

Fragebogen für die linienspezifische Fahrgastzufriedenheitsmessung 2027

Linie (und Zugnummer): _____ Datum: _____ Uhrzeit der Befragung: _____

(1) An welchem Bahnhof sind Sie in diesen Zug eingestiegen? _____

(2) Und an welchem Bahnhof steigen Sie aus diesem Zug aus? _____

(3) Nutzen Sie diese Linie häufiger als zweimal im Jahr? [ja/nein]

i. Ja: weiter zu Frage 4

ii. Nein: Abbruch des Interviews

Bitte beurteilen Sie in den folgenden Fragen die Qualität verschiedener Merkmale **dieser** Linie auf einer Zufriedenheitsskala im Schulnotensystem. Betrachten Sie dabei bitte alle Fahrten mit **dieser** Linie und nicht nur die heutige Fahrt.

1 (= sehr zufrieden), 2 (= zufrieden), 3 (= eher zufrieden), 4 (= eher unzufrieden), 5 (= unzufrieden) und 6 (= sehr unzufrieden)

(4) Wie zufrieden sind Sie auf **dieser** Linie mit dem Sitzplatzangebot? [Note]

(5) Wie zufrieden sind Sie auf **dieser** Linie mit der Pünktlichkeit? [Note]

(6) Wie zufrieden sind Sie auf **dieser** Linie mit den Haltestellendurchsagen im Zug? [Note/k. A.]

(7) Wie zufrieden sind Sie auf **dieser** Linie mit der Sauberkeit der Züge? [Note]

(8) Wie zufrieden sind Sie auf **dieser** Linie mit der Funktion der technischen Einrichtungen der Züge (z. B. Türen, Beleuchtung, WC, Heizung etc.)? [Note]

(9) Wie zufrieden sind Sie auf **dieser** Linie mit den Informationen im Regelfall am Bahnsteig? [Note/k. A.]

(10) Wie zufrieden sind Sie auf **dieser** Linie mit den Informationen im Störfall am Bahnsteig? [Note/k. A.]

(11) Wie zufrieden sind Sie auf **dieser** Linie mit dem Zustand der Haltestellen (z. B. Sauberkeit, Funktion von technischer Ausstattung wie Anzeigen, Licht etc.)? [Note]

(12) Hatten Sie in den letzten zwei bis drei Monaten auf **dieser** Linie Kontakt mit dem Zugpersonal? [ja/nein]

i. Ja: weiter zu Frage 13

ii. Nein: weiter zu Frage 14

(13) Wie zufrieden sind Sie (z. B. hinsichtlich Freundlichkeit, Kompetenz, Ausrüstung, Häufigkeit etc.) auf **dieser** Linie mit der Betreuung durch das Zugpersonal? [Note]

Bitte beurteilen Sie nun Ihr Sicherheitsgefühl auf **dieser** Linie auf einer Skala von

1 (= sehr sicher), 2 (= sicher), 3 (= eher sicher), 4 (= eher unsicher), 5 (= unsicher) bis 6 (= sehr unsicher).

(14) Wie sicher fühlen Sie sich in den Zügen auf **dieser** Linie...

a. tagsüber? [Note]

b. abends/nachts? [Note/k. A.]

(15) Welche Informationen wünschen Sie sich im Störfall (bspw. bei größeren Verspätungen, Ausfällen oder Umleitungen)? [offene Frage, es sind keine Antworten vorzugeben, alle Antworten sind zu notieren]

(16) Wie zufrieden sind Sie bei dieser Linie mit den Informationen im Störfall im Zug? [Note/k. A.]

(17) Haben Sie das Gefühl, dass die Informationen im Störfall im Zug in den letzten Monaten besser geworden sind? [ja/nein]

(18) Wie zufrieden sind Sie mit dieser Linie insgesamt? [Note]

(19) Haben Sie weitere (positive wie negative) Anmerkungen zu dieser Linie? [offene Frage, es sind keine Antworten vorzugeben, alle Antworten sind zu notieren]

Verdeckt ausfüllen, ggf. schätzen, nicht erfragen.

Alter: <18 Jahre, 18-29 Jahre, 30-45 Jahre, 46-64 Jahre, 65 Jahre und älter.

Geschlecht: weiblich, männlich oder divers