



Kanton Basel-Stadt



Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2021

Ergebnisbericht der KUZU 2021 für „Kanton Solothurn Bus“

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 Bus“

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: 2244
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 1274

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

BOGG: 501, 502, 503, 505, 506, 507, 508, 509, 513, 517

PAG: 12, 67, 68, 69, 73, 94, 102, 111, 112, 114, 115, 116, 117, 126, 129, 882, 885, 886

BGU: 21, 22, 23, 24, 25, 26, 30, 32, 33, 34

BSU: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 17

BBA: 2, 3

BLT: 65, 66

Auftraggeber / Auftragnehmer

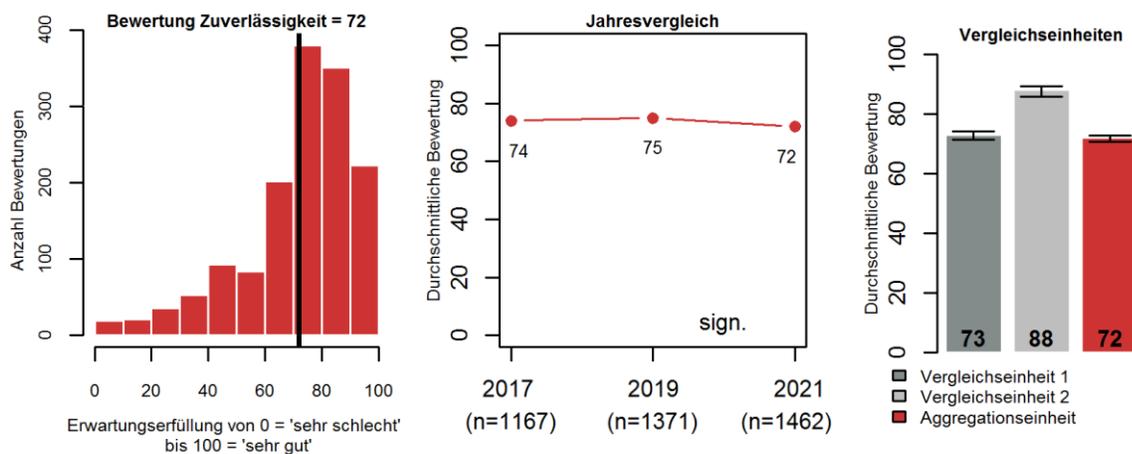
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

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.

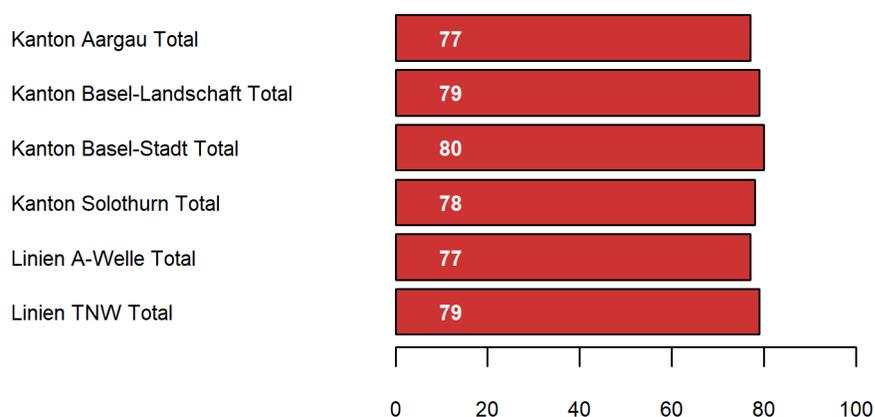
Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

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 | 74 | 75 | 76 |
| Weiterempfehlung | 78 | 80 | 80 |
| Kundenthemen | Mittelwerte 2017 | Mittelwerte 2019 | Mittelwerte 2021 |
| Fahrkomfort | 72 | 73 | 74 |
| Sauberkeit Fahrzeuge | 81 | 81 | 82 |
| Fahrpersonal Bus / Tram | 80 | 81 | 81 |
| Fahrpersonal Bahn | - | - | - |
| Verkauf Chauffeur | 81 | 81 | 80 |
| Kontrollpersonal | 81 | 80 | 81 |
| Sicherheit | 77 | 78 | 78 |
| Haltestelleninfrastruktur | 71 | 72 | 72 |
| Sauberkeit Haltestellen | 67 | 67 | 67 |
| Angebot / Netzqualität | 71 | 73 | 74 |
| Zuverlässigkeit | 74 | 73 | 74 |
| Information Verspätungen | 57 | 61 | 64 |
| Informationsmöglichkeiten | 73 | 78 | 79 |
| Billettautomat | 76 | 75 | 76 |
| Bediente Verkaufsstelle | 80 | 80 | 81 |
| Online-Ticketkauf | 79 | 84 | 86 |
| Tickets und Preise | 64 | 69 | 70 |
| Reklamation | 49 | 51 | 49 |

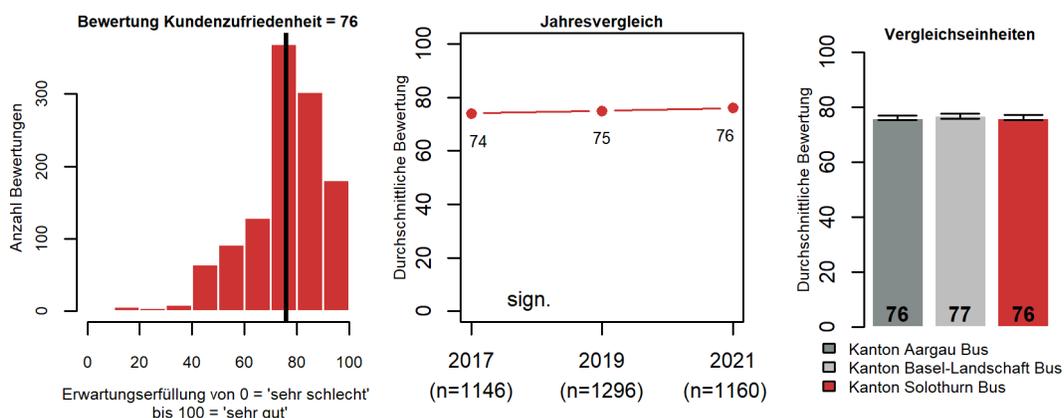
Ergebnisse Kundenzufriedenheit

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

Kundenzufriedenheit

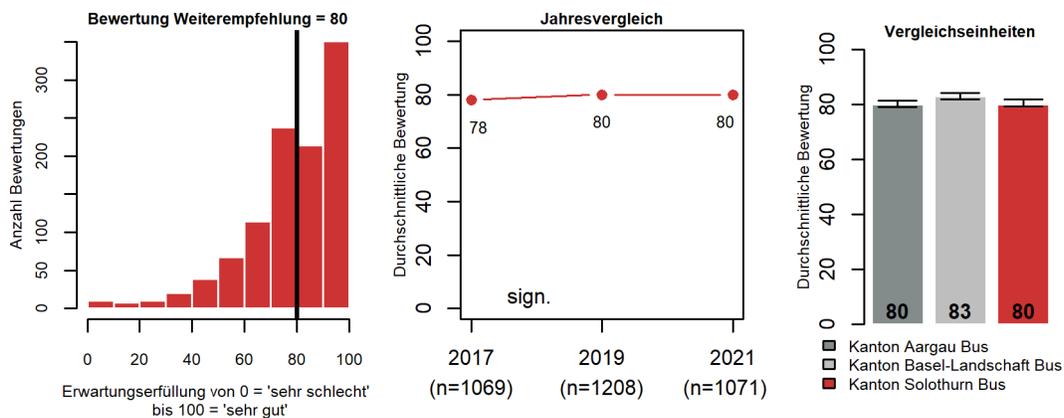
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

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



Weiterempfehlung

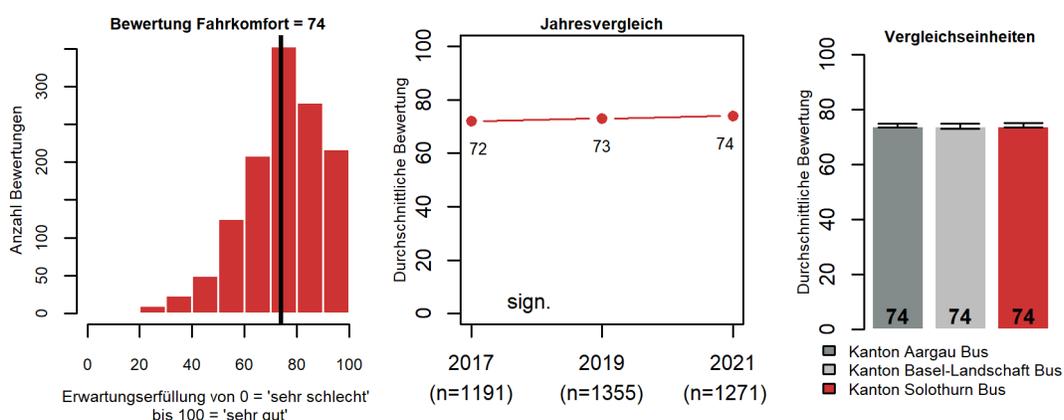
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



Fahrkomfort

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

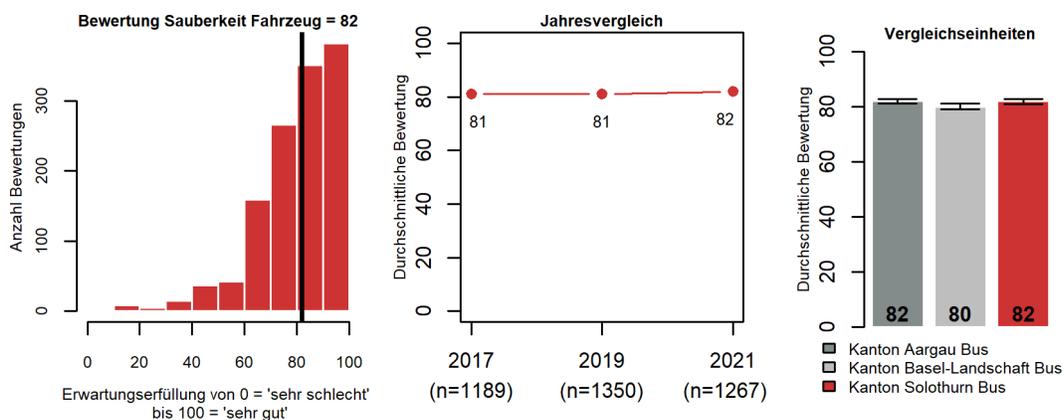
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



Sauberkeit Fahrzeuge

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

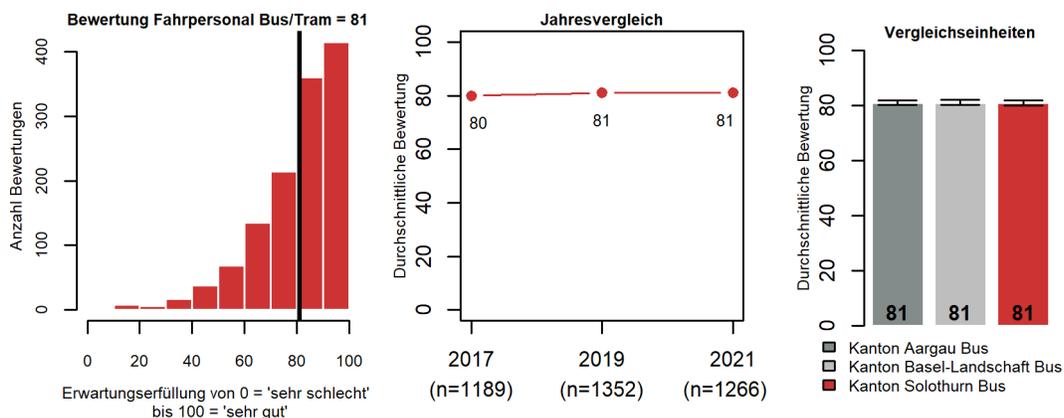
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



Fahrpersonal Bus / Tram

Frage: Wie erfüllen die Bus-/Tramfahrerinnen und Bus-/Tramfahrer dieser Linie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

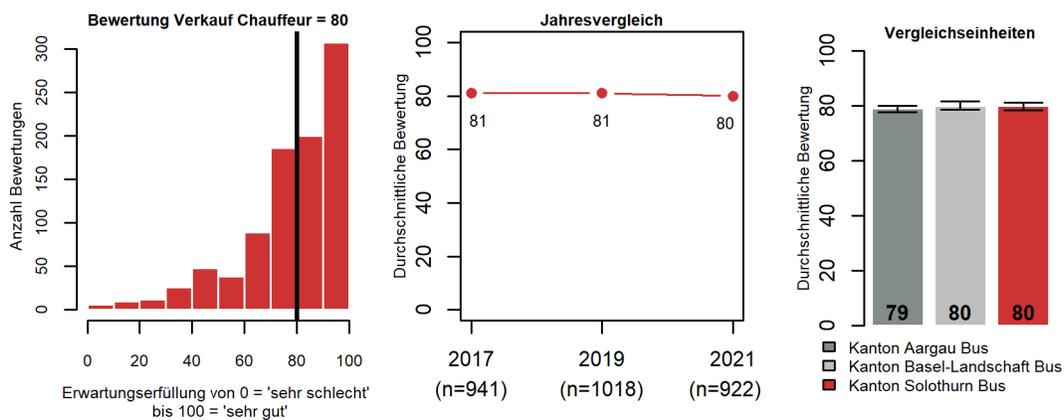
- gepflegte Erscheinung
- genügend langes Warten für Einstieg
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- angenehme und sichere Fahrweise



Verkauf Chauffeur

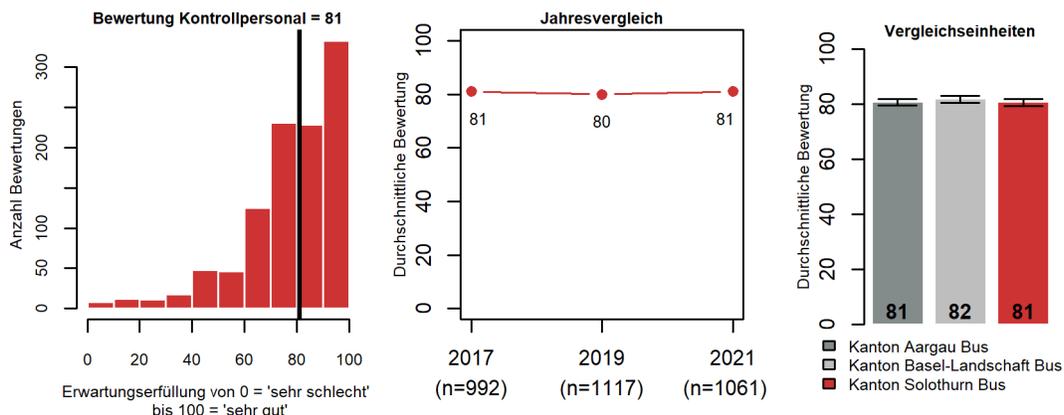
Frage: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

- kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen
- zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen



Kontrollpersonal

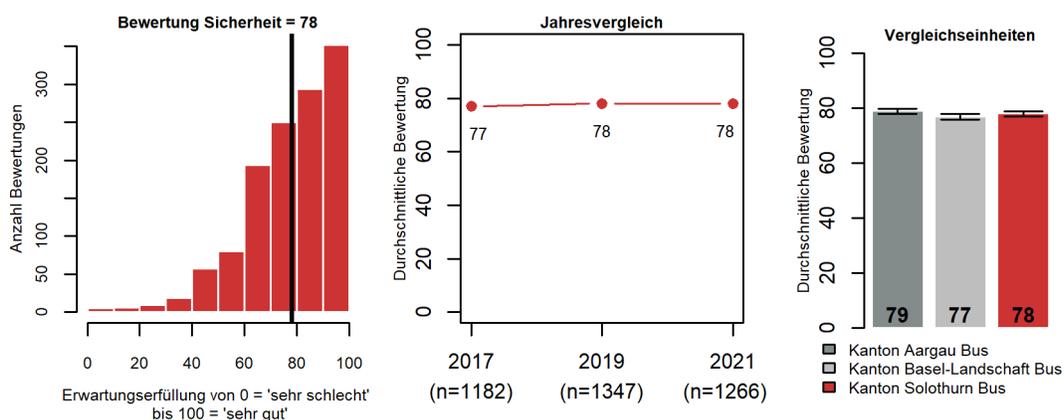
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



Sicherheit

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

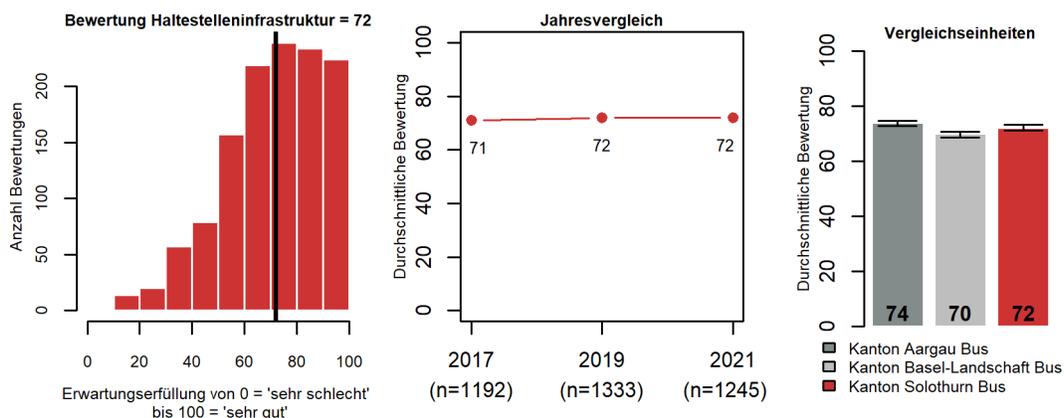
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



Haltestelleninfrastruktur

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

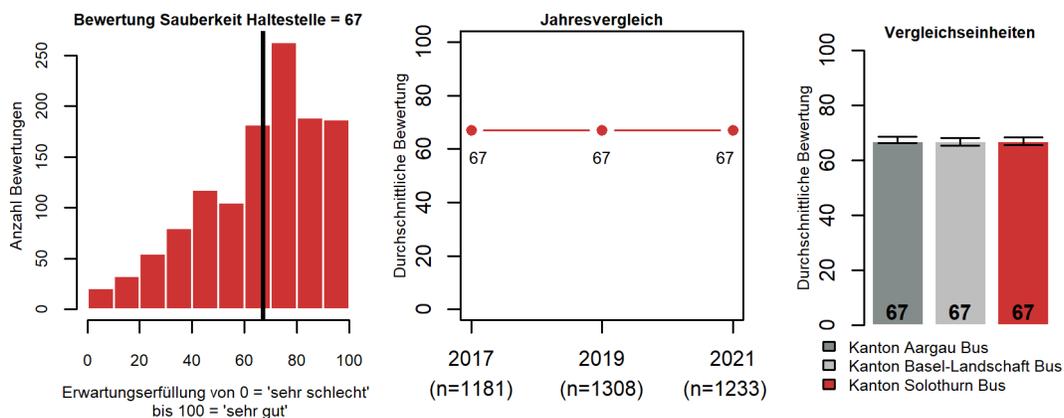
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Sitzgelegenheiten
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten
- genügend Witterungsschutz



Sauberkeit Haltestellen

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

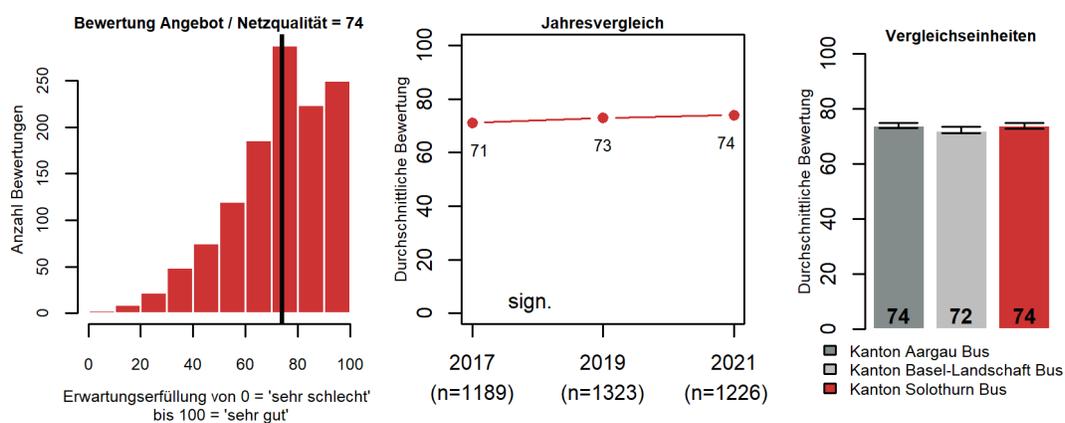
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



Angebot / Netzqualität

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

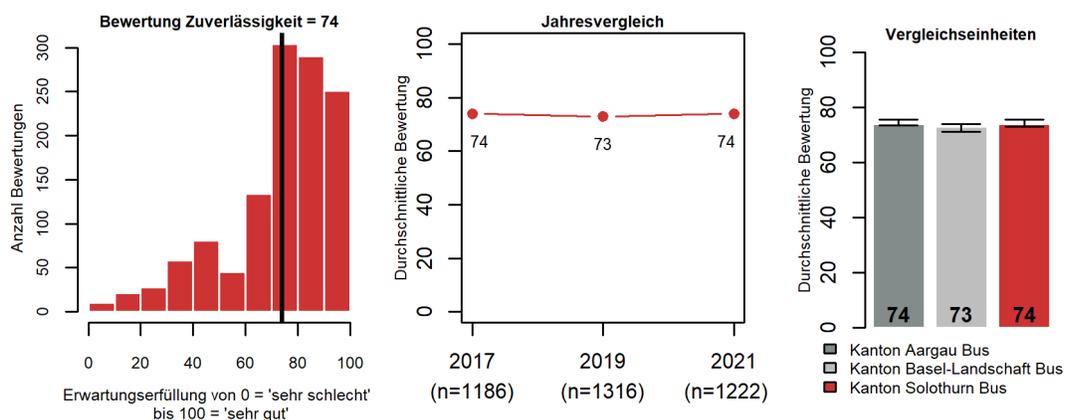
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrtdauer



Zuverlässigkeit

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

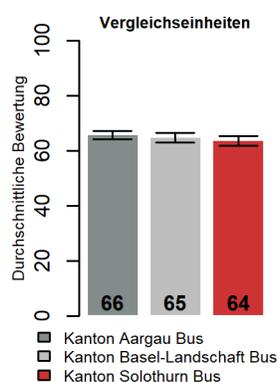
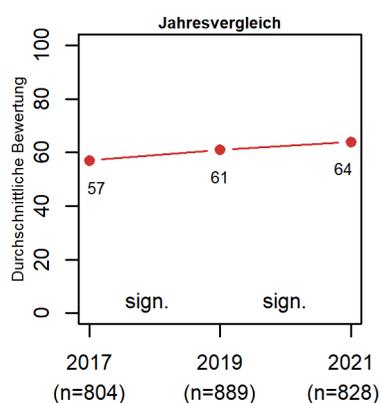
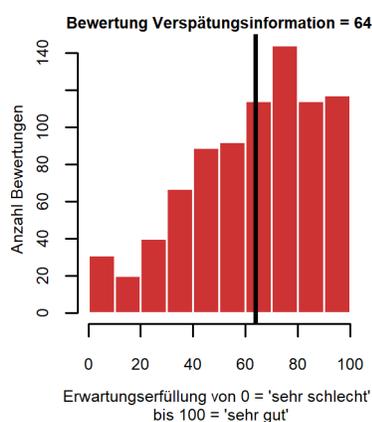
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



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?

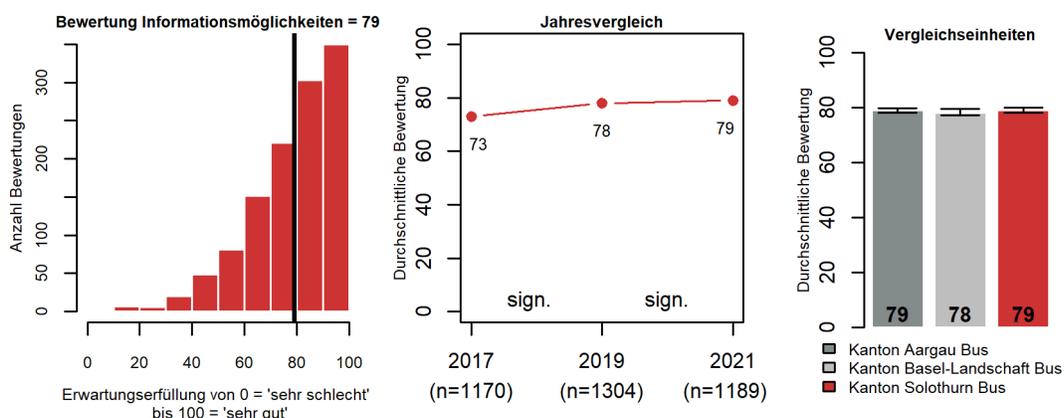
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



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?

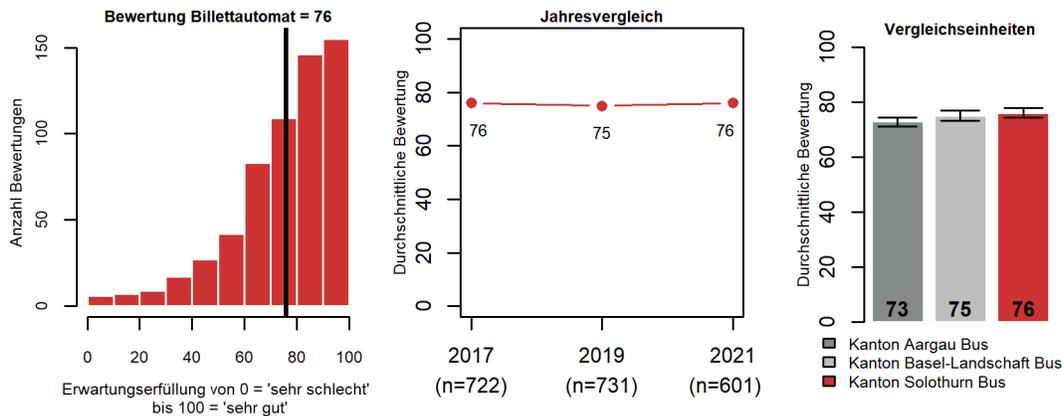
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Informationen in gedruckter Form
- Persönliche Auskünfte durch Personal
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Telefonisch eingeholte Informationen
- Bildschirme in den Fahrzeugen



Billettautomat

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

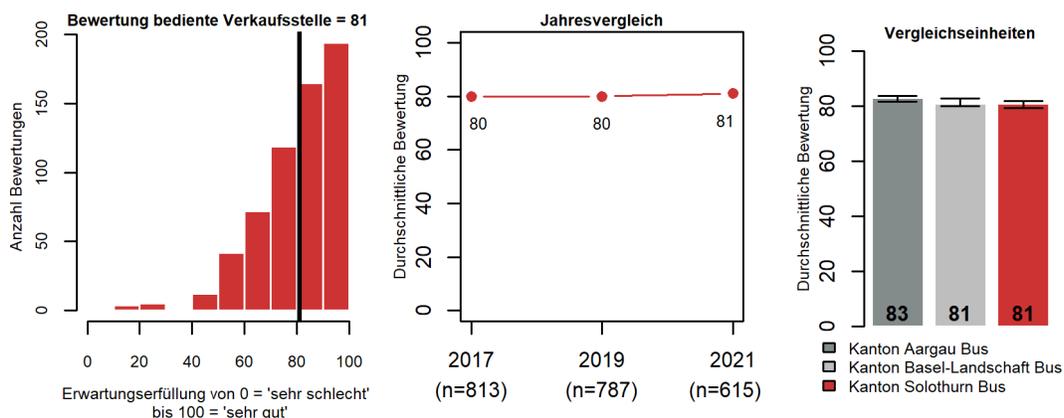
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfaches und bequemes Bezahlen
- einfache Bedienung
- genügend verfügbare Billettautomaten



Bediente Verkaufsstelle

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

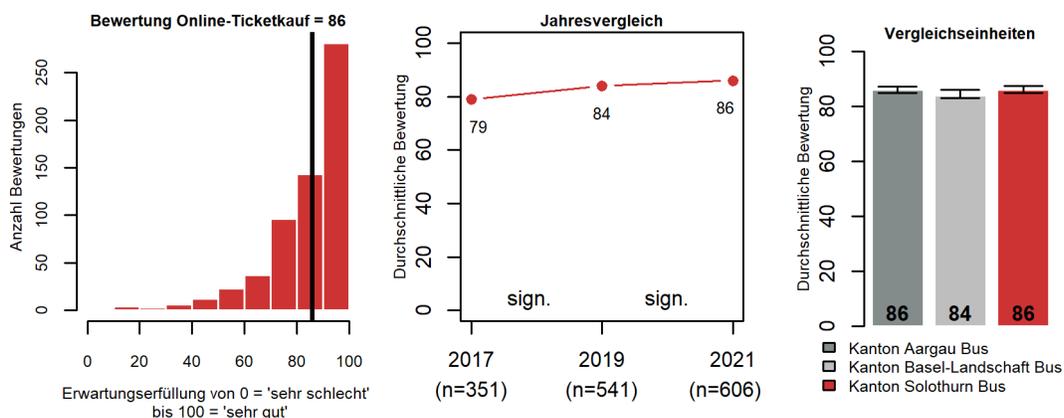
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



Online-Ticketkauf

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

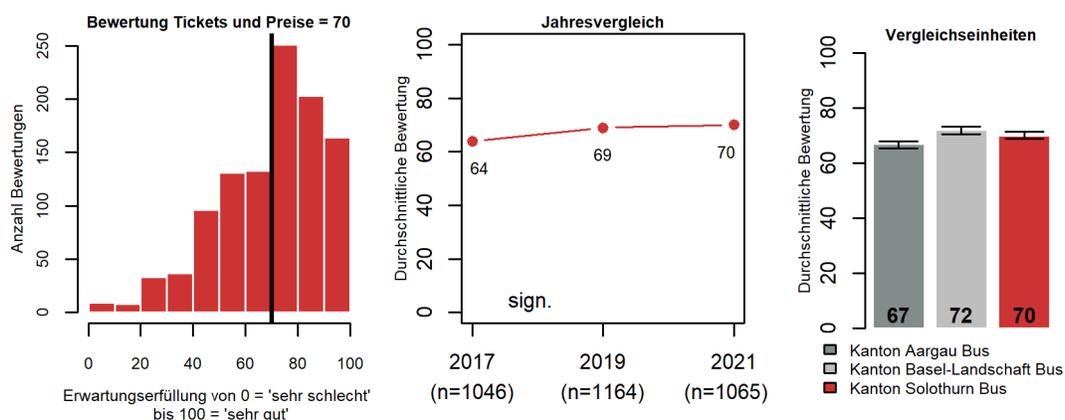
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



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?

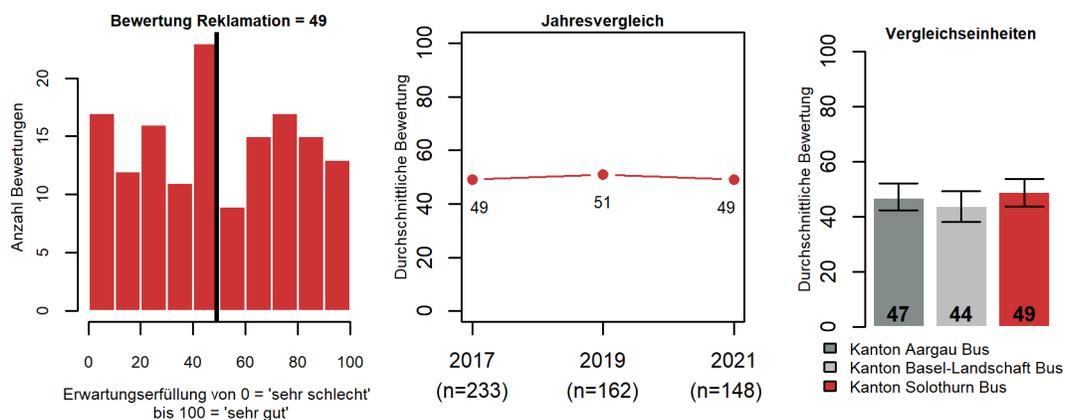
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



Reklamation

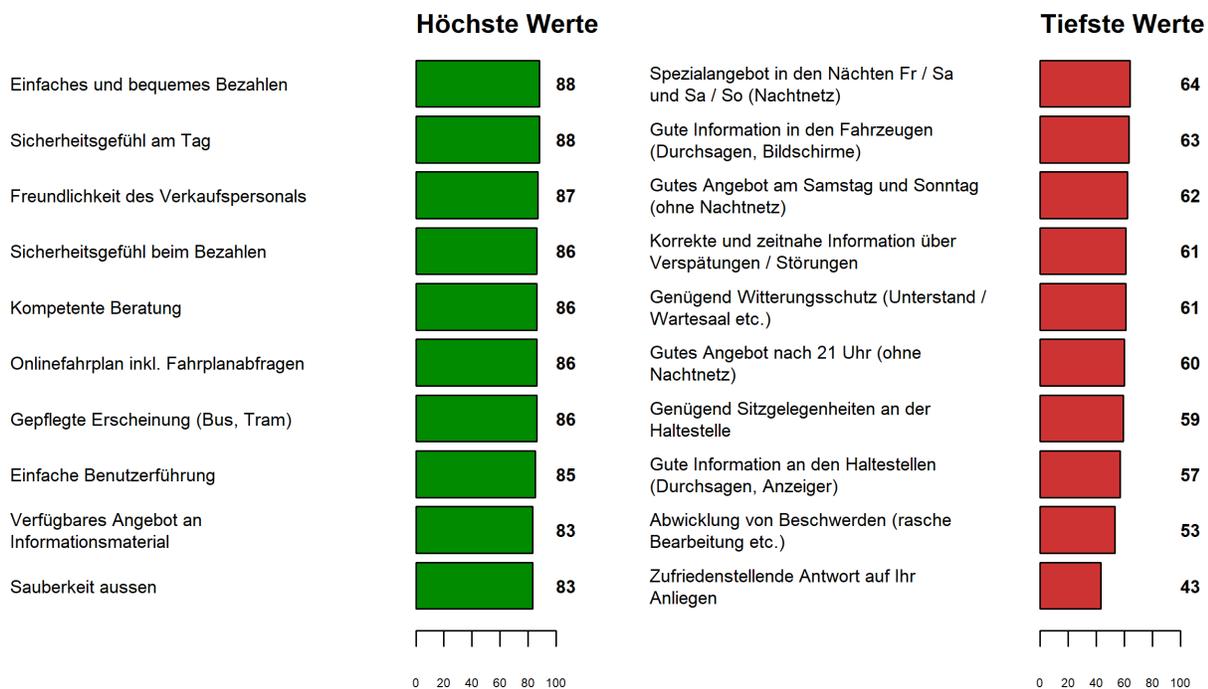
Frage: Denken Sie an die Behandlung Ihrer Beschwerde. Wie wurden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

- 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 Bus | | | | | | Kanton Aargau Bus | | Kanton Basel-Landschaft Bus | | | |
|---|----------------------|-------------|-------|-----------------|-------------|-------|-------------------|-------------|-----------------------------|-------------|----|------|
| | Mittelwert 2017 | Anzahl (=n) | Sign. | Mittelwert 2019 | Anzahl (=n) | Sign. | Mittelwert 2021 | Anzahl (=n) | Mittelwert 2021 | Anzahl (=n) | | |
| Fahrkomfort | 72 | 1191 | sign. | 73 | 1355 | | 74 | 1271 | 74 | 1559 | 74 | 1063 |
| Bequemes Ein- und Aussteigen | 81 | 1181 | | 81 | 1345 | | 82 | 1268 | 83 | 1548 | 81 | 1062 |
| Genügend Sitzplätze | 69 | 1177 | sign. | 74 | 1344 | sign. | 72 | 1262 | 72 | 1546 | 72 | 1055 |
| Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze) | 74 | 1182 | sign. | 77 | 1345 | | 78 | 1265 | 76 | 1552 | 78 | 1059 |
| Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität) | 65 | 1166 | sign. | 67 | 1328 | sign. | 71 | 1248 | 68 | 1522 | 73 | 1048 |
| Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität) | 74 | 1128 | | 75 | 1261 | sign. | 76 | 1208 | 76 | 1492 | 75 | 998 |
| Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.) | 72 | 1141 | | 73 | 1299 | | 73 | 1226 | 73 | 1508 | 72 | 1031 |
| Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster) | 77 | 1171 | | 77 | 1325 | | 78 | 1253 | 80 | 1542 | 77 | 1045 |
| Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc. | 62 | 1132 | sign. | 66 | 1277 | | 67 | 1192 | 66 | 1453 | 65 | 986 |
| Komfortable Stehplätze | 63 | 1113 | sign. | 66 | 1265 | | 65 | 1218 | 66 | 1466 | 66 | 1013 |
| Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.) | 76 | 1160 | | 77 | 1324 | sign. | 79 | 1248 | 79 | 1527 | 80 | 1046 |
| Sauberkeit Fahrzeuge | 81 | 1189 | | 81 | 1350 | | 82 | 1267 | 82 | 1555 | 80 | 1061 |
| Sauberkeit innen | 79 | 1182 | | 79 | 1348 | sign. | 80 | 1264 | 80 | 1552 | 79 | 1056 |
| Sauberkeit aussen | 83 | 1107 | | 83 | 1264 | | 83 | 1192 | 84 | 1442 | 82 | 1005 |
| Fahrpersonal Bus / Tram | 80 | 1189 | | 81 | 1352 | | 81 | 1266 | 81 | 1555 | 81 | 1060 |
| Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram) | 86 | 1141 | | 87 | 1308 | | 86 | 1210 | 86 | 1452 | 85 | 989 |
| Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram) | 79 | 1163 | sign. | 81 | 1318 | | 80 | 1224 | 80 | 1486 | 81 | 997 |
| Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram) | 80 | 1174 | | 79 | 1328 | | 80 | 1248 | 80 | 1538 | 80 | 1041 |
| Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram) | 77 | 1183 | | 77 | 1345 | | 78 | 1258 | 78 | 1551 | 79 | 1057 |
| Fahrpersonal Bahn | - | - | | - | - | | - | - | - | - | - | - |
| Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bahn) | - | - | | - | - | | - | - | - | - | - | - |
| Angenehme und sichere Fahrweise (Bahn) | - | - | | - | - | | - | - | - | - | - | - |
| Verkauf Chauffeur | 81 | 941 | | 81 | 1018 | | 80 | 922 | 79 | 1060 | 80 | 721 |
| Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen | 81 | 825 | | 80 | 889 | | 79 | 819 | 78 | 930 | 80 | 635 |
| Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen | 82 | 879 | | 81 | 958 | | 80 | 867 | 79 | 982 | 80 | 677 |

| Kundenthema resp. Frage | Kanton Solothurn Bus | | | | | | Kanton Aargau Bus | | Kanton Basel-Landschaft Bus | | | |
|---|----------------------|-------------|-------|-----------------|-------------|-------|-------------------|-------------|-----------------------------|-------------|----|------|
| | Mittelwert 2017 | Anzahl (=n) | Sign. | Mittelwert 2019 | Anzahl (=n) | Sign. | Mittelwert 2021 | Anzahl (=n) | Mittelwert 2021 | Anzahl (=n) | | |
| Kontrollpersonal | 81 | 992 | | 80 | 1117 | | 81 | 1061 | 81 | 1325 | 82 | 892 |
| Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten) | 81 | 992 | | 80 | 1117 | | 81 | 1061 | 81 | 1325 | 82 | 892 |
| Sicherheit | 77 | 1182 | | 78 | 1347 | | 78 | 1266 | 79 | 1544 | 77 | 1059 |
| Sicherheitsgefühl am Tag | 87 | 1177 | | 87 | 1338 | | 88 | 1253 | 88 | 1530 | 88 | 1053 |
| Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht | 80 | 1041 | | 80 | 1160 | | 80 | 1110 | 81 | 1371 | 80 | 916 |
| Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht | 69 | 1045 | | 70 | 1153 | | 69 | 1105 | 72 | 1347 | 68 | 924 |
| Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet | 68 | 944 | | 68 | 1037 | | 69 | 1003 | 68 | 1233 | 63 | 820 |
| Haltestelleninfrastruktur | 71 | 1192 | | 72 | 1333 | | 72 | 1245 | 74 | 1521 | 70 | 1044 |
| Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt | 79 | 1153 | | 80 | 1293 | | 81 | 1213 | 82 | 1494 | 80 | 1016 |
| Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen | 78 | 1154 | sign. | 81 | 1295 | | 80 | 1219 | 81 | 1476 | 79 | 1024 |
| Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.) | 60 | 1175 | | 61 | 1306 | | 61 | 1218 | 65 | 1483 | 58 | 1023 |
| Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle | 60 | 1176 | | 58 | 1308 | | 59 | 1229 | 60 | 1497 | 54 | 1026 |
| Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel | 80 | 1175 | | 79 | 1302 | | 80 | 1226 | 81 | 1490 | 77 | 1032 |
| Sauberkeit Haltestellen | 67 | 1181 | | 67 | 1308 | | 67 | 1233 | 67 | 1499 | 67 | 1027 |
| Sauberkeit der Haltestellen | 65 | 1175 | | 66 | 1306 | | 65 | 1229 | 66 | 1495 | 65 | 1026 |
| Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen | 70 | 755 | | 68 | 852 | | 68 | 861 | 69 | 1047 | 67 | 671 |
| Angebot / Netzqualität | 71 | 1189 | sign. | 73 | 1323 | | 74 | 1226 | 74 | 1485 | 72 | 1031 |
| Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan) | 70 | 1166 | | 70 | 1290 | | 72 | 1207 | 72 | 1451 | 69 | 1008 |
| Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan) | 78 | 1157 | | 80 | 1277 | | 80 | 1196 | 81 | 1448 | 75 | 990 |
| Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz) | 54 | 970 | | 56 | 1012 | sign. | 60 | 941 | 59 | 1147 | 57 | 757 |
| Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz) | 57 | 1059 | | 60 | 1107 | | 62 | 1060 | 62 | 1285 | 61 | 864 |
| Angemessene Fahrdauer | 75 | 1145 | sign. | 82 | 1293 | | 81 | 1202 | 82 | 1453 | 82 | 1000 |
| Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen) | 80 | 1133 | sign. | 81 | 1262 | | 81 | 1178 | 81 | 1432 | 80 | 991 |
| Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen) | 71 | 1103 | | 72 | 1223 | | 73 | 1139 | 73 | 1404 | 70 | 976 |
| Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz) | 77 | 1068 | | 78 | 1176 | | 79 | 1112 | 79 | 1341 | 79 | 921 |
| Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz) | 63 | 655 | | 66 | 614 | | 64 | 648 | 63 | 751 | 63 | 496 |

| Kundenthema resp. Frage | Kanton Solothurn Bus | | | | | | Kanton Aargau Bus | | Kanton Basel-Landschaft Bus | | | |
|--|----------------------|-------------|-------|-----------------|-------------|-------|-------------------|-------------|-----------------------------|-------------|----|------|
| | Mittelwert 2017 | Anzahl (=n) | Sign. | Mittelwert 2019 | Anzahl (=n) | Sign. | Mittelwert 2021 | Anzahl (=n) | Mittelwert 2021 | Anzahl (=n) | | |
| Zuverlässigkeit | 74 | 1186 | | 73 | 1316 | | 74 | 1222 | 74 | 1485 | 73 | 1025 |
| Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans) | 74 | 1183 | | 74 | 1312 | | 74 | 1218 | 75 | 1481 | 74 | 1020 |
| Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen | 73 | 1128 | | 72 | 1230 | sign. | 74 | 1154 | 74 | 1388 | 71 | 978 |
| Information bei Verspätungen | 57 | 804 | sign. | 61 | 889 | sign. | 64 | 828 | 66 | 1019 | 65 | 713 |
| Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme) | 58 | 757 | sign. | 62 | 838 | | 63 | 794 | 67 | 976 | 67 | 677 |
| Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden | 51 | 749 | sign. | 54 | 838 | | 57 | 749 | 58 | 904 | 60 | 649 |
| Gute Information im Onlinefahrplan | 62 | 546 | sign. | 69 | 628 | sign. | 72 | 670 | 74 | 850 | 71 | 557 |
| Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen | 52 | 689 | sign. | 57 | 754 | sign. | 61 | 734 | 63 | 909 | 63 | 645 |
| Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung) | 61 | 639 | | 62 | 661 | | 64 | 662 | 64 | 808 | 65 | 587 |
| Informationsmöglichkeiten | 73 | 1170 | sign. | 78 | 1304 | sign. | 79 | 1189 | 79 | 1443 | 78 | 1009 |
| Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen | 74 | 950 | sign. | 85 | 1102 | | 86 | 1077 | 86 | 1304 | 84 | 904 |
| Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne) | 78 | 815 | | 77 | 895 | | 78 | 709 | 78 | 844 | 75 | 632 |
| Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden) | 72 | 1049 | | 73 | 1162 | sign. | 78 | 976 | 76 | 1150 | 80 | 877 |
| Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie | 75 | 1027 | sign. | 78 | 1173 | | 77 | 1073 | 80 | 1325 | 79 | 901 |
| Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.) | 63 | 515 | sign. | 69 | 549 | | 71 | 557 | 73 | 675 | 70 | 460 |
| Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen | 74 | 746 | | 76 | 806 | | 75 | 703 | 76 | 844 | 73 | 541 |
| Telefonisch eingeholte Informationen | 67 | 244 | | 69 | 223 | | 72 | 251 | 72 | 285 | 63 | 208 |
| Billettautomat | 76 | 722 | | 75 | 731 | | 76 | 601 | 73 | 735 | 75 | 497 |
| Verfügbares Angebot an Billetten | 80 | 679 | | 81 | 680 | | 80 | 560 | 77 | 678 | 78 | 470 |
| Einfache Bedienung | 74 | 711 | | 75 | 710 | | 75 | 581 | 68 | 721 | 76 | 482 |
| Einfaches und bequemes Bezahlen | 79 | 707 | | 78 | 703 | | 81 | 582 | 75 | 714 | 77 | 483 |
| Genügend verfügbare Billettautomaten | 73 | 686 | sign. | 69 | 695 | | 69 | 570 | 71 | 705 | 71 | 481 |

| Kundenthema resp. Frage | Kanton Solothurn Bus | | | | | | Kanton Aargau Bus | | Kanton Basel-Landschaft Bus | | | |
|--|----------------------|-------------|-------|-----------------|-------------|-------|-------------------|-------------|-----------------------------|-------------|----|-----|
| | Mittelwert 2017 | Anzahl (=n) | Sign. | Mittelwert 2019 | Anzahl (=n) | Sign. | Mittelwert 2021 | Anzahl (=n) | Mittelwert 2021 | Anzahl (=n) | | |
| Bediente Verkaufsstelle | 80 | 813 | | 80 | 787 | | 81 | 615 | 83 | 800 | 81 | 535 |
| Wartezeit, bis zur Bedienung | 67 | 800 | | 68 | 770 | sign. | 72 | 601 | 76 | 778 | 74 | 515 |
| Freundlichkeit des Verkaufspersonals | 86 | 799 | | 87 | 779 | | 87 | 606 | 87 | 788 | 86 | 522 |
| Kompetente Beratung | 86 | 789 | | 87 | 769 | | 86 | 594 | 87 | 778 | 86 | 511 |
| Öffnungszeiten | 76 | 749 | | 76 | 723 | | 75 | 578 | 79 | 736 | 76 | 489 |
| Verfügbares Angebot an Informationsmaterial | 83 | 671 | | 84 | 647 | | 83 | 503 | 85 | 624 | 82 | 421 |
| Online-Ticketkauf | 79 | 351 | sign. | 84 | 541 | sign. | 86 | 606 | 86 | 791 | 84 | 533 |
| Einfache Benutzerführung | 79 | 342 | sign. | 82 | 532 | sign. | 85 | 593 | 84 | 780 | 83 | 526 |
| Einfaches und bequemes Bezahlen | 82 | 343 | sign. | 86 | 534 | sign. | 88 | 595 | 88 | 784 | 86 | 527 |
| Sicherheitsgefühl beim Bezahlen | 78 | 335 | sign. | 83 | 527 | sign. | 86 | 591 | 87 | 768 | 85 | 523 |
| Tickets und Preise | 64 | 1046 | sign. | 69 | 1164 | | 70 | 1065 | 67 | 1305 | 72 | 951 |
| Gutes Preis-Leistungsverhältnis | 59 | 1023 | sign. | 63 | 1126 | | 65 | 1034 | 62 | 1284 | 68 | 927 |
| Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente) | 72 | 931 | sign. | 74 | 1004 | | 75 | 941 | 72 | 1155 | 77 | 856 |
| Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billets / Abos | 62 | 793 | sign. | 69 | 1065 | | 71 | 998 | 66 | 1221 | 72 | 911 |
| Reklamation | 49 | 233 | | 51 | 162 | | 49 | 148 | 47 | 183 | 44 | 111 |
| Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.) | 56 | 221 | | 58 | 159 | | 53 | 142 | 52 | 171 | 49 | 108 |
| Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben) | 41 | 201 | | 43 | 152 | | 43 | 135 | 43 | 176 | 36 | 105 |
| Kundenzufriedenheit | 74 | 1146 | sign. | 75 | 1296 | | 76 | 1160 | 76 | 1411 | 77 | 992 |
| Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden | 75 | 1131 | | 77 | 1291 | | 78 | 1150 | 77 | 1404 | 78 | 983 |
| Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden | 75 | 1115 | sign. | 76 | 1264 | sign. | 77 | 1138 | 78 | 1389 | 77 | 978 |
| Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr | 71 | 1114 | sign. | 73 | 1257 | | 74 | 1140 | 74 | 1383 | 75 | 973 |
| Weiterempfehlung | 78 | 1069 | sign. | 80 | 1208 | | 80 | 1071 | 80 | 1308 | 83 | 960 |
| Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte | 78 | 1069 | sign. | 80 | 1208 | | 80 | 1071 | 80 | 1308 | 83 | 960 |