



Kundenzufriedenheit Kanton Aargau 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

Eckdaten 3

Hinweise zum Lesen der Daten..... 10

Bewertung der Linienqualität 11

Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität..... 17

Kundenzufriedenheit steigern 20

Allgemeine Hinweise zur Umfrage 24

Fragenabgleich 2021/2023 mit 2025: Bewertung der Linienqualität 25

Fragenabgleich 2021/2023 mit 2025: Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität 26

Kontaktdaten zuständige Kantone 28





Universum / Zielgruppe

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

Stichprobengröße



Teilnahme durch aktive Rekrutierung:	1271
Teilnahme via Werbemittelaushang:	1344
Stichprobengröße total:	2615



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 1: Bahnhof - Halde - Hochwacht

Linie 1: Buchs AG - Aarau - Küttigen

Linie 1: Würenlos - Wettingen - Baden Bahnhof - Gebenstorf

Linie 1: Altachen - Zofingen - Aarburg - Oftringen

Linie 2: Rohr - Aarau - Erlinsbach - Barmelweid

Linie 2: Spreitenbach - Baden - Obersiggenthal - Untersiggenthal

Linie 3: Bahnhof - Industrie West

Linie 3: Aarau - Schönenwerd - Gretzenbach

Linie 3: Wettingen Brunnenwiese - Baden Bahnhof

Linie 3: Industrie - Zofingen - Rothrist - Glashütten

Linie 4: Bahnhof - Rigacker - Anglikon, Brändliacker

Linie 4: Suhr - Aarau - Biberstein

Linie 4: Spreitenbach - Neuenhof - Baden Bahnhof - Baden Kappelerhof

Linie 4: Zofingen - Strengelbach - Brittnau - Wikon

Linie 5: Bahnhof - Bifang - Gewerbering - Junkholz

Linie 5: Ennetbaden - Baden Bahnhof - Allmend - Baldegg

Linie 5: Zofingen - Brittnau

Linie 6: Damm - Aarau Bahnhof - Spital - Suhr Bahnhof

Linie 6: (Untersiggenthal -) Obersiggenthal - Baden Bahnhof - Dättwil AG - Rütihof

Linie 6: Zofingen - Strengelbach - Vordemwald - Rothrist/Sennhof

Linie 7: Wettingen - Baden Bahnhof - Dättwil AG - Birmenstorf AG

Linie 8: Wettingen Bushof - Neuenhof

Linie 8: Zofingen - Reiden - St. Urban

Linie 9: Baden Kraftwerk - Thermalbaden - Baden Bahnhof - Alterszentrum

Linie 9: Zofingen - Reiden - Richenthal

Linie 12: Wettingen, Tägerhard - Dättwil Kantonsspital - Wettingen Bahnhof - Tägi

Linie 12: Rothrist - Murgenthal - Glashütten

Linie 13: Ortsbus Spreitenbach

Linie 13: Zofingen - Bottenwil - Schöftland

Linie 84: Rheinfelden - Augarten - Liebrüti - Kaiseraugst

Linie 85: Rheinfelden - Pratteln

Linie 86: Rheinfelden - Parkresort - Alte Saline - Rheinfelden

Linie 88: Rheinfelden - Möhlin, Bata Park

Linie 89: Möhlin - Wegenstetten

Linie 90: Möhlin - Wallbach - Mumpf - Schupfart

Linie 100: Rheinfelden - Maisprach - Gelterkinden

Linie 134: Stein - Münchwilen - Eiken - Oeschgen - Frick

Linie 135: Laufenburg - Frick - Herznach - Aarau

Linie 136: Frick - Wölflinswil - Aarau

Linie 137: Frick - Bözen - Elfingen - Effingen - Brugg
Linie 139: Effingen - Zeihen - Herznach
Linie 142: Laufenburg - Hottwil - Gansingen - Brugg
Linie 143: Laufenburg - Kaisten - Sisseln - Stein
Linie 147: Koblenz - Full - Leibstadt - Leuggern
Linie 148: Döttingen - Mandach
Linie 149: Döttingen - Schwaderloch - Laufenburg
Linie 217: Muri - Merenschwand - Affoltern am Albis
Linie 231: Bremgarten - Jonen
Linie 320: Baden - Oberrohrdorf - Berikon-Widen
Linie 321: Baden - Niederrohrdorf - Bellikon
Linie 322: Baden - Stetten - Bremgarten
Linie 331: Mellingen Heitersberg - Niederrohrdorf - Widen
Linie 332: Baden - Mellingen - Bremgarten
Linie 334: Baden - Mellingen - Mägenwil
Linie 335: Mellingen Heitersberg - Oberrohrdorf - Kantonsspital
Linie 336: Wohlen - Stetten - Mellingen Heitersberg
Linie 339: Bremgarten - Hermetschwil
Linie 340: Meisterschwanden - Wohlen
Linie 341: Wohlen - Waltenschwil - Rottenschwil - Muri

Linie 342: Wohlen - Büttikon - Uezwil
Linie 343: Muri - Geltwil
Linie 345: Hägglingen - Wohlen
Linie 346: Wohlen - Villmergen - Dintikon - Dottikon - Hägglingen
Linie 347: Sins - Auw - Abtwil (- Fenkrieden)
Linie 348: Sins - Dietwil - Gisikon - Root
Linie 354: Baden - Niederweningen - Kaiserstuhl
Linie 355: Döttingen - Endingen - Niederweningen
Linie 357: Gebenstorf - Turgi - Siggenthal - Würenlingen - Villigen PSI
Linie 360: Brugg - Bad Zurzach
Linie 361: Brugg - Unterwindisch
Linie 362: Brugg - Gebenstorf - Birmenstorf - Mellingen Heitersberg
Linie 363: Brugg - Mülligen - Birrhard - Mellingen
Linie 364: Brugg - Birr
Linie 366: Brugg - Habsburg - Scherz
Linie 368: Brugg - Bodenacker - Wildischachen - Schinznach Bad
Linie 371: Brugg - Schinznach Dorf - Thalheim
Linie 372: Brugg - Bözberg - Linn
Linie 374: Brugg - Mönthal
Linie 376: Brugg - Villigen PSI - Döttingen

- Linie 379: Wildegg - Auenstein - Schinznach Dorf
- Linie 380: Lenzburg - Niederlenz - Möriken - Wildegg (via Hetex)
- Linie 381: Lenzburg - Niederlenz - Möriken - Wildegg (via Staufbergstrasse)
- Linie 382: Lenzburg - Möriken - Brunegg - Mägenwil
- Linie 390: Lenzburg - Schafisheim - Seengen - Fahrwangen - Bettwil
- Linie 391: Lenzburg Langsamstig - Bahnhof - Lenzburg Schloss
- Linie 392: Lenzburg - Ammerswil - Dintikon
- Linie 393: Lenzburg - Othmarsingen - Mägenwil
- Linie 394: Lenzburg - Schafisheim - Hunzenschwil - Rupperswil
- Linie 395: Lenzburg - Schafisheim - Seengen - Boniswil - Teufenthal
- Linie 396: Lenzburg - Staufen - Schafisheim - Hunzenschwil
- Linie 444: Bremgarten - Zürich Enge
- Linie 445: Oberrohrdorf - Zürich Enge
- Linie 5/7: Aarau Bahnhof - Zelgli/Goldern - Bahnhof
- Linie 352/353: Baden (- Freienwil) - Tiefenwaag - Endingen (-Tegerfelden)

Bahn / Tram

- Linie S1: Basel SBB - Laufenburg / - Frick
- Linie S23: Langenthal - Olten - Aarau - Lenzburg - Brugg - Baden
- Linie S28: Zofingen - Suhr - Lenzburg

Linie RE RegioExpress: Olten - Aarau - Wildegg - Wettingen

Linie S29: Turgi - Aarau - Olten - Zofingen - Sursee

Linie S27: Baden - Koblenz - Waldshut/Bad Zurzach

Linie S25: Brugg - Muri

Linie S26: Olten - Aarau - Lenzburg - Wohlen - Rotkreuz

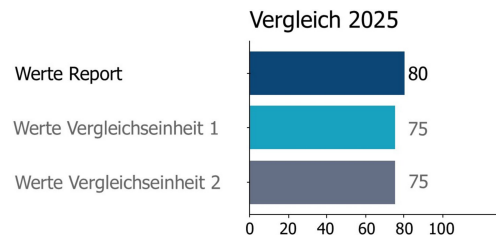
Linie S36: Waldshut - Koblenz - Bad Zurzach - Bülach - Winterthur

Linie S14: Aarau - Schöftland/Menziken

Linie S17: Dietikon - Bremgarten - Wohlen

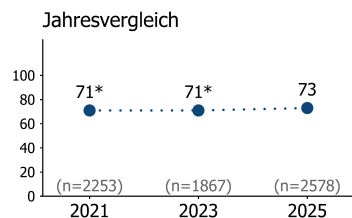
Linie T20: Killwangen - Zürich Altstetten

Hinweise zum Lesen der Daten



Die Balken zeigen die Durchschnittswerte aller Antwortenden der Auswertungseinheit:

- **Kanton Aargau Total**
- **Kanton Solothurn Total**
- **Kanton Basel-Landschaft Total**

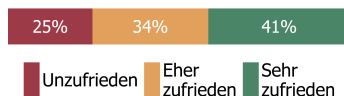


Durchschnittswerte in **2021, 2023, 2025** der Auswertungseinheit Kanton Aargau Total.
Ein * bei 2021/2023 bedeutet, dass der Wert statistisch signifikant vom 2025-Wert abweicht.

Hinweise

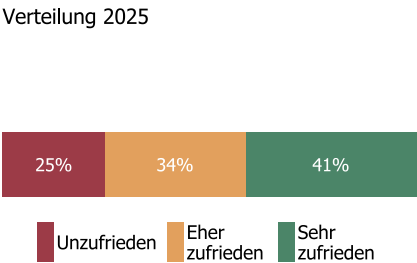
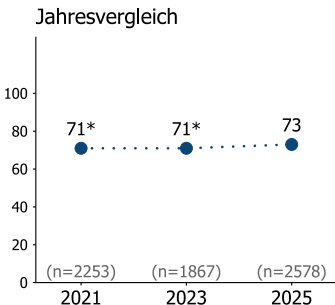
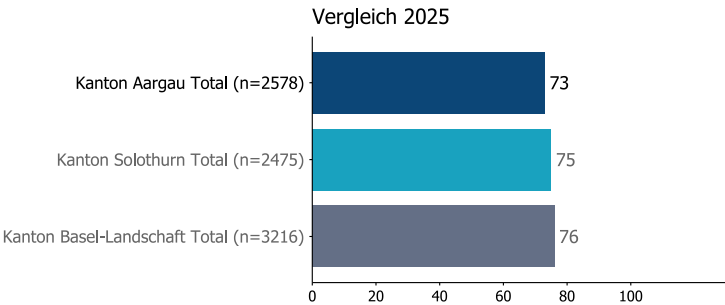
- Für “Zufriedenheit Linie insgesamt” & “Zufriedenheit insgesamt mit dem öffentlichen Verkehr” gibt es 2021 und 2023 keine vergleichbare Frage.
- Bei “Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals” liegen für 2021 und 2023 nur Werte von Bussen vor.
- n bezeichnet die Anzahl verwertbaren Antworten,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

Verteilung 2025

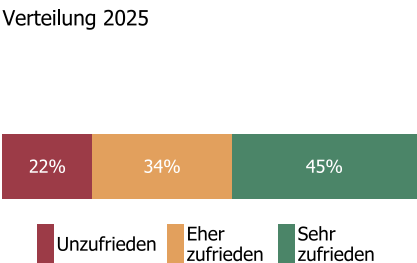
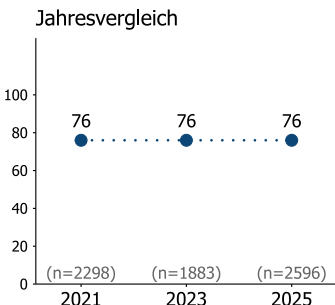
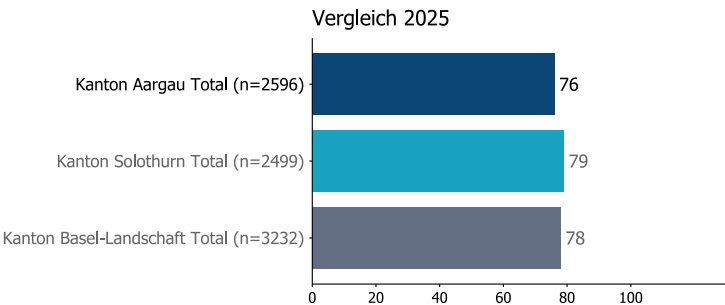


- Unzufrieden:** 0 bis 59
- Eher zufrieden:** 60 bis 79
- Sehr zufrieden:** 80 bis 100

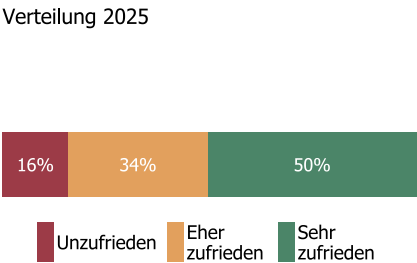
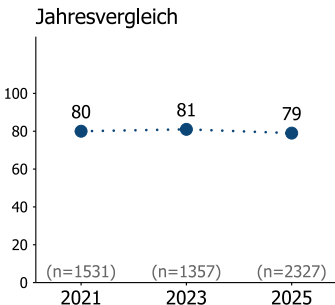
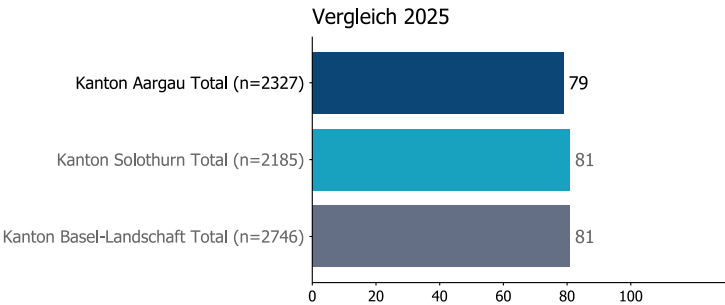
Fahrplan (Häufigkeit, Merkbarkeit, Betriebszeit)



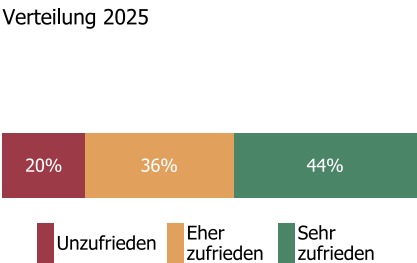
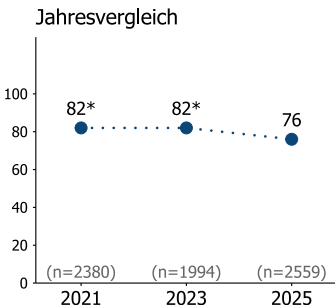
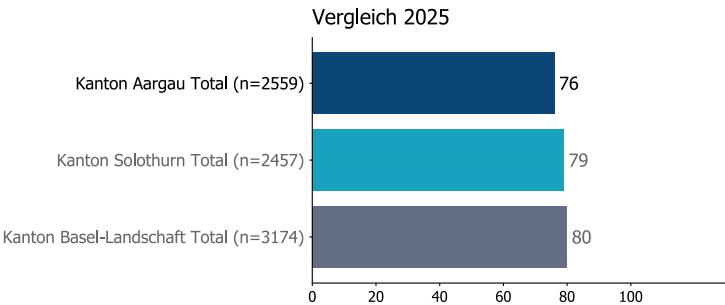
Pünktlichkeit



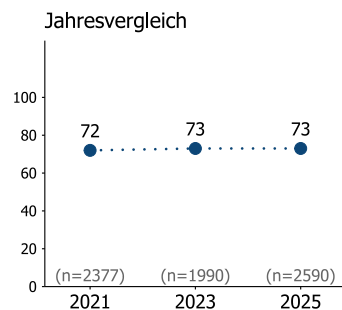
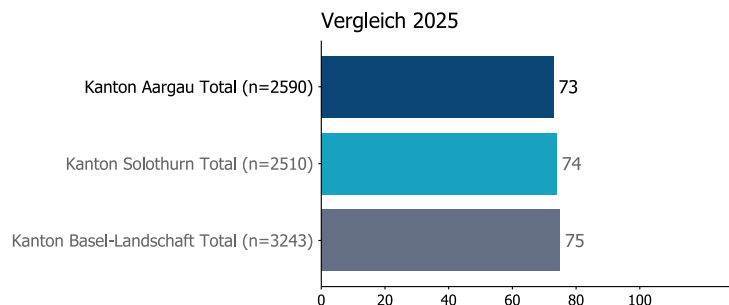
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals



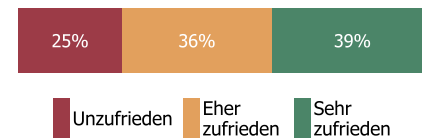
Fahrweise



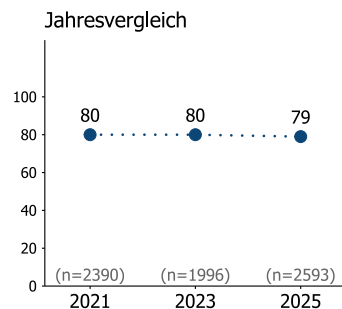
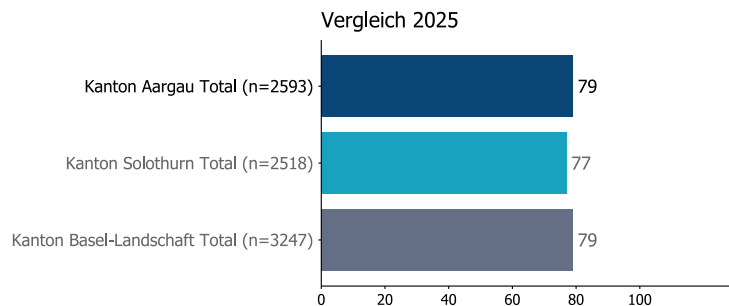
Genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze



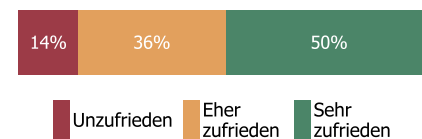
Verteilung 2025



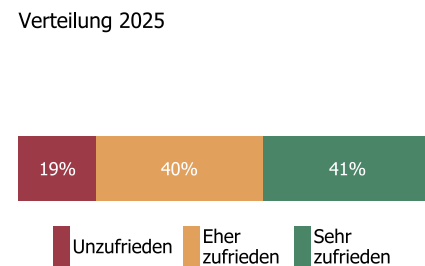
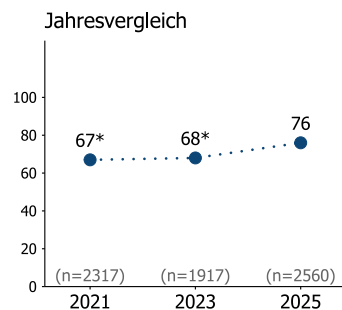
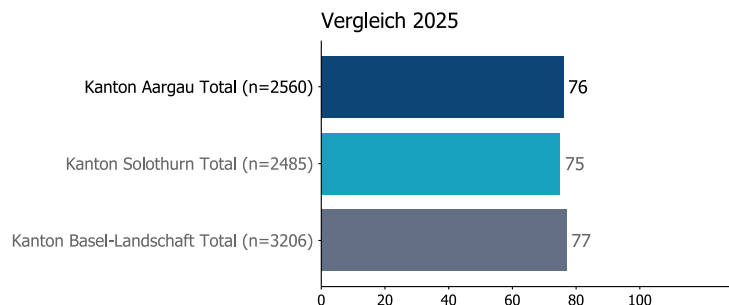
Sauberkeit der Fahrzeuge



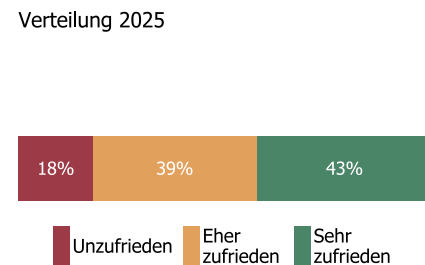
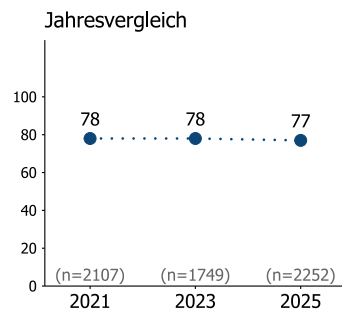
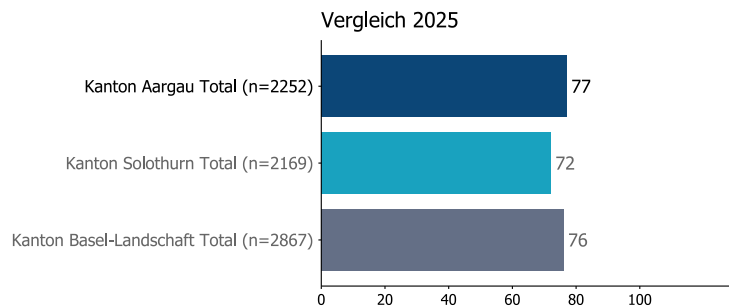
Verteilung 2025



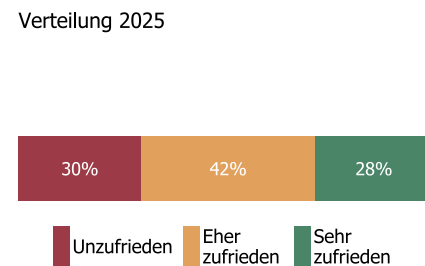
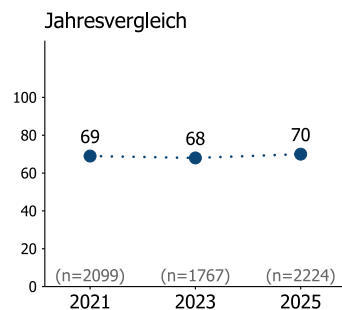
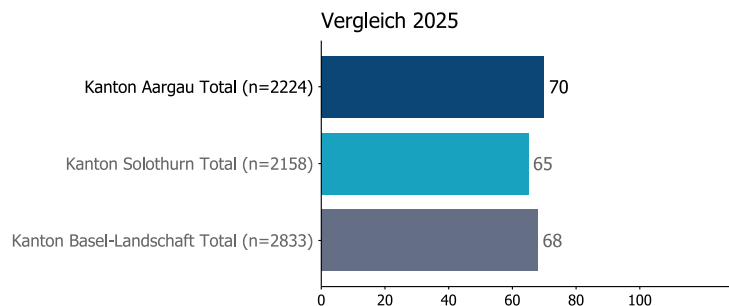
Sauberkeit der Haltestellen



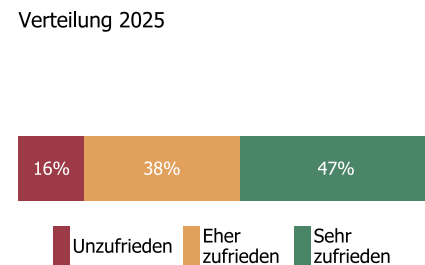
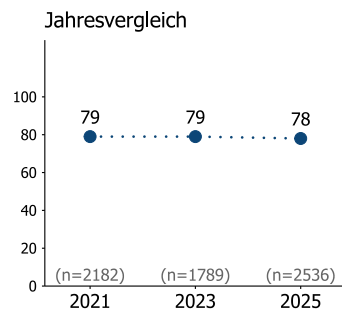
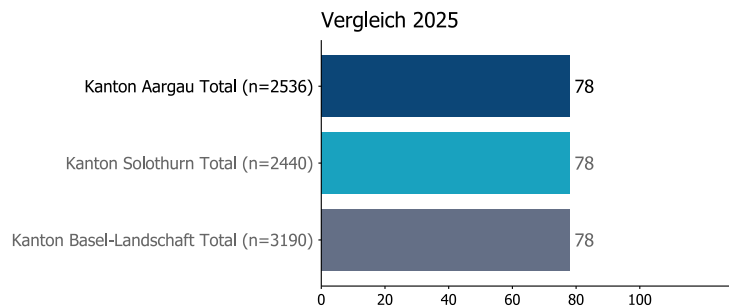
Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen abends / nachts



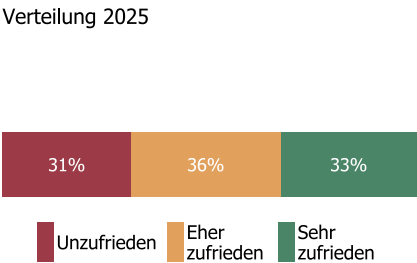
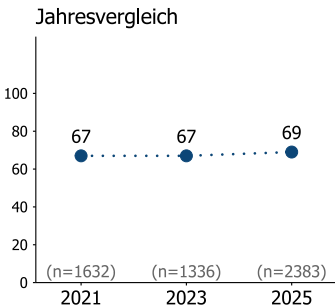
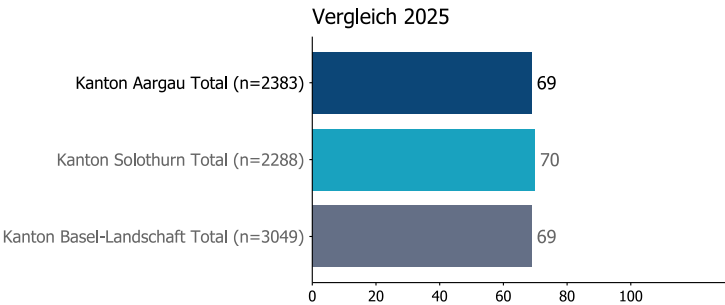
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen abends / nachts



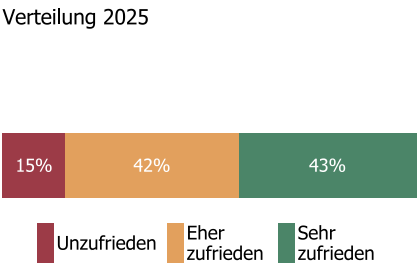
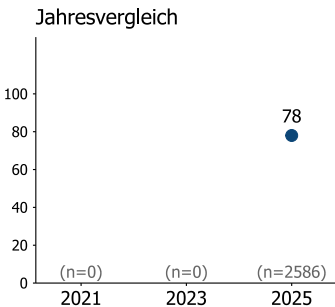
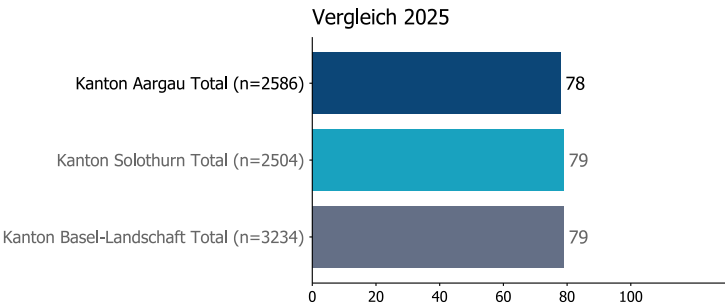
Informationen zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen



Informationen bei Verspätungen und Betriebsstörungen

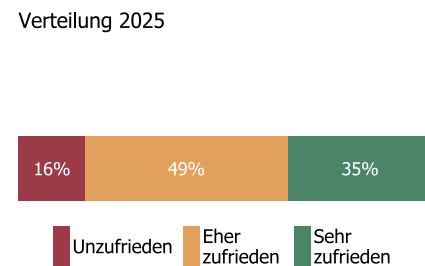
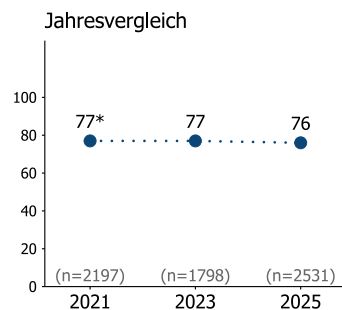
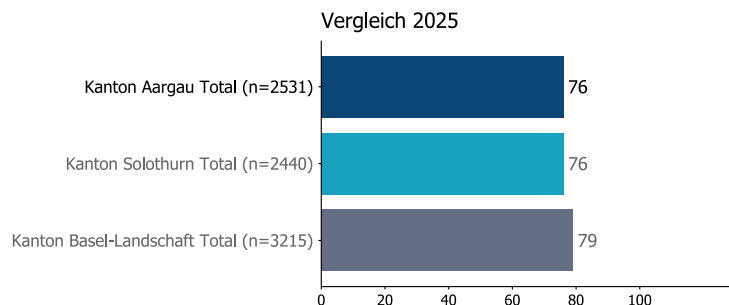


Zufriedenheit mit der aufgeführten Linie insgesamt

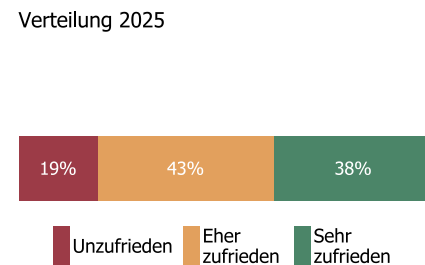
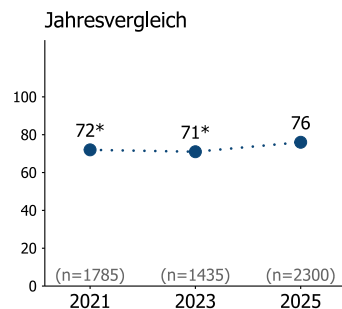
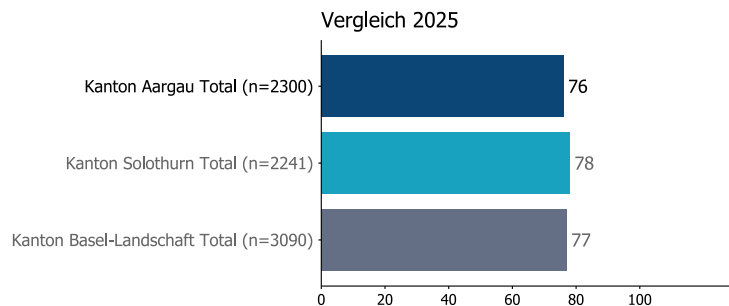


Bewertung der Angebots- und Dienstleistungsqualität I

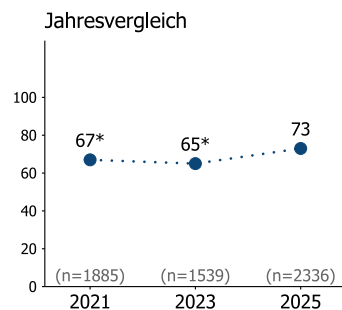
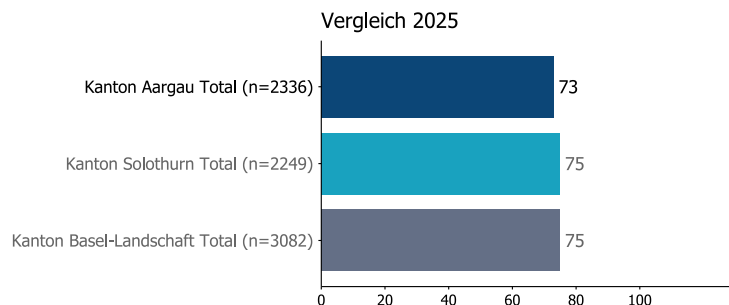
Angebot ganz allgemein (Liniennetz, Fahrplan, Reisezeit)



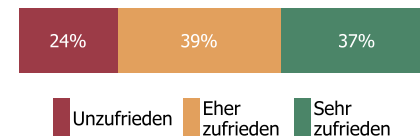
Verfügbares Sortiment an Tickets und Abos



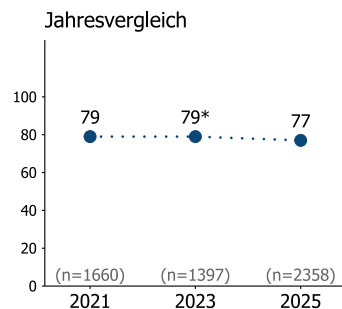
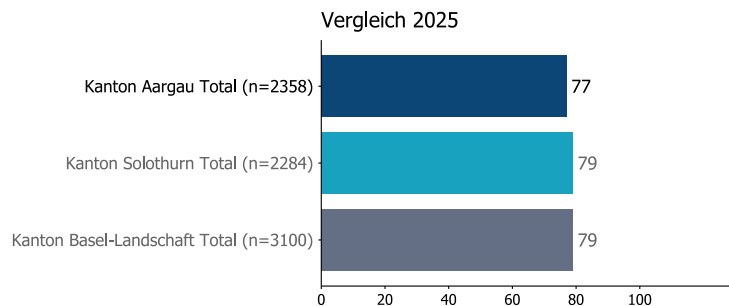
Verständlichkeit der Tickets und Abos



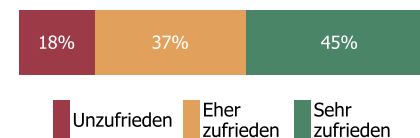
Verteilung 2025



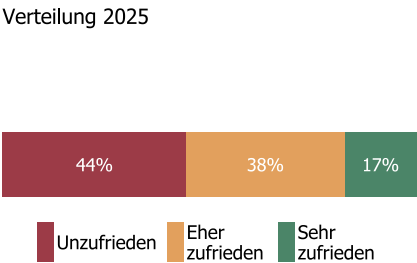
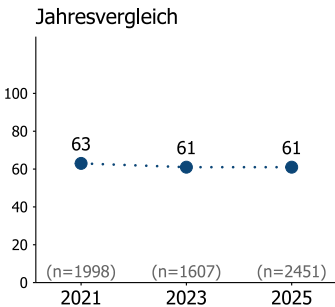
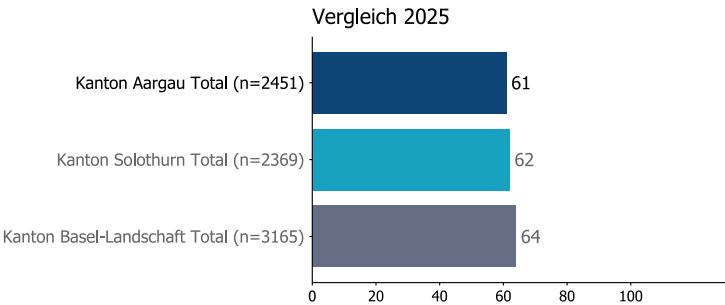
Einfacher Kauf von Tickets



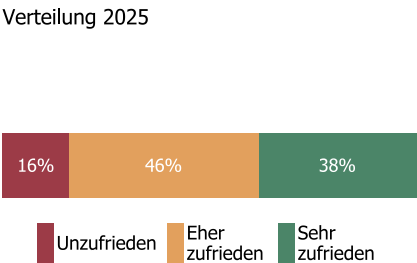
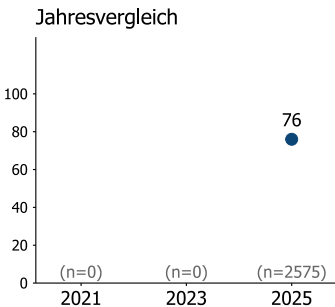
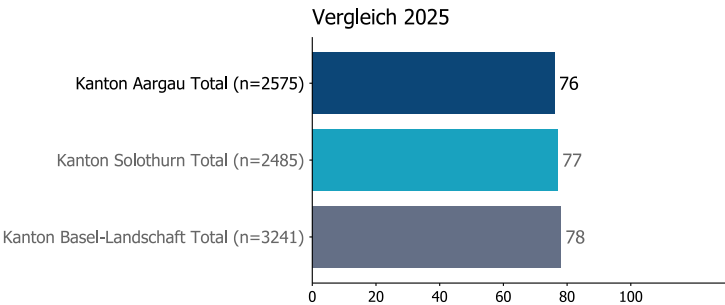
Verteilung 2025

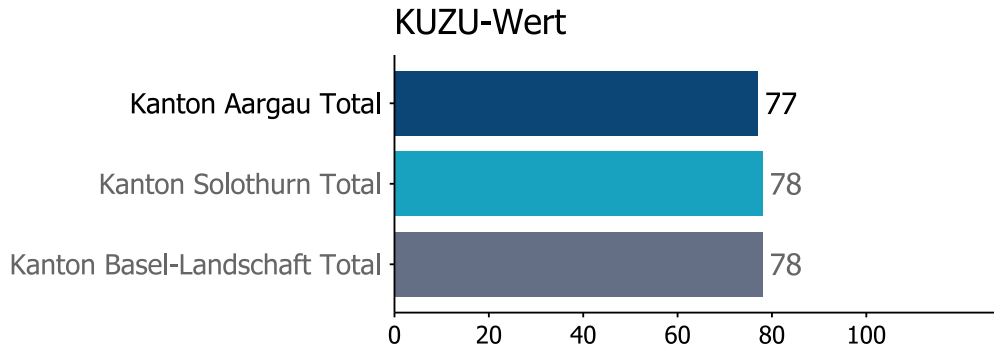


Preis-Leistungs-Verhältnis



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.

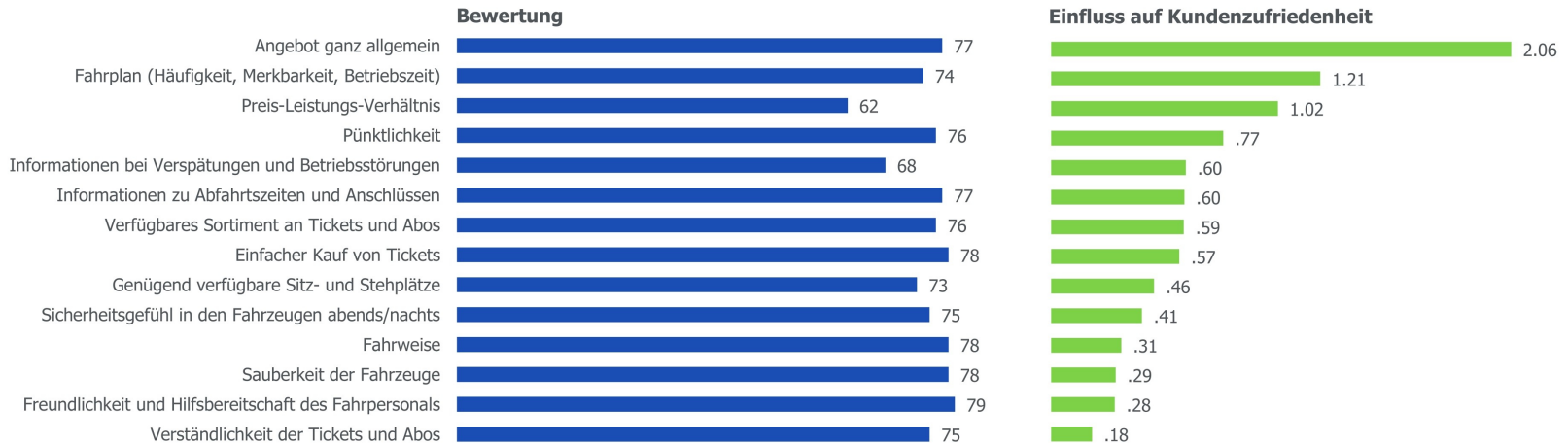
Was muss ich mir unter Einfluss vorstellen?

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:

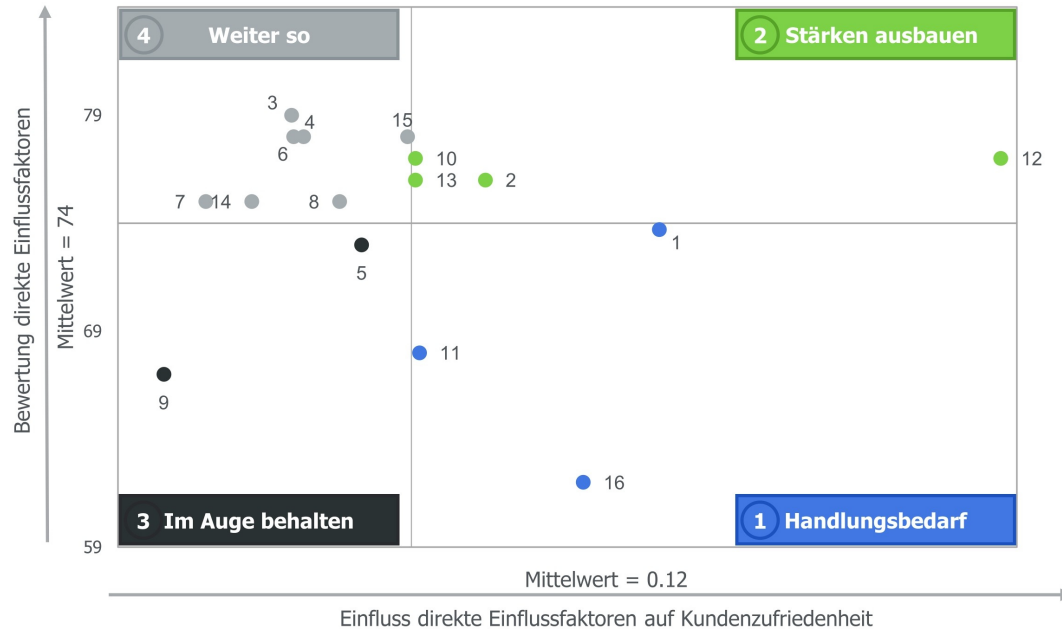
- 1 **Handlungsbedarf** (unterdurchschnittliche Bewertung, hoher Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 2 **Stärken ausbauen** (überdurchschnittliche Bewertung, hoher Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 3 **Im Auge behalten** (unterdurchschnittliche Bewertung, geringer Einfluss auf Kundenzufriedenheit)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



Handlungsbedarf

- 1 Fahrplan
- 11 Informationen bei Verspätungen und Betriebsstörungen
- 16 Preis-Leistungs-Verhältnis

Stärken ausbauen

- 2 Pünktlichkeit
- 10 Informationen zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen
- 12 Angebot ganz allgemein
- 13 Verfügbares Sortiment an Tickets und Abos

Im Auge behalten

- 5 Genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze
- 9 Sicherheitsgefühl an den Haltestellen abends / nachts

Weiter so

- 3 Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals
- 4 Fahrweise
- 6 Sauberkeit der Fahrzeuge
- 7 Sauberkeit der Haltestellen
- 8 Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen abends/nachts
- 14 Verständlichkeit der Tickets und Abos
- 15 Einfacher Kauf von Tickets

*) Der dargestellte Mittelwert wird arithmetisch aus allen oben aufgeführten Themen gebildet. Dieser Mittelwert kann evt. vom Wert der Kundenzufriedenheit abweichen, da dieser methodisch anders gebildet wird.

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 Teilnahmeart 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	1 = sehr unzufrieden	sehr zufrieden = 10	weiss nicht
Fahrplan (Häufigkeit, Merkbarkeit, Betriebszeit)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Pünktlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Fahrweise der Lokführer / Busfahrer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Sauberkeit der Fahrzeuge	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Sauberkeit der Haltestellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen abends/nachts	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Sicherheitsgefühl an den Haltestellen abends/nachts	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Informationen zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Zufriedenheit mit der aufgeführten Linie insgesamt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐

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	1 = sehr unzufrieden	sehr zufrieden = 10	weiss nicht
Angebot ganz allgemein (Liniennetz, Fahrplan, Reisezeit)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Verfügbares Sortiment an Tickets und Abos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Verständlichkeit der Tickets und Abos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Einfacher Kauf von Tickets und Abos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Preis-Leistungs-Verhältnis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐
Zufriedenheit insgesamt mit dem öffentlichen Verkehr	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			☐

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?
☐ <25	☐ Verbund-Abo oder GA	☐ automatisches Ticketing (z.B. Fairtq, EasyRide)
☐ 25 – 44	☐ Halbtax-Abonnement	☐ via eine App (z.B. SBB Mobile, TNW)
☐ 45 – 64	☐ Streckenabonnement	☐ online via Webshop (z.B. sbb.ch, bls.ch, sob.ch)
☐ 65 – 74	☐ Anderes Abonnement	☐ am Billetautomaten
☐ 75 und älter	☐ kein Abo	☐ 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? • Sauberkeit innen (0.7) • Sauberkeit aussen (0.3)
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? • Abfahrtsanzeigen an den Haltestellen (0.5) • Bildschirme im Bus (0.5)
Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen	Wie gut werden Ihre Erwartungen bei Verspätungen oder Störungen erfüllt? • Infos im Bus (0.25) • Infos an den Haltestellen (0.25) • Infos online (0.25) • Alternative Fahrtmöglichkeiten/Störungsbehebung (0.25)
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 Abonnements) 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? • Bedienung der Billettautomaten in AG, BL, BS und SO (0.5) • Benutzerführung beim Online-Billettkauf (0.5)
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

Standort Fribourg

DemoSCOPE Fribourg AG
Route Sainte-Thérèse 2E
1700 Fribourg

☎ 026 555 05 00

✉ demoscope@demoscope.ch

Besuchen Sie uns auf

🏠 www.demoscope.ch

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

DemoSCOPE 