

Erfassung der Qualität im ÖV und Möglichkeiten zur Qualitätsverbesserung am Beispiel der Stadt Darmstadt

Kurzfassung der Diplomarbeit von Zoé Trausch

Im öffentlichen Verkehr (ÖV) kommt der Qualität von Dienstleistungen eine immer größere Bedeutung zu. Deshalb ist es wichtig, dass die Zuständigkeiten für die Erbringung der Qualität klar zwischen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmer getrennt werden. Diese Zuständigkeiten werden in Verkehrsverträgen geregelt. Es werden Qualitätsstandards festgelegt, die von den beiden Akteuren erbracht werden müssen. Hierfür werden Methoden für die systematische Erfassung der Dienstleistungsqualität sowie für deren Bewertung erforderlich.

Der Schwerpunkt der Arbeit liegt auf der Darstellung der unterschiedlichen Verfahren zur Qualitätsmessung und -bewertung. Es wird anhand eines Beispiels in der Stadt Darmstadt eine Messung und eine Befragung von Kunden exemplarisch durchgeführt. Anschließend sollen Vorschläge unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Gesichtspunkte hinsichtlich der Art, des Umfangs und der Häufigkeit von Qualitätsmessungen unterbreitet werden.

Um die Qualität langfristig zu sichern und zu verbessern, ist es notwendig, dass auf der Seite des Dienstleistungsanbieters ein umfassendes Qualitätsmanagement eingeführt wird. Dazu wurden im Rahmen dieser Arbeit zunächst die Grundlagen und dann eine Möglichkeit eines Qualitätsmanagements im öffentlichen Verkehr erläutert. Anschließend wurde anhand der Kriterien räumliche und zeitliche Verfügbarkeit, Direktheit und Reisezeit die derzeitige Qualität durch Befragungen und Messungen von Kennzahlen evaluiert.

Die Messungen wurden anhand von verschiedenen Streckenbeispielen in der Stadt Darmstadt durchgeführt. Dazu wurde der öffentliche Verkehr auf Verbindungen zwischen verschiedenen Ober-, Mittel- und Unterzentren und Darmstadt sowie auf Verbindungen innerhalb Darmstadts untersucht. Bei den Messungen der Verbindungen verschiedener Städte und Gemeinden mit Darmstadt konnte festgestellt werden, dass die Qualität in der zeitlichen Verfügbarkeit bzgl. der Anzahl an Verbindungen pro Tag und der Betriebszeit meist sehr gut bis gut war. Hinsichtlich des Taktes fiel auf, dass nicht nur die Verbindungen von Unterzentren nach Darmstadt am Abend einen schlechteren Takt als tagsüber aufwiesen, sondern dass dies auch bei den Verbindungen von Ober- und Mittelzentren nach Darmstadt oft eintrat. Die Reisezeit wurde in Form des Zeitaufwands berechnet. Dieser wurde sowohl für den ÖV als auch für den MIV ermittelt. Hierbei konnte festgestellt werden, dass ein Vergleich der beiden Ergebnisse keineswegs ergab, dass der Zeitaufwand im ÖV eine wesentlich schlechtere Qualität gegenüber dem MIV aufweist. So konnte der ÖV bei den innerstädtischen Verbindungen und auch zwischengemeindlichen Verbindungen mit dem MIV konkurrieren. Bei der Untersuchung der innerstädtischen Verbindung der Linie 3 von der Haltestelle (HS) Lichtenbergschule zu der HS Hauptbahnhof wurde zusätzlich die Pünktlichkeit und die Beförderungsgeschwindigkeit analysiert. Als Ergebnis kann festgehalten werden, dass die Bahnen an der HS Hauptbahnhof gemittelt anderthalb Minuten zu spät losfahren und diese Verspätung im Verlauf der Strecke nicht wieder abgebaut werden können. Die Beförderungsgeschwindigkeit entspricht auf dieser Strecke einer sehr guten Qualität. Insgesamt sollten die erarbeiteten Messergebnisse dieser Arbeit durch regelmäßige weitere Messungen in diesen Kriterien seitens des Unternehmens noch untermauert werden, um damit die Aussagekraft der Daten für die Zukunft weiter zu erhöhen.

Bei der durchgeführten Befragung wurden die Fahrgäste gebeten verschiedene Qualitätskriterien nach ihrer Zufriedenheit zu benoten. Als Ergebnis kann festgehalten werden, dass die Befragten diese Kriterien überwiegend mit gut bewertet haben, was auf eine hohe Zufriedenheit der Befragten in diesen Kriterien hinweist. Jedoch gab es auch einige Kriterien, die von den Befragten als befriedigend eingestuft wurden. Diese Kriterien waren die "Sicherstellung von Anschlüssen", das "Fahrtenangebot am Abend und am Wochenende", die "Informationen bei Ausfall und Verspätung von Fahrzeugen" sowie die "Sauberkeit der Fahrzeuge".

Nach der Auswertung der Befragung wurden diese Ergebnisse mit denen aus den direkt messbaren Daten verglichen. Bei der Gegenüberstellung wurde deutlich, dass einige Kriterien von dem Befragten besser bewertet wurden, als die Messung der erbrachten Qualität ergaben. Es sollte also immer neben der reinen Messung von Kenngrößen auch der Kunde befragt werden, bevor Verbesserungsmaßnahmen ergriffen werden. Denn in Bereichen, in denen die Beurteilung des Kunden durchaus gut ist, ist ein nicht so hoher Handlungsbedarf zur Qualitätsverbesserung gegeben. Weiterhin gab es bei einigen Kriterien Übereinstimmung bei der wahrgenommenen und der erbrachten Qualität. Da diese jedoch ausschließlich im guten Bereich lagen, besteht hier derzeit kein akuter Handlungsbedarf. In den Kriterien des Fahrtenangebots am Abend und in der Pünktlichkeit jedoch wurde die Qualität von den Befragten schlechter und nur befriedigend eingestuft, als die Messungen ergaben. In diesen Kriterien ergibt sich dementsprechend ein Handlungsbedarf hinsichtlich der Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen.

Die Verbesserungsmaßnahmen wurden zunächst einer groben Kosten-Nutzen-Analyse unterzogen, um deren Wirtschaftlichkeit zu überprüfen. Danach wurden die Maßnahmen aufgegriffen, die eine besonders gute Kosten-Nutzen-Relation aufwiesen. Schließlich konnten folgende Verbesserungsmaßnahmen vorgeschlagen werden.

Es sollte in Erwägung gezogen werden einen Teil der Reinigungsschichten für die Fahrzeuge von nachts auf tagsüber, während des Betriebs, zu verlagern. Dies zielt darauf ab, dass die Fahrgäste die Reinigung der Fahrzeuge besser wahrnehmen und dadurch die Sauberkeit in den Fahrzeugen zukünftig besser bewerten. Eine weitere Maßnahme ist die Verlängerung der Betriebszeit der untersuchten Linie, da sich herausgestellt hat, dass dies von vielen Fahrgästen angeregt wurde. Aus den Untersuchungen ergab sich weiterhin ein Handlungsbedarf hinsichtlich der Informationsversorgung für die Fahrgäste. Als Verbesserungsmaßnahmen werden zum einen die Installation von Informationssäulen, der Bau von Mobilitätszentralen sowie das Anbringen von zusätzlichen Hinweisschildern im Hauptbahnhof für den ÖPNV im Bereich der aktuellen Fahrzeiten vorgeschlagen. Weiterhin wird angeregt auch in Darmstadt einen SMS- Service, wie er bereits in Berlin praktiziert wird, einzuführen. Alle Maßnahmen sollen eine bessere Informationsversorgung für die Fahrgäste sicherstellen und somit die Kundenzufriedenheit verbessern. Letztendlich kann die Pünktlichkeit und die Zuverlässigkeit der Bahnen durch eine Erweiterung des Schienennetzes vor dem Hauptbahnhof verbessert werden.

Bei der abschließenden Betrachtung der erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen wurde festgestellt, dass sowohl der Bau einer Mobilitätszentrale als auch die Verlegung von zusätzlichen Gleisen derzeit durch die HEAG in Darmstadt verwirklicht wird. Dieser Sachverhalt verdeutlicht, dass die Ergebnisse dieser Arbeit auch die derzeitigen Aktivitäten hinsichtlich der Qualitätsverbesserungen der HEAG stützen.

Nach der Einführung dieser beschriebenen Verbesserungsmaßnahmen ist es notwendig, dass diese hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Qualität kontrolliert werden. Da sich der Nutzen einer Maßnahme nicht immer direkt nach der Einführung bemerkbar macht, wird empfohlen, erst nach einem halben Jahr die Wirkung auf die Qualität zu prüfen. Insgesamt bleibt festzuhalten, dass eine langfristige Sicherung der Qualität im ÖV von Darmstadt nur durch die Einführung eines Qualitätsmanagements auf Seiten der Verkehrsleistungsanbieter gewährleistet werden kann. Hierfür ist es notwendig, dass die Zuständigkeiten des Auftraggebers und des Verkehrsunternehmers klar in den Verkehrsverträgen geregelt werden. In diesen Verkehrsverträgen müssen zu erbringenden Qualitätsstandards festgelegt werden, die die Grundlage für die Durchführung von Messungen und Befragungen im ÖV-Netz bilden. Weiterhin sollten in diesen Verträgen mit dem Bonus-Malus-System Anreizstrukturen für beide Vertragsseiten geschaffen werden. Dadurch kann langfristig die Qualität des öffentlichen Verkehrs in Darmstadt gesichert und verbessert werden, so dass die Unternehmen am Ende dem eigentlichen Ziel der Kundenneugewinnung einen Schritt näher kommen.