

ÖPN(R)V-Nutzung entlang eines Haupt- verkehrskorridors Österreichs

Für viele Netzbetreiber im ÖPN(R)V ist die Entwicklung des Nachfrageverhaltens angesichts der objektiven Verschlechterung der Wettbewerbsfähigkeit des direkten Konkurrenten MIV (Motorisierter Individualverkehr) oft nur schwer nachzuvollziehen. Insbesondere in den Ballungsräumen bzw. entlang zentraler Verkehrskorridore ist das ÖPN(R)V-Angebot qualitativ äußerst hochwertig und bietet damit eine wirkliche Mobilitätsalternative. Dass trotz der hoher Investitionen der letzten Jahre in die Infrastruktur und in das so genannte „rollende Material“ und trotz zunehmenden Belastungen für die Kfz-Lenker (durch das stetig steigendes Verkehrsaufkommen rund um die Ballungsräume) der Nutzungsgrad des ÖPN(R)V-Systeme nicht signifikant gestiegen ist, motiviert zu einer schonungslosen Analyse der Systemchwächen. In diesem Zusammenhang steht das in der Folge dargestellte Projekt, das ein großer österreichischer Verkehrsverbund gemeinsam mit *Mainland Economic Consultants* durchgeführt hat.

Zielsetzung des Projekts

Im Zentrum des Projekts standen die Barrieren im Rahmen der Systemnutzung entlang bzw. im Umfeld des betreffenden Verkehrskorridors. Sie sollten identifiziert und in der Folge Strategien zur ihrem Abbau entwickelt werden. In

Verbindung mit den Erlöspotenzialen entlang des Verkehrskorridors sollte eine neue Schwerpunktsetzung im Rahmen der Systementwicklung erfolgen.

Projektdesign

Ausgangspunkt war die Gewinnung zuverlässiger Daten über die Nutzung bzw. die Nutzer. Da die bis zu diesem Zeitpunkt von den Systempartnern forcierten quantitativen Erhebungsformate wenige konkrete Ansatzpunkte für eine Weiterentwicklung der Angebotspolitik gebracht hatten, wurden im Rahmen des Projekts offenere explorative (qualitative) Methoden der Marktforschung eingesetzt. Über Fokusgruppen wurden Schlüsselfaktoren im Nutzungsverhalten erhoben und - als direkte Vorbereitung auf die Strategieentwicklung - gewichtet. Regionale Unterschiede in den Präferenzen wurden mit regionalen Erlöspotenzialen gekoppelt und so die Grundlage für die Business- und Produkteinführungspläne geschaffen.

Ergebnisse

Als zentrale Nutzungsbarrieren wurden Erreichbarkeit, Komfort, Transparenz und Sicherheit isoliert. Komfort und Transparenz hatten in diesem Zusammenhang dominanten Einfluss auf das Nutzungsverhalten. Versäumnisse und negative Entwicklungen in diesen Bereichen überkompensierten dabei die deutlichen Verbesserungen in der Taktung des ÖPN(R)V und im Bereich Infrastrukturinvestition, beides bisher bedeutende Gradmesser für die Angebotsqualität.

Während Sicherheit generell einen Hygienefaktor in der ÖV-Nutzung darstellt, wies die Nutzungsbarriere Erreichbarkeit in seiner Bedeutung für den Konsumenten starke regionale Unterschiede auf. Es zeigte sich, dass in manchen Bereichen des untersuchten Verkehrskorridors die Symbiose

zwischen öffentlichen und privaten Verkehr in Zukunft noch stärker forciert werden muss (strategischer Ausbau von Park & Ride-Anlagen).

Die zentralen Ansätze für eine Angebotsoptimierung lagen allerdings (wie bereits erwähnt) in den Bereichen Komfort und Transparenz. Im Zusammenhang mit der Dimension Komfort nahm der Begriff Nutzerfreundlichkeit des Systems eine vorrangige Stellung ein. Dabei ging es einmal um die Beherrschung des Systems durch den Nutzer (Informationsaustausch zwischen Kunde und Netzbetreiber, Zugang zur Leistung, etc.) und andererseits um eine der Kernfunktionen des Netzbetreiber, um das Angebotsmanagement in Zeiten der Spitzenlast. Auch die Heterogenität der Servicestandards der einzelnen Systempartner war ein zentrales Thema im Rahmen der Exploration. Sie weist in Richtung eines Systempartner-übergreifenden Qualitätssicherungssystems, das im Rahmen von Neuverhandlungen zwischen Systemkoordinatoren (Verkehrverbänden) und Systempartnern in Zukunft stärker angesprochen werden muss.

Unabhängig vom Standort der Kunden entlang des untersuchten Verkehrskorridors manifestierten sich die Angebotstransparenz und hier vor allem die Dimensionen Kosten/Preise und Produkttransparenz als zentrale Barrieren im Rahmen der Netznutzung. Die klare Absage der Kunden an die traditionell hohe Komplexität der Preisstrukturen in Verkehrsverbänden (Zonen inkl. Zonenüberlappungen; Parallelangebote von einzelnen Systempartnern) und die allgemein als zu hoch empfunden Fahrpreise (zum Teil ein ernstzunehmendes Kommunikationsproblem) lieferten hier wertvollen Input in ein Tarifprojekt unseres Auftraggebers.

Die Ergebnisse aus der Exploration des Nutzungsverhaltens wurden den Erlöspotenzialen entlang des Korridors (Pendlerströme) gegenübergestellt. Damit wurden erstmals die Opportunitäten der bisherigen Angebotspolitik des Verkehrsverbundes sichtbar. Diese Opportunitäten bilden den Schlüssel für eine Priorisierung der Aufgaben im Rahmen der strategischen Weiterentwicklung des ÖV-Angebots und machen damit leistungsfähige Business- und Produkteinführungspläne erst möglich.

Fazit

Die qualitative Exploration des Nutzungsverhaltens hat neue Einsichten in die Bedeutung der Nutzungsbarrieren entlang des betrachteten Verkehrskorridors gebracht. Die Ergebnisse ermöglichen es dem auftraggebenden Verkehrsverbund die Priorisierung von Schritten in der Weiterentwicklung seines Angebots und geben Aufschluss über die zu realisierenden Erlöspotenziale. Die Ergebnisse bilden ein entscheidendes Element im Rahmen einer nachhaltigen Geschäftsentwicklung.

*Für mehr Informationen über unser Kompetenz-Center Energie & Utilities und unsere Arbeit im Bereich ÖPN(R)V kontaktieren Sie uns bitte unter **office@mainland.at** oder besuchen Sie uns im Internet unter **www.mainland.at** bzw. **www.mainland-consultants.com***