

NRW-Kundenbarometer 2010

März 2011

Feldzeit:

01.09.2010 bis 10.11.2010

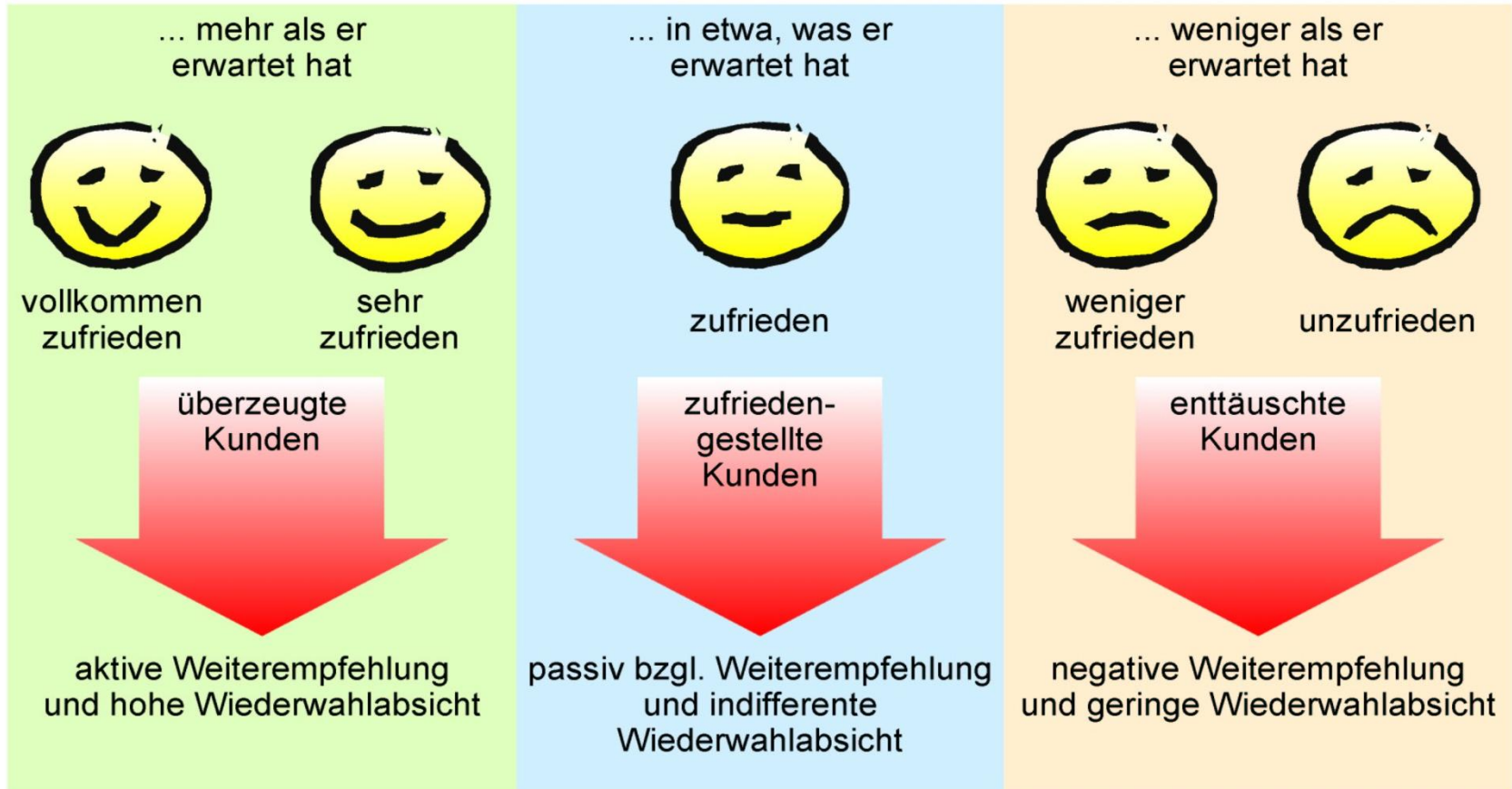
Interviews:

10.215 Interviews ab 16 Jahren

Stichprobenziehung:

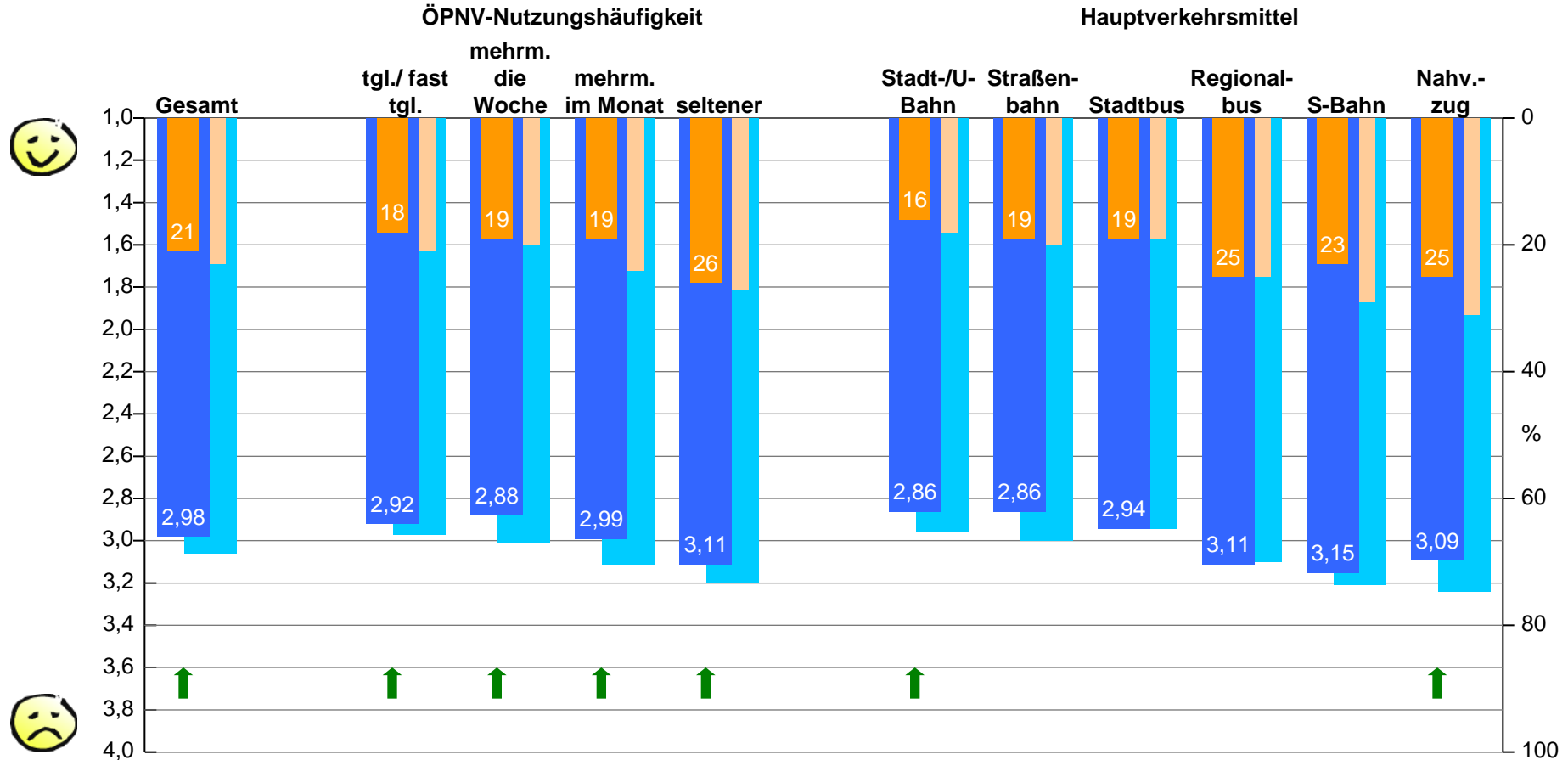
- Zufallsziehung in NRW
- Befragung von ÖPNV-Nutzern
- Nutzung mind. 1 Mal pro Jahr

Der Kunde erhält ...



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

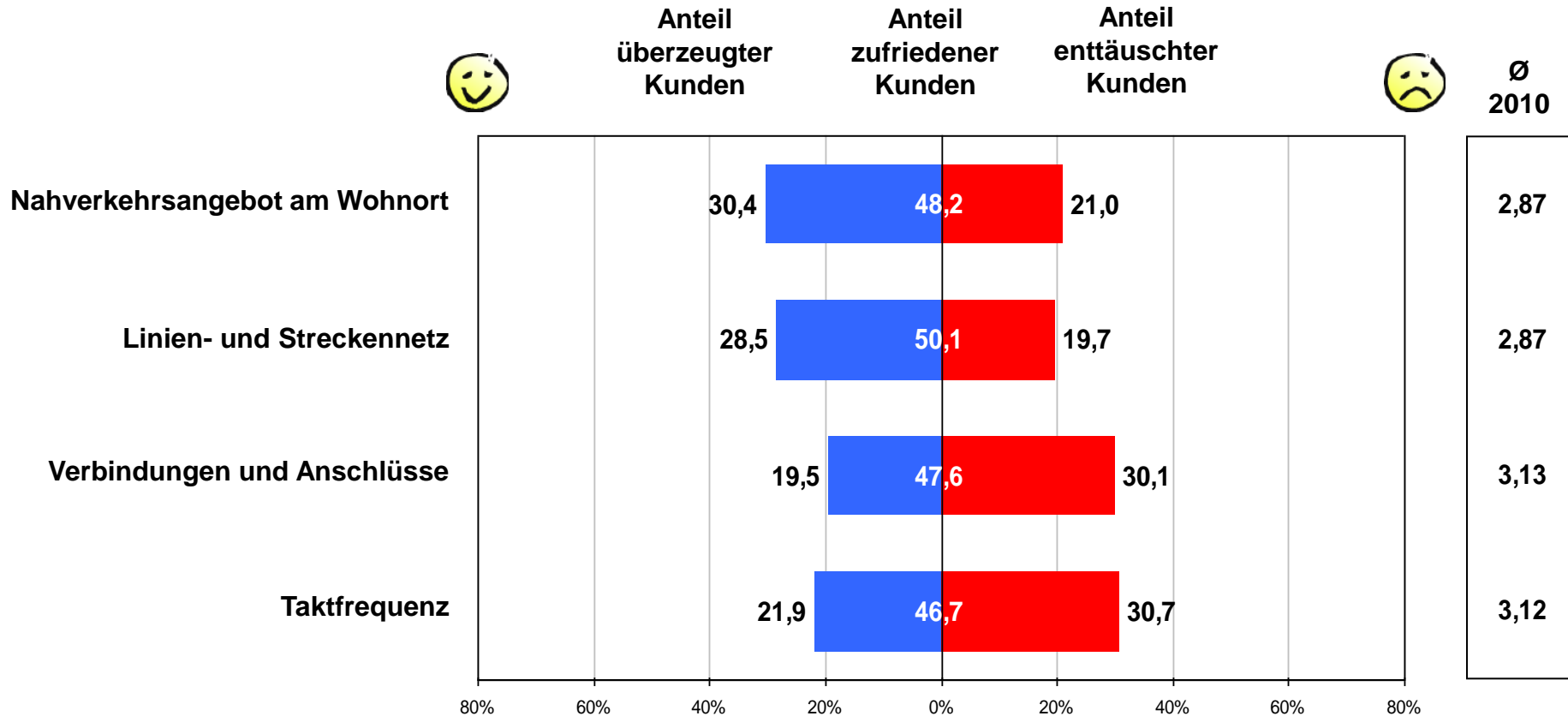
Globalzufriedenheit



■ 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

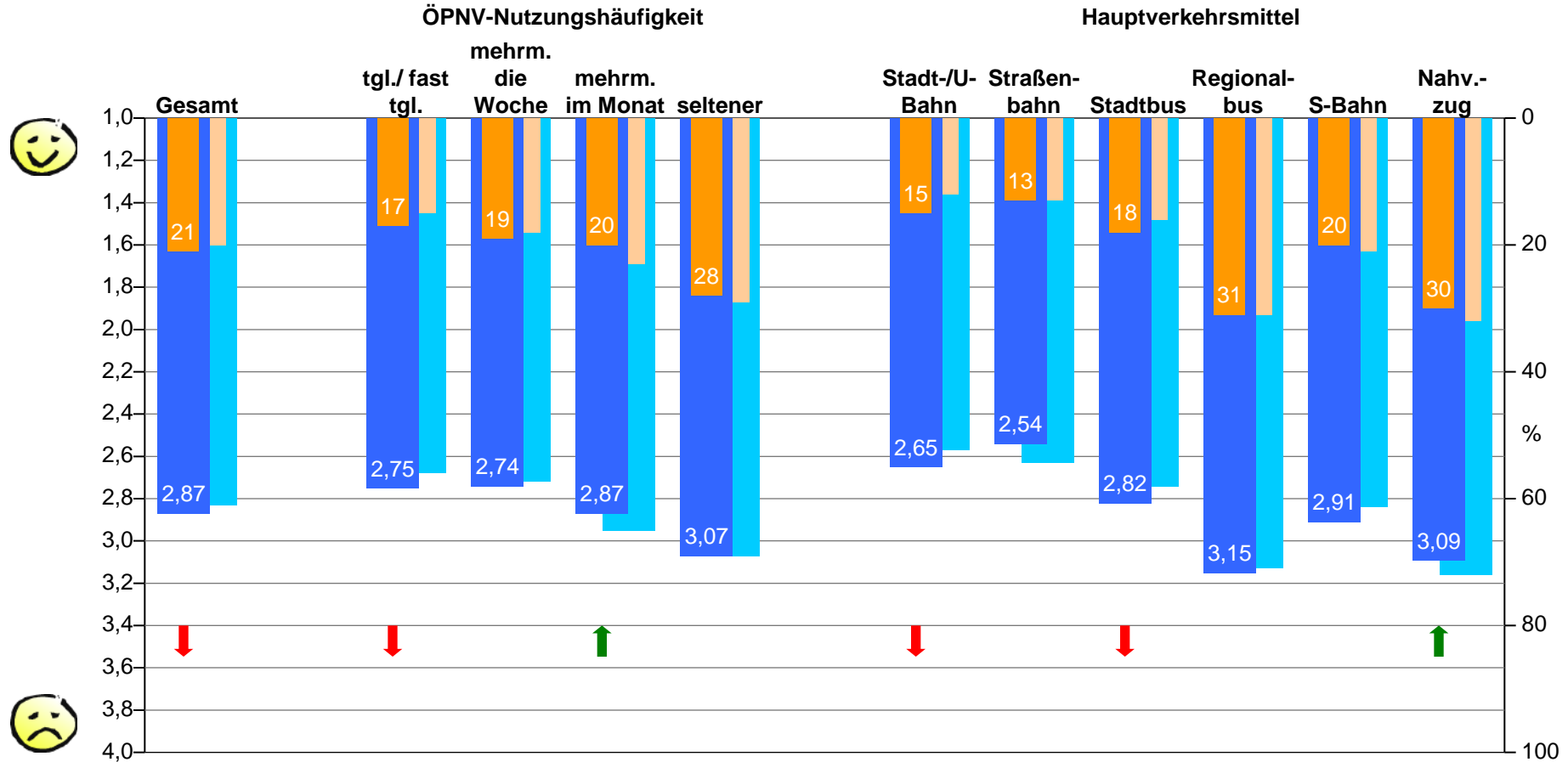
Basisleistung Angebot



Basis 2010: 10215

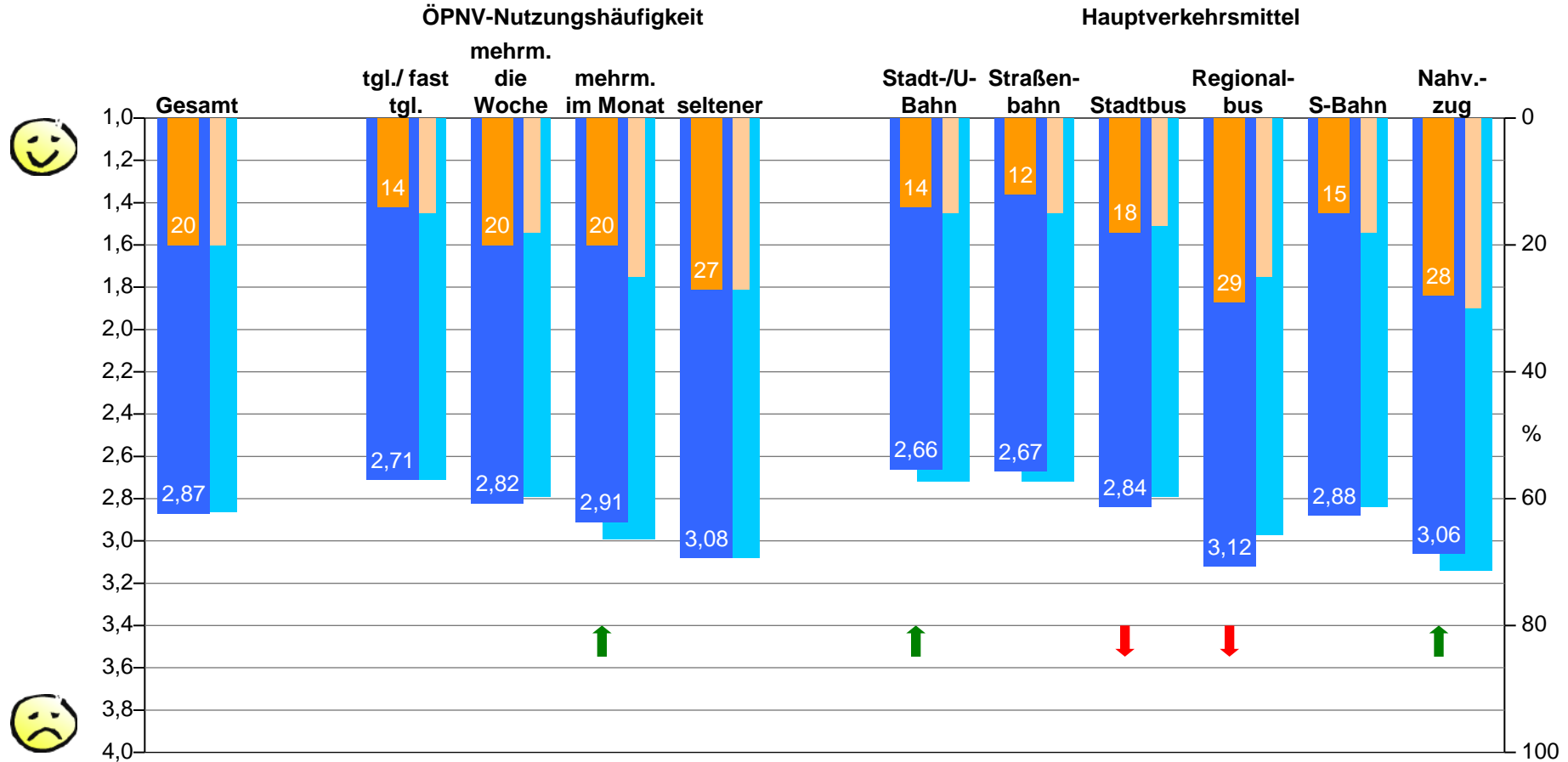
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Nahverkehrs-Angebot am Wohnort



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Linien- und Streckennetz

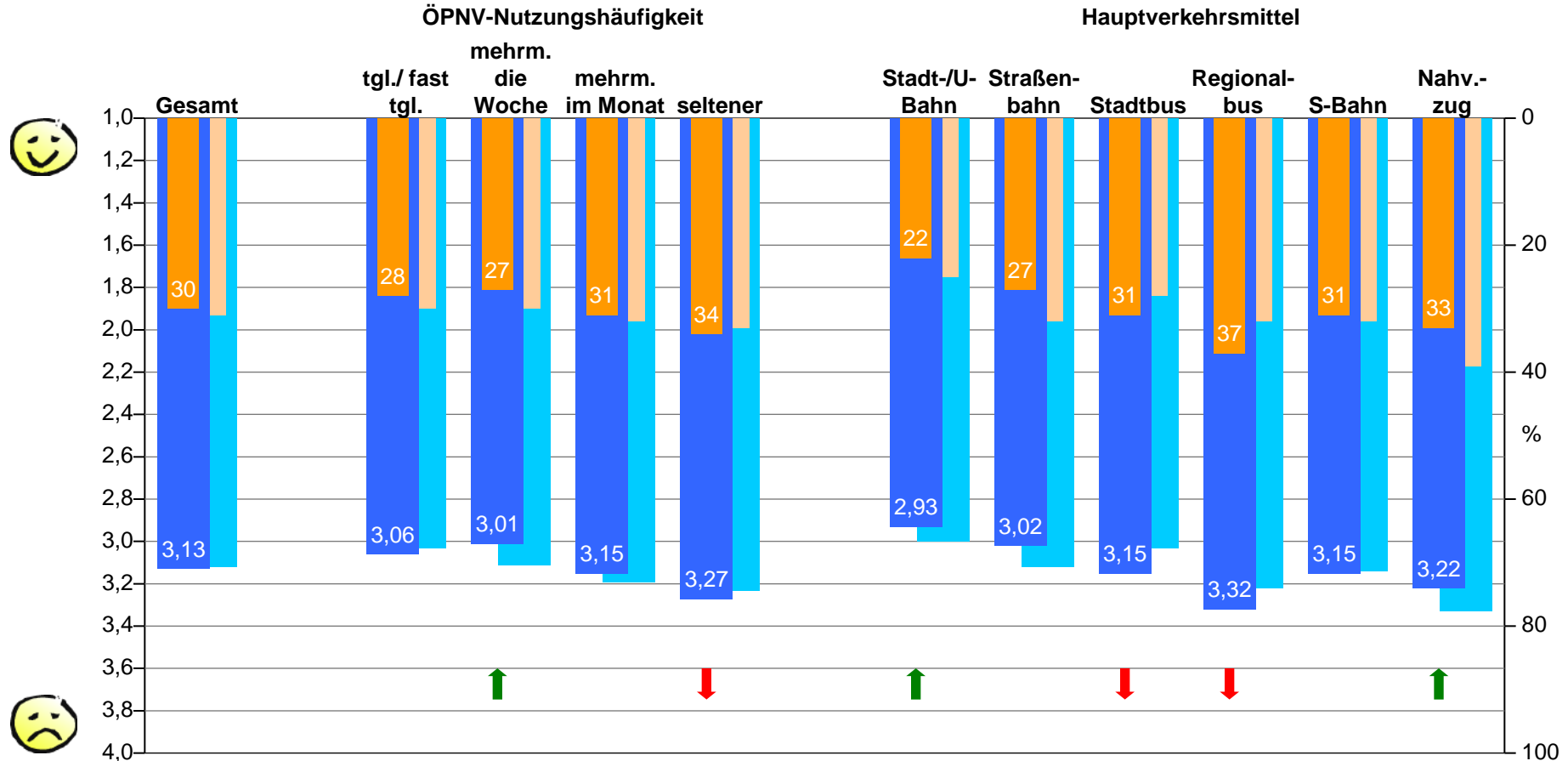


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 5 = unzufrieden
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Verbindungen und Anschlüsse

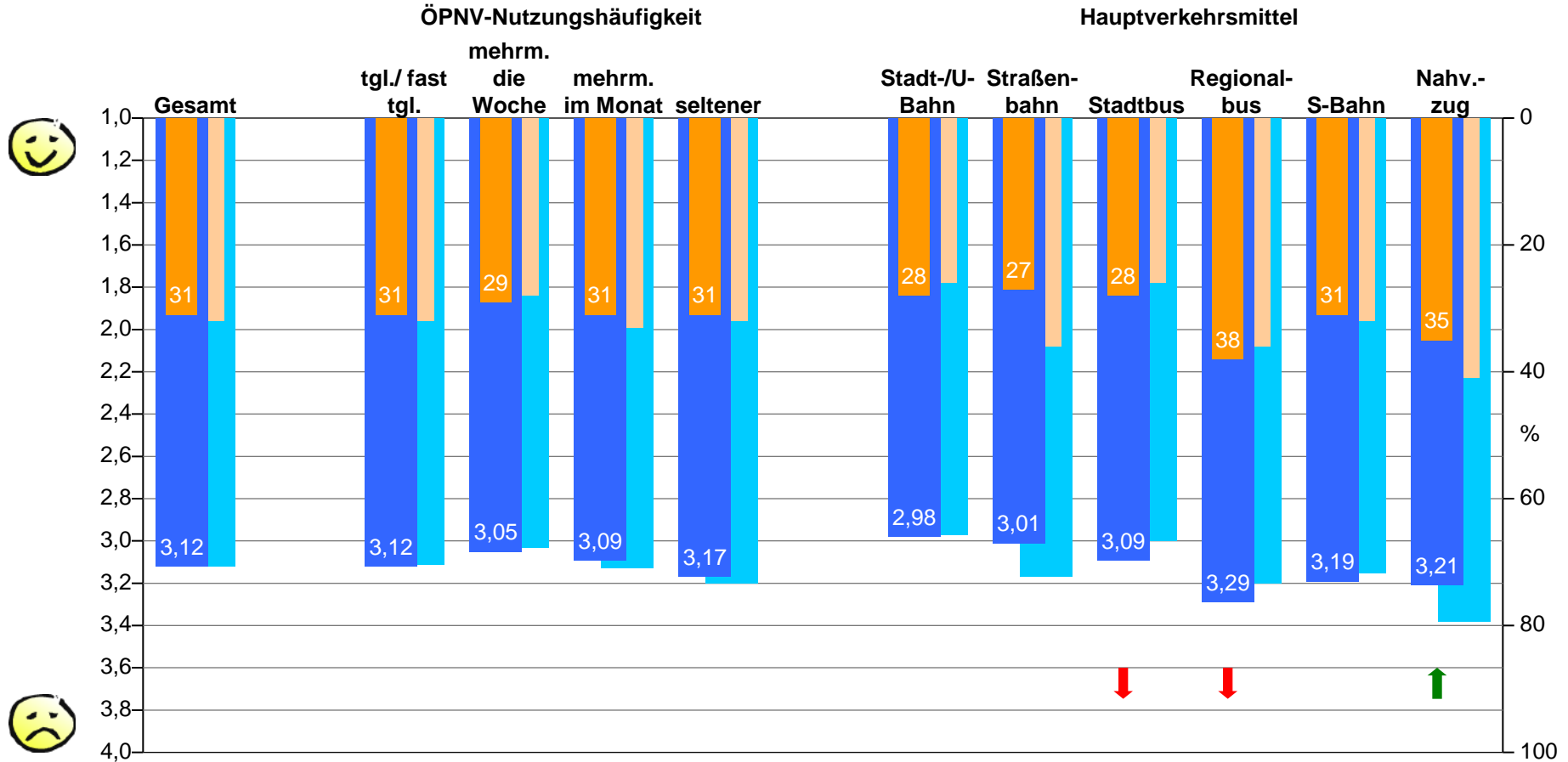


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

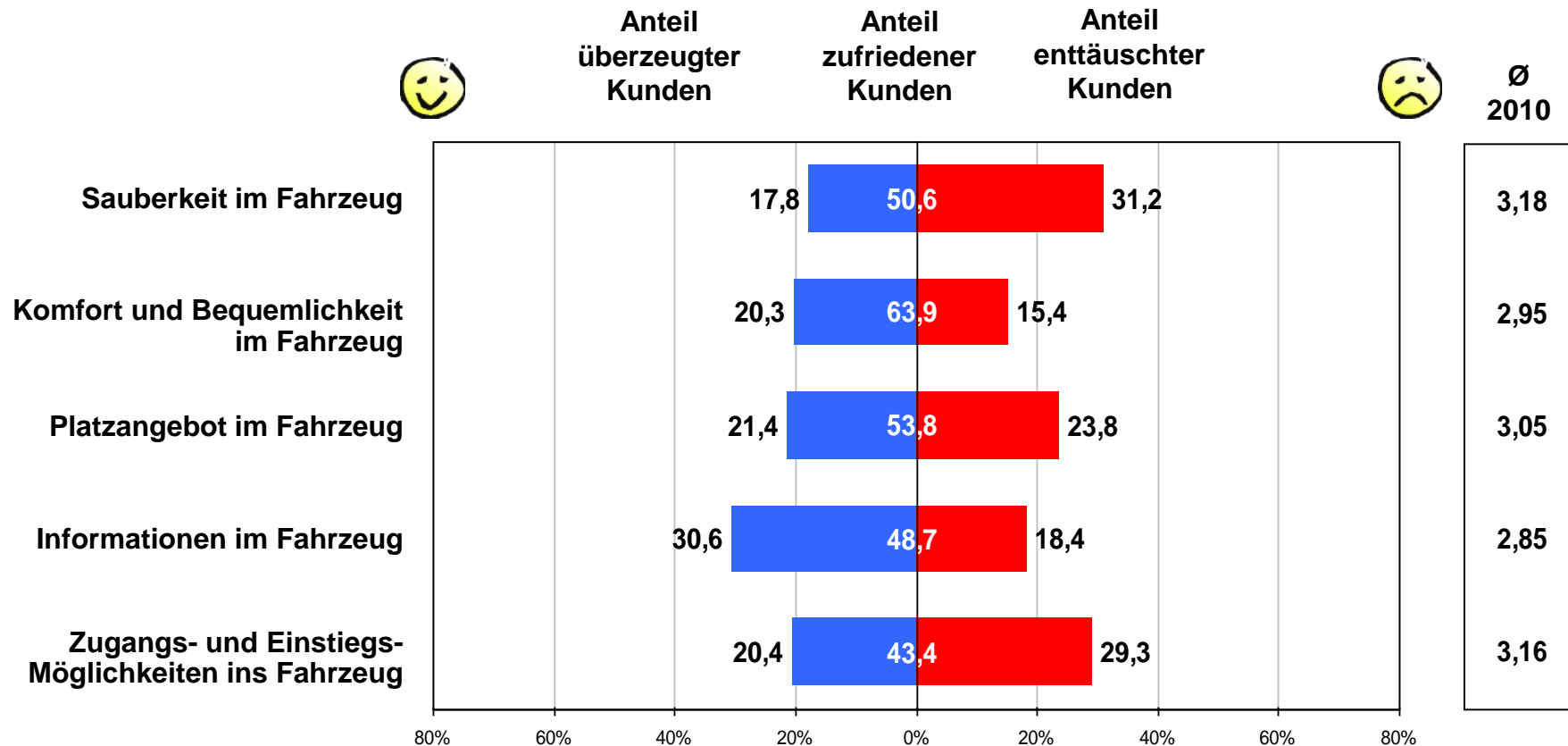
Taktfrequenz



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

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

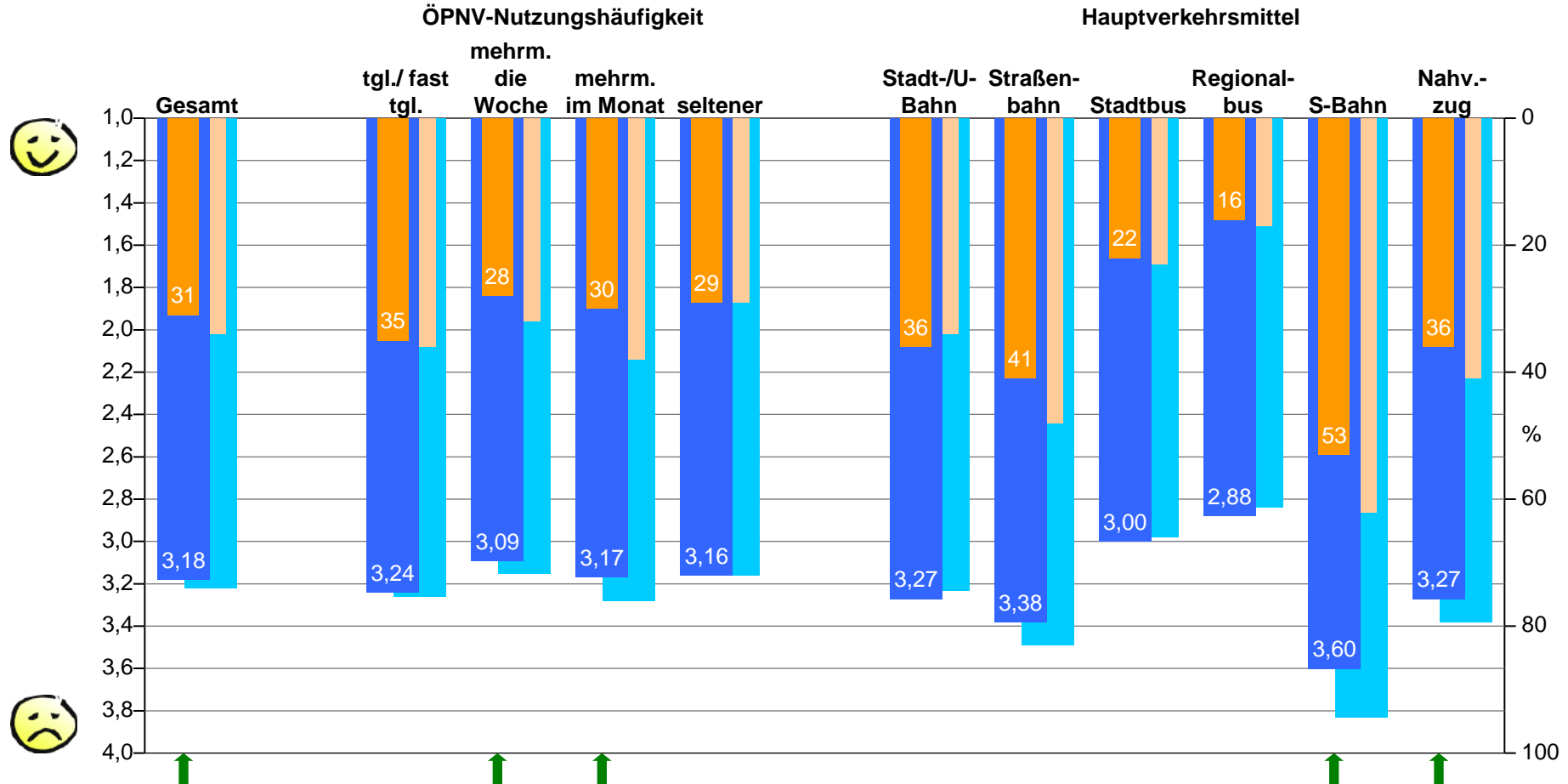
Verkehrsmittel, Teil 1



Basis 2010: 10215

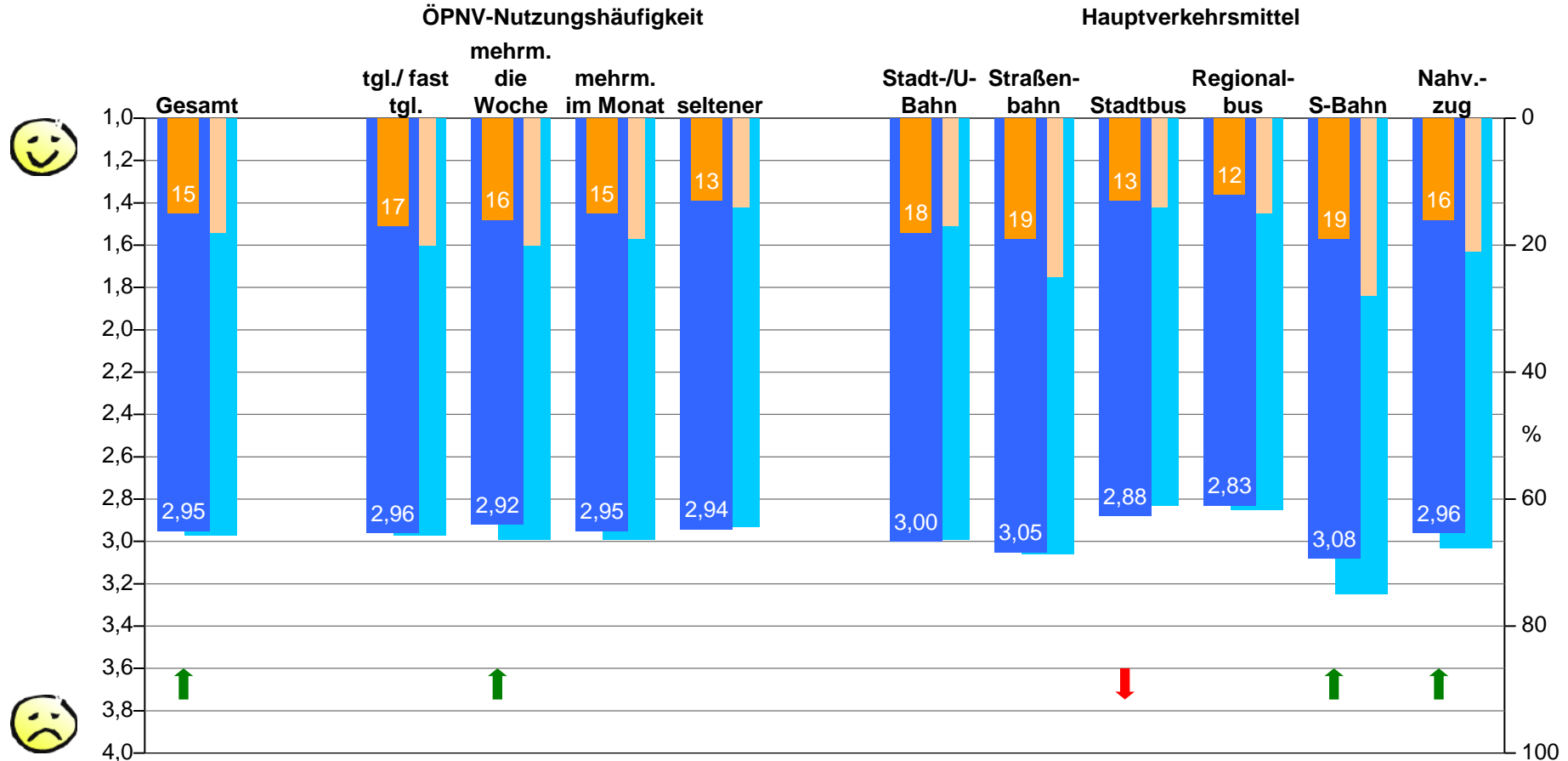
Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sauberkeit im Fahrzeug

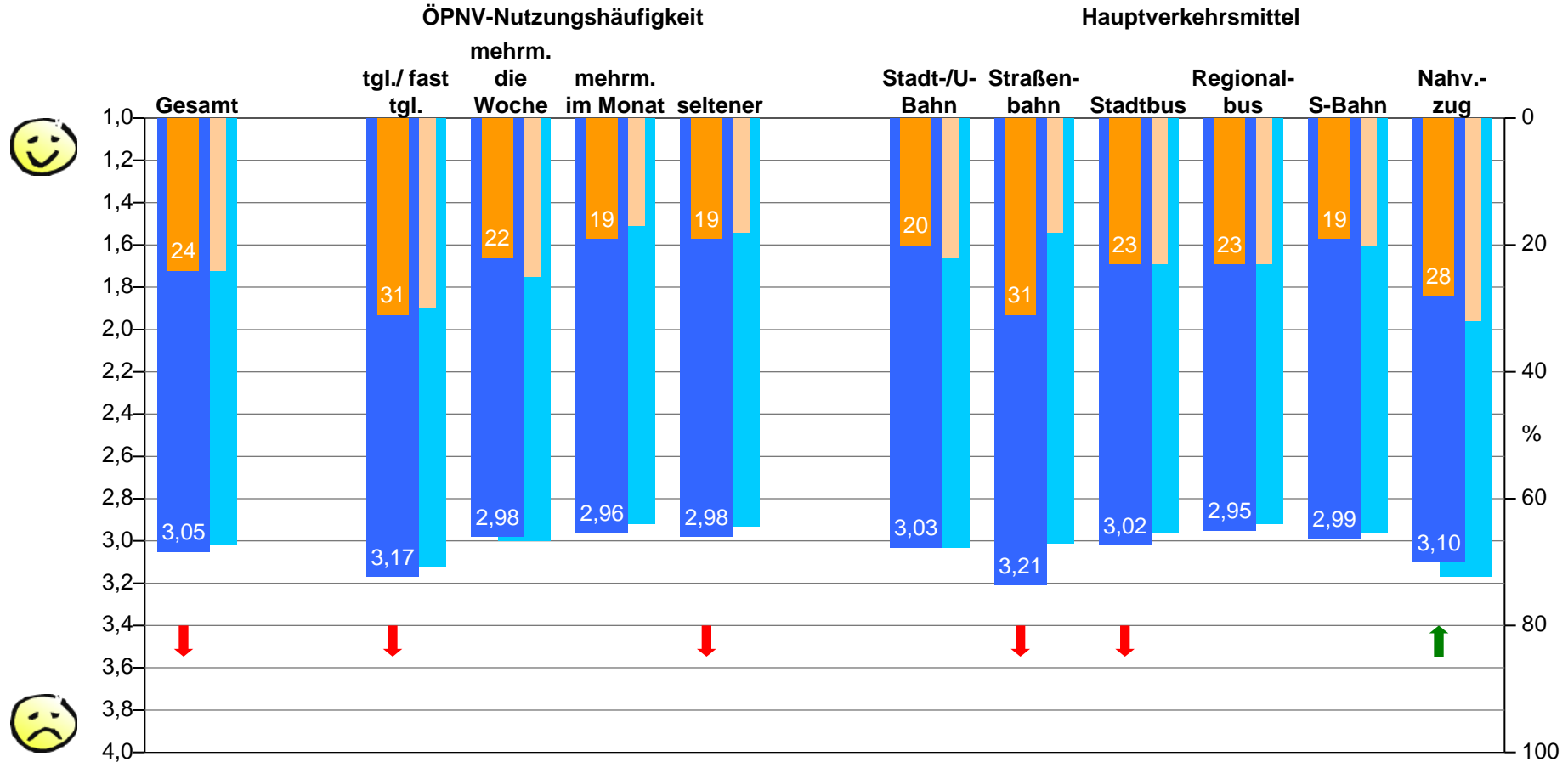


Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug



Platzangebot im Fahrzeug

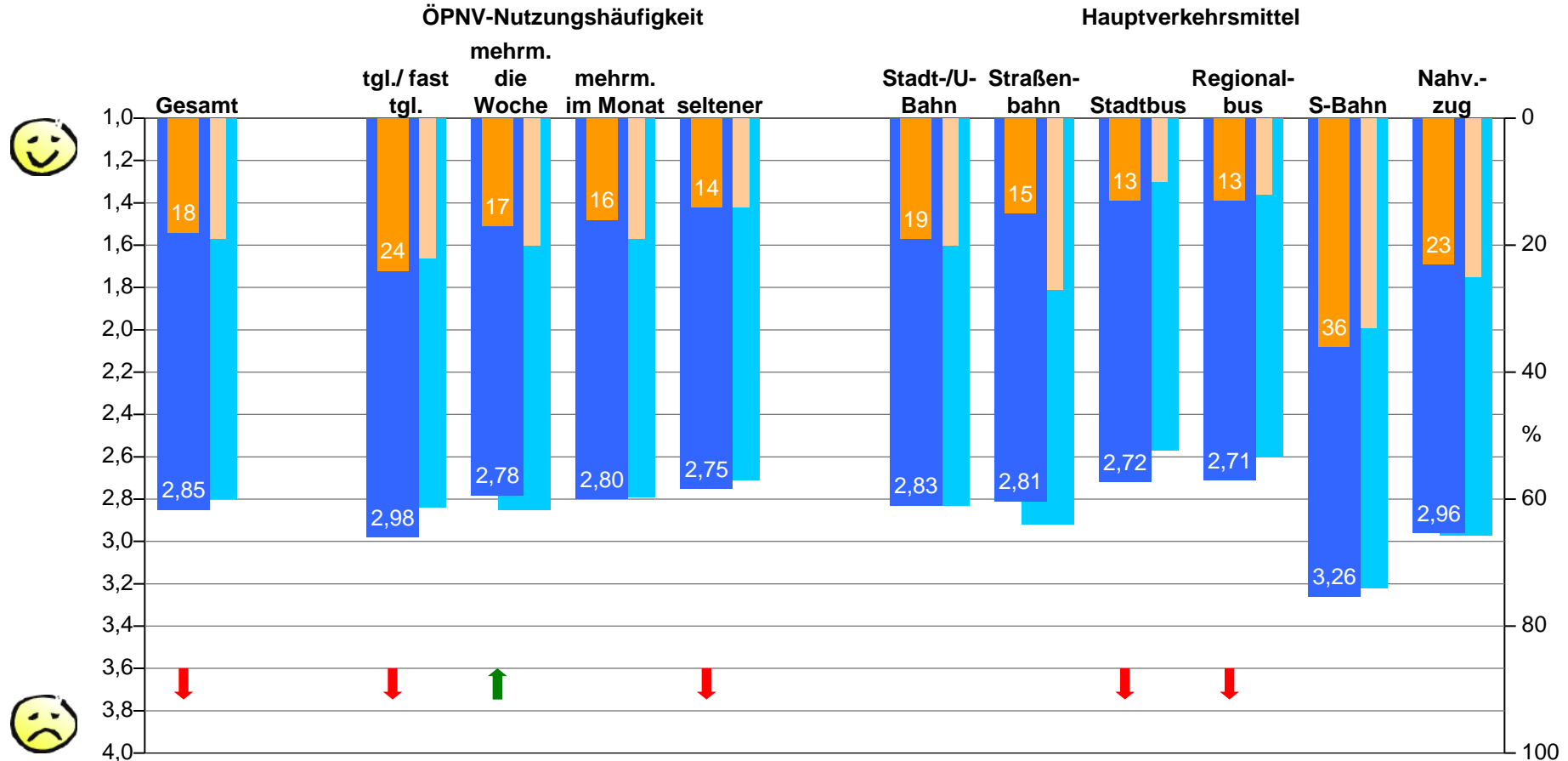


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Informationen im Fahrzeug

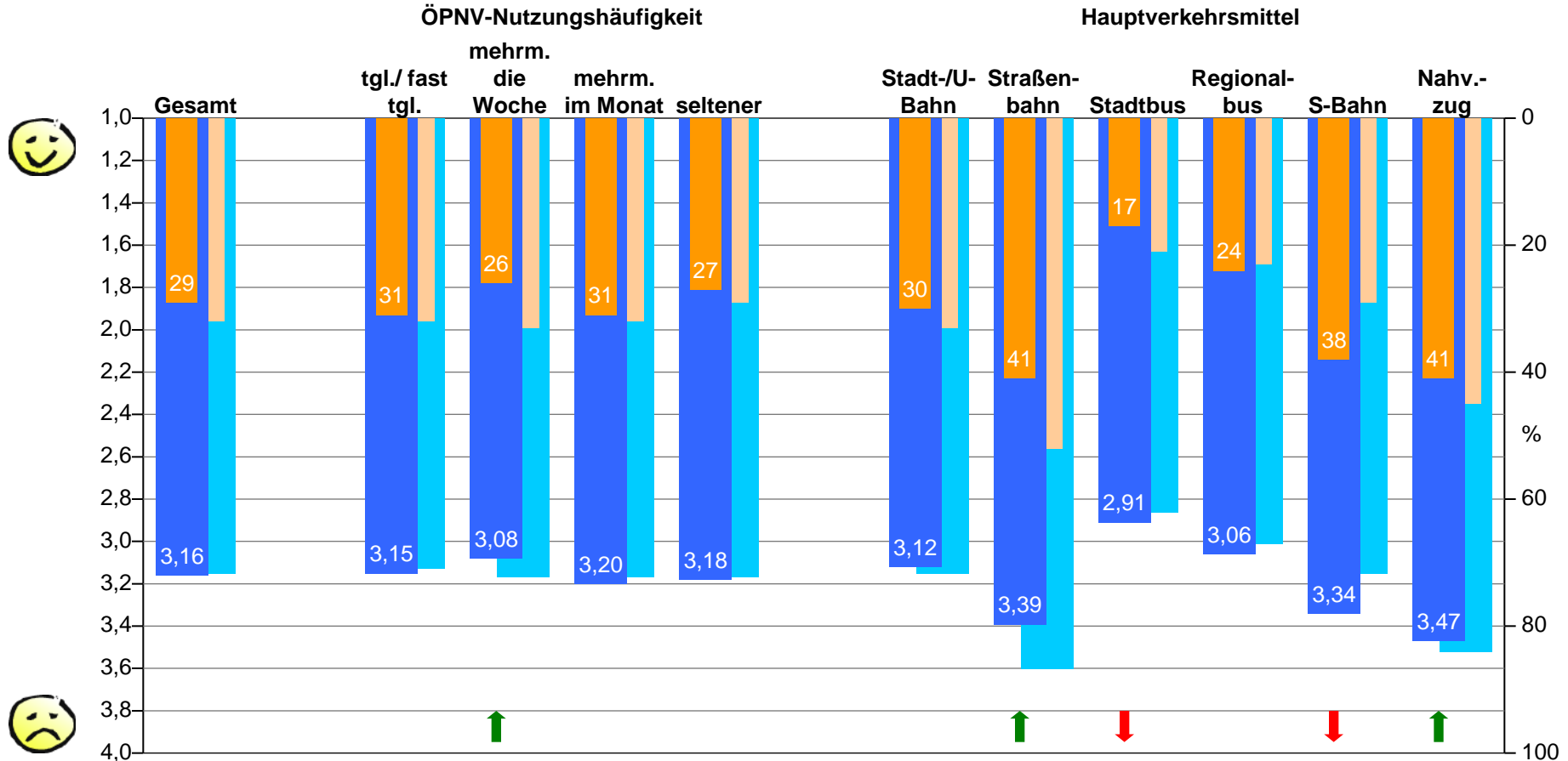


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2009/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

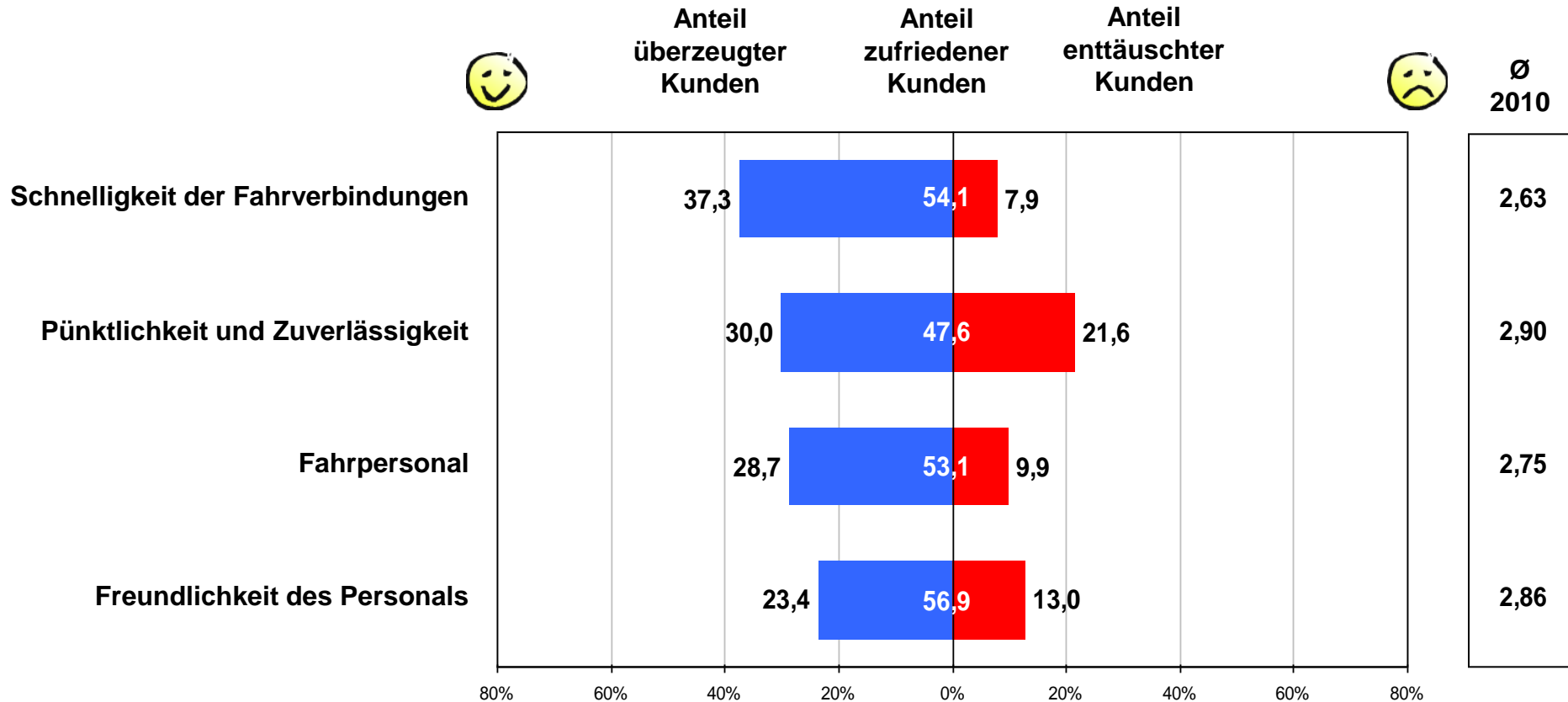
Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten ins Fahrzeug



■ 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

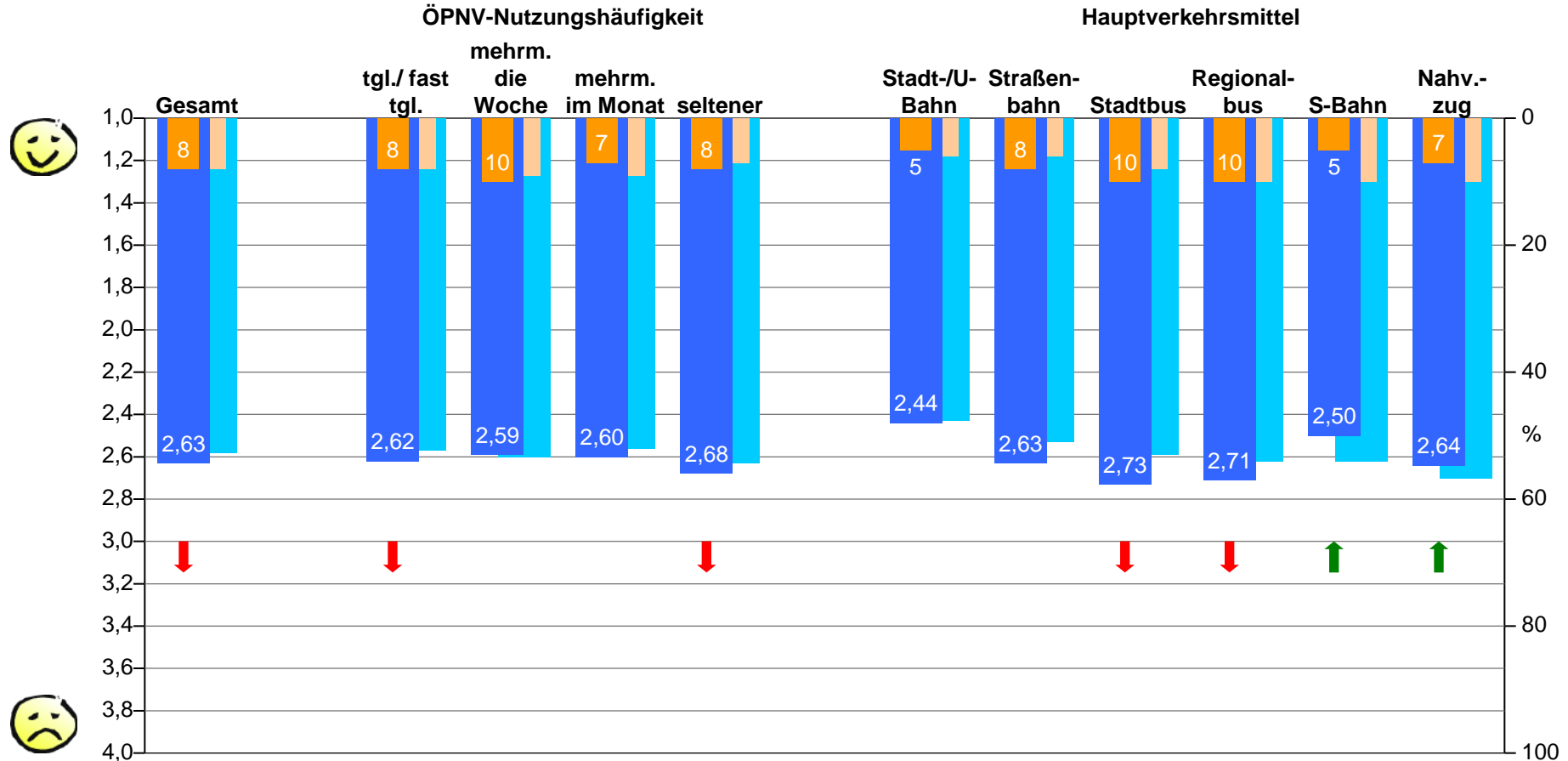
Verkehrsmittel, Teil 2



Basis 2010: 10215

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Schnelligkeit der Fahrverbindungen

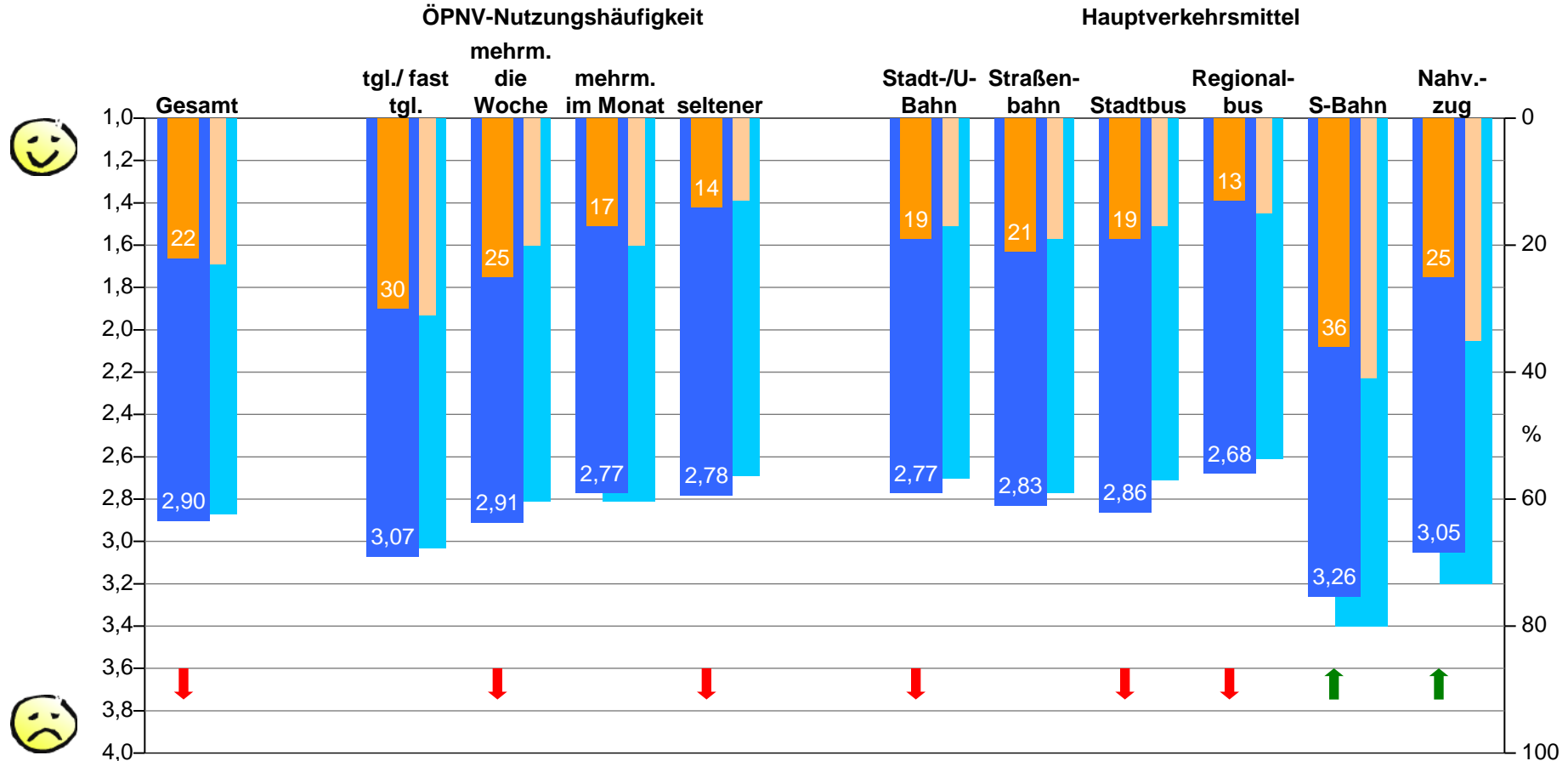


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 Skala: 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

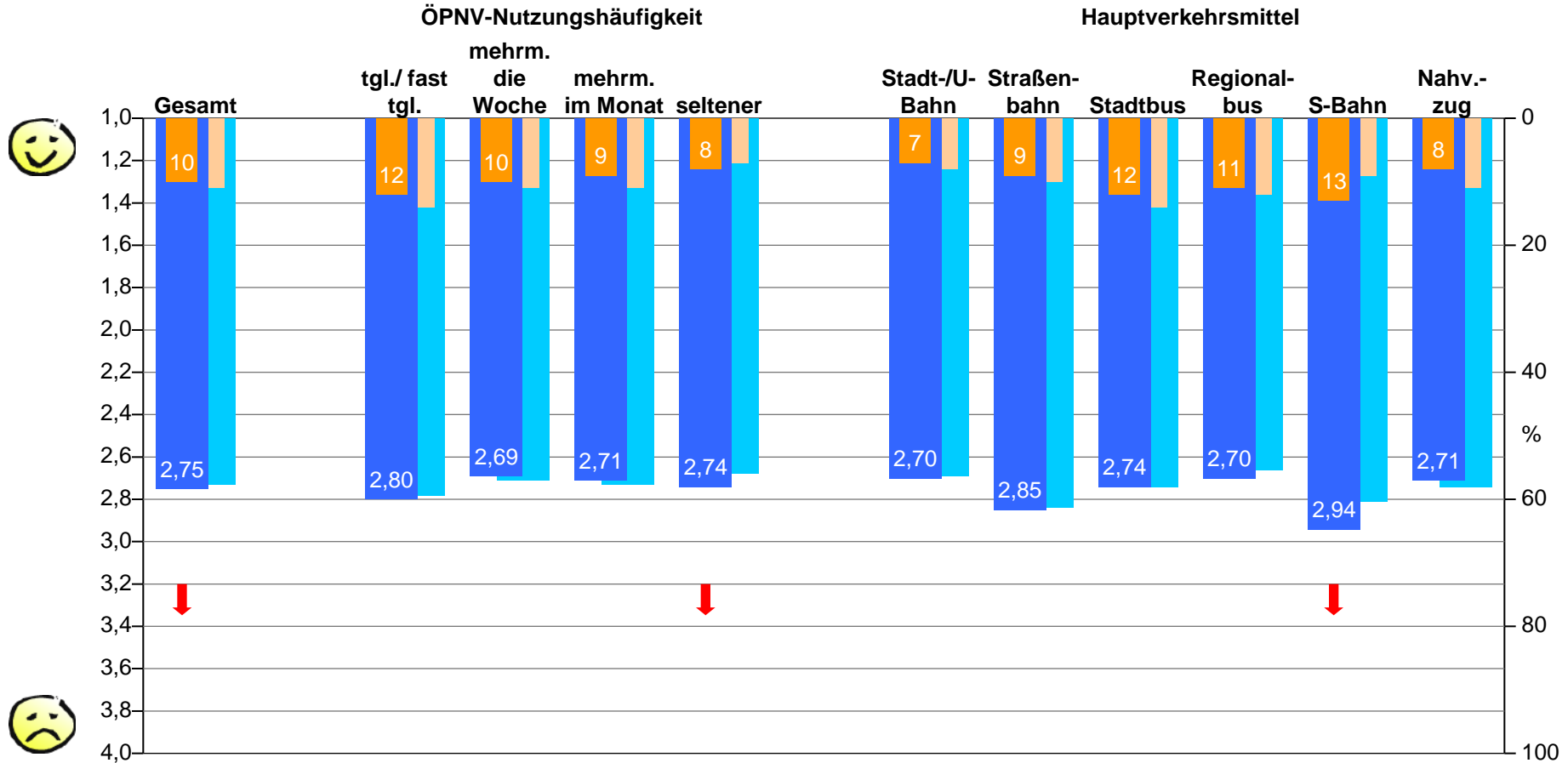


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2009/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

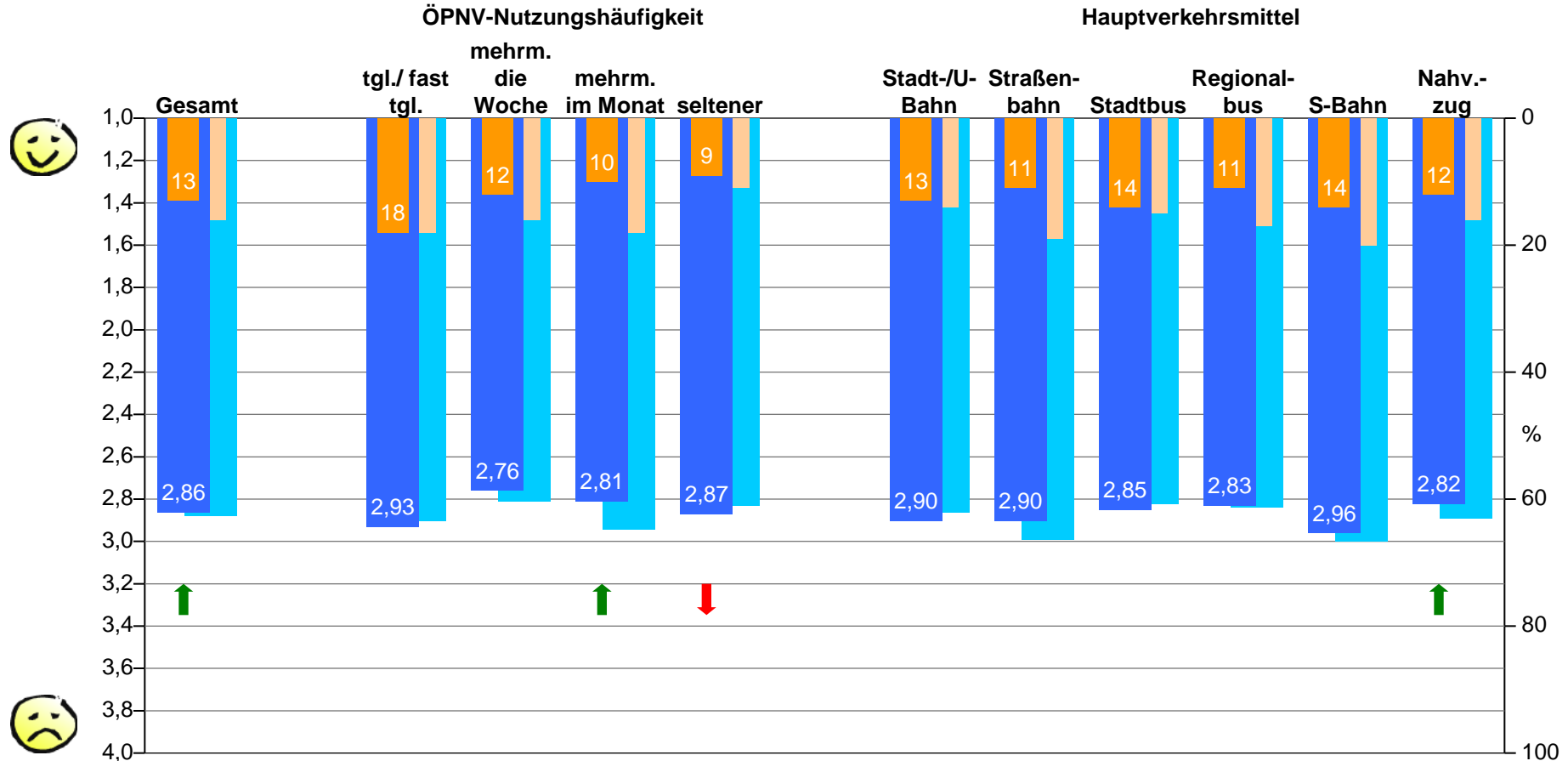
Fahrpersonal



■ 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

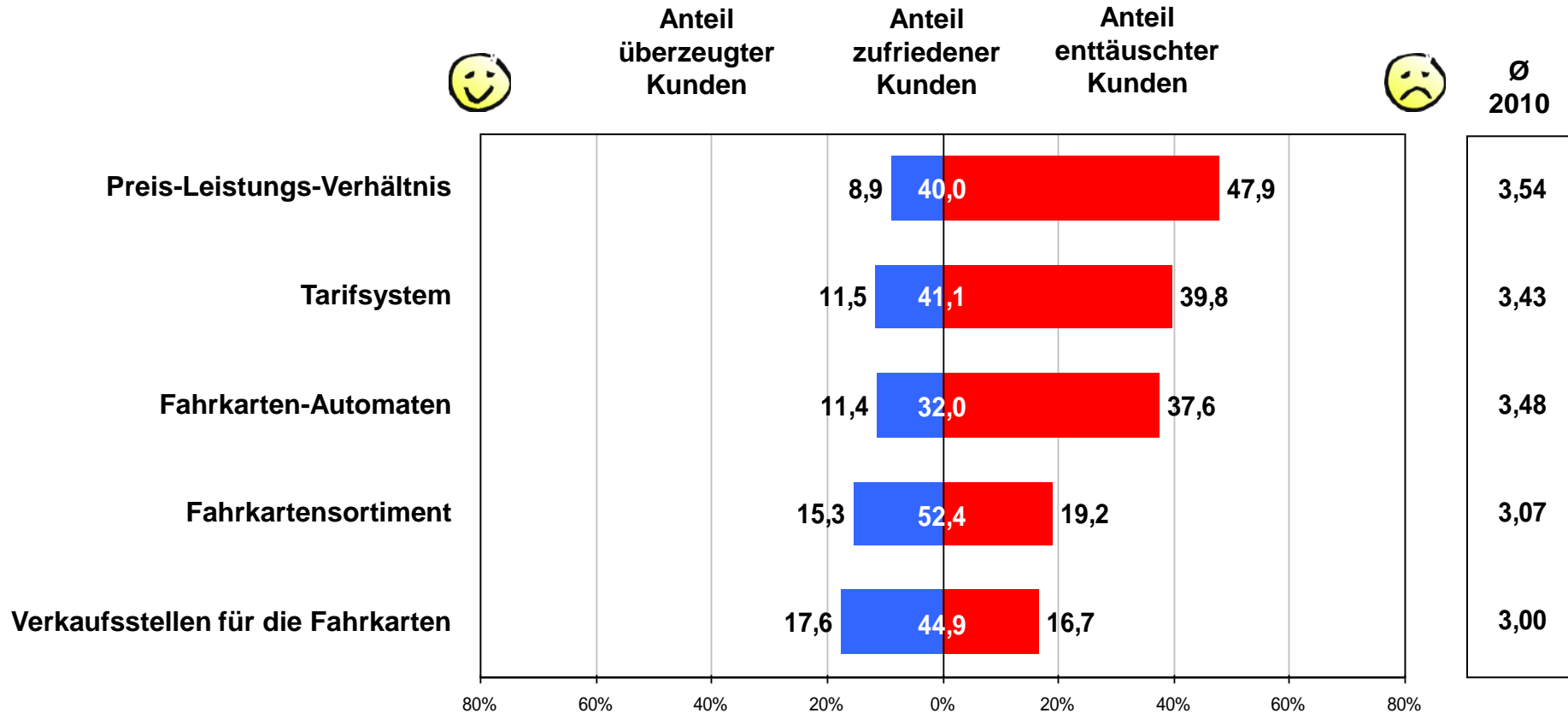
Freundlichkeit des Personals



■ 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

Tarif / Vertrieb, Teil 1

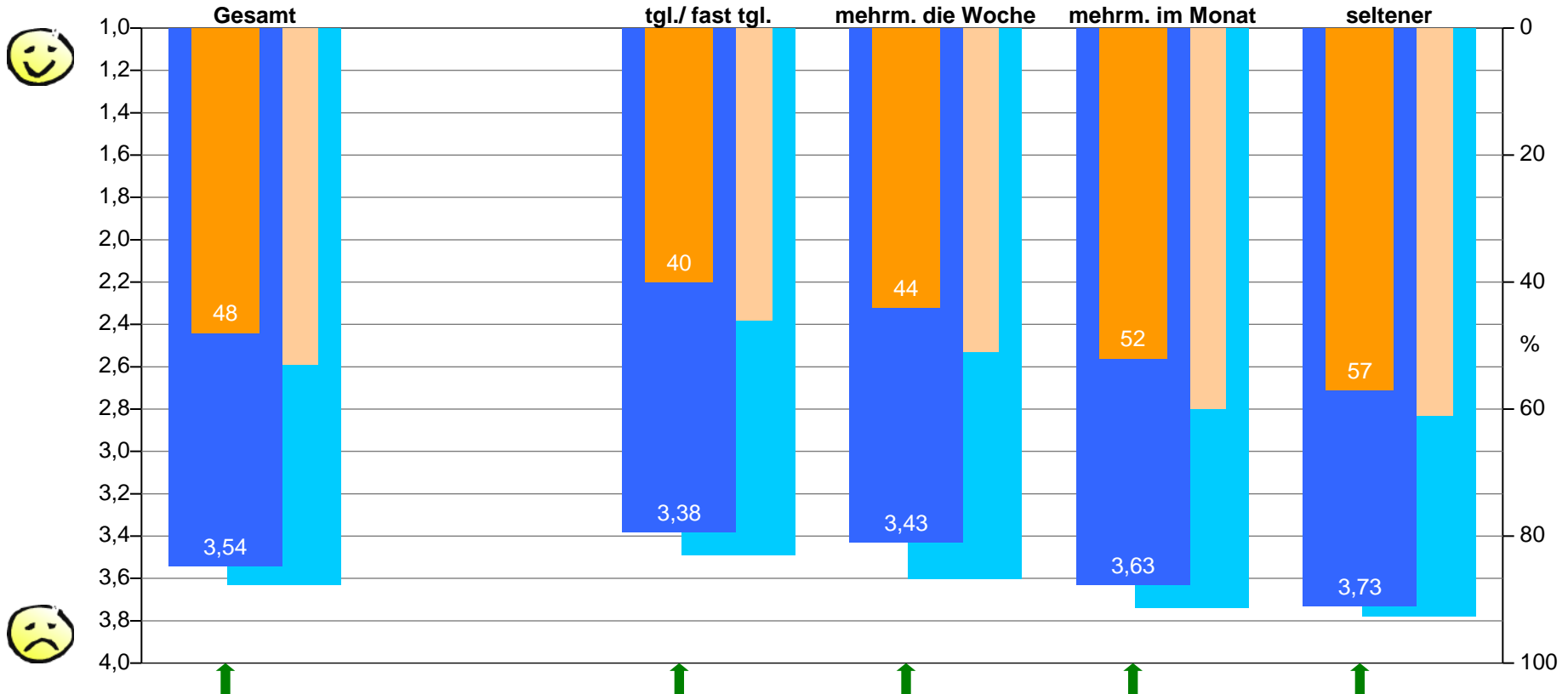


Basis 2010: 10215

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Preis-Leistungs-Verhältnis

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

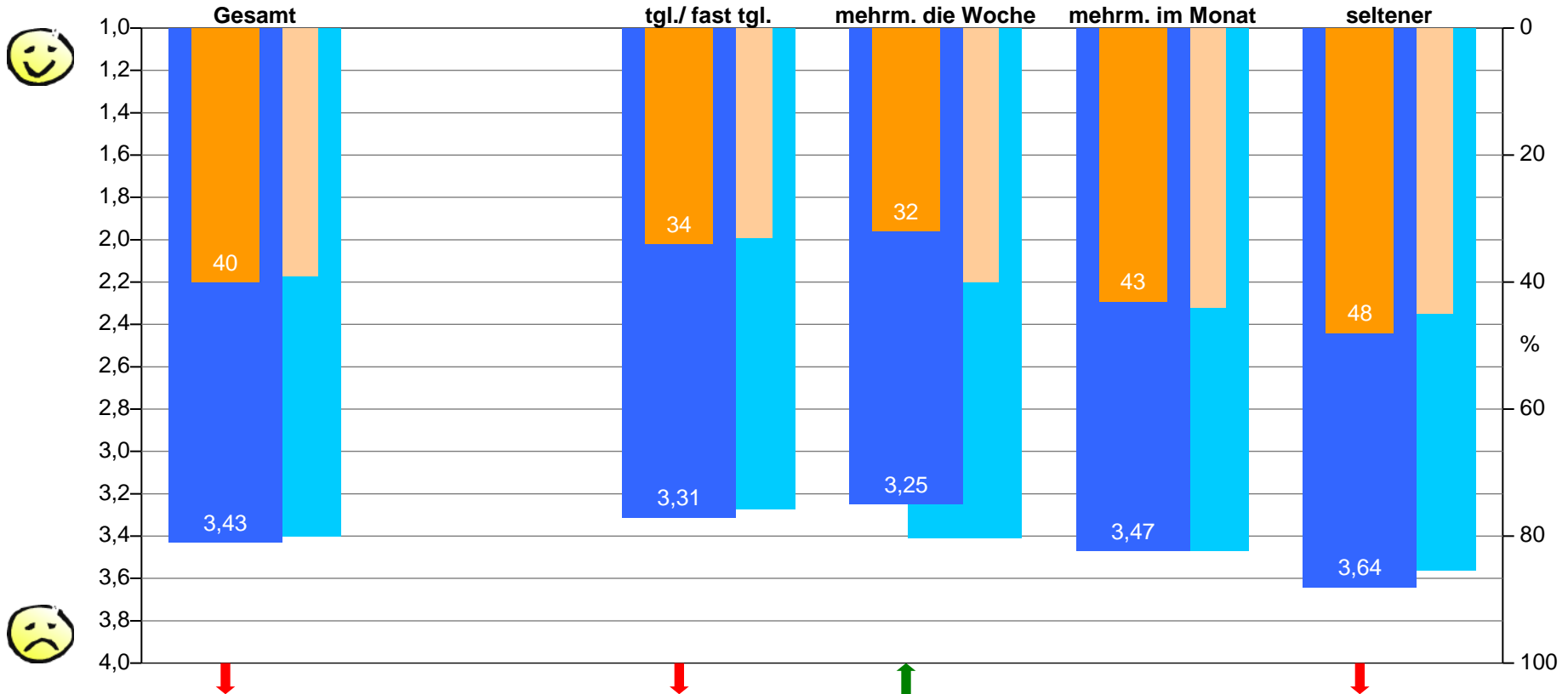


2010 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
2010 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008
 Basis 2010: n=10215
 Basis 2008: n=10301

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Tarifsystem

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

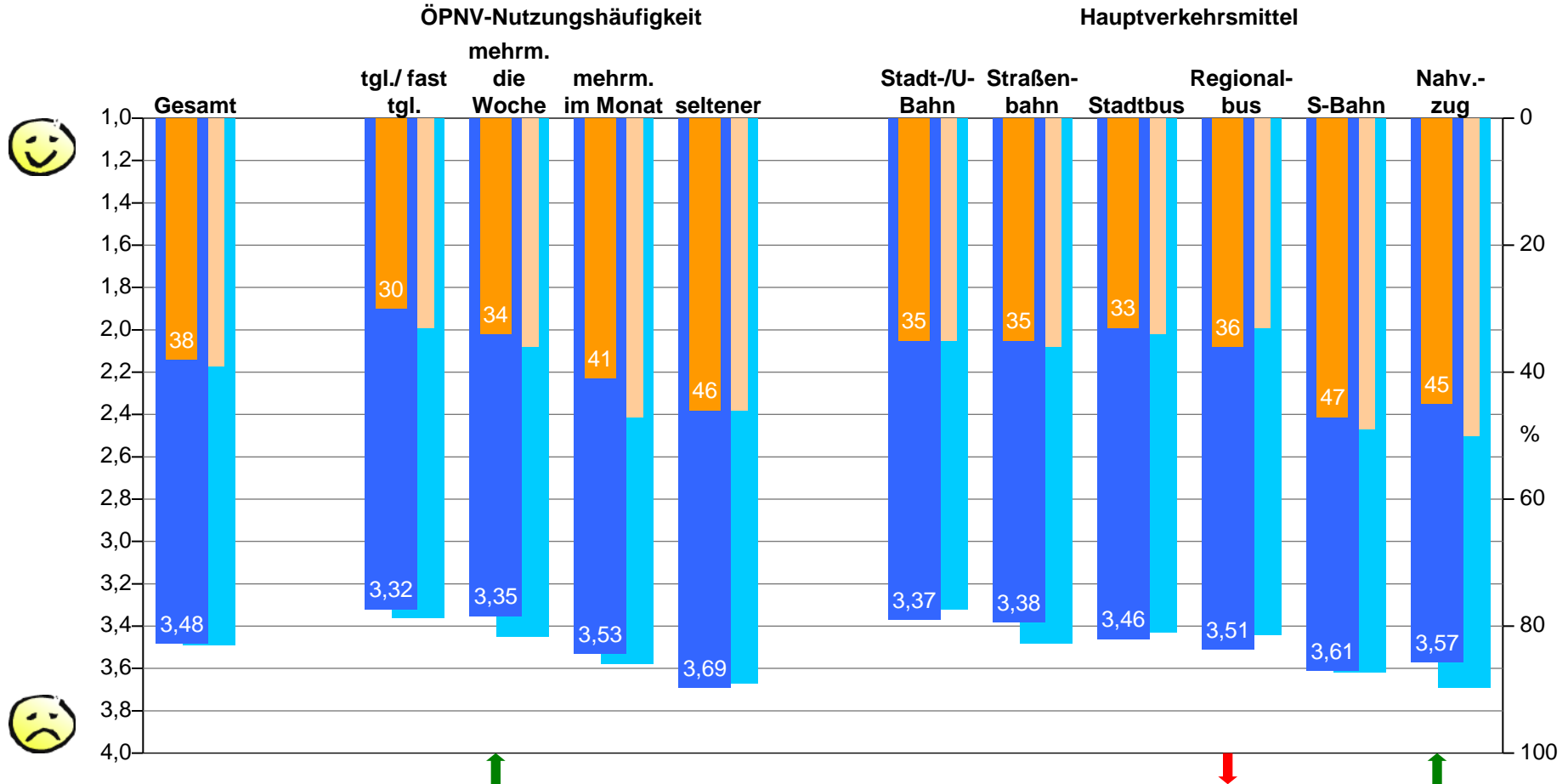


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrkarten-Automaten



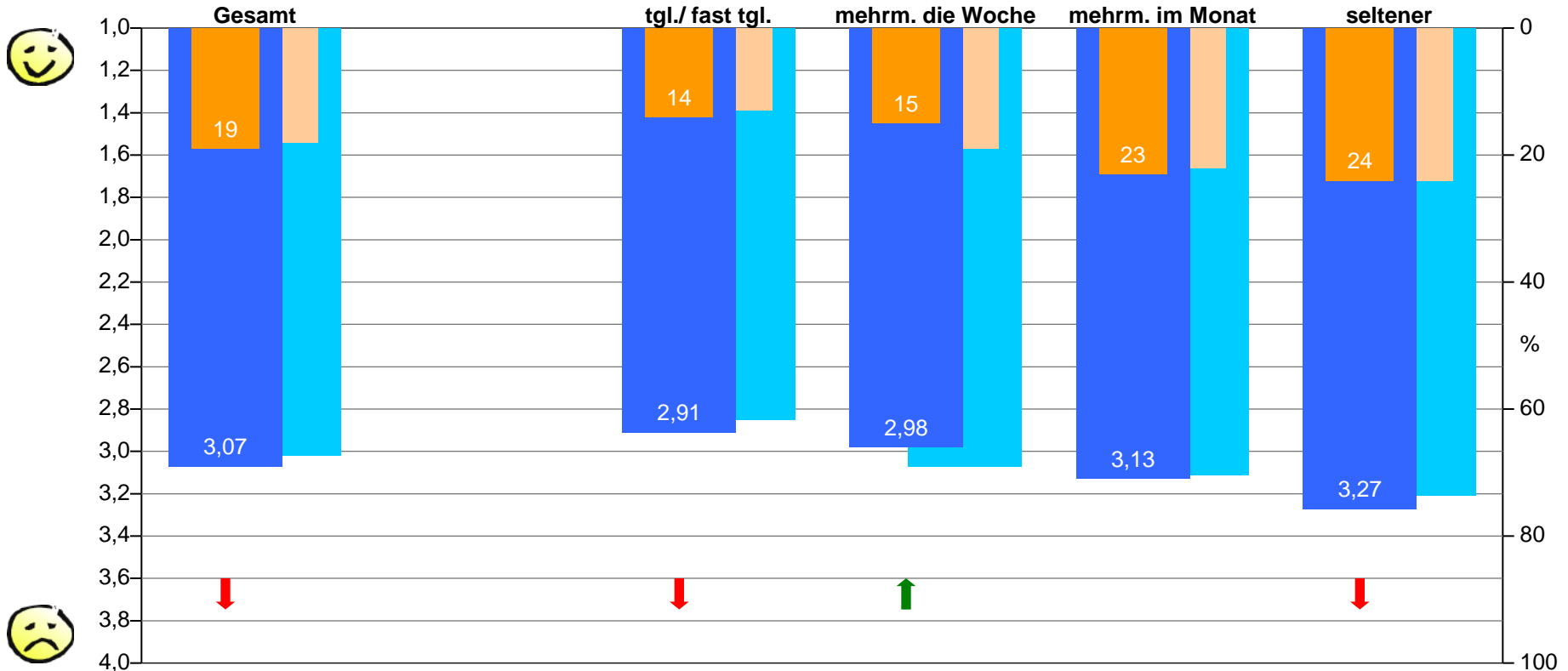
■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrkartensortiment

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

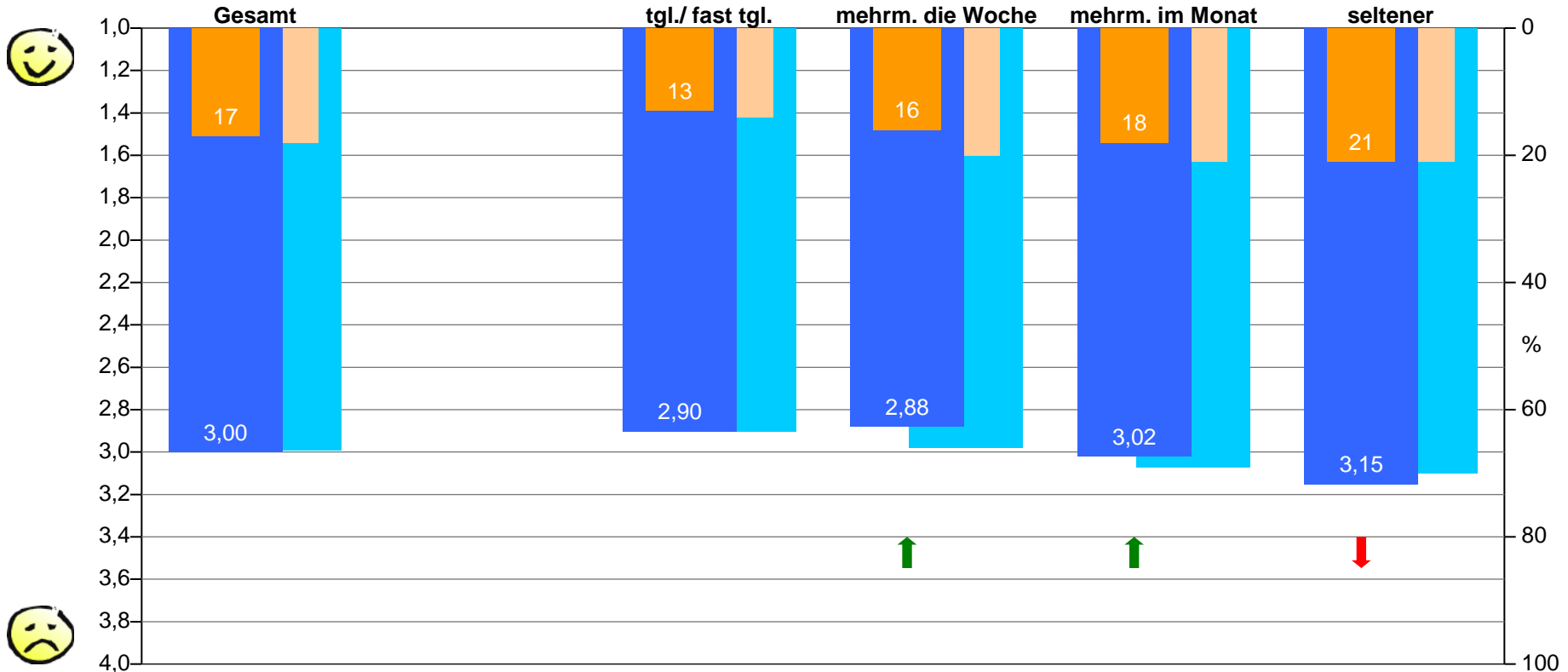


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 5 = unzufrieden
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden Basis 2010: n=10215
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008 Basis 2008: n=10301

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Verkaufsstellen für die Fahrkarten

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

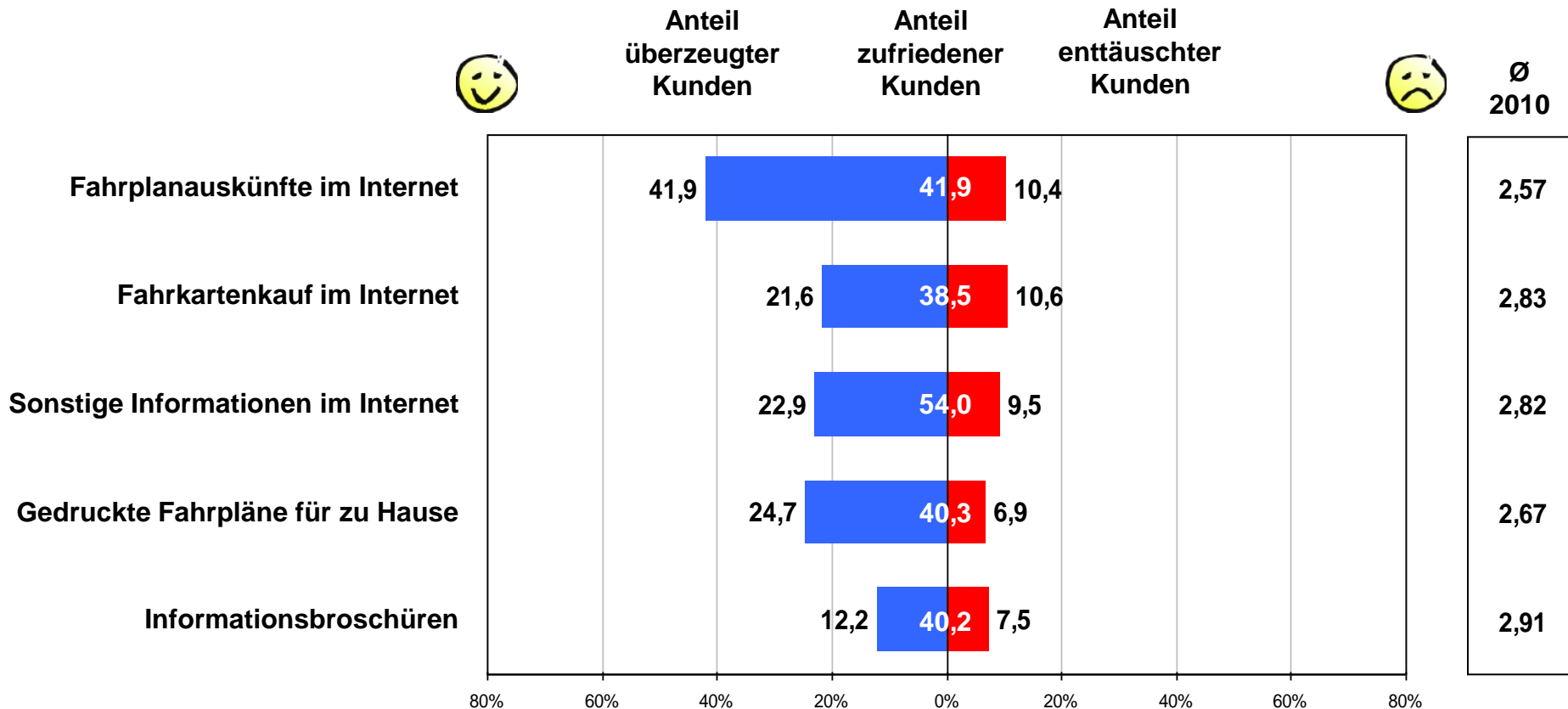


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=10215

Basis 2008: n=10301

Tarif / Vertrieb, Teil 2

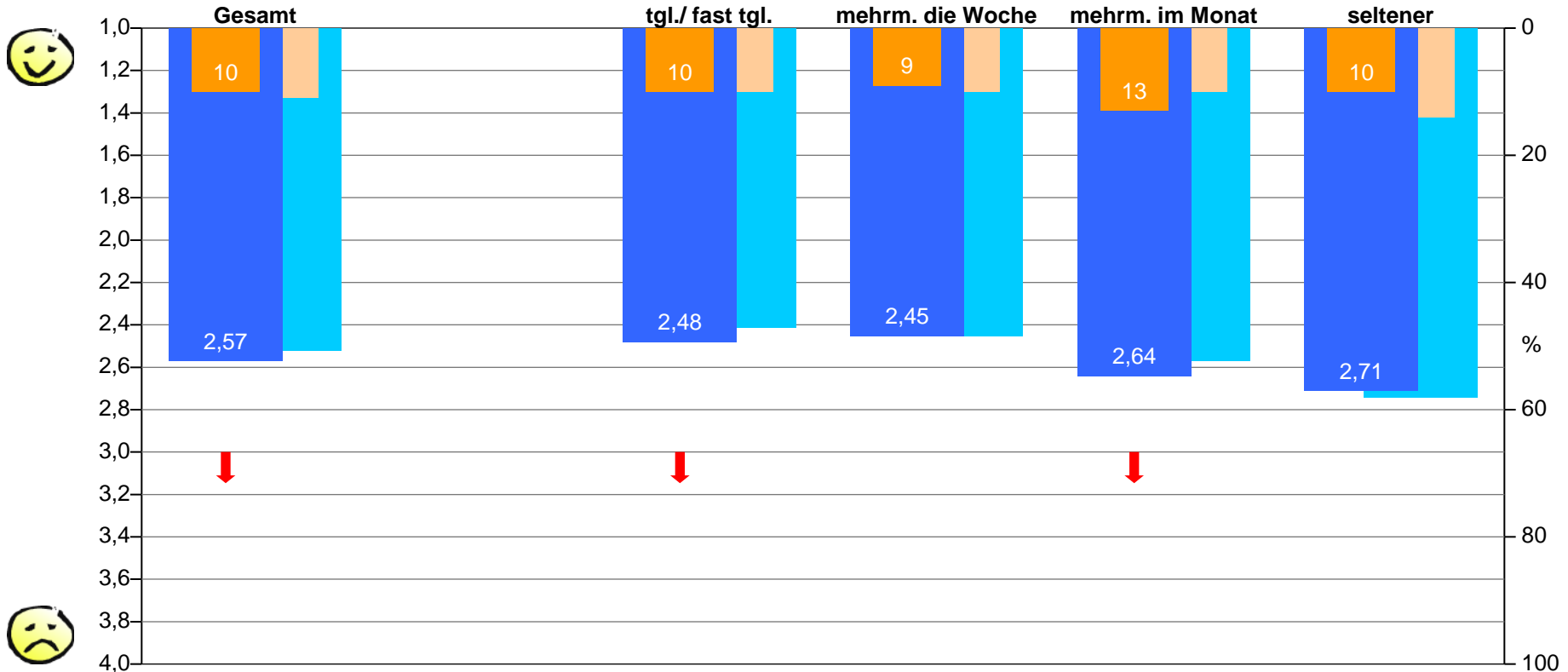


Basis 2010: 10215

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrplanauskünfte im Internet

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



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

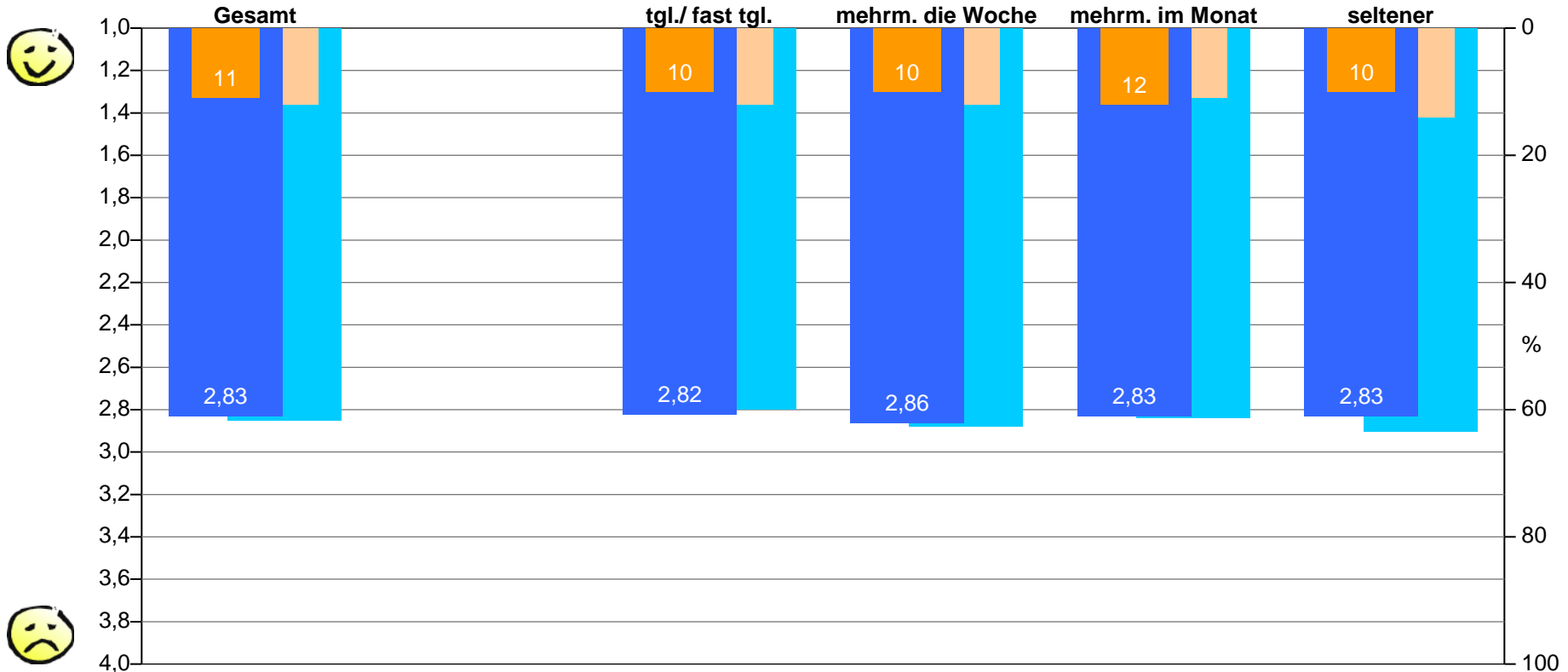
Basis 2010: n=7192

Basis 2008: n=7135

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrkartenkauf im Internet

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



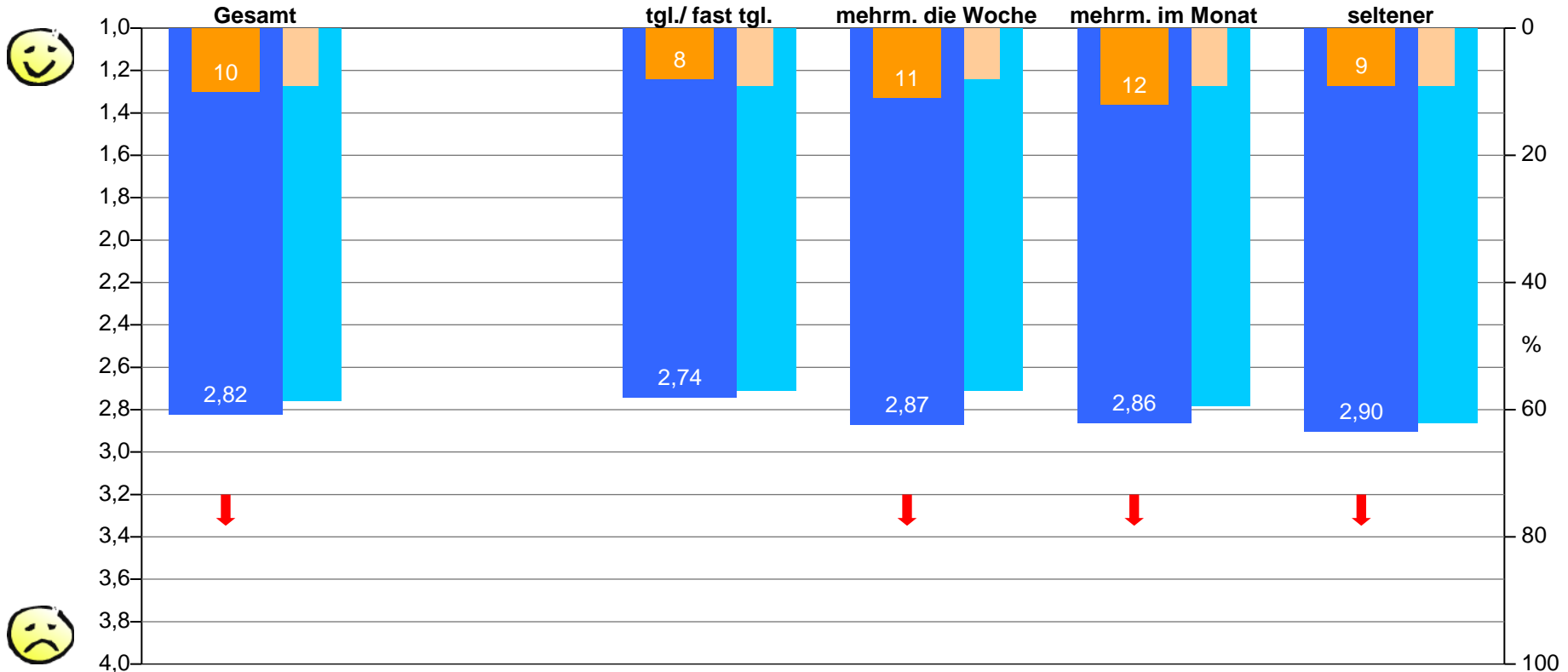
■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 Skala: 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=1510
 Basis 2008: n=1383

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sonstige Informationen im Internet

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



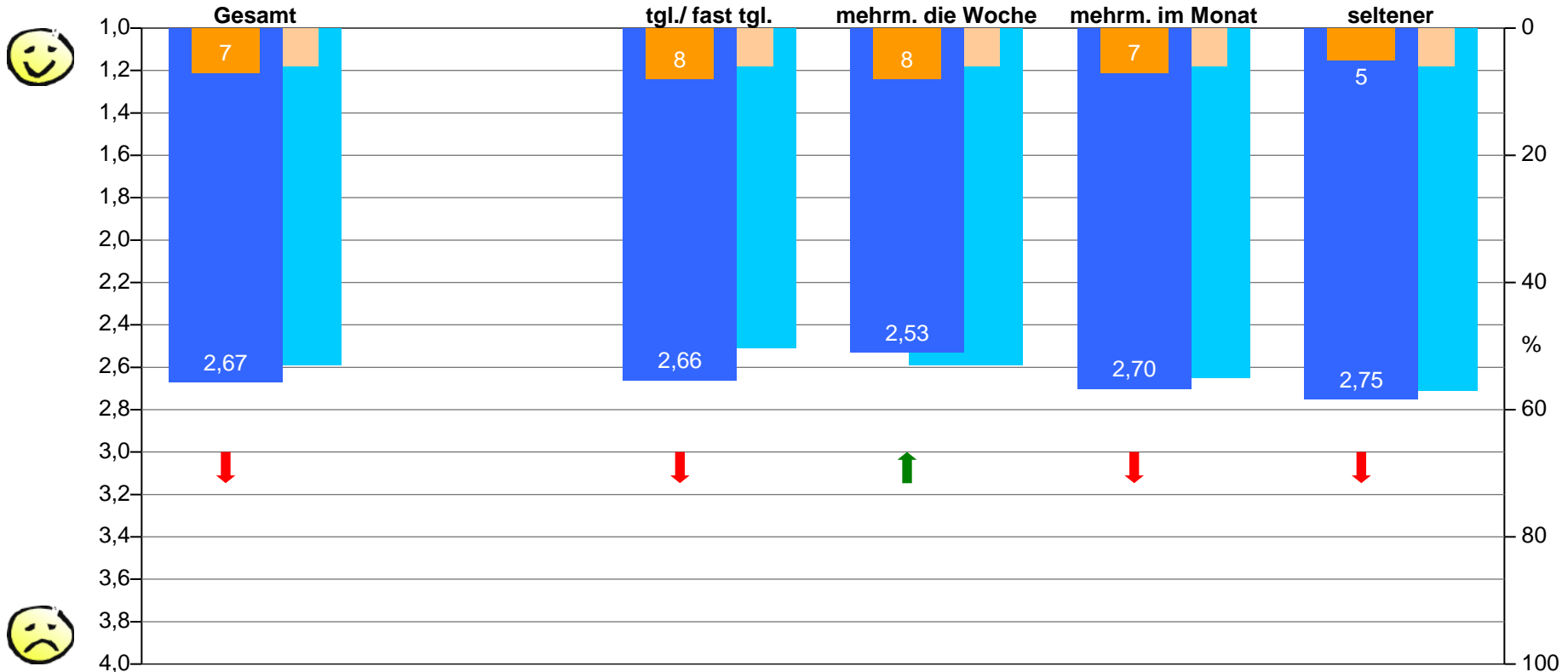
■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

Basis 2010: n=6530
Basis 2008: n=6548

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

gedruckte Fahrpläne für zu Hause

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



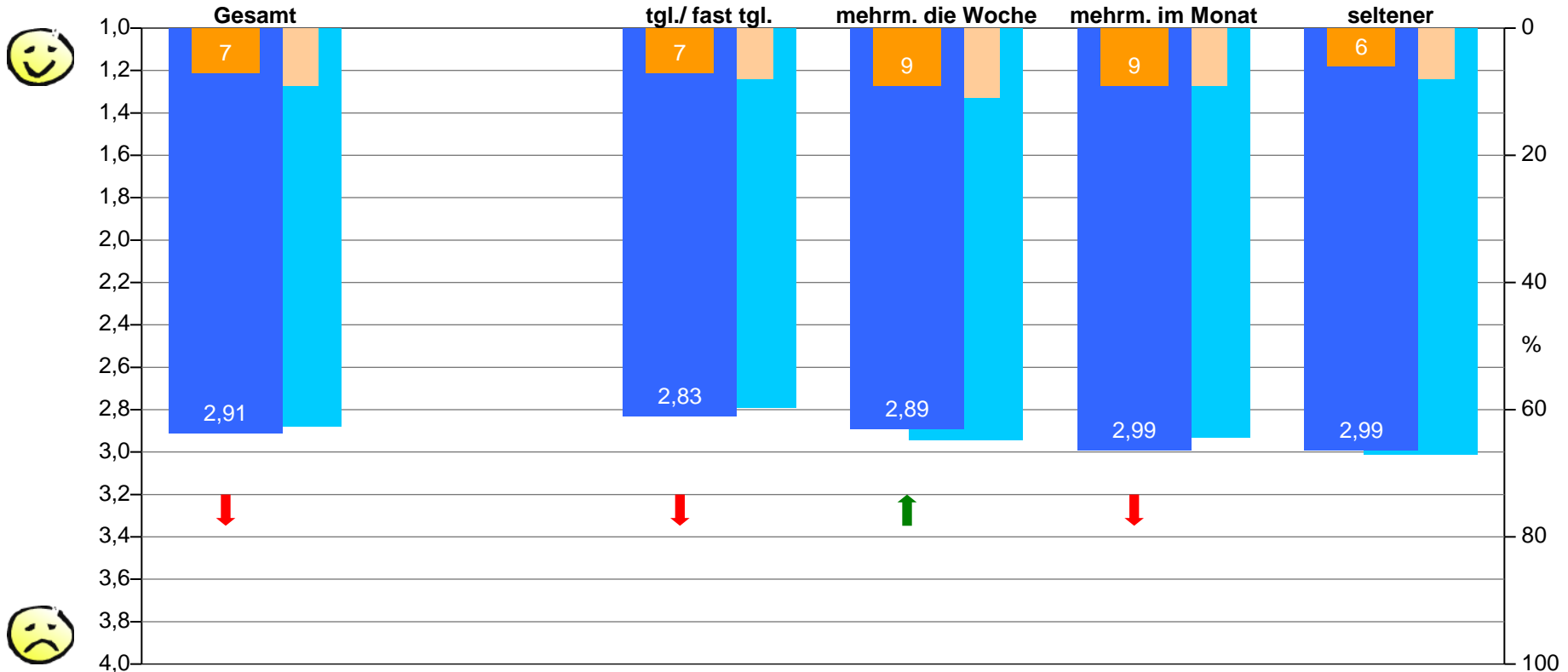
■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 Skala: 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

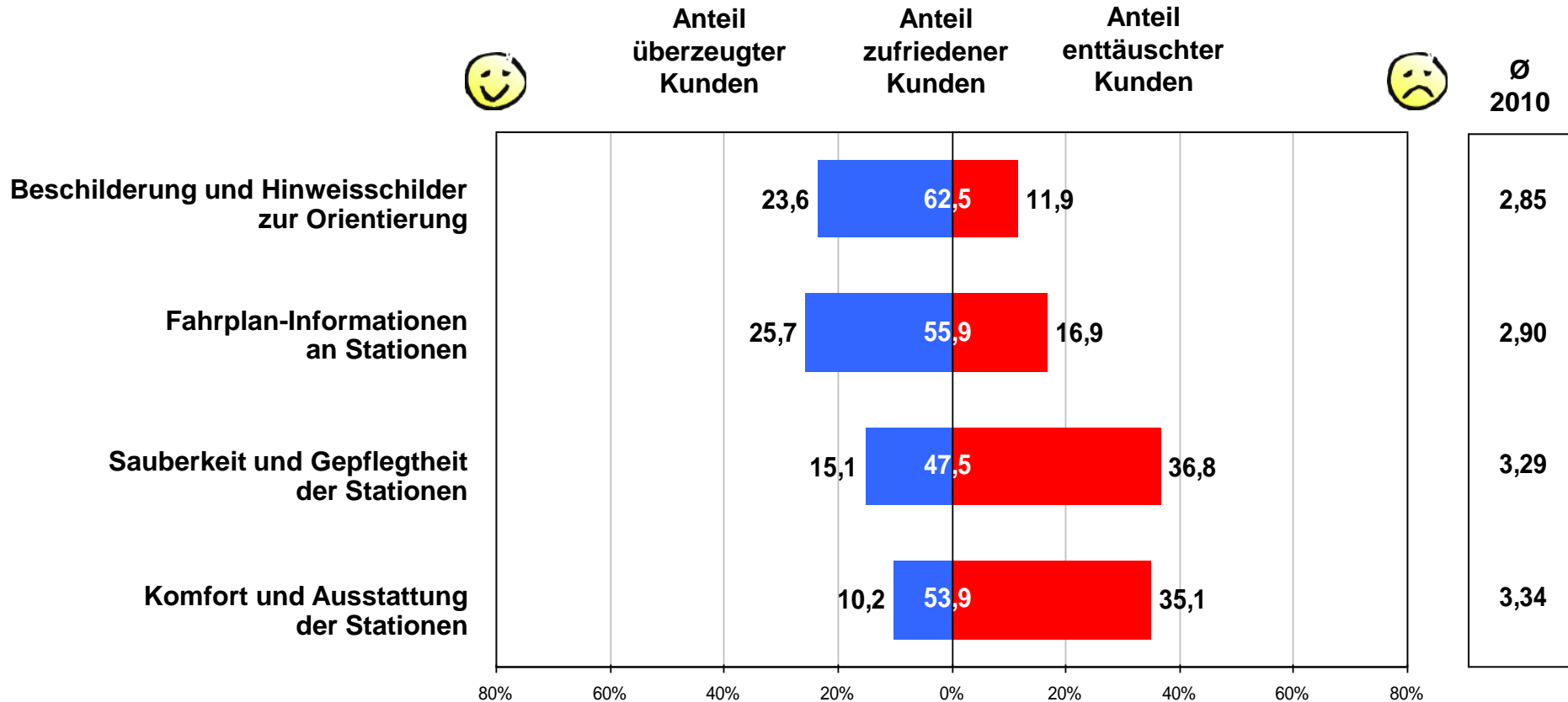
Informationsbroschüren

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



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

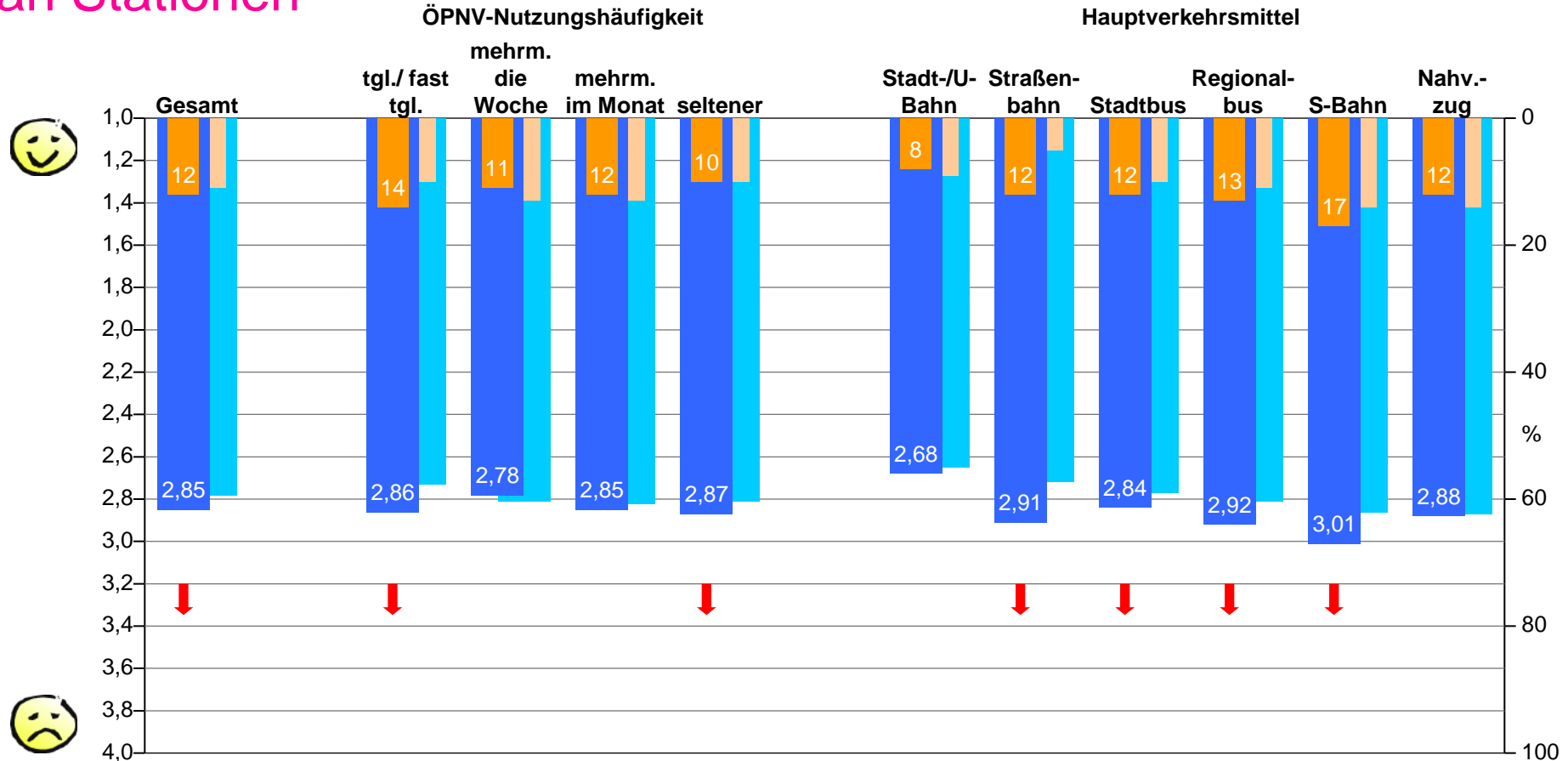
Stationen / Informationen



Basis 2010: 10215

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Beschilderung und Hinweisschildern zur Orientierung an Stationen

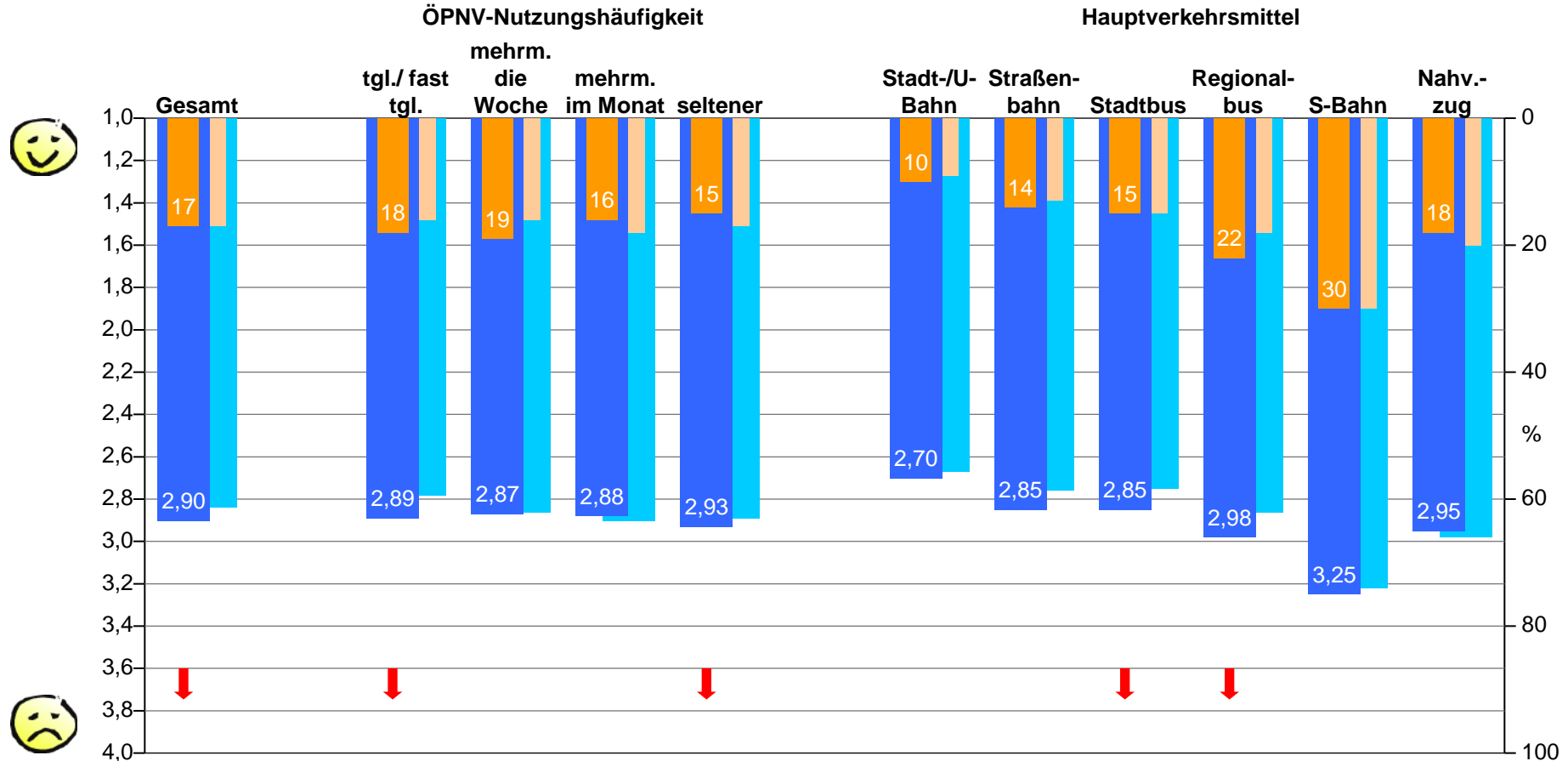


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Fahrplan-Informationen an Stationen

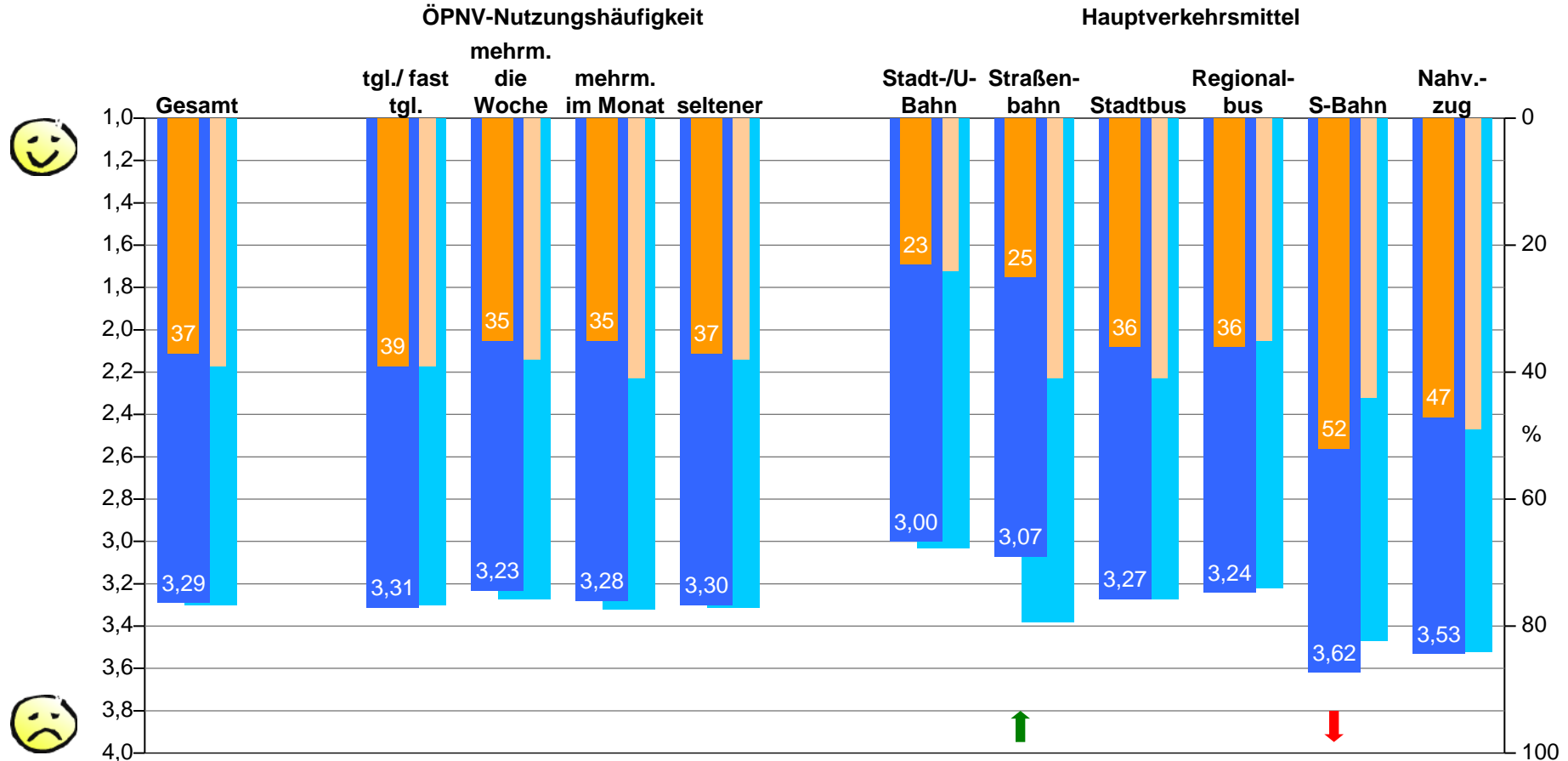


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen

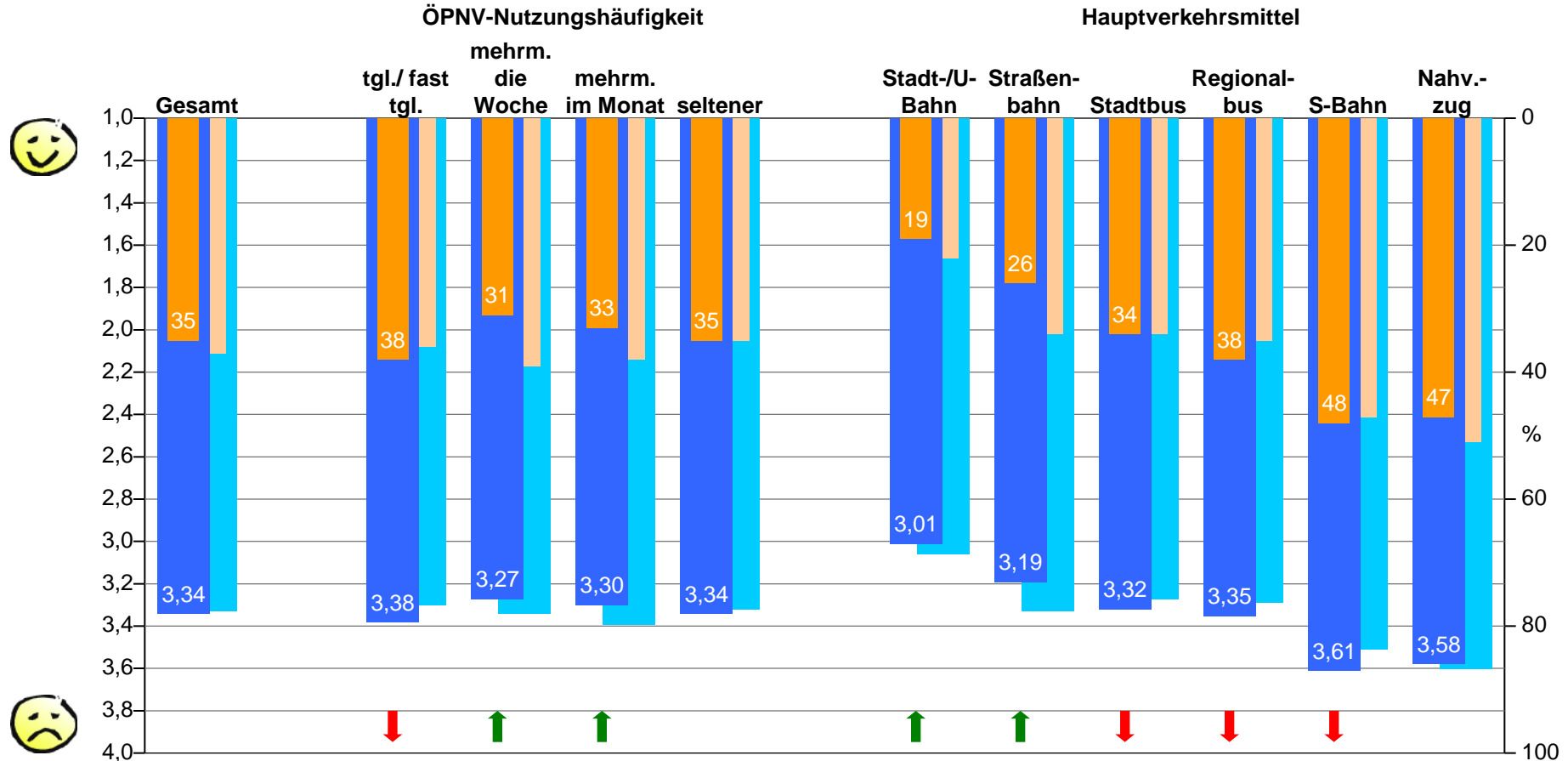


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

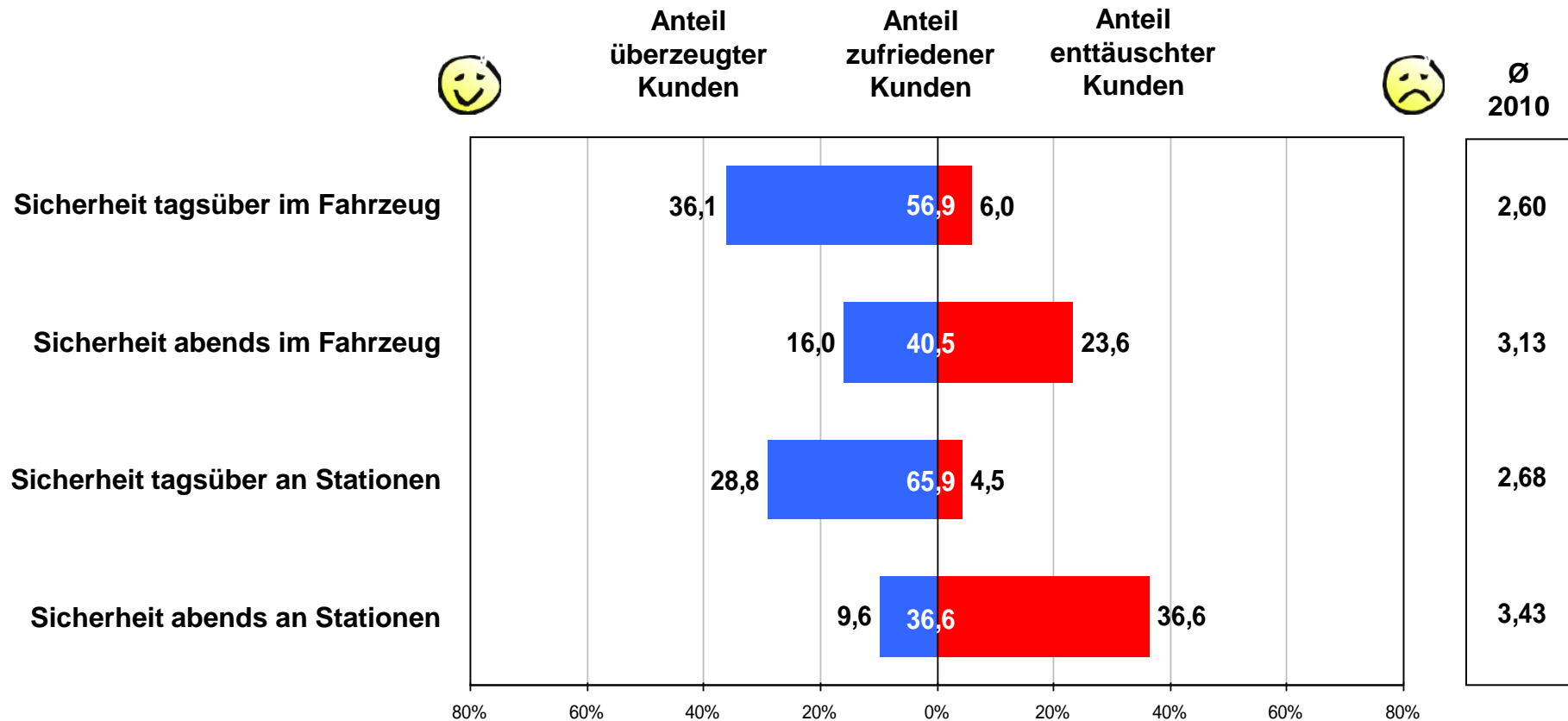
Komfort und Ausstattung der Stationen



■ 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

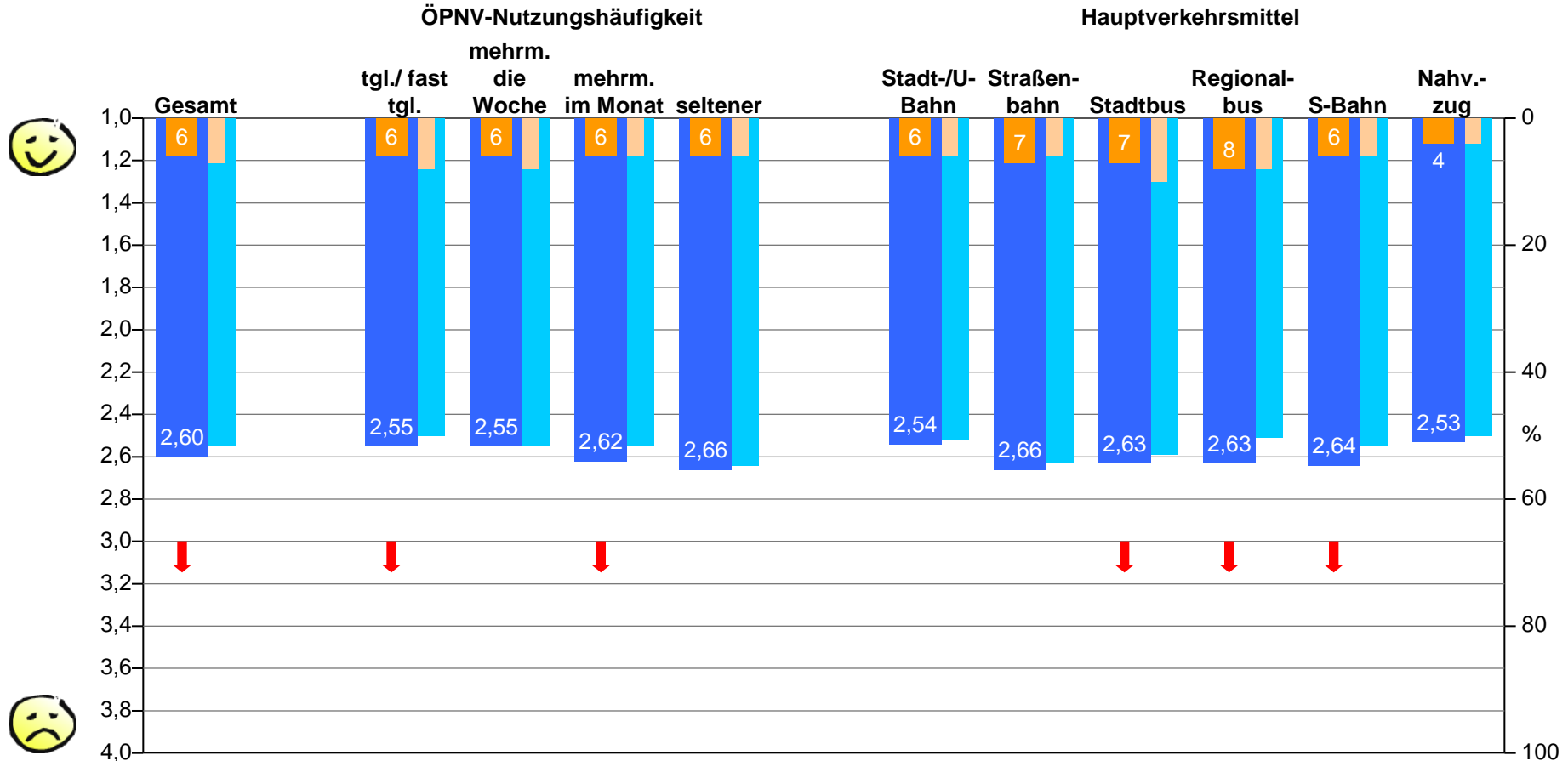
Sicherheit



Basis 2010: 10215

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sicherheit tagsüber im Fahrzeug

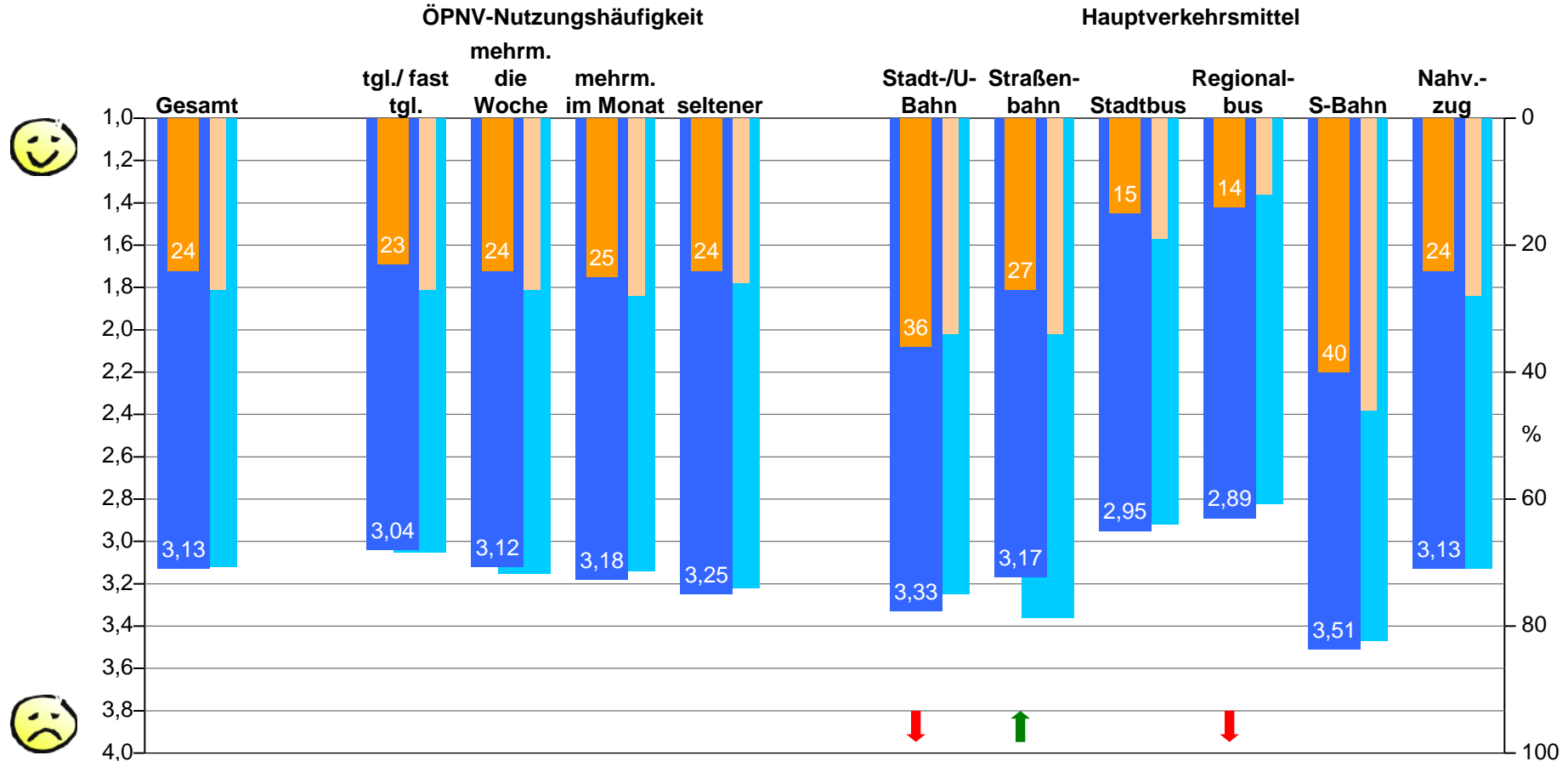


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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

Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

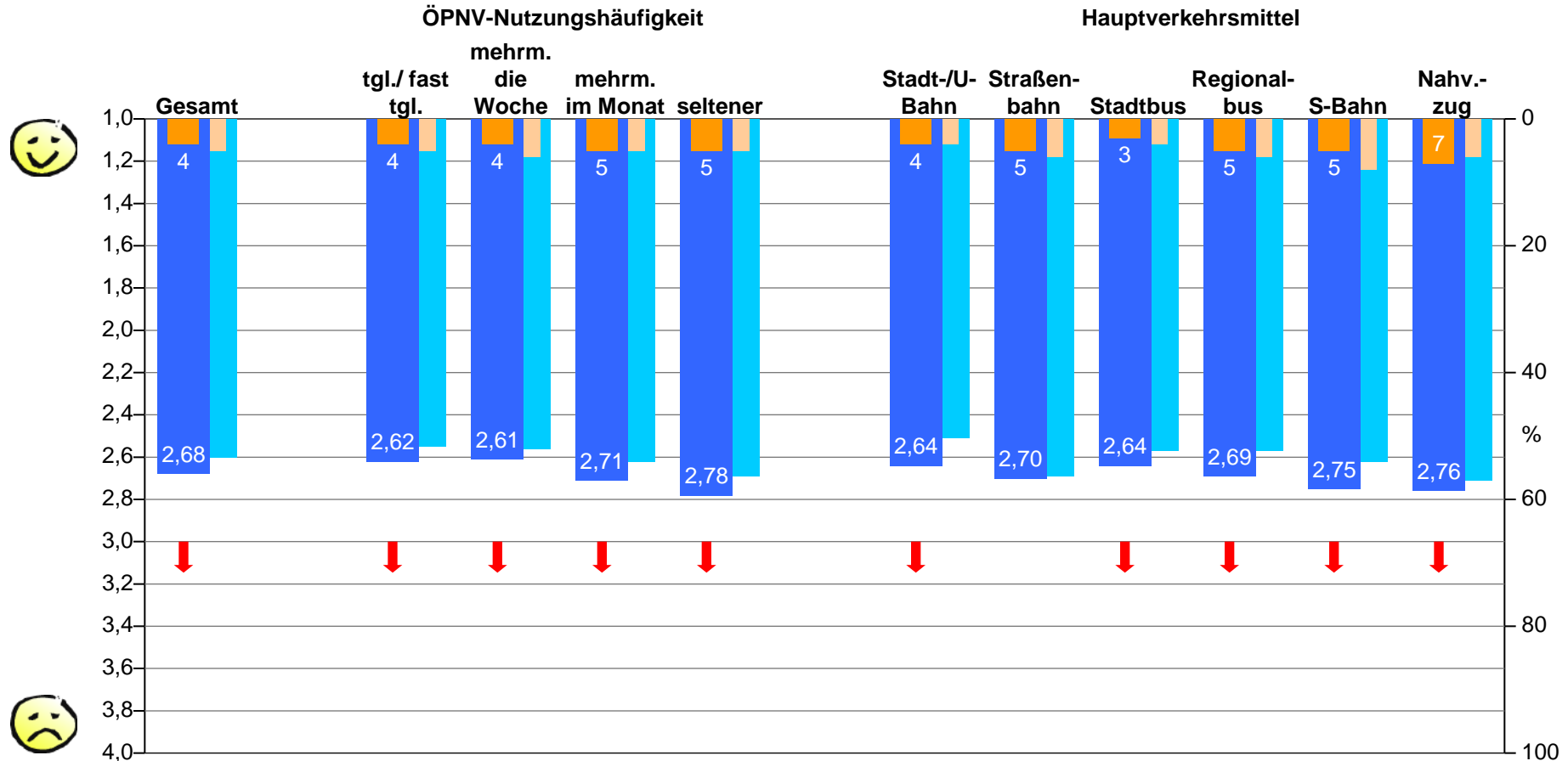
Sicherheit abends im Fahrzeug



■ 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

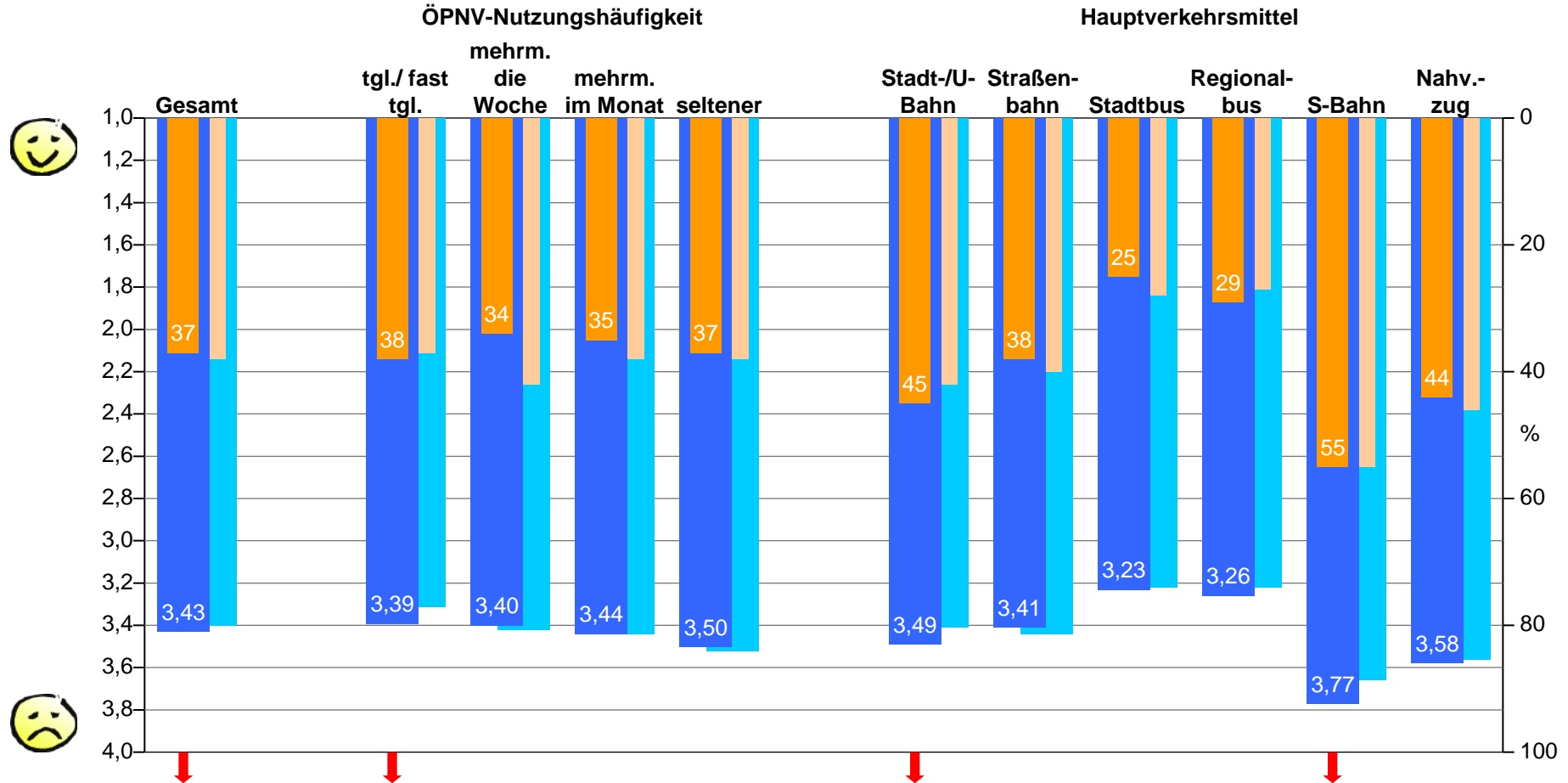


■ 2010 ■ 2008 Skala: 1 = vollkommen zufrieden
■ 2010 ■ 2008 5 = unzufrieden
■ 2010 ■ 2008 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
↓ ↑ Signifikante Veränderung 2010/2008

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