

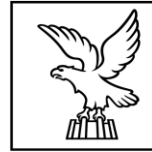
Lieber Fahrgast,
 um die Dienstqualität zu überprüfen, fragen wir Sie um die Qualität unseres Dienstes zu überprüfen, bitten wir Sie, diesen kurzen Fragebogen auszufüllen und ihn unserem Bordpersonal zurückzugeben. Bitte geben Sie bei jedem Punkt die Bewertung an, die Sie für am besten geeignet halten, indem Sie ein „X“ ankreuzen. In der letzten Spalte rechts bitten wir Sie, die Bedeutung jedes Aspekts auf einer Skala von 1 bis 6 anzugeben, wobei 1 für „überhaupt nicht wichtig“ und 6 für „sehr wichtig“ steht. Wir danken Ihnen für Ihre Zeit. Die Geschäftsleitung

F.0 - F.0 - ALLGEMEINE INFORMATIONEN - REISENDENPROFIL

1	Wohnort	<input type="text"/>					
		Alter <input type="text"/>		Geschlecht: (W/M) <input type="text"/>			
2	Beruf	<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 = Selbständiger / Unternehmer; 2 = Angestellter; 3 = Arbeitssuchender; 4 = Rentner / Hausfrau; 5 = Student; 6 = Sonstiges					
3	Grund für die Verwendung dieses Zuges:	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
		1 = zur Arbeit; 2 = Studium (Schule); 3 = Studium (Universität oder Fachhochbildung); 4 = Tourismus, Freizeit-Fahrradtourismus (Fahrrad+Zug); 5 = Nutzung von Dienstleistungen (öffentliche Verwaltung, Sozial- und Gesundheitswesen, Sonstiges);					
4	Typ der Fahrkarte	<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 = Einzelfahrkarte MICOTRA-FUC; 2 = Einzelfahrkarte Trenitalia; 3 = ÖBB-Einfachfahrkarte; 4 = Wochenkarte MICOTRA-FUC; 5 = Monatsabo MICOTRA-FUC; 6 = Abo Trenitalia					
5	Wie oft nutzen Sie diesen Zug durchschnittlich?	<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 Werktag; 2 = mehrmals pro Woche; 3 = einmal pro Woche; 4 = mehrmals pro Monat; 5 = einmal pro Monat / wenige Male pro Jahr; 6 = selten/gelegentlich;					
6	Vollständige Reise	Abfahrtsort : _____					
		Reiseziel : _____					

F.00 - FAHRRAD + ZUG , RADTOURISMUS, TOURISMUS,

1	Wussten Sie, dass Sie Fahrräder in unseren Zügen transportieren können?	JA <input type="checkbox"/> NEIN <input type="checkbox"/>					
2	Nutzen Sie den Fahrradtransportdienst?	Nein, noch nie	Nie getan, aber ich bin interessiert	Ja, manchmal	Ja, oft	Immer	Sonstiges, Anmerkungen
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Wenn Sie es nutzen, wie lange dauert eine typische Fahrt mit dem Fahrrad und dem Zug?	Hin- und Rückfahrt am selben Tag	zwei / drei Tage	längere Zeiträume	Sonstiges, Anmerkungen		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4	Wie beurteilen Sie den angebotenen Fahrradtransportdienst?	sehr schlecht	ungenügend	gerade ausreichend	gut	Ausgezeichnet	Wichtigkeit (1÷6)
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Wie beurteilen Sie die Zugänglichkeit der Bahnhöfe für Fahrräder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Anforderungen/Vorschläge für weitere Möglichkeiten und Formeln für den Fahrradtransport: Beispiel: Fahrkartenintegration mit anderen Verkehrsmitteln; andere Züge, Busse; flexible Hin- und Rückfahrtrtarife für mit dem Fahrrad zurückgelegte Strecken; ... Interesse an weiteren Fahrradausstattungen und -dienstleistungen: Beispiele: Minirampen in Unterführungen; Pumpstationen; Bereiche für kleine Reparaturen (oder Hinweise auf Werkstätten in der Nähe); Parkplätze; Schließfächer (Lockers); Karten/Informationen zu Radwegenetzen, Zielen und „fahrradfreundlichen“ Unterkünften.						
7							
8	Radweg „Alpe Adria“: Kennen Sie ihn? Nutzen Sie ihn?	Ich kenne ihn nicht	Ich kenne ihn	Ich habe ihn schon benutzt	Ich verwende ihn mit dem MICOTRA.	Interessiert mich	Sonstiges
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

FRAGEBOGEN ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT 2025

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@ferrovieudinecividale.it; Sito internet: www.ferrovieudinecividale.it

Seite 2 von 2

Lieber Fahrgast, um die Dienstqualität zu überprüfen, fragen wir Sie um die Qualität unseres Dienstes zu überprüfen, bitten wir Sie, diesen kurzen Fragebogen auszufüllen und ihn unserem Bordpersonal zurückzugeben. Bitte geben Sie bei jedem Punkt die Bewertung an, die Sie für am besten geeignet halten, indem Sie ein „X“ ankreuzen. In der letzten Spalte rechts bitten wir Sie, die Bedeutung jedes Aspekts auf einer Skala von 1 bis 6 anzugeben, wobei 1 für „überhaupt nicht wichtig“ und 6 für „sehr wichtig“ steht. Wir danken Ihnen für Ihre Zeit. Die Geschäftsleitung

F.1 - KOMFORT	Sehr schlecht	Ungenügend	Gerade ausreichend	Gut	Ausgezeichnet	Wichtigkeit (1÷6)
1 Wie beurteilen Sie die Verfügbarkeit von Sitzplätzen im Zug?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wie beurteilen Sie die Sauberkeit der Wagen von außen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Wie beurteilen Sie die Sauberkeit der Wagen von innen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Wie beurteilen Sie den Fahrkartenservice im Zug?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Wie beurteilen Sie die Ausstattung im Zug (z. B. Steckdosen, Tische...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Wie beurteilen Sie den Temperaturkomfort an Bord?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Wie beurteilen Sie die Zugänglichkeit der Züge (Einstiegskomfort usw.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Wie beurteilen Sie insgesamt den Komfort an Bord unseres Zuges?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F.2 - FAHRPLAN	Sehr schlecht	Ungenügend	Gerade ausreichend	Gut	Ausgezeichnet	Wichtigkeit (1÷6)
1 Wie beurteilen Sie die Pünktlichkeit des Dienstes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wie beurteilen Sie die Fahrpläne in Bezug auf Ihre Mobilitätsbedürfnisse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Wie beurteilen Sie die Frequenz der Fahrten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F.3 - AUSKUNFT	Sehr schlecht	Ungenügend	Gerade ausreichend	Gut	Ausgezeichnet	Wichtigkeit (1÷6)
1 Wie bewerten Sie die am Bahnhof bereitgestellten Informationen (Zugfahrpläne, Ticketpreise, Anschlüsse...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wie beurteilen Sie die Verfügbarkeit von Informationen über den Mi.Co.Tra-Service?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Wie beurteilen Sie die Bereitschaft des Personals, Informationen zu geben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Wie beurteilen Sie die Klarheit der bereitgestellten Informationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Haben Sie schon einmal die Website www.ferrovieudinecividale.it besucht oder unseren Kundendienst kontaktiert?	JA <input type="checkbox"/>		NEIN <input type="checkbox"/>			
6 Wenn ja, wie beurteilen Sie deren Fähigkeit, Informationen bereitzustellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Wie beurteilen Sie die im Voraus bereitgestellten Informationen im Falle von Zugausfällen, Streiks und anderen Ereignissen, die zu Beeinträchtigungen des	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Wie beurteilen Sie die Informationen im Falle von Störungen auf der Strecke und/oder an den Wagen oder anderen unvorhergesehenen Ereignissen, die zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F.4 - F.4 - BARRIEREFREIHEIT und KUNDENBETREUUNG	Sehr schlecht	Ungenügend	Gerade ausreichend	Gut	Ausgezeichnet	Wichtigkeit (1÷6)
1 Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des Dienstes (Entfernung des Bahnhofs zum Wohnort, zum Arbeitsplatz usw.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wie beurteilen Sie die Hilfsbereitschaft und Höflichkeit des Zugpersonals?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Wie beurteilen Sie die Hilfsbereitschaft und Höflichkeit des Kundendienstpersonals?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Wie beurteilen Sie die Erkennbarkeit des Personals (Uniform, Ausweis...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Haben Sie sich jemals mit Beschwerden oder Hinweisen an unseren Kundendienst gewandt?	JA <input type="checkbox"/>		NEIN <input type="checkbox"/>			
6 Wenn ja, wie beurteilen Sie die Reaktionsgeschwindigkeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F.5 - SICHERHEIT UND UMWELT	Sehr schlecht	Ungenügend	Gerade ausreichend	Gut	Ausgezeichnet	Wichtigkeit (1÷6)
1 Wie beurteilen Sie die Sicherheit in Bezug auf Diebstahl, Belästigung, verbale und körperliche Angriffe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wie beurteilen Sie die Einführung umweltfreundlicher Maßnahmen durch das Unternehmen (z. B. Angebot eines Fahrradtransportservices, um die Nutzung der Bahn gegenüber dem Auto zu fördern)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BEMERKUNGEN, VORSCHLÄGE: