

Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2023



Ergebnisbericht der KUZU 2023 für „Kanton Aargau 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 Aargau Bus“

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 Tarifverbunden 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: 2541
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 1305

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: 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 13, 340, 444

RBL: 380, 381, 382, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396

BBA: 1, 2, 3, 4, 5/7, 6

RVBW: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13

PAG: 1, 3, 4, 5, 84, 85, 86, 88, 89, 90, 134, 135, 136, 137, 141, 142, 143, 147, 148, 149, 217, 231, 320, 321, 322, 331, 332, 334, 336, 339, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 350, 352/353, 354, 355, 356, 357, 360, 361, 362, 363, 364, 366, 368, 371, 372, 374, 376

ZVB: 347, 348

Auftraggeber / Auftragnehmer

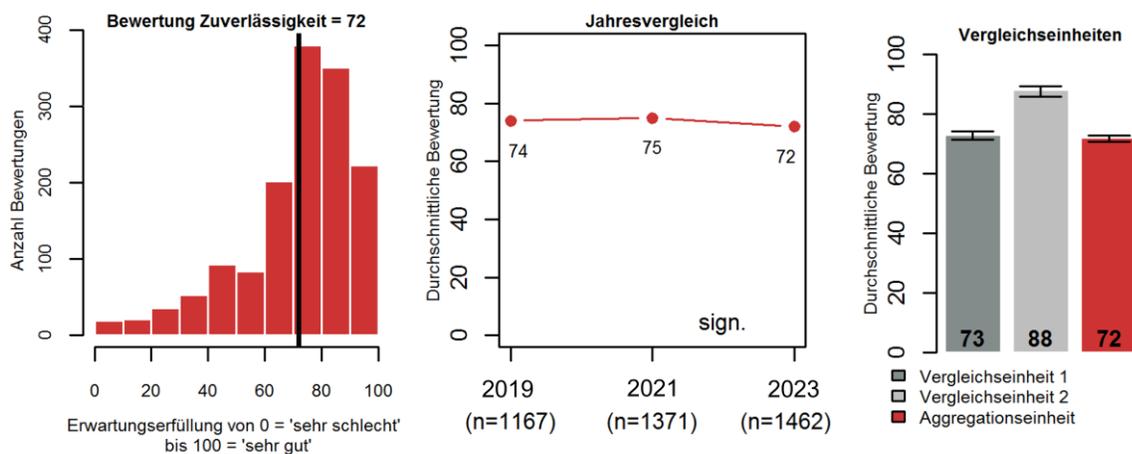
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

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.

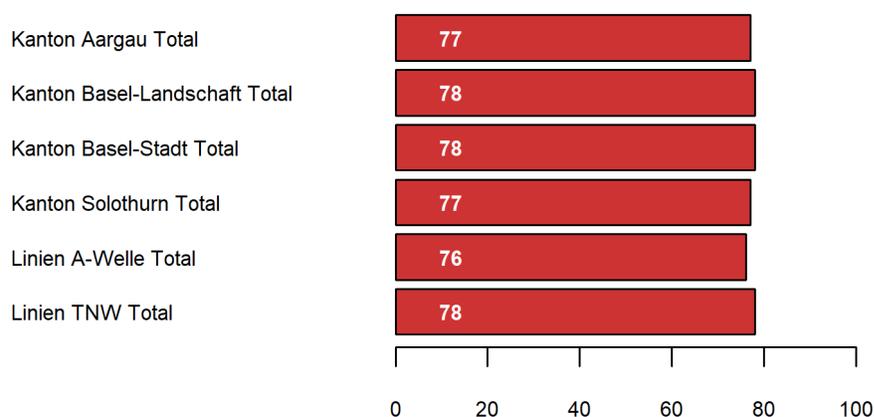
Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

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

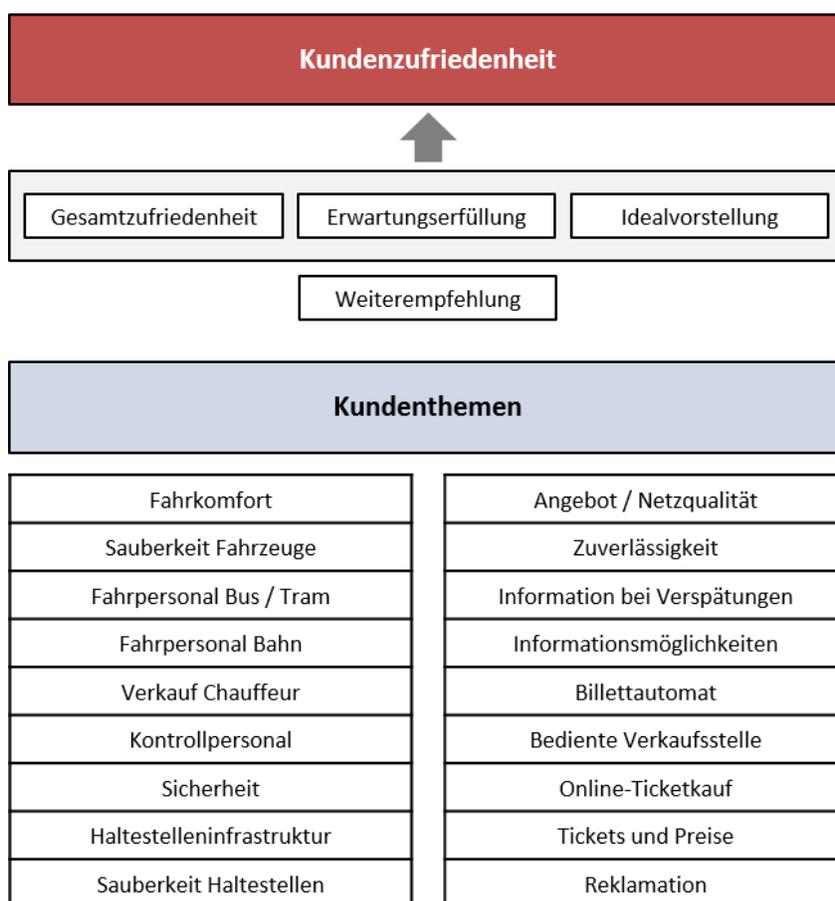


Kundenzufriedenheit und Kundenthemen

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	76	77
Weiterempfehlung	80	80	83
Kundenthemen	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Fahrkomfort	73	74	74
Sauberkeit Fahrzeuge	82	82	82
Fahrpersonal Bus / Tram	80	81	82
Fahrpersonal Bahn	-	-	-
Verkauf Chauffeur	79	79	78
Kontrollpersonal	81	81	80
Sicherheit	79	79	79
Haltestelleninfrastruktur	73	74	75
Sauberkeit Haltestellen	69	67	70
Angebot / Netzqualität	73	74	75
Zuverlässigkeit	71	74	75
Information Verspätungen	60	66	65
Informationsmöglichkeiten	77	79	79
Billettautomat	73	73	75
Bediente Verkaufsstelle	80	83	82
Online-Ticketkauf	82	86	87
Tickets und Preise	65	67	66
Reklamation	49	47	53

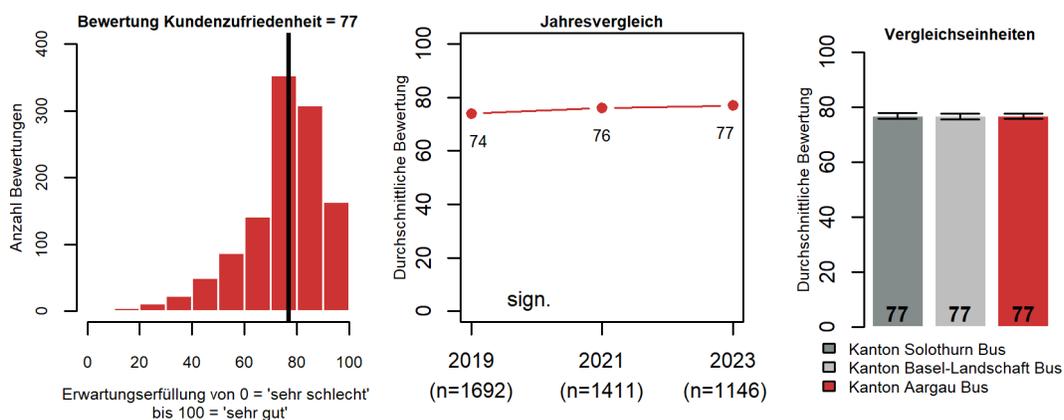
Ergebnisse Kundenzufriedenheit

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

Kundenzufriedenheit

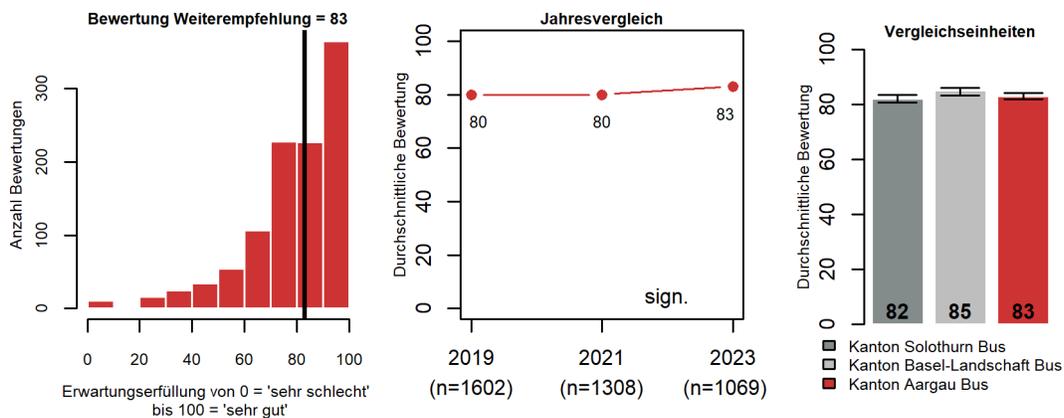
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

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



Weiterempfehlung

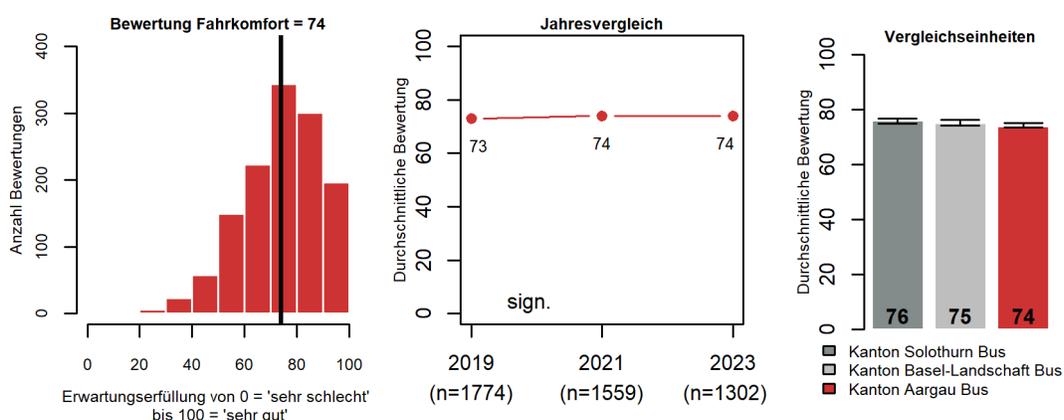
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



Fahrkomfort

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

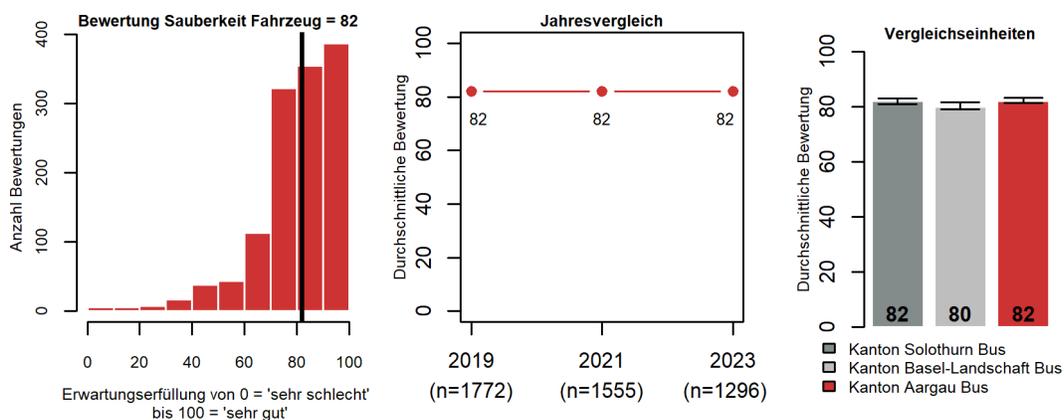
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



Sauberkeit Fahrzeuge

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

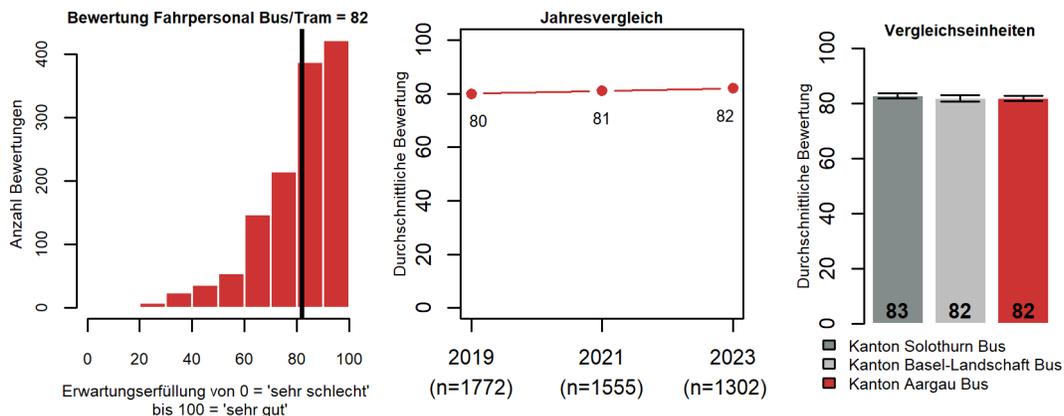
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



Fahrpersonal Bus / Tram

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

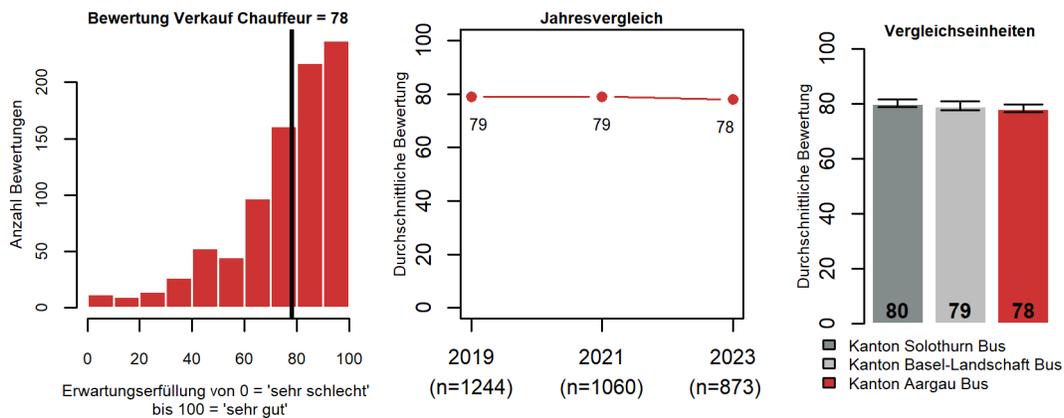
- gepflegte Erscheinung
- genügend langes Warten für Einstieg
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- angenehme und sichere Fahrweise



Verkauf Chauffeur

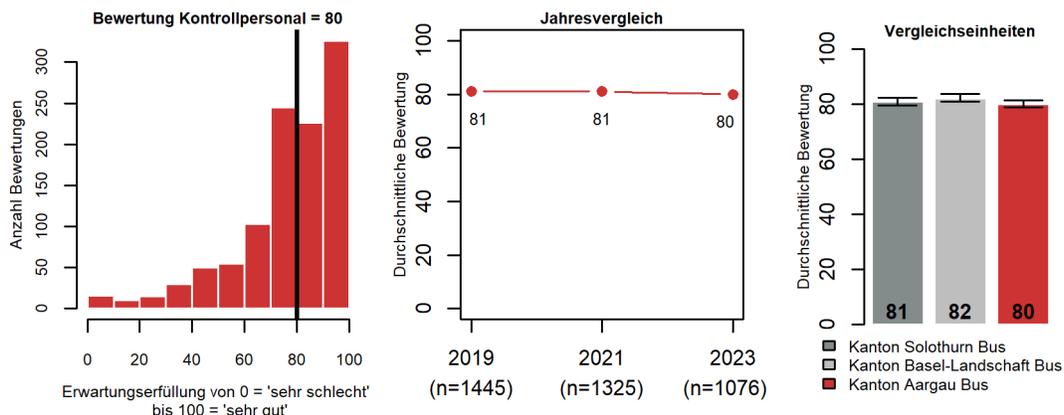
Frage: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

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



Kontrollpersonal

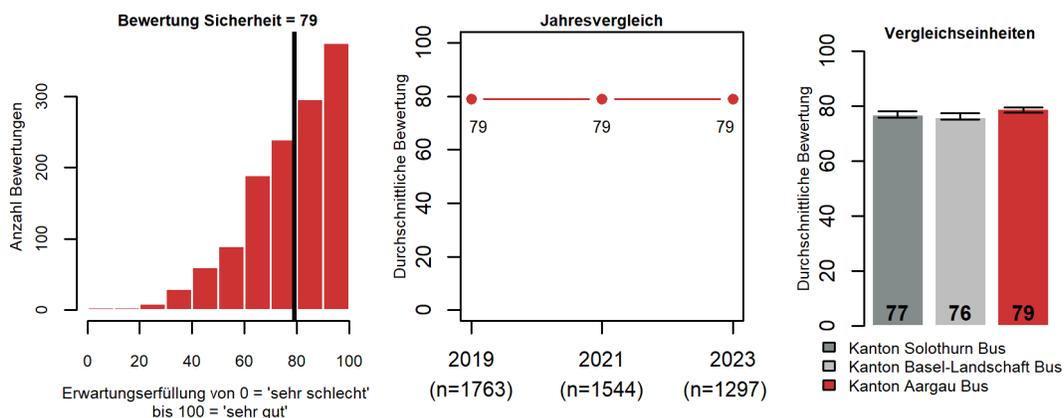
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



Sicherheit

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

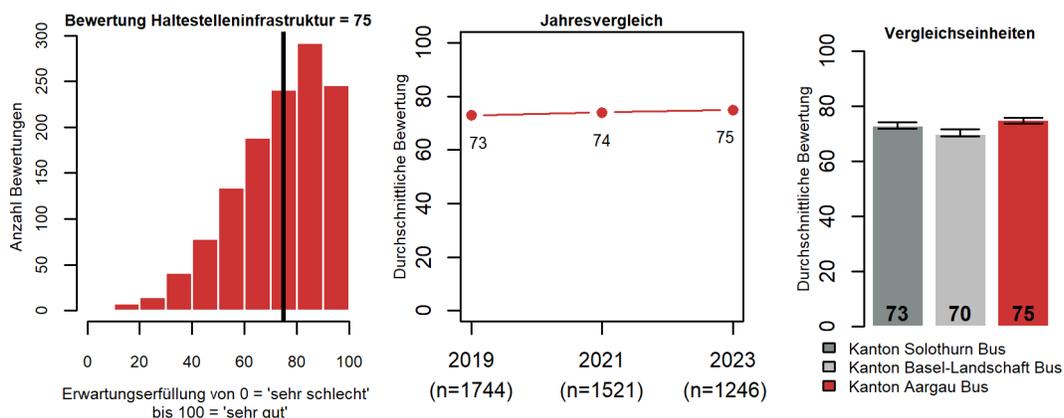
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



Haltestelleninfrastruktur

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

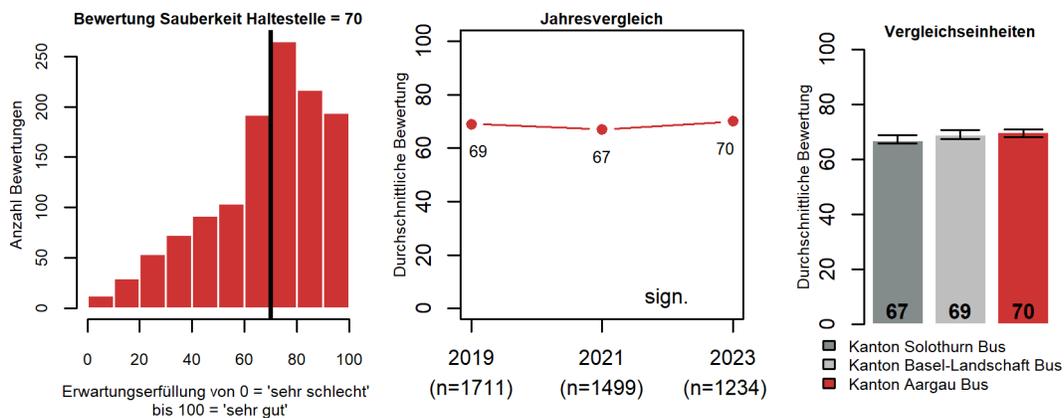
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Witterungsschutz
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzgelegenheiten
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten



Sauberkeit Haltestellen

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

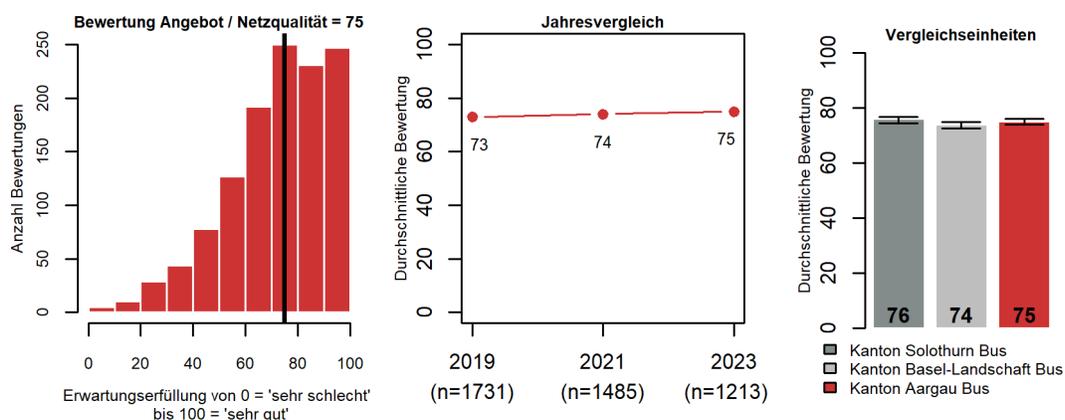
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



Angebot / Netzqualität

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

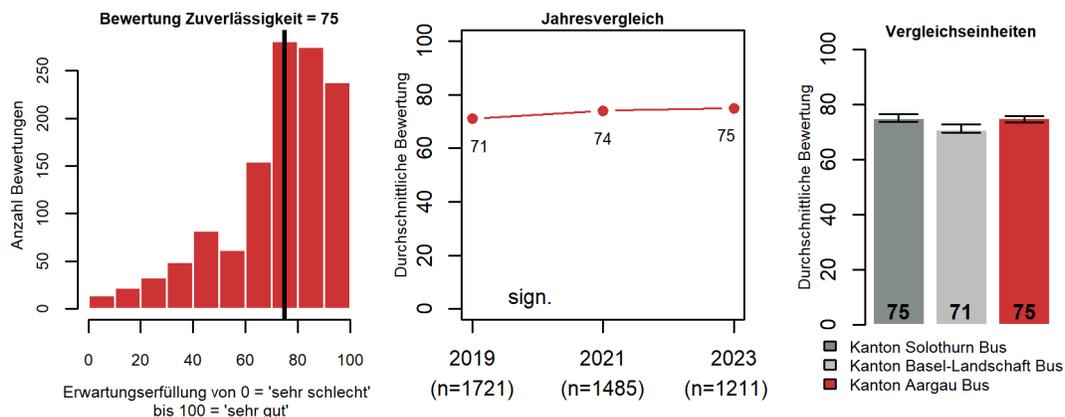
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrdauer



Zuverlässigkeit

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

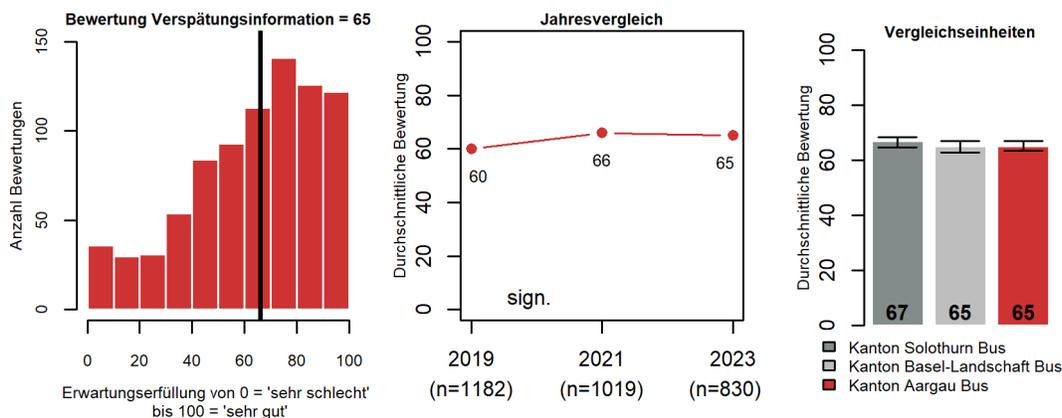
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



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?

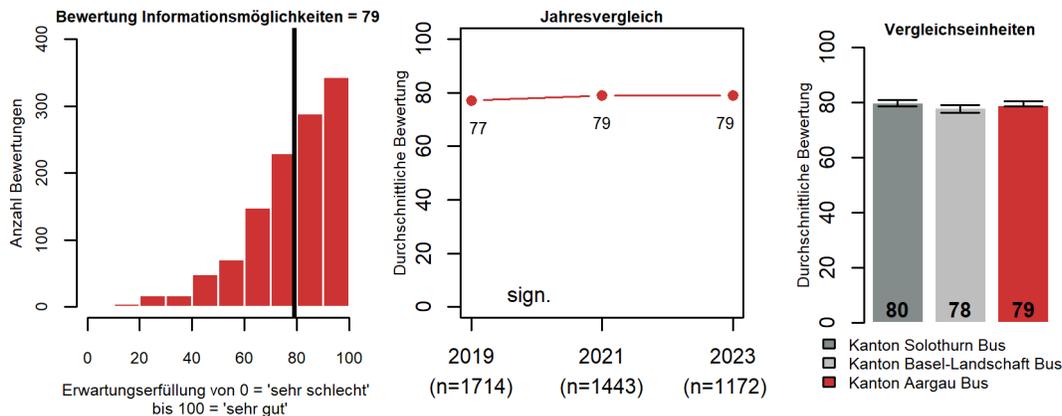
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



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?

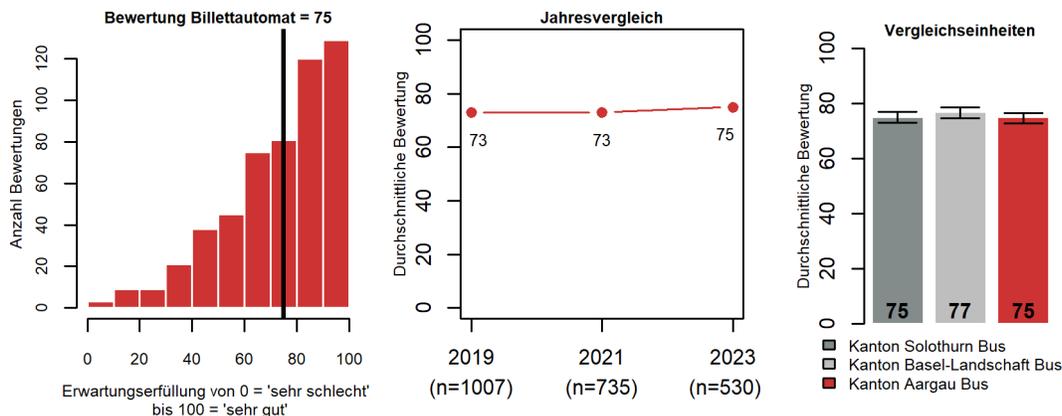
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Informationen in gedruckter Form
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Bildschirme in den Fahrzeugen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Persönliche Auskünfte durch Personal



Billettautomat

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

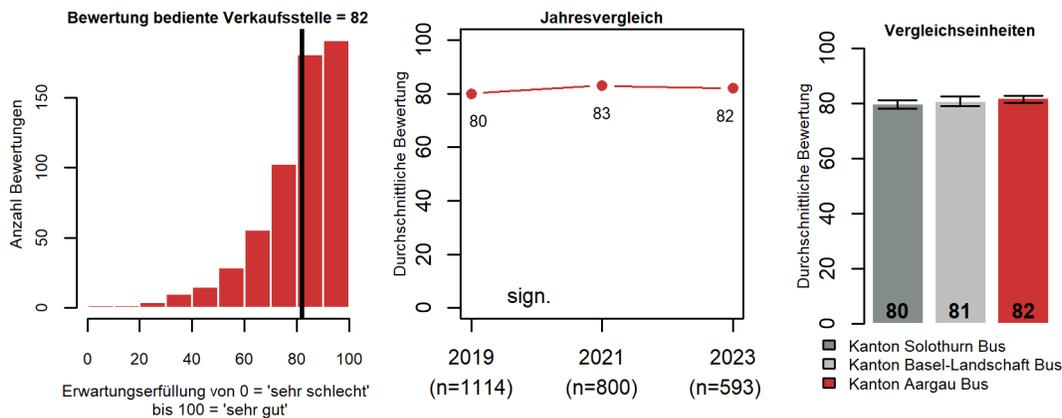
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfaches und bequemes Bezahlen
- einfache Bedienung
- genügend verfügbare Billettautomaten



Bediente Verkaufsstelle

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

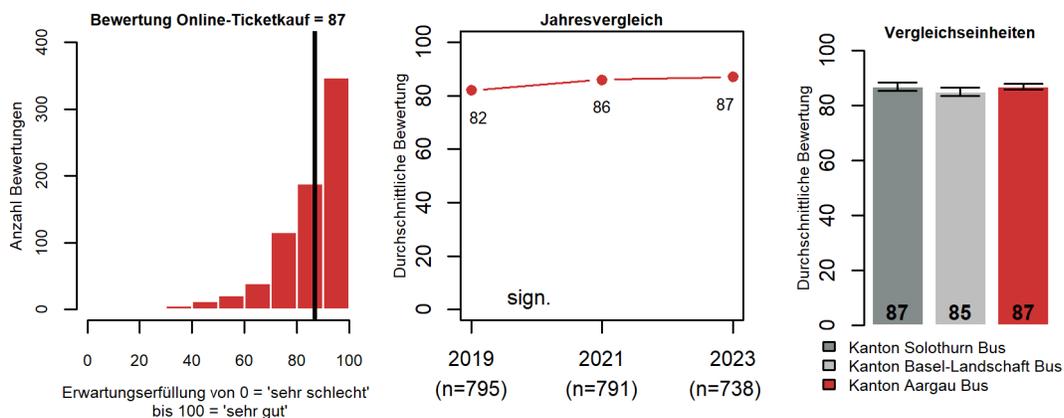
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



Online-Ticketkauf

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

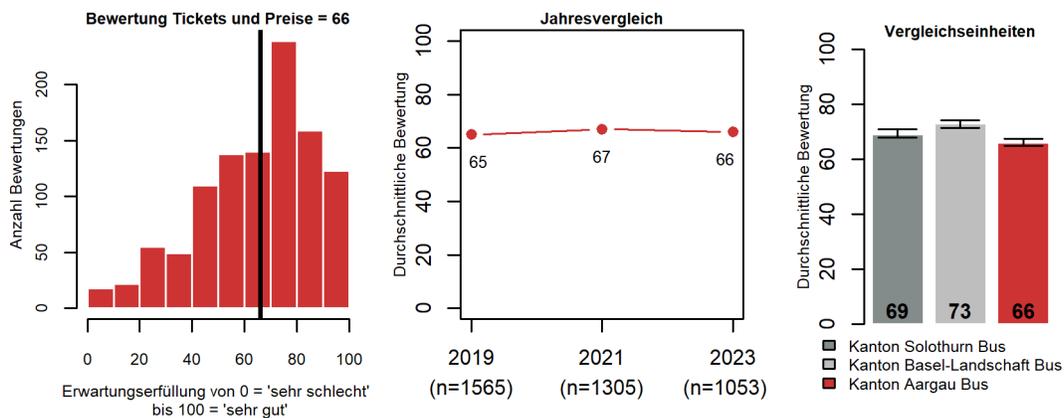
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



Tickets und Preise

Frage: Denken Sie an die Preise für Billette und Abonnemente, welche Sie in den Kantonen AG, BL, BS und SO nutzen und an das Fahrausweissortiment. Wie werden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

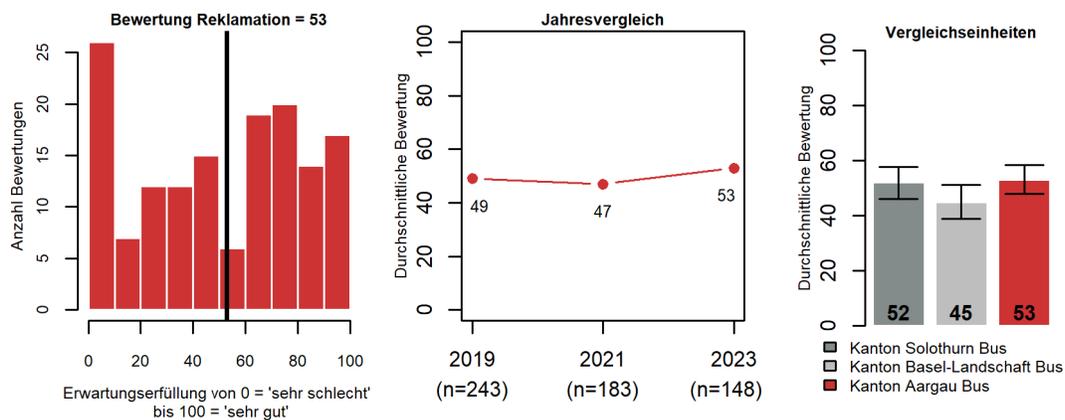
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



Reklamation

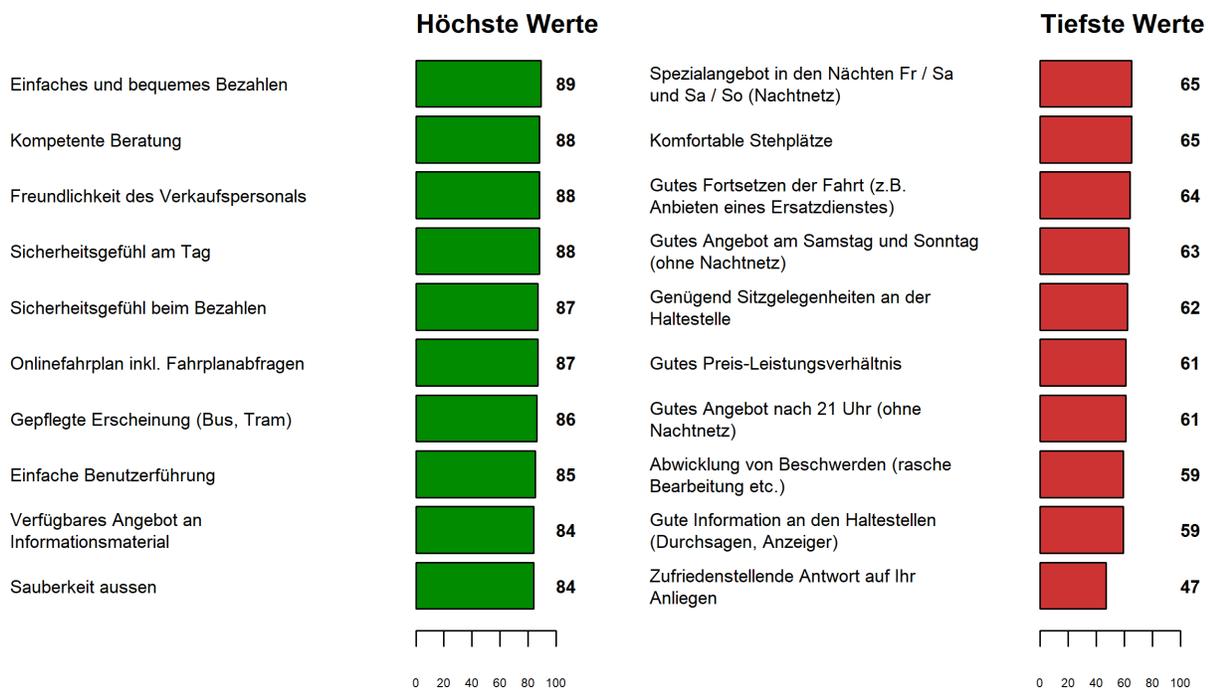
Frage: Denken Sie an die Behandlung Ihrer Beschwerde. Wie wurden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

- Abwicklung Ihrer Beschwerde (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)
- zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Eindruck etwas erreicht zu haben?)



Übersicht der höchsten und tiefsten Werte

Folgende Darstellung veranschaulicht, welche Bereiche (siehe Tabelle im Anhang) aus Sicht der Kunden besonders gut, bzw. besonders schlecht beurteilt wurden.



Weiteres Vorgehen

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 Bus						Kanton Solothurn Bus		Kanton Basel-Landschaft Bus			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Fahrkomfort	73	1774	sign.	74	1559		74	1302	76	1055	75	801
Bequemes Ein- und Aussteigen	82	1760		83	1548		84	1298	83	1051	83	798
Genügend Sitzplätze	72	1757		72	1546	sign.	74	1293	75	1047	73	796
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)	75	1761		76	1552		77	1298	79	1048	78	798
Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität)	65	1735	sign.	68	1522		68	1274	72	1026	71	792
Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität)	74	1652	sign.	76	1492		77	1227	78	1005	76	767
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.)	74	1711	sign.	73	1508		73	1260	75	1014	74	768
Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster)	77	1749	sign.	80	1542	sign.	78	1291	79	1040	81	795
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc.	65	1653		66	1453		66	1228	67	992	67	744
Komfortable Stehplätze	65	1649		66	1466		65	1247	67	1002	68	761
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.)	77	1741	sign.	79	1527		79	1271	80	1034	78	787
Sauberkeit Fahrzeuge	82	1772		82	1555		82	1296	82	1050	80	796
Sauberkeit innen	80	1768		80	1552		81	1296	80	1049	78	793
Sauberkeit aussen	84	1652		84	1442		84	1224	84	986	82	755
Fahrpersonal Bus / Tram	80	1772		81	1555		82	1302	83	1055	82	800
Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram)	86	1703		86	1452		86	1234	87	995	86	751
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram)	81	1730		80	1486		81	1250	82	1011	82	764
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram)	79	1751		80	1538	sign.	82	1288	82	1040	81	792
Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram)	76	1763	sign.	78	1551		79	1296	80	1046	79	796
Fahrpersonal Bahn	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bahn)	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Angenehme und sichere Fahrweise (Bahn)	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-
Verkauf Chauffeur	79	1244		79	1060		78	873	80	749	79	548
Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen	78	1085		78	930		78	755	79	645	79	476
Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	79	1181		79	982		79	810	81	717	80	518

	Kanton Aargau Bus						Kanton Solothurn 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)
Kontrollpersonal	81	1445		81	1325		80	1076	81	887	82	675
Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)	81	1445		81	1325		80	1076	81	887	82	675
Sicherheit	79	1763		79	1544		79	1297	77	1045	76	798
Sicherheitsgefühl am Tag	87	1753		88	1530		88	1288	88	1032	88	792
Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht	81	1504		81	1371		81	1140	80	942	80	712
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht	72	1477		72	1347		71	1142	69	941	69	715
Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet	70	1370		68	1233		68	1035	66	832	63	621
Haltestelleninfrastruktur	73	1744		74	1521		75	1246	73	1001	70	785
Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt	81	1690		82	1494		82	1219	81	976	78	769
Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen	80	1705		81	1476		80	1225	80	980	78	768
Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel	80	1716		81	1490	sign.	82	1236	81	990	79	775
Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.)	65	1711		65	1483		67	1218	64	985	60	762
Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle	60	1717		60	1497	sign.	62	1224	60	980	57	770
Sauberkeit Haltestellen	69	1711		67	1499	sign.	70	1234	67	991	69	775
Sauberkeit der Haltestellen	68	1707	sign.	66	1495	sign.	69	1232	66	985	68	769
Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen	69	1104		69	1047		69	803	68	669	70	520
Angebot / Netzqualität	73	1731		74	1485		75	1213	76	977	74	774
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	71	1693		72	1451		72	1196	74	954	72	755
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	80	1664		81	1448		81	1171	81	943	77	740
Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz)	56	1337	sign.	59	1147		61	957	63	778	60	611
Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz)	60	1461	sign.	62	1285		63	1059	66	865	64	677
Angemessene Fahrdauer	81	1696	sign.	82	1453		83	1189	83	955	83	758
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	82	1655		81	1432		82	1165	81	940	81	744
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	74	1591		73	1404	sign.	76	1129	74	915	71	742
Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz)	78	1538		79	1341		79	1089	79	897	80	719
Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz)	64	882		63	751		65	647	67	520	66	414

Kundenthema resp. Frage	Kanton Aargau Bus						Kanton Solothurn Bus		Kanton Basel-Landschaft Bus			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Zuverlässigkeit	71	1721	sign.	74	1485		75	1211	75	979	71	773
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)	71	1716	sign.	75	1481		75	1207	76	978	73	770
Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	71	1595	sign.	74	1388		74	1140	74	939	69	740
Information bei Verspätungen	60	1182	sign.	66	1019		65	830	67	706	65	562
Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)	63	1134	sign.	67	976		65	797	67	670	64	538
Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden	52	1111	sign.	58	904		59	734	60	632	58	502
Gute Information im Onlinefahrplan	69	893	sign.	74	850		73	734	76	612	72	461
Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen	58	1056	sign.	63	909		65	763	64	629	65	516
Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung)	62	900		64	808		64	655	65	542	64	465
Informationsmöglichkeiten	77	1714	sign.	79	1443		79	1172	80	935	78	754
Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen	84	1527		86	1304		87	1090	86	851	83	684
Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne)	77	1092		78	844		78	628	76	570	75	461
Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden)	72	1476	sign.	76	1150		78	948	79	780	80	639
Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie	79	1579		80	1325		79	1080	79	847	78	697
Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.)	69	777	sign.	73	675		73	558	70	453	69	366
Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen	75	1024		76	844		76	648	75	574	74	446
Billettautomat	73	1007		73	735		75	530	75	431	77	377
Verfügbares Angebot an Billetten	78	953		77	678		80	503	79	404	81	354
Einfache Bedienung	68	997		68	721		70	521	74	423	75	370
Einfaches und bequemes Bezahlen	75	989		75	714		78	520	79	424	78	371
Genügend verfügbare Billettautomaten	71	972		71	705		71	495	69	408	72	357

Kundenthema resp. Frage	Kanton Aargau Bus						Kanton Solothurn Bus		Kanton Basel-Landschaft Bus			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Bediente Verkaufsstelle	80	1114	sign.	83	800		82	593	80	471	81	364
Wartezeit, bis zur Bedienung	69	1094	sign.	76	778	sign.	71	579	70	459	71	354
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	87	1105		87	788		88	586	86	466	87	360
Kompetente Beratung	86	1091		87	778		88	574	86	449	86	348
Öffnungszeiten	77	1049	sign.	79	736		77	559	75	436	78	331
Verfügbares Angebot an Informationsmaterial	84	889		85	624		84	482	82	373	83	282
Online-Ticketkauf	82	795	sign.	86	791		87	738	87	518	85	444
Einfache Benutzerführung	80	782	sign.	84	780		85	733	85	513	83	440
Einfaches und bequemes Bezahlen	86	778	sign.	88	784		89	732	89	513	86	443
Sicherheitsgefühl beim Bezahlen	82	769	sign.	87	768		87	716	86	511	86	431
Tickets und Preise	65	1565		67	1305		66	1053	69	852	73	720
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	61	1531		62	1284		61	1029	64	828	68	700
Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)	72	1338		72	1155		72	916	73	739	77	653
Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos	64	1442	sign.	66	1221		66	974	71	796	73	682
Reklamation	49	243		47	183		53	148	52	115	45	100
Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)	56	234		52	171		59	144	57	111	51	98
Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben)	43	232		43	176		47	139	46	109	37	93
Kundenzufriedenheit	74	1692	sign.	76	1411		77	1146	77	910	77	748
Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	76	1687	sign.	77	1404		78	1141	78	904	77	740
Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	76	1670	sign.	78	1389		77	1136	78	896	78	733
Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr	72	1656	sign.	74	1383		75	1123	74	894	75	734
Weiterempfehlung	80	1602		80	1308	sign.	83	1069	82	857	85	718
Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte	80	1602		80	1308	sign.	83	1069	82	857	85	718