



**Bericht zur
Bevölkerungsumfrage 2005
über die Zufriedenheit
mit dem öffentlichen Verkehr**

**Amt für öffentlichen Verkehr
des Kantons Bern**

Bern, 30. Mai 2005

Auftraggeber:

Amt für öffentlichen Verkehr
des Kantons Bern
Reiterstrasse 11
3011 Bern

Projektleitung:

Christian Aebi, Amt für öffentlichen Verkehr

Mitglieder Fachgruppe Bevölkerungsumfrage:

Caroline Beglinger, VB
Bettina Dähler, RVK 4
Francis Daetwyler, CRT 1
Jochen Faber, PAD Bern
Hans-Peter Heiz, SBB
Markus Ischi, RVK 2
Thomas Ledergerber, BERNMOBIL
Jürg Lehmann, STI
Frank Lüthi, BLS
Pierre Pestalozzi, RVK 1
Ulrich Reinert, RBS
Theo Rügger, RVK 3
Andreas Scherrer, RM
Daniel Schwarz, AÖV

Leitung und Auswertung der Befragung:

Franz Neff, Neff-Pidoux, Wissensmanagement, Bern

Repräsentative Telefonbefragung:

LINK Institut, Luzern

Befragung via Internet:

Thomas Würsch, twi, Neuenburg

Betreuung Hotline:

Stefan Galli, Regionalverkehr Mittelland, Burgdorf

Das Wichtigste in Kürze

Im März 2005 wurde zum zweiten Mal nach 2003 eine Bevölkerungsumfrage über die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Bern durchgeführt. Die Umfrage beinhaltete

1. eine repräsentative Umfrage bei 2550 Personen, wovon rund 1700 Personen die öffentlichen Verkehrsmittel mindestens selten benützen,
2. eine Befragung via Internet, an der sich gut 4300 Personen ernsthaft beteiligten und insbesondere von der Möglichkeit Gebrauch machten, individuelle Kritiken und Verbesserungsvorschläge mitzuteilen, sowie
3. die Möglichkeit, Kritiken und Verbesserungsvorschläge über eine telefonische Hotline einzureichen, wovon 600 Personen Gebrauch machten.

Zunahme der Mobilität

Im Vergleich zur Befragung von 2003 lässt sich eine Zunahme der Mobilität feststellen, dies insbesondere zu den Hauptverkehrszeiten (Morgen und Abend) sowie über die Mittagszeit. Da der Anteil der Personen, die mindestens gelegentlich öffentliche Verkehrsmittel benützten praktisch auf dem gleichen Niveau blieb (+0.3 Prozentpunkte), kann davon ausgegangen werden, dass der ÖV mindestens einen Teil des zusätzlichen Mobilität auffangen konnte.

Geringe Veränderungen in der Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel

Die Häufigkeit der Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel (zu verschiedenen Tageszeiten und am Wochenende) und die Art der benützten öffentlichen Transportmittel hat sich praktisch nicht verändert. Dies lässt auch auf die Plausibilität der Ergebnisse der beiden Umfragen schliessen. Bei den Fahrausweisen haben (in der Telefonumfrage) wiederum das Generalabonnement (+1.7 Prozentpunkte) und neu die Mehrfahrtenkarte (+3.4 Prozentpunkte) zugelegt. Als Hauptgrund, weshalb die öffentlichen Verkehrsmittel benützt werden, werden wiederum am häufigsten genannt: 1. «Das Reisen ist mit dem ÖV angenehmer» (32.4%), 2. «Es steht mir kein Motorfahrzeug zur Verfügung» (22%). Umgekehrt begründen Personen, die den ÖV nicht benützen, ihre Entscheidung mit: «schlechte Verbindungen» (21.4%), «mit individuellen Verkehrsmittel ist man unabhängiger und flexibler» (17.6%).

Hohe Zufriedenheit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln

44.3% der Befragten sind mit dem ÖV sehr zufrieden und 44.6% eher zufrieden. Insgesamt sind also 88.9% der potenziellen ÖV-Benützenden zufrieden, 4.3 Prozentpunkte weniger als 2003. Etwas kritischer urteilen vor allem die häufigen ÖV-Benützenden (an mindestens 5 Tagen pro Woche mit dem ÖV unterwegs). Als Gründe für die Unzufriedenheit werden am häufigsten die Fahrpreise, der Fahrplan, schlechte Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten und Verspätungen genannt. Dies kommt besonders in den via Internet und Hotline eingereichten Stellungnahmen zum Ausdruck. 55.3% der Befragten finden, dass das ÖV-Angebot in den letzten Jahren eher besser geworden ist (2003: 51.8%), 18.3% finden, es habe sich verschlechtert (2003: 10.9%), 24% (2003: 32.4%) finden das ÖV-Angebot sei gleich geblieben. Die Meinungen scheinen sich also etwas zu polarisieren. Verbesserungen werden vor allem im Bereich des Fahrplans (Ankunfts- und Abfahrtszeiten, Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten, kürzere Fahrzeiten) wahrgenommen. Bei den Verschlechterungen werden neben dem Fahrplan vor allem die Fahrpreise, das Platzangebot in den Fahrzeugen sowie die Unpünktlichkeit angeführt.

Bei der Bewertung von 21 verschiedenen Faktoren des ÖV-Angebots mit Noten wie in der Schule (6 = sehr gut, 1 = sehr schlecht) resultiert ein Gesamtdurchschnitt von 4.71 (2003: 4.77). Die besten Noten erhalten die Erschliessung (Distanz, die man von zu Hause bis zur nächsten Haltestelle zurücklegen muss), die Fahrzeiten sowie das Personal.

Kritischere Stimmen via Internet und Hotline

Dass sich via Internet und Hotline eine im Vergleich zur Gesamtbevölkerung kritischere Bewertung ergibt, erstaunt nicht angesichts der Tatsache, dass sich grösstenteils regelmässige ÖV-Benützende mit hoher Kundenbindung (General- oder Verbundabonnement) zu Wort meldeten. Viele von ihnen weisen auf schlechte Anschlüsse und Unvollkommenheiten des Fahrplans sowie die ihrer Meinung nach zu hohen Tarife hin.

L'essentiel en bref

En mars 2005, une enquête portant sur la satisfaction au sujet des transports publics dans le canton de Berne a été menée auprès de la population pour la deuxième fois, après celle de 2003. L'enquête comprenait

1. une enquête téléphonique représentative menée auprès de 2550 personnes, dont environ 1700 utilisent, au moins occasionnellement, les transports publics,
2. un questionnaire via Internet auquel 4300 personnes ont participé sérieusement et ont notamment fait usage de la faculté d'émettre des critiques individuelles ainsi que des suggestions d'amélioration, et
3. la possibilité d'adresser des critiques et suggestions d'amélioration via une hotline téléphonique, ce dont 600 personnes ont profité.

Augmentation de la mobilité

En comparaison des questions posées en 2003, on peut constater une augmentation de la mobilité, en particulier pendant les heures de pointe (matin et soir) ainsi que pendant la pause de midi. Comme la part de personnes qui utilisent au moins occasionnellement les transports publics est demeurée pratiquement au même niveau (+0,3 point de pourcentage), on peut admettre que les TP ont été en mesure de compenser, au moins pour une part, l'accroissement de la mobilité.

Faibles changements dans l'utilisation des transports publics

La fréquence d'utilisation des transports publics (à des heures diverses de la journée et le week-end) ainsi que le type de transports publics utilisés n'ont presque pas changé. Ceci démontre également la plausibilité des résultats des deux enquêtes. S'agissant des titres de transport (dans l'enquête téléphonique), ont augmenté à nouveau l'abonnement général (+1,7 point de pourcentage) et, désormais, la carte multi-parcours (+3,4 points de pourcentage). Comme raison principale de l'utilisation des transports publics, ont été mentionnés une nouvelle fois, le plus fréquemment: 1. «Se déplacer avec les TP est plus agréable» (32,4%), 2. «Je n'ai pas de véhicule à moteur à disposition» (22%). Inversement, des personnes qui n'utilisent pas les TP motivent leur décision par: «Mauvaises correspondances» (21,4%), «Avec un moyen de transport individuel, on est plus indépendant et plus flexible» (17,6%).

Haut degré de satisfaction au sujet des transports publics

44,3% des personnes interrogées sont très contentes des TP, alors que 44,6% sont plutôt satisfaites. Au total, il y a donc 88,9% des utilisateurs potentiels des TP qui sont satisfaits, soit 4,3 points de pourcentage de moins qu'en 2003. Surtout les utilisateurs fréquents des TP (ceux qui se déplacent avec les TP au moins 5 jours par semaine) ont un jugement un peu plus critique. Les motifs d'insatisfaction mentionnés le plus souvent sont les prix des déplacements, les horaires, de mauvaises correspondances et possibilités de changement ainsi que les retards. Ceci s'exprime spécialement dans les avis reçus via Internet et la Hotline.

55,3% des personnes interrogées trouvent que l'offre des TP s'est améliorée ces dernières années (2003: 51,8%), 18,3% estiment au contraire qu'elle s'est détériorée (2003: 10,9%), 24% (2003: 32,4%) considèrent que l'offre des TP est demeurée la même. Les opinions semblent donc se polariser quelque peu. Des améliorations sont perçues surtout dans le domaine des horaires (heures de départ et d'arrivée, correspondances et possibilités de changement, temps de trajets raccourcis). Au chapitre des dégradations sont mentionnés principalement, hormis les horaires, les prix des trajets, l'offre de places dans les véhicules ainsi que le manque de ponctualité.

Dans l'appréciation de 21 facteurs différents de l'offre des TP, avec des notes comme à l'école (6 = très bien, 1 = très mauvais), la moyenne générale obtenue est de 4,71 (2003: 4,77). Les meilleures notes sont décrochées par la desserte (distance que l'on doit parcourir depuis chez soi jusqu'au prochain arrêt), les temps de parcours ainsi que par le personnel.

Des voix plus critiques via Internet et la Hotline

Le fait que des appréciations plus critiques, en comparaison de l'ensemble de la population, parviennent via Internet et la Hotline n'étonne pas, compte tenu du fait que ce sont en majorité des utilisateurs réguliers des TP, dénotant un haut degré de

fidélité (abonnement général ou abonnement de communautés tarifaires) qui se sont exprimés par ces voies. Nombreux parmi eux sont ceux qui font référence aux mauvaises correspondances et aux imperfections des horaires ainsi qu'aux tarifs qui, selon eux, sont trop élevés.

Inhalt

1	Einleitung	7
2	Repräsentative Telefonumfrage	8
2.1	Fragebogen	8
2.2	Stichprobe	8
2.3	Mobilität der Bevölkerung	10
2.4	Spezifische Fragen zur ÖV-Benützung	15
2.5	Motivation und Zufriedenheit	18
2.6	Noten für den ÖV	29
2.7	Teilauswertung RVK 1	31
3	Befragung via Internet	32
3.1	Methodische Hinweise	32
3.3	Stichprobe	33
3.3	Mobilität der Bevölkerung	34
3.4	Spezifische Fragen zur ÖV-Benützung	36
3.5	Motivation und Zufriedenheit	38
3.6	Noten für den ÖV	42
3.7	Eingaben	43
4	Hotline	45
4.1	Durchführung	45
4.2	Überblick der Stellungnahmen	47
5	Schlussfolgerungen	48
6	Anhang	49
	Fragebogen	49

1 Einleitung

1.1 Auftrag

Vom 7. März bis 1. April 2005 wurde im Auftrag des Amts für öffentlichen Verkehr des Kantons Bern zum zweiten Mal nach 2003 die Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem öffentlichen Verkehr erhoben. Mit dieser Bevölkerungsumfrage sollte einerseits ein repräsentativer Eindruck der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel und der Zufriedenheit mit dem Angebot erhoben werden sowie andererseits durch die Möglichkeit der Stellungnahme via Internet ein Ersatz für das nicht mehr durchgeführte Fahrplanverfahren angeboten werden.

1.2 Methode

Zum Einsatz kamen drei Befragungsmethoden:

- eine repräsentative Telefonumfrage, durchgeführt vom LINK Institut zwischen dem 7. und 29. März 2005,
- die Befragung via Internet während vier Wochen vom 7. März bis 1. April 2005,
- eine telefonische Hotline ebenfalls in der Zeit vom 7. März bis 1. April.

1.3 Prozente versus Prozentpunkte

Damit die Werte beim Vergleich der Untersuchungen von 2003 und 2005 richtig interpretiert werden, sei an dieser Stelle auf den Unterschied zwischen Prozenten und Prozentpunkten aufmerksam gemacht. Der Unterschied kann mit folgendem Beispiel erklärt werden: Betrug ein Ergebnis im Jahr 2003 z.B. 50% und zwei Jahre später 60%, dann entspricht dies einer Zunahme um 20% beziehungsweise 10 Prozentpunkten. Im nachfolgenden Bericht werden die Veränderungen in Prozentpunkten (pp) angegeben.

2 Repräsentative Telefonumfrage

2.1 Fragebogen

Abgesehen von einigen kleineren Ergänzungen und Änderungen wurde der gleiche Fragebogen wie im Jahr 2003 verwendet. Dies ermöglicht den Vergleich der Ergebnisse über mehrere Jahre. Veränderungen in der Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel und in der Zufriedenheit mit dem Angebot können so im Zeitverlauf aufgezeigt werden. Der Fragebogen wurde von den Mitgliedern der Fachgruppe Bevölkerungsumfrage überprüft und gemeinsam verabschiedet. Für die Befragten im französischsprachigen Kantonsgebiet wurde der Fragebogen übersetzt. Der vollständige Fragebogen wird im Anhang aufgeführt.

2.2 Methode der Erhebung

Die Erhebung wurde telefonisch mittels Computer gestützter Telefoninterviews aus den Telefonlabors von LINK in Zürich und Lausanne realisiert. Die telefonischen Interviews wurden jeweils im der Zeit zwischen 17.30 und 21.00 Uhr durchgeführt. Die Interviewerinnen und Interviewer oder wurden mündlich instruiert und während der gesamten Felddauer überwacht.

2.2.1. Stichprobe

Die Zielgruppe der Telefonumfrage war die sprachassimilierte Wohnbevölkerung des Kantons Bern im Alter zwischen 15 und 74 Jahren. Die Stichprobe wurde auf 2550 festgelegt. Dies bedeutet eine Vergrößerung 150 Interviews gegenüber 2003. Die 150 zusätzliche Interviews verteilen sich auf die Regionen der RVK 2 und 6. Damit standen auch für die kleinsten Regionen mindestens je 200 Interviews der Verfügung. Für die Gesamtauswertung wurden die Ergebnisse nach der tatsächlichen regionalen Verteilung gewichtet.

Somit setzte sich die Stichprobe neu aus ca. 1700 Personen (2003: 1600), welche die öffentlichen Verkehrsmittel benutzen und aus 850 Personen (2003: 800), welche die öffentlichen Verkehrsmittel nicht benutzen, zusammen. Mit den Personen, die angaben die öffentlichen Verkehrsmittel nicht zu benutzen, wurde ein kurzes Interview durchgeführt, um die Gründe für die Nichtnutzung des öffentlichen Verkehrs und die statistischen Angaben zu befragen.

Die Stichprobenbildung innerhalb des Erhebungsgebiets (ganzer Kanton Bern) erfolgte mit einem Zufallsverfahren nach Quoten der Bevölkerung. Die Telefonnummer wurde in einem ersten Schritt zufällig aus dem Telefonverzeichnis ausgewählt. In einem zweiten Schritt wurde innerhalb des Zielhaushalts die Zielperson durch ein dreidimensionales Quota Verfahren bestimmt. Der Quotierungsmerkmale waren Alter, Geschlecht und Erwerbstätigkeit. Insgesamt wurden 2562 Interviews realisiert.

2.2.2 Vertrauensbereich

Bei der Interpretation von Untersuchungsergebnissen muss berücksichtigt werden, dass sich Stichprobenerhebungen stets innerhalb gewisser Fehlerspannen bewegen, deren Bandbreite auf Grund statistischer Zusammenhänge angegeben werden kann. Das bekannteste Mass dafür ist der so genannte Vertrauensbereich. Dieser gibt an, wie gross der Fehler der Stichprobe bei definierter Grösse der Stichprobe und der Verteilung der Antworten mit einer Wahrscheinlichkeit von 95% höchstes ist. In der vorliegenden Befragung ergeben sich folgende Vertrauensbereiche:

Merkmal	Anzahl total ungewichtet	Anzahl total gewichtet	Anteil in Prozenten gewichtet	Vertrauensbereich
Geschlecht				
Männer	1221	1297	47.7%	2.9%
Frauen	1341	1283	52.3%	2.7%
Alter				
15-24	918	375	35.2%	5.0%
25-34		526		4.4%
35-44	987	483	39.1%	4.6%
45-54		519		4.4%
55-64	657	418	25.7%	5.0%
65-74		240		6.3%
Regionen				
RVK 1	487	536	20.9%	4.5%
RVK 2	267	200	7.8%	6.1%
RVK 3	282	282	11.0%	6.0%
RVK 4	918	1016	39.6%	3.3%
RVK 5	351	405	15.8%	5.3%
RVK 6	257	123	4.8%	6.2%

Bei der Interpretation der Untersuchungsergebnisse, insbesondere der Teilauswertungen, muss also immer bedacht werden, dass die Ergebnisse um den Vertrauensbereich nach oben oder unten abweichen können. Konkret bedeutet dies:

- Die mögliche Abweichung vergrössert sich nach oben oder unten, je kleiner die Teilstichprobe ist.
- Bei der Interpretation der Veränderung zwischen 2003 und 2005 kann sich der statistische Effekt doppelt auswirken, d.h. das Ergebnis kann in einem Jahr nach oben und im andern Jahr nach unten abweichen, was die Differenz (und ev. den Fehler) vergrössert. Die in diesem Bericht angegebenen Differenzen sind deshalb lediglich als Indikatoren auf mögliche Veränderungen zu verstehen und nicht als absolute Aussagen. In diesem Lichte sind etwa die Abweichungen bei der Mobilität in der RVK 2 und der RVK 6 (siehe Seite 8) zu betrachten.

2.2.3 Auswertung nach Regionen

Die Untersuchungsergebnisse werden in der Regel auch nach den sechs Regionen Regionalen Verkehrskonferenzen ausgewertet:

- RVK 1: Biel-Seeland-Berner Jura
- RVK 2: Oberaargau
- RVK 3: Emmental
- RVK 4: Bern-Mittelland
- RVK 5: Oberland West
- RVK 6: Oberland Ost

Die Zuordnung der Befragten zu den Regionen erfolgte mit dem im Interview erhobenen Wohnort. In den einzelnen Regionen wurden keine Quotierung nach Geschlecht, Alter und Beschäftigung vorgenommen. So ergibt sich in der RVK 2 ein Untergewicht der beiden jüngsten Altersgruppen, während sie in der RVK 6 übervertreten sind. Dieser Aspekt muss bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden.

	Verhältnis Altersgruppen nach RVK								Abweichungen					
	Total	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
	%	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp	pp	pp	pp	
15-24	14.7	14.9	9.2	17.9	14.7	13.4	18.7	0.2	-5.5	3.2	0.0	-1.3	4.0	
25-34	20.5	20.5	14.5	18.5	22.9	17.8	24.8	0.0	-6.0	-2.0	2.4	-2.7	4.3	
35-44	18.8	17.7	24.3	18.7	18.5	19.7	15.4	-1.1	5.5	-0.1	-0.3	0.9	-3.4	
45-54	20.3	19.2	22.2	24.4	18.8	21.6	19.6	-1.1	1.9	4.1	-1.5	1.3	-0.7	
55-64	16.3	16.8	18.0	12.3	16.8	16.6	16.0	0.5	1.7	-4.0	0.5	0.3	-0.3	
65-74	9.4	10.8	11.7	8.3	8.3	10.9	5.4	1.4	2.3	-1.1	-1.1	1.5	-4.0	

2.3 Mobilität der Bevölkerung

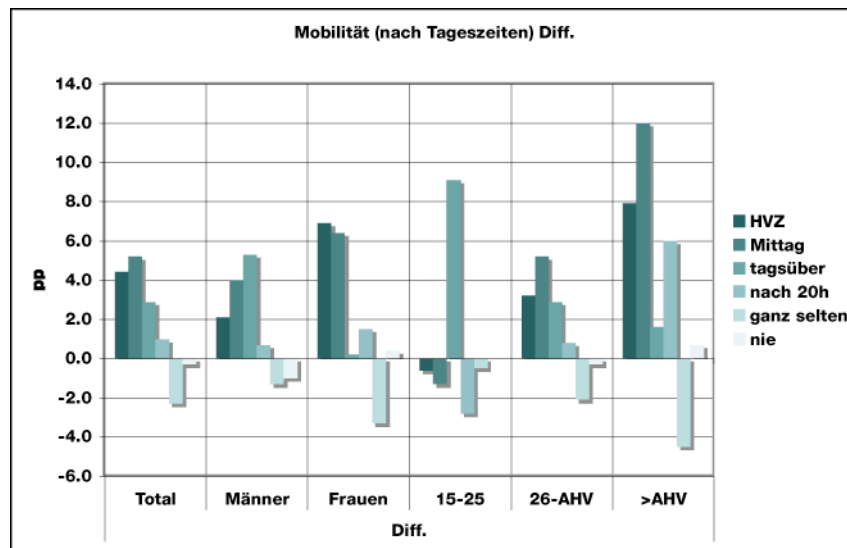
Als Grundlage für die weitere statistische Auswertung wurden bei allen Befragten die Gewohnheiten ihrer Mobilität erhoben. Die erste Frage der Umfrage lautete: «Zu welchen Tageszeiten sind Sie in der Regel unterwegs?»

2.3.1 Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten

Über 70 Prozent der Bevölkerung sind zu den Hauptverkehrszeiten, also am Morgen und am Abend unterwegs, 42,6% der Bevölkerung sind tagsüber unterwegs, 27% über die Mittagszeit. Nur noch 13,5% der Befragten geben an, nach 20 Uhr unterwegs zu sein. Männer (80.2%) sind häufiger als Frauen (62.4%) zu den Hauptverkehrszeiten unterwegs, während Frauen tagsüber wesentlich häufiger unterwegs sind. (Wegen der Möglichkeit von Mehrfachantworten ergibt die Summe mehr als 100%.)

Mobilität	2005						2003
	Total	M	F	15-25	26-AHV	>AHV	Total
	%	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeit	71.2	80.2	62.4	89.7	71.9	33.8	66.8
Mittag	27.0	28.6	25.5	29.1	27.2	22.2	21.8
tagsüber	42.6	35.3	49.7	28.4	42.0	71.7	39.7
nach 20.00 Uhr	13.5	15.2	11.9	15.6	13.6	9.2	12.5
ganz selten	2.3	2.2	2.4	0.3	2.1	7.6	4.6
nie	1.2	0.9	1.5	0.0	1.4	1.9	1.5
N	2562	1279	1283	419	1902	241	2422

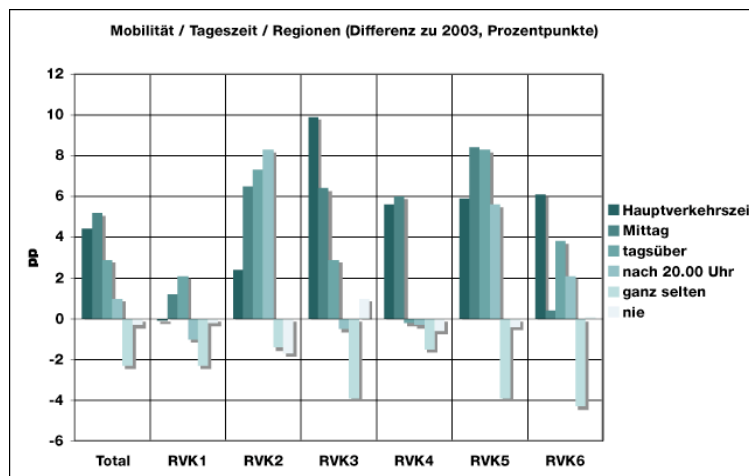
Im Vergleich der Resultate von 2003 und 2005 lässt sich eine Zunahme der Mobilität in den Hauptverkehrszeiten (+ 4,4 pp) sowie über die Mittagszeit (+ 5,5 pp) feststellen. Diese Zunahme ist mehr als nur eine statistische Schwankung zwischen den beiden Befragungen. Sie widerspiegelt ähnliche Ergebnisse anderer Studien. Im Vergleich zur Untersuchung von 2003 hat die Mobilität insbesondere bei den Frauen zugenommen (+ 6,9 pp), ebenso bei Personen, die den ÖV an drei bis vier Tagen benutzen.



Betrachtet man die Unterschiede zwischen den verschiedenen Regionalen Verkehrskonferenzen, zeigten sich im Vergleich mit 2003 folgende Veränderungen:

- minimale Veränderungen in der RVK 1,
- Zunahme der Mobilität nach 20 Uhr (+ 8.3 pp) sowie über den Mittag (+ 6.5 pp) in der RVK 2,

- markante Zunahme der Mobilität um 9.9 Prozentpunkte zu den Hauptverkehrszeiten sowie um 6.4 Prozentpunkte über den Mittag in der RVK 3,
- durchschnittliche Zunahme um 5.6 Prozentpunkte zu den Hauptverkehrszeiten und am Mittag um 6.0 Prozentpunkte in der RVK 4, minimaler Rückgang zu den übrigen Zeiten,
- generelle Zunahme der Mobilität zu allen Tageszeiten, insbesondere am Mittag und tagsüber, mit über 8 Prozentpunkten in der RVK 5,
- Zunahme der Mobilität zu den Hauptverkehrszeiten in der RVK 6.



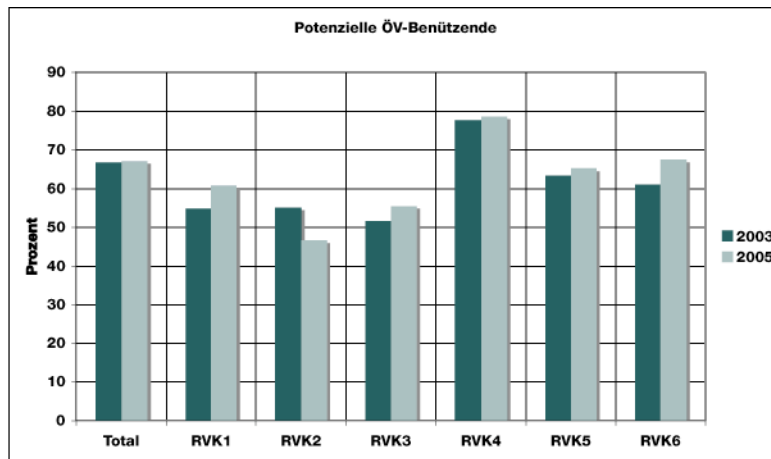
Mobilität	2005					
	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten	nie
	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeit	71.2	88.3	74.0	65.7	62.5	65.6
Mittag	27.0	26.2	27.2	28.0	26.8	27.4
tagsüber	42.6	29.7	48.8	49.6	47.8	43.8
nach 20.00 Uhr	13.5	15.1	17.7	12.0	13.5	12.5
ganz selten	2.3	0.2	0.4	1.4	3.4	4.3
nie	1.2	0	0.0	0.0	0.2	3.5
N	2562	603	251	421	446	840

Bei der weiteren Betrachtung der Teilauswertungen zeigt sich:

- dass Personen, die an mindestens 5 Tagen öffentliche Verkehrsmittel benützen, zu den Hauptverkehrszeiten überdurchschnittlich häufig bzw. tagsüber weniger häufig unterwegs sind, während sich zwischen ÖV-Benützenden und der Gesamtbevölkerung zu den anderen Tageszeiten keine grösseren Unterschiede zeigen.
- dass Personen der Altersgruppe 65-74 tagsüber überdurchschnittlich häufig unterwegs sind (71.8%).
- dass Personen, deren Arbeits-/Ausbildungsort mit dem Wohnort identisch ist, über den Mittag (39.4%) und tagsüber (47.1%) häufiger als der Durchschnitt unterwegs sind, bzw. dass im umgekehrten Falle die Mobilität zu den Hauptverkehrszeiten überdurchschnittlich hoch ist (87.4%), dies unabhängig davon, ob der Wohnort eine Stadt oder eine Landgemeinde ist.

2.3.2 Häufigkeit der ÖV-Benützung

Im Gegensatz zur allgemeinen Mobilität ergeben sich bei der Häufigkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel keine grossen Veränderungen. Der Anteil der Personen, die den ÖV mindestens selten benützen (potenzielle ÖV-Benützer) hat sich in den beiden Vergleichsjahren praktisch nicht verändert (2003: 66.8%, 2005: 67.1%). Mindestens ein Teil der zusätzlichen Mobilität dürfte auf Grund dieser Zahlen auch mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erfolgen.



Der Anteil der regelmässigen ÖV-Benützer (benützen den ÖV an mindestens 1-2 Tagen pro Woche) hat leicht zugenommen (2003: 47%, 2005: 49.7%).

Mobilität	2005			2003			Diff.		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp
min. 5 Tage	23.5	25.5	21.7	23.2	23.0	23.4	0.3	2.5	-1.7
3-4 Tage	9.8	8.4	11.2	8.9	7.6	10.3	0.9	0.8	0.9
1-2 Tage	16.4	13.7	19.2	14.9	12.0	17.8	1.5	1.7	1.4
selten	17.4	16.8	18.0	19.8	18.5	21.2	-2.4	-1.7	-3.2
nie	32.8	35.6	30.0	33.1	38.9	27.3	-0.3	-3.3	2.7
N	2562	1279	1283	2422	1213	1209			

Im Vergleich der Altersgruppen zeigt sich wie bereits im Jahr 2003, dass über die Hälfte der 15-24-Jährigen, aber nur knapp 10% der über 65-Jährigen die öffentlichen Verkehrsmittel an mindestens fünf Tagen der Woche benützen. Sonst sind die altersspezifischen Unterschiede eher gering.

Mobilität	2005						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
min. 5 Tage	23.5	52.1	25.0	17.5	18.2	17.3	9.9
3-4 Tage	9.8	10.1	8.6	9.3	8.4	11.4	13.5
1-2 Tage	16.4	17.0	15.6	15.2	16.9	16.0	19.9
selten	17.4	6.8	14.6	18.3	21.0	21.9	22.7
nie	32.8	13.9	36.1	40	35.4	33.3	34
N	2562	375	526	483	519	418	240

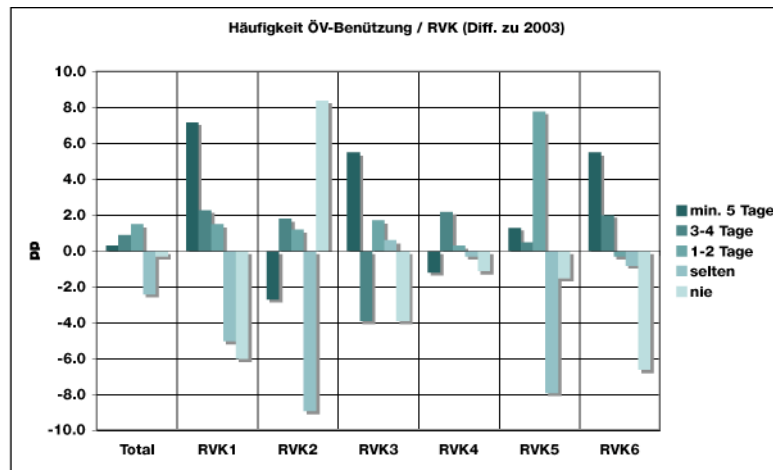
Die Häufigkeit der ÖV-Benützung hängt insbesondere von der Lebenssituation (Lebensphase, Berufstätigkeit, Wohnort) ab:

- Schüler und Lehrlinge benützen den ÖV regelmässiger als der Durchschnitt der Bevölkerung, Teilzeitbeschäftigte, Hausfrauen und -männer seltener.
- Personen, die vom Land in die Stadt (32.8%) bzw. zwischen zwei Städten (41.8%) pendeln, sind überdurchschnittlich häufig an mindestens fünf Tagen mit dem ÖV unterwegs.

- 46.5% der Personen, die auf dem Land wohnen, bzw. 51.3% der Personen, die auf dem Land arbeiten, gaben an, den ÖV nie zu benützen.

Auf Grund der unterschiedlichen Ausgestaltung und Entwicklung des ÖV-Angebots in den sechs Regionen interessiert die Teilauswertung nach den RVK:

- Die regelmässige ÖV-Benützung (mind. 5 Tage) ist in der RVK 4 überdurchschnittlich (32.3%), hat aber im Vergleich zu 2003 um 1.2 Prozentpunkte abgenommen.
- In den RVK 1, 2 und 3 ist der Anteil der Personen, die den ÖV nie benützen, am höchsten (RVK 1: 39.4%, RVK 2: 53.5%, RVK 3: 44.5%).
- Eine gut sichtbare Zunahme in der Häufigkeit der ÖV-Benützung an mindestens 5 Tagen ergab sich in der RVK 1, RVK 3 und RVK 6. In der RVK 5 hingegen nahm der Anteil der Personen, die an 1-2 Tagen mit dem ÖV unterwegs sind, am meisten zu. Umgekehrt sind bei der RVK 2 ein leichter Rückgang der an mindestens fünf Tagen ÖV-Benützerinnen sowie eine Zunahme der Personen, die den ÖV nie benützen, festzustellen.



2.3.3 ÖV-Benützung am Wochenende

Die 1275 Personen, die an 1-2 Tagen oder häufiger die öffentlichen Verkehrsmittel benutzen, wurden gefragt, ob sie diese auch am Wochenende benutzen. Bei 74% der ÖV-Benützenden ist dies der Fall, bei 59.9% generell, bei 14.1% nur für weite Strecken. Im Vergleich zu 2003 hat aber die ÖV-Benützung am Wochenende ganz leicht abgenommen.

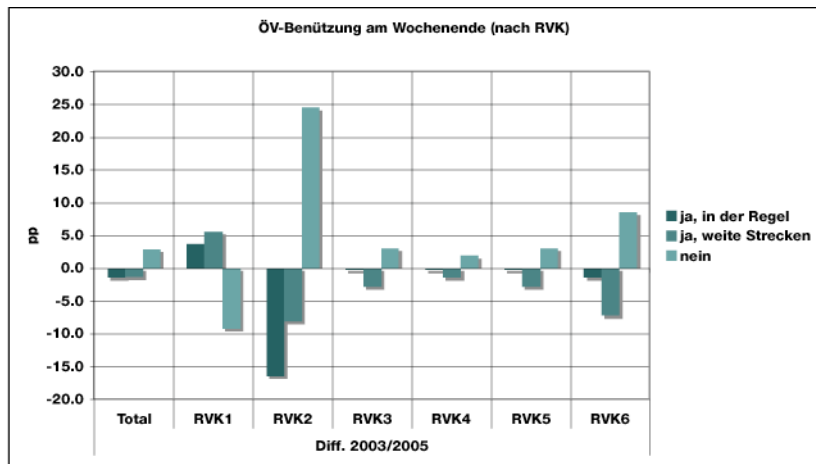
Wochenende	Total 2005			2003 Total			Diff. Total		
	%	M %	F %	%	M %	F %	pp	M pp	F pp
ja, in der Regel	59.9	62.6	57.4	61.3	60.4	62.4	-1.4	2.2	-5.0
ja, weite Strecken	14.1	14.0	14.1	15.4	17.0	14.0	-1.3	-3.0	0.1
nein	26.0	23.2	28.5	23.1	22.4	23.6	2.9	0.8	4.9
N	1275	608	667	1139					

Bei den Teilauswertungen nach sozialen Merkmalen fällt auf, dass die generelle ÖV-Benützung am Wochenende mit zunehmendem Alter sinkt, jene für weite Strecken umgekehrt eher ansteigt.

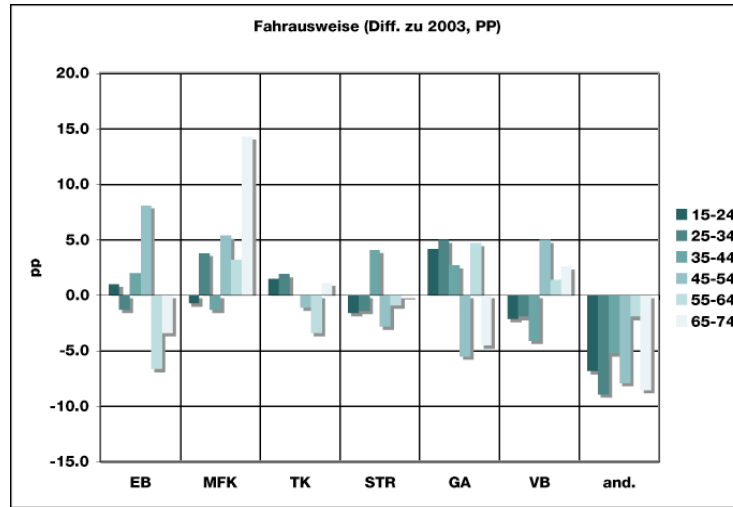
Wochenende	2005 Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
ja, in der Regel	59.9	66.7	63.0	55.5	60.6	55.1	47.9
ja, weite Strecken	14.1	9.2	11.6	19.6	13.6	17.4	18.4
nein	26.0	24.1	25.4	25.0	25.8	26.8	33.8
N	1275	298	259	201	226	187	104

Im Vergleich der Regionen zeigt sich einzig, dass die generelle ÖV-Benützung am Wochenende in der RVK 4 überdurchschnittlich ist, sonst sind die Unterschiede gering. Auch die Veränderungen gegenüber der Untersuchung von 2003 sind – abgesehen von der RVK 2 – marginal.

Wochenende	2005 Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
ja, in der Regel	59.9	57.6	52.7	55.1	64.6	52.4	54.1
ja, weite Strecken	14.1	15.7	10.9	15.4	13.7	13.9	12.4
nein	26.0	26.7	36.4	29.5	21.6	33.0	33.5
N	1275	220	55	102	652	192	54



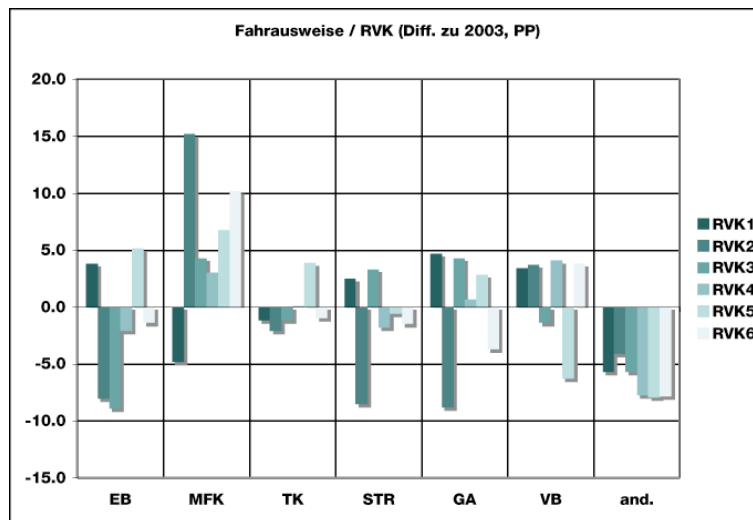
Betrachtet man die Veränderungen bei den Fahrausweisen nach Altersgruppen, zeigt sich, dass beim GA bei allen Gruppen ausser den 45-54-Jährigen und über 65-Jährigen eine Zunahme festzustellen ist, während der Anteil der Verbundabonnemente im Besitz von jüngeren Menschen leicht zurück ging.



Im regionalen Vergleich sind Verbundabonnemente den Erwartungen gemäss in der RVK 4 am stärksten verbreitet, während die Anteile der Mehrfahrtenkarten in der RVK 2, 3, und 6 höher als der Durchschnitt sind.

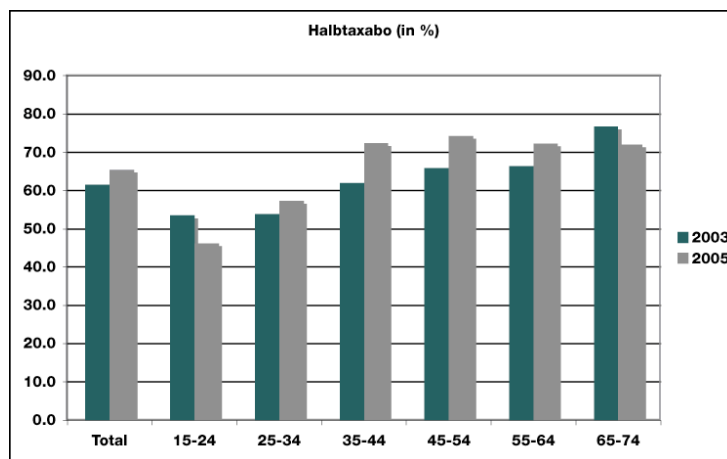
Fahrausweise	2005	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	Total						
	%	%	%	%	%	%	%
Einzelbillette	20.4	29.4	20.9	16.9	15.5	26.9	26.1
Mehrfahrtenkarte	24.1	17.2	30.3	29.8	23.4	26.9	32.4
Tageskarten	2.2	1.5	3.9	1.7	1.5	5.2	1.6
Streckenabonnemente	8.2	12.8	5.4	10.7	6.2	9.1	9.2
Generalabonnement	27.0	28.8	30.9	31.7	23.4	34.6	24.2
Verbundabonnemente	19.2	12.1	5.7	6.9	30.3	4.0	6.1
andere	3.3	5.4	2.7	6.8	2.2	2.3	6.3

Die nachstehende Grafik illustriert die Veränderungen der Fahrausweiskategorien nach RVK zwischen 2003 und 2005. Die Mehrfahrtenkarten schlagen in der RVK 2 und 3 am stärksten nach oben aus, nach unten die Einzelbillette.



2.4.3 Halbtaxabo

Leicht erhöht hat sich der Anteil der Personen, die ein Halbtaxabo besitzen. Zu dieser Entwicklung haben insbesondere die mittleren Altersgruppen beigetragen. Bemerkenswert ist die leichte Zunahme der Halbtaxabo, weil gleichzeitig auch der Anteil GA zugenommen hat.



2.5 Motivation und Zufriedenheit

Das eigentliche «Herzstück» der Erhebung bilden die Fragen zur Motivation und zur Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr. Gibt es für die Erhebung der Mobilitätsgewohnheiten auch andere Instrumente wie z.B. Verkehrszählungen, ist eine repräsentative Rückmeldung zu den Motiven der ÖV-Benützung sowie zur Zufriedenheit am einfachsten mit der telefonischen Befragung zu erreichen.

Der Vergleich zweier Untersuchungen erlaubt nun einen ersten Test der Plausibilität. Die geringen Schwankungen zwischen den Befragungen von 2003 und 2005 sind ein Zeichen, dass die Werte der Stichprobe auf die Gesamtbevölkerung übertragen werden können.

2.5.1 Wichtigster Grund für die Benützung des ÖV

Welches der Hauptgrund für die Wahl zwischen ÖV und anderen Fortbewegungsarten ist, soll mit der Frage «Wenn Sie eher mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind, welches ist dafür für Sie der wichtigste Grund?» erhoben werden. Wie vor zwei Jahren steht auch 2005 folgende Antwort an erster Stelle: «Das Reisen ist mit dem öffentlichen Verkehr angenehmer als im Strassenverkehr». An zweiter Stelle folgt als Hauptgrund, dass kein Motorfahrzeug zur Verfügung steht.

Für den einfacheren Vergleich werden die verschiedenen Gründe in der untenstehenden Tabelle nach ÖV-Gründen (positive Aspekte des ÖV fördern dessen Benützung) und IV-Gründen (Aspekte, welche die Benützung individueller Verkehrsmittel beeinflussen) gruppiert. Auf diese Weise lässt sich erstens darstellen, dass die Veränderungen zur Erhebung von 2003 gering sind und zweitens, dass bei den Frauen IV-Gründe (kein Motorfahrzeug) stärker ins Gewicht fallen als bei den Männern.

Hauptgrund für ÖV		2005	2003	M	F
		Total	Total		
		%	%	%	%
Reisen m. ÖV angenehmer	ÖV	32.4	33.9	36.4	28.8
grundsätzlich für den ÖV	ÖV	8.4	10.6	8.4	8.5
ÖV ist billiger	ÖV	4.8	3.8	5.2	4.4
schnelle, gute Verbind.	ÖV	4.2	4.8	4.9	3.6
ÖV für Weg Arbeit/Ausbildung	ÖV	3.1	0.0	3.5	2.7
Freizeitaktivitäten	ÖV	1.1	1.6	1.0	1.1
mit dem ÖV in die Stadt	ÖV	0.9	0.0	1.1	0.8
Pünktlichkeit	ÖV	0.7	0.0	0.5	0.9
ÖV zum Einkaufen	ÖV	0.4	0.0	0.3	0.5
Unabhängig, flexibel mit ÖV	ÖV	0.4	0.0	0.4	0.3
Haltestelle in der Nähe	ÖV	0.2	0.0	0.2	0.2
ÖV-Gründe		56.6	54.7	61.9	51.8
kein Mfz zur Verf.	IV	22.0	22.7	17.1	26.4
kein Parkplatz	IV	8.4	12.0	7.5	9.3
kein Auto/Ausweis	IV	2.8	3.7	2.8	2.8
Parkplatzprobleme	IV	2.3	1.3	1.5	3.0
ÖV je nach Witterung	IV	1.5	0.9	1.9	1.1
kein Stau	IV	1.0	0.3	1.3	0.8
Distanz Velo/zu Fuss	IV	0.9	0.0	1.4	0.5
Alkoholkonsum	IV	0.9	0.0	1.3	0.5
Sicherheit	IV	0.8	1.2	0.8	0.8
Nimmt ungern Auto	IV	0.4	0.0	0.1	0.7
Beschäftigung während Fahrt	IV	0.4	0.8	0.6	0.3
IV-Gründe		41.4	42.9	36.3	46.2
Andere Gründe		1.0	1.9	0.9	1.2
Weiss nicht, keine Angabe		1.0	0.5	0.9	0.8
Andere Gründe		2.0	2.0	1.8	2.0
N (ÖV an mind. 1-2 Tagen)		1275	1139	608	667

Bei der Teilauswertung nach Altersgruppen geben die 15-24-Jährigen überdurchschnittlich häufig das fehlende Motorfahrzeug als Hauptgrund an (32.8%). Die Wahr-

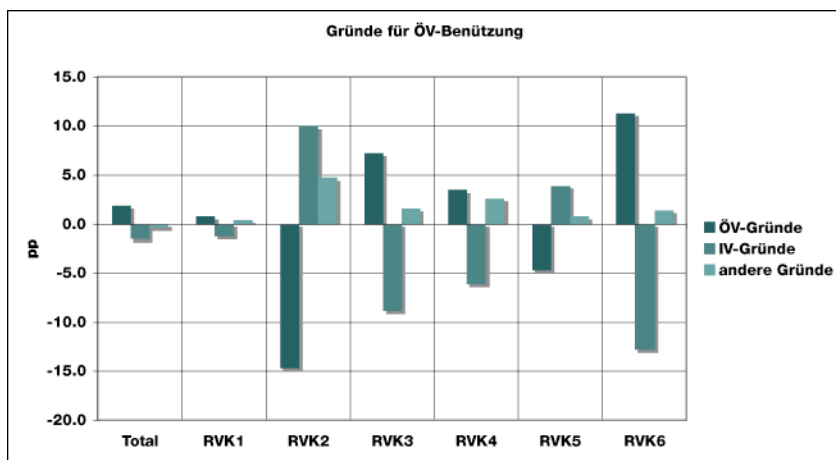
nehmung des angenehmeren Reisens trifft hingegen eher auf die oberen Altersgruppen zu.

Die Teilauswertung nach Regionen zeigt kleinere Unterschiede. So wird in der RVK 6 als Grund am häufigsten erwähnt, kein Motorfahrzeug zur Verfügung zu haben (38.8%), was möglicherweise mit der altersmässigen Verteilung in der Stichprobe (überdurchschnittlich viele Junge) zusammenhängt. In der RVK 4 wird der fehlende Parkplatz von allen Regionen am häufigsten erwähnt (11.4%). In dieser Region ist auch der Anteil der positiven Grundhaltung zum ÖV am höchsten (10.1%).

Hauptgrund für ÖV		2005							
		Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6	
		%	%	%	%	%	%	%	
Reisen m. ÖV angenehmer	ÖV	32.4	31.3	30.9	36.1	32.0	36.0	24.7	
kein Mfz zur Verf.	IV	22.0	26.7	24.5	22.9	19.4	19.2	38.8	
kein Parkplatz	IV	8.4	6.7	4.0	3.1	11.4	6.1	2.6	
grundsätzlich für den ÖV	ÖV	8.4	6.3	5.2	6.9	10.1	7.3	7.0	
schnelle, gute Verbind.	ÖV	4.2	4.5	3.9	4.1	4.2	4.0	3.5	
ÖV ist billiger	ÖV	4.8	4.8	5.3	6.6	4.3	5.4	4.7	
kein Auto/Ausweis	IV	2.8	1.4	1.5	7.0	2.9	3.0	0.9	
andere ÖV-Gründe	ÖV	6.8	8.1	10.4	6.6	4.9	9.0	11.4	
andere IV-Gründe	IV	8.2	9.8	9.5	5.0	8.2	9.2	4.9	
Andere Gründe		2.0	0.4	4.8	1.7	2.6	0.8	1.5	

	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	%	%	%	%	%	%	%
ÖV-Gründe	56.6	55.0	55.7	60.3	55.5	61.7	51.3
IV-Gründe	41.4	44.6	39.5	38.0	41.9	37.5	47.2
andere Gründe	2.0	0.4	4.8	1.7	2.6	0.8	1.5

Die untenstehende Grafik zeigt die Veränderung zwischen 2003 und 2005 aufgeteilt nach Regionen.



2.5.2 Hauptgrund für seltene oder keine ÖV-Benützung

Personen, die nur selten oder gar nie öffentliche Verkehrsmittel benützen, wurden gefragt, welches der Hauptgrund für diese Wahl der Transportmittel sei.

Zur leichteren Unterscheidung wurden die Gründe wiederum gruppiert. ÖV-Gründe sind unbefriedigende Aspekte beim ÖV-Angebot, IV-Gründe sind Aspekte, welche die Attraktivität der individuellen Verkehrsmittel steigern. Im Vergleich zu den regelmässigen ÖV-Benützenden fallen bei diesem Teil der Stichprobe die «anderen Gründe» stärker ins Gewicht, Gründe, die weniger mit dem Verkehrsmittel an sich als vielmehr mit der Lebenssituation oder individuellen Gewohnheiten zu tun haben.

Hauptgrund für IV	2005	2003	M	F
	Total	Total		
	%	%	%	%
schlechte Verbindungen	21.4	16.0	21.7	21.0
ÖV zu kompliziert	7.7	9.5	7.9	7.6
Erschliessung zu teuer	3.3	3.5	4.0	2.5
	2.8	2.6	3.1	2.5
ÖV-Gründe	35.2	31.6	36.7	33.6
unabhängiger, flexibler	17.6	18.2	18.3	16.8
MiV bequemer, prakt.	9.3	8.8	7.7	11.0
kürzere Reisezeiten	6.7	5.4	6.4	6.9
Habe Auto, benütze es auch	4.6	7.8	4.0	5.3
IV-Gründe	38.2	40.2	36.4	40.0
Gesch., berufl. Gründe	8.4	8.2	12.3	4.2
meistens zu Fuss	7.4	7.4	5.5	9.4
Kinder, Gepäck	1.5	1.7	1.1	1.9
mit dem Velo unterwegs	3.4	6.1	2.5	4.4
gesundh. Gründe	0.8	1.4	0.8	0.7
selten unterwegs	1.2	0.0	1.1	1.3
Arbeit in der Nähe	1.1	0.0	0.7	1.5
kein Bedürfnis	0.5	0.0	0.9	0.2
Sicherheit	0.2	0.0	0.0	0.4
andere Gründe	0.7	1.7	0.5	0.9
weiss nicht	0.5	0.9	0.5	0.5
k.A.	0.9	0.5	0.7	1.0
diverse Gründe	26.6	27.9	26.6	26.4
N	1287	1283	670	617

Die Reihenfolge der Gründe hat sich im Vergleich zu 2003 etwas verändert. An erster Stelle werden nun als Hauptgrund für die Nicht-Benützung öffentlicher Verkehrsmittel schlechte Verbindungen (21.4%) ins Feld geführt (2003: Rang 2). Der Vorteil der grösseren Flexibilität wurde zwar ungefähr gleich häufig genannt wie 2003, steht nun aber erst an zweiter Stelle.

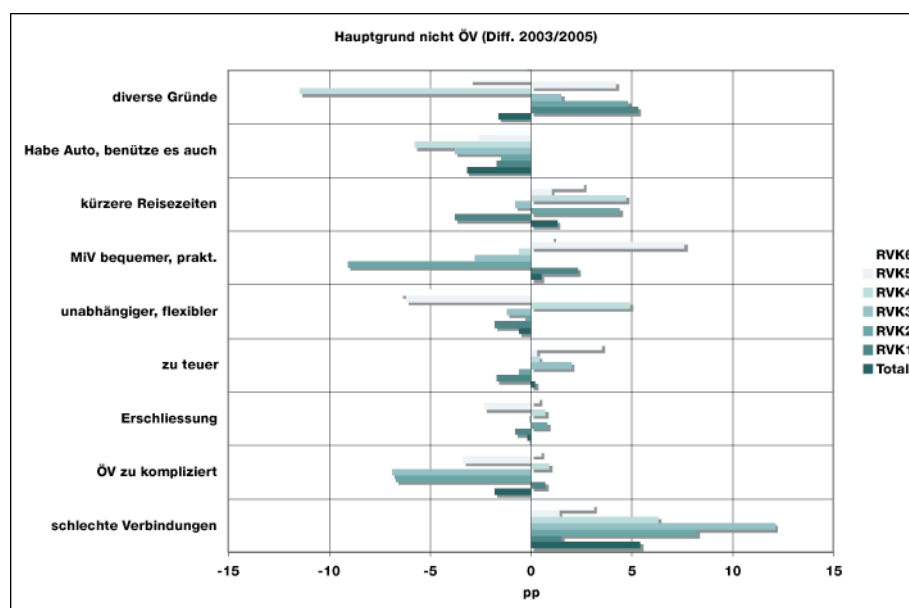
Zu beachten ist ferner auch, dass bei diesem Ausschnitt der Stichprobe – Personen, die den ÖV selten oder nie benützen – 7.4% meistens zu Fuss und 3.4% meistens mit dem Velo unterwegs sind.

Auf Grund der Teilauswertungen nach sozialen Merkmalen kann festgehalten werden, dass in der Altersgruppe der 25-34-Jährigen und der 55-64-Jährigen am häufigsten der Grund der schlechten Verbindungen (25.7%) bzw. der grösseren Flexibilität (25.4%) genannt wird. Dies könnte mit der spezifischen Lebenssituation (z.B. Wohnort, berufliche Mobilität) zusammenhängen.

Mit zunehmendem Alter wächst der Anteil der zu Fuss gehenden Personen. Interessant ist auch, dass die 15-24-Jährigen neben der Tatsache, dass sie am häufigsten von allen Altersgruppen mit dem Velo unterwegs sind, auch der Besitz eines Autos die Wahl zwischen ÖV und IV am stärksten beeinflusst. 9.2% der Befragten dieser Altersgruppe sagen: «Ich habe ein Auto und benütze es auch.».

Hauptgrund für IV	2005						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
schlechte Verbindungen	21.4	14.3	25.7	20.5	18.5	25.9	17.4
ÖV zu kompliziert	7.7	4.6	7.8	8.7	7.8	8.2	6.5
Erschliessung	3.3	3.0	1.1	5.1	3.2	1.9	6.4
zu teuer	2.8	9.1	1.9	3.0	2.6	1.9	2.5
ÖV-Gründe	35.2	31.0	36.5	37.3	32.1	37.9	32.8
unabhängiger, flexibler	17.6	20.5	25.4	15.7	17.5	10.9	15.9
MiV bequemer, prakt.	9.3	11.9	8.2	9.4	8.8	9.9	10.1
kürzere Reisezeiten	6.7	3.0	3.9	9.3	8.4	7.2	4.0
Habe Auto, benütze es auch	4.6	9.2	3.9	4.8	4.1	3.9	5.5
MiV-Gründe	38.2	44.6	41.4	39.2	38.8	31.9	35.5
Gesch., berufl. Gründe	8.4	6.7	7.6	8.7	12.9	7.5	2.6
meistens zu Fuss	7.4	2.3	5.4	5.7	6.7	10.2	14.4
Kinder, Gepäck	1.5	1.6	1.9	2.6	0.8	0.9	0.6
mit dem Velo unterwegs	3.4	8.0	3.2	2.1	3.4	3.7	3.4
gesundh. Gründe	0.8	0.0	0.0	0.7	0.5	1.8	2.0
selten unterwegs	1.2	0.0	0.0	0.4	1.8	1.2	5.0
Arbeit in der Nähe	1.1	2.6	2.3	0.4	1.0	1.0	0.0
kein Bedürfnis	0.5	2.1	0.8	0.3	0.4	0.4	0.0
Sicherheit	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.7
andere Gründe	0.7	1.3	0.8	0.4	0.7	1.1	0.0
weiss nicht	0.5	0.0	0.0	0.4	0.5	0.3	2.3
k.A.	0.9	0.0	0.0	1.9	0.3	1.6	0.6
diverse Gründe	26.6	24.6	22.0	23.6	29.0	30.2	31.6
N	1287	78	267	282	293	231	136

Im regionalen Vergleich ist festzustellen, dass schlechte Verbindungen in den RVK 2 (30.7%) und RVK 3 (29.9%) überdurchschnittlich häufig genannt werden. In der RVK 4 werden kürzere Reisezeiten mit den individuellen Verkehrsmitteln (das können auch Velos sein) etwas häufiger genannt als der Schnitt (9.3%). Im Vergleich zu 2003 fällt auf, dass das Argument «schlechte Verbindungen» bei den RVK 2, 3 und 4 zwischen 6.3 und 12.1 Prozentpunkten zugenommen hat.



2.5.3 Zufriedenheit mit dem ÖV

Die 1621 Personen, die den ÖV mindestens selten nutzen, wurden gefragt: «Sind Sie mit dem öffentlichen Verkehr grundsätzlich zufrieden?» Die Zufriedenheit mit dem ÖV ist sehr hoch: 88.9% der potenziellen ÖV-Benützer sind mit dem ÖV sehr oder eher zufrieden.

Zufriedenheit	2005			2003			Diff.		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp
sehr zufrieden	44.3	43.8	44.8	48.6	47.8	49.2	-4.3	-4.0	-4.4
eher zufrieden	44.6	45.5	43.8	45.1	45.8	44.6	-0.5	-0.3	-0.8
eher nicht zufrieden	8.4	8.4	8.4	4.9	4.9	4.9	3.5	3.5	3.5
gar nicht zufrieden	2.1	1.7	2.5	0.8	0.9	0.7	1.3	0.8	1.8
weiss nicht, k.A.	0.6	0.7	0.5	0.6	0.6	0.6	0.0	0.1	-0.1
Mittelwert	3.32	3.32	3.32	3.42	3.41	3.43	-0.10	-0.09	-0.11

Für die einfachere Analyse der Zufriedenheit ist in den folgenden Tabellen jeweils der Mittelwert aufgeführt. Sind diese Mittelwerte bei der Teilauswertung nach Geschlecht identisch, ergeben sich bei den Altersgruppen ein eindeutiger Trend: Mit zunehmendem Alter wächst auch die Zufriedenheit mit dem ÖV.

Zufriedenheit	2005						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	44.3	36.5	38.8	43.6	44.2	49.8	65.3
eher zufrieden	44.6	53.1	51.4	41.9	40.5	42.6	29.9
eher nicht zufrieden	8.4	8.7	8.8	10.0	11.7	5.0	3.0
gar nicht zufrieden	2.1	1.7	1.4	3.1	3.6	1.1	1.2
weiss nicht, k.A.	0.6	0.0	0.5	0.9	0.0	1.5	0.0
Mittelwert	3.32	3.24	3.27	3.28	3.25	3.43	3.60

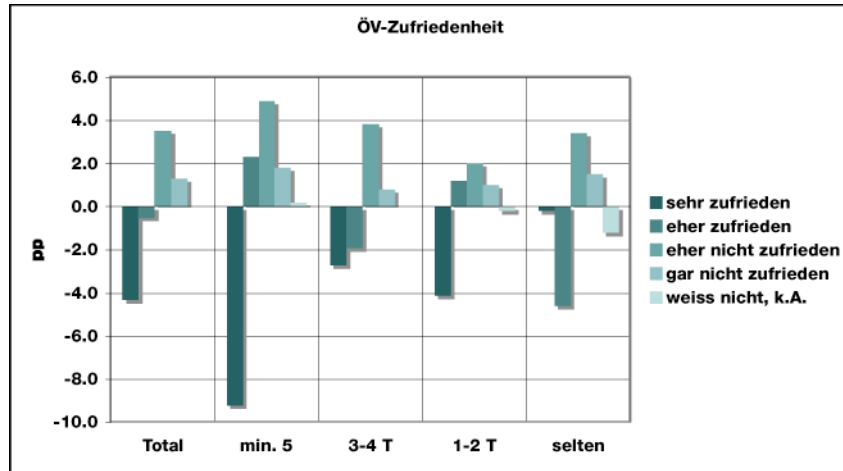
Leichte Unterschiede ergeben sich zwischen den Regionen. Erreicht die Zufriedenheit in der Region 4 den Mittelwert 3.41 (91.5% der Befragten sind sehr oder eher zufrieden), beträgt er in der RVK 3 «nur» 3.14 (bzw. 85.2% sehr oder eher zufrieden).

Zufriedenheit	2005						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
sehr zufrieden	44.3	41.2	32.8	31.4	50.5	42.6	39.4
eher zufrieden	44.6	47.6	53.0	53.8	41.1	43.1	46.0
eher nicht zufrieden	8.4	7.6	10.9	11.0	6.3	11.7	13.5
gar nicht zufrieden	2.1	3.6	0.7	3.3	1.8	1.8	0.0
weiss nicht, k.A.	0.6	0.0	2.6	1.2	0.4	0.9	1.1
Mittelwert	3.32	3.26	3.21	3.14	3.41	3.28	3.26

Unterschiede nach der Häufigkeit der ÖV-Benützung sind gering. Auch bei den seltenen ÖV-Benützern sind immer noch 84.2% sehr oder eher zufrieden.

Zufriedenheit	2005				
	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten
sehr zufrieden	44.3	46.3	47.4	45.9	38.4
eher zufrieden	44.6	43.3	43.9	45.5	45.8
eher nicht zufrieden	8.4	7.7	7.4	6.8	11.5
gar nicht zufrieden	2.1	2.5	1.3	1.7	2.5
weiss nicht, k.A.	0.6	0.2	0.0	0.0	0.7
Mittelwert	3.32	3.34	3.37	3.36	3.22

Betrachtet man die nachstehende Grafik mit der Differenz der ÖV-Zufriedenheit zwischen 2003 und 2005, fällt auf, dass der Anteil der sehr Zufriedenen bei der Gruppe der sehr häufigen ÖV-Benützenden um mehr als 8 Prozentpunkte zurückgegangen ist. Überhaupt hat sich das Gewicht von den sehr Zufriedenen leicht zu den eher zufriedenen oder eher nicht zufriedenen Personen verschoben. Es sei aber betont, dass es sich hier um Verschiebungen auf einem sehr hohen Niveau der Zufriedenheit handelt.



2.5.4 Gründe für Unzufriedenheit mit dem ÖV

Die Gründe der wenigen Unzufriedenen (181 Befragte, eher nicht bzw. nicht zufrieden) lassen sich mit folgender Tabelle darstellen. Jeder einzelne Aspekt der Unzufriedenheit wurde separat mit einer geschlossenen Frage erhoben, auf welche die Befragten jeweils mit «es trifft zu» bzw. «es trifft nicht zu» antworten konnten.

Spitzenreiter blieben wie 2003 die Kosten, allerdings nun mit einer Zustimmung von 65.6% statt 55.3%. Am meisten zugenommen hat die Zustimmung zur Aussage, die Pünktlichkeit sei unbefriedigend. Einen direkten Bezug auf den Fahrplanwechsel dürften die beiden an zweiter und dritter Stelle liegenden Aspekte zum Fahrplan und den Anschlüssen haben. Dazu wird die Auswertung der Befragung via Internet weiteren Aufschluss bieten. Der erstmals gefragte Grund «unzufrieden mit dem Tarifverbund» wurde von 46% der Unzufriedenen als zutreffend beurteilt.

Unzufriedenheit	2005	2003	Diff.
	Total	Total	
	%	%	pp.
ÖV zu teuer	65.6	55.3	+10.3
Fahrplan schlecht	61.2	49.0	+12.2
Anschlüsse schlecht	58.9	47.2	+11.7
Pünktlichkeit unbefriedigend	46.0	19.6	+26.4
Unzufrieden mit dem Tarifverbund	46.0		
Umsteigen mühsam	45.9	41.4	+4.5
Erschliessung Wohnort	43.3	53.9	-10.6
kein P+R	41.2	43.3	-2.1
Reisezeit zu lang	37.3	32.1	+5.2
Benützung ÖV zu kompliziert	35.8	31.4	+4.4
Begleitpersonal fehlt	34.2	34.7	-0.5
Unzufrieden mit Angebot an Fahrausweisen	26.7		
Schlechte Verbindungen	13.6	15.9	-2.3
Zu wenig Sitzplätze, überfüllte Züge	12.3	8.8	+3.5
Personal ist unfreundlich	11.3	14.9	-3.6
N	181	92	

Auf Teilauswertungen nach sozialen Merkmalen oder Regionen wird bei dieser kleinen Stichprobe verzichtet.

2.5.5 Beurteilung des ÖV-Angebots im Rückblick

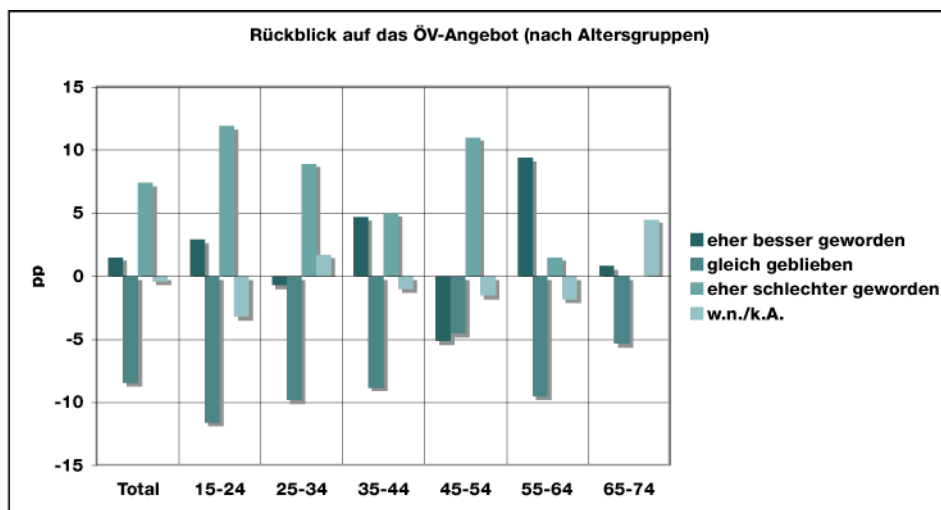
Auch wenn das ÖV-Angebot allgemein sehr positiv beurteilt wird, ist es durchaus möglich, dass sich die Wahrnehmung nach grösseren Änderungen im Fahrplan verändert. Darüber gibt die Frage Aufschluss: «Wenn Sie das Angebot im öffentlichen Verkehr rückblickend beurteilen, finden Sie, dass es in den letzten Jahren eher besser geworden ist, gleich geblieben ist oder eher schlechter geworden ist?»

Über die Hälfte der potenziellen ÖV-Benützenden ist der Meinung, dass sich das Angebot verbessert hat. Dieser Anteil hat im Vergleich zu 2003 sogar noch um 1.5 Prozentpunkte zugenommen. Zum besseren Vergleich der abgestuften Antworten sind in der Tabelle wiederum die Mittelwerte aufgeführt. Daraus lässt sich eine minimale Verschlechterung im Vergleich zu 2003 ablesen. Überspitzt ausgedrückt könnte man von einer gewissen Polarisierung sprechen, hat doch die Mittelposition («gleich geblieben») um 8.4 Prozentpunkte abgenommen.

Rückblick	2005			2003			Diff.		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp
eher besser geworden	53.3	58.3	48.6	51.8	52.4	51.3	1.5	5.9	-2.7
gleich geblieben	24.0	21.0	26.8	32.4	32.1	32.8	-8.4	-11.1	-6.0
eher schlechter geworden	18.3	17.3	19.2	10.9	10.8	11.1	7.4	6.5	8.1
weiss nicht /k.A.	4.3	3.3	5.3	4.7	4.7	4.8	-0.4	-1.4	0.5
MW	2.37	2.42	2.31	2.43	2.44	2.42	-0.06	-0.02	-0.11

Bei der Teilauswertung nach Altersgruppen lässt sich feststellen, dass die ganz Jungen weniger häufig der Ansicht sind, das ÖV-Angebot sei besser geworden (MW 2.26, 46.1%), während die beiden obersten Altersgruppen, die mit dem ÖV ohnehin zufriedener sind, mit 61.7% bzw. 63.7% in viel stärkerem Masse Verbesserungen wahrnehmen.

Weshalb dieser Unterschied? Die jüngeren ÖV-Benützenden sind häufiger mit dem ÖV unterwegs und nehmen damit auch mehr Kritikpunkte im Angebot wahr (überfüllte Fahrzeuge, keine Sitzplätze, ausgedünnter Fahrplan in den Randstunden etc.). Vielleicht hat das auch mit der Formulierung «in den letzten Jahren» zu tun, eine Zeitdauer, die für ältere Menschen weiter zurückreicht als für Junge.



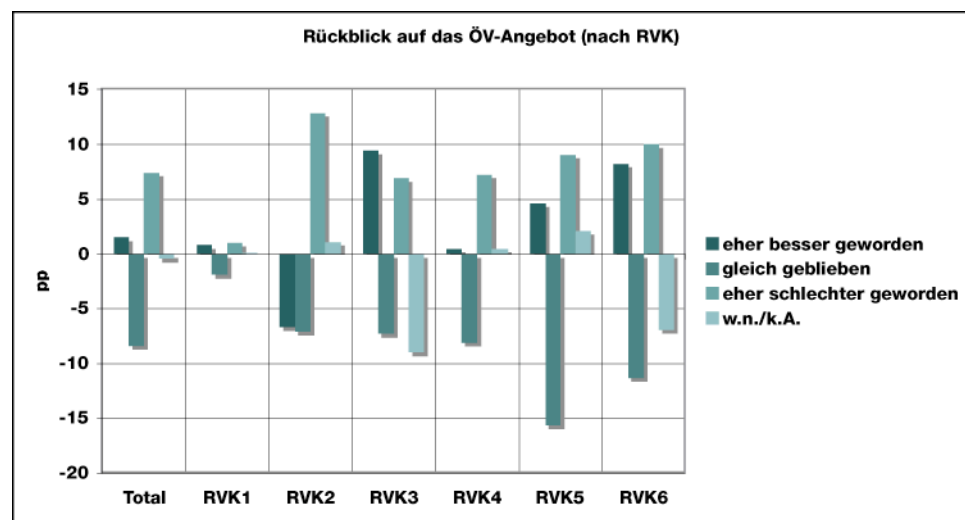
Die Grafik illustriert die oben vermutete Polarisierung. Bei allen Altersgruppen hat die Kategorie «gleich geblieben» im Vergleich der Befragungen von 2003 und 2005 abgenommen.

Aus der Sicht der Regionalen Verkehrskonferenzen dürfte die Teilauswertung nach Regionen von besonderem Interesse sein, gibt sie doch einen gewissen Feedback auf die Bemühungen für Verbesserungen im ÖV-Angebot. Spitzenreiter ist die grosse

RVK 4 mit einem Mittelwert von 2.42 und 55.2% der Befragten, die eine Verbesserung feststellen. Während die RVK 1, 3 und 5 mit ihren Mittelwerten im Durchschnitt liegen, fallen die Rückmeldungen für die RVK 2 und die RVK 6 etwas weniger günstig aus.

Rückblick	2005	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	Total						
	%	%	%	%	%	%	%
eher besser geworden	53.3	50.9	42.1	56.9	55.2	54.3	46.2
gleich geblieben	24.0	27.4	26.3	20.1	24.4	20.6	23.3
eher schlechter geworden	18.3	17.4	27.8	21.3	15.5	20.0	27.6
w.n./k.A.	4.3	4.3	3.9	1.8	4.9	5.1	2.9
MW	2.37	2.35	2.15	2.36	2.42	2.36	2.19

Ein Blick auf die Grafik zeigt die Schwankungen in der Beurteilung im Vergleich von 2003 und 2005. Diese sind in der RVK 1 minimal, erreichen aber in der RVK 5 in der Kategorie «gleich geblieben» über 15 Prozentpunkte. Hier hat sich also einiges verändert.



Welche Rolle spielt die Häufigkeit der ÖV-Benützung bei der rückblickenden Beurteilung? Auffällig ist lediglich, dass bei der Gruppe der regelmässigen ÖV-Benützerinnen (mind. 5 Tage) der Anteil «eher schlechter geworden» von 8.7% im Jahr 2003 auf 18.6% im Jahr 2005 gewachsen ist. Ein möglicher Zusammenhang besteht wie bereits erwähnt darin, dass besonders viele Junge, die ja die positiven Veränderungen etwas weniger ausgeprägt wahrnehmen, zur Gruppe mit den regelmässigen ÖV-Benützerinnen gehören.

Rückblick	2005	mind. 5	3-4 T	1-2 T	selten
	Total				
	%	%	%	%	%
eher besser geworden	53.3	53.0	53.8	56.5	50.3
gleich geblieben	24.0	24.8	25.7	24.3	21.8
eher schlechter geworden	18.3	18.6	16.7	15.7	21.3
weiss nicht/k.A.	4.3	3.6	3.8	3.5	6.7
MW	2.37	2.36	2.39	2.42	2.31

2.5.6 Gründe für Verbesserung

«Welches sind die Gründe für die Verbesserungen im Angebot?», wurden die 917 Befragten mit positivem Feedback gefragt. Die Antwort ist eindeutig. Die Verbesserungen werden beim Fahrplan gesehen, der die Ankunfts- und Abfahrtszeiten, die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten verbesserte und kürzere Fahrzeiten brachte.

Verbesserungen	2005	2003	Diff.
	Total	Total	
	%	%	pp
Ankunfts- u. Abfahrtszeiten	72.5	65.6	6.9
Anschlüsse u. Umsteigemögl.	27.3	28.8	-1.5
kürzere Fahrzeit	11.8	5.0	6.8
bequemes Rollmaterial	5.7	7.4	-1.7
Sauberkeit u. Unterhalt Fz	4.5	4.5	0.0
Pünktlichkeit	3.7	4.6	-0.9
N	917		

In der Teilauswertung nach Regionen ist die Wahrnehmung der Verbesserung der Ankunfts- und Abfahrtszeiten in der RVK 5 am grössten (84.2%), in der RVK 3 sind es die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten (38.9%). Die Verkürzung der Fahrzeit wird in der RVK 2 am stärksten zurück gemeldet (17.5%).

Verbesserungen	2005	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	Total						
	%	%	%	%	%	%	%
Ankunfts- u. Abfahrtszeiten	72.5	69.2	65.2	69.9	71.2	84.2	72.2
Anschlüsse u. Umsteigemögl.	27.3	22.2	25.8	38.9	26.2	29.9	27.4
kürzere Fahrzeit	11.8	12.1	17.5	8.7	13.9	5.8	11.2
bequemes Rollmaterial	5.7	3.9	3.9	2.4	7.1	4.9	10.2
Sauberkeit u. Unterhalt Fz	4.5	5.3	5.8	3.4	4.7	3.1	3.8
Pünktlichkeit	3.7	4.1	1.9	4.4	3.6	4.1	1.4
N	917	165	39	89	441	143	38

2.5.7 Gründe für Verschlechterung

Auf die umgekehrte Frage nach den Gründen für die Verschlechterung führen die 315 Befragten, die in den letzten Jahren eine Verschlechterung des ÖV-Angebots wahrgenommen haben, an erster Stelle ebenfalls «Fahrplangründe» an, wobei die Rückmeldung der Ankunfts- und Abfahrtszeiten um 25 Prozentpunkte zugenommen hat. Zugenommen hat auch die Kritik an den Preisen. Weniger ins Gewicht fallen die noch vor zwei Jahren stärker kritisierten unbedienten Haltestellen.

Verschlechterung	2005	2003	Diff.
	Total	Total	
	%	%	pp
Ankunfts- u. Abfahrtszeit.	46.8	21.8	25.0
Anschlüsse, Umsteigemöglichkeiten	26.6	25.3	1.3
Preise	19.0	12.1	6.9
Platzangebot	13.1	7.7	5.4
Pünktlichkeit	10.8	2.5	8.3
Haltestellen ohne bediente Schalter	4.2	12.2	-8.0
Präsenz Begleitperson	2.8	8.0	-5.2
Sicherheit als Fahrgast	2.7	7.1	-4.4
N	315	177	138

Im Vergleich der Regionen fällt erstens auf, wie unterschiedlich die Ankunfts- und Abfahrtszeiten beurteilt werden (RVK 4: 38.3%, RVK 6: 66.6%). Unterschiede zeigen sich auch beim Argument Preise, das mit 27.5% in der RVK 4 am häufigsten zurück gemeldet wird, während die Pünktlichkeit in der RVK 3 offenbar am wenigsten zufrieden stellt. Es sei hier aber auf die Kleinheit der Teilstichproben und den damit verbundenen Vertrauensbereich verwiesen (siehe Hinweis in Kapitel 2.2.2).

Verschlechterung	2005	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	Total						
	%	%	%	%	%	%	%
Ankunfts- u. Abfahrtszeit.	46.8	41.4	54.8	54.0	38.3	55.7	66.6
Anschlüsse, Umsteigemöglichkeiten	26.6	22.7	35.3	32.1	18.9	34.4	42.5
Preise	19.0	19.0	8.7	19.2	27.5	10.8	3.7
Platzangebot	13.1	21.5	0.0	3.2	17.3	12.5	0.0
Pünktlichkeit	10.8	5.9	5.6	22.5	10.6	12.5	9.4
Haltestellen ohne bediente Schalter	4.2	0.0	5.5	3.1	5.2	4.6	8.7
Präsenz Begleitperson	2.8	3.9	3.0	5.7	1.6	3.8	0.0
Sicherheit als Fahrgast	2.7	8.9	3.0	0.0	1.7	0.0	2.1
N	315	57	26	33	124	53	23

2.6 Noten für ÖV

Mit dem Ziel einer differenzierten Bewertung der einzelnen Aspekte des ÖV-Angebots werden die Befragten zum Schluss des Interviews jeweils noch gebeten, verschiedene Angebotsmerkmale mit einer Note zwischen 6 (= sehr gut) und 1 (= sehr schlecht) zu bewerten.

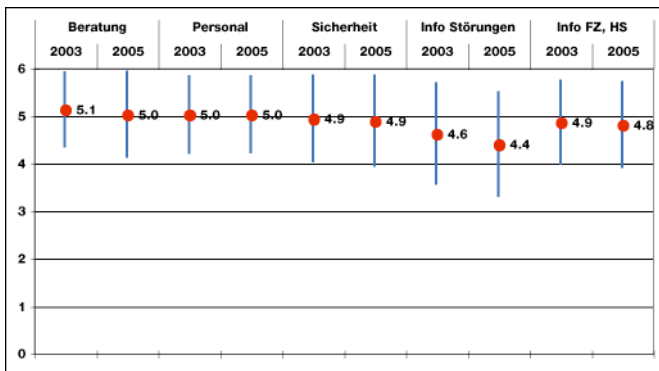
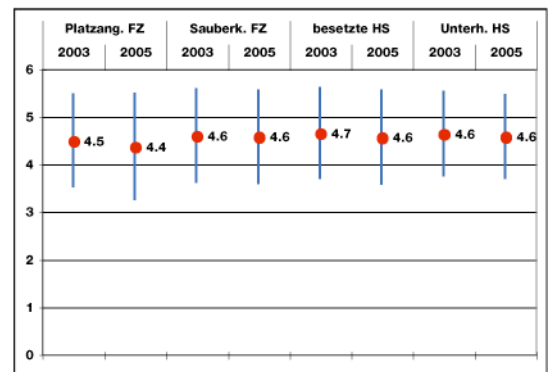
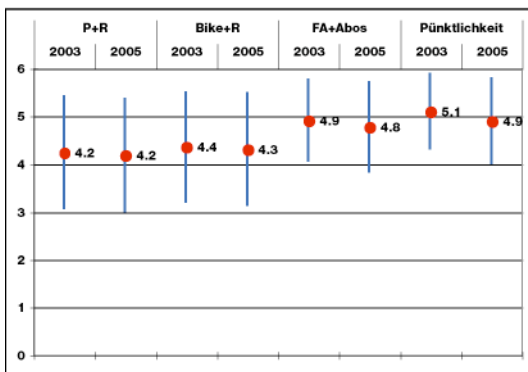
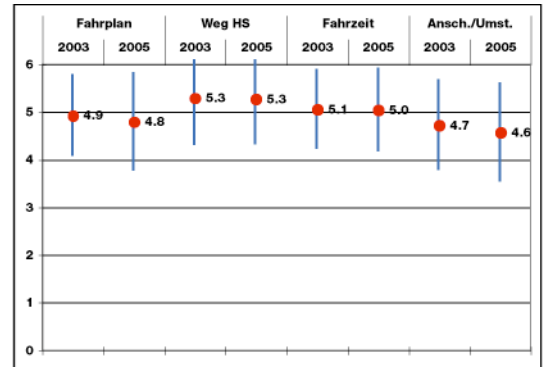
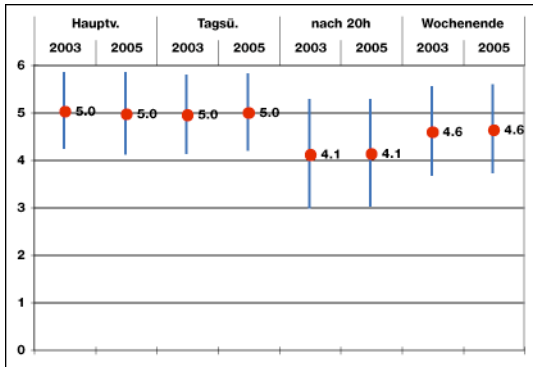
Noten	2005						
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6
Hauptverkehrszeiten	4.97	4.81	4.89	4.98	5.08	4.91	4.77
tagsüber	5.00	4.93	4.78	4.91	5.09	4.99	4.87
nach 20 Uhr	4.14	4.07	3.79	3.95	4.33	4.04	3.61
Wochenende	4.64	4.58	4.43	4.51	4.66	4.80	4.57
Fahrmöglichkeiten	4.69	4.60	4.47	4.59	4.79	4.69	4.46
Fahrplan	4.79	4.70	4.74	4.83	4.89	4.71	4.26
Anschlüsse, Umsteigemögl.	4.57	4.50	4.52	4.54	4.70	4.41	4.29
Fahrzeit	5.04	5.04	4.79	4.96	5.12	4.97	4.83
Angebot FA + Abo	4.77	4.77	4.88	4.80	4.71	4.85	4.87
Fahrplan und Fahrausweise	4.79	4.75	4.73	4.78	4.86	4.74	4.56
Distanz zur Haltestelle	5.27	5.20	4.98	5.04	5.40	5.23	5.24
Park + Ride	4.18	4.36	4.26	4.27	4.08	4.17	4.13
Veloabstellplätze	4.31	4.33	4.64	4.62	4.18	4.28	4.41
Erreichbarkeit	4.59	4.63	4.63	4.64	4.55	4.56	4.59
Pünktlichkeit	4.90	4.89	5.05	4.60	4.96	4.85	4.86
Beratung am Schalter	5.03	4.95	5.13	5.15	5.06	4.98	4.93
Auftreten Fahr-+Begleitpersonal	5.03	5.00	5.10	5.07	5.00	5.11	5.03
Sicherheit als Fahrgast	4.89	4.73	4.90	4.90	4.92	4.91	5.10
Info bei Betriebsstörungen	4.40	4.27	4.58	4.25	4.50	4.28	4.40
Info in Fz und Haltestellen	4.81	4.82	4.81	4.71	4.85	4.72	4.85
Service	4.84	4.78	4.93	4.78	4.88	4.81	4.86
Platzangebot in Fz	4.37	4.28	4.54	4.26	4.37	4.40	4.76
Sauberkeit und Unterhalt	4.58	4.48	4.50	4.56	4.60	4.65	4.73
Haltestelle bedient	4.57	4.46	4.62	4.59	4.62	4.56	4.44
Einricht./Unterhalt Haltestelle	4.58	4.60	4.66	4.58	4.59	4.52	4.59
Infrastruktur	4.53	4.46	4.58	4.50	4.55	4.53	4.63

Diese eher spielerische Bewertung des ÖV-Angebots ergibt – ausgedrückt in der Schulsprache – durchwegs Noten auf einem befriedigenden bis guten Niveau. Dies ist angesichts der Tatsache, dass der Notendurchschnitt aus den Bewertungen von 1722 Personen (potenzielle ÖV-Benützer) stammt, durchaus beachtlich. Der Gesamtdurchschnitt aller Noten erreicht den Wert 4.71 (2003: 4.77).

Lässt man sich auf die Analyse auch kleiner Unterschiede ein, lassen sich durchaus Differenzen in der Bewertung der einzelnen Angebotsaspekte feststellen, dies insbesondere auch im Vergleich der einzelnen Regionen. So erhält das bereit erwähnte Angebot nach 20 Uhr knapp genügende oder gar ungenügende Noten (RVK 6: 3.61). Die Park + Ride Angebote erhalten eher tiefe Noten, weil sie für einen grossen Teil der Befragten nicht relevant und deshalb schwierig zu beurteilen sind. Hervorragende Noten erhält die Erschliessung (Distanz zur Haltestelle), sie reichen von 4.98 (RVK 2) bis 5.40 in der RVK 4.

Im Vergleich zu 2003 sind die Differenzen durchwegs minimal, höchstens fünf Zehntel. Trotzdem ergeben auch diese kleinen Änderungen einige Hinweise. In der RVK 2 (-0.27) und RVK 6 (-0.49) erhielten der Fahrplan und sowie die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten schlechtere Noten. In der RVK 4 sank die Bewertung des Fahrausweisangebots um 0.21, während sie in der RVK 5 um 0.34 zunahm. Die Pünktlichkeit wurde in der RVK 3 (-0.35) und in der RVK 6 (-0.47) strenger bewertet. Durchwegs schlechtere Werte erhielt die Information bei Betriebsstörungen. Das Platzangebot in den Fahrzeugen wird in der RVK 2 kritischer beurteilt (-0.25), die unbedienten Haltestellen in der RVK 6 (-0.30).

Die folgenden Grafiken zeigen den Vergleich der Durchschnittsnoten pro Angebotsfaktor sowie die Standardabweichung (Schwankung in der Bewertung) auf.



2.7 Teilauswertung RVK 1

Ergibt die repräsentative Telefonbefragung für das ganze Kantonsgebiet Resultate, die zuverlässige Rückschlüsse auf die Bewertung des ÖV-Angebots durch die gesamte Kantonsbevölkerung erlaubt, ist aus den bereits mehrfach erwähnten Gründen (Vertrauensbereich) bei der Interpretation der Auswertungen von Teilen der Stichprobe (z.B. unzufriedene ÖV-Benützer) nach Regionen Vorsicht angebracht. Die Schlussfolgerung, eine RVK hätte ihre Arbeit bei der Angebotsplanung nicht den Bedürfnissen der Bevölkerung entsprechend gemacht, ist allein auf Grund dieser Erhebung nicht zulässig. Nichtsdestotrotz geben aber diese Teilauswertungen Hinweise auf Problemfelder, die im Detail mit anderen Instrumenten genauer zu untersuchen sind.

Aus diesem Blickwinkel wurde die Teilstichprobe der zweisprachigen RVK 1 (Biel-Seeland-Berner Jura) zusätzlich nach deutsch- bzw. französischsprachigen Befragten ausgewertet und überprüft, ob signifikante Unterschiede zwischen den beiden Teilen der RVK 1 bzw. zur Gesamtstichprobe bestehen. Es zeigen sich folgende Unterschiede:

Thema	RVK 1 (deutsch)	RVK 1 (französisch)
Mobilität	keine signifikanten Unterschiede	Die Mobilität ist zu allen Tageszeiten geringer.
Häufigkeit der ÖV-Benützung	keine signifikanten Unterschiede	Nur 50.8% potenzielle ÖV-Benützer, ÖV wird auch am Wochenende viel weniger benützt.
Transportmittel	Weniger Tram, mehr Bahn CH.	Weniger Tram, Stadt- und Ortsbus, mehr Bahn regional.
Fahrausweise	Mehr Einzelbillette, weniger Verbundabonnemente	Weniger MFK, mehr Streckenabonnement, weniger Halbtaxabo.
Hauptgrund für ÖV	keine signifikanten Unterschiede	Häufiger: kein Motorfahrzeug zur Verfügung.
Hauptgrund gegen ÖV	keine signifikanten Unterschiede	Häufiger: Habe Auto, benütze es auch.
Zufriedenheit mit ÖV	MW 3.31 praktisch gleich wie Kanton (3.32)	MW tiefer: 3.13
Rückblick	keine signifikanten Unterschiede	Anteil «schlechter geworden» etwas höher.
Gründe «schlechter»	Platzangebot	Weniger Ankunfts- und Abfahrtszeiten, dafür viel stärker Preise (40%) und Sicherheit als Fahrgast.
Noten	Bewertung praktisch identisch wie Kanton.	Tiefere Noten bei Fahrmöglichkeiten, Fahrzeit, Erschliessung, Sicherheit als Fahrgast, Info bei Betriebsstörungen, unbediente Haltestellen.

Insgesamt scheint also die französischsprachige Bevölkerung in der RVK 1 gegenüber dem öffentlichen Verkehr etwas distanzierter und kritischer als der deutschsprachige Teil bzw. das übrige Kantonsgebiet zu sein. Der Unterschied kann wahrscheinlich teilweise mit der im Berner Jura eher ländlichen Siedlungsstruktur erklärt werden. Andere Gründe lassen sich mit der vorliegenden Untersuchungsanlage nicht ableiten.

3 Befragung via Internet

Der Zweck der Befragung via Internet liegt darin, der Bevölkerung eine Möglichkeit der Partizipation und der Rückmeldung zur Ausgestaltung des Angebots im öffentlichen Verkehr zu bieten. Die Befragung via Internet, ergänzt mit der telefonischen Hotline, bildet einen Ersatz für das frühere Fahrplanverfahren, das in dieser Form nicht mehr durchgeführt wird.

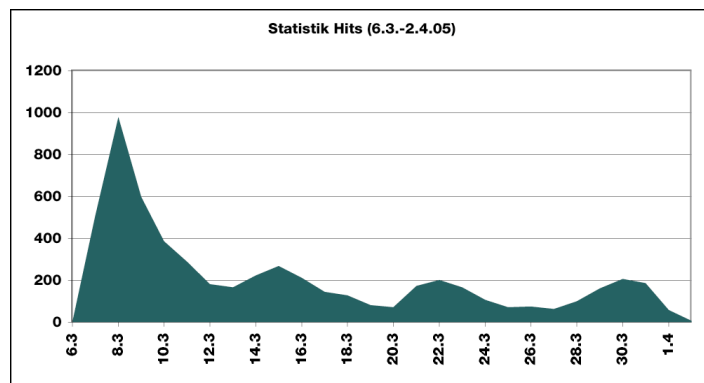
3.1 Methodische Hinweise

Die Befragung via Internet ergibt keine für die Gesamtbevölkerung repräsentative Ergebnisse. Diesen Zweck erfüllte die im Teil A beschriebene Telefonumfrage. Dafür bot die Befragung via Internet die Möglichkeit zu individuellen Stellungnahmen und Kritiken, wovon die Teilnehmenden ausführlich Gebrauch machten.

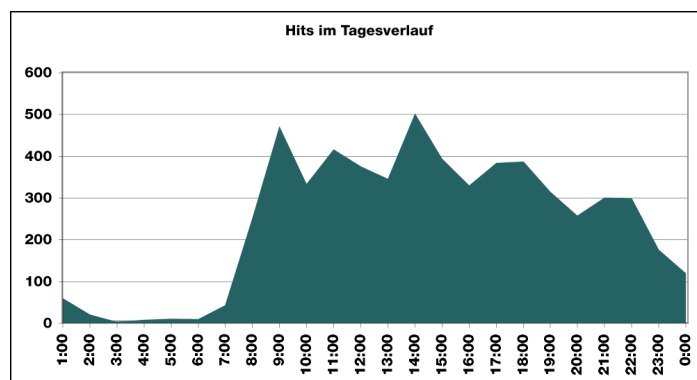
Die Teilnahme war grundsätzlich jedermann möglich. Auf der Website des Amtes für öffentlichen Verkehr war vom 7. März bis 1. April 2005 der Fragebogen aufgeschaltet. In der Öffentlichkeit wurde die URL www.be.ch (Homepage des Kantons Bern) auf Kleinplakaten in den Fahrzeugen des ÖV und Bahnhöfen als Zugang bekannt gemacht. In der Gratiszeitung «20 Minuten» wurde das Plakatsujet als Inserat abgedruckt. Die Transportunternehmen publizierten zudem auf ihren Websites Links zur Befragung.

Die Befragung erfolgte unter Beachtung der Vorschriften des Datenschutzes. Die Antworten wurden in einem gesicherten Bereich anonym empfangen. Es wurden keine Namen oder E-Mail Adressen der Teilnehmenden erfasst.

Der Fragebogen wurde zwischen dem 6. März und dem 2. April 5817 mal aufgerufen (Hits). Die Grafik zeigt die Häufigkeit der Zugriffe über den ganzen Verlauf der Befragung.



Im Tagesverlauf (Durchschnitt über die ganze Befragungsperiode) präsentiert sich die Teilnahme wie folgt:



3.1.1 Fragebogen

Der Fragebogen im Internet konnte über spezifische Link deutsch und französisch aufgerufen werden. Er entsprach weitgehend jenem der Telefonumfrage. Spezifisch programmiert wurden die Fragen mit Mehrfachantworten und die Frage zum Rückblick auf die Entwicklung des ÖV-Angebots. Zur Vereinfachung der Auswertung wurde ausserdem die Frage mit der Einladung für Kritiken und Verbesserungsvorschläge so programmiert, dass eine Zuordnung zu spezifischen Themengruppen und Transportunternehmen bzw. deren Linien möglich wurde. Da sich nicht alle Teilnehmenden an diese «Lenkung» gehalten hatten, war trotzdem eine intensive Nachbearbeitung der Antworten notwendig, damit den Transportunternehmen brauchbare Unterlagen für die weitere Verarbeitung der Stellungnahmen zur Verfügung stehen.

3.2 Stichprobe

Die 5817 eingegangenen Antworten wurden nach verschiedenen Regeln überprüft. Leere und eindeutig doppelte Antworten wurden aussortiert. So standen schliesslich für die Auswertung noch 4297 Antworten zur Verfügung. Mit Blick auf den Datenschutz wurden als Sozialdaten nur das Geschlecht, das Alter, die Berufstätigkeit sowie die Postleitzahl am Wohnort gefragt. Die Postleitzahlen wurden nachträglich den sechs RVK zugeordnet. Jeweils ca. ein Viertel der Antwortenden verzichtete auf die Angabe der Sozialdaten.

Daraus ergibt sich folgende Stichprobe:

Geschlecht	Anzahl	%	Region	Anzahl	%
männlich	2146	49.9	RVK 1	488	11.4
weiblich	1206	28.1	RVK 2	153	3.6
fehlend	945	22.0	RVK 3	341	7.9
	4297		RVK 4	1476	34.3
			RVK 5	445	10.4
			RVK 6	149	3.5
			fehlend	1245	29.0
				4297	

Alter	Anzahl	%	Berufstätigkeit	Anzahl	%
bis 24	808	18.8	voll berufstätig	2064	48.0
25-34	670	15.6	teilzeitlich	457	10.6
35-44	795	18.5	Lehrling	234	5.4
45-54	585	13.6	in Ausbildung	385	9.0
55-64	352	8.2	Hausfrau/-mann	51	1.2
65 ++	90	2.1	pensioniert	107	2.5
fehlend	997	23.2	fehlend	999	23.2
	4297			4297	

Nochmals: Die Antworten sind nicht repräsentativ. Und ob die Angaben der Antwortenden mit der Realität übereinstimmen, kann auch nicht überprüft werden. Die nachfolgenden statistischen Auswertungen haben also nicht den gleichen Stellenwert wie jene der Telefonumfrage und werden deshalb auch nicht in der gleichen Ausführlichkeit dargestellt. Sie dienen viel mehr dazu, ein Profil der Teilnehmer der Befragung via Internet zu zeichnen, das letztlich dazu beitragen soll, die Kritiken und Verbesserungsvorschläge besser einordnen zu können. Zum Vergleich mit der repräsentativen Stichprobe werden die Gesamtergebnisse der Telefonumfrage dargestellt.

Die in den nachfolgenden Tabellen aufgeführten Teilsummen (N) und Prozentanteile werden jeweils auf der Basis der auswertbaren Antworten und nicht der Gesamtstichprobe berechnet, damit die fehlenden Antworten das Ergebnis nicht verfälschen.

3.3 Mobilität

3.3.1 Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten

Die Teilnehmer der Internetbefragung sind zu über 90% am Morgen und am Abend in den Hauptverkehrszeiten unterwegs. Im Vergleich zur repräsentativen Befragung sind sie weniger tagsüber, dafür häufiger nach 20 Uhr unterwegs. Die Summe beträgt wegen der Möglichkeit von Mehrfachantworten mehr als 100%.

Mobilität	2005				2003			Diff.		
	LINK	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp
Hauptverkehrszeit	71.2	91.1	91.1	91.5	86.0	89.1	79.9	5.1	2.0	11.6
Mittag	27.0	25.7	23.7	27.4	20.4	20.1	19.9	5.3	3.6	7.5
tagsüber	42.6	25.0	24.6	25.9	25.6	22.3	31.4	-0.6	2.3	-5.5
nach 20.00 Uhr	13.5	30.8	31.5	29.8	29.9	29.7	30.4	0.9	1.8	-0.6
ganz selten	2.3	1.2	1.0	0.8	0.8	0.9	0.8	0.4	0.1	0.0
nie	1.2	0.3	0.3	0.2	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3	0.2
N	2562	4087	2113	1179	1487	970	497	2600	1143	682

Im Vergleich zur Befragung von 2003 haben sich die Zahlen nur leicht verschoben. Die Mobilität zu den Hauptverkehrszeiten sowie über den Mittag haben um ca. 5 Prozentpunkte zugenommen. Markante Unterschiede sind in den Teilauswertungen nicht festzustellen.

Mobilität	2005					
	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten	nie
	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeit	91.1	97.5	83.4	65.5	66.5	79.2
Mittag	25.7	25.4	26.2	25.2	28.7	25.0
tagsüber	25.0	18.2	40.5	51.1	33.0	29.2
nach 20.00 Uhr	30.8	30.8	31.7	35.7	20.7	20.8
ganz selten	1.2	0.2	0.3	2.5	17.0	0.0
nie	0.3	0.1	0.0	0.0	2.1	12.5
N	4087					

Von den regelmässigen ÖV-Benützenden sind praktische alle täglich zu den Hauptverkehrszeiten unterwegs, ein Drittel auch abends nach 20 Uhr.

3.3.2 Häufigkeit der ÖV-Benutzung

Die folgende Tabelle zeigt deutlich, dass an der Internetbefragung überdurchschnittlich viele regelmässige ÖV-Benützende teilgenommen haben. 69.5% der Teilnehmenden sind an mindestens fünf Tagen der Woche mit dem ÖV unterwegs, dreimal mehr als in der repräsentativen Gesamtstichprobe. Insgesamt sind 94.9% der Teilnehmenden an mindestens zwei Tagen pro Woche mit dem ÖV unterwegs.

ÖV-Benutzung	2005				2003			Diff.		
	LINK	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp
min. 5 Tage	23.5	69.5	70.7	69.2	67.6	68.9	65.2	1.9	1.8	4.0
3-4 Tage	9.8	15.6	14.6	18.0	15.9	14.5	18.5	-0.3	0.1	-0.5
1-2 Tage	16.4	7.6	8.1	7.7	10.0	9.0	12.5	-2.4	-0.9	-4.8
selten	17.4	4.5	4.4	3.6	5.2	6.1	3.4	-0.7	-1.7	0.2
nie	32.8	0.6	0.8	0.3	0.5	0.5	0.2	0.1	0.3	0.1
keine Antwort		2.3	1.5	1.2	0.8	1.0	0.2	1.5	0.5	1.0
N	2562	4087			1487					

Die Teilauswertung nach Altersgruppen ergibt abgesehen von der Altersgruppe im AHV-Alter eine mehr oder weniger gleichmässige Häufigkeit der Mobilität, wobei die beiden jüngsten Altersgruppen noch etwas häufiger mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind als der Rest. Auch unter diesem Aspekt der Auswertung sind die Veränderungen im Vergleich zur Befragung von 2003 gering. Mit der Ausnahme der über 65-Jährigen bewegen sie sich alle in einem Bereich von ± 5 Prozentpunkten.

ÖV-Benützung	2005							
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-	
	%	%	%	%	%	%	%	%
min. 5 Tage	69.5	79.4	75.1	66.4	66.6	67.5	22.2	
3-4 Tage	15.6	12.5	14.4	17.2	16.4	16.7	42.2	
1-2 Tage	7.6	5.1	5.6	8.6	10.3	8.3	26.7	
selten	4.5	1.6	4.1	6.1	4.5	4.3	6.7	
nie	0.6	0.6	0.2	0.5	1.2	0.6	0	
keine Antwort	1.2	0.8	0.8	1.3	1.0	2.6	2.2	
N	4087							

Unterschiede zeigen sich im Vergleich der Regionen. Die tägliche ÖV-Benützung ist in der RVK 4 mit 75.1% am höchsten, in der RVK 6 mit 56.1% am tiefsten. Der Anteil der potenziellen ÖV-Benützer ist aber bei allen RVK gleich: ±95%.

ÖV-Benützung	2005							
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6	
	%	%	%	%	%	%	%	%
min. 5 Tage	70.4	63.0	69.7	70.5	75.1	67.5	56.1	
3-4 Tage	15.6	19.3	12.5	15.9	14.0	17.8	15.5	
1-2 Tage	8.0	8.5	10.5	7.4	6.4	8.6	18.9	
selten	4.2	7.3	4.6	3.5	3.3	3.2	6.1	
nie	0.5	0.4	7.0	0.9	0.3	0.9	0.7	
keine Antwort	1.3	1.5	2.0	1.8	0.7	2.0	2.7	
N	3030	481	152	339	1467	443	148	

3.3.3 ÖV-Benützung am Wochenende

Bei der ÖV-Benützung weicht die Internet-Stichprobe nur unwesentlich von der repräsentativen Befragung ab. Knapp zwei Drittel der Teilnehmenden benützen den ÖV auch am Wochenende, im Vergleich mit 2003 knapp 5 Prozentpunkte weniger.

	2005				2003			Diff.		
	LINK	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp
ja, in der Regel	59.9	61.8	65.0	65.0	66.6	65.5	68.8	-4.8	-0.5	-3.8
ja, weite Strecken	14.1	12.9	14.2	12.0	15.1	16.4	12.5	-2.2	-2.2	-0.5
nein	26.0	17.2	16.5	18.5	15.5	14.7	16.9	1.7	1.8	1.6
keine Antwort		8.1	4.3	4.5	2.8	3.4	1.8	5.3	0.9	2.7
N	1275	4087			1487					

Die jüngsten und die ältesten Teilnehmenden benützen am Wochenende die öffentlichen Verkehrsmitteln etwas stärker als der Durchschnitt.

	2005							
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-	
	%	%	%	%	%	%	%	%
ja, in der Regel	61.8	66.9	66.6	61.4	62.5	62.6	76.1	
ja, weite Strecken	12.9	9.2	10.6	15.9	15.9	17.8	14.8	
nein	17.2	16.7	19.6	18.6	16.6	14.7	5.7	
keine Antwort	4.1	4.1	3.2	4.1	5.0	4.9	3.4	
N	3267	801	662	790	578	348	88	

In der RVK 1 ist der Anteil der Personen am höchsten, die den ÖV am Wochenende nicht benützen, immerhin ein Fünftel der Teilstichprobe. In der RVK 4 ist der Anteil der Personen, die den ÖV auch im Nahverkehr benützen, am höchsten.

	2005							
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6	
	%	%	%	%	%	%	%	%
ja, in der Regel	65.8	59.1	55.9	60.4	69.9	67.2	65.5	
ja, weite Strecken	13.5	14.7	23.0	16.3	10.5	17.0	13.5	
nein	16.5	20.7	16.4	18.6	16.2	11.5	15.5	
keine Antwort	4.2	5.6	4.6	4.7	3.4	4.4	5.4	
N	3021	484	152	338	1463	436	148	

3.4 Spezifische Fragen zur ÖV-Benützung

3.4.1 Benützte Transportmittel

Die Statistik der benützten Transportmittel verleiht dem bisher skizzierten Profil der Teilnehmenden (sehr regelmässige ÖV-Benützer) weitere Konturen. Die Anteile sind durchwegs höher als in der repräsentativen Stichprobe. Der hohe Anteil an Bahnbenützenden im Regionalverkehr (74.4%) lässt darauf schliessen, dass viele der Teilnehmenden mit der Bahn zur Arbeit bzw. Ausbildung pendeln, in den Zentren aber auch die lokalen Transportmittel benützen. Die Summe beträgt wegen der Möglichkeit von Mehrfachantworten mehr als 100%.

Transportmittel	2005				2003			Diff.		
	LINK %	Total %	M %	F %	Total %	M %	F %	Total pp	M pp	F pp
Tram	26.9	36.0	35.8	37.2	40.9	40.2	42.8	-4.9	-4.4	-5.6
Stadt- + Ortsbus	59.8	58.6	57.7	61.8	61.0	58.7	65.1	-2.4	-1.0	-3.3
Überlandbus	13.0	16.8	17.0	17.2	20.0	20.2	19.2	-3.2	-3.2	-2.0
Bahn CH	29.7	47.0	50.0	43.0	49.1	52.9	42.0	-2.1	-2.9	1.0
Bahn reg.	58.7	74.4	75.3	72.7	69.8	72.1	65.7	4.6	3.2	7.0
N	1275	4050	2094	1174						

Die Unterschiede der Teilauswertung nach Altersgruppen sind gering. Einzig in der Altersgruppe der über 65-Jährigen ergeben sich beim Überlandbus sowie bei der Bahn im nationalen Verkehr abweichende Resultate.

Transportmittel	2005						
	Total %	-24 %	25-34 %	35-44 %	45-54 %	55-64 %	65+ %
Tram	36.0	32.2	43.6	37.6	31.8	36.7	37.5
Stadt- + Ortsbus	58.6	67.8	61.2	57.1	51.3	55.9	64.8
Überlandbus	16.8	18.2	14.3	15.8	19.5	15.4	34.1
Bahn CH	47.0	43.4	49.9	48.1	46.9	49.4	60.2
Bahn reg.	74.4	76.2	73.2	72.5	74.9	77.5	70.5

Zeigen die zwei oben aufgeführten Tabellen Mehrfachantworten, stellt die Tabelle unten die Prozentanteile aufgeteilt nach Regionen dar. Die Werte geben also etwa die «Marktanteile» der verschiedenen Kategorien von Transportmitteln bei den Teilnehmern der Internetbefragung wider.

Transportmittel	2005						
	Total %	RVK 1 %	RVK 2 %	RVK 3 %	RVK 4 %	RVK 5 %	RVK 6 %
Tram	15.8	7.9	10.6	12.6	22.4	8.7	7.3
Stadt- + Ortsbus	25.4	25.0	19.3	19.7	27.8	25.6	21.8
Überlandbus	7.3	11.1	12.8	6.7	5.8	7.0	6.9
Bahn CH	20.2	24.0	23.2	18.4	14.3	32.0	33.2
Bahn reg.	31.3	31.9	34.1	42.6	29.7	26.7	30.8

3.4.2 Benützte Fahrausweise

Fahrausweise	LINK %	2005			2003			Diff.		
		Total %	M %	F %	Total %	M %	F %	Total pp	M pp	F pp
Einzelbillette	20.4	19.8	19.7	19.4	9.0	9.4	8.2	10.8	10.3	11.2
Mehrfahrtenkarte	24.1	16.4	15.3	20.0	9.4	7.4	13.1	7.0	7.9	6.9
Tageskarten	2.2	5.8	5.9	6.2	1.3	1.0	1.8	4.5	4.9	4.4
Streckenabonnemente	8.2	8.0	6.4	9.9	9.2	6.5	14.5	-1.2	-0.1	-4.6
Generalabonnement	27.0	45.2	48.1	40.3	44.5	49.4	35.6	0.7	-1.3	4.7
Verbundabonnemente	19.2	31.4	29.8	36.1	22.6	22.2	23.3	8.8	7.6	12.8
andere	3.3	4.5	5.2	2.9	3.5	3.5	3.4	1.0	1.7	-0.5

Es fällt der hohe Anteil an Personen auf, die ein Generalabonnement (45.2%) oder ein Verbundabonnement besitzen (31.4%). Bei einem grossen Teil der Teilnehmenden an der Internetbefragung handelt es sich also um Personen mit einer hohen Kundenbindung. Dies dürfte mit einem grossen Interesse an der Qualität der Dienstleistung verbunden sein.

Ein Blick auf die Teilauswertung nach Altergruppen zeigt, dass die Anteile der Einzelbillette und Mehrfahrtenkarten bei den 35-44-Jährigen und bei den über 65-Jährigen am höchsten sind, dass die über 65-Jährigen im Gegensatz zu den mittleren Altersgruppen aber auch beim GA und den Tageskarten überdurchschnittliche Anteile aufweisen.

Fahrausweise	2005						
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
	%	%	%	%	%	%	%
Einzelbillette	19.8	14.6	18.8	28.3	18.8	12.9	25.3
Mehrfahrtenkarte	16.4	12.0	14.5	22.8	19.9	13.2	29.9
Tageskarten	5.8	2.2	3.9	9.1	9.1	4.7	14.9
Streckenabonnemente	8.0	8.6	7.6	9.2	6.0	6.1	3.4
Generalabonnement	45.2	50.6	43.2	38.0	45.2	51.8	50.6
Verbundabonnemente	31.4	31.9	34.5	32.6	33.0	26.9	18.4
andere	4.5	6.2	4.7	4.6	2.3	4.1	1.1

Im Vergleich zur Befragung von 2003 zeigen sich Zunahmen der Anteile bei Einzelbilletten (+ 10.8 pp), Mehrfahrtenkarten (+ 7 pp) und Verbundabonnementen (+8.8 pp). Daraus könnte gefolgert werden, dass an der diesjährigen Befragung vermehrt auch Personen teilgenommen haben, die nicht unbedingt «dem harten Kern» der gut informierten, hoch kritischen ÖV-Kundinnen und -Kunden, wie das GA-Besitzende in der Regel sind, angehören.

Fahrausweise	2005	2003	Diff. Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
	Total	Total		pp	pp	pp	pp	pp	pp
	%	%	pp	pp	pp	pp	pp	pp	pp
Einzelbillette	19.8	9.0	10.8	8.8	8.5	18.8	8.0	3.4	17.9
Mehrfahrtenkarte	16.4	9.4	7.0	4.2	7.8	9.2	8.7	5.9	20.1
Tageskarten	5.8	1.3	4.5	1.4	1.9	8.7	7.9	3.8	12.6
Streckenabonnemente	8.0	9.2	-1.2	-7.4	0.1	-1.9	-2.8	0.5	-2.9
Generalabonnement	45.2	44.5	0.7	5.5	-2.4	-3.2	3.0	3.1	6.1
Verbundabonnemente	31.4	22.6	8.8	14.0	12.7	10.5	5.8	1.5	-4.2
andere	4.5	3.5	1.0	-0.4	-0.9	2.5	-0.1	3.2	-2.4

3.4.3 Halbtaxabo

Angesichts des hohen Anteils an Personen mit einem GA erstaunt es nicht, dass im Gegensatz zur repräsentativen Stichprobe (65.5%) nur 39.2% der Teilnehmenden ein Halbtaxabo besitzen.

	2005			-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
	Total	M	F	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	39.2	39.5	44.0	30.6	40.5	50.4	46.0	37.1	47.7
Nein	47.0	49.5	47.4	62.5	54.5	40.1	38.9	47.7	33.0
keine Antwort	13.8	11.0	8.6	6.9	5.0	9.5	15.1	15.2	19.3

3.5 Motivation und Zufriedenheit

3.5.1 Wichtigster Grund für die Benützung des ÖV

Angesichts des in Kapitel 3.4 entworfenen Profils der Teilnehmenden ist zu erwarten, dass sich der Hauptgrund für die Benützung des ÖV von den Ergebnissen der repräsentativen Umfrage unterscheiden. Tatsächlich besteht der grösste Unterschied darin, dass rund ein Drittel der Teilnehmenden angaben (29.9% gegenüber 8.4% in der Telefonumfrage), dass sie grundsätzlich für den ÖV eingestellt seien.

Der Anteil derer, die als Hauptgrund angeben, dass sie den ÖV angenehmer als den Strassenverkehr fänden, ist jedoch um gut 12 Prozentpunkte tiefer. Bemerkenswert ist, wie sich die Häufigkeit der Nennung dieses Arguments als Hauptgrund gegenüber der Befragung von 2003 verändert hat: minus 26.1 Prozentpunkte. Stark reduziert hat sich auch das Argument des fehlenden Parkplatzes.

Hauptgrund ÖV	2005	2005			2003			Diff.		
	LINK	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp
kein Fahrzeug	22.0	17.1	14.4	22.7	11.1	9.9	13.1	6.0	4.5	9.6
kein Parkplatz	8.4	10.3	8.6	13.6	24.8	21	32.7	-14.5	-12.4	-19.1
ÖV ist billiger	4.8	3.3	4.2	2.3	10.4	11.2	9.1	-7.1	-7.0	-6.8
ÖV ist angenehmer	32.4	19.7	24.4	15.3	45.8	48.8	39.9	-26.1	-24.4	-24.6
grundsätzlich für ÖV	8.4	29.9	32.8	31.5	29.1	28.5	30.5	0.8	4.3	1.0
andere Gründe, k.A.	24.0	19.6	15.7	14.5	17.2	17.5	15.8	2.4	-1.8	-1.3

Bei der Analyse der Unterschiede nach Altersgruppen zeigt sich wie in der Telefonumfrage, dass bei der jüngsten Gruppe die Tatsache, kein Fahrzeug zu besitzen, am stärksten gewichtet wird. Die positive Grundhaltung zum ÖV ist andererseits bei den 45-54 am stärksten ausgeprägt.

Hauptgrund ÖV	2005							
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	
	%	%	%	%	%	%	%	
kein Fahrzeug	17.4	35.3	15.3	11.5	8.7	9.7	12.2	
kein Parkplatz	10.3	8.6	11.7	12.3	11.7	6.9	3.3	
ÖV ist billiger	3.5	3.5	4.2	3.1	2.4	4.9	3.3	
ÖV ist angenehmer	21.0	10.6	25.4	24.6	21.4	24.9	31.1	
grundsätzlich für ÖV	32.6	25.7	30.7	33.4	40.1	37.8	31.1	
andere Gründe, k.A.	15.2	16.3	12.7	15.1	15.7	15.8	19.0	

Die regionalen Unterschiede sind weniger stark ausgeprägt. In der RVK 6 wird der Hauptgrund «kein Fahrzeug» am häufigsten genannt. In der RVK 2 wird die grundsätzliche Einstellung für den ÖV am wenigsten erwähnt.

Hauptgrund ÖV	2005						
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6
	%	%	%	%	%	%	%
kein Fahrzeug	17.2	18.3	20.5	17.6	14.8	19.0	27.2
kein Parkplatz	10.0	12.3	4.6	8.8	11.8	6.5	3.4
ÖV ist billiger	3.2	4.5	4.6	2.1	2.7	2.7	6.1
ÖV ist angenehmer	21.2	17.2	27.8	26.1	21.5	20.1	16.3
grundsätzlich für ÖV	33.3	29.2	23.2	33.1	36.0	35.2	24.5
andere Gründe, k.A.	15.1	18.5	19.3	12.3	13.2	16.5	22.5

Das bisher skizzierte Profil der Teilnehmenden an der Internetbefragung (regelmässige ÖV-Benützer mit hoher Kundenbindung) könnte nun also ergänzt werden mit der Eigenschaft einer positiven Grundeinstellung nicht aber einer «blinden Liebe» zum ÖV, wie der markante Rückgang des Anteils «ÖV ist angenehmer» vermuten lässt.

3.5.2 Zufriedenheit mit dem ÖV

Die Zufriedenheit mit dem ÖV fällt in der Befragung via Internet aus als in der repräsentativen Telefonumfrage, kann doch davon ausgegangen werden, dass sich an der Umfrage eher Personen beteiligen, die etwas zu kritisieren haben. Beachtenswert ist aber im Vergleich mit der Befragung von 2003 die Abnahme der Zufriedenen um insgesamt 16.8 Prozentpunkte schon.

Zufriedenheit	LINK	2005				2003			Diff.		
		Total	M	F	k.A.	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp	
sehr zufrieden	44.3	9.8	11.7	8.3	7.4	16.3	17.2	14.9	-6.5	-5.5	-6.6
eher zufrieden	44.6	44.4	48.2	45.4	33.4	54.7	56.0	52.5	-10.3	-7.8	-7.1
eher nicht zufrieden	8.4	25.9	25.2	30.4	21.6	22.5	21.5	24.5	3.4	3.7	5.9
gar nicht zufrieden	2.1	13.7	13.6	14.6	12.6	6.0	4.9	7.4	7.7	8.7	7.2
weiss nicht, k.A.	0.6	6.2	1.4	1.4	24.9	0.2	0.1	0.4	6.0	1.3	1.0
Mittelwert	3.3	2.4	2.6	2.4	1.9	2.8	2.8	2.7			
N		4183	1199	2137	847						

Bei der Teilauswertung nach Altersgruppen wird ersichtlich, dass die jüngeren Teilnehmenden eher weniger zufrieden sind als die älteren, insbesondere die Altersgruppe der über 65-Jährigen.

Zufriedenheit	2005						
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
	%	%	%	%	%	%	%
ja, sehr zufrieden	9.8	6.2	11.3	10.6	11.0	15.3	23.3
ja, eher zufrieden	44.4	37.8	52.0	53.4	45.9	47.4	50.0
nein, eher nicht	25.9	35.7	22.5	23.6	29.7	21.9	17.8
nein, gar nicht	13.7	19.2	13.5	11.1	12.1	13.1	7.8
w.n./k.A.	6.2	1.0	0.8	1.3	1.4	2.3	1.1
	2.4	2.3	2.6	2.6	2.5	2.6	2.9

Im Vergleich der Untersuchung von 2003 zeigt sich, dass der Rückgang der Zufriedenheit vor allem auf die beiden untersten Altersgruppen zurückzuführen ist. Das Profil der Teilnehmenden an der Internetumfrage könnte also insofern differenziert werden, als die jüngeren ÖV-Benützenden tendenziell kritischer eingestellt sind.

Zufriedenheit	Diff.						
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
	%	%	%	%	%	%	%
ja, sehr zufrieden	-6.5	-8.6	-6.2	-5.9	-0.6	0.2	1.0
ja, eher zufrieden	-10.3	-13.2	-5.5	-0.1	-11.1	-8.6	-3.5
nein, eher nicht	3.4	8.5	3.1	1.8	4.8	-0.1	-1.3
nein, gar nicht	7.7	13.0	7.9	3.7	6.5	6.6	2.7
w.n./k.A.	6.0	0.6	0.8	0.9	1.4	1.9	1.1
	-0.4	-0.4	-0.3	-0.2	-0.2	-0.2	-0.1

Die Zufriedenheit mit dem ÖV ist in der RVK 4 am grössten, bei der RVK 6 am tiefsten. Die übrigen Regionen urteilen etwa gleich.

Zufriedenheit	2005						
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6
	%	%	%	%	%	%	%
ja, sehr zufrieden	10.9	6.6	8.0	7.6	14.6	8.8	4.1
ja, eher zufrieden	47.9	44.5	43.3	45.0	51.8	44.7	41.5
nein, eher nicht	26.4	30.7	33.3	29.4	22.9	27.5	29.9
nein, gar nicht	13.4	16.5	14.0	15.6	10.0	16.7	22.4
w.n./k.A.	1.3	1.6	1.3	2.4	0.7	2.3	2.0
	2.5	2.4	2.4	2.4	2.7	2.4	2.2

3.5.3 Gründe für Unzufriedenheit mit dem ÖV

Aufschluss über die Gründe für die gewachsene Unzufriedenheit gibt die folgende Tabelle. Sie zeigt starke Veränderungen bei der fehlenden Pünktlichkeit (+28.3 pp), bei den schlechten Verbindungen (+15.1 pp) sowie beim Preis (+14.9 pp). Diese Kritikpunkte dominieren auch die in Kapitel 5.7 dargestellten Kritiken und Verbesserungsvorschläge. Die übrigen Faktoren haben sich weniger stark verändert.

Unzufriedenheit	2005			2003			Diff.		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp
Schlechte Verbindungen	60.0	57.8	63.2	44.9	44.9	44.8	15.1	12.9	18.4
Pünktlichkeit	54.4	53.6	56.3	26.1	25.9	27.1	28.3	27.7	29.2
schlechte Anschlüsse	46.3	46.1	47.8	42.6	44.9	36.9	3.7	1.2	10.9
ÖV zu teuer	37.7	34.1	43.5	22.8	18.5	30.9	14.9	15.6	12.6
Erschliessung ungenügend	25.2	25.0	25.9	22.8	18.5	30.9	2.4	6.5	-5.0
Reisezeiten	21.8	24.4	17.5	22	24.8	17.0	-0.2	-0.4	0.5
Umsteigen mühsam	18.2	18.8	18.3	23.4	23.6	22.1	-5.2	-4.8	-3.8
Personal unfreundlich	12.5	12.8	11.0	7.7	7.1	9.1	4.8	5.7	1.9
Begleitpersonal fehlt	11.8	13.0	9.1	18	19.0	16.7	-6.2	-6.0	-7.6
kein P+R	6.1	6.9	4.3	8.6	9.0	7.9	-2.5	-2.1	-3.6
OeV zu kompliziert	3.7	4.7	2.2	3.9	3.4	4.4	-0.2	1.3	-2.2
Tarifverbund	1.7	2.5	0.7	0	0.0	0.0	0	0	0
Angebot Fahrausweise	0.1	0.1	0.0	0	0.0	0.0	0	0	0

3.5.4 Bewertung des ÖV-Angebots im Rückblick

Auch bei der Frage nach der Veränderung des ÖV-Angebots im Rückblick der letzten Jahre zeigt sich eine grössere Unzufriedenheit als vor zwei Jahren. 36.9% der Teilnehmenden finden, das Angebot sei eher schlechter geworden und nur noch 33.9% stellten eine positive Veränderung fest. Frauen urteilen betont negativer als Männer. Die im Vergleich zu den Männern überdurchschnittlich hohe Nennung der Kosten als Grund der Unzufriedenheit könnte die Erklärung für den kritischeren Rückblick sein.

Rückblick	LINK	2005			2003			Diff.		
		Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	pp	pp	pp	
eher besser geworden	53.3	33.9	42.1	26.9	48.4	51.4	42.9	-14.5	-9.3	-16
gleich geblieben	24.0	19.7	19.0	23.8	27.3	26.7	28.6	-7.6	-7.7	-4.8
eher schlechter geworden	18.3	36.9	35.9	44.5	19.8	18.5	21.7	17.1	17.4	22.8
w.n./k.A.	4.3	9.4	2.9	4.8	4.2	2.9	6.2	5.2	0	-1.4
MW	2.37	1.78	2.00	1.73	2.20	2.26	2.08			

Im Vergleich der Regionen zeigen sich doch markante Unterschiede. Die Mittelwerte illustrieren das sehr deutlich. Sind in der RVK 3 (knapp) und in der RVK 4 (ausgeprägt) die positiven Urteile in der Mehrheit, ist das Verhältnis bei den anderen Regionen umgekehrt, besonderes stark in der RVK 6.

Rückblick	2005							
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6	
	%	%	%	%	%	%	%	
eher besser geworden	37.7	33.6	28.9	38.2	42.2	35.0	22.8	
gleich geblieben	20.6	19.2	17.1	19.4	23.3	15.3	20.1	
eher schlechter geworden	38.3	44.1	48.7	37.6	31.6	45.4	55.0	
w.n./k.A.	3.4	3.1	5.3	4.7	2.9	4.3	2.0	
MW	1.93	1.83	1.70	1.91	2.05	1.81	1.64	

3.5.5 Verbesserungen und Verschlechterungen

Im Internet-Fragebogen war es möglich, bei den untenstehenden, vorgegebenen Faktoren jeweils anzuklicken, ob er sich im Rückblick verbessert oder verschlechtert hat bzw. gleich geblieben ist. Mit der Berechnung des Mittelwerts ergibt sich eine Rangierung der Faktoren.

Auffallend ist, dass sich die positiven und negativen Rückmeldungen tendenziell die Waage halten. Als starke Verschlechterung werden die Tarife empfunden (60%), das Platzangebot (53.6%) die Pünktlichkeit (37.5%) sowie die Anschlüsse (37.0%). Abgenommen hat offenbar auch die Sauberkeit der Fahrzeuge (35.8%).

2005 Rückblick	besser	gleich	schlechter	k.A.	MW
	%	%	%	%	
Fahrzeit	30.7	36.2	17.7	15.4	1.82
Fahrplan	29.8	21.3	34.9	14.0	1.67
Einrichtung Haltestellen	22.1	39.7	18.2	20.0	1.64
Distanz zur Haltestelle	7.5	68.3	3.4	20.7	1.63
Auftreten Personal	14.8	50.0	10.8	24.4	1.55
Anschlüsse	22.6	22.8	37.0	17.6	1.50
Billetautomaten	21.1	37.1	11.5	30.2	1.49
Pünktlichkeit	10.8	36.2	37.5	15.5	1.42
Sauberkeit Fahrzeuge	7.6	40.5	35.8	16.1	1.40
Sicherheit	5.7	49.9	22.1	22.3	1.39
Beratung am Schalter	9.6	44.2	14.2	32.0	1.31
Fahrausweise	13.0	27.5	34.7	24.8	1.29
Begleitpersonal	8.3	34.9	29.8	27.1	1.25
Platzangebot	6.2	23.7	53.6	16.6	1.20
Tarife	3.9	17.3	60.0	18.8	1.06
bediente Schalter	3.7	31.2	30.5	34.6	1.04
Veloabstellplätze	10.0	25.5	6.5	57.9	0.88
Park+Ride	6.8	23.9	3.6	65.7	0.72

3.6 Noten für den ÖV

Auf Grund der bisherigen Resultate und der Ergebnisse von 2003 ist zu erwarten, dass die Noten in der Internetumfrage tiefer ausfallen als in der repräsentativen Umfrage. Doch die Noten haben sich auch – bis auf zwei Ausnahmen (Beratung am Schalter, besetzte Stationen) – fast überall verschlechtert.

Es sei aber auch darauf hingewiesen, dass via Internet nicht einfach durchs Band weg schlechte Noten erteilt werden. Die Fahrmöglichkeiten zu den Hauptverkehrszeiten und tagsüber, die Beratung am Schalter und das Auftreten des Personals erzielten gute Durchschnittswerte.

Die grössten Differenzen zu 2003 ergaben sich bei der Pünktlichkeit (3.95, -0.75), beim Platzangebot (3.31, -0.69). Aufmerksam macht auch die deutlich schlechtere Benotung der Information bei Störungen bzw. bei der Information in Fahrzeugen und an Haltestellen. Dies sind alles Faktoren, auf die regelmässige ÖV-Benützer besonders sensibel reagieren.

Noten für den ÖV	LINK	2005 Total	2003 Total	Diff.
Hauptverkehrszeiten	4.97	4.40	4.75	-0.35
tagsüber	5.00	4.58	4.68	-0.10
abends	4.14	3.56	3.59	-0.03
Wochenende	4.64	3.94	4.19	-0.25
Fahrmöglichkeiten	4.69	4.12	4.30	
Abfahrtszeiten	4.79	3.96	4.50	-0.54
Anschlüsse, Umsteigemöglichkeiten	4.57	3.78	4.09	-0.31
Fahrzeit	5.04	4.32	4.52	-0.20
Angebot FA + Abo	4.77	4.11	4.67	-0.56
Fahrplan und Fahrausweise	4.79	4.04	4.45	
Distanz zur Haltestelle	5.27	4.98	5.08	-0.10
Park+Ride	4.18	4.15	4.15	0.00
Veloabstellplätze	4.31	4.23	-	-
Erreichbarkeit	4.59	4.45	3.08	
Pünktlichkeit	4.90	3.95	4.70	-0.75
Beratung am Schalter	5.03	4.57	4.11	0.46
Auftreten Personal	5.03	4.54	4.83	-0.29
Sicherheit	4.89	4.11	4.50	-0.39
Information bei Störungen	4.40	3.04	3.65	-0.61
Information in Fz. und an HS	4.81	3.75	4.33	-0.58
Service	4.84	3.99	4.35	
Platzangebot in den Fz.	4.37	3.31	4.00	-0.69
Sauberkeit	4.58	3.77	4.14	-0.37
Station besetzt	4.57	4.09	3.54	0.55
Einrichtung, Unterhalt Haltestelle	4.58	4.07	4.11	-0.04
Infrastruktur	4.53	3.81	3.95	
Gesamtdurchschnitt	4.71	4.06	4.10	

3.7 Eingaben

Der zentrale Teil der Befragung via Internet sind die Eingaben, bzw. Kritiken und Verbesserungsvorschläge. Wie bereits erwähnt wurde davon rege Gebrauch gemacht. Die 2791 auswertbaren Eingaben wurden nach einer umfangreichen Bearbeitung (Zuordnung zu Transportunternehmen, Auftrennung von Eingaben mit mehreren inhaltlich verschiedenen Gegenständen usw.) in eine Datenbank überschrieben, damit sie den Transportunternehmungen für die weitere Bearbeitung zur Verfügung stehen. Die Zuordnung zu den Transportunternehmungen wurde so differenziert als möglich vorgenommen. Viele Teilnehmende hatten in ihrem Stellungnahmen gleich an mehrere TU Kritiken gerichtet. Diese Mitteilungen wurden in der Nachbearbeitung wenn möglich manuell aufgeteilt. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass ca. 10-15% der Eingaben zur S-Bahn von den Teilnehmenden der SBB und nicht der BLS zugeordnet wurden.

Die Themen wurden (bereits im Fragebogen) geordnet nach Kritiken bzw. Verbesserungsvorschlägen zum Fahrplan (Fp), zu Anschlüssen (An), zu Bahnhöfen (Bh), zu den Fahrzeugen (Fz), zur Information der Fahrgäste (In), zum Personal (Pe) sowie zu Tarifen und Fahrausweisen (Tf). Für die übrigen Eingaben wurde die Kategorie di. verwendet. Diese Aufteilung war sehr aufwändig, da manche Teilnehmende sehr ausführliche Stellungnahmen abgaben, die teilweise verschiedene Inhalte umfassten.

Die Tabelle gibt einen Überblick der verschiedenen nach TU und Themen geordneten Eingaben.

TU	pro TU	Fp	An	Bh	Fz	In	Pe	Tf	di	Kritik Total		
Alle	27	5	3	4	2	2	1	11	8	36	Fp	Fahrplan
ABM	3	2	1	0	0	1	0	0	0	4	An	Anschlüsse
AFA	6	4	5	0	1	0	0	1	0	11	Bh	Bahnhöfe
ASKA	24	19	13	0	2	3	2	3	0	42	Fz	Fahrzeuge
ASM	144	89	94	18	24	22	10	28	17	302	In	Information
											Pe	Personal
											Tf	Tarife
BERNMOBIL	754	307	211	85	168	134	97	259	113	1374	di	Diverses
BLS	1255	588	526	164	384	278	67	340	137	2484		
BSG	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2		
BSU	13	5	8	1	2	1	1	4	1	23		
CJ	4	4	2	0	2	0	0	1	0	9		
FUNIC	4	4	3	0	2	0	2	1	0	12		
LIBERO	10	0	0	0	0	0	0	10	2	12		
LSMS	2	1	0	0	0	0	0	0	1	2		
MOB	79	52	58	10	7	10	7	11	5	160		
MOONLINER	5	1	2	1	0	0	0	2	0	6		
OZG	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2		
PAD	410	237	222	39	67	43	22	98	38	766		
RBS	336	163	121	42	65	38	23	103	39	594		
RM	320	150	144	54	63	47	21	68	30	577		
SBB	1159	532	485	166	278	249	94	310	138	2252		
SMTS	2	1	1	1	0	0	0	0	0	3		
STB	2	2	1	0	0	0	0	0	0	3		
STI	217	123	120	14	24	32	21	49	25	408		
TPF	5	4	2	0	0	1	0	2	1	10		
VB	164	98	66	12	27	12	34	32	19	300		
WAB	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1		
ZB	17	8	8	7	3	1	6	1	2	36		
Total	4965	2401	2098	619	1121	874	408	1334	576	9431		

Die Anzahl der Eingaben zu den einzelnen TU stellt nicht etwa eine Rangliste der Kritiken dar, sie ergibt sich in erster Linie aus der Anzahl beförderter Personen. Einen gewissen Einfluss auf die Häufigkeit der Eingaben dürfte auch die von den TU unterschiedlich stark bekannt gemachte Möglichkeit der Teilnahme an der Umfrage gehabt haben.

Es würde den Rahmen dieses Berichts sprengen, einen repräsentativen Überblick der Eingaben verteilt auf die einzelnen TU darzustellen. Die Eingaben enthalten oft sehr spezifische Kritiken und Vorschläge zu einzelnen Linien bzw. Verbindungen. Häufig erwähnt werden:

- individuell störende Änderungen des Fahrplans,
- ungünstige oder zeitlich knappe Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten,
- Unzufriedenheit mit der Pünktlichkeit,
- ungenügende Information der Fahrgäste bei Betriebsstörungen,
- Platzangebot in den Fahrzeugen zu den Hauptverkehrszeiten,
- Wünsche für zusätzliche Verbindungen (insbesondere auch in Randstunden),
- hohe Preise (insbesondere auch Kritik am Tarifverbund Libero).

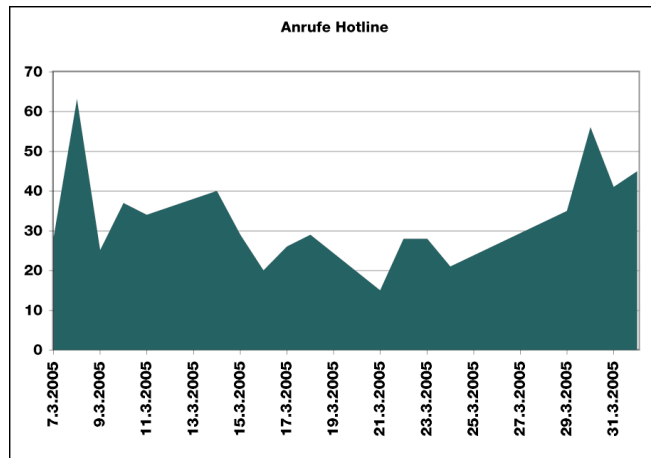
Die einzelnen TU werden die für sie speziell aufbereiteten Kritiken weiter analysieren. Das Amt für öffentlichen Verkehr und die Regionalen Verkehrskonferenzen werden die Eingaben bei der nächsten Angebotsplanung in Betracht ziehen.

4 Hotline

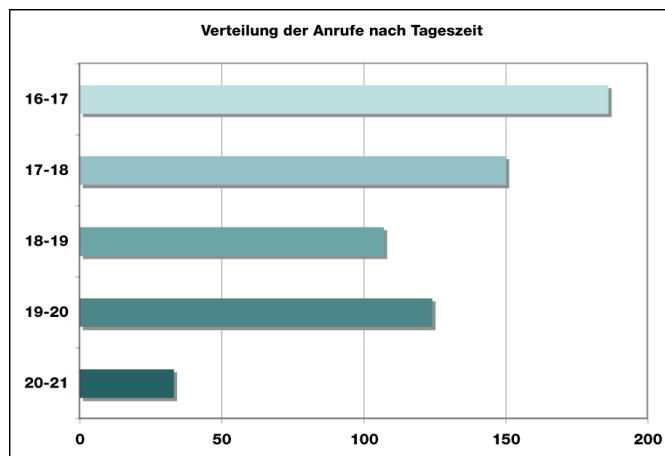
4.1 Durchführung

Parallel zur Befragung via Internet war die Bevölkerung des Kantons Bern in der Zeit vom 7. März bis 1. April 2005 eingeladen, jeweils zwischen 16 und 20.30 Uhr Kritiken und Verbesserungsvorschläge zum ÖV-Angebot über eine kostenlose Telefonnummer mündlich mitzuteilen. Genau 600 Personen machten von dieser Möglichkeit Gebrauch, also fast doppelt so viele wie im Jahr 2003 (375).

Die Hotline wurde von Mitarbeitenden der Regionalverkehr Mittelland im Kundendienst Burgdorf bedient. Die Mitarbeitenden konnten die Gespräche direkt in ein elektronisches Formular eingeben, das anschliessend via Internet zur Auswertung übermittelt wurde. Ausserhalb der Betriebszeiten war ein Telefonbeantworter eingeschaltet.



Die Verteilung über der Anrufe während der Befragungsperiode verlief unregelmässig. Nach einer Spitze am zweiten Tag mit über 60 Anrufen gab es in den darauf folgenden noch ca. 30-40 Anrufe. In der Mitte der Befragungsperiode sank die Beteiligung bis auf 20 Anrufe pro Tag um dann gegen das Ende der wieder relativ stark anzu- steigen.



Die meisten Anrufe erfolgten in der Zeit zwischen 16 und 17 Uhr. Die drei folgenden Stunden verliefen mehr oder weniger gleichmässig, während in der letzten halben Stunde insgesamt nur 33 Anrufe eingingen.

Von den Personen, die sich via Hotline meldeten, waren 349 weiblich (58.2%) und 232 männlich (38.7%). Bei 19 Personen (3.3%) wurde kein Geschlecht notiert. Ein Blick auf die Tabelle mit den Altersgruppen zeigt, dass mehrheitlich Menschen in der zweiten Lebenshälfte bzw. im Ruhestand vom Angebot der Hotline Gebrauch mach-

ten. Auch bei der Hotline meldeten sich aber hauptsächlich Personen, die regelmässig mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind.

Altersgruppe	Personen	%	ÖV-Benützung	Personen	%
1-24	47	7.8	mind. 5 Tage	275	45.8
25-34	31	5.2	3-4 Tage	159	26.5
35-44	49	8.2	1-2 Tage	75	12.5
45-54	98	16.3	selten	29	4.8
55-64	99	16.5	keine Antwort	62	10.3
65-99	201	33.5			
keine Antwort	75	12.5			

4.2 Überblick der Stellungnahmen

Wie bei der Befragung via Internet wurden die Stellungnahmen nach Transportunternehmungen und Inhalten sortiert. Für die Inhalte wurden wiederum die Kategorien Anschlüsse und Umsteigen (An), Bahnhöfe und Stationen (Bh), Fahrplan (Fp), Fahrzeuge (Fz), Information (In), Personal (Pe), Tarife (Tf) sowie Diverses (di) gewählt. Die Statistik der Stellungnahmen ergibt folgendes Bild:

	Tot.	An	Bh	Fp	Fz	in	Pe	Tf	di	
alle	66	5	1	9	14	1	5	10	21	An Anschlüsse
AOE	3	1	1	1						Bh Bahnhöfe
AöV	5			4					1	Fp Fahrplan
ASKA	7	1		6						Fz Fahrzeuge
ASM	32	12		19			1			In Information
Bahn	20	6		10	1	1		1	1	Pe Personal
BERNMOBIL	56	3	8	11	11	2	8	8	5	Tf Tarife
BLS	101	29	3	45	17	4	2	1		di Diverses
BM	1	1								
BOB	8	4		2	2					
BSU	1	1								
Div.	2								2	
FUNIC	2			1					1	
Libero	3							3		
MOB	6	2		4						
Postauto	86	24	1	45	1		6	4	5	
RBS	21	2	2	14	1			1	1	
RM	70	21	2	38	4		1	1	3	
S-Bahn	13	5		6	1		1			
SBB	137	45	11	50	13	3	1	5	9	
Schilthorn	1	1								
STI	10	3		3	2		2			
VB	19	2	2	6	2	1	2		4	
WAB	2			2						
ZB	1			1						
Total	673	168	31	277	69	12	29	34	53	

Im Überblick betrachtet, ergeben die mündlich erhaltenen Eingaben ein ähnliches Bild wie die Eingaben via Internet. Via Hotline sind insbesondere ganz konkrete Kritiken zu ungünstigen Anschlüssen (z.B. in Spiez) eingegangen. Daneben, und das sei nicht unerwähnt, haben auch einige Anrufende die Gelegenheit genutzt, das Angebot im öffentlichen Verkehr zu loben und den TU für Ihren Service zu danken.

5 **Schlussfolgerungen**

Bei aller gebotenen Reserve wegen möglicher statistischer Fehler in den Resultaten (siehe Kapitel 2.2.2) lassen sich aus der Untersuchung doch Erkenntnisse ableiten, die auf einen Handlungsbedarf bei der Planung und Ausgestaltung des Angebots im öffentlichen Verkehr zu verschiedenen Aspekten hinweist.

Angesichts der zahlreichen Verbesserung im Rahmen der Umsetzung der Bahn 2000 mögen der leichte Rückgang der Zufriedenheit und die Fülle der via Internet eingegangenen Kritiken eine leise Enttäuschung bedeuten. Es ist dabei jedoch folgendes zu bedenken:

- Grosse Fahrplanwechsel wie im Dezember 2004 bringen für die einzelnen ÖV-Benützenden Veränderungen, die (anfänglich mindestens) oft eher negativ empfunden werden.
- Bei einem derart hohen Zufriedenheitsniveau sind viel grössere Anstrengungen notwendig, um die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden zu halten und zu steigern, als dies bei einer mittleren Zufriedenheit der Fall wäre.
- Mit dem laufenden Ausbau des Angebots steigt auch die Erwartungs- und Anspruchshaltung.

Die Kritiken zeigen aber auch, worauf die regelmässigen ÖV-Benützenden besonders empfindlich reagieren. Bei ihnen gehören die öffentlichen Verkehrsmittel zum persönlichen Tagesablauf, der ja nach schweizerischen Massstäben möglichst einwandfrei und wenn möglich angenehm funktionieren sollte. Verspätungen und überfüllte Fahrzeuge in den Hauptverkehrszeiten werden deshalb besonders streng bewertet. Sie bedeuten eine spürbare Einschränkung der Lebensqualität. Entscheidend ist dabei die subjektive Wahrnehmung. Auch wenn die Züge objektiv seit dem Fahrplan pünktlicher ankommen und abfahren, wirken sich bei den teilweise knappen Umsteigezeiten für manche Fahrgäste auch kleine Verspätungen negativ aus, wenn Anschlüsse verpasst werden.

Dann ist noch folgender Hinweise zu beachten: Kurz vor und am Anfang der Befragung gab es eine Schlechtwetterperiode mit tiefen Temperaturen verbunden mit Störungen im Schienen- und Strassenverkehr, die zu teilweise grossen Verspätungen führte. Hinzu kam die unglückliche Pannenserie im Februar mit dem Absturz des SBB-Netzwerks und den Problemen auf der Neubaustrecke Mattstetten-Rothrist. Diese Ereignisse dürften den Befragten noch in guter Erinnerung gewesen sein und sich deshalb in der Umfrage ausgewirkt haben.

Das Thema Information der Fahrgäste bei Verspätungen und Störungen kommt wie bereits in der Befragung in den Stellungnahmen sehr häufig vor. Im Lichte der oben beschriebenen Schwierigkeiten in den ersten Wochen mit dem neuen Fahrplan haben sich unzureichende Informationskonzepte in den Stellungnahmen wahrscheinlich akzentuiert. Die hohe Identifikation der Schweizer ÖV-Benützenden mit Tram, Bus und Bahn ist nicht nur die Grundlage für einen vergleichsweise hohen Anteil an ÖV-Benützenden in der Bevölkerung, sie ist auch eine Verpflichtung für die Transportunternehmungen, ihre Kundschaft überdurchschnittlich gut auf dem Laufenden zu halten.

6 Anhang

6.1 Fragebogen (Telefonumfrage)

1. Zu welchen Tageszeiten sind Sie in der Regel unterwegs (mit dem öffentlichen Verkehr, zu Fuss oder mit dem privaten Verkehrsmittel?)
 - 01 Hauptverkehrszeiten morgens und abends
 - 02 über die Mittagszeit
 - 03 tagsüber (von 09.00-11.30 oder 14.00-16.30 Uhr)
 - 04 nach 20.00 Uhr
 - 05 ganz selten
 - 06 nie
 - 99 weiss nicht, keine Antwort

2. An wie vielen Tagen der Woche benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel?
 - 01 mind. 5 Tage pro Woche
 - 02 3-4 Tage pro Woche
 - 03 1-2 Tage pro Woche
 - 04 selten (weiter zu F. 5)
 - 05 nie (weiter zu F. 8)
 - 99 weiss nicht, keine Antwort (weiter zu F. 8)

(von F. 2: benützt den öffentlichen Verkehr regelmässig)

3. Welche Transportmittel sind das in der Regel?
 - 01 Tram
 - 02 Stadt- oder Ortsbus
 - 03 Überlandbus
 - 04 Bahn (Fernverkehr, z.B. Intercity)
 - 05 Bahn (Regionalverkehr, z.B. S-Bahn)
 - 99 weiss nicht, keine Antwort

4. Welchen Fahrausweis benützen Sie für die Fahrten mit dem öff. Verkehr?
 - 01 Einzelbillette
 - 02 Mehrfahrtenkarte
 - 03 Tageskarte
 - 04 Streckenabonnement
 - 05 Generalabonnement (weiter zu F. 6)
 - 06 Verbundabonnement (Abo gemäss Wohnort)
 - 07 andere (nicht notieren)
 - 98 weiss nicht
 - 99 keine Antwort

5. Besitzen Sie ein Halbtax-Abo?
 - 01 Ja
 - 02 Nein
 - 98 weiss nicht
 - 99 keine Antwort

6. Benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel auch am Wochenende?
 - 01 Ja, in der Regel.
 - 02 Ja, aber nur für weite Strecken
 - 03 Nein
 - 98 weiss nicht
 - 99 keine Antwort

(von F. 2: benützt den öffentlichen Verkehr regelmässig)

7. Wenn Sie eher mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, welches ist für Sie dafür der WICHTIGSTE GRUND? (Antworten NICHT vorlesen)
 - 01 Es steht mir kein Motorfahrzeug zur Verfügung.
 - 02 Ich habe keinen Parkplatz am Arbeitsort.

- 03 Der öffentliche Verkehr ist billiger.
- 04 Mit dem öffentlichen Verkehr ist das Reisen angenehmer als im Strassenverkehr.
- 05 Ich bin grundsätzlich für den öffentlichen Verkehr (Umweltschutz, Energie sparen).
- 88 andere Gründe (bitte NOTIEREN)
- 98 weiss nicht
- 99 keine Antwort
> weiter zu F. 9

(von F. 2: benützt den ÖV selten oder nie)

8. Wenn Sie eher nicht mit dem öffentlichen Verkehrsmittel unterwegs sind, welches ist für Sie dafür der WICHTIGSTE GRUND? (Antworten NICHT vorlesen)

- 01 Kürzere Reisezeiten.
- 02 Ich bin unabhängiger und flexibler.
- 03 Das ist bequemer und praktischer.
- 04 ÖV ist zu umständlich, kompliziert.
- 05 schlechte Verbindungen
- 06 geschäftliche und berufliche Gründe
- 07 Muss Kinder oder Gepäck mitnehmen.
- 88 andere Gründe (bitte NOTIEREN)
- 98 weiss nicht
- 99 keine Antwort
> weiter zu F. 9

9. Sind Sie mit dem öffentlichen Verkehr grundsätzlich zufrieden?

- 01 Ja, sehr zufrieden. (> weiter zu F. 11)
- 02 Ja, eher zufrieden. (> weiter zu F. 11)
- 03 Nein, eher nicht zufrieden. (> weiter zu F. 10)
- 04 Nein, nicht zufrieden. (> weiter zu F. 10)
- 98 weiss nicht
- 99 keine Antwort

(von F. 9: unzufrieden mit dem öffentlichen Verkehr)

10. Wenn Sie mit dem öffentlichen Verkehr nicht oder nicht so ganz zufrieden sind, welche der folgenden Antworten treffen für Sie zu?
(Es sind MEHRERE ANTWORTEN MÖGLICH.)

- 01 Mein Wohnort ist mit dem öffentlichen Verkehr ungenügend erschlossen.
- 02 Der Fahrplan ist schlecht.
- 03 Die Reisezeiten sind zu lang.
- 04 Das Umsteigen ist mühsam.
- 05 Die Anschlüsse sind schlecht.
- 06 Der öffentliche Verkehr ist mir zu teuer.
- 07 Es gibt keine oder zu wenig Parkplätze am Bahnhof (Park+Ride).
- 08 Die Benützung des öffentlichen Verkehrs ist mir zu kompliziert.
- 09 Die Pünktlichkeit lässt zu wünschen übrig.
- 10 Es fehlt das Begleitpersonal.
- 11 Das Personal ist unfreundlich.
- 12 Schlechte Verbindungen
- 88 Gibt es noch andere Gründe? (NOTIEREN!)
- 98 weiss nicht
- 99 keine Antwort

11. Wenn Sie das Angebot im öffentlichen Verkehr rückblickend beurteilen, finden Sie, dass es in den letzten Jahren...

- 01 eher besser geworden ist? (> weiter zu F. 12)
- 02 gleich geblieben ist? (> weiter zu F. 14)
- 03 eher schlechter geworden ist? (>weiter zu F. 13)
- 98 weiss nicht
- 99 keine Antwort

12. Welches sind die Gründe für die Verbesserung des Angebots im Öffentlichen Verkehr?

(Antworten NICHT vorlesen)

- 01 Ankunfts- und Abfahrtszeiten (Fahrplan)
- 02 Distanz bis zur Haltestelle
- 03 Kürzere Fahrzeit
- 04 Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten
- 05 Park+Ride
- 06 Veloabstellplätze (Bike+Ride)
- 07 Fahrausweise und Abonnemente
- 08 Pünktlichkeit
- 09 Platzangebot in den Fahrzeugen
- 10 Sauberkeit, Unterhalt der Fahrzeuge
- 11 Einrichtung und Unterhalt der Haltestellen
- 12 Haltestellen mit bedienten Schaltern
- 13 Beratung am Schalter
- 14 Präsenz von Begleitpersonal
- 15 Auftreten des Fahr- und Begleitpersonals
- 16 Sicherheit als Fahrgast
- 88 andere Gründe (NOTIEREN)
- 98 weiss nicht
- 99 keine Antwort

13. Welches sind die Gründe für die Verschlechterung des Angebots im Öffentlichen Verkehr?

(Antworten NICHT vorlesen)

- 01 Ankunfts- und Abfahrtszeiten (Fahrplan)
- 02 Distanz bis zur Haltestelle
- 03 Kürzere Fahrzeit
- 04 Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten
- 05 Park+Ride
- 06 Veloabstellplätze (Bike+Ride)
- 07 Fahrausweise und Abonnemente
- 08 Pünktlichkeit
- 09 Platzangebot in den Fahrzeugen
- 10 Sauberkeit, Unterhalt der Fahrzeuge
- 11 Einrichtung und Unterhalt der Haltestellen
- 12 Haltestellen mit bedienten Schaltern
- 13 Beratung am Schalter
- 14 Präsenz von Begleitpersonal
- 15 Auftreten des Fahr- und Begleitpersonals
- 16 Sicherheit als Fahrgast
- 17 Preis
- 88 andere Gründe (NOTIEREN)
- 98 weiss nicht
- 99 keine Antwort

Jetzt möchten wir von Ihnen erfahren, wie Sie die bereits erwähnten Aspekte des Angebots im ÖV beurteilen. Denken Sie bei Ihren Antworten an die öffentlichen Verkehrsmittel, die Sie in der Regel benutzen. Geben Sie für Ihre Antworten eine Note von 6 bis 1. Dabei bedeutet:

6: sehr gut, 5: gut, 4: genügend, 3: ungenügend,
2: schlecht, 1: sehr schlecht

14. Welche Note geben Sie der Anzahl Fahrmöglichkeiten...?

- 01 in den Hauptverkehrszeiten
- 02 tagsüber
- 03 nach 20 Uhr
- 04 an Wochenenden

15. Welche Note geben Sie...

- 01 dem Fahrplan?
- 02 der Distanz, die Sie bis zur nächsten ÖV-Haltestelle zurücklegen müssen?

- 03 der Fahrzeit, also wie rasch Sie der öffentliche Verkehr ans Ziel bringt?
- 04 den Möglichkeiten zum Umsteigen und den Anschlüssen?
- 05 der Möglichkeit von Park+Ride?
- 06 den Veloabstellplätzen (Bike+Ride)?
- 06 dem Angebot an Fahrausweisen und Abonnements?

Jetzt bitten wir Sie, den Betrieb und die Infrastruktur vom öffentlichen Verkehr zu bewerten.

16. Welche Note geben Sie für...

- 01 die Pünktlichkeit?
- 02 das Platzangebot in den Fahrzeugen?
- 03 die Sauberkeit und Unterhalt der Fahrzeuge?
- 04 für bediente Haltestellen (dass der Bahnhof bzw. die Station besetzt ist)?
- 05 die Einrichtung und den Unterhalt der Haltestelle?
- 06 die Bedienung und die Beratung an den Schaltern?
- 07 das Auftreten des Fahr- und Begleitpersonals?
- 08 die Sicherheit als Fahrgast?
- 09 die Informationen bei Betriebsstörungen?
- 10 die Informationen in Fahrzeugen und an Haltestellen?

Zum Schluss noch einige Fragen zu Ihrer Person.

17. Geschlecht (NICHT fragen)

- 01 männlich
- 02 weiblich

18. Darf ich Sie fragen, wie alt Sie sind?

Alter:

19. Sind Sie voll oder teilweise berufstätig, oder sind Sie in Ausbildung?

- 01 voll berufstätig
- 02 Teilzeit berufstätig
- 03 Lehrling
- 04 in Ausbildung (Schüler/Student)
- 05 Hausfrau/Hausmann
- 06 pensioniert
- 07 zur Zeit ohne Arbeit
- 98 weiss nicht
- 99 keine Antwort

20. Können Sie mir bitte die Postleitzahl Ihres Arbeits- oder Ausbildungsortes angeben?

PLZ:

ENDE DES INTERVIEWS

Besten Dank für die Auskünfte! Das Ergebnis der Umfrage wird vor den Sommerferien über die Medien bekannt gegeben.