

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2

Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Kundenmonitoring	
Kriterium	Eingabe
Erheber-Nr.:	
Datum:	
Verkehrsvertrag:	
Verkehrsunternehmen:	
Linie:	
Zugnummer:	
Einstiegsbahnhof:	
Abfahrtszeit:	
Ausstiegsbahnhof:	
Ankunftszeit:	
Bemerkungen:	

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2

Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Einführungsfragen	
<i>Zu welchen Uhrzeiten nutzen Sie das EVU? (Mehrfachnennung möglich)</i>	
bis 09:00 Uhr	
zwischen 09:01 und 12:00 Uhr	
zwischen 12:01 und 15:00 Uhr	
zwischen 15:01 und 18:00 Uhr	
nach 18:00 Uhr	

<i>Wie oft sind Sie in den letzten 3 Monaten mit dem EVU gefahren?</i>	
mindestens 4x pro Woche	
mehrmals pro Woche	
mehrmals im Monat	
seltener	

<i>Fahrzwecke? (Mehrfachnennung möglich)</i>	
Schule	
Ausbildung	
Hochschule	
Arbeit	
Einkaufen	
Freizeit	
Sonstiges	

<i>Wagenklasse?</i>	
1. Klasse	
2. Klasse	

<i>Alter?</i>	
Bis 30 Jahre	
31 bis 60 Jahre	
Älter als 60 Jahre	

<i>Geschlecht?</i>	
männlich	
weiblich	
divers	

Wie beurteilen Sie das EVU insgesamt?

1: sehr gut	
2: gut	
3: befriedigend	
4: ausreichend	
5: mangelhaft	
6: ungenügend	

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2
 Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Frage: Sauberkeit der Fahrzeuge (innen und außen)							
<i>Wie zufrieden sind Sie ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>befriedigend</i>	<i>ausreichend</i>	<i>mangelhaft</i>	<i>ungenügend</i>	
mit der Sauberkeit innen?							
mit der Sauberkeit außen?							
mit der Sauberkeit der Toiletten (vorherige Benutzungsabfrage!)?							

<i>Wie wichtig ist Ihnen...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr wichtig</i>	<i>wichtig</i>	<i>mittel</i>	<i>weniger wichtig</i>	<i>unwichtig</i>	<i>sehr unwichtig</i>	
die Sauberkeit innen?							
die Sauberkeit außen?							
die Sauberkeit der Toiletten (vorherige Benutzungsabfrage!)?							

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2

Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Frage: Fkt. der Ausstattung							
<i>Wie zufrieden sind Sie ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>befriedigend</i>	<i>ausreichend</i>	<i>mangelhaft</i>	<i>ungenügend</i>	
mit der Bequemlichkeit der Sitzfläche?							
mit der Verfügbarkeit freier Sitzplätze?							
mit den Fahrgastinformations-Anzeigen im Zug?							
mit der Funktionalität der Toilette? (vorherige Benutzungsabfrage!)							
mit der Verfügbarkeit der Toilette? (vorherige Benutzungsabfrage!)							
mit dem Vorhandensein WC-Papier? (vorherige Benutzungsabfrage!)							
mit dem Vorhandensein Handseife? (vorherige Benutzungsabfrage!)							
mit dem Raumklima (Klimatisierung und Heizung)?							
mit der Funktionalität des WLAN?							
mit der Möglichkeit zur Beförderung von Fahrrädern?							

<i>Wie wichtig ist Ihnen ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr wichtig</i>	<i>wichtig</i>	<i>mittel</i>	<i>weniger wichtig</i>	<i>unwichtig</i>	<i>sehr unwichtig</i>	
die Bequemlichkeit der Sitzfläche?							
die Verfügbarkeit freier Sitzplätze?							
die Fahrgastinformations-Anzeige im Zug?							
die Funktionalität der Toilette? (vorherige Benutzungsabfrage!)							
mit der Verfügbarkeit der Toilette? (vorherige Benutzungsabfrage!)							
das Vorhandensein WC-Papier? (vorherige Benutzungsabfrage!)							
das Vorhandensein Handseife? (vorherige Benutzungsabfrage!)							
das Raumklima (Klimatisierung und Heizung)?							
die Funktionalität des WLAN?							
die Möglichkeit zur Beförderung von Fahrrädern?							

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2
 Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Frage: Sicherheitsempfinden							
<i>Wie zufrieden sind Sie ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>befriedigend</i>	<i>ausreichend</i>	<i>mangelhaft</i>	<i>ungenügend</i>	
mit der Sicherheit im Zug tagsüber?							
mit der Sicherheit im Zug abends/nachts?							

<i>Wie wichtig ist Ihnen ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr wichtig</i>	<i>wichtig</i>	<i>mittel</i>	<i>weniger wichtig</i>	<i>unwichtig</i>	<i>sehr unwichtig</i>	
die Sicherheit im Zug tagsüber?							
die Sicherheit im Zug abends/nachts?							

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2
 Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Frage: Zugbegleitpersonal							
<i>Wie zufrieden sind Sie ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>befriedigend</i>	<i>ausreichend</i>	<i>mangelhaft</i>	<i>ungenügend</i>	
mit der Anwesenheit?							
mit der Kontrolltätigkeit?							
mit dem Verhalten und Freundlichkeit?							
mit der Kompetenz?							
mit dem Erscheinungsbild?							

<i>Wie wichtig ist Ihnen ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr wichtig</i>	<i>wichtig</i>	<i>mittel</i>	<i>weniger wichtig</i>	<i>unwichtig</i>	<i>sehr unwichtig</i>	
die Anwesenheit?							
die Kontrolltätigkeit?							
das Verhalten und die Freundlichkeit?							
die Kompetenz?							
das Erscheinungsbild?							

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2

Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Frage: Fahrgastinformation in den enno-Zügen							
<i>Wie zufrieden sind Sie ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>befriedigend</i>	<i>ausreichend</i>	<i>mangelhaft</i>	<i>ungenügend</i>	
mit den Lautsprecherdurchsagen? (Akustik/Verständlichkeit)							
mit der Fahrgastinformation im Regelbetrieb? (Informationsgehalt)							
mit der Fahrgastinformation im Störfall? (Informationsgehalt)							

<i>Wie wichtig ist Ihnen ...</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr wichtig</i>	<i>wichtig</i>	<i>mittel</i>	<i>weniger wichtig</i>	<i>unwichtig</i>	<i>sehr unwichtig</i>	
die Lautsprecherdurchsagen? (Akustik/Verständlichkeit)							
die Fahrgastinformation im Regelbetrieb? (Informationsgehalt)							
die Fahrgastinformation im Störfall? (Informationsgehalt)							

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2

Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Bewertung:			
	bewertungsrelevant	nicht bewertungsrelevant	Begründung
Sauberkeit der Fahrzeuge (innen und außen):			
sauberer Zug innen	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
sauberer Zug außen	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
saubere Toiletten (vorherige Benutzungsabfrage!)	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Funktionsfähigkeit der Ausstattung im Zug:			
Bequemlichkeit der Sitzfläche		x	Keine alleinige Verantwortung EVU (Fahrzeugpool)
Verfügbarkeit freier Sitzplätze		x	Keine alleinige Verantwortung EVU (Fahrzeugpool)
Fahrgastinformations-Anzeigen im Zug?	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Funktionalität der Toilette (vorherige Benutzungsabfrage!)	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
mit der Verfügbarkeit der Toilette? (vorherige Benutzungsabfrage!)	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Vorhandensein WC-Papier (vorherige Benutzungsabfrage!)	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Vorhandensein Handseife? (vorherige Benutzungsabfrage!)	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Raumklima (Klimatisierung und Heizung)		x	Keine alleinige Verantwortung EVU (Fahrzeugpool)
Funktionalität WLAN	x		Verhältnis EVU - Instandhalter
Möglichkeit zur Beförderung von Fahrrädern		x	Keine alleinige Verantwortung EVU (Fahrzeugpool)
Sicherheitsempfinden im Zug (tagsüber und abends/nachts):			
Sicherheit vor Belästigungen im Zug tagsüber	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Sicherheit vor Belästigungen im Zug abends/nachts	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Service / Personal:			
Anwesenheit	x		VV gibt auf allen Linien 100 % Zugbegleitquote vor
Kontrolltätigkeit	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Verhalten und Freundlichkeit	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Kompetenz	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Erscheinungsbild	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Fahrgastinformation im Zug:			
Lautsprecherdurchsagen (Akustik, Verständlichkeit)	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Fahrgastinformation im Regelbetrieb (informationsgehalt)	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU
Fahrgastinformationen im Störfall (informationsgehalt)	x		Verantwortlichkeit liegt alleine bei EVU

SPNV-Dienstleistungen Elektro-Netz Niedersachsen-Ost 2
 Teil III, Anlage A.03 Anhang 1a Fragebogen Kundenmonitor

Zusatzfragen							
<i>Waren Sie in den letzten 2 Monaten vom SEV betroffen?</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>befriedigend</i>	<i>ausreichend</i>	<i>mangelhaft</i>	<i>ungenügend</i>	
Nein → Ist es für Sie problematisch in einem begrenzten Zeitraum Bus zu fahren?							
Ja → Nutzen Sie in einem solchen Fall den Bus oder weichen Sie auf andere Verkehrsmittel aus?							
Wie stufen Sie grundsätzlich die Verständlichkeit und Richtigkeit der Informationen über den eingerichteten SEV ein?							
Wie oft haben Sie in den letzten 2 Monaten keinen freien Sitzplatz im SEV-Bus gefunden?							
Wie häufig haben Sie in den letzten 2 Monaten erlebt, dass nicht alles Gepäck angemessen im SEV-Bus untergebracht werden konnte?							

<i>Stationen</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>befriedigend</i>	<i>ausreichend</i>	<i>mangelhaft</i>	<i>ungenügend</i>	
Wie zufrieden sind Sie mit der Fahrgastinformation an den Stationen im Regelbetrieb?							
Wie zufrieden sind Sie mit der Fahrgastinformation an den Stationen im Störfall?							
Wie zufrieden sind Sie mit der Aufenthaltsqualität/Sauberkeit an den Stationen?							
Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit an den Stationen?							

<i>Sonstiges</i>	1	2	3	4	5	6	<i>keine Angabe</i>
	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>befriedigend</i>	<i>ausreichend</i>	<i>mangelhaft</i>	<i>ungenügend</i>	
Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit?							
Zufriedenheit mit der Häufigkeit der Fahrverbindungen?							
Zufriedenheit mit der Anschlusssicherheit?							
Zufriedenheit mit den Umsteigemöglichkeiten?							
Zufriedenheit mit der Fahrzeit im Vergleich zum Pkw?							
Zufriedenheit mit dem Platzangebot für Gepäck?							
Zufriedenheit mit der Zugänglichkeit für Mobilitätseingeschränkte?							
Zufriedenheit mit den Informationen außerhalb der Züge (Fahrpläne, Homepage, Facebook, Twitter etc.)?							
Nehmen Sie war, dass das Zugbegleitpersonal an den Halten am Zug steht?							
Wie wichtig ist Ihnen, dass das Zugbegleitpersonal an den Halten am Zug steht?							