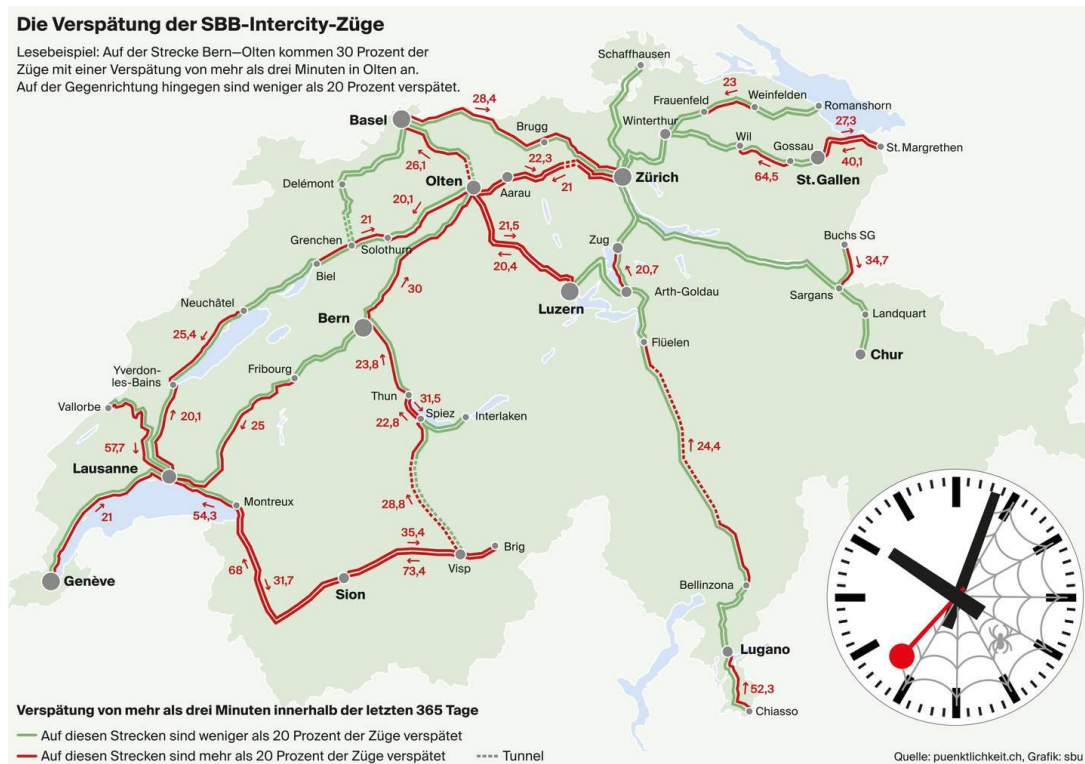




## Szenario 10: Ungenügende Pünktlichkeit



### Lage

SCHWEIZ AKTUELL des SCHWEIZER FERNSEHENS berichtet heute über die neue Internetseite «pünktlich.ch», welche der SBB-Statistik zur Pünktlichkeit der Schweizer Züge eine andere Messung gegenüberstellt. Die Daten der neuen Seite zeigen ein zum Teil erschreckendes Bild: So sind auf gewissen Strecken mehr als zwei Drittel aller Züge verspätet, beispielsweise von Visp nach Sion (73.4 Prozent). Aber auch auf der Parodiestrecke von Bern nach Zürich sind mehr als 20 Prozent der Züge verspätet.

Darüber hinaus haben verschiedene online-Portale heute Publikumsumfragen geschaltet. Auf der Seite der Aargauerzeitung beispielsweise sagen 66% aller Abstimmenden, die SBB habe ein Problem mit der Pünktlichkeit. Offenbar ist aber auch SCHWEIZ AKTUELL im Besitze der SBB-internen Präsentation, wie die Wahrnehmung der Pünktlichkeit durch die Kund/innen verbessert werden soll, und fragt nun an, warum die Wahrnehmung statt die Pünktlichkeit selbst verändert werden soll.

### Aufgabe:

Überlegen Sie sich Antworten auf die kritischen Fragen und insbesondere eine übergeordnete Botschaft zu der Thematik.