



# ÖV-KUZU Kanton Bern 2018

Report erstellt durch das LINK Institut für den Kanton Bern

Luzern, Dezember 2018

# Inhaltsverzeichnis

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Studiendesign                                     | 3  |
| 2 | Hinweise zum Lesen der Daten                      | 10 |
| 3 | Detailergebnisse zur Kundenzufriedenheit          | 13 |
| 4 | Kundenzufriedenheitsmodell                        | 18 |
| 5 | Detailergebnisse Kundenthemen                     | 26 |
| 6 | Zehn höchste und tiefste Bewertungen im Überblick | 52 |



# STUDIENDESIGN

# Studiendesign I



- › **Kunde:** Amt für öffentlichen Verkehr und Verkehrskoordination im Kanton Bern (AÖV)
- › **Kontaktperson Kunde:** Thomas Gisi | Projektleiter
- › **LINK Institut:** Mirjam Hausherr | Projektleiterin Sozialforschung  
Matthias Winzer | Leiter Bevölkerungsbefragungen
- › **Studienzielsetzung:** Die KUZU 2018 ist zuverlässig, gültig und objektiv. Die Ergebnisse sind mit der KUZU 2014 vergleichbar. Systematische Vergleiche und Benchmarks auf Ebene der Benchmark-Fragen innerhalb des Kantons Bern sowie unter den weiteren Anwendenden des Fragebogens sind gewährleistet.
- › **Zielgruppe:** Die Grundgesamtheit der vorliegenden Befragung umfasst alle Personen ab 15 Jahren, die während der Erhebungsperiode auf einer der untersuchten Bahn-, Bus- oder Traminien im Verbundgebiet des Auftraggebers unterwegs sind.
- › **Erhebungsphase:** August bis Oktober 2018
- › **Erhebungsmethode:** Face-to-Face-Rekrutierung in den öV-Fahrzeugen; Administration der Rekrutierung mittels digitalem Erhebungssystem (LINK-App «KUZU 2018»). Die Studienteilnahme konnte über einen auf Papier oder online ausgefüllten Fragebogen erfolgen. Inkl. E-Mail- und/oder telefonischer Erinnerung.

# Studiendesign II

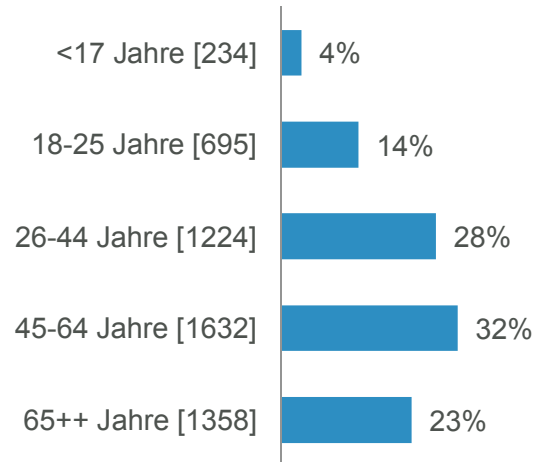


- › **Fragebogenabgabe an:** 10'708 Personen\*
- › **Rücklauf:** 5'454 Fragebogen (Bahn: 2'060 / Bus: 3'394) / 51%
- › **Stichprobengrösse (auswertbare Datensätze):** 5'218 Fragebogen (Bahn: 1'987 / Bus: 3'231)
- › **Methodenmix (schriftlich vs. online):** 78% schriftlich / 22% online (Basis: auswertbare Datensätze)
- › **Gewichtung:** Die Ergebnisse wurden auf Grundlage der Einsteigerzahlen der einzelnen Linien / Transportunternehmen gewichtet
- › **Vergleichseinheiten:** ZVV 2018 / Ostwind 2018

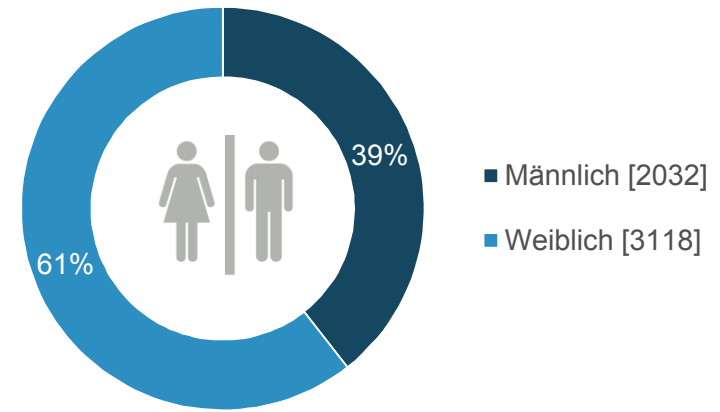
\* Dieser Totalreport bezieht sich nur auf Bahn- und Busfragebogen. Auf Tramlinien verteilte Fragebogen werden nicht berücksichtigt.

# Deskriptive Statistik

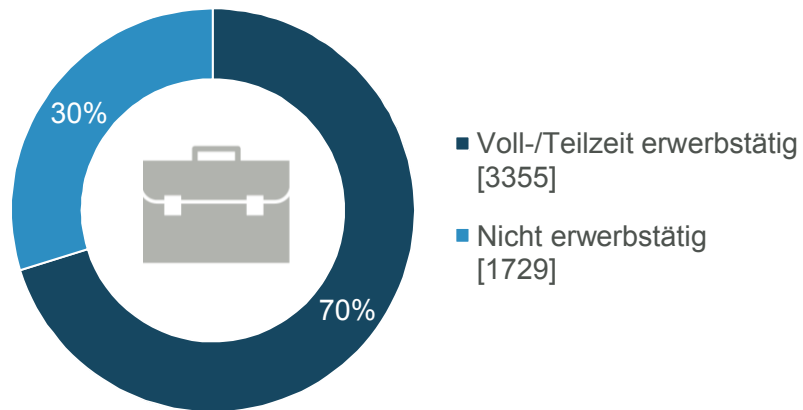
## Alter



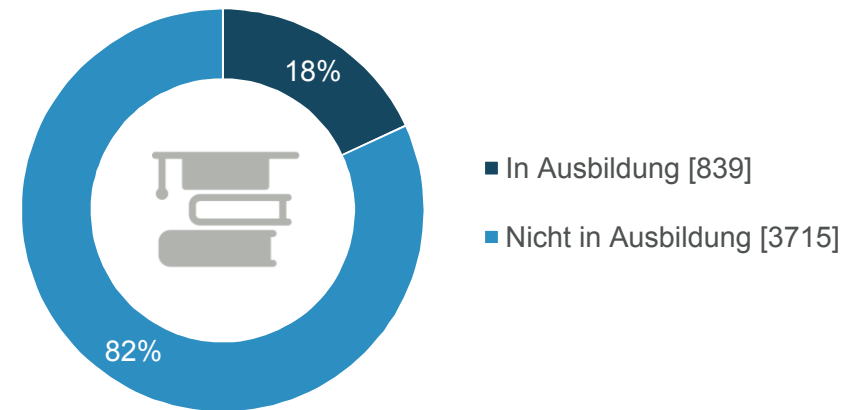
## Geschlecht



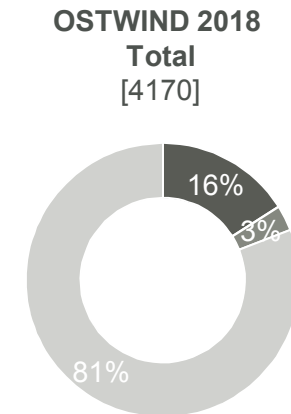
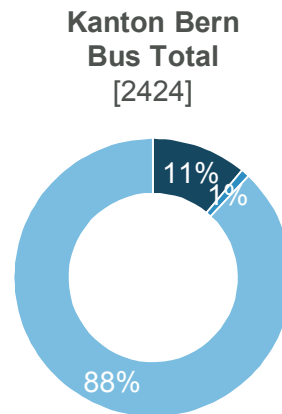
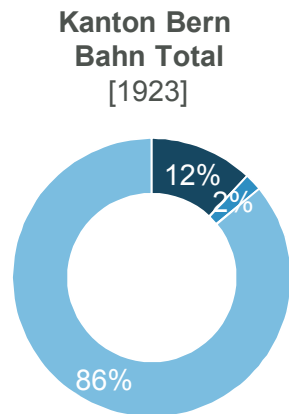
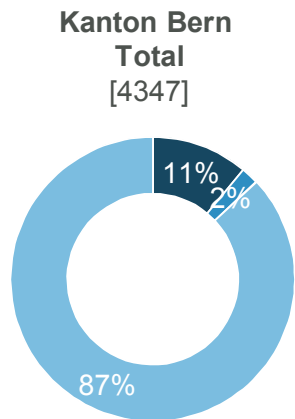
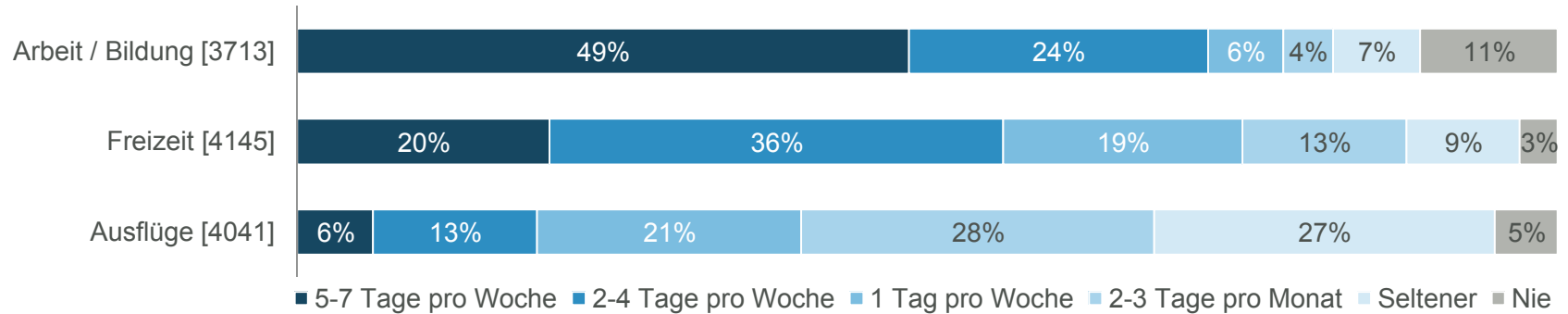
## Erwerbstätigkeit



## Ausbildung



# Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel Kanton Bern Studiendesign



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

F25: Wie oft benutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel (Bus, Bahn, Tram) im Kanton Bern... | F26: Wann nutzen Sie den öffentlichen Verkehr im Kanton Bern?  
Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: Nie bis 5-7 pro Woche & Geschlossene Frage



# Zusätzliche Eckdaten

## Qualitätskontrolle:

- › Die Erfassung der Verteildaten via App und die dazugehörigen Kontrollmöglichkeiten haben die Qualitätskontrolle massgeblich verbessert. So konnte 1:1 nachvollzogen werden, zu welchem Zeitpunkt sich die Verteilpersonen auf welcher Strecke bewegt haben. Dies ermöglichte eine kontinuierliche und zeitnahe Überprüfung der Einhaltung der Vorgaben sowie im Bedarfsfall ein rasches Eingreifen der Feldleitung.
- › In Einzelfällen war die Erfassung der Daten bei der Verteilung via App nicht möglich. Das kam dann vor, wenn sich die Verteilpersonen infolge unzureichenden Mobilfunkempfangs nicht in der App anmelden konnten (für die Anmeldung ist eine Netzwerkverbindung mit mobilen Daten zwingend, um Arbeitsvorgaben aktualisieren zu können – die Verteiler/-innen sind daher darauf angewiesen, sich ggf. noch vor Erreichen des Arbeitsgebietes in der App anzumelden). In diesen Fällen waren die Verteiler/-innen angehalten, sich bei der Feldleitung zu melden. Diese erteilte in begründeten Ausnahmefällen die Erlaubnis, die Rekrutierungen mittels Papierlisten zu erfassen. Solche auf Papier vorgenommenen Erfassungen mussten von der zuständigen Verteilperson schnellstmöglich und unter Angabe des korrekten Verteilzeitfensters nacherfasst werden.
- › Trotz etablierter Prüfprozesse ergaben sich bei den auf Papier erfassten Rekrutierungen teils leichte Abweichungen von den Vorgaben (bspw. zu viele verteilte Fragebogen auf einer Linie oder in einem Zeitfenster). Gravierende Abweichungen wurden keine festgestellt. Um die Verteilungen auf den einzelnen Verteilzeitfenstern zu optimieren, wurden auf einzelnen Linien resp. in einzelnen Verteilzeitfenstern mehr Fragebogen verteilt als ursprünglich vorgesehen.

## Zusammensetzung Rückvergleiche bei gewissen Auswertungseinheiten:

- › Auswertungseinheiten sind „Kanton Bern Total (Bahn+Bus)“, „Kanton Bern Bahn Total“, „Kanton Bern Bus Total“. Als Vergleichseinheiten dienen „ZVV Total“ und „OSTWIND Total“.
- › Gegenüber 2014 gab es keine wesentlichen Änderungen, der Fragebogen blieb bis auf kleine Anpassungen identisch.



# Verteil- und Rücklaufstatistik Kanton Bern Total

| TU | Transportunternehmen                         | Verteilmenge | Stichprobe | Rücklauf |
|----|--|--------------|------------|----------|
| 1  | Automobilverkehr Frutigen-Adelboden          | 307          | 148        | 48%      |
| 2  | Aare Seeland mobil (Bahn)                    | 316          | 193        | 61%      |
| 3  | Aare Seeland mobil (Bus)                     | 271          | 119        | 44%      |
| 5  | Grindelwald Bus                              | 182          | 73         | 40%      |
| 6  | Bernmobil (Bus)                              | 530          | 359        | 68%      |
| 7  | Bernmobil (Tram)                             | 512          | 271        | 53%      |
| 8  | Bernmobil (Bus Münsingen_Belp_Flughafen)     | 202          | 84         | 42%      |
| 9  | BLS (RE_Regio)                               | 471          | 201        | 43%      |
| 10 | BLS (S-Bahn Bern plus)                       | 878          | 465        | 53%      |
| 11 | Jungfraubahnen AG (BOB, JB, WAB, BLM)        | 276          | 116        | 42%      |
| 12 | Busland AG, Region Langnau/Huttwil/Sumiswald | 357          | 168        | 47%      |
| 13 | Busland AG, Region Burgdorf                  | 269          | 107        | 40%      |
| 15 | Chemin de fer du Jura                        | 238          | 122        | 51%      |
| 16 | zb Zentralbahn / MIB                         | 268          | 114        | 43%      |
| 17 | Montreux-Berner Oberland-Bahn                | 343          | 182        | 53%      |
| 18 | Regionalverkehr Bern-Solothurn (Bahn)        | 774          | 474        | 61%      |
| 19 | Regionalverkehr Bern-Solothurn (Bus)         | 441          | 237        | 54%      |

| TU | Transportunternehmen                                       | Verteilmenge | Stichprobe  | Rücklauf   |
|----|--|--------------|-------------|------------|
| 30 | SBB  | 425          | 203         | 48%        |
| 31 | Verkehrsbetriebe STI Stadt                                 | 422          | 203         | 48%        |
| 32 | Verkehrsbetriebe STI Region                                | 405          | 202         | 50%        |
| 33 | Verkehrsbetriebe Biel                                      | 458          | 229         | 50%        |
| 34 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Saanen                   | 225          | 83          | 37%        |
| 35 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Laupen                   | 185          | 101         | 55%        |
| 36 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Biel_Seeland             | 197          | 97          | 49%        |
| 37 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Frienisberg              | 367          | 177         | 48%        |
| 38 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Münsingen                | 157          | 74          | 47%        |
| 39 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Längenberg               | 217          | 129         | 59%        |
| 40 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Worb                     | 238          | 128         | 54%        |
| 41 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Erlach_Plateau de Diesse | 262          | 113         | 43%        |
| 42 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Spiez                    | 430          | 223         | 52%        |
| 43 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Interlaken               | 279          | 182         | 65%        |
| 44 | PostAuto Schweiz AG, Region Bern, Meiringen                | 211          | 123         | 58%        |
| 46 | PostAuto Schweiz AG, Region Westschweiz                    | 107          | 25          | 23%        |
|    | <b>TOTAL Kanton Bern</b>                                   | <b>10708</b> | <b>5454</b> | <b>51%</b> |



# HINWEISE ZUM LESEN DER DATEN

# 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 2018 dar.
- › Der zweite Balken stellt den Durchschnittswert aller Antwortenden der Auswertungseinheit 2014 dar.



- › Die Ziffern zeigen die Handlungspriorität eines Themas in Bezug auf die Kundenzufriedenheit mit dem ÖV-Anbieter auf. Massnahmen lohnen sich vor allem bei Themen 1. und 2. Priorität, die einen grossen Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem ÖV-Anbieter haben (Hebelwirkung).



- › **Signifikanter Unterschied (↑ oder ↓):** Die Abweichung zwischen dem Ergebnis 2018 und 2014 ist statistisch bedeutsam und mit grösster Wahrscheinlichkeit nicht durch Zufall zustande gekommen.
- › **Kein signifikanter Unterschied:** Die Abweichung zwischen 2018 und 2014 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 2014 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 Kundenthemen:

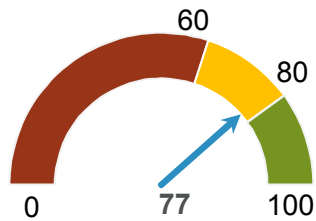
- Fahrkomfort, Sauberkeit der Fahrzeuge, Fahrpersonal Bus, Kontrollpersonal, Sicherheit, Haltestelleninfrastruktur, Sauberkeit an Haltestellen, Angebot/Netzqualität, Zuverlässigkeit, Informationen bei Verspätungen:  
Die Beurteilung dieser Kundenthemen erfolgte spezifisch für die von den Fahrgästen genutzte Bus- bzw. Bahnlinie, das heisst, es ist eine eindeutige Zuordnung der Bewertung zu den TUs oder Linien möglich.
- Informationsmöglichkeiten, Ticketautomat, bediente Verkaufsstelle, Fahrausweise und Preise, Reklamation:  
Die Beurteilung dieser Kundenthemen bezieht sich auf den Kanton Bern im Allgemeinen. Folglich ist keine eindeutige Zuordnung der Bewertung zu einzelnen TUs oder Linien möglich.



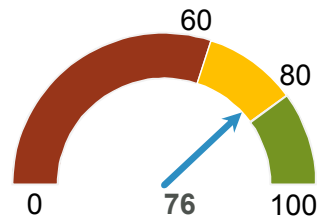
# DETAILERGEBNISSE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

# Kundenzufriedenheit im Überblick

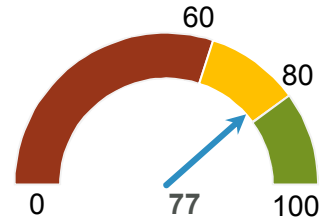
Kanton Bern Total



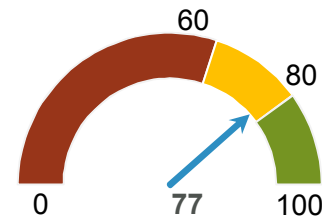
Kanton Bern Bahn Total



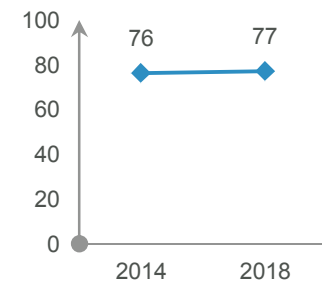
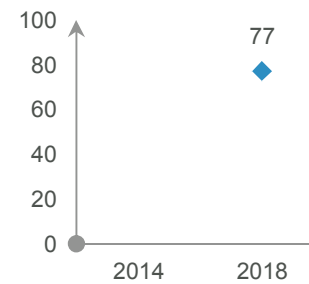
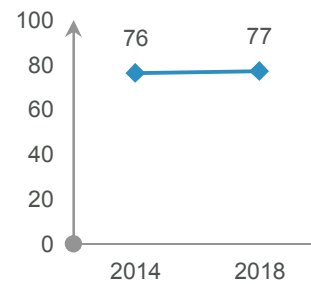
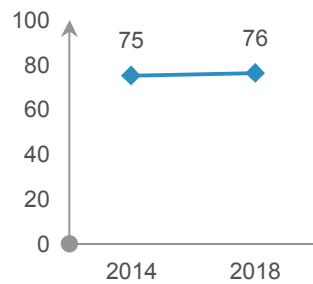
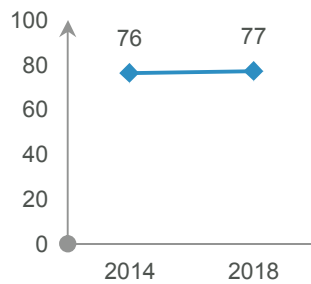
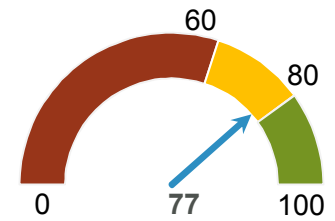
Kanton Bern Bus Total



ZVV 2018 Total



Ostwind 2018 Total



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

# Kundenzufriedenheit mit Jahresvergleich

| Basis  | Bewertung Kundenthemen MIWE 2018 | Antwortangaben 2018 in % | MIWE 2018 | Signifikanzen 2018-2014 | MIWE 2014 |    |
|--------|----------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|----|
| [5145] | KUNDENZUFRIEDENHEIT              |                          |           | 77                      | ↑         | 76 |
| [4363] | Gesamtzufriedenheit              |                          |           | 78                      | ↑         | 77 |
| [4340] | Erwartungserfüllung              |                          |           | 78                      | ↑         | 76 |
| [4331] | Idealvorstellung                 |                          |           | 74                      |           | 74 |
| [4193] | WEITEREMPFEHLUNG                 |                          |           | 84                      | ↑         | 82 |

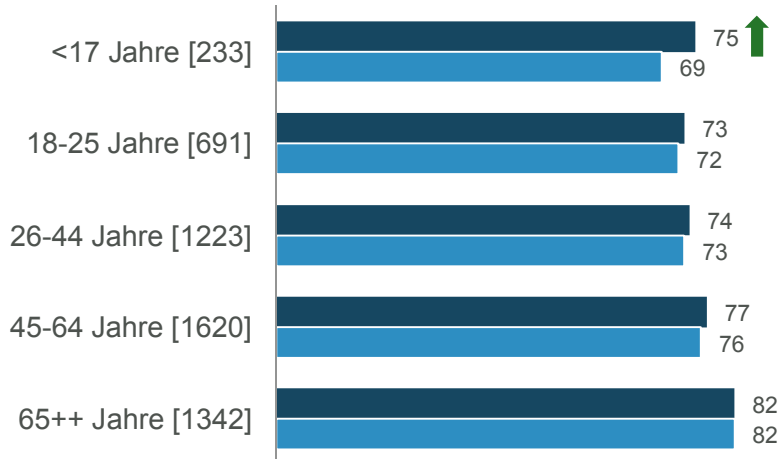
- Kanton Bern Total
- Kanton Bern Bahn
- Kanton Bern Bus
- ZVV 2018 Total
- Ostwind 2018 Total

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

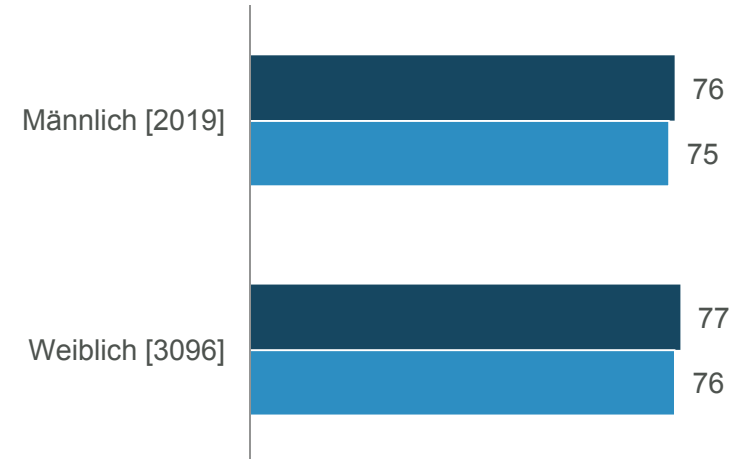


# Kundenzufriedenheit nach deskriptiven Merkmalen

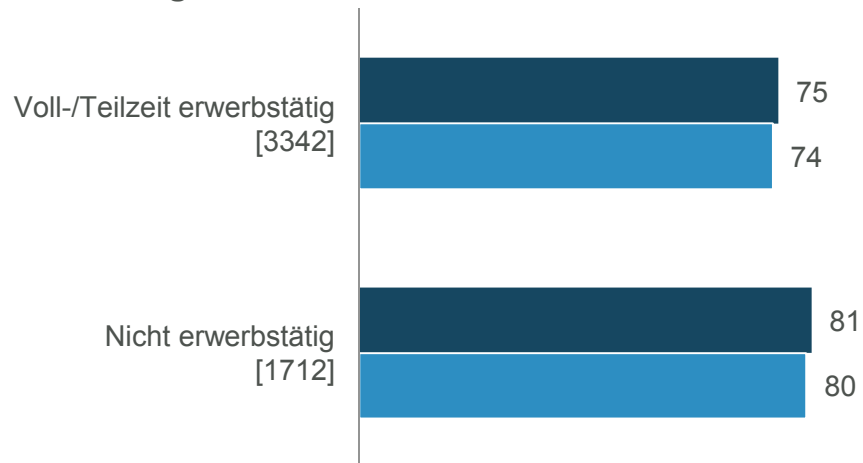
## Alter



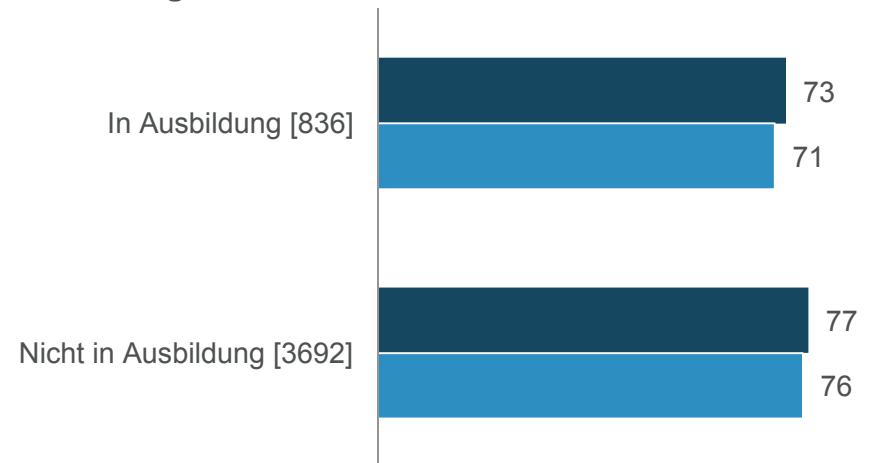
## Geschlecht



## Erwerbstätigkeit



## Ausbildung

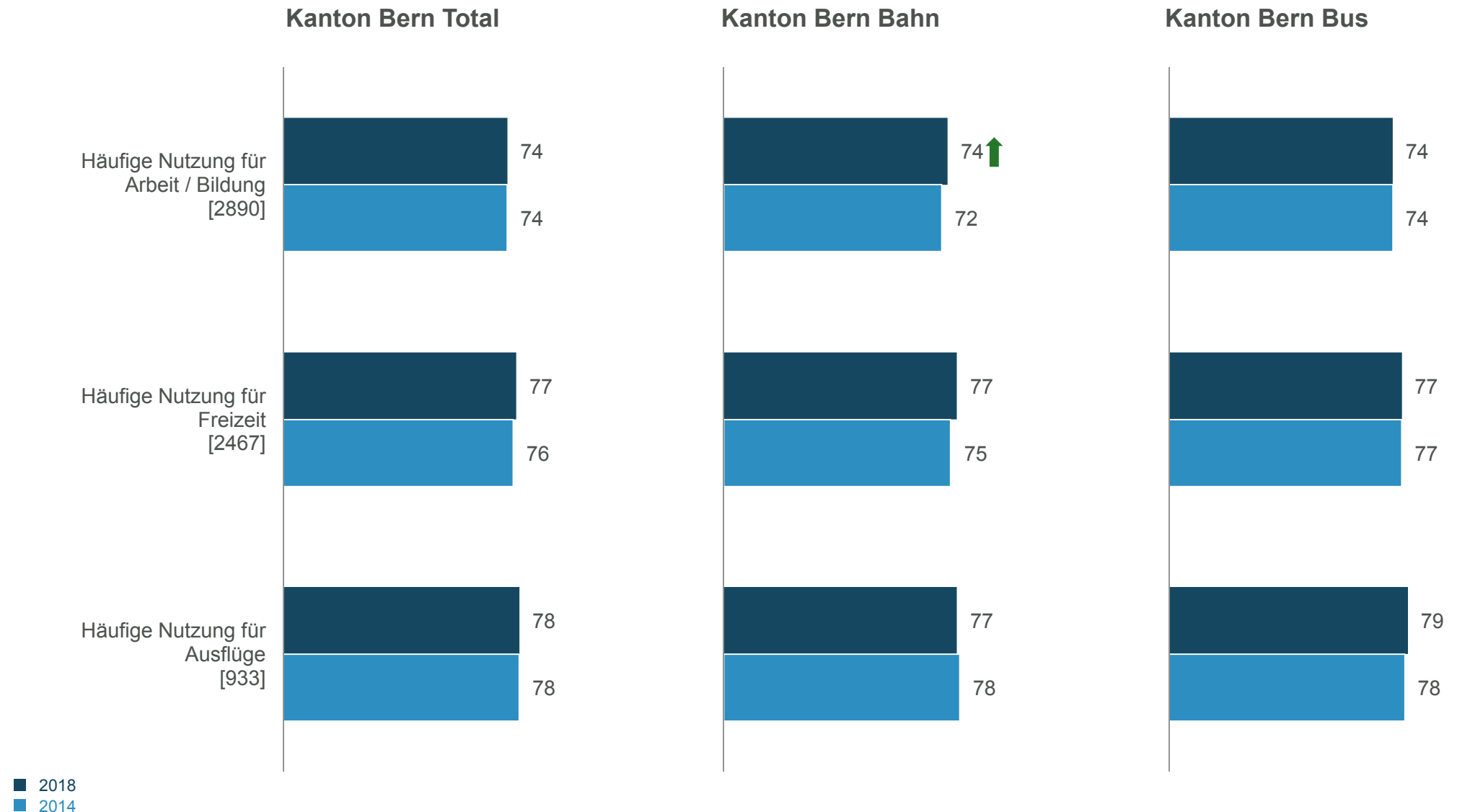


■ 2018  
■ 2014





# Kundenzufriedenheit nach Nutzung ÖV



■ 2018  
■ 2014





# KUNDENZUFRIEDENHEITSMODELL (EINFLÜSSE AUF KUNDENZUFRIEDENHEIT)

# Kundenzufriedenheitsmodell 2018

## Wie entsteht Kundenzufriedenheit?

Die Kundenzufriedenheit wird durch unzählige Kundenthemen (Qualitätsfaktoren) in unterschiedlichem Ausmass beeinflusst. So besteht auch unser Messmodell aus mehreren Dimensionen.

Der Einfluss eines Kundenthemas auf die Kundenzufriedenheit wird statistisch ermittelt und nicht mittels des Fragebogens abgefragt. Das multivariate Analyseverfahren ermöglicht es, die Stärke des Zusammenhanges zwischen drei und mehr Variablen zu bestimmen. Qualitätsfaktoren mit einem hohen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit sind dabei gute Ansatzpunkte für Verbesserungsmassnahmen.

## Wie entstehen Kundenthemen?

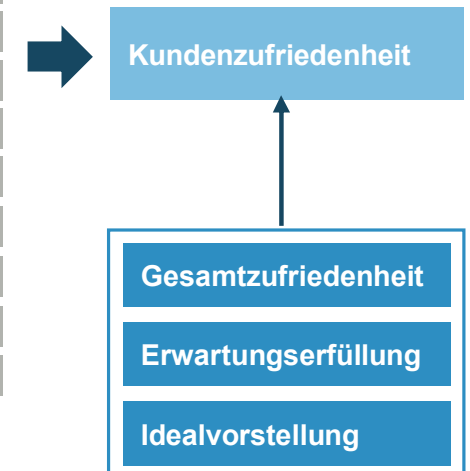
In den Interviews beantworten die Kundinnen und Kunden jeweils verschiedene Fragen zu einem Thema. Die einzelnen sogenannten Leistungskriterien werden dann thematisch zu einem Kundenthema zusammengefasst.

## Was zeigen die folgenden Grafiken zu den Kundenthemen?

- Zunächst stellen wir Modelle vor, mit denen die Einflüsse auf die Zufriedenheit gemessen werden.
- Dann werden konkrete Handlungsempfehlungen aufgrund der Modellberechnungen abgegeben.
- Schliesslich folgen die Detailergebnisse zu den Kundenthemen: Wie wurde das Kundenthema bewertet? Hat sich die Bewertung im Vergleich zur letzten Studie verbessert oder verschlechtert (sofern vorhanden)? Wie gut schneidet man im Vergleich zu den Vergleichseinheiten ab (sofern vorhanden)?

## Kundenthemen

- Fahrkomfort
- Sauberkeit Fahrzeuge
- Fahrpersonal Bus
- Fahrpersonal Bahn
- Kontrollpersonal
- Sicherheit
- Haltestelleninfrastruktur
- Sauberkeit Haltestellen
- Angebot / Netzqualität
- Zuverlässigkeit
- Information bei Verspätungen
- Informationsmöglichkeiten
- Ticketautomaten
- Bediente Verkaufsstelle
- Tickets und Preise
- Reklamation



# Ermittlung der Einflüsse I

**Wie wird der Einfluss eines Kundenthemas (z.B. Fahrkomfort) auf die Zielgrösse (z.B. Kundenzufriedenheit) ermittelt?**

Einfluss von Fahrkomfort auf die Kundenzufriedenheit:

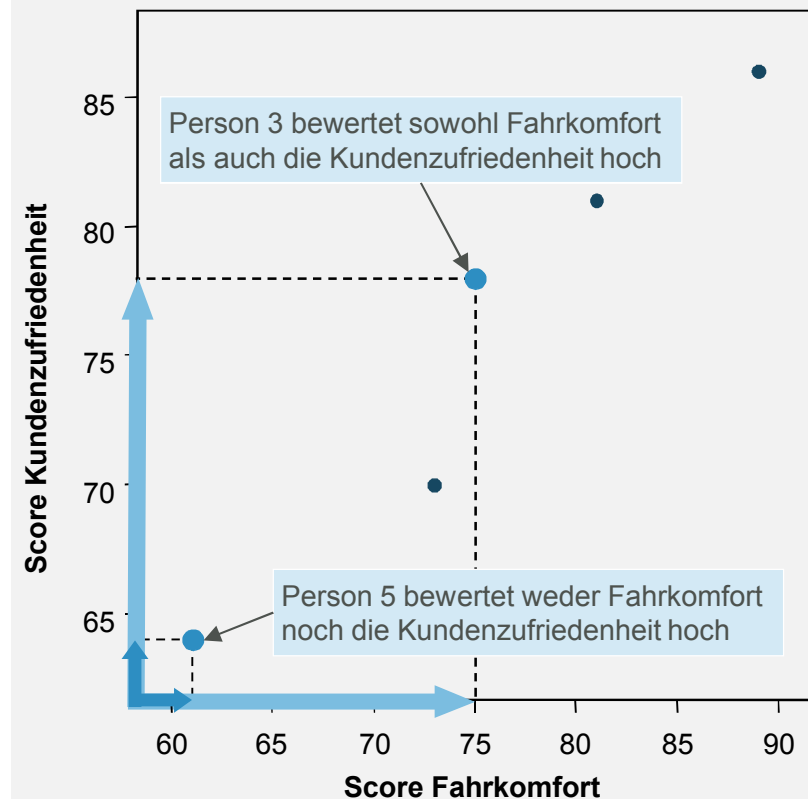
Die Bewertungen der beiden in Beziehung stehenden Qualitätsfaktoren sind hier beispielhaft für fünf Kunden grafisch dargestellt.

Es ist eine eindeutige Beziehung zu erkennen:

Je höher die Bewertung des Kundenthemas (Fahrkomfort), desto höher die Bewertung der Kundenzufriedenheit.

Diese zweidimensionale Illustration ist eine vereinfachte Darstellung einer multivariaten Situation, in welcher mehrere Qualitätsfaktoren einen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben.

|                | Score Fahrkomfort | Score Kundenzufriedenheit |
|----------------|-------------------|---------------------------|
| Kunde 1        | 89                | 86                        |
| Kunde 2        | 81                | 81                        |
| <b>Kunde 3</b> | <b>75</b>         | <b>78</b>                 |
| Kunde 4        | 73                | 70                        |
| <b>Kunde 5</b> | <b>61</b>         | <b>64</b>                 |

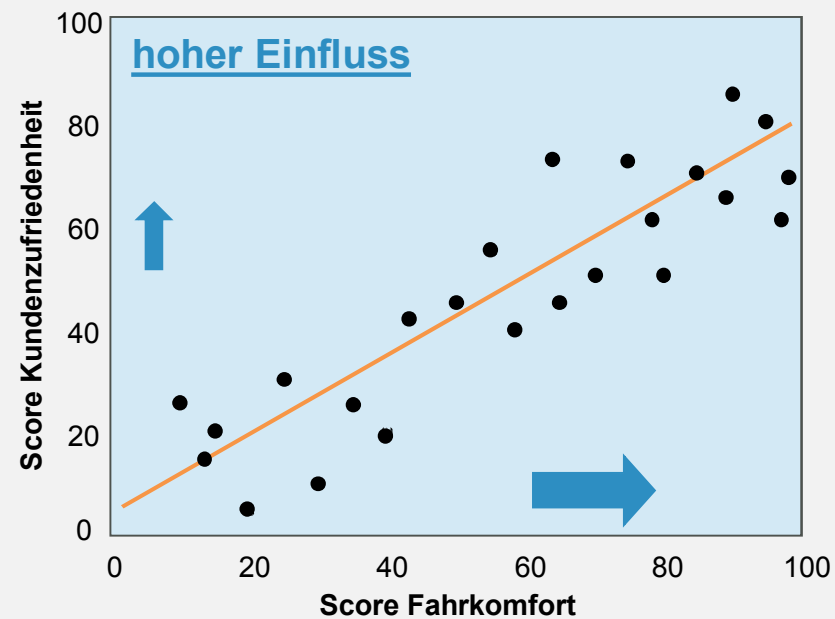
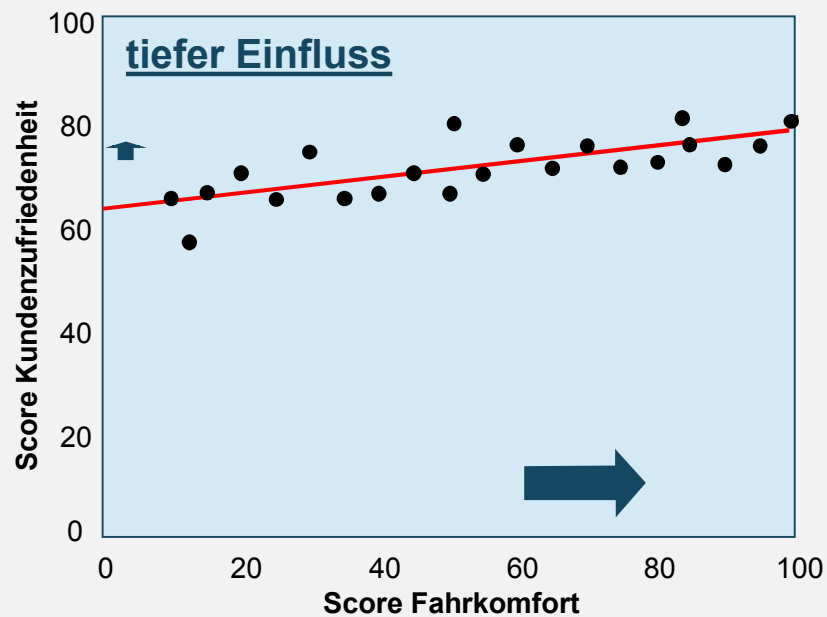


# Ermittlung der Einflüsse II

## Es gilt:

Je steiler die Regressionsgerade, desto grösser der Regressionskoeffizient und demnach auch der Einfluss der erklärenden latenten Variable (Kundenthema Fahrkomfort) auf die latente Zielvariable (Kundenzufriedenheit)!

Im Falle mehrerer erklärender latenter Variablen (Fahrkomfort, Netzqualität, Sicherheit, etc.) gilt es, die Regressionskoeffizienten nicht univariat zu bestimmen, sondern mittels einer multiplen Regression.



# Die Bedeutung von Einflüssen

## Bewertung von Qualitätsfaktoren

### Information bei Verspätungen 2018



### Information bei Verspätungen 2022



## Bewertung von Kundenzufriedenheit

1. Messung: Bewertung = **68 Punkte**  
Einfluss Qualitätsfaktor = **1.2**
2. Messung: Verbesserung um **5 Punkte**  
(von 68 auf 73)

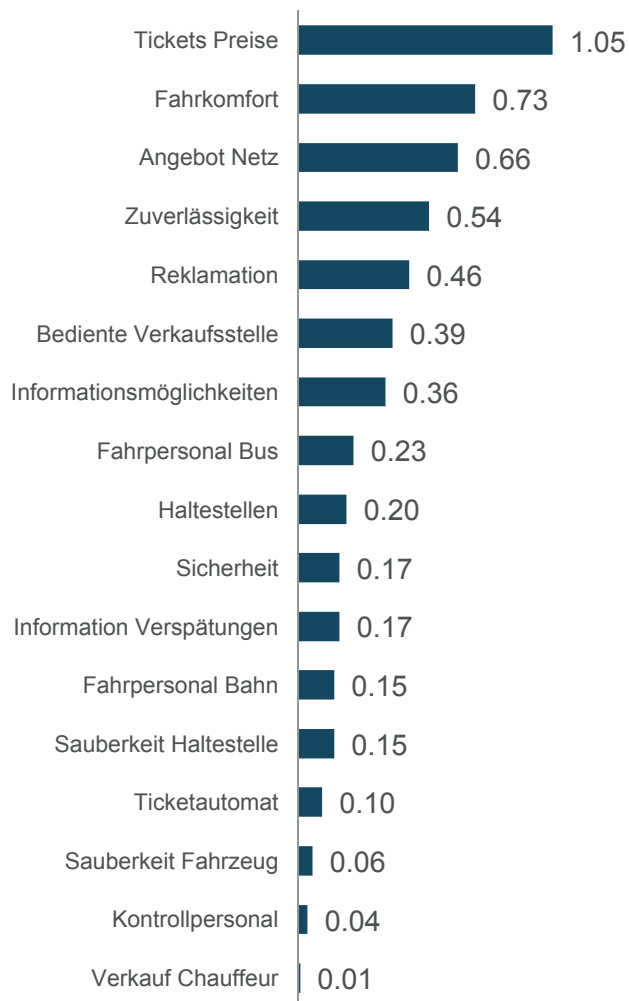
### Kundenzufriedenheit



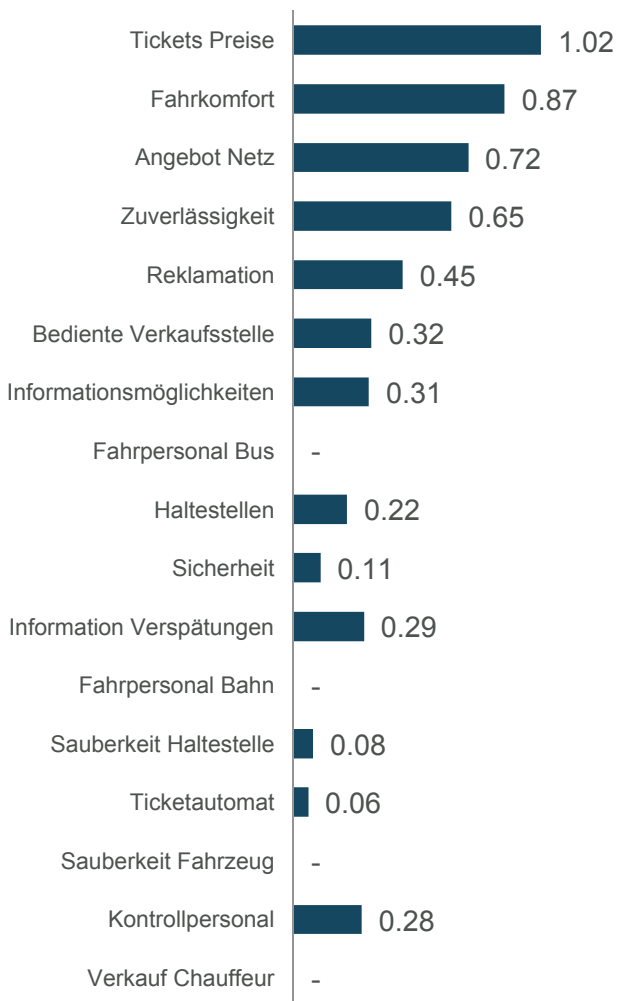
Verbessert sich eine Leistungsdimension um 5 Punkte, während alle anderen Leistungsdimensionen konstant bleiben, erhöht sich die Kundenzufriedenheit um den entsprechenden Einflussfaktor.

# Einfluss auf Kundenzufriedenheit

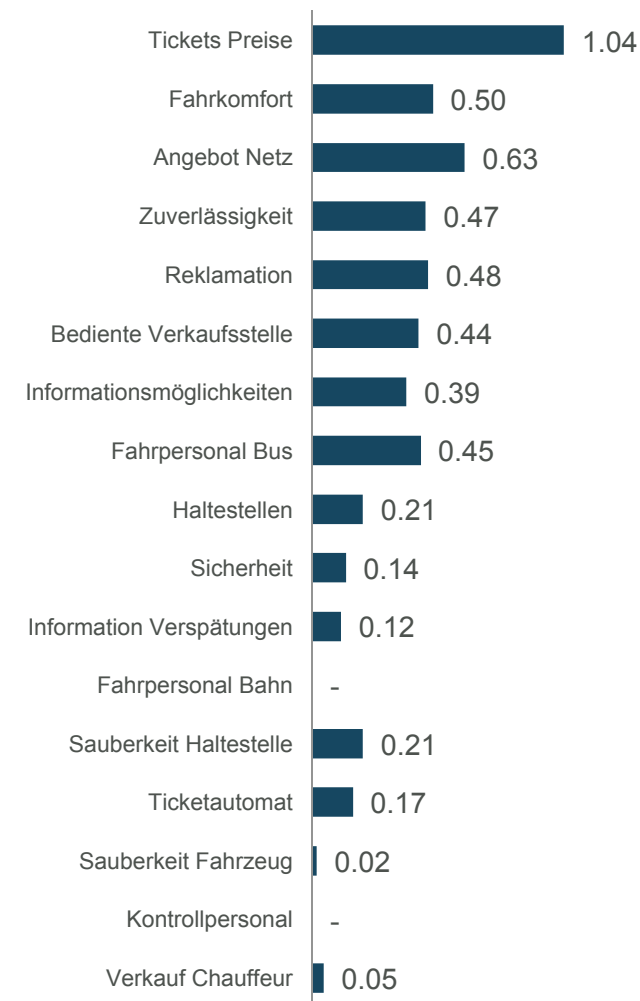
## Kanton Bern TOTAL



## Kanton Bern Bahn



## Kanton Bern Bus



# Prioritäten setzen - gezielt handeln! - Bern Total

## Das Handlungsportfolio hilft uns zu fokussieren

Jede Auswertungseinheit zeichnet sich aus Kundensicht durch unterschiedliche Stärken und Schwächen aus. Dabei stellt sich rasch die Frage, auf welche Stärken und Schwächen man sich bei der Erarbeitung von Massnahmen konzentrieren soll. Das Handlungsportfolio hilft uns bei dieser Entscheidung. Für jedes Kundenthema ist ersichtlich, welcher der 4 folgenden Schritte am sinnvollsten wäre:

- 1 **Schnell handeln** (unterdurchschnittliche Bewertung, hoher Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 2 **Stärken ausbauen** (überdurchschnittliche Bewertung, hoher Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 3 **Im Auge behalten** (unterdurchschnittliche Bewertung, geringer Einfluss auf Kundenzufriedenheit)
- 4 **Weiter so** (überdurchschnittliche Bewertung, geringer Einfluss auf Kundenzufriedenheit)

## Hauptfokus auf "Schwächen mit grossem Einfluss auf die Kundenzufriedenheit" setzen

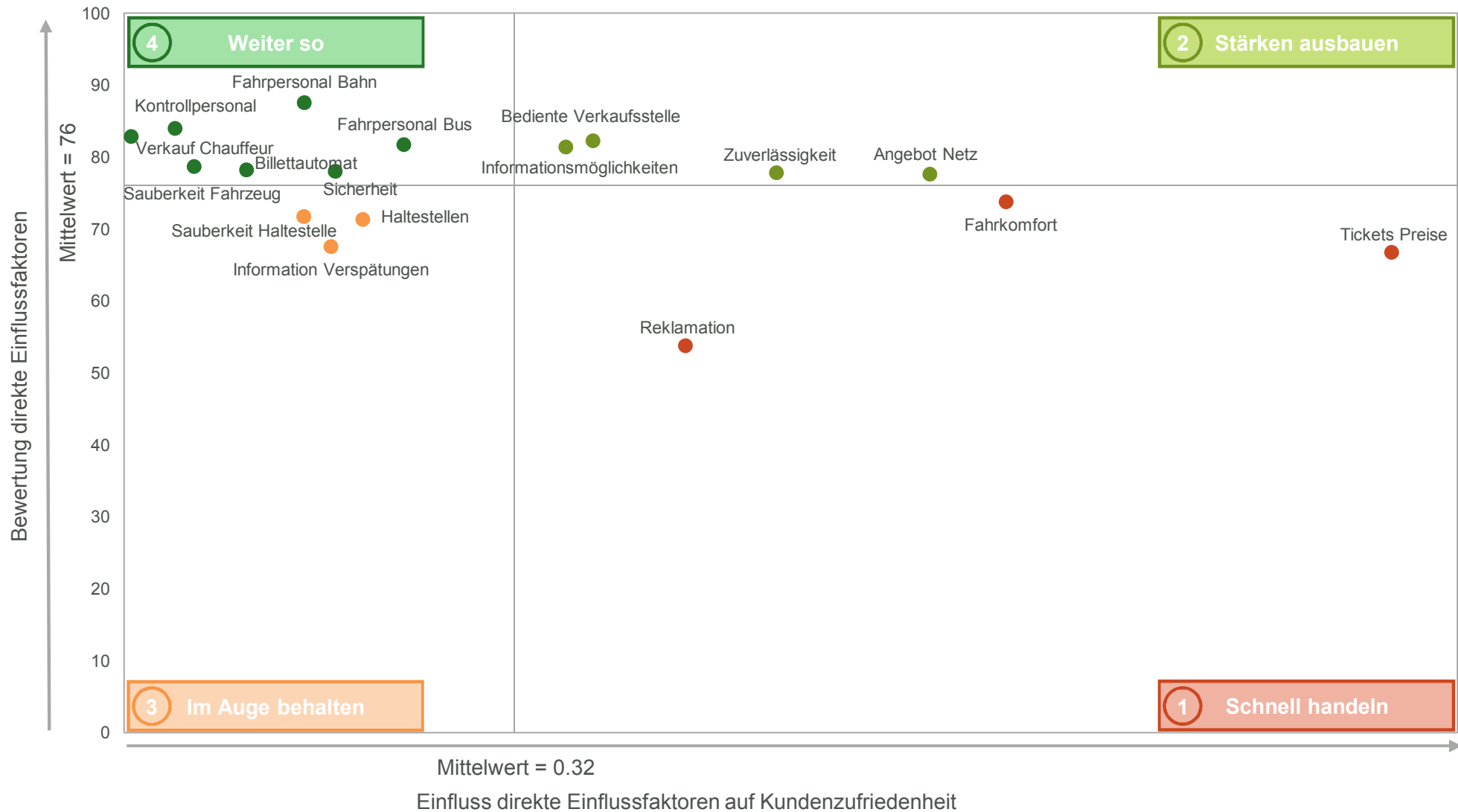
Diejenigen Schwächen sind mit Priorität zu verbessern, die unterdurchschnittlich bewertet werden und gleichzeitig einen hohen Zusammenhang zur Kundenzufriedenheit aufweisen. Deshalb ist es hier besonders wichtig, die Erwartungen der Kunden in Zukunft besser zu erfüllen.

## Stärken, die mit Priorität auszubauen sind

Neben den Schwächen sollte man sich bei der Massnahmenplanung auch auf die identifizierten Stärken konzentrieren, vor allem auf diejenigen, die in engem Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit stehen.



# Prioritäten setzen – gezielt handeln! – Bern Total

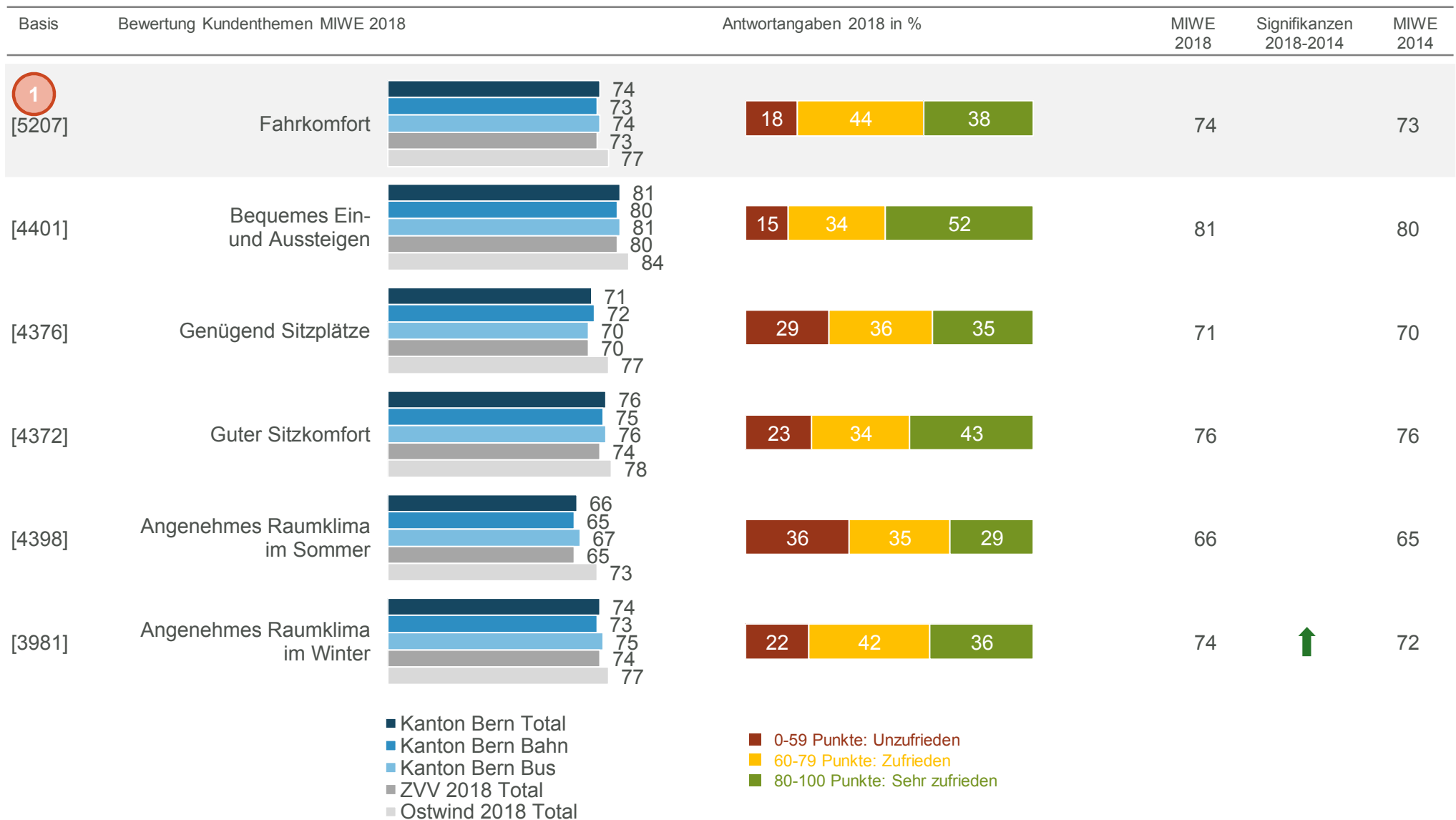


\*) Der dargestellte Mittelwert wird arithmetisch aus allen oben aufgeführten Kundenthemen gebildet. Dieser Mittelwert kann evtl. vom Wert der Kundenzufriedenheit abweichen, da dieser methodisch anders gebildet wird.



# DETAILERGEBNISSE KUNDENTHEMEN

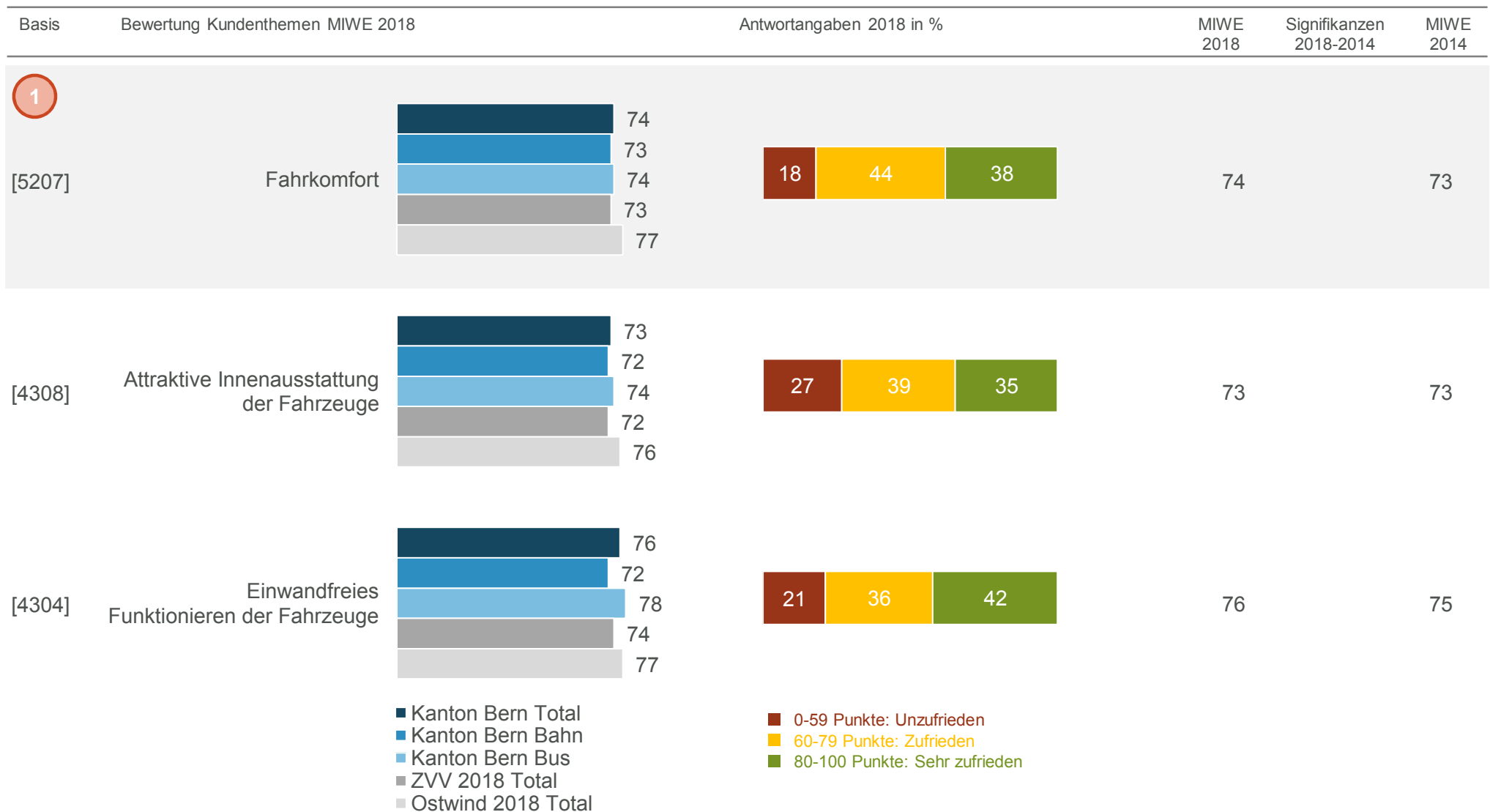
# Detailergebnisse Fahrkomfort I



F1: Wie erfüllen die auf dieser Linie eingesetzten Fahrzeuge Ihre Erwartungen an...  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut



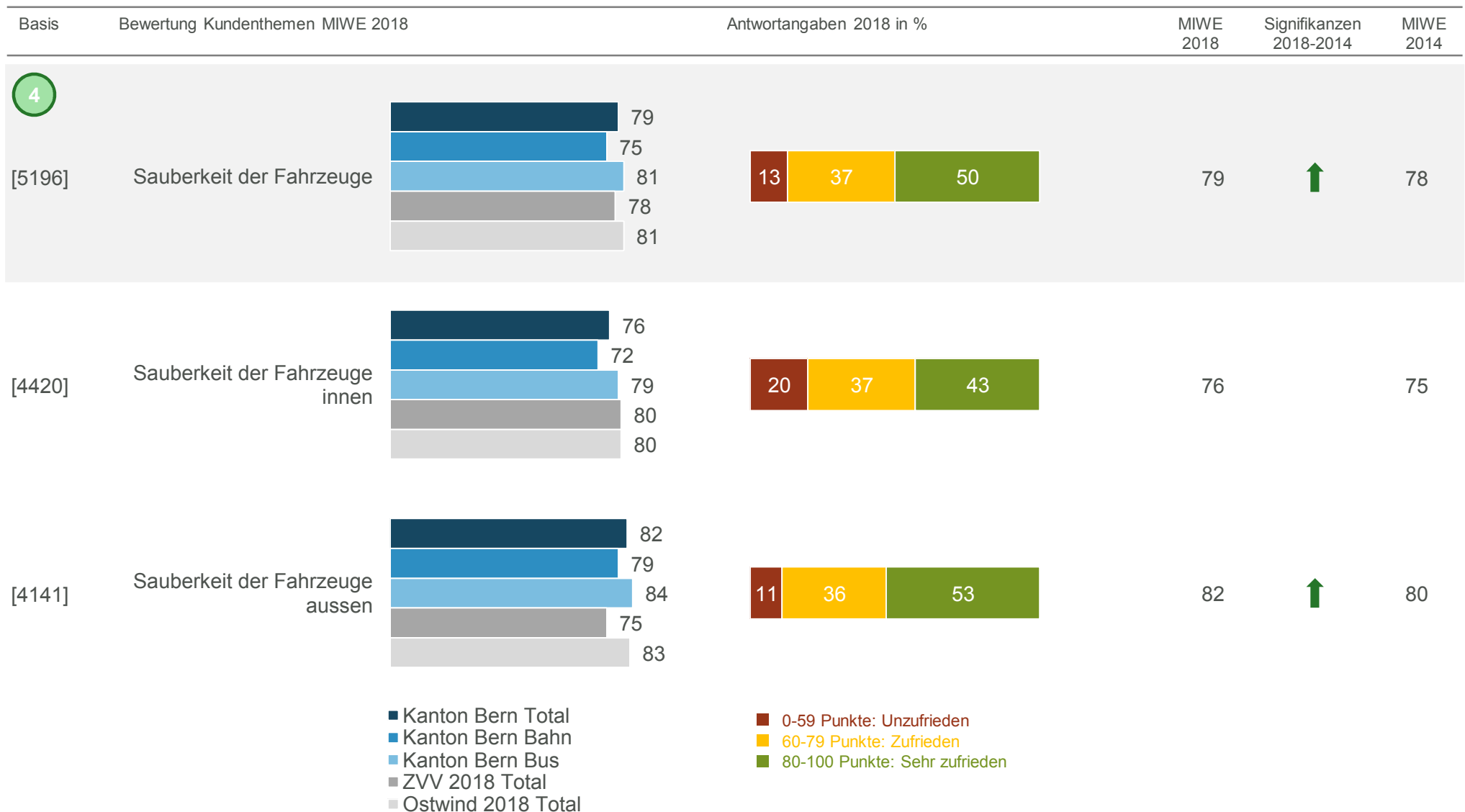
# Detailergebnisse Fahrkomfort II



F1: Wie erfüllen die auf dieser Linie eingesetzten Fahrzeuge Ihre Erwartungen an...  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut



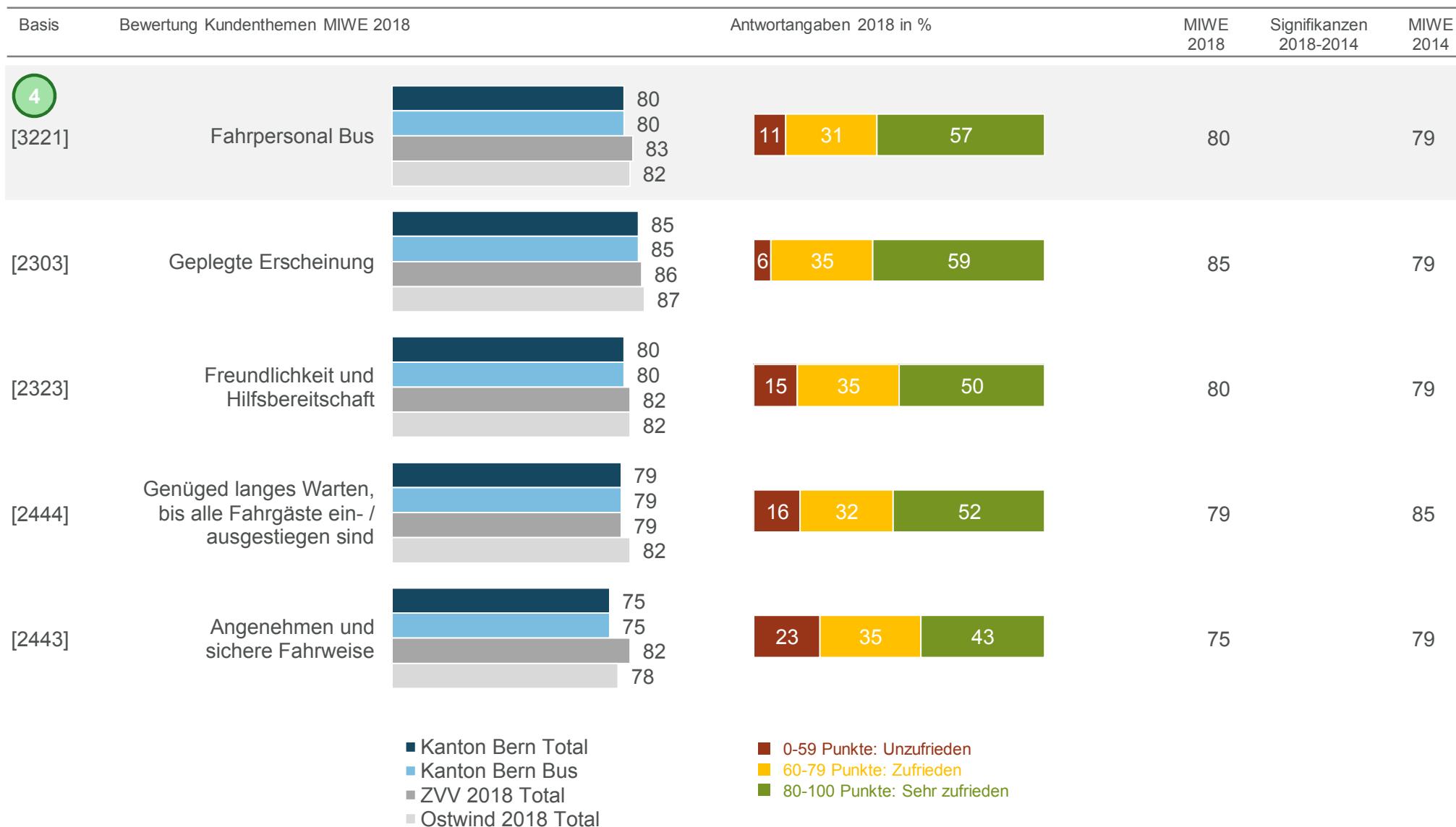
# Detailergebnisse Sauberkeit Fahrzeuge



F1: Wie erfüllen die auf dieser Linie eingesetzten Fahrzeuge Ihre Erwartungen an...  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut



# Detailergebnisse Fahrpersonal Bus



F2: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an...  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut



# Detailergebnisse zum Verkauf Chauffeur



| Basis | Bewertung Kundenthemen MIWE 2018                         | Antwortangaben 2018 in % | MIWE 2018 | Signifikanzen 2018-2014 | MIWE 2014 |    |
|-------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|----|
| 4     | [2391] Verkauf Chauffeur                                 |                          |           | 81                      | ↓         | 83 |
|       | [1369] Kompetente Auskünfte zu Fahrausweisen und Preisen |                          |           | 81                      | ↓         | 84 |
|       | [1255] Zügige Abwicklung von Fahrausweisverkäufen        |                          |           | 82                      |           | 84 |

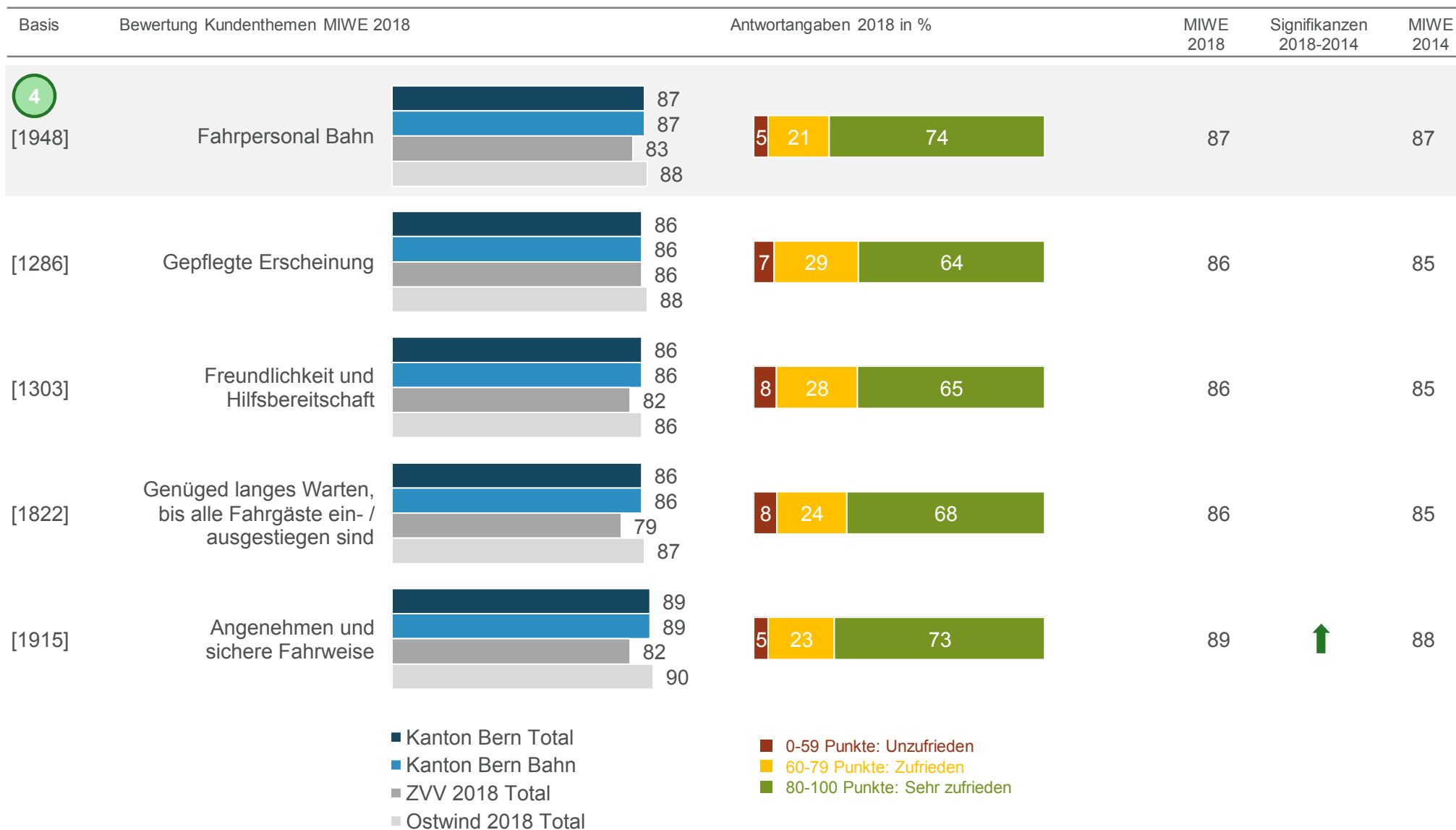
  

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kanton Bern Total</li> <li>■ Kanton Bern Bus</li> <li>■ ZVV 2018 Total</li> <li>■ Ostwind 2018 Total</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 0-59 Punkte: Unzufrieden</li> <li>■ 60-79 Punkte: Zufrieden</li> <li>■ 80-100 Punkte: Sehr zufrieden</li> </ul> |
|--|--|

F2: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an...  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut



# Detailergebnisse Fahrpersonal Bahn

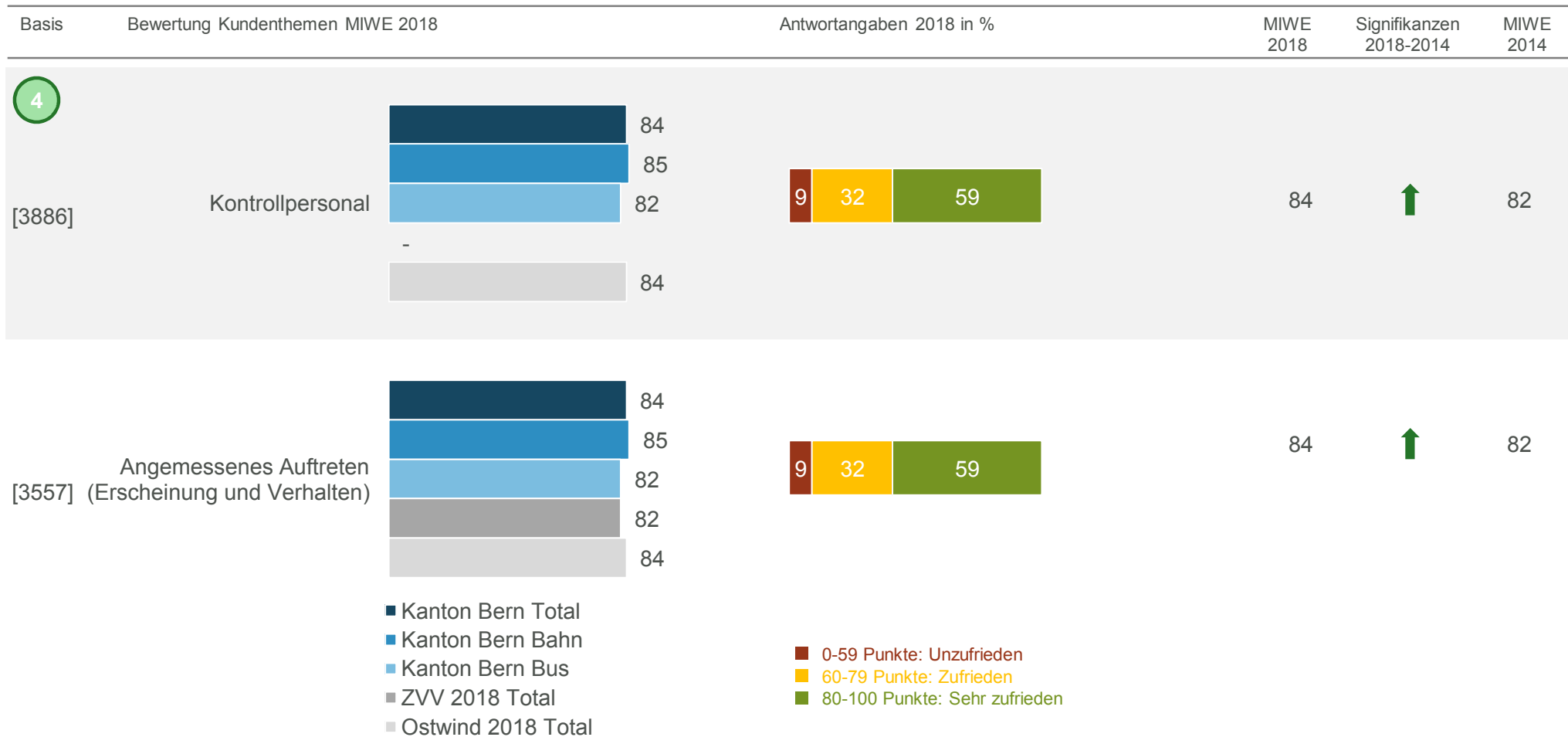


F2: Wie erfüllt das Fahrpersonal dieser Linie Ihre Erwartungen an...?  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut





# Detailergebnisse Kontrollpersonal



F3: Wie erfüllte das Fahrausweiskontrollpersonal dieser Linie bei der letzten Fahrausweiskontrolle Ihre Erwartungen an...

Basis: n=[ ] | Filter: Befragte, die in den letzten 12 Monaten auf dieser Linie kontrolliert wurden | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut



# Detailergebnisse Sicherheit



| Basis       | Bewertung Kundenthemen MIWE 2018   | Antwortangaben 2018 in % | MIWE 2018 | Signifikanzen 2018-2014 | MIWE 2014 |
|-------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| 4<br>[5189] | Sicherheit   |                          |           | ↑                       | 77        |
| [4398]      | Sicherheitsgefühl am Tag   |                          |           |                         | 89        |
| [3747]      | Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen am Abend / in der Nacht                      |                          |           | ↑                       | 77        |
| [3781]      | Sicherheitsgefühl Bahnhof / Haltestellen am Abend / in der Nacht                 |                          |           | ↑                       | 69        |
| [3500]      | Ausreichend Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet |                          |           |                         | 64        |

- Kanton Bern Total
- Kanton Bern Bahn
- Kanton Bern Bus
- ZVV 2018 Total
- Ostwind 2018 Total

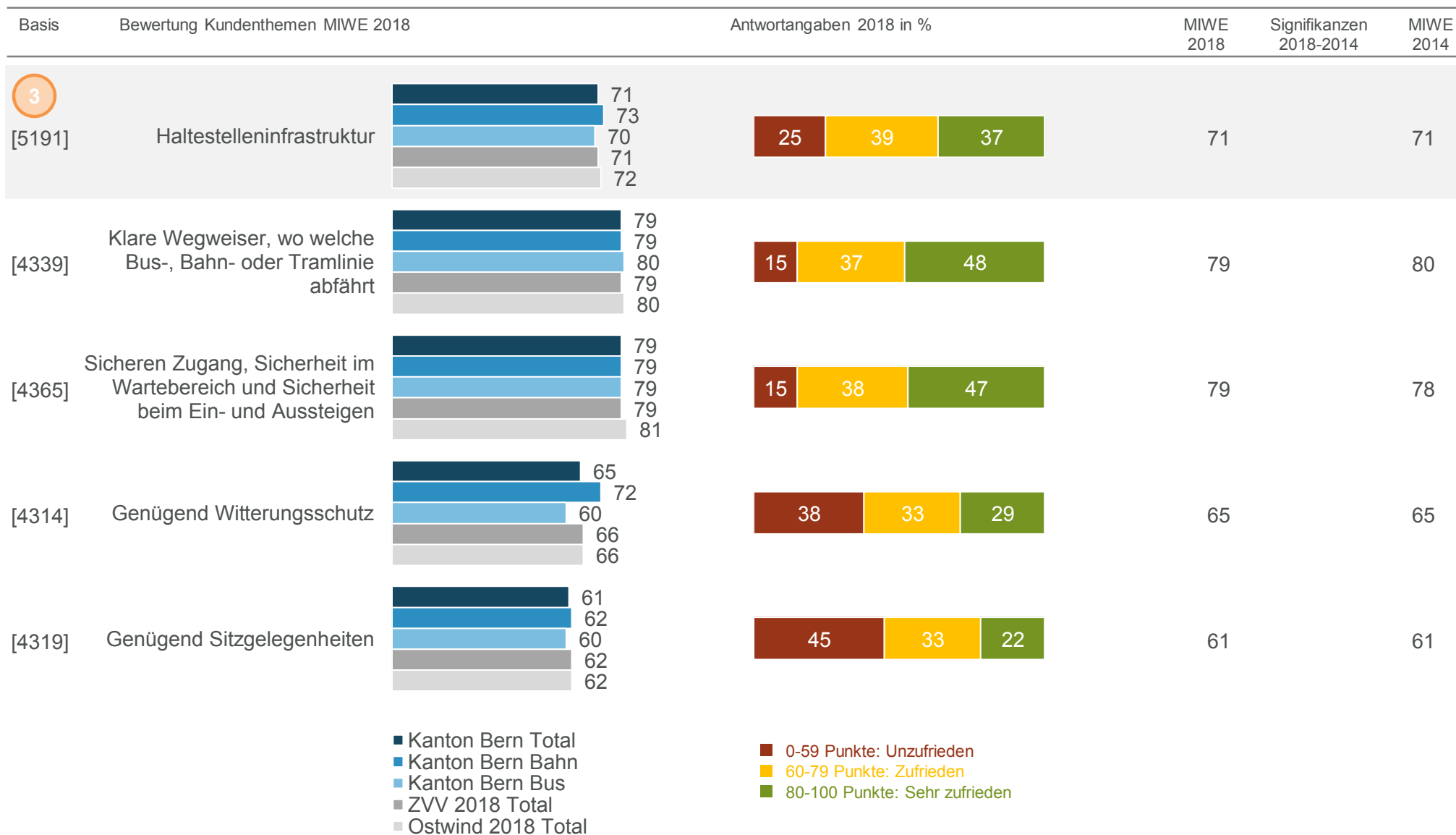
- 0-59 Punkte: Unzufrieden
- 60-79 Punkte: Zufrieden
- 80-100 Punkte: Sehr zufrieden

F4: Denken Sie an Ihr Sicherheitsgefühl, wenn Sie mit der auf dem Deckblatt aufgeführten Linie fahren. Wie erfüllt diese Ihrer Erwartungen an...

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



# Detailergebnisse Haltestelleninfrastruktur

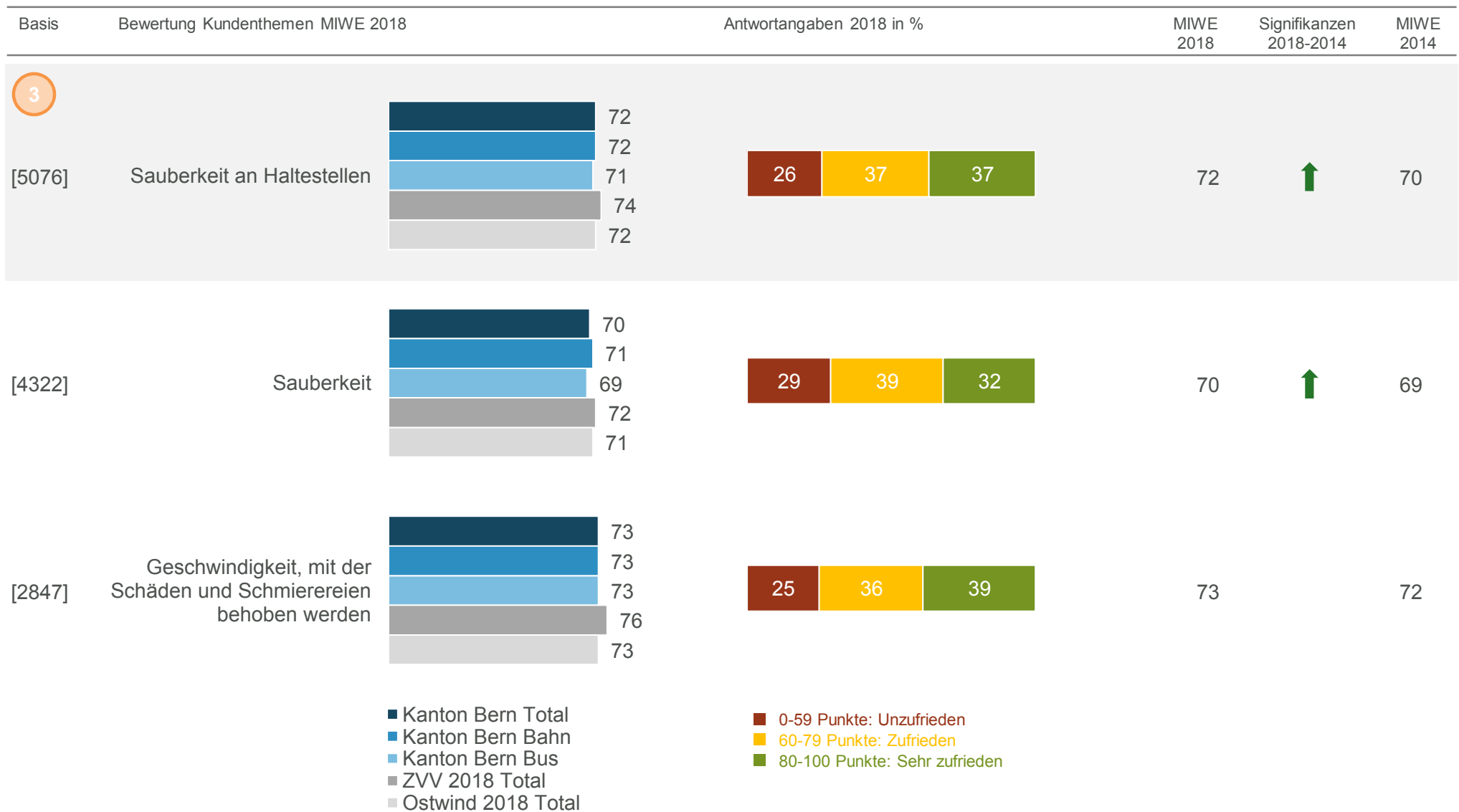


F5: Wenn Sie an die von Ihnen normalerweise benutzten Haltestellen / Bahnhöfe dieser Linie denken, wie erfüllen diese Ihre Erwartungen an...

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



# Detailergebnisse Sauberkeit Haltestellen



F5: Wenn Sie an die von Ihnen normalerweise benutzten Haltestellen / Bahnhöfe dieser Linie denken, wie erfüllen diese Ihre Erwartungen an...

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



# Detailergebnisse Angebot / Netzqualität I



| Basis       | Bewertung Kundenthemen MIWE 2018     | Antwortangaben 2018 in % | MIWE 2018 | Signifikanzen 2018-2014 | MIWE 2014 |
|-------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| 2<br>[5183] | Angebot / Netzqualität               |                          | 78        | ↑                       | 76        |
| [4313]      | Häufige Abfahrten                    |                          | 77        | ↑                       | 75        |
| [3406]      | Gutes Angebot nach 21 Uhr            |                          | 66        | ↑                       | 63        |
| [3729]      | Gutes Angebot am Samstag und Sonntag |                          | 72        | ↑                       | 69        |
| [4271]      | Angemessene Fahrzeiten               |                          | 80        | ↑                       | 79        |

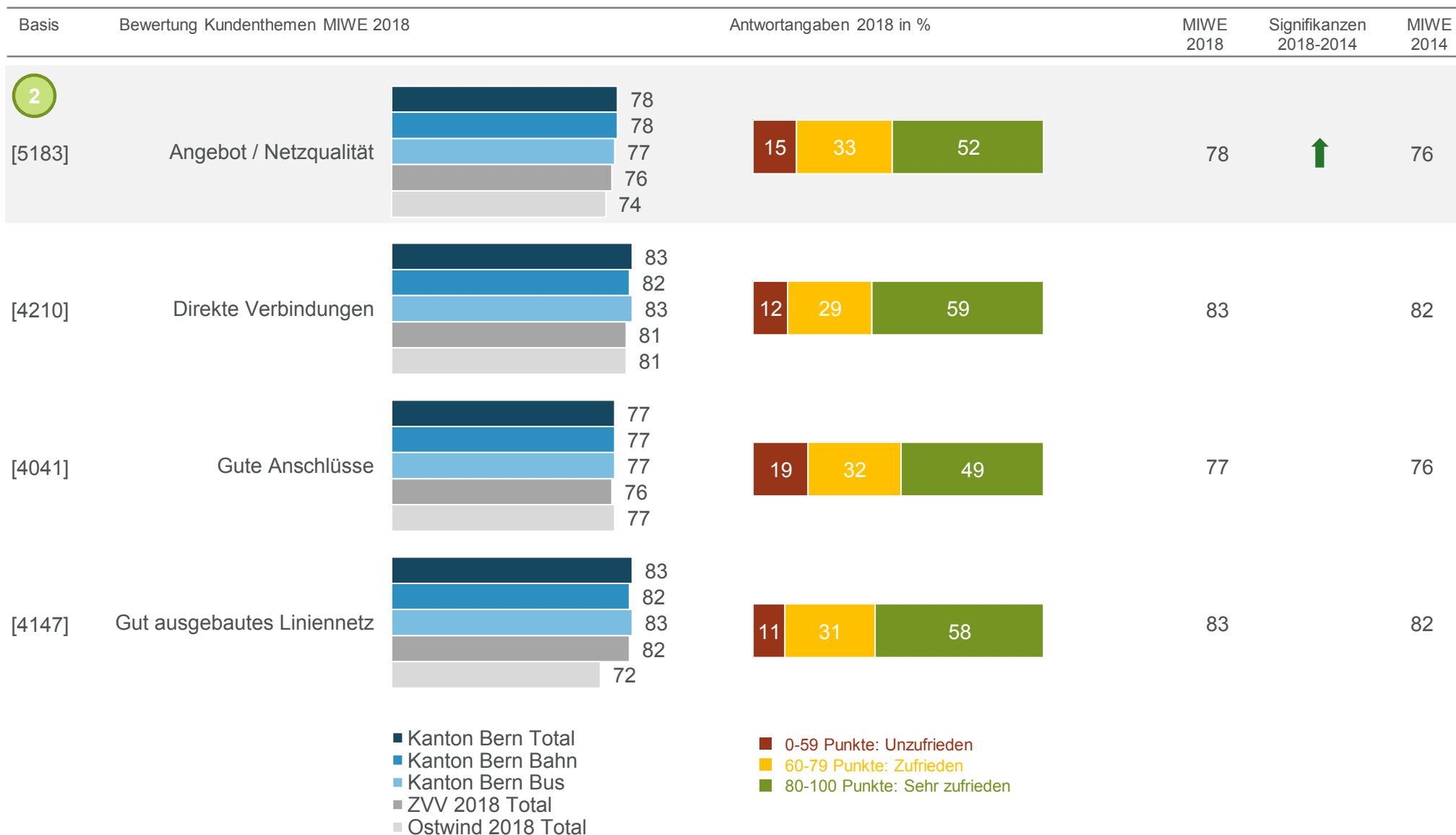
|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kanton Bern Total</li> <li>■ Kanton Bern Bahn</li> <li>■ Kanton Bern Bus</li> <li>■ ZVV 2018 Total</li> <li>■ Ostwind 2018 Total</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 0-59 Punkte: Unzufrieden</li> <li>■ 60-79 Punkte: Zufrieden</li> <li>■ 80-100 Punkte: Sehr zufrieden</li> </ul> |
|--|--|

F6: Nun geht es um das Angebot. Wie erfüllt die auf dem Deckblatt aufgeführte Linie Ihre Erwartungen an...

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



# Detailergebnisse Angebot / Netzqualität II

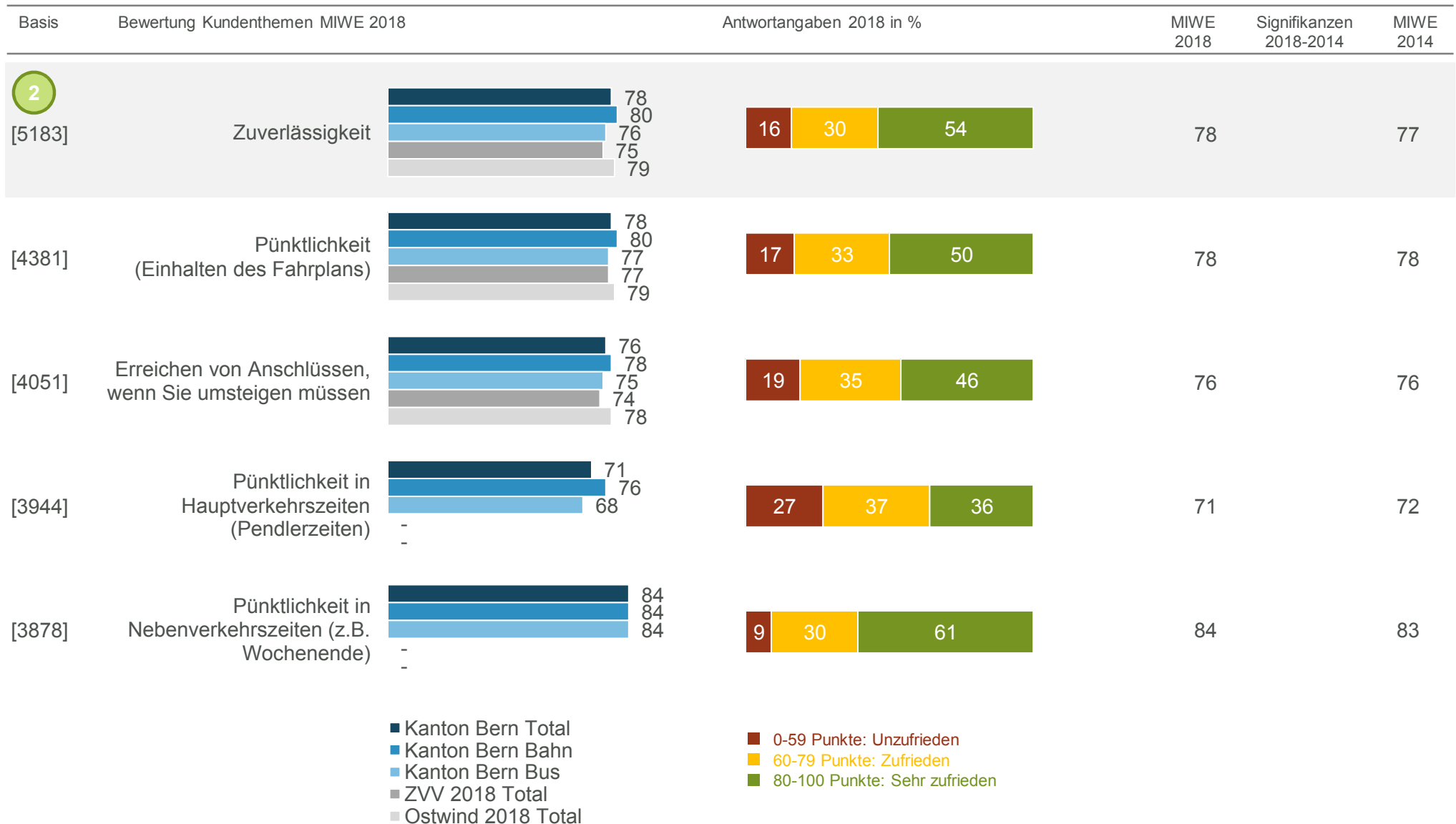


F6: Nun geht es um das Angebot. Wie erfüllt die auf dem Deckblatt aufgeführte Linie Ihre Erwartungen an...

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



# Detailergebnisse Zuverlässigkeit



F7: Denken Sie an die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit dieser Linie. Wie erfüllt diese Ihre Erwartungen an...

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



# Detailergebnisse Information bei Verspätungen I



| Basis       | Bewertung Kundenthemen MIWE 2018                            | Antwortangaben 2018 in % | MIWE 2018 | Signifikanzen 2018-2014 | MIWE 2014 |
|-------------|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| 3<br>[3939] | Information bei Verspätungen                                |                          | 68        | ↑                       | 65        |
| [3477]      | Gute Information in den Fahrzeugen                          |                          | 68        | ↑                       | 64        |
| [3471]      | Gute Information an den Haltestellen / Bahnhöfen            |                          | 65        | ↑                       | 63        |
| [2505]      | Gute Information im Onlinefahrplan bzw. auf mobilen Geräten |                          | 73        | ↑                       | 68        |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kanton Bern Total</li> <li>■ Kanton Bern Bahn</li> <li>■ Kanton Bern Bus</li> <li>■ ZVV 2018 Total</li> <li>■ Ostwind 2018 Total</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 0-59 Punkte: Unzufrieden</li> <li>■ 60-79 Punkte: Zufrieden</li> <li>■ 80-100 Punkte: Sehr zufrieden</li> </ul> |
|--|--|

F8: Leider lassen sich Verspätungen und Betriebsstörungen auch auf dieser Linie nicht ganz vermeiden. Wie gut werden in diesen Fällen Ihre Erwartungen erfüllt an...

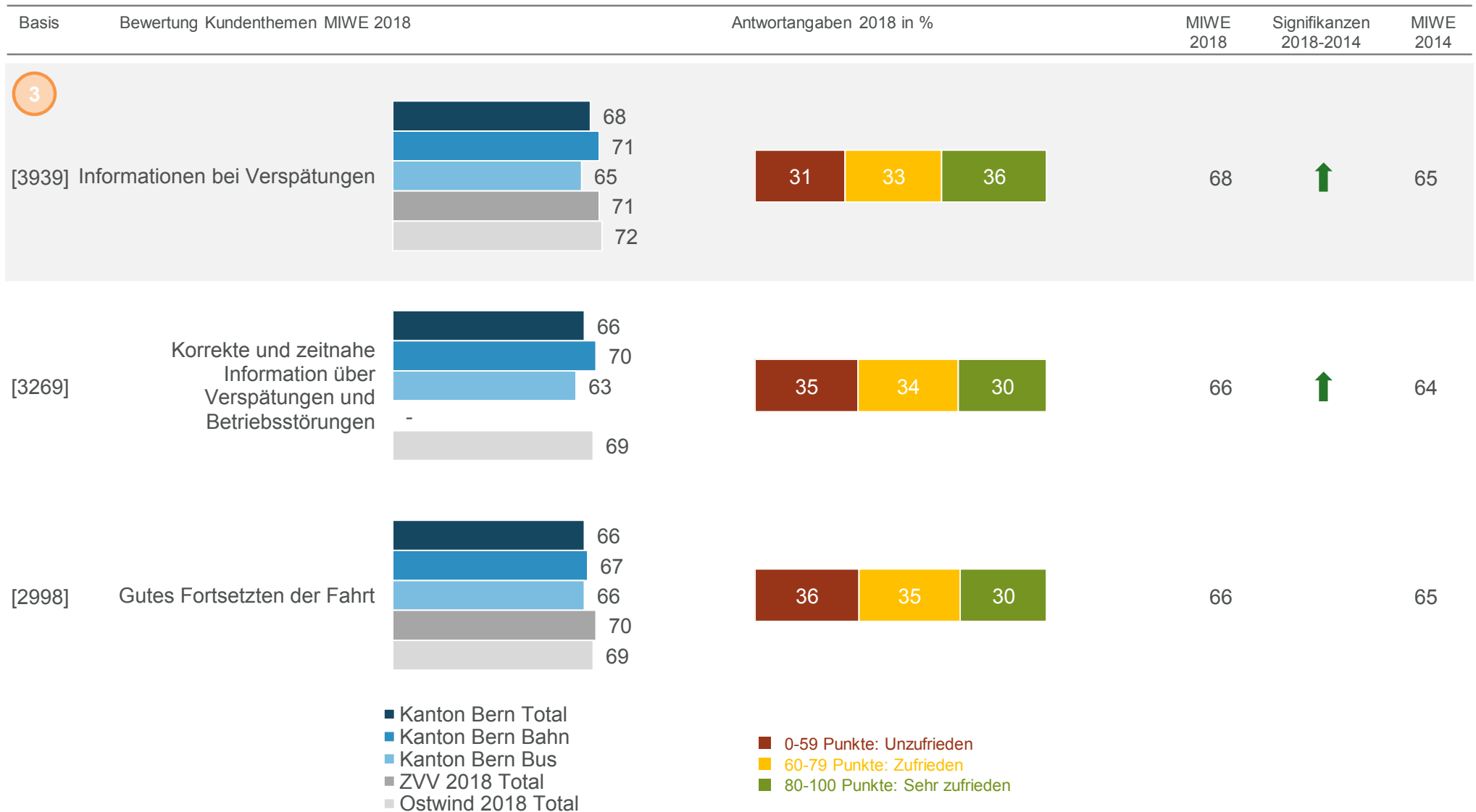
Basis: n=[ ] | Filter: Befragte, die in den letzten 12 Monaten auf dieser Linie mit einer Verspätung oder Betriebsstörung konfrontiert waren

Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut





# Detailergebnisse Information bei Verspätungen II



F8: Leider lassen sich Verspätungen und Betriebsstörungen auch auf dieser Linie nicht ganz vermeiden. Wie gut werden in diesen Fällen Ihre Erwartungen erfüllt an...

Basis: n=[ ] | Filter: Befragte, die in den letzten 12 Monaten auf dieser Linie mit einer Verspätung oder Betriebsstörung konfrontiert waren

Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut



# Detailergebnisse Informationsmöglichkeiten I



| Basis | Bewertung Kundenthemen MIWE 2018   | Antwortangaben 2018 in % | MIWE 2018 | Signifikanzen 2018-2014 | MIWE 2014 |
|-------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| 2     | [5153] Informationsmöglichkeiten   |                          | 81        |                         | 81        |
|       | [3620] Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen auf mobilen Geräten   |                          | 86        |                         | 85        |
|       | [2860] Informationen in gedruckter Form  |                          | 82        | ↓                       | 83        |
|       | [4138] Elektronische Abfahrtsanzeigen an den Bahnhöfen / Haltestellen der von Ihnen bisher beurteilten Linie |                          | 80        |                         | 80        |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kanton Bern Total</li> <li>■ Kanton Bern Bahn</li> <li>■ Kanton Bern Bus</li> <li>■ ZVV 2018 Total</li> <li>■ Ostwind 2018 Total</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 0-59 Punkte: Unzufrieden</li> <li>■ 60-79 Punkte: Zufrieden</li> <li>■ 80-100 Punkte: Sehr zufrieden</li> </ul> |
|--|--|

F9: Denken Sie an alle Möglichkeiten, die Sie haben, um sich über Abfahrtszeiten, Anschlüsse etc. zu informieren.

Wie erfüllen die folgenden Möglichkeiten Ihre Erwartungen

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



# Detailergebnisse Informationsmöglichkeiten II



| Basis  | Bewertung Kundenthemen MIWE 2018                                     | Antwortangaben 2018 in % | MIWE 2018 | Signifikanzen 2018-2014 | MIWE 2014 |
|--------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| 2      |  |                          |           |                         |           |
| [5153] | Informationsmöglichkeiten  |                          | 81        |                         | 81        |
|        |  |                          |           |                         |           |
| [4040] | Bildschirme in den Fahrzeugen der von Ihnen bisher beurteilten Linie |                          | 79        |                         | 79        |
|        |  |                          |           |                         |           |
| [2921] | Persönliche Auskünfte durch Personal der Transportunternehmen        |                          | 78        |                         | 79        |
|        |  |                          |           |                         |           |
| [765]  | Telefonisch eingeholte Informationen                                 |                          | 74        |                         | 74        |
|        |  |                          |           |                         |           |

- Kanton Bern Total
  - Kanton Bern Bahn
  - Kanton Bern Bus
  - ZVV 2018 Total
  - Ostwind 2018 Total
- 0-59 Punkte: Unzufrieden
  - 60-79 Punkte: Zufrieden
  - 80-100 Punkte: Sehr zufrieden

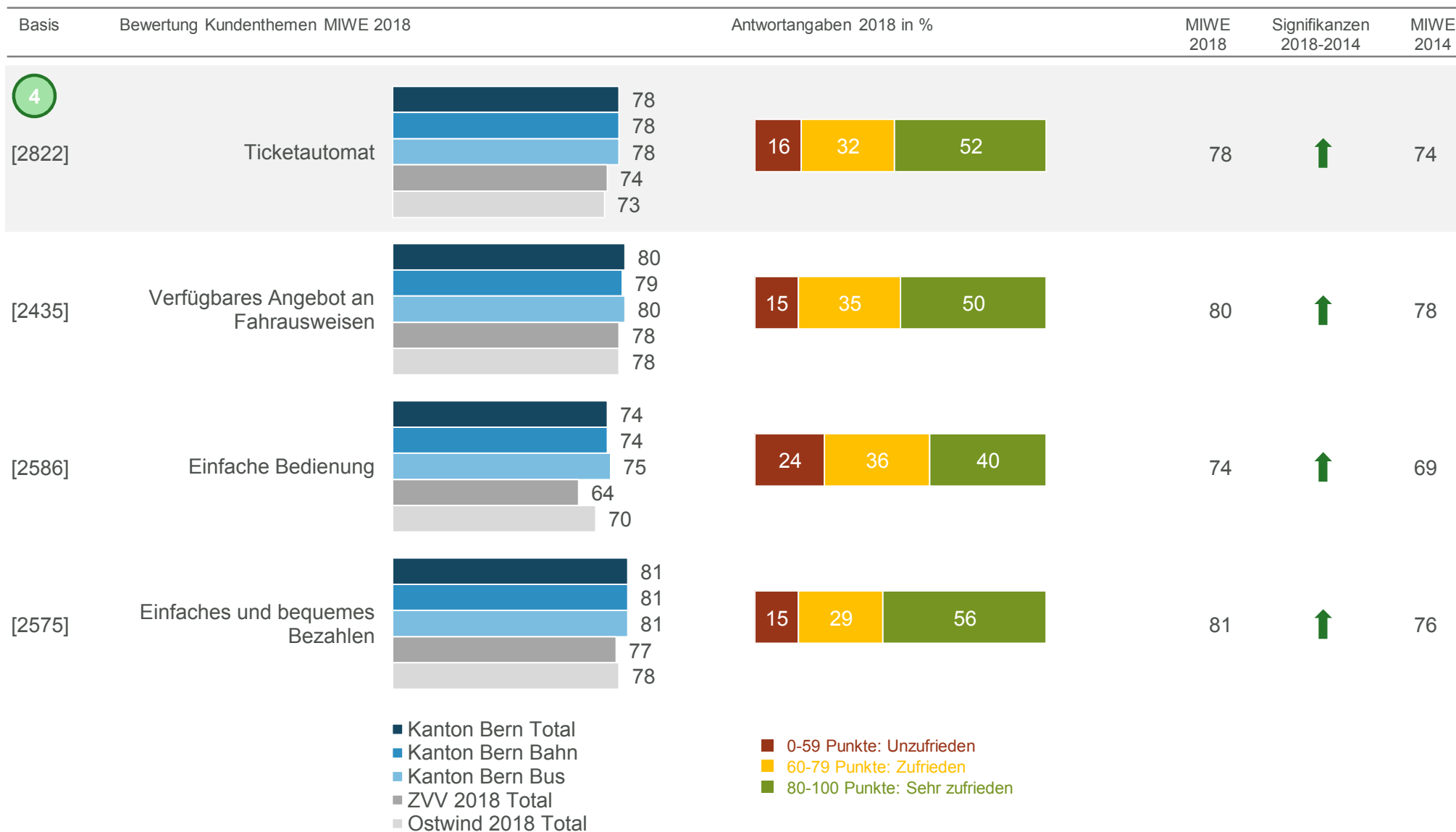
F9: Denken Sie an alle Möglichkeiten, die Sie haben, um sich über Abfahrtszeiten, Anschlüsse etc. zu informieren.

Wie erfüllen die folgenden Möglichkeiten Ihre Erwartungen

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



# Detailergebnisse Ticketautomat



F10: Wie gut erfüllen die Ticketautomaten im Kanton Bern Ihre Erwartungen an...?

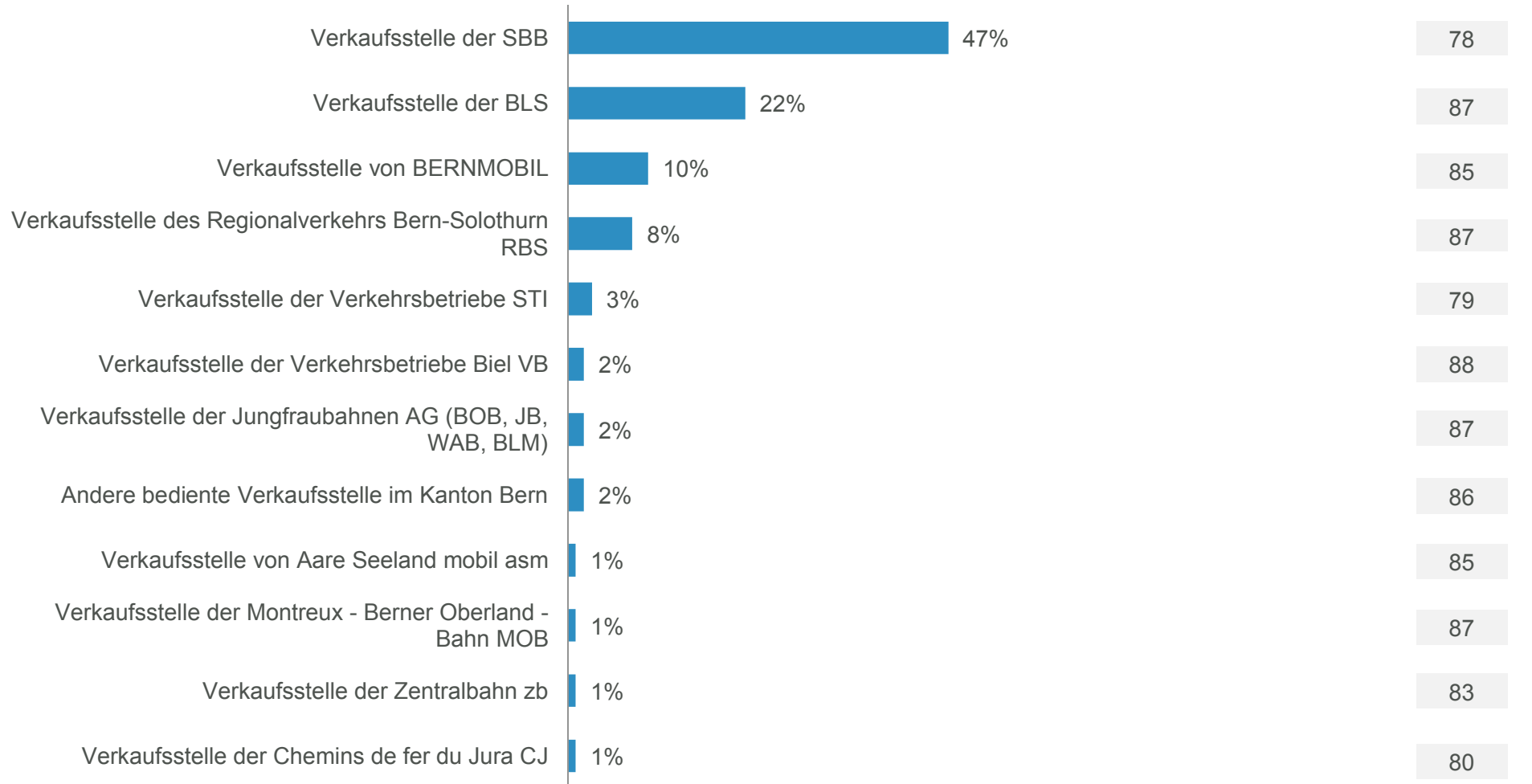
Basis: n=[ ] | Filter: Befragte, die in den letzten 12 Monaten im Kanton Bern einen Ticketautomaten benutzt haben | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut



# Zuletzt besuchte bediente Verkaufsstelle



## Besuch einer bedienten Verkaufsstelle



F11: Bei welcher bedienten Verkaufsstelle im Kanton Bern haben Sie zuletzt Fahrausweise für den öffentlichen Verkehr gekauft oder sich beraten lassen?  
 Basis: n=[ ] | Filter: Befragte, die in den letzten 12 Monaten im Kanton Bern eine bediente Verkaufsstelle besucht haben | Geschlossene Frage



# Detailergebnisse bediente Verkaufsstelle



| Basis       | Bewertung Kundenthemen MIWE 2018            | Antwortangaben 2018 in % | MIWE 2018 | Signifikanzen 2018-2014 | MIWE 2014 |
|-------------|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| 2<br>[4229] | Bediente Verkaufsstelle                     |                          | 82        |                         | 82        |
| [3591]      | Wartezeit, bis Sie bedient wurden           |                          | 72        | ↓                       | 75        |
| [3603]      | Freundlichkeit Verkaufspersonal             |                          | 87        | ↑                       | 85        |
| [3535]      | Kompetente Beratung                         |                          | 87        | ↑                       | 85        |
| [3357]      | Öffnungszeiten                              |                          | 79        |                         | 80        |
| [3007]      | Verfügbares Angebot an Informationsmaterial |                          | 86        |                         | 86        |

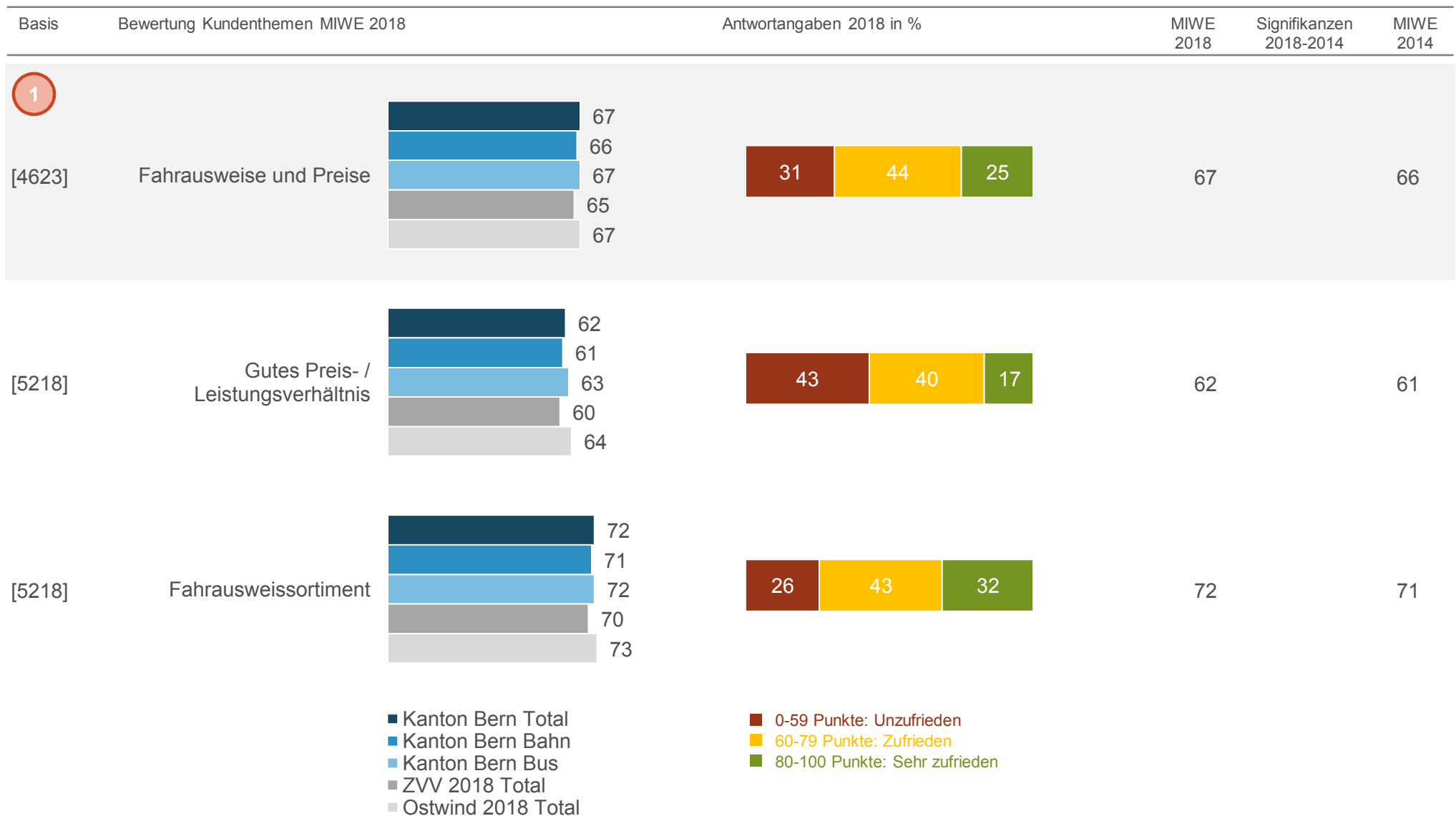
|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kanton Bern Total</li> <li>■ Kanton Bern Bahn</li> <li>■ Kanton Bern Bus</li> <li>■ ZVV 2018 Total</li> <li>■ Ostwind 2018 Total</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 0-59 Punkte: Unzufrieden</li> <li>■ 60-79 Punkte: Zufrieden</li> <li>■ 80-100 Punkte: Sehr zufrieden</li> </ul> |
|--|--|

F12: Denken Sie an die bediente Verkaufsstelle, die Sie zuletzt besucht haben. Wie wurden Ihre Erwartungen erfüllt an...

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



# Detailergebnisse Fahrausweise und Preise



F13: Denken Sie an die Preise für die Tickets und Abonnemente, welche Sie im Kanton Bern nutzen und an das Fahrausweissortiment. Wie werden Ihre Erwartungen erfüllt an...

Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragte | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut

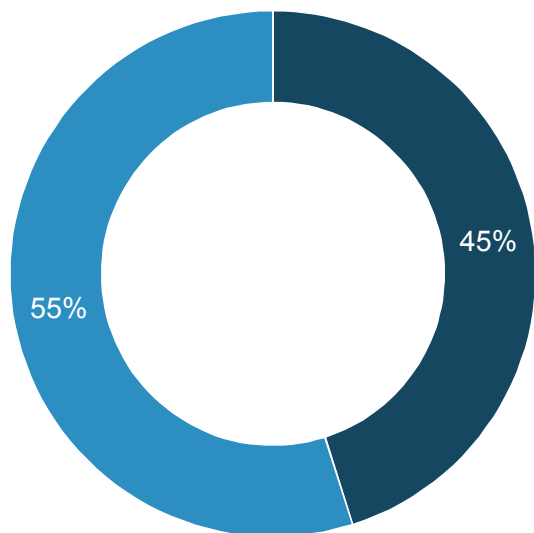


# Beschwerde Kanton Bern Total



## Linie, auf der ein negativer Vorfall erlebt wurde, über den man sich beschwert hat

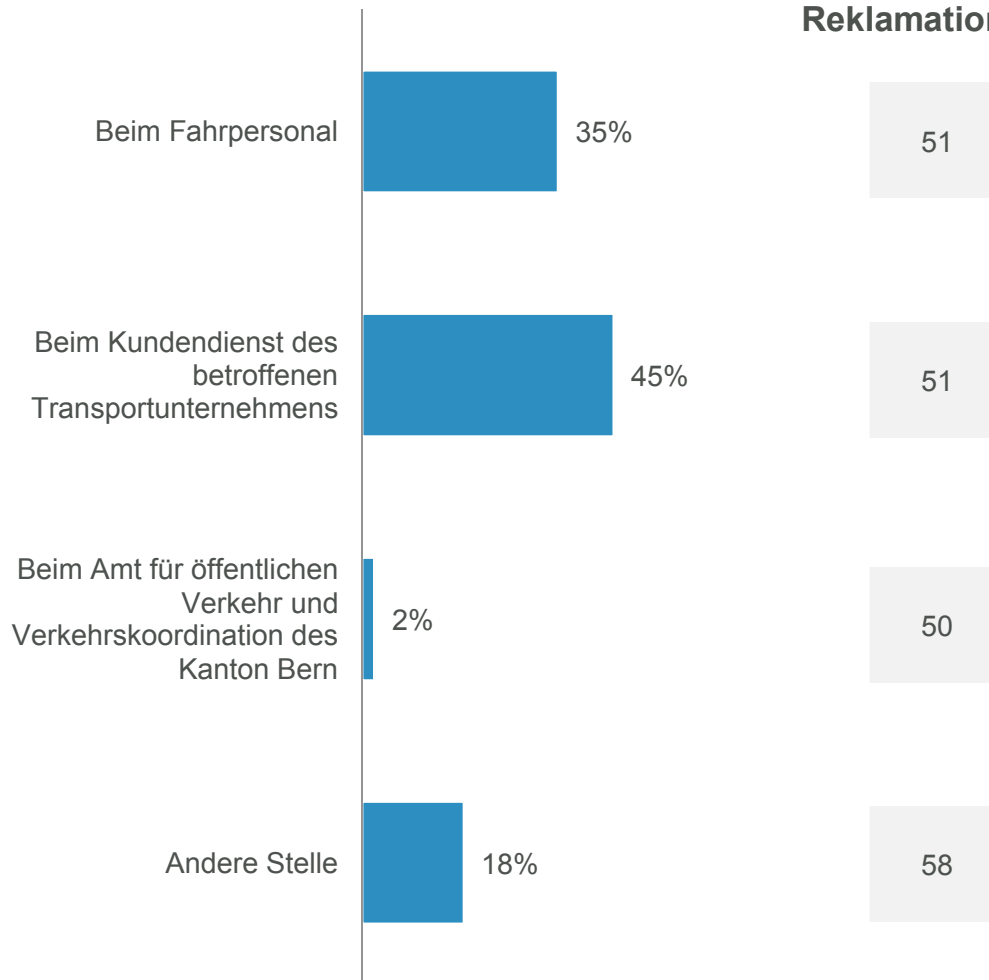
Basis: n=1000



- Auf der Linie, auf der Sie diesen Fragebogen erhalten haben
- Auf einer anderen Linie

## Beschwerdestelle

Basis: n=889



Frage 14: Auf welcher Linie im Kanton Bern haben Sie zuletzt einen negativen Vorfall erlebt, über den Sie sich beschwert haben?

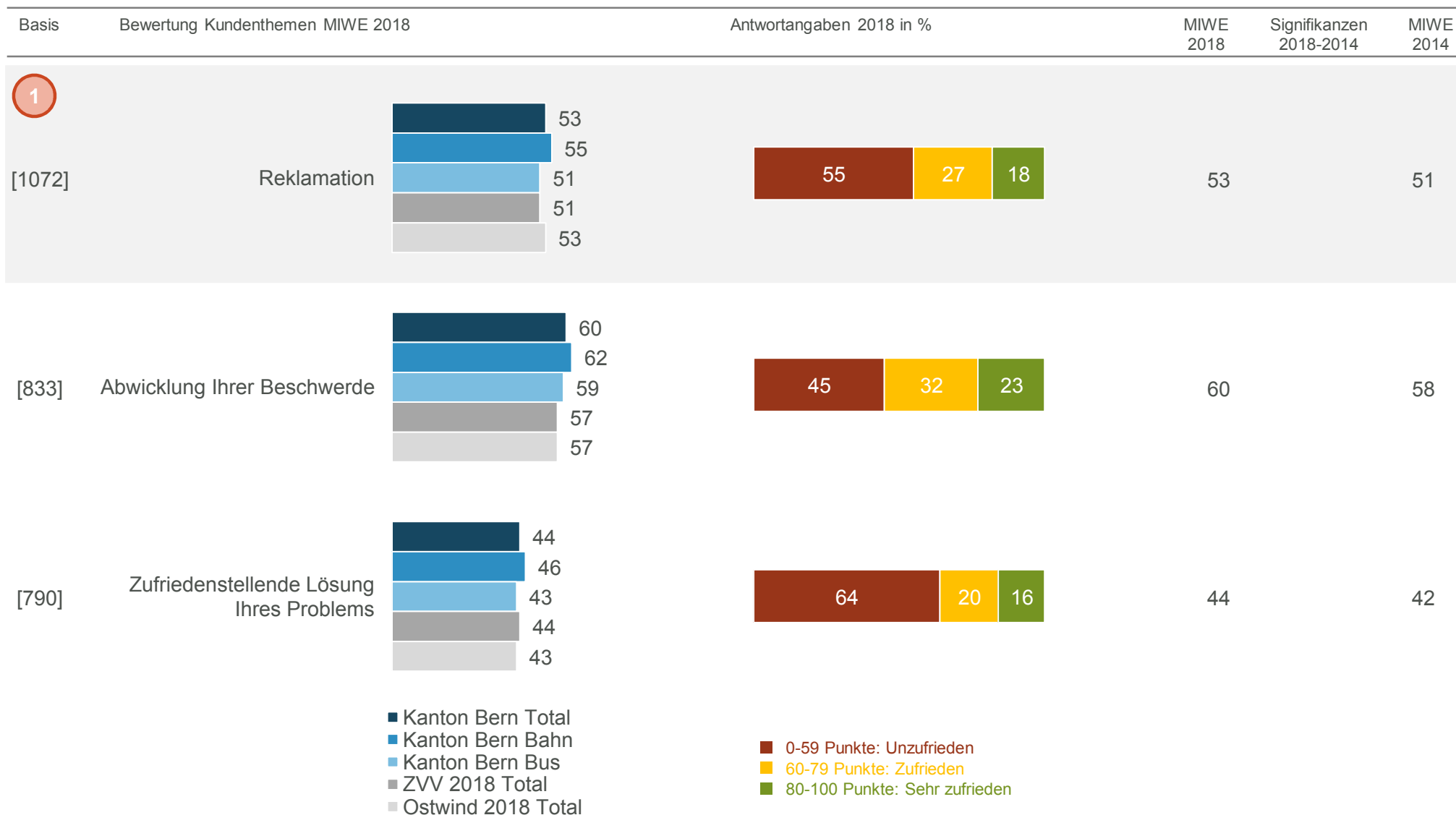
Frage 15: Wo beziehungsweise bei wem haben Sie sich zuerst über diesen Vorfall beschwert?

Basis: n=[ ] | Filter: Befragte, die sich in den letzten 12 Monaten über einen Vorfall im Kanton Bern beschwert haben | Geschlossene Fragen





# Detailergebnisse Reklamation



F16: Denken Sie an die Behandlung Ihrer Beschwerde. Wie wurden Ihre Erwartungen erfüllt an...

Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragte | Skalierte Frage: 1= Sehr schlecht bis 10= Sehr gut

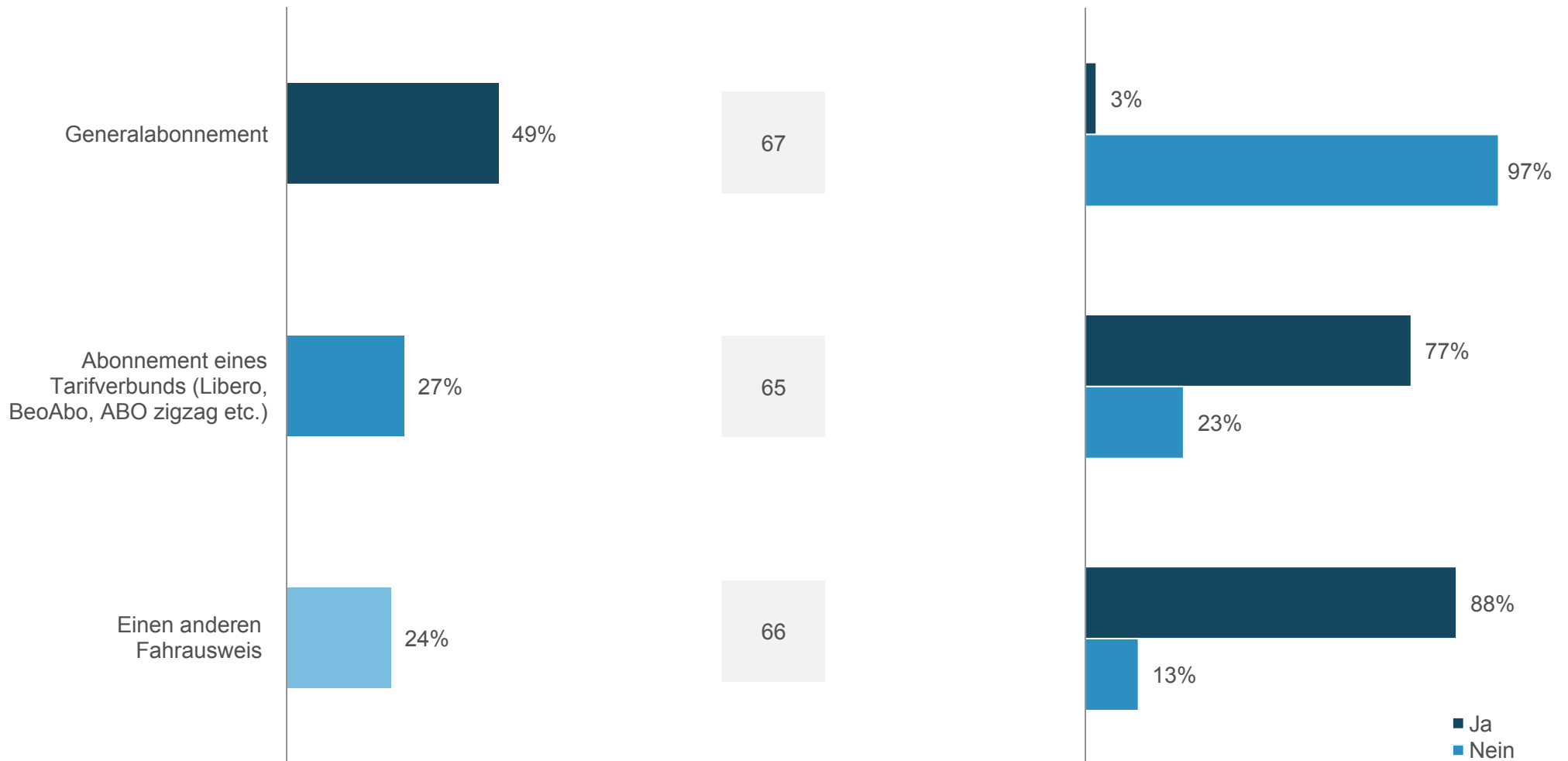


# Genutzter Fahrausweis im Kanton Bern

## Genutzter Fahrausweis

## Zufriedenheit mit Fahrausweisen & Preisen

## Nutzung Halbtax-Abo

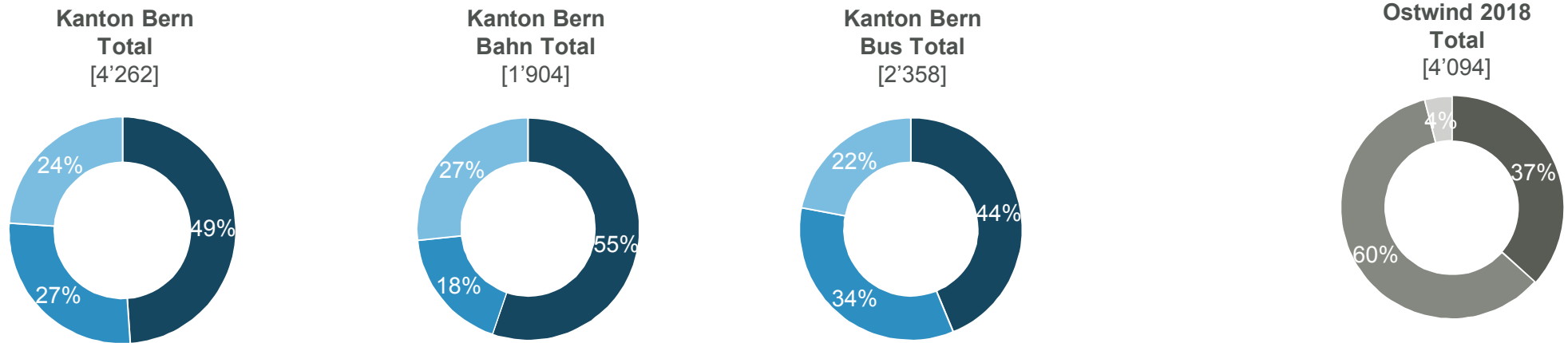


F28: Welchen Fahrausweis benutzen Sie in der Regel, wenn Sie im Kanton Bern mit den öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus, Bahn, Tram) fahren?

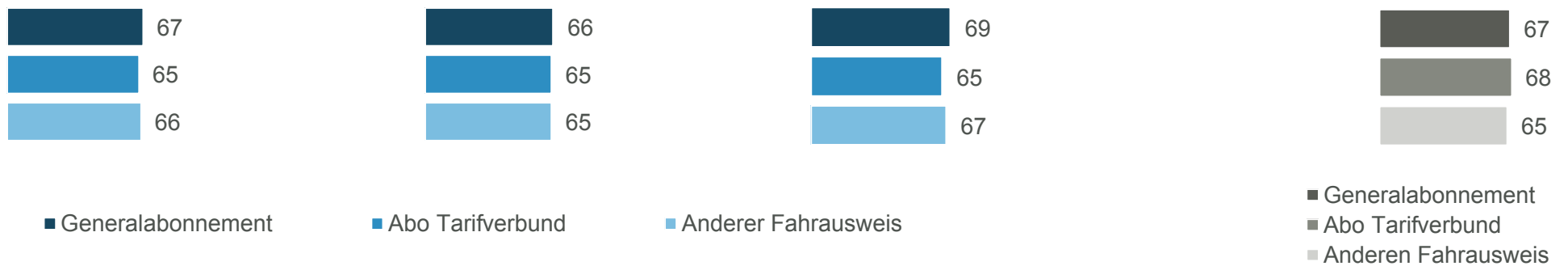
F27: Besitzen Sie ein Halbtax-Abonnement?

Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Geschlossene Fragen

# Genutzter Fahrausweis im Kanton Bern



## Zufriedenheit mit Fahrausweisen und Preis je genutzter Fahrausweis



F28: Welchen Fahrausweis benutzen Sie in der Regel, wenn Sie im Kanton Bern mit den öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus, Bahn, Tram) fahren?  
 Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Geschlossene Frage

# Zehn höchste & tiefste Bewertungen im Überblick

## Höchste Bewertungen

### Fahrpersonal Bahn:

Angenehme und sichere Fahrweise

89

### Sicherheit:

Sicherheitsgefühl am Tag

89

### Bediente Verkaufsstelle:

Freundlichkeit Verkaufspersonal

87

### Bediente Verkaufsstelle:

Kompetente Beratung

87

### Fahrpersonal Bahn:

Gepflegte Erscheinung

86

### Fahrpersonal Bahn:

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

86

### Fahrpersonal Bahn:

Genügend langes Warten, bis alle Fahrgäste ein- / ausgestiegen sind

86

### Informationsmöglichkeiten:

Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen auf mobilen Geräten

86

### Bediente Verkaufsstelle:

Verfügbares Angebot an Informationsmaterial

86

### Fahrpersonal Bus:

Gepflegte Erscheinung

85

## Tiefste Bewertungen

### Angebot / Netzqualität:

Gutes Angebot nach 21 Uhr

66

### Information bei Verspätungen:

Korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen und Betriebsstörungen

66

### Information bei Verspätungen:

Gutes Fortsetzen der Fahrt

66

### Haltestelleninfrastruktur:

Genügend Witterungsschutz

65

### Information bei Verspätungen:

Gute Information an den Haltestellen / Bahnhöfen

65

### Sicherheit:

Ausreichend Präsenz von Personal, das die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet

64

### Fahrausweise und Preise:

Gutes Preis- / Leistungsverhältnis

62

### Haltestelleninfrastruktur:

Genügend Sitzgelegenheiten

61

### Reklamation:

Abwicklung Ihrer Beschwerde

60

### Reklamation:

Zufriedenstellende Lösung Ihres Problems

44

Abgebildet werden nur Qualitätskriterien, welche in das Kundenzufriedenheitsmodell einfließen. Kriterien, welche die Kundenzufriedenheit bzw. Weiterempfehlung bilden, werden hier nicht ausgewiesen.

# LINK INSTITUT SOZIALFORSCHUNG