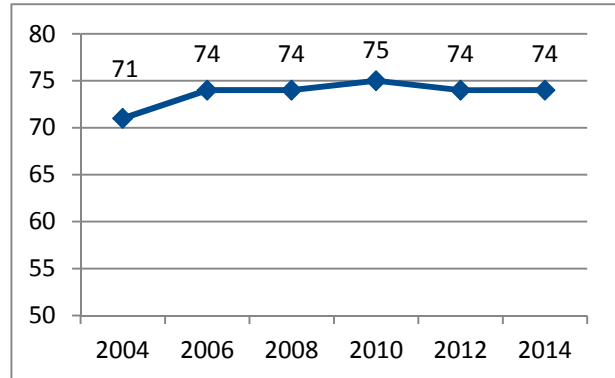


Auszug Kundenzufriedenheitsstudie 2014

Der Verkehrsverbund Luzern befragt seine Kundinnen und Kunden alle zwei Jahre zu ihrer Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr. Die aktuelle Befragung erfolgte von August bis September 2014 und zeigt auf, wie die Erwartungen der Fahrgäste erfüllt werden. Die nachfolgenden Grafiken zeigen ausgewählte Ergebnisse.

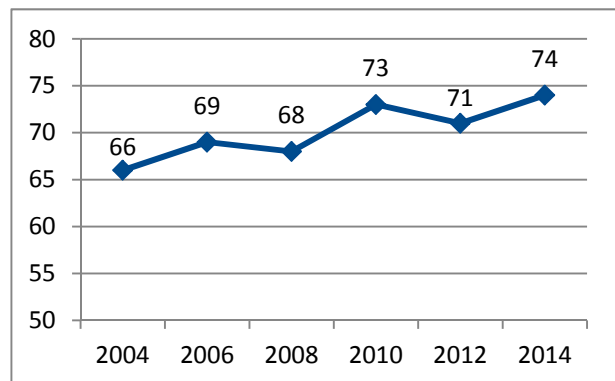
Kundenzufriedenheit (Gesamtbewertung)

Kanton Luzern



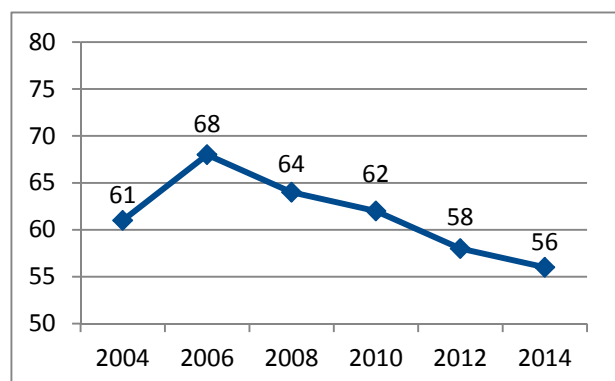
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)

Kanton Luzern



Pünktlichkeit in Hauptverkehrszeiten

Stadt und Agglomeration Luzern



Bewertungskriterien

0-59 Punkte: Unzufrieden
60-79 Punkte: Zufrieden
80-100 Punkte: Sehr zufrieden

Hinweise

Zeitraum der Befragung: 18.08.14–28.09.2014
6'236 verteilte Fragebogen (gesamte Studie)
3'738 zurück gesendete Fragebogen (Rücklauf 59.9%)
Umfrage und Analyse durch GfK Switzerland AG