

---

**Vergabeunterlagen  
Teilnetz Ostsee Alster (OSTA)  
Verkehrsvertrag  
Anlagen zum Vertragstext**

**Anhang Teil II**  
(zu Anlage 2)

**Fragebogen  
Kundenzufriedenheit**

---

(Umfang 5 Seiten inkl. Deckblatt;

# Fragebogen VMV Kundenzufriedenheit SPNV



Fragebogen Nr.: \_\_\_\_\_

Interviewer Nr.: \_\_\_\_\_

Im Auftrag der  
VMV - Verkehrsgesellschaft  
Mecklenburg-Vorpommern mbH

Guten Tag! Mein Name ist \_\_\_\_\_. Wir führen zurzeit im Auftrag der Verkehrsgesellschaft Mecklenburg Vorpommern (VMV) eine Befragung der Fahrgäste im Nahverkehr zum Thema Kundenzufriedenheit durch und würden dazu auch gerne Ihre Meinung hören. Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nur in anonymisierter Form ausgewertet. Das Interview wird ungefähr 10 Minuten dauern.

**Zunächst einige Fragen zu Ihrer heutigen Fahrt im Regionalzug/ in der S-Bahn.  
Ihre Antworten sollen sich ganz speziell auf die Fahrt mit diesem Zug beziehen:**

**Int:** Bitte handschriftliche Eintragungen in Druckbuchstaben festhalten!

**Int:** Einsteiger außerhalb Mecklenburg-Vorpommerns nicht befragen! Ausnahme: RE 1 ab Hamburg

fr1\_eins 1. An welcher Station dieser Linie sind Sie in den Zug eingestiegen?

\_\_\_\_\_

Codenummer: \_\_\_\_\_

fr2\_auss 2. Und an welcher Station dieser Linie werden Sie aussteigen?

\_\_\_\_\_

Codenummer: \_\_\_\_\_

fr3\_häuf 3. Wie häufig nutzen Sie diese Linie in der Regel?

- Fast täglich (5x pro Woche) ..... ( ) 1
- 4x pro Woche ..... ( ) 2
- 3x pro Woche ..... ( ) 3
- 2x pro Woche ..... ( ) 4
- 1x pro Woche ..... ( ) 5
- ca. 1x alle 14 Tage ..... ( ) 6
- ca. 1x alle 4 Wochen ..... ( ) 7
- seltener (weniger als 1x pro Monat) ..... ( ) 8
- ... zum ersten Mal auf dieser Linie unterwegs ..... ( ) 9

4. Zu welchen Gelegenheiten nutzen Sie diese Linie?  
(Mehrfachnennungen möglich)

- fr4\_1 - Fahrt von/zur Arbeit ..... ( ) 1
- fr4\_2 - Fahrt von/zur Ausbildung/Schule/Umschulung/Bundeswehr ..... ( ) 2
- fr4\_3 - Geschäftsreise ..... ( ) 3
- fr4\_4 - Einkäufe/Erledigungen (auch Arzttermine) ..... ( ) 4
- fr4\_5 - Freizeit (auch private Besuche, Sport) ..... ( ) 5
- fr4\_6 - Fahrt in/aus den Urlaub (auch Kur) ..... ( ) 6
- fr4\_7 - Fahrt während des Urlaubs ..... ( ) 7
- fr4\_8 - Sonstiges, und zwar: \_\_\_\_\_ ..... ( ) 8
- fr4\_sonst

# Fragebogen VMV Kundenzufriedenheit SPNV



Fragebogen Nr.: \_\_\_\_\_  
 Interviewer Nr.: \_\_\_\_\_

Im Auftrag der  
 VMV - Verkehrsgesellschaft  
 Mecklenburg-Vorpommern mbH

**Nun möchte ich auf die Beurteilung speziell dieser Linie zu sprechen kommen:**

5. Ich lese Ihnen dazu einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir anhand der Skala, wie **wichtig** die jeweilige Eigenschaft bei der Nutzung **dieser Linie** für Sie persönlich ist?

|       |                                                                   | ... ist für mich persönlich                                |                               |                               |                               |                               |
|-------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
|       |                                                                   | sehr wichtig                                               |                               | weder/noch<br>egal            | überhaupt nicht<br>wichtig    |                               |
| fr5_A | 1. Pünktlichkeit                                                  | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_B | 2. Sicherung der Anschlusszüge im Nahverkehr bei Verspätungen     | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_C | 3. Häufigkeit der Zugfahrten pro Tag                              | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_D | 4. Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge                          | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_E | 5. Sauberkeit der Fahrzeuge von außen                             | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_F | 6. Sauberkeit der Fahrzeuge von innen                             | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_G | 7. Sauberkeit der Einstiegsstation auf dieser Linie               | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_H | 8. Sicherheitsempfinden im Zug                                    | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_I | 9. Sicherheitsempfinden an der Einstiegsstation auf dieser Linie  | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_J | 10. Komfort und Ausstattung der Einstiegsstation auf dieser Linie | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_L | 11. Einsatz von Zugbegleiter/<br>Kundenbetreuer (Schaffner)       | <i>INT: Für Frage 5a.<br/>Abfrage von W+Z in Frage 6a.</i> |                               |                               |                               |                               |
| fr5_M | 12. Verständliche Fahrgastinformation in diesem Zug               | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
| fr5_N | 13. Klarheit der Preisinformation                                 | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |
|       | 14. Unkomplizierter Fahrscheinerwerb                              | <input type="checkbox"/><br>1                              | <input type="checkbox"/><br>2 | <input type="checkbox"/><br>3 | <input type="checkbox"/><br>4 | <input type="checkbox"/><br>5 |

fr5a1 bis fr5a5

5a. Welches sind Ihrer Meinung nach die fünf wichtigsten Merkmale aus der obigen Liste?

|                  |  |  |  |  |  |
|------------------|--|--|--|--|--|
| Kriterium Nummer |  |  |  |  |  |
|------------------|--|--|--|--|--|

# Fragebogen VMV Kundenzufriedenheit SPNV



Fragebogen Nr.: \_\_\_\_\_

Interviewer Nr.: \_\_\_\_\_

Im Auftrag der  
VMV - Verkehrsgesellschaft  
Mecklenburg-Vorpommern mbH

6. Ich lese Ihnen die Eigenschaften nochmals vor. Bitte sagen Sie mir nun anhand dieser Skala, inwieweit Sie mit der jeweiligen Eigenschaft auf **dieser Linie zufrieden** sind?

|       |                                                                   | ... bin ich              |                          |                          |                           |                          |
|-------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
|       |                                                                   | voll und ganz zufrieden  |                          | weder/noch egal          | überhaupt nicht zufrieden |                          |
| fr6_A | 1. Pünktlichkeit                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_B | 2. Sicherung der Anschlusszüge im Nahverkehr bei Verspätungen     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_C | 3. Häufigkeit der Zugfahrten pro Tag                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_D | 4. Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_E | 5. Sauberkeit der Fahrzeuge von außen                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_F | 6. Sauberkeit der Fahrzeuge von innen                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_G | 7. Sauberkeit der Einstiegsstation auf dieser Linie               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_H | 8. Sicherheitsempfinden im Zug                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_I | 9. Sicherheitsempfinden an der Einstiegsstation auf dieser Linie  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_J | 10. Komfort und Ausstattung der Einstiegsstation auf dieser Linie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_L | 12. Verständliche Fahrgastinformation in diesem Zug               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_M | 13. Klarheit der Preisinformation                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr6_N | 14. Unkomplizierter Fahrscheinerwerb                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|       |                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |

6a. Eine weitere Frage zu Wichtigkeit und Zufriedenheit mit den **Zugbegleitern auf dieser Linie**. Bitte beurteilen Sie wieder anhand der Skala.

|          |                                                                                                                         |                          |                          |                          |                           |                          |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
|          | 11. Einsatz von Zugbegleiter / Kundenbetreuer (Schaffner)                                                               |                          |                          |                          |                           |                          |
| fr11_wic | <b>Wichtigkeit:</b><br>... ist für mich persönlich                                                                      | sehr wichtig             |                          | weder/noch egal          | überhaupt nicht wichtig   |                          |
|          |                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|          |                                                                                                                         | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |
| fr11_wah | <b>Wahrnehmung:</b><br>Haben Sie auf der <b>jetzigen Fahrt</b> einen Zugbegleiter <b>wahrgenommen</b> ?                 | ja                       |                          | nein                     |                           |                          |
|          |                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |                           |                          |
|          |                                                                                                                         | 1                        |                          | 5                        |                           |                          |
| fr11_zuf | <b>Zufriedenheit</b><br><i>INT: nur abfragen wenn ein Zugbegleiter in diesem Zug wahrgenommen wurde!</i><br>... bin ich | voll und ganz zufrieden  |                          | weder/noch egal          | überhaupt nicht zufrieden |                          |
|          |                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|          |                                                                                                                         | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |

# Fragebogen VMV Kundenzufriedenheit SPNV



Fragebogen Nr.: \_\_\_\_\_  
 Interviewer Nr.: \_\_\_\_\_

Im Auftrag der  
 VMV - Verkehrsgesellschaft  
 Mecklenburg-Vorpommern mbH

fr7\_ges 7. Wenn Sie **alle Eigenschaften der Fahrt(en) auf dieser Linie** zusammennemen, wie zufrieden sind Sie dann damit? Bitte beurteilen Sie wieder anhand der Skala!

| Gesamtzufriedenheit | ... bin ich              |                          |                          |                           |                          |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
|                     | voll und ganz zufrieden  |                          | weder/noch egal          | überhaupt nicht zufrieden |                          |
|                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
|                     | 1                        | 2                        | 3                        | 4                         | 5                        |

fr8\_alte 8. Wie alt sind Sie? (Befragung ab 14 Jahren)

Jahre alt (Befragung ab 14 Jahren)

keine Angaben

- fr9beru 9. Sind Sie...?
- Berufstätig ..... ( ) 1
  - In Ausbildung/Schule/Umschulung/bei der Bundeswehr ..... ( ) 2
  - Rentner ..... ( ) 3
  - Arbeitslos ..... ( ) 4
  - Hausfrau/-mann ..... ( ) 5
  - Sonstiges, und zwar: ..... ( ) 6

fr9\_sonst anm Weitere Anmerkungen der Befragten

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Int: Bitte folgende Angaben nach Abschluß des „Befragungsteils“ unbedingt ausfüllen!**

- fr10\_sex 10. Geschlecht des Befragten:
- männlich ..... ( ) 1
  - weiblich ..... ( ) 2

datum **Datum**

| Tag                  | Monat                | Jahr                 |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

abfahrts **Abfahrtszeit des Zuges am ersten Bahnhof der Linie in MV-P bzw. RE 1 (SH) in Hamburg Hbf**

|                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

zugnr **Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU)** **Linie** **Zugnummer**

|                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

**INT: BITTE Blatt 5 nicht vergessen!**