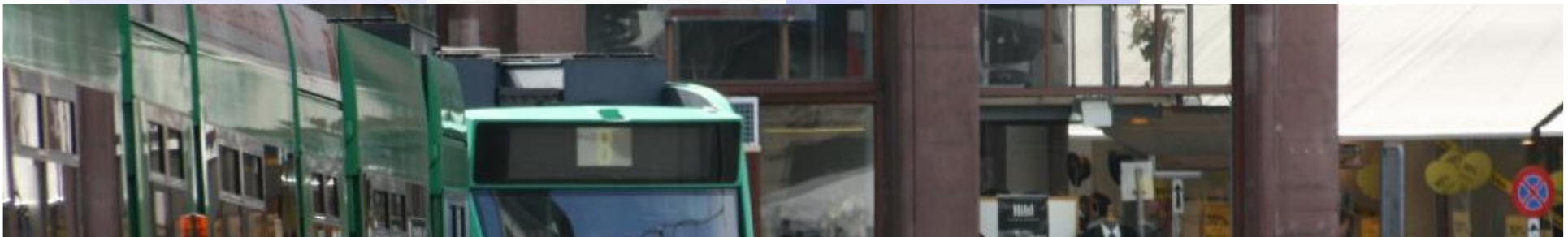


# Kundenzufriedenheitsstudie 2009 Öffentlicher Verkehr in den Kantonen Basel- Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn

## Teil Basel-Stadt



- **Einführung**
- **Das wichtigste zum Ergebnis Basel-Stadt**
- **Ergebnisse der BVB und der SBB GmbH**
- **Fazit**



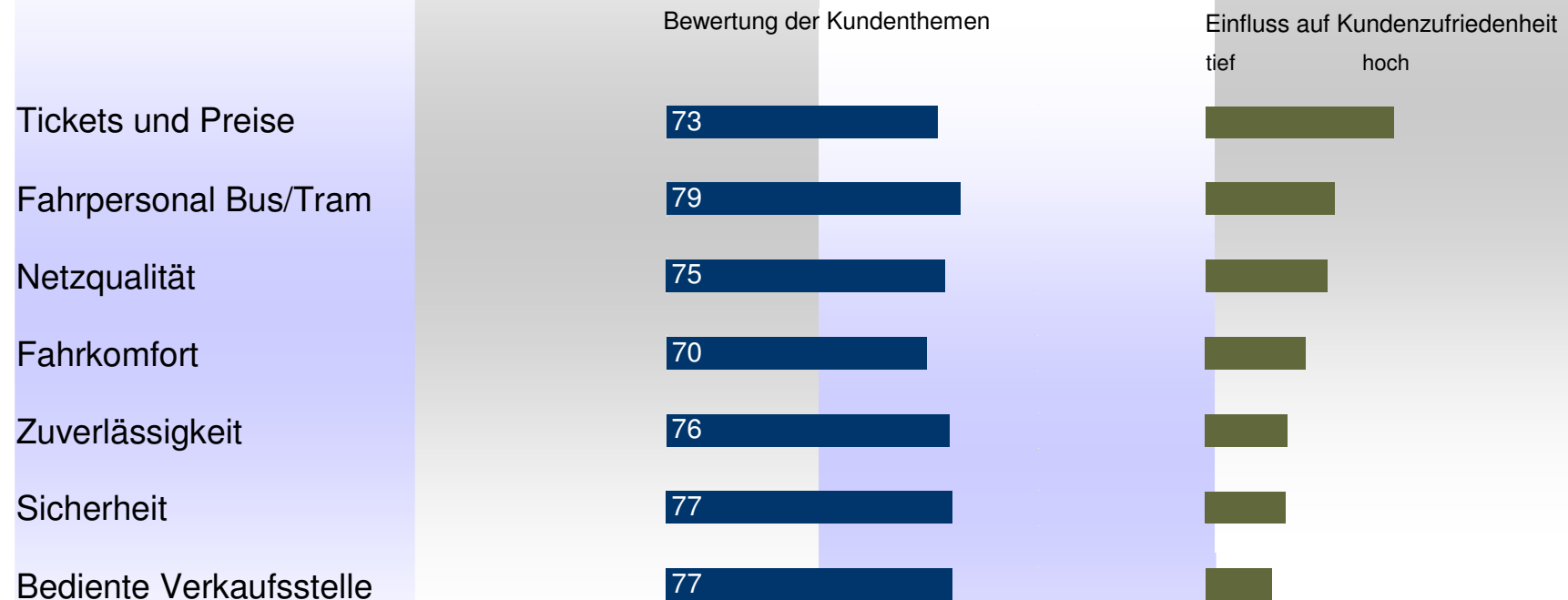
# Befragungen auf solidem Fundament

- **In Basel-Stadt und in der Region haben Kundenbefragungen im öffentlichen Verkehr und das Controlling der Qualität eine gewisse Tradition:**
  - Befragung der BVB / Socialdata (April 2008)
  - Laufendes Qualitätsreporting BVB (und SBB)
  - Marktforschung TNW (2006)
  - Bevölkerungsbefragung des Kantons BS (alle vier Jahre)
- **Die Befragungsergebnisse bestätigen immer wieder, dass der ÖV ein hohes Ansehen genießt.**



# Gesamtergebnis Basel-Stadt

Kriterien der Kundenzufriedenheit  
mit **grosser** Bedeutung für den Kunden



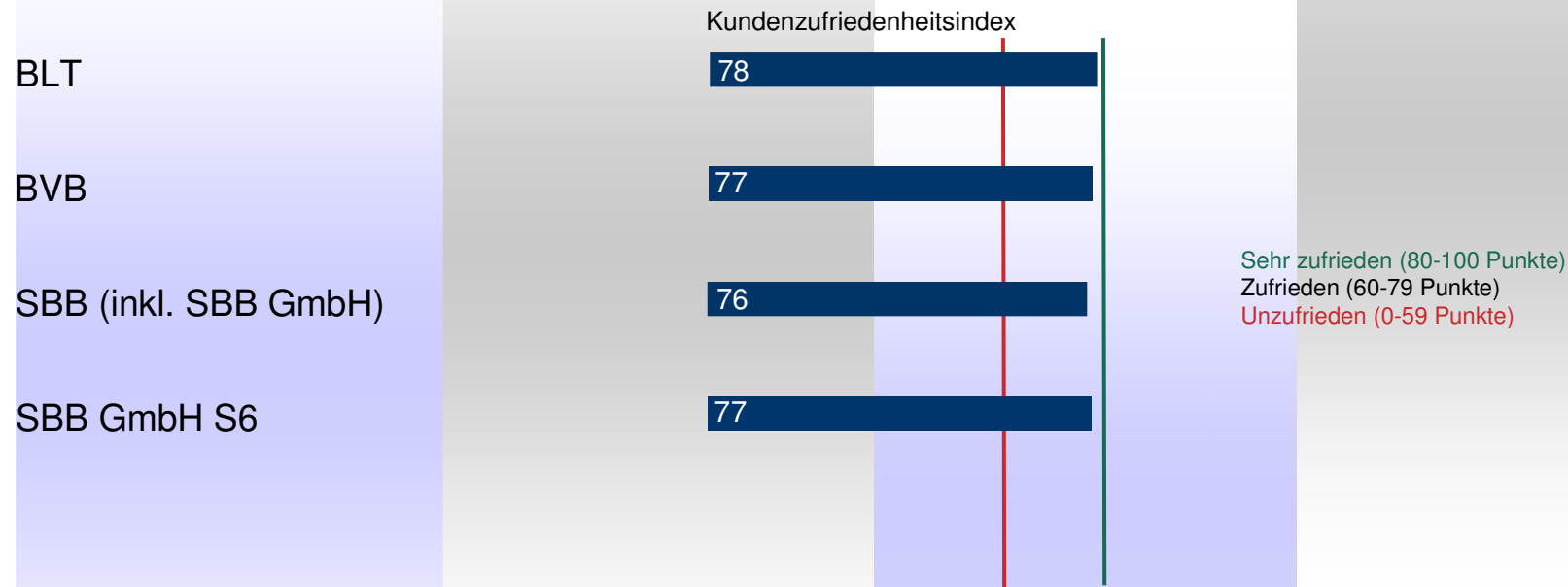
# Gesamtergebnis Basel-Stadt

Kriterien der Kundenzufriedenheit  
mit **kleiner** Bedeutung für den Kunden



# Gesamtergebnis Basel-Stadt

Wie zufrieden sind die Kundinnen und Kunden mit den Transportunternehmen in Basel-Stadt?



- Keine signifikanten Unterschiede zwischen den TU



## Das wichtigste zum Ergebnis BVB



# Kundenzufriedenheit BVB

## Tickets und Preise

Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

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

Sortiment von Billetten und Abonnements

Bewertung der Kundenthemen

72

72

66

75

- Gute Noten für den TNW
- Handlungsbedarf bei den „Nebenangeboten“ und der Kundenbetreuung -beratung





# Kundenzufriedenheit BVB

## Fahrpersonal Bus/Tram

Bewertung der Kundenthemen

Gepflegte Erscheinung

81

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

78

Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- und ausgestiegen sind

77

Angenehme Fahrweise

75

Sichere Fahrweise

83

- Gute bis sehr gute Noten für das Fahrpersonal der BVB



# Kundenzufriedenheit BVB

## Netzqualität

Gut ausgebautes Liniennetz

Direkte Verbindungen (wenig umsteigen)

Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)

Kurze Fahrzeiten

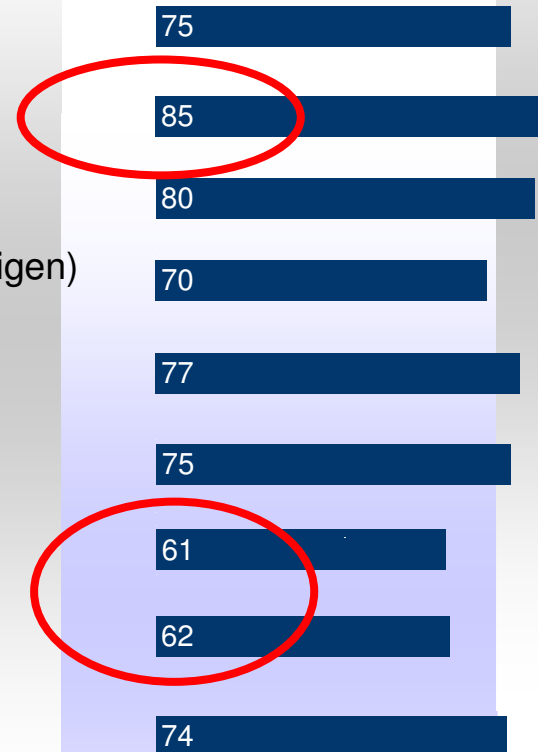
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)

Gutes Angebot nach 21 Uhr

Gutes Angebot am Sonntag

Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen  
(Taktfahrplan)

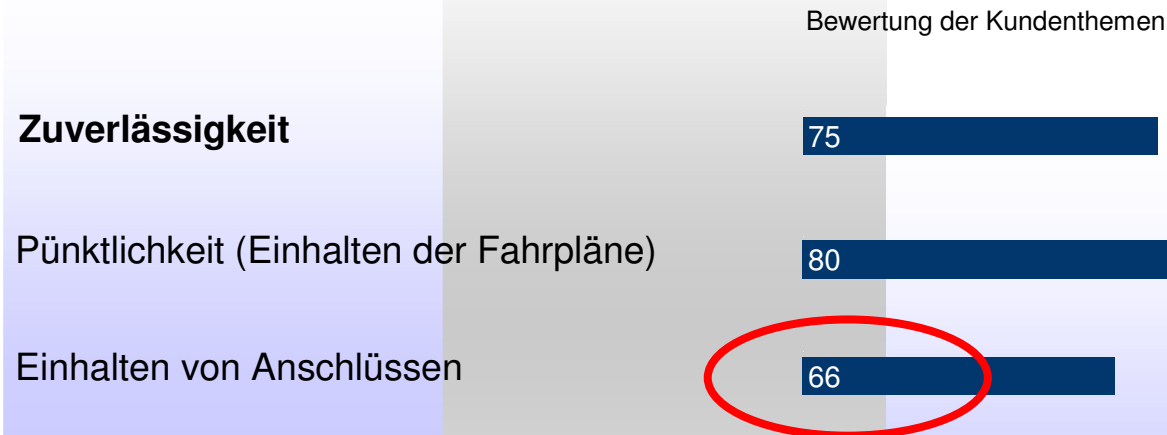
Bewertung der Kundenthemen



- Sehr gute Noten für das Netz
- Verbesserungen am Sonntag und am Abend gewünscht



# Kundenzufriedenheit BVB



- Gute Noten bei der Pünktlichkeit auf Kosten der Anschlussqualität?
- Verbesserung teilweise möglich → Optimierung des Gesamtsystems (Anschlusspriorität überprüfen?)



# Die weiteren Resultate der BVB



# Kundenzufriedenheit BVB

Bewertung der Kundenthemen

## Fahrkomfort

71

- Mit den neuen Trams dürfte die Zufriedenheit zunehmen

## Sicherheit

77

Gefühl von Sicherheit am Tag

88

Gefühl von Sicherheit nach 21 Uhr

70

- Auch nach 21 Uhr sind die Kunden mit der Sicherheit zufrieden

## Billettautomat

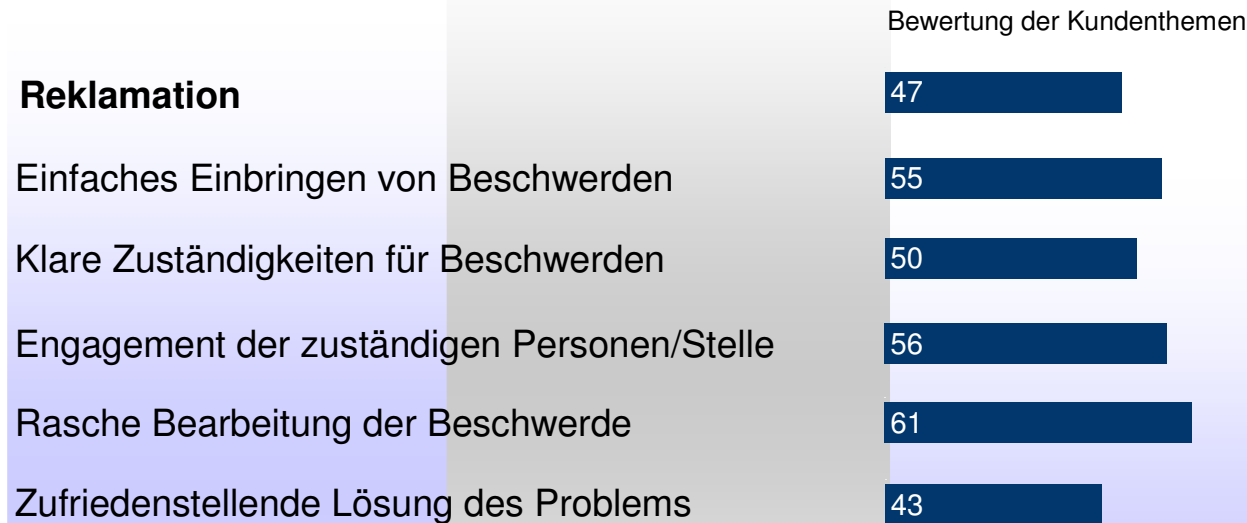
80

- Mit den neuen Billettautomaten sind die Kunden sehr zufrieden



# Kundenzufriedenheit BVB

## Reklamation



- Unzufriedene Kunden sind nur schwer zufriedenzustellen
- Der Benchmark innerhalb und ausserhalb der Region zeigt vergleichbare Resultate
- Das Reklamationsmanagement muss laufend überprüft werden



# Die Zufriedenheit mit der SBB GmbH S6



# Kundenzufriedenheit SBB GmbH S6

Kriterien der Kundenzufriedenheit mit **grosser** Bedeutung für den Kunden



- Der FLIRT wird geschätzt
- Im Quervergleich steht die SBB GmbH auch beim Reklamationswesen gut da





# Fazit aus Sicht Basel-Stadt

- Der öffentliche Verkehr erhält konstant gute Noten
- Dies ist das Ergebnis langfristig stabiler Angebote, sorgfältiger Planung und hoher Qualität.
- Der ÖV wird als System wahrgenommen.
- Handlungsbedarf besteht am ehesten in den Marktnischen (Freizeitverkehr; Angebot und Tarif)
- Entwicklungspotenzial im Verkehr nach D und F



# Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

