

Die Zufriedenheit der Fahrgäste – Basis für unseren Erfolg!

Der Kanton Solothurn ist bestrebt, das Angebot im öffentlichen Verkehr laufend zu verbessern. Als Grundlage dazu hat er im Sommer 2004 eine Fahrgastbefragung zur Angebotsqualität in Auftrag gegeben. Hierzu wurden Fragebögen an Fahrgäste auf 25 repräsentativen Linien des öffentlichen Verkehrs im Kanton Solothurn abgegeben. Insgesamt haben sich über 2300 Fahrgäste die Zeit genommen, den Fragebogen schriftlich zu beantworten. Wir freuen uns, Ihnen mit diesem Report die Resultate der Kundenbefragung präsentieren zu können.

Mit der Messung der Kundenzufriedenheit ermitteln wir die Erwartung der Kundschaft in Bezug auf Angebot und Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr und eruieren Verbesserungsmöglichkeiten bei der Produkt- und Servicequalität.

Die Auswertung der Fragebogen zeigt folgende Ergebnisse: Ausgehend von einer Skala von 1-100 erreicht die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste im Kanton Solothurn einen Indexwert von 69 Punkten. Dieser Wert kann als gut bezeichnet werden, Verbesserungspotentiale sind jedoch durchaus vorhanden.

Die Analyse zeigt, dass die stärkste Hebelwirkung bei den Kundenthemen „Netz und Angebot“ und „Ticket und Preise“ erzielt werden kann. Aber auch die Themen „Zuverlässigkeit“, „Fahrkomfort“, „Verhalten Fahrpersonal“ und „Reklamationen“ beeinflussen die Zufriedenheit überdurchschnittlich stark.

Im Bericht sind die Ergebnisse der Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit für den Kanton Solothurn beschrieben und werden die Bereiche mit den grössten Verbesserungspotentialen aufgezeigt.

Inhaltsverzeichnis

Mess- und Analysemodell.....	Seite 4
Bewertung der Kundenzufriedenheit.....	Seite 4
Bewertung der Kundenthemen.....	Seite 5
Einflüsse der Kundenthemen.....	Seite 6
Prioritätenportfolio.....	Seite 7
Detailanalyse der Kundenthemen.....	Seiten 8 - 9

Kundenzufriedenheitsmodell

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

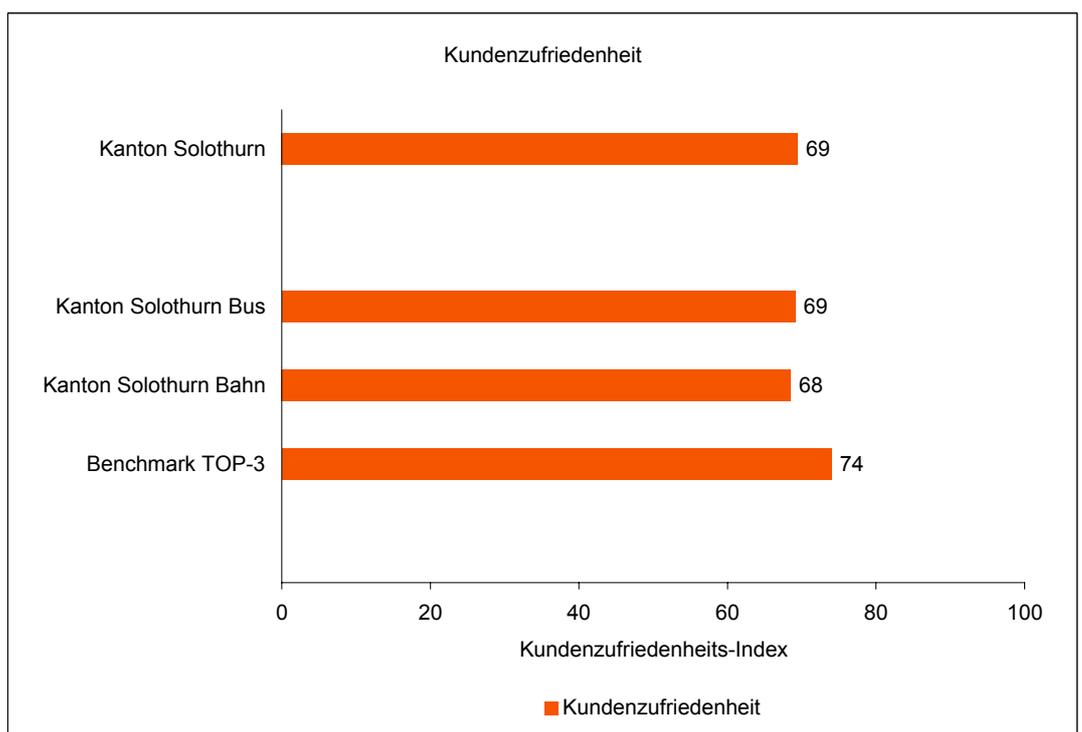
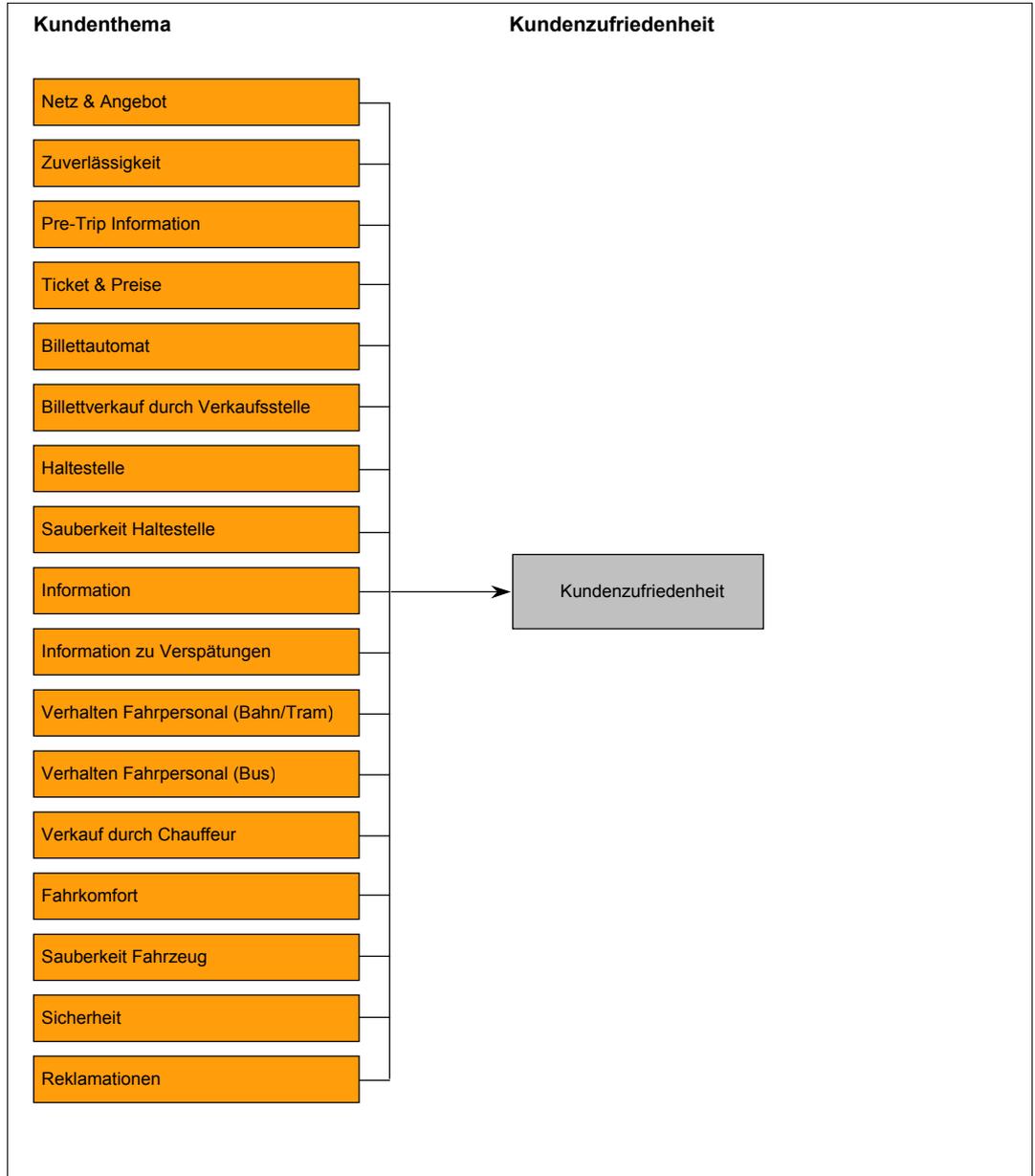
Der Einfluss eines Kundenthemas auf die Kundenzufriedenheit wird statistisch ermittelt und nicht mittels des Fragebogens abgefragt. Das multivariate Analyseverfahren ermöglicht, die Stärke des Zusammenhanges zwischen drei und mehreren Variablen zu bestimmen. Qualitätsfaktoren mit einem hohen Einfluss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

Wie zufrieden sind unsere Fahrgäste?

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 Fragen:

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



Bewertung der Kundenthemen (Qualitätsfaktoren)

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

Die Bewertung der einzelnen Themen lässt sich folgendermassen gruppieren:

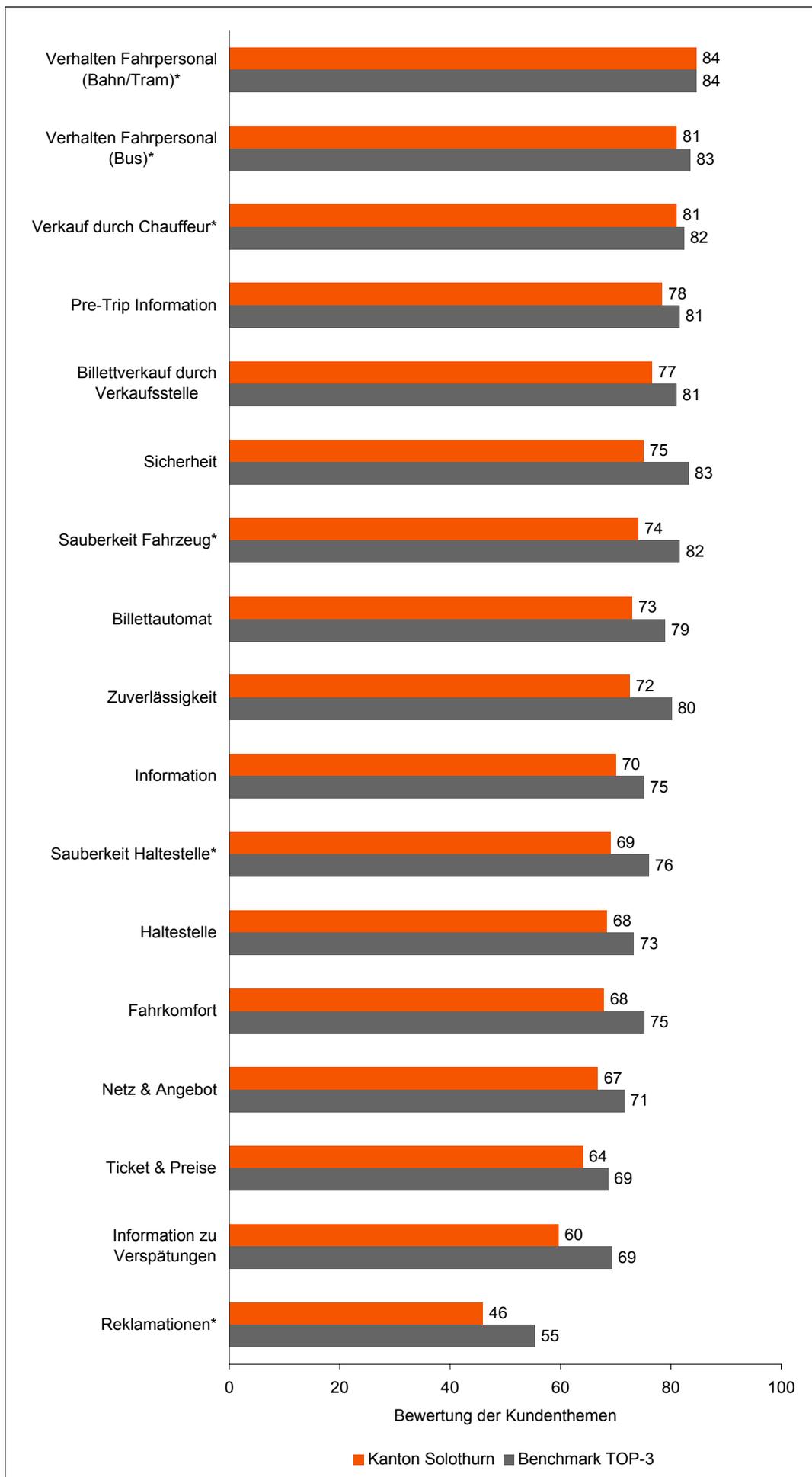
- 80-100 Punkte: hohe Bewertung
- 50-79 Punkte: mittlere Bewertung
- 1-49 Punkte: tiefe Bewertung

Die Grafik zeigt die diesjährige Bewertung der einzelnen Kundenthemen. Sie sehen daraus jeweils, ob die Kundenerwartungen erfüllt bzw. nicht erfüllt wurden.

Benchmark TOP-3

Als Benchmark wird der Durchschnitt der drei besten TU's ausgewiesen (pro Kundenthema).

Bewertung der Kundenthemen für Kanton Solothurn



*) Trifft nur auf einen Teil der Befragten zu

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 Zufriedenheit 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 Zufriedenheit entsprechend um 0.3 Punkte.

Einfluss auf Kundenzufriedenheit für Kanton Solothurn



*) Trifft nur auf einen Teil der Befragten zu

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.

Lesebeispiel:

Sicherheit erreicht einen Score von 83, während der Einfluss auf die Kundenzufriedenheit 0,2 beträgt.

**Prioritätenportfolio für die Kundenzufriedenheit
Kanton Solothurn**



*) Trifft nur auf einen Teil der Befragten zu

Detailanalysen

Bewertung				Total N ¹	Antwortangaben in %		
Kanton Solothurn	Kanton Solothurn Bus	Kanton Solothurn Bahn	Benchmark TOP-3	Kanton Solothurn	tiefe Bewertung (1-49 Punkte)	mittlere Bewertung (50-79 Punkte)	hohe Bewertung (80-100 Punkte)
2004	2004	2004	2004	2004	2004		

	67	63	68	71	2359	20	54	26
Netz & Angebot								
gute Anschlüsse	66	64	66	71	2241	28	43	29
gut ausgebautes Liniennetz	75	73	74	80	2298	14	45	41
kurze Fahrzeiten	72	74	70	77	2238	18	45	37
direkte Verbindungen	75	74	74	80	2299	17	39	44
häufige Abfahrten	60	59	63	68	2300	35	39	26
gutes Angebot nach 21 Uhr	46	36	53	57	2161	54	32	14
gutes Angebot am Sonntag	53	39	64	66	2182	44	36	20
gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen	72	67	76	80	2311	18	43	39
Zuverlässigkeit	72	73	71	80	2347	16	43	41
Pünktlichkeit	75	75	72	83	2312	17	39	44
Erreichen von Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	70	69	69	78	2242	23	41	36
Pre-Trip Information	78	77	79	81	2322	9	39	52
Informationen Abfahrtszeiten/Anschlüsse	79	78	79	83	2244	12	34	54
Fahrplanaushänge der Haltestellen	80	79	80	83	2141	10	37	53
Telefonische Auskunftsstelle	65	66	64	72	1408	28	41	31
Internet-Fahrplan	81	78	84	83	1789	11	29	60
Ticket & Preise	64	63	63	69	2220	27	49	24
gutes Preis-Leistungsverhältnis	61	60	60	67	2190	32	49	19
einfache und verständliche Regelungen	59	60	58	64	1941	35	47	18
Sortiment von Billetten/Abonnementen	71	70	70	74	2026	20	48	32
Billettautomat	73	69	75	79	1148	13	47	40
genügend verfügbare Billettautomaten	72	67	74	83	1129	17	48	35
verfügbares Angebot an Billetten am Billettautomaten	75	72	76	80	1109	15	42	43
einfaches Bedienen der Billettautomaten	74	72	75	80	1124	17	39	44
gute Bedienungsanweisungen auf den Billettautomaten	73	70	75	78	1118	18	41	41
einfaches und bequemes Bezahlen am Bilettautomaten	73	70	75	76	1124	19	38	43
Billettverkauf durch Verkaufsstelle	77	77	76	81	1390	7	45	48
Wartezeit, bis man bedient wird	73	75	70	80	1370	16	50	34
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	81	81	81	85	1377	9	37	54
kompetente Beratung	80	79	80	84	1360	10	38	52
Öffnungszeiten	67	67	65	74	1329	25	45	30
genügend vorhandenes Informationsmaterial	79	78	80	83	1337	12	37	51
Haltestelle	68	67	69	73	2354	19	50	31
Verkehrssicherheit beim Ein- und Aussteigen	80	81	79	84	2337	9	41	50
genügend Witterungsschutz (Unterstand, Warteraum)	64	60	67	73	2342	29	43	28
genügend Sitzgelegenheiten	58	60	57	65	2331	38	40	22
gute Beleuchtung	64	59	67	70	2291	29	44	27
Sauberkeit Haltestelle*	69	68	69	76	2329	18	50	32
saubere Haltestellen	70	69	71	77	2327	19	51	30
Behebung von Schäden/Schmierereien an Haltestellen	67	67	67	74	2251	22	51	27
Information	70	69	70	75	2359	17	46	37
Reiseinformationen wie Fahrpläne, Liniennetzpläne, Ortspläne	72	71	71	74	2312	18	45	37
klare Wegweiser, falls man umsteigen muss	65	62	67	71	2145	28	44	28
gute Information zu den Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten	70	70	68	77	2303	21	44	35
korrekte und deutliche Ansage/Anzeige der Haltestellen	73	71	72	80	2333	20	38	42

Skala 0-100

¹⁾ Total Anzahl Antworten

*) Trifft nur auf einen Teil der Befragten zu

Detailanalysen

Bewertung				Total N ¹	Antwortangaben in %		
Kanton Solothurn	Kanton Solothurn Bus	Kanton Solothurn Bahn	Benchmark TOP-3	Kanton Solothurn	tiefe Bewertung (1-49 Punkte)	mittlere Bewertung (50-79 Punkte)	hohe Bewertung (80-100 Punkte)
2004	2004	2004	2004	2004	2004		

Information zu Verspätungen	60	57	59	69	2244	37	36	27
schnelle Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen	61	56	62	71	2212	34	38	28
gute Information über Anschlüsse/Ausweichrouten bei Verspätungen	58	57	56	67	2118	40	36	24
Verhalten Fahrpersonal (Bahn/Tram)*	84	--	84	84	1100	4	27	69
angenehme Fahrweise	83	--	83	82	1096	7	35	58
sichere Fahrweise	87	--	87	87	1083	4	27	69
genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- und ausgestiegen sind	83	--	83	86	1086	9	28	63
Verhalten Fahrpersonal (Bus)*	81	80	--	83	1299	5	36	59
angenehme Fahrweise	77	76	--	81	1279	11	44	45
sichere Fahrweise	84	82	--	86	1280	6	34	60
genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- und ausgestiegen sind	80	79	--	83	1264	12	33	55
gepflegte Erscheinung	84	84	--	86	1119	6	33	61
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	78	78	--	81	1120	13	39	48
Verkauf durch Chauffeur*	81	81	--	82	1059	9	32	59
kompetente Auskünfte zu Fahrausweisen und Preisen	81	81	--	83	1019	9	34	57
zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	81	81	--	82	1027	8	36	56
Fahrkomfort	68	72	64	75	2359	18	54	28
bequemes Ein-/Austeigen	77	80	73	85	2346	13	39	48
genügend Sitzplätze	69	70	68	77	2345	24	39	37
guter Sitzkomfort	68	71	64	76	2349	24	43	33
geringer Lärmpegel durch Fahrgeräusche	67	71	63	73	2344	25	46	29
gute Luftqualität	62	69	55	73	2346	32	42	26
angenehme Temperatur im Sommer	52	59	46	65	2341	47	35	18
angenehme Temperatur im Winter	75	76	74	80	2326	14	47	39
attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge	66	73	60	75	2333	28	42	30
Sauberkeit Fahrzeug*	74	79	68	82	2328	14	41	45
saubere Fahrzeuge aussen	78	81	74	85	2319	11	40	49
saubere Fahrzeuge innen	70	78	62	81	2322	19	45	36
Behebung von Schäden/Schmierereien an Fahrzeugen	72	77	67	81	2235	18	42	40
Sicherheit	75	82	67	83	2358	10	45	45
Gefühl von Sicherheit am Tag	87	89	84	90	2356	4	29	67
Gefühl von Sicherheit nach 21 Uhr	64	73	55	76	2095	30	39	31
genügende Präsenz von Personen, die die Sicherheit sicherstellen	56	67	45	70	2236	42	36	22
Reklamationen*	46	46	47	55	249	56	27	17
einfaches Einbringen von Beschwerden	57	58	55	70	227	41	32	27
klare Zuständigkeiten für Beschwerden	49	51	47	61	222	54	25	21
Engagement der zuständigen Personen/Stelle	46	42	49	57	227	58	21	21
rasche Bearbeitung der Beschwerde	43	40	44	57	210	60	21	19
zufriedenstellende Lösung des Problems	31	34	30	43	229	73	15	12
Kundenzufriedenheit	69	69	68	74	2352	15	58	27
Zufriedenheit insgesamt	72	72	71	76	2334	13	61	26
Erfüllung der Erwartungen insgesamt	71	71	70	75	2330	15	59	26
Nähe zum Ideal	65	65	64	70	2313	21	63	16

Skala 0-100

¹⁾ Total Anzahl Antworten

*) Trifft nur auf einen Teil der Befragten zu