



# Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Sehr geehrte Damen und Herren,

während eines Forschungsprojektaufenthalt in Singapur bei der Star Alliance-Airline Singapore Airlines im Bereich IT-Management und nach Absprachen mit dem IT-Bereich und Kundenservice-Center von der Deutsche Lufthansa AG möchte ich, Linus Bauer, nun als Hörgeschädigter ein spezielles Umfrageprojekt in Deutschland starten. Dies ist ein Teil von meinem Sonderprojekt.

**Um welches spezielle Umfrageprojekt handelt es sich? Warum wird dieses Umfrageprojekt gemacht?  
Welche Ziele kann man mit diesem Umfrageprojekt erreichen?**

Es handelt sich um ein spezielles Umfrageprojekt für hörgeschädigte Menschen im deutschen Raum. In Südostasien musste man feststellen, dass die Airlines wie Singapore Airlines, Thai Airways Intl. und Malaysia Airlines eine sehr weit ausgeprägte Behindertenfreundlichkeit besitzen. Es liegt nicht nur an der Mentalität der Asiaten. An jedem Flughafen in jeder Stadt in Südostasien, welcher sich im Streckennetz der oben genannten Airlines befindet, gibt es Hilfspersonal wie zum Beispiel einen Gebärdensprachdolmetscher. An Bord der Singapore Airlines wird auf allen Flügen bei den Safety-Videos neben der englische Sprache, den malaiischen Untertiteln auch die internationale Gebärdensprache eingesetzt. Man kann es auf einem Video (<http://youtube.com/watch?v=SXbN5H7KBLA>) verfolgen, falls man bisher noch nicht mit Singapore Airlines geflogen ist. Malaysia Airlines hat auf den Inlandsflügen beim Safety-Video die malaiische Sprache bzw. Gebärdensprache eingesetzt. Dies kann man auch auf einem Video ([http://youtube.com/watch?v=rU\\_iAwaWpE](http://youtube.com/watch?v=rU_iAwaWpE)) verfolgen. Auf den internationalen Strecken wird die internationale Gebärdensprache mit englischen Untertiteln eingesetzt, während das Safety-Video die malaiische Amtssprache verwendet. Thai Airways Intl. hat dagegen die Gebärdensprache im Safety-Video noch nicht eingeführt, aber es wird ab 2009 in Kraft gesetzt. Dafür kann man aber schon seit einigen Jahren bei einer hörgeschädigten Gruppenreise auf Wunsch und Vorplanung mit dem Thai Airways Intl.-Kundencenter eine Stewardess mit Gebärdensprachkenntnissen einsetzen. Bei allen o. g. Airlines wird auch bei den Filmen englischen Untertiteln eingesetzt, wobei man bei Singapore Airlines auch auf eigenen Wunsch Filme sowie auch auf eigenen Wunsch die Untertiteln-Sprache auswählen kann (Seat-Video / Leinwand).

Nach diesen Airlines-Forschungen in Südostasien ist mir als Hörgeschädigter klar geworden, dass die in Deutschland führende Airline Lufthansa noch viel Nachholbedarf in der IT-Ausstattung bzw. bei der Behindertenfreundlichkeit, speziell bei den Hörgeschädigten, hat.

Die Deutsche Lufthansa AG möchte mit mir gemeinsam nach einigen Gesprächen deshalb dieses Projekt starten, um in der Zukunft gemeinsam eine Lösung zu finden können zwischen dem Airline-Konzern und den Hörgeschädigten!

Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie sich Zeit nehmen würden und das Fragenbogen ausfüllen würden! Einige Details zu dem Fragenbogen finden Sie auf der nächsten Seite!

**Jede Stimme ist wertvoll für uns Menschen mit der Hörbehinderung!**

**Auf geht's zur Freundschaft in der Luft!**



# Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER



### Einige Details zum Fragenbogen:

- Das Fragenbogen ausfüllen und dann per E-Mail bitte an [sonderprojektlh2008@googlemail.com](mailto:sonderprojektlh2008@googlemail.com) schicken!
- Bei Fragen, Anregungen, Kritiken bin ich auch unter der oben genannten E-Mail-Adresse erreichbar!
  - Bitte das Fragenbogen ehrlich und anständig ausfüllen!
- Bei den Antworten auf einigen Fragen, die ein Multiple-Choice-Verfahren besitzen, einfach eure Antworten **fett** markieren!
- Falls Ihr Sonderwünsche bzw. Sonderanregungen habt, bitte dann auch extra aufschreiben auf der letzte Seite! Ein Versuch lohnt sich immer!

Die Deutsche Lufthansa AG und ich würden uns darüber freuen, wenn Sie sich Zeit und Mühe für das Ausfüllen des Fragenbogens genommen haben! Wir bedanken uns im Voraus dafür!

**Auf ein Wiedersehen an Bord!**



# Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER



## Fragenbogen

1.) Wie alt sind Sie?

**Antwort:**

2.) Was machen Sie? Sind Sie berufstätig? Student? Schüler? Azubi? Arbeitslos?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren!

3.) Sind Sie gehörlos oder schwerhörig?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren!

4.) Wo wohnen Sie?

**Antwort:**

5.) Welcher Flughafen ist am nächsten von deinem Heimatsort entfernt?

**Antwort:**

6.) Sind Sie schon mal geflogen? Ja oder Nein?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren!

7.) Wenn ja, sind Sie schon mal mit der Lufthansa geflogen? Ja oder Nein?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren!

8.) Wenn Sie schon mal geflogen sind, mit welcher Airline (mehrere auch möglich) sind Sie dann geflogen?

**Antwort:**

9.) Wenn Sie noch nicht mit Lufthansa geflogen sind, haben Sie vielleicht Gründe dafür?

**Antwort:**



# Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER



10.)

Haben Sie mal Kommunikationsschwierigkeiten am Airport bzw. in der Luft im Flugzeug gehabt? Mit dem Bodenpersonal am Airport? Mit der Crew im Flugzeug?

**Antwort, wenn ja und bitte kurz die Erlebnisse erläutern:**

11.)

Sind Sie schon mal mit Singapore Airlines / Thai Airways Intl. / Malaysia Airlines geflogen?

Wenn ja, dann bitte **fett** markieren! Mehrere auch möglich!

Ergänzungsfragen bei Ja:

Was halten Sie von diesen Airlines? Was hat Ihnen gut gefallen und was hat Ihnen nicht gut gefallen? Waren Sie beeindruckt vom Personal bzw. vom Safety-Video mit der Gebärdensprache? Wohin sind Sie geflogen und von welchem deutschen Flughafen aus?

**Antwort (bitte kurz zusammenfassen):**

12.)

Leiden Sie unter Flugangst? Ja oder Nein?

Eine Auswahl **fett** markieren!

Ergänzungsfrage bei Ja:

Leiden Sie unter Flugangst, weil Sie die Ansprachen und Informationen des Pilot während des Flug nicht mitbekommen können (z.B. Vorwarnung, Hinweise)? Ja oder Nein?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren! Wenn es einen anderen Grund hat, wäre es auch gut, wenn Sie es kurz erörtern können!

**Grund:**



# Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER



13.)

Haben Sie schon mal über [www.lufthansa.de](http://www.lufthansa.de) einen Flug gebucht?

Wenn ja, wie finden Sie das Internet- bzw. Buchungsportal der Lufthansa?

**Antwort:**

14.)

Fühlen Sie sich auf der Reise etwas vernachlässigt vom Bodenpersonal / von der Crew? Ja oder Nein?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren!

Ergänzungsfrage bei Ja:

Inwiefern fühlen Sie sich vernachlässigt?

**Antwort:**

15.)

Was halten Sie von den Flugpreisen bei der Lufthansa? Wie finden Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis bei der Lufthansa?

**Antwort:**

16.)

Was ist Ihnen auf einer Reise am Abflughafen, in der Luft und am Ankunftsflughafen wichtig?

**Antwort:**



# Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER



17.)

Wenn Sie sich mal die Safety-Videos von Singapore Airlines und Malaysia Airlines angeschaut haben (mit der Gebärdensprachdolmetscherin eingeklinkt), was halten Sie davon und wie finden Sie die Bereitschaft der Singapore Airlines und Malaysia Airlines?

URL zu dem Safety-Video von Singapore Airlines: <http://youtube.com/watch?v=SXbN5H7KBLA>

URL zu dem Safety-Video von Malaysia Airlines: [http://youtube.com/watch?v=rU\\_iAwaWpE](http://youtube.com/watch?v=rU_iAwaWpE)

**Antwort:**

18.)

Würden Sie sich so eine Bereitschaft bei der Lufthansa wünschen? Oder würden Sie trotzdem zukünftig mit Singapore Airlines oder Malaysia Airlines Richtung Asien / Australien abheben? Oder ist Ihnen es auch wichtig, dass die Lufthansa als deutsche Airline es mit eigener Faust auch einführt, so dass man von Deutschland aus mit Lufthansa auf jeder Welttroute es immer erleben kann?

**Antwort:**

19.)

Was halten Sie vor Hilfsbereitschaft des Bodenpersonals z.B. bei Thai Airways Intl. (mehrere Gebärdendolmetscher am Airport, Einsatz eines Crewmitgliedes mit Gebärdensprachkenntnissen bei Gruppenreisen von Hörgeschädigten)?

**Antwort:**



# Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER



20.)

Von welchem Flughafen aus sind Sie am meisten abgeflogen?

**Antwort:**

21.)

Welches Urlaubsziel haben Sie am meisten besucht? Welches Geschäftsreise-Ziel haben Sie am meisten besucht, falls Sie auch geschäftlich verreisen tun?

**Antwort:**

22.)

Bitten benoten Sie die folgende Bereiche bei der Deutsche Lufthansa AG nach den Schulnoten (1-6):

Bodenpersonal am Airport (Check-In, Service):

Service an Bord (Essen, Trinken, Crew):

IT-Ausstattung in den LH-Flotten (Seat-TV, Programme, Leinwand):

Komfort in den LH-Flotten:

Preise bei der Lufthansa:

Lufthansa-Streckennetz:

23.)

Haben Sie eine Miles&More-Card (Vielfliegerprogramm) bei der Lufthansa? Ja oder Nein?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren!



# Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER



24.)

Planen Sie demnächst einen Flug mit der Lufthansa? Ja oder Nein?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren!

25.)

Wenn die Lufthansa als erste deutsche Airline, erst mal als Vorstellung, nun jetzt alles wie die asiatischen Airlines machen würde, würden Sie sich dann für die Lufthansa entscheiden (Preis-Leistungsverhältnis korrekt)? Ja oder Nein?

Bitte eine Auswahl **fett** markieren!

26.)

Wie finden Sie das LH-Angebot (betterFly) für ab 99 Euro europaweit (Hin- und Rückflug)? Haben Sie es schon mal benutzt?

**Antwort:**

27.)

Haben Sie sonst Wünsche, Anregungen und Kritiken gegenüber der Lufthansa? Sei einfach offen und schreib alles hier auf, alles ist „Herzlich Willkommen an Bord“!

**Text:**