

## Medienmitteilung

### Öffentlicher Verkehr - Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Solothurn, 16. August 2011 – 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. Die Ergebnisse sollen Ende 2011 vorliegen.

Ab der zweiten Augushälfte bis Anfang Oktober 2011 werden in den Bussen, Zügen und Trams Fragebogen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit an die Fahrgäste verteilt. Diese können sich 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. Durch das standardisierte Verfahren sind zudem Vergleiche mit dem ÖV anderer Kantone möglich. Die Transportunternehmungen ihrerseits erhalten die Möglichkeit, ihre Servicequalität (z. B. Fahrgastinformation, Behandlung von Reklamationen, Sauberkeit der Fahrzeuge) direkt untereinander zu vergleichen und Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.

Nach 2004, 2006 und 2009 wird die Kundenzufriedenheit im Kanton Solothurn bereits zum vierten Mal erhoben. Seit 2009 wird die Studie gemeinsam mit den beiden Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt durchgeführt. Mit dieser Zusammenarbeit lässt sich einerseits die Befragung auf den kantonsübergreifenden Linien verbessern.