

Wie zufrieden sind die Fahrgäste mit dem NRW-Nahverkehr?

Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv



Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin befragt für das NRW-Kundenbarometer rund 17.000 nach dem Zufallsverfahren ausgewählte Kundinnen und Kunden. (© AVV GmbH / Smilla Dankert)

Bis Mitte Dezember 2022 untersucht das Kompetenzzentrum Marketing NRW im Auftrag des Ministeriums für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW sowie verschiedener Verkehrsverbünde aus NRW landesweit die Stärken und Schwächen des ÖPNV.

Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin befragt dazu rund 17.000 nach dem Zufallsverfahren ausgewählte Kundinnen und Kunden. Die repräsentative Befragung erfolgt hauptsächlich telefonisch, findet vorwiegend in den frühen Abendstunden statt und dauert etwa 15 Minuten. Gut ein Viertel der Interviews wird online durchgeführt, um alle Altersgruppen der Kunden bestmöglich erreichen zu können. Die Befragten bewerten unter anderem das Linien- und Streckennetz, die Verbindungs- und Anschlussmöglichkeiten, den Fahrplankontakt der einzelnen Linien, die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sowie die Fahrplaninformation. Auch aktuelle Themen wie z.B. das 9-Euro-Ticket finden Berücksichtigung.

Um eine statistische Auswertung zu ermöglichen, werden Alter, Geschlecht, Berufstätigkeit und Schulabschluss abgefragt. Namen und Telefonnummern werden nicht gespeichert, der Datenschutz ist gewährleistet. Die Ergebnisse des „Kundenbarometers“ werden für März 2023 erwartet. Die letzte Untersuchung zur Zufriedenheit der ÖPNV-Fahrgäste in NRW hat das Kompetenzzentrum

Marketing NRW im Jahre 2020 durchgeführt.