



# **Kundenzufriedenheit Kanton Basel-Stadt Total 2025**

**Region Aargau, Solothurn,  
Basel-Land und Basel-Stadt**

# Vorwort

---

Sehr geehrte Damen und Herren

In den Monaten August bis Oktober 2025 wurden erneut Fahrgäste zur Qualität des öffentlichen Verkehrs in der Nordwestschweiz befragt. Mit der Befragung wurden die Erwartungen der Fahrgäste ermittelt, damit Verbesserungsmöglichkeiten bei der Angebots und Servicequalität aufgezeigt werden können.

Auftraggeber dieser Kundenzufriedenheitsumfrage waren die Kantone Aargau, Basellandschaft, BaselStadt und Solothurn. Das Marktforschungsinstitut DemoSCOPE erhielt das Mandat zur Durchführung dieses Auftrags.

2025 wurde die alle zwei Jahre durchgeführte Kundenzufriedenheitsbefragung methodisch neu konzipiert. Ein überarbeiteter Fragebogen und eine ergänzende Erhebung mittels Werbemittelaushang ermöglichten einerseits die Effizienzsteigerung in der Feldarbeit und andererseits die Möglichkeit der offenen Teilnahme an der Umfrage für sämtliche Fahrgäste. Durch die Kürzung des Fragebogens und der Angleichung der Begrifflichkeiten konnte eine attraktive Befragung und eine Angleichung an Befragungen anderer Regionen der Schweiz erzielt werden.

Die vorliegenden Ergebnisse können nun durch die Transportunternehmungen analysiert werden, um Massnahmen daraus abzuleiten. Im Weiteren dienen sie den auftraggebenden Kantonen als Rückmeldung darüber, wie die bestellten Mobilitätsleistungen bei den Kundinnen und Kunden ankommen. Die Erhaltung und Steigerung der Kundenzufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr ist ein kontinuierlicher Prozess. Wir sind überzeugt, dass wir gemeinsam auch künftig eine Zufriedenheit auf hohem Niveau erreichen werden.

Wir danken all den teilnehmenden Reisenden, den Transportunternehmen und DemoSCOPE für die Unterstützung bei der Umfrage.

Freundliche Grüsse

Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel- Stadt und Solothurn

# Inhaltsverzeichnis

---

Eckdaten .....	3
Hinweise zum Lesen der Daten .....	7
Bewertung der Linienqualität .....	8
Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität .....	14
Kundenzufriedenheit steigern .....	17
Allgemeine Hinweise zur Umfrage .....	21
Fragenabgleich 2021/2023 mit 2025: Bewertung der Linienqualität .....	22
Fragenabgleich 2021/2023 mit 2025: Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität .....	23
Kontaktdaten zuständige Kantone .....	25





## Universum / Zielgruppe

Kund:innen ab dem Alter von 15 Jahren in den ab Folie 4ff aufgelisteten Linien

## Stichprobengröße



Teilnahme durch aktive Rekrutierung:	1094
Teilnahme via Werbemittelaushang:	2184
Stichprobengröße total:	3278



## Umfragezeitraum

19. August – 13. Oktober 2025

## Erhebungsmethode



Aktive Rekrutierung: Verteilung von Fragebögen in Fahrzeugen der Transportunternehmen

Werbemittelaushang: QR-Code/URL auf Werbemitteln in den Fahrzeugen und Verkaufsstellen der Transportunternehmen

### Bus

- Linie 30: Bahnhof SBB - Badischer Bahnhof
- Linie 31: (Allschwil Bachgraben- ) Claraplatz - Riehen Friedhof Hörnli
- Linie 32: Riehen Rotengraben - Bettingen Chrischonaklinik
- Linie 33: Schönenbuch - Schifflande
- Linie 34: Bottmingen - Riehen Bahnhof
- Linie 36: Kleinhüningen - Schifflande
- Linie 37: Dornach - Arlesheim - Münchenstein - Basel St. Jakob - Aeschenplatz
- Linie 38: Allschwil - Wyhlen Siedlung (ohne grenzquerende Fahrgäste)
- Linie 38: Allschwil - Wyhlen Siedlung (nur grenzquerende Fahrgäste)
- Linie 42: Bettingen - Hoffmann-La Röche - Bahnhof SBB
- Linie 46: (Muttenz Bahnhof- ) Badischer Bahnhof - Schorenweg - Kleinhüningen
- Linie 47: Bottmingen - Basel St. Jakob - Muttenz
- Linie 48: Basel Bachgraben - Allschwil - Basel Bahnhof SBB
- Linie 50: Bahnhof SBB - EuroAirport
- Linie 55: Basel Claraplatz - Haltingen Bahnhof (- Kandern)
- Linie 64: Allschwil - Oberwil - Therwil - Dornach/Arlesheim
- Linie 80: Liestal - Pratteln - Basel
- Linie 81: Liestal - Augst - Basel
- Linie 16/6: Lörrach Brombach - Lörrach - Riehen - Weil am Rhein

Ligne 603: Village Neuf Rue de la Paix - Huningue - Bâle Schiffflände

Ligne 604: Saint Louis Neuweg - Saint Louis Ville - Bâle Schiffflände

### **Bahn / Tram**

Linie 1: Dreirosenbrücke - Bahnhof SBB (-Badischer Bahnhof)

Linie 2: Binningen Kronenplatz - Eglisee (Riehen Grenze)

Linie 3: Birsfelden Hard - Burgfelderhof (ohne grenzquerende Fahrgäste)

Linie 3: Birsfelden Hard - Burgfelderhof - Gare de Saint-Louis (nur grenzquerende Fahrgäste)

Linie 6: Allschwil - Riehen Grenze

Linie 8: Neuweilerstrasse - Kleinhüningen (ohne grenzquerende Fahrgäste)

Linie 8: Neuweilerstrasse - Kleinhüningen - Weil am Rhein Bahnhof (nur grenzquerende Fahrgäste)

Linie 10: Basel - Dornach

Linie 10: Basel - Rodersdorf

Linie 11: Basel - Aesch

Linie 14: Pratteln - Dreirosenbrücke

Linie 15: Bruderholz - Messeplatz

Linie 16: Bruderholz - Schiffflände

Linie 17: Basel (Wiesenplatz) - Oberwil - Ettingen

Linie 21: Bahnhof St. Johann - Badischer Bahnhof

Linie S1: Basel SBB - Laufenburg / - Frick

Linie S6: Basel SBB - Riehen- Lörrach Stetten - Zell (Wiesental)

RB27: Basel Bad Bhf. - Weil am Rhein - Freiburg

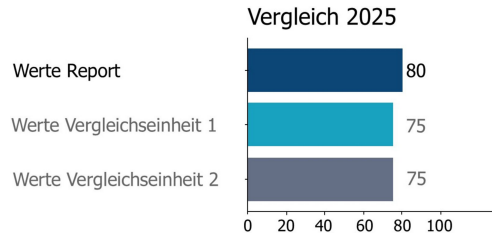
RE7: (Basel SBB) - Basel Bad Bhf. - Weil am Rhein - Freiburg - Offenburg

RB30: Basel Bad Bhf - Grenzach - Lauchringen

TER: Basel SBB - Basel St. Johann - St. Louis - Mulhouse

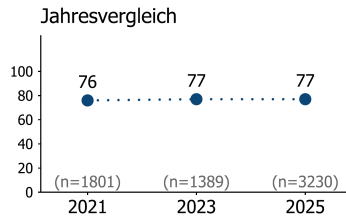
TER 200: Basel SBB - Basel - St. Louis - Mulhouse -(Strasbourg)

## Hinweise zum Lesen der Daten



Die Balken zeigen die Durchschnittswerte aller Antwortenden der Auswertungseinheit:

- **Kanton Basel-Stadt Total**
- **Kanton Basel-Landschaft Total**
- **Kanton Aargau Total**

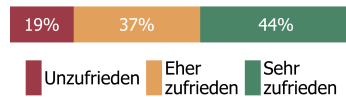


Durchschnittswerte in **2021**, **2023**, **2025** der Auswertungseinheit Kanton Basel-Stadt Total.  
Ein \* bei 2021/2023 bedeutet, dass der Wert statistisch signifikant vom 2025-Wert abweicht.

### Hinweise

- Für "Zufriedenheit Linie insgesamt" & "Zufriedenheit insgesamt mit dem öffentlichen Verkehr" gibt es 2021 und 2023 keine vergleichbare Frage.
- Bei "Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals" liegen für 2021 und 2023 nur Werte von Bussen vor.
- n bezeichnet die Anzahl verwertbaren Antworten, die in die Auswertung miteinbezogen wurden

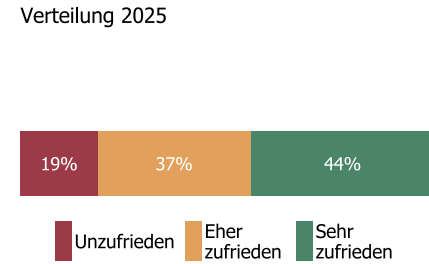
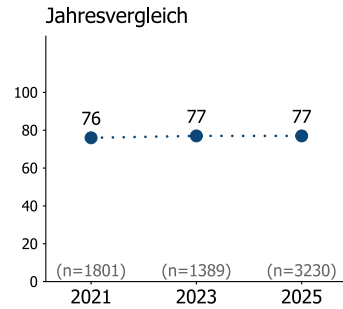
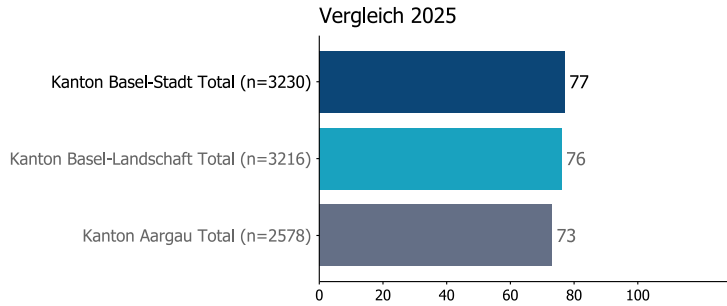
### Verteilung 2025



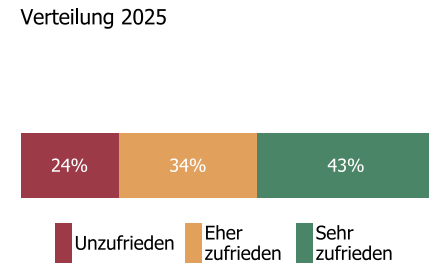
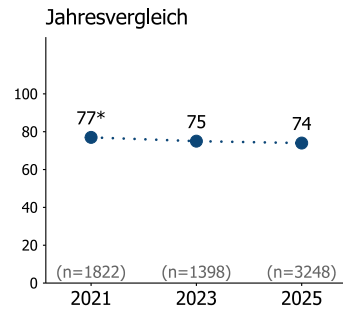
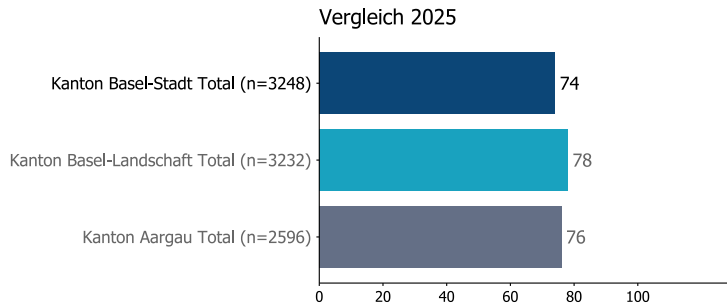
- Unzufrieden:** 0 bis 59
- Eher zufrieden:** 60 bis 79
- Sehr zufrieden:** 80 bis 100

# Bewertung der Linienqualität I

## Fahrplan (Häufigkeit, Merkbarkeit, Betriebszeit)

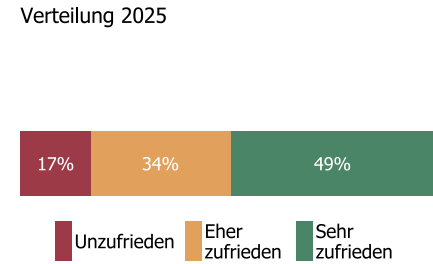
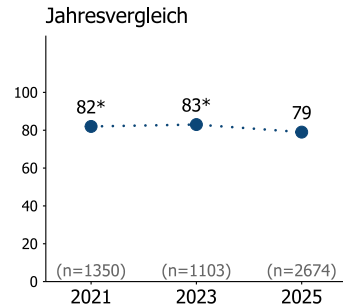
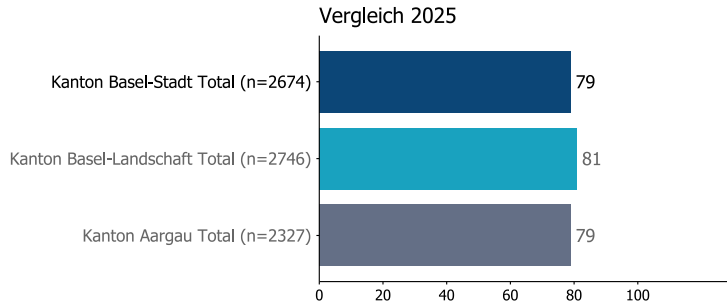


## Pünktlichkeit

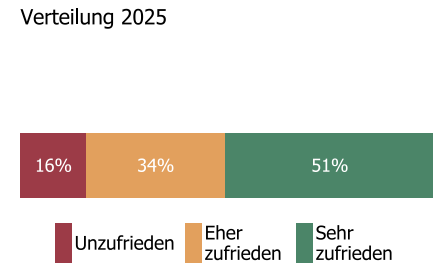
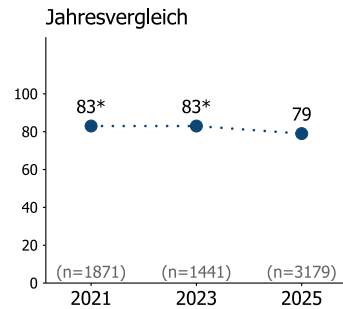
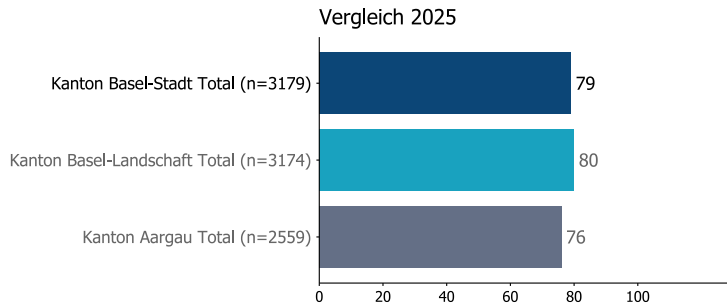


# Bewertung der Linienqualität II

## Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals

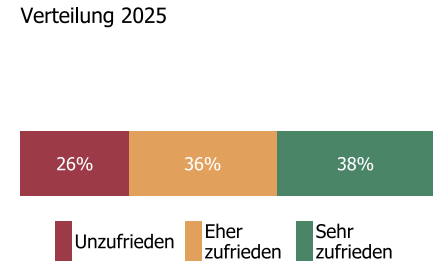
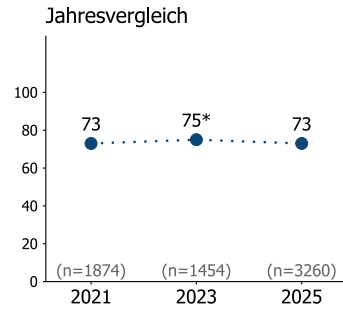
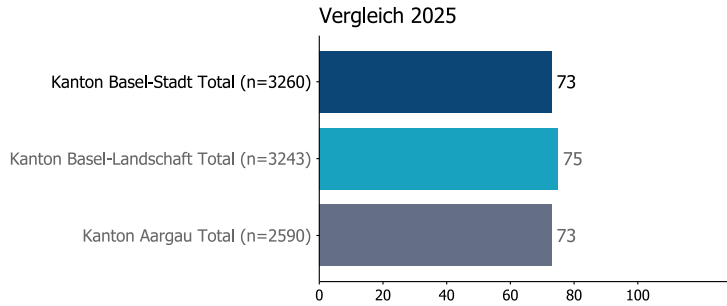


## Fahrweise

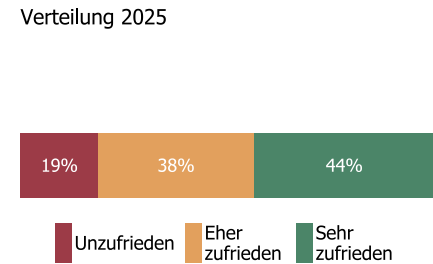
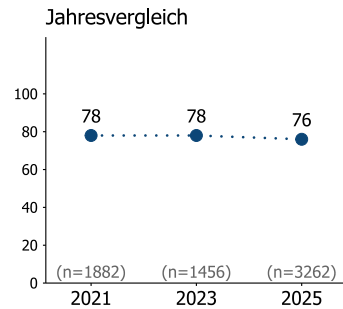
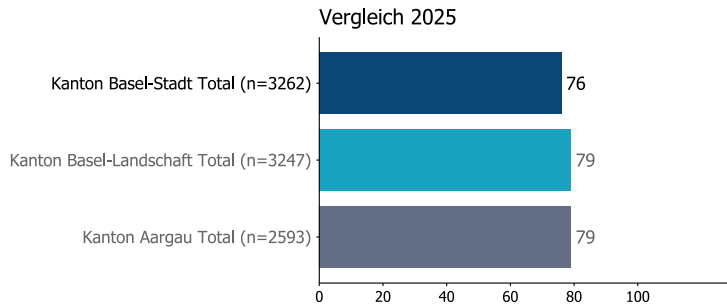


# Bewertung der Linienqualität III

## Genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze

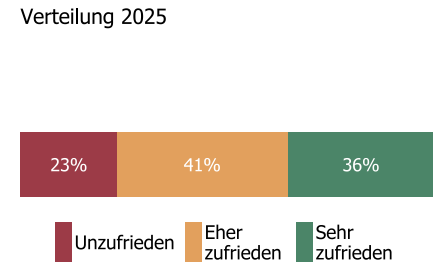
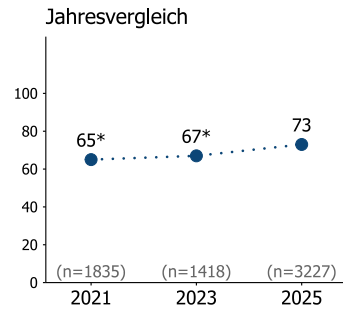
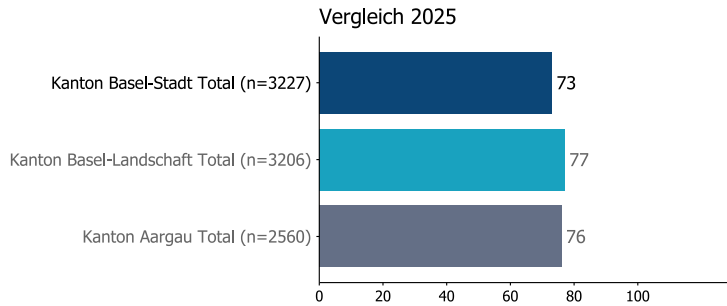


## Sauberkeit der Fahrzeuge

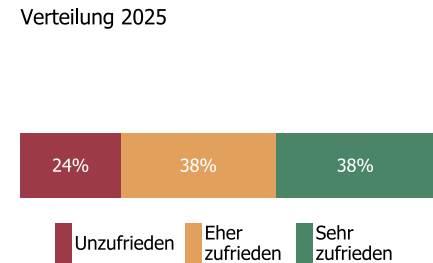
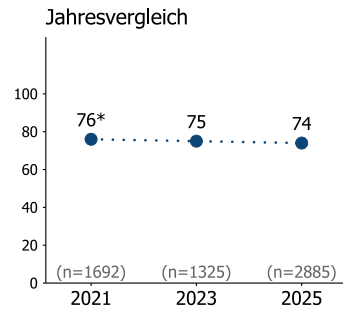
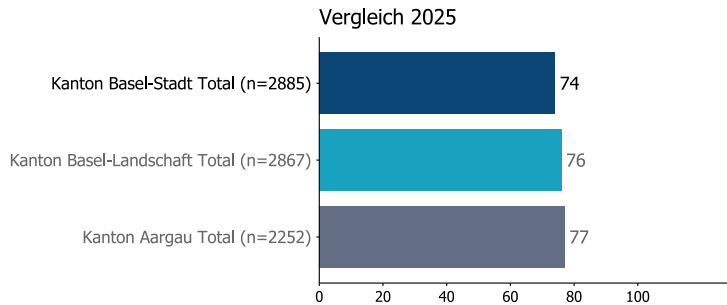


# Bewertung der Linienqualität IV

## Sauberkeit der Haltestellen

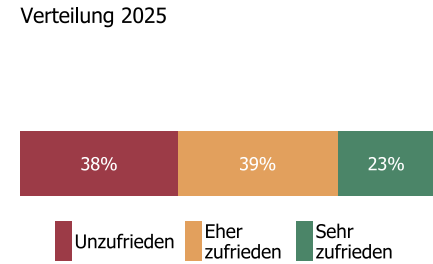
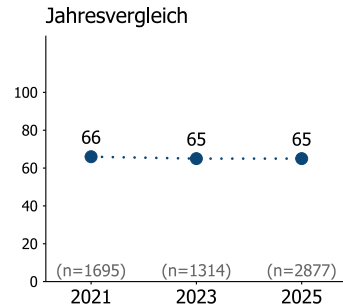
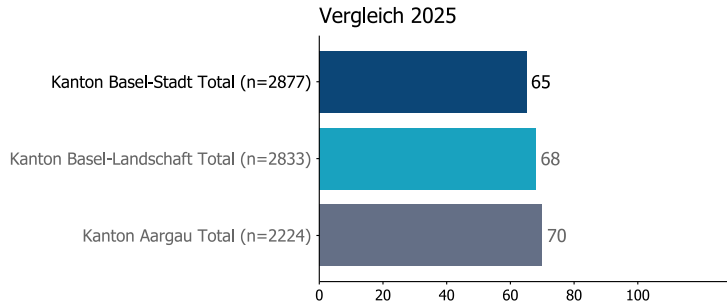


## Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen abends / nachts

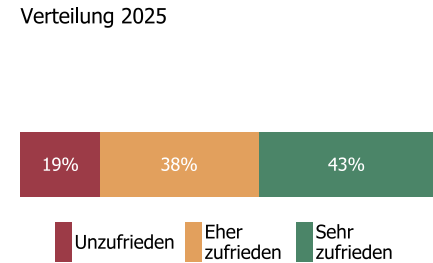
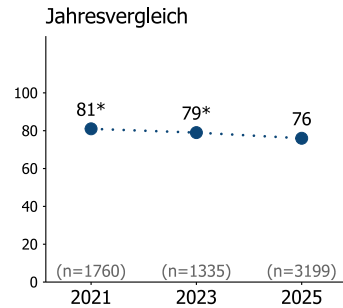
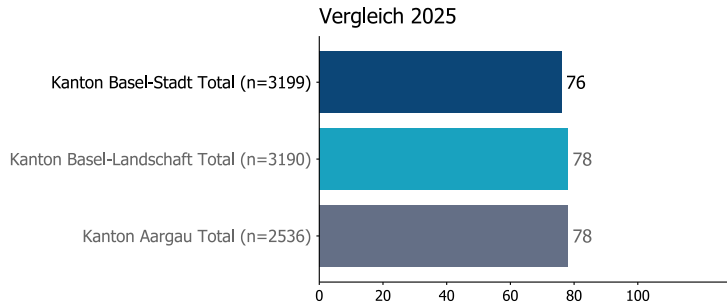


# Bewertung der Linienqualität V

## Sicherheitsgefühl an den Haltestellen abends / nachts

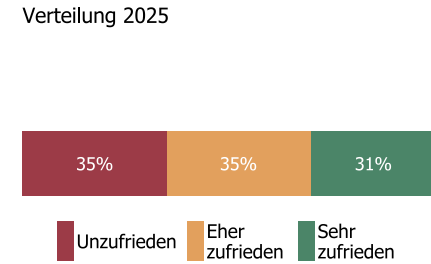
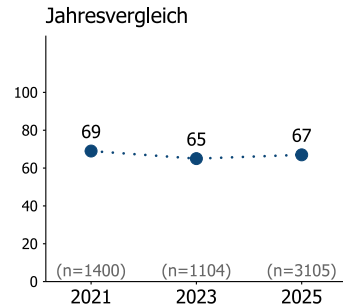
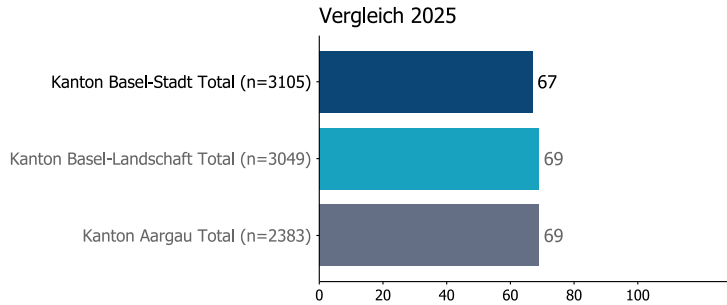


## Informationen zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen

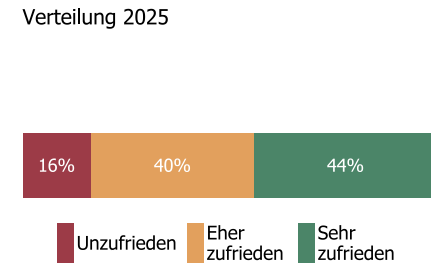
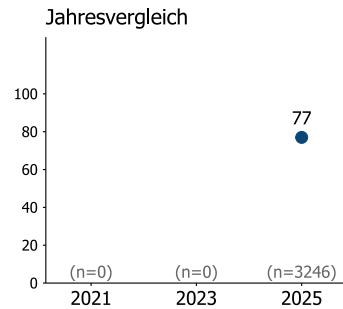
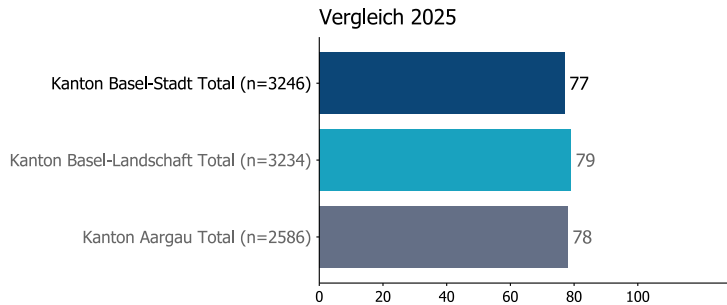


# Bewertung der Linienqualität VI

## Informationen bei Verspätungen und Betriebsstörungen

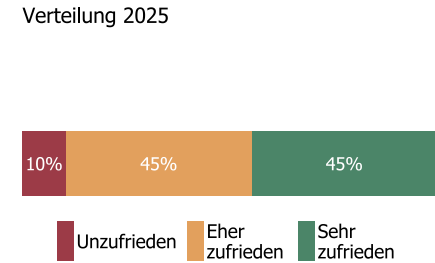
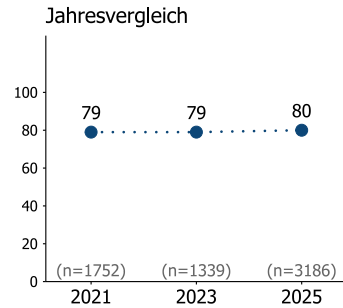
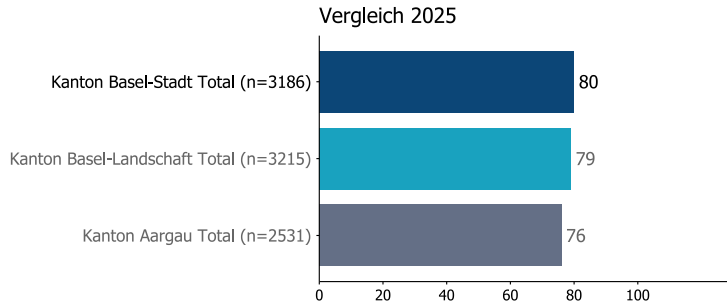


## Zufriedenheit mit der aufgeführten Linie insgesamt

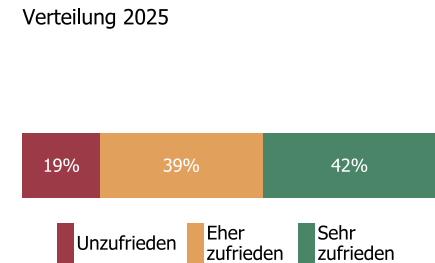
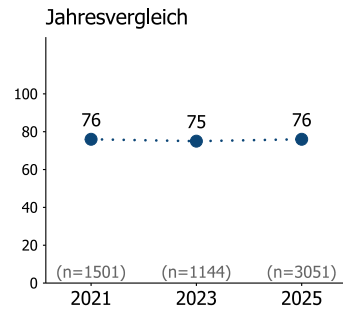
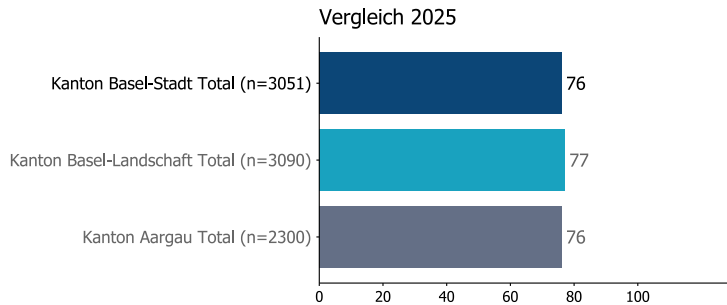


# Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität I

## Angebot ganz allgemein (Liniennetz, Fahrplan, Reisezeit)

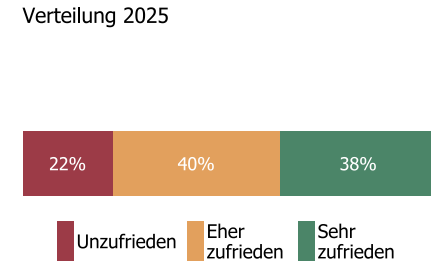
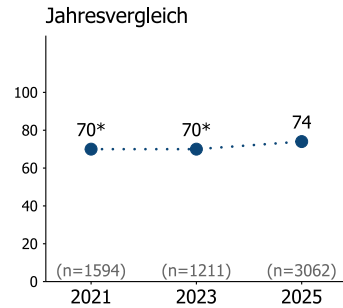
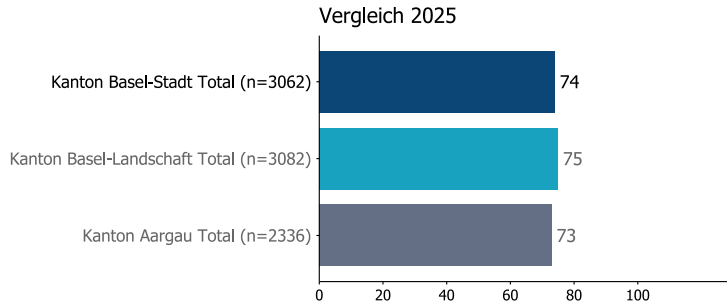


## Verfügbares Sortiment an Tickets und Abos

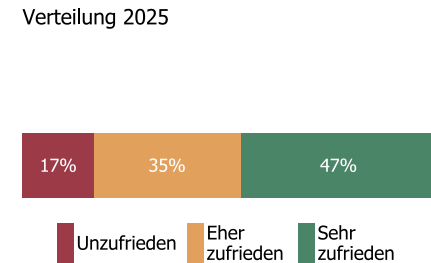
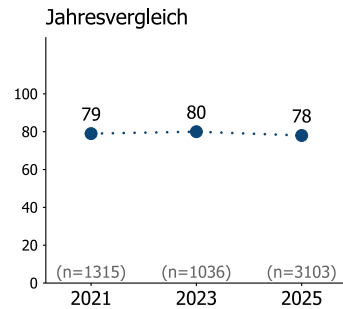
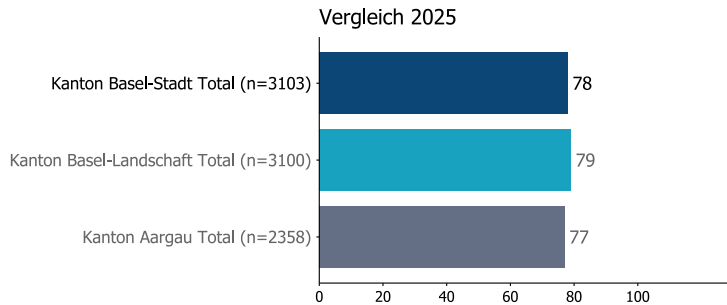


# Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität II

## Verständlichkeit der Tickets und Abos

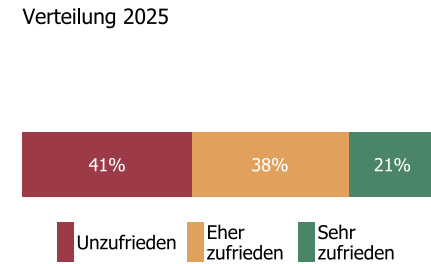
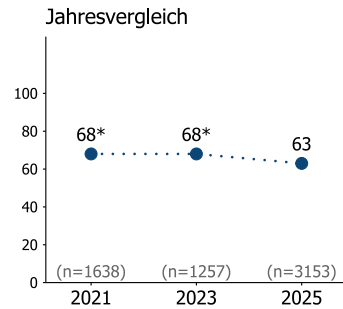
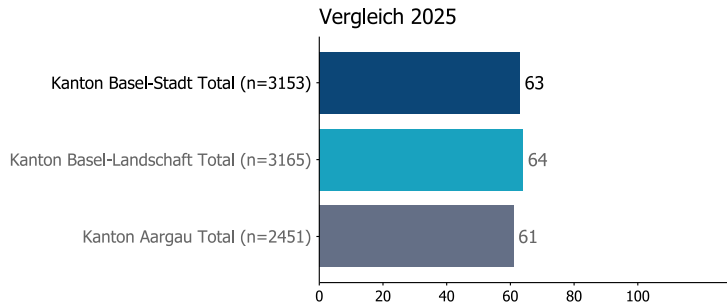


## Einfacher Kauf von Tickets

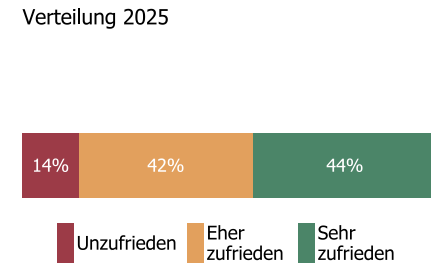
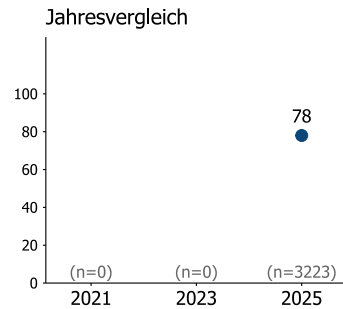
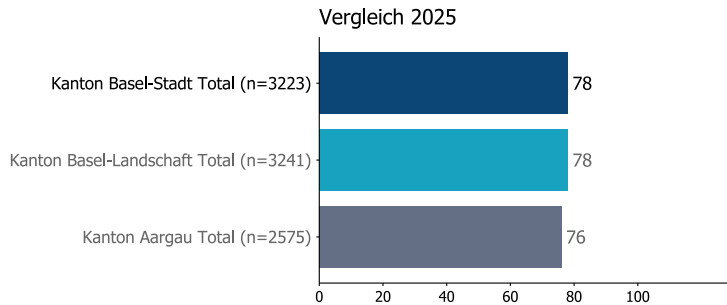


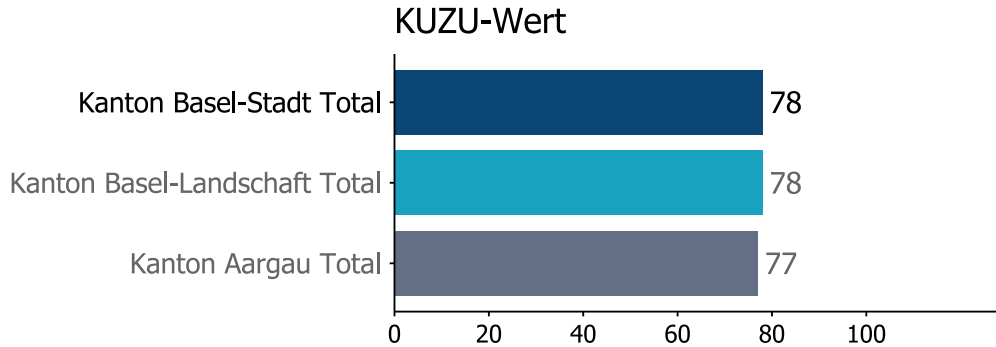
# Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität III

## Preis-Leistungs-Verhältnis



## Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr





### Das Konstrukt Kundenzufriedenheit

Um zu beurteilen, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit den im Bericht aufgeführten Linien sind, dient der hier aufgeführte Wert der Kundenzufriedenheit (=KUZU-Wert). Dieser **Wert der Kundenzufriedenheit** wird aus dem Mittelwert der Fragen **Zufriedenheit mit der aufgeführten Linie insgesamt** und **Zufriedenheit insgesamt mit dem öffentlichen Verkehr** gebildet.

Der Wert der Kundenzufriedenheit wurde in den Messungen vor 2025 anders gebildet und bildet methodisch ein anderes Konstrukt ab. Ein statistischer Signifikanztest ist aufgrund der Verschiedenheit der Konstrukte nicht möglich. Aus diesen Gründen ist eine direkte Vergleichbarkeit mit den Vorjahren eingeschränkt.

# Kundenzufriedenheit steigern

**Wichtig: Die Werte der nachfolgenden Diagramme und Zahlen für «Kundenzufriedenheit steigern» beziehen sich auf das komplette Befragungsgebiet in der Nordwestschweiz und beschränken sich nicht auf die Linien, welche im Bericht behandelt werden.**

## Was beeinflusst die Kundenzufriedenheit?

Zwischen den Leistungen, die für die Kundinnen und Kunden erbracht werden, und ihrer Zufriedenheit bestehen enge Zusammenhänge. Doch nicht alle Themen haben dieselbe Bedeutung. Einige beeinflussen die Kundenzufriedenheit stärker als andere.

## Warum soll man Einflüsse berechnen?

Werden die Kunden direkt befragt, welche Leistungen ihnen wichtig sind, hat man folgendes Problem: Den Kunden ist alles wichtig! Dies macht es schwierig, klare Prioritäten für effiziente Massnahmen zu setzen. Deshalb wird in der Studie nicht direkt die Wichtigkeit abgefragt. Mittels kausal-statistischer (multivariater) Methoden wird im Modell berechnet, welchen Einfluss die einzelnen Linienqualitätsthemen bzw. Angebots- und Dienstleistungsqualitätsthemen auf die Zufriedenheit haben. Am sinnvollsten ist es, die Ressourcen auf solche Themen zu konzentrieren, die einen hohen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben.

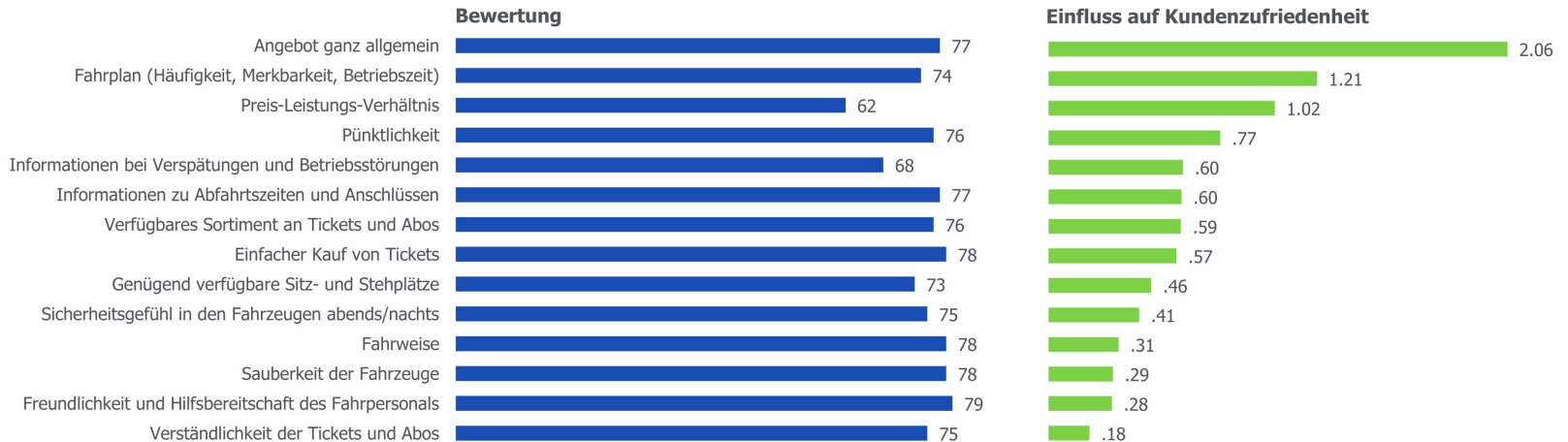
## Was muss ich mir unter Einfluss vorstellen?

Die Einflüsse drücken aus, um wie viel sich die Kundenzufriedenheit erhöht, wenn es gelingt, die Bewertung eines Themas um 5 Punkte zu steigern. Damit wird bekannt, welche "Hebelwirkung" die einzelnen Themen auf die Kundenzufriedenheit haben.

## Beispiel

Frage: Was bedeutet es, wenn das Thema „Pünktlichkeit“ einen Einfluss von 0.77 hat?

Antwort: Kann die Bewertung zur „Fahrplan“ um 5 Punkte verbessert werden, dann überträgt sich das auch auf die gesamte Kundenzufriedenheit und diese steigt um 0.77 Punkte



### **Das Handlungsportfolio hilft uns zu fokussieren**

Jede Auswertungseinheit zeichnet sich aus Kundensicht durch unterschiedliche Stärken und Schwächen aus. Dabei stellt sich rasch die Frage, auf welche Stärken und Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren soll. Das Handlungsportfolio hilft uns bei dieser Entscheidung. Für jedes Linienqualitätsthema wie auch Angebots- und Dienstleistungsqualitätsthema ist ersichtlich, welcher der 4 folgenden Schritte am sinnvollsten wäre:

- 1 Handlungsbedarf** (unterdurchschnittliche Bewertung, hoher Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 2 Stärken ausbauen** (überdurchschnittliche Bewertung, hoher Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 3 Im Auge behalten** (unterdurchschnittliche Bewertung, geringer Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 4 Weiter so** (überdurchschnittliche Bewertung, geringer Einfluss auf Kundenzufriedenheit)

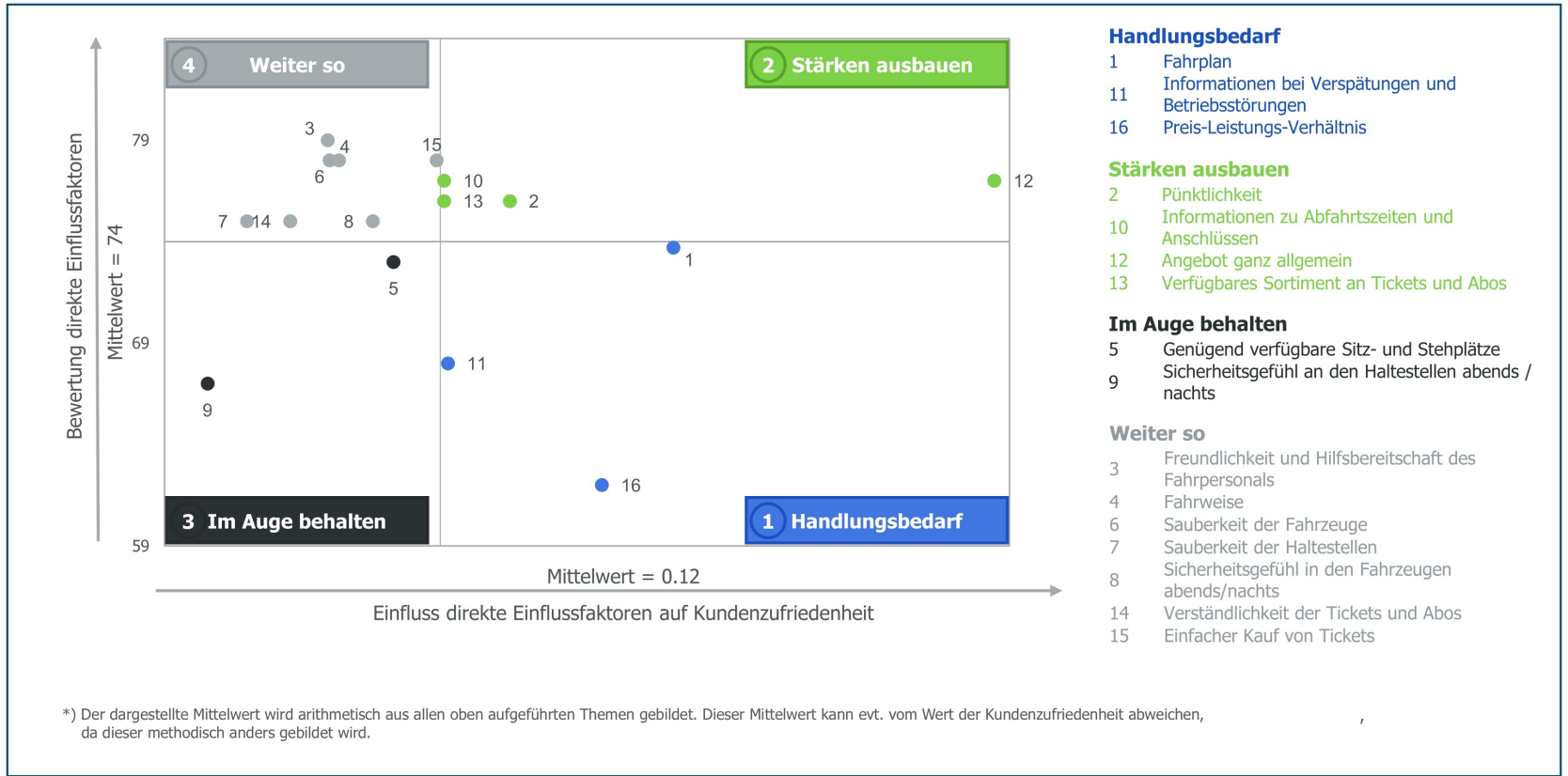
### **Hauptfokus auf "Schwächen mit grossem Einfluss auf die Kundenzufriedenheit" setzen**

Diejenigen Schwächen sind mit Priorität zu verbessern, die unterdurchschnittlich bewertet werden und gleichzeitig einen hohen Zusammenhang zur Kundenzufriedenheit aufweisen. Deshalb ist es hier besonders wichtig, die Erwartungen der Kunden in Zukunft besser zu erfüllen.

### **Stärken, die mit Priorität auszubauen sind**

Neben den Schwächen sollte man sich bei der Massnahmenplanung auch auf die identifizierten Stärken konzentrieren, vor allem auf diejenigen, die in engem Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit stehen.

# Kundenzufriedenheit steigern



## Allgemeine Hinweise zur Umfrage

Die Kundenzufriedenheitsumfrage 2025 unterscheidet sich in einigen Punkten von den bisherigen Messungen. Einerseits wurde das methodische Design so abgeändert, dass die Fahrgäste auch selbständig an der Umfrage teilnehmen konnten. Diese offene Teilnahmeanart wurde durch den Aushang von Werbemitteln ermöglicht. Gleichzeitig wurden auch 2025 weiterhin Fragebögen an Fahrgäste abgegeben, wie dies bereits in der Vergangenheit der Fall war. Durch diesen kombinierten Ansatz konnten auf diversen Linien eine höhere Stichprobe erzielt werden, als es in der Vergangenheit der Fall war.

Neben der neuen Verteilungsstrategie wurde auch der Fragebogen abgeändert. Der ehemals lange Fragebogen wurde auf 18 Fragen und ein offenes Kommentarfeld gekürzt. Damit wird nun auch die Kundenzufriedenheitsumfrage in der Nordwestschweiz mit anderen KUZUs der Schweiz, wie derjenigen des ZVV oder des Tarifverbunds OSTWIND, harmonisiert. Bei der Interpretation der Ergebnisse muss dieser Methodenwechsel berücksichtigt werden; die Werte vor und nach 2025 sind aufgrund anderer Fragestellungen nicht mehr direkt miteinander vergleichbar. Auf den nachfolgenden Folien wird aufgezeigt, wie die Fragen des bisherigen Fragebogens in die KUZU 2025 übernommen bzw. adaptiert wurden.

Sie haben diesen Fragebogen auf der folgenden Bus-/Bahnlinie, die von **TU** betrieben wird, erhalten:

**Linie XYZ: Ortschaft A - Ortschaft B**

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der aufgeführten Linie?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weiss nicht
Fahrplan (Häufigkeit, Merkbarkeit, Betriebszeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pünktlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrweise der Lokführer / Busfahrer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauberkeit der Fahrzeuge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauberkeit der Haltestellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen abends/nachts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen abends/nachts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufriedenheit mit der aufgeführten Linie insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Denken Sie nun an den öffentlichen Verkehr (Tram, Bus, Bahn, Schiff) in den Kantonen AG, BL, BS und SO

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weiss nicht
Angebot ganz allgemein (Liniennetz, Fahrplan, Reisezeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügbares Sortiment an Tickets und Abos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verständlichkeit der Tickets und Abos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einfacher Kauf von Tickets und Abos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preis-Leistungs-Verhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufriedenheit insgesamt mit dem öffentlichen Verkehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zum Schluss bitten wir Sie noch um einige Angaben zu Ihrer Person.

Alter	Abobesitz (Mehrere Antworten möglich)	Falls Sie ein Einzelbillet besitzen (einfach, retour, Tageskarte, Mehrfahrtenkarte etc.): Über welchen Kanal haben Sie das Ticket für die heutige Fahrt gekauft?
<input type="checkbox"/> <25	<input type="checkbox"/> Verbund-Abo oder GA	<input type="checkbox"/> automatisches Ticketing (z.B. Fairtix, EasyRide)
<input type="checkbox"/> 25 – 44	<input type="checkbox"/> Halbtax-Abonnement	<input type="checkbox"/> via eine App (z.B. SBB Mobile, TNW)
<input type="checkbox"/> 45 – 64	<input type="checkbox"/> Streckenabonnement	<input type="checkbox"/> online via Webshop (z.B. sbb.ch, bls.ch, sob.ch)
<input type="checkbox"/> 65 – 74	<input type="checkbox"/> Anderes Abonnement	<input type="checkbox"/> am Billetautomaten
<input type="checkbox"/> 75 und älter	<input type="checkbox"/> kein Abo	<input type="checkbox"/> am Schalter

Gibt es bzgl. Ihrer heutigen Fahrt oder dem ÖV allgemein noch etwas, das Sie uns mitteilen möchten?

## Fragenabgleich 2021/2023 mit 2025: Bewertung der Linienqualität

---

Fragen 2025	Fragen 2021/2023
Fahrplan (Häufigkeit, Merkbarkeit, Betriebszeit)	Entspricht diese Linie Ihren Erwartungen bezüglich häufiger Abfahrten (dichter Fahrplan)?
Pünktlichkeit	Entspricht diese Linie Ihren Erwartungen in Bezug auf die Pünktlichkeit (Einhaltung des Fahrplans)?
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals	Entspricht das Fahrpersonal dieser Linie Ihren Erwartungen an Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft?
Fahrweise der Lokführerinnen und Lokführer	Entspricht das Fahrpersonal dieser Linie Ihren Erwartungen an eine angenehme und sichere Fahrweise?
Genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze	Entsprechen die auf dieser Linie eingesetzten Busse Ihren Erwartungen an genügend Sitzplätze?
Sauberkeit der Fahrzeuge	Entsprechen die auf dieser Linie eingesetzten Busse Ihren Erwartungen an die Sauberkeit? <ul style="list-style-type: none"><li>• Sauberkeit innen (0.7)</li><li>• Sauberkeit aussen (0.3)</li></ul>
Sauberkeit der Haltestellen	Entsprechen die von Ihnen genutzten Bushaltestellen dieser Linie Ihren Erwartungen an die Sauberkeit?

## Fragenabgleich 2021/2023 mit 2025: Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität

---

Fragen 2025	Fragen 2021/2023
Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen abends / nachts	Entspricht diese Linie Ihrem Sicherheitsgefühl im Bus am Abend und in der Nacht?
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen abends / nachts	Entspricht diese Linie Ihrem Sicherheitsgefühl an der Bushaltestelle am Abend und in der Nacht?
Informationen zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen	Wie gut werden Ihre Erwartungen an Informationen zu Zeiten und Anschlüssen erfüllt? <ul style="list-style-type: none"><li>• Abfahrtsanzeigen an den Haltestellen (0.5)</li><li>• Bildschirme im Bus (0.5)</li></ul>
Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen	Wie gut werden Ihre Erwartungen bei Verspätungen oder Störungen erfüllt? <ul style="list-style-type: none"><li>• Infos im Bus (0.25)</li><li>• Infos an den Haltestellen (0.25)</li><li>• Infos online (0.25)</li><li>• Alternative Fahrtmöglichkeiten/Störungsbehebung (0.25)</li></ul>
Zufriedenheit mit der aufgeführten Linie insgesamt	Kein Äquivalent

---

## Fragenabgleich 2021/2023 mit 2025: Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität

---

Fragen 2025	Fragen 2021/2023
Angebot ganz allgemein (Liniennetz, Fahrplan, Reisezeit)	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den bisher bewerteten Angeboten und Leistungen?
Verfügbares Sortiment an Tickets und Abos	Wie gut erfüllt das Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente) in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihre Erwartungen?
Verständlichkeit der Tickets und Abos	Wie gut erfüllt die Verständlichkeit des Geltungsbereichs von Billetten und Abonnements in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihre Erwartungen?
Einfacher Kauf von Tickets und Abos	Wie gut erfüllen Ihre Erwartungen in Bezug auf den Kauf von Billetten? <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedienung der Billettautomaten in AG, BL, BS und SO (0.5)</li><li>• Benutzerführung beim Online-Billettkauf (0.5)</li></ul>
Preis-Leistungs-Verhältnis	Wie gut erfüllt das Preis-Leistungs-Verhältnis von Billetten und Abonnements in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihre Erwartungen?
Zufriedenheit insgesamt mit dem öffentlichen Verkehr	Kein Äquivalent

---

## Kontaktdaten zuständige Kantone

---

### **Kanton Aargau**

Sandro Maritz

Departement Bau, Verkehr und Umwelt

Tel.: 062 835 33 56

sandro.maritz@ag.ch

---

### **Kanton Basel-Landschaft**

Bruno Schmutz

Amt für Raumplanung

Tel.: 061 552 55 45

oeffentlicherverkehr@bl.ch

---

### **Kanton Basel-Stadt**

Michael Redle

Amt für Mobilität

Tel.: 061 267 92 40

michael.redle@bs.ch

---

### **Kanton Solothurn**

Marcel Stirnimann

Amt für Verkehr und Tiefbau

Tel.: 032 627 26 33

oev@bd.so.ch

---





# DemoSCOPE AG

## Hauptsitz Adligenswil

Demo SCOPE AG  
Klusenstrasse 17  
6043 Adligenswil

☎ 041 375 40 00

✉ [demoscope@demoscope.ch](mailto:demoscope@demoscope.ch)

## Standort Fribourg

DemoSCOPE Fribourg AG  
Route Sainte-Thérèse 2E  
1700 Fribourg

☎ 026 555 05 00

✉ [demoscope@demoscope.ch](mailto:demoscope@demoscope.ch)

Besuchen Sie uns auf

[🏠 www.demoscope.ch](https://www.demoscope.ch)

[🌐 linkedin.com/demoscope](https://www.linkedin.com/company/demoscope)

DemoSCOPE 