

# Kundenzufriedenheitsstudie 2006

## Öffentlicher Verkehr im Kanton Solothurn

Ergebnisbericht für: Kanton Solothurn Bahn



# 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:

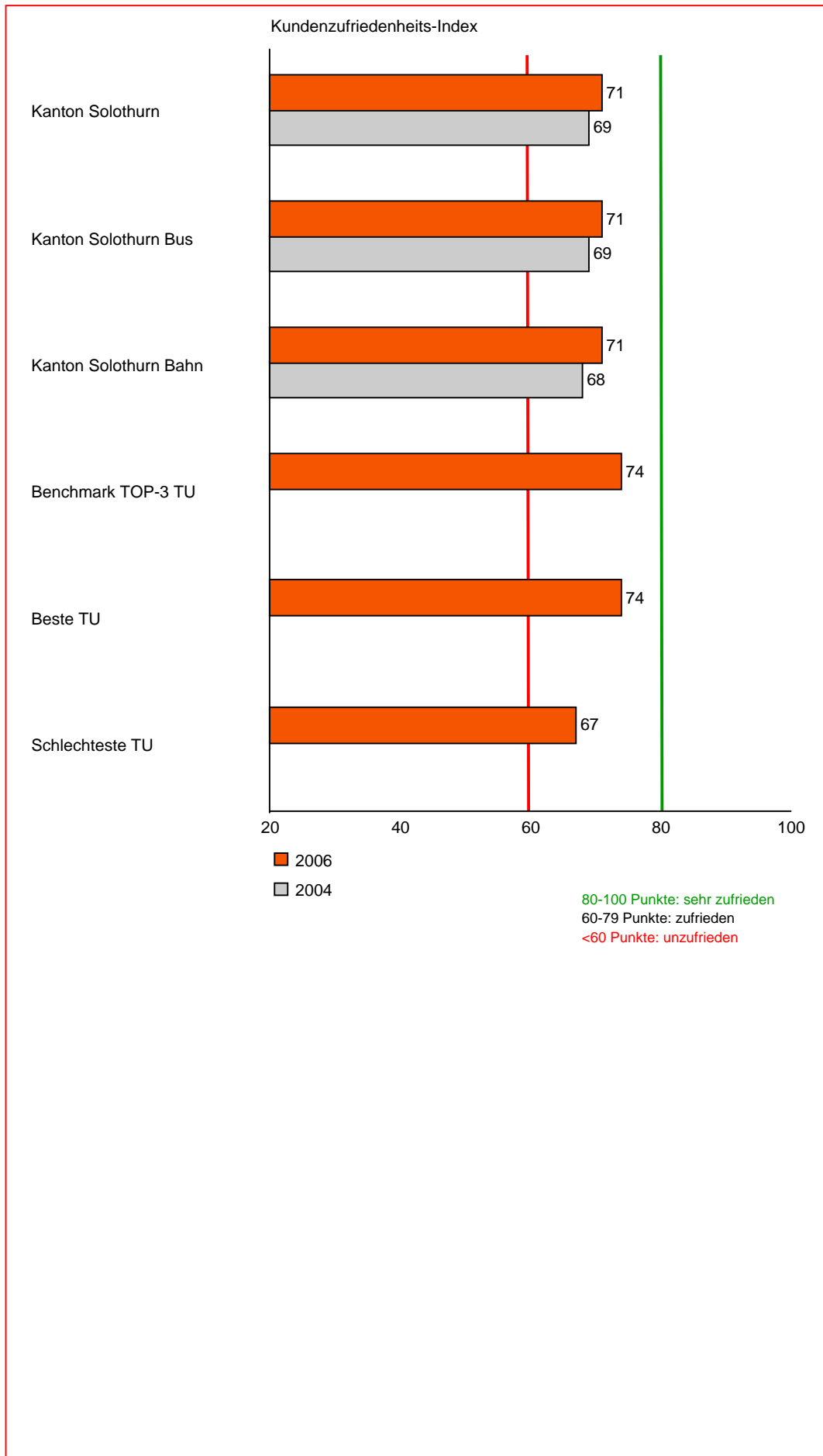
- Zufriedenheit mit Angebot und Leistung
- Erfüllung der Erwartungen
- Nähe zur Idealvorstellung eines ÖV-Anbieters

### 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).

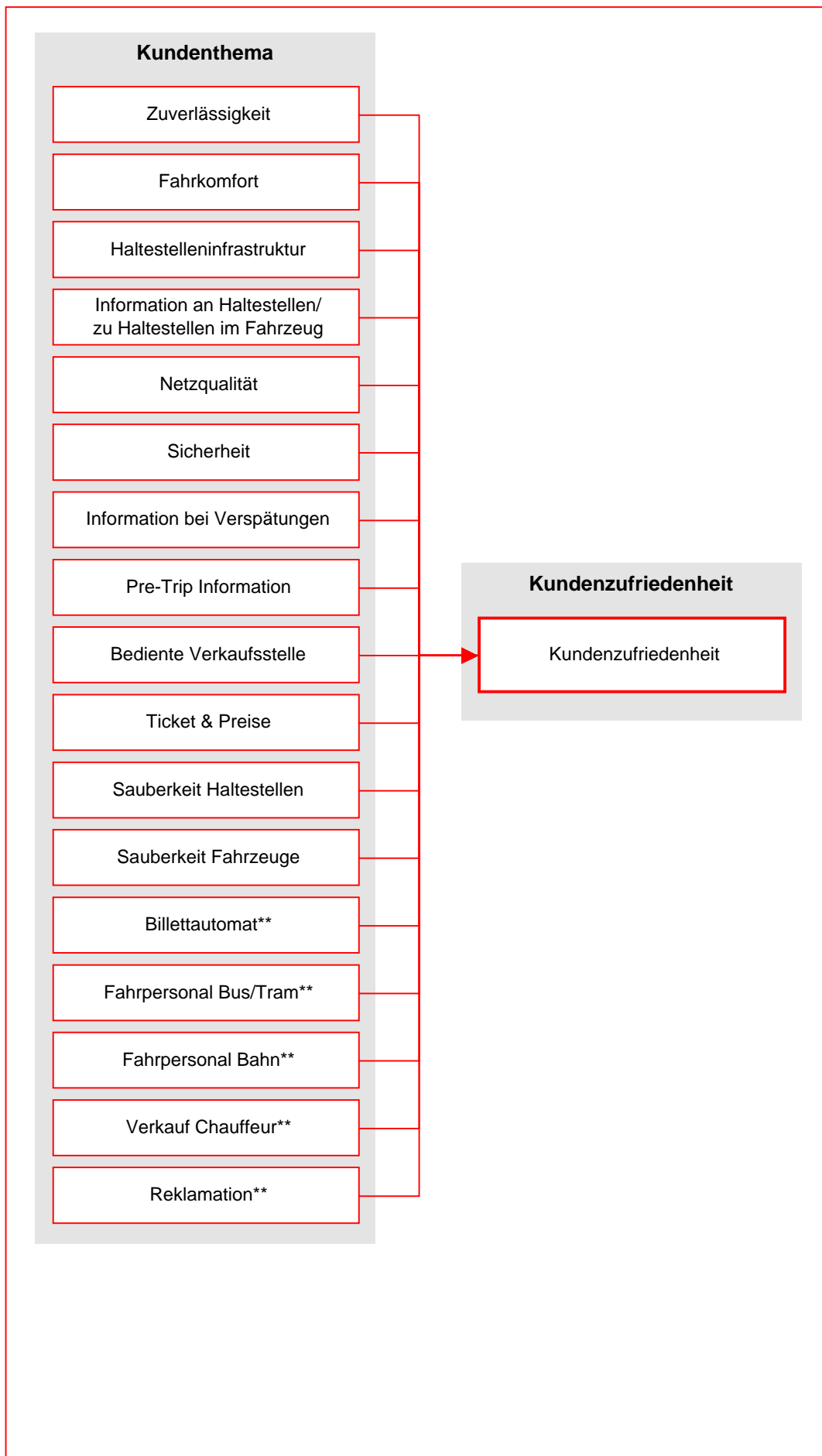


# Kundenzufriedenheitsmodell

## 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

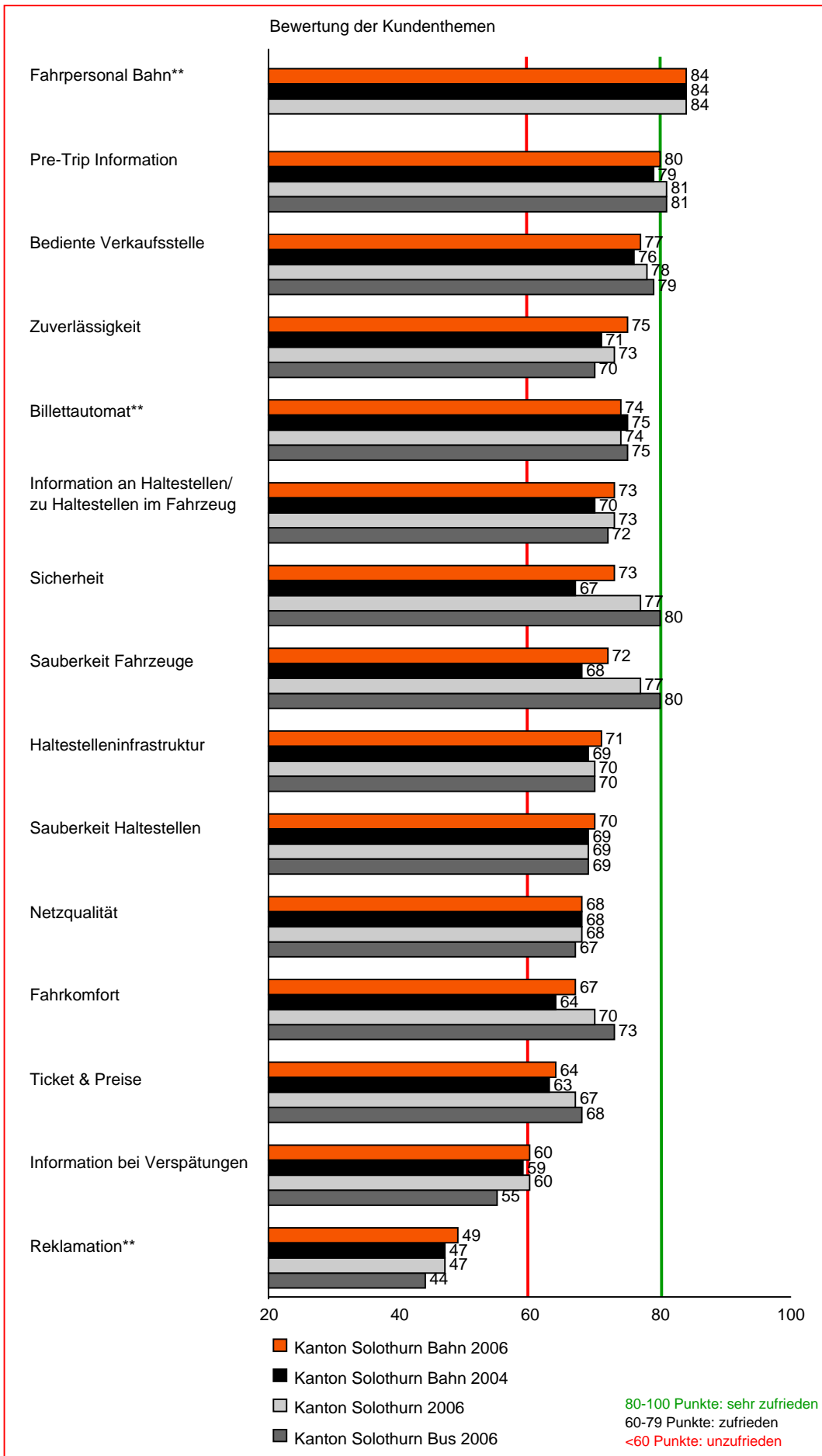
## Bewertung der Kundenthemen (Qualitätsfaktoren)

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.

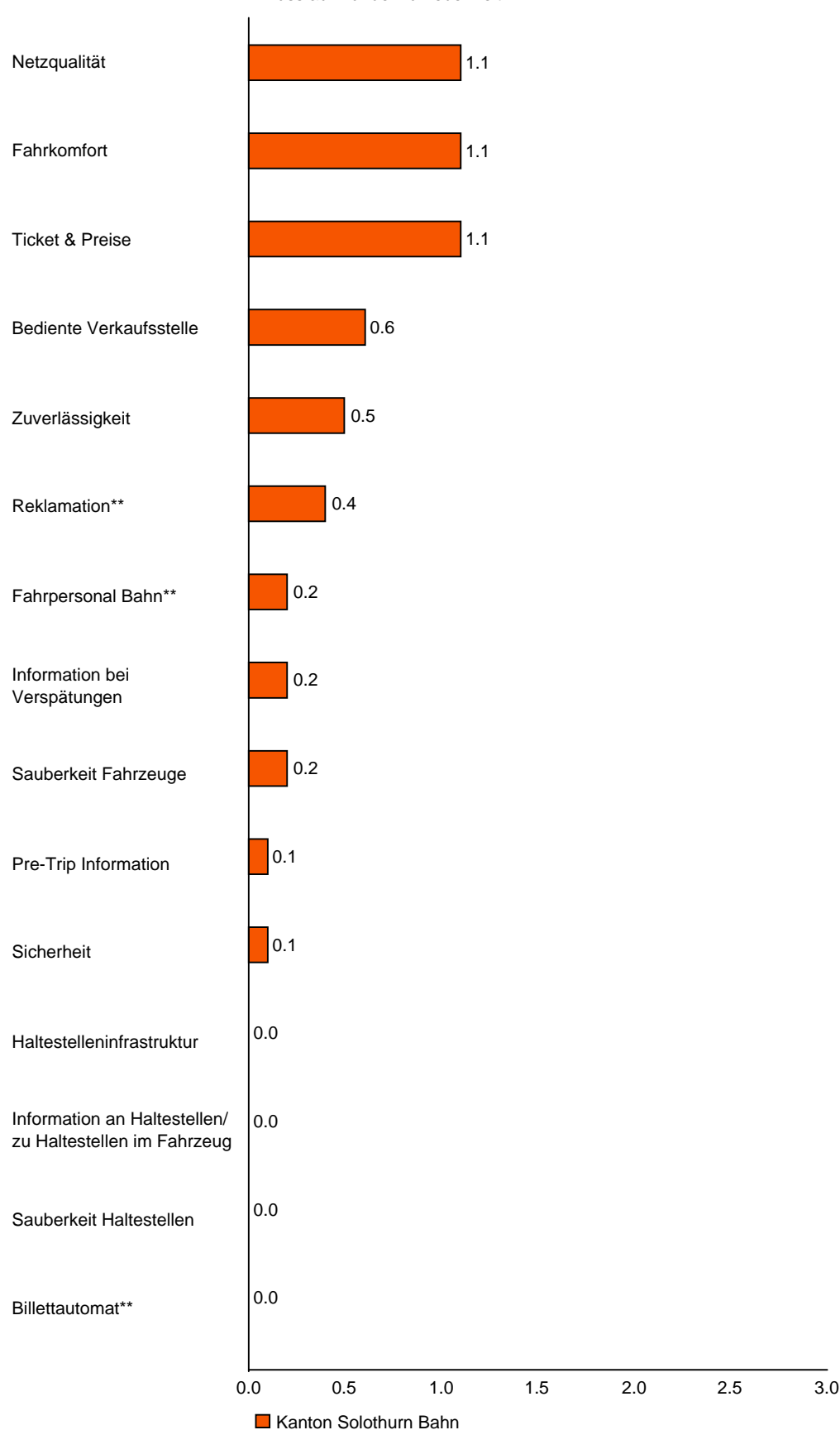
### Beispiel 1: Was bedeutet ein Einfluss von 0.5?

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

# Prioritäten setzen - gezielt handeln!

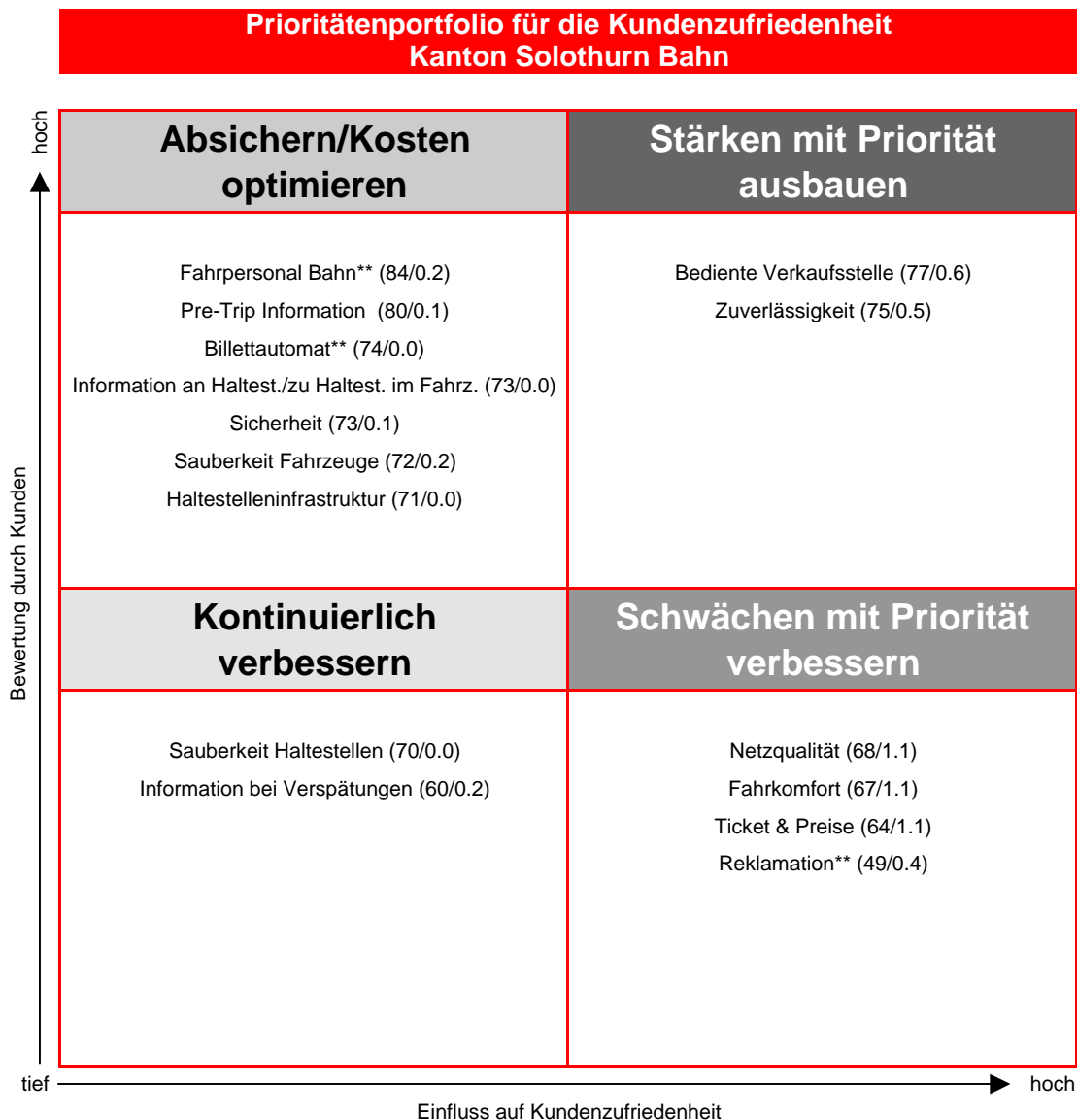
## Prioritäten setzen – gezielt handeln!

Die Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) werden, ihrer Bewertung und ihrem Einfluss entsprechend, den vier Feldern zugeordnet. Die Abbildung bildet Ihr individuelles Prioritätenportfolio.

Bei der Ursachenanalyse und Massnahmenplanung sollten Sie sich primär auf die beiden rechten Felder konzentrieren.

### Lesebeispiel:

Netzqualität erreicht einen Score von 68, während der Einfluss auf die Kundenzufriedenheit 1.1 beträgt.



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

# Detailanalyse der Kundenthemen

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

Zuverlässigkeit	75	71	73	70	82	84	65	1191	20	34	46
Pünktlichkeit (Einhalten der Fahrpläne)	78	72	77	74	85	87	67	1190	18	34	48
Einhalten von Anschlüssen	69	69	68	66	76	80	59	1118	31	33	36

Fahrkomfort	67	64	70	73	77	78	58	1190	37	36	27
Bequemes Ein- und Aussteigen	78	73	80	81	86	89	54	1177	27	28	45
Genügend Sitzplätze	69	68	69	69	79	83	65	1186	31	30	39
Guter Sitzkomfort	68	64	71	74	78	80	57	1187	36	32	32
Geringer Lärmpegel durch Fahrgeräusche	68	63	70	73	75	78	48	1183	40	33	27
Gute Luftqualität	60	55	65	70	76	79	50	1180	46	31	23
Angenehme Temperatur im Sommer	51	46	55	60	68	70	35	1169	57	24	19
Angenehme Temperatur im Winter	75	74	75	77	82	83	67	1156	22	38	40
Attraktive Innenausstattung der Fahrzeuge	65	60	70	75	77	78	47	1166	44	30	26
Gute Sicht durch die Fenster***	84	84	81	76	87	88	63	1186	12	24	64

Haltestelleninfrastruktur	71	69	70	70	74	79	65	1189	27	37	36
Verkehrssicherheit beim Ein- und Aussteigen	80	79	82	82	84	84	74	1168	15	36	49
Genügend Witterungsschutz	69	67	65	61	73	75	49	1175	33	34	33
Genügend Sitzgelegenheiten	59	57	60	62	68	74	54	1166	47	30	23
Eine gute Beleuchtung der Haltestellen	70	67	67	63	73	76	47	1121	30	38	32

Information an Haltestellen/zu Haltestellen im Fahrzeug	73	70	73	72	77	79	60	1192	26	36	38
Reiseinformationen wie Fahrpläne, Ortskarten, Linienpläne an Haltestellen	73	71	74	73	77	81	56	1155	27	36	37
Klare Wegweiser, wenn man umsteigen muss	70	67	72	72	76	80	60	1144	32	35	33
Gute Information zu Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten im Fahrzeug	72	68	73	71	77	79	58	1146	31	34	35
Korrekte und deutliche Ansage/Anzeige der Haltestellen im Fahrzeug	75	72	74	69	81	83	53	1175	29	27	44

Netzqualität	68	68	68	67	70	72	61	1190	31	40	29
Gut ausgebautes Liniennetz	74	74	76	75	79	82	62	1150	23	41	36
Direkte Verbindungen (wenig Umsteigen)	74	74	76	76	78	79	71	1153	24	35	41
Gute Anschlüsse (kurze Wartezeiten beim Umsteigen)	64	66	66	67	73	76	57	1125	41	33	26
Kurze Fahrzeiten	69	70	72	75	79	82	59	1146	32	35	33
Häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)	63	63	61	63	68	69	35	1163	42	33	25
Gutes Angebot nach 21 Uhr	51	53	47	40	56	57	14	1017	61	24	15
Gutes Angebot am Sonntag	64	64	55	45	68	70	34	1007	40	33	27
Gut merkbare Abfahrtszeiten und Verbindungen (Taktfahrplan)	75	76	74	72	78	80	69	1147	21	37	42

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 Bahn"

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

<b>Sicherheit</b>	73	67	77	80	81	83	72	1192	23	40	37
Gefühl von Sicherheit am Tag	86	84	88	88	90	90	83	1190	7	29	64
Gefühl von Sicherheit nach 21 Uhr	62	55	68	73	77	81	45	1063	44	32	24
Genügende Präsenz von Personen, die die Sicherheit der Fahrgäste sicherstellen	51	45	58	66	68	71	50	1142	64	22	14

<b>Information bei Verspätungen</b>	60	59	60	55	66	68	47	1088	48	29	23
Schnelle Information über Verspätungen	63	62	60	54	68	71	45	1085	44	32	24
Gute Information über Anschlüsse und mögliche Ausweichrouten bei Verspätungen	57	56	59	57	65	68	49	1021	52	27	21

<b>Pre-Trip Information</b>	80	79	81	81	84	86	75	1171	12	31	57
Regionale Fahrpläne in Miniformat	79	79	81	81	86	88	71	1102	18	33	49
Fahrplanaushänge der Haltestellen (für zu Hause/ins Büro)	81	80	83	82	86	88	75	1057	14	33	53
Telefonische Auskunftsstelle	65	64	68	71	73	74	59	636	39	30	31
Internet-Fahrplan	86	84	84	81	87	88	77	1021	10	22	68
Angebot an Informationen insgesamt vor Fahrtantritt***	80	76	79	77	82	83	75	1140	16	36	48

<b>Bediente Verkaufsstelle</b>	77	76	78	79	81	83	73	915	13	34	53
Wartezeit, bis man bedient wird	71	70	73	76	78	79	66	907	23	44	33
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	81	81	81	83	86	87	74	911	13	32	55
Kompetente Beratung	80	80	81	83	86	88	76	907	15	29	56
Öffnungszeiten	66	65	68	70	73	75	61	891	36	34	30
Genügend vorhandenes Informationsmaterial	83	80	82	82	87	90	80	886	10	32	58

<b>Ticket &amp; Preise</b>	64	63	67	68	72	74	61	1125	40	37	23
Gutes Preis-/Leistungsverhältnis	62	60	64	65	70	74	57	1114	46	36	18
Einfache und verständliche Regelungen für Vergünstigungen, Rückerstattungen, Anschluss- oder Velobillette	58	58	64	65	70	75	57	999	50	34	16
Sortiment von Billetten und Abonnementen	70	70	72	72	75	77	66	1013	31	39	30

<b>Sauberkeit Haltestellen</b>	70	69	69	69	72	73	66	1180	26	42	32
Saubere Haltestellen	71	71	70	69	73	74	66	1177	27	42	31
Behebung von Schäden/Schmierereien an Haltestellen	70	67	68	68	72	73	65	1129	31	40	29

<b>Sauberkeit Fahrzeuge</b>	72	68	77	80	83	84	66	1192	24	36	40
Saubere Fahrzeuge aussen	76	74	79	82	83	84	67	1183	21	37	42
Saubere Fahrzeuge innen	69	62	74	80	84	86	65	1187	31	39	30
Behebung von Schäden/Schmierereien im/am Fahrzeug	72	67	76	79	83	83	66	1130	27	36	37

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 Bahn"

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

<b>Billettautomat**</b>	74	75	74	75	77	80	68	406	22	38	40
Genügend verfügbare Billettautomaten	72	74	73	71	77	80	63	396	26	38	36
Verfügbares Angebot an Billetten am Billettautomaten	75	76	76	77	78	79	67	391	24	34	42
Einfaches Bedienen der Billettautomaten	76	75	77	78	81	84	66	399	24	34	42
Gute Bedienungsanweisungen auf den Billettautomaten	76	75	76	77	79	83	67	394	26	31	43
Einfaches und bequemes Bezahlen am Billettautomaten	73	75	72	76	79	86	56	399	29	28	43

<b>Fahrpersonal Bus/Tram**</b>	--	--	81	80	84	86	78	--	--	--	--
Gepflegte Erscheinung	--	--	86	86	89	91	84	--	--	--	--
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	--	--	77	77	82	86	74	--	--	--	--
Genügend lange warten, bis alle Fahrgäste ein- und ausgestiegen sind	--	--	79	79	83	86	75	--	--	--	--
Angenehme Fahrweise	--	--	76	75	80	82	70	--	--	--	--
Sichere Fahrweise	--	--	84	83	85	86	81	--	--	--	--

<b>Fahrpersonal Bahn**</b>	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

<b>Verkauf Chauffeur**</b>	--	--	80	80	81	83	76	--	--	--	--
Kompetente Auskünfte zu Fahrausweisen und Preisen	--	--	80	80	81	84	78	--	--	--	--
Speditive Abwicklung von Auskünften und Verkäufen	--	--	79	79	82	84	73	--	--	--	--

<b>Reklamation**</b>	49	47	47	44	47	55	42	122	64	22	14
Einfaches Einbringen von Beschwerden	63	55	60	55	60	70	49	116	48	29	23
Klare Zuständigkeiten für Beschwerden	51	47	49	47	49	59	39	108	65	19	16
Engagement der zuständigen Personen/Stelle	48	49	46	45	47	53	44	110	63	20	17
Rasche Bearbeitung der Beschwerde	51	44	46	42	47	58	38	105	59	21	20
Zufriedenstellende Lösung des Problems	33	30	31	34	28	36	17	116	77	12	11

<b>Kundenzufriedenheit</b>	71	68	71	71	74	74	67	1181	23	49	28
Zufriedenheit insgesamt	73	71	73	73	75	76	69	1169	20	54	26
Erfüllung der Erwartungen insgesamt	72	70	73	73	75	75	69	1169	23	52	25
Nähe zum Ideal	66	64	68	68	70	72	63	1141	34	50	16

<b>Schriftliche Erneuerung des Abonnementes***</b>	80	--	82	84	87	89	75	369	11	31	58
Einfach auszufüllendes und verständliches Bestellformular/Benutzerführung im Internet	80	--	82	84	86	90	73	347	13	34	53
Speditive Abwicklung	81	--	82	84	88	89	74	360	14	30	56

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 Bahn"

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%
Oensingen-Balsthal-Bahn OeBB		Bahn	320	92	29%	87	27%
Regionalverkehr Bern-Solothurn RBS	RE So - Bern	Bahn	720	285	40%	269	37%
Regionalverkehr Mittelland RM <sup>1)</sup>	411 So - Moutier	Bahn	334	140	42%	129	39%
	304.1 So - Burgdorf	Bahn	342	122	36%	118	35%
Schweizerische Bundesbahnen SBB	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%
<b>Gesamt</b>			<b>3516</b>	<b>1258</b>	<b>36%</b>	<b>1192</b>	<b>34%</b>

<sup>1)</sup> Ab 23. Juni 2006 fusioniert mit BLS