IIIIII KANTON solothurn

Regierungsratsbeschluss

vom 30. März 2004

Nr. 2004/689

Arbeitsvergabe: Erhebung der Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr

---

1. Feststellungen

Das Amt für Verkehr und Tiefbau hat den Auftrag, aufgrund der Vorgaben hinsichtlich „Wirkungsorientierter Verwaltung“ (WOV), die Kundenzufriedenheit und Servicequalität im öffentlichen Verkehr aus Sicht der Fahrgäste zu ermitteln. Mittels schriftlicher Befragungen einer repräsentativen Anzahl Fahrgäste des öffenlichen Verkehrs im Kanton Solothurn sollen folgende Ergebnisse erzielt werden:

a. Erhebung, ob der Kanton die finanziellen Beiträge an den öffentlichen Verkehr optimal, d.h. zur vollen Zufriedenheit der Fahrgäste, einsetzt. Aufzeigen, in welchen Bereichen eine mögliche Verbesserung der Leistungsqualität auf die Kundenzufriedenheit und hinsichtlich Kundenbindung die grössten Auswirkungen hat;

b. Einen Vergleich der Leistungen (Benchmarking) der verschiedenen Transportunternehmungen, die im Auftrag des Kantons Solothurn Leistungen im Bereich öffentlicher Verkehr erbringen;

c. Das Benchmarking der erbrachten Leistungen im Bereich öffentlicher Verkehr im Kanton Solothurn im Vergleich zu anderen Kantonen. In zahlreichen Kantonen des Mittellandes und der Nordwestschweiz (AG, BL, LU, ZH) wird im Jahr 2004 ebenfalls die Kundenzufriedenheit erhoben;

d. Bereitstellung einer präziseren Datengrundlage für die zukünftige Angebotsplanung und die Optimierung des Kosten-/Nutzenverhältnisses im öffentlichen Verkehr des Kantons Solothurn.

Vorabklärungen haben gezeigt, dass zahlreiche Kantone bereits heute periodisch und auf die anderen Kantone abgestimmt (gleiches Erhebungsjahr, gleiche Erhebungsmethodik) die Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr erheben. Dies ermöglicht eine gute Vergleichbarkeit der Ergebnisse bezüglich Kundenzufriedenheit und eine optimale Abstimmung der interkantonalen Angebote im Fernverkehr.

Diese Vorabklärungen haben ebenfalls ergeben, dass die Firma Trustmark CFI AG hinsichtlich Erhebung und Auswertung von Daten zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr in der Schweiz marktführend ist. Die von der Firma Trustmark CFI AG entwickelte Erhebungs- und Auswertungsmethodik erfüllt zudem die Vorgaben der Schweizerischen Normenvereinigung (SNV) und wird auch im Rahmen von internationalen Kundenzufriedenheits-Analysen angewendet. Nur die Berücksichtigung von Trustmark CFI AG ermöglicht einen direkten Vergleich mit den Ergebnissen aus den übrigen oben genannten Kantonen im Mittelland und der Nordwestschweiz.

Aufgrund dieser Ausgangslage wurde die Firma Trustmark CFI AG zur Offertstellung eingeladen. Die gewünschte Angebotsofferte wurde fristgerecht eingereicht.

Die Arbeitsvergabe erfolgt im freihändigen Verfahren gemäss § 15 Abs. 2 lit. d) des Submissionsgesetzes.

2. Erwägungen

Das offerierte Angebot der Firma Trustmark CFI AG erfüllt die Anforderungen gemäss QM-Plan vom 05. Februar 2004 und der Offertanfrage vom 23. Februar 2004. Nach eingehender Prüfung des Angebots erfolgt die Auftragserteilung an die Firma Trustmark CFI AG.

3. Beschluss

Gestützt auf § 15 Abs. 2 lit. d) des Submissionsgesetzes vom 22. September 1996 (BGS 721.54) und auf § 27 der Submissionsverordnung vom 17. Dezember 1996 (BGS 721.55):

3.1 Den Zuschlag erhält das Angebot der **Firma Trustmark CFI AG, Marktforschung, Seestrasse 18, 8702 Zollikon**, zum Betrag von netto **Fr. 98'000.--** (inkl. MwSt.). Darin inbegriffen ist die Durchführung der Felderhebungen, welche von der Firma Trustmark CFI AG zum Kostendach von Fr. 38'000.-- im Unterauftrag an ein Feldforschungsinstitut vergeben werden.

3.2 Die Kosten gehen zu Lasten des Kontos 318000/A80550 "Dienstleistungen und Honorare".

3.3 Die Erhebungsergebnisse zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr stehen ab September 2004 zur Verfügung und werden vom Amt für Verkehr und Tiefbau öffentlich publiziert. Die Verkehrsunternehmungen werden an einem Workshop über die Ergebnisse informiert.

K. Schwaller

Dr. Konrad Schwaller
Staatsschreiber

Verteiler

Bau- und Justizdepartement (2)
Amt für Verkehr und Tiefbau (5) ke/mr
Amt für Finanzen
Kantonale Finanzkontrolle