

Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2023



Ergebnisbericht der KUZU 2023 für „Kanton Aargau Total“

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

ETC Solutions GmbH
Aarburgerstrasse 7
4600 Olten

Olten, Februar 2024

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Beschreibung der Studie
3. Hinweise zum Lesen und Interpretieren der Daten
4. Umfrageergebnisse
 - Kundenzufriedenheit in Kantonen und Tarifverbänden
 - Ergebnisse Kundenzufriedenheit und Kundenthemen
5. Weiteres Vorgehen
6. Anhang: Detailauswertungen

Ergebnisbericht für „Kanton Aargau Total“

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: 4023
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 2109

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, S14, S17, T20

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

THURBO: S36

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

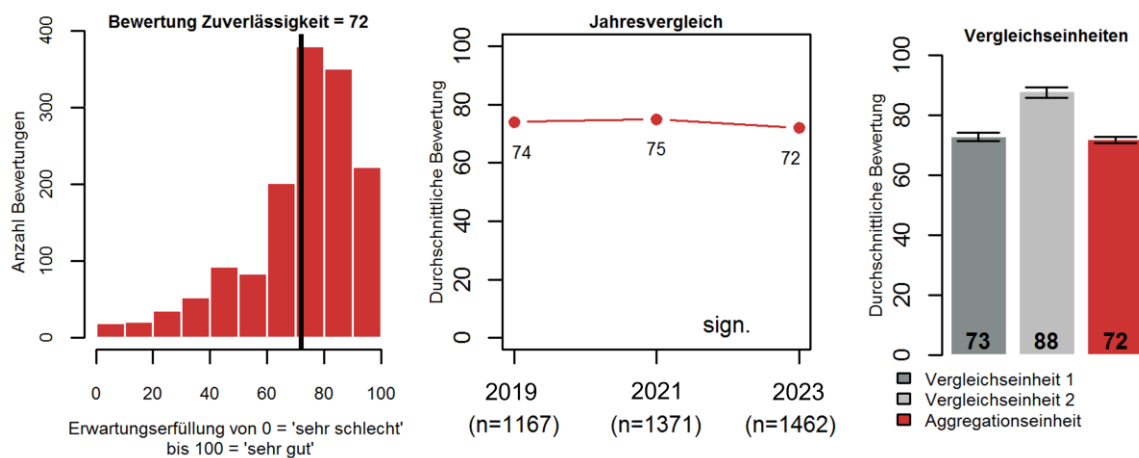
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

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.

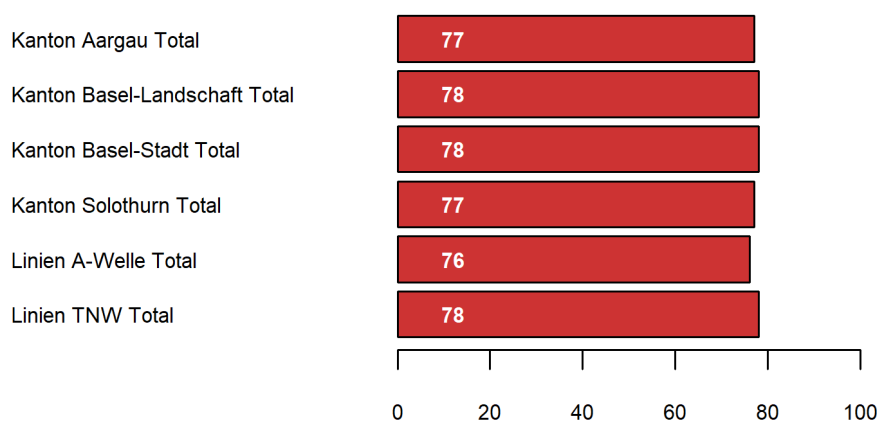
Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

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	77	77
Weiterempfehlung	80	82	83
Kundenthemen	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Fahrkomfort	73	75	75
Sauberkeit Fahrzeuge	77	77	76
Fahrpersonal Bus / Tram	80	81	82
Fahrpersonal Bahn	88	88	89
Verkauf Chauffeur	79	79	78
Kontrollpersonal	83	84	84
Sicherheit	75	75	73
Haltestelleninfrastruktur	72	74	74
Sauberkeit Haltestellen	69	69	67
Angebot / Netzqualität	75	76	77
Zuverlässigkeit	72	75	76
Information Verspätungen	65	70	70
Informationsmöglichkeiten	79	81	81
Billettautomat	72	75	74
Bediente Verkaufsstelle	80	83	81
Online-Ticketkauf	82	86	86
Tickets und Preise	63	67	65
Reklamation	48	52	42

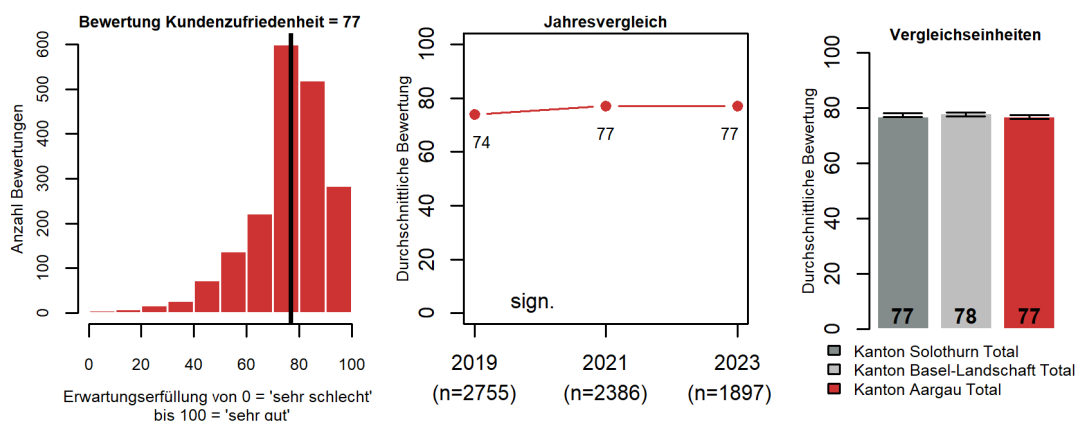
Ergebnisse Kundenzufriedenheit

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

Kundenzufriedenheit

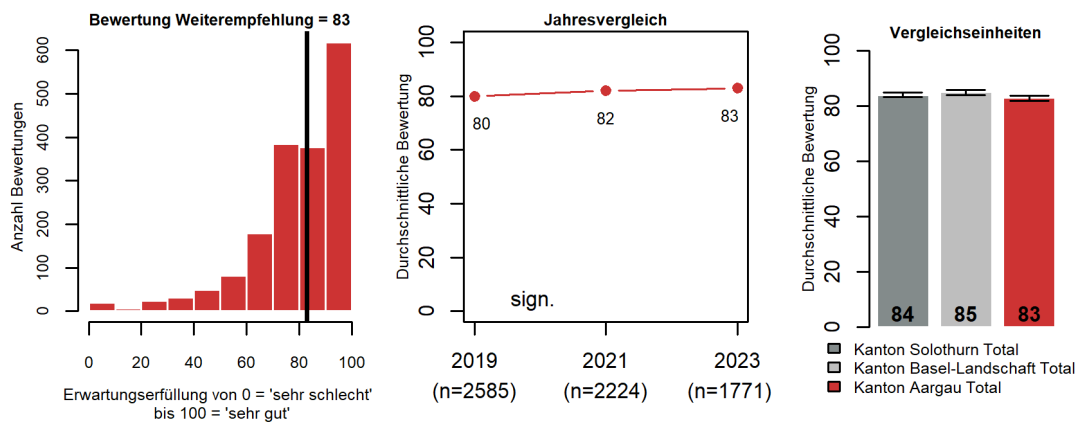
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

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



Weiterempfehlung

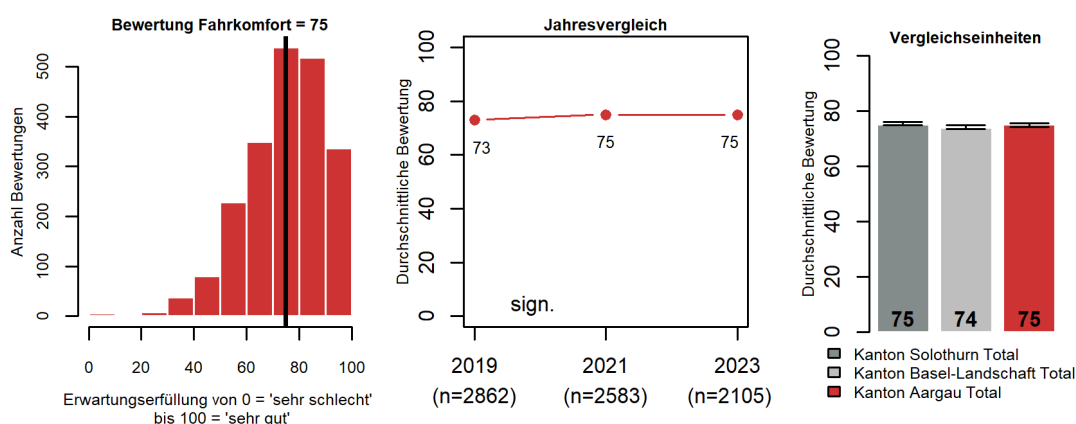
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



Fahrkomfort

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

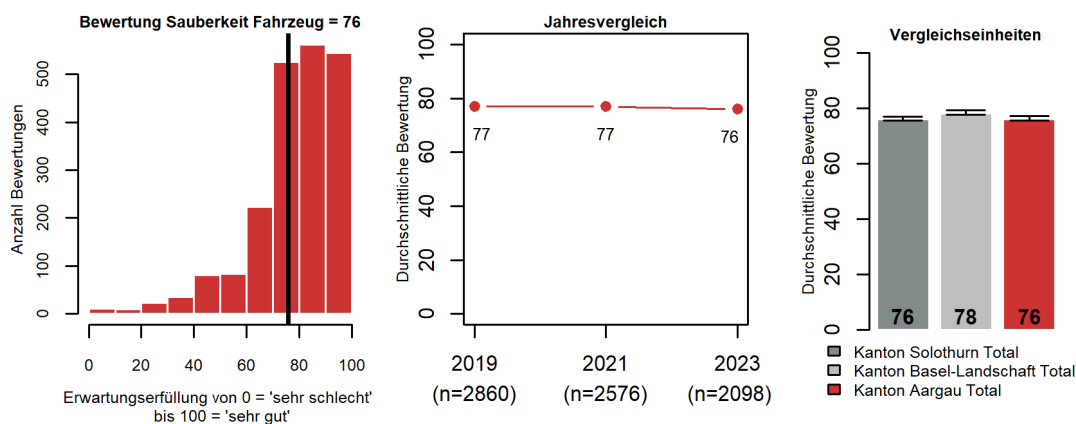
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



Sauberkeit Fahrzeuge

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

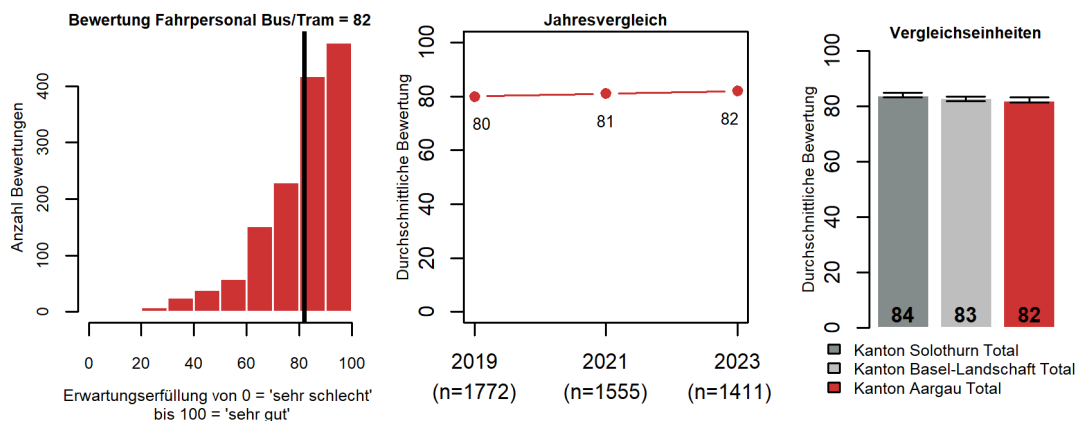
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



Fahrpersonal Bus / Tram

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

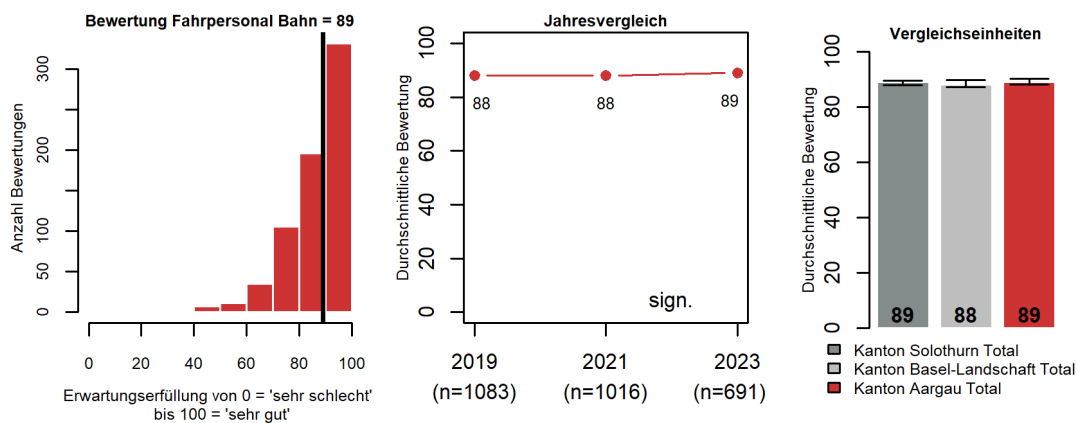
- gepflegte Erscheinung
- genügend langes Warten für Einstieg
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- angenehme und sichere Fahrweise



Fahrpersonal Bahn

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

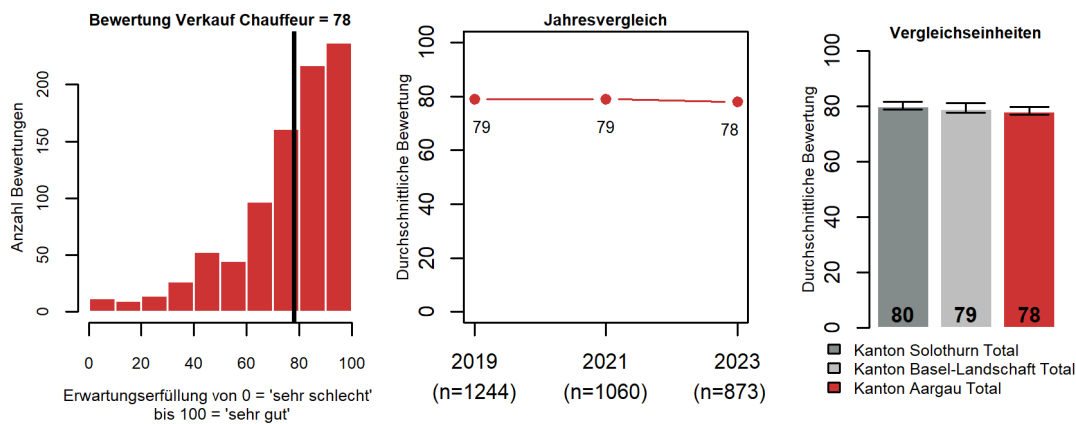
- genügend langes Warten für Einstieg
- angenehme und sichere Fahrweise



Verkauf Chauffeur

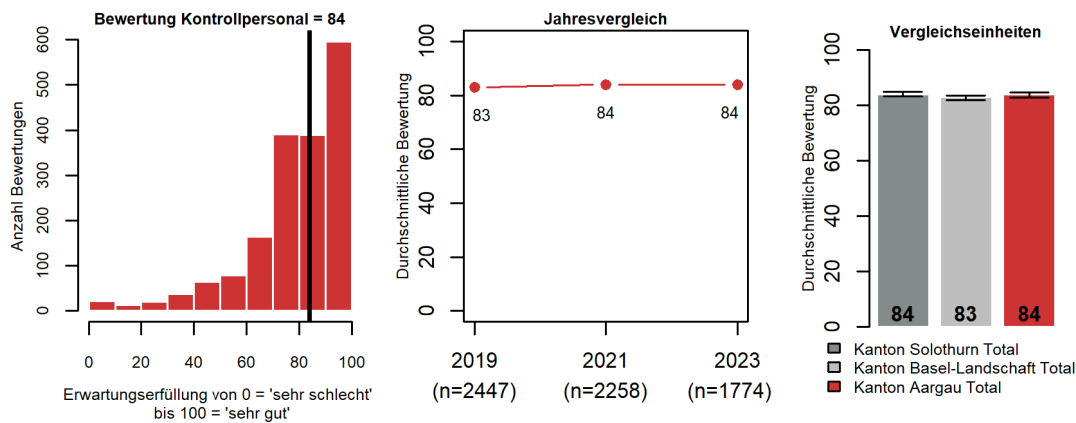
Frage: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

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



Kontrollpersonal

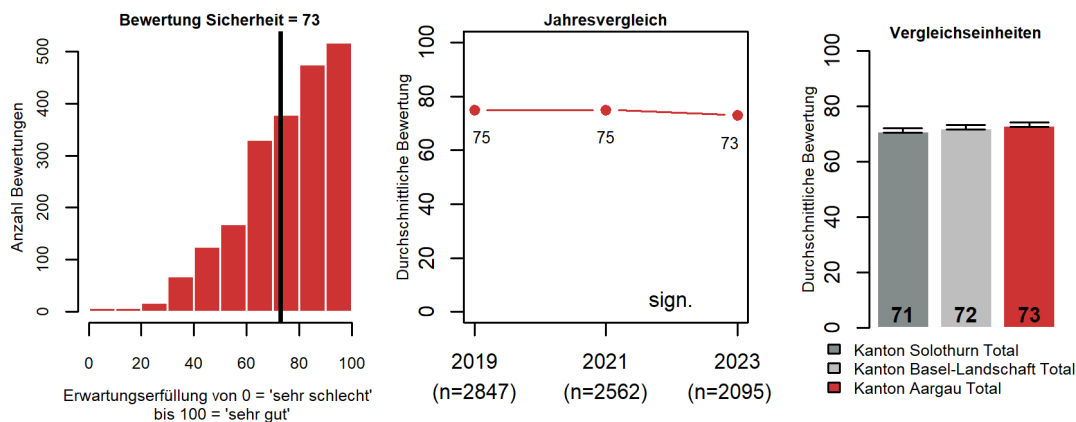
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



Sicherheit

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

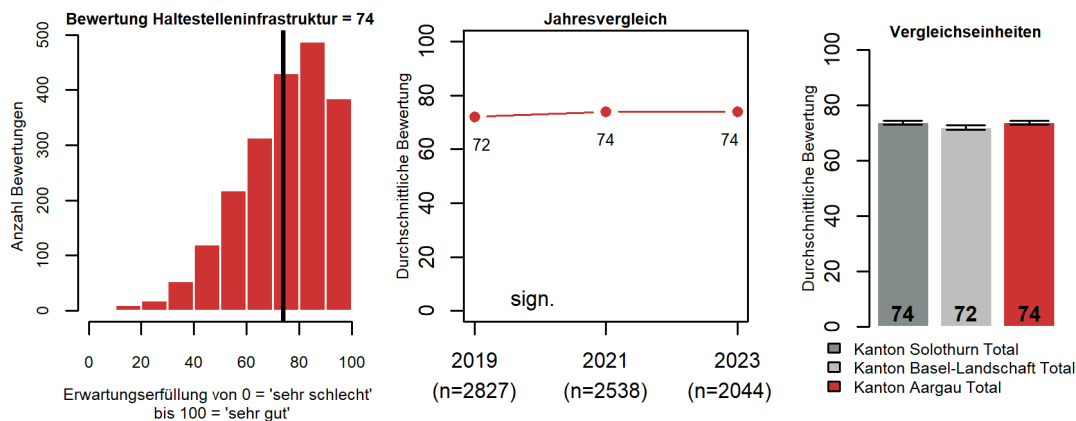
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



Haltestelleninfrastruktur

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

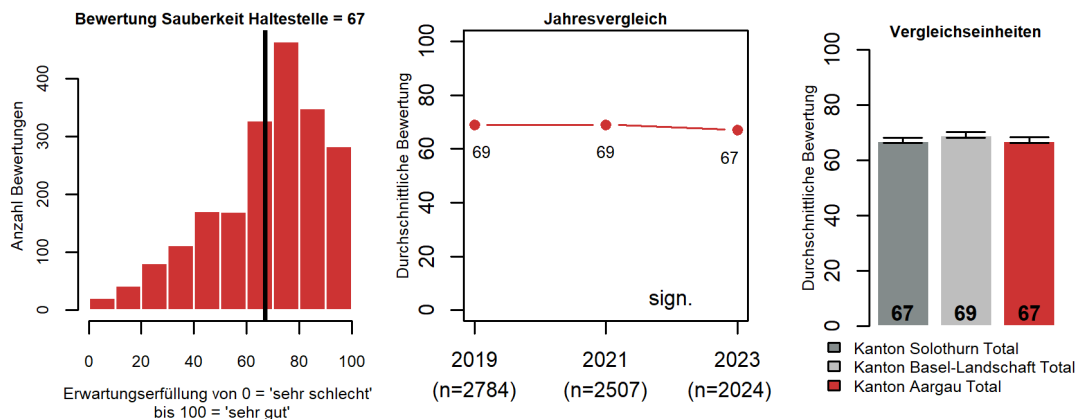
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Witterungsschutz
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzgelegenheiten
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten



Sauberkeit Haltestellen

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

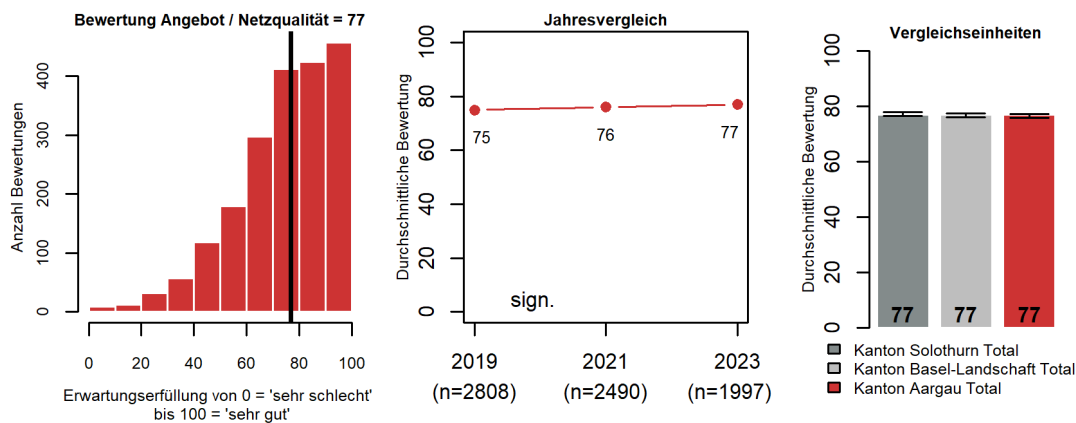
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



Angebot / Netzqualität

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

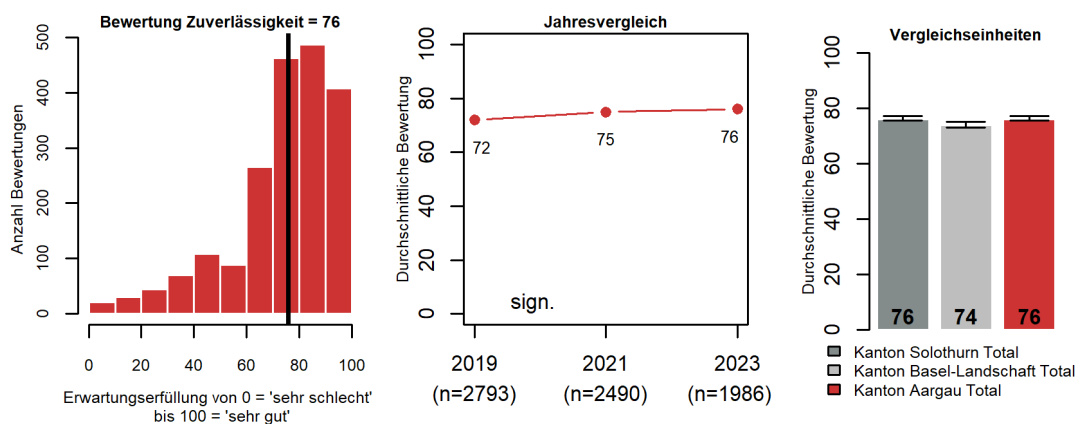
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrtdauer



Zuverlässigkeit

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

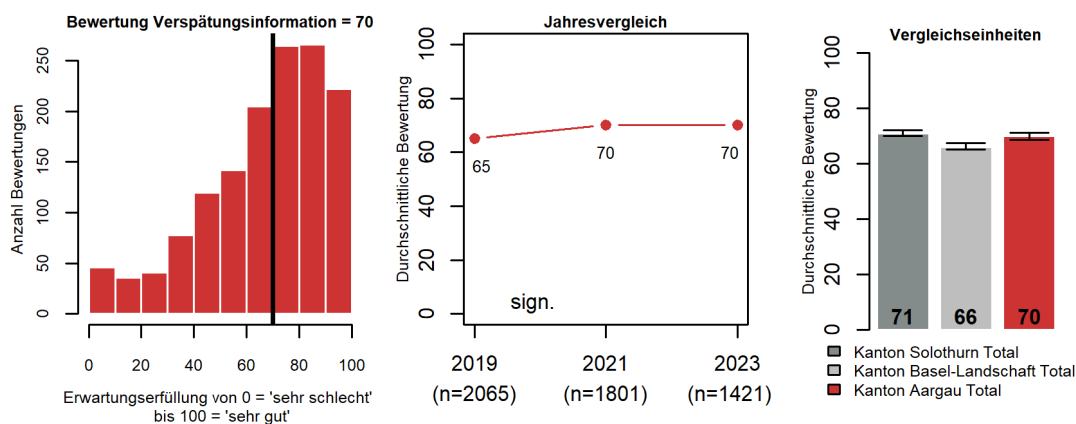
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



Information bei Verspätungen

Frage: Verspätungen und Betriebsstörungen lassen sich auch auf dieser Linie nicht ganz vermeiden. Wie gut werden Ihre Erwartungen in diesen Fällen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

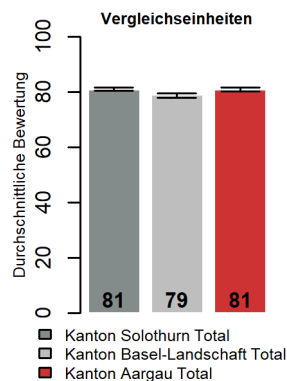
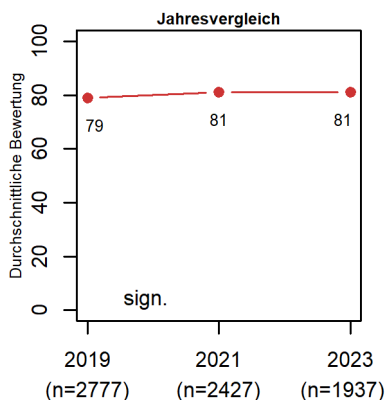
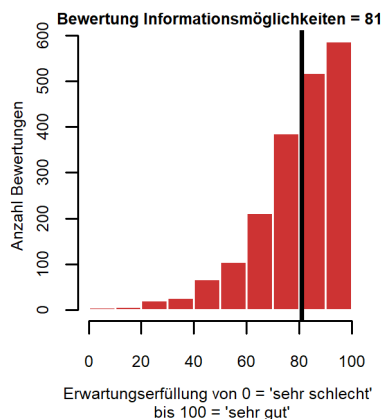
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



Informationsmöglichkeiten

Frage: Denken Sie an alle Möglichkeiten, die Sie haben, um sich über Abfahrtszeiten, Anschlüsse etc. zu informieren. Wie erfüllen die folgenden Möglichkeiten Ihre Erwartungen?

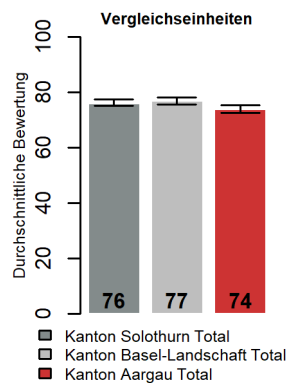
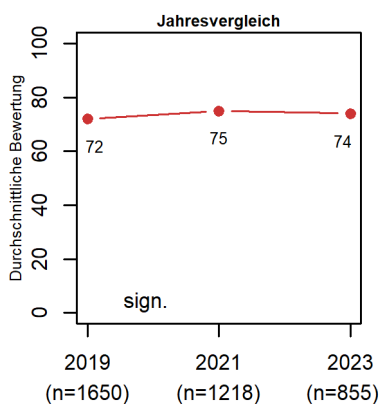
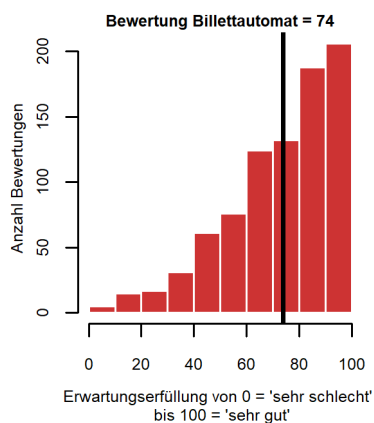
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Informationen in gedruckter Form
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Bildschirme in den Fahrzeugen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Persönliche Auskünfte durch Personal



Billettautomat

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

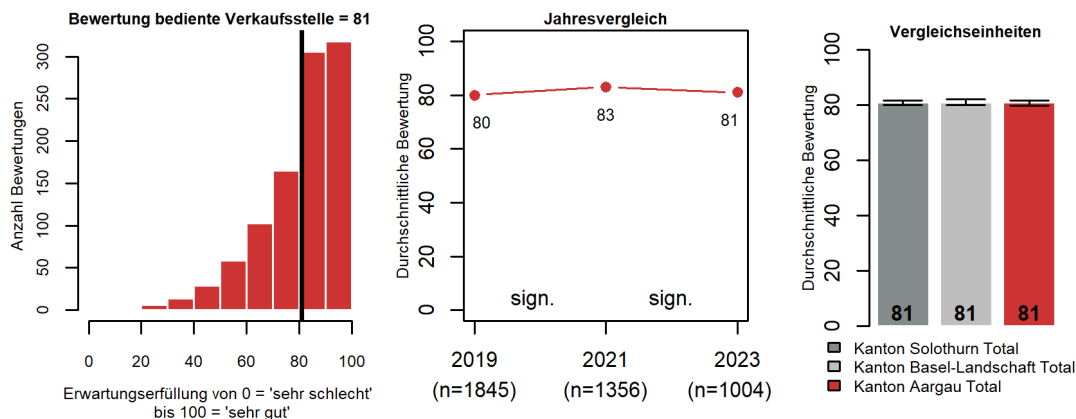
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfache Bedienung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- genügend verfügbare Billettautomaten



Bediente Verkaufsstelle

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

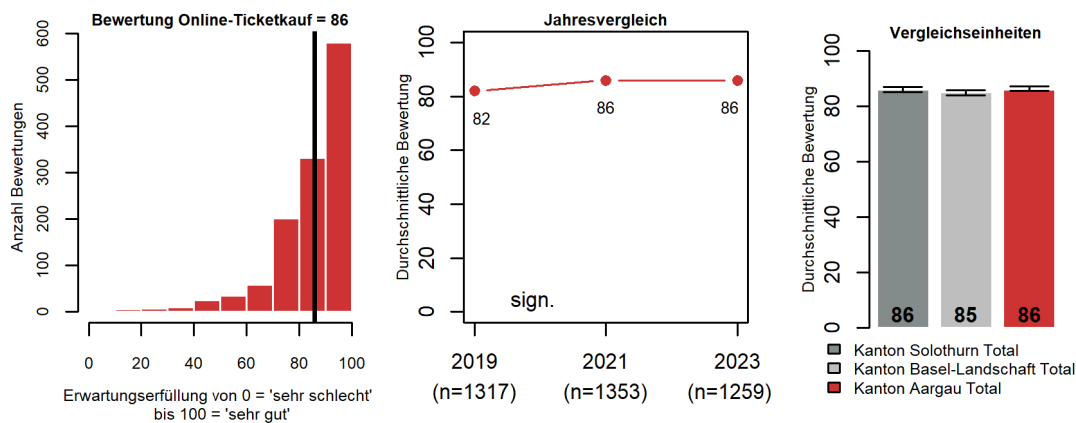
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



Online-Ticketkauf

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

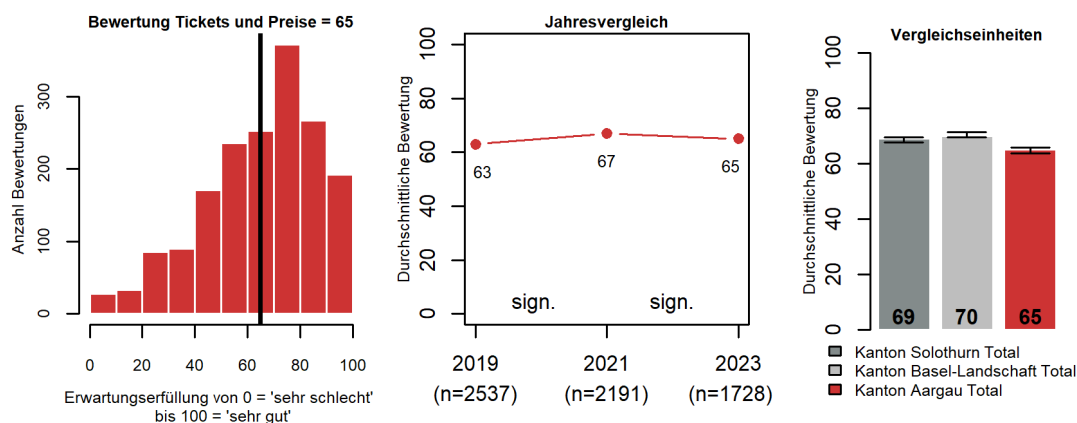
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



Tickets und Preise

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

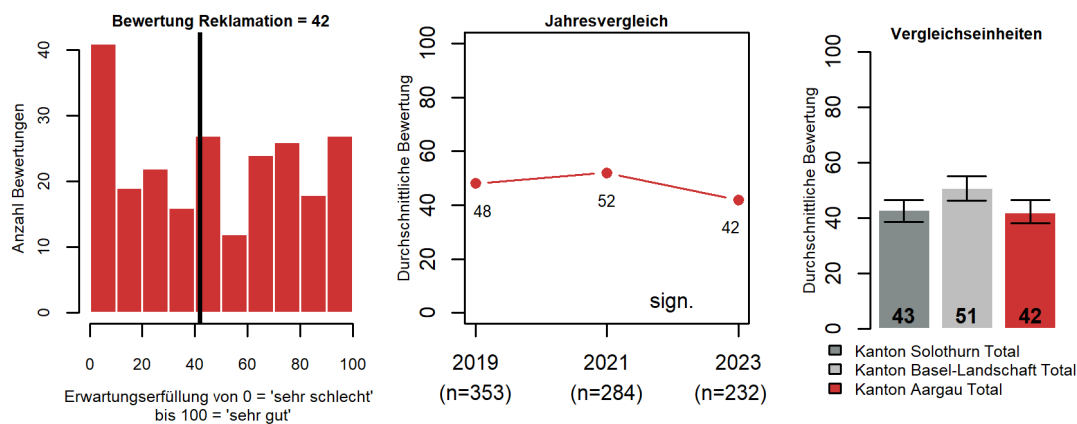
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



Reklamation

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

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



Übersicht der höchsten und tiefsten Werte

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



Weiteres Vorgehen

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 Total						Kanton Solothurn Total		Kanton Basel-Landschaft Total			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Fahrkomfort	73	2862	sign.	75	2583		75	2105	75	2473	74	1938
Bequemes Ein- und Aussteigen	83	2843	sign.	84	2570		83	2098	85	2466	83	1931
Genügend Sitzplätze	70	2837	sign.	74	2562		74	2090	73	2456	75	1928
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)	76	2845	sign.	79	2574		78	2097	80	2465	77	1934
Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität)	66	2805	sign.	70	2524		69	2055	71	2401	70	1898
Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität)	74	2660	sign.	77	2432		76	1952	76	2318	74	1846
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.)	73	2777	sign.	72	2517		72	2049	73	2401	73	1870
Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster)	83	2826	sign.	86	2560	sign.	85	2091	82	2449	76	1920
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc.	66	2679		67	2393		67	1949	67	2314	67	1816
Komfortable Stehplätze	64	2601		65	2373		64	1933	65	2253	66	1810
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.)	74	2801	sign.	76	2528		75	2053	78	2426	77	1903
Sauberkeit Fahrzeuge	77	2860		77	2576		76	2098	76	2463	78	1931
Sauberkeit innen	75	2856		75	2571		74	2097	73	2460	75	1926
Sauberkeit aussen	80	2662		80	2394	sign.	79	1970	80	2292	82	1822
Fahrpersonal Bus / Tram	80	1772		81	1555		82	1411	84	1304	83	1525
Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram)	86	1703		86	1452		86	1320	89	1196	86	1341
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram)	81	1730		80	1486		82	1321	84	1216	82	1364
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram)	79	1751		80	1538		82	1391	81	1285	80	1497
Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram)	76	1763	sign.	78	1551		79	1405	83	1292	82	1512
Fahrpersonal Bahn	88	1083		88	1016	sign.	89	691	89	1163	88	405
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bahn)	86	1063		87	1001	sign.	88	683	88	1133	87	388
Angenehme und sichere Fahrweise (Bahn)	89	1077		89	1011		90	689	89	1156	89	404
Verkauf Chauffeur	79	1244		79	1060		78	873	80	749	79	553
Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen	78	1085		78	930		78	755	79	645	79	481
Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	79	1181		79	982		79	810	81	717	80	523

	Kanton Aargau Total						Kanton Solothurn Total		Kanton Basel-Landschaft Total			
Kundenthema resp. Frage	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)
Kontrollpersonal	83	2447		84	2258		84	1774	84	2118	83	1659
Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)	83	2447		84	2258		84	1774	84	2118	83	1659
Sicherheit	75	2847		75	2562	sign.	73	2095	71	2460	72	1927
Sicherheitsgefühl am Tag	89	2822	sign.	90	2543		89	2080	89	2434	89	1913
Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht	76	2480		76	2274	sign.	74	1833	72	2208	74	1741
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht	67	2473		66	2275	sign.	63	1857	62	2231	64	1739
Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet	63	2347		64	2136	sign.	61	1715	56	2042	55	1554
Haltestelleninfrastruktur	72	2827	sign.	74	2538		74	2044	74	2404	72	1914
Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt	80	2751	sign.	81	2494		81	2002	81	2357	78	1889
Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen	79	2769	sign.	81	2476		81	2013	81	2356	79	1881
Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel	79	2787	sign.	82	2491		81	2028	83	2382	81	1895
Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.)	67	2775	sign.	71	2475	sign.	69	1993	68	2357	64	1873
Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle	55	2776		56	2487		56	1997	56	2335	57	1864
Sauberkeit Haltestellen	69	2784		69	2507	sign.	67	2024	67	2374	69	1892
Sauberkeit der Haltestellen	68	2780		67	2502		66	2019	66	2365	67	1883
Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen	70	1888		71	1813	sign.	69	1354	69	1664	70	1332
Angebot / Netzqualität	75	2808	sign.	76	2490		77	1997	77	2354	77	1876
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	71	2747		73	2433		73	1964	75	2304	77	1840
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	81	2712	sign.	82	2425		82	1923	81	2259	80	1784
Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz)	63	2144	sign.	66	1886		66	1510	69	1804	68	1476
Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz)	66	2341	sign.	69	2098		69	1673	72	1996	70	1616
Angemessene Fahrdauer	80	2749	sign.	82	2442		82	1965	83	2305	82	1839
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	80	2694		80	2405		80	1932	80	2277	81	1810
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	75	2602		76	2343		76	1860	75	2212	72	1767
Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz)	78	2518	sign.	80	2246		80	1795	80	2153	82	1745
Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz)	66	1384		67	1201		67	964	70	1119	69	925

Kundenthema resp. Frage	Kanton Aargau Total						Kanton Solothurn Total		Kanton Basel-Landschaft Total			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Zuverlässigkeit	72	2793	sign.	75	2490		76	1986	76	2349	74	1868
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)	72	2785	sign.	76	2485	sign.	77	1982	78	2344	76	1863
Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	72	2613	sign.	75	2329		75	1864	75	2225	71	1755
Information bei Verspätungen	65	2065	sign.	70	1801		70	1421	71	1760	66	1459
Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)	66	2005	sign.	70	1749		69	1379	71	1699	67	1414
Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden	63	1978	sign.	69	1671		68	1312	69	1659	63	1375
Gute Information im Onlinefahrplan	72	1593	sign.	77	1529		76	1257	76	1506	71	1172
Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen	65	1906	sign.	69	1670		70	1335	70	1633	67	1369
Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung)	64	1692	sign.	66	1536		66	1179	68	1473	65	1292
Informationsmöglichkeiten	79	2777	sign.	81	2427		81	1937	81	2294	79	1830
Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen	85	2517	sign.	87	2246		88	1826	87	2121	84	1656
Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne)	76	1657		77	1321	sign.	74	965	74	1206	74	1032
Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden)	78	2504	sign.	81	2091		81	1693	82	2099	80	1693
Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie	80	2583	sign.	81	2256		80	1808	81	2116	79	1702
Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.)	70	1209	sign.	74	1093		73	870	72	1006	70	830
Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen	74	1652	sign.	76	1381	sign.	74	1046	75	1336	74	1038
Billettautomat	72	1650	sign.	75	1218		74	855	76	1070	77	967
Verfügbares Angebot an Billetten	77	1562		78	1120		78	806	81	1010	81	915
Einfache Bedienung	65	1636	sign.	70	1196		68	841	72	1051	75	953
Einfaches und bequemes Bezahlen	76	1625	sign.	79	1186		79	839	80	1049	79	953
Genügend verfügbare Billettautomaten	72	1583	sign.	76	1157	sign.	71	801	73	1009	73	914

Kundenthema resp. Frage	Kanton Aargau Total						Kanton Solothurn Total		Kanton Basel-Landschaft Total			
	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)	Mittelwert 2023	Anzahl (=n)		
Bediente Verkaufsstelle	80	1845	sign.	83	1356	sign.	81	1004	81	1198	81	880
Wartezeit, bis zur Bedienung	68	1819	sign.	75	1331	sign.	71	988	70	1173	71	858
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	87	1830	sign.	89	1338		88	995	88	1181	87	866
Kompetente Beratung	86	1808	sign.	88	1319		87	976	88	1161	87	849
Öffnungszeiten	75	1735	sign.	77	1249	sign.	76	946	76	1116	78	817
Verfügbares Angebot an Informationsmaterial	83	1470	sign.	85	1038	sign.	83	795	82	939	82	671
Online-Ticketkauf	82	1317	sign.	86	1353		86	1259	86	1385	85	1115
Einfache Benutzerführung	80	1300	sign.	83	1336		83	1247	83	1376	83	1104
Einfaches und bequemes Bezahlen	85	1295	sign.	88	1342		89	1252	89	1375	87	1108
Sicherheitsgefühl beim Bezahlen	82	1279	sign.	87	1315		87	1225	86	1361	85	1084
Tickets und Preise	63	2537	sign.	67	2191	sign.	65	1728	69	2070	70	1729
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	58	2488	sign.	62	2155		61	1682	65	2017	68	1690
Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)	70	2194	sign.	72	1926	sign.	71	1493	73	1812	75	1548
Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos	61	2361	sign.	66	2033	sign.	63	1609	68	1947	69	1642
Reklamation	48	353		52	284	sign.	42	232	43	263	51	225
Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)	56	342		56	271	sign.	49	225	49	255	57	219
Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben)	40	336	sign.	46	267	sign.	35	221	36	250	44	211
Kundenzufriedenheit	74	2755	sign.	77	2386		77	1897	77	2244	78	1806
Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	75	2747	sign.	78	2375		78	1890	78	2235	79	1795
Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	75	2726	sign.	78	2353		78	1884	79	2218	79	1786
Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr	72	2704	sign.	74	2343		75	1863	75	2203	75	1768
Weiterempfehlung	80	2585	sign.	82	2224		83	1771	84	2129	85	1731
Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte	80	2585	sign.	82	2224		83	1771	84	2129	85	1731