

## Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2023



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

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 Bus“

### 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: 2097
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 1061

### 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

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: 65, 66

### Auftraggeber / Auftragnehmer

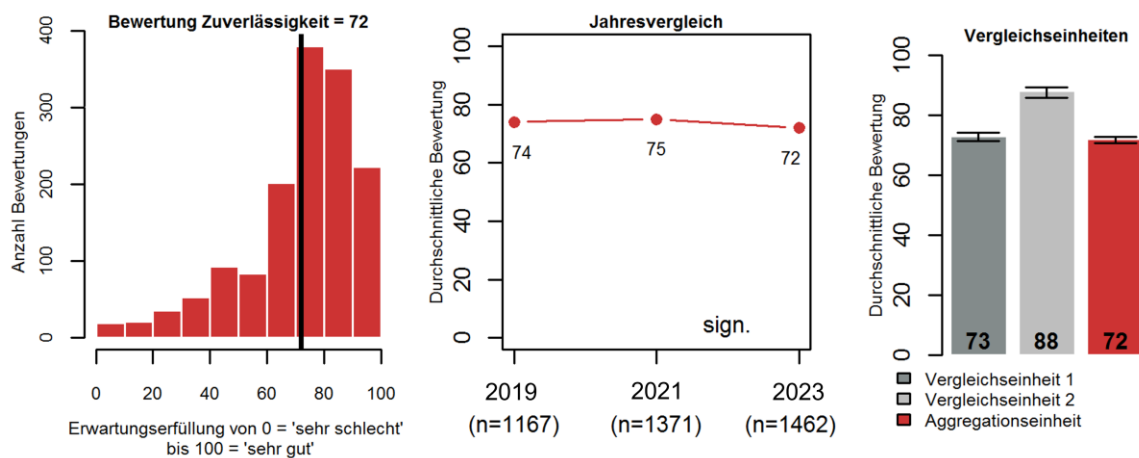
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

## 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.

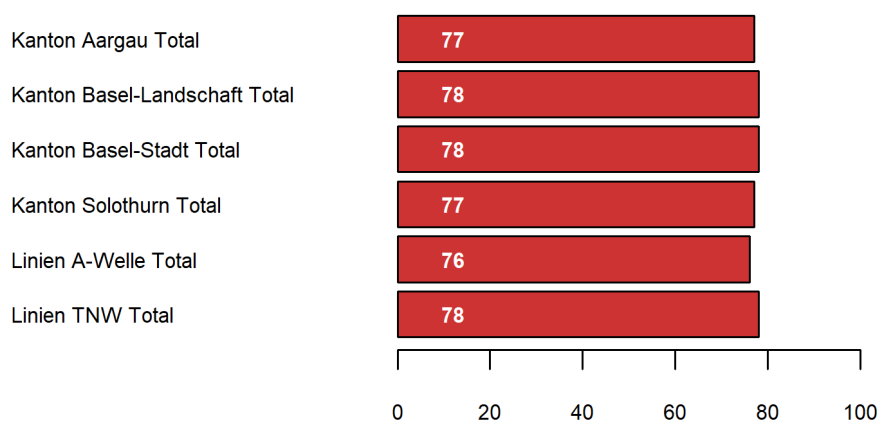
### Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

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

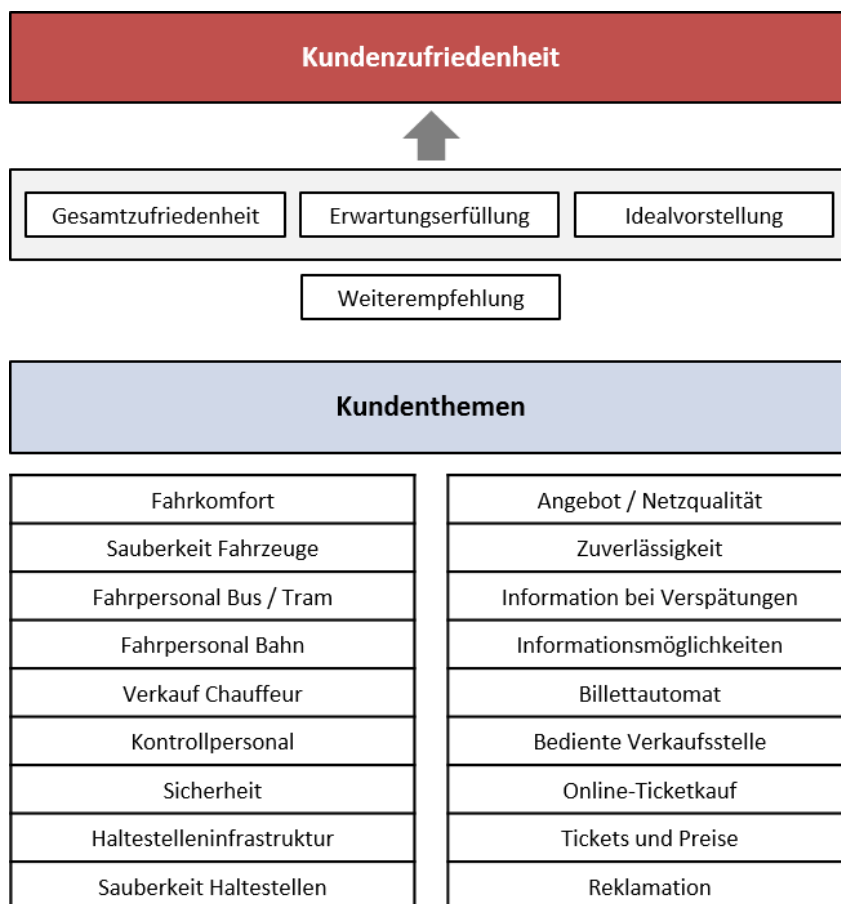


## Kundenzufriedenheit und Kundenthemen

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	75	76	77
Weiterempfehlung	80	81	82
Kundenthemen	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Fahrkomfort	73	74	<b>76</b>
Sauberkeit Fahrzeuge	81	82	82
Fahrpersonal Bus / Tram	81	81	<b>83</b>
Fahrpersonal Bahn	-	-	-
Verkauf Chauffeur	81	80	80
Kontrollpersonal	80	81	81
Sicherheit	78	78	77
Haltestelleninfrastruktur	72	72	73
Sauberkeit Haltestellen	67	67	67
Angebot / Netzqualität	73	74	<b>76</b>
Zuverlässigkeit	73	74	75
Information Verspätungen	61	<b>64</b>	<b>67</b>
Informationsmöglichkeiten	78	<b>79</b>	80
Billettautomat	75	76	75
Bediente Verkaufsstelle	80	81	80
Online-Ticketkauf	84	<b>86</b>	87
Tickets und Preise	69	70	69
Reklamation	50	49	52

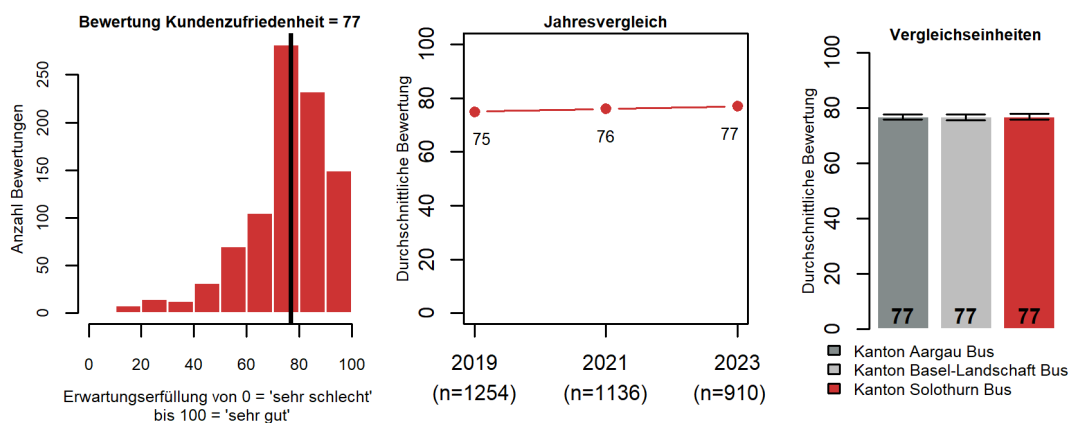
## Ergebnisse Kundenzufriedenheit

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

### Kundenzufriedenheit

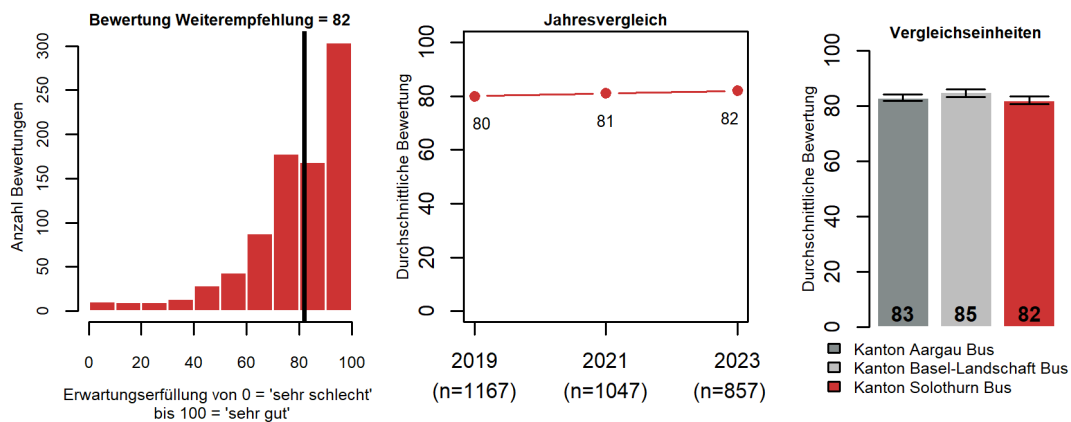
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

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



### Weiterempfehlung

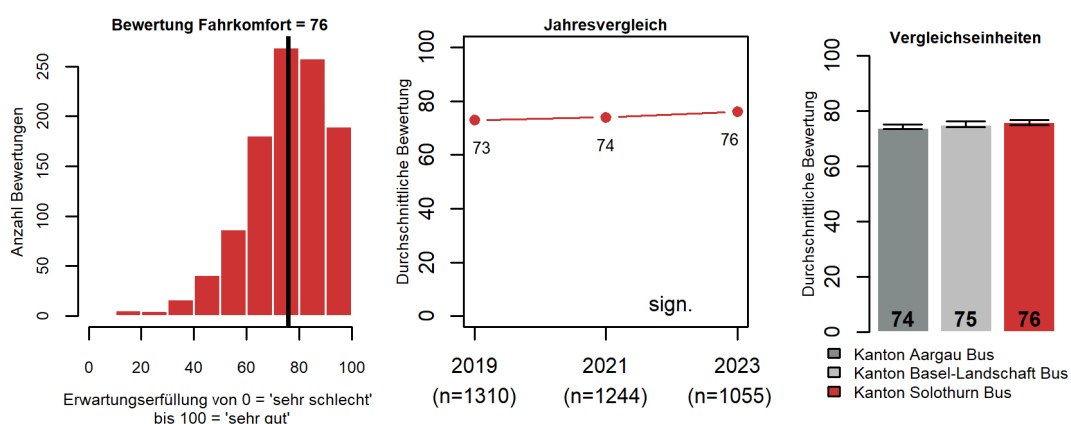
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



## Fahrkomfort

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

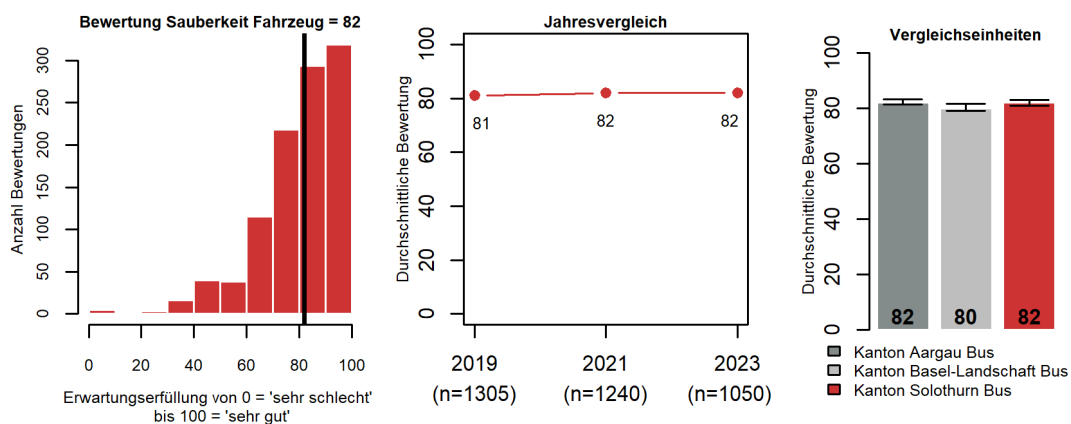
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



## Sauberkeit Fahrzeuge

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

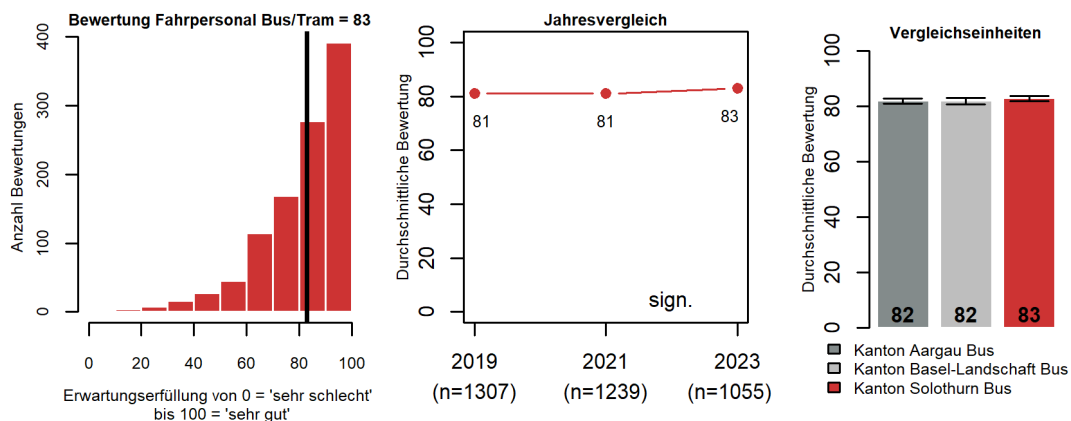
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



## Fahrpersonal Bus / Tram

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

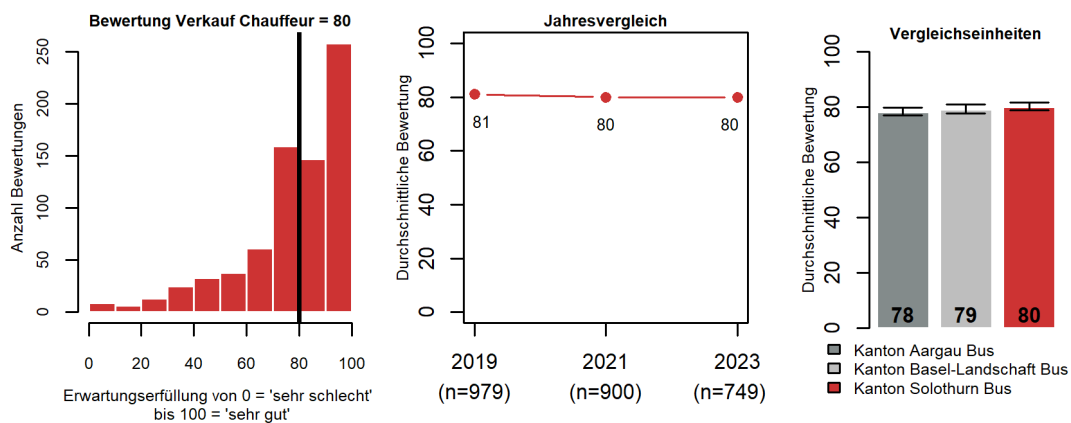
- gepflegte Erscheinung
- genügend langes Warten für Einstieg
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- angenehme und sichere Fahrweise



## Verkauf Chauffeur

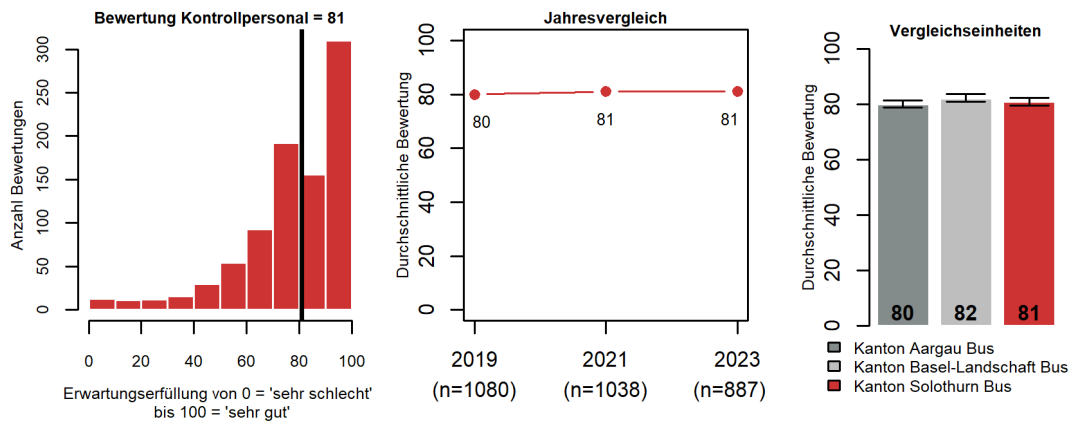
Frage: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

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



## Kontrollpersonal

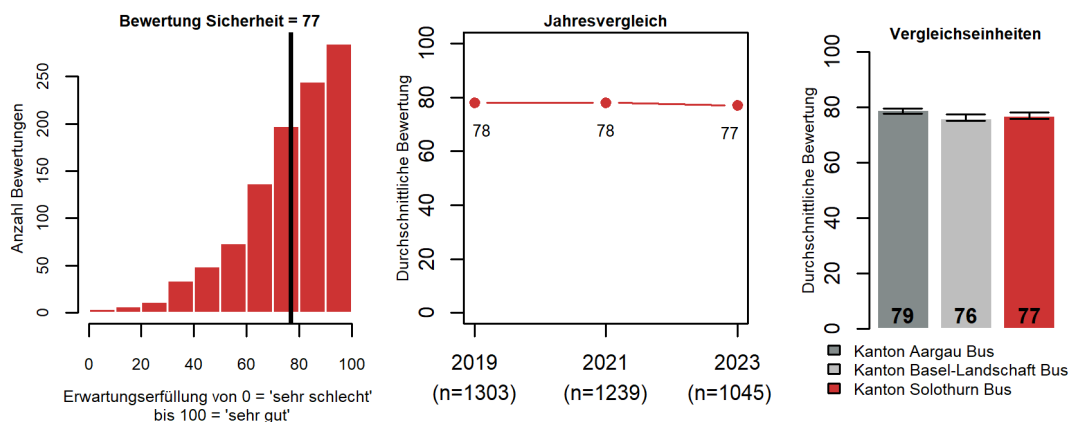
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



## Sicherheit

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

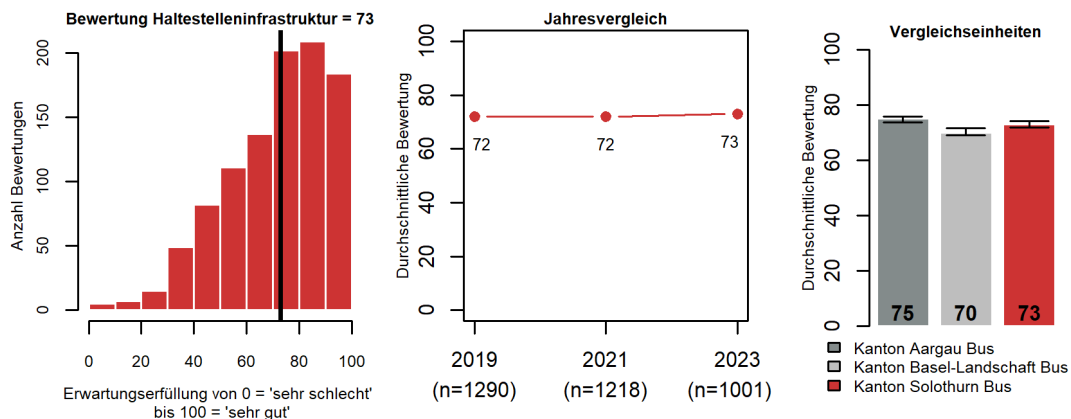
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



## Haltestelleninfrastruktur

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

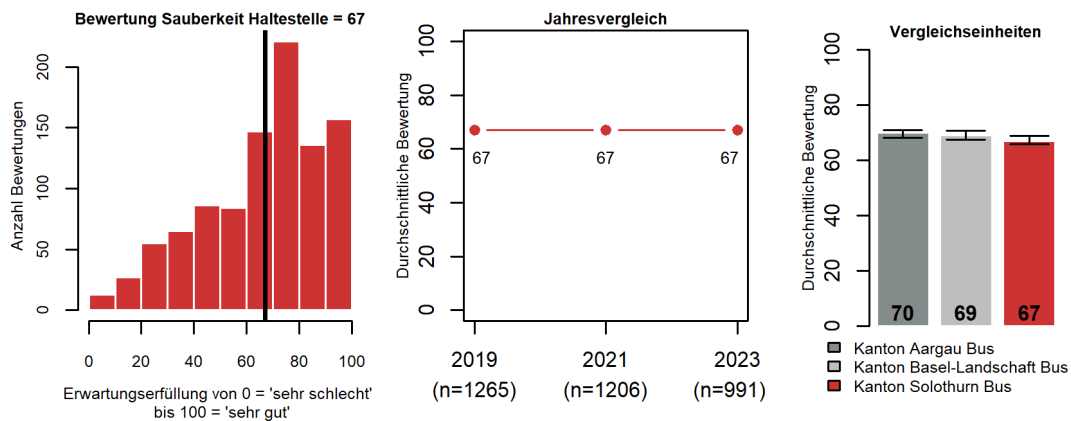
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Witterungsschutz
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzgelegenheiten
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten



## Sauberkeit Haltestellen

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

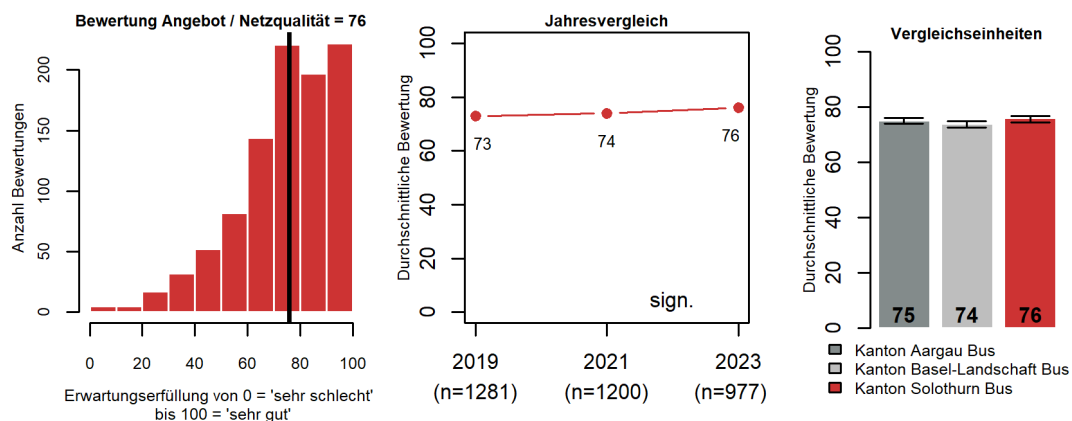
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



## Angebot / Netzqualität

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

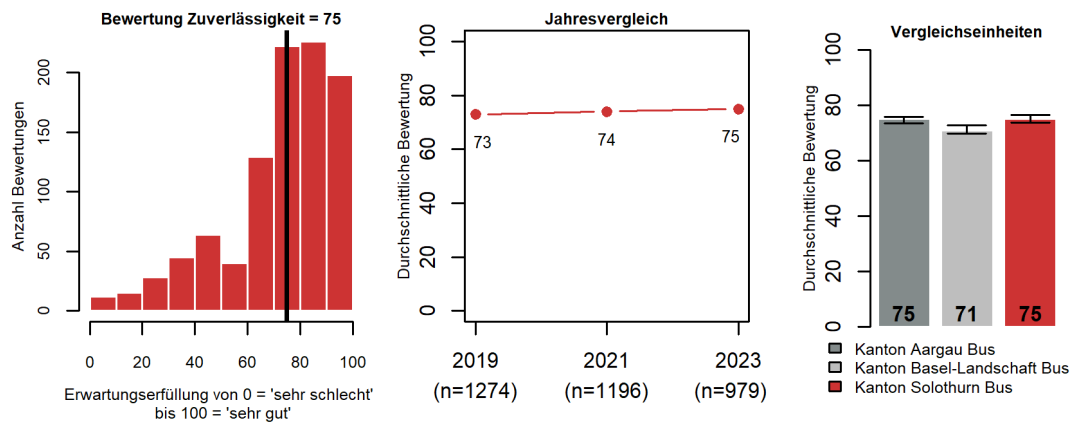
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrdauer



## Zuverlässigkeit

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

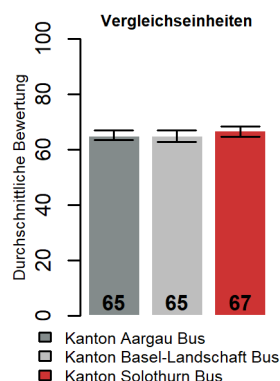
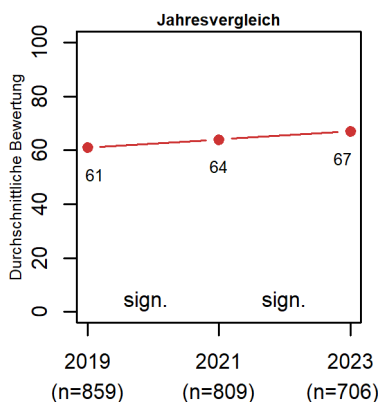
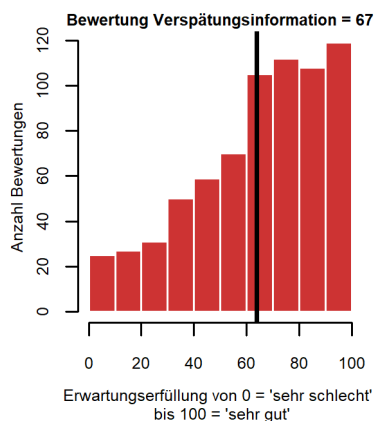
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



## 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?

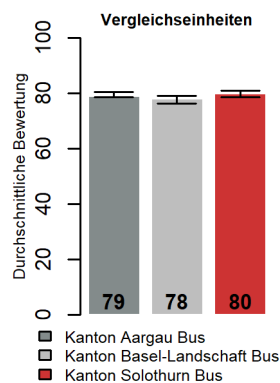
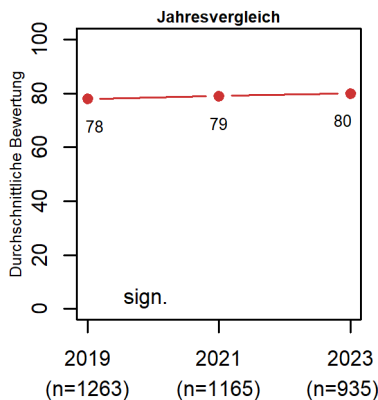
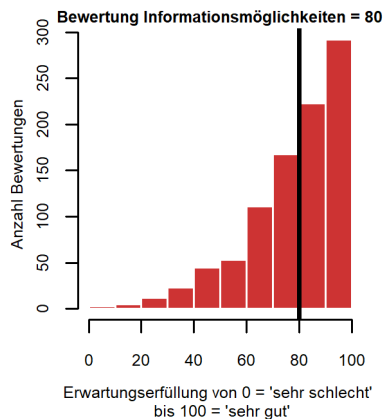
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



## 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

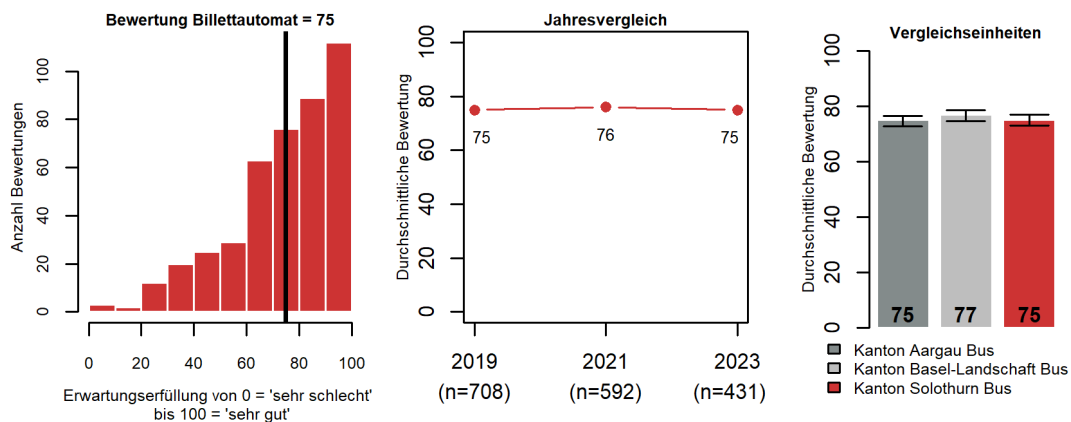




## Billettautomat

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

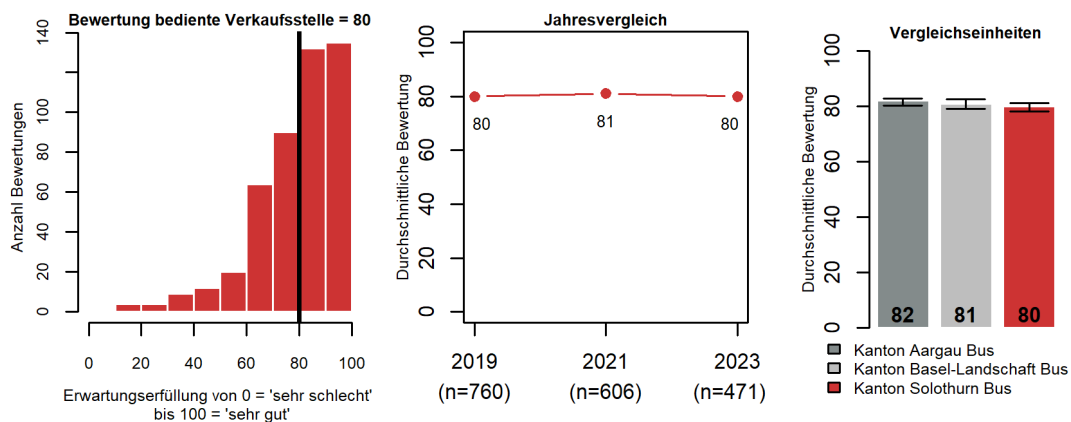
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfaches und bequemes Bezahlen
- einfache Bedienung
- genügend verfügbare Billettautomaten



## Bediente Verkaufsstelle

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

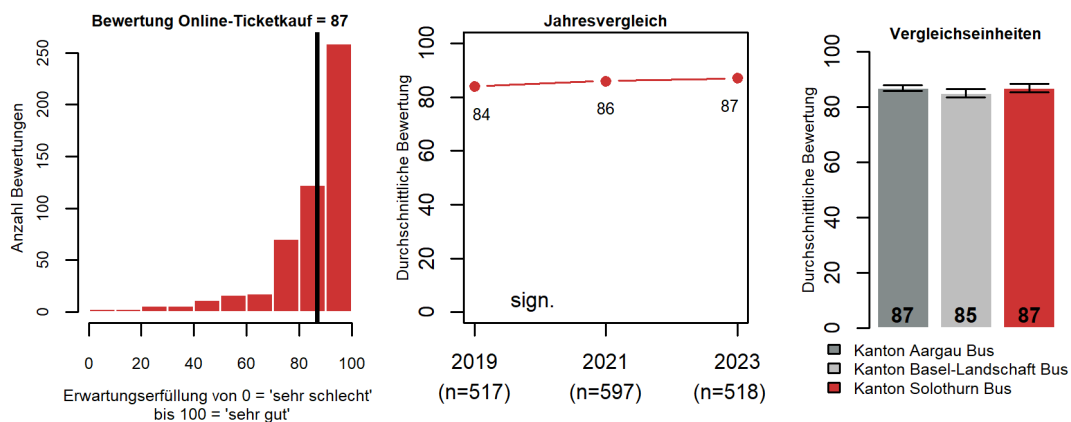
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



## Online-Ticketkauf

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

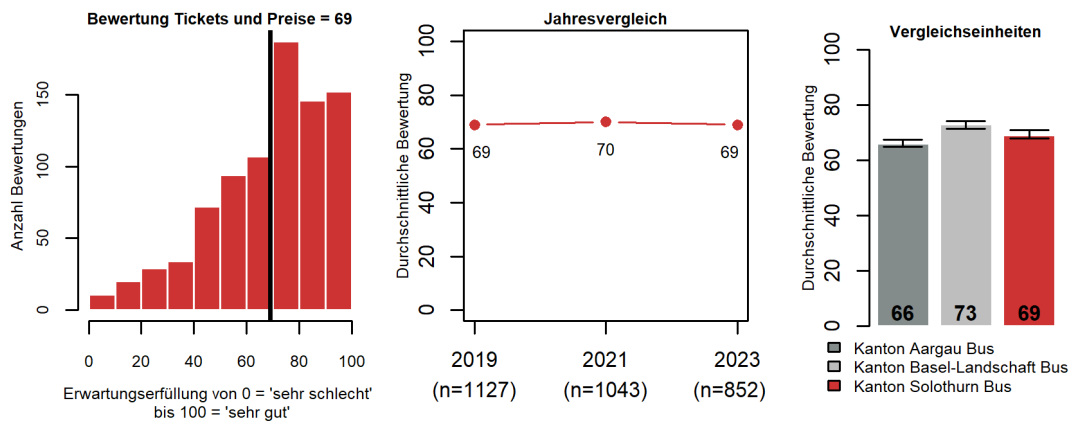
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



## 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?

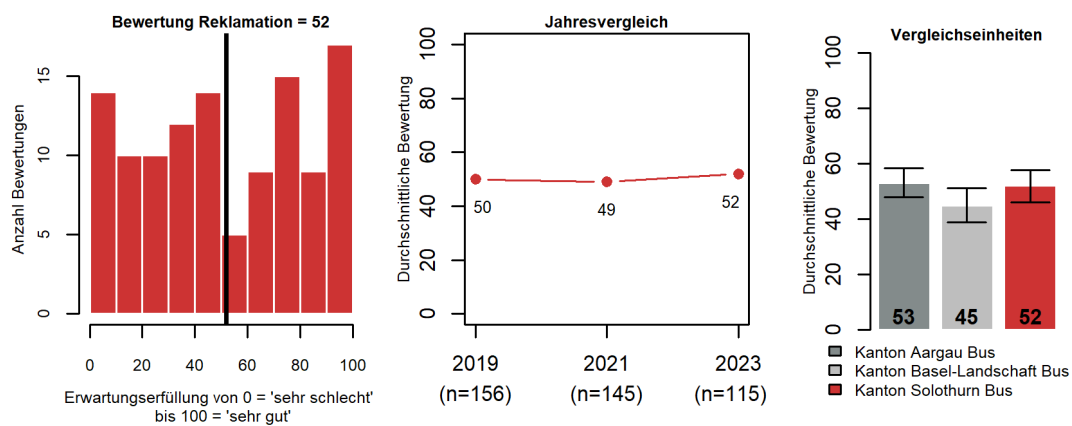
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



## Reklamation

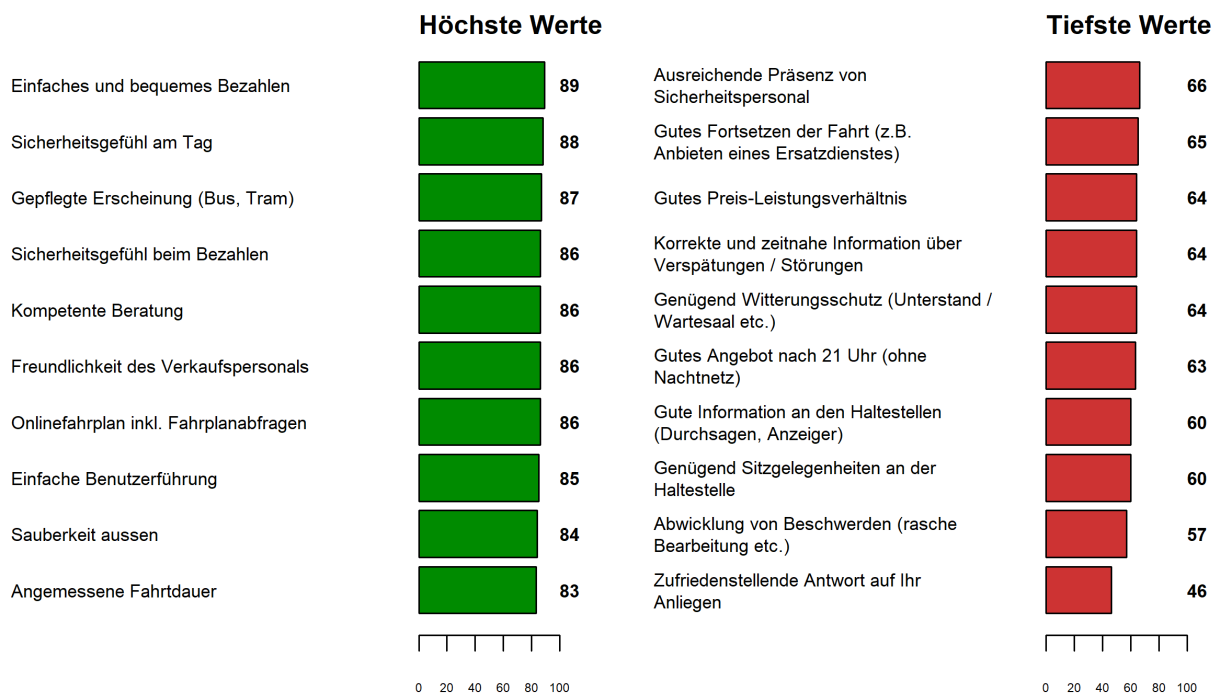
Frage: Denken Sie an die Behandlung Ihrer Beschwerde. Wie wurden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

- 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 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 Bus						Kanton Aargau Bus		Kanton Basel-Landschaft Bus			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
<b>Fahrkomfort</b>	73	1310		74	1244	sign.	76	1055	74	1302	75	801
Bequemes Ein- und Aussteigen	81	1301		82	1241		83	1051	84	1298	83	798
Genügend Sitzplätze	74	1300	sign.	72	1235	sign.	75	1047	74	1293	73	796
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)	77	1301		77	1240	sign.	79	1048	77	1298	78	798
Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität)	67	1283	sign.	71	1222		72	1026	68	1274	71	792
Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität)	75	1216	sign.	77	1182		78	1005	77	1227	76	767
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.)	73	1256		73	1199	sign.	75	1014	73	1260	74	768
Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster)	76	1282	sign.	79	1228		79	1040	78	1291	81	795
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc.	65	1235		67	1166		67	992	66	1228	67	744
Komfortable Stehplätze	66	1223		65	1191		67	1002	65	1247	68	761
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.)	77	1280	sign.	79	1221		80	1034	79	1271	78	787
<b>Sauberkeit Fahrzeuge</b>	81	1305		82	1240		82	1050	82	1296	80	796
Sauberkeit innen	79	1303	sign.	80	1237		80	1049	81	1296	78	793
Sauberkeit aussen	83	1221		83	1166		84	986	84	1224	82	755
<b>Fahrpersonal Bus / Tram</b>	81	1307		81	1239	sign.	83	1055	82	1302	82	800
Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram)	87	1264		86	1184		87	995	86	1234	86	751
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram)	81	1273		80	1197	sign.	82	1011	81	1250	82	764
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram)	79	1283		80	1221	sign.	82	1040	82	1288	81	792
Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram)	77	1300		78	1231	sign.	80	1046	79	1296	79	796
<b>Fahrpersonal Bahn</b>	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bahn)	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Angenehme und sichere Fahrweise (Bahn)	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
<b>Verkauf Chauffeur</b>	81	979		80	900		80	749	78	873	79	548
Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen	80	855		79	799		79	645	78	755	79	476
Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	81	921		80	845		81	717	79	810	80	518

	Kanton Solothurn Bus						Kanton Aargau Bus		Kanton Basel-Landschaft Bus			
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>	80	1080		81	1038		81	887	80	1076	82	675
Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)	80	1080		81	1038		81	887	80	1076	82	675
<b>Sicherheit</b>	78	1303		78	1239		77	1045	79	1297	76	798
Sicherheitsgefühl am Tag	87	1294		88	1227		88	1032	88	1288	88	792
Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht	80	1121		80	1086		80	942	81	1140	80	712
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht	70	1116		70	1081		69	941	71	1142	69	715
Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet	68	1003		69	980		66	832	68	1035	63	621
<b>Haltestelleninfrastruktur</b>	72	1290		72	1218		73	1001	75	1246	70	785
Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt	81	1251		82	1187		81	976	82	1219	78	769
Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen	80	1254		80	1193		80	980	80	1225	78	768
Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel	79	1261		80	1199		81	990	82	1236	79	775
Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.)	61	1263		61	1192		64	985	67	1218	60	762
Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle	58	1265		59	1203		60	980	62	1224	57	770
<b>Sauberkeit Haltestellen</b>	67	1265		67	1206		67	991	70	1234	69	775
Sauberkeit der Haltestellen	66	1263		66	1202		66	985	69	1232	68	769
Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen	68	826		68	838		68	669	69	803	70	520
<b>Angebot / Netzqualität</b>	73	1281		74	1200	sign.	76	977	75	1213	74	774
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	71	1249		72	1181		74	954	72	1196	72	755
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	80	1236		80	1170		81	943	81	1171	77	740
Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz)	56	980	sign.	60	919	sign.	63	778	61	957	60	611
Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz)	60	1069		62	1035	sign.	66	865	63	1059	64	677
Angemessene Fahrdauer	82	1252		81	1177		83	955	83	1189	83	758
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	81	1222		81	1153		81	940	82	1165	81	744
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	72	1185		73	1115		74	915	76	1129	71	742
Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz)	78	1137		79	1087		79	897	79	1089	80	719
Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz)	66	592		64	629	sign.	67	520	65	647	66	414



Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Bus						Kanton Aargau Bus		Kanton Basel-Landschaft Bus			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
<b>Zuverlässigkeit</b>	73	1274		74	1196		75	979	75	1211	71	773
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)	74	1270		74	1193		76	978	75	1207	73	770
Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	72	1190	sign.	74	1129		74	939	74	1140	69	740
<b>Information bei Verspätungen</b>	61	859	sign.	64	809	sign.	67	706	65	830	65	562
Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)	62	808		63	775	sign.	67	670	65	797	64	538
Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden	54	810		57	735		60	632	59	734	58	502
Gute Information im Onlinefahrplan	69	607	sign.	72	654	sign.	76	612	73	734	72	461
Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen	57	725	sign.	61	716	sign.	64	629	65	763	65	516
Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung)	62	633		64	648		65	542	64	655	64	465
<b>Informationsmöglichkeiten</b>	78	1263	sign.	79	1165		80	935	79	1172	78	754
Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen	85	1064	sign.	86	1053		86	851	87	1090	83	684
Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne)	78	872		78	693		76	570	78	628	75	461
Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden)	74	1126	sign.	78	957		79	780	78	948	80	639
Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie	78	1136		77	1051		79	847	79	1080	78	697
Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.)	69	524		71	543		70	453	73	558	69	366
Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen	76	781		75	690		75	574	76	648	74	446
<b>Billettautomat</b>	75	708		76	592		75	431	75	530	77	377
Verfügbares Angebot an Billetten	81	657		80	552		79	404	80	503	81	354
Einfache Bedienung	75	687		75	572		74	423	70	521	75	370
Einfaches und bequemes Bezahlen	78	680		81	573		79	424	78	520	78	371
Genügend verfügbare Billettautomaten	70	673		69	561		69	408	71	495	72	357

Kundenthema resp. Frage	Kanton Solothurn Bus						Kanton Aargau Bus		Kanton Basel-Landschaft Bus			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
<b>Bediente Verkaufsstelle</b>	80	760		81	606		80	471	82	593	81	364
Wartezeit, bis zur Bedienung	68	745	sign.	72	592		70	459	71	579	71	354
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	87	753		87	597		86	466	88	586	87	360
Kompetente Beratung	87	744		86	585		86	449	88	574	86	348
Öffnungszeiten	77	697		75	569		75	436	77	559	78	331
Verfügbares Angebot an Informationsmaterial	84	624		83	498		82	373	84	482	83	282
<b>Online-Ticketkauf</b>	84	517	sign.	86	597		87	518	87	738	85	444
Einfache Benutzerführung	82	508	sign.	85	584		85	513	85	733	83	440
Einfaches und bequemes Bezahlen	86	510	sign.	88	586		89	513	89	732	86	443
Sicherheitsgefühl beim Bezahlen	83	503	sign.	86	582		86	511	87	716	86	431
<b>Tickets und Preise</b>	69	1127		70	1043		69	852	66	1053	73	720
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	64	1090		65	1013		64	828	61	1029	68	700
Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)	74	973		75	924		73	739	72	916	77	653
Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos	69	1033		71	978		71	796	66	974	73	682
<b>Reklamation</b>	50	156		49	145		52	115	53	148	45	100
Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)	57	153		53	139		57	111	59	144	51	98
Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben)	43	146		43	132		46	109	47	139	37	93
<b>Kundenzufriedenheit</b>	75	1254		76	1136		77	910	77	1146	77	748
Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	77	1250		78	1126		78	904	78	1141	77	740
Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	76	1222	sign.	77	1114		78	896	77	1136	78	733
Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr	73	1216		74	1116		74	894	75	1123	75	734
<b>Weiterempfehlung</b>	80	1167		81	1047		82	857	83	1069	85	718
Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte	80	1167		81	1047		82	857	83	1069	85	718