

Ressort Dienstleistungen Texte Homepage "Aktuell" (Zusammenfassung bis 31.12.2014)

Umfrage 4.0

Angela Merkel spricht von der Industrie 4.0 und der vernetzten Fabrik, deshalb geben wir dem neusten Projekt des Ressorts Dienstleistungen untypisch schweizerisch ebenfalls diese weit in die Zukunft weisende Nummer. Nachdem die Zeit gemäss unserer Umfrage auf der Homepage noch nicht reif ist für den Premio Pro (siehe den nächstunteren Text), haben wir uns mit einer anderen grundsätzlichen Frage befasst.

In allen Umfragen zur Zufriedenheit mit einem Produkt, sei es im öV, sei es allgemein, sind die Fragen immer vorgegeben. Das heisst, wer fragt, gibt den Eindruck, er wüsste um die Schwachpunkte seines Angebots und versuche sie per Umfrage zu verbessern. Einfacher ausgedrückt, der Fragende weiss, wo den Antwortenden der Schuh drückt. Von dieser Haltung wollen wir für einmal weg.



Wir planen, in Zügen, Bussen und Trams offene Umfragen zu machen, im Sinne von „Wo drückt Sie im öV der Schuh?“ oder „Was wäre für Sie das Tüpfelchen auf dem i?“ oder ähnlichen Fragen. Wir hoffen, aus dem Wust der Antworten Themen zu finden, die uns bisher entgangen sind. Wir geben damit ein Stück weit unsere Expertenrolle preis und freuen uns auf neue Anstösse. Wir erhalten solche Anstösse ganz selten auch durch Mails; hier möchten wir sie nun aktiv suchen gehen. Von der SBB haben wir bereits sehr positive Signale erhalten, so dass wir wohl in ihren Zügen – voraussichtlich im September und Oktober 2014 – die Umfragen starten werden. Dazu sind wir auf die Mitarbeit unserer Mitglieder angewiesen. Anmeldungen für einige Stunden Umfragearbeit in Ihrer Region nehmen wir sehr gerne entgegen: pbs-ressort.dienstleistung@pro-bahn.ch. Eine kleine Einführung und ein Protokollformular werden von uns angeboten.

(Text: A. Theiler, 07.06.2014)

Premio Pro

Seit vergangenem Jahr sprechen wir im Ressort über die Möglichkeiten, ähnlich wie unsere Partnerorganisation aus Deutschland ebenfalls einen Publikumspreis für herausragende Leistungen im öV zu vergeben. Können wir aber eine Idee wie „Eisenbahner des Jahres“ mit unseren viel bescheideneren Ressourcen überhaupt umsetzen?

Bevor wir anfangen, uns darüber ernsthaft Gedanken zu machen, fragten wir beim Zentralvorstand mal an, ob unsere Idee überhaupt akzeptiert werde. Die Meinungen dort waren durchaus geteilt, aber schliesslich erhielten wir die Erlaubnis, ein Konzept auszuarbeiten und dann dem ZV vorzulegen.

In der Zwischenzeit kamen uns die Diskussionen mit der SBB über Kulanzfragen bei der Billettpflicht in die Quere. So verschwand die Idee unter einem Berg Mails, die wir von unzufriedenen Kundinnen und Kunden erhielten, kaum war die Resolution für Doris Leuthard an der Delegiertenversammlung angenommen worden. Nun aber, mitten im Sommer, machten wir uns noch einmal ans Werk.

Als erstes wird nun am 15. September für zwei Monate eine Online-Umfrage gestartet, die den Puls unserer Mitglieder fühlen soll: Sollen wir so etwas überhaupt organisieren? Wenn die Antwort ein überzeugendes „Ja“ sein wird, das heisst, wenn die Ja-Stimmen 60% oder mehr ausmachen, so gehen wir an die Ausarbeitung des Konzepts.



Zumindest ein wichtiges Detail ist schon klar: Wir wissen den Namen unserer Aktion – Premio Pro. Premio ist Italienisch und steht für Gewinn, Preis, Belohnung, Auszeichnung. Und das Pro steht ja bereits in unserem Vereinsnamen. Die Alliteration, wie das in der Fachsprache heisst (alle Wörter, hier deren zwei, fangen mit dem gleichen Buchstaben an), ist schön auszusprechen und schliesst mit dem italienischen Wort gleich auch noch unsere Tessiner Sektion mit ein.

Alles andere werden wir überlegen, wenn wir nach dem 15. November, dem Schlußtag der Umfrage, wissen, ob wir überhaupt weiterfahren wollen.

Sie sehen, lieber Leser, unsere Mühlen in Pro Bahn Schweiz mahlen manchmal langsam, dafür nehmen wir die interne Demokratie ernst. Machen Sie bei der Umfrage mit (www.pro-bahn.ch → Umfragen)! Oder möchten Sie uns einen Gedankenblitz zum Preis mitteilen (pbs-ressort.dienstleistung@pro-bahn.ch)?

(Text: A. Theiler, 28. August 2013)

Komfortdifferenz erste und zweite Klasse

In einem arbeitsintensiven Verfahren versuchten wir zuerst herauszufinden, warum die Preisdifferenz zwischen erster und zweiter Klasse so gross ist, 70% bei den Einzelbilletten, 60% bei den GA. Von den SBB erhielten wir eine Reihe von aussagekräftigen Zahlen, um den Unterschied bei den GA-Preisen zu begründen:

- In der 1. Klasse ist der GA Anteil ca. 10% höher als in der 2. Klasse.
- Mehr Komfort durch mehr Platz führt zu tieferer Zahl an Sitzplätzen pro Wagen (ca. 30 Prozent).
- Tiefere Auslastung der 1. Klasse gegenüber 2. Klasse. Die Unterschiede sind bedeutend, in der 2. Klasse Fernverkehr ist die Auslastung gut ein Drittel, bei der 1. Klasse weniger als ein Viertel.
- Deutlich höhere Nutzung des GA 1. Klasse im Vergleich zu GA 2. Klasse.
Beim GA Erwachsene beträgt der Unterschied knapp ein Drittel, über alle GA ist er sogar noch höher.



Diese Zahlen beziehen sich auf den Fernverkehr. Im Regionalverkehr ist die Lage sicher anders, aber da haben wir keine Zahlen eruieren können.

Störend ist, dass der Komfort der ersten Klasse mehr und mehr demjenigen der zweiten Klasse angepasst wird, das heisst, trotz grosser Preisdifferenz will sich das von den SBB propagierte Gefühl „unterwegs zu Hause“ nicht mehr so recht einstellen.

Eine kleine Umfrage unter jüngeren BenutzerInnen der ersten Klasse ergab Erstaunliches. Diese Reisenden suchen primär den garantierten Sitzplatz und etwas mehr Ruhe. Ebenfalls wichtig ist die Möglichkeit zum Arbeiten; dies ist mit Steckdosen in fast allen Zügen und zum Teil auch speziellen Arbeitsplätzen im Regionalverkehr erfüllt.

Es scheint, dass nicht nur die öV-Unternehmen den Spielraum für den Marktpreis erster Klasse voll

ausschöpfen, sondern dass dies, vielleicht ohne es immer klar zu formulieren, von vielen KundInnen akzeptiert wird, weil nur mit einem hohen GA-Preis in der ersten Klasse die Kriterien Sitzplatz und Ruhe weiterhin garantiert sind.

Was ist unter diesen Bedingungen der Spielraum für Interventionen von Pro Bahn Schweiz?
Fortsetzung folgt.

(Text: A. Theiler)