

Kundenbefragung zur Qualitätssicherung

Befrager/in		Datum		Wochentag		Bogen-Nr.	
Buslinie		Uhrzeit				Interview-Nr.	

Guten Tag! Wir führen momentan im Auftrag der Regionalen Nahverkehrsgemeinschaft (RNVG) eine Fahrgastbefragung durch. Dürfte ich Ihnen ein paar Fragen stellen?

1. Zweck der Fahrt: Von wo nach wo fahren Sie?

	Start	Ziel
Haltestelle Einstieg:	☐	☐ Arbeit
	☐	☐ Ausbildung/Schule
Haltestelle Ausstieg:	☐	☐ Uni/Fachhochschule
	☐	☐ Wohnung
	☐	☐ Einkaufen
	☐	☐ Freizeit
	☐	☐ Arzt/Behörde/Bank/etc.

2. Wie häufig fahren Sie mit dem Bus?

- ☐ täglich (5-7 mal pro Woche)
- ☐ mehrmals pro Woche
- ☐ einmal pro Woche
- ☐ mehrmals im Monat
- ☐ Seltener
- ☐ täglich (5-7 mal pro Woche)

3. Bitte konzentrieren Sie sich bei den folgenden Fragen nur auf die aktuelle Busfahrt. Ich möchte gerne von Ihnen wissen, wie zufrieden Sie mit den Leistungen der Busfahrt sind.
Bitte bewerten Sie die folgenden Leistungen auf einer Skala von 1 bis 5.

Dabei bedeutet...

(1) vollkommen zufrieden (2) eher zufrieden (3) teils teils (4) eher unzufrieden (5) vollkommen unzufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit der/dem...

[illegible]

-
4. Bitte bewerten Sie nun anhand der gleichen Skala noch die folgenden Aspekte. Denken Sie dabei aber nicht nur an die aktuelle Fahrt, sondern an alle Fahrten, die Sie mit dieser Buslinie unternehmen.

Dabei bedeutet wieder...

(1) vollkommen zufrieden (2) eher zufrieden (3) teils teils (4) eher unzufrieden (5) vollkommen unzufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit der/dem...

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(keine Angabe)
- Ansagen bei Betriebsstörungen/ Verspätungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Pünktlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Sicherstellung von Anschlüssen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Informationsangebot	☐	☐	☐	☐	☐	☐

-
5. Wenn Sie „Bus und Bahn im Münsterland“ eine Schulnote geben müssten. Wie würden Sie das Angebot und den Service benoten?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 1 = sehr gut | ☐ |
| 2 = gut | ☐ |
| 3 = befriedigend | ☐ |
| 4 = ausreichend | ☐ |
| 5 = mangelhaft | ☐ |
| 6 = ungenügend | ☐ |

-
6. Allgemeine Angaben: Alter / Geschlecht

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ weiblich | ☐ bis 11 Jahre |
| ☐ männlich | ☐ 12 – 17 Jahre |
| ☐ keine Angabe | ☐ 18 – 30 Jahre |
| | ☐ 31 – 64 Jahre |
| | ☐ 65 Jahre und älter |

Vielen Dank für dieses Interview und Ihre Mithilfe!