



# Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr

## Bericht zur Bevölkerungsumfrage 2020

Bearbeitungsdatum 5. Juni 2020  
Version 2.0  
Dokument Status geprüft  
Autor/-in Franz Neff

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Das Wichtigste in Kürze</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>L'essentiel en bref</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3</b>	<b>Rechtsgrundlage und Auftrag</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>5</b>
1.4.1	Fahrplanwechsel.....	5
1.4.2	Witterung.....	5
1.4.3	Weitere Themen.....	6
<b>2.</b>	<b>Repräsentative Telefonbefragung</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1</b>	<b>Methode</b> .....	<b>8</b>
2.1.1	Stichprobe.....	8
2.1.2	Vertrauensbereich.....	10
2.1.3	Auswertung nach Regionen.....	10
2.1.4	Wohn- und Arbeitsort.....	11
2.1.5	Darstellung von Mittelwerten.....	12
<b>2.2</b>	<b>Mobilitätsgewohnheiten</b> .....	<b>13</b>
2.2.1	Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten.....	13
2.2.2	Häufigkeit der ÖV-Benützung.....	15
2.2.3	ÖV-Benützung in der Freizeit.....	18
<b>2.3</b>	<b>Spezifische Fragen zur ÖV-Benützung</b> .....	<b>20</b>
2.3.1	Transportmittel.....	20
2.3.2	Kombinierte ÖV-Benützung.....	22
2.3.3	Fahrausweise.....	23
<b>2.4</b>	<b>Motivation zur ÖV-Benützung</b> .....	<b>26</b>
2.4.1	Wichtigster Grund für die Benützung des ÖV.....	26
2.4.2	Gründe für seltene oder keine ÖV-Benützung.....	28
<b>2.5</b>	<b>Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr</b> .....	<b>32</b>
2.5.1	Unzufriedenheit mit dem ÖV.....	35
<b>2.6</b>	<b>Beurteilung des ÖV-Angebots im Rückblick</b> .....	<b>36</b>
2.6.1	Wahrnehmung von Verbesserungen und Verschlechterungen im ÖV-Angebot.....	38
2.6.2	Wahrnehmung der Fahrpreise.....	40
<b>2.7</b>	<b>Noten für spezifische Elemente des öffentlichen Verkehrs</b> .....	<b>42</b>
2.7.1	Vergleich nach Geschlecht.....	43
2.7.2	Vergleich nach Altersgruppen.....	44
2.7.3	Vergleich nach Regionen.....	45
<b>3.</b>	<b>Umfrage via Internet</b> .....	<b>48</b>
<b>3.1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>48</b>
3.1.1	Methode.....	48
3.1.2	Beteiligung.....	49
3.1.3	Profil der Teilnehmenden.....	50
<b>3.2</b>	<b>Zusammenfassung der Rückmeldungen</b> .....	<b>52</b>
3.2.1	Fahrplan.....	52
3.2.2	Bahnhöfe und Haltestellen.....	54
3.2.3	Rollmaterial.....	55
3.2.4	Personal.....	56
3.2.5	Information.....	57
3.2.6	Fahrausweise.....	58
3.2.7	Tarife.....	58
3.2.8	Diverses.....	59
<b>4.</b>	<b>Fragebogen</b> .....	<b>60</b>

## 1. Einleitung

### 1.1 Das Wichtigste in Kürze

Alle vier Jahre soll im Auftrag des Regierungsrats die Meinung der Bevölkerung zum Angebot des öffentlichen Verkehrs im Kanton Bern eingeholt werden und neben anderen Aspekten in die Planungsgrundlagen einfließen. Dazu wurde Anfang März 2020 eine repräsentative, telefonische Umfrage bei 2645 nach einem Random-Quota-Verfahren zufällig ausgewählten Personen im Alter zwischen 15 und 74 Jahren durchgeführt. Zusätzlich wurde die Bevölkerung in der Zeit vom 1. bis 30. März 2020 eingeladen, Wünsche und Verbesserungsvorschläge via Internet mitzuteilen.

Bei der telefonischen Umfrage wurde zuerst das Mobilitätsverhalten erhoben, um dann den Befragten, die öffentliche Verkehrsmittel mindestens selten benützen (77.2%) weitere Fragen zu verschiedenen Aspekten des öffentlichen Verkehrs zu stellen. Am häufigsten (22.3%) wurde als wichtigster Grund für die Benützung öffentlicher Verkehrsmittel die angenehmere Art zu reisen erwähnt. Umgekehrt wurde als häufigster Grund, die öffentlichen Verkehrsmittel nicht zu benützen, die grössere Unabhängigkeit und Flexibilität mit einem individuellen Verkehrsmittel erwähnt (21.5%).

47.3% der ÖV-Benützenten sind mit dem öffentlichen Verkehr sehr zufrieden, 45.9% eher zufrieden. Das ist das zweitbeste Ergebnis seit Beginn der Befragungsreihe im Jahr 2003. Jüngere Befragte zwischen 15 und 35 sind etwas kritischer als die übrigen Altersgruppen. In der Region Bern-Mittelland mit dem dichten ÖV-Angebot ist die Zufriedenheit am höchsten, in der Region Biel-Seeland-Berner Jura am tiefsten. 42.8% der Befragten fanden, das ÖV-Angebot sei in den letzten drei Jahren gleich geblieben, 37.9% fanden, es sei eher besser geworden. Verbesserungen werden insbesondere beim Fahrplan wahrgenommen (passende Ankunfts- und Abfahrtszeiten, Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten), Verschlechterungen vor allem bei der Pünktlichkeit und beim Platzangebot. Ein ähnliches Ergebnis ergab die Benotung von 22 Elementen des ÖV-Angebots. Die grösste Verbesserung erzielte die Note für die Möglichkeit, Fahrausweise auf mobilen Geräten zu lösen (Note 5.26, +0.28).

An der Internetumfrage beteiligten sich 2265 Personen, von denen 1505 auch Anregungen für Verbesserungen mitteilten. Viele Teilnehmende äusserten sich zu verschiedenen Themen. Die Eingaben wurden deshalb zuerst aufgeteilt und dann nach Themen kategorisiert. Mehr als die Hälfte der Eingaben betreffen Hinweise zur Gestaltung des Fahrplans, wobei auch hier die Pünktlichkeit und Anschlüsse häufig erwähnt wurden. Die zweitgrösste Kategorie von Rückmeldungen betraf das Rollmaterial (Platzangebot, Fahrkomfort), die drittgrösste Kategorie die Preise der Fahrausweise.

Obschon die Bevölkerungsbefragung in der Anfangsphase des Ausbruchs der Covid-19 Pandemie in der Schweiz stattfand, sind die Ergebnisse mit früheren Jahren vergleichbar. Die Telefoninterviews waren zu Beginn des «Lockdown» zum grössten Teil bereits erfolgt. Die Beteiligung an der Internetumfrage hingegen ging in der zweiten Märzhälfte stark zurück.

## 1.2 L'essentiel en bref

Le Conseil-exécutif demande qu'un sondage soit réalisé tous les quatre ans afin de connaître l'opinion de la population sur l'offre de transports publics (TP) dans le canton de Berne et de l'intégrer, parmi d'autres éléments, dans les données de référence en matière de planification. Début mars 2020, une enquête téléphonique représentative a donc été réalisée auprès de 2645 personnes de 15 à 74 ans sélectionnées au hasard sur la base de quotas démographiques déterminés. Parallèlement, la population a également été invitée à communiquer ses souhaits et propositions d'amélioration en ligne entre le 1er et le 30 mars 2020.

L'enquête téléphonique s'est d'abord penchée sur le comportement des personnes interrogées en matière de mobilité, afin de pouvoir ensuite interroger toutes celles qui utilisent les TP au moins rarement (77,2% au total) sur d'autres aspects relatifs aux TP. Parmi les principales raisons qui incitent à utiliser les TP, la plus fréquemment citée (22,3%) est un trajet plus agréable. À l'inverse, la principale raison mentionnée pour ne pas utiliser les TP est la plus grande indépendance et flexibilité que confère l'utilisation d'un moyen de transport individuel (21,5 %).

47,3% des personnes interrogées utilisant les TP en sont très satisfaites et 45,9% plutôt satisfaites. Il s'agit du deuxième meilleur résultat depuis le début de l'enquête en 2003. Les classes d'âge les plus jeunes (de 15 à 35 ans) sont plus critiques que les autres. C'est dans la région de Berne-Mittelland, dont le réseau de TP est dense, que le taux de satisfaction est le plus élevé, et dans celle de Bienne/Seeland/Jura bernois qu'il est le plus faible. 42,8% des personnes interrogées ont trouvé que l'offre de TP est restée stable ces trois dernières années et 37,9% trouvent qu'elle s'est plutôt améliorée, notamment en termes d'horaires (heures de départ et d'arrivée appropriées et correspondances). Les personnes jugeant qu'elle s'est détériorée invoquent principalement la (baisse de la) ponctualité et les places à disposition. La notation de 22 éléments liés à l'offre de TP aboutit à des résultats similaires. La possibilité de prendre son billet sur son portable enregistre l'amélioration la plus marquée avec une note de 5,26 (+ 0,28).

2265 personnes ont participé à l'enquête en ligne, dont 1505 ont communiqué des propositions d'amélioration. Nombre d'entre elles s'étant exprimées sur différents sujets, les réponses ont d'abord été classées par thème. Plus de la moitié d'entre elles concernent les horaires et abordent aussi souvent la question de la ponctualité et des correspondances. Viennent ensuite les réponses concernant le matériel roulant (places à disposition, confort des trajets) suivies par celles relatives au prix des billets.

Le sondage a eu lieu au début de la pandémie de COVID-19 en Suisse. L'enquête téléphonique était en grande partie réalisée au début du semi-confinement et il est donc possible de comparer les résultats du sondage avec ceux des années précédentes. La participation à l'enquête en ligne a quant à elle fortement reculé au cours de la deuxième moitié de mars.

### 1.3 Rechtsgrundlage und Auftrag

Auf der Grundlage von Art. 15 und 16a des Gesetzes über den öffentlichen Verkehr vom 16. September 1993 (ÖVG; BSG 762.4) hielt der Regierungsrat in der Richtlinie über die Partizipation bei der Angebotsdefinition im öffentlichen Orts- und Regionalverkehr vom 9. November 2016 fest, mittels Befragungen das bestehende Angebot im öffentlichen Verkehr hinsichtlich der Bedürfnisse von Bevölkerung und ÖV-Kundinnen und -Kunden zu überprüfen. Die Ergebnisse sollen als Grundlage für Studien und Konzepte sowie als Hinweise zur Optimierung des Betriebs genutzt werden.

Die im Jahr 2003 begonnene und 2005, 2008, 2010, 2012 sowie 2016 fortgesetzte Reihe von Befragungen zur Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem öffentlichen Verkehr sollte weitergeführt werden, und zwar wie bisher drei Monate nach dem Fahrplanwechsel, damit die äusseren Bedingungen von Befragung zu Befragung vergleichbar sind. Die *repräsentative telefonische Bevölkerungsbefragung* sowie die Umfrage im Internet mit der Möglichkeit zur *Eingabe von Kritik und Verbesserungsvorschlägen* sollte in der Zeit vom 1.–30. März 2020 stattfinden.

### 1.4 Rahmenbedingungen

Zu den wichtigsten äusseren Rahmenbedingungen im Vorfeld der Befragung gehören die Änderungen des Fahrplanwechsels im Dezember des Vorjahres, allfällige Preisanpassungen, die Witterungsverhältnisse während der Befragung sowie aktuelle öffentlichen Diskussionen zu Themen des öffentlichen Verkehrs.

#### 1.4.1 Fahrplanwechsel

Im Fernverkehr übernahm die BLS die Fernverkehrslinie IR 65 Bern-Lyss-Biel/Bienne. Der Fahrplan (Halbstundentakt) blieb unverändert. Auf der Achse Bern-Olten-Zürich HB, Basel SBB gab es wenige Veränderungen bei sehr frühen und sehr späten Kursen. Bei der S-Bahn Bern brachte der Fahrplanwechsel 2019 Änderungen in der Fahrplandichte, der Haltepolitik und Anpassungen im Minutenbereich. Die S7 verkehrt zu allen drei Hauptverkehrszeiten, neu auch mittags, im 7½-Minutentakt von Montag bis Freitag zwischen Bolligen und Bern. Änderungen in der Haltepolitik gibt es bei der S5 und S52: Bern-Stöckacker und Rosshäusern werden öfters bedient, Ferenbalm-Gurbrü hingegen wird aufgehoben. Zudem verkehren neu auf einigen Strecken zusätzliche Züge, wie z.B. die S1 mit einem Halbstundentakt zwischen Bern und Fribourg/Freiburg bis Betriebsschluss. (S-Bahn Bern).

Die Preise für die Fahrausweise blieben unverändert, ausgenommen von Anpassungen im Zusammenhang mit der Ausweitung des Libero Tarifverbunds ins Berner Oberland.

#### 1.4.2 Witterung

Weitere Rahmenbedingungen bzw. Einflussfaktoren auf die Ergebnisse bilden die Witterungsverhältnisse sowie allfällige Betriebsstörungen. Die Zusammenfassungen der Witterungsberichte (Quelle: Meteo-Schweiz) ermöglichen einen Vergleich der Witterungsverhältnisse in den Befragungsjahren.

**2020: Keine Störungen im ÖV auf Grund der Witterung.** In den ersten zehn Märztagen wechselten Tiefdrucklagen und Hochdrucklagen im Zweitagesrhythmus. Am Alpennordhang fielen vom 2. auf den 3. März 10 bis 35 cm Neuschnee. Die Schneefallgrenze blieb oberhalb von 1000 m. Vom 11. und 12. März stieg die Tagesmitteltemperatur 5 bis 7 °C, lokal auch 8 bis 10 °C über die Norm 1981–2010. Während des zweiten Wärmeschubs vom 16. bis am 20. März mit überall viel Sonnenschein stieg die Tagesmitteltemperatur verbreitet 4 bis 7 °C und lokal bis 8 °C über die Norm. Nach dem 21. März setzte eine kalte Bise ein, es wurde die kräftigste Abkühlung des Winterhalbjahres gemessen und es gab Frostnächte.

**2016: Keine Störungen im ÖV auf Grund der Witterung.** Der März 2016 war zwar kühler als der Durchschnittswert der Jahre 1981–2010, auch fiel auf der Alpennordseite manchmal etwas Schnee bis in tiefe Lagen. Dies hatte während der Befragungsperiode jedoch keinen negativen Einfluss auf die Abläufe im öffentlichen Verkehr. Ein ausgedehntes Hochdruckgebiet vom 9. bis 22. März führte kalte Luft zur Schweiz, was zuerst die Bildung von Hochnebel unterstützte und bis vor Ostern viel Sonnenschein brachte. Über Ostern war das Wetter wechselhaft. Gegen Ende des Monats führte eine Föhnströmung zu wärmeren Temperaturen.

**2012: Keine Störungen im ÖV auf Grund der Witterung.** Der Monat März war insgesamt besonders mild und niederschlagsarm. Nach einigen Niederschlägen zum Monatsbeginn breitete sich am 9. März ein Hoch über Mitteleuropa aus, das der Schweiz sonniges Wetter und Bise brachte. Ab der Monatsmitte stiegen die Temperaturen auf frühlingshafte Werte. Auch ein abrupter Wetterumschwung am 18. März konnte die öffentlichen Verkehrsmittel nicht aus dem Takt bringen. Die Ergebnisse der Umfrage sind also nicht durch witterungsbedingte Störungen beeinflusst worden.

**2010: Keine Störungen im ÖV auf Grund der Witterung.** 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 frühlingshaft 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.

**2008: Geringe Störungen im ÖV auf Grund der Witterung.** 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 Ostern kehrte der Winter zurück und Schnee fiel bis ins Flachland. Während der Befragungsperiode gab es keine grösseren witterungsbedingte Betriebsstörungen.

**2005: Verschiedene Störungen im ÖV auf Grund der Witterung.** 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 mildem Wetter. Niederschläge gab es nur wenig.

**2003: Keine Störungen im ÖV auf Grund der Witterung.** 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.

### 1.4.3 Weitere Themen

Um den normalen Betrieb trotz der Bauarbeiten im Bahnhof Bern ohne Ausdünnung des Fahrplans weiterführen zu können, wurde im Bahnhof Bern das verlängerte Perron mit den Gleisen 49 und 50 gebaut und im November 2019 in Betrieb genommen. Dies stiess bei den Pendlerinnen und Pendlern nicht nur auf Zustimmung. Wegen der Verlängerung der Umsteigewege können die gewohnten Anschlusszüge teilweise nicht mehr erreicht werden. Entsprechende Aussagen sind sowohl in der Internetbefragung als auch in Kommentaren der repräsentativen Befragung festzustellen. Im Zusammenhang mit dem verlängerten Perron forderten vier Mitglieder des Grossen Rates in einem Vorstoss, es solle vom neuen Perron eine Passerelle zur Stadtbachstrasse gebaut werden, um insbesondere den Fussweg zum Insel-Areal zu

verkürzen. Der Regierungsrat beurteilte das Vorhaben als nicht umsetzbar. Der Vorstoss wurde vom Grossen Rat überwiesen und die Machbarkeit wird somit vertieft geprüft.

Bereits zu Beginn der Befragung 2020 begann sich der Ausbruch der Covid-19 Pandemie bemerkbar zu machen. Der sogenannte «Lockdown» erfolgte Mitte März, was zu einem starken Rückgang der Mobilität mit öffentlichen und privaten Verkehrsmitteln zur Folge hatte. Welchen Einfluss dies auf die Ergebnisse der Erhebungen zeitigte, konnte nicht erhoben werden. Da die Umfrage jedoch so angelegt ist, dass der ÖV grundsätzlich bzw. im Rückblick beurteilt wird, sollte der Pandemie-Effekt höchstens marginal sein. Hinzu kommt, dass zu diesem Zeitpunkt ein grosser Teil der Telefoninterviews bereits durchgeführt war. Die Teilnahmebereitschaft wurde für die verbliebenen Interviews gemäss den Angaben des Befragungsinstituts nicht beeinträchtigt. Bei der Internetumfrage sank die Beteiligung in der zweiten Monatshälfte noch stärker als sonst üblich (vgl. Kapitel 3).

## 2. Repräsentative Telefonbefragung

Um ein wirklichkeitstreuues Bild über die Zufriedenheit der Bevölkerung zum öffentlichen Verkehr im Kanton Bern zu erhalten, wurde eine repräsentative Telefonbefragung durchgeführt, deren Stichprobe gross genug sein musste, um auch in den Teilauswertungen (insbesondere nach Regionen) verlässliche Ergebnisse zu erhalten.

### 2.1 Methode

Für die Erhebung wurde der Fragebogen (deutsch und französisch) aus der letzten Befragung von 2016 mit einer Frage ergänzt und leicht angepasst, jedoch ohne die Möglichkeiten des Langzeitvergleichs der Ergebnisse einzuschränken. Der vollständige Fragebogen ist im Anhang aufgeführt.

Die Erhebung wurde mittels Computer gestützter Telefoninterviews (CATI) aus den Telefonlabors des LINK Instituts in Luzern, Zürich und Lausanne realisiert, dies jeweils in der Zeit zwischen 17.30 und 21.00 Uhr. Die Interviewenden wurden mündlich instruiert und während der gesamten Befragungszeit überwacht. [Zu erwähnen ist, dass die Anweisungen des BAG in den Labors mit grösseren Abständen zwischen den Interviewenden umgesetzt wurden.]

Bei allen Interviews wurde eingangs die Frage nach der ÖV-Nutzung gestellt. Mit Befragten, welche die öffentlichen Verkehrsmittel mindestens selten benützen (2020: N=2042), wurde das vollständige Interview durchgeführt. Mit den übrigen Personen wurden in einem kurzen Interview die Gründe für die Nichtnutzung des öffentlichen Verkehrs und demografische Angaben erhoben. Während ein Interview mit ÖV-Nutzenden (77%) im Schnitt 12,4 Minuten dauerte, wurden für ein verkürztes Interview mit Nicht-ÖV-Nutzenden 5,2 Minuten aufgewendet. Die durchschnittliche Befragungsdauer lag für die Erhebung 2020 zwischen zehn und elf Minuten.

#### 2.1.1 Stichprobe

Die Zielgruppe der Telefonbefragung (Grundgesamtheit) waren Personen der sprachassimilierten Wohnbevölkerung des Kantons Bern im Alter zwischen 15 und 74 Jahren, die in einem Haushalt mit eingetragener oder nicht eingetragener Festnetzanschluss wohnen oder über einen Mobilfunkanschluss erreichbar sind. Um die Grundgesamtheit abbilden zu können, wurde für die Stichprobenbildung auf den LINK CATI-Pool zurückgegriffen. Dabei handelt es sich um einen Pool an Adressen bzw. Telefonnummern, der mittels des sog. Dual-Frame-Ansatzes gebildet wird. Dieser Ansatz greift auf zwei Sampling-Grundlagen zurück, um eine maximale Abdeckung der Bevölkerung zu ermöglichen: das öffentlich zugängliche elektronische Telefonverzeichnis der Schweiz, zufällig generierte Mobiletelefonnummern. So konnte eine optimale Abdeckung der Bevölkerung erreicht und die Stichprobenqualität im Hinblick auf Repräsentativität und Abdeckung der Bevölkerung massgeblich gesteigert werden. Es blieben einzig Personen, welche telefonisch gar nicht erreichbar sind, von der Erhebung ausgeschlossen.

Für die Bildung der Stichprobe erfolgte die Auswahl der Interviewpartner in einem zweistufigen Random-Quota-Verfahren. Die Quoten entsprachen den soziodemografischen Merkmalen Alter, Geschlecht und Erwerbstätigkeit der Bevölkerung im Kanton Bern und der Verteilung in den sechs Regionen (vgl. Tabelle 2.1). Innerhalb dieser Quoten wurden die Befragten zufällig ausgewählt. Die Stichprobe umfasste 2645 Personen. Für die Gesamtauswertung wurden die Ergebnisse nach der tatsächlichen regionalen Verteilung gewichtet. Wegen Rundungen kann die Summe der Teilauswertungen leicht vom Total (N) abweichen.



T 2.1 Zusammensetzung der Stichprobe mit Teilstichproben

	ungewichtet	gewichtet	gewichtet	Vertrauensbereich
<b>Total</b>	<b>2645</b>	<b>2645</b>	<b>100%</b>	<b>1.9%</b>
Männer	1392	1330	50.3%	2.7%
Frauen	1253	1315	49.7%	2.8%
<b>Alter</b>				
15-24	238	296	11.2%	6.5%
25-34	426	536	20.3%	4.8%
35-44	488	477	18.0%	4.5%
45-54	544	532	20.1%	4.3%
55-64	507	348	13.2%	4.4%
65-74	442	456	17.2%	4.8%
<b>Erwerbstätigkeit</b>				
voll berufstätig	1186	1102	41.7%	2.9%
teilzeitbeschäftigt	682	609	23.0%	3.8%
Lehrling, in Ausbildung	147	180	6.8%	8.2%
im Haushalt tätig	103	147	5.6%	9.9%
pensioniert	434	468	17.7%	4.8%
anderes	93	139	5.3%	10.4%
<b>Regionen</b>				
1: Biel, Seeland, Berner Jura	493	582	22.0%	4.3%
2: Oberaargau	246	206	7.8%	7.0%
3: Emmental	255	249	9.4%	6.4%
4: Bern-Mittelland	1002	1063	40.2%	3.1%
5: Oberland-West	446	421	15.9%	4.9%
6: Oberland-Ost	203	124	4.7%	10.2%
<b>Fahrten mit dem ÖV</b>				
an mindestens 5 Tagen	480	515	19.5%	4.6%
an 3-4 Tagen	303	319	12.1%	5.7%
an 1-2 Tagen	413	429	16.2%	4.9%
selten	812	778	29.4%	3.5%
nie	636	603	22.8%	4.0%
mindestens selten	2008	2041	77.2%	2.2%

Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass sich bei den Altersgruppen 15-24 und 25-34 Jahre bei jeder Befragung grössere Verschiebungen ergaben, weil mit dem Random-Quota-Verfahren nur nach drei Gruppen unterschieden wird (15-34, 35-54, 55-74). So veränderten sich die Anteile in der Teilstichprobe 15-34 Jahre nur wenig, während die Unterschiede innerhalb dieser Teilstichprobe stark schwankten, dies insbesondere zwischen 2016 und 2020.

T 2.2 Anteile der Altersgruppen in der Stichprobe: Vergleich 2005-2020

	2005	2008	2010	2012	2016	2020
	%	%	%	%	%	%
15-24 Jahre	14.6	14.1	16.1	17.4	21.4	11.2
25-34 Jahre	20.5	20.9	17.0	15.7	10.1	20.3
<b>15-34 Jahre</b>	<b>35.1</b>	<b>35.0</b>	<b>33.1</b>	<b>33.1</b>	<b>31.4</b>	<b>31.5</b>
35-44 Jahre	18.9	18.8	19.3	17.7	15.4	18.0
45-54 Jahre	20.3	20.3	21.0	22.6	22.8	20.1
<b>35-54 Jahre</b>	<b>39.2</b>	<b>39.1</b>	<b>40.3</b>	<b>40.3</b>	<b>38.2</b>	<b>38.1</b>
55-64 Jahre	16.3	13.4	14.1	13.5	16.3	13.2
65-74 Jahre	9.4	12.5	12.5	13.1	14.1	17.2
<b>55-74 Jahre</b>	<b>25.7</b>	<b>25.9</b>	<b>26.6</b>	<b>26.6</b>	<b>30.4</b>	<b>30.4</b>

## 2.1.2 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. Wie gross diese Bandbreite je nach Grösse der Stichprobe höchstens ist, zeigt der so genannte Vertrauensbereich (mit einer Wahrscheinlichkeit von 95%). In der Tabelle 2.1 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 anderen 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.

## 2.1.3 Auswertung nach Regionen

Die Untersuchungsergebnisse wurden auch nach den sechs Regionen der Regionalkonferenzen bzw. der ehemaligen Regionalen Verkehrskonferenzen ausgewertet:

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

Die Zuordnung der Befragten zu den Regionen erfolgte mit dem im Interview erhobenen Wohnort. Für die einzelnen Regionen wurde aber keine Quotierung nach Geschlecht, Alter oder Beschäftigung vorgenommen. Die Abweichungen der Anteile der Altersgruppe sind so gering, dass Vergleiche mit der Gesamtstichprobe erlaubt sind.

T 2.3 Verhältnis Altersgruppen nach RVK

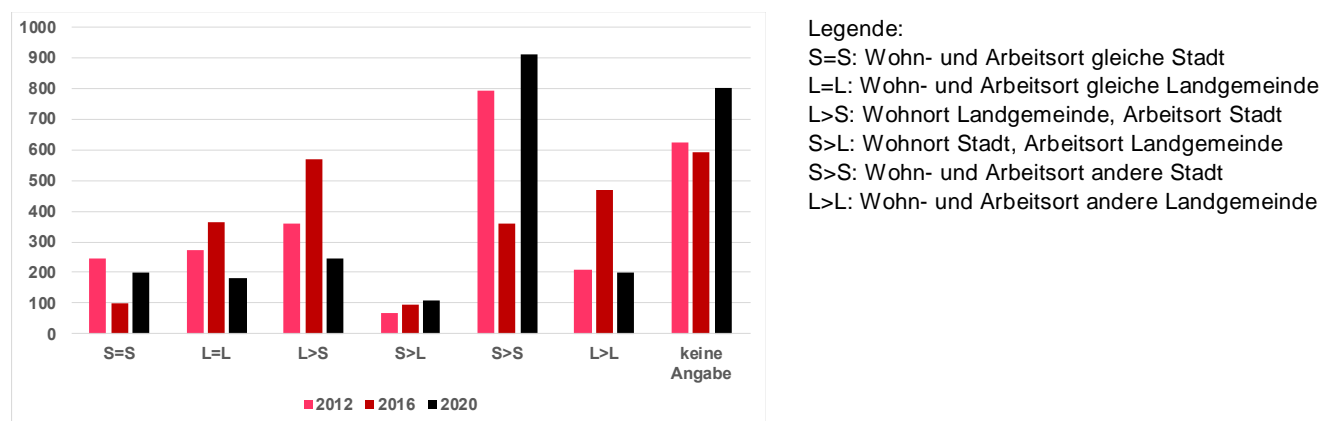
	Total	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6
		%	%	%	%	%	%	%
15-24 Jahre	296	11.2	11.3	11.2	12.2	9.7	13.9	12.7
25-34 Jahre	536	20.3	16.3	21.9	22.0	23.4	18.4	11.4
35-44 Jahre	477	18.0	18.6	15.5	17.2	18.5	17.6	19.1
45-54 Jahre	532	20.1	19.8	21.3	19.4	19.9	21.0	19.4
55-64 Jahre	348	13.2	16.0	13.2	11.6	12.0	11.8	17.3
65-74 Jahre	456	17.2	18.0	16.8	17.5	16.4	17.4	20.1
N ungewichtet	2645		493	246	255	1002	446	203
N gewichtet	2645		582	206	249	1063	421	124
<b>Abweichungen</b>			<b>Reg1</b>	<b>Reg2</b>	<b>Reg3</b>	<b>Reg4</b>	<b>Reg5</b>	<b>Reg6</b>
			PP	PP	PP	PP	PP	PP
15-24 Jahre			0.1	0.0	1.0	-1.5	2.7	1.5
25-34 Jahre			-4.0	1.6	1.7	3.1	-1.9	-8.9
35-44 Jahre			0.6	-2.5	-0.8	0.5	-0.4	1.1
45-54 Jahre			-0.3	1.2	-0.7	-0.2	0.9	-0.7
55-64 Jahre			2.8	0.0	-1.6	-1.2	-1.4	4.1
65-74 Jahre			0.8	-0.4	0.3	-0.8	0.2	2.9

## 2.1.4 Wohn- und Arbeitsort

Weil die Wohnsituation, der Arbeitsort bzw. der Ort der Ausbildungsstätte die individuelle Benützung des öffentlichen Verkehrs entscheidend beeinflusst, wurde bei allen Befragten die entsprechenden Postleitzahl erhoben. Damit konnte die oben erwähnte Zuteilung der Befragten zu den Regionen erfolgen. Zugleich konnte festgestellt werden, ob sich der Wohn- bzw. Arbeitsort in einer Stadt oder in einer Gemeinde auf dem Land befindet.

Die unten aufgeführten Werte zeigen die Verteilung innerhalb der Stichprobe. Sie kann jedoch nicht auf die Grundgesamtheit, also die ganze Bevölkerung des Kantons Bern, übertragen werden, weil mit dem Random-Quota-Verfahren nur nach Regionen, aber nicht Gemeinden unterschieden wird. Um die Wohn- und Arbeitssituation repräsentativ abzubilden, wären Befragungsmethoden erforderlich, wie sie z.B. beim Mikrozensus zur Anwendung kommen. Die Teilauswertung nach Wohn- und Arbeitsort liefert jedoch wertvolle zusätzliche Hinweise bei der Auswertung der Ergebnisse innerhalb der gleichen Befragungen. Vergleiche dieser Teilauswertung zwischen unterschiedlichen Befragungsjahren sind jedoch nicht möglich.

Abb. 2.0 Teilstichproben nach Pendlergewohnheiten 2012, 2016, 2020 (Anzahl Befragte)



T 2.4 Teilauswertung nach Gruppen mit unterschiedlichen Pendlergewohnheiten

Alle Befragten		2020		2016		Δ16/20	
		N	%	N	%	N	PP
Wohn- und Arbeitsort gleiche Stadt	S=S	201	7.6	99	3.9	102	3.7
Wohn- und Arbeitsort gleiche Landgemeinde	L=L	181	6.8	366	14.3	-185	-7.5
Wohnort Landgemeinde, Arbeitsort Stadt	L>S	244	9.2	571	22.4	-327	-13.2
Wohnort Stadt, Arbeitsort Landgemeinde	S>L	107	4.0	95	3.7	12	0.3
Wohn- und Arbeitsort andere Stadt	S>S	912	34.5	359	14.1	553	20.4
Wohn- und Arbeitsort andere Landgemeinde	L>L	198	7.5	467	18.3	-269	-10.8
keine Angabe		802	30.3	594	23.3	208	7.0
	N	2645		2551		94	
Befragte nützen ÖV mindestens selten		2020		2016		Δ16/20	
		N	%	N	%	N	PP
Wohn- und Arbeitsort gleiche Stadt	S=S	156	7.6	83	4.1	73	3.5
Wohn- und Arbeitsort gleiche Landgemeinde	L=L	113	5.5	250	12.4	-137	-6.8
Wohnort Landgemeinde, Arbeitsort Stadt	L>S	177	8.7	478	23.7	-301	-15.0
Wohnort Stadt, Arbeitsort Landgemeinde	S>L	75	3.7	75	3.7	0	0.0
Wohn- und Arbeitsort andere Stadt	S>S	764	37.4	325	16.1	439	21.3
Wohn- und Arbeitsort andere Landgemeinde	L>L	118	5.8	333	16.5	-215	-10.7
keine Angabe		638	31.3	476	23.6	162	7.7
	N	2041		2020		21	

Festzuhalten ist, dass in der Studie von 2020 der Anteil der Personen, die von einer Stadt in eine andere Stadt pendeln, sehr hoch ist. Da Gemeinden über 10 000 Einwohnerinnen und Einwohnern als Stadt bezeichnet werden, sind in dieser Gruppe auch Personen enthalten, die z.B. zwischen Köniz und Bern pendeln. Der hohe Anteil in der Rubrik «keine Angabe» ist unter anderem auch darauf zurückzuführen, dass ein Teil der Befragten am Wohnort arbeitet (z.B. im Haushalt) oder bereits im Ruhestand ist.

### 2.1.5 Darstellung von Mittelwerten

Bei den Fragen zur Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr (vgl. Kapitel 2.5) 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. Dies obschon die Berechnung des Mittelwertes von ordinalen Daten (das sind abgestufte Antwortkategorien wie sehr, eher, eher nicht, nicht) methodisch nicht korrekt ist. Weil dieses Verfahren aber in der Praxis (z.B. auch bei Schulnoten) häufig angewendet wird, sei diese kleine Statistik-Sünde erlaubt. Die Mittelwerte werden jedoch immer nur für den gleichen Gegenstand verwendet, damit nicht «Äpfel mit Birnen verglichen werden».

Bei der Auswertung des Berichts zur Umfrage von 2008 hatte die Oberaufsichtskommission des Grossen Rates (OAK) festgestellt, dass die verwendeten Mittelwerte 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.

Beruhet die Berechnung der Mittelwerte auf einer Skala z.B.

nicht zufrieden	1	statt	0
eher nicht zufrieden	2	statt	33,3
eher zufrieden	3	statt	66,6
sehr zufrieden	4	statt	100

ergibt sich in der Tat ein etwas höherer Wert, würde dieser in Prozente umgerechnet.

Tabelle 2.5 Modellrechnung Mittelwerte

	Skala 1-4			Skala 0-1 (%)		
	%	MW	%*MW	%	MW	%*MW
sehr zufrieden	40.0	4	160	40.0	1	40.05
eher zufrieden	53.4	3	160	53.4	0.66	35.57
weniger zufrieden	5.5	2	11	5.5	0.33	1.83
nicht zufrieden	0.5	1	0	0.5	0	0
keine Angabe	0.6	0		0.6	0	0
	100		332	100		77.46
<b>Mittelwert</b>			<b>3.32</b>			
<b>Prozentwert</b>			<b>82.95%</b>			<b>77.46%</b>

## 2.2 Mobilitätsgewohnheiten

Um zu Beginn eines Interviews zu erfahren, ob die befragte Person den ÖV benützt oder nicht, betreffen die ersten Fragen das Mobilitätsverhalten: Tageszeiten in denen die befragte Person normalerweise unterwegs ist, Häufigkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel, Transportmittel, Fahrausweise, kombinierter Verkehr, Mobilität in der Freizeit.

### 2.2.1 Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten

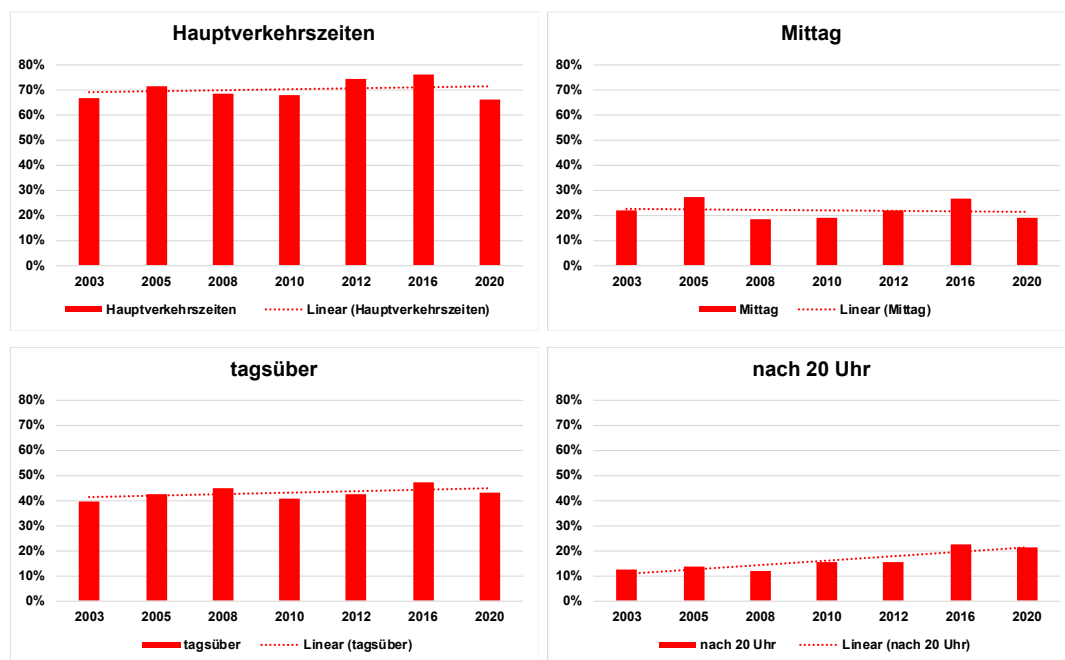
Die erste Frage «Zu welchen Tageszeiten sind Sie in der Regel unterwegs» betrifft alle Möglichkeiten der Mobilität unabhängig von der Wahl der Verkehrsmittel.

T 2.6 Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten: Vergleich 2003-2020 (N = alle Befragten)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020
	%	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeit	66.8	71.2	68.4	67.7	74.3	76.0	66.0
Mittag	21.8	27.0	18.2	19.0	21.7	26.6	19.0
tagsüber	39.7	42.6	44.9	40.5	42.4	47.3	43.6
nach 20 Uhr	12.5	13.5	11.7	15.2	15.1	22.5	21.2
ganz selten	4.6	2.3	1.6	4.0	1.2	2.8	6.8
nie	1.5	1.2	0.0	2.9	0.6	0.7	1.1
N	2422	2562	2552	2560	2574	2551	2645

Die Diagramme zeigen, dass sich die Häufigkeit des Ausgehens zu den verschiedenen Tageszeiten von Befragung zu Befragung nur wenig veränderte.

Abb. 2.1 Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten (mit Trendlinien)



Zu den Hauptverkehrszeiten ergibt sich trotz des Rückgangs um zehn Prozentpunkte zwischen 2016 und 2020 eine flache Trendlinie. Auch über die Mittagszeit ist die Trendlinie flach. Die Unterschiede heben sich gegenseitig auf. Bei der Mobilität tagsüber hingegen steigt die Trendlinie ganz leicht an, bei der Mobilität nach 20 Uhr sogar noch etwas stärker. Gegenüber 2016 hat der Anteil der Befragten, die ganz selten unterwegs sind, um vier Prozentpunkte zugenommen. Angesichts der üblichen Veränderungen

von Befragung zu Befragung, kann allein auf Grund dieser Werte nicht auf einen Einfluss der aktuellen Situation mit Covid-19 zurückgeschlossen werden.

Zu welchen Tageszeiten jemand unterwegs ist, hängt in erster Linie vom Alter und der Beschäftigung ab (berufliche Tätigkeit, Ausbildung). Obschon es innerhalb der Altersgruppen von Befragung zu Befragung grössere Schwankungen gibt, gehen die Ergebnisse jeweils in die gleiche Richtung:

- 15-34-jährige Personen sind zu den Hauptverkehrszeiten überdurchschnittlich häufig unterwegs (86.8% bzw. 83.1%).
- Personen über 65 hingegen sind tagsüber sehr viel häufiger unterwegs als der Durchschnitt (76.8%; +33.2 PP).
- Nach 20 Uhr unterscheidet sich die Mobilität bei allen Altersgruppen nur gerade zwischen den 15-24-Jährigen und den über 65-Jährigen etwas stärker (10.1 PP).
- Berufstätige Personen oder Personen, die eine Ausbildung durchlaufen, sind erwartungsgemäss überdurchschnittlich häufig zu den Hauptverkehrszeiten unterwegs, während die anderen Teilgruppen häufiger tagsüber unterwegs sind.

T 2.7 Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten (nach Geschlecht, Alter und Berufstätigkeit)

	Total	M	F	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeiten	66.0	73.0	58.9	86.8	83.1	74.8	70.6	60.9	21.5
Mittag	19.0	18.7	19.3	20.8	19.4	20.1	19.6	17.0	16.8
tagsüber	43.6	36.4	50.9	26.7	29.6	36.4	41.5	49.2	76.8
nach 20 Uhr	21.2	20.9	21.5	27.3	22.3	20.2	20.6	21.9	17.2
ganz selten	6.8	6.8	6.7	3.9	4.1	6.7	5.2	6.7	13.7
nie	1.1	1.7	6.0	0.7	1.4	1.0	0.8	1.9	0.8
N	2645	1330	1315	296	536	477	532	348	456

	Total	voll	Teilzeit	Ausb.	Haush.	pens.	div.
	%	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeiten	66.0	87.4	74.1	90.3	19.4	20.9	30.4
Mittag	19.0	20.1	21.4	20.0	9.3	15.5	19.8
tagsüber	43.6	27.5	40.8	27.2	72.3	77.3	60.9
nach 20 Uhr	21.2	23.1	21.7	27.3	10.2	18.6	16.4
ganz selten	6.8	2.8	5.8	2.1	16.1	12.8	18.5
nie	1.1	1.7	0.6	0.0	0.0	0.6	3.1
N	2645	1102	609	180	147	468	139

Die Unterschiede im Mobilitätsverhalten zu verschiedenen Tageszeiten zwischen den sechs Regionen sind gering. Die sozialen Faktoren (Alter, Beschäftigung) wirken sich stärker aus.

T 2.8 Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten (nach Regionen)

	Total	Reg 1	Reg 2	Reg 3	Reg 4	Reg 5	Reg 6
	%	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeit	66.0	60.4	59.8	68.5	68.9	69.8	59.5
Mittag	19.0	17.6	18.3	21.6	17.8	22.7	18.4
tagsüber	43.6	44.6	46.2	45.0	41.4	42.7	53.6
nach 20.00 Uhr	21.2	16.9	19.5	19.6	23.5	22.5	23.6
ganz selten	6.8	8.6	11.0	7.3	5.0	6.2	7.2
nie	1.1	0.9	3.6	0.3	0.9	1.3	0.3
N	2645	582	206	249	1063	421	124

## 2.2.2 Häufigkeit der ÖV-Benützung

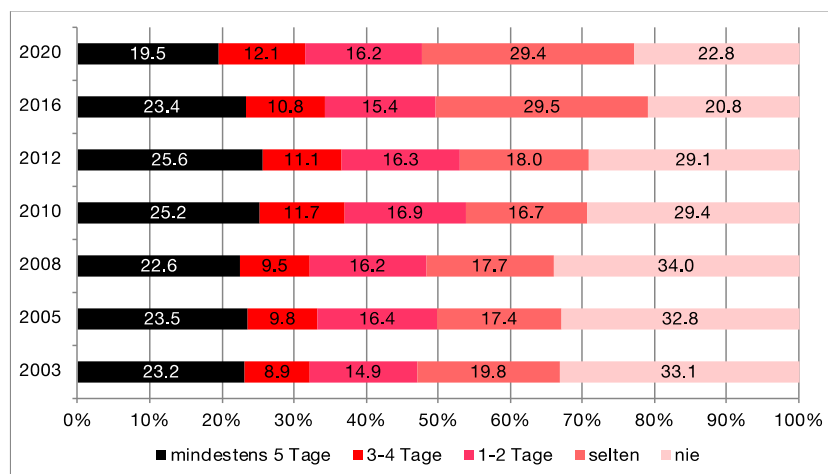
Hauptzweck der Frage: «An wie vielen Tagen in der Woche benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel» ist der Split der Stichprobe zwischen langen Interviews (für ÖV-Benützer) und kürzeren Interviews für die übrigen Befragten. Der Anteil sank von der ersten Befragung im Jahr 2003 von 33.1% auf 20.8% im Jahr 2016, um 2020 wieder um 2 Prozentpunkte auf 22.8% zu steigen. Oder umgekehrt betrachtet: Nutzten 2003 66.9% der Befragten den ÖV mindestens selten, waren es 2020 77.2%. Allerdings sank der Anteil der Personen, die den ÖV an mindestens fünf Tagen pro Woche benützen, von 2016 zu 2020 um knapp 4 Prozentpunkte.

T 2.9 Häufigkeit der ÖV-Benützung: Vergleich 2003-2020 (N = alle Befragten)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	Δ16/20
	%	%	%	%	%	%	%	PP
mindestens 5 Tage	23.2	23.5	22.6	25.2	25.6	23.4	19.5	-3.9
3-4 Tage	8.9	9.8	9.5	11.7	11.1	10.8	12.1	1.3
1-2 Tage	14.9	16.4	16.2	16.9	16.3	15.4	16.2	0.8
selten	19.8	17.4	17.7	16.7	18.0	29.5	29.4	-0.1
nie	33.1	32.8	34.0	29.4	29.1	20.8	22.8	2.0
N	2422	2562	2552	2560	2574	2551	2645	

Die Ergebnisse zeigen die Häufigkeit der ÖV-Benützung der Befragten in dieser Stichprobe und können nicht als Modalsplit interpretiert werden. Um diesen zu erheben, braucht es aufwendigere Erhebungen.

Abb. 2.2 Häufigkeit der ÖV-Benützung 2003-2020



Die Teilauswertungen nach sozialen Faktoren ergibt zwischen Frauen und Männern nur geringe Unterschiede. Grösser sind die Differenzen zwischen den Altersgruppen und nach Berufstätigkeit (Tabellen 2.11 und 2.12, nächste Seite).

T 2.10 Häufigkeit der ÖV-Benützung (nach Geschlecht)

	Total	M	F	M	F
	%	%	%	PP	PP
mindestens 5 Tage	19.5	20.0	18.9	0.5	-0.6
3-4 Tage	12.1	9.6	14.5	-2.5	2.4
1-2 Tag	16.2	14.6	17.9	-1.6	1.7
selten	29.4	30.0	28.9	0.6	-0.5
nie	22.8	25.8	19.8	3.0	-3.0
N	2645	1330	1315		

T 2.11 Häufigkeit der ÖV-Benützung (nach Altersgruppen, Vergleich 2016/2020)

	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	19.5	47.2	24.7	13.2	16.7	13.2	9.8
3-4 Tage	12.1	11.0	11.7	12.2	11.4	12.6	13.3
1-2 Tage	16.2	13.3	14.0	14.8	15.1	16.5	23.4
selten	29.4	15.0	23.4	34.2	32.2	33.8	34.4
nie	22.8	13.5	26.1	25.7	24.7	24.0	18.9
Δ16/20	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
mindestens 5 Tage	-3.9	-6.6	1.2	-1.3	2.4	-3.6	0.6
3-4 Tage	1.3	1.4	0.8	1.4	0.7	1.8	0.3
1-2 Tage	0.8	-2.6	4.9	0.7	1.0	1.6	0.0
selten	-0.1	2.3	-6.3	-2.0	-1.1	-1.4	-0.5
nie	2.0	5.5	-0.7	1.4	-3.0	1.8	-0.6
N	2645	296	536	477	532	348	456

T 2.12 Häufigkeit der ÖV-Benützung (nach Berufstätigkeit)

	Total	voll	Teilz.	Ausb.	Hh	pens.	div.
	%	%	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	19.5	20.6	18.4	60.7	6.5	9.4	9.2
3-4 Tage	12.1	7.7	18.2	8.3	9.2	12.5	26.3
1-2 Tage	16.2	10.7	17.8	16.9	21.1	24.1	20.3
selten	29.4	30.5	28.1	10.2	42.0	33.7	24.1
nie	22.8	30.6	17.5	4.0	21.1	20.1	20.2
N	2645	1102	609	180	468	468	139

Trotz des leichten Rückgangs des Anteils der Befragten, die den ÖV an mindestens 5 Tagen benützen, sind die Ergebnisse bzw. die Unterschiede zwischen den Teilstichproben ähnlich wie 2016. Die Unterschiede der Zahlen bei den 15-24-Jährigen kann zum Teil mit der gegenüber 2016 veränderten Stichprobe erklärt werden (Tabelle 2.2). Der Anteil der sehr häufigen ÖV-Benützenden sank in dieser Altersgruppe um 6.6 Prozentpunkte. Das fällt ins Gewicht, weil Befragte dieser Altersgruppe die öffentlichen Verkehrsmittel überdurchschnittlich häufig benützen. Wie bei allen bisherigen Befragungen benützen Personen in Ausbildung den öffentlichen Verkehr jedoch weitaus am häufigsten (60.7%).

Die Häufigkeit der ÖV-Benützung hängt von verschiedenen persönlichen Faktoren wie Alter, Berufstätigkeit, Wohnort, Verfügbarkeit von individuellen Verkehrsmitteln und motivationalen Gründen ab (vgl. Kapitel 2.4.1). Massgebend ist aber zweifellos auch die Siedlungsstruktur und – damit verbunden – die Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Das erklärt den hohen Anteil sehr häufiger ÖV-Benützender in der Region Bern Mittelland (Reg4) im Vergleich mit eher ländlichen Regionen.

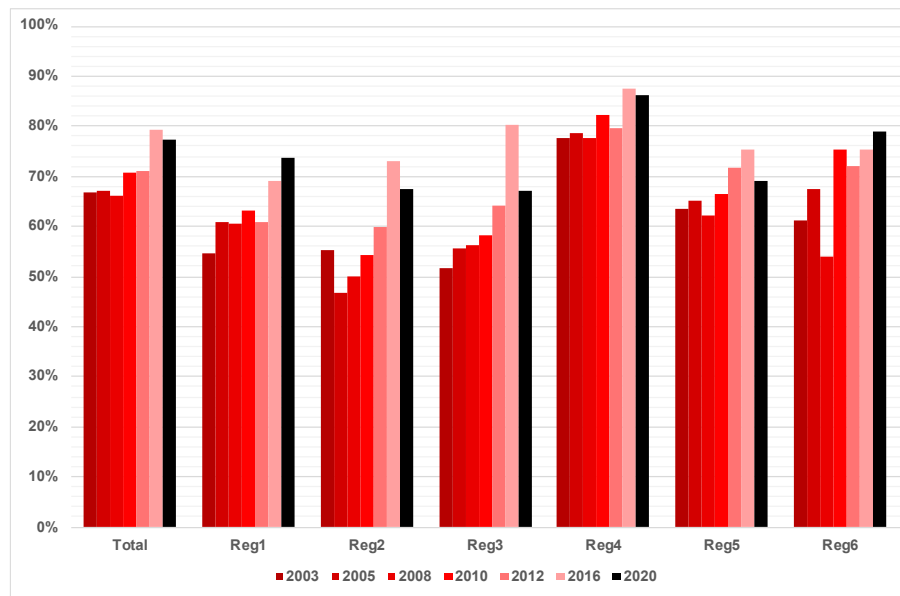
T 2.13 Häufigkeit der ÖV-Benützung (nach Regionen)

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6
	%	%	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	19.5	16.6	8.1	14.1	26.5	15.6	14.9
3-4 Tage	12.1	11.1	7.9	8.0	15.4	10.8	7.4
1-2 Tage	16.2	13.4	16.5	15.2	19.5	11.8	18.1
selten	29.4	32.6	34.6	29.8	24.9	31.0	38.6
nie	22.8	26.3	32.4	32.9	13.7	30.8	21.1
N	2645	582	206	249	1063	421	124

Einzig in den Regionen Biel-Seeland-Berner Jura (Reg1) Oberland-Ost (Reg6) hat der Anteil der Personen, die den ÖV mindestens selten benützen, leicht zugenommen. Am grössten ist dieser Anteil mit Ausnahme von 2016 immer in der Region Berner Mittelland (Reg4), die auch über das dichteste Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln verfügt.



Abb. 2.3 Häufigkeit der ÖV-Benützung nach Regionen (2003-2020)



Einen weiteren Beleg für die Bedeutung der Siedlungsstruktur und der ÖV-Erschliessung ergibt die Teilauswertung nach der Art des Wegs zur Arbeit oder Ausbildung:

T 2.14 Häufigkeit der ÖV-Benützung (nach Pendlergruppen)

	Total	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L
	%	%	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	19.5	9.5	3.4	21.7	22.2	33.8	10.3
3-4 Tage	12.1	11.5	2.7	11.0	8.7	14.3	5.2
1-2 Tage	16.2	18.5	10.7	11.9	8.4	14.7	11.8
selten	29.4	38.5	45.7	27.7	30.9	20.9	33.0
nie	22.8	22.1	37.5	27.7	29.8	16.3	39.7
N	2645	201	181	244	107	912	467

Personen, die von einer Stadt in eine andere pendeln, benützen den ÖV am häufigsten bzw. an mindestens fünf Tagen pro Woche (33.8%). Zählt man den Anteil der Personen hinzu, die an 3-4 Tagen öffentliche Verkehrsmittel benützen, ist knapp die Hälfte der von einer Stadt in die andere Pendelnden (N = 912) regelmässig mit Bahn, Bus oder Tram unterwegs. Sehr tief ist der Anteil regelmässiger ÖV-Benützer bei Personen, die in der gleichen Landgemeinde (L=L) wohnen und arbeiten bzw. eine Ausbildung besuchen. Kurze Arbeitswege, die zu Fuss oder mit dem Velo zurückgelegt werden, sind dafür die plausibelste Erklärung.

Die Frage, zu welchen Tageszeiten Personen je nach Häufigkeit der ÖV-Benützung unterwegs sind, ergibt noch keine besonders augenfälligen Unterschiede, einmal abgesehen von jenen Befragten, die selten oder nie unterwegs sind.

T 2.15a ÖV-Benützung und Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten

	Total	HV	M	T	n20	selten
	%	%	%	%	%	%
mindestens 5 Tage	19.5	25.1	18.7	15.1	23.9	1.1
3-4 Tage	12.1	12.2	13.6	13.2	12.7	4.2
1-2 Tage	16.2	13.8	17.1	17.1	16.5	18.6
selten	29.4	25.4	24.0	31.4	23.9	44.5
nie	22.8	23.5	26.7	23.2	23.0	31.6
N	2645	1745	501	1153	561	205

Interessanter wird es, wenn man den Zusammenhang dieser beiden Faktoren umgekehrt betrachtet und fragt, wie gross die Anteile zu den verschiedenen Tageszeiten der häufigen bzw. seltenen ÖV-Benützenden sind. Von den Personen, die zu den Hauptverkehrszeiten unterwegs sind, benützen 81.5% an mindestens fünf Tagen die öffentlichen Verkehrsmittel.

T 2.15b ÖV-Benützung und Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten

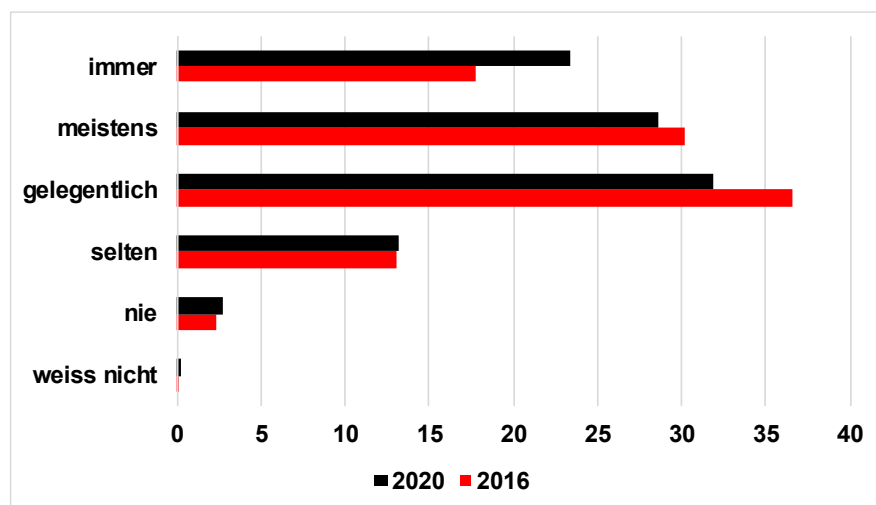
	Total	≥5 T	3-4T	1-2T	≤1T	nie
	%	%	%	%	%	%
Hauptverkehrszeiten	66.0	81.5	66.9	56.2	56.9	68.0
Mittag	19.0	18.2	21.3	20.0	15.4	22.2
tagsüber	43.6	33.9	47.8	46.0	46.5	44.3
nach 20 Uhr	21.2	26.1	22.4	21.6	17.2	21.4
ganz selten	6.8	0.2	2.7	8.7	11.1	7.6
nie	1.1	0.2	0.0	0.2	0.7	3.7
N	2645	515	319	429	778	603

### 2.2.3 ÖV-Benützung in der Freizeit

«Wie häufig nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in der Freizeit? Immer, meistens, gelegentlich, selten, nie?» Diese Frage wird seit 2016 Personen gestellt, die an mindestens 1-2 Tagen pro Woche mit dem ÖV unterwegs sind (N = 1262). Sie ersetzt die Frage: «Benützen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel auch am Wochenende?» Weil das Ergebnis «ja, in der Regel» über all die Jahre konstant bei ± 60 Prozent lag, sollte die Frage etwas differenzierter gestellt werden.

2020 gaben 23.4% der Befragten (2016: 17.8%) an, in der Freizeit immer die öffentlichen Verkehrsmittel zu benützen, 28.6% der Befragten (2016: 30.2%) sagten «meistens» und 31.9% der Befragten (2016: 36.6%) «gelegentlich». Die Anteile der Befragten, die in der Freizeit selten oder nie die öffentlichen Verkehrsmittel benützen, blieben praktisch gleich: 2020: 15.9% (2016: 15.3%). Das folgende Diagramm zeigt, wie sich die Anteile der Häufigkeit der ÖV-Benützung im Vergleich mit der Befragung von 2016 verschoben haben.

Abb. 2.4 ÖV-Benützung in der Freizeit



Bei den Teilauswertungen nach sozialen Merkmalen zeigen sich

- nach Geschlecht: geringe Unterschiede,
- nach Altersgruppen: Abweichungen vom Durchschnitt bei den 25-44- bzw. den 65-74-Jährigen,
- nach Regionen: die höchsten Werte in der Region Bern-Mittelland.

T 2.16 ÖV-Benützung in der Freizeit (nach Geschlecht, Altersgruppen und Regionen)

	Total	M	F	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
immer	23.4	23.0	23.7	21.6	17.9	15.7	21.9	22.3	41.5
meistens	28.6	24.9	31.9	33.3	35.3	27.3	22.0	27.9	24.2
gelegentlich	31.9	32.8	31.1	24.4	31.4	34.9	36.5	38.6	27.7
selten	13.2	15.4	11.3	17.9	10.4	18.2	17.8	8.2	6.0
nie	2.7	3.4	2.1	2.8	5.1	3.9	1.1	3.1	0.0
weiss nicht	0.2	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.5
	1262	588	674	212	270	191	230	147	212

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6
	%	%	%	%	%	%	%
immer	23.4	20.5	20.4	20.4	25.1	23.4	23.5
meistens	28.6	27.7	25.5	31.7	30.5	25.6	16.8
gelegentlich	31.9	28.6	40.4	26.8	31.4	33.6	47.1
selten	13.2	18.1	13.7	17.5	10.5	14.7	11.6
nie	2.7	5.1	0.0	3.7	2.1	2.7	1.1
weiss nicht	0.2	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0
	1262	239	67	93	653	161	50

Haben die Mobilitätsgewohnheiten unter der Woche einen Einfluss auf die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel am Wochenende? Erwartungsgemäss ist der Anteil der Personen, die an fünf oder mehr Tagen pro Woche den öffentlichen Verkehrsmitteln den Vorzug gibt, auch bei den Personen am höchsten, die auch am Wochenende immer mit dem ÖV unterwegs sind (31.8%).

Die fünf Spalten rechts in der untenstehenden Tabelle zeigen, dass kein aussergewöhnlicher Zusammenhang zwischen der Mobilität zu verschiedenen Tageszeiten und der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in der Freizeit besteht.

T 2.17 ÖV-Benützung in der Freizeit (Vergleich Mobilitätsgewohnheiten)

	Total	≥5 T	3-4 T	1-2 T	HV mittags	tags	n 20h	s/n	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
immer	23.4	31.8	22.3	14.0	19.6	30.8	31.2	25.7	27.3
meistens	28.6	35.0	31.3	19.0	30.9	22.4	28.2	29.3	14.6
gelegentlich	31.9	21.9	30.2	45.1	32.1	33.9	30.4	33.7	33.6
selten	13.2	8.9	13.3	18.4	14.3	10.9	8.8	10.0	17.8
nie	2.7	2.5	2.4	3.2	3.0	2.1	1.3	1.3	3.4
weiss nicht	0.2	0.0	0.5	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7
N	1262	515	319	429	892	247	524	298	49

## 2.3 Spezifische Fragen zur ÖV-Benützung

Personen, die den ÖV mindestens an 1-2 Tagen nutzen, werden weitere Fragen zu den individuellen Gewohnheiten der ÖV-Nutzung gestellt, also zu den benützten Transportmitteln, zu den Fahrausweisen, zur Motivation der ÖV-Benützung sowie zur Qualität des ÖV bzw. spezifischer Elemente davon. In diesem Kapitel stehen die benützten Transportmittel und die Fahrausweise im Vordergrund.

### 2.3.1 Transportmittel

Nochmals sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Ergebnisse in erster Linie dazu dienen, die Antworten der Befragten insbesondere zu Qualitätsmerkmalen des ÖV besser interpretieren zu können. Die Ergebnisse lassen keine Rückschlüsse über die tatsächlich mit den einzelnen Verkehrsmitteln zurückgelegten Personenkilometer zu. Um dies zu erheben, braucht es andere Instrumente.

Es ist deshalb lediglich hervorzuheben, dass im Vergleich zur Erhebung von 2016

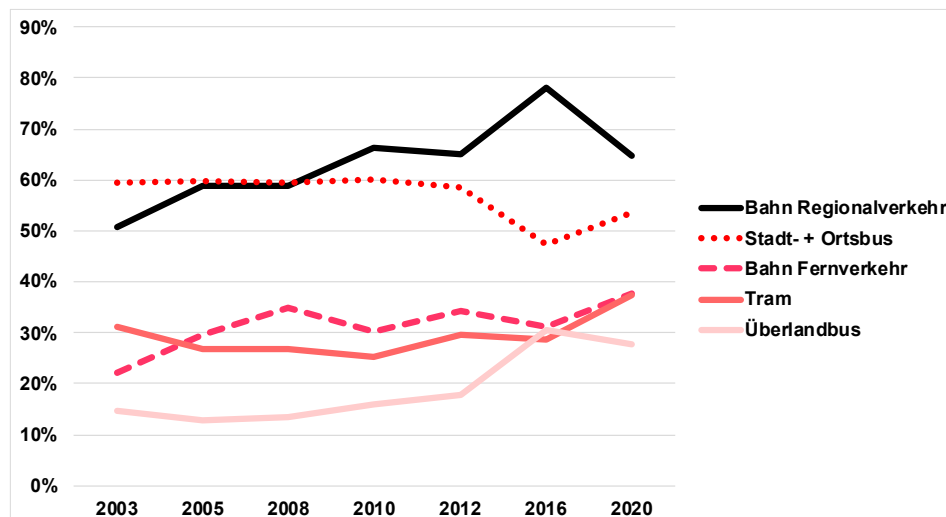
- der Anteil der Befragten, die mit der Bahn im Regionalverkehr unterwegs sind, um 13.5 Prozentpunkte zurückging, während
- die Anteile im Tram (+8.7 PP), im Bahn-Fernverkehr (+6.4 PP) sowie bei Stadt- und Ortsbussen (+6.3%) zugenommen haben.

Dies sollte im Zusammenhang mit der Beurteilung einzelner Qualitätsmerkmale (z.B. Pünktlichkeit) berücksichtigt werden (vgl. Kapitel 2.5 bis 2.7).

T 2.18 Transportmittel: Vergleich 2003-2020 (N = Befragte, die den ÖV mindestens 1-2 Tage pro Woche nutzen)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	Δ16/20			Δ zum Total	
	Total %	Total %	Total %	Total %	Total %	Total %	Total %	Total PP	M %	F %	M PP	F PP
Tram	31.3	26.9	26.8	25.3	29.6	28.6	37.3	8.7	35.0	39.3	-2.3	2.0
Stadt- + Ortsbus	59.4	59.8	59.5	60.2	58.6	47.4	53.7	6.3	49.2	57.6	-4.5	3.9
Überlandbus	14.6	13.0	13.4	15.9	17.8	30.6	27.8	-2.8	28.4	27.2	0.6	-0.6
Bahn Fernverkehr	22.1	29.7	34.8	30.4	34.4	31.1	37.5	6.4	41.0	34.4	3.5	-3.1
Bahn regional	50.8	58.7	58.9	66.2	65.1	78.2	64.7	-13.5	66.5	63.2	1.8	-1.5
N	1139	1275	1233	1377	1362	1267	1262		588	674		

Abb. 2.5 Transportmittel



Die folgenden Ergebnisse bestätigen die Erkenntnisse aus früheren Befragungen, dass die Wahl der Verkehrsmittel in erster Linie vom jeweils verfügbaren Angebot abhängig ist:

- Bei Personen, die in der Region Bern-Mittelland wohnen, ist deshalb der Anteil des Trams (58.1%) überdurchschnittlich hoch.
- Die überdurchschnittlichen Anteile im Fernverkehr in den Regionen Oberland Ost und West sind wohl mit den Schnellzugsverbindungen ab Interlaken, Spiez und Thun zu erklären, während
- Emmentaler Pendelnde überdurchschnittlich oft mit der S-Bahn (87.7%) unterwegs sind.
- Bemerkenswert ist der hohe Anteil Überlandbus (54.1%) der in der Region Oberland Ost wohnhaften Personen.

Die Unterschiede zwischen 2016 und 2020 nach Regionen sind teilweise markant und dürften wohl eher auf die Zusammensetzung der Stichprobe als auf grundsätzliche Verschiebungen der Gewohnheiten je nach Altersgruppe zurückzuführen sein.

T 2.19 Transportmittel (nach Regionen und Altersgruppen)

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6
	%	%	%	%	%	%	%
Tram	37.3	10.7	16.1	23.0	58.1	18.3	8.0
Stadt- + Ortsbus	53.7	48.7	48.9	47.7	54.9	62.8	50.6
Überlandbus	27.8	26.3	25.6	31.7	25.9	29.8	48.6
Bahn CH	37.5	39.2	45.9	32.6	31.9	54.1	46.8
Bahn reg.	64.7	69.4	73.6	87.7	59.7	62.4	60.5
N	1262	239	67	93	653	161	50

Δ 16/20

	Total	RVK1	RVK2	RVK3	RVK4	RVK5	RVK6
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
Tram	8.7	-3.3	4.6	3.8	15.6	2.6	-2.3
Stadt- + Ortsbus	6.3	3.4	8.0	6.2	4.6	14.5	10.2
Überlandbus	-2.8	-2.8	-5.5	-6.5	-2.4	-5.3	14.2
Bahn CH	6.4	6.3	11.2	-1.9	5.8	14.9	-1.4
Bahn reg.	-13.5	-5.9	-7.7	4.0	-21.7	-6.1	-6.1
N	-5	6	-10	-19	25	-17	12

	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%

Tram	37.3	37.2	40.6	37.3	36.2	36.2	35.0
Stadt- + Ortsbus	53.7	54.7	51.7	52.8	51.4	47.3	62.9
Überlandbus	27.8	27.9	22.6	19.0	28.0	29.9	40.4
Bahn CH	37.5	35.9	38.8	33.7	34.4	36.5	45.9
Bahn reg.	64.7	69.1	58.8	65.6	63.3	65.3	68.2
N	1262	212	270	191	230	147	212

Δ 16/20

	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
Tram	8.7	13.4	11.8	7.1	5.3	-1.3	8.3
Stadt- + Ortsbus	6.3	5.9	12.0	11.4	-1.1	0.1	14.6
Überlandbus	-2.8	-0.3	-6.1	-5.9	-6.3	0.5	0.0
Bahn CH	6.4	11.4	17.3	0.4	1.2	-4.7	6.5
Bahn reg.	-13.5	-7.7	-23.1	-9.6	-16.4	-14.1	-10.6
N	-5	-220	158	36	4	-30	48

### 2.3.2 Kombinierte ÖV-Benützung

Die in der Befragung von 2016 erstmals gestellte Frage «Nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in der Regel kombiniert mit einem individuellen Verkehrsmittel» wurde erneut an die Befragte gerichtet, die den öffentlichen Verkehr an mindestens 1-2 Tagen der Woche benützen. Auf Grund der Zunahme der e-Bikes in den letzten Jahren wurden die vorgelesenen Antwortmöglichkeiten angepasst und ergänzt:

2016

- Ja, mit dem Velo
- Ja, mit einem Töff oder Töffli
- Ja, mit einem Auto

2020

- Ja, mit dem Velo oder dem e-Bike
- Ja, mit einem Töff oder Töffli
- Ja, mit einem Auto
- Ja, mit einem geteilt genutzten Fahrzeug (Car-Sharing wie Mobility, Fahrradverleihsystem)

Die Ergebnisse von 2016 und 2020 zeigen ähnliche Grössenverhältnisse der Anteile zusätzlich genutzter Verkehrsmittel. Festzuhalten ist:

- Das Ergebnis auf die Frage «Velo oder e-Bike» im Jahr 2020 ist im Vergleich zur Kategorie «Velo» von 2016 um 4.3 Prozentpunkte höher.
- Der Anteil der Befragten, die öffentliche und individuelle Verkehrsmittel nicht kombinieren, ist 2020 um 1.8 Prozentpunkte tiefer.
- Der Anteil in der Kategorie «Auto» ist 2020 um 1.5 Prozentpunkte tiefer als 2016. Dies könnte auch auf die veränderte Fragestellung zurückzuführen sein. Vielleicht waren bei den «Autos» auch geteilte Fahrzeuge mitgemeint.

Rückschlüsse auf eine wesentliche Veränderung der kombinierten ÖV-Nutzung sind – abgesehen von den Velos und e-Bikes – nicht angebracht.

T 2.20 Kombinierte ÖV-Benützung: Vergleich 2016/2020 (N: ÖV-Nutzung an mindestens 1-2 Tagen, Mehrfachantworten)  
Teilauswertungen nach Alter und Geschlecht

	2016	2020	M	F	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	Total	Total								
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Velo	28.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Velo oder e-Bike	-	33.0	34.3	31.9	35.3	32.9	37.1	34.0	32.2	26.9
Töff, Töffli	3.9	3.2	4.6	2.0	8.0	1.0	3.1	2.5	3.1	2.0
Auto	14.4	12.9	12.6	13.1	9.6	9.8	8.5	14.0	18.6	18.6
geteilt genutztes Fahrzeug	-	3.0	3.5	2.5	0.0	4.8	4.8	4.0	2.5	1.4
Nein	56.9	55.1	53.0	56.8	55.3	56.2	52.9	52.9	54.0	58.6
Δ Velo / Velo od. e-Bike		4.3	5.1	3.6	3.6	8.5	-3.2	8.1	6.9	6.2
N	1267	1262	588	675	212	270	191	230	147	212

In der Region Oberland West (42.0%) und im Oberaargau (40.9%) liegen die Anteile der Befragten, die den ÖV kombiniert mit einem Velo oder e-Bike benutzen, über dem Durchschnitt. In der Region 5 beträgt die Differenz zur alten Frage (nur Velo) 14.6 Prozentpunkte. Der Anteil der Autofahrenden ist im Oberaargau und im Emmental am höchsten. Dies passt zu den Pendlergewohnheiten L=L (innerhalb der gleichen Landgemeinde) und S>L (von einer Stadt in eine Landgemeinde).

T 2.21 Kombinierte ÖV-Nutzung nach Regionen und Pendlergewohnheiten

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6	
	%	%	%	%	%	%	%	%
Velo oder e-Bike	33.0	31.9	40.9	37.2	29.5	42.0	36.9	
Töff, Töffli	3.2	6.8	2.3	2.8	1.3	6.6	2.8	
Auto	12.9	13.6	22.8	17.5	10.4	14.5	13.7	
geteilt genutztes Fahrzeug	3.0	4.1	2.2	1.6	3.3	2.1	0.0	
Nein	55.1	51.9	43.8	50.3	60.7	46.0	49.4	
Δ Velo / Velo od. e-Bike	4.3	1.0	3.5	1.5	4.2	14.6	-3.3	
N	1267	239	67	93	653	161	50	

	Total	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L	
	%	%	%	%	%	%	%	%
Velo oder e-Bike	33.0	40.8	23.1	34.8	34.8	35.1	30.2	
Töff, Töffli	3.2	1.9	2.7	4.6	8.5	2.6	7.9	
Auto	12.9	10.4	18.1	11.2	19.9	9.4	18.9	
geteilt genutztes Fahrzeug	3.0	8.1	4.1	4.9	0.0	3.1	1.8	
Nein	55.1	50.7	57.0	45.5	51.4	55.6	44.4	
Δ Velo / Velo od. e-Bike	4.3	12.9	-5.0	1.9	12.2	6.1	-0.7	
N	1267	79	30	109	42	574	54	

### 2.3.3 Fahrausweise

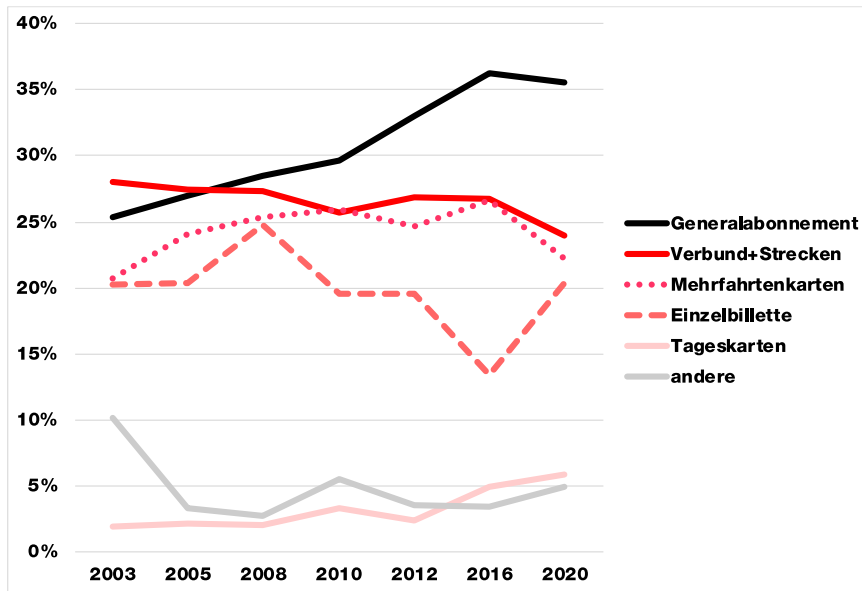
Bei den Ergebnissen zur Frage nach den benützten Fahrausweisen fällt auf den ersten Blick die neue Kategorie der Sparbillette auf. Dieses neue Angebot wird von 11.3% der Befragten genutzt. Ob die Zunahme des Anteils der Einzelbillette auf diesen Umstand zurückzuführen ist, kann nur vermutet werden, und zwar auch auf Grund der Stagnation bzw. des Rückgangs der anderen Fahrausweiseangebote.

T 2.22 Fahrausweise: Vergleich 2003-2020 (N = Befragte, die den ÖV mindestens 1-2 Tage pro Woche nutzen)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	Δ16/20		
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	M	F
	%	%	%	%	%	%	%	PP	%	%
Generalabonnement	25.3	27.0	28.5	29.6	33.0	36.3	35.6	-0.7	37.5	35.1
Verbundabonnement	19.3	19.2	21.8	16.3	22.6	15.7	15.5	-0.2	15.9	15.5
Streckenabonnement	8.7	8.2	5.5	9.4	4.2	11.0	8.4	-2.6	11.6	10.4
Einzelbillette	20.3	20.4	24.8	19.5	19.6	13.4	20.4	7.0	15.9	11.1
Mehrfahrtenkarten	20.7	24.1	25.4	25.9	24.6	26.6	22.2	-4.4	22.3	30.5
Sparbillette							11.3	11.3	9.3	13.0
Tageskarten	1.9	2.2	2.0	3.3	2.4	4.9	4.7	-0.2	3.9	5.8
andere	10.2	3.3	2.8	5.5	3.5	3.4	4.9	1.5	2.6	4.2
N	1139	1275	1233	1377	1362	1267	1262		599	668

Für eine übersichtlichere Darstellung im folgenden Diagramm wurden die Ergebnisse der Verbund- und der Streckenabonnemente addiert. Dies auch deshalb, weil diese beiden Abonnemente auch kombiniert erhältlich sind (Modul-Abo mit Zone-Strecke-Zone). Die Stagnation des Anteils beim Generalabonnement wird auf diese Weise deutlich erkennbar.

Abb. 2.6 Fahrausweise



T 2.23 Verbund- und Streckenabonnemente bereinigt

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020
Generalabonnement	25.3	27.0	28.5	29.6	33.0	36.3	35.6
Verbund-/Streckenabo	28.0	27.4	27.3	25.7	26.8	26.7	23.9
Mehrfahrtenkarten	20.7	24.1	25.4	25.9	24.6	26.6	22.2
Einzelbillette	20.3	20.4	24.8	19.5	19.6	13.4	20.4
Tageskarten	1.9	2.2	2.0	3.3	2.4	4.9	5.9
andere	10.2	3.3	2.8	5.5	3.5	3.4	4.9

Seit 2016 wird separat die Frage nach dem Besitz eines Halbtaxabonnements gestellt, dies freilich nur bei Personen, deren Fahrausweis mit einem solchen Abonnement kombinierbar ist. Der Anteil hat sich gegenüber 2016 um 4 Prozentpunkte erhöht.

T 2.24 Besitz eines Halbtaxabonnements (N = ÖV mind. 1-2 Tage, mit Halbtaxabonnement kombinierte Fahrausweise)

	2016		2020		M	F	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	Total	%	Total	%								
Halbtaxabonnement	77.5	77.5	81.5	81.5	79.6	83.0	72.8	80.2	78.8	76.9	84.8	95.3
kein Halbtaxabonnement	22.5	22.5	18.2	18.2	20	16.8	27.2	19	21.2	31.2	15.2	4.7
N	808	808	813	813	360	453	109	175	140	153	96	140



Einzel- und Sparbillette sprechen die 15-24-Jährigen weniger stark an, dafür ist bei dieser Altersgruppe der Anteil der GA-Besitzenden am höchsten (48.8%). Tageskarten werden am häufigsten von den 65-74-Jährigen verwendet, bei denen auch der Anteil der neuen Sparbillette am höchsten ist.

T 2.25 Fahrausweise (nach Altersgruppen)

	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
Generalabonnement	35.6	48.8	35.3	26.7	33.1	35.0	33.8
Verbundabonnement	15.5	14.7	18.7	15.8	16.1	15.4	11.5
Streckenabonnement	8.4	12.3	11.9	8.5	7.2	6.8	2.6
Mehrfahrtenkarten	22.2	7.8	13.8	28.7	26.2	30.6	31.5
Einzelbillette	20.4	13.0	24.1	26.9	19.1	18.2	20.3
Sparbillette	11.3	5.6	13.8	10.4	10.4	12.5	14.9
Tageskarten	4.7	0.9	2.2	4.7	4.8	4.9	11.8
andere	4.9	4.6	2.4	5.9	5.6	4.0	7.3
N	1262	212	270	191	230	147	212

Bei der Teilauswertung nach Regionen ergeben sich ähnliche Zahlen wie vor vier Jahren. Der Prozentanteil der Besitzerinnen und Besitzer von Generalabonnements ist in den Regionen Oberaargau und Oberland West am höchsten. Bei den Verbundabonnements hingegen ist der Anteil der in der Region Bern-Mittelland am höchsten (23.3%). Auf Grund der kleinen Teilstichprobe der Region Oberland Ost können die überdurchschnittlichen Anteile der Einzel- und Sparbillette auch von statistischen Effekten beeinflusst sein.

T 2.26 Fahrausweise nach Regionen sowie nach Pendlergewohnheiten

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6
	%	%	%	%	%	%	%
Generalabonnement	35.6	35.3	45.3	38.3	30.5	52.5	30.9
Verbundabonnement	15.5	8.5	0.0	8.8	23.3	5.9	11.8
Streckenabonnement	8.4	12.1	8.2	7.7	8.8	2.6	6.4
Mehrfahrtenkarte	22.2	22.6	26.4	22.7	23.5	17.2	16.8
Einzelbillette	20.4	23.7	22.6	24.8	17.6	19.5	33.9
Sparbillette	11.3	13.6	8.6	11.1	11.3	7.6	16.2
Tageskarte	4.7	6.4	6.1	7.2	4.0	2.9	6.4
andere	4.9	4.7	6.4	4.0	4.4	3.5	15.5
N	1262	239	67	93	653	161	50

	Total	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L
	%	%	%	%	%	%	%
Generalabonnement	35.6	21.8	30.1	48.6	37.8	40.3	33.4
Verbundabonnement	15.5	17.1	10.8	10.1	9.8	20.2	2.9
Streckenabonnement	8.4	2.3	2.0	12.3	14.7	8.1	9.7
Einzelbillette	20.4	29.6	39.0	20.3	18.4	15.6	25.2
Mehrfahrtenkarte	22.2	26.6	30.8	16.3	13.1	18.3	31.3
Sparbillette	11.3	19.7	6.5	10.0	8.8	10.2	6.2
Tageskarte	4.7	4.5	5.6	1.4	8.5	2.6	2.6
andere	4.9	9.3	6.1	2.0	8.6	3.2	3.1
N	1262	79	30	109	42	574	54

Der Anteil des Generalabonnements ist bei Personen, die in eine Stadt pendeln am höchsten. Umgekehrt ist der Anteil bei Personen am tiefsten, die innerhalb der gleichen Stadt zur Arbeit oder Ausbildung unterwegs sind. Das erscheint plausibel, ebenso wie der vergleichsweise hohe Anteil Einzelbillette. Die Tabelle zeigt, dass sich die Wahl des Fahrausweises mit der Auswertung nach Pendlergewohnheiten erwartungsgemäss ziemlich gut erklärt.

## 2.4 Motivation zur ÖV-Benützung

Nach den verschiedenen Inhalten zur Profilierung der Befragten stehen in den folgenden Unterkapiteln Themen im Mittelpunkt, die dem Hauptzweck der Befragung dienen: Antworten auf die Frage, weshalb die Befragten den öffentlichen Verkehr benützen, ob sie damit zufrieden sind, wie sie dessen Entwicklung im Rückblick und einzelne spezifische Angebotsselemente beurteilen.

### 2.4.1 Wichtigster Grund für die Benützung des ÖV

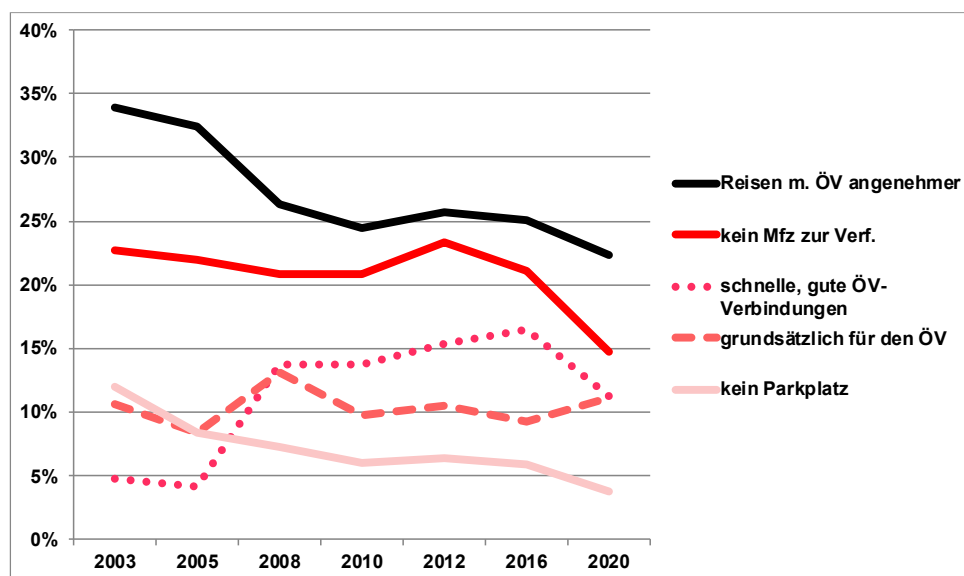
Obschon die besprochenen Ergebnisse zum Mobilitätsverhalten darauf schliessen lassen, dass in erster Linie die Lebenssituation (Wohnort, ÖV-Erschliessung, Beruf, Ausbildung, Alter) die Wahl der Verkehrsmittel bestimmt, werden diese Tatsachen auf die Frage «Wenn Sie eher mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, welches ist für Sie der wichtigste Grund?» kaum, beziehungsweise höchstens indirekt erwähnt. Offenbar denken die Befragten bei dieser Frage weniger an Sachzwänge, sondern eher an die Möglichkeit, zwischen dem ÖV und dem Individualverkehr wählen zu können.

Seit dem Beginn der Befragungsreihe steht das Argument, das Reisen sei mit dem ÖV angenehmer, an erster Stelle.

T 2.27 Wichtigster Grund: Vergleich 2003-2020 (N = Befragte, die den ÖV mindestens 1-2 Tage pro Woche nutzen)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	M	F
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	%	%
Reisen mit ÖV angenehmer	33.9	32.4	26.3	24.5	25.7	25.1	22.3	23.6	21.2
kein Motorfahrzeug zur Verfügung	22.7	22.0	20.8	20.8	23.3	21.1	14.7	12.7	16.7
schnelle, gute ÖV-Verbindungen	4.8	4.2	13.7	13.8	15.4	16.5	11.2	12.8	9.7
grundsätzlich für den ÖV	10.6	8.4	13.1	9.8	10.5	9.3	11.1	9.5	12.4
kein Parkplatz	12.0	8.4	7.3	6.0	6.4	5.9	3.8	3.8	3.7
ÖV ist billiger	3.8	4.8	4.9	4.6	5.1	5.3	2.9	3.8	2.2
andere Gründe	11.7	18.9	13.6	20.0	13.3	16.5	33.4	32.8	33.9
N	1139	1275	1233	1377	132	1267	1262	588	674

Abb. 2.7 Wichtigster Grund für die ÖV-Benützung



Im oben abgebildeten Diagramm sind jedoch für die beiden wichtigsten Argumente negative Trends zu erkennen. Nur noch 22.3% der regelmässigen ÖV-Benützer nennen die angenehmere Art zu Reisen als ihren wichtigsten Grund für die Wahl der öffentlichen Verkehrsmittel. Gleichzeitig verlieren auch die

Motive, kein eigenes Motorfahrzeug zur Verfügung zu haben sowie «schnelle, gute ÖV-Verbindungen», an Bedeutung. Diese negativen Trends werden aber nicht durch die wachsende Bedeutung eines anderen Motivs kompensiert. Die leichte Zunahme um 1.8 Prozentpunkte beim Grund, grundsätzlich für den öffentlichen Verkehr zu sein, liegt im Bereich der statistischen Schwankungen.

Auch die weitere Aufschlüsselung des hohen Anteils anderer Gründe gibt keinen Aufschluss; sie sind alle im einstelligen Prozentbereich:

ÖV für Weg Arbeit/Ausbildung unabhängig, flexibel mit ÖV	3.9%	Umwelt	0.8%
kein Auto/Ausweis	3.7%	Haltestelle in der Nähe	0.7%
Freizeitaktivitäten	3.2%	nimmt ungern Auto	0.7%
Parkplatzprobleme	2.4%	Sicherheit	0.7%
je nach Witterung	2.0%	kein Stau	0.6%
Pünktlichkeit	1.7%	mit dem ÖV in die Stadt	0.5%
Beschäftigung während Fahrt	1.1%	Distanz Velo/zu Fuss zu gross	0.4%
ÖV zum Einkaufen	1.1%	Alkoholkonsum	0.2%
	0.8%	anderes	3.2%

Für eine übersichtlichere Darstellung der Teilauswertungen werden nachstehend die «anderen Gründe» nicht aufgeschlüsselt.

Die Ergebnisse der Teilauswertungen sind bemerkenswert. So wird etwa der Hauptgrund, das Reisen mit dem ÖV sei angenehmer, mit zunehmendem Alter häufiger genannt. Bei der Altersgruppe der 15-24-Jährigen steht der Grund «kein eigenes Motorfahrzeug zur Verfügung» an erster Stelle, gefolgt von schnellen, guten ÖV-Verbindungen.

T 2.28 Wichtigster Grund (nach Altersgruppen)

	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
Reisen mit dem ÖV angenehmer	22.3	13.2	17.4	23.5	23.4	26.4	32.7
kein Motorfahrzeug zur Verfügung	14.7	24.5	14.7	10.4	12.5	11.9	13.4
schnelle, gute ÖV-Verbindungen	11.2	18.7	11.8	8.9	9.9	10.1	6.9
grundsätzlich für den ÖV	11.1	9.4	11.6	11.4	11.9	11.6	10.4
kein Parkplatz	3.8	2.4	3.6	5.9	4.4	4.5	2.2
ÖV ist billiger	2.9	3.8	4.4	5.2	1.6	1.9	0.5
andere Gründe	33.4	27.0	36.0	33.2	36.4	33.0	33.4
N	1262	212	270	191	230	147	212

Die Auswertung nach Pendlergewohnheiten erlaubt auf Grund der teilweise kleinen Teilstichproben nur Vermutungen zu den Unterschieden bei den Motiven für die Bevorzugung öffentlicher Verkehrsmittel:

T 2.29 Wichtigster Grund (nach Pendlergewohnheiten)

	Total	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L
	%	%	%	%	%	%	%
Reisen mit dem ÖV angenehmer	22.3	13.2	19.4	20.0	26.0	22.5	12.5
kein Motorfahrzeug zur Verfügung	14.7	18.6	12.4	15.2	14.8	13.3	7.0
schnelle, gute ÖV-Verbindungen	11.2	6.6	8.1	15.5	16.5	14.2	7.9
grundsätzlich für den ÖV	11.1	18.1	12.5	8.6	8.3	12.2	12.7
kein Parkplatz	3.8	1.2	5.1	5.9	3.8	4.6	1.6
ÖV ist billiger	2.9	3.7	6.7	3.4	4.5	3.8	4.3
andere Gründe	33.4	35.1	35.8	31.3	26.2	28.7	54.0
N	1262	79	30	109	42	574	54

Wer von einer Landgemeinde in eine andere Landgemeinde pendelt, empfindet das Reisen mit dem ÖV als weniger angenehm als der Durchschnitt, was mit dem vermutlich weniger dichten ÖV-Angebot erklärt werden kann. Eher überraschend ist, dass dieses Motiv mit einem ähnlich tiefen Anteil auch von Personen genannt wird, die innerhalb der selben Stadt unterwegs sind. Vielleicht beeinflussen die Platzver-

hältnisse in Stosszeiten die Einstellungen. Bei dieser – allerdings kleinen Teilstichprobe – werden die Gründe «kein Motorfahrzeug» und «grundsätzlich für den ÖV» an erster Stelle genannt.

Bei der Unterscheidung nach der Häufigkeit der ÖV-Benützung fällt auf, dass 16.7% der regelmässigsten ÖV-Benützer das Reisen mit dem ÖV als angenehmer empfinden. Bei der letzten Befragung im Jahr 2016 lag dieser Wert noch bei 21.5%. Dass bei dieser Gruppe das fehlende Motorfahrzeug am häufigsten genannt wird (20.1%, 2016: 26.2%), dürfte auch mit dem hohen Anteil 15-24-Jähriger unter den regelmässigsten ÖV-Benützer zusammenhängen.

Plausibel ist, dass für Befragte, die nur an 1-2 Tagen mit dem ÖV unterwegs sind, das fehlende Motorfahrzeug weniger ausschlaggebend ist (9.5%). Sie haben vermutlich die Wahl, je nach Reisezweck das für sie angenehmste Verkehrsmittel zu wählen.

Bei der Unterscheidung nach Regionen ist auf die unterdurchschnittliche Nennung des angenehmeren Reisens (15.6%) in der Region Biel-Seeland-Berner Jura hinzuweisen. Hier wird das fehlende Motorfahrzeug am häufigsten als Motiv für die ÖV-Benützung genannt. Ganz im Gegenteil zum Oberaargau (Reg2), wo nur 9.2% der Befragten dieses Motiv nennen.

T 2.30 Wichtigster Grund (nach Häufigkeit der ÖV-Benützung; nach Region)

	Total	≥5 T	3-4 T	1-2 T
	%	%	%	%
Reisen mit ÖV angenehmer	22.3	16.7	27.3	25.4
kein Motorfahrzeug zur Verfügung	14.7	20.1	13.1	9.5
ÖV-Verbindungen	11.2	14.2	8.6	9.4
grundsätzlich für den ÖV	11.1	8.6	13.8	12.0
kein Parkplatz	3.8	3.9	3.4	3.9
ÖV ist billiger	2.9	4.7	1.1	2.3
andere Gründe	33.4	31.3	31.8	37.1
N	1262	515	319	429

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6
	%	%	%	%	%	%	%
Reisen mit ÖV angenehmer	22.3	15.6	22.6	22.0	23.9	25.2	24.5
kein Motorfahrzeug zur Verfügung	14.7	19.9	9.2	16.6	13.0	14.1	19.3
schnelle, gute ÖV-Verbindungen	11.2	7.1	11.7	6.9	14.0	8.7	8.3
grundsätzlich für den ÖV	11.1	9.3	12.0	7.8	11.8	12.0	11.2
kein Parkplatz	3.8	1.8	3.4	7.8	4.6	2.4	0.0
ÖV ist billiger	2.9	3.7	4.6	1.6	2.4	2.2	8.9
andere Gründe	33.4	41.8	35.3	37.3	29.7	34.7	27.7
N	1262	239	67	93	653	161	50

## 2.4.2 Gründe für seltene oder keine ÖV-Benützung

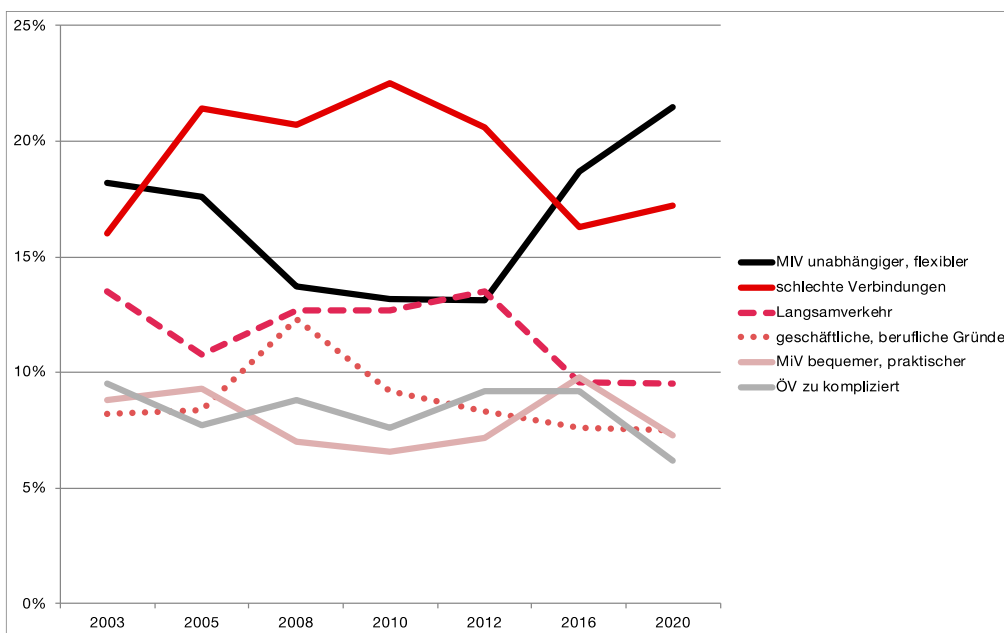
Wer angab, den ÖV selten oder nie zu benutzen, wurde ebenfalls nach den Motiven für dieses Verhalten gefragt. Diese Motive sind nachfolgend nach Gründen, die gegen den ÖV sprechen und Gründen, die für den motorisierten Individualverkehr (MIV) sprechen, sowie nach diversen Gründen gegliedert.

An der Reihenfolge der Bedeutung der genannten Gründe gegen den öffentlichen Verkehr hat sich im Vergleich mit früheren Befragungen wenig geändert. Im folgenden Diagramm (Abb. 2.8) hingegen ist zu erkennen, dass sich die Schere zwischen den beiden Gründen «schlechte Verbindungen» und «Unabhängigkeit und Flexibilität» noch weiter geöffnet hat. 2020 erwähnten doch 21.5% der Befragten die Unabhängigkeit und Flexibilität als Grund, der gegen die ÖV-Benützung spricht.

T 2.31 Wichtigster Grund, den ÖV höchstens selten zu benutzen: Vergleich 2003-2020  
(N = Befragte, die den ÖV selten oder nie benutzen)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total
	%	%	%	%	%	%	%
schlechte Verbindungen	16.0	21.4	20.7	22.5	20.6	16.3	17.2
ÖV zu kompliziert	9.5	7.7	8.8	7.6	9.2	9.2	6.2
zu teuer	2.6	2.8	3.5	2.8	4.7	4.4	4.0
Erschliessung	3.5	3.3	3.4	5.2	3.7	2.8	2.8
<b>ÖV-Gründe</b>	<b>31.6</b>	<b>35.2</b>	<b>36.4</b>	<b>38.1</b>	<b>38.2</b>	<b>32.7</b>	<b>30.2</b>
unabhängiger, flexibler	18.2	17.6	13.7	13.2	13.1	18.7	21.5
Habe Auto, benütze es auch	7.8	4.6	3.2	5.1	4.9	5.4	7.5
MiV bequemer, praktischer	8.8	9.3	7.0	6.6	7.2	9.8	7.3
kürzere Reisezeiten	5.4	6.7	6.9	7.1	5.8	7.5	6.4
<b>MiV-Gründe</b>	<b>40.2</b>	<b>38.2</b>	<b>30.8</b>	<b>32.0</b>	<b>31.0</b>	<b>41.4</b>	<b>42.7</b>
geschäftliche, berufliche Gründe	8.2	8.4	12.3	9.2	8.3	7.6	7.5
mit dem Velo unterwegs	6.1	3.4	7.6	6.8	7.6	6.5	7.0
meistens zu Fuss	7.4	7.4	5.1	5.9	5.9	3.1	2.5
Arbeit in der Nähe	0.0	1.1	1.3	0.4	0.9	0.6	2.0
kein Bedürfnis	0.0	0.5	0.6	1.5	0.3	1.0	1.9
gesundheitliche Gründe	1.4	0.8	0.9	1.2	1.2	1.3	1.5
Kinder, Gepäck	1.7	1.5	2.2	1.2	2.4	1.5	1.0
selten unterwegs	0.0	1.2	1.7	2.2	0.9	0.7	0.9
weiss nicht	0.9	0.5	0.1	0.3	0.2	0.2	0.2
Sicherheit	0.0	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
andere Gründe	1.7	0.7	0.7	0.7	2.9	2.6	2.0
keine Antwort	0.5	0.9	0.2	0.4	0.0	0.8	0.1
<b>diverse Gründe</b>	<b>27.9</b>	<b>26.6</b>	<b>32.8</b>	<b>29.9</b>	<b>30.7</b>	<b>26.0</b>	<b>26.7</b>
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	1283	1287	1319	1183	1212	1284	1383

Abb. 2.8 Gründe gegen den ÖV



Für die Teilauswertungen werden wie im Kapitel 2.4.1 die zuvor aufgeschlüsselten «anderen Gründe» (mit niedrigen und sehr niedrigen Prozentanteilen) zusammengefasst. Einen ersten Hinweis zur Erklärung der geänderten Reihenfolge der sich noch verstärkenden Hauptmotive gegen den ÖV erlaubt die

Teilauswertung nach Altersgruppen. Von Befragten der Altersgruppen 15-24 und 25-34 wird die grössere Flexibilität und Unabhängigkeit des MIV überdurchschnittlich oft erwähnt. Da beide Altersgruppen in die gleiche Richtung tendieren, kann die bereits mehrfach erwähnte Verschiebung der Stichproben-Anteile zwischen diesen beiden Altersgruppen für einmal ausser Acht gelassen und festgehalten werden: Für junge Menschen sind Flexibilität, Unabhängigkeit und kurze Reisezeiten von Bedeutung. Die ÖV-Verbindungen beurteilen sie ähnlich wie die anderen Altersgruppen.

T 2.32 Gründe gegen den ÖV nach Altersgruppen (andere Gründe nicht bereinigt)

	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
flexibler, unabhängiger	20.9	30.3	26.6	20.3	18.9	17.3	17.9
schlechte ÖV-Verbindungen	13.8	12.9	14.7	12.3	17.1	13.0	11.3
MIV bequemer, praktischer	6.7	8.4	3.9	5.2	5.1	9.2	11.0
mit dem Velo unterwegs	5.9	2.9	5.0	5.8	8.7	6.4	4.3
ÖV ist kompliziert	5.4	2.8	8.0	5.3	4.5	6.6	6.2
kürzere Reisezeiten	3.8	13.8	5.1	6.0	6.2	4.7	1.4
meistens zu Fuss unterwegs	2.3	2.5	5.6	3.5	4.9	4.8	0.6
Kinder und Gepäck	0.6	0.0	1.2	2.5	0.5	4.1	4.7
andere Gründe	34.1	26.4	29.8	37.4	33.4	32.0	40.2
N	1383	85	265	286	302	201	244

In ländlichen Regionen werden schlechte ÖV-Verbindungen häufiger erwähnt. Im Emmental sind das immerhin 20.8% der Befragten, in der Region Bern-Mittelland mit dem dichten ÖV-Netz nur 10.7%. Aber auch die Werte der Regionen Biel-Seeland-Berner Jura und Oberland Ost sind ähnlich tief. Die grössere Flexibilität und Unabhängigkeit mit dem MIV ist im Oberaargau (24.9%) sowie im Oberland West (27.3%) überdurchschnittlich hoch.

T 2.33 Gründe gegen den ÖV nach Regionen und Pendlergewohnheiten (andere Gründe nicht bereinigt)

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6
	%	%	%	%	%	%	%
flexibler, unabhängiger	20.9	15.0	24.9	21.4	20.0	27.3	21.7
schlechte ÖV-Verbindungen	13.8	10.8	18.0	20.8	10.7	16.8	11.0
MIV bequemer, praktischer	6.7	3.4	8.2	8.0	8.5	7.2	6.0
mit dem Velo unterwegs	5.9	6.7	6.9	0.9	7.0	5.2	7.4
ÖV ist kompliziert	5.4	5.9	4.6	8.2	4.6	7.1	5.4
kürzere Reisezeiten	3.8	3.3	6.3	4.6	6.8	5.4	6.7
meistens zu Fuss unterwegs	2.3	4.7	1.6	3.6	4.0	3.2	5.7
Kinder und Gepäck	0.6	3.2	2.9	1.4	2.3	1.2	1.4
andere Gründe	34.1	46.9	26.6	30.6	34.2	23.8	32.5
N	1383	343	139	156	410	260	74

	Total	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L
	%	%	%	%	%	%	%
flexibler, unabhängiger	20.9	13.7	17.4	22.4	24.9	24.2	27.4
schlechte ÖV-Verbindungen	13.8	10.9	14.5	17.6	24.0	10.8	20.4
MIV bequemer, praktischer	6.7	4.1	3.8	4.6	6.2	8.2	4.9
mit dem Velo unterwegs	5.9	11.5	5.8	2.5	0.0	9.6	2.6
ÖV ist kompliziert	5.4	3.0	7.3	7.6	6.1	6.0	8.9
kürzere Reisezeiten	3.8	5.6	4.2	5.4	12.6	9.2	3.4
meistens zu Fuss unterwegs	2.3	5.3	6.0	4.4	2.2	7.0	3.0
Kinder und Gepäck	0.6	3.3	2.3	1.4	0.0	0.4	2.2
andere Gründe	34.1	42.2	37.1	33.6	23.9	23.5	27.0
N	1383	122	151	135	65	399	144

Weitere Hinweise gibt die obenstehende Teilauswertung nach Pendlergewohnheiten. Die grössere Flexibilität und Unabhängigkeit wird überdurchschnittlich oft von Befragten erwähnt, die von einer Landgemeinde zu einer anderen unterwegs sind (27.4%). Auch wer von einer Stadt in eine Landgemeinde pen-

delt, erwähnt diesen Grund häufiger als der Durchschnitt (24.9%). Beide Gruppen nennen auch «schlechte ÖV-Verbindungen» überdurchschnittlich häufig: 24% der Befragten, die von einer Stadt in eine Landgemeinde pendeln und 20.4% der Befragten, die zwischen zwei Landgemeinden pendeln.

Der Grund, man sei mit dem Velo unterwegs, wird am häufigsten von Befragten genannt, die innerhalb der gleichen Stadt unterwegs sind (11.5%), gefolgt von Befragten, die von einer Stadt in eine andere pendeln (9.6%).

## 2.5 Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr

Die wichtigste Frage dieser Studie lautet: Ist die Bevölkerung mit dem öffentlichen Verkehr zufrieden? Sie wird allen Befragten gestellt, die angeben, den ÖV mindestens selten zu benützen. Das Ergebnis ist erstaunlich. Zum zweiten Mal nach 2003 ist der Wert «sehr zufrieden» der höchste Anteil (47.3%). Die Veränderung beträgt +7.3 Prozentpunkte für «sehr zufrieden» bzw. -7.5 Prozentpunkte für «eher zufrieden». Da der Vertrauensbereich bei dieser Grösse der Stichprobe (2042) bei  $\pm 2.2\%$  liegt, sind nicht statistische Abweichungen der einzige Grund für diese Verschiebung.

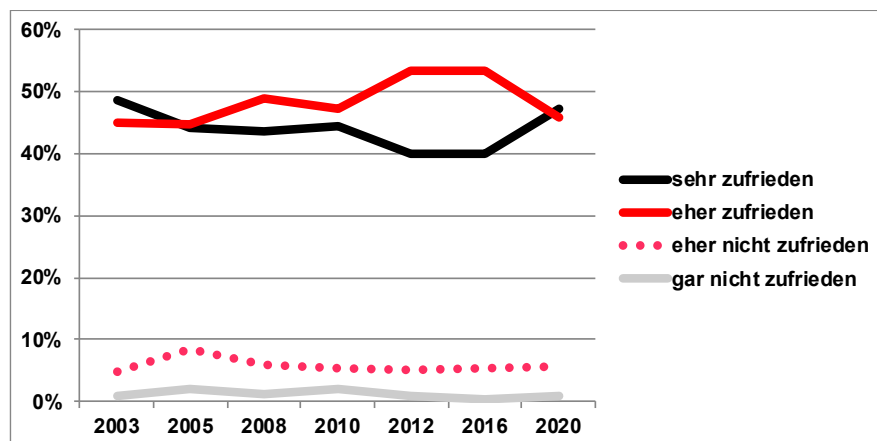
Der zum einfacheren Vergleich der Bewertung errechnete Mittelwert (vgl. Kapitel 2.1.7) ist der zweithöchste der Befragungsreihe (3.40, Maximum = 4).

T 2.34 Zufriedenheit mit dem ÖV: Vergleich 2003-2020 (N = Befragte nutzen den ÖV mindestens selten)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	$\Delta 16/20$
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total
	%	%	%	%	%	%	%	PP
sehr zufrieden	48.6	44.3	43.5	44.5	39.9	40.0	47.3	7.3
eher zufrieden	45.1	44.6	48.9	47.3	53.4	53.4	45.9	-7.5
eher nicht zufrieden	4.9	8.4	6.0	5.3	5.1	5.5	5.6	0.1
gar nicht zufrieden	0.8	2.1	1.3	2.1	1.0	0.5	0.9	0.4
weiss nicht, keine Antwort	0.6	0.6	0.3	0.7	0.5	0.6	0.5	-0.1
N	1621	1722	1685	1806	1825	2020	2042	22
MW	3.42	3.32	3.35	3.35	3.33	3.34	3.40	0.06

Die Werte für «sehr zufrieden» und «eher zufrieden» liegen wieder nahe beieinander, nachdem sie sich in den Befragungen von 2012 und 2016 stärker unterschieden, wie es im untenstehenden Diagramm gut zu erkennen ist.

Abb. 2.9 Zufriedenheit mit dem ÖV



Welche Befragten haben das aus Sicht der Angebotsplanung und der Anbieter positive Ergebnis am stärksten beeinflusst? Bei der Teilauswertung nach dem Merkmal Geschlecht zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede. Frauen und Männer kommen also zur gleichen Beurteilung. Sehr viel grösser sind die Unterschiede bei den Altersgruppen (vgl. T 2.35, S. 33):

- In der Altersgruppe 15-24 liegt der Wert für «sehr zufrieden» nur bei 32.1%, entsprechend ist auch der Mittelwert mit 3.23 der tiefste aller Altersgruppen. Im Vergleich zu den 45-54-Jährigen ist die Bewertung «sehr zufrieden» 21.1 Prozentpunkte tiefer. Diese Beurteilung liegt im Rahmen der Ergebnisse früherer Befragungen. Die Differenz zum Mittelwert von 2016 beträgt lediglich -0.04.



- Der Mittelwert ist bei den drei Altersgruppen 45-54, 55-64 und 65-74 mit 3.45 am höchsten. Befragte in der zweiten Lebenshälfte sind offenbar mit dem öffentlichen Verkehr noch zufriedener als jüngere Befragte.
- Die grösste Veränderung in der Bewertung zwischen 2016 und 2020 ergab sich bei den mittleren Altersgruppen. Sie beurteilten 2020 den öffentlichen Verkehr alle sehr viel positiver als 2016. Bei der Altersgruppe 25-34 stieg der Anteil «sehr zufrieden» um 11.1 Prozentpunkte, bei der Altersgruppe 45-54 um 10 Prozentpunkte. Bei der Altersgruppe 35-44 stieg dieser Anteil nur um 4 Prozentpunkte, dafür reduzierte sich der Anteil «eher nicht zufrieden» um 2.6 Prozentpunkte.
- Bei der Altersgruppe 65-74 hingegen ging der sehr hohe Mittelwert leicht zurück, von 3.51 (2016) um 0.06 auf 3.45 (2020).

T 2.35 Zufriedenheit mit dem ÖV (nach Geschlecht und Alter, mit Differenz 16/20)

	Total	M	F	ΔTotal			
				M	F		
	%	%	%	PP	PP		
sehr zufrieden	47.3	47.5	47.1	0.2	0.2		
eher zufrieden	45.9	45.7	46.0	-0.2	-0.1		
eher nicht zufrieden	5.6	5.0	6.1	-0.6	-0.5		
gar nicht zufrieden	0.9	1.2	0.6	0.3	0.3		
weiss nicht, keine Antwort	0.5	0.7	0.3	0.2	0.2		
N	2042	987	1054				
Mittelwert	3.40	3.40	3.40				
	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	47.3	32.1	45.8	46.0	53.2	50.2	52.1
eher zufrieden	45.9	59.9	47.4	48.8	39.3	43.0	40.5
eher nicht zufrieden	5.6	7.1	6.0	4.0	5.4	5.6	5.6
gar nicht zufrieden	0.9	1.0	0.5	1.1	1.6	0.2	0.7
weiss nicht, keine Antwort	0.5	0.0	0.0	0.2	0.6	0.9	1.0
N	2042	256	396	355	401	265	369
Mittelwert	3.40	3.23	3.40	3.40	3.45	3.45	3.45
Δ16/20	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
sehr zufrieden	7.3	2.3	11.1	4.0	10.0	7.5	0.4
eher zufrieden	-7.5	-4.8	-10.9	-1.4	-10.6	-6.7	-2.4
eher nicht zufrieden	0.1	1.9	-0.3	-2.6	-0.3	-0.1	1.5
gar nicht zufrieden	0.4	0.9	-0.2	0.6	1.3	-1.2	0.2
weiss nicht, keine Antwort	-0.1	-0.2	0.0	-0.5	-0.4	0.3	0.1
N	22	-246	208	57	-19	-58	80
Mittelwert	0.06	-0.04	0.13	0.17	0.13	0.06	-0.06

Sind angesichts der tieferen Zufriedenheitsquote bei der Altersgruppe 15-24 die häufigen ÖV-Benützer eher weniger zufrieden mit dem öffentlichen Verkehr? Nein, die folgende Tabelle (T 2.36) beweist das Gegenteil:

- 52.5 % der Befragten, die an fünf und mehr Tagen pro Woche mit dem ÖV unterwegs sind, gaben an, sehr zufrieden zu sein (MW 3.47).
- Noch grösser ist der Anteil «sehr zufrieden» bei Befragten, die an 1-2 Tagen den öffentlichen Verkehr benützen (54%).
- Weniger hoch hingegen ist die Zufriedenheit bei Befragten, die nur selten mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind (MW 3.30).

Im Zusammenhang mit der Dichte des ÖV-Angebots stehen wohl die Ergebnisse der Teilauswertungen nach Pendlergewohnheiten. Am höchsten ist die Zufriedenheit bei Befragten, die hauptsächlich im urba-

nen Bereich unterwegs sind, insbesondere bei der Gruppe von Personen, die von einer Stadt in die andere pendeln. Sie beeinflusst wegen ihrer Grösse (N = 746) das Gesamtergebnis stärker als die Gruppen, die ganz oder teilweise im ländlichen Raum unterwegs sind.

T 2.36 Zufriedenheit mit dem ÖV nach Häufigkeit der ÖV-Nutzung und Pendlergewohnheiten, mit Differenz 16/20

	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	47.3	52.5	49.1	54.0	39.2	52.5	36.1	34.5	42.1	50.3	38.4
eher zufrieden	45.9	42.0	45.3	40.6	51.6	43.5	54.1	57.9	51.5	44.8	50.3
eher nicht zufrieden	5.6	5.3	4.7	4.5	6.7	2.8	8.6	6.1	5.6	3.7	8.6
gar nicht zufrieden	0.9	0.2	0.9	0.7	1.5	1.2	0.6	1.2	0.8	0.9	1.7
weiss nicht, keine Antwort	0.5	0.0	0.0	0.2	1.0	0.0	0.5	0.3	0.0	0.3	1.1
N	2042	515	319	429	778	157	113	176	75	746	120
Mittelwert	3.40	3.47	3.43	3.48	3.30	3.47	3.26	3.26	3.35	3.45	3.27
<b>Δ 2016/2020</b>	<b>Total</b>	<b>min. 5</b>	<b>3-4 T</b>	<b>1-2 T</b>	<b>selten</b>	<b>S=S</b>	<b>L=L</b>	<b>L&gt;S</b>	<b>S&gt;L</b>	<b>S&gt;S</b>	<b>L&gt;L</b>
	PP	PP	PP	PP	PP	%	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	7.3	10.3	6.4	5.2	6.4	3.3	-3.1	-2.7	3.2	4.0	9.7
eher zufrieden	-7.5	-10.8	-8.2	-7.5	-4.9	-6.0	0.2	3.1	-2.9	-3.8	-14.1
eher nicht zufrieden	0.1	0.7	1.3	2.0	-1.9	1.5	4.3	-0.7	0.4	-1.4	2.6
gar nicht zufrieden	0.4	-0.1	0.4	0.4	0.7	1.2	-0.4	0.7	0.8	0.9	1.2
weiss nicht, keine Antwort	-0.1	-0.2	0.0	-0.1	-0.2	0.0	-1.1	-0.4	-1.4	0.3	0.8
N	22	-74	42	35	22	74	-137	-302	-1	421	-213
Mittelwert	0.06	0.1	0.05	0.02	0.07	-0.01	-0.07	-0.03	0.01	0.04	0.05

Beim regionalen Vergleich fällt zuerst der im Vergleich zu 2016 markant tiefere Zufriedenheitswert im Emmental (Reg3: 3.28, -0.14) auf, während sich die Zufriedenheit in den anderen Regionen verbessert hat. Selbst die französischsprachigen Befragten der Region Biel-Seeland-Berner Jura sind im Vergleich zu 2016 häufiger «sehr zufrieden».

T 2.37 Zufriedenheit mit dem ÖV (nach Regionen, mit Differenz 16/20; Auswertung nach Sprachen für Reg1)

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6	Reg1	1d	1f
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
sehr zufrieden	47.3	36.1	35.5	39.0	56.9	44.6	44.3	36.1	41.7	22.9
eher zufrieden	45.9	51.8	53.9	50.8	39.6	48.9	50.0	51.8	49.1	58.2
eher nicht zufrieden	5.6	10.4	8.3	7.9	2.5	5.6	4.5	10.4	7.3	17.7
gar nicht zufrieden	0.9	1.3	0.5	1.6	0.6	1.0	0.7	1.3	1.6	0.6
weiss nicht, keine Antwort	0.5	0.4	1.8	0.7	0.3	0.0	0.6	0.4	0.3	0.6
N	2042	429	139	167	917	291	98	429	300	129
Mittelwert	3.40	3.23	3.27	3.28	3.53	3.37	3.39	3.23	3.31	3.04
<b>Δ16/20</b>	<b>Total</b>	<b>Reg1</b>	<b>Reg2</b>	<b>Reg3</b>	<b>Reg4</b>	<b>Reg5</b>	<b>Reg6</b>	<b>Reg1</b>	<b>1d</b>	<b>1f</b>
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	%	%	%
sehr zufrieden	7.3	6.8	3.8	-8.7	11.6	7.7	2.8	6.8	4.4	14.1
eher zufrieden	-7.5	-2.6	-6.6	3.9	-10.6	-9.8	-1.3	-2.6	-2.3	-14.4
eher nicht zufrieden	0.1	-1.2	2.8	2.4	-1.2	2.2	-0.3	-1.2	-2.5	1.3
gar nicht zufrieden	0.4	0.1	-0.1	1.6	0.5	0.3	-1.7	0.1	0.2	-0.1
weiss nicht, keine Antwort	-0.1	0.0	0.0	0.7	-0.4	-0.3	0.6	0.0	0.3	-0.8
N	22	42	-8	-28	13	-22	24	42.0	22.0	20.0
Mittelwert	0.06	0.08	0.02	-0.14	0.11	0.05	0.07	0.1	-0.2	0.02

## 2.5.1 Unzufriedenheit mit dem ÖV

131 von 2042 Befragten sind mit dem öffentlichen Verkehr eher oder gar nicht zufrieden (6.5%). Um möglichst genau Aufschluss über die Gründe zu erhalten, wurde diesen Befragten, statt eine offene Frage (z.B. Welches sind die Gründe, dass ...) zu stellen, eine Reihe von Argumenten genannt. Bei jedem dieser Argumente wurde gefragt, ob es für die befragte Person persönlich zutrefte oder nicht.

Die folgende Tabelle ist nach der Häufigkeit der zustimmenden Nennungen im Jahr 2020 geordnet:

- Das Argument «Der ÖV ist zu teuer» steht schon seit Beginn der Befragungen an der Spitze. Wie schon 2016 ist jedoch der Abstand zu den anderen Argumenten sehr gross.
- Am zweithäufigsten erscheint das Argument «Die Pünktlichkeit lässt zu wünschen übrig.». Bei diesem Grund beträgt die Differenz im Vergleich zu 2016 +7.7 Prozentpunkte.
- Noch grösser ist die Zunahme bei der Kritik am Tarifverbund (10.4%). Dieses Argument wird auch in der Internetumfrage sehr häufig erwähnt (Kapitel 3), wo sich zahlreiche Teilnehmende über die Integration des Berner Oberlandes in den Libero Tarifverbund und die damit verbundenen Preisänderungen bzw. den Wegfall der Sparbillette beklagten.
- Auf der anderen Seite der Skala steht das Argument «schlechte Verbindungen» mit lediglich 5.3% Zustimmung. Es erhielt im Vergleich zu 2016 eine um 8.4 Prozentpunkte tiefere Zustimmung.

T 2.38 Gründe für Unzufriedenheit mit dem ÖV

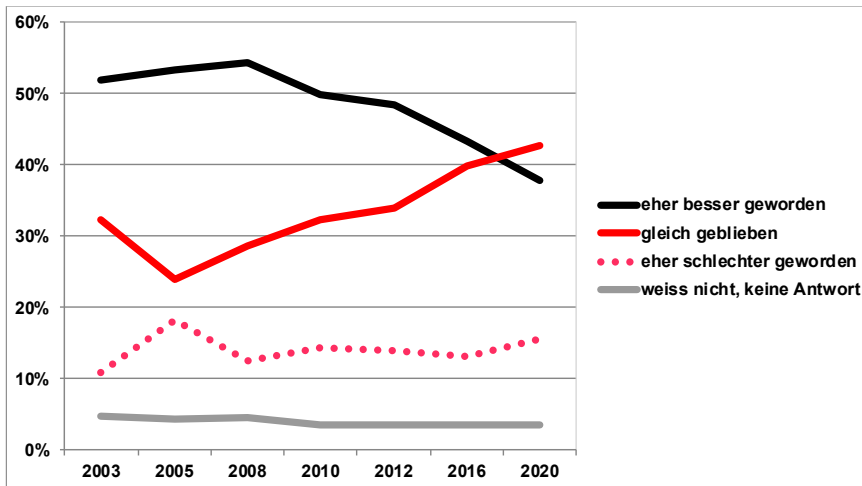
	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	Δ16/20
	%	%	%	%	%	%	%	PP
ÖV zu teuer	55.3	65.6	58.4	60.9	65.4	81.6	80.8	-0.8
Pünktlichkeit	19.6	46.0	39.2	39.1	28.4	39.2	46.9	7.7
Tarifverbund	-	46.0	30.5	41.7	41.6	36.0	46.4	10.4
Erschliessung Wohnort	53.9	43.3	39.6	44.7	46.0	47.3	46.0	-1.3
Anschlüsse schlecht	47.2	58.9	48.2	50.2	46.0	37.6	41.0	3.4
Fahrplan schlecht	49.0	61.2	51.2	55.1	47.0	44.8	40.0	-4.8
Umsteigen mühsam	41.4	45.9	41.4	45.7	36.9	32.7	39.9	7.2
kein P+R	43.3	41.2	32.8	39.3	35.0	33.6	32.0	-1.6
Reisezeit zu lang	32.1	37.3	30.0	38.1	27.5	28.0	30.1	2.1
Benützung ÖV zu kompliziert	31.4	35.8	25.7	26.4	21.4	26.6	29.0	2.4
Angebot an Fahrausweisen	-	26.7	29.8	27.0	23.1	30.6	25.2	-5.4
Begleitpersonal fehlt	34.7	34.2	25.9	27.6	26.7	21.7	22.3	0.6
Zu wenig Sitzplätze, überfüllte Züge	8.8	12.3	16.6	19.6	24.3	19.8	14.5	-5.3
Personal ist unfreundlich	14.9	11.3	13.5	18.3	15.5	9.4	14.4	5.0
Schlechte Verbindungen	15.9	13.6	17.9	13.5	16.4	13.7	5.3	-8.4
N	92	181	123	134	112	122	131	

Eine Auswertung nach sozialen Merkmalen und weiteren Elementen ergäbe wegen der kleinen und sehr kleinen Teilstichproben möglicherweise zufällige Werte. Bei einer Aussage mit z.B. 50 Befragten beträgt der Fehlerbereich ±14.1%.

## 2.6 Beurteilung des ÖV-Angebots im Rückblick

Wie haben die ÖV-Nutzenden das Angebot des öffentlichen Verkehrs im Rückblick wahrgenommen? Hat es sich in den letzten Jahren verbessert, verschlechtert oder ist es gleich geblieben? Das folgende Diagramm zeigt eine Zunahme der Auffassung, das Angebot sei gleich geblieben. Erstmals liegt der Anteil der Wahrnehmung, das ÖV-Angebot sei gleich geblieben (42.8%), über dem Wert der Wahrnehmung, das Angebot sei eher besser geworden (37.9%).

Abb. 2.10 ÖV-Angebot im Rückblick



T 2.39 ÖV-Angebot im Rückblick: : Vergleich 2003-2020 (N = Befragte nutzen den ÖV mindestens selten)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	Δ16/20
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total
	%	%	%	%	%	%	%	PP
eher besser geworden	51.8	53.3	54.3	49.9	48.5	43.4	37.9	-5.5
gleich geblieben	32.4	24	28.6	32.2	33.9	39.9	42.8	2.9
eher schlechter geworden	10.9	18.3	12.6	14.3	14.0	13.2	15.6	2.4
weiss nicht, keine Antwort	4.7	4.3	4.5	3.5	3.6	3.6	3.6	0.0
N	1621	1722	1685	1806	1825	2020	2042	
MW	2.43	2.37	2.44	2.37	2.36	2.31	2.23	-0.08

Bevor über Gründe für diese Wahrnehmung gemutmasst wird, soll ein Blick auf die Teilauswertungen erste Hinweise vermitteln (zum einfacheren Vergleich wieder mit Hilfe der Mittelwerte):

- Männer (2.26) beurteilen die Angebotsentwicklung positiver als Frauen (2.21).
- Je älter die Befragten, desto positiver wird das Angebot im Rückblick beurteilt. Bei allen Altersgruppen liegen die Werte jedoch tiefer als 2016.

T 2.40a ÖV-Angebot im Rückblick: (nach Geschlecht)

	2020			Δ zum Total	
	Total	M	F	M	F
	%	%	%	PP	PP
eher besser geworden	37.9	40.4	35.6	2.5	-2.3
gleich geblieben	42.8	40.0	45.4	-2.8	2.6
eher schlechter geworden	15.6	15.7	15.6	0.1	0.0
weiss nicht, keine Antwort	3.6	3.9	3.4	0.3	-0.2
N	2042	987	1054		
Mittelwert	2.23	2.26	2.21	0.03	-0.02

T 2.40b ÖV-Angebot im Rückblick: (nach Alter, mit Differenz 16/20)

	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%
eher besser geworden	37.9	28.0	29.6	31.7	39.3	48.9	50.2
gleich geblieben	42.8	54.7	48.8	50.2	42.2	30.2	30.5
eher schlechter geworden	15.6	15.9	17.3	13.3	14.7	17.2	15.8
weiss nicht, keine Antwort	3.6	1.3	4.3	4.8	3.7	3.7	3.4
N	2042	256	396	355	401	265	369
Mittelwert	2.23	2.12	2.13	2.19	2.26	2.33	2.36

	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
eher besser geworden	-5.5	1.6	-4.3	-11.1	-6.5	-8.9	-10.1
gleich geblieben	2.9	-0.3	4.1	10.5	4.9	2.9	2.6
eher schlechter geworden	2.4	1.6	-1.5	-0.2	0.2	6.6	7.7
weiss nicht, keine Antwort	0.0	-3.1	1.7	0.8	1.2	-0.5	-0.4
N	22	-246	208	57	-19	-58	80
Mittelwert	-0.08	-0.01	-0.03	-0.11	-0.06	-0.16	-0.18

Beim Vergleich der ÖV-Nutzung ergibt sich in der Teilauswertung nach Pendlergewohnheit ein nennenswerter Unterschied zwischen Stadt und Land:

- Weniger gut wird im Vergleich zu 2016 das ÖV-Angebot von Personen beurteilt, die von einer Landgemeinde in die Stadt (MW -0.28) bzw. umgekehrt von einer Stadt in eine Landgemeinde (MW -0.18) pendeln.
- In etwas geringerer Masse verschlechterte sich die Wahrnehmung auch bei Personen, die zwischen zwei Landgemeinden hin- und herfahren (-0.14).

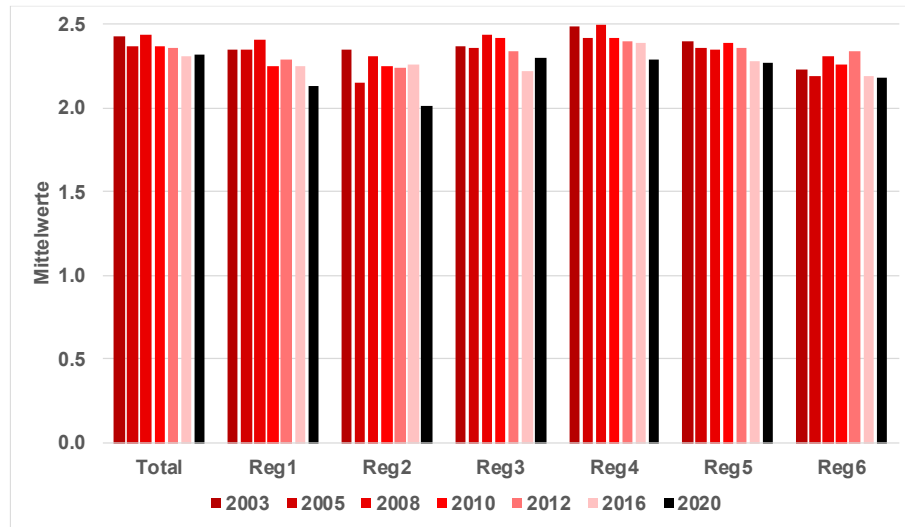
T 2.41 ÖV-Angebot im Rückblick nach Häufigkeit der ÖV-Nutzung und Pendlergewohnheiten, mit Differenz 16/20

	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
eher besser geworden	37.9	37.3	40.3	39.9	36.2	32.9	31.9	21.6	37.9	38.4	34.2
gleich geblieben	42.8	47.0	40.1	43.2	40.9	44.5	42.6	50.2	42.7	45.7	45.2
eher schlechter geworden	15.6	13.9	18.1	14.6	16.4	16.6	18.6	23.5	17.4	13.1	15
weiss nicht, keine Antwort	3.6	1.8	1.6	2.3	6.5	6.1	7	4.8	2	2.8	5.7
N	2042	515	319	429	778	157	113	176	75	764	120
Mittelwert	2.23	2.24	2.23	2.26	2.21	2.17	2.14	1.98	2.21	2.26	2.20

	Total	min. 5	3-4 T	1-2 T	selten	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
eher besser geworden	-5.5	0.3	-4.2	-9.4	-8.9	-9.2	-11.7	-17	-12.8	-5.3	-1.3
gleich geblieben	2.9	1.8	-2	3.7	6.1	3.2	6.6	7.2	6.4	4	-2.3
eher schlechter geworden	2.4	-0.2	7	4.1	1.8	2.7	1.7	9.5	5.6	-0.1	2.6
weiss nicht, keine Antwort	0	-1.9	-0.7	1.6	0.9	3.5	4.5	0.4	0.8	1.4	1.1
N	22	-82	42	35	25	74	-137	-302	-1	439	-213
Mittelwert	-0.08	0.0	-0.11	-0.13	-0.11	-0.12	-0.14	-0.28	-0.18	-0.05	-0.04

Beim Vergleich der Regionen ergibt sich kein einheitliches Bild (Abb. 2.11, S. 38). Während im Emmental (Reg3) sogar eine Zunahme des Mittelwerts um 0.08 festzustellen ist, ergeben sich in allen anderen Regionen negative Differenzen im Vergleich zu 2016. Am stärksten ist die Veränderung im Oberaargau, wo gar 28% der Befragten finden, das Angebot habe sich verschlechtert. Nach wie vor ist der Wert in der Region Bern-Mittelland am höchsten (MW 2.27). Er liegt jedoch im Vergleich mit 2016 um 0.10 tiefer.

Abb. 2.11 ÖV-Angebot im Rückblick nach Regionen: Vergleich Mittelwerte 2003-2020



### 2.6.1 Wahrnehmung von Verbesserungen und Verschlechterungen im ÖV-Angebot

*Wahrnehmung von Verbesserungen:* Befragte, die im Rückblick eher eine Verbesserung des ÖV-Angebots feststellen, werden anschliessend gebeten, diesen Eindruck zu konkretisieren. Dabei sind Mehrfachantworten möglich:

- Als wichtigster Grund werden die Ankunfts- und Abfahrtszeiten (Zeitpunkt, Fahrfrequenzen) genannt, 2020 mit 64.5% allerdings weniger häufig als 2016 (-10.9 Prozentpunkte).
- An zweiter Stelle folgen die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten (30.2%), die sogar noch etwas häufiger (+3.1 Prozentpunkte) erwähnt werden als 2016.
- Die Häufigkeiten der übrigen Nennungen sind alle im einstelligen Prozentbereich.
- Gelobt werden ausserdem die Möglichkeiten, Billette online zu bestellen, Fahrpläne im Internet, Sparbillette und Verbesserungen bei der Information der Fahrgäste.

T 2.42 Gründe für Verbesserungen: Vergleich 2003-2020 (N = Befragte erkennen Verbesserungen)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	Δ16/20	
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	%	%
Ankunfts- u. Abfahrtszeiten	65.6	72.5	64.4	70.4	76.7	75.4	64.5	-10.9	
Anschlüsse u. Umsteigemöglichkeiten	28.8	27.3	36.3	28.0	23.8	27.1	30.2	3.1	
kürzere Fahrzeit	5.0	11.8	12.8	7.0	9.0	8.8	6.0	-2.8	
Platzangebot in den Fahrzeugen	4.2	2.3	3.4	4.5	6.1	6.5	5.4	-1.1	
bequemes Rollmaterial	7.4	5.7	6.3	8.1	8.4	5.6	5.4	-0.2	
Pünktlichkeit	4.6	3.7	4.2	3.1	6.1	5.5	5.8	0.3	
Sauberkeit u. Unterhalt Fahrzeuge	4.5	4.5	4.6	3.4	6.1	4.9	3.9	-1.0	
N	840	917	915	901	886	877	774		

*Wahrnehmung von Verschlechterungen:* Waren in den bisherigen Befragungen jeweils Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten (2003, 2005, 2008), 2010 und 2016 das Platzangebot bzw. 2012 die Preise an der Spitze der Rangliste, haben die Nennungen der Pünktlichkeit im Vergleich mit 2016 um 30.1 Prozentpunkte zugenommen.

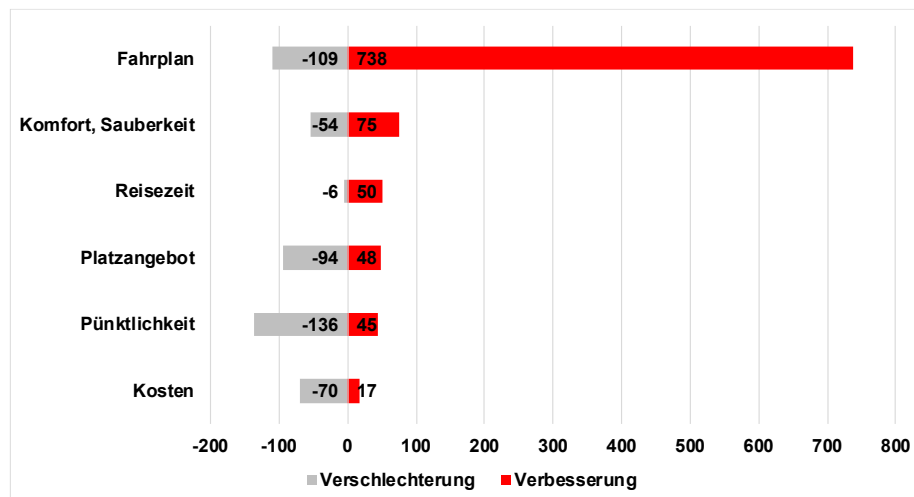
T 2.43 Gründe für Verschlechterungen: Vergleich 2003-2020 (N = Befragte erkennen Verschlechterung)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	Δ
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total
	%	%	%	%	%	%	%	PP
Pünktlichkeit	2.5	10.8	9.9	12.3	9.1	12.5	42.6	30.1
Platzangebot	7.7	13.1	19.1	28.3	32.9	29.7	29.5	-0.2
Preise	12.1	19.0	20.0	20.0	33.5	24.7	21.9	-2.8
Ankunfts- u. Abfahrtszeit.	21.8	46.8	27.8	27.7	20.8	23.9	21.6	-2.3
Anschlüsse u. Umsteigemöglichkeiten	25.3	26.6	28.6	18.5	21.8	18.3	12.5	-5.8
Sauberkeit	4.9	4.9	6.9	5.4	11.4	5.1	10.3	5.2
N	177	315	211	259	255	266	319	

Eine Gegenüberstellung der Gründe für Verschlechterungen (in der untenstehenden Tabelle mit grauen Balken dargestellt) und für Verbesserungen (rote Balken) zeigt die Grössenverhältnisse der Anzahl Nennungen von Gründen besser als Prozentzahlen.

Für den Grund Fahrplan wurden jeweils die Erwähnungen von Ankunfts- und Abfahrtszeiten bzw. Anschlüssen und Umsteigemöglichkeiten addiert. Abgesehen von der erwähnten Veränderung beim Grund Pünktlichkeit gleicht diese Darstellung jener aus dem Jahr 2016.

Abb. 2.12 Vergleich Verbesserungen/Verschlechterungen (Anzahl der Nennungen von Gründen, Mehrfachantworten)



## 2.6.2 Wahrnehmung der Fahrpreise

In Ergänzung zur Beurteilung des ÖV-Angebots im Rückblick sollte mit der neuen Frage «Finden Sie, dass die Fahrpreise in den letzten drei Jahren eher günstiger geworden, gleich geblieben oder eher teurer geworden sind?» der Aspekt der Kosten vertieft betrachtet werden. Mehr als zwei Drittel der Befragten (68.5%) sind der Meinung, die Fahrpreise seien in den letzten drei Jahren eher angestiegen. 23.3% der Befragten nahmen keine Veränderung wahr und nur 3.1% der Befragten waren der Meinung, die Fahrpreise seien sogar eher günstiger geworden.

Dieser hohe Anteil erstaunt, wurden doch die Preise für Abonnemente und die übrigen Fahrausweise seit 2016 nicht erhöht, abgesehen von den Anpassungen mit der Einführung des Libero Tarifverbunds im Berner Oberland. In der (allerdings nicht repräsentativen) Internetumfrage gab es zahlreiche Rückmeldungen zu Fahrpreisen im Zusammenhang mit einer gesamthaft höheren finanziellen Belastung durch Kosten für den Lebensunterhalt. Dies könnte das Ergebnis teilweise erklären. Nach Geschlecht und Alter ergeben sich in den Wahrnehmungen folgende Unterschiede:

- 72.5% der weiblichen Befragten nahmen eine Erhöhung der Fahrpreise wahr, gegenüber 64.3% der Männer.
- Gleiches gilt für die beiden Altersgruppen der 15-24- und 25-34-Jährigen. Bei den 65-74-Jährigen ist der Anteil der Befragten am höchsten, die keine Veränderung wahrnehmen (29.5%).

T 2.44 Wahrnehmung einer Veränderung der Fahrpreise in den letzten drei Jahren (nach Geschlecht, Alter)

	Total	M	F	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
eher günstiger geworden	3.1	3.0	3.2	1.7	2.3	4.8	1.8	4.4	3.7
gleich geblieben	23.3	27.4	19.4	22.5	18.8	19.8	23.9	25.5	29.5
eher teurer geworden	68.5	64.3	72.5	72.0	75.3	69.8	69.2	65.1	59.3
weiss nicht	4.2	4.5	3.8	2.6	2.6	4.9	4.3	3.5	6.6
keine Angabe	1.0	0.8	1.1	1.1	0.9	0.8	0.8	1.5	0.9
N	2042	987	1053	256	396	355	401	265	369

Im Vergleich der Ergebnisse nach Beschäftigungsgrad zeigt sich wiederum, dass pensionierte Befragte, mit 28.1% am häufigsten keine Veränderung wahrnehmen.

T 2.45 Veränderung der Fahrpreise (nach Beschäftigungsgrad)

	Total	voll	teilz.	Ausb.	Haush.	Pens.	div
	%	%	%	%	%	%	%
eher günstiger geworden	3.1	2.7	4.4	0.7	2.2	3.4	3
gleich geblieben	23.3	23.3	20.6	23.3	20.5	28.1	21.2
eher teurer geworden	68.5	70.3	69.9	69.5	75.6	60.9	66.5
weiss nicht	4.2	3	3.9	4.7	1.8	6.8	6.2
keine Angabe	1.0	0.6	1.2	1.7	0	0.8	3.2
N	2042	765	503	173	116	373	111

Zwischen der Häufigkeit der ÖV-Benützung und der Wahrnehmung der Preisentwicklung kann ebenfalls kein signifikanter Zusammenhang festgestellt werden. Beim Vergleich der Rückmeldungen zu den benutzten Fahrausweisen fallen nur die Befragten aus dem Rahmen, die mit Tageskarten unterwegs sind. Das könnte einerseits damit zusammenhängen, dass Personen über 65 auch am häufigsten Tageskarten lösen (vgl. T 2.25), was allerdings auch auf die Einzelbillette zutrifft, wo die Wahrnehmung der Preisveränderung nahe am Durchschnitt liegt. Somit ist wohl eher von einem statistischen Effekt innerhalb des Vertrauensbereichs auszugehen.



T 2.46 Veränderung der Fahrpreise (nach Häufigkeit ÖV-Benützung, benutzte Fahrausweise)

	Total	≥5 T	3-4 T	1-2 T	<1T	EB	Spar	MFK	TK	S+V	GA
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
eher günstiger geworden	3.1	3.2	2.8	2.5	3.4	4.3	6.3	4.3	10	3.3	1.6
gleich geblieben	23.3	21.5	24.7	29.1	20.6	25.6	23.8	27.8	36.7	24.7	23.2
eher teurer geworden	68.5	70.8	67.8	64.2	69.8	67.4	67.1	65.1	51.7	68.7	70.1
weiss nicht	4.2	3.4	2.9	3.9	5.3	2.3	2.8	2.5	0	3.3	3.1
keine Angabe	1.0	1.2	1.8	0.3	0.9	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
N	2042	515	319	429	778	258	143	281	60	303	449

Beim Vergleich der Regionen fallen die Region Biel-Seeland-Berner Jura (Reg1) sowie Oberland West (Reg5) auf:

- In der Region Biel-Seeland-Berner Jura ist der Anteil derjenigen, die keine Veränderung wahrnahmen, am tiefsten ist (18.3%). Dafür ist hier der Anteil der Personen, welche die Frage nicht beantworten können, am höchsten.
- In der Region Oberland West nehmen 77.2% der Befragten eine Verteuerung wahr, was vermutlich mit den erwähnten Veränderungen mit der Ausdehnung des Libero Tarifverbunds zusammenhängt.

Keine signifikante Differenzen ergibt die Unterscheidung nach Pendlergewohnheiten.

T 2.47 Veränderung der Fahrpreise (nach Regionen, Pendlergewohnheiten)

	Total	Reg1	Reg2	Reg3	Reg4	Reg5	Reg6
	%	%	%	%	%	%	%
eher günstiger geworden	3.1	5.3	2.5	1.5	2.5	1.9	5.6
gleich geblieben	23.3	18.3	27.1	22.8	26.3	19.2	24.0
eher teurer geworden	68.5	68.5	65.1	71.3	66.5	77.2	62.0
weiss nicht	4.2	6.4	3.8	2.4	3.9	1.7	7.8
keine Angabe	1.0	1.4	1.5	1.9	0.8	0	0.7
N	2042	429	139	167	917	291	98

	Total	S=S	L=L	L>S	S>L	S>S	L>L
	%	%	%	%	%	%	%
eher günstiger geworden	3.1	3.1	2.0	1.8	3.6	3.2	4.9
gleich geblieben	23.3	17.1	24.8	21.8	16.1	23.6	22.4
eher teurer geworden	68.5	74.0	71.7	70.2	72.9	69.7	65.0
weiss nicht	4.2	5.2	1.6	3.6	4.7	2.9	6.5
keine Angabe	1.0	0.6	0.0	2.6	2.6	0.6	1.3
N	2042	157	113	176	75	764	120

## 2.7 Noten für spezifische Elemente des öffentlichen Verkehrs

Die Beurteilung einzelner Elemente des öffentlichen Verkehrs mit Noten zwischen 6 (sehr gut) und 1 (sehr schlecht) erlaubt eine noch differenziertere Beurteilung der Angebotselemente als die spontane Nennung von Gründen für die Zufriedenheit mit dem ÖV.

T 2.48 Noten für den ÖV: Vergleich 2003-2020 (N = ÖV-Nutzung mindestens selten)

	2003	2005	2008	2010	2012	2016	2020	Δ16/20
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	
	Ø	Ø	Ø	Ø	Ø	Ø	Ø	
Hauptverkehrszeiten	5.03	4.97	4.99	4.94	4.96	5.00	4.99	-0.01
nach 20 Uhr	4.12	4.14	4.33	4.35	4.41	4.48	4.57	0.09
Wochenende	4.60	4.64	4.74	4.71	4.76	4.75	4.83	0.08
<b>Fahrmöglichkeiten</b>	<b>4.58</b>	<b>4.58</b>	<b>4.69</b>	<b>4.67</b>	<b>4.71</b>	<b>4.74</b>	<b>4.80</b>	<b>0.05</b>
Fahrplan	4.92	4.79	4.94	4.94	5.00	4.97	4.99	0.02
Anschlüsse, Umsteigemöglichkeiten	4.72	4.57	4.71	4.73	4.80	4.76	4.79	0.03
Fahrzeit	5.05	5.04	5.10	5.04	5.07	5.06	5.06	0.00
Pünktlichkeit	5.10	4.90	5.05	5.02	5.09	5.05	4.86	-0.19
<b>Fahrplan</b>	<b>4.95</b>	<b>4.83</b>	<b>4.95</b>	<b>4.93</b>	<b>4.99</b>	<b>4.96</b>	<b>4.93</b>	<b>-0.04</b>
Distanz zur Haltestelle	5.29	5.27	5.29	5.30	5.32	5.30	5.33	0.03
<b>Erreichbarkeit</b>	<b>5.29</b>	<b>5.27</b>	<b>5.29</b>	<b>5.30</b>	<b>5.32</b>	<b>5.30</b>	<b>5.33</b>	<b>0.03</b>
Angebot Fahrausweise und Abo	4.91	4.77	4.79	4.74	4.69	4.69	4.72	0.03
Beratung am Schalter	5.13	5.03	5.11	5.10	5.10	5.10	5.14	0.04
Auftreten Fahr- +Begleitpersonal	5.02	5.03	5.08	5.01	5.09	5.14	5.19	0.05
Sicherheit als Fahrgast	4.94	4.89	4.96	5.00	5.11	5.22	5.22	0.00
Info bei Betriebsstörungen	4.62	4.40	4.52	4.49	4.62	4.58	4.56	-0.02
Info Fahrzeuge und Haltestellen	4.86	4.81	4.89	4.88	4.90	4.91	4.91	0.00
<b>Service</b>	<b>4.91</b>	<b>4.82</b>	<b>4.89</b>	<b>4.87</b>	<b>4.92</b>	<b>4.94</b>	<b>4.96</b>	<b>0.02</b>
Platzangebot in Fahrzeugen	4.50	4.37	4.41	4.26	4.31	4.39	4.42	0.03
Haltestelle bedient	4.66	4.57	4.63	4.58	4.60	4.60	4.64	0.04
Einrichtung/Unterhalt Haltestellen	4.64	4.58	4.66	4.63	4.68	4.74	4.79	0.05
Billettautomaten						4.58	4.59	0.01
Fahrpläne im Internet						5.39	5.32	-0.07
Fahrpläne mobile Geräte						5.30	5.34	0.04
Fahrausweise mobile Geräte						4.98	5.26	0.28
<b>Infrastruktur</b>	<b>4.60</b>	<b>4.51</b>	<b>4.57</b>	<b>4.49</b>	<b>4.53</b>	<b>4.85</b>	<b>4.91</b>	<b>0.03</b>
<b>Gesamtdurchschnitt</b>	<b>4.83</b>	<b>4.75</b>	<b>4.84</b>	<b>4.81</b>	<b>4.85</b>	<b>4.90</b>	<b>4.93</b>	<b>0.03</b>
N	1621	1722	1685	1806	2574	2020	2042	

Zwei der 22 Elemente haben sich gegenüber 2016 markant verändert, die Pünktlichkeit (-0.19) sowie die Möglichkeit, Fahrausweise auf mobilen Geräten zu lösen (+0.28). Bei allen übrigen Elementen haben sich die Noten – auf sehr hohem Niveau – nur um wenige Hundertstel verändert. Der Gesamtdurchschnitt aller Noten hat sich um drei Hundertstel verbessert. Somit hat sich 2020 der Maximalwert der Beobachtungsreihe nochmals erhöht. Fasst man die Noten in Kategorien zusammen, ergeben sich:

- eine Verbesserung bei den Fahrmöglichkeiten (vgl. Abb. 2.13),
- eine Verschlechterung beim Fahrplan, verursacht durch eine niedrigere Note für die Pünktlichkeit (vgl. Abb. 2.14),
- eine leichte Verbesserung bei der Erreichbarkeit, dem Element mit der konstant höchsten Note,
- eine leichte Verbesserung beim Service, trotz einer etwas schlechteren Bewertung der Information der Fahrgäste bei Betriebsstörungen,
- eine Verbesserung der Note für die Infrastruktur, die noch höher ausgefallen wäre, hätten die Fahrpläne im Internet nicht etwas an Terrain eingebüsst.

Abb. 2.13 Entwicklung der Noten für die Fahrmöglichkeiten und die Fahrplangestaltung zwischen 2003 und 2020

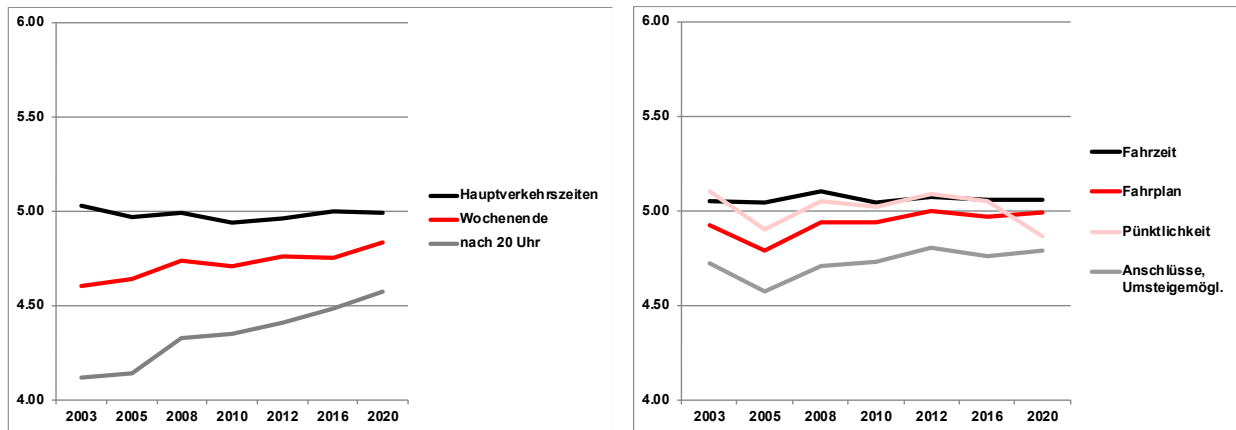
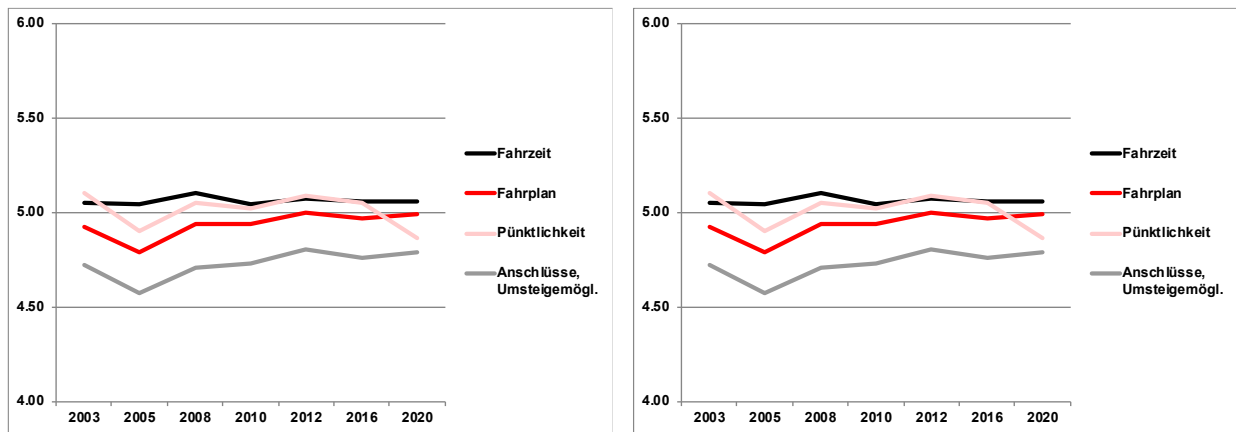


Abb. 2.14 Entwicklung der Noten für Service und Infrastruktur zwischen 2003 und 2020



Abgesehen von der Entwicklung der Bewertung des ÖV-Angebots nach 20 Uhr und – etwas weniger stark ausgeprägt – des ÖV-Angebots am Wochenende sowie dem Gefühl der Sicherheit als Fahrgast ergeben sich keine markanten Veränderungen im Vergleich der Befragungen. Die einzelnen Elemente des ÖV-Angebots erhalten konstant gute Noten. Zu erwähnen sind die erst seit 2016 abgefragten Elemente im Zusammenhang mit Fahrplänen im Internet sowie auf mobilen Geräten und insbesondere der Möglichkeit, Fahrausweise statt am Schalter oder Automaten auch auf mobilen Geräten lösen zu können. Diese Angebote entsprechen offenbar den Bedürfnissen der ÖV-Benützer in hohem Masse.

Nun sollen noch die Teilauswertungen auf Unterschiede untersucht werden. Diese mögen nur wenige Hundertstel oder Zehntel betragen. Sie können jedoch die Profile der verschiedenen Gruppen von ÖV-Benützer noch etwas schärfen.

## 2.7.1 Vergleich nach Geschlecht

Frauen bewerten den Faktor Erreichbarkeit bzw. die Distanz bis zur Haltestelle mit einer Note von 5.41 besser als Männer (5.24). Sie bewerten auch die Fahrzeit etwas besser (F: 5.12, M: 5.01), fühlen sich aber als Fahrgast etwas weniger sicher (F: 5.17, M: 5.28). Bessere Noten als die Männer geben Frauen den Billettautomaten und der Möglichkeit, Fahrausweise auf mobilen Geräten zu lösen. Dies könnte zum Teil auch damit zusammenhängen, dass Frauen diese Dienste mehr beanspruchen, weil (in dieser Stichprobe) der Anteil der GA-Inhaberinnen tiefer (32.7%) als bei den Männern (38.8%) ist.

T 2.49 Noten für den ÖV nach Geschlecht und Alterskategorien für Abonnemente

	Total Ø	M Ø	F Ø	15-24 Ø	25-64 Ø	65-74 Ø
Hauptverkehrszeiten	4.99	4.97	5.01	4.83	5.00	5.09
nach 20 Uhr	4.57	4.59	4.56	4.63	4.56	4.60
Wochenende	4.83	4.85	4.81	4.83	4.82	4.84
<b>Fahrmöglichkeiten</b>	<b>4.80</b>	<b>4.80</b>	<b>4.79</b>	<b>4.76</b>	<b>4.79</b>	<b>4.84</b>
Fahrplan	4.99	5.00	4.99	4.88	4.99	5.08
Anschlüsse, Umsteigemöglichkeiten	4.79	4.77	4.81	4.71	4.78	4.91
Fahrzeit	5.06	5.01	5.12	4.94	5.05	5.23
Pünktlichkeit	4.86	4.87	4.85	4.67	4.88	4.93
<b>Fahrplan</b>	<b>4.93</b>	<b>4.91</b>	<b>4.94</b>	<b>4.80</b>	<b>4.93</b>	<b>5.04</b>
Distanz zur Haltestelle	5.33	5.24	5.41	5.21	5.34	5.38
<b>Erreichbarkeit</b>	<b>5.33</b>	<b>5.24</b>	<b>5.41</b>	<b>5.21</b>	<b>5.34</b>	<b>5.38</b>
Angebot Fahrausweise und Abo	4.72	4.71	4.73	4.71	4.69	4.86
Beratung am Schalter	5.14	5.09	5.17	5.18	5.13	5.12
Auftreten Fahr- +Begleitpersonal	5.19	5.18	5.20	5.00	5.22	5.22
Sicherheit als Fahrgast	5.22	5.28	5.17	5.33	5.22	5.17
Info bei Betriebsstörungen	4.56	4.55	4.56	4.63	4.59	4.39
Info Fahrzeuge und Haltestellen	4.91	4.90	4.91	4.83	4.93	4.88
<b>Service</b>	<b>4.96</b>	<b>4.95</b>	<b>4.96</b>	<b>4.95</b>	<b>4.96</b>	<b>4.94</b>
Platzangebot in Fahrzeugen	4.42	4.42	4.42	4.42	4.37	4.64
Haltestelle bedient	4.64	4.60	4.68	4.86	4.62	4.51
Einrichtung/Unterhalt Haltestellen	4.79	4.80	4.78	4.90	4.79	4.70
Billettautomaten	4.59	4.52	4.66	4.73	4.62	4.40
Fahrpläne im Internet	5.32	5.32	5.32	5.36	5.33	5.24
Fahrpläne mobile Geräte	5.34	5.35	5.32	5.46	5.34	5.20
Fahrausweise mobile Geräte	5.26	5.20	5.31	5.29	5.27	5.14
<b>Infrastruktur</b>	<b>4.91</b>	<b>4.89</b>	<b>4.93</b>	<b>5.00</b>	<b>4.91</b>	<b>4.83</b>
<b>Gesamtnote</b>	<b>4.93</b>	<b>4.92</b>	<b>4.94</b>	<b>4.92</b>	<b>4.93</b>	<b>4.93</b>
N	2042	987	1054	283	1404	354

## 2.7.2 Vergleich nach Altersgruppen

Beim Vergleich der Altersgruppen bzw. Abo-Kategorien (Junioren, Erwachsene, Senioren) besteht einzig bei der Benotung der Fahrmöglichkeiten zu den Hauptverkehrszeiten ein Unterschied zwischen jüngeren und älteren Befragten. Bei der mittleren Gruppe sind die Unterschiede zum Mittelwert geringer, was in erster Linie mit der Grösse dieser Teilstichprobe zusammenhängt.

Bei den Fragen zum Fahrplan sind die Noten der 15-24-Jährigen bei allen Elementen wesentlich tiefer bzw. bei den über 65-Jährigen wesentlich höher als der Durchschnitt. Auch die Distanz zur Haltestelle erhält von den Junioren etwas weniger hohe Noten.

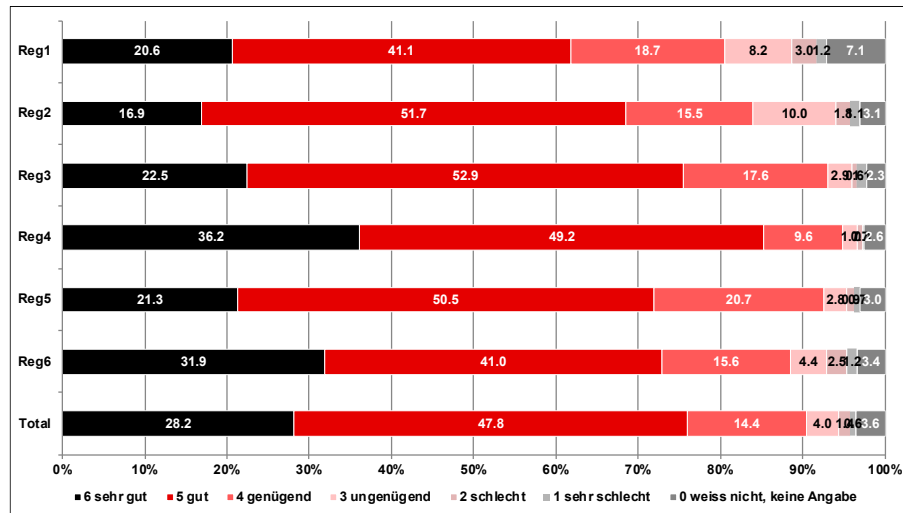
Bei den Service-Elementen ist das Bild weniger einheitlich. Das Angebot an Fahrausweisen erhält von den 15-24-Jährigen tiefere Noten, ebenso das Auftreten des Fahr- und Begleitpersonals. Dafür bewerten die Jüngsten die Sicherheit als Fahrgast sowie die Informationen bei Betriebsstörungen besser.

Weil die jüngeren Befragten häufiger zu den Hauptverkehrszeiten unterwegs sind, bewerten diese wohl auch das Platzangebot kritischer. Sie kommen offensichtlich mit Billettautomaten und mobilen Geräten besser zurecht und beurteilen auch die Einrichtung und den Unterhalt von Haltestellen etwas besser.

### 2.7.3 Vergleich nach Regionen

Das Diagramm mit den regionalen Notendurchschnitten für die Fahrmöglichkeiten zu den Hauptverkehrszeiten spiegelt grob auch die Unterschiede bei den Gesamtnoten.

Abb. 2.15 Bewertung des ÖV-Angebots zu Hauptverkehrszeiten (nach Regionen)



T 2.50 Noten für den ÖV (nach Regionen)

	Total Ø	Reg1 Ø	Reg2 Ø	Reg3 Ø	Reg4 Ø	Reg5 Ø	Reg6 Ø
Hauptverkehrszeiten	4.99	4.69	4.71	4.92	5.21	4.89	4.95
nach 20 Uhr	4.57	4.36	4.26	4.34	4.80	4.52	4.26
Wochenende	4.83	4.69	4.56	4.70	4.95	4.81	4.93
<b>Fahrmöglichkeiten</b>	<b>4.80</b>	<b>4.58</b>	<b>4.51</b>	<b>4.65</b>	<b>4.99</b>	<b>4.74</b>	<b>4.71</b>
Fahrplan	4.99	4.75	4.96	4.99	5.13	4.93	4.99
Anschlüsse, Umsteigemöglichkeiten	4.79	4.58	4.72	4.79	4.93	4.70	4.82
Fahrzeit	5.06	4.88	4.86	5.02	5.21	5.02	5.00
Pünktlichkeit	4.86	4.68	4.69	4.77	4.99	4.79	4.97
<b>Fahrplan</b>	<b>4.93</b>	<b>4.72</b>	<b>4.81</b>	<b>4.89</b>	<b>5.07</b>	<b>4.86</b>	<b>4.95</b>
Distanz zur Haltestelle	5.33	5.22	4.98	5.07	5.45	5.37	5.46
<b>Erreichbarkeit</b>	<b>5.33</b>	<b>5.22</b>	<b>4.98</b>	<b>5.07</b>	<b>5.45</b>	<b>5.37</b>	<b>5.46</b>
Angebot Fahrausweise und Abo	4.72	4.56	4.64	4.74	4.81	4.63	4.91
Beratung am Schalter	5.14	4.95	5.14	5.16	5.21	5.17	5.15
Auftreten Fahr- +Begleitpersonal	5.19	5.08	5.18	5.15	5.21	5.25	5.37
Sicherheit als Fahrgast	5.22	4.94	5.19	5.17	5.32	5.34	5.35
Info bei Betriebsstörungen	4.56	4.32	4.52	4.55	4.65	4.59	4.75
Info Fahrzeuge und Haltestellen	4.91	4.78	4.88	4.82	4.97	4.94	4.99
<b>Service</b>	<b>4.96</b>	<b>4.77</b>	<b>4.93</b>	<b>4.93</b>	<b>5.03</b>	<b>4.99</b>	<b>5.09</b>
Platzangebot in Fahrzeugen	4.42	4.37	4.28	4.37	4.47	4.40	4.59
Haltestelle bedient	4.64	4.32	4.54	4.48	4.78	4.75	4.79
Einrichtung/Unterhalt Haltestellen	4.79	4.66	4.73	4.68	4.85	4.87	4.86
Billettautomaten	4.59	4.34	4.62	4.58	4.69	4.64	4.68
Fahrpläne im Internet	5.32	5.23	5.40	5.38	5.34	5.33	5.35
Fahrpläne mobile Geräte	5.34	5.29	5.38	5.38	5.33	5.38	5.36
Fahrausweise mobile Geräte	5.26	5.17	5.31	5.17	5.29	5.28	5.30
<b>Infrastruktur</b>	<b>4.91</b>	<b>4.77</b>	<b>4.89</b>	<b>4.86</b>	<b>4.96</b>	<b>4.95</b>	<b>4.99</b>
<b>Gesamtnote</b>	<b>4.93</b>	<b>4.76</b>	<b>4.84</b>	<b>4.87</b>	<b>5.03</b>	<b>4.93</b>	<b>4.99</b>
N	2042	429	139	167	917	291	98

In der Region Bern-Mittelland liegt der Durchschnitt sogar über der Note 5 (5.03), während die Gesamtnoten in der Region Biel-Seeland-Berner Jura (4.76), im Oberaargau (4.84) und im Emmental (4.87) tiefer als der Durchschnitt ausfallen. In den beiden Regionen Oberland West (4.93) und Ost (4.99) liegen die Noten am bzw. nahe am Durchschnitt.

Die Tabelle (T 2.47) ist auch deshalb für die Interpretation regionaler Unterschiede wichtig, damit Veränderungen nicht fälschlicherweise allein auf Änderungen der Angebotelemente während der vergangenen vier Jahre zurückgeführt werden. So war zum Beispiel der Wert für die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten bei Befragten der Region Biel-Seeland-Berner Jura 2016 gleich hoch wie 2020. Das in der Internetumfrage oft kritisierte Gleis 49 wirkte sich in der repräsentativen Befragung nicht aus.

T 2.51 Differenz der Bewertung 2016/2020 (nach Regionen)

	Total Ø	Reg1 Ø	Reg2 Ø	Reg3 Ø	Reg4 Ø	Reg5 Ø	Reg6 Ø
Hauptverkehrszeiten nach 20 Uhr	-0.01 0.09	-0.15 0.14	-0.22 -0.16	-0.07 -0.15	0.10 0.14	-0.04 0.08	0.06 0.33
Wochenende	0.08	0.08	-0.09	-0.11	0.16	0.00	0.29
<b>Fahrmöglichkeiten</b>	<b>0.05</b>	<b>0.02</b>	<b>-0.16</b>	<b>-0.11</b>	<b>0.13</b>	<b>0.01</b>	<b>0.23</b>
Fahrplan	0.02	-0.04	0.09	0.06	0.05	-0.02	0.06
Anschlüsse, Umsteigemöglichkeiten	0.03	0.00	0.05	0.15	0.04	-0.03	0.10
Fahrzeit	0.00	-0.11	-0.17	0.02	0.08	-0.05	0.05
Pünktlichkeit	-0.19	-0.22	-0.30	-0.27	-0.11	-0.34	-0.15
<b>Fahrplan</b>	<b>-0.04</b>	<b>-0.09</b>	<b>-0.08</b>	<b>-0.01</b>	<b>0.02</b>	<b>-0.11</b>	<b>0.02</b>
Distanz zur Haltestelle	0.03	0.04	-0.14	-0.28	0.09	0.05	0.13
<b>Erreichbarkeit</b>	<b>0.03</b>	<b>0.04</b>	<b>-0.14</b>	<b>-0.28</b>	<b>0.09</b>	<b>0.05</b>	<b>0.13</b>
Angebot Fahrausweise und Abo	0.03	0.03	0.09	0.05	0.06	-0.15	0.19
Beratung am Schalter	0.04	0.06	0.01	-0.07	0.06	0.02	0.08
Auftreten Fahr- +Begleitpersonal	0.05	0.05	0.00	0.07	0.06	0.02	0.25
Sicherheit als Fahrgast	0.00	-0.09	-0.06	-0.03	0.07	0.02	0.12
Info bei Betriebsstörungen	-0.02	-0.04	-0.19	0.11	0.03	-0.15	0.05
Info in Fz und Haltestellen	0.00	0.01	0.04	-0.05	0.02	-0.12	0.11
<b>Service</b>	<b>0.02</b>	<b>0.00</b>	<b>-0.02</b>	<b>0.01</b>	<b>0.05</b>	<b>-0.06</b>	<b>0.13</b>
Platzangebot in Fz	0.03	0.12	-0.12	-0.01	0.04	0.00	-0.05
Haltestelle bedient	0.04	-0.04	0.04	-0.14	0.07	0.15	0.07
Einricht./Unterhalt Haltestelle	0.05	0.04	0.15	-0.09	0.07	0.06	0.03
Billettautomaten	0.01	-0.08	0.18	-0.02	0.01	0.09	0.09
Fahrpläne im Internet	-0.07	-0.12	-0.02	-0.06	-0.03	-0.13	0.06
Fahrpläne mobile Geräte	0.04	-0.01	0.22	-0.03	0.04	0.01	0.09
Fahrausweise mobile Geräte	0.28	0.22	0.29	0.20	0.28	0.40	0.30
<b>Infrastruktur</b>	<b>0.05</b>	<b>0.02</b>	<b>0.11</b>	<b>-0.02</b>	<b>0.07</b>	<b>0.08</b>	<b>0.08</b>
<b>Gesamtnote</b>	<b>0.03</b>	<b>-0.01</b>	<b>-0.01</b>	<b>-0.03</b>	<b>0.06</b>	<b>-0.01</b>	<b>0.11</b>

Regionale Unterschiede ergeben sich insbesondere auf Grund unterschiedlicher Bewertungen der folgenden Angebotelemente, wobei das Hauptaugenmerk auf die gegenüber dem Durchschnitt tiefer liegenden Werte gerichtet werden soll:

- In der Region Bern-Mittelland mit dem dichten ÖV-Angebot werden die Fahrmöglichkeiten zu allen Zeiten am höchsten bewertet, während das Angebot nach 20 Uhr vor allem im Oberaargau und in der Region Oberland Ost nur mittelmässige Noten erhält. Das Angebot am Wochenende erhält im Oberaargau die tiefste Note (4.56).
- Der Fahrplan erhält in der Region Biel-Seeland-Berner Jura die tiefste Note (4.75), in den anderen Regionen liegen die Bewertungen näher am Durchschnitt. Gleiches kann für die Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten (4.48, Ø 4.79) sowie die Pünktlichkeit erwähnt werden (4.58, Ø 4.99). Bei den Anschlüssen und Umsteigemöglichkeiten blieb die Note im Vergleich zu 2016 gleich.

- Bei den Angebotselementen, die mit dem Begriff Service zusammengefasst werden, sind die oben erwähnten Unterschiede ebenfalls, wenn auch weniger deutlich zu erkennen. Ins Auge fallen wiederum die tieferen Noten in der Region Biel-Seeland-Berner Jura für die Sicherheit als Fahrgast (4.94, Ø 5.22) sowie für Informationen bei Betriebsstörungen (4.32, Ø 4.56).
- Die Angebotselemente der Kategorie Infrastruktur werden abgesehen von den beiden Elementen «bediente Haltestellen» und «Billettautomaten» regional ziemlich einheitlich bewertet.

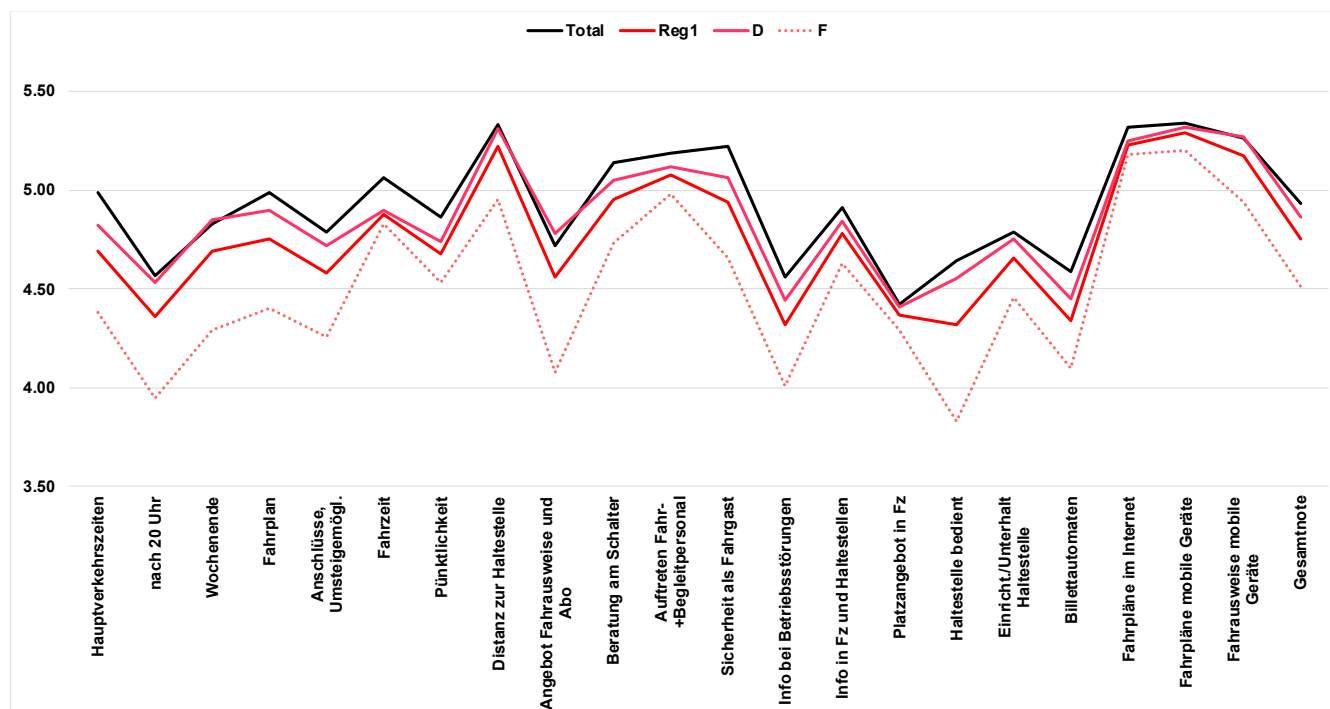
Zu den regionalen Unterschieden der Benotung tragen also insbesondere die «Hard-Facts» bei, also die Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln und das entsprechende Fahrplanangebot. Das neue Thema «Pünktlichkeit» führte in allen Regionen zu tieferen Noten, während die Möglichkeit, Fahrausweise auf mobilen Geräten zu lösen, in allen Regionen zu höheren Noten führte.

Schliesslich sollen noch die Unterschiede der Bewertungen nach Regionen zwischen den Befragungen von 2016 und 2020 aufgezeigt werden. Trotz der bisher höchsten Note für den Gesamtdurchschnitt gibt es ja eine ganze Reihe von Angebotselementen, die in einzelnen Regionen bzw. bei der Pünktlichkeit im ganzen Kanton tiefer benotet wurden als noch vor vier Jahren.

#### Auswertung nach Sprachgruppen in der Region Biel-Seeland-Berner Jura

Einen weiteren Hinweis zur Interpretation der Benotung in der Region Biel-Seeland-Berner Jura ergibt die Auswertung der Noten nach Sprachgruppen. Das folgende Diagramm zeigt die Unterschiede zwischen den Werten für den gesamten Kanton (Total), für die Region Biel-Seeland-Berner Jura als Ganzes sowie mit je einer Kurve für die französisch- und die deutschsprachigen Befragten. Offenbar bewerten französischsprachige Befragte das ÖV-Angebot durchwegs kritischer. Weshalb dies der Fall ist, kann mit dem vorliegenden Datenmaterial nicht erklärt werden. Es sei aber auch darauf hingewiesen, dass diese Unterschiede vor allem dank einer «Dramatisierung» der Darstellung mit einer überhöhten Skala von 3.5 bis 5.5 ins Auge fallen.

Abb. 2.16 Benotung nach Sprachregionen in der Region Biel-Seeland-Berner Jura



### **3. Umfrage via Internet**

#### **3.1 Einleitung**

Zeitgleich (1.-30. März 2020) mit der repräsentativen telefonischen Befragung wurde die Bevölkerung des Kantons Bern eingeladen, Wünsche und Kritik zum öffentlichen Verkehr via Internet mitzuteilen. Wie bei den vorangegangenen Befragungen stand dafür als Portal die Homepage des Kantons Bern mit der leicht einprägsamen URL [www.be.ch](http://www.be.ch) zur Verfügung. Mit Unterstützung der Transportunternehmungen wurde die Bevölkerung auf die Umfrage im Internet aufmerksam gemacht. Mit Werbeplakaten bzw. deren digitalen Umsetzung für Bildschirme in den Fahrzeugen, Hinweisen in den sozialen Medien und Medieninformationen wurden die Zeitdauer der Partizipationsmöglichkeit sowie die URL bekannt gemacht.

##### **3.1.1 Methode**

###### **3.1.1.1 Fragebogen**

Für die Online-Umfrage stand ein neues Programm die Anwendung [onlineumfragen.com](http://onlineumfragen.com) (lizenzierte kantonales Tool) zur Verfügung. Die neue Applikation entsprach den Anforderungen des «Responsive Webdesign». Der Fragebogen war auch auf Mobiltelefongeräten einigermaßen angenehm auszufüllen, sofern man nicht lange Texte eintippen wollte.

Der bisherige Fragebogen (vgl. Anhang) wurde angepasst bzw. leicht gekürzt. Im ersten Teil wurde wie in der repräsentativen Befragung die Kernfrage «Wie sind Sie mit dem öffentlichen Verkehr zufrieden?» gestellt. Die Befragten konnten mit «sehr zufrieden», «eher zufrieden», «eher nicht zufrieden» oder «nicht zufrieden» antworten. Anschliessend wurden sie gebeten, aus einer Liste jeweils die drei wichtigsten Gründe auszuwählen, weshalb sie mit dem öffentlichen Verkehr sehr, eher, eher nicht bzw. nicht zufrieden sind. Diese Frage sowie die Frage nach der Häufigkeit der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel dienen dazu, die Teilnehmenden grob mit der repräsentativen Stichprobe vergleichen zu können.

Mit einer offenen, d.h. ohne Antwortvorschläge gestellten Frage wurden die Teilnehmenden eingeladen, ihre Wünsche oder Vorschläge für Verbesserungen im öffentlichen Verkehr mitzuteilen. Abgeschlossen wurde der Fragebogen mit der Frage nach den Postleitzahlen des Wohn- und des Arbeits- oder Ausbildungsortes sowie nach der Altersgruppe.

###### **3.1.1.2 Auswertung**

Die Analyse der Kommentare erfolgte mit einer qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015):

- In einem ersten Schritt wurden die Rückmeldungen grob auf die in der Befragung von 2016 verwendeten Hauptkriterien verteilt: Fahrplan, Bahnhöfe-Haltestellen, Fahrzeugkomfort und -kapazität, Information an Haltestellen, in Fahrzeugen und auf mobilen Geräten, Personal, Tarife, Tickets, Swiss Pass, Diverses. Bereits bei diesem ersten Schritt wurden die Rückmeldungen mit Inhalten zu verschiedenen Themen entsprechend mehrfach codiert.
- In einer zweiten vertieften Lektüre der Rückmeldungen wurde die Kategorisierung mit Unterkategorien verfeinert. Dabei wurden die Kategorien und Unterkategorien leicht angepasst. Einige Themen mit vielen Rückmeldungen aus der Befragung 2016 erschienen nicht mehr (z.B. Swiss Pass), dafür tauchten neue Themen auf, zum Beispiel das verlängerte Perron im Bahnhof Bern (Gleis 49).



- Mit diesen neuen Kategorien erfolgte drittens ein weiterer, noch detaillierterer Durchgang. Dazu wurde die grosse Mehrheit der Rückmeldungen aufgeteilt, die entsprechenden Aussagen den verschiedenen Kategorien und Unterkategorien zugewiesen und in einem Word-Dokument zusammengefasst. Die Texte wurden sprachlich nicht verändert.
- In einem vierten Arbeitsschritt wurden schliesslich die einzelnen Unterkategorien ausgewertet und für diesen Bericht kurz zusammengefasst. Wo sinnvoll (z.B. bei Rückmeldungen zu bestimmten Linien oder Orten), wurden die Aussagen noch auf die sechs Regionen aufgeteilt.

Damit steht dem Auftraggeber ein Instrument zur Verfügung, das ihn bei der Angebotsplanung unterstützen kann. Zusätzlich wurde eine Datenbank mit den unveränderten Originaltexten erstellt, worin nach einzelnen Kategorien und den Möglichkeiten zur Aufteilung (Zufriedenheit, Alter etc.) gesucht werden kann.

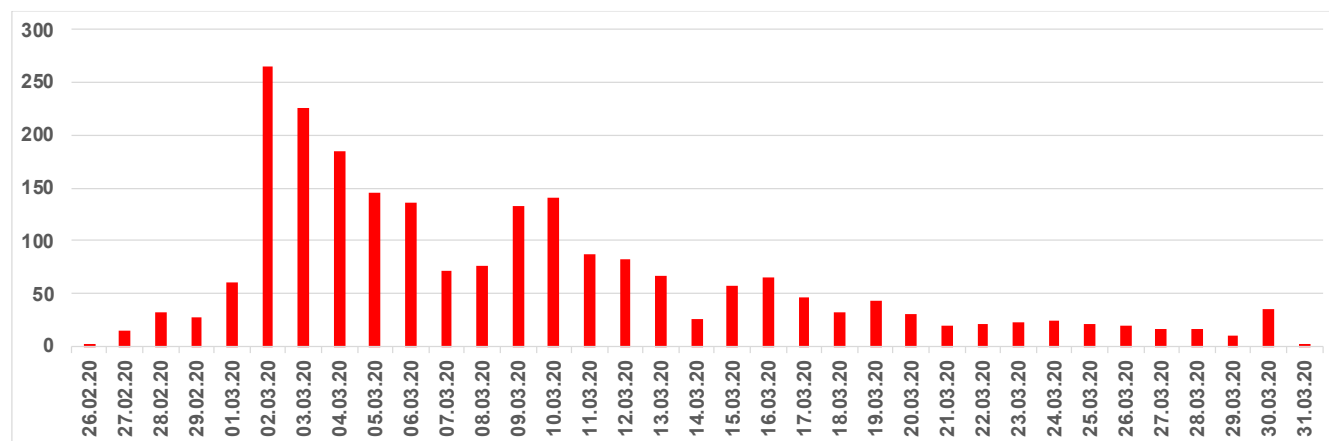
### 3.1.1.3 Einschränkungen

Abgesehen von der bereits erwähnten fehlenden Repräsentativität der Rückmeldungen muss noch auf folgende Schwachstellen beziehungsweise Einschränkungen hingewiesen werden:

- Auf Grund bestimmter Formulierungen oder sich wiederholender Muster kreativer Orthografie kann davon ausgegangen werden, dass verschiedene Personen mehrmals an der Befragung teilnahmen. Die Zahl der Rückmeldungen zu bestimmten Problemen muss also nicht mit der Zahl der Teilnehmenden übereinstimmen. Deshalb werden in der Auswertung, abgesehen von den statistischen Rahmendaten, Mengen nicht mit Zahlen sondern mit den üblicherweise in wissenschaftlichen Arbeiten verpönten Umschreibungen von Mengenangaben wie häufig, oft, selten etc. dargestellt. Damit soll eine Scheingenauigkeit vermieden werden.
- Die Rückmeldungen reichen von einfachen, klar strukturierten Aussagen (z.B. «zu lange Umsteige- wege an der Haltestelle XY») bis zu langen, detailreichen und mit persönlichen Erfahrungen angereicherten Darstellungen. Bei der Aufteilung und Auswertung solcher zum Teil vermutlich auch von Fachpersonen mit Insiderwissen verfassten Aussagen ist es gut möglich, dass trotz der Bemühungen für Objektivität gewisse Aspekte übersehen, über- oder unterbewertet wurden.

## 3.1.2 Beteiligung

Abb. 3.1 Teilnahme im Zeitverlauf (2265 Teilnehmende, die mindestens eine Frage beantwortet haben)



Die Beteiligung ist im Vergleich zu früheren Befragungen nochmals zurückgegangen. Daran mögen neben veränderten Kommunikationsgewohnheiten in der zweiten Hälfte der Feldperiode auch der Beginn

der Massnahmen zu Verhinderung weiterer Ansteckungen mit dem Covid-19 Virus und die im Rahmen der Pandemie veränderte Priorisierung alltäglicher Probleme beigetragen haben.

3823 mal wurde der Fragebogen geöffnet. 2265 Personen beantworteten mindestens eine Frage. Von diesen 2265 Teilnehmenden haben schliesslich nur 1505 die offene Frage zu den Vorschlägen und Wünschen für Verbesserungen beantwortet. Die übrigen liessen das Antwortfeld leer.

### 3.1.3 Profil der Teilnehmenden

Die folgenden statistischen Angaben dienen dazu, die Zusammensetzung der Stichprobe und die «Grundstimmung» der Teilnehmenden an der Internetumfrage zu erfassen. Auf detaillierte Auswertungen wird im Gegensatz zur repräsentativen Auswertung verzichtet, da bei diesem Teil der Studie die Rückmeldungen mit Wünschen und Verbesserungsvorschlägen im Vordergrund stehen.

Das Profil der Teilnehmenden kann im Vergleich zur repräsentativen Befragung wie folgt beschrieben werden:

- Altersstruktur: Der Anteil jüngerer Teilnehmender ist höher als bei der Telefonbefragung.

T 3.1 Alter der Teilnehmenden (nach Altersgruppen)

	N	%
bis 24 Jahre	385	18.7
25-34 Jahre	430	20.9
35-44 Jahre	423	20.5
45-54 Jahre	388	18.8
55-64 Jahre	287	13.9
65-74 Jahre	101	4.9
75 und älter	46	2.2
Total	2060	

- ÖV-Benützung: Die regelmässigen ÖV-Benützer sind unter den Teilnehmenden überdurchschnittlich stark vertreten. 81.5% der Teilnehmenden benützten den ÖV an mindestens drei Tagen pro Woche (Telefonbefragung 2020: 31.6%).
- Wochenende: Der Anteil der Teilnehmenden, die öffentliche Verkehrsmittel die ganze Woche benutzen ist wesentlich grösser (83%) als bei der repräsentativen Umfrage (19.5%). Da unterschiedliche Fragen gestellt wurden, gibt es jedoch keine direkten Vergleichszahlen (vgl. Kapitel 2.2.3).

T 3.2 Benützung öffentlicher Verkehrsmittel: Häufigkeit, am Wochenende

	N	%		N	%
mind. 5 Tage pro Woche	1300	59.1	nur unter der Woche	332	15.2
3-4 Tage pro Woche	494	22.4	nur am Wochenende	39	1.8
1-2 Tage pro Woche	247	11.2	ganze Woche	1812	83.0
weniger als 1 Tag	147	6.7		2183	
nie	13	0.6			
	2201				

- Die Zufriedenheit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln ist zwar insgesamt weniger hoch (MW 3.03) als bei der Telefonbefragung (3.40), jedoch immer noch sehr hoch: 81.2% der Teilnehmenden gaben an, sehr oder eher zufrieden zu sein. Dies und die angegebenen Gründe für die Zufriedenheit (vgl. T 3.4) mögen angesichts der doch mehrheitlich kritischen Rückmeldungen erstaunen.

T 3.3 Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr

	<b>N</b>	<b>%</b>	
sehr zufrieden	576	25.4	2304
eher zufrieden	1263	55.8	3789
eher nicht zufrieden	346	15.3	692
nicht zufrieden	79	3.5	79
	2264	100	3.03

- Bei den wichtigsten Gründen für die Unzufriedenheit mit dem ÖV haben für die Teilnehmenden Mängel beim Fahrplan, den Anschlüssen und beim Umsteigen eine grössere Wichtigkeit als bei der Telefonbefragung, wo die Kosten am meisten kritisiert werden.

T 3.4 Wichtigste Gründe für die Zufriedenheit mit dem ÖV

	<b>sehr zufrieden</b>		<b>eher zufrieden</b>		<b>zufrieden (Total)</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Erschliessung Wohnort	448	79.7	736	59.8	1184	66.0
Fahrplan, Anschlüsse, Umsteigen	426	75.8	709	57.6	1135	63.3
Pünktlichkeit	267	47.5	472	38.3	739	41.2
Reisezeit	169	30.1	349	28.4	518	28.9
Komfort Fahrzeuge	93	16.5	197	16.0	290	16.2
Platzangebot Fahrzeuge	37	6.6	218	17.7	255	14.2
Preis-/Leistungsverhältnis	49	8.7	170	13.8	219	12.2
Personal TU	81	14.4	125	10.2	206	11.5
<b>N</b>	<b>562</b>		<b>1231</b>		<b>1793</b>	

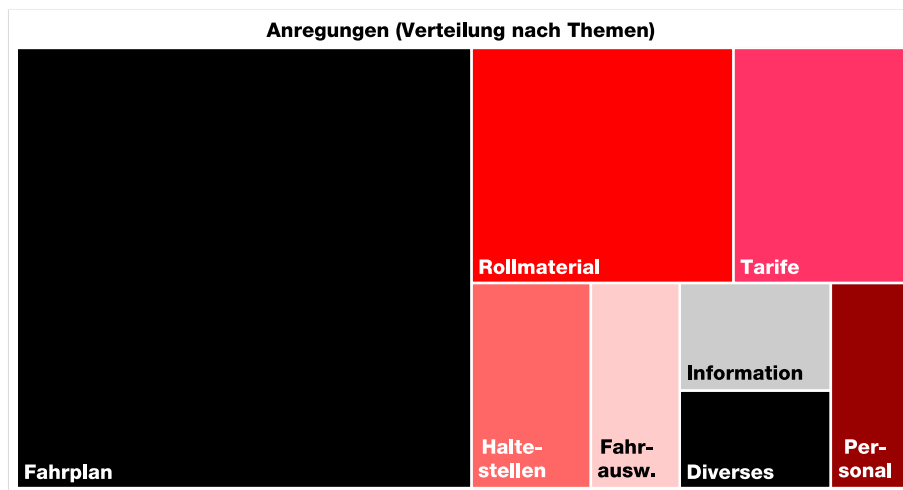
T 3.5 Wichtigste Gründe für die Unzufriedenheit mit dem ÖV

	<b>eher nicht zufrieden</b>		<b>nicht zufrieden</b>		<b>nicht zufrieden (Total)</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Fahrplan, Anschlüsse, Umsteigen	177	51.9	38	48.7	215	51.3
Preis-/Leistungsverhältnis	137	40.2	30	38.5	167	39.9
Platzangebot Fahrzeuge	129	37.8	22	28.2	151	36.0
Pünktlichkeit	123	36.1	30	38.5	153	36.5
Tarife, Fahrausweise	109	32.0	24	30.8	133	31.7
Erschliessung Wohnort	95	27.9	23	29.5	118	28.2
<b>N</b>	<b>341</b>		<b>78</b>		<b>419</b>	

### 3.2 Zusammenfassung der Rückmeldungen

Der Zielkonflikt zwischen dem Wunsch nach einer Übersicht der Anzahl Eingaben pro Thema und der oben erwähnten Gefahr der Scheingenaugigkeit soll mit den folgenden Grafiken gelöst werden. Auf diese Weise wird auf den ersten Blick sichtbar, welche Themen mehr oder weniger häufig angesprochen werden bzw. was die Teilnehmenden am meisten beschäftigt. Auch wenn verschiedene Eingaben anders kategorisiert oder noch weiter auf einzelne Aspekte hin unterteilt würden, was durchaus möglich wäre, würde sich dieses grobe Bild der Auswertung aller Rückmeldungen nicht wesentlich ändern.

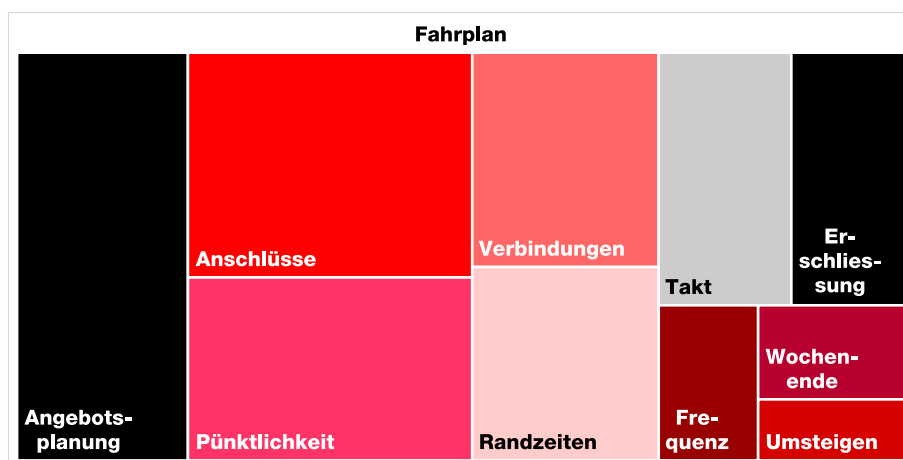
Abb. 3.2 Verteilung der Rückmeldungen nach Kategorien



#### 3.2.1 Fahrplan

Am meisten Rückmeldungen gibt es auch bei dieser Umfrage zu Themen, die im weitesten Sinne mit dem Begriff *Fahrplan* zusammengefasst werden können. Auch soll mit einer Übersicht die Verteilung der Rückmeldungen auf die Unterkategorien Angebotsplanung, Anschlüsse, Erschließung, Frequenz, Pünktlichkeit, Randzeiten, Takt, Umsteigen, Verbindungen, Wochenende visualisiert werden.

Abb. 3.3 Verteilung innerhalb der Kategorie Fahrplan



- **Angebotsplanung:** Dieser Kategorie konnte die grösste Zahl an Rückmeldungen zugeordnet werden. Es gibt darunter einerseits allgemeine Hinweise und Bitten, den öffentlichen Verkehr in den Randregionen zu verdichten bzw. auf keinen Fall auszudünnen. Es wird jedoch hauptsächlich gewünscht, die Abfahrtszeiten zur Verbesserung der Anschlussmöglichkeiten anzupassen (insb. Bernmobil am Bahn-

hof Bern), an Umsteigeknoten die Abfahrtszeiten zu staffeln (z.B. STI in Thun) bzw. besser aufeinander abzustimmen. Gewünscht wird auch, Abfahrtszeiten dem Schulbeginn anzupassen sowie im Bahnhof Bern die Gleise so zu bestimmen, dass das Umsteigen erleichtert wird. Kritisiert werden schliesslich auch nicht eingehaltene Abfahrtszeiten, vor allem Busse, die zu früh abfahren oder gar ohne anzuhalten an Haltestellen vorbeifahren. Die Mehrzahl der Eingaben zur Angebotsplanung bezieht sich auf einzelne Regionen. In der Region Bern-Mittelland werden mehrfach ein Ausbau der Tramlinien, sowie vermehrte Halte der Züge im Wankdorf und am Europaplatz gewünscht.

- **Anschlüsse:** Wie auch in früheren Befragungen sind Anschlüsse ein häufig erwähnter Punkt. Ganz allgemein werden schlanke Anschlüsse gefordert, aber auch solche, die ein Umsteigen in Ruhe ermöglichen und auch eine gewisse zeitliche Reserve bei Verspätungen beinhalten. Eine ganze Reihe von Teilnehmenden fordert, dass sich die Transportunternehmen besser untereinander abstimmen, zum Beispiel Bahn und Postauto, aber auch Bernmobil mit dem Fernverkehr am Bahnhof Bern. Es werden einzelne kritische Stellen in den Regionen erwähnt, allen voran der Bahnhof Bern, aber auch Thun, Interlaken West. In den Regionen werden verschiedene problematische Umsteigeorte genannt:
  - Biel-Seeland-Berner Jura: Aarberg, Biel, Moutier, Lyss, Nidau
  - Oberaargau: Langenthal
  - Emmental: Burgdorf, Konolfingen, Langnau
  - Bern-Mittelland: Bahnhof Bern (Bahn, Bernmobil, Postauto), Bolligen, Wankdorf, Westside, Zollikofen
  - Oberland West: Spiez, Thun
  - Oberland Ost: Interlaken Ost
- **Erschliessung:** Wie bereits im Zusammenhang mit der Angebotsplanung stehen auch zum Stichwort Erschliessung die Randregionen im Vordergrund. Zahlreich sind die Eingaben mit der Forderung, den ländlichen Raum besser zu erschliessen. Daneben gingen aus allen Regionen Wünsche ein, bestimmte Gemeinden besser zu erschliessen oder Haltestellen häufiger bzw. auch mit Schnellzügen zu verbinden:
  - Biel-Seeland-Berner Jura: Buslinien von und nach Biel
  - Bern-Mittelland: Bätterkinden, Krälligen, Oberdiessbach, Ostermundigen-Deisswil
  - Oberland West: Frutigen
- **Frequenz:** Obschon in verschiedenen Rückmeldungen der Wunsch nach dichteren Fahrplänen geäussert wird, hat die Häufigkeit von Verbindungen eine geringere Bedeutung als andere Themen. Gewünscht werden häufigere und spätere Verbindungen in Stoss- und Randzeiten sowie auf spezifischen, zum Teil oft überlasteten Linien, wobei nur die Linie 44 des RBS mehrfach erwähnt wird.
- **Pünktlichkeit:** Schon in früheren Befragungen gab es Themen, welche die Teilnehmenden in besonderem Masse zu Rückmeldungen motivierten. In dieser Umfrage ist dies das Thema Pünktlichkeit, das auch in der repräsentativen Umfrage aufgefallen ist. Sehr viele Eingaben fordern kurz und knapp: «Pünktlichkeit verbessern! Weniger Ausfälle!» Von den Transportunternehmungen werden die SBB und die BLS am häufigsten ausdrücklich erwähnt. In den einzelnen Regionen werden folgende Linien mehrfach erwähnt:
  - Biel-Seeland-Berner Jura: VB Biel
  - Emmental: S4, S44
  - Bern-Mittelland: auf Tangentiallinien (insbesondere die Linien 36 und 40 des RBS)
  - Oberland West: S-Bahn zwischen Bern und Thun sowie im Gürbetal
- **Randzeiten:** Wie schon bei früheren Befragungen wird in vielen Rückmeldungen ein Ausbau des ÖV-Angebots in den Randzeiten gefordert. Dies nicht nur von jungen Menschen, die bis frühmorgens im Ausgang sind. Eine ganze Reihe Teilnehmender wünscht sich auch frühere Verbindungen am Mor-

gen, u.a. um Anschlüsse auf Fernverbindungen oder den Flughafen erreichen zu können. Zu den Spätverbindungen gibt es eine Reihe von Kommentaren, Ausbauwünschen zum «Moonliner» sowie die Anregung, ähnlich wie in Zürich die Nacht-S-Bahn auszubauen. Gewünscht werden jedoch auch etwas spätere letzte Kurse in ländlichen Gegenden sowie bessere Anschlüsse an die spät eintreffenden Züge des Fernverkehrs. In verschiedenen Rückmeldungen werden konkrete Wünsche zum Ausbau des Angebots in Randzeiten am Wochenende geäußert.

- **Takt:** Die Wünsche nach Taktverdichtungen sind statt unter dem Titel Frequenz in einer separaten Unterkategorie aufgeführt, um die doch mehrheitlich sehr konkreten Begehren auf spezifischen Strecken besser hervorzuheben:
  - Biel-Seeland-Berner Jura: Bern-Lyss-Biel
  - Oberaargau: Bern-Langenthal, Buslinien Huttwil
  - Emmental: Buslinien Burgdorf
  - Bern-Mittelland: Bern-Belp, Bern-Münsingen, div. Tramlinien
  - Oberland West: Thun-Spiez
  - Oberland Ost: Buslinien in Interlaken
- **Umsteigen:** Das Thema Umsteigen steht in Zusammenhang mit den Themen Pünktlichkeit und Anschlüsse, beleuchtet jedoch noch den spezifischen Aspekt der für das Umsteigen bemessenen Zeiten sowie der Umsteigewege. In den Rückmeldungen wird mitgeteilt, dass die Umsteigezeiten teilweise zu kurz bemessen seien, um längere oder hindernisreiche Wege zurückzulegen. Für bestimmte Strecken werden durchgehende Verbindungen gefordert, um das zeitaufwendige Umsteigen zu vermeiden, insbesondere auch von Biel ausgehende Linien (Stichwort Gleis 49) sowie Verbindungen ins Berner Oberland.
- **Verbindungen:** In verschiedenen Kommentaren werden Tangentiallinien sowohl im S-Bahn-Netz als auch im Netz von Bernmobil gewünscht, um den Bahnhof Bern zu entlasten. In den verschiedenen Regionen werden folgende (direkte bzw. bessere) Verbindungen mehrmals gewünscht:
  - Biel-Seeland-Berner Jura: Biel-Lyss-Bern, Biel-Freiburg, Biel-Thun
  - Oberaargau: Bern-Langenthal
  - Emmental: verschiedene Linie in der Region Burgdorf
  - Bern-Mittelland: Bern-Solothurn

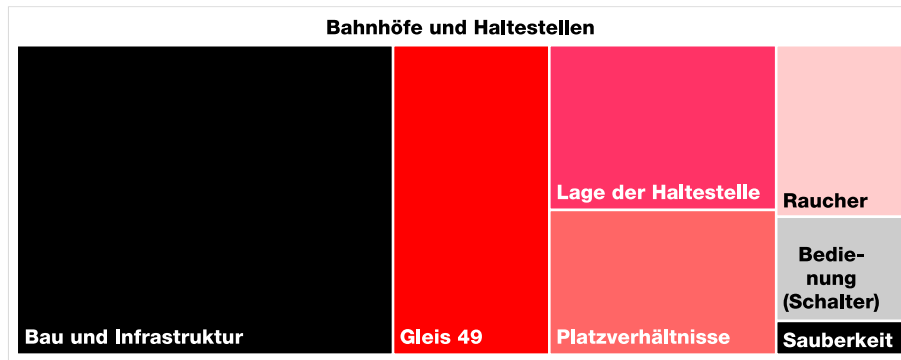
Im Netz von Bernmobil gibt es abgesehen von den bereits erwähnten Tangentialverbindungen und Wünschen im Zusammenhang mit Tramlinien verschiedene Teilnehmende, welche die neue Linienführung der Linie 12 bedauern.

- **Wochenende:** Neben allgemeinen Wünschen für ein dichteres Angebot und längere Betriebszeiten am Wochenende, insbesondere für den Freizeitverkehr (z.B. Bern-Brig) und die Nacht, werden auch Vorschläge für die bessere ÖV-Erschliessung einzelner Gemeinde geäußert, die am Wochenende nur über ein minimales oder gar kein Angebot verfügen.

### 3.2.2 Bahnhöfe und Haltestellen

Zum Thema Bahnhöfe und Haltestellen gab es Rückmeldungen zur Lage von Haltestellen und den (knappen) Platzverhältnissen, zum Bau und zur Infrastruktur (insbesondere auch im Zusammenhang mit dem Gleis 49 im Bahnhof Bern), zur Bedienung am Schalter sowie zur Sauberkeit und den Raucherzonen in Bahnhöfen.

Abb. 3.4 Verteilung innerhalb der Kategorie Bahnhöfe, Haltestellen



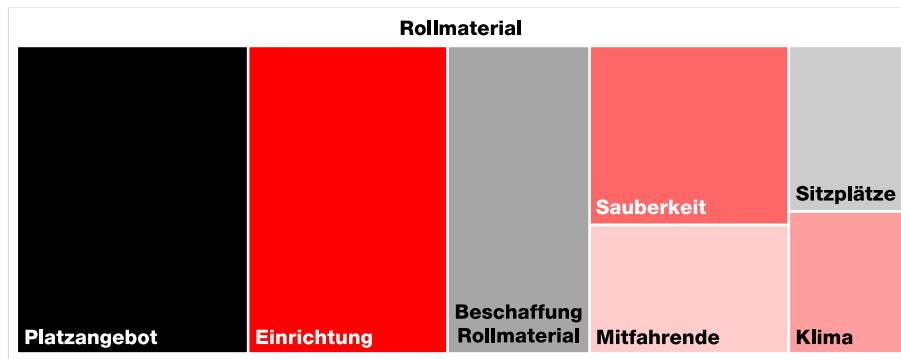
- **Lage:** Zur Festlegung von Haltestellen gibt es mehrere Rückmeldungen aus Bern, Biel und Thun, dies insbesondere auch im Zusammenhang mit Umsteigemöglichkeiten (weite Wege, gefährliche Strassenüberquerungen).
- **Platzverhältnisse:** Zu den knappen Platzverhältnissen an der Haltestelle Hirschengraben in Bern gibt es viele Rückmeldungen, zum Teil verbunden mit der Hoffnung, dass sich die Verhältnisse nach dem Umbau des Bahnhofs Bern verbessern werden.
- **Bau und Infrastruktur:** Im Zusammenhang mit den baulichen Gegebenheiten gibt es zahlreiche Rückmeldungen, die auf Schwierigkeiten für Menschen mit Beeinträchtigungen hinweisen (Rollstuhlgängigkeit, Perronhöhe, Trottoirränder, Lesbarkeit von Beschriftungen, Hindernisse). Ebenso viele Rückmeldungen betreffen Sitzgelegenheiten, Unterstände, Warteräume, Witterungsschutz, Anzeigen, Lautsprecher, Billettautomaten (Standort) und Beschilderungen. Mehrfach gewünscht werden schliesslich geschützte Abstellmöglichkeiten für Fahrräder.
- **Gleis 49:** Das zusätzliche neue Gleis auf dem Bahnhof Bern erntet viele negative Kommentare von ÖV-Benützenden, die in Bern umsteigen müssen. Beklagt werden die langen Wege und – damit verbunden – verpasste Anschlüsse und lange Wartezeiten.
- **Weitere Themen:** Zur Bedienung an den Schaltern gibt es nur noch wenige Rückmeldungen, ebenso zur Sauberkeit der Bahnhöfe. In den Rückmeldungen zu den Raucherzonen wird mehrheitlich eine konsequente Durchsetzung des Rauchverbots gefordert.

### 3.2.3 Rollmaterial

Nach den Rückmeldungen zum Thema Fahrplan folgen mengenmässig an zweiter Stelle die Rückmeldungen zum Rollmaterial. Diese können ebenfalls zusätzlich kategorisiert werden:

- **Einrichtung:** Mehr Platz an geeigneten Stellen für Kinderwagen wird verschiedentlich gefordert, fast so häufig wie die Verbesserung der Ein- und Ausstiegsmöglichkeiten für Personen im Rollstuhl. Mehrere Teilnehmende wünschen sich WLAN in den Fahrzeugen und Lademöglichkeiten für ihre mobilen Geräte. Es gibt jedoch auch Rückmeldungen, die Zonen ohne Mobiltelefone wünschen. Auch in dieser Befragung wird der RBS mehrfach wegen der fehlenden Toiletten in den Zügen kritisiert, dies insbesondere auf der Strecke Solothurn-Bern. Im Zusammenhang mit teilweise engen Platzverhältnissen fordern einige Teilnehmende, die 1. Klasse müsse abgeschafft werden. Eine ganze Reihe von Teilnehmenden befasst sich mit spezifischen Elementen der Einrichtung: Bequemlichkeit der Sitze, Beleuchtung, Fahrkomfort, Gepäckablage, fehlende Sonnenstoren, breitere Türen.

Abb. 3.5 Verteilung innerhalb der Kategorie Rollmaterial



- **Platzangebot:** In vergleichsweise vielen Rückmeldungen werden die knappen Platzverhältnisse (insbesondere in den Hauptverkehrszeiten) bemängelt. Es wird vorgeschlagen, mehr und grössere Fahrzeuge einzusetzen, häufiger zu fahren, sowie auch neue Fahrzeuge anzuschaffen. Mehr Platz brauche es auch für Gepäck. Schliesslich gibt es eine Reihe von Kommentaren mit Forderungen zur Mitnahme von Fahrrädern.
- **Sitzplätze:** «Mehr Sitzplätze in den Stosszeiten!» So lassen sich die zahlreichen Kommentare zu diesem Stichwort zusammenfassen. Vereinzelt beklagen Teilnehmer auch das Verhalten anderer Fahrgäste, die mehrere Sitze belegen.
- **Sauberkeit:** Kritisiert wird in erster Linie die Sauberkeit der sanitären Einrichtungen. Doch auch fehlende oder überfüllte Abfallbehälter, verschmutzte Sitze und Innenräume und Littering gehören zu den Ärgernissen.
- **Mitfahrende:** Verhältnismässig wenige Rückmeldungen befassen sich mit Lernenden, die zu gewissen Tageszeiten die Platzverhältnisse ausreizen. Viel zahlreicher und detaillierter ist die Kritik an Mitfahrenden, die sich unterwegs verpflegen. Nicht wenige fordern ein Konsumationsverbot in den Fahrzeugen, wie das andernorts (Basel) bereits der Fall sei.
- **Klima:** Ein regelmässig wiederkehrendes Thema ist die Klimatisierung und Belüftung der Fahrzeuge. Im Winter werde übertrieben geheizt, im Sommer zu stark gekühlt, lautet der Tenor.
- **Beschaffung Rollmaterial:** Beachtlich viele Teilnehmer fordern die Beschaffung von neuem, modernerem Rollmaterial. Kritisiert werden insbesondere die älteren Fahrzeug-Generationen von Bernmobil, die auf den Linien 6 und 7 eingesetzt werden. Gefordert werden mehr elektrisch angetriebene Busse mit einem grossen Platzangebot. Auch das Rollmaterial verschiedener Eisenbahnlinien (z.B. Bern-Neuenburg-La Chaux-de-Fonds, Emmental) wird kritisiert.

### 3.2.4 Personal

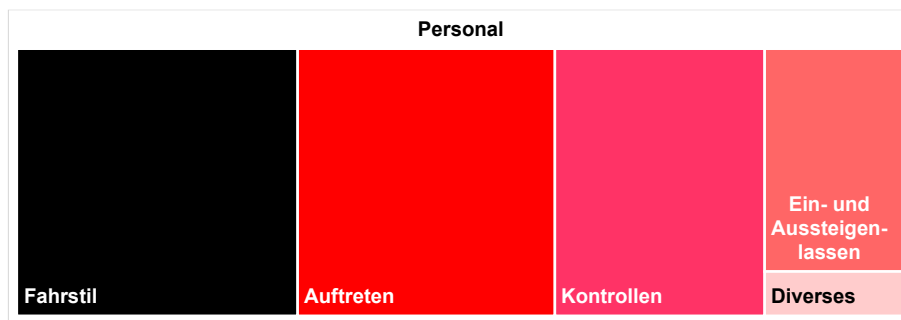
Die Zahl der Rückmeldungen zum Thema Personal steht in einem ähnlichen Verhältnis zur Gesamtzahl der Rückmeldungen wie in früheren Befragungen. Vier Themen stehen im Vordergrund:

- **Auftreten:** Von den Rückmeldungen zum Auftreten des Personals sind etwa ein Drittel lobend, insbesondere für die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft. In den übrigen Meldungen werden Wünsche nach mehr Freundlichkeit geäussert.



- **Fahrstil:** Zum Stichwort Fahrstil gibt es fast ausschliesslich kritische Anmerkungen. Sanfteres Anfahren und Anhalten, weniger abrupte Geschwindigkeitsveränderungen und mehr Rücksicht auf die Fahrgäste werden gefordert.
- **Ein- und Aussteigenlassen:** In einigen Rückmeldungen wird das Fahrpersonal ausdrücklich für seine Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft beim Ein- und Aussteigenlassen von Personen mit Beeinträchtigungen oder mit Kinderwagen gelobt. Kritische Stimmen merken an, dass manchmal nach dem Schliessen der Türen abgefahren wird, noch bevor sich die Fahrgäste festhalten oder absitzen können.
- **Kontrollen:** Gab es in früheren Befragungen oft von jüngeren Teilnehmenden Kritik an den Kontrollen der Fahrausweise sowie am Auftreten des Kontrollpersonals, werden dieses Jahr in sämtlichen Rückmeldungen zu diesem Thema mehr Kontrollen gefordert. Mehrere Teilnehmende sind erstaunt, dass oft gar keine Kontrollen durchgeführt werden.

Abb. 3.6 Verteilung innerhalb der Kategorie Personal



### 3.2.5 Information

Rückmeldungen zur Information der Fahrgäste werden aus drei Perspektiven beleuchtet: die Informationen an den Haltestellen und in Bahnhöfen, Informationen in den Fahrzeugen sowie die auf mobilen Geräten abrufbaren Informationen.

- **Information an den Haltestellen:** Von ganz wenigen Kritiken zu den elektronischen Anzeigen (Sichtbarkeit, Aktualität) und den Durchsagen (Hörbarkeit) abgesehen, enthalten die anderen Rückmeldungen fast durchwegs den Wunsch, bei Verspätungen und Betriebsstörungen rascher und besser informiert zu werden. Gewünscht werden auch Informationen zu Ersatzangeboten, Anschlüssen, Gleisänderungen.
- **Information in den Fahrzeugen:** Im Gegensatz zu früheren Befragungen gibt es dazu relativ wenige Rückmeldungen. Diese betreffen die elektronischen Anzeigen (Lesbarkeit, Inhalte, Kritik an der Werbung), Durchsagen des Fahrpersonals (Verständlichkeit) sowie die Art, die Dauer und die Qualität der Inhalte.
- **Information mit mobilen Geräten:** Die sehr guten Noten in der repräsentativen Befragung für die neuen Kommunikations- und Bestellmöglichkeiten mit mobilen Geräten spiegeln sich auch in den wenigen Rückmeldungen. Es gibt darunter Verbesserungswünsche (Push-Meldungen) sowie auch einzelne Stimmen, die gedruckte Fahrpläne vermissen.

### 3.2.6 Fahrausweise

In einem Teil der Rückmeldungen war es nicht einfach, Aussagen zu den Eigenschaften und Möglichkeiten von Fahrausweisen und der damit verbundenen Preisgestaltung auseinanderzuhalten. Diese Aussagen wurden nach ihrem inhaltlichen Schwerpunkt kategorisiert. Eine ausführliche Kritik zum GA mit dem beiläufigen Hinweis «zu teuer» wird unter dem Titel Fahrausweise aufgeführt. Die Klage über das ungenügende Preis-/Leistungsverhältnis mit dem Hinweis «z.B. Libero» wird im folgenden Unterkapitel zu den Tarifen kategorisiert.

Abb. 3.7 Verteilung innerhalb der Kategorie Fahrausweise



- **Libero:** Am meisten Kritiken zum Stichwort Libero löste die Integration des Berner Oberlands in den Libero Tarifverbund aus, insbesondere die damit verbundenen Preiserhöhungen bzw. der Wegfall der Möglichkeit, Spartickets zu lösen. Daneben wird das Tarifverbundsystem als zu kompliziert und unübersichtlich und in vielen Rückmeldungen als zu teuer kritisiert. Einzelne Teilnehmende äusserten spezifische Wünsche zur Ausgestaltung des Angebots (z.B. Rückfahrtickets, Vorverkaufskarten).
- **Generalabonnement:** Zum GA sind die Rückmeldungen weniger zahlreich und weniger differenziert als beim Libero. Oft werden die hohen Preise erwähnt.
- **Diverse Fahrausweise:** Die Sparbillette beschäftigen viele, die an der Umfrage teilgenommen haben. Das Angebot scheint offenbar einem Kundenbedürfnis zu entsprechen. Umso mehr wird bedauert, dass es im Tarifverbundsystem nicht angeboten wird. Insbesondere die Strecke Thun-Bern wird mehrfach erwähnt. In wenigen Rückmeldungen wird schliesslich die Integration der Moonliner in andere Abonnemente gewünscht.
- **Automaten:** Billette am Automaten im Bus lösen zu können wird geschätzt. Kritisiert wird daran nur, dass keine Bezahlung mit Karte möglich ist.

### 3.2.7 Tarife

Abb. 3.8 Verteilung innerhalb der Kategorie Tarife



Unter dieser Überschrift sind die Rückmeldungen kategorisiert, die mit den Preisen für Fahrausweise, dem Preis-/Leistungsverhältnis und Vergünstigungen im Zusammenhang stehen. Rund ein Zehntel aller Rückmeldungen betreffen dieses Thema.

- **Preise:** Den grössten Anteil in dieser Kategorie bilden Aussagen, die kurz und knapp günstigere Preise bzw. Tarife fordern. In einzelnen Rückmeldungen gibt es Bezüge zu Fahrausweisen oder anderen Themen (Sauberkeit, Pünktlichkeit).
- **Preis-/Leistungsverhältnis:** Es werden verschiedene Elemente des ÖV-Angebots in Relation zu den Preisen kritisiert: wie bereits erwähnt Sauberkeit und Pünktlichkeit, aber auch das Platzangebot und der Fahrkomfort, Erschliessung, Streckenlänge (Kurzstrecken).
- **Vergünstigungen:** Im Zusammenhang mit der Kritik an den hohen Preisen werden Vergünstigungen gefordert, insbesondere für Lernende, Jugendliche, Studierende, Seniorinnen und Senioren, Familien sowie für Reisende, die ihre Hunde mitführen.
- **Diverses:** Neben verschiedenen Rückmeldungen zur Komplexität des Tarifsystems fordert eine ganze Reihe von Teilnehmenden, gemäss dem Beispiel von Luxemburg den ÖV gratis anzubieten und vollständig vom Staat zu finanzieren.

Es bleibt nachzutragen, dass es in vereinzelt Rückmeldungen sowohl zu den Fahrausweisen als auch den Tarifen auch Vorschläge und Kritiken gibt, die einen Zusammenhang mit der Klimadiskussion herstellen. Entsprechende Anregungen wurden aber nicht so häufig eingebracht, wie es angesichts der Präsenz der Thematik seit Mitte des letzten Jahres vielleicht hätte erwartet werden können.

### 3.2.8 Diverses

Ein Teil der Rückmeldungen ist nur schwierig einer bestimmten Unterkategorie zuzuordnen. Entweder handelt es sich um ein Thema, für die keine Kategorie gebildet wurde (z.B. Zusammenlegen von Transportunternehmungen). Oder die Rückmeldungen sind inhaltlich so strukturiert, dass sich einzelne Aspekte schlecht aus dem Zusammenhang herausreissen lassen. Schliesslich verbanden verschiedene Teilnehmende ihre Kritik zu einer Detailfrage mit einem Lob oder Dank für das ganze ÖV-System. Andere dankten den Mitarbeitenden oder wünschten schlicht: Bitte weiter so!

## 4. Fragebogen

### Telefonbefragung

Darf ich Sie fragen, wie alt Sie sind?

Ich lese Ihnen jetzt ein paar Antwortmöglichkeiten vor und Sie sagen mir bitte, welche von den folgenden Gruppen Ihre Situation am besten beschreibt. Sind Sie...

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

Zu welchen Tageszeiten sind Sie in der Regel unterwegs? (INT: VORLESEN! Mehrere Antworten möglich! Mit dem öffentlichen Verkehr, zu Fuss oder mit privaten Verkehrsmitteln?)

- Hauptverkehrszeiten am Morgen und am Abend
- über den Mittag
- tagsüber, d.h. von 09.00-11.30 oder 14.00-16.30 Uhr
- am Abend nach 20.00 Uhr
- ganz selten
- nie

An wie vielen Tagen pro Woche nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel? (INT: VORLESEN!)

- Mind. 5 Tage pro Woche
- 3-4 Tage pro Woche
- 1-2 Tage pro Woche
- Seltener (weniger als 1 Tag pro Woche)
- Nie

Welche Transportmittel sind das in der Regel? (INT: VORLESEN!)

- Tram
- Stadt- oder Ortsbus
- Bus im Regionalverkehr (z.B. Postauto, Überlandbus)
- Fernverkehrszüge, z.B. Intercity
- Regionalverkehrszüge, z.B. S-Bahn

Welchen Fahrausweis benutzen Sie für die Fahrten mit dem öffentlichen Verkehr? (INT: VORLESEN!)

- Einzelbillette
- Mehrfahrtenkarte
- Tageskarte
- Sparbillette
- Streckenabonnement
- Generalabonnement
- Verbundabonnement (Abo gemäss Wohnort)
- Andere

Haben Sie aktuell ein Halbtax-Abonnement?

- Ja
- Nein

Nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in der Regel kombiniert mit einem individuellen Verkehrsmittel? Sie können mir sagen... (INT: VORLESEN! Mehrere Antworten möglich!)

- Ja, mit dem Velo oder dem e-Bike
- Ja, mit einem Töff oder Töffli
- Ja, mit einem Auto

- Ja, mit einem geteilt genutzten Fahrzeug (Car-Sharing wie Mobility, Fahrradverleihsystem)
- Nein

Wie häufig nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in der Freizeit? Sie können mir sagen... (INT: VORLESEN!)

- immer
- meistens
- gelegentlich
- selten
- nie

Wenn Sie eher mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, welches ist für Sie dafür der WICHTIGSTE GRUND? (INT: NICHT VORLESEN. NUR EINE ANTWORT MÖGLICH!)

- Es steht mir kein Motorfahrzeug zur Verfügung.
- Ich habe keinen Parkplatz am Arbeitsort.
- Der öffentliche Verkehr ist billiger.
- Mit dem öffentlichen Verkehr ist das Reisen angenehmer als Strassenverkehr.
- Ich bin grundsätzlich für den öffentlichen Verkehr (Umweltschutz, Energie sparen).
- Der öffentliche Verkehr hat schnelle und gute Verbindungen
- Andere Gründe (INT: NOTIEREN)

Wenn Sie eher nicht mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, welches ist für Sie dafür der WICHTIGSTE GRUND? (INT: NICHT VORLESEN. NUR EINE ANTWORT MÖGLICH!)

- Kürzere Reisezeiten.
- Ich bin unabhängiger und flexibler.
- Das ist bequemer und praktischer.
- Die Benützung des öffentlichen Verkehrs ist umständlich, kompliziert
- Schlechte Verbindungen mit dem öffentlichen Verkehr
- Geschäftliche und berufliche Gründe
- Muss Kinder oder Gepäck mitnehmen.
- Bin meistens zu Fuss unterwegs
- Bin meistens mit dem Velo unterwegs
- Andere Gründe (INT: NOTIEREN)

Sind Sie mit dem öffentlichen Verkehr grundsätzlich zufrieden? (INT: VORLESEN!)

- Ja, sehr zufrieden
- Ja, eher zufrieden
- Nein, eher nicht zufrieden
- Nein, gar nicht zufrieden

Wenn Sie mit dem öffentlichen Verkehr nicht oder nicht so ganz zufrieden sind, welche von den folgenden Antworten treffen für Sie zu? (trifft zu/trifft nicht 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 vom öffentlichen Verkehr ist mir zu kompliziert.

- Die Pünktlichkeit lässt zu wünschen übrig.
- Es fehlt das Begleitpersonal.
- Ich bin unzufrieden mit dem Angebot an Fahrausweisen.
- Ich bin unzufrieden mit dem Tarifverbund.

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... (Int. BITTE VORLESEN)

- Eher besser geworden ist?
- Gleich geblieben ist?
- Eher schlechter geworden ist?

Welches sind die Gründe für die Verbesserung vom Angebots im Öffentlichen Verkehr? (INT. ANTWORTEN NICHT VORLESEN!)

- Ankunfts- und Abfahrtszeiten (Fahrplan)
- Distanz bis zur Haltestelle
- Kürzere Fahrzeit
- Anschlüsse u. Umsteigemöglichkeiten
- Park+Ride
- Veloabstellplätze (BIKE&RIDE)
- Fahrausweise und Abonnemente
- Pünktlichkeit
- Platzangebot in den Fahrzeugen
- Sauberkeit, Unterhalt der Fahrzeuge
- Einrichtung und Unterhalt der Haltestellen
- Haltestellen mit bedienten Schaltern
- Beratung am Schalter
- Präsenz von Begleitpersonal
- Auftreten des Fahr- und Begleitpersonals
- Sicherheit als Fahrgast
- Fahrpreise
- Billettautomaten
- Andere Gründe: NOTIEREN

Welches sind die Gründe für die Verschlechterung vom Angebot im Öffentlichen Verkehr? (INT. ANTWORTEN NICHT VORLESEN!)

- Ankunfts- und Abfahrtszeiten (Fahrplan)
- Distanz bis zur Haltestelle
- Längere Fahrzeit
- Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten
- Park+Ride
- Veloabstellplätze (BIKE&RIDE)
- Fahrausweise und Abonnemente
- Pünktlichkeit
- Platzangebot in den Fahrzeugen
- Sauberkeit, Unterhalt der Fahrzeuge
- Einrichtung und Unterhalt der Haltestellen
- Haltestellen mit bedienten Schaltern
- Beratung am Schalter
- Präsenz von Begleitpersonal
- Auftreten des Fahr- und Begleitpersonals
- Sicherheit als Fahrgast
- Fahrpreise
- Billettautomaten
- Andere Gründe: NOTIEREN

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? (INT. Gemeint sind die Fahrfrequenzen z.B. im 15-Minuten-Takt etc.)

Welche Note geben Sie der Anzahl Fahrmöglichkeiten nach 8 Uhr am Abend (20 Uhr)? (INT. Gemeint sind die Fahrfrequenzen z.B. im 15-Minuten-Takt etc.)

Welche Note geben Sie der Anzahl Fahrmöglichkeiten an Wochenenden? (INT. Gemeint sind die Fahrfrequenzen z.B. im 15-Minuten-Takt etc.)

Welche Note geben Sie dem Fahrplan? (AB-FAHRTS- UND ANKUNFTSZEITEN)

Welche Note geben Sie der Distanz, wo Sie bis zur nächsten Haltestelle zurücklegen müssen?

Welche Note geben Sie der Fahrzeit, also wie rasch Sie der öffentliche Verkehr ans Ziel bringt?

Welche Note geben Sie den Möglichkeiten zum Umsteigen und den Anschlüssen?

Welche Note geben Sie dem Angebot an Fahrausweisen und Abonnementen?

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 von der Haltestelle?
- die Bedienung und die Beratung an den Schaltern?
- das Auftreten vom Fahr- und Begleitpersonals?
- die Sicherheit als Fahrgast?
- die Informationen bei Betriebsstörungen?
- die Informationen in Fahrzeugen und an Haltestellen?
- die Billettautomaten?
- die Fahrpläne im Internet?
- die Fahrpläne und Informationen für Smartphones und andere mobile Geräte?
- die Möglichkeiten, Fahrausweise mit einem Smartphone und anderen mobilen Geräten zu lösen?

Finden Sie, dass die Fahrpreise in den letzten drei Jahren

- eher günstiger geworden sind?
- gleich geblieben sind?
- eher teurer geworden sind?

Sie haben am Anfang vom Interview gesagt, dass Sie Voll- oder Teilzeit erwerbstätig oder in Ausbildung sind. Können Sie mir bitte die Postleitzahl von Ihrem Arbeits- oder Ausbildungsort angeben?

### Internetumfrage

Wie sind Sie mit dem öffentlichen Verkehr zufrieden?

- Sehr zufrieden
- Eher zufrieden
- Eher nicht zufrieden
- Nicht zufrieden

Nennen Sie uns bitte die drei wichtigsten Gründe, weshalb Sie mit dem öffentlichen Verkehr sehr/eher zufrieden sind?

- Erschliessung Wohnort
- Fahrplan, Anschlüsse, Umsteigen
- Reisezeit
- Pünktlichkeit
- Platzangebot in den Fahrzeugen
- Komfort der Fahrzeuge
- Information der Fahrgäste
- Tarife, Fahrausweise
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Personal Transportunternehmungen
- Park + Ride

Nennen Sie uns bitte die drei wichtigsten Gründe, weshalb Sie mit dem öffentlichen Verkehr eher nicht/nicht zufrieden sind?

- Erschliessung Wohnort
- Fahrplan, Anschlüsse, Umsteigen
- Reisezeit
- Pünktlichkeit
- Platzangebot in den Fahrzeugen
- Komfort der Fahrzeuge
- Information der Fahrgäste
- Tarife, Fahrausweise
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Personal Transportunternehmungen
- Park + Ride

An wie vielen Tagen pro Woche nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel?

- Mind. 5 Tage pro Woche
- 3-4 Tage pro Woche
- 1-2 Tage pro Woche
- Seltener (weniger als 1 Tag pro Woche)
- Nie

Wann nutzen Sie den öffentlichen Verkehr im Kanton Bern?

- Nur unter der Woche
- Nur am Wochenende
- Unter der Woche und am Wochenende

Haben Sie Wünsche oder Vorschläge für Verbesserungen im öffentlichen Verkehr?

Noch drei Fragen zu Ihrer Person:

- Postleitzahl Ihres Wohnortes
- Postleitzahl Ihres Arbeitsortes oder Ausbildungsortes

Ihr Alter:

- bis 24 Jahre
- 25-34 Jahre
- 35-44 Jahre
- 45-54 Jahre
- 55-64 Jahre
- 65-74 Jahre
- über 75 Jahre