

P13 Ist-Analyse zur seniorengerechten Gestaltung von Internetauftritten und Fahrkartenautomaten der öffentlichen Verkehrsgesellschaften im Freistaat Sachsen

Jennifer Ullrich · Jörg Klewer

Online publiziert: 30. November 2011
© Springer-Verlag 2011

Einleitung: Auf Grund der demografischen Entwicklung werden ältere Menschen auch im öffentlichen Personennahverkehr zu einem zunehmend wichtigeren Kundensektor. Die Berücksichtigung der Bedürfnisse älterer Kunden bei der Gestaltung von Fahrkartenautomaten und Internetauftritten ist wichtig, um diesen Kundensektor nicht zu benachteiligen. Der öffentliche Personennahverkehr ist Aufgabe der Daseinsvorsorge und ermöglicht es, mobil zu bleiben.

Fragestellungen: Inwieweit haben sächsische Verkehrsunternehmen ihre Internetauftritte und Fahrkartenautomaten seniorengerecht gestaltet und welche Maßnahmen wurden eingeleitet, um eine seniorengerechte Gestaltung zu gewährleisten?

Methodik/Stichprobe: Mittels zwei Checklisten und einem Befragungsbogen wurde der aktuelle Sachstand erfasst. Zur Grundgesamtheit gehörten die Verkehrsverbünde und Eisenbahnverkehrsunternehmen in Sachsen sowie die städtischen Verkehrsunternehmen, welche das Grundgerüst des sächsischen öffentlichen Straßenpersonennahverkehr bilden. Daraus ergaben sich 21 Unternehmen. Bewertet wurden 20 Internetauftritte und 16 Fahrkartenautomaten. An der Befragung nahmen elf Unternehmen teil.

Ergebnisse: Bei den untersuchten Internetauftritten wurden bei allen Kategorien rund zwei Drittel der untersuchten Sachverhalte von mindestens der Hälfte der Websites erfüllt. Die Anpassung des Kontrastes und eine barrierefreie Umstellung war bei einem Internetauftritt möglich. Bei der Befragung gab die DB AG als einziges Unternehmen an, Leitlinien für die seniorengerechte Gestaltung von Fahrkartenautomaten festgelegt zu haben. Bei den Internetauftritten besaßen drei Unternehmen Leitlinien. Bei keinem der Auto-

maten war eine Anpassung der Schriftgröße, des Kontrastes oder eine Sprachausgabefunktion vorhanden.

Diskussion/Schlussfolgerungen: Es existieren weiterhin Verbesserungspotenziale. Die Anpassung der Schriftgröße und des Kontrastes an Bedürfnisse älterer Menschen sollte bei allen Internetauftritten und Fahrkartenautomaten möglich sein. Eine seniorenfreundliche Gestaltung trägt dazu bei, dass Senioren bei der Bedienung neuerer Technik nicht ausgeschlossen werden und als wichtiger Kundensektor erhalten bleiben.

J. Ullrich (✉) · J. Klewer
Fakultät für Gesundheits- und Pflegewissenschaften,
Westsächsische Hochschule Zwickau, Zwickau, Deutschland