



Zufriedenheitsumfrage

Rahel Ryf, Bern, 26.01.2021



Ich nehme es vorweg.....

SATISFIED



Laufzeit: 2.12.2020 - 29.12.2020

Bewertet wurden

CUS
Fachbus INFO+
Fachbus QuoVadis
Fachstelle DiDok
Geschäftsstelle SKI
Fachstelle Open-Data-Plattform Mobilität Schweiz
Qualitätssicherung SKI (Consulting öV Schweiz)

Versendet

?

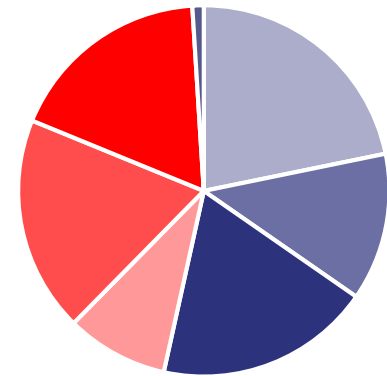
Erhalten

128 (2019: 101, 2018: 69)

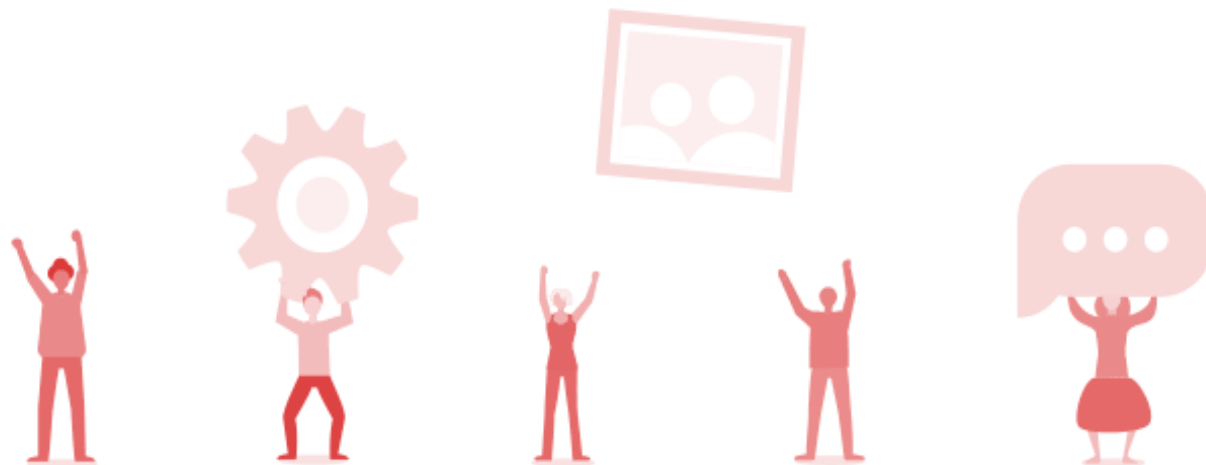
Allgemeines.

Teilnehmer

	2020	2019	2018
Fachbus QuoVadis	18	13	1
CUS	5	1	1
Geschäftsstelle SKI	13	9	10
Qualitätssicherung SKI	18	18	10
Fachbus INFO+	25	22	13
Fachstelle Didok	15	19	14
Open-Data-Plattform Mob. CH	34	19	20



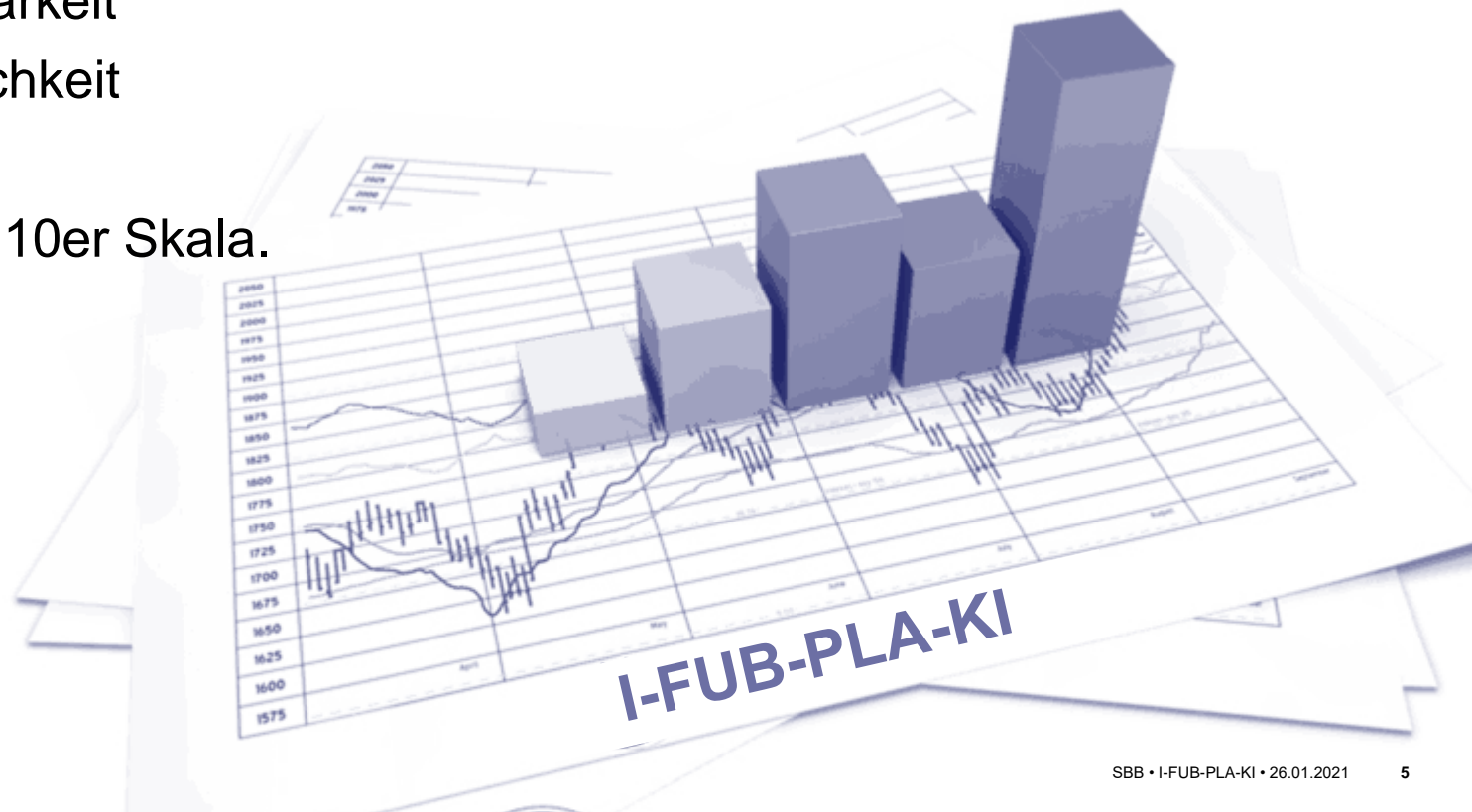
- Fachbus INFO+ (Fahrplansammlung ÖV Schweiz, ..
- Fachbus QuoVadis/KUBUS
- Fachstelle Didok
- Geschäftsstelle SKI
- Open-Data-Plattform öV CH
- Qualitätssicherung SKI
- CUS



Gemessen wurden...

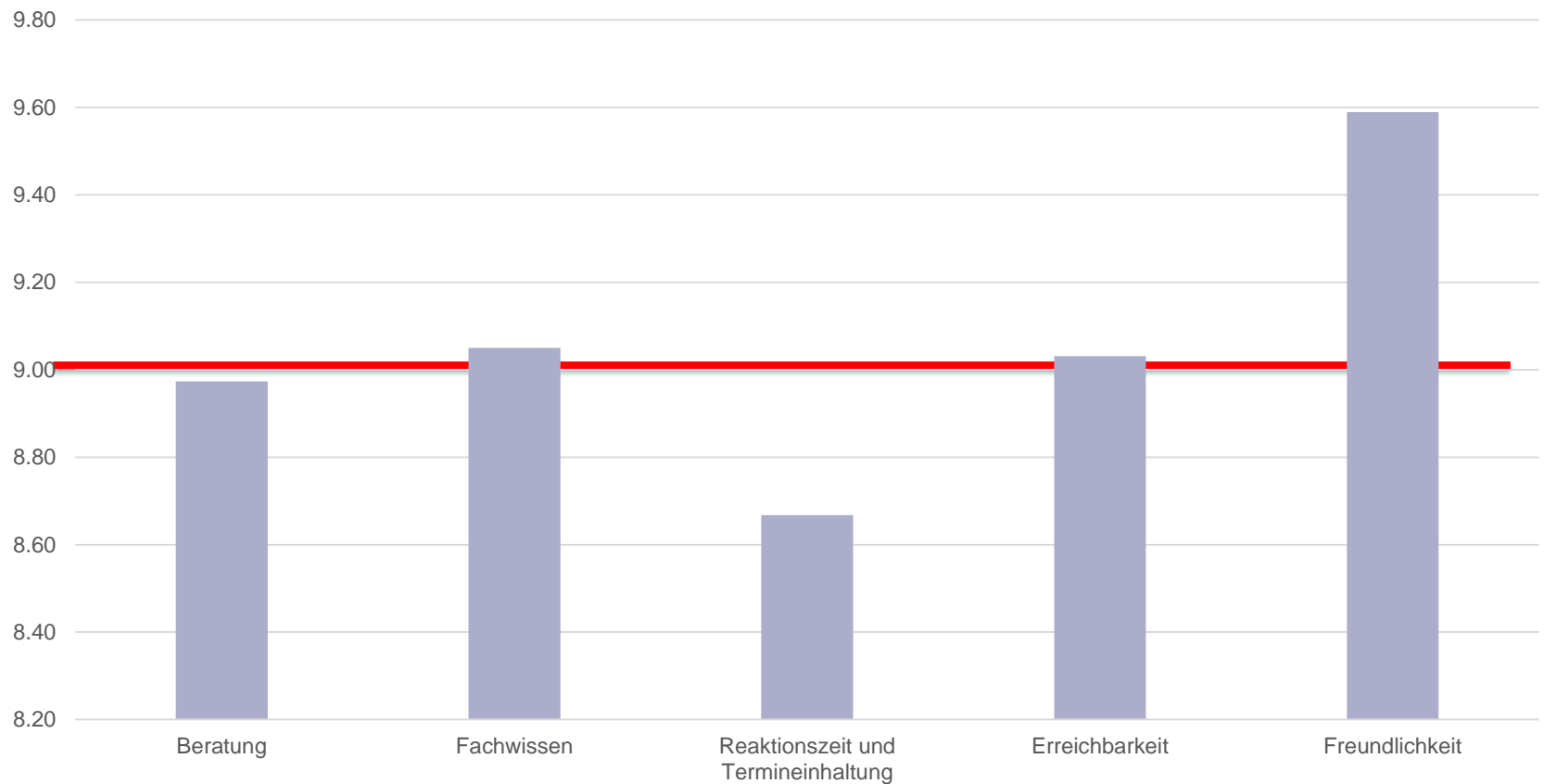
- Beratung
- Fachwissen
- Reaktionszeit & Termineinhaltung
- Erreichbarkeit
- Freundlichkeit

...auf einer 10er Skala.



Zufriedenheit über alle 7 Bereiche sehr hoch.

Übersicht Zufriedenheit



Durchschnitt über alle Messwerte und Bereiche.

Ø 8.99

2019: 9.15, 2018: 8.67



Ø 9.10

2019: 9.11, 2018: 8.85

(gewichtet)

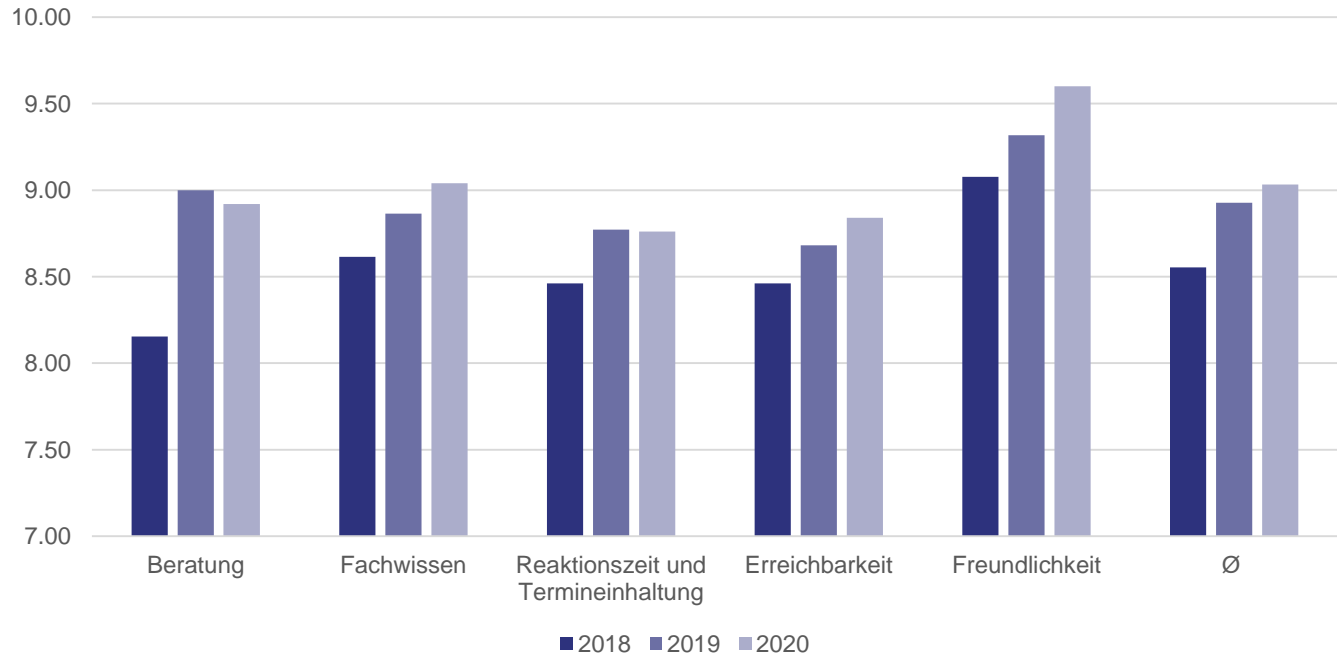
Im Detail



Fachbus INFO+



	Teilnehmer	Beratung	Fachwissen	Reaktion & Termin	Erreichbarkeit	Freundlichkeit	Ø
2018	13	8.15	8.62	8.46	8.46	9.08	8.55
2019	22	9	8.86	8.77	8.68	9.32	8.93
2020	25	8.92	9.04	8.76	8.84	9.6	9.03



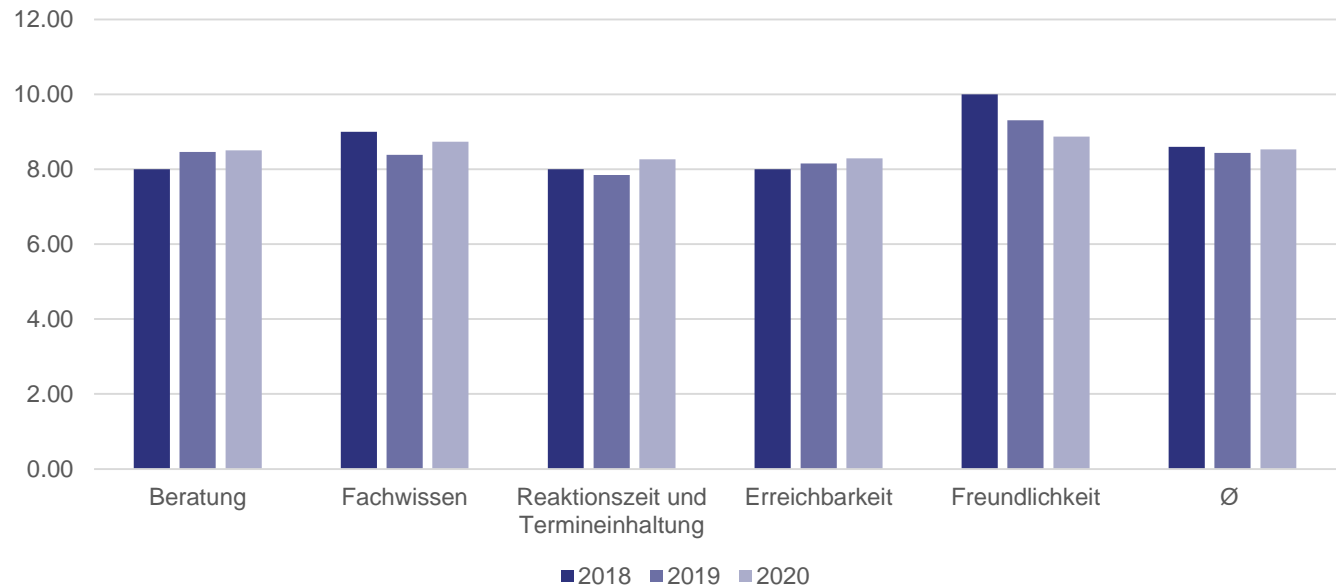
Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend

Im Detail



★ Fachbus QuoVadis

	Teilnehmer	Beratung	Fachwissen	Reaktion & Termin	Erreichbarkeit	Freundlichkeit	Ø
2018	1	8.00	9.00	8.00	8.00	10.00	8.60
2019	13	8.46	8.38	7.85	8.15	9.31	8.43
2020	18	8.50	8.73	8.27	8.29	8.87	8.53

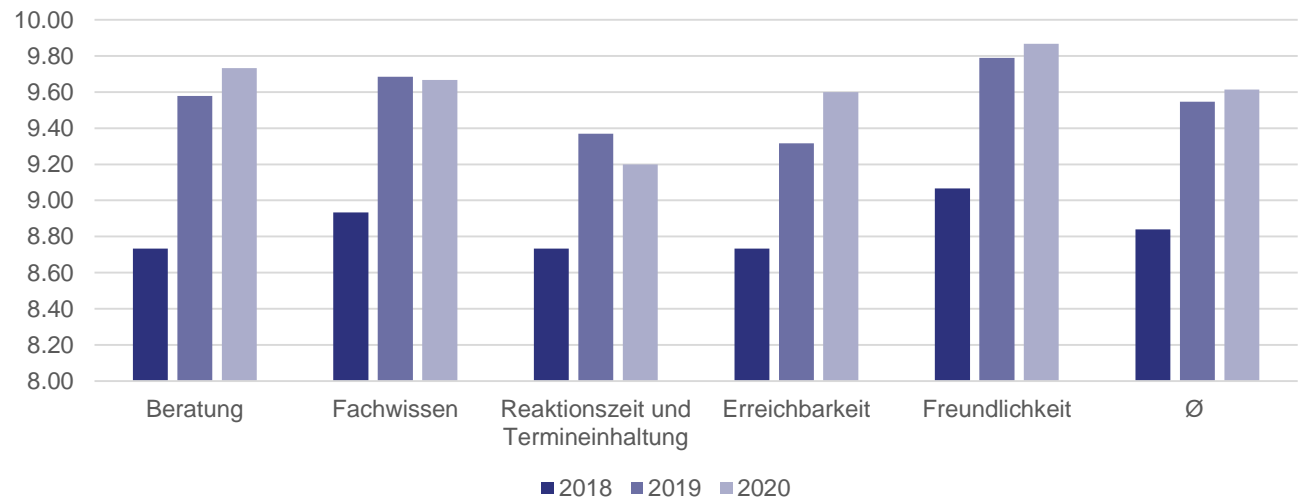


Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend



★ **DiDok**

	Teilnehmer	Beratung	Fachwissen	Reaktion & Termin	Erreichbarkeit	Freundlichkeit	Ø
2018	14	8.73	8.93	8.73	8.73	9.07	8.84
2019	19	9.58	9.68	9.37	9.32	9.79	9.55
2020	15	9.73	9.67	9.20	9.60	9.87	9.61

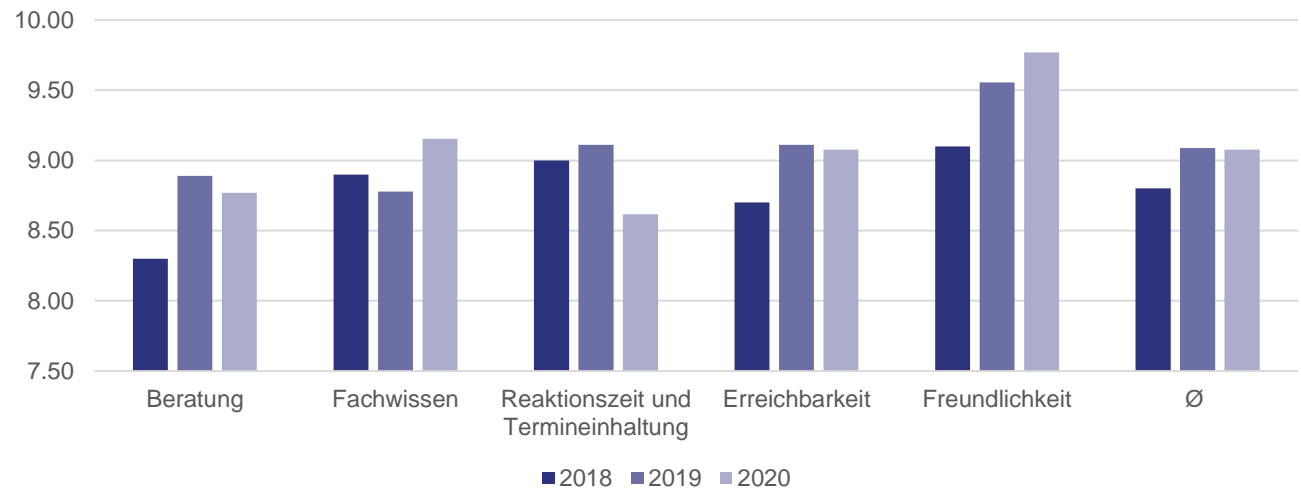


Legende: **grün**: besser als Vorjahr; **orange**: leicht schlechter als Vorjahr; **rot**: wesentlich schlechter als Vorjahr; **schwarz**: quasi gleichbleibend



★ **Geschäftsstelle SKI**

	Teilnehmer	Beratung	Fachwissen	Reaktion & Termin	Erreichbarkeit	Freundlichkeit	Ø
2018	10	8.30	8.90	9.00	8.70	9.10	8.80
2019	9	8.89	8.78	9.11	9.11	9.56	9.09
2020	13	8.77	9.15	8.62	9.08	9.77	9.08



Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend

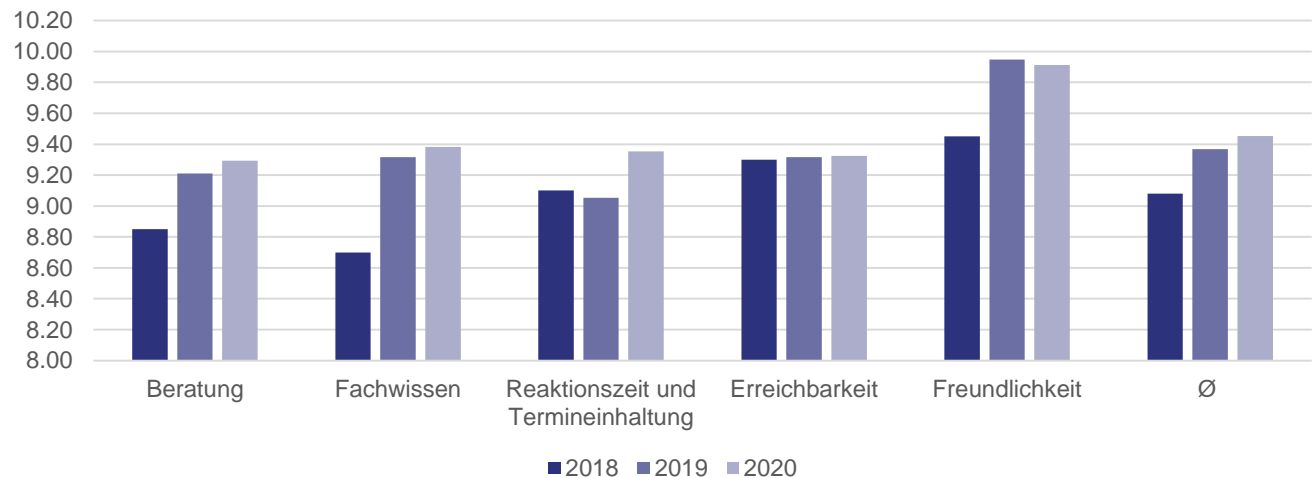


Im Detail



Open-Data-Plattform Mobilität CH

	Teilnehmer	Beratung	Fachwissen	Reaktion & Termin	Erreichbarkeit	Freundlichkeit	Ø
2018	20	8.85	8.70	9.10	9.30	9.45	9.08
2019	19	9.21	9.32	9.05	9.32	9.95	9.37
2020	34	9.29	9.38	9.35	9.32	9.91	9.45

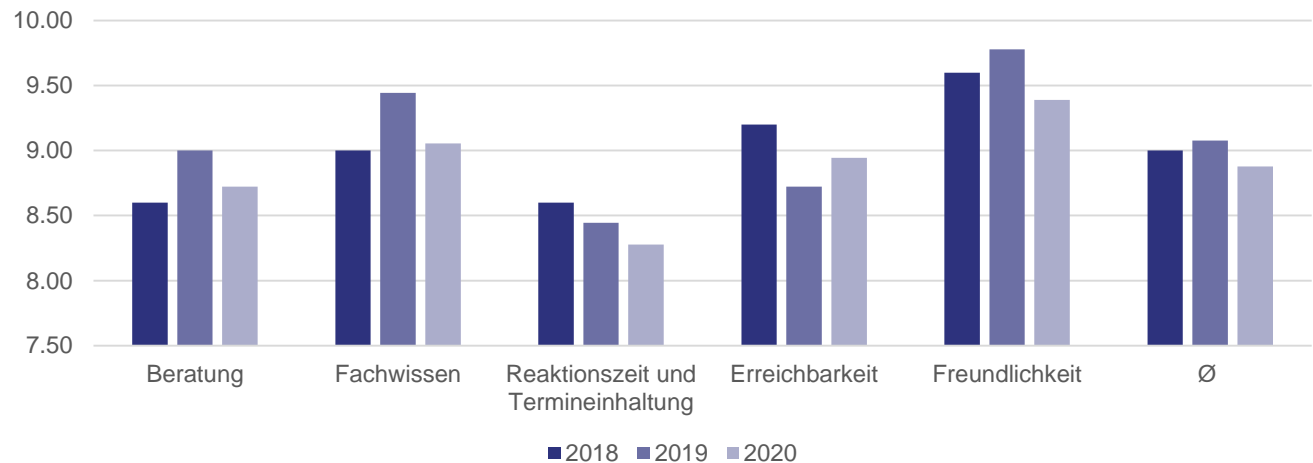


Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend



★ Qualitätssicherung SKI

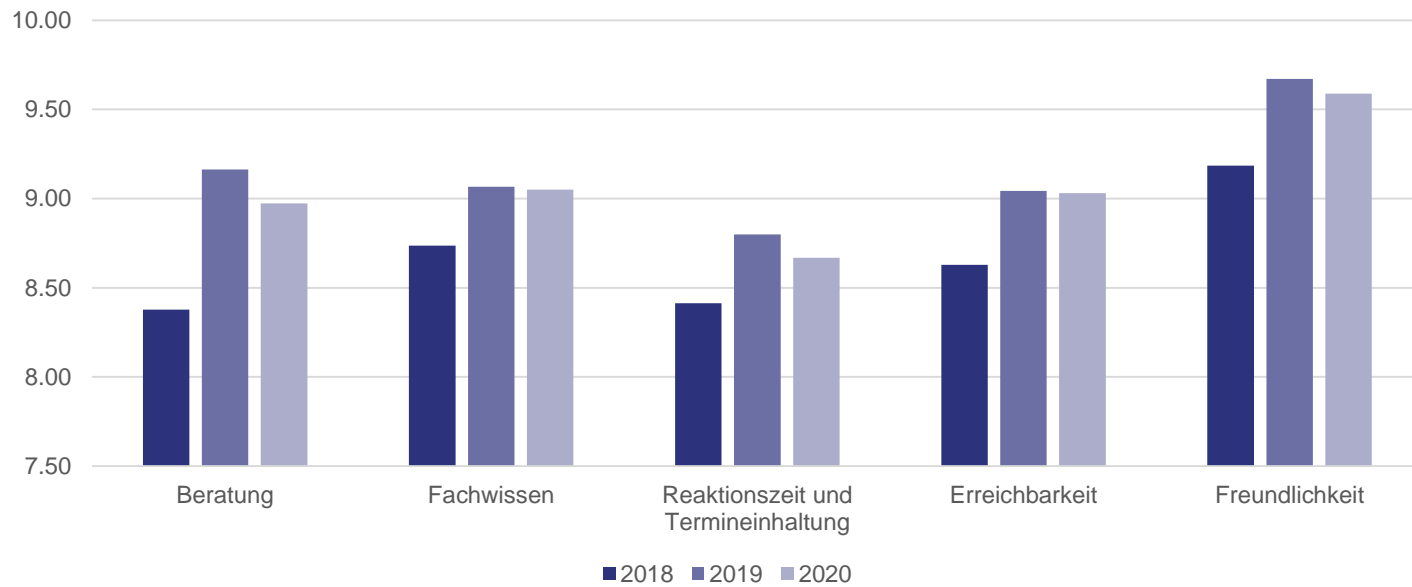
	Teilnehmer	Beratung	Fachwissen	Reaktion & Termin	Erreichbarkeit	Freundlichkeit	Ø
2018	10	8.60	9.00	8.60	9.20	9.60	9.00
2019	18	9.00	9.44	8.44	8.72	9.78	9.08
2020	18	8.72	9.06	8.28	8.94	9.39	8.88



Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend



- Excel mit Details, Berechnungen und Rohdaten folgt per Mail (Jérémy, Thomas, Peter, Rahel M., Alex, Stephan, Nicolas)
- Freitext zu «Verbesserungsvorschläge» und «Sonstiges» in der Detail Mappe vom Excel ersichtlich.





9.10

Danke für die Aufmerksamkeit.