

# NRW-Kundenbarometer 2010

**März 2011**

## **Feldzeit:**

01.09.2010 bis 10.11.2010

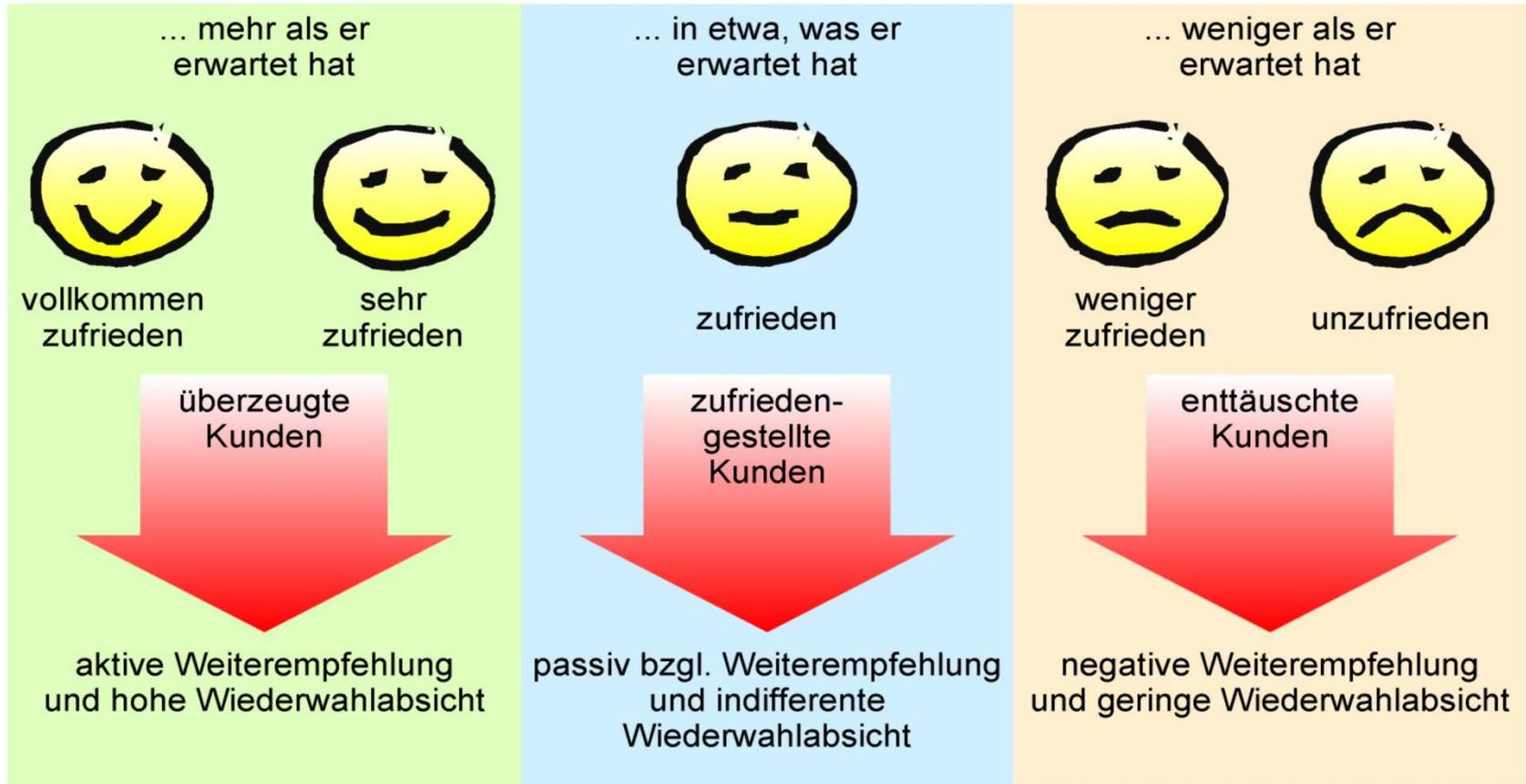
## **Interviews:**

10.215 Interviews ab 16 Jahren

## **Stichprobenziehung:**

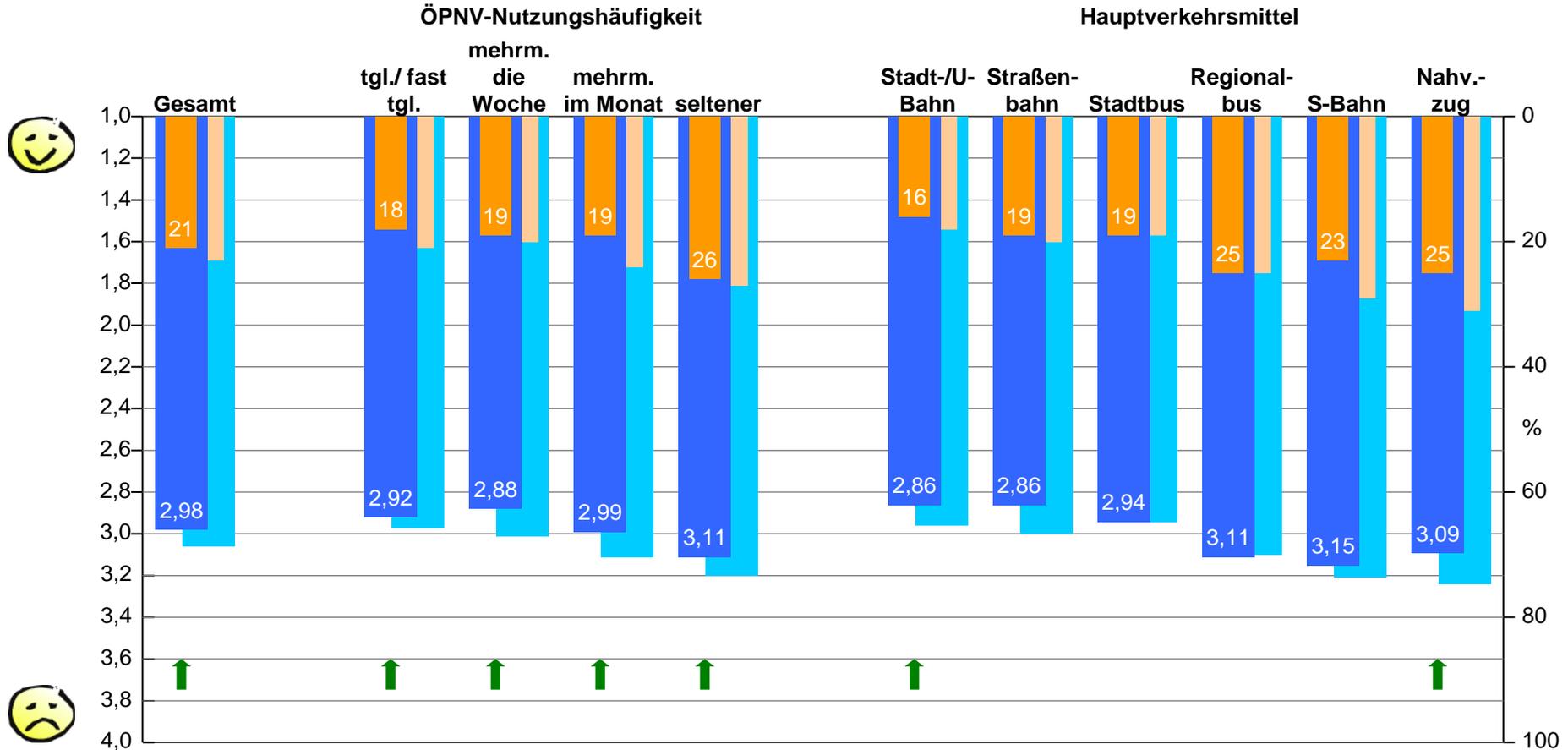
- Zufallsziehung in NRW
- Befragung von ÖPNV-Nutzern
- Nutzung mind. 1 Mal pro Jahr

## Der Kunde erhält ...



# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

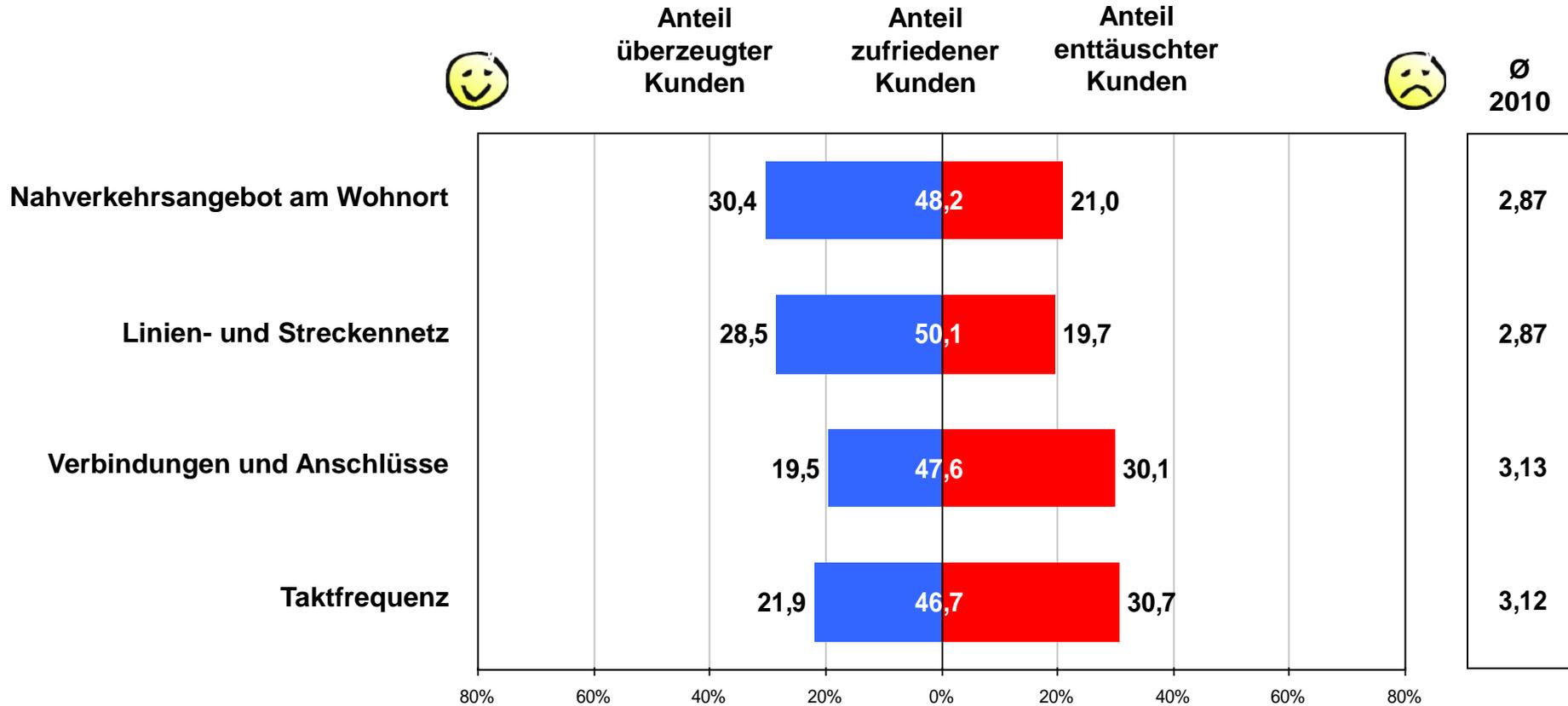
## Globalzufriedenheit



■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↑    ↓    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
Basis 2008: n=10301

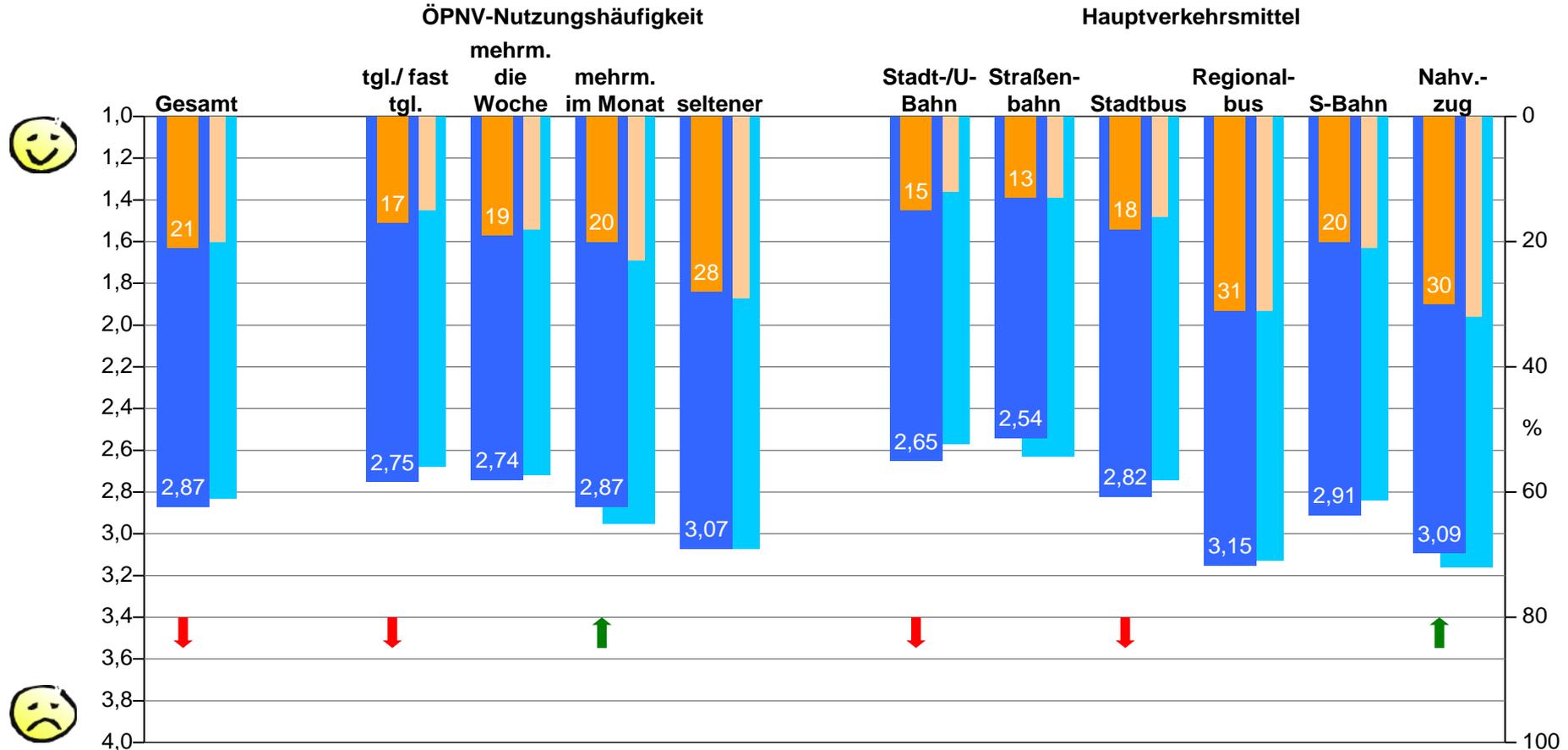
## Basisleistung Angebot



Basis 2010: 10215

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Nahverkehrs-Angebot am Wohnort

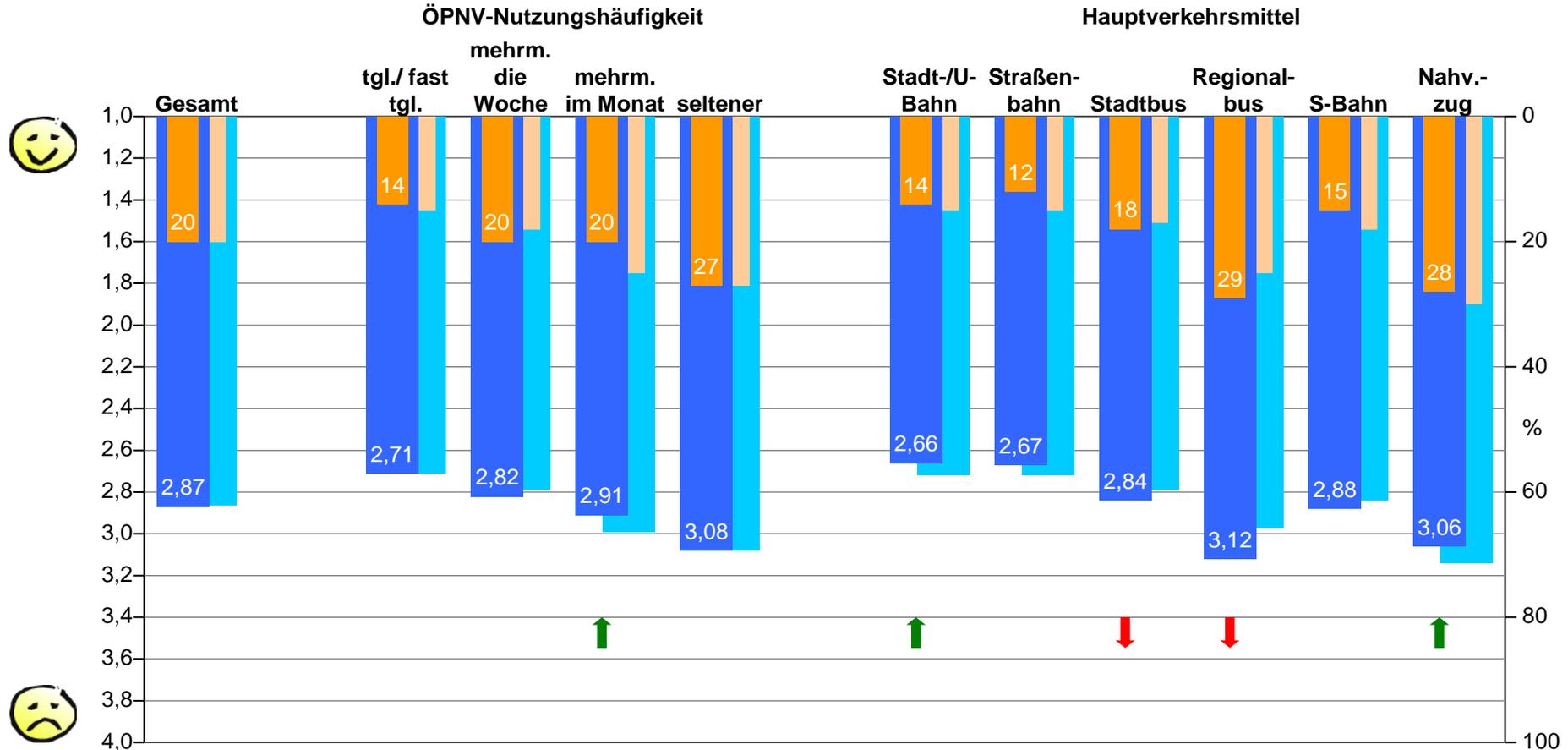


2010 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
2010 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Linien- und Streckennetz

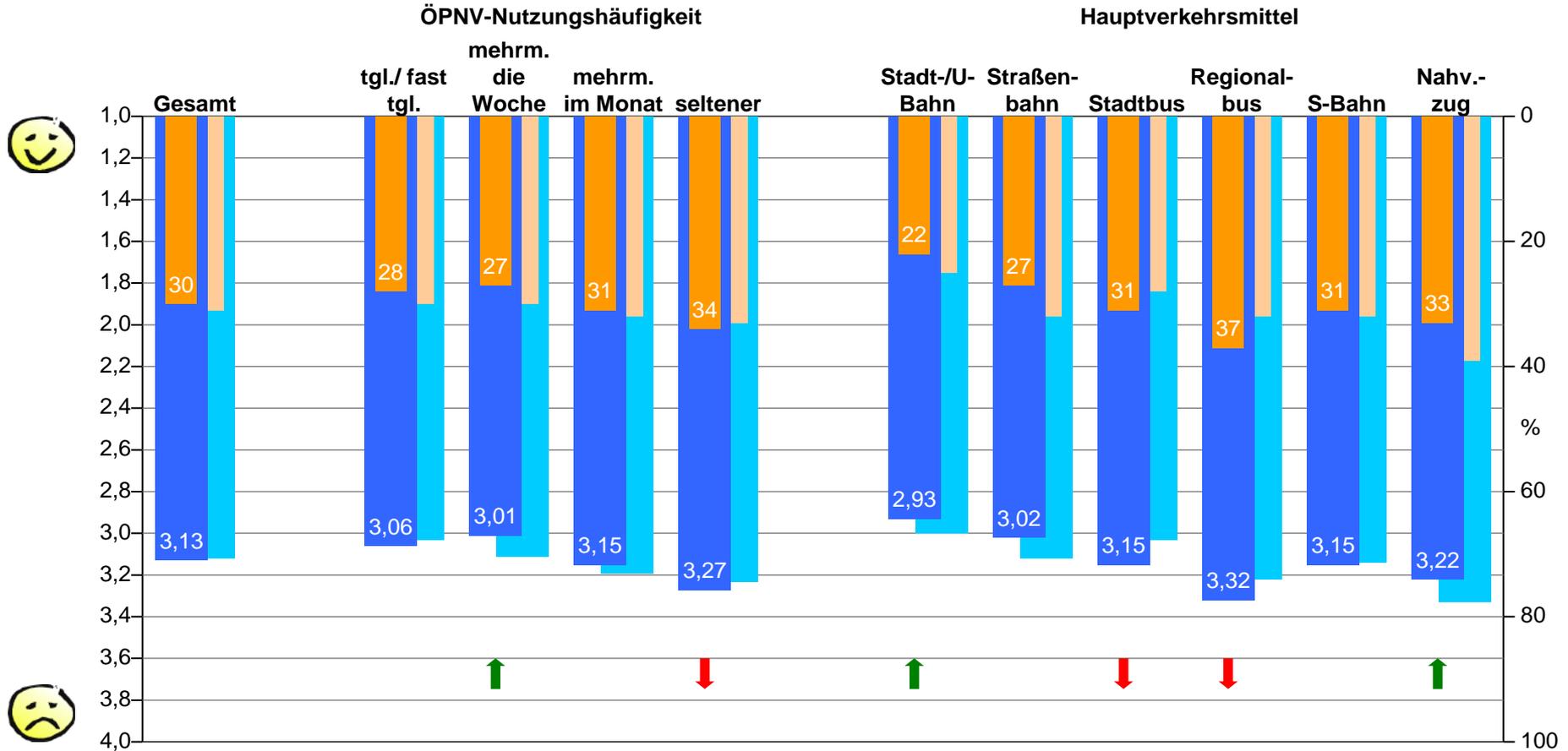


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010 ■ 2008 Skala: 5 = unzufrieden  
↓ ↑ Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Verbindungen und Anschlüsse

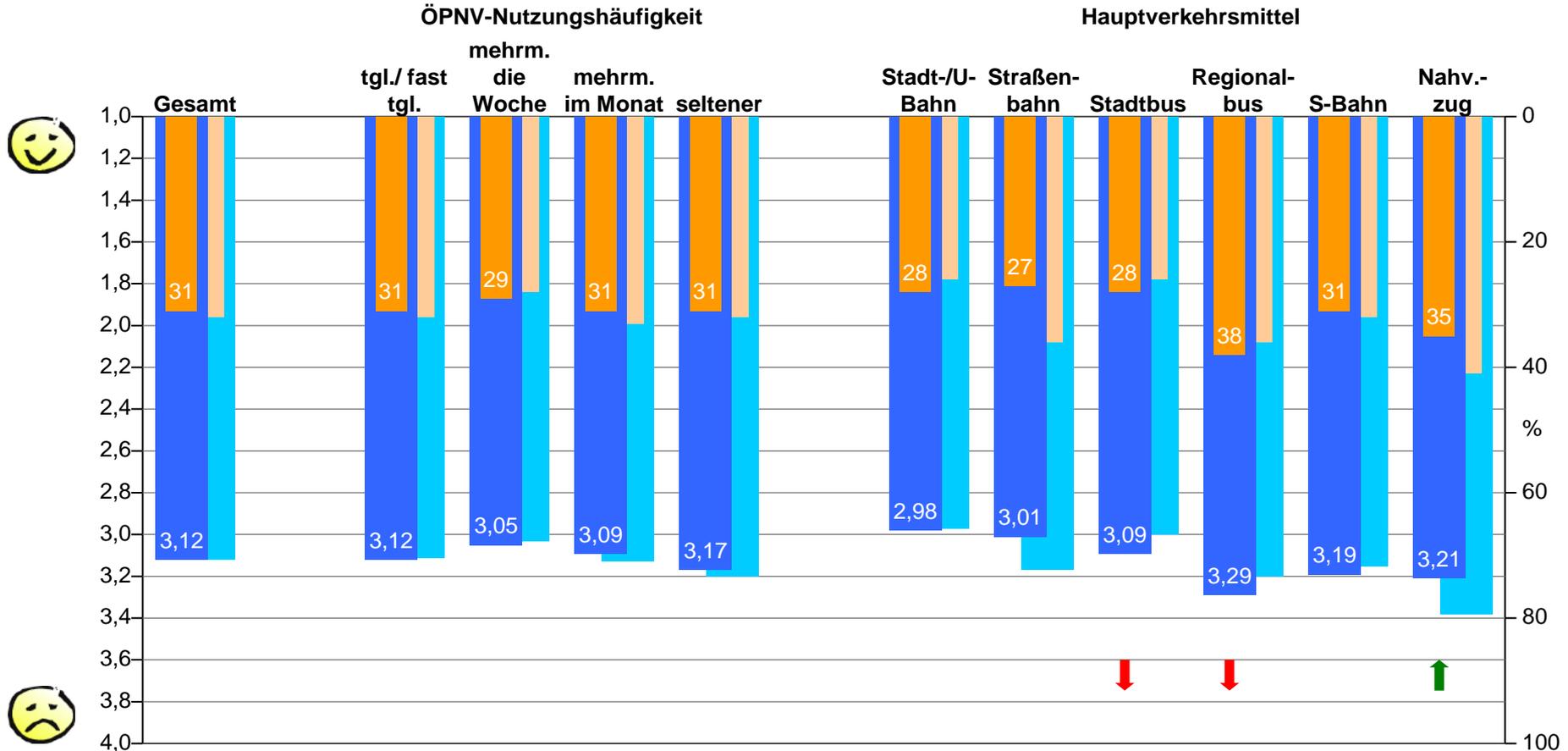


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

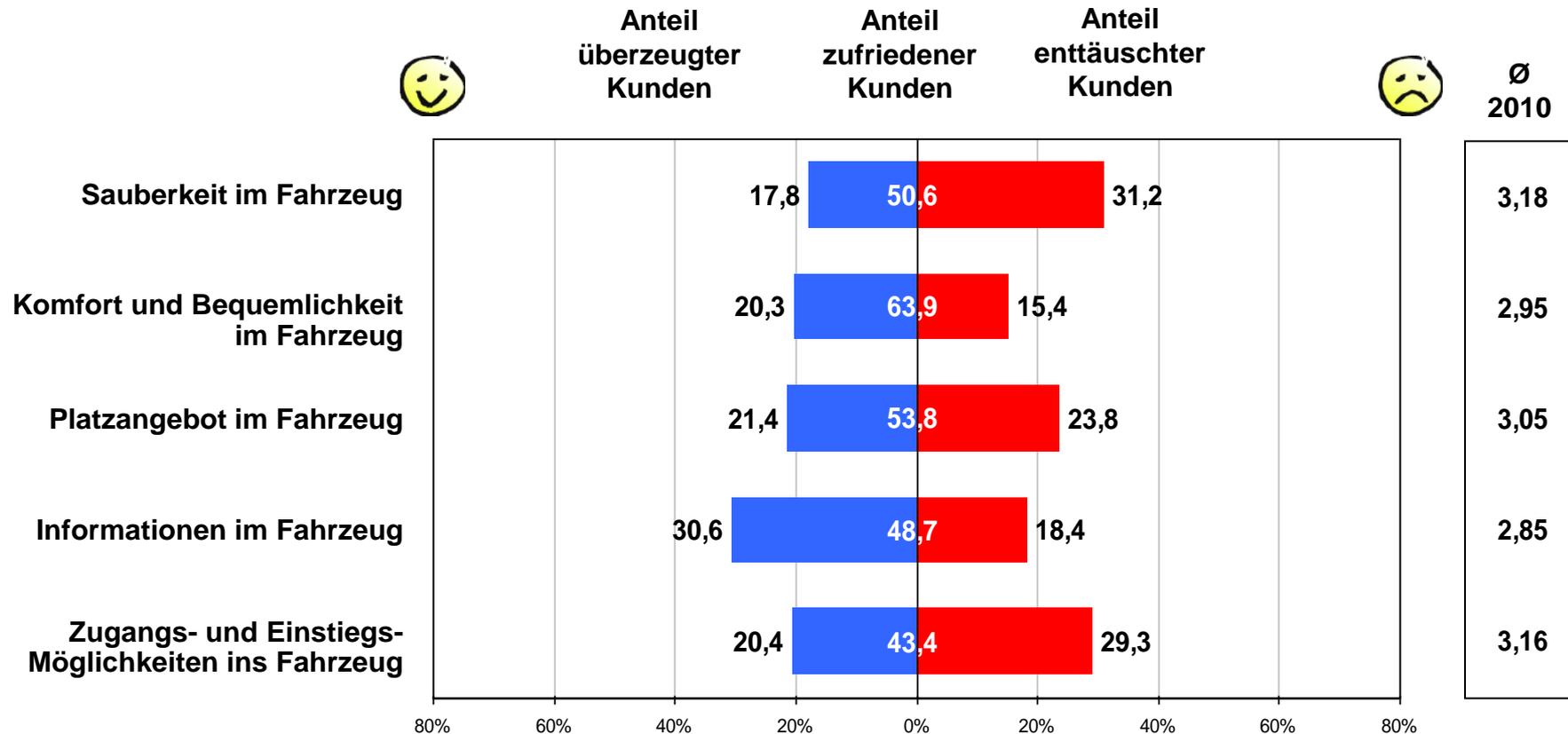
## Taktfrequenz



■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

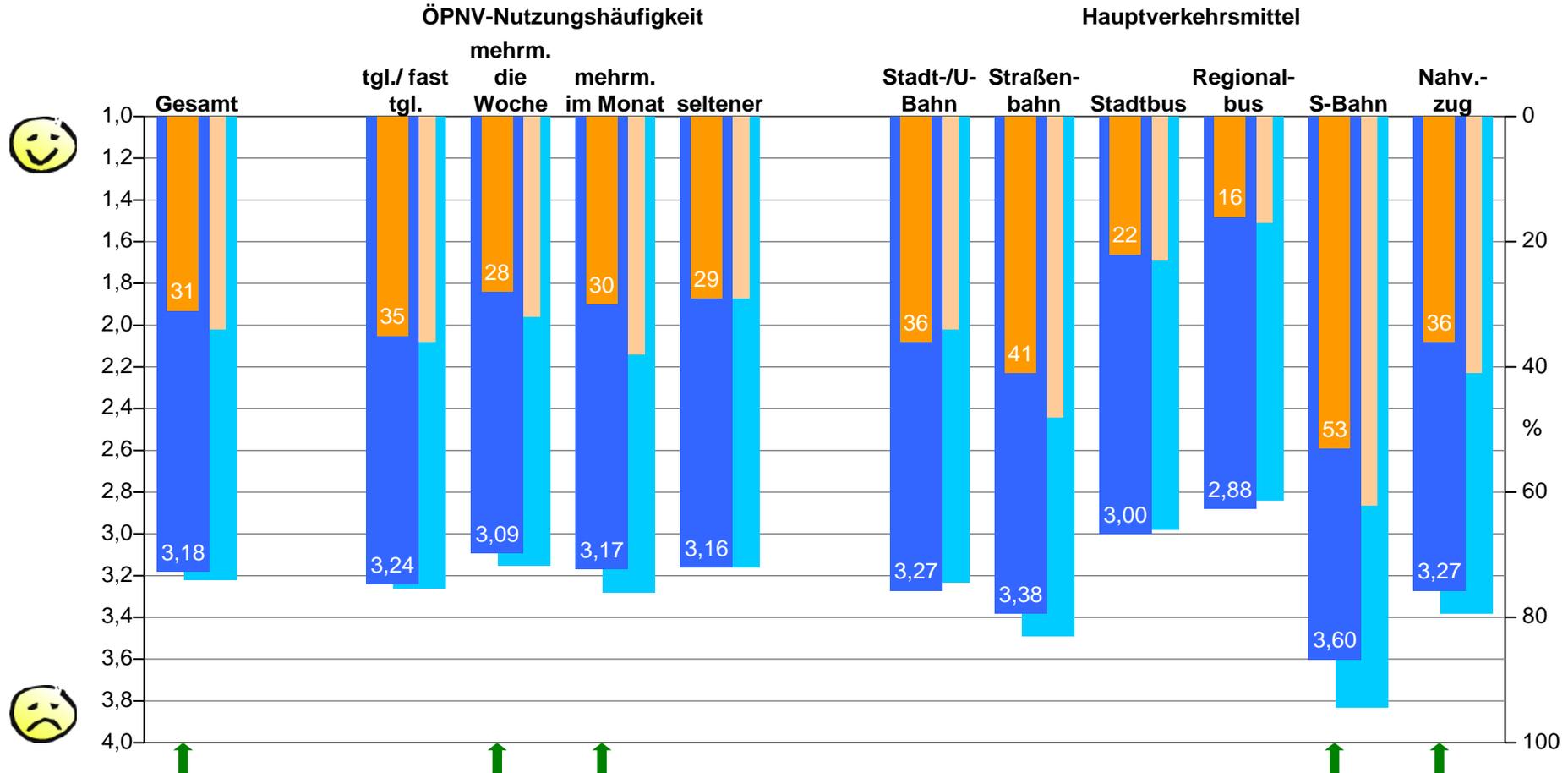
## Verkehrsmittel, Teil 1



Basis 2010: 10215

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Sauberkeit im Fahrzeug

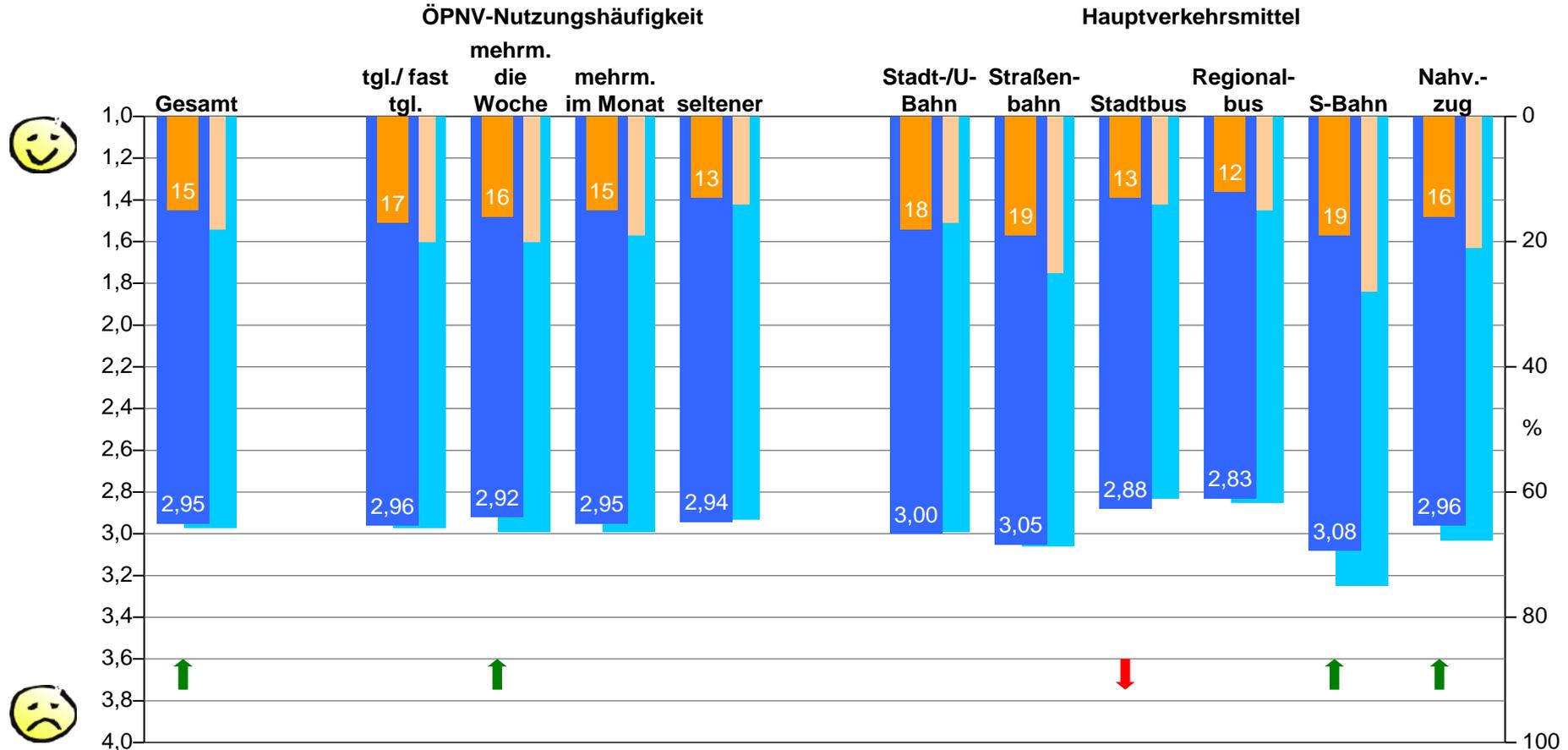


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

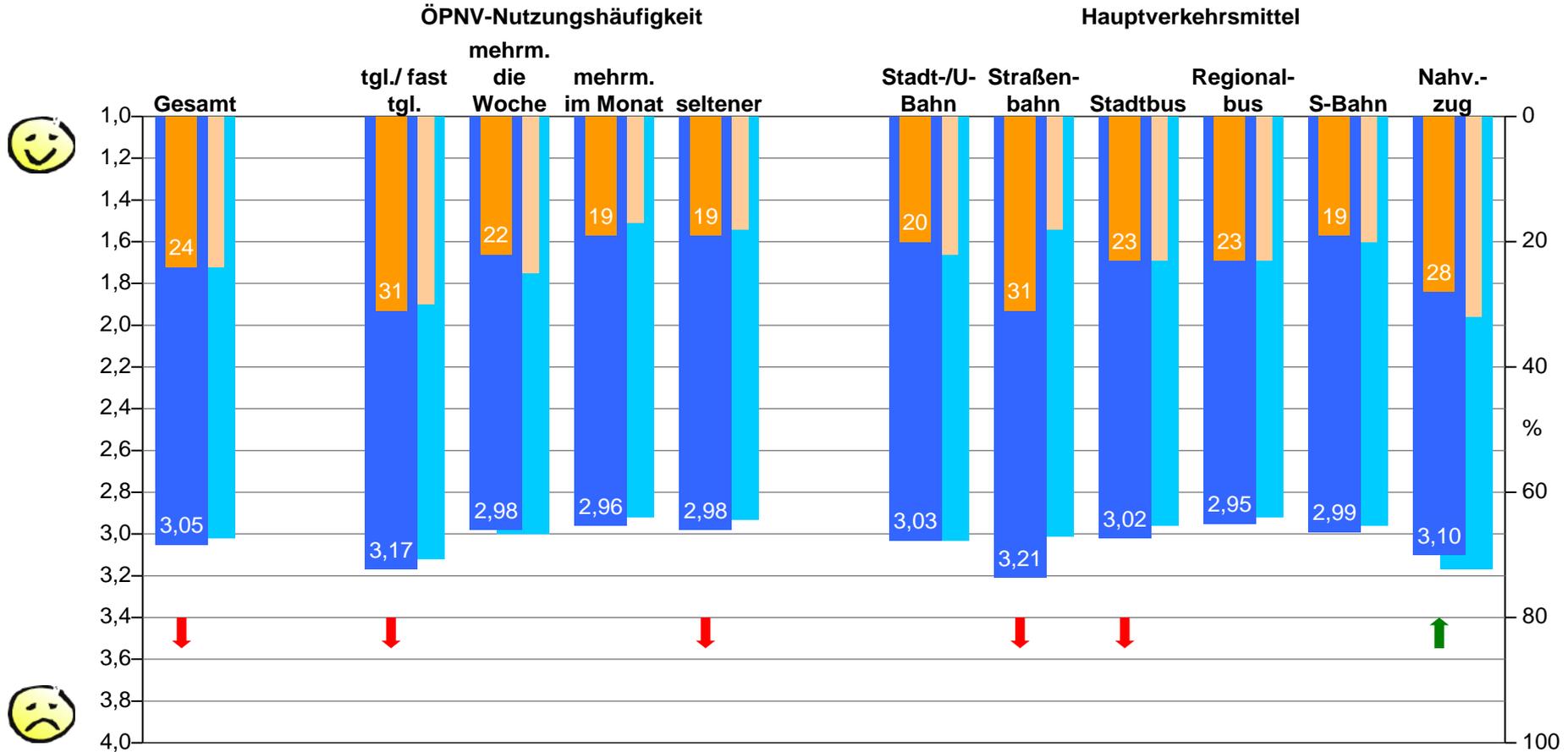
## Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug



2010 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
2010 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
 ↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

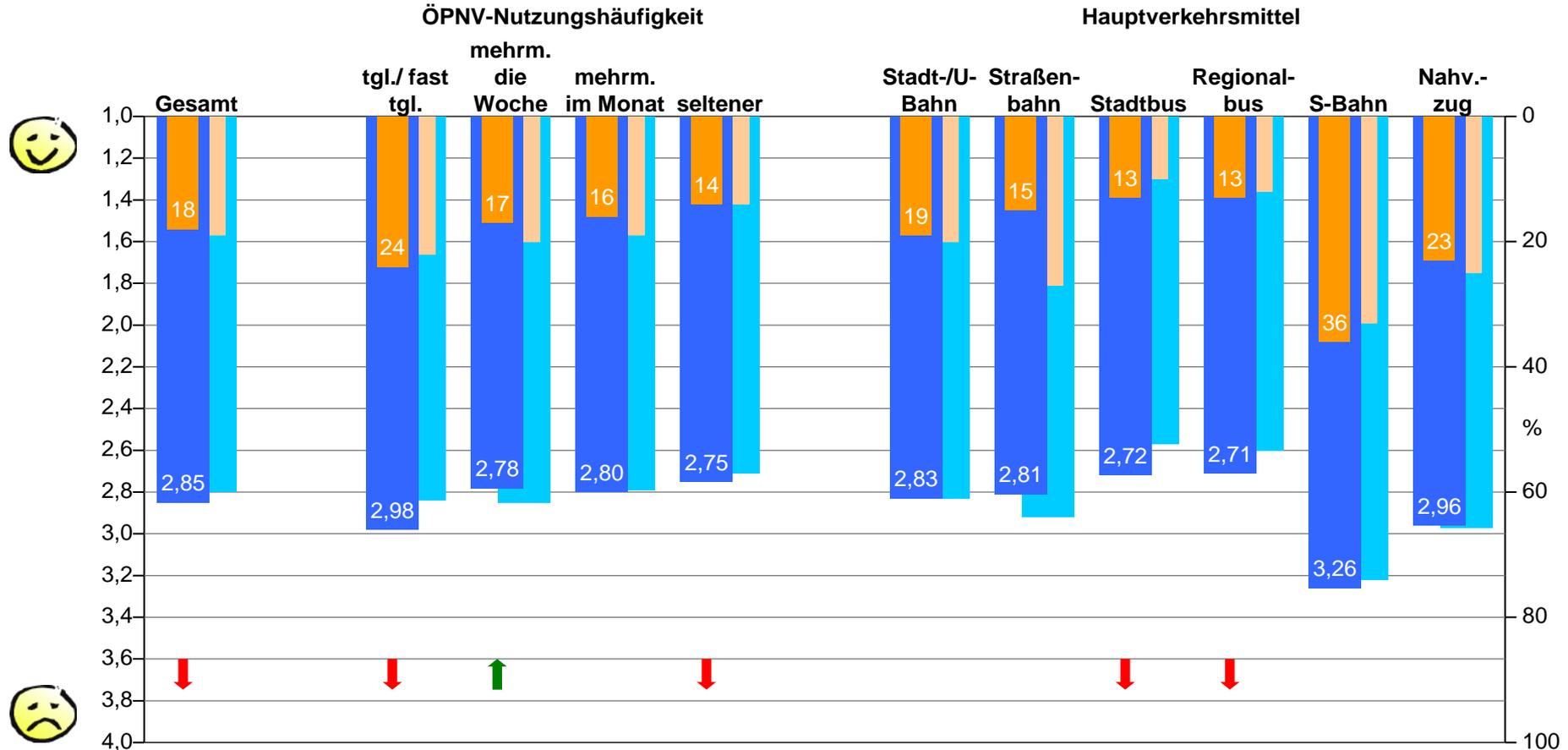
Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

## Platzangebot im Fahrzeug



# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Informationen im Fahrzeug

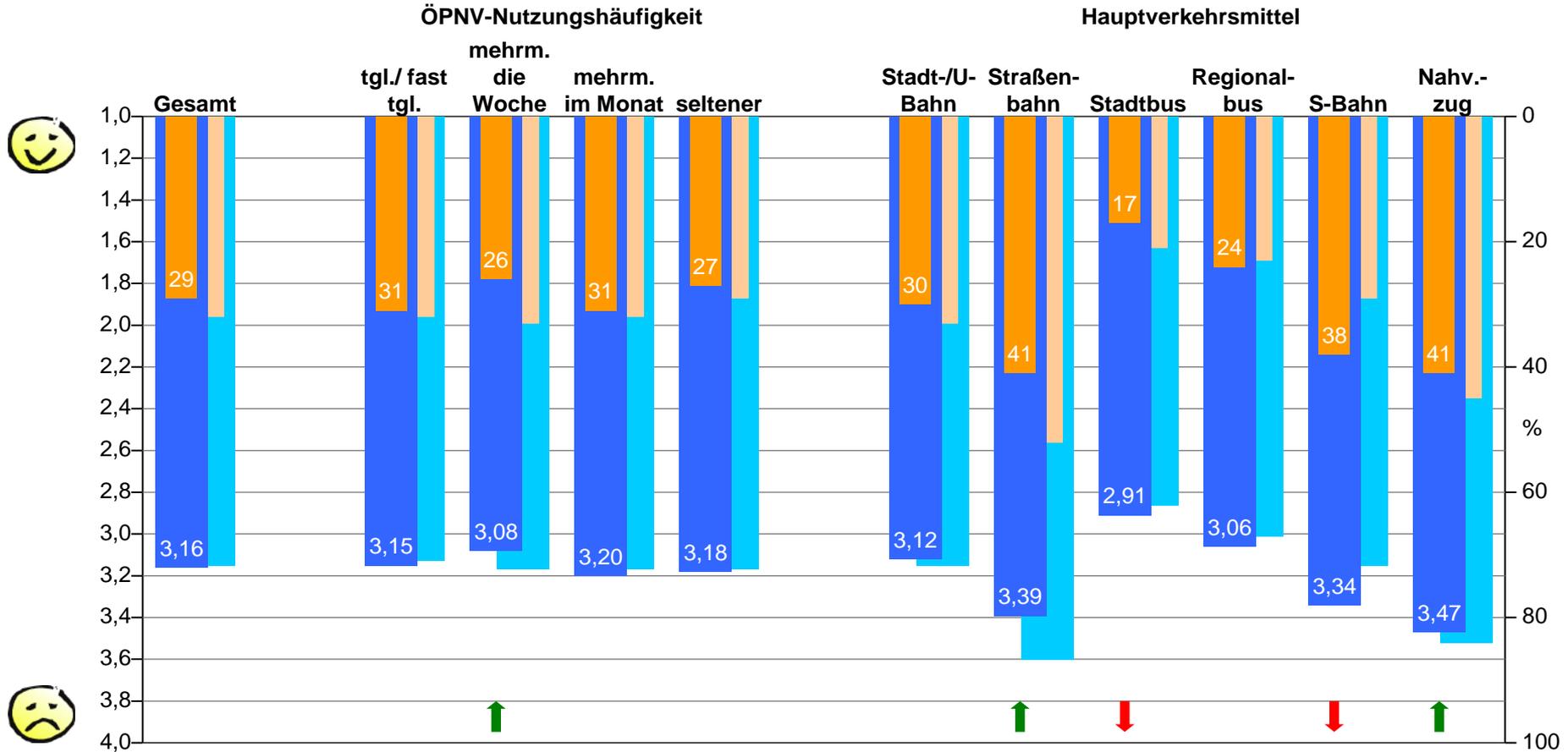


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2009/2008

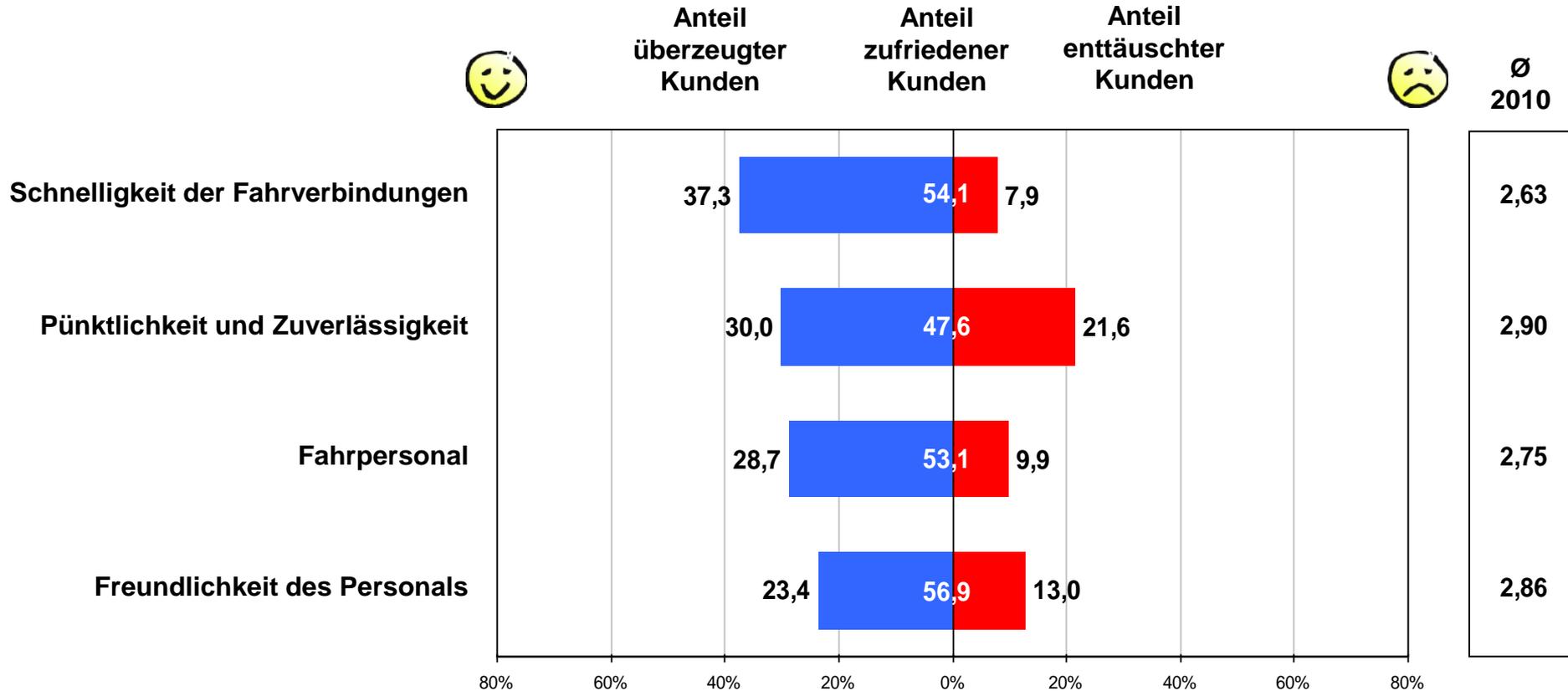
Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten ins Fahrzeug



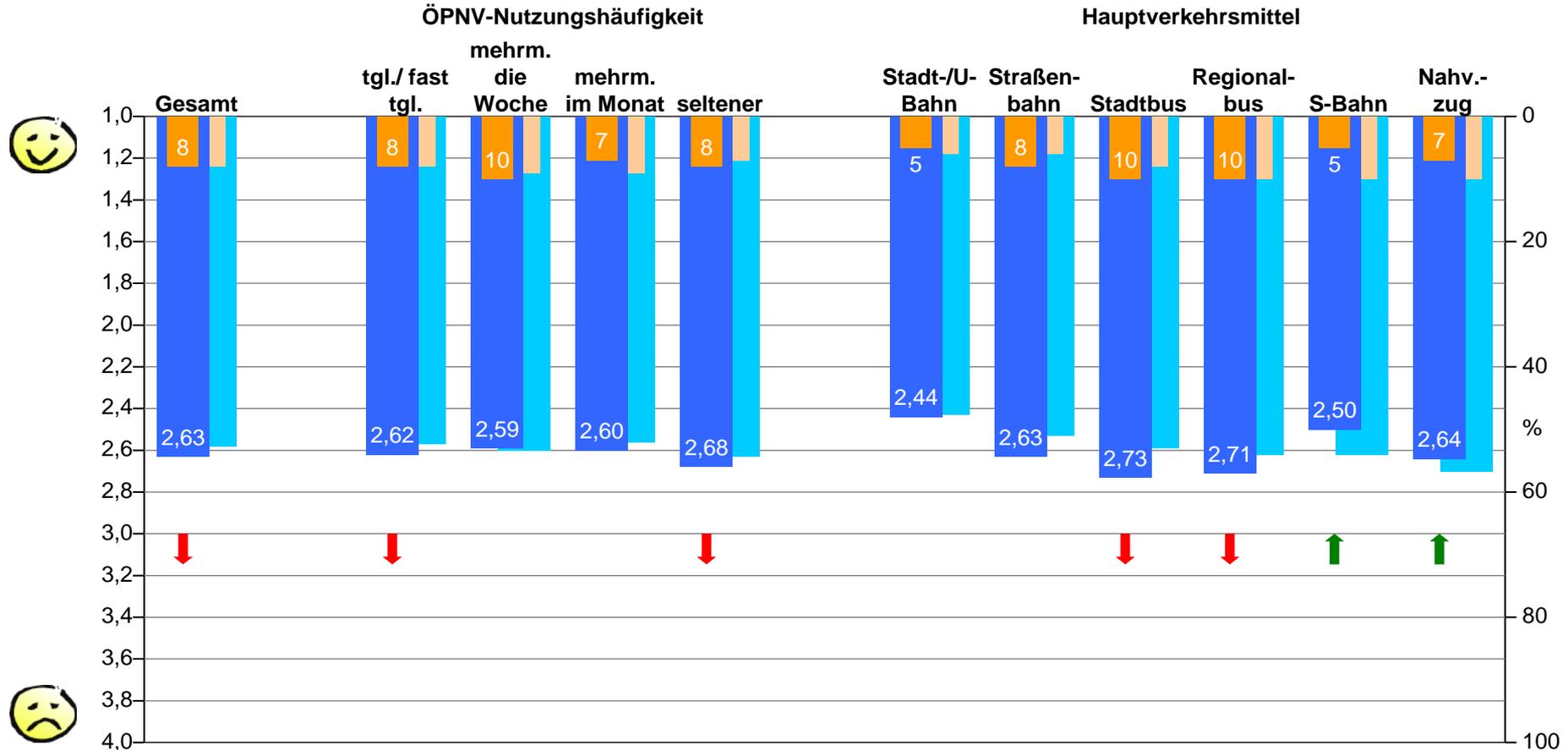
## Verkehrsmittel, Teil 2



Basis 2010: 10215

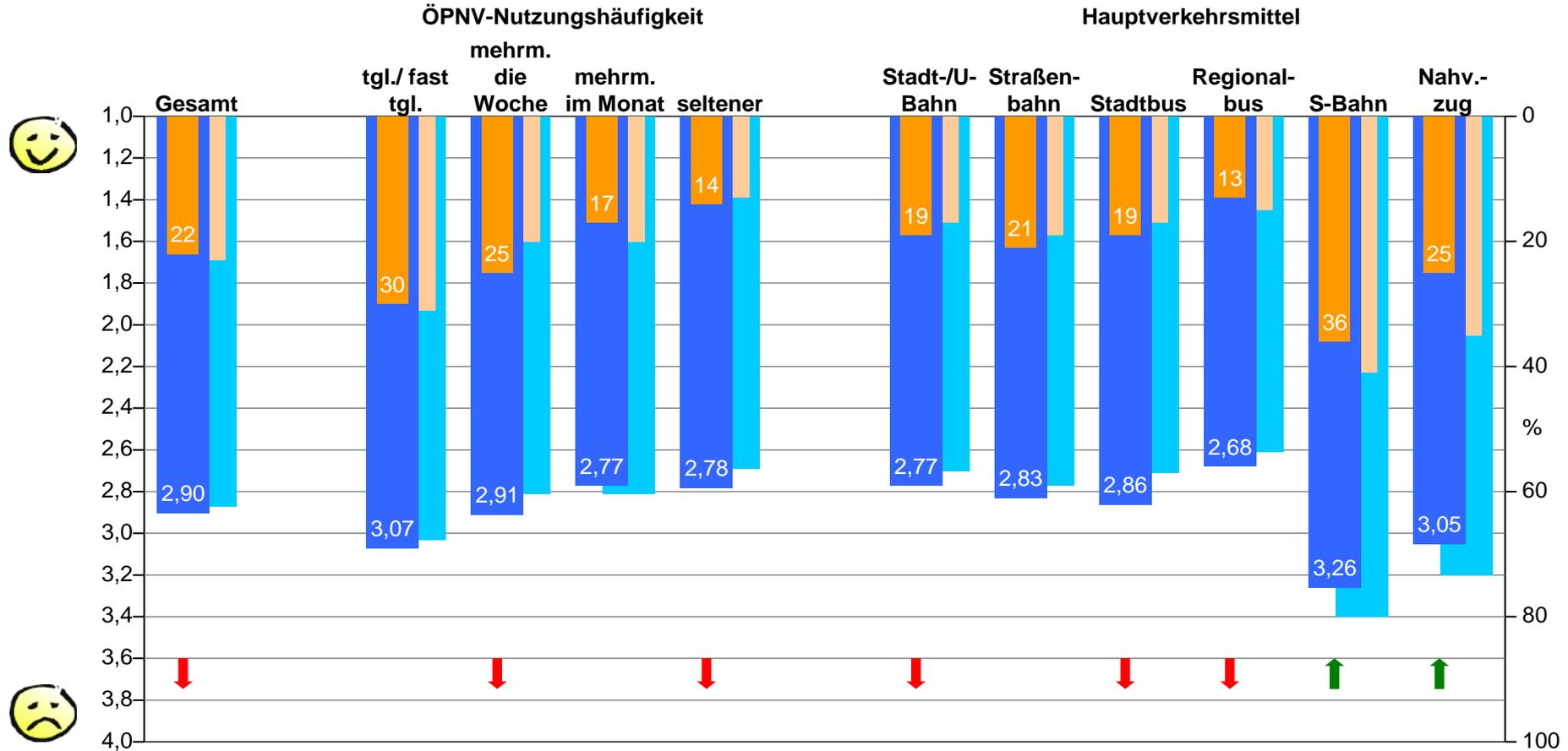
# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Schnelligkeit der Fahrverbindungen



# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

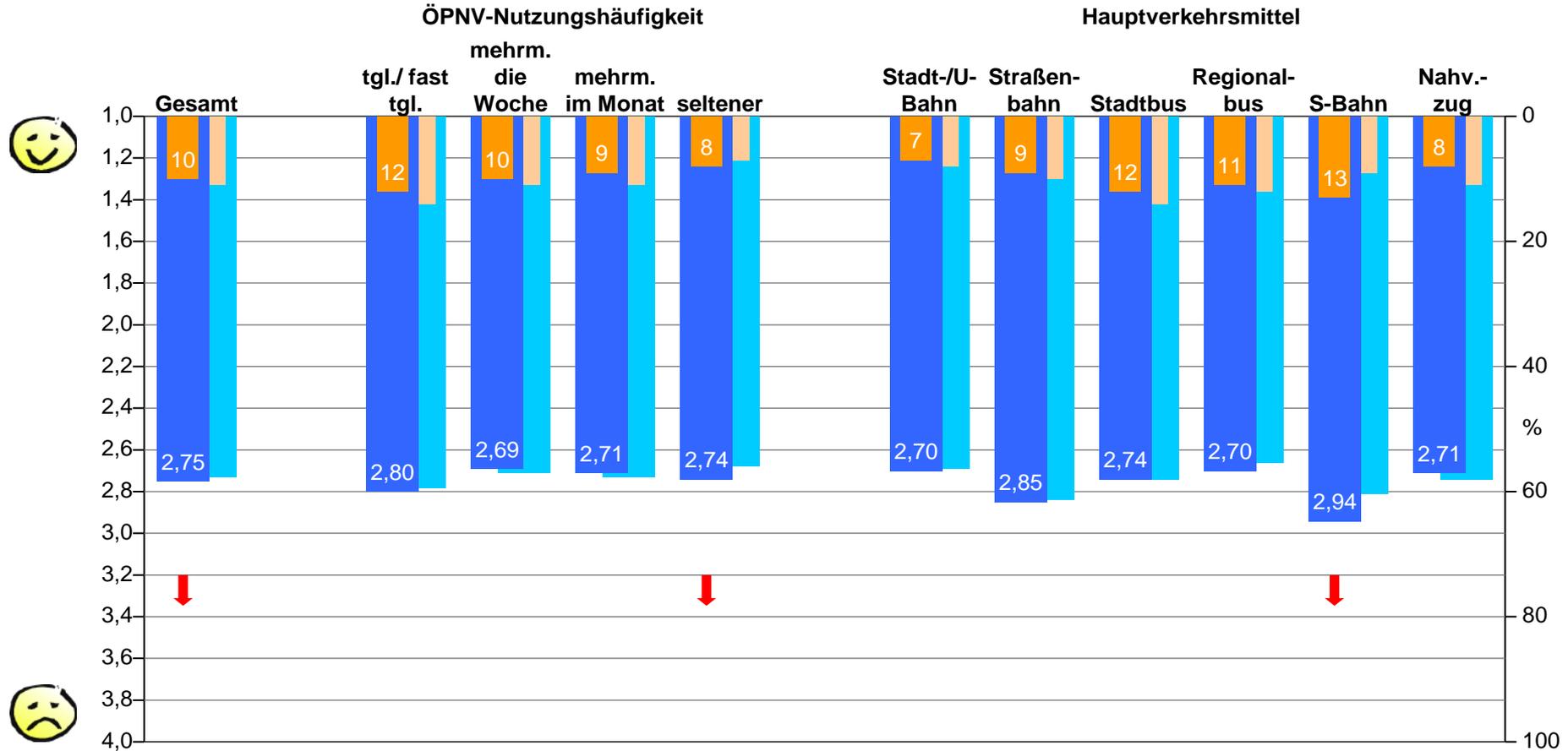


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2009/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

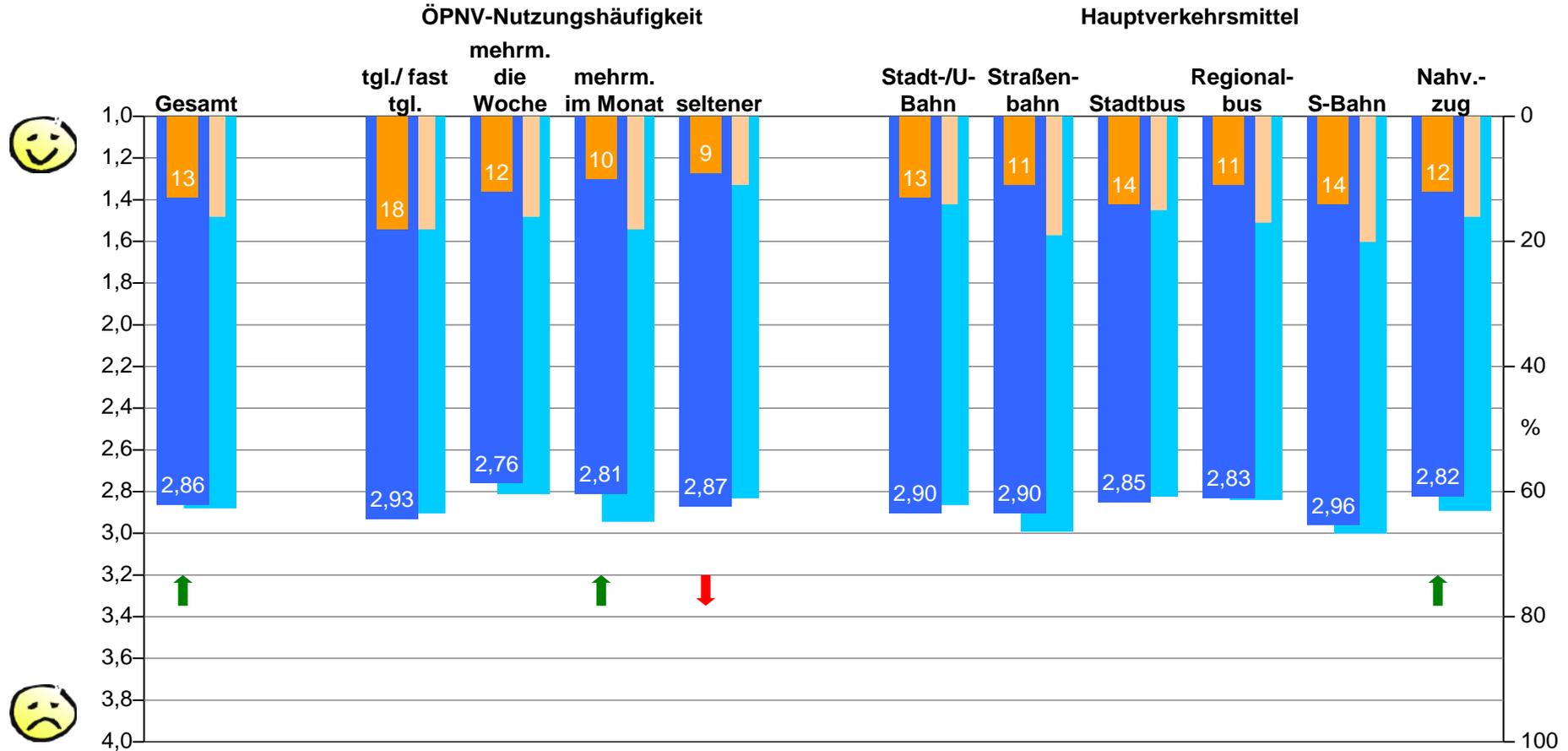
# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Fahrpersonal



# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

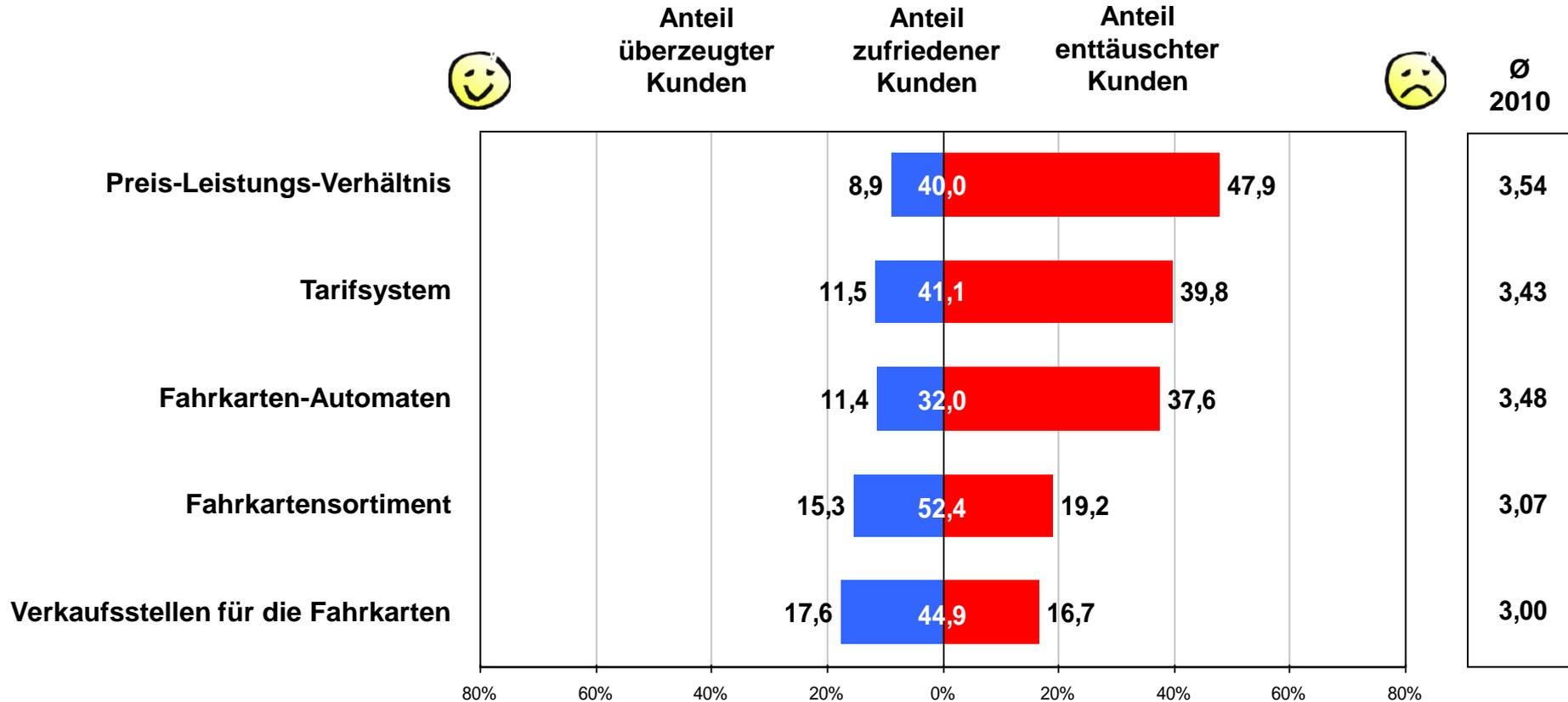
## Freundlichkeit des Personals



■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↑ ↓    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
Basis 2008: n=10301

## Tarif / Vertrieb, Teil 1

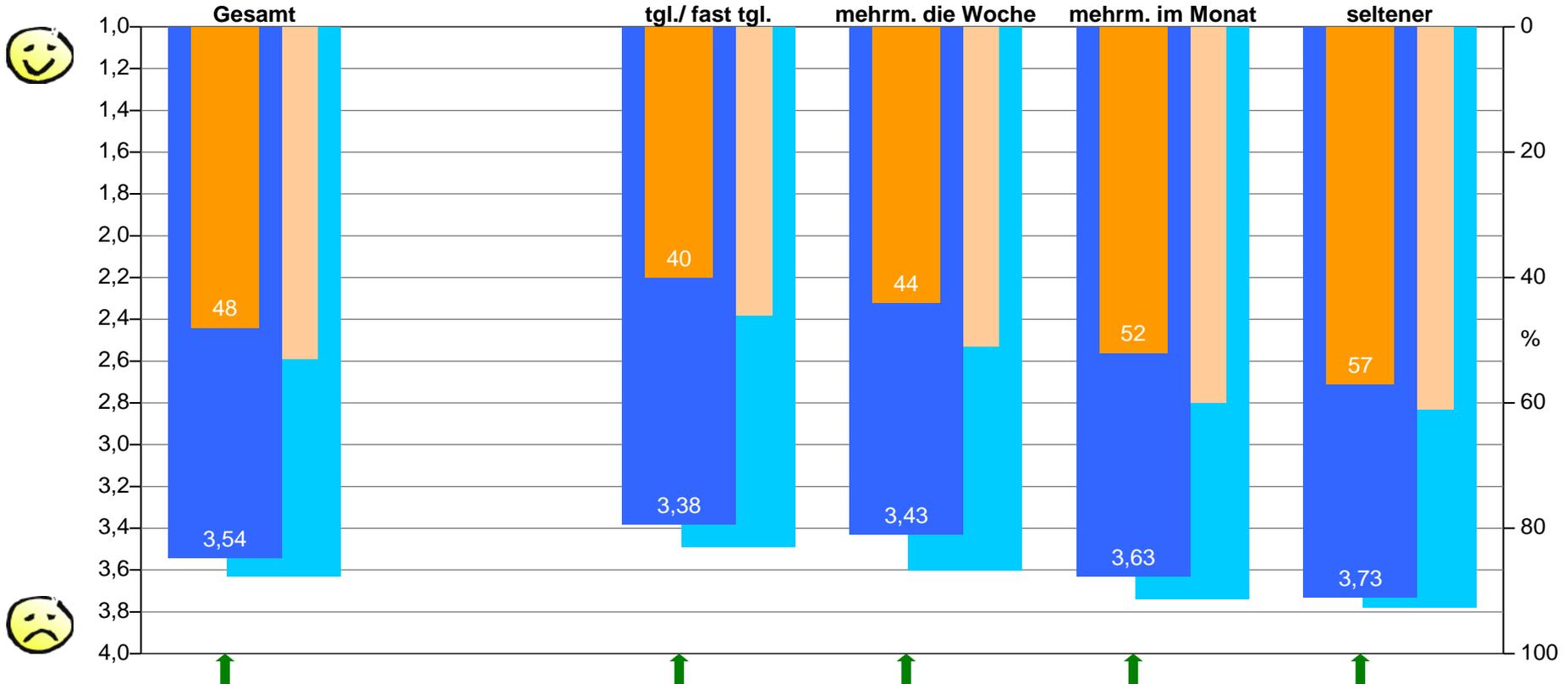


Basis 2010: 10215

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Preis-Leistungs-Verhältnis

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



2010 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
2010 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

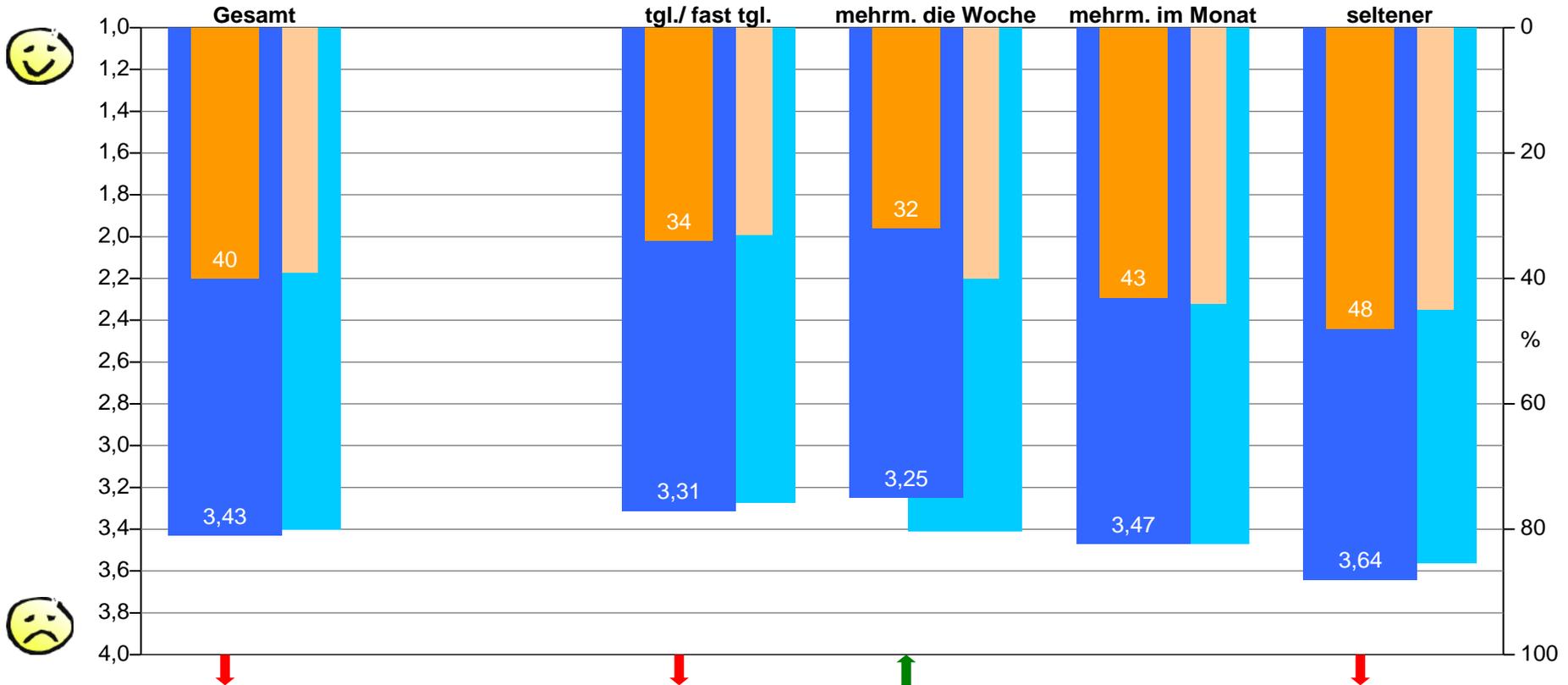
Basis 2010: n=10215

Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Tarifsystem

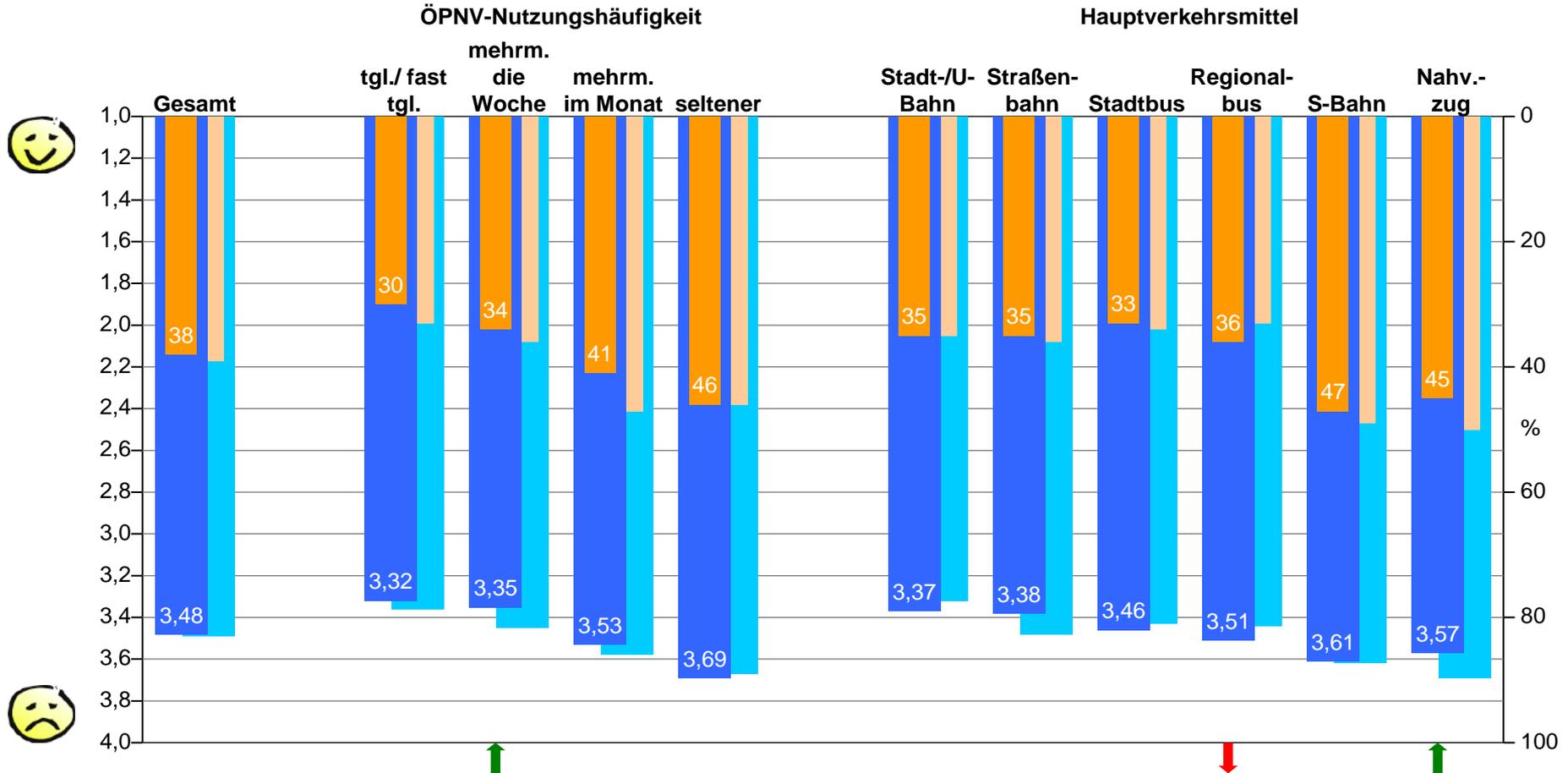
### ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden    Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Fahrkarten-Automaten



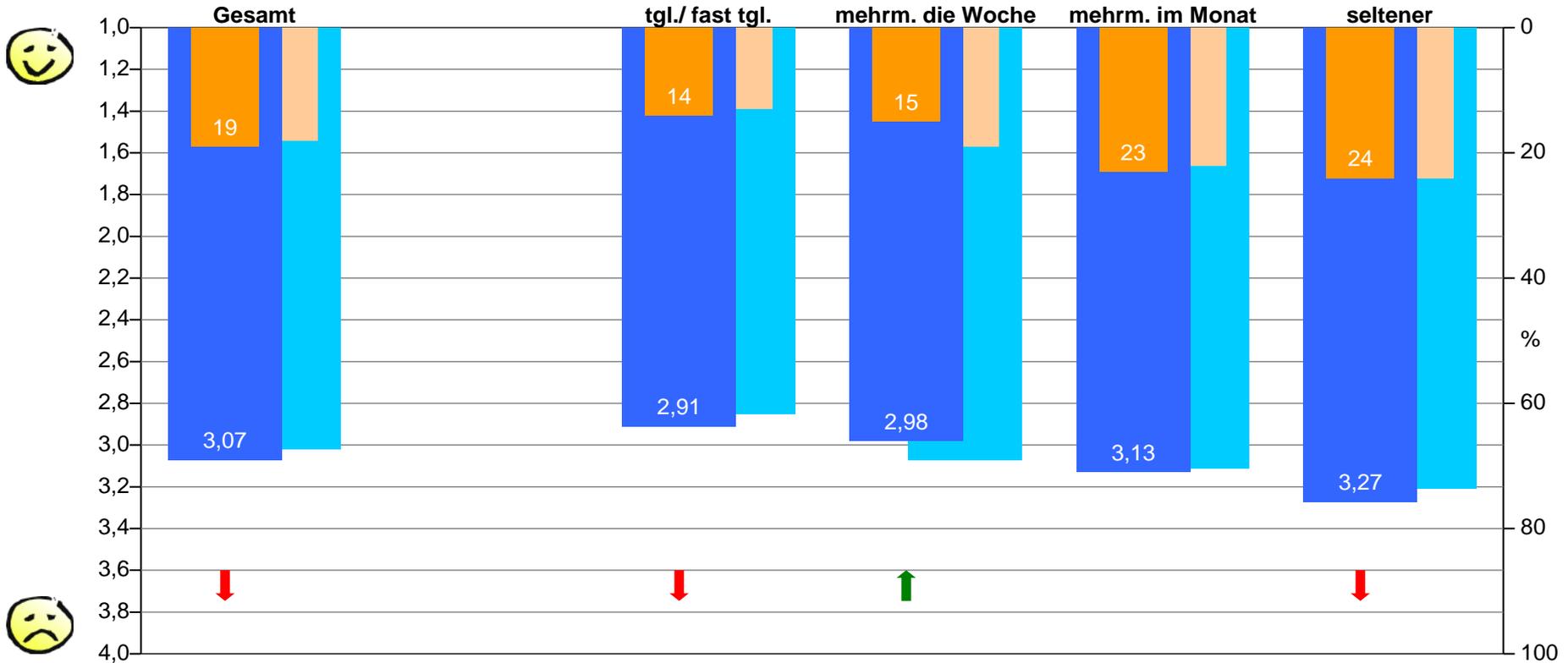
■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Fahrkartensortiment

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

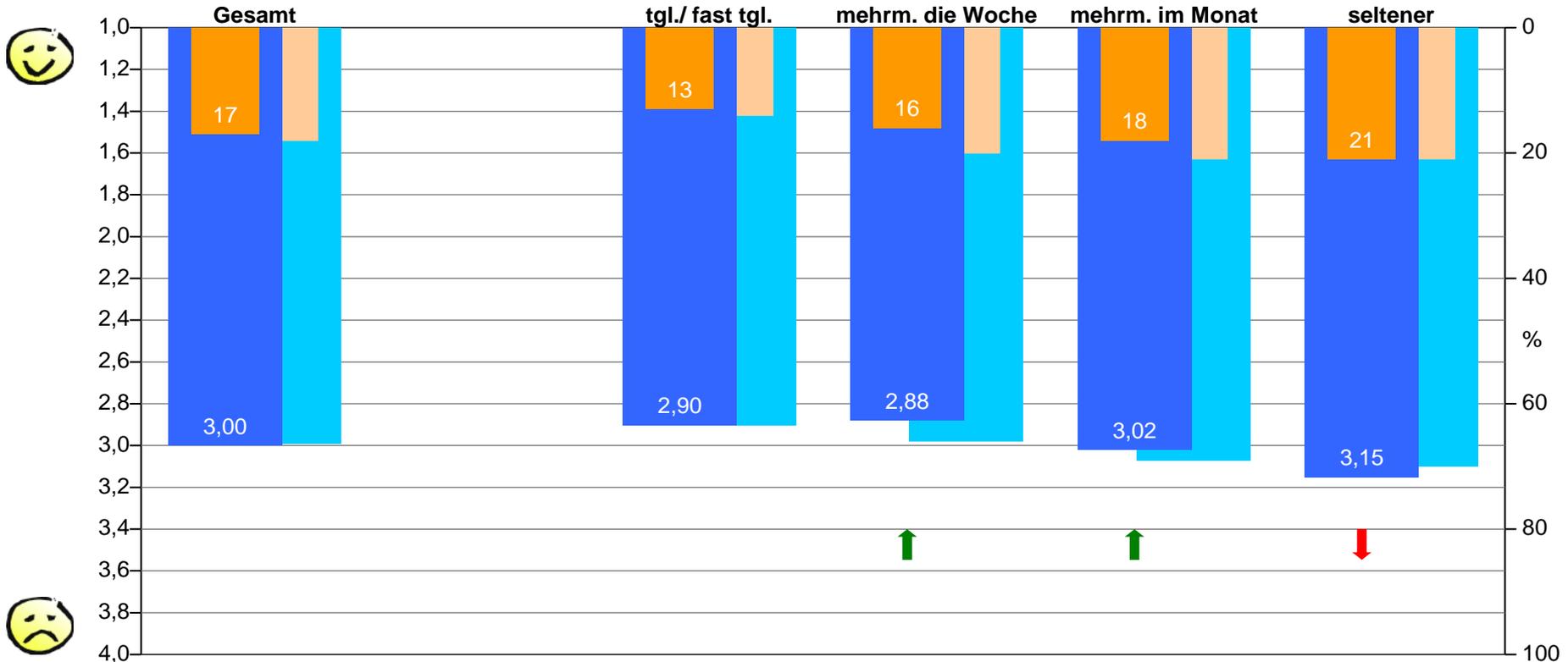


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden    Basis 2010: n=10215  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008    Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Verkaufsstellen für die Fahrkarten

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

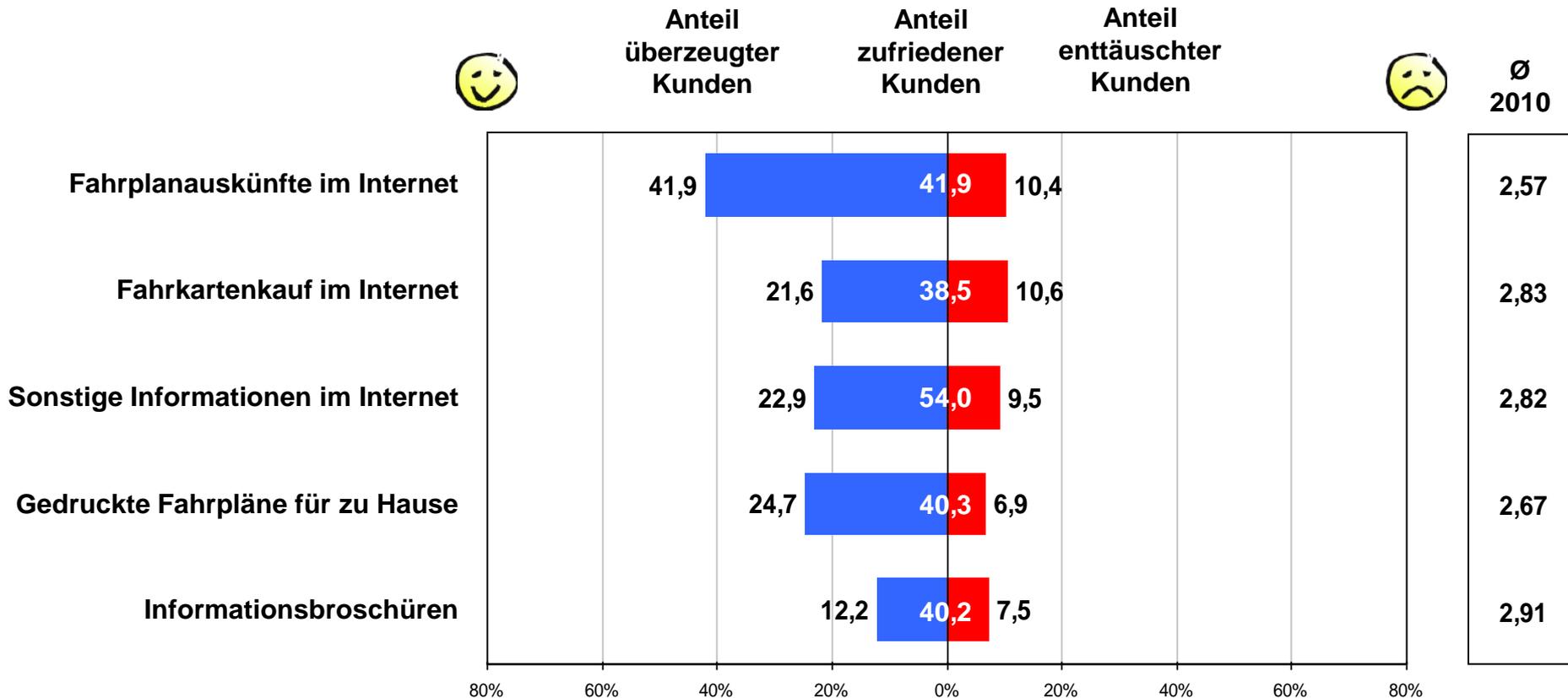


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215

Basis 2008: n=10301

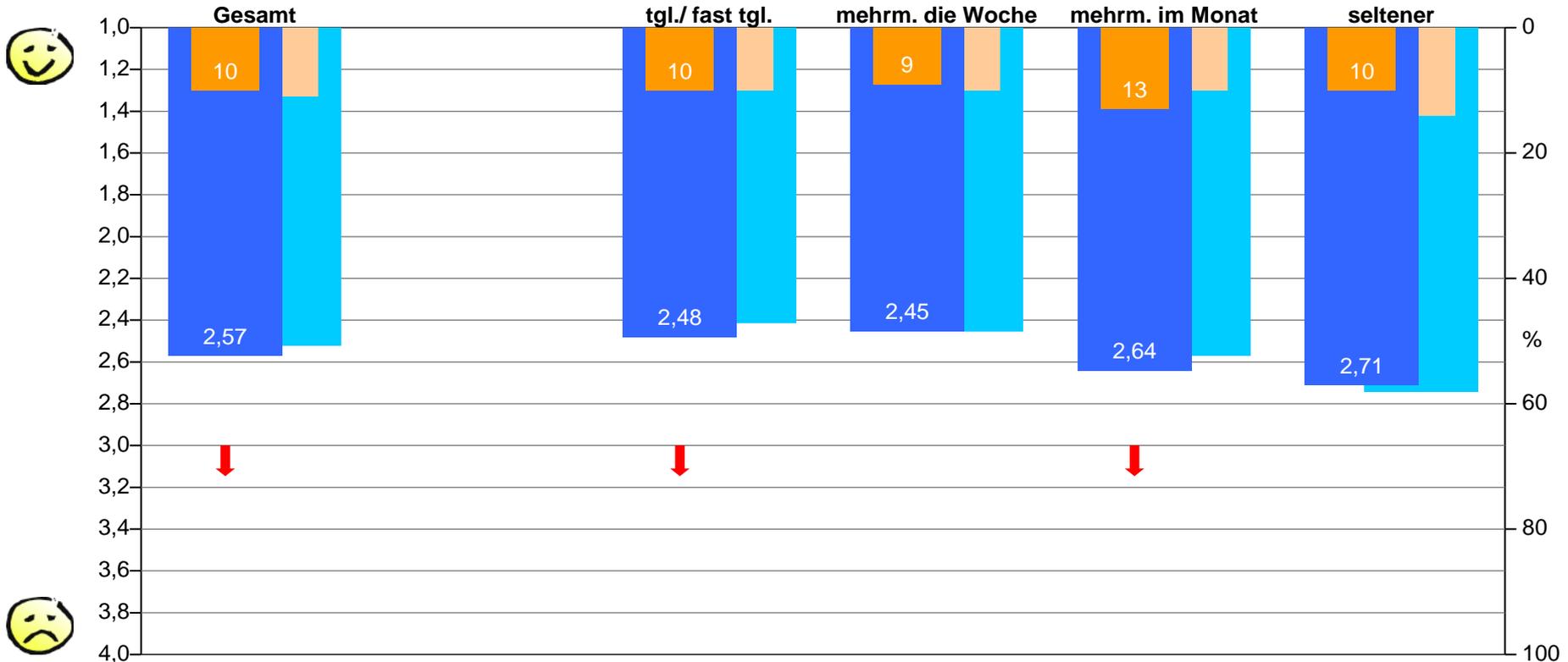
## Tarif / Vertrieb, Teil 2



Basis 2010: 10215

## Fahrplanauskünfte im Internet

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

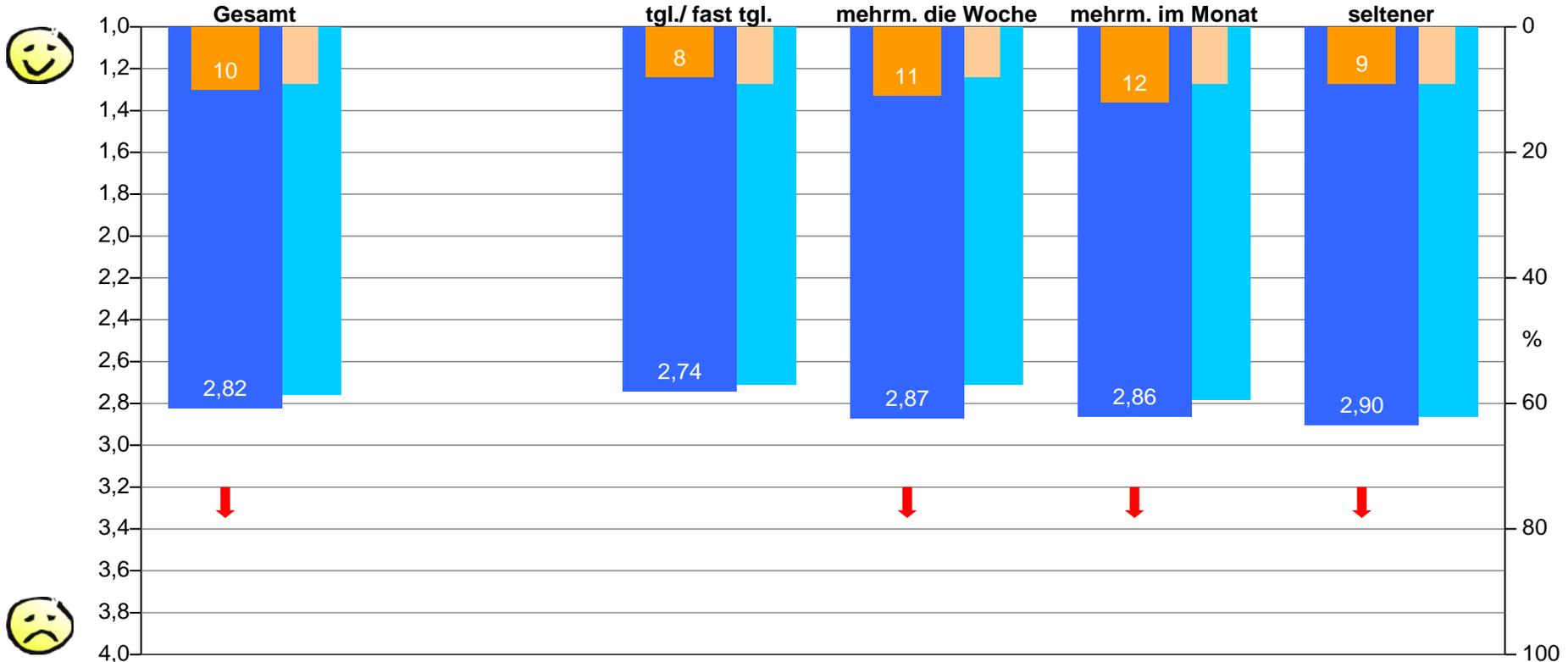
Basis 2010: n=7192

Basis 2008: n=7135



## Sonstige Informationen im Internet

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

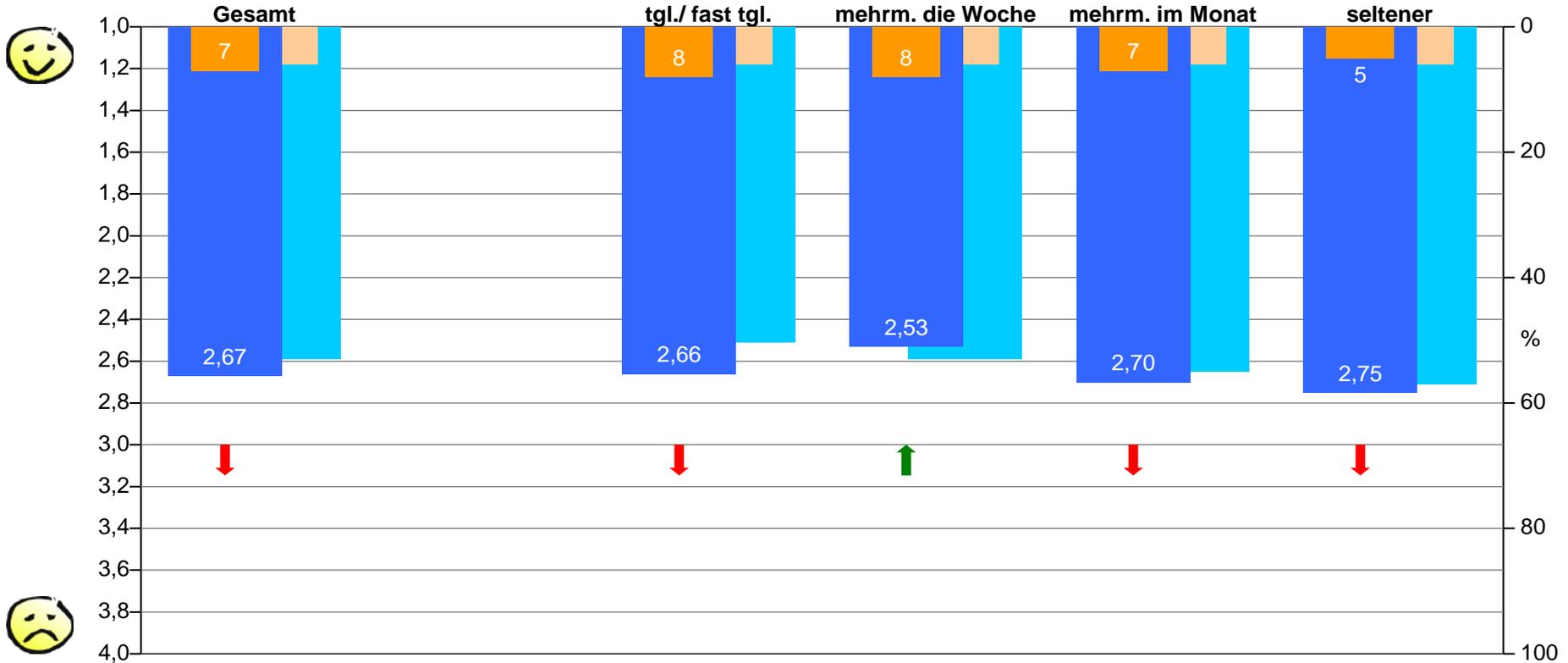
Basis 2010: n=6530

Basis 2008: n=6548

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## gedruckte Fahrpläne für zu Hause

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



2010 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
2010 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

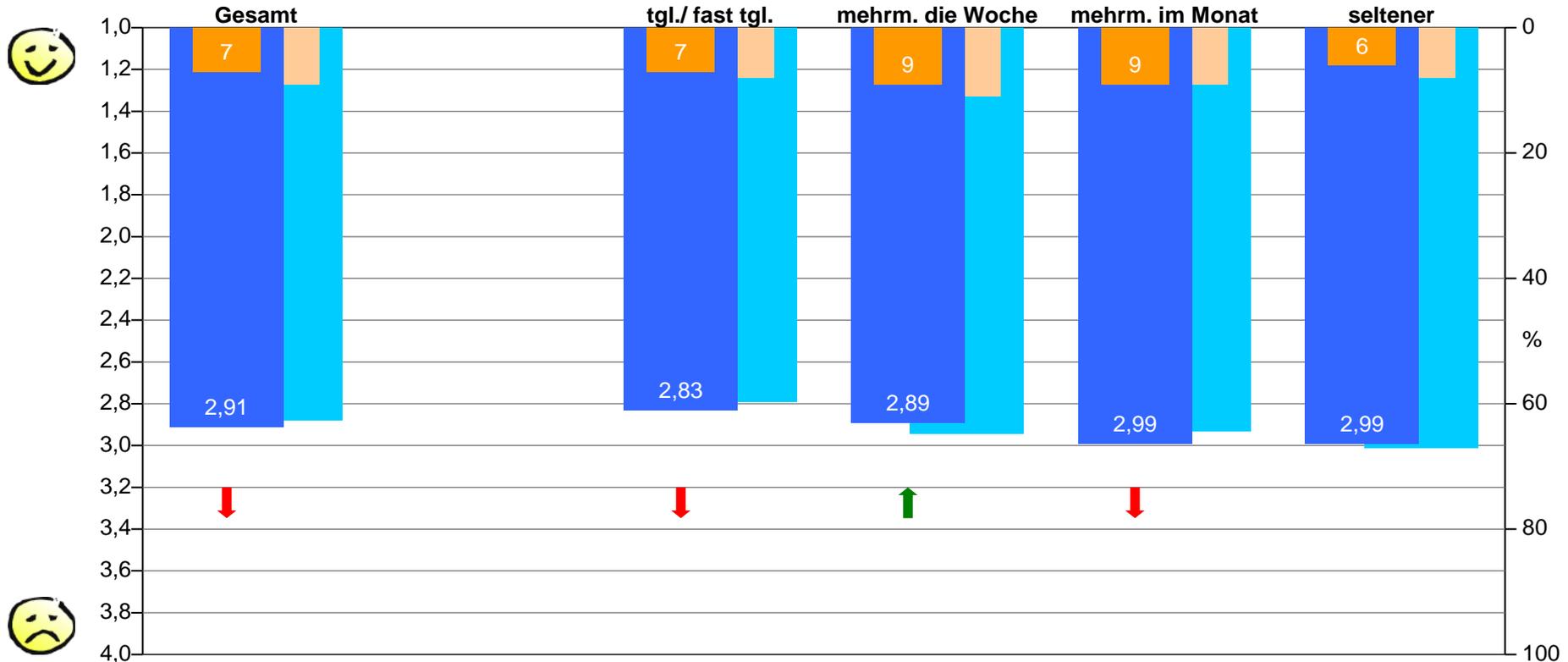
Basis 2010: n=10215

Basis 2008: n=10301

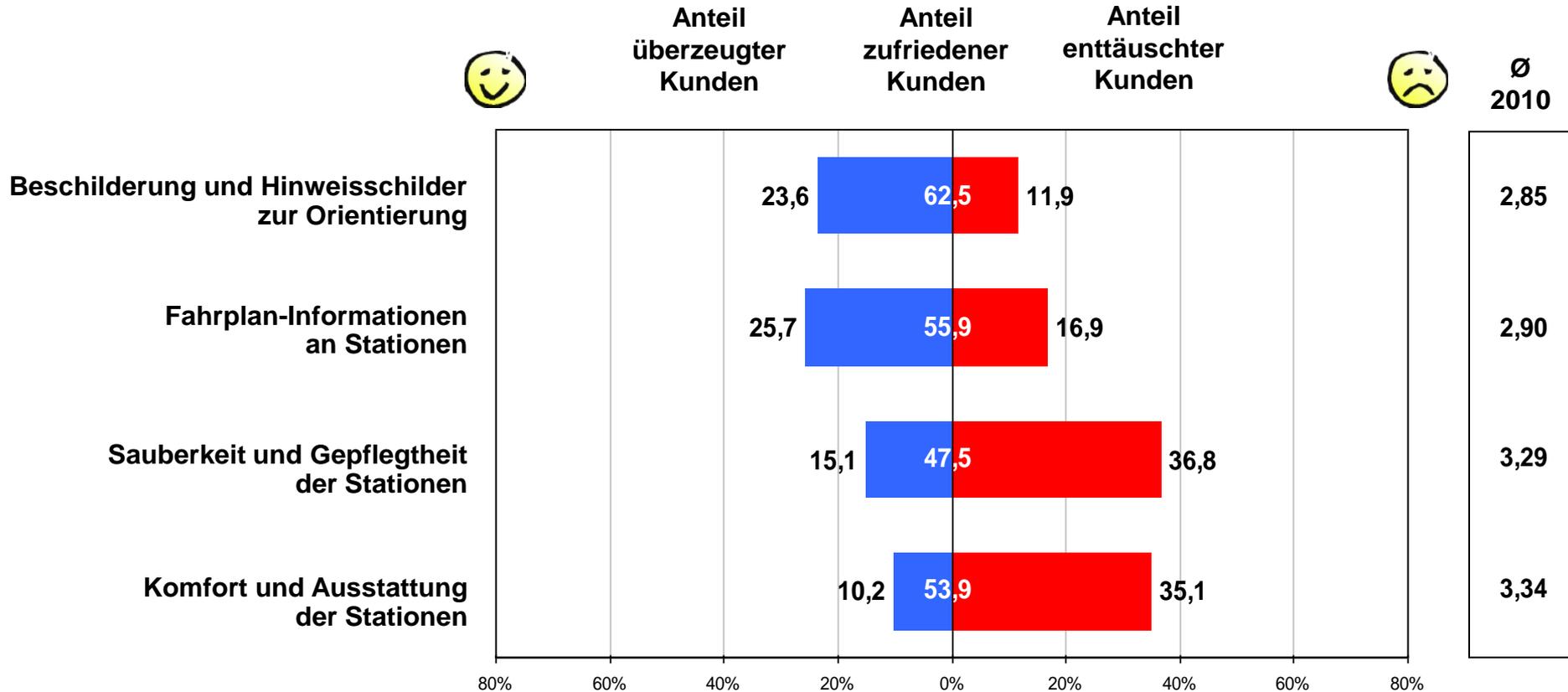
# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Informationsbroschüren

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



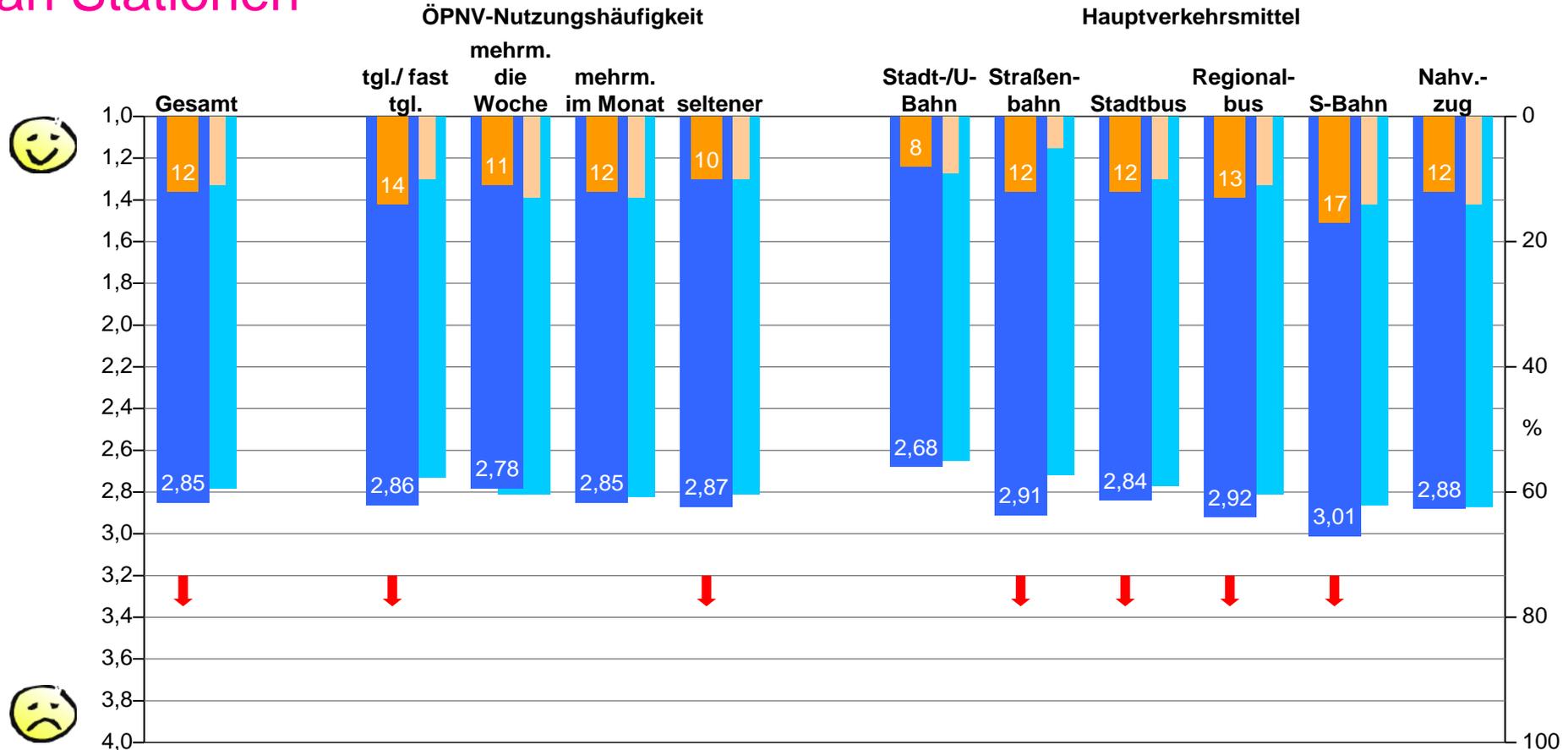
## Stationen / Informationen



Basis 2010: 10215

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Beschilderung und Hinweisschildern zur Orientierung an Stationen

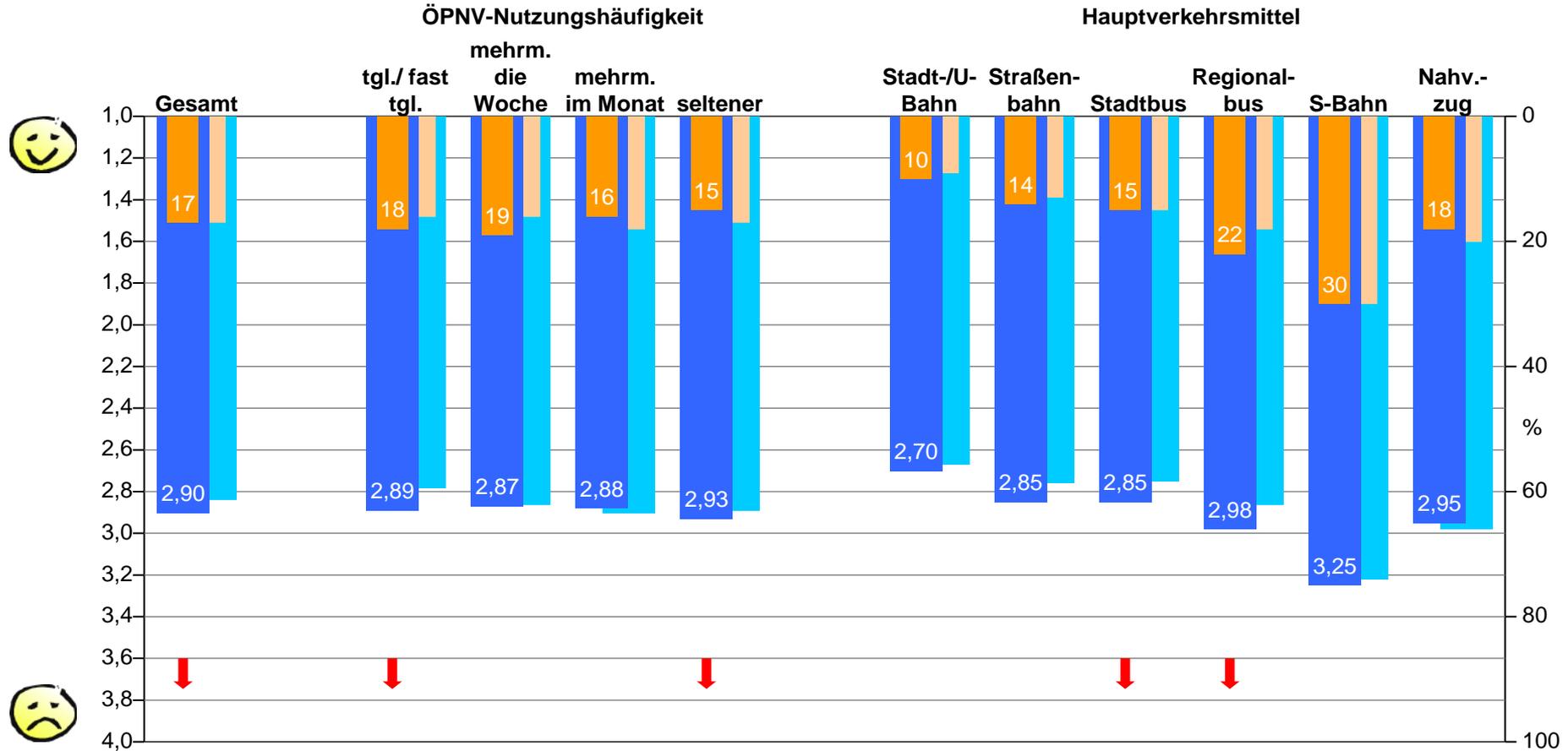


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Fahrplan-Informationen an Stationen

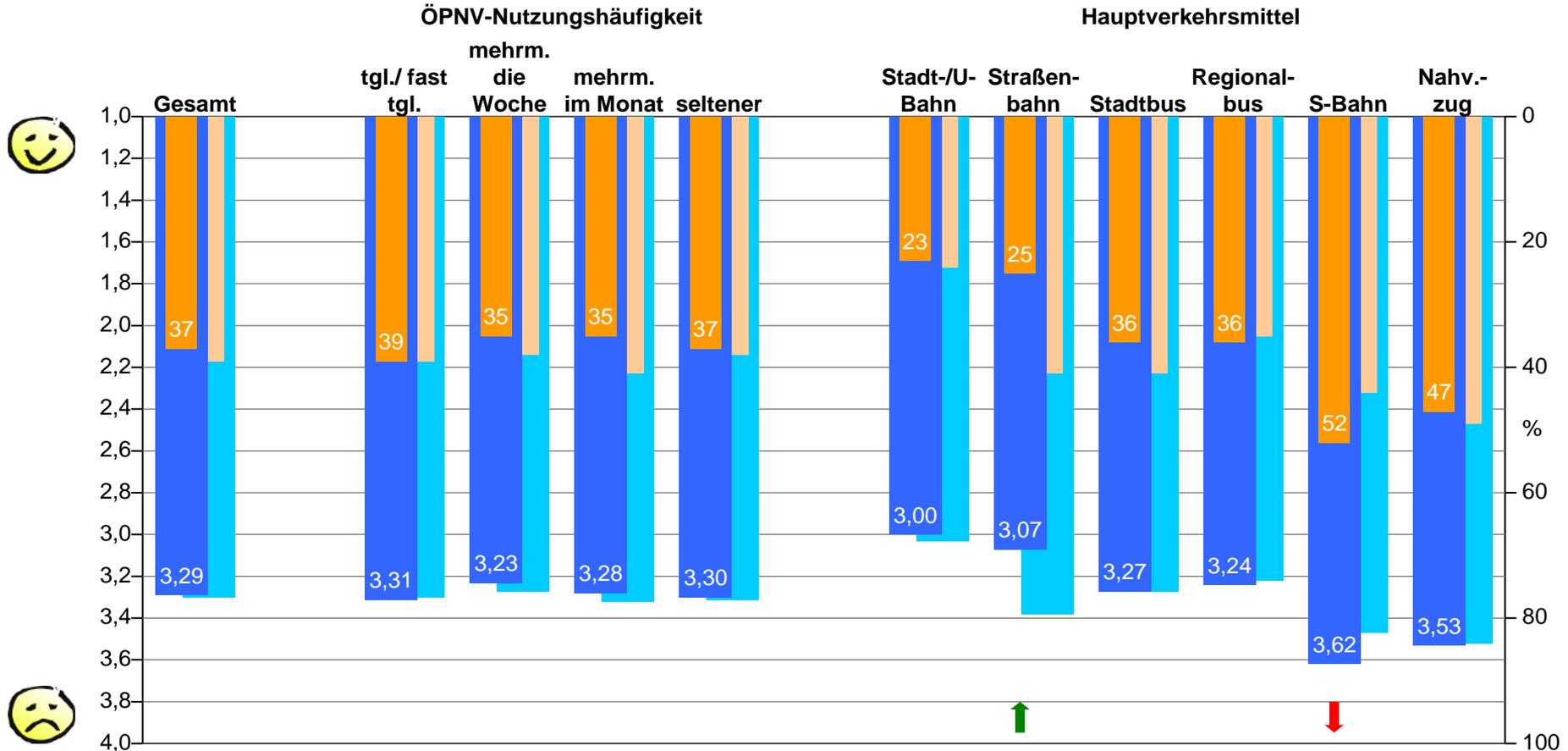


2010 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
2010 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen

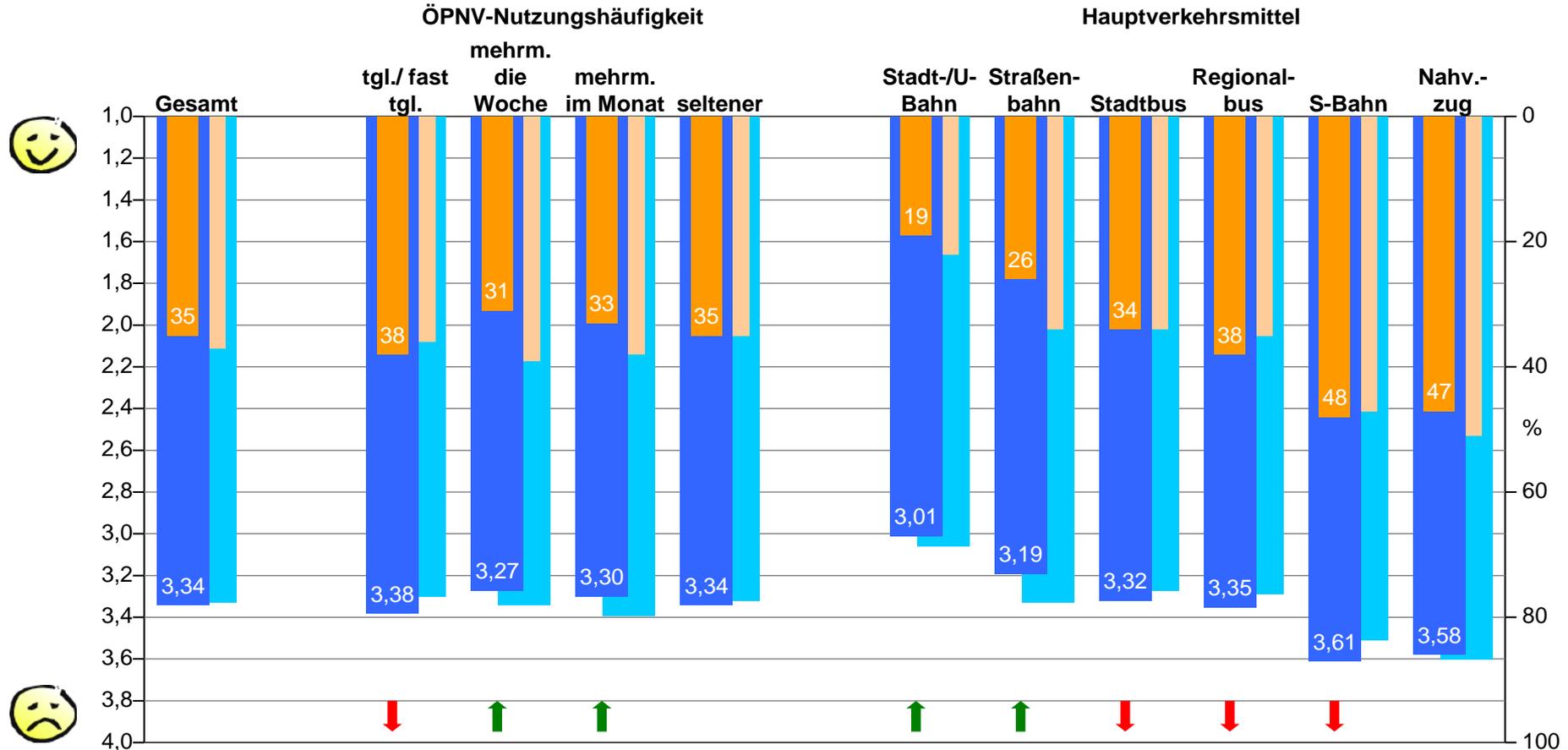


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

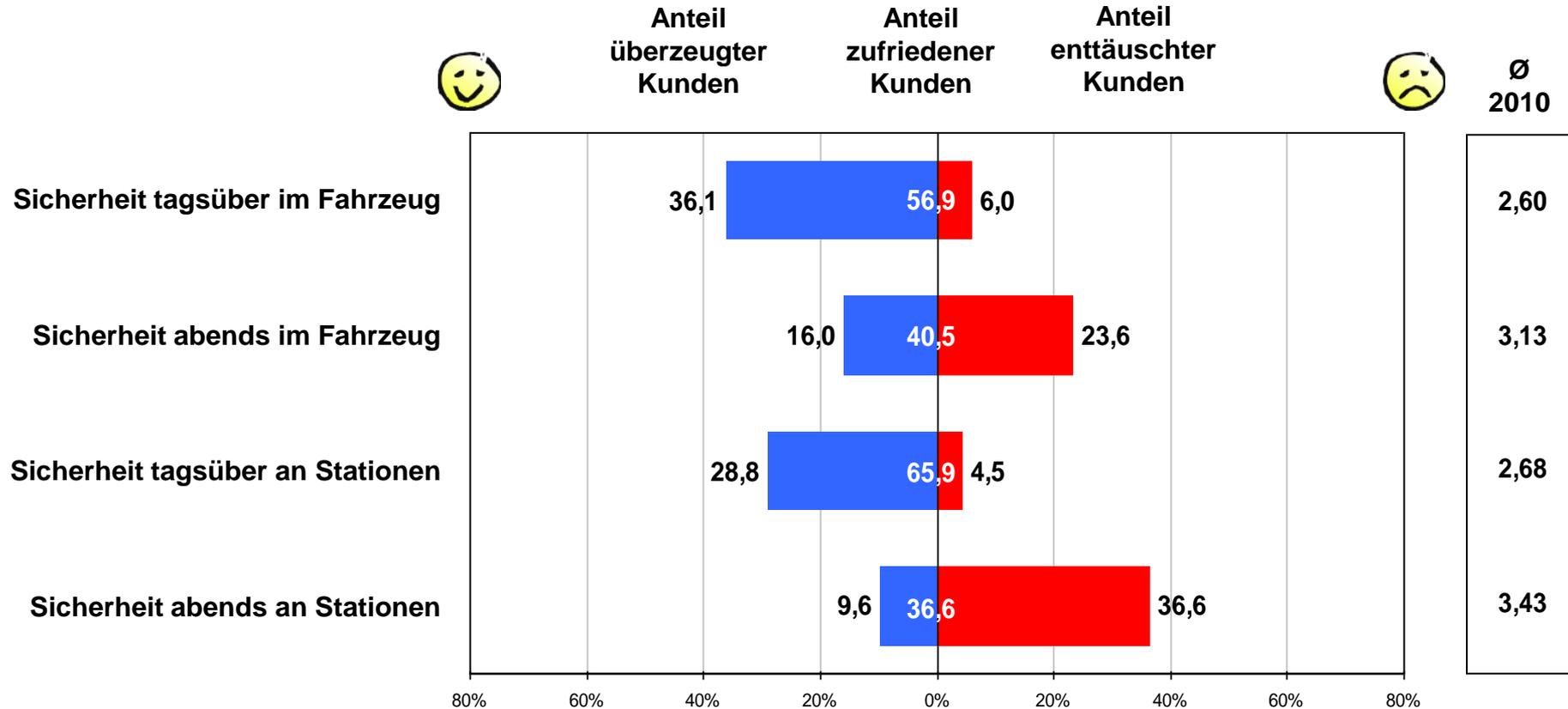
## Komfort und Ausstattung der Stationen



■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

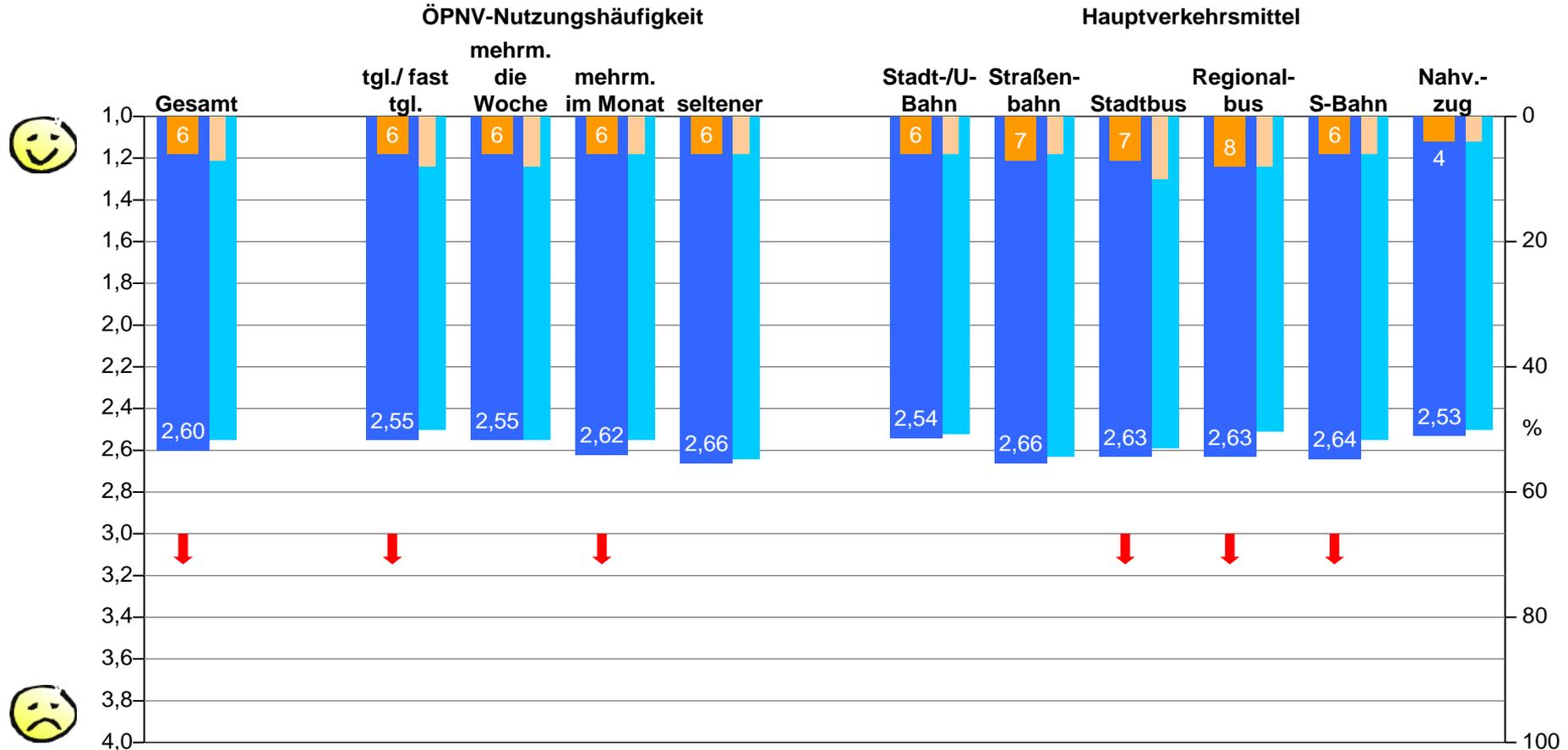
## Sicherheit



Basis 2010: 10215

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Sicherheit tagsüber im Fahrzeug

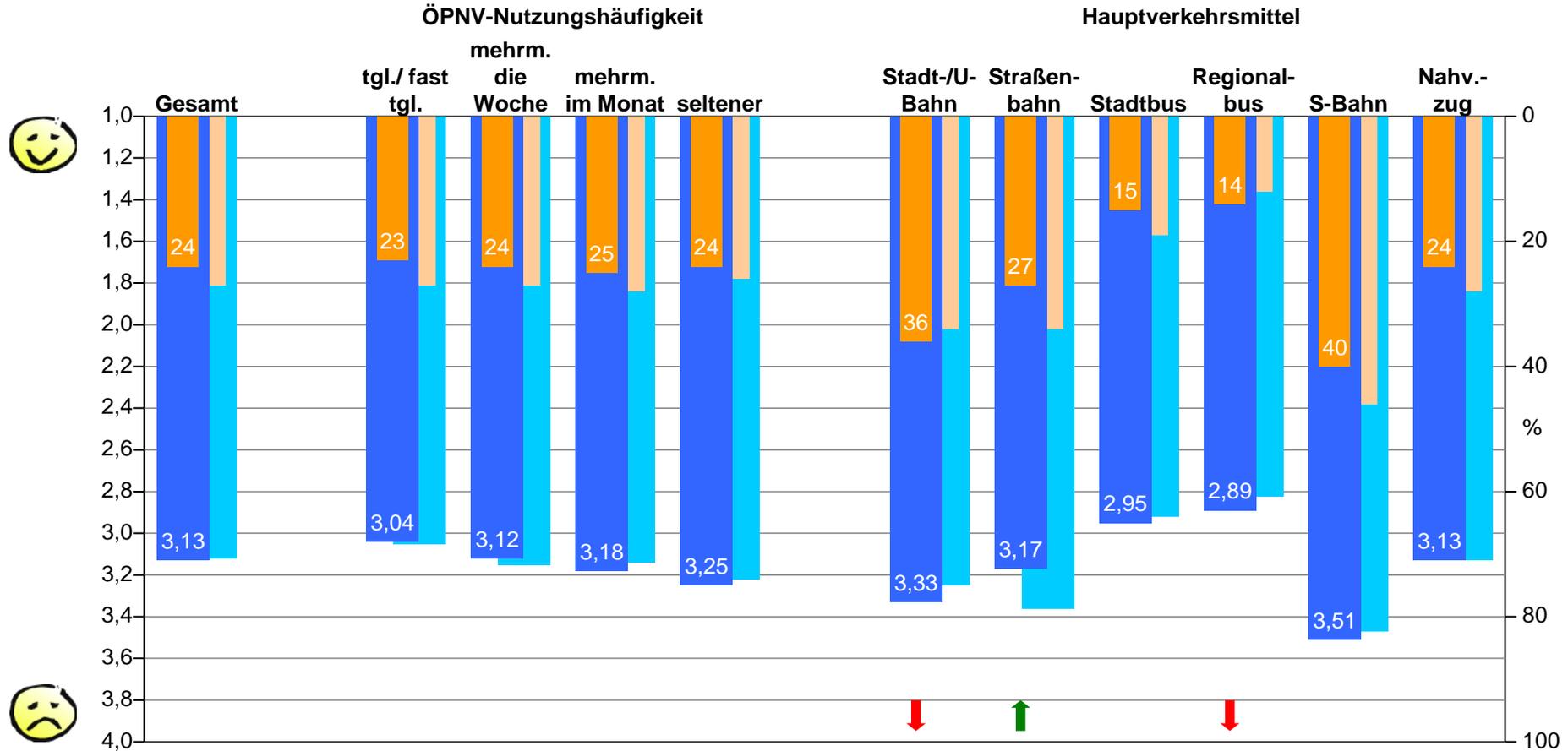


2010 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
2010 2008 Skala: 5 = unzufrieden  
 ↓ ↑ Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
 ↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Sicherheit abends im Fahrzeug

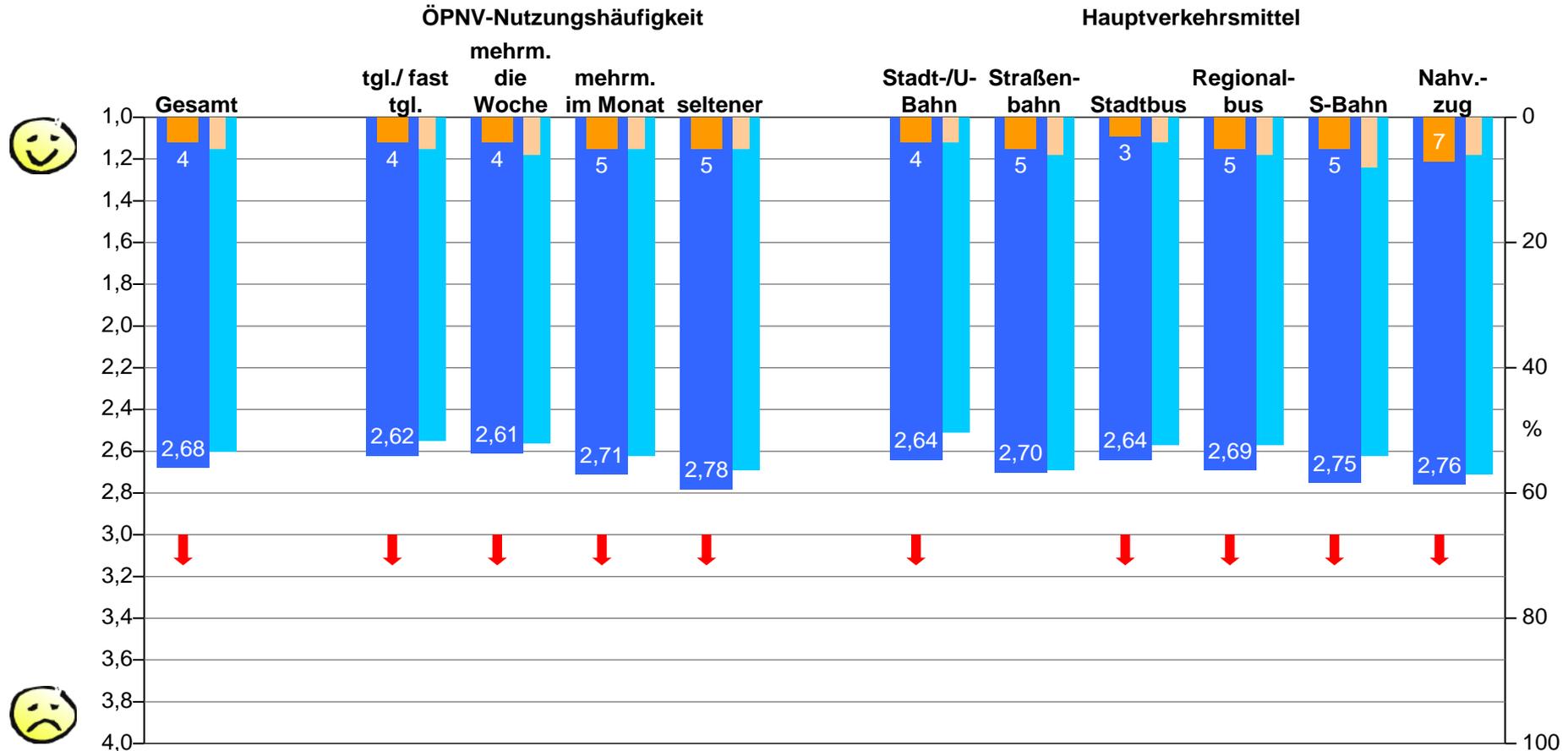


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Sicherheit tagsüber an Stationen

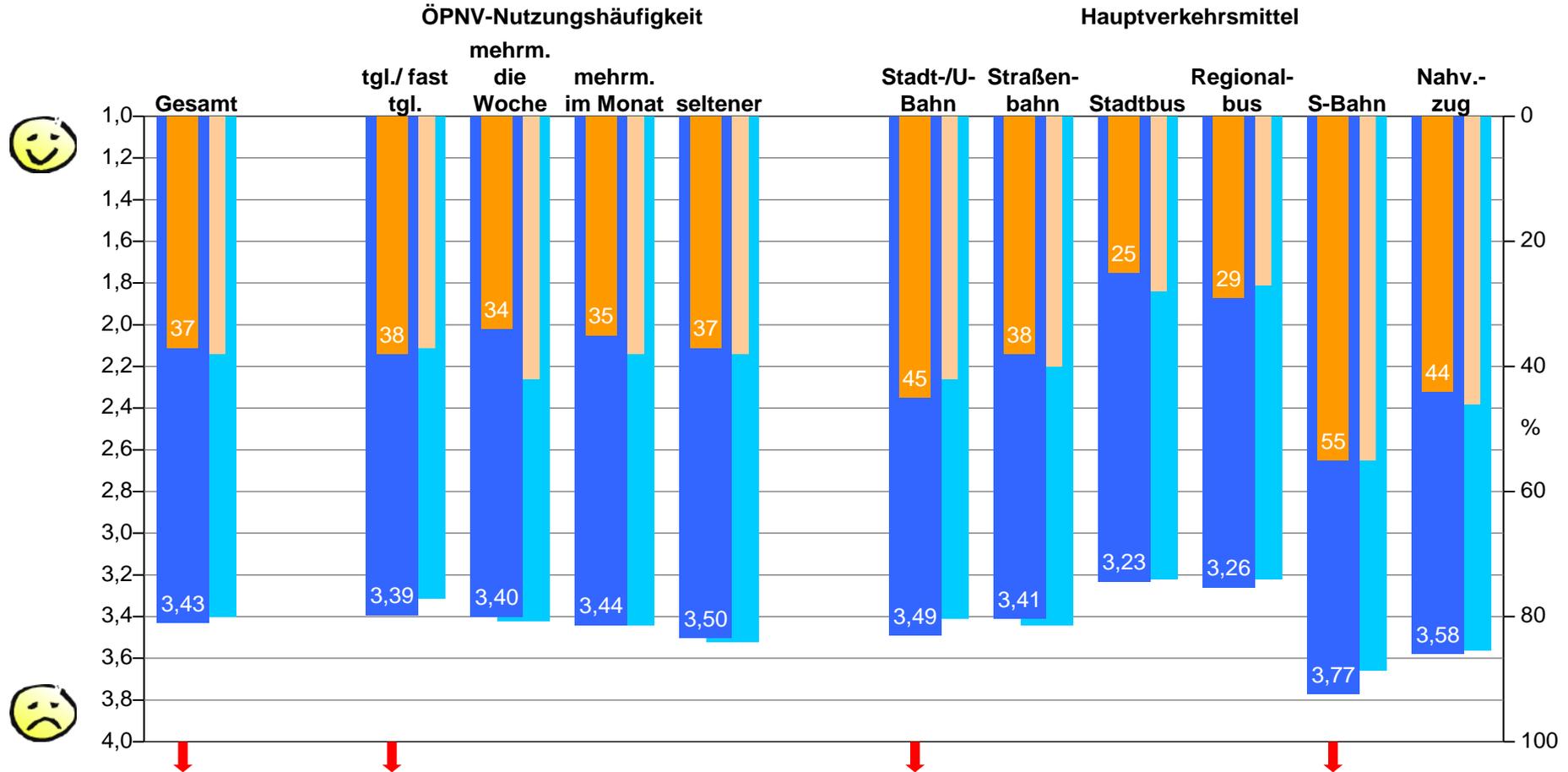


■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
Basis 2008: n=10301

# Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

## Sicherheit abends an Stationen



■ 2010    ■ 2008    Skala: 1 = vollkommen zufrieden  
■ 2010    ■ 2008    5 = unzufrieden  
■ 2010    ■ 2008    Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden  
↓ ↑    Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215  
 Basis 2008: n=10301