

NRW – Kundenbarometer 2020

NRW gesamt

Mai 2021



Studiengrundlagen

Feldzeit:

03.09.2020 bis 13.01.2021

Interviews:

15.465 Interviews ab 16 Jahren

- davon ca. 80% telefonisch (CATI) und 20% 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	Fahrplan-Informationen an Stationen	Sicherheit abends im Fahrzeug
Fahrplantakt	Informationen im Fahrzeug	Fahrkarten-Automaten		Sicherheit tagsüber an Stationen
	Freundlichkeit des Personals	Verkaufsstellen für Fahrkarten		Sicherheit abends an Stationen
	Fahrpersonal	Genutzte ÖPNV-App		
	Sauberkeit im Fahrzeug	HandyTicket-Kauf		
	Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug			
	Platzangebot im Fahrzeug			
	Zugang und Einstiegsmögl. f. Mob.eingeschränkte			

Globalzufriedenheit

Lesbeispiel

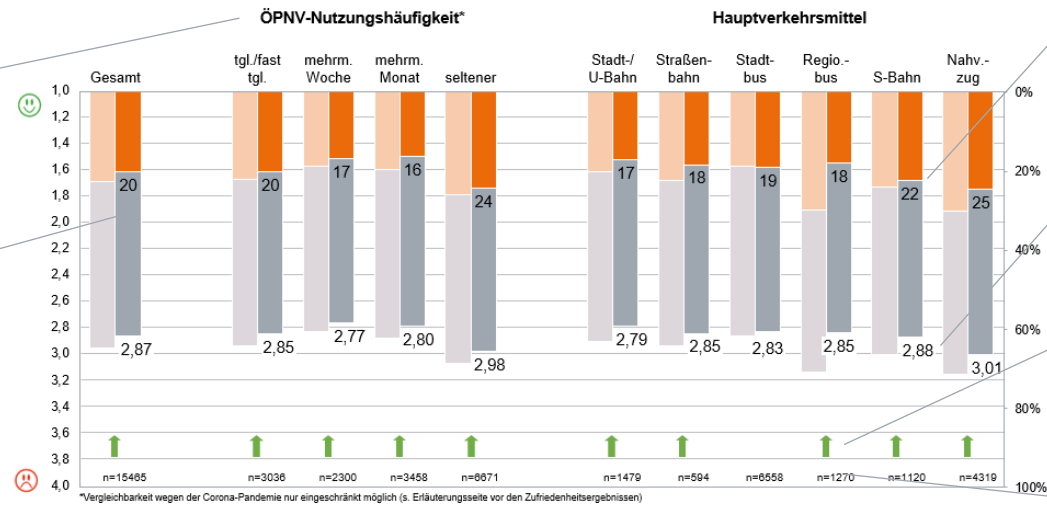
Globalzufriedenheit nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM

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

*Vergleichbarkeit wegen der Corona-Pandemie nur eingeschränkt möglich (s. Erläuterungsseite vor den Zufriedenheitsergebnissen)

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

Enttäuschte Kunden Anteil in Prozent (Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

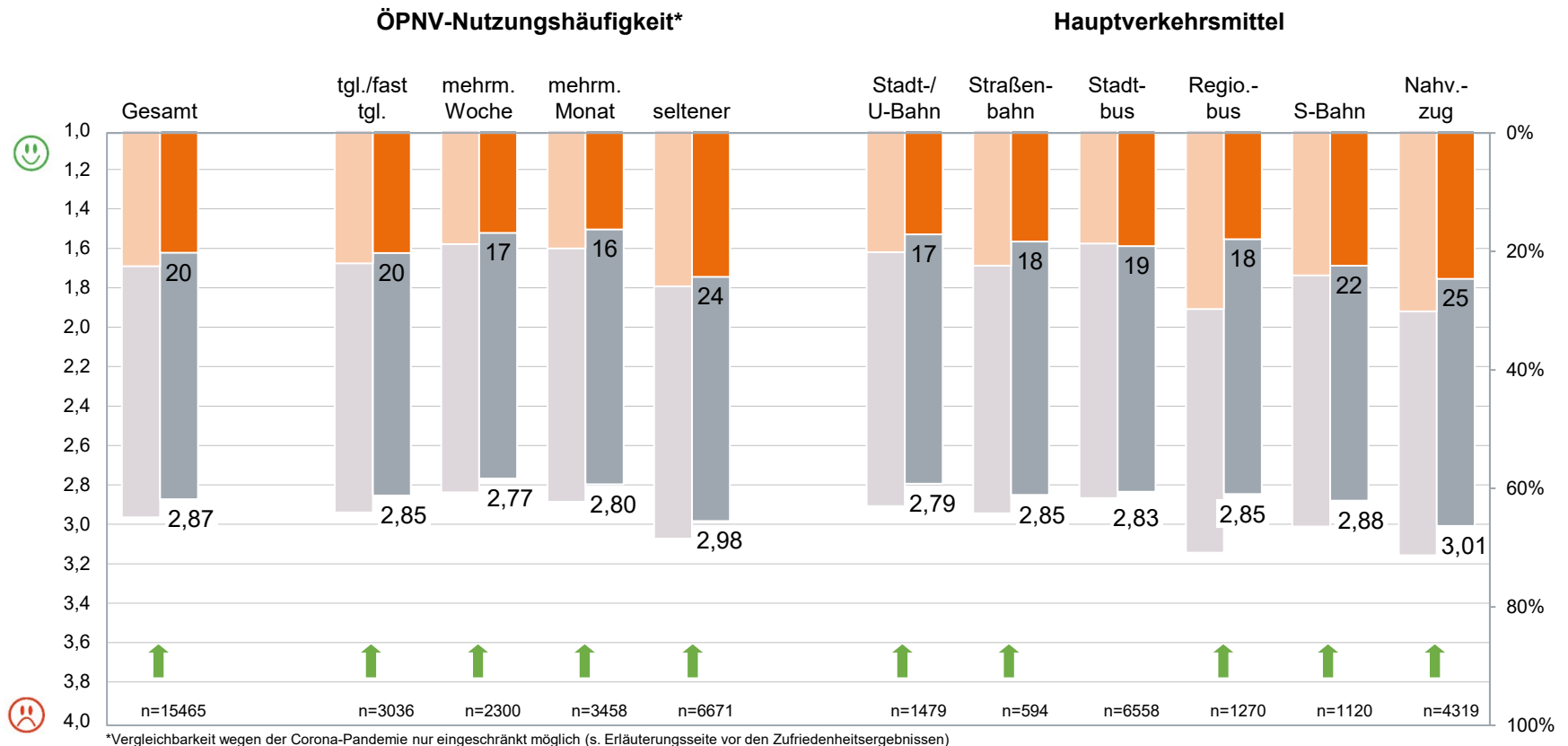
Geringe Fallzahl
unter 50

Einordnung und Vergleichbarkeit der ÖPNV-Nutzungshäufigkeit 2020

- Um die Auswirkungen der 2020 andauernden Corona-Pandemie abbilden zu können, erfolgten verschiedene Anpassungen am Fragebogen des NRW-Kundenbarometers 2020.
- Wichtig für nachfolgende Darstellungen ist die 2020 geänderte, dreigeteilte Abfrage der ÖPNV-Nutzungshäufigkeit sowie deren anschließende Zuordnung:
 - Zunächst wurde gefragt, wann der Befragte zuletzt innerhalb der letzten 12 Monate den ÖPNV genutzt hat:
 - (1) zuletzt zwischen Juni 2020 und dem Befragungszeitpunkt oder
 - (2) während der ersten Corona-Hochphase (März bis Mai 2020) oder
 - (3) noch vor der Corona-Pandemie (vor März 2020).Anschließend erfolgt die Abfrage der ÖPNV-Nutzungshäufigkeit separat für alle bis zu drei in Frage kommenden Zeiträume.
 - Für die Auswertungen wurde die jeweils aktuellste ÖPNV-Nutzungshäufigkeit verwendet, die nicht während der ersten Hochphase stattfand, also entweder (1) oder (3). Die ÖPNV-Nutzungshäufigkeit während der ersten Corona-Hochphase (2) wurde nur dann in die Auswertungen übernommen, wenn der Befragte während der übrigen Zeiträume den ÖPNV nicht genutzt hat.
- Aufgrund dieser Einordnung sowie dem generellen Einfluss der Corona-Pandemie u.a. auf die ÖPNV-Nutzungshäufigkeit, ist die Vergleichbarkeit der 2020 ermittelten Nutzergruppen mit den Vorgänger-Studien nur eingeschränkt möglich. Dies ist bei der Ergebnisinterpretation zu berücksichtigen.

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 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Angebot

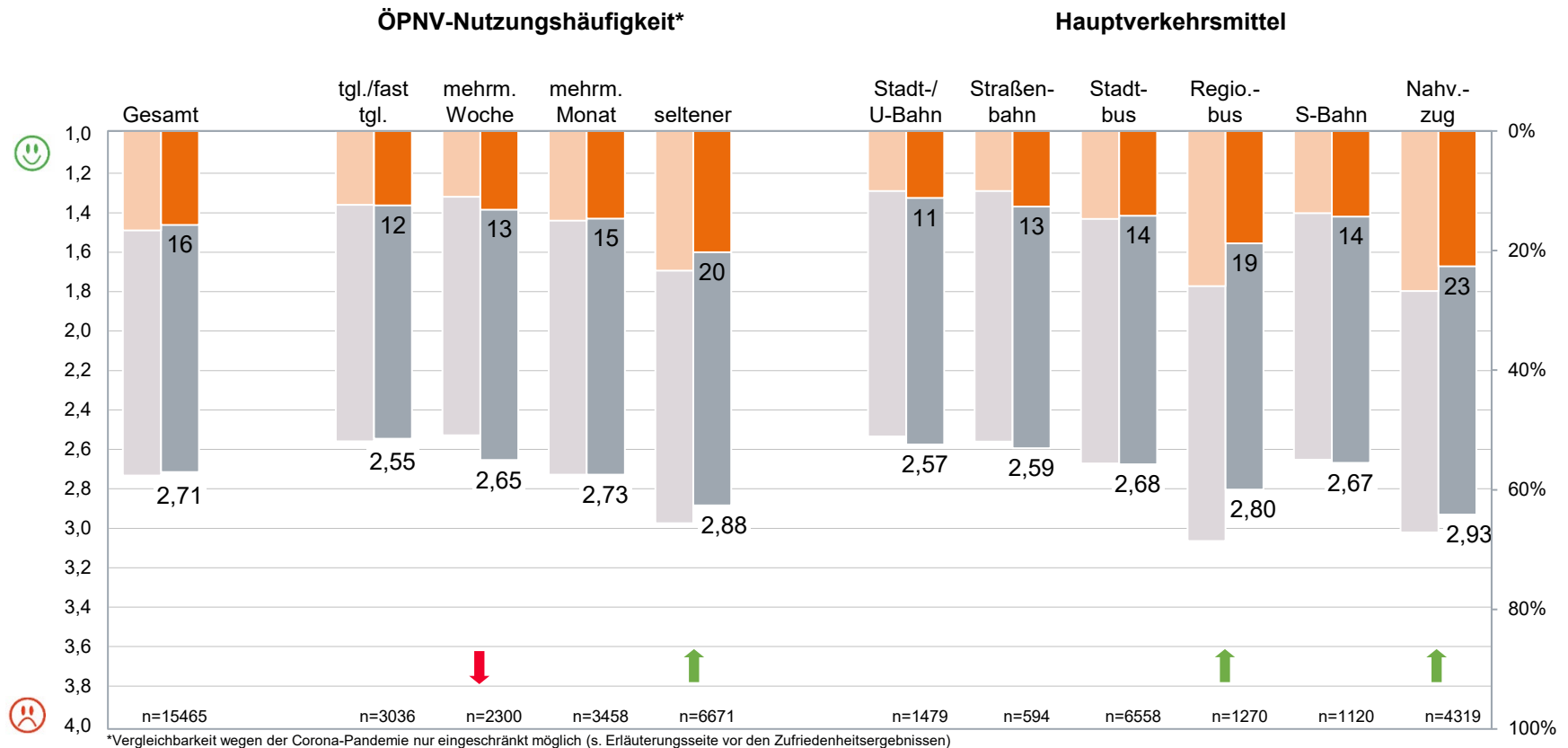


	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2020
Linien- und Streckennetz	38,1	43,3	15,7	2,71
Verbindungen und Anschlüsse	28,8	43,7	23,8	2,94
Fahrplankontakt	29,5	41,2	27,4	2,99

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

Linien- und Streckennetz

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



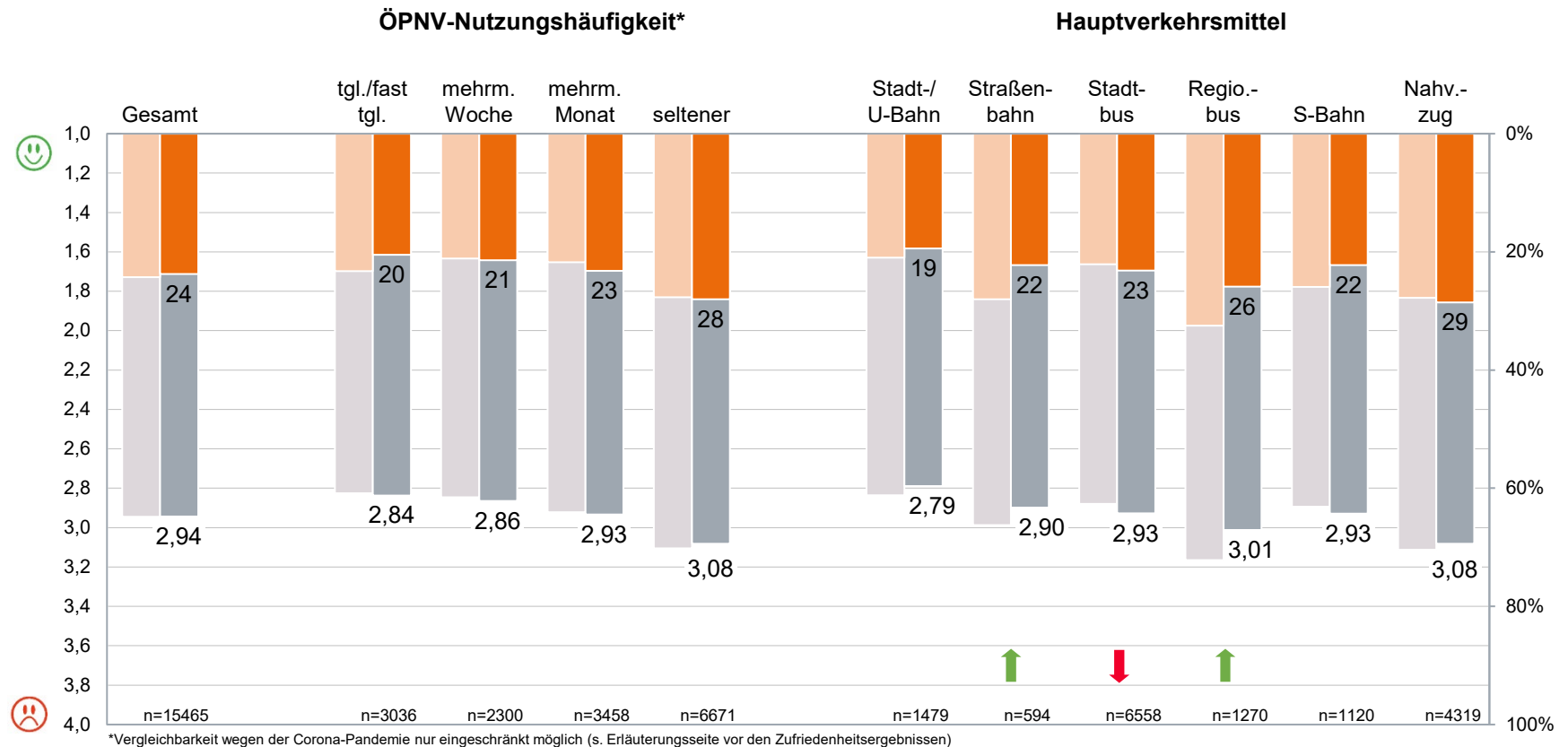
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Verbindungen und Anschlüsse nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



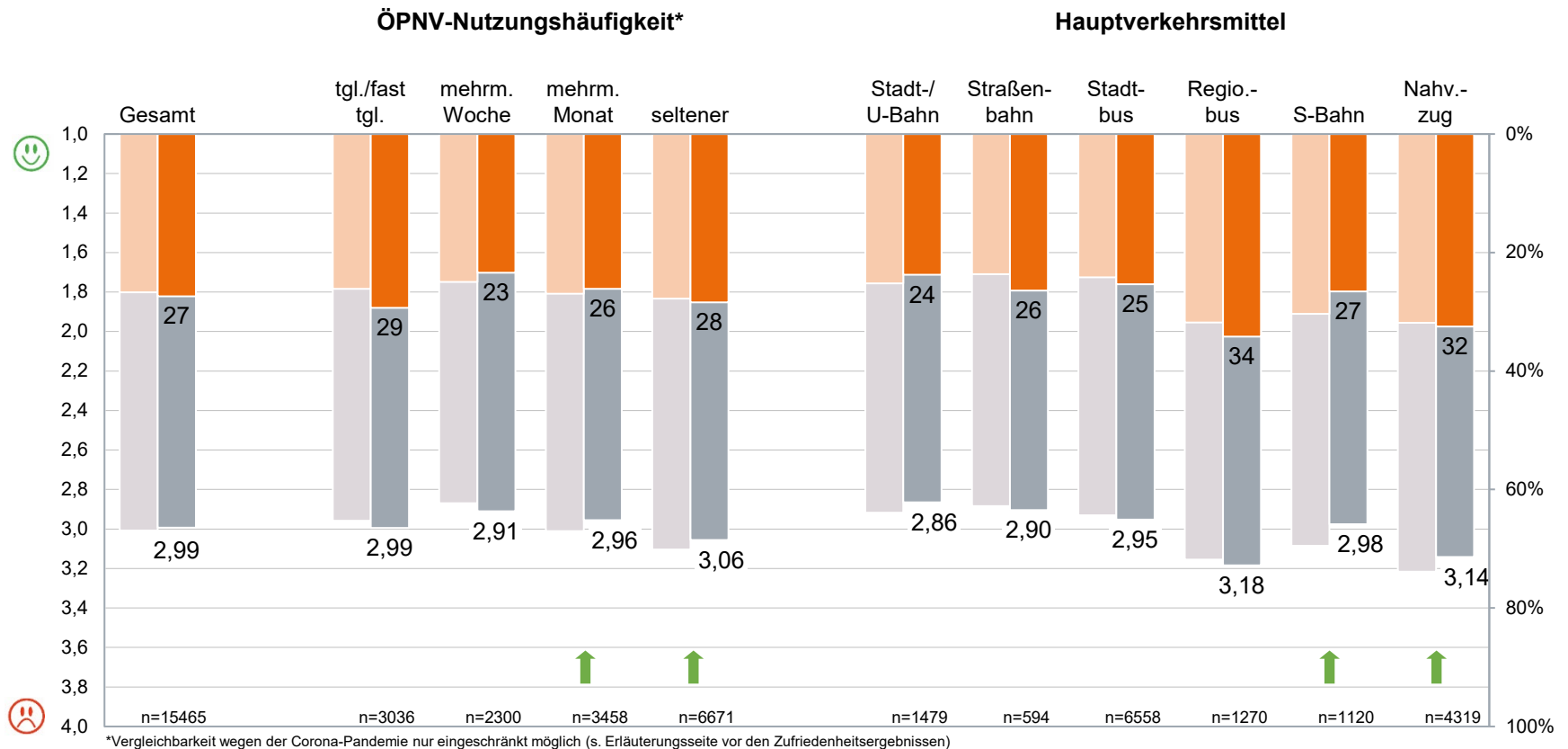
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Fahrplantakt (bis einschl. 2018: Taktfrequenz) 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 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Verkehrsmittel

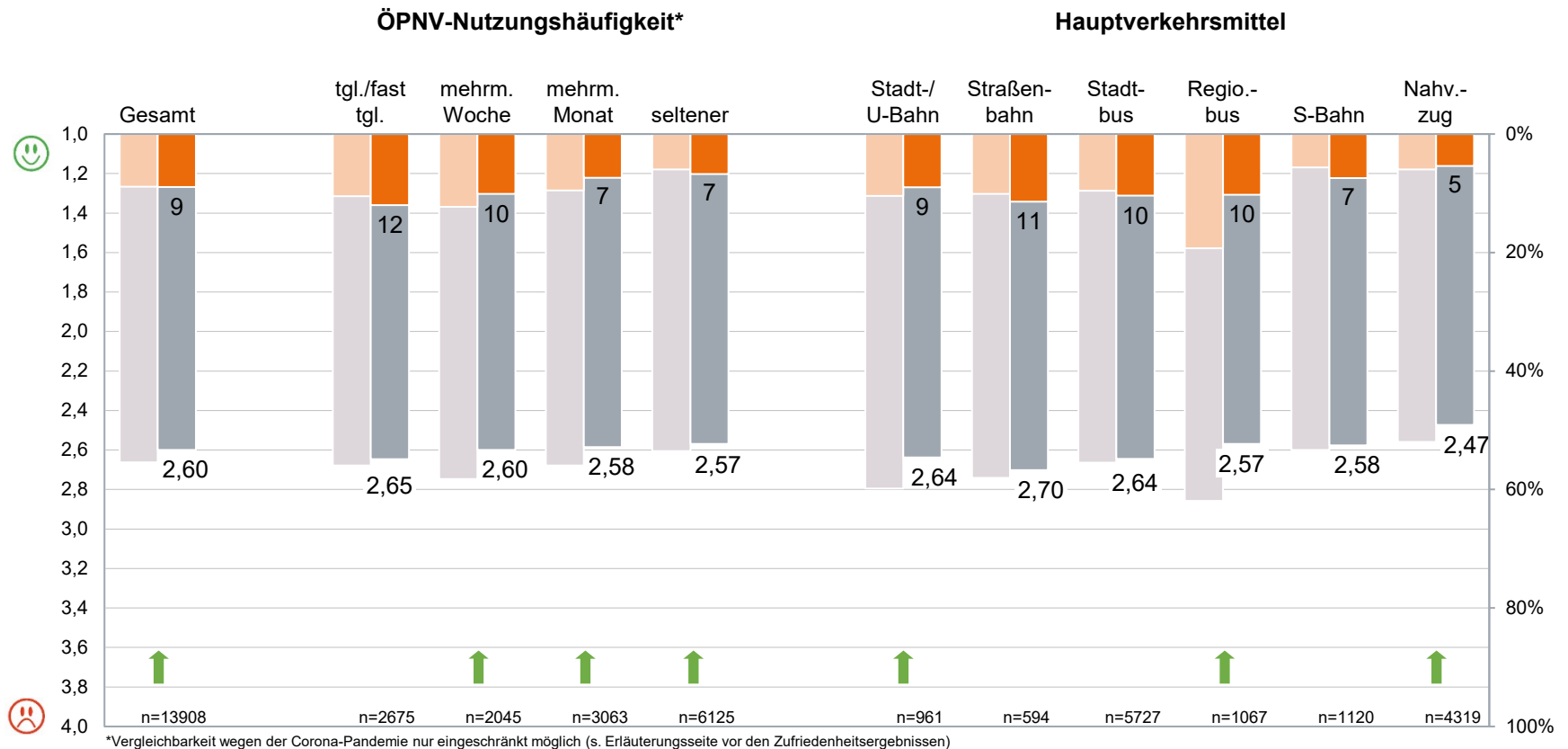


	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	Anteil zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2020
Freundlichkeit des Personals	35,3	39,0	8,1	2,60
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	34,5	42,0	22,3	2,87
Schnelligkeit der Fahrverbindung	43,5	46,4	8,7	2,56
Informationen im Fahrzeug	39,0	42,6	15,7	2,71
Fahrpersonal	42,0	42,5	7,0	2,52
Sauberkeit im Fahrzeug	28,1	48,4	21,8	2,94
Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	28,9	55,8	14,2	2,83
Platzangebot im Fahrzeug	29,8	49,9	19,0	2,88
Zugang und Einstiegsmögl. für Mob.eingeschränkte	29,6	40,9	20,7	2,89

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

Freundlichkeit des Personals

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



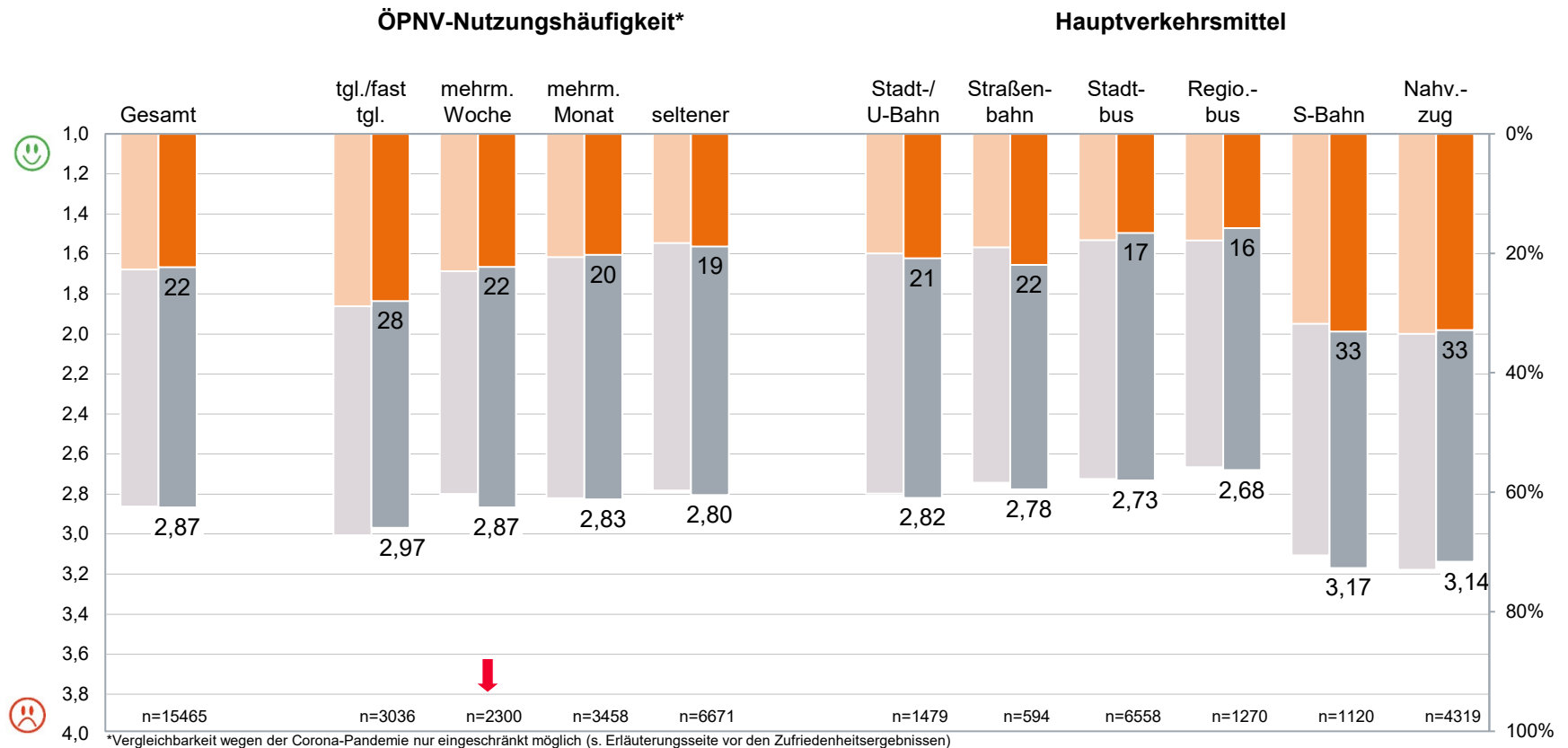
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

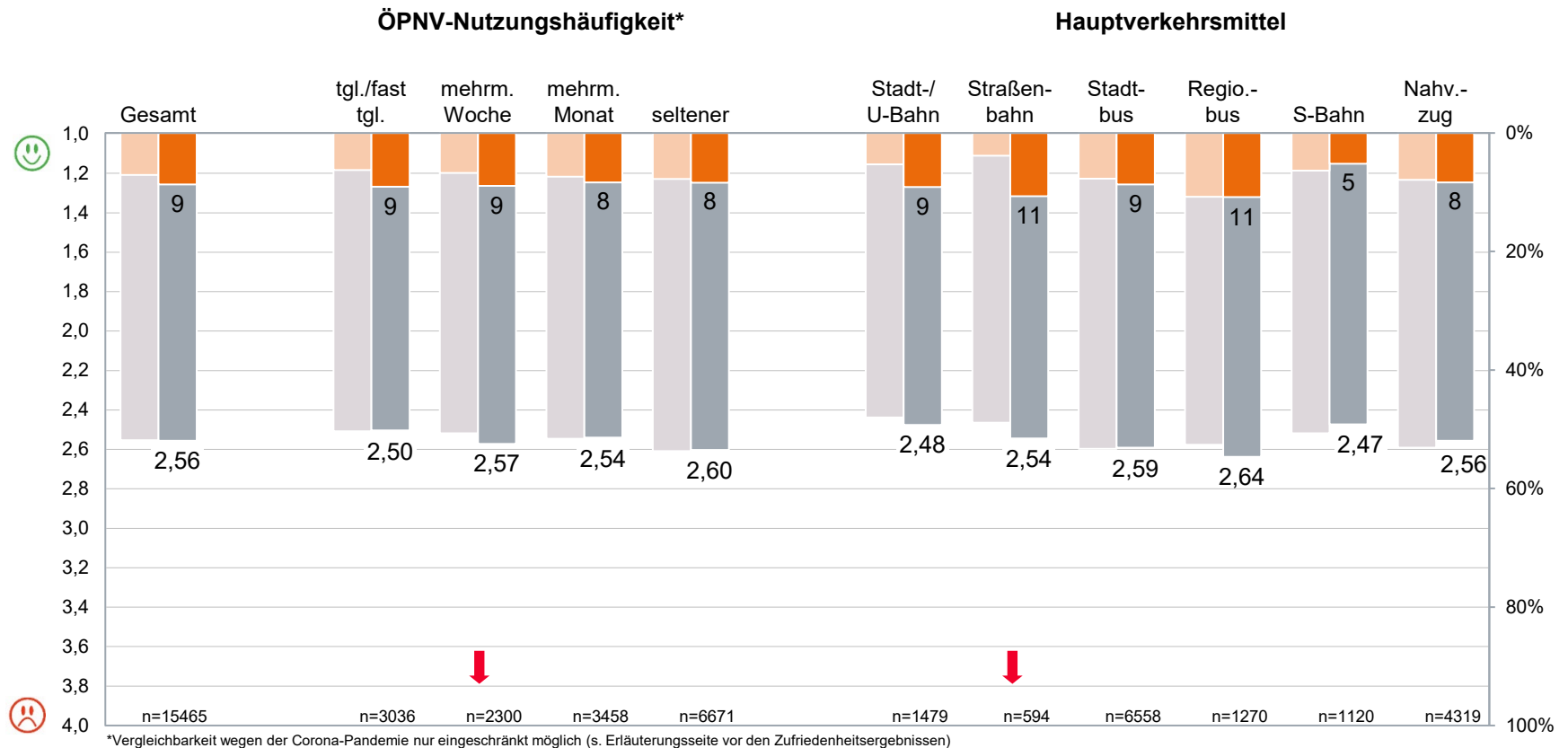
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Schnelligkeit der Fahrverbindung nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



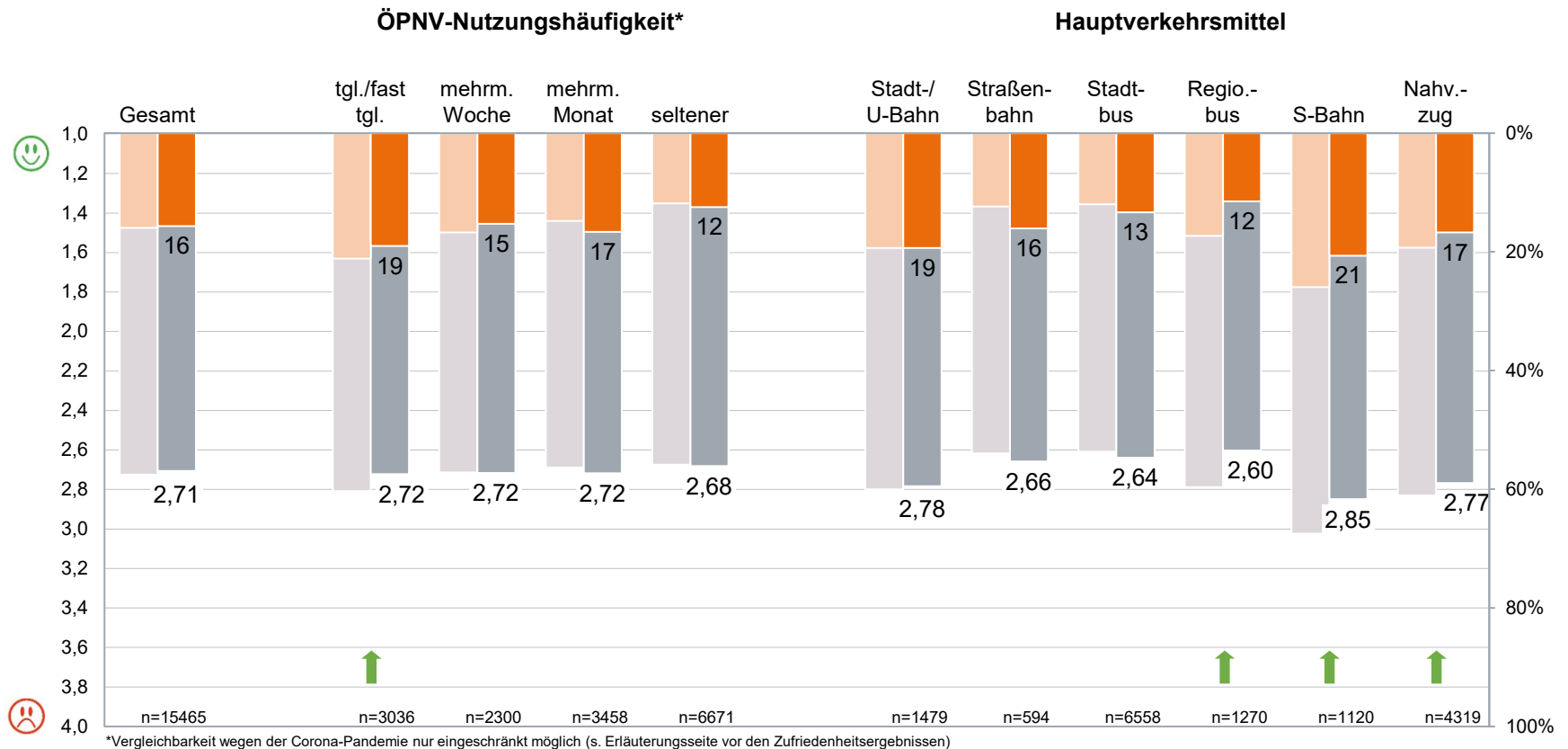
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ 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

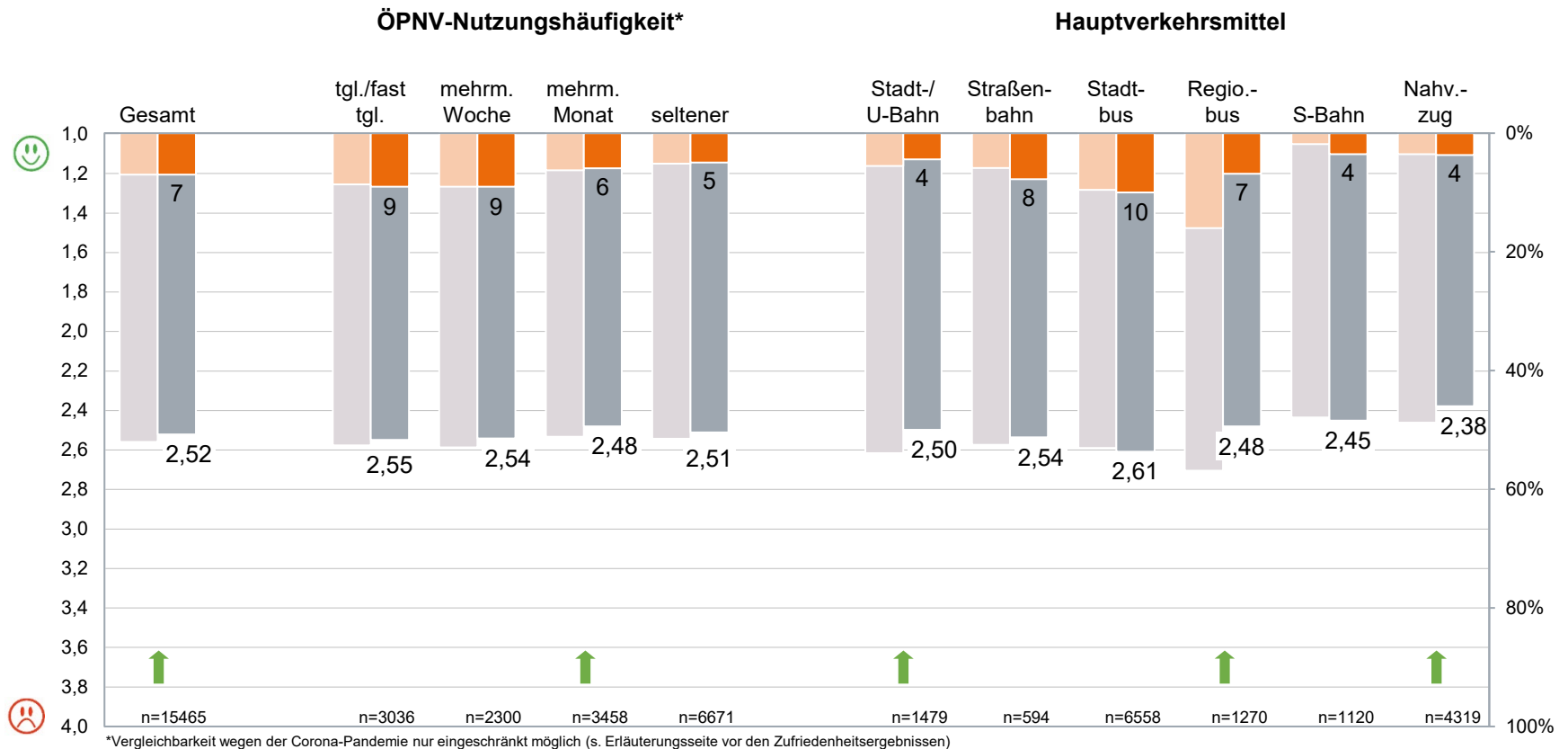
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ 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

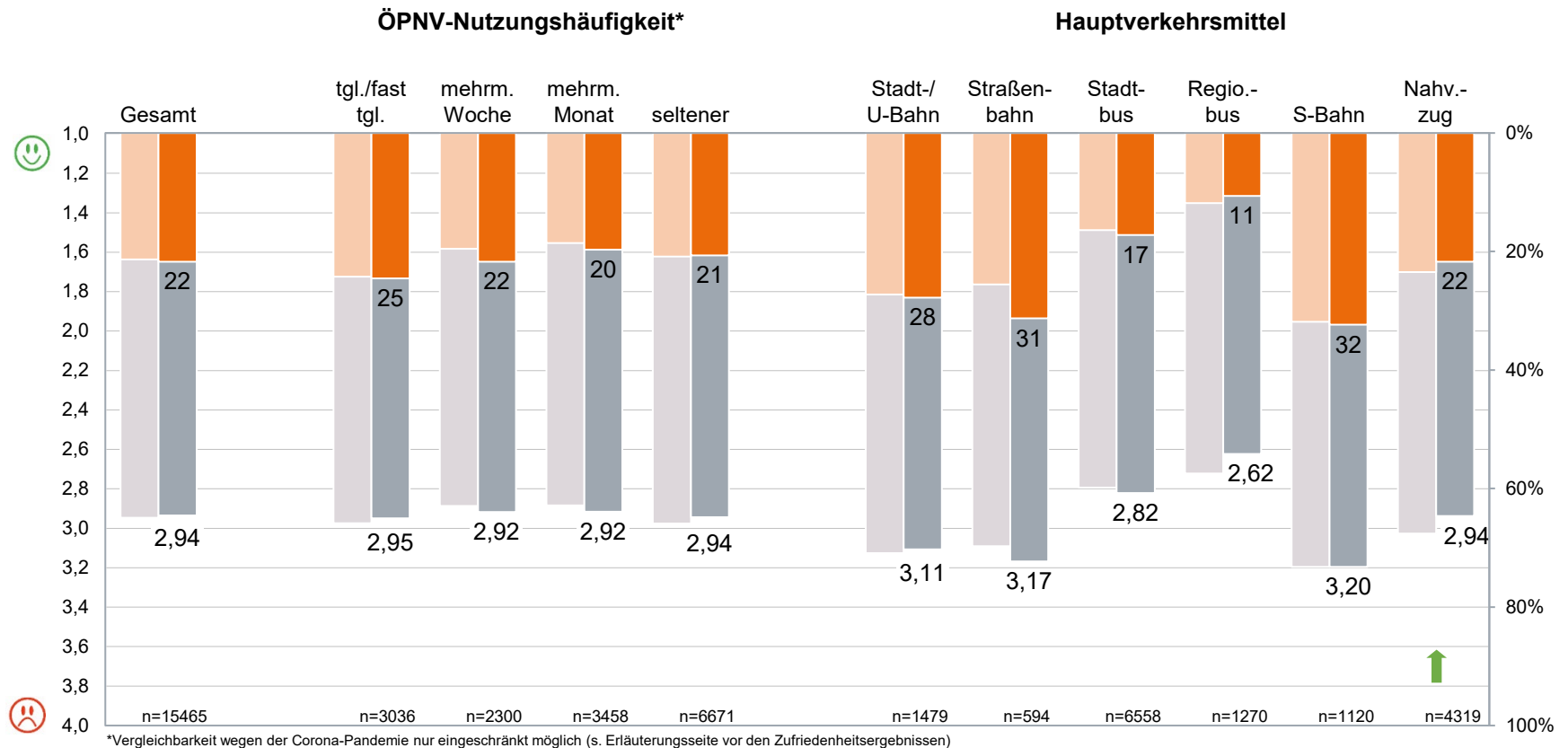
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ 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)

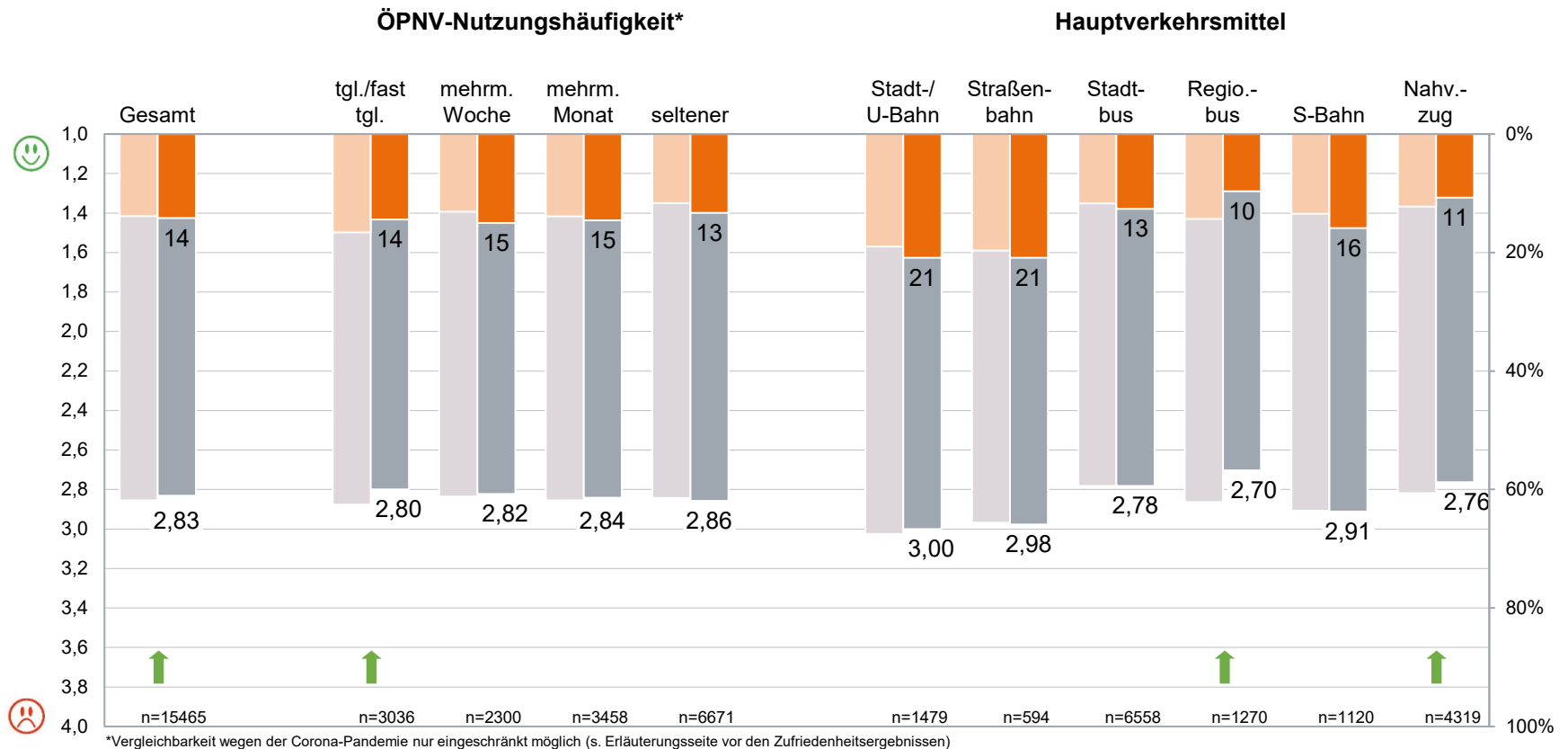
Veränderung 2018/2020
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeuges

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

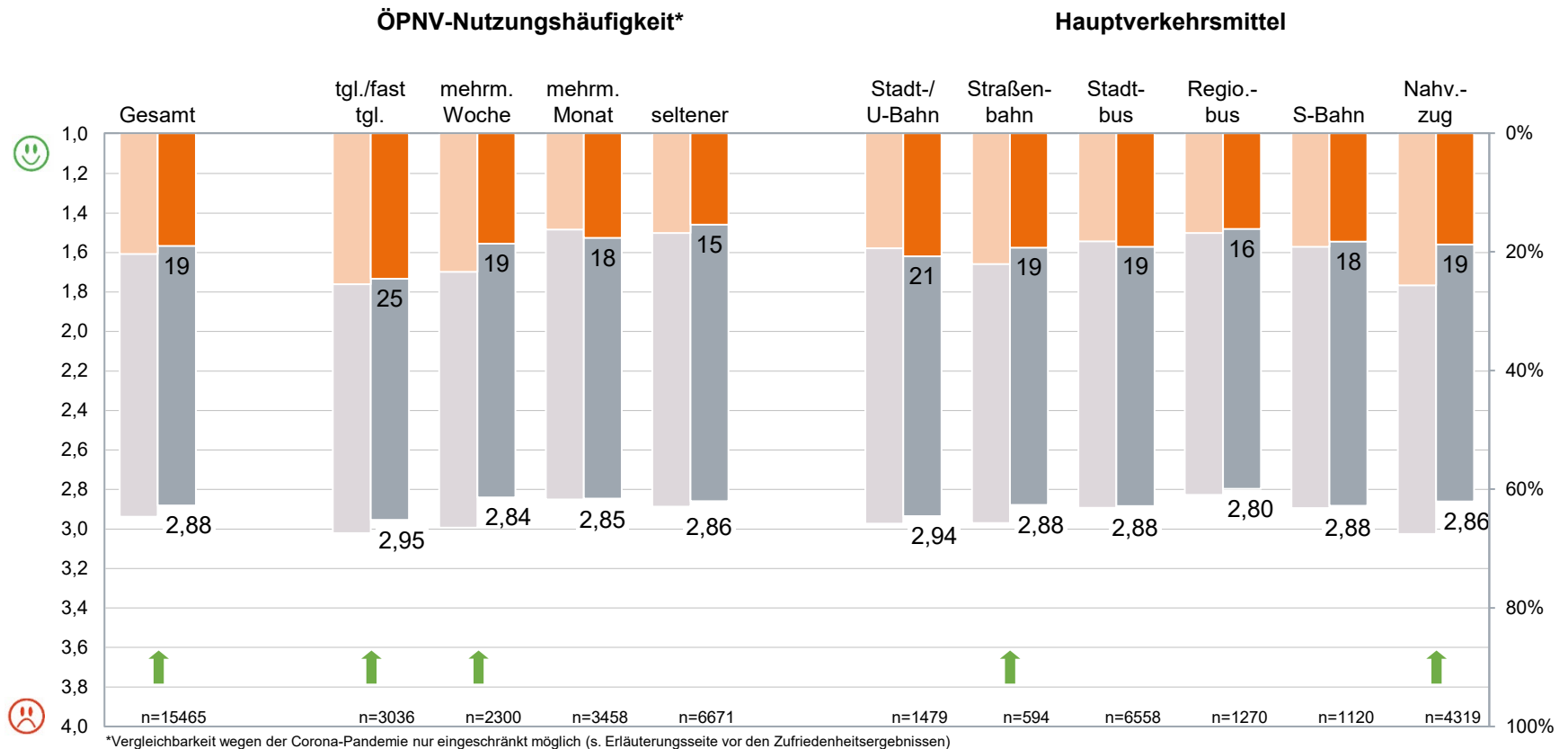
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Platzangebot im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

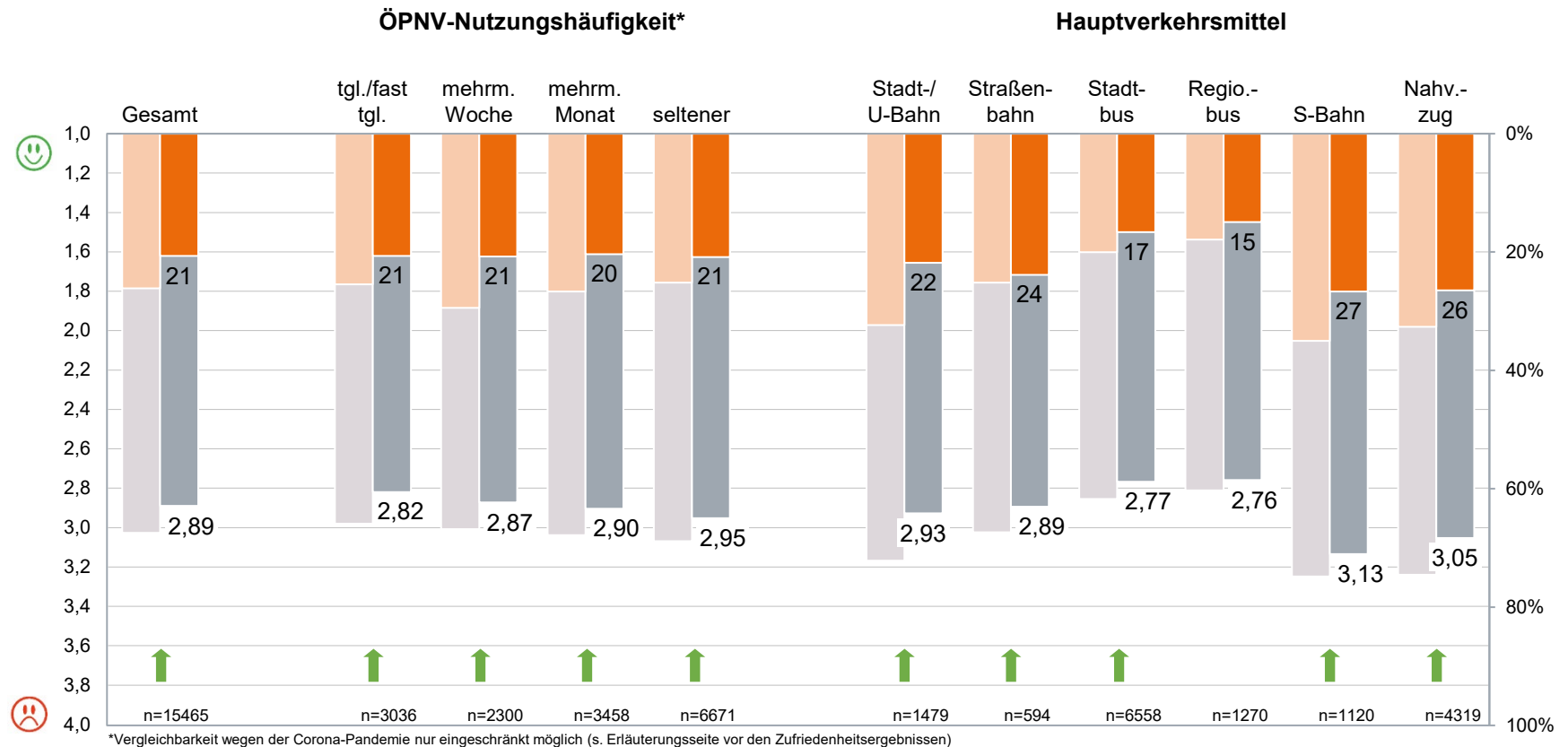
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

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 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Tarif/Vertrieb/Information

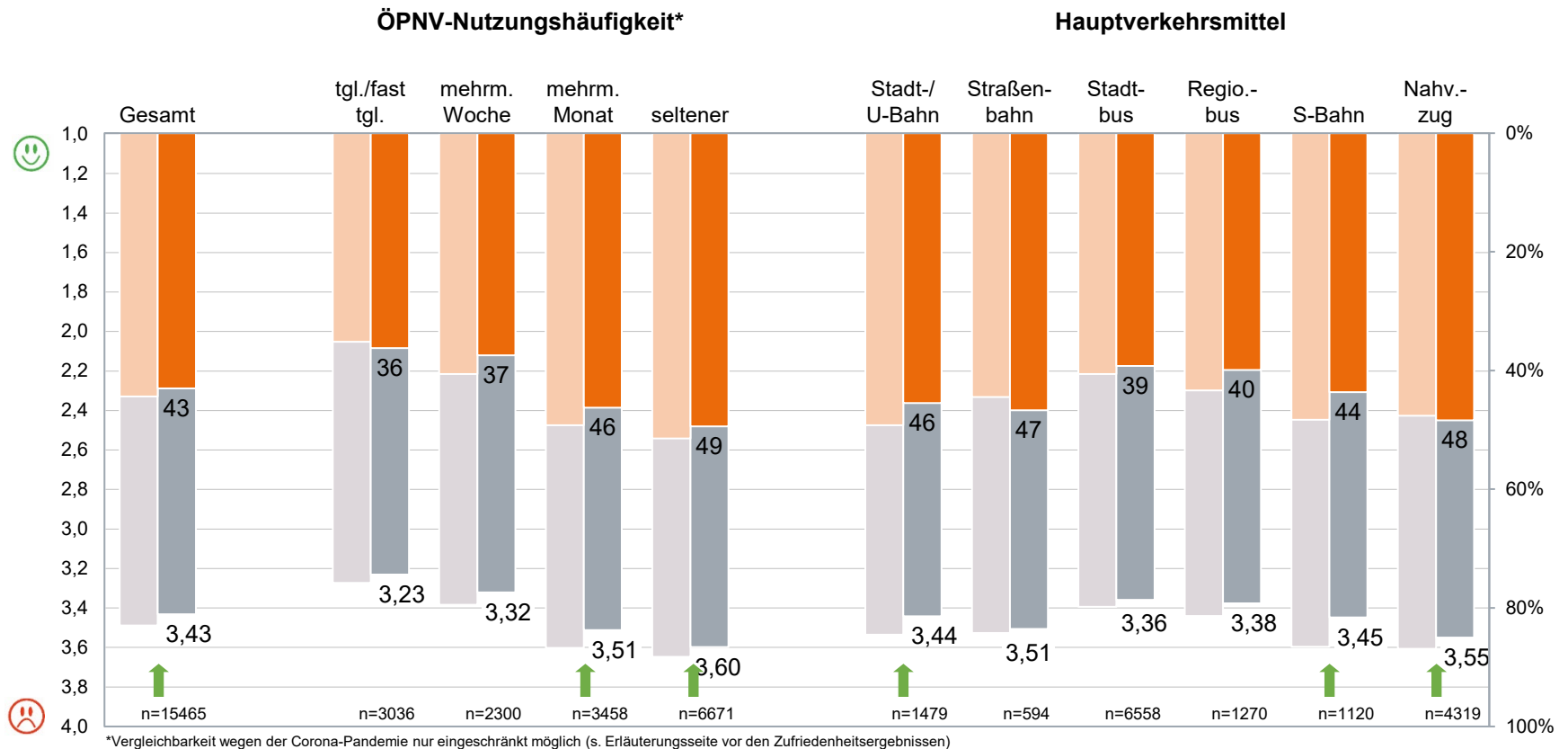


	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2020
Preis-Leistungs-Verhältnis	15,1	36,0	43,0	3,43
Tarifsystem	17,6	38,4	32,6	3,27
Fahrkarten-Automaten	16,8	30,4	24,3	3,20
Verkaufsstellen für Fahrkarten	21,4	31,1	12,8	2,87
Hauptsächlich genutzte ÖPNV-App	56,5	35,2	6,8	2,34
HandyTicket-Kauf	72,5	21,7	5,5	2,02

* 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

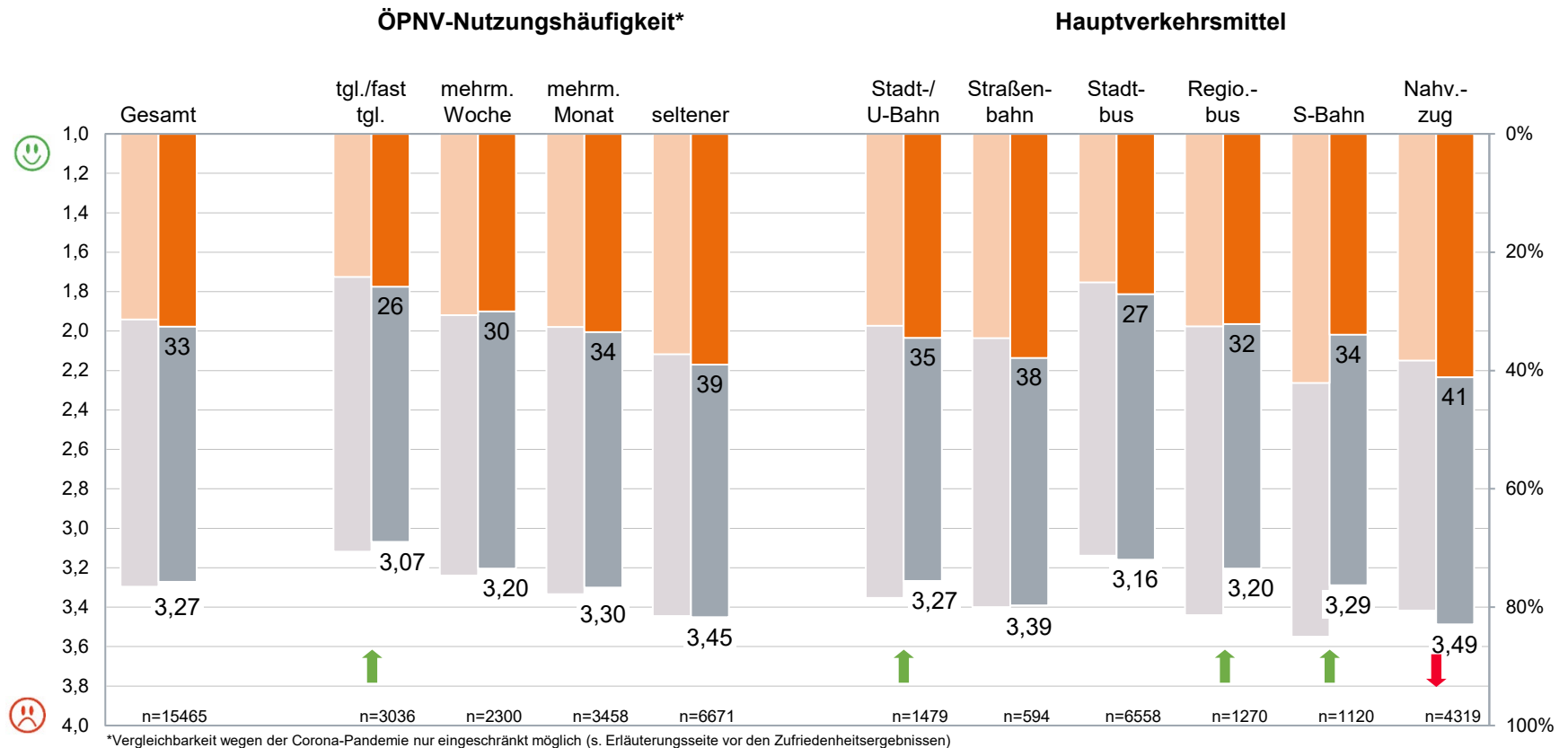
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Tarifsystem

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

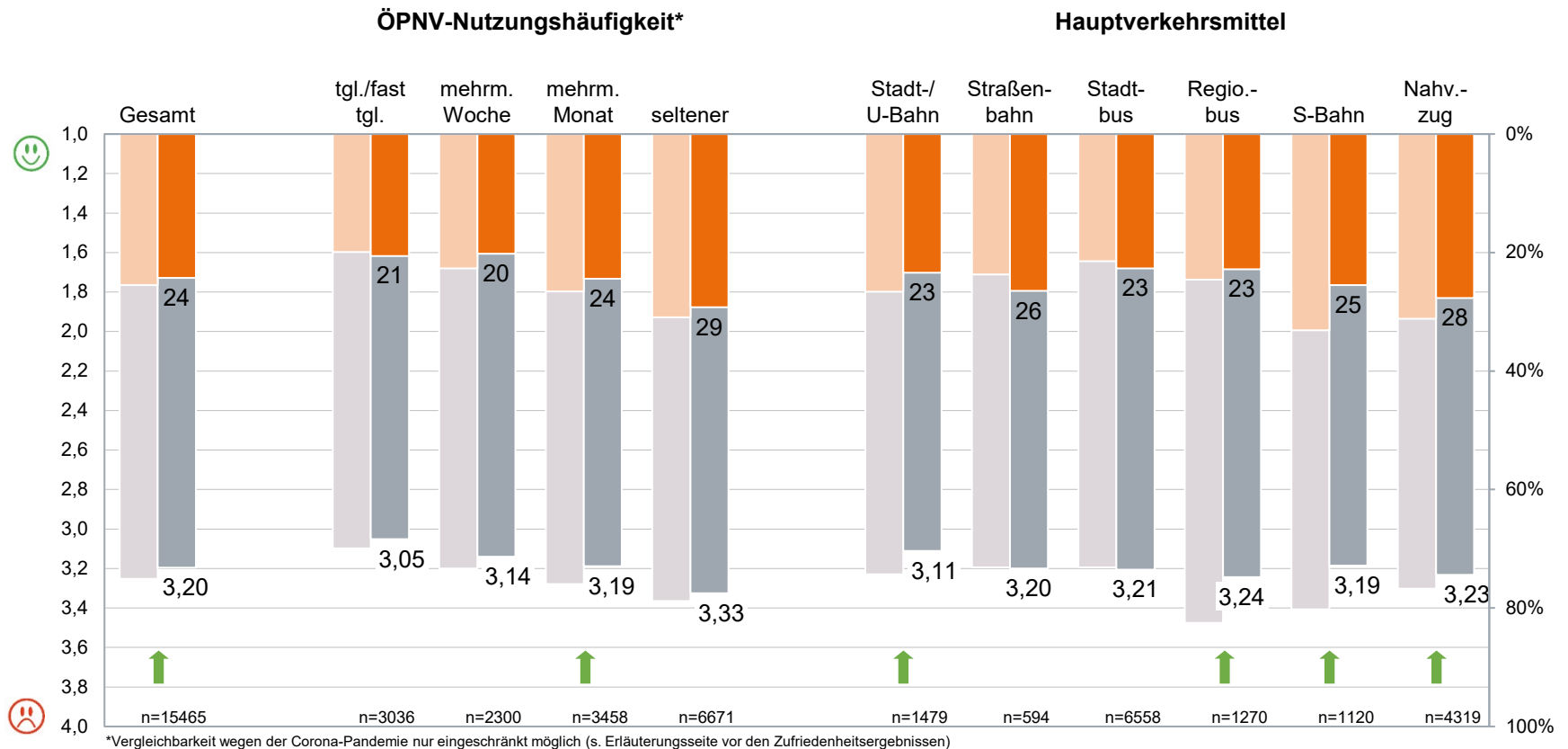
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Fahrkarten-Automaten

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



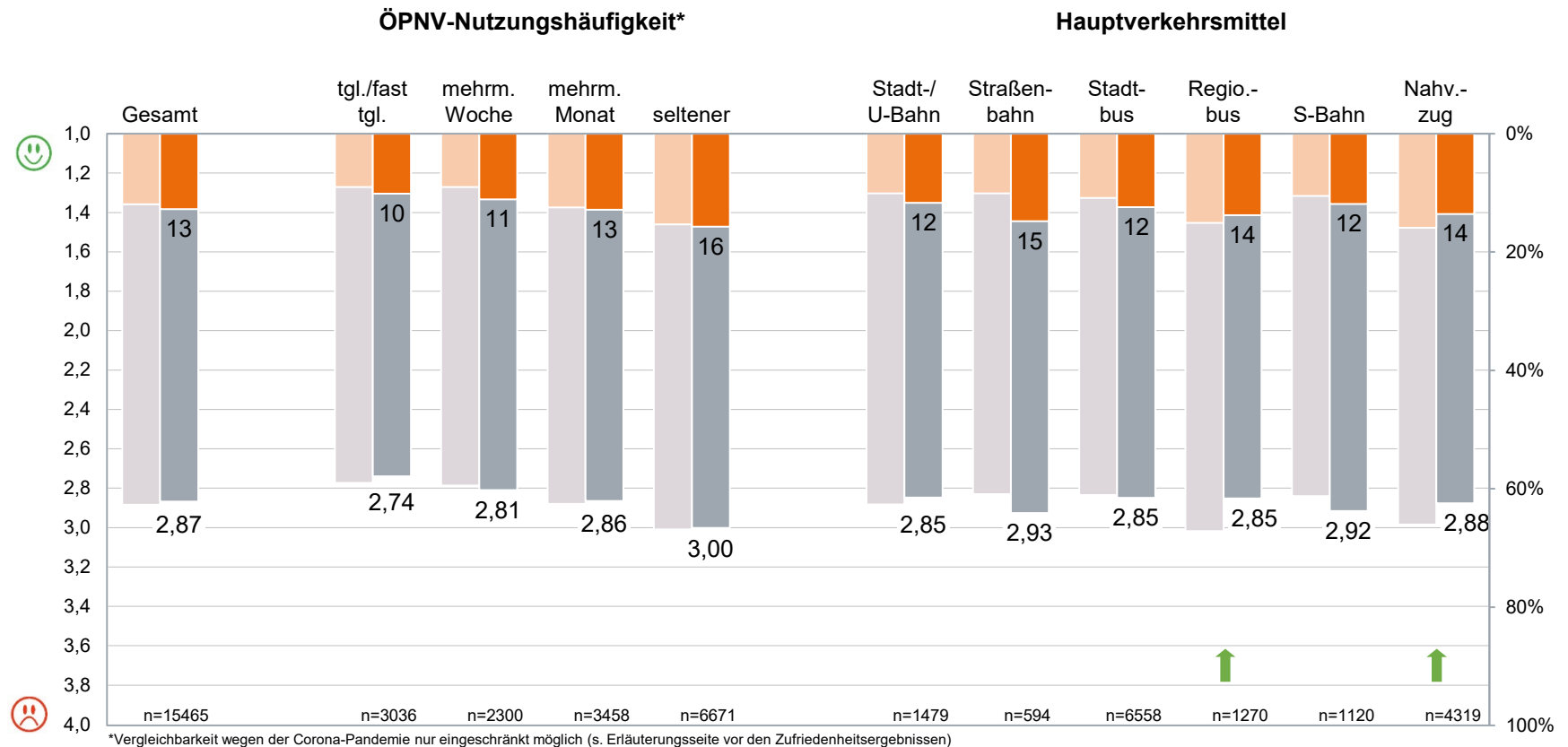
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Verkaufsstellen für Fahrkarten nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



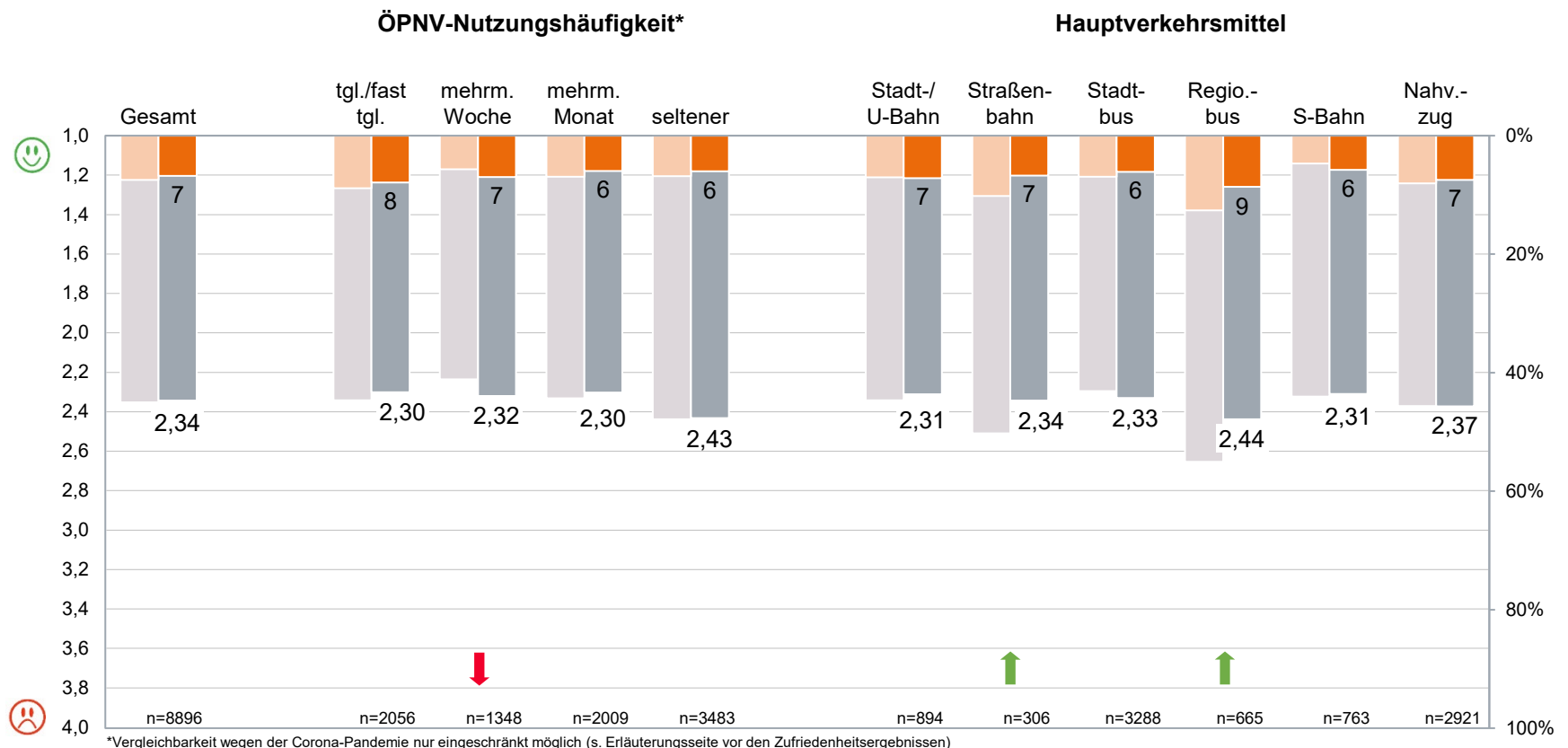
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Hauptsächlich genutzte ÖPNV-App nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

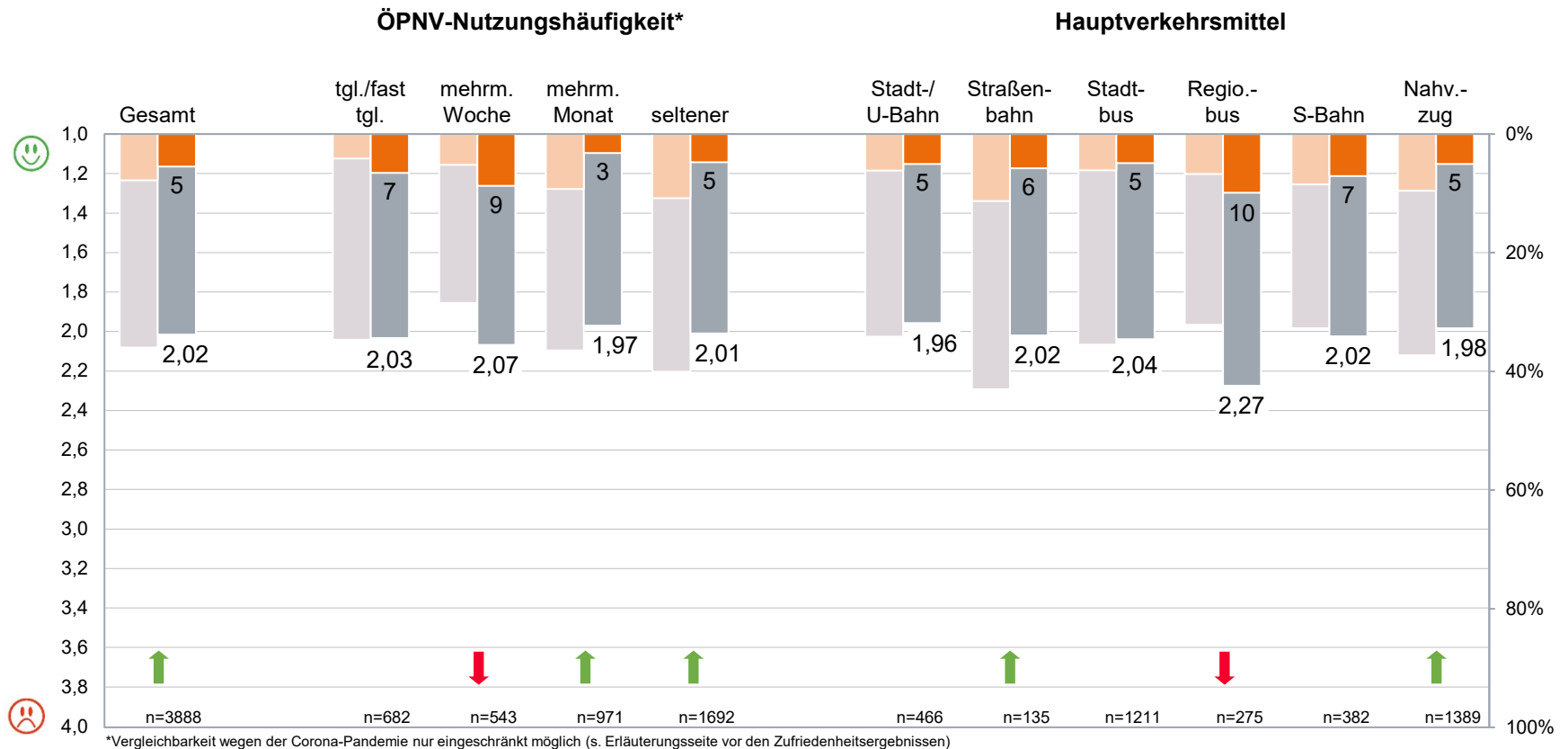
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ 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 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Haltestellen und Stationen

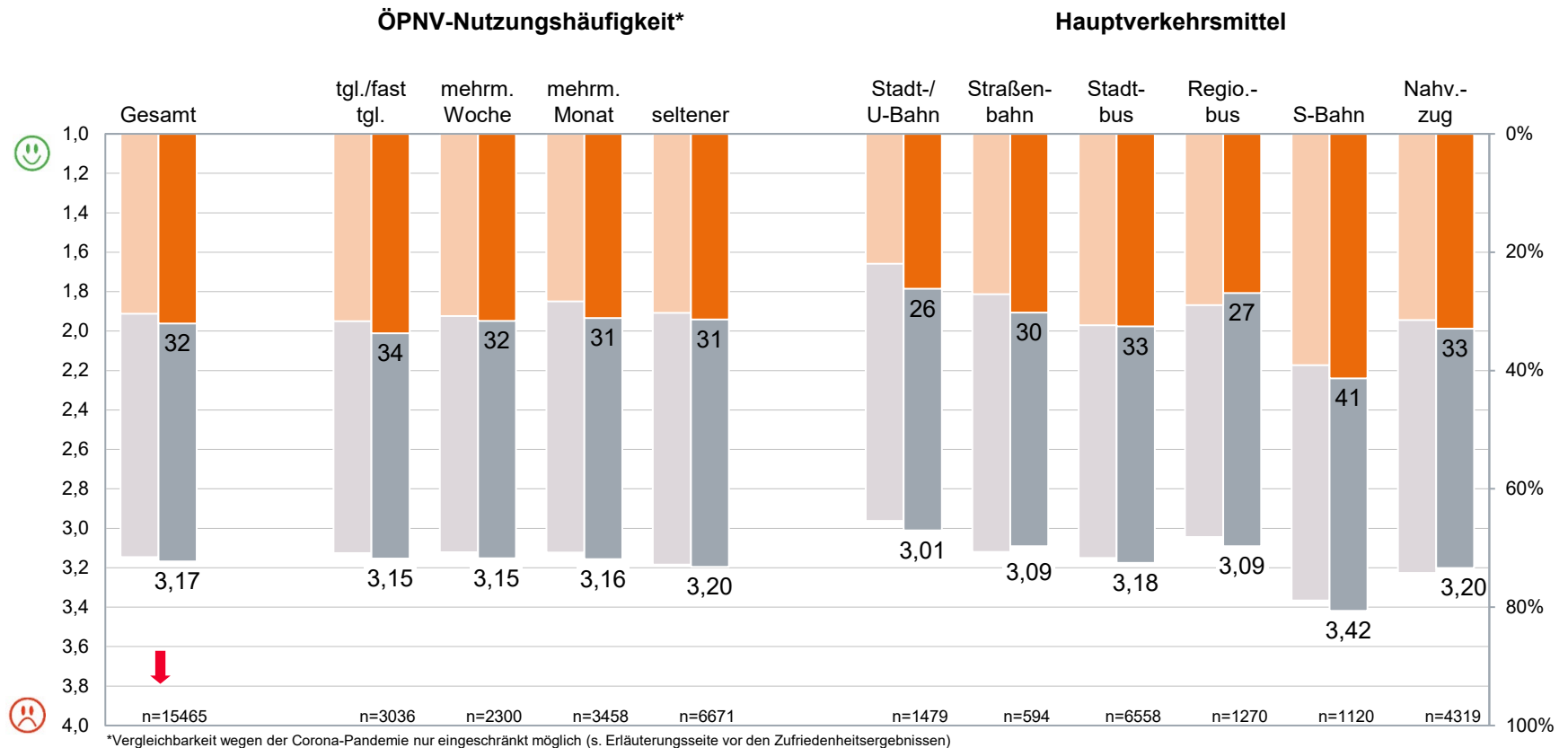


	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2020
Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen	20,3	46,5	32,0	3,17
Fahrplan-Informationen an Stationen	31,4	48,8	16,4	2,81

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

Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



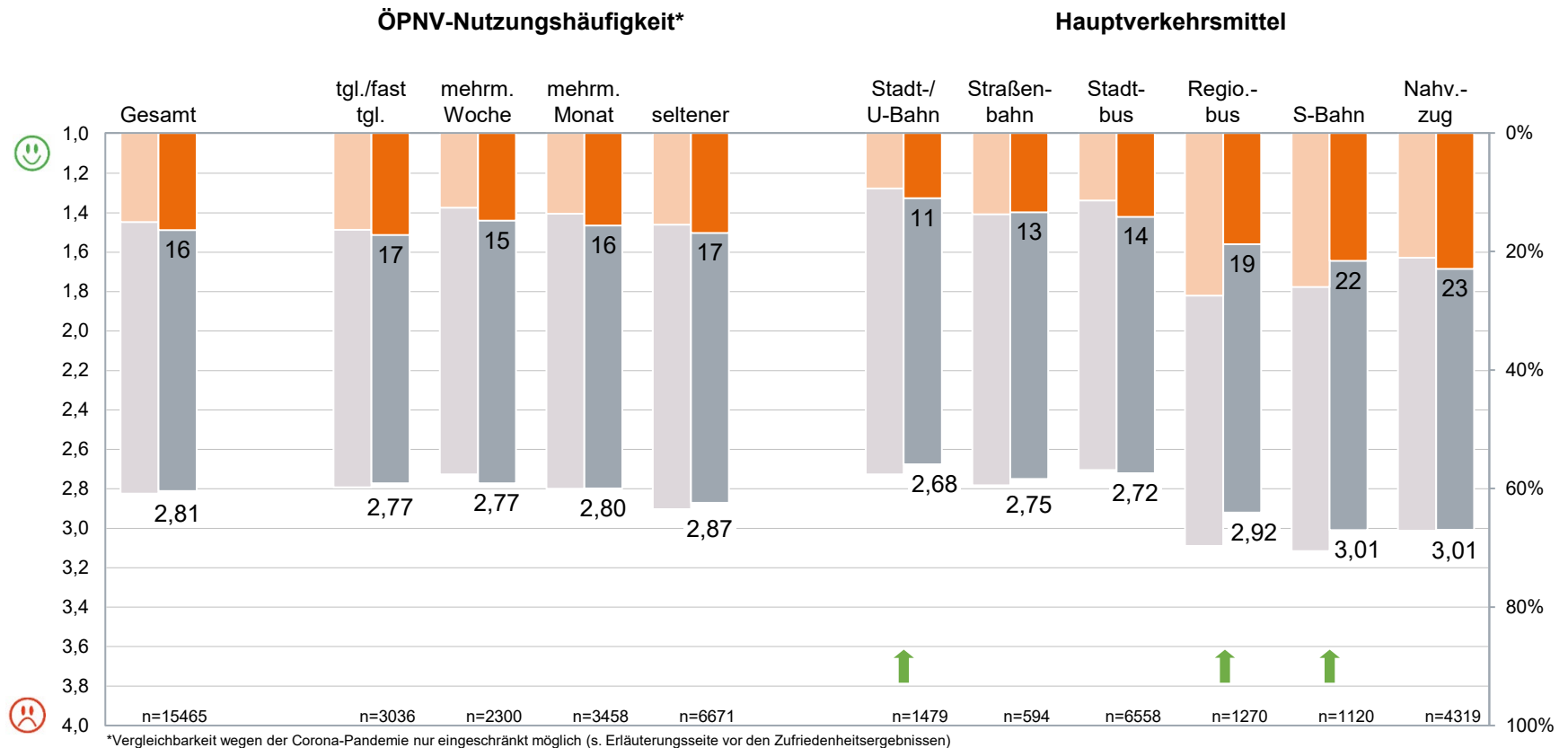
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ 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 2018/2020
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

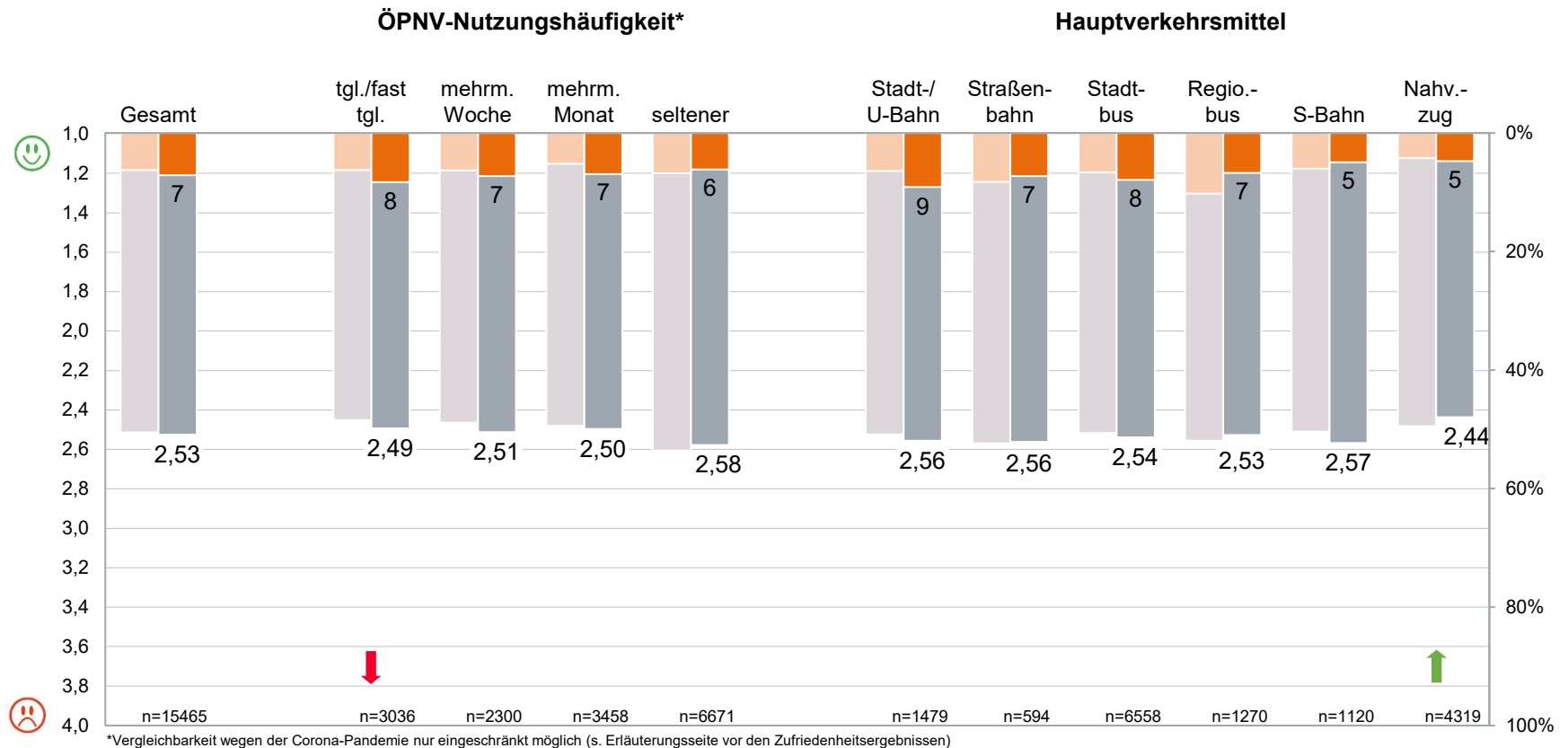
Sicherheit



	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2020
Sicherheit tagsüber im Fahrzeug	43,4	47,8	7,1	2,53
Sicherheit abends im Fahrzeug	23,7	35,6	21,2	2,96
Sicherheit tagsüber an Stationen	39,6	53,2	5,7	2,57
Sicherheit abends an Stationen	16,5	35,1	29,4	3,22

* 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

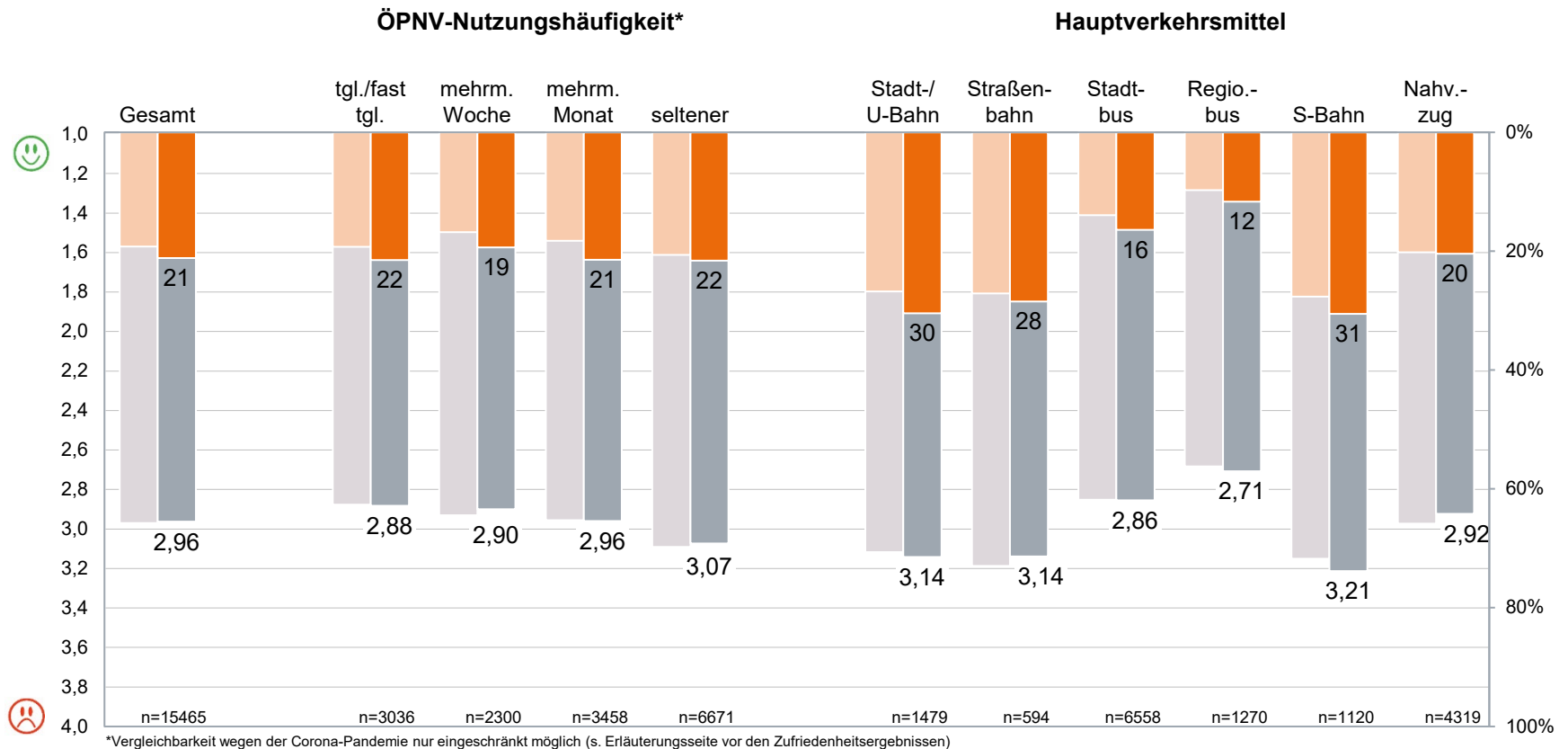
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Sicherheit abends im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



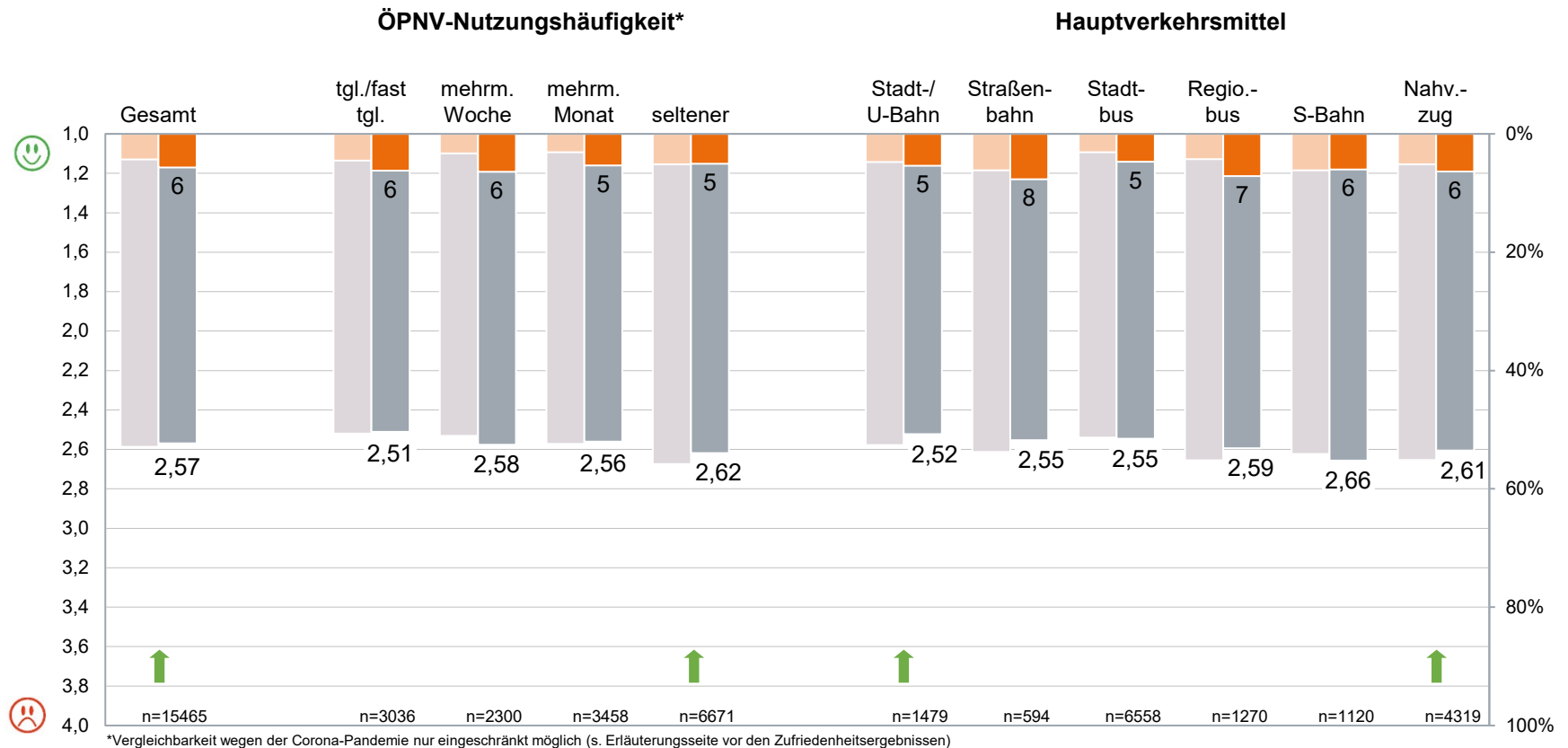
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Sicherheit tagsüber an Stationen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



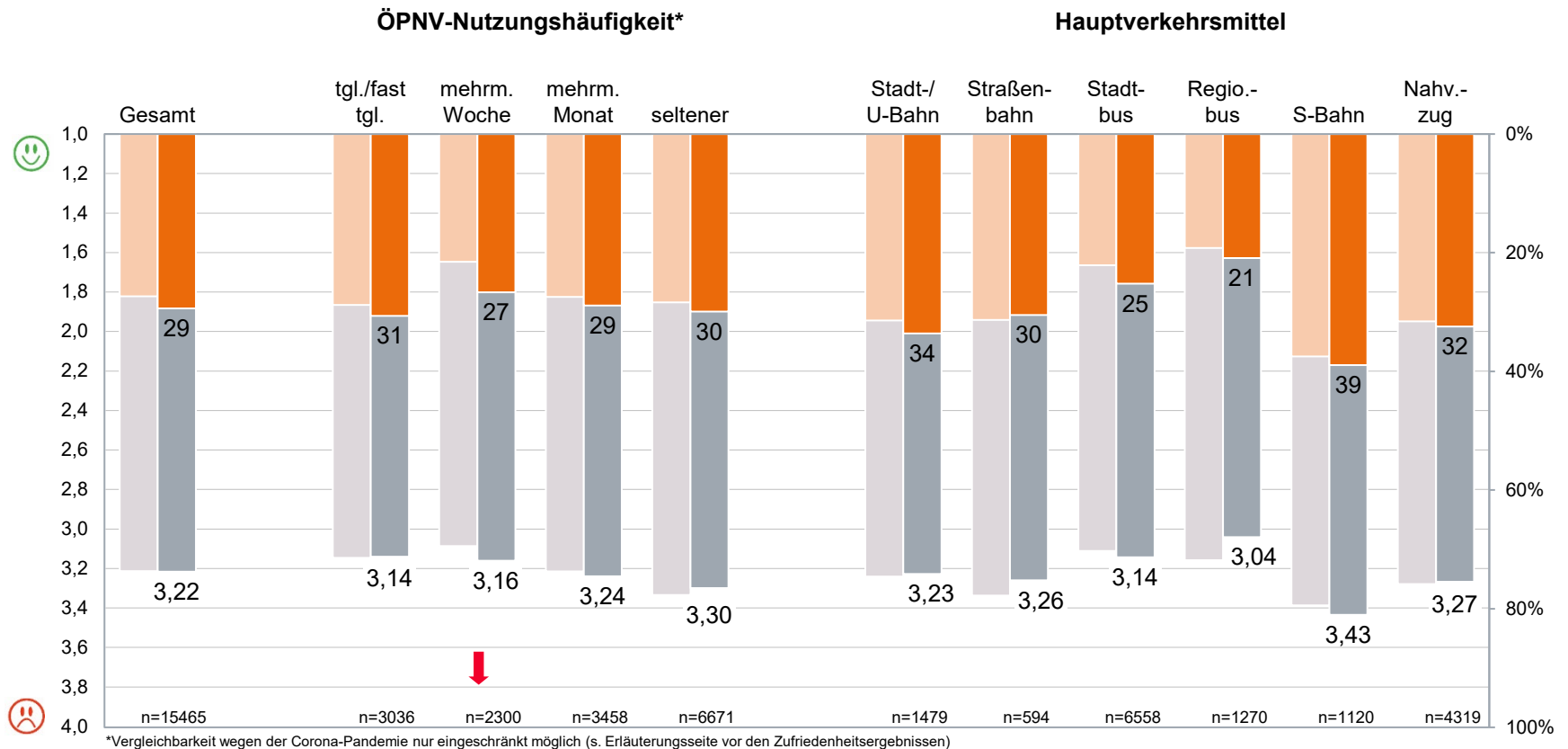
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Sicherheit abends 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 2018/2020
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50