



Medienmitteilung

Kundenbefragung 2015: Fahrgäste mit öffentlichem Verkehr in der Region sehr zufrieden

Liestal, Basel, Solothurn, 7. März 2016

Die Kundinnen und Kunden sind mit dem öffentlichen Verkehr in der Region weiterhin sehr zufrieden. Dies zeigt die gemeinsame Fahrgastumfrage 2015 der Kantone Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn.

Die Kantone Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn haben im Herbst 2015 eine umfassende Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr (ÖV) durchgeführt. Auf 123 regionalen Bus-, Tram- und Bahnlinien wurden Fragebögen an die Fahrgäste abgegeben. Insgesamt gaben rund 4'900 Reisende 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 vierte Erhebung seit 2009, für den Kanton Solothurn bereits die sechste Befragung seit 2004.

Kanton Basel-Landschaft – Netzqualität besser bewertet

Die Zufriedenheit mit dem ÖV im Kanton Basel-Landschaft ist nach wie vor hoch. Der Wert für die Gesamtzufriedenheit liegt bei 77 von maximal 100 Punkten und entspricht somit denjenigen des Jahres 2013. Dieses Ergebnis ist sehr gut, zumal sich die ÖV-Kundinnen und Kunden schnell an Verbesserungen gewöhnen und die Ansprüche tendenziell steigen.

Die gute Gesamtbewertung ist insbesondere auch dem Personal der Transportunternehmen zu verdanken. Die Fragen zum Fahr-, Verkaufs- und Kontrollpersonal wurden mit Werten zwischen 79 und 86 benotet. Auch Themen wie Informationsmöglichkeiten (Fahrplan etc.), Sauberkeit der Fahrzeuge sowie die Ticket-Automaten und der Online-Ticketverkauf erzielten sehr gute Werte zwischen 77 und 79 Punkten.

Deutlich besser als vor zwei Jahren wurde die Netzqualität bewertet. Die Zufriedenheit liegt bei 76 Punkten (2013: 74 Punkte). Dies ist ein Indiz dafür, dass die im Rahmen des Generellen Leistungsauftrags 2014-2017 vorgenommenen Anpassungen von den Kundinnen und Kunden gut angenommen und geschätzt werden. Abgenommen hat hingegen die Zufriedenheit mit der Zuverlässigkeit, also mit der Pünktlichkeit und dem Erreichen von Anschlüssen beim Umsteigen (2015: 74 Punkte; 2013: 76 Punkte).

Gemäss Umfrage sind die Preise und Tickets für den Kunden das Wichtigste. Hier hat die Zufriedenheit abgenommen, sie erreicht einen Wert von 72 Punkten im Vergleich zu 74 Punkten in der Befragung aus dem Jahr 2013. Dies, obwohl die Tarife des TNW (insbesondere das U-Abo) im interkantonalen Vergleich weiterhin zu den günstigsten gehören.

Der Wert für den Fahrkomfort verharrt auf dem im Vergleich mit den anderen Kriterien tiefen Wert von 71 Punkten. Und dies trotz grossen Investitionen in das Rollmaterial. Das mag zum einen auf den eingangs erwähnten Gewöhnungseffekt zurück zu führen sein. Es kann aber auch eine Folge der steigenden Passagierzahlen sein, die in den Stosszeiten zu engeren Platzverhältnissen und damit zu einem geringeren Fahrkomfort führen. Zudem hat sich der heisse Sommer 2015 bei der Bewertung der Qualität des Raumklimas bemerkbar gemacht.

Kanton Basel-Stadt – anhaltend hohe Zufriedenheit

Die Fahrgäste sind mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Basel-Stadt sehr zufrieden und bewerten diesen mit 77 Punkten auf einer Skala von 1 bis 100 (2013: 76 Punkte). Damit weist der öffentliche Verkehr in Basel-Stadt über Jahre hin eine stabile Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau auf.

Die neue Tramlinie 8 nach Weil wird bei denjenigen Passagieren, die mit dem Tram die Grenze überqueren, sehr gut aufgenommen. Die Kundenzufriedenheit liegt mit 78 Punkten einen Punkt über dem Durchschnitt aller Tram- und Buslinien und deutlich über dem Wert der grenzquerenden Buslinien (67 Punkte). Überdurchschnittlich werden Fahrkomfort, ein komfortabler Ein- und Ausstieg sowie die Haltestelleninfrastruktur beurteilt. Im Vergleich zu den anderen Tramlinien etwas weniger gut bewertet werden das Sitzplatzangebot und die Fahrplandichte.

Sehr gute, gegenüber 2013 sogar noch bessere Noten, erhält das Tram-, Bahn- und Buspersonal von den Fahrgästen. Ebenso zufrieden sind die Passagiere mit dem Personal der Verkaufsstellen. Der persönliche Kontakt wird sehr geschätzt und als wichtig erachtet.

Die als wichtig wahrgenommene Netz- und Angebotsqualität wird von den Kundinnen und Kunden mit 76 Punkten hoch – und noch besser als 2013 – eingestuft. Hier wurden insbesondere die häufigeren und besser merkbaren Abfahrten von Tram, Bus und Bahn geschätzt. Dass einzelne Linien mit dichterem Angebot und höherer Nachfrage auch störungsanfälliger werden, zeigt sich an der schlechteren Bewertung der Pünktlichkeit. Diese betrug vor vier Jahren noch 81 Punkte und liegt nun bei 75 Punkten.

Mit 80 Punkten gegenüber 74 Punkten im Jahr 2013 wurde die Fahrweise des Bus- und Trampersonals als angenehmer und sicherer eingestuft. Dies dürfte unter anderem auch auf den Einsatz neuer Trams und Busse bei den BVB zurückzuführen sein.

Auch die Bewertung des Komforts der Stehplätze und der Sicht aus dem Fenster ist deutlich höher als bei der Befragung von 2013. Weniger zufrieden sind die Fahrgäste hingegen mit der Sauberkeit der Haltestellen. Hier ist ein Rückgang von 70 auf 67 Punkte zu verzeichnen.

Solothurn – Kundenzufriedenheit bleibt stabil auf hohem Niveau

Die Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr im Kanton Solothurn beträgt 75 von maximal 100 Punkten. Die Fahrgäste sind damit weiterhin sehr zufrieden mit dem Solothurner Bahn- und Busangebot. Die Zufriedenheit liegt um einen Punkt tiefer als bei den letzten drei Erhebungen 2013, 2011 und 2009, kann aber insgesamt seit langem als stabil bezeichnet werden.

Die Bereiche mit dem grössten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit sind einerseits „Angebot und Netzqualität“ und andererseits „Tickets und Preise“. Beim Angebot steigt die Zufriedenheit gegenüber 2013 leicht von 74 auf 75 Punkte. Dies lässt darauf schliessen, dass die laufenden Bemühungen zur Optimierung des öffentlichen Verkehrs im Kanton Solothurn ihre Wirkung zeigen und von der Kundschaft geschätzt werden. Beim Thema „Tickets und Preise“ sinkt die Zufriedenheit hingegen von 70 auf aktuell 67 Punkte, wobei vor allem das „gute Preis-/Leistungsverhältnis“ schlechter bewertet wird als noch 2013.

Die Bahnunternehmen erreichen eine Kundenzufriedenheit von 76 Punkten (2013: 77 Punkte). Die Busunternehmen werden mit 73 Punkten bewertet (2013: 74 Punkte). Die Angebotsqualität wird für die Buslinien leicht besser als 2013 und für die Bahnlinien als gleichwertig angesehen.

Für Rückfragen:

Kanton Basel-Landschaft

Bruno Schmutz, Tiefbauamt, Geschäftsbereich Mobilität, Tel. 061 552 55 45

Kanton Basel-Stadt

Michael Redle, Mobilität, Tel. 061 267 92 40

Kanton Solothurn

Alexandre Keller, Projektleiter öffentlicher Verkehr, 032 627 89 62

Detaillierte Resultate der Kundenbefragung 2015:

Kanton Basel-Landschaft

www.baselland.ch/Zahlen-und-Fakten.320240.0.html

Kanton Basel-Stadt

www.mobilitaet.bs.ch/oev/oev-angebote/oev-kundenbefragung.html

Kanton Solothurn

www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit