

TNS Infratest
Dr. Adi Isfort



NRW-Kundenbarometer 2008

NRW-Kundenbarometer 2008

März 2009

Studiengrundlagen



NRW-Kundenbarometer 2008

Feldzeit:

01.09.2008 bis 04.11.2008

Interviews:

10301 Interviews ab 16 Jahren

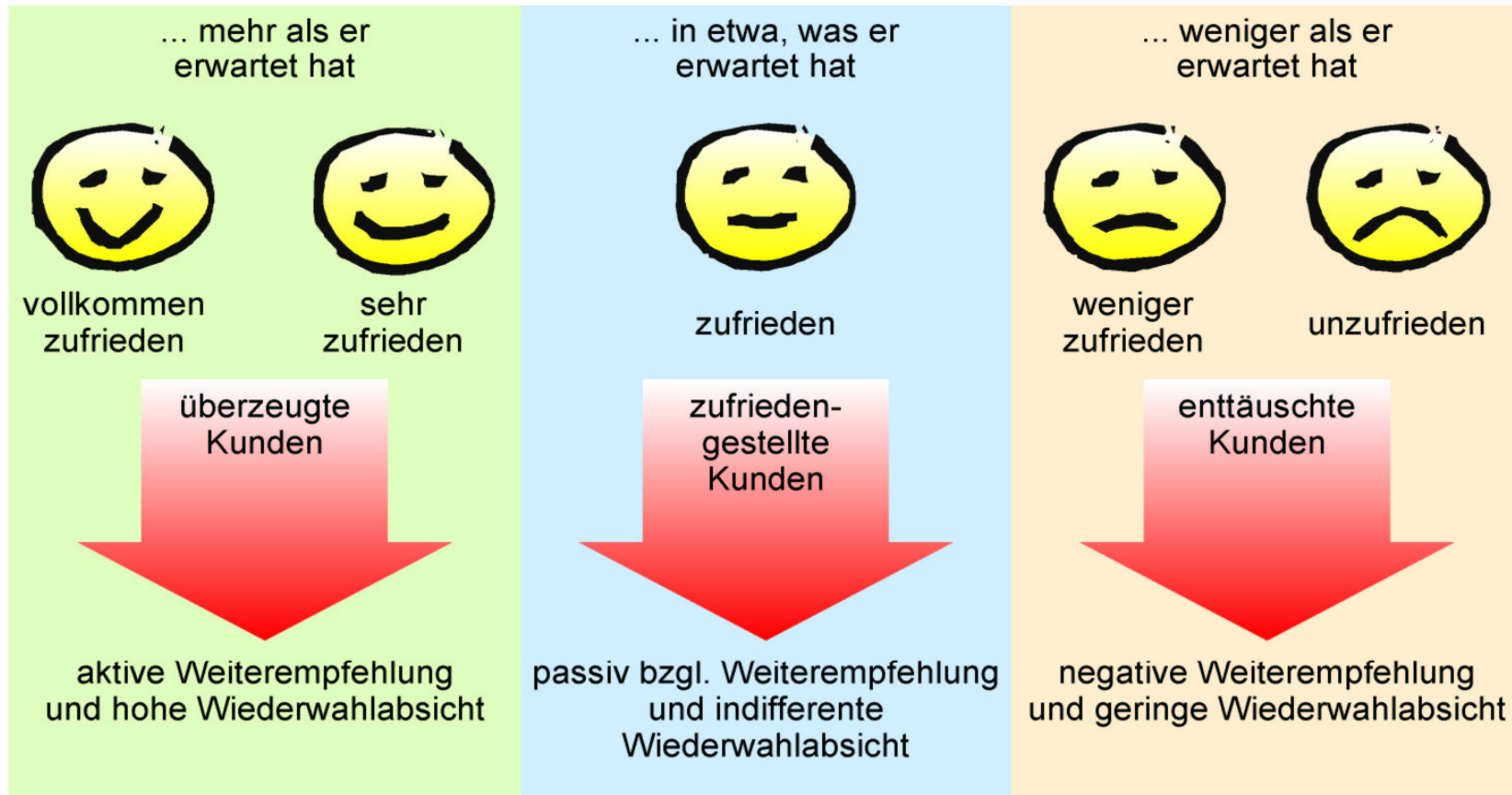
Stichprobenziehung:

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

Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse des Jahres 2008 sind signifikant unterschiedlich zum Jahr 2006 ab einer Veränderung von 0,03 Punkten.

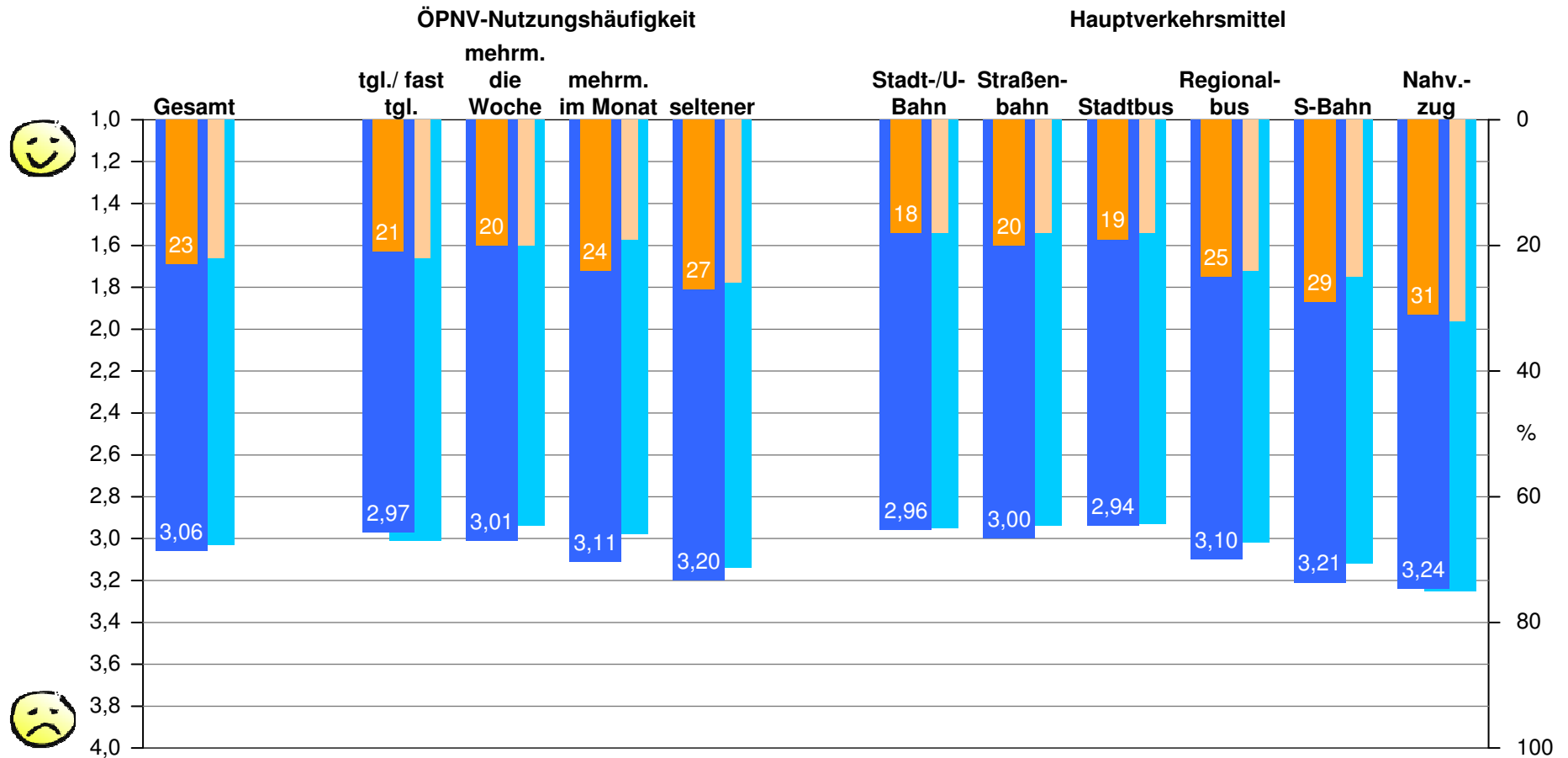
Das Kundenbarometer

Der Kunde erhält ...



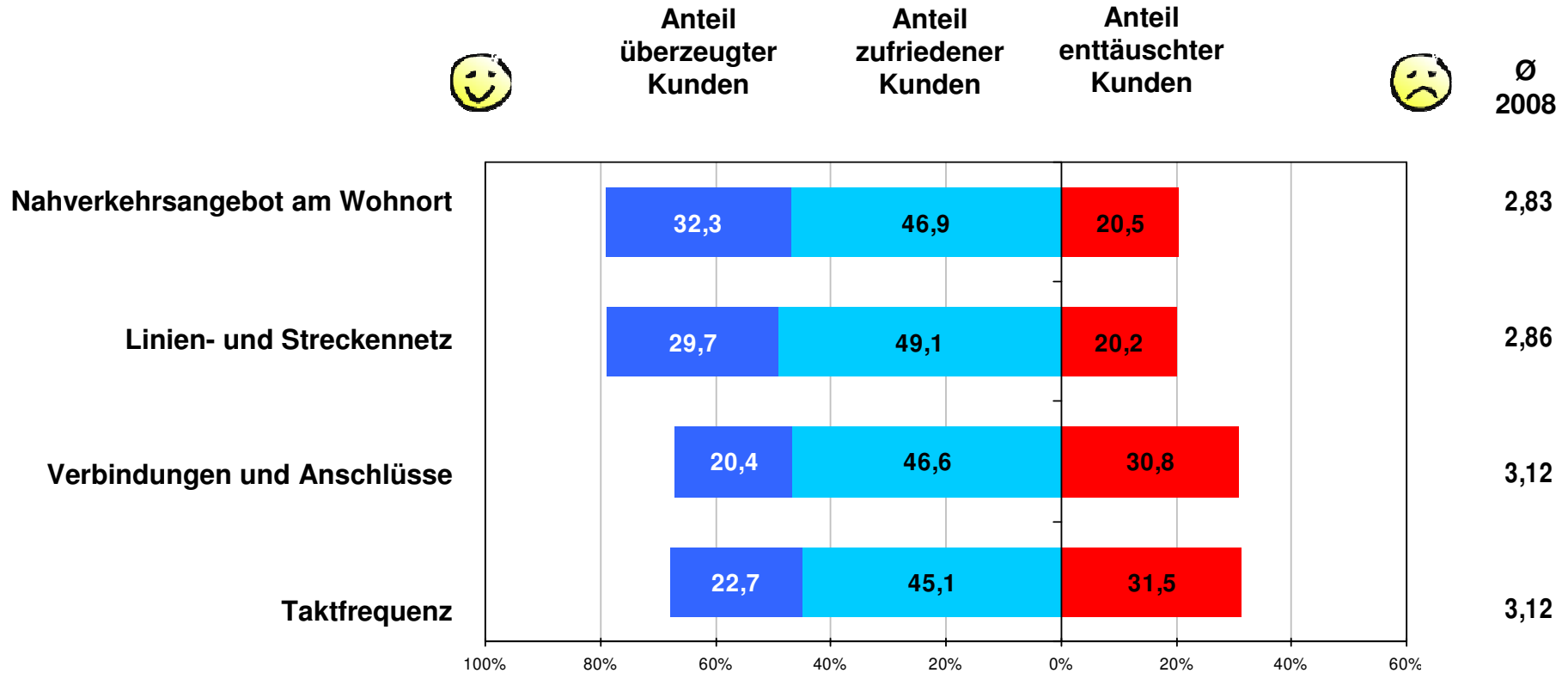
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Globalzufriedenheit



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

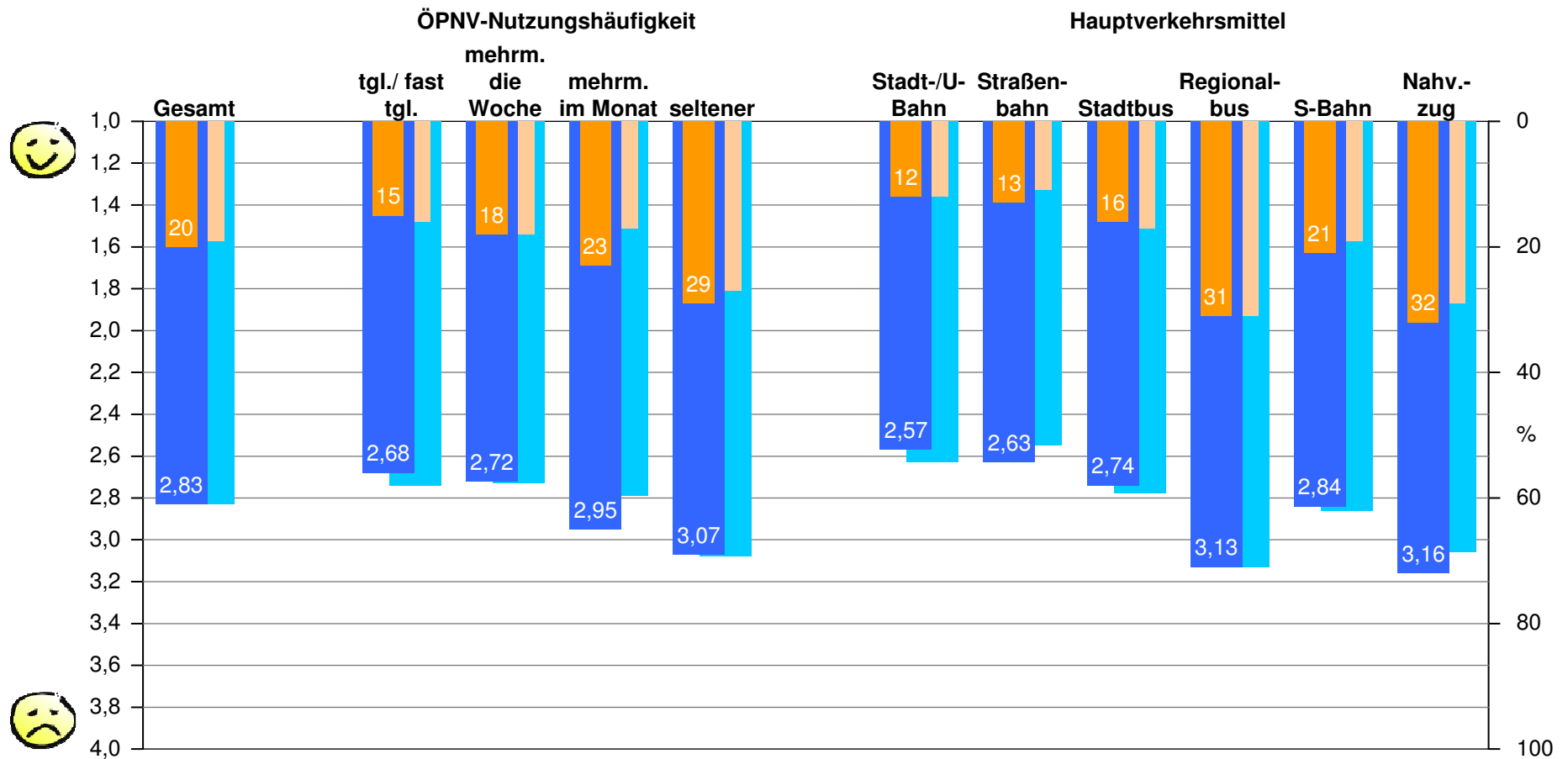
Basisleistung Angebot



Basis 2008: 10301

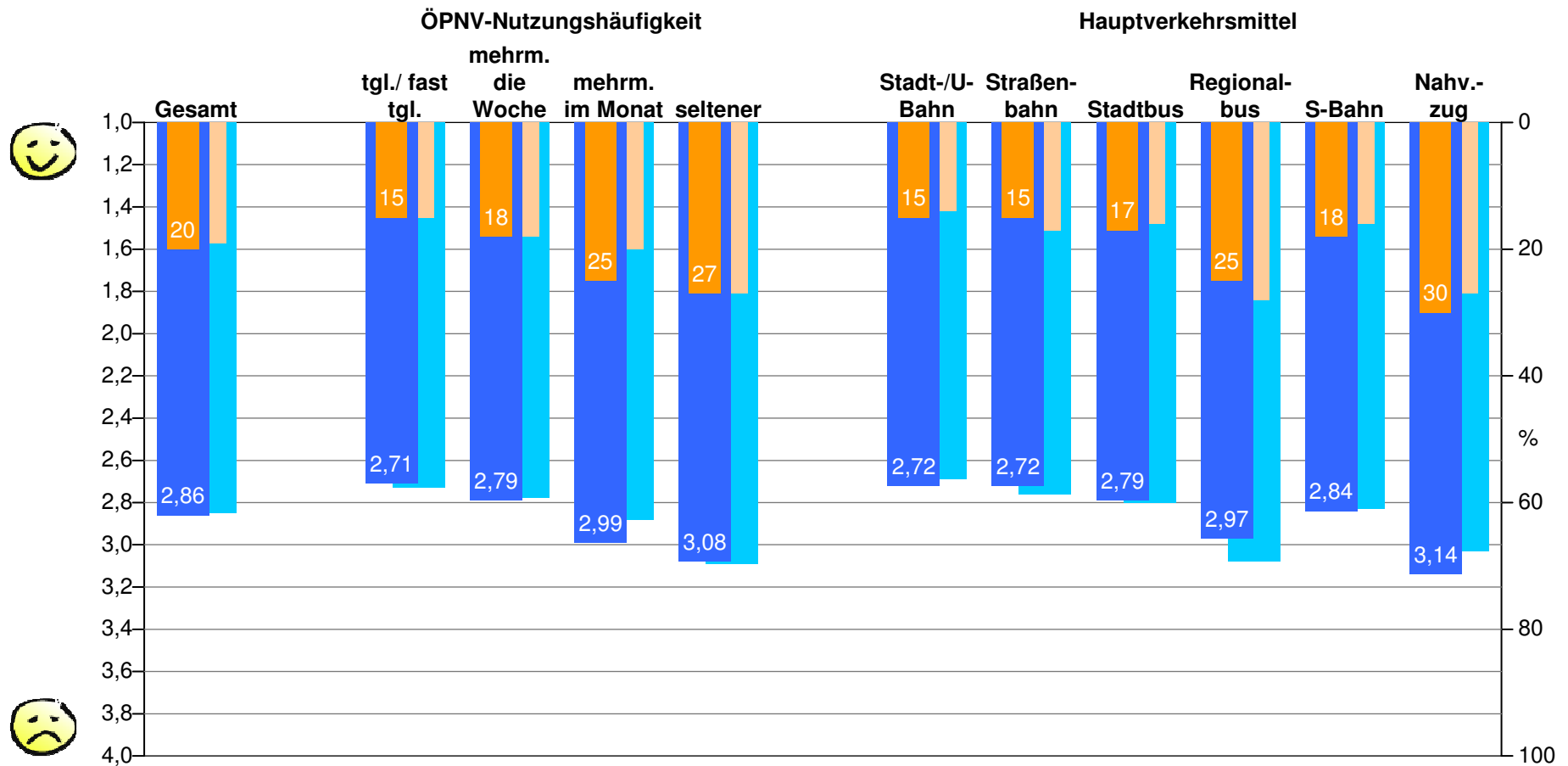
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Nahverkehrs-Angebot am Wohnort



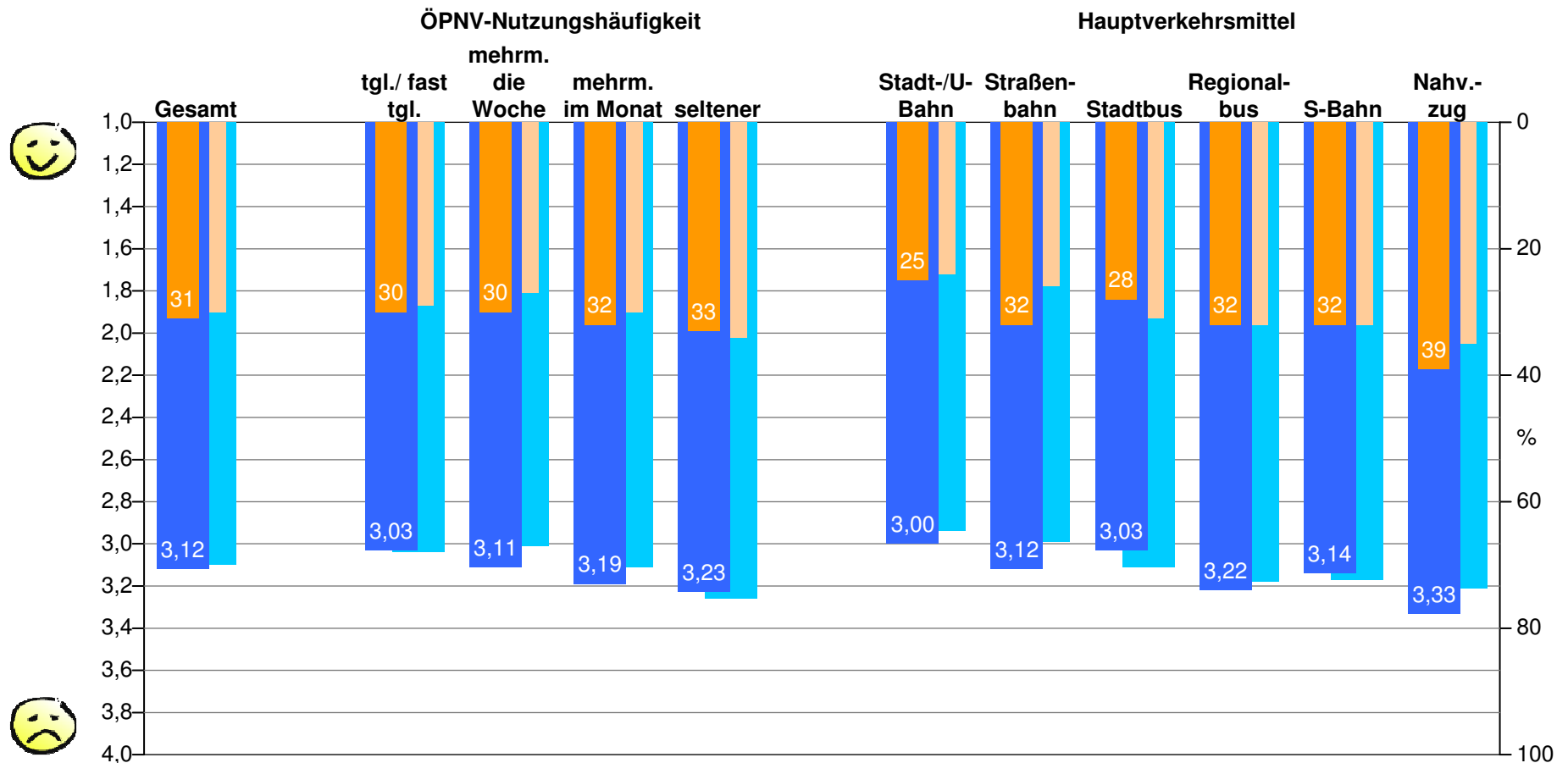
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Linien- und Streckennetz



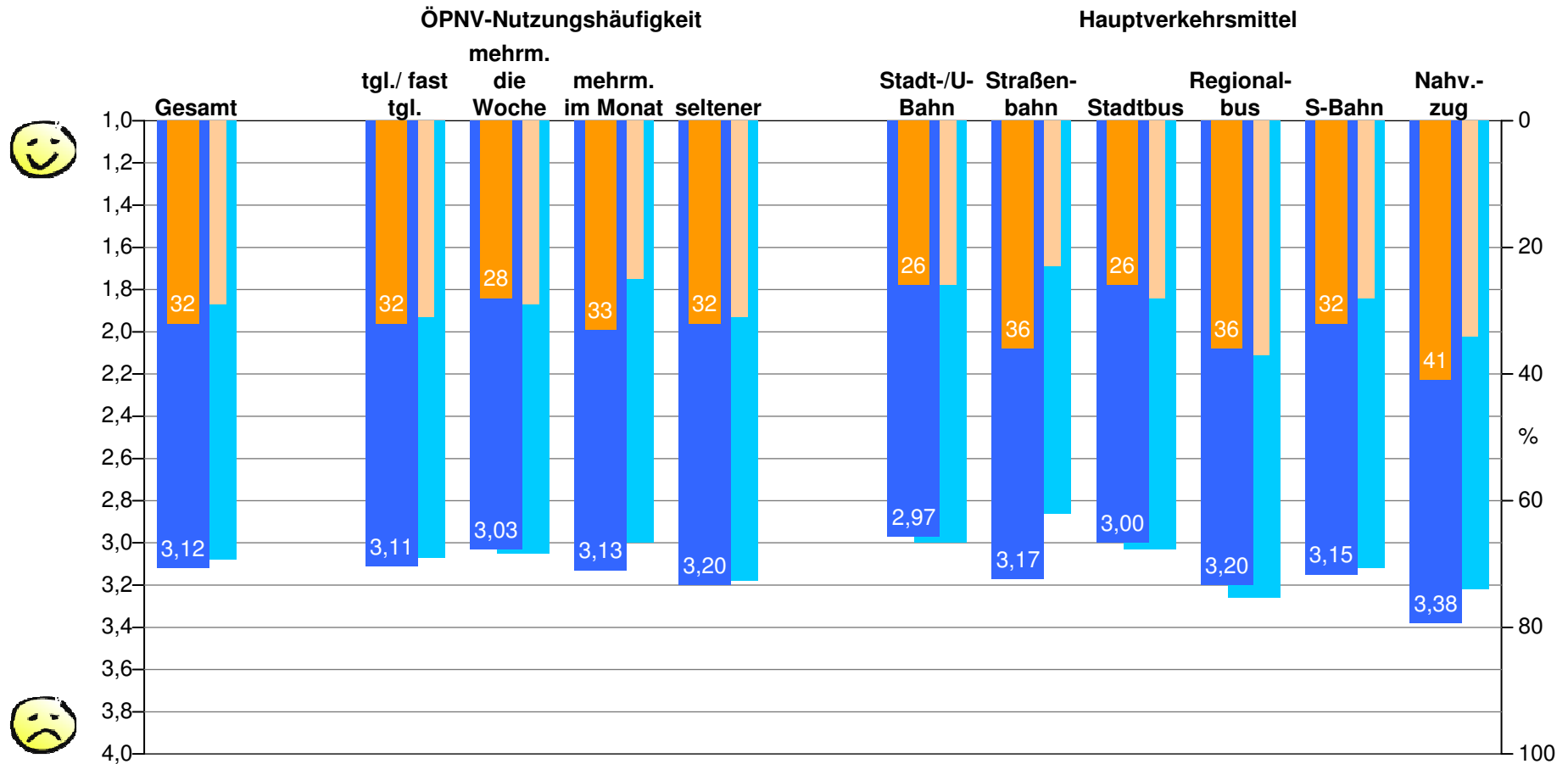
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Verbindungen und Anschlüsse



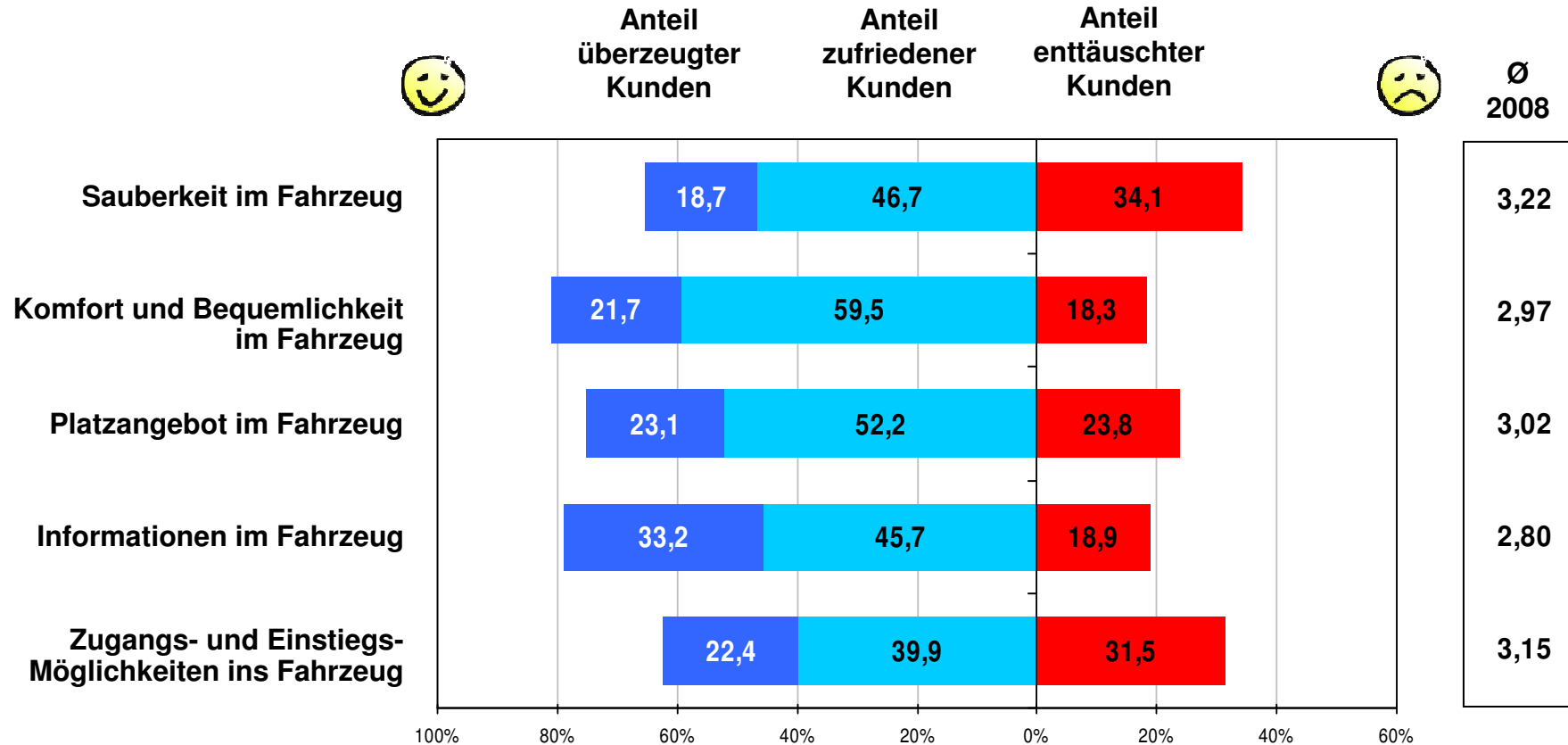
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Taktfrequenz



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

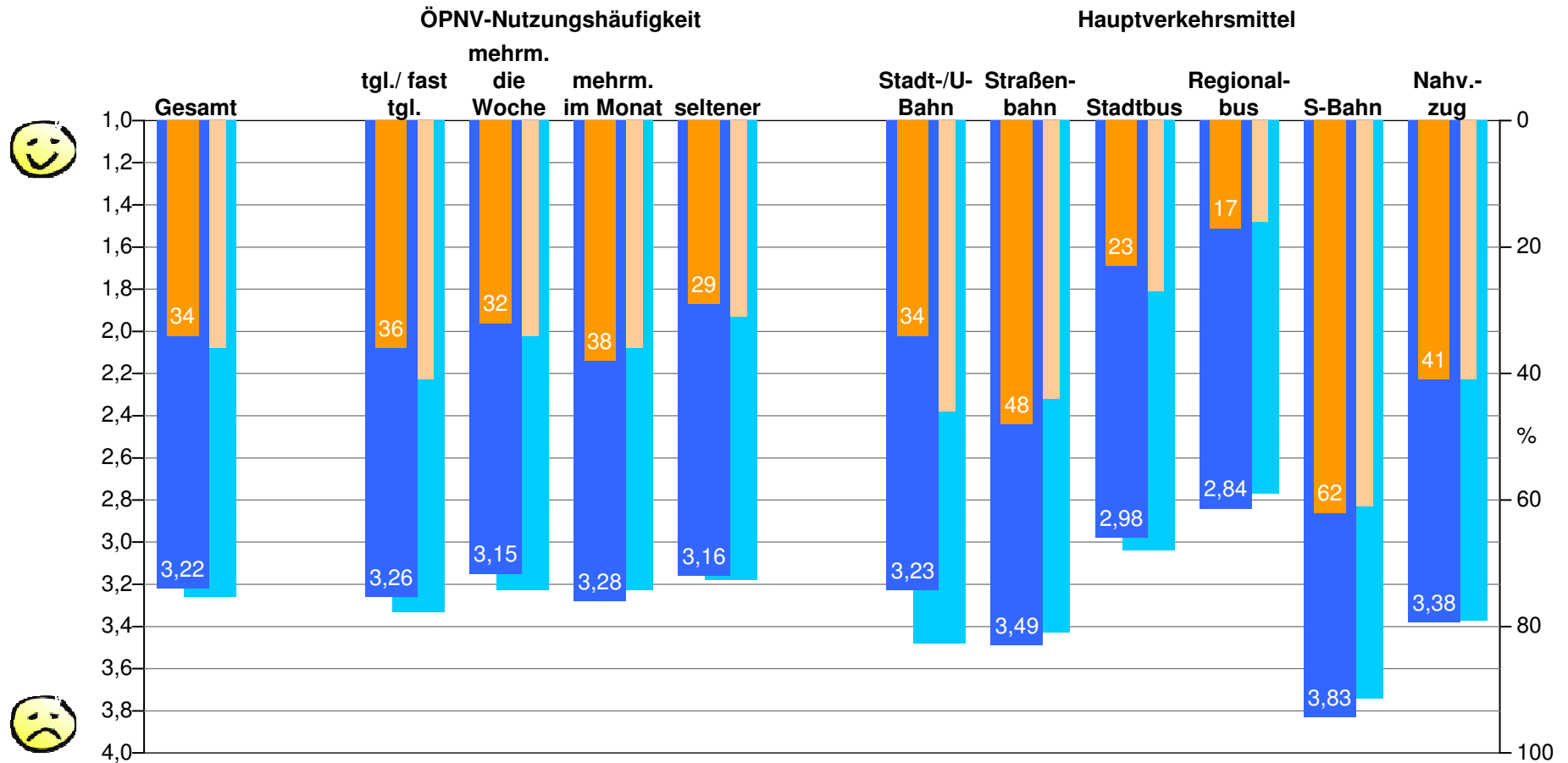
Verkehrsmittel, Teil 1



Basis 2008: 10301

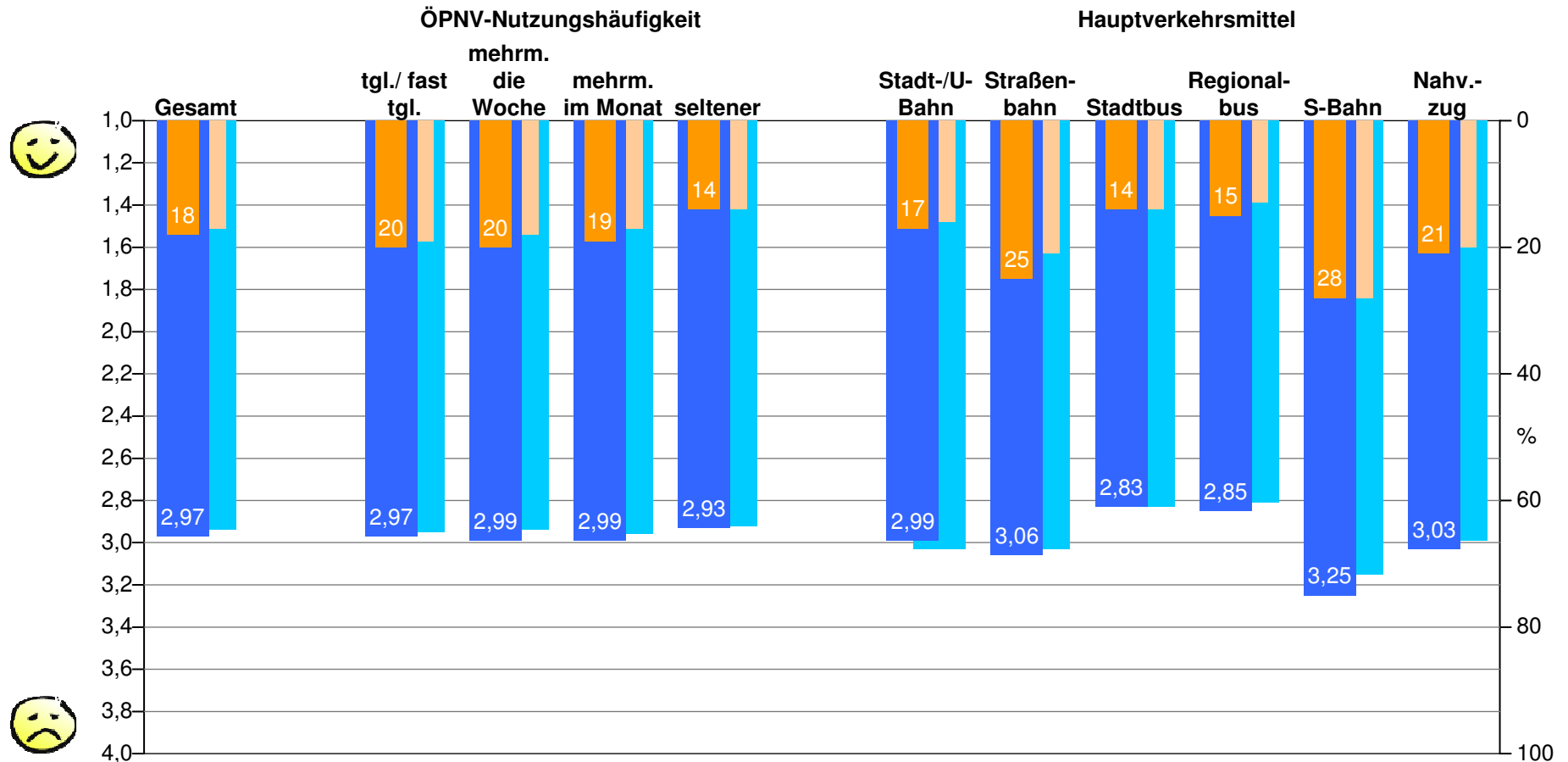
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sauberkeit im Fahrzeug



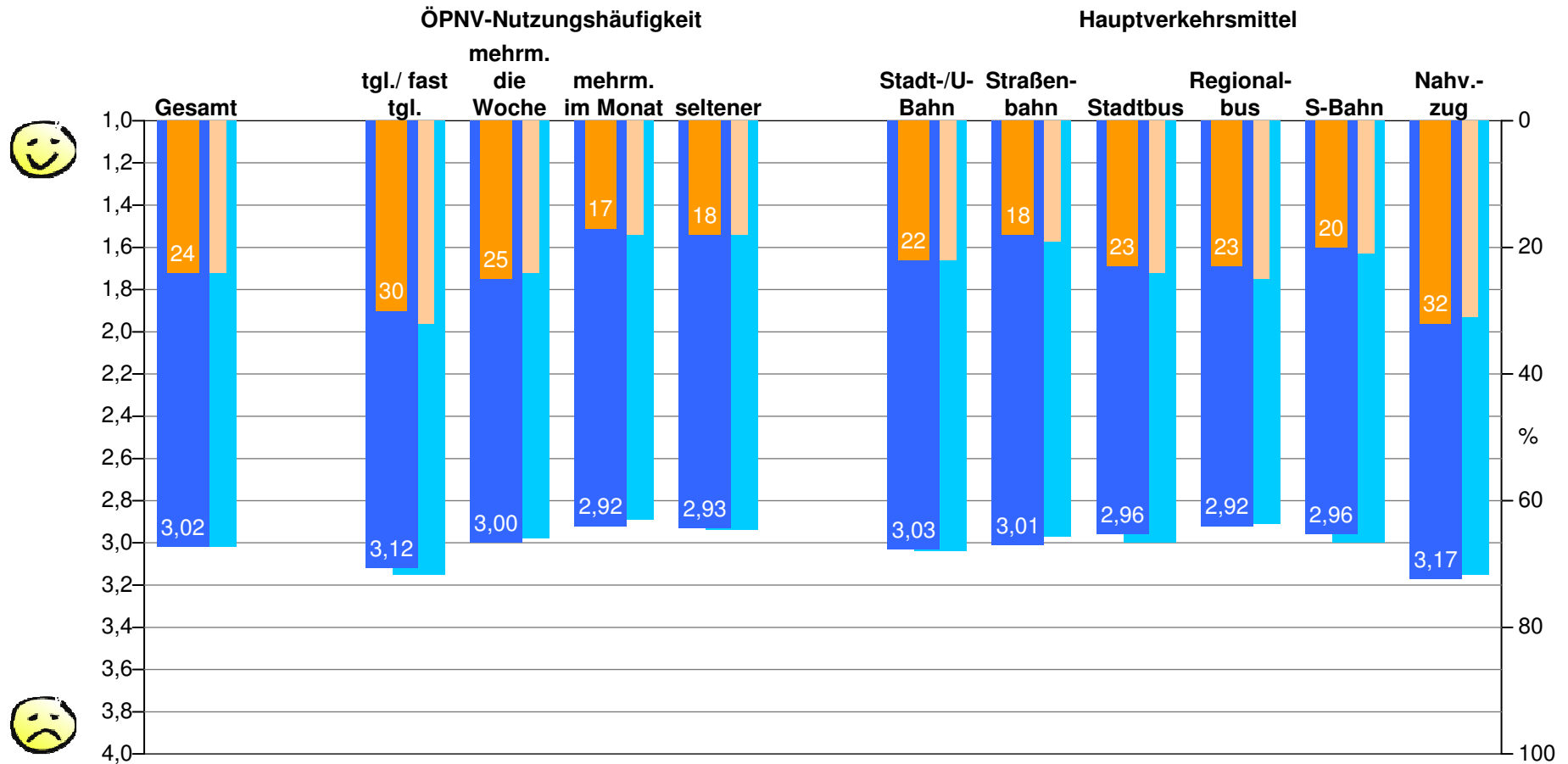
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug



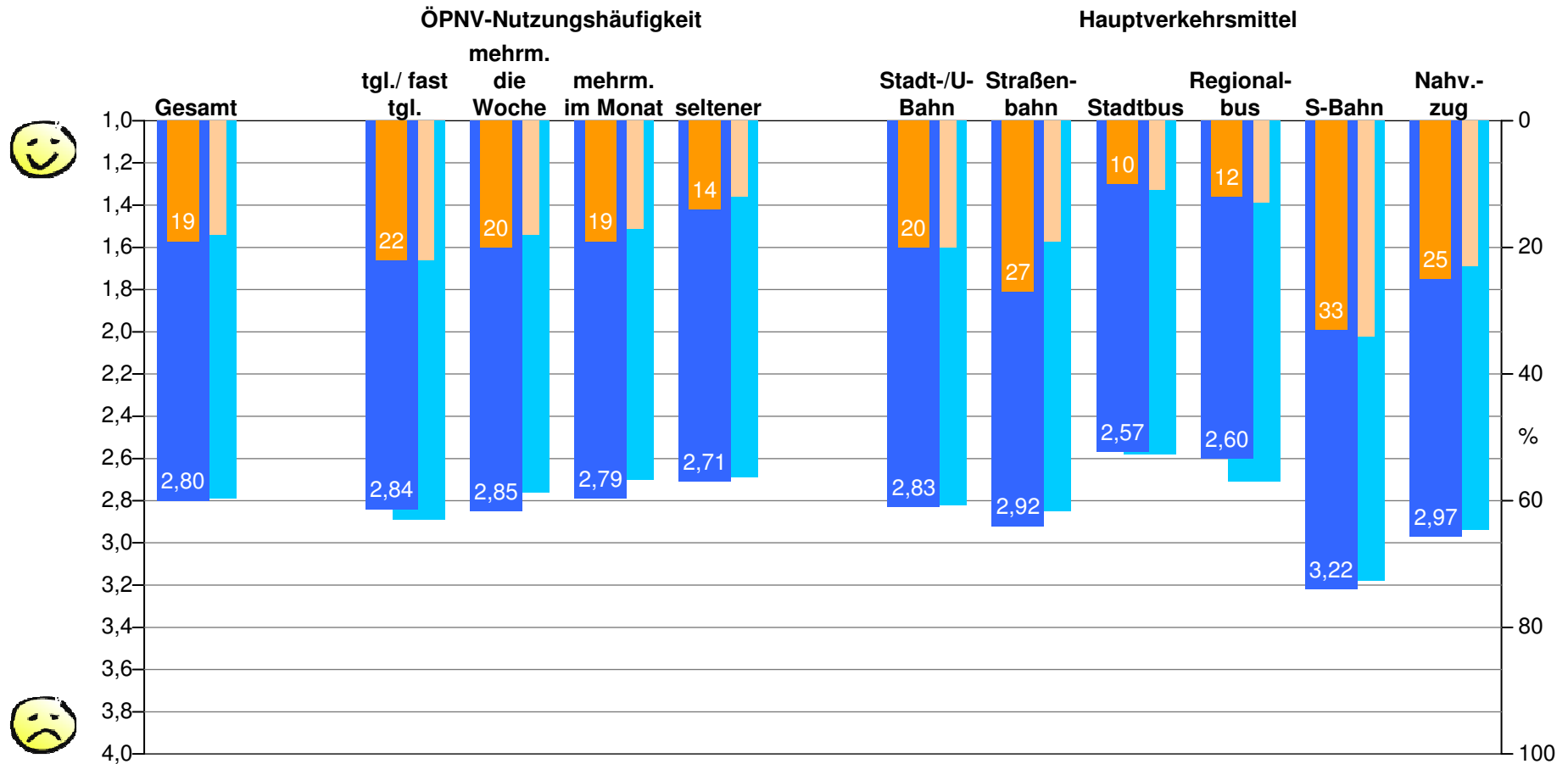
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Platzangebot im Fahrzeug



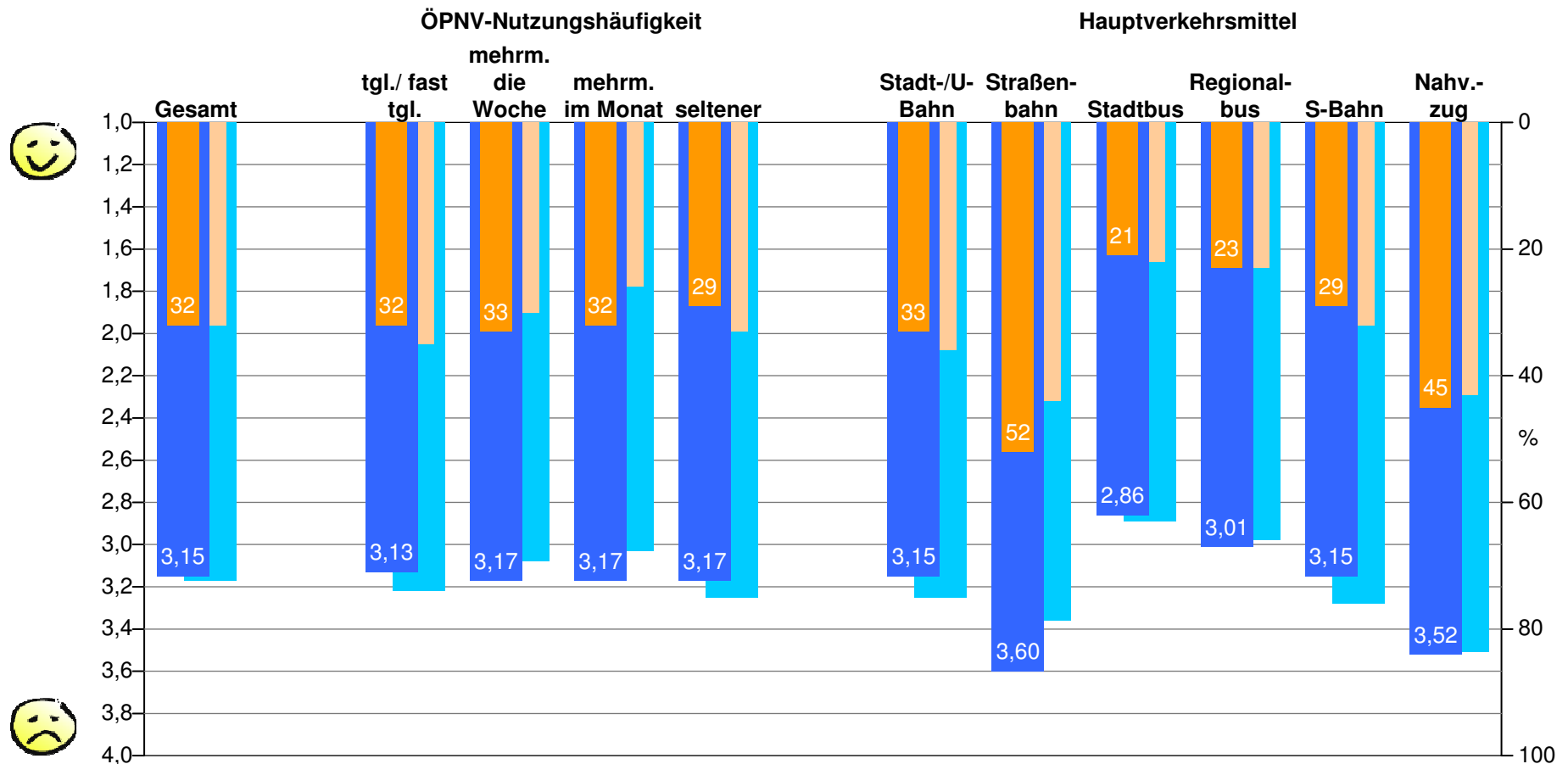
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Informationen im Fahrzeug



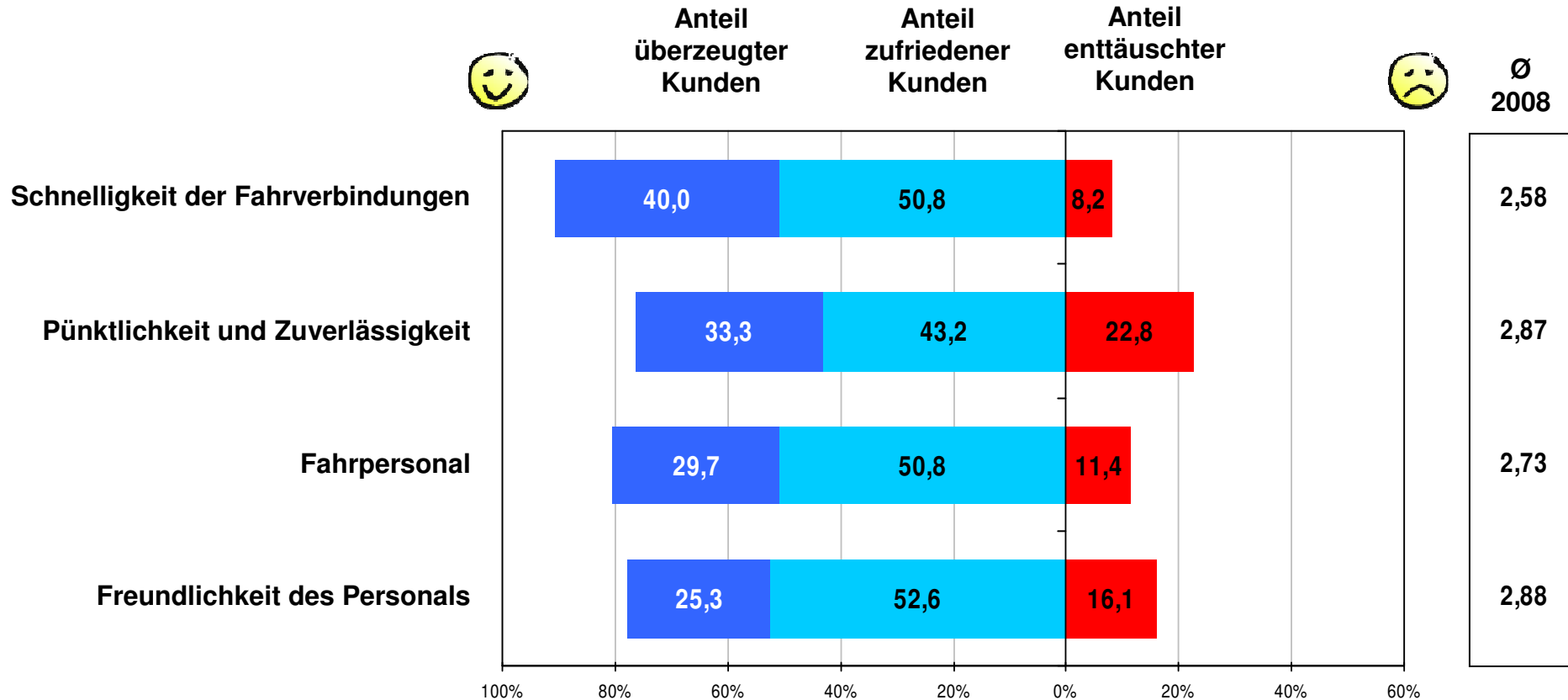
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten ins Fahrzeug



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

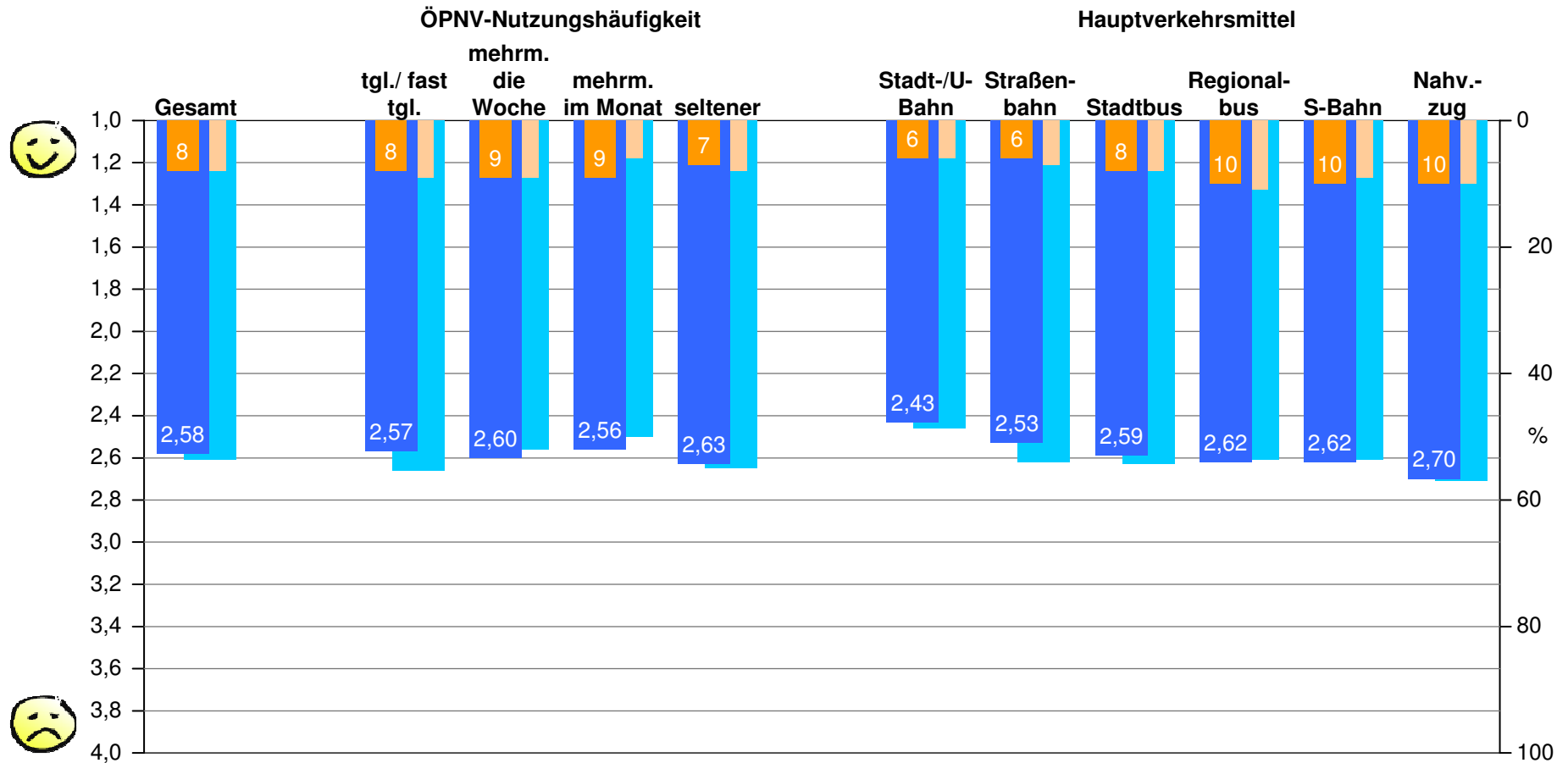
Verkehrsmittel, Teil 2



Basis 2008: 10301

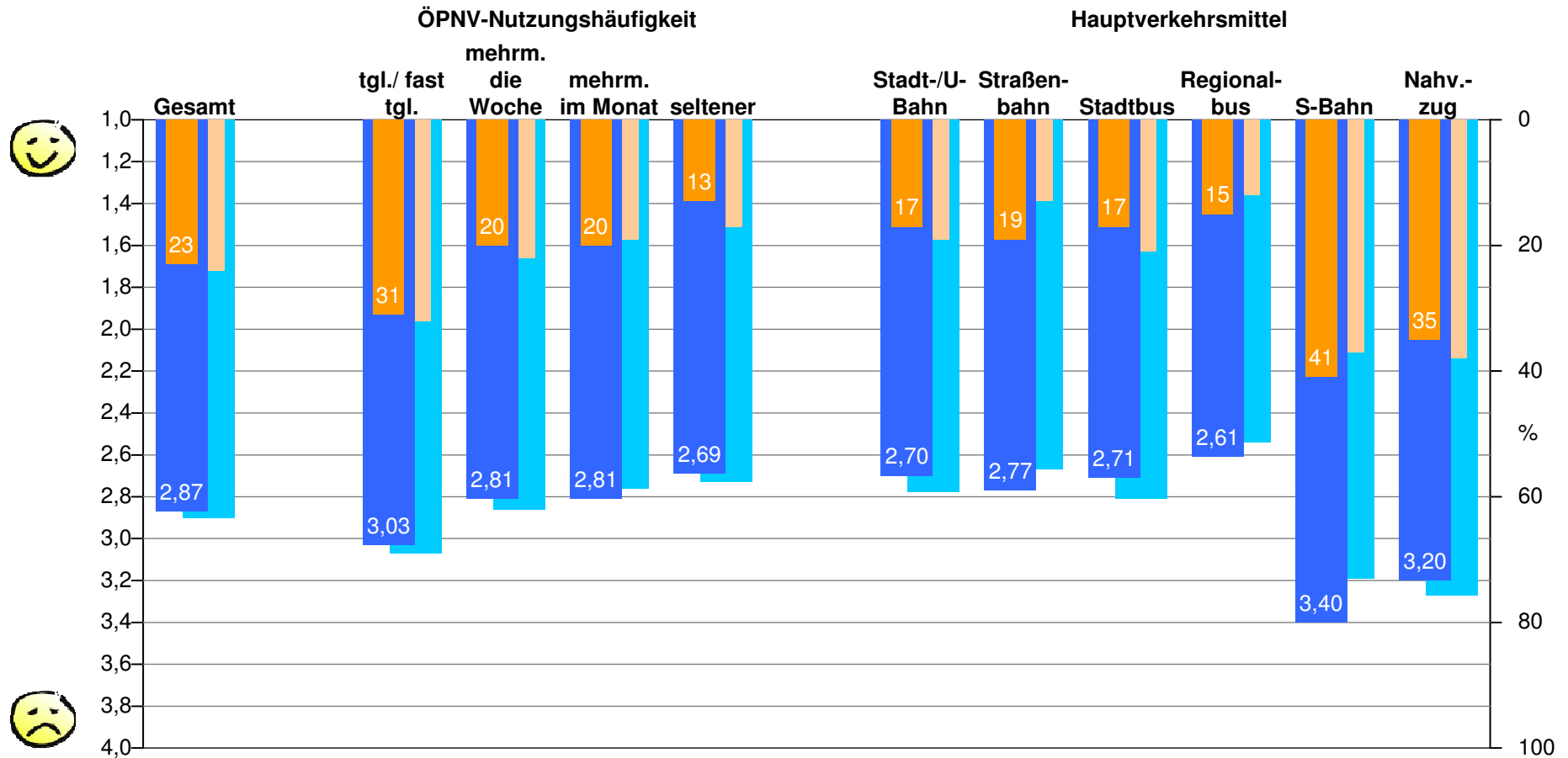
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Schnelligkeit der Fahrverbindungen



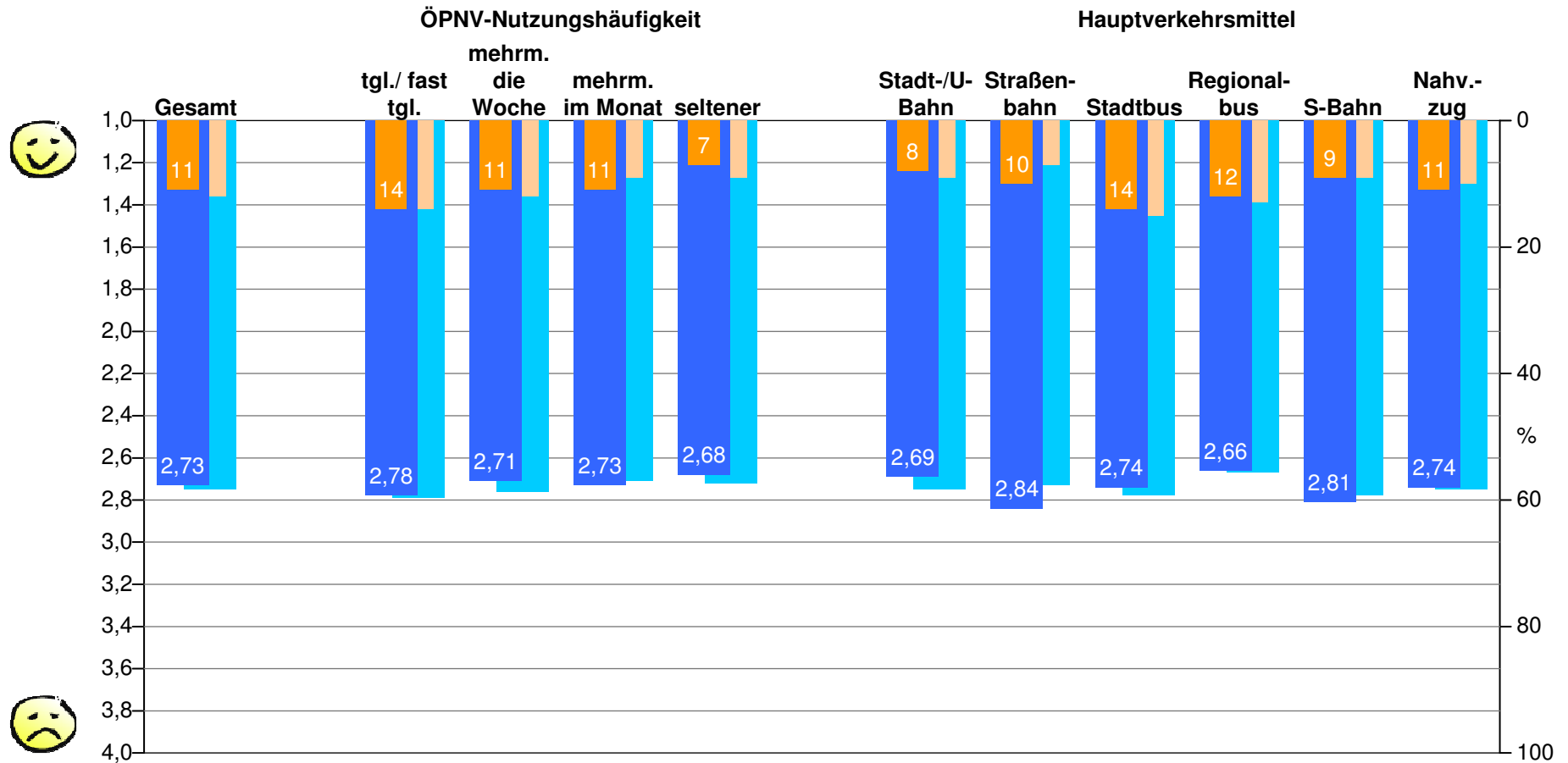
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



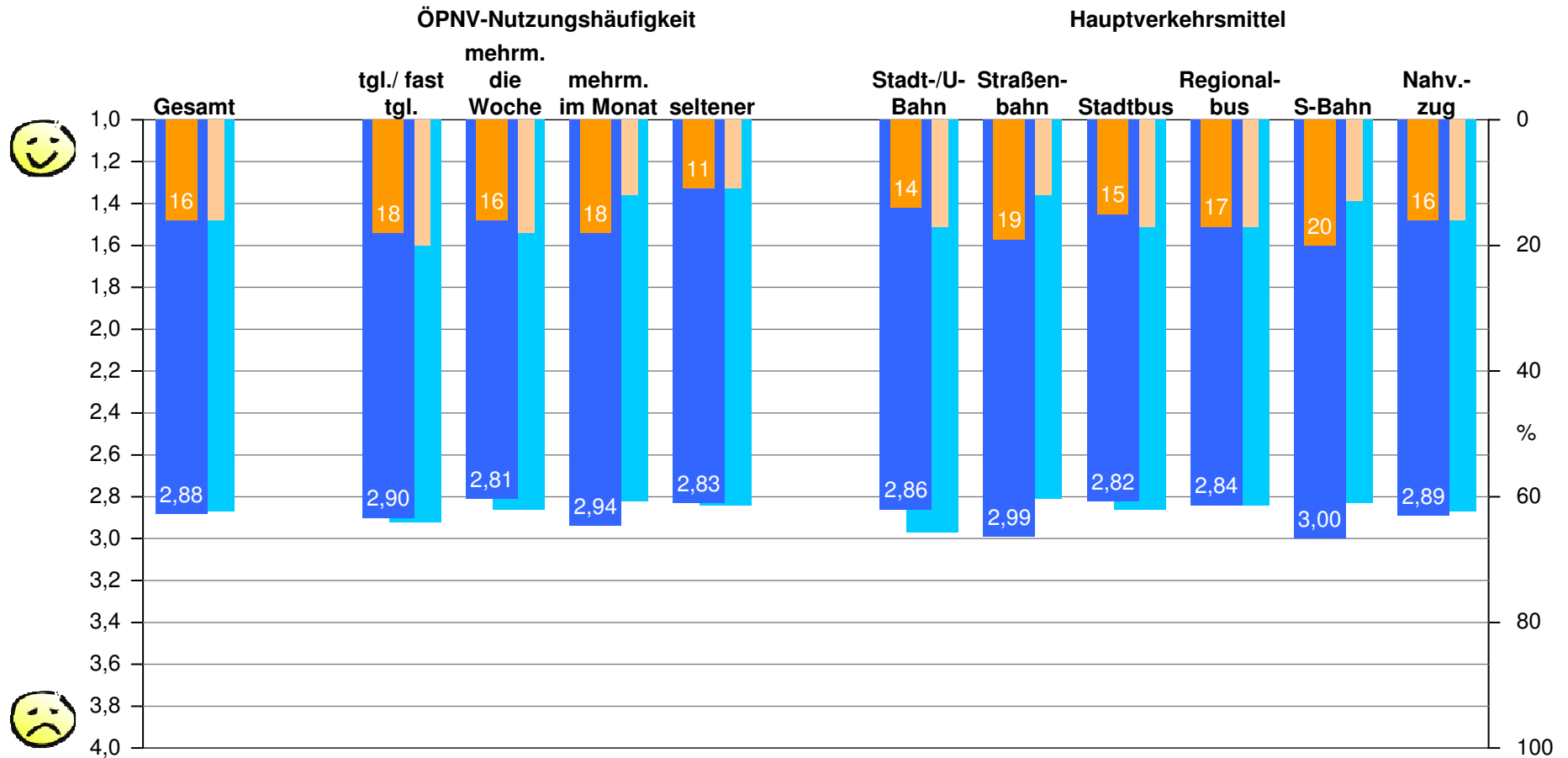
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrpersonal



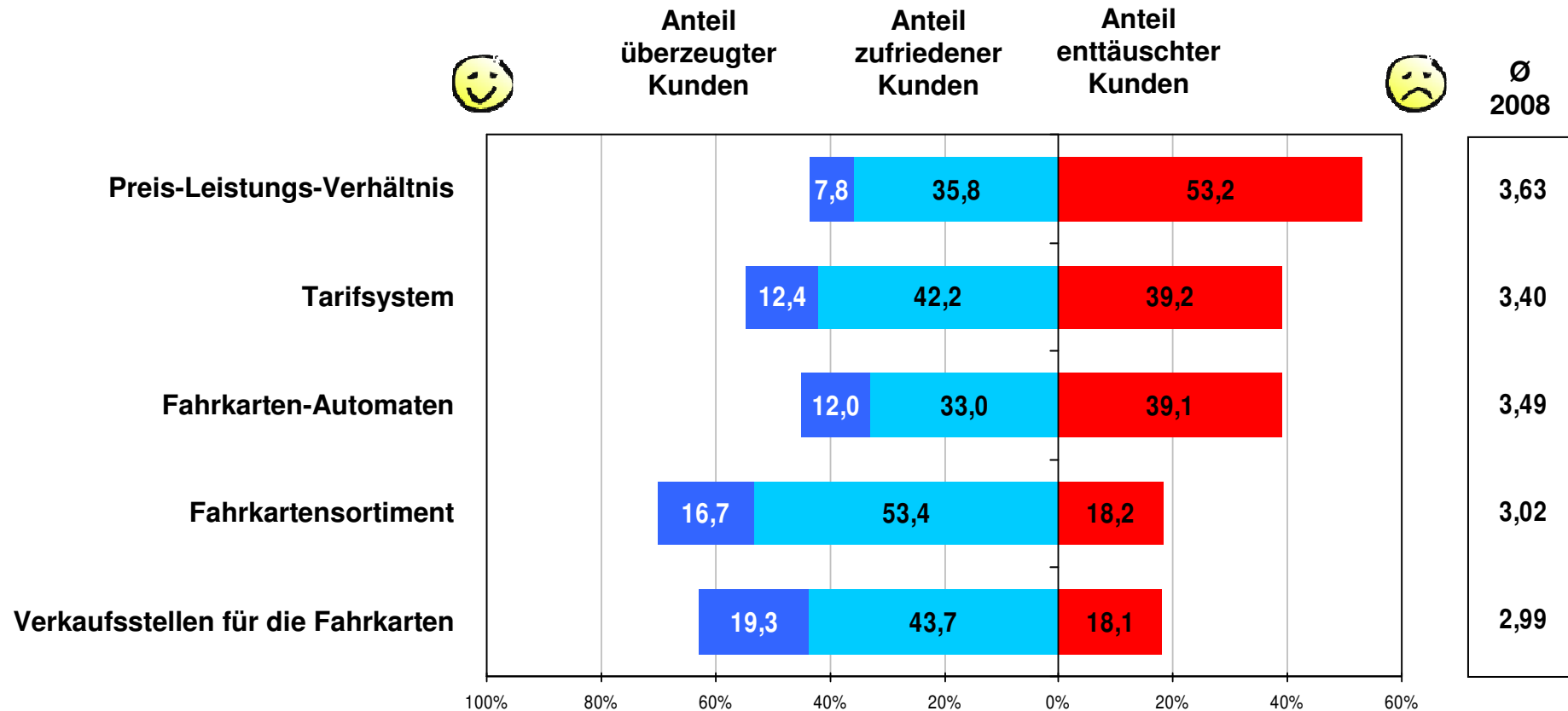
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Freundlichkeit des Personals



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Tarif / Vertrieb, Teil 1

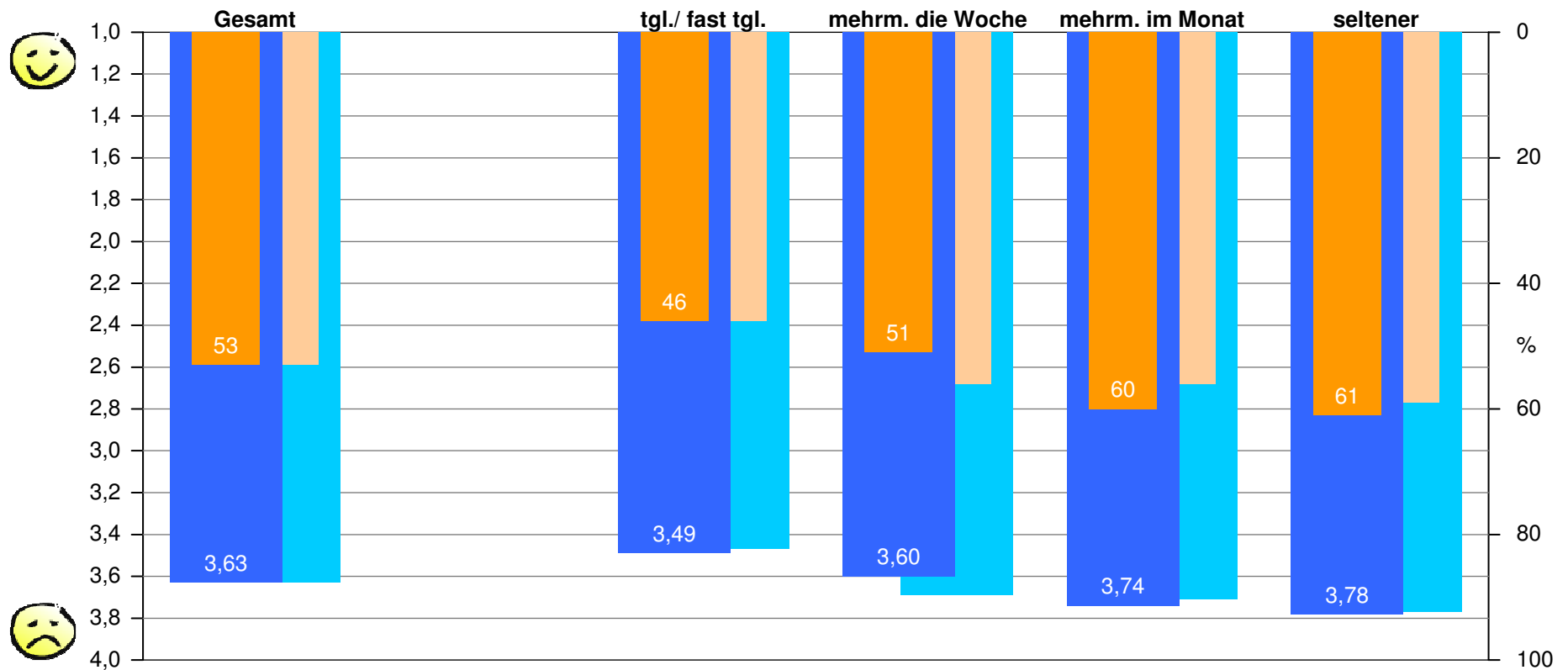


Basis 2008: 10301

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Preis-Leistungs-Verhältnis

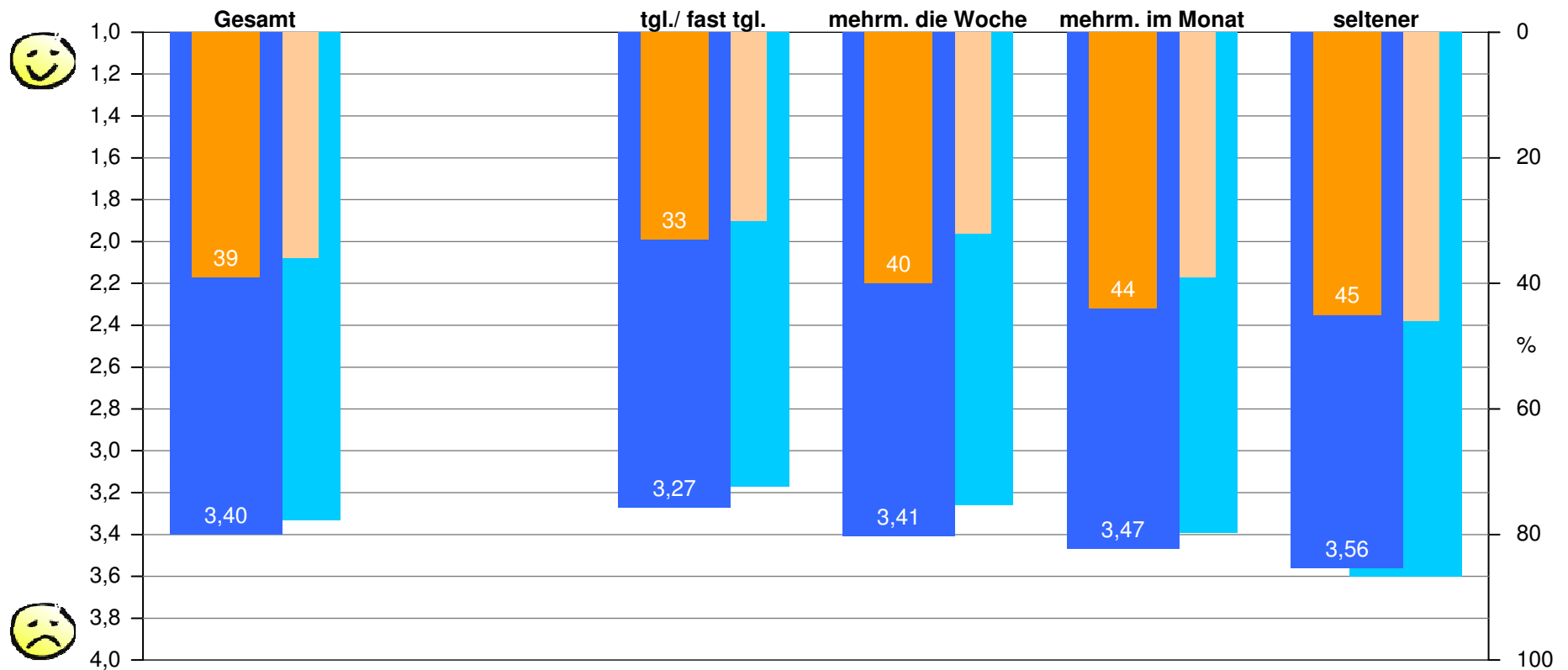
ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

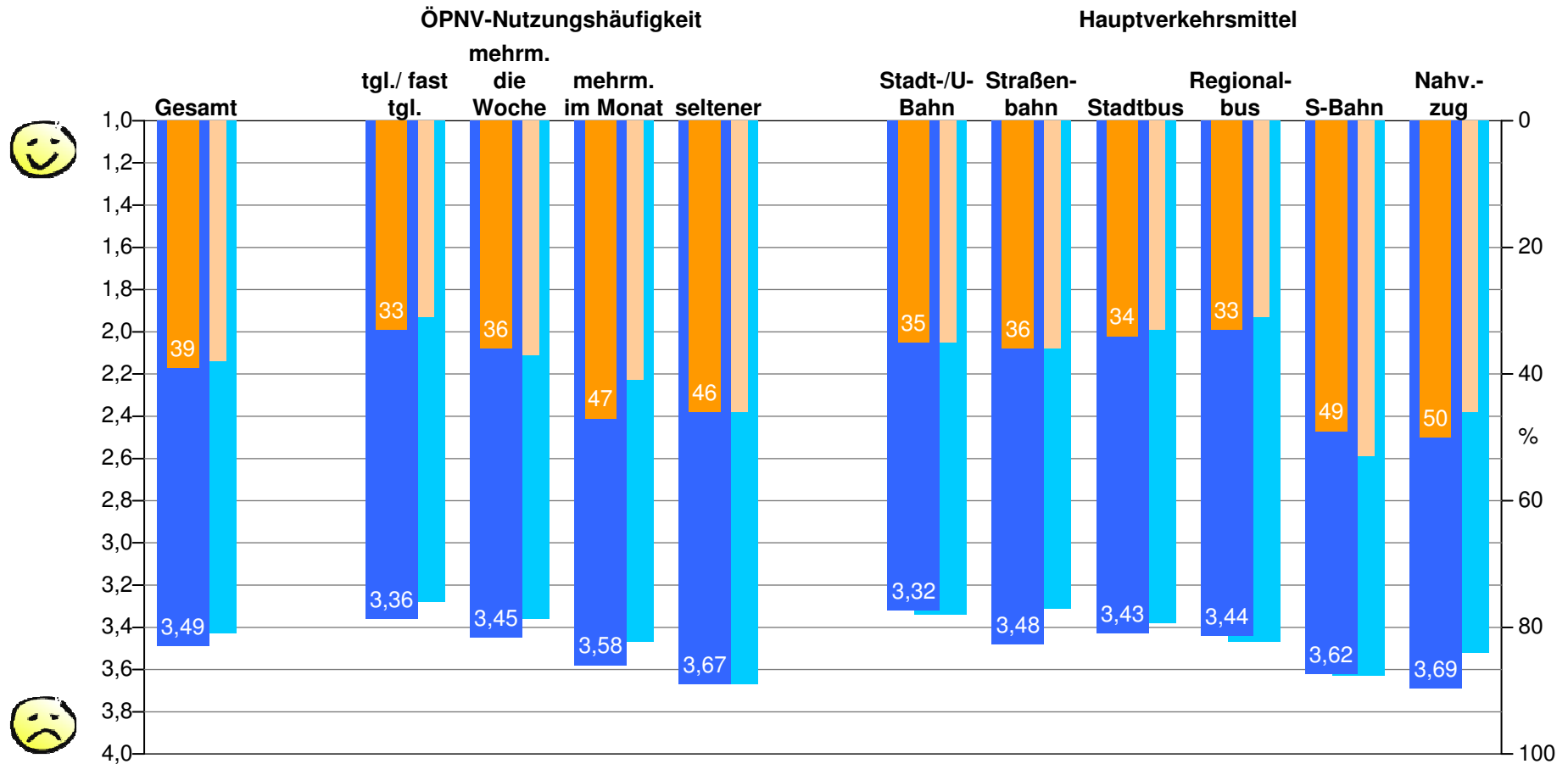
Tarifsystem

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

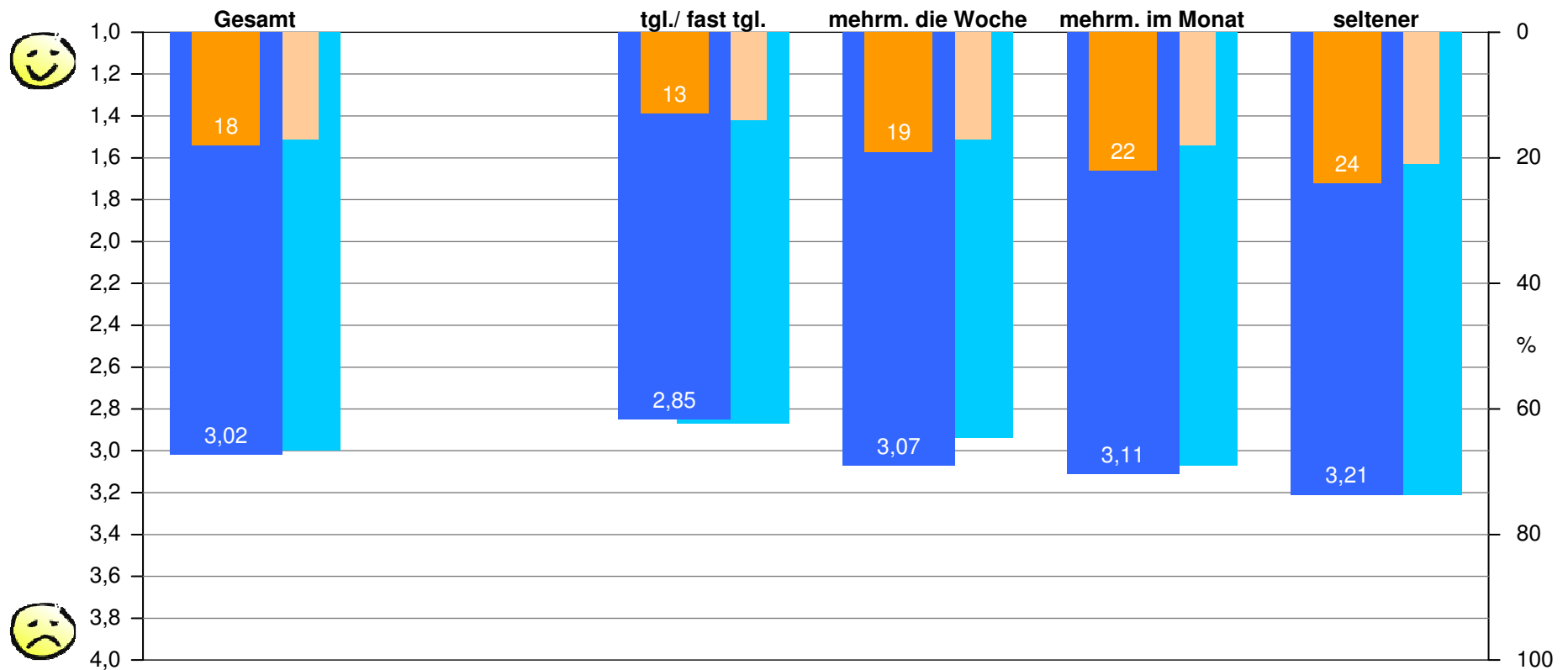
Fahrkarten-Automaten



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrkartensortiment

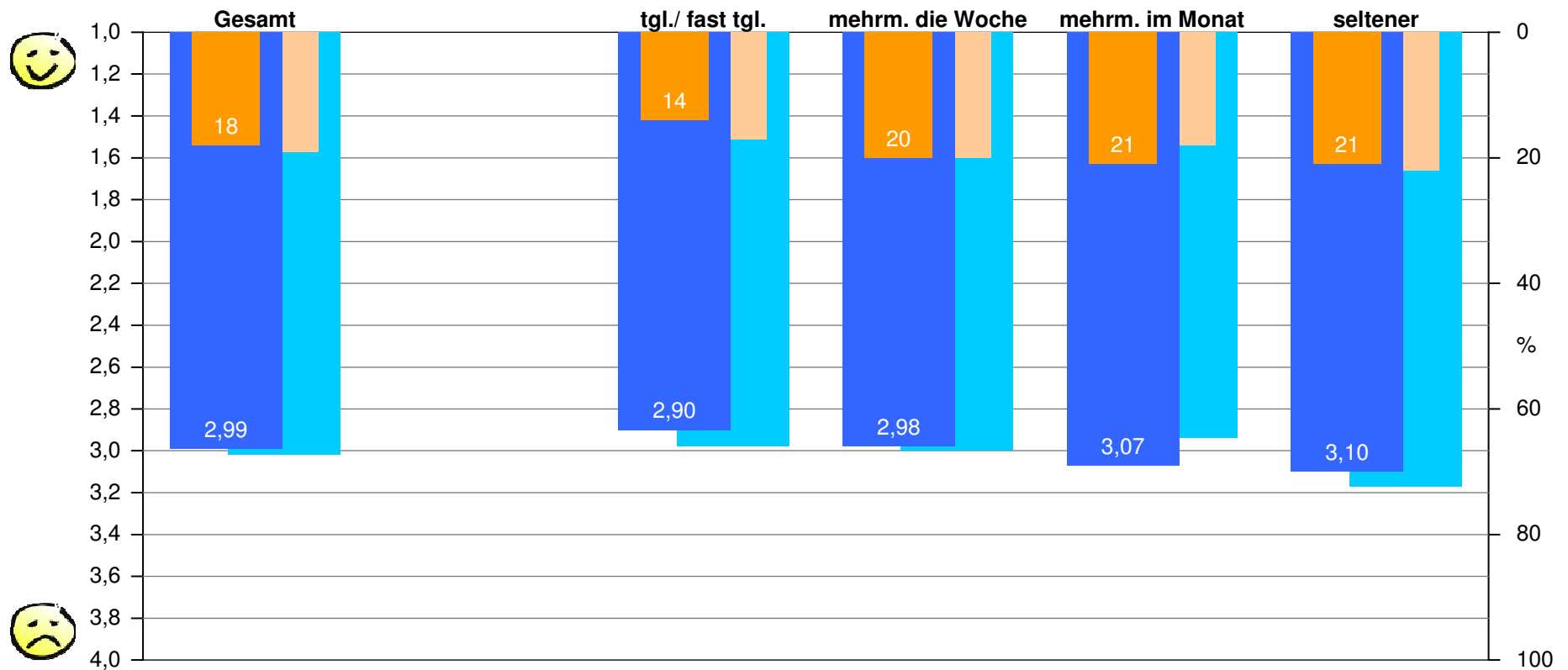
ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

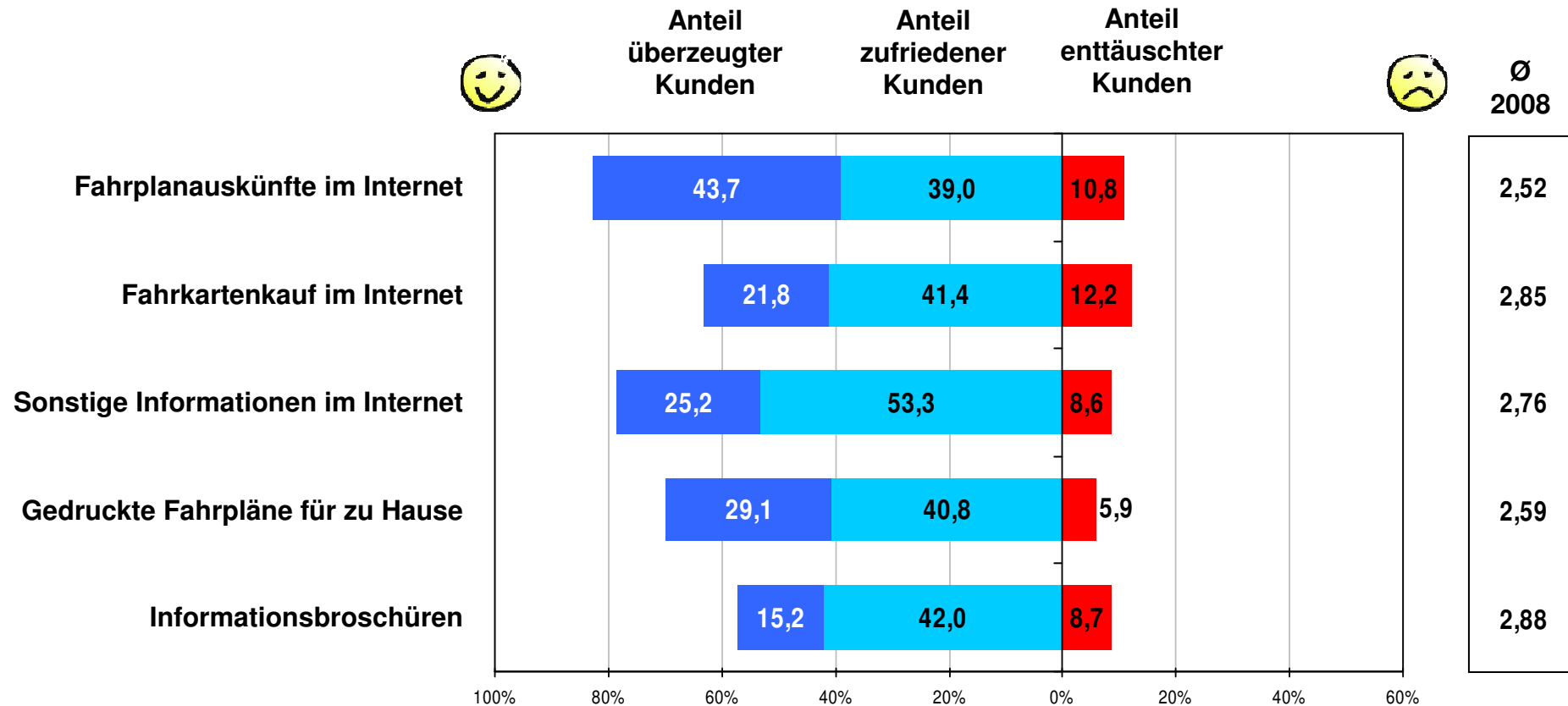
Verkaufsstellen für die Fahrkarten

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

Tarif / Vertrieb, Teil 2

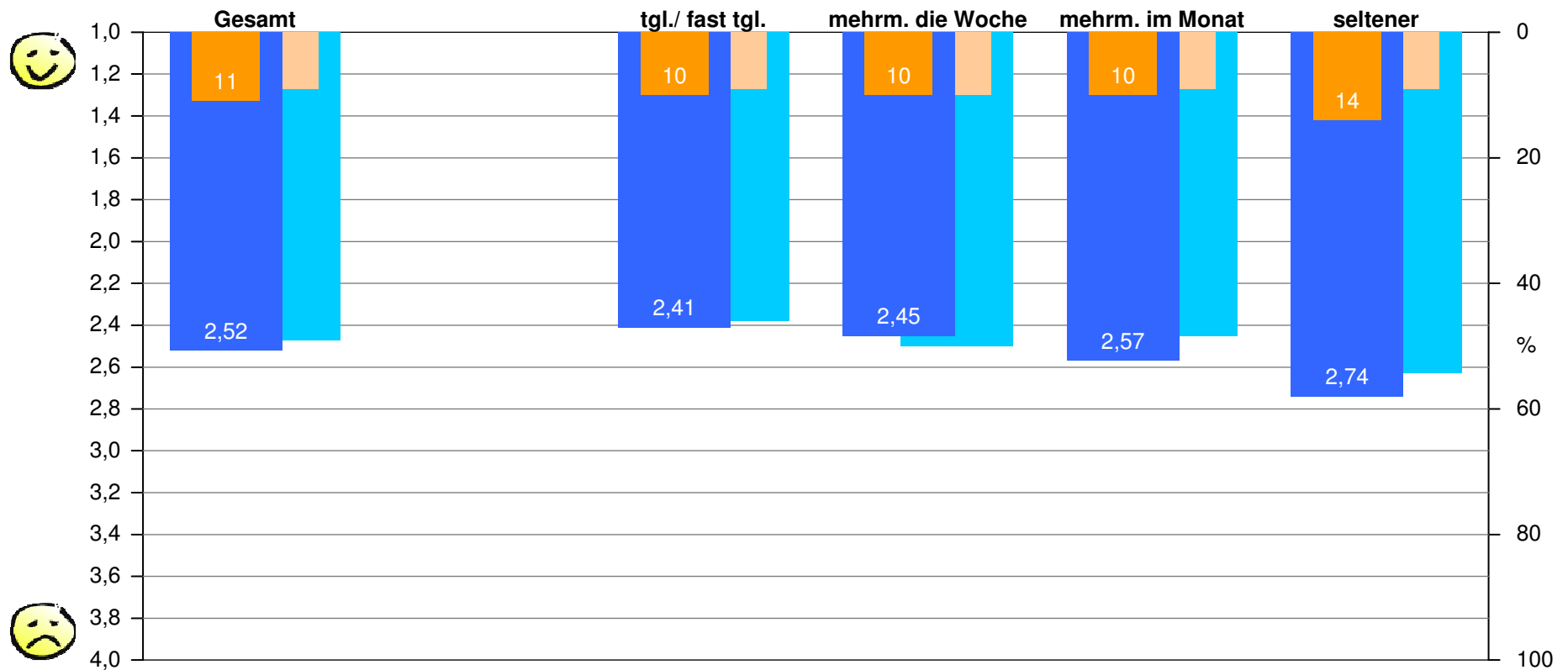


Basis 2008: 10301

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrplanauskünfte im Internet

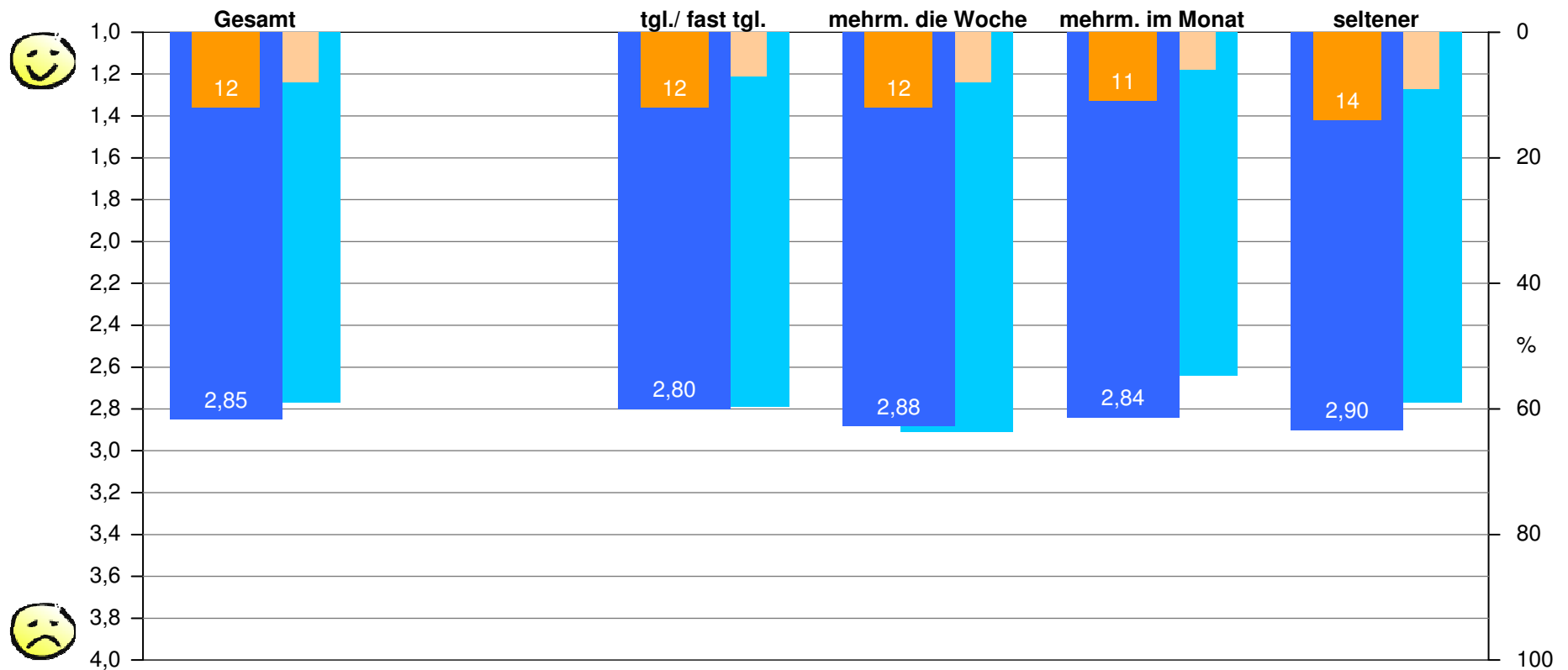
ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrkartenkauf im Internet

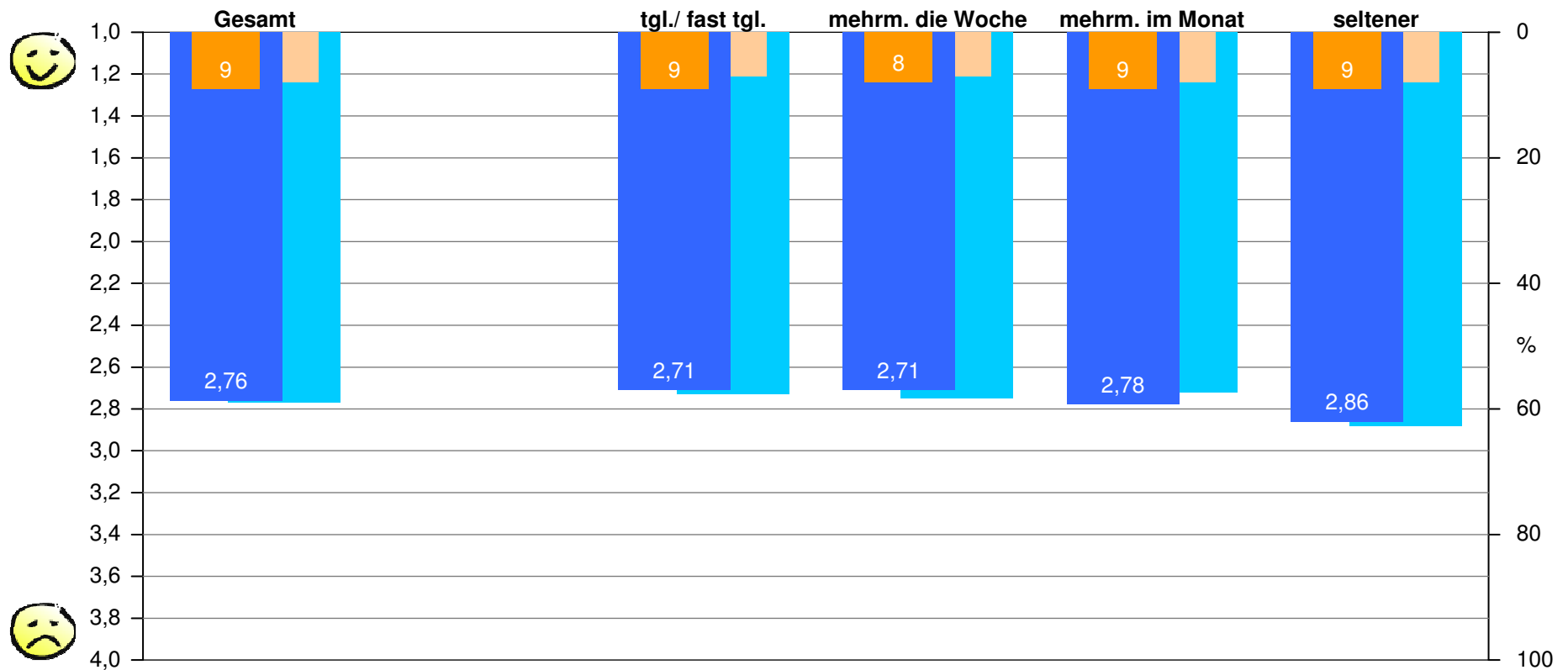
ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sonstige Informationen im Internet

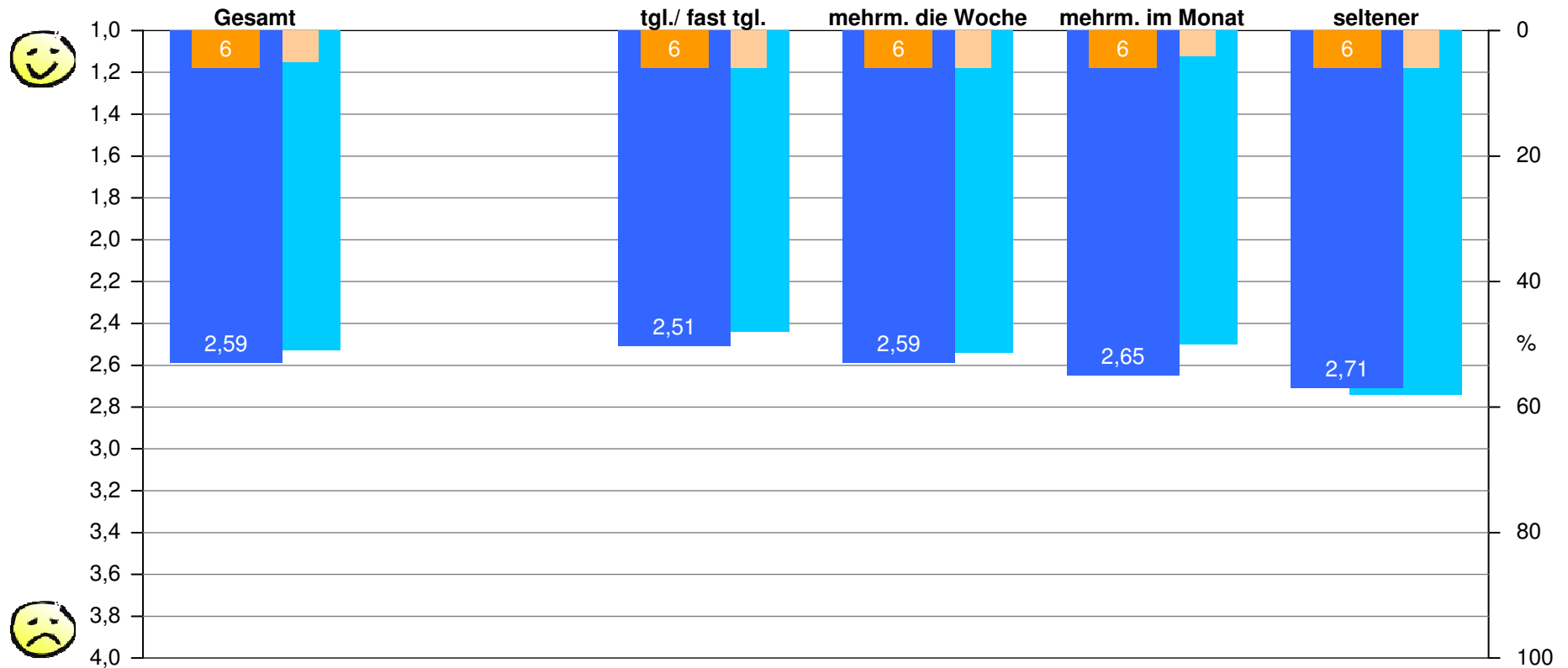
ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

gedruckte Fahrpläne für zu Hause

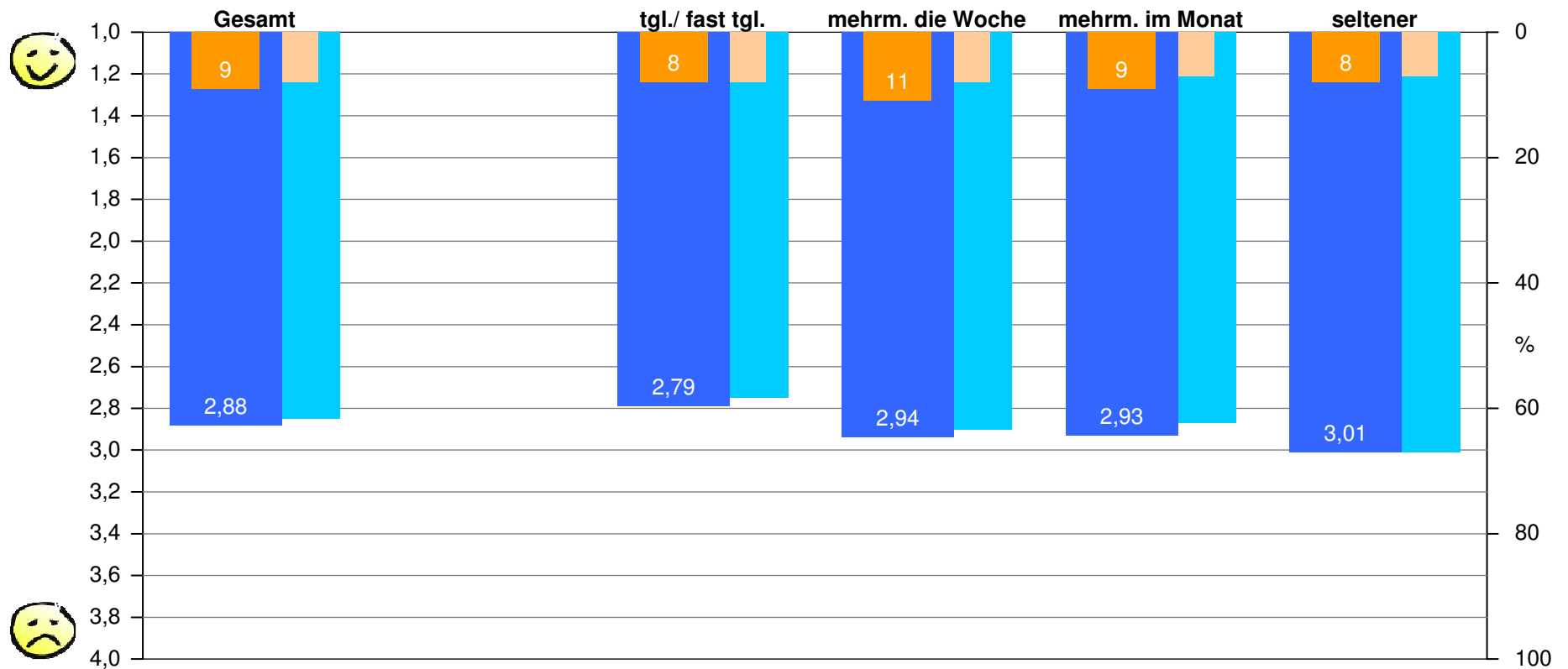
ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

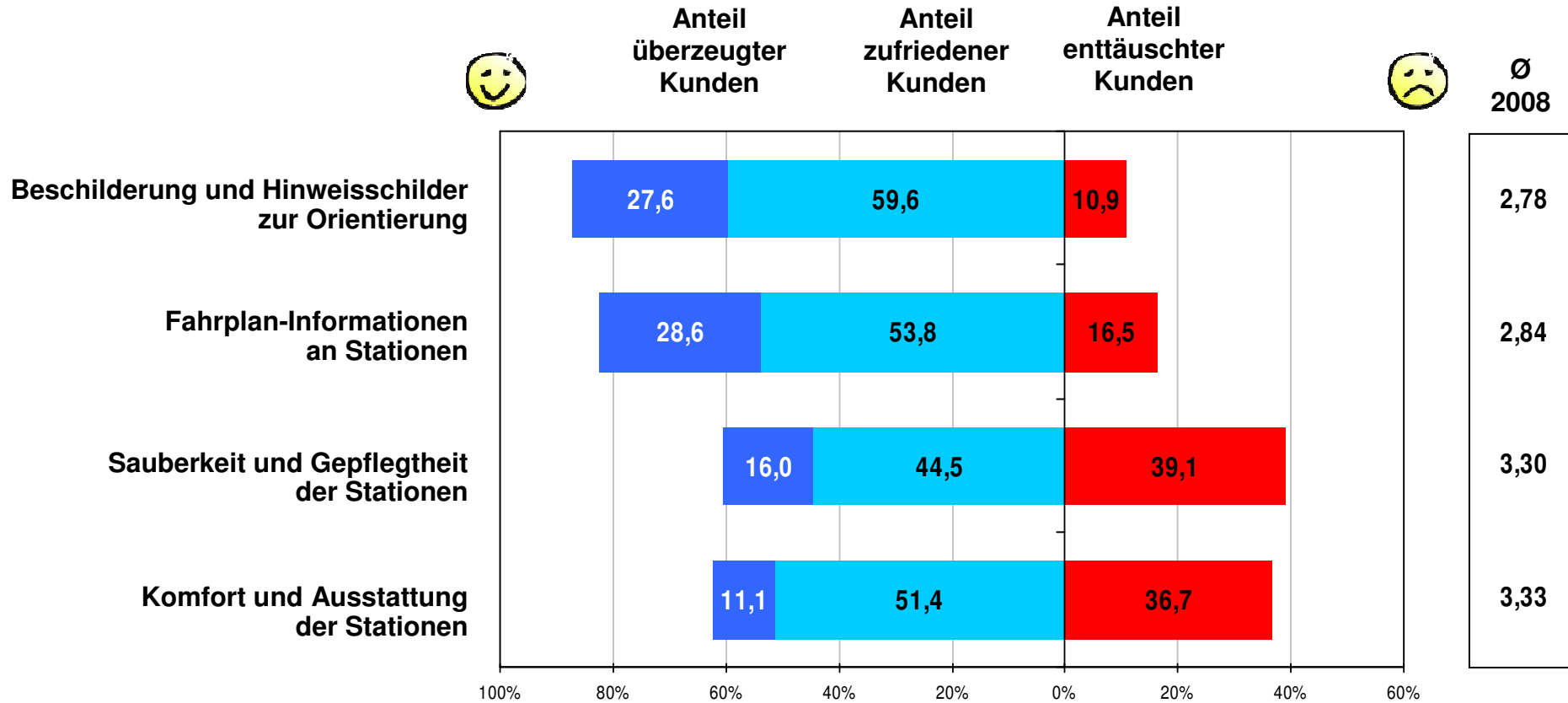
Informationsbroschüren

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

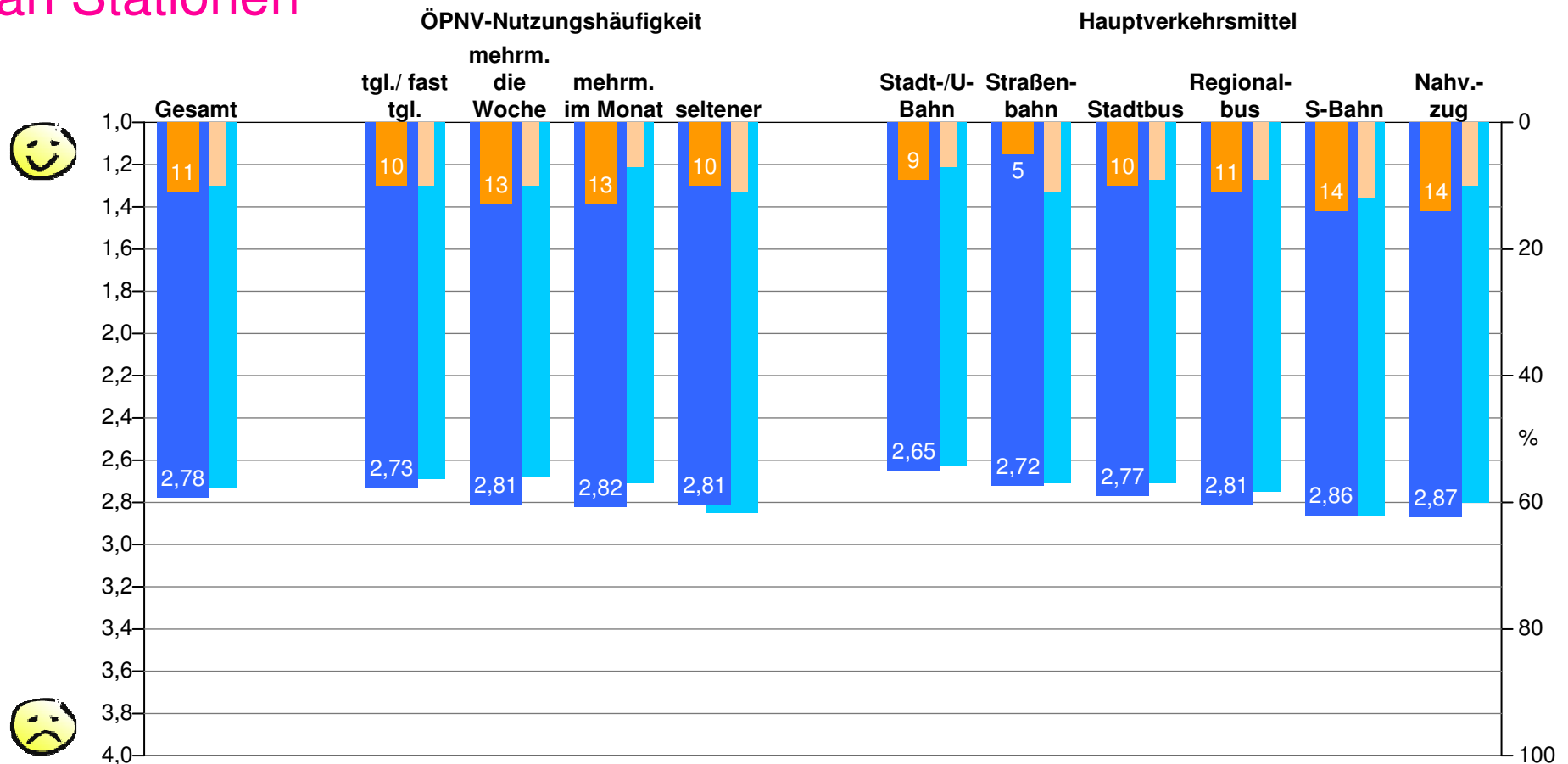
Stationen / Informationen



Basis 2008: 10301

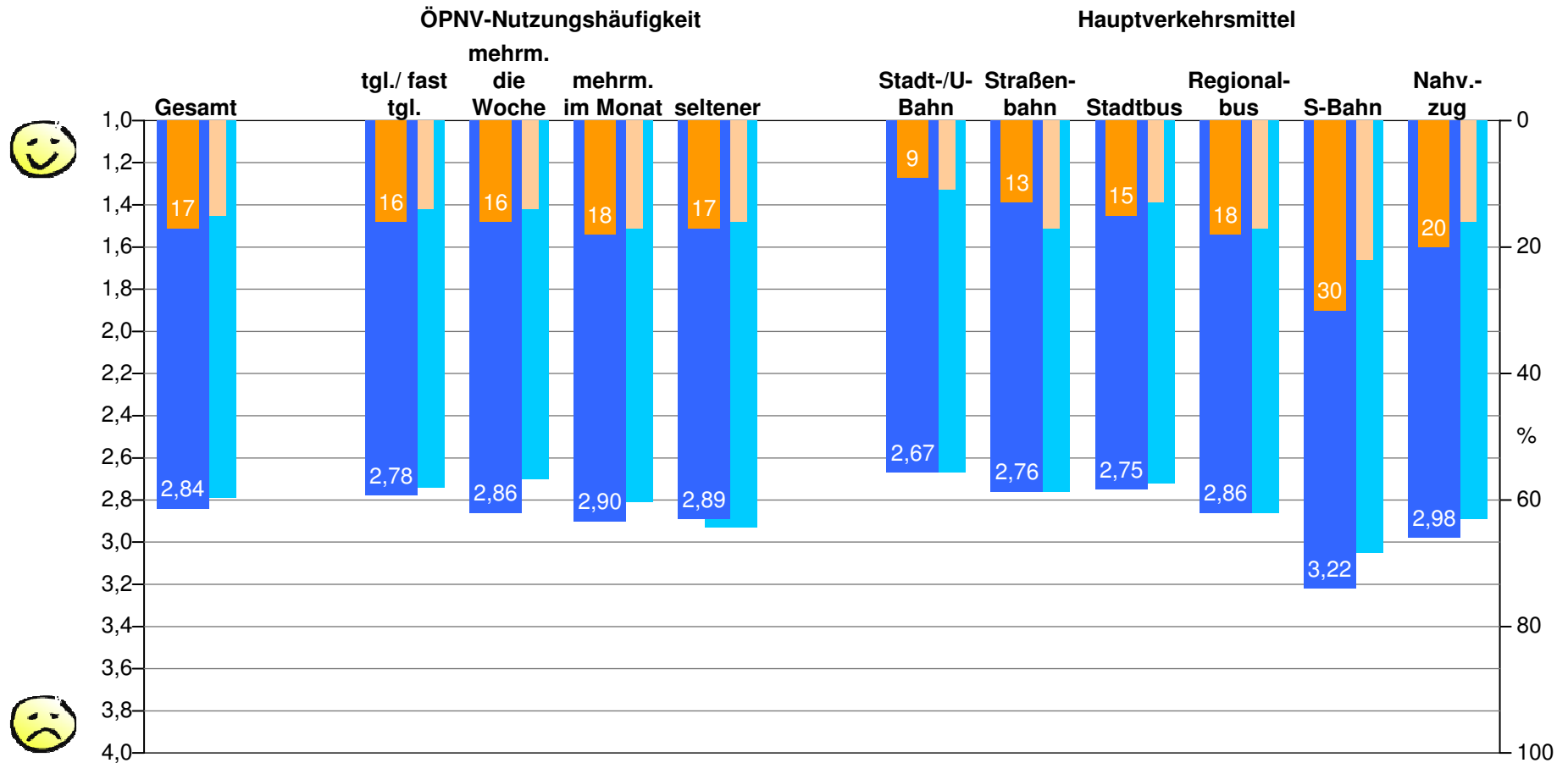
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Beschilderung und Hinweisschildern zur Orientierung an Stationen



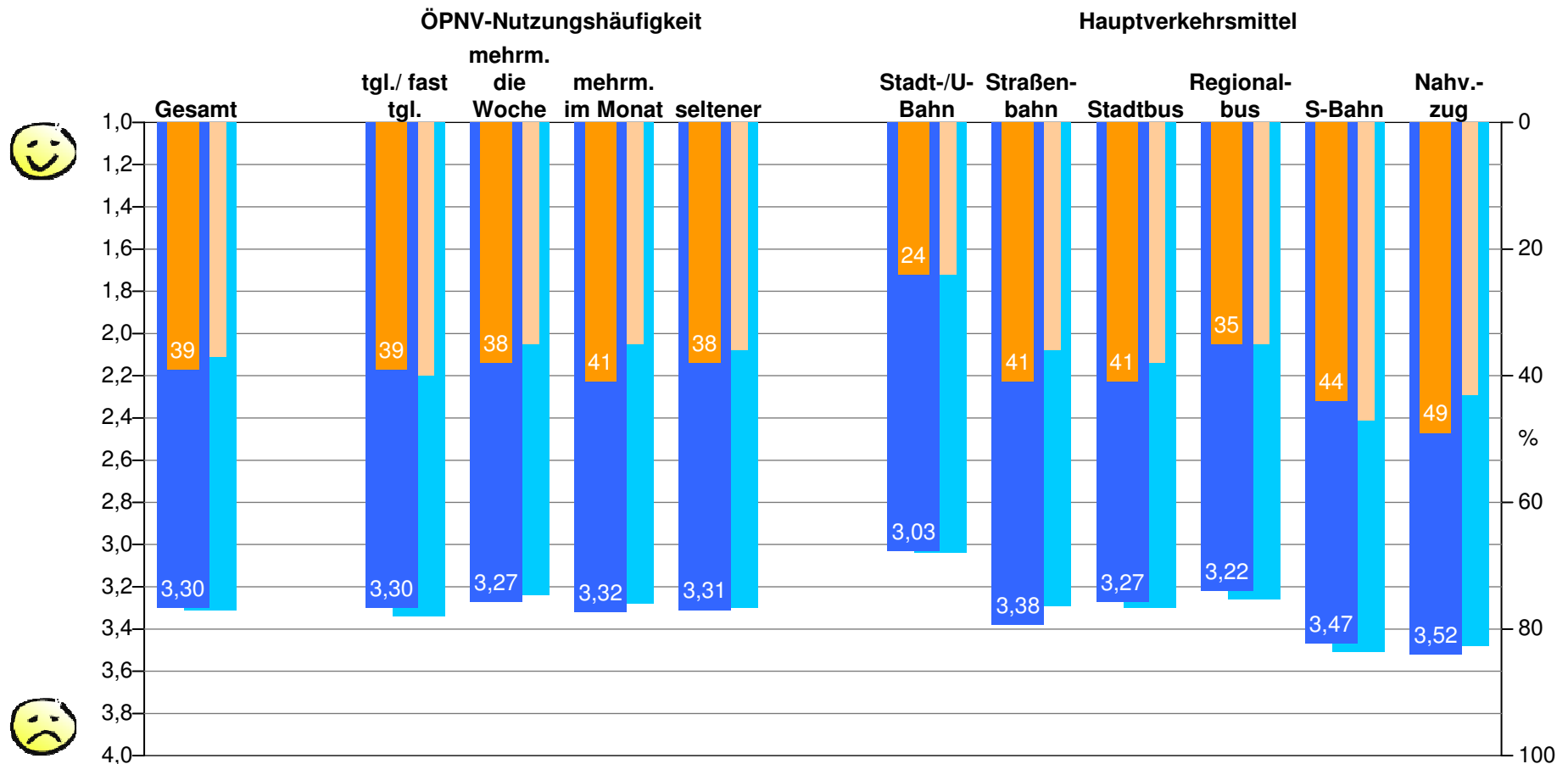
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrplan-Informationen an Stationen



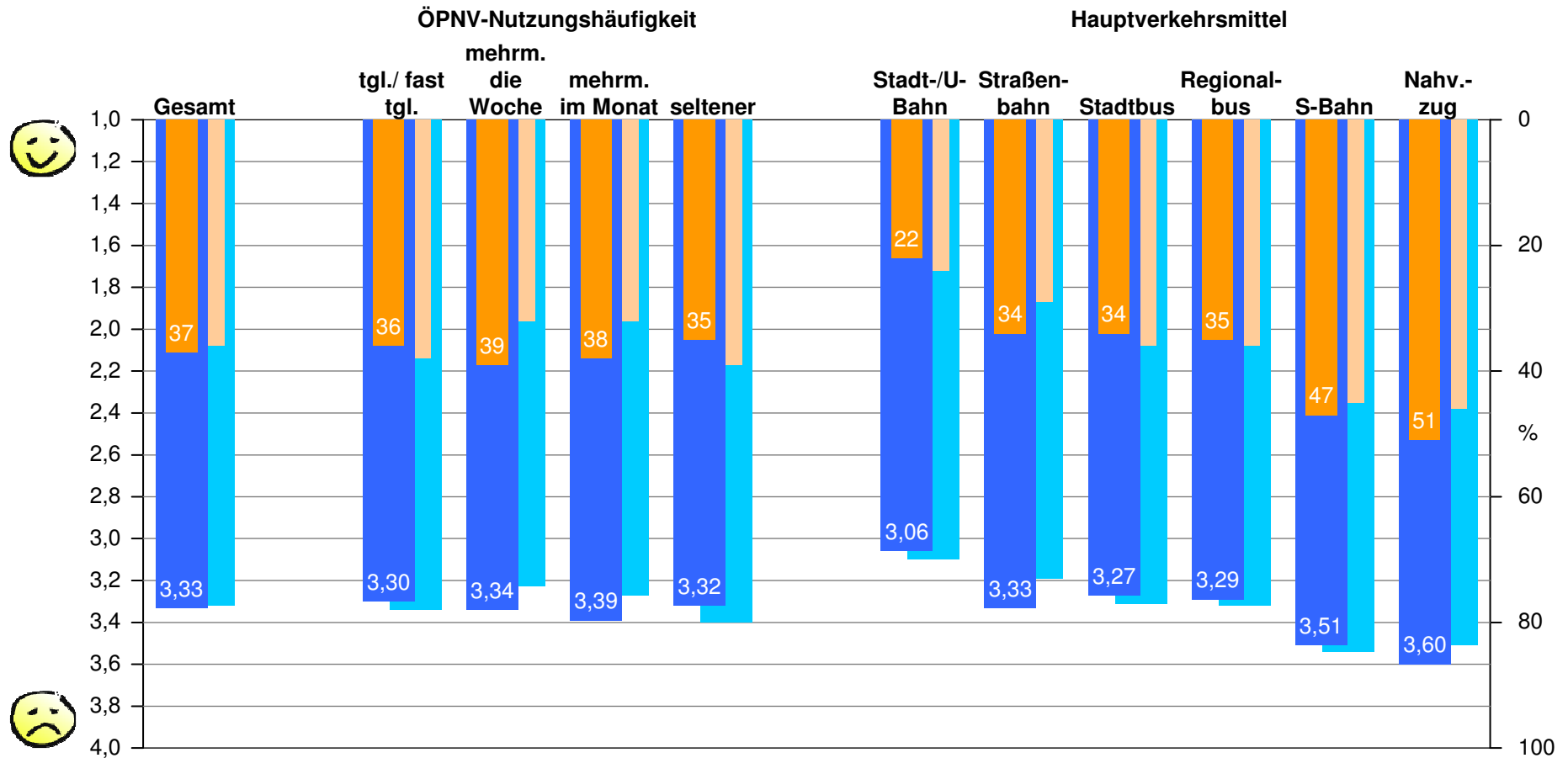
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen



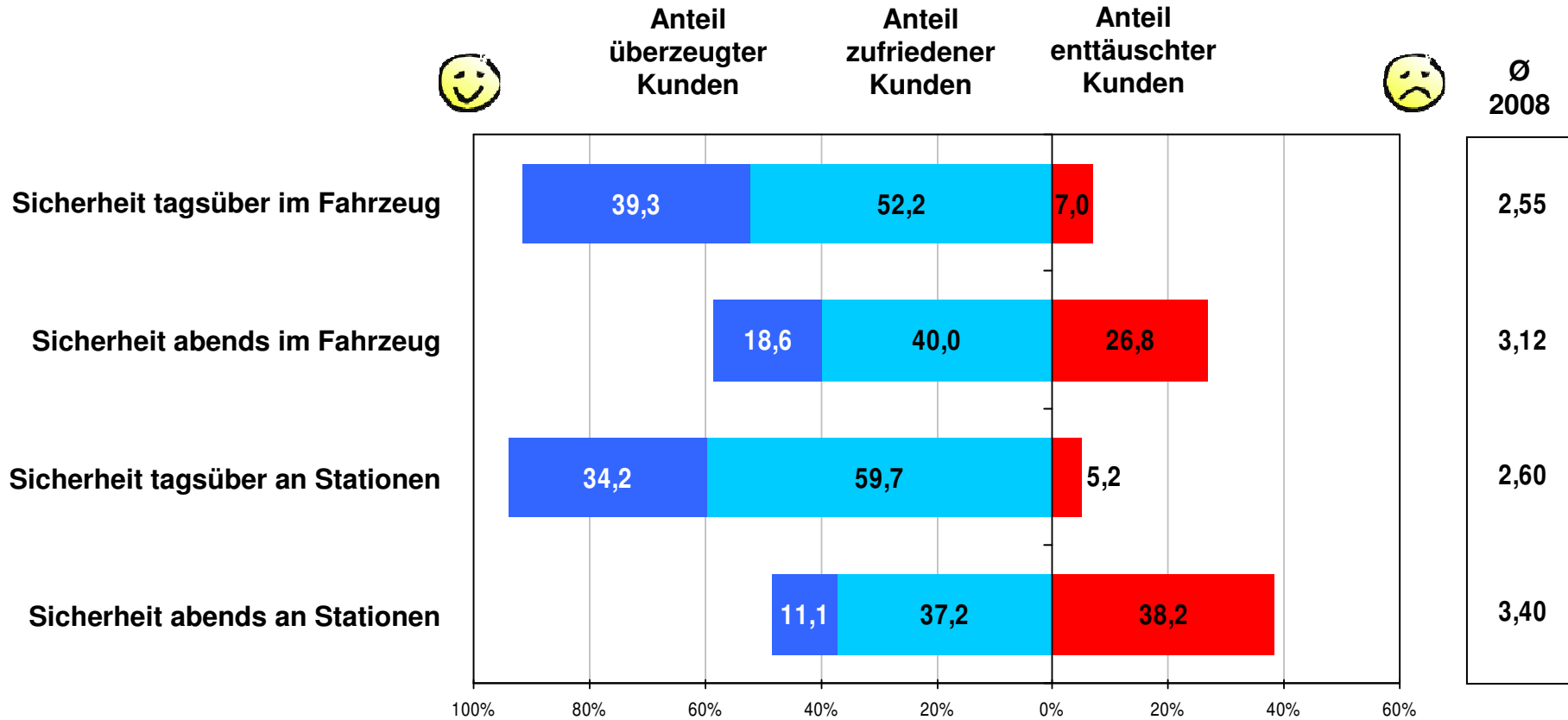
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Komfort und Ausstattung der Stationen



Dimensionen der Kundenzufriedenheit

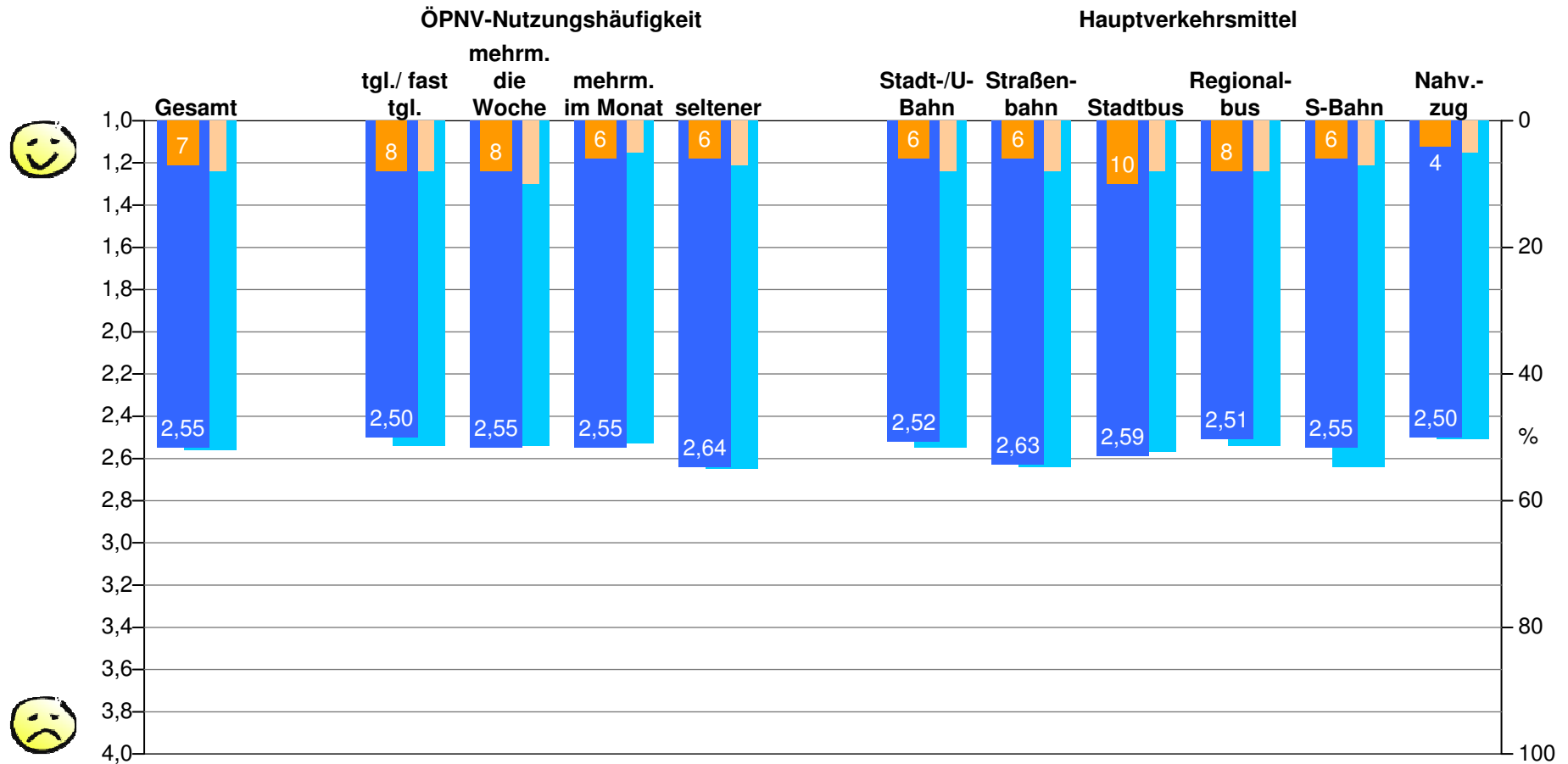
Sicherheit



Basis 2008: 10301

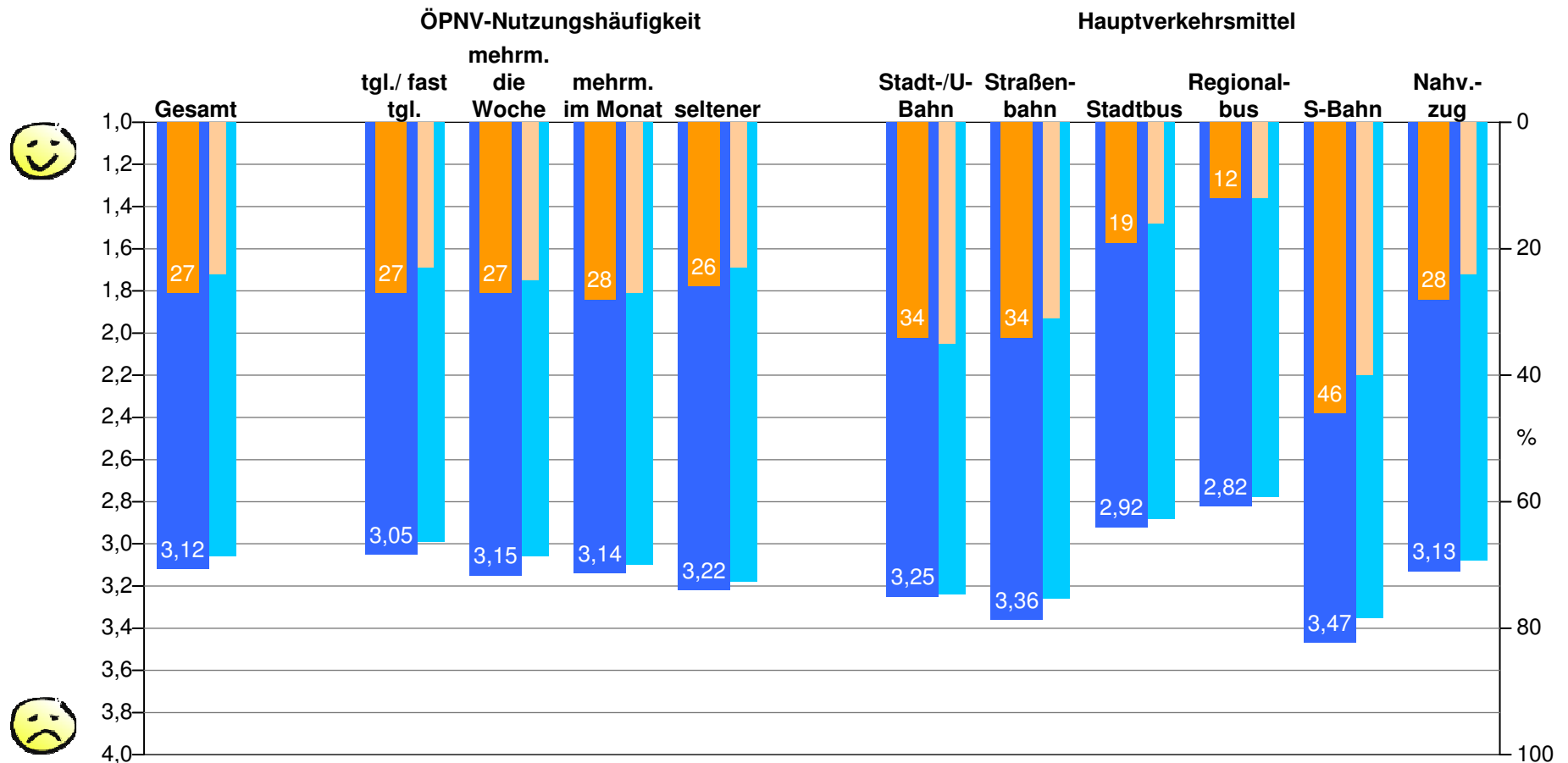
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sicherheit tagsüber im Fahrzeug



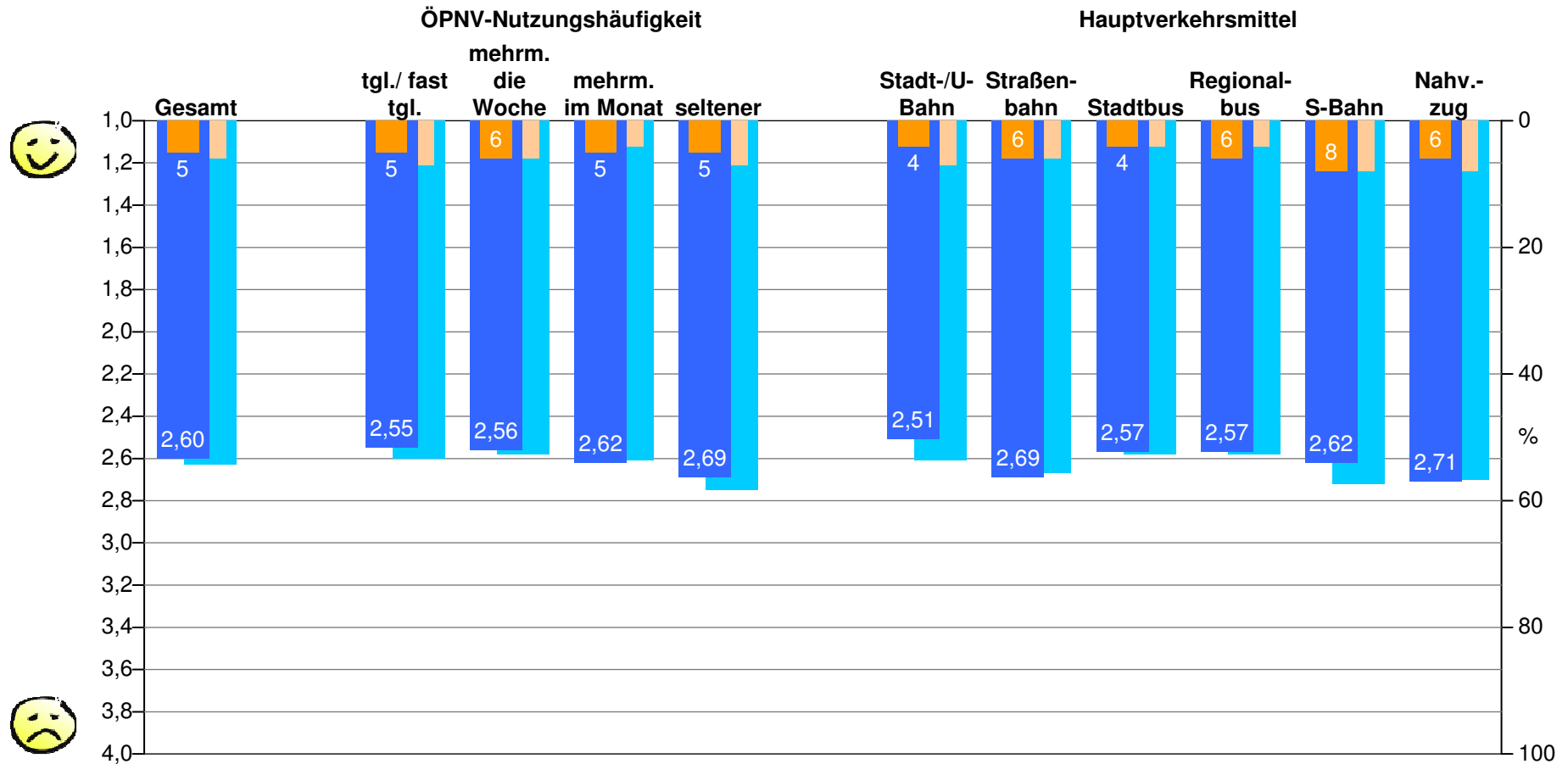
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sicherheit abends im Fahrzeug



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sicherheit tagsüber an Stationen



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sicherheit abends an Stationen

