

Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2023



Ergebnisbericht der KUZU 2023 für „Kanton Aargau 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 Aargau Bahn“

Stabile Kundenzufriedenheit im Kanton Aargau

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 in den vier Kantonen 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 Aargau eine Kundenzufriedenheit von 77 Punkten (Skala von 0 bis 100). Im momentan herausfordernden Umfeld ist es sehr erfreulich, dass die Kundenzufriedenheit auf diesem hohen Niveau gehalten werden konnte.

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

Wir danken den Teilnehmenden für die Beantwortung der Fragen. Nur mit der aktiven Mithilfe der Kundinnen und Kunden können wir Schwächen erkennen und diese verbessern. Den beteiligten Transportunternehmen und Tarifverbänden danken wir für die gute Zusammenarbeit.

Hans Ruedi Rihs
Leiter Sektion öffentlicher Verkehr
Departement Bau, Verkehr und Umwelt

Sandro Maritz
Projektleiter
Departement Bau, Verkehr und Umwelt

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: 1482
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 804

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

AVA: S14, S17, T20

SBB: RE: Olten - Wettingen, S1, S6, S11, S12, S19, S23, S25, S26, S27, S28, S29, S42

THURBO: S36

Auftraggeber / Auftragnehmer

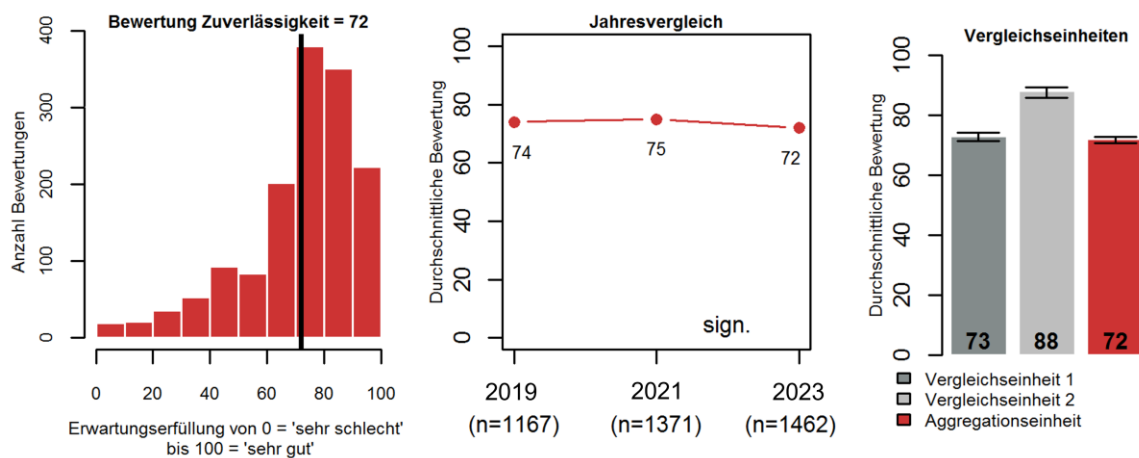
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

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.

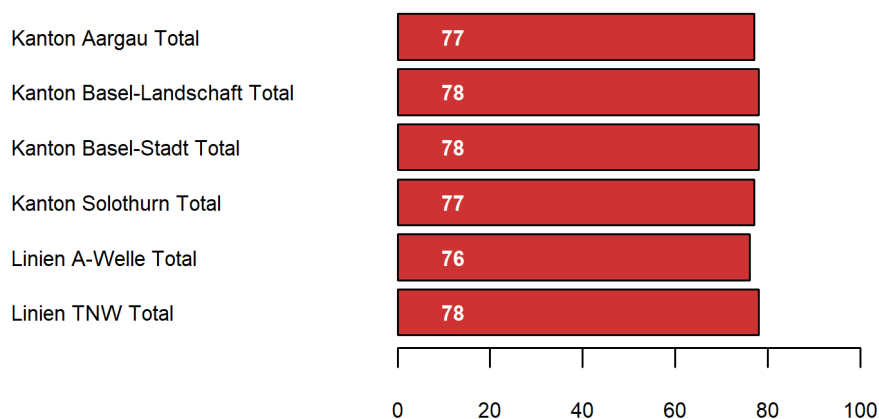
Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

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	74	77	77
Weiterempfehlung	80	82	83
Kundenthemen	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Fahrkomfort	73	76	75
Sauberkeit Fahrzeuge	73	75	74
Fahrpersonal Bus / Tram	-	-	88
Fahrpersonal Bahn	88	88	89
Verkauf Chauffeur	-	-	-
Kontrollpersonal	85	85	85
Sicherheit	72	74	71
Haltestelleninfrastruktur	71	74	73
Sauberkeit Haltestellen	69	70	66
Angebot / Netzqualität	76	78	77
Zuverlässigkeit	73	76	77
Information Verspätungen	69	72	72
Informationsmöglichkeiten	80	82	82
Billettautomat	72	76	74
Bediente Verkaufsstelle	79	83	80
Online-Ticketkauf	83	86	86
Tickets und Preise	61	67	64
Reklamation	47	54	37

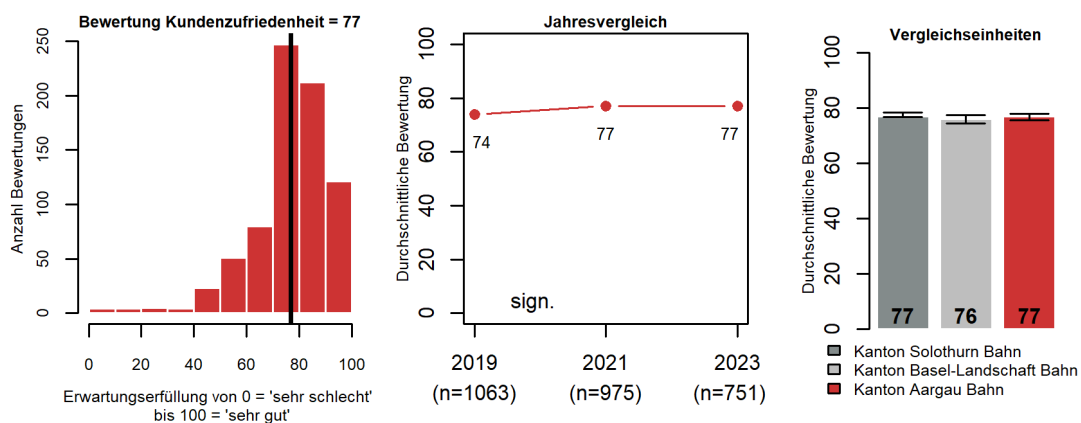
Ergebnisse Kundenzufriedenheit

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

Kundenzufriedenheit

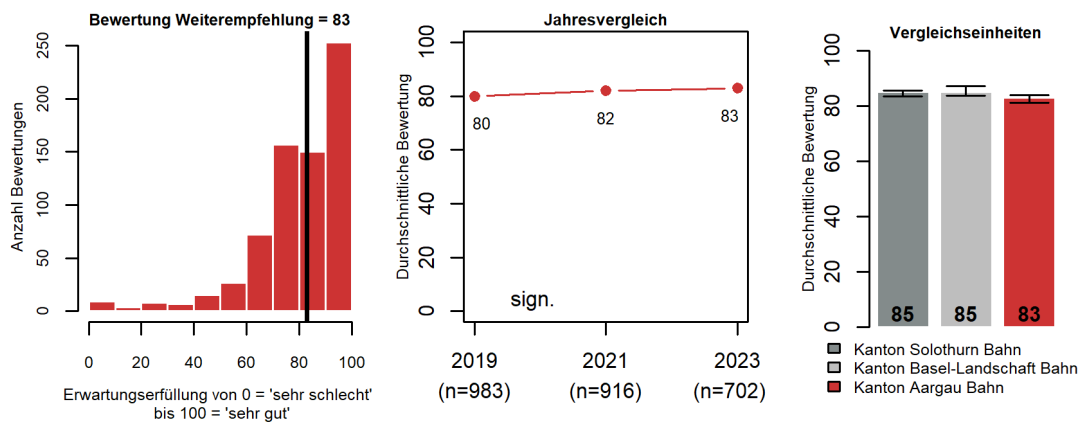
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

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



Weiterempfehlung

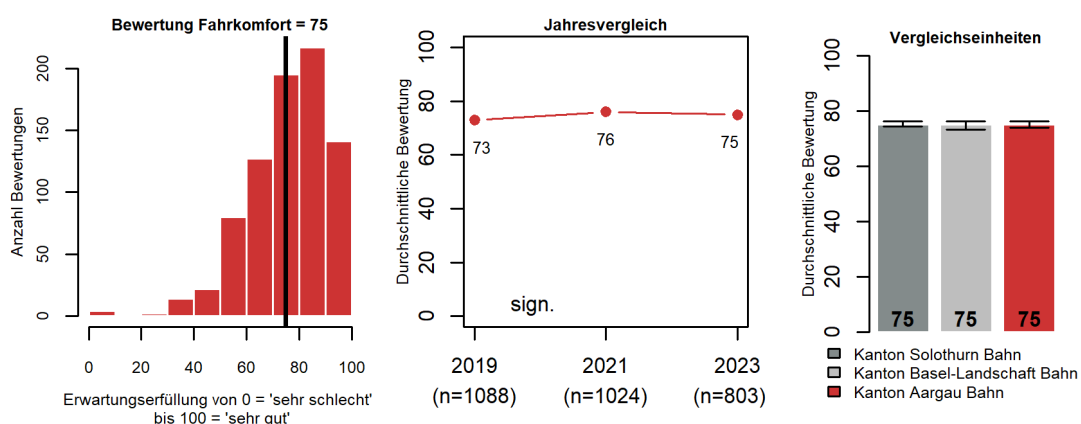
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



Fahrkomfort

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

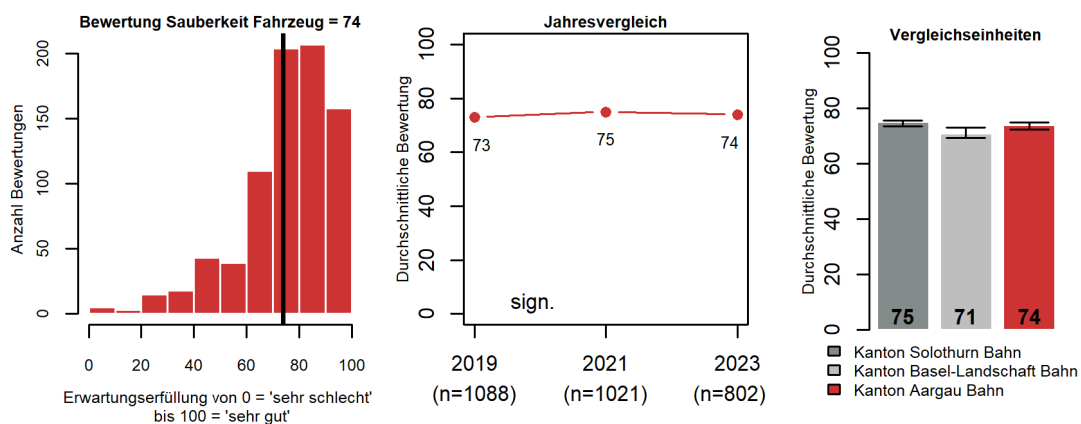
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



Sauberkeit Fahrzeuge

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

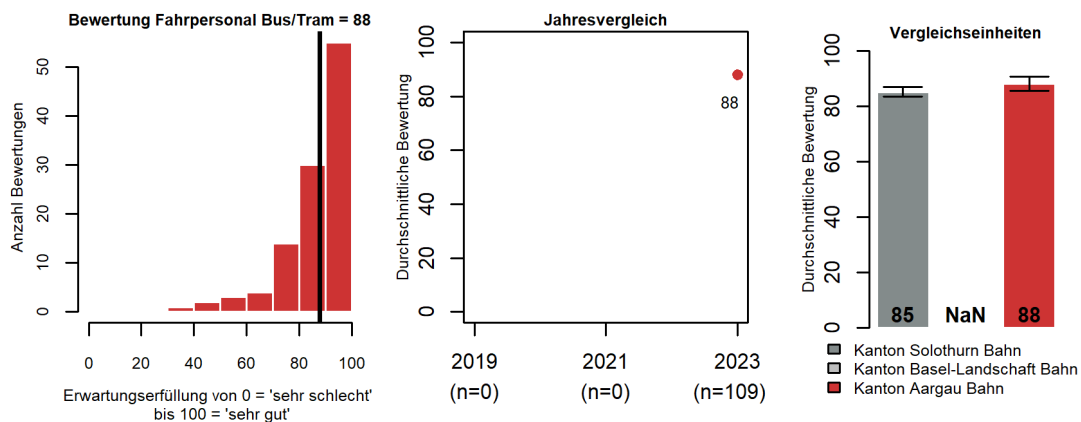
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



Fahrpersonal Bus / Tram

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

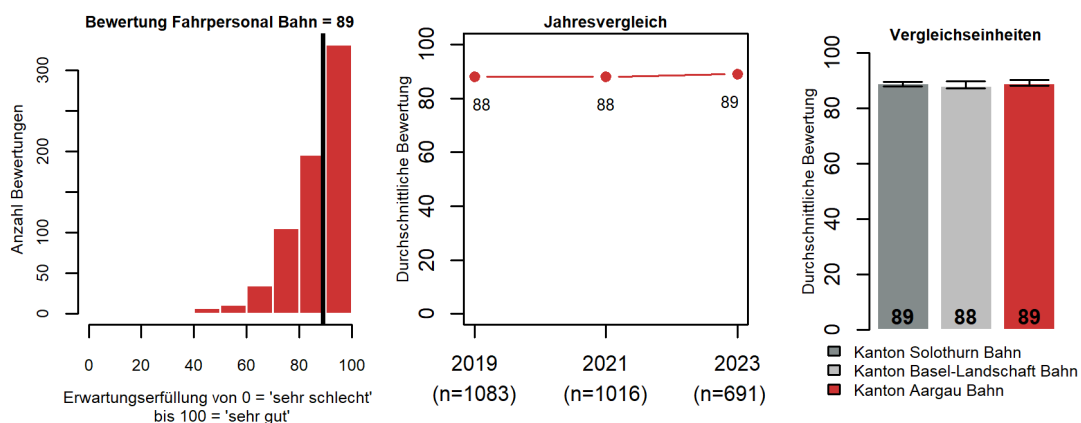
- gepflegte Erscheinung
- genügend langes Warten für Einstieg
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- angenehme und sichere Fahrweise



Fahrpersonal Bahn

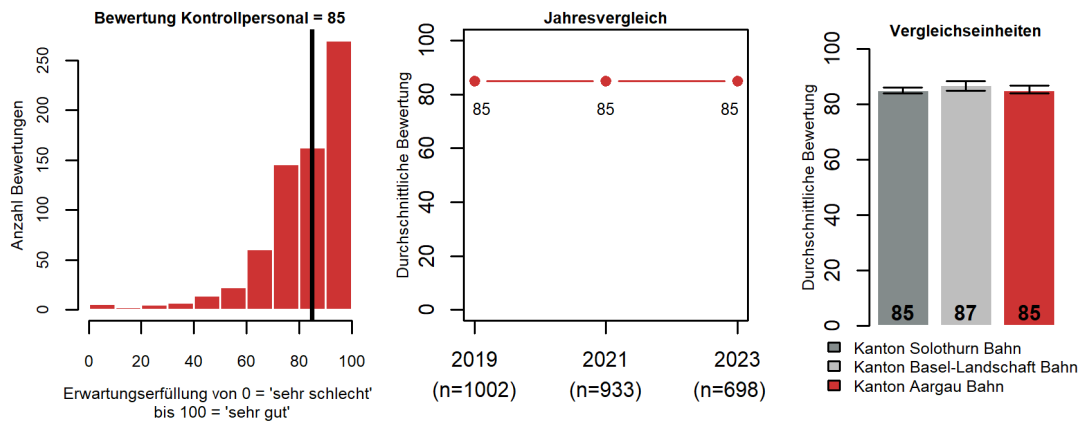
Frage: Wie erfüllen die Lokführerinnen und Lokführer dieser Bahnlinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

- genügend langes Warten für Einstieg
- angenehme und sichere Fahrweise



Kontrollpersonal

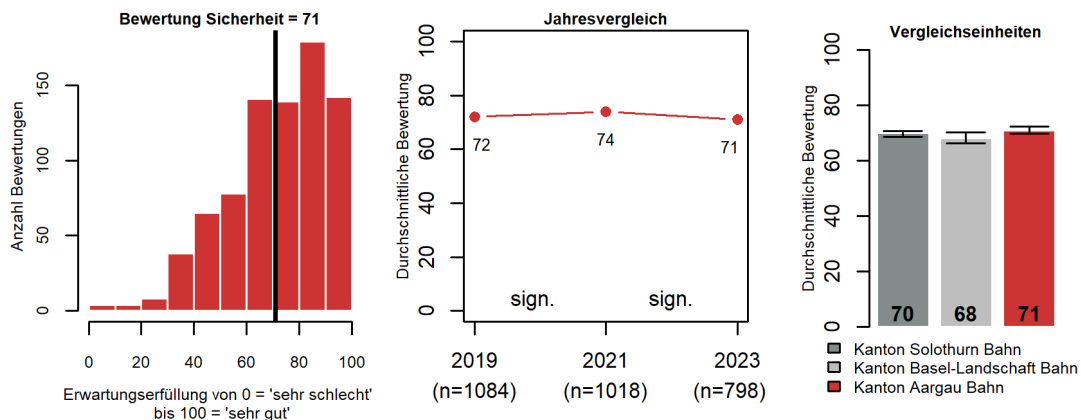
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



Sicherheit

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

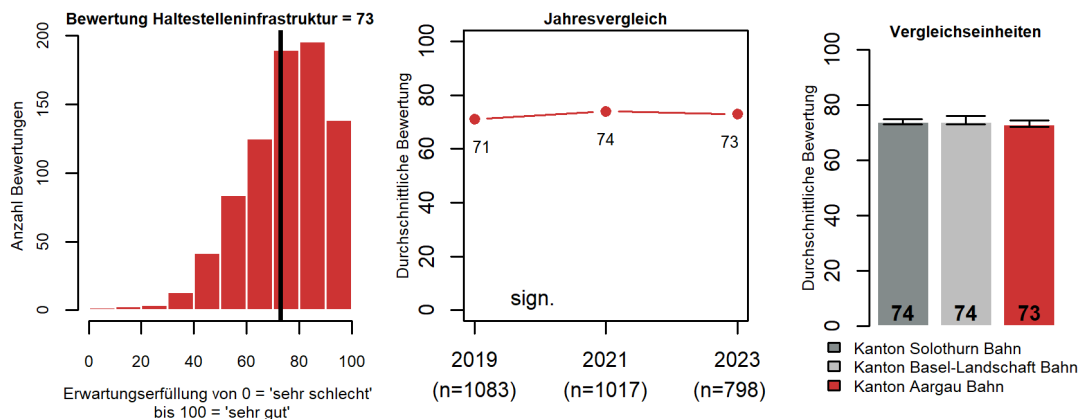
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



Haltestelleninfrastruktur

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

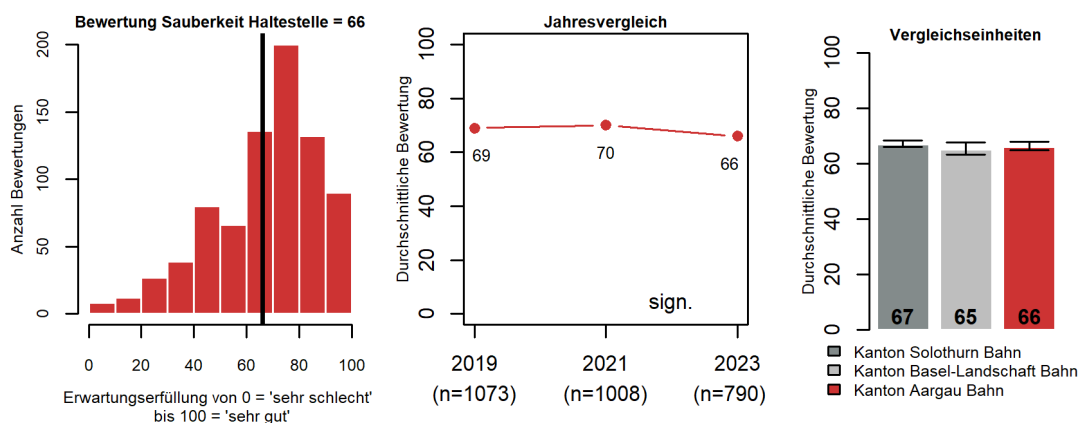
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Witterungsschutz
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzgelegenheiten
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten



Sauberkeit Haltestellen

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

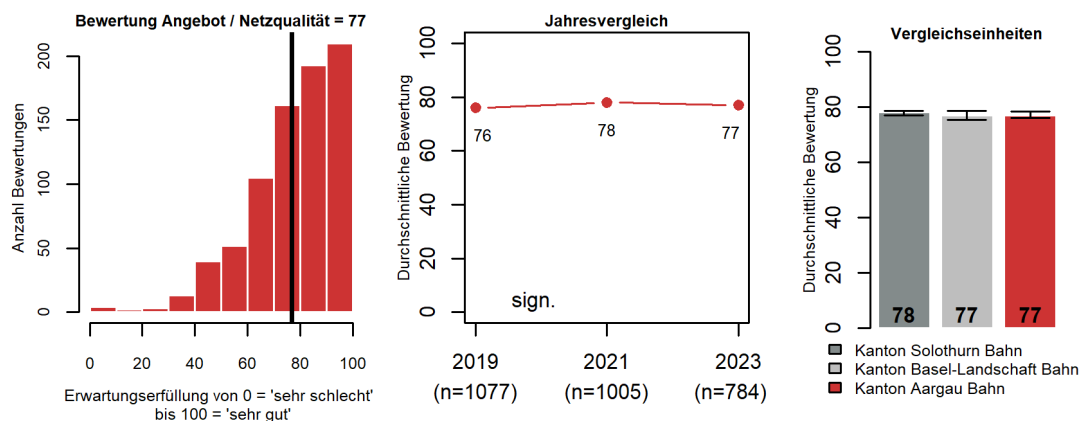
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



Angebot / Netzqualität

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

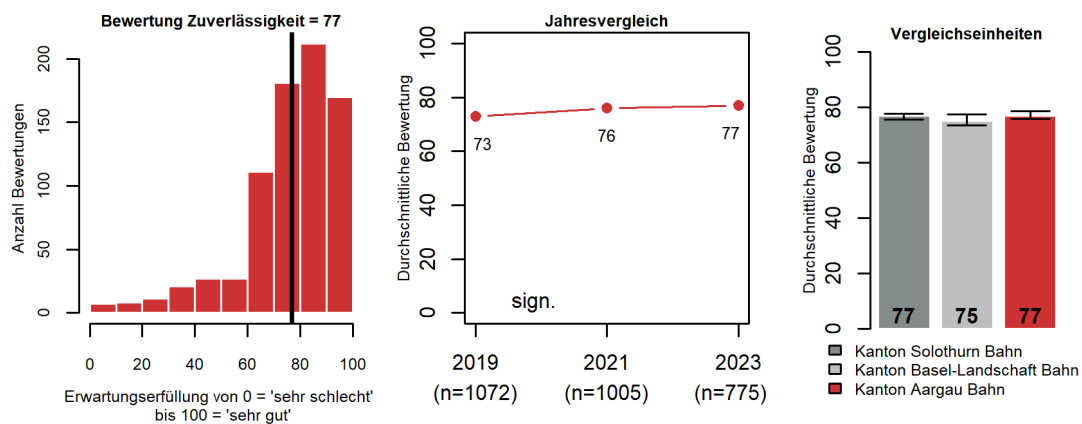
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrdauer



Zuverlässigkeit

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

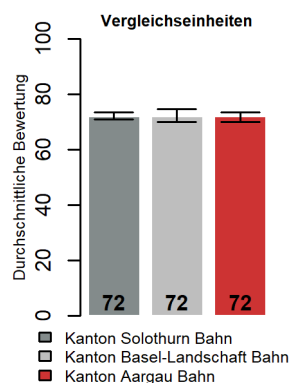
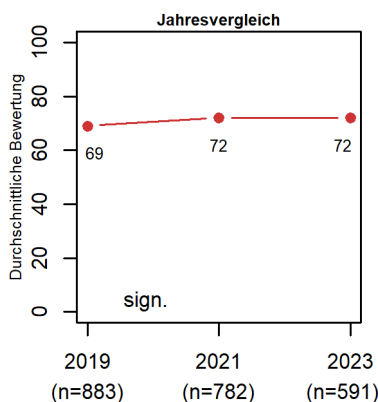
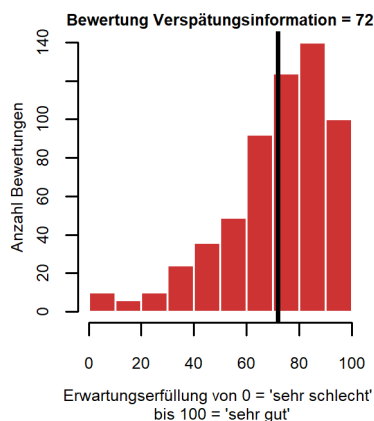
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



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?

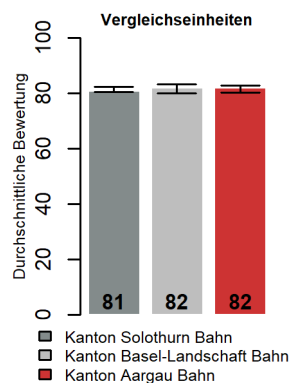
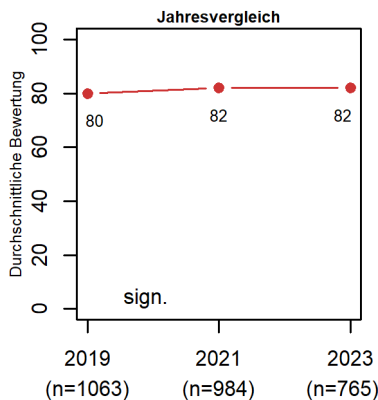
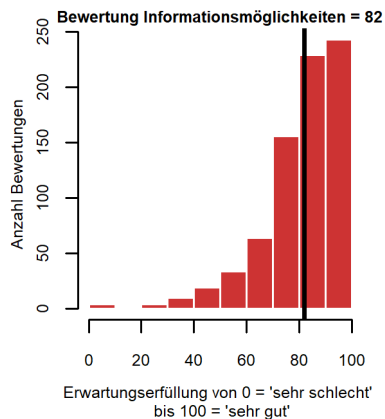
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



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?

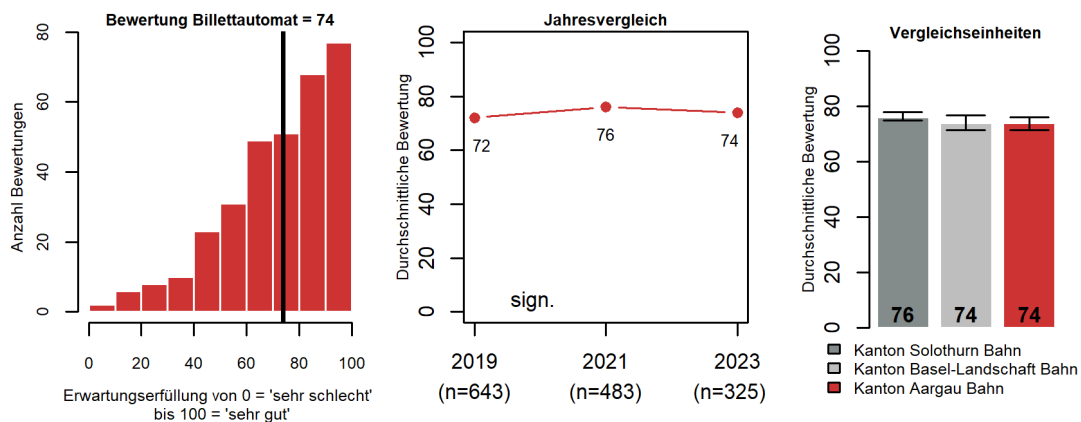
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Informationen in gedruckter Form
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Bildschirme in den Fahrzeugen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Persönliche Auskünfte durch Personal



Billettautomat

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

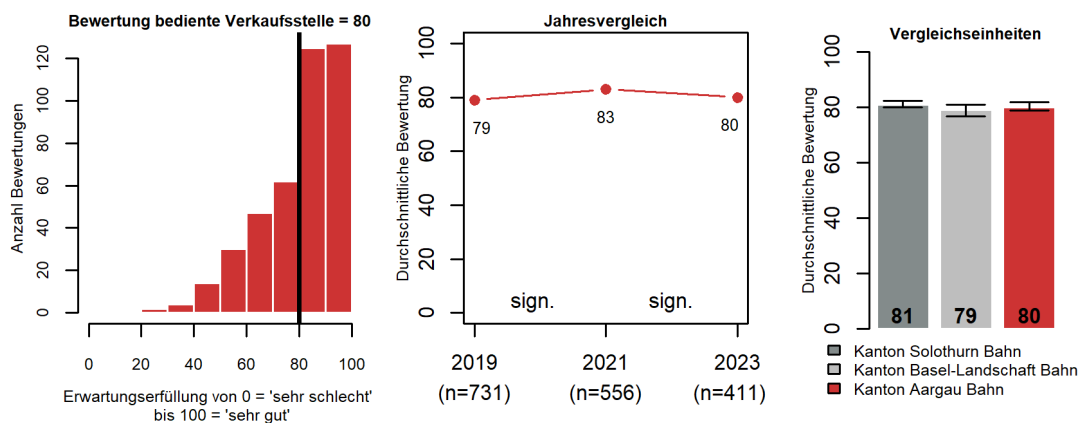
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfaches und bequemes Bezahlen
- einfache Bedienung
- genügend verfügbare Billettautomaten



Bediente Verkaufsstelle

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

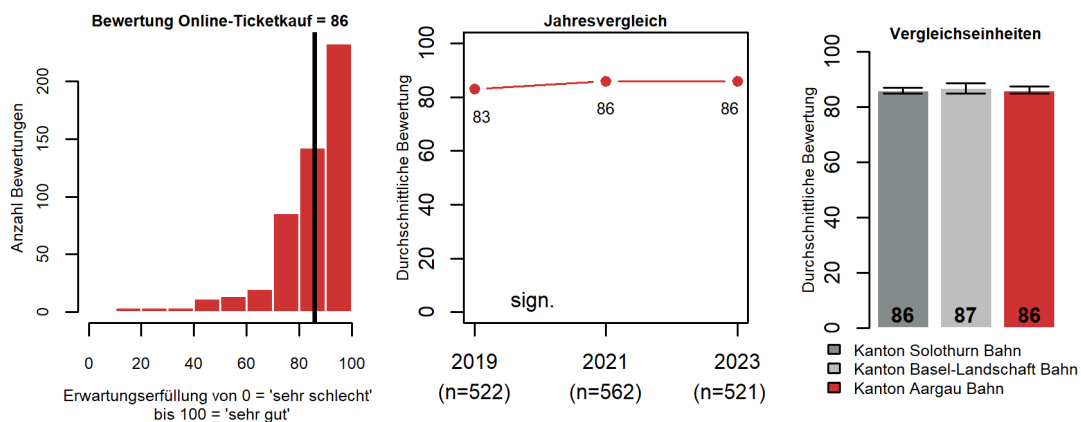
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



Online-Ticketkauf

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

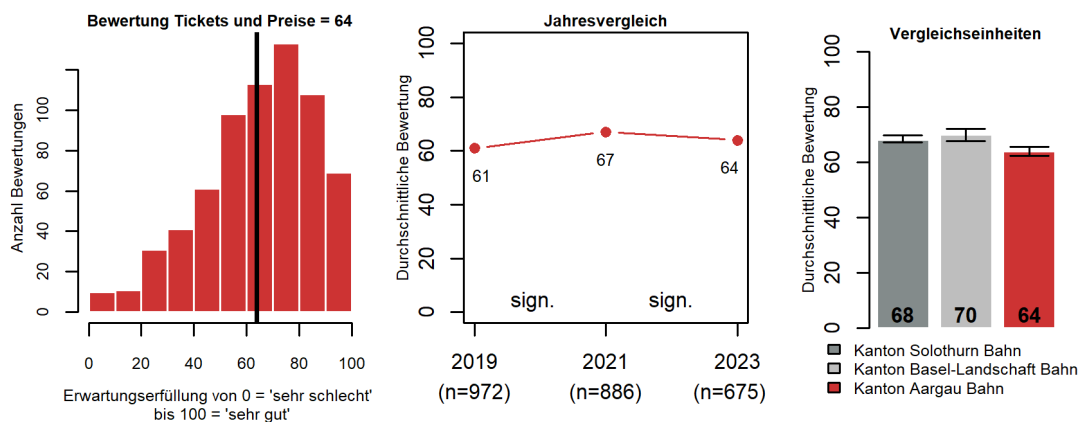
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



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?

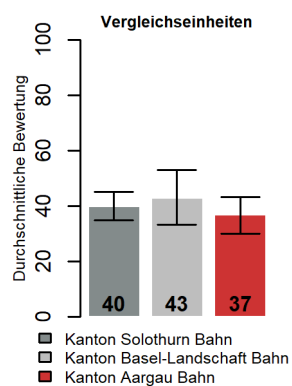
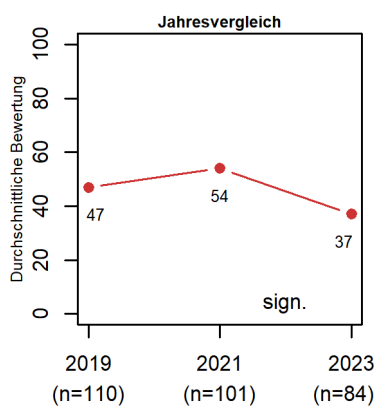
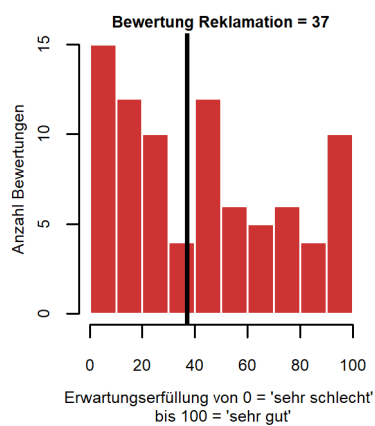
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



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

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. Auf Basis dieser Grundlage werden wir bei kritischen Resultaten mit den Transportunternehmungen Massnahmen zur Verbesserung der Servicequalität besprechen.

Kontaktperson:

Kanton Aargau
Sandro Maritz
Projektleiter
Departement Bau, Verkehr und Umwelt
062 835 33 56
sandro.maritz@ag.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 Aargau Bahn						Kanton Solothurn Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Fahrkomfort	73	1088	sign.	76	1024		75	803	75	1418	75	405
Bequemes Ein- und Aussteigen	83	1083	sign.	85	1022		83	800	86	1415	87	404
Genügend Sitzplätze	69	1080	sign.	75	1016		74	797	72	1409	67	404
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)	76	1084	sign.	80	1022		78	799	80	1417	79	405
Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität)	67	1070	sign.	71	1002		70	781	71	1375	70	391
Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität)	75	1008	sign.	78	940		76	725	75	1313	74	384
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.)	72	1066		71	1009		71	789	72	1387	72	397
Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster)	88	1077	sign.	89	1018		88	800	83	1409	89	403
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc.	68	1026		68	940		67	721	67	1322	67	378
Komfortable Stehplätze	62	952	sign.	65	907		63	686	65	1251	64	362
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.)	71	1060	sign.	74	1001		73	782	77	1392	74	396
Sauberkeit Fahrzeuge	73	1088	sign.	75	1021		74	802	75	1413	71	404
Sauberkeit innen	71	1088		73	1019		71	801	71	1411	66	403
Sauberkeit aussen	76	1010	sign.	79	952		77	746	79	1306	77	372
Fahrpersonal Bus / Tram	-	-		-	-		88	109	85	249	-	-
Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram)	-	-		-	-		90	86	90	201	-	-
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram)	-	-		-	-		89	71	87	205	-	-
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram)	-	-		-	-		86	103	80	245	-	-
Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram)	-	-		-	-		87	109	86	246	-	-
Fahrpersonal Bahn	88	1083		88	1016		89	691	89	1163	88	405
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bahn)	86	1063		87	1001		88	683	88	1133	87	388
Angenehme und sichere Fahrweise (Bahn)	89	1077		89	1011		90	689	89	1156	89	404
Verkauf Chauffeur	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-

	Kanton Aargau Bahn						Kanton Solothurn 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)
Kontrollpersonal	85	1002		85	933		85	698	85	1231	87	362
Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)	85	1002		85	933		85	698	85	1231	87	362
Sicherheit	72	1084	sign.	74	1018	sign.	71	798	70	1415	68	404
Sicherheitsgefühl am Tag	89	1069		90	1013		90	792	89	1402	89	401
Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht	72	976		73	903	sign.	71	693	70	1266	67	362
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht	63	996		63	928	sign.	59	715	60	1290	60	367
Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet	58	977	sign.	63	903	sign.	58	680	53	1210	50	350
Haltestelleninfrastruktur	71	1083	sign.	74	1017		73	798	74	1403	74	402
Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt	78	1061	sign.	81	1000		81	783	80	1381	80	397
Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen	79	1064	sign.	81	1000		81	788	82	1376	82	393
Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel	79	1071	sign.	82	1001		81	792	83	1392	85	397
Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.)	68	1064	sign.	73	992	sign.	70	775	69	1372	72	393
Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle	51	1059	sign.	54	990		53	773	55	1355	52	381
Sauberkeit Haltestellen	69	1073		70	1008	sign.	66	790	67	1383	65	396
Sauberkeit der Haltestellen	68	1073		68	1007	sign.	65	787	66	1380	64	395
Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen	70	784		72	766	sign.	68	551	69	995	67	294
Angebot / Netzqualität	76	1077	sign.	78	1005		77	784	78	1377	77	392
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	71	1054		73	982		74	768	76	1350	71	381
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	82	1048		83	977		82	752	82	1316	81	381
Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz)	69	807		70	739		69	553	71	1026	70	288
Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz)	72	880		72	813		72	614	74	1131	75	316
Angemessene Fahrdauer	79	1053	sign.	82	989		82	776	83	1350	82	385
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	78	1039		80	973		79	767	80	1337	81	380
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	75	1011		77	939		77	731	75	1297	74	357
Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz)	79	980		80	905		80	706	81	1256	79	352
Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz)	67	502		70	450		69	317	71	599	72	161

Kundenthema resp. Frage	Kanton Aargau Bahn						Kanton Solothurn Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Zuverlässigkeit	73	1072	sign.	76	1005		77	775	77	1370	75	389
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)	73	1069	sign.	76	1004	sign.	78	775	78	1366	76	388
Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	73	1018	sign.	76	941		76	724	75	1286	75	358
Information bei Verspätungen	69	883	sign.	72	782		72	591	72	1054	72	320
Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)	68	871	sign.	71	773		71	582	72	1029	71	312
Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden	70	867	sign.	73	767		72	578	72	1027	73	310
Gute Information im Onlinefahrplan	73	700	sign.	78	679		77	523	77	894	78	276
Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen	69	850	sign.	72	761		72	572	72	1004	72	302
Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung)	64	792	sign.	67	728		67	524	68	931	66	286
Informationsmöglichkeiten	80	1063	sign.	82	984		82	765	81	1359	82	384
Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen	86	990		87	942		88	736	87	1270	88	357
Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne)	76	565		77	477	sign.	71	337	74	636	70	189
Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden)	83	1028		84	941		83	745	83	1319	84	378
Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie	81	1004		82	931		81	728	82	1269	82	363
Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.)	70	432	sign.	75	418		73	312	72	553	68	147
Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen	73	628	sign.	76	537		73	398	75	762	72	216
Billettautomat	72	643	sign.	76	483		74	325	76	639	74	203
Verfügbares Angebot an Billetten	77	609		79	442		77	303	81	606	80	191
Einfache Bedienung	63	639	sign.	71	475		67	320	72	628	68	201
Einfaches und bequemes Bezahlen	77	636	sign.	81	472		80	319	80	625	81	199
Genügend verfügbare Billettautomaten	72	611	sign.	78	452	sign.	72	306	74	601	68	179

Kundenthema resp. Frage	Kanton Aargau Bahn						Kanton Solothurn Bahn		Kanton Basel-Landschaft Bahn			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Bediente Verkaufsstelle	79	731	sign.	83	556	sign.	80	411	81	727	79	212
Wartezeit, bis zur Bedienung	68	725	sign.	75	553	sign.	71	409	71	714	67	207
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	87	725	sign.	90	550		88	409	89	715	86	209
Kompetente Beratung	86	717	sign.	88	541		86	402	88	712	86	207
Öffnungszeiten	74	686	sign.	77	513		75	387	77	680	75	200
Verfügbares Angebot an Informationsmaterial	82	581	sign.	85	414		83	313	82	566	81	155
Online-Ticketkauf	83	522	sign.	86	562		86	521	86	867	87	274
Einfache Benutzerführung	81	518	sign.	83	556		82	514	83	863	84	273
Einfaches und bequemes Bezahlen	85	517	sign.	88	558		89	520	88	862	90	274
Sicherheitsgefühl beim Bezahlen	82	510	sign.	87	547		87	509	86	850	87	268
Tickets und Preise	61	972	sign.	67	886	sign.	64	675	68	1218	70	359
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	56	957	sign.	63	871		61	653	66	1189	67	350
Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)	69	856	sign.	72	771		70	577	73	1073	75	323
Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos	59	919	sign.	66	812	sign.	62	635	67	1151	68	344
Reklamation	47	110		54	101	sign.	37	84	40	148	43	43
Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)	55	108		58	100	sign.	44	81	47	144	49	42
Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben)	36	104	sign.	48	91	sign.	30	82	33	141	36	42
Kundenzufriedenheit	74	1063	sign.	77	975		77	751	77	1334	76	377
Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	75	1060	sign.	78	971		78	749	79	1331	77	376
Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	75	1056	sign.	78	964		78	748	79	1322	78	375
Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr	72	1048	sign.	75	960		74	740	75	1309	73	370
Weiterempfehlung	80	983	sign.	82	916		83	702	85	1272	85	363
Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte	80	983	sign.	82	916		83	702	85	1272	85	363