

15
153/12

Anlage 4

Frau Berg
21866

Anlage 4 Fragebogen

Befragung der Taxi-Fahrgäste im Rahmen der Vereinbarung zwischen Taxi Ruf Köln eG und Stadt Köln zur Qualitätsverbesserung im Taxigewerbe - zweiter Fragebogenentwurf

Vor Beginn der Befragung ausfüllen:

Taxi-Nr.: falls nicht möglich; Kfz-Kennzeichen:

Beginn der Befragung:

1. Haben Sie dieses Taxi im Straßenverkehr heran gewunken, sind Sie an einem Taxi-Halteplatz zugestiegen oder haben Sie es telefonisch bestellt?

Taxi im Straßenverkehr heran gewunken (*Int.: Weiter mit Frage 3*) 1

Einstieg am Halteplatz (*Int.: Weiter mit Frage 3*) 2

telefonische Bestellung 3

2. War das Taxi pünktlich oder kam es verspätet an?

Ja, das Taxi war pünktlich 1

Nein das Taxi kam verspätet 2

3. Wo sind Sie in das Taxi eingestiegen?

(*Int.: Stadtteil erfragen - ansonsten, Ortsangabe so genau wie möglich erfragen und eintragen*) _____

4. Aus welchem Grund sind Sie gerade mit dem Taxi gefahren?
(*Int.: Nicht vorlesen, Mehrfachnennung möglich*)

Fahrt zum Bahnhof/Flughafen 1

Arztbesuch/Krankenhaus/Therapie 1

Einkaufen / Shopping-Bummel 1

Ausgehen 1

Familienbesuch, familiäre Gründe 1

berufliche Gründe, Geschäftsreise, Weg zur Arbeit 1

kein Führerschein, kein eigenes Auto 1

keine Parkplatzsuche 1

fehlende Fahrsicherheit, alters-/krankheitsbedingt 1

Alkoholkonsum 1

schneller, kein anderes Verkehrsmittel sinnvoll 1

Sonstiges (*Int.: Antwort notieren*) _____ 1

5. Was haben Sie für diese Fahrt bezahlt, d.h. ohne Trinkgeld?
 (Int.: gerundeten Betrag notieren)

Euro

6. Wie oft benutzen Sie ein Taxi? Gehen Sie bitte von dem Durchschnitt der letzten 3 Monate aus.
 (Int.: bei diffusen Angaben - wie z.B. „regelmäßig“ - nachfragen: „Würden Sie sagen: mehrmals im Monat oder mehrmals wöchentlich oder“)

- weniger als einmal im Monat 1
- mehrmals im Monat 2
- mehrmals wöchentlich 3
- mehrmals täglich 4

7. Welche Erwartungen haben Sie prinzipiell an ein Taxi und an einen Taxifahrer bzw. eine Taxifahrerin. Ich nenne Ihnen jetzt einige Aspekte und Sie sagen mir bitte, wie wichtig diese für Sie jeweils sind. Sagen mir dann bitte auch, wie zufrieden Sie diesbezüglich mit ihrem jetzigen Fahrer/ihrer jetzigen Fahrerin sind.

A - Fangen wir mit dem Taxi an:

	Wie wichtig ist Ihnen.....					Und wie bewerten Sie das Taxi von eben?					
	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	unwichtig	keine Meinung	sehr gut	eher gut	teils - teils	eher schlecht	sehr schlecht	keine Meinung
die Ausstattung (d.h. Größe des Innenraums, Sitzkomfort, Fußfreiheit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
den Geruch im Taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Sauberkeit außen und innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Sichtbarkeit des Fahrerausweises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Temperatur im Wageninneren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Möglichkeit der Gepäckaufnahme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Int.: Nur bei Interviews nach 18 Uhr)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ausreichende Innenbeleuchtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6

B – Und nun zum Fahrer bzw. der Fahrerin :

(Int.: Nachfragen, ob Fahrer oder Fahrerin, dann Antwortkategorien entsprechend formulieren)

	Wie wichtig ist Ihnen.....					Und wie bewerten Sie den/die Fahrer(in) von eben?						
	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	unwichtig	keine Meinung	sehr gut	eher gut	teils - teils	eher schlecht	sehr schlecht	keine Meinung	nicht von Interesse, war nicht gefragt
seine/ihre Freundlichkeit, Begrüßung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
seine/ihre Deutschkenntnisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
seinen/ihren Fahrstil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sein/ihr optisches Erscheinungsbild / Hygiene / Bekleidung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er/Sie konnte Auskünfte geben (Lokale, Geschäfte usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er/Sie gab Hilfestellung (beim Ein-/Aussteigen, beim Gepäck)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

die Unterhaltung mit dem/der Fahrer(in)

8. Wie verhält es sich mit den Ortskenntnissen des Fahrers/der Fahrerin? Sagen Sie mir bitte zu den folgenden Aussagen, ob diese voll und ganz zutreffen, eher zutreffen, eher nicht oder überhaupt nicht auf den Fahrer / die Fahrerin zutreffen.

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	keine Meinung / keine Beurteilung möglich
Der Fahrer/die Fahrerin hat sofort verstanden wo ich hinwollte, ich musste es nicht erklären.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der/die Fahrerin musste auf meine Unterstützung oder andere Hilfsmittel (Navigationssystem, Stadtplan) zurückgreifen, um den Weg zu finden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Fahrer/die Fahrerin nahm aus meiner Sicht den besten Weg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

9. Bewerten Sie nun bitte die Taxifahrt insgesamt: Sind Sie damit sehr, eher, eher nicht oder überhaupt nicht zufrieden?

- sehr zufrieden 1
- eher zufrieden 2
- teils – teils, unentschieden 3
- eher nicht zufrieden 4
- überhaupt nicht zufrieden 5

Und nun noch einige Fragen zur Statistik:

10. Wie alt sind Sie?
(Int.: Angabe zuordnen)

- | | |
|--|--|
| unter 20 Jahre <input type="checkbox"/> 1 | 40 bis unter 50 Jahre <input type="checkbox"/> 4 |
| 20 bis unter 30 Jahre <input type="checkbox"/> 2 | 50 bis unter 60 Jahre <input type="checkbox"/> 5 |
| 30 bis unter 40 Jahre <input type="checkbox"/> 3 | 60 Jahre und älter <input type="checkbox"/> 6 |

11. Wo leben Sie?
(Int.: Angabe zuordnen, ggf. nachfragen)

- in Köln 1
- im Kölner Umland 2
- sonst wo in NRW 3
- sonst wo in Deutschland 4
- im Ausland (Int.: Land notieren:) _____ 5

12. Welche berufliche Stellung haben Sie?

- Arbeiter/in 1
- Angestellte/r 2
- Beamte/r 3
- selbstständig berufstätig 4
- in Ausbildung, Student(in) 5
- Hausfrau/Hausmann 6
- (Vor)Ruhestand, Rentner, Pensionär 7

Sonstiges (*Int.: Notieren:*) _____

8

Das war es schon. Ich bedanke mich herzlich für Ihre Geduld und Unterstützung.

Int.: Nach Beendigung des Interviews ausfüllen!!

Geschlecht der Befragungsperson

männlich 1

weiblich 2

Interview beendet um : Uhr

Standort des Interviewers

- | | | | | | |
|--------------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|
| Hauptbahnhof | <input type="checkbox"/> 01 | Ort 6 | <input type="checkbox"/> 06 | Ort 11 | <input type="checkbox"/> 11 |
| Flughafen | <input type="checkbox"/> 02 | Ort 7 | <input type="checkbox"/> 07 | Ort 12 | <input type="checkbox"/> 12 |
| Heumarkt | <input type="checkbox"/> 03 | Ort 8 | <input type="checkbox"/> 08 | Ort 13 | <input type="checkbox"/> 13 |
| Ort 4 | <input type="checkbox"/> 04 | Ort 9 | <input type="checkbox"/> 09 | Ort 14 | <input type="checkbox"/> 14 |
| Ort 5 | <input type="checkbox"/> 05 | Ort 10 | <input type="checkbox"/> 10 | Ort 15 | <input type="checkbox"/> 15 |

Datum des Interviews

- | | | | |
|------------|----------------------------|------------|----------------------------|
| 14.04.2008 | <input type="checkbox"/> 1 | 18.04.2008 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 15.04.2008 | <input type="checkbox"/> 2 | 19.04.2008 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 16.04.2008 | <input type="checkbox"/> 3 | 20.04.2008 | <input type="checkbox"/> 7 |
| 17.04.2008 | <input type="checkbox"/> 4 | 21.04.2008 | <input type="checkbox"/> 8 |

Interviewer-Nr.

Unterschrift Interviewer. _____