

Entwicklung eines Verfahrensansatzes zur Bestimmung der innerbetrieblichen und kundenbezogenen Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Die Pünktlichkeit stellt einen der zentralen Qualitätsparameter des Schienenverkehrs dar. Die Bestimmung der Pünktlichkeit erfolgt dabei fast ausschließlich auf Grundlage von innerbetrieblichen Betrachtungen, sodass die Belange der Reisenden, die die Pünktlichkeit kontinuierlich wahrnehmen, in der Regel kaum berücksichtigt werden.

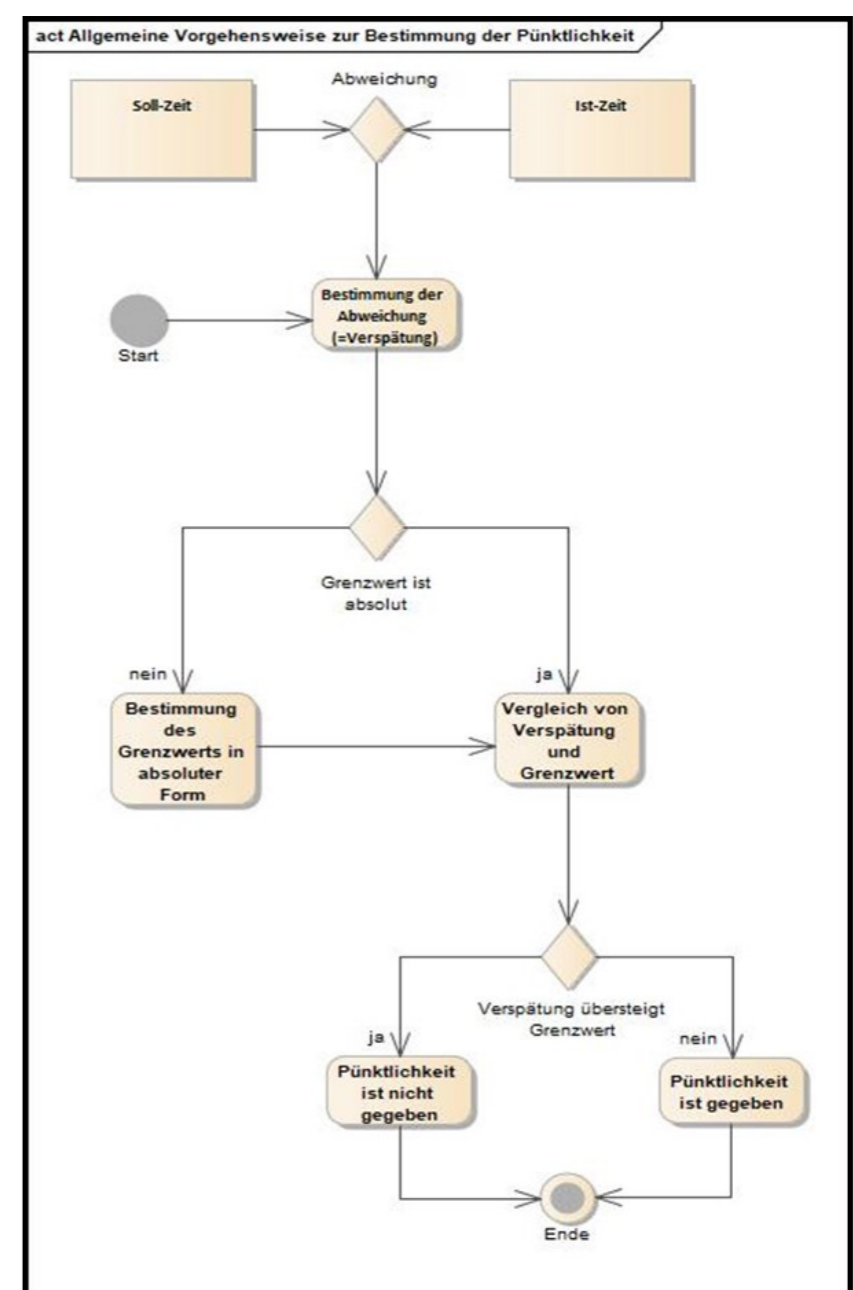
Ziel der Bachelorarbeit war es, einen Modellansatz zu entwickeln, der die Vorgehensweise zur Bestimmung der innerbetrieblichen und kundenbezogenen Pünktlichkeit abbildet. Dazu wurden die Begriffe innerbetriebliche und kundenbezogene Pünktlichkeit voneinander abgegrenzt. Zur Darstellung des Modellansatzes wurde die Software Enterprise Architect verwendet.



Foto: Markus Wickenheisser

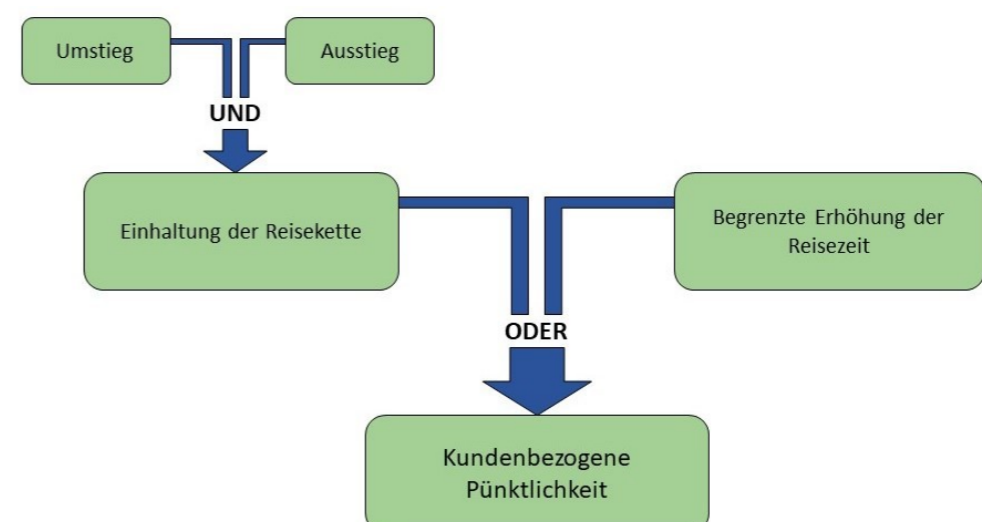
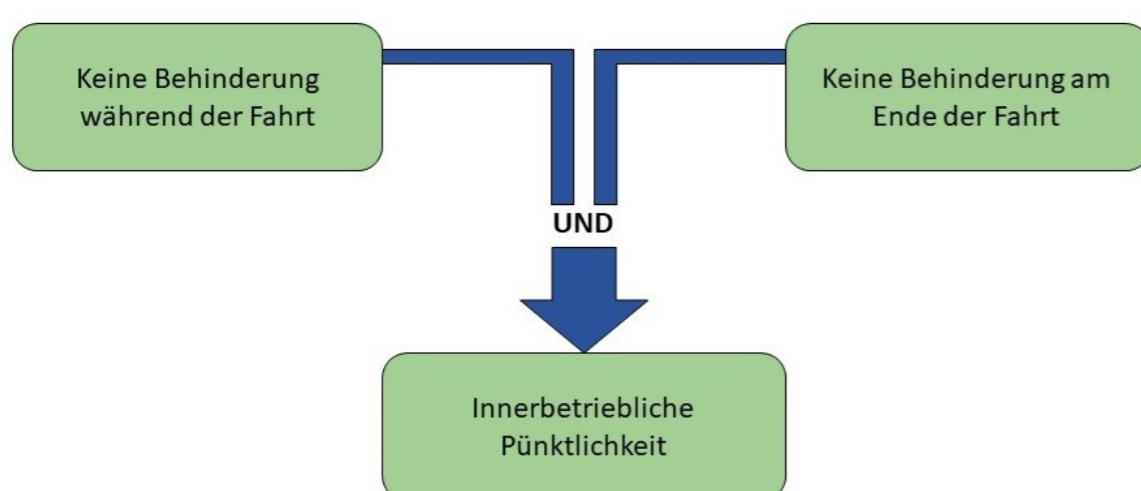
Pünktlichkeit ist im Allgemeinen dann gegeben, wenn eine Verspätung einen bestimmten Grenzwerts nicht übersteigt. Ein solcher Grenzwert kann entweder als absoluter Minutenwert oder in Abhängigkeit von anderen Größen definiert sein. Wie nebenstehendes Ablaufdiagramm zeigt, muss der Grenzwert für letzteren Fall in eine absolute Form überführt werden, um eine Aussage zur Pünktlichkeit treffen zu können.

Zur Bestimmung der innerbetrieblichen und kundenbezogenen Pünktlichkeit wurden die Auswirkungen von Zugverspätungen hinsichtlich unterschiedlicher Kriterien untersucht:



innerbetrieblich	kundenbezogen
Folgeverspätungen durch Behinderung während der Fahrt	Ausstieg von Reisenden am ÖV-Reiseziel
Folgeverspätungen durch verspätete Ankunft am Zielbahnhof	Umstieg von Reisenden im Hinblick auf das Erreichen von Anschlüssen
	Erhöhung der Reisezeit

Diese Kriterien wurden innerhalb des Modellansatzes so miteinander verknüpft, dass für jede Situation eine eindeutige und aussagekräftige Bestimmung der Pünktlichkeit möglich ist.



Bachelorarbeit von Markus Wickenheisser
 Betreut von Prof. Dr.-Ing. Ullrich Martin
 Bearbeitungszeitraum 05 - 11/2017

