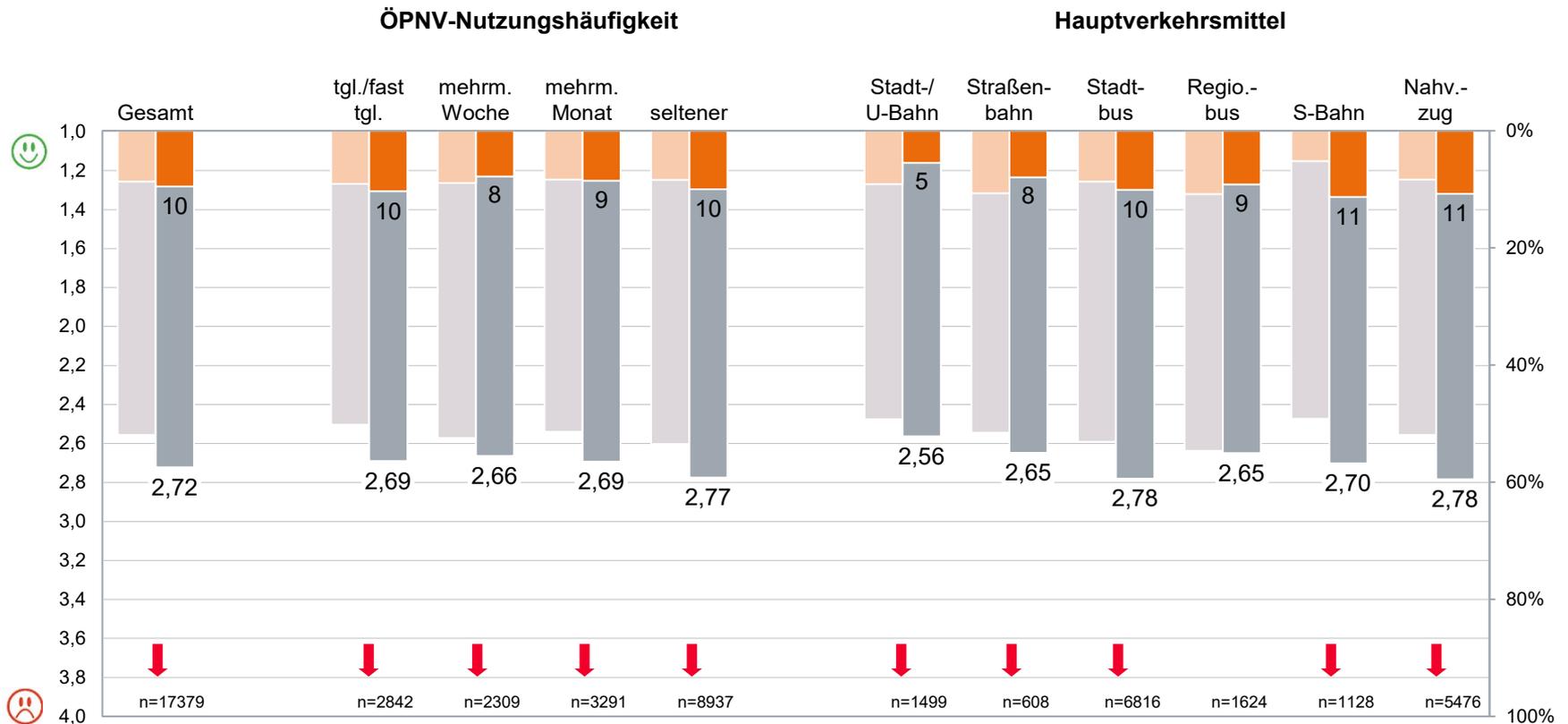
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Schnelligkeit der Fahrverbindung nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



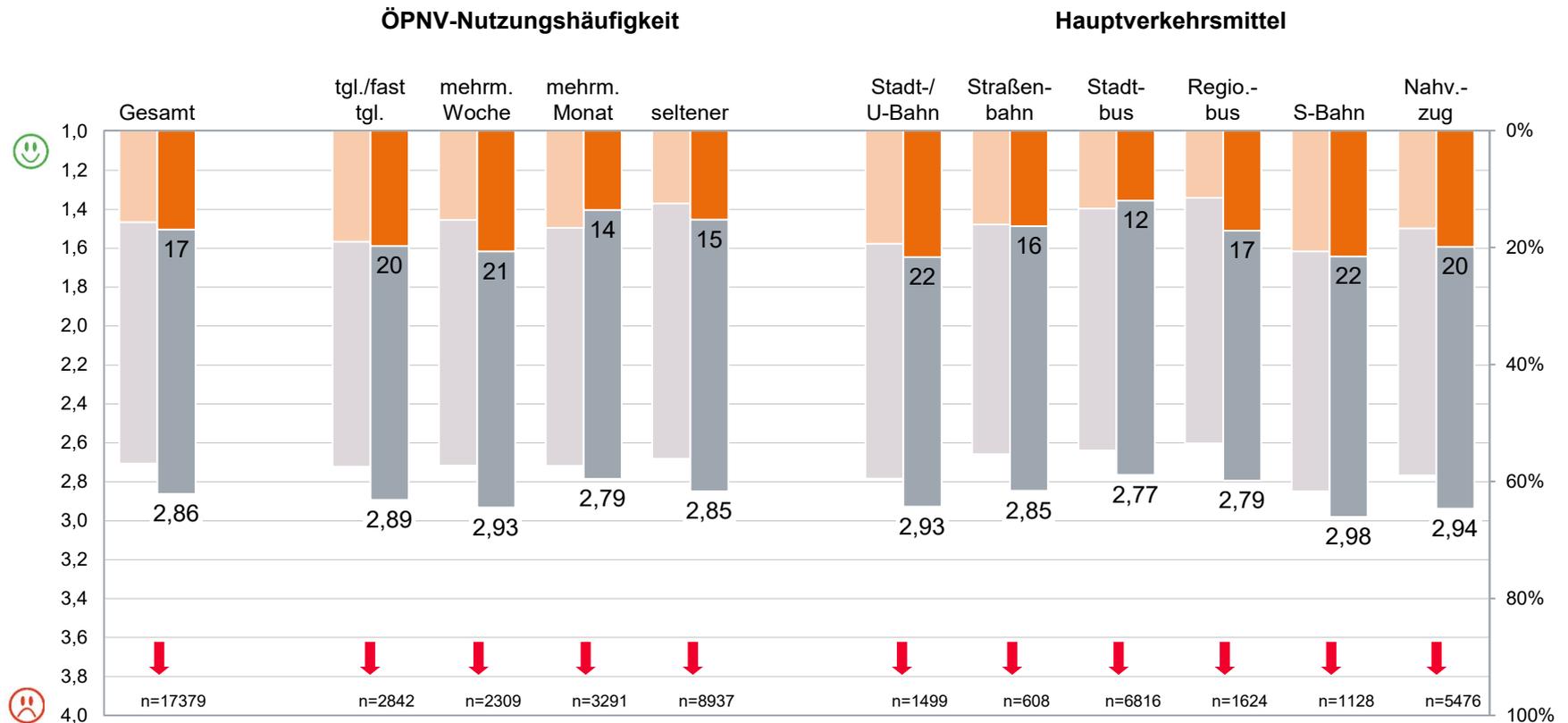
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Informationen im Fahrzeug nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

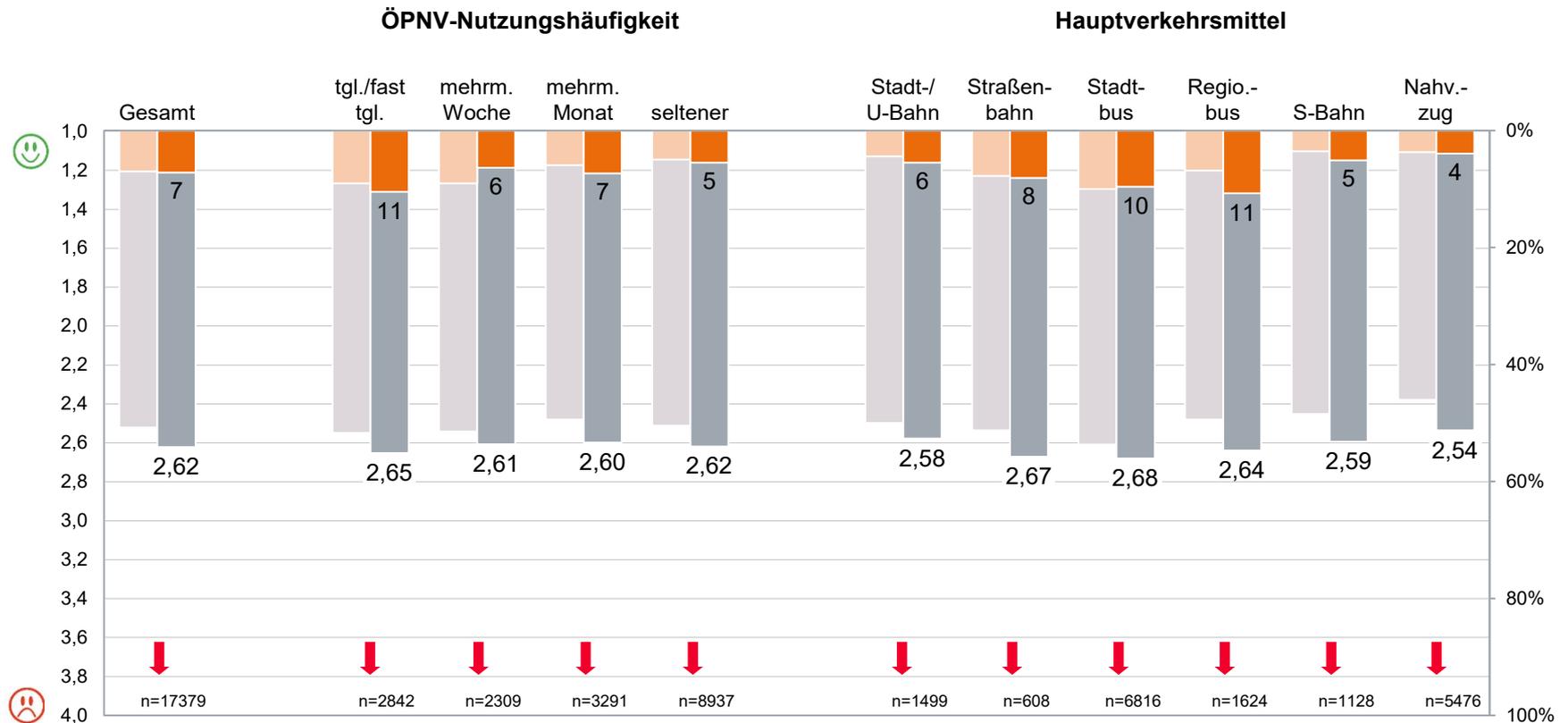
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Fahrpersonal

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

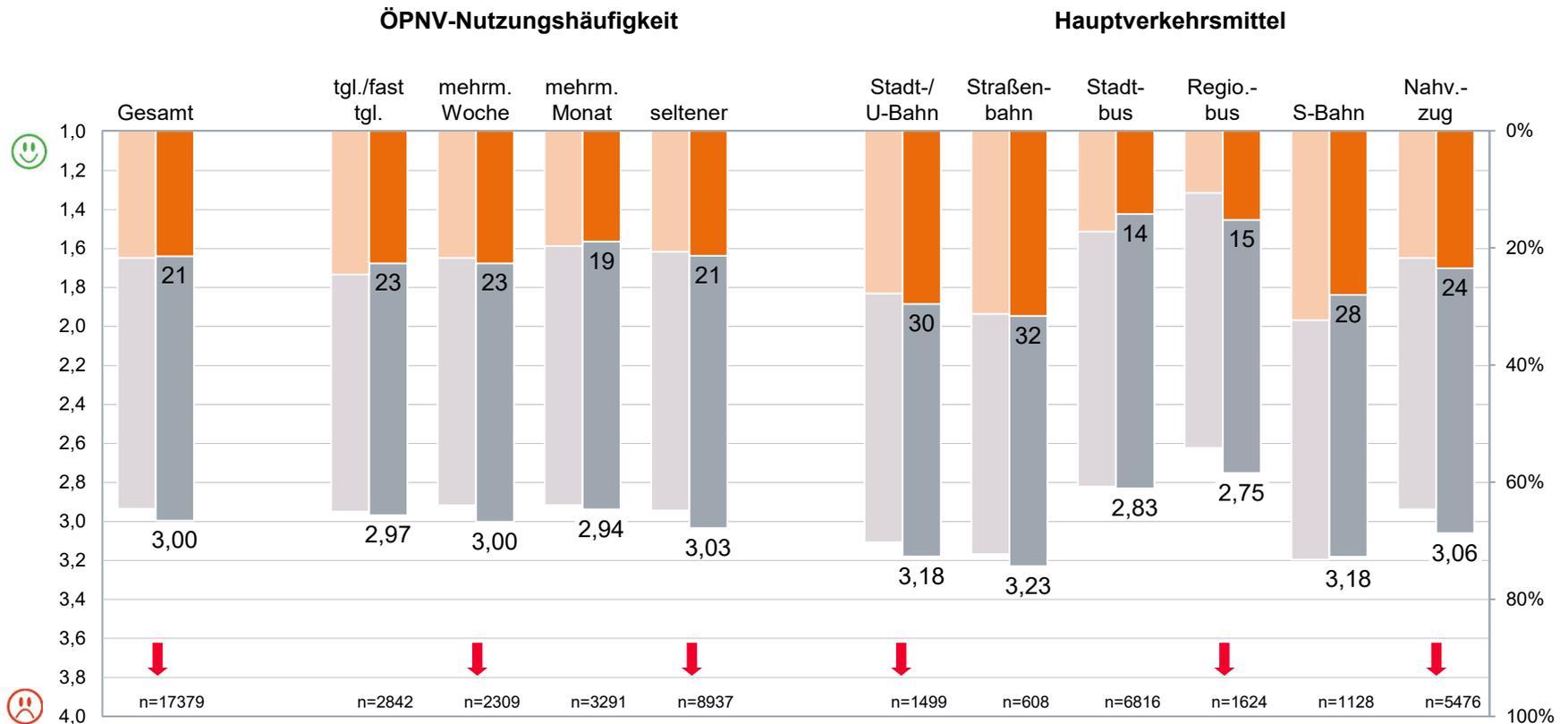
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Sauberkeit im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

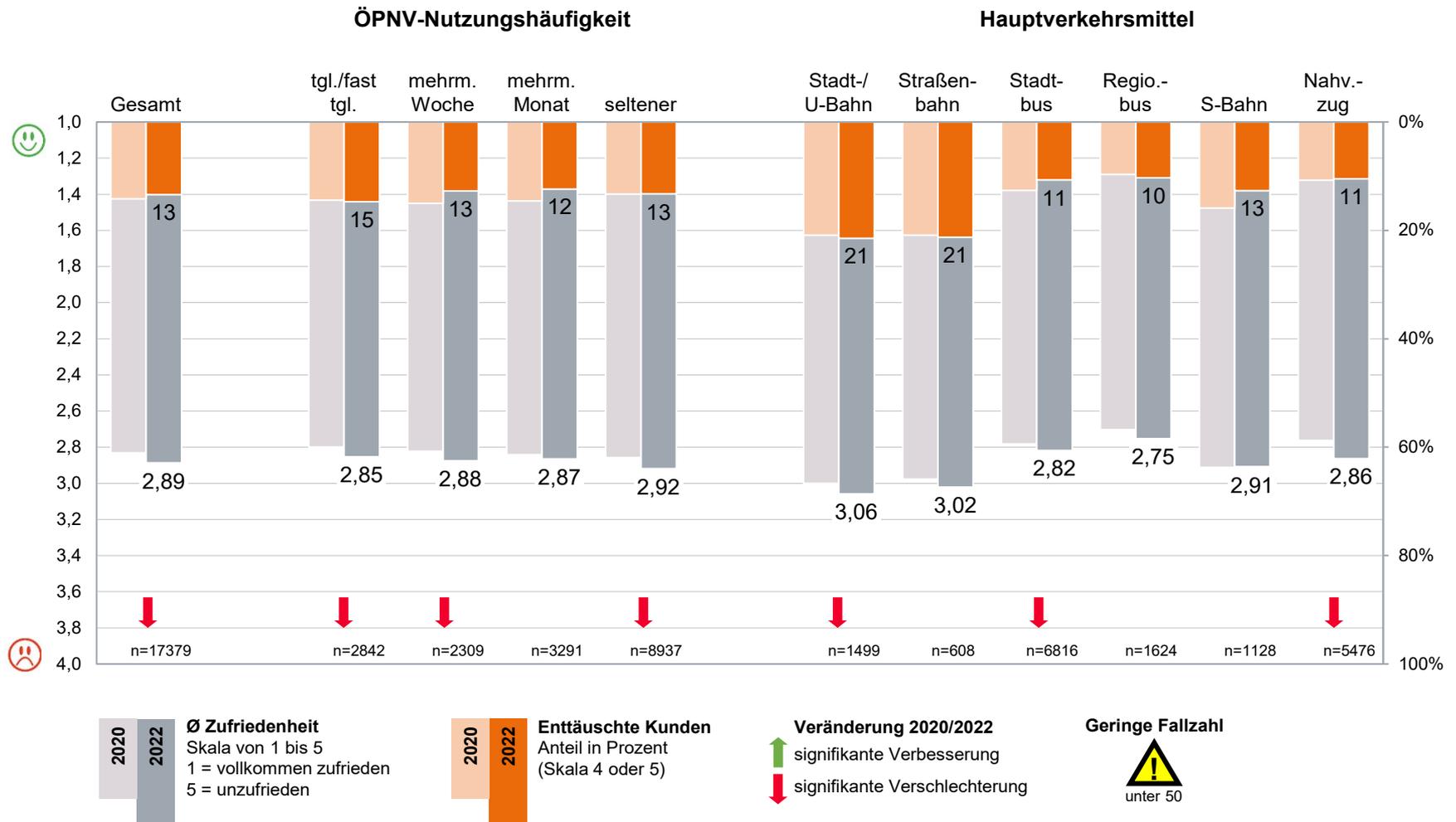
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

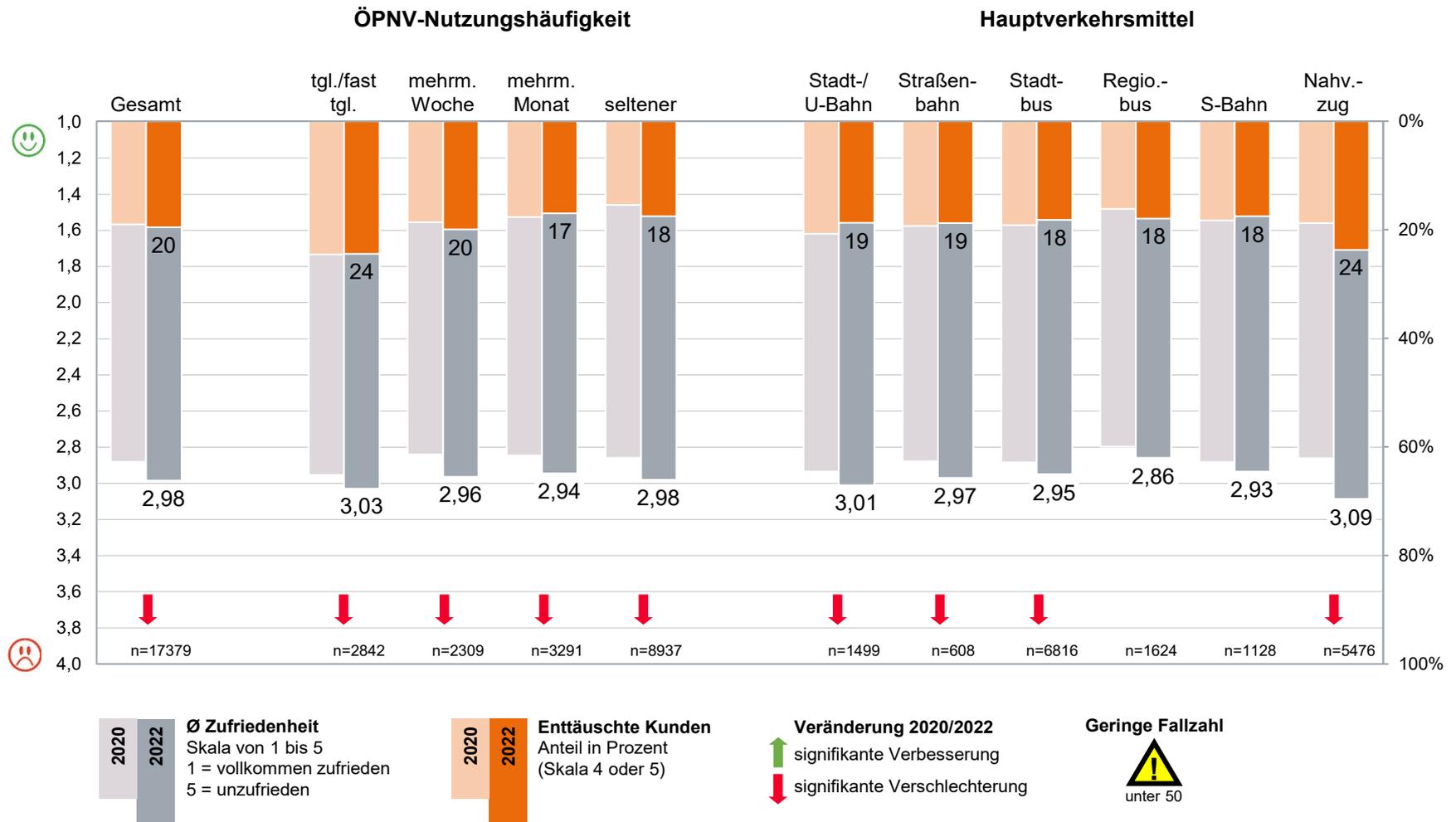
Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeuges

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

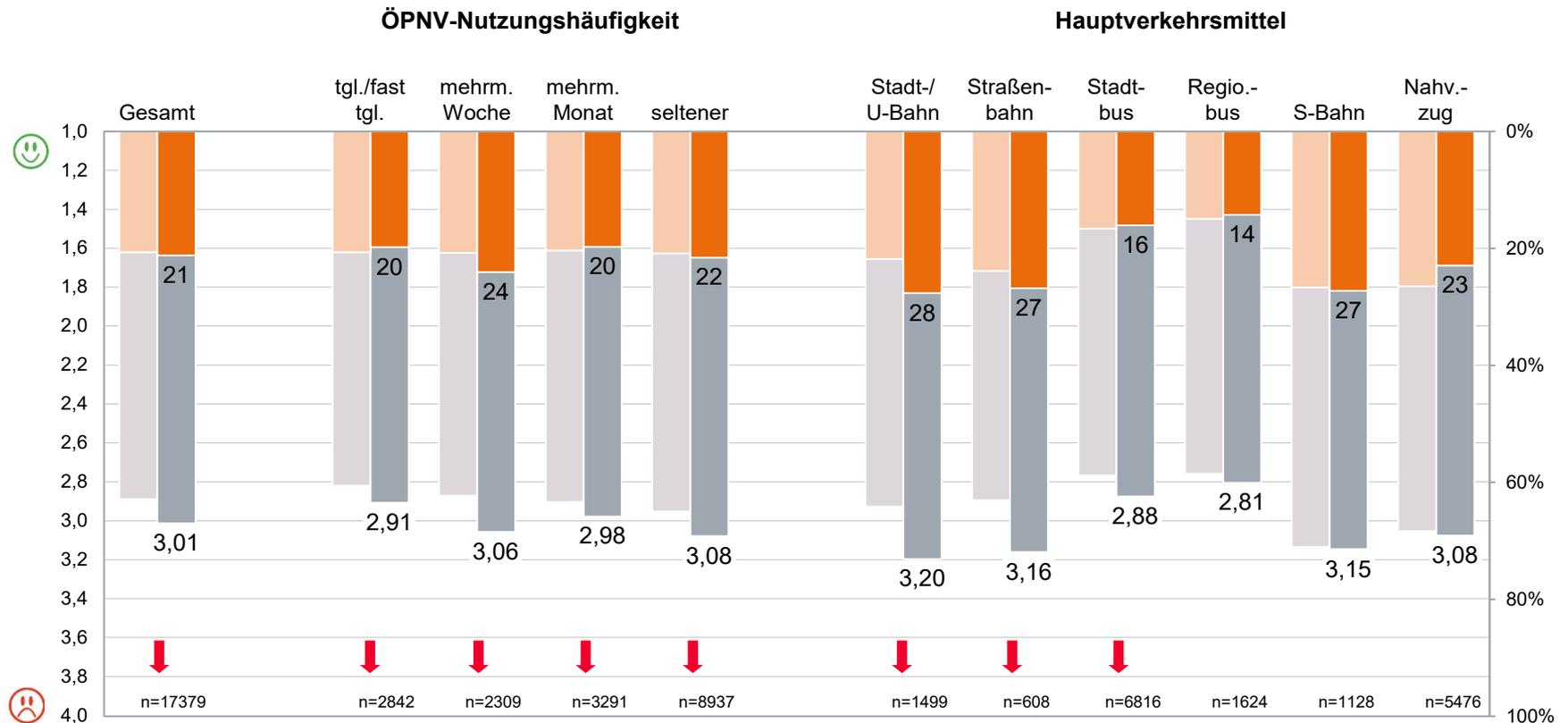


Platzangebot im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Zugang und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte 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 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Tarif/Vertrieb/Information



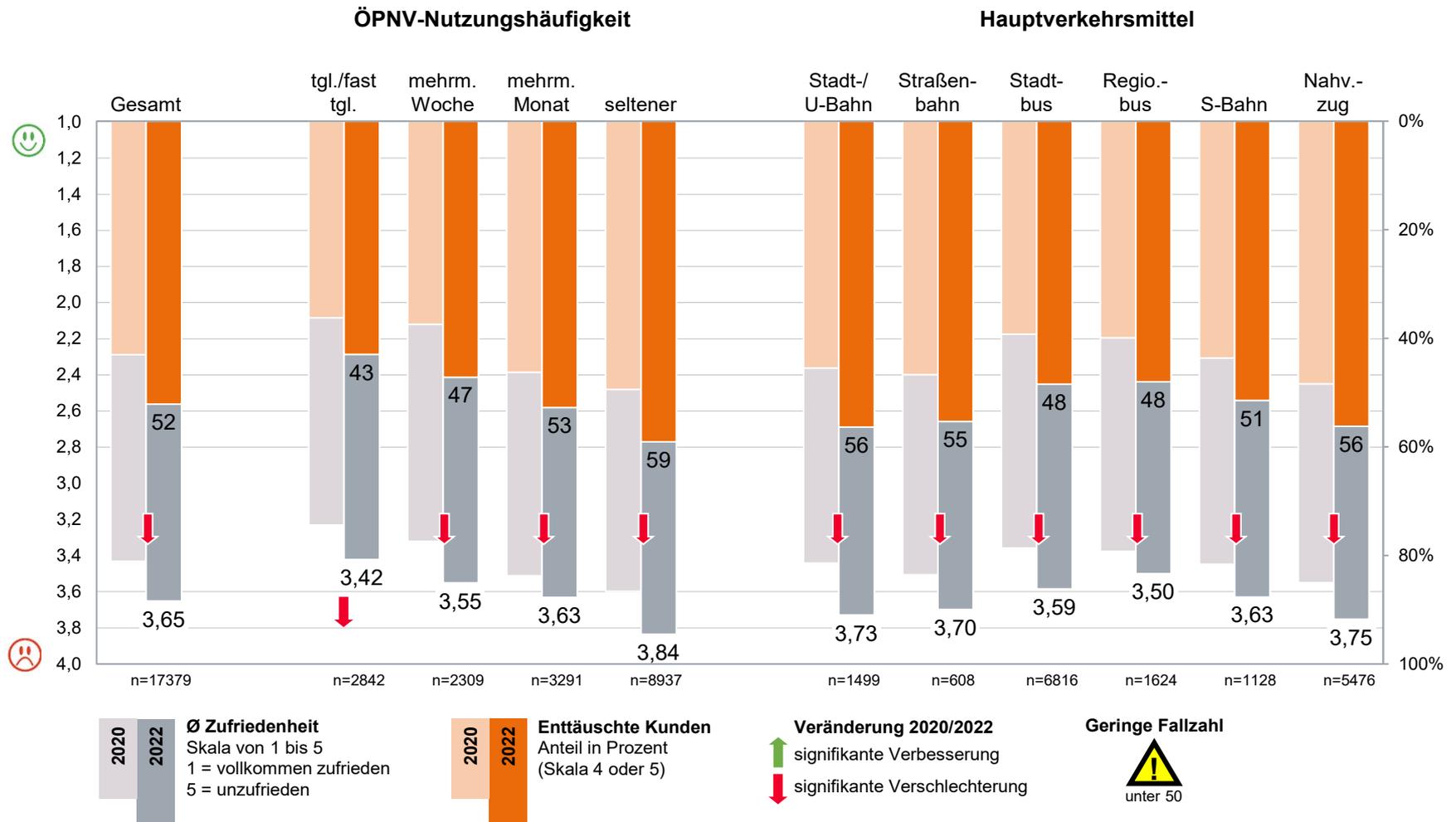
	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2022
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,9	32,7	52,1	3,65
Tarifsystem	10,5	34,9	45,4	3,59
Fahrkarten-Automaten	11,9	37,5	23,5	3,26
Verkaufsstellen für Fahrkarten	15,0	37,4	14,0	3,01
Informationen d. hauptsächlich genutzten ÖPNV-App**	37,9	47,3	13,0	2,70
HandyTicket-Kauf	67,3	28,6	3,9	2,08
Luftlinientarif eezy	46,0	43,6	8,5	2,50

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

** bis 2020 Abfrage der Zufriedenheit mit der App allgemein, ab 2022 neue Formulierung

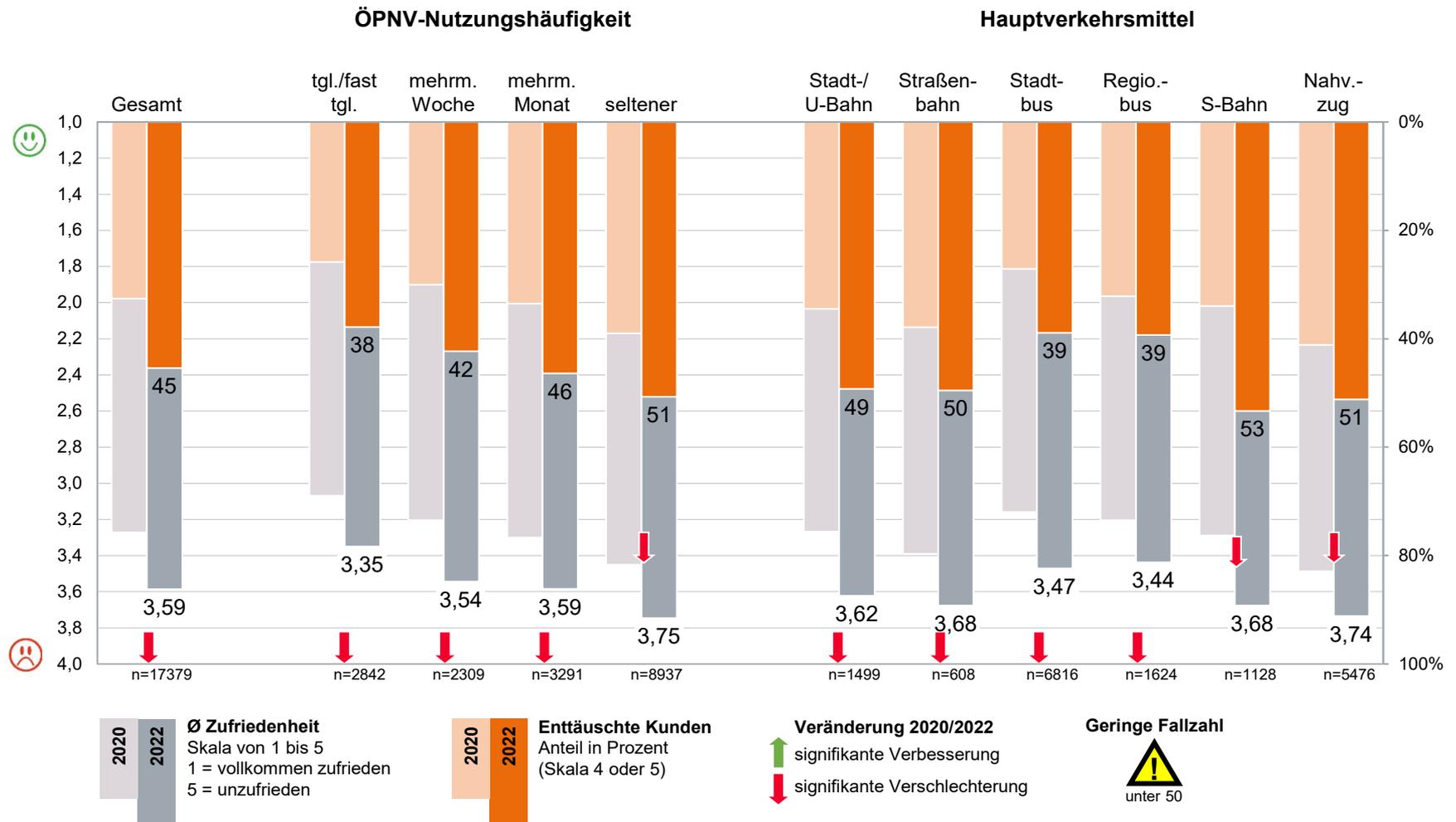
Preis-Leistungs-Verhältnis

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



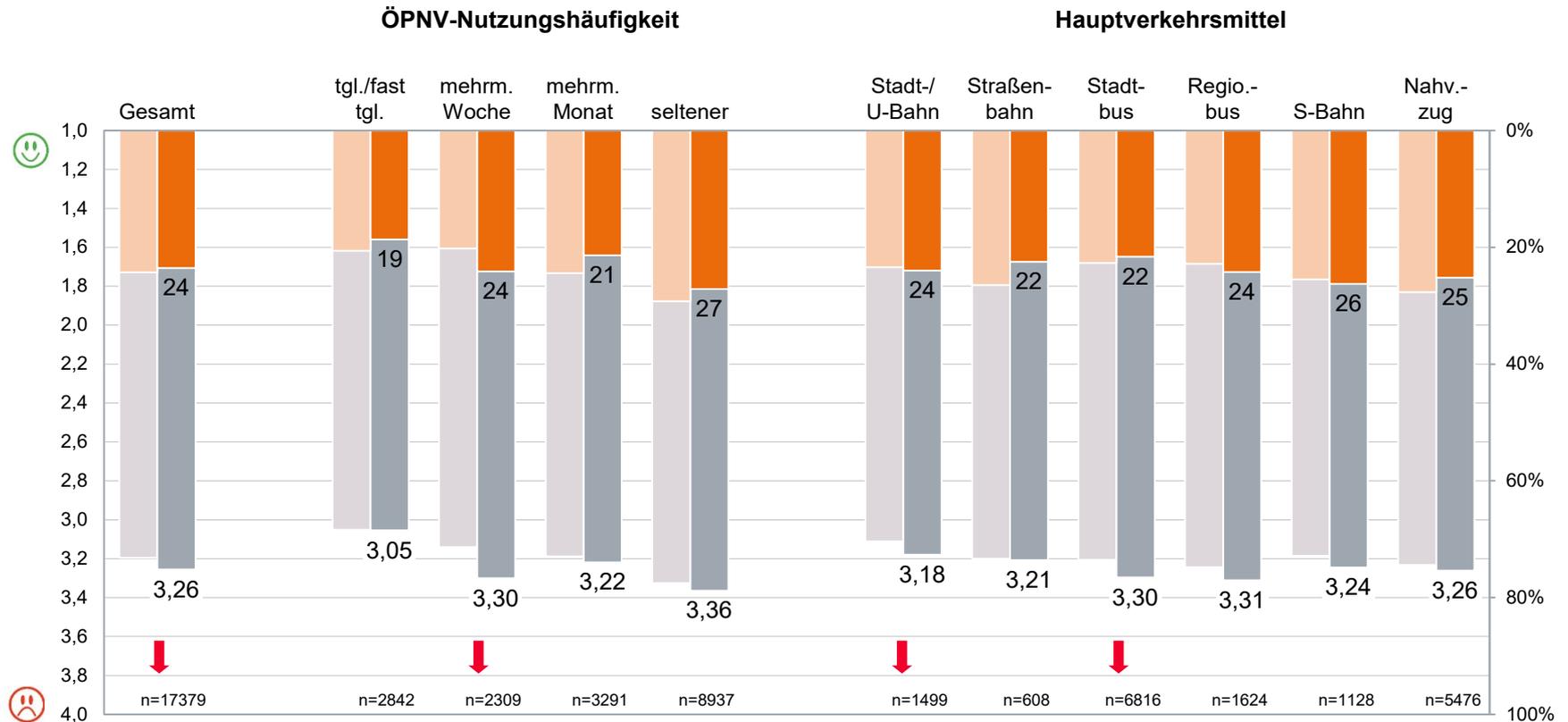
Tarifsystem

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Fahrkarten-Automaten

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



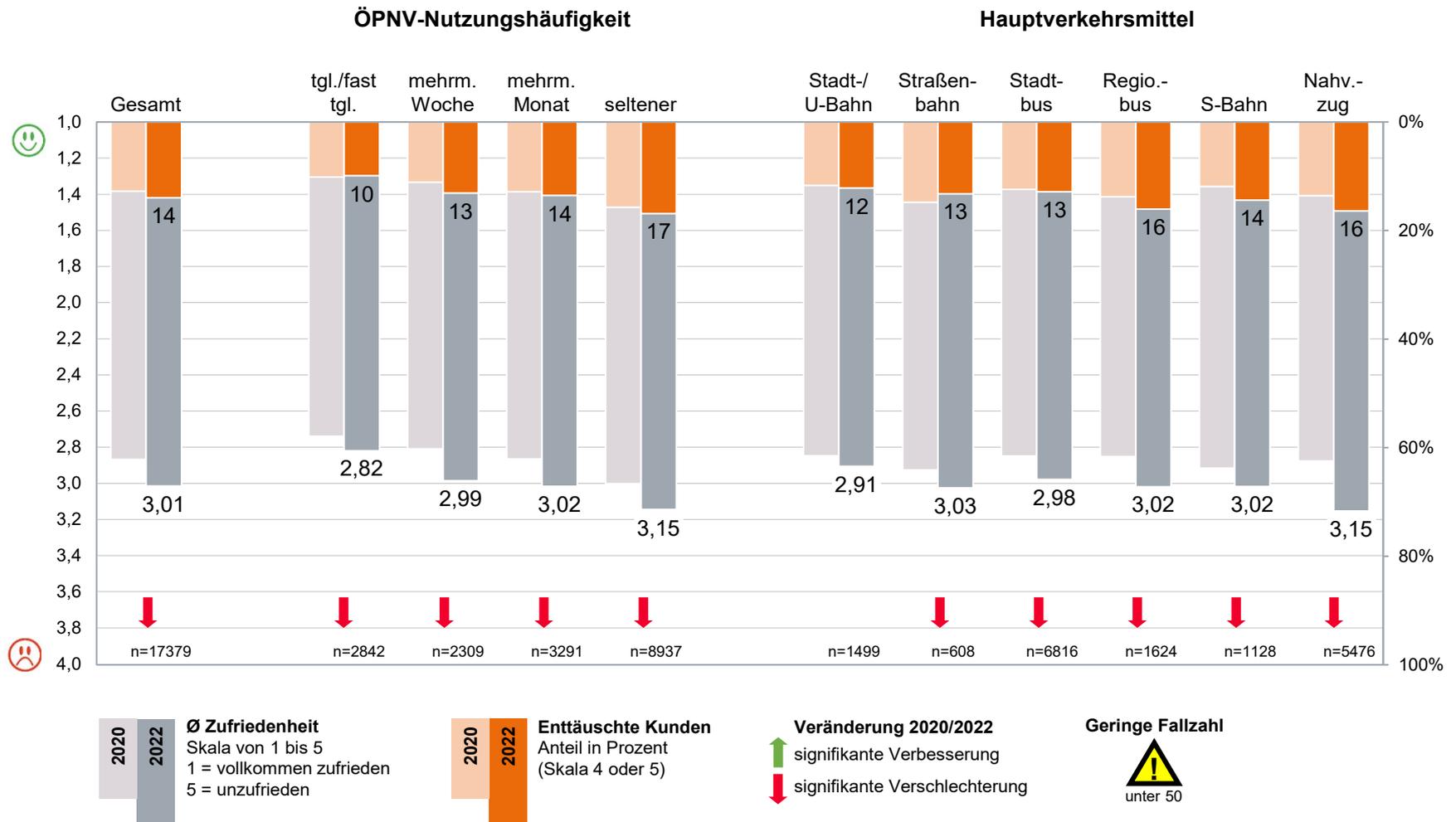
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

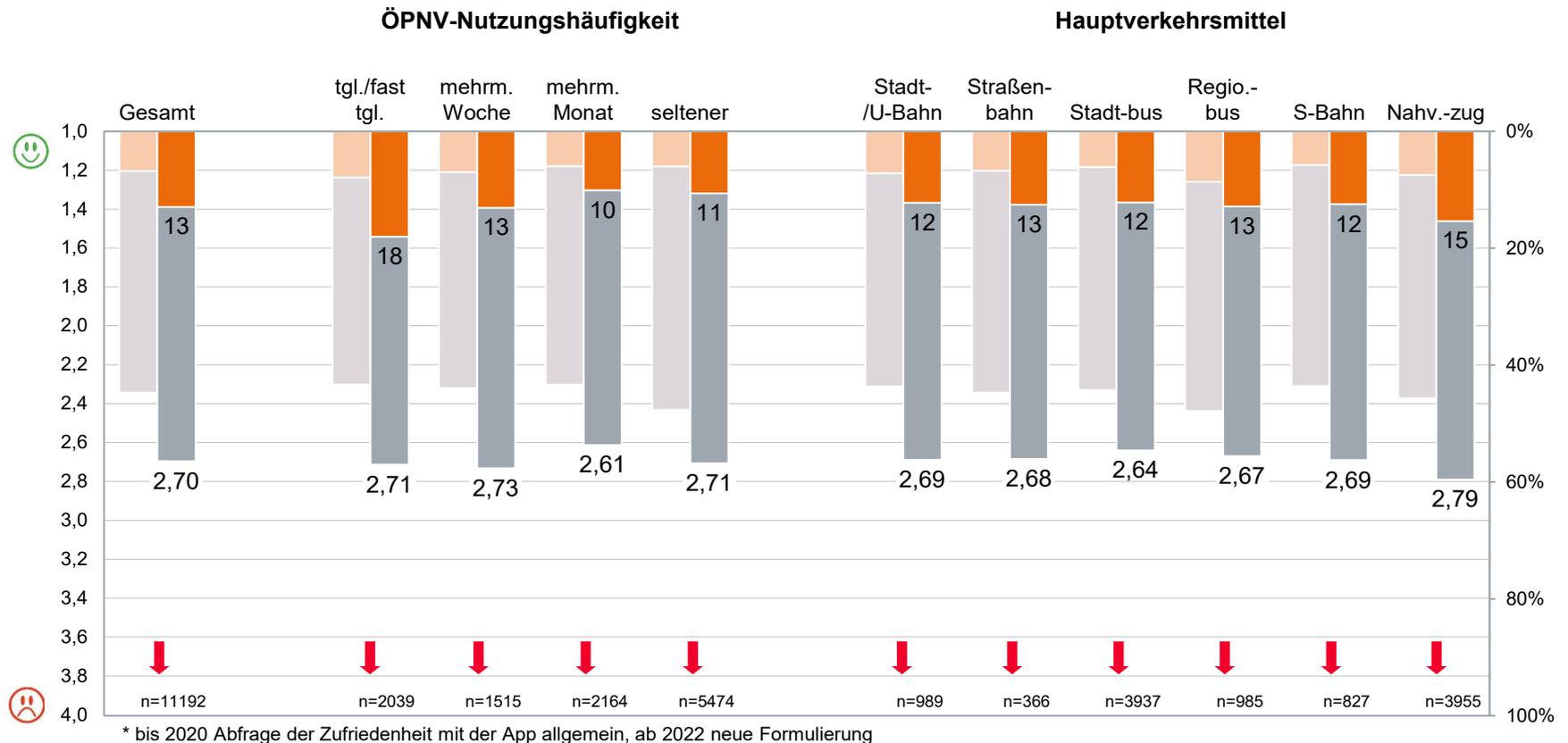
Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Verkaufsstellen für Fahrkarten nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Informationen der hauptsächlich genutzten ÖPNV-App* nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

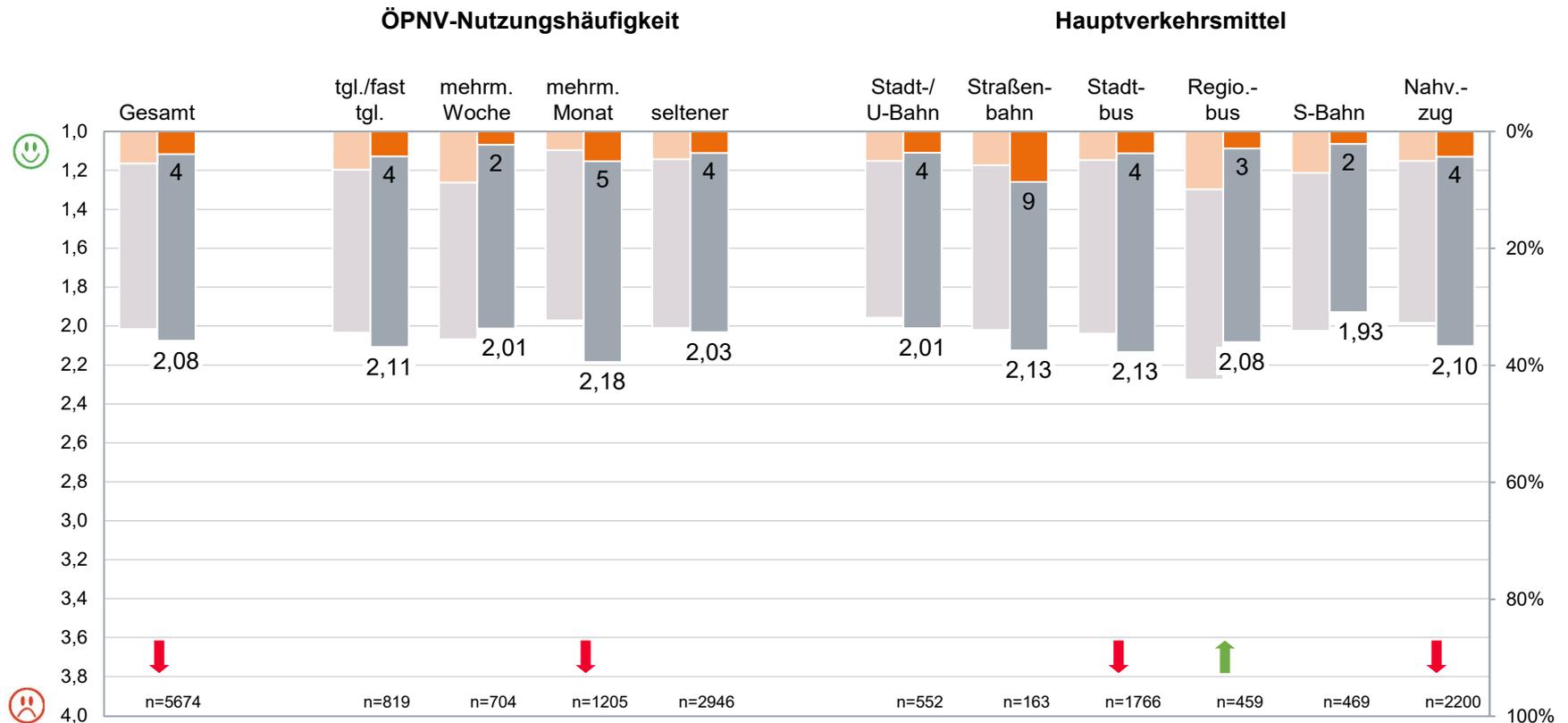
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

HandyTicket-Kauf

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



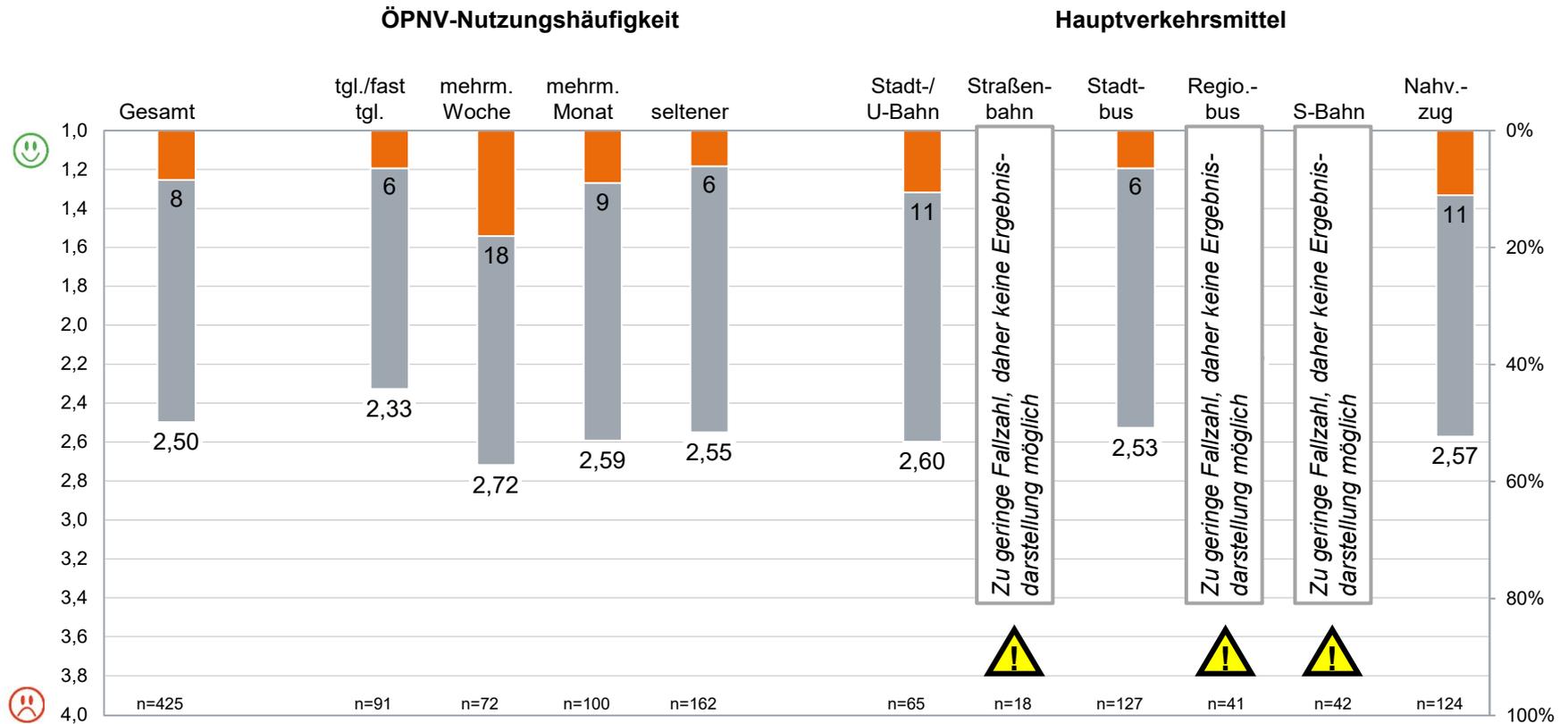
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Luftlinientarif eezy 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 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Haltestellen und Stationen

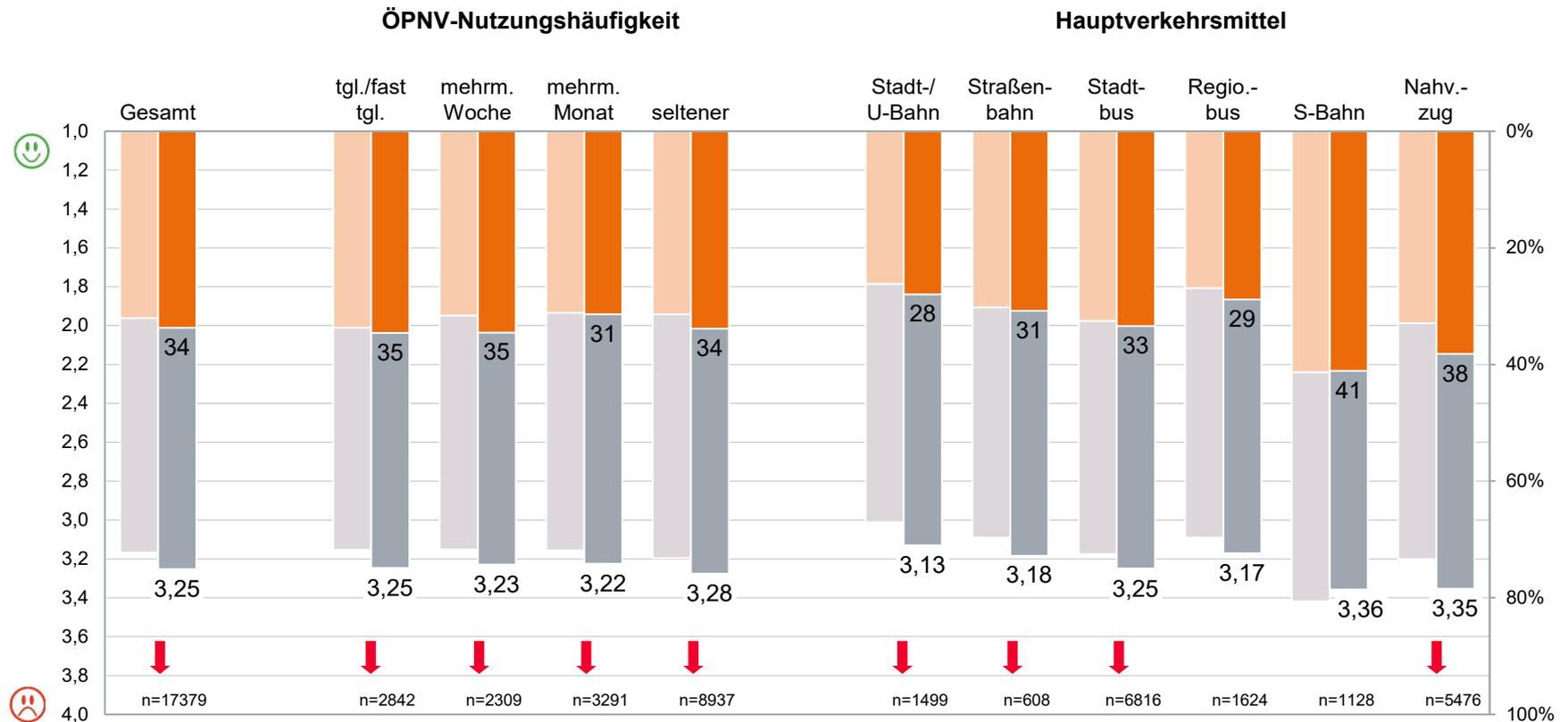


	 Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“		zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“		Ø 2022
Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen	15,4	49,7		33,7		3,25
Informationen an Stationen bei aktuellen Störungen/Verspätungen	11,9	39,8		43,1		3,49
Fahrplan-Informationen an Stationen	21,1	58,5		16,3		2,96

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

Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



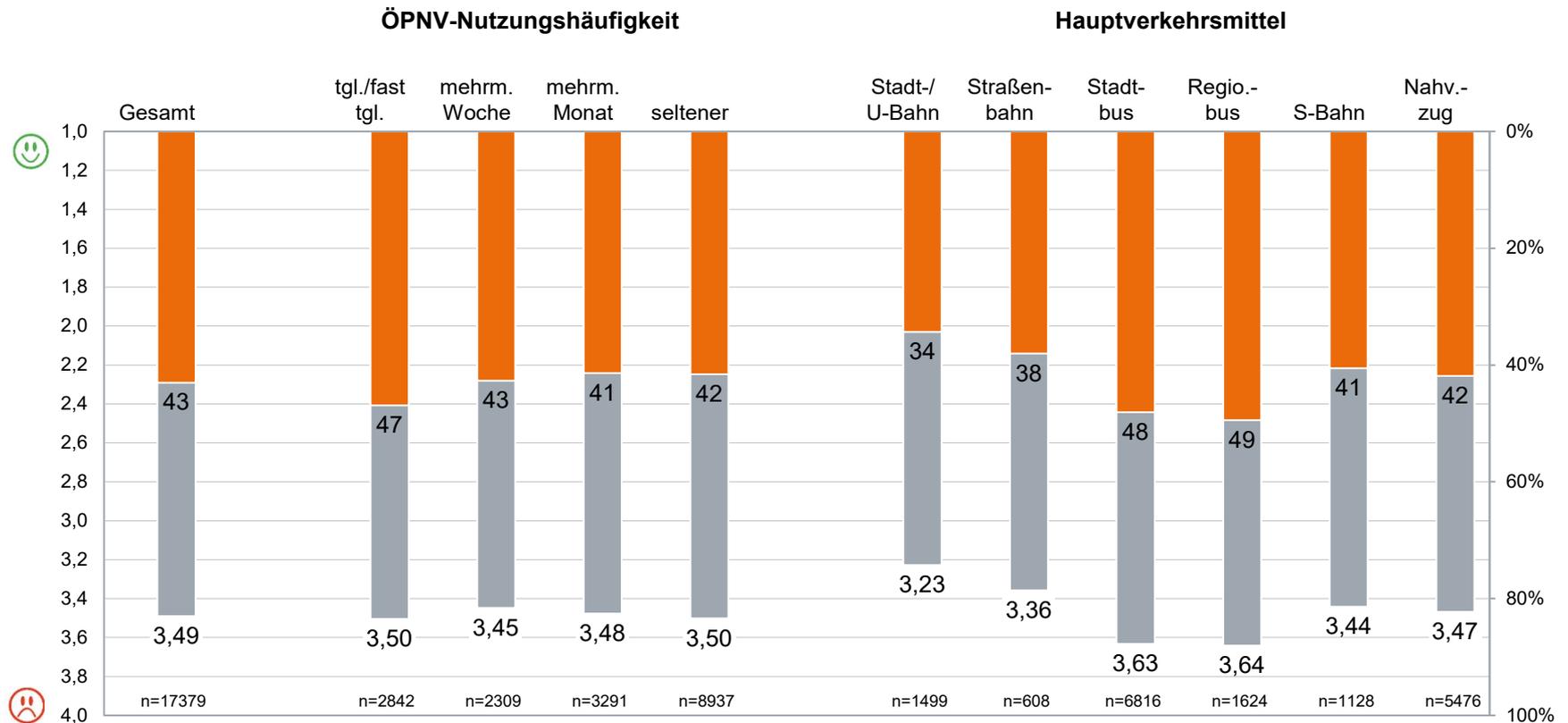
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Infos an Stationen bei aktuellen Störungen/Verspätungen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



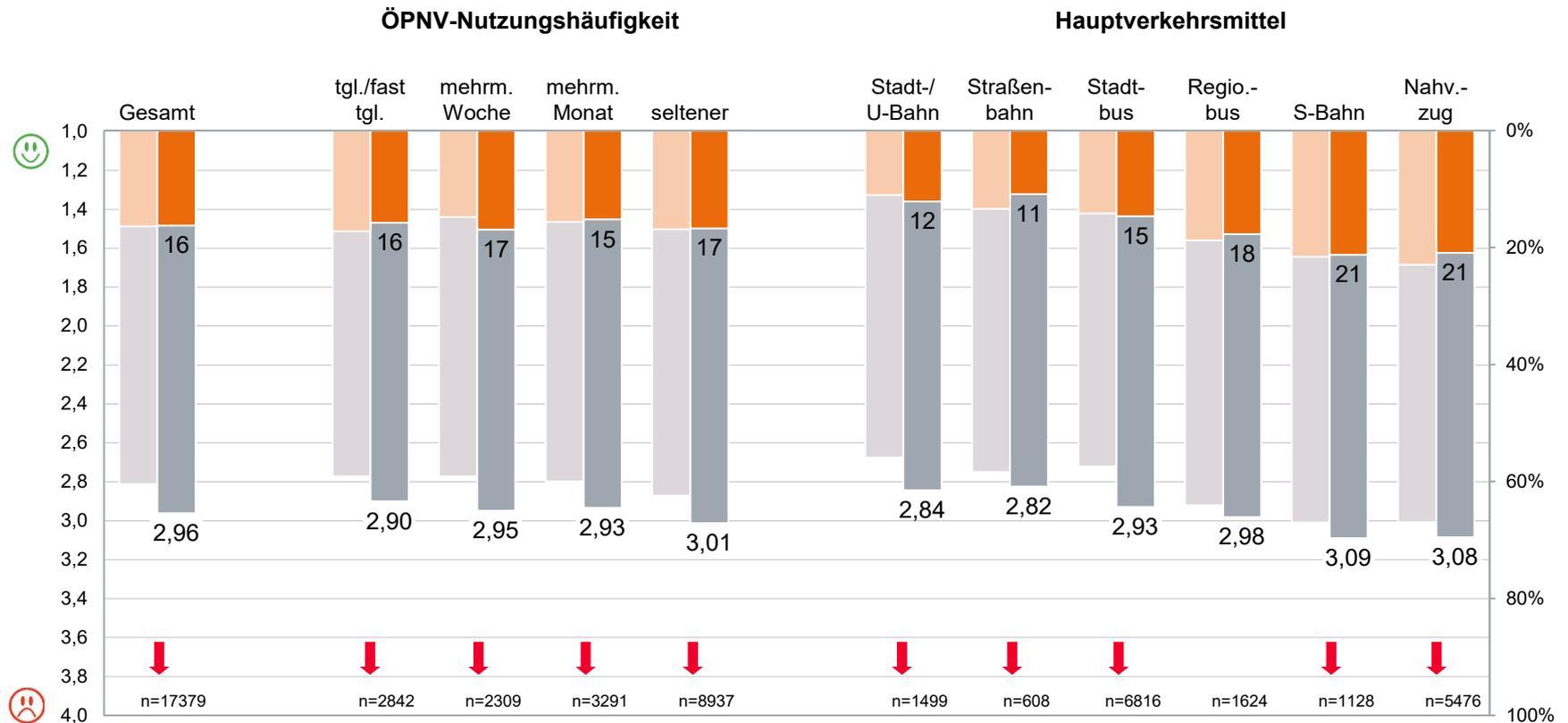
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
⚠
unter 50

Fahrplan-Informationen an Stationen 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 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

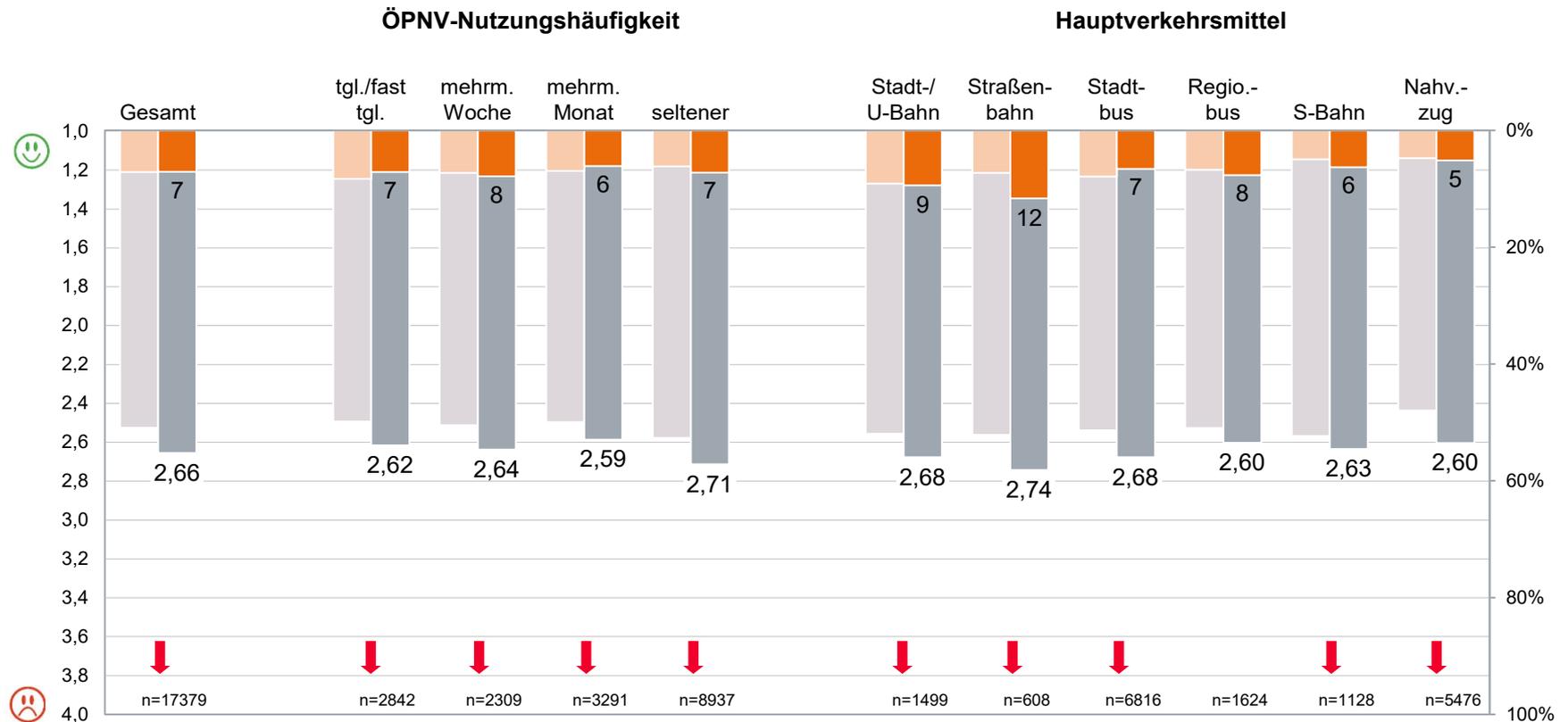
Sicherheit



	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2022
Sicherheit tagsüber im Fahrzeug	33,8	57,1	7,1	2,66
Sicherheit abends im Fahrzeug	19,3	42,5	19,9	3,03
Sicherheit tagsüber an Stationen	30,5	61,9	5,8	2,68
Sicherheit abends an Stationen	12,8	40,2	29,7	3,28

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

Sicherheit tagsüber im Fahrzeug nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

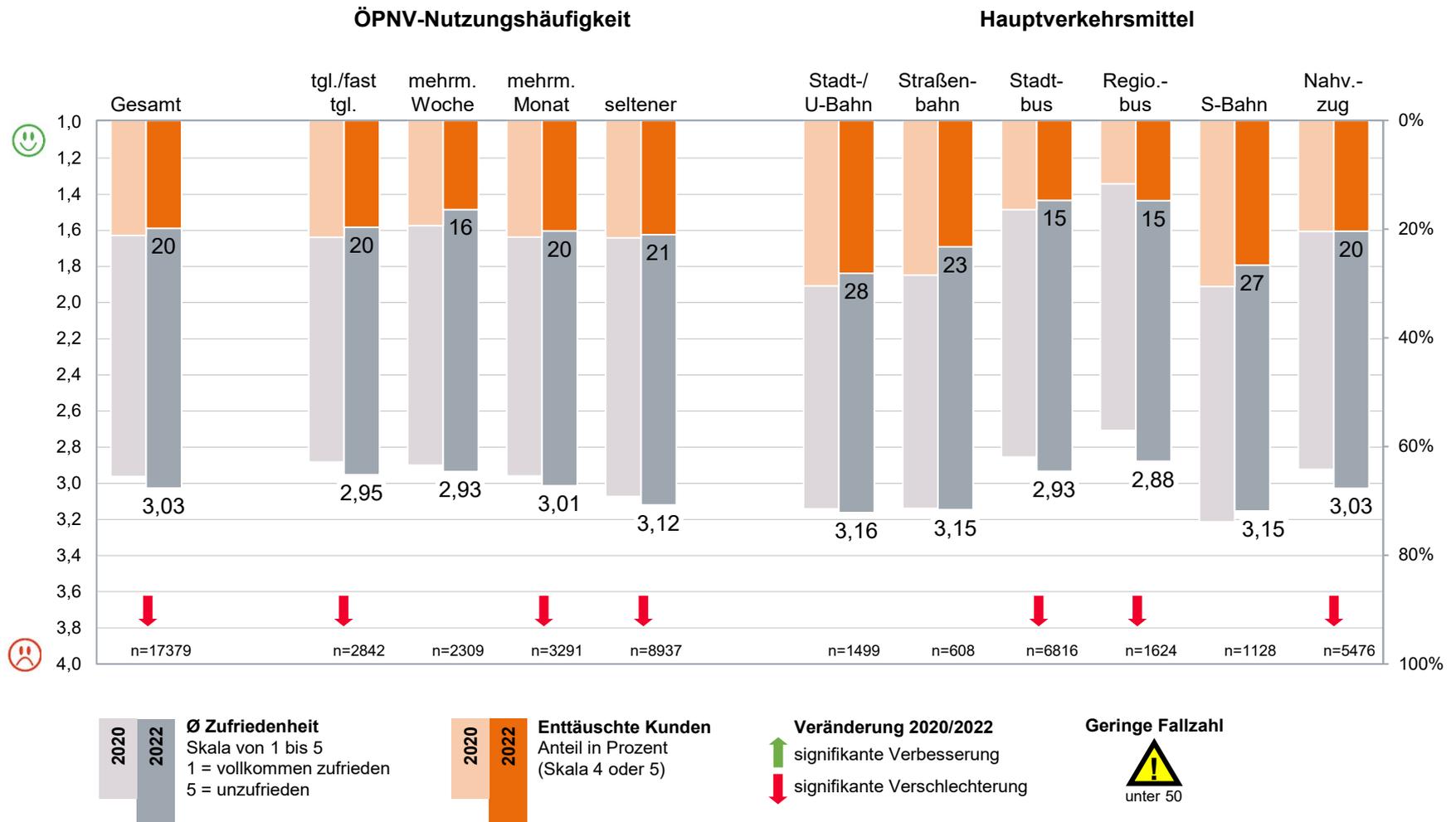
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

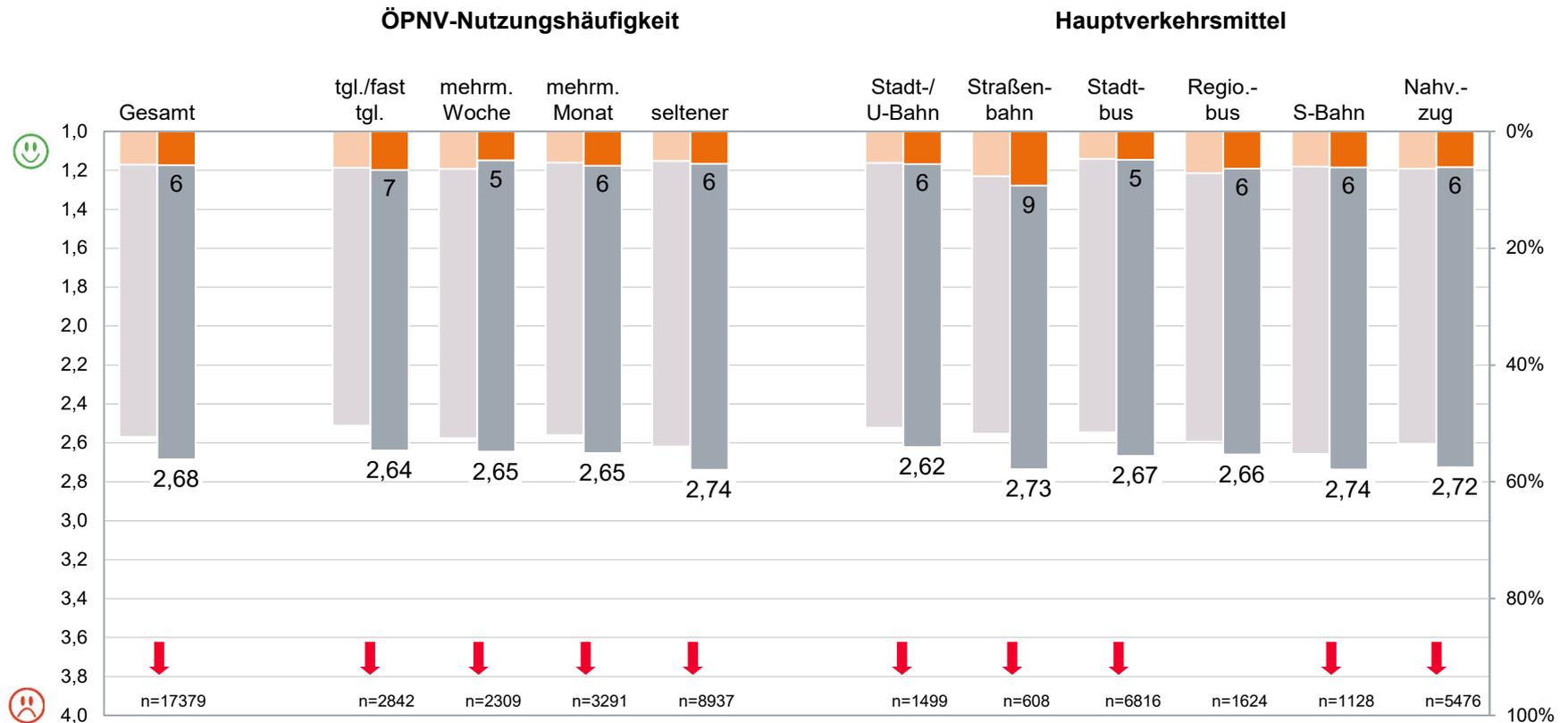
Geringe Fallzahl
unter 50

Sicherheit abends im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Sicherheit tagsüber an Stationen 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 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Sicherheit abends an Stationen

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

