



2014



Ergebnisbericht für: **Kanton Bern Total**

Umfrage zur Kundenzufriedenheit



Vorwort

Kundenzufriedenheitsumfrage im öffentlichen Verkehr

Sehr geehrte Damen und Herren

Das Amt für öffentlichen Verkehr und Verkehrskoordination des Kantons Bern hat im Sommer/Herbst 2014 eine Umfrage zur Servicequalität und Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr durchgeführt. Dazu wurden auf den Bahn-, Bus- und Tramlinien im gesamten Kantonsgebiet Fragebogen an die Fahrgäste verteilt. Zur Anwendung kamen die selben Fragebogen wie bei den Erhebungen in den angrenzenden Kantonen Solothurn, Aargau sowie dem Gebiet des Verkehrsverbunds Luzern. Insgesamt haben sich ca. 7100 Fahrgäste die Zeit genommen, um einen der Fragebogen zu beantworten.

Mit der Erhebung der Kundenzufriedenheit ist es möglich, mehr über die Wünsche und Anregungen der Fahrgäste zum öffentlichen Verkehr zu erfahren, um deren Anliegen und Bedürfnisse besser berücksichtigen zu können und Verbesserungsmöglichkeiten zu eruieren.

Die Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr des Kantons Bern beträgt bei der aktuellen Kundenbefragung 76 Punkte.

Wir freuen uns, Ihnen in diesem Bericht Ihre Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsstudie 2014 präsentieren zu können.


Wir danken Ihnen für die gute Zusammenarbeit und Ihr Engagement für den öffentlichen Verkehr. Wir sind überzeugt davon, dass wir es gemeinsam schaffen, die Kundenzufriedenheit auch in Zukunft auf einem hohen Niveau zu halten. Bei Fragen stehen Ihnen die auf der letzten Seite dieses Reports aufgeführten Ansprechpersonen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

Kanton Bern



Christian Aebi
Amtsvorsteher

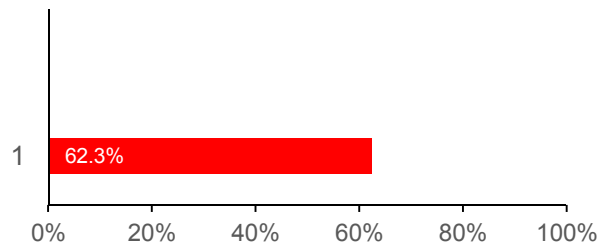


Thomas Gisi
Projektleiter

Inhaltsverzeichnis

Rücklauf und Eckdaten	3
Hinweise zum Lesen der Daten	4
Kennzahlen im Überblick	6
Wie zufrieden sind Ihre Kundinnen und Kunden?	7
Kundenzufriedenheitsmodell	8
Bewertung der Kundenthemen	9 - 11
Kundenzufriedenheit steigern	12
Prioritäten setzen – gezielt handeln!	13
Detailanalyse der Kundenthemen	14 - 33
Höchste und tiefste Bewertungen im Überblick	34
Allgemeine Hinweise zur Befragung	35

Rücklauf



1 = Kanton Bern Total (n=7107)

Die Anzahl n ist die Anzahl der effektiv zurückgesandten Fragebogen. Diese Zahl entspricht nicht zwingend der Anzahl Fragebogen, die ins Modell eingeflossen sind. Es wurden nur Fragebogen verwendet, bei welchen mind. 50% der modellrelevanten Fragen beantwortet wurden. So ergibt sich betreffend der Beurteilung der Servicequalität durch die Fahrgäste ein „präziseres“ Bild.

Eckdaten

- Zeitraum der Befragung: 5. September 2014 – 19. Oktober 2014
- Befragte Zielgruppe: Benutzerinnen und Benutzer des öffentlichen Verkehrs im Kanton Bern
- Erhebungsmethode: Abgabe der Fragebogen in den Fahrzeugen des öffentlichen Verkehrs
- Fragebogenverteilung, Analyse, Auswertung: GfK Switzerland AG

Befragte Linien

Auf folgenden Linien wurden für den vorliegenden Ergebnisbericht Fragebogen verteilt:

AFA: Linie 230 A: Frutigen - Adelboden; AFA: Linie 230 K: Frutigen - Kandersteg und Kandersteg - Talstation Sunnbüel; AFA: Linie: Adelboden Ausserschwand - U.d. Birg; Asm: Linie 72, Linie 73, Linie 51, Linie 52/54, Linie 58, Linie 63, Linie 64; Grindelwald Bus: Linie 1, Linie 2, Linie 3; Bernmobil: Linie 10, Linie 11, Linie 12, Linie 16, Linie 17, Linie 19, Linie 20, Linie 21, Linie 26, Linie 27, Linie 28, Linie 29, Linie 31, Linie 32; Bernmobil: Linie 160, Linie 331, Linie 332, Linie 334; Busland: Linie 271, Linie 284, Linie 285; Busland: Linie 461, Linie 462, Linie 463, Linie 465, Linie 466/467, Linie 468; Busland: Linie 471, Linie 481, Linie 482, Linie 483, Linie 491, Linie 493; CJ: Linie: Tramelan-St-Imier; CJ: Linie: Saignelégier-Tramelan-Glovelier-Bassecourt; RBS: Linie 33, Linie 34, Linie 36, Linie 38, Linie 43, Linie 44, Linie 46/47/48, Linie 364/367/368, Linie 898/8, Linie 40/41; STI: Linie 1, Linie 2, Linie 3, Linie 4, Linie 5, Linie 6; STI: Linie 3, Linie 21, Linie 25, Linie 31/32, Linie 41/42/43, Linie 50, Linie 53, Linie 55; VB/TPB: Linie 1, Linie 2, Linie 4, Linie 5, Linie 6, Linie 7, Linie 8, Linie 11, Linie 70/71, Linie 75; PostAuto: Linie: Gstaad - Saanen [- Schönried]; PostAuto: Linie: Gstaad - Col du Pillon - Les Diablerets; PostAuto: Linie 181; PostAuto: Linie 130, Linie 131, Linie 550, Linie 570; PostAuto: Linie 74, Linie 86, Linie 361, Linie 365; PostAuto: Linie 100, Linie 101, Linie 102, Linie 104, Linie 105, Linie 106, Linie 107; PostAuto: Linie 161/162/163, Linie 165/166/167; PostAuto: Linie 321, Linie 340, Linie 611/612, Linie 621, Linie 631, Linie 57; PostAuto: Linie 451, Linie 472, Linie 781/782, Linie 791/792/793, Linie 794, Linie 795; PostAuto: Linie: La Neuveville-Le Landeron-Plateau de Diesse; PostAuto: Linie 521, Linie 525, Linie 526; PostAuto: Linie 61/62, Linie 65, Linie 66, Linie 210; PostAuto: Linie: Reichenbach i.K. - Kiental [- Griesalp]; PostAuto: Linie: Oey Dientigen - Dientigen - Grimmialp; PostAuto: Linie 101, Linie 102, Linie 103, Linie 104, Linie 105, Linie 106, Linie 141; PostAuto: Linie 151, Linie 152, Linie 171, Linie 172; PostAuto: Linie: TUM Transports Urbains Moutier; PostAuto: Linie: Delémont-Moutier; Asm: Linie T: Biel - Täuffelen - Ins; Asm: Linie: Solothurn - Oensingen - Langenthal; Asm: Linie R: Langenthal - St. Urban Ziegelei; BLS: RE: Bern - Neuchâtel; BLS: RE: Spiez - Interlaken Ost; BLS: Regio: Spiez - Interlaken Ost (RPV); BLS: RE: Spiez - Zweisimmen; BLS: Regio: Spiez - Zweisimmen (RPV); BLS: RE: Bern - Spiez - Kandersteg (Lötschberg) - Brig; BLS: Regio: Spiez - Frutigen; BLS: RE: Bern - Langnau - Wolhusen - Luzern; BLS: Regio: Kerzers - Lyss; BLS: Regio: Lyss - Büren an der Aare; BLS: S1, S2, S3, S31, S44, S4, S5, S51, S52, S6; BLS: RE: Burgdorf - Solothurn; BLS: Regio: Burgdorf - Solothurn; BLS: RE: Thun - Burgdorf; BLS: Regio: Thun - Hasle-Rüegsau [- Burgdorf]; BOB: Linie: Interlaken Ost - Lauterbrunnen; WAB: Linie: Lauterbrunnen - Wengen; BOB: Interlaken Ost - Grindelwald; CJ: Linie: La Ch.-d.-F. - Le Noirmont - Saignelégier - Glovelier; CJ: Linie: Le Noirmont - Tavannes; zb: Linie: Luzern - Meiringen - Interlaken Ost; zb: Linie: Meiringen - Interlaken Ost; MIB: Linie: Meiringen - Innertkirchen; MOB: Linie: Montreux - Zweisimmen; MOB: Linie: Zweisimmen - Lenk; RBS: S7, S8/RE, S9; SBB: Linie: Neuchâtel - Biel/Bienne; SBB: RE: Biel/Bienne - Sonceboz - La Chaux-de-Fonds; SBB: RE: Biel/Bienne - Moutier - Delémont; SBB: Linie: Biel - La Chaux-de-Fonds / Moutier; Bernmobil: Linie 3, Linie 6, Linie 7, Linie 8, Linie 9

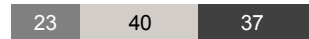
Hinweise zum Lesen der Daten I

Gegenüberstellung Vergleichseinheiten



- Auswertungseinheit
- Erste Vergleichseinheit
- Zweite Vergleichseinheit
- Dritte Vergleichseinheit

Der **rote Balken** stellt den Durchschnittswert der Antworten der Befragten der Auswertungseinheit dar.
Der **dunkelgraue Balken** stellt den Durchschnittswert der Antworten der in der Vergleichseinheit 1 befragten Kunden dar.
Der **graue Balken** stellt den Durchschnittswert der Antworten der in der Vergleichseinheit 2 befragten Kunden dar.
Der **hellgraue Balken** stellt den Durchschnittswert der Antworten der in der Vergleichseinheit 3 befragten Kunden dar.



- Unzufrieden (0-59 Punkte)
- Zufrieden (60-79 Punkte)
- Sehr zufrieden (80-100 Punkte)

Die **prozentuale Antwortverteilung** zeigt, wie viel Prozent der Antwortenden der Auswertungseinheit mit einer bestimmten Aussage unzufrieden (0-59 Punkte), zufrieden (60-79 Punkte) respektive sehr zufrieden (80-100 Punkte) sind.



Die Ziffern zeigen die **Handlungspriorität** eines Themas in Bezug auf die Kundenzufriedenheit mit dem ÖV-Anbieter auf. Massnahmen lohnen sich vor allem bei Themen 1. und 2. Priorität, die einen grossen Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem ÖV-Anbieter haben (Hebelwirkung).

Bewertungskriterien

- 0-59 Punkte: Unzufrieden
- 60-79 Punkte: Zufrieden
- 80-100 Punkte: Sehr zufrieden

Wenn keine Werte und Balken gezeigt werden, dann trifft mindestens eine der 3 folgenden Möglichkeiten zu:

- Die Anzahl auswertbarer Fragebogen ist zu gering für eine Bewertung.
- Das Qualitätskriterium wurde im Fragebogen nicht abgefragt.
- Es ist kein Vergleich zur Vergleichseinheit (Benchmark) möglich.

Hinweise zum Lesen der Daten II

Benchmark „Beste TU“, „Beste Bahn TU“ und „Beste Bus TU“ (wird nicht in allen Reports ausgewiesen)

- Die Integration in den Benchmark „Beste TU“, „Beste Bahn TU“ und „Beste Bus TU“ erfolgt aus statistischen Gründen ab 30 ausgewerteten Fragebogen, beim Kundenthema „Reklamation“ ab 10 ausgewerteten Fragebogen.
- Der Benchmark „Beste TU“ entspricht dem besten Transportunternehmen innerhalb des Kantons Bern, der Benchmark „Beste Bahn TU“ dem besten Bahn Transportunternehmen und „Beste Bus TU“ dem besten Bus Transportunternehmen.

Achtung:

Falls die Fallzahlen kleiner sind als 30 (Faustregel $n < 30$), müssen die jeweiligen Resultate mit Vorsicht interpretiert werden.

Zusatzinformation zu den Kundenthemen:

- Fahrkomfort, Sauberkeit der Fahrzeuge, Fahrpersonal, Verkauf Chauffeur, Kontrollpersonal, Sicherheitsgefühl, Haltestelleninfrastruktur, Sauberkeit der Haltestellen, Angebot/Netzqualität, Zuverlässigkeit, Informationen bei Verspätungen:
Die Beurteilung dieser Kundenthemen erfolgte spezifisch für die von den Fahrgästen genutzte Bus- bzw. Bahnlinie, das heisst, es ist eine eindeutige Zuordnung der Bewertung zu den TUs oder Linien möglich.
- Informationsmöglichkeiten, Billettautomat, bediente Verkaufsstelle, Fahrausweise und Preise, Reklamation:
Die Beurteilung dieser Kundenthemen bezieht sich auf den Kanton Bern im Allgemeinen. Folglich ist keine eindeutige Zuordnung der Bewertung zu einzelnen TUs oder Linien möglich.

Vergleich der Kundenthemen mit anderen Studien im öffentlichen Verkehr:

Auf der Ebene der Kundenthemen werden – ausser bei der Kundenzufriedenheit - keine Vergleiche mehr zu anderen Studien im öffentlichen Verkehr gezogen, da sich die Themen teilweise anders zusammensetzen.

Fussnoten zu den Kundenthemen

- 1 Das Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet.
- 2 Das Qualitätskriterium wurde nicht in die Berechnung des entsprechenden Kundenthemas mit einbezogen.
- 3 Das Kundenthema ist nicht Bestandteil des vorliegenden Kundenzufriedenheitsmodells.

Kennzahlen im Überblick

Wie werden Sie von Ihren Kunden bewertet?

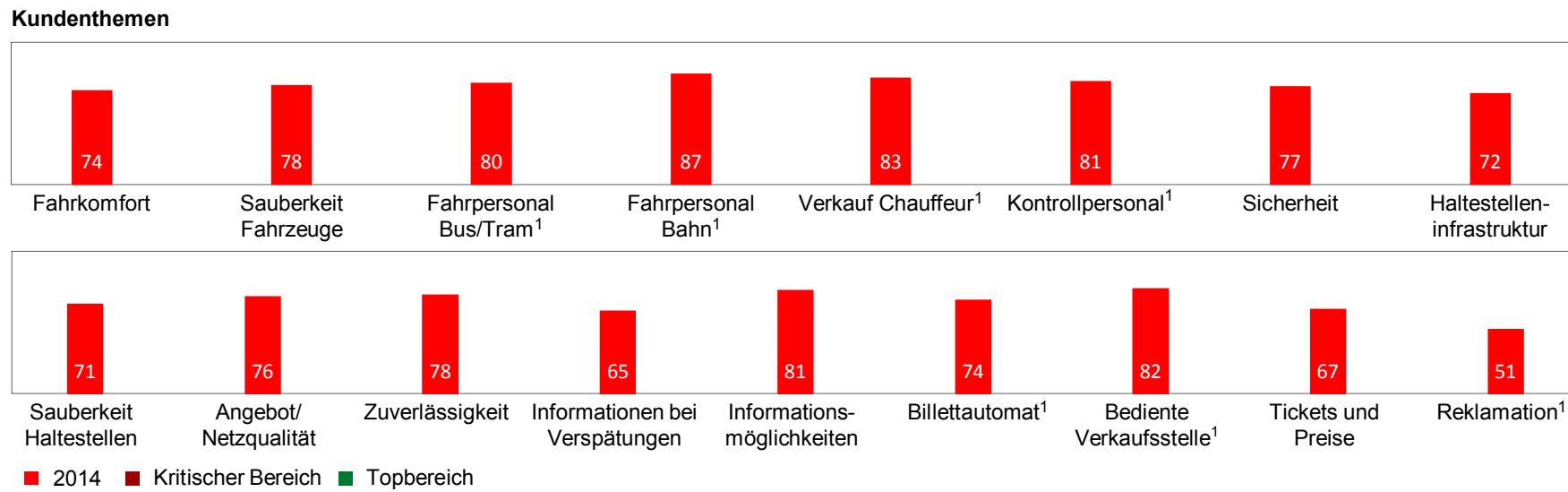
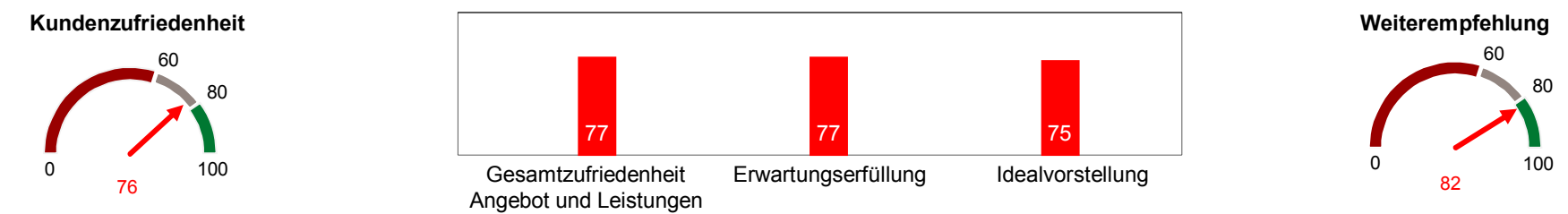
Dieser kurze Überblick gibt Ihnen Auskunft über folgende Fragen:

1. Wie zufrieden sind Ihre Kunden?
2. Wie loyal sind Ihre Kunden?
3. Wie werden die Kundenthemen bewertet?
(Nähere Informationen zu den Kundenthemen Seite 9-11)

Hinweise zum Lesen der Daten

Die folgenden Grafiken zeigen Ihnen die Bewertungen der Befragten für die einzelnen Aussagen im Fragebogen sowie die daraus berechneten Kundenthemen.

Die Bewertungen reichen von 0 bis 100 Punkten. Dies wird durch Transformation der 10-er Skala im Fragebogen auf eine 100-er Skala erreicht. Wenn Sie ein Kundenthema verbessern wollen, ist ein Ziel von 2 - 3 Punkten Steigerung bis zur nächsten Messung realistisch.



Wie zufrieden sind Ihre Kundinnen und Kunden?

Was ist Kundenzufriedenheit?

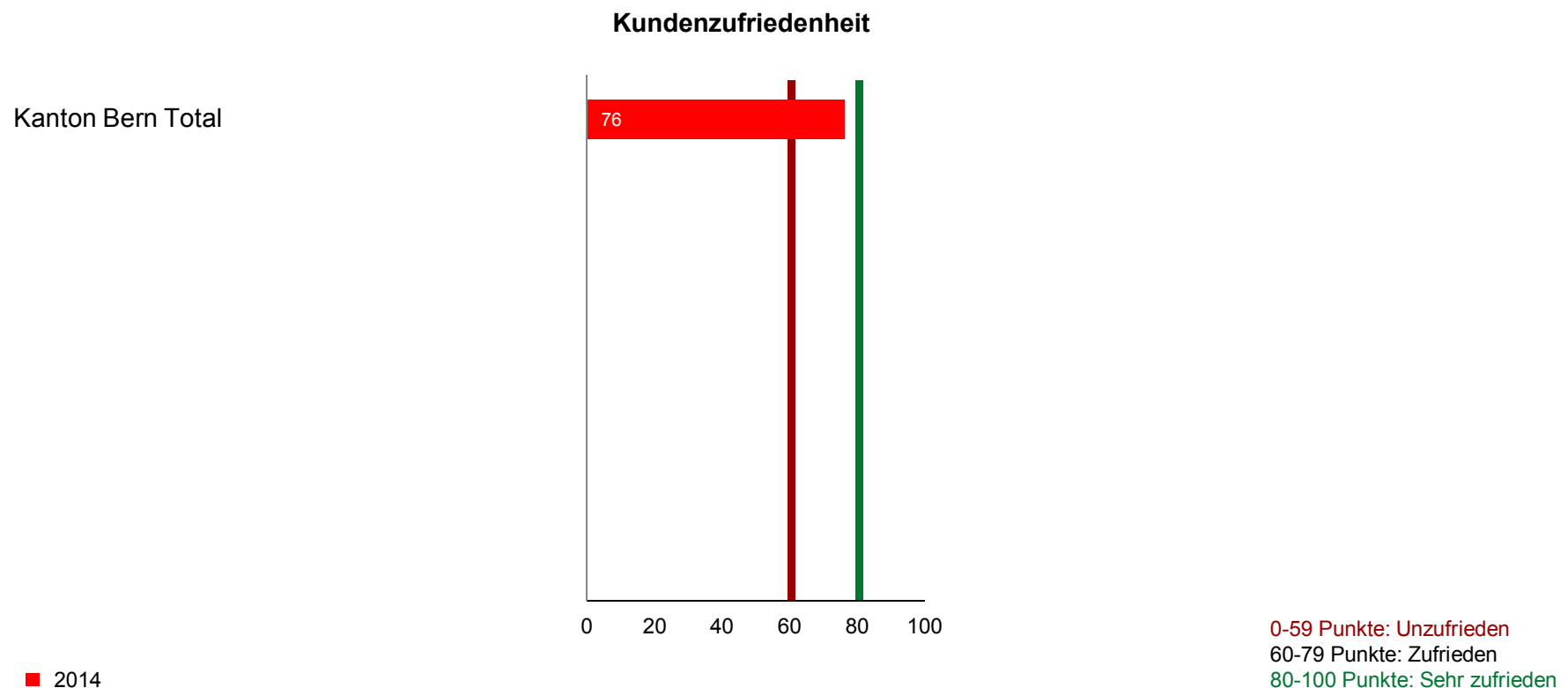
Kundenzufriedenheit entsteht, wenn die Erwartungen aus Sicht der Kundinnen und Kunden erfüllt werden. Die Kundenwahrnehmung kann sehr subjektiv sein. Trotzdem zählt nur der subjektive Eindruck der Kundinnen und Kunden, da dieser ihr Verhalten bestimmt.

Wie wird Kundenzufriedenheit gemessen?

Die Kundenzufriedenheit ist ein Index auf einer Skala von 0 bis 100 und wird aus der Bewertung folgender drei Fragen ermittelt:

- Zufriedenheit mit Angebot und Leistungen
- Erfüllungserfüllung bezüglich Angebot und Leistungen
- Nähe zur Idealvorstellung eines ÖV-Anbieters

Die Kundenzufriedenheit hängt mit den Bewertungen der einzelnen Kundenthemen zusammen. Der Einfluss dieser Themen auf die Kundenzufriedenheit wird vom Modell quantifiziert (siehe Seite 8 und 12).



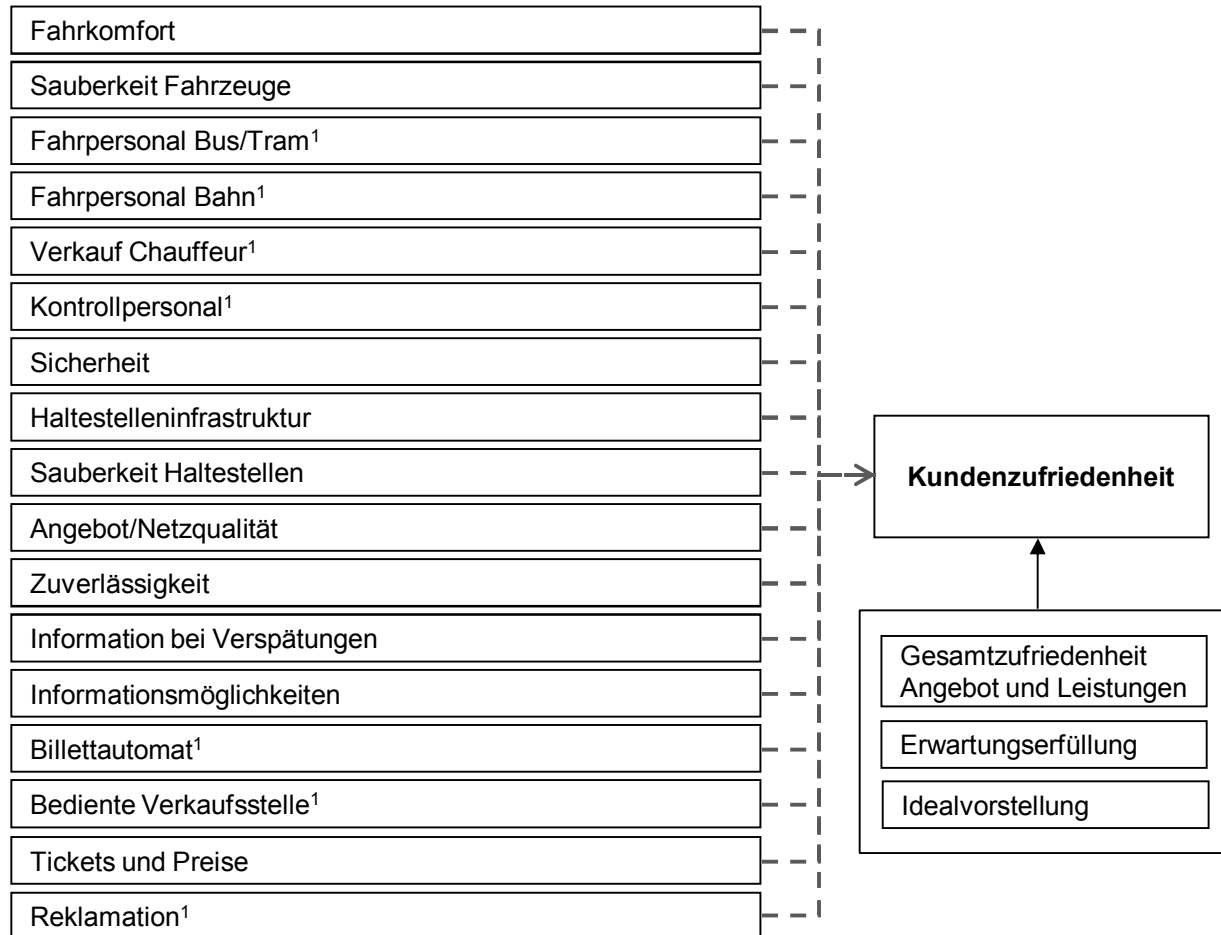
Kundenzufriedenheitsmodell

Wie entsteht Kundenzufriedenheit?

Die Kundenzufriedenheit wird durch unzählige Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) in unterschiedlichem Ausmass beeinflusst. So besteht auch unser Messmodell aus mehreren Dimensionen.

Der Einfluss eines Kundenthemas auf die Kundenzufriedenheit wird statistisch ermittelt und nicht mittels des Fragebogens abgefragt. Das multivariate Analyseverfahren ermöglicht es, die Stärke des Zusammenhanges zwischen drei und mehr Variablen zu bestimmen. Qualitätsfaktoren mit einem hohen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit sind dabei gute Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen.

Kundenthemen



Bewertung der Kundenthemen I

Wie entstehen Kundenthemen?

In den Interviews beantworten die Kundinnen und Kunden jeweils verschiedene Fragen (Bsp.: Wie erfüllen die auf dieser Linie eingesetzten Fahrzeuge Ihre Erwartungen in Bezug auf ein bequemes Ein- und Aussteigen?) zu einem Thema (Bsp.: Fahrkomfort). Die einzelnen sogenannten Leistungskriterien (Bsp.: Bequemes Ein- und Aussteigen) werden dann thematisch zu einem Kundenthema (Bsp.: Fahrkomfort) zusammengefasst. Aus welchen Leistungskriterien sich ein Kundenthema genau zusammensetzt, ist anhand der Detailanalyse ab Seite 14 in diesem Report ersichtlich.

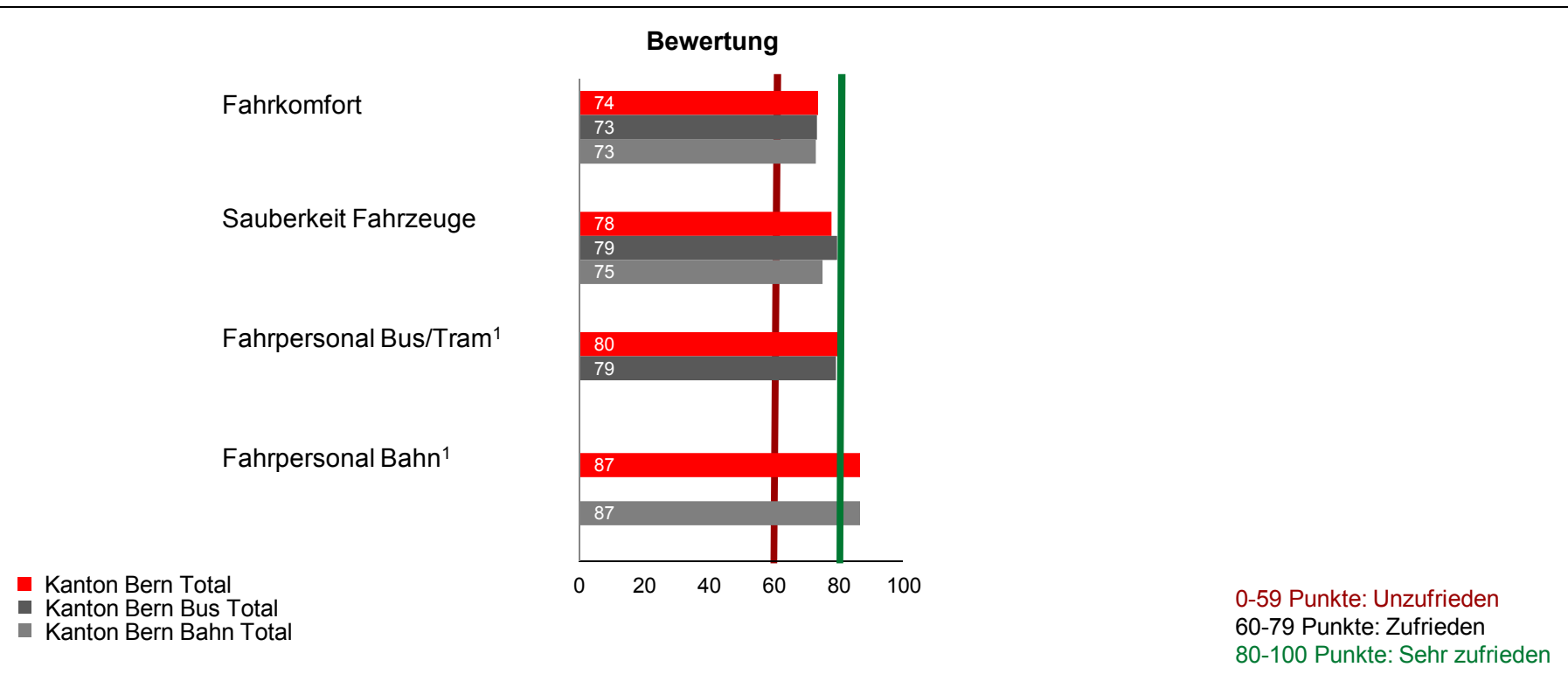
Was ist eine gute und was eine schlechte Bewertung?

In der Umfrage werden die Kundinnen und Kunden gefragt, wie sie einzelne Leistungen des ÖV-Anbieters bewerten. Der Grad ihrer Zustimmung zu den einzelnen Themen lässt sich wie bei der Kundenzufriedenheit messen.

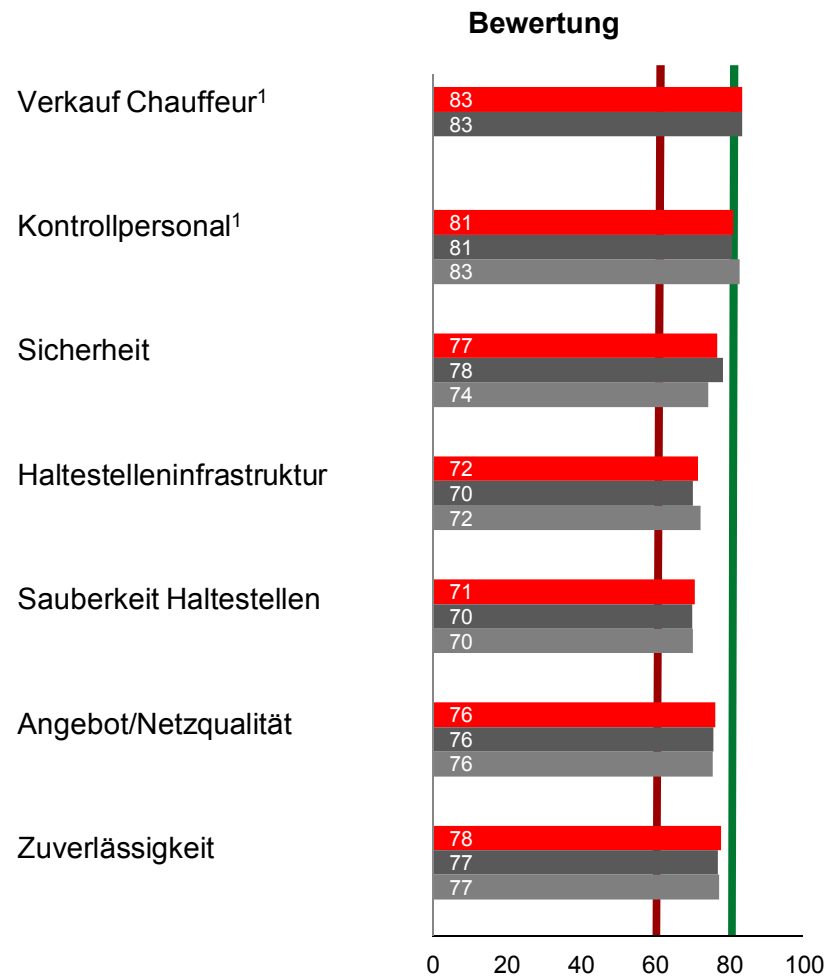
Was zeigt die untenstehende Grafik?

Drei wichtige Informationen sind auf einen Blick ersichtlich:

- Wie wurde das Kundenthema bewertet?
- Hat sich die Bewertung im Vergleich zur letzten Studie verbessert oder verschlechtert? (sofern vergleichbar)
- Wie gut schneidet man im Vergleich zu den Vergleichseinheiten ab? (sofern vorhanden)



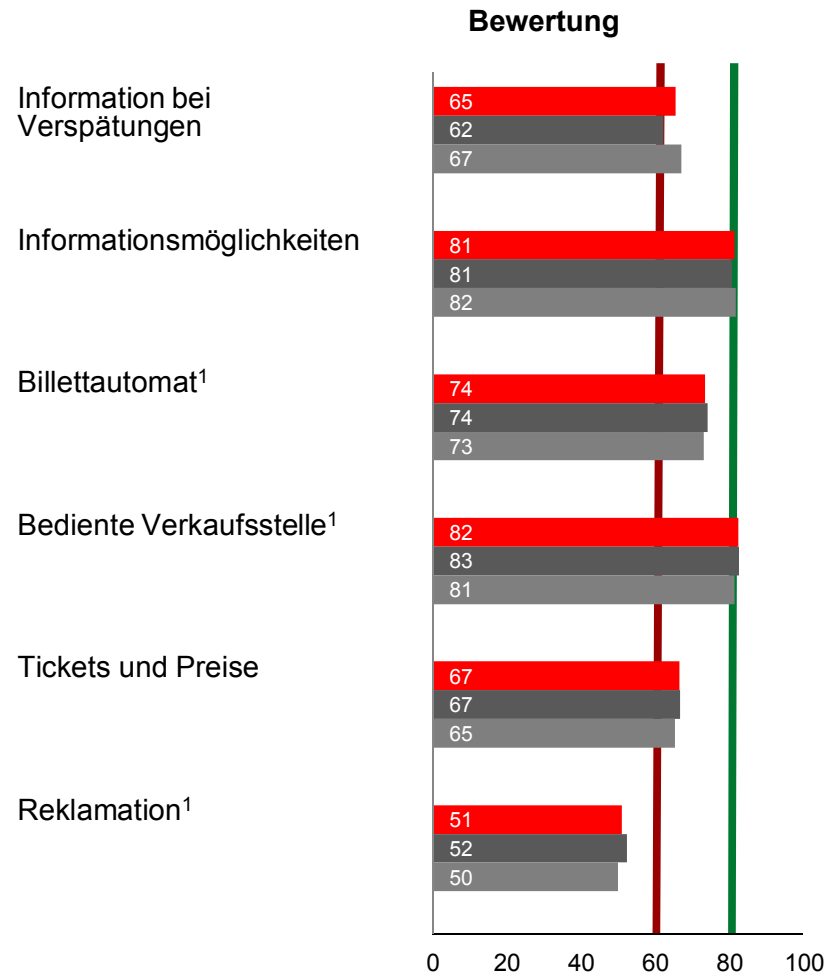
Bewertung der Kundenthemen II



■ Kanton Bern Total
■ Kanton Bern Bus Total
■ Kanton Bern Bahn Total

0-59 Punkte: Unzufrieden
60-79 Punkte: Zufrieden
80-100 Punkte: Sehr zufrieden

Bewertung der Kundenthemen III



■ Kanton Bern Total
■ Kanton Bern Bus Total
■ Kanton Bern Bahn Total

0-59 Punkte: Unzufrieden
60-79 Punkte: Zufrieden
80-100 Punkte: Sehr zufrieden

Kundenzufriedenheit steigern

Was beeinflusst die Kundenzufriedenheit?

Zwischen den Leistungen, die für die Kundinnen und Kunden erbracht werden, und ihrer Zufriedenheit bestehen enge Zusammenhänge. Doch nicht alle Kundenthemen haben die selbe Bedeutung. Einige beeinflussen die Kundenzufriedenheit stärker als andere.

Warum soll man Einflüsse berechnen?

Werden die Kunden direkt befragt, welche Leistungen ihnen wichtig sind, hat man folgendes Problem: Den Kunden ist alles wichtig! Dies macht es schwierig, klare Prioritäten für effiziente Massnahmen zu setzen. Deshalb wird in der Studie nicht direkt die Wichtigkeit abgefragt. Mittels kausal-statistischer (multivariater) Methoden wird im Modell berechnet, welchen Einfluss die einzelnen Kundenthemen auf die Zufriedenheit haben. Am sinnvollsten ist es, die Ressourcen auf solche Kundenthemen zu konzentrieren, die einen hohen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben.

Was muss ich mir unter Einfluss vorstellen?

Die Einflüsse drücken aus, um wie viel sich die Kundenzufriedenheit erhöht, wenn es gelingt, die Bewertung eines Kundenthemas um 5 Punkte zu steigern. Damit wird bekannt, welche "Hebelwirkung" die einzelnen Kundenthemen auf die Kundenzufriedenheit haben.

Beispiel

Frage: Was bedeutet es, wenn das Kundenthema „Zuverlässigkeit“ einen Einfluss von 0.56 hat?

Antwort: Kann die Bewertung zur „Zuverlässigkeit“ um 5 Punkte verbessert werden, dann überträgt sich das auch auf die gesamte Kundenzufriedenheit und diese steigt um 0.56 Punkte.

	Bewertung	Einfluss auf Kundenzufriedenheit
Tickets und Preise	67	0.98
Angebot/Netzqualität	76	0.78
Fahrkomfort	74	0.70
Bediente Verkaufsstelle ¹	82	0.59
Fahrpersonal Bus/Tram ¹	80	0.59
Zuverlässigkeit	78	0.56
Informationsmöglichkeiten	81	0.54
Reklamation ¹	51	0.52
Fahrpersonal Bahn ¹	87	0.42
Informationen bei Verspätungen	65	0.32
Verkauf Chauffeur ¹	83	0.31
Sicherheit	77	0.29
Kontrollpersonal ¹	81	0.25
Haltestelleninfrastruktur	72	0.24
Billettautomat ¹	74	0.23
Sauberkeit der Fahrzeuge	78	0.19
Sauberkeit Haltestellen	71	0.04

Prioritäten setzen – gezielt handeln!

Das Handlungsportfolio hilft uns zu fokussieren

Jede Auswertungseinheit zeichnet sich aus Kundensicht durch unterschiedliche Stärken und Schwächen aus. Dabei stellt sich rasch die Frage, auf welche Stärken und Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren soll. Das Handlungsportfolio hilft uns bei dieser Entscheidung. Für jedes Kundenthema ist ersichtlich, welcher der 4 folgenden Schritte am sinnvollsten wäre:

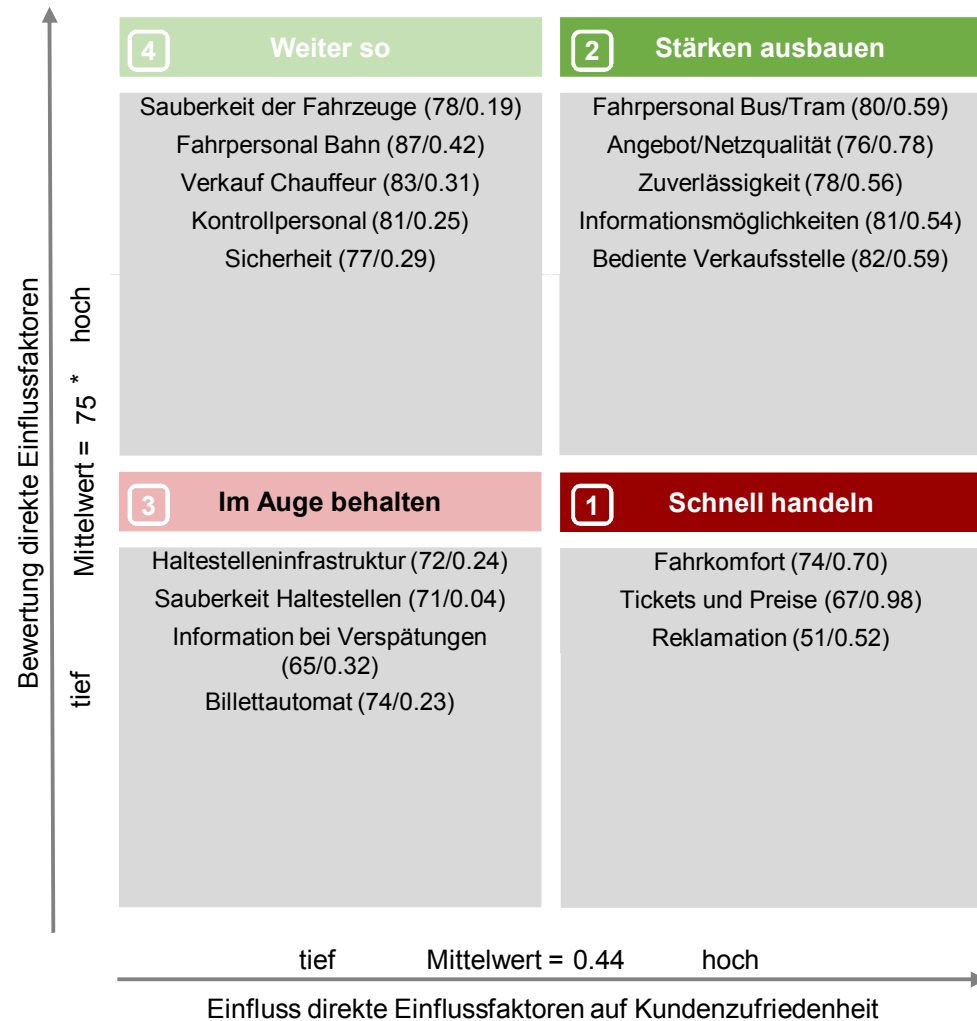
- 1 Schnell handeln** (unterdurchschnittliche Bewertung, hoher Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 2 Stärken ausbauen** (überdurchschnittliche Bewertung, hoher Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 3 Im Auge behalten** (unterdurchschnittliche Bewertung, geringer Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 4 Weiter so** (überdurchschnittliche Bewertung, geringer Einfluss auf Kundenzufriedenheit)

Hauptfokus auf "Schwächen mit grossem Einfluss auf die Kundenzufriedenheit" setzen

Diejenigen Schwächen sind mit Priorität zu verbessern, die unterdurchschnittlich bewertet werden und gleichzeitig einen hohen Zusammenhang zur Kundenzufriedenheit aufweisen (vgl. Seite 12). Deshalb ist es hier besonders wichtig, die Erwartungen der Kunden in Zukunft besser zu erfüllen.

Stärken, die mit Priorität auszubauen sind

Neben den Schwächen sollte man sich bei der Massnahmenplanung auch auf die identifizierten Stärken konzentrieren, vor allem auf diejenigen, die in engem Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit stehen.



*) Der dargestellte Mittelwert wird arithmetisch aus allen oben aufgeführten Kundenthemen gebildet. Dieser Mittelwert kann evtl. vom Wert der Kundenzufriedenheit abweichen, da dieser methodisch anders gebildet wird (siehe dazu auch Seite 7).

Detailergebnisse zu Fahrkomfort I

	Bewertung der Kundenthemen 2014	n 2014	Antwortangaben 2014 in %
1 Fahrkomfort		6897	
Bequemes Ein- und Aussteigen		6833	
Genügend Sitzplätze		6827	
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)		6827	
Angenehmes Raumklima (Temperatur und Luftqualität) im Sommer		6766	
Angenehmes Raumklima (Temperatur und Luftqualität) im Winter		6145	

- Kanton Bern Total
- Kanton Bern Bus Total
- Kanton Bern Bahn Total

- 0-59 Punkte: Unzufrieden
- 60-79 Punkte: Zufrieden
- 80-100 Punkte: Sehr zufrieden

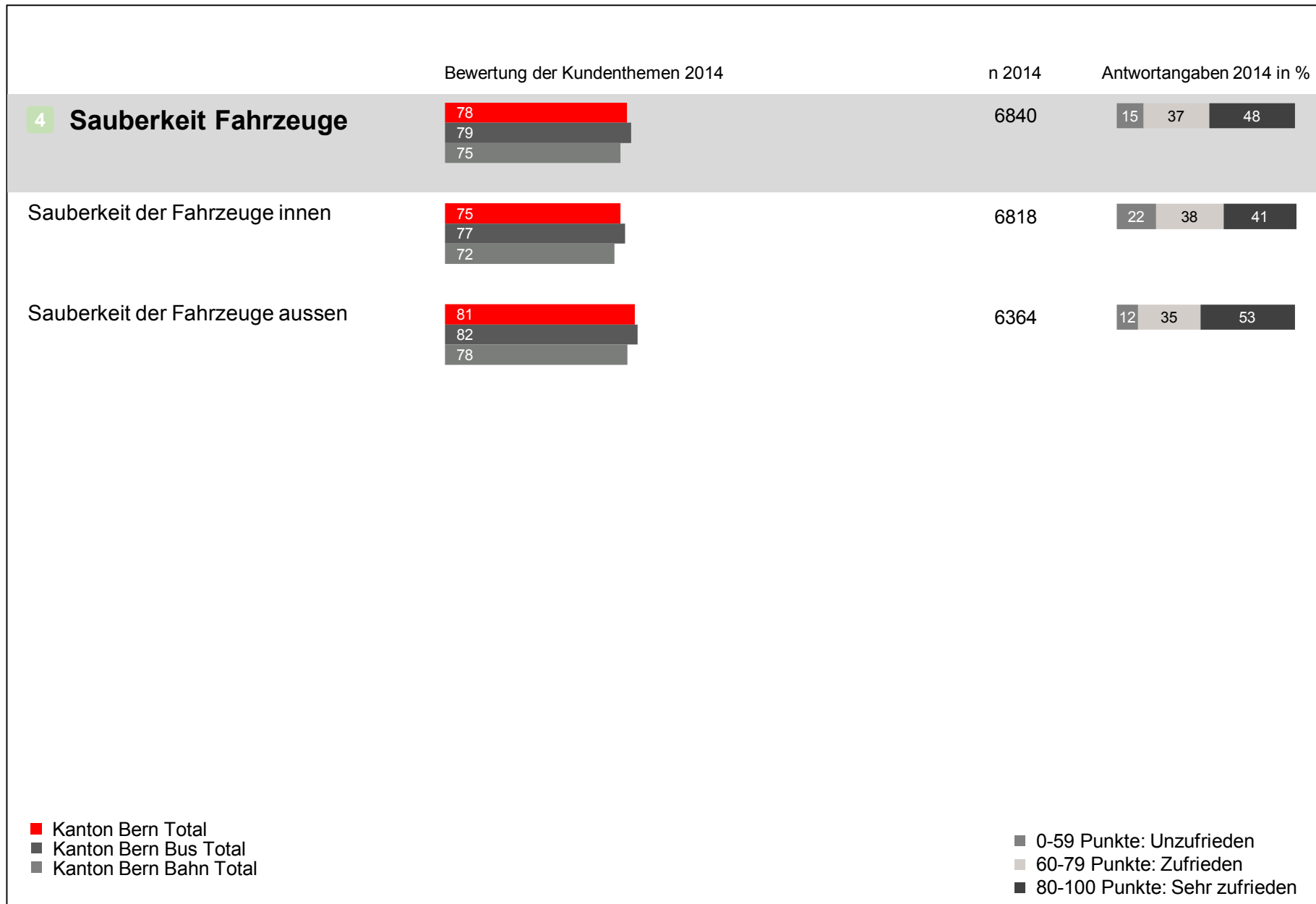
Detailergebnisse zu Fahrkomfort II

	Bewertung der Kundenthemen 2014	n 2014	Antwortangaben 2014 in %
1 Fahrkomfort	<p>74 73 73</p>	6897	<p>18 44 38</p>
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design, usw.)	<p>73 73 73</p>	6559	<p>27 36 37</p>
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage/ Lüftung, etc.)	<p>76 77 73</p>	6449	<p>20 37 43</p>

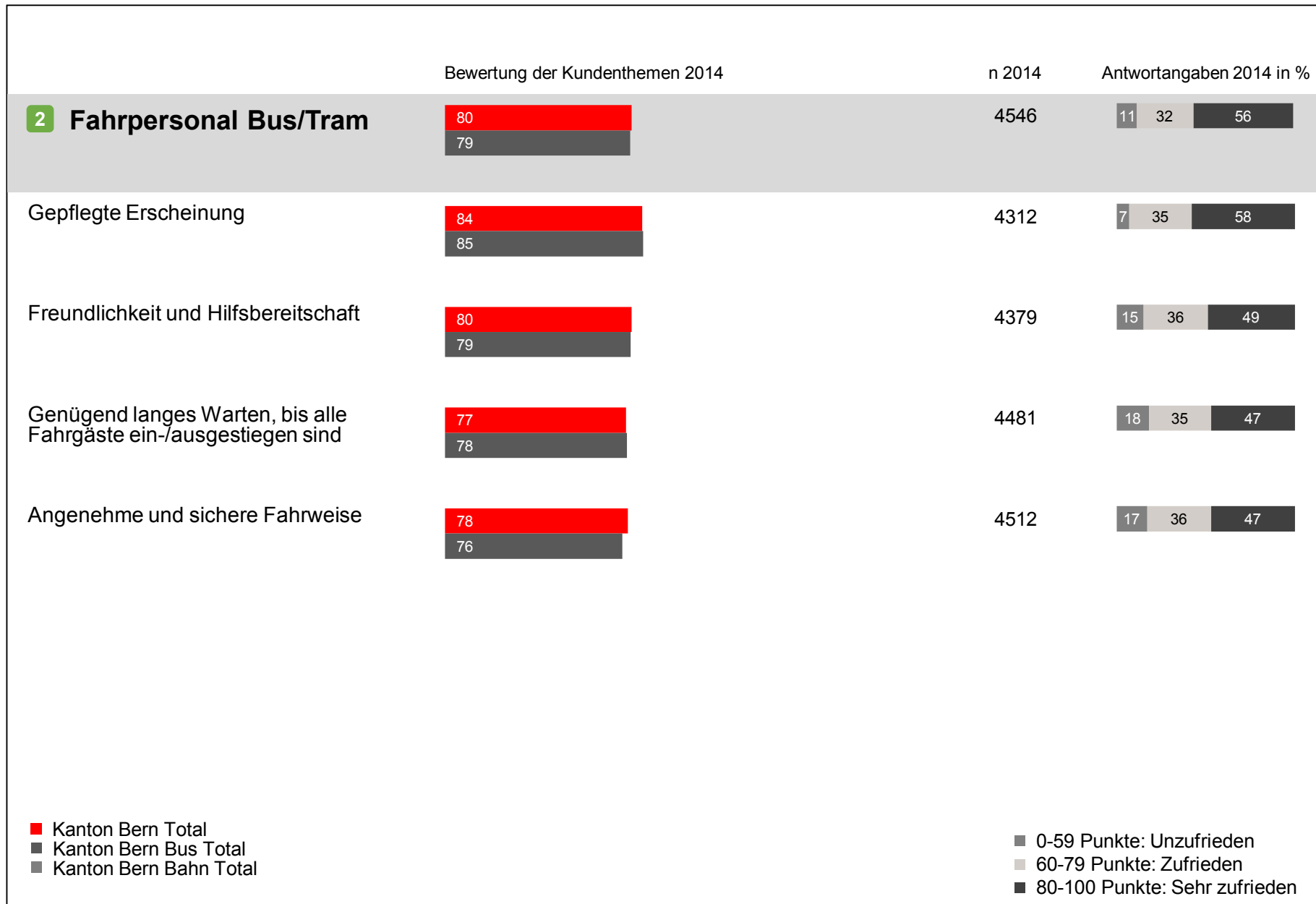
- Kanton Bern Total
- Kanton Bern Bus Total
- Kanton Bern Bahn Total

- 0-59 Punkte: Unzufrieden
- 60-79 Punkte: Zufrieden
- 80-100 Punkte: Sehr zufrieden

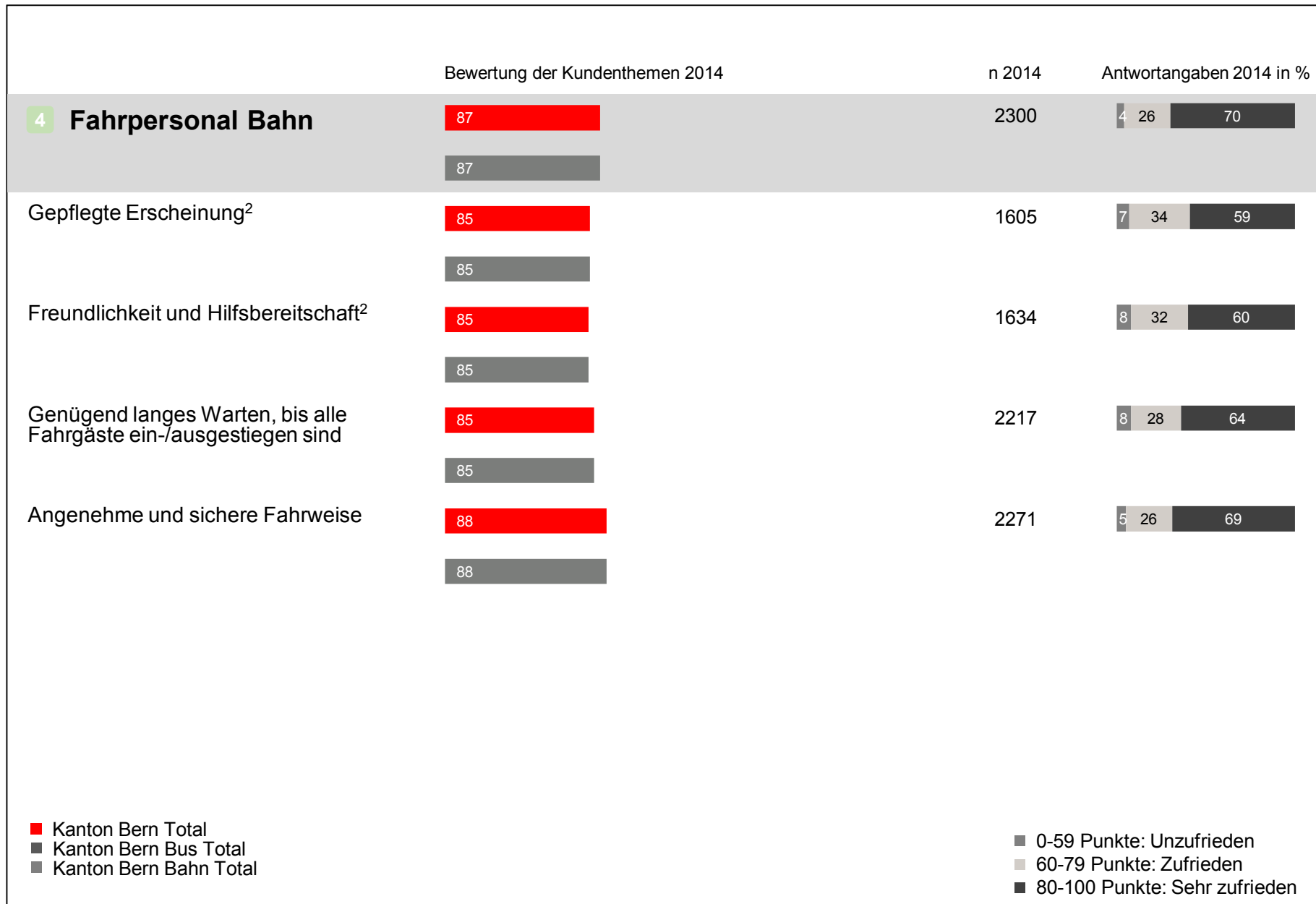
Detailergebnisse zu Sauberkeit Fahrzeuge



Detailergebnisse zu Fahrpersonal Bus/Tram



Detailergebnisse zu Fahrpersonal Bahn



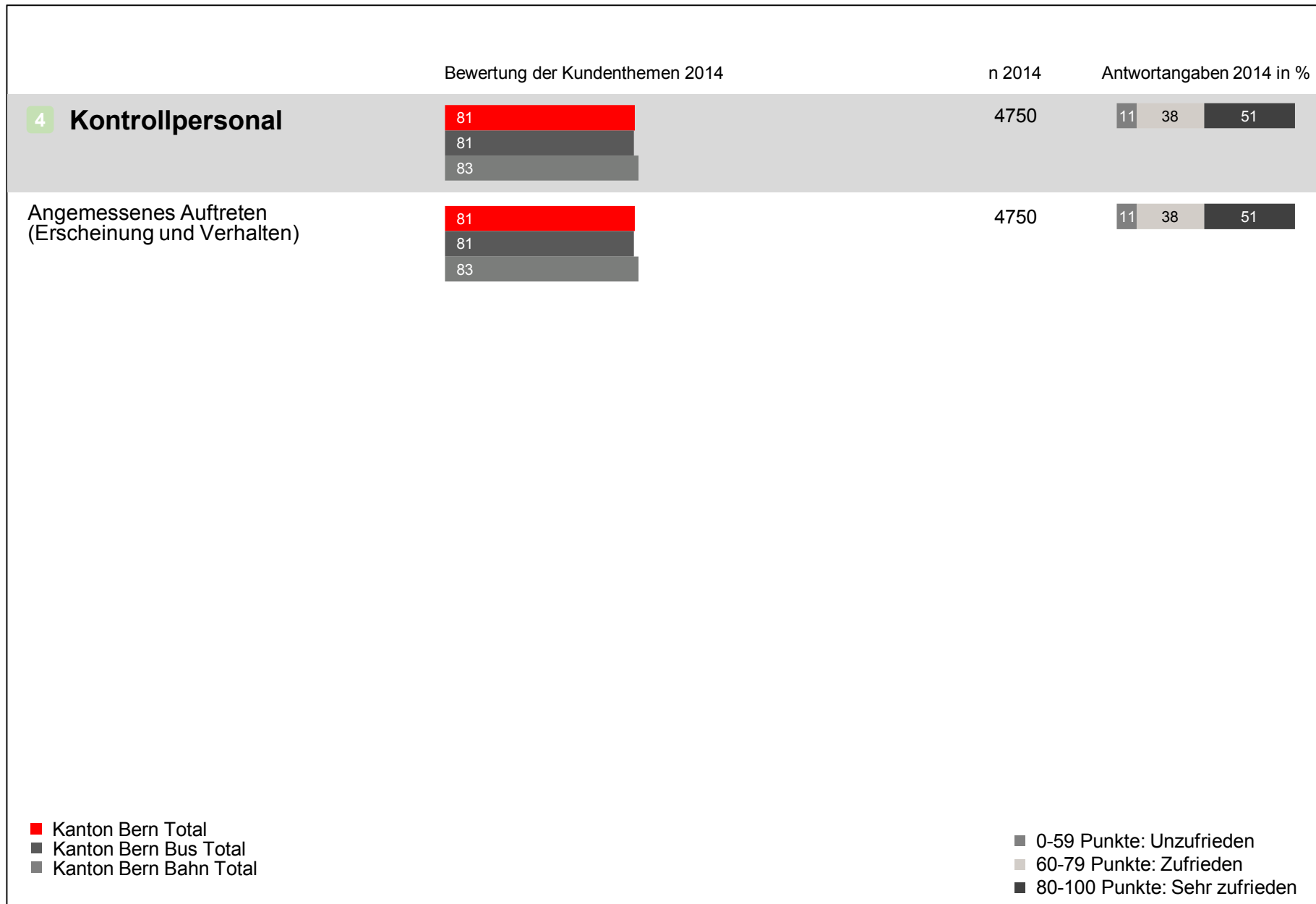
Detailergebnisse zu Verkauf Chauffeur

	Bewertung der Kundenthemen 2014	n 2014	Antwortangaben 2014 in %
4 Verkauf Chauffeur	<p>83</p>	2847	<p>10 26 64</p>
Kompetente Auskünfte zu Tickets und Preisen	<p>84</p>	2470	<p>11 26 63</p>
Zügige Abwicklung von Ticketverkäufen	<p>84</p>	2736	<p>10 27 62</p>

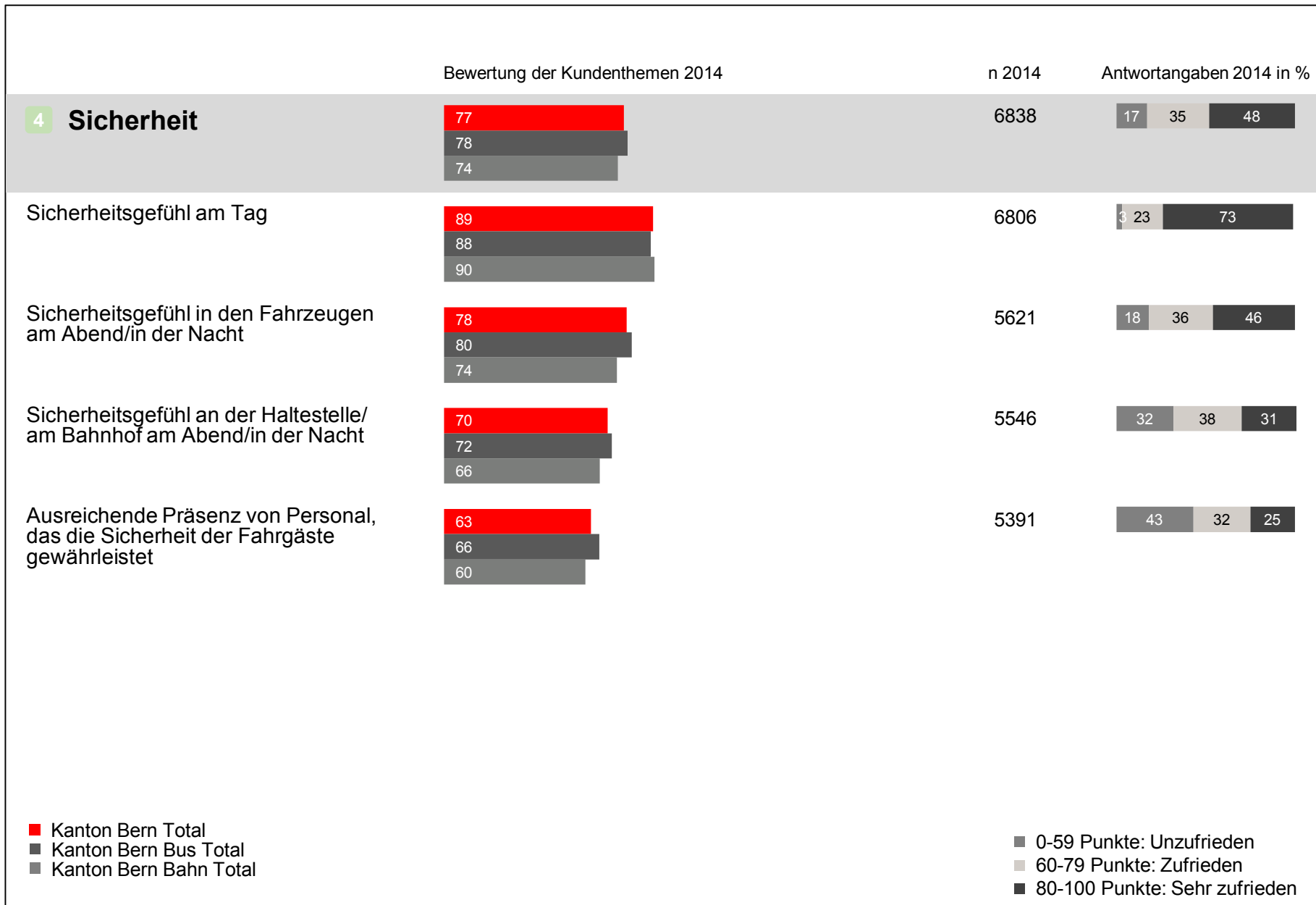
- Kanton Bern Total
- Kanton Bern Bus Total
- Kanton Bern Bahn Total

- 0-59 Punkte: Unzufrieden
- 60-79 Punkte: Zufrieden
- 80-100 Punkte: Sehr zufrieden

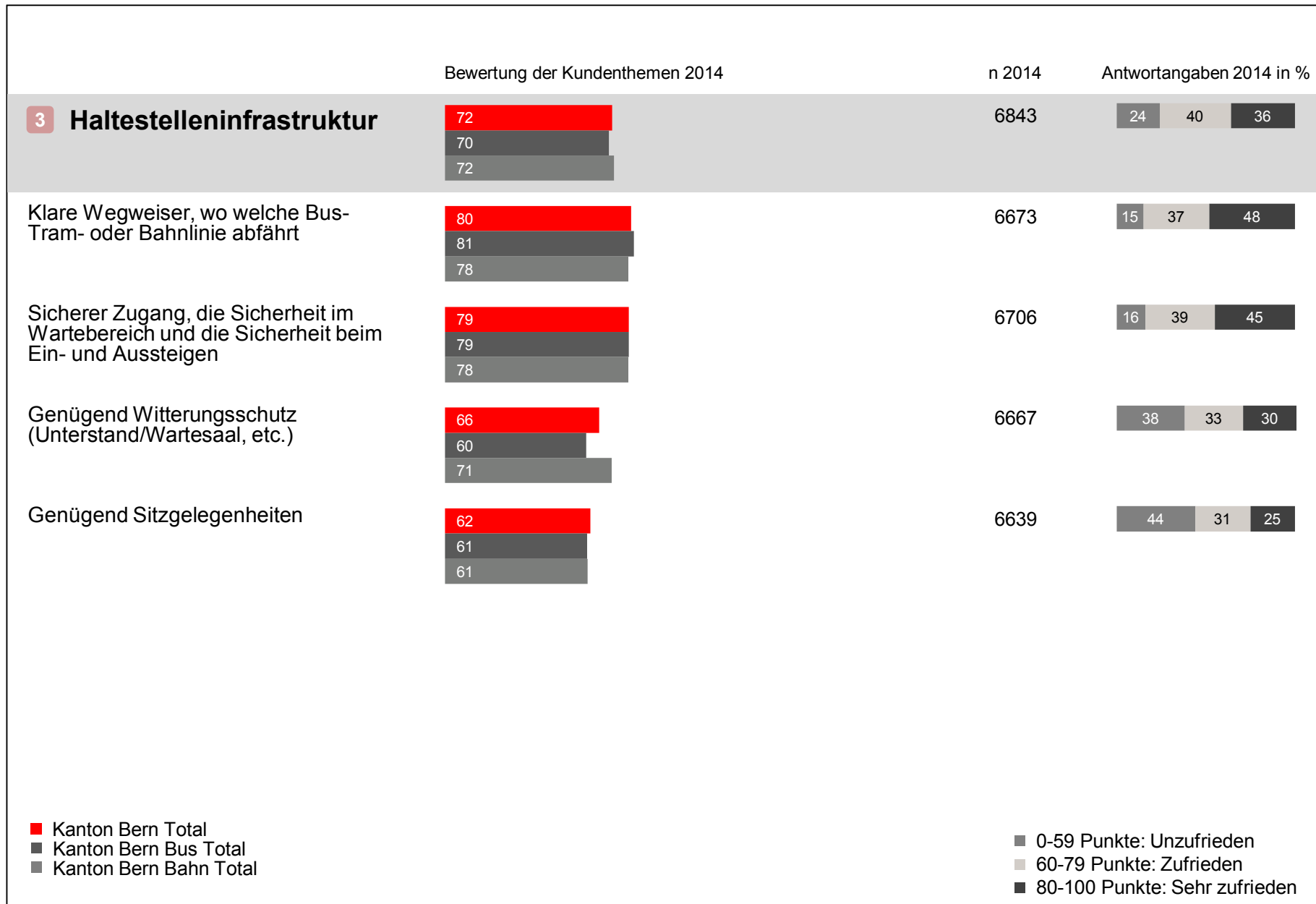
Detailergebnisse zu Kontrollpersonal



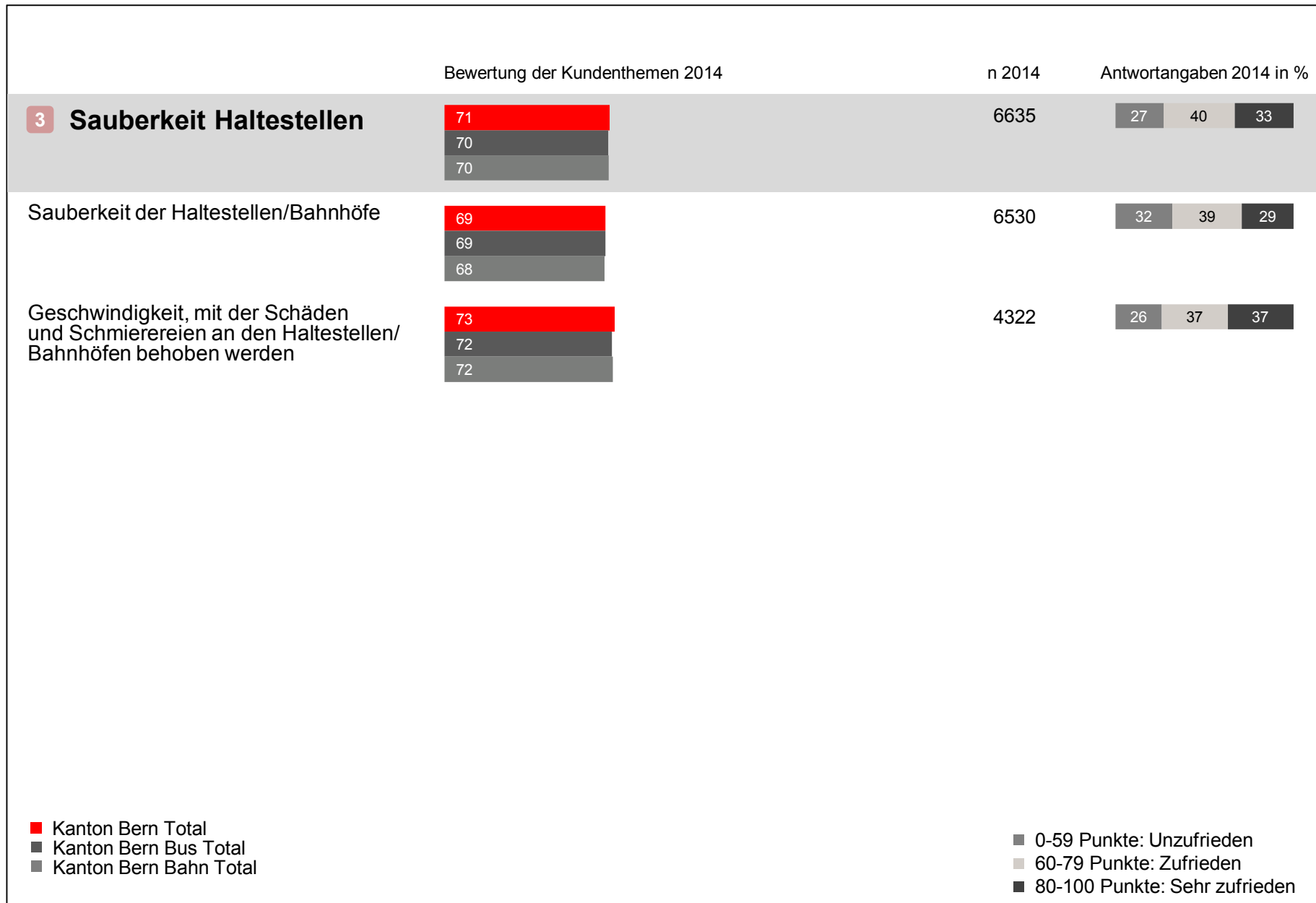
Detailergebnisse zu Sicherheit



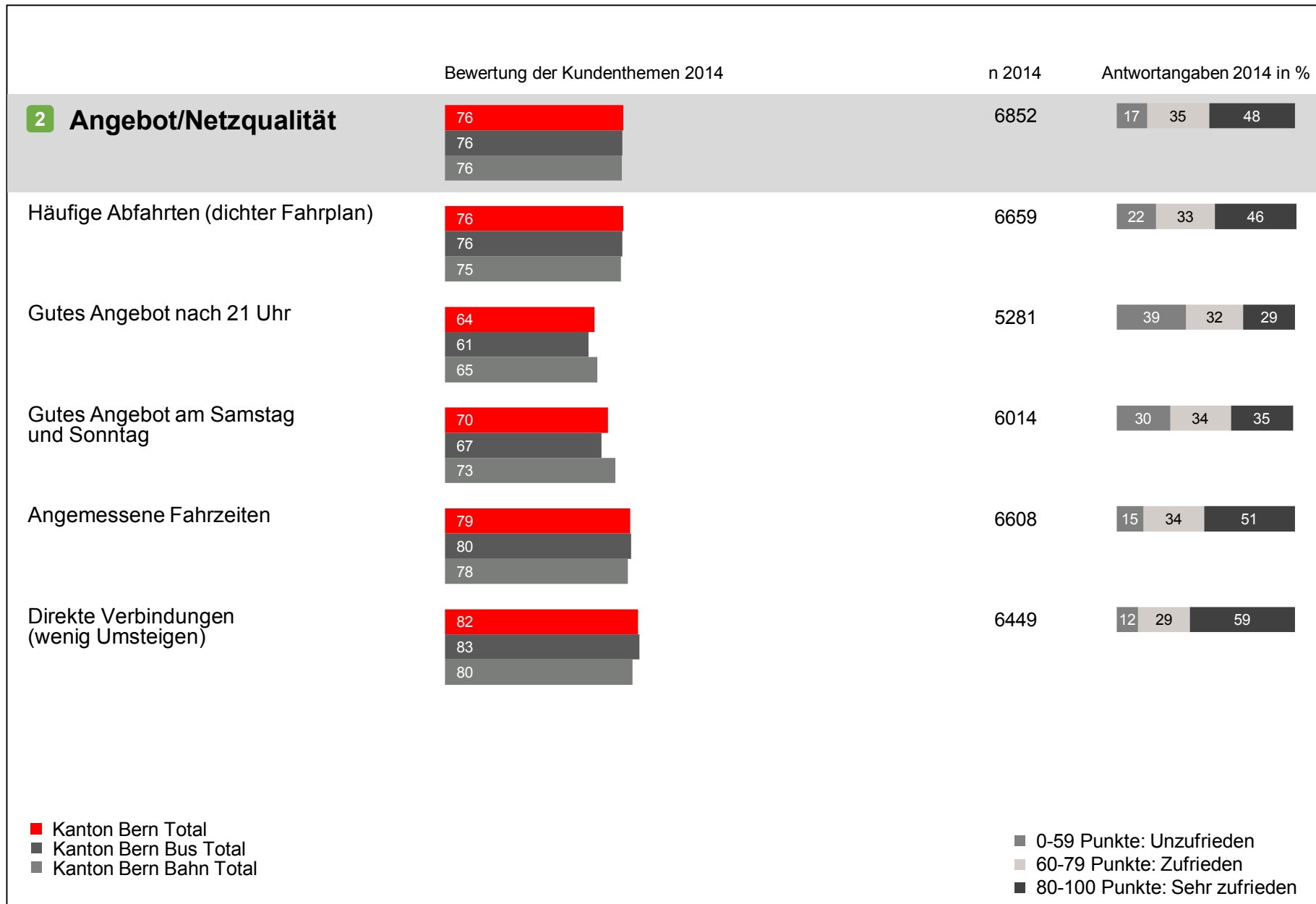
Detailergebnisse zu Haltestelleninfrastruktur



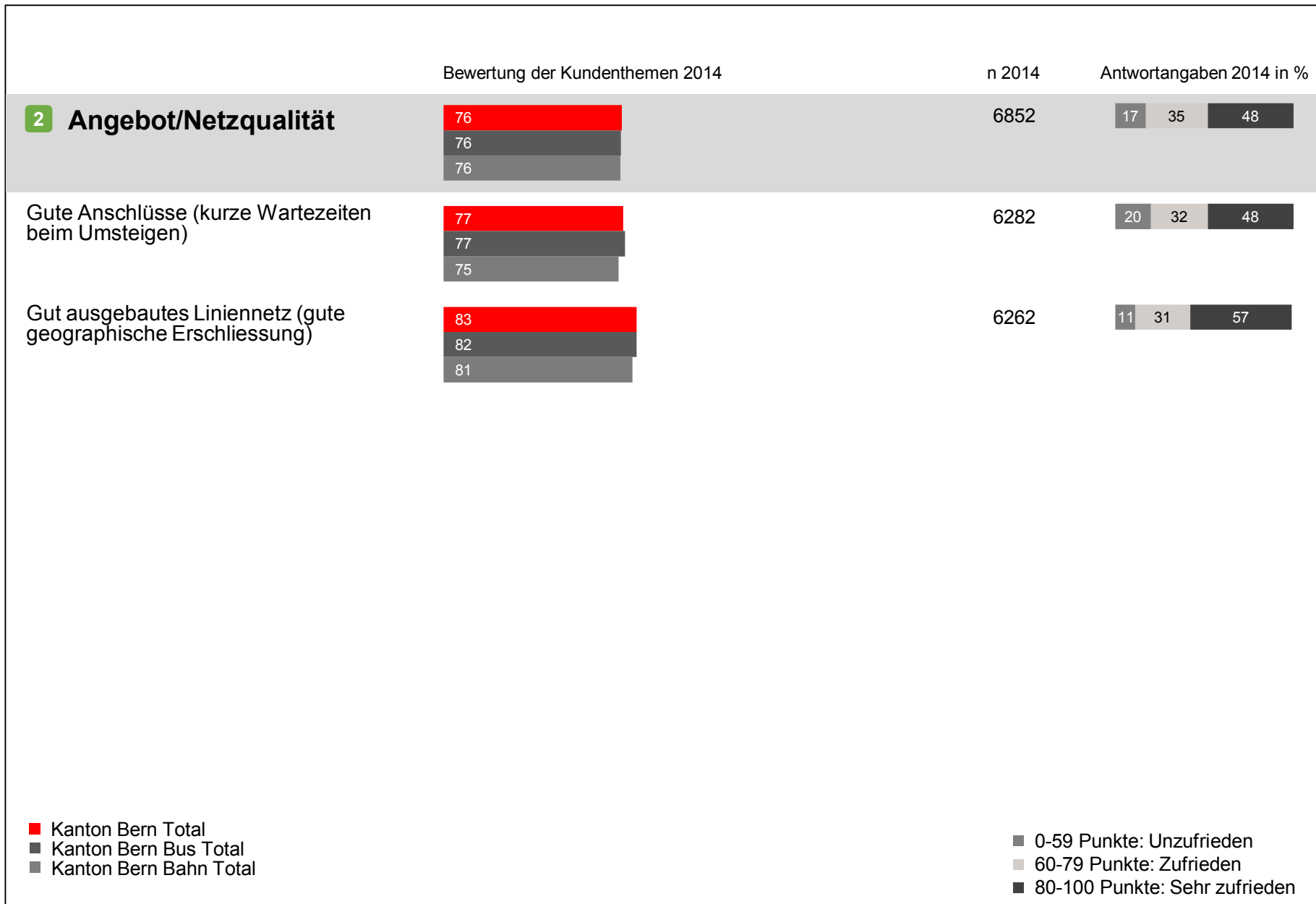
Detailergebnisse zu Sauberkeit Haltestellen



Detailergebnisse zu Angebot/Netzqualität I



Detailergebnisse zu Angebot/Netzqualität II



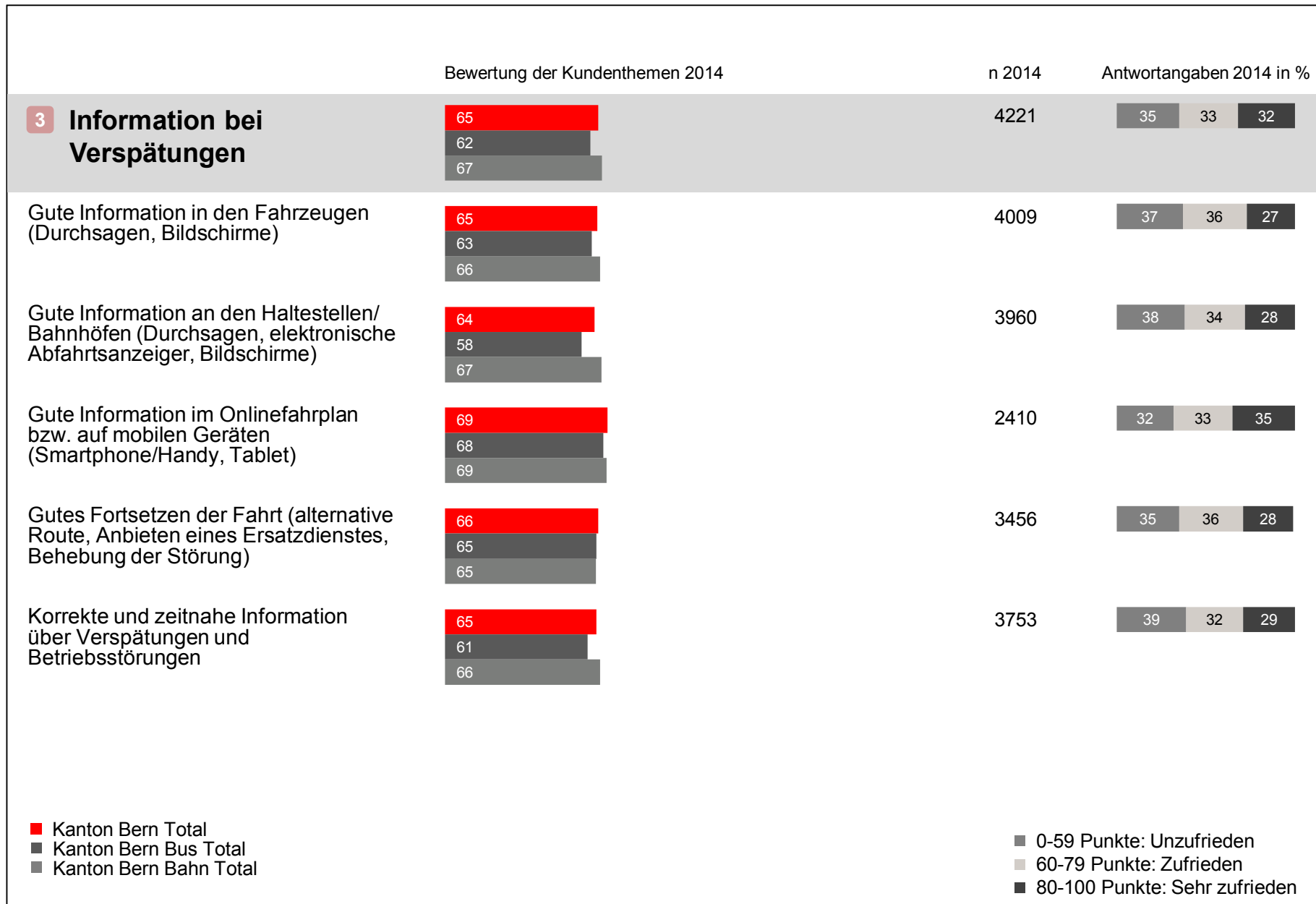
Detailergebnisse zu Zuverlässigkeit

	Bewertung der Kundenthemen 2014	n 2014	Antwortangaben 2014 in %
2 Zuverlässigkeit	<p>78 77 77</p>	6829	<p>15 34 51</p>
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans) generell	<p>79 78 78</p>	6807	<p>16 35 50</p>
Erreichen von Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	<p>77 76 76</p>	6355	<p>20 34 46</p>
Pünktlichkeit in Hauptverkehrszeiten ²	<p>73 70 75</p>	6027	<p>24 38 38</p>
Pünktlichkeit in Nebenverkehrszeiten ²	<p>83 83 83</p>	5990	<p>10 29 61</p>

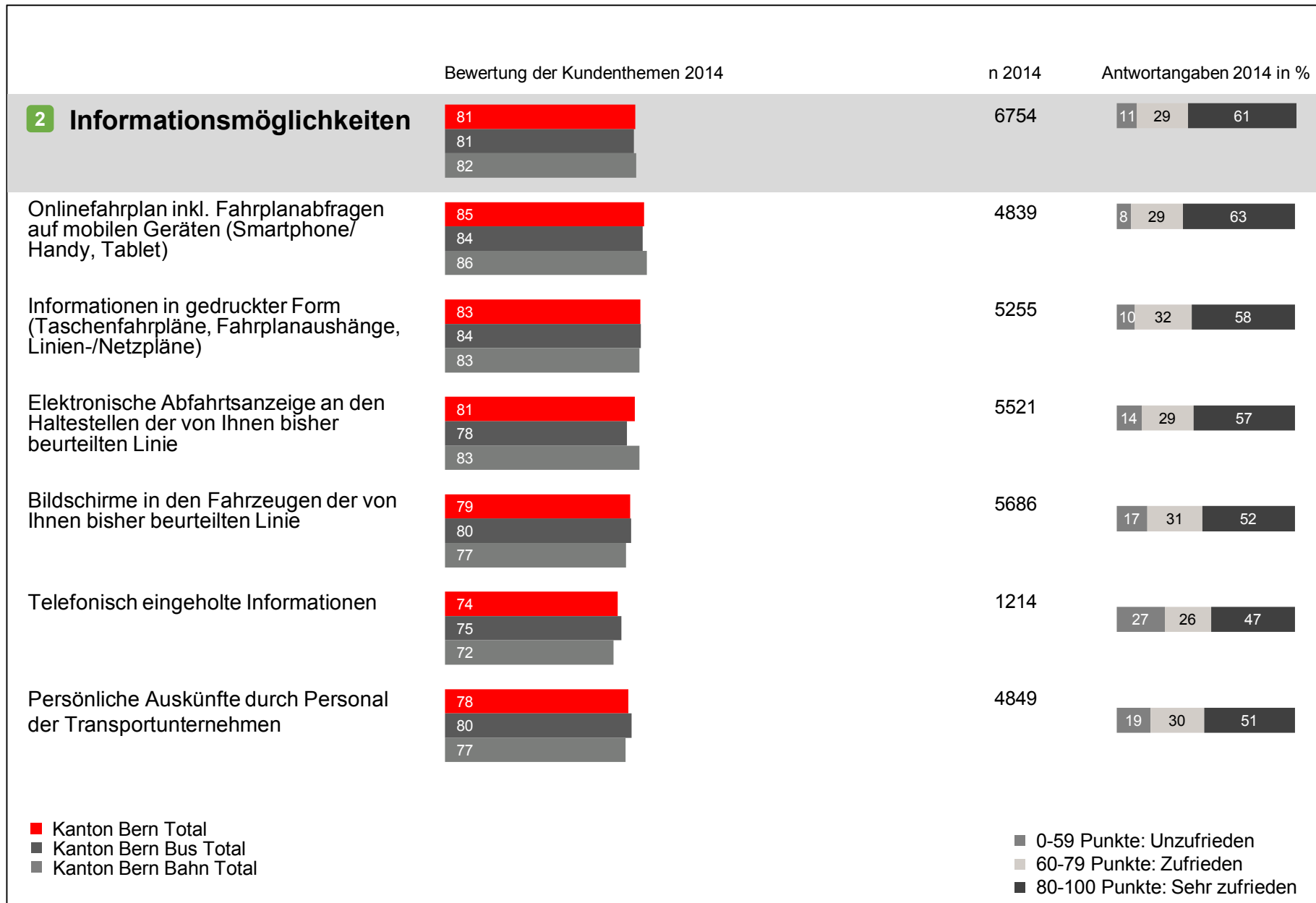
- Kanton Bern Total
- Kanton Bern Bus Total
- Kanton Bern Bahn Total

- 0-59 Punkte: Unzufrieden
- 60-79 Punkte: Zufrieden
- 80-100 Punkte: Sehr zufrieden

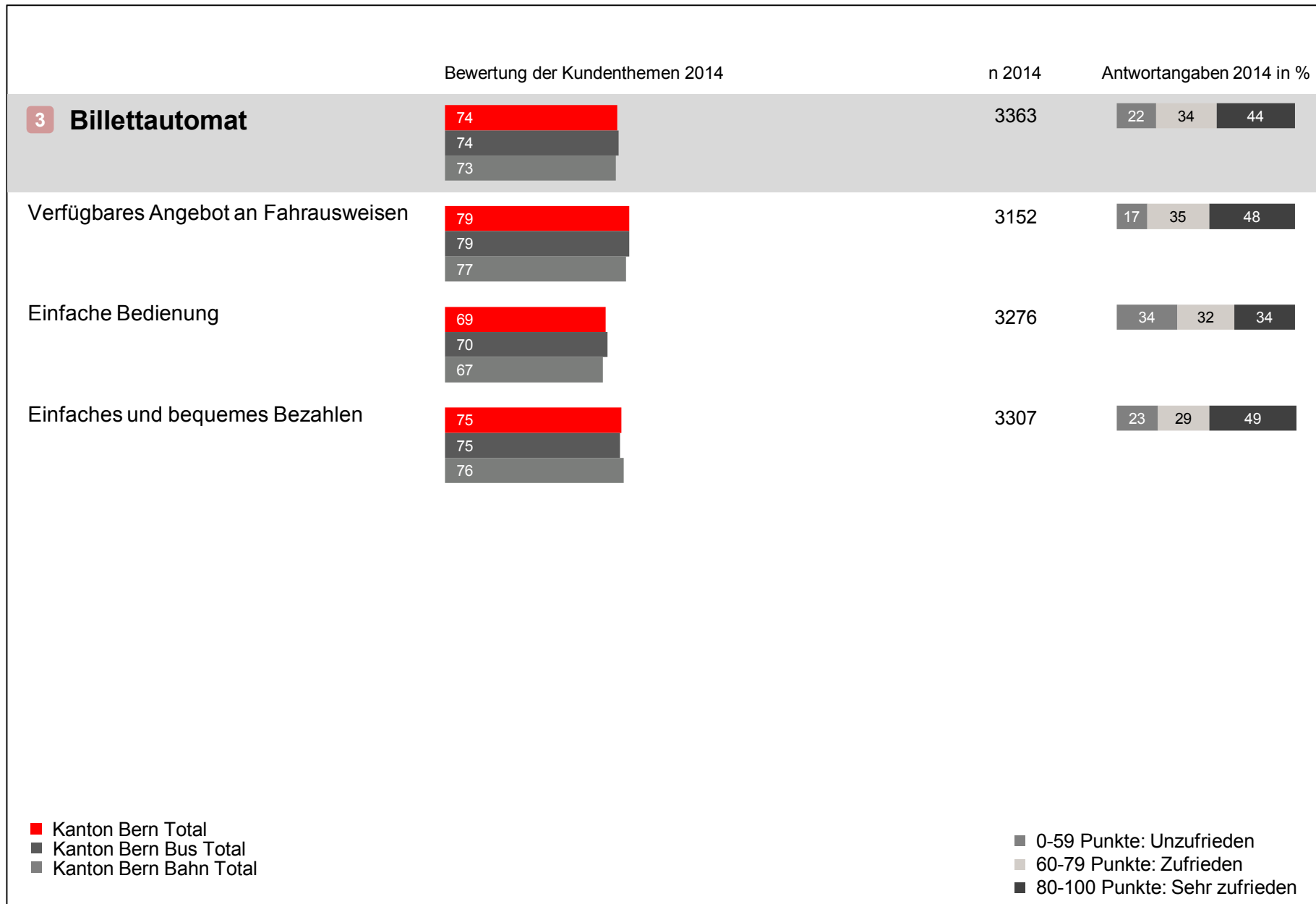
Detailergebnisse zu Information bei Verspätungen



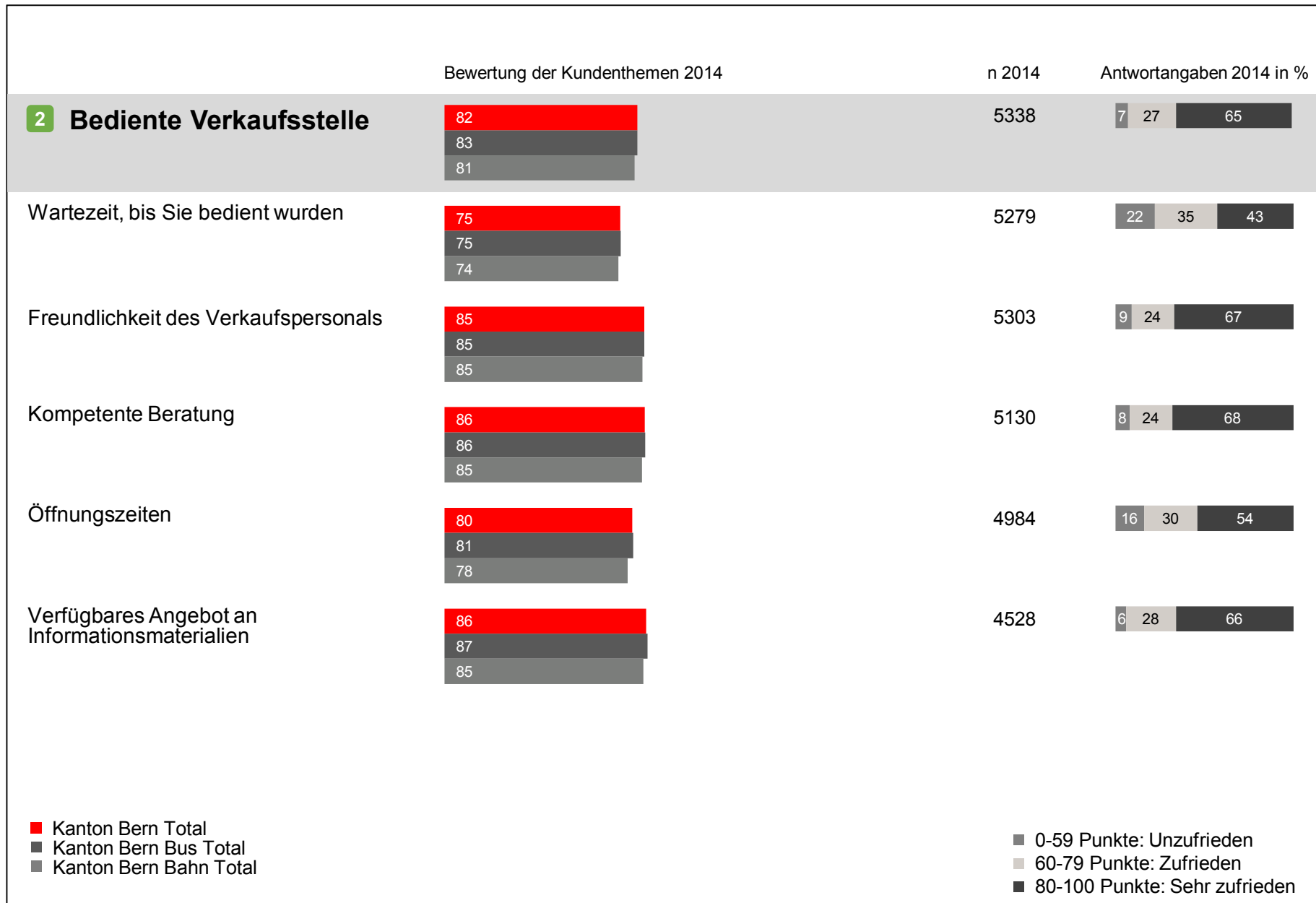
Detailergebnisse zu Informationsmöglichkeiten



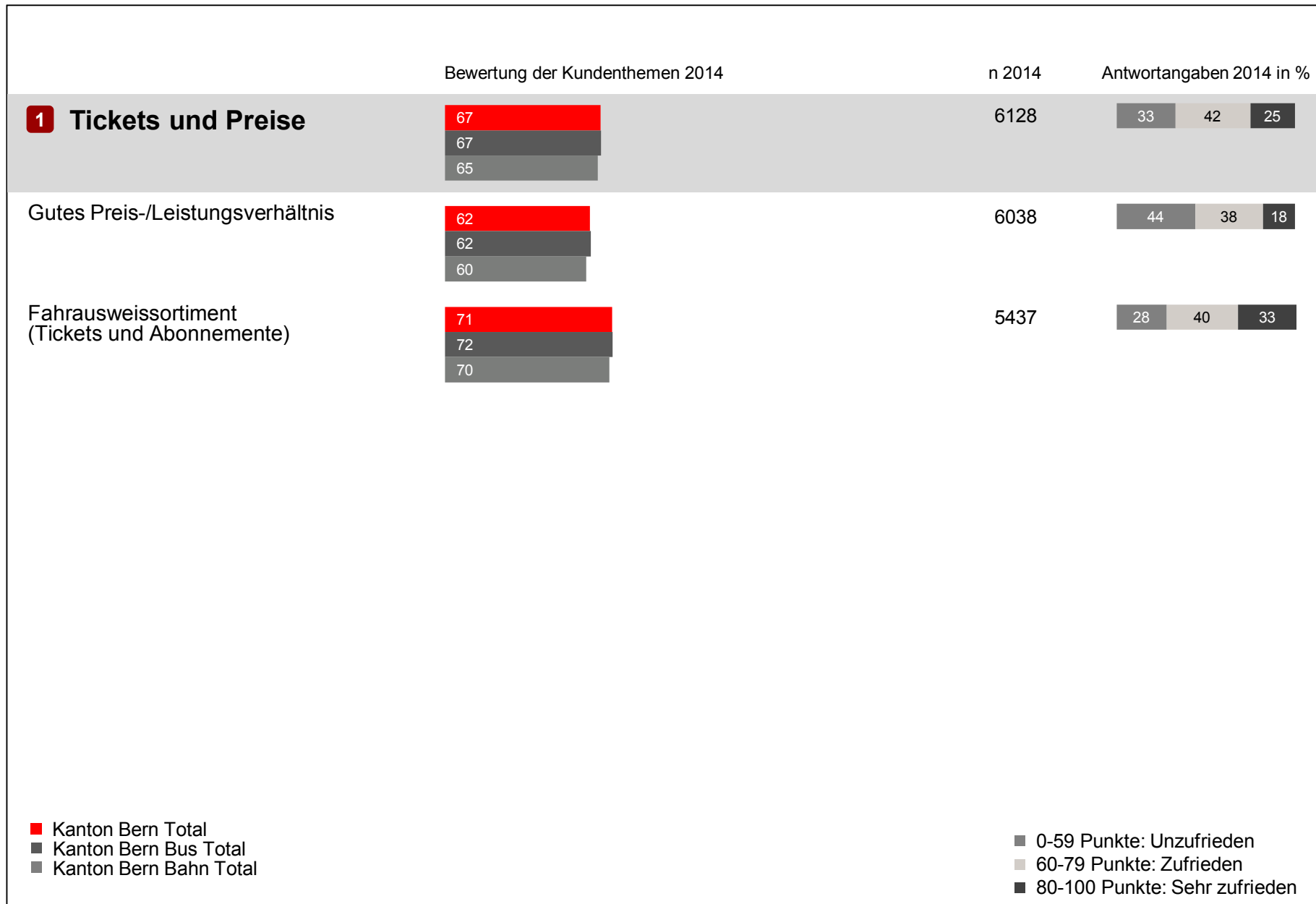
Detailergebnisse zu Billettautomat



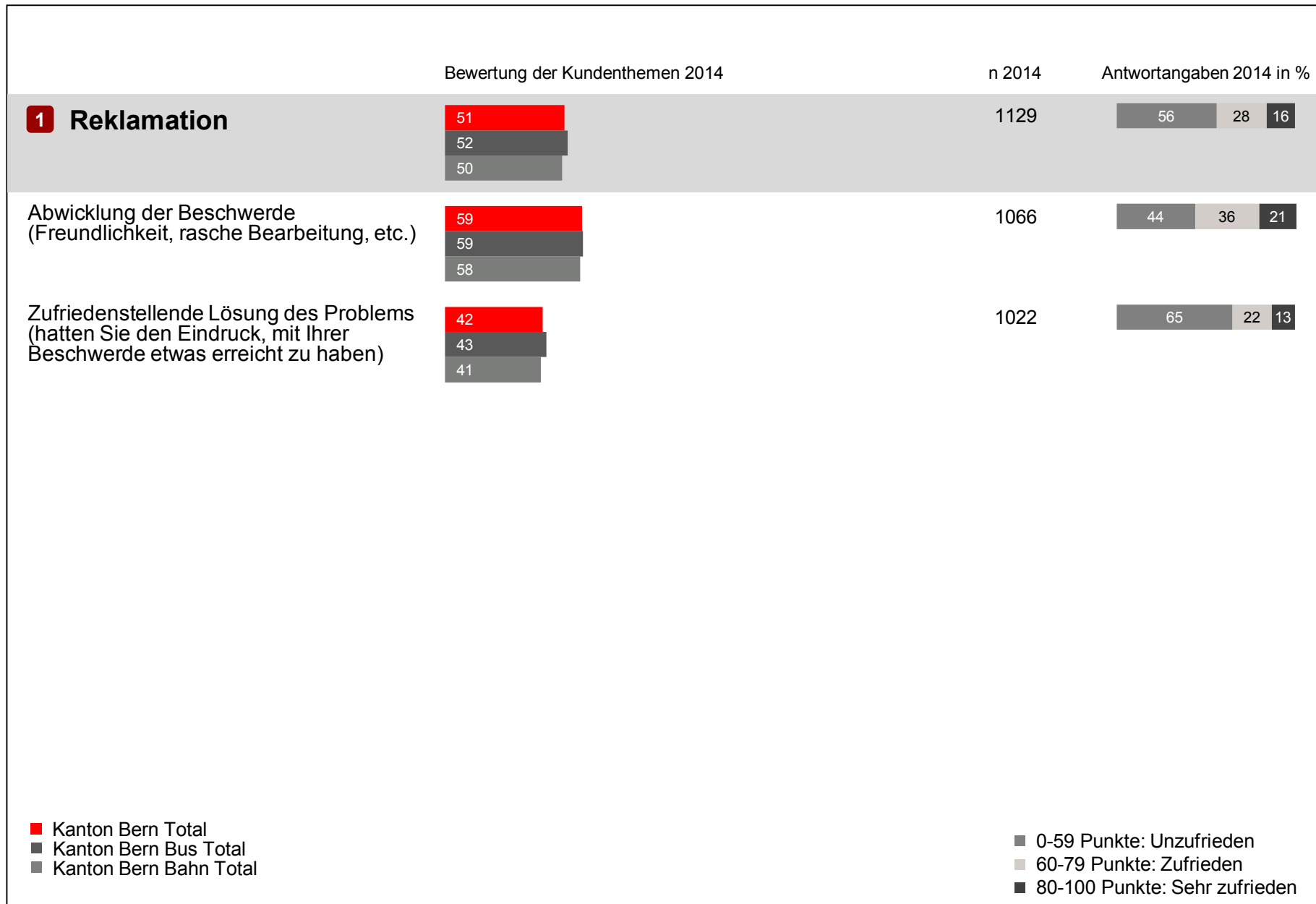
Detailergebnisse zu bediente Verkaufsstelle



Detailergebnisse zu Tickets und Preise



Detailergebnisse zu Reklamation



Detailergebnisse zu Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung

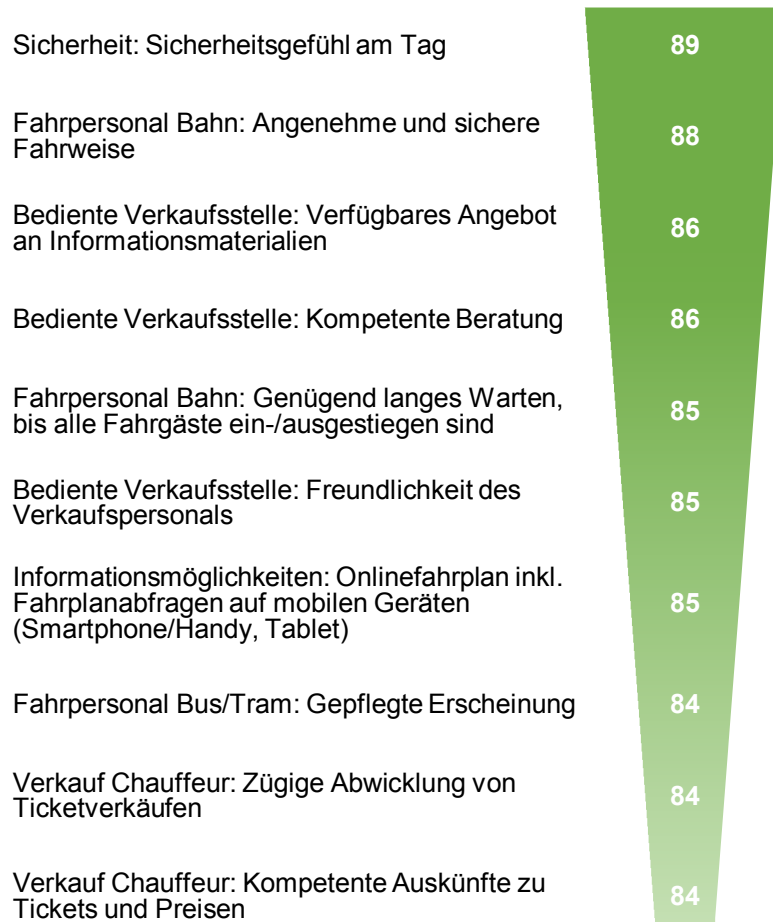
	Bewertung der Kundenthemen 2014	n 2014	Antwortangaben 2014 in %
Kundenzufriedenheit	<p>76 76 75</p>	6765	<p>14 44 42</p>
Gesamtzufriedenheit Angebot und Leistungen	<p>77 77 76</p>	6734	<p>13 51 36</p>
Erwartungserfüllung	<p>77 77 76</p>	6672	<p>14 50 37</p>
Idealvorstellung	<p>75 74 73</p>	6602	<p>19 48 33</p>
Weiterempfehlung	<p>82 82 81</p>	6411	<p>12 33 55</p>
Weiterempfehlung	<p>82 82 81</p>	6411	<p>12 33 55</p>

- Kanton Bern Total
- Kanton Bern Bus Total
- Kanton Bern Bahn Total

- 0-59 Punkte: Unzufrieden
- 60-79 Punkte: Zufrieden
- 80-100 Punkte: Sehr zufrieden

Die zehn höchsten und tiefsten Bewertungen im Überblick

Höchste Bewertungen



Tiefste Bewertungen



Abgebildet werden nur Qualitätskriterien, welche in das Kundenzufriedenheitsmodell einfließen. Kriterien, welche die Kundenzufriedenheit bzw. Weiterempfehlung bilden, werden hier nicht ausgewiesen.

Weiteres Vorgehen

Der vorliegende Bericht zeigt Ihnen, in welchen Bereichen die besten Ansatzpunkte für eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit liegen. Damit Sie eine genauere Analyse der möglichen Ursachen durchführen können, sind in den Detailanalysen alle Angaben zu den Kundenthemen und den dazu gehörenden Kriterien aufgeführt. Ausserdem haben Sie die offenen Kommentare der Kundinnen und Kunden für die Linien ihrer Transportunternehmung erhalten.

Nach der Analyse der Resultate bitten wir Sie, Vorschläge für eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit auszuarbeiten und mit den Bestellern zu besprechen.

Ansprechpersonen:

GfK Switzerland AG
Res Meier
res.meier@gfk.com
044 396 90 20

GfK Switzerland AG
Ina-Kristin Achenbach
ina.achenbach@gfk.com
041 632 90 70

Kanton Bern / Amt für öffentlichen Verkehr und Verkehrskoordination
Christian Aebi, Amtsvorsteher
christian.aebi@bve.be.ch
031 633 37 19

Thomas Gisi, Projektleiter
thomas.gisi@bve.be.ch
031 633 37 26

Unabhängige Prüfung der Zufriedenheit

Bericht der GfK Switzerland AG für die im Kanton Bern tätigen Transportunternehmen

Als unabhängiges Marktforschungsinstitut haben wir die Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen des ÖV-Anbieters geprüft.



Für die Erbringung der Leistungen für die Kunden ist der ÖV-Anbieter verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese durch direkte Kundenbefragungen zu prüfen und zu beurteilen. Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen des Verbandes Schweizer Markt- und Sozialforscher (vsms) sowie den ESOMAR-Richtlinien.

Seit Mai 2008 ist GfK Switzerland das einzige Marktforschungsinstitut, dessen Umfrageforschung die anspruchsvollen Auflagen des **Datenschutzgütesiegels „Good Priv@cy“** der SQS erfüllt.

Wir prüfen die Leistungen des ÖV-Anbieters mittels Kundenerhebungen und Analysen auf der Basis von repräsentativen Stichproben.

Gemäss unserer Beurteilung vermitteln die Resultate ein gutes Abbild der Erwartungshaltung der Kunden des ÖV-Anbieters sowie deren Zufriedenheit mit den entsprechenden Leistungen.

Durch ein regelmässiges Tracking der Kundenzufriedenheit wird sicher gestellt, dass dem Management Kennziffern für die Leistungsbeurteilung aus Kundensicht zur Verfügung stehen, um allenfalls notwendige Korrekturen und Verbesserungen frühzeitig einleiten zu können.

GfK Switzerland AG

Res Meier / Loyalty Research

Ina-Kristin Achenbach / Loyalty Research