

Kundenbarometer 2022

Ergebnisse für den Kreis Unna

Kundenbarometer 2022

Inhalt

Einführung in die Studie

Studiendesign

Fragestellung

Überblick Kreis Unna

Globalzufriedenheit

Leistungsmerkmale

Fazit

Handlungsfelder



Die Studie

Kundenbarometer 2022

Basis-Informationen

Feldzeit:

01.09.2022 bis 05.12.2022

Interviews:

2.508 Interviews ab 16 Jahren

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

Stichprobenziehung:

CATI-Zufallsziehung im Kooperationsraum Ruhr-Lippe (ZRL)

Befragung von ÖPNV-Nutzenden

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

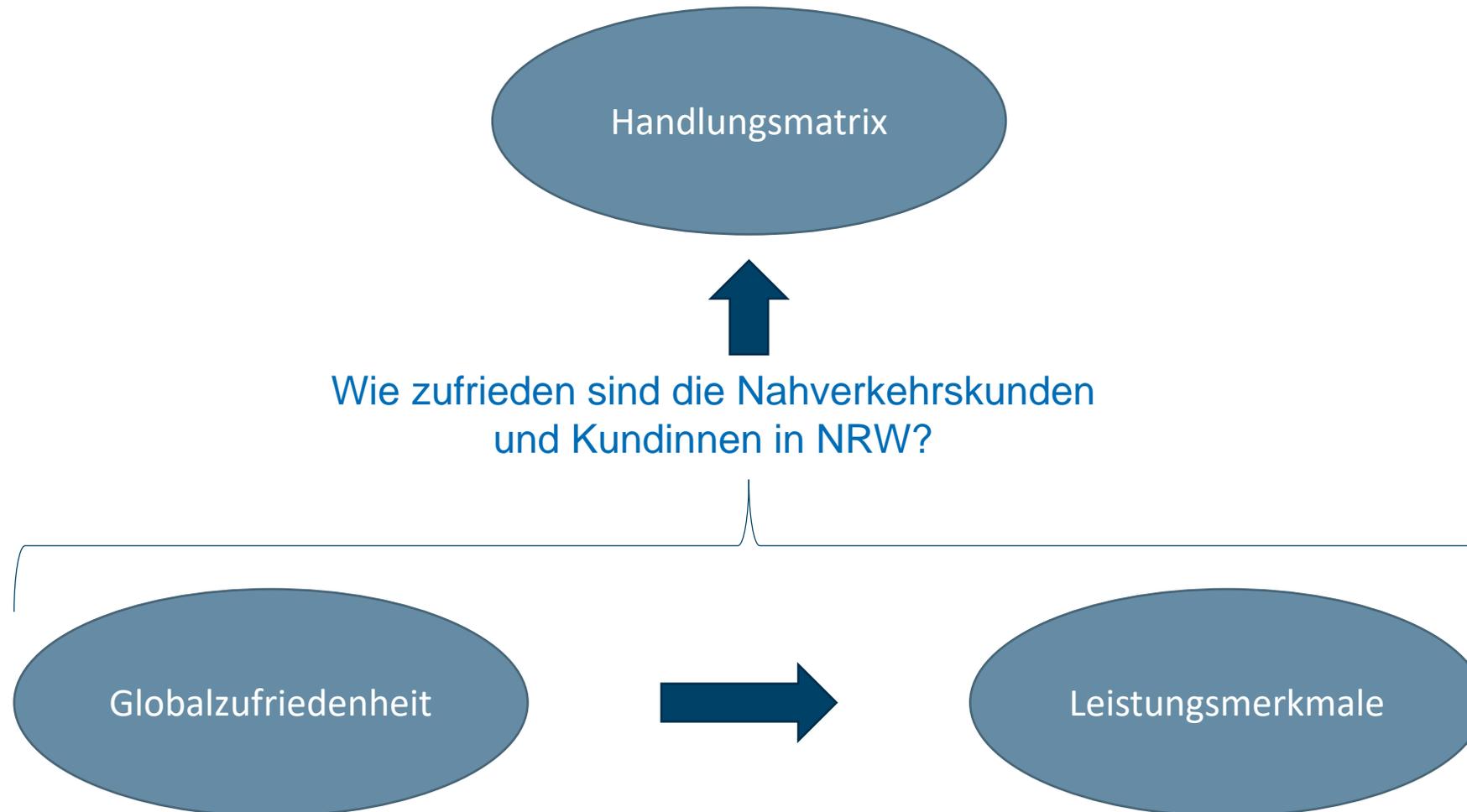
Kundenbarometer 2022

Methoden- und Modellbeschreibung

- **Wie zufrieden sind die Nahverkehrskunden und Kundinnen in NRW?**
 - Um dieser Frage nachzugehen wird das NRW-Kundenbarometer **seit 2001/2002 alle zwei Jahre als Kontrollinstrument** für die Qualität im Nahverkehr durchgeführt.
 - Die Basisstudie mit NRW-weit 5.500 Interviews finanziert das Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW (MUNV).
 - Die Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen wird **ex-post** mit Hilfe computergestützter Telefoninterviews (CATI) ermittelt. Dabei wird zunächst die **(allgemeine) Globalzufriedenheit** erfragt, anschließend die **Zufriedenheit mit 25 einzelnen Merkmalen** der Dienstleistung ÖPNV erhoben.
 - Die **Handlungsrelevanz-Matrix**, erlaubt die schnelle und einfache Identifikation von Stärken und Schwächen. Hier lassen sich die Merkmale ablesen, die in ihrer Qualität gehalten werden sollten oder auch Handlungsbedarf erfordern.

Kundenbarometer 2022

Methoden- und Modellbeschreibung



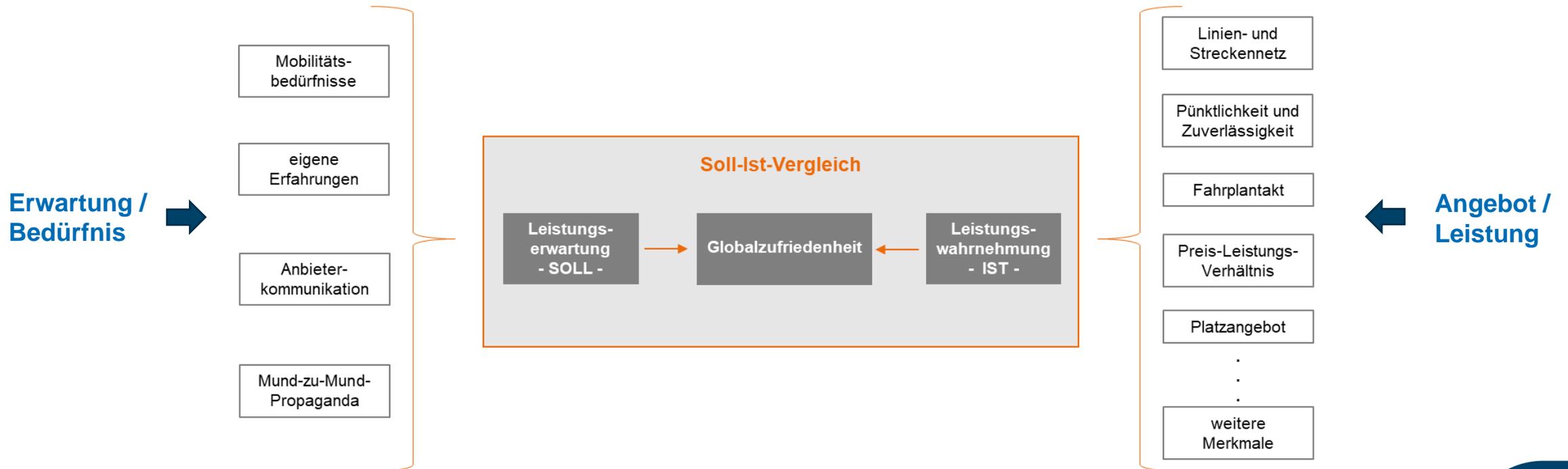
Kundenbarometer 2022

Globalzufriedenheit

Globalzufriedenheit:

Die Globalzufriedenheit kann als eine **allg. Zufriedenheit** verstanden werden (siehe Abb.).

Sie wird spezifiziert durch eine **explizitere Betrachtung von 25 einzelnen Merkmalen** der Dienstleistung des ÖPNV → Leistungspakete



Kundenbarometer 2022

Identifikation von Leistungspaketen - Faktorenanalyse

Faktoranalyse:

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 sind in der Tabelle aufgeführt.

Leistungspakete



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	<u>HandyTicket-Kauf</u>		
	Platzangebot im Fahrzeug	<u>Luftlinientarif eezy</u>		
	Zugang und <u>Einstiegsmögl. f. Mob.eingeschränkte</u>			

Leistungsmerkmale

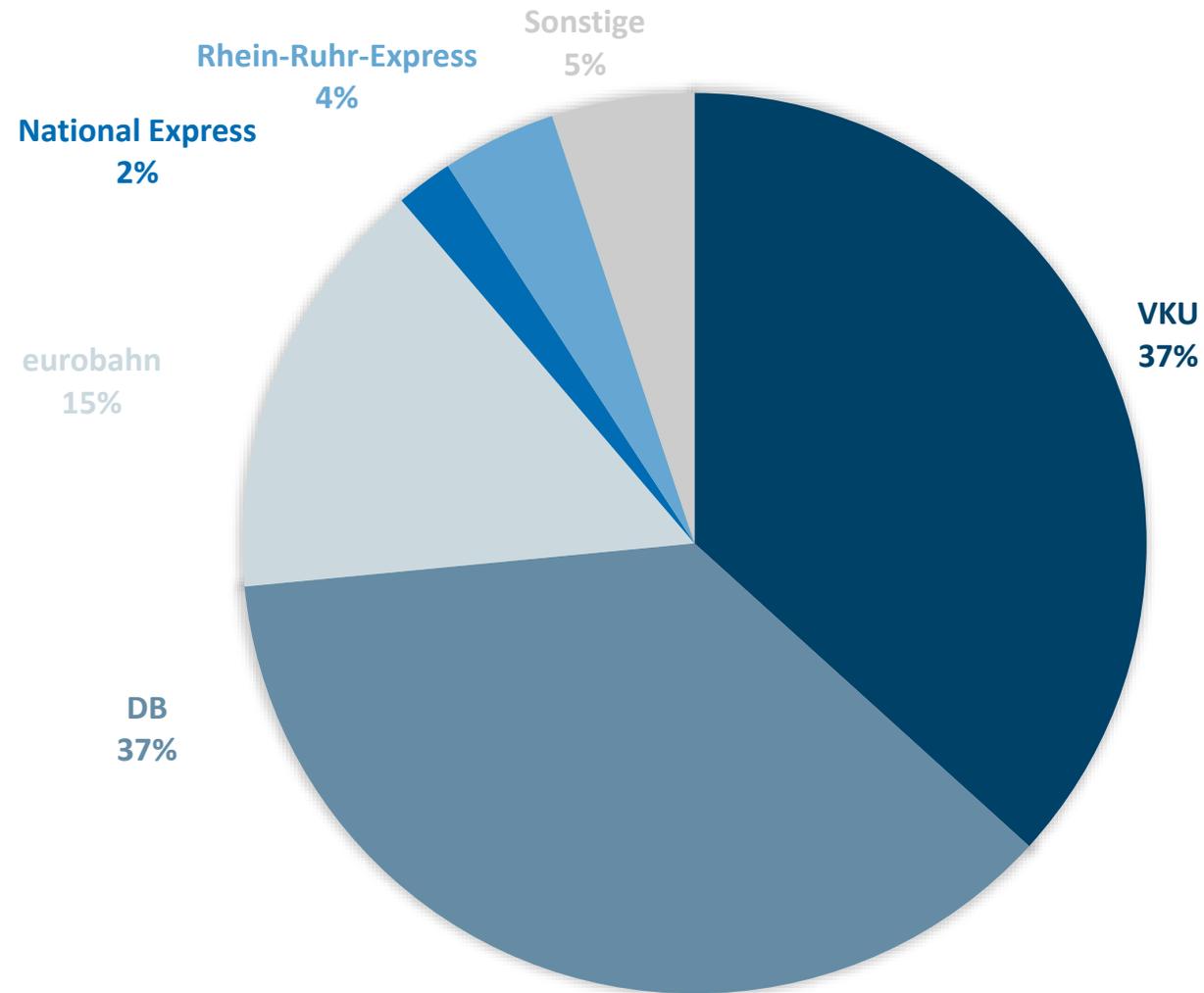


A woman with dark hair tied back, wearing a green jacket, is shown in profile from the chest up. She is holding a white coffee cup with a black lid in her right hand and a smartphone in her left. She is looking towards the left of the frame with a slight smile. The background is a blurred outdoor setting with green foliage and a building with orange lights. The text 'Ergebnisse für den Kreis Unna' is overlaid on the left side of the image.

Ergebnisse für den Kreis Unna

Kundenbarometer

Verteilung der Verkehrsunternehmen im Kreis Unna

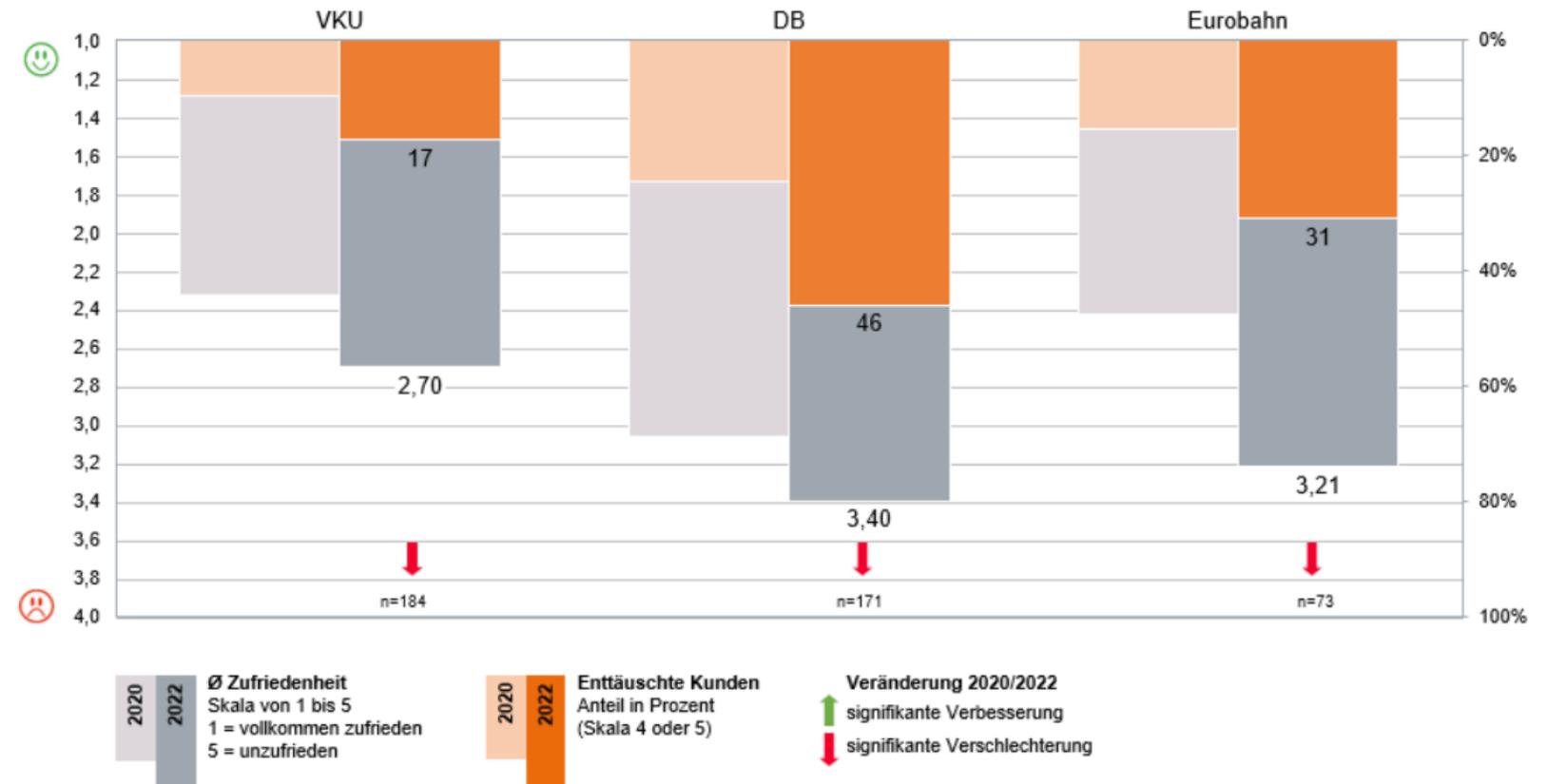


Zufriedenheit mit den Verkehrsunternehmen

In aller Kürze:

Die Unzufriedenheit ist besonders bei Strecken, die durch die DB bedient werden hoch

Die VKU schneidet bei der Zufriedenheit im Verhältnis am besten ab, hat jedoch auch eine sinkende Zufriedenheit zu verzeichnen

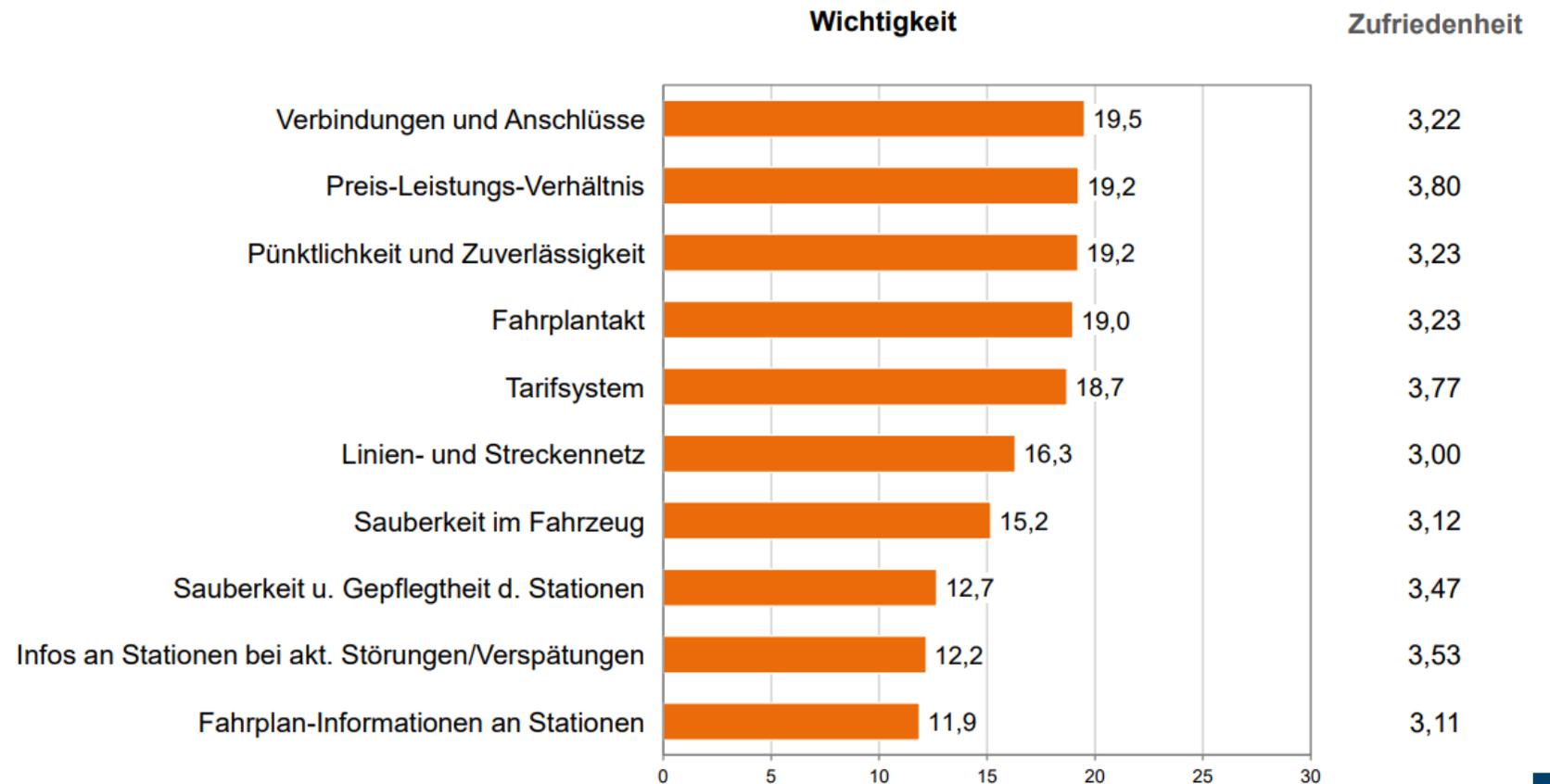


Veränderungspotentiale

„Welcher Aspekt ist für Sie persönlich bei der Wahl des Verkehrsmittels - egal welches –der wichtigste?“



Die größten Veränderungspotentiale



Globalzufriedenheit UN

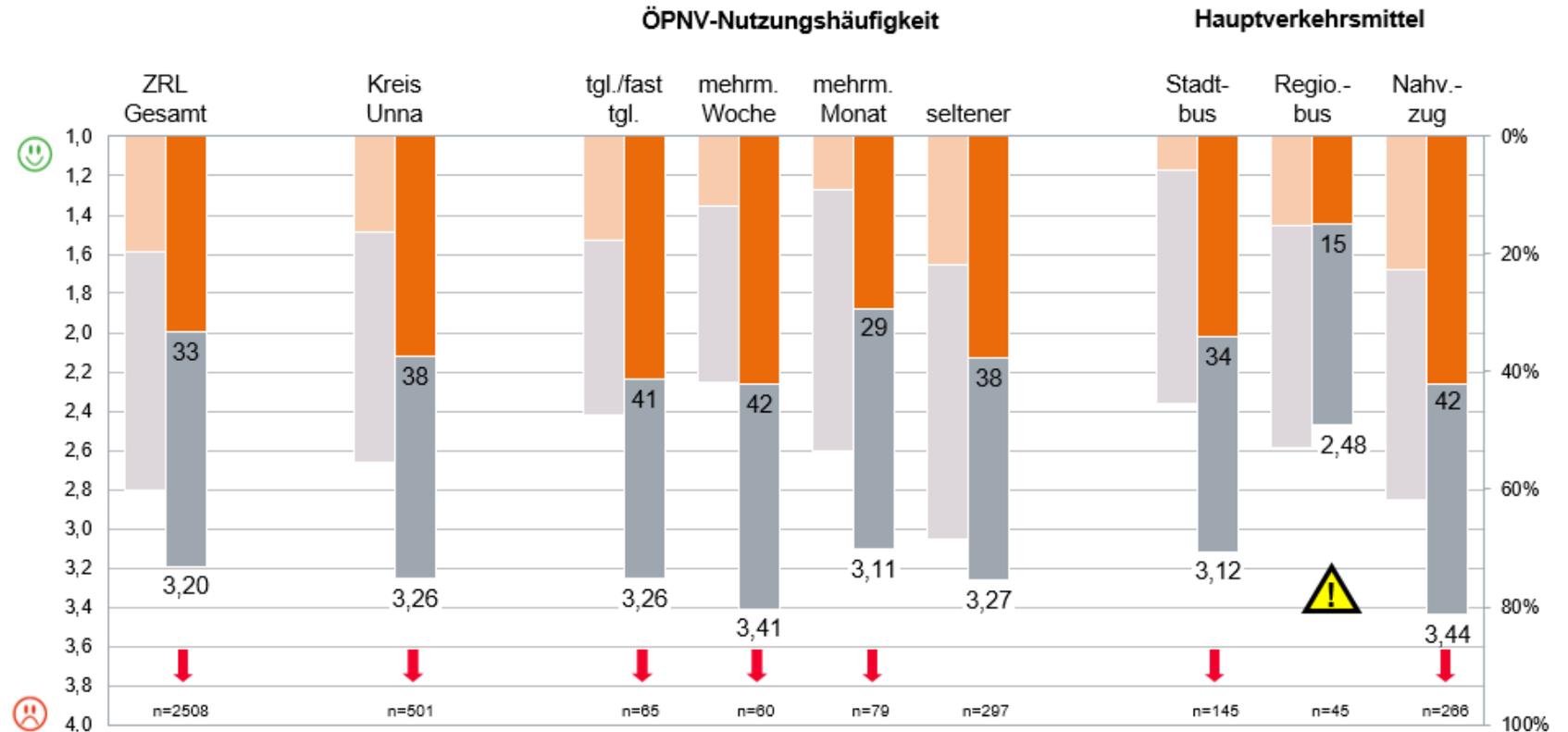
Nach Nutzungshäufigkeit und HVM

Globalzufriedenheit

nach ÖPNV Nutzungshäufigkeit
und Hauptverkehrsmittel

Im Allgemeinen wird eine
**Steigerung der
Unzufriedenheit der
Kund*innen deutlich.**

Lediglich im Bereich der
Regionalbusse können
Gewinne an Zufriedenheit
verzeichnet werden



2020 2022
Ø Zufriedenheit
Skala von 1 bis 5
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

2020 2022
Enttäuschte Kunden
Anteil in Prozent
(Skala 4 oder 5)

Veränderung 2020/2022
↑ signifikante Verbesserung
↓ signifikante Verschlechterung

Geringe Fallzahl
! unter 50

Rangfolge der Leistungsmerkmale I

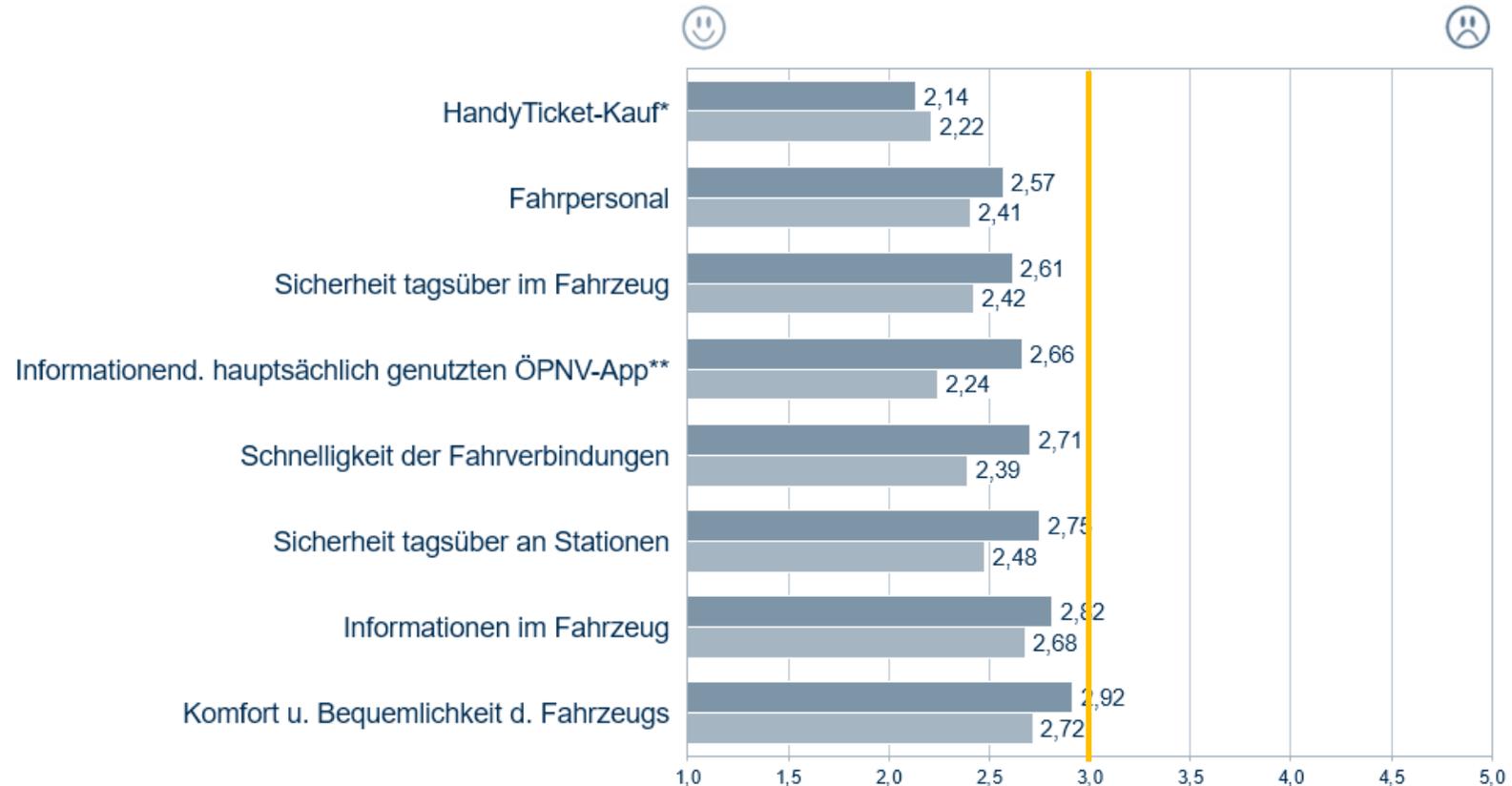
Lesehinweis:

In den folgenden Abb. werden **alle Leistungsmerkmale aufgelistet**

Umso kürzer der Balken des Leistungsmerkmals aufgeführt ist **desto besser** wurde es von den Kunden und Kundinnen bewertet.

In aller Kürze:

Kund*innen sind besonders mit dem **digitalen Ticketangebot** zufrieden.



2022 n= 501
2020 n= 250

* Basis: Nutzer

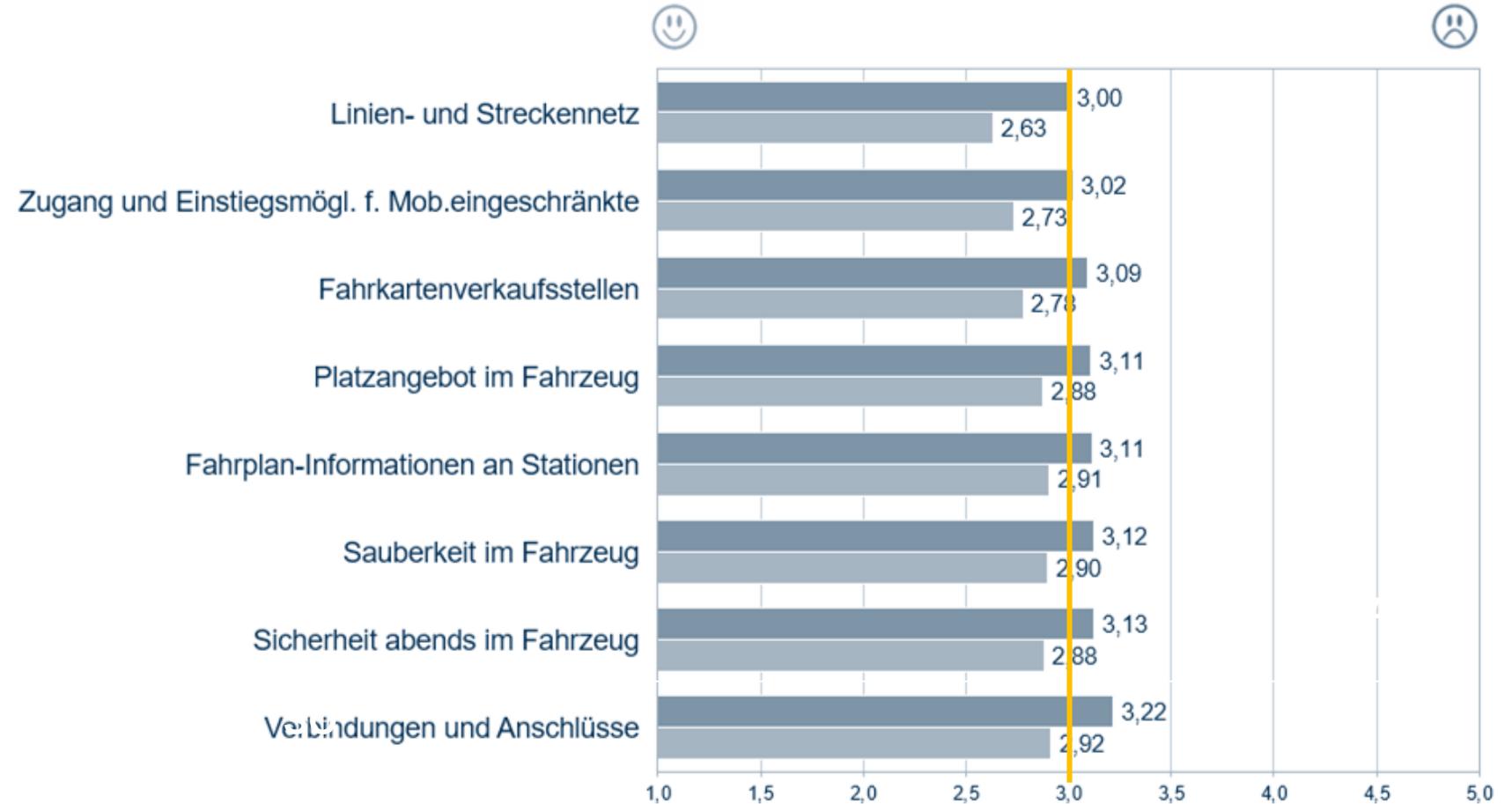
** Basis: Nutzer; bis 2020 Abfrage der Zufriedenheit mit der App allgemein, ab 2022 neue Formulierung

Rangfolge der Leistungsmerkmale II

In aller Kürze:

Die **Kundenzufriedenheit** ist in den einzelnen Dienstleistungen des ÖPNV im Vergleich zum Jahr 2020 **gesunken**

Einziges **Ausnahme** stellt das **digitale Ticketangebot** der App dar (vgl. S.8)

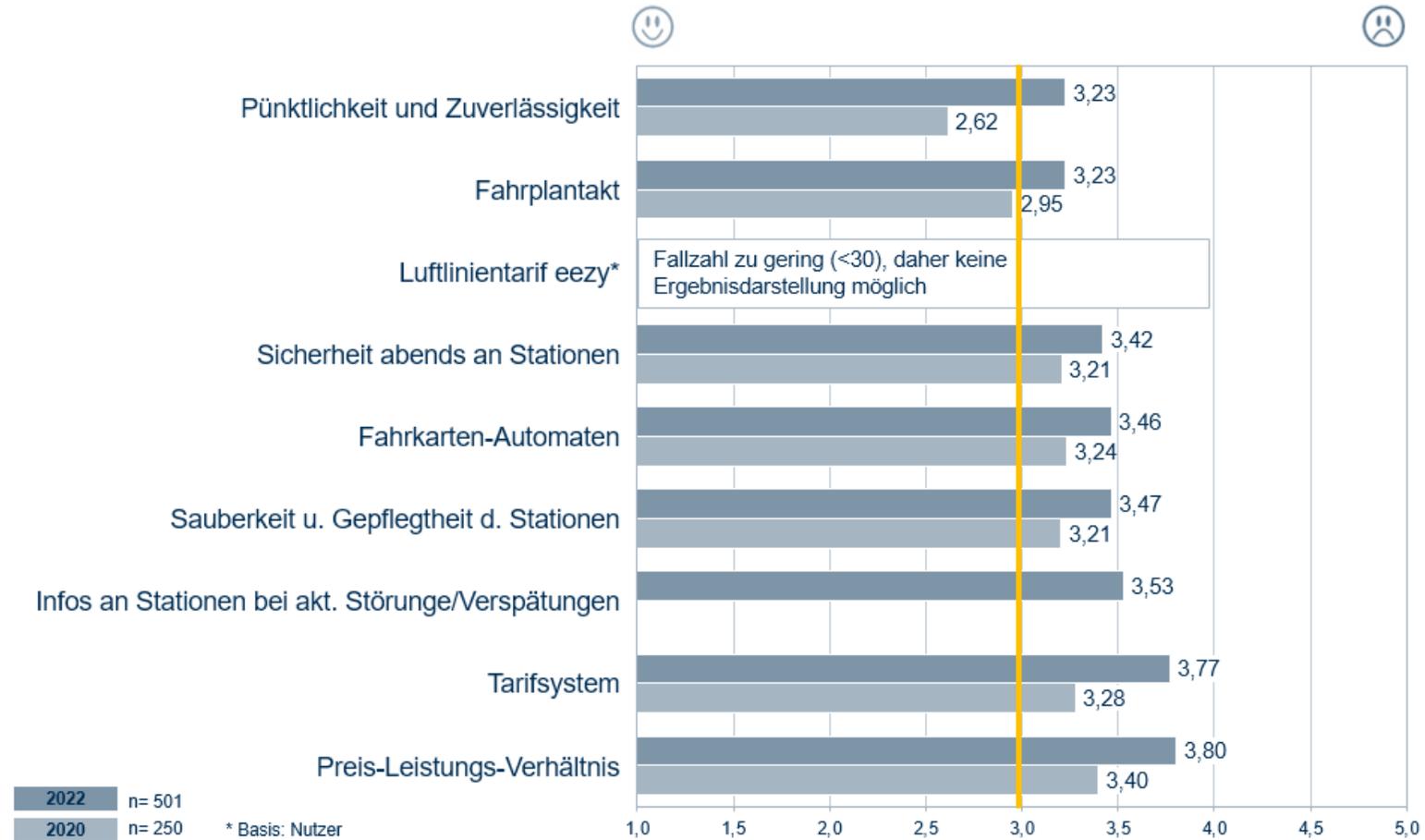


Rangfolge der Leistungsmerkmale III

In aller Kürze:

Die **Unzufriedenheit** ist besonders in den Bereichen „**Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit**“ sowie beim „**Tarifsystem**“ gesunken.

Das Leistungsmerkmal „Infos an Stationen bei akt. Störungen/Verspätungen“ wurde im Kundenbarometer 2022 zum ersten mal mit aufgenommen. Ein Vergleich entfällt somit.



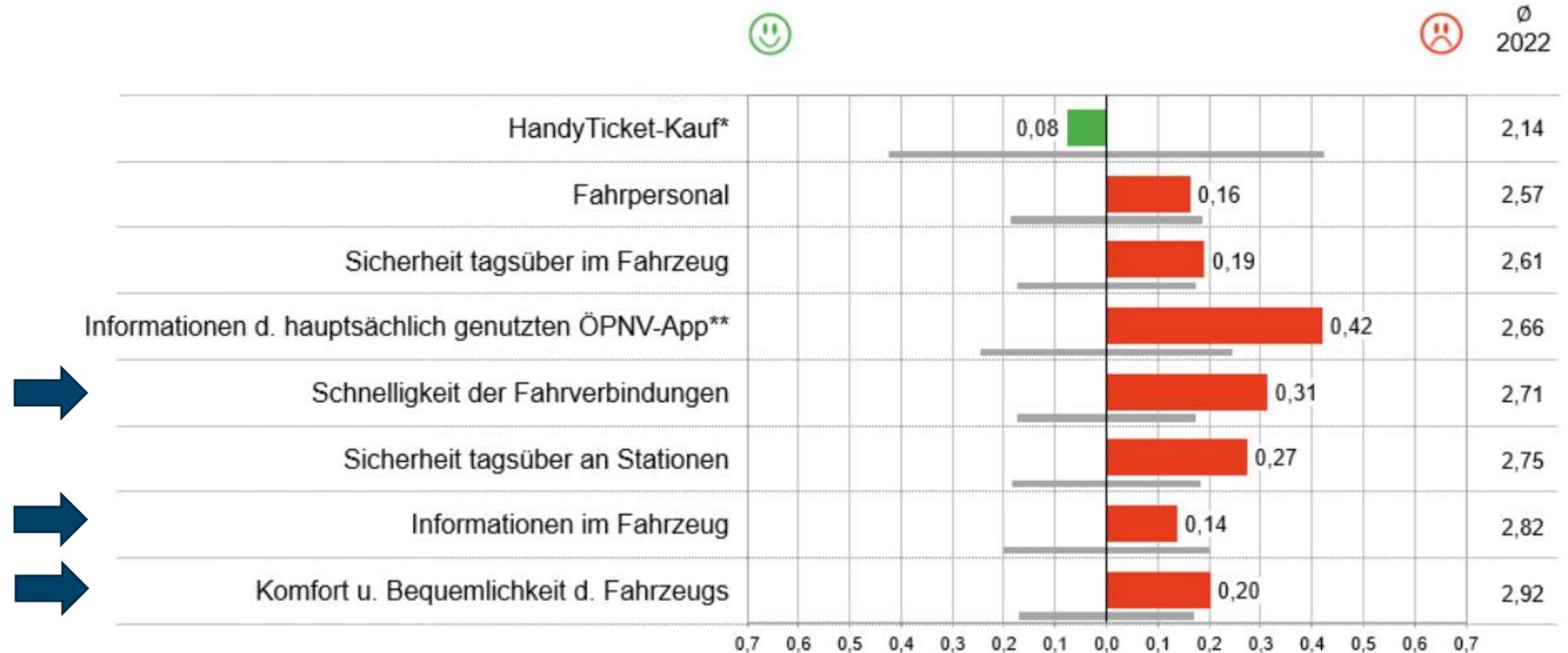
Kundenbarometer

Bilanzierender Vergleich der Leistungsmerkmale

In aller Kürze:

Anstieg der Zufriedenheit durch Handy Ticket-Verkauf. **Stärke im Raum Unna**

Markierte Bereiche könnten **potentielle Handlungsräume** der VKU und des Kreises Unna werden. Hier können neue **Schnellbuslinien** mit dem NWL Standard den Komfort für Kund*innen erhöhen



Basis 2022 n= 501
Basis 2020 n= 250

Veränderung zu 2020
Signifikanzbereich

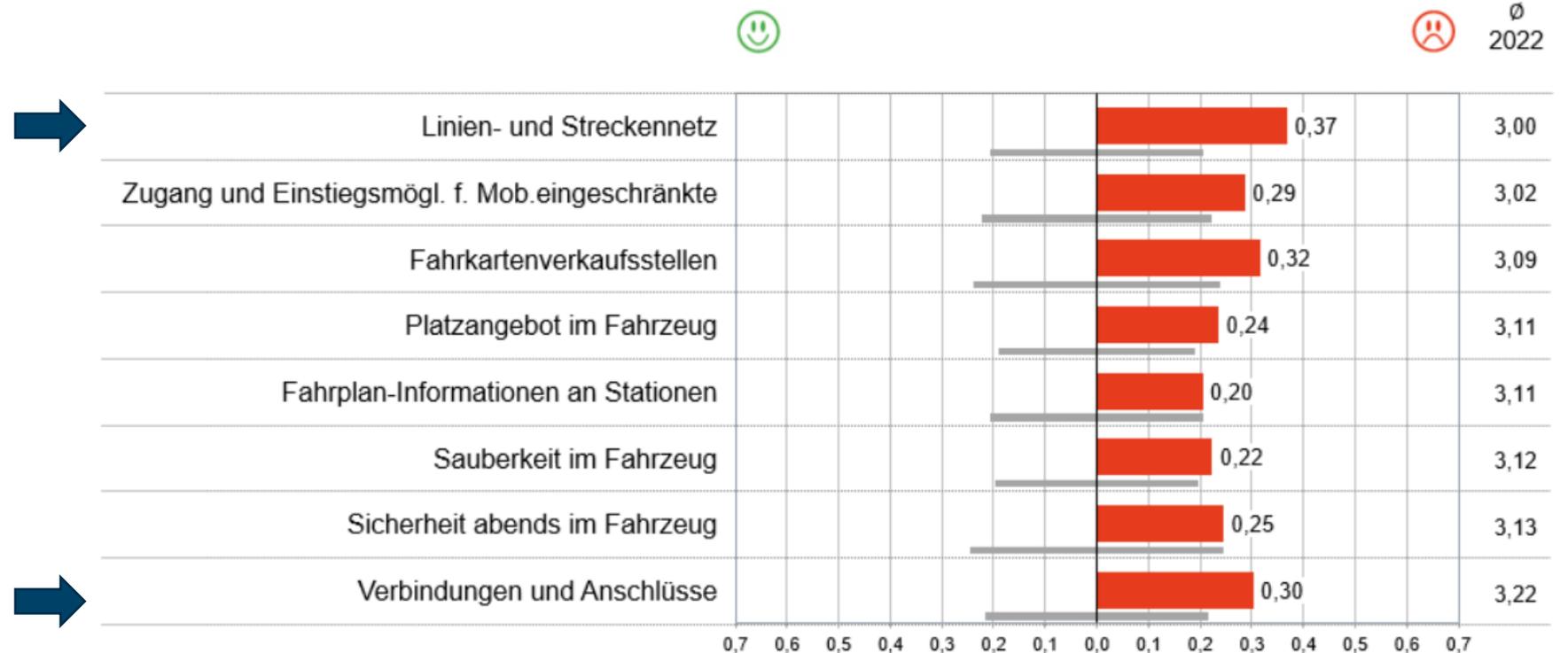
* Basis: Nutzer
** Basis: Nutzer; bis 2020 Abfrage der Zufriedenheit mit der App allgemein, ab 2022 neue Formulierung

Kundenbarometer

Vergleich der Leistungsmerkmale

In aller Kürze:

Im Vergleich mit den Angaben von Kund*innen, welche **Faktoren entscheiden für die Verkehrsmittelwahl** sind finden sich hier in den markierten Bereichen **Verschlechterungen**, die z.B. durch den Ausbau von Mobilstationen und/oder neuen Schnellbuslinien (Zuverlässigkeit, Anslusserreichbarkeit, Flexibilität) optimiert werden können



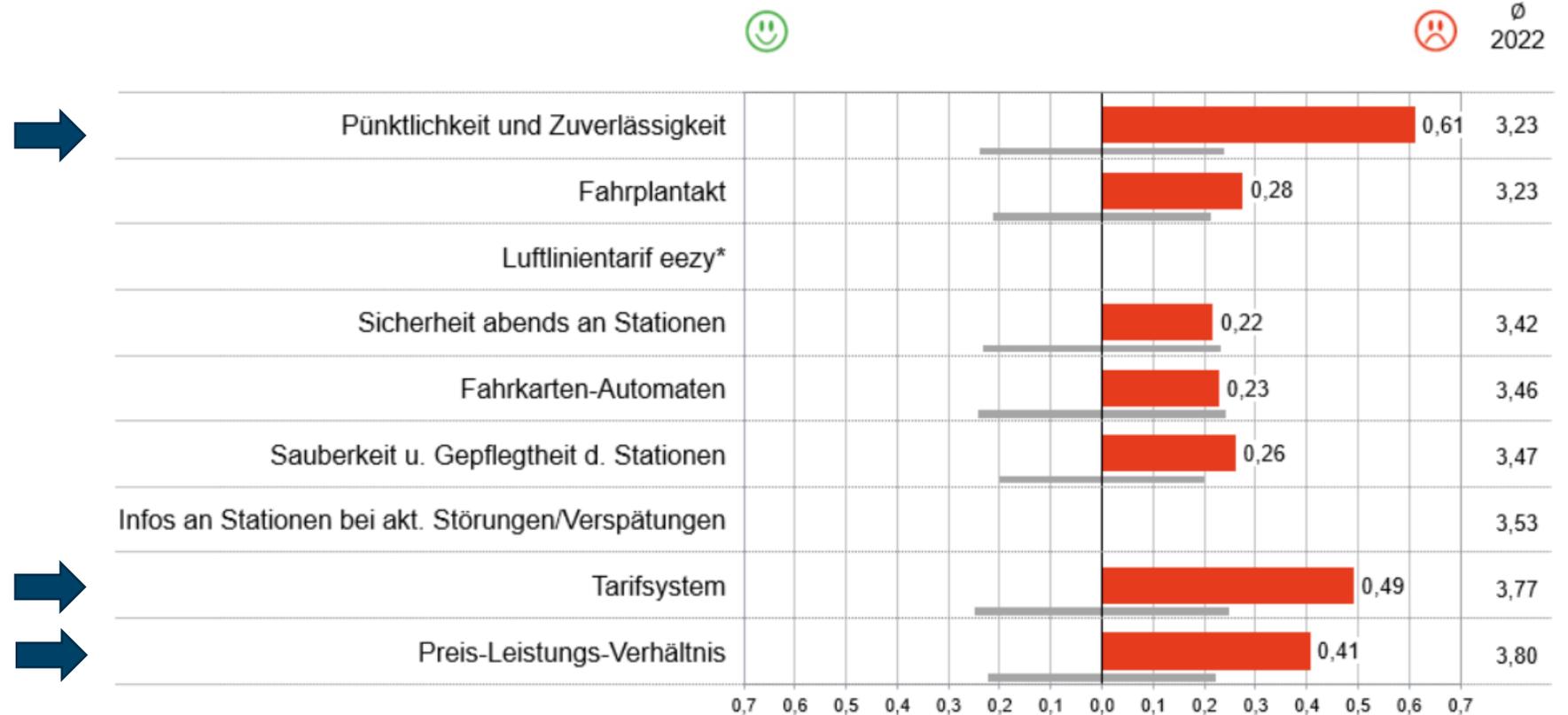
Kundenbarometer

Vergleich der Leistungsmerkmale

In aller Kürze:

Deutlich wird, dass die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sehr stark zurückgegangen ist. Ebenfalls wird aus den vorangegangenen Folien die Bedeutung dieses Aspektes für die Nutzer*innen klar. Folglich kann das Kriterium „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ ein guter Ansatz sein, die Zufriedenheit im Kreis zu verbessern.

Spannend wird die Entwicklung der Kriterien „Tarif und Preis-Leistung“ sein.





Was können wir
mitnehmen?

Kundenbarometer 2022

Was sind Stärken und Schwächen im Kreis

Die relevantesten Aspekte mit den größten Potentialen, die Kund*innenzufriedenheit zu verbessern sind laut dem Kundenbarometer 2023 folgende:

- Zuverlässigkeit
- Flexibilität
- Preis

Zuverlässigkeit

Handlungsspielraum für die Verkehrsunternehmen. Hier stecken große Potentiale, die Zufriedenheit der Nutzer*innen zu verbessern.

Flexibilität

Schnellbus als Zubringer, Mobilstationen als Verknüpfung (erste und letzte Meile).

Preis

Wenig Einfluss → WestfalenTarif

Entwicklungen des Deutschland-Tickets abwarten. Evtl. steigende Zufriedenheit durch kund*innenfreundlicheren Tarif

Kundenbarometer

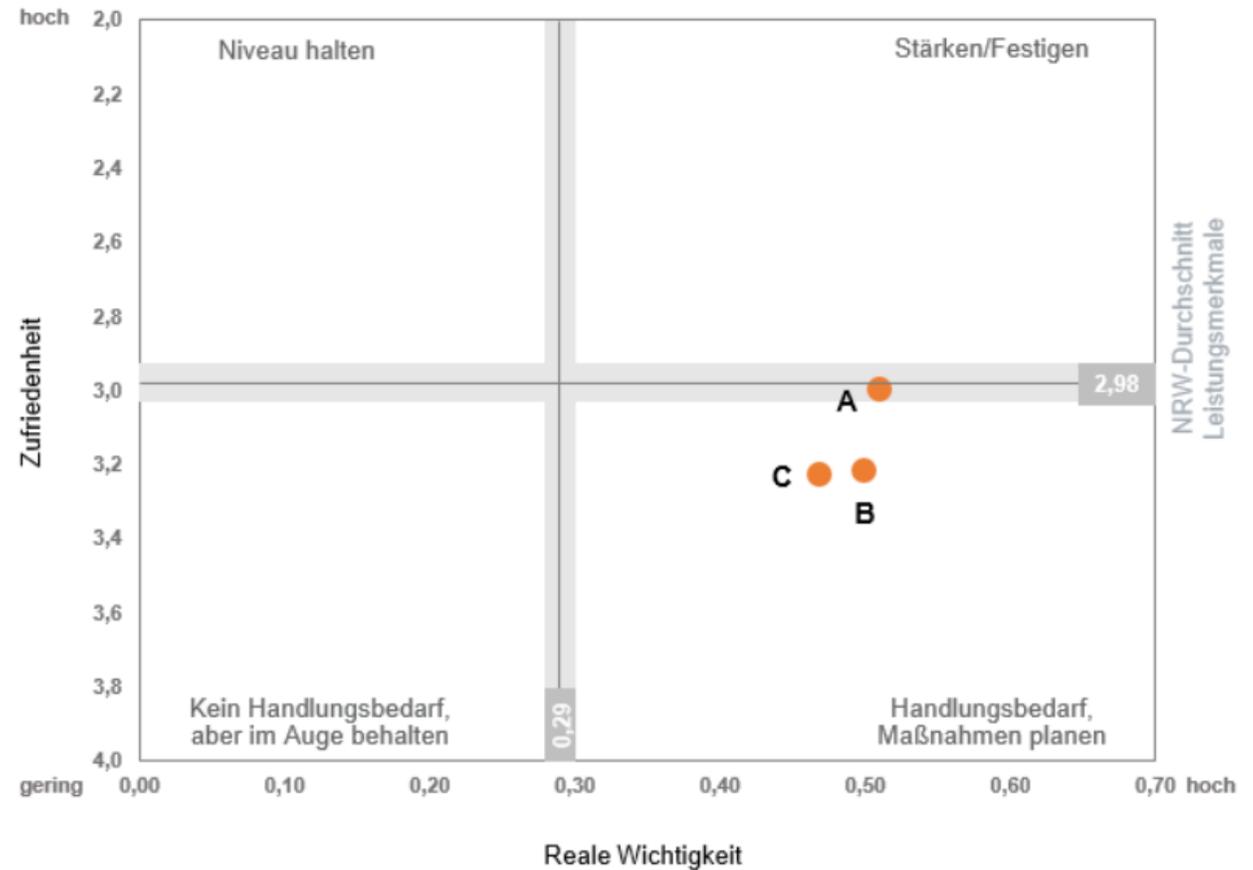
Handlungsbedarf: Angebot

In aller Kürze:

Im Vergleich zum Bundesdurchschnitt liegen alle Leistungsmerkmale im Handlungsfeld „Angebot“ unter dem Durchschnitt.

Hier ist ein deutlicher Handlungsbedarf zu erkennen.

- A Linien- und Streckennetz
- B Verbindungen und Anschlüsse
- C Fahrplankontakt



Basis 2022: n= 501

Kundenbarometer

Handlungsbedarf: Fahrzeuge

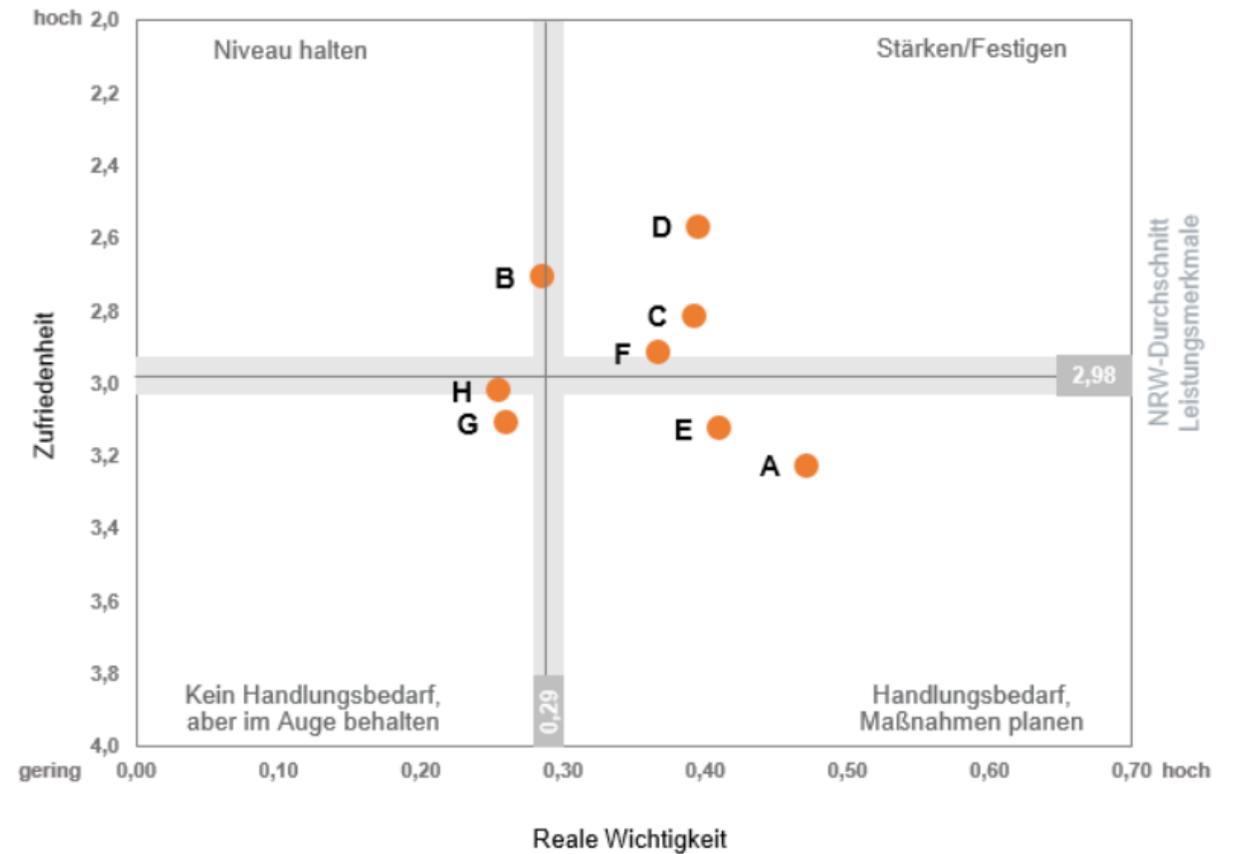
In aller Kürze:

Im Vergleich zum Bundesdurchschnitt liegen die Handlungsrelevanten Punkte zum großen Teil über dem Bundesdurchschnitt, was als positiv bewertet werden kann. Dennoch gibt es Möglichkeiten die Kund*innenzufriedenheit durch teils auch simple Maßnahmen zu stärken.

Hervorheben lassen sich hier die Sauberkeit im Fahrzeug sowie die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit.

- A Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit
- B Schnelligkeit der Fahrverbindung
- C Informationen im Fahrzeug
- D Fahrpersonal
- E Sauberkeit im Fahrzeug
- F Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeugs
- G Platzangebot im Fahrzeug
- H Zugang und Einstiegsmögl. für Mob. eingeschränkte

Basis 2022: n= 501



Julia Kollotzek

Zweckverband Ruhr-Lippe

Bahnhofstr. 48

59423 Unna

Telefon: 02303 25316-54

Fax: 0159 01644841

E-Mail: j.kollotzek@zrl.de

www.zrl.de