

NRW- Kundenbarometer 2012

März 2013

Feldzeit:

03.09.2012 bis 29.11.2012

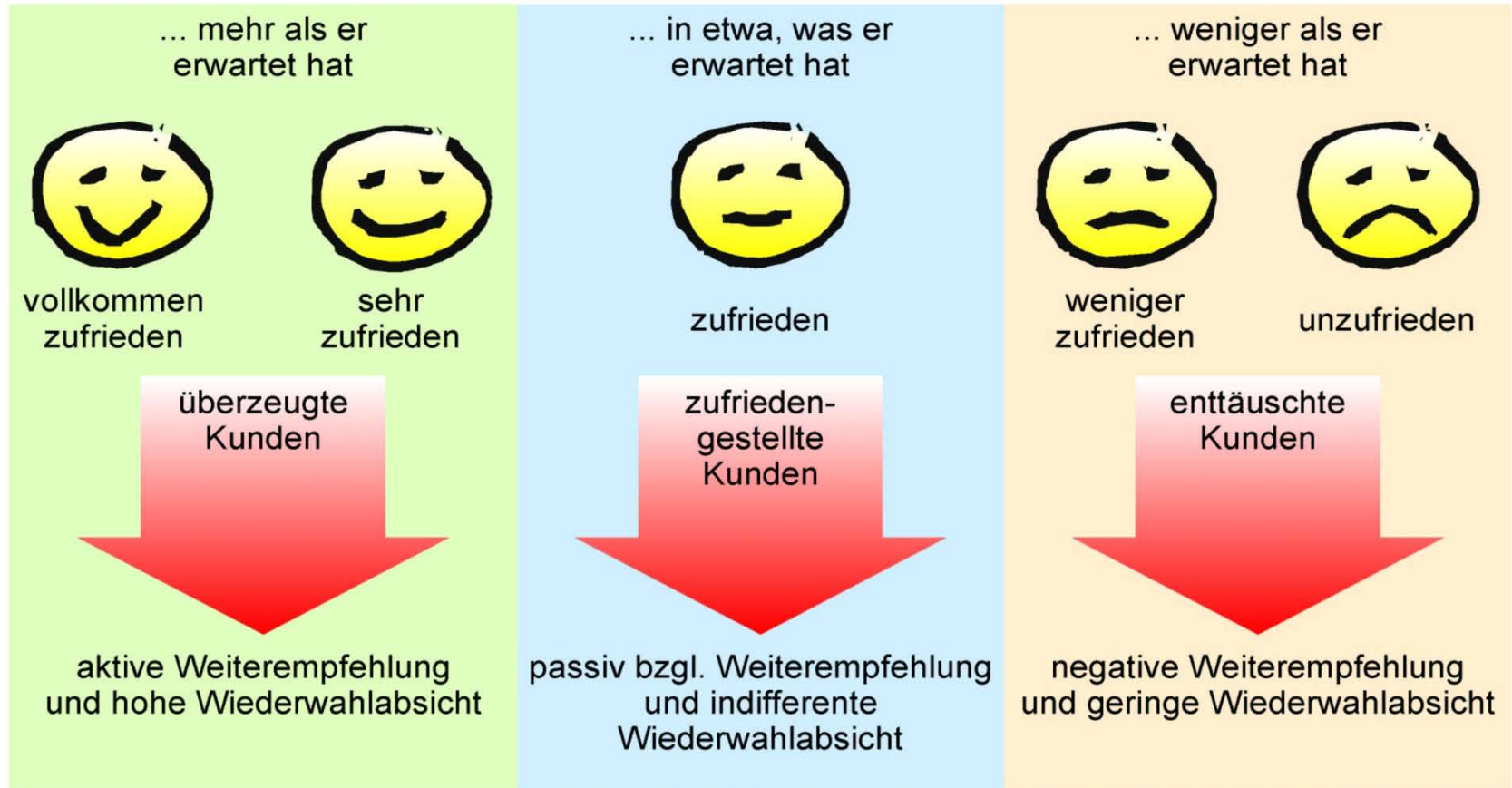
Interviews:

13.579 Interviews ab 16 Jahren

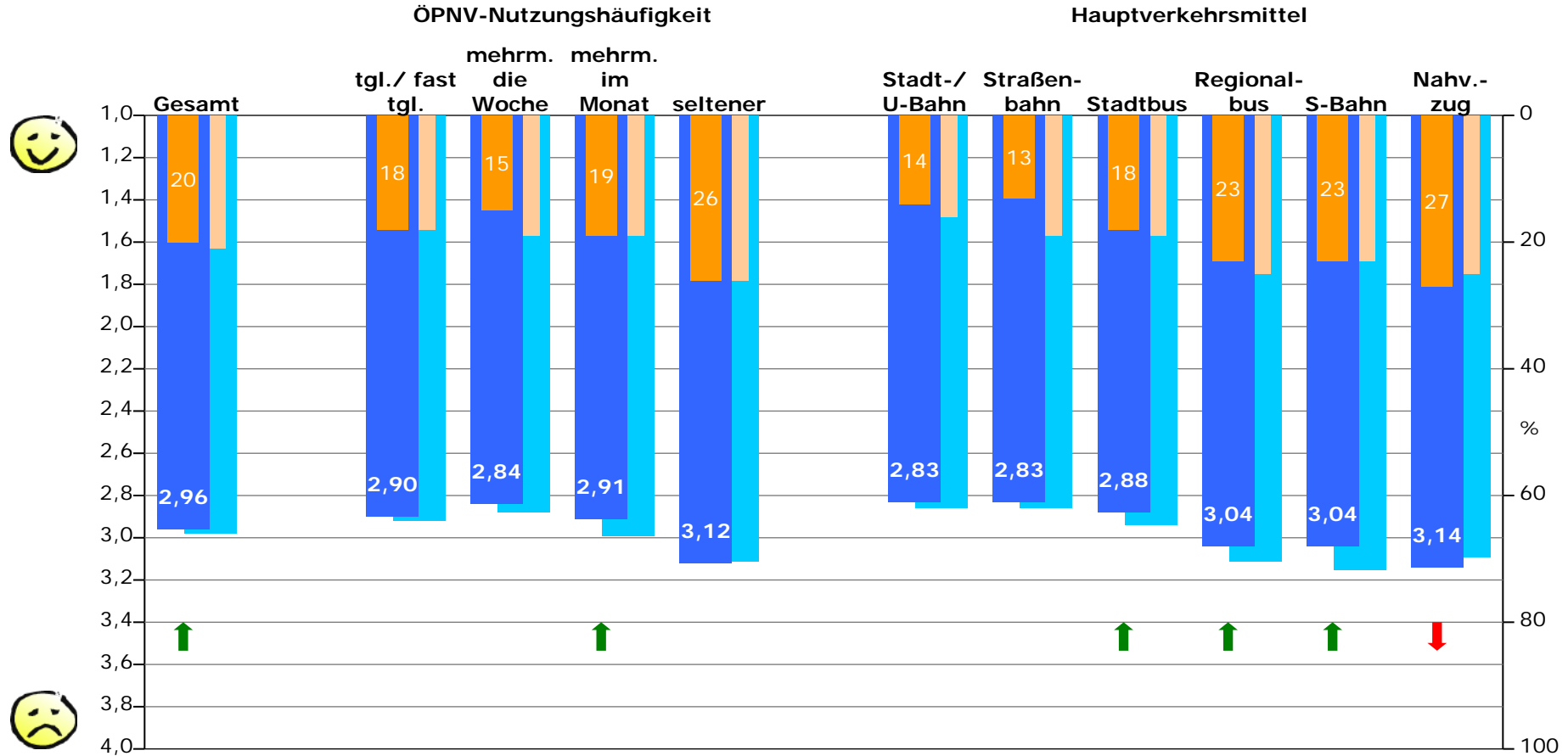
Stichprobenziehung:

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

Der Kunde erhält ...



Globalzufriedenheit



TNS Infratest

©TNS 2012



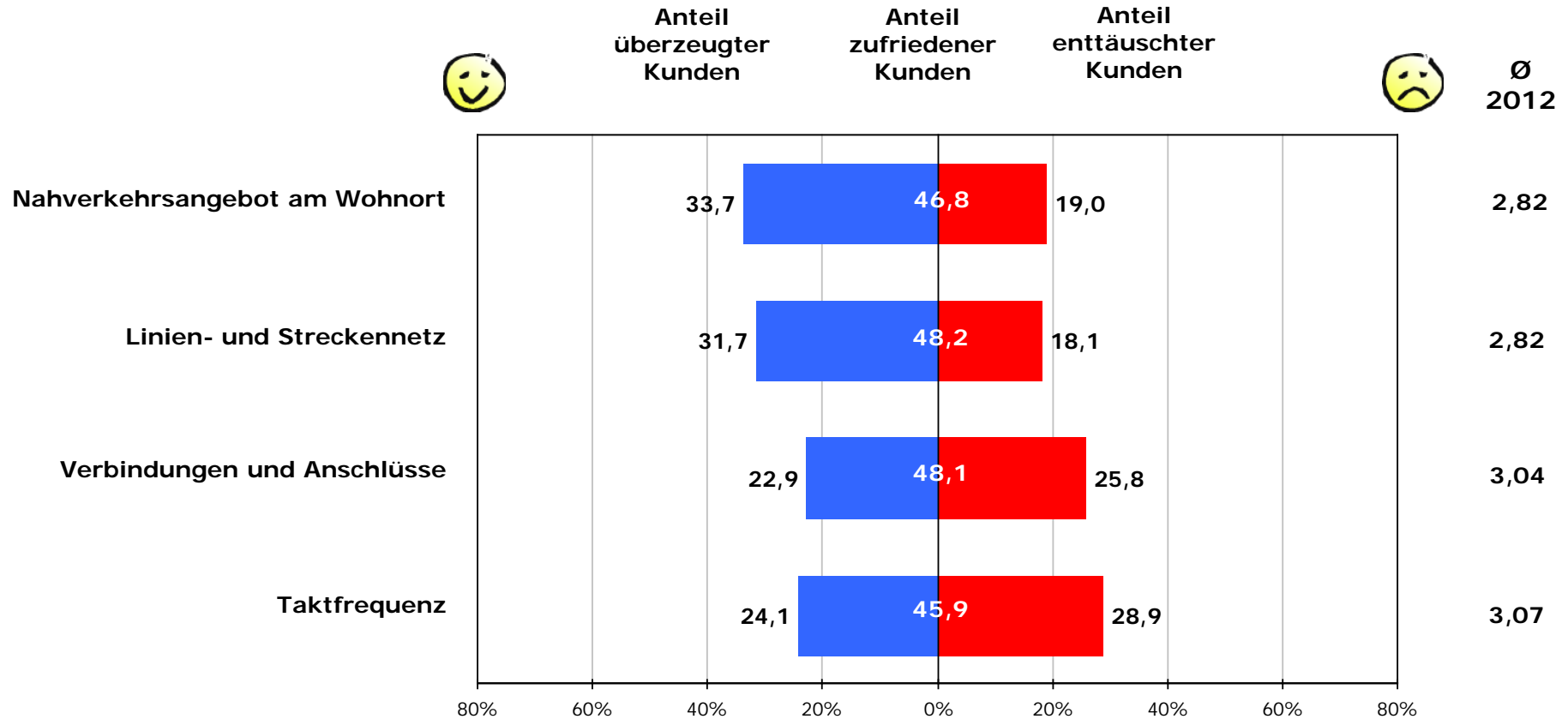
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

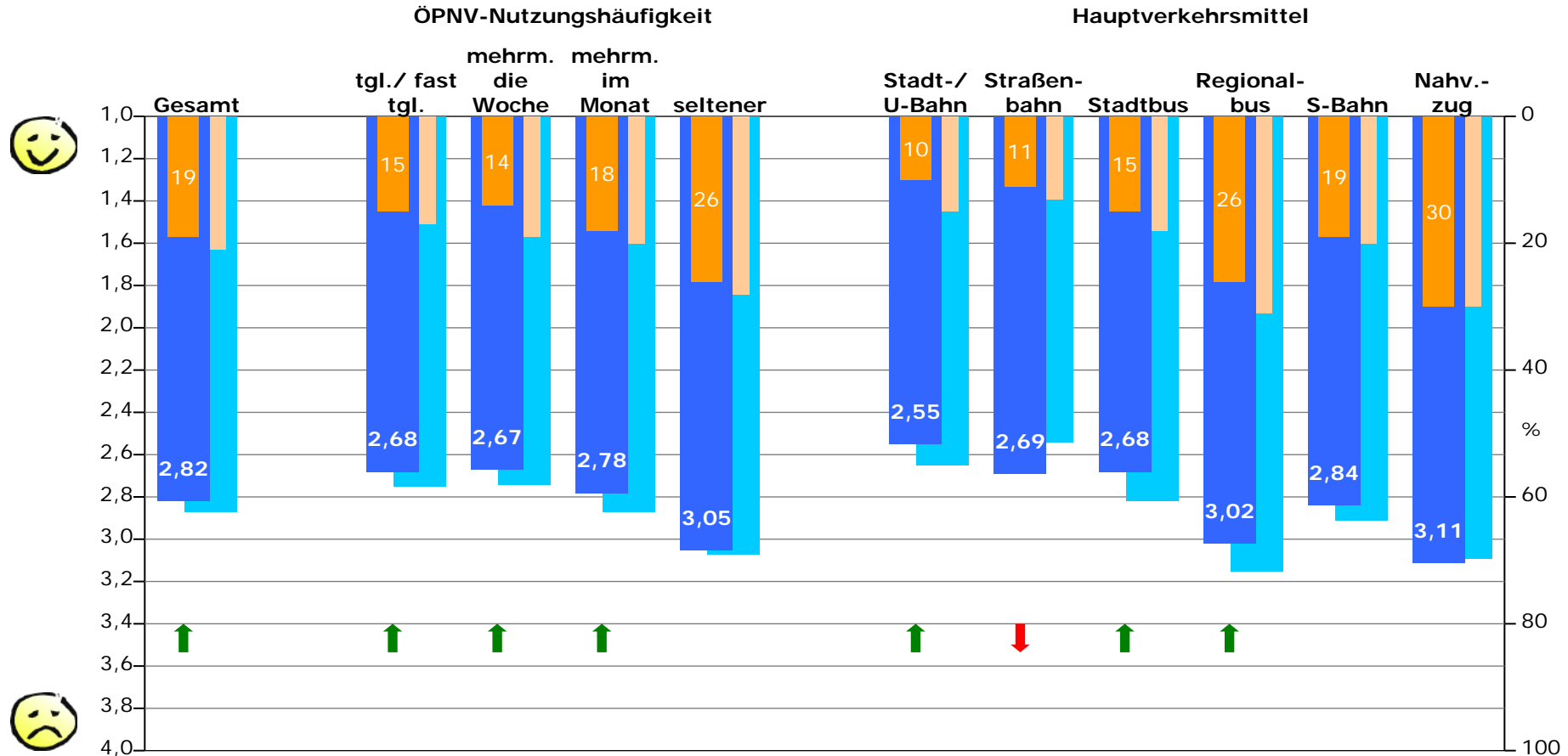
Basis 2010: n=10215



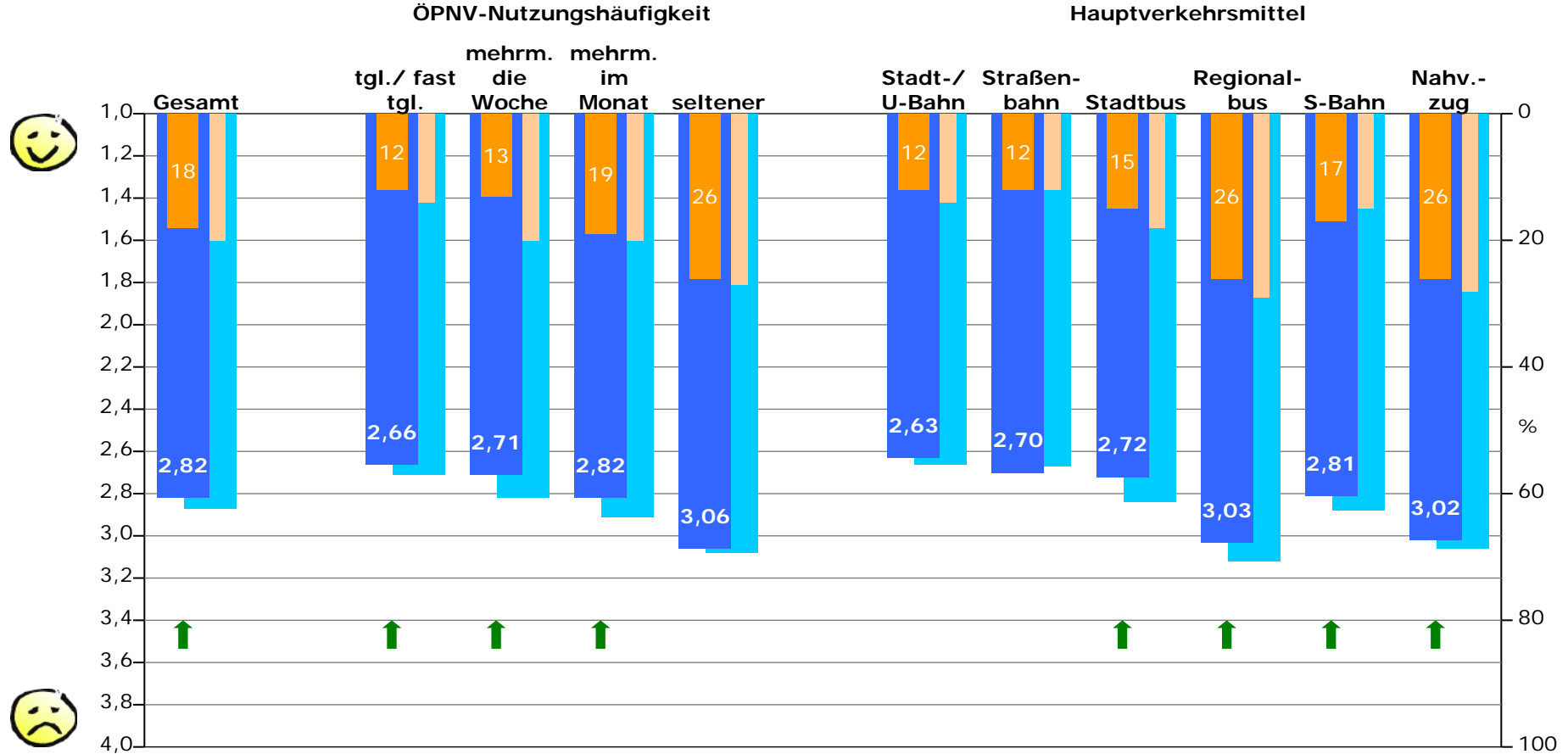
Basisleistung Angebot



Nahverkehrs-Angebot am Wohnort



Linien- und Streckennetz



TNS Infratest

©TNS 2012



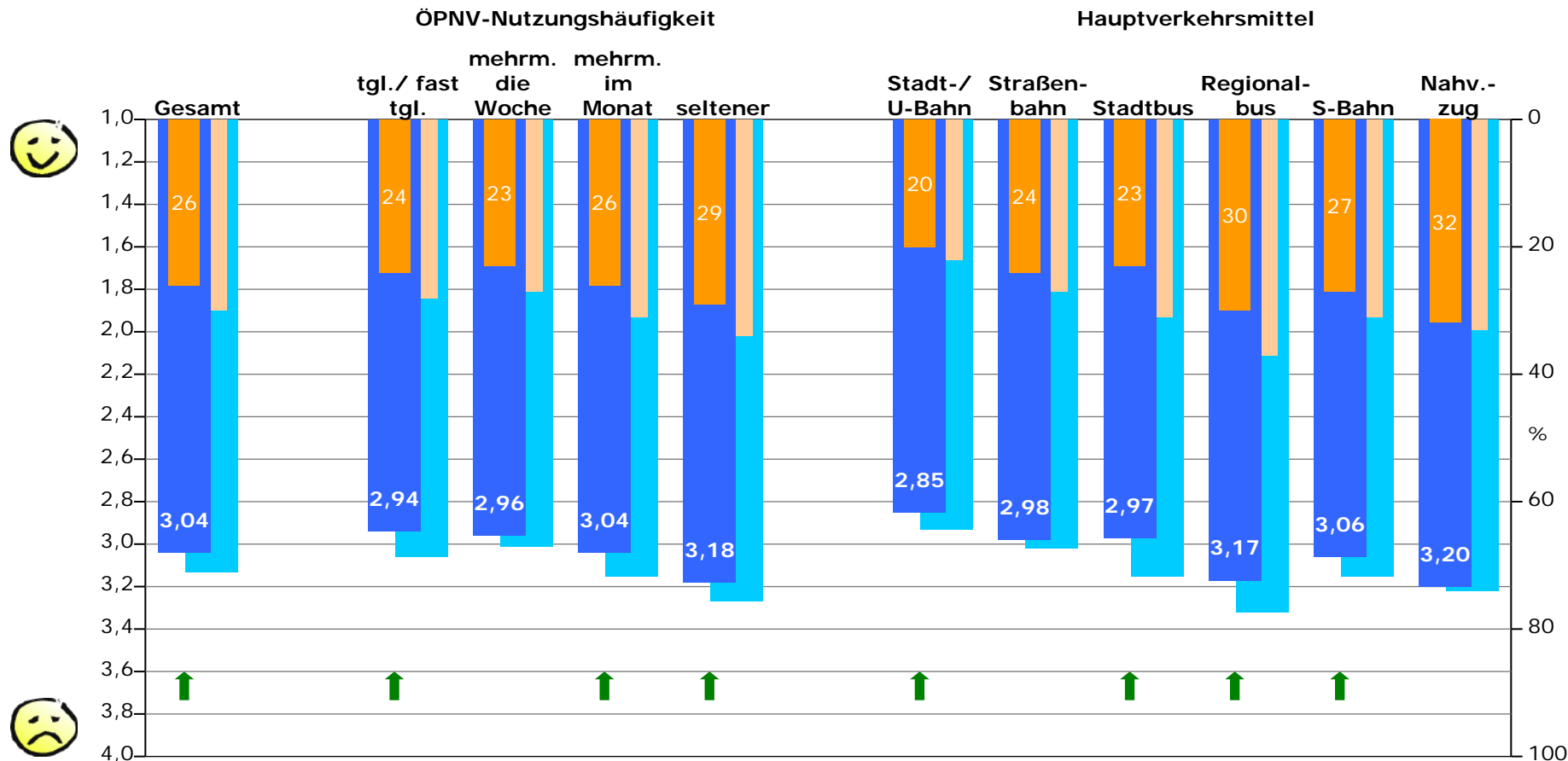
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

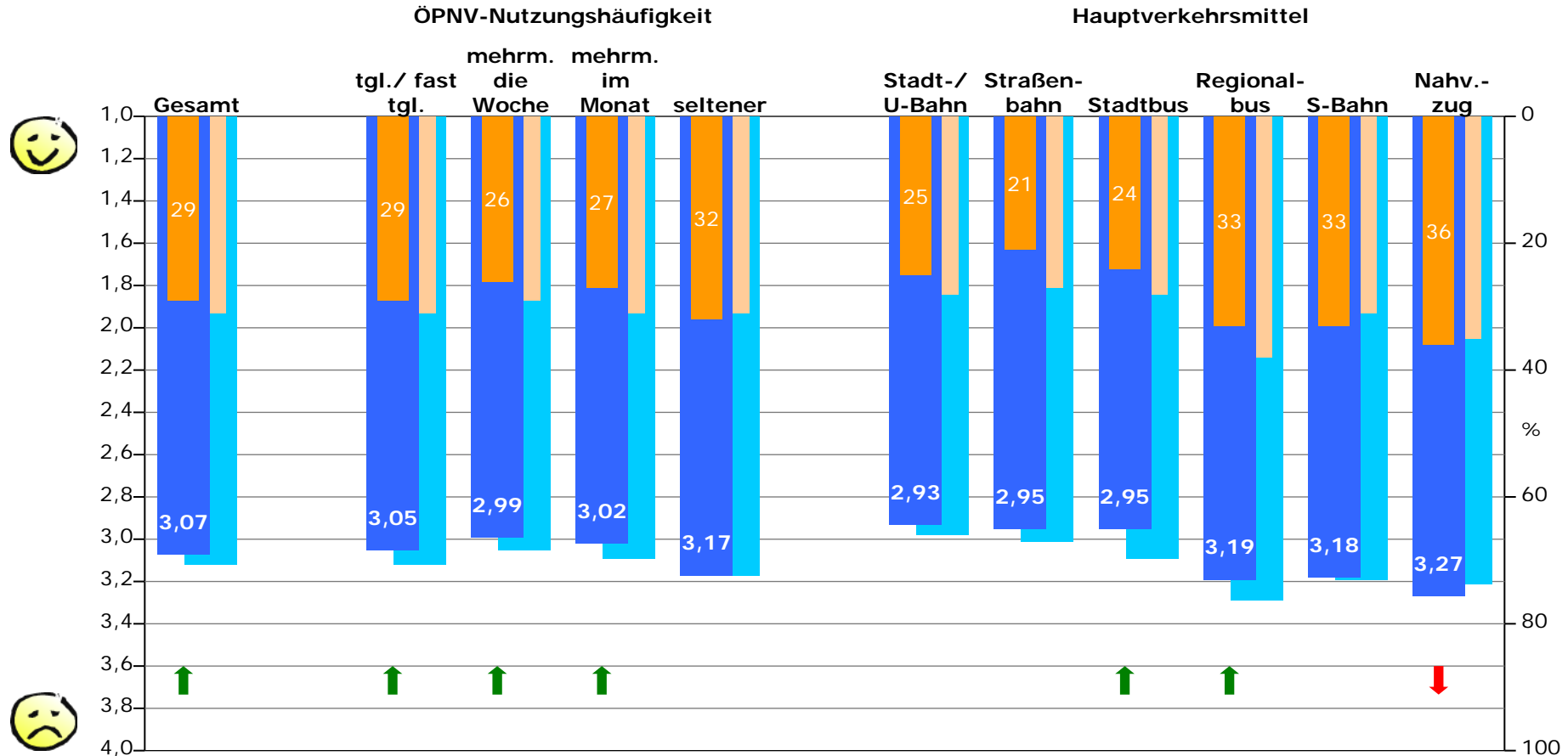
Basis 2010: n=10215



Verbindungen und Anschlüsse



Taktfrequenz



TNS Infratest

©TNS 2012



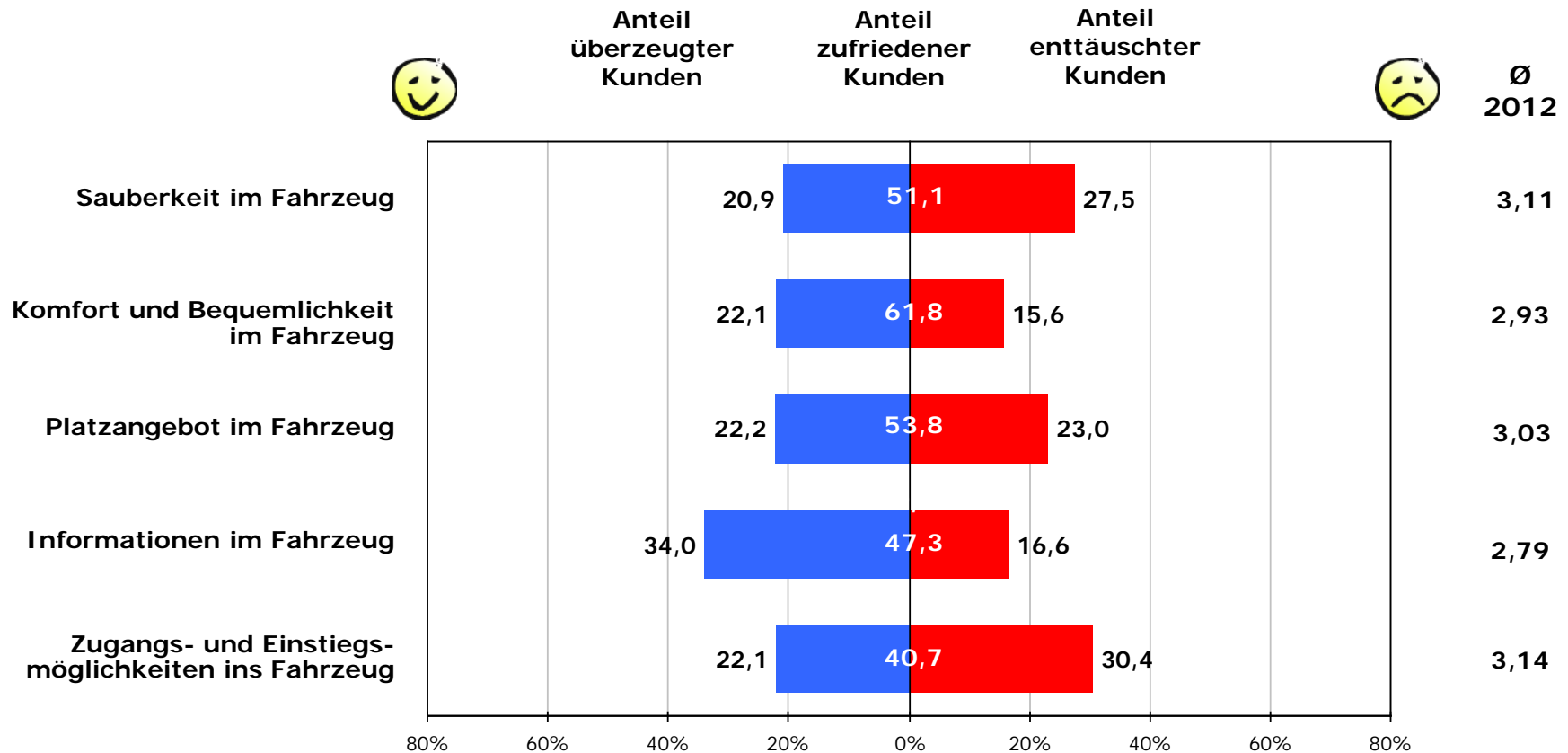
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

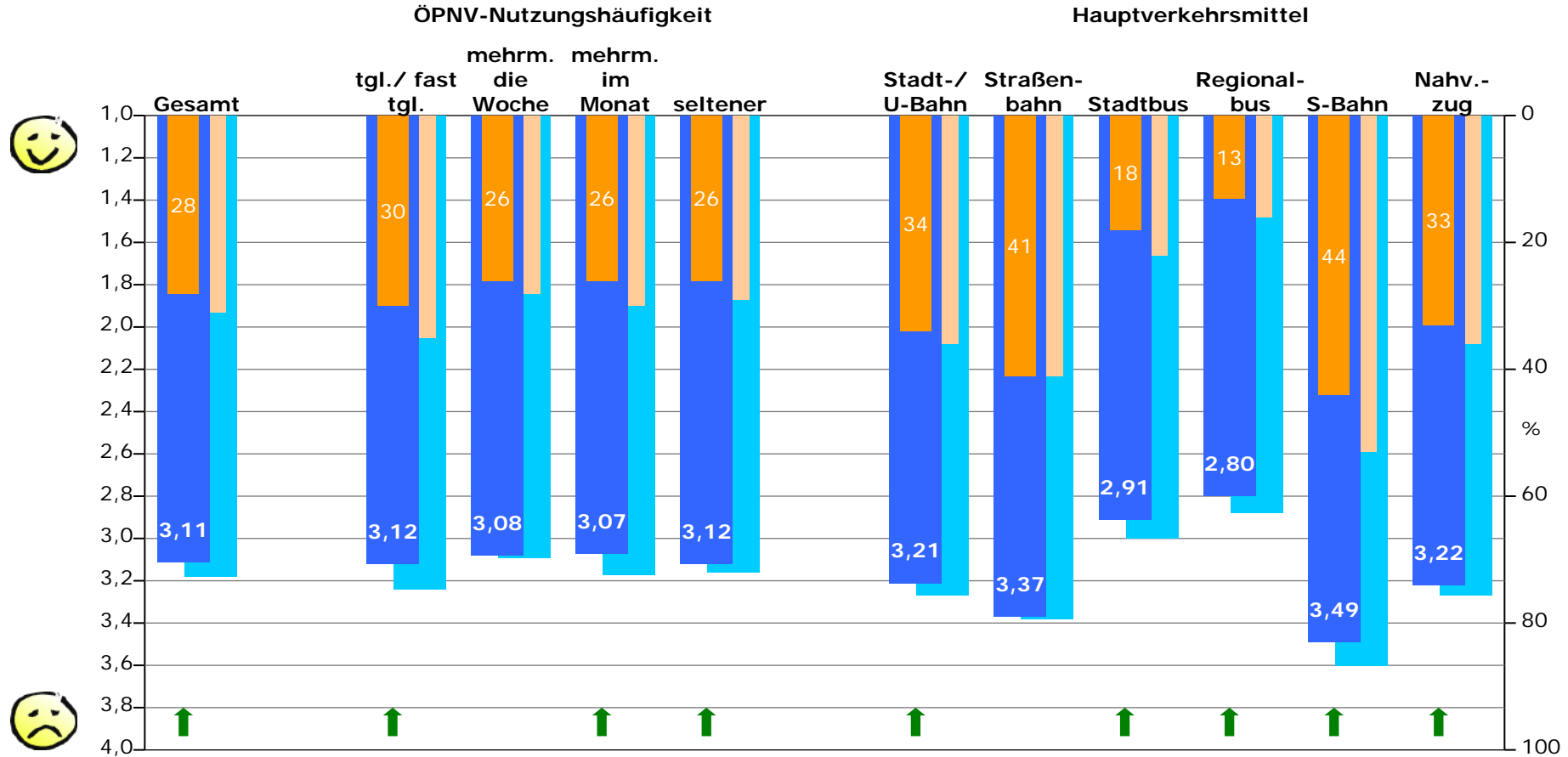
Basis 2010: n=10215



Verkehrsmittel, Teil 1



Sauberkeit im Fahrzeug



TNS Infratest

©TNS 2012



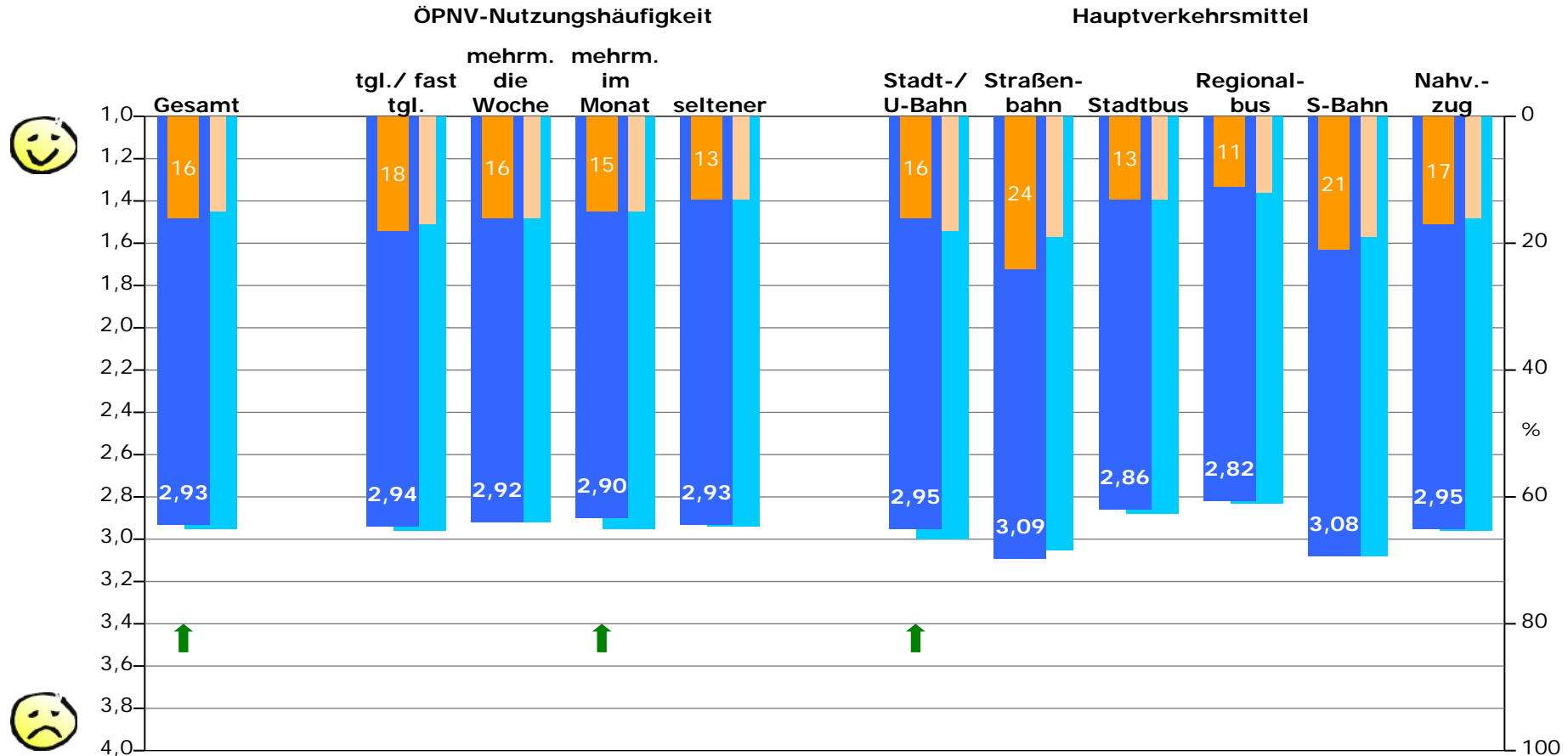
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215



Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeuges



TNS Infratest

©TNS 2012



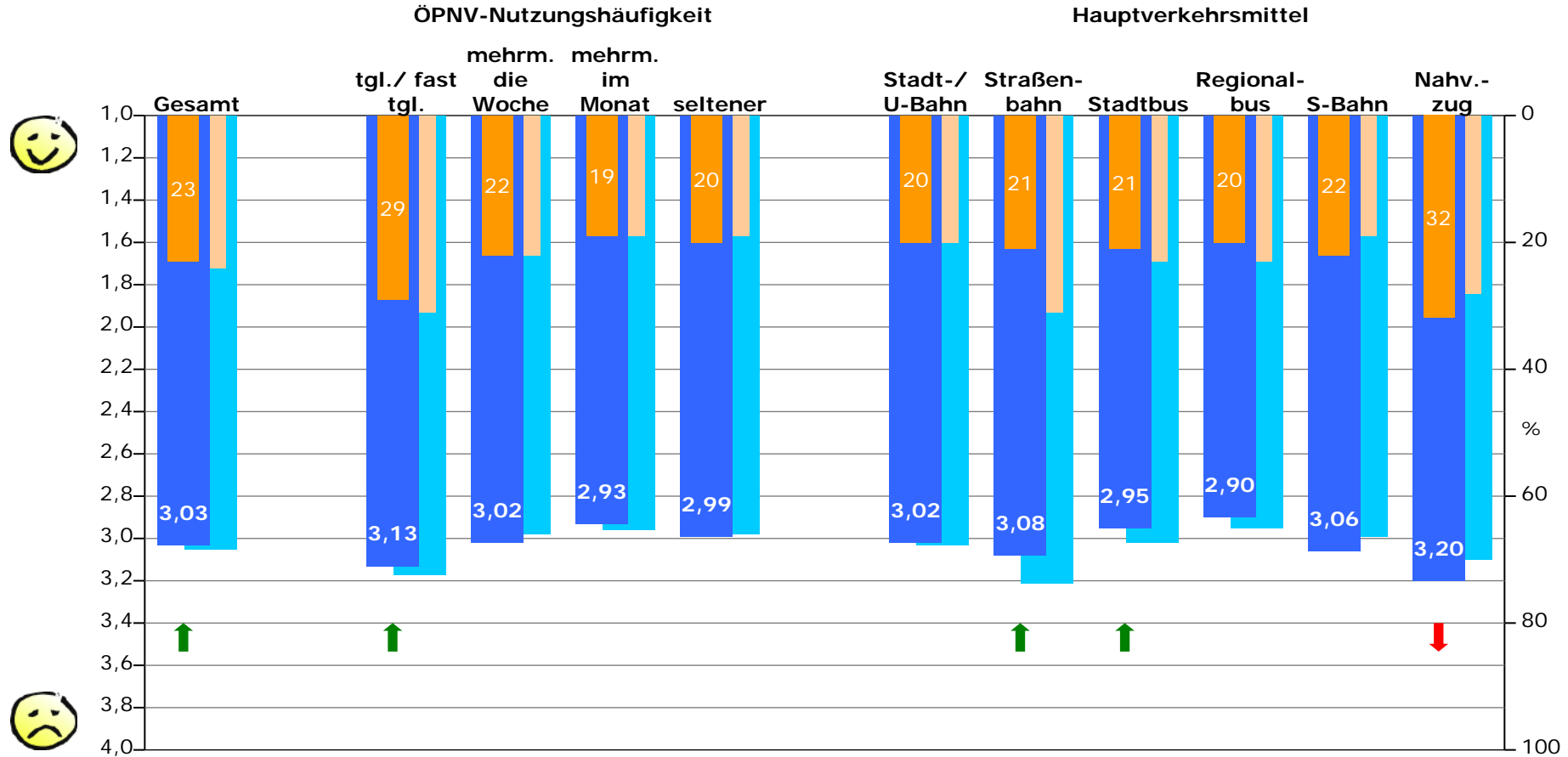
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

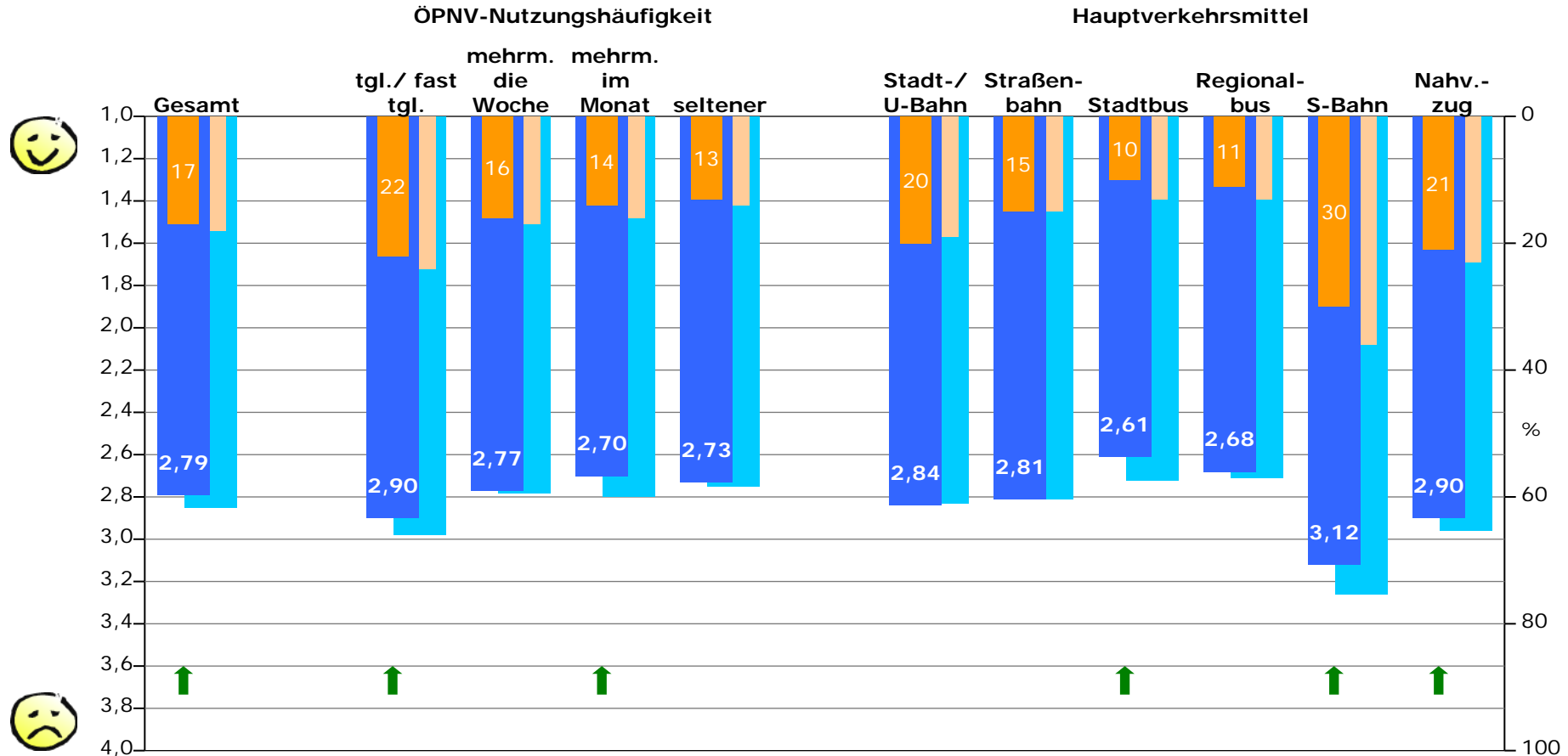
Basis 2010: n=10215



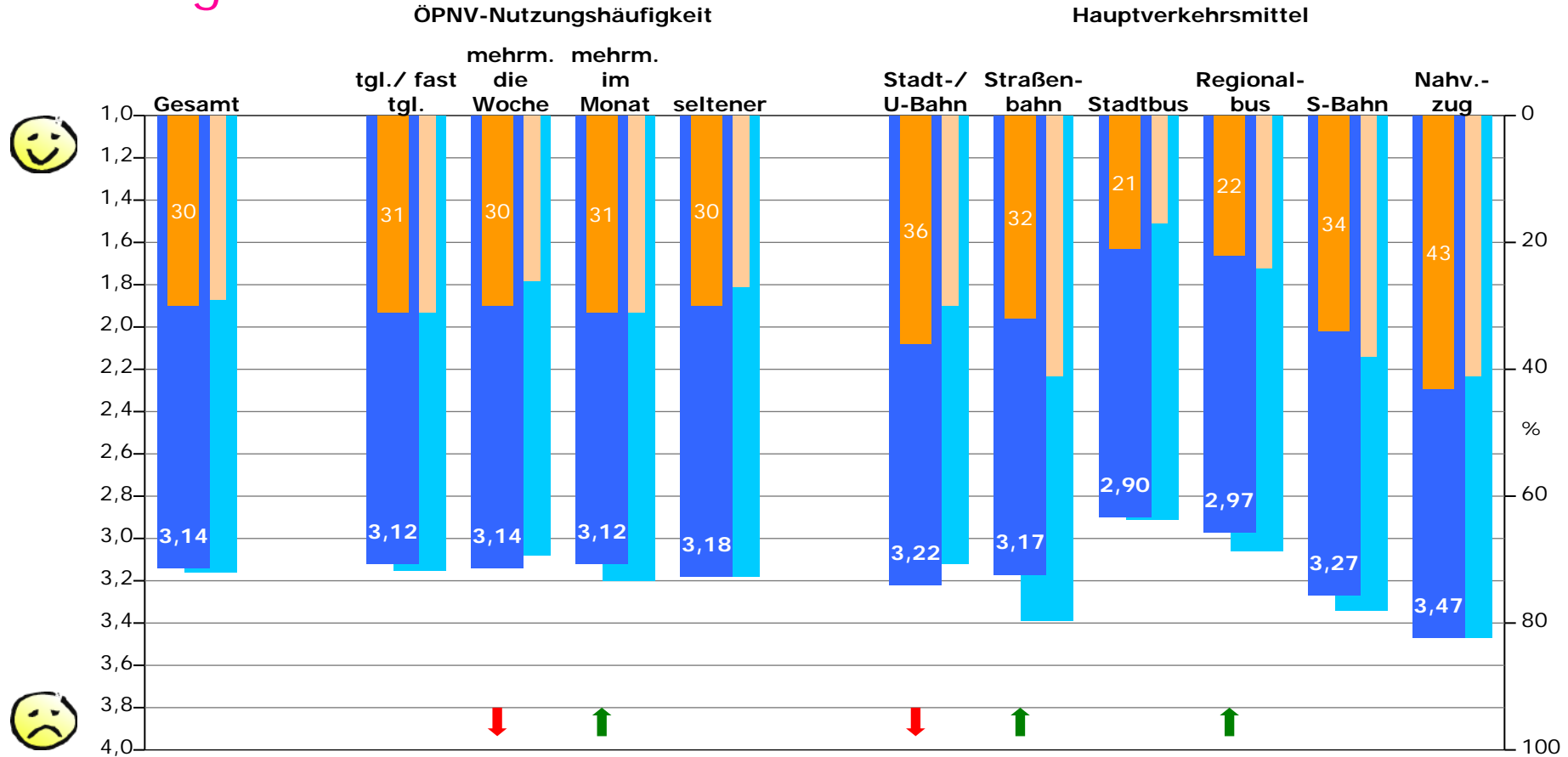
Platzangebot im Fahrzeug



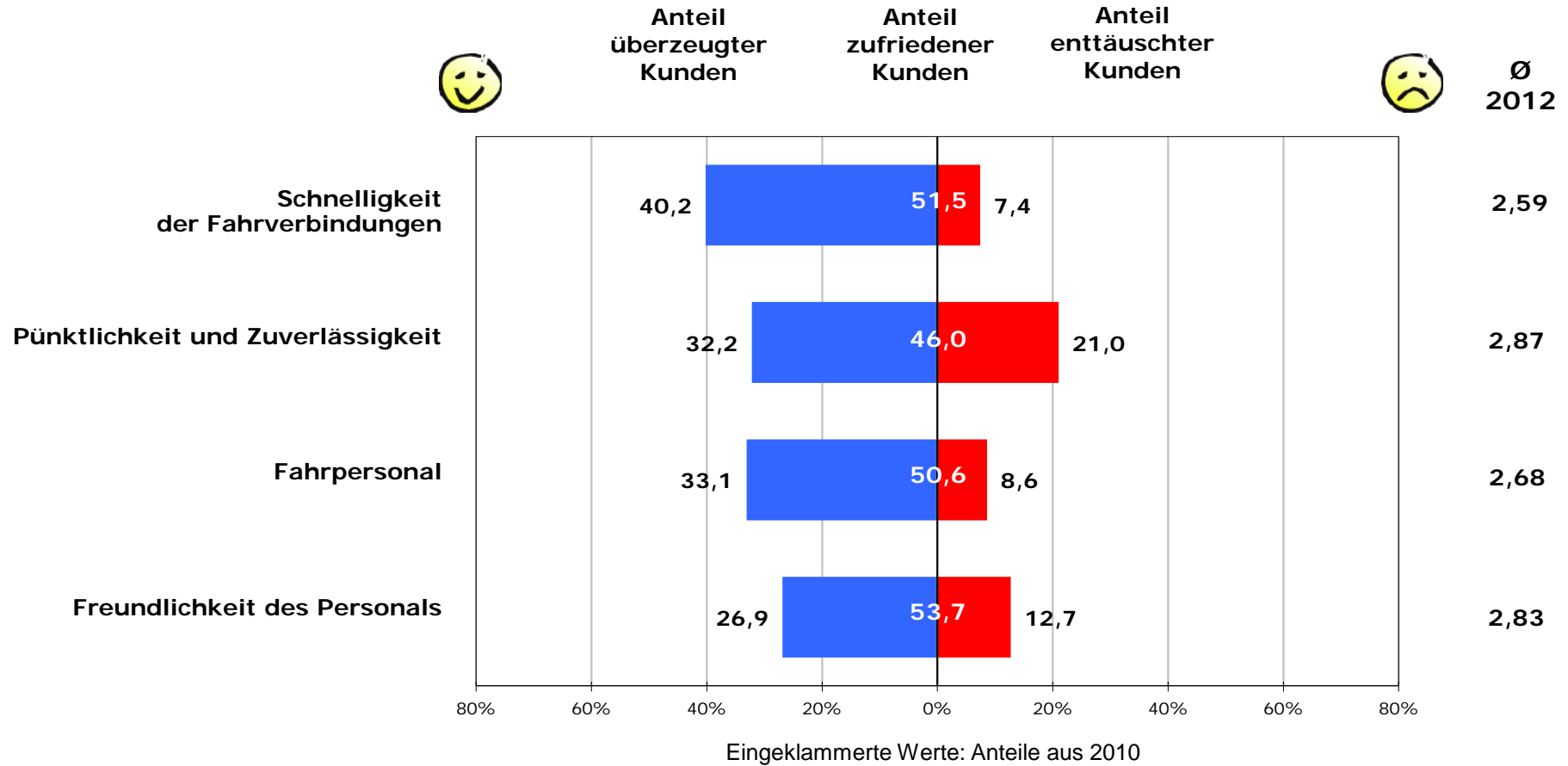
Informationen im Fahrzeug



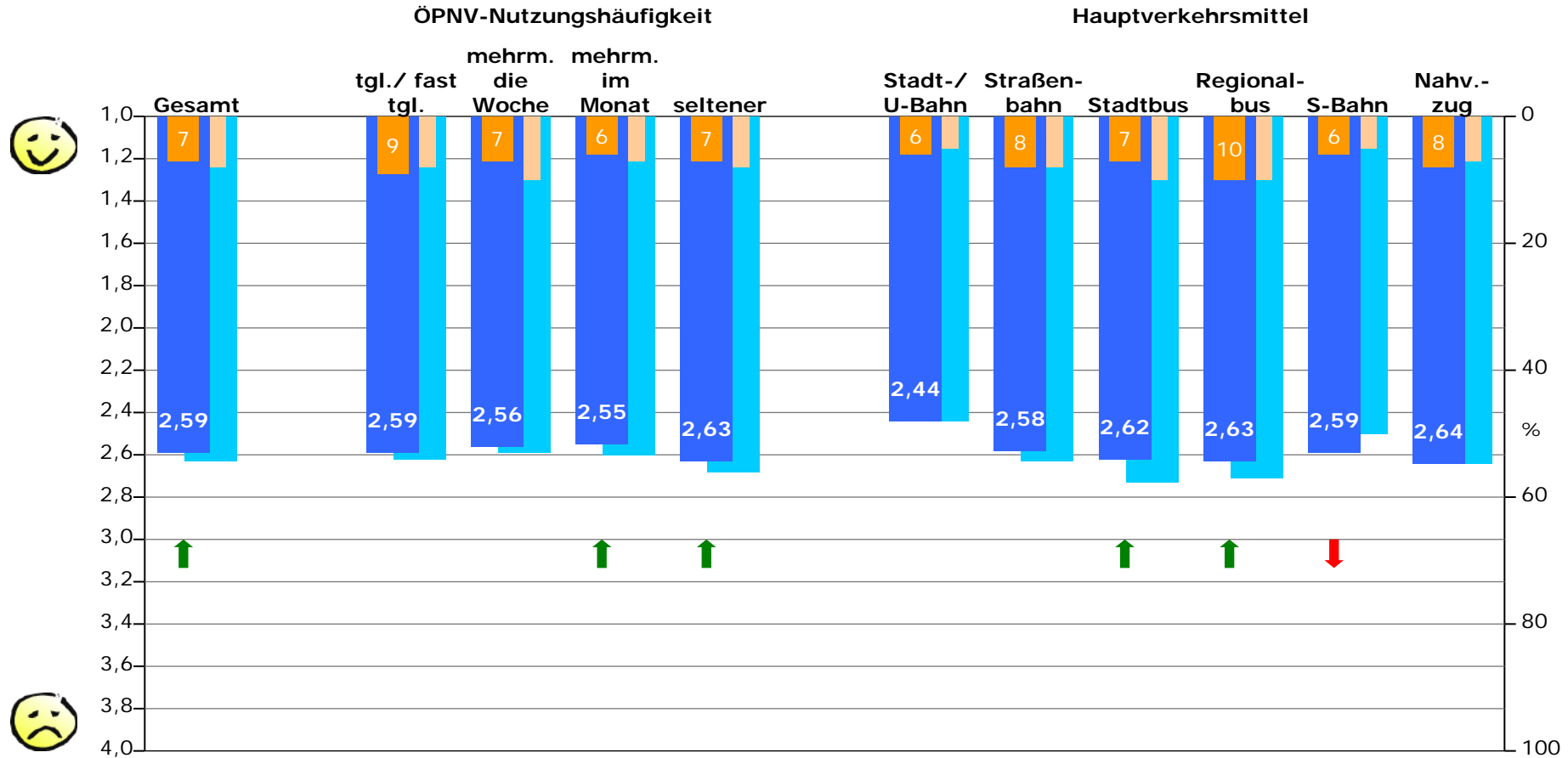
Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten des Fahrzeuges



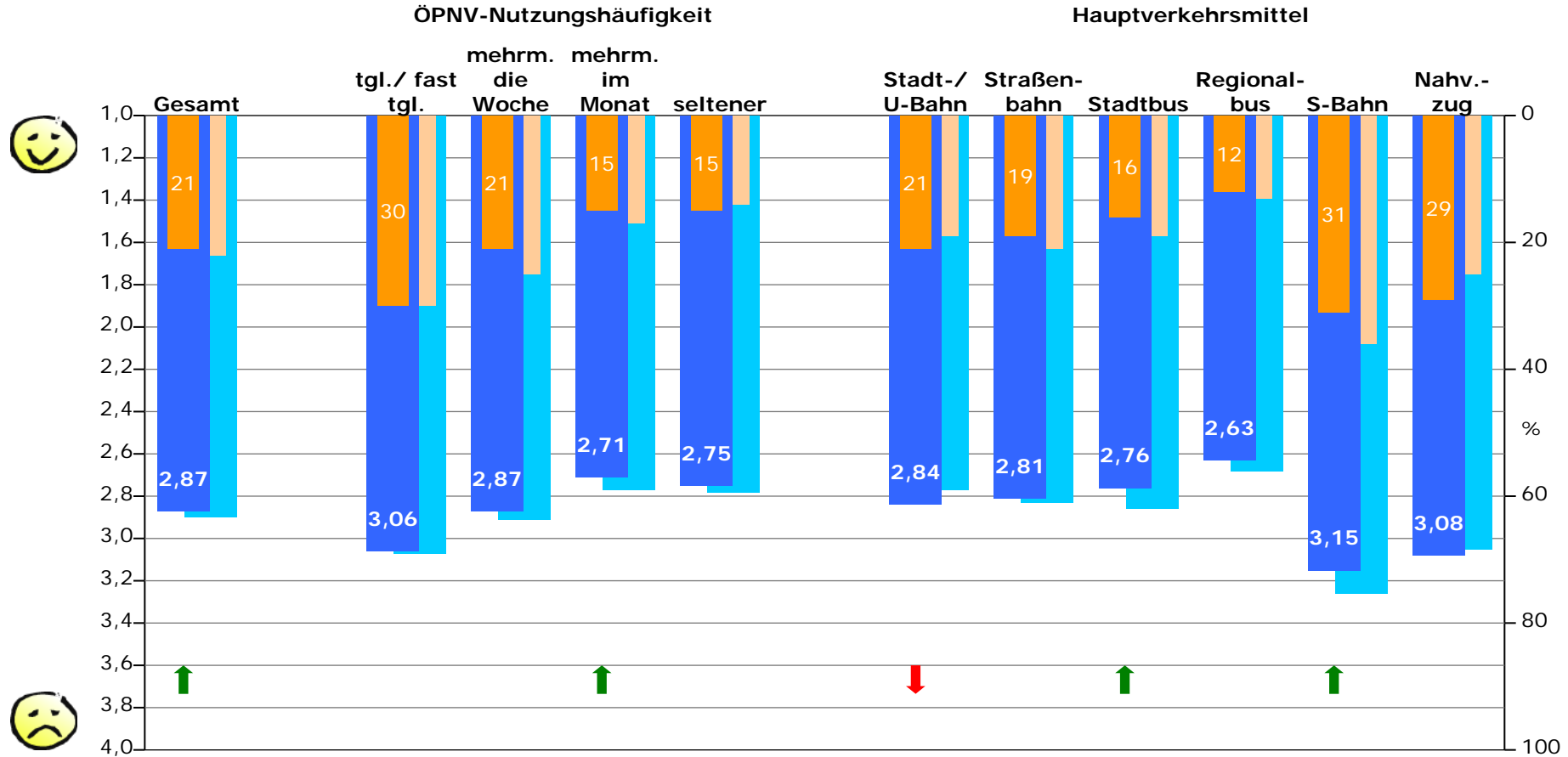
Verkehrsmittel, Teil 2



Schnelligkeit der Fahrverbindungen



Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



TNS Infratest

©TNS 2012



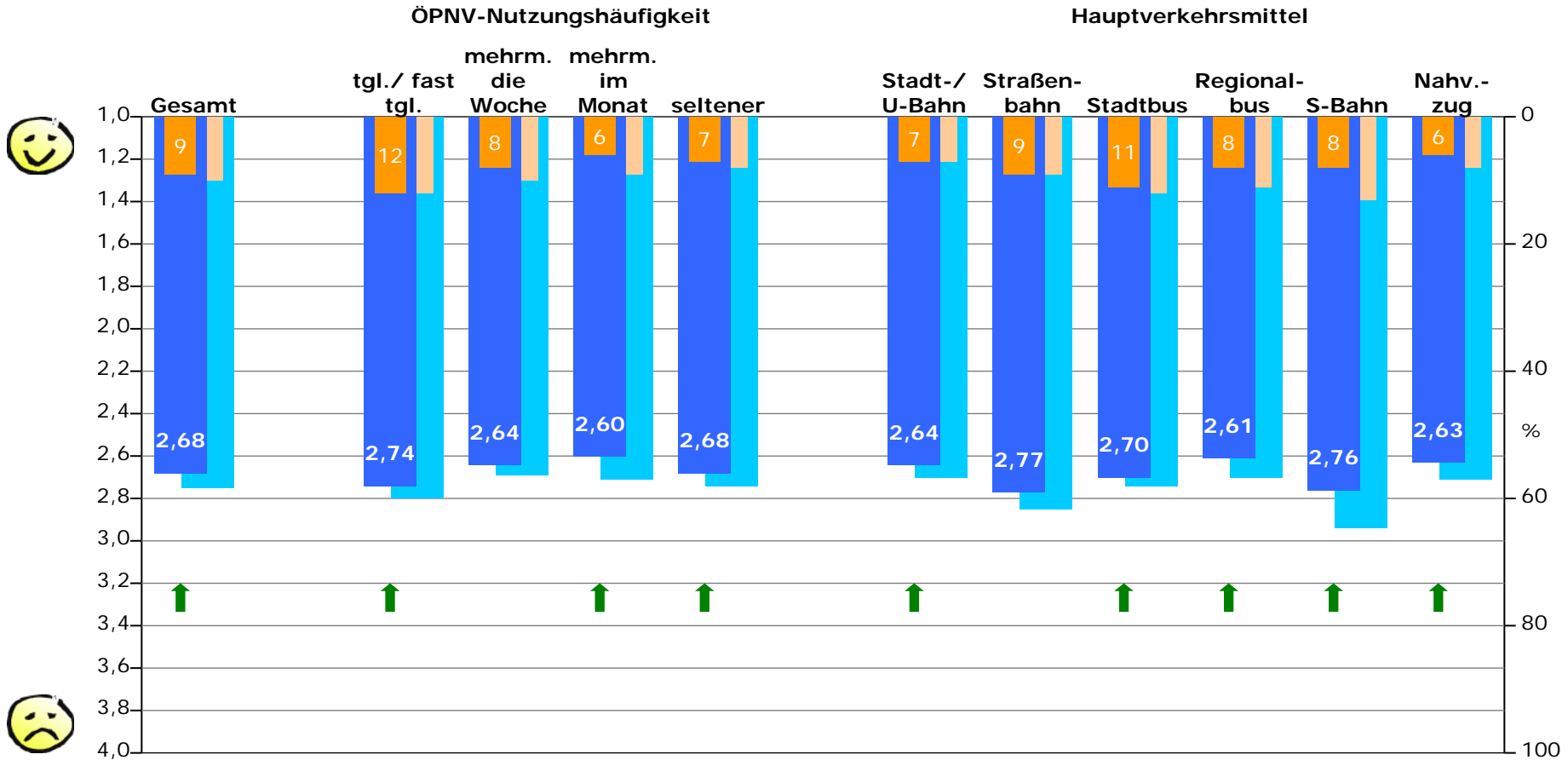
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215



Fahrpersonal



TNS Infratest

©TNS 2012



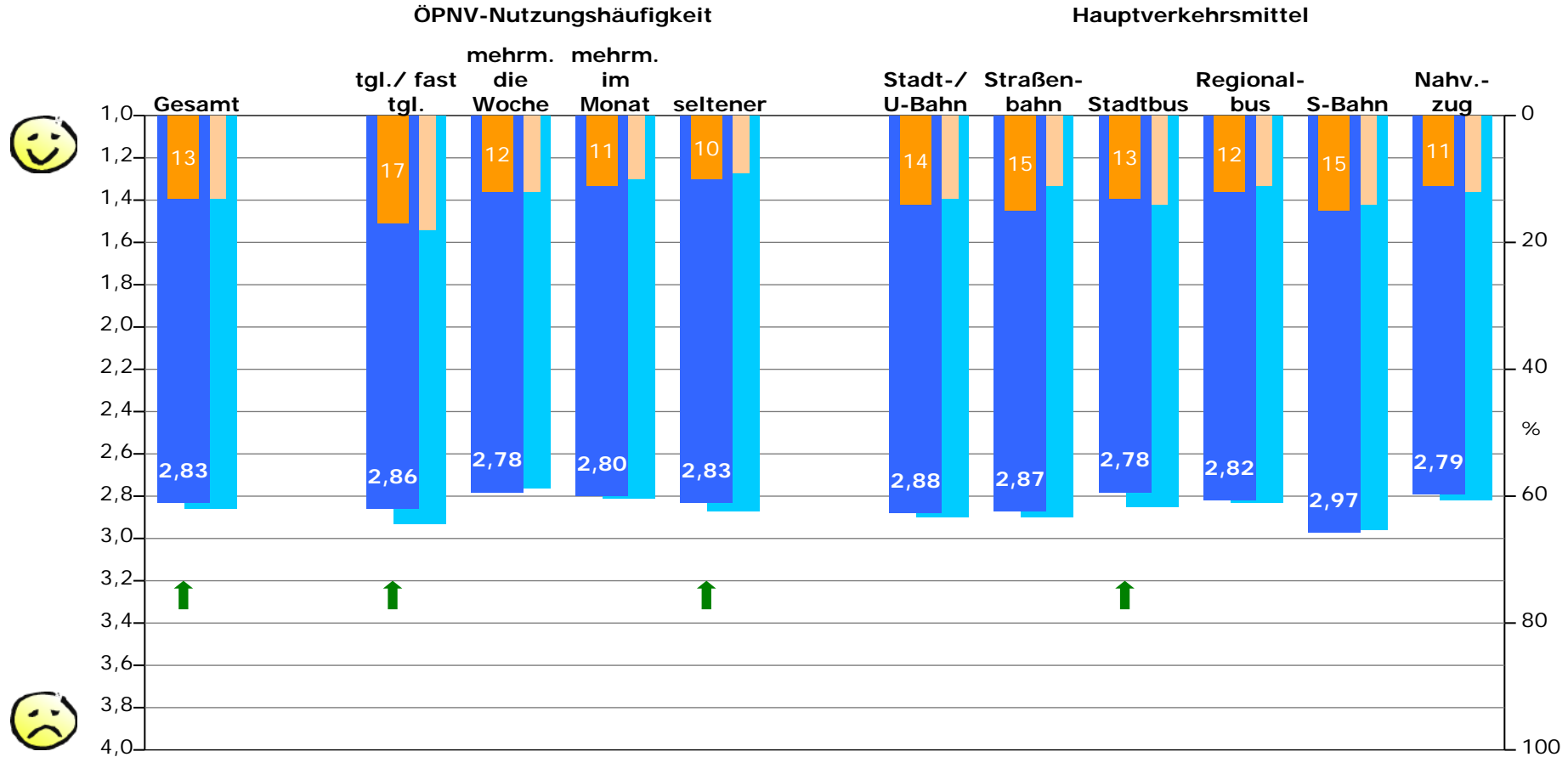
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=10003

Basis 2010: n=10215



Freundlichkeit des Personals



TNS Infratest

©TNS 2012



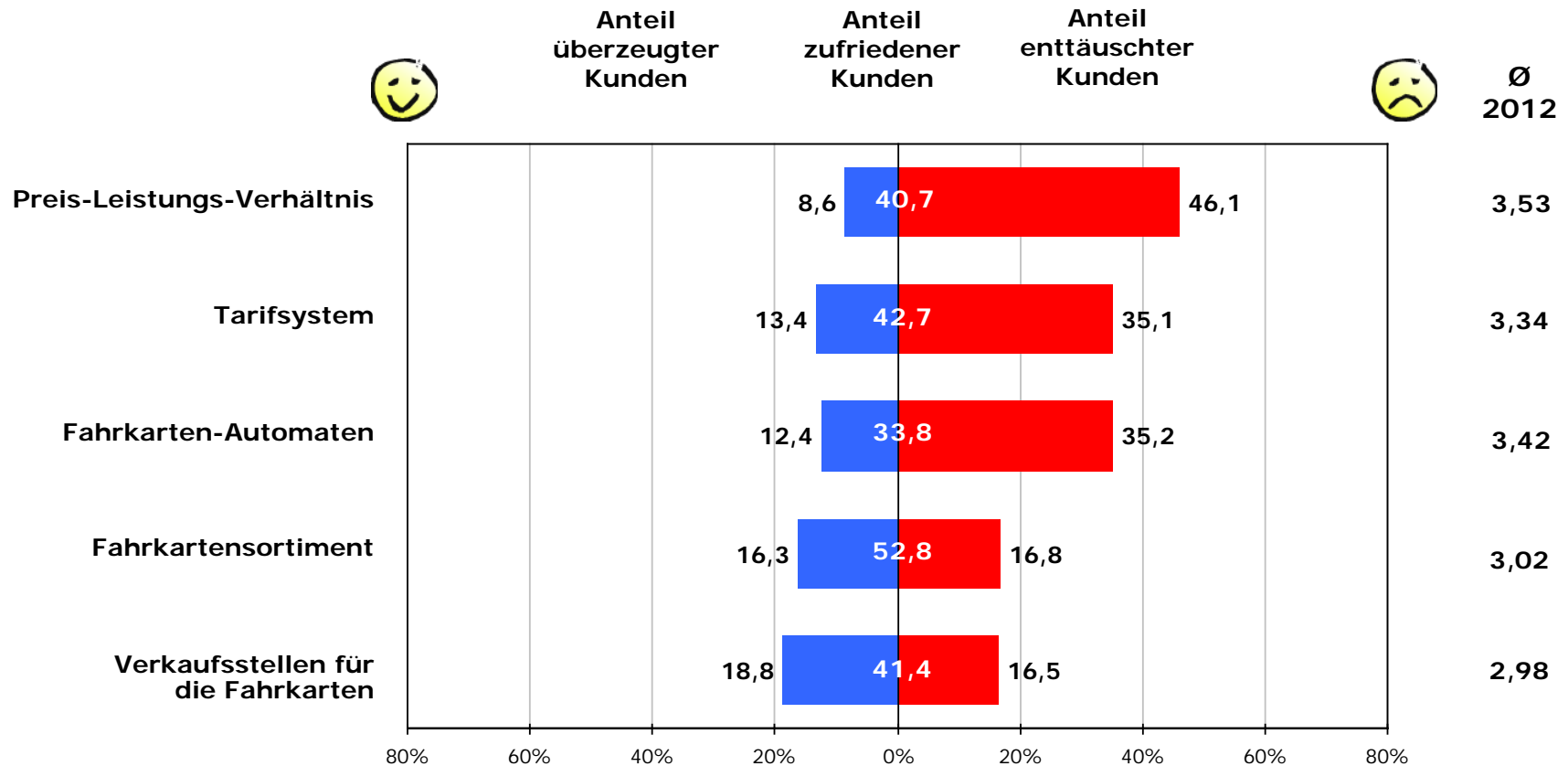
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215

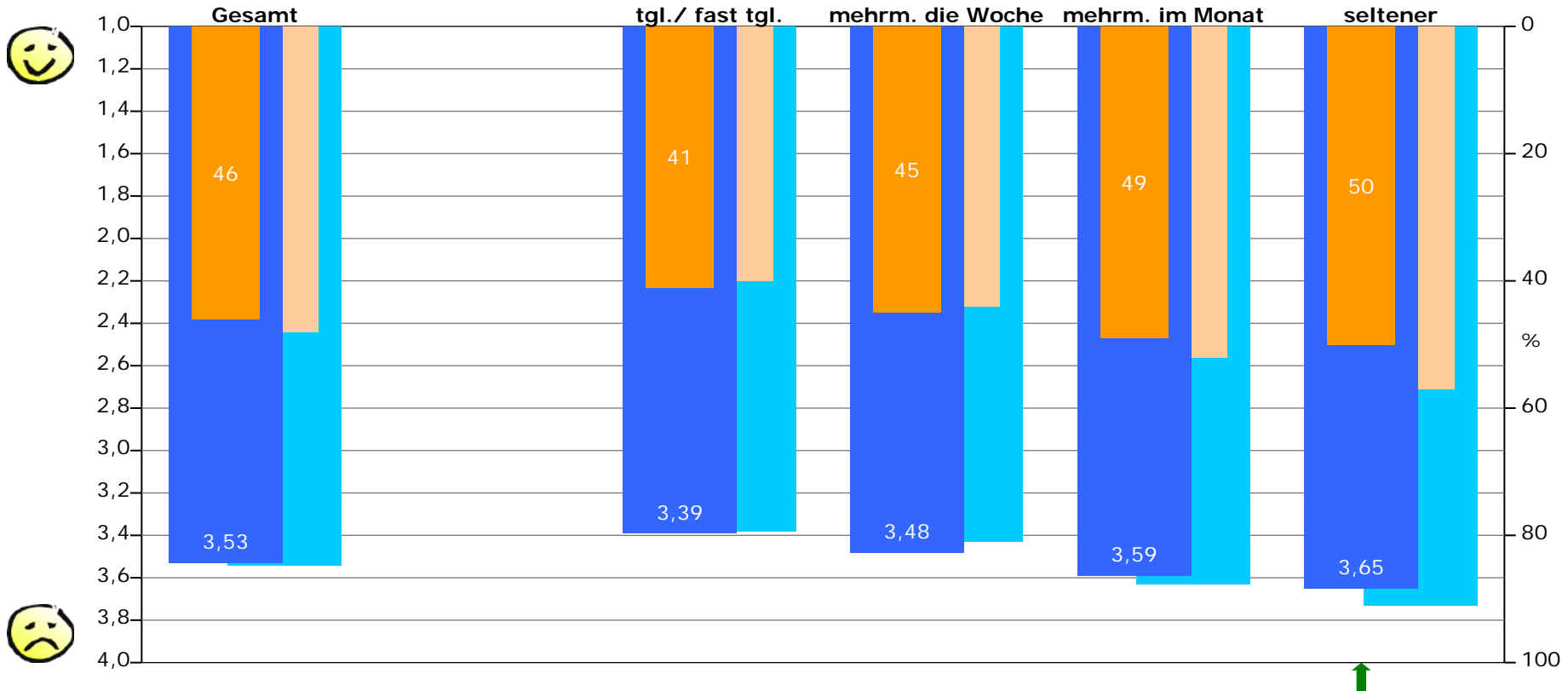


Tarif / Vertrieb, Teil 1



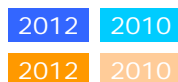
Preis-Leistungs-Verhältnis

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



TNS Infratest

©TNS 2012



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden



Signifikante Veränderung 2010/2012

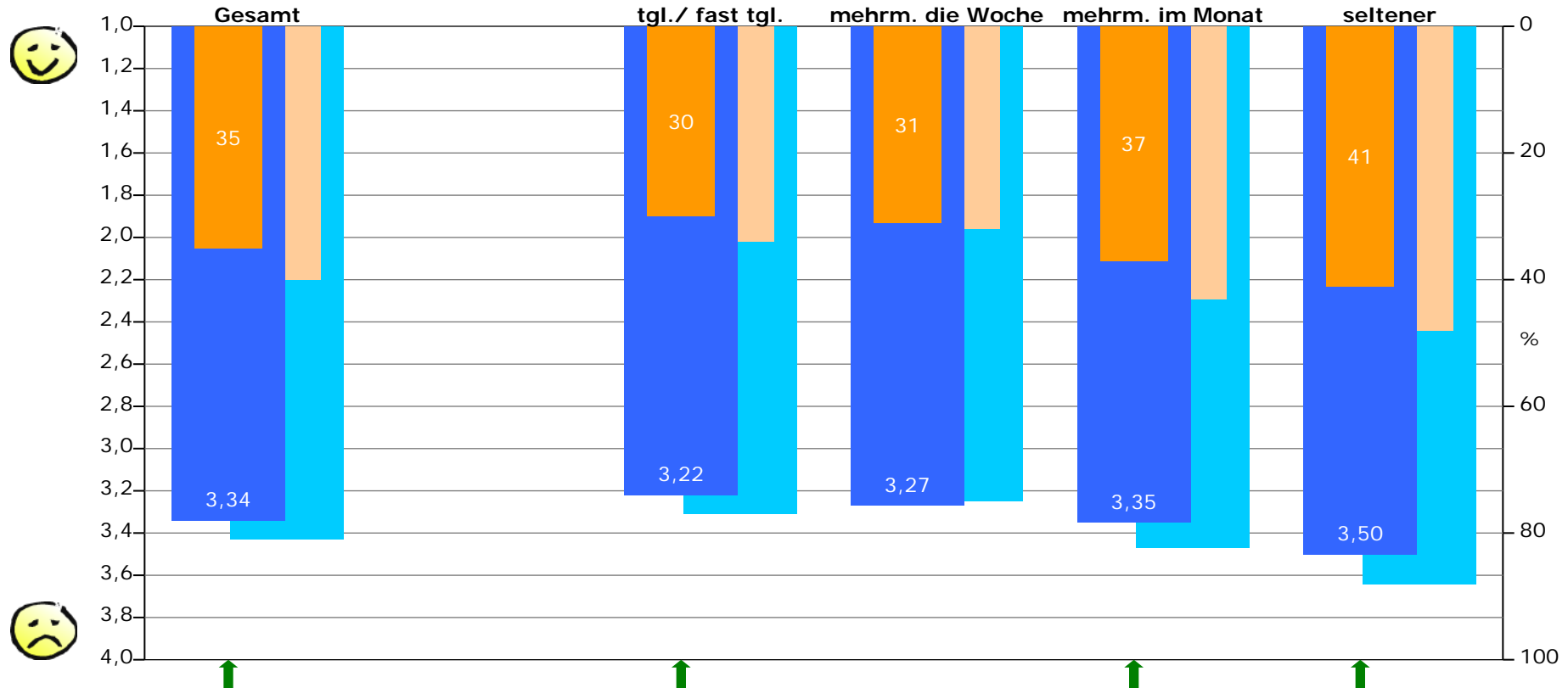
Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215



Tarifsystem

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



TNS Infratest

©TNS 2012

■ 2012 ■ 2010
■ 2012 ■ 2010
↓ ↑

Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden

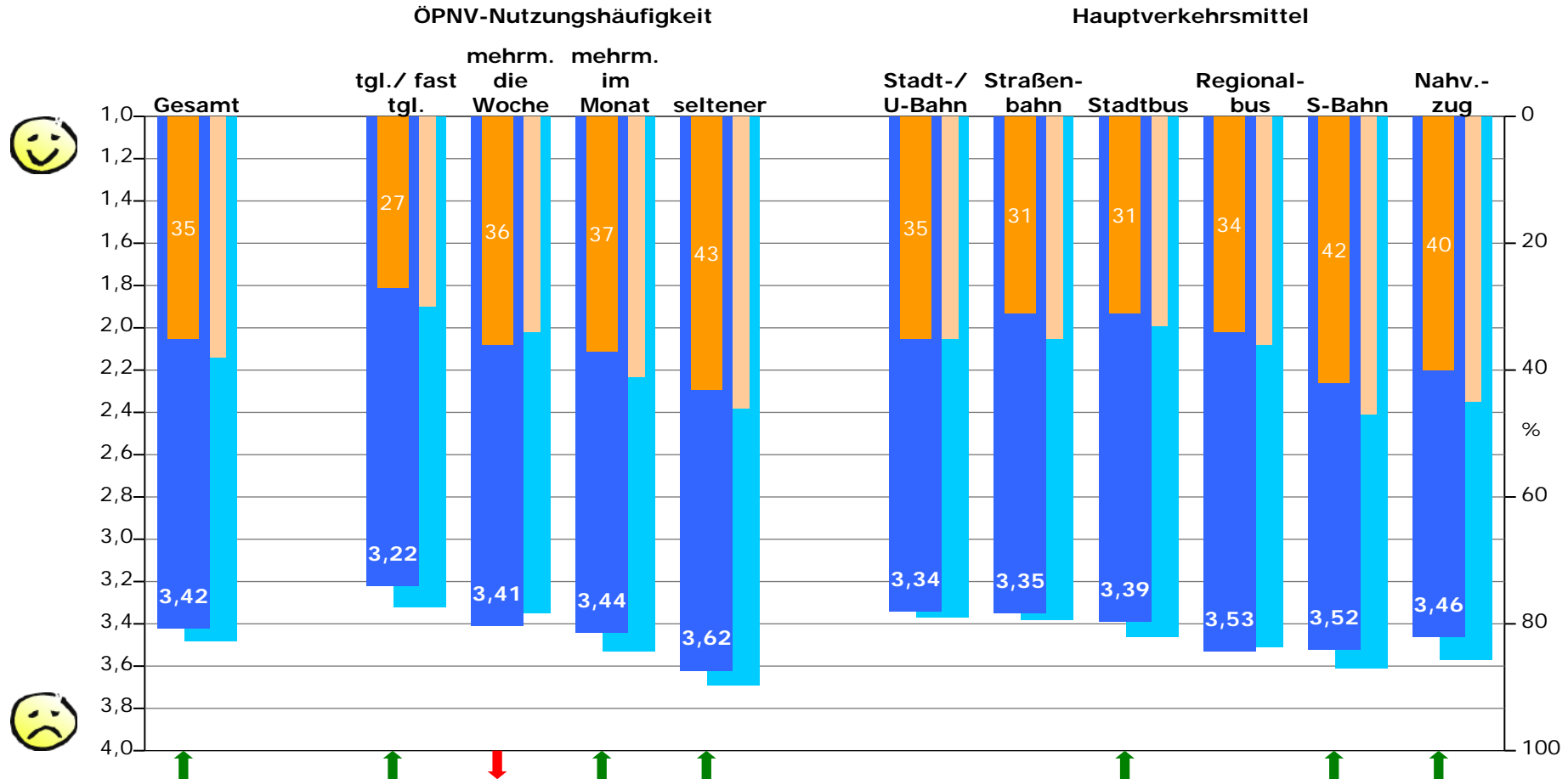
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215



Fahrkarten-Automaten



TNS Infratest

©TNS 2012



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

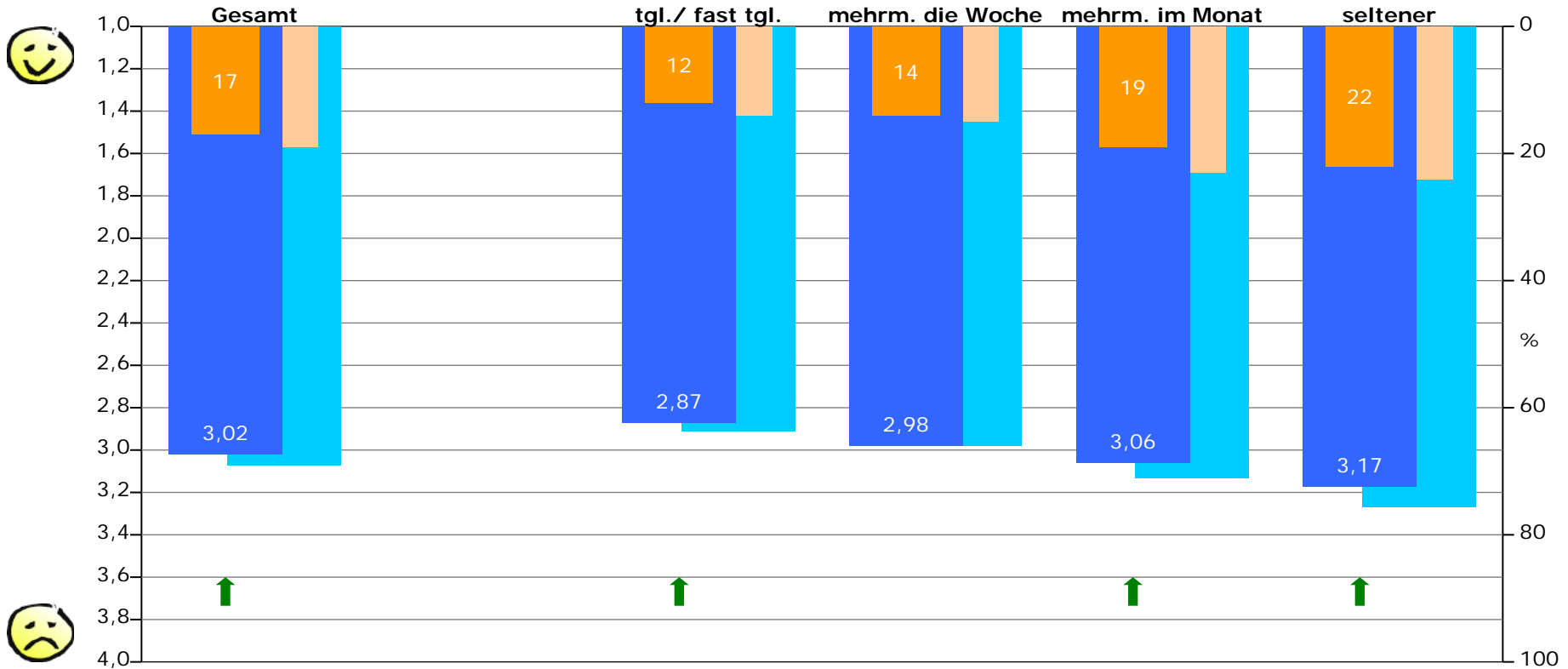
Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215



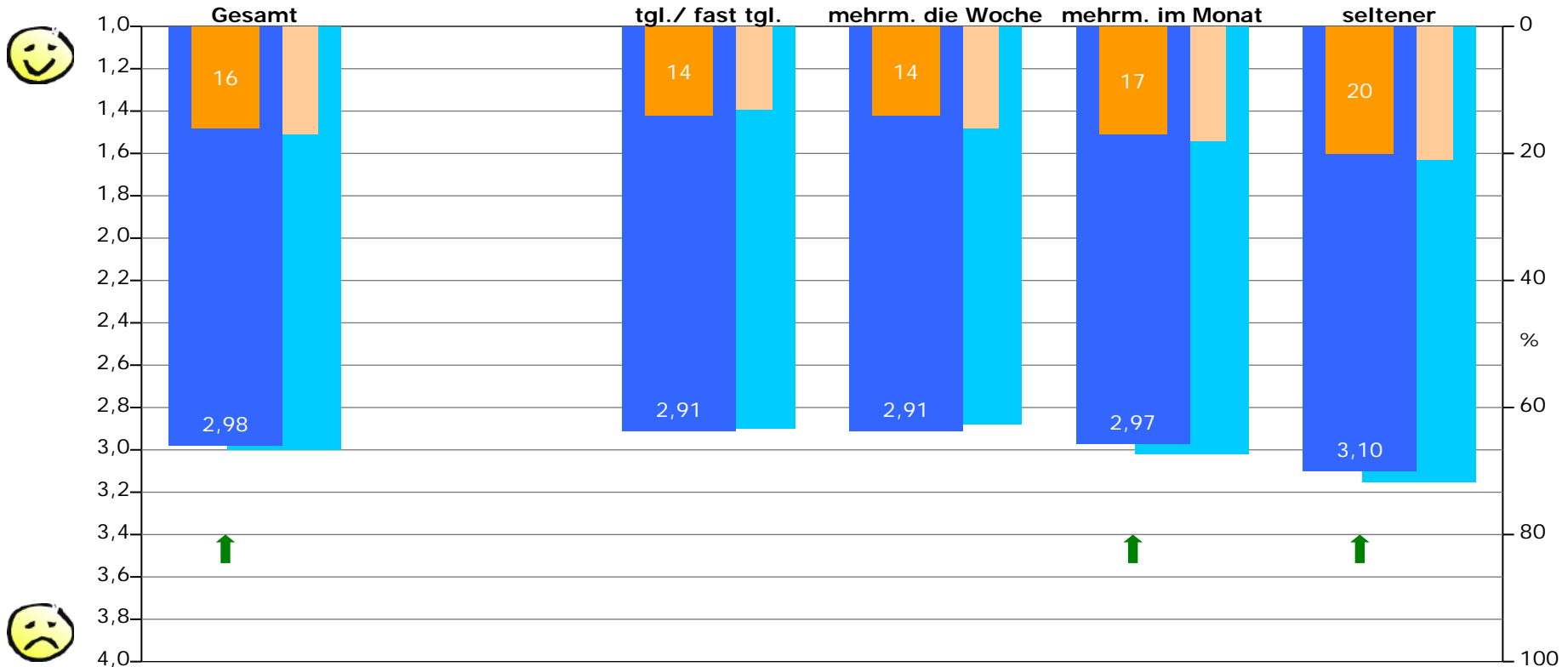
Fahrkartensortiment

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

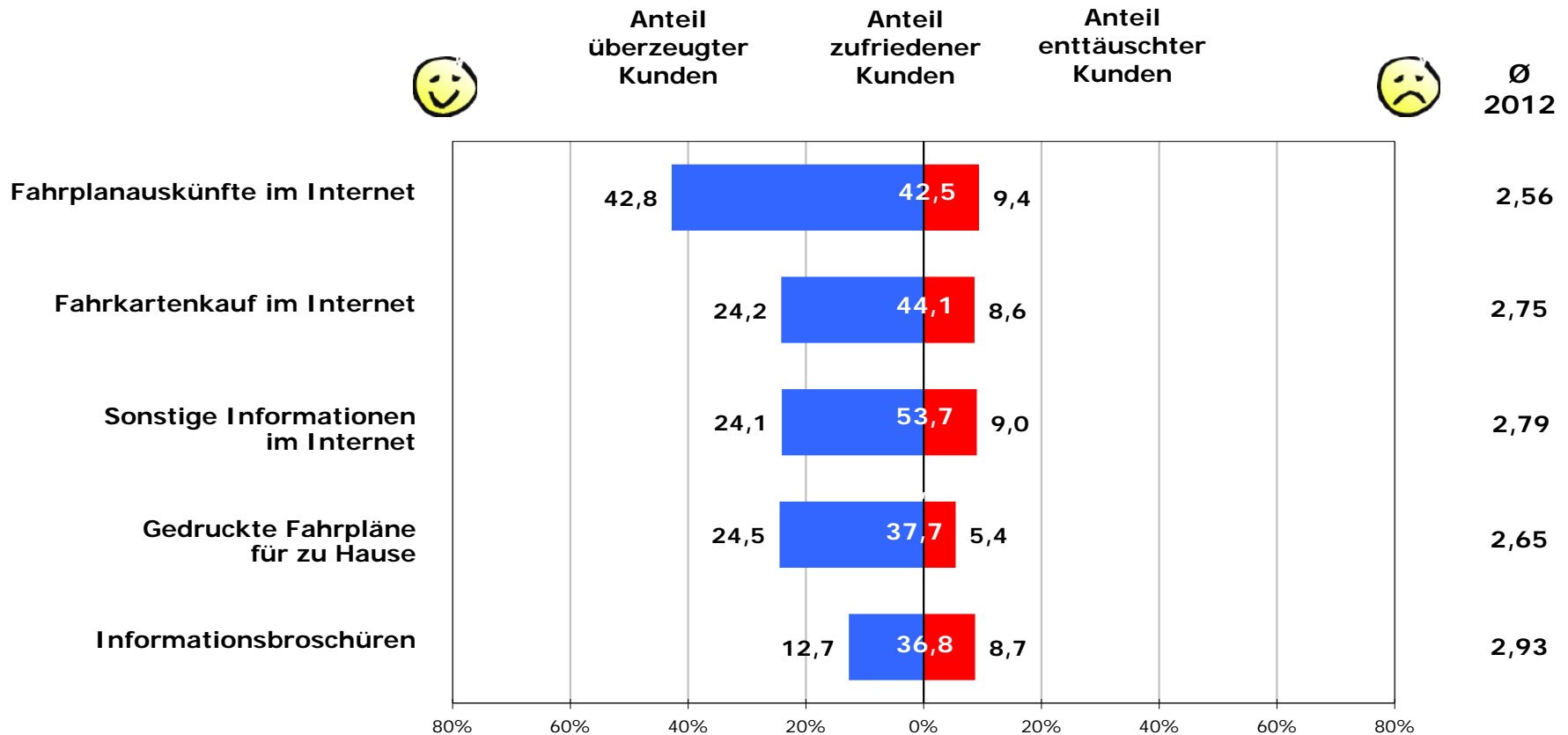


Verkaufsstellen für die Fahrkarten

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

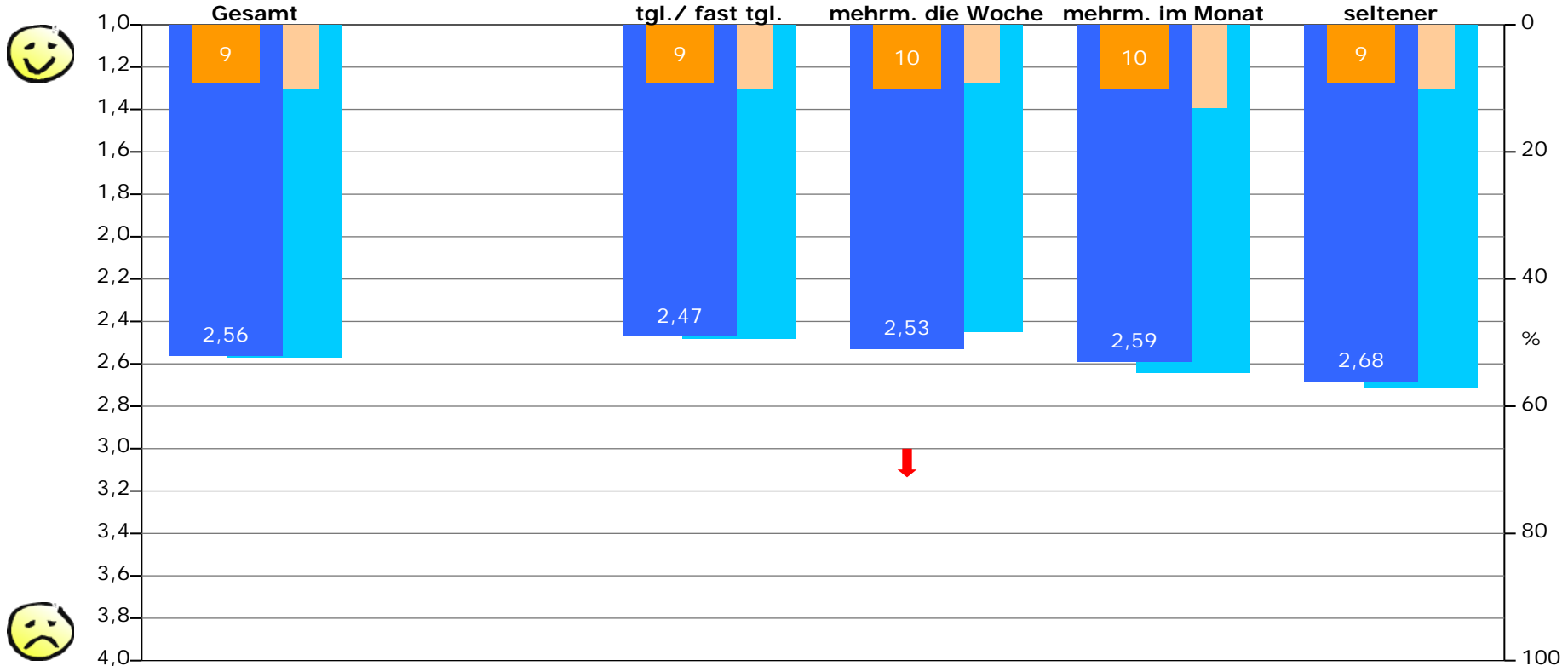


Tarif / Vertrieb, Teil 2



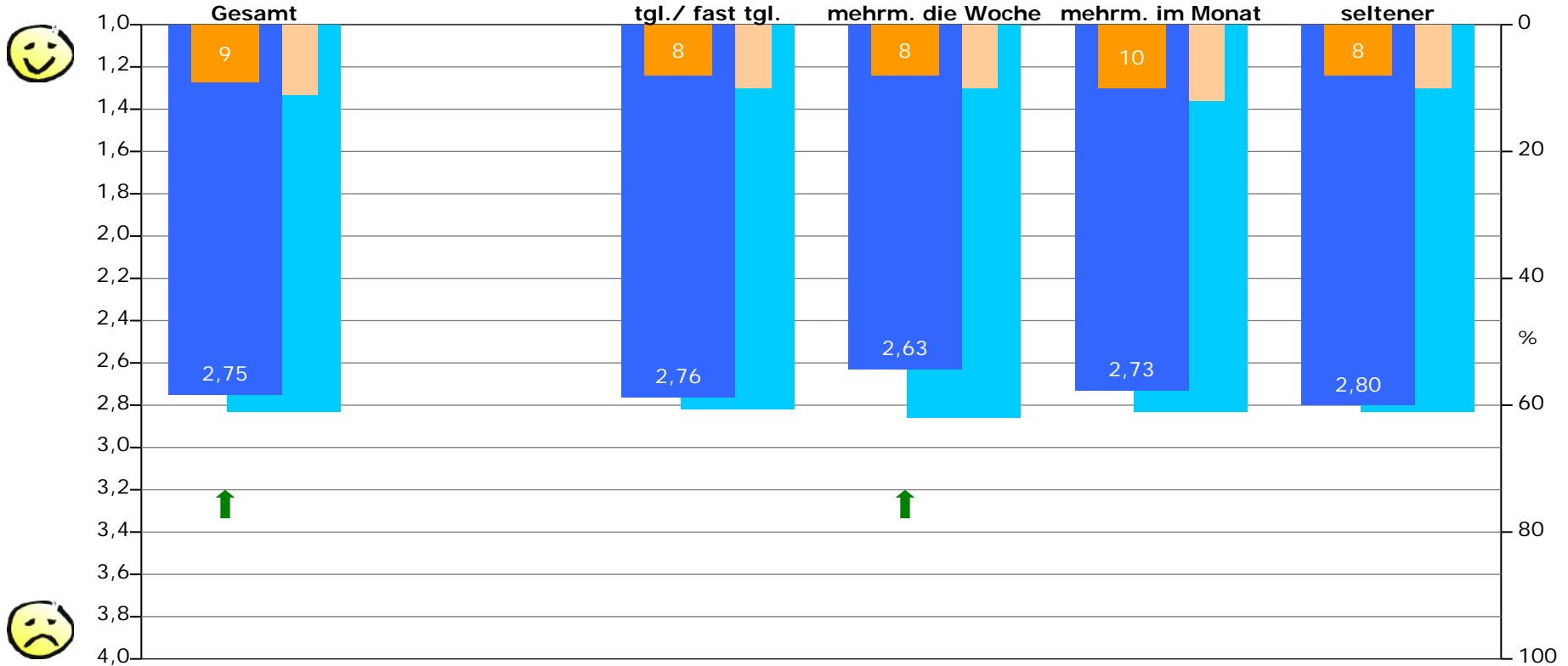
Fahrplanauskünfte im Internet

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



Kauf von Fahrkarten im Internet

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



TNS Infratest

©TNS 2012

2012
2010

2012
2010

↓
↑

Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden

Signifikante Veränderung 2010/2012

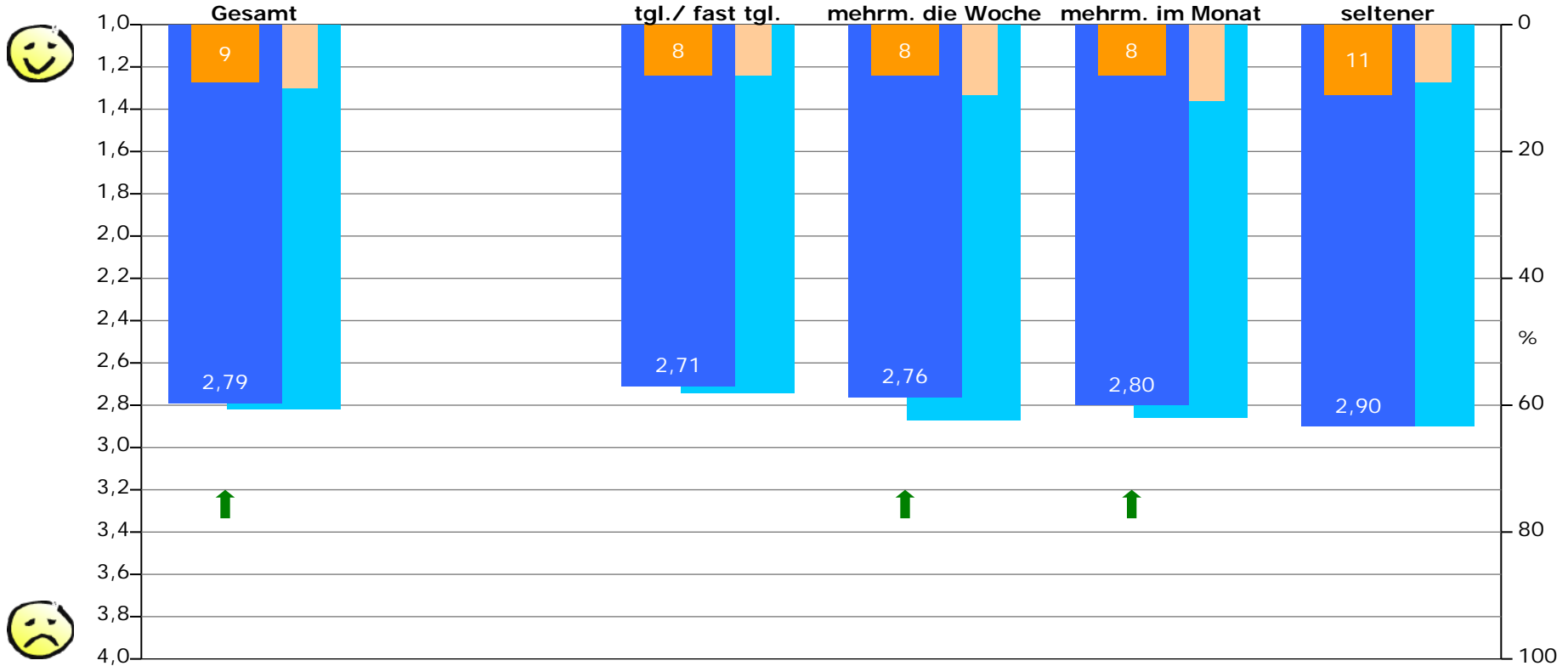
Basis 2012: n=1637

Basis 2010: n=1510



Sonstige Informationen im Internet

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



TNS Infratest

2012 2010
2012 2010

Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden



Signifikante Veränderung 2010/2012

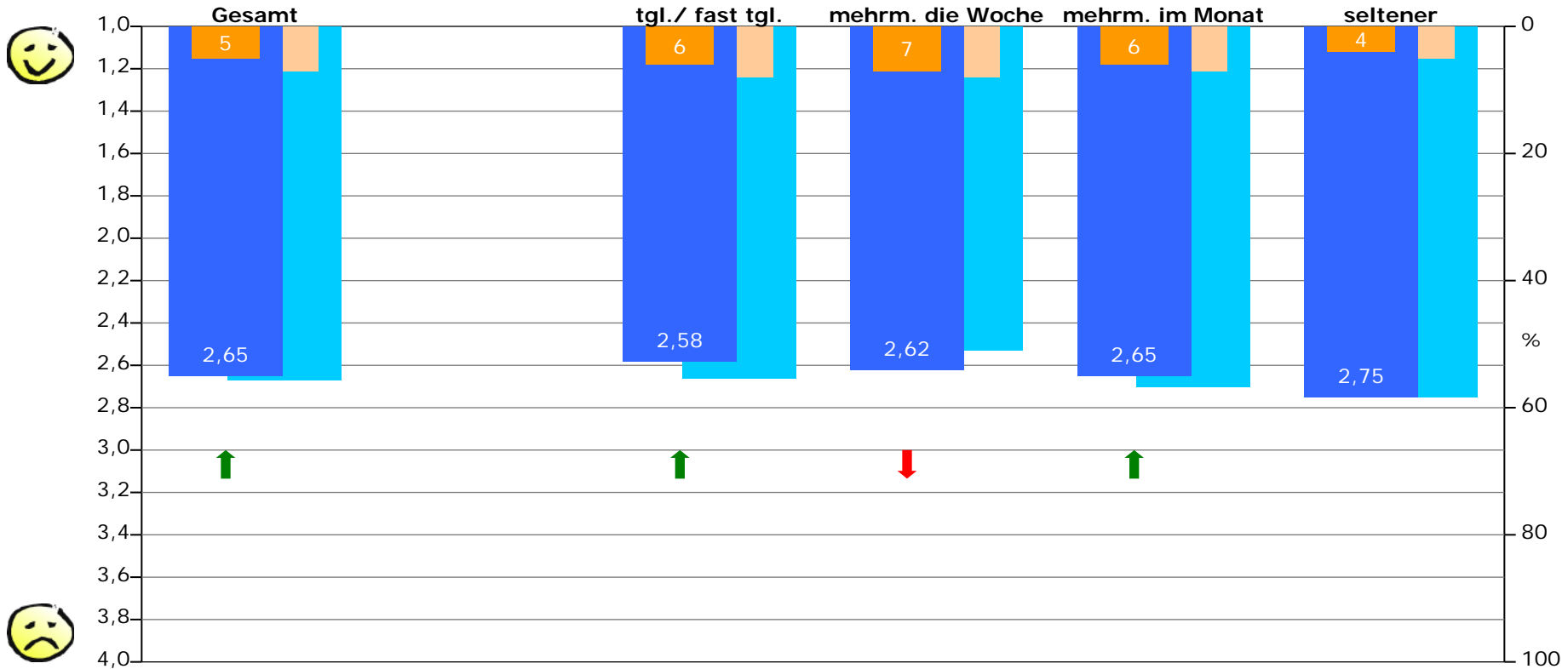
Basis 2012: n=6296

Basis 2010: n=6530



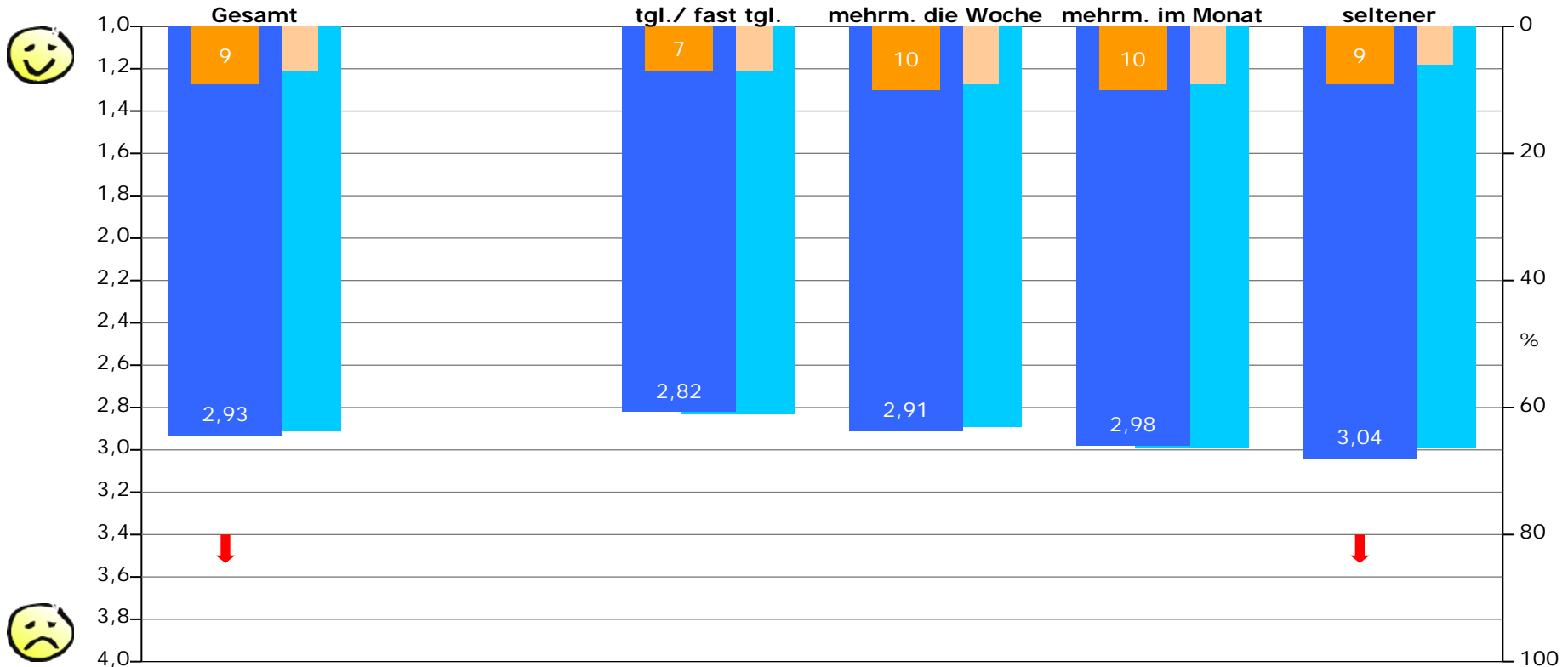
Gedruckte Fahrpläne zu Hause

ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

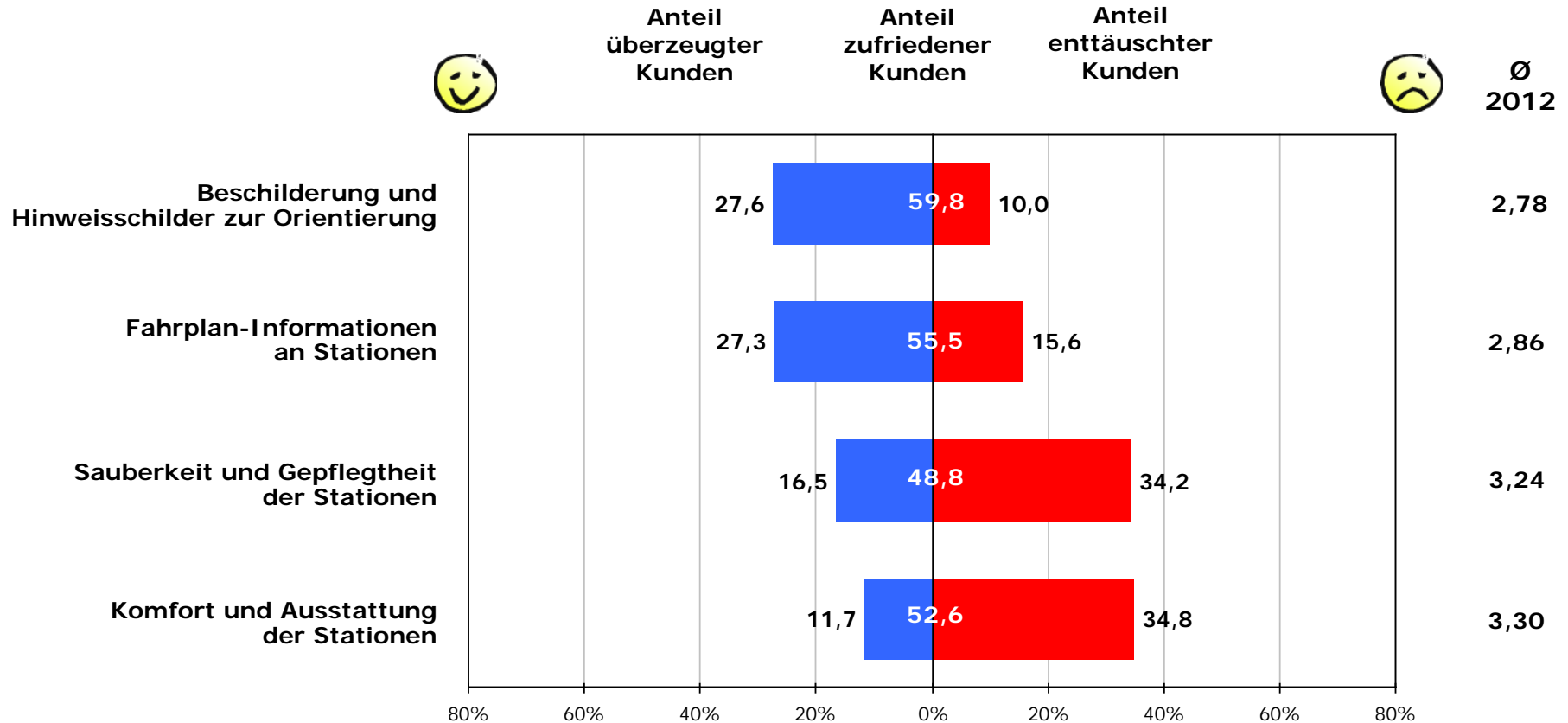


Informationsbroschüren

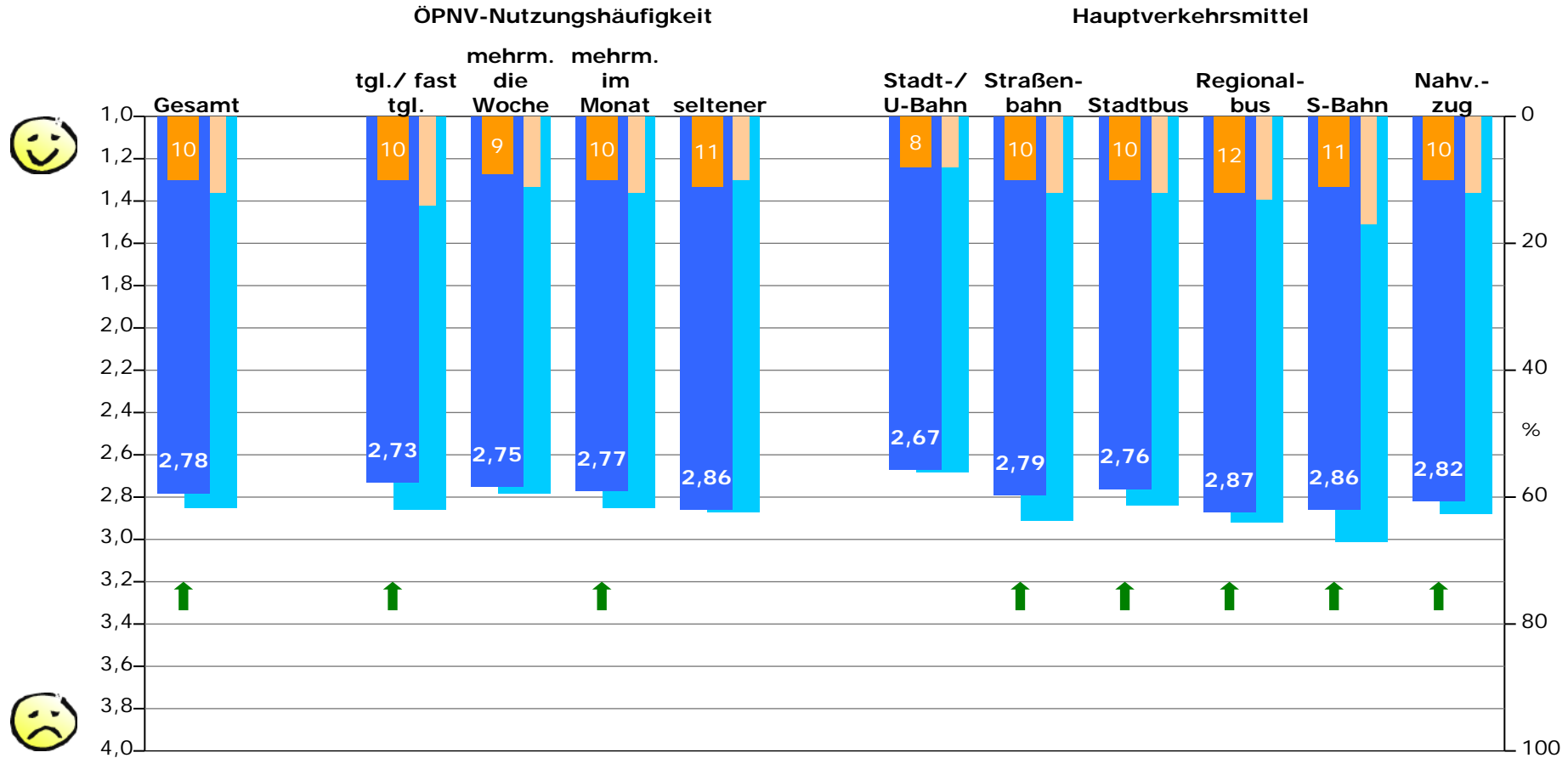
ÖPNV-Nutzungshäufigkeit



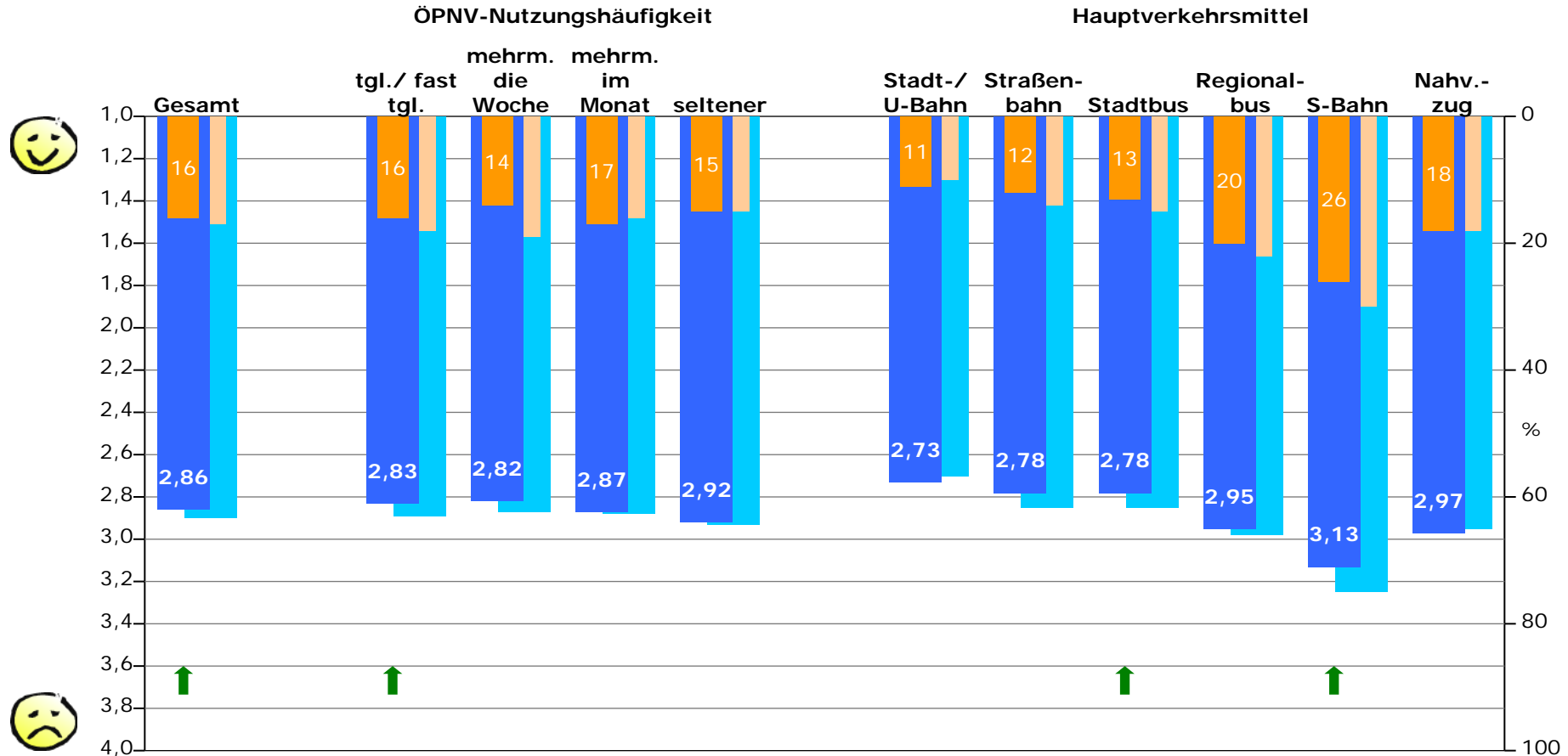
Stationen / Informationen



Beschilderung und Hinweisschilder zur Orientierung



Fahrplan-Informationen an Stationen



TNS Infratest

©TNS 2012



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

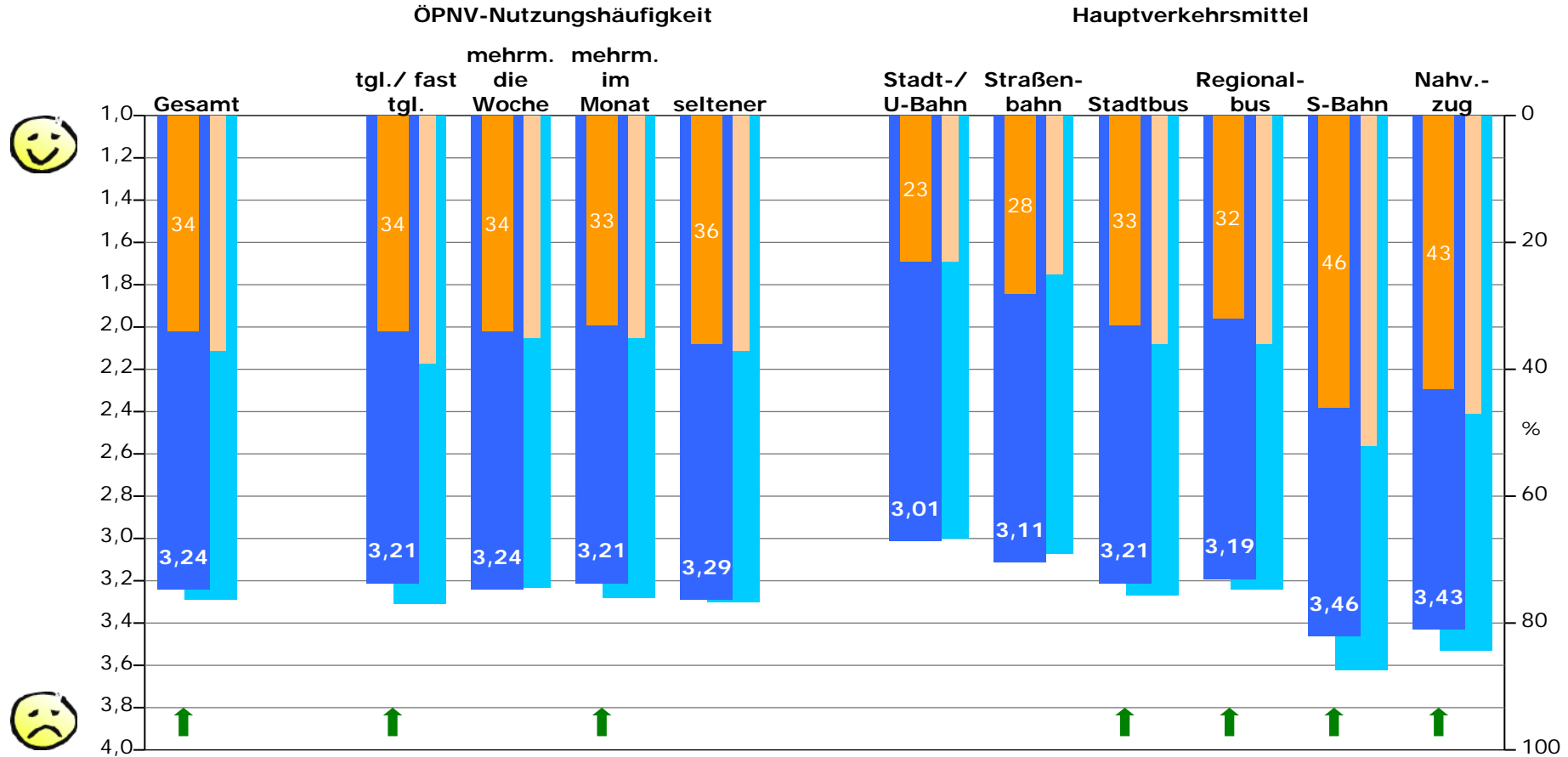
Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215



Zufriedenheit mit speziellen Leistungsmerkmalen

Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen



TNS Infratest

©TNS 2012



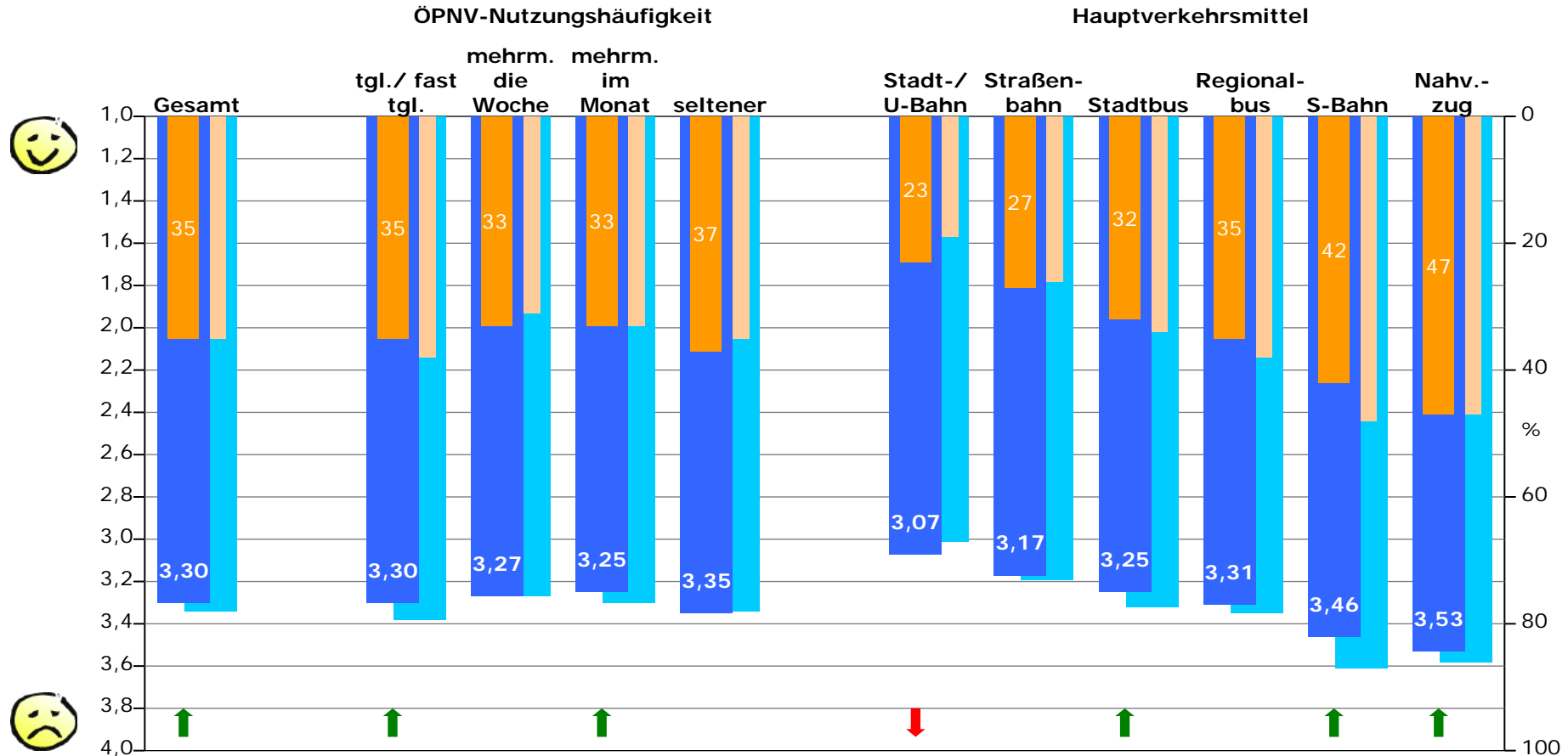
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
 5 = unzufrieden
 Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
 Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

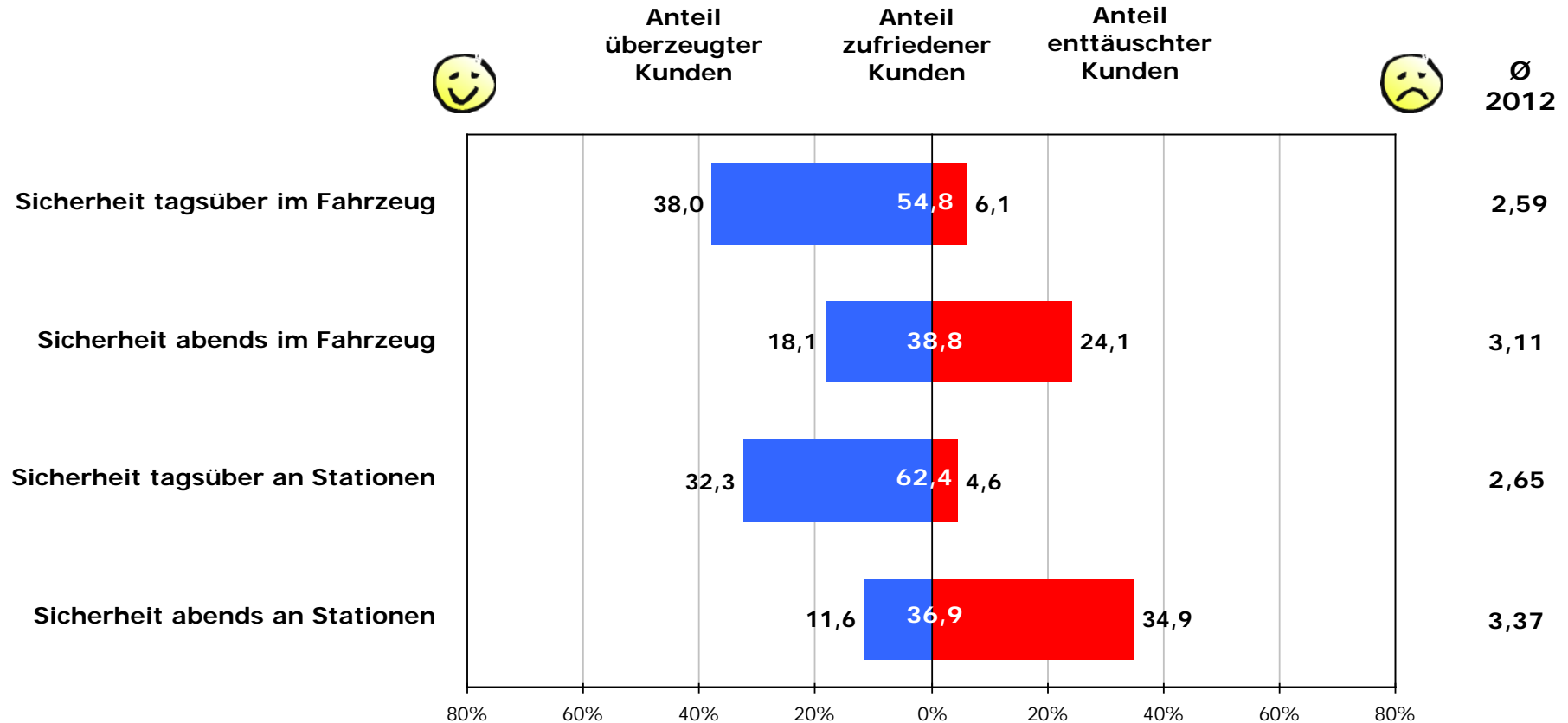
Basis 2010: n=10215



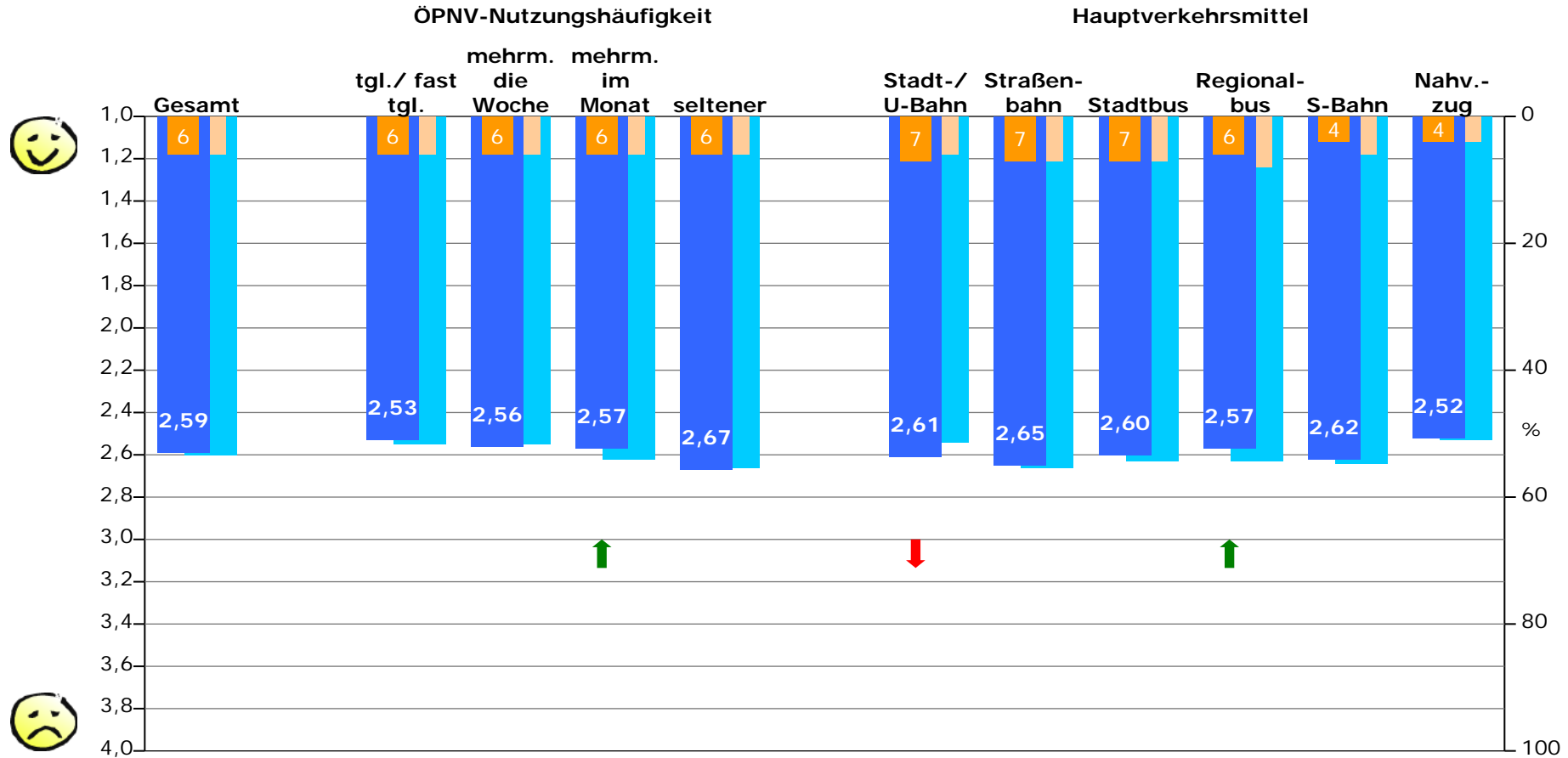
Komfort und Ausstattung der Stationen



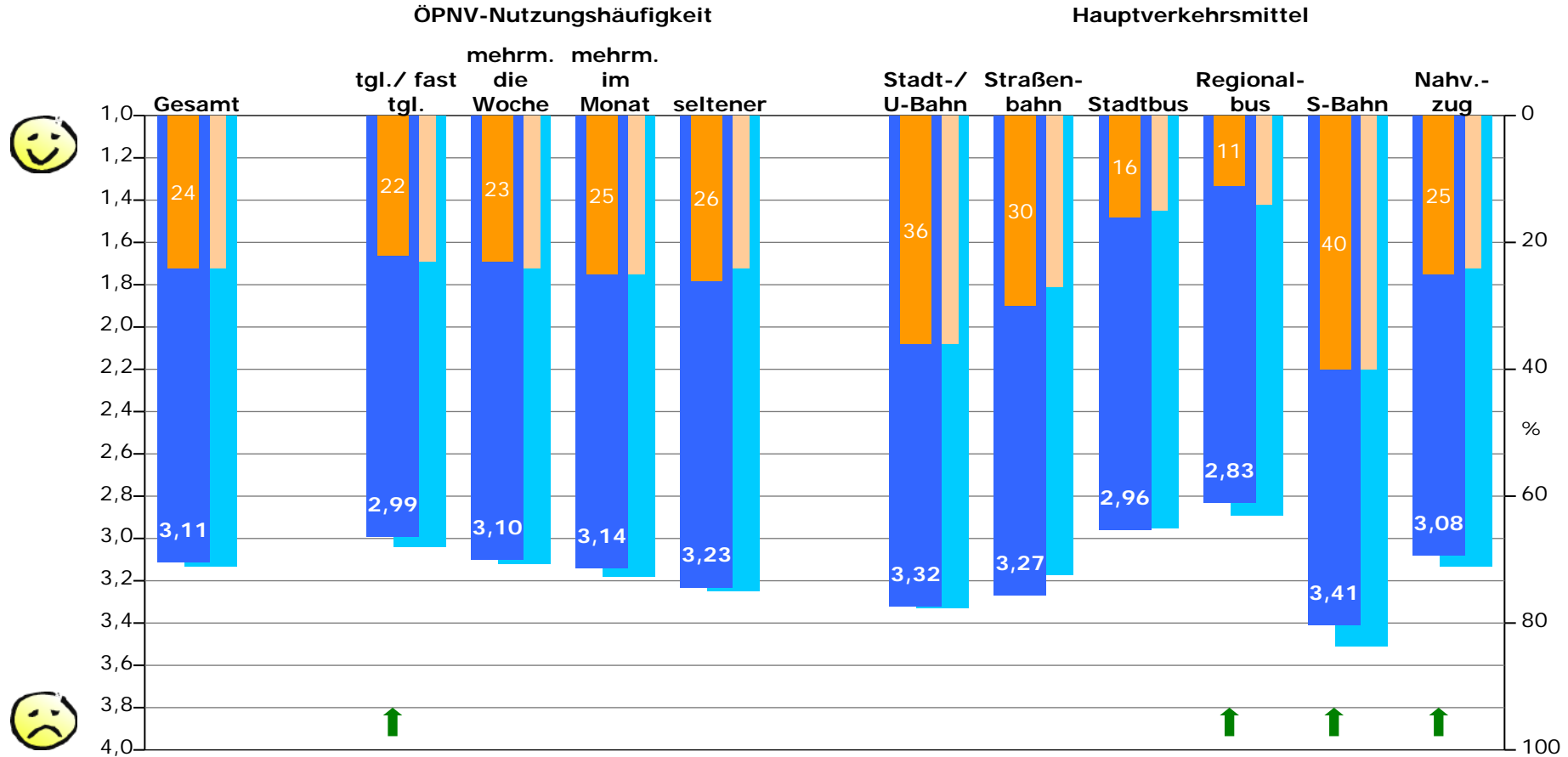
Sicherheit



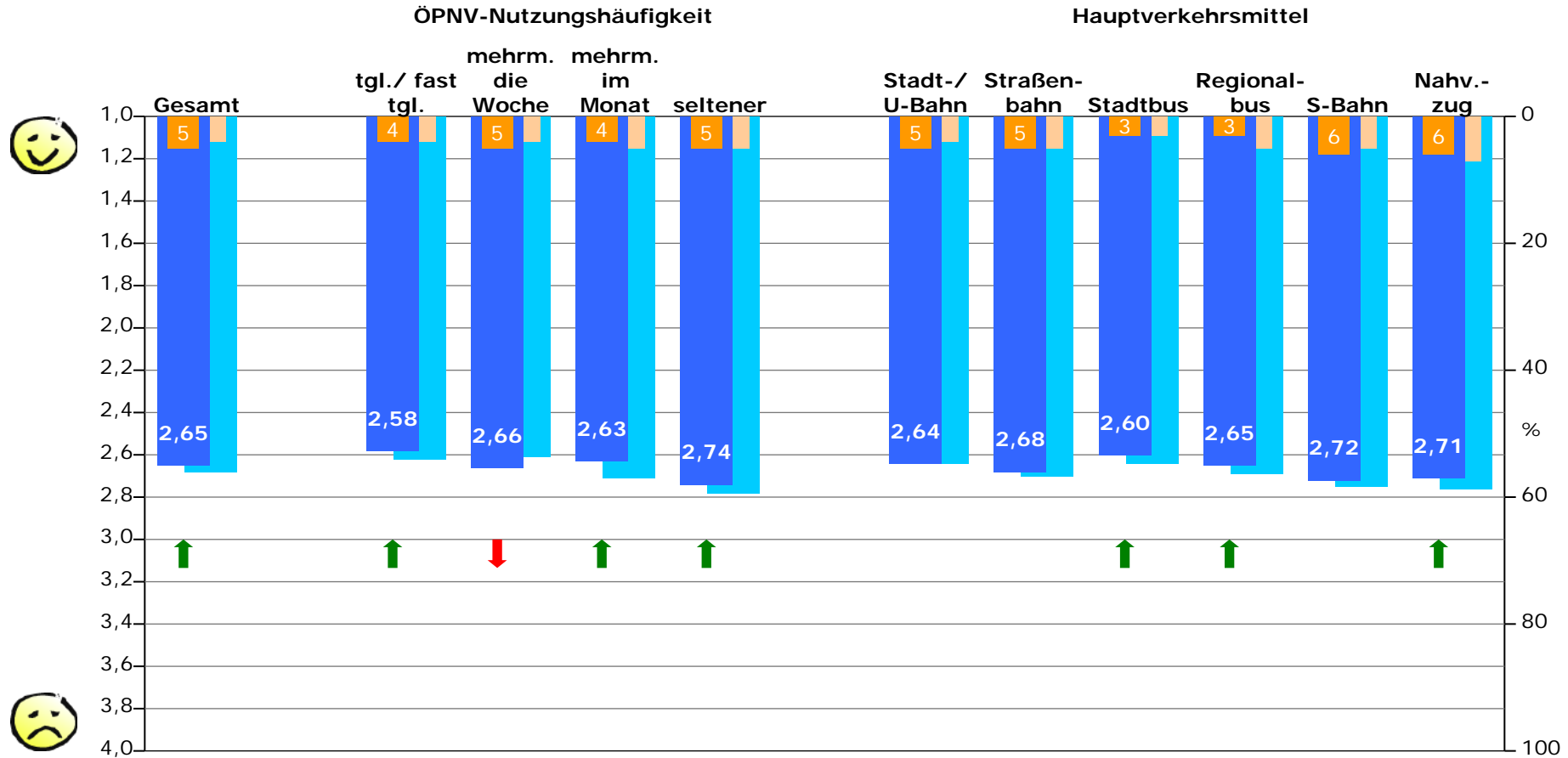
Sicherheit tagsüber im Fahrzeug



Sicherheit abends im Fahrzeug



Sicherheit tagsüber an Stationen



TNS Infratest

©TNS 2012



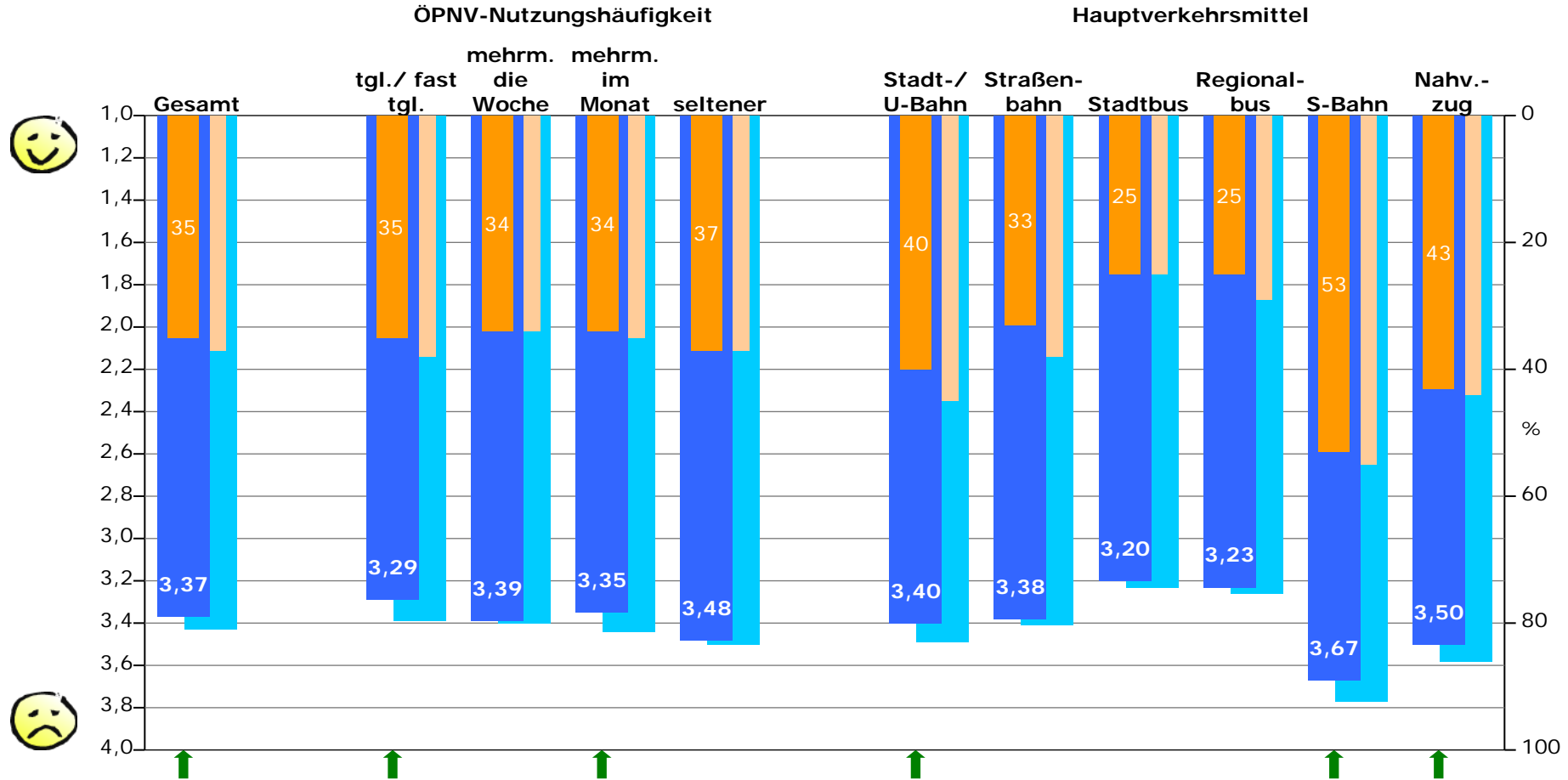
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215



Sicherheit abends an Stationen



TNS Infratest

©TNS 2012



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden
Prozentangabe = Anteile enttäuschter Kunden
Signifikante Veränderung 2010/2012

Basis 2012: n=13579

Basis 2010: n=10215

