

28.08.2020

Wie zufrieden sind Sie mit dem NRW-Nahverkehr?

Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv



Ein Markt- und Meinungsforschungsinstitut befragt rund 15.000 nach dem Zufallsverfahren ausgewählte Kunden.

Bis Mitte November 2020 untersucht das Kompetenzcenter Marketing NRW - angesiedelt beim VRS in Köln - im Auftrag des Ministeriums für Verkehr des Landes NRW landesweit die Stärken und Schwächen des öffentlichen Personennahverkehrs.

Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin befragt dazu rund 15.000 nach dem Zufallsverfahren ausgewählte Kunden. Die repräsentative Befragung erfolgt telefonisch, findet hauptsächlich in den frühen Abendstunden statt und dauert etwa 15 Minuten. Ergänzend werden Online-Interviews 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 die aktuelle Situation der Corona-Pandemie findet Berücksichtigung.

Um eine statistische Auswertung zu ermöglichen, werden Alter, Geschlecht, Berufstätigkeit, Schulabschluss und Pkw-Verfügbarkeit abgefragt. Namen und Telefonnummern werden nicht

gespeichert, der Datenschutz ist gewährleistet. Die Ergebnisse des Kundenbarometers werden für März 2021 erwartet. Die letzte Untersuchung zur ÖPNV-Kundenzufriedenheit in NRW hat das Kompetenzzentrum Marketing NRW im Jahr 2018 durchgeführt.