



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

# UMFRAGE KUNDENZUFRIEDENHEIT 2023

Società soggetta a Direzione e Coordinamento della Regione F.V.G

Via Peschiera, 30 - 33100 UDINE - Tel. 0432 581844; Fax 0432 581883

E-mail: [info@ferrovieudinecivildale.it](mailto:info@ferrovieudinecivildale.it); Sito internet: [www.ferrovieudinecivildale.it](http://www.ferrovieudinecivildale.it)

Pagina 1 di 3

Lieber Fahrgast,  
um die Dienstqualität zu überprüfen, fragen wir Sie bitte diese Umfrage auszufüllen und sie unserem Personal abzuliefern. Antworten Sie bitte mit einem "X". In der letzten Reihe schreiben Sie bitte die Wichtigkeit jedes Punktes von 1 bis 6, wo 1 bedeutet "gar nicht wichtig" und 6 "sehr wichtig".  
Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.  
DIE VERWALTUNG

## F.0 - ALLGEMEINE AUSKÜNFTE - PROFIL DER TRAVELLER

1	<b>Wohnort</b>	<input type="text"/> Alter <input type="text"/> Geschlecht: (W/M) <input type="text"/>
2	<b>Arbeit</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 1 = Selbständig / Unternehmer; 2 = Mitarbeiter; 3 = Arbeitssuche; 4 = Rentner / Hausfrau; 5 = Schüler; 6 = anders
3	<b>Grund der Zugwahl für die Reise</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 1 = für die Arbeit; 2 = Studium (Schule); 3 = Berufsfahrt--Studium (Universität oder Fachbildung); 4 =such bei Freunden oder Verwandten, Tourismus, Freizeit-Fahrradtourismus (Fahrrad+Zug)-Andere Gründe
4	<b>Typ der Fahrkarte</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 1 = MICOTRA-FUC Fahrkarte; 2 =Trenitalia Fahrkarte; 3 = ÖBB Fahrkarte; 4 = MICOTRA-FUC Wochenkarte; 5 = MICOTRA-FUC Monatskarte; 6 = Trenitalia Monatskarte
5	<b>Wieviel mal wird durchschnittlich dieser Zug verwendet?</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 1= jeden Tag; 2 = mehrmals pro Woche; 3 = einmal wöchentlich; 4 = mehrmals im Monat; 5 = einmal im Monat / paar Mal im Jahr; 6 = selten / gelegentlich
6	<b>Vollständige Reise</b>	Abfahrtsort : _____ Reiseziel : _____ Gesamtdauer der Reise (Stunden, Minuten) : <input type="text"/> h <input type="text"/> min
7	<b>Wie erreichen sie den Abfahrtsbahnhof?</b>	Auto als Fahrer <input type="checkbox"/> begleitet mit dem Auto <input type="checkbox"/> in Fahrgemeinschaften mit anderen Kollegen / innen <input type="checkbox"/> bus <input type="checkbox"/> Zug <input type="checkbox"/> taxi <input type="checkbox"/> Motorrad/Moped <input type="checkbox"/> Fahrrad <input type="checkbox"/> zu Fuss <input type="checkbox"/> bike sharing <input type="checkbox"/>
8	<b>Wie geht es weiter bei der Ankunftsstation?</b>	Auto als Fahrer <input type="checkbox"/> begleitet mit dem Auto <input type="checkbox"/> in Fahrgemeinschaften mit anderen Kollegen / innen <input type="checkbox"/> Bus <input type="checkbox"/> Zug <input type="checkbox"/> taxi <input type="checkbox"/> Motorrad/Moped <input type="checkbox"/> Fahrrad <input type="checkbox"/> zu Fuss <input type="checkbox"/> bike sharing <input type="checkbox"/>
9	<b>Rückreise</b>	Tag <input type="checkbox"/> Am nächsten Tag <input type="checkbox"/> nach mehreren Tagen <input type="checkbox"/> zurück mit dem Zug : mit MICOTRA <input type="checkbox"/> mit einem anderen Zug <input type="checkbox"/> zurück (auch) mit anderen Mitteln ? ja <input type="checkbox"/> wobei: _____
10	<b>Gruppen-Gesellschaftszugfahrt</b>	nie / fast nie <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> oft / immer <input type="checkbox"/> mit MICOTRA <input type="checkbox"/> mit einem anderen Zug <input type="checkbox"/>

Lieber Fahrgast,  
um die Dienstqualität zu überprüfen, fragen wir Sie bitte diese Umfrage auszufüllen und sie unserem Personal abzuliefern. Antworten Sie bitte mit einem "X". In der letzten Reihe schreiben Sie bitte die Wichtigkeit jedes Punktes von 1 bis 6, wo 1 bedeutet "gar nicht wichtig" und 6 "sehr wichtig".  
Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.  
DIE VERWALTUNG

**F.00 - ZUG + FAHRRAD , DAS FAHRRAD , TOURISMUS**

1	<b>Kennen sie die Möglichkeit des Fahrradtransports auf unseren Zügen ?</b>	JA <input type="checkbox"/> NEIN <input type="checkbox"/>					
2	<b>Verwenden Sie den Transportdienst mit Fahrrad im Schlepptau ?</b>	Nein, danke	nie getan, aber ich bin interessiert	ja, manchmal	ja, oft	immer	Sonstiges
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<b>Wenn ja, wie lange dauert ihr Fahrradausgang ?</b>	im Laufe des Tages	zwei / drei Tage	längere Zeiträume	Sonstiges		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4	<b>Was meinen sie bezüglich der Fahrradtransport-Möglichkeit</b>	Wüsste nicht	sehr unzufrieden	eher unzufrieden	sehr zufrieden	sehr zufrieden	<b>Wichtigkeit (1÷6)</b>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<b>Was meinen sie bezüglich der Zugänglichkeit der Bahnhöfe anlass der Fahrräder</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<b>Bedürfnisse / Vorschläge für andere Transportfahrrad Möglichkeiten und Formeln:</b> " Bsp.: Ticket Integration mit anderen Transport-Dienstleistungen ; andere Züge, Busse ; Preisformeln AR flexibler als die entsprechenden Zahlen in der Bike ;						
7	<b>Interessieren sie weitere Fahrradleistungen und Einrichtungen :</b> Ex: Mini- Rampen in Unterführungen ; Pump Punkte; Bereiche für kleine Reparaturen (oder Richtungen in Labors in der Nähe); Parkplätze ; Schließfächer (Schränke); Karten / Informationen über Radwegenetze , Destinationen und Empfänglichkeit ' bike friendly						
8	<b>Kennen sie den Radweg " Alpe Adria "? Brauchen sie ihn ?</b>	Kenne ihn nicht	Ich kenne ihn aber nie benutzt	schon benutzt	Benutzt in Kombination mit dem MICOTRA	Interessiert mich und koennte ihn in Zukunft benutzen	Sonstiges
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	<b>Flugziele und Wandertourismusangebote Touristenwanderung entlang der Alpe Adria Rad-Route und dem MICOTRA</b>	ich kenne sie	Sehenswürdigkeit	Interesse Exkursionen / Touren mit dem Zug zu machen	Interesse Exkursionen / Touren mit dem Fahrrad zu machen	Interesse Exkursionen / Touren mit dem Fahrrad + Zug machen	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	<b>Haben Sie schon unseren Zug für im Friaul Julisch Venetien oder in Österreich organisierte Veranstaltungen verwendet (z . Friuli Doc , Bierfest in Villach ...)?</b>	JA <input type="checkbox"/> NEIN <input type="checkbox"/> Notizen:					
11	<b>Interesse an Radtourismus-Pauschalangebote :</b> " Das Interesse , um Pakete von integrierten Dienstleistungen für den Radtransport zu kaufen (Transport, Unterkunft , Eintrittskarten zu den touristischen Ressourcen und / oder Ereignis ...)	JA <input type="checkbox"/> NEIN <input type="checkbox"/> Notizen:					
12	<b>Bike-Sharing , Fahrradverleih an den Bahnhöfen :</b>	sehr interessiert	ziemlich interessiert	nicht interessiert	Noten; Ort , wo Sie möchten Service		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Lieber Fahrgast,  
um die Dienstqualität zu überprüfen, fragen wir Sie bitte diese Umfrage auszufüllen und sie unserem Personal abzuliefern. Antworten Sie bitte mit einem "X". In der letzten Reihe schreiben Sie bitte die Wichtigkeit jedes Punktes von 1 bis 6, wo 1 bedeutet "gar nicht wichtig" und 6 "sehr wichtig".  
Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.  
DIE VERWALTUNG

<b>F.1 - KOMFORT</b>	<b>Vorschläge</b>	<b>sehr unzufrieden</b>	<b>eher unzufriede</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>super zufrieden</b>	<b>Wichtigkeit (1÷6)</b>
1 Wie schätzen Sie den Komfort an Bord? (Gedränge, genug Sitzplätze, Müllkörbe, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wie schätzen Sie die äussere Sauberkeit des Zuges?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Wie schätzen Sie die innere Sauberkeit des Zuges?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Wie schätzen sie die Möglichkeit der Fahrkartelösung auf dem Zug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Wie beurteilen Sie die Innenausstattung des Zuges (Steckdosen, Tische,..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Wie schätzen Sie die Temperatur an Bord?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Wie beurteilen sie den Zugang zu den Zügen ? ( Zugeinstieg-Abstieg,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Im gesamten, wie schätzen Sie den Komfort an Bord unseres Zuges ein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>F. 2 - FAHRPLAN</b>	<b>Vorschläge</b>	<b>sehr unzufrieden</b>	<b>eher unzufriede</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>super zufrieden</b>	<b>Wichtigkeit (1÷6)</b>
1 Wie schätzen Sie die Pünktlichkeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ist der Fahrplan an Ihre Mobilitätsbedürfnisse angemessen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Wie schätzen Sie die Fahrt-Frequenz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>F. 3 - AUSKUNFT</b>	<b>Vorschläge</b>	<b>sehr unzufrieden</b>	<b>eher unzufriede</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>super zufrieden</b>	<b>Wichtigkeit (1÷6)</b>
1 Wie schätzen Sie die am Bahnhof gegebene Auskunft? (Fahrplan, Öffnungszeiten der Fahrkartenschalter, nützliche Telefonnummern...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wie schätzen Sie die Info-Auffindbarkeit auf dem Mi.Co.Tra?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Wie schätzen Sie die Bereitschaft unseres Personals, Auskunft zu geben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Wie schätzen sie die Klarheit der der Auskünfte an Bord?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Kennen Sie die Webseite <a href="http://www.ferrovieudinecividale.it">www.ferrovieudinecividale.it</a> und unser Kundenservice?	JA <input type="checkbox"/> NEIN <input type="checkbox"/>					
6 Wenn ja, wie bewerten sie die Fähigkeit Auskünfte zu erhalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Wie schätzen Sie die vorzeitige Auskunft im Fall von ausgefallenen Züge, Streike oder Verspätungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Wie schätzen Sie die gegebene Auskunft im Fall von Störungen an der Linie/Zügen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>F.4 - ZUGÄNGLICHKEIT UND KUNDENBEREITSCHAFT</b>	<b>Vorschläge</b>	<b>sehr unzufrieden</b>	<b>eher unzufriede</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>super zufrieden</b>	<b>Wichtigkeit (1÷6)</b>
1 Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des Dienstes ( Nähe des Bahnhofs , um Wohnen, Arbeit , etc.) zu bewerten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wie schätzen sie die Verfügbarkeit und die Freundlichkeit des Personals an Bord der Züge ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Wie schätzen Sie die Bereitschaft und Freundlichkeit unseres Zugpersonals?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Ist unser Personal einfach erkennbar? (Uniform, Ausweis...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Haben sie unseren Kundenbeschwerdedienst schon benutzt?	JA <input type="checkbox"/> NEIN <input type="checkbox"/>					
6 Wenn ja, bewerten sie die Promptheit der Antworten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>F.5 - SICHERHEIT UND UMWELT</b>	<b>Vorschläge</b>	<b>sehr unzufrieden</b>	<b>eher unzufriede</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>super zufrieden</b>	<b>Wichtigkeit (1÷6)</b>
1 Wie schätzen Sie die Sicherheit gegen Diebstähle, Belästigung, körperliche Angriffe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 "Der Zug ist umweltfreundlich", sind Sie damit einverstanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Bemerkungen, Vorschläge**