

## Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2023



### Ergebnisbericht der KUZU 2023 für „Kanton Solothurn Bahn“

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

ETC Solutions GmbH  
Aarburgerstrasse 7  
4600 Olten

Olten, Februar 2024

---

## 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

Im Herbst 2023 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 11'475 Fragebögen verteilt, von welchen 5'932 retourniert und ausgewertet wurden. 51% der Fragebögen wurden dabei online ausgefüllt.

In der Umfrage 2023 erreicht der öffentliche Verkehr im Kanton Solothurn eine Kundenzufriedenheit von 77 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 zehnte 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.

Alexandre Keller  
Abteilungsleiter Stv. öffentlicher Verkehr  
Amt für Verkehr und Tiefbau

Kathrin Schneider  
Leiterin Finanz- und Rechnungswesen  
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: 2517
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 1422

### 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 14.08.2023 bis 30.11.2023 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

OeBB: R: Oensingen - Balsthal

RBS: RE / S8

asm: R: Solothurn - Oensingen - Langenthal

BLS: R / S44

BLT: 10

### Auftraggeber / Auftragnehmer

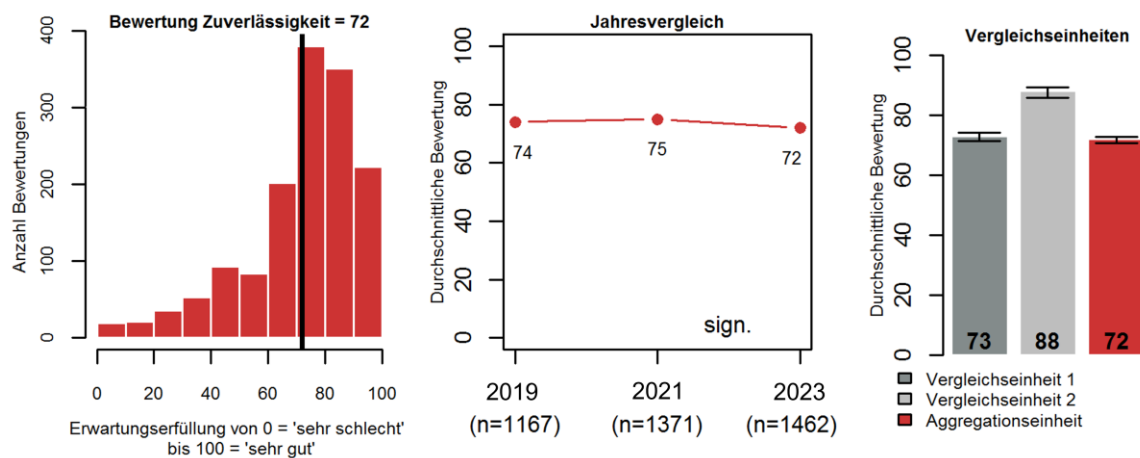
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

## 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 2023 und 2021 signifikant voneinander, nicht aber die Werte vom 2021 und 2019.

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 2023 leicht angepasst. Die in dieser Präsentation ausgewerteten Fragen unterscheiden sich jedoch inhaltlich im Vergleich zur Fragebogenversion 2021 resp. 2019 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.

## Kundenzufriedenheit in Kantonen und Tarifverbänden

### Was bedeutet Kundenzufriedenheit?

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

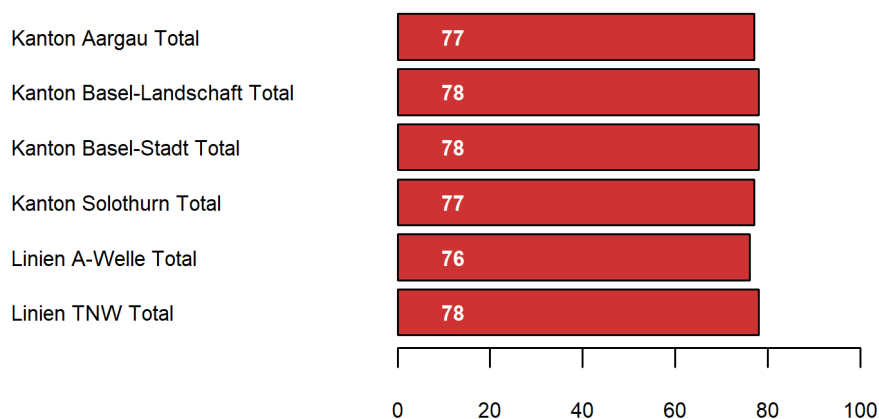
### Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

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 2023 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

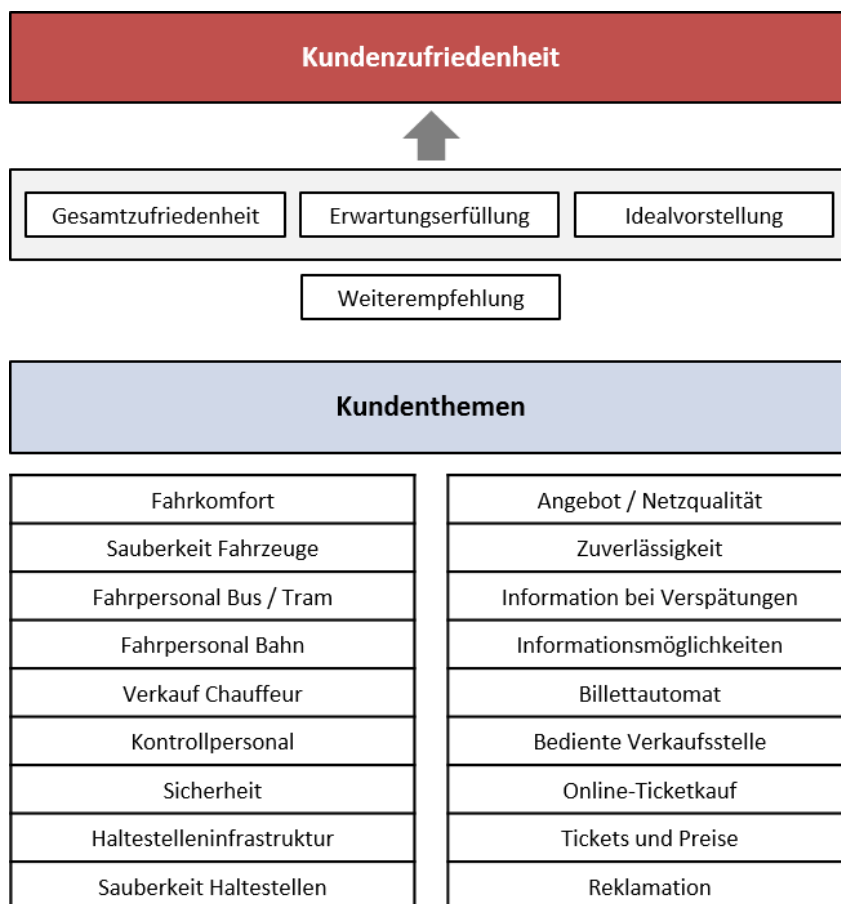


## Kundenzufriedenheit und Kundenthemen

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 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Kundenzufriedenheit	76	<b>78</b>	77
Weiterempfehlung	83	85	85
Kundenthemen	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Fahrkomfort	75	<b>77</b>	<b>75</b>
Sauberkeit Fahrzeuge	76	<b>78</b>	<b>75</b>
Fahrpersonal Bus / Tram	81	<b>85</b>	85
Fahrpersonal Bahn	88	89	89
Verkauf Chauffeur	-	-	-
Kontrollpersonal	85	84	85
Sicherheit	71	72	<b>70</b>
Haltestelleninfrastruktur	72	<b>75</b>	74
Sauberkeit Haltestellen	68	69	67
Angebot / Netzqualität	77	78	78
Zuverlässigkeit	73	<b>79</b>	<b>77</b>
Information Verspätungen	70	<b>73</b>	72
Informationsmöglichkeiten	80	<b>82</b>	81
Billettautomat	75	<b>77</b>	76
Bediente Verkaufsstelle	77	<b>82</b>	81
Online-Ticketkauf	82	<b>86</b>	86
Tickets und Preise	68	<b>71</b>	<b>68</b>
Reklamation	49	48	<b>40</b>

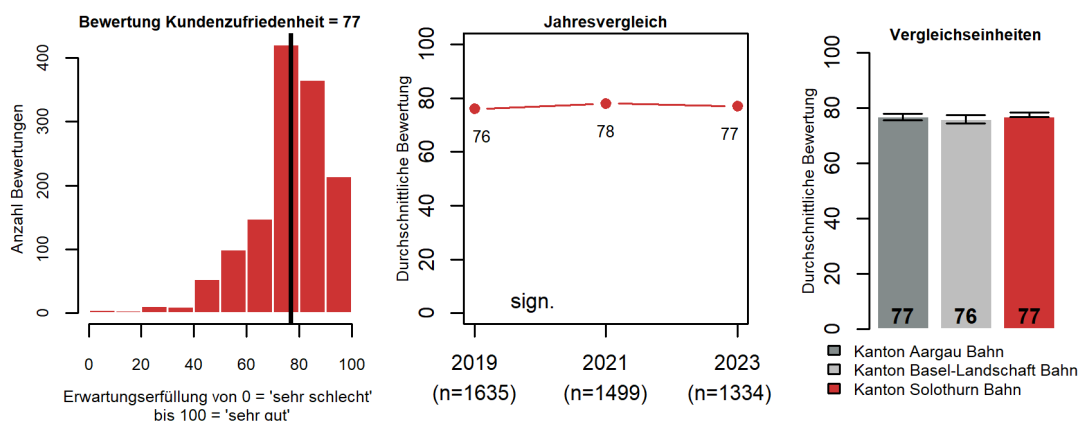
## Ergebnisse Kundenzufriedenheit

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

### Kundenzufriedenheit

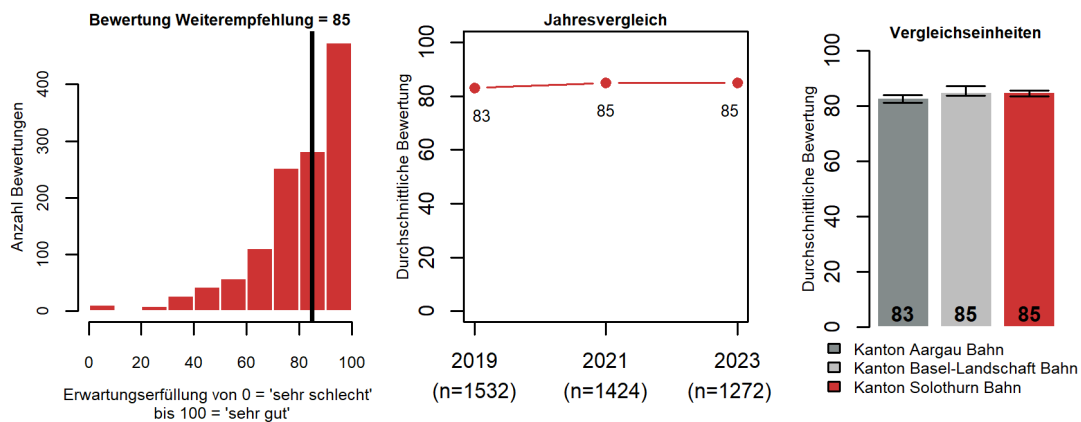
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

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



### Weiterempfehlung

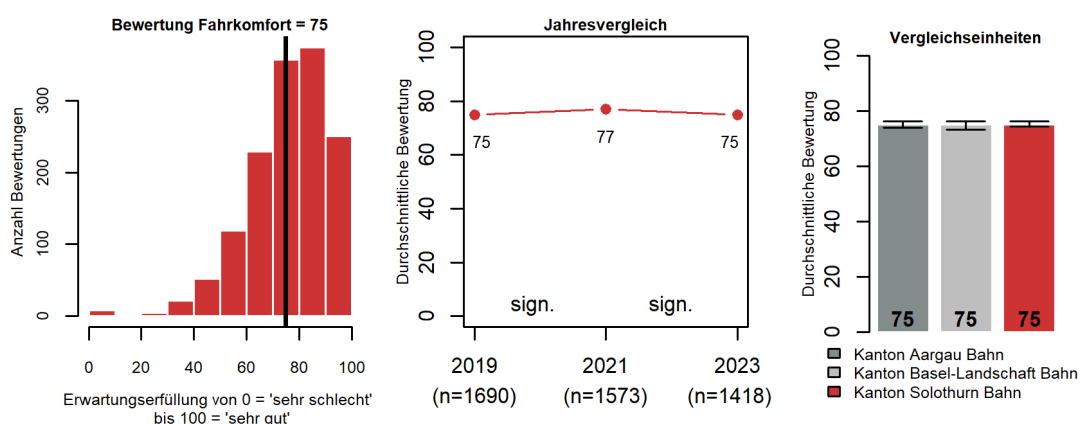
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



## Fahrkomfort

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

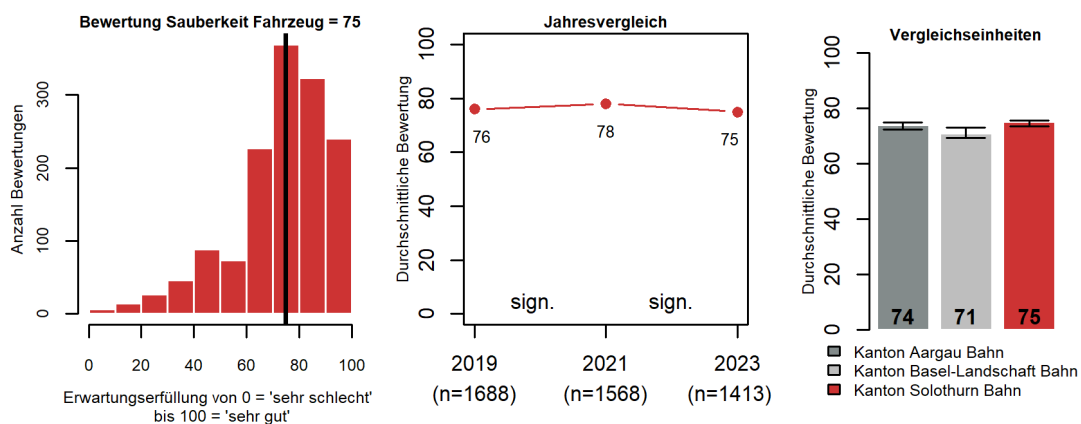
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



## Sauberkeit Fahrzeuge

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

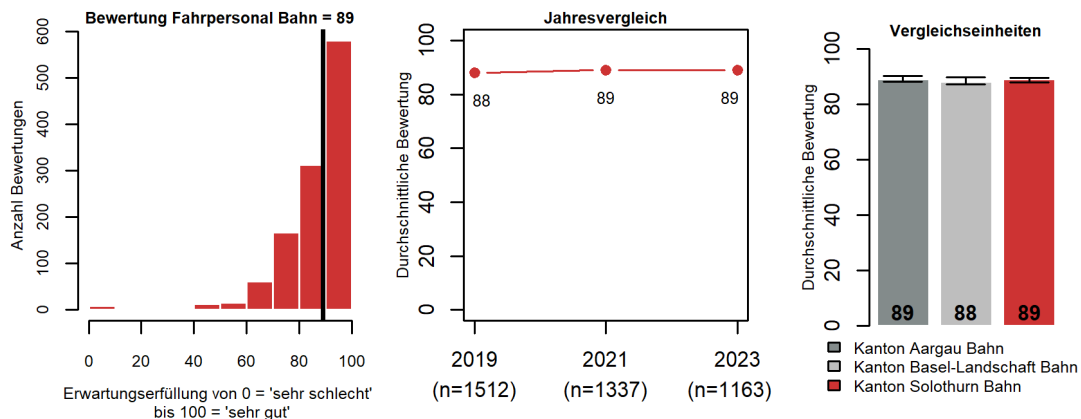
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



## Fahrpersonal Bahn

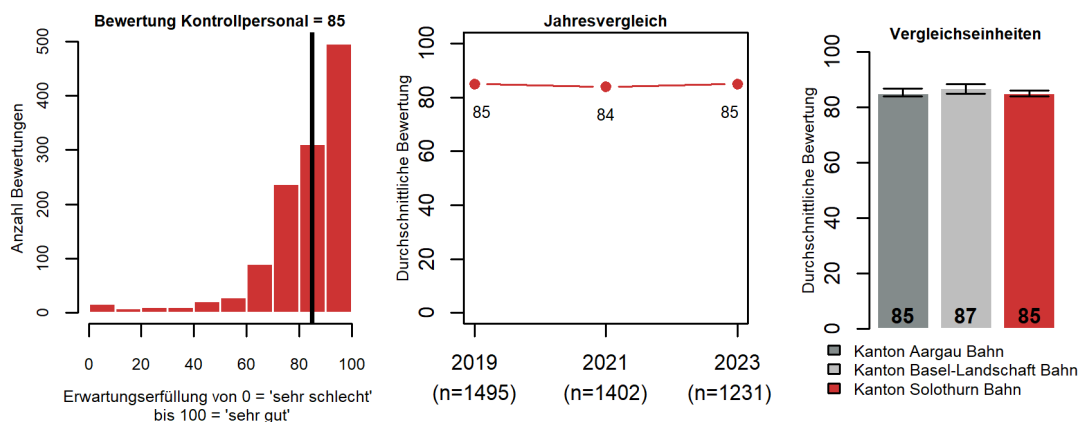
Frage: Wie erfüllen die Lokführerinnen und Lokführer dieser Bahnlinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

- genügend langes Warten für Einstieg
- angenehme und sichere Fahrweise



## Kontrollpersonal

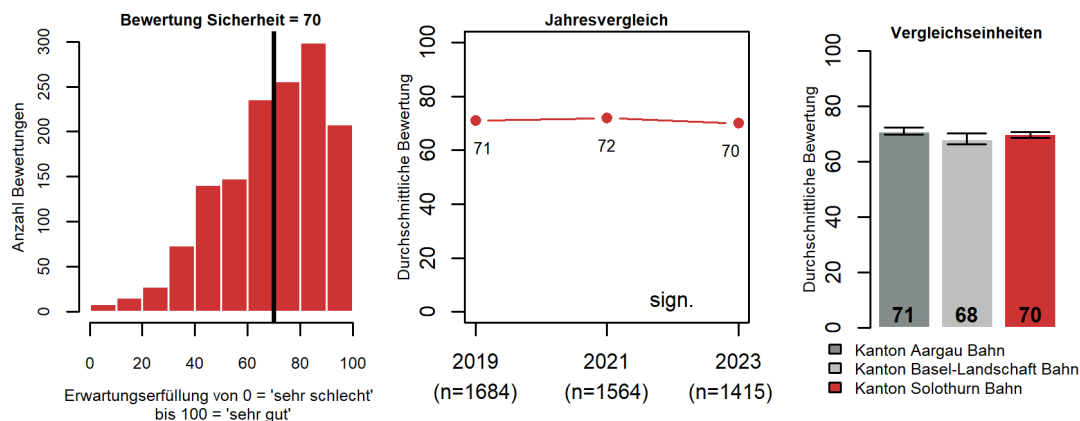
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



## Sicherheit

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

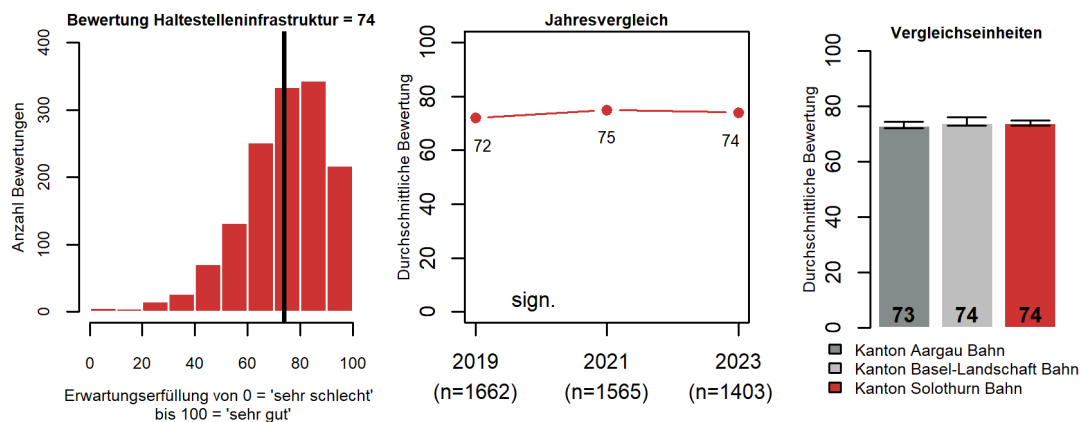
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



## Haltestelleninfrastruktur

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

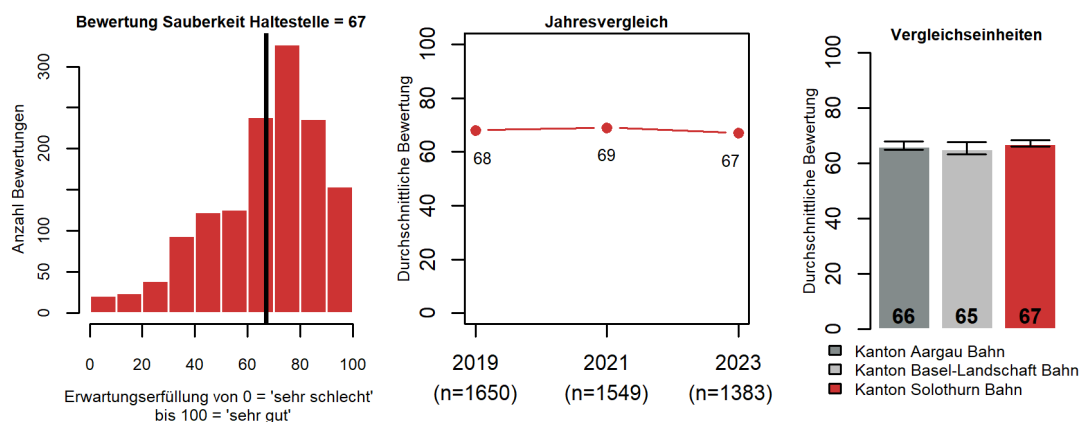
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Witterungsschutz
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzgelegenheiten
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten



## Sauberkeit Haltestellen

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

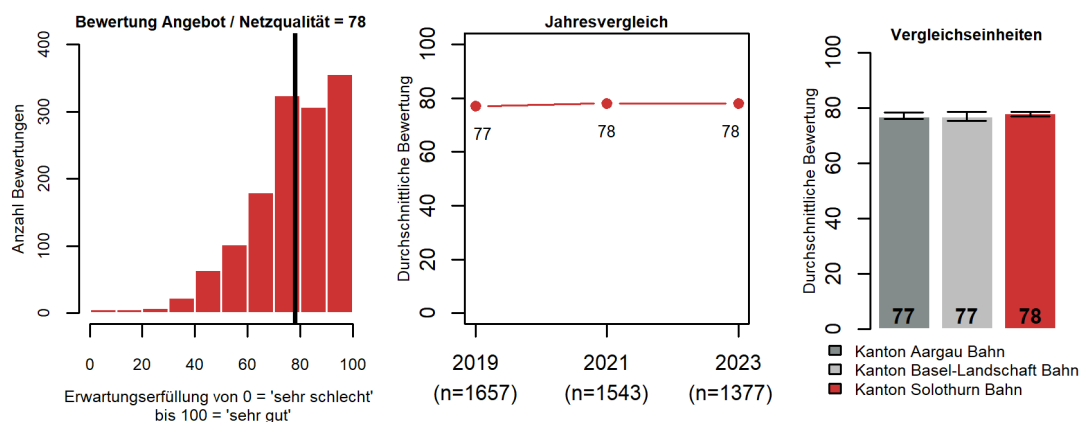
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



## Angebot / Netzqualität

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

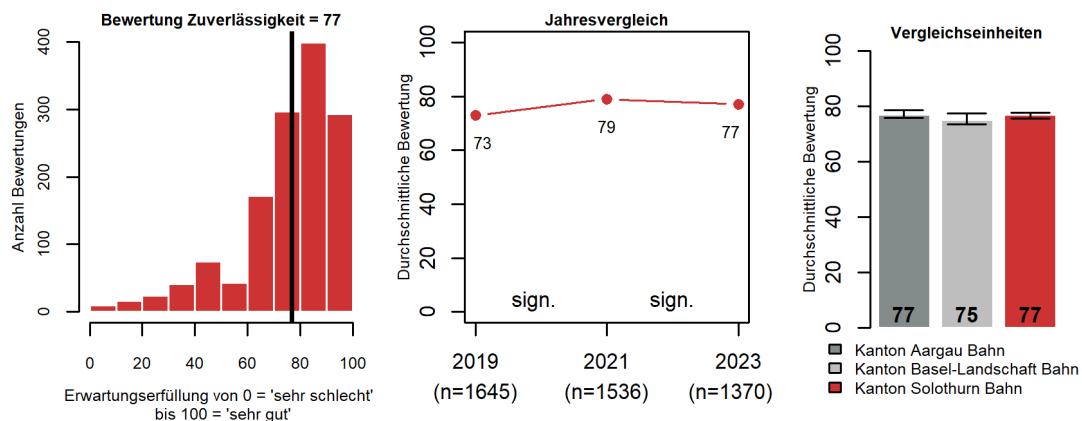
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrtdauer



## Zuverlässigkeit

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

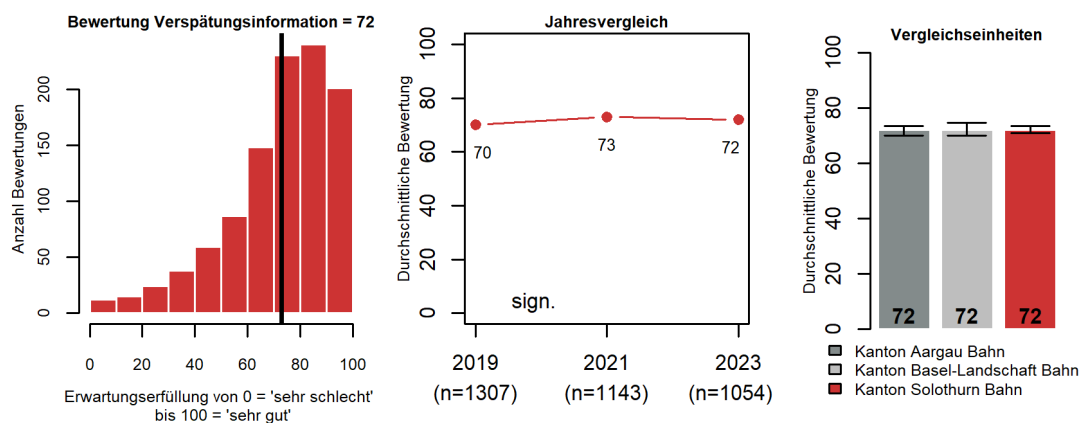
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



## 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?

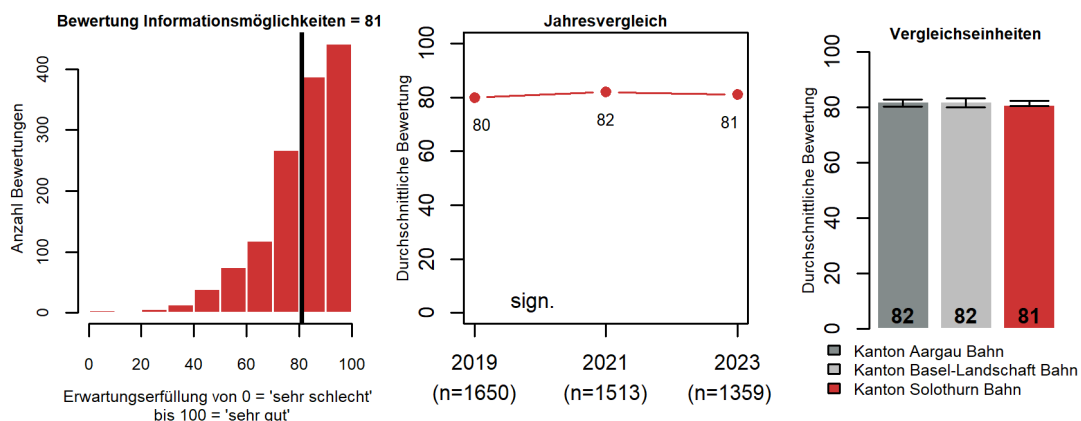
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



## 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?

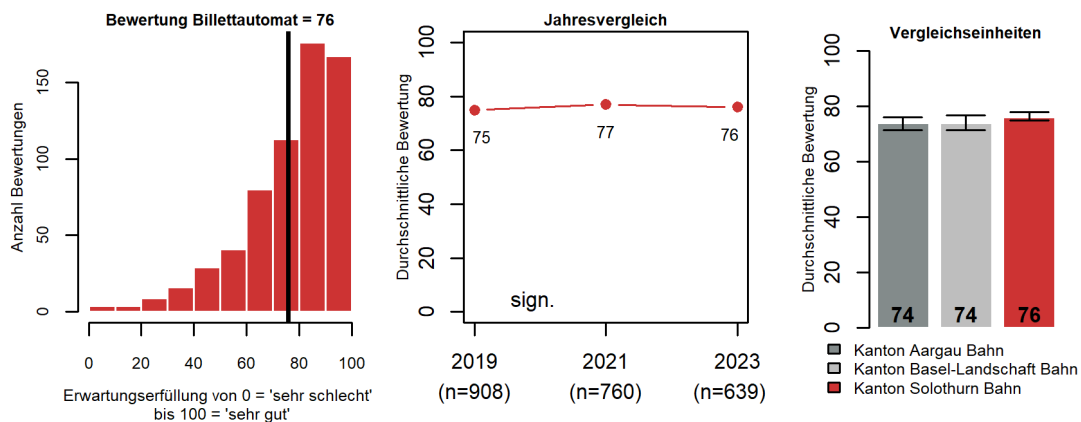
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Informationen in gedruckter Form
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Bildschirme in den Fahrzeugen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Persönliche Auskünfte durch Personal



## Billettautomat

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

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

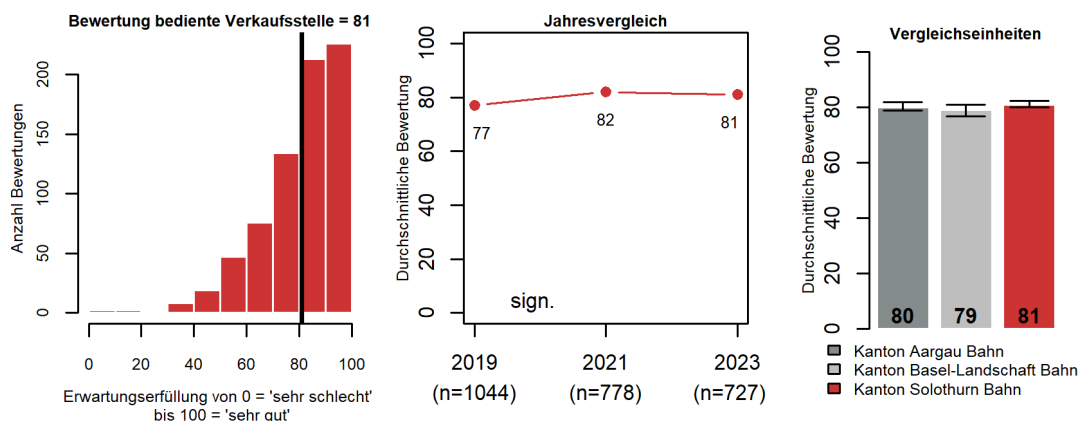




## Bediente Verkaufsstelle

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

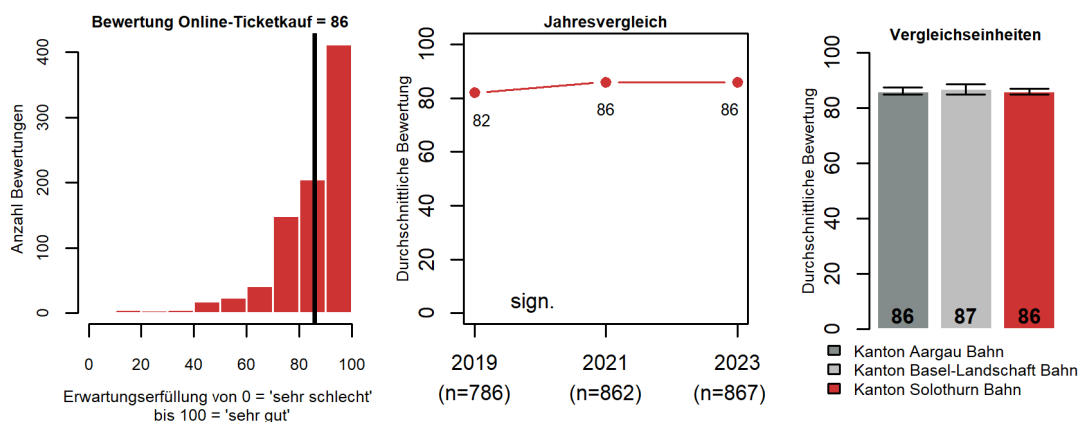
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



## Online-Ticketkauf

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

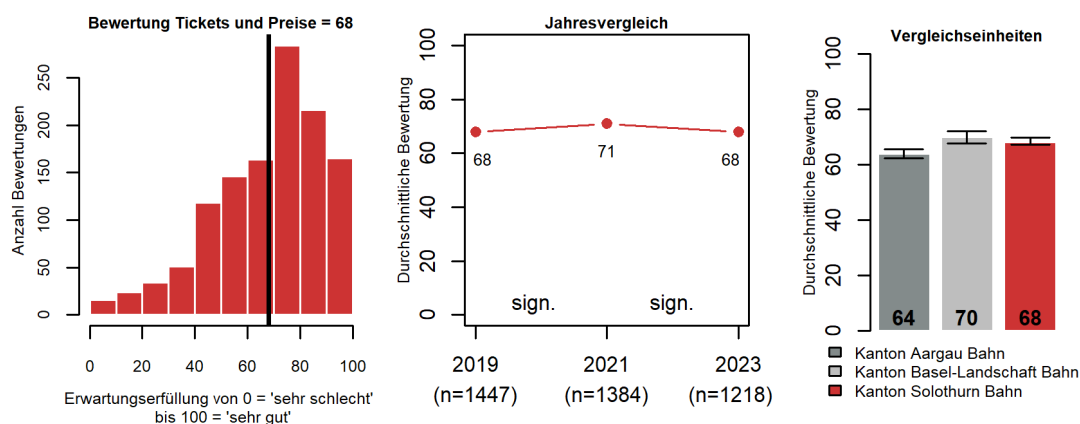
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



## 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?

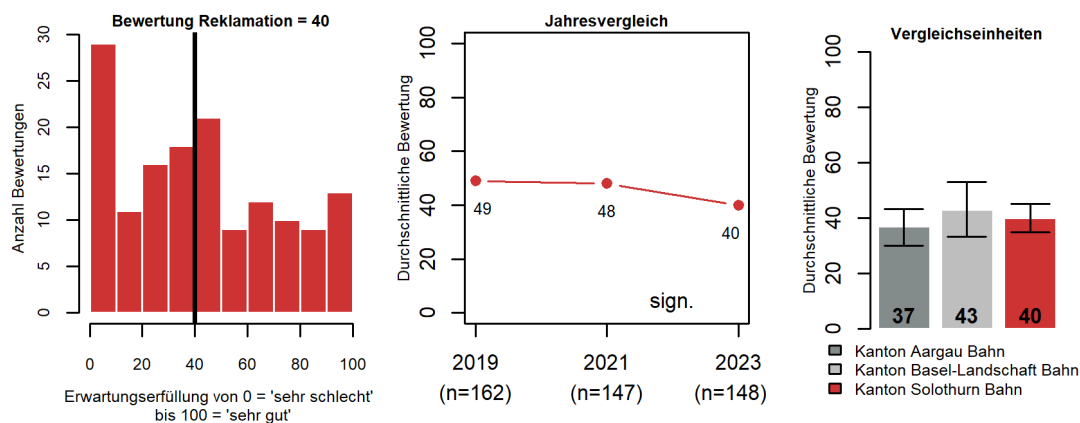
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



## 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 2023 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 Finanz- und Rechnungswesen  
Amt für Verkehr und Tiefbau  
+41 32 627 60 29  
[kathrin.schneider@bd.so.ch](mailto: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 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
<b>Fahrkomfort</b>	75	1690	sign.	77	1573	sign.	75	1418	75	803	75	405
Bequemes Ein- und Aussteigen	84	1683	sign.	87	1565		86	1415	83	800	87	404
Genügend Sitzplätze	71	1680	sign.	73	1563		72	1409	74	797	67	404
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)	79	1687		80	1568		80	1417	78	799	79	405
Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität)	71	1654	sign.	75	1536	sign.	71	1375	70	781	70	391
Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität)	75	1523	sign.	77	1430		75	1313	76	725	74	384
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.)	73	1651		73	1534		72	1387	71	789	72	397
Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster)	84	1682		84	1561		83	1409	88	800	89	403
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc.	66	1585	sign.	69	1456		67	1322	67	721	67	378
Komfortable Stehplätze	65	1476	sign.	67	1408	sign.	65	1251	63	686	64	362
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.)	77	1644	sign.	79	1534	sign.	77	1392	73	782	74	396
<b>Sauberkeit Fahrzeuge</b>	76	1688	sign.	78	1568	sign.	75	1413	74	802	71	404
Sauberkeit innen	73	1686	sign.	75	1565	sign.	71	1411	71	801	66	403
Sauberkeit aussen	79	1581	sign.	82	1453	sign.	79	1306	77	746	77	372
<b>Fahrpersonal Bus / Tram</b>	81	167	sign.	85	227		85	249	88	109	-	-
Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram)	86	142	sign.	89	185		90	201	90	86	-	-
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram)	81	148	sign.	85	192	sign.	87	205	89	71	-	-
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram)	76	161	sign.	81	226		80	245	86	103	-	-
Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram)	82	167	sign.	88	226		86	246	87	109	-	-
<b>Fahrpersonal Bahn</b>	88	1512		89	1337		89	1163	89	691	88	405
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bahn)	87	1483		88	1317		88	1133	88	683	87	388
Angenehme und sichere Fahrweise (Bahn)	89	1502		89	1329		89	1156	90	689	89	404
<b>Verkauf Chauffeur</b>	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-

	Kanton Solothurn Bahn						Kanton Aargau Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
Kundenthema resp. Frage	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)
<b>Kontrollpersonal</b>	85	1495		84	1402		85	1231	85	698	87	362
Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)	85	1495		84	1402		85	1231	85	698	87	362
<b>Sicherheit</b>	71	1684		72	1564	sign.	70	1415	71	798	68	404
Sicherheitsgefühl am Tag	89	1676		90	1551		89	1402	90	792	89	401
Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht	72	1480		73	1392	sign.	70	1266	71	693	67	362
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht	63	1510		64	1424	sign.	60	1290	59	715	60	367
Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet	55	1458		56	1362	sign.	53	1210	58	680	50	350
<b>Haltestelleninfrastruktur</b>	72	1662	sign.	75	1565		74	1403	73	798	74	402
Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt	77	1642	sign.	81	1526		80	1381	81	783	80	397
Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen	78	1636	sign.	82	1534		82	1376	81	788	82	393
Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel	81	1638	sign.	83	1540		83	1392	81	792	85	397
Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.)	69	1625	sign.	71	1520	sign.	69	1372	70	775	72	393
Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle	56	1629		58	1508	sign.	55	1355	53	773	52	381
<b>Sauberkeit Haltestellen</b>	68	1650		69	1549		67	1383	66	790	65	396
Sauberkeit der Haltestellen	66	1646		67	1548		66	1380	65	787	64	395
Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen	69	1189	sign.	72	1136	sign.	69	995	68	551	67	294
<b>Angebot / Netzqualität</b>	77	1657		78	1543		78	1377	77	784	77	392
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	76	1627		75	1513		76	1350	74	768	71	381
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	82	1599		82	1477		82	1316	82	752	81	381
Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz)	71	1215		70	1168		71	1026	69	553	70	288
Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz)	74	1366		74	1273		74	1131	72	614	75	316
Angemessene Fahrdauer	81	1626		82	1513		83	1350	82	776	82	385
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	81	1602		80	1492		80	1337	79	767	81	380
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	74	1547	sign.	76	1455		75	1297	77	731	74	357
Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz)	81	1497		81	1386		81	1256	80	706	79	352
Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz)	72	714		70	687		71	599	69	317	72	161

Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Bahn						Kanton Aargau Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
<b>Zuverlässigkeit</b>	73	1645	sign.	79	1536	sign.	77	1370	77	775	75	389
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)	74	1643	sign.	80	1533	sign.	78	1366	78	775	76	388
Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	73	1547	sign.	77	1449	sign.	75	1286	76	724	75	358
<b>Information bei Verspätungen</b>	70	1307	sign.	73	1143		72	1054	72	591	72	320
Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)	71	1268	sign.	73	1121		72	1029	71	582	71	312
Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden	69	1274	sign.	73	1105		72	1027	72	578	73	310
Gute Information im Onlinefahrplan	74	1004	sign.	77	951		77	894	77	523	78	276
Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen	70	1245	sign.	72	1092		72	1004	72	572	72	302
Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung)	68	1172		69	1022		68	931	67	524	66	286
<b>Informationsmöglichkeiten</b>	80	1650	sign.	82	1513		81	1359	82	765	82	384
Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen	85	1516	sign.	87	1421		87	1270	88	736	88	357
Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne)	77	934		77	792	sign.	74	636	71	337	70	189
Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden)	81	1595	sign.	84	1439		83	1319	83	745	84	378
Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie	81	1533		82	1401		82	1269	81	728	82	363
Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.)	70	678		72	647		72	553	73	312	68	147
Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen	75	1003		76	832		75	762	73	398	72	216
<b>Billettautomat</b>	75	908	sign.	77	760		76	639	74	325	74	203
Verfügbares Angebot an Billetten	80	848		81	711		81	606	77	303	80	191
Einfache Bedienung	71	898	sign.	74	749		72	628	67	320	68	201
Einfaches und bequemes Bezahlen	77	896	sign.	81	744		80	625	80	319	81	199
Genügend verfügbare Billettautomaten	74	862	sign.	76	712	sign.	74	601	72	306	68	179



Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Bahn						Kanton Aargau Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
<b>Bediente Verkaufsstelle</b>	77	1044	sign.	82	778		81	727	80	411	79	212
Wartezeit, bis zur Bedienung	65	1031	sign.	74	765	sign.	71	714	71	409	67	207
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	85	1039	sign.	88	770		89	715	88	409	86	209
Kompetente Beratung	84	1025	sign.	88	758		88	712	86	402	86	207
Öffnungszeiten	72	977	sign.	76	716		77	680	75	387	75	200
Verfügbares Angebot an Informationsmaterial	80	828	sign.	85	605	sign.	82	566	83	313	81	155
<b>Online-Ticketkauf</b>	82	786	sign.	86	862		86	867	86	521	87	274
Einfache Benutzerführung	81	779	sign.	84	855		83	863	82	514	84	273
Einfaches und bequemes Bezahlen	84	775	sign.	88	857		88	862	89	520	90	274
Sicherheitsgefühl beim Bezahlen	82	760	sign.	85	847		86	850	87	509	87	268
<b>Tickets und Preise</b>	68	1447	sign.	71	1384	sign.	68	1218	64	675	70	359
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	65	1415	sign.	68	1367	sign.	66	1189	61	653	67	350
Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)	74	1240		76	1215	sign.	73	1073	70	577	75	323
Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos	66	1330	sign.	70	1287	sign.	67	1151	62	635	68	344
<b>Reklamation</b>	49	162		48	147	sign.	40	148	37	84	43	43
Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)	59	157		53	143		47	144	44	81	49	42
Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben)	39	153		41	137	sign.	33	141	30	82	36	42
<b>Kundenzufriedenheit</b>	76	1635	sign.	78	1499		77	1334	77	751	76	377
Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	78	1632	sign.	80	1496		79	1331	78	749	77	376
Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	77	1626	sign.	79	1482		79	1322	78	748	78	375
Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr	74	1609	sign.	76	1473		75	1309	74	740	73	370
<b>Weiterempfehlung</b>	83	1532		85	1424		85	1272	83	702	85	363
Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte	83	1532		85	1424		85	1272	83	702	85	363