

VBN-Kundenbarometer 2010

Die Entwicklung der Kundenzufriedenheit mit dem
ÖPNV im VBN-Gebiet seit 1998

Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen

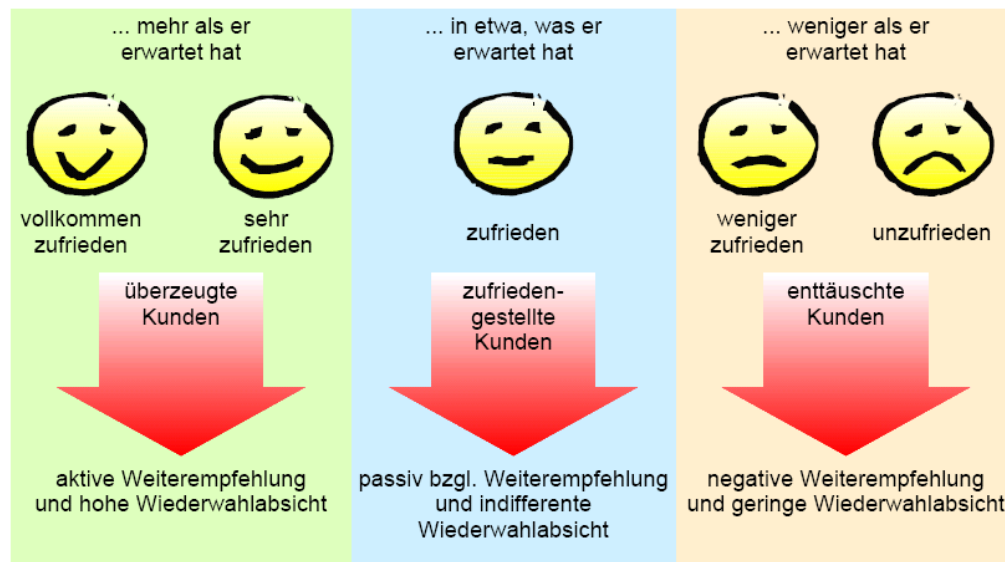


1) Studiengrundlagen: VBN-Kundenbarometer

- ✓ **Repräsentative telefonische Befragung** der VBN-Nutzer im gesamten VBN-Gebiet (VBN-Nutzung mindestens einmal während des vergangenen Jahres ab Befragungstag).
- ✓ **Geschichteter repräsentativer Stichprobenansatz:**
Schichten = regionale Einheiten (Landkreise und kreisfreie Städte des VBN).
- ✓ Innerhalb der regionalen Einheiten wurde nach dem **Zufallsprinzip** angerufen.
- ✓ Interviewt wurden **Personen ab 16 Jahren**.
- ✓ Die Interviews wurden von **Mitte März bis Ende Mai 2010** durchgeführt
- ✓ 2010 wurden **2.654 VBN-Kunden** befragt (1998 wurden verbundweit **3.604 Interviews**, 2001 **750 Interviews**, 2002 **1.500 Interviews**, 2004 **1.000 Interviews**, 2006 **2.336 Interviews** und 2008 **1.350 Interviews** durchgeführt).
- ✓ Die Untersuchung wurde durchgeführt von TNS Infratest.

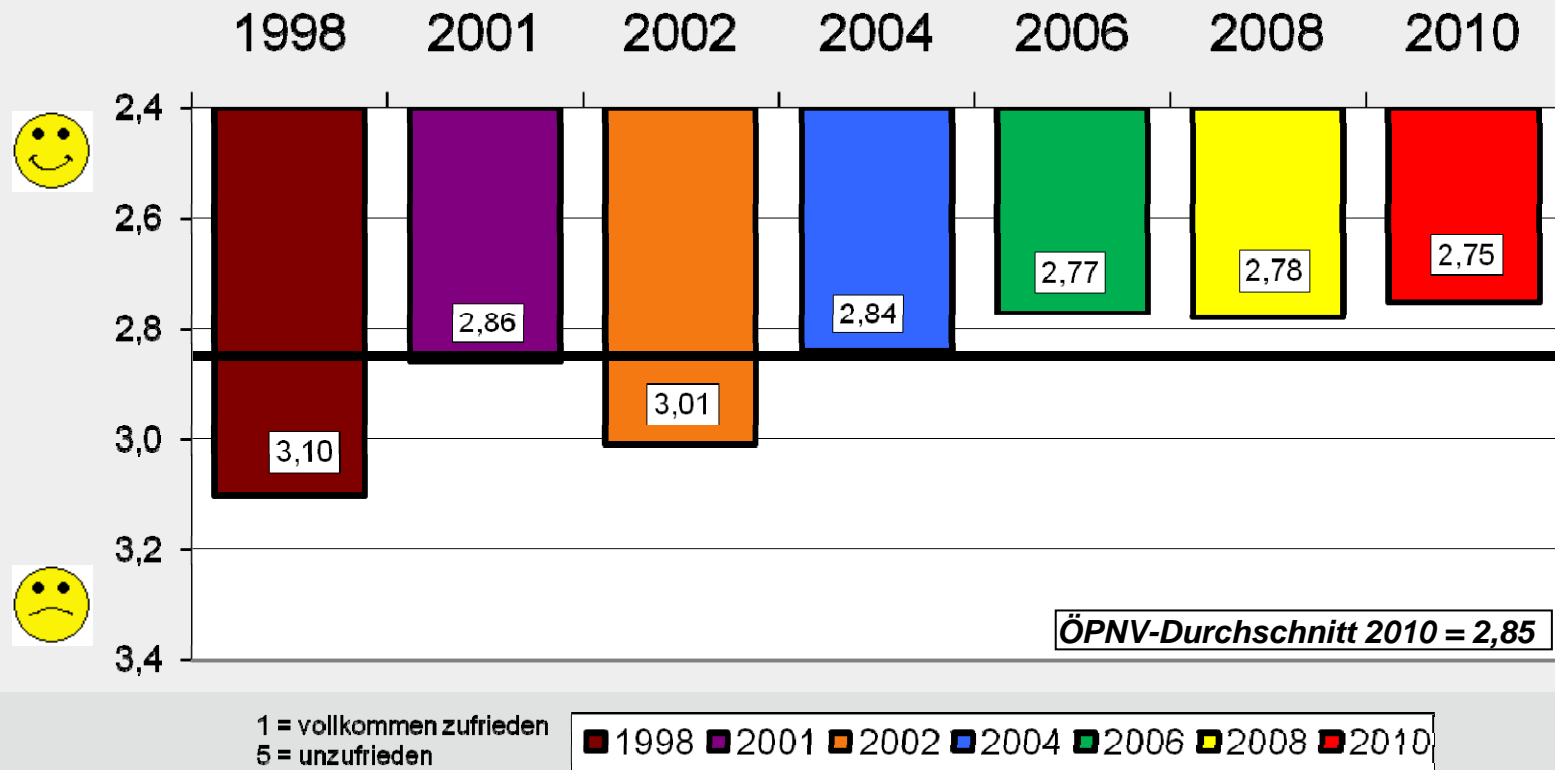
2) Das ÖPNV-Kundenbarometer - Grundüberlegungen des Modells -

Das ÖPNV-Kundenbarometer
Der Kunde erhält ...

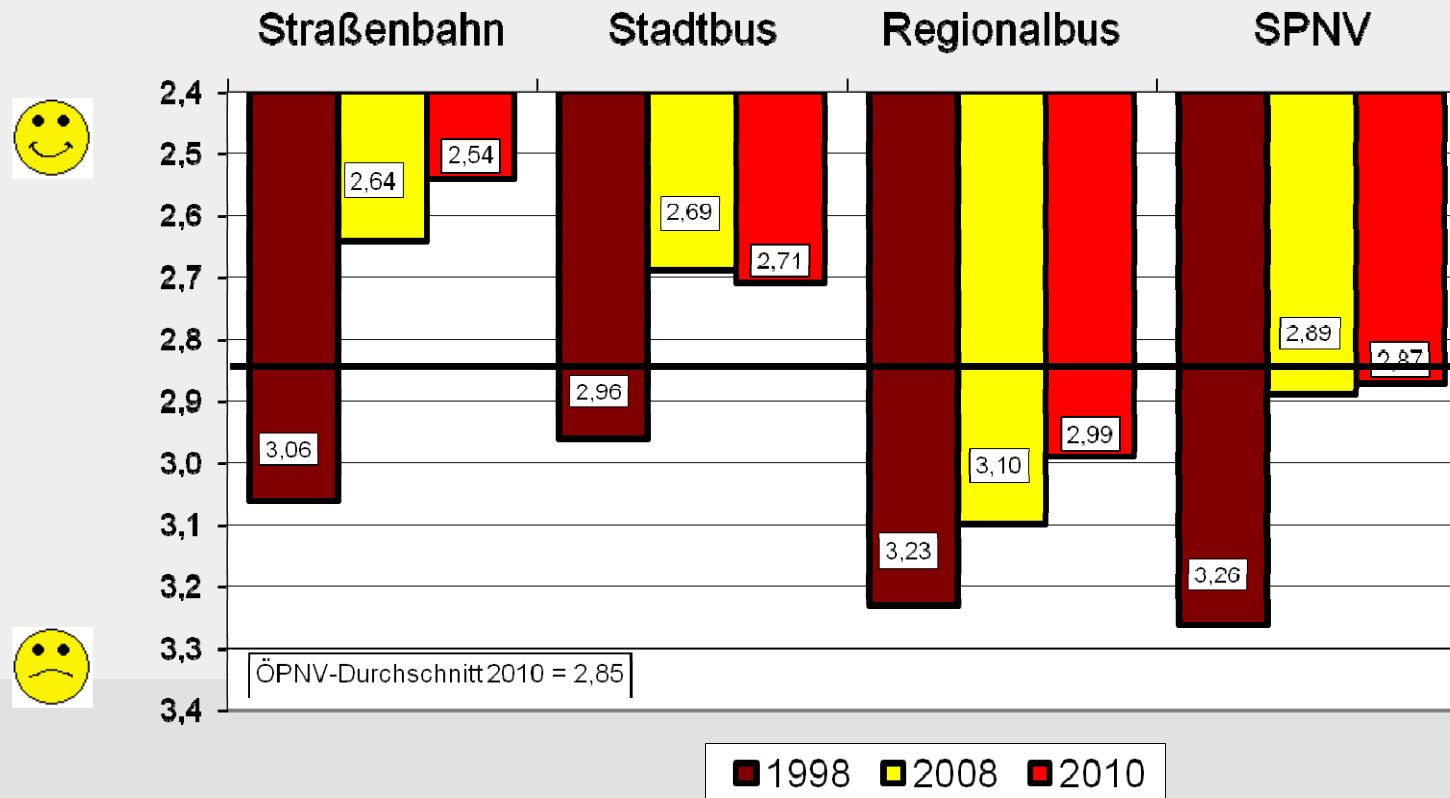


- ✓ Die Zufriedenheit wird über eine asymmetrische 5er-Skala (vollkommen zufrieden - sehr zufrieden - zufrieden - weniger zufrieden - unzufrieden) abgefragt.
- ✓ Mittels dieser instituts- und branchenübergreifend eingesetzten Skala wird sowohl die Globalzufriedenheit als auch die Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungsmerkmalen erfasst.

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit VBN-Gesamt -

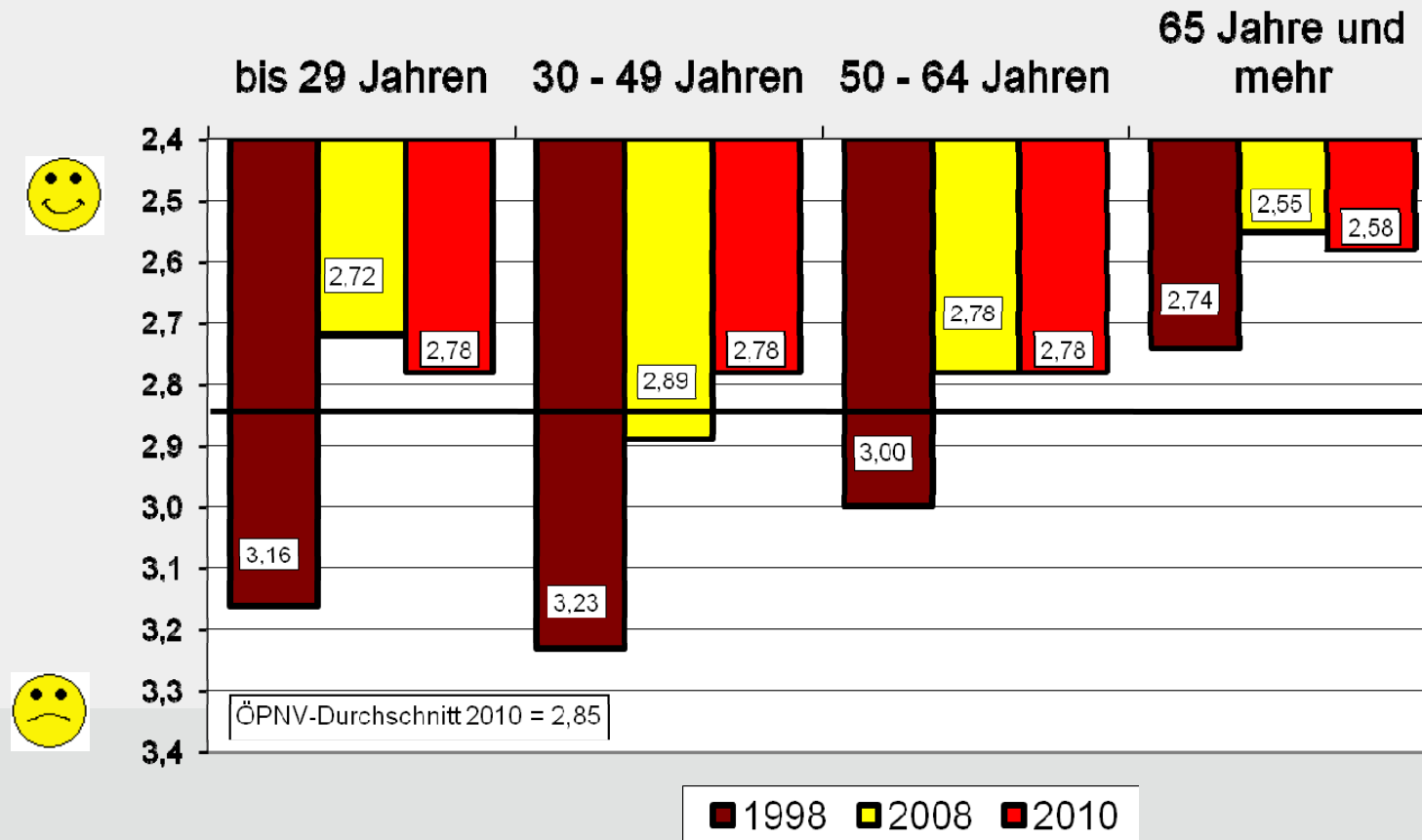


3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2010 je Hauptverkehrsmittel -



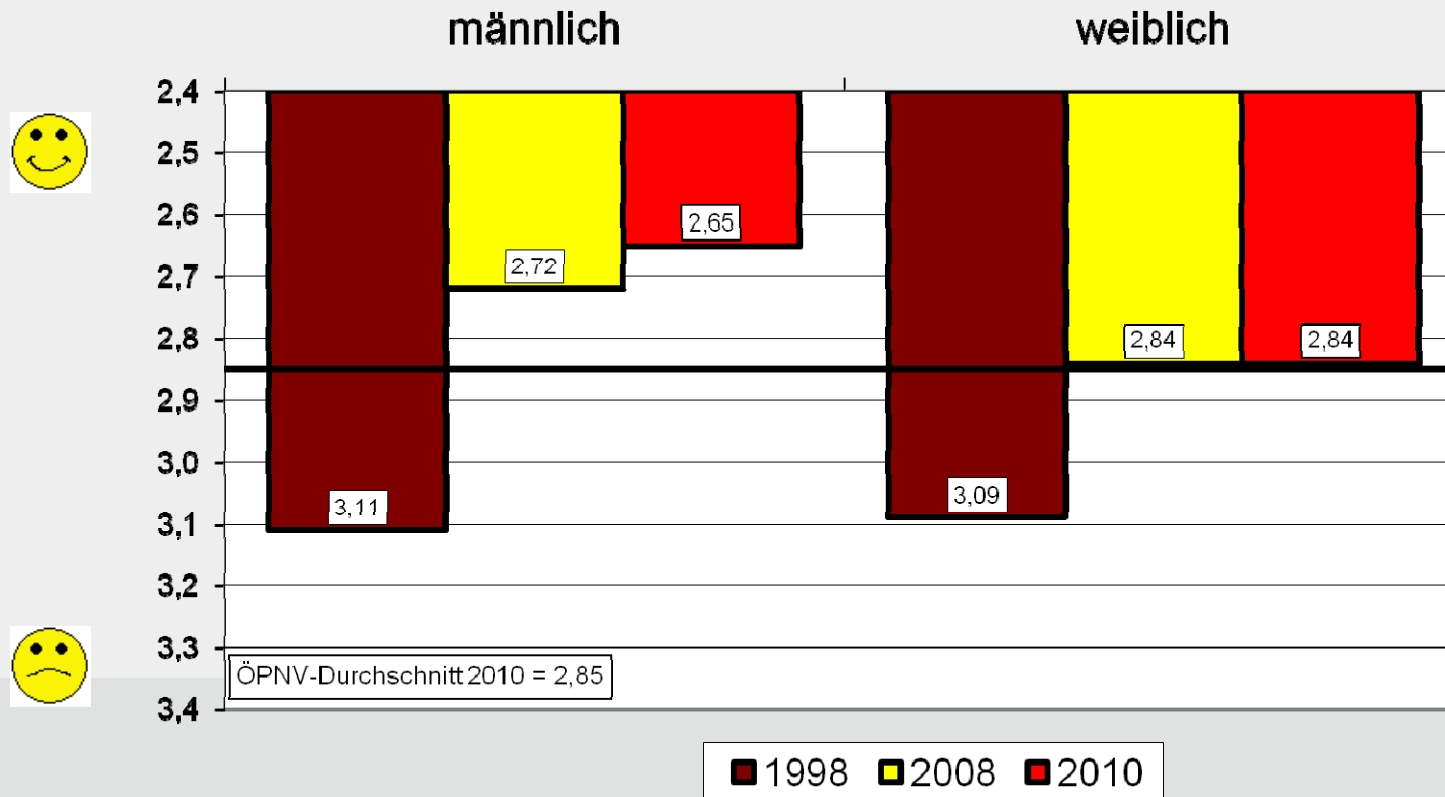
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2010 je Altersgruppe -



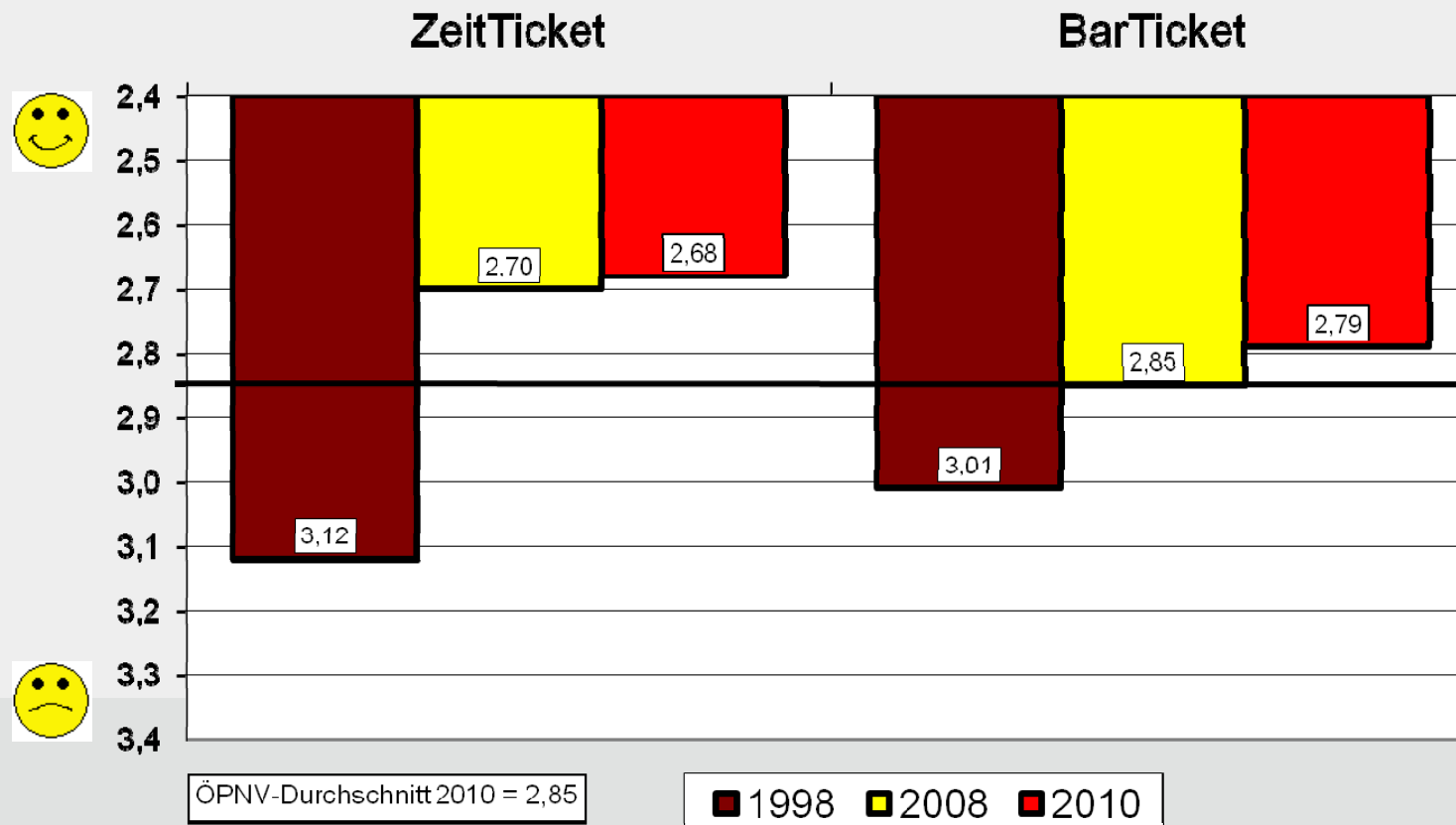
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2010 je Geschlecht -



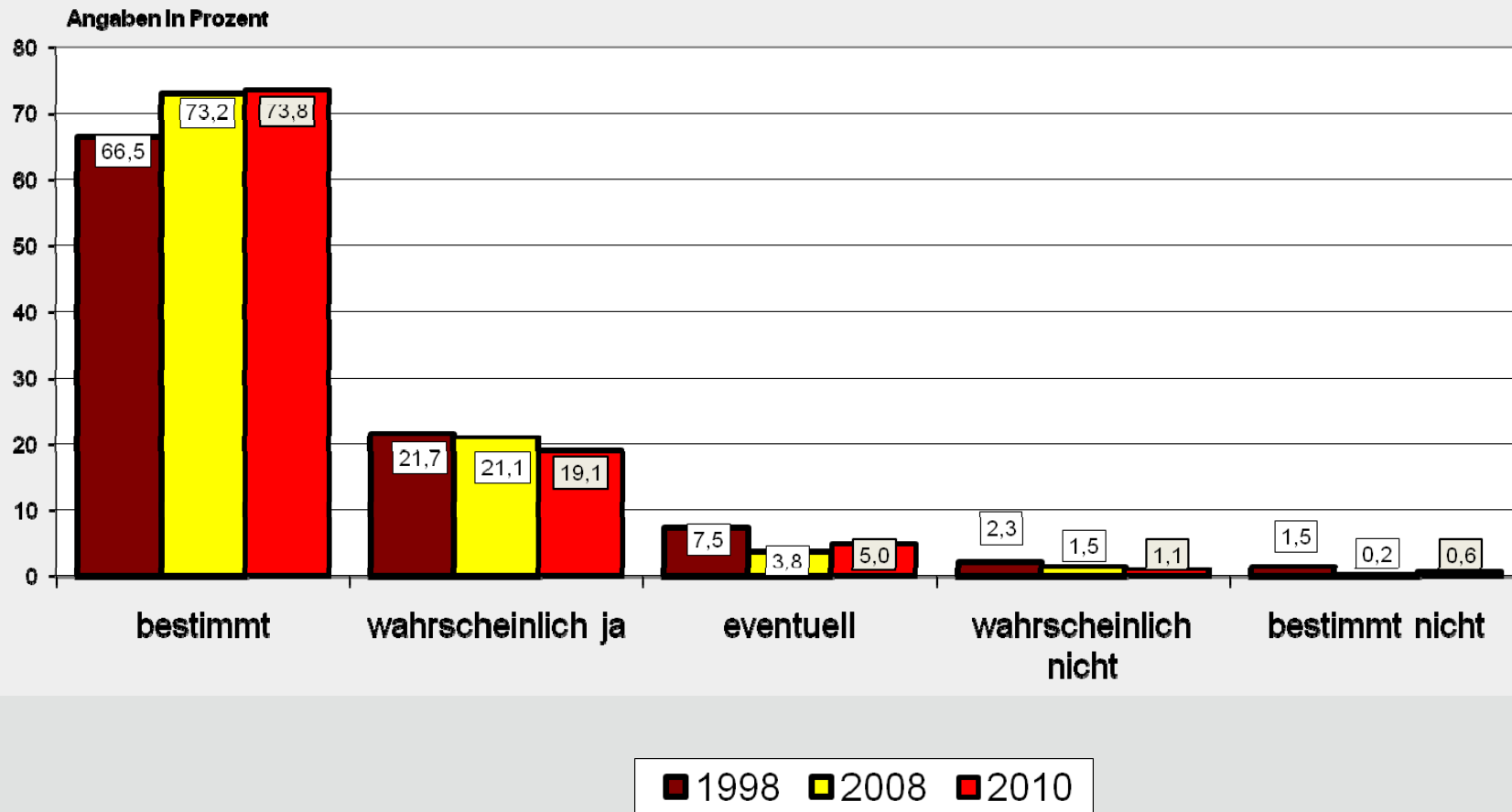
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2010 je Ticketnutzung -



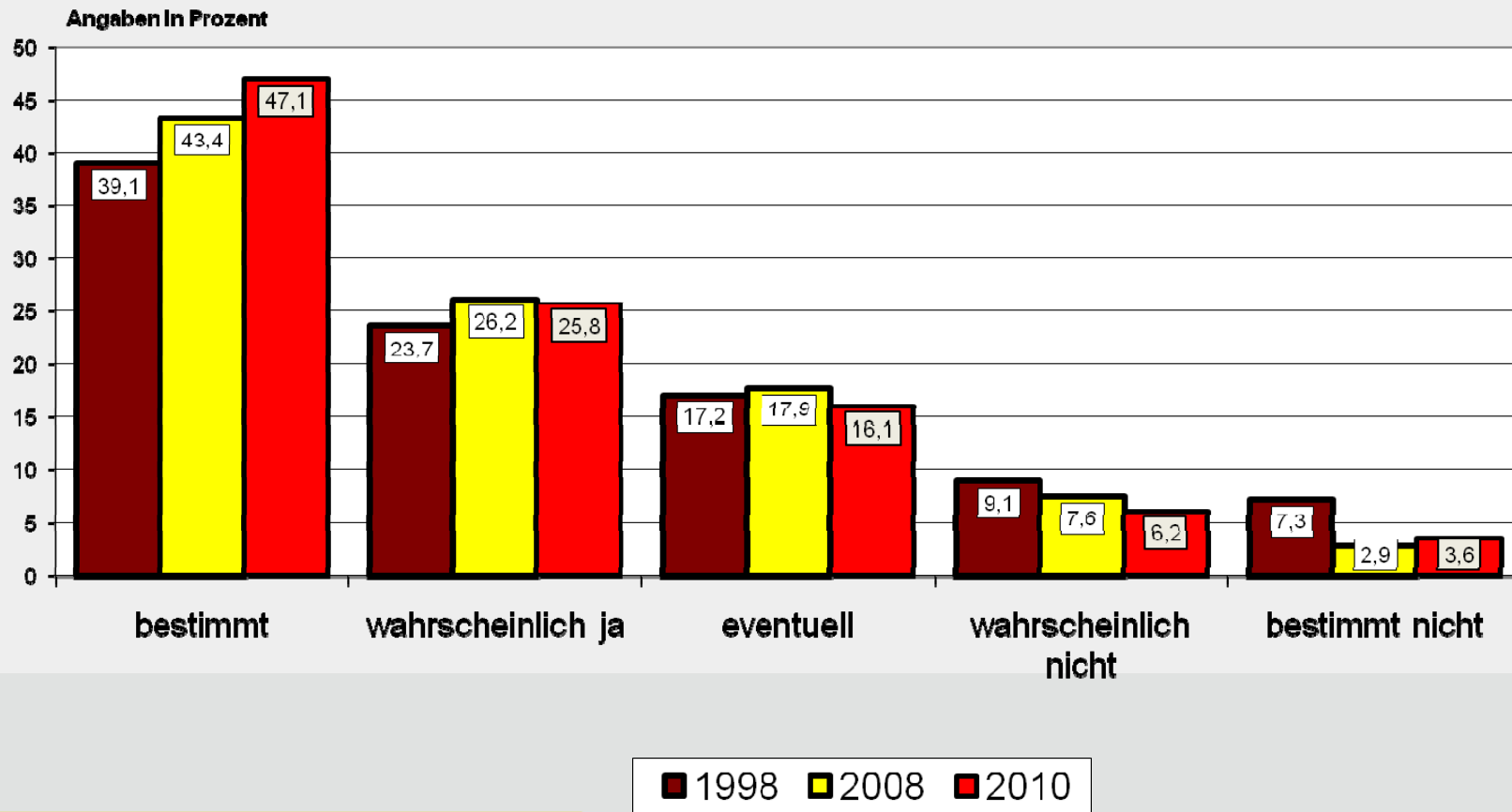
Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Wiederwahl -



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Weiterempfehlung-



Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen

