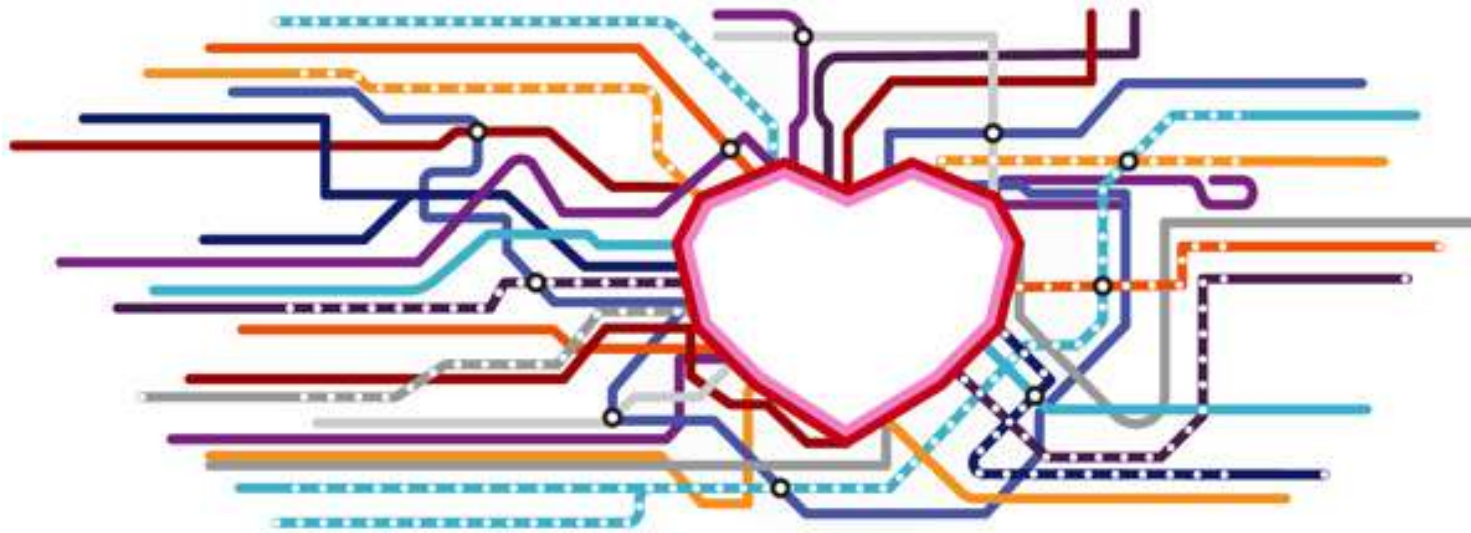




TNS Infratest



ÖPNV-Kundenbarometer

Ergebnischarts 2014 - Städte

ÖPNV- Kundenbarometer 2014

- In 2014 haben 33 Verkehrsunternehmen und 8 Verkehrsverbände an der Befragung teilgenommen
- Insgesamt wurden im Befragungszeitraum von März bis Juli hierfür 24.000 Interviews geführt
- Zusätzlich wurde in einer separat durchgeführten Studie im Auftrag des VDV die deutschlandweite Zufriedenheit erhoben
- Hierbei zeigt sich mit einem Wert von 2,83 eine signifikante Verbesserung der Globalzufriedenheit im Branchendurchschnitt gegenüber dem Vorjahr.
- Die Bandbreite der Globalzufriedenheit der aktiven Teilnehmer der Studie liegt zwischen 2,26 und 3,05

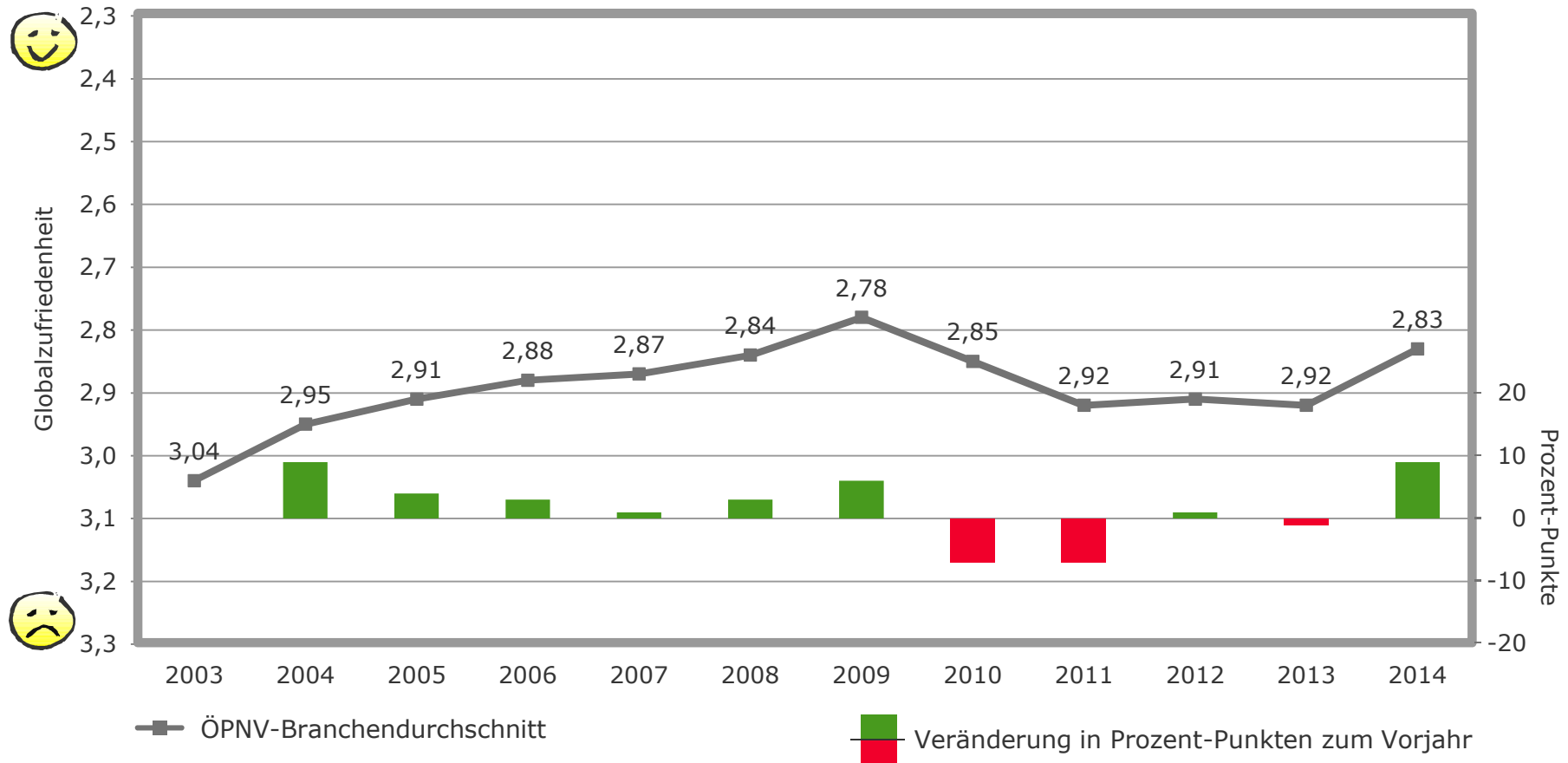


TNS Infratest

©TNS 2014



Zeitliche Entwicklung der Globalzufriedenheit im bundesweiten Trend



Kundenbarometer 2014 – rnv-Ergebnisse

- Mit einer Globalzufriedenheit von 2,75 belegt die rnv erneut einen Platz im Mittelfeld und liegt über dem Durchschnitt der deutschlandweiten Befragung (2,83).
- Bei den meisten Leistungsmerkmalen bewegt sich die rnv oberhalb des bundesweiten Durchschnitts. (Eine Ausnahme bildet die Sauberkeit in den Fahrzeugen, die allerdings gegenüber dem Vorjahr deutlich verbessert werden konnte)
- Auch bei weiteren zentralen Leistungsmerkmalen konnten deutliche Verbesserungen erzielt werden.
- Insbesondere bei dem Thema Informationen schneidet die rnv mit guten Werten in der Beurteilung durch die Kunden ab.

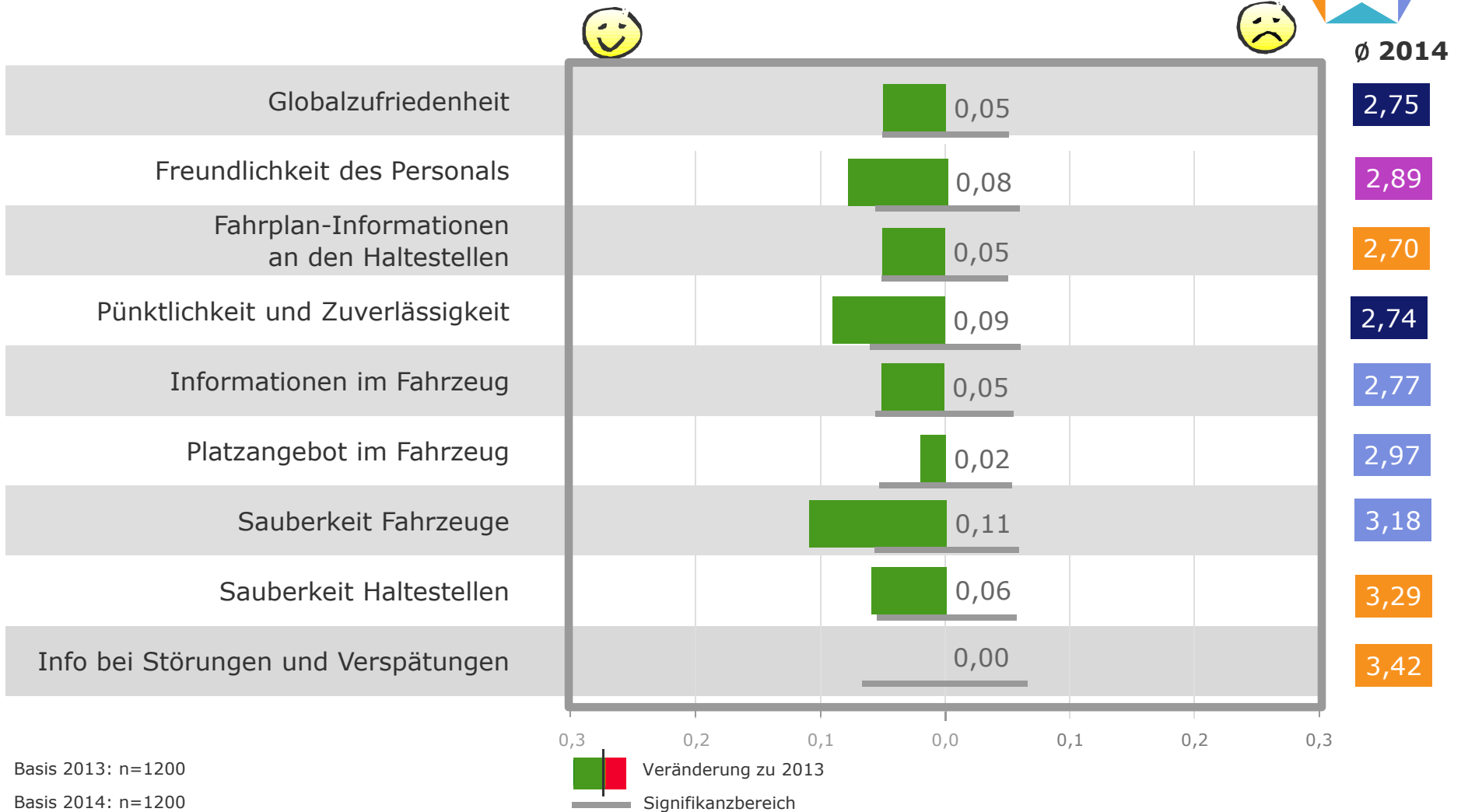


TNS Infratest

©TNS 2014



Vergleich der Merkmale 2013/2014



TNS Infratest

©TNS 2014



Vergleich Vorjahr

	Wert 2012	Wert 2013	Wert 2014	Abweichung Vorjahr
Globalzufriedenheit	87,0%	84,4%	86,6%	2,2%
Freundlichkeit Personal	78,7%	73,7%	78,6%	4,9%
Pünktlichk./Zuverlässigkeit	83,1%	83,9%	85,6%	1,7%
Fahrplaninfo Haltestellen	90,9%	90,7%	90,6%	-0,1%
Information im Fahrzeug	86,2%	85,6%	84,8%	-0,8%
Platzangebot	79,7%	81,8%	79,8%	-2,0%
Sauberkeit Fahrzeuge	62,7%	64,5%	67,9%	3,4%
Sauberkeit Haltestellen	62,1%	61,7%	63,2%	1,5%
Info bei Störungen	51,2%	55,0%	52,2%	-2,8%

Entwicklung der Beurteilung in Heidelberg

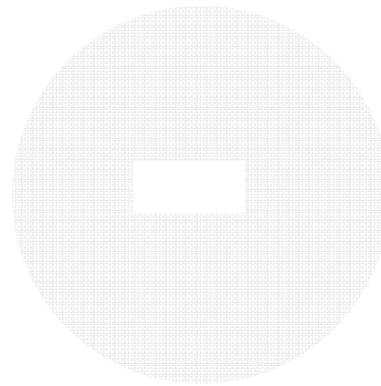
Heidelberg	Wert 2013	Wert 2014	Veränderung Vorjahr
Gesamturteil (Globalzufriedenheit)	2,83	2,68	0,15
Freundlichkeit des Personals	3,04	2,99	0,05
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	2,77	2,82	-0,05
Informationen in Fahrzeugen	2,77	2,77	0,00
Platzangebot in Fahrzeugen	2,96	3,07	-0,11
Sauberkeit in Fahrzeugen	3	3,04	-0,04
Sauberkeit der Haltestellen	3,13	3,17	-0,04
Informationen bei Störungen und Verspätungen	3,48	3,46	0,02

Kritische Faktoren in Heidelberg 2014 (nach Gesamtjahresvergleich)



Heidelberg

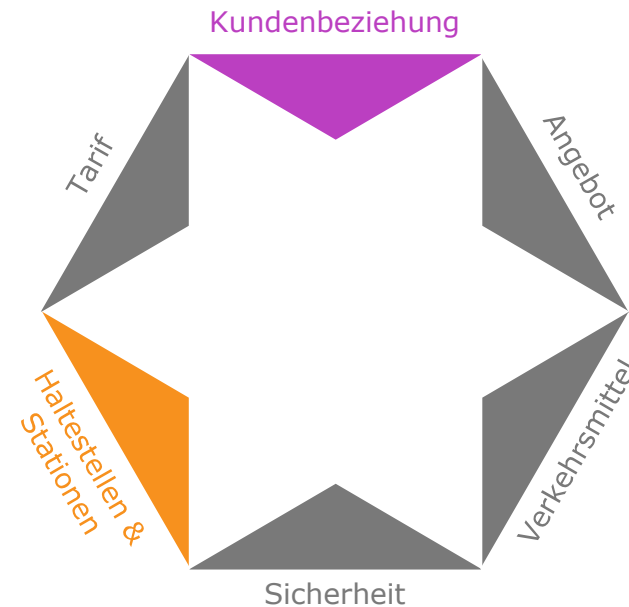
- Linien- und Streckennetz
- Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit
- Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug
- Platzangebot im Fahrzeug



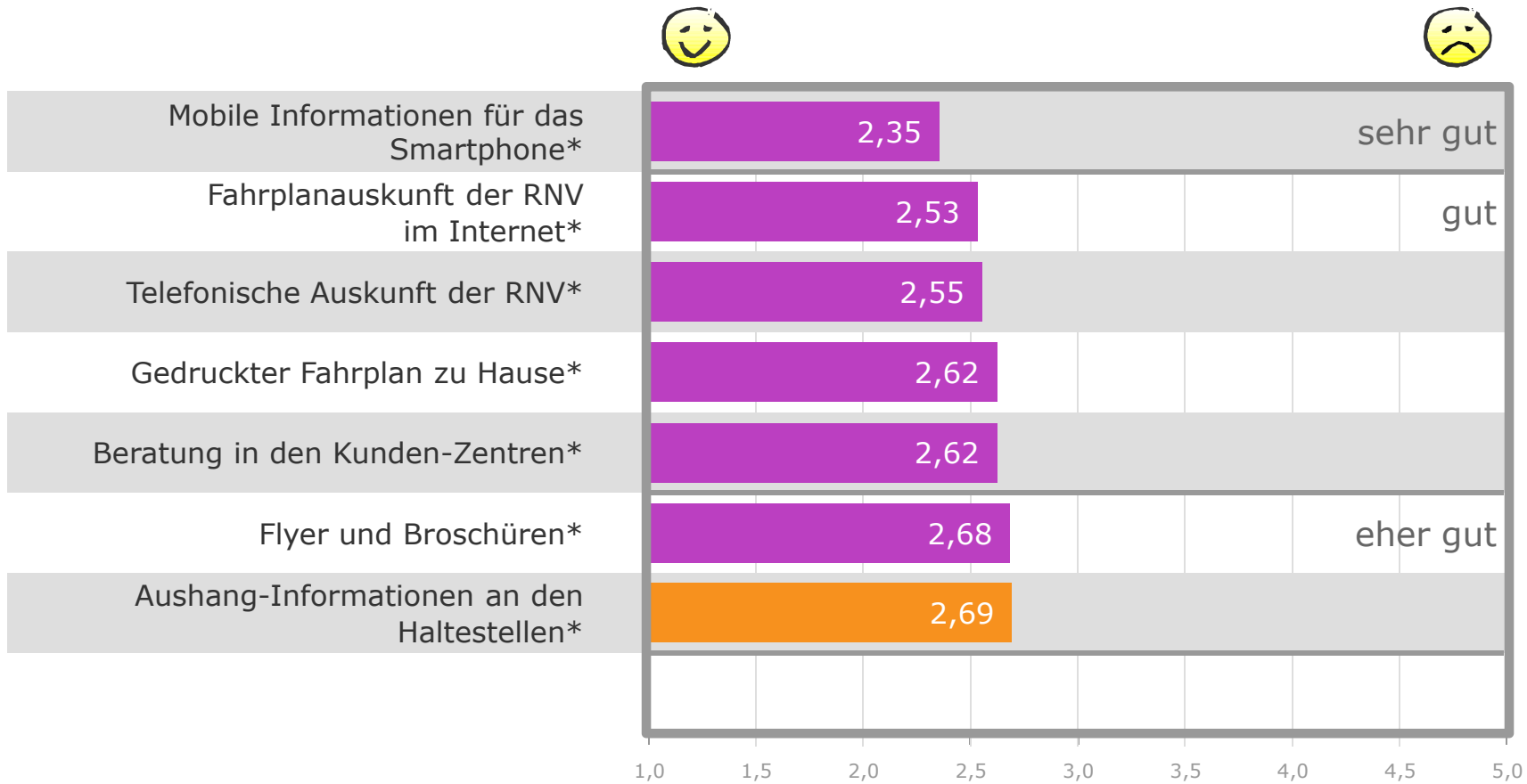
Zusatzauswertung

Informationsmedien vor der Fahrt

Die Fahrgäste wurden gefragt, welche Informationsmedien sie vor der Fahrt nutzen, um sich über Angebote, Fahrziele und Abfahrten zu informieren. In der folgenden Auswertung werden die Zufriedenheitswerte von "Vorab-Nutzern" des jeweiligen Informationsmediums dargestellt.



Rangreihe der Zufriedenheit mit den Merkmalen



Basis 2014: n=1200

*Nur Vorab-Nutzer dieses Informationsmediums



TNS Infratest

©TNS 2014



Vergleich der Merkmale 2013/2014

