



Ministerium für Infrastruktur
und Wasserwirtschaft

OV-Kundenbarometer 2023

kennisplatform
CROW



Bitte Ihre Antworten deutlich ankreuzen. ☒

Dieser Fragebogen ist vollständig anonym.

Versie: 8c

1. Sind Sie ein Inselbewohner oder ein Besucher?

☐ Inselbewohner

☐ Besucher

2. Haben sie ein Fahrzeug mit an Bord genommen?

☐ ja

☐ nein

3. Konnten Sie leicht einen **Sitzplatz** finden, als Sie einstiegen?

sehr schwer/gar nicht

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

sehr leicht

*nicht zutreffend = n.z.

☐ weiß nicht ☐ n.z.

4. Wie fanden Sie die **Sauberkeit** des Wartebereichs im Hafenterminal?

sehr dreckig

sehr sauber

☐ weiß nicht ☐ n.z.

5. Wie fanden Sie die **Pünktlichkeit** des Schiffs an ihrem Abfahrtshafen?

sehr schlecht

sehr gut

☐ weiß nicht ☐ n.z.

6. Konnten Sie schwierig oder leicht **an Bord gelangen**?

sehr schwierig

sehr leicht

☐ weiß nicht ☐ n.z.

7. Wie finden Sie die **Kundenfreundlichkeit** des Personals?

sehr kundenunfreundlich

sehr kundenfreundlich

☐ weiß nicht ☐ n.z.

8. Was ist Ihre Meinung darüber, wie **ordentlich und sauber** das Schiff ist?

sehr dreckig

sehr sauber

☐ weiß nicht ☐ n.z.

9. Wie finden Sie die **Sauberkeit** der sanitären Einrichtungen an Bord?

sehr dreckig

sehr sauber

☐ weiß nicht ☐ n.z.

10. Wie empfinden Sie die **Geräuschkulisse an Bord**?

sehr laut

sehr leise

☐ weiß nicht ☐ n.z.

11. Finden Sie **das Klima** auf dem Schiff angenehm? (Temperatur, Ventilation)

sehr unangenehm

sehr angenehm

☐ weiß nicht ☐ n.z.

12. Wie ist Ihre Meinung zur **Einrichtung** des Schiffs? (Einteilung, Farben)

sehr schlecht

sehr gut

☐ weiß nicht ☐ n.z.

13. Wie finden Sie die **Informationen** am Abfahrtshafen? (Abfahrtszeiten, Route, etc.)

sehr schlecht

sehr gut

☐ weiß nicht ☐ n.z.

14. Wie finden Sie die **Reiseinformationen** auf dem Schiff?

sehr schlecht

sehr gut

☐ weiß nicht ☐ n.z.

15. Wie fanden Sie die **Informationen bei der Buchung** ihrer Reise?

sehr schlecht

sehr gut

☐ weiß nicht ☐ n.z.

16. Fanden Sie den **Kauf des Tickets** eher schwierig oder eher einfach?

sehr schwierig

sehr einfach

☐ weiß nicht ☐ n.z.

17. Was halten Sie vom **Preis pro Person** für diese Fahrt?

sehr teuer

sehr günstig

☐ weiß nicht ☐ n.z.

18. Was halten Sie vom **Preis pro Fahrzeug** für diese Fahrt?

sehr teuer

sehr günstig

☐ weiß nicht ☐ n.z.

19. Fühlen Sie sich während dieser Fahrt von **Ihren Mitreisenden gestört**? (z.B. Lärm, Verhalten)

sehr gestört

gar nicht gestört

☐ weiß nicht ☐ n.z.

20. Fühlen Sie sich **gestresst oder entspannt** während dieser Fahrt?

sehr gestresst

sehr entspannt

☐ weiß nicht ☐ n.z.

21. Wie finden Sie die **Frequenz** (Zahl der Fahrten am Tag) von dieser Linie?

sehr schlecht

sehr gut

☐ weiß nicht ☐ n.z.

22. Konnten Sie ihr **Gepäck** einfach oder schwierig an Bord verstauen?

sehr schwierig

sehr einfach

☐ weiß nicht ☐ n.z.

23. Was ist Ihr **Gesamturteil zu dieser Fahrt**?

sehr schlecht

sehr gut

☐ weiß nicht ☐ n.z.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

780083000001



Bitte wenden >>>



24. Wie haben Sie den **Abfahrtschiff** dieser Fahrt erreicht?
☐ Zu Fuß ☐ Mit dem Fahrrad ☐ Mit den öffentlichen Verkehrsmitteln ☐ Mit dem Auto ☐ Mit dem Taxi ☐ Andere Option
25. Was ist der **Hauptgrund** Ihrer Fahrt heute?
☐ Schule/Studium/Kurs/Praktikum ☐ Arbeit ☐ Firmenreise ☐ Besuch von Familie/Freunden ☐ Urlaub ☐ Ein anderer Grund im Bereich Freizeit
26. **Wie oft** nutzen Sie im Schnitt **diese Strecke**? (Hin- und Rückfahrt zählen als eine Fahrt)
☐ 4 mal die Woche oder öfter ☐ 1-3 Tage die Woche ☐ 1-3 Tage im Monat ☐ 6-11 Tage im Jahr ☐ 5 oder weniger Tage im Jahr
27. Wie gut werden Sie bei **Verspätungen oder anderen Problemen informiert**?
sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend
28. Welcher Aspekt dieser Fahrt muss Ihrer Meinung nach **als erstes verbessert werden**? (Bitte nur eins ankreuzen)
☐ Chance auf einen Sitzplatz ☐ Bequemlichkeit beim Betreten und Verlassen des Schiffes ☐ Kauf des Tickets vereinfachen ☐ Abstellmöglichkeiten des Gepäcks
☐ Sauberkeit des Fahrzeugs ☐ Informationen am Hafenterminal ☐ Preis pro Person ☐ Catering
☐ Sauberkeit der sanitären Anlagen ☐ Sauberkeit des Wartebereichs ☐ Preis pro Fahrzeug ☐ Nichts
☐ Kundenfreundlichkeit des Personal ☐ Informationen beim Buchen ☐ Pünktlichkeit dieser Fahrt ☐ Etwas anderes, nämlich:
☐ Lärm des Schiffs ☐ Informationen bei Verspätungen ☐ Zahl der Fahrten am Tag erhöhen
29. Wie empfinden Sie die **Menschenmenge** an Bord?
sehr überfüllt ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sehr leer ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend
30. Wie **sicher** fühlten Sie sich während **dieser Fahrt**?
sehr unsicher ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sehr sicher ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend
31. Wenn Sie die vorherige Frage mit einer 6 oder niedriger bewertet haben (mangelhaft oder ungenügend), können Sie dann angeben, warum?
☐ Zu voll ☐ Aggressivität ☐ Vandalismus
☐ Zu ruhig ☐ Fehlende Aufsicht ☐ Etwas anderes, nämlich:
32. Wie **sicher** fühlen Sie sich (meistens) am Kai/im Wartebereich, von wo aus Sie an Bord gegangen sind?
sehr unsicher ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sehr sicher ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend
33. Wenn Sie die vorherige Frage mit einer 6 oder niedriger bewertet haben (mangelhaft oder ungenügend), können Sie dann angeben, warum?
☐ Zu voll ☐ Umhergehende Personen ☐ Etwas anderes, nämlich:
☐ Zu ruhig ☐ Fehlende Aufsicht
☐ Aggressivität ☐ Vandalismus
34. Was ist Ihr **Geburtsjahr**?

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit. Sie können die Umfrage an den Meinungsforscher zurückgeben

Füllen Sie hier nichts aus bitte

ritcode (unek)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

