

# NRW-Kundenbarometer 2014

März 2015

**BUSSE &  
BAHNEN** NRW



Dr. Adi Isfort  
TNS Infratest



**TNS Infratest**

© TNS 2014

# Studiengrundlagen

## **Feldzeit:**

01.09.2014 bis 21.11.2014

## **Interviews:**

13.294 Interviews ab 16 Jahren

## **Stichprobenziehung:**

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

# Modellbeschreibung

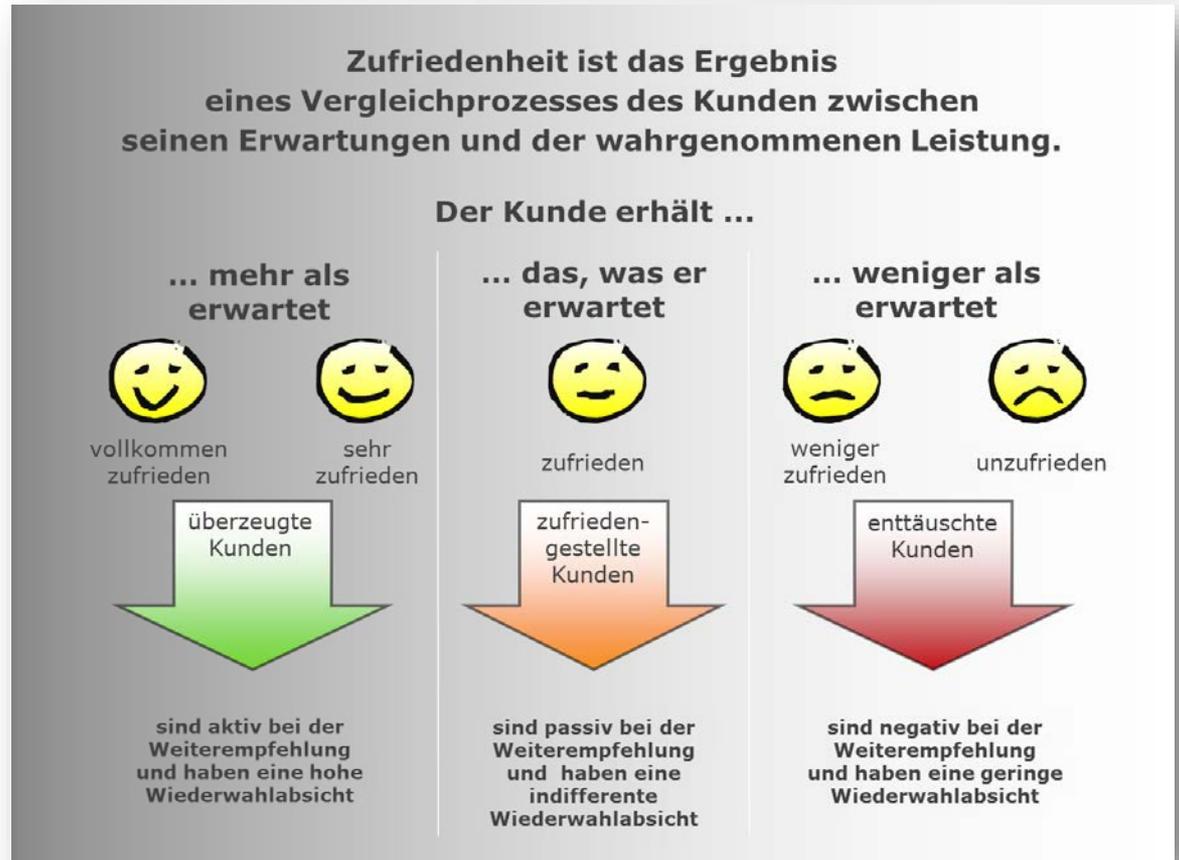
## Kundenzufriedenheit als Vergleichsprozess und deren Auswirkung auf die Kundenbindungsparameter

Der **Vergleichsprozess** zwischen der Soll-Komponente (Erwartung, Einstellung und Wahrnehmung des Kunden) auf der einen und der wahrgenommenen Ist-Leistung auf der anderen Seite findet implizit statt.

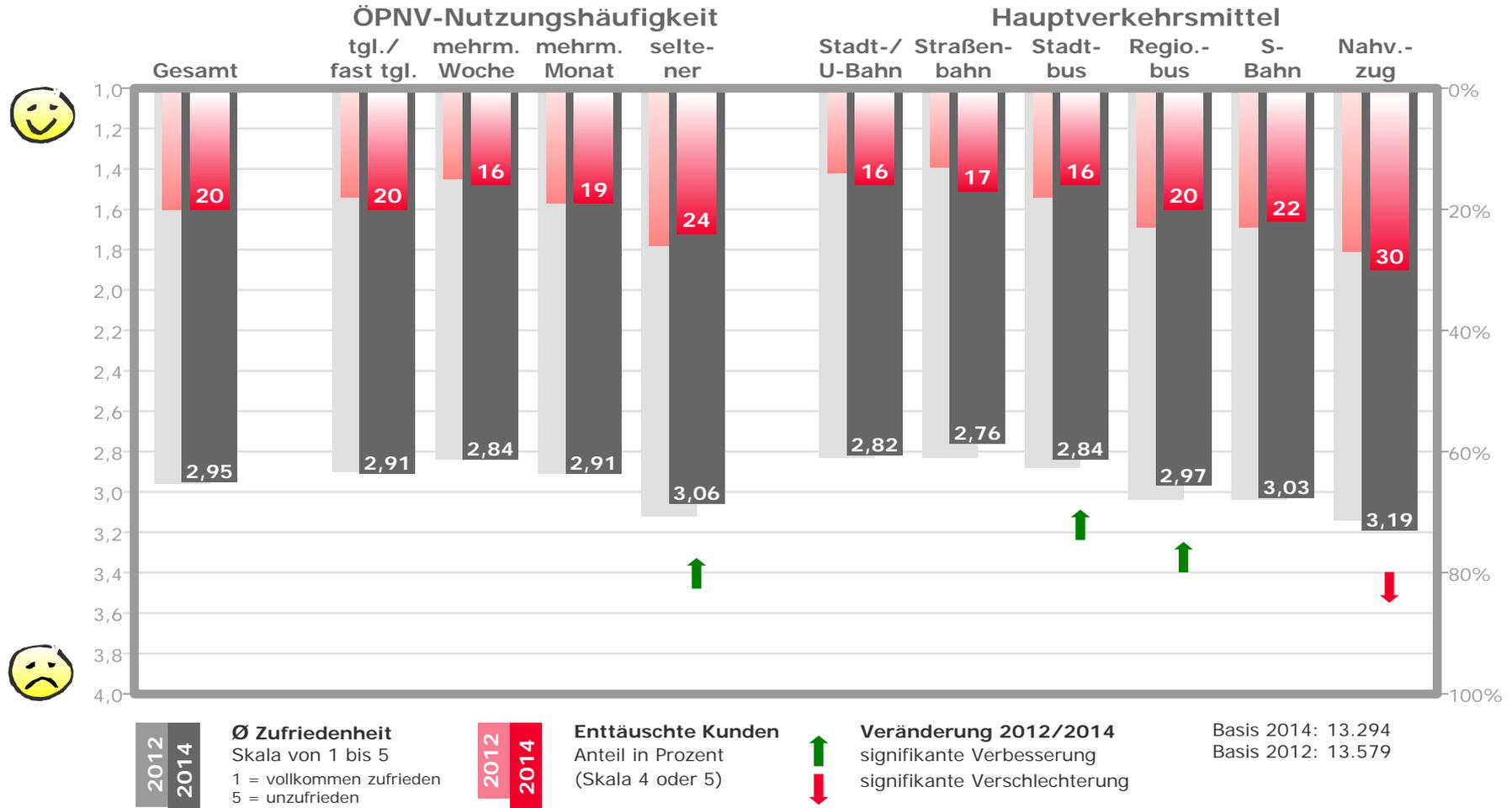
Beide Faktoren sind durch eine hohen Subjektivität des einzelnen Kunden geprägt und können deshalb von Kunde zu Kunde deutlich variieren.

Die **Messung** der allgemeinen Kundenzufriedenheit mit dem Verkehrsanbieter und der jeweiligen Leistungsmerkmale erfolgt anhand einer Verbal-Skala, die diesen Vergleichsprozess abbildet.

Diese Skala wird seit Jahren branchenübergreifend verwendet.

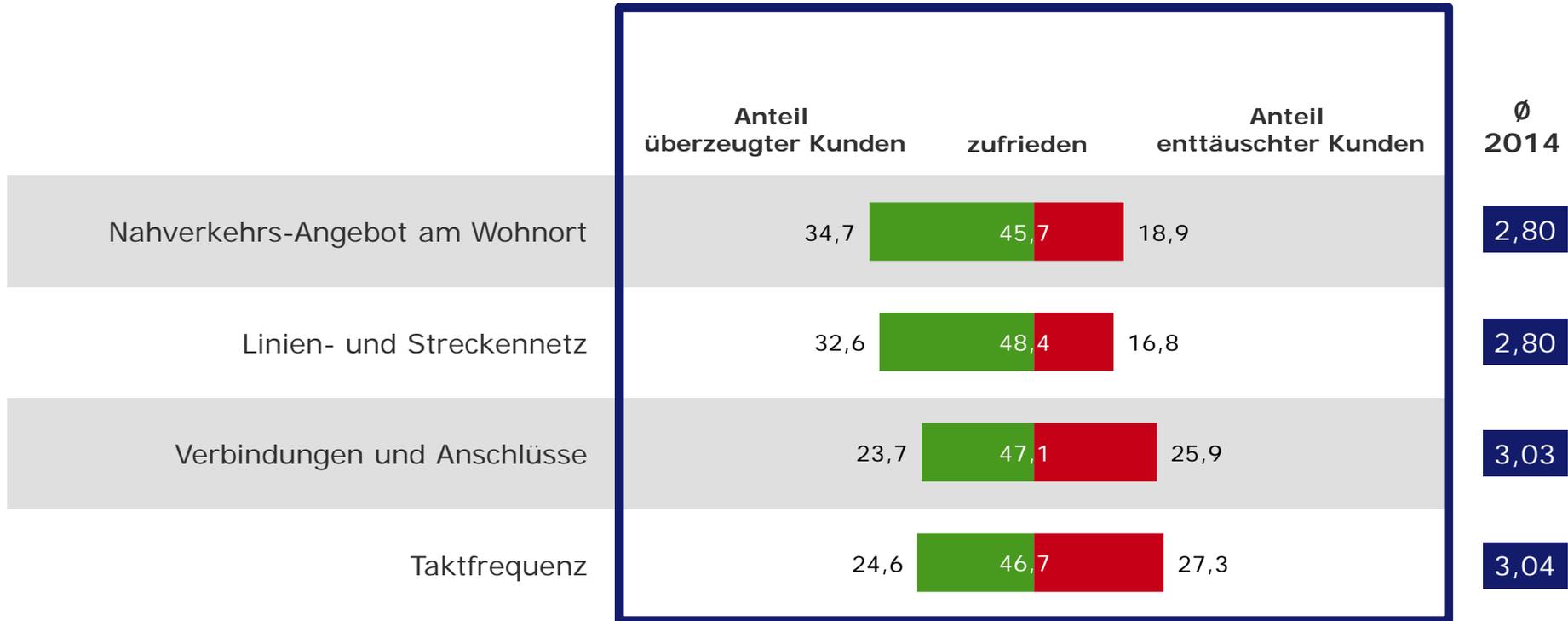


# Globalzufriedenheit

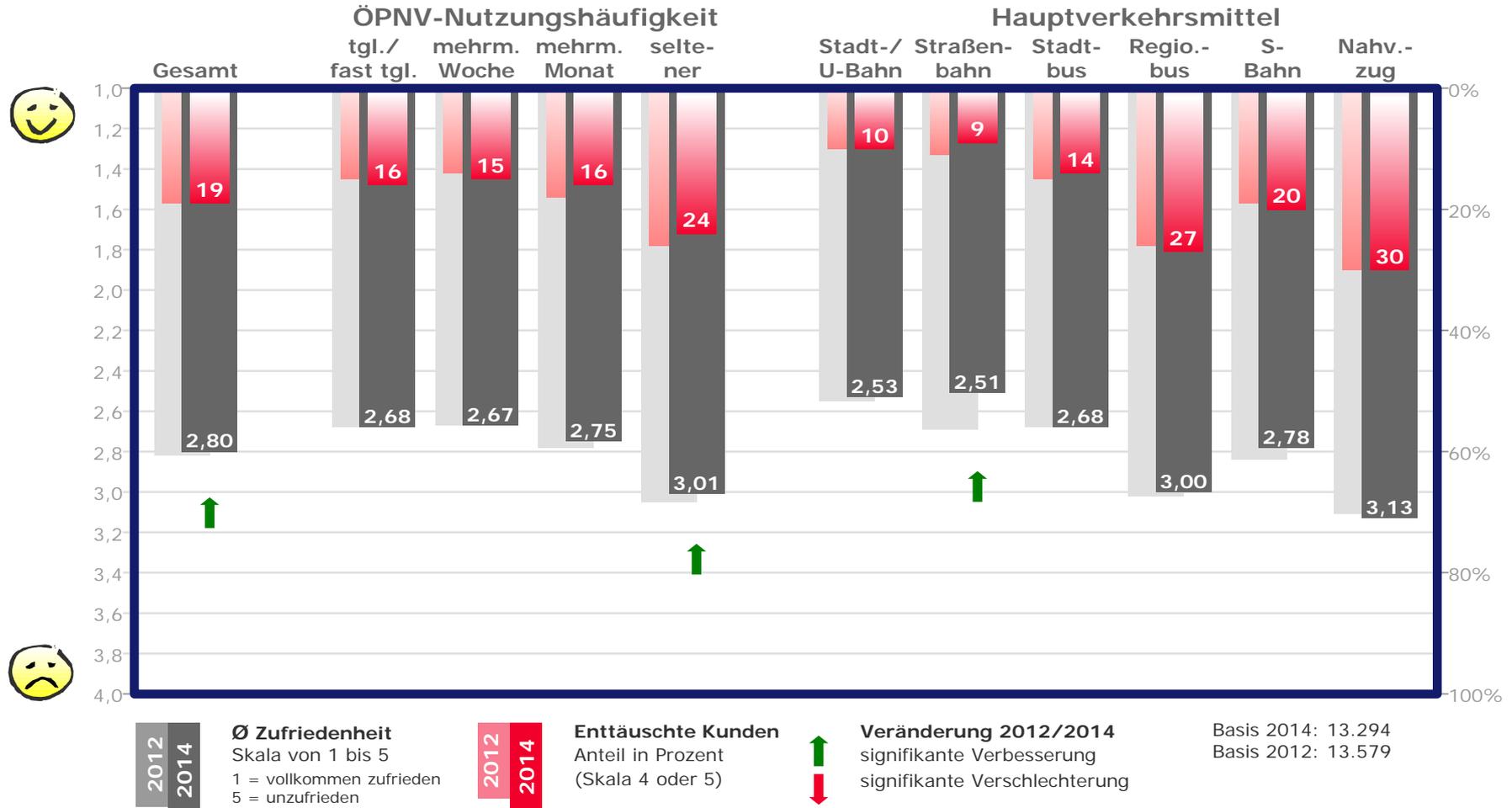


# Dimensionen der Kundenzufriedenheit

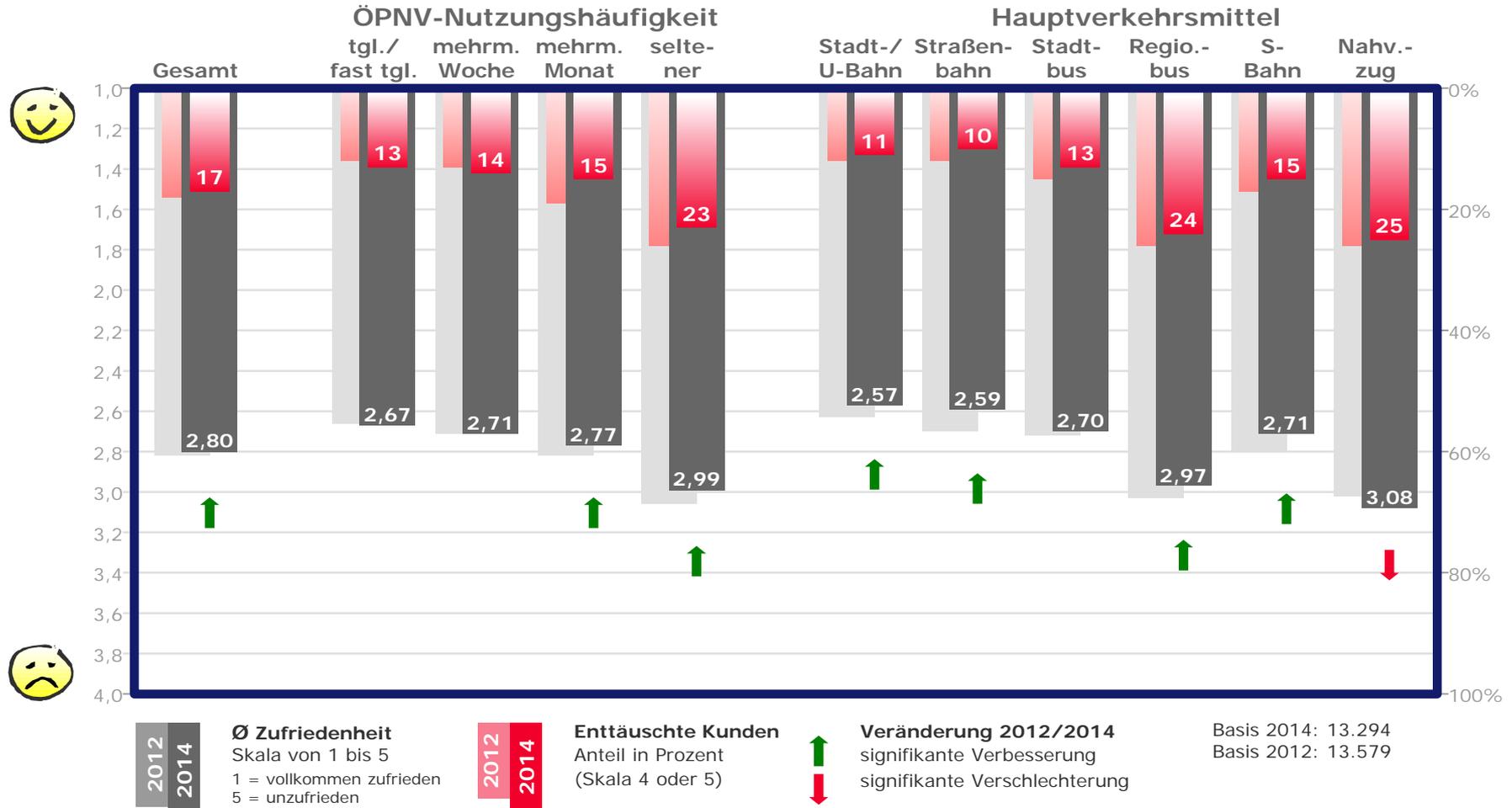
## Angebot



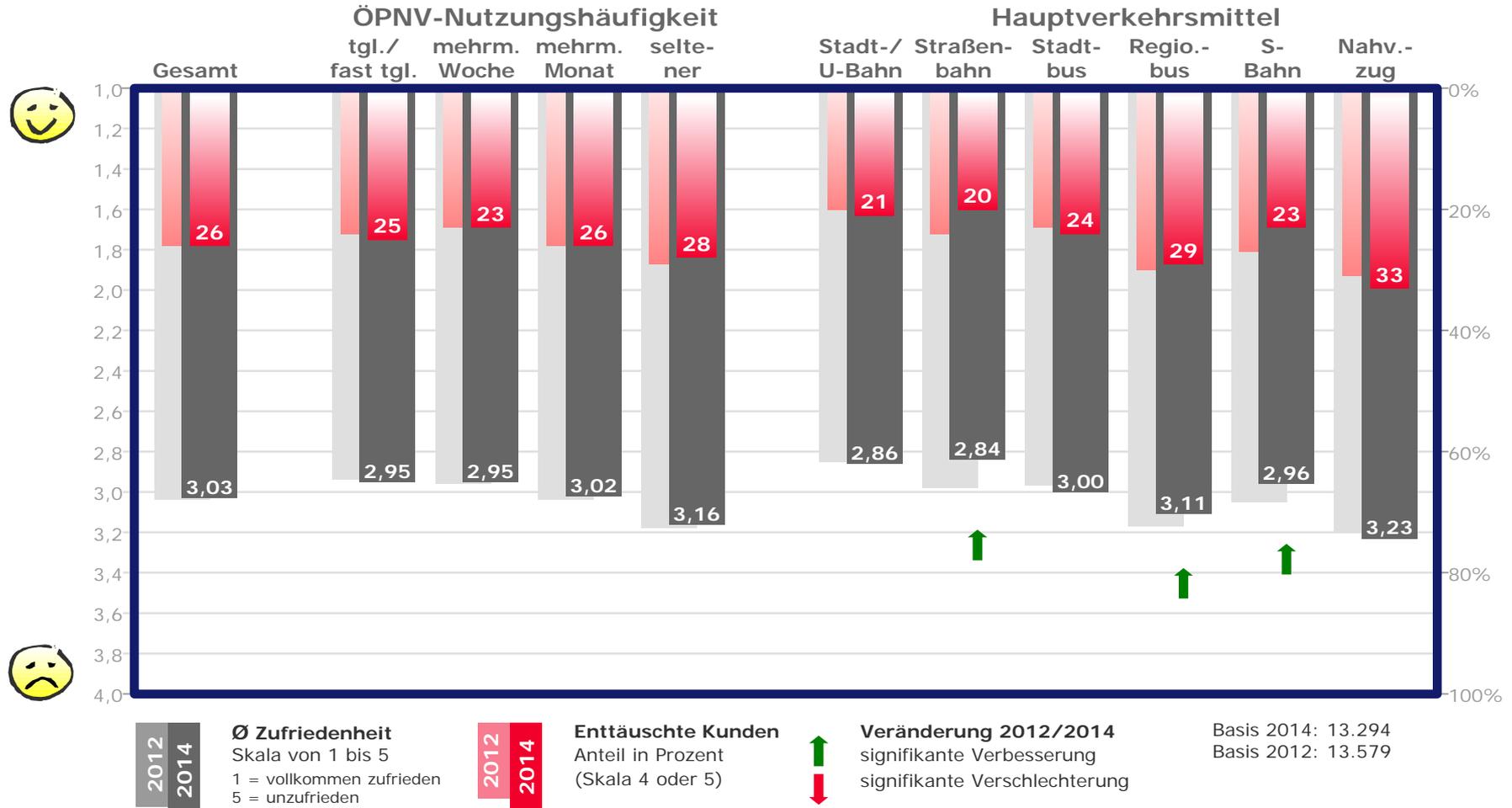
# Nahverkehrs-Angebot am Wohnort



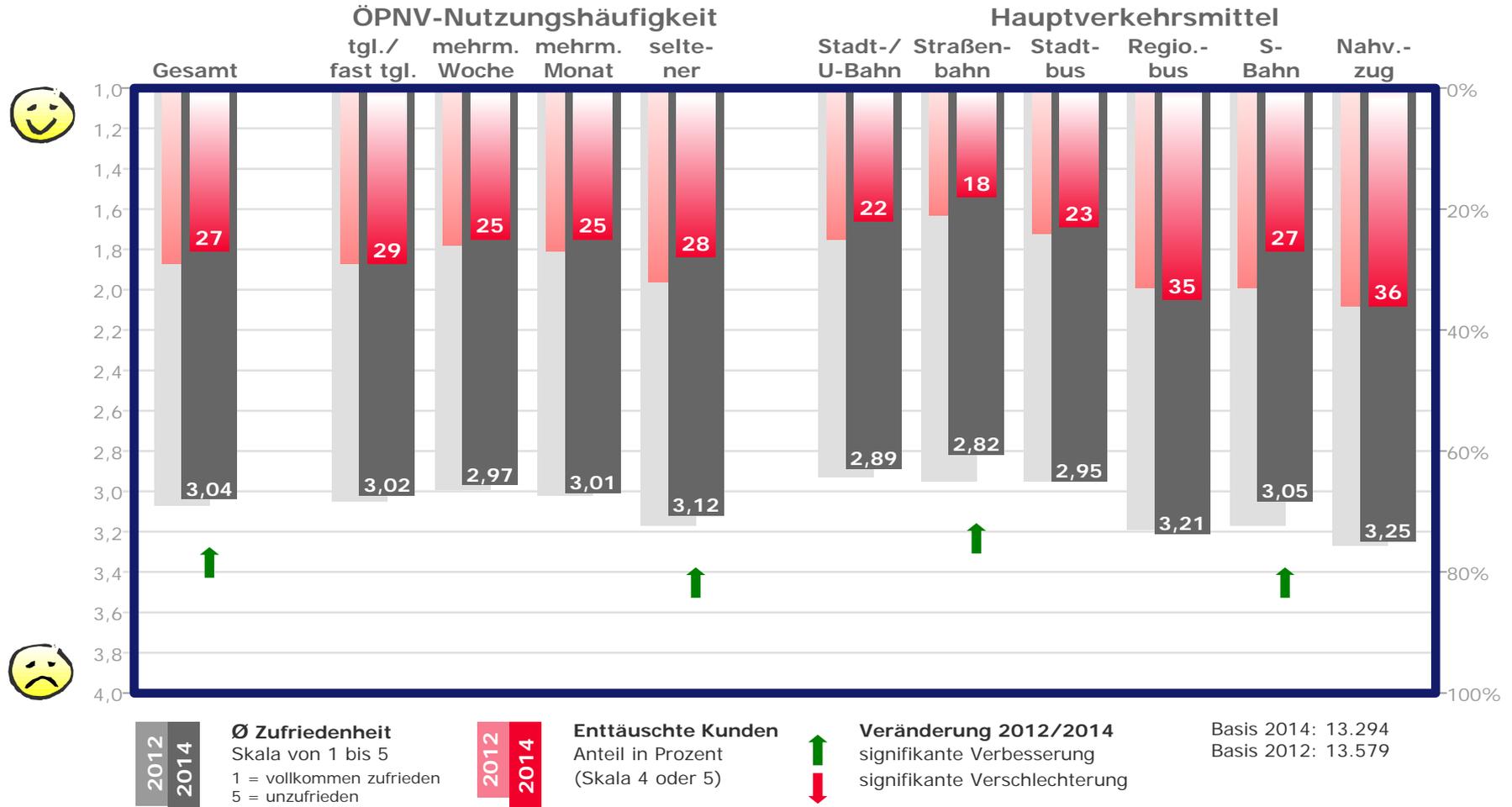
# Linien- und Streckennetz



# Verbindungen und Anschlüsse

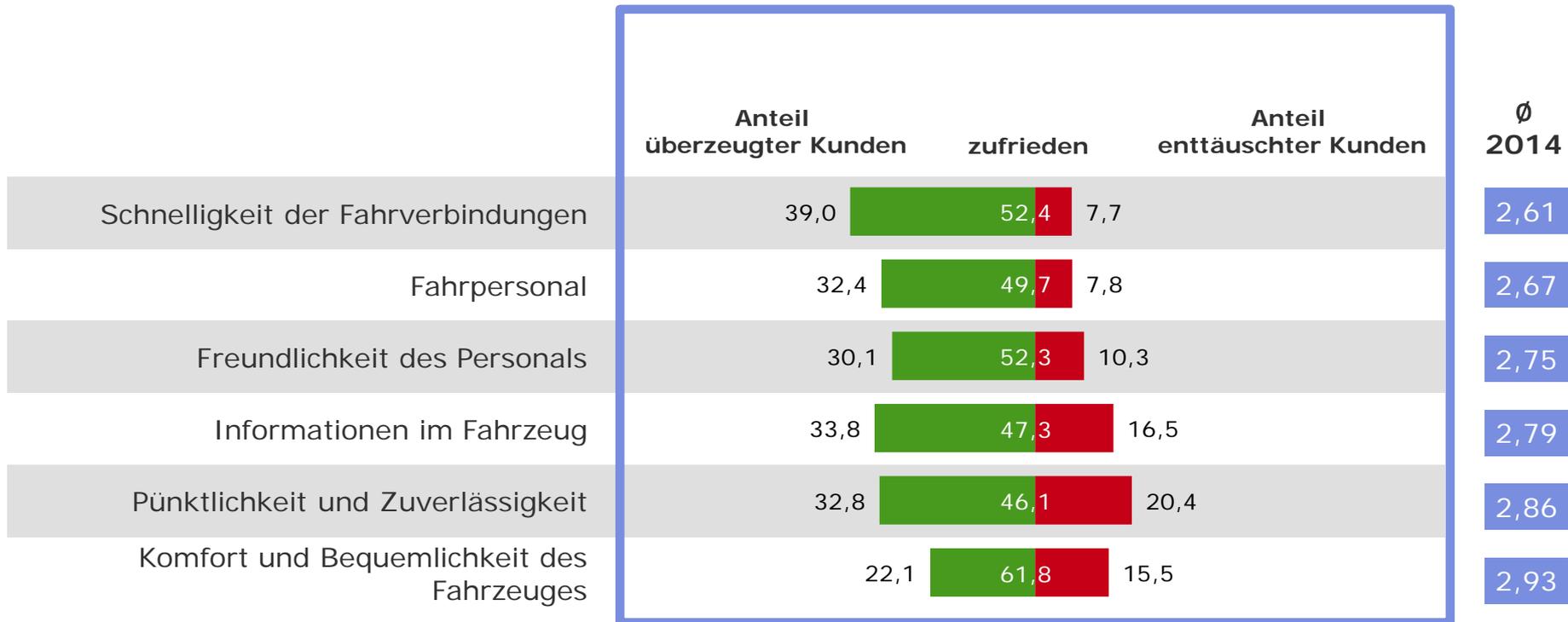


# Taktfrequenz

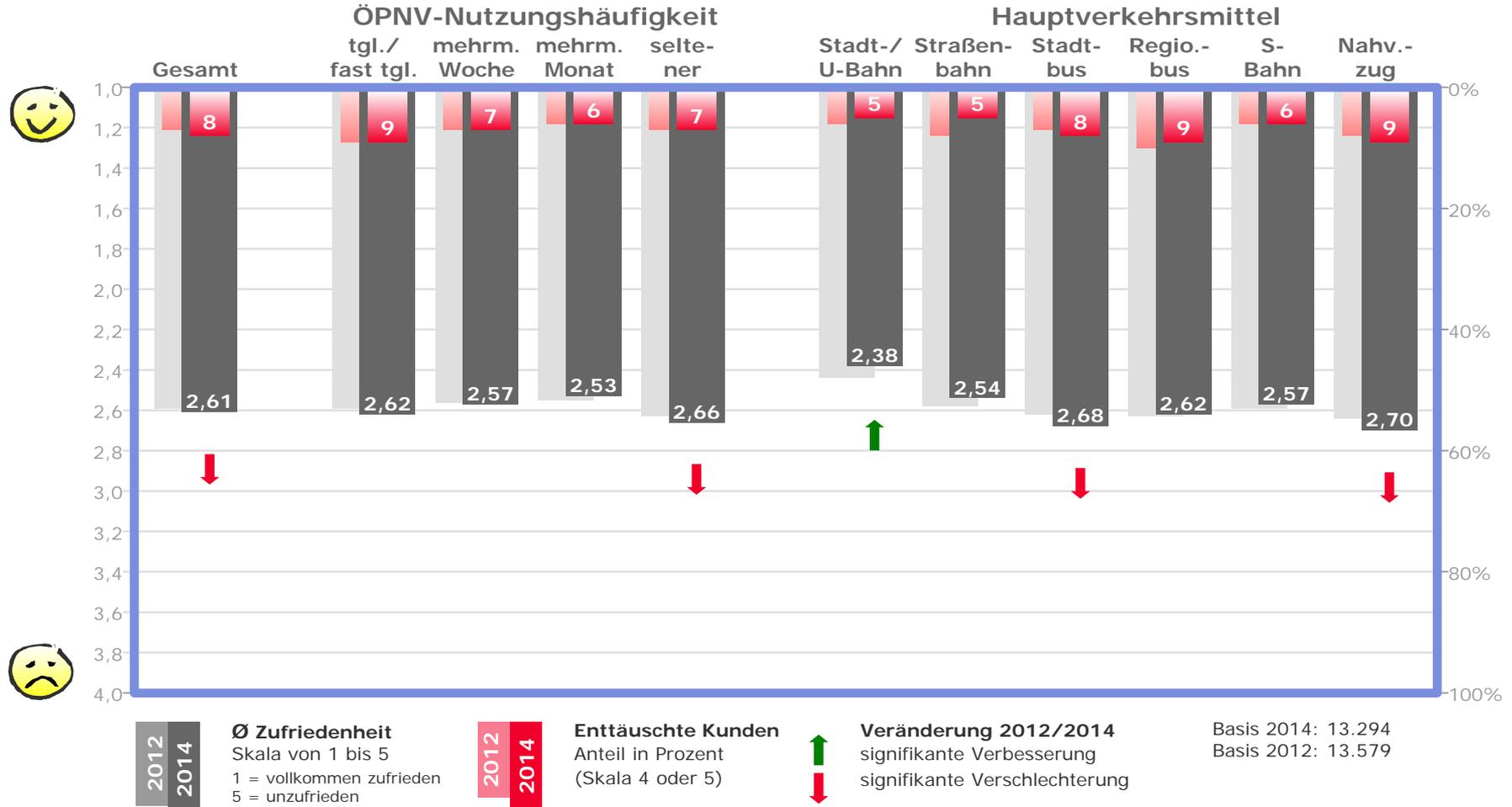
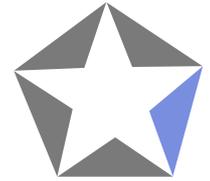


# Dimensionen der Kundenzufriedenheit

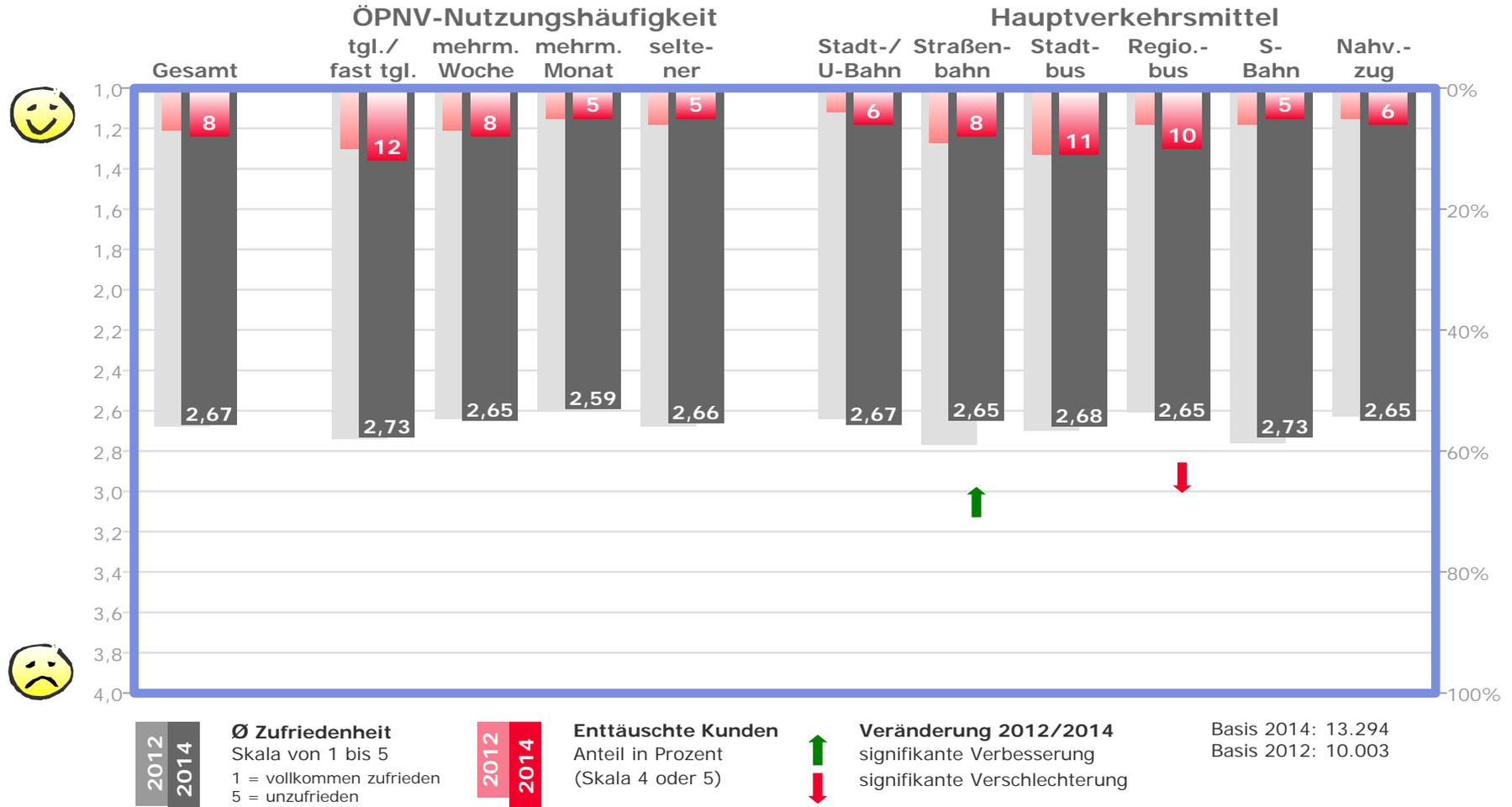
## Verkehrsmittel, Teil 1



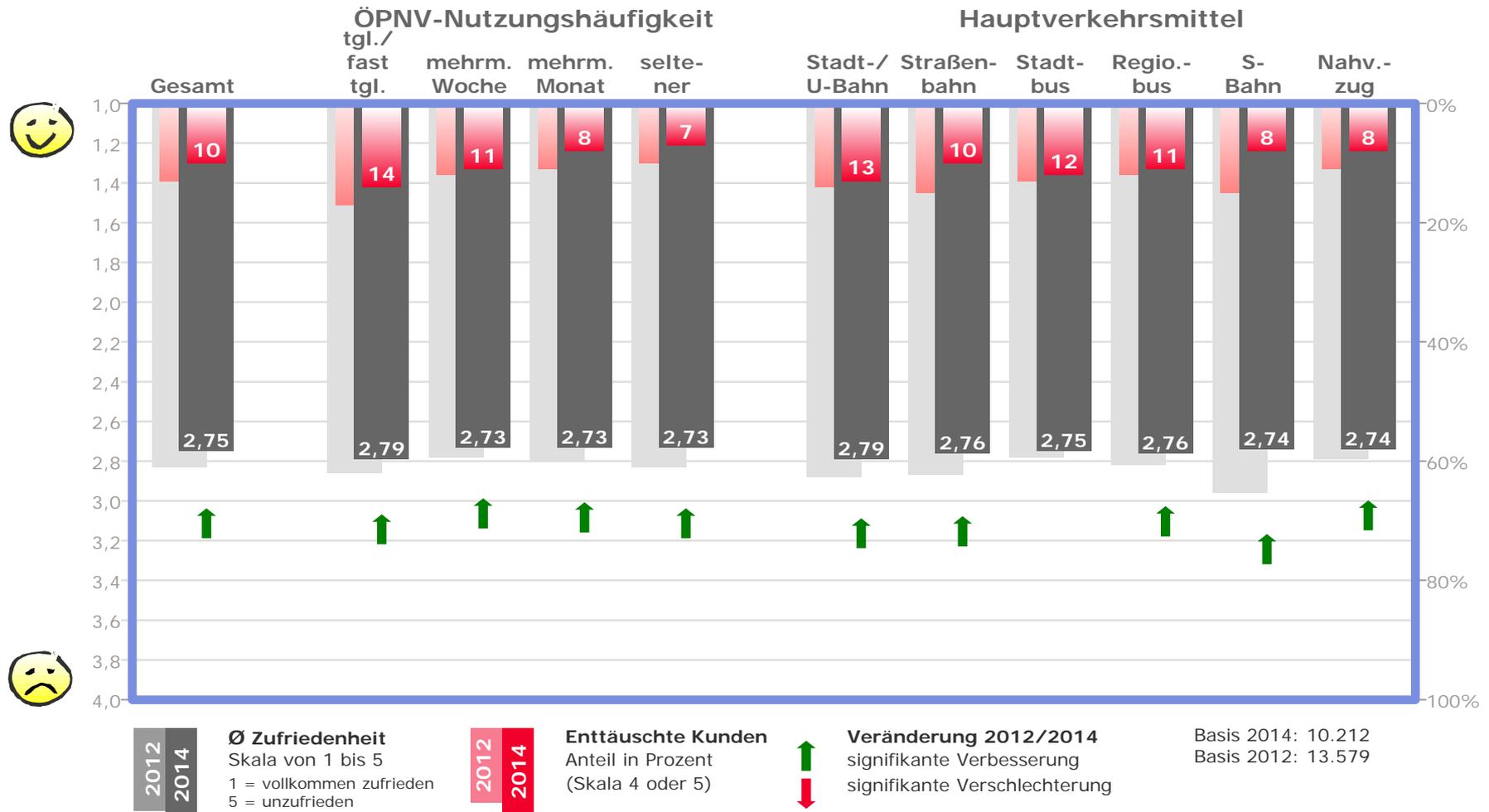
# Schnelligkeit der Fahrverbindungen



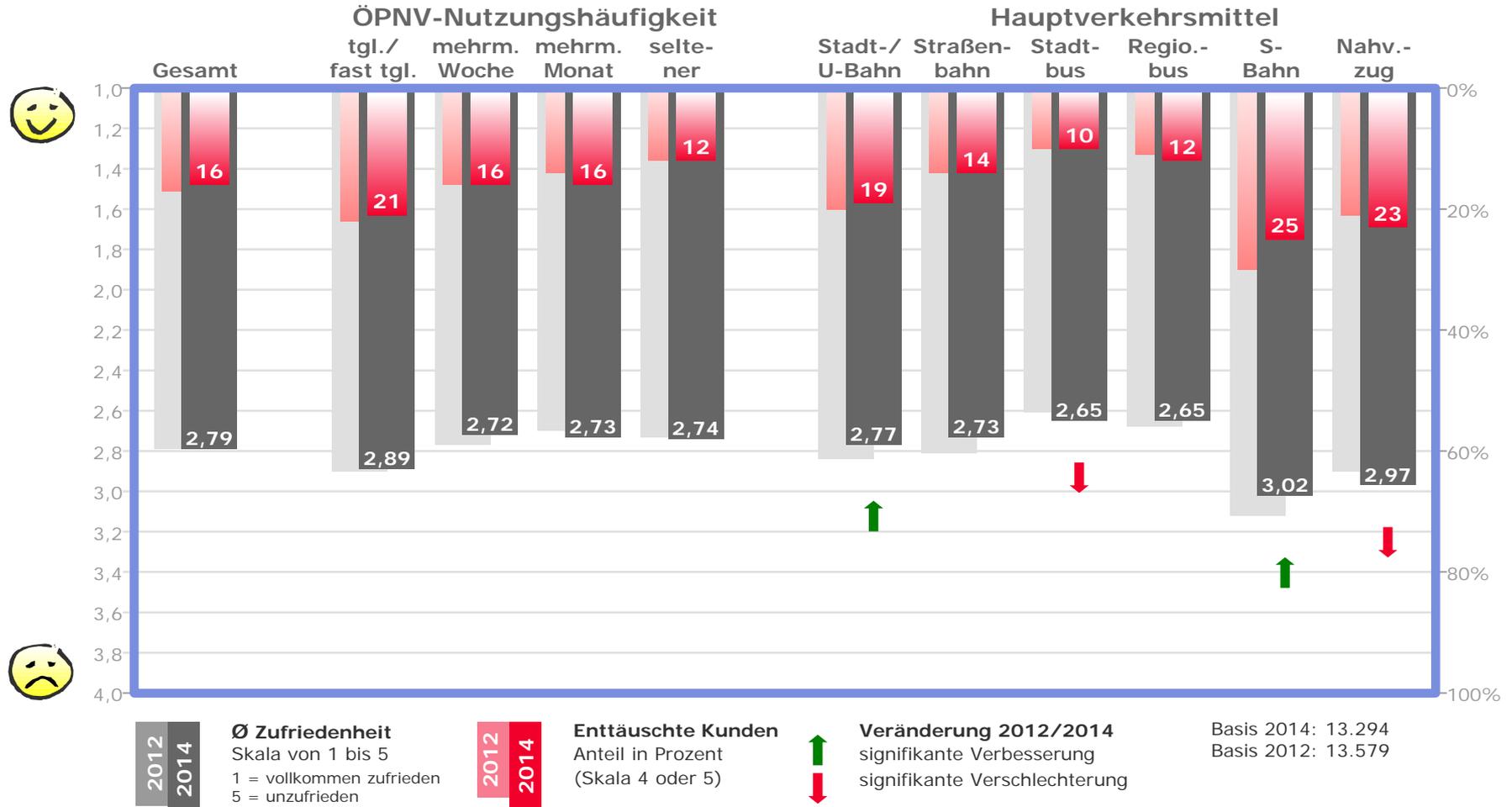
# Fahrpersonal



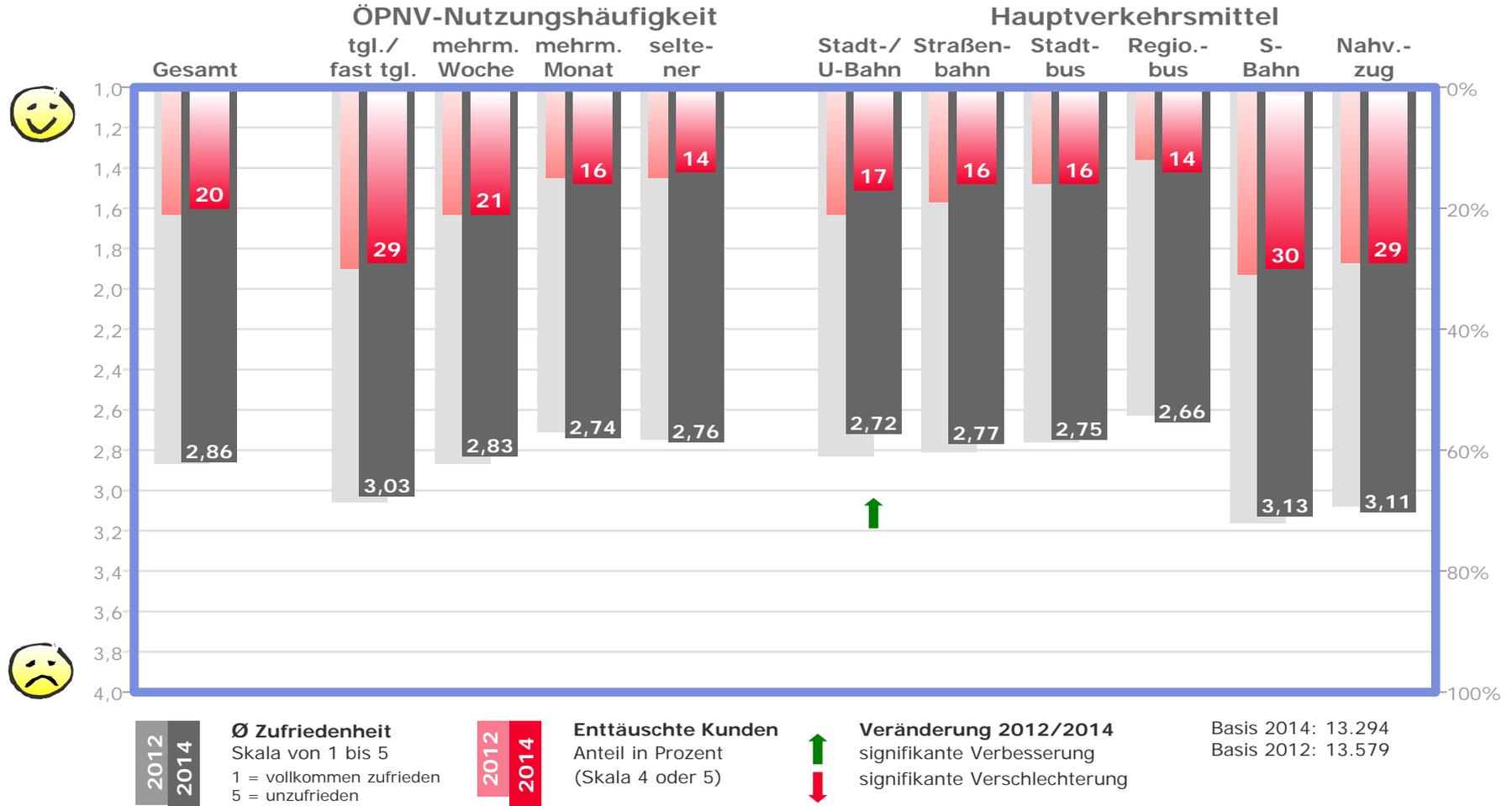
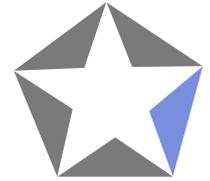
# Freundlichkeit des Personals



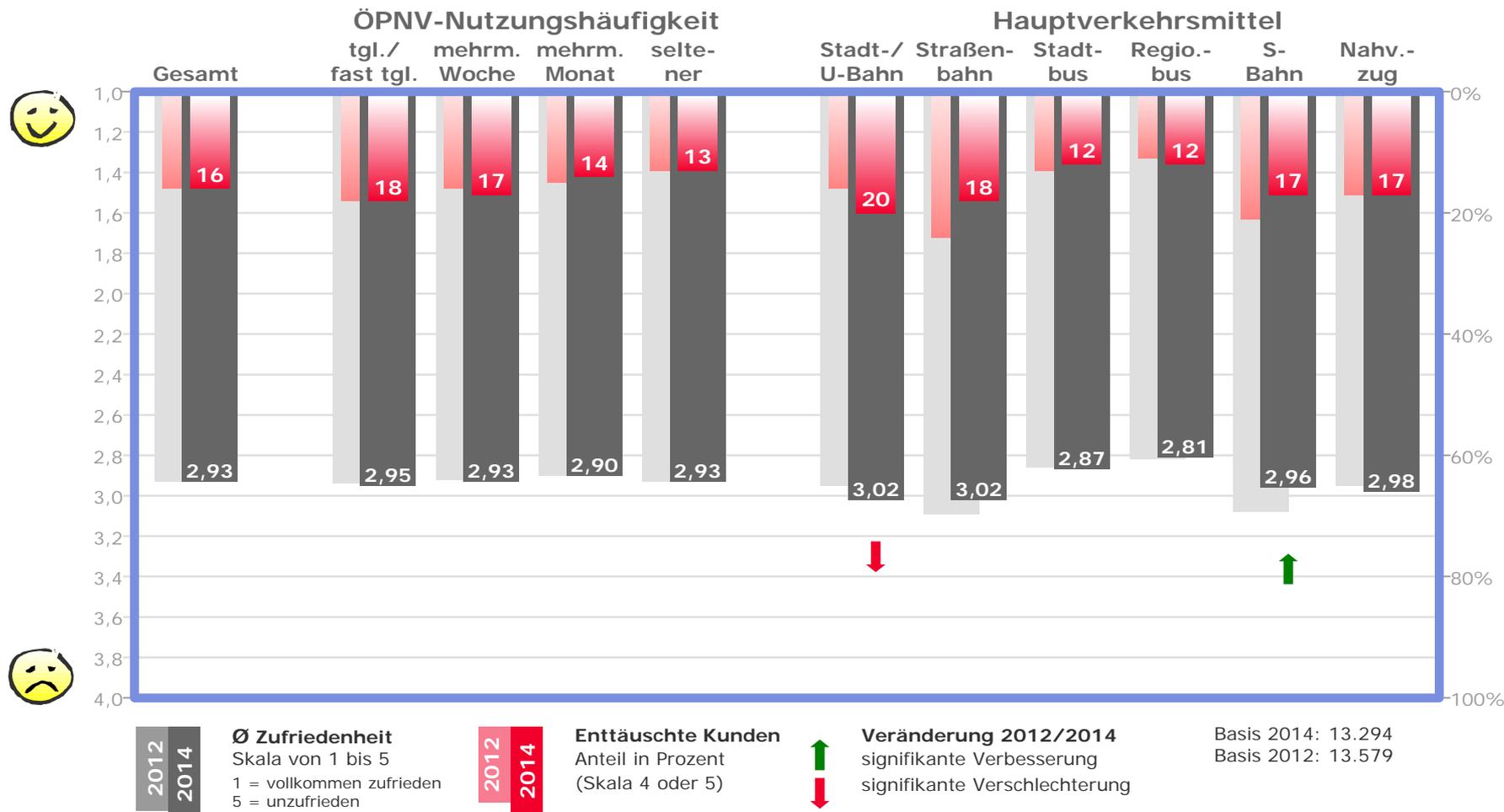
# Informationen im Fahrzeug



# Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

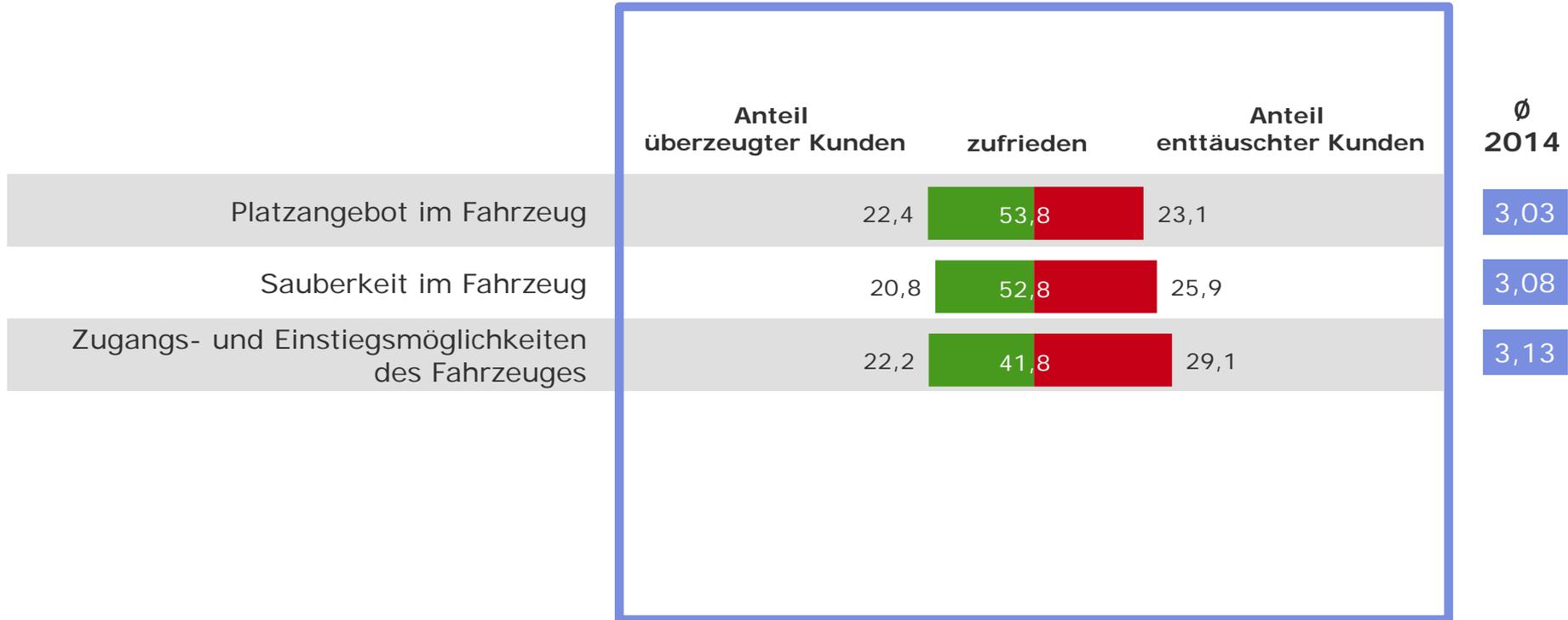


# Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeuges

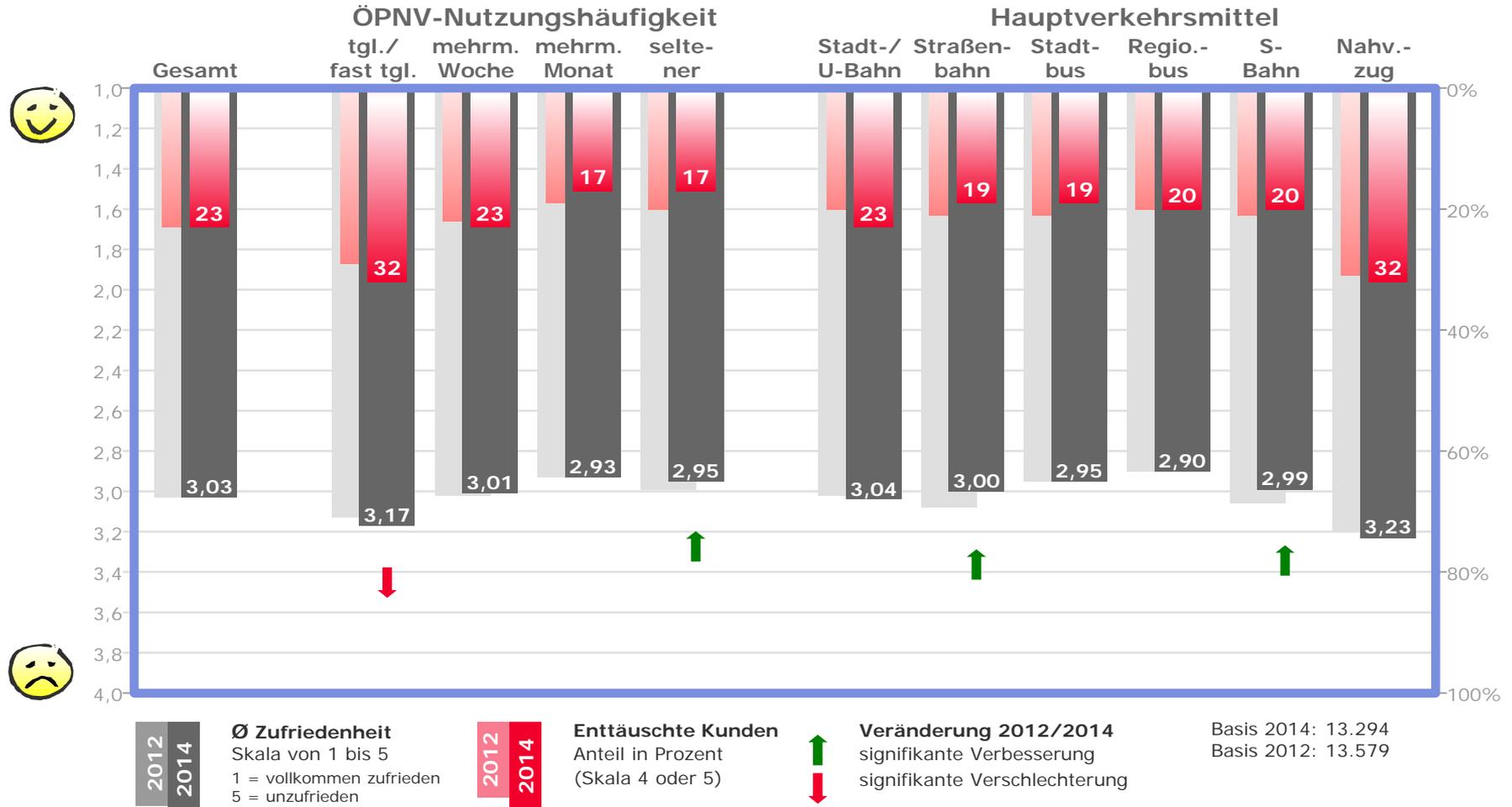


# Dimensionen der Kundenzufriedenheit

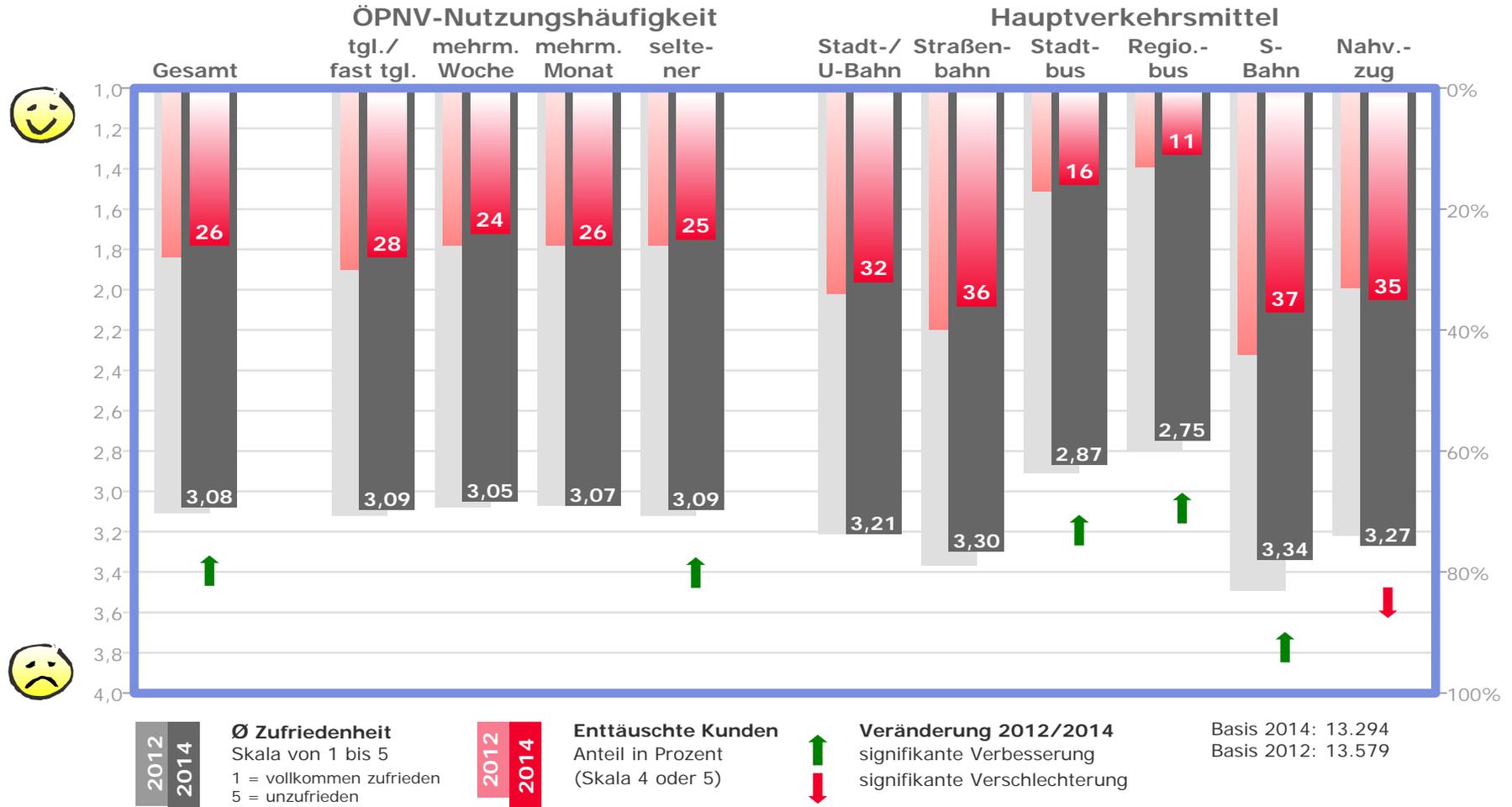
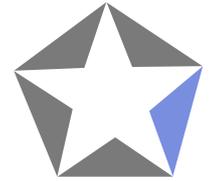
## Verkehrsmittel, Teil 2



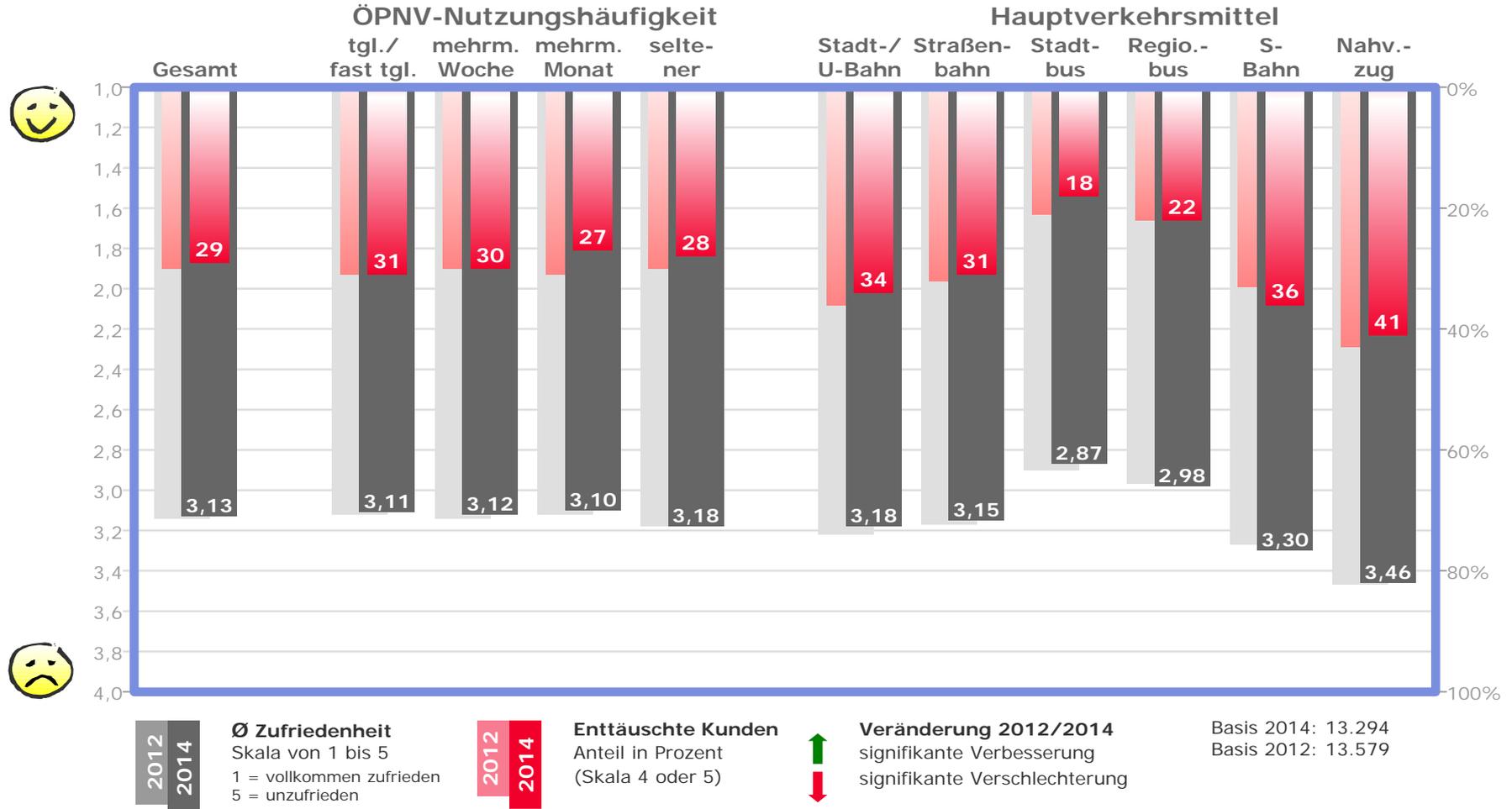
# Platzangebot im Fahrzeug



# Sauberkeit im Fahrzeug

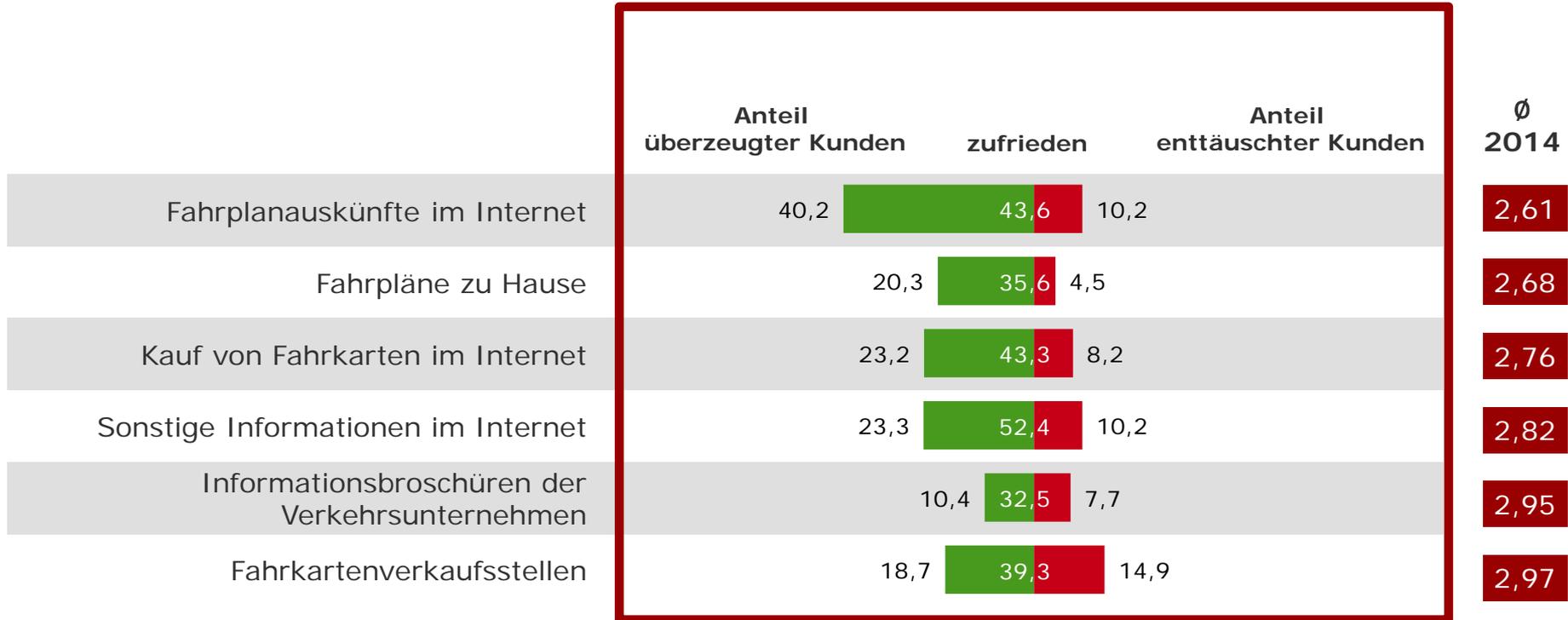


# Zugangs- u. Einstiegsmöglichkeiten d. Fahrzeuges



# Dimensionen der Kundenzufriedenheit

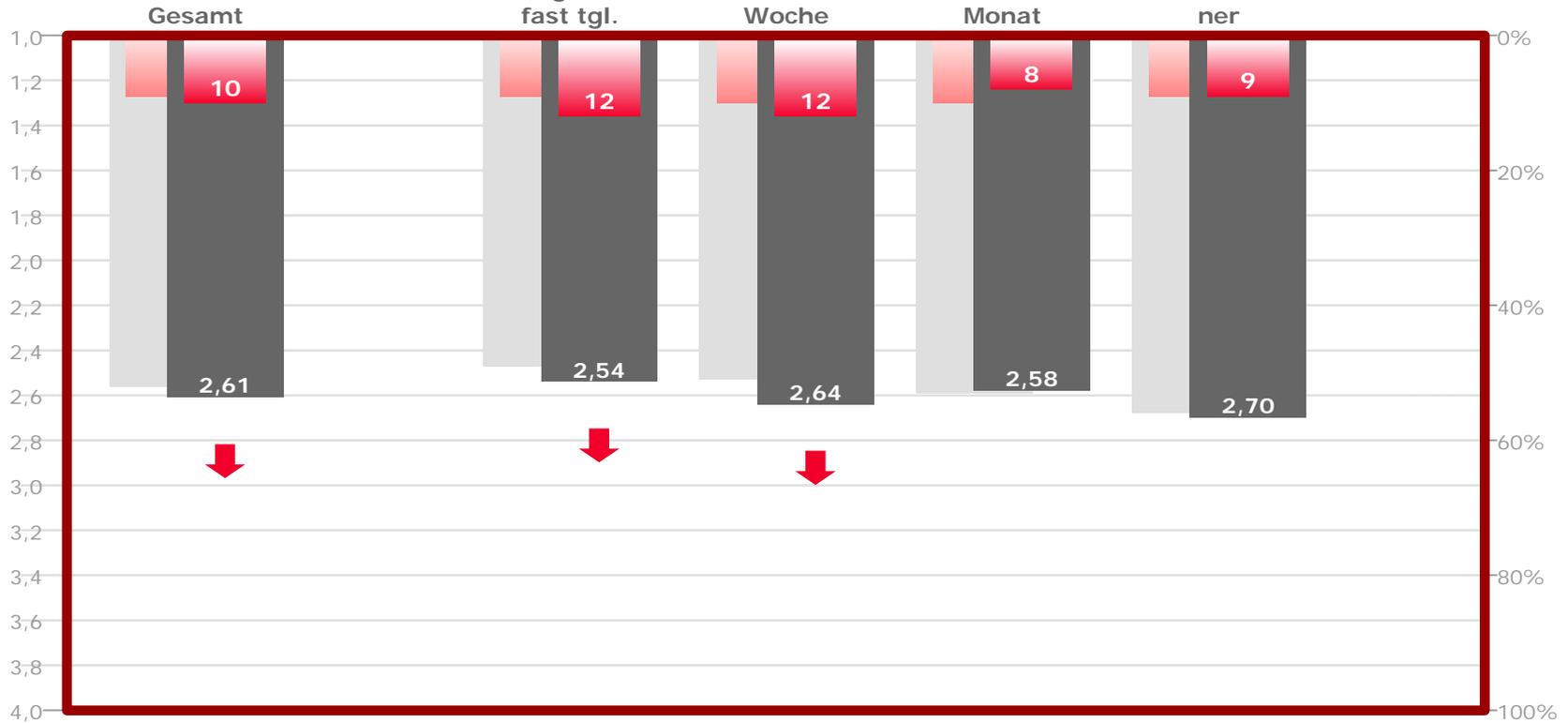
## Tarif/Vertrieb, Teil 1



# Fahrplanauskünfte im Internet



## ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



2012  
2014

**Ø Zufriedenheit**  
Skala von 1 bis 5  
1 = vollkommen zufrieden  
5 = unzufrieden

2012  
2014

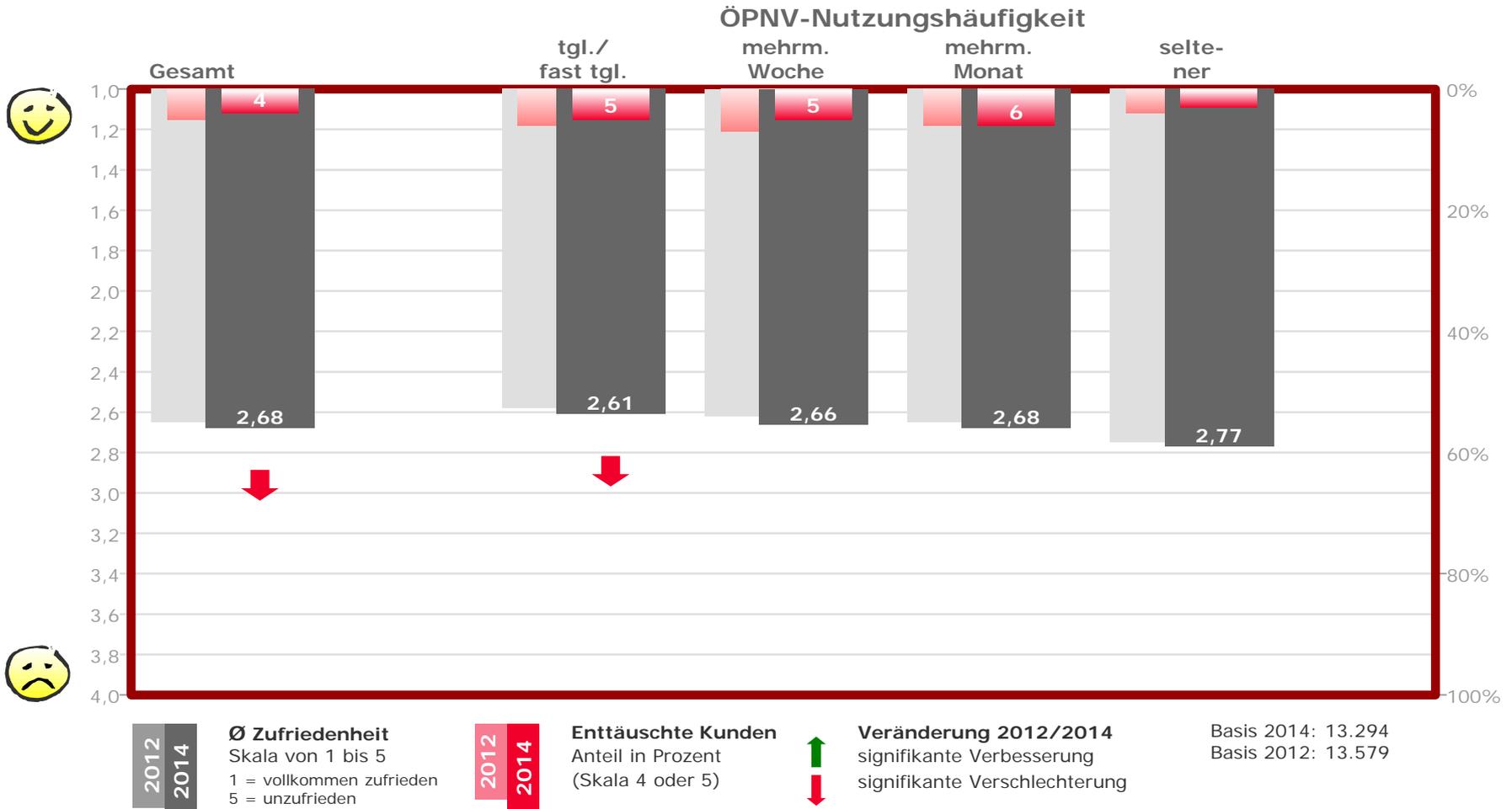
**Enttäuschte Kunden**  
Anteil in Prozent  
(Skala 4 oder 5)



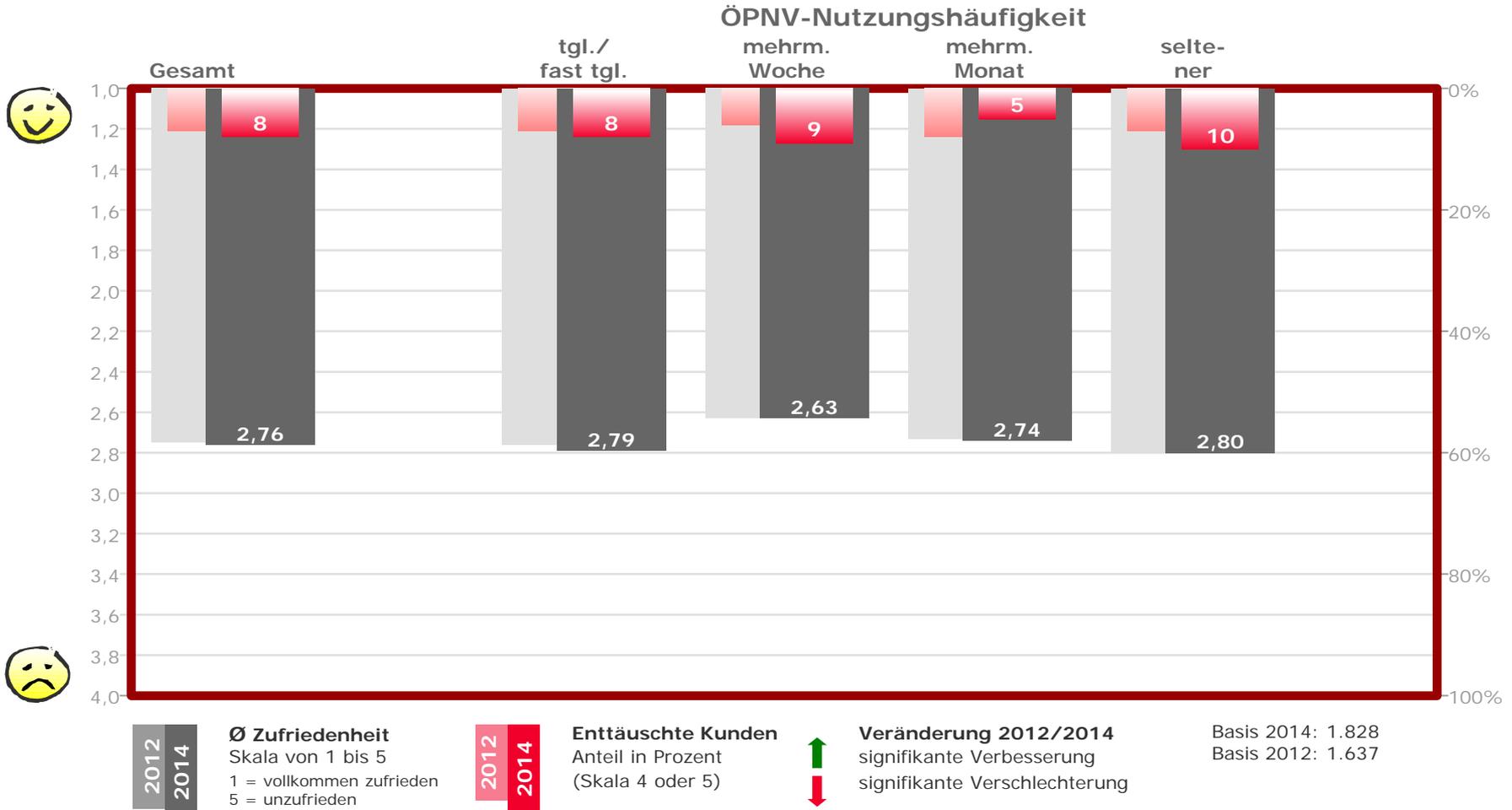
**Veränderung 2012/2014**  
signifikante Verbesserung  
signifikante Verschlechterung

Basis 2014: 9.449  
Basis 2012: 9.467

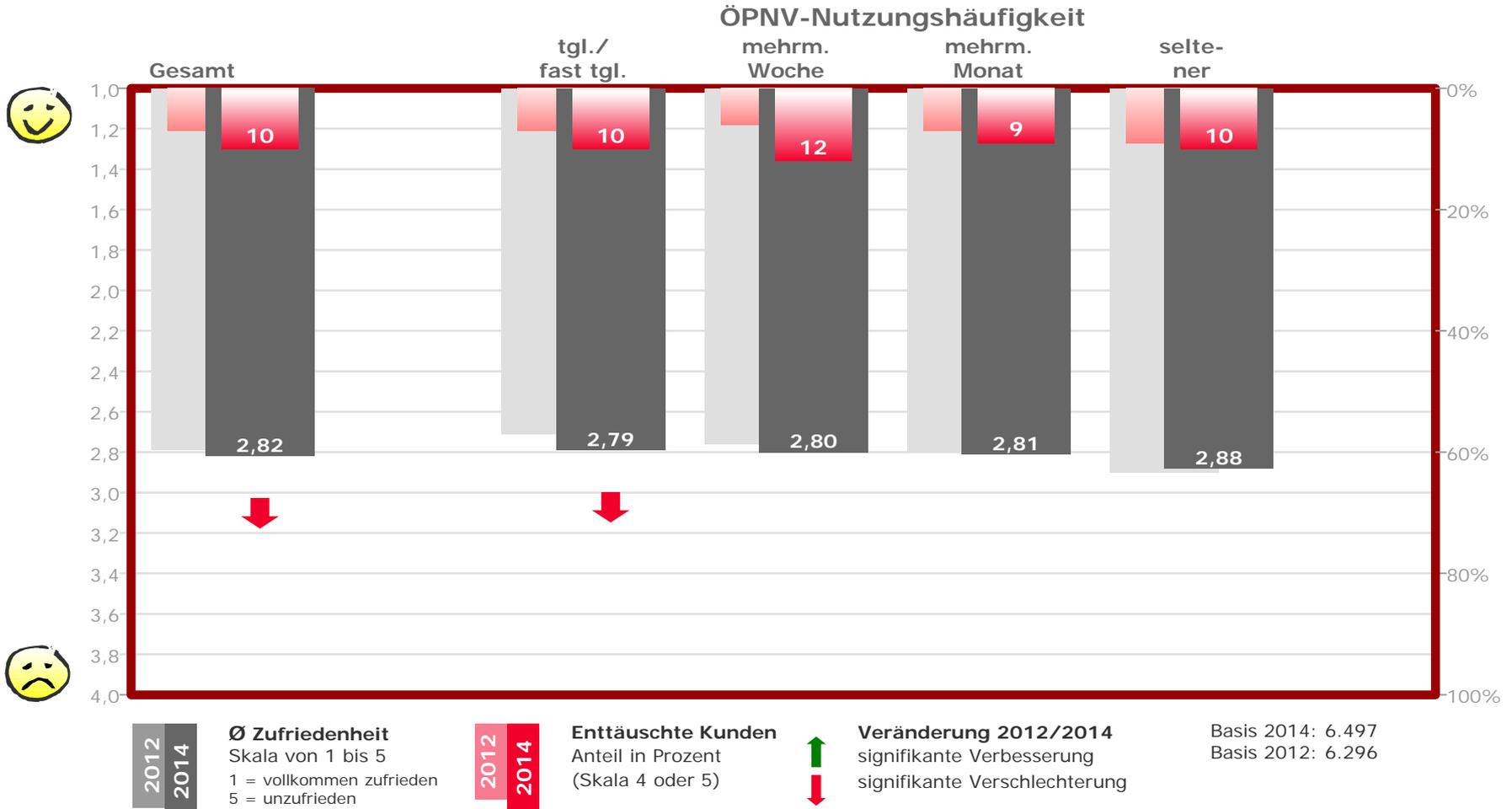
# Fahrpläne zu Hause



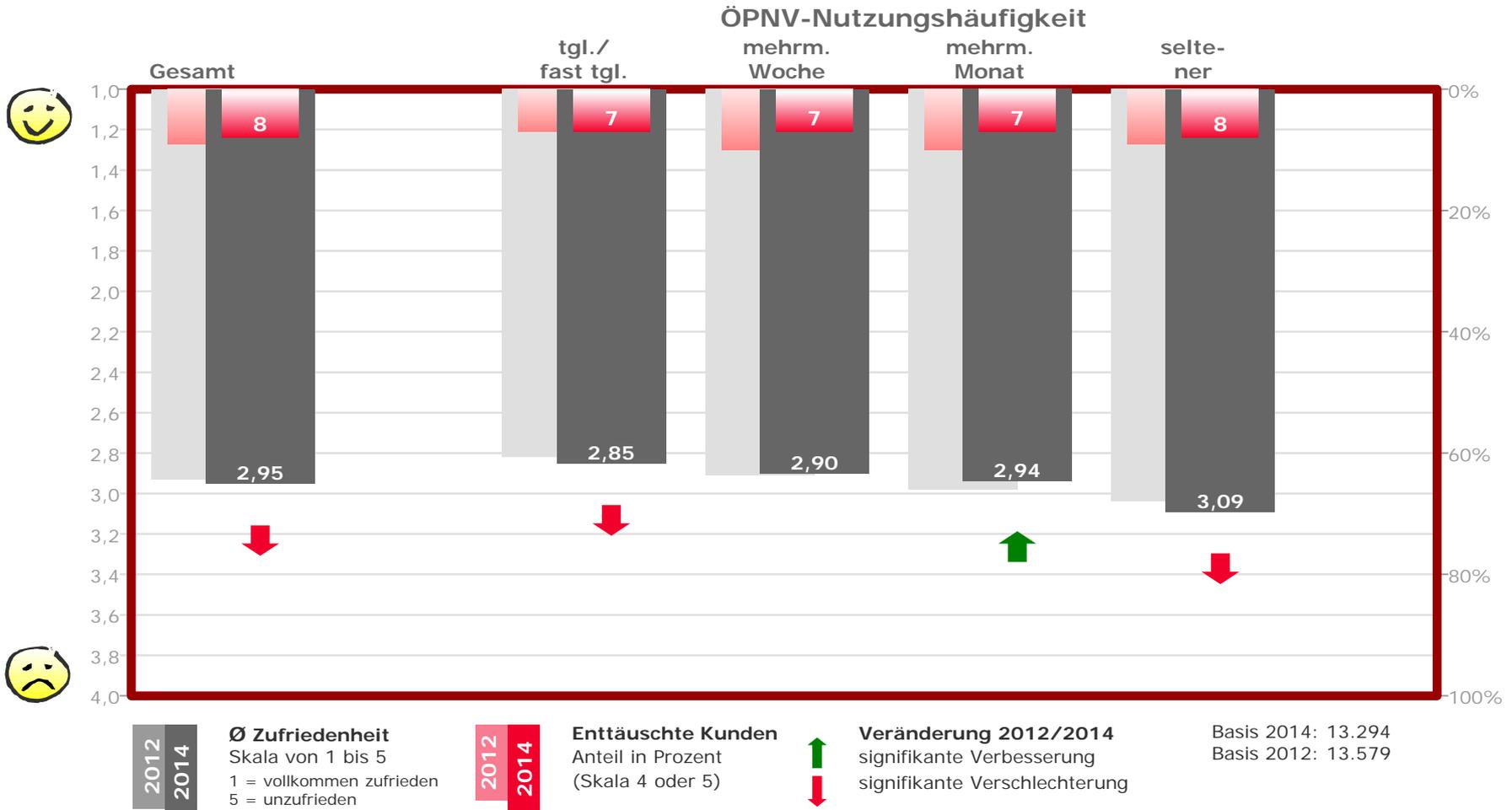
# Kauf von Fahrkarten im Internet



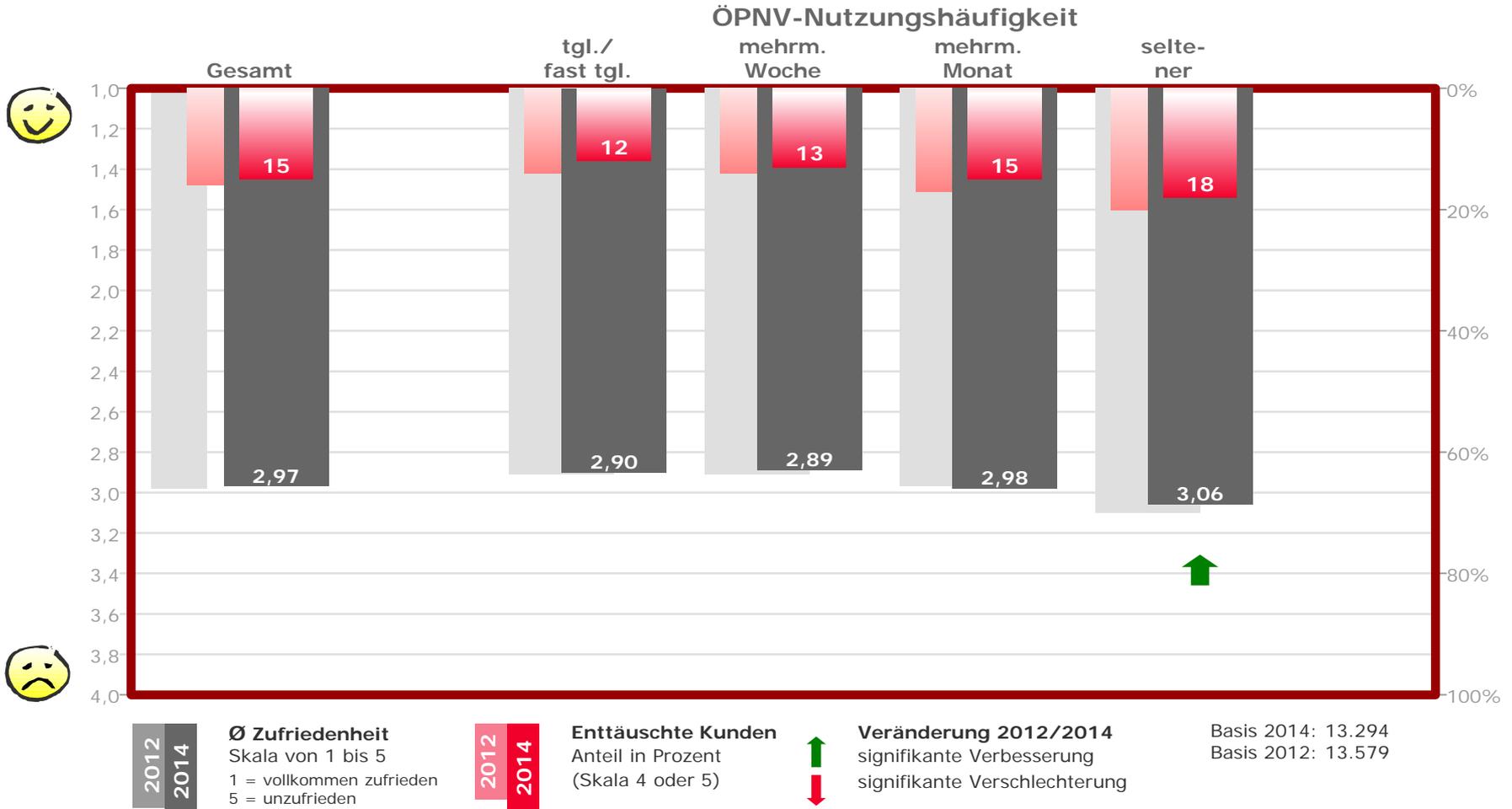
# Sonstige Informationen im Internet



# Informationsbroschüren der Verkehrsunternehmen

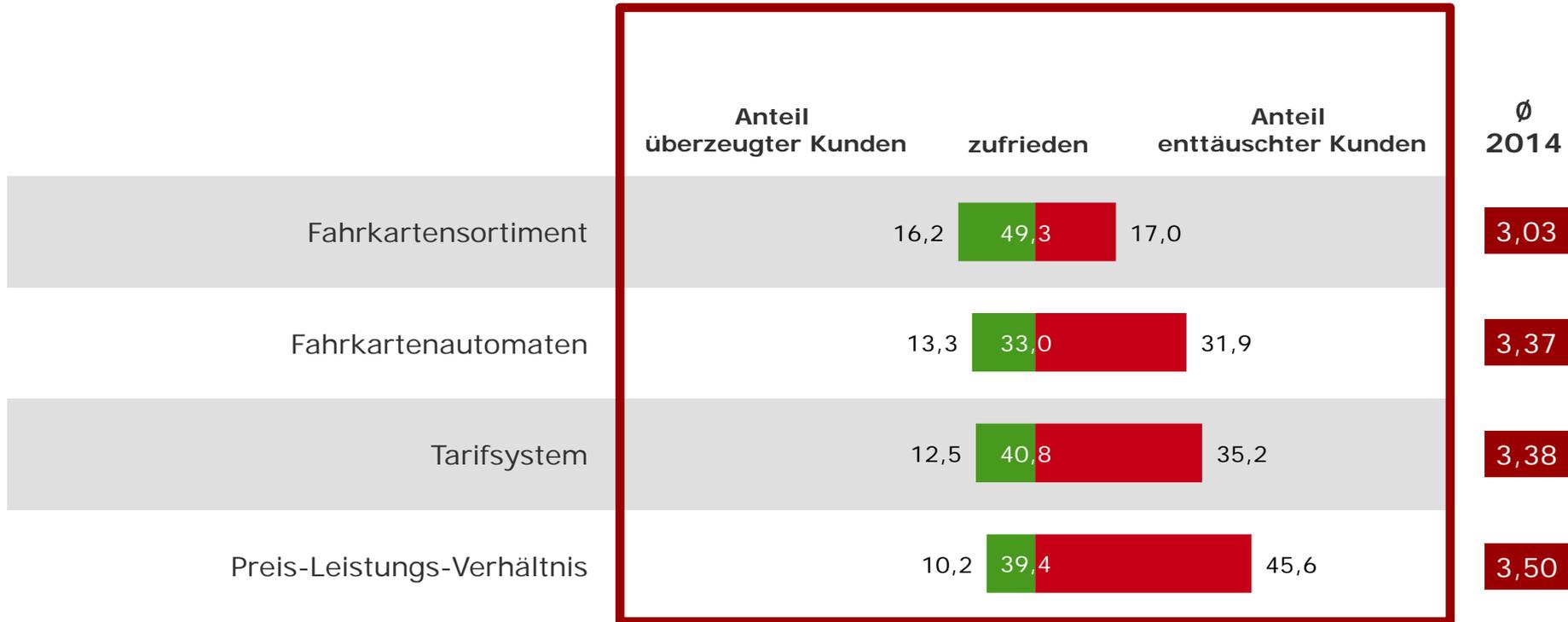


# Fahrkartenverkaufsstellen

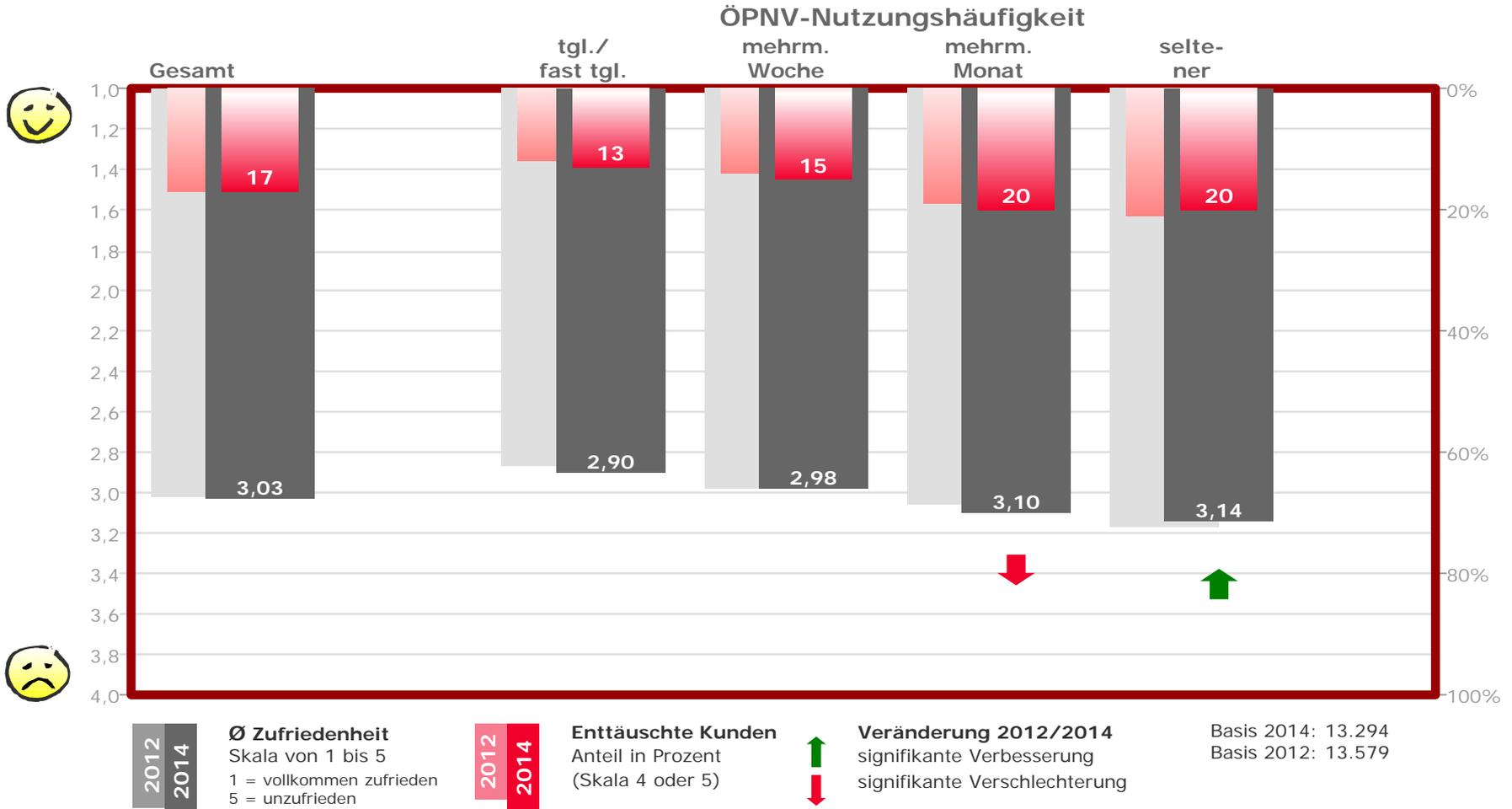


# Dimensionen der Kundenzufriedenheit

## Tarif/Vertrieb, Teil 2



# Fahrkartensortiment



2012  
2014

**Ø Zufriedenheit**  
 Skala von 1 bis 5  
 1 = vollkommen zufrieden  
 5 = unzufrieden

2012  
2014

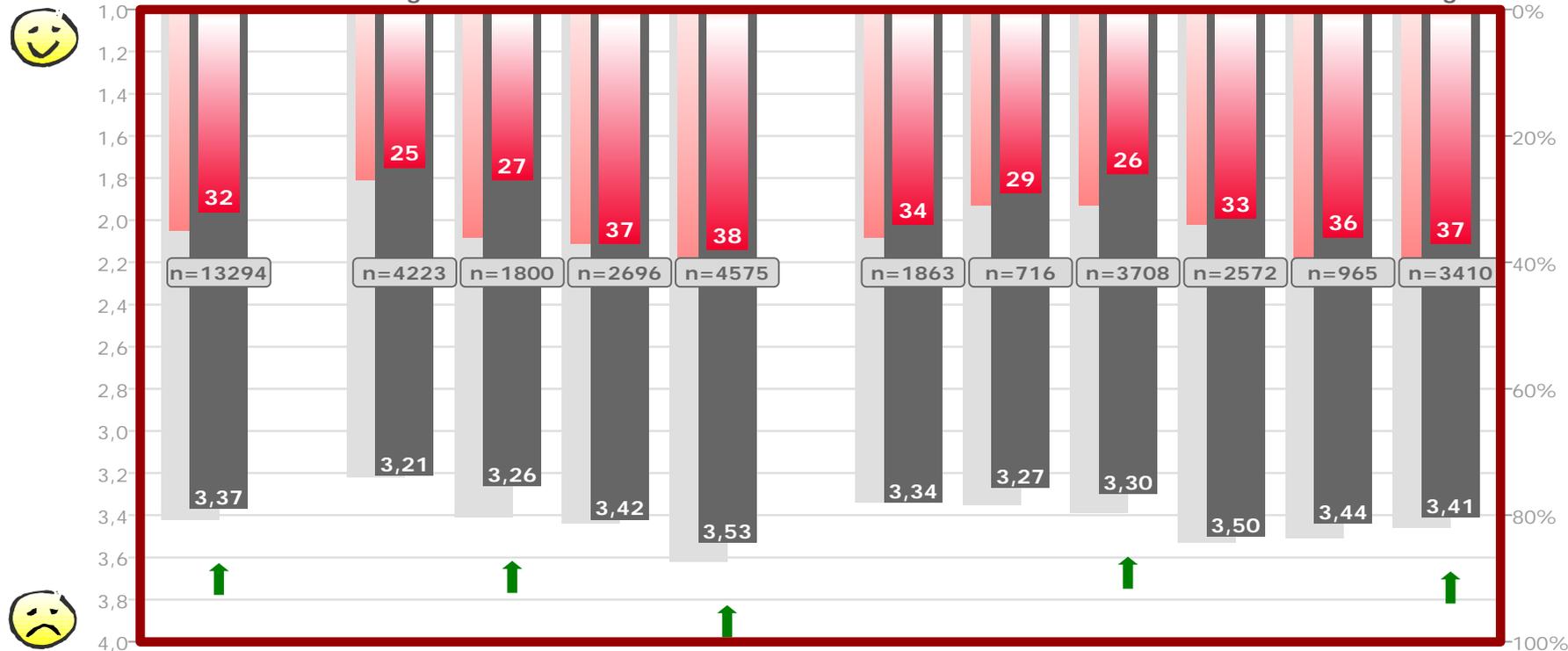
**Enttäuschte Kunden**  
 Anteil in Prozent  
 (Skala 4 oder 5)



**Veränderung 2012/2014**  
 ↑ signifikante Verbesserung  
 ↓ signifikante Verschlechterung

Basis 2014: 13.294  
 Basis 2012: 13.579

# Fahrkartenautomaten



2012  
2014

**Ø Zufriedenheit**  
Skala von 1 bis 5  
1 = vollkommen zufrieden  
5 = unzufrieden

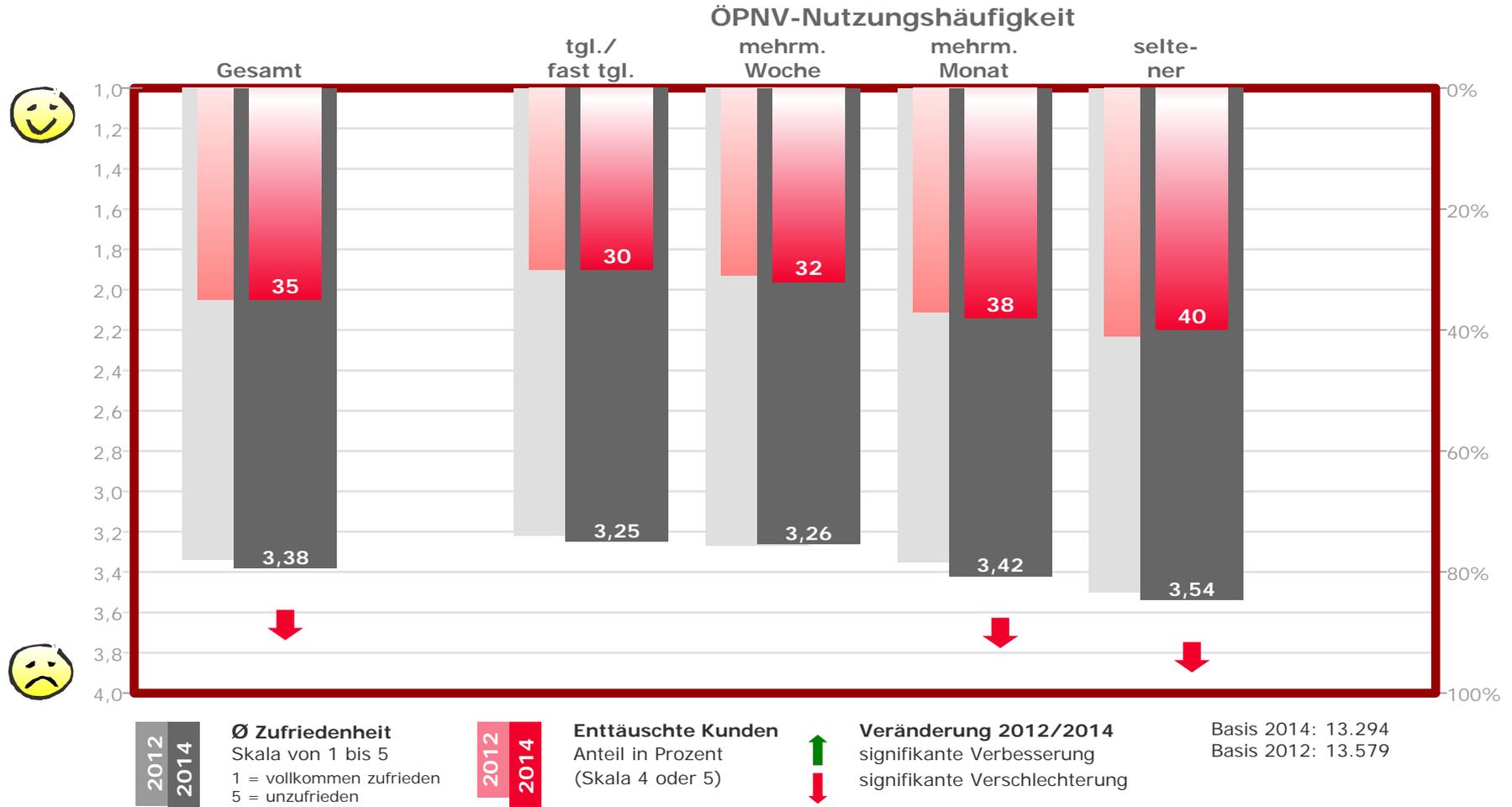
2012  
2014

**Enttäuschte Kunden**  
Anteil in Prozent  
(Skala 4 oder 5)

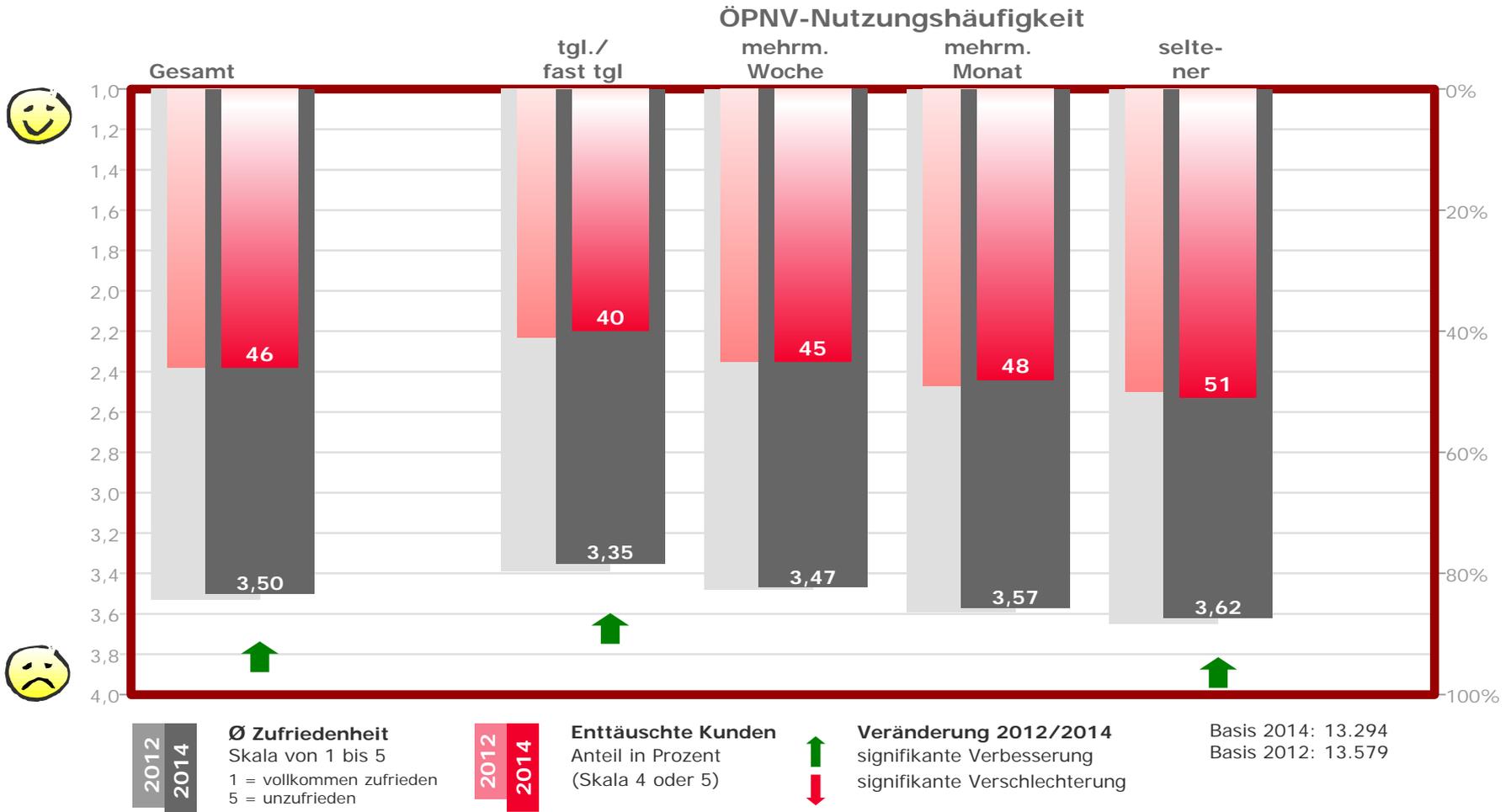


**Veränderung 2012/2014**  
signifikante Verbesserung  
signifikante Verschlechterung

Basis 2014: 13.294  
Basis 2012: 13.579

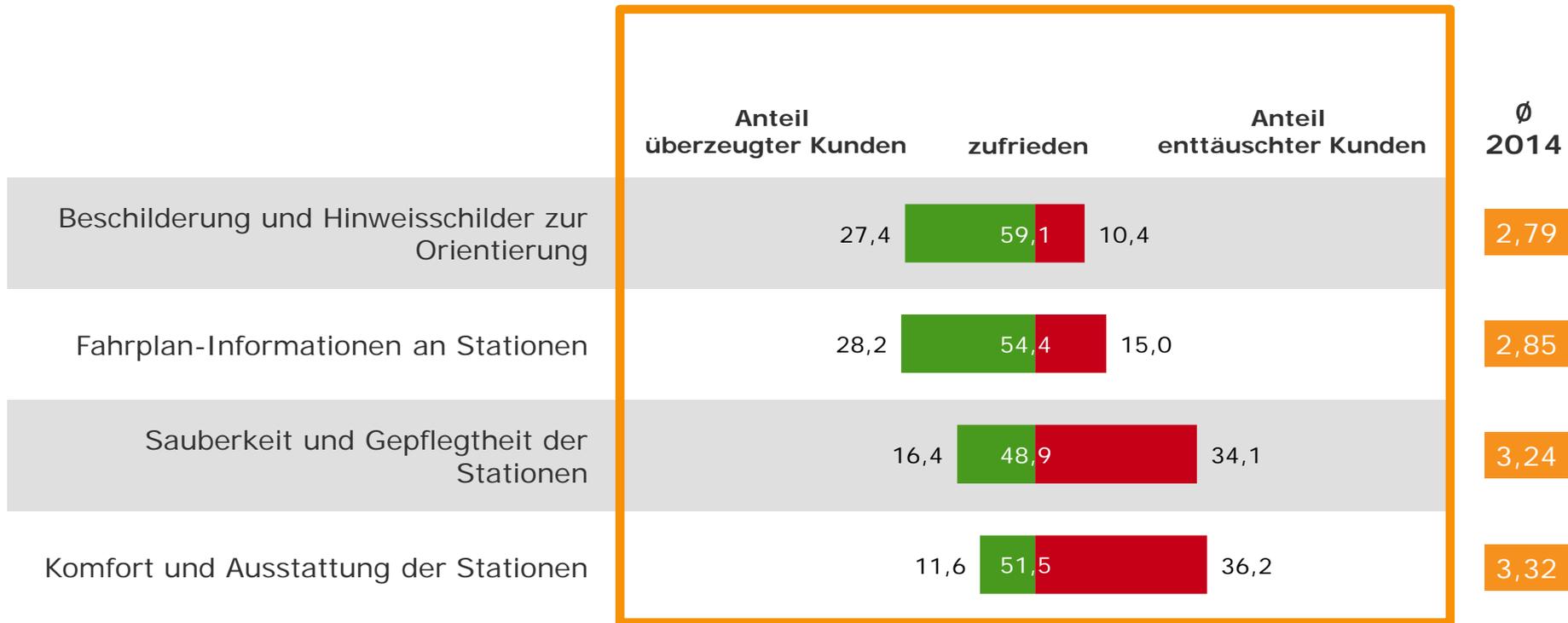


# Preis-Leistungs-Verhältnis

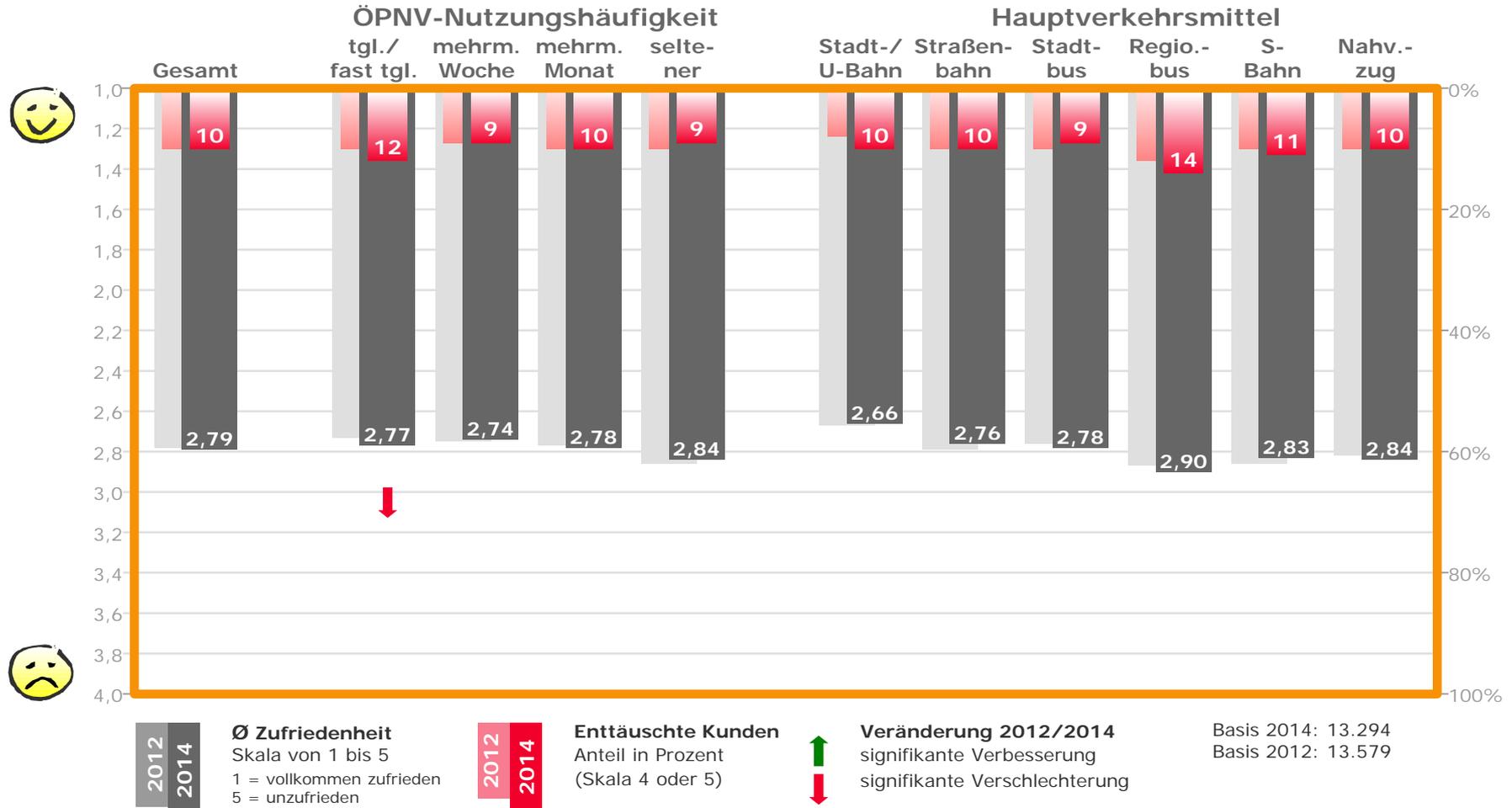


# Dimensionen der Kundenzufriedenheit

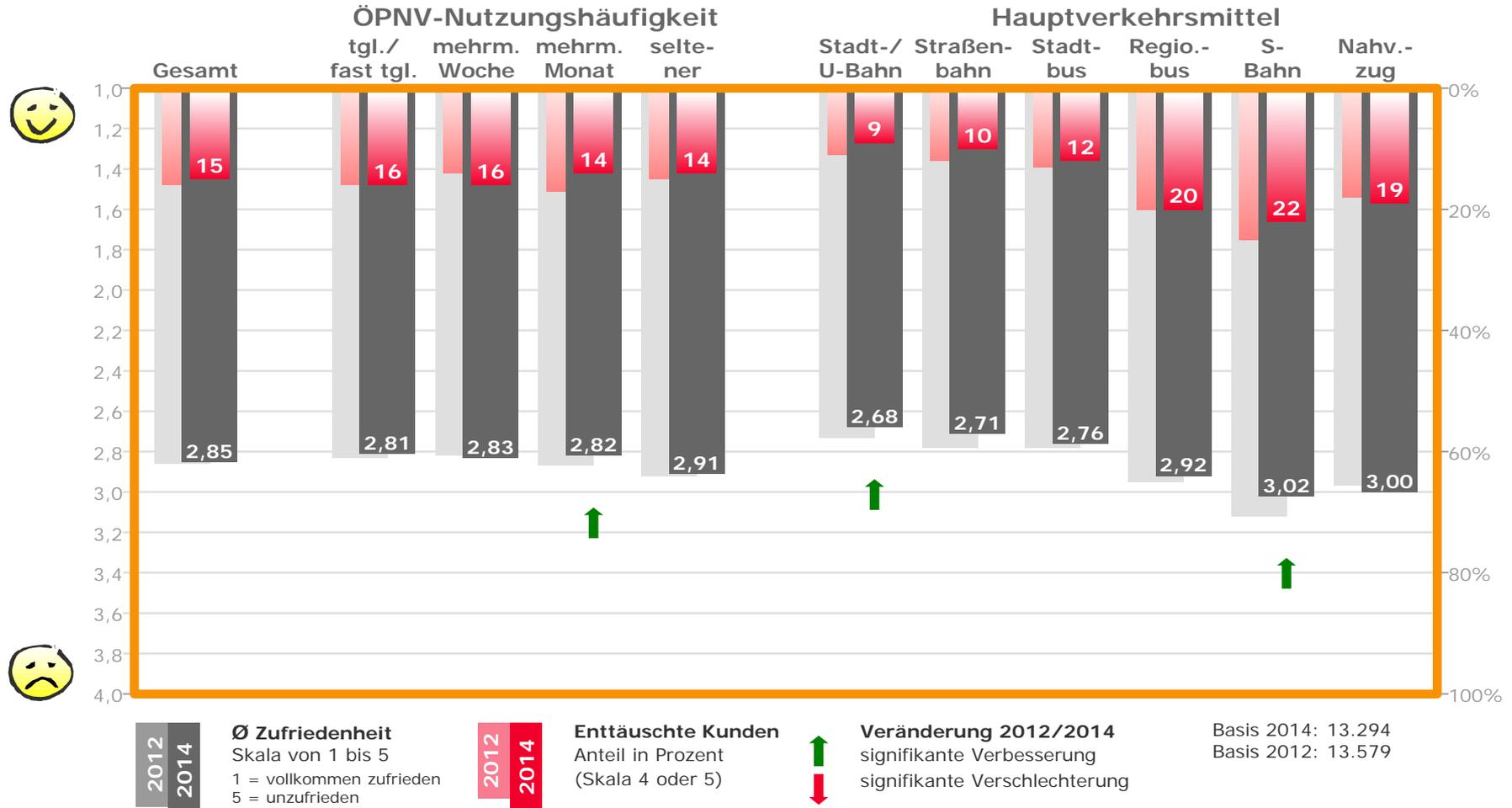
## Haltestellen/Stationen



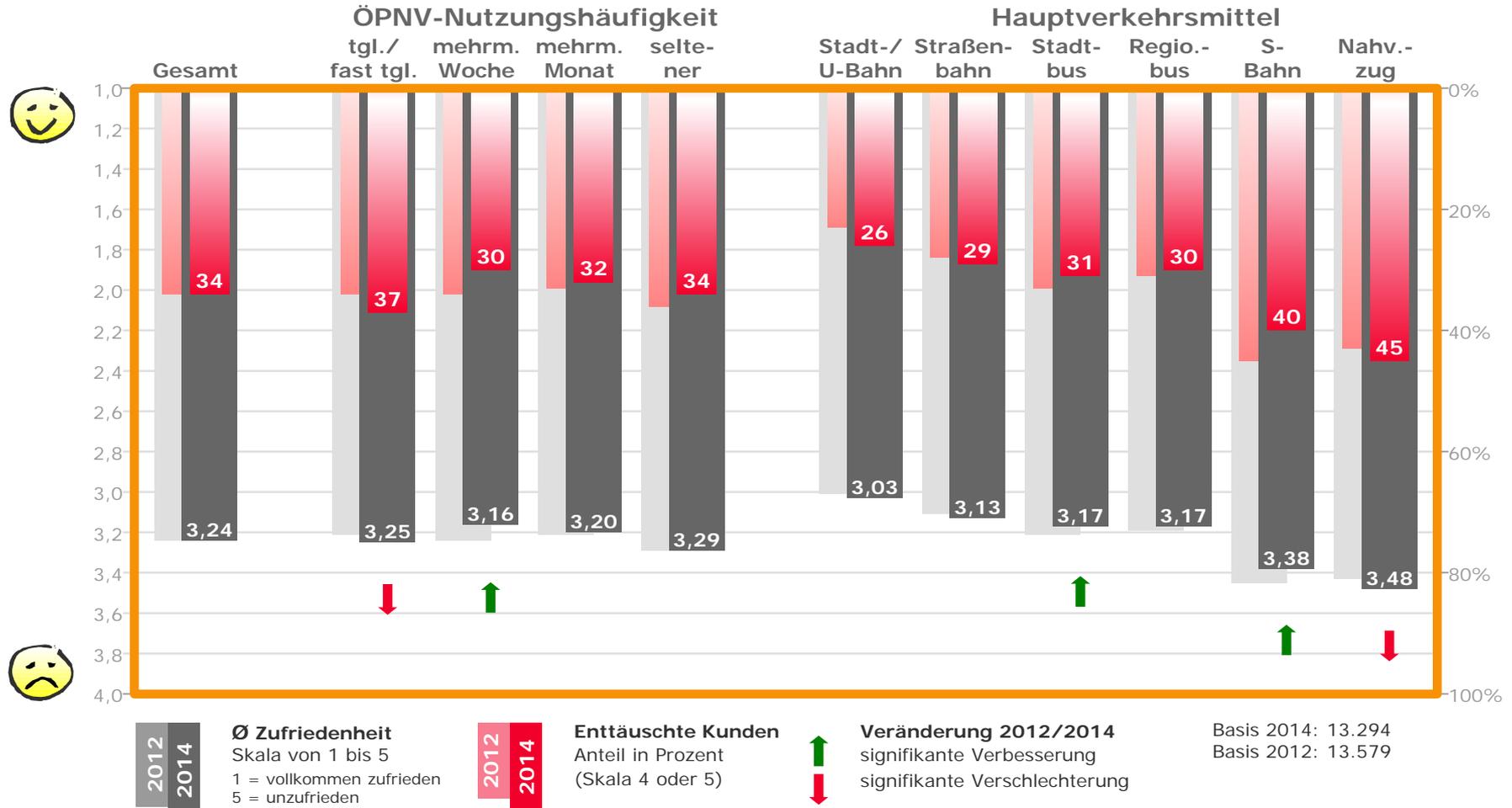
# Beschilderung u. Hinweisschilder zur Orientierung



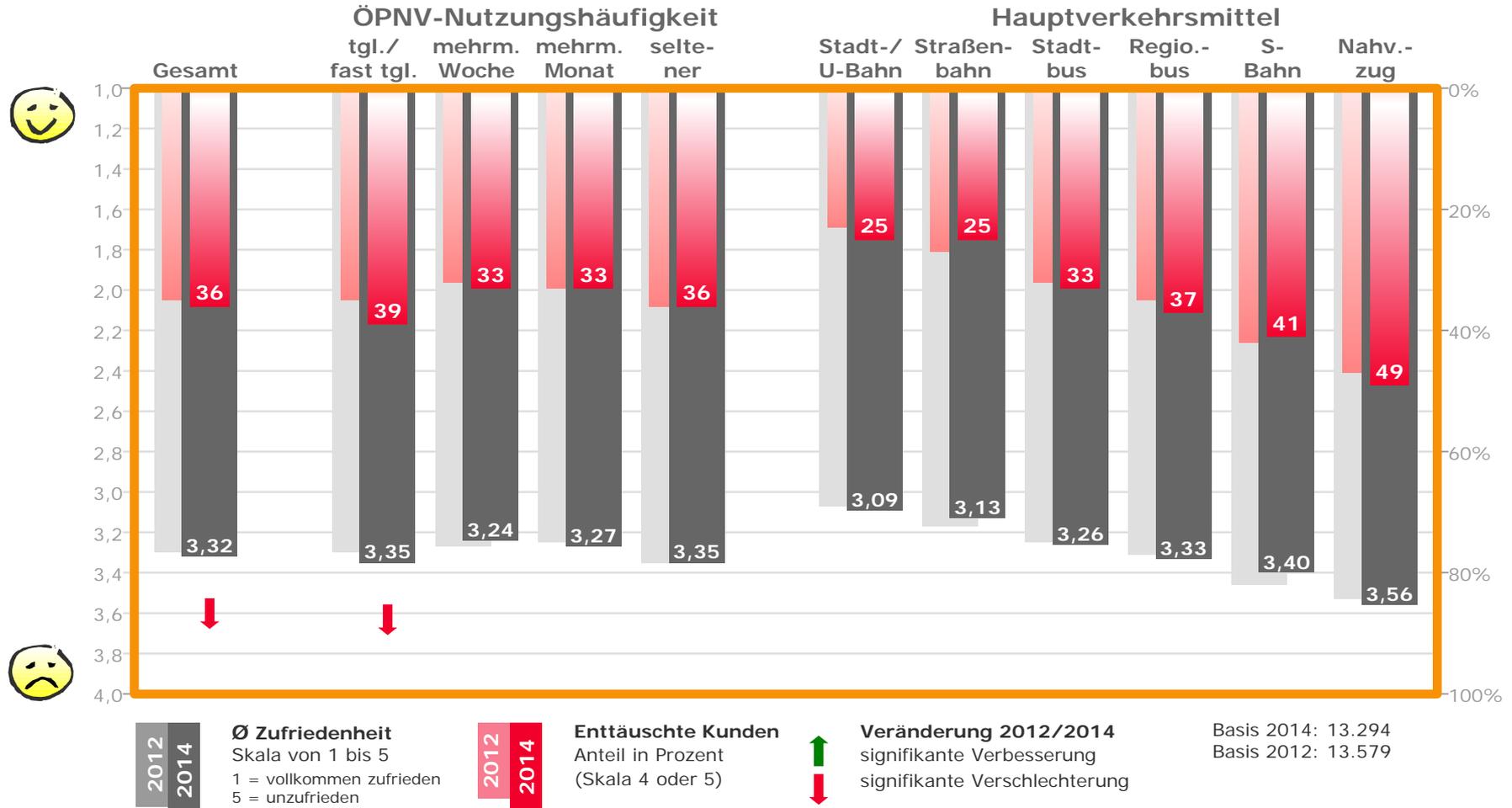
# Fahrplan-Informationen an Stationen



# Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen

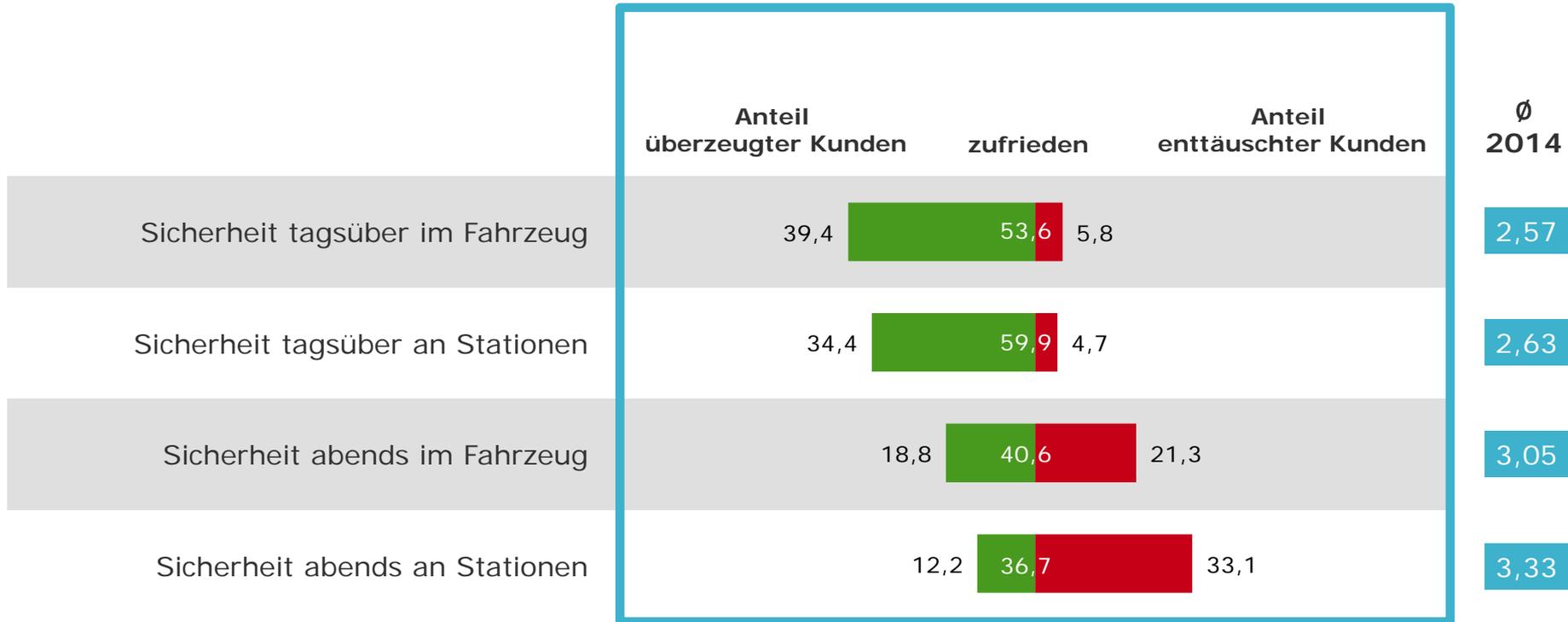


# Komfort und Ausstattung der Stationen

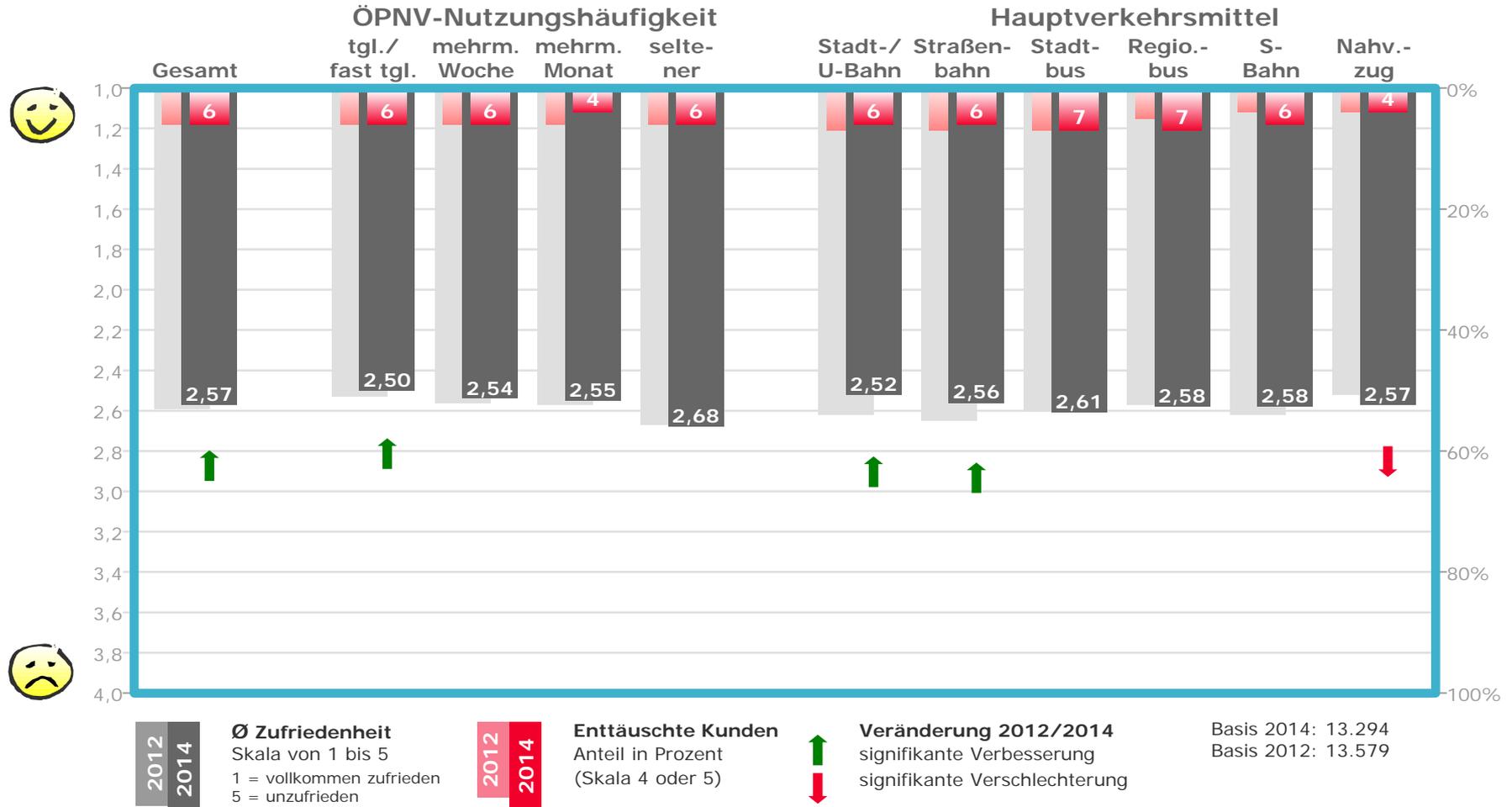


# Dimensionen der Kundenzufriedenheit

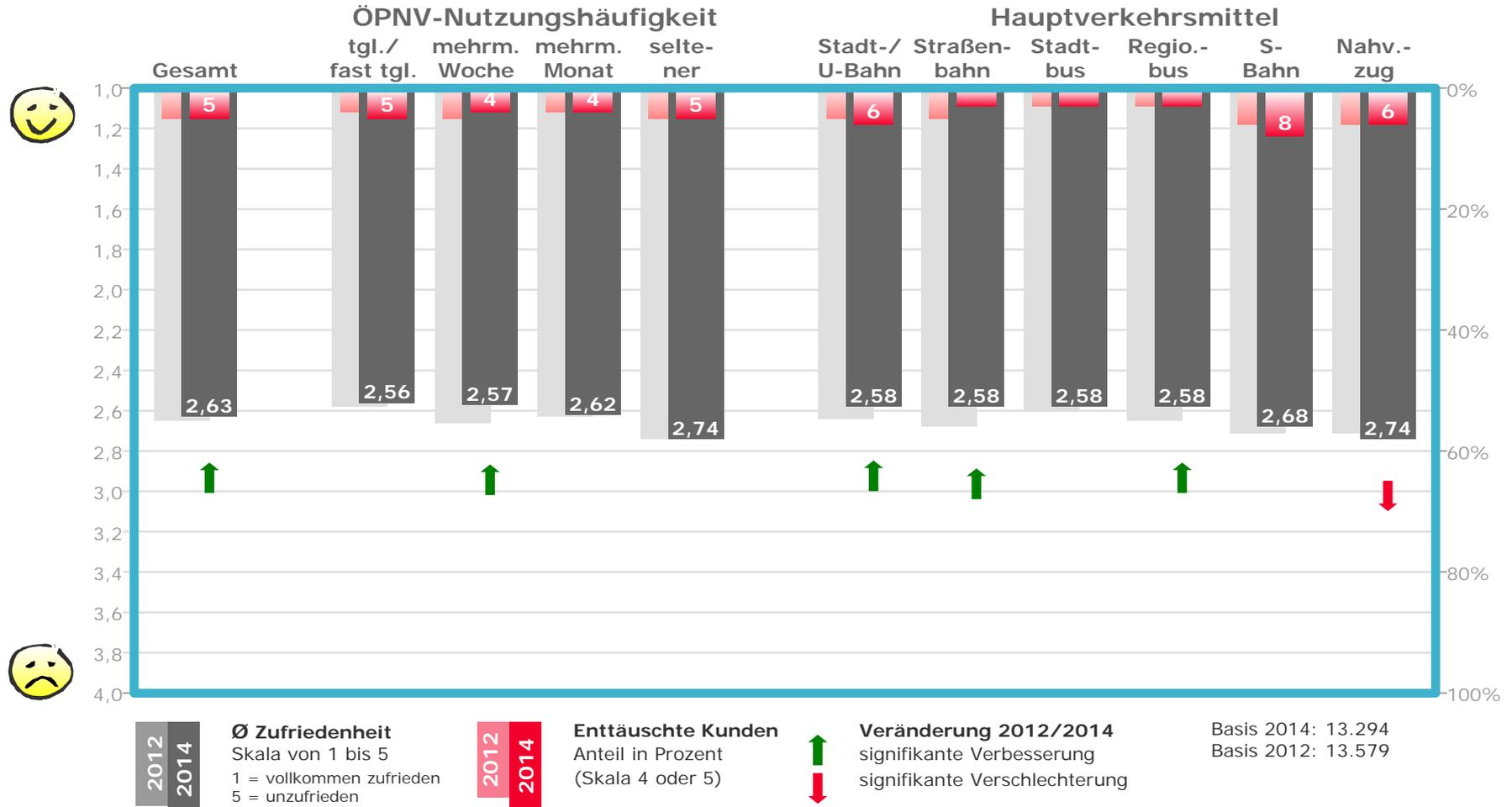
## Sicherheit



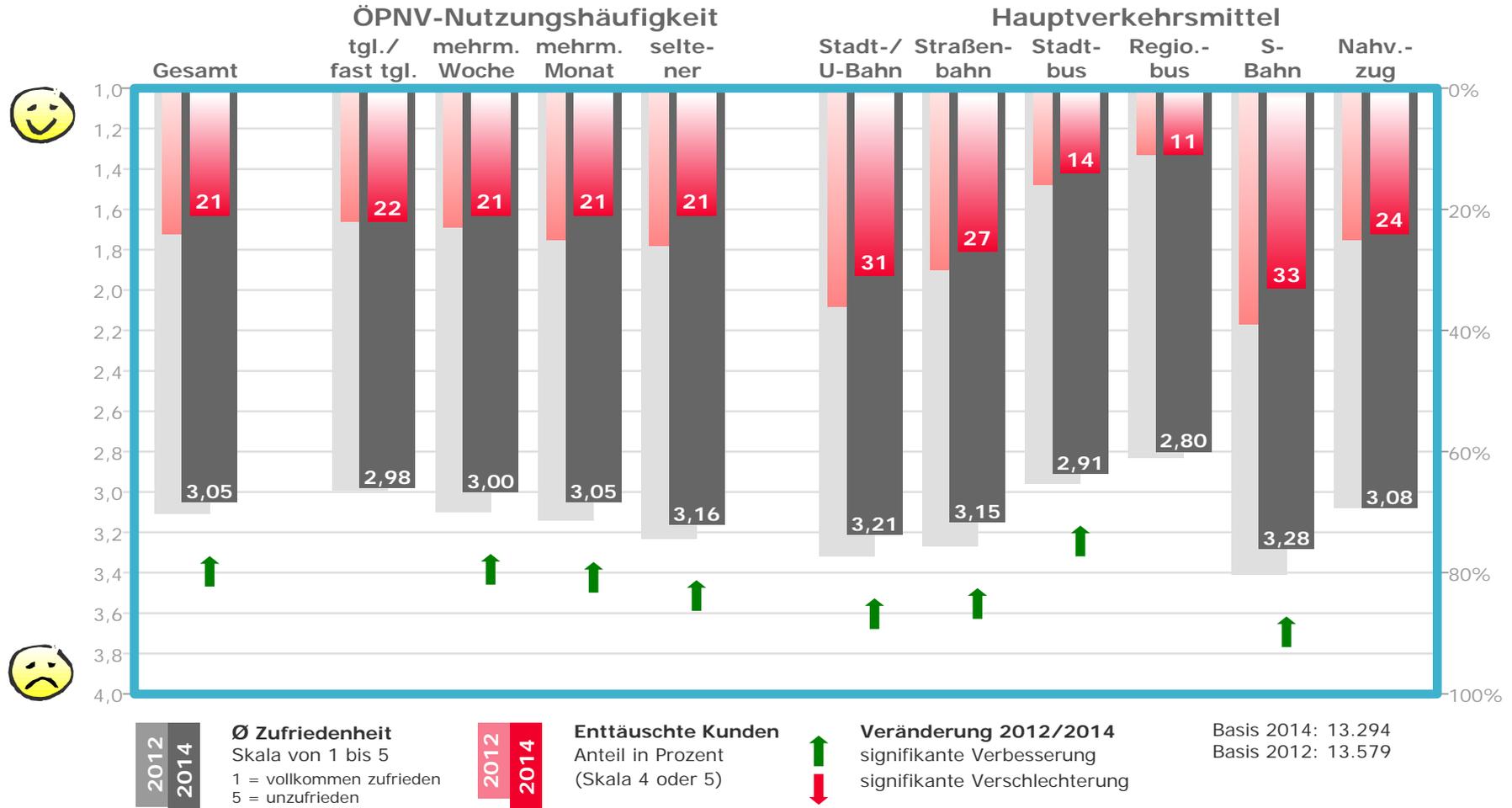
# Sicherheit tagsüber im Fahrzeug



# Sicherheit tagsüber an Stationen



# Sicherheit abends im Fahrzeug



# Sicherheit abends an Stationen

