



# ÖV-KuZu Kanton Bern 2022

## Bern Total

Report erstellt durch LINK für das Amt für öffentlichen Verkehr & Verkehrskoordination (AÖV) Kanton Bern

November, 2022



Kanton Bern  
Canton de Berne

**LINK**  
a YouGov company

# LINK

a YouGov company



**Kanton Bern**  
**Canton de Berne**

Bau- und Verkehrsdirektion  
Amt für öffentlichen Verkehr und Verkehrskoordination

## Kundenzufriedenheitsumfrage im öffentlichen Verkehr

Sehr geehrte Damen und Herren

Das Amt für öffentlichen Verkehr und Verkehrskoordination des Kantons Bern hat im Spätsommer 2022 erneut eine Umfrage zur Servicequalität und zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr durchführen lassen. Mit dieser Erhebung möchten wir mehr über die Wünsche der Fahrgäste zum öffentlichen Verkehr erfahren um deren Anliegen und Bedürfnisse besser berücksichtigen zu können.

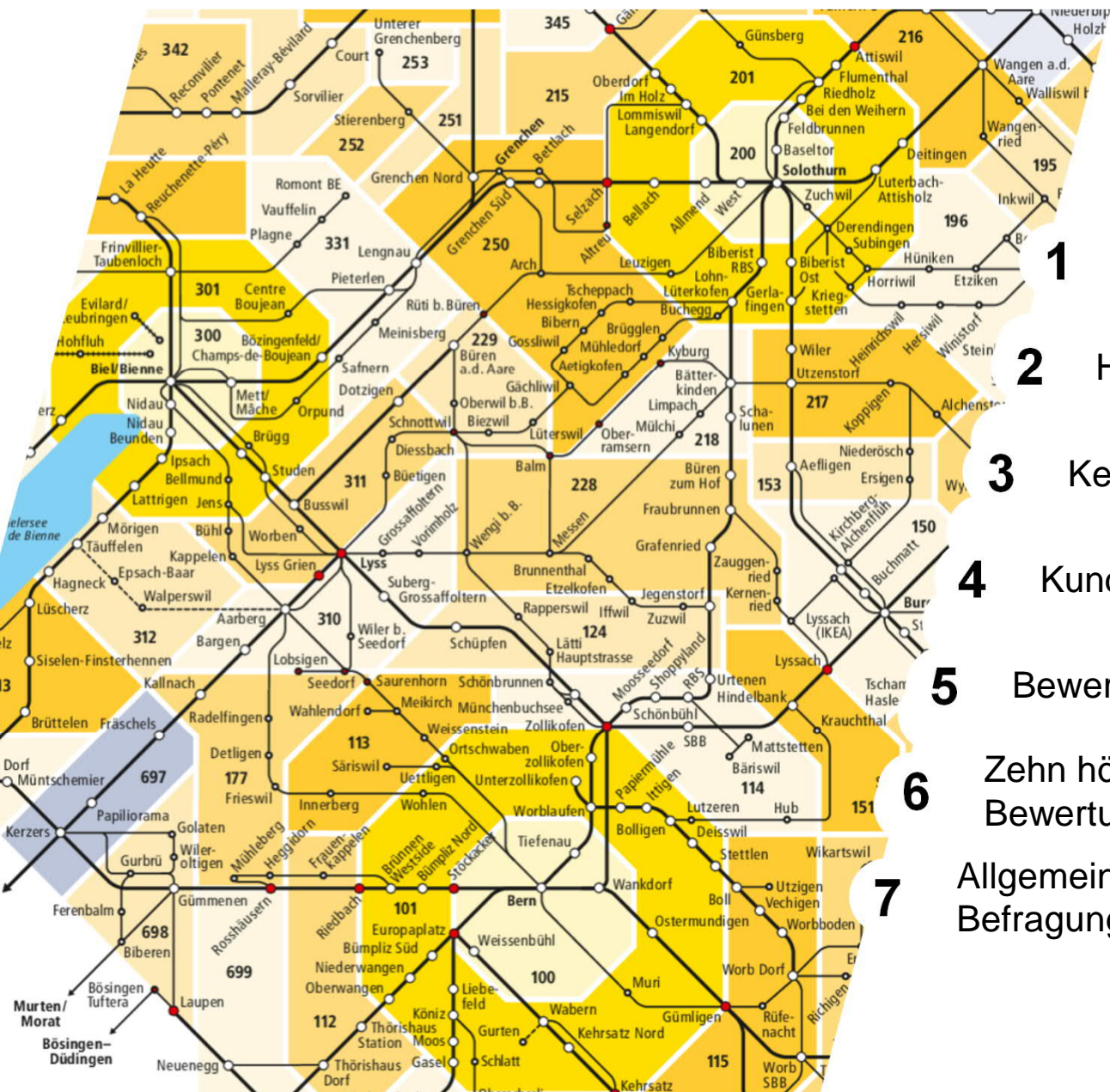
Nach einem Stichprobenverfahren hat das Sozialforschungsunternehmen LINK auf den Bahn-, Bus- und Tramlinien im gesamten Kantonsgebiet Fragebogen an die Fahrgäste verteilt. Rund 7'500 Fahrgäste haben sich die Zeit genommen, um die Fragen zu beantworten. Wir freuen uns, Ihnen in diesem Bericht die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsstudie 2022 präsentieren zu können.

Die Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr des Kantons Bern beträgt bei der aktuellen Befragung 78 Punkte auf einer Skala von 1-100. Das Ergebnis ist sehr erfreulich und zeigt einen leicht besseren Wert als bei der letzten Umfrage im Jahr 2018.

Wir danken den Mitarbeitenden der Transportunternehmen für den Einsatz zu Gunsten des öffentlichen Verkehrs. Gemeinsam und mit Engagement wollen wir auch in Zukunft die Dienstleistungen für unsere Kunden auf hohem Niveau erbringen.

Christian Aebi  
Amtsvorsteher

Thomas Gisi  
Projektleiter



**LINK**  
a YouGov company

## Inhalt

- 1** Eckdaten *Seite 5*
- 2** Hinweise zum Lesen der Daten *Seite 7*
- 3** Kennzahlen im Überblick *Seite 10*
- 4** Kundenzufriedenheitsmodell *Seite 11*
- 5** Bewertung der Kundenthemen *Seite 13*
- 6** Zehn höchste und tiefste Bewertungen im Überblick *Seite 17*
- 7** Allgemeine Hinweise zur Befragung *Seite 18*





1

## Eckdaten



Kanton Bern  
Canton de Berne

**LINK**  
a YouGov company



## Eckdaten

- Befragte Zielgruppe: ÖV-Kunden im Kanton Bern
- Zeitraum der Befragung: Sommer/Herbst 2022
- Erhebungsmethode: Abgabe der Fragebogen in den Fahrzeugen des öffentlichen Verkehrs. Die Studienteilnahme konnte mit einem auf Papier oder online ausgefüllten Fragebogen erfolgen.
- Fragebogenverteilung & Analyse, Auswertung: LINK
- Fragebogenabgabe an: 11247 Personen
- Rücklauf: 68%
- Stichprobengrösse: 7627 Fragebogen



## Verteil- und Rücklaufstatistik Kanton Bern Total

TU	Transportunternehmen	Verteilmenge	Stichprobe	Rücklauf
1	Automobilverkehr Frutigen-Adelboden	270	189	70%
2	Aare Seeland mobil (Bahn)	330	323	98%
3	Aare Seeland mobil (Bus)	245	195	80%
2, 3	Aare Seeland mobil (Bahn+Bus)	545	518	95%
5	Bernmobil (Bus)	578	334	58%
6	Bernmobil (Tram)	536	363	68%
7	Bernmobil Region	368	215	58%
5, 6, 7	Bernmobil (Bus+Tram+Region)	1482	912	62%
9	BLS (RE_Regio)	454	388	85%
10	BLS (S-Bahn Bern plus)	862	536	62%
9, 10	BLS (RE_Regio+S-Bahn Bern plus)	1316	924	70%
12	Jungfraubahnen AG	155	146	94%
13	Busland AG (Langnau_Huttwil_Sumiswald)	431	212	49%
14	Busland AG (Burgdorf)	326	187	57%
13, 14	Busland AG (Langnau_Huttwil_Sumiswald+Burgdorf)	757	399	53%
16	Chemins de fer du Jura	260	265	102%
18	zb Zentralbahn	240	226	94%
19	Montreux-Berner Oberland-Bahn	354	327	92%
20	Regionalverkehr Bern-Solothurn (Bahn)	794	398	50%
21	Regionalverkehr Bern-Solothurn (Bus)	542	252	46%

TU	Transportunternehmen	Verteilmenge	Stichprobe	Rücklauf
20, 21	Regionalverkehr Bern-Solothurn (Bahn+Bus)	1336	650	49%
23	SBB Regionalverkehr	387	254	66%
25	Verkehrsbetriebe STI Stadt	367	225	61%
26	Verkehrsbetriebe STI Region	337	227	67%
27	Verkehrsbetriebe STI (Grindelwald)	203	113	56%
25, 26, 27	Verkehrsbetriebe STI (Stadt+Region+Grindelwald)	907	565	62%
29	Verkehrsbetriebe Biel	497	444	89%
31	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Saanen	209	178	85%
32	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Laupen	183	121	66%
33	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Biel_Seeland	229	131	57%
34	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Friesenberg	382	189	49%
35	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Längenberg	216	133	62%
36	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Worb	262	154	59%
37	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Erlach_Plateau de Diesse	214	123	57%
38	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Spiez	462	324	70%
39	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Interlaken	251	214	85%
40	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Meiringen	176	123	70%
41	PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Westschweiz	127	110	87%
31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41	PostAuto Schweiz AG, Region Bern (Saanen+Laupen+Biel_Seeland+Friesenberg+Längenberg+Worb+Erlach_Plateau de Diesse+Spiez+Interlaken+Meiringen+Westschweiz)	2711	1800	66%
	<b>TOTAL Kanton Bern</b>	<b>11247</b>	<b>7627</b>	<b>68%</b>

# Hinweise zum Lesen der Daten I

## Bewertungskriterien

- 0-59 Punkte: Unzufrieden
- 60-79 Punkte: Zufrieden
- 80-100 Punkte: Sehr zufrieden



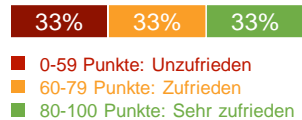
- › Der **erste Balken** stellt den Durchschnittswert aller Antwortenden der Auswertungseinheit **2022** dar.
- › Der **zweite Balken** stellt den Durchschnittswert aller Antwortenden der Auswertungseinheit **2018** dar.

- Bern Total
- BernBus Total
- BernBahn Total
- ZVV (Tram, Bus, Bahn)

- › Die im Jahr 2022 gemessenen Resultate werden nicht nur mit denen von 2018 verglichen. Wo immer möglich, werden sie anderen sinnvoll vergleichbaren Resultaten gegenübergestellt. Dazu gehören z.B. die ebenfalls 2022 in der Messung des ZVV ermittelten Ergebnisse. Zudem werden die Resultate eines spezifischen Busunternehmens jeweils auch mit der Gesamtheit aller im öffentlichen Verkehr des Kantons tätigen Busunternehmen verglichen (BernBus Total) und/oder den Gesamtergebnissen anderer Verkehrsmittel gegenübergestellt (z.B. BernBahn Total).
- › Es kann vorkommen, dass nicht bei jedem Thema für jede Vergleichseinheit Daten vorliegen, weil die Fragebogen nicht bei allen Verkehrsmittel 100% identisch sind.



- › **Signifikanter Unterschied (↑ oder ↓)**: Die Abweichung zwischen dem Ergebnis 2022 und 2018 ist statistisch bedeutsam und mit grösster Wahrscheinlichkeit nicht durch Zufall zustande gekommen.
- › **Kein signifikanter Unterschied**: Die Abweichung zwischen 2022 und 2018 ist zufällig entstanden.



- › Die **prozentuale Antwortverteilung** zeigt, wie viel Prozent der Antwortenden der Auswertungseinheit mit einer bestimmten Aussage unzufrieden (0-59 Punkte), zufrieden (60-79 Punkte) respektive sehr zufrieden (80-100 Punkte) sind.

## Hinweise zum Lesen der Daten II

### Wenn keine Werte und Balken gezeigt werden, dann trifft mindestens eine der 3 folgenden Möglichkeiten zu:

- Die Anzahl auswertbarer Fragebogen ist zu gering für eine Bewertung.
- Das Qualitätskriterium wurde im Fragebogen nicht abgefragt.
- Es ist kein Vergleich zum Jahr 2018 resp. zur Vergleichseinheit möglich.

### Achtung:

- Falls die Fallzahlen kleiner sind als 30, müssen die jeweiligen Resultate wegen des zu grossen Konfidenzintervalls (dieses kann bis zu +/- 20% betragen) mit Vorsicht interpretiert werden

### Zusatzinformation zu den beurteilten Aspekten:

- Fahrplan, Pünktlichkeit, Erreichen von Anschlüssen beim Umsteigen, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals, Fahrweise des Fahrpersonals, genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze, Sauberkeit der Fahrzeuge innen, Sauberkeit der Fahrzeuge aussen, Sauberkeit der Haltestellen, Information zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen, Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen, Gefühl von Sicherheit abends/nachts, Auftreten des Fahrausweiskontrollpersonals, Auftreten des Sicherheitsdienstes (gelbe Westen)  
Die Beurteilung dieser Leistungsbereiche erfolgte spezifisch für die von den Fahrgästen genutzte Tram-, Bus- bzw. Bahnlinie, das heisst, es ist eine eindeutige Zuordnung der Bewertung zu den TUs oder Linien möglich.
- Angebot ganz allgemein (Liniennetz, Fahrplan, Reisezeit), Preis-Leistungs-Verhältnis, Sortiment an Tickets und Abonnementen, Einfacher Kauf von Tickets und Abonnementen, Dienstleistungen wie Fahrplanauskunft, Beratung, Unterstützung bei Problemen usw., Zufriedenheit insgesamt.  
Die Beurteilung dieser Leistungsbereiche bezieht sich auf den öffentlichen Verkehr im Kanton Bern im Allgemeinen. Folglich ist keine eindeutige Zuordnung der Bewertung zu einzelnen TUs oder Linien möglich.

### Vergleichbarkeit mit 2018:

- Die Erhebungsmethode ist 1:1 mit der von 2018 vergleichbar.
- Der Fragebogen wurde hingegen grundlegend überarbeitet und gekürzt, um die Befragungslast der Teilnehmenden zu reduzieren und sich auf die zentralen Inhalte/Themen zu fokussieren. Zum Einsatz kam derselbe Fragebogen, mit dem auch auf dem Gebiet des ZVV die dortige Messung Servicequalität durchgeführt wird.
- Nicht für alle 2022 abgefragten Bereiche besteht die Möglichkeit eines direkten Vergleichs mit 2018. Wo der Vergleich nicht möglich ist, werden nur die 2022 Werte gemessenen Werte ausgewiesen.



## Hinweise zum Lesen der Daten III

### Vergleiche der Resultate der Befragung im Kanton Bern von 2018 mit denen von 2022 sind entweder uneingeschränkt, eingeschränkt oder überhaupt nicht möglich:

▪ Fahrplan	überhaupt nicht
▪ Pünktlichkeit	uneingeschränkt
▪ Erreichen von Anschlüssen beim Umsteigen	uneingeschränkt
▪ Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft ((des Fahrpersonals))	uneingeschränkt
▪ Fahrweise ((des Fahrpersonals))	eingeschränkt
▪ Genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze	eingeschränkt
▪ Sauberkeit ((der Fahrzeuge)) innen	uneingeschränkt
▪ Sauberkeit ((der Fahrzeuge)) aussen	uneingeschränkt
▪ Sauberkeit ((der Haltestellen))	eingeschränkt
▪ Information zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen	überhaupt nicht
▪ Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen	eingeschränkt
▪ Gefühl von Sicherheit abends/nachts	überhaupt nicht
▪ Auftreten des Fahrausweiskontrollpersonals	eingeschränkt
▪ Auftreten des Sicherheitsdienstes (gelbe Westen)	überhaupt nicht
▪ Angebot ganz allgemein (Liniennetz, Fahrplan, Reisezeit)	überhaupt nicht
▪ Preis-Leistungs-Verhältnis	überhaupt nicht
▪ Sortiment an Tickets und Abonnementen	überhaupt nicht
▪ Einfacher Kauf von Tickets und Abonnementen	überhaupt nicht
▪ Dienstleistungen wie Fahrplanauskunft, Beratung, ...)	überhaupt nicht
▪ Zufriedenheit insgesamt	überhaupt nicht

- «uneingeschränkt» bedeutet, dass die Abfragen 2018 und 2022 nahezu unverändert sind. Dennoch können Einflüsse nicht ausgeschlossen werden, die sich aus dem grundsätzlich veränderten Fragebogen ergeben (insgesamt kürzer, andere Reihenfolge, etc.).
- «eingeschränkt» bedeutet, dass die Abfragen 2018 und 2022 leicht anders waren.
- «überhaupt nicht möglich» bedeutet, dass z.B. die Abfragen vollkommen anders formuliert waren, eine ausgewiesene Kennziffer nicht mehr aus mehreren Dimensionen besteht oder Kundenthemen nicht mehr aus mehreren Abfragen abgeleitet/berechnet, sondern direkt abgefragt werden, oder eine Frage in einer der beiden Wellen gar nicht gestellt wurde.

# Kennzahlen im Überblick

## Wie werden Sie von Ihren Kunden bewertet?

Dieser kurze Überblick gibt Ihnen Auskunft über folgende Fragen:

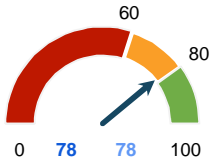
- › Wie zufrieden sind Ihre Kunden?
- › Wie loyal sind Ihre Kunden?
- › Wie werden die Leistungsbereiche bewertet?

## Hinweise zum Lesen der Daten

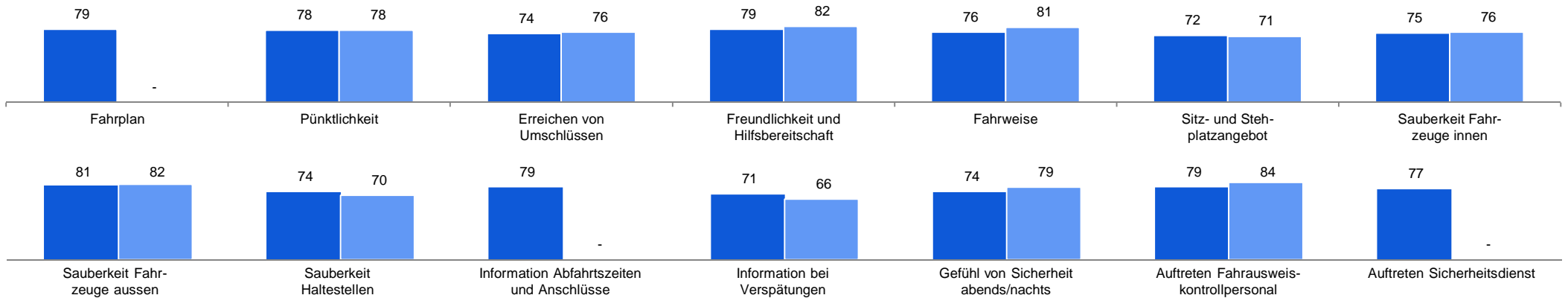
Die folgenden Grafiken zeigen Ihnen die Bewertungen der Antworten auf die einzelnen Aussagen im Fragebogen.

Die Bewertungen reichen von 0 bis 100 Punkten. Dies wird durch Transformation der 10-er Skala im Fragebogen auf eine 100-er Skala erreicht. Wenn Sie einen Leistungsbereich verbessern wollen, ist ein Ziel von 2-3 Punkten Steigerung bis zur nächsten Messung realistisch.

## Gesamtzufriedenheit

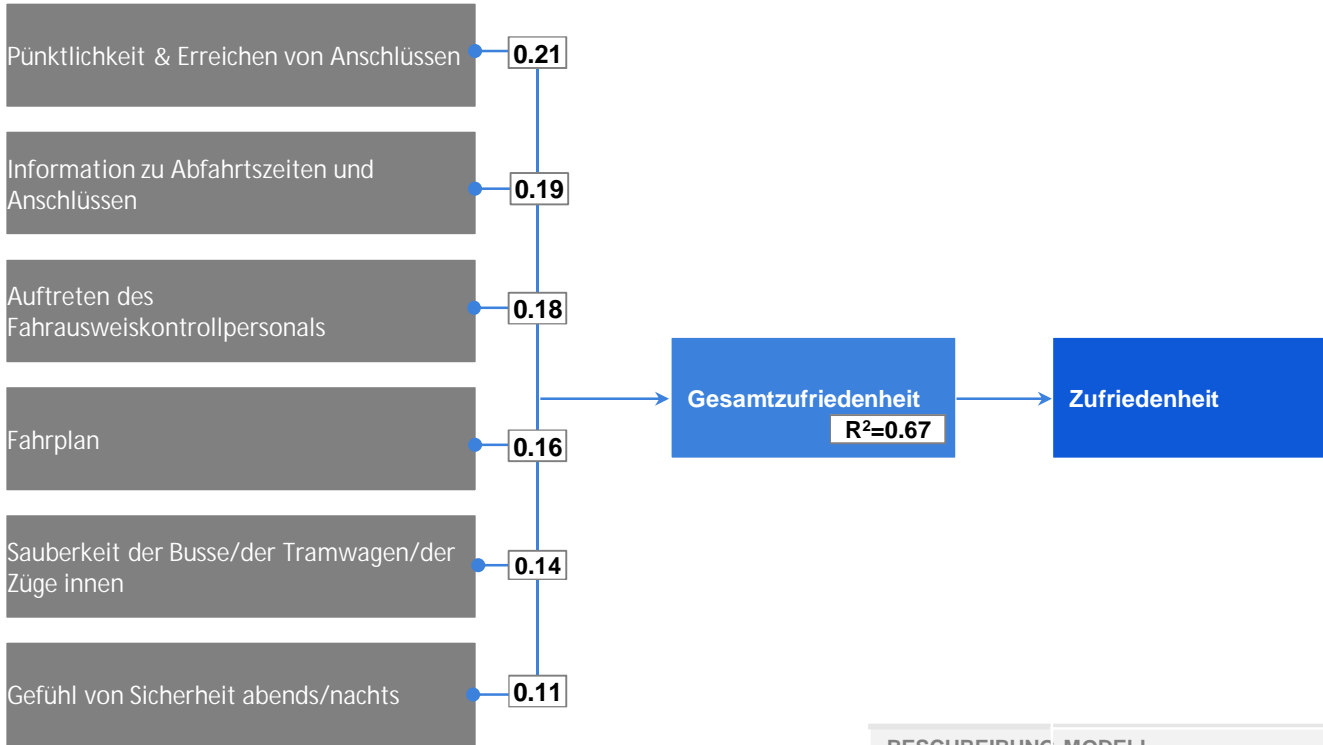


## Kundenthemen



# Kundenzufriedenheitsmodell 2022 (Einflüsse auf Kundenzufriedenheit)

## Zufriedenheit Bern Total



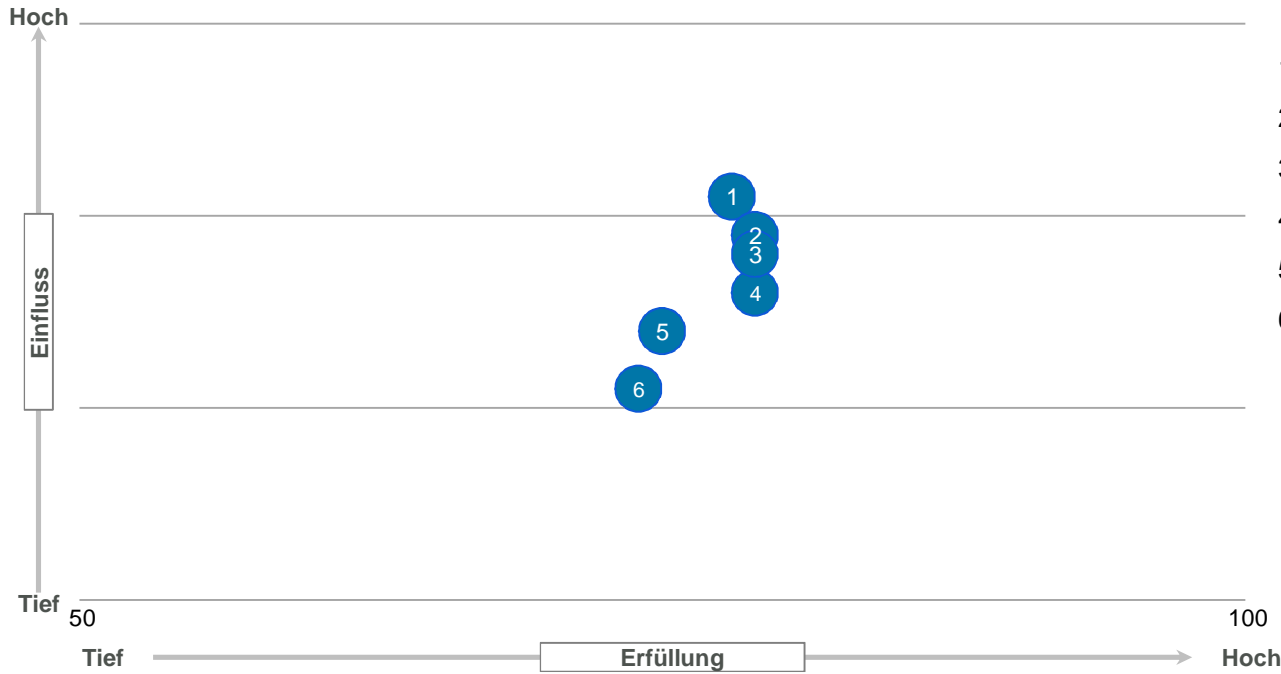
BESCHREIBUNG	MODELL
--------------	--------

Pfeile: Signifikanter Einfluss.  
 Zahlen in eckigen Feldern: Relative Einflussstärke.  
 Das R<sup>2</sup> ist ein Mass für die Erklärungskraft des Modells. Je näher der Wert bei 1, desto höher die Erklärungskraft des Modells.



# Kundenzufriedenheitsmodell 2022 (Einflüsse auf Kundenzufriedenheit)

## Zufriedenheit Bern Total

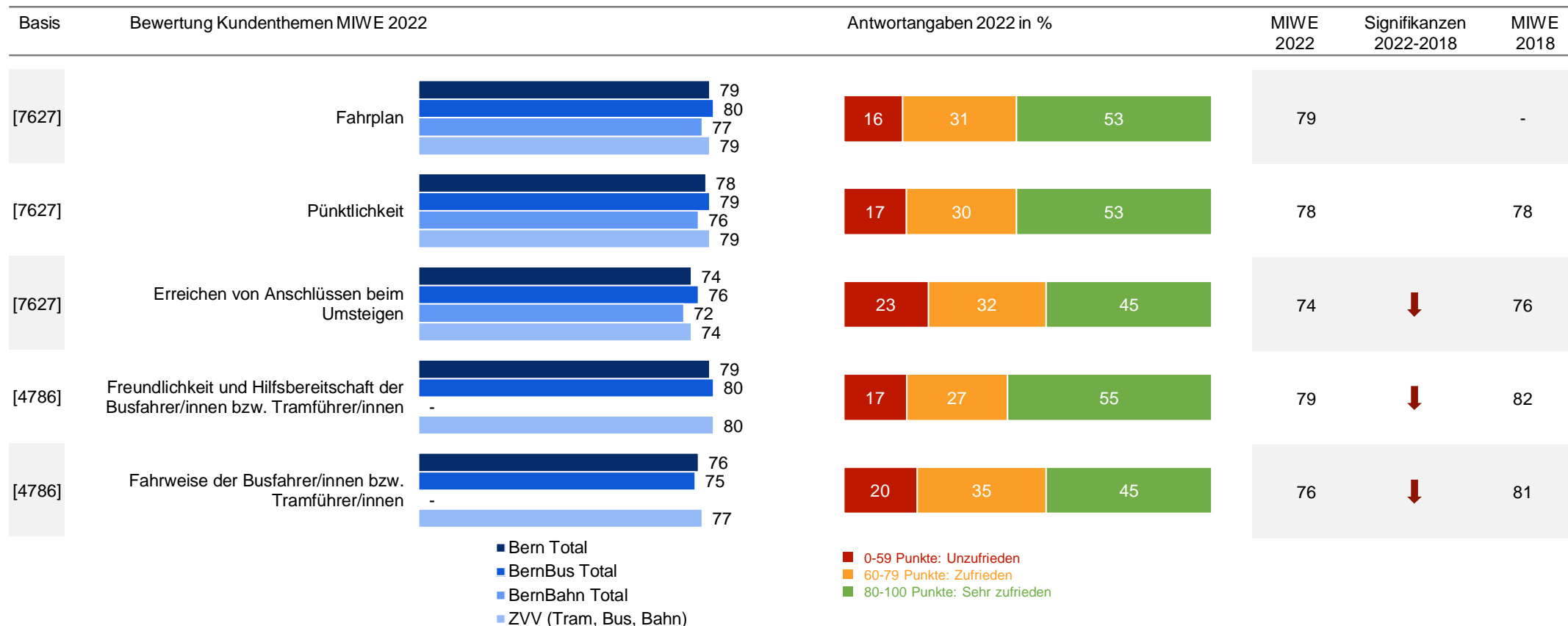


- 1 Pünktlichkeit & Erreichen von Anschlüssen
- 2 Information zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen
- 3 Auftreten des Fahrausweiskontrollpersonals
- 4 Fahrplan
- 5 Sauberkeit der Busse innen
- 6 Gefühl von Sicherheit

Je weiter ein Kundenthema oben rechts liegt, desto besser ist das Verhältnis von Erfüllung (basiert auf den Ergebnissen der Befragung) und Einfluss (mittels statistischer Analyse ermittelt). Dann geht mit einem hohen Einfluss ein hoher Erfüllungsgrad einher. Je weiter oben links ein Thema verortet ist, desto eher drängt sich dieses als Handlungsfeld auf, da sich bei einem hohen Einfluss eine nur geringe Erfüllung zeigt.

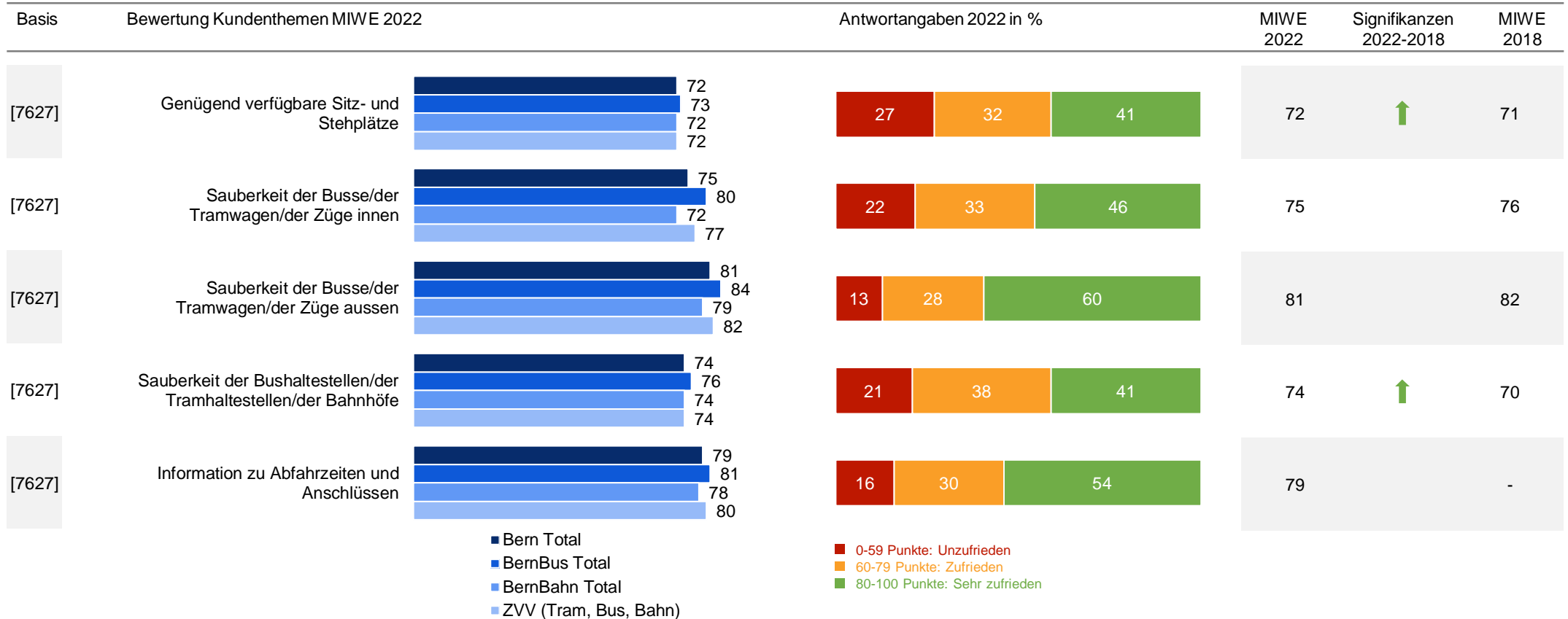
n= 7309

# Bewertung der Kundenthemen I



F1: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der aufgeführten Linie?  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr unzufrieden bis 10= Sehr zufrieden  
 © LINK | AÖV Kanton Bern | ÖV-KuZu Kanton Bern 2022 - Bern Total | 10735 | November 2022

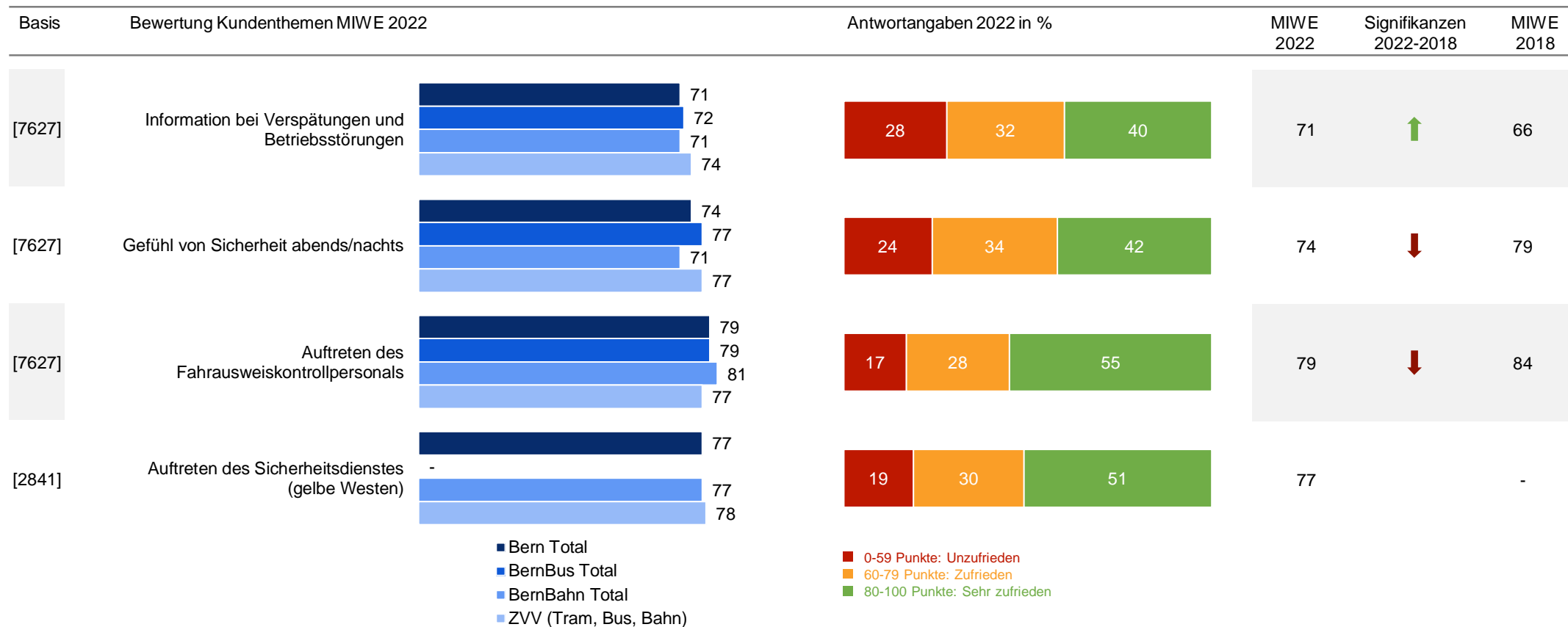
## Bewertung der Kundenthemen II



F1: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der aufgeführten Linie?  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr unzufrieden bis 10= Sehr zufrieden

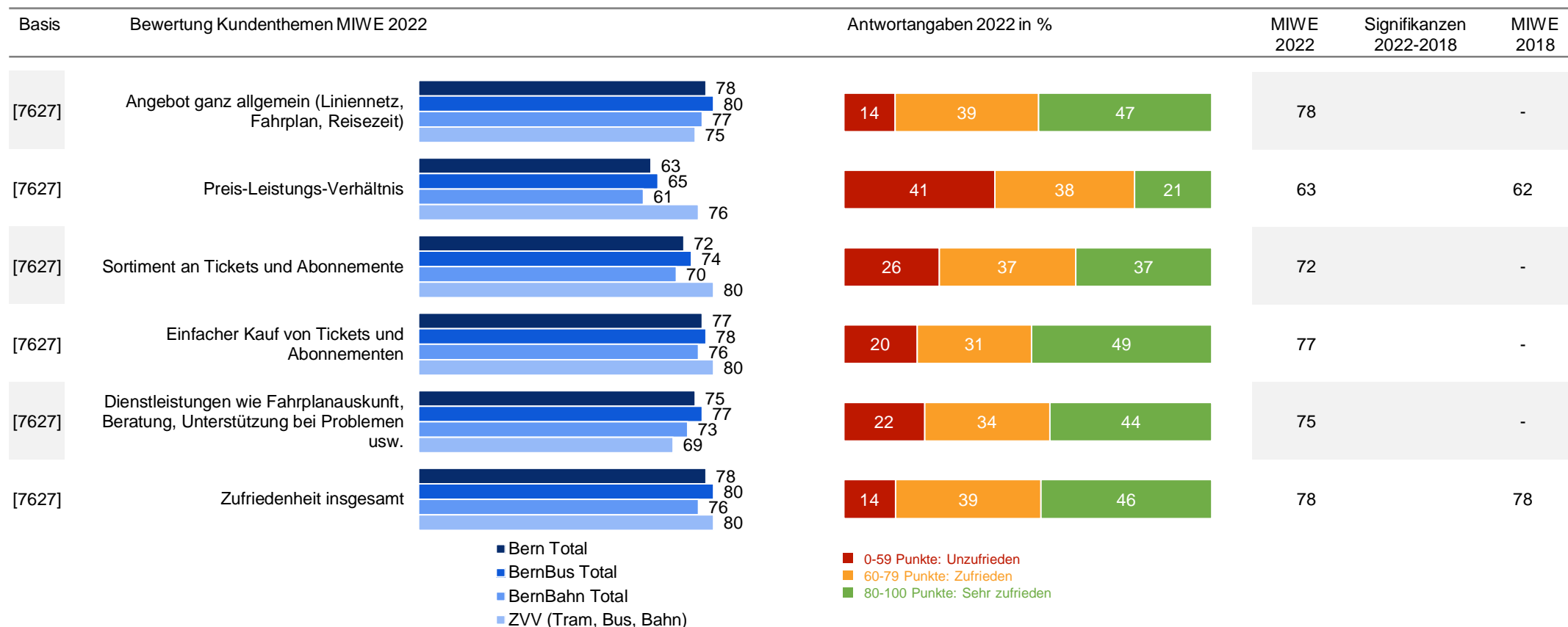


## Bewertung der Kundenthemen III



F1: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der aufgeführten Linie?  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr unzufrieden bis 10= Sehr zufrieden

# Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Bern



F2: Denken Sie nun an den öffentlichen Verkehr (Tram, Bus, Bahn) im Kanton Bern insgesamt. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?

Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr unzufrieden bis 10= Sehr zufrieden

© LINK | AÖV Kanton Bern | ÖV-KuZu Kanton Bern 2022 - Bern Total | 10735 | November 2022

## 5 höchste und tiefste Bewertungen im Überblick

### Höchste Bewertungen

Sauberkeit der Busse aussen

81

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Busfahrerinnen und Busfahrer

79

Auftreten des Fahrausweiskontrollpersonals

79

Information zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen

79

Fahrplan

79

### Tiefste Bewertungen

Gefühl von Sicherheit abends/nachts

74

Genügend verfügbare Sitz- und Stehplätze

72

Sortiment an Tickets und Abbonemente

72

Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen

71

Preis-Leistungs-Verhältnis

63



# Allgemeine Hinweise zur Befragung

## Weiteres Vorgehen

Der vorliegende Bericht zeigt Ihnen, in welchen Bereichen die besten Ansatzpunkte für eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit liegen. Damit Sie eine genauere Analyse der möglichen Ursachen machen können, sind in den Detailanalysen alle Angaben zu den Kundenthemen und den dazugehörigen Kriterien aufgeführt. Ausserdem haben Sie die offenen Kommentare der Kundinnen und Kunden für die Linien Ihrer Transportunternehmung erhalten.

Ansprechpersonen:

LINK	LINK
Elena Nitsche	Matthias Winzer
<a href="mailto:elena.nitsche@link.ch">elena.nitsche@link.ch</a>	<a href="mailto:matthias.winzer@link.ch">matthias.winzer@link.ch</a>
041 367 72 21	041 367 73 98

## Unabhängige Prüfung der Zufriedenheit

Als unabhängiges Marktforschungsinstitut haben wir die Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen des ÖV-Anbieters geprüft.

Für die Erbringung der Leistungen für die Kunden ist der ÖV-Anbieter verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese durch direkte Kundenbefragungen zu prüfen und zu beurteilen. Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen der Swiss Data Insights Association (früher: Verband Schweizer Markt- und Sozialforscher [vsms]) sowie den ESOMAR-Richtlinien.

Wir prüfen die Leistungen des ÖV-Anbieters mittels Kundenerhebungen und Analysen auf der Basis von repräsentativen Stichproben. Gemäss unserer Beurteilung vermitteln die Resultate ein gutes Abbild der Erwartungshaltung der Kunden des ÖV-Anbieters sowie deren Zufriedenheit mit den entsprechenden Leistungen.

Durch ein regelmässiges Tracking der Kundenzufriedenheit wird sicher gestellt, dass dem Management Kennziffern für die Leistungsbeurteilung aus Kundensicht zur Verfügung stehen, um allenfalls notwendige Korrekturen und Verbesserungen frühzeitig einleiten zu können.

LINK



LINK

a **YouGov**<sup>®</sup> company