

Medienmitteilung vom 5. Oktober 2023

## **Fahrgastbefragung zeigt weiterhin hohe Kundenzufriedenheit im ZVV**

**Die Fahrgäste geben dem öffentlichen Verkehr im Kanton Zürich in der jährlichen Befragung des Zürcher Verkehrsverbunds (ZVV) erneut gute Noten. Mit 77 von 100 möglichen Punkten übertrifft die Gesamtzufriedenheit weiterhin den in der ZVV-Strategie definierten Zielwert.**

Zwischen dem 15. Mai und dem 16. Juli 2023 haben über 20 000 Fahrgäste im ZVV entweder online oder physisch einen Fragebogen rund um das Verkehrsangebot und die Dienstleistungen des ZVV und der marktverantwortlichen Verkehrsunternehmen im Verbund ausgefüllt. Dabei zeigt sich, dass die Zufriedenheit mit der Qualität des öffentlichen Verkehrs im ZVV-Gebiet weiterhin sehr hoch ist. Mit dem Wiederanstieg der Fahrgäste nach der Coronapandemie waren Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit zu erwarten. Mit 77 Punkten liegt die Gesamtzufriedenheit zwar um einen Punkt unter dem rekordhohen Vorjahreswert, jedoch nach wie vor über dem strategischen Ziel von 76 Punkten.

### **Gutes Verkehrsangebot und hohes Sicherheitsgefühl**

Besonders erfreulich ist, dass sich die Fahrgäste im öffentlichen Verkehr sehr sicher fühlen. Bei dieser Frage erhielten der ZVV und die Verkehrsunternehmen insgesamt 82 von 100 Punkten. Mit dem Angebot wurde ein weiteres für die Kundenzufriedenheit zentrales Element sehr positiv bewertet: So geben die Befragten dem Verkehrsangebot ganz allgemein 79 und den linienspezifischen Fahrplänen durchschnittlich 78 Punkte. Auch in Bezug auf die Pünktlichkeit schneidet der ZVV mit 78 Punkten sehr gut ab.

Am tiefsten fällt mit 61 Punkten wie bereits in den Vorjahren die Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses aus. Insgesamt sehen sich der ZVV und seine Verkehrsunternehmen durch die Ergebnisse der Fahrgastbefragung in ihren Bemühungen bestätigt, eine möglichst durchgehend hohe Qualität über alle Leistungsbereiche zu halten.

### **Medienkontakt**

- Für Auskünfte zu den ZVV-Ergebnissen:  
ZVV-Medienstelle, 043 257 48 52
- 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
- Factsheet: Methodische Angaben.

Bitte beachten Sie: Die Resultate der einzelnen Verkehrsunternehmen sind aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen (Stadt/Land, unterschiedliches Angebot, verschiedene Verkehrsmittel) nicht direkt miteinander vergleichbar.

## Methodische Angaben

- **Erhebungsperiode:** 15. Mai bis 16. Juli 2023
- **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 auf dem ZVV-Verbundgebiet unterwegs waren
- **Rekrutierung:** Die Fahrgäste wurden sowohl durch Verteilpersonen von LINK persönlich rekrutiert (Papier-Fragebogen) als auch auf Klebern/Plakaten in den Fahrzeugen zu einer Teilnahme via QR-Code aufgefordert.
- **Stichprobe:** 20'844 Teilnehmende (4'501 via Papier-Fragebogen, 16'343 via QR-Code)
- **Dargestellte Ergebnisse:** Für die dargestellten Ergebnisse wurden die Nachtlinien ausgeschlossen (keine Verteilung durch LINK auf Nachtlinien) und die Ergebnisse der Teilnehmenden der beiden Rekrutierungsmethoden im Gesamtergebnis zu je 50% gewichtet.
- **Durchführendes Institut:** LINK