Uhrzeit und Linie		**Datum**	
Abfahrtshaltestelle		**Fragebogennr.**	
Kennzeichen Bus		**Interviewer/in**	

1. Wie häufig fahren Sie mit Bussen auf dieser Linie?

1 Mal pro Woche ☐

Seltener ☐ **ABBRUCH!**

2. Nun geht es um die Einschätzung von Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den Leistungsmerkmalen im Busverkehr (erst Zufriedenheit, dann Wichtigkeit abfragen)

a. Zufriedenheit für <u>diese</u> Linie

Bitte vergeben Sie Noten für die Zufriedenheit dieser Linie nach dem Schulnotensystem (1 = sehr zufrieden, 6 = sehr unzufrieden)

Pünktlichkeit:	Verspätungen, Verfrühungen, Berechenbarkeit, Anschlussverluste
Zustand der Fahrzeuge:	Schadensfreiheit, Sicherheit (Beleuchtung), Sauberkeit, Bequemlichkeit (Klimaanlage), Haltestellenansage
Freundlichkeit des Personals:	Kundeninformation generell und bei Störungen, Serviceauskünfte, Unterstützung beim Einsteigen, Begrüßung usw.

Eigenschaft	Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Betriebs	Zustand der Fahrzeuge	Freundlichkeit und Kundenorientierung des Fahrpersonals
Zufriedenheit 1 – 6			

b. Wichtigkeit für <u>diese</u> Linie

Bitte machen Sie Angaben zur Rangfolge/ Wichtigkeit der Eigenschaften, die sich auf <u>diese</u> Linie beziehen (1 = sehr wichtig, 3 = sehr unwichtig)

Eigenschaft	Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Betriebs	Zustand der Fahrzeuge	Freundlichkeit und Kundenorientierung des Fahrpersonals
Wichtigkeit 1 – 3			