STADT FRANKFURT AM MAIN

traffiQ Frankfurt am Main

Presse-Information

9. Oktober 2025

traffiQ
Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Unternehmenskommunikation

Stiftstraße 9-17
60313 Frankfurt am Main
Tel.: 069 212-26893
presse@traffiQ.de | www.traffiQ.de

VGF

Stadtwerke Verkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main GmbH
Unternehmenskommunikation

Kurt-Schumacher-Straße 8
60311 Frankfurt am Main
Tel.: 069 213-27495
presse@vgf-ffm.de | www.vgf-ffm.de

Mobilitätsdezernat startet Researchprojekt zur Aufenthaltsqualität im Frankfurter ÖPNV - Sicherheit und Sauberkeit an Frankfurts Stationen und Haltestellen

Studie zur Wahrnehmung der Fahrgäste - zielgerichtete Maßnahmen zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität sollen entwickelt werden

Wann fühlt man sich an einer U-Bahnstation eigentlich sicher? Wie muss eine Haltestelle aussehen, damit sie von Fahrgästen als wirklich sauber empfunden wird? Das Dezernat für Mobilität möchte herausfinden, was das konkret für die Menschen in Frankfurt bedeutet und Ansätze für wirksame Lösungen finden. Deshalb startet ab Mitte Oktober die städtische Nahverkehrsgesellschaft traffiQ und die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) dazu ein Researchprojekt.

„Wir wollen wissen, wie wir die Aufenthaltsqualität im ÖPNV – neben regelmäßigen Kontrollen, Reinigungen und anderen Standardaktivitäten – für die Fahrgäste spürbar verbessern können. Denn ob sich jemand im ÖPNV sicher und wohlfühlt, ist maßgeblich für die Entscheidung, ob man Bus und Bahn nutzt oder nicht", hält Mobilitätsdezernent Wolfgang Siefert fest. „Mit diesem Researchprojekt wollen wir konkret, differenziert und bedürfnisorientiert verstehen, was unsere Fahrgäste wirklich brauchen. Durch den Einsatz unkonventioneller Researchmethoden erhoffen wir uns neue Einblicke und pragmatische Lösungsansätze für die Frankfurter ÖPNV-Stationen, die über die Modernisierungsmaßnahmen hinausgehen, die wir bereits angestoßen haben."

Innovativer Methodenmix

Für die Untersuchungen werden verschiedene, teils innovative Methoden eingesetzt. Den Anfang machen Fahrgastbefragungen in den Stationen und begleitete Alltagsfahrten mit der U-Bahn. Ablaufen werden diese wie eine – selbstverständlich abgesprochene – „Beschattung" von Fahrgästen. Das sogenannte Shadowing ist eine qualitative Forschungsmethode, bei der Menschen in einer realen Situation – in diesem Fall also Fahrgäste beim Weg von der eigenen Haustür durch die Stationen, beim Ein- und Ausstieg und bei der Fahrt mit der U-Bahn bis zu ihrem Ziel – beobachtet werden. Ziel ist es, das natürliche Verhalten der Nutzer:innen zu verstehen, konkrete Störfaktoren in der Situation zu erkennen und daraus gegebenenfalls Verbesserungen ableiten zu können. Die Menschen, die sich im Rahmen des Researchprojektes bei ihrem Weg durch den Frankfurter ÖPNV begleiten lassen, wurden von einem Marktforschungsinstitut ausgewählt und bilden einen Mix verschiedener Nutzungsgruppen.

Die Stationsbefragungen finden vom 13.10.-17.10.2025 an den Stationen Konstablerwache, Hauptwache und Willy-Brandt-Platz statt. In diesem Zeitraum findet auch die Begleitung der Alltagsfahrten statt.

Im Anschluss, voraussichtlich im November, führen VGF und traffiQ eine Online-Umfrage der Frankfurter Bürger:innen durch, in die bereits erste Erkenntnisse aus den Stationsbefragungen und der begleiteten Fahrten („Shadowing“) einfließen werden. Diese Befragung richtet sich an die Gesamtbevölkerung der Stadt Frankfurt, inklusive Nicht-Nutzer:innen des ÖPNV.

Das Researchprojekt umfasst auch die Simulation von Szenarien, wie sie im ÖPNV typisch sind. Geplant sind VR-Rundgänge, also virtuelle Stationsbegehungen. Die Rundgänge finden voraussichtlich Mitte November an der Station Parlamentsplatz statt. Über den genauen Ablauf werden VGF und traffiQ zeitnah informieren.

Der Vorteil dieser Methoden: Während die Befragten bei klassischer Marktforschung zu einem beliebigen Zeitpunkt Aussagen aus der Erinnerung treffen, werden bei den genannten Methoden Handlungen und Störfaktoren beobachtet, die die Menschen nicht bewusst wahrnehmen beziehungsweise nicht so klar hätten artikulieren können. So können neue Ansätze für Lösungen entstehen, die sich eng an den tatsächlichen Bedürfnissen der Nutzer:innen orientieren.

Prof. Dr.-Ing. Tom Reinhold, Geschäftsführer der städtischen Nahverkehrsgesellschaft traffiQ, ergänzt: „Auf methodischer Ebene gehen wir neue Wege. Wir kombinieren bewährte Befragungsmethoden mit innovativen Ansätzen wie VR-Rundgängen, um ein möglichst umfassendes Bild möglicher Störfaktoren

zu erhalten. So können wir gezielt Maßnahmen entwickeln, die die Aufenthaltsqualität spürbar verbessern."

VGF-Maßnahmen zur Förderung der Sicherheit und Sauberkeit

Die Erkenntnisse aus dem mehrstufigen Researchprojekt werden voraussichtlich im ersten Quartal 2026 vorliegen und sollen dann schrittweise in konkrete Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt werden.

Die VGF arbeitet kontinuierlich und mit zahlreichen Maßnahmen daran, die Sicherheit und Sauberkeit im öffentlichen Nahverkehr der Mainmetropole zu erhöhen.

Ende Oktober finden Stationsbegehungen mit Sicherheitsfokus statt, zu denen Fahrgäste eingeladen sind. Seit September gibt es eine Kooperationsvereinbarung mit der Stadt Frankfurt am Main, der Bundes- und Landespolizei sowie mit der Deutschen Bahn, die die Sicherheit an mehreren U-Bahnstationen und am Hauptbahnhof verbessern soll. Im Herbst diesen Jahres stehen außerdem zahlreiche Sonderreinigungen von U-Bahnstationen auf dem Programm, die auch im nächsten Jahr fortgesetzt werden. Bei dem Pilotprojekt „Hilfeinseln“ wurden in der Station „Dom/Römer“ bestehende Sicherheitseinrichtungen wie Defibrillatoren oder Notsignalschalter mithilfe von Beklebungen und Hinweisschildern sichtbarer gemacht.

VGF-Geschäftsführerin und Arbeitsdirektorin Kerstin Jerchel betont, dass bereits heute ein engmaschiges Konzept für die Stationsreinigung und den Einsatz von Sicherheitspersonal besteht: „Die Ergebnisse des Researchprojekts sollen dazu beitragen, diese Maßnahmen noch zielgerichteter einzusetzen, weiterzuentwickeln und auch ganz neue Wege einzuschlagen.“

Weitere Informationen zum Projekt: vgf-ffm/mafo-aufenthalt