

# **Benchmarking im Verkehrsmanagement von Großstädten**

## **Kurzfassung der Diplomarbeit von Sabine Schneider**

In deutschen Großstädten besteht heute ein Spannungsfeld zwischen der Zunahme des motorisierten Individualverkehrs und dem steigendem Erwartungsdruck der Bevölkerung, im Verkehrsbereich die Umweltbelastungen zu reduzieren sowie einem immer geringer werdendem finanziellen Spielraum der öffentlichen Hand. Um den Mobilitätsbedürfnissen der Bevölkerung unter diesen Bedingungen weiterhin gerecht zu werden, ist ein leistungsfähiges Verkehrsmanagement erforderlich. Um hierfür geeignete Strategien und Planungen zu entwickeln kann der Einsatz von Benchmarkingprozessen Lösungsmöglichkeiten schaffen, da diese Methode in der Industrie seit längerer Zeit Anwendung findet.

Das Ziel dieser Arbeit stellt eine Erläuterung der Methode des Benchmarking dar und die Ermittlung der Einsatzmöglichkeiten im Verkehrsbereich. Zu dem werden bereits vorhandene Daten zur Verkehrsinfrastruktur aus deutschen Großstädten ausgewertet und miteinander verglichen.

Benchmarking ist eine kontinuierliche Lernmethode, die zur Verbesserung der eigenen Leistungen dient. Dazu werden Produkte, Dienstleistungen, Prozesse oder Methoden analysiert und mit denen anderer Anbieter verglichen. Dadurch ergeben sich die effizientesten Lösungen des besten Unternehmens in einem Bereich, die dann zu eigenen Zwecken übernommen werden.

Unterscheidungskriterien von Benchmarkingformen sind einmal das Benchmarkingobjekt (Gegenstand der Untersuchung) und die Vergleichspartner. Es ergeben sich die daraus folgenden Formen:

- Produkt-Benchmarking (Vergleichsobjekt: Produkte oder Dienstleistungen),
- Prozeß-Benchmarking (Vergleichsobjekt: Herstellungsprozesse und Arbeitsabläufe),
- Strategisches Benchmarking (Vergleichsobjekt: Strategische Planungen und Ziele des Gesamtunternehmens)

und

- Internes Benchmarking (Vergleiche innerhalb eines Unternehmens oder Konzerns),
- Wettbewerbs-Benchmarking (Vergleiche mit direkten Wettbewerbern der selben Branche),
- Funktionales Benchmarking (Vergleiche zwischen Unternehmen mit der selben Funktion),
- Allgemeines Benchmarking (Vergleiche von Unternehmen verschiedener Branchen mit den selben Geschäftsbereichen).

Der Ablauf eines Benchmarkingprozeß gliedert sich in fünf Phasen.

1. Planung: Festlegung des Benchmarkingobjekts und der Benchmarkingform, Analyse und Dokumentation der eigenen Prozesse und Entwicklung von Kennzahlen
2. Suche: Ermittlung des Benchmarkingpartners
3. Beobachtung: Analyse und Dokumentation der Prozesse des Partners
4. Analyse: Identifizierung der Leistungslücken und Ermittlung der Ursachen

5. Adaption: Auswahl der "best practice", Anpassung dieser an die eigenen Verhältnisse und Übernahme der Veränderungen.

Prinzipiell sind alle Formen des Benchmarking für den Einsatz im Verkehrsbereich geeignet. Besonders bietet sich dabei der Vergleich zwischen Städten und Gemeinden als Wettbewerbs-Benchmarking an, da zwischen diesen als direkte Wettbewerber ohne ausgeprägte Konkurrenz gute Voraussetzungen für einen Datenaustausch bestehen.

Die Auswertung der vorhandenen Daten erfolgt daher als Wettbewerbsbenchmarking mit einem Vergleich des Angebots der Verkehrsinfrastruktur in Großstädten als Objekt. Die Daten stammen aus einer Umfrage, dessen Fragebogen vom Institute of Behavioral Sciences in Japan entworfen wurde und vom ZIV- Zentrum für integrierte Verkehrssysteme in Darmstadt über den Deutschen Städtetag durchgeführt wurde. Es haben 17 Städte auf die Anfrage reagiert. Die Auswertung erfolgt aus dem Blickwinkel von Gelsenkirchen, dessen Leistungen durch den Vergleich eingeschätzt und geeignete Benchmarkingpartner ermittelt werden.

Die Ergebnisse zeigen, daß Gelsenkirchen beim Aspekt der Verkehrssicherheit führend ist, mit den wenigsten Verkehrstoten und einer im Vergleich geringen Anzahl verletzter Personen. Dies gilt sowohl für eine Auswertung über alle Verkehrsmittel sowie getrennte Betrachtungen von motorisierten, öffentlichen Personennah-, Fahrrad- und Fußverkehr.

Im Bezug auf die Erreichbarkeit und Zugänglichkeit im öffentlichen Personennahverkehr weist Gelsenkirchen dagegen nur Werte auf, die im Bereich des Durchschnitts oder darunter liegen und zwar bei allen Nahverkehrsmitteln (Regional, S-, U- und Straßenbahn sowie Bussen). Dies gilt für Vergleiche der Anzahl Bahnhöfe/Haltestellen und der Streckenlänge.

Bei der Analyse der Mindestbeförderungsgebühr erweist sich Gelsenkirchen im Schienenverkehr als eine der teuersten Städte unter den Vergleichspartnern. Die Preise für Bus- und Straßenbahntickets liegen dagegen etwas unter dem Durchschnitt.

Durch die Auswertung der Daten ergab sich die Erkenntnis, daß es zur Zeit keine ausreichenden Datenbestände zur Durchführung von Benchmarkingprozessen vorhanden sind. Zu dem gibt es nur wenige geeignete Kennzahlen zur Beschreibung der Leistung im Verkehrsbereich. Auf diesem Gebiet sowie bei der Definition sinnvoller Benchmarkingobjekte und der Durchführung solcher Prozesse besteht daher noch weiterer Forschungsbedarf.