



Medienmitteilung

Umfrage - Erneut hohe Zufriedenheit beim öffentlichen Verkehr

Liestal, Basel, Solothurn, 15. März 2012 - Die Kunden sind mit dem öffentlichen Verkehr (ÖV) in den Kantonen Solothurn, Basel-Landschaft und Basel-Stadt sehr zufrieden. Dies zeigt die Auswertung der Kundenzufriedenheitsumfrage 2011, die von den drei Kantonen gemeinsam durchgeführt und heute veröffentlicht worden ist. Die Resultate für den Kanton Solothurn stehen unter www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit zum Download bereit.

Die Kantone Solothurn, Basel-Landschaft und Basel-Stadt haben im Herbst 2011 eine umfassende Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr durchgeführt. Hierzu wurden auf rund 130 Bus-, Tram- und Bahnlinien des Regionalverkehrs Fragebögen an die Fahrgäste abgegeben. Insgesamt haben rund 6500 Reisende an der Erhebung teilgenommen und Auskunft über ihre Erwartungen an den ÖV und ihre Beurteilung der Angebote und Dienstleistungen gegeben. Für die Kantone Basel-Landschaft und Basel-Stadt war dies die zweite Erhebung seit 2009. Der Kanton Solothurn hat bereits in den Jahren 2004, 2006 und 2009 eine Fahrgastbefragung durchgeführt.

Kanton Solothurn – neue Angebote von Kunden gut angenommen

Der ÖV im Kanton Solothurn erreicht im Jahr 2011 eine Kundenzufriedenheit von 76 bei maximal 100 Punkten. Dieser Wert ist gleich hoch wie 2009 und kann als sehr gut bezeichnet werden. Nach einer leichten Steigerung von 2 Punkten zwischen 2004 und 2006 sowie einem deutlichen Anstieg von 5 Punkten zwischen 2006 und 2009 konnte die Zufriedenheit nun auf hohem Niveau gehalten werden.

Aufschlussreich ist die Betrachtung der einzelnen von den Fahrgästen bewerteten Themen. Beispielsweise wurde die Netzqualität mit 75 Punkten besser bewertet als 2009, was massgeblich auf die Busoptimierungen in den Regionen Grenchen und Olten Gösigen Gäu im Jahr 2010 zurückzuführen ist. Dies zeigt, dass die Kundschaft die neuen Angebote sehr gut aufgenommen hat.

Ein weiteres Beispiel ist die Information bei Verspätungen, welche im Vergleich zur letzten Studie ebenfalls besser bewertet wurde, mit 67 Punkten allerdings weiterhin einen unterdurchschnittlichen Wert aufweist. Handlungsbedarf besteht hierbei insbesondere bei den Busunternehmen;

die Bahnen werden insgesamt besser bewertet. Eine Massnahme zur Verbesserung dieses wichtigen Kundenbedürfnisses ist die Einführung eines rechnergesteuerten Betriebsleitsystems 2013 im Raum Olten Gösigen Gäu, mit welchem u.a. eine optimierte Fahrgastinformation über Verspätungen oder Anschlüsse möglich ist. In den Regionen Solothurn und Grenchen steht ein entsprechendes Projekt in der Startphase. In den zukünftigen Kundenzufriedenheitsumfragen wird ersichtlich sein, inwiefern diese Massnahmen zur Verbesserung der Kundeninformation beigetragen haben.

Basel-Landschaft – Zuverlässigkeit und Netzqualität besser bewertet

Der ÖV im Kanton Basel-Landschaft erreicht im Jahr 2011 eine Kundenzufriedenheit von 76 von maximal 100 Punkten (2009: 77 Punkte). Dieser Wert kann als sehr gut bezeichnet werden, zumal sich die Nutzenden sehr schnell an Verbesserungen gewöhnen und ihre Ansprüche steigen.

Aufschlussreich ist die Betrachtung der einzelnen Themen, aus denen sich die Gesamtzufriedenheit zusammensetzt. So wurden die beiden wichtigen Kundenthemen Netzqualität und Zuverlässigkeit mit jeweils einem Punkt besser bewertet als in der Umfrage 2009. Dies spricht dafür, dass die mit dem 6. Generellen Leistungsauftrag ÖV für die Jahre 2010 – 2013 umgesetzten Änderungen bei den Fahrgästen gesamthaft gut ankommen.

Im Weiteren hat sich auch gezeigt, dass die Investitionen im Bereich der Haltestellen von den Kunden wahrgenommen werden. Insbesondere die Fahrgastinformationssysteme an den Haltestellen und in den Fahrzeugen werden von den ÖV-Nutzerinnen und -nutzern geschätzt.

Bei dem ebenfalls wichtigen Thema "Tickets und Preise" hat der ÖV gegenüber 2009 zwei Punkte verloren. Dies ist mit den notwendigen, aber bei den Nutzenden natürlich unbeliebten Tarifierungen in den vergangenen zwei Jahren zu erklären. Auch das subjektive Sicherheitsgefühl hat gegenüber 2009 zwei Punkte eingebüsst. Dies entspricht einem Trend, der sich auch bei anderen Umfragen zu gesellschaftlichen Themen im Raum Basel zeigt.

Basel-Stadt – grenzüberschreitende Bus-Linien erstmals bewertet

Der öffentliche Verkehr erreicht im Kanton Basel-Stadt eine hohe Zufriedenheit bei seinen Fahrgästen. Der Indexwert beträgt 77 Punkte (Skala von 1 bis 100), das ist gleich viel wie im Jahr 2009. Die Zufriedenheit der Kunden mit den öffentlichen Verkehrsmitteln konnte demnach in den letzten zwei Jahren im Kanton Basel-Stadt auf hohem Niveau gehalten werden.

Erstmals wurden auch die grenzüberschreitenden Bus-Linien von Deutschland und Frankreich nach Basel in die Erhebung aufgenommen. Die Fahrgäste sind mit diesen Linien zwar insgesamt zufrieden, der erhobene Wert ist mit 68 Punkten aber deutlich tiefer als im Durchschnitt des Kantons Basel-Stadt. Darin widerspiegelt sich unter anderem die bereits bekannte Unzufriedenheit mit dem geringen Angebot am Abend und an Sonntagen sowie den komplizierteren Tarifstrukturen bei den grenzüberschreitenden Bussen.

Mit der Erhebung können nun Verbesserungsmöglichkeiten bei der Produkte- und Servicequalität eruiert werden. So hat sich gezeigt, dass die Kunden die Stärken des öffentlichen Verkehrs in Basel insbesondere bei der Qualität des Liniennetzes, der Zuverlässigkeit und dem Fahrpersonal sehen. Etwas kritischer werden die Preise eingeschätzt. Aufgrund der Tarifanpassungen ging dieser Wert gar um zwei Punkte zurück. Auch beim Umgang mit Reklamationen besteht noch Verbesserungspotenzial.

Messbare Fortschritte in der Kundenzufriedenheit zeigten Investitionen im Bereich der Haltestellen: Die Sauberkeit der Haltestellen, die Bedienbarkeit der Billettautomaten sowie die Informationen bei Verspätungen wurden 2011 besser bewertet als noch vor zwei Jahren.