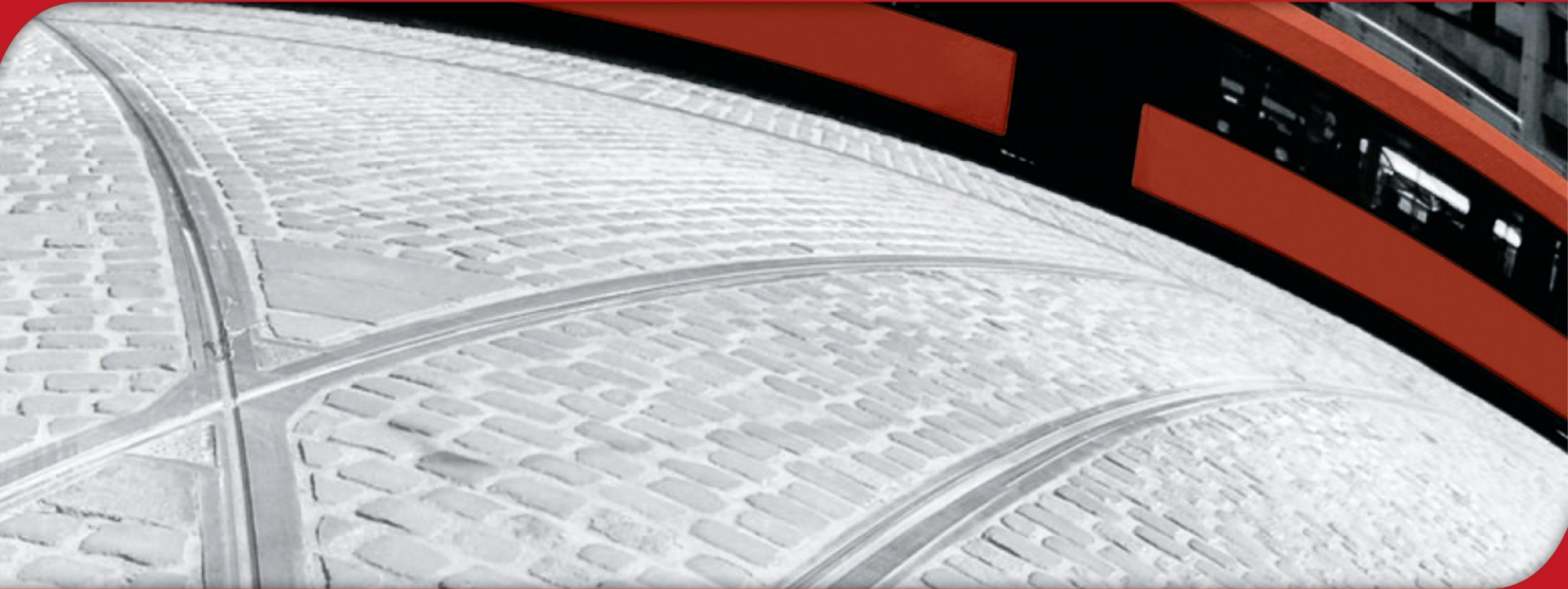


VBN-Kundenbarometer 2016

Die Entwicklung der Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN



Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen



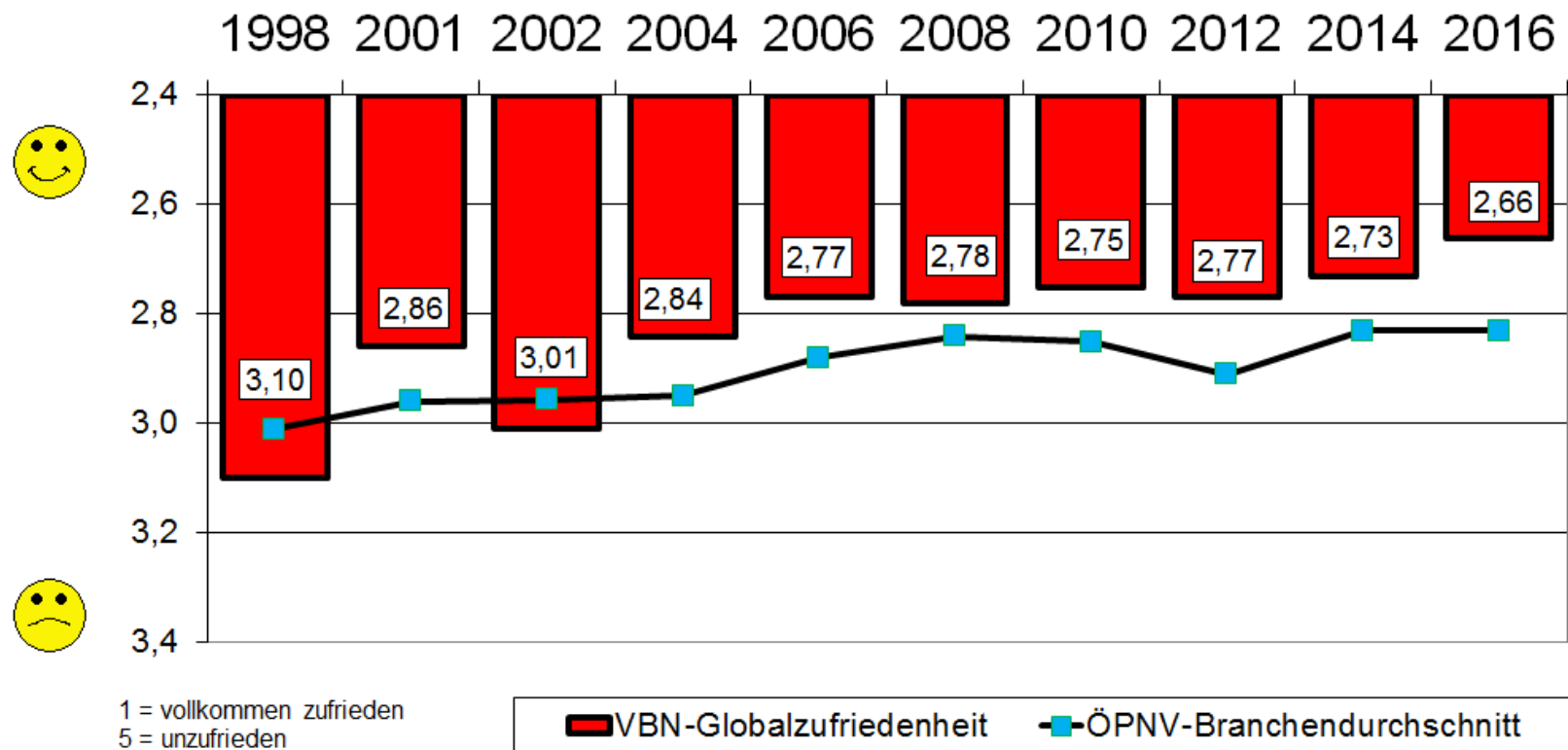
Studiengrundlagen: VBN-Kundenbarometer

- ✓ **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 Anfang Juni 2016** durchgeführt
- ✓ 2016 wurden **2.704 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** durchgeführt).
- ✓ Die Untersuchung wurde durchgeführt von TNS Infratest.

Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt

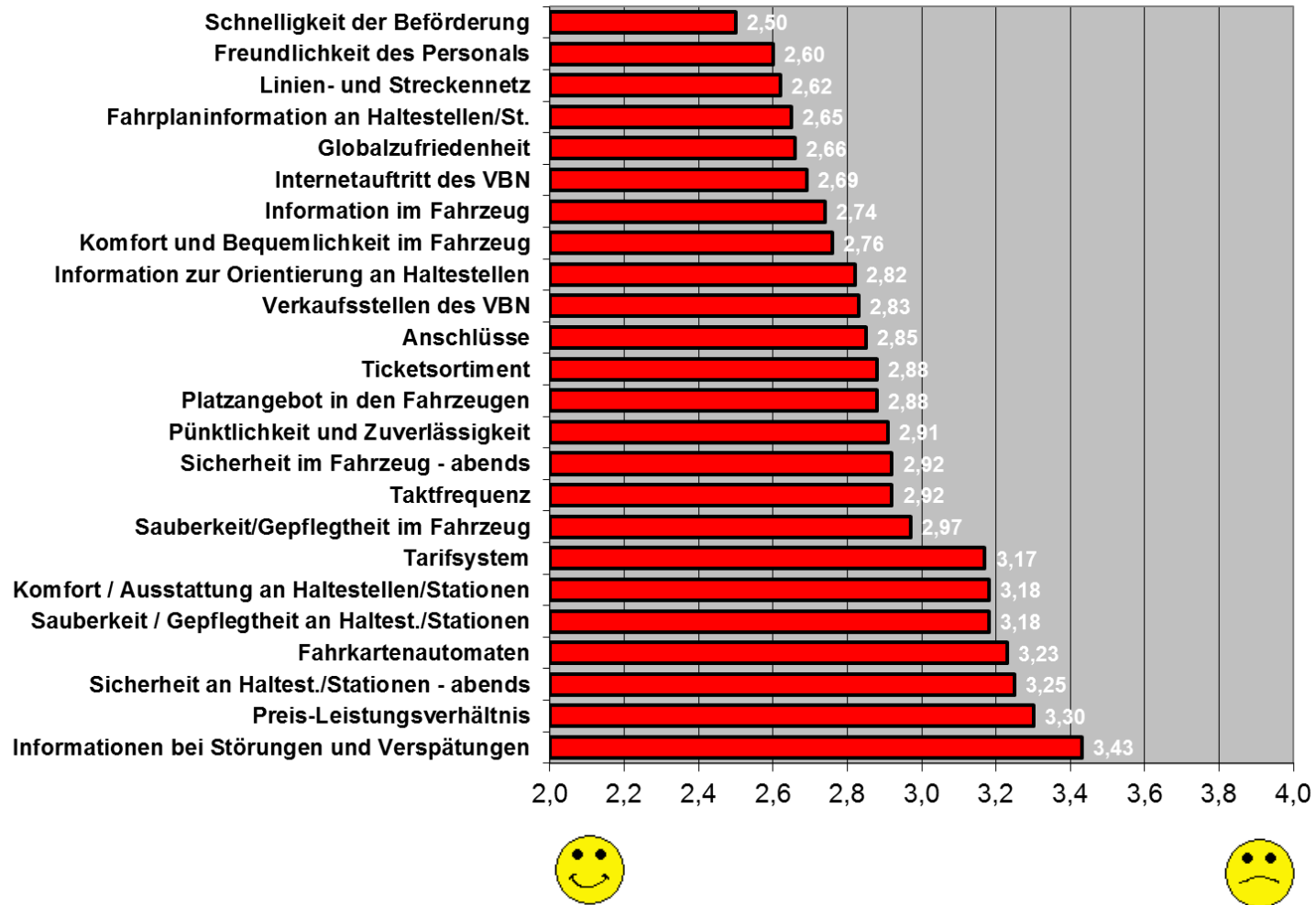
- Globalzufriedenheit VBN-Gesamt -

Globalzufriedenheit



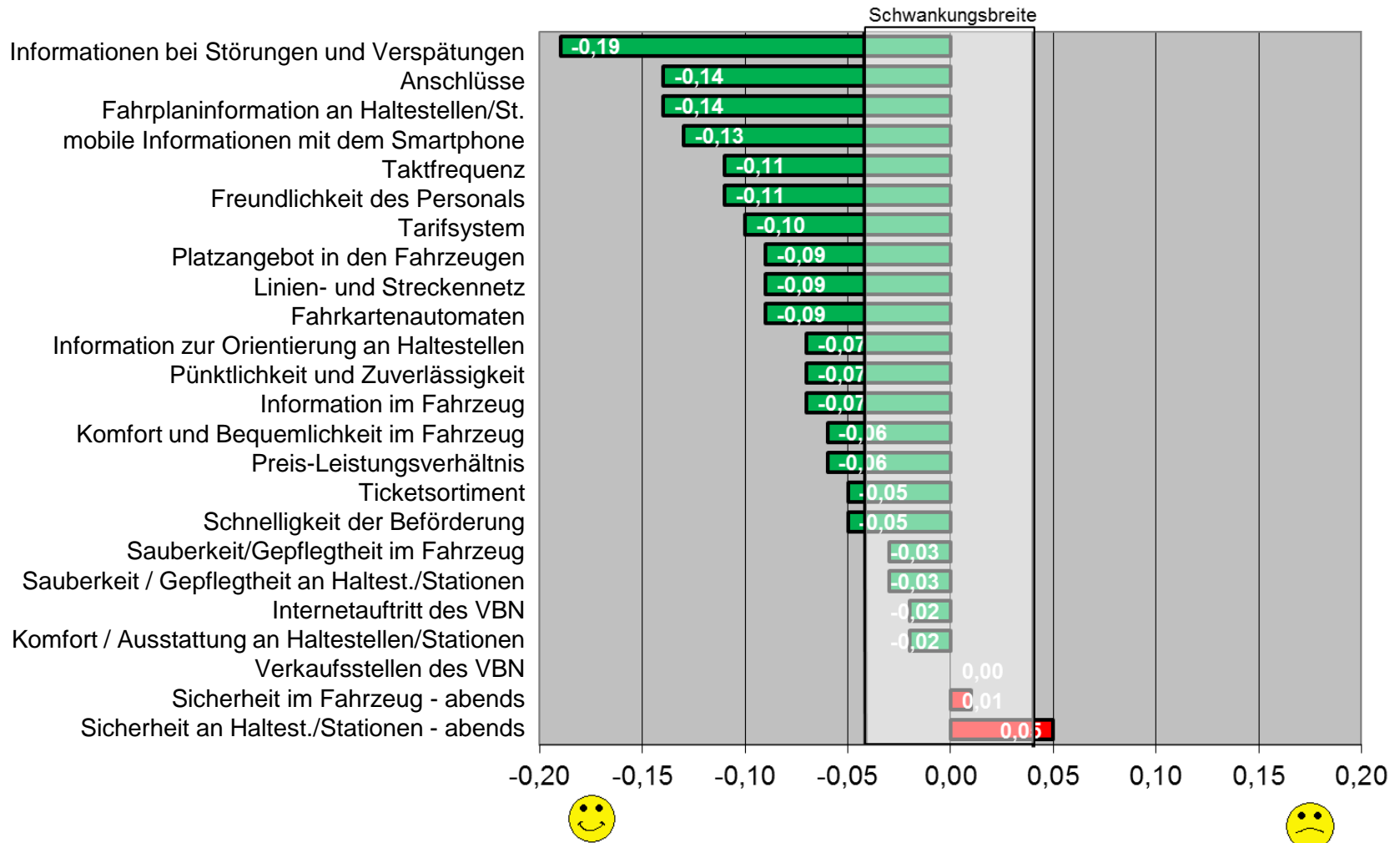
Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt

- Die VBN-Leistungsmerkmale – Übersicht -



Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt

Die VBN-Leistungsmerkmale - Veränderungen -



Aufgrund der STP ergeben sich für die Mittelwertvergleiche folgende Signifikanzbereiche: Vergleich 2014 und 2016 = 0,04.
 Beispiel: Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (z.B. 2016 und 2014) ist dann signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,04 ist (90%-Niveau).

Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt

- Wiederwahl -

