

Konzept zur Evaluation flexibler Bedienungsformen im öffentlichen Personennahverkehr

Kurzfassung der Diplomarbeit von Ann Bülow-Johansen

Das Thema des Qualitätsmanagements gewinnt seit einiger Zeit immer mehr an Bedeutung. Ein Bestandteil davon ist die Evaluation. Dies ist eine einmalige Bewertung, die im Rahmen des Qualitätsmanagements durchgeführt wird.

In der vorliegenden Arbeit soll ein Konzept erstellt werden, mittels dessen eine Evaluation flexibler Bedienungsformen im ÖPNV vorgenommen werden kann.

Die Situation des ÖPNV stellt sich besonders im ländlichen Raum als ungünstig dar. Im Hinblick auf die demografische Entwicklung ist ersichtlich, dass die Bevölkerung im Durchschnitt 10 bis 15 Jahre älter als die vorherige Generation wird. Die ältere Generation von morgen verfügt über einen höheren Anteil an Pkws als die jetzige Generation. Daraus lässt sich erkennen, dass ein höherer Anteil an älteren Menschen in der Zukunft, nicht auch gleich eine Erhöhung des Fahrgastaufkommens bedeuten muss.

Infolge disperser Siedlungsstrukturen werden zur Aufrechterhaltung einer ÖPNV-Grundversorgung immer öfter zeitlich und räumlich flexible Bedienungsformen eingeführt. Diese sollen dafür sorgen, dass die vorhandenen ÖPNV-Dienste ausgeweitet werden, indem die Bedienungsformen Linien- und Fahrplanungebunden verkehren. Damit soll eine Steigerung der Angebotsqualität, die Erhöhung der Fahrgastzahlen sowie eine Kostendeckung erreicht werden.

Alternative Bedienungsformen zeichnen sich dadurch aus, dass sie bedarfsorientiert verkehren. Das bedeutet, dass Fahrgäste ihren Fahrtwunsch in einer Dispositionszentrale anmelden, dieser dort mit anderen Fahrten koordiniert und dem Fahrgast die voraussichtliche Abfahrtszeit mitgeteilt wird. In der Praxis unterscheidet man zwischen vier verschiedenen Betriebsformen. Diese unterscheiden sich wiederum in zeitliche und räumliche Kriterien. Die Bindung an einen Fahrplan bezeichnet die zeitlichen Kriterien, die Verteilung der Haltestellen die räumlichen Kriterien. Die vier Betriebsformen lauten Linienbetrieb, Bedarfslinienbetrieb, Richtungsbandbetrieb und Flächenbetrieb.

Im nächsten Schritt der Arbeit wurden fünf Konzepte aus dem In- und europäischen Ausland vorgestellt, in denen verschiedene Bedienungsformen eingeführt worden sind. Die Bedienungsformen unterteilen sich in Ruftaxi (z.B. AST), Rufbus, Bürgerbus und Fahrgemeinschaft. Ein Ruftaxi wird in Regionen eingesetzt, in der die Verkehrsnachfrage recht gering ist.

Der Rufbus verkehrt in verschiedenen Betriebsweisen, also beispielsweise im Flächenbetrieb oder im Bedarfslinienbetrieb. Die anderen Betriebsformen können auch in Frage kommen. Ein weiterer Unterschied zum Ruftaxi ist die Art der Haltepunkte (Haltestelle-Haltestelle, Haustür-Haustür). Unter einem Bürgerbus wird ein System verstanden, in dem ehrenamtliche Bürger andere Bürger in Kleinbussen befördern. Damit soll besonders für ältere Menschen die Möglichkeit bestehen, am sozialen Leben teilhaben zu können. Fahrgemeinschaften können, wie dies in der Schweiz eingeführt wurde, spontan sein. Ein System, das ohne große Personalkosten möglich ist. Diese Konzepte wurden hinsichtlich bestimmter Qualitätskriterien und Methoden bewertet.

Qualitätskriterien können in harte und weiche Kriterien aufgeteilt werden. Diese sind in der DIN EN 13816 festgelegt. Unter die harten Qualitätskriterien fallen die Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Information und Umwelteinflüsse. Weiche Qualitätskriterien sind die Zeit, Kundenbetreuung, Komfort und Sicherheit. Hart bedeutet, die Kriterien können mittels objektiver Methoden gemessen werden, und weiche Kriterien sind subjektiv bewertbar. Alle Kriterien werden einer Bewertung unterzogen, inwieweit diese sich als zweckmäßig herausstellen, um flexible Bedienungsformen zu bewerten.

Um die Bewertung der Qualitätskriterien vorzunehmen, sind Bewertungsmethoden vorhanden, wie z.B. die unmittelbare Leistungsmessung oder die Kundenbefragung.

Bewertungsprozesse folgen festgelegten Zielen wie dem Maximieren der Aussagekraft, Minimieren von Fehlern, Minimierung des Aufwands und Maximieren der Akzeptanz. Um herauszufinden welche Bewertungsmethoden diese Ziele erreichen, wird in der Arbeit solch eine Bewertung anhand der vorgestellten Konzepte und Literatur durchgeführt. Eine Erweiterung der einzelnen Bewertungsmethoden sollte stets möglich sein um, aufgrund dessen werden Varianten aufgezeigt inwieweit dies durchführbar wäre.

Den Abschluss der Arbeit bildet die Ausarbeitung eines exemplarischen Evaluationskonzeptes für die Gemeinde Mühlthal. Für die Einführung flexibler Bedienungsformen soll ein Konzept erstellt werden, anhand dessen die Leistung und Kundenzufriedenheit der Bedienungsformen bewertet werden können.

Hierin werden die verschiedenen Zielgruppen und die Ziele der Gemeinde betrachtet, sowie Qualitätskriterien gewählt, um eine Evaluation durchzuführen. Abschließend werden Bewertungsmethoden vorgestellt, mit denen eine Bewertung der Qualitätskriterien erfolgen kann.

Im Bereich der Weiterentwicklung von Evaluationskonzepten besteht ein Forschungsbedarf, um stets die Leistung und Kundenzufriedenheit messen und bewerten zu können, sowie die Ziele der Gemeinde zu erreichen und den Anforderungen der Nutzergruppen gerecht zu werden.