



Kanton Basel-Stadt



Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2021

Ergebnisbericht der KUZU 2021 für „Kanton Basel-Stadt Total“

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

ETC Solutions GmbH
Aarburgerstrasse 7
4600 Olten

Olten, Februar 2022

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 Basel-Stadt Total“

Die Zufriedenheit der Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs im Kanton Basel-Stadt ist sehr hoch

Die Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn haben im Herbst 2021 eine umfassende Fahrgastbefragung zur Angebotsqualität des öffentlichen Verkehrs durchgeführt. Auf über 230 Bahn-, Tram- und Buslinien wurden 12'297 Fragebögen verteilt, von welchen 7'279 retourniert und ausgewertet wurden. 45% der Fragebögen wurden dabei online ausgefüllt. Wir freuen uns, mit diesem Report die Resultate der Kundenzufriedenheitsstudie 2021 präsentieren zu können.

Mit der Messung der Kundenzufriedenheit können die Erwartungen der Kundschaft in Bezug auf Angebot und Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr ermittelt und Verbesserungsmöglichkeiten bei der Produkte- und Servicequalität eruiert werden. Seit der erstmals durchgeführten Erhebung 2009 ist dies bereits die siebte Befragungswelle für den Kanton Basel-Stadt. Speziell für diese Erhebung war, dass sie mitten in der Corona-Pandemie durchgeführt wurde, die doch beachtlichen Einfluss auf die Nutzung des öffentlichen Verkehrs hatte. Zwar waren während der Erhebungsphase relativ wenig harte Einschränkungen in der Schweiz in Kraft, die Passagierzahlen waren in Basel dennoch um etwa 25% tiefer als üblich.

Die Auswertung der Fragebögen zeigt folgende Ergebnisse: Ausgehend von einer Skala von 0 bis 100 erreicht der öffentliche Verkehr im Kanton Basel-Stadt im Jahr 2021 einen Wert von 80 Punkten. Dieser Wert kann als sehr gut bezeichnet werden und ist gegenüber dem Jahr 2019 um 3 Punkte gestiegen. Dies ist der höchste je gemessene Wert. Somit konnte die Kundenzufriedenheit, ausgehend von einem hohen Niveau, gesteigert werden. Durch den höheren Komfort und die verbesserte Zuverlässigkeit infolge der geringeren Auslastung hat die Pandemie die Kundenzufriedenheit insgesamt vermutlich positiv beeinflusst.

Die Ergebnisse der Befragung wurden nach verschiedenen Linien zusammengefasst ausgewertet. Für den Kanton Basel-Stadt liegen Berichte für folgende sieben Auswertungseinheiten vor: Kanton Basel-Stadt (inkl. grenzüberschreitende Bus- und Tram-Linien), SBB GmbH (Linie S6), BVB Total (Tram und Bus), BVB Tram, BVB Bus, grenzüberschreitende Bus-Linien und grenzüberschreitende Tram-Linien.

In diesem Bericht sind die Ergebnisse der Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit für die auf dem Titelblatt aufgeführte Auswertungseinheit beschrieben. Die Werte werden einerseits mit anderen Auswertungseinheiten verglichen (z.B. Beste TU aus BS und BL). Andererseits werden die aktuellen Werte den Ergebnissen der Vorjahre gegenübergestellt.

Wir danken den Transportunternehmen für ihre wertvolle Mitarbeit und Unterstützung bei der Durchführung der Kundenbefragung sowie für ihre laufenden Bestrebungen, die Qualität im öffentlichen Verkehr zu verbessern.

Simon Kettner
Abteilungsleiter Mobilitätsstrategie
Kanton Basel-Stadt

Michael Redle
Projektleiter Kundenzufriedenheit
Kanton Basel-Stadt

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: 3631
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 2187

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 16.08.2021 bis 31.10.2021 auf den dafür vorgesehenen Linien statt. Die Fragebögen konnten sowohl online als auch in Papierform ausgefüllt werden. Erinnerungen zur Studienteilnahme fanden per E-Mail und/oder Telefon statt.

Befragte Linien in diesem Bericht

SBB: S1, S3

SBB-D: S6

BVB: 1, 2, 3 (nur grenzquerende Fahrgäste), 3 (ohne grenzquerende Fahrgäste), 6, 8 (nur grenzquerende Fahrgäste), 8 (ohne grenzquerende Fahrgäste), 14, 15, 16, 21, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 42, 46, 48, 50

BLT: 10, 11, 17, 37, 47

AAGL: 80, 81

BVB/SBG: 38 (nur grenzquerende Fahrgäste), 38 (ohne grenzquerende Fahrgäste)

SWEG: 16/6, 55

Métro- 603, 604

Cars:

Auftraggeber / Auftragnehmer

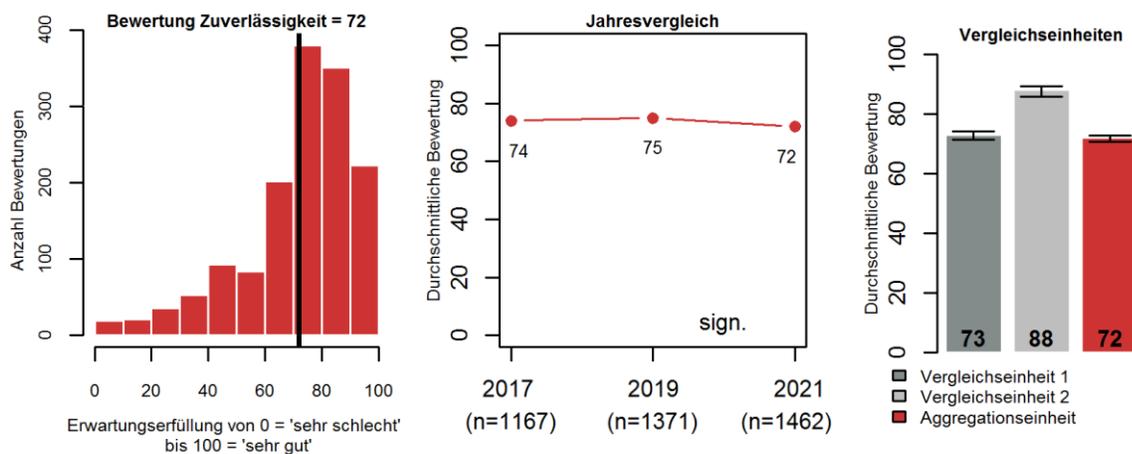
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

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 2021 und 2019 signifikant voneinander, nicht aber die Werte vom 2019 und 2017.

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 BS/BL“: Bestes Bus Transportunternehmen in den Kantonen Basel-Stadt und Basel-Landschaft
- „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 2021 leicht angepasst. Die in dieser Präsentation ausgewerteten Fragen unterscheiden sich jedoch inhaltlich im Vergleich zur Fragebogenversion 2019 resp. 2017 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.

Die Umfrage wurde während der Corona-Pandemie durchgeführt. Aus diesem Grund sind die Stichprobengrössen im Jahr 2021 in einigen Fällen kleiner als in den vorherigen Erhebungsjahren. Einflüsse der Pandemie auf die Umfrageergebnisse können nicht ausgeschlossen werden.

Kundenzufriedenheit in Kantonen und Tarifverbänden

Was bedeutet Kundenzufriedenheit?

Die Kundenzufriedenheit beschreibt die subjektive Erwartungserfüllung des Kunden / der Kundin in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen.

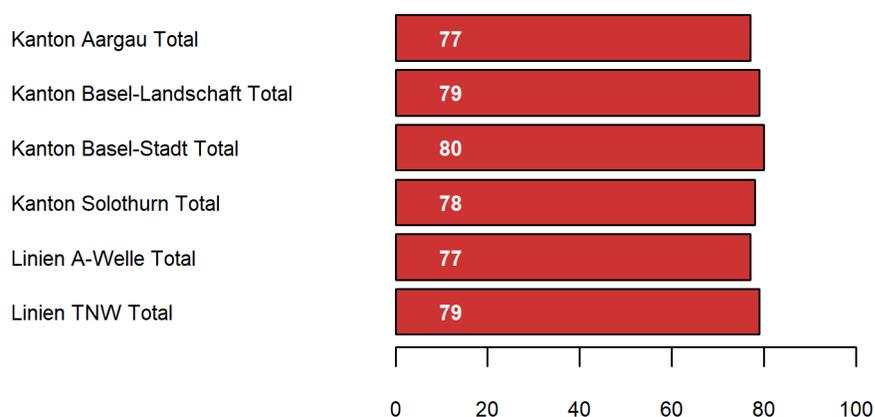
Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

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 2021 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 2017	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021
Kundenzufriedenheit	77	77	80
Weiterempfehlung	84	83	86
Kundenthemen	Mittelwerte 2017	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021
Fahrkomfort	72	72	75
Sauberkeit Fahrzeuge	79	78	79
Fahrpersonal Bus / Tram	80	80	83
Fahrpersonal Bahn	85	89	88
Verkauf Chauffeur	75	76	78
Kontrollpersonal	82	82	83
Sicherheit	73	74	74
Haltestelleninfrastruktur	71	70	73
Sauberkeit Haltestellen	67	67	68
Angebot / Netzqualität	76	77	78
Zuverlässigkeit	74	72	77
Information Verspätungen	70	69	72
Informationsmöglichkeiten	75	78	81
Billettautomat	77	77	78
Bediente Verkaufsstelle	78	79	83
Online-Ticketkauf	79	82	87
Tickets und Preise	67	70	73
Reklamation	49	49	53

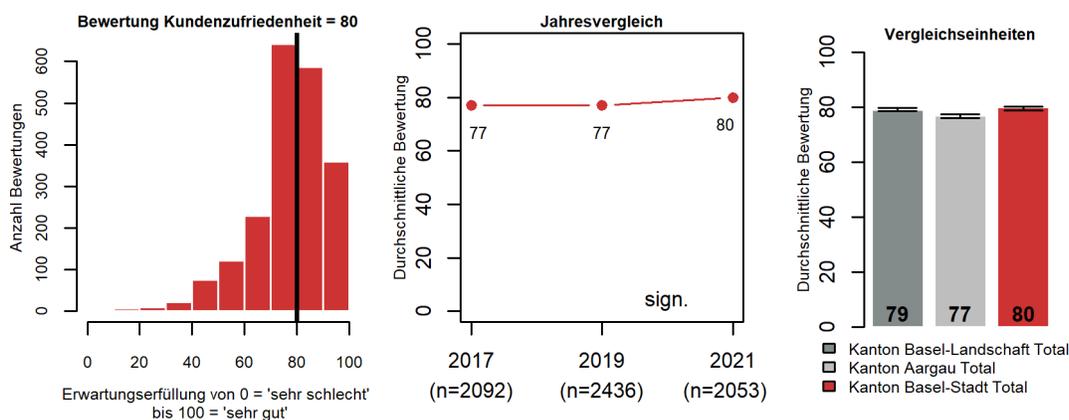
Ergebnisse Kundenzufriedenheit

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

Kundenzufriedenheit

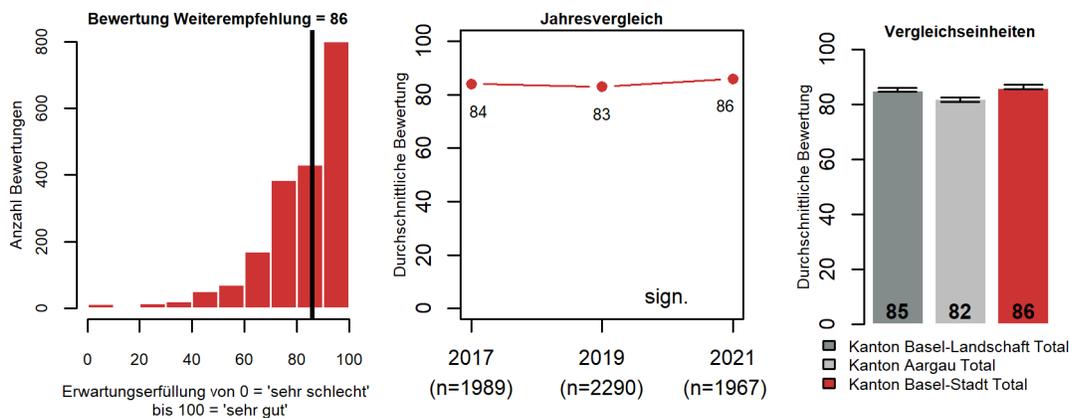
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

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



Weiterempfehlung

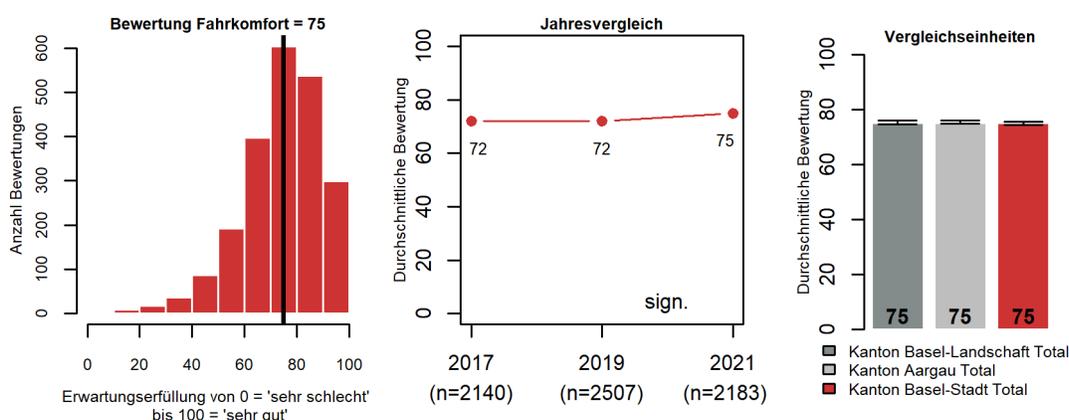
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



Fahrkomfort

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

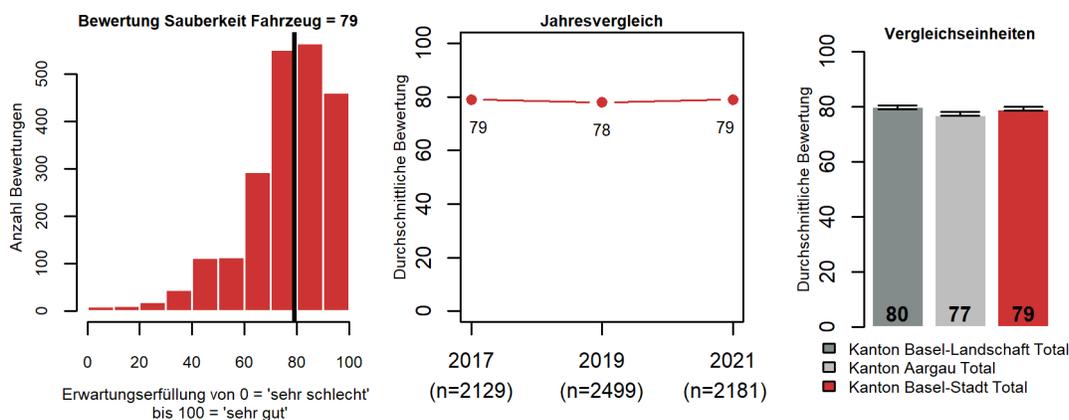
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



Sauberkeit Fahrzeuge

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

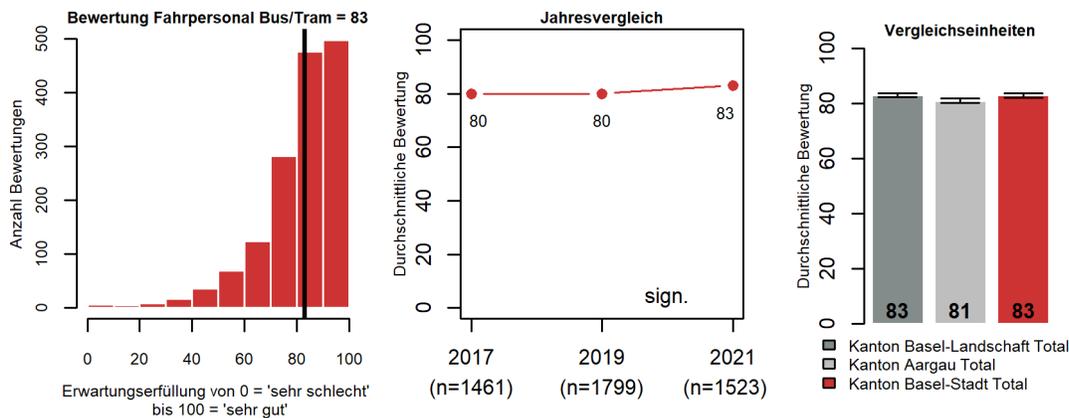
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



Fahrpersonal Bus / Tram

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

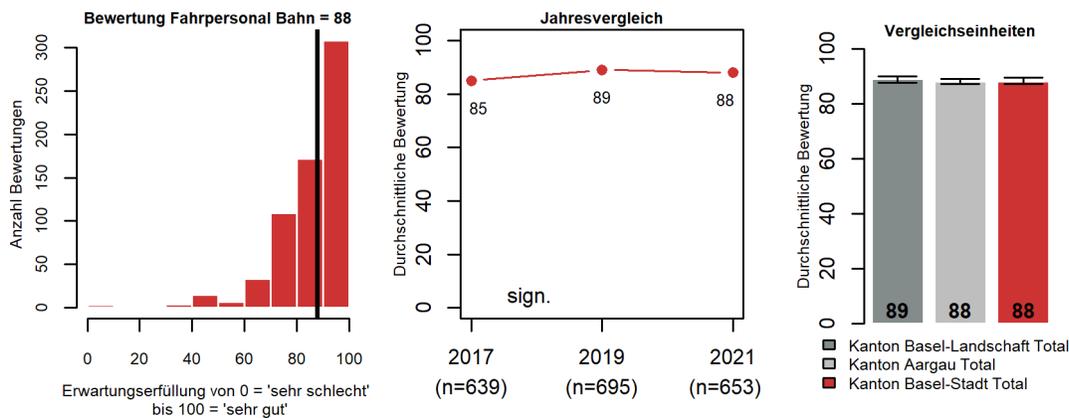
- gepflegte Erscheinung
- genügend langes Warten für Einstieg
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- angenehme und sichere Fahrweise



Fahrpersonal Bahn

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

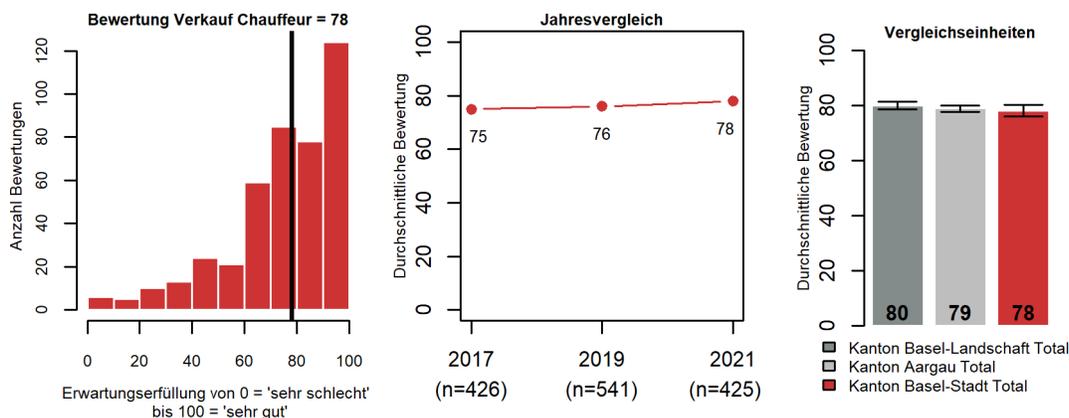
- genügend langes Warten für Einstieg
- angenehme und sichere Fahrweise



Verkauf Chauffeur

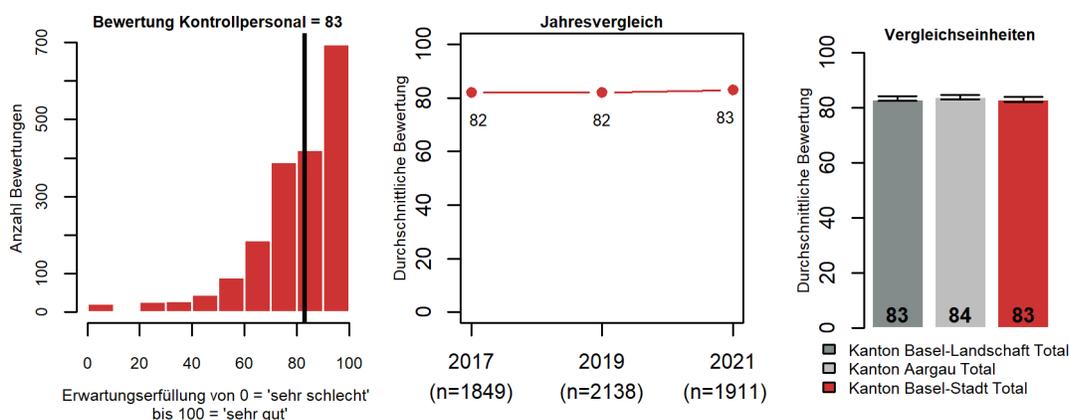
Frage: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

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



Kontrollpersonal

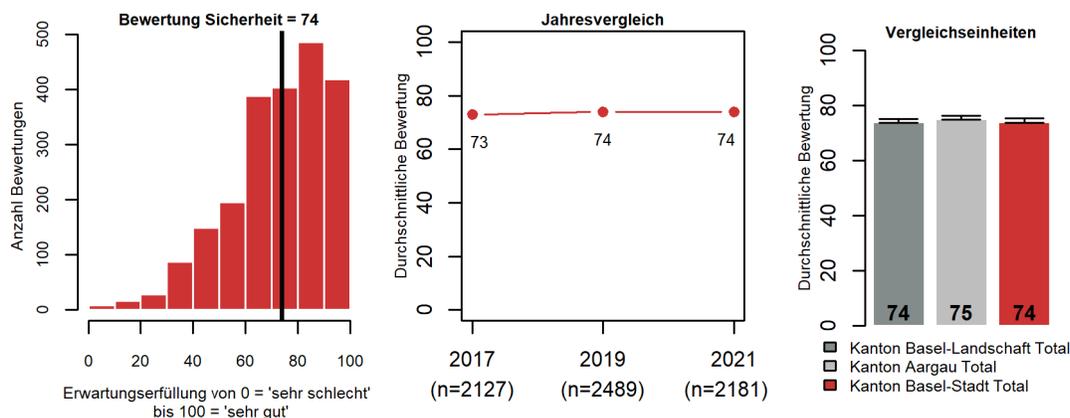
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



Sicherheit

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

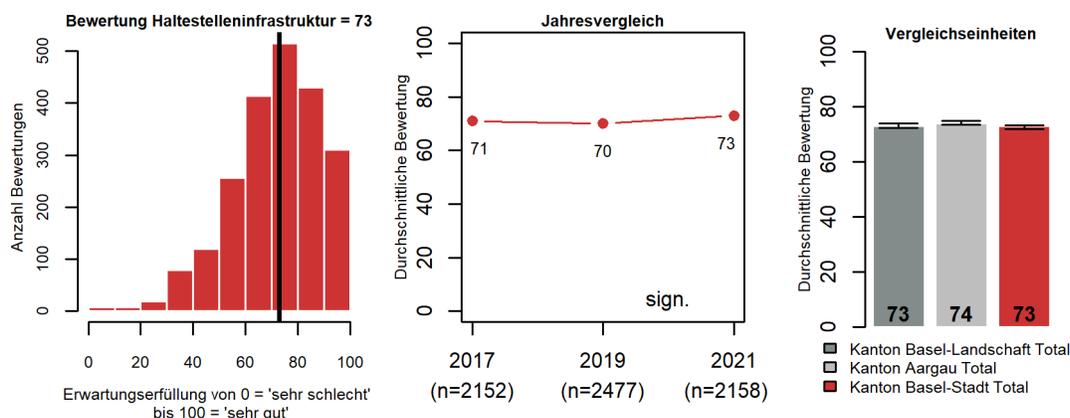
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



Haltestelleninfrastruktur

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

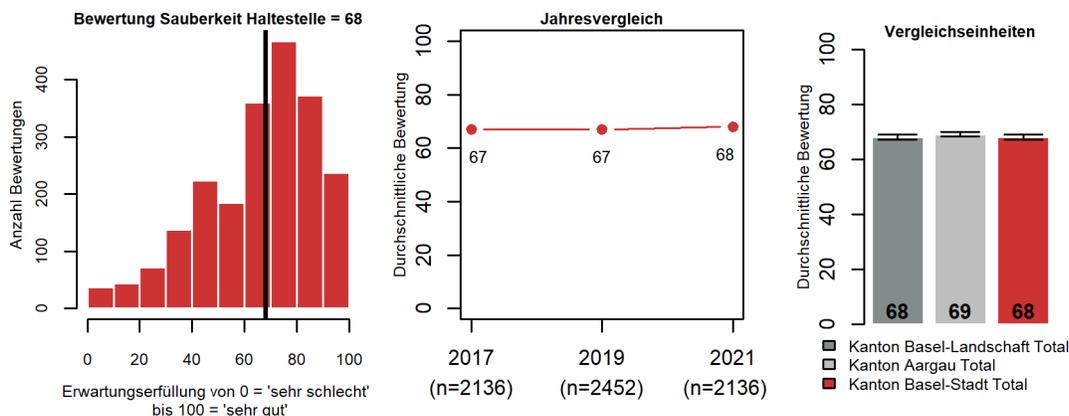
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Sitzgelegenheiten
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten
- genügend Witterungsschutz



Sauberkeit Haltestellen

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

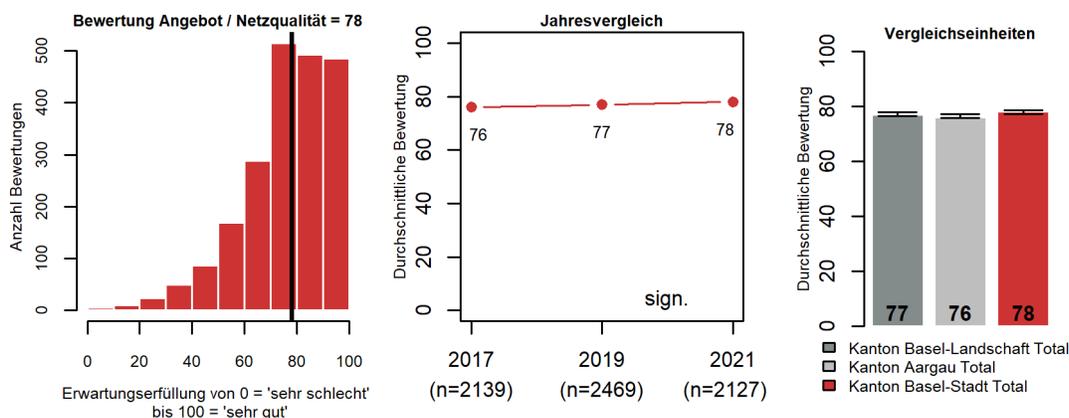
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



Angebot / Netzqualität

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

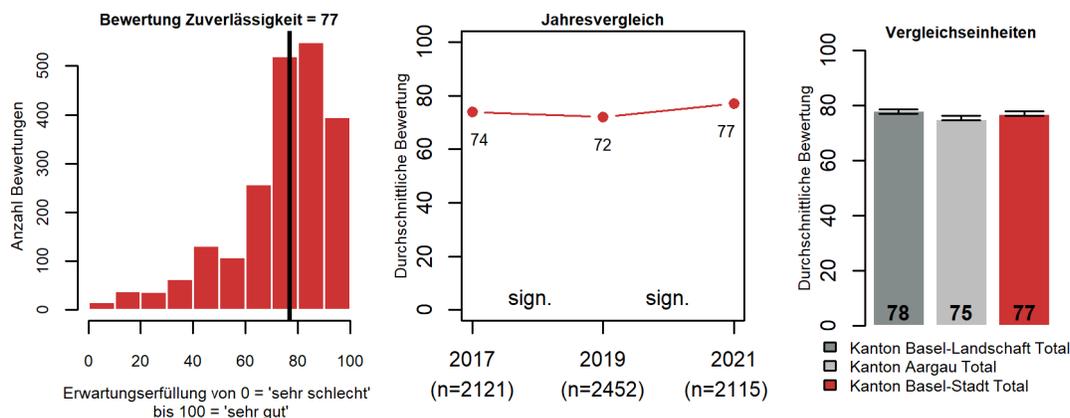
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrtdauer



Zuverlässigkeit

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

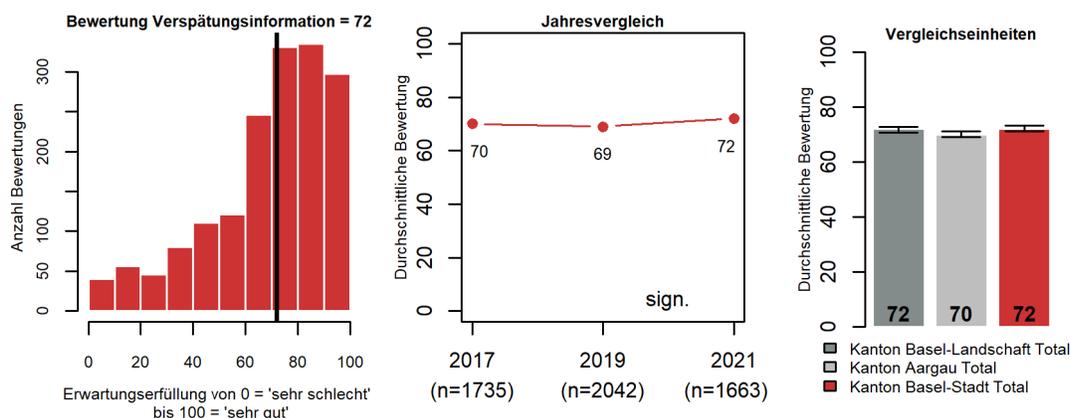
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



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?

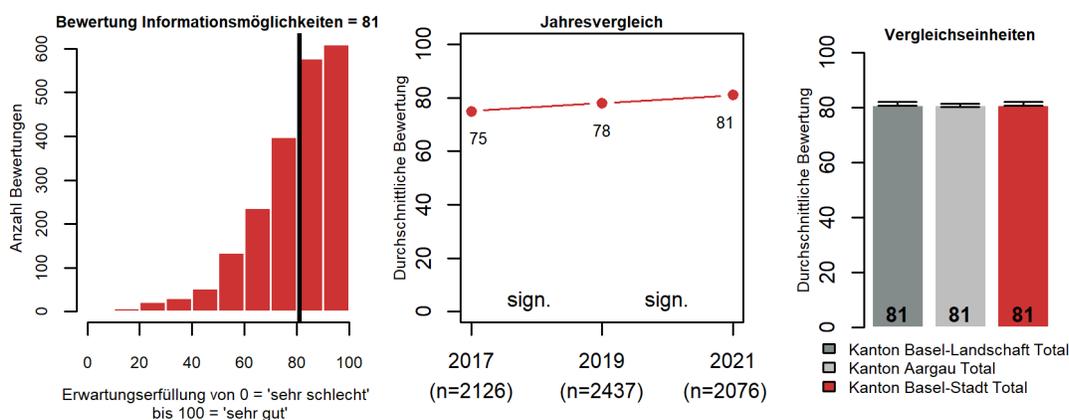
- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)



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?

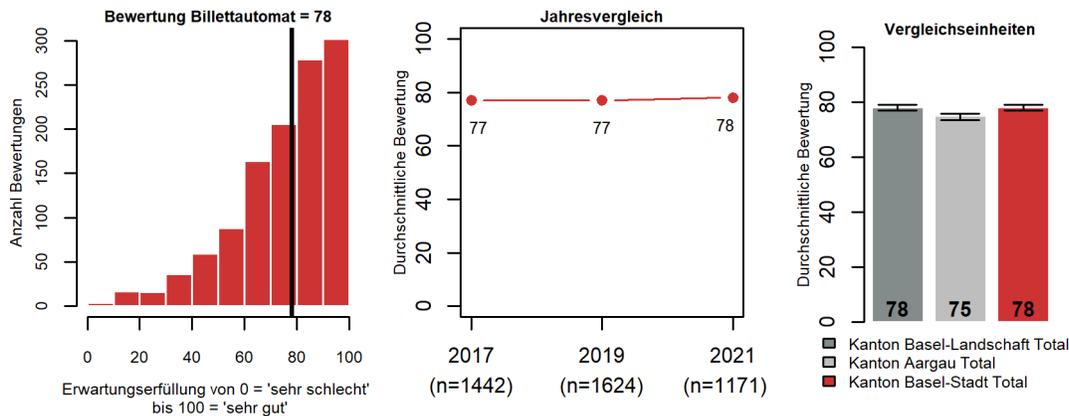
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Informationen in gedruckter Form
- Persönliche Auskünfte durch Personal
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Telefonisch eingeholte Informationen
- Bildschirme in den Fahrzeugen



Billettautomat

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

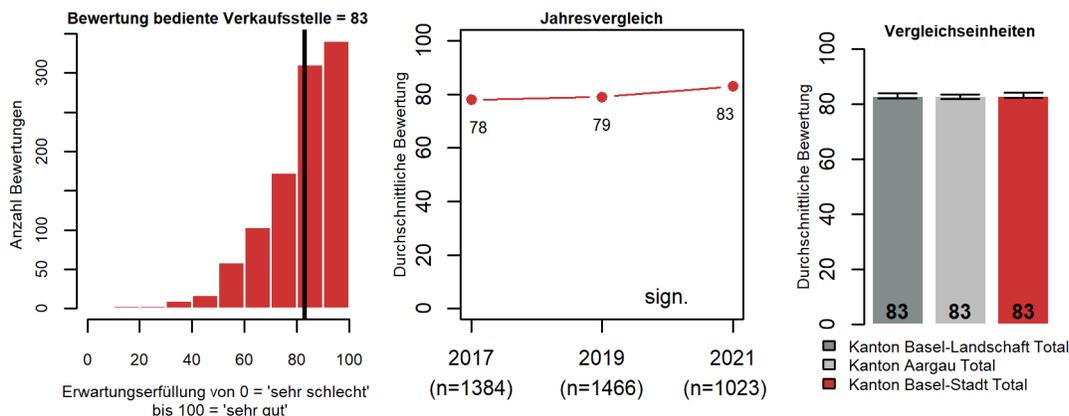
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfaches und bequemes Bezahlen
- einfache Bedienung
- genügend verfügbare Billettautomaten



Bediente Verkaufsstelle

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

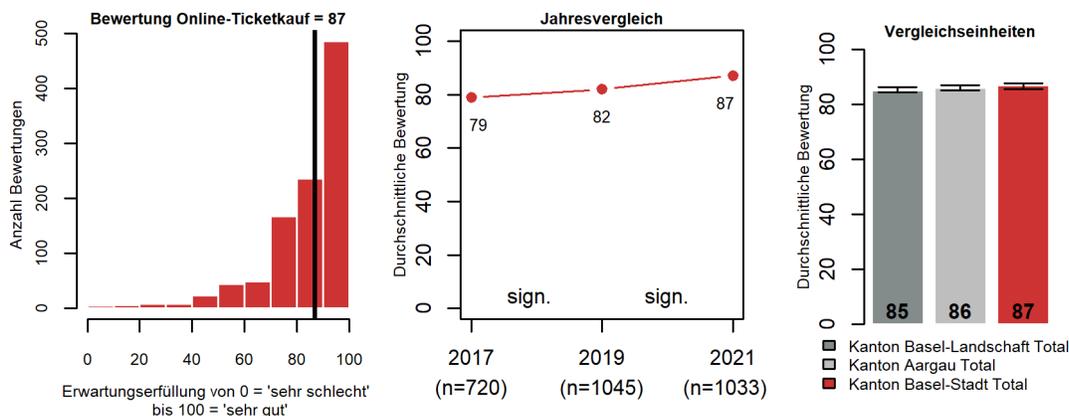
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



Online-Ticketkauf

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

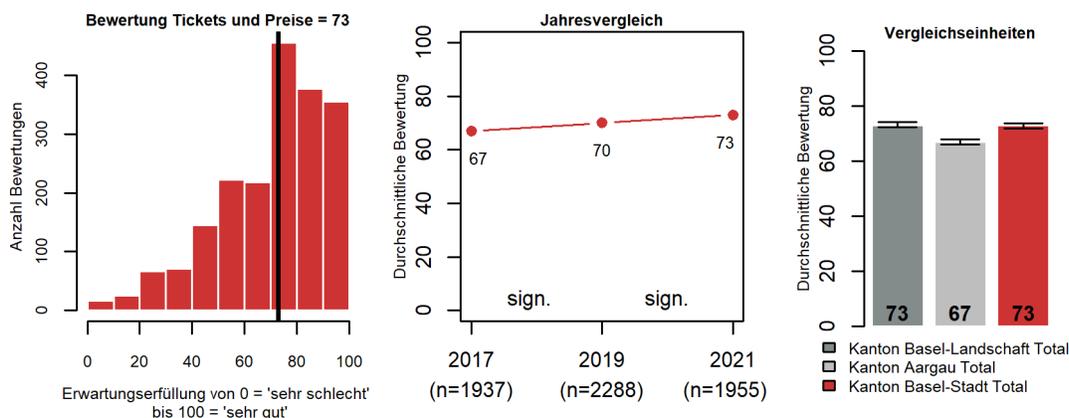
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



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?

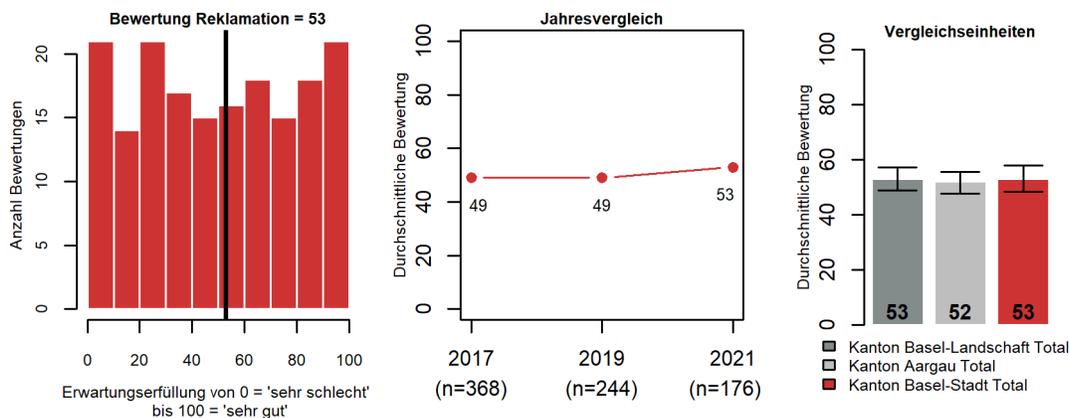
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



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

Der vorliegende Bericht zeigt Ihnen, in welchen Bereichen Potentiale für eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit liegen. Damit Sie eine genauere Analyse der möglichen Ursachen machen können, sind in den Detailauswertungen alle Angaben zu den Kundenthemen und den dazugehörigen Kriterien aufgeführt. Ausserdem haben Sie die offenen Kommentare der Kundinnen und Kunden für die Linien Ihres Transportunternehmens erhalten.

Kontaktpersonen:

ETC Solutions GmbH
Aarburgerstrasse 7
4600 Olten
Tel.: 062 216 42 25
info@etc-consult.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 Basel-Stadt Total						Kanton Basel-Landschaft Total		Kanton Aargau Total			
	Mittelwert 2017	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)		
Fahrkomfort	72	2140		72	2507	sign.	75	2183	75	2272	75	2583
Bequemes Ein- und Aussteigen	81	2122		82	2497	sign.	84	2177	84	2268	84	2570
Genügend Sitzplätze	70	2119	sign.	72	2488	sign.	75	2173	76	2256	74	2562
Guter Sitzkomfort (genügend Beinfreiheit, bequeme Sitze)	74	2127		75	2492	sign.	77	2177	78	2262	79	2574
Angenehmes Raumklima im Sommer (Temperatur und Luftqualität)	68	2103	sign.	65	2468	sign.	73	2153	73	2240	70	2524
Angenehmes Raumklima im Winter (Temperatur und Luftqualität)	73	2019		72	2367	sign.	75	2061	75	2117	77	2432
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge (Farben, Design usw.)	72	2078		73	2436		73	2128	74	2204	72	2517
Gute Sicht durch die Fenster (z.B. keine mit Reklame überklebten Fenster)	75	2110	sign.	76	2475		75	2161	76	2241	86	2560
Genügend Platz für Handgepäck, Kinderwagen, Rollstuhl, Velo etc.	64	2030		64	2364	sign.	68	2050	69	2109	67	2393
Komfortable Stehplätze	66	2020		65	2348	sign.	67	2098	68	2160	65	2373
Einwandfreies Funktionieren der Fahrzeuge (z.B. keine Türstörungen, funktionierende Klimaanlage etc.)	78	2078	sign.	76	2449	sign.	81	2149	80	2239	76	2528
Sauberkeit Fahrzeuge	79	2129		78	2499		79	2181	80	2267	77	2576
Sauberkeit innen	76	2126		76	2495		76	2175	77	2258	75	2571
Sauberkeit aussen	83	2019	sign.	81	2361	sign.	83	2062	83	2146	80	2394
Fahrpersonal Bus / Tram	80	1461		80	1799	sign.	83	1523	83	1774	81	1555
Gepflegte Erscheinung (Bus, Tram)	85	1271		84	1594	sign.	86	1308	86	1589	86	1452
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (Bus, Tram)	80	1285		79	1628	sign.	82	1323	82	1610	80	1486
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bus, Tram)	77	1446		77	1769	sign.	80	1496	80	1745	80	1538
Angenehme und sichere Fahrweise (Bus, Tram)	80	1452		80	1793	sign.	83	1517	83	1766	78	1551
Fahrpersonal Bahn	85	639	sign.	89	695		88	653	89	492	88	1016
Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind (Bahn)	84	613		88	686		88	647	88	487	87	1001
Angenehme und sichere Fahrweise (Bahn)	86	634	sign.	89	691		89	649	90	489	89	1011
Verkauf Chauffeur	75	426		76	541		78	425	80	801	79	1060
Kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen	74	386		76	494		77	393	80	708	78	930
Zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	77	378		78	487		78	381	80	749	79	982

Kundenthema resp. Frage	Kanton Basel-Stadt Total						Kanton Basel-Landschaft Total		Kanton Aargau Total			
	Mittelwert 2017	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)		
Kontrollpersonal	82	1849		82	2138		83	1911	83	1971	84	2258
Angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)	82	1849		82	2138		83	1911	83	1971	84	2258
Sicherheit	73	2127		74	2489		74	2181	74	2266	75	2562
Sicherheitsgefühl am Tag	88	2113		88	2475		89	2169	89	2255	90	2543
Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend / in der Nacht	76	1910		76	2225		76	1965	76	2014	76	2274
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen am Abend / in der Nacht	67	1920		67	2212		67	1975	67	2030	66	2275
Ausreichende Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet	57	1786		58	1992		59	1808	58	1844	64	2136
Haltestelleninfrastruktur	71	2152		70	2477	sign.	73	2158	73	2244	74	2538
Klare Wegweiser, wo welche Bus-, Tram- oder S-Bahnlinie abfährt	76	2084	sign.	78	2435	sign.	80	2122	81	2196	81	2494
Sicherer Zugang, die Sicherheit im Wartebereich und die Sicherheit beim Ein- und Aussteigen	77	2092		78	2423	sign.	80	2115	81	2201	81	2476
Genügend Witterungsschutz (Unterstand / Wartesaal etc.)	63	2113	sign.	61	2432	sign.	64	2105	65	2194	71	2475
Genügend Sitzgelegenheiten an der Haltestelle	60	2110	sign.	55	2435	sign.	57	2120	58	2203	56	2487
Bequeme Einstiegsmöglichkeiten in die Verkehrsmittel	79	2120		80	2449		81	2132	81	2216	82	2491
Sauberkeit Haltestellen	67	2136		67	2452		68	2136	68	2216	69	2507
Sauberkeit der Haltestellen	65	2125		65	2447		66	2131	66	2213	67	2502
Rasche Behebung der Schäden und Schmierereien an den Haltestellen	71	1441	sign.	69	1748	sign.	72	1535	72	1558	71	1813
Angebot / Netzqualität	76	2139		77	2469	sign.	78	2127	77	2217	76	2490
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	79	2104		78	2434		79	2092	77	2177	73	2433
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	79	2001		79	2318	sign.	80	1988	80	2092	82	2425
Gutes Angebot nach 21 Uhr (ohne Nachtnetz)	68	1662		67	1857	sign.	69	1614	67	1686	66	1886
Gutes Angebot am Samstag und Sonntag (ohne Nachtnetz)	71	1821		70	2067		71	1786	69	1886	69	2098
Angemessene Fahrdauer	80	2065		81	2417	sign.	83	2085	83	2162	82	2442
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	80	2060	sign.	82	2371		82	2061	81	2139	80	2405
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	72	1981	sign.	73	2262	sign.	75	1975	74	2106	76	2343
Gut ausgebautes Liniennetz (gute geographische Erschliessung, ohne Nachtnetz)	82	1938		83	2239		83	1963	82	2020	80	2246
Spezialangebot in den Nächten Fr / Sa und Sa / So (Nachtnetz)	73	950	sign.	69	1058		72	966	71	1062	67	1201

Kundenthema resp. Frage	Kanton Basel-Stadt Total						Kanton Basel-Landschaft Total		Kanton Aargau Total			
	Mittelwert 2017	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)		
Zuverlässigkeit	74	2121	sign.	72	2452	sign.	77	2115	78	2206	75	2490
Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)	76	2108	sign.	74	2448	sign.	79	2112	80	2198	76	2485
Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen, wenn Sie umsteigen müssen	71	1958		70	2230	sign.	75	1942	75	2085	75	2329
Information bei Verspätungen	70	1735		69	2042	sign.	72	1663	72	1652	70	1801
Gute Information in den Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)	72	1700	sign.	70	1994	sign.	74	1631	73	1600	70	1749
Gute Information an den Haltestellen (Durchsagen, elektronische Abfahrtsanzeiger) falls vorhanden	67	1699		66	2000	sign.	70	1612	70	1562	69	1671
Gute Information im Onlinefahrplan	71	1030		72	1379		73	1246	74	1269	77	1529
Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen	69	1623		68	1930	sign.	71	1577	71	1543	69	1670
Gutes Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Anbieten eines Ersatzdienstes, Behebung der Störung)	70	1523		69	1808	sign.	72	1464	71	1433	66	1536
Informationsmöglichkeiten	75	2126	sign.	78	2437	sign.	81	2076	81	2170	81	2427
Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen	78	1662	sign.	82	2046	sign.	85	1815	85	1959	87	2246
Informationen in gedruckter Form (Taschenfahrpläne, Fahrplanaushänge, Linien-/Netzpläne)	78	1561		79	1607		79	1255	78	1305	77	1321
Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen der beurteilten Linie (falls vorhanden)	75	2024	sign.	79	2314	sign.	82	1941	82	1996	81	2091
Bildschirme in den Fahrzeugen der beurteilten Linie	76	1926	sign.	79	2227	sign.	83	1932	83	1987	81	2256
Elektronische Anzeigetafeln, Bildschirme in öffentlichen und privaten Gebäuden (Schulen, Einkaufszentren etc.)	68	879	sign.	72	1055	sign.	75	963	74	981	74	1093
Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen	72	1213		73	1399	sign.	76	1097	77	1160	76	1381
Telefonisch eingeholte Informationen	68	331		68	387		70	419	70	414	70	479
Billettautomat	77	1442		77	1624		78	1171	78	1134	75	1218
Verfügbares Angebot an Billetten	80	1362		81	1529		81	1092	81	1056	78	1120
Einfache Bedienung	74	1420		75	1596	sign.	78	1149	77	1103	70	1196
Einfaches und bequemes Bezahlen	77	1419	sign.	75	1597		76	1143	78	1103	79	1186
Genügend verfügbare Billettautomaten	78	1403		77	1564		77	1116	76	1085	76	1157

Kundenthema resp. Frage	Kanton Basel-Stadt Total						Kanton Basel-Landschaft Total		Kanton Aargau Total			
	Mittelwert 2017	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2019	Anzahl (=n)	Sign.	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)	Mittelwert 2021	Anzahl (=n)		
Bediente Verkaufsstelle	78	1384		79	1466	sign.	83	1023	83	1112	83	1356
Wartezeit, bis zur Bedienung	67	1364		68	1442	sign.	75	988	75	1084	75	1331
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	84	1361		84	1447	sign.	88	1005	88	1092	89	1338
Kompetente Beratung	84	1310		84	1421	sign.	88	980	88	1074	88	1319
Öffnungszeiten	75	1262		76	1338	sign.	81	931	79	1020	77	1249
Verfügbares Angebot an Informationsmaterial	82	1107		82	1158	sign.	85	792	85	848	85	1038
Online-Ticketkauf	79	720	sign.	82	1045	sign.	87	1033	85	1169	86	1353
Einfache Benutzerführung	78	696	sign.	81	1030	sign.	85	1017	85	1153	83	1336
Einfaches und bequemes Bezahlen	82	701	sign.	84	1032	sign.	88	1022	87	1156	88	1342
Sicherheitsgefühl beim Bezahlen	78	690	sign.	82	1019	sign.	87	1004	85	1144	87	1315
Tickets und Preise	67	1937	sign.	70	2288	sign.	73	1955	73	2044	67	2191
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	64	1904	sign.	67	2236	sign.	70	1907	70	2003	62	2155
Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)	73	1707	sign.	75	2045	sign.	78	1745	78	1834	72	1926
Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billets / Abos	62	1468	sign.	68	2158	sign.	71	1846	72	1957	66	2033
Reklamation	49	368		49	244		53	176	53	212	52	284
Abwicklung von Beschwerden (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)	54	345		55	233		58	170	60	204	56	271
Zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Gefühl, mit Beschwerde etwas erreicht zu haben)	43	341		41	234		46	165	44	201	46	267
Kundenzufriedenheit	77	2092		77	2436	sign.	80	2053	79	2136	77	2386
Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	78	2072		78	2433	sign.	80	2041	80	2124	78	2375
Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen, die bisher beurteilt wurden	78	2061		77	2414	sign.	80	2030	80	2111	78	2353
Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung vom öffentlichen Verkehr	75	2034		75	2389	sign.	78	2025	77	2095	74	2343
Weiterempfehlung	84	1989		83	2290	sign.	86	1967	85	2063	82	2224
Weiterempfehlung des öffentlichen Verkehrs an Freunde / Kollegen / Bekannte	84	1989		83	2290	sign.	86	1967	85	2063	82	2224