

Kleines NRW-Zwischen-Kundenbarometer 2011

**-Vergleich der Ergebnisse mit dem
NRW-Kundenbarometer 2010 -**

April 2012

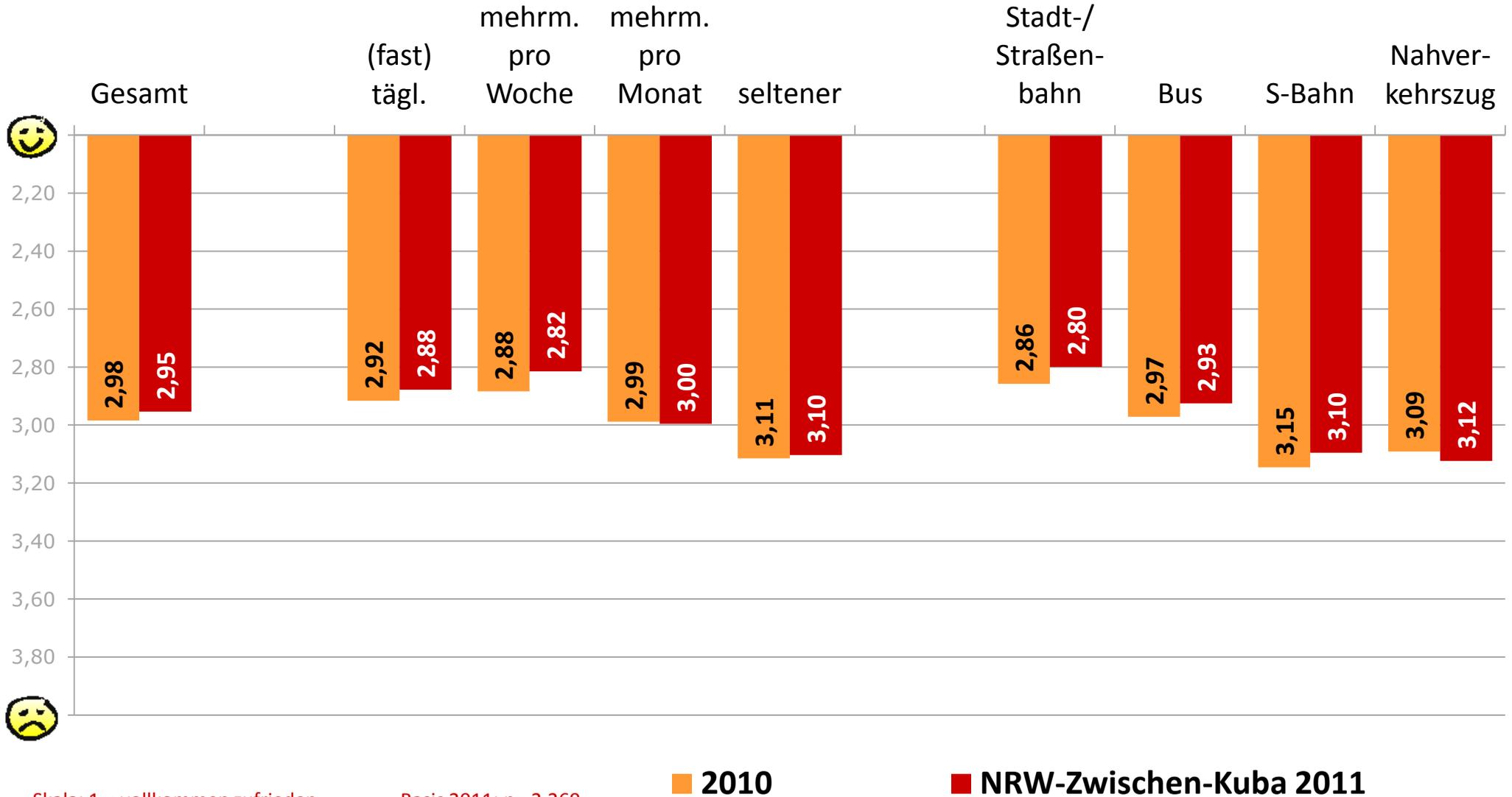


Studiengrundlagen

- Feldzeit: Ende Sept. – Ende Okt.
- Interviews: 2.269 (deutlich reduzierte Fallzahl im Vergleich zum NRW-Kundenbarometer 2010 mit $n = 10.215$)
- Methode: CATI-Interviews (computergestützte Telefoninterviews)
- Zielgruppe: ÖPNV-Nutzer in NRW ab 16 Jahren (Nutzung mind. 1 mal pro Jahr)
- Fragebogen: deutlich verkürzter Fragebogen des NRW-Kundenbarometers 2010
- Durchführendes Institut: TNS Infratest

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

Hauptverkehrsmittel



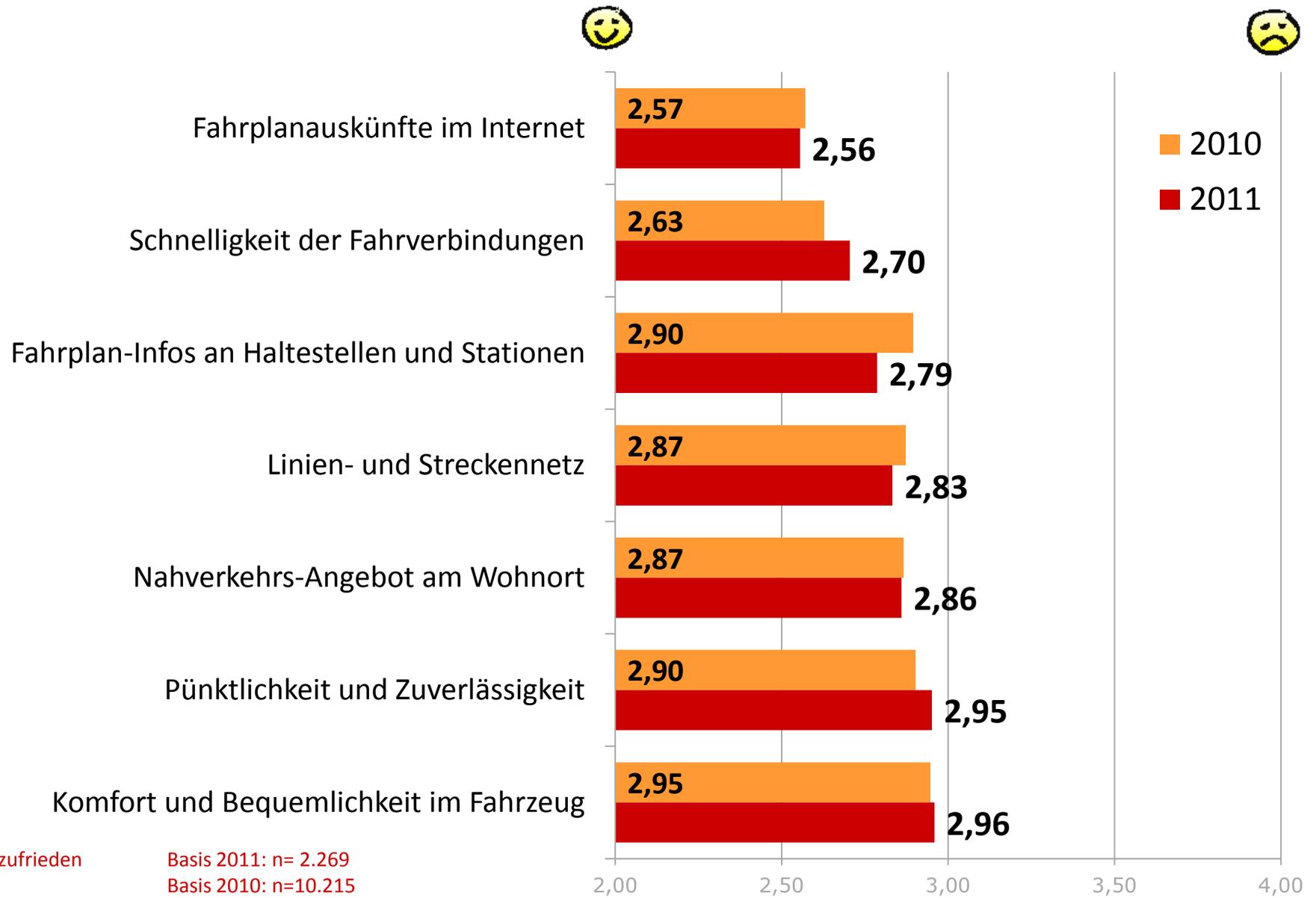
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

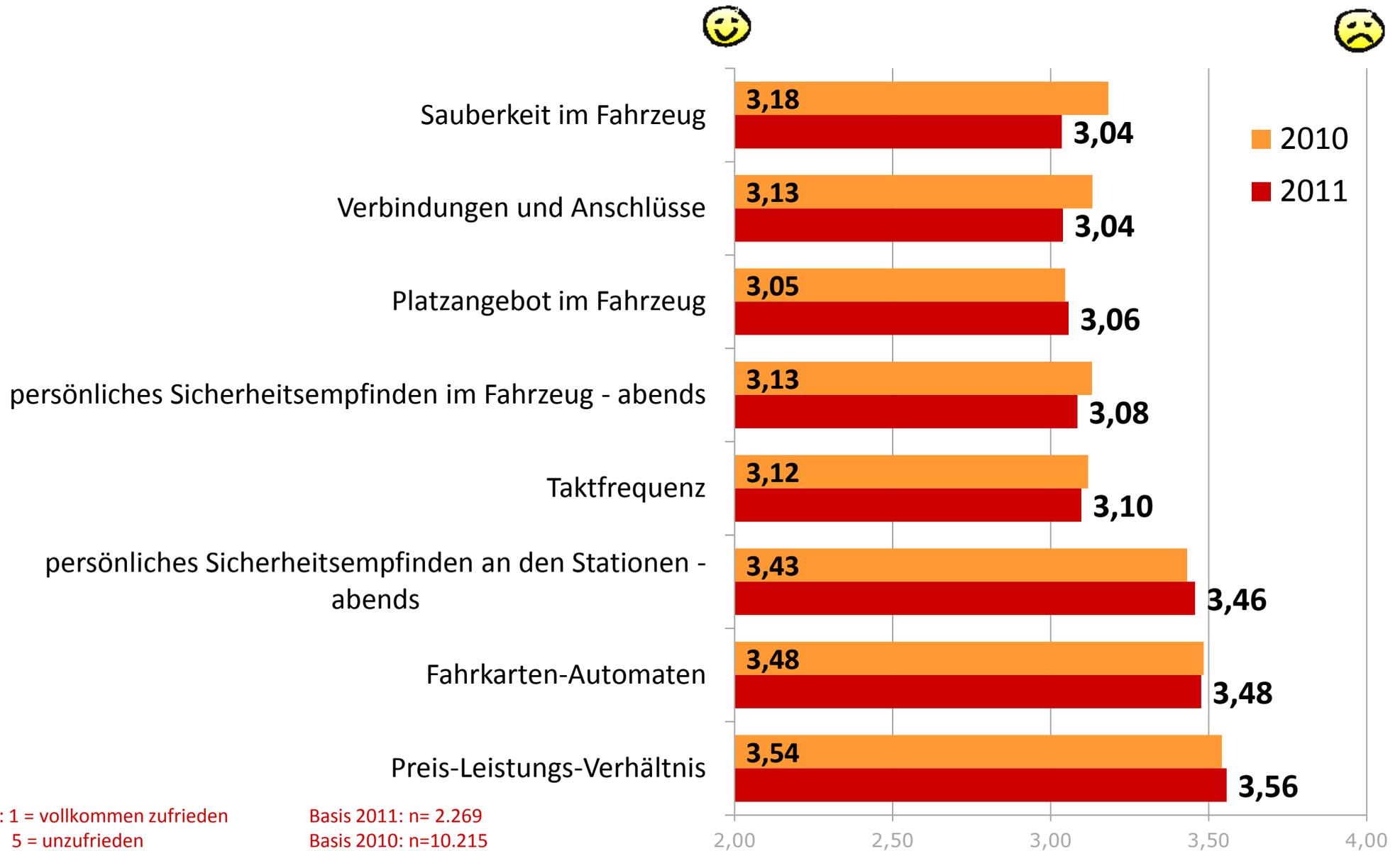
Vergleich 2010 / 2011 – Teil 1



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

Vergleich 2010 / 2011 – Teil 2

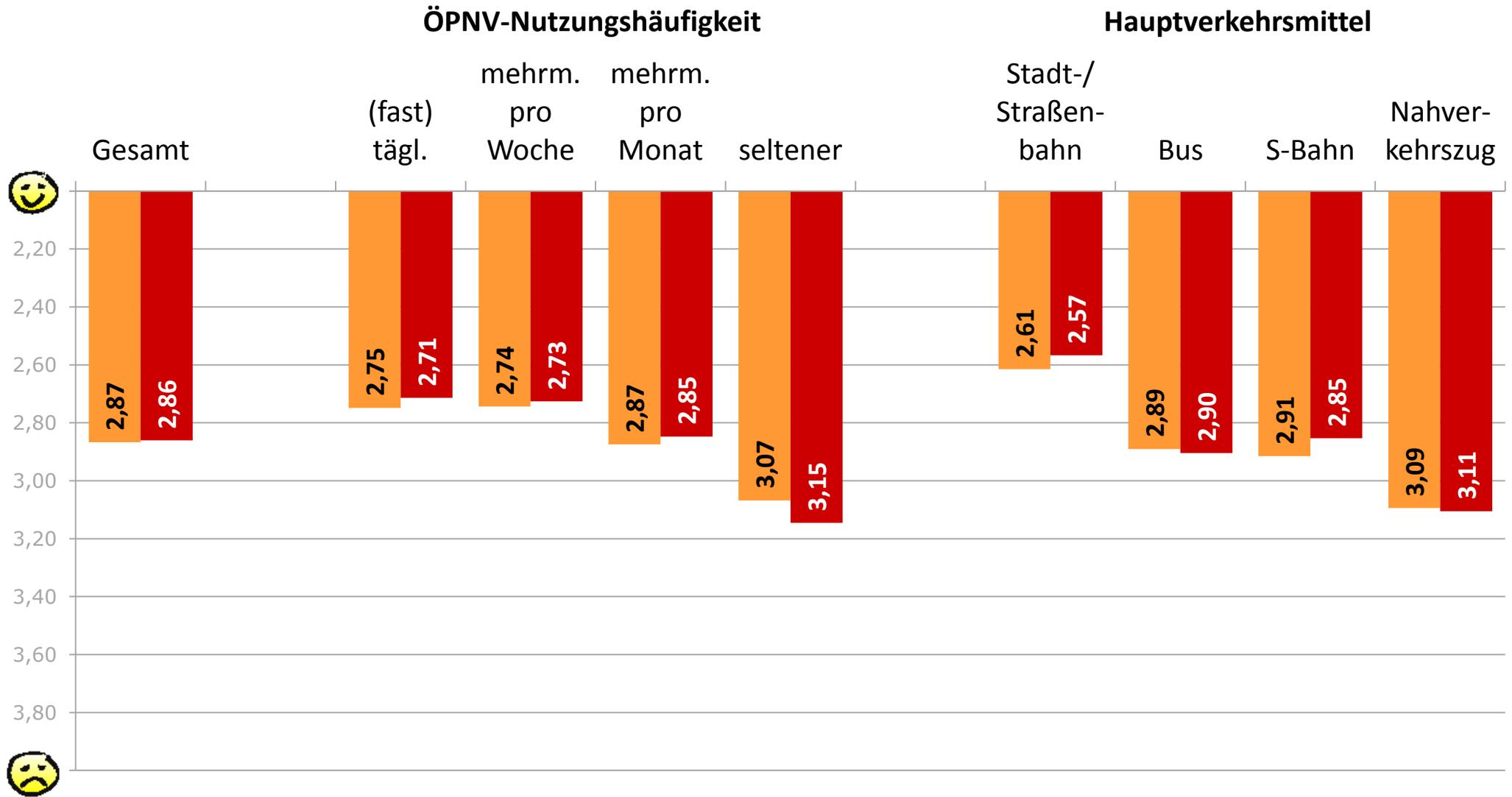


Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

Basisleistung Angebot

Nahverkehrsangebot am Wohnort



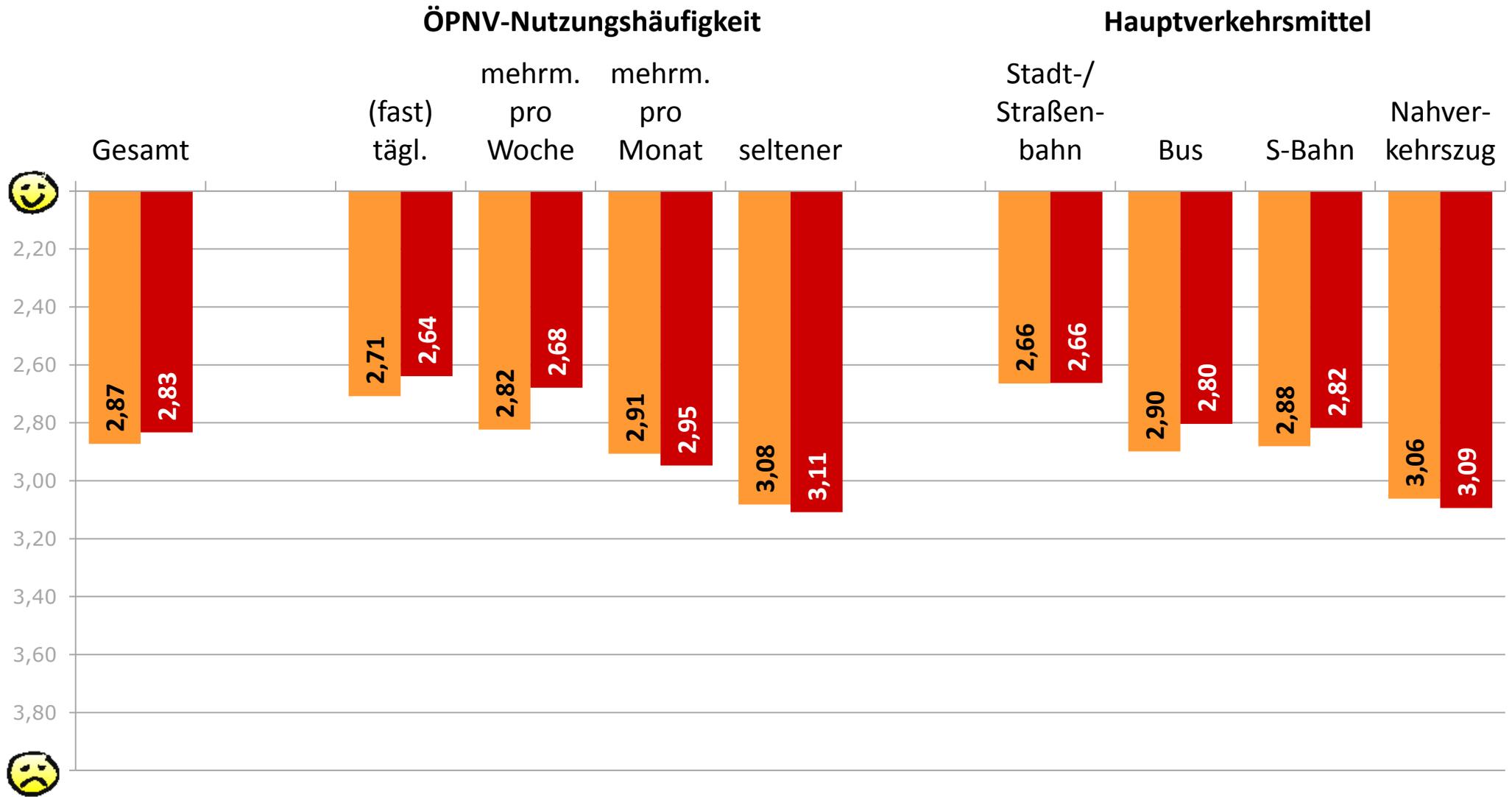
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Linien- und Streckennetz



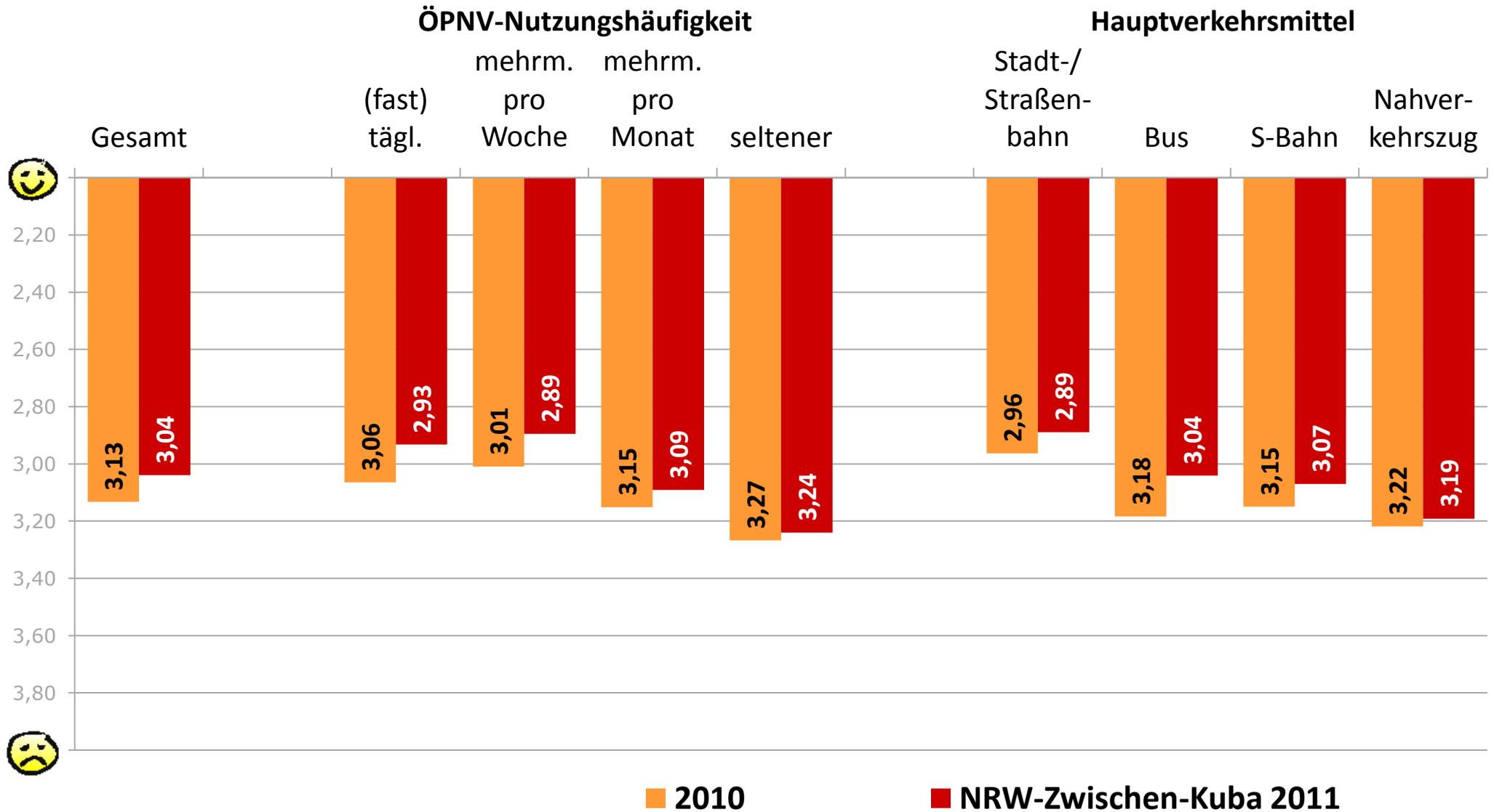
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

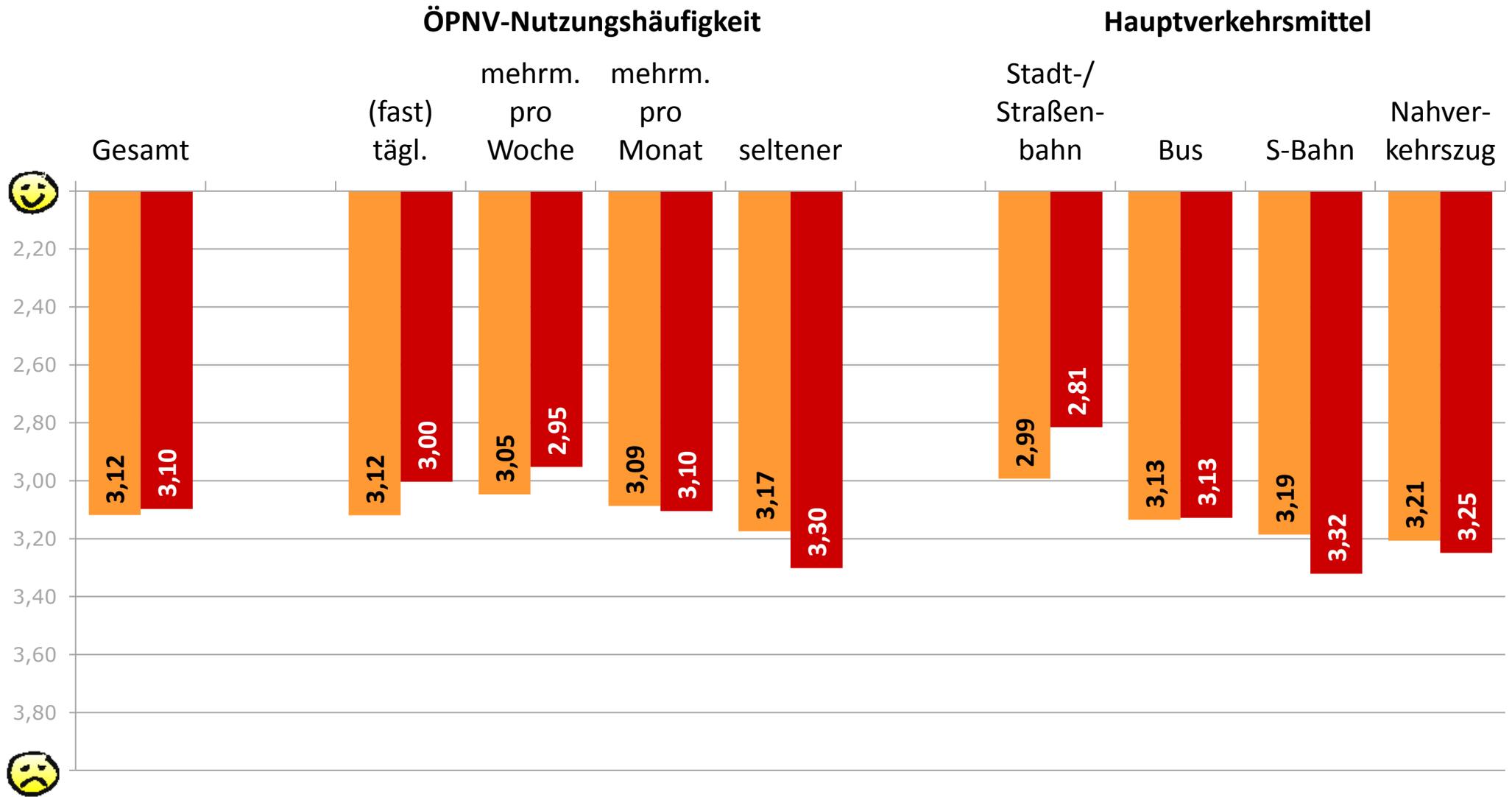
Verbindungen und Anschlüsse



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

Taktfrequenz



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

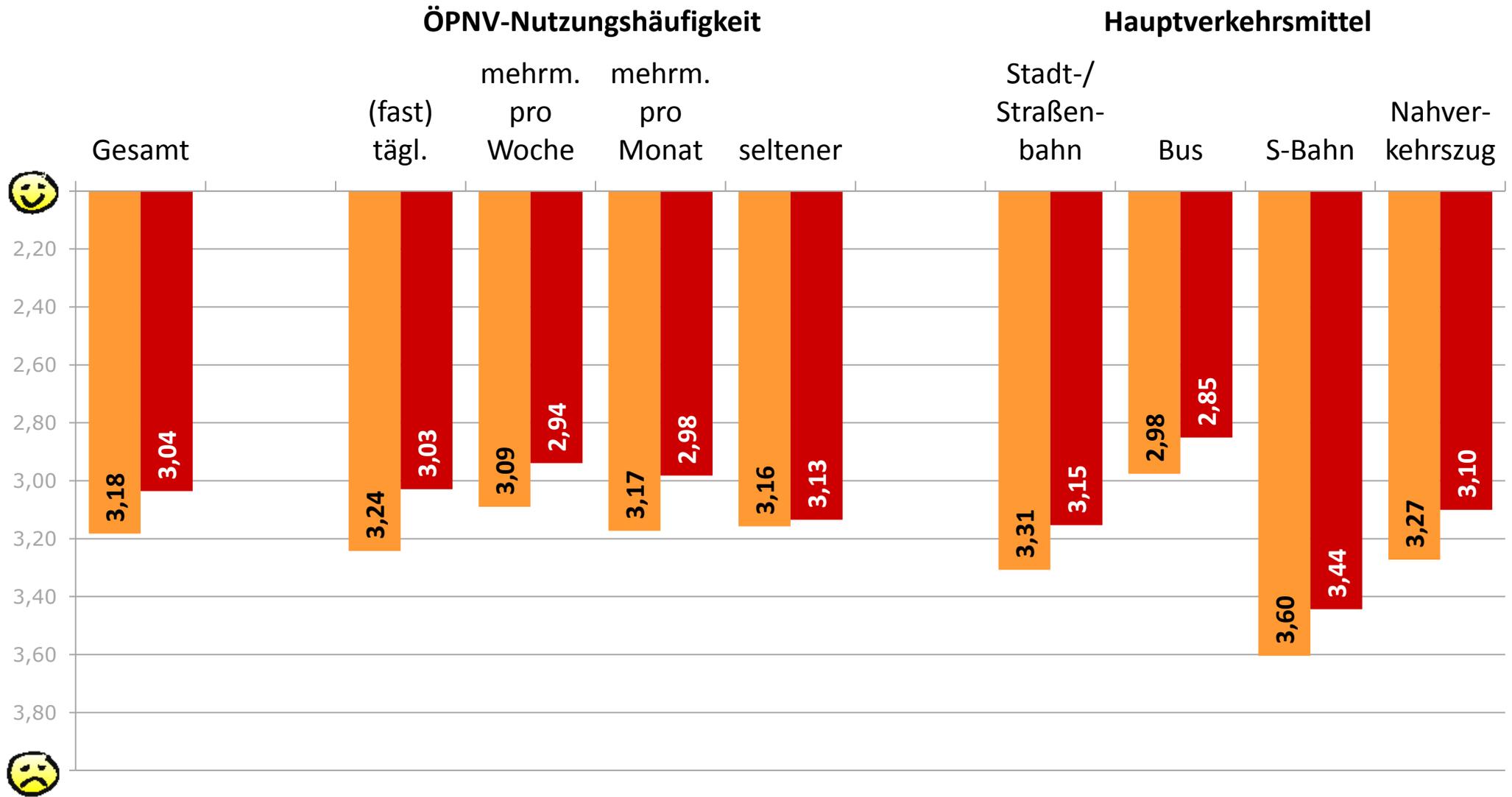
2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Basisleistung

Verkehrsmittel

Sauberkeit im Fahrzeug



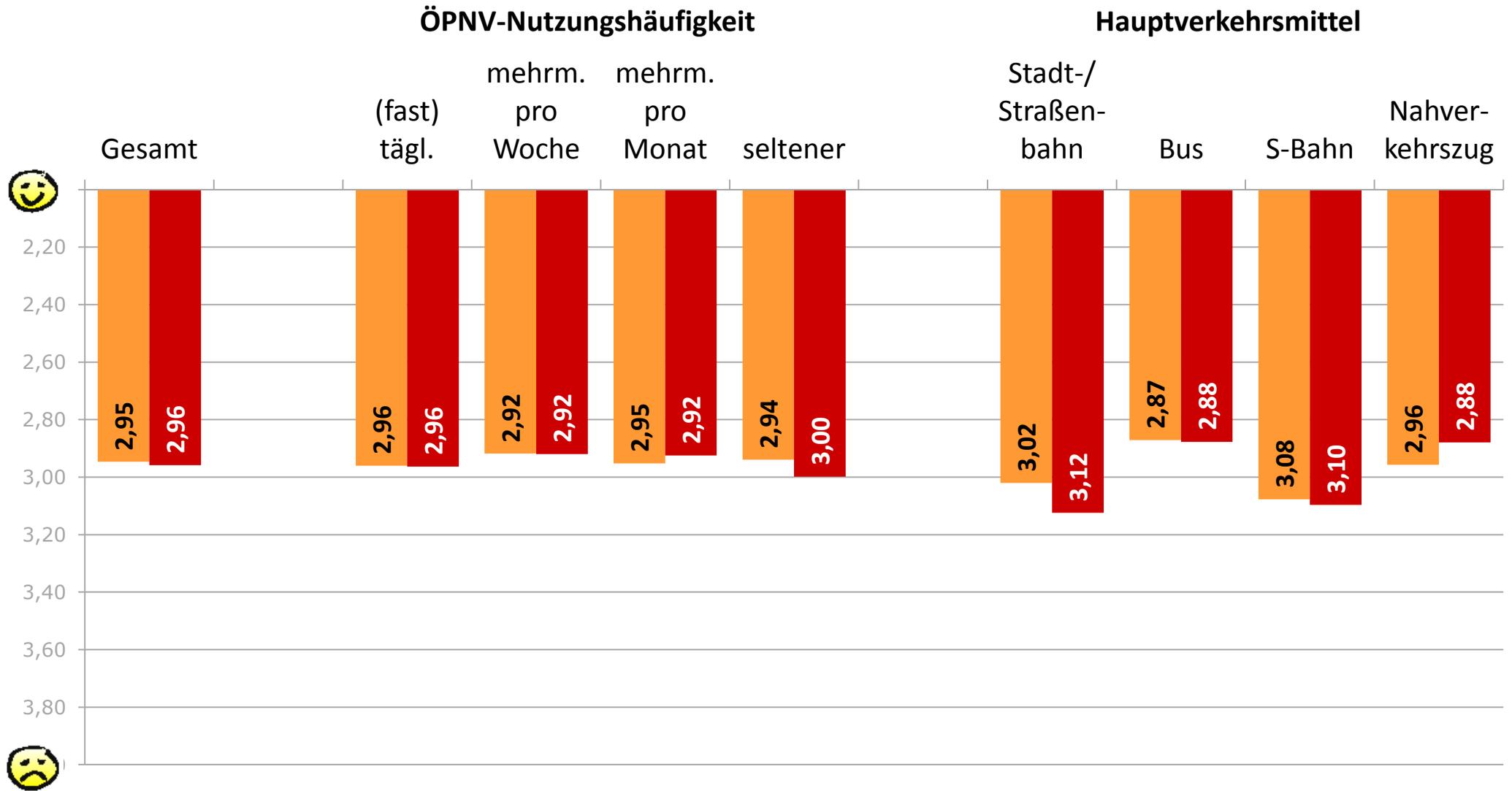
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug



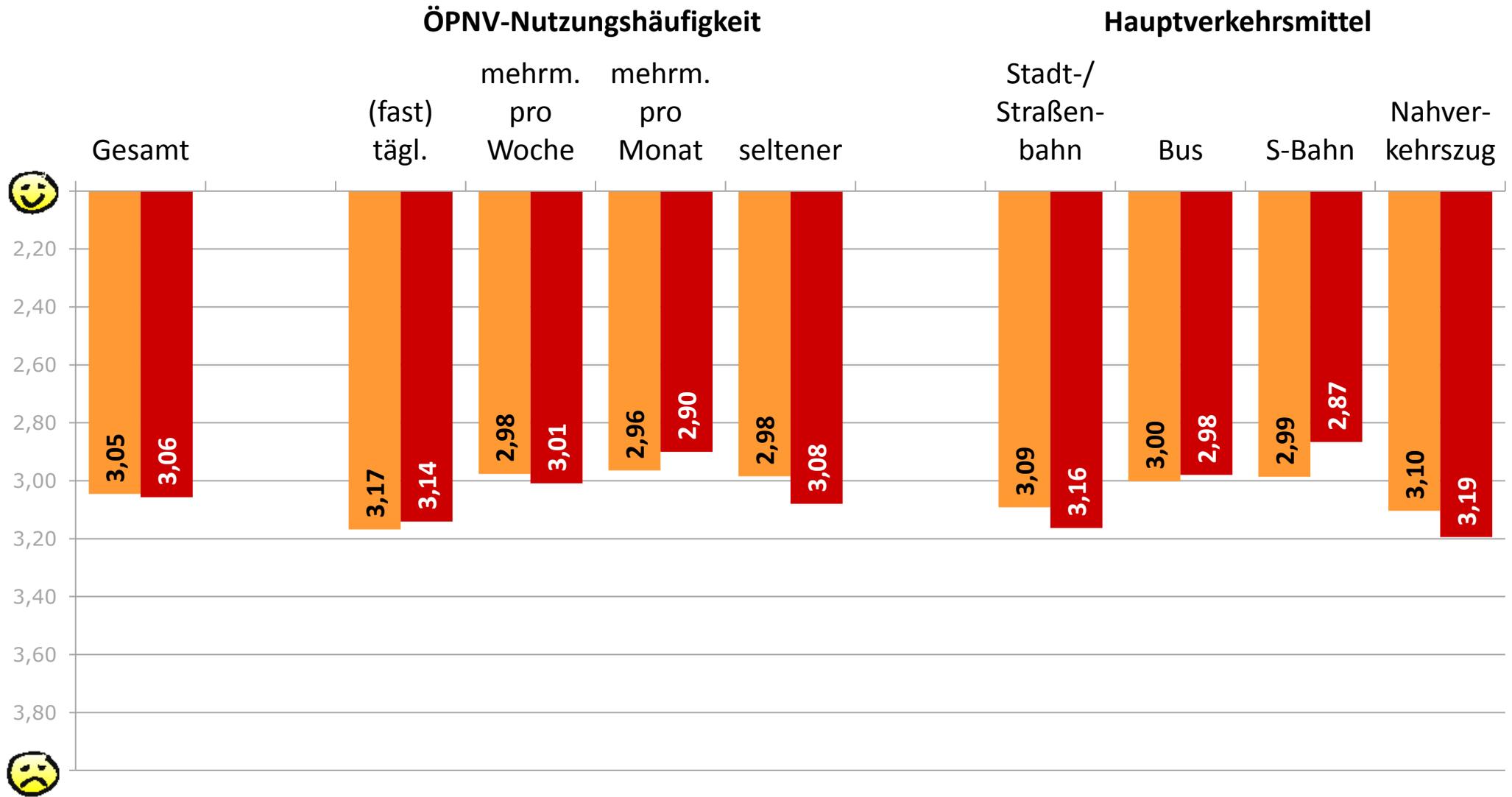
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Platzangebot im Fahrzeug



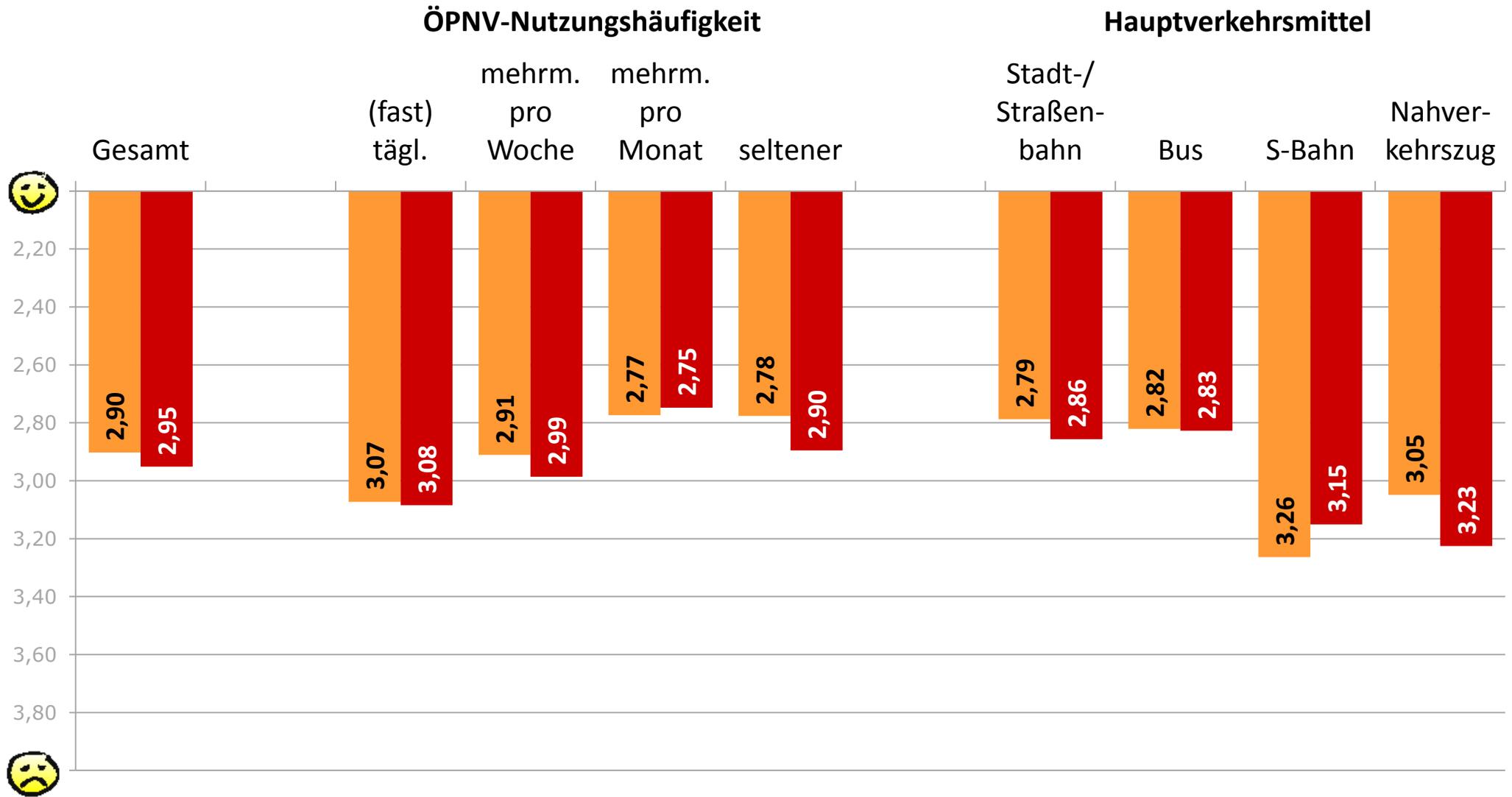
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

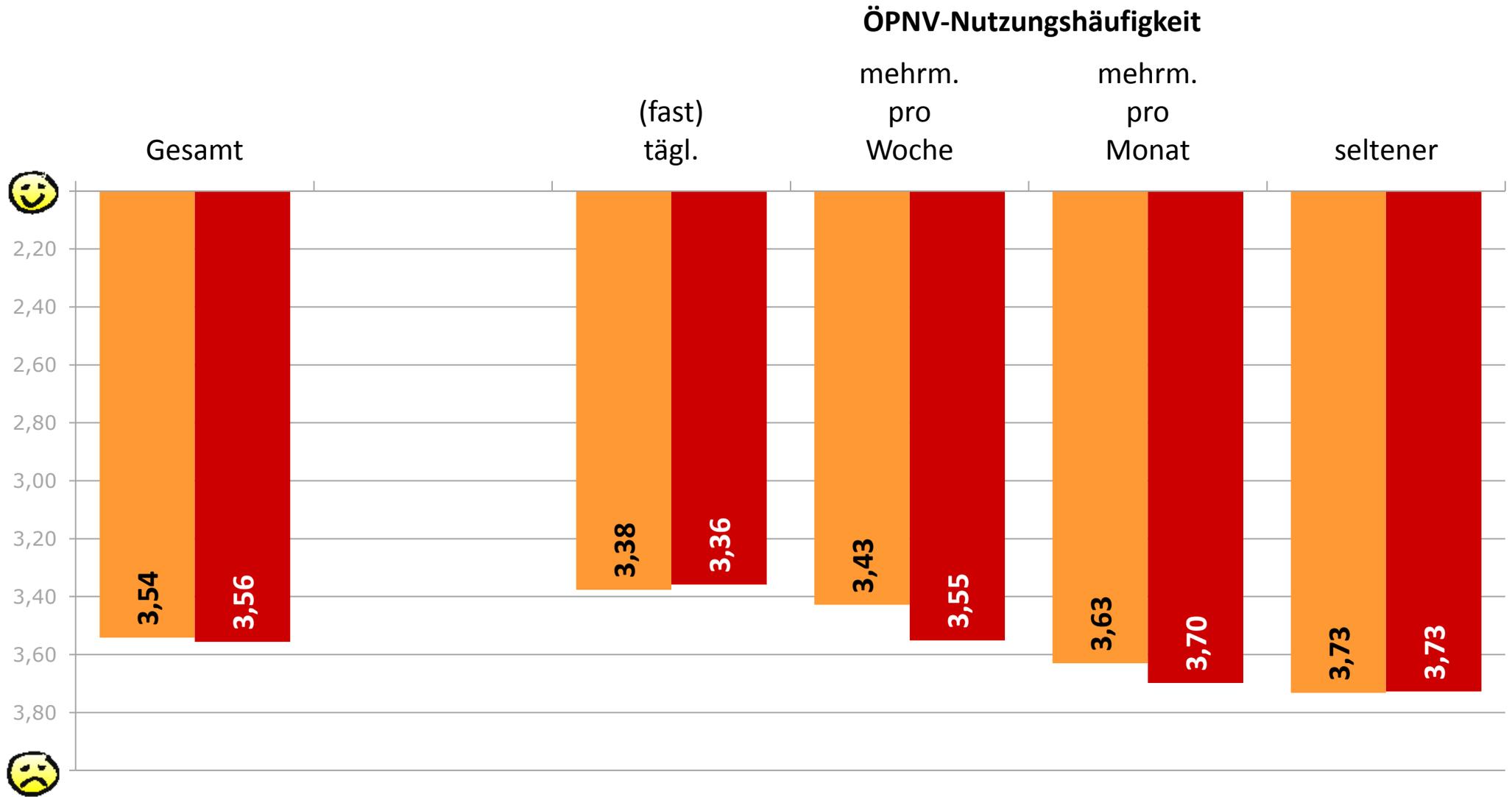
Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Tarif / Vertrieb

Preis-Leistungs-Verhältnis



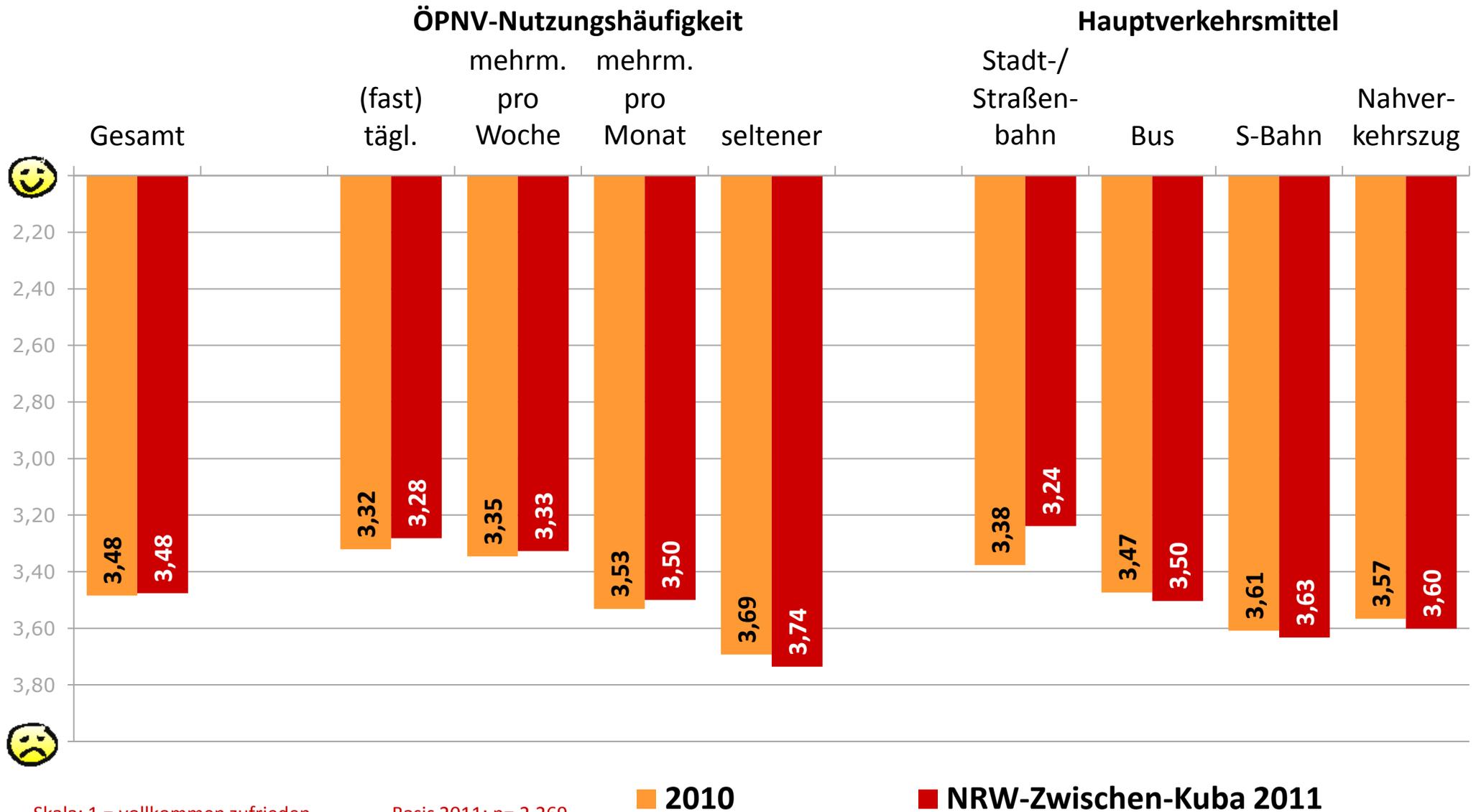
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Fahrkarten-Automaten



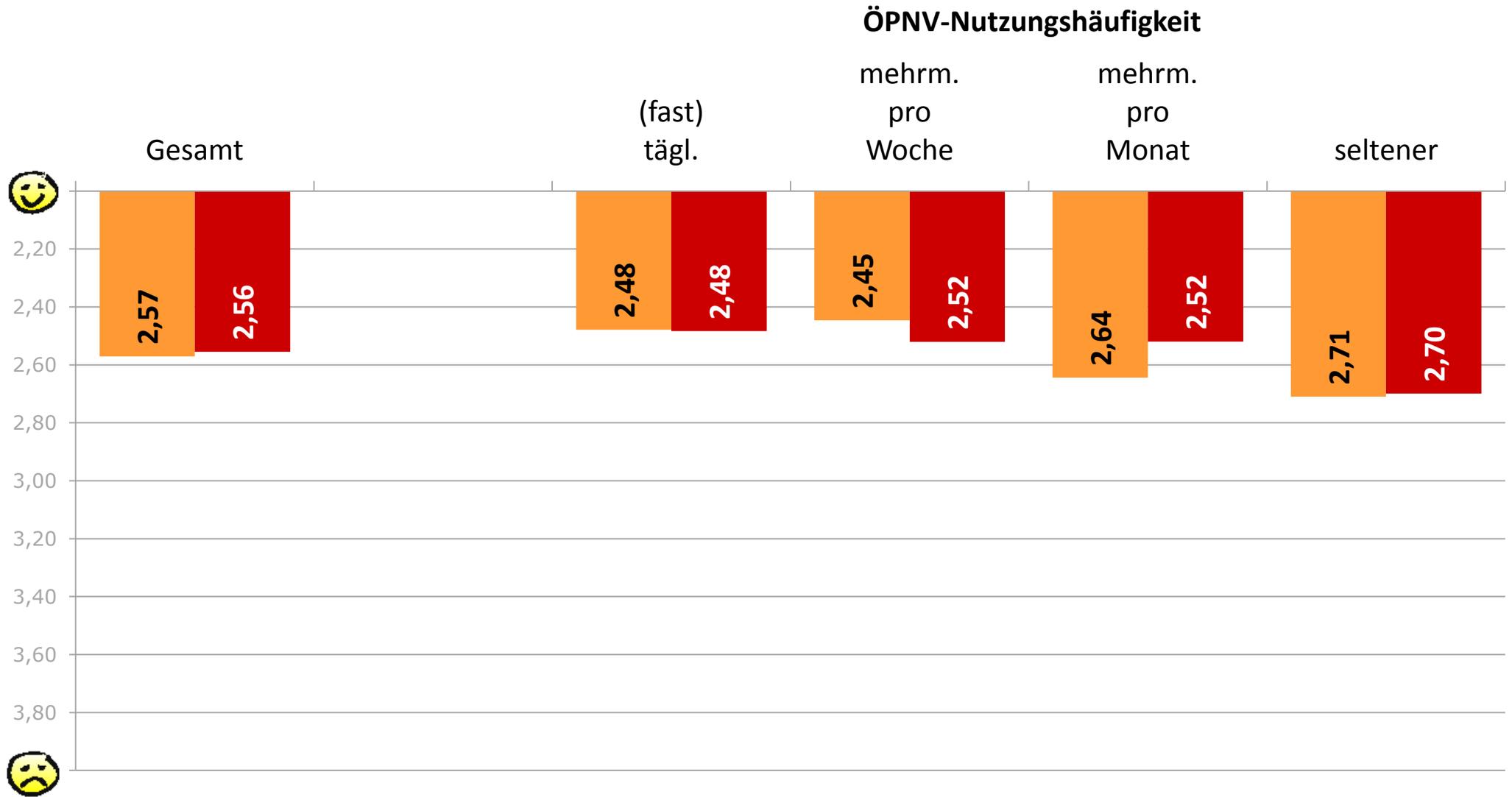
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Fahrplanauskünfte im Internet



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

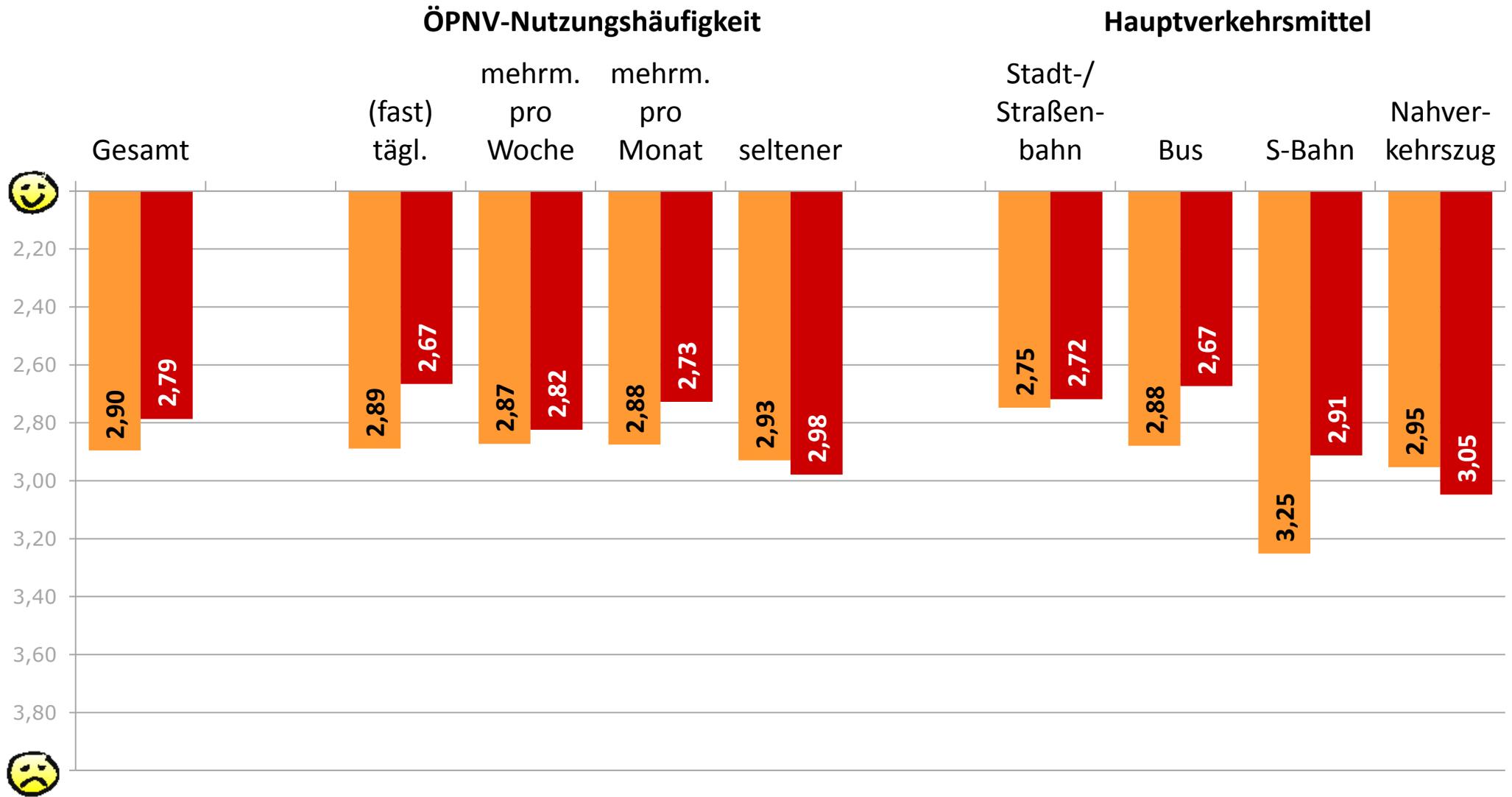
Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Haltestellen und Stationen / Informationen

Fahrplan-Informationen an Stationen



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

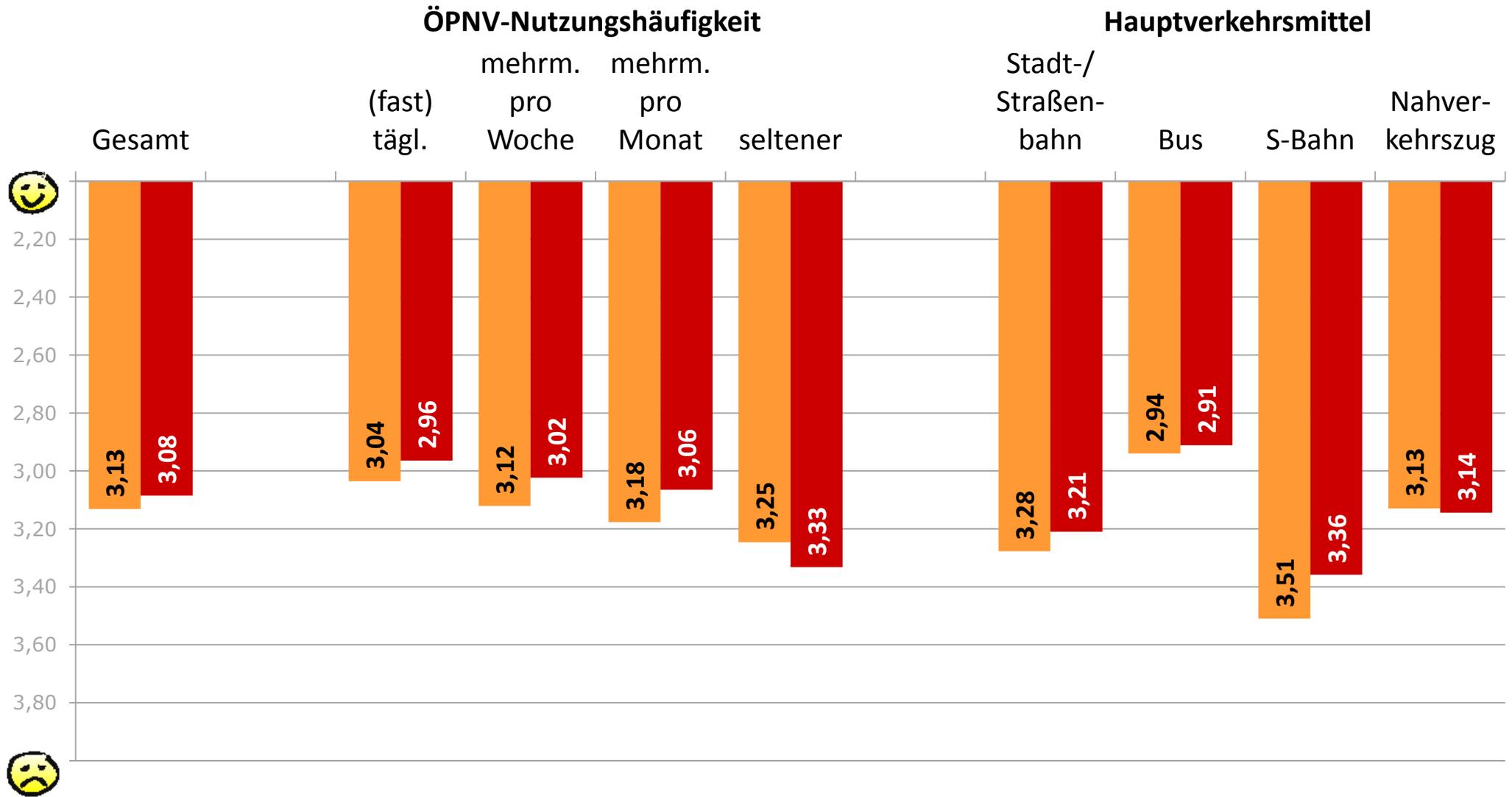
Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Sicherheit

Sicherheit abends im Fahrzeug



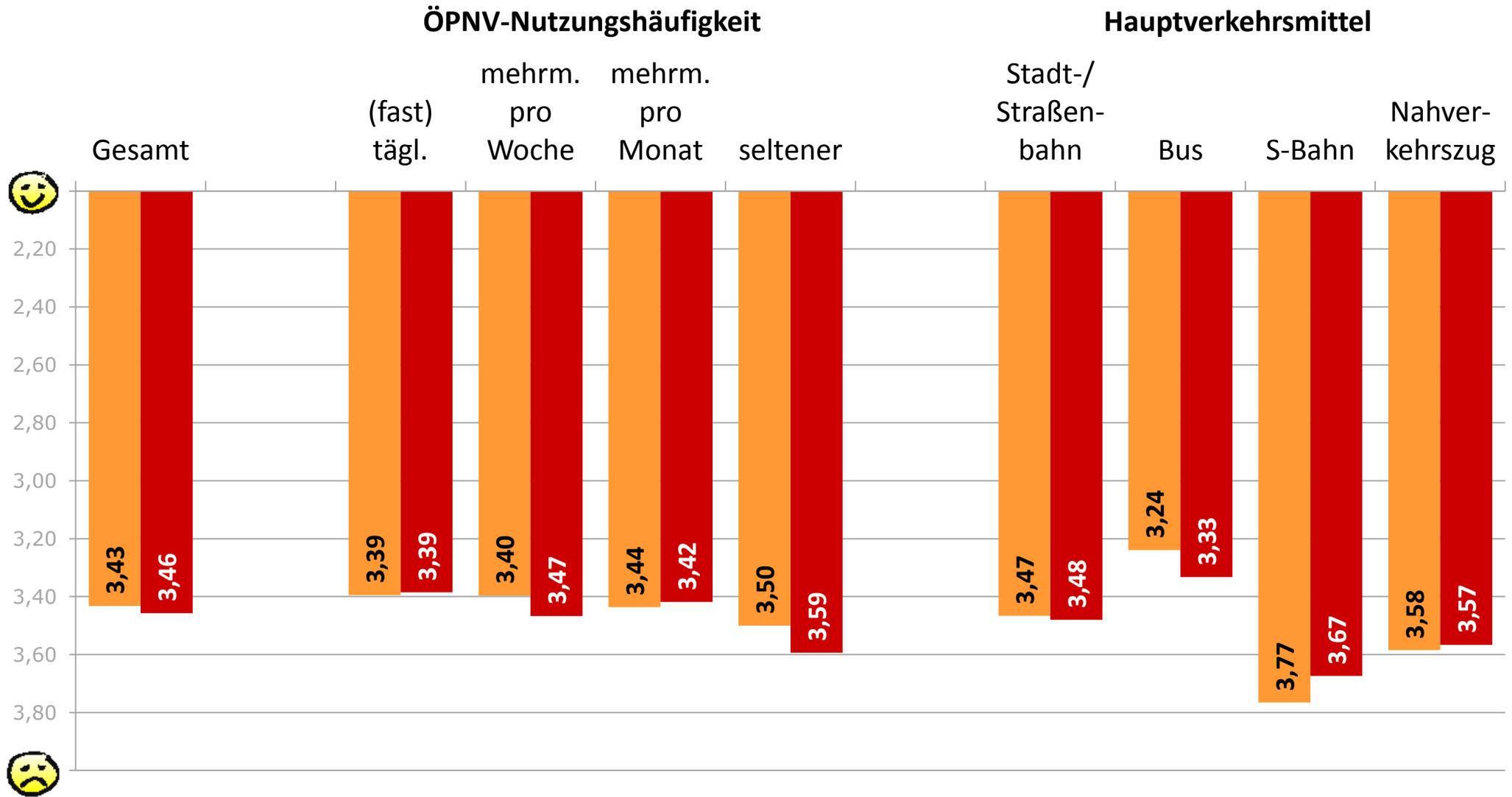
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Sicherheit abends an Stationen



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Basis 2011: n= 2.269
Basis 2010: n=10.215

2010

NRW-Zwischen-Kuba 2011

Herausgeber:

KompetenzCenter Marketing NRW
bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH
Glockengasse 37 - 39
50667 Köln

Verantwortlich für den Inhalt:

KompetenzCenter Marketing NRW

Köln, im April 2012