



Kanton Basel-Stadt



Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2021

Ergebnisbericht der KUZU 2021 für „Kanton Solothurn Bahn“

Im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn

ETC Solutions GmbH
Aarburgerstrasse 7
4600 Olten

Olten, Februar 2022

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Beschreibung der Studie
3. Hinweise zum Lesen und Interpretieren der Daten
4. Umfrageergebnisse
 - Kundenzufriedenheit in Kantonen und Tarifverbänden
 - Ergebnisse Kundenzufriedenheit und Kundenthemen
5. Weiteres Vorgehen
6. Anhang: Detailauswertungen

Ergebnisbericht für „Kanton Solothurn Bahn“

Stabile Kundenzufriedenheit im Kanton Solothurn

Zwischen den Sommer- und Herbstferien 2021 haben die Nordwestschweizer Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn gemeinsam eine umfassende Befragung zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr durchgeführt. Auf über 230 Bahn-, Tram- und Buslinien wurden 12'297 Fragebögen verteilt, von welchen 7'279 retourniert und ausgewertet wurden. 45% der Fragebögen wurden dabei online ausgefüllt.

In der Umfrage 2021 erreicht der öffentliche Verkehr im Kanton Solothurn eine Kundenzufriedenheit von 78 Punkten (Skala von 0 bis 100). Im momentan finanziell herausfordernden Umfeld ist es sehr erfreulich, dass die Kundenzufriedenheit auf diesem hohen Niveau gehalten werden konnte.

Für den Kanton Solothurn ist dies die neunte Erhebung der Kundenzufriedenheit. Der Auftrag zur Befragung wurde gemeinsam von den vier Kantonen Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn erteilt. Durchgeführt wurde die Umfrage durch die ETC Solutions GmbH.

Kjell Kolden
Abteilungsleiter öffentlicher Verkehr
Amt für Verkehr und Tiefbau

Kathrin Schneider
Leiterin Finanzen öffentlicher Verkehr
Amt für Verkehr und Tiefbau

Beschreibung der Studie

Stichprobe

Die Stichprobe wurde entsprechend den Rücklaufvorgaben für die einzelnen Linienbündel und Zeitblöcke erhoben. Die Stichprobe beinhaltet die Antworten von Personen ab 14 Jahren, die auf einer der untersuchten Bus-, Tram- oder Bahnlinien im Kantonsgebiet der Auftraggeber unterwegs waren und den Fragebogen ausgefüllt haben.

Rücklauf

Folgende Rücklaufzahlen beziehen sich auf die in diesem Bericht ausgewerteten Linien (siehe „Befragte Linien in diesem Bericht“).

- Verteilte Fragebögen: 2730
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 1574

Erhebungsmethode

Die Umfrageteilnehmer/-innen wurden durch speziell dafür ausgebildetes Befragungspersonal in öffentlichen Verkehrsmitteln rekrutiert. Persönliche Informationen der Fahrgäste wurden digital mit einer KUZU-Applikation erfasst und nach Abschluss der Studie wieder gelöscht. Die Datenerhebung fand vom 16.08.2021 bis 31.10.2021 auf den dafür vorgesehenen Linien statt. Die Fragebögen konnten sowohl online als auch in Papierform ausgefüllt werden. Erinnerungen zur Studienteilnahme fanden per E-Mail und/oder Telefon statt.

Befragte Linien in diesem Bericht

SBB: R: Biel/Bienne - Solothurn - Olten, R: Solothurn - Moutier, RE: Olten - Wettingen, S3, S9, S23, S26, S29

RBS: RE / S8

OeBB: R: Oensingen - Balsthal

asm: R: Solothurn - Oensingen - Langenthal

BLS: R / S44

BLT: 10

Auftraggeber / Auftragnehmer

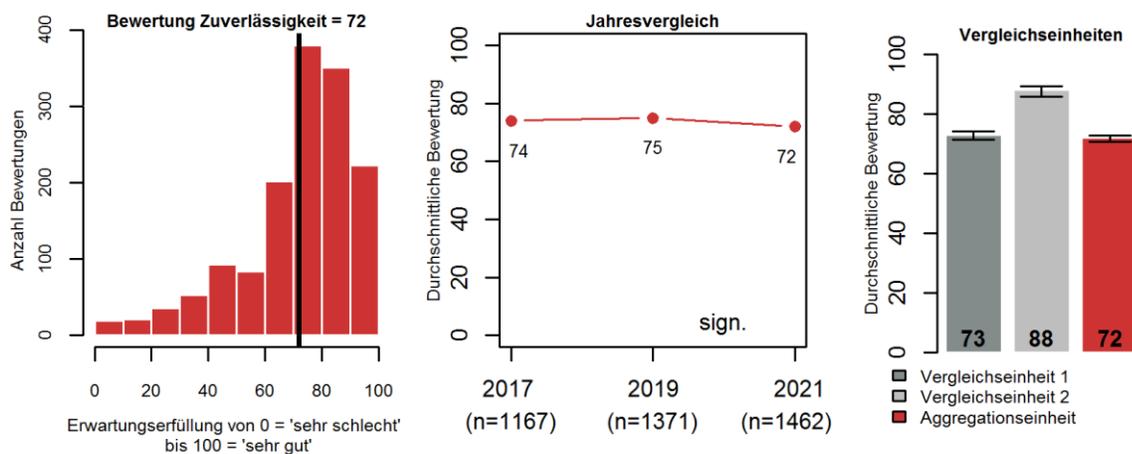
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

Hinweise zum Lesen und Interpretieren der Daten

Die Ergebnisse wurden entsprechend den Einsteigerzahlen der jeweiligen Linienbündel gewichtet. D.h. Linien in Linienbündel, auf denen viele Fahrgäste fahren, fallen stärker ins Gewicht als solche mit einem niedrigeren Fahrgastaufkommen. Bei den Kennzahlen in der folgenden Abbildung handelt es sich um gewichtete Mittelwerte. Die vertikale Linie im Histogramm der ersten Grafik „Bewertung Zuverlässigkeit = 72“ kennzeichnet den Mittelwert aller Bewertungen des jeweiligen Kundenthemas (in diesem Beispiel der Zuverlässigkeit).

Unterscheiden sich in der Grafik „Jahresvergleich“ die Kennwerte statistisch signifikant voneinander, wird dies mit einem „sign.“ dargestellt. Sind die Abweichungen nicht signifikant (also kein „sign.“), bedeutet dies, dass sie wahrscheinlich zufällig entstanden sind. Die Signifikanztests wurden mit einem Signifikanzniveau von $\alpha = 5\%$ berechnet. Im Beispiel unten unterscheiden sich somit die Werte der Jahre 2021 und 2019 signifikant voneinander, nicht aber die Werte vom 2019 und 2017.

Anhand des Balkendiagramms können die erzielten Umfragewerte der jeweiligen Aggregationseinheit (d.h. der in diesem Bericht ausgewerteten Linien) direkt mit den Vergleichseinheiten, welche in der Legende aufgeführt sind, verglichen werden (siehe Grafik „Vergleichseinheiten“). Die 95%-Konfidenzintervalle sind in der dritten Grafik der Vergleichseinheiten als Grenzlinien gekennzeichnet und geben Aufschluss darüber, wie präzise der jeweilige Schätzwert ist.



Beispiele zur Erläuterung der Vergleichseinheiten:

- „Beste Bus-TU BL/BS“: Bestes Bus Transportunternehmen in den Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt
- „Schlechteste TU AG/BL/BS/SO“: Schlechtestes Transportunternehmen (Bahn/Tram/Bus) in den Kantonen Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn

Der Fragebogen wurde im Jahr 2021 leicht angepasst. Die in dieser Präsentation ausgewerteten Fragen unterscheiden sich jedoch inhaltlich im Vergleich zur Fragebogenversion 2019 resp. 2017 nur geringfügig. Die Vergleichbarkeit der Kundenthemen ist somit weiterhin gewährleistet.

Weitere Hinweise

Sind keine Angaben zur Anzahl Personen, welche die jeweilige Frage beantwortet haben, oder Mittelwerte der Vorjahre vorhanden, liegt dies an mindestens einem der folgenden Gründe:

- Die Frage wurde im entsprechenden Fragebogen (Bus, Tram, Bahn) nicht abgefragt
- Es liegen keine Daten vor

Die im Fragebogen aufgeführte Antwortskala von 1 (=sehr schlecht) bis 10 (=sehr gut) wurde zwecks Vergleichbarkeit der Vorjahre auf die Skala 0 (=sehr schlecht) bis 100 (=sehr gut) transformiert.

Sollte die Stichprobengrösse in manchen Fällen kleiner als 30 sein (d.h. $n < 30$), sind die entsprechenden Kennwerte mit Vorsicht zu interpretieren.

Das Kundenthema „Fahrpersonal Bus/Tram“ enthält ausschliesslich Antworten von Befragten auf Bus- resp. Tram-Linien; das Kundenthema „Fahrpersonal Bahn“ enthält ausschliesslich Antworten betreffend Bahn-Linien.

Die Umfrage wurde während der Corona-Pandemie durchgeführt. Aus diesem Grund sind die Stichprobengrössen im Jahr 2021 in einigen Fällen kleiner als in den vorherigen Erhebungsjahren. Einflüsse der Pandemie auf die Umfrageergebnisse können nicht ausgeschlossen werden.

Kundenzufriedenheit in Kantonen und Tarifverbänden

Was bedeutet Kundenzufriedenheit?

Die Kundenzufriedenheit beschreibt die subjektive Erwartungserfüllung des Kunden / der Kundin in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen.

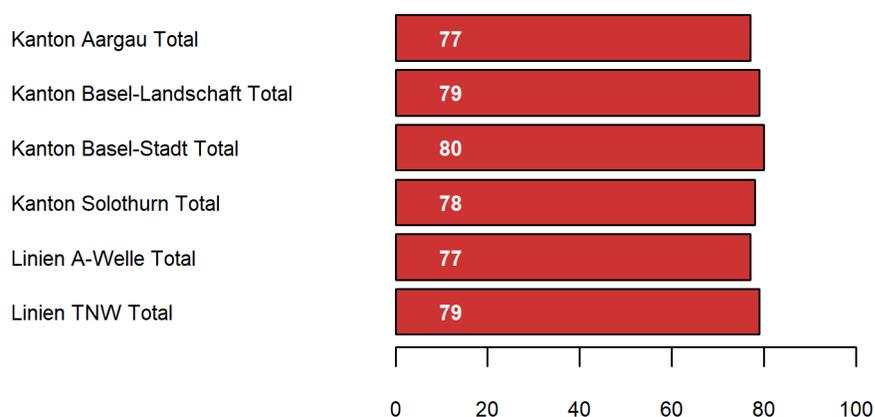
Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

Die Kundenzufriedenheit wurde anhand folgender Komponenten erfasst:

- Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen
- Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen
- Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung

Die folgende Grafik stellt die nach Einsteigerzahlen gewichteten Kundenzufriedenheits-Mittelwerte aus dem Jahr 2021 dar. „Total“ bedeutet, dass alle in der Umfrage erhobenen Linien des jeweiligen Kantons/Tarifverbands berücksichtigt wurden.

- 0-59 Punkte: unzufrieden
- 60-79 Punkte: zufrieden
- 80-100 Punkte: sehr zufrieden

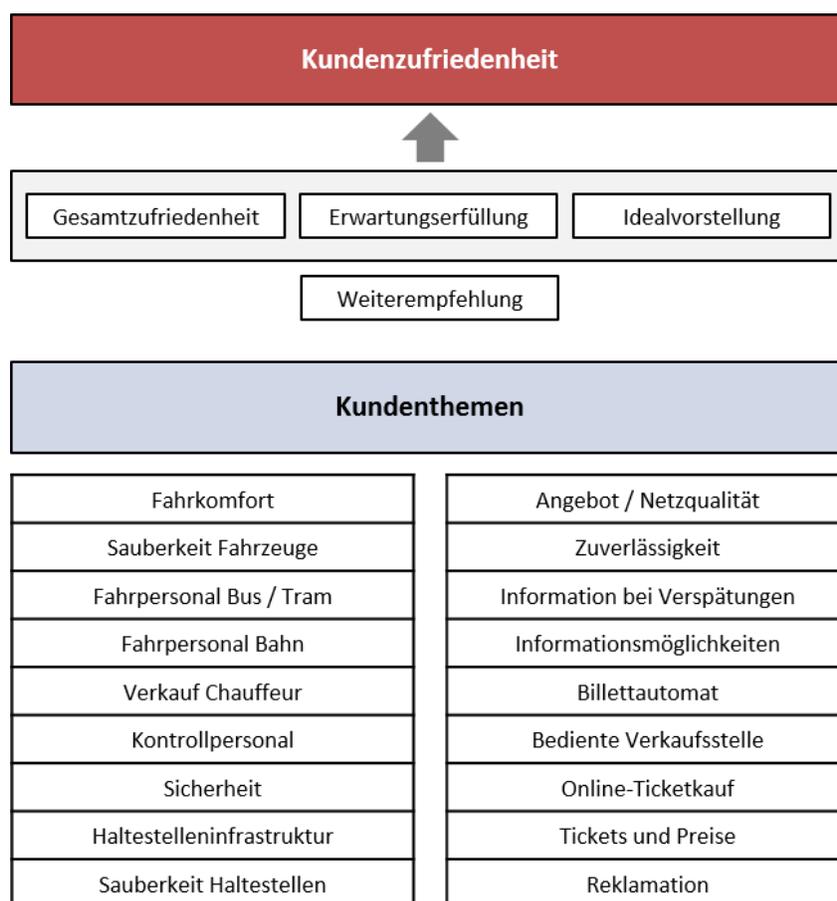


Kundenzufriedenheit und Kundenthemen

Die Kundenzufriedenheit stellt das Mittel der Fragen „Gesamtzufriedenheit“, „Erwartungserfüllung“ und „Idealvorstellung“ dar. Mit den Antworten auf diese drei Fragen errechnet sich das Mass der Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr. Die Frage, ob Kunden/-innen den öffentlichen Verkehr weiterempfehlen würden, ist kein Bestandteil der Kundenzufriedenheit, wird in der Abbildung unten aber dennoch bei der Kundenzufriedenheit verortet.

Der Kundenzufriedenheit stehen die einzelnen Kundenthemen gegenüber (siehe Abbildung unten). Kundenthemen bilden den Mittelwert der jeweils zu einem Thema gehörenden Fragen, den sogenannten Leistungskriterien. Welche Leistungskriterien zu einem Kundenthema zusammengefasst werden, wird im Folgenden beim jeweiligen Kundenthema aufgeführt.

Obwohl sich die Kundenzufriedenheit nicht aus den einzelnen Kundenthemen errechnet, geben die Ergebnisse der Kundenthemen einen detaillierteren Aufschluss darüber, wo allenfalls Verbesserungspotential liegt und mit welchen Leistungen die Kunden/-innen zufrieden sind.



Übersicht Kundenzufriedenheit und Kundenthemen

Folgende Tabelle enthält die Mittelwerte der Kundenzufriedenheit und der Kundenthemen der letzten 3 Erhebungsjahre. Sind die Werte fett markiert, bedeutet dies, dass sich die entsprechenden Werte signifikant von denjenigen des Vorjahrs unterscheiden.

Kundenzufriedenheit	Mittelwerte 2017	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021
Kundenzufriedenheit	77	76	78
Weiterempfehlung	84	83	85
Kundenthemen	Mittelwerte 2017	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021
Fahrkomfort	75	75	77
Sauberkeit Fahrzeuge	78	76	78
Fahrpersonal Bus / Tram	84	81	85
Fahrpersonal Bahn	85	88	89
Verkauf Chauffeur	-	-	-
Kontrollpersonal	83	85	84
Sicherheit	72	71	72
Haltestelleninfrastruktur	74	72	75
Sauberkeit Haltestellen	69	68	69
Angebot / Netzqualität	77	77	78
Zuverlässigkeit	76	73	79
Information Verspätungen	71	70	73
Informationsmöglichkeiten	78	80	82
Billettautomat	76	75	77
Bediente Verkaufsstelle	79	77	82
Online-Ticketkauf	78	82	86
Tickets und Preise	67	68	71
Reklamation	49	49	48

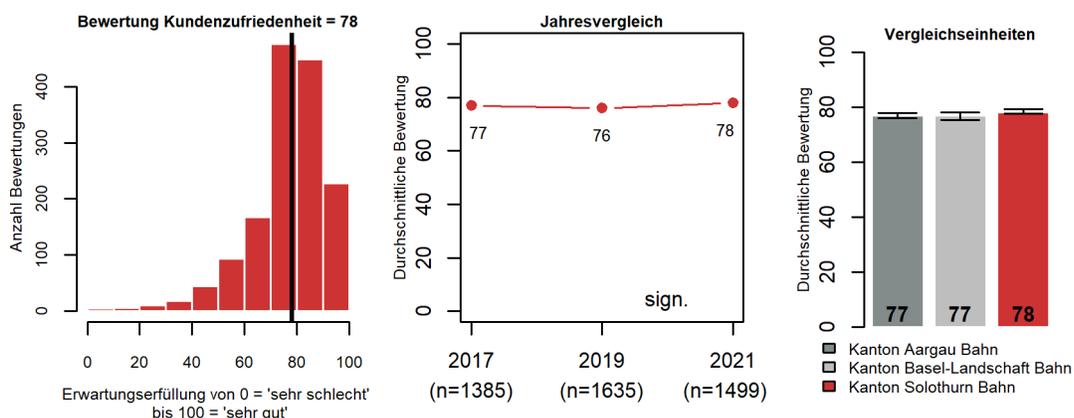
Ergebnisse Kundenzufriedenheit

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheit aufgeführt. Die Ergebnisse der Einzelfragen sind in der Tabelle im Anhang ersichtlich.

Kundenzufriedenheit

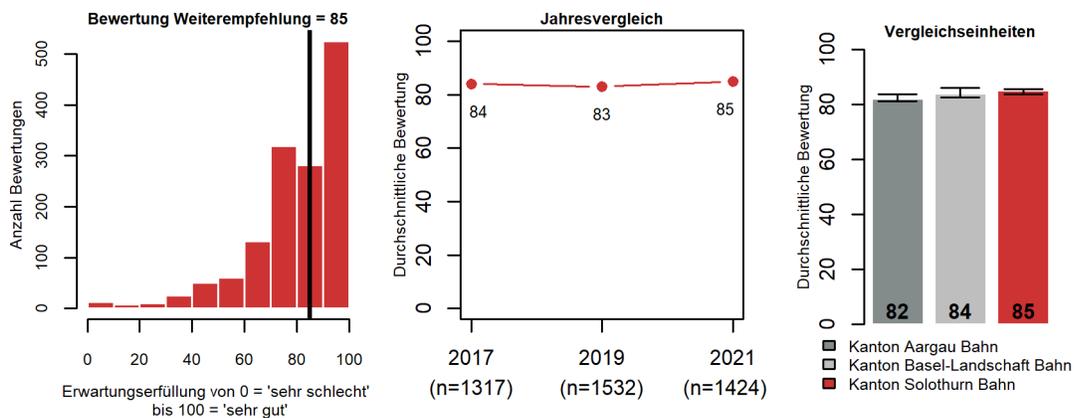
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

- Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen
- Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen
- Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung



Weiterempfehlung

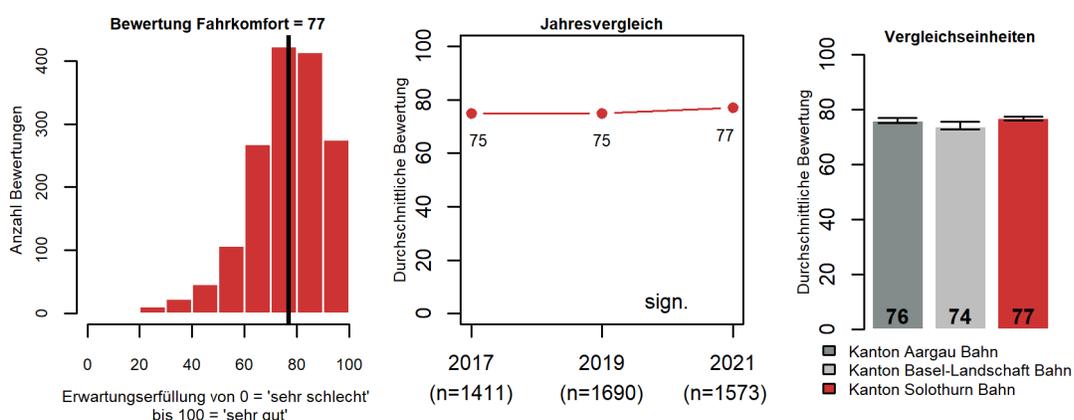
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



Fahrkomfort

Frage: Wie erfüllt das auf dieser Verkehrslinie eingesetzte Transportmittel Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

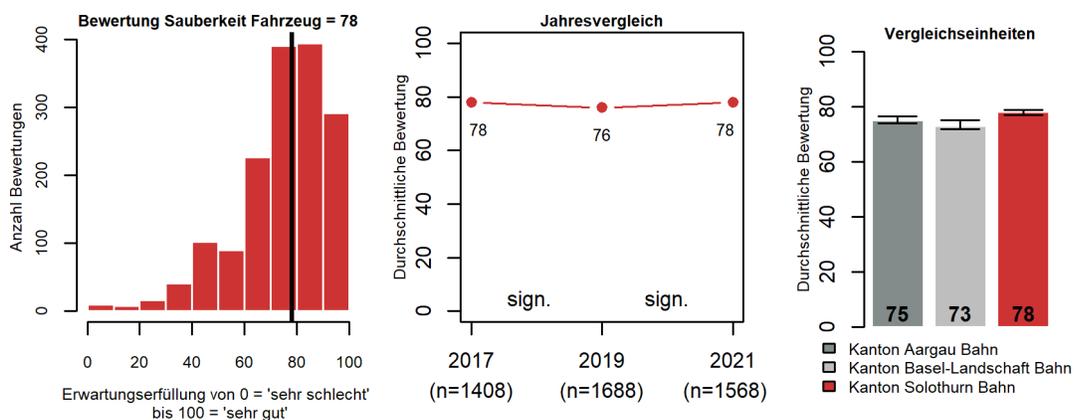
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



Sauberkeit Fahrzeuge

Frage: Wie erfüllt das auf dieser Verkehrslinie eingesetzte Transportmittel Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

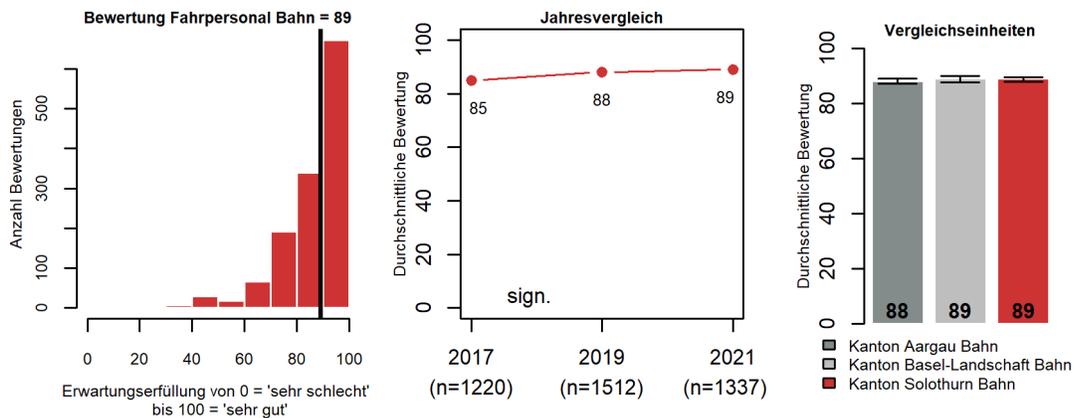
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



Fahrpersonal Bahn

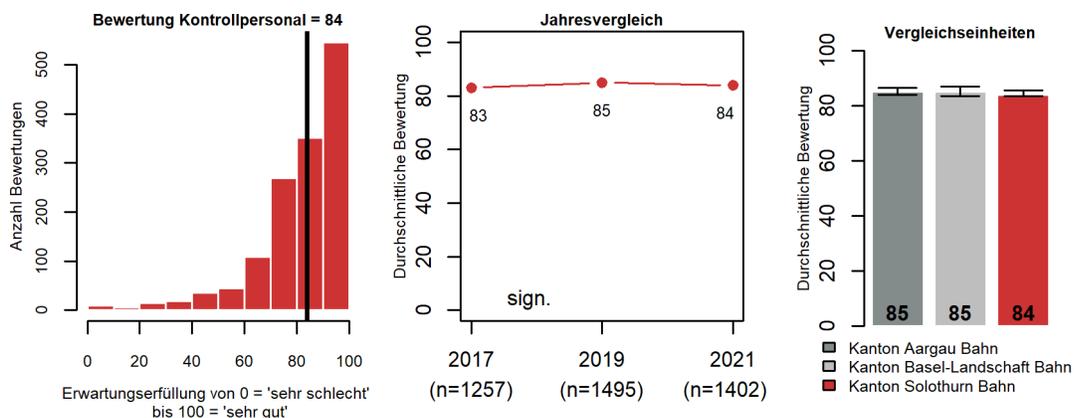
Frage: Wie erfüllen die Lokführerinnen und Lokführer dieser Bahnlinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

- genügend langes Warten für Einstieg
- angenehme und sichere Fahrweise



Kontrollpersonal

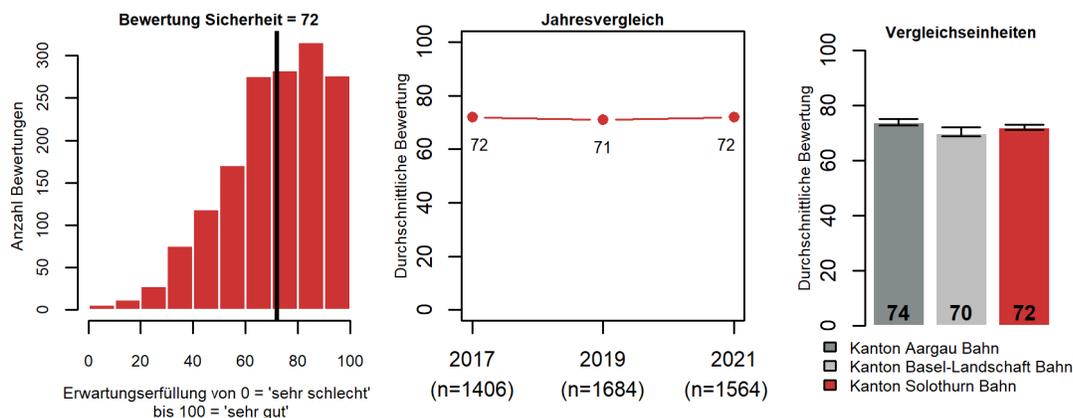
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



Sicherheit

Frage: Denken Sie an Ihr Sicherheitsgefühl, wenn Sie mit dieser Linie fahren. Wie erfüllt diese Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

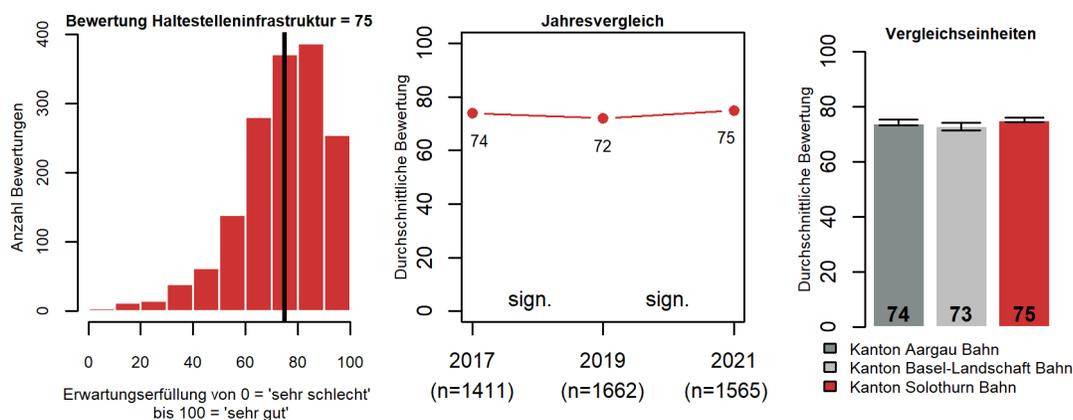
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



Haltestelleninfrastruktur

Frage: Wenn Sie an die von Ihnen normalerweise benutzten Haltestellen dieser Linie denken, wie erfüllen diese Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

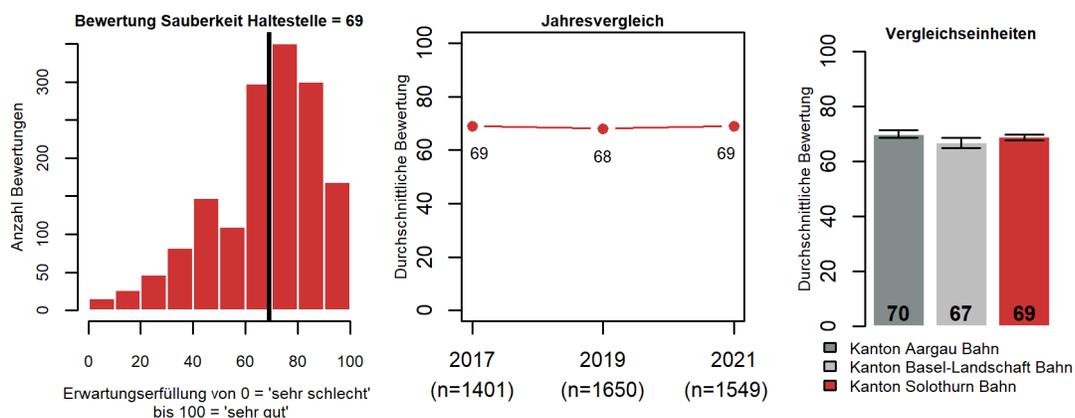
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Sitzgelegenheiten
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten
- genügend Witterungsschutz



Sauberkeit Haltestellen

Frage: Wenn Sie an die von Ihnen normalerweise benutzten Haltestellen dieser Linie denken, wie erfüllen diese Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

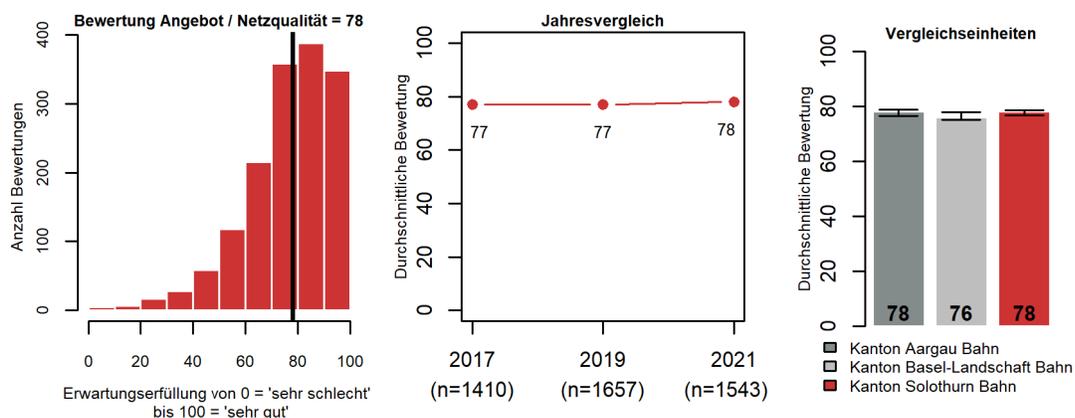
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



Angebot / Netzqualität

Frage: In Bezug auf das Fahrangebot, wie erfüllt diese Linie Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

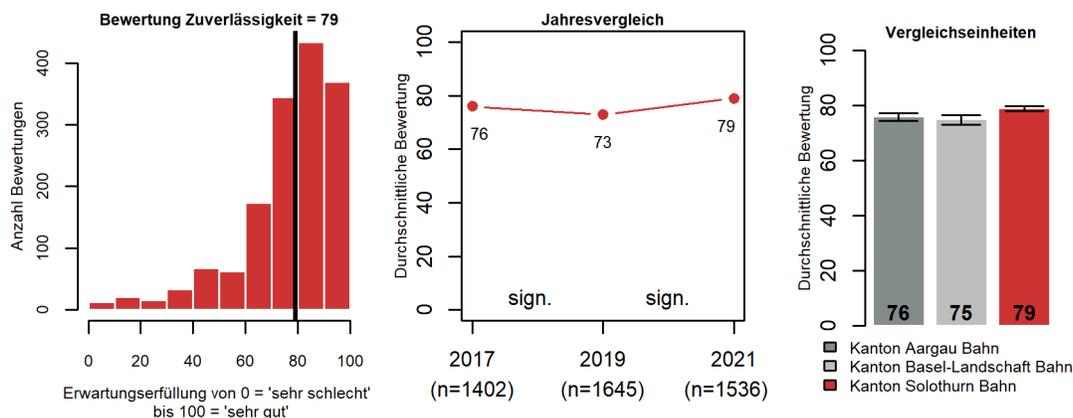
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrtdauer



Zuverlässigkeit

Frage: Denken Sie an die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit dieser Linie. Wie erfüllt diese Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

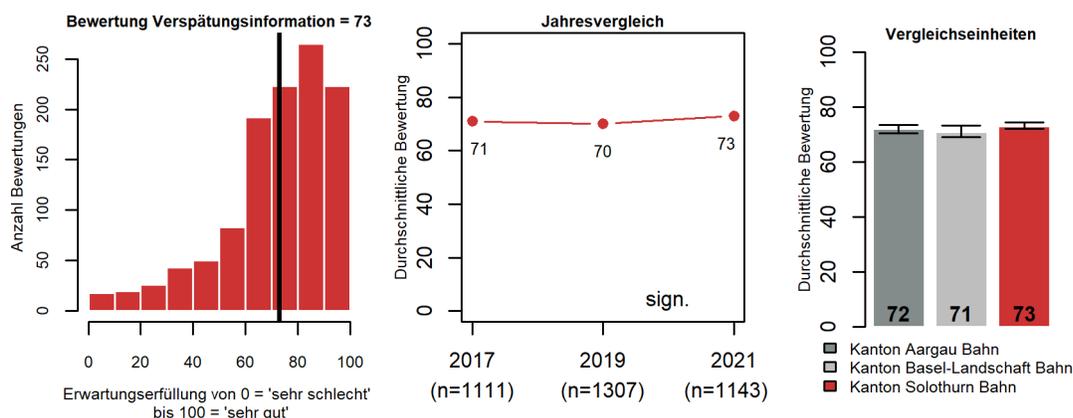
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



Information bei Verspätungen

Frage: Verspätungen und Betriebsstörungen lassen sich auch auf dieser Linie nicht ganz vermeiden. Wie gut werden Ihre Erwartungen in diesen Fällen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

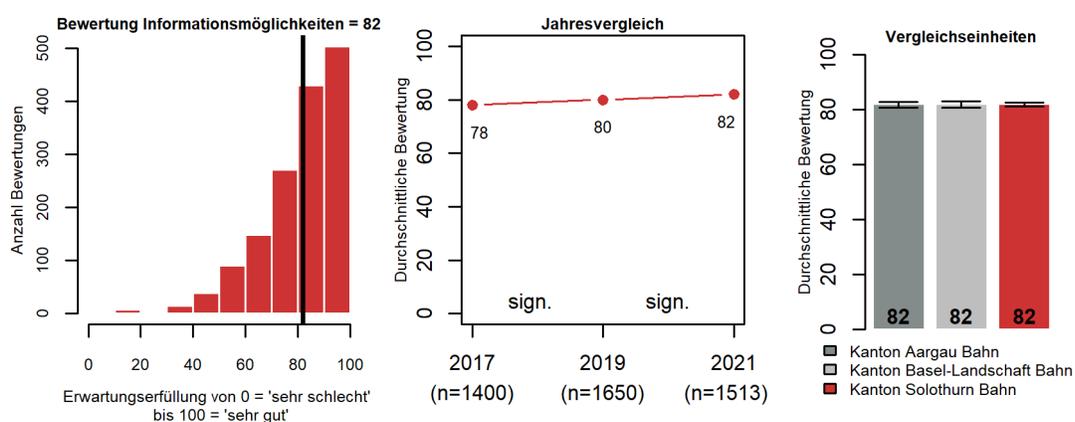
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



Informationsmöglichkeiten

Frage: Denken Sie an alle Möglichkeiten, die Sie haben, um sich über Abfahrtszeiten, Anschlüsse etc. zu informieren. Wie erfüllen die folgenden Möglichkeiten Ihre Erwartungen?

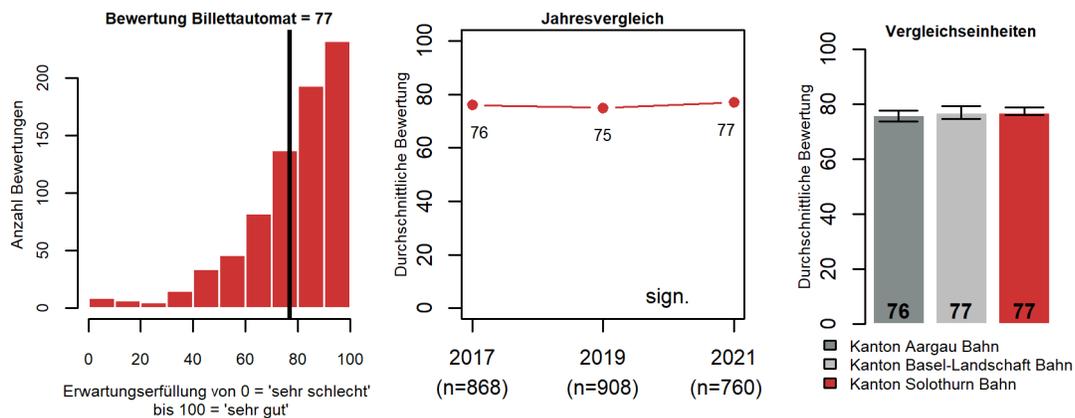
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Informationen in gedruckter Form
- Persönliche Auskünfte durch Personal
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Telefonisch eingeholte Informationen
- Bildschirme in den Fahrzeugen



Billettautomat

Frage: Wie gut erfüllen die Billettautomaten in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

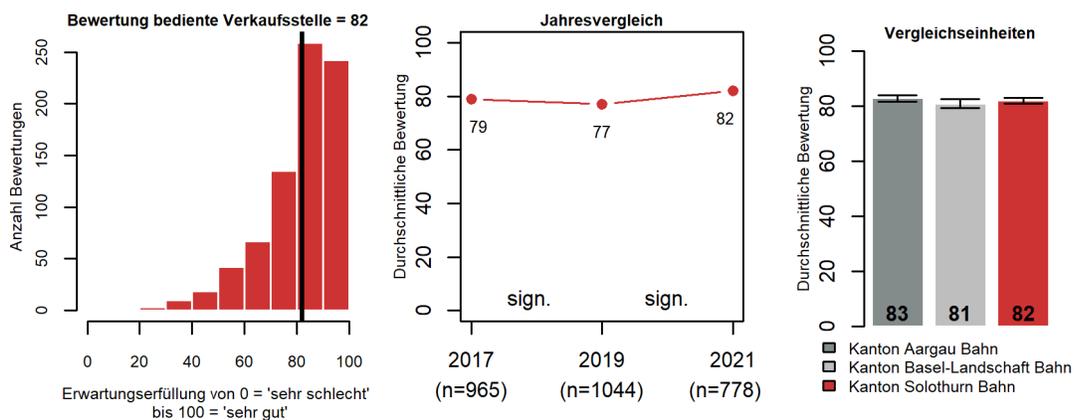
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfaches und bequemes Bezahlen
- einfache Bedienung
- genügend verfügbare Billettautomaten



Bediente Verkaufsstelle

Frage: Denken Sie an die bediente Verkaufsstelle, die Sie zuletzt besucht haben. Wie werden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

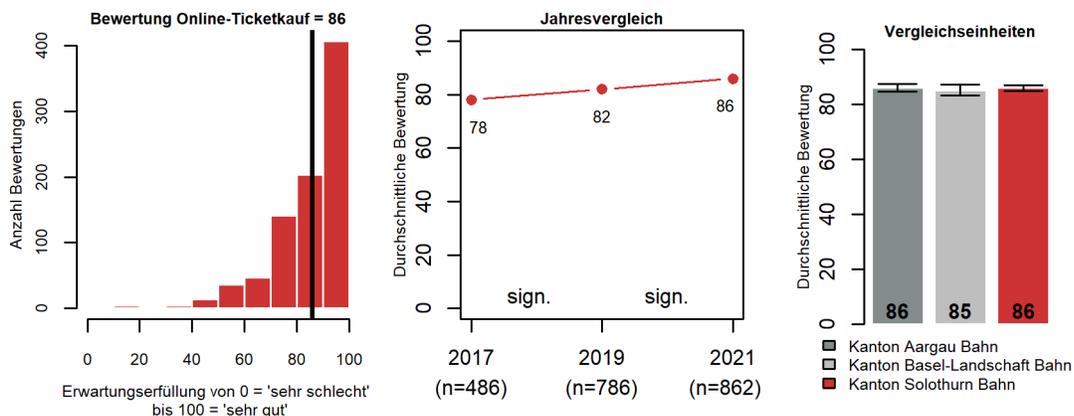
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



Online-Ticketkauf

Frage: Wenn Sie online Billette kaufen, wie werden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

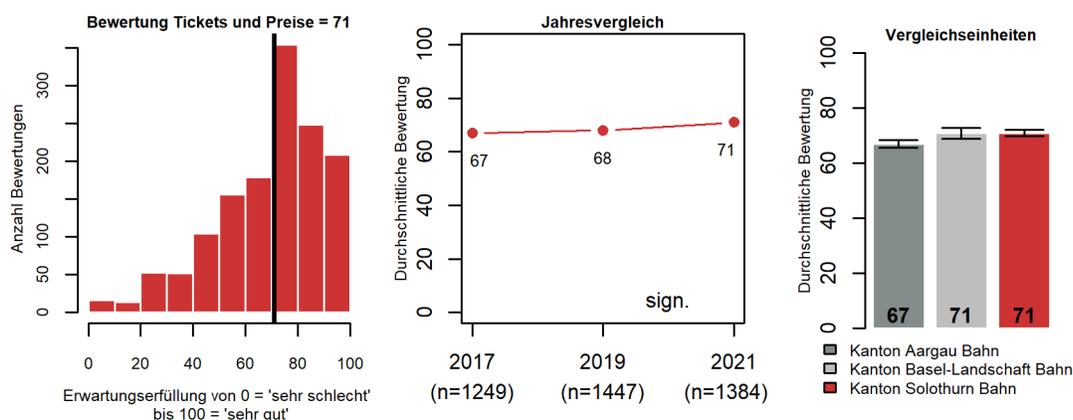
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



Tickets und Preise

Frage: Denken Sie an die Preise für Billette und Abonnemente, welche Sie in den Kantonen AG, BL, BS und SO nutzen und an das Fahrausweissortiment. Wie werden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

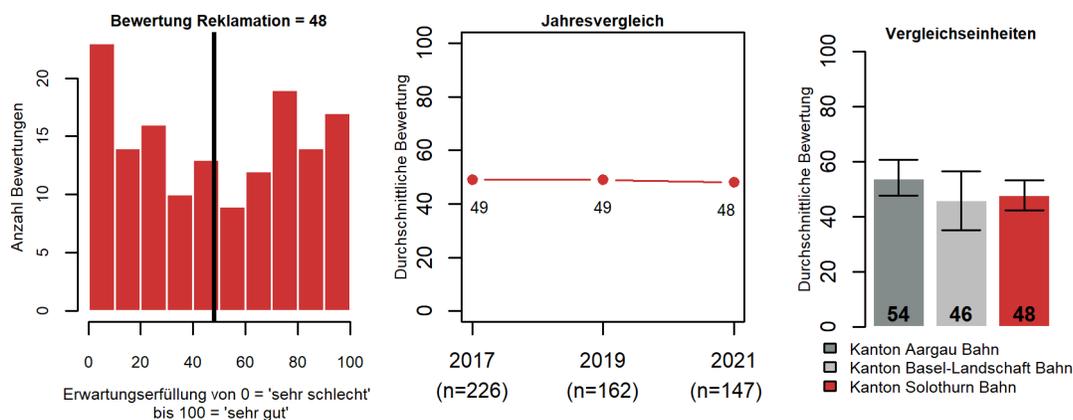
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



Reklamation

Frage: Denken Sie an die Behandlung Ihrer Beschwerde. Wie wurden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

- Abwicklung Ihrer Beschwerde (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)
- zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Eindruck etwas erreicht zu haben?)



Übersicht der höchsten und tiefsten Werte

Folgende Darstellung veranschaulicht, welche Bereiche (siehe Tabelle im Anhang) aus Sicht der Kunden besonders gut, bzw. besonders schlecht beurteilt wurden.



Weiteres Vorgehen

Wir danken den Transportunternehmen und den Tarifverbunden für die gute Zusammenarbeit und das Engagement zur kontinuierlichen Verbesserung des öffentlichen Verkehrs. Ebenfalls danken wir für die Unterstützung bei der Durchführung der Kundenzufriedenheitsstudie.

Um das erreichte Niveau der Kundenzufriedenheit halten bzw. in bestimmten Bereichen gezielte Qualitätsverbesserungen erreichen zu können, werden auch künftig grosse Anstrengungen aller Beteiligten nötig sein.

Dazu stellen wir Ihnen die auf Ihre Unternehmung bezogenen Resultate der Kundenzufriedenheitsstudie 2021 zur Verfügung. Diese Grundlage soll Ihnen bei der Festlegung von Massnahmen zur Verbesserung der Servicequalität Ihrer Unternehmung und letztendlich der Kundenzufriedenheit behilflich sein.

Kontaktperson:

Kathrin Schneider
Leiterin Finanzen öffentlicher Verkehr
Amt für Verkehr und Tiefbau
+41 32 627 60 29
kathrin.schneider@bd.so.ch

Anhang: Detailauswertungen

Folgende Tabellen enthalten nebst den Mittelwerten der Kundenthemen zusätzlich auch die Mittelwerte der Einzelfragen. Unterscheiden sich die Mittelwerte im Jahresvergleich statistisch signifikant voneinander, wird dies in der Signifikanzspalte durch „sign.“ gekennzeichnet. Unterscheiden sich die Mittelwerte nicht statistisch signifikant voneinander, ist die entsprechende Zelle leer.

Die Spalten mit den Anzahlen (=n) enthalten die Anzahl Werte, welche in die Berechnung des jeweiligen Mittelwerts eingeflossen sind. Ist die Anzahl kleiner als 30, sind die Mittelwerte und Signifikanzangaben mit Vorsicht zu interpretieren, da die Stichprobegrösse verhältnismässig klein ist.

Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Bahn						Kanton Aargau Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2017	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)		
Fahrkomfort	75	1411		75	1690	sign.	77	1573	76	1024	74	495
Bequemes Ein- und Aussteigen	85	1402		84	1683	sign.	87	1565	85	1022	86	494
Genügend Sitzplätze	70	1402		71	1680	sign.	73	1563	75	1016	65	493
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)	79	1405		79	1687		80	1568	80	1022	78	493
Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität)	73	1388	sign.	71	1654	sign.	75	1536	71	1002	71	490
Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität)	76	1302		75	1523	sign.	77	1430	78	940	74	457
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.)	76	1372	sign.	73	1651		73	1534	71	1009	72	483
Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster)	84	1401		84	1682		84	1561	89	1018	89	491
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc.	66	1335		66	1585	sign.	69	1456	68	940	66	468
Komfortable Stehplätze	65	1236		65	1476	sign.	67	1408	65	907	64	460
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.)	78	1368		77	1644	sign.	79	1534	74	1001	73	486
Sauberkeit Fahrzeuge	78	1408	sign.	76	1688	sign.	78	1568	75	1021	73	493
Sauberkeit innen	75	1408	sign.	73	1686	sign.	75	1565	73	1019	70	490
Sauberkeit aussen	81	1321	sign.	79	1581	sign.	82	1453	79	952	77	461
Fahrpersonal Bus / Tram	84	144	sign.	81	167	sign.	85	227	-	-	-	-
Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram)	86	119		86	142	sign.	89	185	-	-	-	-
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram)	84	118	sign.	81	148	sign.	85	192	-	-	-	-
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram)	82	143	sign.	76	161	sign.	81	226	-	-	-	-
Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram)	85	144	sign.	82	167	sign.	88	226	-	-	-	-
Fahrpersonal Bahn	85	1220	sign.	88	1512		89	1337	88	1016	89	492
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bahn)	84	1166	sign.	87	1483		88	1317	87	1001	88	487
Angenehme und sichere Fahrweise (Bahn)	87	1213	sign.	89	1502		89	1329	89	1011	90	489
Verkauf Chauffeur	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-

Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Bahn						Kanton Aargau Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2017	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)		
Kontrollpersonal	83	1257	sign.	85	1495		84	1402	85	933	85	470
Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)	83	1257	sign.	85	1495		84	1402	85	933	85	470
Sicherheit	72	1406		71	1684		72	1564	74	1018	70	494
Sicherheitsgefühl am Tag	90	1399		89	1676		90	1551	90	1013	89	491
Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht	72	1254		72	1480		73	1392	73	903	70	446
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht	63	1290		63	1510		64	1424	63	928	62	457
Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet	56	1217		55	1458		56	1362	63	903	54	442
Haltestelleninfrastruktur	74	1411	sign.	72	1662	sign.	75	1565	74	1017	73	492
Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt	80	1369	sign.	77	1642	sign.	81	1526	81	1000	80	483
Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen	80	1372		78	1636	sign.	82	1534	81	1000	80	486
Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.)	69	1378		69	1625	sign.	71	1520	73	992	70	479
Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle	58	1380	sign.	56	1629		58	1508	54	990	51	485
Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel	84	1399	sign.	81	1638	sign.	83	1540	82	1001	83	486
Sauberkeit Haltestellen	69	1401		68	1650		69	1549	70	1008	67	489
Sauberkeit der Haltestellen	66	1394		66	1646		67	1548	68	1007	65	489
Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen	71	965		69	1189	sign.	72	1136	72	766	69	375
Angebot / Netzqualität	77	1410		77	1657		78	1543	78	1005	76	488
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	77	1387		76	1627		75	1513	73	982	71	482
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	82	1368		82	1599		82	1477	83	977	81	471
Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz)	71	1080		71	1215		70	1168	70	739	71	385
Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz)	74	1145		74	1366		74	1273	72	813	74	412
Angemessene Fahrdauer	81	1377		81	1626		82	1513	82	989	82	478
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	80	1369		81	1602		80	1492	80	973	81	471
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	72	1320	sign.	74	1547	sign.	76	1455	77	939	74	464
Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz)	81	1275		81	1497		81	1386	80	905	79	447
Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz)	75	630	sign.	72	714		70	687	70	450	71	234

Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Bahn						Kanton Aargau Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2017	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)		
Zuverlässigkeit	76	1402	sign.	73	1645	sign.	79	1536	76	1005	75	486
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)	78	1395	sign.	74	1643	sign.	80	1533	76	1004	75	484
Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	74	1320		73	1547	sign.	77	1449	76	941	74	455
Information bei Verspätungen	71	1111		70	1307	sign.	73	1143	72	782	71	420
Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)	72	1086		71	1268	sign.	73	1121	71	773	70	416
Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden	70	1092		69	1274	sign.	73	1105	73	767	72	414
Gute Information im Onlinefahrplan	71	764	sign.	74	1004	sign.	77	951	78	679	74	346
Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen	71	1059		70	1245	sign.	72	1092	72	761	72	411
Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung)	69	989		68	1172		69	1022	67	728	66	386
Informationsmöglichkeiten	78	1400	sign.	80	1650	sign.	82	1513	82	984	82	479
Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen	78	1214	sign.	85	1516	sign.	87	1421	87	942	88	446
Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne)	79	885		77	934		77	792	77	477	76	259
Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden)	80	1347		81	1595	sign.	84	1439	84	941	84	459
Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie	80	1289		81	1533		82	1401	82	931	82	451
Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.)	67	522		70	678		72	647	75	418	75	211
Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen	72	849	sign.	75	1003		76	832	76	537	79	277
Telefonisch eingeholte Informationen	65	243		66	246		67	302	70	194	67	96
Billettautomat	76	868		75	908	sign.	77	760	76	483	77	274
Verfügbares Angebot an Billetten	78	825	sign.	80	848		81	711	79	442	80	254
Einfache Bedienung	71	865		71	898	sign.	74	749	71	475	73	269
Einfaches und bequemes Bezahlen	78	856		77	896	sign.	81	744	81	472	83	269
Genügend verfügbare Billettautomaten	77	852	sign.	74	862	sign.	76	712	78	452	73	259

Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Bahn						Kanton Aargau Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2017	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)		
Bediente Verkaufsstelle	79	965	sign.	77	1044	sign.	82	778	83	556	81	260
Wartezeit, bis zur Bedienung	66	956		65	1031	sign.	74	765	75	553	73	256
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	86	957		85	1039	sign.	88	770	90	550	88	257
Kompetente Beratung	86	937		84	1025	sign.	88	758	88	541	88	254
Öffnungszeiten	74	907	sign.	72	977	sign.	76	716	77	513	74	243
Verfügbares Angebot an Informationsmaterial	84	785	sign.	80	828	sign.	85	605	85	414	83	194
Online-Ticketkauf	78	486	sign.	82	786	sign.	86	862	86	562	85	289
Einfache Benutzerführung	77	473	sign.	81	779	sign.	84	855	83	556	83	285
Einfaches und bequemes Bezahlen	81	474	sign.	84	775	sign.	88	857	88	558	87	287
Sicherheitsgefühl beim Bezahlen	77	469	sign.	82	760	sign.	85	847	87	547	85	279
Tickets und Preise	67	1249		68	1447	sign.	71	1384	67	886	71	452
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	64	1219		65	1415	sign.	68	1367	63	871	66	446
Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)	73	1083		74	1240		76	1215	72	771	75	409
Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billets / Abos	62	986	sign.	66	1330	sign.	70	1287	66	812	71	425
Reklamation	49	226		49	162		48	147	54	101	46	45
Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)	57	220		59	157		53	143	58	100	50	43
Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben)	41	212		39	153		41	137	48	91	41	44
Kundenzufriedenheit	77	1385		76	1635	sign.	78	1499	77	975	77	474
Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	78	1371		78	1632	sign.	80	1496	78	971	78	473
Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	78	1364		77	1626	sign.	79	1482	78	964	78	468
Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr	75	1362	sign.	74	1609	sign.	76	1473	75	960	74	464
Weiterempfehlung	84	1317		83	1532		85	1424	82	916	84	451
Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte	84	1317		83	1532		85	1424	82	916	84	451