
Kurzfassung der Diplomarbeit

Name: Thomas Damm

Thema: Berücksichtigung mobilitätseingeschränkter Menschen in einem Qualitätsmanagement für den Stadtverkehr

Betreuer: Prof. Dr.-Ing. Manfred Boltze, Dipl.-Ing. Heiko Jentsch

Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Menschen im Stadtverkehr spielt in heutigen Zeiten der Gleichstellung zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen eine große Rolle. Schon Mitte der 90er Jahre wurde ein Benachteiligungsverbot für behinderte Menschen im GG aufgenommen. In 2002 fanden die Belange von Menschen mit Behinderung im Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen, kurz BGG, in den Bereichen Bau, Verkehr und Informationstechnik gesetzliche Regelung, so dass bis heute nahezu in allen Bundesländern ein Gleichstellungsgesetz in Kraft getreten ist.

Doch der Begriff „mobilitätseingeschränkt“ meint nicht nur Behinderung im „klassischen“ Sinne. Vielmehr werden darunter auch alle Personengruppen gefasst, die aus den verschiedensten Gründen Probleme im Stadtverkehr haben können, wie z. B. Personen mit Kleinkindern oder Kinderwagen, Menschen mit vorübergehenden Erkrankungen bzw. Unfallfolgen, klein- oder großwüchsige Menschen, Ortsunkundige oder auch Analphabeten. In Zeiten des demographischen Wandels nehmen zudem die Senioren, bedingt durch ihr Alter und den daraus resultierenden Einschränkungen, einen bedeutenden Anteil der mobilitätseingeschränkten Menschen ein.

Besondere Anforderungen werden von mobilitätseingeschränkten Menschen an die Qualität des Verkehrssystems gestellt. Bisher gibt es allerdings nur vereinzelte Ansätze, die den Qualitätsbegriff systematisch erfassen, dokumentieren und letztlich auch beeinflussen. Vor diesem Hintergrund ist es unabdingbar, ein Qualitätsmanagement zu entwickeln, welches die vielfältigen Anforderungen der unterschiedlichen Nutzergruppen des Stadtverkehrs berücksichtigt und zu einem Gesamtansatz integriert.

Das Ziel der vorliegenden Arbeit stellt die Entwicklung eines Verfahrens dar, wie die Anforderungen mobilitätseingeschränkter Menschen in ein Qualitätsmanagement für den Stadtverkehr einbezogen werden können. Dieses wird dann auf einen bestimmten Bereich der Stadt Darmstadt angewandt.

Das Verfahren beruht im Wesentlichen auf den Ausführungen über die Verfahrensschritte in der DIN EN ISO 9000 sowie weiterer Literatur, die sich mit dem Qualitätsmanagement in der Verkehrsplanung und der Barrierefreiheit beschäftigt.

In einem ersten Schritt wird der Bereich abgegrenzt, der untersucht werden soll. Bereits dieser Schritt ist nicht selbstverständlich. Mobilitätseingeschränkte Menschen benötigen zur Erreichung ihrer Ziele eine durchgängige Mobilitätskette. Das bedeutet, dass entlang dieser keine Barrieren auftauchen dürfen. Dabei haben die verschiedenen mobilitätseingeschränkten Menschen unterschiedliche Anforderungen, die teilweise auch gegensätzliche Anforderungen aufweisen. Die Mobilitätskette wiederum besteht aber aus vielen Systemelementen, bei denen sich je nach Ausprägung gleichzeitig auch der jeweilige Leistungserbringer respektive der Baulastträger, Betreiber oder Anbieter ändert.

Es ist daher sinnvoll, eine Unterteilung der räumlichen Elemente vorzunehmen. Dies hat den Vorteil, dass in einer Untersuchungsreihe mehrere dieser einzelnen Abschnitte überprüft werden können. Im Anschluss kann so einem Straßenzug, einem Stadtviertel, -bezirk oder anderen Teilbereichen eine entsprechende Qualität in Bezug auf Barrierefreiheit bescheinigt werden. Zweckmäßigerweise werden hier die Bereiche Gebäude, Fahrzeuge und Verkehrs- und Außenanlagen betrachtet. Die Verkehrs- und Außenanlagen können nochmals in die Unterbereiche Fußgängerverkehrsanlagen, Anlagen des ruhenden Kfz- Verkehrs, Anlagen des öffentlichen Verkehrs, Nebenanlagen von Bundesfernstraßen, Baustellen sowie Straßentunnel unterschieden werden. Da die Anwendung des Verfahrens in dieser Arbeit auf einen Straßenabschnitt erfolgt, konzentriert sich die Bearbeitung auf den Unterbereich Fußgängerverkehrsanlagen.

Der folgende Schritt stellt den Einstieg in die Qualitätsanalyse dar. Dafür müssen zum einen Grunddaten gesammelt werden, wie etwa Rahmenbedingungen (Lage, Funktion, Verkehrsmengen, usw. der Systemelemente), Entwurfsparameter (Geometrie des Systemelements, Ausstattung/ Infrastruktur, usw.). Daneben werden für die relevanten Systemelemente die Barrieren computergestützt erfasst und dokumentiert. Dies geschieht mithilfe des Programms BALIST.

Mittels eines Abgleichs der tatsächlichen Daten mit den Vorgeschriebenen wird im Anschluss eine Qualitätsbewertung vorgenommen. Die Analyse kann dabei mithilfe eines Programms ausgeführt werden, wenn nur einfache Zahlenwerte verglichen werden müssen. Ein Experte muss eingeschaltet werden wenn eine vergleichende Begutachtung stattfinden muss und zur Überwachung der Analyse. Zu unterscheiden ist also zwischen der Feststellung von Schwellenwerten und der Bewertung mit Qualitätsstufen (Anspruchsniveaus).

Die Qualitätsverbesserung steht in den darauf folgenden Schritten im Mittelpunkt. Zunächst wird hier der Handlungsbedarf bestimmt, der sich aus der Qualitätsbewertung ergibt, aber durchaus von politischen Entscheidungen beeinflusst werden kann. Die bestehenden Mängel werden einer Kategorisierung unterworfen und anschließend werden geeignete Verbesserungsvorschläge ermittelt, die soweit wie möglich durch Eignungsprüfungen kontrolliert werden. Aus diesen Verbesserungsvorschlägen schließlich gehen die konkreten Verbesserungsmaßnahmen hervor. Außerdem ergeben sich die daraus entsprechende Zuständigkeiten sowie der zugehörige Ressourceneinsatz.

Der abschließende Punkt ist durch die ständige Verbesserung gekennzeichnet. Dort werden zum einen die vorangegangenen Schritte auf ihre Konsistenz geprüft und gegebenenfalls verbessert, auf der anderen Seite werden die festgelegten Soll-Werte, also der Bewertungsmaßstab zur Barrierefreiheit, überprüft und gegebenenfalls angepasst. Dieser Schritt bildet somit den Rückschluss zum ersten Schritt, der dann mit den neuen Sollwerten in einem geeigneten zeitlichen Turnus regelmäßig wiederholt wird.

Die Dokumentation umfasst das gesamte Qualitätsmanagement. Sie soll in einer Art strukturiert sein, dass die Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit sowie eine Vergleichbarkeit zu anderen Systemelementen gewährleistet ist.

Die beispielhafte Anwendung des Verfahrens zeigt, dass das entwickelte Verfahren funktionsfähig ist. Die kritische Würdigung des Verfahrens macht aber auch deutlich, dass es vor einem praxistauglichen Einsatz noch verschiedene grundlegende Beiträge erbracht werden müssen, wie

- die Anpassung und Erweiterung des Programms BALIST,
- die Weiterentwicklung der Funktionen und Abläufe des Verfahrens,
- eine Festlegung der Anforderungen an Barrierefreiheit und vor allem die allgemeine Anerkennung dieser , um eine effiziente Bewertung mit Qualitätsstufen zu ermöglichen

-
- die Einführung weiterer Prozesse, die die Umsetzung von Barrierefreiheit unterstützen
 - die Verknüpfung mit weiteren QM- Modulen in Bezug auf Datenerfassung und -verwaltung
 - sowie die Untersuchung der Beeinflussung der verschiedenen QM- Modulen untereinander.

Thomas Damm

Januar 2008