

Kundenzufriedenheit 2020

SPNV-Kunden in NRW 2020 im Allgemeinen deutlich zufriedener

Seit 2002 gibt es im Zwei-Jahres-Rhythmus das „NRW-Kundenbarometer“, eine landesweit repräsentative Erhebung der Kundenzufriedenheit mit dem gesamten ÖPNV. Die Studie wird im Auftrag des Kompetenzzentrum Marketing NRW sowie verschiedener Verkehrsverbände und Zweckverbände durchgeführt, dabei fördert das Verkehrsministerium NRW einen Grundstock von 5.500 Interviews verteilt auf ganz NRW.



go.Rheinland-Kundenbarometer 2020

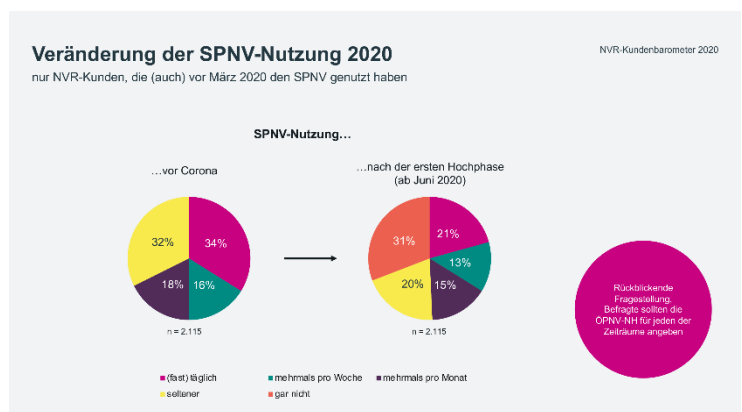
Für die aktuelle Untersuchung wurden in der Zeit von September 2020 bis Januar 2021 rund 15.500 ÖPNV-Kunden durch das Marktforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin befragt. Die Befragten wurden um ihre Meinung zu 24 Leistungsmerkmalen aus den fünf Bereichen Angebot, Tarif-Vertrieb-Information, Haltestellen und Stationen, Verkehrsmittel und Sicherheit gebeten. Die Beurteilung der Merkmale erfolgte anhand der bewährten, verbalen Skala von vollkommen zufrieden (=1) bis unzufrieden (=5).

Im Vergleich zu den Vorgängerstudien wurde bei der aktuellen Untersuchung der Fragebogen angepasst, um die Einflüsse der Pandemie und die veränderten Gegebenheiten aus Sicht der ÖPNV-Kunden einzufangen und die Auswirkungen auf die Nutzung des Nahverkehrs und die Zufriedenheit aufzeigen zu können.

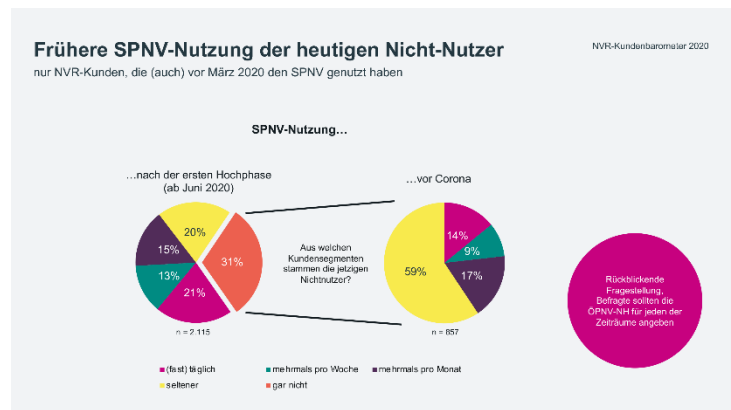
Die go.Rheinland GmbH hat sich erneut am NRW-Kundenbarometer beteiligt, so konnten 2.249 Kunden befragt werden, die als Hauptverkehrsmittel den SPNV im go.Rheinland-Gebiet nutzen. Diese Ergebnisse bilden das go.Rheinland-Kundenbarometer 2020.

Veränderte SPNV-Nutzung während der Corona-Pandemie

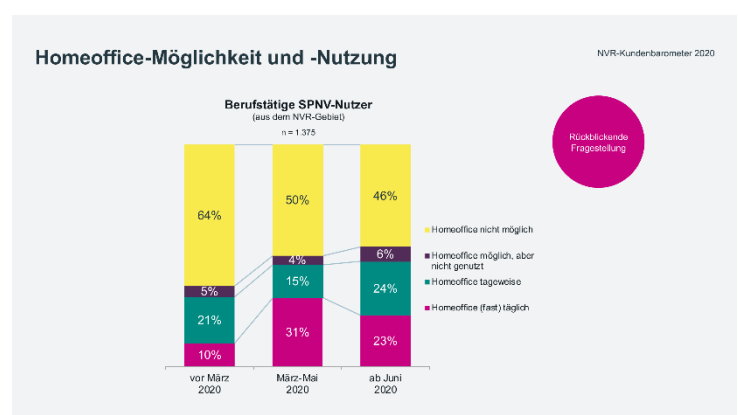
Die Corona-Pandemie hat tief in den Alltag aller eingegriffen, auch im Nahverkehr sind große Auswirkungen spür- und sichtbar. Fast ein Drittel (31%) der Befragten, die vor der Corona-Pandemie den SPNV im go.Rheinland-Gebiet nutzten, hat nach der ersten Hochphase der Pandemie dem Nahverkehr erst einmal den Rücken gekehrt.



Diese Kunden waren vor der Corona-Pandemie zum großen Teil Seltennutzer (59%), rund ein Viertel von ihnen waren aber auch Vielfahrer, die vor März 2020 (fast) täglich (14%) oder mehrmals die Woche (9%) mit dem SPNV unterwegs waren.



Ein nicht unerheblicher Grund für die geringere SPNV-Nutzung – zumindest bei den Vielfahrern – liegt sicherlich bei der gesteigerten Homeoffice-Möglichkeit, die sich durch die Pandemie ergeben hat. Früher hat etwa ein Drittel der berufstätigen SPNV-Nutzer aus dem go.Rheinland-Gebiet (fast) täglich oder tageweise im Homeoffice gearbeitet.



Während der ersten Corona-Hochphase im Frühjahr 2020 stieg dieser Anteil auf nahezu die Hälfte (46%).

Seit dem Sommer 2020 – mit dessen Beginn im Juni sich die Pandemie-Lage wieder etwas beruhigt hatte – ist dieser Anteil ungefähr gleich groß geblieben (47%), wobei sich die Häufigkeiten, mit der die Menschen nun regelmäßig im Homeoffice arbeiten, gegenüber der ersten Hochphase wieder etwas verschoben haben und beide Anteile (fast täglich bzw. tageweise) nun etwa identisch sind (Abb).

In allen drei Phasen haben nur zwischen 4% und 6% der berufstätigen SPNV-Nutzer nicht im Homeoffice gearbeitet, obwohl sie die Möglichkeit hatten.

Einflussfaktoren auf die Verkehrsmittelwahl

Um etwas genauer zu erfahren, wie die Kunden „ticken“, wurde das Thema „Aspekte bei der Verkehrsmittelwahl“ erstmals im NRW-Kundenbarometer 2020 ergänzt. Hierfür sollten die Befragten zunächst drei von acht Aspekten auswählen, die für sie persönlich wichtig sind bei der Wahl eines Verkehrsmittels - egal welches. Daraus sollte anschließend der wichtigste Aspekt gewählt werden.

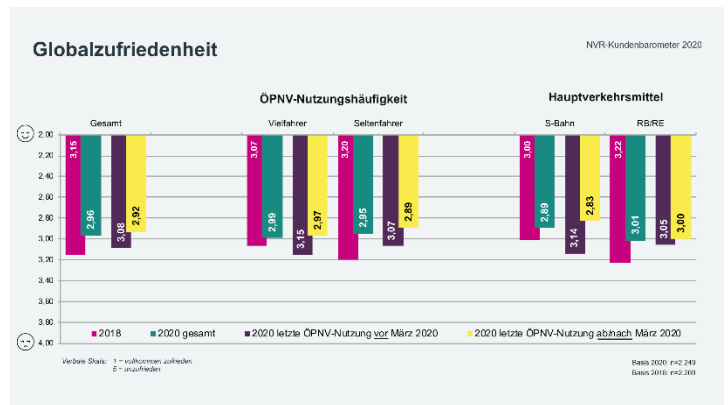


*Die Werte 2019 stammen aus der VRS-NVR-Multistudie, die im Herbst 2019 durchgeführt wurde. Den Aspekt Gesundheitsschutz gab es hier noch nicht.

Dieses Thema und die Vorgehensweise wurden erstmals 2019 im Rahmen des Pilotprojektes „VRS-NVR-Multistudie 2019“ getestet und eingesetzt. Die Untersuchung erfolgte unter Zusammenarbeit von go.Rheinland GmbH und VRS GmbH und lieferte wichtige Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der Kundenbarometer-Untersuchungen wie auch für andere Themen. Aufgrund des Befragungszeitpunkts „Herbst 2019“ wurde die Studie völlig unbeabsichtigt bei einigen Themen zu einer Art „Vor-Corona-Erhebung“ der Kundensicht und -meinungen, aus welcher sich nun die Veränderungen und Einflüsse durch die Pandemie besser ablesen und vergleichen lassen (Abb.).

Für die meisten SPNV-Kunden aus dem go.Rheinland-Gebiet ist 2020 die Zuverlässigkeit der wichtigste Aspekt für die Wahl des Verkehrsmittels (42%), dies war auch im Herbst 2019 schon so (39%). Für weitere 11% ist es aktuell der Schutz der Gesundheit. Dieser Aspekt war als einziger 2019 noch nicht berücksichtigt worden, da er noch keine Rolle spielte. Ebenfalls 11% sehen die Umweltverträglichkeit ganz vorne, 2019 waren es noch 8%. Für einen deutlich geringeren Anteil an Kunden ist 2020 der Preis oder die Verfügbarkeit am wichtigsten (jeweils 9%); ein Jahr zuvor waren dies noch 16% bzw. 20%.

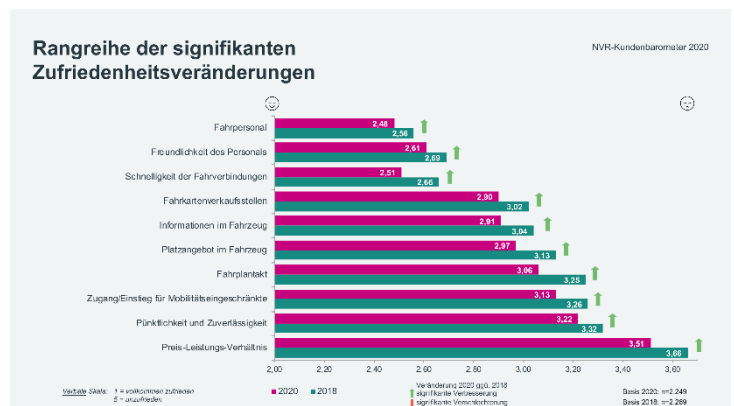
Die Abbildung zeigt neben dem Ergebnisvergleich 2020 zu 2018 (pink/grüne Reihen) die Zufriedenheit derjenigen, die zuletzt vor der Pandemie den Nahverkehr genutzt haben (dunkelviolette Reihe), im Vergleich zu den Kunden, die auch seit Beginn der Pandemie im SPNV unterwegs waren (gelbe Reihe). Die durchschnittliche Globalzufriedenheit ist 2020 deutlich gestiegen gegenüber 2018, auch in allen dargestellten Untergruppen.



Die SPNV-Kunden, die auch nach dem Pandemiebeginn den SPNV weiterhin nutzen, sind deutlich zufriedener als die Kunden, die seit Corona abgewandert sind.

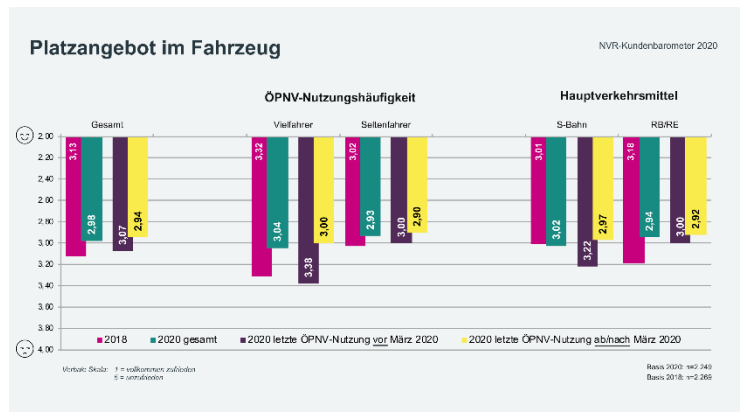
Nicht nur die Globalzufriedenheit wurde von den SPNV-Kunden erheblich besser bewertet, auch die meisten Leistungsmerkmale.

Bei 10 Aspekten gibt es sogar signifikante Verbesserungen, bei keinem signifikante Verschlechterungen. Die Abbildung zeigt die signifikanten verbesserten Leistungsmerkmale in Form einer Rangreihe.



Teils deutliche Unterschiede in der Zufriedenheit nach Zeitpunkt der letzten ÖPNV-Nutzung

Bei sehr vielen Leistungsmerkmalen zeigen sich deutliche Unterschiede in den Bewertungen, je nachdem ob die letzte ÖPNV-Nutzung vor der Corona-Pandemie lag oder während der Pandemie stattfand. So bewerten beispielsweise SPNV-Kunden - egal ob Vielfahrer oder Seltenfahrer - das Platzangebot insbesondere seit Pandemiebeginn besser. Dies gilt auch für die unterschiedlichen SPNV-Verkehrsmittel im Einzelnen.



Vor allem S-Bahn-Kunden aber auch Kunden, welche die Regionalbahn oder den Regionalexpress (RB/RE) letztmalig vor Corona als Hauptverkehrsmittel nutzten, bewerten das Platzangebot im Fahrzeug deutlich schlechter als die Kunden, die auch weiterhin mit dem SPNV unterwegs sind.

Das Platzangebot hat sich sicherlich auch objektiv gesehen während der Corona-Pandemie verbessert, da aktuell zum Befragungszeitpunkt immer noch nicht so viele Kunden den SPNV nutzen wie vor der Pandemie.

Fazit

Mit 21 der 24 abgefragten Leistungsmerkmalen sind die SPNV-Kunden aus dem go.Rheinland-Gebiet 2020 zufriedener als noch 2018, 10 davon wurden sogar signifikant besser bewertet.

Lediglich drei Aspekte erhielten eine etwas schlechtere Bewertung, es gab sogar keine signifikant schlechteren Zufriedenheiten. Insgesamt sind die verbesserten Ergebnisse sicherlich auf eine aller Widrigkeiten zum Trotz guten Leistung der SPNV-Anbieter zurückzuführen.

Dennoch zeigen sich ergänzend in vielen Bereichen Nebeneffekte, die sich auch auf die Pandemie zurückführen lassen.