

Benutzerfreundlichkeit von ÖPNV-Systemen für sprach- und ortsunkundige Fahrgäste

Kurzfassung der Vertieferarbeit von Marie-Luise Geißel

Die Benutzerfreundlichkeit des ÖPNV- Systems entscheidet mit unter darüber, ob der angebotene Dienst von den Fahrgästen angenommen wird oder nicht und umfasst somit einen wichtigen Bereich bei der Planung und beim Betrieb von öffentlichen Verkehrsmitteln. Bei der Bewertung der Benutzerfreundlichkeit ist auf die verschiedenen Benutzergruppen Rücksicht zu nehmen. So bedarf ein sprach- und ortsunkundiger Fahrgast andere Anforderungen, die zur Steigerung der Benutzerfreundlichkeit beitragen als beispielsweise ein Berufspendler. Durch diese Abhängigkeit von den Benutzergruppen aber auch durch die Abhängigkeit von dem vorliegenden Verkehrssystem ist es nicht möglich allgemeine Handlungsempfehlungen aufzustellen. Bei der Bearbeitung wird aus diesem Grund eine Einschränkung auf eine spezielle Benutzergruppe, sprach- und ortsunkundigen Fahrgäste, und spezielle Untersuchungsgebiete vorgenommen. Als Untersuchungsgebiete zum Thema Benutzerfreundlichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel für orts- und sprachunkundige Fahrgäste werden die Stadt Nagoya in Japan und die in Deutschland liegende Region Frankfurt RheinMain ausgewählt. Die beiden Städte eignen sich wegen den dort stattfindenden Großveranstaltungen gut für einen Vergleich. In Nagoya findet in diesem Jahr 2005 die Weltausstellung EXPO statt, während die Region Frankfurt RheinMain seine Fahrgastinformationen für die im kommenden Jahr geplante Weltmeisterschaft im Fußball für sprach- und ortsunkundige Fahrgäste benutzerfreundlicher gestalten will. Gerade bei internationalen Großveranstaltungen ist die Zahl der orts- und sprachunkundigen Fahrgäste, die den öffentlichen Verkehr nutzen, besonders hoch. Ein ausreichendes Informationsnetz muss den ÖPNV-Nutzern angeboten werden, um das Reiseziel problemlos erreichen zu können. Sprach- und ortsunkundige Fahrgäste haben sich neben mangelnden Ortskenntnissen auch mit Kommunikationsschwierigkeiten auseinander zu setzen. Zusätzlich wird das Lesen der Informationen für Fremde in der Stadt Nagoya durch die japanischen Zeichen erschwert. Von dem ÖPNV-System wird gefordert, die Fahrgäste wie an einem unsichtbaren Faden zu leiten. Dabei beginnt der Leitprozess nicht erst an der Haltestelle, sondern am Ausgangsort und endet auch erst am Zielpunkt. Da die Anforderungen an ein benutzerfreundliches System über den Haltestellenbereich hinausgehen, wird eine Zusammenarbeit mehrerer Bereiche unabkömmlich.

Beispielsweise könnten auf den Internetseiten von öffentlichen Einrichtungen oder von Restaurants bei der Anfahrsbeschreibung auch auf den öffentlichen Verkehr eingegangen und unter Umständen auch einen Link zur Fahrzeitenabfrage bereitgestellt werden.

Die Untersuchung der Benutzerfreundlichkeit kann mit Hilfe zweier verschiedener Verfahren, den empirischen Verfahren und den Inspektionsmethoden, durchgeführt werden. Diese beiden Methodiken werden ebenfalls zur Untersuchung der Usability im Bereich der Software-Ergonomie eingesetzt. Bei der Bearbeitung wurde auf die Inspektionsmethode zurückgegriffen. Hier versetzt sich der Untersuchende in die Rolle der Benutzer.

Ergebnis der Bestandsaufnahme ist, dass in beiden Untersuchungsgebieten viele Einrichtungen, die zur Steigerung der Benutzerfreundlichkeit für sprach- und ortsunkundige Fahrgäste beitragen, schon im Ansatz vorhanden sind und auch ständige neue Einrichtungen entwickelt werden. Beispielsweise wurden bereits während der Bestandsaufnahme in der Region Frankfurt RheinMain viele Änderungen im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit geplant und teilweise auch schon umgesetzt. In beiden Gebieten konnte aufgrund der vorhandenen Informationen und Infrastruktur der öffentlichen Verkehrsmittels auf das

Hauptverkehrsmittel des Gebietes geschlossen werden. Die anderen Verkehrsmittel wurden in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit eher unberücksichtigt. Besonders wichtig stellt sich die Zusammenarbeit der einzelnen Verkehrsunternehmen heraus. Nur so kann ein einheitliches System mit einem einheitlichen Tarif und gemeinsamen Informationen geschaffen werden, in dem sich dann die sprach- und ortsunkundigen Fahrgäste besser zurechtfinden können. Die Vielzahl an bereitgestellten Informationen, wie Broschüren, Webseiten, etc. könnten durch eine bessere Zusammenarbeit reduziert werden. Dadurch würde die Informationsbeschaffung für die Fahrgäste wesentlich einfacher ausfallen. An diesem Punkt sind bereits Ansätze einer Zusammenarbeit auch über die Landesgrenzen hinaus erkennbar, die in Zukunft noch weiter ausgebaut werden sollen. Durch kleine Änderungen an der Verkehrsinfrastruktur, wie mehrsprachige Beschilderungen, übersichtlichere Linienpläne mit geografischen Bezügen etc., kann die Benutzerfreundlichkeit bereits gesteigert werden. Eine weitere Steigerung könnte durch den Einsatz von neuen Technologien erreicht werden. Leider fehlt hier meist das nötige Budget, um die neuen Technologien flächendeckend installieren zu können. Da dieser Aspekt meist EDV gestützt ist, setzt die Untersuchung der Benutzerfreundlichkeit auch nicht im Verkehrsbereich an, sondern bereits bei der Entwicklung und Gestaltung der Programme. Hier spielt die bereits erwähnte Fachrichtung der Software-Ergonomie mit den dort durchgeführten Usabilitytests eine entscheidende Rolle.

Der Bereich der Informationsübermittlung und des Ticketings mit mobilen Endgeräten stellt einen zukunftssträchtigen Bereich dar. Die Verkehrsunternehmen sehen hier den Vorteil, dass die Fahrgäste zu jeder Zeit an jedem Ort über aktuelle Verkehrssituationen informiert werden können. Da aber nicht davon auszugehen ist, dass jeder Fahrgast ein derartiges mobiles Endgerät besitzt, sollten Leihgeräte angeboten werden.

Bei der Benutzung der öffentlichen Verkehrssysteme stellt der Fahrkartenkauf für sprach- und ortsunkundige Fahrgäste die größte Barriere dar. Durch den Einsatz von E-Ticketing kann dieses Problem gelöst werden, da der Fahrgast sich um die Fahrpreisermittlung nicht mehr selber kümmern muss. Der Fahrpreis wird automatisch ermittelt und von einer Prepaidkarte oder einem Konto abgebucht. In Nagoya werden bereits Prepaidkarten eingesetzt und in der Region Frankfurt RheinMain soll bis zum kommenden Jahr 2006 auch der elektronische Ticketkauf eingeführt werden.

Da die Untersuchungsgebiete von ihrer Infrastruktur des öffentlichen Verkehrs unterschiedlich sind, können einige Einrichtungen des Verkehrssystems auf das andere übertragen werden und somit die Benutzerfreundlichkeit gesteigert werden.