

ÖVG

Der Weg vom „Beförderungsfall“ zum Kunden

Em. Univ. Prof. DI Dr. Hermann Knoflacher
 Technische Universität Wien
 Institut für Verkehrswissenschaften
 Forschungsbereich für Verkehrsplanung und Verkehrstechnik

27.05.2013
1
H. Knoflacher

Begriffe

- **Beförderungsfall** ist ein Fachbegriff der unterschiedliche Kenngrößen der Verkehrsnachfrage im ÖPNV beschreibt. Der Begriff beschreibt das Ereignis, dass eine Person bei der Zählung erfasst wurde.
- Unternehmensbeförderungsfälle,
- Betriebszweigbeförderungsfälle und
- Linienbeförderungsfälle (LBF).
- Von Journalisten und Fahrgastverbänden wird mit Hinweis auf diesen Begriff gerne auf eine vermeintliche Fahrgastfeindlichkeit von Verkehrsbetrieben hingewiesen.

Ein **Kunde** ist eine Person oder eine Institution, die ein offensichtliches Interesse am Vertragsschluss zum Zwecke des Erwerbs eines Produkts oder einer Dienstleistung gegenüber einem Unternehmen oder einer Institution zeigt.

Ein **Kunde** ist eine Person oder eine Institution, die ein offensichtliches Interesse am Vertragsschluss zum **Zwecke** des **Erwerbs (Mittel)** eines Produkts oder einer **Dienstleistung** gegenüber einem **Unternehmen** oder einer **Institution** zeigt - *im Rahmen von bestimmten Regeln.*

27.05.2013
2
H. Knoflacher

Verschleierung des Kundenbegriffes

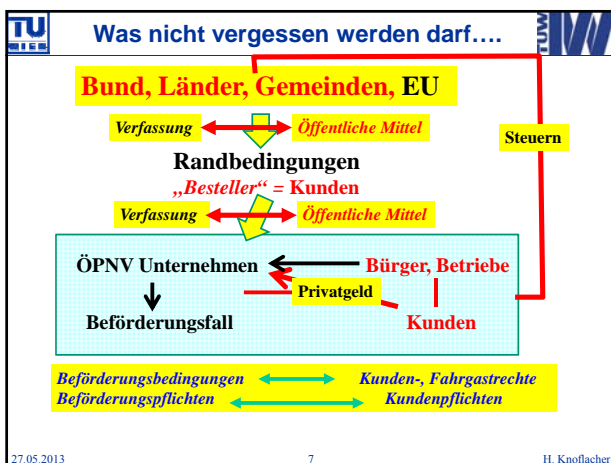
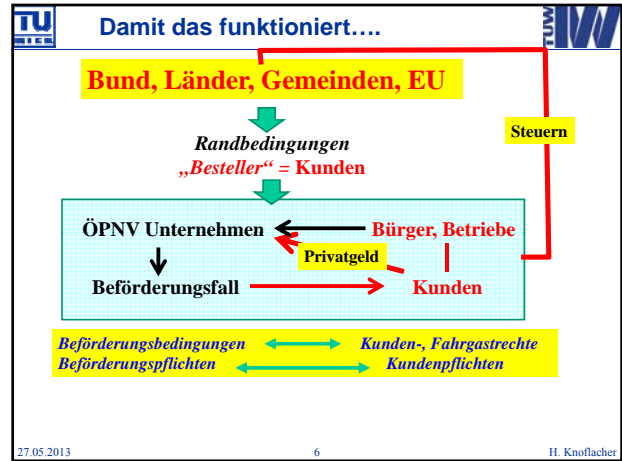
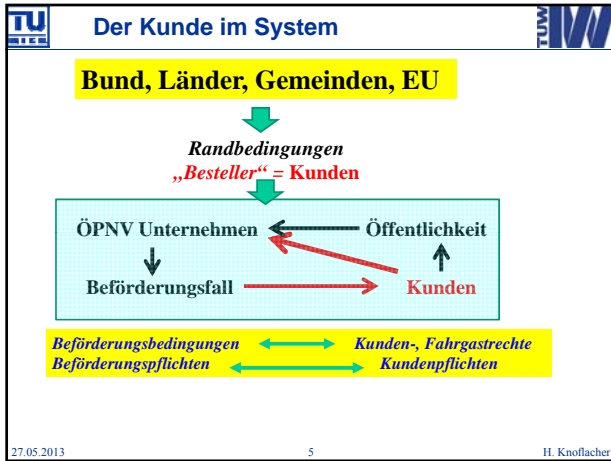
- **Euphemismen**
- Der Begriff Kunde wird gelegentlich umgangssprachlich für Personen oder Institutionen verwendet, die kein eigentliches Interesse an einem Vertragsschluss oder einer Zusammenarbeit haben.
- Beispielsweise nennt die Polizei Beschuldigte oder Tatverdächtige in einigen Zusammenhängen ihre 'Kunden' - oder 'Kundschaft' und meint damit regelmäßig mit denselben Problemen anzutreffende Personen/-gruppen, oder
- die öffentliche Verwaltung nennt Antragsteller ihre 'Kunden'.
- In beiden Fällen handelt es sich aber im eigentlichen Sinn nicht um 'Kunden':
- **Die Zusammenarbeit ist in diesen Fällen zumeist nicht freiwillig, oft sogar alternativlos.**
- Dieses gilt insbesondere, wenn es sich um hoheitliche Akte handelt.
- Im Zuge der Entwicklung neuer Steuerungsinstrumente im öffentlichen Sektor und der Diskussionen des sog. New Public Management gewinnt der Kundenbegriff im eigentlichen Sinne aber auch hier zunehmend an Bedeutung. Führungskräfte und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltungen und Unternehmen sollen ihre Aktivitäten gegenüber den Adressaten an den (rechts-)staatlichen Anforderungen und individuellen Bedürfnissen ausrichten.

27.05.2013
3
H. Knoflacher

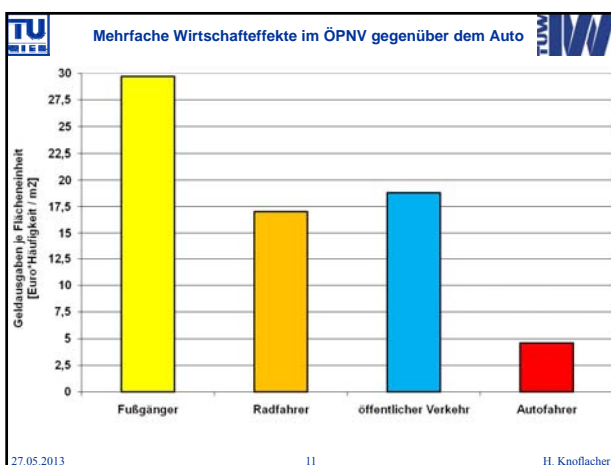
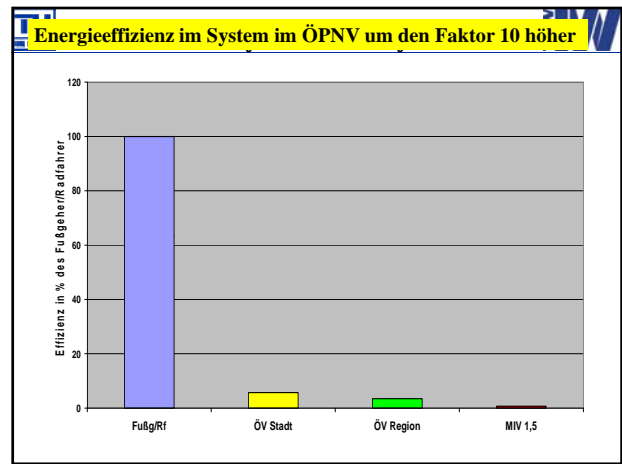
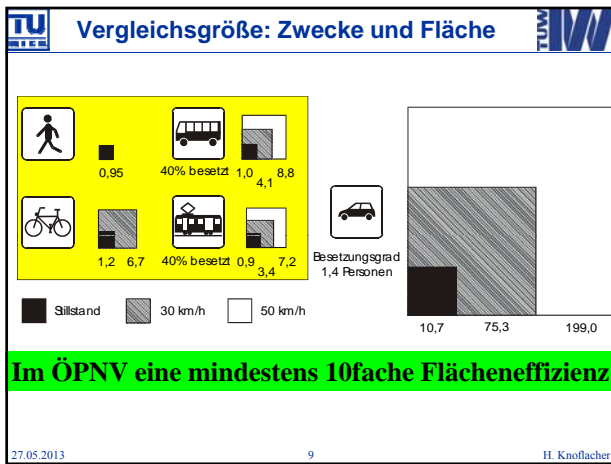
Der Weg

**...ist keine Einbahn ohne Bedingungen,
sondern weist auf ein System hin**

27.05.2013
4
H. Knoflacher



- ### Verfassungsbestimmung öff. Mittel
- Artikel 5
 - (1) Der Bundesminister für Finanzen hat dafür zu sorgen, daß bei der Haushaltsführung zuerst die zur Erfüllung fälliger
 - Verpflichtungen erforderlichen Ausgaben und sodann die übrigen vorgesehenen Ausgaben, diese jedoch nur nach Maßgabe der jeweils zur Verfügung stehenden Einnahmen, unter
 - Beachtung der Grundsätze der
 - Sparsamkeit,
 - Wirtschaftlichkeit und
 - Zweckmäßigkeit
 - geleistet werde
- 27.05.2013 8 H. Knoflacher



Schlussfolgerung

Verwendung öffentlicher Mittel zur Erfüllung der Kundenansprüche im ÖPNV haben absolute Priorität gegenüber den Ansprüchen des Autoverkehrs

Infrastruktur
Verkehrsorganisation

27.05.2013 12 H. Knoflacher

Verhalten von Bund, Ländern, Gemeinden

Die Verwendung öffentlicher Mittel erfolgt immer noch primär für den Autoverkehr für **Infrastruktur, Fahrbahnen, Parkplätze, etc. Verkehrsorganisation, Baurecht schaffen absolute Wettbewerbsvorteile für das Auto gegenüber allen anderen Verkehrsträgern**

Was sind die Kundenansprüche im Vergleich zum Beförderungsfall?

27.05.2013 13 H. Knoflacher

Der Beförderungsfall

$t_{RÖV} = t_B$

$F = 1$

Die Beförderungszeit spielt die zentrale Rolle, jede Minute zählt

Jeder Autofahrer macht sich selbst zum Beförderungsfall, der allerdings massiv öffentlich subventioniert wird – unter Umgehung der Prinzipien der Bundesverfassung durch Bund, Länder, Gemeinden und die EU!

27.05.2013 14 H. Knoflacher

Der Weg vom Beförderungsfall zum Kunden

...führt oft so steil aufwärts, dass man lieber den Weg vom Kunden zum Beförderungsfall wählt

oder durch die EU-Verkehrspolitik dazu gezwungen wird

Kunden brauchen einen ganzheitlichen ÖPNV unter Berücksichtigung und Schaffung fairer Randbedingungen

27.05.2013 15 H. Knoflacher

Was der Kunde braucht..

$t_{RÖV} = t_{Fzu} \cdot Z_{zu} + t_W \cdot Z_W + t_B + [t_U \cdot Z_U] + t_{Fab} \cdot Z_{ab}$

•Faktor $\gg 1$ (4 - 10 u.m)

F = 1

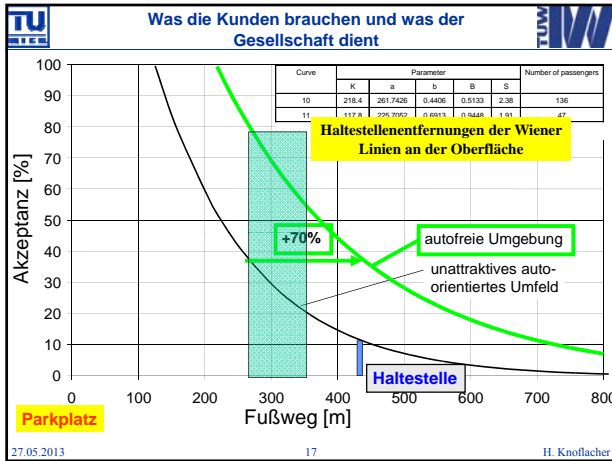
Faktor 2 - 5

•Faktor $\gg 1$ (4 - 10 u.m)

Faktor 2 - 5

Die Faktoren entsprechen auch der Effizienz der eingesetzten Maßnahmen und Mittel

27.05.2013 16 H. Knoflacher



Grundsätzliche Unterschiede

Kunden müssen gewonnen werden

Beförderungsfälle übernimmt man soviel da sind

...und wenn nicht genügend da sind, stellt man ein

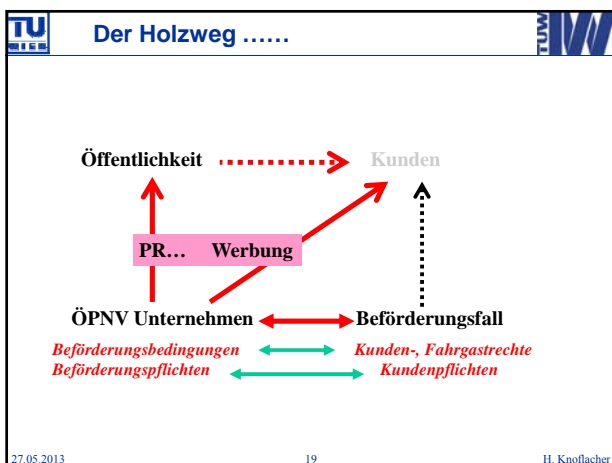
Beförderungsfälle werden erledigt, so wie sie anfallen so schnell und effizient wie möglich

Kunden gewinnt man über Bahnhöfe und Haltestellen, hohe Qualität und gutes Service – rund um die Uhr!

Kunden werden so zu Stammkunden

Dazu braucht es wahrnehmbare Strukturen

27.05.2013 18 H. Knoflacher



Beförderungsfall - Kunde

- **Beförderungszeit - erlebte Reisezeit und Aufenthaltsqual.**
- (sektorale Teil-) **Betriebssicht – Systemsicht**
- **Tunnel = freie Strecke - Tunnel ≠ freie Strecke**
- **Pünktlichkeit – + Netzverknüpfung, Durchgängigkeit**
- **Betriebsinformation – + Systeminformationen aktuell**
- **Preise, Bilanzen, Gewinne – „Beförderungswerte“**

27.05.2013 21 H. Knoflacher

Beispiele

1. **Konsequenz der Umsetzung der Verfassung (leider nicht in Österreich)**
2. **Negativbeispiel eine Landespraxis**
3. **Wirkungen qualifizierter Politik auf Landes- und Gemeindeebene**
4. **In der Stadt**

27.05.2013 22 H. Knoflacher

Beispiel 1

- Reform of Seoul Plaza
- 2004. 5. 1 Open → Restrain Traffic Flow → Ped. Square

Before After(May 2004)

Car space → Transit facilities

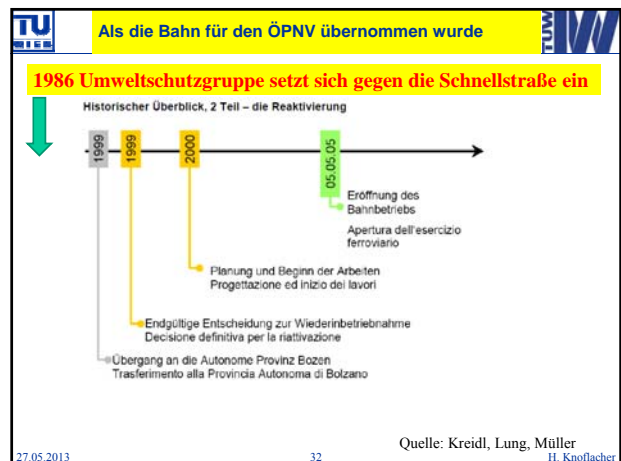
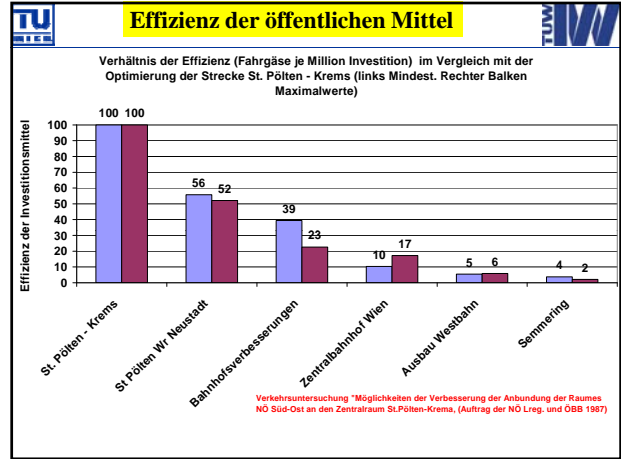
- Transfer terminal for downtown & suburban
- Better street furniture design by Private investment

Kundenorientierter ÖPNV endet nicht an der Haltestelle

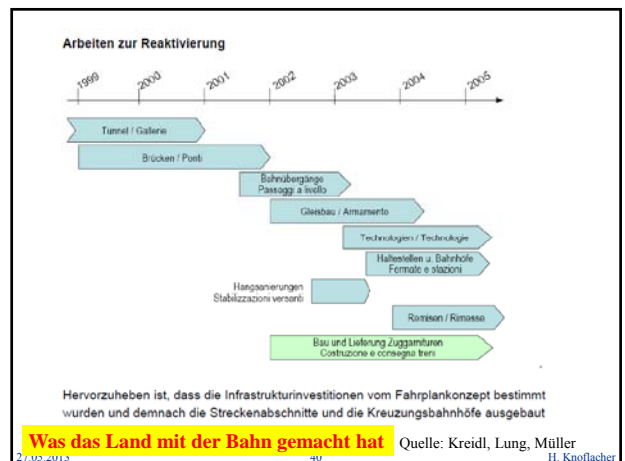
- Restoration of Cheonggyecheon
- Decrease of car-traffic volume : 125,000 veh/day

Before After(Sep. 2005)









Vinschger Bahn als Katalysator: die Zukunft der Bahn in Südtirol – und darüber hinaus – zumindest in die Schweiz....

- Integrierter 30' Taktfahrplan **im ganzen Land, Durchbindung nach Bozen**
- Neues Rollmaterial
- Ausbau der Pustertaler Strecke
 - Beschleunigung der Strecke
 - Mobilitätszentrum in Bruneck
 - Neue Haltestellen

Busanbindung im 2-Stundentakt von den Eilzügen zur Rhätischen Bahn

41
27.05.2013

Taktfahrplan in alle Seitentäler

42
27.05.2013

Wenn die Bahn das Rückgrat des ÖPNV wird

Anzahl Züge pro Strecke (im Mittel) (nach 12/12/2004)

Operator	Anzahl Züge pro Strecke (im Mittel)
SBB 2005	~135
SBB	~125
DB	~75
CeBS	~65
FS	~55

© SBB - März 2005

27.05.2

Intelligente Nutzung des Netzes...

Open Timetable

500 Züge auf zwei Gleisen

© SBB - März 2005

27.05.2013

44

H. Knoflacher

Erfolg des ÖPNV

Erfolg = Angebot x Information x Erreichbarkeit

Sicherheit Fahrplan Pünktlichkeit Bahnhöfe/Hst- Ausstattung Tarife Vernetzung Wetterschutz	einfach und klar verlässlich rechtzeitig aktuell persönlich umfassend kompetent verfügbar	räumlich direkt Wegweisung zeitlich durchgehend unmittelbar, für alle sicher und bequem Ansprechpersonen zu Fuß, mit dem Rad ÖV und tw. Auto
---	--	---

Manche dieser Kriterien sind für den Beförderungsfall irrelevant

27.05.2013 45 H. Knoflacher

Mental accessibility – User friendliness ?

Generalabo oder Tarifsalat

TUM TUW

Öffentlicher Raum für Kunden so...

27.05.2013 47 H. Knoflacher

...oder so erlebt – ändert das Verhalten und die Daten

TUM TUW



