



© Chan2545 | panthermedia.net

Gesundheit hat Vorfahrt

Auswertung der Fahrgastbefragungen zu Maßnahmen zur Vertrauensgewinnung von (potentiellen) ÖV-Nutzer*innen

Fachbereich 1: Architektur · Bauingenieurwesen · Geomatik
Fachbereich 3: Wirtschaft & Recht



ReLUT - ResearchLab for Urban Transport

Gesundheit hat Vorfahrt

Auswertung der Fahrgastbefragungen zu Maßnahmen zur Vertrauensgewinnung von (potentiellen) ÖV-Nutzer*innen

Verfasserinnen:

Prof. Dr.-Ing. Petra K. Schäfer | Elisabeth Lerch M. Eng.

Frankfurt University of Applied Sciences

Nibelungenplatz 1, 60318 Frankfurt am Main

Frankfurt am Main, Oktober 2020

Inhalt

1	Hintergrund	4
2	Vorgehensweise	4
3	Auswertung der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „UVC-Handlaufdesinfektionsmodul“	4
3.1	Fragen und Analyse	4
3.2	Fazit der Fahrgastbefragung zur Maßnahme	8
4	Auswertung der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „Video-Clips zur Maskenpflicht“	8
4.1	Fragen und Analyse	8
4.2	Fazit der Fahrgastbefragung zur Maßnahme	12
5	Auswertung der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „Antimikrobielle Beschichtung im Aufzug“	13
5.1	Fragen und Analyse	13
5.2	Fazit der Fahrgastbefragung zur Maßnahme	16
6	Fazit	17

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Maßnahme 1 - Auswertung Personen	4
Abbildung 2: Maßnahme 1 - Auswertung Fahrzweck	5
Abbildung 3: Maßnahme 1 - Auswertung ÖV-Nutzung in der Woche	5
Abbildung 4: Maßnahme 1 - Auswertung ÖV-Nutzung am Tag	6
Abbildung 5: Maßnahme 1 - Auswertung zur Wahrnehmung der Maßnahme	6
Abbildung 6: Maßnahme 1 - Auswertung Sicherheitsgefühl durch Maßnahme	7
Abbildung 7: Maßnahme 1 - Auswertung reduziertes Ansteckungsrisiko durch Maßnahme	7
Abbildung 8: Maßnahme 1 - Auswertung Einschätzung persönliches Empfinden zum Ansteckungsrisiko	8
Abbildung 9: Maßnahme 2 - Auswertung Personen	8
Abbildung 10: Maßnahme 2 - Auswertung Fahrzweck	9
Abbildung 11: Maßnahme 2 - Auswertung ÖV-Nutzung in der Woche	9
Abbildung 12: Maßnahme 2 - Auswertung ÖV-Nutzung am Tag	10
Abbildung 13: Maßnahme 2 - Auswertung zur Wahrnehmung der Maßnahme	10
Abbildung 14: Maßnahme 2 - Auswertung Verständlichkeit der Maßnahme	11
Abbildung 15: Maßnahme 2 - Wirksamkeit der Maßnahme	11
Abbildung 16: Maßnahme 2 - Auswertung reduziertes Ansteckungsrisiko durch Maßnahme	12
Abbildung 17: Maßnahme 2 - Auswertung Einschätzung persönliches Empfinden zum Ansteckungsrisiko	12
Abbildung 18: Maßnahme 3 - Auswertung Personen	13
Abbildung 19: Maßnahme 3 - Auswertung Fahrzweck	13
Abbildung 20: Maßnahme 3 - Auswertung ÖV-Nutzung in der Woche	14
Abbildung 21: Maßnahme 3 - Auswertung ÖV-Nutzung am Tag	14
Abbildung 22: Maßnahme 3 - Auswertung zur Wahrnehmung der Maßnahme	15
Abbildung 23: Maßnahme 3 - Auswertung Sicherheitsgefühl durch Maßnahme	15
Abbildung 24: Maßnahme 3 - Auswertung reduziertes Ansteckungsrisiko durch Maßnahme	16
Abbildung 25: Maßnahme 3 - Auswertung Einschätzung persönliches Empfinden zum Ansteckungsrisiko	16

1 Hintergrund

Mit der Corona-Krise ist die ÖV-Nachfrage signifikant gesunken. Der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV), die Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (VGF) und traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (traffiQ) haben in einem gemeinsamen Projekt „Gesundheit hat Vorfahrt“ verschiedene Maßnahmen geplant, um das Sicherheitsgefühl im ÖV zu steigern, sodass das Vertrauen von (potentiellen) ÖV-Nutzer*innen wieder zurückkehrt. Neben einer Online-Befragung durch den RMV sollen mittels Fahrgastbefragungen die Wirksamkeit und die Akzeptanz der einzelnen Maßnahmen erfragt werden. Die Maßnahmen werden wochenweise umgesetzt und kurz darauf bei den Fahrgästen befragt.

2 Vorgehensweise

Das Research Lab for Urban Transport (ReLUT) an der Frankfurt University of Applied Sciences führt im Rahmen des Projekts „Gesundheit hat Vorfahrt“ Befragungen an den Haltestationen, an denen die Maßnahmen umgesetzt wurden, durch. Hierbei sprechen studentische Hilfskräfte (je Maßnahme 1 Person) die Fahrgäste, die gerade den ÖV genutzt haben bzw. diesen planen zu nutzen, vor Ort an und stellen ihnen Fragen zu den Maßnahmen. Die Befragung wird mithilfe des Umfragetools „Questionstar“ durchgeführt. Die studentische Hilfskraft nutzt dieses Tool über ein mobiles Endgerät, um direkt die Antworten der Befragten einzutragen. Neben personenbezogenen Daten (anonym) wird die Wirksamkeit und die Akzeptanz der Maßnahmen und allgemein das Sicherheitsempfinden während der Corona-Krise befragt. Am Ende des Befragungszeitraums können die Erhebungsdaten über „Questionstar“ abgerufen werden. Die Daten werden im Nachgang ausgewertet.

3 Auswertung der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „UVC-Handlaufdesinfektionsmodul“

Die erste Maßnahme ist die Installation eines UVC-Handlaufdesinfektionsmodul an einer Rolltreppe an der Station „Leipziger Straße“ in Frankfurt am Main. Am 14.09.2020 (Montag) wurde zwischen 11:00 Uhr und 15:00 Uhr eine Fahrgastbefragung an der Haltestation „Leipziger Straße“ zu dieser Maßnahme durchgeführt.

3.1 Fragen und Analyse

Bei der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „UVC-Handlaufdesinfektionsmodul“ wurden 36 Personen befragt; davon waren 53 % männlich und 39 % weiblich (8 % der Befragten ohne Angabe). (s. Abbildung 1)

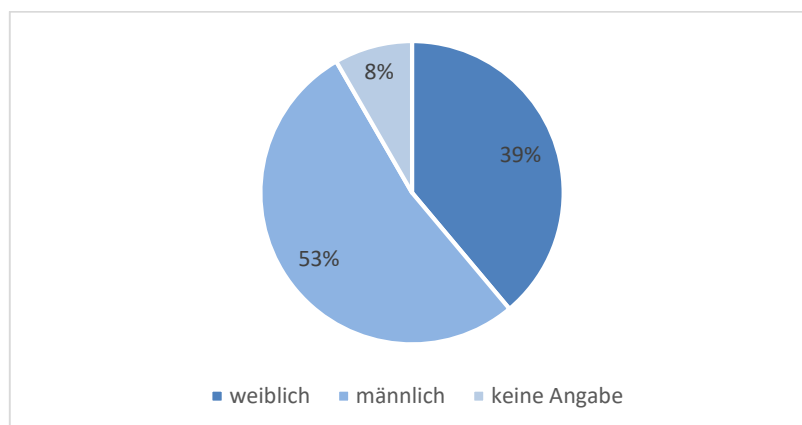


Abbildung 1: Maßnahme 1 - Auswertung Personen

Die meisten der befragten ÖV-Nutzer*innen, nämlich 86 %, nutzen zum Zeitpunkt der Befragung den ÖV aus Freizeitgründen. 8 % der Fahrgäste nutzen zu diesem Zeitpunkt den ÖV für den Arbeitsweg und 6 % für den Dienstweg. (s. Abbildung 2)

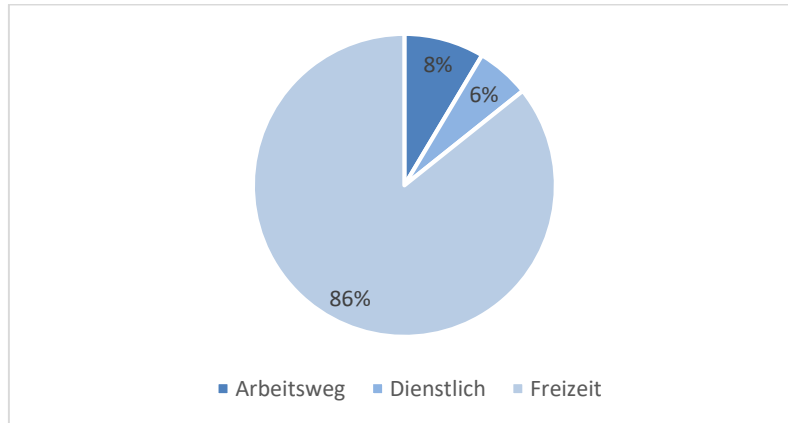


Abbildung 2: Maßnahme 1 - Auswertung Fahrzweck

50 % der befragten Fahrgäste nutzen den ÖV täglich, 25 % nutzen ihn 4 bis 6 Mal die Woche und 22 % ein bis 3 Mal die Woche (s. Abbildung 3). Am Tag nutzen 97 % der befragten Fahrgäste den ÖV 2 bis 4 Mal, 3 % machen hierzu keine Angabe. (s. Abbildung 4)

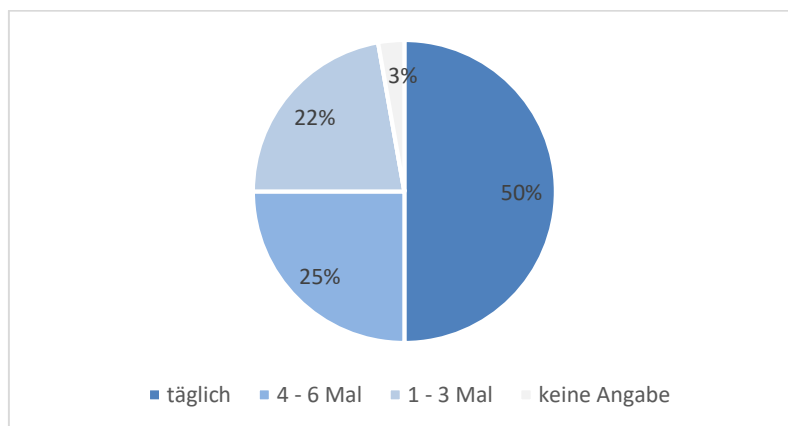


Abbildung 3: Maßnahme 1 - Auswertung ÖV-Nutzung in der Woche

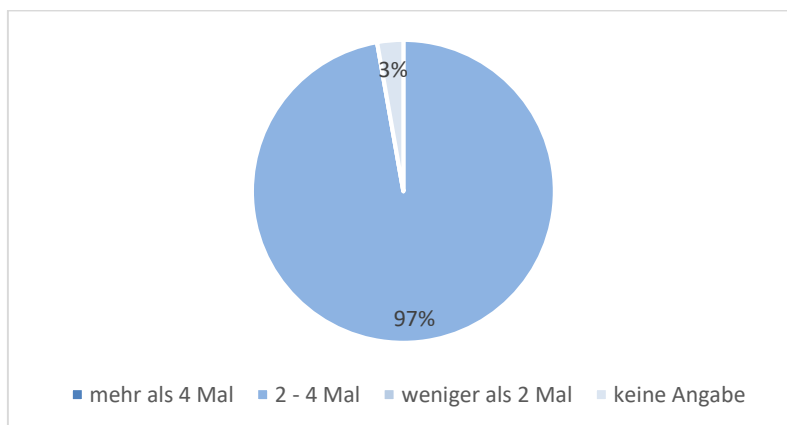


Abbildung 4: Maßnahme 1 - Auswertung ÖV-Nutzung am Tag

Weiterhin wurden die ÖV-Nutzer*innen zu der Maßnahme befragt. Die meisten Fahrgäste (94 %) haben das UVC-Handlaufdesinfektionsmodul an der Rolltreppe nicht bemerkt, obwohl diese durch Aufkleber gekennzeichnet waren. (s. Abbildung 5)

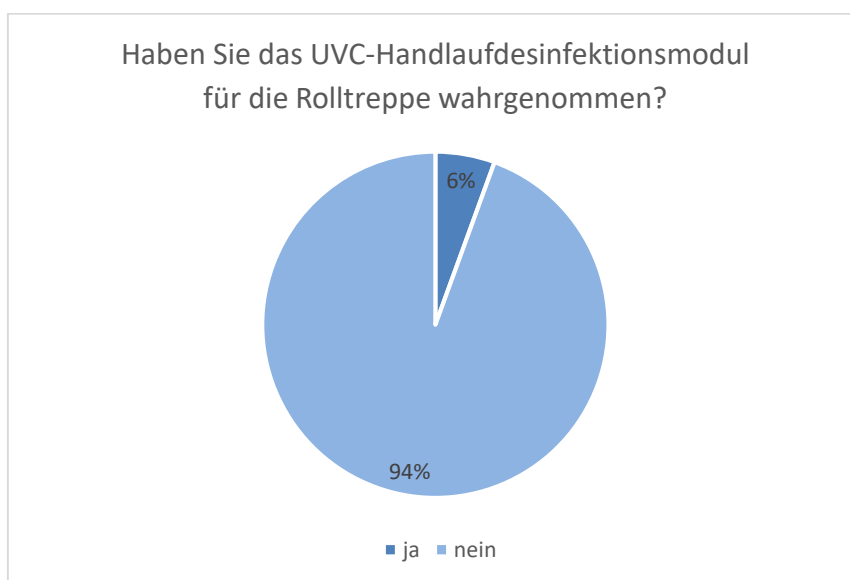


Abbildung 5: Maßnahme 1 - Auswertung zur Wahrnehmung der Maßnahme

Des Weiteren wurde befragt, ob die Maßnahme dem Fahrgast ein Sicherheitsgefühl vor einer Ansteckung an Covid-19 gibt. 75 % der befragten ÖV-Nutzer*innen bejahen dies. (s. Abbildung 6)

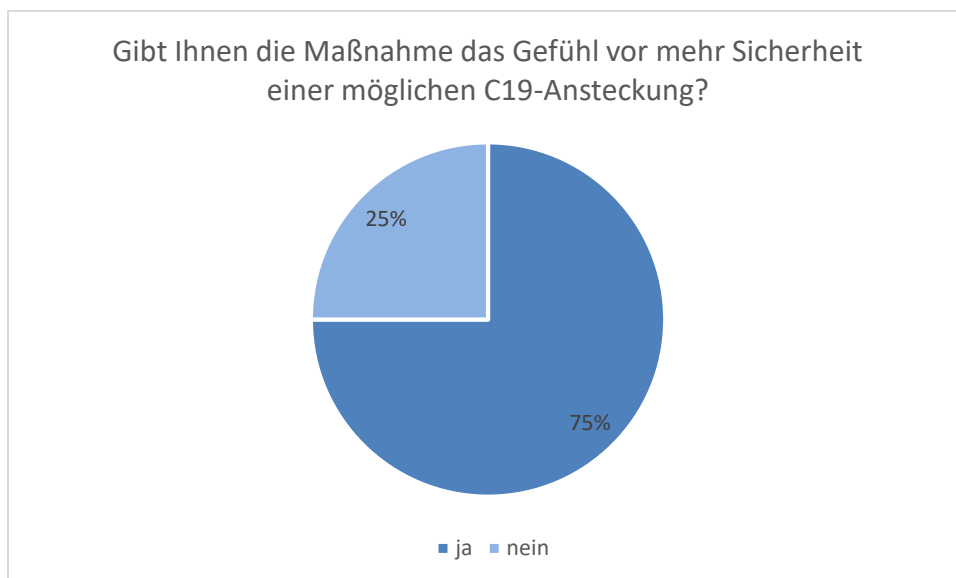


Abbildung 6: Maßnahme 1 - Auswertung Sicherheitsgefühl durch Maßnahme

Zudem sind 78 % der Meinung, dass durch diese Maßnahme das Ansteckungsrisiko gesenkt werden kann, dagegen können sich 19 % dies nicht vorstellen. (s. Abbildung 7)

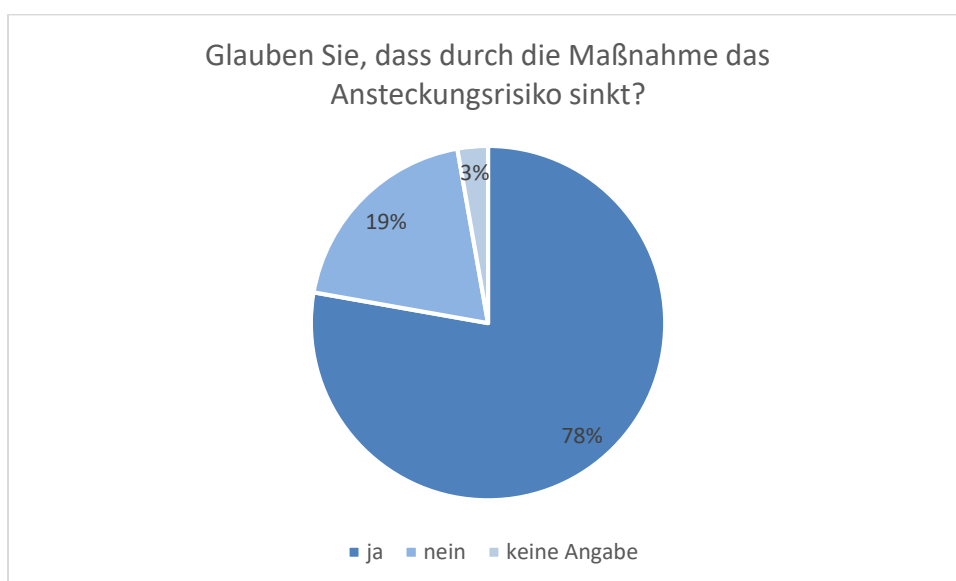


Abbildung 7: Maßnahme 1 - Auswertung reduziertes Ansteckungsrisiko durch Maßnahme

Zu guter Letzt sollten die Fahrgäste eine Aussage über ihr persönliches Empfinden in Bezug auf das Ansteckungsrisiko am Corona-Virus machen. Sie sollten ihre Angst vor einer Ansteckung anhand einer Skala von 1 (=gar nicht) bis 10 (=sehr viel Angst) einstufen. 86 % der Fahrgäste geben an, kein ängstliches bis zu einem neutralen Gefühl gegenüber dem Risiko einer Ansteckung zu haben. Eine gesteigerte Angst empfinden dagegen 14 %. (s. Abbildung 8)



Abbildung 8: Maßnahme 1 - Auswertung Einschätzung persönliches Empfinden zum Ansteckungsrisiko

3.2 Fazit der Fahrgastbefragung zur Maßnahme

Die Maßnahme „UVC-Handlaufdesinfektionsmodul“ wurde zur Reduzierung des Ansteckungsrisikos an Covid-19 in den ÖV-Fahrzeugen und Stationen als positiv bewertet. Jedoch lässt sich anhand der Ergebnisse sagen, dass die Maßnahme von den meisten Fahrgästen nicht wahrgenommen wird.

4 Auswertung der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „Video-Clips zur Maskenpflicht“

Die zweite Maßnahme ist das Abspielen von Video-Clips auf den Anzeigen im Haltestellenbereich mit dem Hinweis zur Maskenpflicht in ÖV-Fahrzeugen und -Stationsbereichen. Am 16.09.2020 (Mittwoch) wurden zwischen 11:00 Uhr und 15:00 Uhr Fahrgäste an der Haltestation „Hauptwache“ zu dieser Maßnahme befragt.

4.1 Fragen und Analyse

Bei der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „Video-Clips zur Maskenpflicht im ÖV-Bereich“ wurden 47 Personen befragt; davon waren 51 % männlich und 49 % weiblich. (s. Abbildung 9)

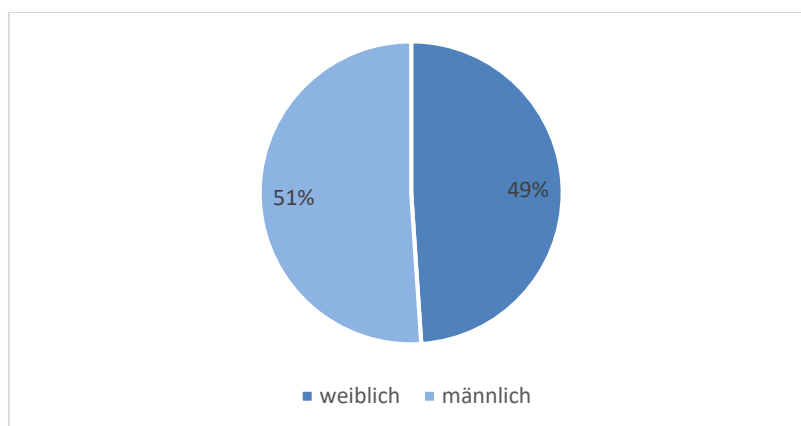


Abbildung 9: Maßnahme 2 - Auswertung Personen

Die meisten der befragten Fahrgäste, nämlich 54 %, nutzen zum Zeitpunkt der Befragung den ÖV aus Freizeitgründen. 37 % der Fahrgäste nutzen zu diesem Zeitpunkt den ÖV für den Arbeitsweg und 9 % für den Dienstweg. (s. Abbildung 10)

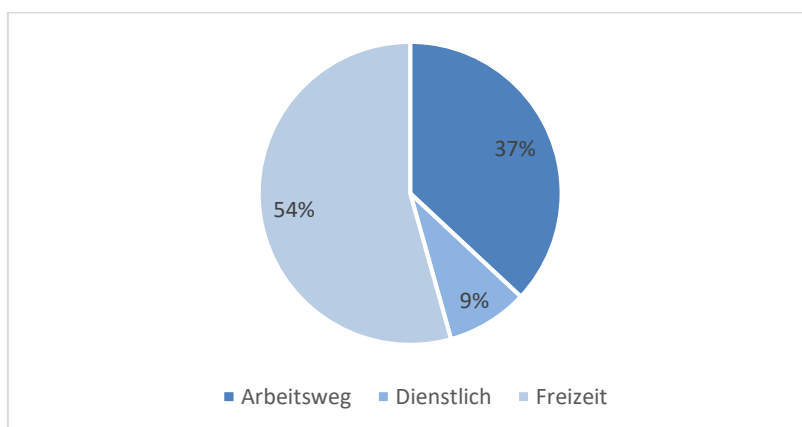


Abbildung 10: Maßnahme 2 - Auswertung Fahrzweck

58 % der befragten Fahrgäste nutzen den ÖV täglich, 19 % nutzen ihn 4 bis 6 Mal die Woche und 19 % ein bis 3 Mal. 4 % der Befragten machen hierzu keine Aussage (Abbildung 11). Am Tag nutzen 11 % der befragten Fahrgäste den ÖV mehr als 4 Mal, 47 % 2 bis 4 Mal und 42 % ein bis 3 Mal (s. Abbildung 12).

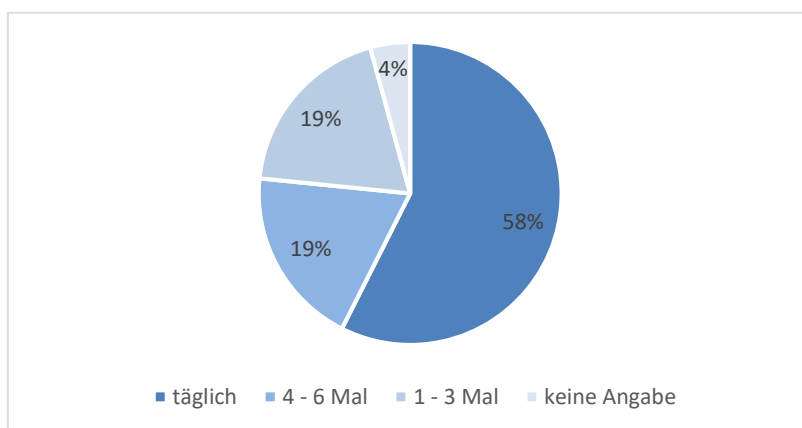


Abbildung 11: Maßnahme 2 - Auswertung ÖV-Nutzung in der Woche

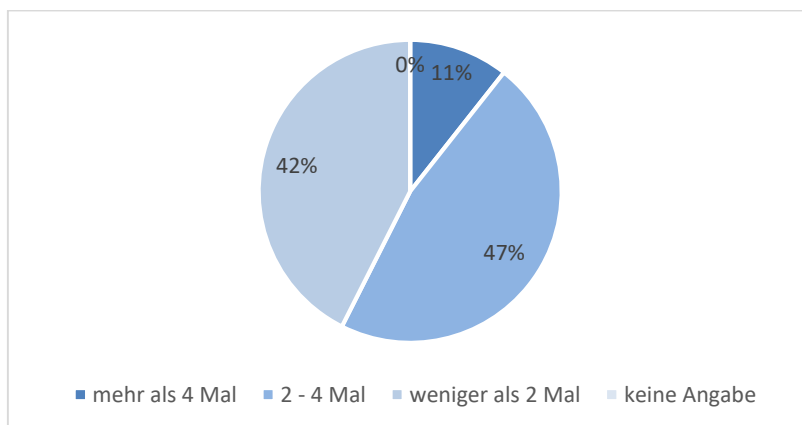


Abbildung 12: Maßnahme 2 - Auswertung ÖV-Nutzung am Tag

Weiterhin wurden die ÖV-Nutzer*innen zu der Maßnahme befragt. Die meisten Fahrgäste (62 %) haben die Video-Clips zur Maskenpflicht nicht bemerkt. (s. Abbildung 13)

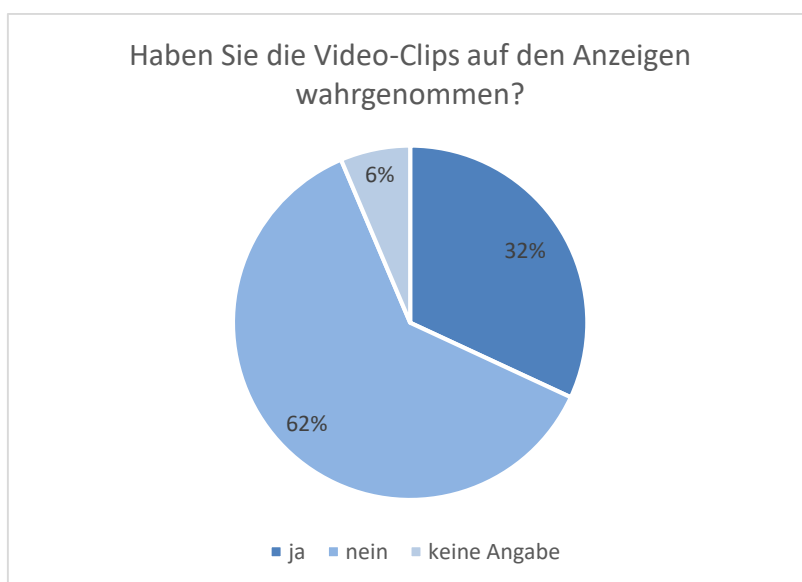


Abbildung 13: Maßnahme 2 - Auswertung zur Wahrnehmung der Maßnahme

Außerdem wurde befragt, ob die Video-Clips verständlich sind und die Botschaft klar kommuniziert wird. Ergebnis ist, dass hier geteilte Meinung besteht. 38 % der Fahrgäste verstehen die Botschaft, 36 % verstehen sie nicht und 26 % möchten sich zur Verständlichkeit nicht äußern. (s. Abbildung 14)

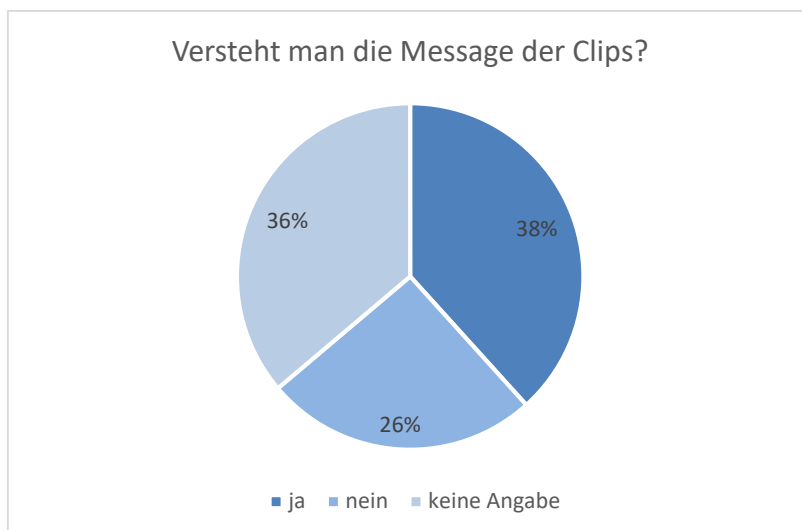


Abbildung 14: Maßnahme 2 - Auswertung Verständlichkeit der Maßnahme

Zudem wurde befragt, ob durch die Maßnahme die Maskenpflicht in ÖV-Fahrzeugen und Stationsbereichen mehr durchgesetzt werden kann. Auch hier besteht eine geteilte Meinung. (s. Abbildung 15)

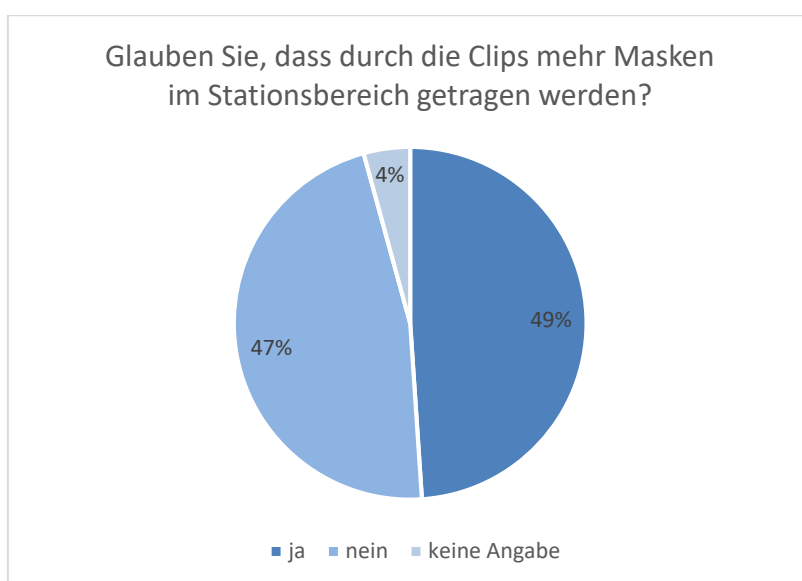


Abbildung 15: Maßnahme 2 - Wirksamkeit der Maßnahme

53 % der befragten ÖV-Nutzer*innen denken, dass durch die Anzeige der Video-Clips das Ansteckungsrisiko gesenkt werden kann, dagegen können sich 43 % dies nicht vorstellen. (s. Abbildung 16)

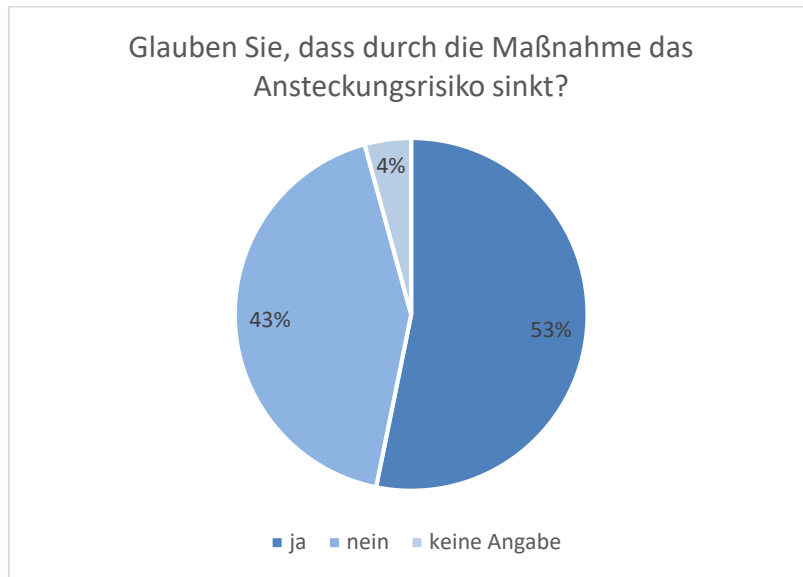


Abbildung 16: Maßnahme 2 - Auswertung reduziertes Ansteckungsrisiko durch Maßnahme

Zu guter Letzt sollten auch hier die Fahrgäste eine Aussage über ihr persönliches Empfinden in Bezug auf das Ansteckungsrisiko am Corona-Virus machen. Sie sollten ihre Angst vor einer Ansteckung anhand einer Skala von 1 (=gar nicht) bis 10 (=sehr viel Angst) einstufen. 64 % der Fahrgäste geben an, kein ängstliches bis zu einem neutralen Gefühl gegenüber dem Risiko einer Ansteckung zu haben. Eine gesteigerte Angst empfinden dagegen 36 %. (s. Abbildung 17)

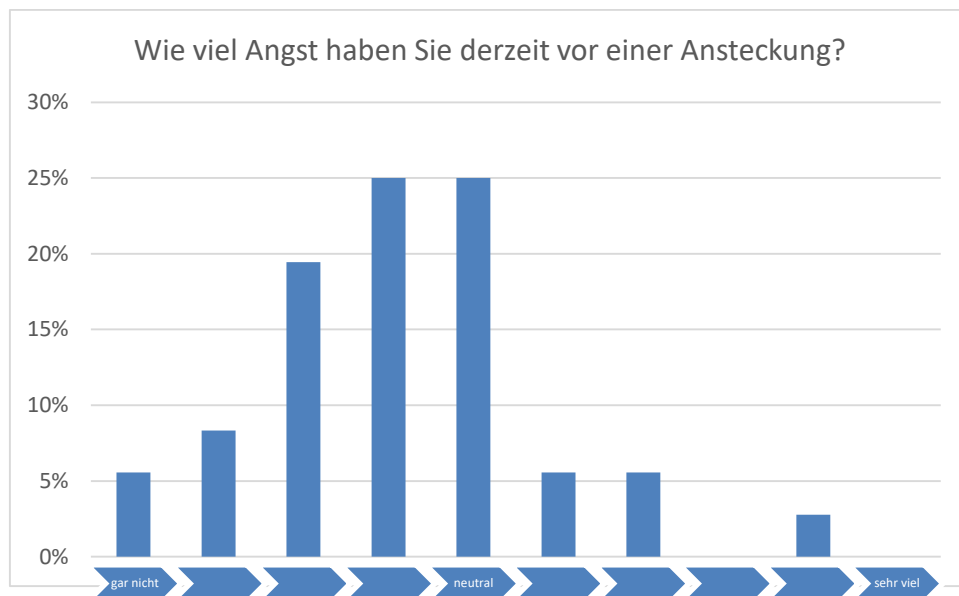


Abbildung 17: Maßnahme 2 - Auswertung Einschätzung persönliches Empfinden zum Ansteckungsrisiko

4.2 Fazit der Fahrgastbefragung zur Maßnahme

Die Maßnahme „Video-Clips mit dem Hinweis zur Maskenpflicht in ÖV-Fahrzeugen und -Stationsbereichen“ wurde zur Steigerung des Sicherheitsempfindens in den ÖV-Fahrzeugen und -Stationen von den Fahrgästen weder positiv noch negativ bewertet. Zudem lässt sich anhand der Ergebnisse sagen, dass die Maßnahme von den meisten Fahrgästen nicht wahrgenommen wird.

5 Auswertung der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „Antimikrobielle Beschichtung im Aufzug“

Bei der dritten Maßnahme wurden auf die Bedienelemente eines Aufzuges eine antimikrobielle Beschichtung aufgetragen, die eine Virenübertragung vorbeugt. Der betreffende Aufzug stellt die Verbindung von Ebene A zu Ebene B an der Station „Konstabler Wache“ dar. Am 07.10.2020 (Mittwoch) wurde zwischen 11:00 Uhr und 15:00 Uhr eine Fahrgastbefragung am Aufzug an der Station „Konstabler Wache“ zu dieser Maßnahme durchgeführt.

5.1 Fragen und Analyse

Bei der Fahrgastbefragung zur Maßnahme „Antimikrobielle Beschichtung im Aufzug“ wurden 18 Personen befragt; davon waren 50 % männlich und 50 % weiblich. (s. Abbildung 18)

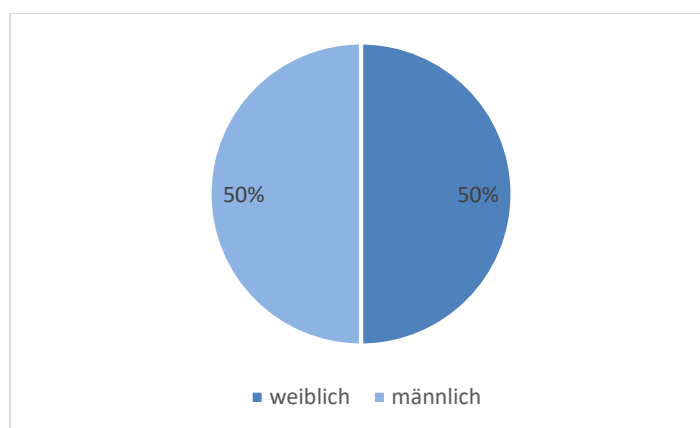


Abbildung 18: Maßnahme 3 - Auswertung Personen

Die meisten der befragten ÖV-Nutzer*innen, nämlich 81 %, nutzen zum Zeitpunkt der Befragung den ÖV aus Freizeitgründen. 13 % der Fahrgäste nutzen zu diesem Zeitpunkt den ÖV für den Arbeitsweg und 6 % für den Dienstweg. (s. Abbildung 19)

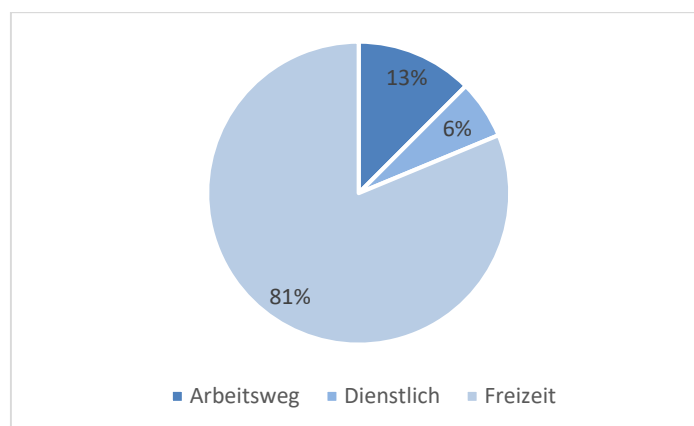


Abbildung 19: Maßnahme 3 - Auswertung Fahrzweck

61 % der befragten Fahrgäste nutzen den ÖV täglich, 22 % nutzen ihn 4 bis 6 Mal die Woche und 11 % ein bis 3 Mal die Woche, 6 % machten hierzu keine Angabe (s. Abbildung 20). Am Tag nutzen 5 % der befragten Fahrgäste den ÖV mehr als 4 Mal, 78 % 2 bis 4 Mal und 17 % weniger als 2 Mal. (s. Abbildung 21)

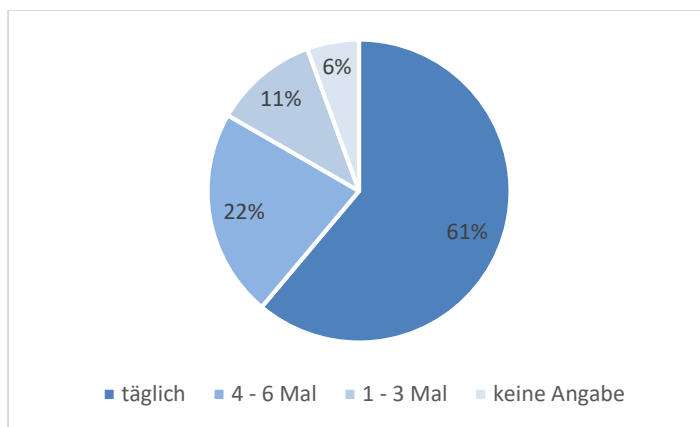


Abbildung 20: Maßnahme 3 - Auswertung ÖV-Nutzung in der Woche

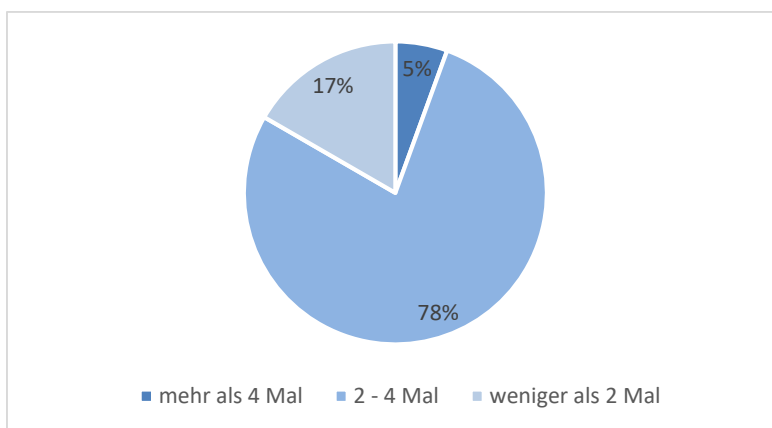


Abbildung 21: Maßnahme 3 - Auswertung ÖV-Nutzung am Tag

Weiterhin wurden die ÖV-Nutzer*innen zu der Maßnahme befragt. Die meisten Fahrgäste (72 %) haben die Aufkleber mit dem Hinweis auf die antimikrobielle Beschichtung auf den Aufzugbedienelementen nicht bemerkt. (s. Abbildung 22)

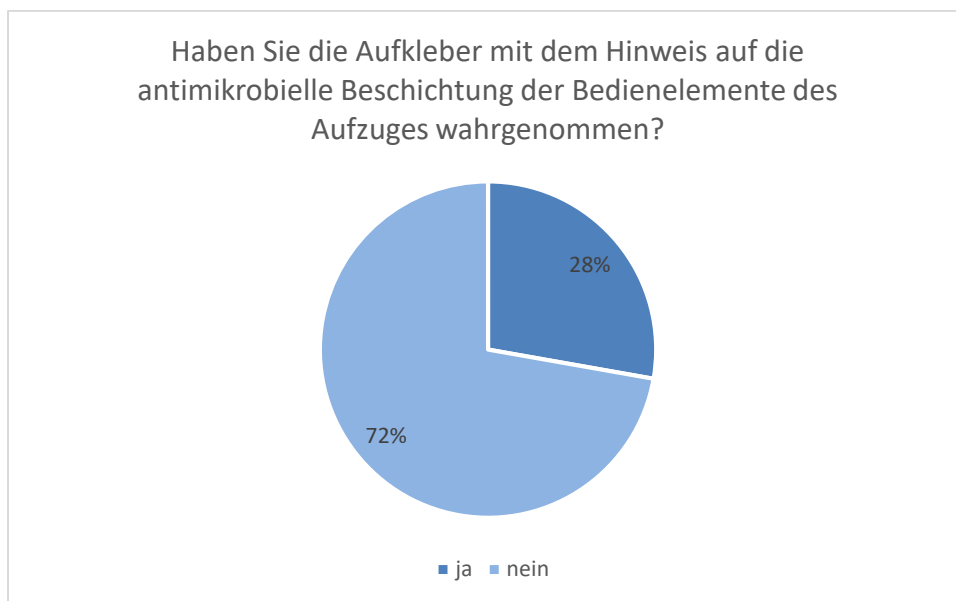


Abbildung 22: Maßnahme 3 - Auswertung zur Wahrnehmung der Maßnahme

Des Weiteren wurde befragt, ob die Maßnahme dem Fahrgast ein Sicherheitsgefühl vor einer Ansteckung an Covid-19 gibt. 56 % der befragten ÖV-Nutzer*innen bejahen dies. (s. Abbildung 23)

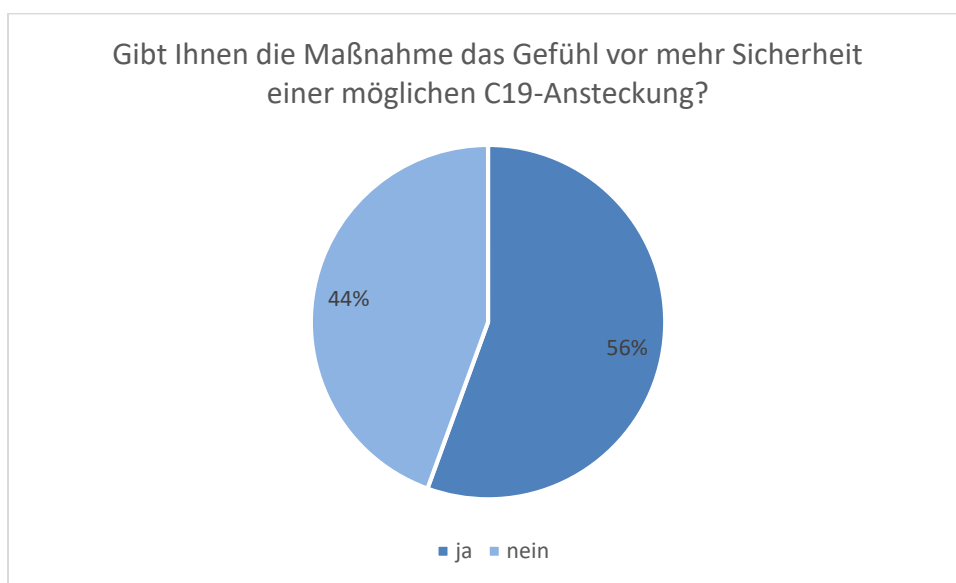


Abbildung 23: Maßnahme 3 - Auswertung Sicherheitsgefühl durch Maßnahme

Zudem sind 39 % der Meinung, dass durch diese Maßnahme das Ansteckungsrisiko gesenkt werden kann, dagegen können sich 61 % dies nicht vorstellen. (s. Abbildung 24)

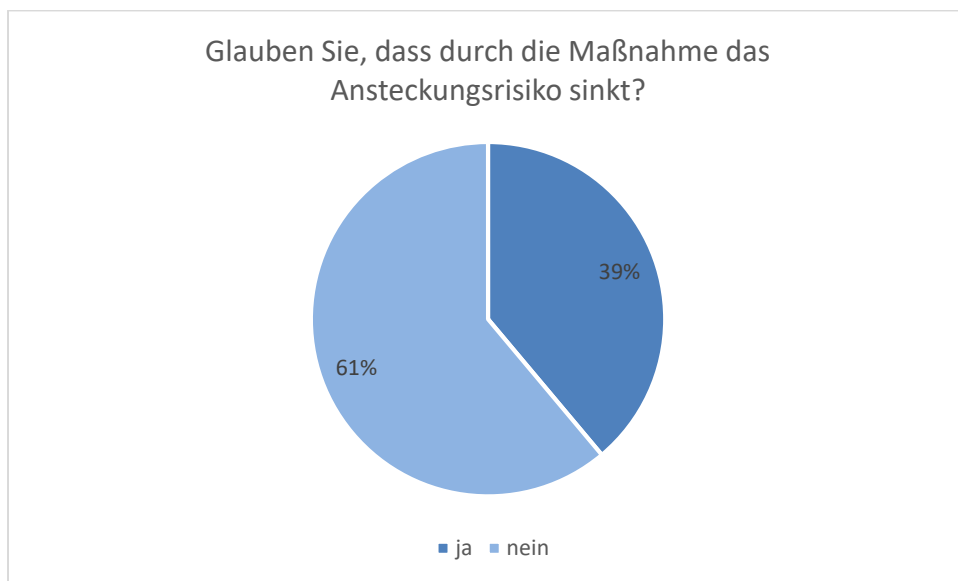


Abbildung 24: Maßnahme 3 - Auswertung reduziertes Ansteckungsrisiko durch Maßnahme

Zu guter Letzt sollten die Fahrgäste eine Aussage über ihr persönliches Empfinden in Bezug auf das Ansteckungsrisiko am Corona-Virus machen. Sie sollten ihre Angst vor einer Ansteckung anhand einer Skala von 1 (=gar nicht) bis 10 (=sehr viel Angst) einstufen. 61 % der Fahrgäste geben an, kein ängstliches bis zu einem neutralen Gefühl gegenüber dem Risiko einer Ansteckung zu haben. Eine gesteigerte Angst empfinden dagegen 39 %. (s. Abbildung 25)



Abbildung 25: Maßnahme 3 - Auswertung Einschätzung persönliches Empfinden zum Ansteckungsrisiko

5.2 Fazit der Fahrgastbefragung zur Maßnahme

Die Maßnahme „Antimikrobielle Beschichtung im Aufzug“ wurde zur Steigerung des Sicherheitsempfindens in den ÖV-Stationen von den Fahrgästen eher positiv bewertet. Zudem lässt sich anhand der Ergebnisse sagen, dass die Maßnahme von den meisten Fahrgästen nicht wahrgenommen wird.

6 Fazit

Mit den Maßnahmen der VGF soll das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste in den ÖV-Fahrzeugen und – Stationen gesteigert werden. Mithilfe von Befragungen sollen die ÖV-Nutzer*innen die Wirksamkeit der Maßnahmen subjektiv bewerten. Die Ergebnisse zeigen, dass die umgesetzten Maßnahmen größtenteils nicht wahrgenommen werden. Jedoch werden die meisten Maßnahmen positiv, in Bezug auf die Steigerung des Sicherheitsempfinden in ÖV-Stationen, beurteilt. Mit der Einschätzung über das persönliche Empfinden gegenüber dem Risiko an einer Ansteckung am Corona-Virus, wird in den Befragungsergebnissen ersichtlich, dass ungefähr die Hälfte der befragten Fahrgäste (insgesamt 49 %) keine Angst haben bzw. demgegenüber gefühlsneutral sind.

Kontakt:

Frankfurt University of Applied Sciences

Prof. Dr.-Ing. Petra Schäfer

Nibelungenplatz 1

60318 Frankfurt am Main

Tel. 0 69 15 33-2797

E-Mail: petra.schaefer@fb1.fra-uas.de

www.frankfurt-university.de/verkehr

www.ReLUT.de