

## Medienmitteilung

Bern, 6. Juli 2022

### **Direktion**

Medienstelle, +41 31 321 88 00, [medien@bernmobil.ch](mailto:medien@bernmobil.ch)

### **Zufriedenheit der Fahrgäste weiter gestiegen**

**Die Fahrgäste sind mit BERNMOBIL sehr zufrieden. Dies gaben 95 Prozent der Teilnehmenden an der kürzlich durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfrage an. Die Gesamtzufriedenheit liegt mit 4.46 Punkten auf der 5er Skala so hoch wie seit Beginn der Messung nicht.**

Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste ist im Jahr 2022 auf den Höchstwert von 4.46 Punkten auf der 5er-Skala gestiegen. Die Bereitschaft, BERNMOBIL weiterzuempfehlen, liegt sogar bei 4.52 Punkten. BERNMOBIL Direktor René Schmied freut sich über das Ergebnis: "Wir sind stolz auf die sehr guten Rückmeldungen. Es zeigt, dass BERNMOBIL auf dem richtigen Weg ist".

### **Hohe Zufriedenheitswerte**

Neben der Gesamtbeurteilung wurden zwölf verschiedene Teilbereiche wie Haltestelle, Fahrplan, Information oder Fahrdienstpersonal abgefragt. Alle Teilbereiche erhielten gleichbleibende oder bessere Noten als vor drei Jahren. Die höchsten Zufriedenheitswerte erreichten die Bereiche Fahrplan, Sicherheit, Servicecenter Info & Tickets sowie Fahrdienstpersonal. Die tiefsten Zufriedenheitswerte erhielten die öV Plus App sowie Kundendienst und Rückmeldungen, wobei diese immer noch positiv eingestuft wurden. Etwas bessere Werte als bei der letzten Befragung 2018 erhält BERNMOBIL für ihren schonenden Umgang mit der Umwelt sowie bei der Dienstleistungsorientierung.

Bei den Haltestellen werden die Sichtbarkeit der angebrachten elektronischen Anzeigetafeln sowie das allgemeine Informationsangebot positiv gewertet. Kritischer hingegen sehen die Kundinnen und Kunden die Anzahl Sitzplätze in den Fahrzeugen sowie den Schutz vor Wind und Wetter bei den Wartehäuschen. Das Streckennetz wird insgesamt auch als sehr positiv wahrgenommen. Darunter fällt insbesondere die angemessene Reisezeit von Tür zu Tür. Auch werden die kurzen Umsteigewege auf andere Linien geschätzt.

Die Fahrgäste fühlen sich im Allgemeinen sehr sicher auf ihrer Reise, sowohl in den Fahrzeugen als auch an den Haltestellen oder auf dem Weg dazu.

### **Freundliches Personal**

Das Servicecenter Info & Tickets von BERNMOBIL weist unter allen Bereichen die höchsten Werte auf. Vor allem die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals werden von den Kundinnen und Kunden sehr positiv bewertet. Auch das Kontrolldienstpersonal bekommt gute Noten. Die Befragten schätzen ihr korrektes Verhalten und den Auftritt. Die Fahrerinnen und Fahrer

werden als freundlich und hilfsbereit wahrgenommen. Etwas kritischer fällt das Urteil zum Fahrstil aus.

### **Weiteres Vorgehen**

BERNMOBL wird die Ergebnisse der einzelnen Teilbereiche nun vertieft analysieren und die nötigen Massnahmen treffen, um die hohe Kundenzufriedenheit halten oder sogar noch verbessern zu können.

### **Zur Befragung**

BERNMOBIL führt alle drei Jahre eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit durch. Diese wird jeweils durch ein unabhängiges Institut durchgeführt. 2022 sind insgesamt 2'716 Fragebogen ausgefüllt worden, was einer Rücklaufquote von 30.2 Prozent entspricht. Dies ist eine gute Datenbasis zur Darstellung einer fundierten Aussensicht auf das Unternehmen.