

**Staatskanzlei**  
Information

Rathaus / Barfässerstrasse 24  
4509 Solothurn  
Telefon 032 627 20 70  
Telefax 032 627 21 26  
kanzlei@sk.so.ch  
www.so.ch

**Medienmitteilung****Öffentlicher Verkehr – Umfrage zur Kundenzufriedenheit**

**Solothurn, 14. August 2013 – Die Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs 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 eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Ab der zweiten Augushälfte bis Ende September 2013 werden in den Bussen, Zügen und Trams Fragebogen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit an die Fahrgäste verteilt. Die Ergebnisse sollen Anfang 2014 vorliegen und werden dann im Internet unter [www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit](http://www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit) publiziert.**

Es ist geplant, dass ab der zweiten Augushälfte bis Ende September 2013 in den Bussen, Zügen und Trams Fragebogen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit an die Fahrgäste verteilt werden. Diese können sich dann dazu äussern, inwieweit ihre Erwartungen zum Angebot und zur Servicequalität im öffentlichen Verkehr (ÖV) erfüllt werden. Gleichzeitig können die Fahrgäste an einem Wettbewerb teilnehmen.

Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung bilden für den Kanton Solothurn eine wichtige Grundlage für seine laufenden Anstrengungen zur Optimierung des ÖV. Durch die Anpassung der Angebote an die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden kann ein optimaler Einsatz der Gelder der öffentlichen

Hand zur Finanzierung des ÖV erreicht werden. Die Transportunternehmungen ihrerseits erhalten die Möglichkeit, ihre Servicequalität (z. B. Fahrgastinformation, Behandlung von Reklamationen, Sauberkeit der Fahrzeuge) direkt untereinander zu vergleichen und Verbesserungsmassnahmen einzuleiten.

Ab Oktober 2013 wird das beauftragte Meinungsforschungsinstitut GfK Switzerland AG die eingegangenen Fragebogen auswerten. Die Ergebnisse sollen Anfang 2014 vorliegen und unter [www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit](http://www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit) publiziert werden.

Nach 2004, 2006, 2009 und 2011 wird die Kundenzufriedenheit im Kanton Solothurn bereits zum fünften Mal erhoben. Seit 2009 wird die Studie mit den beiden Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt gemeinsam durchgeführt. Mit dieser Zusammenarbeit lässt sich die Befragung auf den kantonsübergreifenden Linien verbessern. Zudem können auch finanzielle Synergien genutzt werden.