

Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2023



Ergebnisbericht der KUZU 2023 für „Kanton Solothurn Total“

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 Total“

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: 4614
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 2483

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

PAG: 12, 67, 68, 69, 73, 94, 102, 111, 112, 114, 115, 116, 117, 126, 127, 129, 882, 885, 886

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

BBA: 2, 3

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

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

BLT: 10, 65, 66

Auftraggeber / Auftragnehmer

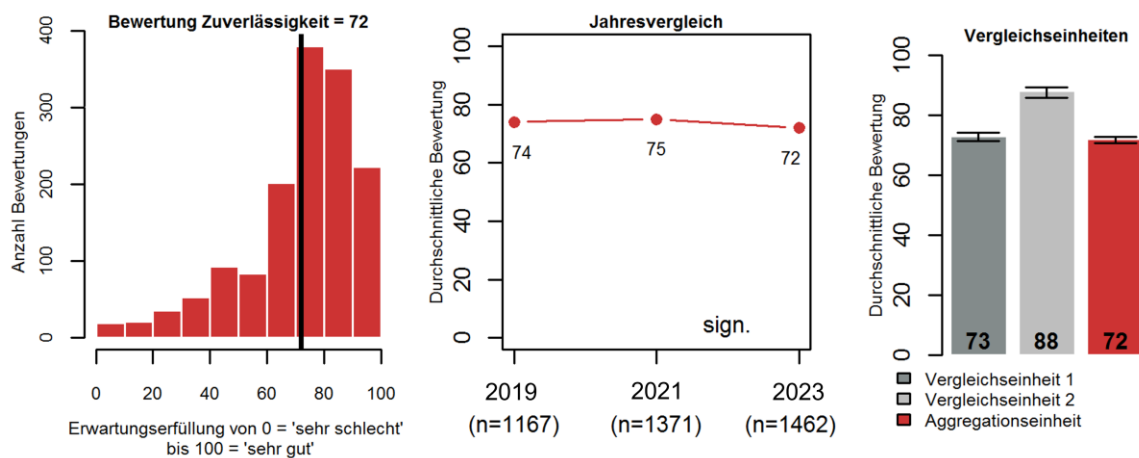
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

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 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.

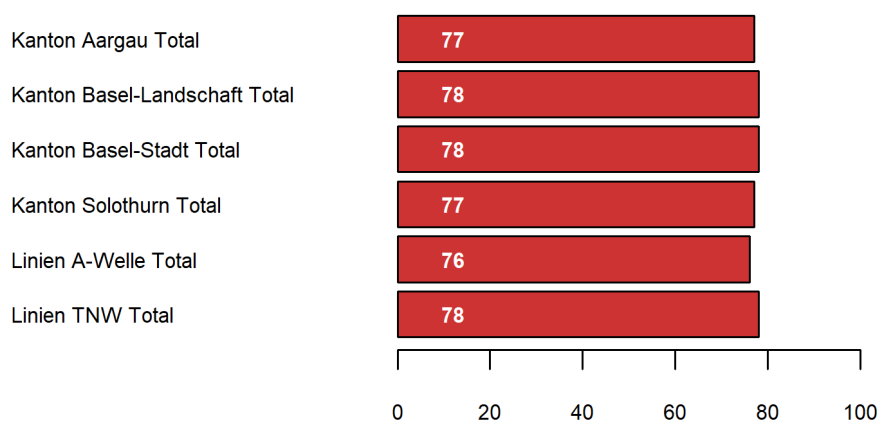
Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

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	78	77
Weiterempfehlung	83	84	84
Kundenthemen	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Fahrkomfort	74	76	75
Sauberkeit Fahrzeuge	77	79	76
Fahrpersonal Bus / Tram	81	83	84
Fahrpersonal Bahn	88	89	89
Verkauf Chauffeur	81	80	80
Kontrollpersonal	84	84	84
Sicherheit	73	74	71
Haltestelleninfrastruktur	72	74	74
Sauberkeit Haltestellen	68	68	67
Angebot / Netzqualität	76	77	77
Zuverlässigkeit	73	78	76
Information Verspätungen	68	71	71
Informationsmöglichkeiten	79	81	81
Billettautomat	75	77	76
Bediente Verkaufsstelle	78	82	81
Online-Ticketkauf	82	86	86
Tickets und Preise	68	71	69
Reklamation	50	48	43

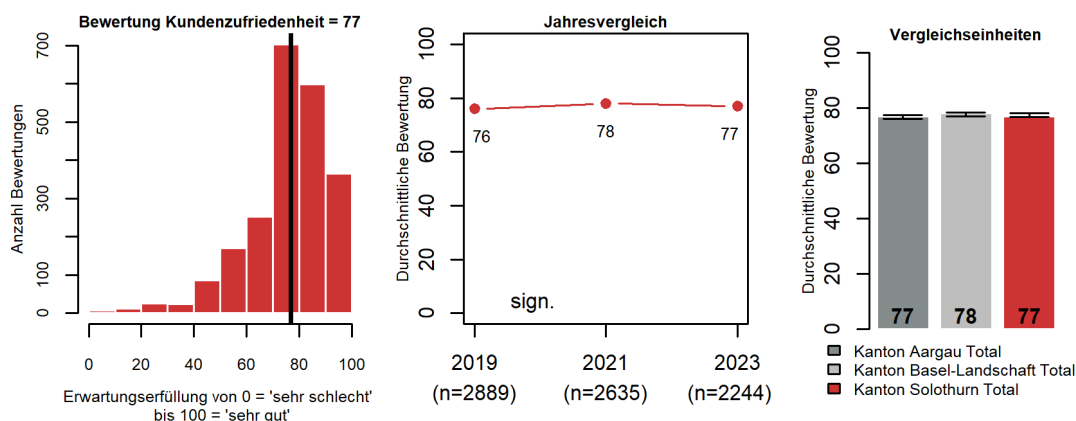
Ergebnisse Kundenzufriedenheit

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

Kundenzufriedenheit

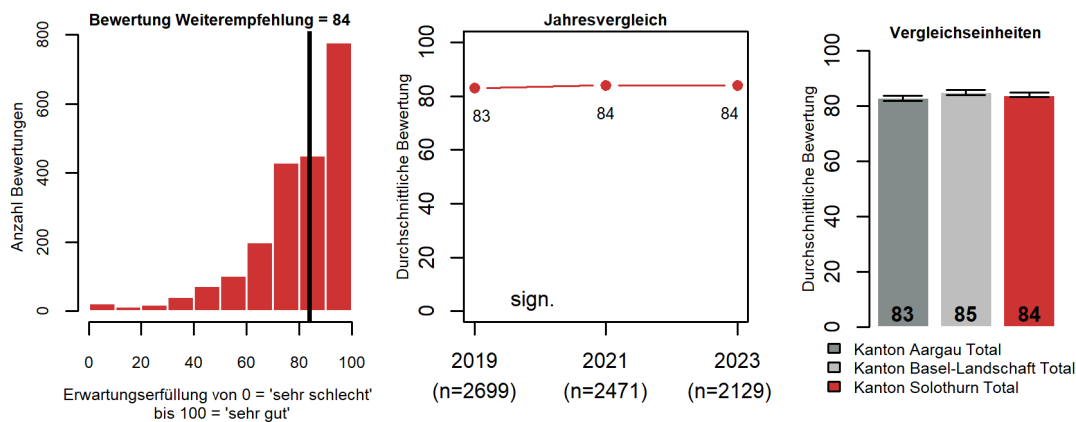
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

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



Weiterempfehlung

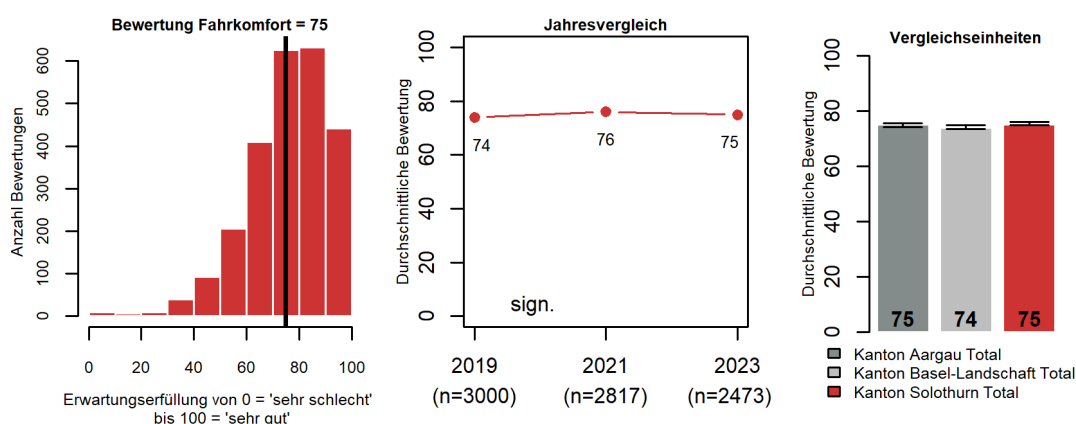
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



Fahrkomfort

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

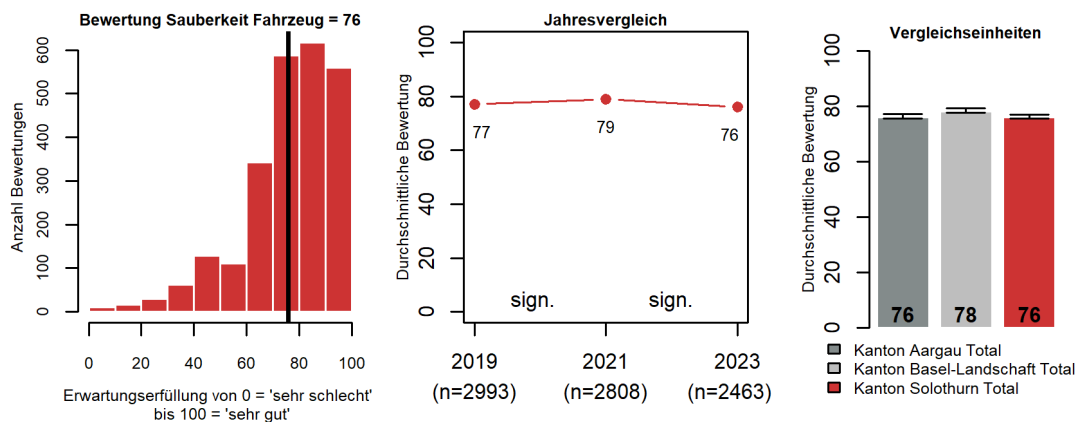
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



Sauberkeit Fahrzeuge

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

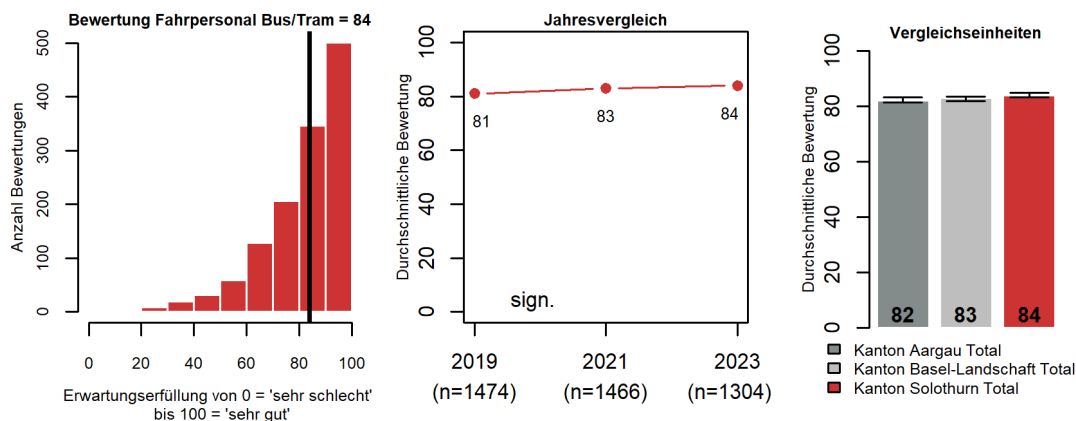
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



Fahrpersonal Bus / Tram

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

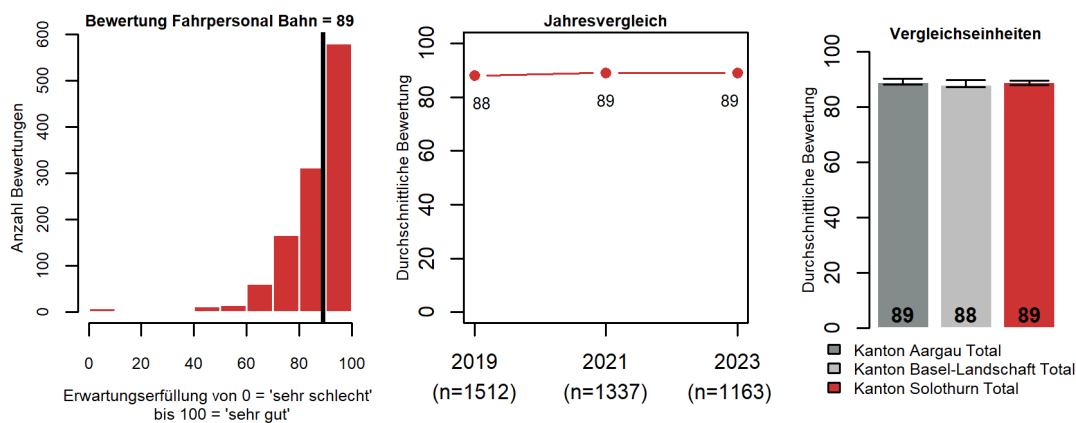
- gepflegte Erscheinung
- genügend langes Warten für Einstieg
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- angenehme und sichere Fahrweise



Fahrpersonal Bahn

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

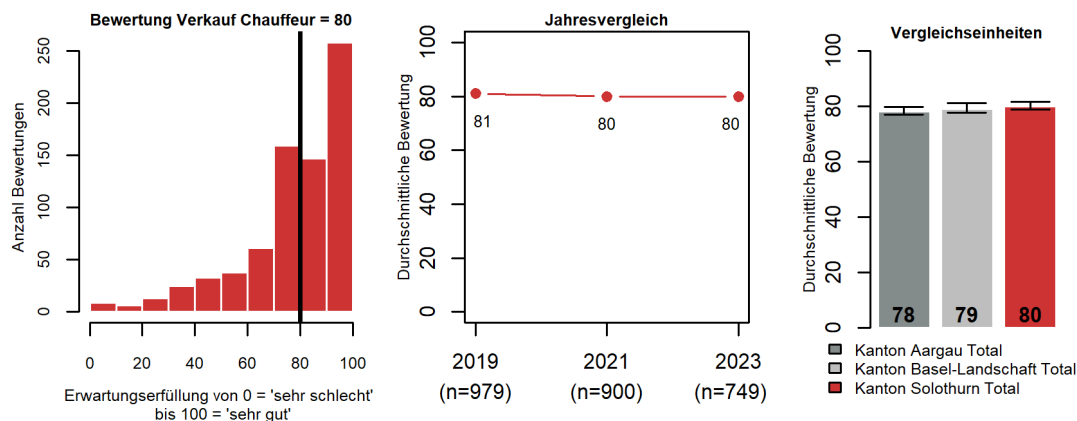
- genügend langes Warten für Einstieg
- angenehme und sichere Fahrweise



Verkauf Chauffeur

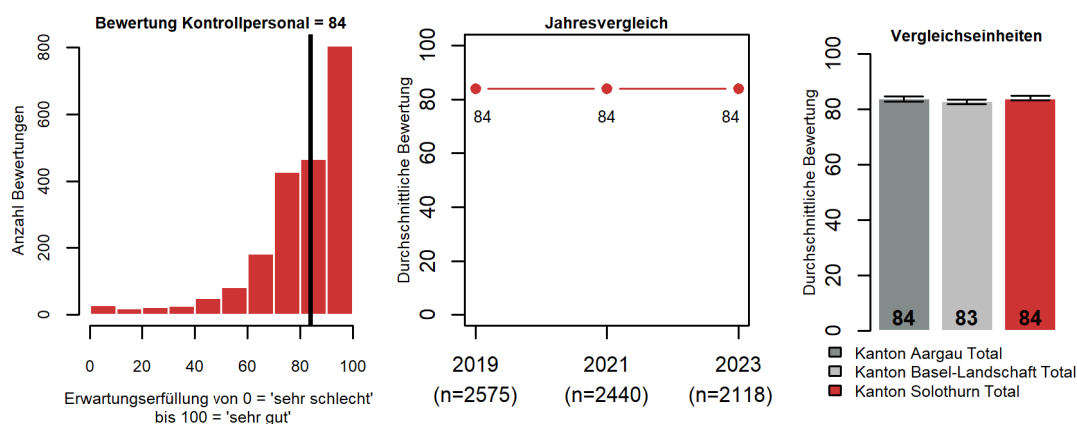
Frage: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

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



Kontrollpersonal

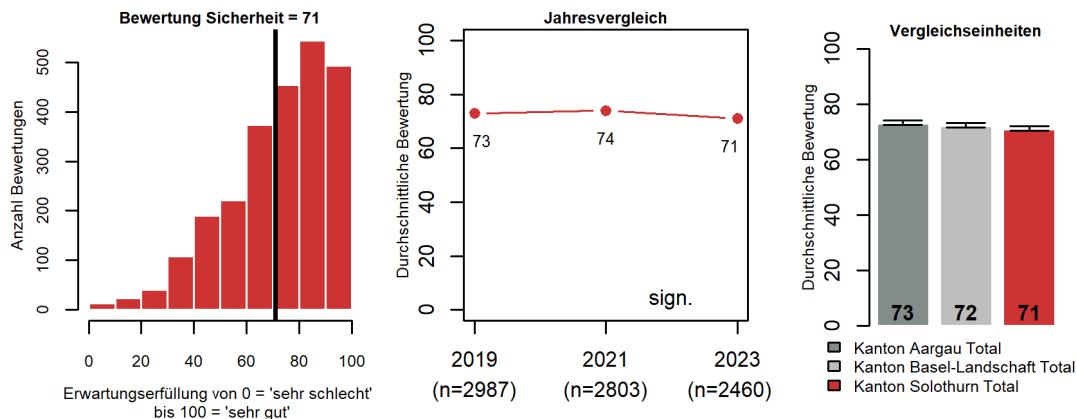
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



Sicherheit

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

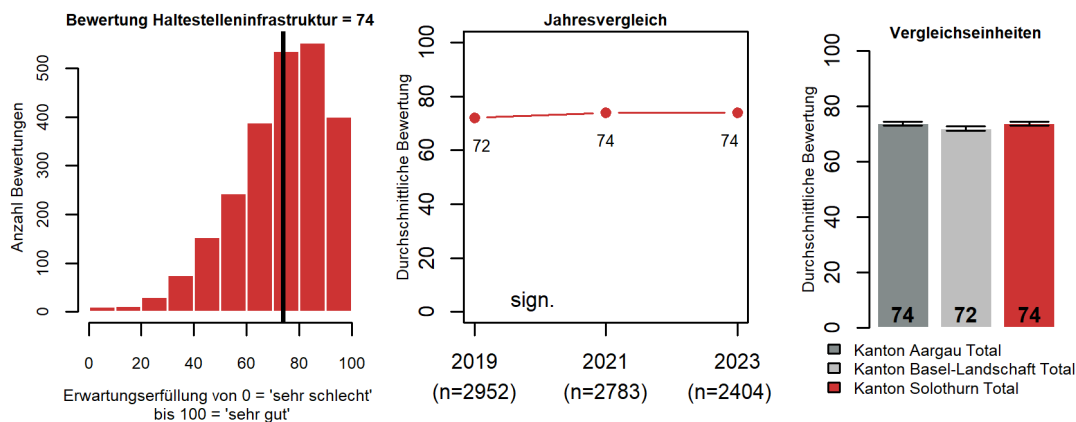
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



Haltestelleninfrastruktur

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

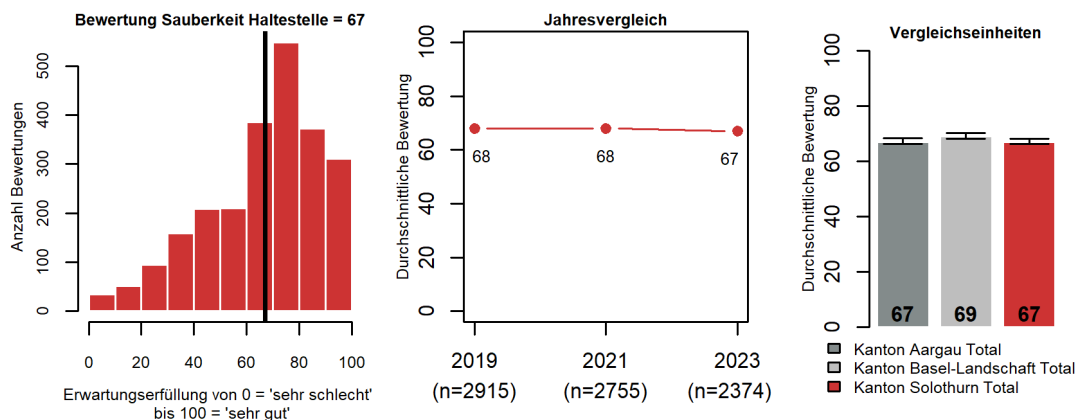
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Witterungsschutz
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzgelegenheiten
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten



Sauberkeit Haltestellen

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

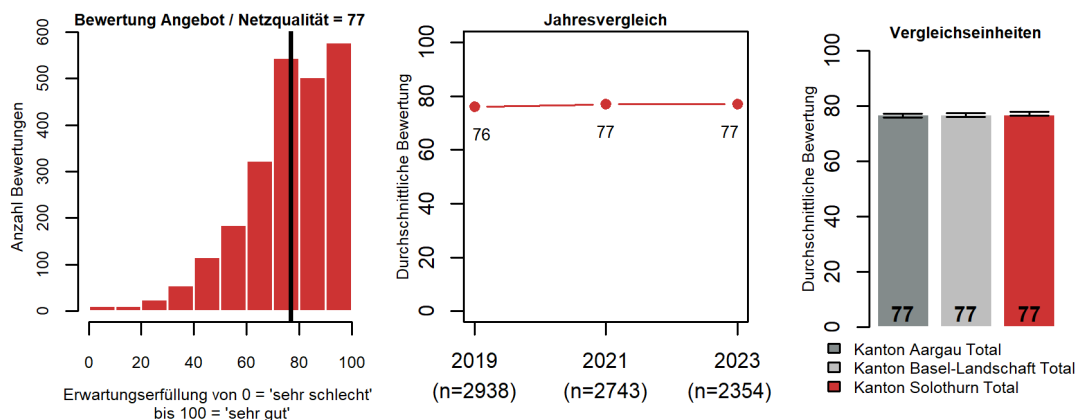
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



Angebot / Netzqualität

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

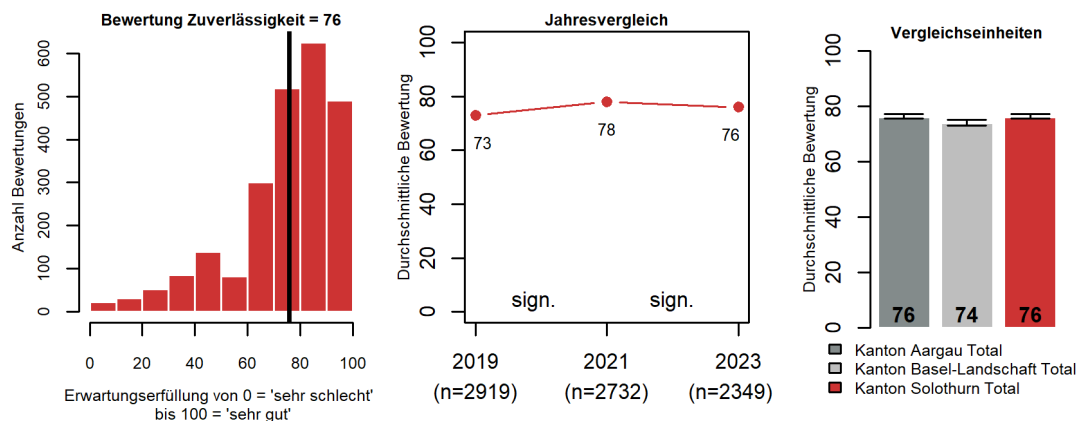
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrtdauer



Zuverlässigkeit

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

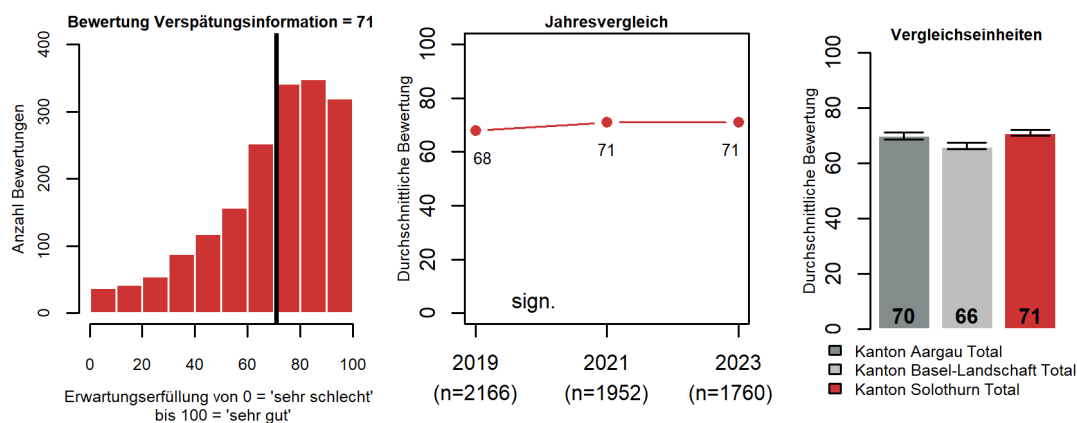
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



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?

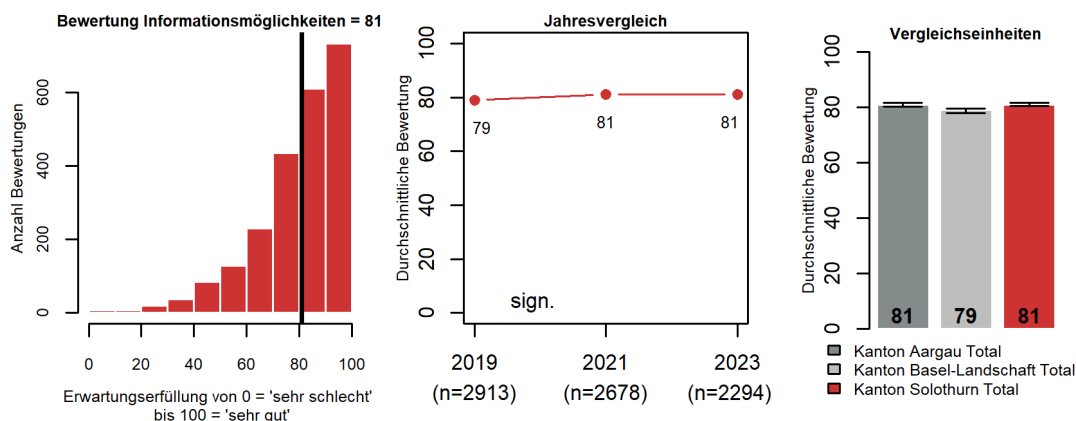
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



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?

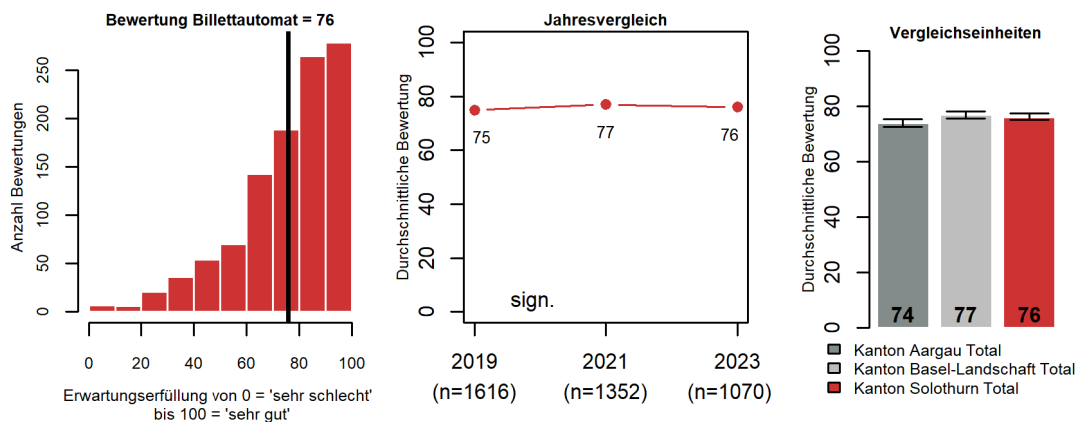
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Informationen in gedruckter Form
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Bildschirme in den Fahrzeugen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Persönliche Auskünfte durch Personal



Billettautomat

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

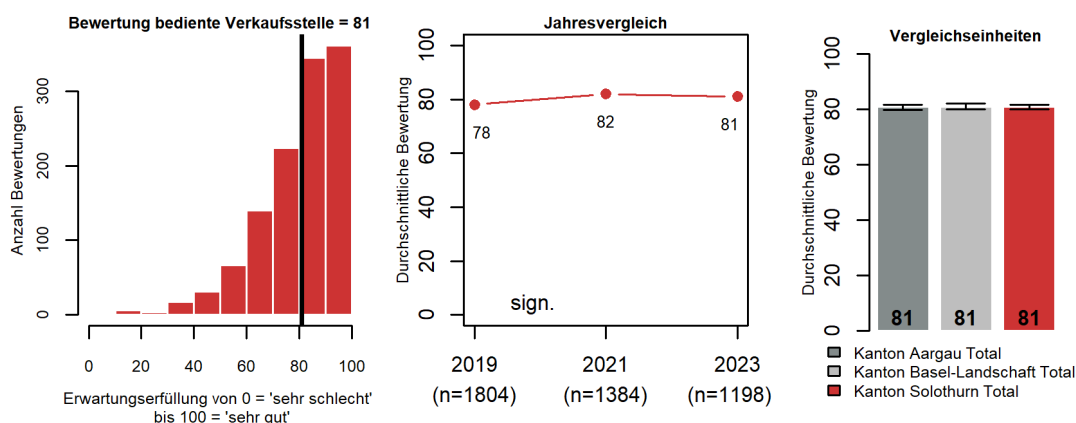
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfache Bedienung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- genügend verfügbare Billettautomaten



Bediente Verkaufsstelle

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

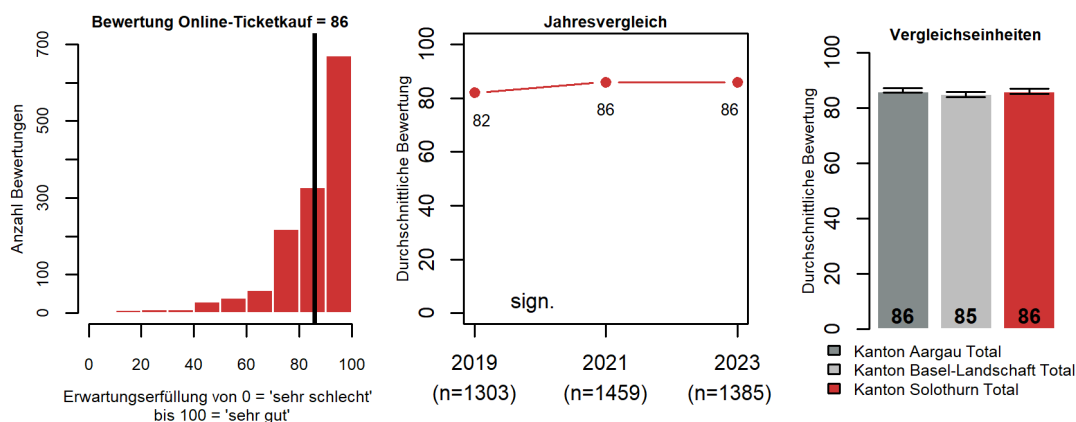
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



Online-Ticketkauf

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

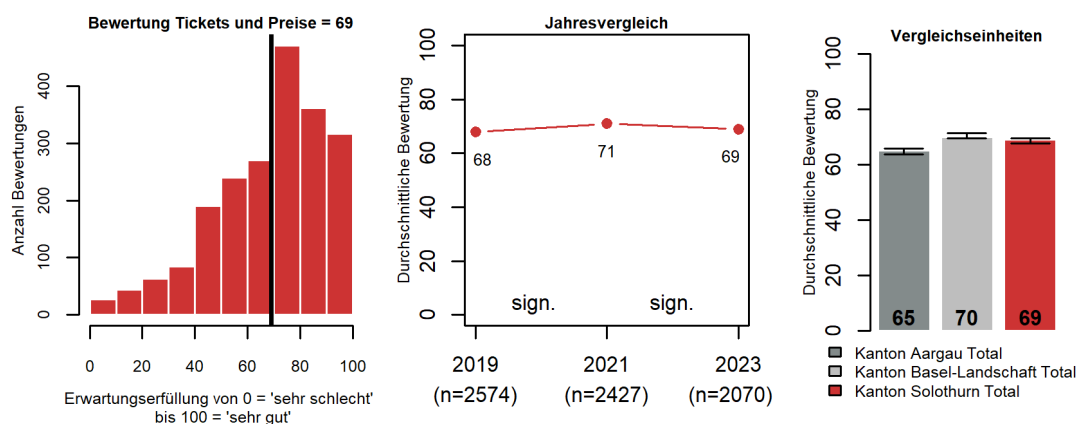
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



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?

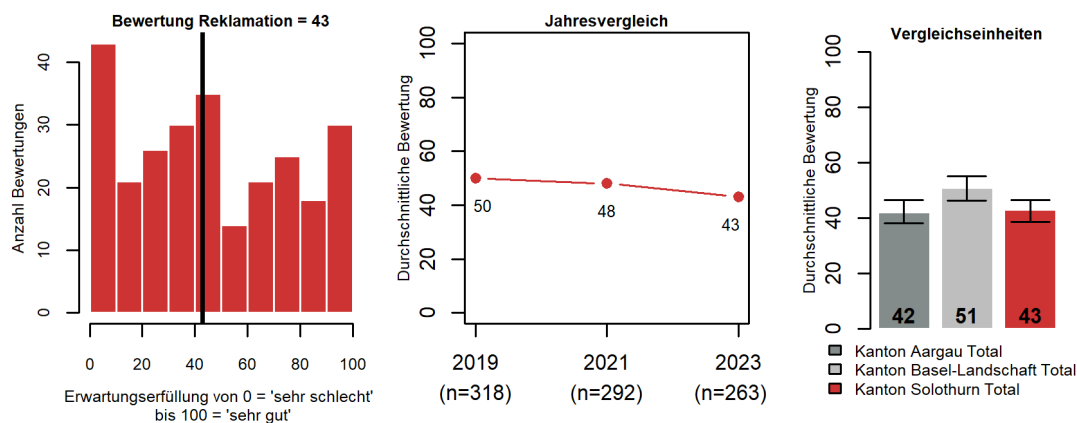
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



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

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 Total						Kanton Aargau Total		Kanton Basel-Landschaft Total			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Fahrkomfort	74	3000	sign.	76	2817		75	2473	75	2105	74	1938
Bequemes Ein- und Aussteigen	84	2984	sign.	86	2806		85	2466	83	2098	83	1931
Genügend Sitzplätze	72	2980		73	2798		73	2456	74	2090	75	1928
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)	78	2988		79	2808		80	2465	78	2097	77	1934
Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität)	70	2937	sign.	74	2758	sign.	71	2401	69	2055	70	1898
Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität)	75	2739	sign.	77	2612		76	2318	76	1952	74	1846
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.)	73	2907		73	2733		73	2401	72	2049	73	1870
Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster)	82	2964		83	2789		82	2449	85	2091	76	1920
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc.	66	2820	sign.	68	2622		67	2314	67	1949	67	1816
Komfortable Stehplätze	65	2699	sign.	67	2599		65	2253	64	1933	66	1810
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.)	77	2924	sign.	79	2755	sign.	78	2426	75	2053	77	1903
Sauberkeit Fahrzeuge	77	2993	sign.	79	2808	sign.	76	2463	76	2098	78	1931
Sauberkeit innen	75	2989	sign.	76	2802	sign.	73	2460	74	2097	75	1926
Sauberkeit aussen	80	2802	sign.	82	2619	sign.	80	2292	79	1970	82	1822
Fahrpersonal Bus / Tram	81	1474	sign.	83	1466		84	1304	82	1411	83	1525
Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram)	87	1406		88	1369	sign.	89	1196	86	1320	86	1341
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram)	81	1421	sign.	82	1389	sign.	84	1216	82	1321	82	1364
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram)	77	1444	sign.	80	1447		81	1285	82	1391	80	1497
Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram)	79	1467	sign.	83	1457		83	1292	79	1405	82	1512
Fahrpersonal Bahn	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
Verkauf Chauffeur	81	979		80	900		80	749	78	873	79	553
Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen	80	855		79	799		79	645	78	755	79	481
Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	81	921		80	845		81	717	79	810	80	523

	Kanton Solothurn Total						Kanton Aargau Total		Kanton Basel-Landschaft Total			
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)
Kontrollpersonal	84	2575		84	2440		84	2118	84	1774	83	1659
Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)	84	2575		84	2440		84	2118	84	1774	83	1659
Sicherheit	73	2987		74	2803	sign.	71	2460	73	2095	72	1927
Sicherheitsgefühl am Tag	89	2970		89	2778		89	2434	89	2080	89	1913
Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht	74	2601		75	2478	sign.	72	2208	74	1833	74	1741
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht	65	2626		65	2505	sign.	62	2231	63	1857	64	1739
Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet	58	2461		59	2342	sign.	56	2042	61	1715	55	1554
Haltestelleninfrastruktur	72	2952	sign.	74	2783		74	2404	74	2044	72	1914
Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt	78	2893	sign.	81	2713		81	2357	81	2002	78	1889
Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen	79	2890	sign.	81	2727		81	2356	81	2013	79	1881
Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel	80	2899	sign.	82	2739		83	2382	81	2028	81	1895
Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.)	67	2888	sign.	69	2712		68	2357	69	1993	64	1873
Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle	57	2894		58	2711	sign.	56	2335	56	1997	57	1864
Sauberkeit Haltestellen	68	2915		68	2755		67	2374	67	2024	69	1892
Sauberkeit der Haltestellen	66	2909		66	2750		66	2365	66	2019	67	1883
Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen	69	2015	sign.	71	1974	sign.	69	1664	69	1354	70	1332
Angebot / Netzqualität	76	2938		77	2743		77	2354	77	1997	77	1876
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	74	2876		74	2694		75	2304	73	1964	77	1840
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	81	2835		82	2647		81	2259	82	1923	80	1784
Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz)	67	2195		68	2087		69	1804	66	1510	68	1476
Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz)	70	2435		71	2308		72	1996	69	1673	70	1616
Angemessene Fahrdauer	81	2878		82	2690		83	2305	82	1965	82	1839
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	81	2824		80	2645		80	2277	80	1932	81	1810
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	74	2732	sign.	75	2570		75	2212	76	1860	72	1767
Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz)	80	2634		80	2473		80	2153	80	1795	82	1745
Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz)	70	1306	sign.	68	1316		70	1119	67	964	69	925

Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Total						Kanton Aargau Total		Kanton Basel-Landschaft Total			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Zuverlässigkeit	73	2919	sign.	78	2732	sign.	76	2349	76	1986	74	1868
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)	74	2913	sign.	79	2726		78	2344	77	1982	76	1863
Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	72	2737	sign.	76	2578	sign.	75	2225	75	1864	71	1755
Information bei Verspätungen	68	2166	sign.	71	1952		71	1760	70	1421	66	1459
Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)	69	2076	sign.	71	1896		71	1699	69	1379	67	1414
Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden	66	2084	sign.	69	1840		69	1659	68	1312	63	1375
Gute Information im Onlinefahrplan	73	1611	sign.	76	1605		76	1506	76	1257	71	1172
Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen	67	1970	sign.	70	1808		70	1633	70	1335	67	1369
Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung)	67	1805		68	1670		68	1473	66	1179	65	1292
Informationsmöglichkeiten	79	2913	sign.	81	2678		81	2294	81	1937	79	1830
Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen	85	2580	sign.	87	2474		87	2121	88	1826	84	1656
Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne)	77	1806		77	1485	sign.	74	1206	74	965	74	1032
Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden)	79	2721	sign.	82	2396		82	2099	81	1693	80	1693
Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie	80	2669		81	2452		81	2116	80	1808	79	1702
Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.)	70	1202	sign.	72	1190		72	1006	73	870	70	830
Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen	75	1784		76	1522		75	1336	74	1046	74	1038
Billettautomat	75	1616	sign.	77	1352		76	1070	74	855	77	967
Verfügbares Angebot an Billetten	81	1505		81	1263		81	1010	78	806	81	915
Einfache Bedienung	72	1585	sign.	74	1321		72	1051	68	841	75	953
Einfaches und bequemes Bezahlen	78	1576	sign.	81	1317		80	1049	79	839	79	953
Genügend verfügbare Billettautomaten	73	1535	sign.	75	1273		73	1009	71	801	73	914

Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Total						Kanton Aargau Total		Kanton Basel-Landschaft Total			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Bediente Verkaufsstelle	78	1804	sign.	82	1384		81	1198	81	1004	81	880
Wartezeit, bis zur Bedienung	66	1776	sign.	73	1357	sign.	70	1173	71	988	71	858
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	85	1792	sign.	88	1367		88	1181	88	995	87	866
Kompetente Beratung	85	1769	sign.	88	1343		88	1161	87	976	87	849
Öffnungszeiten	73	1674	sign.	76	1285		76	1116	76	946	78	817
Verfügbares Angebot an Informationsmaterial	81	1452	sign.	84	1103	sign.	82	939	83	795	82	671
Online-Ticketkauf	82	1303	sign.	86	1459		86	1385	86	1259	85	1115
Einfache Benutzerführung	81	1287	sign.	85	1439		83	1376	83	1247	83	1104
Einfaches und bequemes Bezahlen	85	1285	sign.	88	1443		89	1375	89	1252	87	1108
Sicherheitsgefühl beim Bezahlen	82	1263	sign.	86	1429		86	1361	87	1225	85	1084
Tickets und Preise	68	2574	sign.	71	2427	sign.	69	2070	65	1728	70	1729
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	65	2505	sign.	67	2380	sign.	65	2017	61	1682	68	1690
Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)	74	2213		75	2139	sign.	73	1812	71	1493	75	1548
Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos	67	2363	sign.	70	2265	sign.	68	1947	63	1609	69	1642
Reklamation	50	318		48	292		43	263	42	232	51	225
Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)	59	310		53	282		49	255	49	225	57	219
Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben)	40	299		42	269	sign.	36	250	35	221	44	211
Kundenzufriedenheit	76	2889	sign.	78	2635		77	2244	77	1897	78	1806
Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	77	2882	sign.	79	2622		78	2235	78	1890	79	1795
Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	77	2848	sign.	79	2596		79	2218	78	1884	79	1786
Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr	73	2825	sign.	75	2589		75	2203	75	1863	75	1768
Weiterempfehlung	83	2699	sign.	84	2471		84	2129	83	1771	85	1731
Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte	83	2699	sign.	84	2471		84	2129	83	1771	85	1731