

Zufriedenheitsumfrage SKI und FPU 2020

Rahel Ryf, Larglinda Mustafi
27.01.2021

Ort, Datum

Systemaufgaben Kundeninformation

geschaeftsstelle.ski@sbb.ch

www.transportdatamanagement.ch

Auswertung SKI Umfrage 2020.

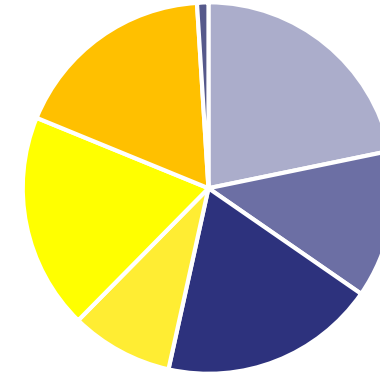
Rahel Ryf, Bern, 27.01.2021

Laufzeit: 2.12.2020 - 29.12.2020

Gültige Antworten: 128 (2019: 101, 2018: 69)

Anzahl Rückmeldungen pro Produkt.

	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



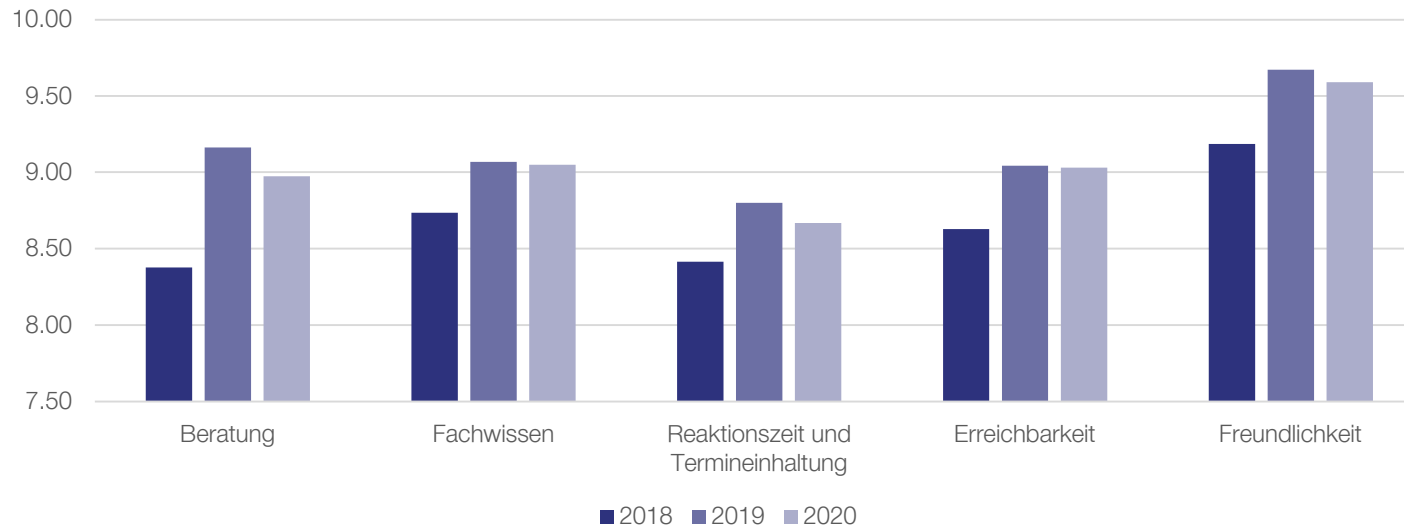
- Fachbus INFO+ (Fahrplansammlung ÖV Schweiz, ..
- Fachbus QuoVadis/KUBUS
- Fachstelle Didok
- Geschäftsstelle SKI
- Open-Data-Plattform öV CH
- Qualitätssicherung SKI
- CUS



Zufriedenheit über alle 7 Bereiche sehr hoch.

Gemessen wurden

- Beratung
 - Fachwissen
 - Reaktionszeit & Termineinhaltung
 - Erreichbarkeit
 - Freundlichkeit
- ... auf einer 10er Skala.



2020: Durchschnitt über alle Messwerte und Bereiche: 9.10 (gewichtet) / 8.99 (Ø)

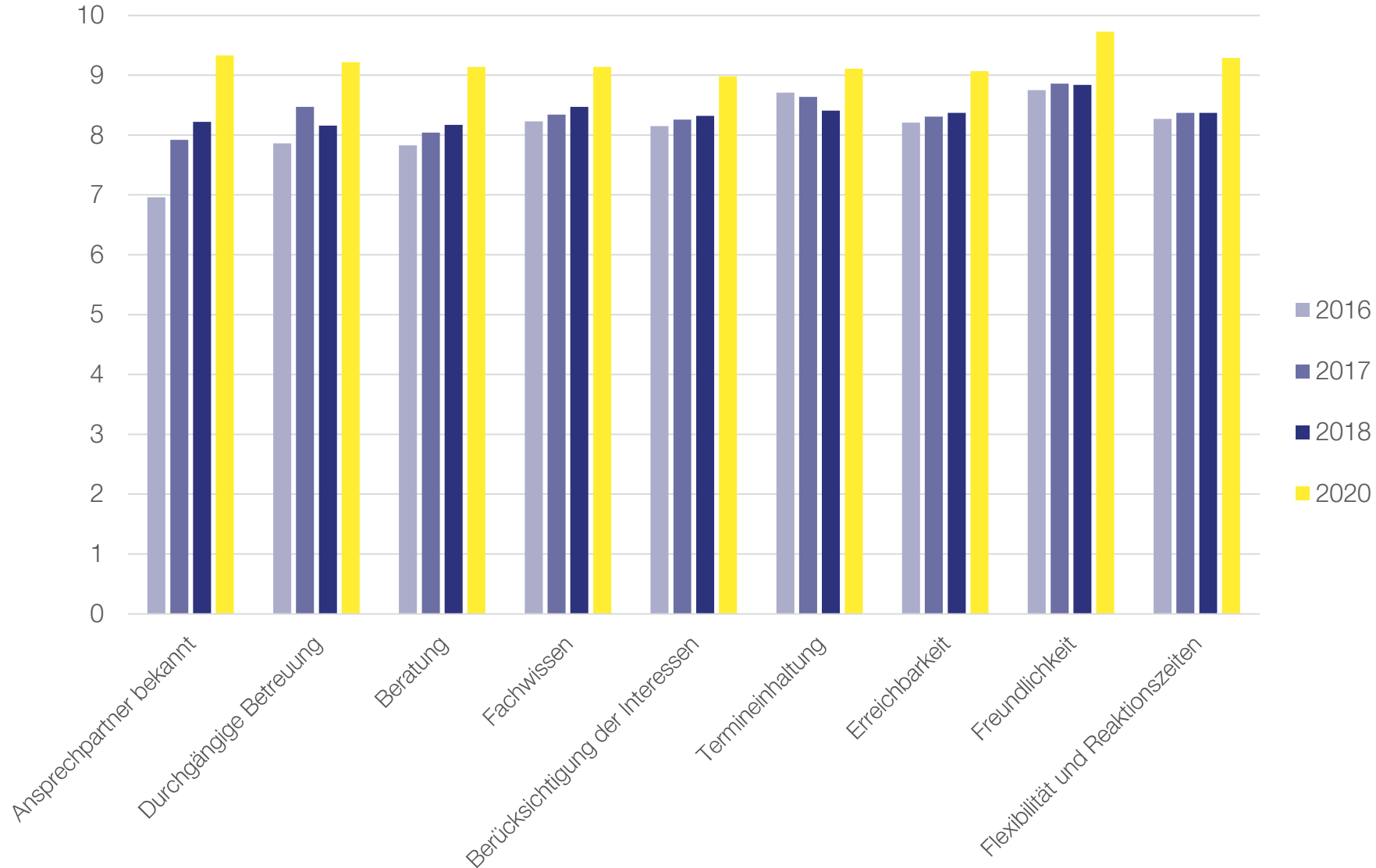
Auswertung FPU Umfrage 2020.

Larglinda Mustafi, Olten, 27.01.2021

Laufzeit: 07.12.2020 - 18.12.2020

Gültige Antworten: 58

Veränderung der Zufriedenheit nach Kriterien.



Erläuterung der Auswertung.

- Die Fahrplanpublikation hat sich in allen relevanten Bewertungskriterien verbessert
- Gesamtzufriedenheit der Befragten ist 2020 im Vergleich zu 2018 um **1.05%** gestiegen
- Der Durchschnitt der Bewertung liegt bei **9.2** (auf einer Skala von 10)

- Aufgrund des Trends der letzten Jahre war eine Verbesserung zu erwarten, aber nicht in diesem Ausmass
- Ob diese Verbesserung nächstes Jahr ohne Covid Situation gehalten werden kann ist unklar
- Es freut uns sehr, dass offensichtlich der grosse Effort im Zusammenhang mit den Fahrplananpassungen auch von unseren Partner geschätzt wurde



Anhang: Details der SKI
Umfrage

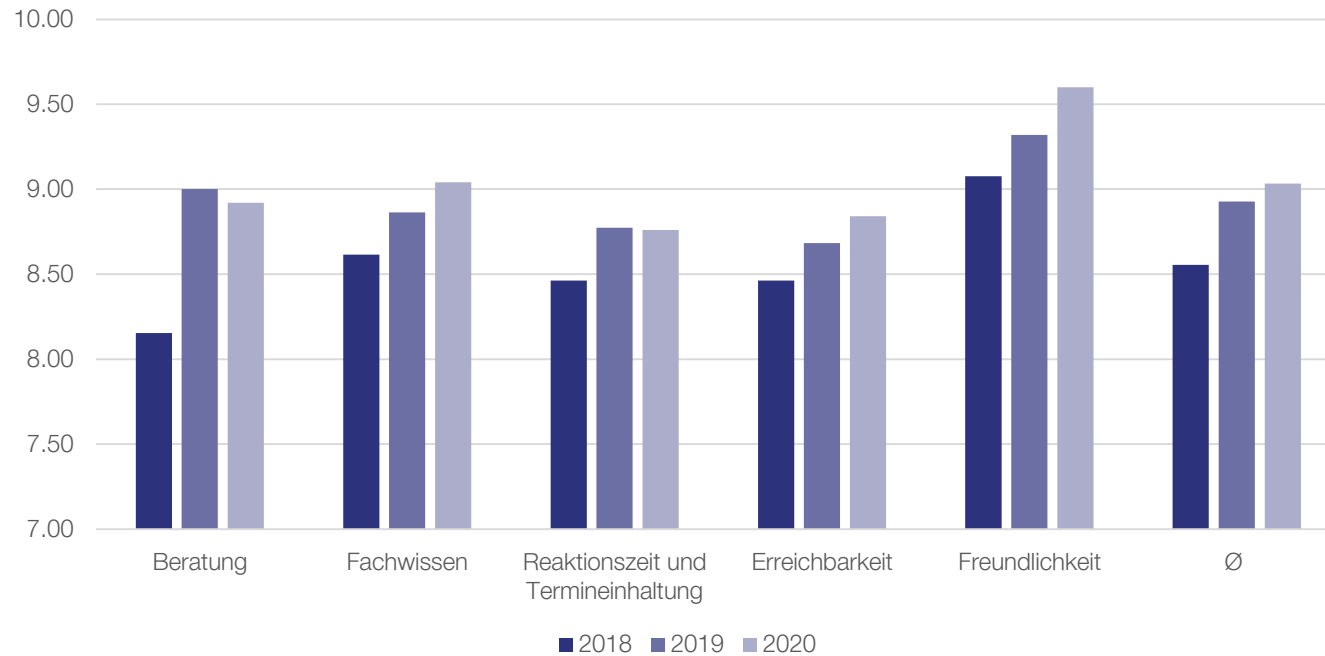
Ort, Datum

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



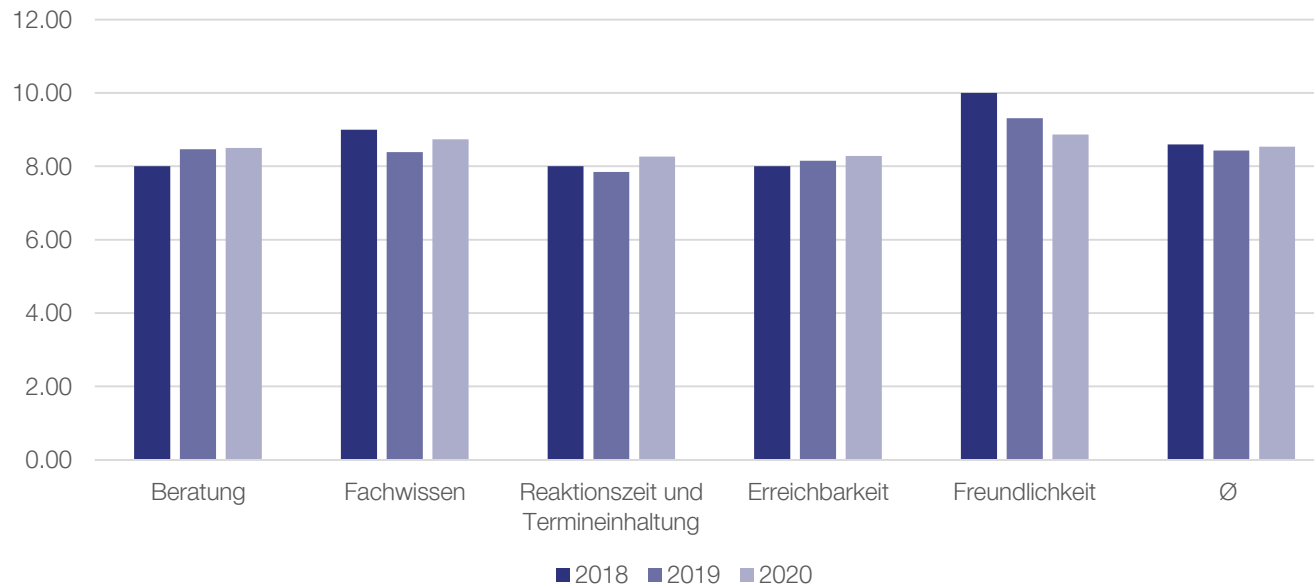
Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend

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



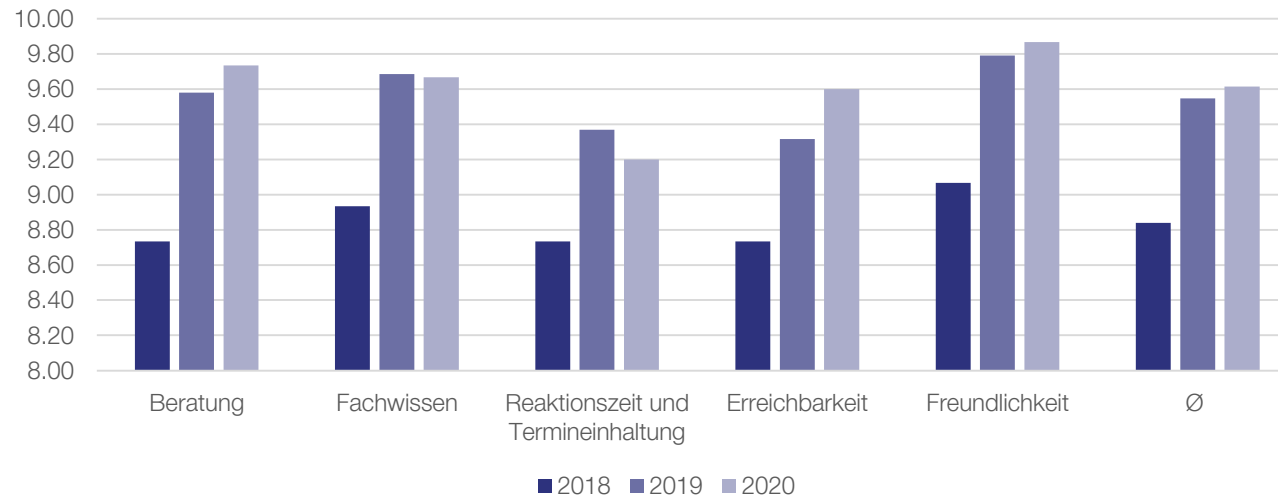
Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend

Im Detail



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



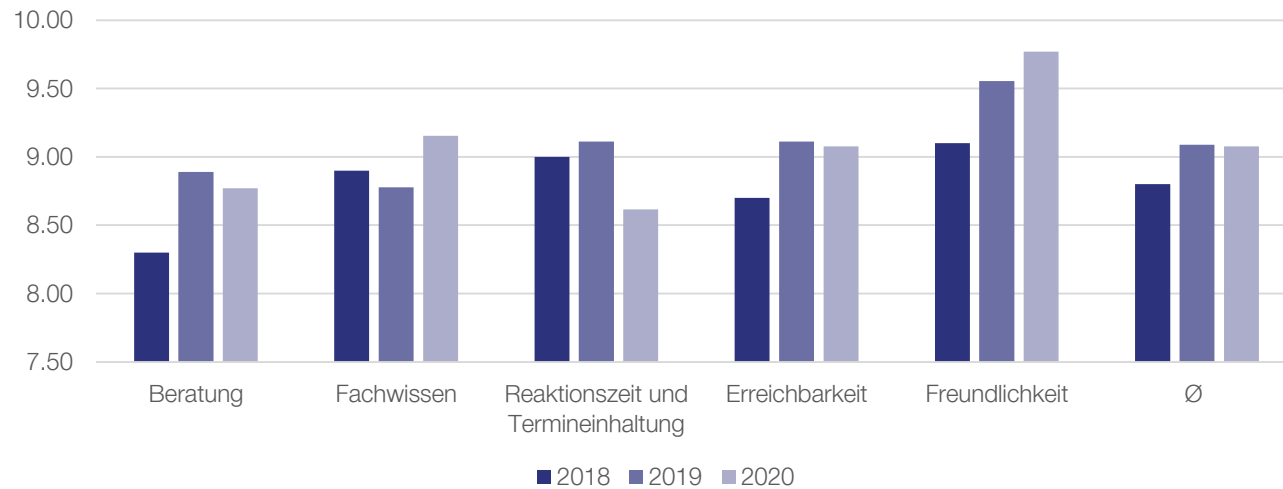
Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend

Im Detail



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



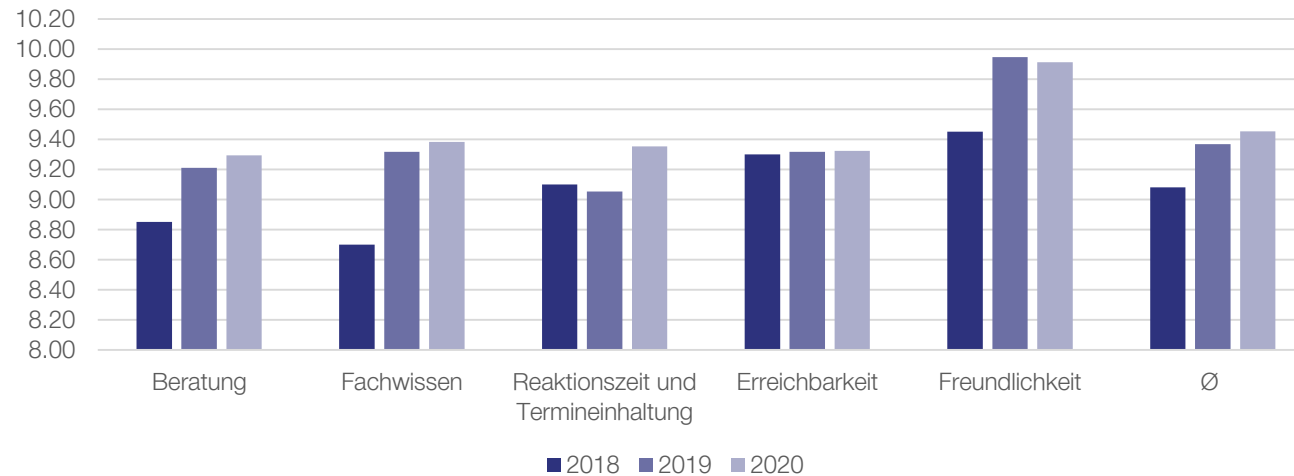
Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend

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



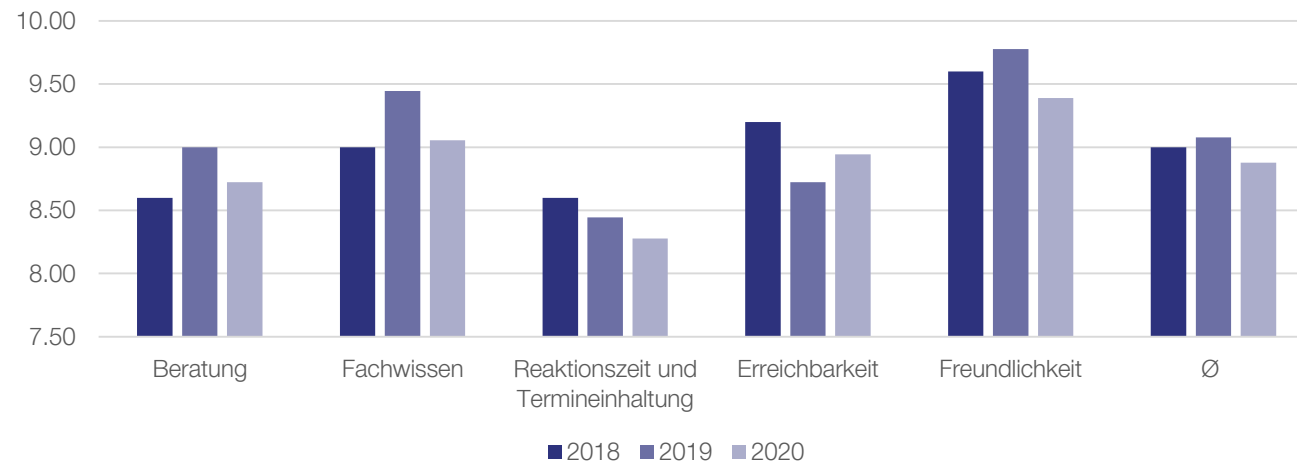
Legende: grün: besser als Vorjahr; orange: leicht schlechter als Vorjahr; rot: wesentlich schlechter als Vorjahr; schwarz: quasi gleichbleibend

Im Detail



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

Fragen ?

