

Kundenzufriedenheitsstudie 2006

Öffentlicher Verkehr im Kanton Solothurn

Ergebnisbericht für: Kanton Solothurn



Volle Zufriedenheit der Kunden ist unser Ziel

Die Zufriedenheit der Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs im Kanton Solothurn ist leicht gestiegen

Im Auftrag des Kantons Solothurn hat 2006 das zweite Mal eine umfassende Fahrgastbefragung zur Angebotsqualität des öffentlichen Verkehrs stattgefunden. Hierzu wurden Fragebögen an Fahrgäste auf 39 repräsentativen Linien des öffentlichen Verkehrs im Kanton Solothurn abgegeben. Insgesamt haben sich 2659 Fahrgäste die Zeit genommen, den Fragebogen zu beantworten. Wir freuen uns, Ihnen mit diesem Report die Resultate der Kundenzufriedenheitsstudie 2006 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.

Die Auswertung der Fragebögen zeigt folgende Ergebnisse: Ausgehend von einer Skala von 1 bis 100 erreicht der öffentliche Verkehr im Kanton Solothurn im Jahr 2006 einen Indexwert von 71 Punkten. Dieser Wert kann als gut bezeichnet werden und liegt zwei Punkte über der Punktzahl, welche bei der Kundenzufriedenheitsstudie 2004 ermittelt wurde. Die vom Amt für Verkehr und Tiefbau definierten Verbesserungsziele wurden hiermit erfreulicherweise erreicht.

In diesem Bericht sind die Ergebnisse der Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit für Ihre Transportunternehmung beschrieben und werden die Bereiche mit den grössten Verbesserungspotentialen aufgezeigt. Sie können daraus die wirkungsvollsten Massnahmen zur Verbesserung der Angebotsqualität ableiten. Wir bitten Sie, in Absprache mit uns, die entsprechende Umsetzung einzuleiten.

Wir danken Ihnen, für Ihre wertvolle Mitarbeit und Unterstützung bei der Durchführung der Kundenbefragung sowie für Ihre laufenden Bestrebungen, das Angebot im öffentlichen Verkehr zu verbessern.

Freundliche Grüsse

Dr. Ludwig Dünbier
Abteilungsleiter öffentlicher Verkehr

Eckdaten

Befragte Zielgruppen: Benutzer des ÖV im Kanton Solothurn
Zeitraum der Befragung: Mai bis Juni 2006
Erhebungsmethode: Abgabe der Fragebogen in den Fahrzeugen des öffentlichen Verkehrs
Konzeption, Analyse, Auswertung: TrustMark CFI
Durchführung der Befragung: Abgabe der Fragebogen durch die Transportunternehmen im Kanton Solothurn

Inhaltsverzeichnis

Wie zufrieden sind Ihre Kundinnen und Kunden?	3
Kundenzufriedenheitsmodell	4
Bewertung der Kundenthemen	5
Kundenzufriedenheit steigern	6
Prioritäten setzen - gezielt handeln!	7
Detailanalyse der Kundenthemen	8
Allgemeine Hinweise zur Befragung	11
Übersicht verteilte Fragebogen und Rücklauf	12

Wie zufrieden sind Ihre Kundinnen und Kunden?

Wie zufrieden sind unsere Fahrgäste?

Jede Kundin, jeder Kunde hat bewusst und unbewusst eine Vorstellung davon, was eine Dienstleistung oder ein Produkt bieten muss. Werden die Erwartungen und Wünsche erfüllt oder gar übertroffen, sind sie zufrieden. Unzufriedenheit entsteht dann, wenn die Erwartungen nicht erfüllt werden.

Die Kundenzufriedenheit wird bei unserer Erhebung auf einer Index-Skala von 0 - 100 angegeben. Ermittelt wird diese Grösse aus den folgenden drei Fragen:

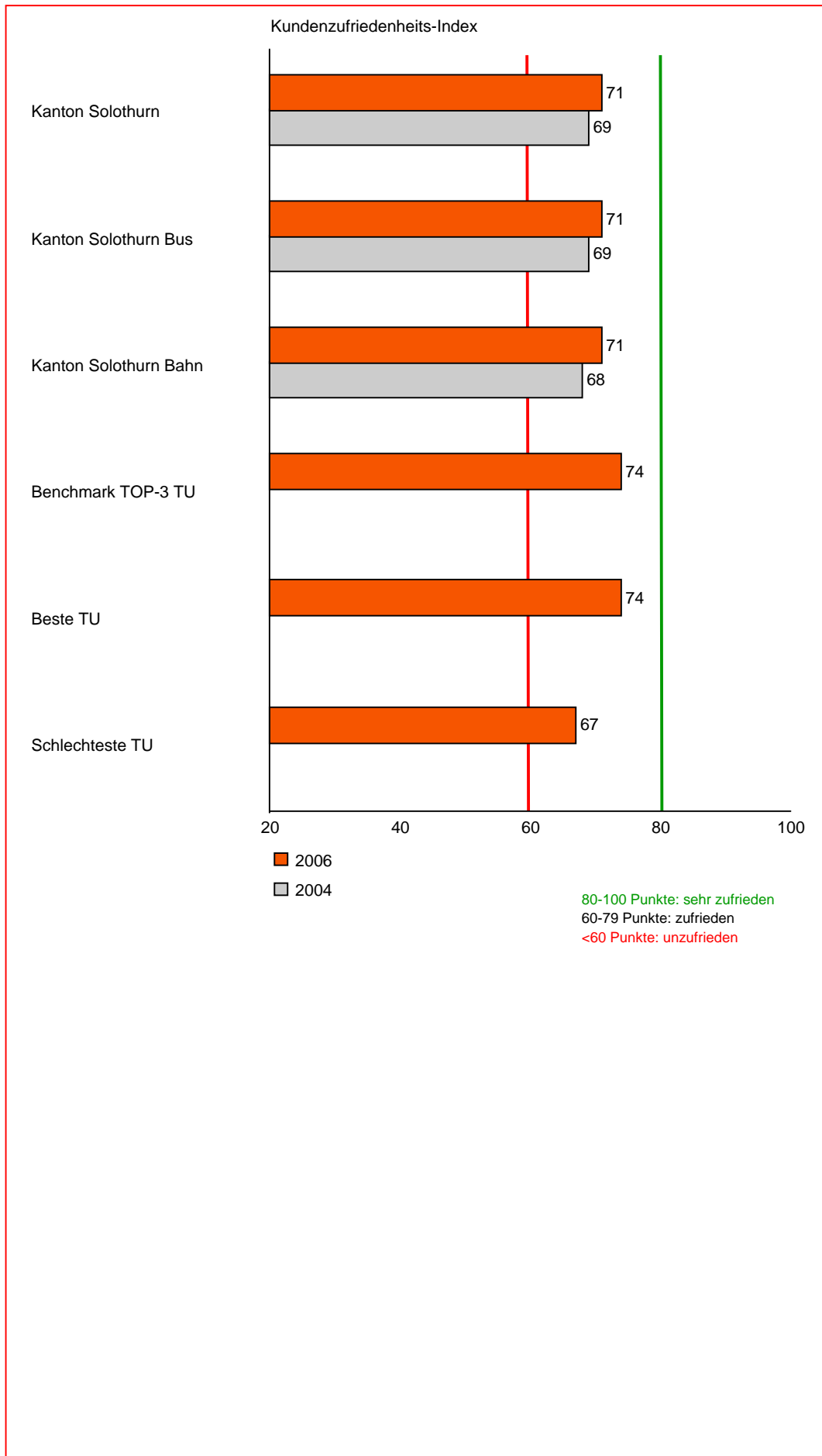
- Zufriedenheit mit Angebot und Leistung
- Erfüllung der Erwartungen
- Nähe zur Idealvorstellung eines ÖV-Anbieters

Legende für die Grafik:

"Benchmark TOP-3 TU" entspricht dem Durchschnitt der drei besten Transportunternehmen (PostAuto Nordschweiz und PostAuto Bern gelten je als eine TU).

"Beste TU" entspricht der besten Transportunternehmung (PostAuto Nordschweiz und PostAuto Bern gelten je als eine TU).

"Schlechteste TU" entspricht der schlechtesten Transportunternehmung (PostAuto Nordschweiz und PostAuto Bern gelten je als eine TU).

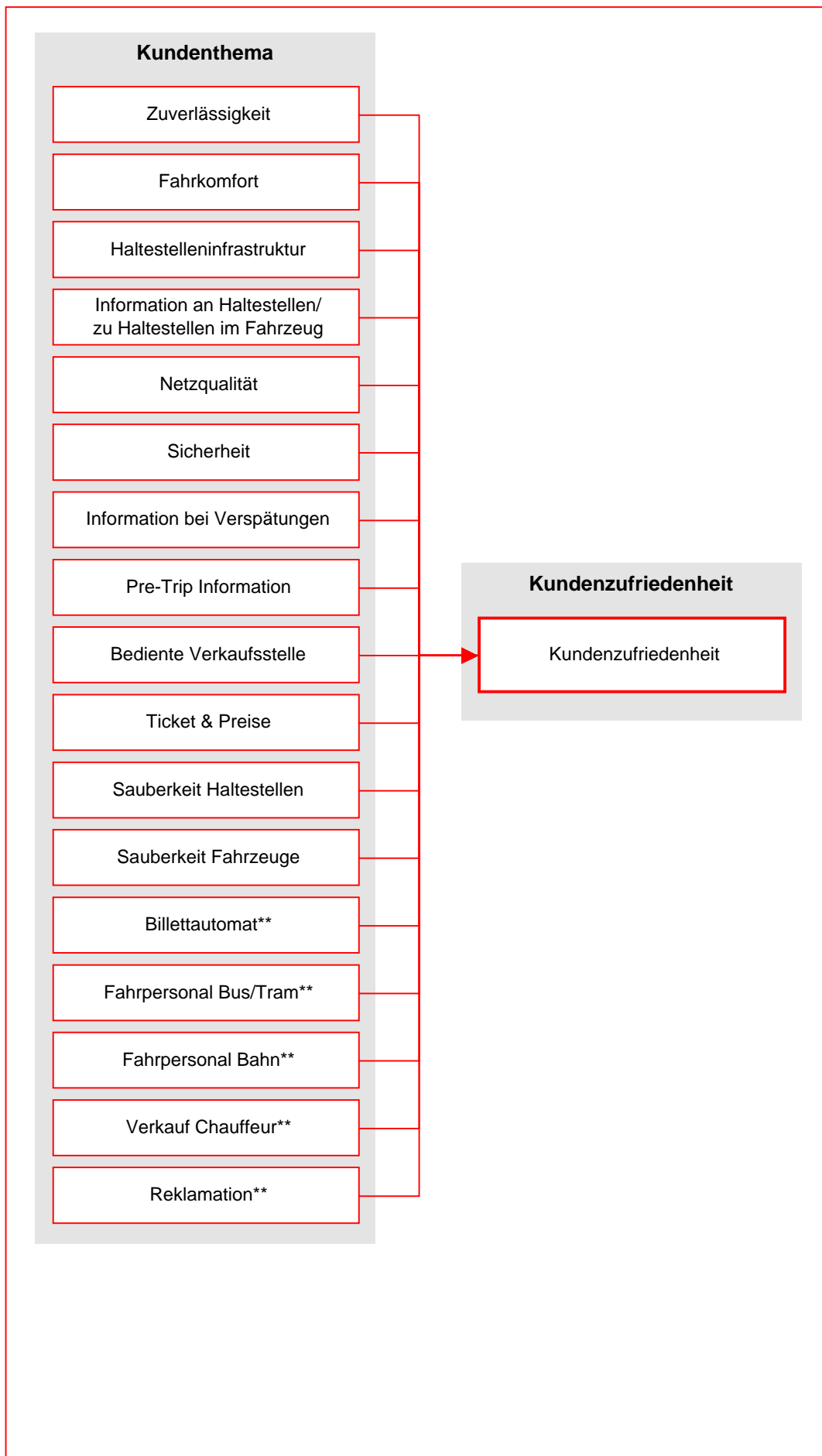


Kundenzufriedenheitsmodell

Kundenzufriedenheitsmodell

Die Kundenzufriedenheit wird durch unzählige Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) in unterschiedlichem Ausmass beeinflusst. So besteht auch unser Messmodell aus mehreren Dimensionen.

Der Einfluss eines Kundenthemas auf die Kundenzufriedenheit wird statistisch ermittelt und nicht mittels des Fragebogens abgefragt. Das multivariate Analyseverfahren ermöglicht die Stärke des Zusammenhangs zwischen drei und mehr Variablen zu bestimmen. Qualitätsfaktoren mit einem hohen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit sind dabei gute Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen.



**) Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet

Bewertung der Kundenthemen

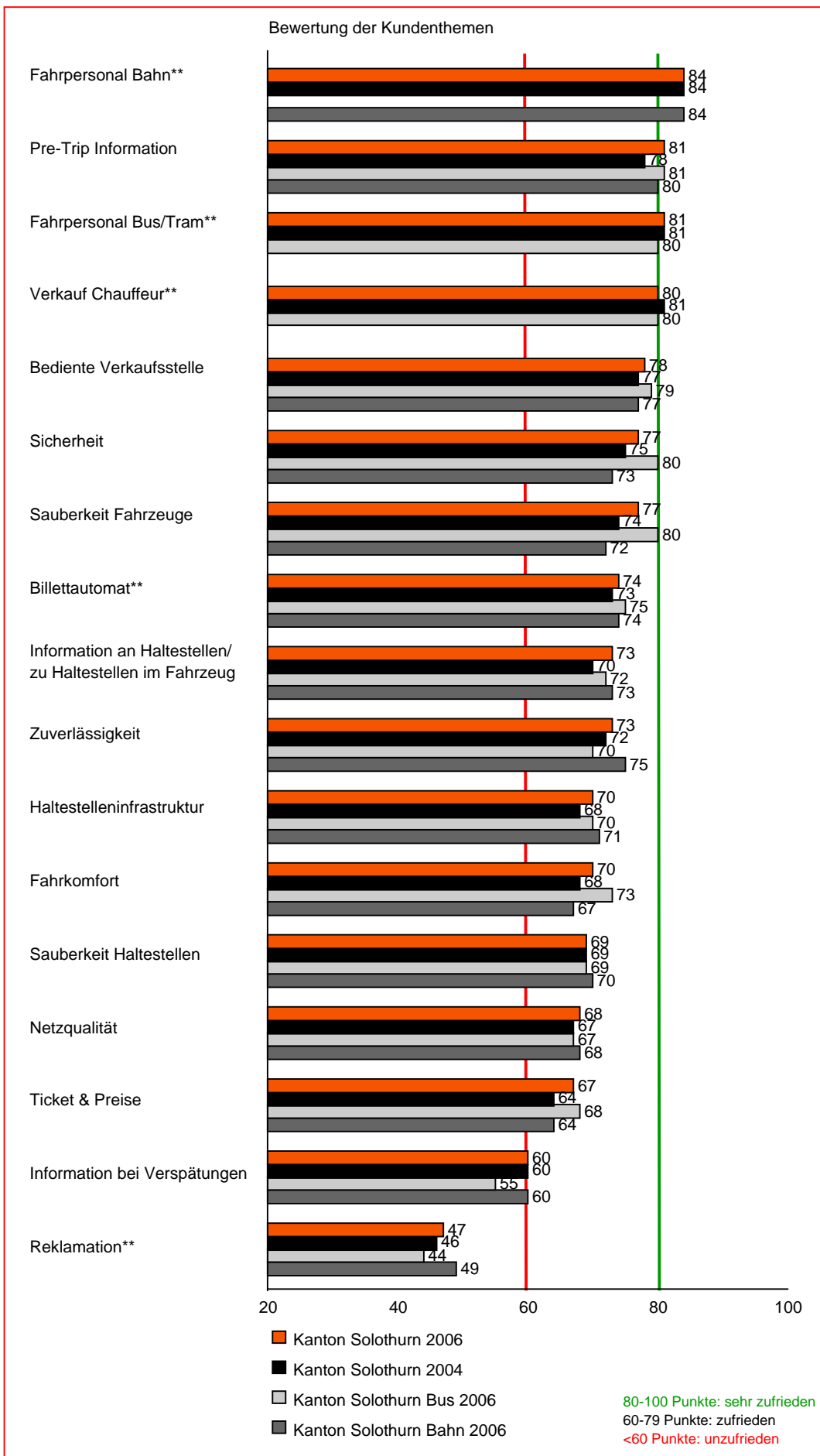
Bewertung der Kundenthemen (Qualitätsfaktoren)

Die Fahrgäste beurteilen im Rahmen der Befragung eine Vielzahl von einzelnen Aussagen (sogenannten Qualitätskriterien). Aus diesen Bewertungen können die Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) berechnet werden (vgl. weiter hinten: Detailanalyse ab Seite 8).

Die Bewertung der einzelnen Themen lässt sich folgendermassen gruppieren:

- 80-100 Punkte: hohe Bewertung
- 60-79 Punkte: mittlere Bewertung
- 0-59 Punkte: tiefe Bewertung

Die Grafik zeigt die Bewertung der einzelnen Kundenthemen. Sie ersehen daraus jeweils, ob die Kundenerwartungen erfüllt oder nicht erfüllt wurden.



**) Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet

Kundenzufriedenheit steigern

Nicht alle Kundenthemen sind gleich relevant

Einige Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) beeinflussen die Kundenzufriedenheit stärker als andere. Für die Steigerung der Kundenzufriedenheit ist es deshalb sinnvoll, sich auf diejenigen Kundenthemen zu beschränken, die einen hohen Einfluss auf die Zufriedenheit haben.

Der Einfluss drückt aus, um wieviel sich die Kundenzufriedenheit erhöht, wenn die Bewertung eines Kundenthemas um 5 Punkte gesteigert werden kann.

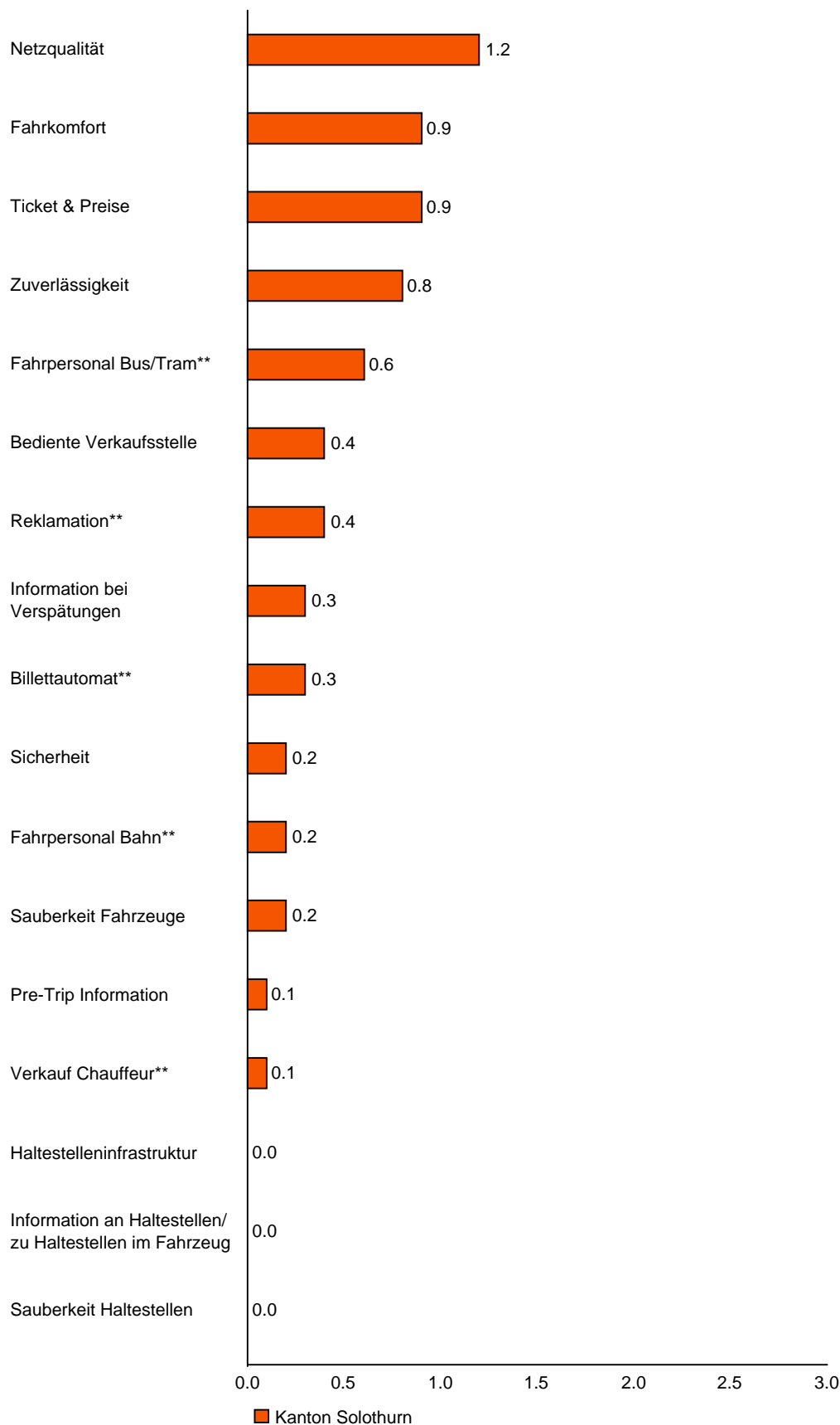
Beispiel 1: Was bedeutet ein Einfluss von 0.5?

Wird das Kundenthema um 5 Punkte besser bewertet, dann steigt in unserem Beispiel die Zufriedenheit um 0.5 Punkte.

Beispiel 2: Was geschieht, wenn bei einem Einfluss von 0.5 ein Kundenthema nur um 3 Punkte höher bewertet wird?

In diesem Fall erhöht sich die Zufriedenheit entsprechend um 0.3 Punkte.

Einfluss auf Kundenzufriedenheit



**) Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet

Detailanalyse der Kundenthemen

Bewertung							N ¹⁾	Antworten in % ²⁾		
Kanton Solothurn 2006	Kanton Solothurn 2004	Kanton Solothurn Bus 2006	Kanton Solothurn Bahn 2006	Benchmark TOP-3 TU 2006	Beste TU* 2006	Schlechteste TU* 2006		Kanton Solothurn 2006	Tiefe Bewertung (0-59 Punkte)	Mittlere Bewertung (60-79 Punkte)

Zuverlässigkeit	73	72	70	75	82	84	65	2484	25	33	42
Pünktlichkeit (Einhalten der Fahrpläne)	77	75	74	78	85	87	67	2477	21	33	46
Einhalten von Anschlüssen	68	70	66	69	76	80	59	2311	35	30	35

Fahrkomfort	70	68	73	67	77	78	58	2486	28	38	34
Bequemes Ein- und Aussteigen	80	77	81	78	86	89	54	2470	21	30	49
Genügend Sitzplätze	69	69	69	69	79	83	65	2469	31	31	38
Guter Sitzkomfort	71	68	74	68	78	80	57	2482	30	33	37
Geringer Lärmpegel durch Fahrgeräusche	70	67	73	68	75	78	48	2466	34	35	31
Gute Luftqualität	65	62	70	60	76	79	50	2466	38	34	28
Angenehme Temperatur im Sommer	55	52	60	51	68	70	35	2460	51	27	22
Angenehme Temperatur im Winter	75	75	77	75	82	83	67	2433	21	37	42
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge	70	66	75	65	77	78	47	2437	34	33	33
Gute Sicht durch die Fenster***	81	80	76	84	87	88	63	2469	16	26	58

Haltestelleninfrastruktur	70	68	70	71	74	79	65	2485	29	35	36
Verkehrssicherheit beim Ein- und Aussteigen	82	80	82	80	84	84	74	2465	14	33	53
Genügend Witterungsschutz	65	64	61	69	73	75	49	2469	39	30	31
Genügend Sitzgelegenheiten	60	58	62	59	68	74	54	2445	46	28	26
Eine gute Beleuchtung der Haltestellen	67	64	63	70	73	76	47	2368	37	34	29

Information an Haltestellen/zu Haltestellen im Fahrzeug	73	70	72	73	77	79	60	2484	26	34	40
Reiseinformationen wie Fahrpläne, Ortskarten, Linienpläne an Haltestellen	74	72	73	73	77	81	56	2409	28	33	39
Klare Wegweiser, wenn man umsteigen muss	72	65	72	70	76	80	60	2394	31	32	37
Gute Information zu Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten im Fahrzeug	73	70	71	72	77	79	58	2403	31	32	37
Korrekte und deutliche Ansage/Anzeige der Haltestellen im Fahrzeug	74	73	69	75	81	83	53	2437	31	26	43

Netzqualität	68	67	67	68	70	72	61	2486	32	39	29
Gut ausgebautes Liniennetz	76	75	75	74	79	82	62	2417	23	39	38
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	76	75	76	74	78	79	71	2404	23	35	42
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	66	66	67	64	73	76	57	2373	38	33	29
Kurze Fahrzeiten	72	72	75	69	79	82	59	2346	28	34	38
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	61	60	63	63	68	69	35	2415	45	29	26
Gutes Angebot nach 21 Uhr	47	46	40	51	56	57	14	2197	65	21	14
Gutes Angebot am Sonntag	55	53	45	64	68	70	34	2217	54	26	20
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	74	72	72	75	78	80	69	2397	25	34	41

Skala 0-100

80-100 Punkte: sehr zufrieden
60-79 Punkte: zufrieden
<60 Punkte: unzufrieden

*) Die Integration in die Benchmarks erfolgt aus statistischen Gründen ab 30 ausgewerteten Fragebogen

***) Nicht im Kundenthema enthaltenes Kriterium

1) Total Anzahl ausgewerteter Fragebogen für den Bericht "Kanton Solothurn"

2) Die prozentuale Verteilung der Antworten wird in drei Stufen ausgewiesen: tiefe (unzufrieden), mittlere (zufrieden) und hohe Bewertung (sehr zufrieden)

Detailanalyse der Kundenthemen

	Bewertung							N ¹⁾	Antworten in % ²⁾		
	Kanton Solothurn 2006	Kanton Solothurn 2004	Kanton Solothurn Bus 2006	Kanton Solothurn Bahn 2006	Benchmark TOP-3 TU 2006	Beste TU* 2006	Schlechteste TU* 2006		Kanton Solothurn 2006	Tiefe Bewertung (0-59 Punkte)	Mittlere Bewertung (60-79 Punkte)
Sicherheit	77	75	80	73	81	83	72	2478	18	37	45
Gefühl von Sicherheit am Tag	88	87	88	86	90	90	83	2473	6	26	68
Gefühl von Sicherheit nach 21 Uhr	68	64	73	62	77	81	45	2145	36	32	32
Genügende Präsenz von Personen, die die Sicherheit der Fahrgäste sicherstellen	58	56	66	51	68	71	50	2324	52	24	24
Information bei Verspätungen	60	60	55	60	66	68	47	2245	49	29	22
Schnelle Information über Verspätungen	60	61	54	63	68	71	45	2236	48	29	23
Gute Information über Anschlüsse und mögliche Ausweichrouten bei Verspätungen	59	58	57	57	65	68	49	2100	51	27	22
Pre-Trip Information	81	78	81	80	84	86	75	2436	13	28	59
Regionale Fahrpläne in Miniformat	81	79	81	79	86	88	71	2323	17	29	54
Fahrplanaushänge der Haltestellen (für zu Hause/ins Büro)	83	80	82	81	86	88	75	2207	13	30	57
Telefonische Auskunftsstelle	68	65	71	65	73	74	59	1269	35	29	36
Internet-Fahrplan	84	81	81	86	87	88	77	1947	12	24	64
Angebot an Informationen insgesamt vor Fahrtantritt***	79	75	77	80	82	83	75	2355	18	35	47
Bediente Verkaufsstelle	78	77	79	77	81	83	73	1741	13	33	54
Wartezeit, bis man bedient wird	73	73	76	71	78	79	66	1703	23	41	36
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	81	81	83	81	86	87	74	1724	13	30	57
Kompetente Beratung	81	80	83	80	86	88	76	1691	14	28	58
Öffnungszeiten	68	67	70	66	73	75	61	1672	34	33	33
Genügend vorhandenes Informationsmaterial	82	79	82	83	87	90	80	1659	12	30	58
Ticket & Preise	67	64	68	64	72	74	61	2300	36	36	28
Gutes Preis-/Leistungsverhältnis	64	61	65	62	70	74	57	2263	42	35	23
Einfache und verständliche Regelungen für Vergünstigungen, Rückerstattungen, Anschluss- oder Velobillette	64	59	65	58	70	75	57	1954	43	35	22
Sortiment von Billetten und Abonnements	72	71	72	70	75	77	66	2033	28	38	34
Sauberkeit Haltestellen	69	69	69	70	72	73	66	2466	27	41	32
Saubere Haltestellen	70	70	69	71	73	74	66	2463	29	40	31
Behebung von Schäden/Schmierereien an Haltestellen	68	67	68	70	72	73	65	2378	32	38	30
Sauberkeit Fahrzeuge	77	74	80	72	83	84	66	2487	17	36	47
Saubere Fahrzeuge aussen	79	78	82	76	83	84	67	2474	16	35	49
Saubere Fahrzeuge innen	74	70	80	69	84	86	65	2477	23	37	40
Behebung von Schäden/Schmierereien im/am Fahrzeug	76	72	79	72	83	83	66	2370	22	34	44

Skala 0-100

80-100 Punkte: sehr zufrieden
60-79 Punkte: zufrieden
<60 Punkte: unzufrieden

*) Die Integration in die Benchmarks erfolgt aus statistischen Gründen ab 30 ausgewerteten Fragebogen

***) Nicht im Kundenthema enthaltenes Kriterium

1) Total Anzahl ausgewerteter Fragebogen für den Bericht "Kanton Solothurn"

2) Die prozentuale Verteilung der Antworten wird in drei Stufen ausgewiesen: tiefe (unzufrieden), mittlere (zufrieden) und hohe Bewertung (sehr zufrieden)

Detailanalyse der Kundenthemen

Bewertung							N ¹⁾	Antworten in % ²⁾		
Kanton Solothurn	Kanton Solothurn	Kanton Solothurn Bus	Kanton Solothurn Bahn	Benchmark TOP-3 TU	Beste TU*	Schlechteste TU*	Kanton Solothurn	Tiefe Bewertung (0-59 Punkte)	Mittlere Bewertung (60-79 Punkte)	Hohe Bewertung (80-100 Punkte)
2006	2004	2006	2006	2006	2006	2006	2006	2006		

Billettautomat**	74	73	75	74	77	80	68	719	22	37	41
Genügend verfügbare Billettautomaten	73	72	71	72	77	80	63	707	27	36	37
Verfügbares Angebot an Billetten am Billettautomaten	76	75	77	75	78	79	67	697	23	33	44
Einfaches Bedienen der Billettautomaten	77	74	78	76	81	84	66	708	23	31	46
Gute Bedienungsanweisungen auf den Billettautomaten	76	73	77	76	79	83	67	697	25	30	45
Einfaches und bequemes Bezahlen am Billettautomaten	72	73	76	73	79	86	56	704	29	27	44

Fahrpersonal Bus/Tram**	81	81	80	--	84	86	78	1310	12	29	59
Gepflegte Erscheinung	86	84	86	--	89	91	84	1281	8	31	61
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	77	78	77	--	82	86	74	1286	22	34	44
Genügend lange warten, bis alle Fahrgäste ein- und ausgestiegen sind	79	80	79	--	83	86	75	1295	20	29	51
Angenehme Fahrweise	76	77	75	--	80	82	70	1305	24	31	45
Sichere Fahrweise	84	84	83	--	85	86	81	1294	13	26	61

Fahrpersonal Bahn**	84	84	--	84	84	85	80	1175	7	27	66
Genügend lange warten, bis alle Fahrgäste ein- und ausgestiegen sind	82	83	--	82	83	83	80	1133	14	28	58
Angenehme Fahrweise	83	83	--	83	83	84	77	1163	13	32	55
Sichere Fahrweise	86	87	--	86	87	87	81	1138	8	26	66

Verkauf Chauffeur**	80	81	80	--	81	83	76	963	16	29	55
Kompetente Auskünfte zu Fahrausweisen und Preisen	80	81	80	--	81	84	78	947	17	30	53
Speditive Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	79	81	79	--	82	84	73	939	18	31	51

Reklamation**	47	46	44	49	47	55	42	255	63	20	17
Einfaches Einbringen von Beschwerden	60	57	55	63	60	70	49	241	47	30	23
Klare Zuständigkeiten für Beschwerden	49	49	47	51	49	59	39	224	61	23	16
Engagement der zuständigen Personen/Stelle	46	46	45	48	47	53	44	224	60	20	20
Rasche Bearbeitung der Beschwerde	46	43	42	51	47	58	38	210	59	20	21
Zufriedenstellende Lösung des Problems	31	31	34	33	28	36	17	238	73	13	14

Kundenzufriedenheit	71	69	71	71	74	74	67	2461	23	47	30
Zufriedenheit insgesamt	73	72	73	73	75	76	69	2411	21	51	28
Erfüllung der Erwartungen insgesamt	73	71	73	72	75	75	69	2420	23	50	27
Nähe zum Ideal	68	65	68	66	70	72	63	2362	33	49	18

Schriftliche Erneuerung des Abonnementes***	82	--	84	80	87	89	75	555	11	31	58
Einfach auszufüllendes und verständliches Bestellformular/Benutzerführung im Internet	82	--	84	80	86	90	73	519	11	36	53
Speditive Abwicklung	82	--	84	81	88	89	74	536	12	30	58

Skala 0-100

80-100 Punkte: sehr zufrieden
60-79 Punkte: zufrieden
<60 Punkte: unzufrieden

--) Keine Bewertung (Nicht genügend Fälle für eine Bewertung/Thema wurde nicht abgefragt/Kein Vergleich zum Vorjahr möglich)

*) Die Integration in die Benchmarks erfolgt aus statistischen Gründen ab 30 ausgewerteten Fragebogen

**) Kundenthema wurde nur von einem Teil der Befragten beantwortet

***) Nicht im Modell enthaltenes Kundenthema

1) Total Anzahl ausgewerteter Fragebogen für den Bericht "Kanton Solothurn"

2) Die prozentuale Verteilung der Antworten wird in drei Stufen ausgewiesen: tiefe (unzufrieden), mittlere (zufrieden) und hohe Bewertung (sehr zufrieden)

Ansprechpersonen

TrustMark CFI:

Stefan Ruf
Consultant
Kundenforschung
Seestr. 18
CH-8702 Zollikon

ruf@cfgroup.ch
Tel. 044 396 90 25

Kanton Solothurn:

Kurt Erni
Leiter Stabstelle Grundlagen/Verkehrsplanung
Amt für Verkehr und Tiefbau
Röthhof, Werkhofstrasse 65
4509 Solothurn

kurt.erni@bd.so.ch
Tel. 032 627 26 51

Kanton Solothurn:

Dr. Ludwig Dünbier
Abteilungsleiter öffentlicher Verkehr
Amt für Verkehr und Tiefbau
Röthhof, Werkhofstrasse 65
4509 Solothurn

ludwig.duenbier@bd.so.ch
Tel. 032 627 25 30

Unabhängige Prüfung der Zufriedenheit

Bericht TrustMark für die im Kanton Solothurn tätigen Transportunternehmen

Als unabhängiges Marktforschungsinstitut haben wir die Kundenzufriedenheit der Benutzer des öffentlichen Verkehrs im Kanton Solothurn geprüft.

Während die Transportunternehmen gegenüber dem Kunden für die Erbringung der Leistungen verantwortlich sind, besteht unsere Aufgabe darin, die Leistungen durch direkte Kundenbefragungen zu prüfen und zu beurteilen. Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen des Verbandes Schweizer Marketing- und Sozialforscher (VSMS) sowie den ESOMAR-Richtlinien.



Die Leistungen der Transportunternehmen innerhalb des Kantons Solothurn werden von uns mittels Kundenerhebungen und Analysen geprüft. Die Zielgruppen, welche durch das Amt für Verkehr und Tiefbau des Kantons Solothurn vordefiniert wurden, basieren auf repräsentativen Stichproben.

Gemäss unserer Beurteilung vermitteln die Resultate ein gutes Abbild der Zufriedenheit der Kunden des öffentlichen Verkehrs mit dem Kanton Solothurn beziehungsweise den jeweiligen Transportunternehmen.

Durch ein zweijährliches Tracking der Kundenzufriedenheit wird sichergestellt, dass sowohl dem Amt für Verkehr und Tiefbau des Kantons Solothurn als auch dem Management der beteiligten Transportunternehmen Kennziffern für die Leistungsbeurteilung aus Kundensicht zur Verfügung stehen, damit allenfalls notwendige Korrekturen und Verbesserungen so rasch wie möglich eingeleitet werden können.

TrustMark CFI

Stefan Ruf
Kundenforschung

Zollikon, 01.10.2006

Übersicht verteilte Fragebogen und Rücklauf pro Linie

Verteilung der Fragebogen (FB) durch	Linie	Verkehrsmittel	Verteilte FB	Rücklauf	Rücklauf %	Ausgewertete FB	Ausgewertete FB in %
Aare Seeland mobil asm	413 So - Niederbipp	Bahn	720	272	38%	261	36%
Busbetrieb Aarau AAR	3	Bus	360	102	28%	93	26%
Busbetrieb Grenchen und Umgebung BGU	1	Bus	120	35	29%	32	27%
	2	Bus	120	22	18%	20	17%
	3	Bus	120	29	24%	23	19%
	4	Bus	120	31	26%	28	23%
	5	Bus	80	25	31%	22	28%
	8	Bus	80	27	34%	26	33%
	10	Bus	120	46	38%	40	33%
	14	Bus	80	24	30%	22	28%
Basel Land Transport BLT	10 ¹⁾	Tram	360	143	40%	132	37%
	66	Bus	360	143	40%	132	37%
Busbetrieb Olten Gösgen Gäu BOGG	1	Bus	120	40	33%	36	30%
	2	Bus	120	40	33%	37	31%
	3	Bus	120	42	35%	38	32%
	11/12	Bus	120	28	23%	26	22%
	71	Bus	120	36	30%	34	28%
Busbetrieb Solothurn und Umgebung BSU	72	Bus	120	31	26%	30	25%
	1	Bus	140	39	28%	37	26%
	2	Bus	140	58	41%	53	38%
	3	Bus	140	46	33%	43	31%
Oensingen-Balsthal-Bahn OeBB	4	Bus	140	55	39%	49	35%
	5/7	Bus	140	50	36%	47	34%
PostAuto Bern		Bahn	320	92	29%	87	27%
	885	Bus	100	17	17%	15	15%
PostAuto Nordschweiz - Geschäftsstelle Balsthal	886	Bus	100	24	24%	24	24%
	412.10 Balsthal - Gänsbrunnen	Bus	96	51	53%	50	52%
	126	Bus	100	34	34%	34	34%
PostAuto Nordschweiz - Filiale Basel	412.15 Balsthal - Passwang	Bus	91	43	47%	42	46%
	67	Bus	100	55	55%	54	54%
Regionalverkehr Bern-Solothurn RBS	111	Bus	100	28	28%	26	26%
	114	Bus	100	37	37%	34	34%
Regionalverkehr Mittelland RM ²⁾	RE So - Bern	Bahn	720	285	40%	269	37%
Schweizerische Bundesbahnen SBB	411 So - Moutier	Bahn	334	140	42%	129	39%
	304.1 So - Burgdorf	Bahn	342	122	36%	118	35%
	650 Aarau - Olten	Bahn	240	87	36%	78	33%
	410 Biel - Olten	Bahn	480	170	35%	165	34%
	S3 Basel - Laufen	Bahn	360	90	25%	85	24%
Gesamt			7763	2659	34%	2488	32%

¹⁾ Die Erhebung erfolgte nur im Abschnitt Sonnenrain - Rodersdorf (Kanton Solothurn)

²⁾ Ab 23. Juni 2006 fusioniert mit BLS