

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

KR-Nr. 25/2004

Sitzung vom 7. April 2004

521. Anfrage (Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel [ÖV] für die Stadt und Region Zürich)

Kantonsrat Dr. Jürg Stünzi, Küsnacht, Kantonsrätin Sabine Ziegler, Zürich, und Kantonsrat Kurt Schreiber, Wädenswil, haben am 19. Januar 2004 folgende Anfrage eingereicht:

Verschiedene Hinweise aus der Bevölkerung machen darauf aufmerksam, dass heute kein Gesamtfahrplan des ZVV-Gebietes in gedruckter Form mehr angeboten wird. Es geht hier um die grundsätzliche Frage, ob der ZVV die Zielsetzungen der kantonalen Verkehrspolitik optimal umsetzt. Dazu, zur Förderung des öffentlichen Verkehrs und als Anreiz, gerade auch für den Freizeitverkehr die öffentlichen Verkehrsmittel zu nutzen, gehört eine Palette von PR- und Kommunikationsmitteln. Wir alle schätzen die IT-Möglichkeiten zur Fahrplanauskunft. Für die jüngeren Nutzergruppen mag es auch nahe liegend sein, per Handy, Palm- oder Laptop von unterwegs und jederzeit auf – kostenpflichtige – Online-Dienste zuzugreifen. Dies kann aber nicht für alle ÖV-Nutzer vorausgesetzt werden. Mit dem ersatzlosen Verzicht auf die Produktion eines gedruckten Taschenfahrplans für alle Bahn-, Tram-, Bus- und Schiffsverbindungen wurde ein Element aus dem Fächer der Informationsmittel herausgebrochen. Damit wird in Kauf genommen, dass die Bedürfnisse einer bestimmten Nutzergruppe nicht mehr optimal abgedeckt sind.

In diesem Zusammenhang ersuchen wir den Regierungsrat, die folgenden Fragen zu beantworten:

1. Welche umfassenden Informationsmittel und -dienste stehen den ÖV-Benutzern heute zur Verfügung?
2. Wie werden die heutigen Informationsmittel (zum Beispiel Contact-Center) genutzt, wie ist die Nutzung, Akzeptanz und die Erfolgskontrolle bezogen auf die einzelnen Nutzergruppen?
3. Welchen Aufwand verursacht die Produktion eines Kursbuchs? Wie wird das Kosten-Nutzen-Verhältnis verglichen zu den anderen Informationsmitteln beurteilt?
4. Ist der Regierungsrat bereit, gegen eine allfällige Benachteiligung einiger ÖV-Nutzergruppen Massnahmen zu ergreifen, gerade auch im Hinblick auf den Freizeitverkehr?
5. Wie kann sichergestellt werden, dass Personen ohne IT-Zugang – oder Personen, die sich diesen Zugang nicht leisten können oder wollen – zu ausreichender Fahrplaninformation kommen?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion
beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage von Dr. Jürg Stünzi, Künsnacht, Sabine Ziegler, Zürich, und Kurt Schreiber, Wädenswil, wird wie folgt beantwortet:

Laut § 11 des Gesetzes über den öffentlichen Personenverkehr vom 6. März 1988 (PVG, LS 740.1) sorgt der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) für ein koordiniertes, auf wirtschaftliche Grundsätze ausgerichtetes, freizügig benutzbares Verkehrsangebot mit einheitlicher Tarifstruktur. Zur freizügigen Benutzbarkeit gehört unter anderem auch der einfache Zugang zu den Fahrgastinformationen, insbesondere zu den Fahrplänen. Sie sind die Gebrauchsanleitung für den öffentlichen Verkehr und ein zentraler Erfolgsfaktor des ZVV-Netzes. Deshalb wird der Entwicklung der Kundenbedürfnisse in diesem Bereich seit Verbundstart 1990 besondere Beachtung geschenkt. Das hat dazu geführt, dass bereits in den ersten Jahren neben dem Kursbuch mit sämtlichen ZVV-Linien verschiedene neue Produkte entwickelt wurden, die den gestiegenen und veränderten Bedürfnissen der Kundschaft Rechnung trugen. Der Erfolg der neuen Produkte hatte zur Folge, dass die Nachfrage nach dem Kursbuch von Jahr zu Jahr sank und zuletzt unter der Marke von 2000 Stück lag. Bei einem Verkaufspreis von acht Franken pro Stück wurde ein Verkaufserlös von weniger als Fr. 16000 erzielt, dem Kosten von insgesamt rund Fr. 200000 gegenüberstanden. In Anbetracht des offensichtlich geringen Bedürfnisses nach einem Kursbuch hat der ZVV die Produktion überprüft und im Rahmen der Sparbemühungen beschlossen, auf die weitere Herausgabe zu verzichten. Das Kursbuch mit sämtlichen ZVV-Linien erschien letztmals im Fahrplanjahr 1996/1997. Die an Stelle des Kursbuches zur Verfügung gestellten kundengerechten Fahrplaninformationen hatten sich mittlerweile so gut etabliert, dass nur noch vereinzelte Anfragen nach dem Kursbuch beim ZVV eintrafen.

Das Angebot an Fahrgastinformationsmitteln wurde auch in den Folgejahren laufend erweitert. Neben den Print-Medien wurden Informationsangebote für die elektronischen und telekommunikativen Medien (PC, Internet, Mobiltelefone usw.) geschaffen. Ende 2002 nahm zudem die zentrale Anlaufstelle ZVV-Contact den Betrieb auf. ZVV-Contact kann über Telefon, Internet, e-mail oder Fax erreicht werden. Die Informationsmittel wurden ausserdem bezüglich Aufbau und Erscheinungsbild verbundweit systematisiert und vereinheitlicht, was die Benutzerfreundlichkeit deutlich erhöhte. Damit die Serviceleistung finanzierbar bleibt, verfolgt der ZVV aufmerksam die Nachfrage nach den einzelnen Publikationen. Die erhobenen Zahlen bilden eine wichtige Grundlage für die betriebswirtschaftliche Optimierung des Angebots.

Den Kundinnen und Kunden stehen heute gratis Minifahrpläne für alle ZVV-Linien (ohne Stadt Zürich) zur Verfügung. An sämtlichen Haltestellen sind gedruckte Aushangfahrpläne zu finden, die auch an den Ticketverkaufsstellen oder über Internet bezogen werden können. Daneben kann auf das nationale Kursbuch zurückgegriffen werden, in welchem auch die S-Bahnen, Schiffe, Regionalbusse sowie summarisch die Linienführung des Ortsverkehrs der Städte und Gemeinden enthalten sind. Weiter stehen umfassende Informationsangebote über Internet, über eine CD-ROM für PC, über den WAP-Fahrplan oder SMS für Mobiltelefone sowie über weitere mobile Geräte wie Palm oder Laptop zur Verfügung. Personen ohne Zugriff auf elektronische Medien wird ein umfassendes persönliches Informationsangebot über die rund hundert Ticketverkaufsstellen sowie über ZVV-Contact angeboten. ZVV-Contact beantwortet telefonisch alle Fragen zum öffentlichen Verkehr und erteilt Fahrplanauskünfte zum Lokaltarif.

Der Ausbau der Informationsmittel wirkte sich auch auf die Nachfrage des Taschenfahrplans für die Stadt Zürich, einschliesslich der angrenzenden Regionalbus- und Ausflugslinien (Zürichsee, Üetliberg), aus, der für fünf Franken angeboten wurde. Die Verkaufszahlen halbierten sich im Zeitraum von 1999 bis 2003. Den Kosten im Jahr 2003 von rund Fr. 60000 standen Verkaufseinnahmen von nur noch knapp Fr. 25000 gegenüber. Wegen der stetig sinkenden Nachfrage und dem breiten Angebot an anderen Informationskanälen wurde die Herausgabe des Taschenfahrplans per 2004 eingestellt. Um die Bewohner der Stadt Zürich im Vergleich zu den übrigen Bewohnern des Kantons Zürich hinsichtlich Servicequalität nicht schlechter zu stellen, wird ab 2005 ein Fahrplanbüchlein mit sämtlichen Stadtlinien sowie einigen ausgewählten Ausflugslinien herausgegeben. Das Fahrplanbüchlein wird sich im Format und Erscheinungsbild an die bestehenden Minifahrpläne anlehnen. Dank der Angleichung an den ZVV-Standard und der damit verbundenen Möglichkeit der Mitbenutzung vorhandener Informatikmittel wird es voraussichtlich möglich sein, diesen Fahrplan zu den bisherigen Nettokosten in weit höherer Auflage herzustellen. Wie im übrigen Kantonsgebiet soll dieses Fahrplanbüchlein gratis an den Verkaufsstellen aufliegen. Dadurch können zehn- bis fünfzehnmal mehr Fahrgäste als bisher und damit ein deutlich besseres Kosten-Nutzen-Verhältnis erreicht werden.

Auf Grund des umschriebenen Gesamtsortiments und der Einführung des Fahrplanbüchleins für die Stadt Zürich ist keine Benachteiligung einzelner Nutzergruppen ersichtlich. Die heutigen Informationsmittel werden sehr geschätzt und intensiv genutzt. Die Gesamtauflage der Minifahrpläne liegt in Millionenhöhe. Der Internetfahrplan wird wöchent-

lich zwischen 50 000- und 75 000-mal abgefragt, und ZVV-Contact erteilt monatlich zwischen 1000 und 2000 Fahrplanauskünfte. Das Ergebnis der letzten Kundenzufriedenheitsumfrage im Jahr 2002 zeigt, dass die Fahrgäste mit dem Fahrplanangebot sehr zufrieden sind. Bei einer Gesamtzufriedenheit mit dem ZVV von 74 Punkten auf einer Hunderterskala erreichte das Sortiment der gedruckten Fahrpläne 83 Punkte, der Internetfahrplan sogar 86 Punkte.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Volkswirtschaftsdirektion.

Vor dem Regierungsrat

Der Staatsschreiber:

i.V.

Hirschi