



Kundenzufriedenheitsstudie 2009
Öffentlicher Verkehr in den Kantonen Basel-Landschaft,
Basel-Stadt, Solothurn

Ergebnisbericht für: Kanton Solothurn Bahn

Volle Zufriedenheit der Kunden ist unser Ziel

2

Die Zufriedenheit der Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs im Kanton Solothurn ist wiederum gestiegen

Im Auftrag der Kantone Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn wurde im Juni 2009 eine umfassende Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr durchgeführt. Dazu haben die Transportunternehmen Fragebögen auf 117 Linien an die Fahrgäste abgegeben. Insgesamt haben sich 6415 Fahrgäste die Zeit genommen, einen Fragebogen zu beantworten. Für Solothurn ist dies nach 2004 und 2006 bereits die dritte Befragung. Wir freuen uns, Ihnen mit diesem Bericht die Resultate der Kundenzufriedenheitsstudie 2009 präsentieren zu können.

Mit der Messung der Kundenzufriedenheit können die Erwartungen der Kundschaft in Bezug auf Angebot und Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr ermittelt und Verbesserungsmöglichkeiten bei der Produkte- und Servicequalität eruiert werden.

Die Auswertung der Fragebögen zeigt für den Kanton Solothurn folgendes Ergebnis: Ausgehend von einer Skala von 1 bis 100 erreicht der öffentliche Verkehr im Jahr 2009 einen Indexwert von 76 Punkten. Dieser Wert liegt fünf Punkte über dem Wert von 2006 und kann als sehr gut bezeichnet werden. Nach einer Steigerung von 2 Punkten zwischen 2004 und 2006 bedeutet dieses Resultat eine erneute Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Die vom Amt für Verkehr und Tiefbau definierten Verbesserungsziele wurden hiermit erfreulicherweise wiederum erreicht.

In diesem Bericht sind die Ergebnisse der Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit für Ihre Transportunternehmung beschrieben und es werden die Bereiche mit den grössten Verbesserungspotentialen aufgezeigt. Sie können daraus die wirkungsvollsten Massnahmen zur Verbesserung der Angebotsqualität ableiten. Wir bitten Sie, in Absprache mit uns, die entsprechende Umsetzung einzuleiten.

Wir danken Ihnen für Ihre wertvolle Mitarbeit und Unterstützung bei der Durchführung der Kundenbefragung sowie für Ihre laufenden Bestrebungen, das Angebot im öffentlichen Verkehr zu verbessern.

Freundliche Grüsse

Dr. Ludwig Dünbier
Amt für Verkehr und Tiefbau
Kanton Solothurn



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

 KANTON **solothurn**

Eckdaten

3

- Befragte Zielgruppen: Benutzer des öffentlichen Verkehrs in den Kantonen Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn
- Zeitraum der Befragung: Juni 2009
- Erhebungsmethode: Abgabe der Fragebogen in den Fahrzeugen des öffentlichen Verkehrs
- Konzeption, Analyse, Auswertung: GfK Trustmark AG
- Durchführung der Befragung: Abgabe der Fragebogen durch die Transportunternehmen in den Kantonen Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn



Inhaltsverzeichnis

4

- 1 **Wie zufrieden sind Ihre Kundinnen und Kunden?**
- 2 **Kundenzufriedenheitsmodell**
- 3 **Bewertung der Kundenthemen**
- 4 **Kundenzufriedenheit steigern**
- 5 **Prioritäten setzen - gezielt handeln!**
- 6 **Detailanalyse der Kundenthemen**
- 7 **Allgemeine Hinweise zur Befragung**



1 Wie zufrieden sind Ihre Kundinnen und Kunden?



Wie zufrieden sind Ihre Kundinnen und Kunden?

6

Wie zufrieden sind unsere Kundinnen und Kunden?

Jede Kundin, jeder Kunde hat bewusst und unbewusst eine Vorstellung davon, was eine Dienstleistung oder ein Produkt bieten muss. Werden die Erwartungen und Wünsche erfüllt oder gar übertroffen, sind sie zufrieden. Unzufriedenheit entsteht dann, wenn die Erwartungen nicht erfüllt werden.

Die Kundenzufriedenheit wird bei unserer Erhebung auf einer Index-Skala von 0 - 100 angegeben. Ermittelt wird diese Grösse aus den folgenden drei Dimensionen:

- Zufriedenheit mit Angebot und Leistung
- Erwartungserfüllung
- Nähe zur Idealvorstellung eines ÖV-Anbieters

Legende für die Grafik:

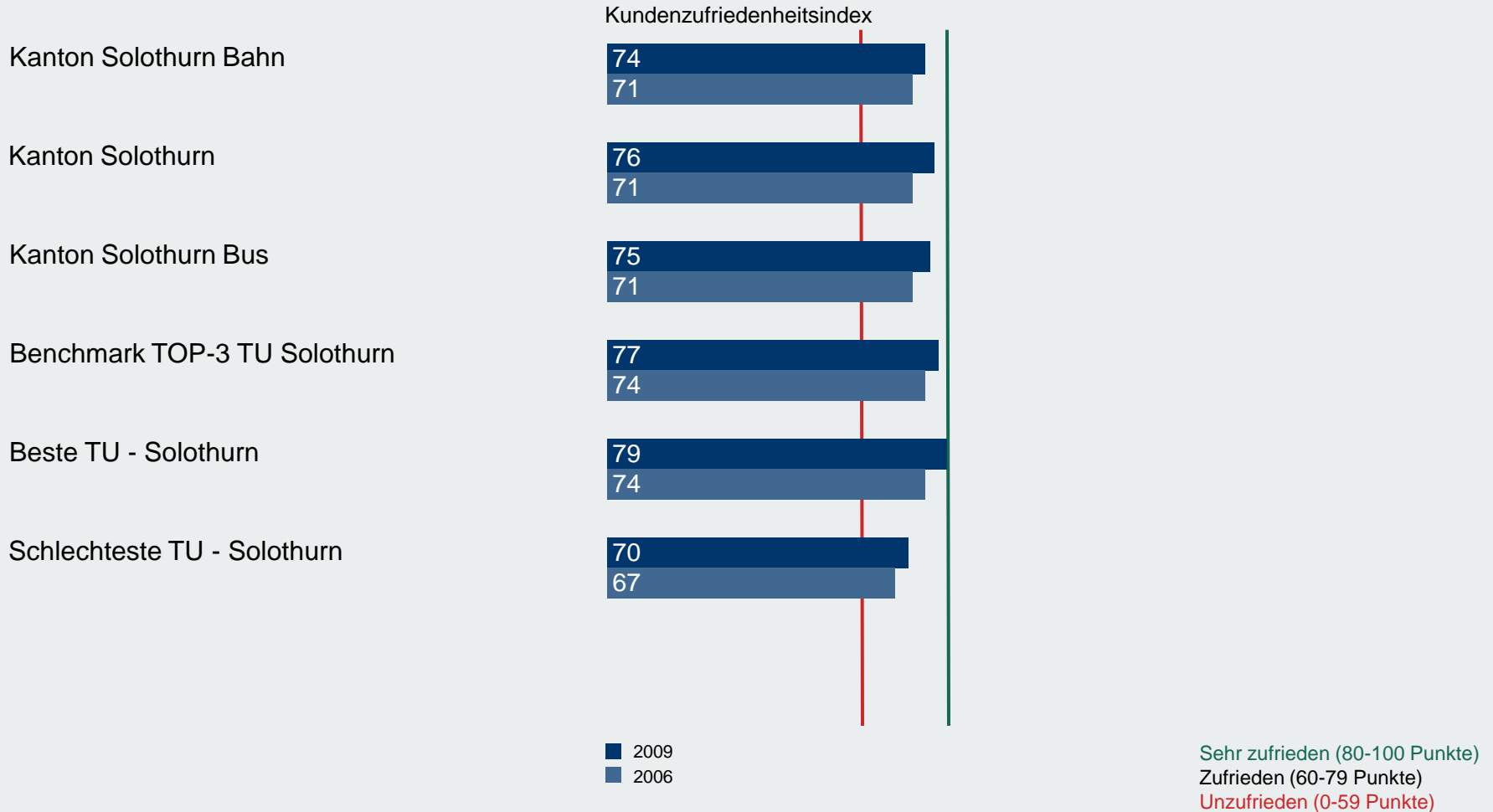
"Benchmark TOP-3 TU" entspricht dem Durchschnitt der drei besten Transportunternehmen.

"Beste TU" entspricht der besten Transportunternehmung.

"Schlechteste TU" entspricht der schlechtesten Transportunternehmung.

Wie zufrieden sind Ihre Kundinnen und Kunden?

7

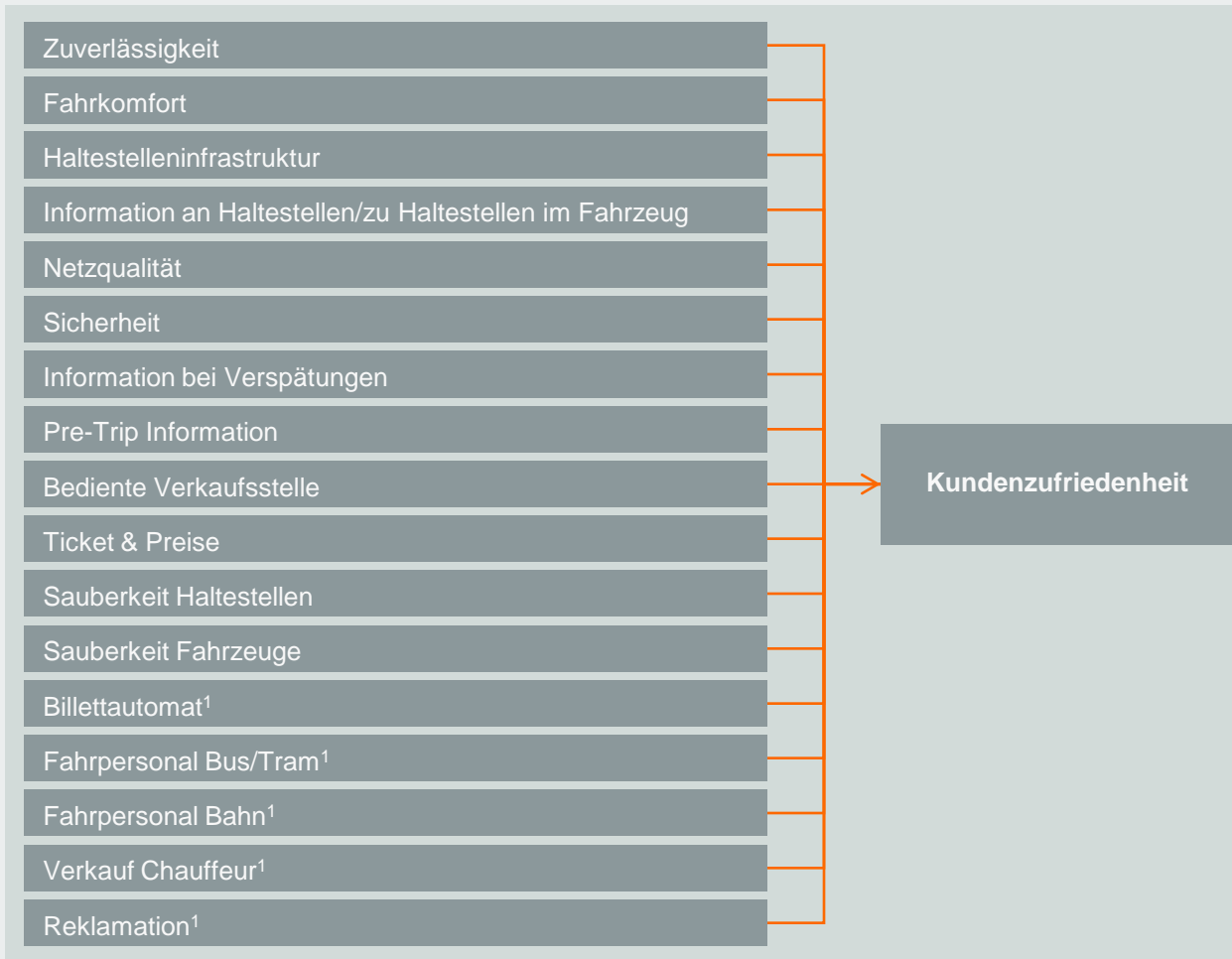


2 Kundenzufriedenheitsmodell



Kundenzufriedenheitsmodell

9



Kundenzufriedenheitsmodell

Die Kundenzufriedenheit wird durch unzählige Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) in unterschiedlichem Ausmass beeinflusst. So besteht auch unser Messmodell aus mehreren Dimensionen.

Der Einfluss eines Kundenthemas auf die Kundenzufriedenheit wird statistisch ermittelt und nicht mittels des Fragebogens abgefragt. Das multivariate Analyseverfahren ermöglicht es, die Stärke des Zusammenhanges zwischen drei und mehr Variablen zu bestimmen. Qualitätsfaktoren mit einem hohen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit sind dabei gute Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen.

¹ Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet



3 Bewertung der Kundenthemen



Bewertung der Kundenthemen

11

Bewertung der Kundenthemen (Qualitätsfaktoren)

Die Fahrgäste beurteilen im Rahmen der Befragung eine Vielzahl von einzelnen Aussagen (sogenannten Qualitätskriterien). Aus diesen Bewertungen können die Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) berechnet werden (vgl. weiter hinten: Detailanalyse ab Seite 25).

Die Bewertung der einzelnen Themen lässt sich folgendermassen gruppieren:

- Sehr zufrieden (80-100 Punkte)
- Zufrieden (60-79 Punkte)
- Unzufrieden (0-59 Punkte)

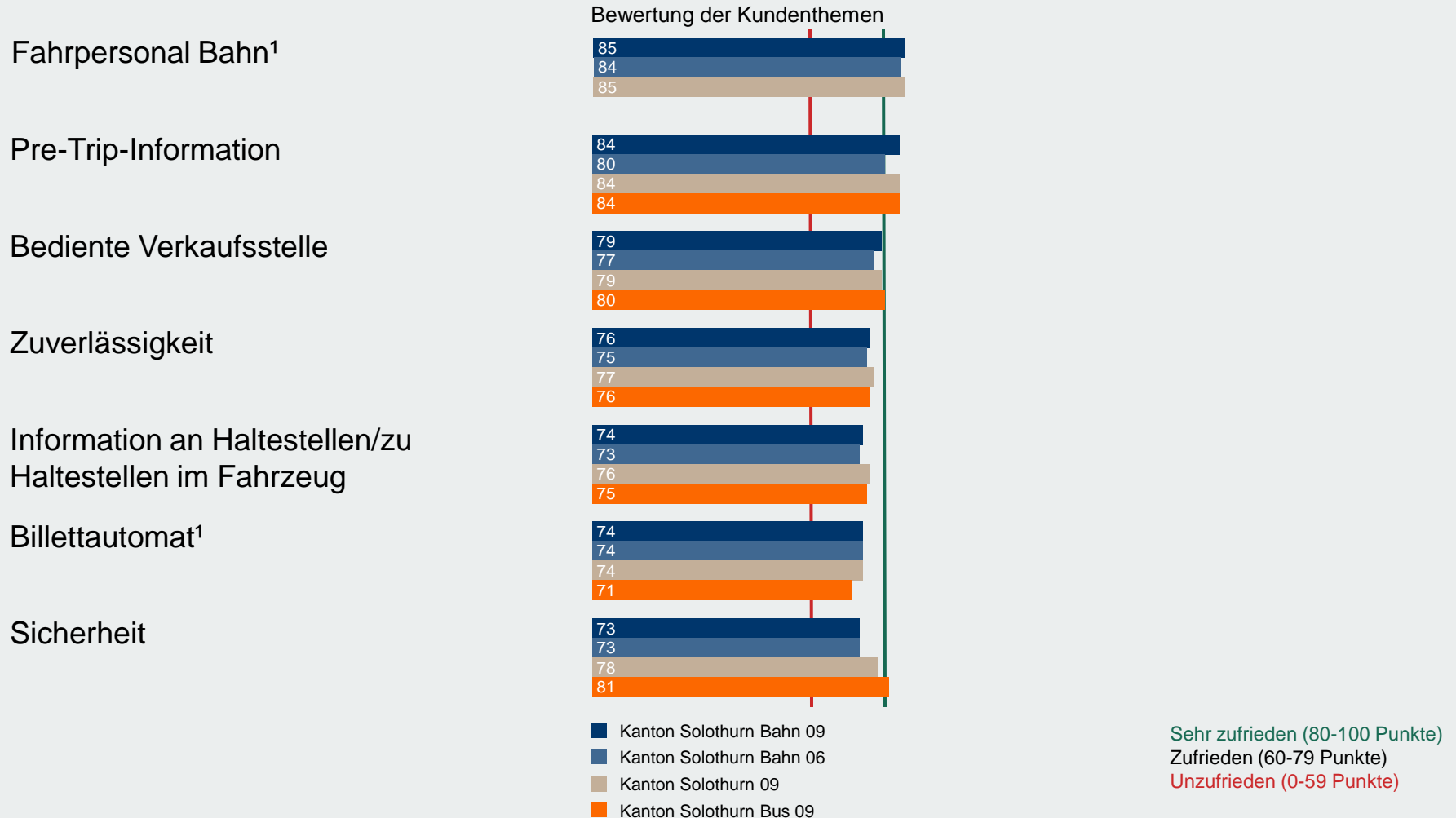
Die drei folgenden Seiten zeigen die Bewertung der einzelnen Kundenthemen. Sie ersehen daraus jeweils, ob die Kundenerwartungen erfüllt oder nicht erfüllt wurden. Die Integration in die Vergleichseinheiten erfolgt aus statistischen Gründen ab 30 ausgewerteten Fragebogen.

Bedeutung der hochgestellten Zahlen:

- ¹ Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet
- ² Nicht im Kundenthema enthaltenes Kriterium
- ³ Nicht im Modell enthaltenes Kundenthema

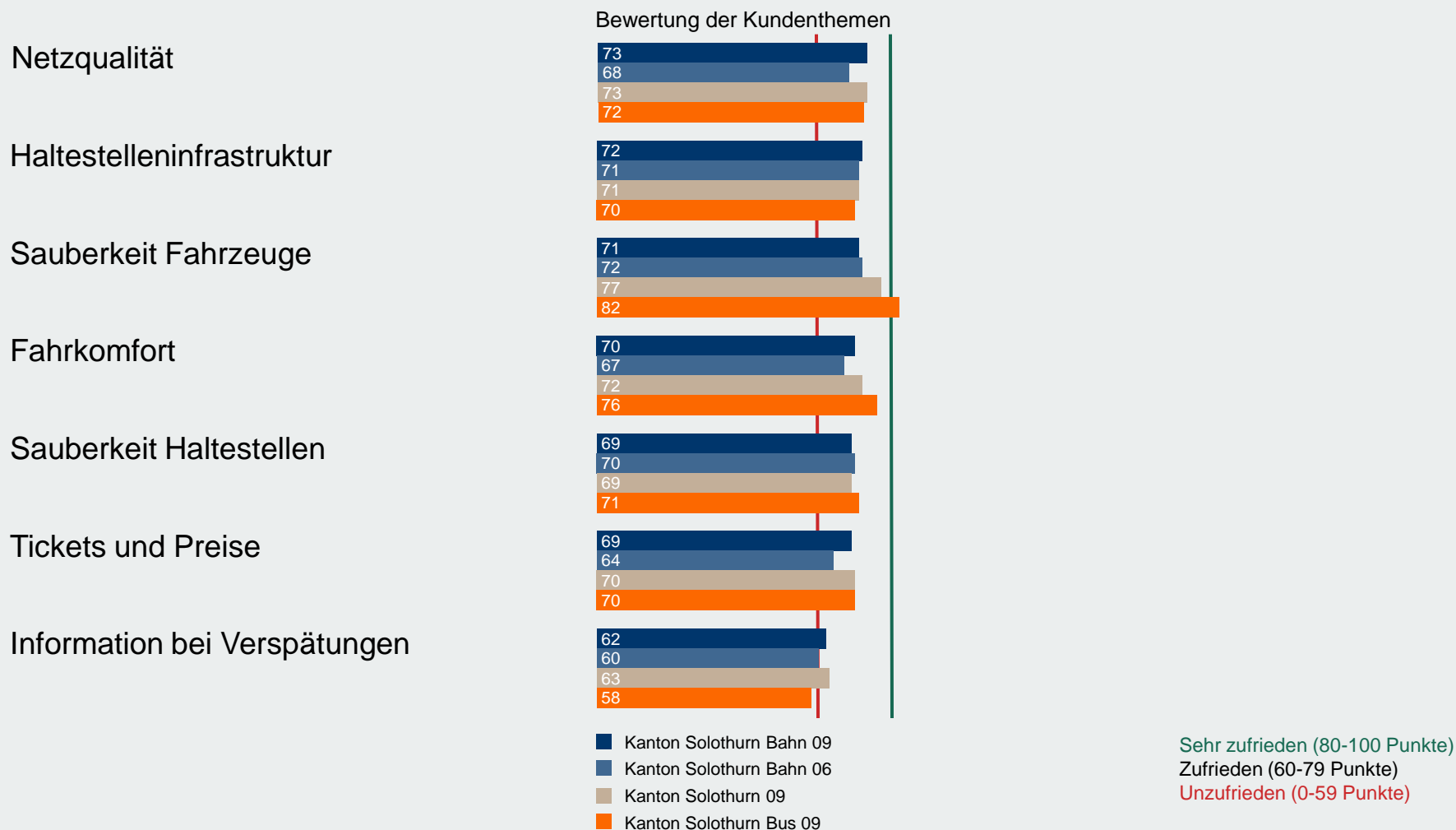
Bewertung der Kundenthemen I

12



Bewertung der Kundenthemen II

13

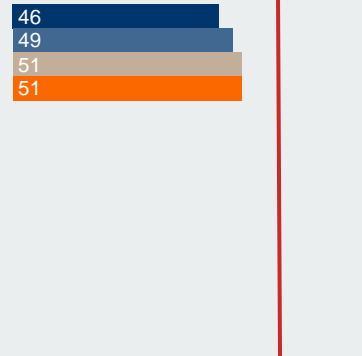


Bewertung der Kundenthemen III

14

Reklamation¹

Bewertung der Kundenthemen



- Kanton Solothurn Bahn 09
- Kanton Solothurn Bahn 06
- Kanton Solothurn 09
- Kanton Solothurn Bus 09

Sehr zufrieden (80-100 Punkte)
Zufrieden (60-79 Punkte)
Unzufrieden (0-59 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

KANTON **solothurn**

4 Kundenzufriedenheit steigern



Kundenzufriedenheit steigern

16

Nicht alle Kundenthemen sind gleich relevant

Einige Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) beeinflussen die Kundenzufriedenheit stärker als andere. Für die Steigerung der Kundenzufriedenheit ist es deshalb sinnvoll, sich auf diejenigen Kundenthemen zu beschränken, die einen hohen Einfluss auf die Zufriedenheit haben.

Der Einfluss drückt aus, um wieviel sich die Kundenzufriedenheit erhöht, wenn die Bewertung eines Kundenthemas um 5 Punkte gesteigert werden kann.

Beispiel 1: Was bedeutet ein Einfluss von 0.5?

Wird das Kundenthema um 5 Punkte besser bewertet, dann steigt in unserem Beispiel die Kundenzufriedenheit um 0.5 Punkte.

Beispiel 2: Was geschieht, wenn bei einem Einfluss von 0.5 ein Kundenthema nur um 3 Punkte höher bewertet wird?

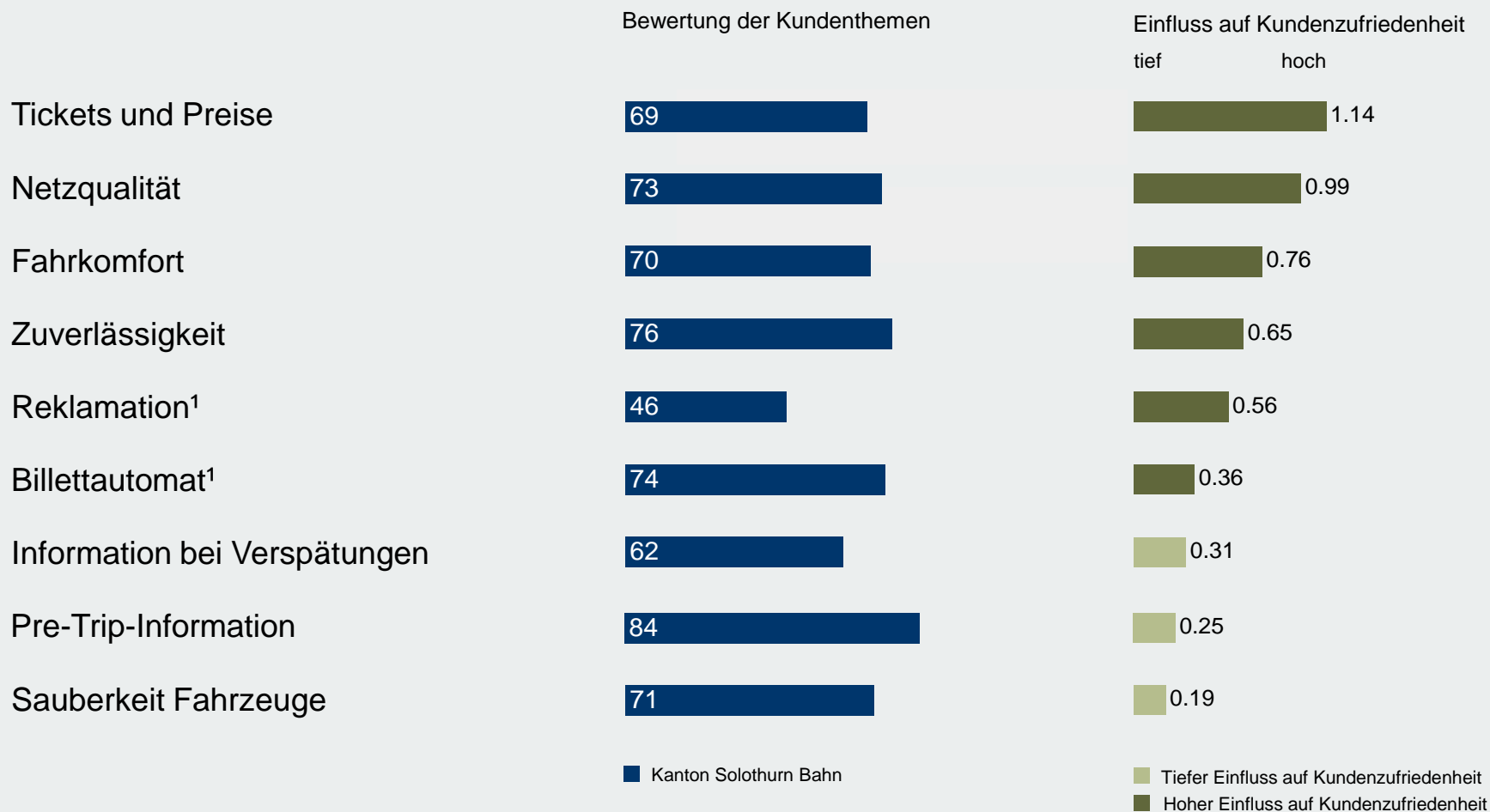
In diesem Fall erhöht sich die Kundenzufriedenheit entsprechend um 0.3 Punkte.

Bedeutung der hochgestellten Zahlen:

- ¹ Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet
- ² Nicht im Kundenthema enthaltenes Kriterium
- ³ Nicht im Modell enthaltenes Kundenthema

Kundenzufriedenheit steigern I

17



Kundenzufriedenheit steigern II

18

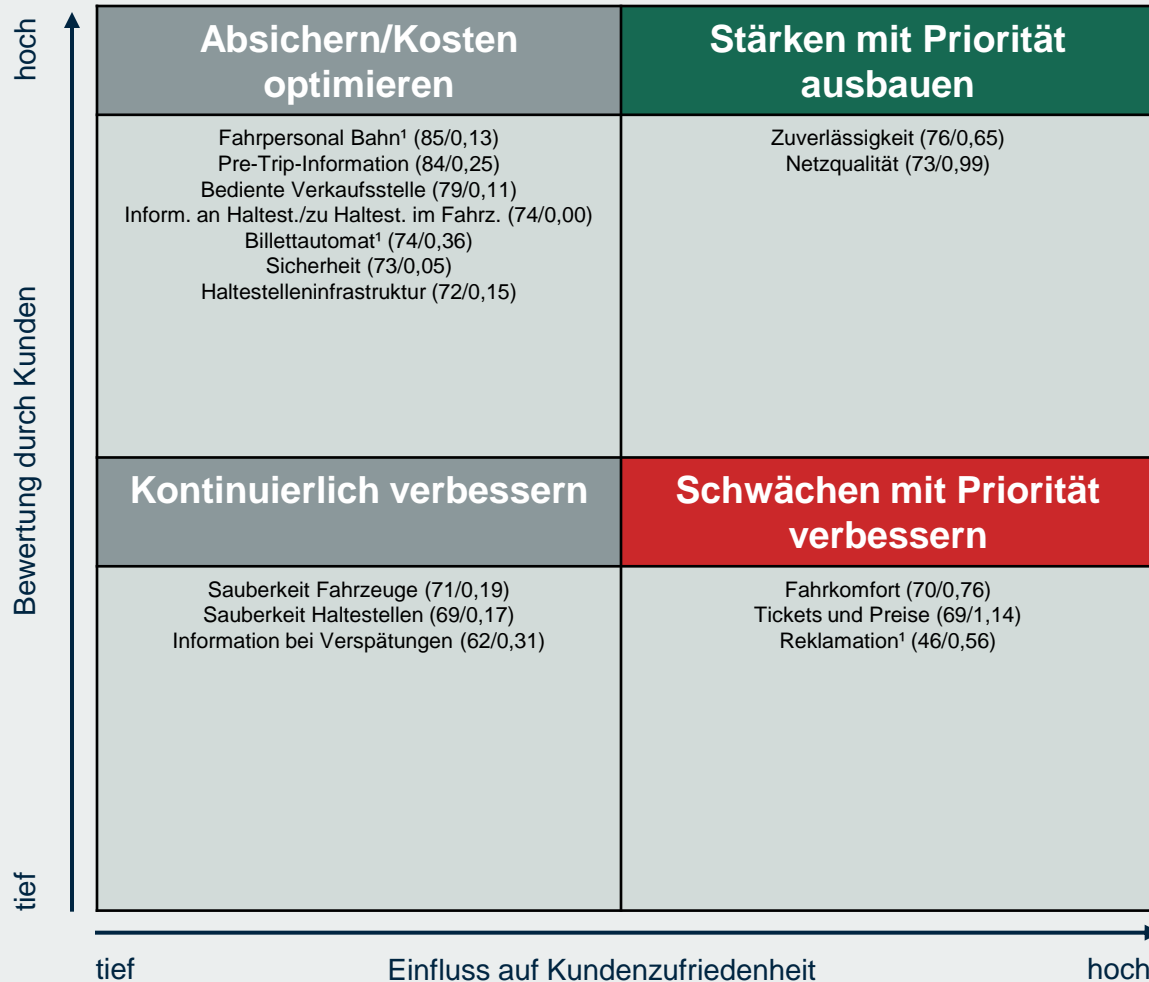


5 **Prioritäten setzen - gezielt handeln!**



Prioritätenportfolio für die Kundenzufriedenheit

20



Prioritäten setzen – gezielt handeln!

Die Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) werden, ihrer Bewertung und ihrem Einfluss entsprechend, den vier Feldern zugeordnet. Die Abbildung bildet Ihr individuelles Prioritätenportfolio.

Bei der Ursachenanalyse und Massnahmenplanung sollten Sie sich primär auf die beiden rechten Felder konzentrieren.

¹ *Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet*



6 Detailanalyse der Kundenthemen



Hinweise zum Lesen der Daten I

22

Die Grafiken auf den folgenden Seiten zeigen Ihnen die Bewertungen und die prozentualen Verteilungen der Antworten auf die einzelnen Aussagen im Fragebogen sowie der daraus berechneten Dimensionen.

Der **dunkelblaue Balken** stellt den Durchschnittswert aller Befragten der Berichtseinheit dar. Der **hellblaue Balken** stellt den Durchschnittswert der in der Vergleichseinheit 1 befragten Kunden dar.

Der **hellbraune Balken** stellt den Durchschnittswert der in der Vergleichseinheit 2 befragten Kunden dar.

Der **orange Balken** stellt den Durchschnittswert der in der Vergleichseinheit 3 befragten Kunden dar.

Die Zahlen zeigen, wie sich die Ergebnisse der Berichtseinheit gegenüber der Kundenzufriedenheitsstudie 2006 verändert haben.

Total Anzahl ausgewerteter Fragebogen für die Berichtseinheit.

Die **prozentuale Antwortverteilung** zeigt, wie viel Prozent der Antwortenden der Berichtseinheit mit einer bestimmten Aussage sehr zufrieden (80-100 Punkte), zufrieden (60-79 Punkte) respektive unzufrieden sind (0-59 Punkte).

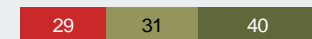
Signifikanter Unterschied: Die Abweichung ist statistisch bedeutsam und ist nicht durch Zufall zustande gekommen.



- Berichtseinheit
- Vergleichseinheit 1
- Vergleichseinheit 2
- Vergleichseinheit 3

Diff 09/06 -> -2

N -> 2484



- Unzufrieden (0-59 Punkte)
- Zufrieden (60-79 Punkte)
- Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Hinweise zum Lesen der Daten II

23

Wenn keine Werte und Balken gezeigt werden, dann trifft mindestens einer der 3 folgenden Möglichkeiten zu:

- Die Anzahl auswertbarer Fragebogen ist zu gering für eine Bewertung
- Qualitätskriterium wurde nicht abgefragt
- Kein Vergleich zum Jahr 2006 möglich

Bedeutung der hochgestellten Zahlen:

- ¹ Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet
- ² Nicht im Kundenthema enthaltenes Kriterium
- ³ Nicht im Modell enthaltenes Kundenthema



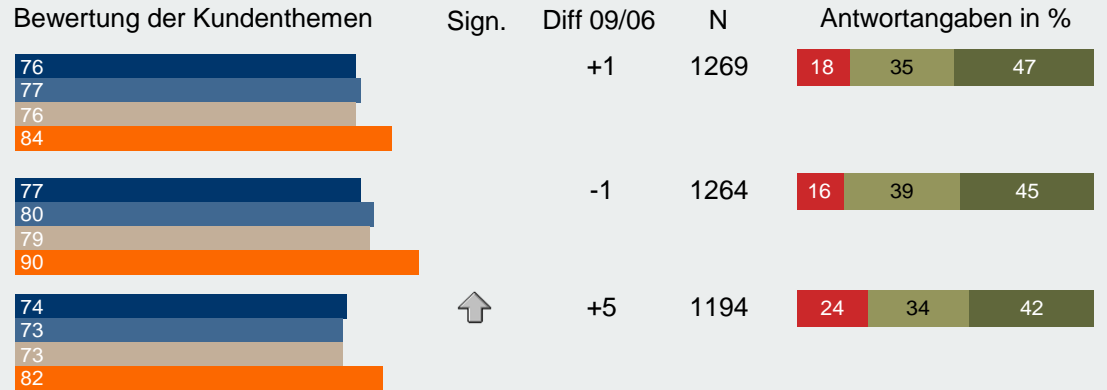
Detailanalyse: Zuverlässigkeit

24

Zuverlässigkeit

Pünktlichkeit (Einhalten der Fahrpläne)

Einhalten von Anschlüssen



- Kanton Solothurn Bahn
- Kanton Solothurn
- Kanton Solothurn Bus
- Beste TU - Solothurn

- Unzufrieden (0-59 Punkte)
- Zufrieden (60-79 Punkte)
- Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Fahrkomfort I

25

	Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
Fahrkomfort		↑	+3	1271	
Bequemes Ein- und Aussteigen		↑	+3	1268	
Genügend Sitzplätze		↓	-5	1261	
Guter Sitzkomfort		↑	+4	1266	
Geringer Lärmpegel durch Fahrgeräusche		↑	+2	1260	
Gute Luftqualität		↑	+4	1260	
Angenehme Temperatur im Sommer		↑	+9	1264	

Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Fahrkomfort II

26

	Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
Fahrkomfort		↑	+3	1271	
Angenehme Temperatur im Winter			+1	1234	
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge		↑	+4	1261	
Gute Sicht durch die Fenster ²			+1	1264	
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Velo, Ski, Rollstuhl etc. ²				1236	
Komfortable Stehplätze ²				1142	

Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Haltestelleninfrastruktur

27

	Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
Haltestelleninfrastruktur			+1	1273	
Verkehrssicherheit beim Ein- und Aussteigen			+1	1262	
Genügend Witterungsschutz			0	1267	
Genügend Sitzgelegenheiten		↓	-4	1262	
Gute Beleuchtung der Haltestellen		↑	+4	1227	
Komfortable Einstiegshöhe ²				1268	

Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Information an Haltestellen/zu Haltestellen im Fahrzeug

28

Information	Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
Information an Haltestellen/zu Haltestellen im Fahrzeug	74 76 75 80		+1	1280	20 37 43
Reiseinformationen wie Fahrpläne, Ortskarten, Linienpläne an Haltestellen	75 76 75 81		+2	1238	24 36 40
Klare Wegweiser, wenn man umsteigen muss	71 73 73 80		+1	1215	29 35 36
Gute Information zu Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten im Fahrzeug	73 75 75 80		+1	1252	27 33 40
Korrekte und deutliche Ansage/Anzeige der Haltestellen im Fahrzeug	77 79 76 85		+2	1267	22 27 51

 Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

 Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Netzqualität I

29

	Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
Netzqualität		↑	+5	1281	
Gut ausgebautes Liniennetz		↑	+6	1242	
Direkte Verbindungen (wenig umsteigen)		↑	+4	1237	
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)		↑	+5	1235	
Kurze Fahrzeiten		↑	+5	1246	
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)		↑	+3	1260	
Gutes Angebot nach 21 Uhr		↑	+11	1121	

Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Netzqualität II

30

Netzqualität

Gutes Angebot am Sonntag

Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)

Bewertung der Kundenthemen



Sign.



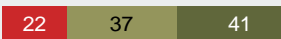
Diff 09/06

+5

N

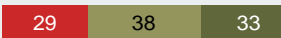
1281

Antwortangaben in %



+6

1122



+3

1250



- Kanton Solothurn Bahn
- Kanton Solothurn
- Kanton Solothurn Bus
- Beste TU - Solothurn

- Unzufrieden (0-59 Punkte)
- Zufrieden (60-79 Punkte)
- Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Sicherheit

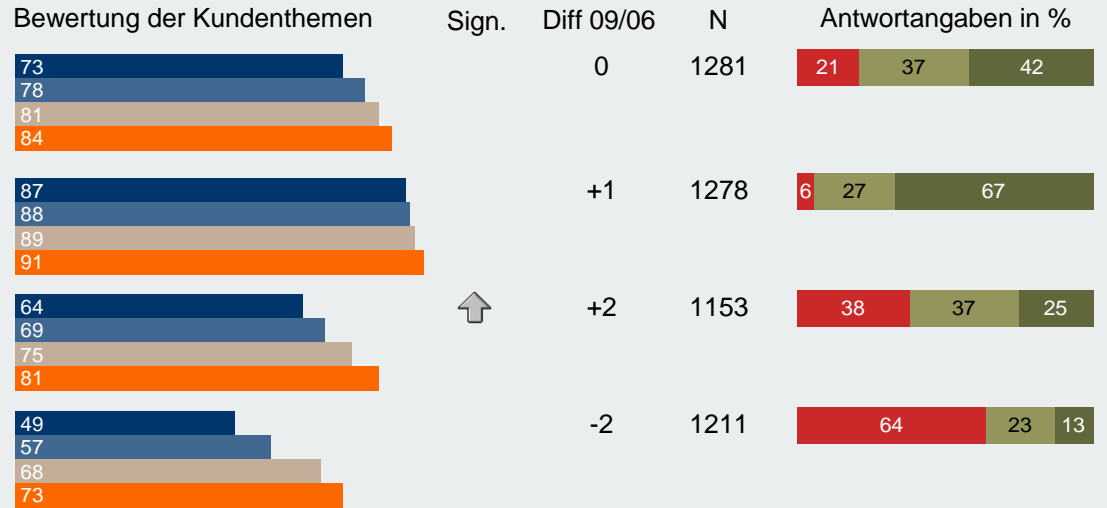
31

Sicherheit

Gefühl von Sicherheit am Tag

Gefühl von Sicherheit nach 21 Uhr

Genügende Präsenz von Personen, die die Sicherheit der Fahrgäste sicherstellen



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

KANTON solothurn

Detailanalyse: Information bei Verspätungen

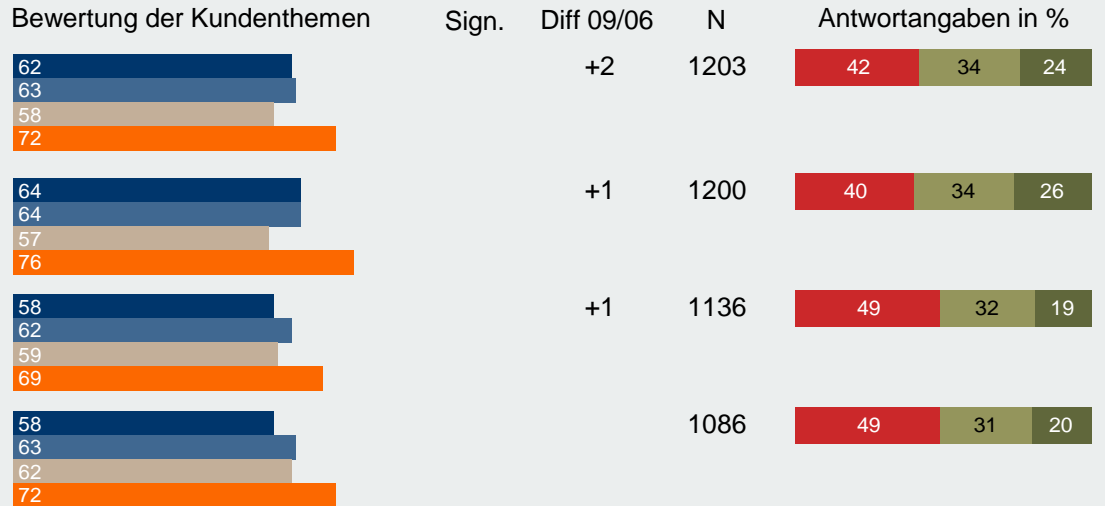
32

Information bei Verspätungen

Schnelle Information über Verspätungen

Gute Information über Anschlüsse und mögliche Ausweichrouten bei Verspätungen

Rasches Anbieten eines Ersatzdienstes²



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Pre-Trip-Information

33

Pre-Trip-Information

Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
84 84 84 86	↑	+4	1261	7 28 65
81 83 84 88	↑	+2	1155	13 36 51
84 85 86 88	↑	+3	1130	9 34 57
68 70 72 79	↑	+3	717	36 30 34
89 88 86 91	↑	+3	1155	5 21 74
83 83 81 85	↑	+3	1218	10 36 54

 Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

 Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Bediente Verkaufsstelle

34

	Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
Bediente Verkaufsstelle		↑	+2	997	
Wartezeit, bis man bedient wird		↓	-3	982	
Freundlichkeit des Verkaufspersonals		↑	+1	982	
Kompetente Beratung		↑	+2	977	
Öffnungszeiten		↑	+3	968	
Genügend vorhandenes Informationsmaterial		↑	+1	970	

Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Tickets und Preise

35

Tickets und Preise

Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

Einfache und verständliche Regelungen für Vergünstigungen, Rückerstattungen, Anschluss- oder Velobillette

Sortiment von Billetten und Abonnementen

Bewertung der Kundenthemen



Sign.



Diff 09/06

+5

N

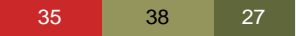
1179

Antwortangaben in %



+5

1163



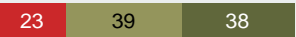
+5

1055



+4

1069



Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Sauberkeit Haltestellen

36

Sauberkeit Haltestellen

Saubere Haltestellen

Behebung von Schäden/Schmierereien an Haltestellen



Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



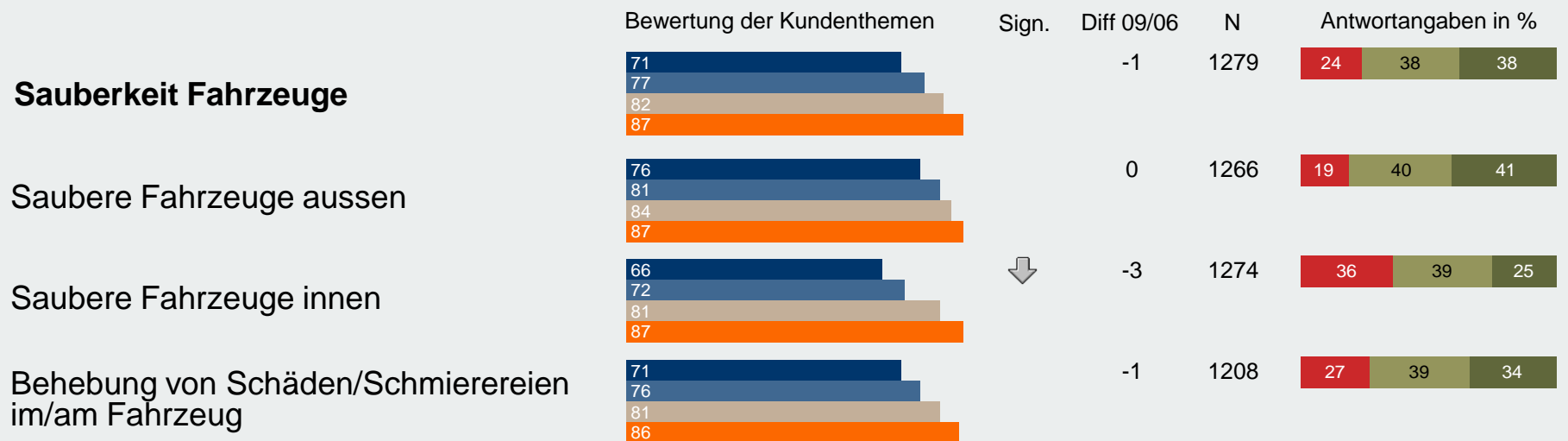
Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Sauberkeit Fahrzeuge

37



Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Billettautomat

38

	Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
Billettautomat¹			0	492	
Genügend verfügbare Billettautomaten			+2	489	
Verfügbares Angebot an Billetten am Billettautomaten			+2	486	
Einfaches Bedienen der Billettautomaten		↓	-8	490	
Gute Bedienungsanweisungen auf den Billettautomaten		↓	-6	483	
Einfaches und bequemes Bezahlen am Billettautomaten		↑	+4	487	

Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



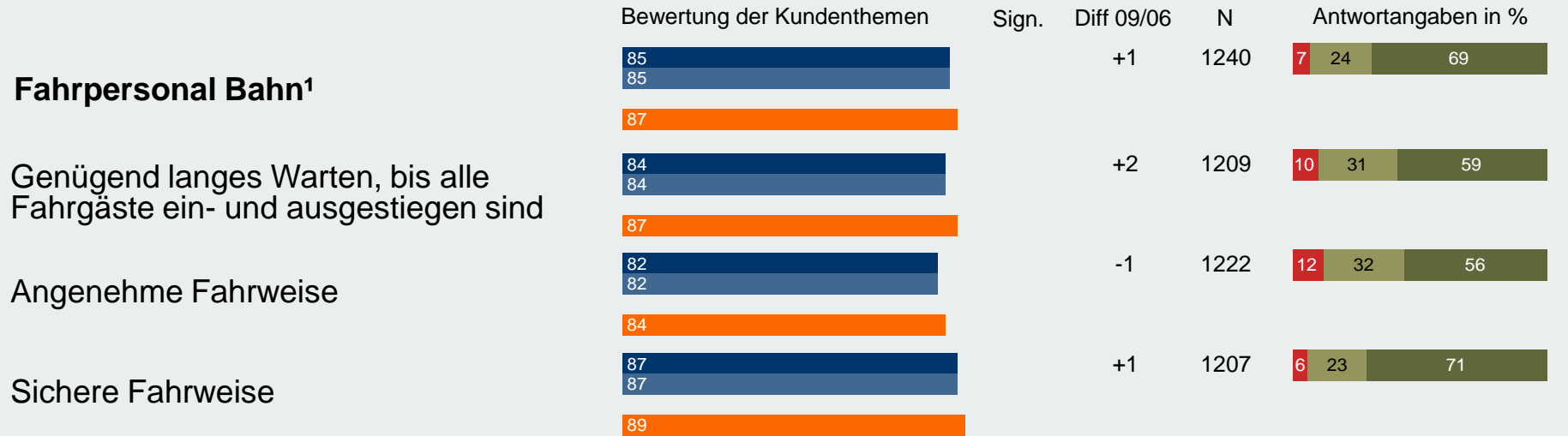
Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Fahrpersonal Bahn

39



■ Kanton Solothurn Bahn
■ Kanton Solothurn
■ Kanton Solothurn Bus
■ Beste TU - Solothurn

■ Unzufrieden (0-59 Punkte)
■ Zufrieden (60-79 Punkte)
■ Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



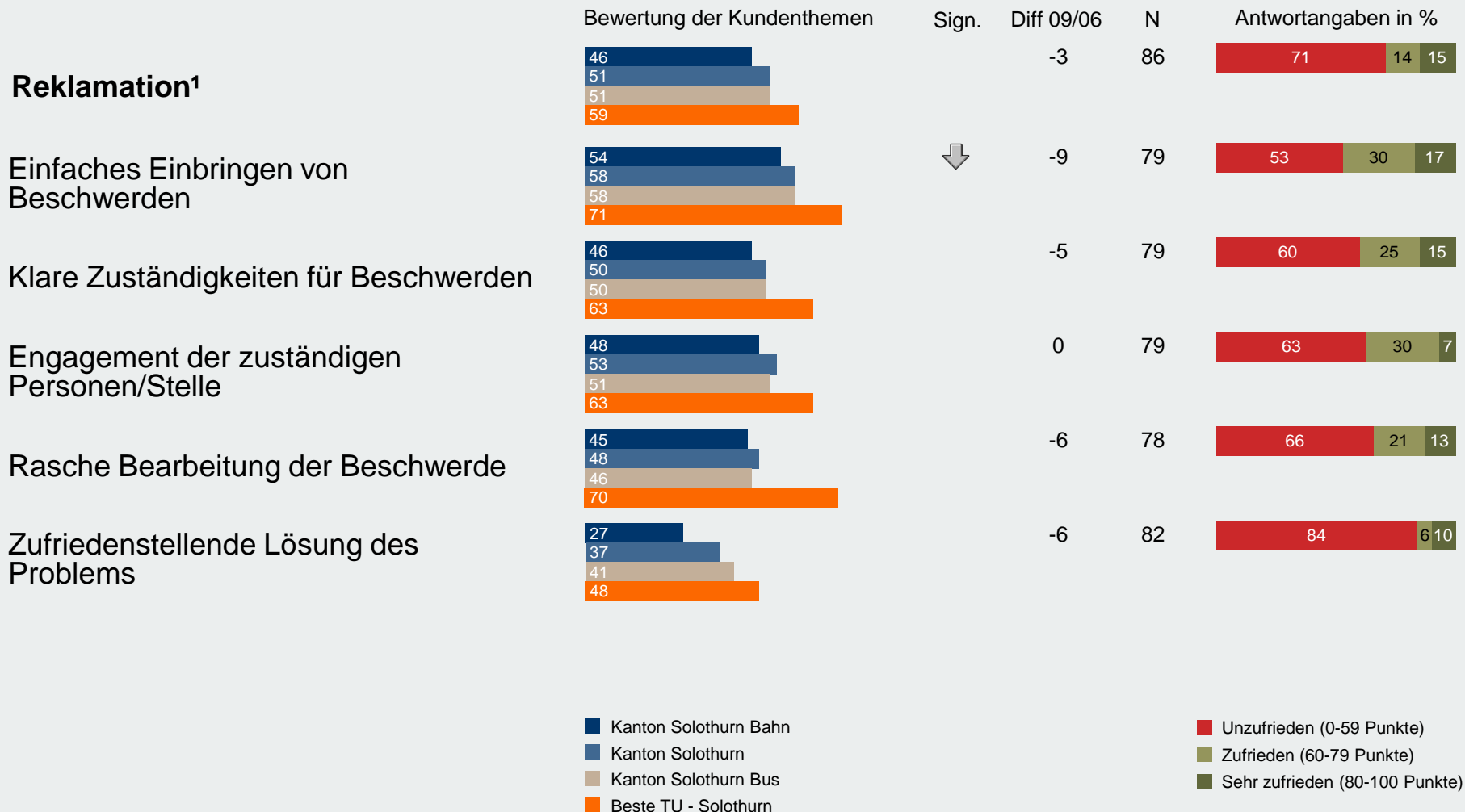
Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Reklamation

40



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

Detailanalyse: Kundenzufriedenheit

41

	Bewertung der Kundenthemen	Sign.	Diff 09/06	N	Antwortangaben in %
Kundenzufriedenheit		↑	+3	1260	
Zufriedenheit insgesamt		↑	+2	1242	
Erfüllung der Erwartungen insgesamt		↑	+3	1247	
Nähe zum Ideal		↑	+4	1237	

Kanton Solothurn Bahn
 Kanton Solothurn
 Kanton Solothurn Bus
 Beste TU - Solothurn

Unzufrieden (0-59 Punkte)
 Zufrieden (60-79 Punkte)
 Sehr zufrieden (80-100 Punkte)



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

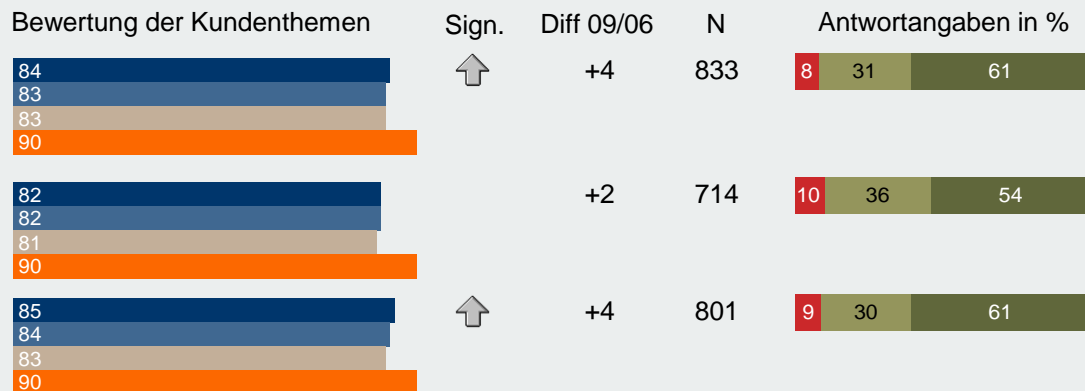
Detailanalyse: Schriftliche Erneuerung des Abonnementes

42

Schriftliche Erneuerung des Abonnementes³

Einfach auszufüllendes und verständliches Bestellformular resp. Benutzerführung im Internet/am Automat

Speditive Abwicklung



Kanton Basel-Landschaft



Kanton Basel-Stadt

7 Allgemeine Hinweise zur Befragung



Ansprechpersonen

44

GfK Trustmark AG:

Res Meier
Consultant
Seestrasse 18
8702 Zollikon

Tel. +41 (0) 44 396 90 20
res.meier@gfktrustmark.ch

Kanton Basel-Landschaft:

Bruno Schmutz
Abteilung Öffentlicher Verkehr
Amt für Raumplanung
Bau- und Umweltschutzdirektion
Rheinstrasse 29, 4410 Liestal

Tel. +41 (0)61 552 55 45
bruno.schmutz@bl.ch

Kanton Basel-Stadt:

Stephan Herzog
Projektleiter Mobilitätsstrategie
Bau- und Verkehrsdepartement Basel-Stadt
Mobilität
Münsterplatz 11, Postfach, 4001 Basel

Telefon: +41 (0)61 267 40 18
stephan.herzog@bs.ch

Kanton Solothurn:

Alexandre Keller
Amt für Verkehr und Tiefbau
Abteilung Öffentlicher Verkehr
Rötihof, Werkhofstrasse 65
4509 Solothurn

Telefon: +41 (0)32 627 89 62
alexandre.keller@bd.so.ch



Unabhängige Prüfung der Zufriedenheit

45

Bericht der GfK Trustmark AG für die in den Kantonen Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn tätigen Transportunternehmen

Als unabhängiges Marktforschungsinstitut haben wir die Kundenzufriedenheit der Benutzerinnen und Benutzer des öffentlichen Verkehrs in den Kantonen Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn geprüft.

Während die Transportunternehmen gegenüber dem Kunden für die Erbringung der Leistungen verantwortlich sind, besteht unsere Aufgabe darin, die Leistungen durch direkte Kundenbefragungen zu prüfen und zu beurteilen. Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen des Verbandes Schweizer Markt- und Sozialforscher (vsms) sowie den ESOMAR-Richtlinien.



Die Leistungen der Transportunternehmen innerhalb der Kantone Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn wurden von uns mittels Kundenerhebungen und Analysen geprüft. Die Zielgruppen, welche vordefiniert wurden, basieren auf repräsentativen Stichproben.

Gemäss unserer Beurteilung vermitteln die Resultate ein gutes Abbild der Zufriedenheit der Kunden des öffentlichen Verkehrs in den Kantonen Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn beziehungsweise der jeweiligen Transportunternehmen.

Durch ein zweijährliches Tracking der Kundenzufriedenheit wird sichergestellt, dass Kennziffern für die Leistungsbeurteilung aus Kundensicht zur Verfügung stehen, damit allenfalls notwendige Korrekturen und Verbesserungen so rasch wie möglich eingeleitet werden können.

GfK Trustmark AG

Res Meier
Kundenforschung

Zollikon, September 2009