

Medienmitteilung vom 27. September 2022

Fahrgastbefragung: Weiterhin sehr gute Noten für den ZVV

Die jährlich durchgeführte Befragung des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV) zeigt: Die Fahrgäste sind insgesamt weiterhin sehr zufrieden mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Zürich. Die Gesamtzufriedenheit wurde mit 78 von 100 möglichen Punkten bewertet. Aufgrund einer neuen Umfrage und Erhebungsmethode sind die Ergebnisse nicht mit den Werten vor der Pandemie vergleichbar.

Im Zeitraum zwischen 16. Mai und 17. Juli 2022 haben über 25 000 Teilnehmende entweder online oder physisch einen Fragebogen zu den Themen rund um das Verkehrsangebot und die dazugehörigen Dienstleistungen der Verkehrsunternehmen im Verbund ausgefüllt. Mit 78 Punkten wurde das strategische Ziel von mindestens 76 Punkten auch nach der Pandemie wieder übertroffen.

Am meisten schätzen die Fahrgäste das gute Verkehrsangebot, das Fahrpersonal und die Fahrgastinformation im Grossraum Zürich. Bei diesen Fragen erhielten der ZVV und die Verkehrsunternehmen insgesamt 80 von 100 möglichen Punkten.

Erfreulich sind auch die Bewertungen zu Informationen zu Betriebsstörungen und Verspätungen. Diese Ergebnisse bekräftigen die Anstrengungen, weiterhin in die unterschiedlichsten Informations- aber auch Vertriebskanäle wie die ZVV-App zu investieren.

Bei den anderen Fragen bewegen sich die Antworten in den gewohnten und erwarteten Bereichen.

Neue Befragungsmethode

Wie bisher wurden Fahrgäste in den Fahrzeugen rekrutiert. Neu wurden die Fahrgäste über Kleber respektive Plakate, die während der Befragungsdauer in den Fahrzeugen hingen, via QR-Code zu einer Teilnahme aufgefordert. Eine weitere Anpassung betrifft den Fragebogen, dieser wurde stark gekürzt und einzelne Fragen wurden umformuliert. Aufgrund der neuen Erhebungsart und des angepassten Fragebogens sind die Ergebnisse nicht mit der Fahrgastbefragung vor der Pandemie vergleichbar.

Methodische Angaben

- **Erhebungsperiode:** 16. Mai bis 17. Juli 2022
- **Methode:** Mixed-Mode mit auf Papier und online ausgefüllten Fragebogen.
- **Grundgesamtheit:** Fahrgäste ab 16 Jahren, die während der Erhebungsperiode auf einer der untersuchten Linien im ZVV (332 Buslinien, 15 Tramlinien, 42 Bahnlinien und 2 Schifffskurse) auf dem ZVV-Verbundgebiet unterwegs waren.
- **Rekrutierung:** Die Fahrgäste wurden sowohl durch Verteilpersonen von LINK persönlich rekrutiert (Papier-Fragebogen) als auch auf Klebern/Plakaten, die in den Fahrzeugen hingen, zu einer Teilnahme via QR-Code aufgefordert.
- **Stichprobe:** 25'479 Teilnehmer (4'284 via Papier-Fragebogen, 21'195 via QR-Code)
- **Dargestellte Ergebnisse:** Diese umfassen wie bisher das Tagnetz, d.h. ohne Nachtlinien (67 Nacht-Busse und 13 Nacht-S-Bahnen). Die Ergebnisse der beiden Rekrutierungsmethoden wurden im Gesamtergebnis zu je 50% gewichtet.
- **Durchführendes Institut:** LINK

Medienkontakt

- Für Auskünfte zu den ZVV-Ergebnissen:
Filip Stankovic, 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.