

Medienmitteilung

Bern, 20. Mai 2015

Direktion

Medienstelle, +41 321 88 00, medien@bernmobil.ch

Kundinnen und Kunden sind mit BERNMOBIL sehr zufrieden

Mit einem Wert von 4.34 auf einer Fünfer-Skala hat die Gesamtzufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit BERNMOBIL 2015 den höchsten Wert seit der erstmaligen Befragung 1998 erreicht. Mit 4.43 Punkten ist auch die Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Fahrgäste hoch und stabil.

Im Januar 2015 hat BERNMOBIL seine Kundinnen und Kunden mit einem standardisierten Fragebogen zu ihrer Zufriedenheit befragt. Diese Befragung lässt BERNMOBIL alle drei Jahre durch eine unabhängige Firma durchführen. 2'937 Fragebogen wurden ausgefüllt retourniert und ausgewertet.

Gesamtzufriedenheit konstant hoch

Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste ist seit der letzten Befragung 2012 um 0.03 Punkte gestiegen. In den vergangenen 15 Jahren kann eine stetige Zunahme der Gesamtzufriedenheit beobachtet werden (siehe Beilage). Die höchste Teilzufriedenheit weisen das Infocenter und der Liberoshop (Wert je 4.42) auf, den tiefsten Wert erhielt mit 3.05 die Teilzufriedenheit, wie Anliegen und Beanstandungen durch den Kundendienst erledigt werden.

Fahrgäste fühlen sich sehr sicher

Die höchsten Werte bei den einzelnen Fragen erzielten die elektronischen Anzeigen an den Haltestellen (Wert 4.55) und in den Fahrzeugen (Wert 4.51) sowie die dichte Erschliessung der Stadt Bern durch das BERNMOBIL-Netz (Wert 4.50). Besonders erfreulich ist die hohe Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Sicherheitslage auf unserem Liniennetz (Wert 4.32). Dieser Wert bestätigt den Erfolg unserer Strategie im Bereich Sicherheit, die schwergewichtig auf Prävention und nachhaltige Verhaltensänderung setzt. Positiv nehmen die Fahrgäste auch den schonenden Umgang mit der Umwelt durch BERNMOBIL (Wert 4.22) wahr.

Unsere Fahrgäste schätzen zudem die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals. Gegenüber der letzten Befragung 2012 stieg der Zufriedenheitswert mit dem Fahrpersonal von 4.14 auf 4.19 an. Denselben hohen Wert (4.19) erhielten auch die Fahrausweiskontrollen. Insbesondere wird die Korrektheit des Kontrolldienstpersonals anerkannt (Wert 4.29).

Knappe Platzverhältnisse

Tiefe Werte wie bereits bei den letzten Befragungen erhielten die Anzahl Sitzplätze (Wert 3.47) an den Haltestellen sowie der Schutz vor Wind und Regen (Wert 3.45) in den Wartehallen. Das Platzangebot in den Fahrzeugen wird nach wie vor als knapp (Wert 3.49) angesehen. Eine merkliche Verschlechterung von 3.98 auf 3.92 hat die Bewertung des zügigen Vorankommens mit

BERNMOBIL im Vergleich mit anderen Verkehrsmitteln ergeben. Bereits bei der letzten Befragung 2012 war dieser Wert gegenüber 2009 rückläufig. Der zunehmende Verkehr wirkt sich somit direkt auf die Zufriedenheit unserer Fahrgäste aus. Bedauerlicherweise wurde das Projekt Tram Region Bern, das den Gesamtverkehr verflüssigt hätte, letzten Herbst abgelehnt.

BERNMOBIL wird die Resultate in den nächsten Wochen sorgfältig analysieren und prüfen, wie die Kundenzufriedenheit punktuell weiter verbessert werden kann.

Beilage

- Grafik Zeitreihe Gesamtzufriedenheit