

Nutzerorientierte Systementwicklung für den ÖPNV

Renate Findl, Katharina Dahmen-Zimmer, Markus Kostka, Alf Zimmer

Lehrstuhl für Experimentelle und Angewandte Psychologie, Universität Regensburg

Zusammenfassung:

Die vorliegende Studie im ländlichen Raum der Grafschaft Bentheim untersucht, ob die Verkehrsteilnehmer über das Angebot des ÖPNV informiert sind und wie das bestehende Angebot subjektiv wahrgenommen wird. Ziel der Untersuchung ist es, sowohl die rationalen Motive (z.B. Tarif, Anbindung, Taktung), als auch die emotionalen Motive (z.B. Status, Fahrzeug als eigener Raum, Abhängigkeit, Ertragen von Passivität) für die Nutzung bzw. Nicht-Nutzung des ÖPNV zu erfassen, um dann mit einer Neukonzeption ÖPNV eine möglichst gute Anpassung des Angebots des ÖPNV an Nutzer vornehmen zu können. Mit einem verbesserten Angebot sollen zum einen die Bedürfnisse der bisherigen Nutzer noch besser zu berücksichtigt werden und zum zweiten neue Nutzer für den ÖPNV zu gewonnen werden.

An der Untersuchung nahmen 114 Personen in einer von insgesamt zehn Fokusgruppen teil (Vollzeit und Teilzeit Berufstätige Erwachsene, Schichtarbeiter, Eltern, die Kindern betreuen, Senioren, Schüler und Auszubildende). Sie füllten zuerst einen vorgegebenen Fragebogen (Erhebung soziodemographischer Daten, persönliche Einstellung zum ÖPNV) aus. Danach wurde die Themenstellung in der Gruppe diskutiert (Focusgruppe), wobei sowohl rationale (z.B. Fahrzeit, Unabhängigkeit bzw. Flexibilität, Bequemlichkeit bzw. Komfort, Parkplatzprobleme, Stress, Umweltverträglichkeit), wie auch emotionale Motive (z.B. PKW als Statussymbol, Spaß am Fahren und an Geschwindigkeit, Symbol für Freiheit und Unabhängigkeit) für die individuelle Verkehrsmittelwahl angesprochen wurden und auch neue Gesichtspunkte der Gruppenteilnehmer aufgegriffen wurden.

Geplante neue Verkehrskonzepte (flexibles Angebot, Bedarfshaltestellen) wurden vorgestellt und ihre Akzeptanz geprüft. Vorteile dieser Vorgehensweise sind, dass anders als bei Hauswurfsendungen mit großer Wahrscheinlichkeit alle angesprochenen Personen antworten und darüber hinaus zusätzliche Gesichtspunkte erwähnen, die bei den vorformulierten Fragen nicht berücksichtigt werden.

Einleitung

Im ländlichen Raum ist das Angebot des Öffentlichen-Personen-Nah-Verkehrs (ÖPNV) deutlich geringer als im städtischen Raum, für 42% der mit dem PKW durchgeführten Fahrten gibt es entsprechend dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (1994) keine Alternative durch den ÖPNV.

Die vorliegende Studie im ländlichen Raum der Grafschaft Bentheim untersucht, ob die Verkehrsteilnehmer über das Angebot des ÖPNV informiert sind, und wie das bestehenden Angebote subjektiv wahrgenommen und genutzt wird. Ziel der Untersuchung ist es, sowohl die rationalen Motive (z.B. Tarif, Anbindung, Taktung), als auch die emotionalen Motive (z.B. Status, Fahrzeug als eigener Raum, Abhängigkeit, Ertragen von Passivität) für die Nutzung bzw. Nicht-Nutzung des ÖPNV zu erfassen, um dann mit einer Neukonzeption ÖPNV eine möglichst gute Anpassung des Angebots des ÖPNV an Nutzer vornehmen zu können. Mit einem verbesserten Angebot sollen zum einen die Bedürfnisse der bisherigen Nutzer noch besser zu berücksichtigt werden und zum zweiten neue Nutzer für den ÖPNV gewonnen werden.

Methode

An der Untersuchung nahmen 114 Personen in einer von insgesamt zehn Fokusgruppen (Vollzeit und Teilzeit Berufstätige Erwachsene, Schichtarbeiter, Eltern, die Kindern betreuen, Senioren, Schüler und Auszubildende) teil.

Sie füllten zuerst einen vorgegebenen Fragebogen aus. Im Fragebogen wurden folgende Themen behandelt:

- Soziodemographische Daten
- Nutzung und Nutzungshäufigkeit
- Fahrtzeiten
- Fahrtzwecke
- Informiertheit in Bezug auf die Aspekte
 - *Entfernung bis zur nächsten Haltestelle*
 - *Routenkenntnis*
 - *Besitz eines Fahrplanheftes*
- Die persönliche Zufriedenheit (Schulnoten) in Bezug auf die Gesichtspunkte
 - *Sicherheit*
 - *Pünktlichkeit*
 - *Schnelligkeit*
 - *Umweltfreundlichkeit*
 - *Preisgestaltung*
 - *Bequemlichkeit*
 - *Sauberkeit*
 - *Verfügbarkeit von Informationsangeboten*
 - *Freundlichkeit des Personals*
- Eine subjektive Gewichtung der obigen Aspekte nach Maßgabe der persönlichen Bedeutung auf einer sechsstufigen Skala

Danach wurde die Themenstellung in der jeweiligen Gruppe diskutiert. Die Gruppendiskussion wurde mit der Absicht durchgeführt, die subjektiven Ansichten der Gruppenteilnehmer zu erfahren. Die Diskussion wurde anhand eines Diskussionsleitfadens entwickelt, wobei die Themen konkretes Nutzungsverhalten, subjektiv erlebte Vor- und Nachteile des ÖPNV in der Grafschaft Bentheim, Wünsche und Beschwerden sowie rationale und emotionale Motive zur Nutzung bzw. Ablehnung des ÖPNV in den Vordergrund gerückt wurden.

Ein Vorteil einer Gruppendiskussion liegt im Umgehen dem oft als lästig empfundenen ausführlichen schriftlichen Beantworten eines Fragebogens. Zudem besteht im Rahmen von Gruppendiskussionen die Möglichkeit, Themen, die im Fragebogen noch nicht angesprochen

wurden, mit einzubeziehen und bei der Auswertung entsprechend zu berücksichtigen. In den Gruppen wurden sowohl rationale (z.B. Fahrzeit, Unabhängigkeit bzw. Flexibilität, Bequemlichkeit bzw. Komfort, Parkplatzprobleme, Stress, Umweltverträglichkeit), wie auch emotionale Motive (z.B. PKW als Statussymbol, Spaß am Fahren und an Geschwindigkeit, Symbol für Freiheit und Unabhängigkeit) für die individuelle Verkehrsmittelwahl angesprochen und auch neue Gesichtspunkte der Gruppenteilnehmer aufgegriffen.

Geplante neue Verkehrskonzepte (flexibles Angebot, Bedarfshaltestellen) wurden vorgestellt und ihre Akzeptanz geprüft. Vorteile dieser Vorgehensweise sind, dass anders als bei Hauswurfsendungen mit großer Wahrscheinlichkeit alle angesprochenen Personen antworten und diese zusätzliche Gesichtspunkte zu den vorformulierten Fragen des Fragebogens einbringen können.

Ergebnisse

Da aufgrund der geforderten Kürze der Darstellung nicht die Ergebnisse sämtlicher Fokusgruppen referiert werden können, werden im Folgendem die wichtigsten Ergebnisse für einzelne Personenkreise dargestellt.

Ergebnisse für alle erwachsenen Teilnehmer

Im folgenden sind die Ergebnisse für alle befragten erwachsenen Teilnehmer zusammengefasst. Insgesamt haben 89 Erwachsene im Alter zwischen 18 und 79 Jahren teilgenommen, 51 davon weiblich, 37 männlich, für eine Person liegt keine Angabe vor. 48,2% sind berufstätig, 23,6% Rentner, 15,7% Hausfrau/-mann und 12,3% Schüler. 50,6% haben Hauptschulabschluss oder eine Lehre, 47,2 % eine weiterführende Schulbildung.

Angaben in den Fragebögen

87,6% der Erwachsenen steht ein **PKW** zur Verfügung, 64% haben ein **Fahrrad**.

27,1% der Erwachsenen besitzen ein **Fahrplanheft**, 47% kennen die **Busangebote** gar nicht.

Die **Busnutzungsfrequenz** der Erwachsenen ist insgesamt sehr niedrig. 85,4% gaben an, selten oder nie zu fahren (Bild 1). Dies entspricht der Situation auch in anderen ländlichen Räumen. Der Bus wird hauptsächlich für Freizeitaktivitäten, an zweiter und dritter Stelle für Einkäufe und Fahrten zu Schule bzw. Arbeit genutzt. Sehr wenig wird der Bus genutzt, um verschiedene Aktivitäten / Erledigungen zu kombinieren.

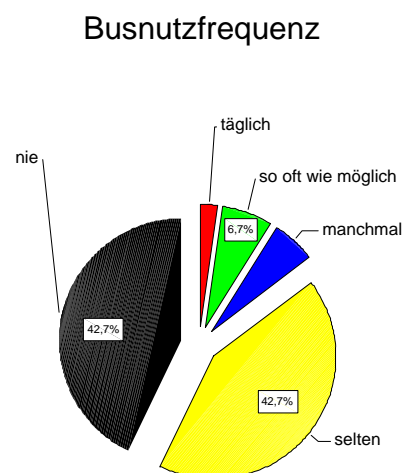


Bild 1: Die Busnutzungsfrequenz der Teilnehmer der Gruppe der Erwachsenen

Der **Weg zur nächsten Haltestelle** ist für 47% der befragten erwachsenen Teilnehmer kürzer als 5 Min., für 77% der befragten Busnutzer kürzer als 10 Minuten. 21% gaben an, mehr als 10 Minuten zu brauchen (Bild 2). Vor allem von Senioren wird in der Diskussionsrunde der Wunsch nach möglichst nahen (Bedarfs) -haltestellen geäußert.

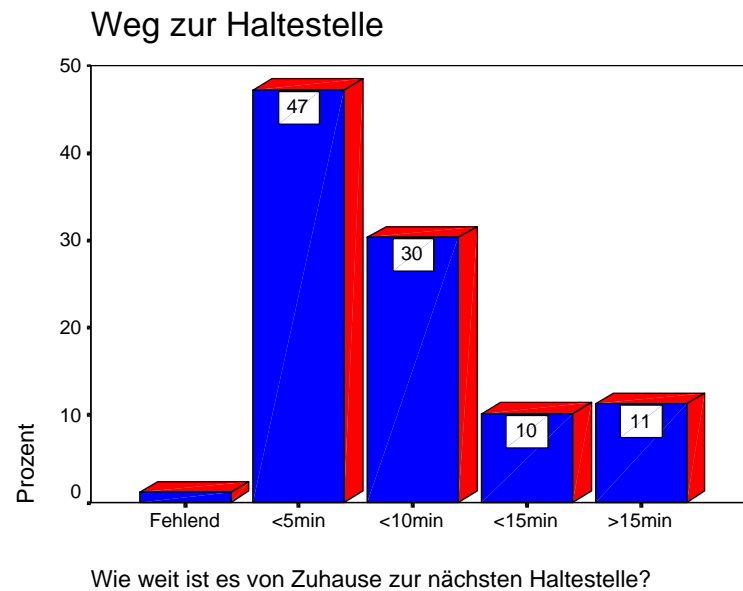


Bild 2: Weg zur nächsten Haltestelle

Die besten Bewertungen (entsprechend Schulnoten) erhalten die Umweltfreundlichkeit (3,2) und die Freundlichkeit des Personals (3,3). Die schlechtesten Noten bekommen die Sauberkeit (3,7) und die Tarife (3,7) (Bild 3).

Die Gesamtnote für den ÖPNV liegt im Bereich „befriedigend -ausreichend“ (3,8).

Ca. 30% der Befragten haben bei den Noten keine Angaben gemacht (Nichtnutzer, die über das Angebot des ÖPNV nicht informiert sind.).

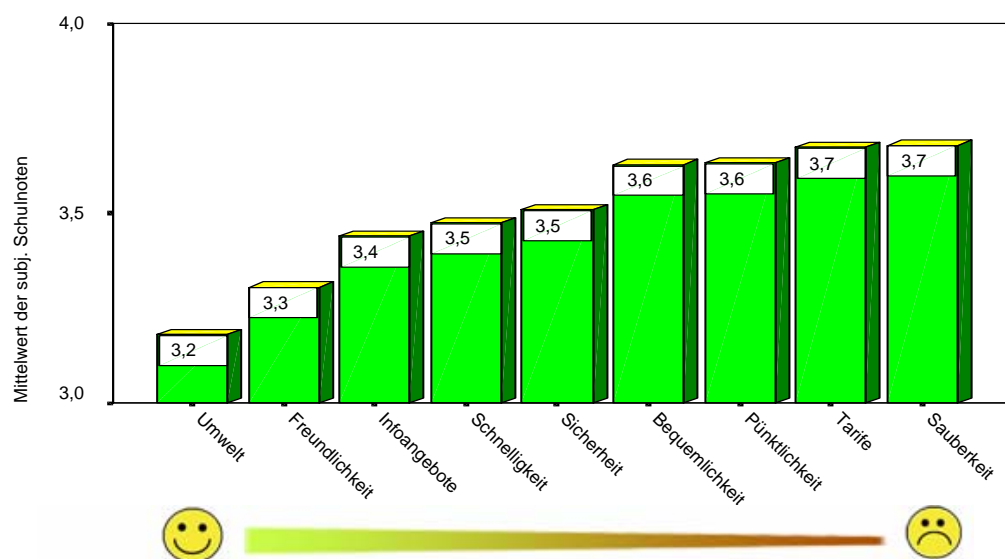


Bild 3: Schulnoten für die einzelnen Kategorien des ÖPNV (erwachsene Teilnehmer)

Besonderen Wert legen die erwachsenen Befragten des ÖPNV auf Pünktlichkeit (5,6) gefolgt von der Sicherheit (5,4) und dem Tarif (5,2). Eher mittelmäßig bis schlecht schneiden dieselben Kriterien jedoch in der Benotung ab: Das subjektiv wichtigste Kriterium, die Pünktlichkeit erhält mit 3,6 die zweitschlechteste Note und liegt auf dem siebten Rang. Die Sicherheit erhält mit 3,5 eine eher mäßige Note und nimmt einen mittleren Rang ein. Das dritt wichtigste Kriterium, der Tarif, liegt auf dem vorletzten Rang mit der Note von 3,7. Hier besteht eine Asymmetrie zwischen Wahrnehmung der Kosten für die Nutzung des privaten Pkws oder des ÖPNVs. Während der Preis für eine Busfahrt genau wahrgenommen wird, werden die Kosten für eine Autofahrt nicht im einzelnen berechnet.

Die Verfügbarkeit von Infoangeboten (4,7) und die Bequemlichkeit (4,6) werden als weniger wichtig erachtet (Bild 4). Ca. 20% der Befragten haben zur Wichtigkeit der Kriterien keine Angaben gemacht (Nichtnutzer).

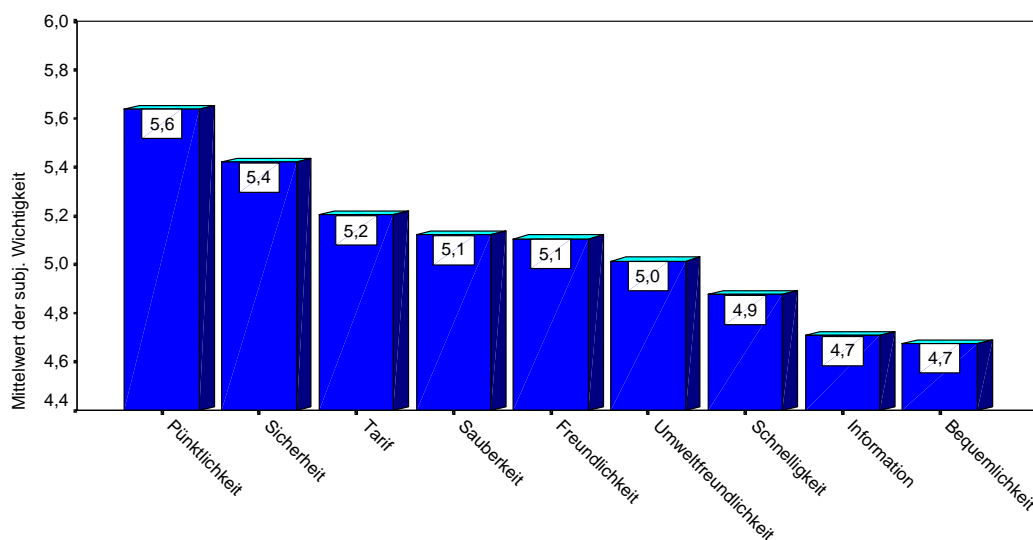


Bild 4: Die wichtigsten Kriterien aller Befragten für einen attraktiven ÖPNV.

Auf die Frage, welche Probleme vorliegen, werden am häufigsten „Zeit/Takt“ und „Anbindung“ genannt. Die Kategorie Zeit/Takt bezieht sich sowohl auf Tageszeiten ohne Busversorgung, als auch auf die Frequenz mit der Haltestellen bedient werden. Bei der Anbindung spielt neben fehlenden Haltestellen häufig auch die mangelhafte Abstimmung der Fahrpläne von Bus und Bahn eine Rolle (Bild 5). Diese Angaben spiegeln auch die Hauptergebnisse der Inhaltsanalyse der Gruppendiskussionen der erwachsenen Teilnehmer und darüber hinaus auch aller anderen Personenkreise wieder, bei denen ebenfalls Taktung und Anbindung sich als schwerwiegendste Mängel des ÖPNV in der Grafschaft Bentheim herauskristallisierten. Durch die als unzureichend erlebte Taktung wird auch die Kombination von Erledigungen / Aktivitäten erschwert; spontane Treffen / Aktivitäten sind, laut Auskunft in der Diskussionsrunde, mit der Busnutzung kaum vereinbar.

Anteile der Problemkategorien bei freier Wortwahl

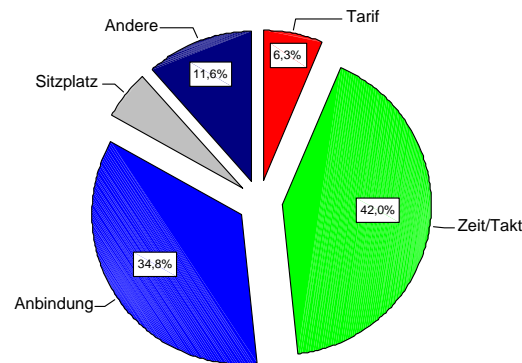


Bild 5: Anteile der Problemkategorien bei freier Wortwahl

Die Gruppe der Senioren

Unter den erwachsenen Teilnehmern äußerte vor allem die Gruppe der Senioren großes Interesse am ÖPNV, um, auch wenn Autofahren nicht mehr möglich ist, unabhängig zu bleiben. Zur Zeit allerdings nutzen 85 % der teilnehmenden Senioren den ÖPNV selten oder nie; lieber nehmen sie Hilfe von Kindern oder Nachbarn in Anspruch. Am wichtigsten sind für die Senioren Sicherheit und Sauberkeit. Am besten bewerten sie die Tarife. Bemängelt werden mangelhafte Anbindung und Taktung. Gewünscht werden Verlässlichkeit, Pünktlichkeit und ein transparentes Fahrplansystem. Wenn sich Anbindung und Taktung aus finanziellen Gründen nicht durchgehend verbessern lassen, würden die Senioren ein optimiertes Angebot an ein bis zwei Tagen pro Woche einem schlechten Angebot verteilt auf alle Tage vorziehen.

Vergleich zwischen den Nutzern und Nichtnutzern des ÖPNV

Vergleicht man die Angaben der 51 befragten Erwachsenen, die den ÖPNV nutzen (sie haben auf die Frage „Wie häufig nutzen Sie den ÖPNV?“ mindestens die Kategorie „selten“ angekreuzt) und der 38 Teilnehmer, die den ÖPNV nie nutzen (sie haben an gleicher Stelle „nie“ angekreuzt), so steht tendenziell weniger Busnutzern (82,4%) als Nichtnutzern ein PKW zur Verfügung (94,7%). Die Busangebote in der Grafschaft Bentheim kennen nicht: 25,5% der Busnutzer vs. 71,1% der Nichtnutzer.

Der Weg zur nächsten Haltestelle ist für 83% der befragten Busnutzer kürzer als 10 Minuten. 16% gaben an, mehr als 10 Minuten zu brauchen, bei den Nichtnutzern ist der Anteil der Personen, die mehr als 10 brauchen mit 29% höher.

Die wichtigsten Kriterien für die Nutzung des ÖPNV sind für die Nutzer wie auch für die Nichtnutzer die Pünktlichkeit, gefolgt von Sicherheit und an dritter bzw. vierter Stelle der Tarif.

Die Gruppe der Schüler

Die Gruppe der Schüler umfasste 15 Teilnehmer von 12 bis 15 Jahren. 10 davon waren weiblich, 5 männlich. Die Teilnehmer dieser Focusgruppe stammen alle aus Neuenhaus und der nächsten Umgebung.

Drei von 15 der Befragten in dieser Gruppe nutzen den ÖPNV täglich und 7 manchmal. Die Anzahl der Schüler, die selten- bzw. nie den ÖPNV benutzen ist mit 5 von 15 relativ hoch. Bei den Fahrtzwecken zeigt sich ein hoher Anteil an Freizeitfahrten (13 von 15 Nennungen), die auf die Tageszeit beschränkt sind. Schulfahrten nehmen bei der teilnehmenden Stichprobe wegen der relativen Nähe der Wohnorte zur Schule nur wenig Raum ein.

Der Weg zur nächsten Haltestelle ist für acht der befragten Schüler kürzer als zehn Minuten und somit keine ausreichende Erklärung für eine relativ geringe Nutzungsfrequenz. In den Diskussionsrunden von Schwestern / SchülerInnen, und Jugendlichen wird allerdings angesprochen, dass sich Mädchen am Abend nicht an allen Haltestellen sicher fühlen.

Bei der Bewertung entsprechend von (Schul-)Noten bekommt die „Freundlichkeit der Busfahrer“ die beste Note, die (2,7), am schlechtesten bewerten die Schüler mit Abstand den Tarif (4,9) (Bild 6).

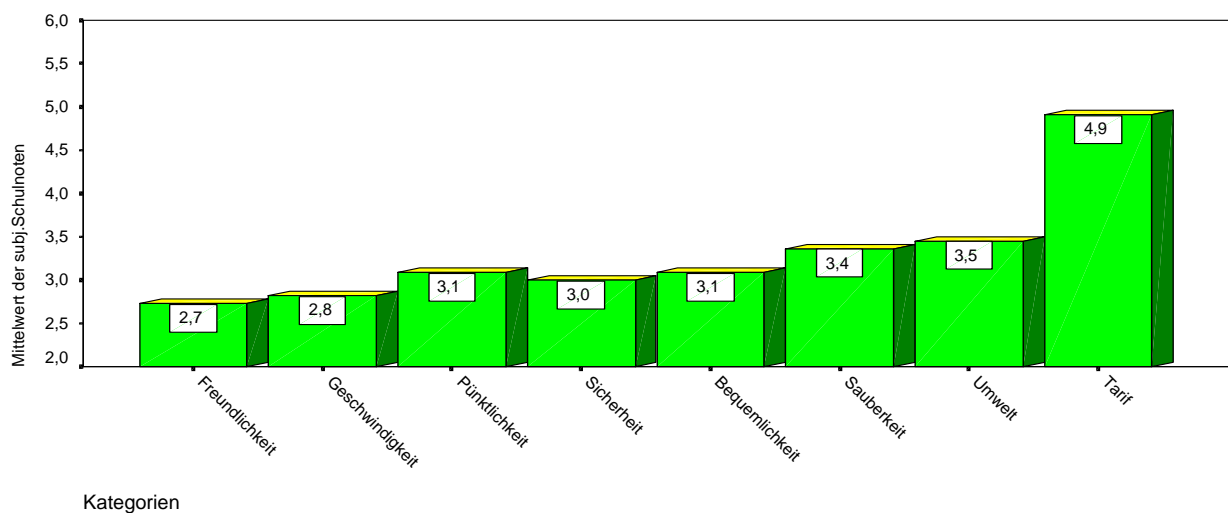


Bild 6: Schulnoten für die einzelnen Kategorien des ÖPNV in der Grafschaft Bentheim.

Für die Nutzung des ÖPNV ist für die Schüler ein günstiger **Tarif** (5,8) mit Abstand das wichtigste Kriterium gefolgt von **Pünktlichkeit** (5,3) und **Sauberkeit** (5,1). Die **Umweltfreundlichkeit** (4,2) steht im Rang hinten an (Bild 7).

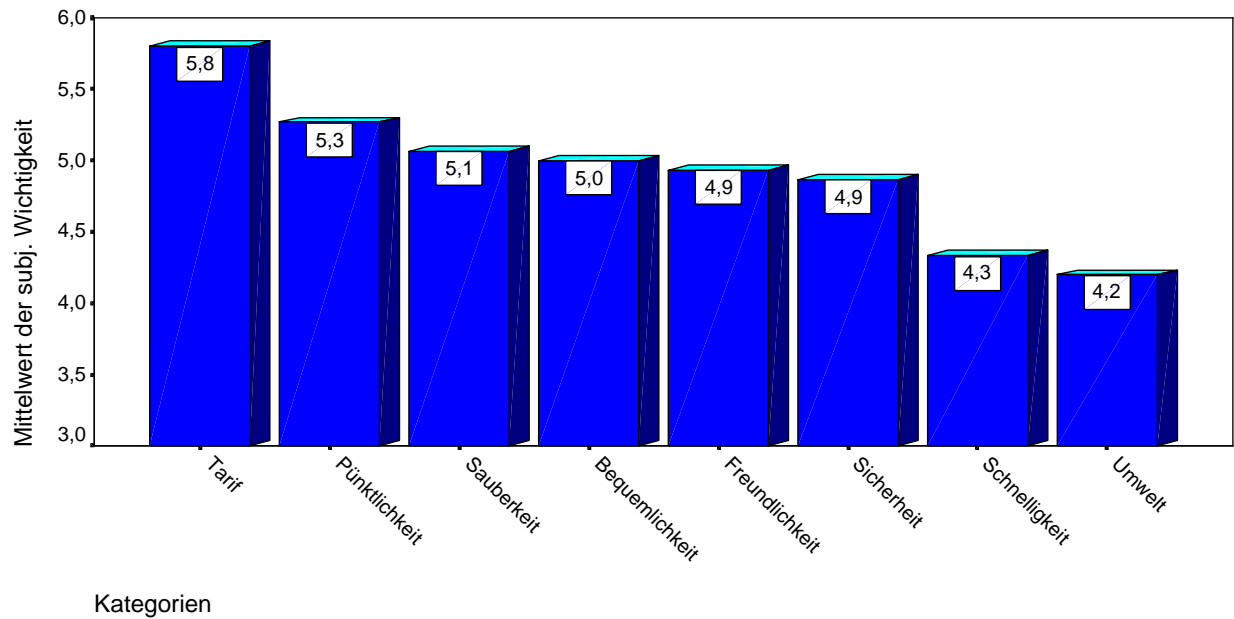


Bild 7: Die wichtigsten Kriterien der Schüler für einen attraktiven ÖPNV.

Auf dem Hintergrund, dass die Gruppe der Schüler neben den Jugendlichen in Ermangelung des Autoführerscheins die am wenigsten mobilen Teilnehmer darstellen, erscheint die Busnutzung sehr gering. Ein gewichtiger Grund für die schwache Nachfrage des ÖPNV könnte im zu hohen Tarif liegen. So vergaben die Schüler der Tarifgestaltung die schlechteste durchschnittliche Note aller erhobenen Kriterien mit 4,9 - also nahezu mangelhaft. Gerade aber ein günstiger Tarif ist den Schülern besonders wichtig: Betrachtet man die subjektive Wichtigkeit der erhobenen Kriterien, so nimmt die Tarifgestaltung mit einem Mittelwert von 5,8 den ersten Rang ein. In der Gruppendiskussion wurde die Wichtigkeit eines günstigen Tarifs für die Attraktivität des ÖPNV bestätigt.

Ein weiteres äußerst triftiges Motiv für die geringe Busnutzung ist laut der Ergebnisse der Gruppendiskussion in der schlechten Anbindung und der niedrigen Taktfrequenz im Allgemeinen und besonders am Abend bzw. in der Nacht zu finden. Häufig müssen die Eltern den Fahrdienst für ihre Kinder und Jugendliche zu deren nachmittäglichen und abendlichen Aktivitäten übernehmen.

Schüler, Jugendliche und Erwachsene die Erfahrung mit der Fahrt im Schulbus haben, beschreiben die Schulbusse als häufig überfüllt und nicht sauber. Im Gegensatz zu der sonst gelobten Freundlichkeit der Busfahren, wurden Schulbusfahrer von mehreren Teilnehmern als unfreundlich und inkompetent im Umgang mit Fahrgästen erlebt.

Zusammenfassung der Ergebnisse

- Die Nutzung des ÖPNV ist insgesamt gering.
- Nahezu jeder Haushalt besitzt ein oder mehrere Kraftfahrzeuge. Der Aufwand den Bus zu nutzen wird als sehr viel höher erlebt, als die Nutzung des Autos.
- Während der Preis für eine Busfahrt genau wahrgenommen wird, werden die Kosten für eine Autofahrt nicht im einzelnen berechnet.
- Die Busnutzung zu Aktivitäten wie Einkaufen, abendliche Freizeitveranstaltungen oder Vereinsaktivitäten scheitert oft an der fehlenden Anbindung und am fehlenden Angebot, insbesondere am Abend und am Wochenende.
- Bei den Erwachsenen und den Jugendlichen fehlt es häufig an der Information über das Angebot des ÖPNV.
- Selbst eine positive Einschätzung des ÖPNV durch einen Teil der befragten Personen führt nicht zu hohen Nutzungszahlen.
- Unzufriedenheit mit einem Teilaspekt und schlechte Erfahrungen (z.B. Fahrt im Schulbus) prägen das Gesamturteil über ÖPNV überproportional.
- Das Umweltbewusstsein von Schülern / Jugendlichen ist sehr viel geringer als das der Erwachsenen Befragten.

Maßnahmen zur Verbesserung des ÖPNV- Angebotes

Aus den Erkenntnissen, die aus den Daten der Fragebogenerhebung und der Gruppendiskussionen gewonnen wurden, lassen sich folgende Maßnahmen zur Verbesserung der ÖPNV in der Grafschaft Bentheim ableiten:

- Erhöhung der Taktfrequenz und ein durchschaubarer und verlässlicher Takt
- Verbesserung des Angebotes in den Abendstunden und an den Wochenenden
- Verbesserte Anbindung
- Verkürzung der Fahrtzeiten
- Wenn dies nicht realisierbar ist: Ein optimiertes Angebot an ein bis zwei Tagen pro Woche
- Alters- und behindertengerechte Ausstattung der Busse
- Möglichkeit zum Fahrradtransport im Bus
- Steigerung der Attraktivität der Schulbusse
- Einfachheit des Tarifs, aber differenzierte Tarifgestaltung für unterschiedliche Personengruppen (stärkere Ermäßigung für Schüler und Jugendliche)
- Einfache Erhebung des Fahrtentgelts (auf Wunsch bargeldlos)
- Zum Start: Sonderangebote / „Schnupperwochen“
- Steigerung der Attraktivität der Schulbusse
- Verbesserung des Haltestellennetzes (Bedarfhalttestellen) Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls Schulung der (Schul)Busfahrer bezüglich Kommunikation u. Kundenservice
- Förderung des Umweltbewusstseins bei Schülern