„ÖPNV-Zugänglichkeitscheck“:

Leicht verständlich, einfach nutzbar

So sollte der Nahverkehr aus Kundensicht sein

Gregor Kolbe, Projektleiter „ÖPNV-Zugänglichkeitscheck“, Verkehrsclub Deutschland (VCD)

Die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) wird in starkem Maße von Fahrplanangebot, Taktdichte und Preis-Leistungsverhältnis bestimmt. Doch selbst wenn diese Faktoren gut oder sogar sehr gut sind, nutzen viele Personen nach wie vor den ÖPNV nur selten bzw. gar nicht. Ein Grund: die Nutzung von Bus und Bahn ist zu kompliziert. Viele Menschen sehen zunächst einmal Hürden, die sie überwinden müssen. Diese Barrieren, egal welcher Art und wie hoch, haben zur Folge, dass vor allem das Auto – als Alternative zum öffentlichen Nahverkehr – bevorzugt wird.

Um für den ÖPNV dauerhaft neue Kunden gewinnen zu können muss also neben den „harten“ Faktoren Angebot, Takt und attraktive Ticketpreise auch die einfache Nutzbarkeit sichergestellt werden. Hier sprechen wir von den „weichen“ Faktoren wie Vorhandensein und Qualität von Informationen, Erscheinungsbild und Aufenthaltsqualität in Fahrzeugen und an Haltestellen oder auch die Bedienungsfreundlichkeit von Internetseiten und Smartphone-Apps. Diese Faktoren bestimmen maßgeblich, wie einfach zugänglich und nutzbar der Nahverkehr ist und somit auch wie hoch dessen Attraktivität ist. Hier setzt der „ÖPNV-Zugänglichkeitscheck“ an. Ausgehend von dem Fakt, dass die Bedeutung der weichen Faktoren bislang kaum untersucht wurde, ist das Ziel konkrete Zugangshürden und deren Bedeutung für die Nutzer zu identifizieren. Darüber hinaus sollen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger detailliert erfahren, wo Verbesserungspotenziale bestehen.

ÖPNV-Zugänglichkeitscheck

Im Rahmen eines vom Bundesumweltministerium und Umweltbundesamt geförderten Projektes entwickelte der ökologische Verkehrsclub VCD ein standardisiertes und objektives Erhebungs- und Bewertungsverfahren. Damit konnte der erste „ÖPNV-Zugänglichkeitscheck“ durchgeführt werden, bei dem Haltestellen, Fahrzeuge, Smartphone-Apps, Internetseiten sowie Beratungs- und Verkaufsstellen von Verkehrsunternehmen bzw. -verbünden auf ihre einfache Nutzbarkeit und vorhandene Zugangshindernisse untersucht wurden. Dies erfolgte mittels verschiedener Prüfkriterien aus fünf verschiedenen Kriterienfeldern: Basisinformationen, Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität, Bedienungsfreundlichkeit, Barrierefreiheit und Verkehrsmittelintegration. Der systematische Aufbau der Untersuchung ermöglicht eine Wiederholbarkeit und Anwendbarkeit in verschiedenen Regionstypen, z.B. Städten und ländlichen Räumen. Zudem erlaubt diese Vorgehensweise auch eine differenzierte Auswertung, die individuelle Stärken und Schwächen beleuchtet und allzu pauschale Beurteilungen eines Untersuchungsgebiets verhindert.

Hannover war eine der sechs Untersuchungsregionen: v.l.n.r. Ulrich Wilk, Vorstandsmitglied VCD Kreisverband Hannover; Christa Ambrosius, üstra; Gregor Kolbe, Projektleiter beim VCD (Bild: Martin Bargiel/üstra archiv).

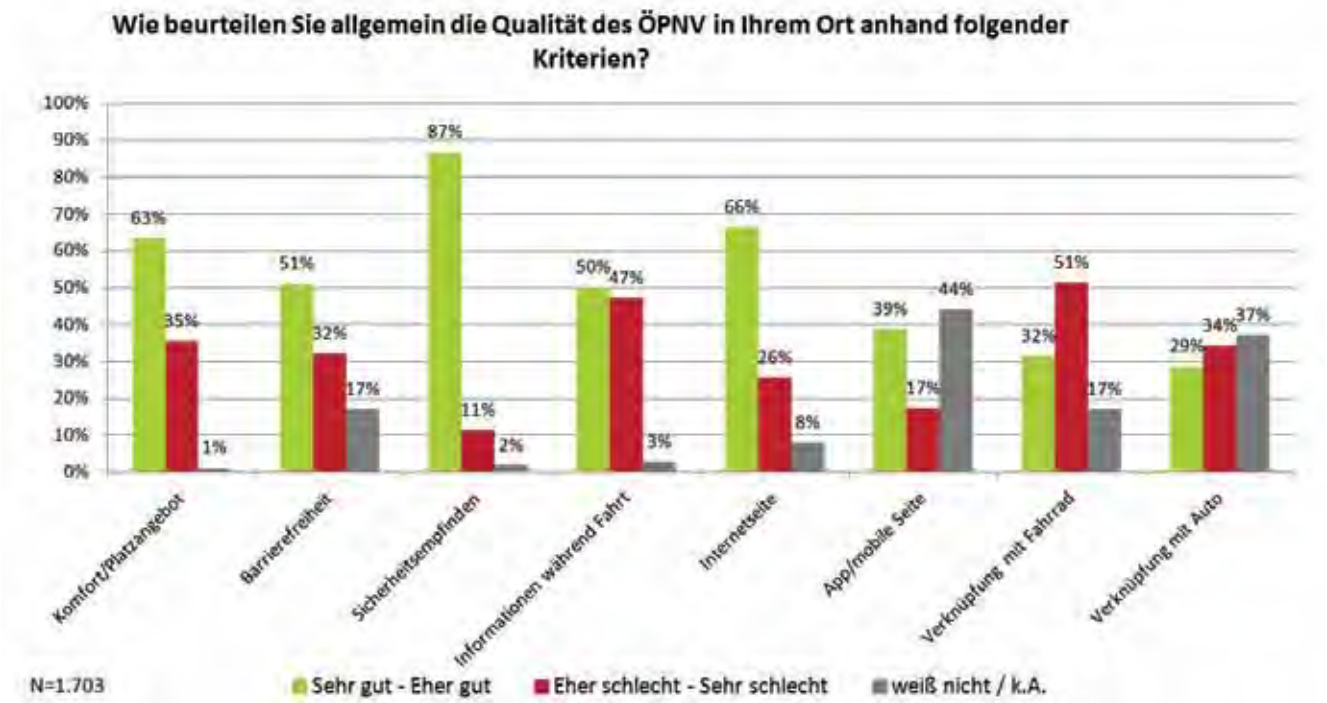
Im ersten Halbjahr 2015 wurde in sechs Untersuchungsregionen getestet: in den beiden Großstädten Köln und Hannover, den Mittelstädten Bamberg und Lutherstadt Wittenberg sowie den Landkreisen Meißen und Vogelsbergkreis. Insgesamt analysierten die VCD-Testteams 158 Haltestellen, 111 Fahrzeuge, 13 Internetseiten, sieben Smartphone-Apps bzw. Smartphone-optimierte Internetseiten und zehn Beratungs- und Verkaufsstellen. Bei der Auswahl der Haltestellen und Fahrzeuge wurde darauf geachtet, dass alle vorhandenen Verkehrsmittel in die Untersuchung einbezogen und unterschiedliche Haltestellenlagen berücksichtigt wurden.

Zentrales Ergebnis – Defizite bei Basisinformationen und Nachholbedarf bei Verkehrsmittelverknüpfung

Neben verschiedenen Stärken und Schwächen konnten zwei zentrale Defizite in allen sechs Untersuchungsregionen identifiziert werden. Erstens: Bei Angebot und Qualität von Basisinformationen wird zu einseitig gedacht. Der Unterschied zwischen Informationen an Haltestellen und in Fahrzeugen zu denen auf Internetseiten bzw. Smartphone-Apps ist inzwischen gewaltig. Online haben die meisten Verkehrsunternehmen und -verbünde verstanden, reiserelevante Informationen benutzer- und somit kundenfreundlich zu präsentieren. Auch weiterführende Informationen, für bestimmte Zielgruppen wie mobilitätseingeschränkte Personen, werden häufig ausführlich und übersichtlich angeboten. Doch die positive Entwicklung bei den neuen Medien kann das teilweise ungenügende Informationsangebot an Haltestellen und in Fahrzeugen nicht ausgleichen. Es ist nach wie vor essenziell, dass Fahrgäste auch während der Reise direkt mit Informationen versorgt werden. Leicht verständliche und vollständige Tarif- und Fahrplaninformationen an Haltestellen, Informationen zu Verspätungen oder Fahrzeugausfällen, Umgebungspläne an Haltestellen oder auch Ansagen zu Umstiegsmöglichkeiten sind unabdingbar, jedoch nicht überall vorhanden. Insbesondere Personen, die den Nahverkehr nur selten nutzen und keine Routine haben, stoßen so immer wieder auf Probleme, die bei wiederholtem Auftreten zu einer ablehnenden Haltung gegenüber dem ÖPNV führen.

Das zweite und in allen Untersuchungsgebieten auftretende Defizit ist die fehlende Verkehrsmittelintegration. Insbesondere die Verknüpfung des ÖPNV mit dem eigenen Fahrrad und/oder Bike- bzw. Car-Sharing-Angeboten ist mangelhaft. Viele Haltestellen verfügen immer noch nicht über adäquate Radabstellanlagen und die Mitnahmeregelungen von Rädern

Durchschnittliche Ergebnisse aller sechs Untersuchungsregionen für die Kriterienfelder und Untersuchungsbereiche.



Ergebnisse der Online-Umfrage zur Qualität des ÖPNV (Bilder: VCD).

in den Verkehrsmitteln sind häufig schwer verständlich oder gar nicht erst angegeben. Auffällig ist darüber hinaus, dass neben einigen positiven Ausnahmen wie bei „Hannover Mobil" oder „KVB-Rad", Bike- und Car-Sharing-Unternehmen sowie der klassische ÖPNV nebeneinander agieren statt miteinander. Eine aus Kundensicht wünschenswerte Verknüpfung, sowohl aus vertrieblicher wie auch tariflicher und infrastruktureller Sicht, ist größtenteils nicht vorhanden. Dabei sollten die ÖPNV-Unternehmen neue Mobilitätsanbieter nicht als Konkurrenz, sondern vielmehr als Partner auf dem Weg zu einem insgesamt attraktiveren Umweltverbund sehen. Positiv festzuhalten bleibt, dass zumindest auf den Internetseiten der Verkehrsunternehmen mehrheitlich Informationen zu Bike- bzw. Car-Sharing-Unternehmen angeboten werden.

Parallel zu den Vor-Ort-Untersuchungen wurde eine Online-Umfrage durchgeführt, bei der die Teilnehmer ihre subjektive Einschätzung zur einfachen Nutzbarkeit des Nahverkehrs in ihrer Region abgeben konnten. Im Ergebnis wurden ähnliche Defizite identifiziert wie bei den Vor-Ort-Untersuchungen. So schätzten fast 50 % der Umfrage-Teilnehmer das Informationsangebot während der Fahrt als eher schlecht bzw. sehr schlecht ein. Zudem wurde die Verknüpfung des ÖPNV mit anderen Verkehrsmitteln, insbesondere dem Fahrrad, größtenteils negativ bewertet. Die digitalen Informationsangebote erhielten hingegen überdurchschnittlich gute Bewertungen, wobei Smartphone-Apps bzw. mobile Internetseiten nach wie vor von einem großen Anteil der Befragten (noch) gar nicht genutzt wurden.

Fazit

Die Ergebnisse des VCD „ÖPNV-Zugänglichkeitschecks" sollen helfen, zunächst in den untersuchten Regionen Hürden bei der Nutzung des Nahverkehrs abzubauen, um so nicht zuletzt die Personen, die nur selten Bus und Bahn nutzen, dauerhaft als Kunden zu gewinnen. Dies ist nicht nur als Aufgabe für die lokalen Verkehrsunternehmen zu verstehen, vielmehr müssen auch die Aufgabenträger entsprechende Rahmenbedingungen schaffen und dem ÖPNV die notwendige Wertschätzung zukommen lassen. Arbeiten Kommunen und Nahverkehrsunternehmen eng zusammen und werden neue Sharing-Angebote eng mit dem klassischen ÖPNV verzahnt, ist das eine wichtige Voraussetzung für einen attraktiven Umweltverbund. Dabei gilt als oberste Priorität: Einfach nutzbar muss er sein!

Die Ergebnisse der sechs Untersuchungsregionen stehen unter www.vcd.org/themen/oeffentlicher-personennahverkehr/oepnv-zugaenglichkeitscheck/ zur Verfügung. Hier finden Sie ebenso alle Informationen, um den ÖPNV-Zugänglichkeitscheck auf Basis des standardisierten Erhebungs- und Bewertungsverfahren durchzuführen.
Für Rückfragen: presse@vcd.org