

Medienmitteilung vom 17. Juni 2020

Fahrgastbefragung: Sehr gute Noten für den ZVV

Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) hat einen neuen Höchstwert erreicht: Mit 78 von 100 Punkten ist die Bewertung um einen Punkt höher als 2019. Die guten Bewertungen von Angebot, Fahrpersonal und Kundendienst ZVV-Contact sind besonders erfreulich. Wie im Vorjahr erreichte der Online-Fahrplan die höchste Punktezahl. Die Kundenbefragung wurde unmittelbar vor dem Corona-Lockdown im März abgeschlossen.

Die Fahrgastbefragung im ZVV wird jährlich in zwei Wellen durchgeführt. Die vorliegenden Werte basieren auf den Resultaten vom September 2019 und vom März 2020. Allfällige Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Zufriedenheit im öffentlichen Verkehr im Grossraum Zürich werden sich erst in den Ergebnissen der nächsten Umfrage zeigen.

Zufrieden mit Fahrplan und Anschlüssen

Die Bewertung des Angebots fiel auch in diesem Jahr zufriedenstellend aus und hält sich auf sehr hohem Niveau. Die Fahrgäste schätzen die Häufigkeit der Abfahrten und die Pünktlichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel im Grossraum Zürich. Gar noch um zwei Punkte besser als im Vorjahr wurde die Qualität der Anschlüsse bewertet. Die einzelnen Fragen zum Angebot erreichten Werte von 76 und 77 Punkte. Die Bewertungen zeigen, dass die Angebotsausbauten der letzten Jahre auf dem S-Bahn- und Busnetz von den Fahrgästen positiv aufgenommen werden.

Guter Service – sowohl digital als auch persönlich

Mit 86 Punkten erreichte der Online-Fahrplan wie bereits in den vergangenen Jahren die beste Bewertung der Befragung. Erfreulich ist zudem die Bewertung zur Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals, die in diesem Jahr mit 84 nochmals um zwei Punkte besser bewertet wurde. Dies zeigt die hohe Wertschätzung für die Arbeit der Fahrerinnen und Fahrer. Auch die Arbeit des Kundendienstes ZVV-Contact hat bei den Fahrgästen einen positiven Eindruck hinterlassen, die mit einem Wert von 77 Punkten belohnt wurde und damit drei Punkte besser als im Vorjahr abschnitt. Diese positiven Bewertungen bekräftigen die Anstrengungen, weiter in die Qualität der digitalen, aber auch der persönlichen Dienstleistungen zu investieren.

Anhaltend hohes Sicherheitsgefühl

Mit 80 Punkten für die Sicherheit in den Fahrzeugen und 72 Punkten für die Sicherheit an den Haltestellen haben die Fahrgäste ihrer Zufriedenheit in diesem Bereich Ausdruck verliehen. Das Sicherheitskonzept im ZVV zeigt bei den Fahrgästen die gewünschte Wirkung.

Der Grossteil der übrigen Ergebnisse ist gegenüber dem Vorjahr stabil geblieben. Dazu gehören unter anderen die Bewertungen des Sitzplatzangebots oder der Sauberkeit der Fahrzeuge.

Medienkontakt

- Für Auskünfte zu den ZVV-Ergebnissen:
Larissa Probst, ZVV-Medienstelle, 043 257 48 53
- Für Informationen zu den Ergebnissen der Verkehrsunternehmen im ZVV wenden Sie sich bitte direkt an das entsprechende Unternehmen.

Beilagen

- Grafik mit der Bewertung der ZVV-weiten Fragen
- Grafik mit der Bewertung ausgewählter Fragen für alle marktverantwortlichen Verkehrsunternehmen

Bitte beachten Sie: Die Resultate der einzelnen Verkehrsunternehmen sind aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen (Stadt/Land, unterschiedliches Angebot, verschiedene Verkehrsmittel) nicht direkt miteinander vergleichbar. Die Beurteilung der Zürcher S-Bahn erfolgte separat im Februar.



30 Jahre ZVV – 30 Jahre öV aus einer Hand

Seit 1990 plant, koordiniert, finanziert und vermarktet der Zürcher Verkehrsverbund den öffentlichen Verkehr im Kanton Zürich. Mit seinem Zonentarif startete eine neue Ära im Schweizer öV-System. Heute transportieren die Verkehrsunternehmen im ZVV jeden Tag über 1,8 Millionen Fahrgäste. www.zvv.ch/zvv30.