

Fahrgastumfrage 2019

Resultate im Überblick

«TIXI ist das Beste an Zürich.»

«Ein grosses herzliches Dankeschön an die Fahrerinnen und Fahrer wie an die ganze Organisation.»

«Grosses Kompliment an alle bei TIXI, so ein grosses Geschenk für uns Rollstuhlfahrer. Wir fahren von Haustür zu Haustür, ohne umzusteigen.»

«Ich bin froh, dass es TIXI gibt. Es erleichtert mir den Alltag. Danke vielmals für den guten Dienst.»

«TIXI ist meine Rettung! So kann ich aus der Wohnung raus und am Leben teilnehmen, trotz Alter und Behinderung. Ein grosses Dankeschön an TIXI!!! Mit freundlichen und dankbaren Grüssen.»

«Ihr Dienst ist in jeder Beziehung empfehlenswert, besonders auch weil eine Begleitperson mitfahren kann. Danke!»

«Der TIXI-Taxi Fahrdienst ist sehr wertvoll und er kann nur dank all der freiwilligen Fahrer/innen gewährleistet werden. Vielen herzlichen Dank!»

«Vielen Dank für den guten und kompetenten Fahrdienst, den ich ausserordentlich schätze.»

«Eine so hilfreiche Institution. Herzlichen Dank!»

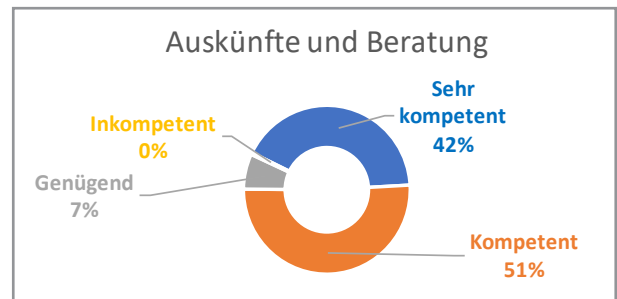
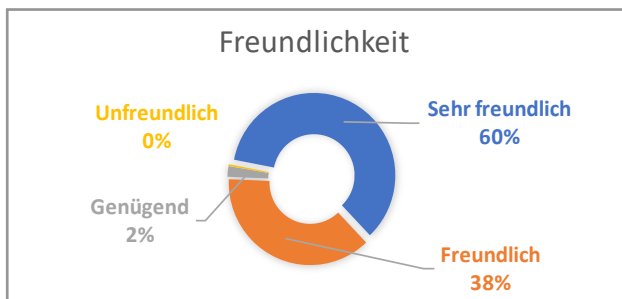
«Wir sollten alle glücklich und zufrieden sein, dass es TIXI gibt und wir Mitglieder sein dürfen. Danke»

Einführung zur Umfrage

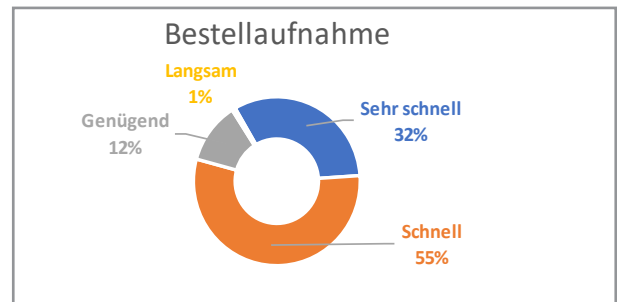
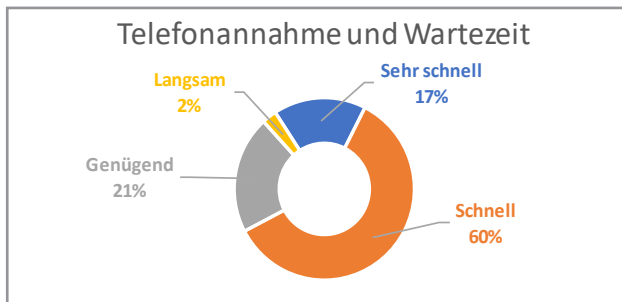
Im Abstand von drei Jahren befragen wir die Fahrgäste zur Zufriedenheit mit unseren Dienstleistungen. Es sind rund 2500 Fragebogen verschickt worden. Erstmals lag ein frankiertes Antwortcouvert bei. Dies führte zu der hohen Rücklaufquote von 29.2%.

Wie wird der Kontakt mit der TIXI Zentrale beurteilt

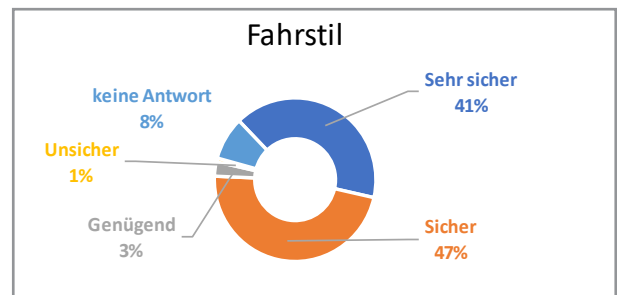
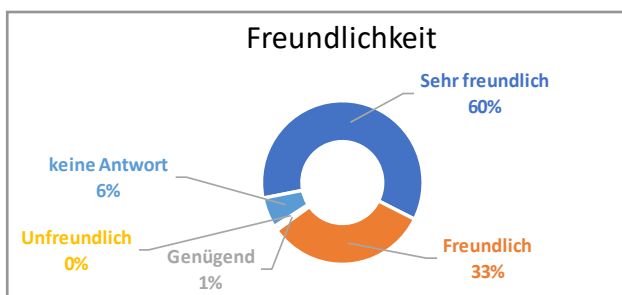
Fast alle Anrufer fühlen sich bei TIXI freundlich (98%) und kompetent (93%) beraten.



Auch die Warte- und Bearbeitungszeiten werden überwiegend gut beurteilt.

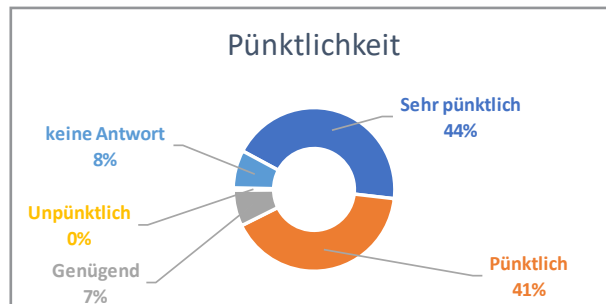
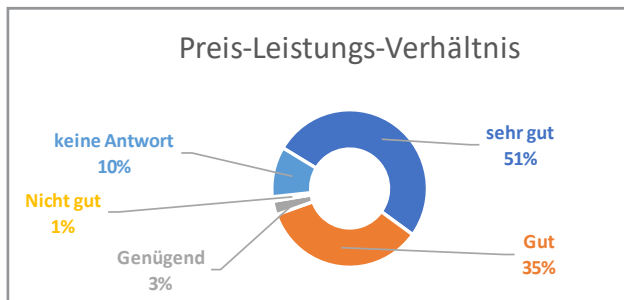


Die Fahrerinnen und Fahrer erhalten wiederum ein Spitzenzeugnis!

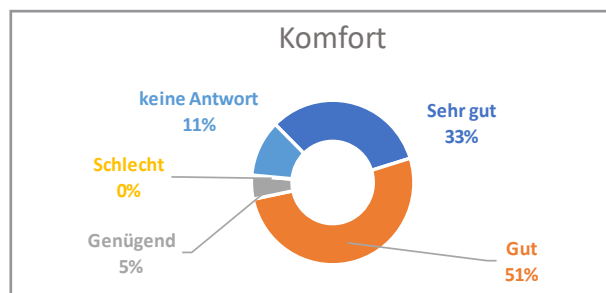
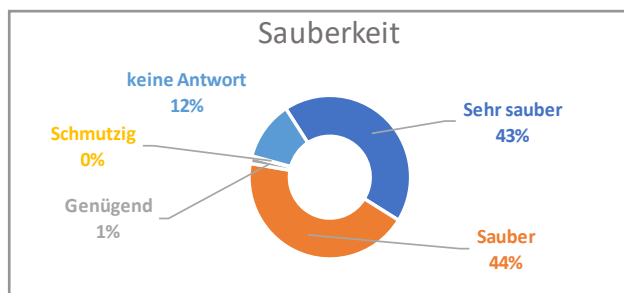


Zufriedenheit mit der Dienstleistung

Über 4/5 der Personen sind sehr zufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis und beurteilen die Pünktlichkeit von TIXI als gut bis sehr gut.

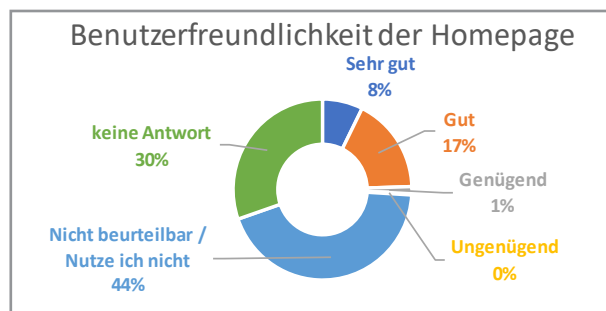
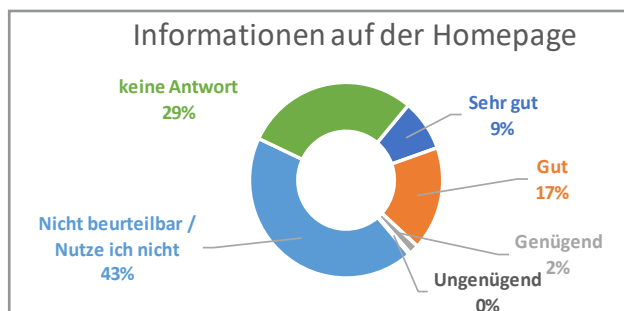


Beurteilung der Fahrzeuge



Entwicklungspotential bei der Webseite

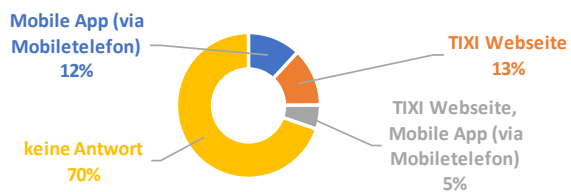
Die TIXI Webseite wird von den Fahrgästen wenig genutzt und von den Nutzern nicht sehr positiv bewertet.



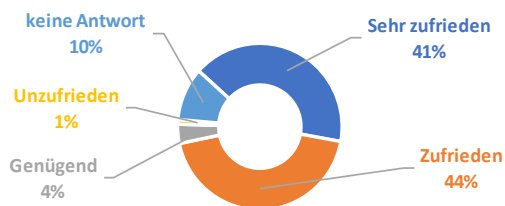
Mögliche gewünschte Entwicklungen

Die Digitalisierung birgt auch für TIXI Chancen. Wir haben nach den diesbezüglichen Nutzerwünschen gefragt.

Würden Sie in Zukunft folgende Bestellmöglichkeiten zusätzlich nutzen?



Wie zufrieden sind Sie mit den vorhandenen Zahlungsmöglichkeiten?



Welche zusätzlichen Zahlungsmöglichkeiten würden Sie sich wünschen?

