



**Bericht zur  
Bevölkerungsumfrage 2010  
über die Zufriedenheit  
mit dem öffentlichen Verkehr**

**Amt für öffentlichen Verkehr  
des Kantons Bern**

**Bern, 10. Juni 2010**

Auftraggeber:  
Amt für öffentlichen Verkehr  
des Kantons Bern  
Reiterstrasse 11  
3011 Bern

Projektleitung:  
Thomas Gisi, Amt für öffentlichen Verkehr des Kantons Bern

Leitung und Auswertung der Befragung:  
Franz Neff, Neff-Pidoux, Wissensmanagement GmbH, Bern

Repräsentative Telefonbefragung:  
LINK Institut, Luzern

Umfrage via Internet:  
Thomas Würsch, twi, Frauenkappeln

## Das Wichtigste in Kürze

**Mobilität:** Im Vergleich zur Befragung von 2008 hat der Anteil der Personen, die angeben, regelmässig mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs zu sein, um knapp fünf Prozentpunkte zugenommen. Das ist eines der auffälligsten Ergebnisse der Studie. Etwas vergrössert hat sich der Anteil der Personen, die ganz selten oder nie unterwegs sind. Zugenommen hat auch die Mobilität nach 20 Uhr. Zu den Hauptverkehrszeiten am Morgen und am Abend sind nach wie vor über zwei Drittel der Bevölkerung mit individuellen oder öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs.

**Transportmittel, Fahrausweise:** Im Vergleich mit 2008 ist eine Zunahme um 7,3 Prozentpunkte im Bahn Regionalverkehr zu verzeichnen. Bei den übrigen Transportmitteln veränderten sich die Anteile nur schwach. Über die Hälfte der ÖV-Kundinnen und -Kunden besitzt ein Strecken-, Verbund- oder Generalabonnement.

**Motivation zur ÖV-Benützung:** Die beiden Hauptgründe für die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel sind stabil: 1. Das Reisen mit dem ÖV ist angenehmer (24,5%). 2. Ich habe kein Motorfahrzeug zur Verfügung (20,8%). Beständig sind auch die beiden Hauptgründe für die Wahl individueller Transportmittel: schlechte ÖV-Verbindungen (22,5%) sowie die grössere Flexibilität und Unabhängigkeit (13,2%).

**Zufriedenheit mit dem ÖV:** 91,8% (2008: 92,4%) der ÖV-Benützer/innen sind mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Bern sehr oder eher zufrieden. Der Trend ist eindeutig stabil, Abweichungen sind nur im «Mikrobereich» bzw. in den Teilauswertungen nach sozialen Merkmalsgruppen auszumachen.

**Entwicklung im Rückblick:** Die Hälfte der Befragten stellt im Rückblick eine Verbesserung des Angebots im ÖV fest, ein knappes Drittel sieht keine Veränderung. Nur 14,3% der Befragten stellen eine Verschlechterung fest. Der Fahrplan wird am häufigsten als Hauptursache für die Verbesserung genannt. Hauptgrund für die Verschlechterung ist das knapper werdende Platzangebot in den Fahrzeugen.

**Bewertung einzelner Elemente des ÖV-Angebots:** Der Notendurchschnitt aller Elemente des ÖV-Angebots beträgt gute 4,81 und ist nur unwesentlich tiefer als 2008. Trotzdem gibt es Nuancen in der Beurteilung. Abgesehen von den Fahrmöglichkeiten erhalten alle Aspekte des Fahrplans gute Noten. Nochmals etwas verschlechtert hat sich die Note für das Platzangebot in den Fahrzeugen zu den Hauptverkehrszeiten.

**Kritik und Verbesserungsvorschläge:** Das dominierende Thema der diesjährigen Umfrage sind die knappen Platzverhältnisse in den öffentlichen Verkehrsmitteln zu den Hauptverkehrszeiten und die damit verbundenen Erfahrungen. Die Rückmeldungen zum Fahrplan beinhalten hauptsächlich spezifische Wünsche für die bessere Abstimmung von Anschlüssen sowie für Verbesserungen des Angebots insbesondere am Abend.

### L'essentiel en bref

**Mobilité:** Par rapport à 2008, le nombre de personnes qui déclarent utiliser régulièrement les transports publics a augmenté de presque 5 %, un des résultats les plus éloquentes de l'enquête. Par ailleurs, les personnes qui n'y ont recours que rarement ou jamais sont un peu plus nombreuses. Enfin, les gens se déplacent davantage après 20 heures et, aux heures de pointe, toujours plus de deux tiers de la population sont «en route», que ce soit avec leur véhicule privé ou en transports publics.

**Moyens de transport, titres de transport:** Par rapport à 2008 le nombre de voyageurs utilisant les trains régionaux a augmenté de 7,3 %, alors que pour les autres moyens de transport les variations ont été faibles. Plus de la moitié des usagers possède un abonnement de parcours ou de communauté tarifaire, ou un abonnement général.

**Motivation:** Les deux principales raisons qui incitent les gens à utiliser les transports publics restent les mêmes : le côté plus agréable de ce mode de déplacement (24,5 %) et le fait de ne pas avoir de véhicule à disposition (20,8 %). Et comme auparavant, ce sont les mauvaises liaisons (22,5 %) et la flexibilité et l'autonomie (13,2 %) qui poussent les personnes interrogées à utiliser leur véhicule privé.

**Satisfaction:** Selon l'enquête réalisée en 2009, 91,8 % (contre 92,4 % en 2008) des usagers se disent très ou plutôt satisfaits des transports publics du canton de Berne. Le degré de satisfaction est en règle générale assez constant, hormis de légères variations au niveau des différents groupes cibles.

**Rétrospective:** La moitié des personnes interrogées constate une amélioration de l'offre, le plus souvent sur le plan des horaires. Un petit tiers estime que rien n'a changé et 14,3 % pensent que la situation s'est dégradée, le plus souvent à cause du manque de place croissant dans les véhicules.

**Evaluation de différents éléments de l'offre en TP:** En tenant compte de tous les éléments, l'offre obtient une moyenne de 4,81 sur 6, soit un résultat très légèrement inférieur à celui de 2008. Liaisons exceptées, tous les aspects de l'horaire sont bien notés. La note attribuée pour la place disponible dans les véhicules aux heures de pointe a quant à elle une nouvelle fois baissé.

**Critiques et possibilités d'amélioration:** Cette année, le manque de place aux heures de pointe et les désagréments qui y sont liés sont les principaux points faibles qui ressortent de l'enquête. Concernant l'horaire, les usagers souhaiteraient une amélioration des correspondances et de l'offre, notamment en soirée.

**Inhalt**

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>6</b>
1.1	Auftrag	6
1.2	Methode	6
1.3	Rahmenbedingungen	6
<b>2.</b>	<b>Repräsentative Telefonbefragung</b>	<b>8</b>
2.1	Fragebogen	8
2.2	Methode der Erhebung	8
2.3	Mobilität der Bevölkerung während der Befragungsperiode	11
2.4	Spezifische Fragen zur ÖV-Benützung	16
2.5	Motivation zur ÖV-Benützung	19
2.6	Zufriedenheit mit dem ÖV	25
2.7	Beurteilung des ÖV-Angebots im Rückblick	28
2.8	Noten für Elemente des ÖV-Angebots	32
<b>3.</b>	<b>Umfrage via Internet</b>	<b>32</b>
3.1	Methodische Hinweise	37
3.2	Gewohnheiten der ÖV-Benützer/innen	39
3.3	Vorschläge und Wünsche für Verbesserungen im ÖV	44
<b>4.</b>	<b>Schlussfolgerungen</b>	<b>53</b>
<b>5.</b>	<b>Anhang: Fragebogen (Telefonbefragung)</b>	<b>54</b>

## **1 Einleitung**

### **1.1 Auftrag**

Vom 1.–30. März 2010 wurde im Auftrag des Amtes für öffentlichen Verkehr des Kantons Bern zum vierten Mal nach 2003, 2005 und 2008 die Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem öffentlichen Verkehr erhoben. Die Bevölkerungsumfrage soll die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel und die Zufriedenheit mit dem Angebot repräsentativ erheben. Gleichzeitig soll die Bevölkerung die Möglichkeit zur Eingabe von Kritik und Verbesserungsvorschlägen via Internet erhalten.

### **1.2 Methode**

Zum Einsatz kamen zwei Befragungsmethoden:

- eine repräsentative Telefonbefragung vom 1.–26. März 2010
- eine Umfrage via Internet vom 1.–30. März 2010

### **1.3 Rahmenbedingungen**

Die Umfrage wurde wiederum gut drei Monate nach einem grösseren Fahrplanwechsel durchgeführt. Grössere Umstellungen mit Verschiebungen im Angebot, geänderten Anschlüssen und der damit verbundenen Umstellung von Gewohnheiten können sich in den Resultaten niederschlagen.

Weitere Rahmenbedingung bzw. Einflussfaktoren auf die Ergebnisse bilden die Witterungsverhältnisse sowie allfällige Betriebsstörungen. Winterliche Verhältnisse mit den entsprechenden Begleitumständen für die öffentlichen Verkehrsmittel können die Untersuchungsergebnisse beeinflussen. Die Zusammenfassungen der Witterungsberichte (Quelle: MeteoSchweiz) ermöglichen einen Vergleich der Wittersituation in den Befragungsmonaten.

**2003:** Der März war ein milder, niederschlagsarmer Monat. Einzig an den letzten beiden Tagen des Monats gab es teils kräftige Gewitter, zum Teil mit Hagel. Es war der sonnigste März seit 1953. Anfang April gab es einige Niederschläge. Anschliessend setzte eine vor allem in der Deutschschweiz spürbare Kälteperiode ein. Während der Befragungsperiode gab es keine grösseren Betriebsstörungen auf Grund der Witterung.

**2005:** Nach dem bereits sehr kalten Februar, als es wegen des kalten Wetters auch im öffentlichen Verkehr Probleme gab, startete der März mit zum Teil rekordtiefen Temperaturen, aber viel Sonnenschein. Ab Mitte Monat erfolgte dann ein Wechsel zu sehr milden Wetter. Niederschläge gab es nur wenig.

**2008:** Im März 2008 war das Wetter sehr wechselhaft. In der ersten Monatshälfte waren die Temperaturen zunächst mild, dies bei teilweise stürmischen Windverhältnissen gegen die Monatsmitte und reichlichen Niederschlägen. In der zweiten Monatshälfte wurde es kalt, die Temperaturen waren im Flachland überdurchschnittlich kalt. Kurz vor den Ostern kehrte der Winter zurück und Schnee fiel bis ins Flachland. Während der Befragungsperiode gab es keine grösseren witterungsbedingte Betriebsstörungen.

**2010:** Die erste Hälfte des Monats März war sehr kalt. Der Kanton Bern wurde trotz kalter Bise im Gegensatz zu anderen Regionen in der Schweiz von winterlichen Strassenverhältnissen mit Schnee und Eis weitgehend verschont. Ab dem 18. März wurde es mit Föhnunterstützung zum Teil frühlinghaft warm. Insgesamt war der März sehr niederschlagsarm. Erst in der letzten Woche kam Regen auf, allerdings mehrheitlich auf der Alpensüdseite. Auf Grund der Witterung kam es zu keinen Störungen im öffentlichen Verkehr.

Abgesehen vom bereits erwähnten Fahrplanwechsel waren während der Befragungsperiode folgende Ereignisse zu verzeichnen, die sich unter Umständen auf die Reaktionen der Befragten im Telefoninterview oder die Teilnahme an der Umfrage via Internet ausgewirkt haben:

### **Fahrplanwechsel**

Geändert wurden die Fahrpläne der Stadtbusse in Biel, Burgdorf, Langenthal und Thun. So verkehren die Stadtbusse in Burgdorf und Langenthal neu im Viertelstundentakt. In Biel fahren die Linien 5 und 7 neu alle Viertelstunde. In der Region Thun gibt es durchgehend direkte Busse zwischen Thun und Sigriswil. Bei den Regionallinien mit guter Nachfrage führte der Kanton schrittweise den Halbstundentakt ein. Zwischen Spiez, Frutigen und Adelboden fahren die Busse beispielsweise täglich während sechs Stunden im Halbstundentakt. Auf der Linie Biel - Moutier entstand mit dem durchgehenden Stundentakt des Regionalexpresses zusammen mit den ICN-Zügen ein Halbstundentakt. Zwischen Langenthal und Huttwil sowie zwischen Ramsei und Langnau und Ramsei - Sumiswald gilt der Halbstundentakt neu den ganzen Tag. Die Bahnlinie Sumiswald - Affoltern - Weier wurde auf Busbetrieb umgestellt. Verbessert wurde in vielen Regionen das Angebot am Abend und in der Nacht. So erhielten im Berner Oberland Wengen, Mürren und Meiringen Spätverbindungen. Im Raum La Neuveville - Montagne de Diesse verkehren die Busse nun am Wochenende bis Mitternacht. Auf verschiedenen Buslinien im Emmental und in der Region Bern werden die Betriebszeiten ausgedehnt. Schliesslich wird der Tarifverbund «Libero» im Seeland in Richtung Lyss und Ins - Erlach ausgeweitet.

### **Mediendiskussionen Ende Februar bis März**

- Ankündigung von Budgetkürzungen beim Bund, was zu Diskussionen über die Schliessung von wenig frequentierten Buslinien in Randregionen führt.
- Ankündigung der Schliessung des Kundencenters im Bahnhof Weissenbühl
- Am 9.3.10 werden Schüsse auf einen BERNMOBIL Bus abgegeben.
- Am 16.3.10 informiert BERNMOBIL über neue Piktogramme und reservierte Sitzen gemäss Behindertengleichstellungsgesetz (ÖV-Knigge).
- Am 24.3.10 findet eine Medienorientierung zu Bahn 2030 statt.
- Es erscheinen laufend Berichte zum Tram Region Bern und zum Regiotram Agglomeration Biel-Bienne.
- Ankündigung von Preiserhöhungen der SBB und in der Folge auch im Tarifverbund «Libero».

### **Gesamterneuerung Stadttangente Bern**

- Ab 1. März Beginn Hauptarbeiten an der Stadttangente. Die Behörden fordern die Fahrzeuglenker/innen auf, vermehrt die öffentlichen Verkehrsmittel zu benützen. Nach einem Monat sind jedoch keine merkbaren Umsteigeeffekte festzustellen, aber auch die befürchteten Verkehrszusammenbrüche bleiben aus. Fachpersonen des Bundesamts für Strassen vermuten, dass die regelmässigen Pendler/innen auf andere Tageszeiten ausweichen.

## 2 Repräsentative Telefonbefragung

### 2.1 Fragebogen

Es wurde der gleiche Fragebogen wie im Jahr 2008 verwendet. Dies gewährleistet einen Langzeitvergleich der Ergebnisse. Seit 2008 wird die Frage nach dem Halbtax-abonnement nicht mehr separat gestellt. Ebenso wird bei der Benotung des ÖV-Angebots auf einzelne für die Zufriedenheit mit dem ÖV weniger relevante Aspekte verzichtet. Für die Befragung im französischsprachigen Kantonsgebiet wurde der Fragebogen übersetzt. Der vollständige Fragebogen ist im Anhang aufgeführt.

### 2.2 Methode der Erhebung

Die Erhebung wurde mittels Computer gestützter Telefoninterviews aus den Telefonlabors von LINK in Zürich und Lausanne realisiert, dies jeweils in der Zeit zwischen 17.30 und 21.00 Uhr. Die Interviewer/innen wurden mündlich instruiert und während der gesamten Befragungszeit überwacht.

#### 2.2.1 Stichprobe

Die Zielgruppe der Telefonbefragung war die sprachassimierte Wohnbevölkerung des Kantons Bern im Alter zwischen 15 und 74 Jahren. Die Stichprobe umfasste 2560 Personen. Für die Gesamtauswertung wurden die Ergebnisse nach der tatsächlichen regionalen Verteilung gewichtet. In einer einleitenden Frage wurde die Häufigkeit der Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel erhoben. Mit Befragten, welche die öffentlichen Verkehrsmittel mindestens selten benützen (N = 1806), wurde das Interview fortgesetzt. Mit Personen, die keine öffentlichen Verkehrsmittel benützen, wurde ein kurzes Interview durchgeführt, um die Gründe für die Nichtnutzung des öffentlichen Verkehrs und die demografischen Angaben zu erheben.

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. Die Quotierungsmerkmale waren das Alter, das Geschlecht und die Erwerbstätigkeit. Insgesamt wurden schliesslich 2560 Interviews realisiert. Für die Auswertung wurde die Stichprobe gewichtet. Wegen der Rundungen kann die Summe der Teilauswertungen leicht vom Total (N) abweichen.

**Tabelle 2.2.1: Zusammensetzung der Stichprobe**

Merkmal	Anzahl ungewichtet	Anzahl gewichtet	%-Anteil gewichtet	Vertrauensbereich
Total	2560	2560		
Männer	1214	1262	49,3%	2,9%
Frauen	1346	1298	50,7%	2,7%
Alter				
15-24-Jährige	423	413	16,1%	4,9%
25-34-Jährige	431	435	17,0%	4,8%
35-44-Jährige	488	494	19,3%	4,5%
45-54-Jährige	532	538	21,0%	4,3%
55-64-Jährige	359	362	14,1%	5,3%
65-74-Jährige	327	319	12,5%	5,5%
Regionen				
RVK 1 Biel, Seeland, Berner Jura	501	535	20,9%	4,5%
RVK 2 Oberaargau	224	200	7,8%	6,7%
RVK 3 Emmental	284	282	11,0%	5,9%
RVK 4 Bern-Mittelland	936	1009	39,4%	3,3%
RVK 5 Oberland-West	388	412	16,1%	5,1%
RVK 6 Oberland-Ost	227	123	4,8%	6,6%



### 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 oben stehenden Tabelle kann der Vertrauensbereich für die Gesamt- und die Teilstichproben abgelesen werden.

Bei der Interpretation der Untersuchungsergebnisse, insbesondere der Teilauswertungen, muss also immer bedacht werden, dass die Werte um den Vertrauensbereich nach oben oder unten abweichen können. Je kleiner die Teilstichprobe ist, desto grösser kann die Abweichung nach oben oder unten ausfallen.

Beim Vergleich mehrerer Umfragen kann sich der statistische Effekt mehrfach 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.

### 2.2.3 Auswertung nach Regionen

Die Untersuchungsergebnisse werden in der Regel auch nach den sechs Regionen der Regionalen Verkehrskonferenzen bzw. neu Regionalkonferenzen ausgewertet:

RVK 1: Biel, Seeland, Berner Jura  
 RVK 2: Oberaargau  
 RVK 3: Emmental  
 RVK 4: RK Bern-Mittelland  
 RVK 5: Oberland West  
 RVK 6: RK 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. Die Abweichungen der Anteile der Altersgruppe sind jedoch gering, so dass Vergleiche mit der Gesamtstichprobe durchaus gerechtfertigt sind.

<b>T 2.2.3</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>RVK1</b>	<b>RVK2</b>	<b>RVK3</b>	<b>RVK4</b>	<b>RVK5</b>	<b>RVK6</b>
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
15-24-Jährige	377	20,9	25,6	26,4	21,2	17,4	23,1	21,3
25-34-Jährige	290	16,1	15,4	12,4	10,8	17,4	17,9	14,6
35-44-Jährige	307	17,0	14,9	17,2	22,0	17,3	15,8	16,4
45-54-Jährige	352	19,5	19,1	22,3	18,5	21,8	10,7	25,0
55-64-Jährige	248	13,7	14,2	12,2	13,5	12,8	15,9	16,4
65-74-Jährige	231	12,8	10,7	9,5	13,9	13,3	16,6	6,3
N	1806		337	108	164	831	273	92

<b>Δ zum Mittelwert</b>	<b>RVK1</b>	<b>RVK2</b>	<b>RVK3</b>	<b>RVK4</b>	<b>RVK5</b>	<b>RVK6</b>
Prozentpunkte (PP)	PP	PP	PP	PP	PP	PP
15-24-Jährige	4,7*	5,5	0,3	-3,5	2,2	0,4
25-34-Jährige	-0,7	-3,7	-5,3	1,3	1,8	-1,5
35-44-Jährige	-2,1	0,2	5,0	0,3	-1,2	-0,6
45-54-Jährige	-0,4	2,8	-1,0	2,3	-8,8	5,5
55-64-Jährige	0,5	-1,5	-0,2	-0,9	2,2	2,7
65-74-Jährige	-2,1	-3,3	1,1	0,5	3,8	-6,5

\* Werte, die insbesondere wegen ihrer Abweichung vom Total besondere Beachtung verdienen, werden hervorgehoben.

### 2.2.4 Wohn- und Arbeitsorts

Weil die Wohn- und die Arbeitssituation bzw. der Ort der Ausbildungsstätte die individuelle Benützung der öffentlichen Verkehr entscheidend beeinflusst, wurde bei allen

Befragten jeweils die Postleitzahl des Wohnorts und des Arbeits- oder Ausbildungs- ortes erhoben. Damit konnte einerseits die oben erwähnte Zuteilung der Befragten zu den Regionen erfolgen. Andererseits konnte festgestellt werden, ob sich der Wohn- oder Arbeitsort in einer Stadt bzw. in einer Gemeinde auf dem Land befinden.

T 2.2.4	Total		ÖV mind. selten	
	N	%	N	%
Arbeits- und Wohnort in der gleichen Stadt	264	10,3	197	10,9
Arbeits- und Wohnort in der gleichen Landgemeinde	248	9,7	128	7,1
Arbeitsort in einer Stadt, Wohnort auf dem Land	346	13,5	221	12,2
Arbeitsort auf dem Land, Wohnort in einer Stadt	82	3,2	58	3,2
Arbeits- und Wohnort in verschiedenen Städten	754	29,5	627	34,7
Arbeits- und Wohnort in verschiedenen Landgemeinden	220	8,6	130	7,2
Kein Arbeits-/Ausbildungsort	646	25,2	445	24,6
N	2560		1806	

2.2.5 Darstellung von Mittelwerten

Die Oberaufsichtskommission (OAK) des Grossen Rates hat im Rahmen ihrer Überprüfungen von Evaluationen und Berichten der Verwaltung auf einen methodischen Aspekt aufmerksam gemacht, der hier besprochen werden soll. Insbesondere bei den Fragen zur Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr (vgl. Kapitel 2.6) sowie bei der Benotung einzelner Elemente des ÖV-Angebots (vgl. Kapitel 2.7) werden zum einfacheren Vergleich der Ergebnisse der verschiedenen Befragungsjahre und der Teilauswertungen Mittelwerte verwendet. Die OAK hat festgestellt, dass die dafür verwendeten Ansätze das Ergebnis tendenziell auf die positive Seite hin verfälschen. Der Grund liegt darin, dass in den Berechnungen der Mittelwert jeweils die 1 statt die 0 für den schlechtesten Wert verwendet wird.

Dazu ist festzuhalten, dass bei ordinalen (also auf abgestuften Antwortkategorien beruhenden) Daten von der Verwendung des Mittelwertes streng statistisch betrachtet ohnehin abzuraten ist. Trotzdem wird das Verfahren auch von Sozialforschungsinstituten oft angewendet, um Untersuchungsergebnisse einfacher vergleichen und darstellen zu können. Auch Schulnoten sind dafür ein Beispiel, erfüllen sie in der Regel die Anforderungen an intervallskalierte Daten doch ebenfalls nicht.

Beruhet die Berechnung der Mittelwerte auf einer Skala z.B. 1 = nicht zufrieden, 2 = eher nicht zufrieden, 3 = eher zufrieden, 4 = sehr zufrieden statt z.B. auf einer Skala 0 = nicht zufrieden, 33,3 = eher nicht zufrieden, 66,6 = eher zufrieden, 100 = sehr zufrieden ergibt sich in der Tat ein etwas höherer Wert, würde dieser in Prozente umgerechnet.

T 2.2.5	N	MW 4-1		N	MW %	
sehr zufrieden	63	4	252	63	100%	63,0%
eher zufrieden	21	3	63	21	66%	13,9%
eher nicht zufrieden	15	2	30	15	33%	4,9%
nicht zufrieden	1	1	1	1	0%	0%
Total	100		346	100		<b>81,9%</b>
Mittelwert			3,46			
Mittelwert in % (= 3,46/4•100)			<b>86,5%</b>			

Weil sämtliche Auswertungen früherer Untersuchungen in der «Variante 4-1» vorliegen und umgerechnet werden müssten, ist die OAK einverstanden, wenn die bisherige Berechnung weiterhin erfolgt, sofern im Abschnitt zu den Methoden auf diesen Umstand hingewiesen wird. Gleichzeitig sei aber betont, dass solche Mittelwerte immer nur für den gleichen Gegenstand verwendet werden, damit nicht Äpfel mit Birnen verglichen werden.

## 2.3 Mobilität der Bevölkerung während der Befragungsperiode

**Im Vergleich zur Befragung von 2008 hat der Anteil der Personen, die angeben, regelmässig mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs zu sein, um knapp fünf Prozentpunkte zugenommen. Das ist eines der auffälligsten Ergebnisse der Studie. Etwas vergrössert hat sich der Anteil der Personen, die ganz selten oder nie unterwegs sind. Zugenommen hat auch die Mobilität nach 20 Uhr. Zu den Hauptverkehrszeiten am Morgen und am Abend sind nach wie vor über zwei Drittel der Bevölkerung mit individuellen oder öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs.**

Die Einstiegsfrage des Telefoninterviews lautet: «Zu welchen Tageszeiten sind Sie in der Regel unterwegs?» Damit werden die Befragten auf das Thema Mobilität vorbereitet. Dann folgt die Frage: «An wie vielen Tagen der Woche benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel?» Sie dient zur Aufteilung der Stichprobe in Personen, die öffentliche Verkehrsmittel benützen und Personen, die mehrheitlich mit individuellen Verkehrsmitteln unterwegs sind. Letzteren werden nur die Fragen zu Mobilitätsgewohnheiten gestellt.

### 2.3.1 Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten

Über zwei Drittel der Bevölkerung sind während der Hauptverkehrszeiten morgens und abends unterwegs. Der leichte Rückgang um 0,7 Prozentpunkte im Vergleich zu 2008 liegt im Bereich der statistischen Schwankungen.

T 2.3.10	2003	2005	2008	2010	M	F	15-25	26-65	65-74
	Total	Total	Total	Total					
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeit	66,8	71,2	68,4	<b>67,7</b>	76,5	59,2	86,6	69,9	29,5
Mittag	21,8	27,0	18,2	<b>19,0</b>	18,8	19,2	19,0	19,7	15,2
tagsüber	39,7	42,6	44,9	<b>40,5</b>	32,8	48,0	28,3	38,2	69,7
nach 20 Uhr	12,5	13,5	11,7	<b>15,2</b>	16,8	13,8	21,9	14,4	10,9
ganz selten	4,6	2,3	1,6	<b>4,0</b>	3,4	4,6	1,1	3,7	9,8
nie	1,5	1,2	0,0	<b>2,9</b>	2,7	3,0	0,1	3,7	2,2
N	2422	2562	2552	<b>2560</b>	1262	1298	448	1786	326

(Wegen der Möglichkeit von Mehrfachantworten ergibt die Summe mehr als 100%.)

T 2.3.11	Δ					
	Total	M	F	15-25	26-65	65-74
	PP	PP	PP	PP	PP	PP
Hauptverkehrszeit	-0,7	-2,2	0,8	-1,9	-2,2	7,1
Mittag	0,8	-1,0	2,6	1,9	0,3	2,5
tagsüber	-4,4	-4,0	-4,8	4,0	-4,9	-11,1
nach 20,00 Uhr	3,5	4,9	2,4	9,3	2,3	3,0
ganz selten	2,4	2,4	2,5	1,1	2,3	5,0
nie	2,9	2,3	2,3	0,1	3,1	1,2

Tagsüber, also zwischen 9 und 11 Uhr bzw. 14 und 16.30 Uhr sind 40 Prozent der Bevölkerung unterwegs. Im Vergleich zu 2008 hat dieser Anteil um 4,4 Prozentpunkte abgenommen. Über den Mittag sind 19% der Bevölkerung unterwegs und am Abend nach 20 Uhr 15,2%. Der Anteil der «Nachtschwärmer» hat um 3,5 Prozentpunkte zugenommen. 6,9% der Befragten geben an, ganz selten oder nie unterwegs zu sein. Dieser Anteil liegt doch 4,3 Prozentpunkte höher als 2008 und ist wieder etwa gleich wie im Jahr 2003.

Die Teilauswertungen bestätigen die Beobachtungen im Alltag und sind deshalb nicht überraschend:

- Zu den Hauptverkehrszeiten Männer (76,5%) häufiger unterwegs als Frauen (59,2%). Die Mobilität zu den Hauptverkehrszeiten nimmt mit zunehmenden Alter ab: Unter-

wegs sind morgens und abends 88% der 15–24-Jährigen, 73,7% der 24–34-Jährigen und 72,4% der 35–44-Jährigen, aber nur noch 60,8% der 55–64-Jährigen und 30,8% der 65–74-Jährigen.

- Im Gegensatz dazu sind ältere Menschen tagsüber häufiger unterwegs (55–64: 46,7%, 65–74: 69,9%), Frauen häufiger als Männer, was aber auch auf den höheren Anteil an Frauen in diesen Altersgruppen zurückzuführen ist.
- Über die Mittagszeit sind Personen mit Arbeits-/Ausbildungs- und Wohnort in der selben Stadt (27,1%) beziehungsweise mit Arbeits-/Ausbildungs- und Wohnort auf dem Land (24,6%) häufiger unterwegs.
- Nach 20 Uhr schliesslich sind die 15–24-Jährigen (20,5%) am häufigsten unterwegs.

Unterschiede in der Mobilität nach Tageszeiten ergeben sich je nach Häufigkeit der Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel (vgl. 2.3.2). Die regelmässigen ÖV-Benützer/innen sind zu den Hauptverkehrszeiten und nach 20 Uhr häufiger unterwegs als der Durchschnitt. Dies kann zum Teil damit begründet werden, dass die 15–24-Jährigen, die am häufigsten dem ÖV den Vorzug geben (müssen), in dieser Teilstichprobe überdurchschnittlich vertreten sind.

	2010					
	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten	nie
	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeit	67,7	86,5	65,0	62,5	53,4	64,0
Mittag	19,0	20,3	19,6	19,5	17,5	18,3
tagsüber	40,5	32,4	53,0	47,6	47,5	34,4
nach 20,00 Uhr	15,2	20,7	17,8	14,1	9,3	13,6
ganz selten	4,0	0,2	1,1	3,1	11,8	4,6
nie	2,9	0,0	0,0	0,4	0,5	9,0
N	2560	644	300	433	428	754

Zwischen den Regionen sind die Unterschiede in der Mobilität nach Tageszeiten eher gering. Einzig in der Region Bern-Mittelland liegt der Anteil der zu den Hauptverkehrszeiten mobilen Menschen etwas stärker über dem Durchschnitt.

	2010						
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6
	%	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeit	67,7	66,3	69,9	66,3	70,3	65,1	61,2
Mittag	19,0	19,5	19,5	18,2	19,2	17,9	20,5
tagsüber	40,5	36,8	39,8	44,0	40,7	40,4	48,3
nach 20,00 Uhr	15,2	12,9	14,7	16,3	16,1	13,8	21,4
ganz selten	4,0	5,4	4,4	4,8	2,6	4,9	3,9
nie	2,9	5,5	3,5	2,8	1,3	2,6	4,3
N	2560	535	200	282	1009	412	123

### 2.3.2 Häufigkeit der ÖV-Benützung

Der so genannte Modal Split, also die Anteile der benützten Transportmittel, wurde in den 80-er und 90-er Jahren besonders aufmerksam beobachtet. Man hoffte, dass sich die verstärkten Anstrengungen zur Förderung der öffentlichen Verkehrsmittel in diesen Werten bemerkbar machen würde. Man stellte jedoch fest, dass die öffentlichen Verkehrsmittel zwar häufiger benützt wurden, gleichzeitig aber auch die Mobilität mit den individuellen Verkehrsmitteln zunahm. Daraus wurde geschlossen, dass sich die individuellen Gewohnheiten der Mobilität eben nur sehr langsam verändern und stark von jeweiligen Lebensumständen abhängig sind.

Nichtsdestotrotz ist der Modal Split von grossem Interesse. Er kann aber auf verschiedene Arten erhoben werden. Die genauesten Angaben erhält man mit Verkehrszählungen. Sehr zuverlässig sind auch Stichtagserhebungen, wie sie beim Mikrozensus oder auch in Tarifverbänden zur Verteilung der Einnahmen unter den Transport-

unternehmungen zur Anwendung kommen. Die Befragten müssen detailliert angeben, wie sie am Vortag unterwegs waren.

Die schwächste Form der Untersuchung ist eine allgemeine Frage, wie sie auch in dieser Studie gestellt wird: «An wie vielen Tagen in der Woche benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel?» Die Gefahr besteht, dass sich die Befragten nicht genau erinnern oder auf Grund der sozialen Erwünschtheit ihr Mobilitätsverhalten «geschönt» beschreiben. Ausserdem sagt die Häufigkeit der ÖV-Benützung nichts über die tatsächlich mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückgelegten Fahrstrecken aus. Dies alles muss in Betracht gezogen werden, wenn das bemerkenswerte und erfreuliche Ergebnis der diesjährigen Befragung interpretiert wird. Dass die Veränderung auf einen Umsteigeeffekt im Zusammenhang mit der Erneuerung der Stadttangente zurückzuführen ist, wäre eine wissenschaftlich nicht haltbare Schlussfolgerung.

Der Anteil der Befragten, die öffentliche Verkehrsmittel mindestens selten benützen, hat gegenüber 2008 um 4,6 Prozentpunkte von 66% auf 70,6% zugenommen. Bei Personen, die öffentliche Verkehrsmittel häufig (also an mindestens 1–5 Tagen pro Woche benützen) beträgt die Zunahme 5,5 Prozentpunkte von 48,3% auf 53,8%.

T 2.3.21	2003	2005	2008	2010	Δ			ΔT	
	Total	Total	Total	Total		08/10	M	F	M
	%	%	%	%	PP	%	%	PP	PP
mindestens 5 Tage	23,2	23,5	22,6	<b>25,2</b>	2,6	<b>28,0</b>	22,4	2,8	-2,8
3-4 Tage	8,9	9,8	9,5	<b>11,7</b>	2,2	9,6	13,8	-2,1	2,1
1-2 Tage	14,9	16,4	16,2	<b>16,9</b>	0,7	14,6	19,1	-2,3	2,2
selten	19,8	17,4	17,7	<b>16,7</b>	-1,0	14,6	18,8	-2,1	2,1
nie	33,1	32,8	34,0	<b>29,4</b>	-4,6	33,1	25,9	3,7	-3,5
N	2422	2562	2552	<b>2560</b>		1262	1298		

In der Befragung wirkt sich der höhere Anteil an ÖV-Benützer/innen auf die Grösse der Stichprobe bzw. auf die Anzahl der Personen aus, mit denen das vollständige Interview mit allen Fragen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln durchgeführt wurde (2003: 1621, 2005: 1722, 2008: 1685, 2010: 1806).

T 2.3.22	2010						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	25,2	<b>60,7</b>	26,3	15,5	17,7	17,2	14,2
3-4 Tage	11,7	9,4	13,0	9,4	11,9	12,0	16,1
1-2 Tage	16,9	15,5	14,0	17,8	17,5	18,7	18,3
selten	16,7	5,9	13,3	19,4	18,4	20,7	23,8
nie	29,4	8,6	33,2	37,8	34,5	31,5	27,6
N	2560	413	435	494	538	362	319

Der höhere Anteil an ÖV-Benützer/innen kann sich auf die Ergebnisse auswirken, ähnlich wie die höhere Stimmbeteiligung bei einer Volksabstimmung. In unserer Befragung ist zum Beispiel der Anteil der Altersgruppen 15–24 gegenüber 2008 überdurchschnittlich gewachsen (+7,5 Prozentpunkte). Wie noch zu sehen sein wird, sind sie am häufigsten mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs, beurteilen diese aber auch sehr differenziert und mitunter recht kritisch.

T 2.3.23	Δ						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
mindestens 5 Tage	2,6	<b>7,5</b>	2,7	-2,3	3,0	1,1	0,8
3-4 Tage	2,2	0,3	2,9	2,9	3,5	3,1	0,4
1-2 Tage	0,7	1,6	1,1	-0,1	0,8	1,3	-1,5
selten	-1,0	-1,6	-2,7	1,3	-2,6	-2,4	3,7
nie	-4,6	-7,6	-4,2	-1,9	-4,7	-2,8	-3,4

Die Teilauswertungen ergeben einige Unterschiede, die sich ebenfalls in den weiteren Ergebnissen (z.B. zur Zufriedenheit mit ÖV) auswirken. Folgende Merkmalsgruppen benützen die öffentlichen Verkehrsmittel wie die 15–24-Jährigen überdurchschnittlich häufig:

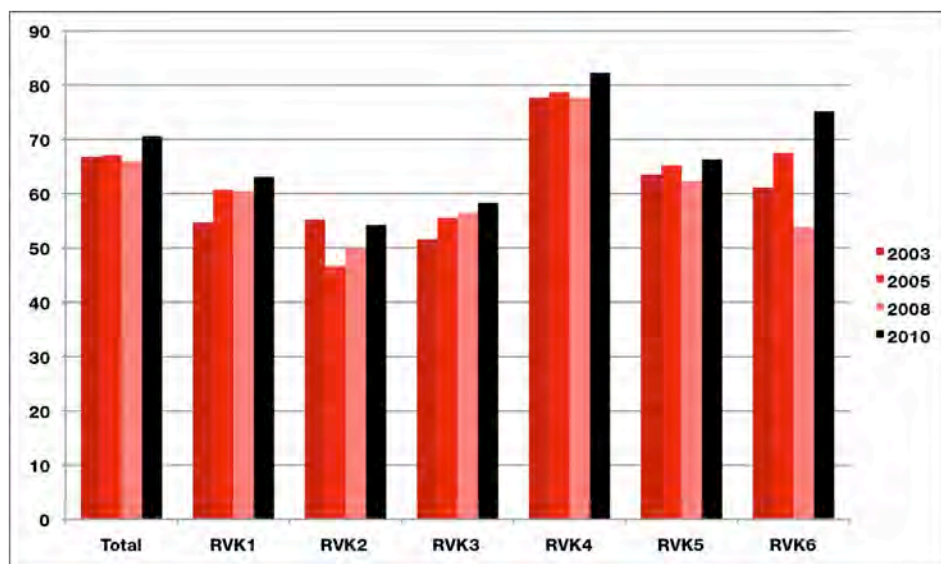
- Personen, die von einer Stadt zur andern zur Arbeit oder Ausbildung pendeln (43,4%),
- Befragte, die in der Region Bern-Mittelland (RVK 4) leben (35.9%) sowie
- Personen, die vom Land in die Stadt zur Arbeit oder Ausbildung pendeln (32,8%).

Umgekehrt benützen Personen, die in der gleichen Stadt wohnen und arbeiten oder zur Schule gehen, die öffentlichen Verkehrsmittel nicht ganz so häufig (17,1% an mind. 5 Tagen). Sie sind vermutlich auch oft zu Fuss oder mit dem Velo unterwegs.

Auch diese Ergebnisse entsprechen den Beobachtungen im Alltag und müssen nicht weiter erklärt werden, abgesehen vielleicht von der RVK 4, wo mehrere Einflüsse wirken: Bevölkerungsstruktur, Lebens- und Arbeitssituation, gut ausgebautes Angebot im öffentlichen Verkehr etc. Am tiefsten ist der Wert der regelmässigen ÖV-Benützer/innen bei Personen, die auf dem Land wohnen und arbeiten (3,4%). Das wirkt sich auf die entsprechenden Anteile in den eher ländlichen Regionen der RVK 2, 3, 5 und 6 aus. Die Anteile der Personen, die nie mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind, sind in den RVK 2 und 3 am grössten.

	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
mindestens 5 Tage	25,2	21,5	16,9	15,0	35,9	16,9	17,8
3-4 Tage	11,7	7,9	10,2	9,1	15,6	11,6	6,0
1-2 Tage	16,9	15,9	10,6	14,3	17,3	18,5	29,3
selten	16,7	17,6	16,6	20,0	13,6	19,4	22,1
nie	29,4	36,9	45,8	41,7	17,7	33,7	24,8
N	2560	535	200	282	1009	412	123

Grafik 2.3.2  
 Personen, die öffentliche Verkehrsmittel mindestens selten benützen nach Regionen (N 2560)



Die Zunahme der ÖV-Benützung (bzw. der potenziellen ÖV-Benützer/innen) ist in allen Regionen zu beobachten, besonders auffällig in der RVK 6, wobei dort allerdings der grosse Vertrauensbereich (vgl. 2.2.2) auf Grund der kleineren Teilstichprobe zu beachten ist (N = 123). Der Anteil der ÖV-Benützer/innen, die an 1-2 Tagen öffentliche Verkehrsmittel benützen, ist überdurchschnittlich hoch.

2.3.3 ÖV-Benützung am Wochenende

«Benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel auch am Wochenende?» Diese Frage wurde jenen Befragten gestellt, die an mindestens 1-2 Tagen pro Woche mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind. Zwei Drittel der Befragten tun dies regelmässig. Dieser Anteil ist wiederum leicht gewachsen und beträgt nun 67,2%.

T 2.3.30	2003	2005	2008	2010	Δ	M	F	ΔT	F
	Total	Total	Total	Total					
	%	%	%	%	PP	%	%	PP	PP
ja, in der Regel	61.3	59.9	66.7	67.2	0.5	67.2	67.1	0	-0.1
ja, weite Strecken	15.4	14.1	12.1	12.5	0.4	14.0	11.1	1.5	-1.4
nein	23.1	26.0	20.9	20.3	-0.6	18.8	21.6	-1.5	1.3
N	1139	1275	1233	1377		660	717		

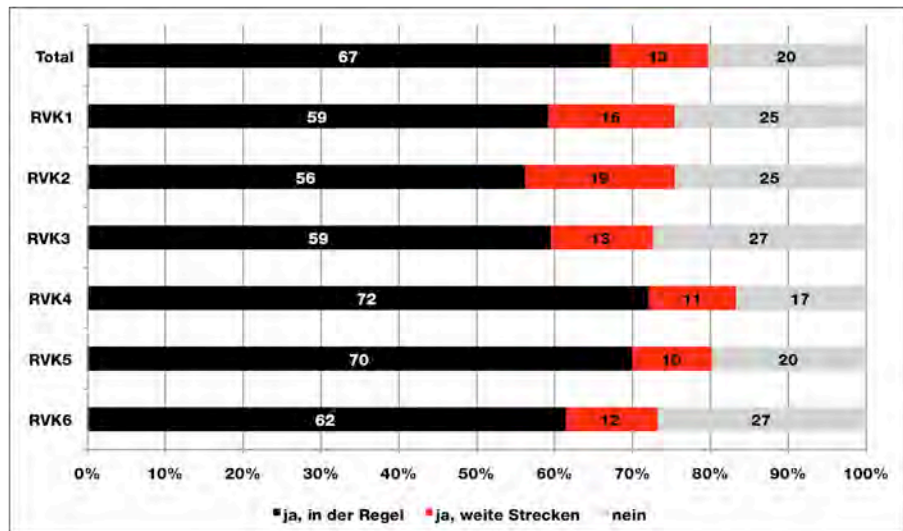
Wie schon unter der Woche sind jüngere Menschen auch am Samstag und Sonntag überdurchschnittlich häufig und regelmässig mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs (76,3%), was wohl in erster Linie mit der Verfügbarkeit eines eigenen Motorfahrzeugs und den Lebensgewohnheiten (hohe Mobilität in der Freizeit) zusammenhängt.

T 2.3.31	2010						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
ja, in der Regel	67.2	76.3	70.6	66.0	60.4	62.5	58.9
ja, weite Strecken	12.5	8.6	11.1	10.1	17.7	14.8	16.0
nein	20.3	15.1	18.4	23.4	21.9	22.7	25.1
N	1377	353	232	211	253	173	155

Dass die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel in der RVK 4 besonders hoch ist, hängt mit guten ÖV-Angebot und der Bevölkerungsstruktur zusammen.

T 2.3.32	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
ja, in der Regel	67.2	59.2	56.3	59.0	72.1	69.9	61.5
ja, weite Strecken	12.5	16.2	19.2	13.0	11.2	10.2	11.7
nein	20.3	24.6	24.6	27.1	16.7	19.8	26.8
N	1377	242	75	108	693	194	65

Grafik 2.3.32  
Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel am Wochenende nach Regionen der Personen, die an mindestens 1-2 Tagen pro Woche die öffentlichen Verkehrsmittel benützen (N 1377)



**2.4 Spezifische Fragen zur ÖV-Benützung**

**Im Vergleich mit 2008 ist eine Zunahme um 7,3 Prozentpunkte im Bahn Regionalverkehr zu verzeichnen. Bei den übrigen Transportmitteln veränderten sich die Anteile nur schwach. Über die Hälfte der ÖV-Kundinnen und -Kunden besitzt ein Strecken-, Verbund- oder Generalabonnement.**

Personen, die angeben, an 1-2 Tagen pro Woche oder häufiger mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs zu sein (N = 1377), wurden nach den am häufigsten benutzten Verkehrsmitteln und ihren Fahrausweise gefragt.

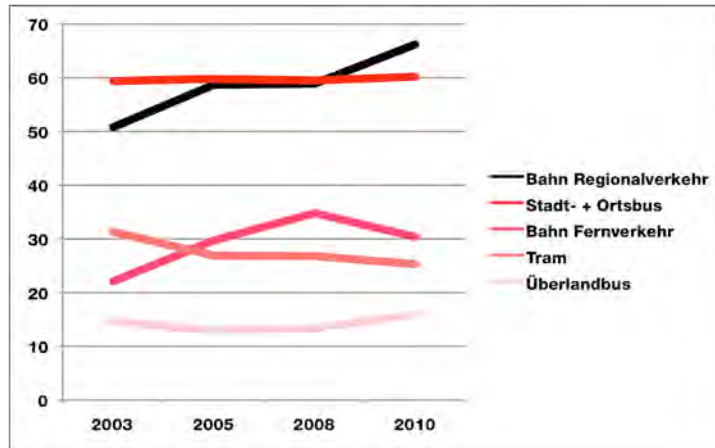
**2.4.1 Benützte Transportmittel**

Obschon das Angebot der öffentlichen Verkehrsmittel nur schrittweise und über viele Jahre hinweg verändert bzw. verbessert werden kann, und sich auch die Siedlungsstruktur nur mittel- und langfristig verändert, zeigen sich seit 2003 gewisse Verschiebungen bei den Anteilen der benützten Transportmittel. Auffällig ist insbesondere die Zunahme um 15,4 Prozentpunkte bei regionalen Bahnverkehr.

T 2.4.10	2003	2005	2008	2010	Δ	M	F	ΔT	
	Total	Total	Total	Total				08/10	M
	%	%	%	%	PP	%	%	PP	PP
Tram	31,3	26,9	26,8	<b>25,3</b>	-1,5	28,4	22,4	3,1	-2,9
Stadt- + Ortsbus	59,4	59,8	59,5	<b>60,2</b>	0,7	55,9	64,2	-4,3	4,0
Überlandbus	14,6	13,0	13,4	<b>15,9</b>	2,5	16,1	15,7	0,2	-0,2
Bahn Fernverkehr	22,1	29,7	34,8	<b>30,4</b>	-4,4	32,9	28,1	2,5	-2,3
Bahn Regionalverkehr	50,8	58,7	58,9	<b>66,2</b>	7,3	65,1	67,2	-1,1	1,0
N	1139	1275	1233	<b>1377</b>		660	717		

Die Summen ergeben mehr als 100%, weil die Befragten verschiedene Verkehrsmittel angeben konnten.

Grafik 2.4.1  
In der Regel benützte Transportmittel  
(N = 1377)



In den Teilauswertungen fällt auf, dass bei den 15–24-Jährigen der Anteil im Bahn Regionalverkehr (76,1%) am höchsten ist. Im Fernverkehr ist mit 35,6% der Anteil der 25–34-Jährigen am höchsten.

Die übrigen Unterschiede sind geographisch bedingt: Tram und Bus werden von Personen mit Wohn- und Arbeitsort in der Stadt am meisten genannt. Umgekehrt benützen auf dem Land wohnende Personen häufiger die Bahn. Diese Unterschiede manifestieren sich auch in den Teilauswertungen nach Regionen:



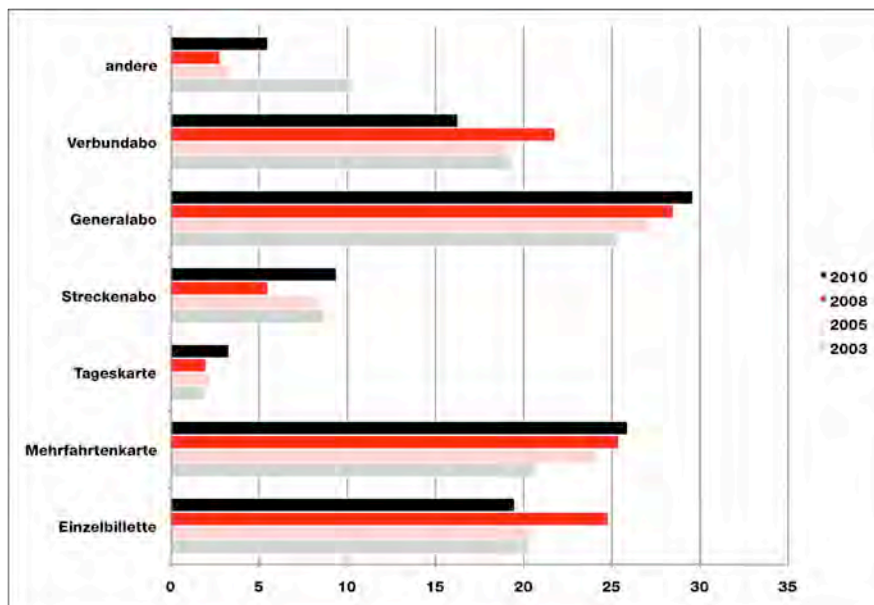
T 2.4.11	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	%	%	%	%	%	%	%
Tram	25,3	6,2	14,4	9,4	41,9	8,8	7,6
Stadt- + Ortsbus	60,2	47,6	40,1	41,2	68,2	71,2	44,1
Überlandbus	15,9	19,6	11,5	11,8	15,5	13,4	25,5
Bahn Fernverkehr	30,4	37,2	39,8	31,8	22,1	41,5	47,0
Bahn Regionalverkehr	66,2	66,6	74,1	85,4	64,8	56,5	66,9
N	1377	242	75	108	693	194	65

2.4.2 Benützte Fahrausweise

«Welchen Fahrausweis benützen Sie für die Fahrten mit dem öffentlichen Verkehr?»  
 55,3% der Befragten besitzen als Vielfahrer/in ein General-, Verbund- oder Streckenabonnement. Die ÖV-Benützer/innen kalkulieren genau, sie nehmen auch kleine Preisvorteile wahr oder reagieren auf Preiserhöhungen. Dies könnte eine Erklärung für den Rückgang um 5,5 Prozentpunkte bei den Verbundabonnements sein. Etwas abgebremst wurde der Anstieg beim Generalabonnement. Vielleicht ist das Potenzial langsam ausgeschöpft, vielleicht hat sich aber auch die Wirtschaftskrise ausgewirkt. Der hohe Anteil der Streckenabonnemente (9,4%) könnte auch auf Verwechslungen mit dem Verbundabonnement oder der Mehrfahrtenkarte zurückzuführen sein.

T 2.4.21	2003	2005	2008	2010	Δ			ΔT	
	Total	Total	Total	Total	08/10	M	F	M	F
	%	%	%	%	PP	%	%	PP	PP
Einzelbillette	20,3	20,4	24,8	19,5	-5,3	20,1	18,9	0,6	-0,6
Mehrfahrtenkarte	20,7	24,1	25,4	25,9	0,5	20,8	30,6	-5,1	4,7
Tageskarte	1,9	2,2	2,0	3,3	1,3	3,4	3,3	0,1	0,0
Streckenabonnement	8,7	8,2	5,5	9,4	3,9	8,9	9,7	-0,5	0,3
Generalabonnement	25,3	27,0	28,5	29,6	1,1	31,5	27,8	1,9	-1,8
Verbundabonnement	19,3	19,2	21,8	16,3	-5,5	17,1	15,6	0,8	-0,7
andere	10,2	3,3	2,8	5,5	2,7	6,5	4,5	1,0	-1,0
N	1139	1275	1233	1377		660	717		

Grafik 2.4.2  
 Benützte Fahrausweise der Befragten, die den ÖV an mindestens 1-2 Tagen pro Woche nutzen (N = 1377)



In dieser Grafik nicht dargestellt ist das Halbtaxabonnement, weil es in Kombination mit verschiedenen Fahrausweisen benutzt werden kann. 36,7% der Befragten geben an, ein Halbtaxabonnement zu besitzen. Am höchsten ist der Anteil der Halbtax-Kunden bei Personen, die nur an 1-2 Tagen die öffentlichen Verkehrsmittel benützen. Hoch ist er auch bei Personen, die auf dem Land wohnen und arbeiten (52,9%). Bei

dieser Bevölkerungsgruppe benützen aber auch 20,1% den ÖV, ohne eine Vergünstigung in Anspruch zu nehmen.

Wer gibt welchem Fahrausweis den Vorzug? 41,2% der 15–24-Jährigen besitzen ein Generalabonnement, aber nur 18,1% der 35–44-Jährigen. Die drei Altersgruppen zwischen 35–74 besitzen andererseits überdurchschnittlich häufig eine Mehrfahrtenkarte (33,2–34,3%).

	2010						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Einzelbillette	19,5	14,5	23,3	26,7	21,7	16,7	15,1
Mehrfahrtenkarte	25,9	14,3	19,8	33,2	31,4	33,6	34,3
Tageskarte	3,3	2,0	4,1	1,5	2,4	5,6	6,7
Streckenabonnement	9,4	11,8	9,3	7,9	6,9	13,4	5,2
Generalabonnement	29,6	41,2	34,2	18,1	22,5	25,8	27,7
Verbundabonnement	16,3	18,9	17,6	15,1	19,1	8,8	13,9
andere	5,5	7,4	3,0	6,7	4,3	2,8	8,0
N	1377	353	232	211	253	173	155

In der unten stehenden Tabelle ist ersichtlich, dass der Rückgang bei den Einzelbilletten bei der Altersgruppe 65–74 mit 15,4 Prozentpunkten am stärksten war.

	Δ						
	08/10	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
Einzelbillette	-5,3	-8,2	1,4	-3,5	-0,5	-7,3	-15,4
Mehrfahrtenkarte	0,5	6,5	-3,0	1,0	-1,5	-0,4	0,9
Tageskarte	1,3	1,7	2,4	0,2	1,4	-0,7	2,8
Streckenabonnement	3,9	0,5	6,1	4,1	2,9	10,7	-0,2
Generalabonnement	1,1	5,7	1,1	-2,8	0,1	1,3	-3,0
Verbundabonnement	-5,5	-8,3	-7,1	-2,5	-2,9	-12,8	0,9
andere	2,7	1,6	1,1	5,5	2,6	-0,4	6,1

Die übrigen Anteile der Fahrausweise lassen sich einfach mit der Lebenssituation der jeweiligen Merkmalsgruppe erklären:

- Personen, die auf dem Land wohnen und arbeiten benützen häufiger Einzelbillette, wie erwähnt mit und ohne Halbtaxabonnement.
- Jede zweite Person, die auf dem Land wohnt und in der Stadt arbeitet, klassische Pendler also, besitzt ein Generalabonnement.
- Personen, die von einer Stadt in die andere pendeln, kaufen überdurchschnittlich oft Verbund- (24,8%) und Streckenabonnemente (12,2%).
- Tägliche ÖV-Benützer/innen besitzen entweder ein General- (45,5%), ein Verbund- (24,6%) oder ein Streckenabonnement (14,0%).

Im Vergleich der Regionen ist der Anteil der ÖV-Benützer/innen mit einem Verbundabonnement in der RVK 4 sehr viel höher als in den anderen Regionen. Beim Generalabonnement haben sich die Anteile gegenüber 2008 angeglichen. Auffällig sind die Unterschiede bei den Mehrfahrtenkarten zwischen der RVK 1 und der RVK 2. Der tiefe Anteil bei den Mehrfahrtenkarten in der RVK 1 hängt wohl auch damit zusammen, dass in Biel im Vergleich zu Einzelbilletten kein Rabatt gewährt wird.

	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
Einzelbillette	19,5	32,3	19,9	17,7	13,9	22,6	24,5
Mehrfahrtenkarte	25,9	15,7	35,0	30,5	25,8	32,8	27,2
Tageskarte	3,3	3,3	4,6	3,7	2,5	5,1	5,3
Streckenabonnement	9,4	14,2	2,3	8,4	9,7	7,1	4,1
Generalabonnement	29,6	28,2	35,3	30,1	27,1	36,5	33,4
Verbundabonnement	16,3	9,3	8,5	6,6	25,0	5,4	7,1
andere	5,5	3,5	4,6	6,7	6,6	3,2	6,7
N	1377	242	75	108	693	194	65

## 2.5 Motivation zur ÖV-Benützung

**Die beiden Hauptgründe für die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel sind stabil: 1. Das Reisen mit dem ÖV ist angenehmer (24,5%). 2. Ich habe kein Motorfahrzeug zur Verfügung (20,8%). Beständig sind auch die beiden Hauptgründe für die Wahl individueller Transportmittel: schlechte ÖV-Verbindungen (22,5%) sowie die grössere Flexibilität und Unabhängigkeit (13,2%).**

Mit einer offenen Frage, also ohne Antwortvorgaben, wird nach dem wichtigsten Grund gefragt, der für oder gegen die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel spricht. Neben den Lebensumständen (Wohn-, Arbeits- oder Ausbildungsort) stehen Komfortansprüche und allgemeine Einstellungen zur Mobilität im Vordergrund.

### 2.5.1 Wichtigster Grund für die Benützung des ÖV

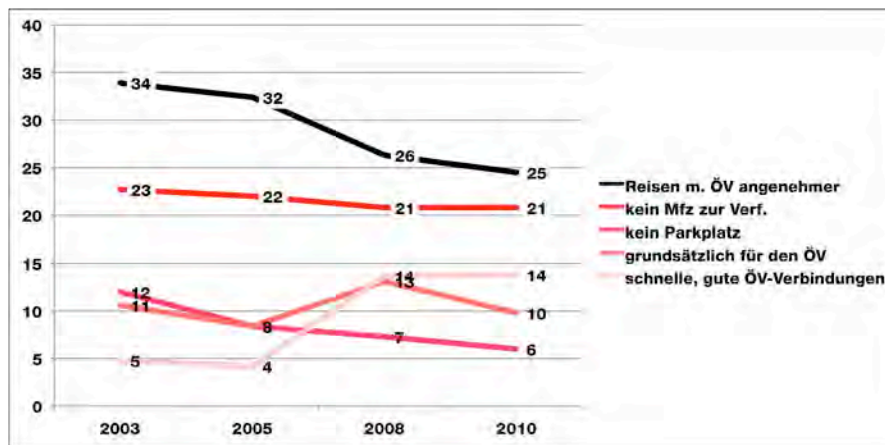
Im Vergleich der vier Befragungen hat der jeweils meistgenannte Grund für die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel etwas an Terrain eingebüsst. Trotzdem sagt aber immer noch ein Viertel der Befragten spontan, Reisen mit öffentlichen Verkehrsmitteln sei angenehmer als die Fahrt mit dem Auto, dem Zweirad oder zu Fuss unterwegs zu sein. Ob die 20,8% der Befragten ohne Motorfahrzeug dem ÖV treu blieben, wenn ihnen eines zur Verfügung stünde, bleibt offen.

T 2.5.11	2003	2005	2008	2010	M	F
	Total	Total	Total	Total		
	%	%	%	%	%	%
Reisen mit ÖV angenehmer	33,9	32,4	26,3	<b>24,5</b>	26,4	22,7
schnelle, gute Verbindungen	4,8	4,2	13,7	<b>13,8</b>	14,6	13,1
grundsätzlich für den ÖV	10,6	8,4	13,1	<b>9,8</b>	9,1	10,5
ÖV ist billiger	3,8	4,8	4,9	<b>4,6</b>	5,9	3,3
Freizeitaktivitäten	1,6	1,1	1,0	<b>2,5</b>	3,7	1,4
ÖV für Weg Arbeit/Ausbildung	0,0	3,1	1,3	<b>1,9</b>	1,8	1,9
Pünktlichkeit	0,0	0,7	0,1	<b>0,9</b>	1,0	0,7
mit dem ÖV in die Stadt	0,0	0,9	0,8	<b>0,6</b>	0,5	0,7
Unabhängig, flexibel mit ÖV	0,0	0,4	0,0	<b>0,6</b>	0,7	0,4
ÖV zum Einkaufen	0,0	0,4	0,3	<b>0,4</b>	0,0	0,7
Haltestelle in der Nähe	0,0	0,2	0,0	<b>0,4</b>	0,2	0,6
<b>ÖV-Gründe</b>	<b>54,7</b>	<b>56,6</b>	<b>61,5</b>	<b>60,0</b>	<b>63,9</b>	<b>56,0</b>
kein Motorfahrzeug zur Verfügung	22,7	22,0	20,8	<b>20,8</b>	17,5	23,8
kein Parkplatz	12,0	8,4	7,3	<b>6,0</b>	5,8	6,2
kein Auto/Ausweis	3,7	2,8	2,4	<b>3,1</b>	1,6	4,5
ÖV je nach Witterung	0,9	1,5	0,6	<b>1,9</b>	2,1	1,8
Parkplatzprobleme	1,3	2,3	2,4	<b>1,5</b>	1,7	1,3
Distanz Velo/zu Fuss zu gross	0,0	0,9	1,1	<b>1,1</b>	1,5	0,8
Nimmt ungern Auto	0,0	0,4	0,5	<b>1,1</b>	1,0	1,1
kein Stau	0,3	1,0	0,3	<b>1,0</b>	0,9	1,1
Beschäftigung während Fahrt	0,8	0,4	0,6	<b>0,8</b>	1,2	0,4
Alkoholkonsum	0,0	0,9	0,7	<b>0,6</b>	1,2	0,1
Sicherheit	1,2	0,8	0,2	<b>0,4</b>	0,5	0,3
<b>IV-Gründe</b>	<b>42,9</b>	<b>41,4</b>	<b>36,9</b>	<b>38,3</b>	<b>35,0</b>	<b>41,4</b>
Andere Gründe	1,9	1,0	1,4	<b>1,2</b>	1,0	1,9
Weiss nicht, keine Angabe	0,5	1,0	0,2	<b>0,5</b>	0,3	0,7
<b>Andere Gründe</b>	<b>2,4</b>	<b>2,0</b>	<b>1,6</b>	<b>1,7</b>	<b>1,3</b>	<b>2,6</b>
N	1139	1275	1233	1377	660	717

Zur einfacheren Unterscheidung der Gründe, die auf Vorzüge der öffentlichen Verkehrsmittel zurückzuführen sind, und den mit Nachteilen der individuellen Verkehrsmittel verbundenen Gründen, sind die Aussagen in der obigen Tabelle gruppiert dargestellt. Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung der meistgenannten Hauptgründe

von 2003 bis 2010. Dem rückläufigen Trend beim angenehmeren Reisen mit dem ÖV steht eine Zunahme der Nennungen «schnelle, gute ÖV-Verbindungen» gegenüber.

Grafik 2.5.1  
Hauptgrund für die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel für die Befragten, die den ÖV an mindestens 1-2 Tagen benützen (N = 1377)



Befragte der Altersgruppe der 18–24-Jährigen schätzen zwar die guten ÖV-Verbindungen etwas häufiger als die älteren Befragten, doch wird als wichtigster Grund am häufigsten das fehlende Motorfahrzeug (29,4%) genannt. So argumentieren auch 23,8% der Frauen, bei denen das angenehmere Reisen mit dem ÖV ebenfalls erst an zweiter Stelle (22,7%) folgt. Auch die täglichen Pendler erwähnen das fehlende Motorfahrzeug an erster Stelle (26,8%). Das angenehmere Reisen mit dem ÖV folgt erst auf Platz zwei mit 21,6%.

	2010						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
Reisen mit ÖV angenehmer	24,5	18,2	25,0	24,5	31,6	27,8	22,4
schnelle, gute Verbindungen	13,8	16,8	13,4	13,2	11,1	11,7	15,2
grundsätzlich für den ÖV	9,8	5,4	5,5	11,9	14,7	15,2	9,7
ÖV ist billiger	4,6	7,0	4,7	4,6	4,0	2,7	1,9
Freizeitaktivitäten	2,5	1,9	3,1	1,3	1,5	3,0	5,6
ÖV für Weg Arbeit/Ausbildung	1,9	3,1	1,8	1,7	2,0	1,0	0,0
Pünktlichkeit	0,9	0,6	0,9	2,1	0,4	1,2	0,0
mit dem ÖV in die Stadt	0,6	0,8	0,5	0,5	0,4	0,6	0,6
Unabhängig, flexibel mit ÖV	0,6	1,6	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0
ÖV zum Einkaufen	0,4	0,0	0,5	0,9	0,0	0,6	0,6
Haltestelle in der Nähe	0,4	0,6	0,0	0,0	0,4	0,6	0,6
<b>ÖV-Gründe</b>	<b>60,0</b>	<b>56,0</b>	<b>55,4</b>	<b>60,7</b>	<b>66,5</b>	<b>65,0</b>	<b>56,6</b>
kein Motorfahrzeug zur Verfügung	20,8	29,4	24,9	17,2	13,9	15,3	17,7
kein Parkplatz	6,0	1,8	7,2	6,7	6,9	10,5	6,1
kein Auto/Ausweis	3,1	5,3	2,8	2,5	0,9	1,7	4,5
ÖV je nach Witterung	1,9	1,5	0,9	2,9	3,1	1,5	1,9
Parkplatzprobleme	1,5	0,3	1,4	2,6	1,5	0,6	3,9
Distanz Velo/zu Fuss zu gross	1,1	2,1	1,4	0,9	0,7	0,0	0,7
Nimmt ungern Auto	1,1	0,0	0,7	1,7	1,7	1,1	2,0
kein Stau	1,0	0,9	0,9	0,5	1,3	1,2	1,3
Beschäftigung während Fahrt	0,8	0,9	0,7	1,6	1,1	0,0	0,0
Alkoholkonsum	0,6	0,3	1,0	1,0	0,8	0,0	0,6
Sicherheit	0,4	0,2	0,9	0,0	0,0	1,2	0,0
<b>IV-Gründe</b>	<b>38,3</b>	<b>42,7</b>	<b>42,8</b>	<b>37,6</b>	<b>31,9</b>	<b>33,1</b>	<b>38,7</b>
Andere Gründe	1,2	1,0	1,5	0,7	1,2	1,3	2,5
Weiss nicht, keine Angabe	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,6
<b>Andere Gründe</b>	<b>1,7</b>	<b>1,0</b>	<b>1,5</b>	<b>0,7</b>	<b>1,2</b>	<b>1,9</b>	<b>3,1</b>
N	1377	353	232	211	253	173	155

Von den 45–64-Jährigen wird das fehlende Motorfahrzeug weniger oft erwähnt. Sie geben dafür etwas häufiger an, grundsätzlich für den ÖV eingestellt zu sein. Ob das

auf für diese Generation typische Einstellungen oder die Lebensumstände zurückzuführen ist, kann mit dieser Untersuchung nicht nachgewiesen werden.

Im Vergleich der Teilauswertungen nach Regionen fällt auf, dass in der RVK 1 und 5 die IV-Gründe etwas häufiger sind als in den übrigen Regionen. Am meisten Gründe im Zusammenhang mit dem ÖV werden in den RVK 2 und 3 genannt. In der RVK 3 werden zudem die guten Verbindungen am häufigsten erwähnt (19,1%). Im Übrigen sind die Unterschiede zwischen den Regionen geringer als in früheren Befragungen.

	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	%	%	%	%	%	%	%
Reisen mit ÖV angenehmer	24,5	23,6	29,6	22,3	25,8	18,9	27,8
schnelle, gute Verbindungen	13,8	9,2	13,3	19,1	14,8	15,8	6,4
grundsätzlich für den ÖV	9,8	10,9	8,2	13,1	9,4	8,3	11,6
ÖV ist billiger	4,6	5,8	8,2	5,6	3,4	5,3	3,5
Freizeitaktivitäten	2,5	2,6	3,5	2,7	1,9	3,8	3,3
ÖV für Weg Arbeit/Ausbildung	1,9	2,1	2,4	1,7	1,7	1,1	4,3
Pünktlichkeit	0,9	0,0	0,0	1,0	1,4	0,6	0,0
mit dem ÖV in die Stadt	0,6	0,4	1,2	0,0	0,6	1,1	0,0
Unabhängig, flexibel mit ÖV	0,6	0,0	0,0	1,9	0,7	0,0	0,9
ÖV zum Einkaufen	0,4	0,0	1,1	0,0	0,4	0,5	0,0
Haltestelle in der Nähe	0,4	0,4	0,0	0,0	0,5	0,6	0,0
<b>ÖV-Gründe</b>	<b>60,0</b>	<b>55,0</b>	<b>67,5</b>	<b>67,4</b>	<b>60,6</b>	<b>56,0</b>	<b>57,8</b>
kein Motorfahrzeug zur Verfügung	20,8	26,0	18,4	12,4	19,4	24,4	24,3
kein Parkplatz	6,0	5,4	0,0	6,5	6,6	7,6	3,3
kein Auto/Ausweis	3,1	4,0	4,6	2,5	2,9	2,6	2,5
ÖV je nach Witterung	1,9	1,3	0,0	2,9	2,0	2,1	3,3
Parkplatzprobleme	1,5	2,1	0,0	0,0	1,9	0,6	2,3
Distanz Velo/zu Fuss zu gross	1,1	1,3	0,0	2,7	0,6	2,2	0,8
Nimmt ungern Auto	1,1	0,8	1,2	0,8	1,4	0,0	1,6
kein Stau	1,0	1,3	1,2	1,0	1,1	0,5	0,0
Beschäftigung während Fahrt	0,8	0,0	0,0	1,0	1,1	0,6	1,8
Alkoholkonsum	0,6	0,5	0,0	2,0	0,6	0,6	0,0
Sicherheit	0,4	0,5	2,4	0,0	0,3	0,0	0,0
<b>IV-Gründe</b>	<b>38,3</b>	<b>43,2</b>	<b>27,8</b>	<b>31,8</b>	<b>37,9</b>	<b>41,2</b>	<b>39,9</b>
Andere Gründe	1,2	0,5	4,7	0,0	1,1	3,1	2,4
Weiss nicht, keine Angabe	0,5	1,3	0,0	0,9	0,4	0,0	0,0
<b>Andere Gründe</b>	<b>1,7</b>	<b>1,8</b>	<b>4,7</b>	<b>0,9</b>	<b>1,5</b>	<b>3,1</b>	<b>2,4</b>
N	1377	242	75	108	693	194	65

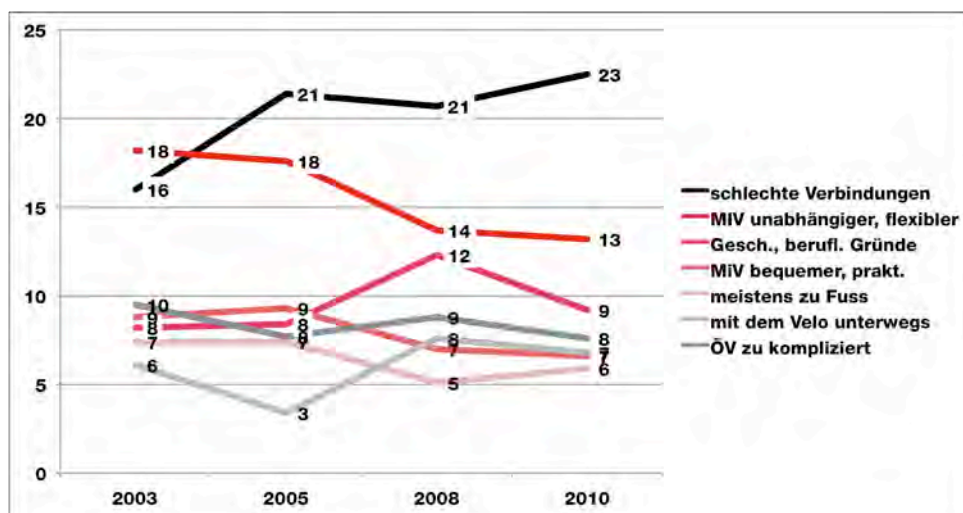
### 2.5.2 Hauptgrund für seltene oder keine ÖV-Benützung

«Wenn Sie eher nicht mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, welches ist dafür der wichtigste Grund?» wurden Personen gefragt, die nur selten oder gar nie öffentliche Verkehrsmittel benutzen, das sind 46,1 % der Gesamtstichprobe, 2008 waren es noch 51,6%.

In der unten stehenden Tabelle werden die Gründe wiederum in ÖV- und IV-Gründe sowie andere Gründe gruppiert. ÖV-Gründe sind unbefriedigende Aspekte beim ÖV-Angebot, IV-Gründe sind Faktoren, welche die Attraktivität der individuellen Verkehrsmittel steigern. Die anderen Gründe haben hauptsächlich mit der Lebenssituation oder Begleitumständen zu tun, die den Alltag und somit auch die Mobilitätsgewohnheiten der Befragten prägen.

Der meistgenannte Hauptgrund sind schlechte ÖV-Verbindungen (22,5%). Dieses Argument wird im Vergleich der vier Befragungen im Jahr 2010 am häufigsten genannt (22,5%). Bei den Gründen, die gegen den ÖV sprechen, ist im Verlaufe der acht Jahre ein ansteigender Trend auszumachen. Im Gegensatz dazu ist bei den IV-Gründen der Trend insgesamt rückläufig, was insbesondere auf den negativen Trend beim Argument der grösseren Flexibilität zurückzuführen ist.

Grafik 2.5.1  
Hauptgrund gegen die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel der Befragten, die den ÖV selten oder nie benützen (N = 1183)



Auch wenn diese Ergebnisse mit grösster Zurückhaltung interpretiert werden müssen, könnte die Hypothese gewagt werden, dass sich die auch in anderen Untersuchungen (z.B. Mikrozensus) dokumentierte Zunahme der Mobilität sowohl mit öffentlichen und individuellen Verkehrsmitteln auf die Wahrnehmung der Attraktivität der Mobilität im Strassenverkehr und im öffentlichen Verkehr auswirkt. Die höhere Verkehrsdichte ist wohl bei allen Verkehrsträgern mit Nachteilen verbunden.

T 2.5.21	2003	2005	2008	2010	M	F
	Total	Total	Total	Total		
	%	%	%	%	%	%
schlechte Verbindungen	16,0	21,4	20,7	<b>22,5</b>	21,7	23,4
ÖV zu kompliziert	9,5	7,7	8,8	<b>7,6</b>	6,8	8,4
Erschliessung	3,5	3,3	3,4	<b>5,2</b>	4,2	6,3
zu teuer	2,6	2,8	3,5	<b>2,8</b>	3,1	2,4
<b>ÖV-Gründe</b>	<b>31,6</b>	<b>35,2</b>	<b>36,4</b>	<b>38,1</b>	<b>35,8</b>	<b>40,5</b>
unabhängiger, flexibler	18,2	17,6	13,7	<b>13,2</b>	13,7	12,7
kürzere Reisezeiten	5,4	6,7	6,9	<b>7,1</b>	8,5	5,7
IV bequemer, praktischer	8,8	9,3	7,0	<b>6,6</b>	6,2	7,1
Habe Auto, benütze es auch	7,8	4,6	3,2	<b>5,1</b>	6,0	4,2
<b>IV-Gründe</b>	<b>40,2</b>	<b>38,2</b>	<b>30,8</b>	<b>32,0</b>	<b>34,4</b>	<b>29,7</b>
geschäftliche, berufliche Gründe	8,2	8,4	12,3	<b>9,2</b>	<b>13,9</b>	<b>4,3</b>
mit dem Velo unterwegs	6,1	3,4	7,6	<b>6,8</b>	6,2	7,4
meistens zu Fuss	7,4	7,4	5,1	<b>5,9</b>	3,2	8,7
selten unterwegs	0,0	1,2	1,7	<b>2,2</b>	1,6	3,0
kein Bedürfnis	0,0	0,5	0,6	<b>1,5</b>	1,0	2,1
Kinder, Gepäck	1,7	1,5	2,2	<b>1,2</b>	1,0	1,5
gesundheitliche Gründe	1,4	0,8	0,9	<b>1,2</b>	0,7	1,6
Arbeit in der Nähe	0,0	1,1	1,3	<b>0,4</b>	0,6	0,2
Sicherheit	0,0	0,2	0,1	<b>0,1</b>	0,2	0,0
andere Gründe	1,7	0,7	0,7	<b>0,7</b>	0,7	0,7
weiss nicht	0,9	0,5	0,1	<b>0,3</b>	0,7	0,7
keine Antwort	0,5	0,9	0,2	<b>0,4</b>	0,3	0,4
<b>diverse Gründe</b>	<b>27,9</b>	<b>26,6</b>	<b>32,8</b>	<b>29,9</b>	<b>30,1</b>	<b>30,6</b>
N	1283	1287	1319	<b>1183</b>	602	581

Im Gegensatz zu anderen Fragen dieser Untersuchung ergeben die Teilauswertungen nach Altersgruppen keine wirklich auffälligen Unterschiede, deren Ursachen vertieft untersucht werden müssten. Dass die Jüngsten häufiger mit dem Velo (13,9%) und die Ältesten häufiger zu Fuss (12,3%) unterwegs sind, ist einleuchtend. Dass 10,2% der Jüngsten als Hauptgrund erwähnen, ihr eigenes Auto auch benützen zu wollen, kann ebenfalls nachvollzogen werden. Als häufigste ÖV-Benützer/innen (vgl. 2.3.2) führen sie aber schlechte ÖV-Verbindungen vergleichsweise seltener an, einzig die Altersgruppe der 65–74-Jährigen antwortet ähnlich, wobei hier die Erklärung wohl

darin besteht, dass im Pensionierungsalter die Mobilitätsbedürfnisse nicht primär auf möglichst schnelle Verbindungen ausgerichtet sind.

T 2.5.22	2010						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
schlechte Verbindungen	22,5	15,5	22,0	25,7	26,1	21,0	15,6
ÖV zu kompliziert	7,6	10,4	5,3	7,0	7,0	10,7	7,7
Erschliessung	5,2	5,2	5,2	7,5	3,6	3,2	6,3
zu teuer	2,8	3,2	5,2	3,3	1,6	2,3	1,2
<b>ÖV-Gründe</b>	<b>38,1</b>	<b>34,3</b>	<b>37,7</b>	<b>43,5</b>	<b>38,3</b>	<b>37,2</b>	<b>30,8</b>
unabhängiger, flexibler	13,2	11,5	14,4	14,6	13,8	9,2	13,8
kürzere Reisezeiten	7,1	9,6	9,5	7,8	9,1	3,6	2,9
IV bequemer, praktischer	6,6	9,7	6,7	5,2	6,5	7,6	7,0
Habe Auto, benütze es auch	5,1	10,2	5,1	4,1	3,3	5,7	7,5
<b>MIV-Gründe</b>	<b>32,0</b>	<b>41,0</b>	<b>35,7</b>	<b>31,7</b>	<b>32,7</b>	<b>26,1</b>	<b>31,2</b>
geschäftliche, berufliche Gründe	9,2	5,4	9,2	9,2	11,7	12,2	2,8
mit dem Velo unterwegs	6,8	13,9	3,9	7,3	5,3	8,1	7,9
meistens zu Fuss	5,9	1,7	4,9	3,3	6,8	5,2	12,3
selten unterwegs	2,2	1,8	0,6	0,7	0,7	4,5	7,2
kein Bedürfnis	1,5	0,0	0,5	1,4	2,1	0,5	3,7
Kinder, Gepäck	1,2	0,0	4,0	0,7	0,0	1,3	1,3
gesundheitliche Gründe	1,2	0,0	1,6	0,4	1,4	1,7	1,4
Arbeit in der Nähe	0,4	1,8	0,5	0,4	0,0	0,6	0,0
Sicherheit	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0
andere Gründe	0,7	0,0	0,0	1,1	0,8	1,1	0,6
weiss nicht	0,3	0,0	0,0	0,3	0,4	0,6	0,0
keine Antwort	0,4	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,9
<b>diverse Gründe</b>	<b>29,9</b>	<b>24,6</b>	<b>26,6</b>	<b>24,8</b>	<b>29,2</b>	<b>36,4</b>	<b>38,1</b>
N	1183	60	203	283	284	189	164

T 2.5.23	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	%	%	%	%	%	%	%
schlechte Verbindungen	22,5	20,2	34,8	26,4	19,6	20,9	17,8
ÖV zu kompliziert	7,6	8,4	4,2	10,3	6,9	7,5	6,7
Erschliessung	5,2	2,6	5,0	6,7	5,1	7,8	5,4
zu teuer	2,8	3,7	2,2	1,6	3,4	2,5	0,0
<b>ÖV-Gründe</b>	<b>38,1</b>	<b>34,9</b>	<b>46,2</b>	<b>45,0</b>	<b>35,0</b>	<b>38,7</b>	<b>29,9</b>
unabhängiger, flexibler	13,2	12,6	11,8	16,4	12,3	13,8	12,2
kürzere Reisezeiten	7,1	6,7	10,8	4,1	8,8	5,9	6,9
IV bequemer, praktischer	6,6	9,5	5,7	5,2	5,0	5,4	12,3
Habe Auto, benütze es auch	5,1	9,2	3,4	4,5	1,7	6,3	3,8
<b>MIV-Gründe</b>	<b>32,0</b>	<b>38,0</b>	<b>31,7</b>	<b>30,2</b>	<b>27,8</b>	<b>31,4</b>	<b>35,2</b>
geschäftliche, berufliche Gründe	9,2	6,2	6,7	8,9	12,8	10,2	6,9
mit dem Velo unterwegs	6,8	4,8	5,7	5,7	7,7	8,7	9,6
meistens zu Fuss	5,9	6,7	2,0	5,0	7,0	4,7	11,0
selten unterwegs	2,2	3,6	1,4	2,2	2,6	0,9	0,0
kein Bedürfnis	1,5	1,1	1,5	1,7	2,0	1,4	1,0
Kinder, Gepäck	1,2	1,1	2,1	0,5	1,0	1,0	4,7
gesundheitliche Gründe	1,2	0,4	1,4	0,0	2,7	1,0	0,9
Arbeit in der Nähe	0,4	1,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
Sicherheit	0,1	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
andere Gründe	0,7	1,1	0,8	0,0	0,3	1,5	0,0
weiss nicht	0,3	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
keine Antwort	0,4	0,3	0,0	0,5	0,6	0,0	0,9
<b>diverse Gründe</b>	<b>29,9</b>	<b>27,1</b>	<b>22,4</b>	<b>24,5</b>	<b>37,0</b>	<b>29,9</b>	<b>35,0</b>
N	1183	293	125	174	315	219	58

Auffallend ist in der Teilauswertung nach RVK der Unterschied beim Hauptgrund «schlechte Verbindungen» zwischen der RVK2 und der RVK6. Die Befragten in der RVK2 beurteilen die Veränderungen im Angebot des öffentlichen Verkehrs (vgl. 2.6.1)

nicht anders als der Durchschnitt. Angesichts der kleinen Teilstichproben muss aber auch an statistische Schwankungen gedacht werden.

Dass jedoch die Lebensumstände bei der Nennung des Hauptgrundes eine Rolle spielen, zeigen die Unterschiede je nach Arbeits- und Wohnort. Nur sehr wenige Personen mit Arbeits- und Wohnort in der gleichen Stadt (6,3%) nennen schlechte Verbindungen als Hauptgrund. Bei dieser Gruppe wird dagegen die Bevorzugung des Velos überdurchschnittlich oft als Hauptgrund genannt (15,7%). Umgekehrt führen Befragte mit Arbeits-/Ausbildungsort in der Stadt und Wohnort auf dem Land (30,6%) bzw. unterschiedlichem Arbeits- und Wohnort auf dem Land (38,4%) die schlechten ÖV-Verbindungen überdurchschnittlich häufig als Hauptgrund an.



## 2.6 Zufriedenheit mit dem ÖV

**91,8% (2008: 92,4%) der ÖV-Benützer/innen sind mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Bern sehr oder eher zufrieden. Der Trend ist eindeutig stabil, Abweichungen sind nur im «Mikrobereich» bzw. in den Teilauswertungen nach sozialen Merkmalsgruppen auszumachen.**

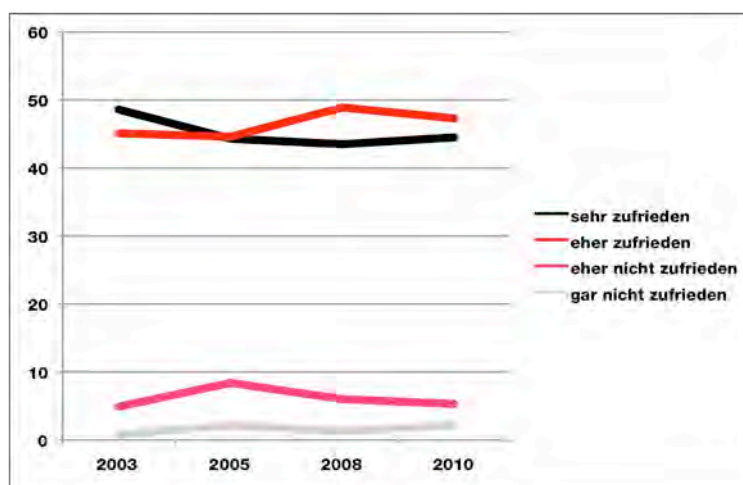
1806 Personen (2008: 1685), die öffentliche Verkehrsmittel mindestens selten nutzen, wurden gefragt: «Sind Sie mit dem öffentlichen Verkehr grundsätzlich zufrieden?» Die Stichprobe war 2010 also um 121 Personen grösser, womit auch die Zahl der 15–24-Jährigen Befragten, die gewöhnlich etwas kritischer urteilen, auch etwas grösser ausfiel.

Insgesamt ist festzuhalten, dass der Anteil der sehr zufriedenen Befragten um einen Prozentpunkt und jener der gar nicht zufriedenen Befragten um 0,8 Prozentpunkte zugenommen hat. Im Gegensatz dazu haben die Anteile der eher zufriedenen bzw. eher nicht zufriedenen Befragten um 1,6 bzw. 0,7 Prozentpunkte abgenommen. Diese Unterschiede liegen aber innerhalb der statistischen Schwankungen und sollten nicht überinterpretiert werden.

Für den einfacheren Vergleich der Ergebnisse zur Zufriedenheit sind in den folgenden Tabellen jeweils die Mittelwerte aufgeführt (4 = sehr zufrieden, 3 = eher zufrieden, 2 = eher nicht zufrieden, 1 = gar nicht zufrieden). Es sei in diesem Zusammenhang nochmals auf die entsprechenden methodischen Hinweise in Kapitel 2.2.2 hingewiesen.

T 2.6.10	2003	2005	2008	2010	Δ		ΔT		
	Total	Total	Total	Total	08/10	M	F	M	F
	%	%	%	%	PP	%	%	PP	PP
sehr zufrieden	48,6	44,3	43,5	<b>44,5</b>	1,00	44,1	44,8	-0,40	0,30
eher zufrieden	45,1	44,6	48,9	<b>47,3</b>	-1,60	47,3	47,4	0,00	0,10
eher nicht zufrieden	4,9	8,4	6,0	<b>5,3</b>	-0,70	5,1	5,5	-0,20	0,20
gar nicht zufrieden	0,8	2,1	1,3	<b>2,1</b>	0,80	2,6	1,8	0,50	-0,30
weiss nicht, keine Antwort	0,6	0,6	0,3	<b>0,7</b>	0,40	0,9	0,6	0,20	-0,10
N	1621	1722	1685	<b>1806</b>		844	962		
MW	3,42	3,32	3,35	<b>3,35</b>	0,00	3,34	3,36	-0,01	0,01

Grafik 2.6.1  
Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr der Befragten, die den ÖV mindestens selten nutzen.  
(N = 1806)



Bei der Auswertung nach Altersgruppen zeigt sich nun die bereits erwähnte kritischere Haltung der jüngeren Befragten. Nur 34,2% der 15–24-Jährigen sind mit dem öffentlichen Verkehr sehr zufrieden, im Gegensatz zu 64,0% der 65–74-Jährigen. Auf

Grund der Mittelwerte kann schön dargestellt werden, dass die Zufriedenheit proportional mit dem Alter zunimmt. Erklärungsansätze für dieses Phänomen sind auf Grund der Bewertungen der Angebotselemente (vgl. 2.7 und 2.8) möglich.

T 2.6.11	2010						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	44,5	34,2	40,6	43,8	45,9	45,2	64,0
eher zufrieden	47,3	59,2	50,8	46,8	46,0	46,2	27,4
eher nicht zufrieden	5,3	5,7	5,1	6,9	4,1	4,8	5,1
gar nicht zufrieden	2,1	0,8	2,8	2,4	3,3	2,1	1,4
weiss nicht, keine Antwort	0,7	0,1	0,8	0,2	0,8	1,3	2,1
N	1806	377	290	307	352	248	231
MW	3,35	3,27	3,30	3,32	3,36	3,37	3,50

Wie in den vorangegangenen Befragungen ist die Zufriedenheit in der RVK 4 am höchsten. Etwas weniger zufrieden sind die Befragten in der RVK 2 und 1.

T 2.6.12	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	%	%	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	44,5	36,7	36,7	39,8	50,1	42,2	46,3
eher zufrieden	47,3	54,8	53,8	49,2	43,2	47,9	44,6
eher nicht zufrieden	5,3	4,7	5,7	7,9	4,4	6,7	5,8
gar nicht zufrieden	2,1	3,2	3,8	1,2	1,7	2,0	1,7
weiss nicht, keine Antwort	0,7	0,6	0,0	1,8	0,5	1,1	1,7
N	1806	337	108	164	831	273	92
MW	3,35	3,26	3,23	3,30	3,42	3,32	3,38

In der zweisprachigen RVK 1 ist der Anteil der sehr Zufriedenen bei französischsprachigen Befragten einiges kleiner ist als bei den deutschsprachigen Befragten der RVK 1 bzw. als im ganzen Kanton. Zu beachten ist aber, dass auf Grund der kleinen Teilstichprobe der Vertrauensbereich für die französischsprachigen Befragten  $\pm 8,8$  Prozentpunkte beträgt.

T 2.6.13	2010			
	Total	RVK1	RVK1d	RVK1f
sehr zufrieden	44,5	36,7	39,4	29,1
eher zufrieden	47,3	54,8	51,2	69,1
eher nicht zufrieden	5,3	4,7	5,1	3,2
gar nicht zufrieden	2,1	3,2	3,6	1,6
weiss nicht, keine Antwort	0,7	0,6	0,8	0,0
N	1806	337	270	67
MW	3,35	3,26	3,27	3,20

Die seltenen ÖV-Benutzer/innen (MW 3.23) sind mit dem ÖV etwas weniger zufrieden als der Durchschnitt (MW 3.35). In dieser Gruppe ist der Anteil der mit dem ÖV eher nicht zufriedenen Personen überdurchschnittlich hoch (9,1%).

T 2.6.14	2010				
	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten
	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	44,5	42,2	49,5	49,5	39,2
eher zufrieden	47,3	52,5	44,8	43,2	45,3
eher nicht zufrieden	5,3	3,8	4,6	4,3	9,1
gar nicht zufrieden	2,1	1,2	1,1	2,7	3,7
weiss nicht, keine Antwort	0,7	0,0	0,0	0,2	2,1
N	1806	644	300	433	428
Mittelwert	3,35	3,36	3,43	3,40	3,23

### 2.6.1 Gründe für Unzufriedenheit mit dem ÖV

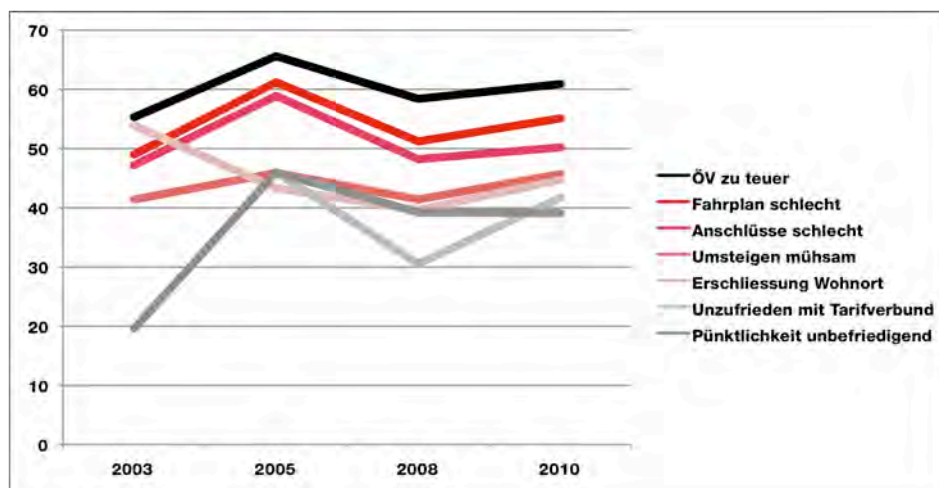
7,4% der Befragten sind mit dem öffentlichen Verkehr nicht oder eher nicht zufrieden. Diesen 134 Personen wurde eine Reihe von Gründen zur Beurteilung vorgelegt: «Wenn Sie mit dem öffentlichen Verkehr nicht oder nicht ganz so zufrieden waren, welche von den folgenden Antworten treffen für Sie zu?» Die Ergebnisse auf Grund der kleinen Teilstichprobe jedoch mit Vorsicht zu interpretieren.

Die Rangfolge der Gründe ist 2010 weitgehend gleich wie 2008. An erster Stelle werden die Kosten genannt, allerdings etwas häufiger als im Jahr 2008. Eine grössere Veränderung ergab sich beim Tarifverbund (+ 11,2 Prozentpunkte), was vermutlich auf Preiserhöhungen oder Preissprünge bei Änderungen von Zonenplänen zurückzuführen ist. Ebenfalls über der statistischen Schwankung im Vertrauensbereich liegt die Zunahme bei der Reisezeit (+8,1 Prozentpunkte).

T 2.61.10	2003		2005		2008		2010		Δ
	%	Rang	%	Rang	%	Rang	%	Rang	
ÖV zu teuer	55,3	1	65,6	1	58,4	1	<b>60,9</b>	1	2,5
Fahrplan schlecht	49,0	3	61,2	2	51,2	2	<b>55,1</b>	2	3,9
Anschlüsse schlecht	47,2	4	58,9	3	48,2	3	<b>50,2</b>	3	2,0
Umsteigen mühsam	41,4	6	45,9	6	41,4	4	<b>45,7</b>	4	4,3
Erschliessung Wohnort	53,9	2	43,3	7	39,6	5	<b>44,7</b>	5	5,1
Tarifverbund	-	-	46,0	5	30,5	8	<b>41,7</b>	6	<b>11,2</b>
kein P+R	43,3	5	41,2	8	32,8	7	<b>39,3</b>	7	6,5
Pünktlichkeit unbefriedigend	19,6	10	46,0	4	39,2	6	<b>39,1</b>	8	-0,1
Reisezeit zu lang	32,1	8	37,3	9	30,0	9	<b>38,1</b>	9	<b>8,1</b>
Begleitpersonal fehlt	34,7	7	34,2	11	25,9	11	<b>27,6</b>	10	1,7
Angebot an Fahrausweisen	-	-	26,7	12	29,8	10	<b>27,0</b>	11	-2,8
Benützung ÖV zu kompliziert	31,4	9	35,8	10	25,7	12	<b>26,4</b>	12	0,7
Platzangebot	8,8	13	12,3	14	16,6	14	<b>19,6</b>	13	3,0
Personal ist unfreundlich	14,9	12	11,3	15	13,5	15	<b>18,3</b>	14	4,8
Schlechte Verbindungen	15,9	11	13,6	13	17,9	13	<b>13,5</b>	15	-4,4
N	92		181		123		<b>134</b>		

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

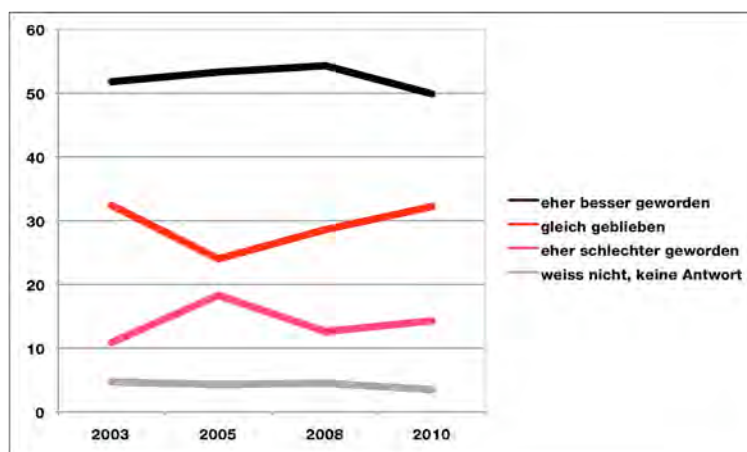
Grafik 2.6.1  
Gründe für die Unzufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr (N = 134)



## 2.7 Beurteilung des ÖV-Angebots im Rückblick

**Die Hälfte der Befragten stellt im Rückblick eine Verbesserung des Angebots im ÖV fest, ein knappes Drittel sieht keine Veränderung. Nur 14,3% der Befragten stellen eine Verschlechterung fest. Der Fahrplan wird am häufigsten als Hauptursache für die Verbesserung genannt. Hauptgrund für die Verschlechterung ist das knapper werdende Platzangebot in den Fahrzeugen.**

Grafik 2.7.10  
Beurteilung des ÖV-Angebots im Rückblick  
(N = 1806)



Im Vergleich zum Fahrplanwechsel im Dezember 2007 waren die Veränderungen beim Fahrplanwechsel 2009 weniger tiefgreifend. Das wirkte sich auf die Antworten zu folgender Frage aus: «Wenn Sie das Angebot im öffentlichen Verkehr rückblickend beurteilen, finden Sie dass es in den letzten Jahren eher besser geworden, gleich geblieben oder eher schlechter geworden ist?»

T 2.7.10	2003	2005	2008	2010	Δ	M	F	ΔT	F
	Total	Total	Total	Total	08/10			M	F
eher besser geworden	51,8	53,3	54,3	<b>49,9</b>	-4,4	51,9	48,2	2,0	-1,7
gleich geblieben	32,4	24	28,6	<b>32,2</b>	3,6	32,2	32,3	0,0	0,1
eher schlechter geworden	10,9	18,3	12,6	<b>14,3</b>	1,7	13,6	15,0	-0,7	0,7
weiss nicht, keine Antwort	4,7	4,3	4,5	<b>3,5</b>	-1,0	2,3	4,6	-1,2	1,1
N			1685	<b>1806</b>		844	962		
MW	2,43	2,37	2,44	<b>2,37</b>	-0,07	2,39	2,35	0,02	-0,02

Der Anteil der Befragten, die eine Verbesserung feststellen, ging um 4,4 Prozentpunkte zurück, dagegen ergab sich eine leichte Zunahme bei den Befragten, die finden, das Angebot sei gleich geblieben (+3,6 PP) bzw. eher schlechter geworden (+1,7 PP). Der Mittelwert (vgl. 2.2.2) liegt wieder auf dem Niveau von 2005.

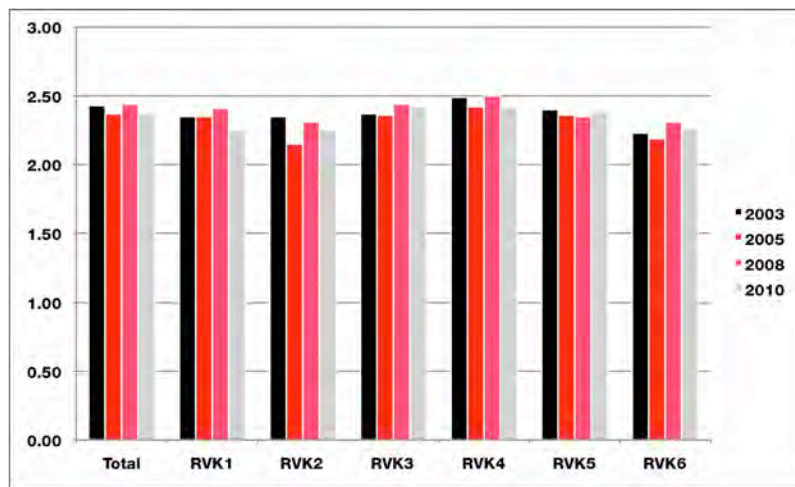
T 2.7.11	2010						
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
eher besser geworden	49,9	<b>39,1</b>	42,5	48,0	54,2	56,0	<b>66,3</b>
gleich geblieben	32,2	43,9	41,3	31,1	26,3	25,6	19,6
eher schlechter geworden	14,3	14,8	10,8	17,3	17,1	14,0	10,3
weiss nicht, keine Antwort	3,5	2,2	5,4	3,6	2,5	4,5	3,9
N	1806	377	290	307	352	248	231
MW	2,37	2,25	2,33	2,32	2,38	2,44	2,58

Wie schon vor zwei Jahren beurteilen die jüngeren Befragten die Entwicklung im Angebot des ÖV kritischer als die älteren Befragten. 66,3% der 65–74-Jährigen, aber «nur» 39,1% der 15–24-Jährigen stellen eine Verbesserung fest. Am höchsten ist der Anteil der Personen, die finden, das ÖV-Angebot sei eher schlechter geworden, bei den 35–54-Jährigen.

Im Vergleich der regionalen Verkehrskonferenzen zeigt die untenstehende Grafik mit den Mittelwerten ein ziemlich ausgeglichenes Bild, wobei die Beurteilung der Veränderungen in den RVK 3, 4 und 5 jeweils etwas positiver ausfällt. Die Ergebnisse der Befragung dieses Jahres zeigen deutlich, dass die Befragten in den RVK 1, 2 und 6 die Entwicklung etwas weniger positiv beurteilen als die Befragten in den anderen Regionen.

T 2.7.12	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
eher besser geworden	49,9	44,4	41,3	52,5	53,2	51,0	42,7
gleich geblieben	32,2	31,6	36,1	28,6	32,7	32,4	32,8
eher schlechter geworden	14,3	20,1	17,7	13,1	11,8	13,2	18,2
weiss nicht, keine Antwort	3,5	3,9	4,9	5,8	2,5	3,5	6,3
N	1806	337	108	164	831	273	92
MW	2,37	2,25	2,25	2,42	2,42	2,39	2,26

Grafik 2.7.11  
 Beurteilung der Veränderungen des ÖV-Angebots nach Regionen  
 (Mittelwerte, vgl. 2.2.5)  
 (N = 1806)



Die Unterschiede in den Ergebnissen zwischen 2008 und 2010 zeigen in allen Regionen eine leicht rückläufige Beurteilung, am stärksten in der RVK1.

T 2.7.13	Δ 2008/2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
eher besser geworden	-4,4	-5,0	-2,1	-6,4	-4,9	-1,3	-4,0
gleich geblieben	3,6	-2,0	3,2	5,1	4,5	7,7	2,0
eher schlechter geworden	1,7	9,5	2,3	-2,4	1,8	-5,4	1,0
weiss nicht, keine Antwort	-1,0	-2,6	-3,5	3,7	-1,2	-0,8	1,0
N	1806	337	108	164	831	273	92
MW	-0,07	-0,16	-0,06	-0,02	-0,08	0,04	-0,05

T 2.7.14	2010				
	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten
eher besser geworden	49,9	48,4	54,9	49,9	48,8
gleich geblieben	32,2	34,8	31,6	32,3	28,7
eher schlechter geworden	14,3	15,2	9,7	13,8	16,9
weiss nicht, keine Antwort	3,5	1,7	3,8	3,9	5,7
N	1806	644	300	433	428
MW	2,37	2,34	2,47	2,38	2,34

Am höchsten ist der Anteil der Befragten, die eine Verbesserung feststellen, bei Personen, die an 3–4 Tagen die öffentlichen Verkehrsmittel benützen. Die täglichen Pendler/innen und die seltenen ÖV-Benützer/innen sind etwas kritischer als der Durchschnitt. Entsprechend sind auch Personen mit Wohnort auf dem Land bzw.

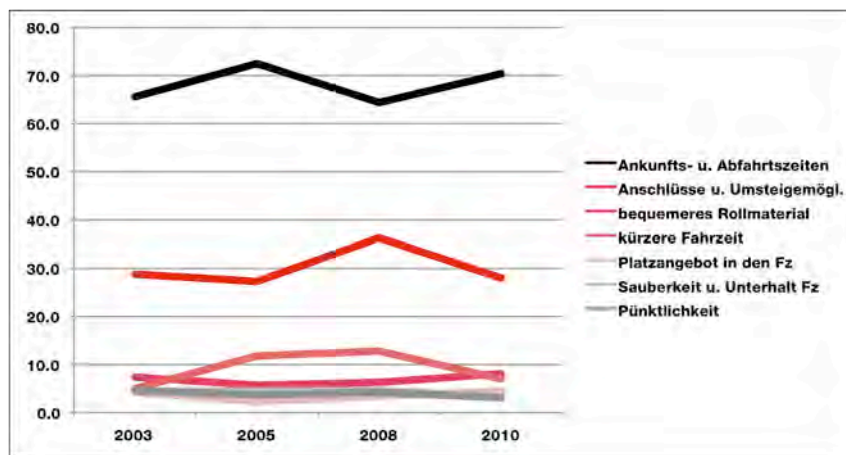
Arbeit- oder Ausbildungsort in der Stadt etwas zurückhaltender in der Beurteilung der Verbesserungen des ÖV-Angebots.

**2.7.1 Gründe für Verbesserung**

«Welches sind die Gründe für die Verbesserungen im Angebot des öffentlichen Verkehrs?» Diese Frage wurden den 901 Befragten gestellt, die im Rückblick eine Verbesserung feststellten. Um 6 Prozentpunkte zugenommen hat der Anteil der Nennung der Ankunfts- und Abfahrtszeiten, dafür wurden die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten weniger häufig genannt. Um 8,3 Prozentpunkte abgenommen haben andererseits die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten. Der Wert liegt nun wieder auf dem Niveau der Ergebnisse von 2003 und 2005.

T 2.71.10	2003	2005	2008	2010	Δ
	Total	Total	Total	Total	
	%	%	%	%	PP
Ankunfts- und Abfahrtszeiten	65,6	72,5	64,4	<b>70,4</b>	6,0
Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten	28,8	27,3	36,3	<b>28,0</b>	-8,3
bequemes Rollmaterial	7,4	5,7	6,3	<b>8,1</b>	1,8
kürzere Fahrzeit	5,0	11,8	12,8	<b>7,0</b>	-5,8
Platzangebot in den Fahrzeugen	4,2	2,3	3,4	<b>4,5</b>	1,1
Sauberkeit und Unterhalt Fahrzeugen	4,5	4,5	4,6	<b>3,4</b>	-1,2
Pünktlichkeit	4,6	3,7	4,2	<b>3,1</b>	-1,1
N	840	917	915	<b>901</b>	

Grafik 2.71.1  
Gründe für Verbesserungen im Angebot des öffentlichen Verkehrs (N = 901)



Die Teilauswertung nach Regionen gibt nur wenig Hinweise zu möglichen Gründen für die unterschiedliche Beurteilung in den RVK 1, 2 und 6 gegenüber den RVK 3, 4 und 5. Die Ankunfts- und Abfahrtszeiten werden in den letzteren etwas häufiger als Grund für Verbesserungen genannt. Am grössten sind die Unterschiede bei den Anschlüssen und Umsteigemöglichkeiten, wo offenbar insbesondere in der RVK 6 Verbesserungen festgestellt werden.

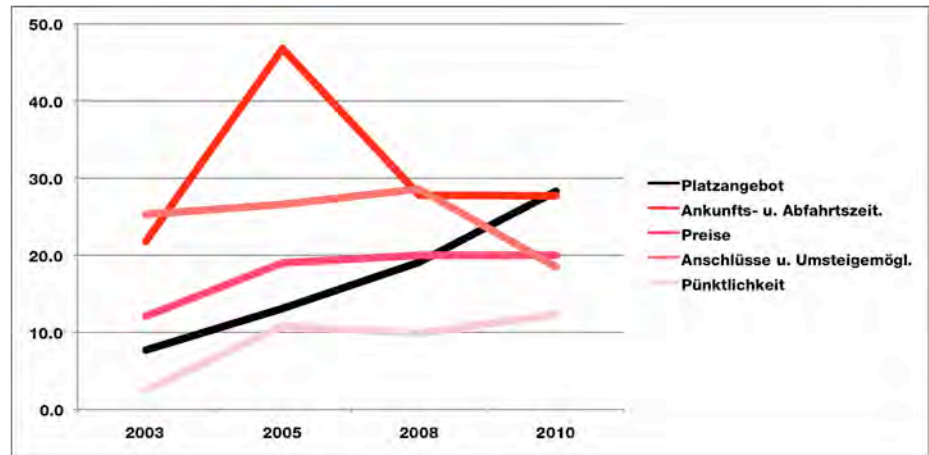
T 2.71.11	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
Ankunfts- und Abfahrtszeiten	70,4	<b>63,5</b>	66,7	69,0	73,6	74,2	67,0
Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten	28,0	29,4	33,3	28,9	27,4	23,8	<b>36,8</b>
bequemes Rollmaterial	8,1	4,9	5,9	9,3	0,3	5,4	4,3
kürzere Fahrzeit	7,0	4,4	8,0	10,5	7,6	6,0	5,8
Platzangebot in den Fahrzeugen	4,5	2,1	2,0	3,5	6,6	2,1	2,6
Sauberkeit und Unterhalt Fahrzeugen	3,4	4,9	3,7	4,5	2,9	3,1	2,8
Pünktlichkeit	3,1	2,7	5,9	4,6	3,8	0,7	0,0
N	901	150	45	86	442	140	39

2.7.2 Gründe für Verschlechterung

259 Befragten stellen im Rückblick eher eine Verschlechterung des ÖV-Angebots fest. Sie wurden gefragt: «Welches sind die Gründe für die Verschlechterung im Angebot des öffentlichen Verkehrs?» Hier zeigt sich nun eine markante Verschiebung gegenüber 2008. An erster Stelle wird das Platzangebot genannt, eine Zunahme von 9,2 Prozentpunkten. Die Ankunfts- und Abfahrtszeiten werden gleich häufig genannt wie 2008. Bei den Anschlüssen und Umsteigemöglichkeiten ging die Anzahl der Nennungen um 10,1 Prozentpunkte zurück.

T 2.72.10	2003	2005	2008	2010	Δ
	Total	Total	Total	Total	
	%	%	%	%	PP
Platzangebot	7,7	13,1	19,1	28,3	9,2
Ankunfts- und Abfahrtszeiten	21,8	46,8	27,8	27,7	-0,1
Preise	12,1	19,0	20,0	20,0	0,0
Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten	25,3	26,6	28,6	18,5	-10,1
Pünktlichkeit	2,5	10,8	9,9	12,3	2,4
N	177	315	211	259	

Grafik 2.71.2  
Gründe für Verschlechterungen im Angebot des öffentlichen Verkehrs (N = 259)



Die Teilauswertung nach Regionen ergibt zwar einige sichtbare Unterschiede, doch sollten diese Zahlen angesichts der kleinen Teilstichprobe mit grosser Vorsicht interpretiert werden.

T 2.72.11	2010						
	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
Platzangebot	28,3	33,5	23,8	18,6	33,8	17,2	16,5
Ankunfts- und Abfahrtszeiten	27,7	19,5	44,7	54,3	18,8	38,6	35,7
Preise	20,0	26,2	13,2	8,9	24,2	6,0	22,3
Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten	18,5	16,2	13,5	22,9	17,5	20,7	29,4
Pünktlichkeit	12,3	11,1	13,3	9,7	13,5	12,1	12,8
N	259	68	19	21	98	36	17

## 2.8 Noten für Elemente des ÖV-Angebots

**Der Notendurchschnitt aller Elemente des ÖV-Angebots beträgt gute 4,81 und ist nur unwesentlich tiefer als 2008. Trotzdem gibt es Nuancen in der Beurteilung. Abgesehen von den Fahrmöglichkeiten erhalten alle Aspekte des Fahrplans gute Noten. Nochmals etwas verschlechtert hat sich die Note für das Platzangebot in den Fahrzeugen zu den Hauptverkehrszeiten.**

Um neben der allgemeinen Zufriedenheit bzw. dem Rückblick auf Veränderungen im ÖV-Angebot noch genauere Hinweise zu spezifischen Aspekte des ÖV-Angebots zu erhalten, wurden die Befragten zum Schluss des Interviews gebeten, verschiedene Angebotsmerkmale mit einer Note zwischen 6 (= sehr gut) und 1 (= sehr schlecht) zu bewerten.

T 2.8.10	2003	2005	2008	2010	M	F	15-24	25-64	65-74
	Total	Total	Total	Total					
Hauptverkehrszeiten	5,03	4,97	4,99	<b>4,94</b>	4,94	4,94	4,85	4,96	5,00
nach 20 Uhr	4,12	4,14	4,33	<b>4,35</b>	4,42	4,28	4,34	4,32	4,49
Wochenende	4,60	4,64	4,74	<b>4,71</b>	4,71	4,71	4,63	4,72	4,79
<b>Fahrmöglichkeiten</b>	<b>4,58</b>	<b>4,58</b>	<b>4,69</b>	<b>4,67</b>	<b>4,86</b>	<b>4,64</b>	<b>4,61</b>	<b>4,67</b>	<b>4,76</b>
Fahrplan	4,92	4,79	4,94	<b>4,94</b>	4,94	4,93	4,85	4,92	5,16
Anschlüsse, Umsteigen	4,72	4,57	4,71	<b>4,73</b>	4,69	4,77	4,70	4,71	4,93
Fahrzeit	5,05	5,04	5,10	<b>5,04</b>	4,96	5,11	5,00	5,00	5,28
Pünktlichkeit	5,10	4,90	5,05	<b>5,02</b>	5,02	5,02	4,72	5,09	5,22
<b>Fahrplan</b>	<b>4,95</b>	<b>4,83</b>	<b>4,95</b>	<b>4,93</b>	<b>4,90</b>	<b>4,96</b>	<b>4,82</b>	<b>4,93</b>	<b>5,15</b>
Distanz zur Haltestelle	5,29	5,27	5,29	<b>5,30</b>	5,30	5,30	5,21	5,34	5,26
<b>Erreichbarkeit</b>	<b>5,29</b>	<b>5,27</b>	<b>5,29</b>	<b>5,30</b>	<b>5,30</b>	<b>5,30</b>	<b>5,21</b>	<b>5,34</b>	<b>5,26</b>
Fahrausweise, Abonnemente	4,91	4,77	4,79	<b>4,74</b>	4,68	4,80	4,81	4,69	4,88
Beratung am Schalter	5,13	5,03	5,11	<b>5,10</b>	5,06	5,14	5,06	5,09	5,22
Auftreten Fahr- +Begleitpersonal	5,02	5,03	5,08	<b>5,01</b>	4,97	5,05	4,94	4,99	5,21
Sicherheit als Fahrgast	4,94	4,89	4,96	<b>5,00</b>	5,02	4,99	5,32	4,89	5,00
Info bei Betriebsstörungen	4,62	4,40	4,52	<b>4,49</b>	4,41	4,56	4,67	4,43	4,45
Info in Fahrzeugen, Haltestellen	4,86	4,81	4,89	<b>4,88</b>	4,85	4,91	4,93	4,84	4,99
<b>Service</b>	<b>4,91</b>	<b>4,82</b>	<b>4,89</b>	<b>4,87</b>	<b>4,83</b>	<b>4,91</b>	<b>4,96</b>	<b>4,82</b>	<b>4,96</b>
Platzangebot in Fahrzeugen	4,50	4,37	4,41	<b>4,26</b>	4,22	4,30	4,09	4,25	4,58
Haltestelle bedient	4,66	4,57	4,63	<b>4,58</b>	4,53	4,63	4,68	4,56	4,53
Einrichtung, Unterhalt Haltestelle	4,64	4,58	4,66	<b>4,63</b>	4,57	4,67	4,75	4,57	4,72
<b>Infrastruktur</b>	<b>4,60</b>	<b>4,51</b>	<b>4,57</b>	<b>4,49</b>	<b>4,44</b>	<b>4,53</b>	<b>4,51</b>	<b>4,46</b>	<b>4,61</b>
<b>Gesamtnote</b>	<b>4,83</b>	<b>4,75</b>	<b>4,84</b>	<b>4,81</b>	<b>4,81</b>	<b>4,83</b>	<b>4,80</b>	<b>4,79</b>	<b>4,92</b>
N	1621	1722	1685	1806	844	962	404	1163	239

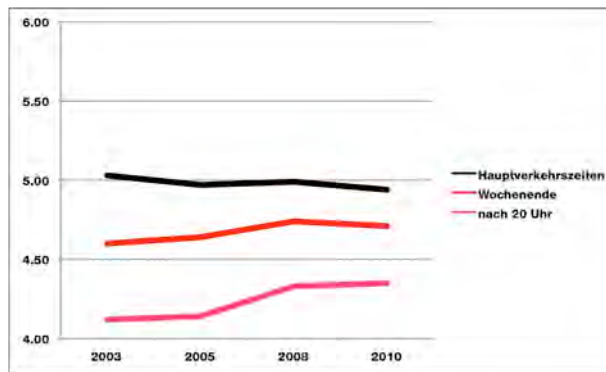
Die Noten sind über die Jahre hinweg erstaunlich stabil. Aber auch die geringen Abweichungen von den Noten der Jahre 2003, 2005 und 2008 gegen Hinweise auf Änderungen in der Wahrnehmung des ÖV-Angebot. Im Mehrjahrsvergleich fällt zum Beispiel auf, dass

- die Fahrmöglichkeiten nach 20 Uhr immer besser bewertet werden,
- der Fahrplan abgesehen vom Jahr 2005 immer etwa gleich gut benotet wird,
- die Informationen bei Betriebsstörungen nach wie vor nur mittelmässige Noten erhalten,
- das Platzangebot in den Fahrzeugen etwas tiefer benotet wird und den schlechtesten Notendurchschnitt aller Aspekte des ÖV-Angebots erreicht,
- Befragte zwischen 65 und 74 generell bessere Noten erteilen als der Durchschnitt.



Der Gesamtnotendurchschnitt ist ähnlich stabil wie die allgemeine Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem öffentlichen Verkehr. Er liegt um 0,03 tiefer als 2008 und ziemlich genau im Durchschnitt der Werte der vier Befragungen. Von den 17 Elementen erzielten vier leicht bessere Noten als 2008, die anderen Noten waren alle etwas tiefer.

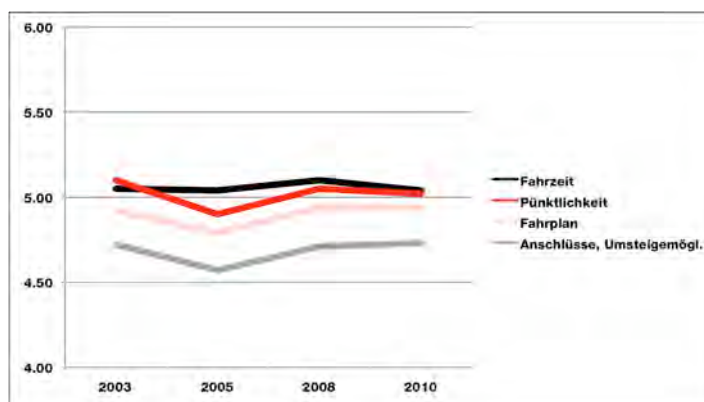
Grafik 2.7.2  
Entwicklung der Bewertung der  
Fahrmöglichkeiten  
(N = 1806)



Hinweise auf mögliche Gründe bieten die Teilauswertungen nach Merkmalsgruppen:

- Im Vergleich der Altersgruppen werden die Fahrmöglichkeiten zu den Hauptverkehrszeiten von den 15–24-Jährigen am tiefsten ( $\bar{x}$  4,83) benotet.
- Tiefere Noten geben Personen, die auf dem Land wohnen und arbeiten oder zur Schule gehen ( $\bar{x}$  4,77). Diese Bevölkerungsgruppe drückt auch den Notenschnitt bei der Beurteilung der Fahrmöglichkeiten nach 20 Uhr ( $\bar{x}$  4,11).
- Männer benoten das ÖV-Angebot nach 20 Uhr besser ( $\bar{x}$  4,42) als Frauen ( $\bar{x}$  4,28). Bei der Altersgruppe 65–74 ist der Anteil der Personen, die keine Angaben zum Angebot nach 20 Uhr machen kann, am grössten (20,2%), was auf Grund der vermuteten Lebensgewohnheiten aber nicht weiter erstaunt. Jüngere Befragte geben etwas tiefere Noten für die Fahrmöglichkeiten am Wochenende als die älteren.

Grafik 2.7.3  
Entwicklung der Bewertung des  
Fahrplans  
(N = 1806)



Gesamthaft gut bewertet werden alle Aspekte des Fahrplan, also neben der oben beschriebenen Fahrplandichte (Fahrmöglichkeiten) auch die Abfahrtszeiten, Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten sowie die Pünktlichkeit.

Der Fahrplan als Ganzes wird von den 15–24-Jährigen etwas tiefer benotet als der Schnitt ( $\bar{x}$  4,85), umgekehrt erzielt er bei den 65–74-Jährigen einen Durchschnitt von 5,18. Personen mit Wohnort in einer Stadt geben bessere Noten ( $\bar{x}$  5,00) als solche mit Wohnort auf dem Land ( $\bar{x}$  4,81). Am tiefsten liegt der Wert bei Personen mit Wohn- und Arbeits- bzw. Ausbildungsort auf dem Land ( $\bar{x}$  4,76).

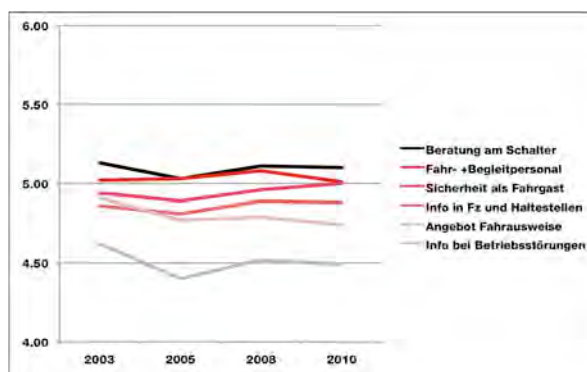
Wer auf dem Land wohnt, hat weniger Direktverbindungen, muss also häufiger umsteigen. Deshalb werden von diesen Personen wohl auch die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten etwas weniger gut benotet ( $\bar{x}$  4,58) als von den übrigen Befragten. Stadtbewohner erreichen einen Notendurchschnitt von 4,82.

Der gleiche Unterschied zeigt sich auch bei der Fahrzeit. Stadtbewohner geben im Schnitt eine Note von 5,14, bei den auf dem Land wohnhaften Personen beträgt der Schnitt 4,86. Die Fahrzeit ist für Frauen ( $\bar{x}$  5,11) offenbar weniger entscheidend als für Männer ( $\bar{x}$  4,96); das gilt ebenfalls für die 65–74-Jährigen ( $\bar{x}$  5,29), im Gegensatz zu den jüngeren Befragten (25–34:  $\bar{x}$  4,95).

Tägliche Pendler/innen geben der Pünktlichkeit tiefere Noten ( $\bar{x}$  4,88) als Personen, die weniger regelmässig unterwegs sind ( $\bar{x}$  5,06–5,13). Sie machen ja auch häufiger Erfahrungen mit verspäteten Kursen. Am empfindlichsten auf Unpünktlichkeit reagieren die 15–24-Jährigen. Ihr Notendurchschnitt zu dieser Frage beträgt «nur» 4,71.

Die Bewertung der Erschliessung des Wohnorts mit dem öffentlichen Verkehr entspricht der Note für die Distanz, die bis zur nächsten ÖV-Haltestelle zurückgelegt werden muss. Da sich diese Verhältnisse nur wenig und zudem eher in weniger dicht besiedelten Gebieten ändern, bleibt der Wert über die Jahre konstant. Ein Durchschnittswert von 5,3 lässt insgesamt auf eine gute Abstimmung der Siedlungs- mit der Verkehrspolitik schliessen. Am besten wird die Erschliessung von Personen benotet, die von Stadt zu Stadt pendeln ( $\bar{x}$  5,5), am tiefsten von Personen, die auf dem Land wohnen ( $\bar{x}$  5,01).

Grafik 2.7.4  
Entwicklung der Bewertung der Serviceleistungen  
(N = 1806)



Die Serviceleistungen werden ebenfalls sehr konstant benotet. Beständig den tiefsten Wert dieser Gruppe von Angebotselementen erhält die Information bei Betriebsstörungen. Am wenigsten zufrieden damit sind die 55–64-Jährigen ( $\bar{x}$  4,29). Da sie weniger häufig mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind, werden sie von Störungen vielleicht auch eher verunsichert als zum Beispiel die 15–24-Jährigen, die mit 4,69 eine überdurchschnittlich hohe Bewertung abgeben.

Den zweittiefsten Notendurchschnitt (4,74) erzielt das Angebot an Fahrausweisen und Abonnements. Hier sei die Hypothese gewagt, dass wohl weniger die Art der Fahrausweise als deren Preisentwicklung für den Negativtrend seit 2003 verantwortlich sind. Die beiden Altersgruppen mit verbilligten Ausweisen (15–24:  $\bar{x}$  4,82; 65–74:  $\bar{x}$  4,89) geben bessere Noten als z.B. die 25–34-Jährigen ( $\bar{x}$  4,66).

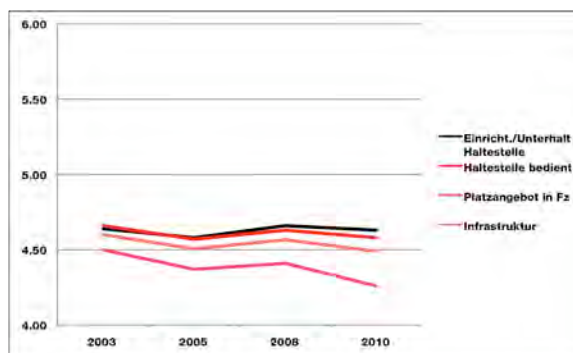
Am meisten zufrieden ist, wer ein GA besitzt ( $\bar{x}$  4,98). Am wenigsten zufrieden sind die seltenen ÖV-Benützer/innen, wobei auf Grund dieser Zahlen nicht gesagt werden kann, ob die Benotung der Fahrausweise (vorwiegend Einzelbillette und Mehrfahrkarten) Ursache oder Wirkung der seltenen ÖV-Benützung darstellt.

Das Auftreten des Fahr- und Begleitpersonals wird von jüngeren Fahrgästen weniger gut benotet ( $\bar{x}$  4,91 bzw. 4,93) als von den 65–74-Jährigen ( $\bar{x}$  5,23). Umgekehrt

geben die jüngsten Befragten hohe Noten für die Sicherheit als Fahrgast (Ø 5,33). Das Sicherheitsgefühl der älteren Befragten ist etwas weniger ausgeprägt, aber mit einem Durchschnitt von 4,89 immer noch recht hoch.

Bereits erwähnt wurde der negative Trend in der Benotung des Platzangebots in den Fahrzeugen. Am tiefsten liegt die Durchschnittsnote bei Personen, die zwischen Landgemeinde und Stadt (Ø 4,07) bzw. zwischen zwei Städten pendeln (Ø 4,08). Die höchste Durchschnittsnote ergibt sich bei den 65–74-Jährigen (Ø 4,62), die weniger häufig zu den Hauptverkehrszeiten unterwegs sind, sowie bei Personen, die auf dem Land wohnen und arbeiten (Ø 4,44).

Grafik 2.7.5  
Entwicklung der Bewertung der  
Infrastruktur  
(N = 1806)



Untersucht man die Benotung des Platzangebots nach den benützten Verkehrsmitteln, dann schneidet der Überlandbus (Ø 4,37) am besten ab. Das Tram liegt etwas unter dem Durchschnitt (Ø 4,24), der City- oder Ortsbusse (Ø 4,20) noch etwas tiefer. Am stärksten akzentuiert sich dieser Punkt jedoch bei der Bahn, und zwar im Regionalverkehr (Ø 4,16) wie im Fernverkehr (Ø 4,17).

Die Teilauswertung nach Regionen soll weitere Hinweise zu den Unterschieden zwischen den RVK 1, 2 und 6 einerseits und RVK 3, 4 und 5 andererseits vermitteln.

	2010						
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6
Hauptverkehrszeiten	4,94	4,78	4,91	4,95	5,05	4,88	4,78
nach 20 Uhr	4,35	4,22	4,09	4,29	4,47	4,34	3,98
Wochenende	4,71	4,62	4,59	4,78	4,68	4,87	4,73
<b>Fahrmöglichkeiten</b>	<b>4,67</b>	<b>4,54</b>	<b>4,53</b>	<b>4,67</b>	<b>4,73</b>	<b>4,70</b>	<b>4,50</b>
Fahrplan	4,94	4,94	4,88	4,97	4,93	4,99	4,80
Anschlüsse, Umsteigemöglichkeiten	4,73	4,63	4,55	4,67	4,86	4,64	4,63
Fahrzeit	5,04	4,91	4,92	5,02	5,15	4,96	4,97
Pünktlichkeit	5,02	4,89	4,87	5,10	5,10	4,97	5,04
<b>Fahrplan</b>	<b>4,93</b>	<b>4,84</b>	<b>4,81</b>	<b>4,94</b>	<b>5,01</b>	<b>4,89</b>	<b>4,86</b>
Distanz zur Haltestelle	5,30	5,24	5,03	5,16	5,39	5,30	5,32
<b>Erreichbarkeit</b>	<b>5,30</b>	<b>5,24</b>	<b>5,03</b>	<b>5,16</b>	<b>5,39</b>	<b>5,30</b>	<b>5,32</b>
Angebot Fahrausweise, Abonnemente	4,74	4,51	4,81	4,80	4,78	4,80	4,87
Beratung am Schalter	5,10	4,96	5,21	5,22	5,12	5,13	5,09
Auftreten Fahr- und Begleitpersonal	5,01	4,88	5,12	5,08	5,01	5,03	5,15
Sicherheit als Fahrgast	5,00	4,82	5,05	4,99	5,04	5,08	5,11
Information bei Betriebsstörungen	4,49	4,34	4,43	4,45	4,55	4,48	4,54
Information (Fahrzeuge, Haltestellen)	4,88	4,78	4,89	4,82	4,92	4,92	4,89
<b>Service</b>	<b>4,87</b>	<b>4,72</b>	<b>4,92</b>	<b>4,89</b>	<b>4,90</b>	<b>4,91</b>	<b>4,94</b>
Platzangebot in Fahrzeugen	4,26	4,15	4,44	4,34	4,26	4,21	4,44
Haltestelle bedient	4,58	4,40	4,49	4,55	4,64	4,69	4,66
Einrichtung und Unterhalt Haltestellen	4,63	4,53	4,59	4,52	4,67	4,66	4,70
<b>Infrastruktur</b>	<b>4,49</b>	<b>4,36</b>	<b>4,51</b>	<b>4,47</b>	<b>4,52</b>	<b>4,52</b>	<b>4,60</b>
<b>Gesamtnote</b>	<b>4,81</b>	<b>4,68</b>	<b>4,76</b>	<b>4,81</b>	<b>4,86</b>	<b>4,82</b>	<b>4,81</b>
N	1806	337	108	164	831	273	92

Die Gesamtnote fällt bei der RVK 1 am tiefsten aus ( $\bar{x}$  4,68), in der RVK 4 am besten ( $\bar{x}$  4,86). Die Befragten aus der RVK 1 haben bei 11 von 17 Elementen des ÖV-Angebots jeweils den tiefsten Notendurchschnitt erreicht. Das könnte mindestens teilweise auch auf einen durch die Zusammensetzung der Stichprobe verursachten, systematischen Fehler zurückzuführen sein. So wurden in der RVK 1 etwas mehr und in der RVK 4 etwas weniger Personen der Altersgruppe 15–24 befragt (vgl. 2.2.3), Befragte also, die tendenziell kritischer sind als der Durchschnitt.

Die Benotungen der einzelnen Elemente stützen allerdings diese These nicht. Wohl sind einige Notendurchschnitte in der RVK 1 ähnlich wie die jene der 15–24-Jährigen, doch fallen verschiedene Notendurchschnitte auch völlig anders bzw. gerade umgekehrt aus (Fahrplan, Pünktlichkeit, Fahrausweise, Sicherheit als Fahrgast).

<b>T 2.7.12</b>	<b>2010</b>			
	<b>Total</b>	<b>RVK1</b>	<b>RVK1d</b>	<b>RVK1f</b>
Hauptverkehrszeiten	4,94	4,78	4,83	4,55
nach 20 Uhr	4,35	4,22	4,29	3,85
Wochenende	4,71	4,62	4,64	4,56
<b>Fahrmöglichkeiten</b>	<b>4,67</b>	<b>4,54</b>	<b>4,59</b>	<b>4,32</b>
Fahrplan	4,94	4,94	4,95	4,89
Anschlüsse, Umsteigen	4,73	4,63	4,71	4,27
Fahrzeit	5,04	4,91	4,96	4,67
Pünktlichkeit	5,02	4,89	4,92	4,76
<b>Fahrplan</b>	<b>4,93</b>	<b>4,84</b>	<b>4,89</b>	<b>4,65</b>
Distanz zur Haltestelle	5,30	5,24	5,32	4,89
<b>Erreichbarkeit</b>	<b>5,30</b>	<b>5,24</b>	<b>5,32</b>	<b>4,89</b>
Fahrausweise und Abonnemente	4,74	4,51	4,53	4,45
Beratung am Schalter	5,10	4,96	4,97	4,88
Fahr- +Begleitpersonal	5,01	4,88	4,93	4,67
Sicherheit als Fahrgast	5,00	4,82	4,87	4,58
Info bei Betriebsstörungen	4,49	4,34	4,46	3,82
Info Fahrzeuge und Haltestellen	4,88	4,78	4,80	4,68
<b>Service</b>	<b>4,87</b>	<b>4,72</b>	<b>4,76</b>	<b>4,51</b>
Platzangebot in Fahrzeugen	4,26	4,15	4,23	3,80
Haltestelle bedient	4,58	4,40	4,59	3,65
Einrichtung, Unterhalt Haltestelle	4,63	4,53	4,60	4,23
<b>Infrastruktur</b>	<b>4,49</b>	<b>4,36</b>	<b>4,47</b>	<b>3,89</b>
<b>Gesamtnote</b>	<b>4,81</b>	<b>4,68</b>	<b>4,74</b>	<b>4,42</b>
N	1806	337	270	67

Es ist jedoch festzustellen, dass in der RVK 1 die französischsprachigen Befragten die Elemente des ÖV-Angebots generell etwas tiefer benoten als die deutschsprachigen Befragten. Dieser Umstand war bereits bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr sichtbar (vgl. 2.6). Ob die tieferen Noten auf ein schlechteres ÖV-Angebot, ein kritischeres Verhalten in Bevölkerungsumfragen, in einer anderen Grundeinstellungen gegenüber dem öffentlichen Verkehr und/oder dem Staat oder auf methodische Fehler (Übersetzung des Fragebogens, Interviewfehler) zurückzuführen sind, kann mit diesen Daten nicht eruiert werden.

### 3 Umfrage via Internet

**Das dominierende Thema der diesjährigen Umfrage sind die knappen Platzverhältnisse in den öffentlichen Verkehrsmitteln zu den Hauptverkehrszeiten und die damit verbundenen Erfahrungen. Die Rückmeldungen zum Fahrplan beinhalten hauptsächlich spezifische Wünsche für die bessere Abstimmung von Anschlüssen sowie für Verbesserungen des Angebots insbesondere am Abend.**

Rückmeldungen zu den kürzlich erfolgten Änderungen im Rahmen des Fahrplanwechsels, Vorschläge für die künftige Ausgestaltung des Angebots im öffentlichen Verkehr, Hinweise aus dem Alltag der ÖV-Benützer/innen: Die Umfrage via Internet ist ein Ersatz für das frühere Fahrplanverfahren, eine Einladung zur Mitwirkung bei der Angebotsplanung sowie eine Möglichkeit, den öffentlichen Verkehr aus der Sicht der Benützer/innen kritisch zu beurteilen.

Das Internet ist ein gleichwertiger Ersatz für die früher mit Fahrplankommissionen und brieflich durchgeführten Verfahren. Bereits 2008 wurde wegen der geringen Nachfrage im Jahr 2005 auf ein Kundentelefon («Hotline») mit Gratisnummer verzichtet. Nur einige wenige Personen teilten mit, dass sie die Beschränkung auf das Internet bedauern.

#### 3.1 Methodische Hinweise

Der Fragebogen der Internetumfrage konnte zwischen dem 1. und dem 30. März 2010 über das Hauptportal des Kantons Bern aufgerufen werden. Somit stand für die Bekanntmachung der Umfrage wiederum die einprägsame URL [www.be.ch](http://www.be.ch) zur Verfügung. Sie wurde mit Flugblättern und Kleinplakaten bekannt gemacht, die von den Transportunternehmungen in Fahrzeugen und an Haltestellen aufgelegt bzw. aufgehängt wurden. In diesem Jahr standen im Gegensatz zu 2008 auch in den Fahrzeugen von BERNMOBIL wieder Stellen für Hängeplakate zur Verfügung. Umgekehrt gab es 2010 keine Inserate in den Gratiszeitungen. Trotzdem wurde der Fragebogen insgesamt 5420 mal (2008: 4459) aufgerufen, wovon 5150 Personen den Fragebogen mindestens teilweise ausfüllten. Pro Tag meldeten sich durchschnittlich 166 Personen, wobei die Beteiligung in der Anfangsphase etwas intensiver war als gegen den Schluss.

Die Umfrage via Internet ist nicht repräsentativ wie die Telefonbefragung. Die Teilnahme ist frei und erfolgt anonym. Im Vergleich mit der Telefonbefragung sind Personen, die öffentliche Verkehrsmittel häufig benutzen, stark übervertreten. Bemerkenswert ist aber, dass sich die Verteilung auf die Altersgruppen und die Regionen (vgl. 3.1.2) von der repräsentativen Stichprobe nicht stark unterscheidet.

Die Umfrage erfolgte unter Beachtung der Vorschriften des Datenschutzes. Die Antworten wurden in einem gesicherten Bereich anonym empfangen. Es wurden keine persönlichen Daten oder E-Mail Adressen der Teilnehmenden verlangt. Vereinzelt Teilnehmende haben ihren Absender in die Mitteilungen eingebaut, weil sie eine Antwort erwarten. Diesem Wunsch kann seitens der Projektleitung nicht entsprochen werden. Es bleibt den Transportunternehmungen überlassen, ob sie allenfalls direkt Kontakt aufnehmen.

##### 3.1.1 Fragebogen

Der Fragebogen war wie 2008 auf die wesentlichen Fragen zur Zufriedenheit beschränkt, ergänzt mit einigen Angaben, die ein Profil der Teilnehmenden in Bezug auf die Benützung des ÖV ermöglicht. Etwa 800 Personen zogen es vor, keine Angaben zu ihrer Person einzugeben. Die Einladung für Kritik und Verbesserungsvorschläge

wurde so programmiert, dass eine Zuordnung zu spezifischen Themengruppen und Transportunternehmen bzw. deren Linien möglich wurde. Dies erleichtert die Auswertung der Bemerkungen und bildet die Grundlage für die Struktur der Datenbank, mit der die Transportunternehmungen die Eingaben differenziert auswerten können.

### 3.1.2 Zusammensetzung der Teilnehmenden

Die Verteilung der Altersgruppen gleicht der repräsentativen Stichprobe (Link). Einzig Personen über 65 Jahre sind etwas untervertreten. Die Zusammensetzung der Teilnehmenden nach Altersgruppen ist in den vier Umfragen ähnlich.

T 3.1.20	2003		2005		2008		2010		2010	
	N	%	N	%	N	%	N	%	Link	%
bis 24	256	17,1	808	18,8	712	16,9	<b>756</b>	<b>14,7</b>	413	16,1
25-34	252	16,8	670	15,6	709	16,9	<b>902</b>	<b>17,5</b>	435	17,0
35-44	242	16,2	795	18,5	752	17,9	<b>928</b>	<b>18,0</b>	494	19,3
45-54	249	16,7	585	13,6	687	16,3	<b>849</b>	<b>16,5</b>	538	21,0
55-64	232	15,5	352	8,2	473	11,3	<b>586</b>	<b>11,4</b>	362	14,1
65-74	256	17,1	90	2,1	163	3,9	<b>264</b>	<b>5,1</b>	319	12,5
über 75	-	-	-	-	21	0,5	<b>48</b>	<b>0,9</b>	-	-
keine Angabe	-	-	997	23,2	685	16,3	<b>817</b>	<b>15,9</b>	-	-
Total	1486		4297		4202		<b>5150</b>		2560	

In der Regel geben die Teilnehmenden an, welche Linie oder Transportunternehmung die Eingabe betrifft. Auf diese Weise kann meistens auch erkannt werden, welche Region betroffen ist. Für das Erstellen regionaler Vergleiche und Auswertungen nach Regionen in der oben erwähnte Datenbank ist aber eine Zuordnung nach RVK nützlich. Deshalb wurden die Teilnehmenden aufgefordert, die Postleitzahl des Wohn- und des Arbeits- oder Ausbildungsortes einzugeben.

T 3.1.21	Wohnort		Arbeit, Ausbildung		Link	
	N	%	N	%	N	%
RVK 1	516	10,0	274	5,3	535	20,9
RVK 2	258	5,0	99	1,9	200	7,8
RVK 3	320	6,2	143	2,8	282	11,0
RVK 4	2167	42,1	2423	47,0	1009	39,4
RVK 5	599	11,6	266	5,2	412	16,1
RVK 6	114	2,2	75	1,5	123	4,8
keine Angabe	1176	22,8	1870	36,3		
N	5150		5150		2551	

22,8% der Teilnehmenden gaben keine Postleitzahlen an. Im Vergleich mit der repräsentativen Telefonbefragung sind die Teilnehmenden aus der RVK 1 untervertreten. Werden die Prozentanteile nur auf der Basis der 3974 angegebenen Postleitzahlen berechnet, ergibt sich eine starke Übervertretung von im Bereich der RVK 4 wohnhaften Teilnehmenden. Für die nachfolgenden Teilauswertungen wird jeweils die RVK am Wohnort verwendet.

### 3.1.3 Bearbeitung der Eingaben

Auf die oben beschriebene Weise gingen von 3988 Personen Bemerkungen ein. Einige per Briefpost oder E-Mail eingegangene Stellungnahmen wurden nachträglich erfasst.

Die Eingaben mussten für die Auswertung noch bearbeitet bzw. aufgeteilt werden, denn trotz der «Besucherlenkung» hielten sich viele Teilnehmende nicht an die Vorgabe «ein Thema pro Bemerkung». In der Kategorisierung (vgl. 3.3) war es deshalb unvermeidlich, dass eine grosse Zahl von Aussagen mehreren Themen zugeteilt werden musste.

### 3.2 Gewohnheiten der ÖV-Benützer/innen

Zur besseren Einordnung der Stellungnahmen bzw. zur Skizzierung eines Profils der Teilnehmenden an der Umfrage via Internet, wurde nach der Häufigkeit der ÖV-Benützung, den hauptsächlich benützten Transportmitteln, der ÖV-Benützung am Wochenende und nach den Fahrausweisen gefragt.

#### 3.2.1 Häufigkeit der ÖV-Benützung

Drei Viertel der Teilnehmenden sind an mindestens 3–4 Tagen pro Woche mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs. Der Anteil ist also fast doppelt so hoch wie in der Telefonbefragung. Es ist davon auszugehen, dass sich an der Internetumfrage vor allem Personen beteiligen, die den öffentliche Verkehr sehr häufig, wenn nicht sogar täglich benützen. Die berichteten Erlebnisse stellen wohl nicht nur Einzelepisoden dar, sondern wiederholen sich womöglich sehr häufig.

<b>T 3.2.10</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>	<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2010</b>
	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Link</b>
ÖV-Benützung	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	67,6	69,5	61,2	<b>57,5</b>	25,2
3–4 Tage	15,9	15,6	19,8	<b>18,6</b>	11,7
1–2 Tage	10	7,6	13,4	<b>10,6</b>	16,9
selten	5,2	4,5	5,3	<b>4,7</b>	16,7
nie	0,5	0,6	0,3	<b>0,2</b>	29,4
keine Antwort	0,8	2,3	0,1	<b>8,4</b>	
N	1487	4087	3315	<b>5150</b>	2560

Die jüngeren Teilnehmenden sind wie auch in der repräsentativen Telefonbefragung (vgl. T 2.3.22) besonders häufig mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs. Drei Viertel der jüngsten Teilnehmenden sind werktags immer mit Bahn, Bus oder Tram unterwegs. Auch von den Beteiligten der Altersgruppen über 65 ist mehr als ein Drittel täglich und ein weiteres Drittel an 3–4 Tagen mit dem ÖV unterwegs.

<b>T 3.2.11</b>	<b>2010</b>								
	<b>Total</b>	<b>-24</b>	<b>25-34</b>	<b>35-44</b>	<b>45-54</b>	<b>55-64</b>	<b>65-74</b>	<b>75+</b>	<b>k.A.</b>
ÖV-Benützung	%	%	%	%	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	57,5	<b>74,3</b>	66,4	56,6	60,1	52,4	38,6	37,5	41,4
3–4 Tage	18,6	12,4	17,2	19,2	20,5	21,0	33,0	37,5	15,8
1–2 Tage	10,6	6,0	7,8	13,0	10,8	12,3	20,1	20,8	10,3
selten	4,7	1,9	4,0	5,4	4,2	6,8	3,8	2,1	6,7
nie	0,2	0,0	0,1	0,0	0,4	0,5	0,0	0,0	0,2
keine Antwort	8,4	5,4	4,5	5,8	4,0	7,0	4,5	2,1	25,6
N	5150	756	902	928	849	586	264	48	817

Im Vergleich der Regionen zeigen sich bei den Teilnehmenden keine grossen Abweichungen vom Durchschnittswert der Häufigkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel. Es ist aber erkennbar, dass in der RVK 4 wohnhafte Personen regelmässiger mit dem ÖV unterwegs sind als Teilnehmende, die im Perimeter der RVK 2 wohnen.

<b>T 3.2.12</b>	<b>2010</b>							
	<b>Total</b>	<b>RVK 1</b>	<b>RVK 2</b>	<b>RVK 3</b>	<b>RVK 4</b>	<b>RVK 5</b>	<b>RVK 6</b>	<b>k.A.</b>
ÖV-Benützung	%	%	%	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	57,5	60,1	<b>51,9</b>	55,0	<b>63,7</b>	54,3	<b>63,2</b>	48,0
3–4 Tage	18,6	18,4	18,2	17,5	19,3	22,4	15,8	16,2
1–2 Tage	10,6	11,4	12,8	13,1	9,4	12,7	10,5	10,4
selten	4,7	3,9	9,3	7,5	2,8	5,5	5,3	6,3
nie	0,2	0,2	1,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,2
keine Antwort	8,4	6,0	6,6	6,3	4,8	5,2	5,3	19,0
N	5150	516	258	320	2167	599	114	1176

### 3.2.2 Benützte Transportmittel

Die Frage nach den benützten Transportmitteln ist deshalb besonders interessant, weil sie einen ersten Hinweis gibt, wo der Problemdruck am höchsten sein könnte. Der regionale Bahnverkehr wird am häufigsten erwähnt (66,3%). Wiederum erstaunt, dass die Anteile der von den Teilnehmenden an der Internetumfrage benützten Transportmittel jenen der repräsentativen Stichprobe ziemlich gleichen. Einzig die Anteile der Bahn im Fernverkehr und beim Tram sind höher.

T 3.2.10	2003	2005	2008	2010	2010
	Total	Total	Total	Total	LINK
	%	%	%	%	%
Tram	40,9	36,0	31,8	<b>37,5</b>	25,3
Stadt- + Ortsbus	61,0	58,6	58,8	<b>64,4</b>	60,2
Überlandbus	20,0	16,8	19,0	<b>15,0</b>	15,9
Bahn Fernverkehr	49,1	47,0	54,2	<b>46,9</b>	30,4
Bahn Regionalverkehr	69,8	74,4	78,0	<b>63,3</b>	66,2
N	1487	4050	3295	<b>5150</b>	1377

(Mehrfachantworten: Summe >100%)

Im Vergleich der Altersgruppen fällt auf, dass die älteren Teilnehmenden alle Verkehrsmittel häufiger benützen als der Durchschnitt. Bei der jüngsten Altersgruppe liegen die Anteil beim Stadt- und Ortsbus sowie bei der Bahn im Regionalverkehr höher als der Durchschnitt.

T 3.2.11	2010								k.A.
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Tram	37,5	34,1	44,1	39,1	35,1	39,1	43,6	<b>52,1</b>	29,7
Stadt- + Ortsbus	64,4	70,1	70,6	65,7	64,1	65,0	66,3	<b>83,3</b>	48,8
Überlandbus	15,0	17,7	11,9	14,7	17,6	14,7	20,8	20,8	11,4
Bahn Fernverkehr	46,9	47,5	52,2	48,8	44,3	47,6	60,6	60,4	35,0
Bahn Regionalverkehr	63,3	<b>70,2</b>	63,6	64,4	68,0	63,5	70,8	66,7	47,9
N	5150	756	902	928	849	586	264	48	817

(Mehrfachantworten: Summe >100%)

Teilnehmende mit Wohnort im Bereich der RVK 4 sind im Gegensatz zu den ländlichen Regionen häufiger mit Tram, Stadt- oder Ortsbus unterwegs als der Durchschnitt. Beim Fernverkehr sind Teilnehmende aus der RVK 2, 5 und 6 überdurchschnittlich vertreten. Der grösste Teil (87,5%) der Teilnehmende mit Wohnort im Emmental (RVK 3) hingegen benützt die Bahn im Regionalverkehr.

Diese Verteilung passt zum Angebot des öffentlichen Verkehrs in den verschiedenen Regionen. Es kann also auf eine ausgewogene Zusammensetzung der Teilnehmenden an der Internetumfrage geschlossen werden.

T 3.2.12	2010							k.A.
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6	
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tram	37,5	15,1	21,3	22,8	<b>57,4</b>	14,0	14,9	32,1
Stadt- + Ortsbus	64,4	67,1	57,4	52,5	<b>72,9</b>	66,8	50,0	52,6
Überlandbus	15,0	18,8	24,0	23,1	12,5	17,4	16,7	12,2
Bahn Fernverkehr	46,9	49,0	<b>63,6</b>	42,5	41,3	<b>69,9</b>	<b>69,3</b>	39,8
Bahn Regionalverkehr	63,3	67,1	68,2	<b>87,5</b>	63,3	63,1	67,5	53,8
N	5150	516	258	320	2167	599	114	1176

(Mehrfachantworten: Summe >100%)



### 3.2.3 ÖV-Benützung am Wochenende

Bis auf eine Stelle nach dem Komma gleich gross wie in der repräsentativen Stichprobe ist der Anteil der Teilnehmenden, die den öffentlichen Verkehr in der Regel auch am Wochenende benützen.

T 3.2.30	2003	2005	2008	2010	2010
	Total	Total	Total	Total	Link
	%	%	%	%	%
ja, in der Regel	66,6	61,8	71,3	<b>67,2</b>	67,2
ja, weite Strecken	15,1	12,9	13,9	<b>11,8</b>	12,5
nein	15,5	17,2	12,3	<b>10,4</b>	20,3
keine Antwort	2,8	8,1	2,5	<b>10,5</b>	-
N	1487	4087	3295	<b>5150</b>	1377

Die jüngsten Teilnehmenden benützen den öffentlichen Verkehr auch am Wochenende etwas häufiger als der Durchschnitt. Sonst sind die Unterschiede nach Altersgruppen eher klein.

T 3.2.31	2010								
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	k.A.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ja, in der Regel	67,2	<b>76,5</b>	73,3	68,0	65,3	68,3	74,2	72,9	49,9
ja, weite Strecken	11,8	7,8	10,9	11,6	15,9	15,0	12,9	12,5	10,0
nein	10,4	7,4	10,6	11,4	12,2	8,9	6,8	10,4	12,4
keine Antwort	10,5	8,3	5,2	8,9	6,6	7,8	6,1	4,2	27,7
N	5150	756	902	928	849	586	264	48	817

In der RVK 4 wohnhafte Personen benützten die öffentlichen Verkehrsmittel auch am Wochenende sehr häufig, tiefer ist der entsprechende Anteil in den RVK 2 und 3, wo andererseits Personen, die den ÖV am Wochenende für weite Strecken benützen, etwas häufiger als im Durchschnitt vertreten sind.

T 3.2.32	2010							
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6	k.A.
	%	%	%	%	%	%	%	%
ja, in der Regel	67,2	64,5	60,1	61,6	<b>77,1</b>	68,1	71,9	52,6
ja, weite Strecken	11,8	14,9	<b>18,6</b>	<b>18,8</b>	8,6	15,7	10,5	11,3
nein	10,4	12,0	13,6	11,6	7,9	9,2	8,8	14,3
keine Antwort	10,5	8,5	7,8	8,1	6,5	7,0	8,8	21,9
N	5150	516	258	320	2167	599	114	1176

### 3.2.4 Benützte Fahrausweise

Im Vergleich mit der repräsentativen Stichprobe fällt der überdurchschnittliche Anteil der Inhaber/innen eines General- oder Verbundabonnements auf. Knapp jede zweite an der Internetumfrage teilnehmende Person besitzt ein GA. Das hängt mit der regelmässigen Benützung öffentlicher Verkehrsmittel zusammen.

T 3.2.40	2003	2005	2008	2010	2010
	Total	Total	Total	Total	LINK
	%	%	%	%	%
Einzelbillette	9,0	19,8	20,9	<b>18,4</b>	19,5
Mehrfahrtenkarte	9,4	16,4	19,8	<b>18,1</b>	25,9
Tageskarten	1,3	5,8	10,4	<b>9,0</b>	3,3
Streckenabonnemente	9,2	8,0	5,0	<b>4,4</b>	9,4
Generalabonnement	44,5	45,2	52,4	<b>46,7</b>	29,6
Verbundabonnemente	22,6	31,4	24,3	<b>24,2</b>	16,3
andere	3,5	4,5	3,4	<b>2,0</b>	5,5
N	1487	4087	3295	<b>5150</b>	1377

(Mehrfachantworten: Summe >100%)

Bei den jüngeren und den älteren Befragten sind die Inhaber/innen eines GA etwas stärker vertreten. Dafür sind bei den älteren Teilnehmenden die Inhaber/innen von Verbundabonnements etwas untervertreten.

T 3.2.41	2010								
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	k.A.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Einzelbillette	18,4	14,8	21,1	23,7	19,3	14,8	15,5	16,7	15,4
Mehrfahrtenkarte	18,1	13,2	16,5	23,6	20,4	20,8	17,0	22,9	13,8
Tageskarten	9,0	4,8	5,9	11,3	11,3	11,4	12,9	16,7	8,1
Streckenabonnemente	4,4	7,1	2,9	4,6	5,2	2,9	1,5	4,2	4,4
Generalabonnement	46,7	54,4	50,8	43,5	47,1	48,3	58,0	58,3	33,0
Verbundabonnemente	24,2	25,3	28,2	25,4	27,2	22,5	18,6	10,4	18,4
andere	2,0	4,0	2,3	1,6	1,9	1,2	,8	2,1	1,5
N	5150	756	902	928	849	586	264	48	817

(Mehrfachantworten: Summe >100%)

Wie schon in den früheren Umfragen ist der Anteil der GA-Inhaber/innen bei den Teilnehmenden aus den RVK 5 und 6 mit Abstand am grössten. Der Anteil der Inhaber/innen eines Verbundabonnements ist in der RVK 4 am höchsten.

T 3.2.42	2010							
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6	k.A.
	%	%	%	%	%	%	%	%
Einzelbillette	18,4	21,7	18,2	19,4	19,8	16,5	15,8	15,4
Mehrfahrtenkarte	18,1	15,1	20,2	25,3	19,9	20,5	13,2	12,8
Tageskarten	9,0	9,3	12,8	10,0	9,3	9,0	10,5	7,1
Streckenabonnemente	4,4	5,6	4,7	4,1	3,3	5,2	4,4	5,4
Generalabonnement	46,7	51,2	54,3	45,3	42,5	62,9	65,8	41,3
Verbundabonnemente	24,2	21,9	15,9	20,0	35,4	8,5	14,0	16,7
andere	2,0	1,7	3,5	3,4	1,5	2,8	2,6	2,0
N	5150	516	258	320	2167	599	114	1176

(Mehrfachantworten: Summe >100%)

### 3.2.5 Halbtaxabonnement

Etwas mehr als ein Drittel der Teilnehmenden besitzt ein Halbtaxabonnement. Wegen der geänderten Fragestellung ist kein Vergleich mit der Telefonbefragung möglich.

T 3.2.50	2005	2008	2010
	Total	Total	Total
	%	%	%
Besitzt Halbtaxabonnement	39,2	42,7	37,0
Kein Halbtaxabonnement	47,0	52,9	46,5
keine Antwort	13,8	4,4	16,5
N	4087	3145	5150

T 3.2.51	2010								
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	k.A.
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Besitzt Halbtaxabonnement	37,0	26,3	36,1	44,9	43,5	40,8	36,4	35,4	29,4
Kein Halbtaxabonnement	46,5	62,4	55,4	44,9	41,0	39,1	42,0	41,7	36,7
keine Antwort	16,5	11,2	8,4	10,1	15,5	20,1	21,6	22,9	33,9
N	5150	756	902	928	849	586	264	48	817

T 3.2.52	2010							
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6	k.A.
	%	%	%	%	%	%	%	%
Besitzt Halbtaxabonnement	37,0	33,9	30,2	37,2	45,8	27,9	28,9	28,8
Kein Halbtaxabonnement	46,5	51,0	54,7	48,4	42,5	57,3	57,0	43,4
keine Antwort	16,5	15,1	15,1	14,4	11,8	14,9	14,0	27,8
N	5150	516	258	320	2167	599	114	1176

### 3.2.6 Zufriedenheit mit dem ÖV

Am spannendsten ist der Vergleich zwischen der repräsentativen Stichprobe und den Teilnehmenden der Internetumfrage bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr. Da die Motivation zur Teilnahme an der Internetumfrage in vielen Fällen in der Möglichkeit zur kritischen Stellungnahme besteht, wird der Anteil der Zufriedenheit sicher tiefer als in der Telefonbefragung sein. Das ist denn auch der Fall, aber nicht in einem Ausmass, wie das auf Grund der Stellungnahmen erwartet werden könnte. Immerhin geben 72,5% der Teilnehmenden an, mit dem öffentlichen Verkehr sehr oder eher zufrieden zu sein. Der Mittelwert ist gleich wie im Jahr 2008.

T 3.2.60	2003	2005	2008	2010	2010
	Total	Total	Total	Total	LINK
	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	16,3	9,8	18,4	<b>20,2</b>	44,5
eher zufrieden	54,7	44,4	50,2	<b>52,3</b>	47,3
eher nicht zufrieden	22,5	25,9	16,9	<b>14,3</b>	5,3
gar nicht zufrieden	6,0	13,7	8,3	<b>6,6</b>	2,1
keine Antwort	0,2	6,2	6,2	<b>6,6</b>	0,7
N		4183	3517	<b>5150</b>	1806
Mittelwert	2,8	2,4	2,7	<b>2,7</b>	3,35

Bei den jüngsten Teilnehmenden ist die Zufriedenheit mit dem ÖV etwas tiefer als bei den übrigen Altersgruppen. Bei den beiden Altersgruppen ab 65 liegen die Mittelwerte nahe beim Durchschnittswert der repräsentativen Befragung.

T 3.2.61	2010								
	Total	-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	k.A.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ja, sehr zufrieden	20,2	14,8	16,4	20,4	22,4	24,9	42,4	60,4	14,0
ja, eher zufrieden	52,3	53,3	57,0	52,8	55,6	49,0	38,6	22,9	50,4
nein, eher nicht	14,3	18,1	14,4	14,1	12,6	13,0	8,0	6,3	16,3
nein, gar nicht	6,6	8,1	7,3	7,7	4,6	6,1	5,3	8,3	6,2
keine Antwort	6,6	5,7	4,9	5,1	4,8	7,0	5,7	2,1	13,1
N	5150	756	902	928	849	586	264	48	817
Mittelwert	2.73	<b>2.63</b>	2.73	2.76	2.86	2.79	3.07	<b>3.31</b>	2.46

Im Vergleich der Regionen streuen die Mittelwert nicht so stark. Am grössten ist die Differenz zwischen der RVK 2 und der RVK 4. Somit wiederholt sich das Bild der repräsentativen Stichprobe (vgl. T 2.6.12)

T 3.2.62	2010							
	Total	RVK 1	RVK 2	RVK 3	RVK 4	RVK 5	RVK 6	k.A.
	%	%	%	%	%	%	%	%
ja, sehr zufrieden	20,2	14,7	11,2	19,1	<b>25,0</b>	21,4	14,9	16,0
ja, eher zufrieden	52,3	56,6	49,2	50,6	52,9	52,9	57,9	49,3
nein, eher nicht	14,3	15,7	22,1	15,9	11,3	15,7	17,5	16,2
nein, gar nicht	6,6	7,8	10,5	7,5	5,6	5,0	5,3	8,0
keine Antwort	6,6	5,2	7,0	6,9	5,2	5,0	4,4	10,5
N	5150	516	258	320	2167	599	114	1176
Mittelwert	2.73	2.68	<b>2.47</b>	2.68	<b>2.87</b>	2.81	2.74	2.52

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die repräsentative Stichprobe und die Zusammensetzung der Teilnehmenden der Internetumfrage erstaunlich ähnlich sind. Obschon die Teilnahme an der Umfrage wesentlich von der Möglichkeit zur Kritik motiviert sein dürfte, wird mit den nachstehend beschriebenen Vorschlägen und Wünschen vermutlich auch ein grosser Teil der «schweigenden Mehrheit» einverstanden sein. Die Eingaben sind statistisch nicht repräsentativ, es darf aber davon ausgegangen werden, dass sie in vielen Fällen die täglichen Erfahrungen im öffentlichen Verkehr widerspiegeln.

### 3.3 Vorschläge und Wünsche für Verbesserungen im ÖV

Bevor auf die Verbesserungsvorschläge und Wünsche im Detail eingegangen wird, drei Vorbemerkungen:

1 Täglich sind viele zehntausend Menschen mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs. Über 5000 haben die Möglichkeit genutzt, via Internet Kritiken oder Verbesserungsvorschläge zu übermitteln. Das beutet einerseits, dass viele andere Menschen die mit öffentlichen Verkehrsmitteln verbundenen Beeinträchtigungen klaglos ertragen oder dass der Leidensdruck doch zu gering ist, um sich die Mühe einer schriftlichen Stellungnahme zu nehmen. Ganz zu schweigen von ÖV-Benützer/innen, die den Aufruf zur Teilnahme an der Umfrage nicht bemerkt oder gleich wieder vergessen haben.

Andererseits bedeutet das aber auch, dass die eingegangenen Mitteilungen ein eher negatives Bild ergeben und den Eindruck unbefriedigender Verhältnisse wecken. Dies muss jedoch im Zusammenhang mit der in der repräsentativen Befragung hohen Zufriedenheit und den allgemein doch meist guten Noten für die einzelnen Aspekte des Angebots in Bezug gesetzt werden. Und wie oben dargestellt sind ja auch drei Viertel der an der Internetumfrage teilnehmenden Personen mit dem öffentlichen Verkehr sehr oder eher zufrieden. Trotz teilweise schonungsloser Kritik ist die Grundhaltung gegenüber dem ÖV positiv.

2 Die Teilnehmenden wurden mit Blick auf eine einfachere Auswertung der Eingaben gebeten, die betreffende Transportunternehmung bzw. eine konkrete Linie zu nennen. Daraus ergibt sich eine Häufung der Kritiken, die mehr oder weniger proportional zur Anzahl der Fahrgäste der jeweiligen Transportunternehmung steht. Es sollte also nicht der Eindruck entstehen, bei den häufiger erwähnten Unternehmungen wie BERNMOBIL, BLS oder SBB seien die Verhältnisse besonders kritisch. Bei einigen wenigen spezifischen Eingaben wird man auch den Eindruck nicht los, dass einzelne Personen oder Gruppen mehrmals an der Umfrage teilgenommen haben. Dies kann nicht ausgeschlossen werden. Da aber auf eine statistische Auswertung verzichtet wird, erhalten solche Eingaben keine überproportionale Bedeutung. Nichtsdestotrotz sind allgemeine und sehr spezifische Hinweise im Blick auf Verbesserungen der Dienstleistungen wertvoll.

3 Für die übersichtliche Darstellung der Eingaben und die spätere Verarbeitung in der Datenbank wurden diese in einer sehr aufwändigen Vorarbeit und mit Hilfe einer speziellen Software für die Textanalyse (SPSS Text Analysis for Surveys) kategorisiert. Dies ermöglicht auch einen ersten Überblick der Mengenverhältnisse:

#### T 3.3.10

Rollmaterial	1198
Fahrplan	1070
Anschlüsse	779
Angebotsplanung	680
Fahrausweise	628
Personal	489
Haltestellen	470
Pünktlichkeit	346
Fahrgäste	291
Information	282
Sauberkeit	207
Velo, Auto	81
Sicherheit	44
Diverses	85

Viele Teilnehmende haben in ihren Eingaben Aussagen zu mehreren Themen gemacht. Weil es nicht möglich war, diese Aussagen mit einem vernünftigen Aufwand zu bereinigen, wurden einzelnen Aussagen mehreren Kategorien zugeteilt. Die folgenden Zusammenfassungen zu den einzelnen Kategorien sind in der Reihenfolge der Häufigkeit der Nennungen dargestellt.

### 3.3.1 Rollmaterial (1198 Eingaben)

DAS Hauptthema der Rückmeldungen in der Kategorie «Rollmaterial» ist das Platzangebot zu den Hauptverkehrszeiten. Auf verschiedenen Streckenabschnitten sind die Verhältnisse offenbar so eng, dass zahlreiche Teilnehmende froh wären, wenn sie nur schon einen Stehplatz hätten. Solche Rückmeldungen gibt es zu den meisten Transportunternehmungen. Folgende Hinweise sollen hervorgehoben werden:

- BERNMOBIL: Auf den stark frequentierten Buslinien 10, 12 und 20 sind die Platzverhältnisse insbesondere im Bereich von Ausbildungsstätten sehr prekär. Trams werden in diesem Zusammenhang kaum erwähnt, dafür gibt es Kritiken zum Fahrkomfort auf Stehplätzen in den Combinotrams. Bei den Autobussen werden die fehlenden Haltegriffe kritisiert, die engen Gänge sowie die zu geringe Anzahl von Abfallbehältern. Bei den verschiedenen Stellungnahmen zur Heizung bzw. Kühlung der Fahrzeuge gehen die Wünsche teilweise auseinander. Ein gewisses Reizthema ist auch der Transport von Kinderwagen. Einerseits werden Schwierigkeiten beim Ein- und Aussteigen bzw. mit zu schnell schliessenden Türen erwähnt. Andererseits wird über versperrte Stehplätze geklagt.
- BLS: Zahlreiche Rückmeldungen zum Thema Rollmaterial betreffen die BLS. Am meisten Kritik gibt es zum Angebot an Sitz- und Stehplätzen in den Hauptverkehrszeiten. Oft angesprochen, insbesondere im Zusammenhang mit den Toiletten, wird das Thema Sauberkeit. Von den Toiletten gingen üble Gerüche aus, sie seien schlecht gewartet und zudem häufig defekt. Etwas weniger als bei früheren Umfragen wird die Einrichtung der Nina-Züge kritisiert. Lob und Kritik erhält der Lötschberger. Geschätzt werden die grossen Fenster und die Lichtverhältnisse, vermisst wird die Gepäckablage. Einige Teilnehmende beklagen sich nun auch über veraltetes Rollmaterial mit schwierigem Einstieg für Personen mit Kinderwagen oder im Rollstuhl. Das Thema Heizung und Lüftung wird in vielen Stellungnahmen erwähnt. Einige Fahrgäste kritisieren das akustische Warnsignal beim Schliessen der Türen.
- Postauto: Vor allem auf Zubringerlinien werden auch von Fahrgästen, die mit dem Postauto reisen, das Platzangebot zu den Hauptverkehrszeiten bzw. die eingesetzten Fahrzeugtypen kritisiert.
- RBS: Neben dem Platzangebot zu den Hauptverkehrszeiten geben die fehlenden Toiletten in den Zügen am meisten Anlass zu Kritik. Einige Stellungnahmen betreffen auch die Sauberkeit der Züge, die enge Bestuhlung sowie die unbefriedigende Kühlung und Heizung der Fahrzeuge.
- SBB: Der Löwenanteil der Rückmeldungen zu den SBB betrifft das Platzangebot. Viele Inhaber/innen von Generalabonnements reklamieren, dass sie oft keinen Sitzplatz fänden bzw. bei der Abfahrt darum kämpfen müssten. Verschiedene Teilnehmende schlagen eine andere Zusammenstellung der Zugskompositionen mit mehr Waggons der 2. Klasse zuungunsten der 1. Klasse vor. Weitere Themen sind die Kühlung in den Doppelstockwagen, der Zustand der Toiletten sowie der knappe Platz für Kinderwagen. Es besteht ein Interessenkonflikt zwischen Velofahrer/innen und Personen mit Kinderwagen in den Familienwagen.

### 3.3.2 Fahrplan (1070 Eingaben), Angebotsplanung (680 Eingaben)

Die grosse Mehrheit der Rückmeldungen betreffen Wünsche für lokale Verbesserung des Fahrplans, die von den Transportunternehmungen und den für die Angebotsplanung zuständigen Stellen einzeln geprüft werden müssen. In den sehr vielen Fällen geht es dabei um Optimierungen von Umsteigebeziehungen.

Für die interne Auswertung der Transportunternehmungen und der für die Angebotsplanung zuständigen Stellen wurden die Eingaben mit Bezug zum Fahrplan wie in der oben dargestellten Tabelle noch in die Kategorie Angebotsplanung aufgeteilt. Darin

enthalten sind Wünsche für Taktverdichtungen, den Ausbau bestimmter Linien, die Wiedereinführung eines gekürzten oder veränderten Angebots sowie die Erschliessung bestimmter Orte oder Regionen.

In den Kritiken kommt zum Ausdruck, dass Fahrpläne oft nicht eingehalten werden. Dies betrifft insbesondere Buslinien, die in den Hauptverkehrszeiten von starkem Verkehrsaufkommen auf den Strassen beeinträchtigt sind. Zahlreiche Teilnehmende wünschen sich Taktverdichtungen, vor allem auch am Abend und am Wochenende.

- asm: Die mit dem Fahrplanwechsel verbundenen Änderungen im Busbetrieb führen offenbar zu Problemen. Verschiedene Teilnehmende kritisieren die Verhältnisse in Langenthal. Bemängelt werden das Fehlen eines durchgehenden Halbstundentakts, die Anschlüsse an den Fernverkehr und die damit verbundenen häufigen Verspätungen. Dies sei auch darauf zurückzuführen, dass in Bussen die Fahrausweise bei den Fahrer/innen gelöst werden müssen. Verschiedene Eingaben erfolgten im Namen einer nach dem Fahrplanwechsel entstandenen «Interessengruppe gegen den Leistungsabbau beim Busangebot für Thunstetten und Schoren».
- BERNMOBIL: Die grosse Mehrheit der Eingaben betrifft das Busnetz. Auf Grund der knappen Platzverhältnisse wird in den Hauptverkehrszeiten eine Verdichtung des Fahrplans gewünscht. Auf der Linie 10 werden die Eil Kurse vermisst. Zahlreiche Eingaben betreffen die beabsichtigten Änderungen der Linie 11. Die Erschliessung des Güterbahnhofs mit Postautos löst – mindestens in der Internetumfrage – keine Freude aus. In erstaunlich vielen Mitteilungen wird eine bessere Erschliessung der UPD Waldau gewünscht, dies insbesondere von Mitarbeitenden der UPD. Unbeliebt ist die Verdünnung des Fahrplans am späteren Abend bzw. der Viertelstundentakt, was neben langen Wartezeiten auch schlechte Anschlüsse an den Fernverkehr zur Folge habe. Dass mit zusätzlichen Dienstleistungen auch die Ansprüche wachsen, zeigen die verschiedenen Zuschriften zur Präzision der elektronischen Anzeigen mit den Fahrzeiten an den Haltestellen und in den Fahrzeugen (vgl. 3.3.9). Öfters kritisiert wird auch, dass Bus- und Tramfahrer/innen zu wenig Rücksicht auf Anschlüsse zu anderen Linien von BERNMOBIL nehmen.
- BLS: Neben vielen lokalen Fahrplanwünschen sticht in den Eingaben die Forderung nach einem Viertelstundentakt heraus, insbesondere auf den teilweise überlasteten Linien (z.B. Bern-Münsingen). Viel Lob gibt es für die direkte Verbindung von Bern ins Simmental. Vor allem aus dem Emmental kommen aber auch Kritiken zu den Umsteigebeziehungen zwischen Bahn und Bus.
- Postauto: Häufig wird die fehlende Fahrplanstabilität kritisiert. Gewünscht wird zudem insbesondere in der Nähe der Zentren eine Verdichtung des Angebots in den Hauptverkehrszeiten und am Wochenende.
- RBS: Mehrfach erwähnt werden Probleme auf der Buslinie 36, der Wunsch nach einem Halbstundentakts bei Büren und Schalunen sowie nach direkten Kursen zwischen Solothurn und Bern morgens und abends.
- STI: Wie schon in früheren Untersuchungen werden die Anschlüsse an den Fernverkehr in Thun kritisiert. Hinzu kommen Vorschläge und Kritiken in Bezug auf das Einhalten der Fahrpläne.
- SBB: In den Eingaben stechen zwei Themen etwas heraus: die Spätverbindungen zwischen Olten und Langenthal sowie die fehlende direkte Verbindung zwischen Interlaken und dem Flughafen Zürich. Von vielen geschätzt würde auch der Halbstundentakt auf der Linie Bern–Luzern.

### 3.3.3 Anschlüsse (779 Eingaben)

Probleme mit Anschlüssen zwischen unterschiedlichen Verkehrsträgern (Tram, Bus, S-Bahn, Fernverkehr) bilden die Mehrheit der Rückmeldungen. Sie widerspiegeln den vermutlich nicht immer angenehmen Alltag als Pendler/in. Viele schildern Probleme mit verpassten oder nicht abgewarteten Anschlüssen. Geklagt wird einerseits über zu knappe Umsteigezeiten (asm, Postauto), was bei verpassten Anschlüssen zu unangenehmen Wartezeiten führt. Andererseits werden die zu langen Wartezeiten im Bahnhof Bern beim Umsteigen von den S-Bahn-Linien (BLS, RBS) auf den Fernverkehr gerügt. Ähnliche Kritiken gibt es auch zu Thun und Spiez sowie im Jura.

Zahlreiche Kundinnen und Kunden von BERNMOBIL erwarten, dass auch die Tram- und Busverbindungen auf den Fernverkehr abgestimmt werden. Seit der Ausdehnung der Intervalle bei den Abendkursen sei nach der Ankunft der Züge oft mit sehr langen Wartezeiten zu rechnen. Ein häufiges Thema sind in Bern auch die Anschlüsse unter den Tram- und Buslinien, insbesondere am Bahnhof Bern, wo sich viele Linien kreuzen und das Umsteigen durch längere Fusswege sowie ein- und ausfahrende Fahrzeuge erschwert wird. Die Abstimmung der lokalen Verkehrsbetriebe untereinander und auf den Fernverkehr ist auch in Thun (STI) ein Thema.

Verschiedene Rückmeldungen gibt es zu den Informationen in Zügen und auf Bahnhöfen (vgl. 3.3.9). Die regelmässigen Pendler/innen (SBB) sind der oft gehörten Informationen zu den Anschlüssen überdrüssig. Umgekehrt gibt es zahlreiche Hinweise über ausbleibende Informationen bei Verspätungen. Im Zusammenhang mit den Anschlüssen werden auch verschiedene Hinweise zu den Umsteigewegen in den Bahnhöfen eingebracht (vgl. 3.3.6). Sich kreuzende Pendlerströme (RBS), enge Treppen (SBB) oder lange Wege führen dazu, dass Anschlüsse verpasst werden.

### 3.3.4 Fahrausweise (628 Eingaben)

Die im Januar 2010 von den SBB angekündigten Tarifierhöhungen wirken auch im März immer noch nach. In über der Hälfte der 600 Stellungnahmen im Zusammenhang mit Tarifen und Fahrausweisen werden die zu hohen Preise kritisiert. Viele Teilnehmer/innen stellen Kosten-Nutzen-Vergleiche im Zusammenhang mit dem knappen Platzangebot an. Viele empfinden die Preisaufschläge als zu hoch und nicht mehr im Verhältnis mit den Dienstleistungen. Gefordert werden etwa günstigere Preise für Familien, ein Verzicht auf die Zuschläge für Nachtlinien, ein Verzicht auf zeitliche Beschränkung der Gemeinde-Tageskarten oder eine breitere Anerkennung des Gleis 7 Abonnements. Im Zusammenhang mit den Veränderungen in der Region Biel (VB zu Postauto und asm) beklagen zahlreiche Teilnehmende Preissprünge. Häufig werden die Fahrpreise für Einbillette in Bern kritisiert. Sie werden im Vergleich mit anderen Städten als viel zu hoch empfunden. Kritisiert wird auch, dass die Billette nur für eine Strecke und nicht für eine bestimmte Zeitdauer gelöst werden können, was auch Rückfahrten mit dem gleichen Billett erlaubt.

Oft erwähnt werden auch die Tarifverbunde. Einerseits gibt es Kritik an den Zonen, andererseits an den Fahrpreisen, dies insbesondere für kurze Strecken. So gibt es aus Bern und Biel Stimmen, die ein 1-Zonen-Abonnement für die Stadtbewohner fordern. Verschiedene Eingaben fordern eine Ausdehnung bzw. Vereinheitlichung der Verbunde. Offenbar fällt es auch nicht allen ÖV-Kundinnen und -Kunden leicht, das Libero-Tarifsystem zu verstehen.

Im Zusammenhang mit dem Verkauf der Fahrausweise werden oft die Billettautomaten beanstandet. Es kann nicht mit Noten oder Karten bezahlt werden. Häufig seien die Automaten defekt. Bereits hingewiesen wurde auf das Lösen von Fahrausweisen bei den Busfahrer/innen, was zu Verspätungen führen kann.

Ebenfalls in diesem Kontext wird auf die Kontrollen der Fahrausweise hingewiesen (vgl. 3.3.5). Das Spannungsverhältnis zwischen Fahrgästen und Kontrollpersonen kommt in verschiedenen Äusserungen zum Ausdruck. Auch von jenen, die einen gültigen Fahrausweis besitzen, werden die Kontrollen und das von einigen Umfrageteilnehmer/innen empfundene Misstrauen der Kontrollpersonen negativ aufgenommen. Unangenehm werden die Sanktionen empfunden, wenn das GA oder Verbundabonnement lediglich vergessen wurde. Freilich gibt es aber auch verschiedene Stimmen, die häufigere und strengere Kontrollen erwarten, damit die Schwarzfahrer entdeckt werden.

### 3.3.5 Personal (489 Eingaben)

Die Kritikpunkte kreisen bei allen Transportunternehmungen um die Themen Kontakt mit den Fahrgästen (Freundlichkeit, Information), Fahrverhalten und Billettkontrolle. Weil sie direkt in Kontakt mit den Fahrgästen kommen und auch entsprechend beobachtet werden, geraten insbesondere Busfahrer/innen von städtischen Verkehrsbetrieben und Postauto ins Kreuzfeuer der Kritik.

Das Thema Freundlichkeit wird von verschiedenen Seiten angesprochen. Einerseits gibt es zahlreiche Stellungnahmen, die einen Dank an das Personal für dessen Freundlichkeit und Aufmerksamkeit einflechten. Andererseits werden neben dem allgemeinen Hinweis «unfreundliches Personal» zum Teil ausführliche Episoden berichtet, in denen die Fahrer/innen oder Kontrollpersonen sich nicht nach den Vorstellungen der Fahrgästen verhalten haben.

Daneben häufen sich vor allem Vorwürfe über Busfahrer/innen: kein Abwarten der Anschlüsse, an Stationen ohne anzuhalten vorbeifahren, kein Öffnen der vorderen Türe, vor der Nase wegfahren, falsche Durchsagen. Dass die Mitarbeitenden der Transportunternehmungen genau beobachtet werden, zeigen auch Kritiken über Fahrer/innen, die bei einem Fahrerwechsel noch miteinander reden oder an der Endstation (rauchend) pausieren, obschon gemäss Fahrplan die Abfahrt fällig wäre.

Die Fahrweise kommt von zwei Seiten unter Beschuss. Einerseits rügen Fahrgästen zu heftiges Beschleunigen oder ruppiges Bremsen. Andererseits kritisieren Fussgänger/innen, dass Busse am Fussgängerstreifen den Vortritt nicht gewähren. Velofahrer/innen beklagen sich über zu geringe Abstände beim Hintereinanderfahren oder Überholen.

Folgende Wünsche werden zum Thema Personal geäussert: Zugsbegleiter in Abendkursen, Interventionen des Personals, wenn sich andere Fahrgäste störend verhalten (z.B. nach Sportanlässen), «Regieanweisungen» bei vollbesetzten Fahrzeugen bzw. Hinweise auf freie Sitzplätze, Absenken der Busse für Fahrgäste mit Kinderwagen. Die Wünsche widersprechen sich zum Teil. Fordern einige Teilnehmende präzise Informationen über Verspätungen – wenn möglich hochdeutsch, nerven sich andere über die zum Teil umfangreichen Hinweise auf Anschlüsse, insbesondere auf Strecken, wo sich selten ein ortsfremder Fahrgast verirrt.

### 3.3.6 Haltestellen (470 Eingaben)

Auf Grund der Rückmeldungen zum Thema Haltestellen könnte folgendes Pflichtenheft für die ideale Haltestelle verfasst werden:

- kurze Umsteigewege zwischen verschiedenen Transportmitteln,
- angenehm warme und witterungsgeschützte Warteräume,
- grosszügige und saubere Unterführungen, die auch in den Hauptverkehrszeiten ein rasches Durchkommen ermöglichen,
- gute Erreichbarkeit der Perrons im Rollstuhl und mit Kinderwagen,
- Perronhöhen, die ein hindernisfreies Ein- und Aussteigen ermöglichen,
- gut sichtbare Beschriftung der Haltestellen und Uhren,



- einfach zu bedienende Billettautomaten,
  - klar definierte Haltepositionen für die Züge, Trams und Busse
- Zusätzlich wünschten sich viele ein Rauchverbot auf den Perrons und an den Bushaltestellen. Die grosse Mehrheit der Kritiken betrifft einen dieser Punkte.

Folgende Haltestellen geben besonders Anlass zu Kommentaren:

- Bahnhof Bern (BERNMOBIL): Zu einer Geduldsübung wird das Umsteigen bei dichtem Gedränge sowie ein- und ausfahrenden Fahrzeuge. Zudem sind die Wege für die Fussgänger mit Billettautomaten, Bänken und wartenden Fahrgästen versperrt. Manchmal werden so Anschlüsse auf andere Linien verpasst.
- Bahnhof Bern Westausgang «Welle»: Die Welle wird geschätzt, sie liegt aber für die meisten Umsteiger auf Bus und Tram zu weit von den Haltestellen entfernt. Die Platzverhältnisse sind zur vollen und zur halben Stunde jeweils sehr eng, vor allem auch für Personen, die vom Fernverkehr auf die S-Bahn umsteigen. Als zu knapp bemessen werden auch die Treppen beurteilt.
- Bern RBS: Die Situation im Tiefbahnhof des RBS ist Gegenstand vieler Rückmeldungen. Die Lösung mit den Schleusen bzw. das Verhalten der Fahrgäste befriedigt viele Kunden gar nicht. Nicht verstanden wird, dass sich die Ströme der Fahrgäste teilweise kreuzen. Ein neuer Bahnhof mit grosszügigen Raumverhältnissen würde wohl allgemein begrüsst.
- Bahnhof Ostermündigen: Sowohl die Platzierung der Haltestellen von BERNMOBIL als auch der nicht hindernisfreie Zugang zu den Geleisen werden kritisiert.

Daneben bedauern verschiedene Teilnehmende, dass die Haltestelle Güterbahnhof nicht mehr von BERNMOBIL bedient werden soll, ebenso die Schliessung der Station Weissenbühl. Lob und Kritik erhält der Bahnhof Wankdorf. Einerseits bietet er gute Umsteigemöglichkeiten, andererseits sind die Wege etwas lang sowie die Wartezonen nicht besonders beliebt.

### 3.3.7 Pünktlichkeit (346 Eingaben)

Ganz allgemein erhält man auf Grund der Eingaben den Eindruck, dass die Pünktlichkeit im Fernverkehr – abgesehen vielleicht von der Strecke Bern–Thun–Spiez–Interlaken weniger Anlass zu Kritik gibt als in früheren Umfragen. Dafür nehmen viele Teilnehmende Stellung zu den offenbar häufigen Verspätungen im Netz der S-Bahn.

Auf die Ursache von Verspätungen wegen des Billettverkaufs durch die Fahrer/innen in den Bussen (asm, Postauto) wurde bereits hingewiesen. Im Einzugsgebiet des neuen Buskonzepts von Langenthal fallen die Kritiken zum Teil heftig aus, da verpasste Anschlüsse auf den Fernverkehr mit längeren Wartezeiten verbunden sind.

Im Bereich von BERNMOBIL sind vor allem die Buslinien anfällig für Verspätungen. Am häufigsten erwähnt werden die Linien 10 und 12. Aber auch die Linien 19, 20 und 27 sind offenbar für Verspätungen anfällig. Man ärgert sich, wenn lange kein Bus kommt und dann gleich drei hintereinander oder wenn sich die Fahrer/innen nicht an den Fahrplan halten und zu früh losfahren. Auf die verschiedenen Hinweise zum elektronischen Anzeigesystem wird im Thema Information eingegangen.

Bei der S-Bahn (BLS) seien die Verspätungen zum Teil fast chronisch, klagen die Teilnehmenden. Auch auf den Bahnlinien im Jura seien Verspätungen keine Ausnahme. Bei Verspätungen würden Anschlüsse nicht abgewartet, was gerade in der kalten Jahreszeit mit unangenehmem Warten verbunden ist. Die Teilnehmenden unterscheiden zwischen «Standardverspätungen» von wenigen Minuten und grossen Verspätungen oder gar Zugsausfällen. Sie erwarten dementsprechend auch eine differenzierte Information mit Vorschlägen über Möglichkeiten zur Fortsetzung der Reise.

Beim RBS gibt es verschiedene Kritiken zu kleineren Verspätungen auf den Bahnlinien. Eine Problemstelle scheint der Anschluss der Buslinie 36 auf die S-Bahn darzustellen. Bei der STI wird die Abstimmung der Fahrpläne auf die Bahn grundsätzlich kritisiert. Bereits kleine Verspätungen haben zur Folge, dass Anschlüsse verpasst würden. Beim Postauto gibt es mehrere Hinweise für Verspätungen und verpasste Zugsanschlüsse in Lyss.

### 3.3.8 Fahrgäste (291 Eingaben)

Mit den steigenden Passagierzahlen reiben sich auch die Fahrgäste häufiger aneinander, dies insbesondere dann, wenn einzelne zu wenig Rücksicht auf die anderen nehmen. Ins Visier der Kritik kommen so Kinder und Jugendliche, die sich in Scharen in den Fahrzeugen breit machen, Sitzplätze belegen und lärmern. Unbeliebt sind auch Mitreisende jeden Alters, die im Fahrzeug essen, telefonieren, Musik hören, die Ausgänge blockieren, leere Sitze mit Gepäck belegen, die Schuhe auf der Sitzfläche ablegen oder sich auf andere Weise rücksichtslos verhalten. Gar nicht geschätzt wird auch, dass die aus den Zügen verbannten Raucher/innen nun auf den Perrons bei Zwischenhalten rauchen. Entsprechend werden von den Transportunternehmungen Interventionen oder sogar Verbote verschiedenster Art gefordert.

Diese Unannehmlichkeiten trüben die Freude an der Mobilität mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Die Transportunternehmungen tragen keine Schuld an der fehlenden Kinderstube ihrer Fahrgäste, aber es gibt schon Themen, wo auch sie für das Wohlbefinden ihrer Fahrgäste verantwortlich sind:

Das Thema Gepäck hängt mit den enger werdenden Platzverhältnissen zusammen. Einerseits fehlt es in den Fahrzeugen an Ablageflächen, andererseits kommen Koffer, Kinderwagen, Fahrräder anderen Fahrgästen in die Quere. Wer auf den öffentlichen Verkehr umsteigt, möchte nicht auf den Transport von Sachen verzichten und damit auch möglichst bequem umsteigen können. Dazu wurden verschiedene Stellungnahmen eingereicht.

Ein weiteres Thema ist das Ein- und Aussteigen. Behinderte und ältere Menschen beklagen sich über Probleme beim Einsteigen in bereits stark besetzte Fahrzeuge. Sie wünschten sich dann etwas mehr Unterstützung vom Fahrpersonal: möglichst nahe am Trottoir anhalten, erst losfahren, wenn gehbehinderte Menschen sitzen können, allenfalls mit entsprechenden Hinweisen andere Fahrgäste auffordern, Sitzplätze freizugeben.

Ebenfalls in grossem Masse beeinflusst wird das Wohlbefinden durch die bereits im Abschnitt Personal erwähnte Fahrweise insbesondere in den Bussen. Neben der Fahrweise ist allerdings auch persönliche Verhalten der Mitarbeitenden der Transportunternehmungen ein Thema, wobei dazu neben den kritischen auch zahlreiche positive Stimmen zu vernehmen sind.

### 3.3.9 Information (282 Eingaben)

Auch das Thema Information ist gegenüber früheren Umfragen etwas in den Hintergrund geraten. Das lässt einerseits auf Verbesserungen schliessen, was auch in verschiedenen Eingaben ausdrücklich erwähnt wird. Andererseits haben die prekären Platzverhältnisse zu den Hauptverkehrszeiten die anderen Themen ein- und überholt. Im Zusammenhang mit der Information stehen folgende Themen im Vordergrund:

Die elektronischen Anzeigetafeln an den Haltestellen werden sehr geschätzt, aber auch genau beobachtet. In verschiedenen Eingaben wird über unkorrekte Angaben berichtet, etwa dass bereits abgefahrene Kurse immer noch angezeigt werden, dass nicht eingetroffene Kurse klammheimlich von den Anzeigen verschwinden oder dass die Zeitangaben nicht stimmen. Trotzdem würden sich wohl nicht viele wehren, wenn

alle Haltestellen mit Anzeigetafeln ausgerüstet werden. Verschiedene Teilnehmende wünschen sich an der BERNMOBIL Haltestelle beim Bahnhof Bern eine grosse Anzeigetafel mit einem Überblick der Abfahrten aller Linien. Grundsätzlich würde begrüsst, wenn auf den Anzeigetafeln noch besser über permanente Betriebsunterbrüche (Baustellen, Umleitungen) informiert würde.

Geschätzt werden ebenfalls die elektronischen Anzeigen in den Fahrzeugen, wobei es auch hierzu Verbesserungsvorschläge gibt. Die Lesbarkeit sollte mit einem grösseren Schriftgrad verbessert werden. Die angezeigten Informationen könnten noch ausgebaut werden.

Im Bereich der S-Bahn gibt es Kritiken zur Information in Zügen und an den Haltestellen bei Störungen. Es werde zu wenig über Anschlüsse im Falle von Verspätungen informiert. An den Haltestellen sollte zudem besser über die Zusammenstellung der Zugskompositionen informiert werden, insbesondere dann, wenn diese am Bahnhof oder unterwegs aufgeteilt werden.

Was den einen dient, ist den anderen bereits zu viel. Die regelmässigen ÖV-Benützer/innen stören sich an häufigen und langen Durchsagen, insbesondere weil nun das Zugspersonal auch die Anschlüsse und Gleisnummern in zwei oder drei Sprachen vermittelt. Auf den Bahnhöfen sind den einen die Lautsprecher zu leise, den anderen zu laut. In einigen Eingaben wird gewünscht, dass in den Bahnhöfen bei Zugsdurchfahrten (insbesondere auch Güterzüge) konsequenter gewarnt wird.

#### 3.3.10 Sauberkeit (207 Eingaben)

Neben nicht weiter ausgeführten Kritiken zur mangelnden Sauberkeit beziehen sich die meisten Eingaben auf die Sauberkeit in den Fahrzeugen. Abfall, Essenreste, Gratiszeitungen, unsaubere Toiletten, verschmutzte Sitzplätze sowie überfüllte Abfallbehälter werden erwähnt. Einige Eingaben beziehen sich auf die Verhältnisse an Haltestellen, wo Abfälle herumliegen und Bänke verschmutzt sind. Als Ursache werden andere Fahrgäste gesehen, die in Schuhen ihre Füsse auf Sitzen abstützen, Abfälle oder Zigarettensammel achtlos wegwerfen. Gewünscht werden – sehr häufig im Zusammenhang mit den Bussen von BERNMOBIL – mehr bzw. grössere Abfallbehälter in den Fahrzeugen, regelmässige Kontrollen des Fahrpersonal an den Endstationen und allgemein ein bessere Überwachung.

#### 3.3.11 Velo/Auto (81 Eingaben)

Die meisten Aussagen im Zusammenhang mit Fahrrädern betreffen den Velotransport in Zügen und Bussen. Kritisiert werden die Einschränkungen in den ICN- und ICE-Zügen, die Tarife, die fehlenden Transportmöglichkeiten in Bussen, die knappen Platzverhältnisse insbesondere an Wochenenden und zur Ausflugszeit. In diesem Zusammenhang zeigt sich auch, dass sich Velofahrer/innen und Personen, die mit Kinderwagen unterwegs sind, nicht selten in die Quere kommen. Einige Kritiken seitens der Velofahrer/innen beziehen sich auf Busfahrer/innen, die zu nahe aufschliessen oder mit zu geringem seitlichen Abstand überholen. Umgekehrt wird das Fahrverhalten der Velofahrer/innen im Bereich von Haltestellen kritisiert. Seitens der Autofahrer/innen gibt es nur ganz wenige Hinweise zum knappen und teuren Angebot von Park+Ride.

#### 3.3.12 Sicherheit (44 Eingaben)

In dieser Umfrage ist Sicherheit ein marginales Thema. Die meisten Eingaben beziehen sich auf ein allgemeines Sicherheitsgefühl. Es wird insbesondere abends wegen der Spuren von Vandalismus, Unsauberkeit und fehlender Zugsbegleitung beeinträchtigt. Einige Eingaben unter diesem Titel beziehen sich auf Ängste wegen der Fahrweise von Busfahrer/innen.

### 3.3.13 Diverses (85 Eingaben)

In diese Kategorie wurden Eingaben eingeteilt, die nicht näher bezeichnetes Lob oder Frustrationen enthalten. Ebenfalls dazu gehören Hinweise, welche die Streckenführung, Wartezeiten an Bahnübergängen oder die Regelung von Lichtsignalanlagen betreffen.

## 4. Schlussfolgerungen

Die Schlussfolgerungen sollen einige Stärken, Schwächen, Gefahren und Chancen (im Sinne einer SWOT-Analyse) hervorheben, die man auf Grund der Telefonbefragung und der Internetumfrage erkennen kann.

### 4.1 Stärken

Die öffentlichen Verkehrsmittel erfreuen sich einer steigenden Nachfrage. Bei wachsender Mobilität nimmt auch der Anteil des ÖV zu, dies insbesondere im regionalen Bahnverkehr. Auch wenn die Wahl des Transportmittels für den Weg zur Arbeit oder Ausbildung wohl in erster Linie von den Lebensumständen bestimmt wird, geben viele ÖV-Benützer/innen als Hauptgrund an, das Reisen sei mit dem ÖV angenehmer als mit dem individuellen Transportmittel. Die Bevölkerung des Kantons Bern ist in hohem Masse zufrieden mit dem Angebot im öffentlichen Verkehr. Die einzelnen Elemente des Angebots erhalten von den ÖV-Benützer/innen zwar nicht blendende, aber doch zufriedenstellende Noten.

### 4.2 Schwächen

Der öffentliche Verkehr muss als Massentransportmittel mit vielen anderen geteilt werden. Mit der steigenden Nachfrage wächst auch die Reibung mit anderen Fahrgästen. Sitz- oder gar Stehplätze sind zu den Hauptverkehrszeiten knapp. Das Verhalten anderer Fahrgäste ist nicht immer angenehm. Das Personal ist unter Druck. Systembedingte Schwachstellen bilden die Umsteigebeziehungen. Sind sie zu schlank, wird oft bereits bei geringen Verspätungen der Anschluss verpasst. Sind sie grosszügig bemessen, verlängert sich die Reisezeit.

### 4.3 Chancen

Dass die Erschliessung mit dem öffentlichen Verkehr bzw. der Weg, der bis zur nächsten Haltestelle zurückgelegt werden muss, mit einer 5,3 am höchsten von allen Elementen des ÖV-Angebots benotet wird, darf als Chance gesehen werden. Zweifellos werden auch die auf einigen Linien geplanten Taktverdichtungen von den ÖV-Benützer/innen sehr geschätzt, ganz besonders von der grossen Zahl treuer Kundinnen und Kunden, die mit einem General- oder Verbundabonnement unterwegs sind. Als Chance können auch die vielen jugendlichen und jungen ÖV-Benützer/innen gesehen werden. Auch wenn ein Teil von ihnen auf das eigene Motorfahrzeug umsteigen wird, wird sicher auch ein grosser Teil weiterhin dem ÖV den Vorzug geben.

### 4.4 Gefahren

Hält das Angebot nicht mit der Nachfrage Schritt, kann der Erfolg des öffentlichen Verkehrs auch eine Gefahr darstellen. Überfüllte Fahrzeuge mindern die Reisequalität. Stark frequentierte Haltestellen erschweren zügiges Umsteigen. Noch stellt knapp die Hälfte der Befragten Verbesserungen im ÖV fest und nur 14,3% finden, das Angebot habe sich in letzter Zeit verschlechtert. Diese Kennzahlen haben sich leicht verschlechtert. Zusammen mit den insgesamt etwas tieferen Noten für die einzelnen Aspekte des ÖV-Angebots warnen sie, dass die ÖV-Benützer/innen Qualitätseinbussen wahrnehmen.

**5. Anhang: Fragebogen (Telefonbefragung)****Zu welchen Tageszeiten sind Sie in der Regel unterwegs?**

(INT.: mit dem öffentlichen Verkehr, zu Fuss oder mit dem privaten Verkehrsmittel?)

- Hauptverkehrszeiten morgens und abends
- über die Mittagszeit
- tagsüber (von 09,00-11,30 oder 14,00-16,30 Uhr)
- nach 20,00 Uhr
- ganz selten
- nie
- Weiss nicht
- Keine Angabe

**An wie vielen Tagen von der Woche benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel?**

- Mind. 5 Tage pro Woche
- 3-4 Tage pro Woche
- 1-2 Tage pro Woche
- Selten
- Nie
- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Welche Transportmittel sind das in der Regel?**

- Tram
- Stadt- oder Ortsbus
- Überlandbus
- Bahn (Fernverkehr, z.B. Intercity)
- Bahn (Regionalverkehr, z.B. S-Bahn)
- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Welchen Fahrausweis benützen Sie für die Fahrten mit dem öffentlichen Verkehr?**

- Einzelbillette ohne Halbtaxabonnement
- Einzelbillette mit Halbtaxabonnement
- Mehrfahrtenkarte ohne Halbtaxabonnement
- Mehrfahrtenkarte mit Halbtaxabonnement
- Tageskarte ohne Halbtaxabonnement
- Tageskarte mit Halbtaxabonnement
- Streckenabonnement
- Generalabonnement
- Verbundabonnement
- Andere
- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel auch am Wochenende?**

- Ja, in der Regel
- Ja, aber nur für weite Strecken
- Nein
- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Wenn Sie eher mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, welches ist für Sie dafür der wichtigste Grund?**

- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Wenn Sie eher nicht mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, welches ist für Sie dafür der wichtigste Grund?**

- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Sind Sie mit dem öffentlichen Verkehr grundsätzlich zufrieden?**

- Ja, sehr zufrieden
- Ja, eher zufrieden
- Nein, eher nicht zufrieden
- Nein, gar nicht zufrieden
- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Wenn Sie mit dem öffentlichen Verkehr nicht oder nicht so ganz zufrieden sind, welche von den folgenden Antworten treffen für Sie zu?**

- Mein Wohnort ist mit dem öffentlichen Verkehr ungenügend erschlossen
- Der Fahrplan ist schlecht.
- Die Reisezeiten sind zu lang.
- Das Umsteigen ist mühsam.
- Die Anschlüsse sind schlecht.
- Der öffentliche Verkehr ist mir zu teuer.
- Es gibt keine oder zu wenig Parkplätze am Bahnhof (Park+Ride).
- Die Benützung des öffentlichen Verkehrs ist mir zu kompliziert.
- Die Pünktlichkeit lässt zu wünschen übrig.
- Es fehlt das Begleitpersonal.
- Das Personal ist unfreundlich.
- Ich bin unzufrieden mit dem Angebot an Fahrausweisen.
- Ich bin unzufrieden mit dem Tarifverbund.
- trifft zu
- trifft nicht zu
- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Gibt es noch andere Gründe?**

- INT.: NOTIEREN!
- Keine anderen Gründe

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

- Eher besser geworden ist?
- Gleich geblieben ist?
- Eher schlechter geworden ist?
- Weiss nicht
- Keine Angabe

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

- Andere Gründe
- Weiss nicht
- Keine Angabe

**Welches sind die Gründe für die Verschlechterung vom Angebot im Öffentlichen Verkehr?**

- Andere Gründe
- Weiss nicht
- Keine Angabe

Jetzt möchten wir von Ihnen erfahren, wie Sie die bereits erwähnten Aspekte vom Angebot im ÖV beurteilen. Denken Sie bei Ihren Antworten an die öffentlichen Verkehrsmittel, wo 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 und 1 sehr schlecht.

**Welche Note geben Sie**

- der Anzahl Fahrmöglichkeiten in den Hauptverkehrszeiten?
- der Anzahl Fahrmöglichkeiten nach 20 Uhr?
- der Anzahl Fahrmöglichkeiten an Wochenende?
- dem Fahrplan? (Abfahrts- und Ankunftszeiten)
- der Distanz, die Sie bis zur nächsten Haltestelle zurücklegen müssen?
- Der Fahrzeit, also wie rasch Sie der öffentliche Verkehr ans Ziel bringt?
- den Möglichkeiten zum Umsteigen und den Anschlüssen?
- dem Angebot an Fahrausweisen und Abonnements?

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

**Welche Note geben Sie für ...**

- die Pünktlichkeit?
- das Platzangebot in den Fahrzeugen?
- für bediente Haltestellen (dass der Bahnhof/die Station besetzt ist)?
- die Einrichtung und den Unterhalt der Haltestelle?
- die Bedienung und die Beratung an den Schaltern?
- das Auftreten des Fahr- und Begleitpersonals?
- die Sicherheit als Fahrgast?
- die Informationen bei Betriebsstörungen?
- die Informationen in Fahrzeugen und an Haltestellen?

**Zum Schluss noch einige Fragen zu Ihrer Person.**

Geschlecht

Darf ich Sie fragen, wie alt Sie sind?

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

- Voll Berufstätig
- Teilzeit berufstätig
- Lehrling
- In Ausbildung (Schüler/Student)
- Hausfrau/Hausmann
- Pensioniert
- Zurzeit ohne Arbeit
- Weiss nicht
- Keine Angabe

Können Sie mir bitte die Postleitzahl von Ihrem Arbeits- oder Ausbildungsort angeben?