

Der Mensch macht den Unterschied

Pop-up-Studie zur Mobilitätskultur im ÖPNV

Mobilität ist mehr als Zeit- und Kosteneffizienz, Fahrplan und Umweltaspekte. Zur Mobilitätskultur gehören auch Aspekte wie Wertschätzung, Wohlfühlen. Emotionen eben. Lässt sich das auch in der Kommunikation, im Umgang miteinander festmachen? Unbedingt! Ist das Ergebnis einer Pop-up-Studie des Baden-Württemberg Institut für Nachhaltige Mobilität (BWIM). Am Beispiel der Frage, welchen Einfluss die Zugbegleiter*innen auf die Wahrnehmung der Fahrgäste haben, wurde im März 2025 im Regionalzug zwischen Karlsruhe und Stuttgart beobachtet.

KERNERGEBNISSE

- 1 Zugbegleiter*innen wirken als Repräsentant*innen auf die wahrgenommene Qualität des Unternehmens und auf die ÖPNV-Kultur.
- 2 Zugbegleiter*innen und deren Kommunikation können positiven Einfluss auf die Beurteilung der ÖPNV-Reise ausüben.
- 3 Die Durchsagen im Zug wirken auf das Wohlbefinden der Fahrgäste. 63 % der Befragten erinnern sich an konkrete Durchsagen. 30 % bestätigen, dass ihre Stimmung „heute“ von einer Durchsage beeinflusst wurde – etwa hälftig positiv bzw. negativ.
- 4 Je größer die Störungen (Verspätung, Wohlfühlen) auf einer Fahrt, desto relevanter wird die Rolle der Zugbegleiter*innen.
- 5 Situativ passend dosierter Humor scheint ein geeignetes Mittel, um Komplikationen aufzufangen und positiv auf die Stimmung der Fahrgäste zu wirken.
- 6 Fahrgäste finden eine persönliche Ansage besser als die Ansage vom Band.
- 7 Die Mehrheit der Fahrgäste wünscht sich humorvolle, lockere Durchsagen – bei denen Informationsgehalt und Verständlichkeit grundlegend sind.
- 8 Souveränität, Professionalität und Freundlichkeit werden durch die Fahrgäste wertgeschätzt – es fällt negativ auf, wenn diese im Umgang mit Fahrgästen oder in Stresssituationen fehlen.

WIE SOLLTE DER STIL EINER DURCHSAGE SEIN?

– neutral und sachlich oder locker und humorvoll

n = 239 Antworten | 175 Befragte

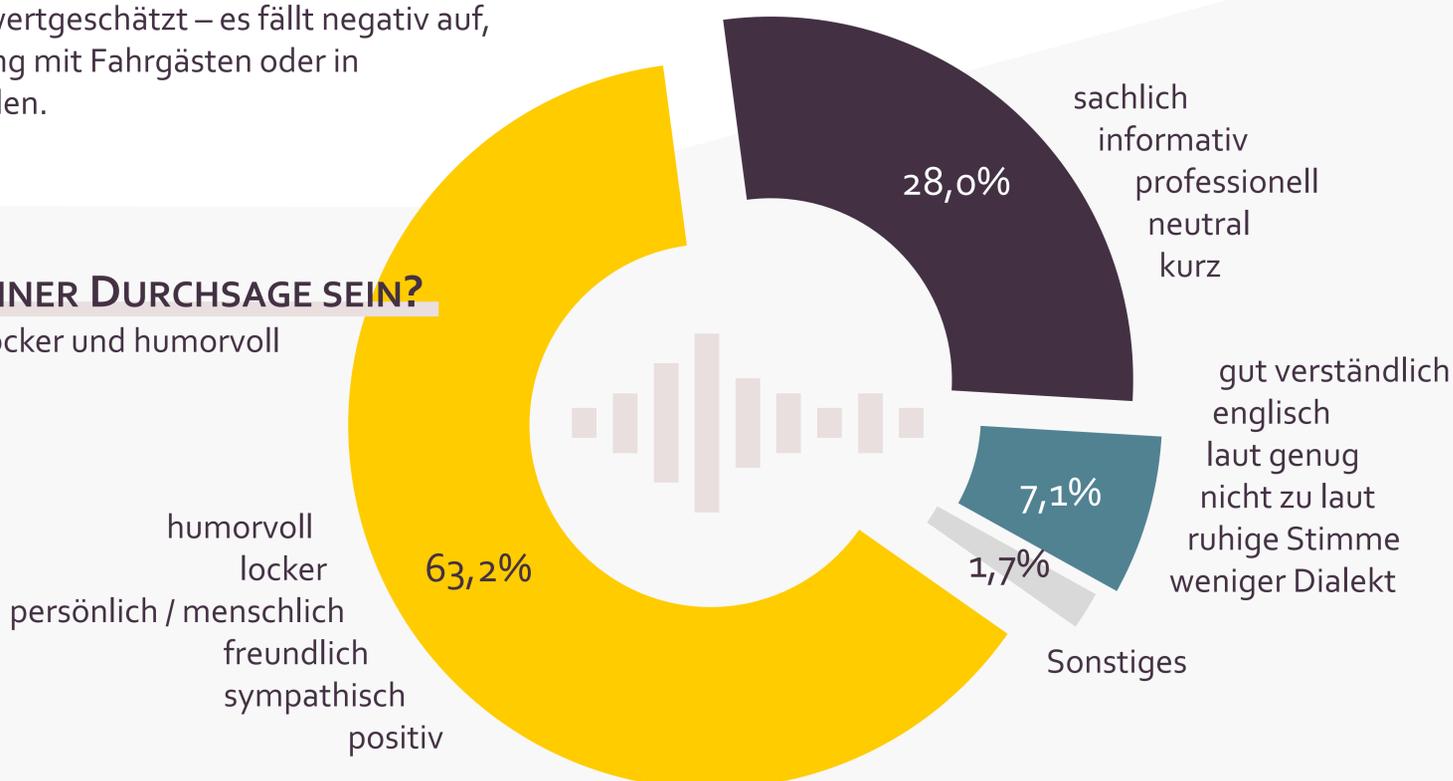


Bild mithilfe von KI generiert

DIE STUDIE / METHODIK

- Quantitative und qualitative Beobachtung mit Fahrgastbefragung über standardisierten Fragebogen
- 175 Fahrgast-Interviews (52 % weiblich; 48 % männlich)
- Strecke: RE1 Karlsruhe – Stuttgart
- Fahrtdauer: ca. 1 Stunde
- Anzahl der Fahrten: 29
- Erhebungszeitraum: 17. – 28. März 2025, wochentags (Montag – Freitag)
- Zeitslots: zwischen 7:30 und 20:30 Uhr

Fahre jeden Montag RE1 und mag die oft lustigen Durchsagen sehr: Ein "Gute-Laune-Boost" zum Wochenstart!

Der Schaffner hat sich persönlich vorgestellt, mit Namen, und einen schönen Tag gewünscht.

Ein Schaffner hat die Durchsetzung des Hausrechts gegenüber sich schlecht benehmenden Fahrgästen angekündigt. Das hat insgesamt ein überwiegend negatives Gefühl erzeugt.

Bitte vergessen Sie nichts im Abteil. Denken Sie an Ihren Schirm, Ihre Jacke und Ihre Ehefrau.

Es gab eine Umleitung und selbst das Zugpersonal hat sich geärgert.

Zugbegleiter hat aggressiv klargemacht, dass die Türbereiche freizuhalten sind.

Aus dem Spätzlegürtel in die badische Residenzhauptstadt.

Es ist seltsam, wenn die automatische Ansage einen guten Tag wünscht.

Einmal im Winter wäre der Zug eigentlich ausgefallen, aber ein anderer Lokführer hat freiwillig übernommen.

Der Karlsruher SC hat gespielt und die Fahrgäste wurden auf dem Laufenden gehalten, wenn ein Tor fiel. Das war super!

Haben Sie von irgendeiner Zugfahrt schon **EINMAL EINE DURCHSAGE IN ERINNERUNG BEHALTEN? WARUM?**

(ausgewählte Antworten)

Eine positiv-emotionale, von Wertschätzung und Aufenthaltsqualität geprägte Mobilitätskultur gilt als ein entscheidender Erfolgsfaktor für die nachhaltige Stärkung des Öffentlichen Personennahverkehrs*. Die Pop-up-Studie des Baden-Württemberg Institut für Nachhaltige Mobilität zeigt in dem Untersuchungsrahmen, dass dem Bahnpersonal dabei eine besondere Bedeutung zukommt:



Zugbegleiter*innen verfügen über Stärken und Fähigkeiten, die digitale Informationsmedien nur bedingt leisten können: Menschlichkeit, Authentizität und situative Empathie.

Die Fahrgastbefragung im RE1 zwischen Karlsruhe und Stuttgart zeigte: Sowohl über ihre Durchsagen als auch im persönlichen Kontakt bei der Fahrkartenkontrolle bleiben Zugbegleiter*innen den Fahrgästen in Erinnerung. Und mehr noch: Sie wirken als Repräsentant*innen der Mobilität und des Verkehrsmittels und des Betreibers direkt auf Image und ÖPNV-Kultur ein.

Die Durchsagen der Zugbegleiter*innen können sowohl positive als auch negative Stimmungen und Erinnerungen hervorrufen – haben also direkten Einfluss auf die Gefühlsebene der Menschen. Eine emotional stimmige, individuelle Gestaltung der Informationen bietet die Chance, auch negative Ereignisse und Kritik (z.B. Verspätungen, umherrennende Kinder) abzufedern, die Störungstoleranz der Fahrgäste zu erhöhen und damit auf das Wohlbefinden aller Fahrgäste einzuzahlen.

Wie die Inhalte und Tonalität der Kommunikation mit Blick auf eine positive Fahrtwahrnehmung optimal für verschiedene Anlässe und Zielgruppen gestaltet werden kann, gilt es noch näher zu erforschen. Die Pop-up-Studie zeigte, dass sich die Mehrheit der Fahrgäste eine humorvolle, lockere Ansprache wünscht, die jedoch der Situation angepasst, informativ und nicht zu übertrieben sein sollte. Die Verständlichkeit spielt dabei eine entscheidende Rolle und war häufigster Kritikpunkt in der Fahrgastbefragung. Hierbei wurden neben mangelnder Lautstärke und Qualität vor allem Verständnisschwierigkeiten durch Dialekte, Akzente oder fehlende Deutschkenntnisse seitens der Fahrgäste benannt. Entsprechend gemischt werden Durchsagen in regionaler Mundart sowohl positiv (unterhaltsam) als auch negativ (unverständlich) bewertet.

Insgesamt zeigt diese Studie, dass ein bewusst positiver Umgang miteinander im Sinne einer positiven Mobilitätskultur nachweislich Wirkung erzielt.

* vgl. „Empfehlungen der ÖPNV-Zukunftskommission Baden-Württemberg“, 2021

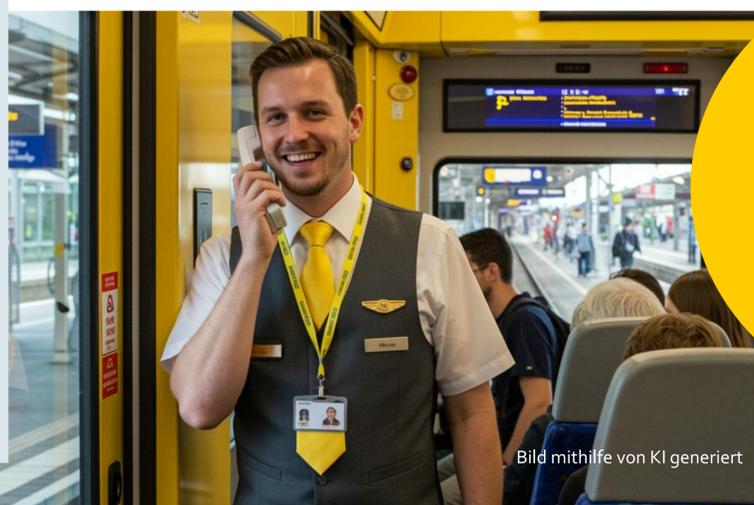


Bild mithilfe von KI generiert

76 %
der Fahrgäste
fühlten sich
ENTSPANNT