

# NRW-Kundenbarometer 2024



# Studiengrundlagen

**Feldzeit** 02.09.2024 bis 13.12.2024

**Interviews** 18.662 Interviews ab 16 Jahren  
- davon ca. 50% telefonisch (CATI) und 50% online (Online-Access-Panel)

## **Stichprobenziehung und Auswahlverfahren**

- CATI: Stichprobe aus dem ADM-Mastersamples nach dem Gabler/Häder-Verfahren: Auswahlverfahren nach Next-Birthday-Methode
- CAWI: Stichprobe aus aktiv rekrutierten Online-Access-Panels
- Befragung von ÖPNV-Nutzenden
- Nutzung mind. 1 Mal in den letzten 12 Monaten

## **Zufriedenheitsbewertung**

- Verbale Skala mit 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 bei aktuellen Störungen oder Verspätungen	Sicherheit abends im Fahrzeug
Fahrplantakt	Informationen im Fahrzeug	Fahrkarten-Automaten	Fahrplan-Informationen an Stationen	Sicherheit tagsüber an Stationen
	Fahrpersonal	Informationen der hauptsächlich genutzten ÖPNV-App	Park&Ride-Plätze	Sicherheit abends an Stationen
	Sauberkeit im Fahrzeug	Informationen der ähnlich oft genutzten ÖPNV-App		
	Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	HandyTicket-Kauf		
	Platzangebot im Fahrzeug	Luftlinientarif eezy		
	Zugang und Einstiegsmögl. f. Mob.eingeschränkte			

# Globalzufriedenheit

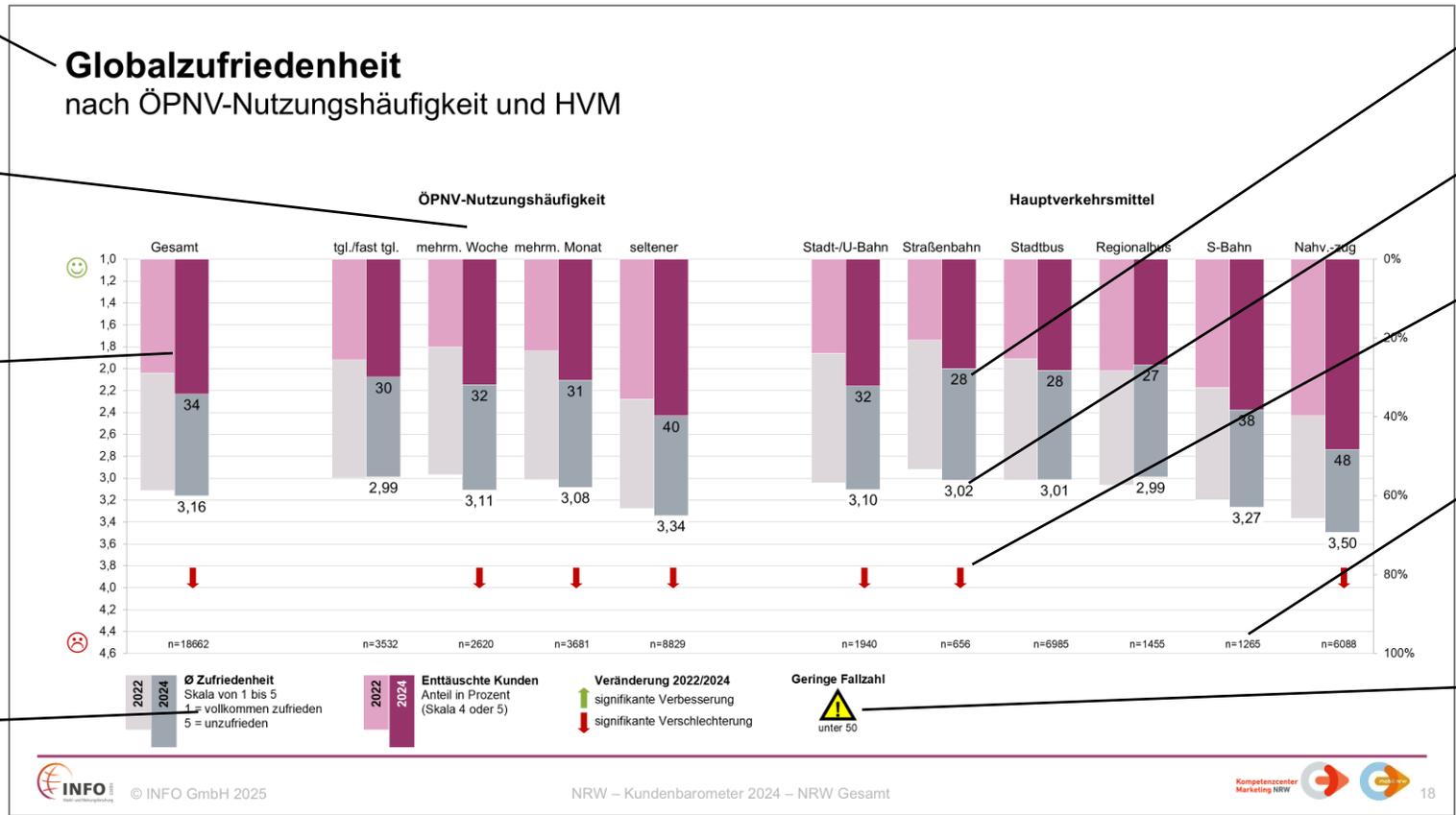
## Lesebeispiel

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 des enttäuschten Kunden

Zufriedenheitswert in der Untergruppe

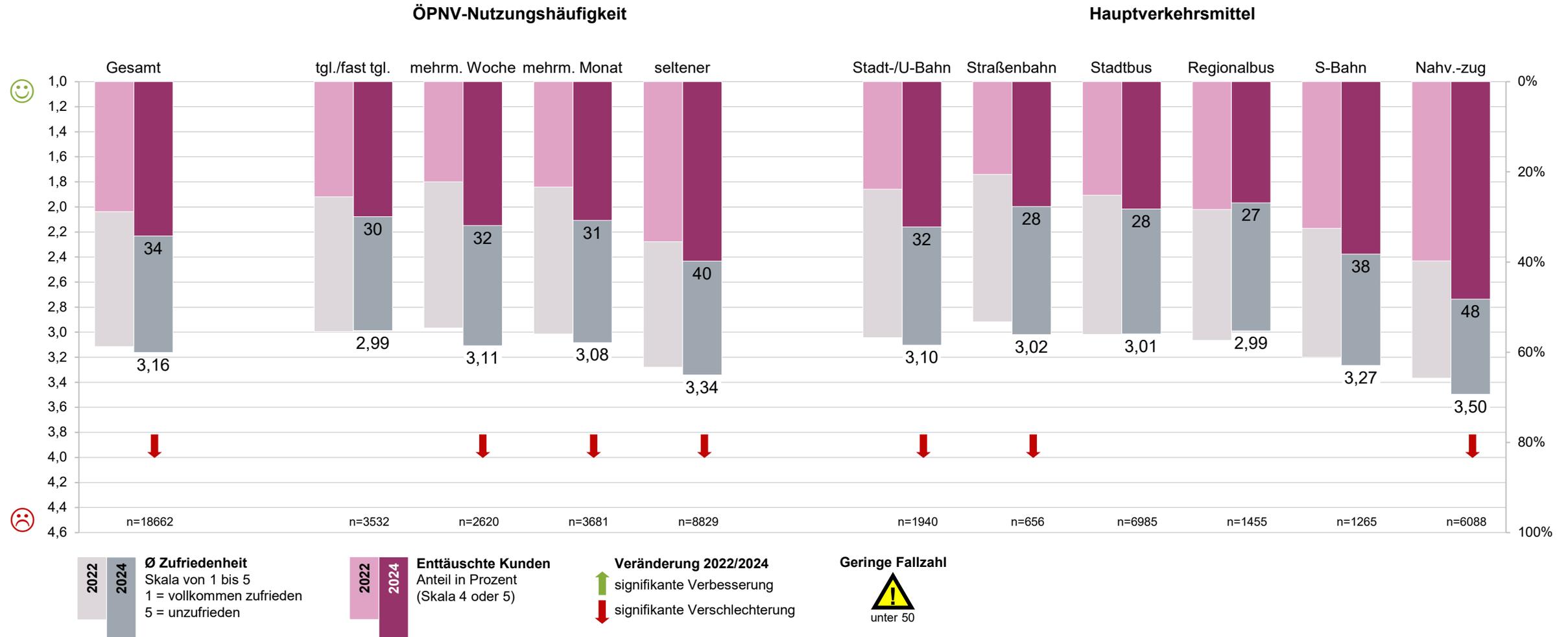
Signifikante Veränderung: grüner Pfeil besserer, roter Pfeil schlechterer Wert

Anzahl befragter Personen in der Untergruppe

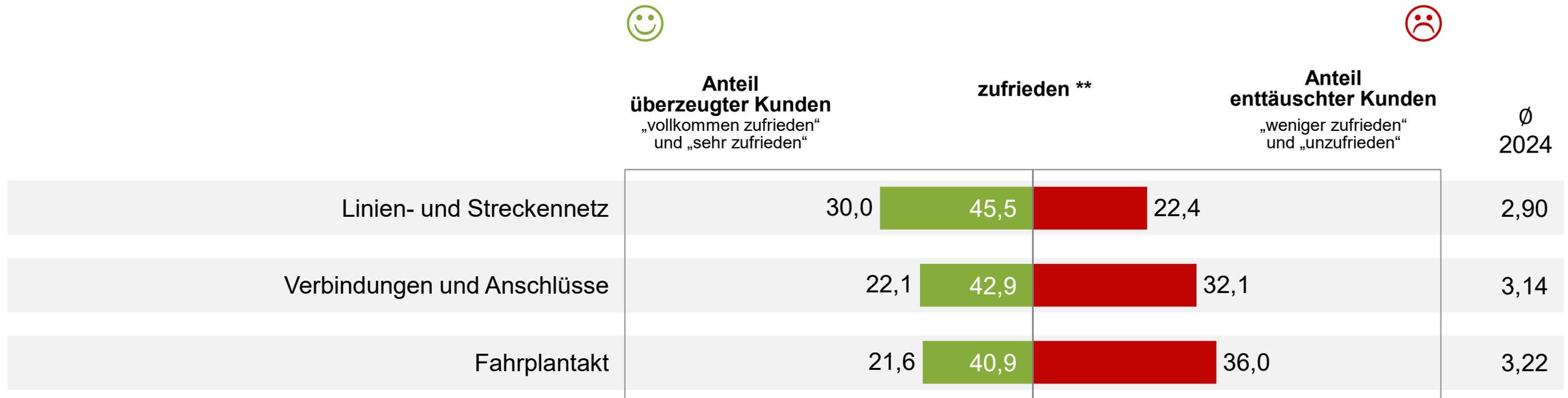
Gelbes Ausrufezeichen: Vorsicht bei der Interpretation, geringe Fallzahl

# Globalzufriedenheit

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



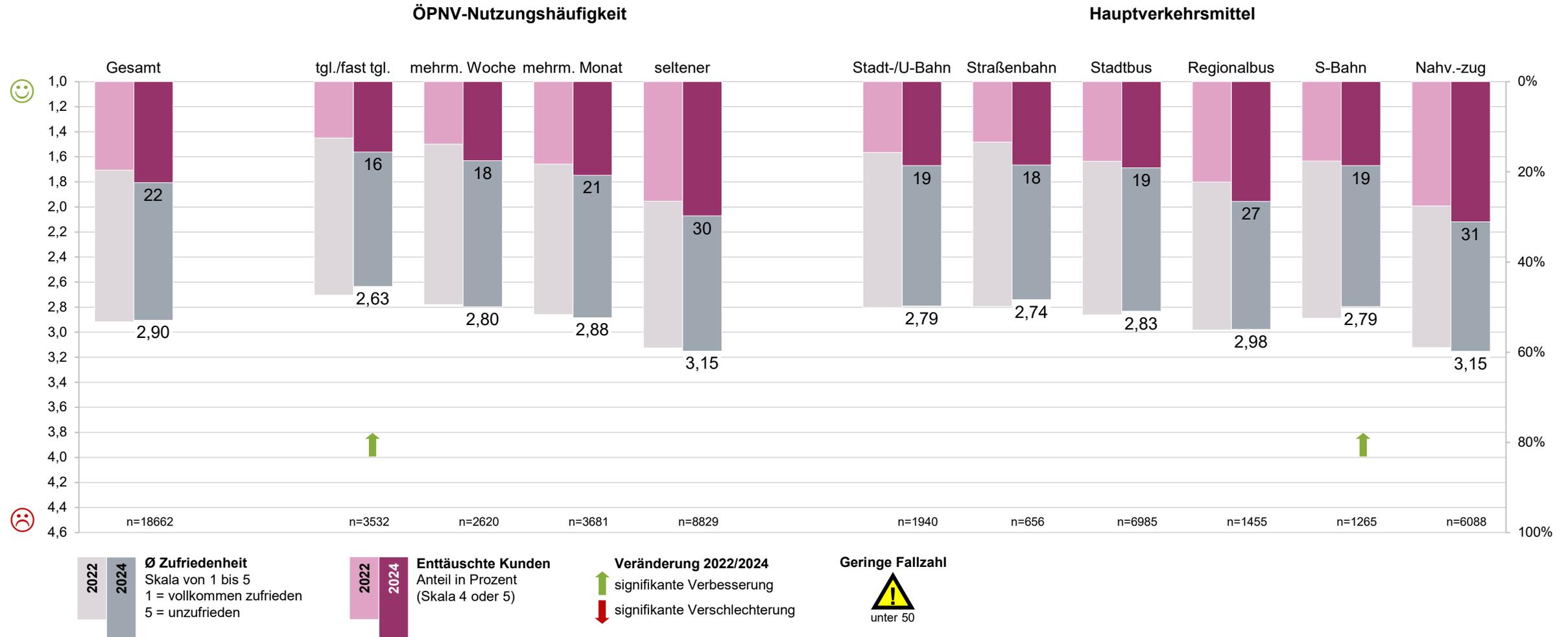
# Veränderungen im Paket Angebot



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

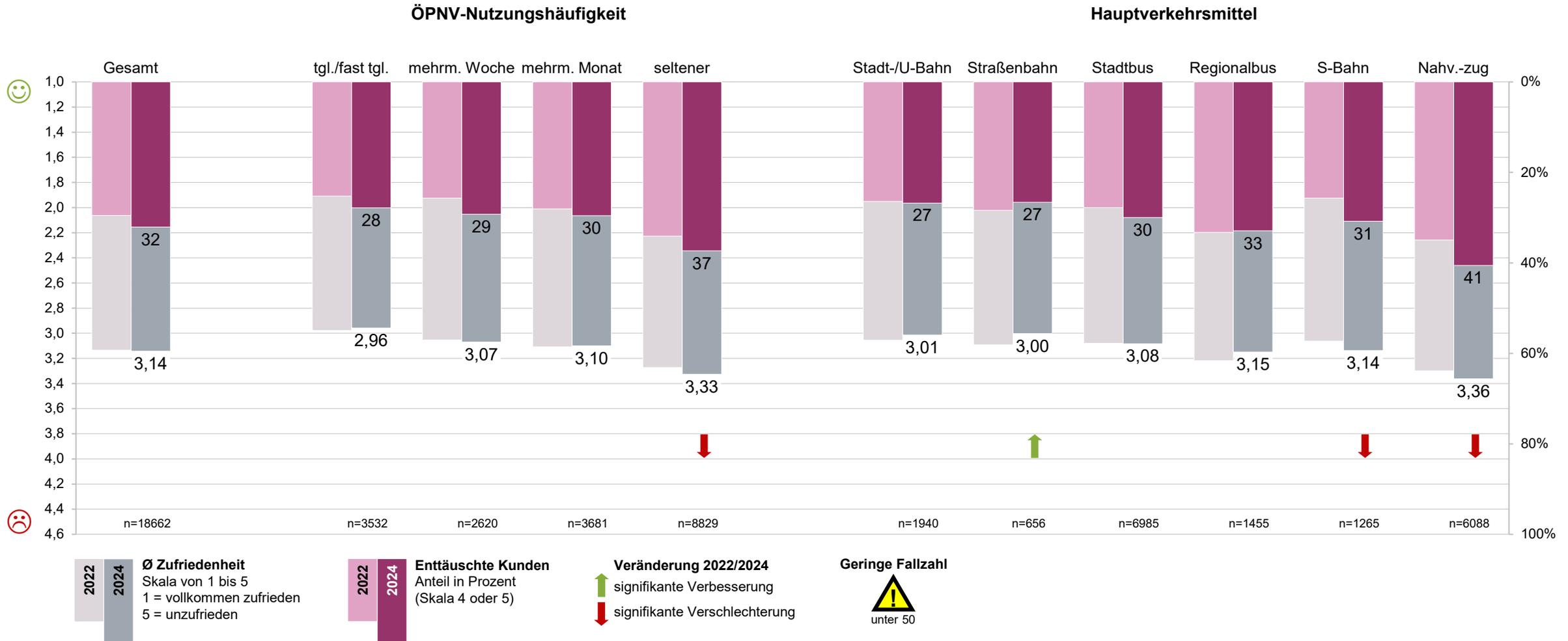
# Linien- und Streckennetz

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



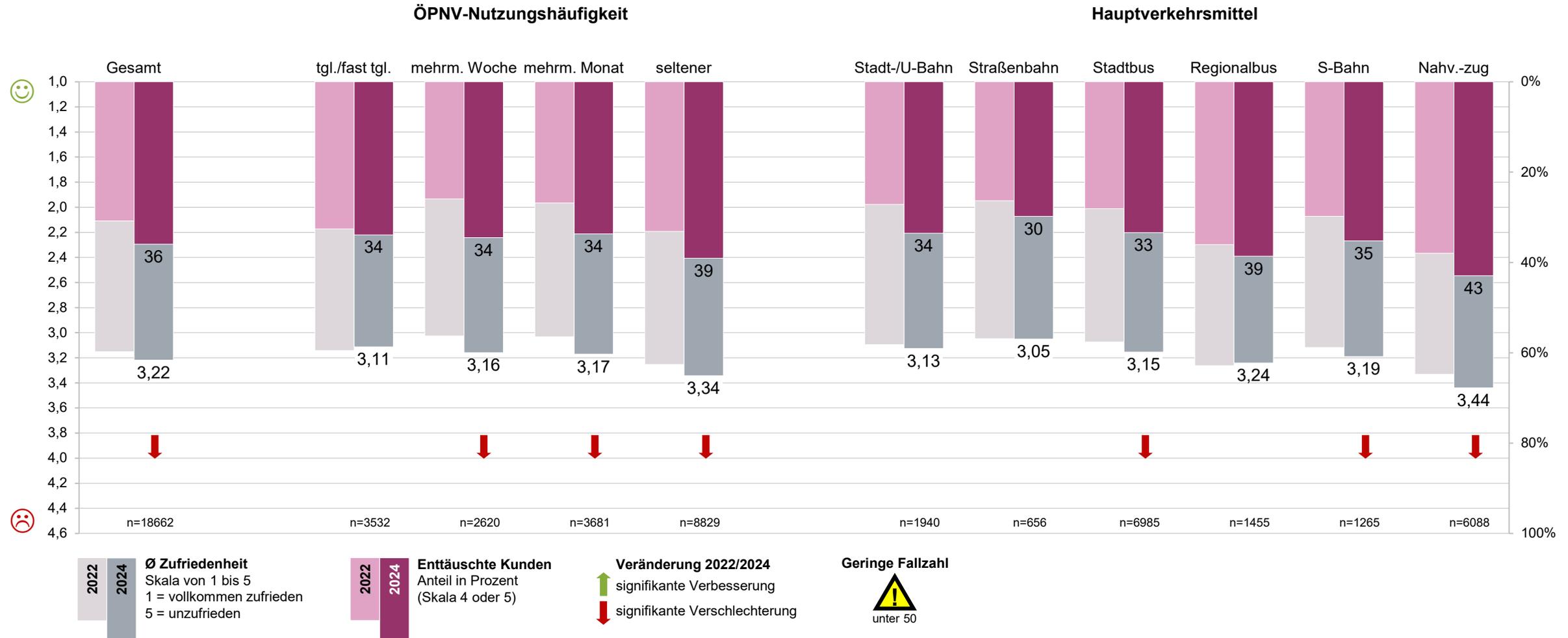
# Verbindungen und Anschlüsse

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

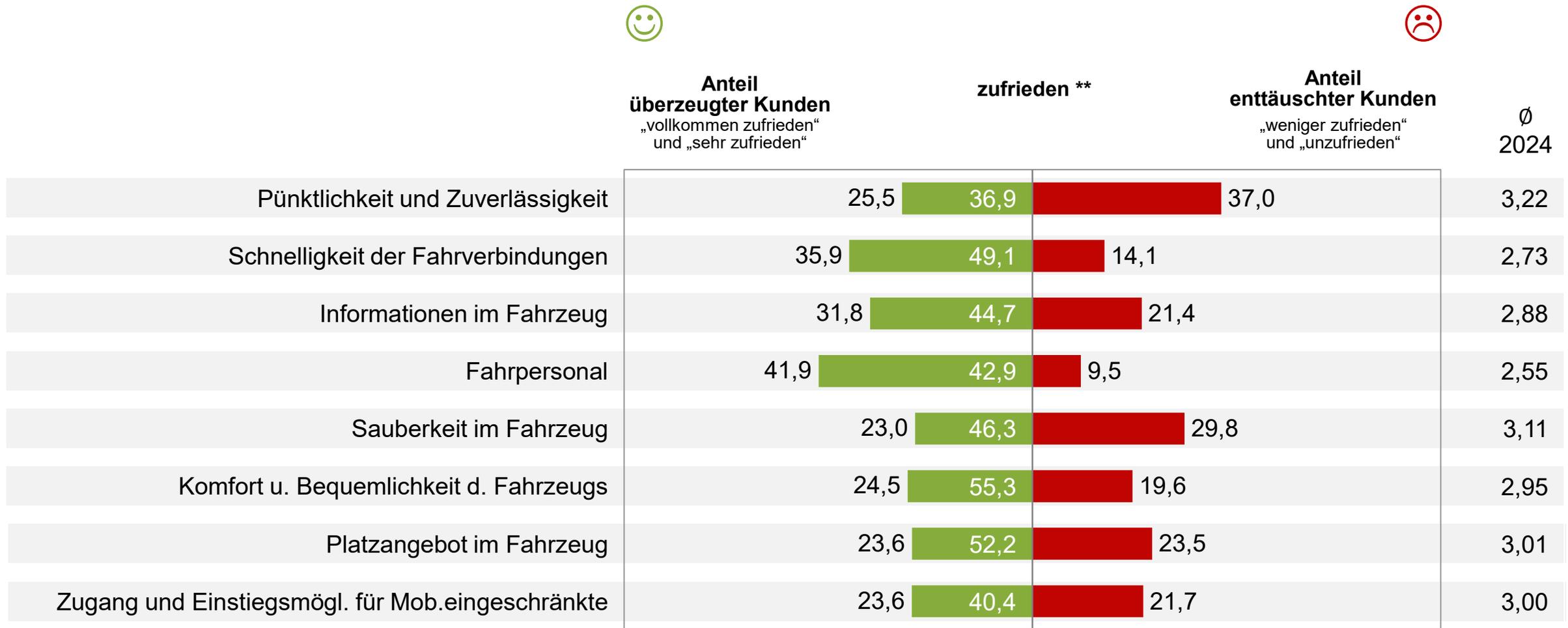


# Fahrplantakt

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



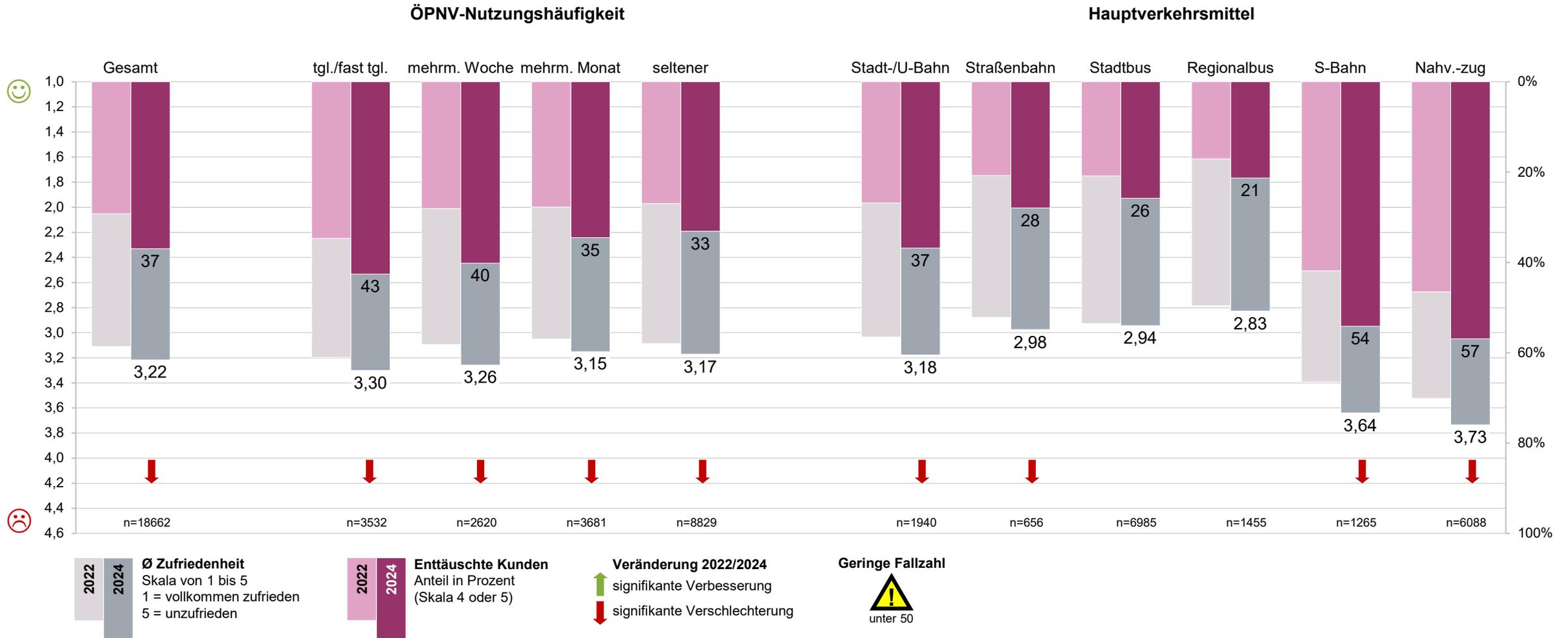
# Veränderungen im Paket Verkehrsmittel



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

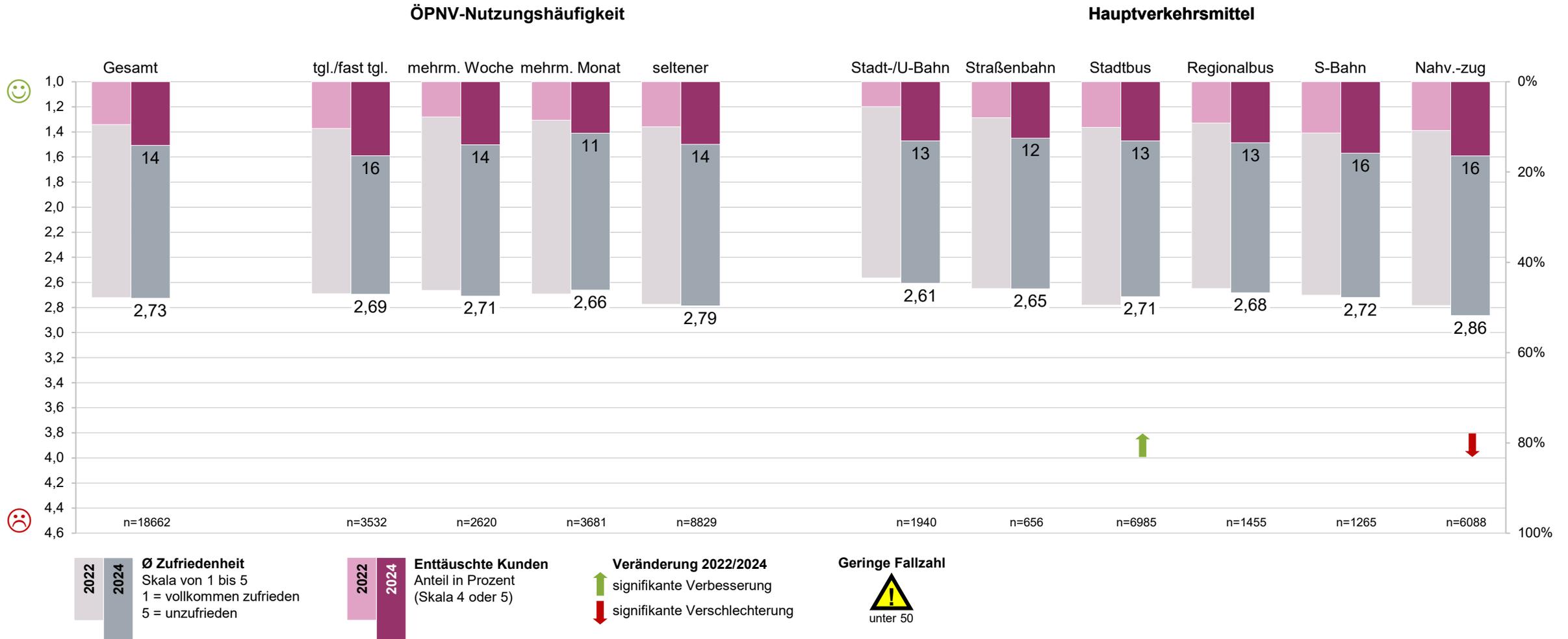
# Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



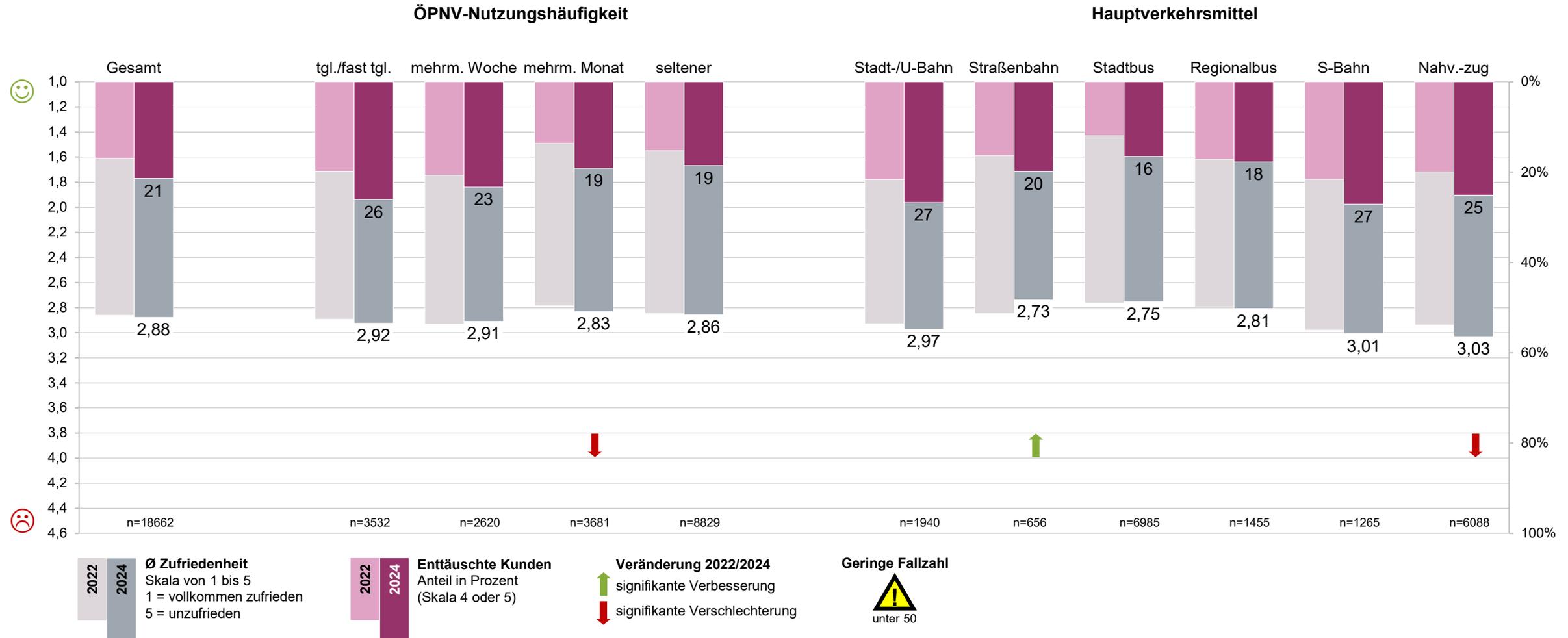
# Schnelligkeit der Fahrverbindungen

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



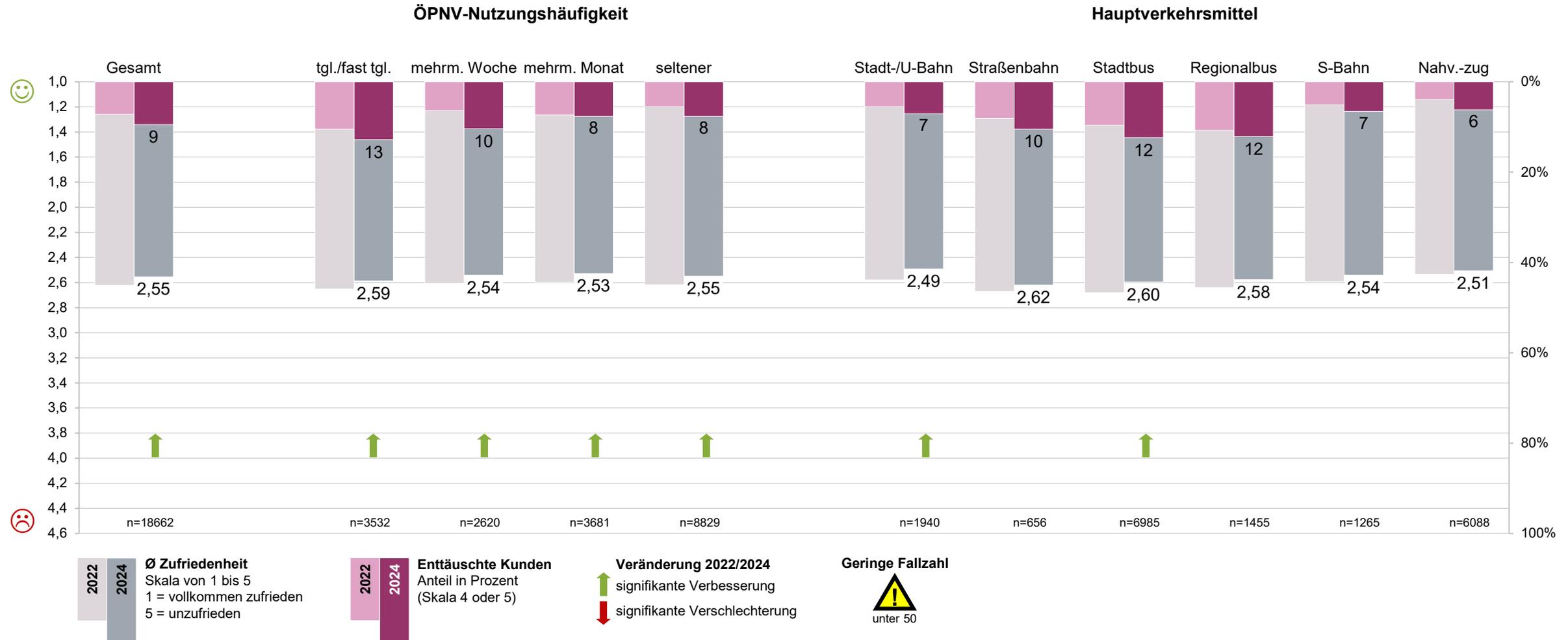
# Informationen im Fahrzeug

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



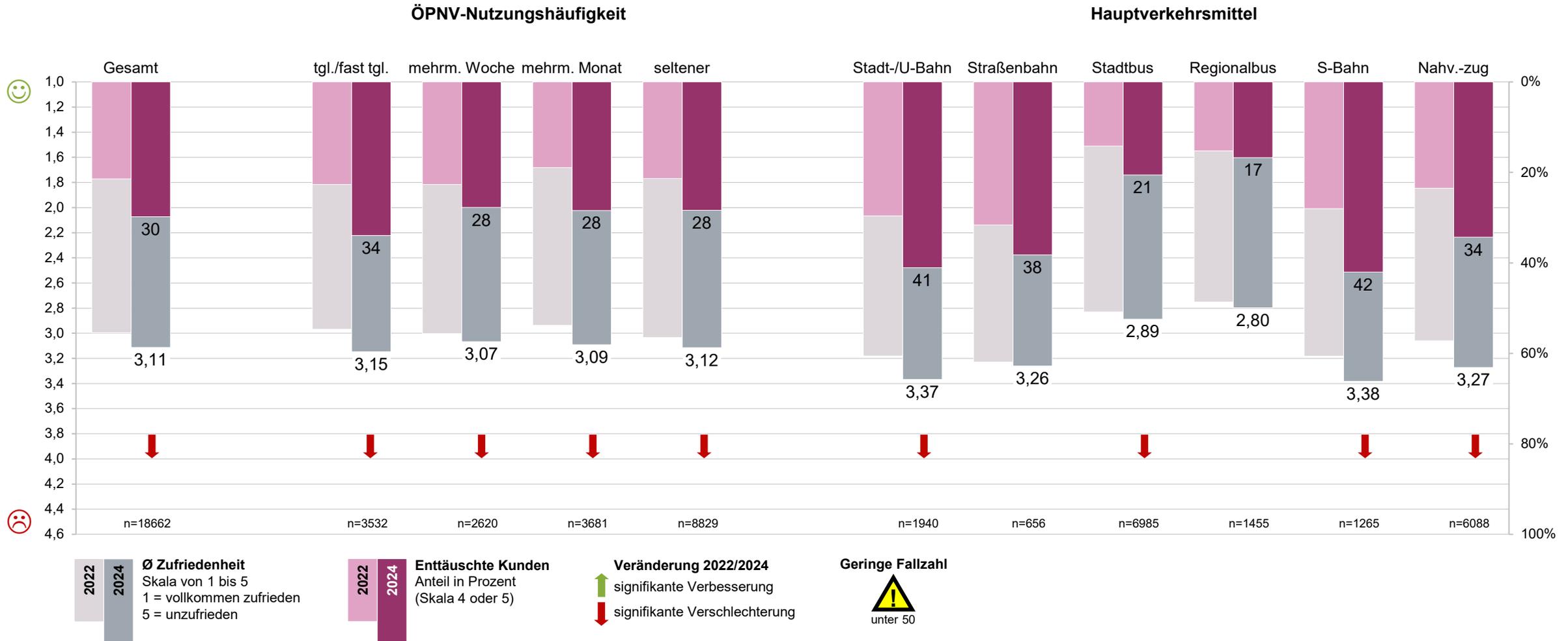
# Fahrpersonal

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



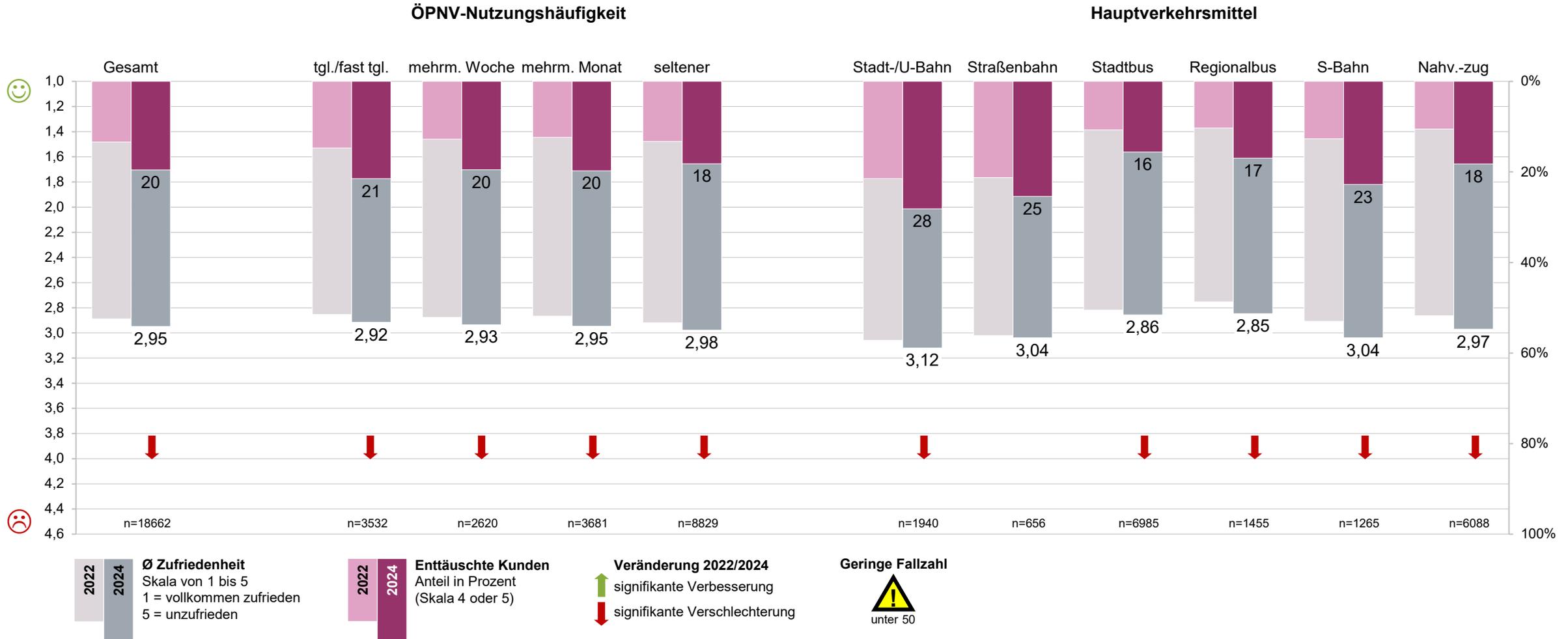
# Sauberkeit im Fahrzeug

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



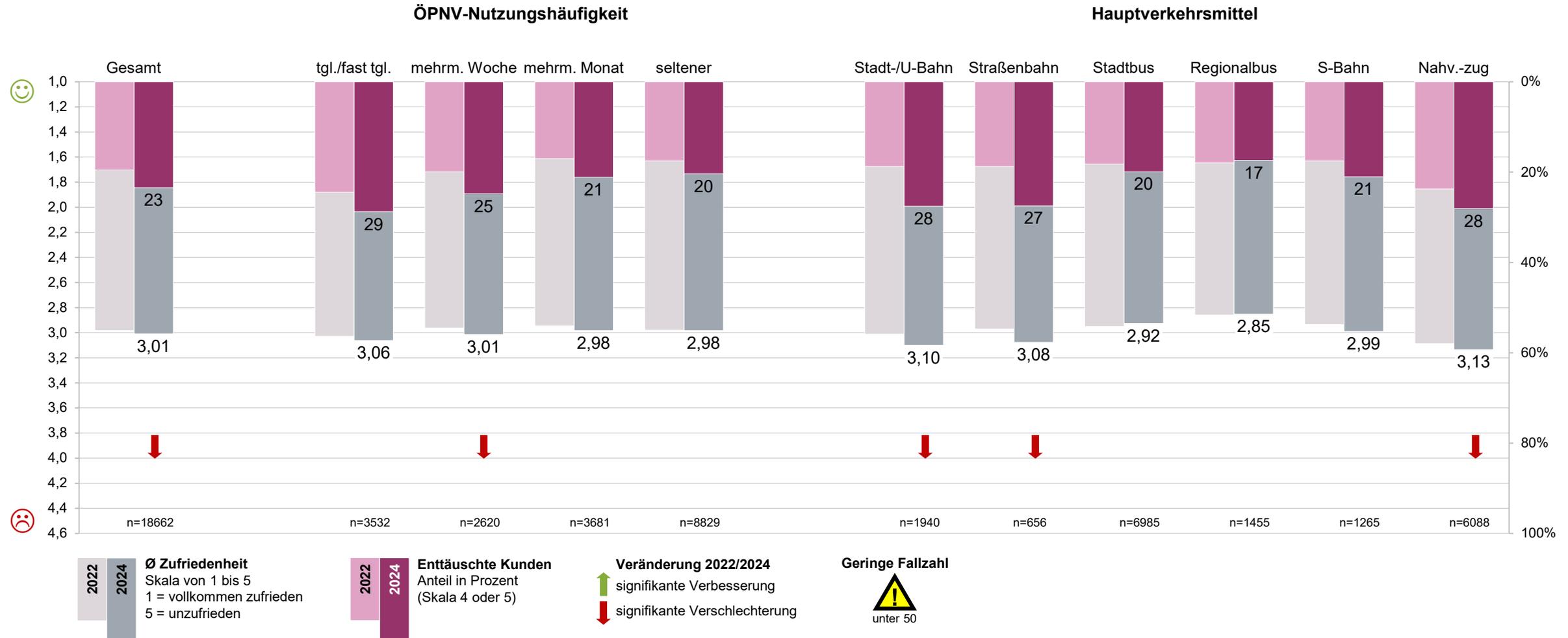
# Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeuges

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

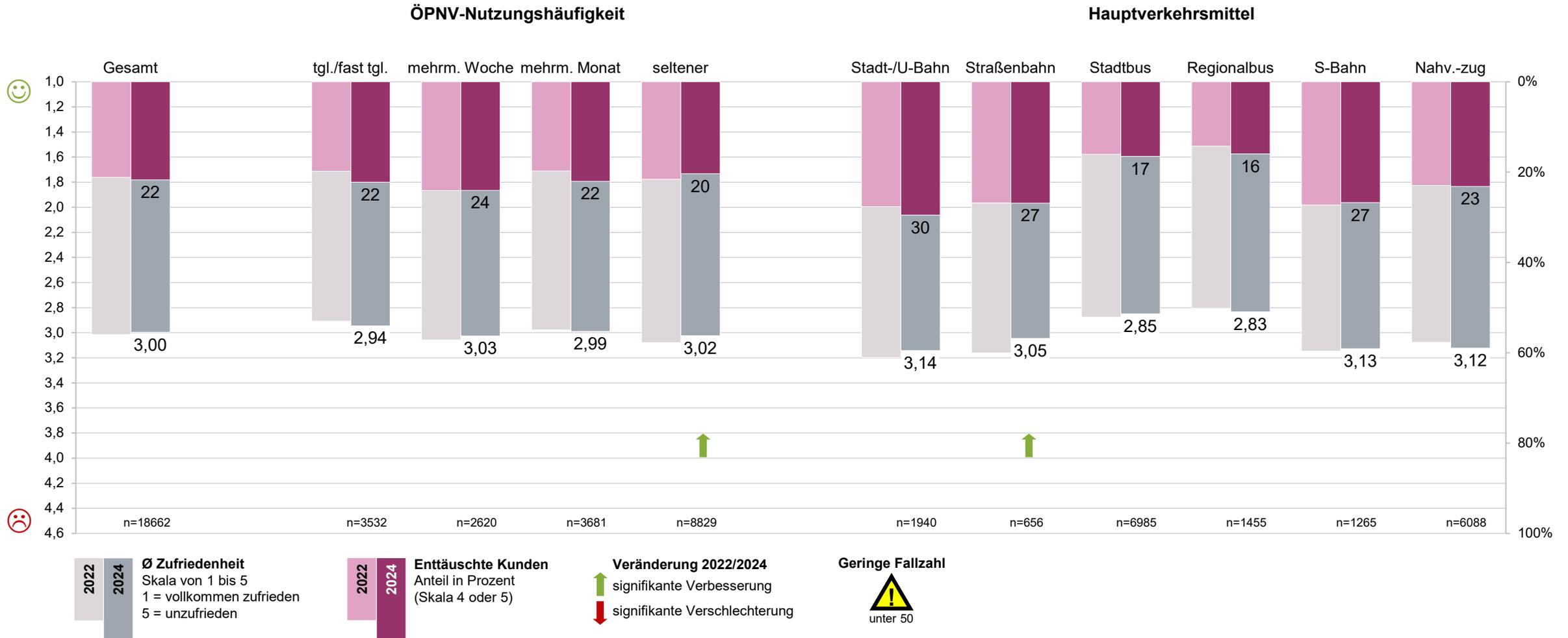


# Platzangebot im Fahrzeug

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

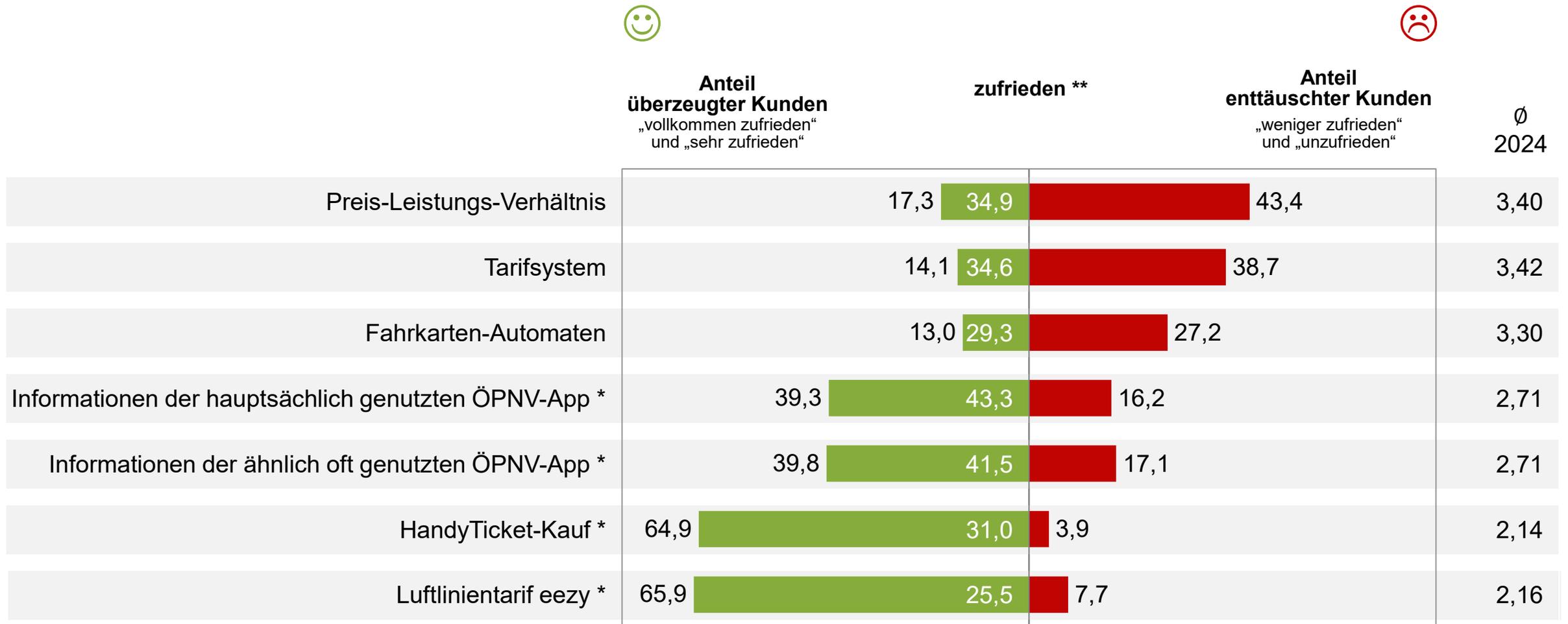


# Zugang und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



# Veränderungen im Paket

## Tarif/Vertrieb/Informationen

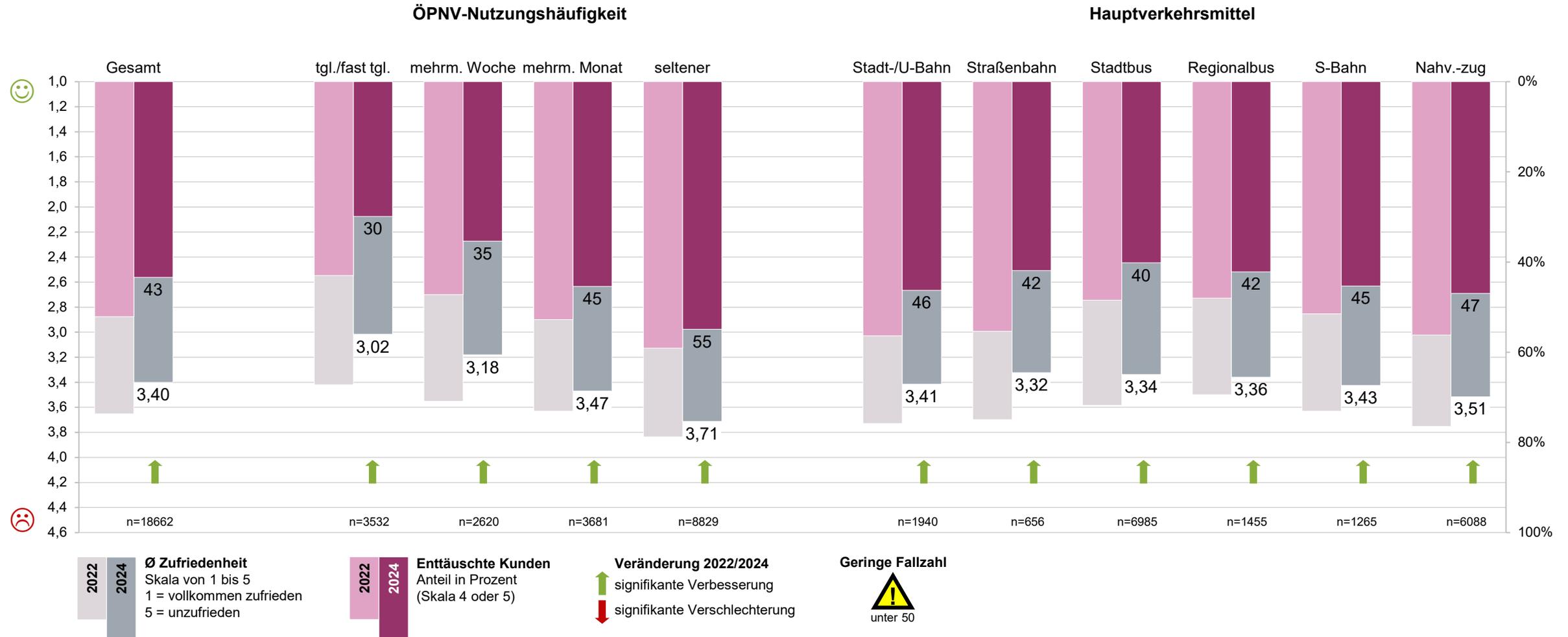


\*\* Anteil „zufrieden“ = aus Übersichtlichkeitsgründen nur als (Prozent-)Zahl, jedoch nicht grafisch dargestellt.

\* Basis: Nutzende

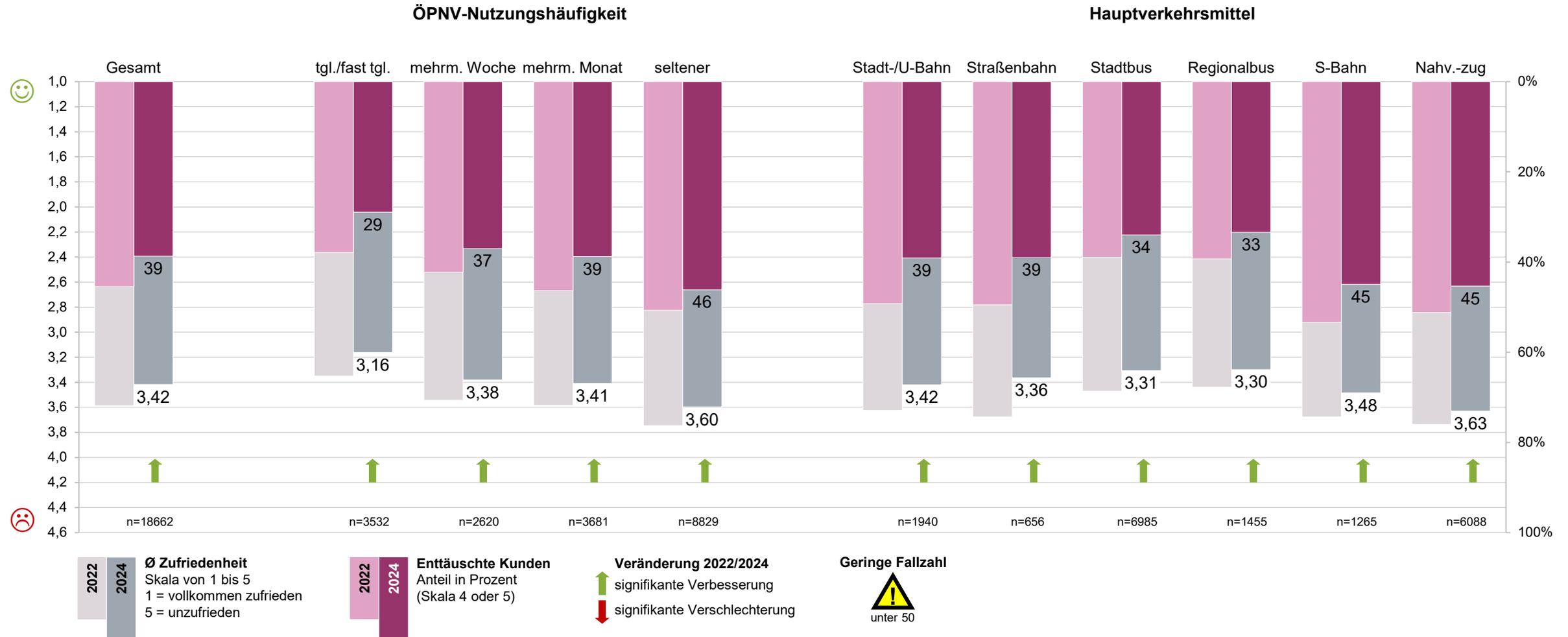
# Preis-Leistungs-Verhältnis

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



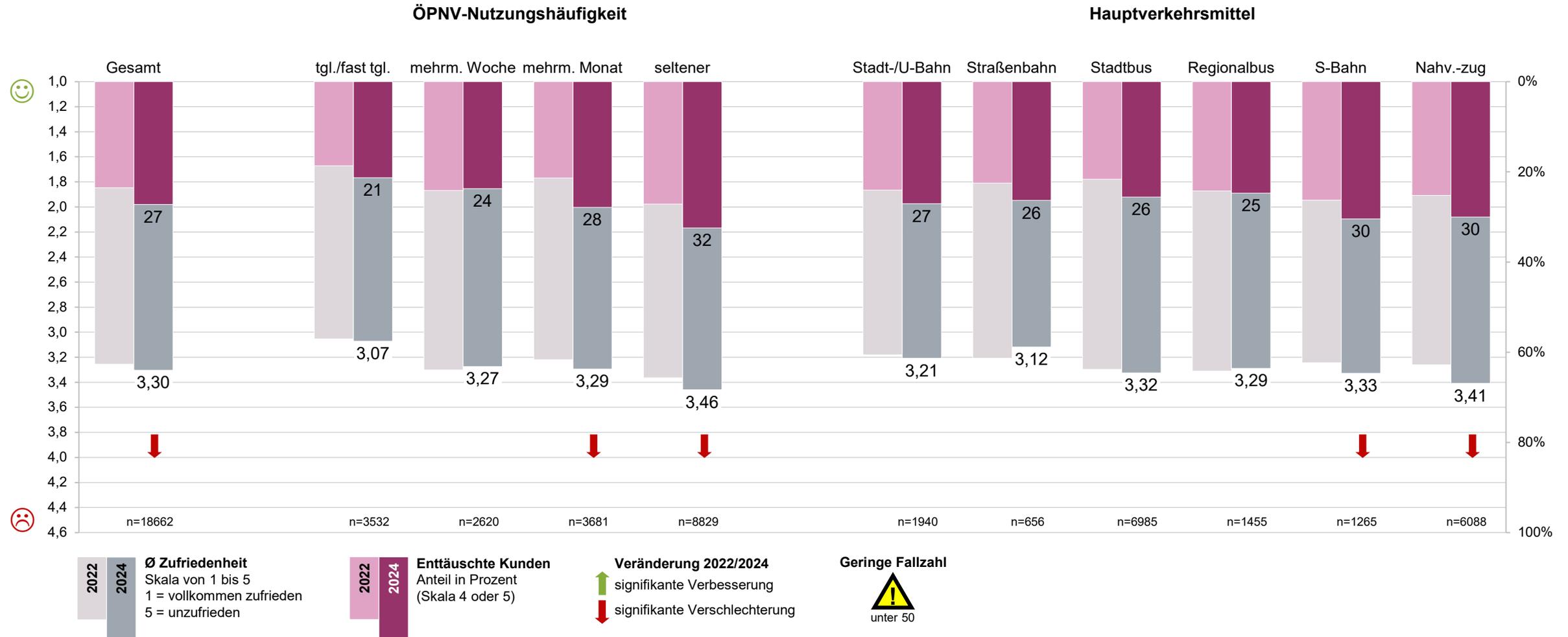
# Tarifsystem

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

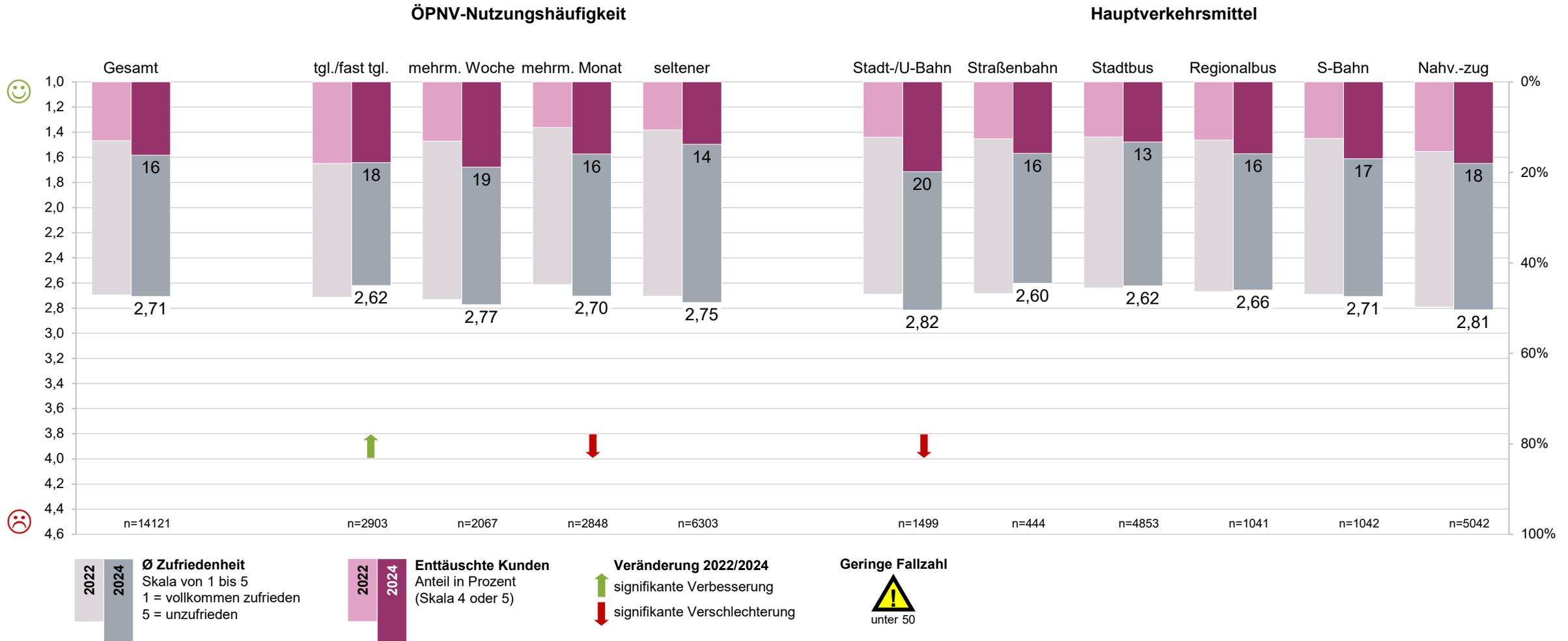


# Fahrkarten-Automaten

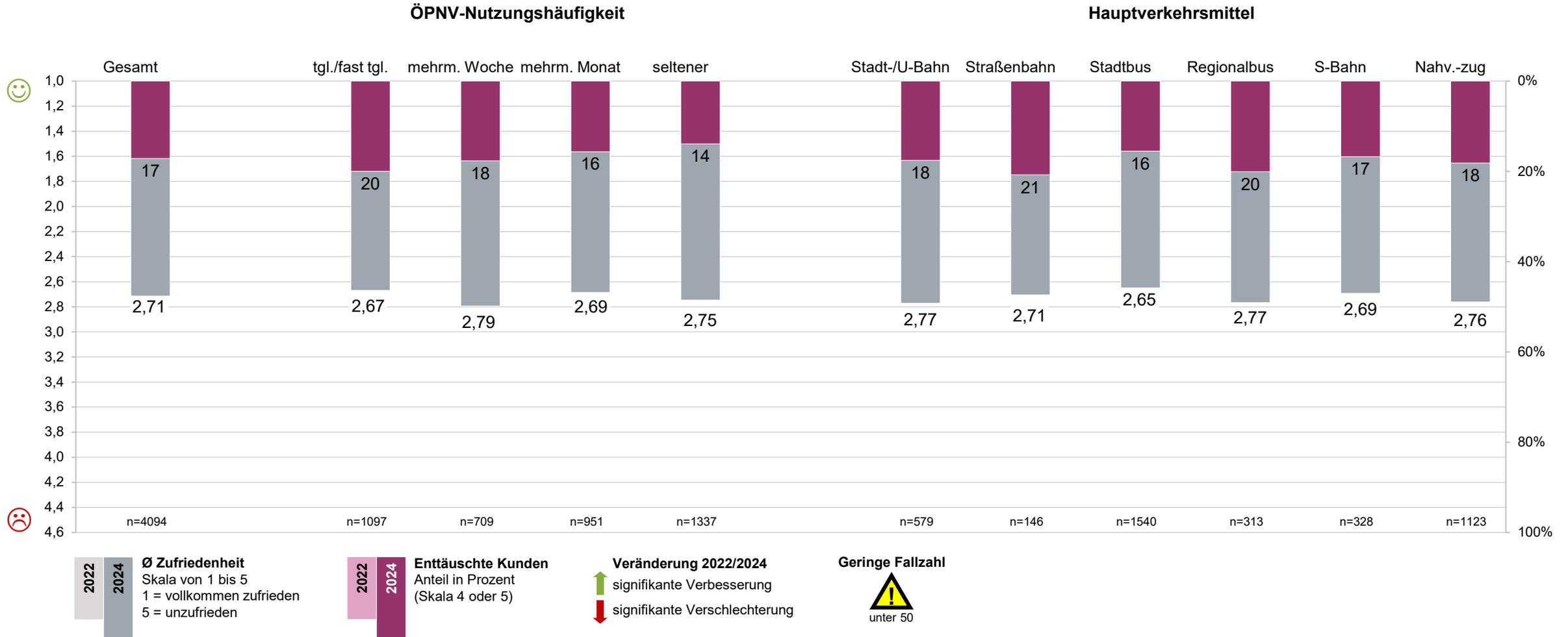
## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

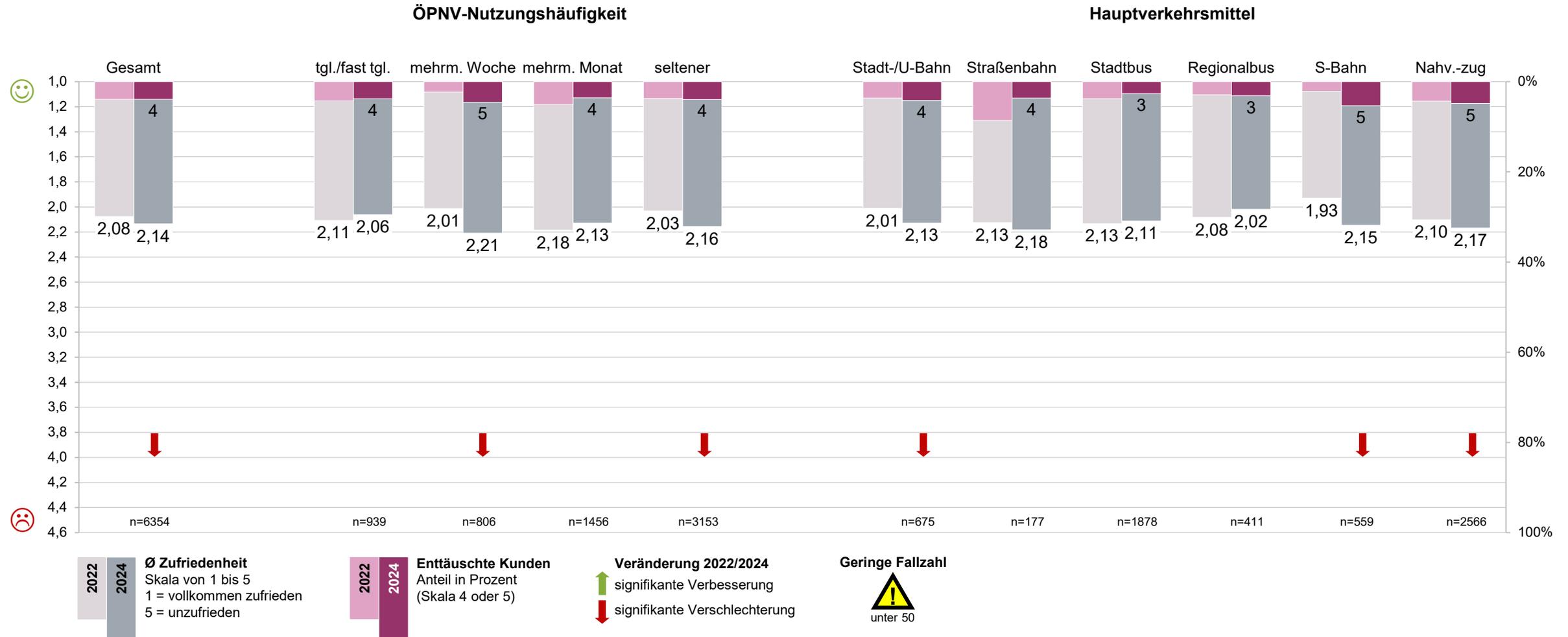


# Informationen der ähnlich oft genutzten ÖPNV-App nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



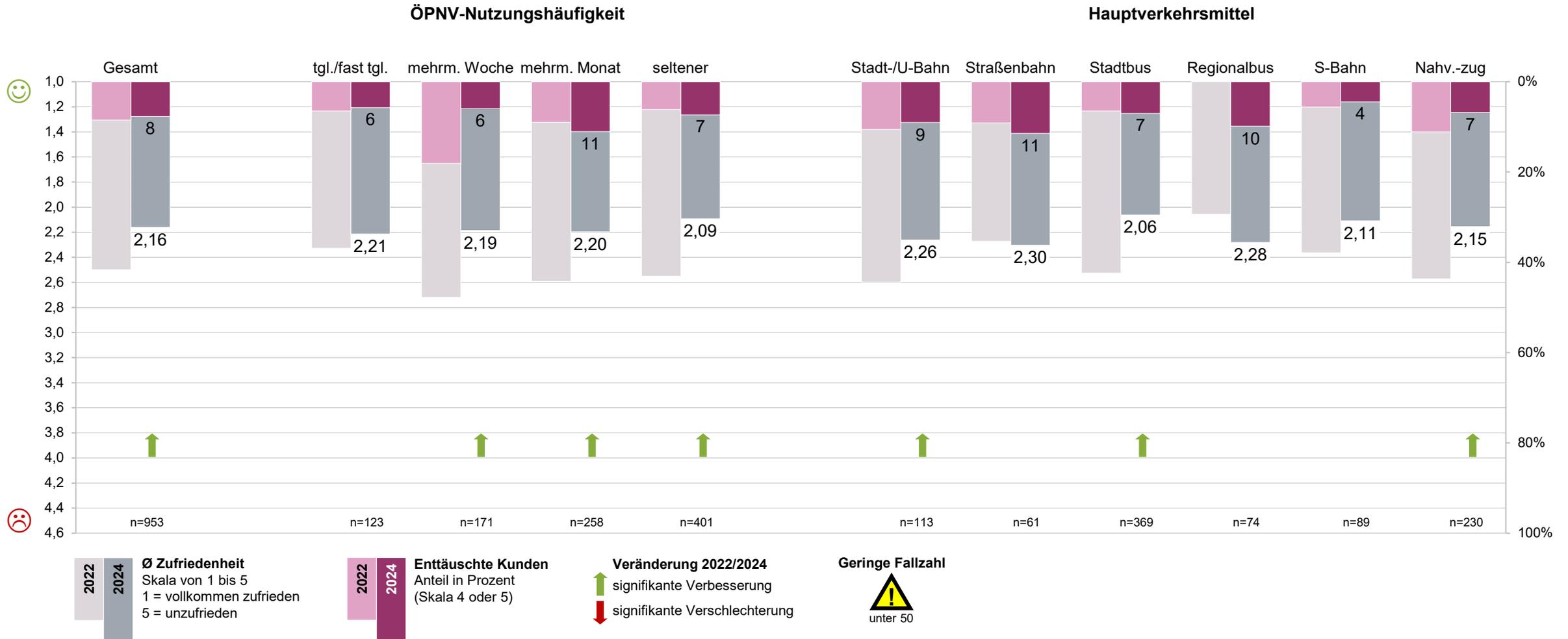
# HandyTicket-Kauf

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



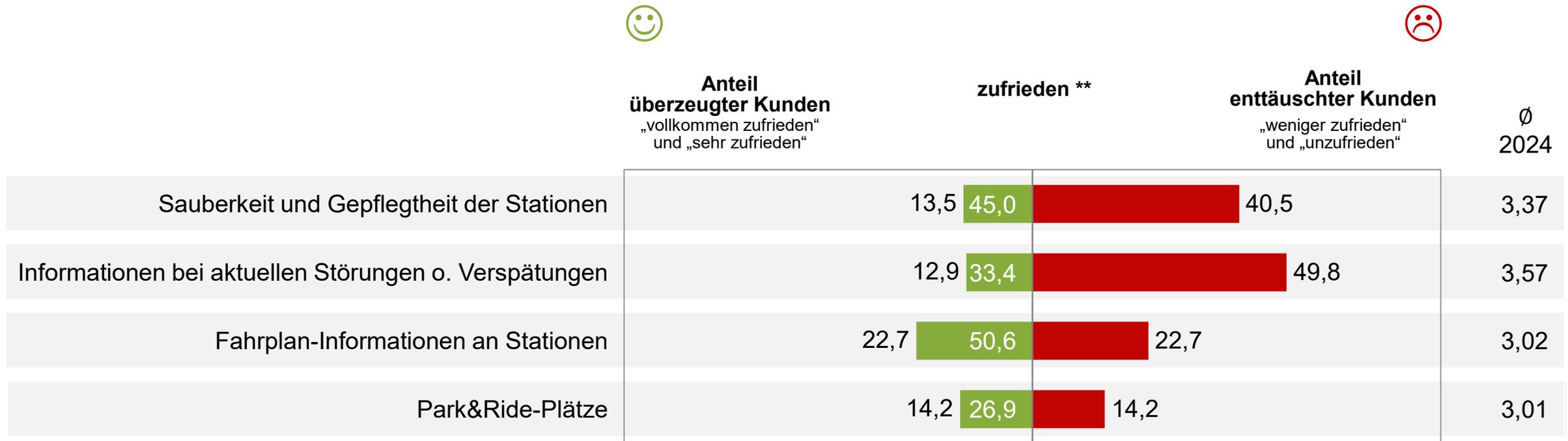
# Luftlinientarif eezy

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



# Veränderungen im Paket

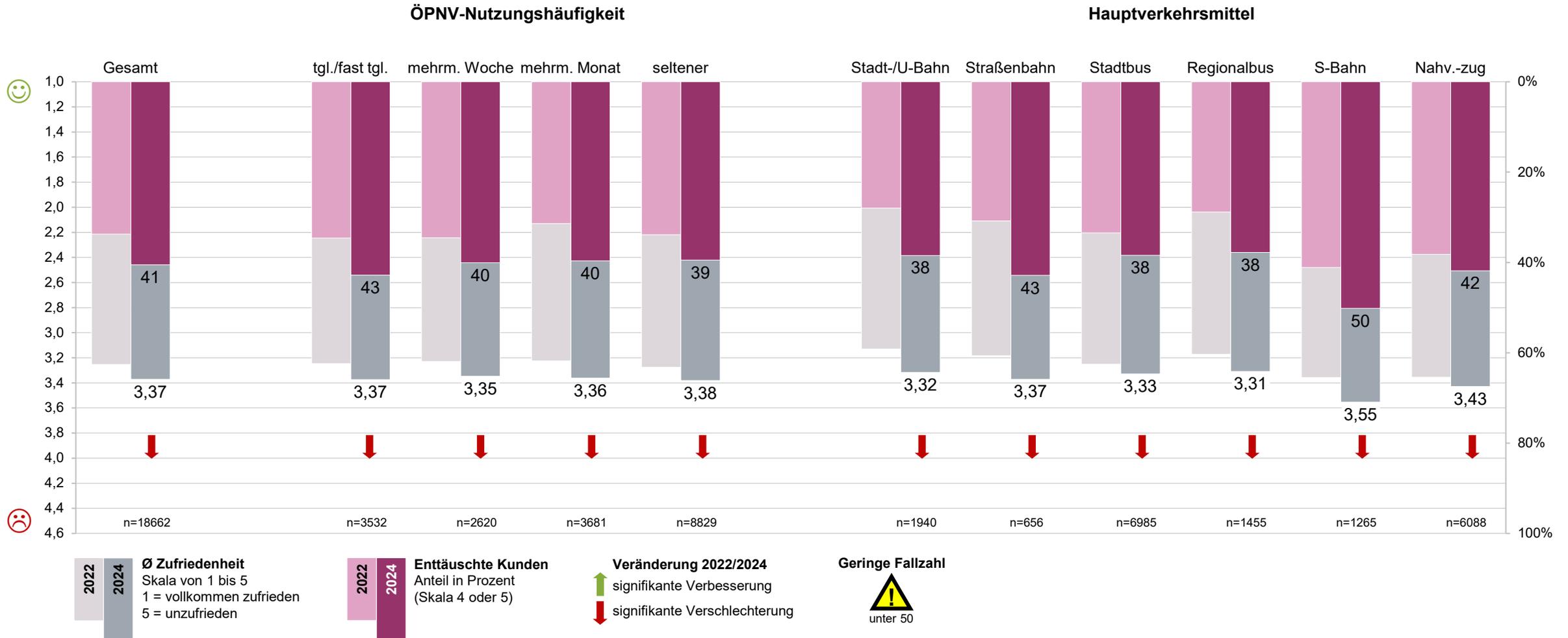
## Haltestellen und Stationen



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

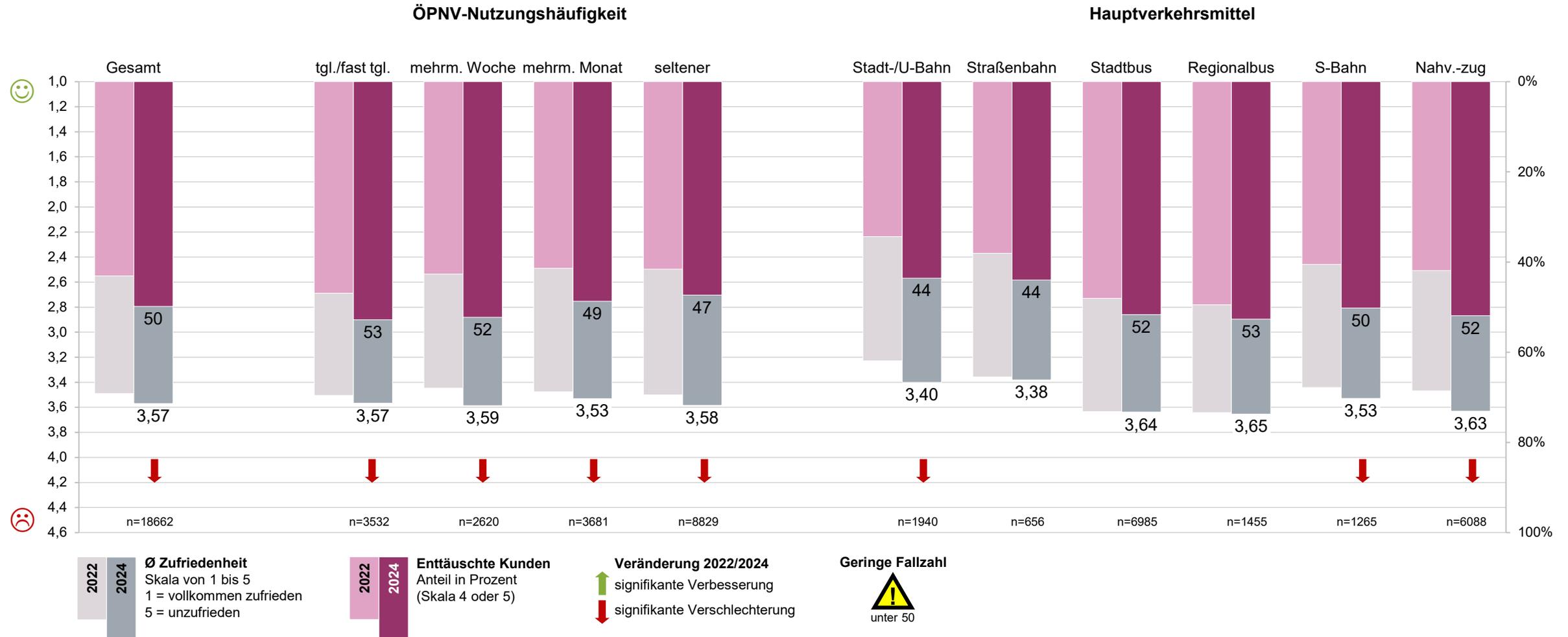
# Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



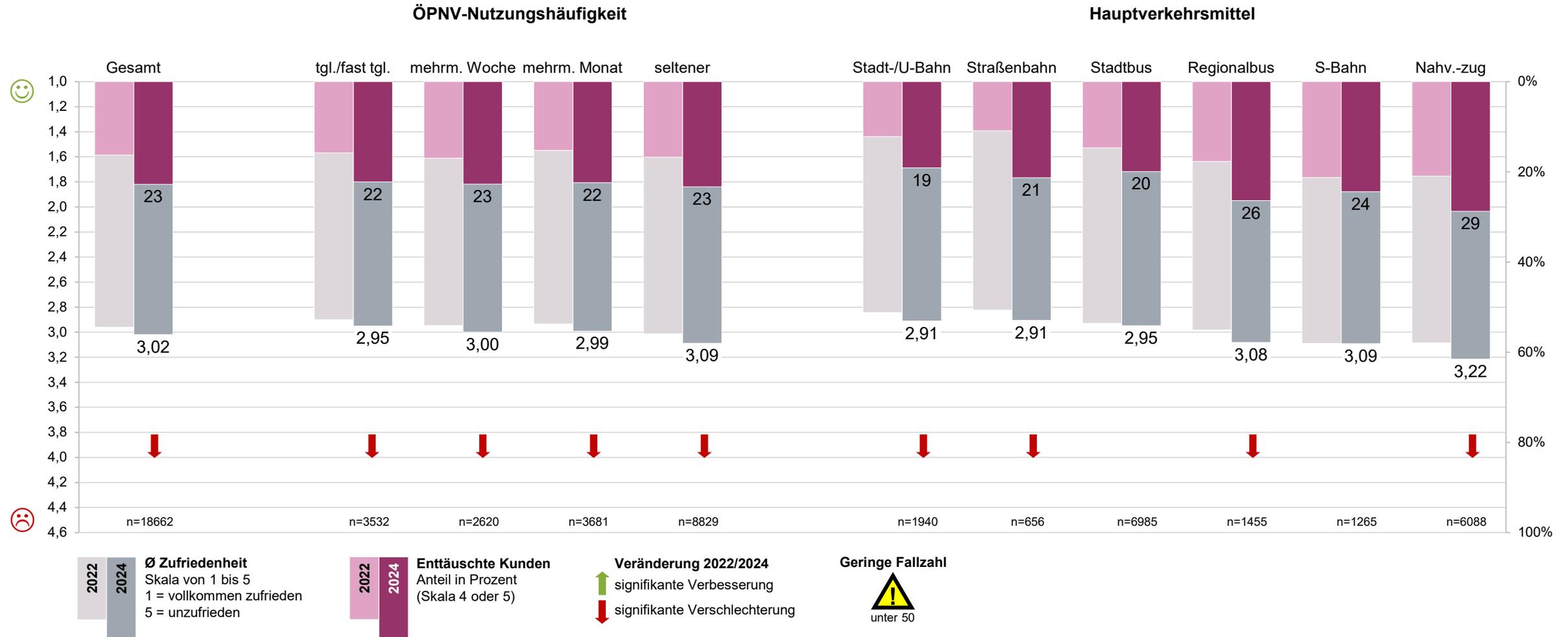
# Informationen bei aktuellen Störungen oder Verspätungen

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



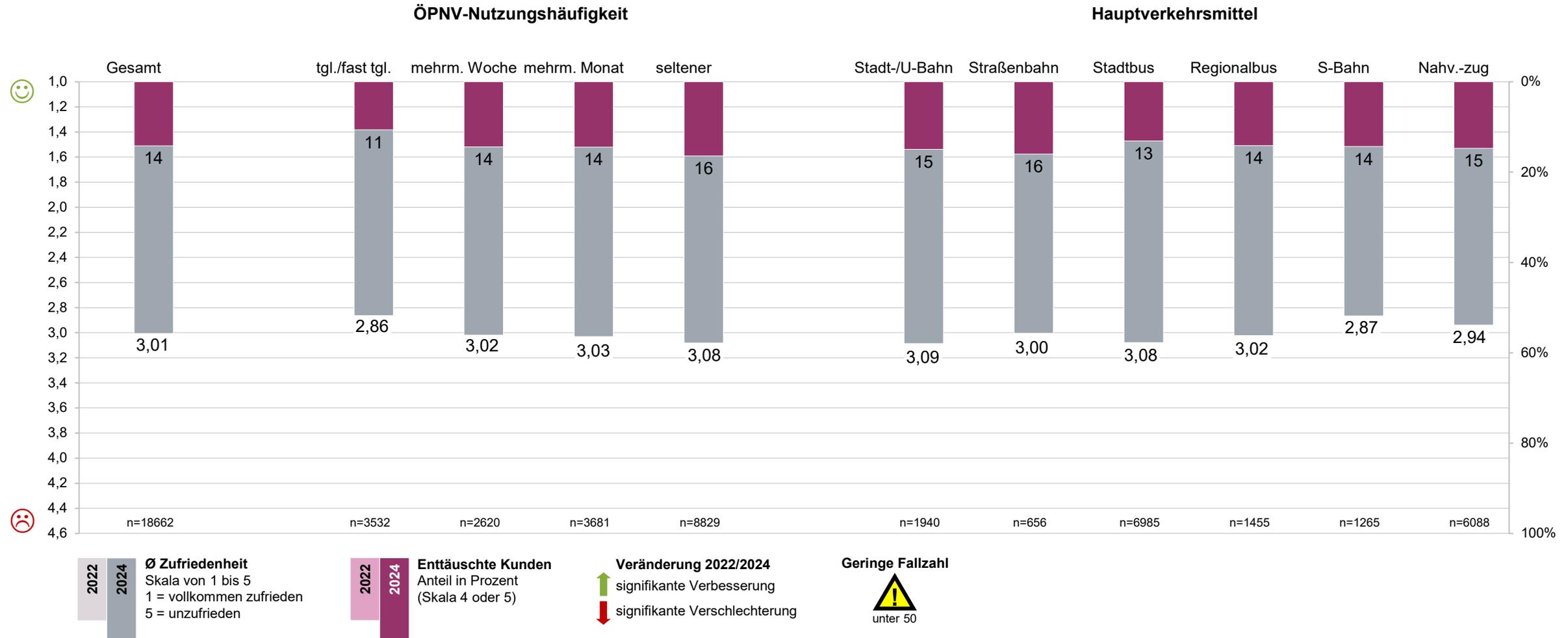
# Fahrplaninformationen an Stationen

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



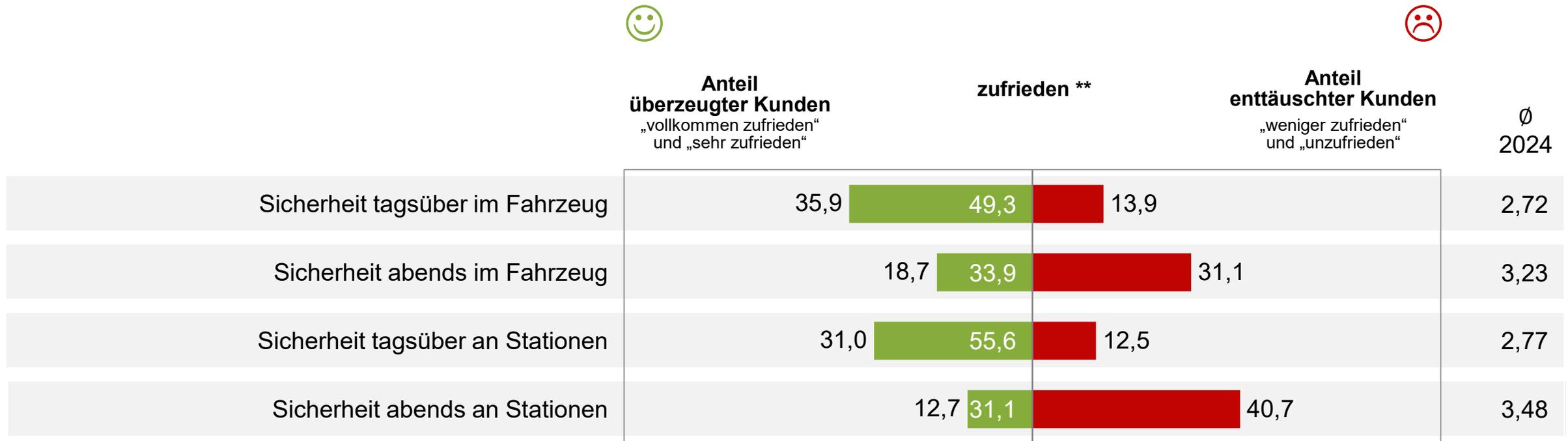
# Park&Ride-Plätze

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



# Veränderungen im Paket

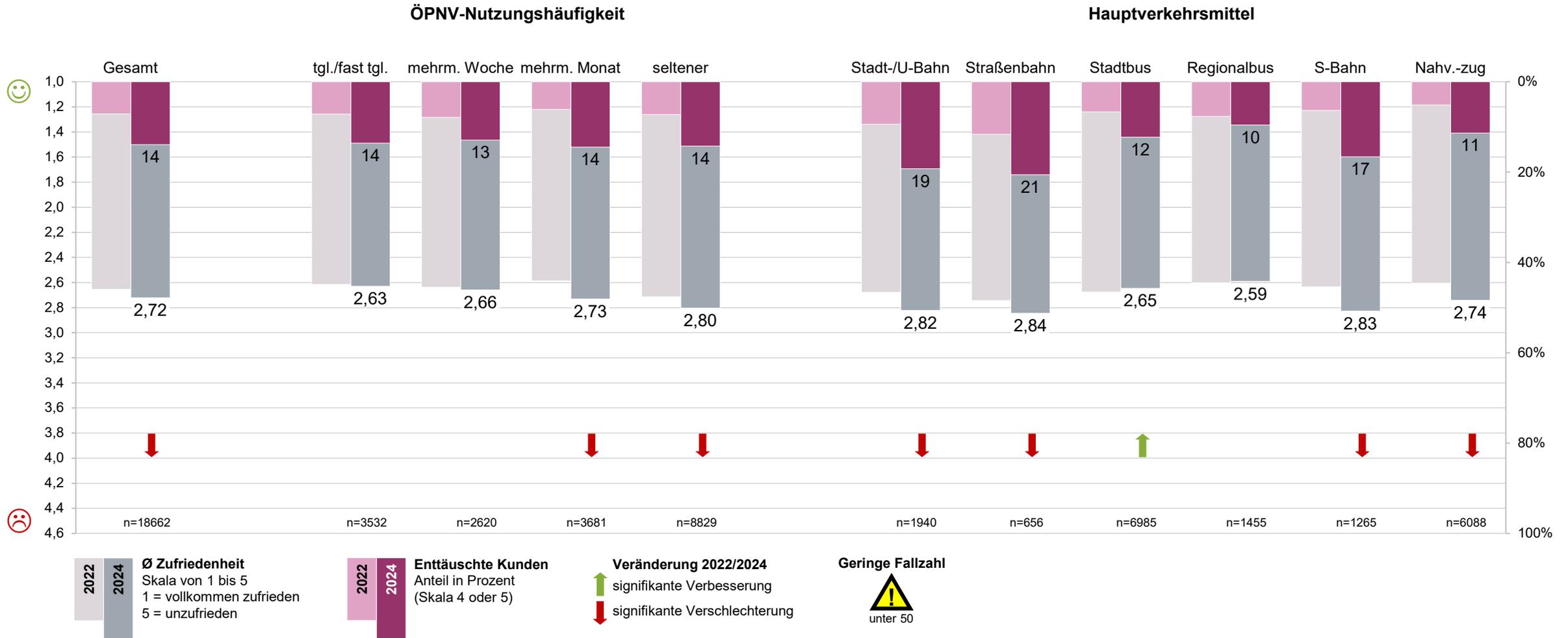
## Sicherheit



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

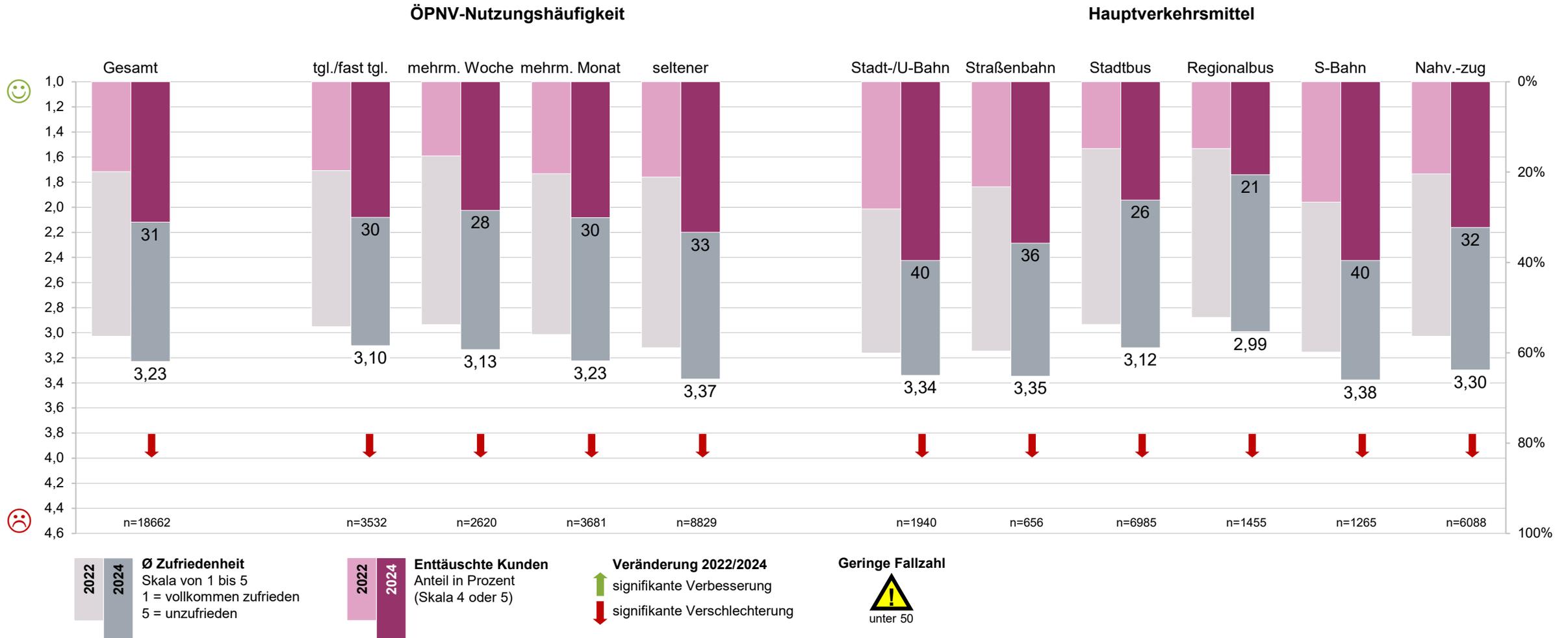
# Sicherheit tagsüber im Fahrzeug

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



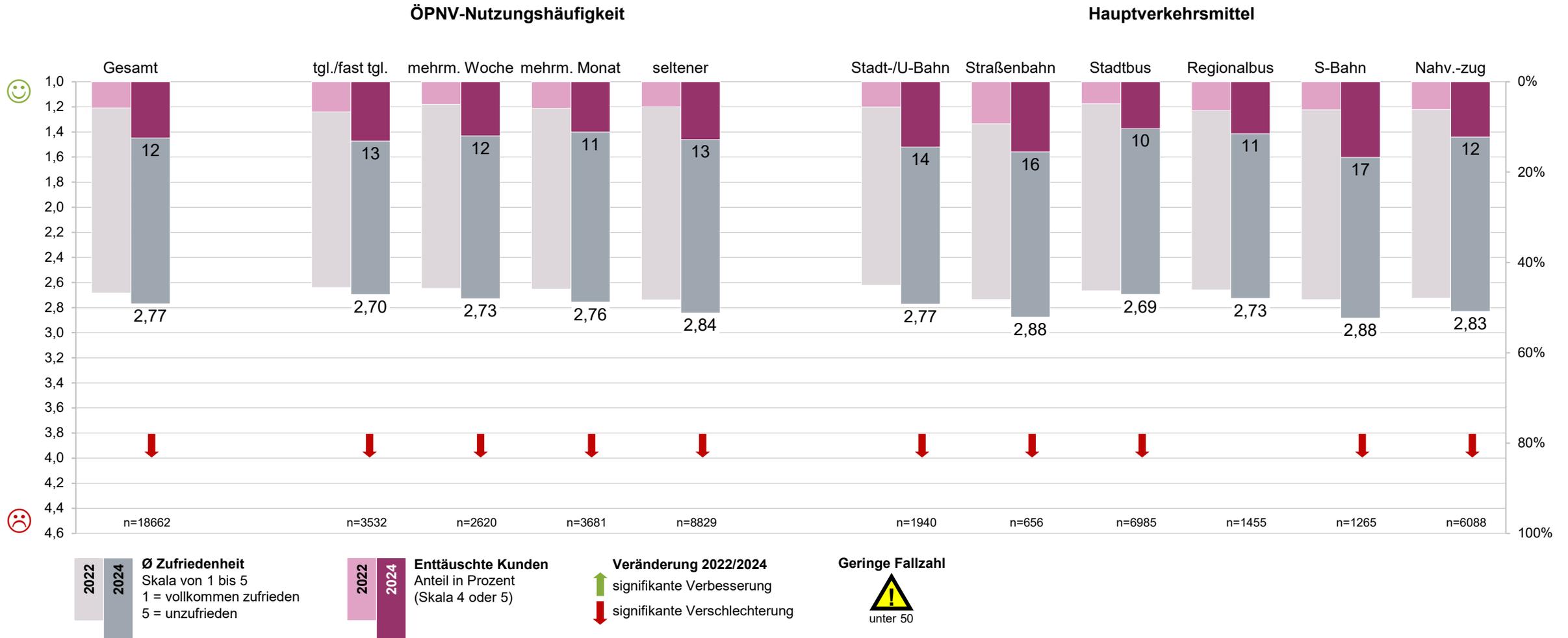
# Sicherheit abends im Fahrzeug

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



# Sicherheit tagsüber an Stationen

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



# Sicherheit abends an Stationen

## nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

