



Medienmitteilung

Kundenbefragung im öffentlichen Verkehr 2013 - Fahrgäste sind sehr zufrieden

Solothurn, Liestal, Basel, 6. März 2014 - Die Kunden sind mit dem öffentlichen Verkehr in den Kantonen Solothurn, Basel-Landschaft und Basel-Stadt sehr zufrieden. Dies zeigt die Kundenzufriedenheitsumfrage 2013, welche die drei Kantone gemeinsam durchgeführt und deren Auswertung sie heute veröffentlicht haben. Die Solothurner Resultate können unter www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit im Internet abgerufen werden.

Die Kantone Solothurn, Basel-Landschaft und Basel-Stadt haben von Mitte August bis Ende September 2013 eine umfassende Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr (ÖV) durchgeführt. Auf rund 130 Bus-, Tram- und Bahnlinien des Regionalverkehrs wurden Fragebögen an die Fahrgäste abgegeben. Insgesamt beteiligten sich rund 5'100 Reisende an der Erhebung und gaben Auskunft über ihre Erwartungen an den ÖV sowie ihre Beurteilung der Angebote und Dienstleistungen. Für die Kantone Basel-Landschaft und Basel-Stadt war dies die dritte Erhebung seit 2009, für den Kanton Solothurn bereits die fünfte Befragung seit 2004.

Solothurn – Kundenzufriedenheit bleibt auf hohem Niveau

Die Fahrgäste zeigen sich mit dem öffentlichen Verkehrsangebot im Kanton Solothurn sehr zufrieden. In der Fahrgastbefragung 2013 bewerteten sie den ÖV mit 76 von maximal 100 Punkten. Die Kundenzufriedenheit ist damit gleich hoch wie im Jahr 2011 und vergleichbar mit den Werten in anderen Kantonen.

Die Bahnunternehmen erreichen einen Wert von 77 Punkten und werden etwas besser bewertet als 2011 (75 Punkte). Die Zufriedenheit mit den Busunternehmen beträgt 74 Punkte und verzeichnet gegenüber 2011 (76 Punkte) einen leichten Rückgang. Sowohl die Veränderung im Bahn- als auch im Busbereich sind allerdings nicht signifikant.

Die erneute Bestätigung der Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau zeigt, dass die laufende Weiterentwicklung des ÖV-Angebots durch den Kanton von der Kundschaft honoriert wird. Die Transportunternehmungen tragen im Bereich der Servicequalität ebenfalls zum guten Resultat bei. Die Massnahmen von Kanton und Unternehmungen leiten sich nicht zuletzt aus den Erkenntnissen der früheren Kundenzufriedenheitsbefragungen ab.

Die Befragung 2013 zeigt aber auch, dass weitere Anstrengungen nötig sein werden, um die Kundenzufriedenheit auch in Zukunft halten zu können. Grundsätzlich gewöhnen sich die Fahrgäste an das vorhandene Angebot. Ein gleichwertiges Angebot wird mit der Zeit somit tendenziell schlechter bewertet.

Die Solothurner Resultate können im Internet abgerufen werden.
www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit

Basel-Landschaft – Sicherheit besser bewertet

Der ÖV im Kanton Basel-Landschaft erreicht im Jahr 2013 eine Kundenzufriedenheit von 77 von maximal 100 Punkten (2011: 76 Punkte). Dieser Wert kann wiederum als sehr gut bezeichnet werden, zumal sich die Nutzenden sehr schnell an Verbesserungen gewöhnen und ihre Ansprüche steigen.

Aufschlussreich ist die Betrachtung der einzelnen Kundenthemen: So konnte bei vielen Aspekten eine leichte Verbesserung erzielt oder der Wert von 2011 gehalten werden. Allerdings waren die Veränderungen in der Bewertung relativ gering und nicht signifikant. Eine Ausnahme bildet das Thema Sicherheit. Hier konnte der Wert von 76 Punkten (2011) auf 79 Punkte (2013) gesteigert werden.

Eine Entwicklung die erfreulicherweise bei allen drei an der Befragung beteiligten Kantonen festgestellt werden konnte.

Auch hinsichtlich Zuverlässigkeit und Netzqualität wurden wiederum sehr gute Werte erzielt. Ein Indiz dafür, dass die im Rahmen des Generellen Leistungsauftrags 2010 - 2013 vorgenommenen Anpassungen von den Kunden gut angenommen wurden und dass insbesondere die Optimierungen beim Busverkehr eine signifikante Verbesserung der Zuverlässigkeit bewirkt haben.

Ebenfalls sehr erfreulich sind die Resultate für das Kundenthema Fahrpersonal. Mit Werten über 80 Punkten bei Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrpersonals liegt Baselland im Vergleich mit anderen Regionen ganz vorne.

Die Resultate für den Kanton Basel-Landschaft stehen unter www.baselland.ch/main_download-htm.311963.0.html zum Download bereit.

Kanton Basel-Stadt – hohe Zufriedenheit zum dritten Mal bestätigt

Die Fahrgäste sind mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Basel-Stadt sehr zufrieden und bewerten diesen mit 76 Punkten auf einer Skala von 1 bis 100 (2011: 77 Punkte). Damit weist der öffentliche Verkehr in Basel-Stadt weiterhin eine stabile Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau auf. Auch die Bewertung der zum zweiten Mal einbezogenen grenzüberschreitenden Buslinien ist mit 69 Punkten konstant geblieben.

Sehr gute Noten von den Fahrgästen erhalten nach wie vor das Tram-, Bahn- und Buspersonal sowie das Personal der Verkaufsstellen. Auch die Netz- und Angebotsqualität wird von den Kunden mit 75 Punkten weiterhin hoch und für die Gesamtzufriedenheit als sehr wichtig eingestuft. Gegenüber 2011 wurden sowohl die Sicherheit höher bewertet wie auch die Servicequalität der bedienten Verkaufsstellen. Insbesondere die kürzeren Wartezeiten an den Schaltern der Verkaufsstellen beurteilten die Kunden positiver als in früheren Jahren. Probleme mit Anzeigetafeln an den Tram- und Bushaltestellen fanden zwar mit einem Rückgang von zwei Punkten beim Thema „Information bei den

Haltestellen“ ihren Niederschlag, haben aber kaum Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Erhebung.

Die Zuverlässigkeit einzelner ÖV-Linien könnte noch verbessert werden: Hier ist ein leichter Rückgang der Zufriedenheit um zwei auf 74 Punkte zu verzeichnen. Damit einhergehend ebenso bei der Information bei Verspätungen (von 71 auf 68 Punkte). Dies deutet darauf hin, dass einzelne Linien mit steigender Nachfrage störungsanfälliger werden.

Die Resultate für den Kanton Basel-Stadt stehen unter www.mobilitaet.bs.ch/dokumenteundgrundlagen/erhebungen-2/oev-kundenbefragung.htm zum Download bereit.