

Kundenzufriedenheit im SPNV

go.Rheinland-Kundenbarometer 2022

Seit 2002 gibt es im Zwei-Jahres-Rhythmus das „NRW-Kundenbarometer“, eine landesweit repräsentative Erhebung der Kundenzufriedenheit mit dem gesamten ÖPNV in NRW. Die Studie wird im Auftrag des Kompetenzzentrums Marketing NRW sowie verschiedener Verkehrsverbände und Zweckverbände durchgeführt, dabei fördert das Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW (MUNV) einen Grundstock von 5.500 Interviews verteilt auf ganz NRW.

Für die aktuelle Untersuchung wurden in der Zeit von September 2022 bis Dezember 2022 rund 17.400 ÖPNV-Kunden durch das Marktforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin befragt. Die Befragten wurden um ihre Meinung zu 25 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).

Bei der aktuellen Untersuchung wurden neben den üblichen Zufriedenheitsabfragen auch aktuelle Einflüsse erfasst, wie bspw. das 9-Euro-Ticket im Sommer 2022, um die Auswirkungen auf die Nutzung des Nahverkehrs und die Zufriedenheit aufzeigen zu können. Zudem erfolgte eine ergänzende Kurzbefragung von ÖPNV-Nichtnutzern zu verschiedenen verkehrlichen Aspekten, die auch Teil des Hauptfragebogens sind. Eine statistische Verrechnung der beiden Befragungen erlaubt für diese Punkte dann bevölkerungsrepräsentative Ergebnisse.

Die go.Rheinland GmbH hat sich erneut am NRW-Kundenbarometer beteiligt, so konnten 2.292 Kunden aus dem go.Rheinland-Gebiet befragt werden, die als Hauptverkehrsmittel den SPNV nutzen. Diese Ergebnisse bilden das go.Rheinland-Kundenbarometer 2022.

Deutlich höhere SPNV-Nutzung während der 9-Euro-Ticket-Monate

Im Juni, Juli und August 2022 gab es das 9-Euro-Ticket: ein deutschlandweit im Nahverkehr gültiges Monatsticket für 9 Euro pro Monat, erhältlich für Jedermann. Die Nutzungshäufigkeit der SPNV-Kunden war im Sommer 2022 erwartungsgemäß deutlich höher. So sind die Gruppen, die mehrmals pro Woche oder mehrmals pro Monat den SPNV nutzen, um etwa ein Drittel bzw. die Hälfte größer als im Herbst 2022 (Abb. 1). Nur 2% der SPNV-Nutzer geben an, im Sommer 2022 nicht gefahren zu sein, im Herbst sind es mit 16% achtmal so viele. Insgesamt 9% der Befragten sind zuletzt vor den beiden Zeiträumen mit dem Nahverkehr unterwegs gewesen.

SPNV-Nutzungshäufigkeit im Sommer und im Herbst 2022

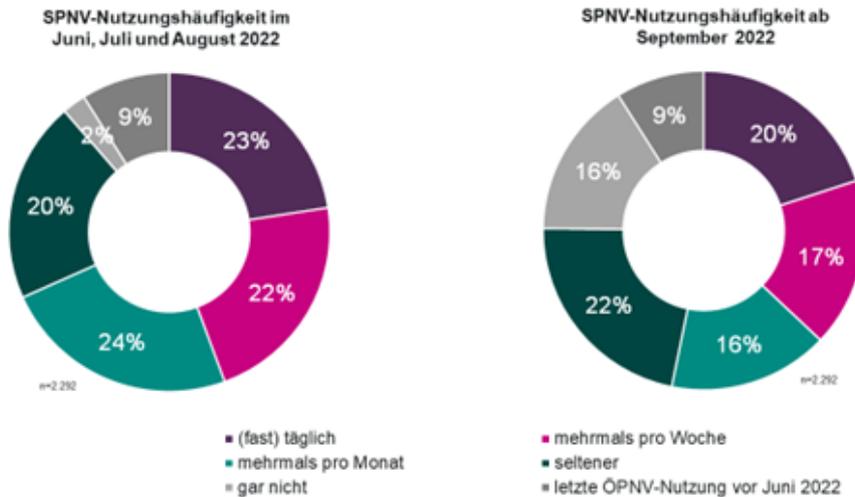


Abbildung 1: SPNV-Nutzung während des 9-Euro-Ticket-Zeitraums (Juni, Juli, August 2022) sowie danach

Das 9-Euro-Ticket war im Sommer 2022 ein „Verkaufsschlager“, etwas mehr als die Hälfte der Bevölkerung im go.Rheinland-Gebiet hat mindestens ein 9-Euro-Ticket besessen, 37% hatten sogar 9-Euro-Tickets im gesamten Verkaufszeitraum.

Von den SPNV-Kunden hatten im Sommer 2022 sogar acht von zehn mindestens ein 9-Euro-Ticket, über die Hälfte sogar drei. Von den ÖPNV-Nichtnutzern besaßen immerhin 13% mindestens ein 9-Euro-Ticket. Diese wohnen im go.Rheinland-Gebiet, haben aber den ÖPNV nicht in NRW, sondern in anderen Bundesländern genutzt und zählen daher zu den ÖPNV-Nichtnutzern beim NRW-Kundenbarometer. (Abb. 2).

Besitz und Anzahl von 9-Euro-Tickets

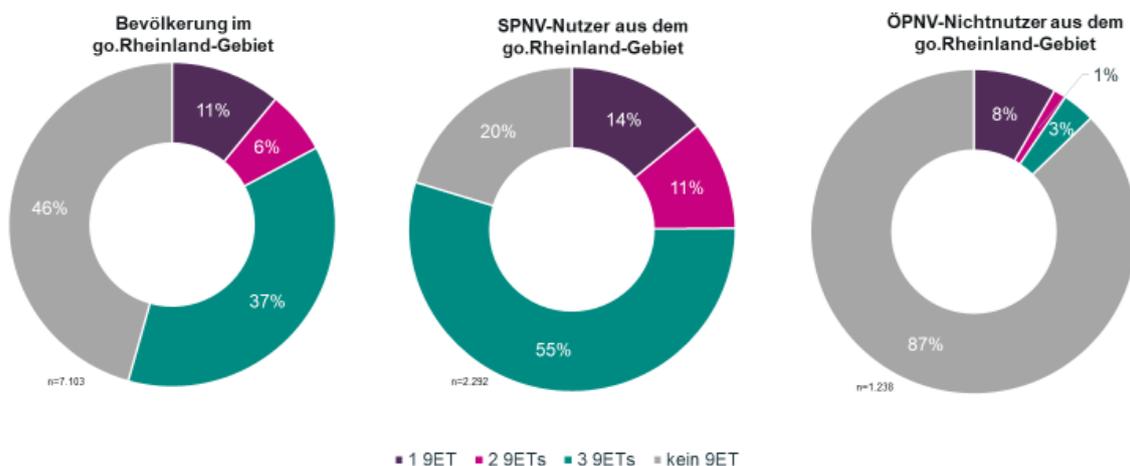


Abbildung 2: Besitz und Anzahl von 9-Euro-Tickets

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 und auch 2022 beibehalten. Die Befragten sollten aus acht Aspekten den auswählen, der für sie persönlich bei der Wahl eines Verkehrsmittels – egal welches – am wichtigsten ist. (Abb. 4).

Beim Zeitvergleich der Ergebnisse lässt sich für die überwiegenden Aspekte eine deutliche Verschiebung ablesen. Die Zuverlässigkeit ist zwar 2022 immer noch für ein Drittel der SPNV-Kunden aus dem go.Rheinland-Gebiet am wichtigsten (34%), sie hat jedoch gegenüber 2020 (42%) deutlich Anteile zugunsten der anderen Einflussfaktoren verloren. Aufgrund der ausklingenden Corona-Pandemie fiel außerdem die Wichtigkeit des Gesundheitsschutzes von 11% (2020) auf 2% (2022).

Einflussfaktoren auf die Verkehrsmittelwahl

Wichtigster Aspekt, Vergleich zu 2020

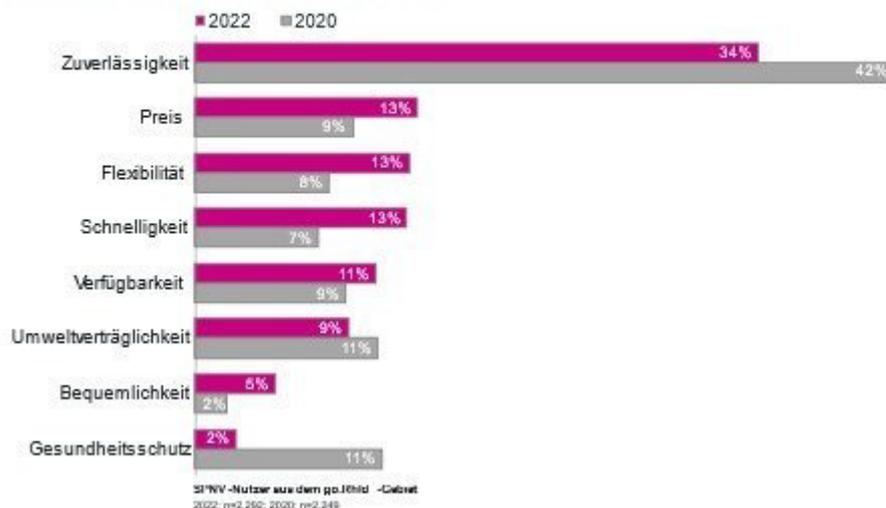


Abbildung 4: Einflussfaktoren auf die Verkehrsmittelwahl, Ergebnisvergleich mit der Studie 2020

SPNV-Kunden 2022 im Allgemeinen deutlich weniger zufrieden

Abbildung 5 zeigt neben dem Ergebnisvergleich 2022 zu 2020 (lila-/pink-farbene Reihen) die Zufriedenheit derjenigen, die zuletzt vor Juni 2022, während des 9-Euro-Ticket-Zeitraums oder seit September 2022 im SPNV unterwegs waren (grüne Reihen).

Die durchschnittliche Globalzufriedenheit ist 2022 signifikant gegenüber 2020 gesunken, auch in allen dargestellten Untergruppen. Diese zeigen hier zwar Unterschiede, das Zufriedenheitsniveau ist jedoch überall ähnlich und liegt deutlich unter den Werten aus 2020. Die Häufignutzer, die den SPNV in NRW mindestens mehrmals pro Woche nutzen, sind dabei zufriedener als die Seltennutzer, die wenige Male pro Monat oder seltener unterwegs

sind. Auch beim hauptsächlich genutzten SPNV-Verkehrsmittel lassen sich Unterschiede erkennen: Kunden, die hauptsächlich mit einer S-Bahn unterwegs sind, sind zufriedener als diejenigen, die hauptsächlich mit der Regionalbahn (RB) oder dem RegionalExpress (RE) fahren.

Globalzufriedenheit

Gesamtergebnis 2020 und 2022 im Vergleich zum Zeitpunkt der letzten ÖPNV-Nutzung

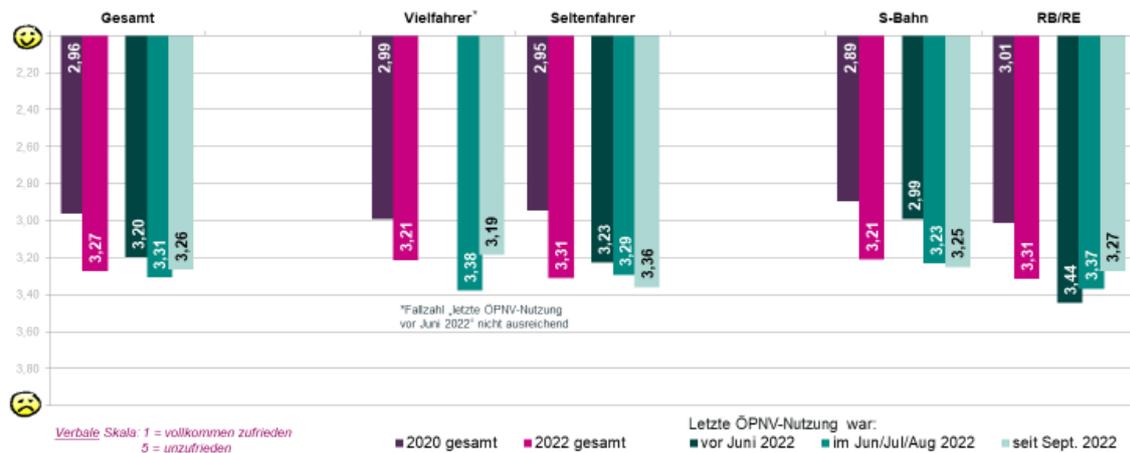


Abbildung 5: Globalzufriedenheit der SPNV-Kunden aus dem go.Rheinland-Gebiet nach Nutzungshäufigkeit und Hauptverkehrsmittel

Ein Blick auf den Zeitpunkt, wann die Befragten zuletzt den Nahverkehr genutzt haben, zeigt deutlich, dass die Vielfahrer, die zuletzt im 9-Euro-Ticket-Zeitraum unterwegs waren, weniger zufrieden sind als diejenigen, die auch im Herbst mit dem SPNV gefahren sind. Dagegen verhält es sich bei den Seltennutzern umgekehrt. Hier sind diejenigen, die zuletzt im Herbst unterwegs waren, noch unzufriedener als die übrigen. Grund hierfür dürften insbesondere die großen Baustellenprojekte im SPNV im go.Rheinland-Gebiet mit teils sehr umfangreichen Einschränkungen, Streckensperrungen und Schienenersatzverkehren sein, die im Herbst 2022 in die Hauptphase eintraten und auf die sich die Vielfahrer eher einstellen können, da sie sich im System ÖPNV besser auskennen.

Deutliche Zufriedenheitsunterschiede auch bei Leistungsdetails

Nicht nur die Globalzufriedenheit wurde von den SPNV-Kunden erheblich schlechter bewertet, auch die meisten Leistungsdetails. Lediglich bei 2 von 25 Aspekten gibt es Verbesserungen, dies betrifft den Kauf eines HandyTickets (von 1,98 auf 1,94) sowie die Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte (von 3,13 auf 3,08). Der 2022 neu abgefragte Zufriedenheitsaspekt „Informationen und Auskünfte an Haltestellen bei aktuellen Störungen und Verspätungen“ hat eine vergleichsweise schlechte Eingangsbewertung von 3,52 erhalten. Nur das Preis-Leistungs-Verhältnis (3,70) und das Tarifsystem (3,73) wurden von allen Leistungsdetails von den go.Rheinland-Kunden noch schlechter bewertet.

Zufriedenheit mit ausgewählten Leistungsmerkmalen

Gesamtergebnis 2020 und 2022 im Vergleich zum Zeitpunkt der letzten ÖPNV-Nutzung

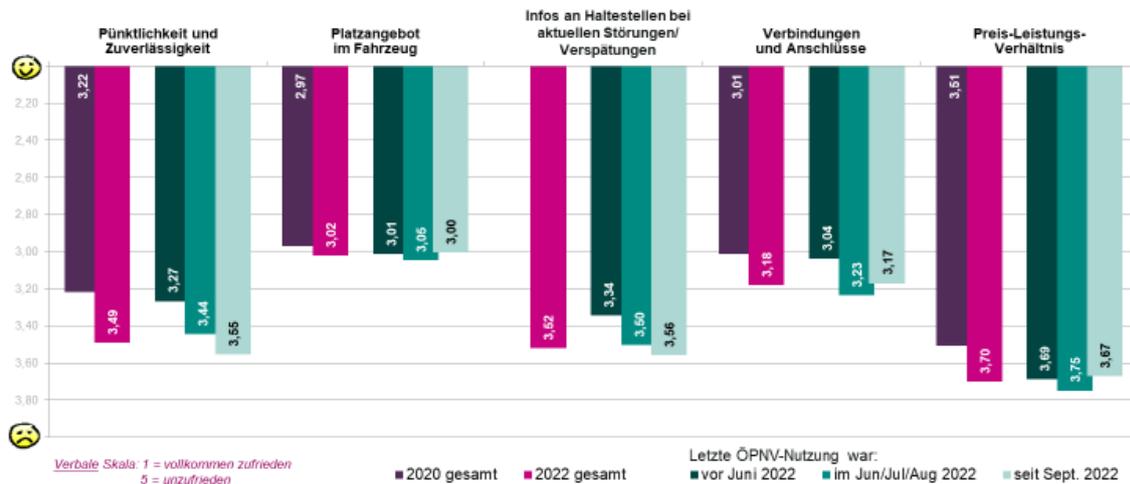


Abbildung 6: Ausgewählte Zufriedenheitsdetails nach dem Zeitpunkt der letzten ÖPNV-Nutzung

Die Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit derjenigen, die zuletzt im Herbst 2022 unterwegs waren, fällt mit 3,55 nochmals schlechter aus als bei den übrigen SPNV-Kunden (3,27 bzw. 3,44). Hierbei spielen sicherlich die Baustellen sowie zudem die angespannte personelle Lage bei den Verkehrsunternehmen eine Rolle, wegen der es ebenfalls zu Fahrtausfällen in nicht unerheblichem Maß kam.

Bei dem neuen Leistungsmerkmal „Informationen an Haltestellen bei aktuellen Störungen und Verspätungen“ sind die SPNV-Kunden unzufriedener, je später sie im Jahresverlauf zuletzt den Nahverkehr genutzt haben. Diejenigen, die zuletzt vor Juni 2022 gefahren sind, bewerten diesen Leistungsaspekt mit 3,34, während diejenigen, die zuletzt im Herbst unterwegs waren, mit einer Note von 3,56 am unzufriedensten von allen Teilgruppen sind.

Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass die Kunden, deren letzte Nutzung im Herbst 2022 war, die Verbindungen und Anschlüsse besser bewerten als die übrigen beiden Gruppen – entgegen ihrer schlechteren Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Wenn allerdings das System SPNV durch die Einflüsse der Baustellen insgesamt unpünktlicher ist, können die Verbindungen und Anschlüsse dennoch funktionieren, da sie oftmals ebenfalls verspätet sind und daher noch erreicht werden.

Bei der Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ist die Gruppe, die zuletzt während des 9-Euro-Tickets den SPNV genutzt hat, am unzufriedensten. Da sich diese Bewertung auf die „normalen“ Preise bezieht, zeigt sich hier deutlich der Einfluss des sehr günstigen 9-Euro-Tickets.

Top 10 – Veränderungseffekte einzelner Leistungsmerkmale auf die Globalzufriedenheit

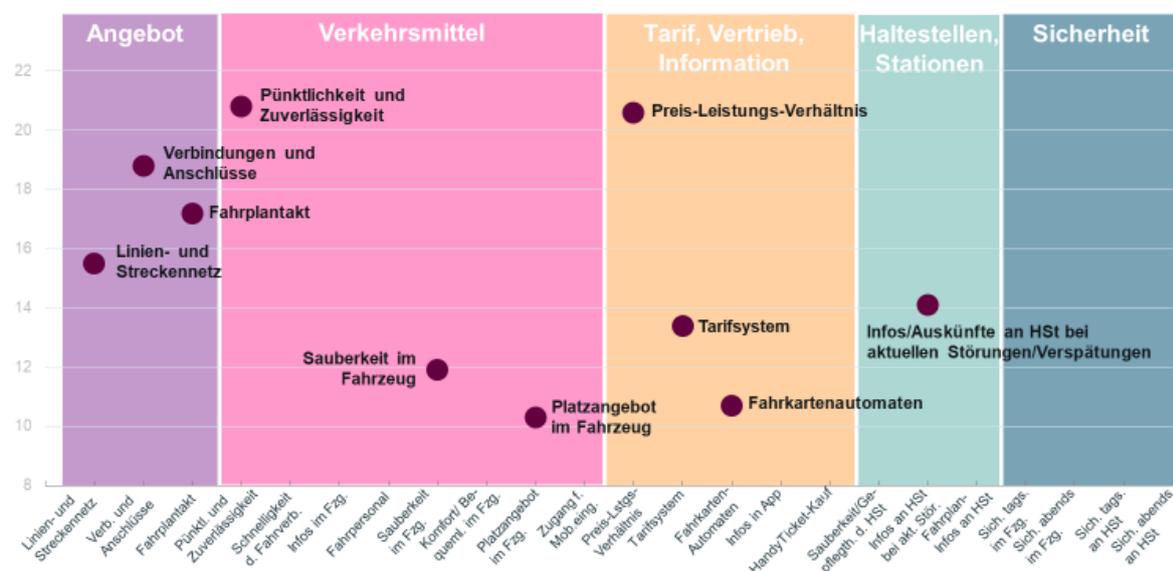


Abbildung 7: Top 10 der Veränderungseffekte einzelner Leistungsmerkmale auf die Globalzufriedenheit

Die TOP 10-Darstellung ist eine Indexauswertung, die beschreibt, wie sich Veränderungen einzelner Merkmale auf die Globalzufriedenheit auswirken. Sie zeigt, in welchen Bereichen Veränderungen die stärksten Effekte auf die Globalzufriedenheit haben. Dazu wurde für jedes Merkmal ein Index berechnet aus Zufriedenheitsbewertung, realer Wichtigkeit sowie dem Anteil an Personen, die das Merkmal bewertet haben. Ein hoher Wert besagt demnach, dass Verbesserungen einen starken positiven Effekt hinterlassen, zeigt aber andererseits auch die Gefahr von Angebotsverschlechterungen in diesem Bereich auf.

Die Leistungsmerkmale mit den zehn höchsten Indexwerten sind in Abb. 7 sortiert nach Leistungsmerkmalen und -paketen, denen sie angehören, als „Punkte Meer“ dargestellt. Je weiter oben ein Punkt steht, desto größer ist sein Einfluss auf die Globalzufriedenheit.

Die größten Veränderungseffekte könnten demnach bei der Pünktlichkeit und Zufriedenheit sowie beim Preis-Leistungs-Verhältnis erreicht werden. Ebenfalls recht einflussreich zeigen sich die Aspekte, die das Paket Angebot betreffen. Hier wären Verbesserungen allerdings nur mit sehr hohem Aufwand erreichbar. Die Informationen an Haltestellen bei aktuellen Störungen und Verspätungen haben dagegen ebenfalls einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf die Globalzufriedenheit und könnten sicherlich mit erheblich weniger Aufwand verbessert werden.

Fazit

Die Ergebnisse des go.Rheinland-Kundenbarometers zeigen die Bedürfnisse der Fahrgäste und skizzieren Handlungsnotwendigkeiten in Bezug auf das System SPNV. Die Maßnahmen, die die Branche zur Verbesserung ergreift, bewirkten bis zur letzten Untersuchung 2020 stetig verbesserte Werte. Bedingt durch die auslaufende Corona-Pandemie, das 9-Euro-Ticket im Sommer 2022 und die umfangreichen Baumaßnahmen im SPNV seit dem Herbst 2022 wurde dieser Trend unterbrochen.

Ob die Zufriedenheit im SPNV wieder das Niveau von 2020 erreichen oder vielleicht auch weiter gesteigert werden kann, wird das nächste, für das Jahr 2024 geplante Kundenbarometer zeigen.