

Medienmitteilung vom 12. November 2024

Fahrgäste geben dem ZVV weiterhin gute Noten

Die Fahrgäste im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) sind zufrieden mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Zürich. Dies zeigt die jährliche Befragung des ZVV. Die Gesamtzufriedenheit liegt 2024 mit 78 Punkten sogar leicht über dem Vorjahreswert.

Zwischen dem 13. Mai und dem 21. Juli 2024 haben fast 25 000 Fahrgäste des ZVV entweder online oder in Papierform einen Fragebogen zur Zufriedenheit mit dem Verkehrsangebot und den Dienstleistungen des ZVV sowie der marktverantwortlichen Verkehrsunternehmen im Verbund ausgefüllt. Dabei zeigt sich: Die Zufriedenheit mit der Qualität des öffentlichen Verkehrs im ZVV-Gebiet ist weiterhin sehr hoch. Mit 78 von 100 möglichen Punkten liegt die Gesamtzufriedenheit einen Punkt über dem Vorjahreswert und übertrifft erneut das strategische Ziel von 76 Punkten.

Qualität trotz zukünftiger Herausforderungen halten

Eine hohe Kundenzufriedenheit über alle Leistungsbereiche ist entscheidend, um bestehende Fahrgäste in ihrer Wahl für den öffentlichen Verkehr zu bestätigen und die ambitionierten politischen Verlagerungsziele zu erreichen. Erfreulich ist, dass die Fahrgäste das Verkehrsangebot im Allgemeinen mit 81 Punkten sehr positiv bewerten. Aber auch mit der Pünktlichkeit, den Informationen zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen sowie der Freundlichkeit des Personals der Verkehrsunternehmen zeigten sich die Befragten zufrieden – all diese wichtigen Punkte wurden mit mindestens 80 Punkten bewertet. Am tiefsten fällt mit 62 Punkten wie in den Vorjahren die Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses aus.

Diese guten Werte mittel- bis langfristig zu halten, wird für den ZVV und die Verkehrsunternehmen in den kommenden Jahren jedoch eine Herausforderung darstellen: Bis zum nächsten grossen Ausbauschritt mit Zeithorizont 2035 sind auf dem Netz der Zürcher S-Bahn keine grösseren Ausbauten möglich. Gleichzeitig wird es aufgrund von Unterhalts- und Bauarbeiten zu Einschränkungen kommen. Hier gilt für alle Beteiligten, ihre Bemühungen für eine möglichst durchgehend hohe Qualität auch in Zukunft beizubehalten und weiter auszubauen.

Methodische Angaben

- **Erhebungsperiode:** 13. Mai bis 21. Juli 2024
- **Methode:** Mixed-Mode mit Fragebögen auf Papier und online
- **Grundgesamtheit:** Fahrgäste ab 16 Jahren, die während der Erhebungsperiode auf einer der untersuchten Linien im Gebiet des ZVV unterwegs waren
- **Rekrutierung:** Fahrgäste wurden sowohl durch Verteilpersonen von YouGov Schweiz persönlich rekrutiert (Papier-Fragebogen) oder über QR-Codes auf Klebern und Plakaten in den Fahrzeugen zur Teilnahme online eingeladen.
- **Stichprobe:** 24'929 Teilnehmende (4'513 via Papier-Fragebogen, 20'416 via QR-Code)
- **Dargestellte Ergebnisse:** Die Ergebnisse der beiden Rekrutierungsmethoden wurden im Gesamtergebnis zu je 50% gewichtet. Die via QR-Code/URL bewerteten Nachtlinien werden nur für das Total (ZVV) berücksichtigt (keine Verteilung von Papier-Fragebögen im Nachtnetz).
- **Durchführendes Institut:** YouGov Schweiz (ehemals LINK)

Medienkontakt

- Für Auskünfte zu den ZVV-Ergebnissen:
Lucia Frei, ZVV-Medienstelle, 043 257 48 52, lucia.frei@zvv.zh.ch
- 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.