

Staatskanzlei
Information

Rathaus
4509 Solothurn
Telefon 032 627 20 70
Telefax 032 627 22 75
kanzlei@sk.so.ch
www.so.ch

Medienmitteilung

Oeffentlicher Verkehr - Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Solothurn, 2. Juni 2009 – Die Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs (öV) sind aufgerufen, ihre Meinung zum Angebot und zur Servicequalität ihrer Bahn-, Bus- oder Tramlinie zu äussern. Dazu führen die Kantone Solothurn, Basel-Landschaft und Basel-Stadt zusammen mit den Transportunternehmungen eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Die Ergebnisse sollen im Herbst 2009 vorliegen und werden dann unter www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit publiziert.

Nach 2004 und 2006 führt der Kanton Solothurn zum dritten Mal eine Fahrgastbefragung zur Messung der Kundenzufriedenheit im öV durch. Dazu wird das Personal der Transportunternehmungen während des Junis 2009 entsprechende Fragebogen an die Fahrgäste verteilen. Diese können sich dazu äussern, inwieweit ihre Erwartungen zum Angebot und zur Servicequalität erfüllt werden.

Erstmals wird die Befragung zusammen mit den Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt durchgeführt. Mit dieser Zusammenarbeit lässt sich einerseits die Befragung auf den kantonsübergreifenden Linien verbessern. Andererseits kann auch eine spürbare Senkung der Projektkosten erzielt werden.

Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung bilden für den Kanton Solothurn eine wichtige Grundlage für seine laufenden Anstrengungen zur Op-

timierung des öV. Durch die Anpassung der Angebote an die Bedürfnisse der Kunden kann ein optimaler Einsatz der Gelder der öffentlichen Hand zur Finanzierung des öV erreicht werden. Durch das standardisierte Verfahren sind zudem Vergleiche mit anderen Kantonen möglich. Die Transportunternehmen ihrerseits erhalten die Möglichkeit, ihre Servicequalität (z. B. Fahrgastinformation, Behandlung von Reklamationen, Sauberkeit der Fahrzeuge) direkt untereinander zu vergleichen.

Im Verlauf des Sommers 2009 wird das von den drei Kantonen beauftragte Meinungsforschungsinstitut GfK Trustmark die eingegangenen Fragebogen auswerten. Die Ergebnisse sollen im Herbst 2009 vorliegen. Anlässlich eines Workshops mit den Transportunternehmen werden die Resultate diskutiert und Verbesserungsmassnahmen definiert. Die Ergebnisse werden im Internet publiziert werden.