

---

**Horst SCHAFFER**  
*Stellvertretender Direktor*  
**Hanspeter OEHRLI**  
*Chef Abteilung für Verkehr*

Thursday - Jeudi - Donnerstag  
17/09/1998

2nd Session – 2ème séance – 2. Sitzung

***Mobility Management in Zurich***

***Gestion de la mobilité à Zurich***

***Mobilitätsmanagement in Zürich***

3348

*Copyright UITP 1998*

Verkehrsbetriebe Zürich - VBZ  
Unternehmensbereich Markt  
Luggwegstraße 65  
Postfach CH-8048 Zürich

Stadpolizei Zürich  
Mühlegasse 16-18  
CH-8021 Zürich

Tel : +41 1 43 44 650  
Fax : +41 1 43 44 690

Fax : +41 1 4216 81 01

---

Text available in German - Texte disponible en allemand - Text verfügbar auf Deutsch

---

## SUMMARY - RESUME - KURZFASSUNG

A graphic symbol of "traffic culture" in Zurich is the fact that the head of Zurich's traffic department, which is responsible for the "operation" of private traffic the city, and officials responsible for marketing and operations within the city's PT operator (VBZ), report to one another on mobility management issues in Zurich. For more than 20 years, Zurich has been successfully maintaining the co-existence between MIT and PT with the support of the city government's modern and comprehensive transport policy.

Using the city police's highly sophisticated approach to traffic management and gently persuasive, but unstinting (political) pressures on motorists, levels of car traffic have remained steady in recent years. Nevertheless, Zurich's residents still have unlimited mobility possibilities. In association with the S-Bahn and other PT providers in the city itself and conurbation as a whole, VBZ offers a varied, high-quality product. Moreover, VBZ markets this product on a professional, committed basis. Not that its PT services are confined to buses and trams alone: Since 1995, a comprehensive range of "alternative mobility" options instead of the actual motor car has been developed in Zurich. "Züri mobil" offers an attractive combination of PT, car rental and hire rates by the hour. In 18 months, more than 4,000 customers have been won over by this modern form of "combination mobility".

La présence côte à côte du chef du département „Transport“ de la police zurichoise, responsable pour le trafic automobile, et du directeur de marketing et d'exploitation des Verkehrs-betriebe de Zurich pour présenter la politique de gestion des transports de cette ville est sans doute emblématique de la «culture de transport» qui y règne. Depuis plus de 20 ans, Zurich assure avec succès la cohabitation du transport individuel motorisé et des transports publics grâce à une politique moderne et globale.

La gestion intelligente du trafic mise en œuvre par la police, associée à une pression politique modérément ferme mais constante sur les automobilistes a permis de maintenir le trafic automobile à un niveau constant depuis plusieurs années, sans que cela se fit au détriment de la mobilité des Zurichois. La VBZ, ainsi que le RER et d'autres exploitants urbains et périurbains proposent une offre diversifiée et de qualité. Qui plus est, ces produits sont commercialisés de manière professionnelle et engagée. En outre, ils ne se limitent pas aux trams et au bus. Depuis 1995, la voiture a fait son apparition dans le cadre de la «mobilité alternative». « Züri-Mobil » est en une combinaison attractive de transport public et de location automobile à l'heure. En 18 mois, plus de 4.000 clients se sont laissé convaincre par cette forme moderne de mobilité combinée.

Es mag als Symbol für die "Verkehrskultur" in Zürich gelten, dass der Chef der Abteilung für Verkehr, verantwortlich für das Funktionieren" des Privatverkehrs in Zürich und der Marketing- und Betriebsverantwortliche der Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) Seite an Seite über das Mobilitätsmanagement in Zürich berichten. Seit über 20 Jahren pflegt Zürich gestützt auf eine moderne und umfassende Verkehrspolitik der Stadtregierung die Co-Existenz von MIV und ÖV erfolgreich.

Durch ein hochintelligentes Verkehrsmanagement der Stadtpolizei und sanften, aber steten (politischen) Druck auf die Autofahrer konnte der Autoverkehr in den letzten Jahren konstant gehalten werden. Trotzdem sind Zürcherinnen und Zürcher in ihrer Mobilität nicht eingeschränkt. Die VBZ bieten im Verbund mit S-Bahn und anderen ÖV-Anbietern in der Stadt und der Agglomeration ein vielfältiges und qualitativ hochstehendes Produkt an, das darüberhinaus auch professionell und engagiert verkauft wird. Dieses ÖV-Angebot beschränkt sich jedoch nicht auf Tram und Bus allein. Seit 1995 hat die komplette Alternativmobilität zum eigenen Auto in Zürich Einzug gehalten. Züri mobil" ist eine attraktive Kombination von ÖV, Car rental und stundenweiser Automiete. In 18 Monaten konnten mehr als 4'000 Kunden von dieser modernen Form der Kombinierten Mobilität überzeugt werden.

The following topics will be examined: c

- core infrastructures
- development of conventional PT
- traffic-space management
- innovative marketing and public mobility's "hard sell"
- parking-space policy
- integrated transport management
- combination mobility in Zurich.

The joint paper from the two speakers will describe and illustrate a comprehensive overview of Zurich's mobility philosophy -- one based on co-operation instead of confrontation. In a word: together!

Cet exposé abordera les thèmes suivants :

- Grandes infrastructures
- Extension du transport public classique
- Gestion des transports
- Marketing innovant et techniques offensives de vente des TP
- Politique de stationnement
- Gestion intégrée des transports
- Mobilité combinée

Cet exposé conjoint donne, en texte et en images, un aperçu général de la philosophie zurichoise en matière de mobilité. Celle-ci préfère la collaboration à la confrontation. En un mot : ensemble !

Folgende Themen werden behandelt:

- Grossbauwerke
- Ausbau des klassischen ÖV
- Verkehrsflächenmanagement
- Innovatives Marketing und offensiver Verkauf der öffentlichen Mobilität
- Parkraumpolitik
- Integriertes Verkehrsmanagement und
- Kombinierte Mobilität in Zürich.

Der gemeinsame Vortrag der beiden Referenten gibt in Wort und Bild einen umfassenden Überblick über die Zürcher Mobilitätsphilosophie, die auf Kooperation anstelle von Konfrontation setzt. Mit einem Wort: Together!

## Grossbauwerke

H. Oehri

Die Stadt ist gross, die Fabrik ist gross, der Flughafen ist gross, verständlich, dass auch die Strassen gross sein müssen: Autobahnen 3, 4 und fünfspurig, mehrstöckige Verflechtungen. Genau so die Bahn, vielgleisige Trassen, auch hier Überwerfungsbauwerke, Tunnels, um Strecken geradlinig und kurz zu führen. Unter den Städten Metrobahnen, unsichtbar wie riesige Spinnennetze. Alle diese Bauwerke belastet mit grossen Verkehrsmengen, an den unvermeidlichen Engstellen der Stau. Während Bahnen noch meist ins Zentrum der Städte führen, muss einem Betrachter von einem Raumschiff aus der Sinn der Hochleistungsstrassen verborgen bleiben. Sie führen von Irgendwo nach Nirgendwo, an den vielen Ausfahrten ist der Sinn der Fahrt nicht erkennbar.

Wozu dient der Verkehr? Mobilität ermöglicht verschiedensten Menschen, sich treffen zu können. Mit Ausnahme von Pop-Konzerten oder Sportveranstaltungen treffen sich die Menschen aber sehr individuell, in kleinen Gruppen, oft nur zu Zweit. Aber weder die Autobahn, noch der Intercity-Schnellzug bringt uns zum kleinen Bistro, wo es so gemütlich ist.

Das Auto als Transportmittel hat dann ein grosses Problem, wenn viele ans gleiche Ziel wollen. Ist das Ziel eine attraktive Stadt, besteht ein unlösbarer Zielkonflikt, denn die Grossbauwerke führen uns vielleicht in die Nähe, aber kaum je ans Ziel. Für so viele Leute wie sich dort treffen wollen, wird es nie genug Strassen und Parkplätze geben.

## Ausbau des klassischen ÖV: Convenience und Attraktivität sind gefragt

H. Schaffer

Die Chance für den öffentlichen Verkehr in Zürich besteht darin, mit geeigneten Verkehrsmitteln die Mobilität der Zürcherinnen und Zürcher zu gestalten, aber ohne Anstieg des Verkehrs.

### *Was sind „geeignete Verkehrssysteme“ für Zürich?*

In zwei Volksabstimmungen wurden in der Stadt Zürich 1961 und 1973 grosse Schienenverkehrsprojekte abgelehnt. Zuerst sollte die Strassenbahn im Innenstadtbereich als "Tiefbahn" unter die Erde verbannt werden. Später fand auch eine U-Bahn bei der Bevölkerung keine Gnade.

Für die Zürcher Stadtregierung waren beide Ablehnungen deutliche Signale, auch beim öffentlichen Verkehr auf teure Infrastrukturbauten zu verzichten und das "alte" Tram in eine Stadtbahn moderner Prägung weiterzuentwickeln.

Es gibt keine vergleichbaren leistungsfähigen öffentlichen Verkehrssysteme, die mit einer so grossen städtebaulichen Verträglichkeit aufwarten können, wie eine moderne Stadtbahn. 1978 wurden durch eine Volksinitiative 200 Millionen Franken für den Ausbau des Tram- und Bussystems in der Stadt Zürich zur Verfügung gestellt. Dies ermutigte die Stadtregierung, im

Jahre 1979 eine parlamentarische Resolution zur Förderung der öffentlichen Verkehrsmittel als Grundstein für eine integrale Mobilitätspolitik zu erlassen.

Diese Verkehrspolitik hat die Stadtentwicklung entscheidend gefördert und den Lebensraum attraktiv erhalten. Dank dem guten Zusammenspiel von individuellem und öffentlichem Verkehr kann man sich in der Stadt Zürich selbst während der Stosszeiten ungehindert bewegen.

1981 fand die positive Grundstimmung für den öffentlichen Verkehr erneut seinen Niederschlag in der Annahme des S-Bahn-Projektes durch die Stimmbevölkerung des ganzen Kantons. Mit dieser S-Bahn, die mehrheitlich bestehende Gleisanlagen der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) benutzt, konnte der Agglomerationsverkehr entscheidend verbessert werden.

### ***Die Erfolgsfaktoren der Züri-Linie***

Dazu gehören das dichte Liniennetz, die grosse Zahl direkter Verbindungen, die kurzen Fahrplanintervalle und die Vielzahl gut erreichbarer Haltestellen, die nicht weiter als ca. 350 m auseinander liegen. Mehr als 95% der Bevölkerung haben zu Fuss nicht weiter als ca. 300 m bis zur nächsten Tram- oder Busstation.

Darüberhinaus weisen die Tramlinien während der Spitzenzeiten 6/6/7-Minuten-Intervalle, während des Tages 7,5-Minuten-Intervalle und abends einen 12-Minuten Takt auf.

Bis zu 45 Stadtbahnzüge mit einer Maximallänge von 42 m verkehren in Zürich stündlich in schmalen Strassen. Dies entspricht einer Beförderungskapazität von bis zu 12'000 Passagieren pro Stunde und Richtung. Infolge der kurzen Stationsabstände betragen die Reisegeschwindigkeiten zwischen 16,42 und 14,95 km/h (Stosszeit).

### ***In erster Linie Zuverlässigkeit***

Bei einer durchschnittlichen Fahrtenlänge von ungefähr 2 km ist in Zürich nicht die Geschwindigkeit der Verkehrsmittel sondern in erster Linie deren Zuverlässigkeit, d.h. der hohe Grad der Fahrplaneinhaltung, die Qualität der Anschlüsse und die ausreichende Kapazitätsbereitstellung erfolgsentscheidend.

Der dichte Tramverkehr wird hauptsächlich an der Oberfläche und vielfach gemeinsam mit dem Privatverkehr abgewickelt. In der Innenstadt werden die vorhandenen Strassen benutzt und auf den Aussenästen herrschen eigene Bahnkörper vor. Im Norden der Stadt wird ein fast 2 km langer Tunnelabschnitt mit drei unterirdischen Stationen befahren.

Engagiert versuchen die VBZ seit Jahren mit folgenden Massnahmen ihre Vision einer Stadtbahn zu verwirklichen, nämlich die einfache Zugänglichkeit eines Strassenbahnbetriebes mit der Zuverlässigkeit eines U-Bahnsystems zu verbinden:

- **Die ungehinderte Fahrt zwischen zwei Stationen**, durch Abtrennung der Gleisanlagen vom übrigen Verkehr, Eliminierung von Linksabbiege-Beziehungen und Parkverbot in Strassen mit Tramverkehr sowie in besonderen Fällen den Bau völlig unabhängiger Strecken.

Ungefähr 50% der Strecken sind gegenüber dem Privatverkehr mit weissen Farbmarkierungen abgegrenzt. Lediglich nur auf knapp 20% des Streckennetzes sind bauliche Abgrenzungen mit überfahrbaren Randsteinen vorhanden. Grössere Abschnitte weisen Begrünungen zwischen den Schienen auf und sind teilweise mit Zäunen abgesichert. Nur auf

wenigen Abschnitten ist eine vollständige bauliche Abtrennung der Gleisanlagen vom übrigen Verkehr vorhanden.

- Eine **maximale Bevorzugung der öffentlichen Verkehrsmittel an lichtsignalgeregelten Kreuzungen.**
- Der Ausbau des **Rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL).**

Sämtliche Kursfahrzeuge senden ca. alle 13 Sekunden ihre aktuelle Position per Funk an den Zentralcomputer der Funkleitstelle. Hier werden die Ist-Standortdaten mit den Soll-Vorgaben der Fahrpläne verglichen und die Abweichungen an die Fahrzeuge zurückgemeldet bzw. auf Bildschirmen in der Leitstelle in geeigneter Form dargestellt. Dadurch ist die Leitstelle jederzeit über das Betriebsgeschehen umfassend orientiert und kann im Falle von Störungen rasch und umsichtig eingreifen.

Grosses Augenmerk gilt im Falle von Störungen der umfassenden und rechtzeitigen Information der Kunden über Lautsprecher in den Fahrzeugen und auf den Haltestellen.

- Neben der Beseitigung aller "äusseren" Störeinflüsse galt es auch **betriebsinterne Konfliktpunkte** zu vermeiden oder zu eliminieren.

Sämtliche Fahrzeuge weisen eine grosse Anzahl von Türen mit gleichen und grosszügigen Abmessungen auf. Der Fahrausweisbezug erfolgt nur ausserhalb der Fahrzeuge bei Verkaufsstellen oder an Fahrscheinautomaten auf den Haltestellen. Dadurch ist das Ein- und Aussteigen bei allen Türen ungehindert möglich, was zu sehr kurze Haltezeiten führt.

Auch technische und organisatorische Massnahmen wurden ergriffen. Dazu zählen z.B. die mechanische und elektrische Verriegelung der Weichen, die Eliminierung von Langsamfahrstellen, die Einführung eindeutiger Vorfahrtsregeln und die professionelle Ausbildung des Fahrpersonals mit Hilfe eines Fahrsimulators.

Heute sind 7 verschiedene Zugtypen mit Längen zwischen 21 und 42 m im Einsatz. Das Platzangebot kann mit 125 bis 254 Passagieren pro Zug sehr fein der effektiven Nachfrage angepasst werden.

1996 wurden 17 neue 100-Prozent-Niederflurwagen des Typs COBRA bestellt. Die Vorserie von 6 Fahrzeugen wird Ende 1999 ausgeliefert. Die Fahrzeuge werden 36,5 m lang und mit einer Wagenbreite von 2,40 m um 20 cm breiter als die heutigen Fahrzeuge sein. Bis 2007 ist die Beschaffung von 75 dieser Fahrzeuge geplant.

### ***Neue Strecken***

Im September 1998 wird das Zürcher Tramnetz mit dem Anschluss des neuen Messezentrums um 350 m erweitert. Diese Verlängerung stellt auch den ersten Abschnitt eines neuen 12 km umfassenden Stadtbahnnetzes zur Erschliessung des Entwicklungsgebietes in Zürich Nord dar. Mit der Inbetriebnahme der ersten dieser Linien ist für 2005 geplant.

### ***Auch in Zürich: Rasender Stillstand?***

Alle die hohen Ansprüche des öffentlichen und des privaten Verkehrs in historisch gewachsenen Strassenräumen zu befriedigen, scheint hoffnungslos. Da stellt sich automatisch die Frage, ob sich Zürich nicht selbst lahm legt, weil sich alle bewegen wollen?

## Verkehrsflächenmanagement: Beherrschung des Chaos

H. Oehri

Eine Stadt lebt dann, wenn die Menschen dort zusammenkommen. Offen sein für vielfältige Kontaktmöglichkeiten, ein Klima anbieten, das zum Zusammentreffen animiert. Ein Einkaufszentrum, Shopping Mall oder ein Volksfest lebt von der Zusammentreff-Möglichkeit, ein Drive-in-Kino hat das nicht zu bieten.

Die Stadt hat die Strasse, sie verbindet alle Wege mit den Treffpunkten. Autos, Fahrräder, Busse, Fussgänger, Tram - alles gleichzeitig auf derselben Strasse - das ist Chaos und Gefahr. Was sich gegenseitig stört, wird nun getrennt: Metro, Schnellstrassen, Fussgängertunnels und Radwege. Aber so kommen wir natürlich nie zusammen!

Chaos und Gefahr: Der Mensch hat offenbar tief in sich drin einen Ordnungstrieb. Ordnung schafft Sicherheit und Effizienz. Aber tut sie das auch wirklich?

In Zürich haben die Stimmbürger 1973 den Bau einer U-Bahn schliesslich abgelehnt, nachdem lange Zeit genau danach verlangt worden war. Und der Bau der durchgehenden Autobahnen ist wohl noch auf Jahrzehnte hinaus nicht realisierbar.

Aus der Not eine Tugend machen. Wenn die Ordnung nicht zum Ziel führt, kann das Chaos eine Chance sein. Darum eben nicht: Tram und Busse stören den Autoverkehr und müssen deshalb auf eigene Trassen verlegt werden, sondern: Die Verkehrsflächen müssen intelligent aufgeteilt werden, geometrisch und im Zeitablauf. Individueller und öffentlicher Verkehr gemeinsam, miteinander, eben: Together

Zürich hat erkannt, dass die zeitlichen Bedürfnisse der Autos, Tram und Busse völlig ungleich sind. An einer Kreuzung treten die vielen Autos als statistische Grösse auf, das Tram oder der Bus ist jedoch immer ein Einzelereignis. Weil der öffentliche Verkehr gegenüber der viel grösseren Zahl Autos "ein statistisch seltenes Ereignis" ist, muss der öffentliche Verkehr an den Kreuzungen auch ganz anders als die Autos geregelt werden. Dazu gehört allerdings unabdingbar die elektronische Kennzeichnung aller öffentlichen Fahrzeuge, damit die zentrale Steuerung genau und dann nur nach Bedarf Sonderschaltungen für die Busse und Tram bereitstellen kann. Und um den damit natürlich momentan gestörten Autoverkehr flüssig zu erhalten, ist jederzeit die genaue Kenntnis der Verkehrsmengen, Staulängen und Geschwindigkeiten erforderlich. So wird das wilde Chaos nicht zur Bedrohung der Ordnung, sondern im flexiblen Zusammenspiel der verschiedenen Verkehrsträger zu einem neuen Zustand höherer Ordnung - Together: Das Management der Verkehrsflächen.

Zürich beweist es täglich: Die Computer sind heute leistungsfähig genug, und die Steuerprogramme existieren wirklich: Die Koexistenz von ÖV und IV, von kollektivem und individuellem Verkehr ist heute möglich und funktioniert stabil.

In Zürich ist die Steuerung in kleinen dynamisch gebildeten Kreuzungsgruppen optimiert. Diese Gruppen sind mit Stauraumüberwachungen untereinander koordiniert. Jeder Bus und jedes Tram meldet sich mit seinem SESAM-Sender etwa 20 sec vor einer Kreuzung beim zentralen Steuercomputer an. Sofort wird ein spezieller Signalablauf berechnet und mit weiteren Standortmeldungen aktualisiert. Bei eng nebeneinanderliegenden Kreuzungen werden die Meldungen gleichzeitig für mehrere folgende Kreuzungen bearbeitet. Erst ganz kurz vor dem Eintref-

fen stoppt der Computer die Autos, und nach der erfolgreichen Durchfahrt werden sie unverzüglich wieder freigegeben.

Macht Zürich wirklich noch klassische Verkehrsregelung: Zur Ordnung und Sicherheit ? Nein, es ist natürlich viel mehr. Es ist die Beherrschung des Chaos', das von den verschiedenen Verkehrsträgern produziert wird. Mit den Methoden des 'Operation Research' werden die Verkehrsströme wie Warenflüsse organisiert, bei Bedarf Zwischenlager eingerichtet, und die Sequenzen der Verkehrsströme laufend netzweit optimiert: Der 'traveling salesman', in Zürich ist er zum 'Mobility-Manager' geworden !

## **Innovatives Marketing und offensiver Verkauf der öffentlichen Mobilität**

H. Schaffer

### ***Auch die beste Mobilität verkauft sich nicht von selbst***

Kein Manager wird sich mit der Qualität seiner Ware allein zufrieden geben. Er wird sie verkaufen, so professionell wie möglich.

Die VBZ verfolgen seit Jahren neben dem Ausbau und der Komplettierung ihres Angebotes einen kreativen und offensiven Verkauf des Angebotes an Einzel- und Grosskunden.

Moderne eigene Verkaufsstellen mit gut ausgebildetem Personal, sogenannte „Ticketerías“ und eine intensive Bearbeitung von Mobilitätsverursachern und Firmen brachten neben einer Steigerung der Fahrgastzahlen und Einnahmen einen deutlichen Imagegewinn in der Öffentlichkeit und in Wirtschaftskreisen.

Angesichts des begrenzten Parkplatzangebotes in der Stadt Zürich ist die Zusammenarbeit mit Veranstaltern z.B. in Form von gemeinsamer Werbung oder "Aufwertung" der Eintrittskarten zu ÖV-Fahrausweisen seit Jahren an der Tagesordnung. Keine Veranstaltung ist in Zürich ohne Tram und Bus mehr möglich.

### ***Komplette Dienstleistung***

Seit Jahren haben die Verkehrsbetriebe Zürich ihr Mobilitätsangebot den zunehmend spezifischen Mobilitätswünschen der Bevölkerung angepasst. Zu den attraktiven Linienangeboten kamen Quartierbuslinien hinzu und Nachtschwärmer können in den Nächten zwischen Freitag und Sonntag bis zwei Uhr früh mit dem öffentlichen Verkehr rechnen. Für spezielle Anlässe werden besondere Angebote offeriert. So wurde während des „Züri-Fäschts“ im Juli dieses Jahres am Wochenende praktisch rund um die Uhr gefahren, aber auch bei anderen Anlässen ist die Züri-Linie nicht mehr wegzudenken.

### ***Kundenorientierung total***

Die Einstellung und das Verhalten der Mitarbeiter sind ein wesentliches Element der Angebotsqualität, die in den kommenden Jahren immer mehr über die Kundenbindung und damit über den Erfolg des öffentlichen Verkehrs entscheiden wird.



Die Markt- bzw. Kundenorientierung prägen daher auch die Organisation und das Management der Züri-Linie. Die Anstrengungen um Sauberkeit und die Vermittlung des Sicherheitsgefühls sind zwei der wichtigen Ausdrucksformen der Wertschätzung der Züri-Linie gegenüber ihren KundInnen.

Nach der Schaffung einer Marketing-Linienabteilung im Jahre 1986 war die Zusammenlegung von Marketing, Betrieb und Verkauf in einem Unternehmensbereich die logische Fortsetzung zur Verschmelzung der traditionellen betriebsorientierten Kultur des Fahrdienstes mit der Marketingorientierung der anderen Bereiche. Damit wurden die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Wettbewerb geschaffen.

werden sich die VBZ noch stärker auf konzentrieren, die Prozesse und Abläufe noch strenger überprüfen und die ausrichten.

In Zukunft sind die Konzentration der VBZ auf ihre Kernkompetenzen, die prozessorientierte Aufteilung der Unternehmung in Mobilitätsmanagement, Carrier (Fahrdienst und Fahrzeugbereitstellung) sowie Technik mit klar definierten interaktiven Kunden-Lieferanten-Beziehungen, d.h. die Ausrichtung der Organisation auf die kommende Wettbewerbsverschärfung die nächsten Schritte. Sie können vielleicht als Vorstufe einer Ausgliederung der Unternehmung aus der Stadtverwaltung, d.h. einer Verselbständigung z.B. in Form einer AG, angesehen werden.

### ***Kommunikation heisst Dialog mit den Kunden***

Die Kommunikation mit den Kunden muss besonders in einer Verkehrsunternehmung mit ihren markanten Fahrzeugen, der das Stadtbild prägenden Infrastruktur und der Vielzahl von autonom wirkenden Mitarbeitern als ganzheitliche Aufgabe verstanden und gestaltet werden, denn der Kunde sieht immer nur die ganze Unternehmung.

Kommunikation beschränkt sich daher nicht nur auf die Image- und Verkaufswerbung sowie die Verkaufsförderung sondern umfasst das gesamte externe und interne Beziehungsnetz zwischen dem Markt und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der VBZ.

Die Beratung der Kunden in den Verkaufsstellen, die Möglichkeit, sich telefonisch Rat und Hilfe zu holen, aber auch Ärger oder Lob abzuladen sind nur ein Teil der passiven Kommunikation mit den Kunden. Serviceleiter und Kundenberater im Netz treten bei Fahrausweiskontrollen vermehrt uniformiert gut erkennbar in Erscheinung und helfen Fahrgästen speziell bei Systemstörungen oder persönlichen Problemen.

Das INTERNET bietet ungeahnte Möglichkeiten, Kunden den Einstieg in die „Welt des öffentlichen Verkehrs“ zu erleichtern. Schon heute kann sich unter [www.vbz.ch](http://www.vbz.ch) jedermann und jede Frau individuelle Fahrpläne für Fahrten von seiner/ihrer Stadthaltestelle zu jedem beliebigen Eisenbahnziel in der Schweiz ausrechnen lassen und ausdrucken.

Periodische Erhebungen über den Grad der Servicequalität geben Auskunft über Dienstleistungsschwächen und Lücken im Angebot. Mit gezielter Schulung wird das gesamte Personal u.a. auf die grossen Chancen aufmerksam gemacht, die der tägliche Kundenkontakt in Form von Hinweisen auf Angebotsverbesserungen bietet.

### ***Autoverzicht ohne Zwang?***

Die fast 300 Mio Fahrgäste pro Jahr sind der Erfolg für die Anstrengungen. Das Angebot geniesst bei Fahrgästen und Politikern hohe Anerkennung und Akzeptanz. Die Kunden der Züri-

Linie kommen aus allen Schichten der Bevölkerung, vom Arbeiter bis zum Bankdirektor und Stadtpräsidenten; egal ob für Berufsfahrten oder im Frack zum festlichen Anlass.

Diese intensive Benützung leistungsfähiger öffentlicher Verkehrsmittel entlastet die vorhandenen Verkehrsflächen und bietet mehr Menschen mehr Gelegenheiten, die vielfältigen Möglichkeiten urbaner Siedlungsräume zu nutzen. Es gehört in Zürich schon zum guten Ton, Tram und Bus zu fahren. Das Leben ohne Auto kann also in Zürich nicht so unangenehm sein!

## **Parkraumpolitik: Bewusster Umgang mit dem Auto**

H. Oehrli

Nach der Inbetriebnahme der S-Bahn im Grossraum Zürich mit rund 1 Mio Einwohner betrug die Verkehrszunahme auf den Strassen der Agglomeration noch immer gegen 5% jährlich, in der eigentlichen Stadt hingegen blieb der Strassenverkehr weitgehend konstant.

"Die Verkehrsmenge darf die maximale Leistungsfähigkeit des Strassensystems nicht überschreiten". Die Behörden haben aber keine gesetzliche Möglichkeiten, um direkt auf die Fahrzeugmenge Einfluss zu nehmen. Der freie Zugang zu einem Auto gilt schon fast als Menschenrecht.

Wie könnte die Beschränkung der Verkehrsmenge aussehen? Wenn etwa nur noch die wirklich wichtigen Transporte mit dem Auto stattfinden. Also immer dann, wenn der öffentliche Verkehr unpraktisch ist oder gar nicht fährt. Wesentlich ist der Modal-Split, soviel Verkehr wie möglich auf die kollektiven Transportmittel verlagern, um mit den individuellen Verkehrsmitteln jederzeit unterhalb der Grenze der Leistungsfähigkeit zu bleiben.

Dabei sprechen wir ja nicht von der Halbierung des Strassenverkehrs, die heutigen Überlastungen bewegen sich in der Grössenordnung von 20%, und da wäre es schon sehr dienlich, wenn jeder Pendler etwa einmal pro Woche öffentliche Verkehrsmittel benützen würde. Wichtig sind auch die Signale, die wir den jungen Menschen vermitteln: Sie machen einen erheblichen Teil der laufenden Verkehrszunahme aus.

Analysiert man ganz kühl und sachlich, wie eine Behörde mit den Autofahrern kommunizieren kann, muss man sehr ernüchtert feststellen, dass diese Kommunikation auf der verbalen Ebene kaum möglich ist. Die mangelhafte Einhaltung der Vorschriften ist eine Tatsache. Auch Appelle zum Selbstschutz wie etwa das Gurtentragen verfängen kaum.

Für die Situation im urbanen Raum sind es eigentlich nur zwei Elemente, aus welchen die Fahrzeuglenker ihre Informationen ableiten: Die Möglichkeit, im Zielraum einen legalen oder illegalen Parkplatz zu finden, und die Fahrtbehinderungen durch Stau. Im städtischen Raum spielen alle anderen Informationen daneben nur noch eine ganz untergeordnete Rolle. Seit etwa 1980 werden diese beiden Signale in Zürich ganz bewusst zur Kommunikation mit den Fahrzeuglenkern genutzt, mit überzeugendem Erfolg. Die Verkehrsmenge ist seither auf Stadtgebiet praktisch konstant geblieben, sowohl die Zahl der Fahrten, wie auch diejenige der immatrikulierten Fahrzeuge. Dies ist europaweit für vergleichbare Städte einzigartig.

Die frei benützbaren rund 40'000 Parkplätze in den Quartieren der Stadt sind in den letzten 10 Jahren systematisch als 'Blaue Zonen' organisiert worden. Dort sind die jeweiligen Anwohner privilegiert, ihre Autos länger als anderthalb Stunden stehen zu lassen. Im Kernbereich der Stadt werden weitere 11'000 Parkplätze mit Parkuhren zeitlich limitiert und kostenpflichtig be-

wirtschaftet. Die Kontrollen sind ziemlich intensiv und die Bussen mit mindestens 40 Franken hoch, rund 300 Personen sind täglich dazu im Einsatz. Auch wenn auf Privatgrund ungleich viel mehr Parkplätze als am Strassenrand bereitstehen, ist die Botschaft doch ganz klar angekommen: Die Pendler können nicht mehr damit rechnen, ihre Autos den ganzen Tag am Strassenrand stehen zu lassen. Wer schon vor Antritt der Fahrt klar erkennt, dass er im Zielgebiet keinen Parkplatz finden wird, überlegt sich als Alternative die öffentlichen Verkehrsmittel ernsthaft.

## **Integriertes Verkehrsmanagement**

H. Oehrl

Die Strassen führen radial in die Städte hinein. Vielfach sind sie auf der Landschaft leistungsfähig ausgebaut oder es handelt sich sogar um Autobahnen. Ein radiales Strassennetz wird naturgemäss gegen innen immer enger, Strassen werden zusammengeführt, der Verkehr konzentriert sich auf immer weniger Fahrspuren. Engstellen sind z.B. Brücken, aber auch Kreuzungen, und natürlich unsere alten, historisch gewachsenen Innenstädte.

So werden völlig falsche Signale vermittelt. Die Fahrt fängt problemlos an, und erst in Zielnähe wird es kritisch: Wer es in zügiger Fahrt fast bis ans Ziel geschafft hat, zieht aus der Verkehrssituation ganz falsche Schlüsse, nämlich: Die Behörden haben versagt, die Engpässe müssen jetzt sofort beseitigt werden. Aber niemals: Ich habe das falsche Verkehrsmittel gewählt.

Wie jedoch unzählige Beispiele von ausgeführten Ausbauten deutlich zeigen, handelt es sich hier wirklich um einen gewaltigen Irrtum: Es sind eben nicht einzelne Engpässe, sondern das ganze Zielgebiet ist flächenmässig hoch belastet. Mit dem Mittel des Integrierten Verkehrsmanagements ist die Leistungsfähigkeit ja bereits bis zur äussersten Grenze realisiert worden. Und mit der Optimierung der Leistungsfähigkeit verteilt sich die Verkehrsbelastung in den inneren Stadtteilen homogen auf alle Strassen. So würden punktuelle Verbesserungen dieses homogenisierte Netz nur von neuem stören.

Beim Integrierten Verkehrsmanagement in der Stadt geht es ganz klar um viel mehr, als den Strassenverkehr jederzeit flüssig zu halten. Den Behörden muss es gelingen, die Verkehrsteilnehmer zu einer sinnvollen Verkehrsmittelwahl zu veranlassen, was im Falle des Strassenverkehrs nichts anderes heisst, als dass dieser Verkehr nicht mehr weiter zunehmen darf.

Wir sind nach Studium vor allem der ausländischen Vorbilder und aufgrund eigener langjähriger Erfahrung klar zum Schluss gekommen, dass hierzu die Lösung weniger in der Technik, als in der Psychologie zu suchen ist. Die Idee, dass dem mündigen Verkehrsteilnehmer die Fakten zu vermitteln seien, und er dann daraus den korrekten Schluss ziehe, hat bisher kaum je zu nachweisbaren Erfolgen geführt.

So sind bisher alle Nachweise der tatsächlichen Kosten des Autobetriebs ohne Folgen geblieben, unbeirrt wird weiter der öffentliche Verkehr als zu teuer bezeichnet. Oder die moderate Anhebung der Parkuhrentarife zur besseren Bewirtschaftung der raren Flächen zugunsten der Geschäfte wird als modernes Raubrittertum kritisiert und behauptet, künftig die Stadt deshalb meiden zu wollen. Aber nicht einmal diese Behauptung ist realistisch, es wird weiter in die Stadt gefahren. So hat in Zürich die bezahlte Belegung der Parkuhrenplätze nach der Tarifierhöhung zugenommen, obwohl wieder deutlich mehr freie Parkplätze anzutreffen sind.

Alle Untersuchungen haben bisher gezeigt, dass die Autofahrer extrem empfindlich auf Stau reagieren. Autofahren soll ganz offensichtlich Fahren, und nicht Stillstehen heissen. Es ist darum tatsächlich widersinnig, dass die Fahrt in die überlastete Stadt zuerst für den grössten Teil der Strecke flüssig abläuft. Ganz anders würde die Situation aussehen, wenn schon die Wegfahrt vom heimischen Parkplatz problematisch und mit Wartezeiten verbunden wäre. Hier wäre keinerlei weitere Überzeugungsarbeit mehr notwendig, praktisch jeder Autofahrer würde sich sofort nach Alternativen umsehen. Diese könnten bei den heutigen freizügigen Arbeitszeiten etwa in einer Verschiebung des Fahrtzeitpunktes bestehen.

Tatsächlich geschieht das schon heute in einem grossen Masse. Der morgendliche Spitzenverkehr findet in Stadtnähe schon weit vor 7 Uhr statt und geht nahtlos in den Dienstleistungsverkehr des Vormittags über. Und am Nachmittag herrscht um 16 Uhr schon wieder Spitzenverkehr, auch er geht fast ohne Übergang in den abendlichen Freizeitverkehr über. Damit aber ist die Möglichkeit, durch Verschieben des Fahrtzeitpunktes wieder zügiger fahren zu können, weitgehend illusorisch geworden.

Viele Städte haben die Lösung darin gesehen, gegen den heranbrausenden Verkehr Pfortneranlagen zu erstellen. Dahinter steht die Idee, in eine Stadt, oder ein Stadtgebiet jeweils nur soviel Verkehr hineinzulassen, wie in der Stadt problemlos zirkulieren kann. Am Stadtrand wurden so die Lichtsignale zum Teil minutenlang auf Rotlicht geschaltet. Es war jedoch leicht vor auszusehen, dass diese brutalen Eingriffe keinen Bestand haben konnten. Es ist für die Autofahrer schlicht nicht einzusehen, warum sie am Stadtrand sinnlos aufgehalten werden, wenn das nachfolgende Strassenstück ja sichtbar keinen Verkehr aufweist. Schliesslich wurden die Lichtsignale in so grossem Masse missachtet, dass die Pfortneranlagen zu einem echten Sicherheitsproblem wurden.

Entgegen der Meinung der Stadtbewohner wird der Verkehr in einer Stadt wie Zürich nur zu einem erstaunlich kleinen Teil durch den von aussen über die Stadtgrenze hineinfließenden Verkehr bestimmt. Zieht man eine innere Grenze, etwa 2 km vom Stadtrand entfernt, so sind schon nur noch 30% der stadteinwärts rollenden Autos von auswärts. Der grösste Teil hat die Fahrt in der Stadt selbst begonnen.

Es ist darum richtig, den Autofahrer nahe der Stadt und dann auch auf dem weiteren Fahrweg zur inneren Stadt eine Verkehrssituation zu präsentieren, aus der diese Autofahrer selbst den Schluss ziehen: Ich suche mir einen besseren Transport. Im ersten Moment wird wohl ein anderer Fahrweg gesucht. Es ist darum wichtig, dass die Verkehrssituation auf allen Wegen in die Stadt etwa dasselbe Erscheinungsbild aufweist. Die Autofahrer geben die Suche nach anderen Wegen rasch auf. Schliesslich geht es auch darum, dass die Fahrter-schwernisse auf dem Weg in die Stadt jeden Tag mehr oder weniger gleich sind, erst dann wird die täglich gleich erlebte Verkehrssituation nicht nur als Zufall, sondern als stabiler Zustand begriffen.

Die Behörden könnten sich die Sache ja einfach machen. Denn genau dieser Zustand tritt früher oder später auch ein, wenn man nichts macht. Der so entstehende Schaden ist dann jedoch eine echte Katastrophe. Wenn die Verkehrsmenge nicht reguliert wird, führt die Verkehrsüberlastung zum permanenten Verkehrszusammenbruch, und alle Fahrzeuge stehen still. Richtigerweise muss hier eine Marktsituation herbeigeführt werden.

Ein Arbeitspendler mit der Alternative des öffentlichen Verkehrsmittels wird den Umsteige-Entscheid bald einmal treffen. Die mühsame Fahrt zweimal täglich mit dem Auto, und dann noch die oft aussichtslose Suche nach einem legalen Parkplatz macht den öffentlichen Verkehr attraktiv. Wer diese Alternative mit sehr viel längerer Fahrzeit und einem grösseren Fussmarsch erkaufte, wird sich die Schwelle zum Umsteigen höher setzen. Und wer das Auto

benützen muss, weil er etwa Waren transportiert, fährt auch dann noch, wenn es mühsam und beschwerlich wird.

Die Stadt Zürich verfügt heute über ein hochmodernes Integriertes Verkehrsmanagement, dank dem der Verkehr auf den noch immer gleichen Strassen in den letzten 10 Jahren stabil gehalten werden konnte. Dank diesem System kann auch sichergestellt werden, dass der Verkehrs-Infarkt auch beim hoffentlich bald eintretenden wirtschaftlichen Aufschwung nicht zu befürchten ist.

Voraussetzung ist aber, dass die Behörden den Verkehrsablauf in der ganzen Stadt echtzeitlich erfassen und lückenlos beeinflussen können. So werden in Zürich seit zwei Jahrzehnten ausnahmslos alle 400 Lichtsignale zentral durch ein Netzwerk von 7 Verkehrscomputer gesteuert. Im Gegensatz zu anderen, auch grossen Städten also nicht nur im hochbelasteten Zentrum, sondern auch an der für das Integrierte Verkehrsmanagement ebenso wichtigen Peripherie. Mit mehreren tausend Detektoren wird der Verkehrsfluss und die Fahrzeugmenge echtzeitlich erfasst und laufend automatisch interpretiert. Damit kann die Grünzeit-Verteilung an allen Lichtsignalen dauernd zielführend angepasst werden. Während so im Inneren der Stadt die Leistungsfähigkeit zugunsten des Verkehrsflusses optimiert wird, vermittelt die Verkehrsregelung über die offensichtliche Verkehrssituation den in die Stadt hineinfahrenden Fahrzeuglenkern den marktlekenden Eindruck der Verkehrssituation. Die laufende statistische Auswertung der Verkehrsinformation erlaubt die Wirksamkeit der angewandten Strategien zu verifizieren. Über Trendanalysen ist erkennbar, wo sich unerwünschte Entwicklungen anbahnen, oder neue Schleichwege entdeckt worden sind. Aber auch eigentliche Störungen im Verkehrsablauf werden so erkannt. Wenn diese systematisch auftreten, wird versucht, sie zu eliminieren. Längerdauernde Verkehrsstörungen wie etwa Baustellen werden in der Lichtsignalregelung sofort nachvollzogen, sodass die Auswirkungen minimiert sind.

Das Integrierte Verkehrsmanagement versucht nicht, einen idealen Planungszustand irgendwann in der fernen Zukunft zu erreichen. Es ist auf laufende Aktualität konzipiert, Änderungen werden täglich vollzogen. Dies oft auch dann, wenn es sich nur um einen kurzfristigen Zustand von vielleicht wenigen Tagen handelt.

Um diesem hohen Aktualitätsanspruch genügen zu können, erfolgt die Programmierung durch hauseigene Verkehrsspezialisten, und die technischen Einrichtungen unterstützen die Änderungsvorgänge optimal. Dazu ist die ganze technische Infrastruktur rigoros standardisiert und die Programmänderungen werden automatisch dokumentiert.

So kann der Verkehrsmarkt echt spielen, eine Anzahl Autos bleiben Zuhause stehen, und die Gesamtbelastung überschreitet den Pegel zum Verkehrszusammenbruch nur noch sehr selten. Integriertes Verkehrsmanagement muss darum heute zu seinem eigenen Selbstschutz aktiv eingesetzt werden, um mittel- und langfristig dem Strassenbenützer die richtigen Schlussfolgerungen zu ermöglichen: "Bei drohender Überlastung des Verkehrsnetzes muss mittel- und langfristig die Fahrzeugmenge unter dem Zusammenbruchspegel gehalten werden.

## Kooperation und Innovation machen es möglich: Kombinierte Mobilität in Zürich

H. Schaffer

### *Der öffentliche Verkehr muss privater werden*

Obwohl der öffentliche Verkehr in Zürich sehr viel bietet, kann er nicht alle Mobilitätsbedürfnisse abdecken. Im Berufsleben wird immer mehr Flexibilität und ständige Verfügbarkeit verlangt. Soziale und berufliche Mobilität sind das Kennzeichen des modernen Arbeitnehmers. Auch in der Freizeit steigt das Bedürfnis nach Mobilität von Jahr zu Jahr. Da in Zukunft weder Auto noch ÖV allein in der Lage sind, alle Bedürfnisse nach Ortsveränderungen zu befriedigen, ist es das Bestreben der Züri-Linie, die kombinierte Mobilität zu fördern und den Kunden zu helfen, sich bei der differenzierten Auswahl der verschiedenen Verkehrsmittel besser zurechtzufinden.

Bereits Mitte 1995 lancierten die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) zusammen mit dem Autovermieter Europcar/Interrent, Energie 2000 und weiteren Partnern das Produkt "züri mobil". Dieses bietet für eine Grundgebühr von 100 Franken pro Jahr preisgünstige stunden- und tagesweise Automieten sowie InhaberInnen von Jahreskarten des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV) oder von SBB-Generalabonnements die sogenannte "Begleitergültigkeit", welche es erlaubt, eine Begleitperson in den öffentlichen Verkehrsmitteln gratis mitzunehmen. Ausgeschlossen ist diese Gratismitnahme von Montag bis Freitag während der Morgenspitze bis 9 Uhr.

In der ersten Phase bis Ende 1996 blieb das Kundenecho auf „züri mobil“ bescheiden. Lediglich 220 Personen liessen sich vom neuen Mobilitätsprodukt überzeugen. Man entschloss sich in der Folge, den CarSharing-Partner „Mobility“ in das Angebot aufzunehmen, um von seiner Standplatzdichte und vom professionellen Reservationssystem zu profitieren. Nach dieser Ausweitung und Verbesserung von „züri mobil“ im Februar 1997 wurden in nur zwei Monaten über 1'500 neue KundInnen für die kombinierte Mobilität gewonnen. Nach sechs Monaten hatten sich bereits 3'500 KundInnen für züri mobil entschieden.

Den KundInnen steht ein leistungsfähiges Reservationssystem zur Verfügung, das die Wahl lässt, entweder die rund um die Uhr persönlich bediente Zentrale anzurufen oder das Automatische Reservationssystem (ARS) via Telefontastatur zu bedienen bzw. ein Auto via Internet oder Modemzugriff zu reservieren.

Im Gebiet des Zürcher Verkehrsverbundes stehen heute den „züri-mobil“-Kunden rund 380 Fahrzeuge an ca. 225 Standorten zur Verfügung. Mit fast 600 Standorten und rund 1'000 Autos ist Mobility Ende 1997 in über 250 Gemeinden der Schweiz präsent.

Ab Herbst 1998 wird mit der Einführung von Bordcomputern der Datenfluss auf elektronischer Basis geschlossen. Die Reservationsdaten werden dann per Mobiltelefonie von der Zentrale an die in den Fahrzeugen eingebauten Bordcomputer übermittelt. Die KundInnen werden über Chipkarten verfügen, die ihnen den kontrollierten Zugang zu den gebuchten Autos ermöglichen. Nach erfolgter Autonutzung werden die Fahrtdaten automatisch zurück an die Zentrale gefunkt, wo sie dem Rechnungswesen sofort zur Verfügung stehen.

## **„Züri mobil“ auf dem Prüfstand**

Vor einigen Tagen wurde eine umfassende Studie präsentiert, die den Erfolg und die Zukunftschancen der Kombinierten Mobilität in der Schweiz unter die Lupe genommen hat. Hier die wichtigsten Erkenntnisse:

- Bei den neuen KundInnen von „züri mobil“ fallen praktisch-pragmatische Überlegungen - um ein Auto zur Verfügung zu haben - deutlich ins Gewicht. Sie zeigen sich zudem genussfreudig und anspruchsvoll bezüglich Autodesign und -komfort. Dies kommt u.a. darin zum Ausdruck, dass gut die Hälfte der NeukundInnen Spass am Auto fahren hat.
- Um der breiten Bevölkerung die kombinierte Mobilität schmackhaft zu machen, müssen die Mietautos besser als das eigene Auto sein. Die Flottenauswahl muss breit und die einzelnen Autos sicher, sauber und gut ausgerüstet sein. Darüber hinaus sind die Nachteile des Verzichts auf ein eigenes Auto mit besonderer Betreuung und Beratung auszugleichen. Sind die Fahrzeuge zudem neu, gut ausgestattet und technisch einwandfrei, ziehen kombinierte Angebote in diesen Belangen mit dem eigenen Auto zumindest gleich.
- Die Kundenzahl von Mobility CarSharing Schweiz hat Mitte 1998 die 20'000er Marke überschritten und wächst stark weiter, ein Hinweis darauf, dass CarSharing mehr als nur die Bedürfnisse einer kleinen Randgruppe zu befriedigen vermag. Aufgrund objektiver Kriterien kann für die Schweiz von einem Kundenpotential von rund 613'000 Personen oder 9% der Wohnbevölkerung ausgegangen werden.
- 57% der CarSharing-KundInnen wohnen in Kernstädten; 56% sind Männer, 59% rekrutieren sich aus der Altersgruppe der 31- bis 45-jährigen; 81% sind erwerbstätig; 55% leben in einem Haushalt ohne Kinder; 53% verfügen über einen Universitäts- oder höheren Fachschulabschluss und 44% weisen ein monatliches Bruttoeinkommen von mehr als 7'000 Franken auf.
- Wer infolge von CarSharing sein Auto aufgibt, reduziert seine Autofahrleistung massiv, um 5'400 Kilometer (- 58%) im Jahr. Dies wird nur zur Hälfte durch den öffentlichen Verkehr ausgeglichen.
- Ca. 9'000 Autokilometer im Jahr bilden die Grenze, unter der ein eigenes Auto teurer als die Nutzung von CarSharing-Autos ist.
- Konkret legen CarSharing-KundInnen nur noch rund 20% ihrer Fahrleistungen mit Autos zurück, während es im schweizerischen Mittel über 70% sind.
- Mit der Teilnahme an „züri mobil“ verbunden ist ein starker Umstieg von individuellen Motorfahrzeugen auf die Verkehrsmittel des Umweltverbundes.
- Die vermehrte Orientierung auf den öffentlichen Verkehr hat erhebliche Mehrumsätze zur Folge. Bei voller Potentialausschöpfung würde der öffentliche Verkehr allein durch den verstärkten Abonnementsverkauf mehr als *300 Millionen Franken zusätzlich* einnehmen.
- Aktive KundInnen nutzen CarSharing-Fahrzeuge im Mittel 20 Mal pro Jahr. Dies geschieht überwiegend in der Freizeit, für den Transport von Grosseinkäufen und für geschäftliche Zwecke.
- Bei zunehmender Potentialausschöpfung steigt der Anteil der KundInnen, die mit dem Beitritt ihr Auto aufgeben und daher ihren Leistungsbezug im öffentlichen Verkehr besonders

stark steigern. Der öffentliche Verkehr wird daher weiterhin das Rückgrat der "züri mobil"-KundInnen bleiben.

**Insgesamt hat sich in Zürich „züri mobil“ als richtiger und erfolgreicher Ansatz bestätigt, moderne Menschen zur Kombinierten Mobilität zu bewegen, d.h. die Verkehrsmittel zunehmend wesensgerecht, entsprechend ihren Stärken zu nutzen.**