

Metalbank, Mülleimer und Streugutbehälter – Stationsqualität aus Nutzer*innensicht

Sylvia Birrong und Lena Krumstroh

18.04.24



Schleswig-Holstein. Der echte Norden.



NAH.SH

Der Nahverkehr

Was nehmen Nutzer*innen am Bahnhof wahr?

Google Bewertungen für Bahnhöfe in SH

„Ungepflegt und zugig...kein Personal.“

„Oft schmutzig. Die Eingangstüren sind oft kaputt und auch die Automaten haben öfters mal einen weg. Leider wie alle Stadtbahnhöfe die ich kenne grau in grau. Keine Pflanzen. Trist und öde.“

„Dieser Bahnhof ist heruntergekommen und schlecht beschildert.“

„Ich habe um 21:30Uhr 90min auf dem ungemütlichen Bahnhof (...) auf die nächste Zugverbindungen gewartet. Bei 0° C ist es eine Herausforderung. Der Warteraum ist leider nicht mehr schön und ungemütlich. “

„Hier fahren Züge ab. Mehr sollte man nicht erwarten. Zugig, kalt, schmutzig.“

„Bahnhof- Toilette vom feinsten... Musste auch noch 50 Cent bezahlen und habe wirklich noch NIE in meinem Leben eine so verdreckte Toilette gesehen...!“

„(...)Und das dazugehörige „Reisezentrum“ (...) ist komplett abgelegen, also bei knapper Zeit viel Glück.“

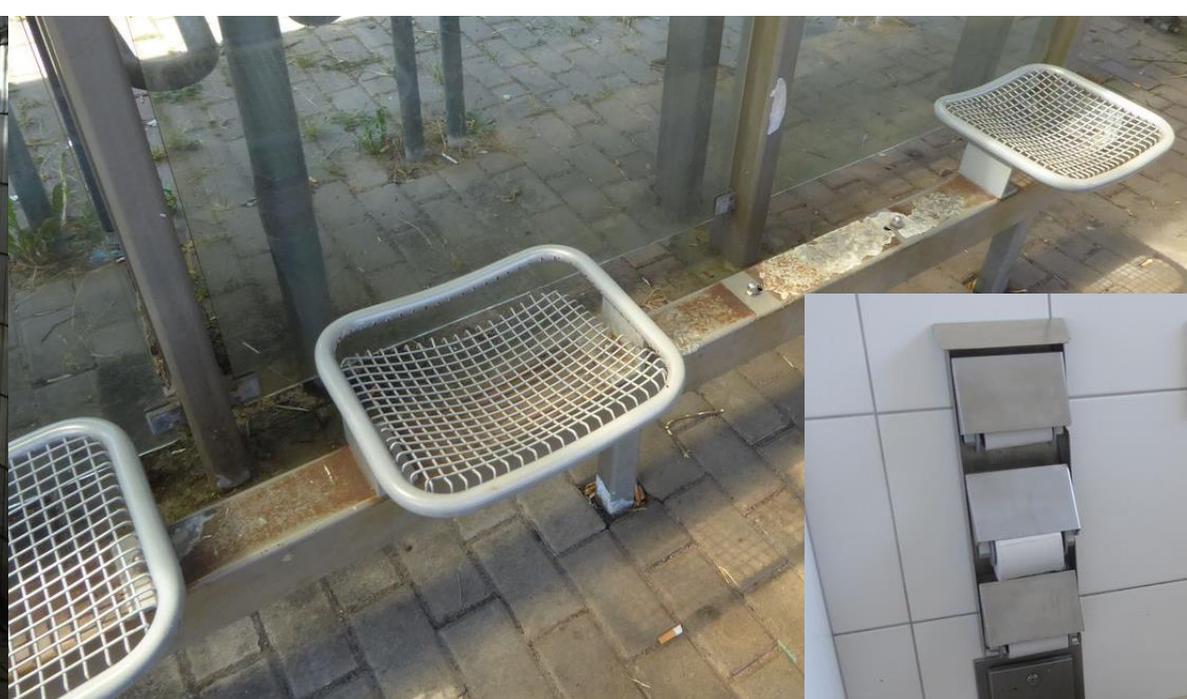
„(...) Ansagen auf den Gleisen sind oft unverständlich weil alle Gleise gleichzeitig mit Ansagen beschallt werden. Traurig trifft es in einem Wort“

„Bahnhöfe scheinen ja prinzipiell dreckig und eklig zu sein. Hier geht es noch einigermaßen. Großer gut sortierter Kiosk, der wohl die ganze Nacht auf hat. Sonst eher unangenehmer Ort.“

Schlagworte:

Toiletten, Wetterschutz, Sauberkeit, Aufenthaltsqualität, Sicherheitsempfinden, Fahrgastinformationen

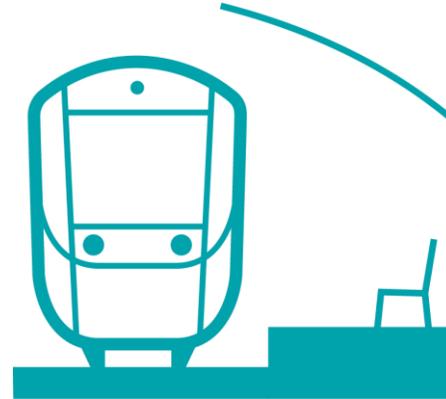




Qualitätskontrollen an Stationen

Was beinhaltet die Qualitätskontrolle?

- **Qualitätskontrollen seit 2004**
 - Im Auftrag des Landes
 - Im Auftrag der EVU
- **Ausweitung Umfang Qualitätskontrollen Ende 2023**
 - Höhere Frequenz (4x/Station/Jahr)
 - Bereisungen bei Dunkelheit
 - Auslastung Serviceangebote (wie B+R)
- **Gemeinsame Datenbank für Mängel**
 - NAH.SH (AT), EVU, EIU, Erheber
 - Beschleunigte Meldekette
 - Transparente Bewertung und Bearbeitung



Sozialforschung

Kontinuierliche Marktforschung zum öffentlichen Verkehr in SH

- Telefonische Befragung von 3.082 zufällig ausgewählten Bewohner*innen Schleswig-Holsteins
- Im Zeitraum von April bis Dezember
- Aktuelle Themen
 - Nutzer*innenzufriedenheit (Bus und Bahn)
 - Verkehrsmittelnutzung
 - Deutschland-Ticket
- Einzige Frage: Bewerten Sie die Veränderung des ÖV-Angebotes sowie der Bahnhöfe in den letzten 5 Jahren
 - Antwortmöglichkeiten: Unverändert, verbessert, verschlechtert, weiß nicht

Fahrgastbefragungen

- Keine Fragen zu Bahnhöfen



Mobilitätspanel Befragungen

- Seit 2021
- Monatliche Nutzer*innenbefragung übers Internet
- Nutzungsverhalten
- Fortbewegungsanlässe und Fortbewegungsmittel
- Ticketing und Tarife
- Gefühle bei der Nutzung

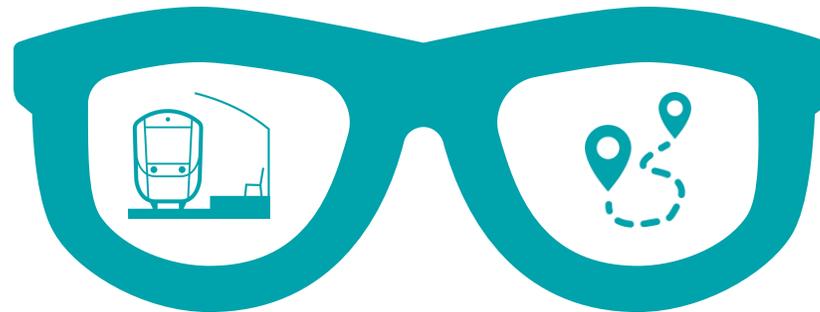


Kundenblick

- Auf der nächsten Folie detaillierter erklärt

Kundenblick

- **Seit 2021**
- **Rahmenvertrag mit einem Dienstleister aus der nutzerzentrierten Produktentwicklung**
- **Eigener Pool an Testpersonen für die NAH.SH**
- **Der Blick durch die Fahrgastbrille: Bedürfnisse und Wünsche der Kund*innen steht im Mittelpunkt**
- **Entscheidungshilfen und Handlungsempfehlungen für konkrete Fragestellungen**
- **Mögliche Anwendungen**
 - Testen von Stationen und Betrieb
 - Beobachten von Verhalten an Stationen
 - Befragen von Nutzer*innen



Was wünschen sich eigentlich die Fahrgäste an Stationen?

Was macht die NAH.SH?

- Zufriedenheit und Kriterien des AT an Stationen werden untersucht, nicht jedoch die der Fahrgäste

Was machen die EIU?

- Nach der Zufriedenheit mit der aktuellen Situation, aber nicht nach Wünschen der Nutzer*Innen fragen



Zwischenfazit

Keiner befragt die Fahrgäste nach ihren Wünschen an Stationen

Warum ist es so schwierig, die Kund*innenbedürfnisse mit einzubeziehen?

EIU: Erfüllung der Richtlinien, Sicherheit, Vermeidung von Störungen

AT: Ganzheitlicher Blick, Schnittstellen füllen, Erfüllung der Fahrgäst*innenwünsche, Erfüllung betrieblicher Anforderungen

→ **Zwänge: Richtlinien, Finanzierung, Förderrichtlinien**

Kommune: alles zwischen Mitspracherecht/Gestaltungsspielraum bis möglichst wenig Arbeit/Aufwand

→ **Zwänge: Personal, Finanzierung**

Fahrgäst*innen: Sich wohlfühlen, Wartezeit überbrücken, Toilette benutzen, Hunger und Durst stillen, komfortabel Warten (Sitzgelegenheiten, Temperatur)...

→ **Subjektive Anforderungen der Fahrgäst*innen vs. Objektive Anforderungen von EIU und AT**



Wie werden Bahnstationen zu Orten, an denen man sich gerne aufhält?

Gestaltung der Elemente

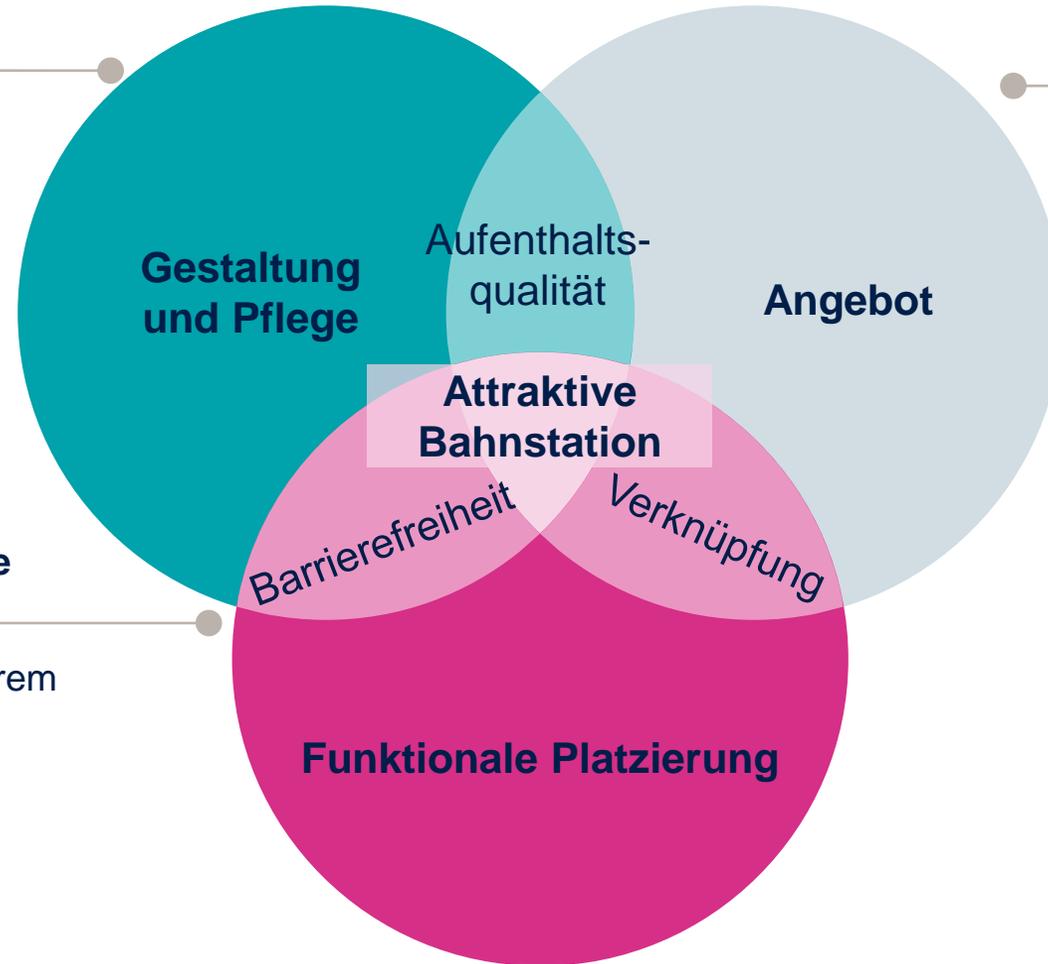
Welchen Eindruck vermittelt die Station?

- Beleuchtungskonzepte
- Farben und Materialien
- Zustandserhaltung

Funktionale Anordnung für eine gute Kund*innenorientierung

Gelangen die Nutzer*innen leicht zu ihrem Ziel?

- Laufwege
- Entfernungen
- Informationen
 - Aushänge
 - DFI
- Beschilderung



Kund*innen Gewinnung und Bindung durch das richtige Angebot

Werden die Bedürfnisse der Nutzer*innen erfüllt?

- Sitzgelegenheiten
- Schatten und Wetterschutz
- Warmes und klimatisiertes Warten
- Ansprechpersonen
- Gastronomie

Für Schleswig-Holstein einheitlich hoher Standard über dem DB Standard

NAH.SH Standard Wetterschutz

ALT



NEU



NAH.SH Standard beleuchtete Bahnhofsnamenschilder

ALT



NEU



Was wünschen wir uns, woran muss gearbeitet werden?

NAH.SH

- Ausweitung Qualitätskontrolle
- Kundenblick durchführen
- Das Thema Bahnhöfe in Befragungen aufnehmen



EIU

- **Hoffnung DB InfraGO?**
 - Keine scharfe Trennung zwischen Zuständigkeit und Grundstücksgrenzen
 - Mehr Nutzer*innen Bedürfnisse , weniger Wirtschaftlichkeit
 - Allgemein höherer Standard
 - Vorschriften im Sinne der Nutzer*innen umsetzen



Alle

- **Bessere Schnittstellen Bearbeitung**
- **Nutzer*innensicht**
- **Kompromiss zwischen Funktionalität und Aufenthaltsqualität**



Sylvia Birrong

Bahnhöfe und Verkehrsverknüpfung

NAH.SH GmbH
Raiffeisenstraße 1
24103 Kiel

Tel: 0431-66019-76
sylvia.birrong@nah.sh



Lena Krumstroh

Bahnhöfe und Verkehrsverknüpfung

NAH.SH GmbH
Raiffeisenstraße 1
24103 Kiel

Tel: 0431-66019-79
lena.krumstroh@nah.sh



NAH.SH

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Schleswig-Holstein. Der echte Norden.



NAH.SH

Der Nahverkehr