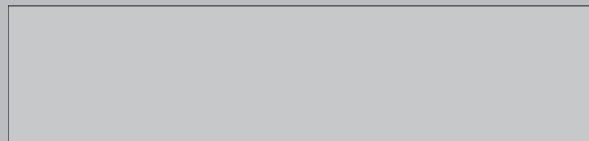


VBN-Kundenbarometer 2018

Die Entwicklung der Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN



Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen

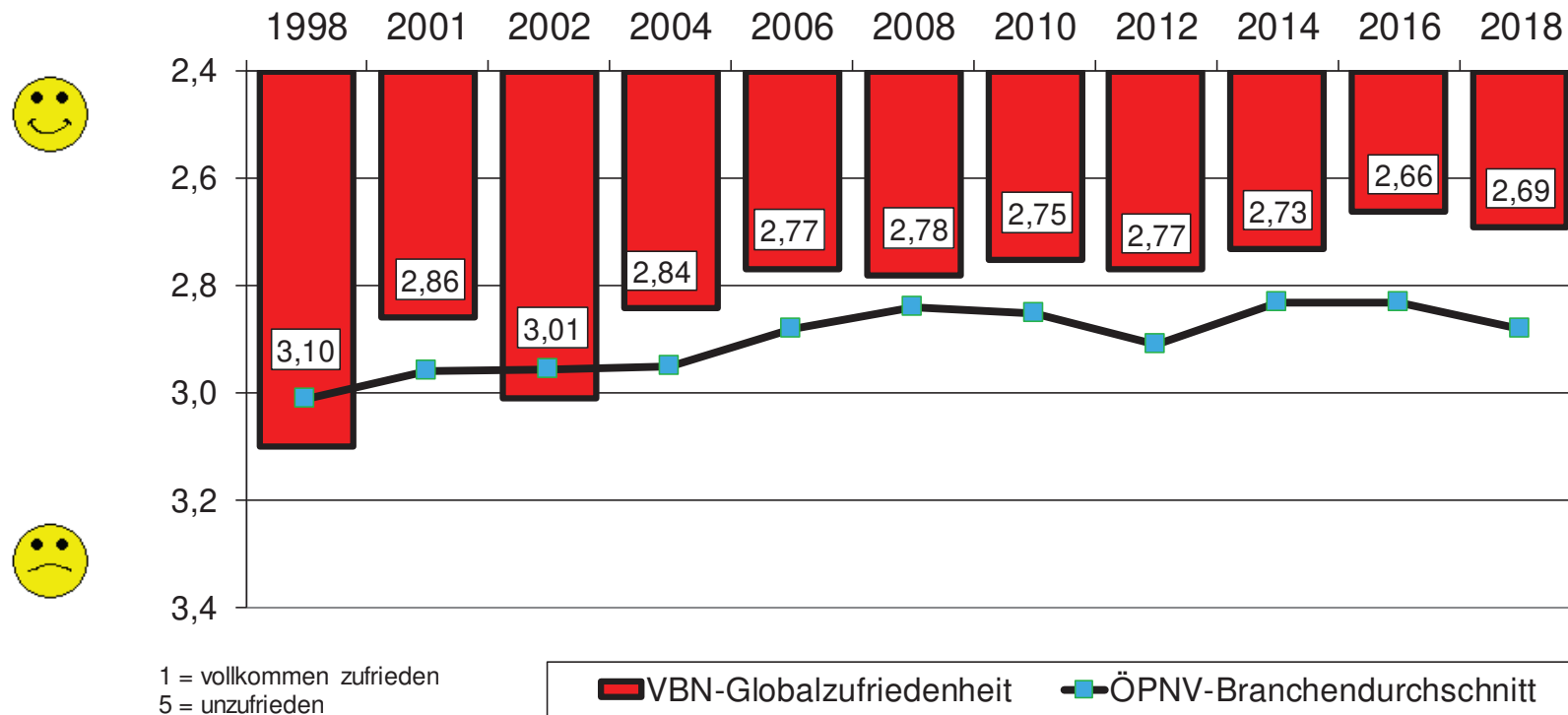


1) Studiengrundlagen: VBN-Kundenbarometer

- ✓ **Repräsentative Befragung** der VBN-Nutzer im gesamten VBN-Gebiet (VBN-Nutzung mindestens einmal während des vergangenen Jahres ab Befragungstag).
- ✓ Interviewt wurden **Personen ab 16 Jahren**.
- ✓ **Geschichteter repräsentativer Stichprobenansatz:**
Schichten = regionale Einheiten (Landkreise und kreisfreie Städte des VBN).
- ✓ Die Interviews wurden von **Mitte März bis Anfang Juni 2018** durchgeführt
- ✓ 2018 wurden **2.696 VBN-Kunden** befragt (1998 wurden verbundweit **3.604 Interviews**, 2001 **750 Interviews**, 2002 **1.500 Interviews**, 2004 **1.000 Interviews**, 2006 **2.336 Interviews**, 2008 **1.350 Interviews**, 2010 **2.654 Interviews**, 2012 **2.700** und 2014 **2.705 Interviews**, 2016 2.704 durchgeführt).

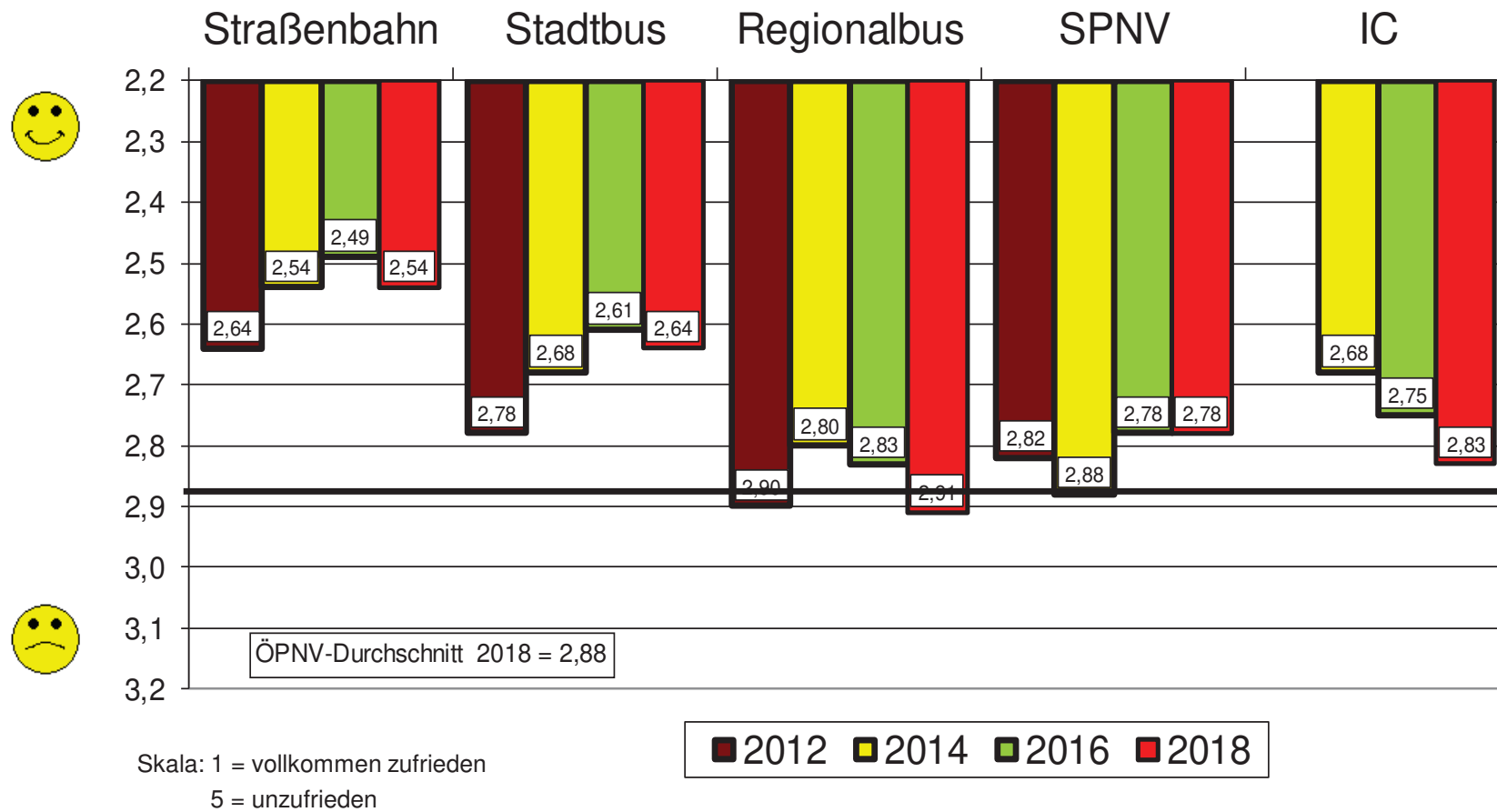
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit VBN-Gesamt -

Globalzufriedenheit

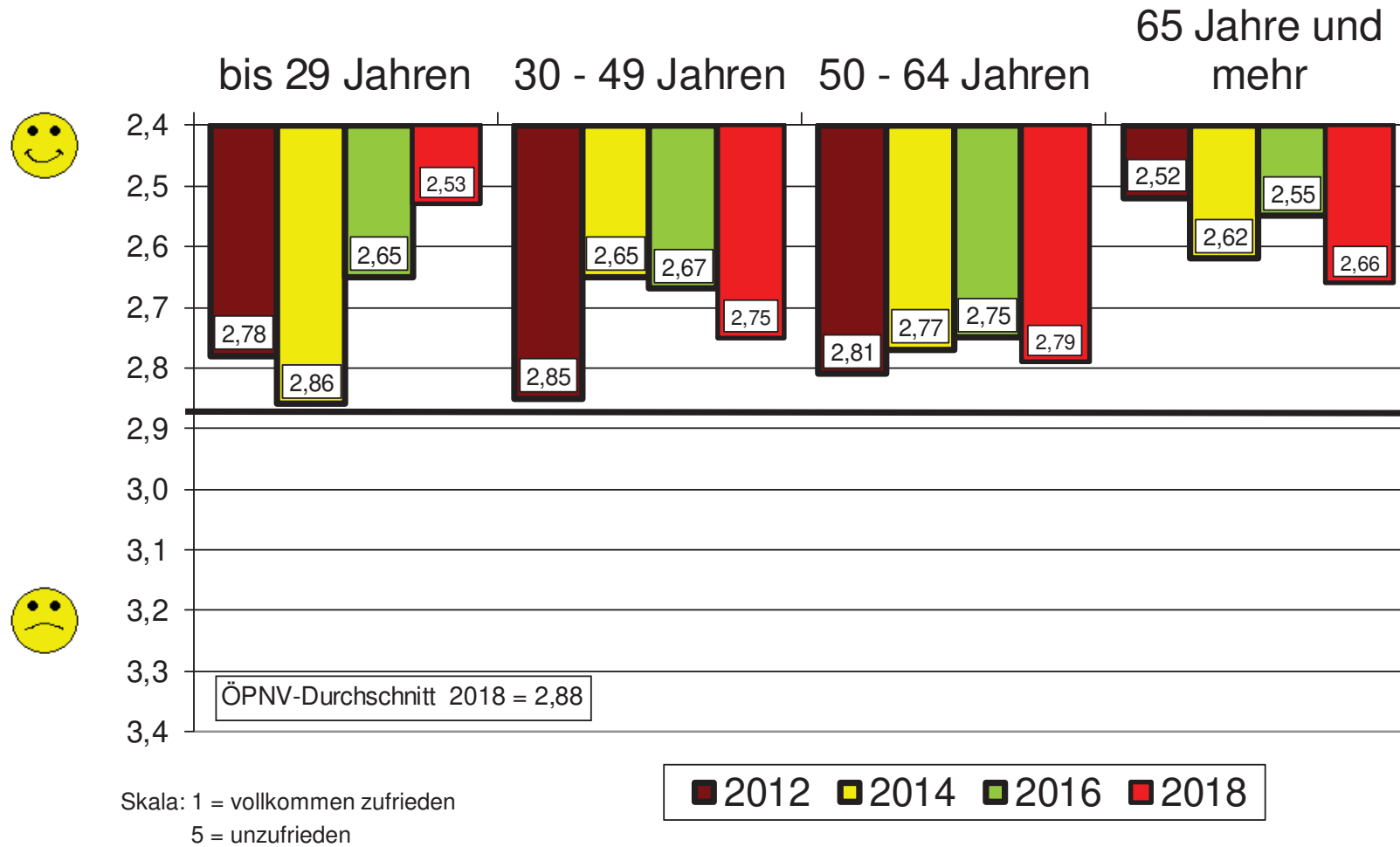


Tendenzielle Verschlechterung von 2,66 auf „gute“ 2,69

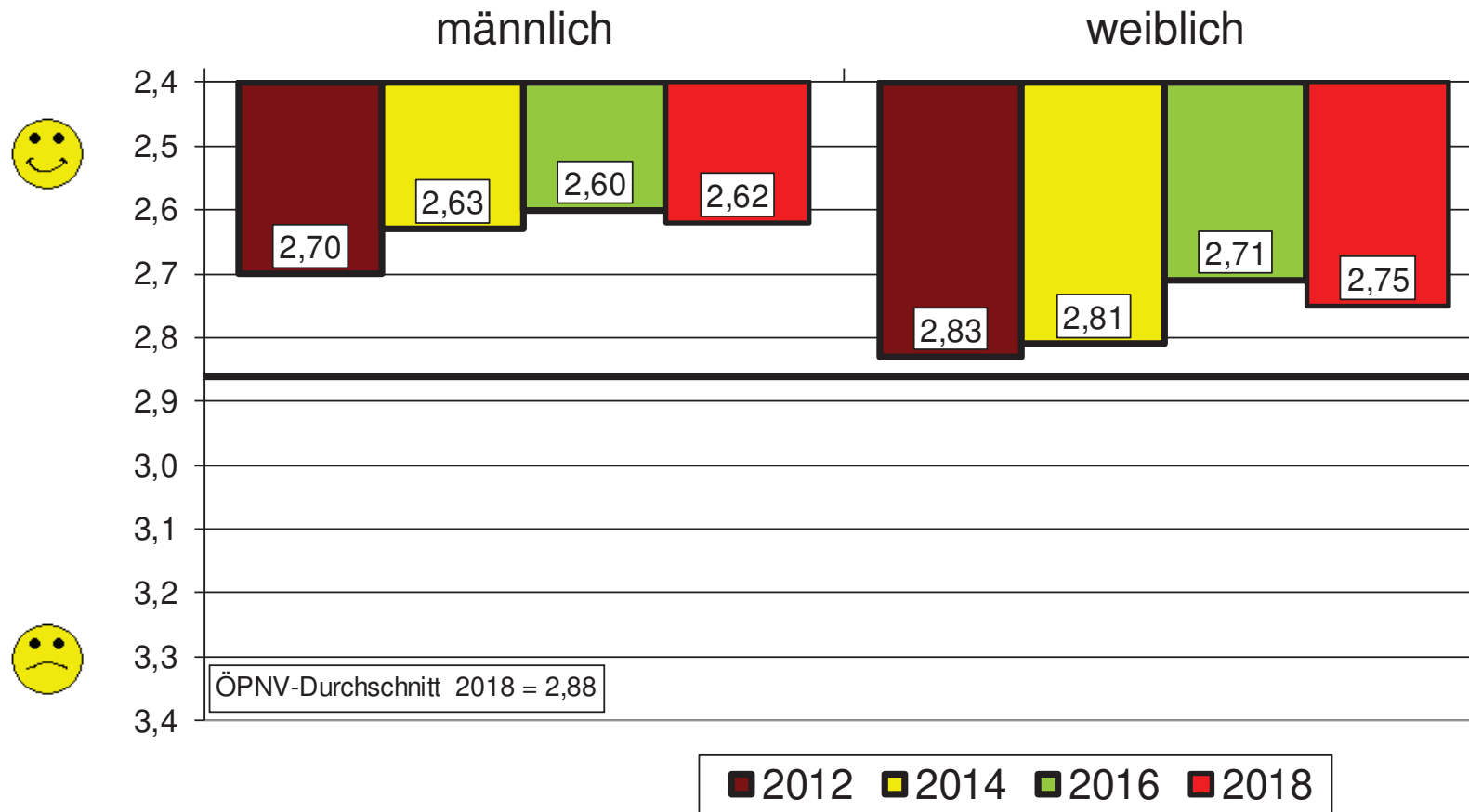
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2018 je Hauptverkehrsmittel -



3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2018 je Altersgruppe -

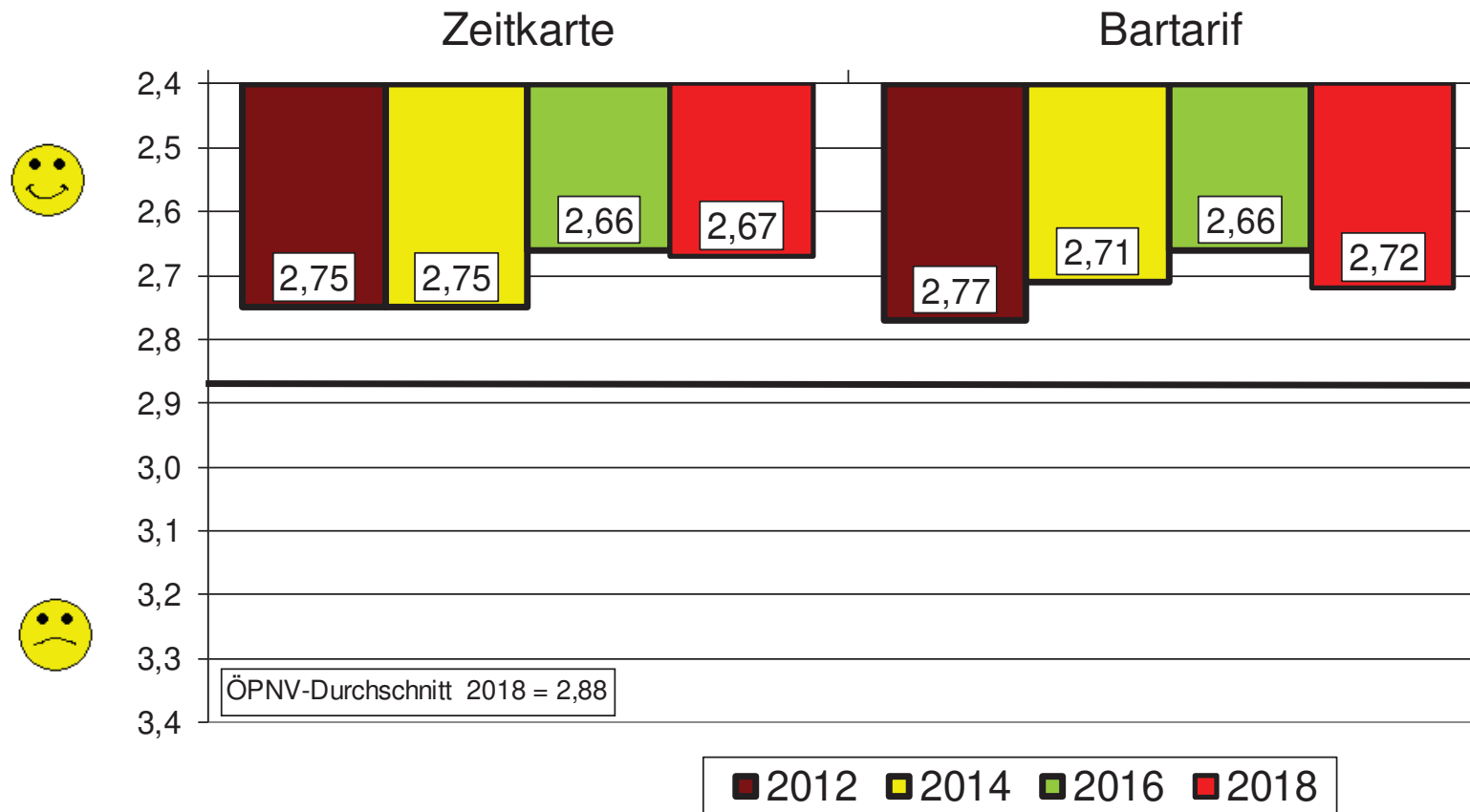


3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2018 je Geschlecht -

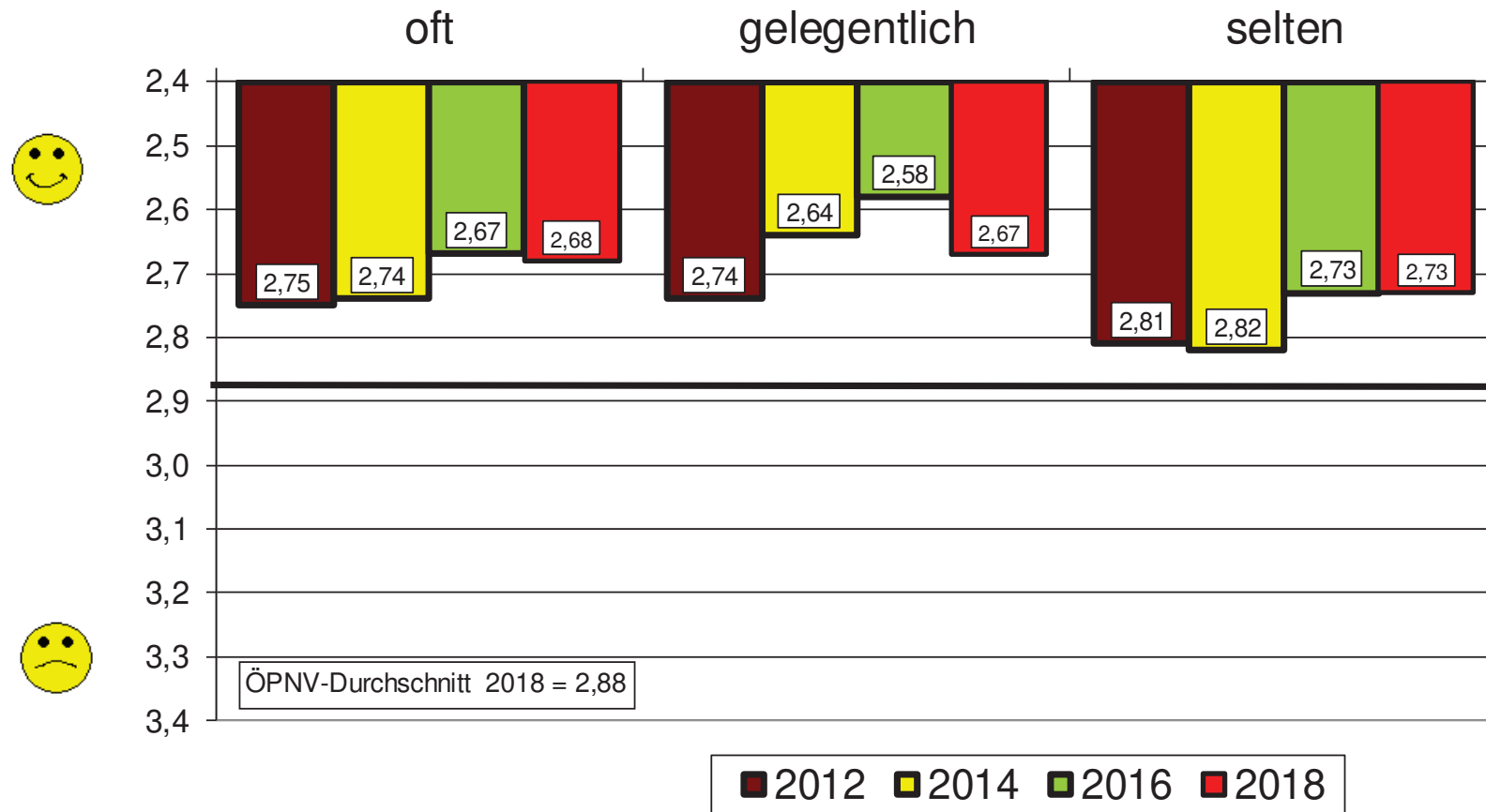


Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2018 je Nutzergruppe -

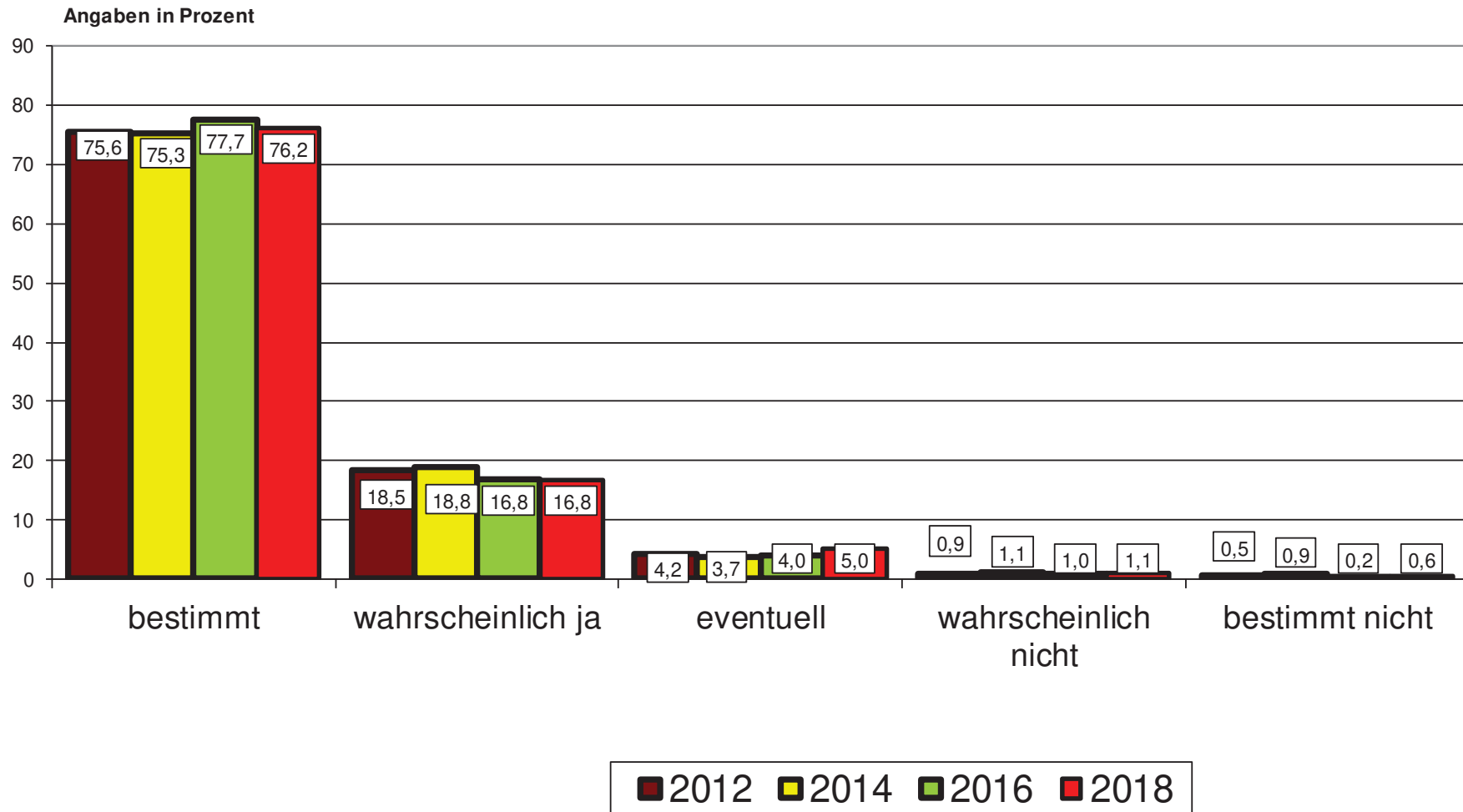


3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit 2018 je Nutzungsintensität -

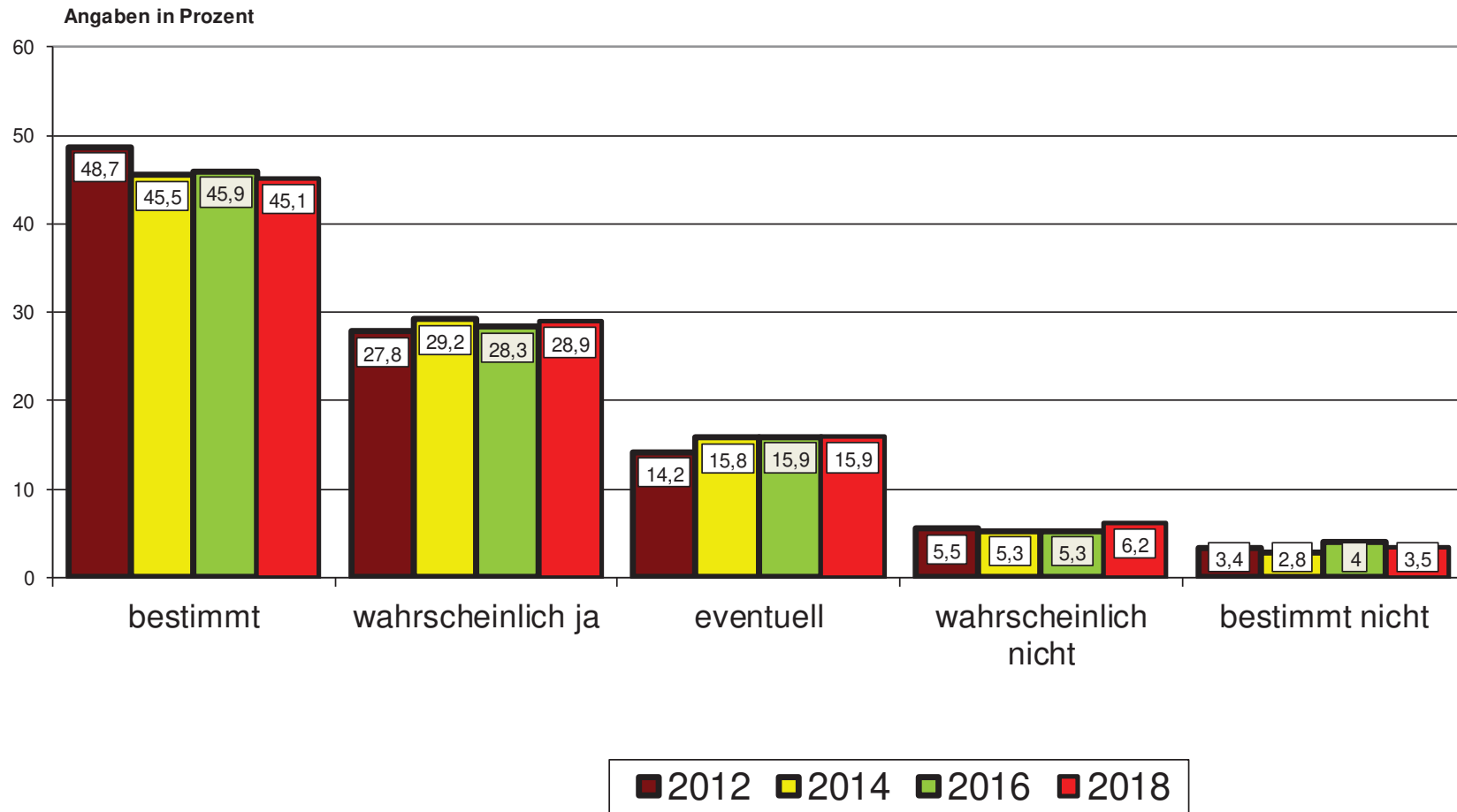


Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

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

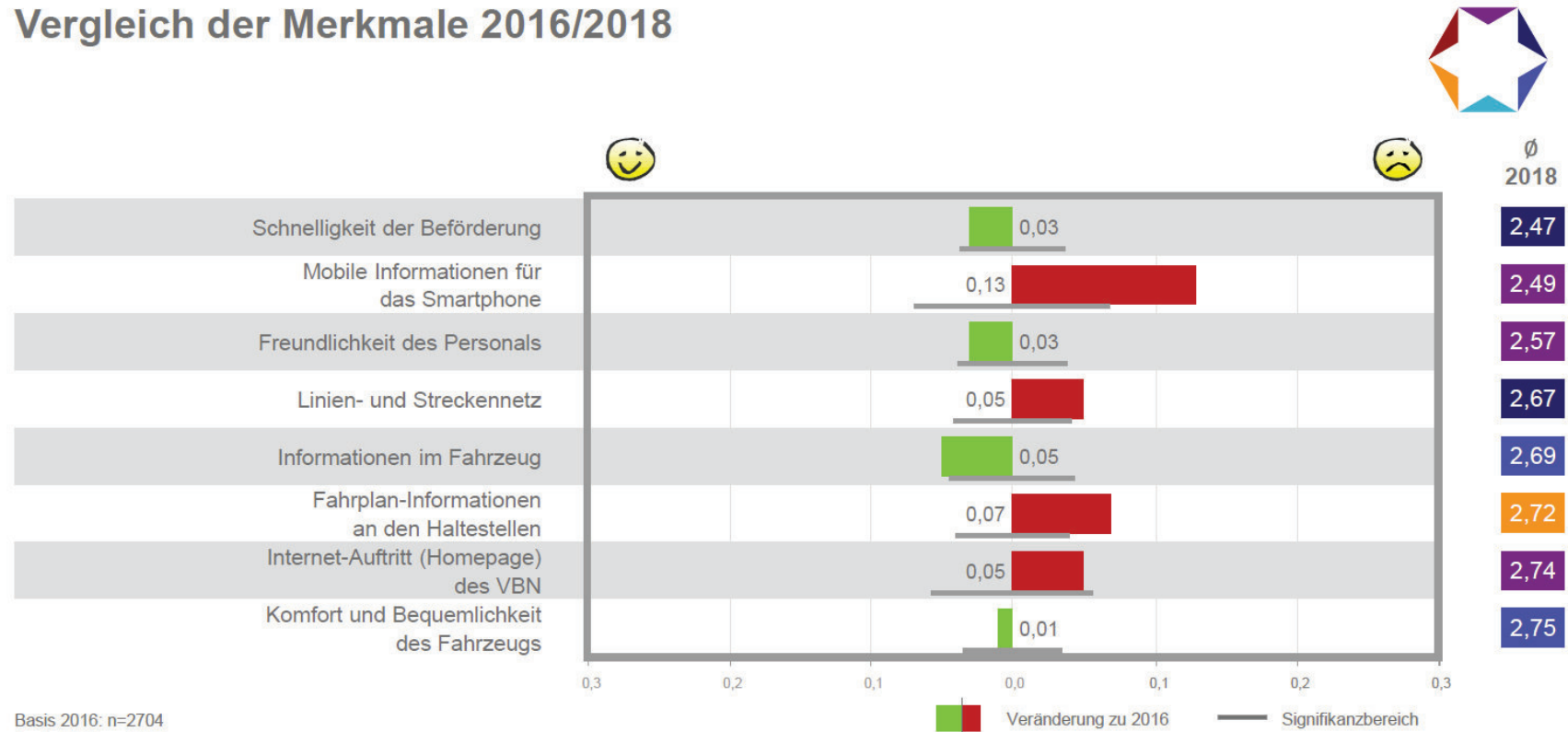


3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Weiterempfehlung -



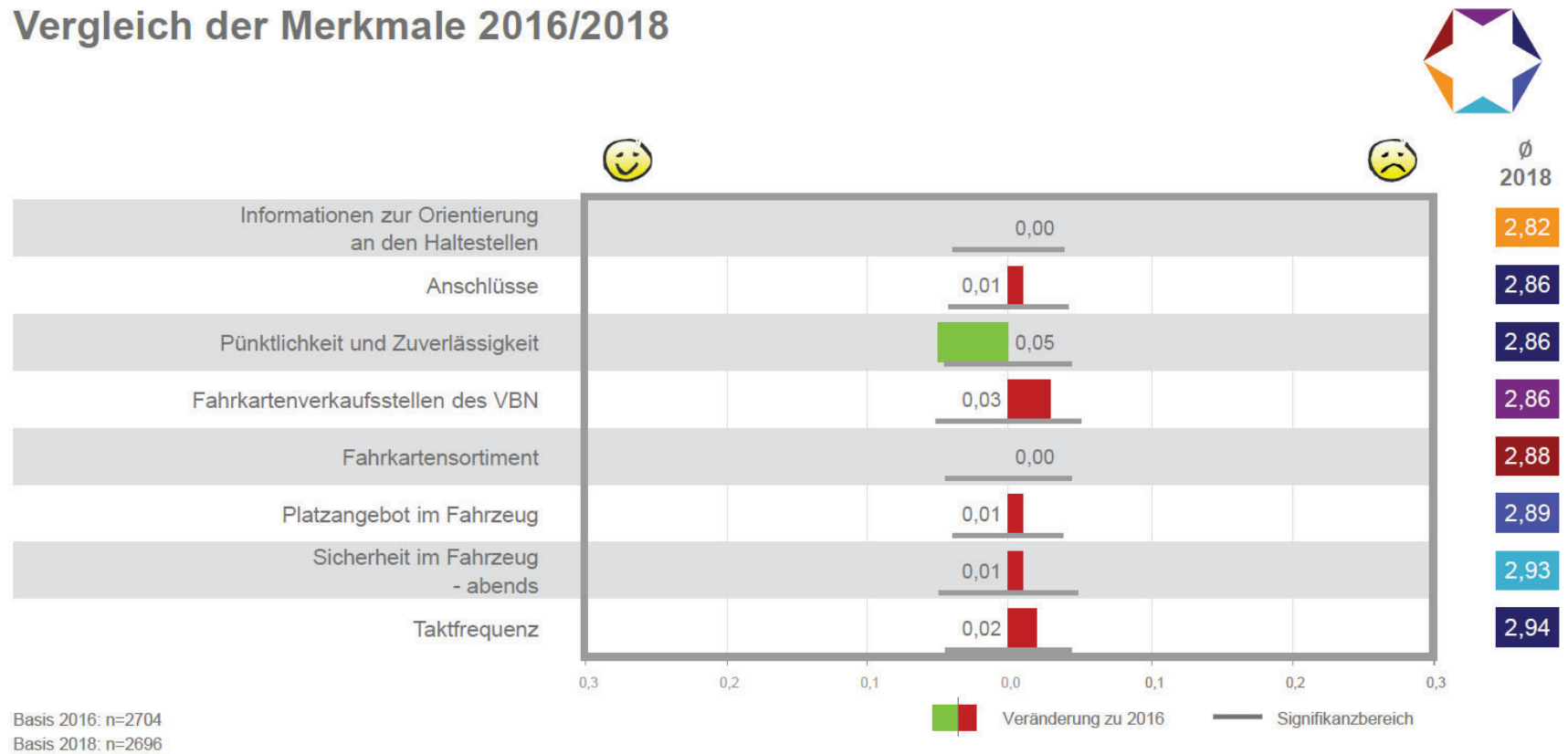
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt Die VBN-Leistungsmerkmale - Veränderungen -

Vergleich der Merkmale 2016/2018



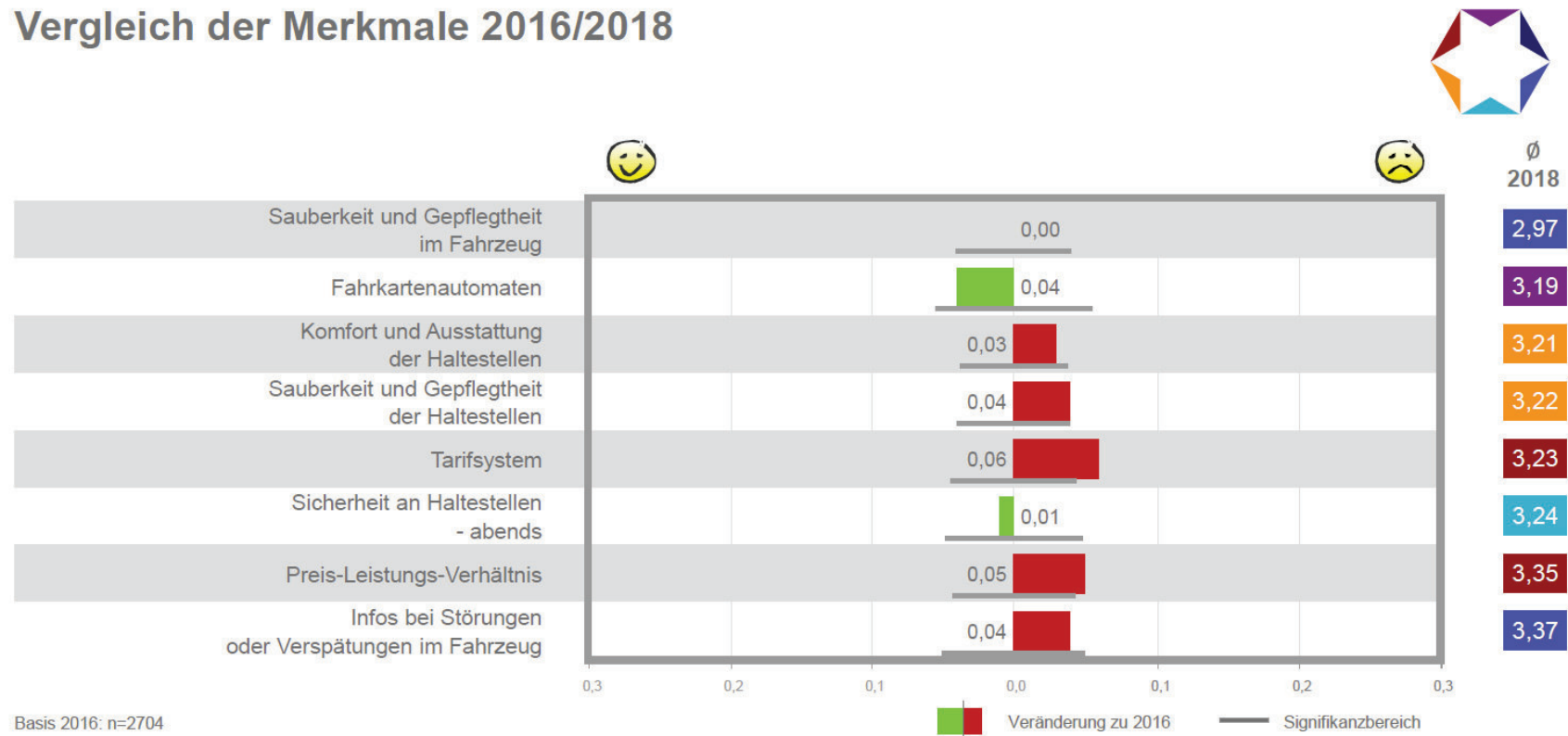
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt Die VBN-Leistungsmerkmale - Veränderungen -

Vergleich der Merkmale 2016/2018



3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt Die VBN-Leistungsmerkmale - Veränderungen -

Vergleich der Merkmale 2016/2018



3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt Die VBN-Leistungsmerkmale - Veränderungen -

Vergleich der Merkmale 2016/2018

