

NRW – Kundenbarometer 2016

NRW gesamt

März 2017

BUSSE &
BAHNEN NRW



Studiengrundlagen

Feldzeit:

05.09.2016 bis 06.12.2016

Interviews:

14.792 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

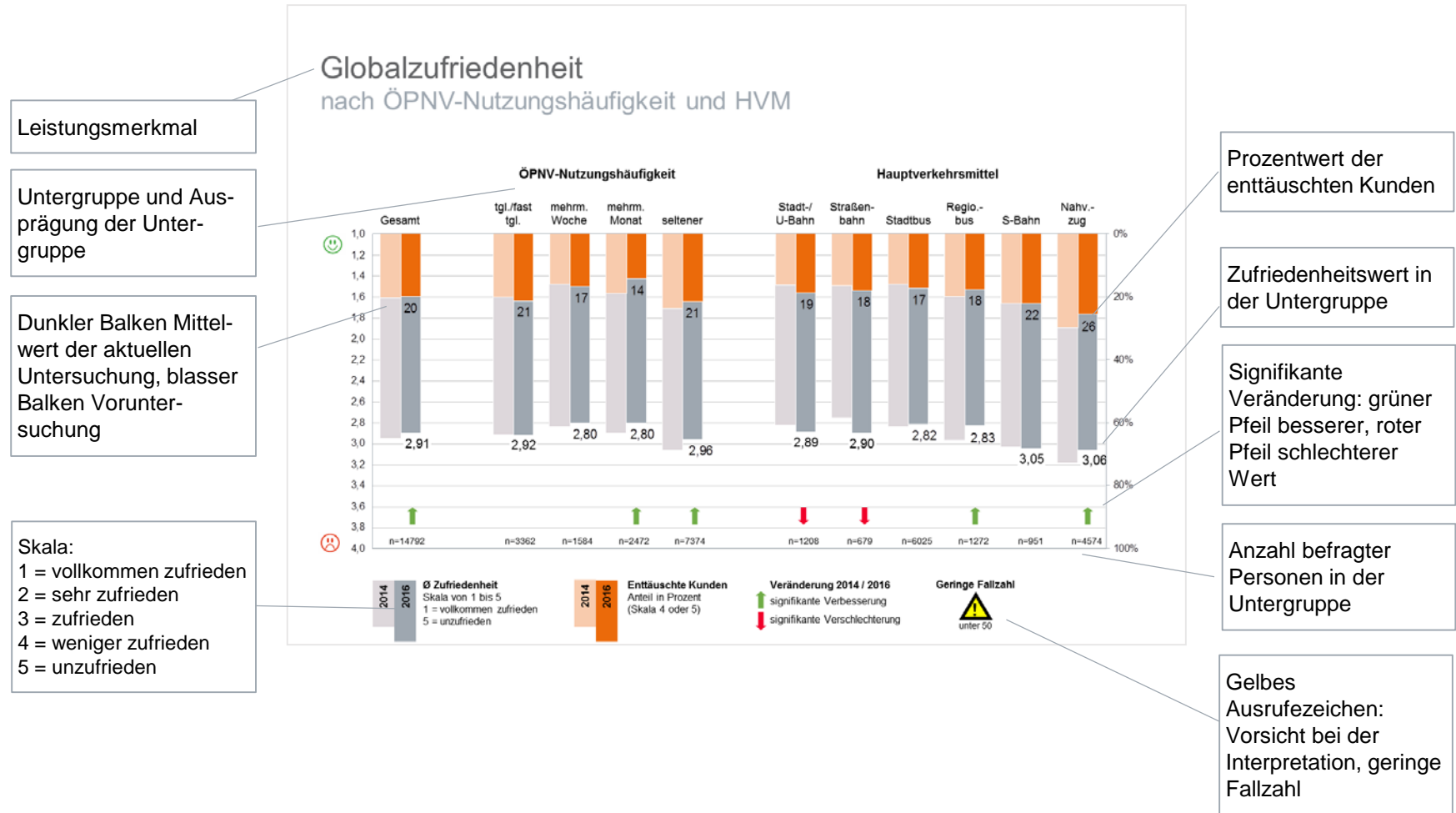
Identifikation von Leistungspaketen - Faktorenanalyse

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	Fahrpläne zu Hause		
	Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	Informationsbroschüren der Verkehrsunternehmen		
	Platzangebot im Fahrzeug	Fahrplanauskünfte im Internet		
	Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten	Genutzte ÖPNV-App		

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

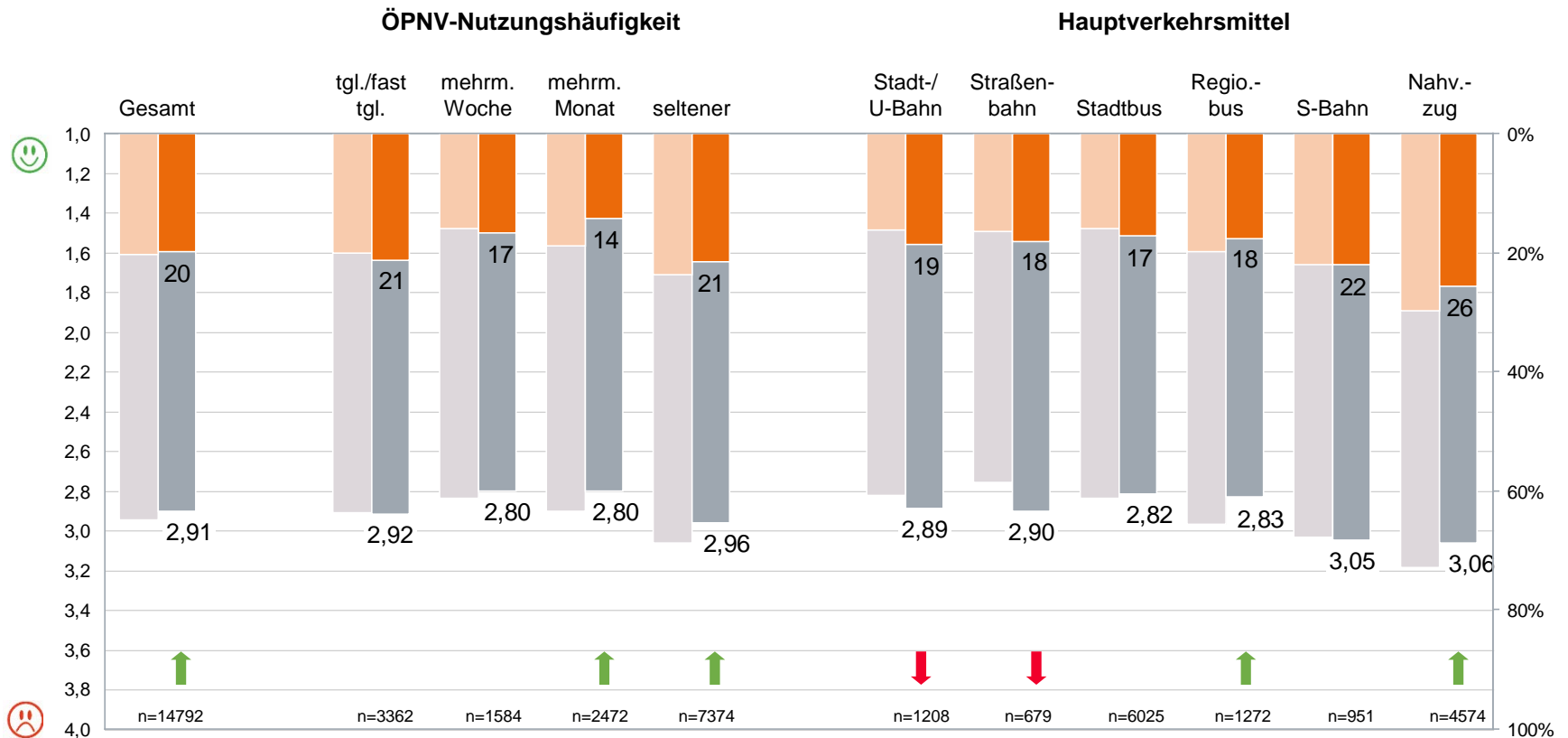
Signifikante Veränderung: grüner Pfeil besserer, roter Pfeil schlechterer Wert

Anzahl befragter Personen in der Untergruppe

Gelbes Ausrufezeichen: Vorsicht bei der Interpretation, geringe Fallzahl

Globalzufriedenheit

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

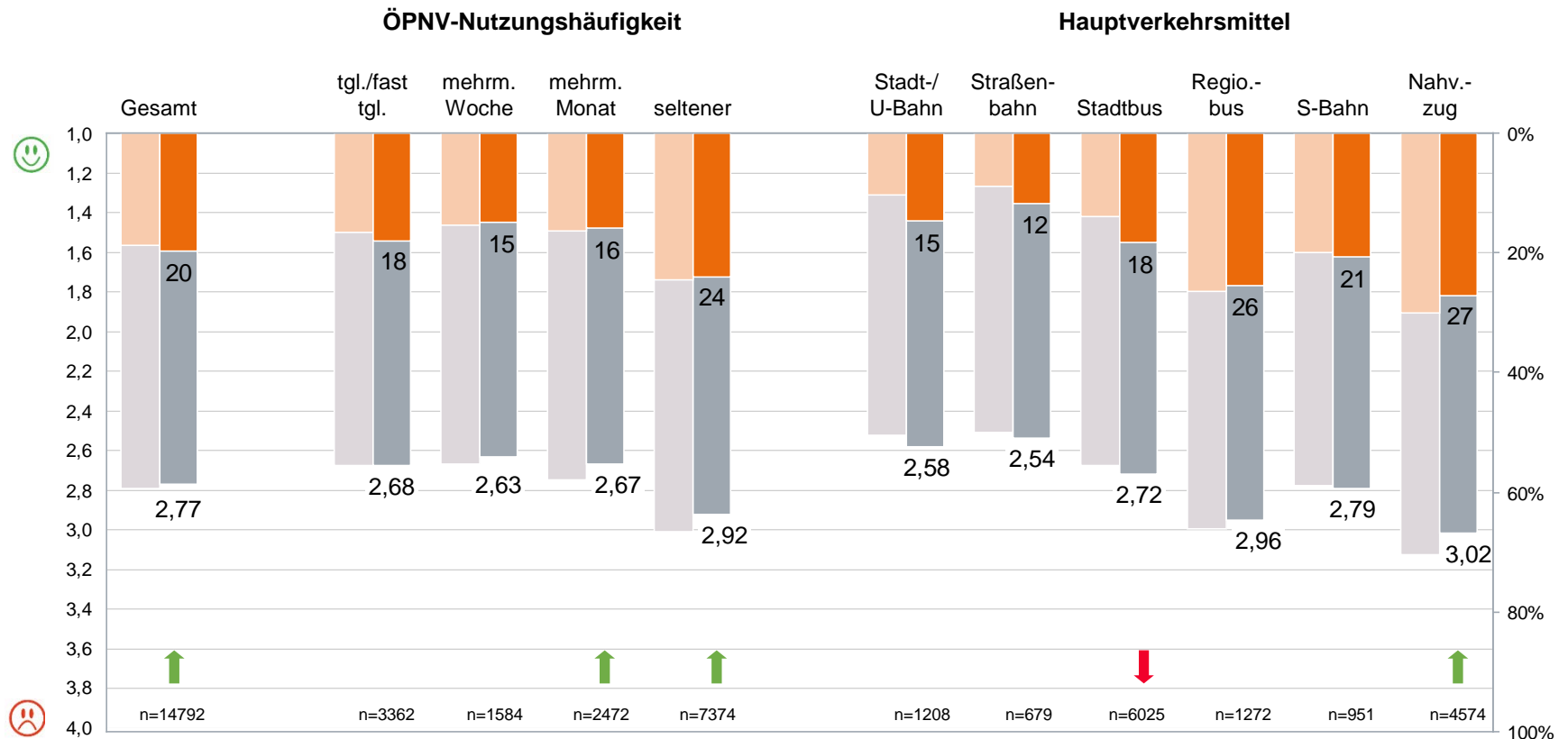
Angebot



	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2016
Nahverkehrs-Angebot am Wohnort	36,3	42,7	19,8	2,77
Linien- und Streckennetz	36,5	45,0	15,5	2,72
Verbindungen und Anschlüsse	26,3	46,5	22,4	2,95
Taktfrequenz	27,3	44,7	25,9	3,00

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

Nahverkehrsangebot am Wohnort nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



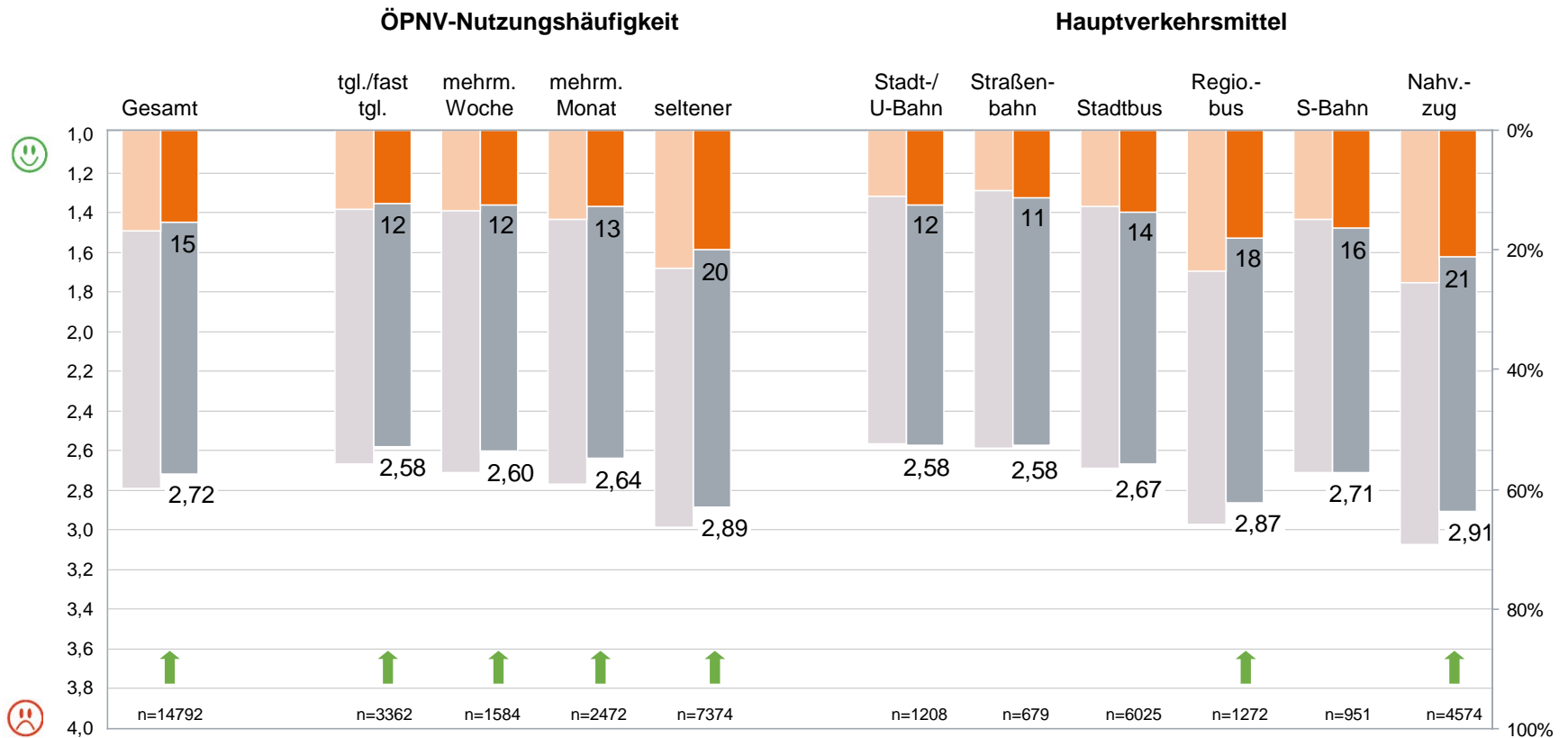
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Linien- und Streckennetz nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



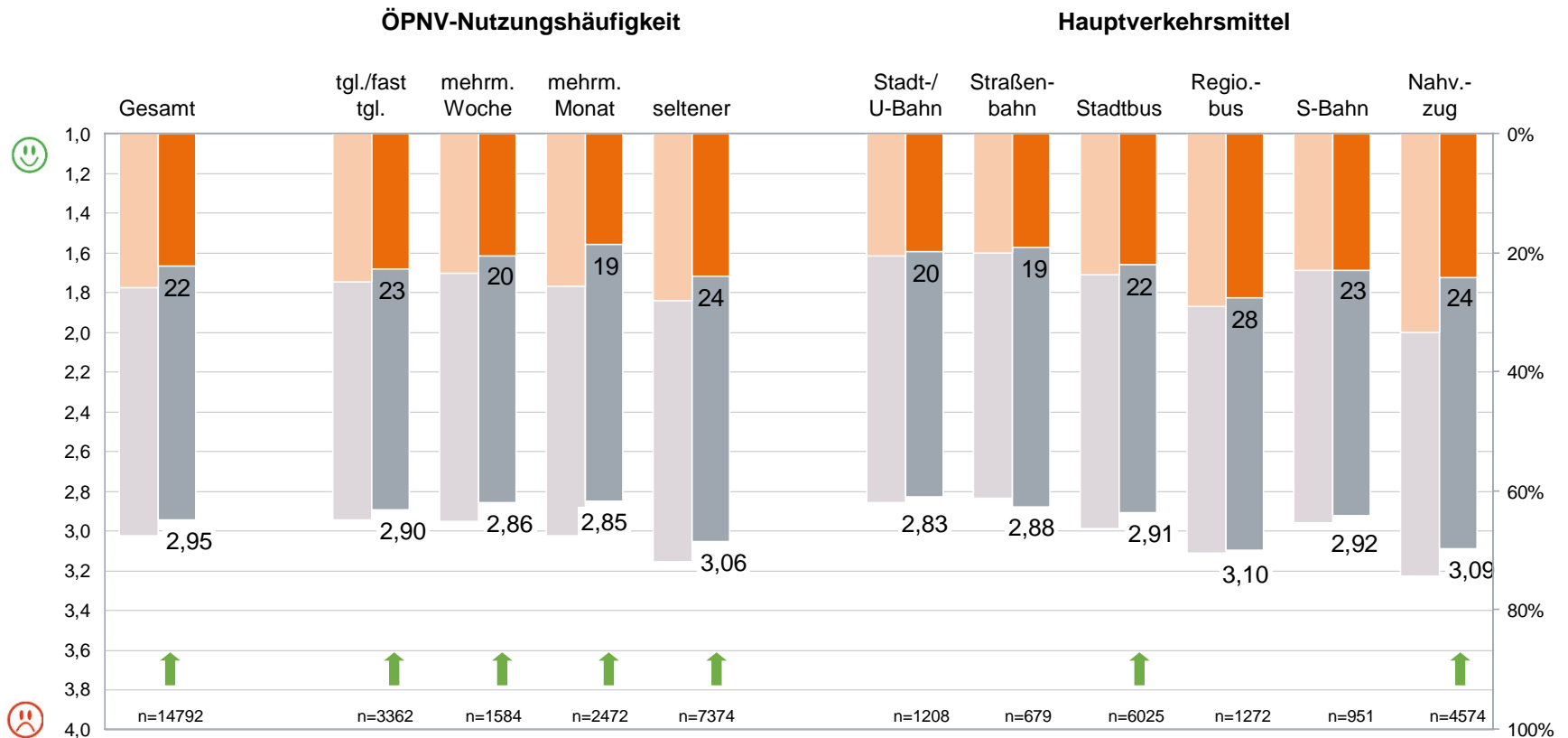
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ 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

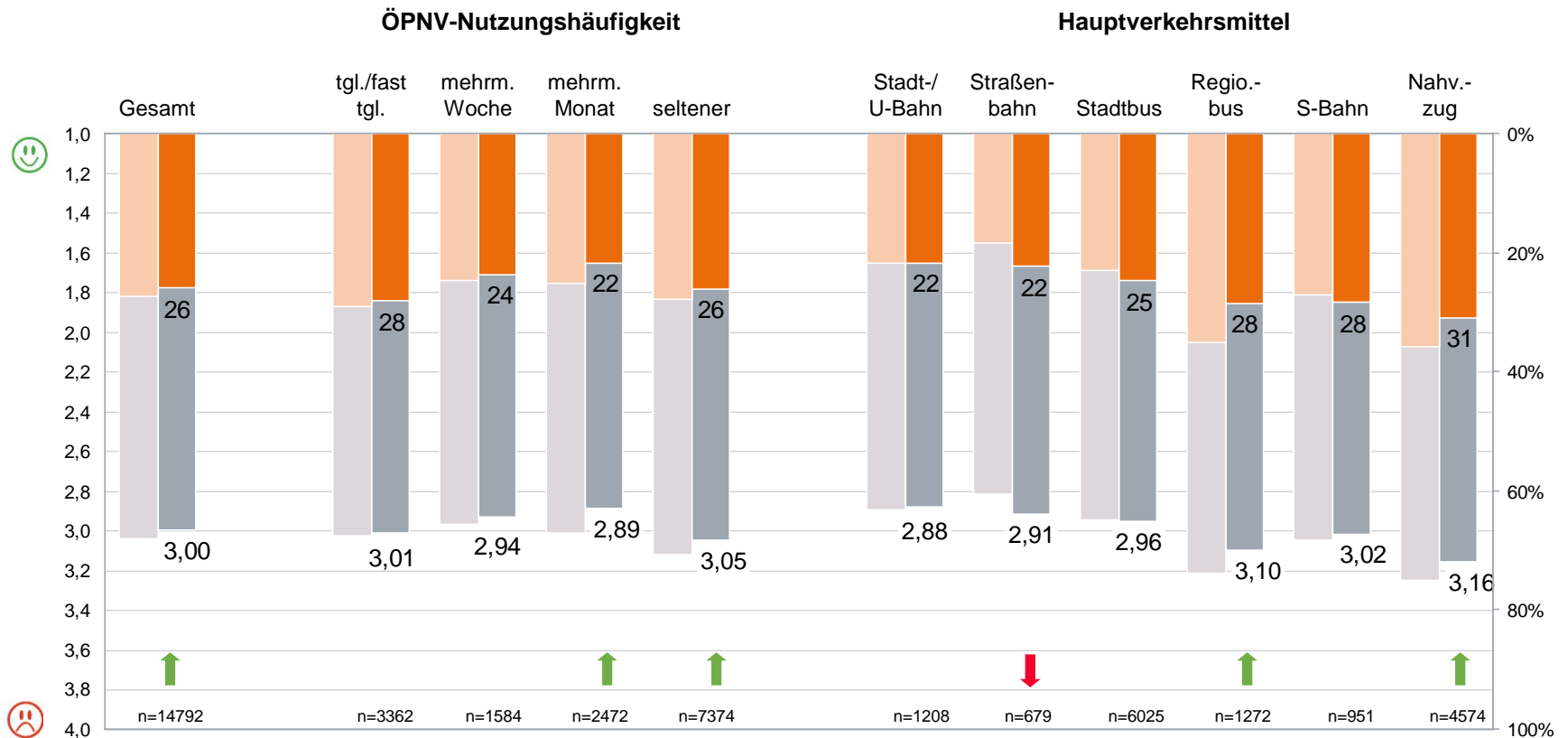
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

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 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

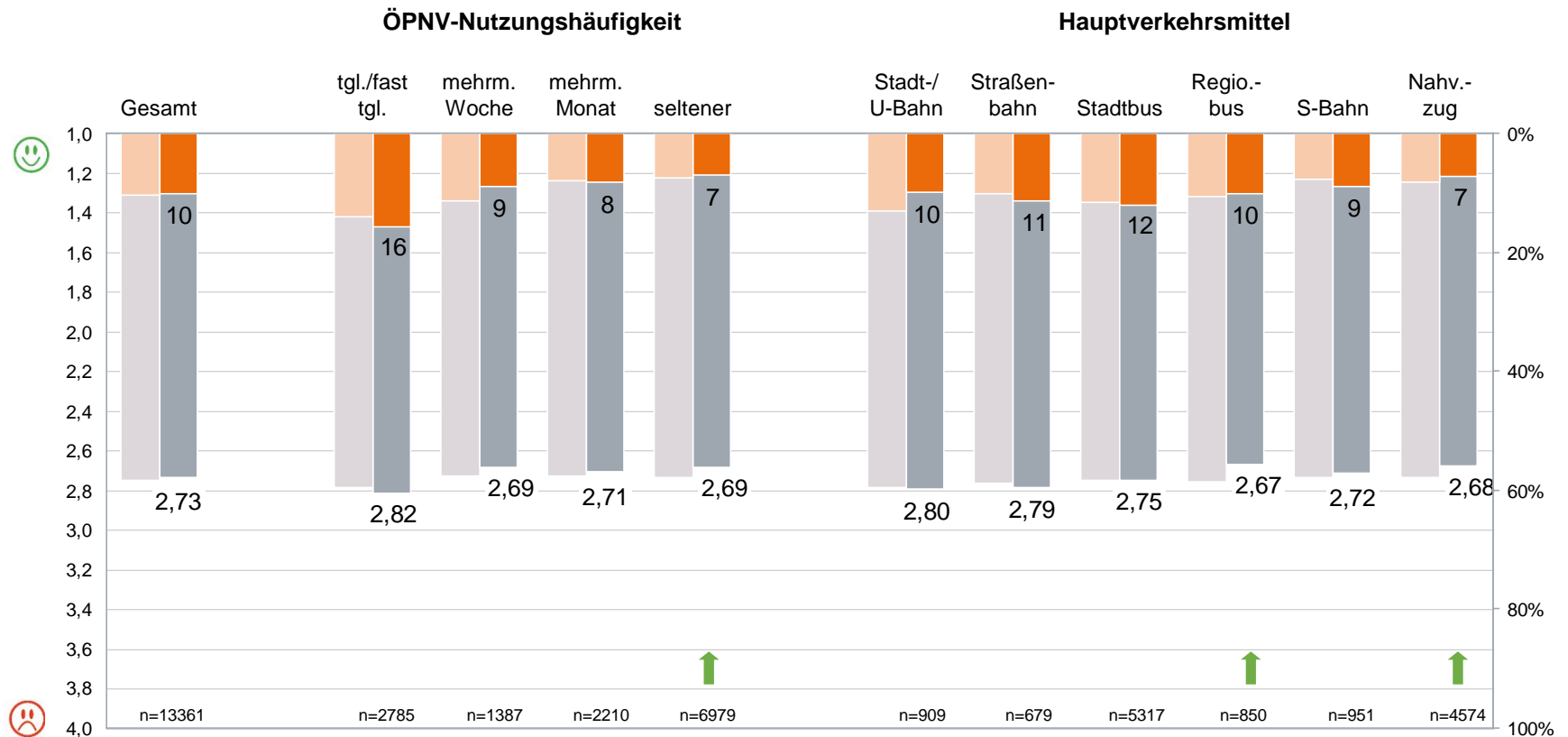
Verkehrsmittel



	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2016
Freundlichkeit des Personals	31,2	48,5	10,2	2,73
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	32,7	43,8	22,8	2,89
Schnelligkeit der Fahrverbindung	40,4	50,4	8,3	2,59
Informationen im Fahrzeug	36,0	45,5	15,8	2,75
Fahrpersonal	33,9	47,3	8,6	2,65
Sauberkeit im Fahrzeug	23,3	51,7	23,8	3,01
Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	23,8	61,1	14,7	2,89
Platzangebot im Fahrzeug	24,2	54,2	21,0	2,98
Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte	23,7	41,2	26,9	3,07

* 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

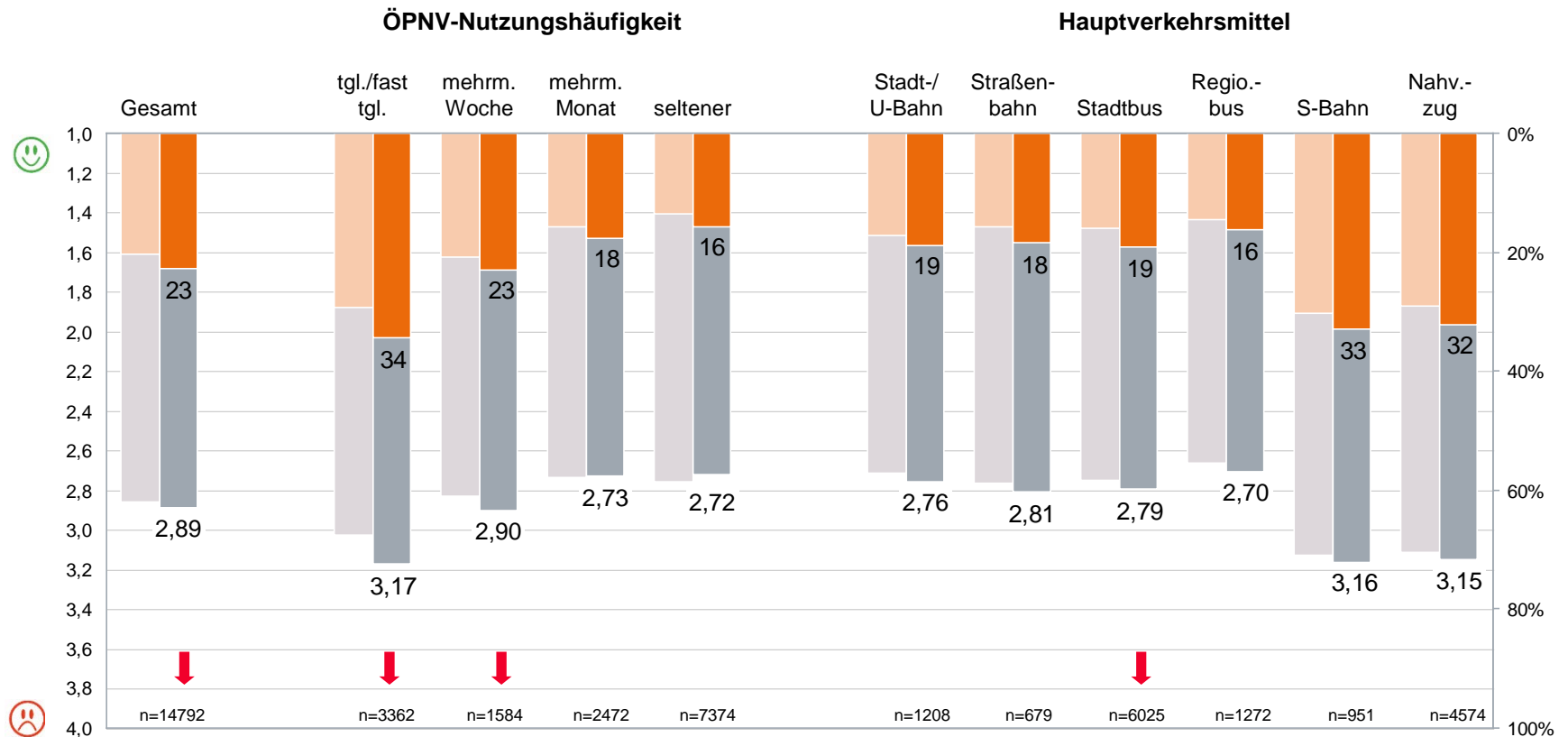
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



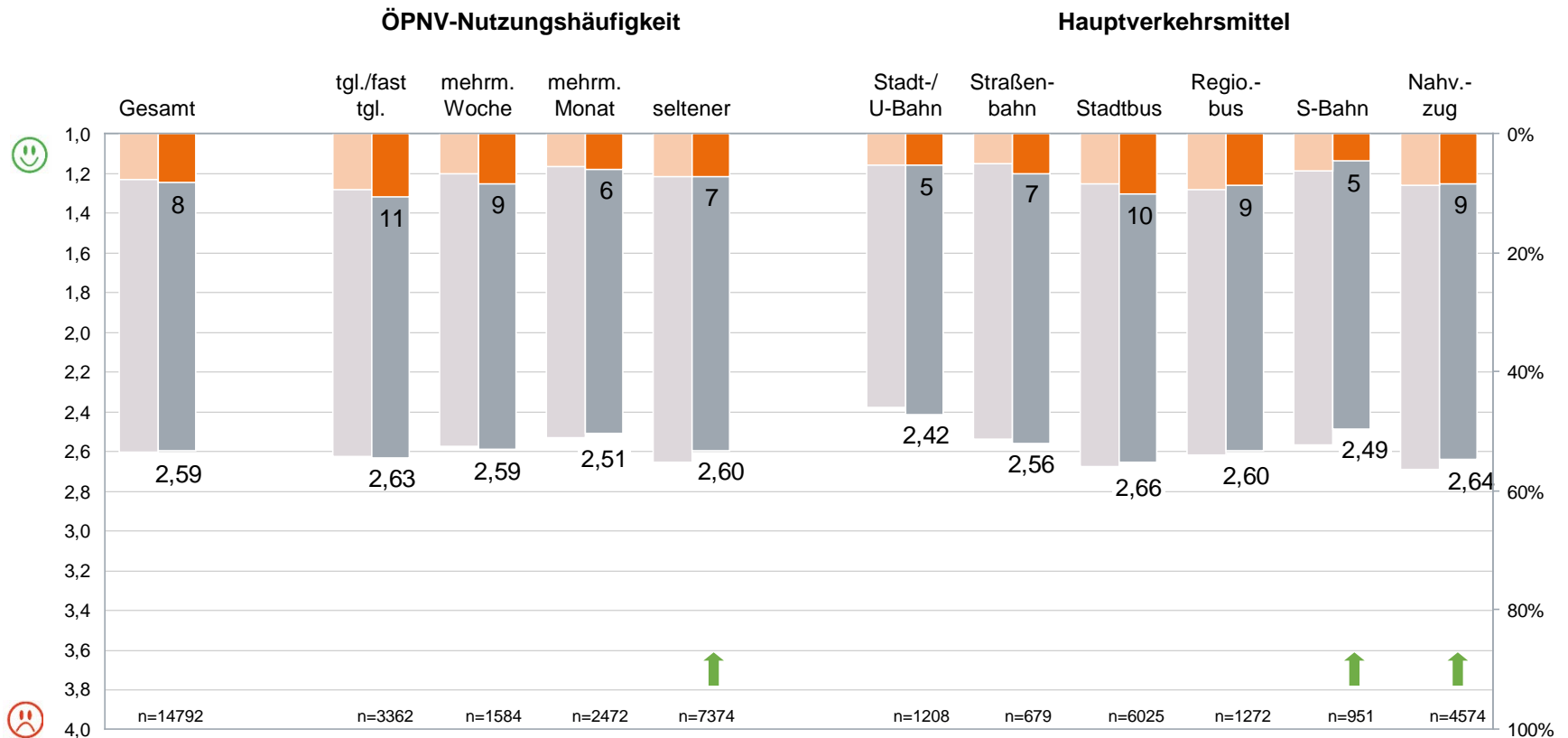
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung



Geringe Fallzahl
unter 50


Schnelligkeit der Fahrverbindung nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



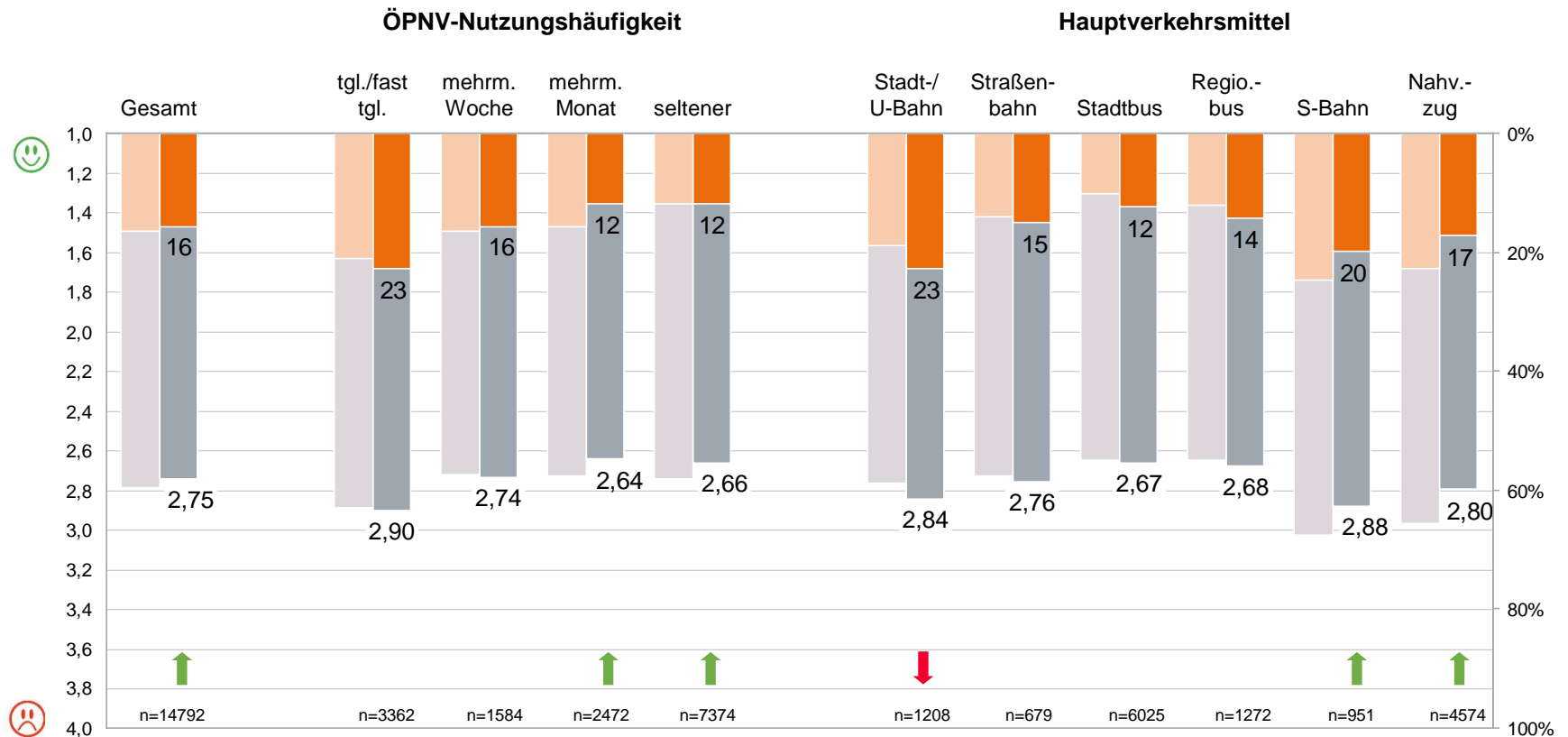
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 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

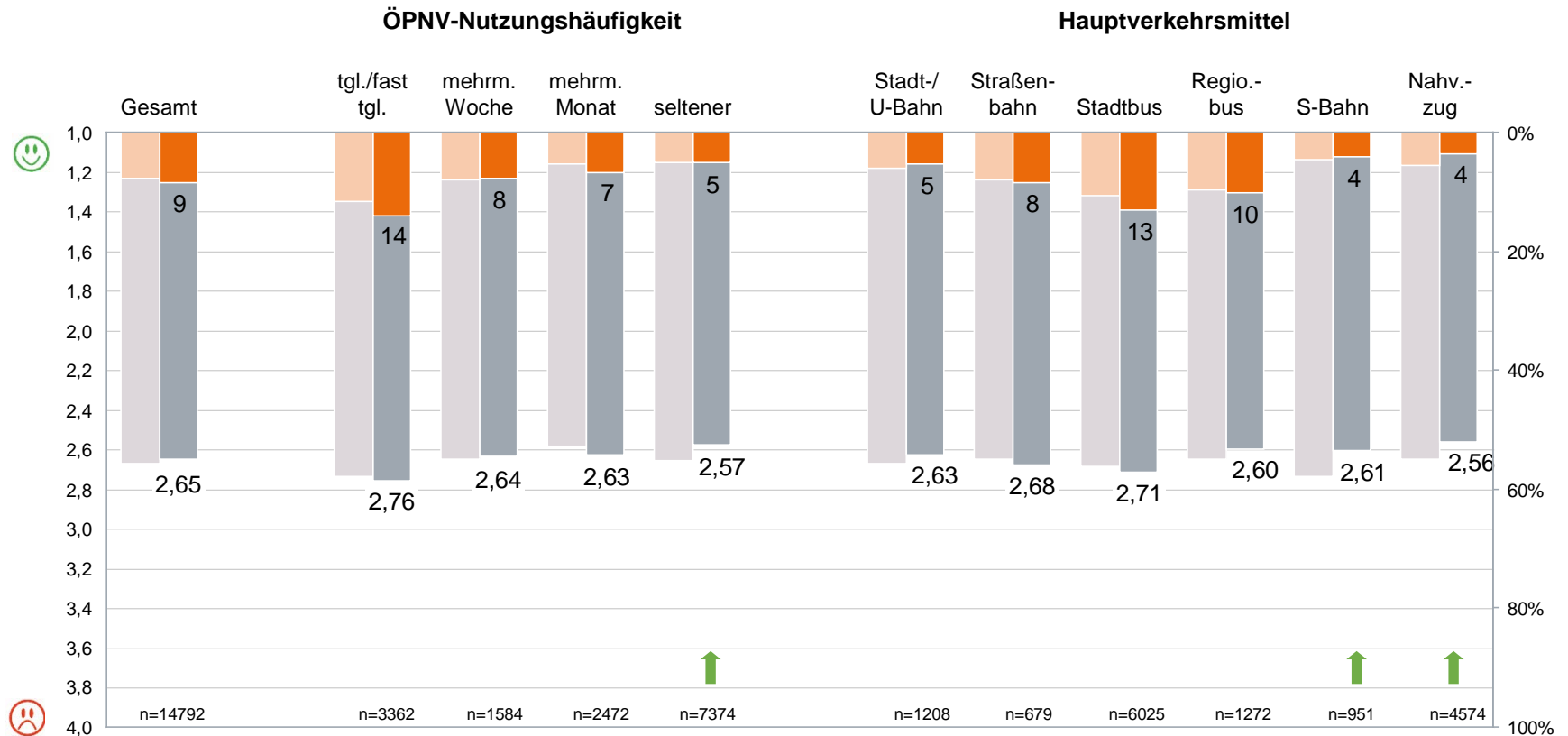
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ 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)

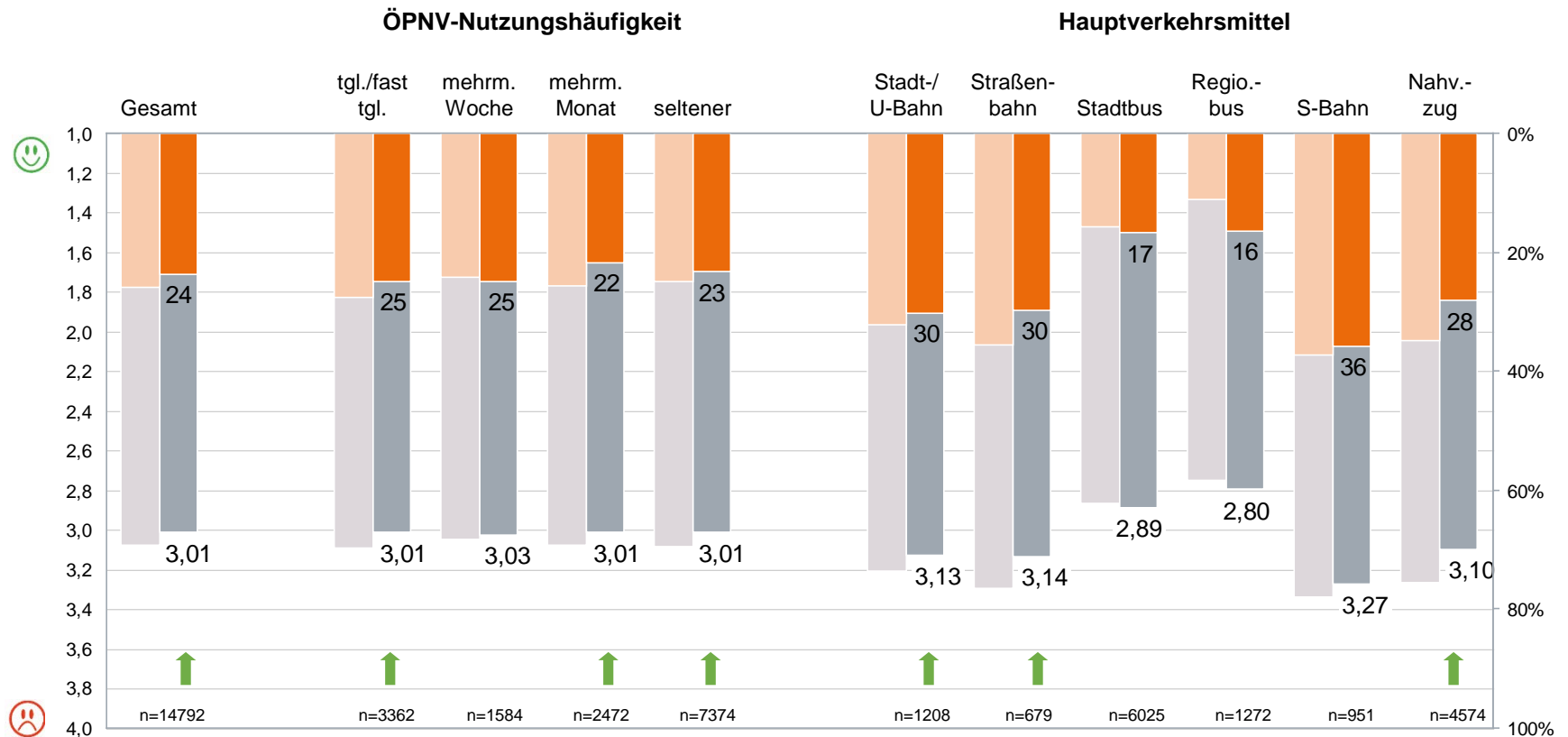
Veränderung 2014 / 2016
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Sauberkeit im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



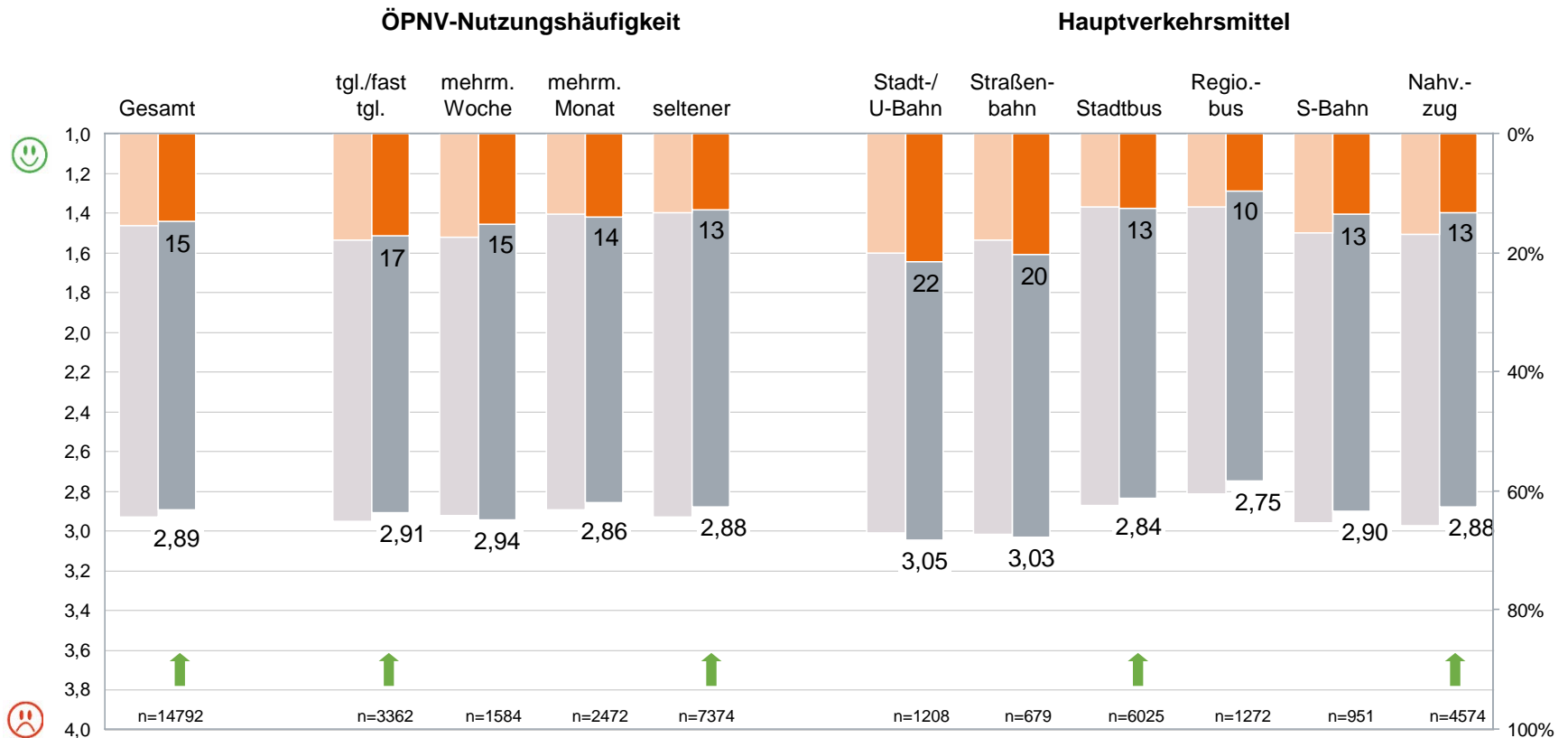
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ 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

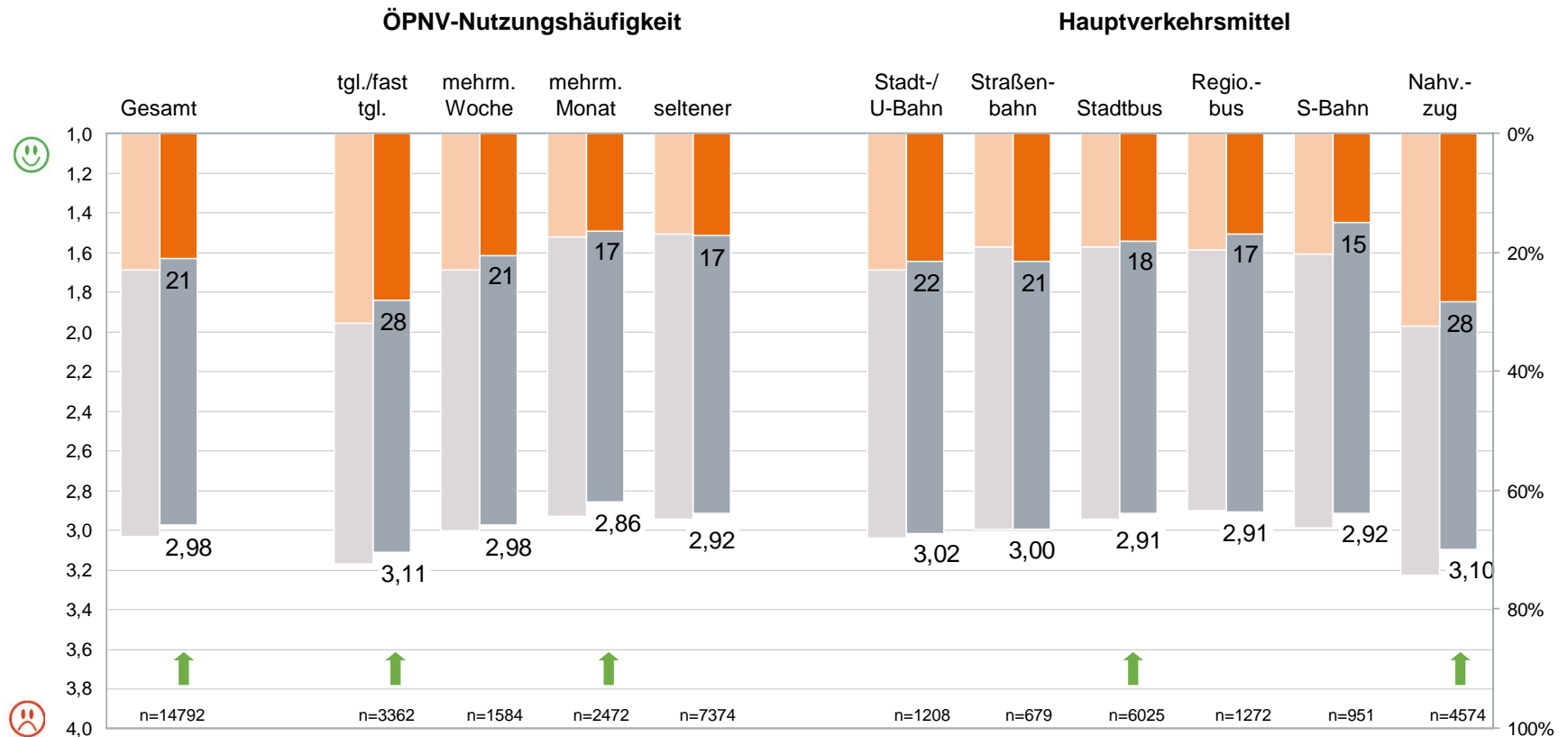
Enttäuschte Kunden
 Anteil in Prozent
 (Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 ↑ signifikante Verbesserung
 ↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
 unter 50

Platzangebot im Fahrzeug

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



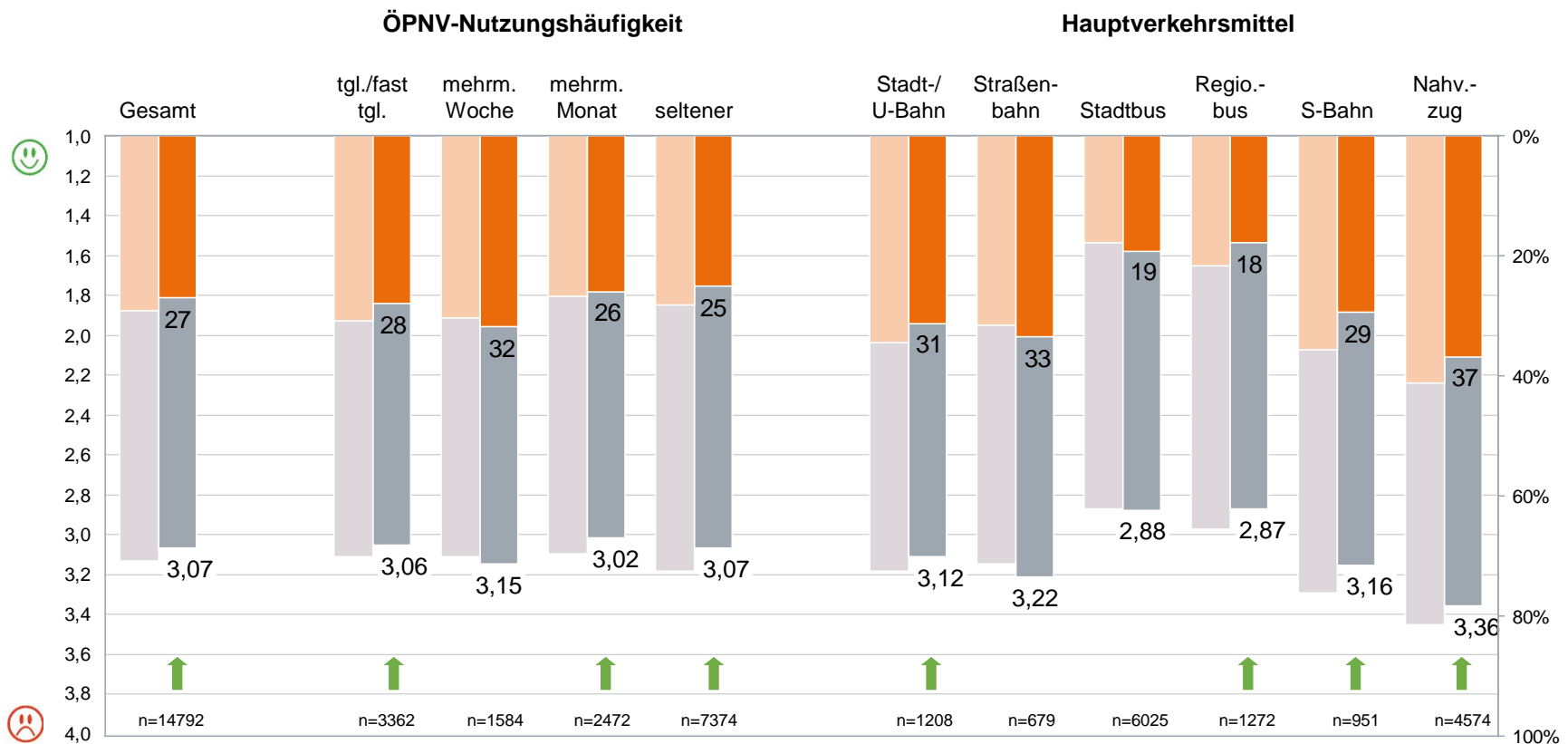
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Zugangs- 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 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

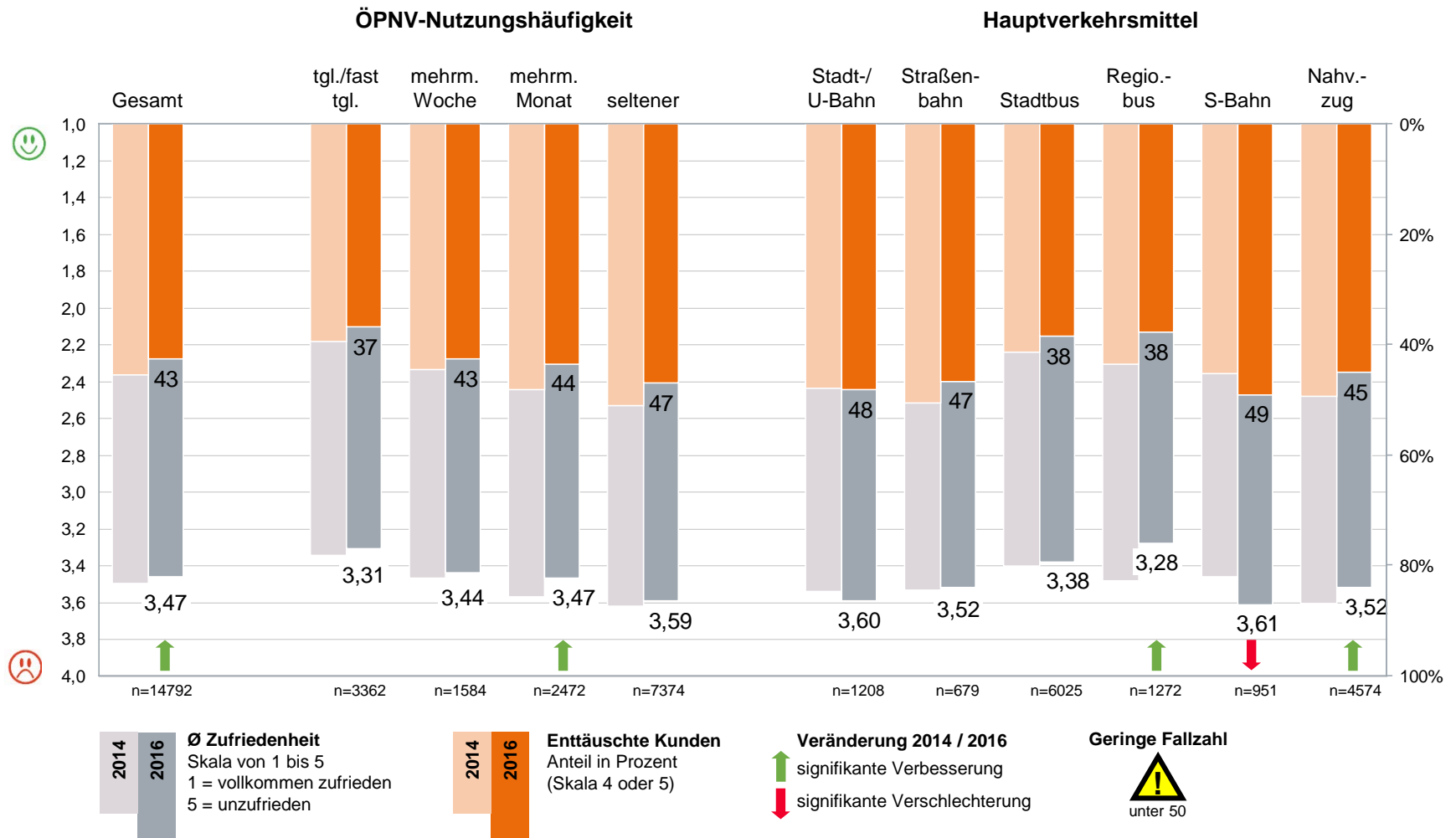
Tarif/Vertrieb



	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2016
Preis-Leistungs-Verhältnis	11,2	39,1	42,6	3,47
Tarifsystem	13,4	40,7	31,8	3,32
Fahrkartensortiment	16,4	47,7	14,5	2,99
Fahrkarten-Automaten	13,3	31,6	27,0	3,30
Verkaufsstellen für Fahrkarten	17,6	33,8	11,6	2,92
Fahrpläne zu Hause	15,7	26,2	4,0	2,69
Informationsbroschüren d. Verkehrsunternehmen	8,7	23,1	5,0	2,90
Fahrplanauskünfte im Internet	36,9	36,1	8,9	2,59
Hauptsächlich genutzte App	60,6	31,4	6,6	2,31

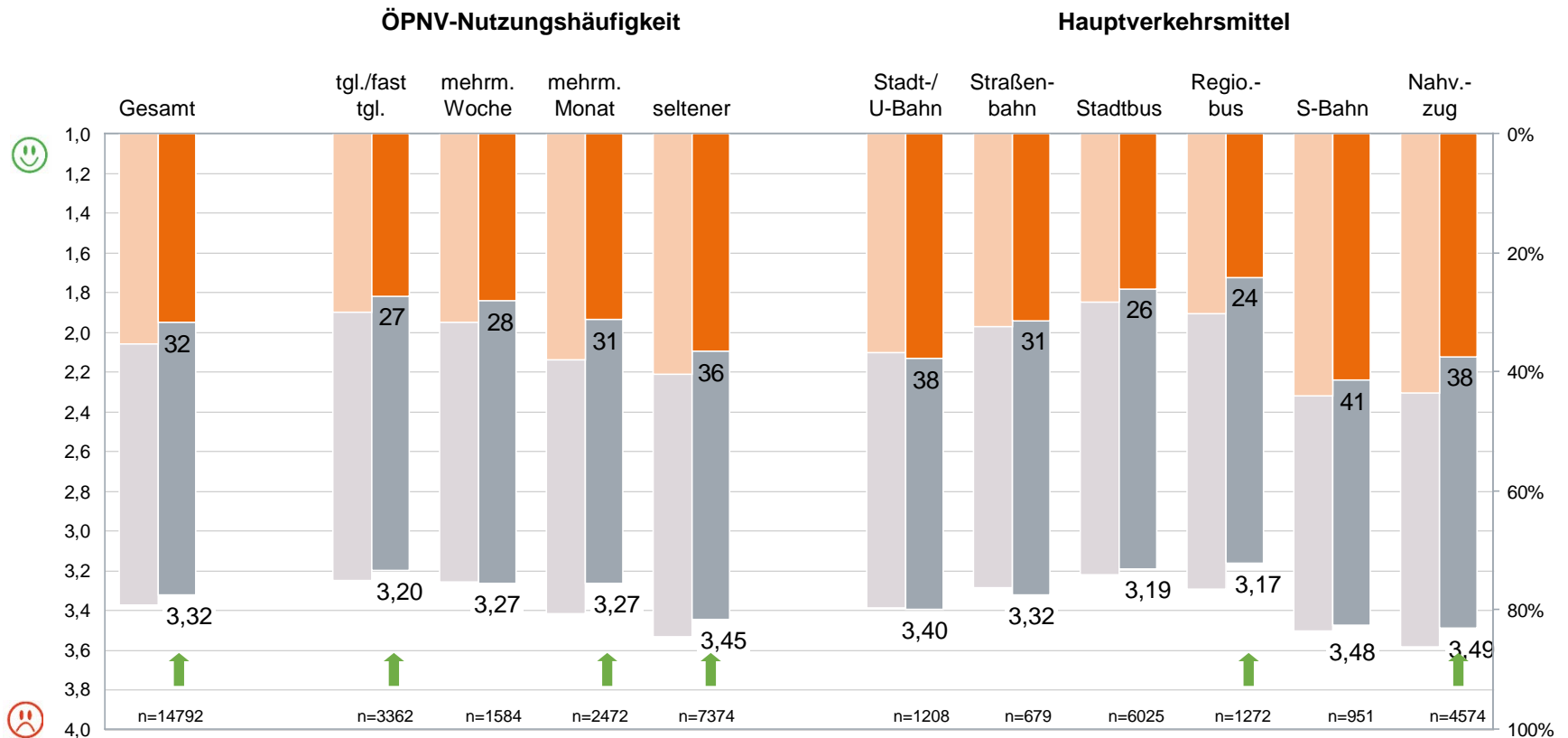
* Anteil „zufrieden“ = aus Übersichtlichkeitsgründen nur als (Prozent-)Zahl, jedoch nicht grafisch dargestellt.

Preis-Leistungs-Verhältnis nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



Tarifsystem

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



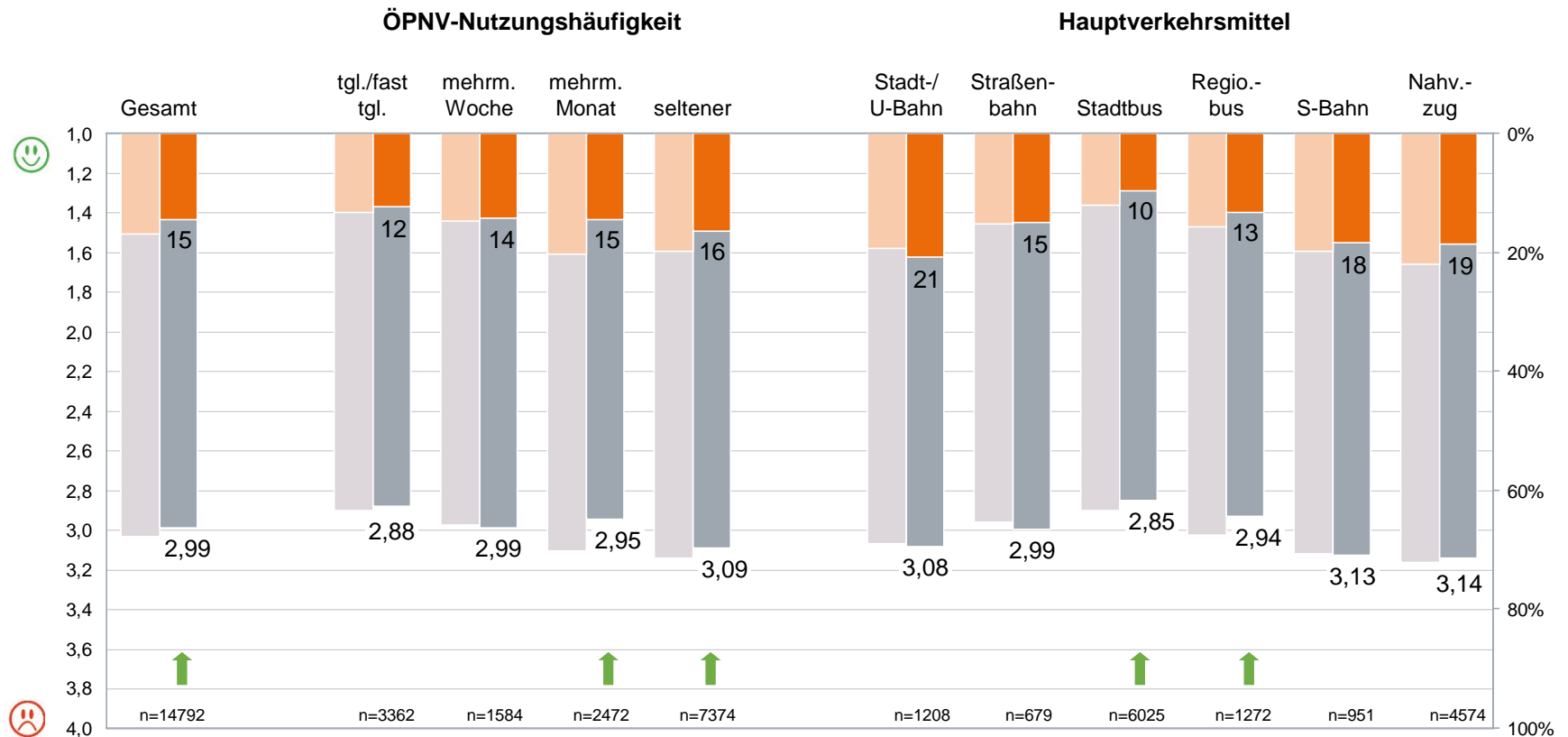
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Fahrkartensortiment nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

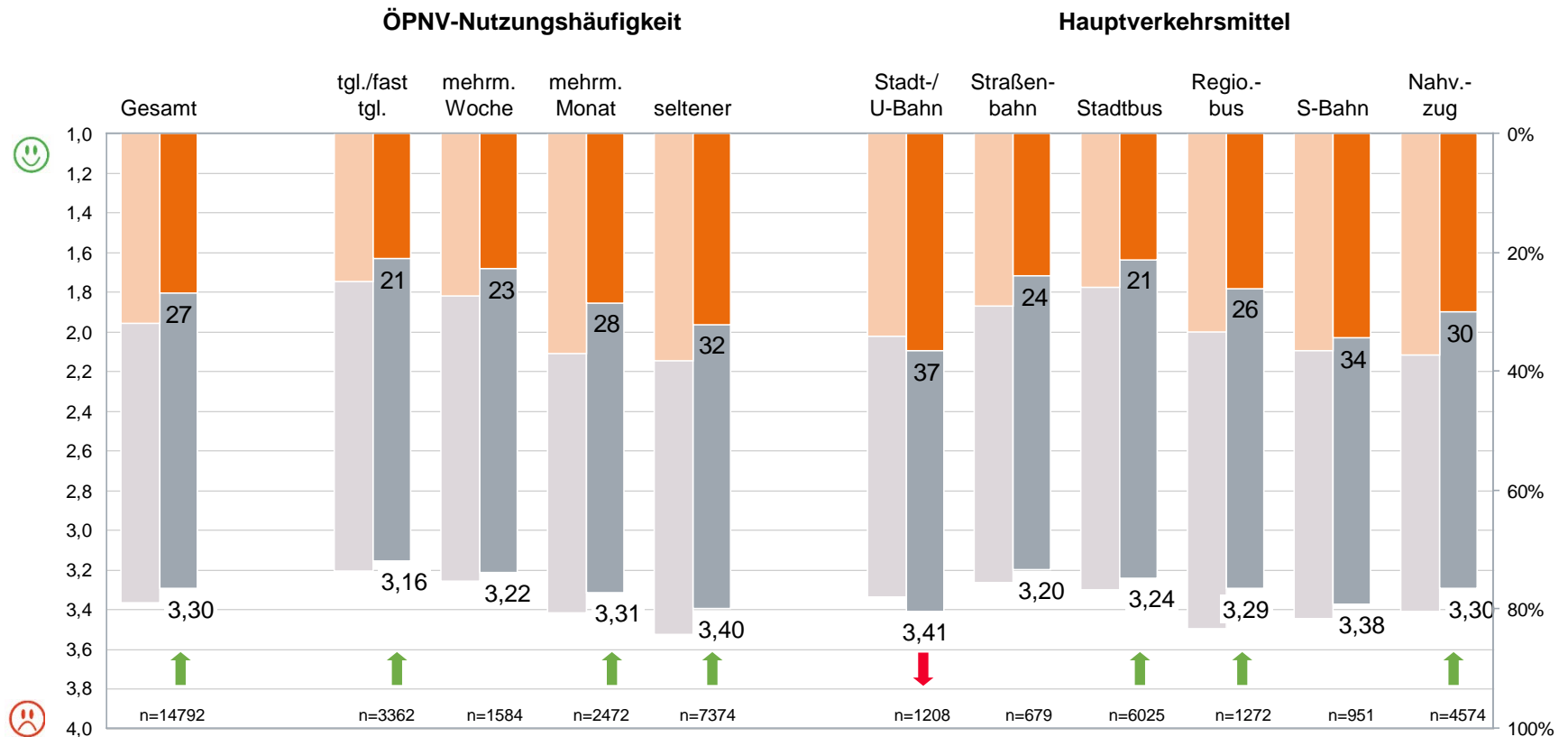
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Fahrkarten-Automaten

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



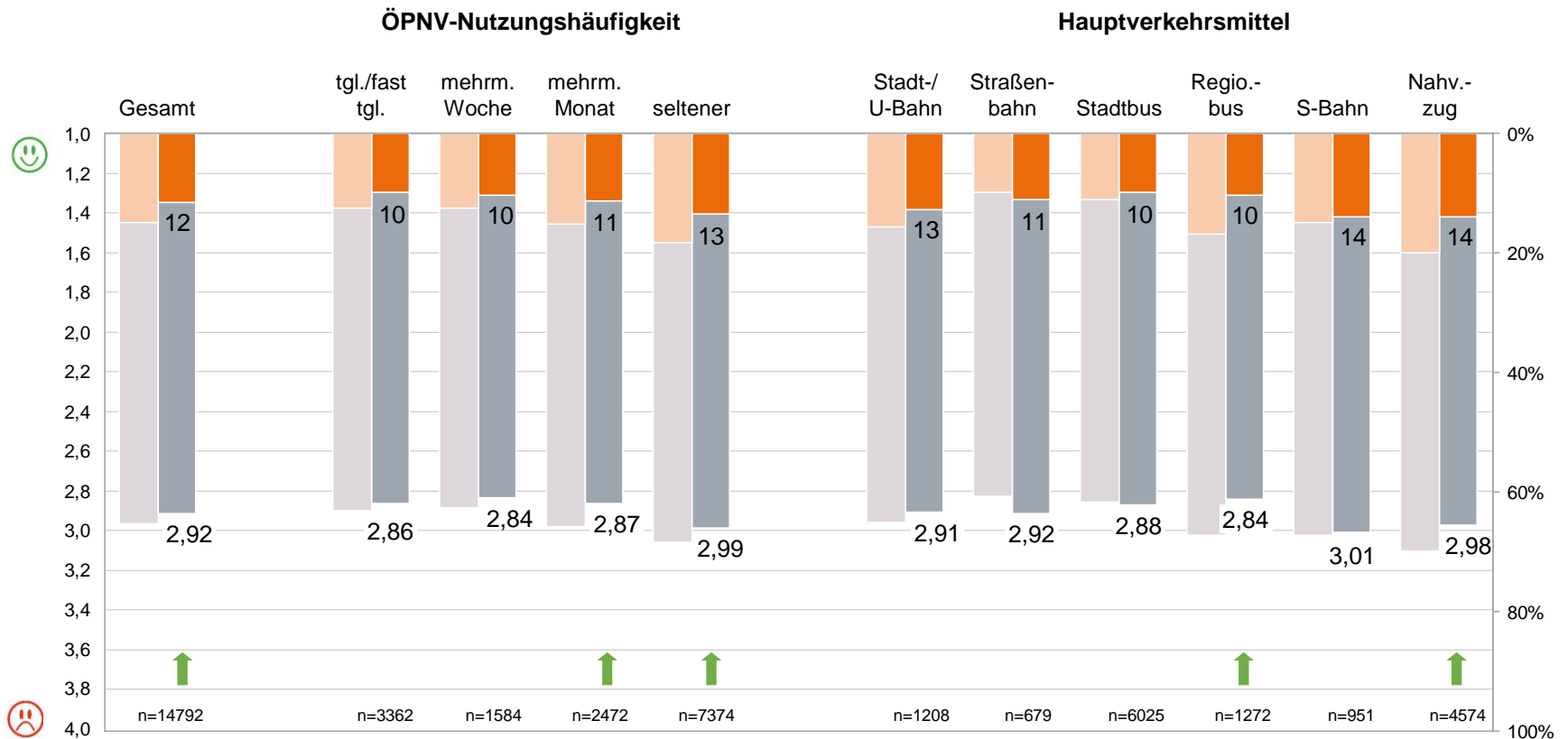
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ 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

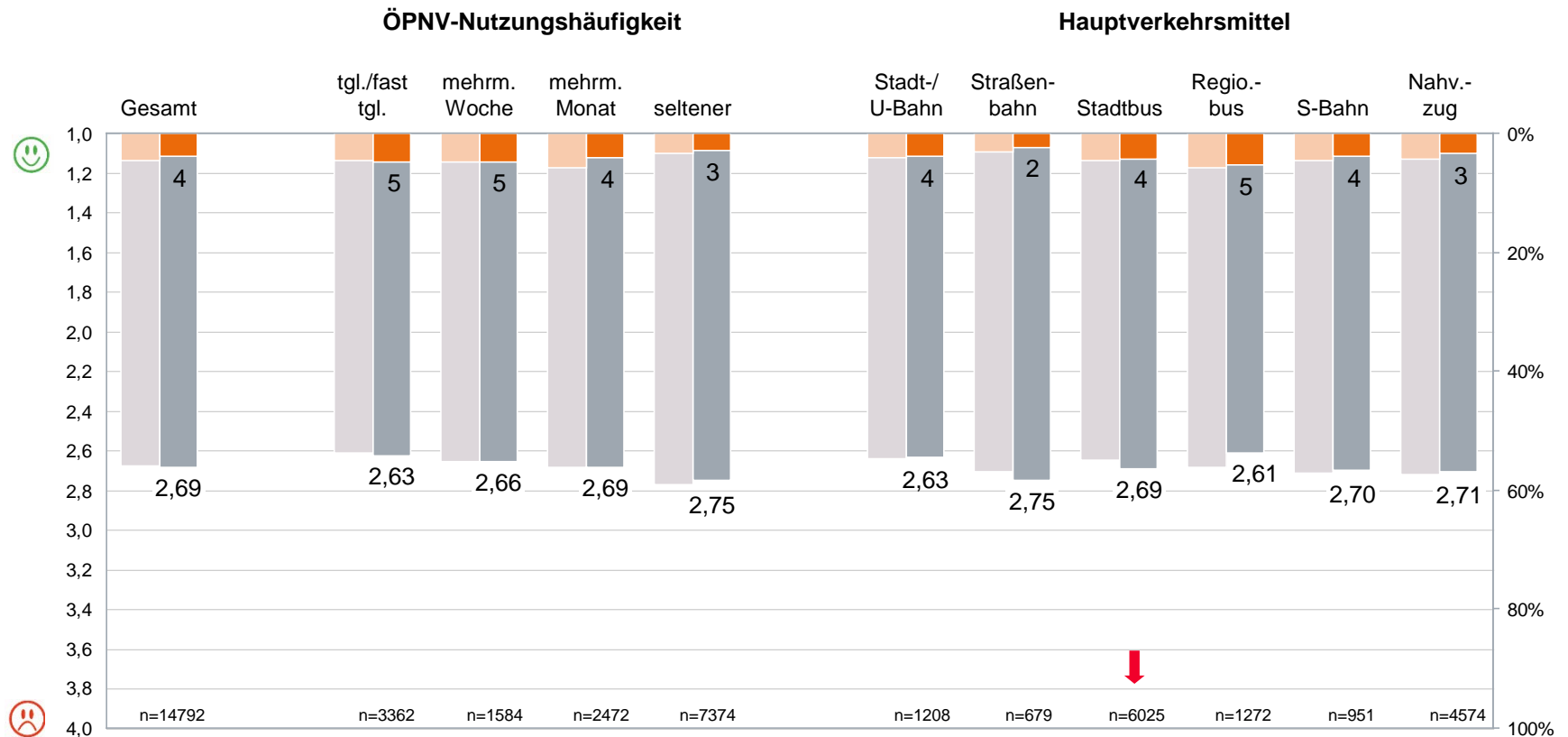
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Fahrpläne zu Hause

nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

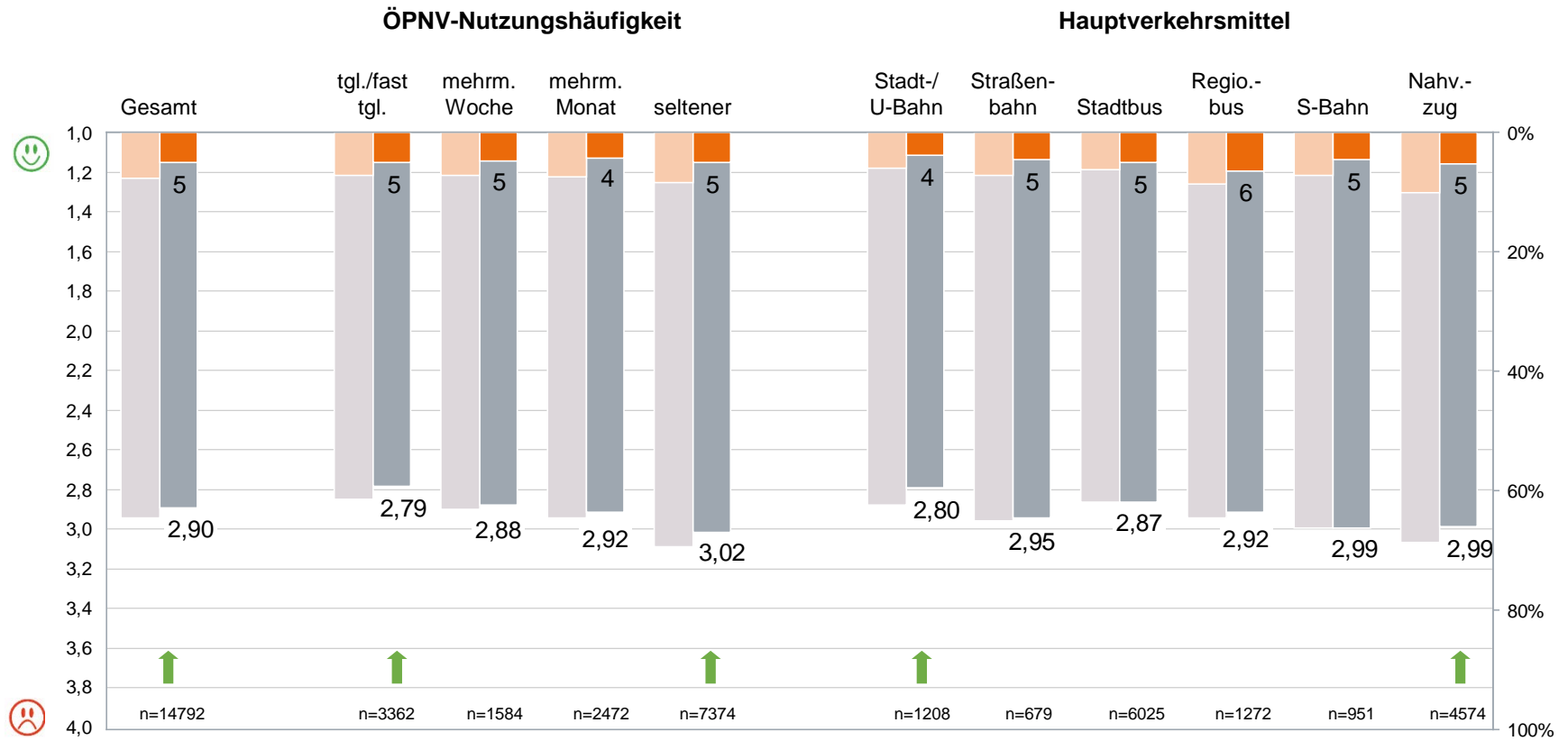
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Informationsbroschüren nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

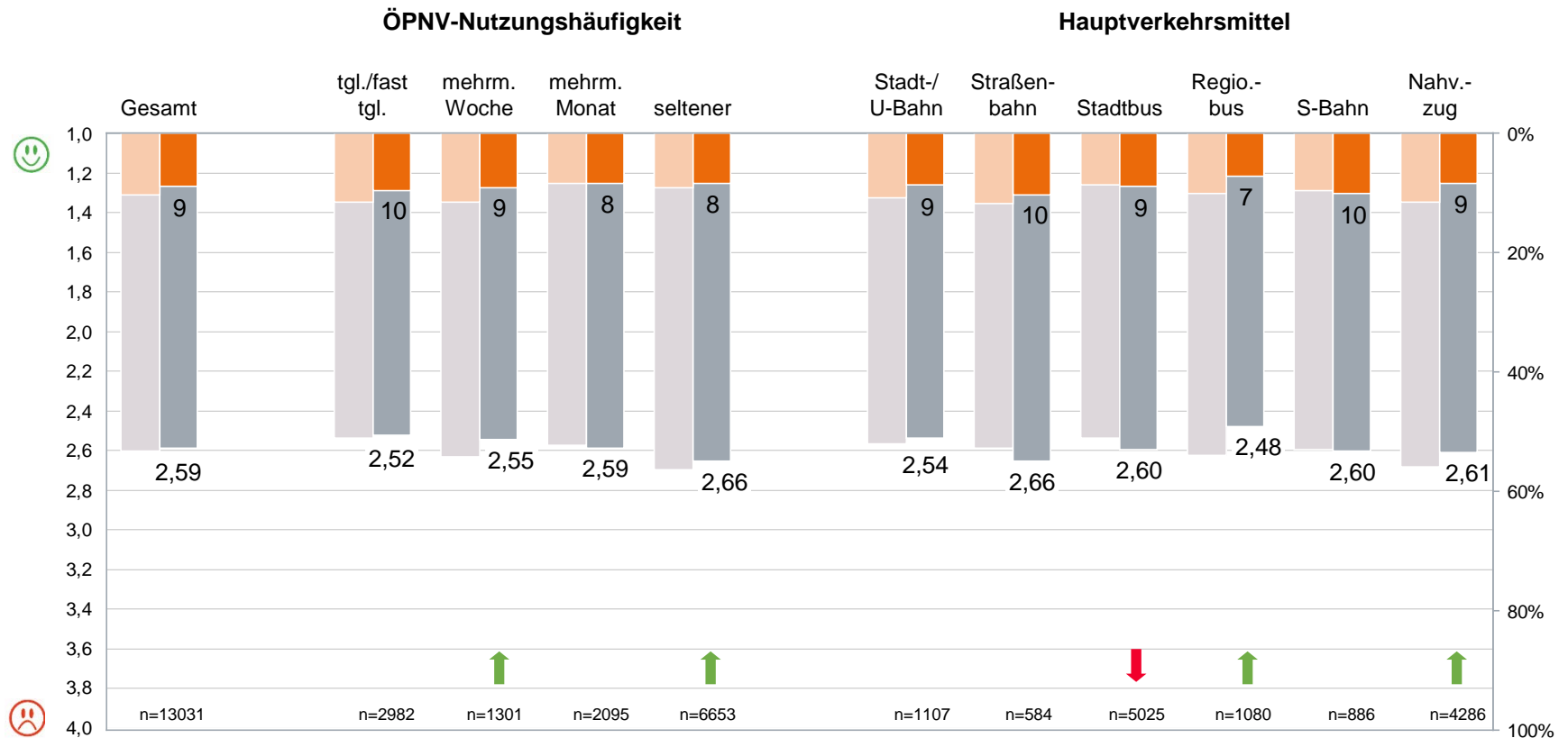
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Fahrplanauskünfte im Internet nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



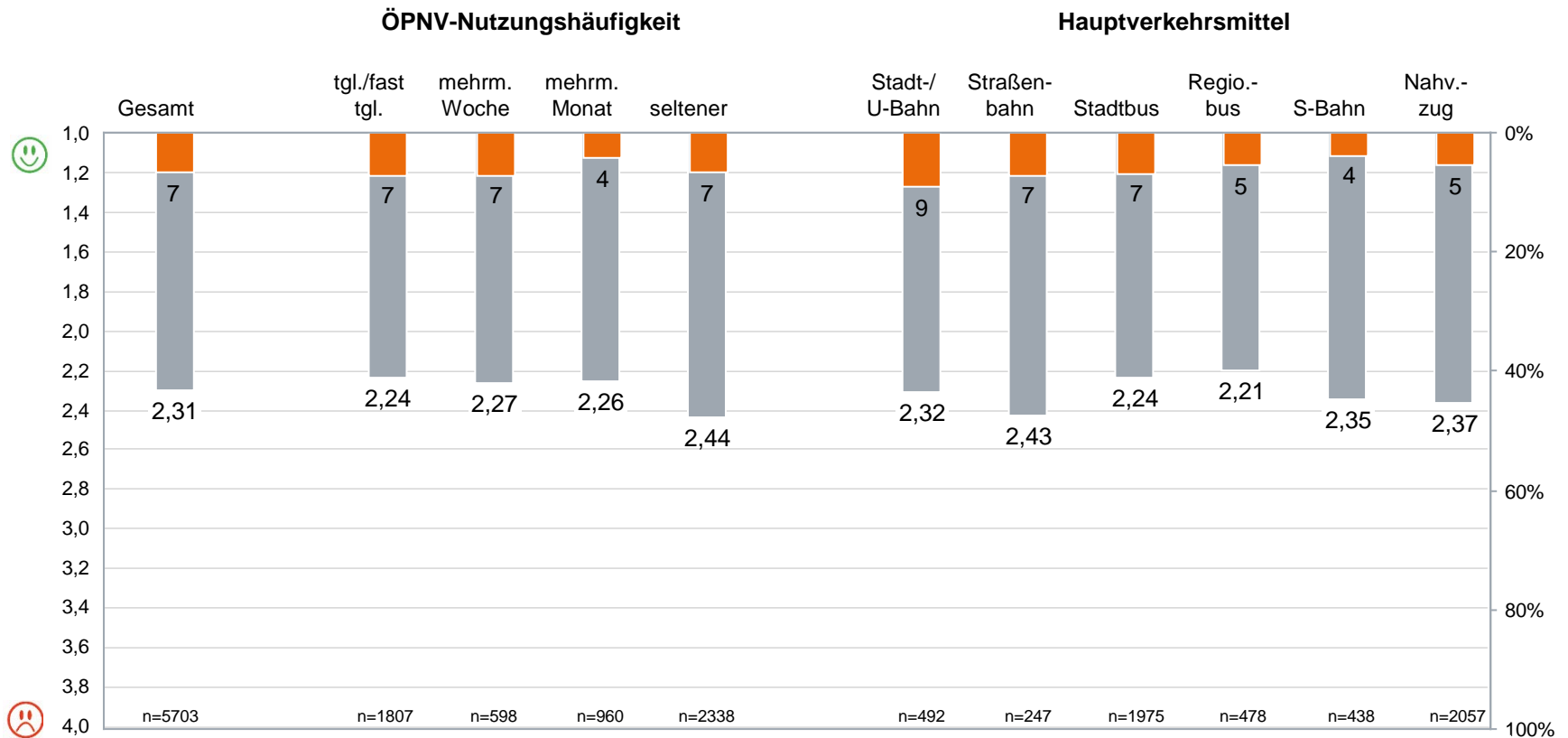
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Hauptsächlich genutzte ÖPNV-App (2016 neu!) 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 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

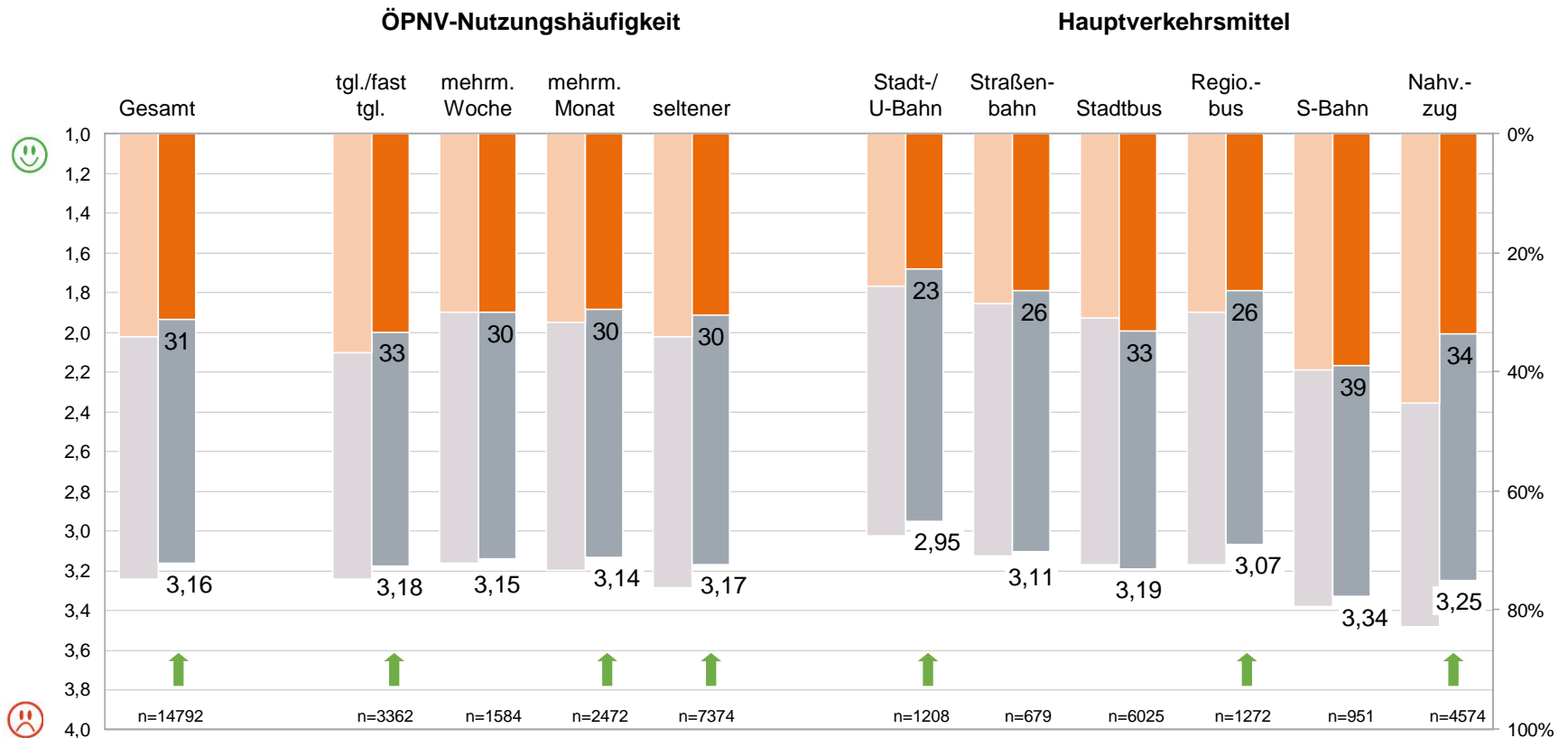
Haltestellen und Stationen



	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2016
Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen	19,4	48,9	31,2	3,16
Komfort und Ausstattung der Stationen	12,8	52,0	34,4	3,28
Fahrplan-Informationen an Stationen	28,7	54,7	13,2	2,81
Beschilderung u. Hinweisschilder zur Orientierung	27,4	57,4	10,6	2,79

* 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

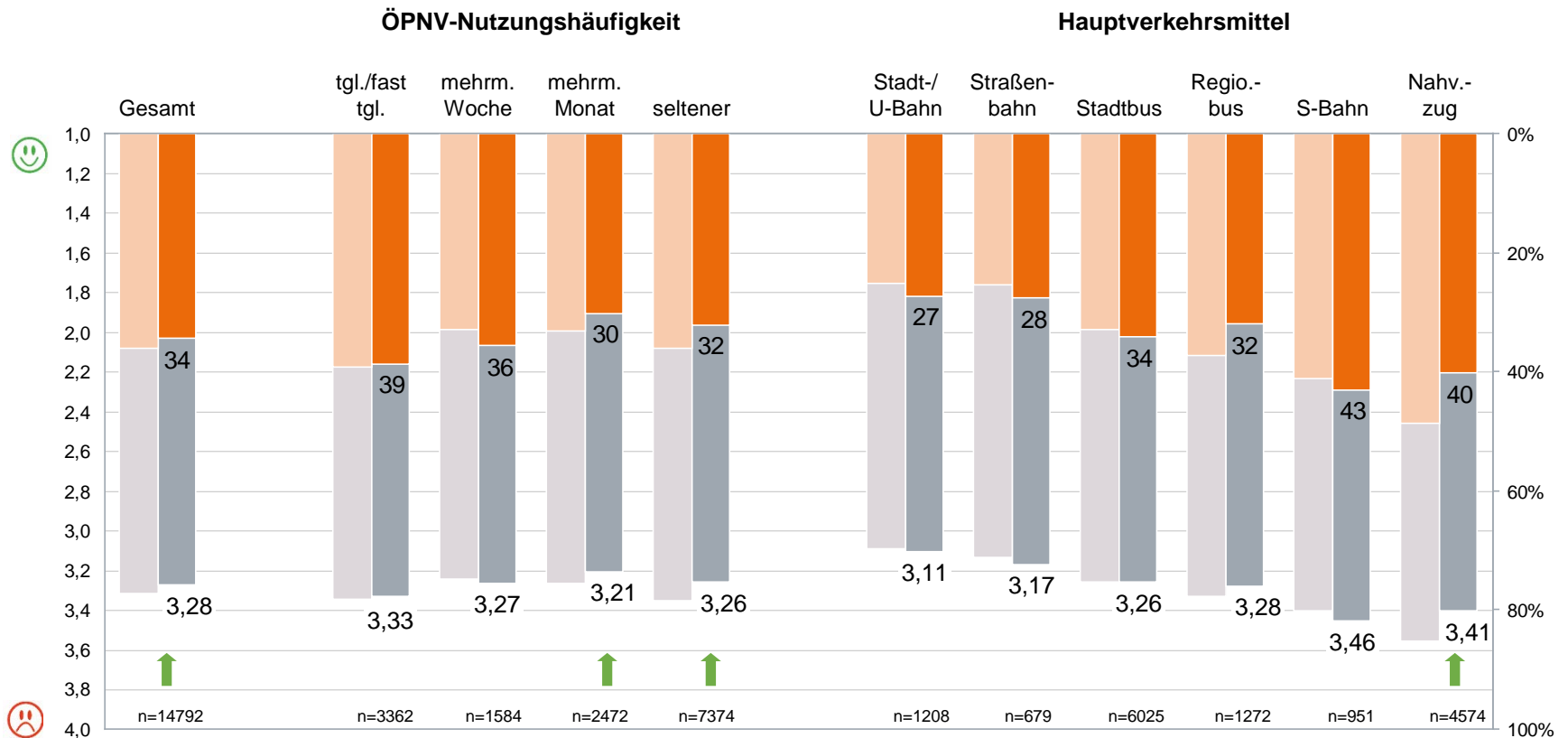
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Komfort und Ausstattung der Stationen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



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

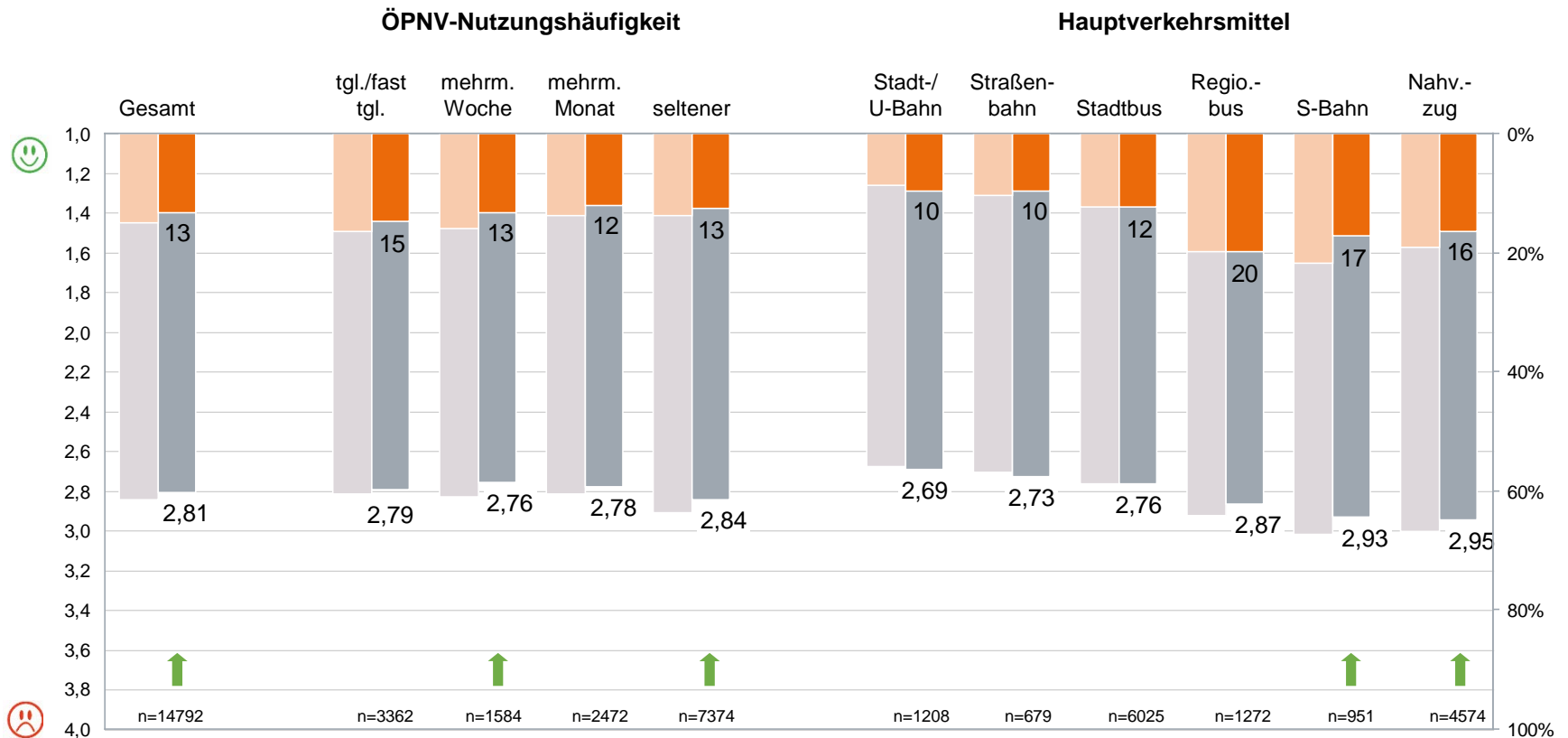
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50

Fahrplan-Informationen an Stationen nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



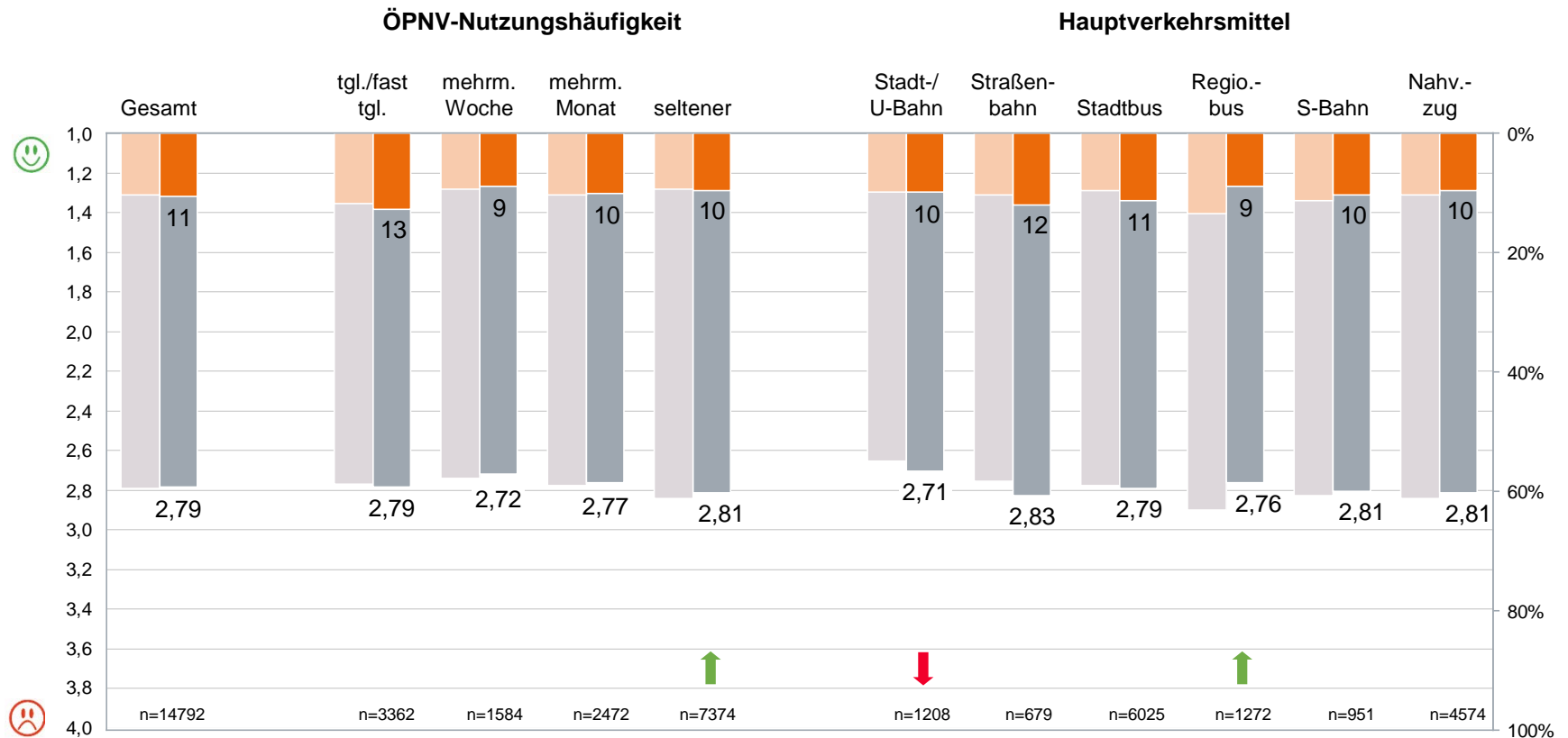
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Beschilderung und Hinweisschilder 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 2014 / 2016
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
unter 50

Dimensionen der Kundenzufriedenheit

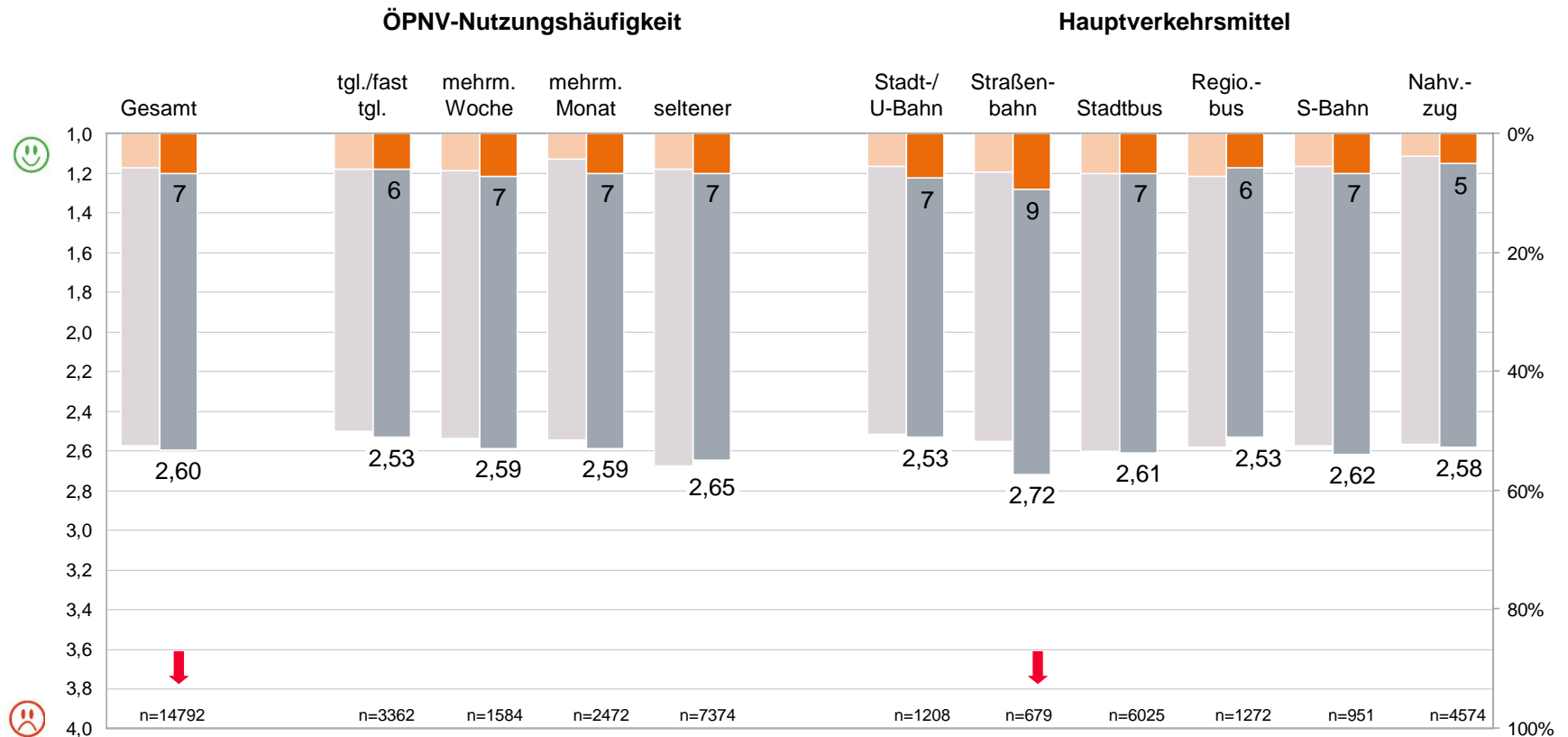
Sicherheit



	Anteil überzeugter Kunden „vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“	zufrieden *	Anteil enttäuschter Kunden „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“	Ø 2016
Sicherheit tagsüber im Fahrzeug	37,5	54,5	6,7	2,60
Sicherheit abends im Fahrzeug	19,0	37,5	20,3	3,04
Sicherheit tagsüber an Stationen	32,0	62,0	5,0	2,65
Sicherheit abends an Stationen	12,8	36,0	29,1	3,28

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

Sicherheit tagsüber im Fahrzeug nach ÖPNV-Nutzungshäufigkeit und HVM



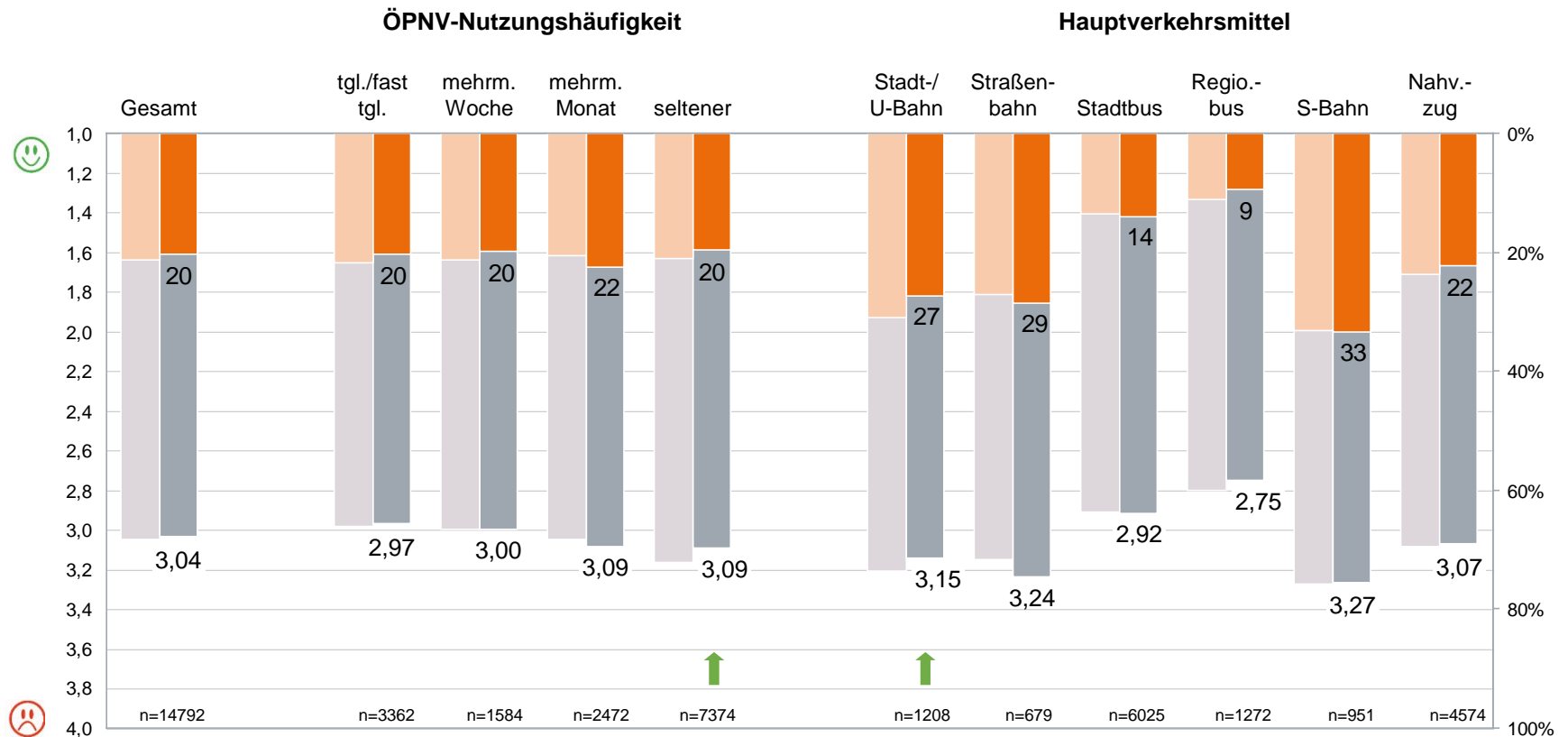
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
↑ 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

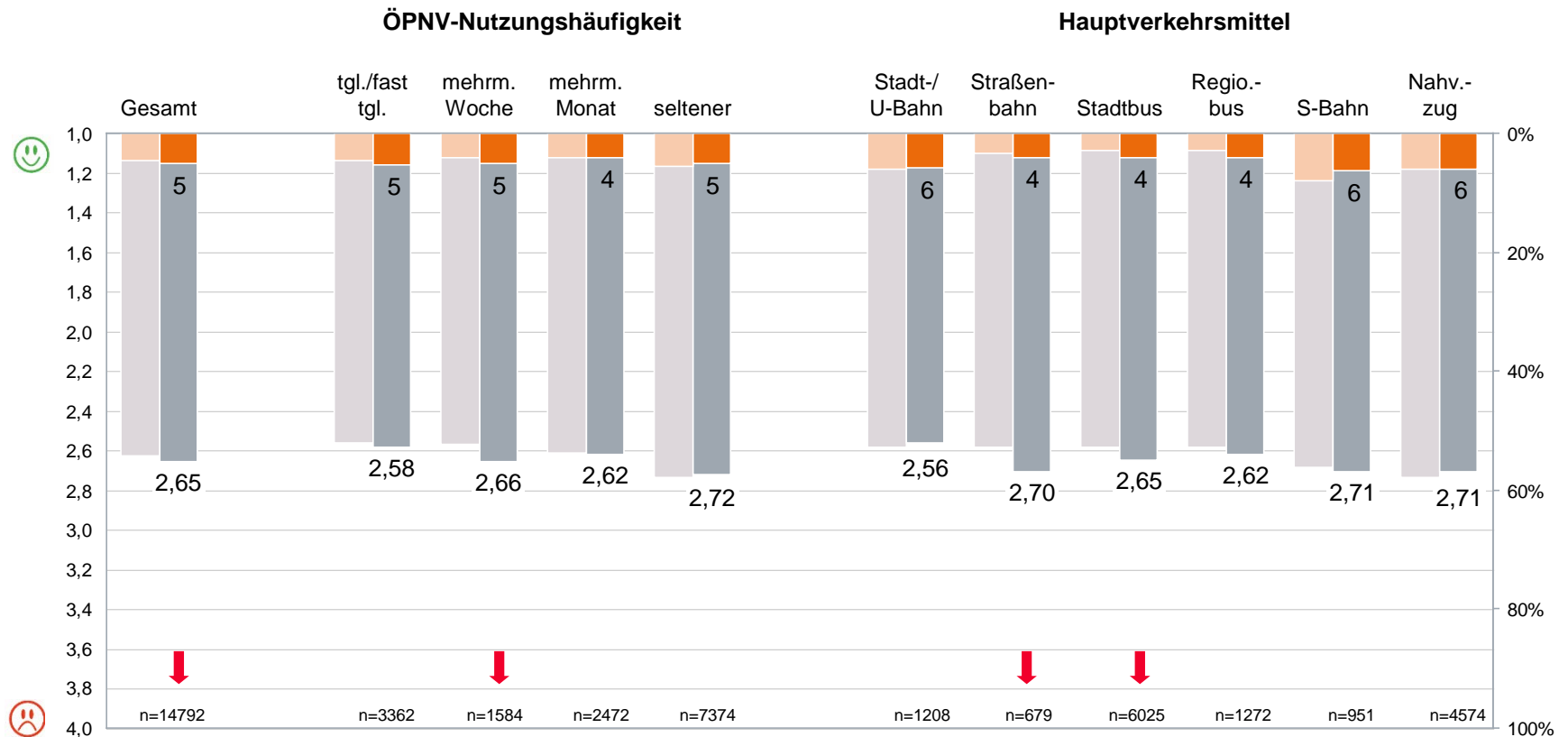
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 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

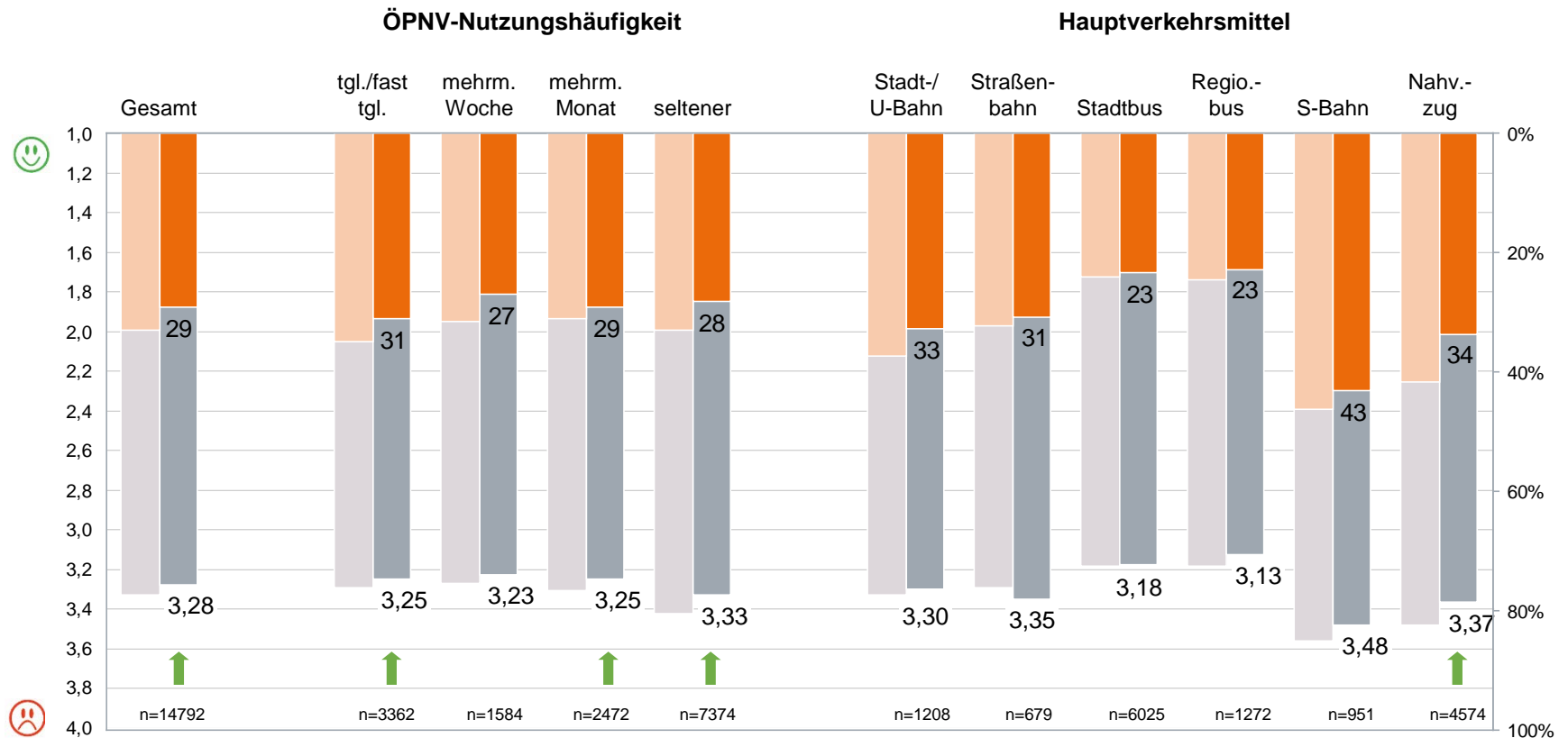
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2014 / 2016
 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 2014 / 2016
 signifikante Verbesserung
 signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl

 unter 50