

## PRESSEINFORMATION

### **A5 Süd: Kundenzufriedenheitsanalyse fällt außerordentlich positiv aus**

- **IFES Befragung bringt ein Top-Ergebnis für Sicherheit, Information, Winterdienst, etc.**
- **Gesamteindruck: die bereits bestehende Kundenzufriedenheit konnte, ausgehend von einem hohem Ausgangswert, in den letzten Jahren nochmals gesteigert werden**

Eibesbrunn: Die Bonaventura Straßenerrichtungs-GmbH, als Betreibergesellschaft der ersten privaten Autobahn in Österreich, hat das IFES Institut, nach 2012 und 2014, nun zum dritten Mal mit der Erstellung einer Kundenzufriedenheitsanalyse beauftragt. , Trotz sehr hohem Ausgangsniveau konnte auch dieses Mal die Kundenzufriedenheit mit der Strecke weiter gesteigert werden. „Dieses außerordentlich positive Ergebnis ist für uns ein Auftrag auch in Zukunft alles daran zu setzen, diese Spitzenposition unter den Österreichischen Autobahnen zu halten“, deponiert Peter Pelz, Geschäftsführer der Bonaventura Straßenerrichtungs-GmbH.

Die Leistungsbeurteilung konnte, ausgehend von einem Spitzenwert in 2012, mit einem Mittelwert (MW) von 85 (max. 100), nun auf einen MW von 90, in 2016, gesteigert werden. Verkehrsteilnehmer die die Bonaventurastrecke - A5 Süd, S1 Ost, S1 West oder S2 befahren, geben der Verkehrssicherheit, dem Winterdienst, der Verkehrsinformation und den Rastmöglichkeiten, Höchstwerte. Die Verfügbarkeit, Qualität des Straßenbelags, Flüssigkeit des Verkehrs, Sicherheit und Bodenmarkierungen erzielten Spitzenwerte von 95-98 Punkten.

#### **Kundenzufriedenheits-Index**

Der Kundenzufriedenheits-Index CSI (Customer Satisfaction Index) beträgt über alle Kundengruppen hinweg 89 Indexpunkte (80 in 2012). Bei den PKW Fahrern 88 (81 in 2012), bei LKW und Busfahrern sogar 92 Punkte (80,3 in 2012) und bei den Einsatzfahrern ausgezeichnete 93 Punkte (90 in 2012).

Die Bewertung der Verfügbarkeit, die sich aus Baustellenkoordination und Flüssigkeit des Verkehrs/Winterdienst zusammensetzt, erzielt einen Spitzenwert von 86 Punkten, wobei die Belagsqualität auch hier eine besonders hohe Bewertung erzielen konnte. Auch Rastmöglichkeiten liegen auf einem ausgezeichneten Niveau. „Besonders erfreulich werten wir die überdurchschnittliche Zufriedenheit der „professionellen“ Verkehrsteilnehmer wie: LKW-/BusfahrerInnen und EinsatzfahrerInnen. Und dass die Sicherheit auf unserer Strecke- vor allem in den Tunnels mit 99 Punkten- einen fast unüberbietbaren Spitzenwert erzielt, ist mehr als erfreulich“, so Pelz.

Die Ergebnisse der Befragung, die alle zwei Jahre durchgeführt wird, fließen in die tägliche Arbeit mit ein. Verbesserungsvorschläge werden geprüft, und wenn möglich, umgesetzt.

### **Hohe Bedeutung für die Region**

Die wirtschaftliche Relevanz, sowie die verbesserte Lebensqualität für die Menschen in der Region wurden in der Befragung ebenso als besonders wichtige Faktoren hervorgehoben

Weitere Informationen: [www.a5nordautobahnsued.at](http://www.a5nordautobahnsued.at)

Rückfragehinweis: Mag. Karin Keglevich-Lauringer  
Pressesprecherin Bonaventura  
Tel: 01-5322545-10, Mobil: 0664 3380834  
Email: [keglevich@spa.co.at](mailto:keglevich@spa.co.at)