

Zeitschrift: PS-Info : Neues von Pro Senectute Schweiz

Herausgeber: Pro Senectute Schweiz

Band: - (2010)

Heft: 2: Gut unterwegs sein

Artikel: Den öffentlichen Verkehr nutzen können und wollen

Autor: Huber, Ursula

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-788103>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 22.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Den öffentlichen Verkehr nutzen können und wollen

Werden Billettautomaten noch lange die einzige Lösung sein?

Wenn der Billettautomat statt Tasten und Knöpfen plötzlich einen Touchscreen hat, kann das Lösen eines Billets für ältere Menschen zum Problem werden. Ein Kurs, wie ihn zum Beispiel Pro Senectute Luzern anbietet, hilft Berührungsängste abzubauen. Doch nicht nur der Billettautomat kann ältere Menschen in ihrer Mobilität beeinträchtigen.

Ursula Huber – Fachfrau Marketing & Kommunikation, Pro Senectute Schweiz

Der Automat schluckt das Zwei-Franken-Stück, das Busbillett behält er für sich. Bernhard Schneider, verantwortlich für das Kursprogramm Bildung und Sport bei Pro Senectute Kanton Luzern, berührt den Bildschirm. Nichts geht mehr. Ein Bus hält an, öffnet seine Türen, schliesst sie wieder. Der Bildschirm des Billettautomaten reagiert immer noch nicht, weder auf Berührung noch auf Zuspruch. Erst nachdem ein weiterer Bus die Haltestelle passiert hat, kann Bernhard Schneider einen neuen Versuch starten, ein Billett zu lösen. Und diesmal klappt es.

«Ich hätte diesen Kurs auch nötig», begrüßt er kurze Zeit später zwölf Frauen und drei Männer, die sich an diesem Montagnachmittag am Sitz der Verkehrsbetriebe Luzern (vbl) eingefunden haben, um sich über die Bedienung der neuen Billettautomaten zu informieren. Seit Juli 2009 sind die Automaten in Gebrauch. Grund für den Wechsel der Automaten ist ein neues Ticketsystem. Nebst dem veränderten Zonenplan und der Abschaffung der Magnetkarten ist vor allem eine Neuerung auffällig: die Oberfläche der Automaten. Anstelle von Tasten und Knöpfen findet der Fahrgäst einen Touchscreen, einen Berührungs-bildschirm, vor.

«Kaputt machen kann man nichts»

Als «bedienungsfreundlich und selbst erklärend» preisen die Luzerner Verkehrsbetriebe die neuen Automaten an. Dass deren Bedienung dann doch nicht so einfach ist, wird im Verlauf des Kurses deutlich. In zwei Gruppen scharren sich die 15 Seniorinnen und Senioren um je einen Automaten. David Zaugg, Fahrdienstleiter, erklärt seiner Gruppe die grundlegenden Funktionen: Touchscreen, Münzeinwurf, Kartenleser, Billetausgabe. Er stellt den Zonenplan vor und löst als Beispiel ein Busbillett ins Emmen-Center. Schritt für Schritt zeigt er, wie man vorgehen muss. Dann ermuntert er die Gruppe, es nun selber zu versuchen, denn «kaputt machen kann man nichts».

«Wenn sich hinter mir eine Warteschlange bildet, weil ich beim Schreiben langsam bin, dann geniert man sich halt.»

Gaby Meier, 75 Jahre alt, will vom Bahnhof Luzern ein Billett ins Kantonsspital lösen. Und jetzt? Kurzstrecke oder Zonenbillett wählen? Am besten den Zonenplan abrufen, rät David Zaugg. Gaby Meier wählt, tippt auf «Zielort» und gibt K, a, n, t ein. Nicht immer werden die Buchstaben beim ersten Anwählen akzeptiert, und erst bei «Kant» erscheint eine Auswahlliste, in der sie «Kantonsspital» wählen kann. «Bahnhof» als Abfahrtsort gibt es nicht, es braucht den Zusatz «Luzerner», damit der Automat alle Informationen hat, um das Billett auszustellen. Bezahlten kann sie «im Ernstfall» mit Münzen oder mit ec-Karte. «Und wenn ich nur eine Zwanzig-Franken-Note habe?» Dann

werde es schwierig, so David Zaugg. Noten würden nicht akzeptiert, damit sich das Aufbrechen eines Automaten nicht lohne.

Dass sie nicht mit Noten bezahlen kann, ist für Gaby Meier kein Problem. Sie braucht nämlich gar kein Busbillett, sie hat einen Passepartout und kann damit die Buslinien in der Stadt unbeschränkt benutzen. Weshalb sie diesen Kurs besucht? «Ich lerne die Bedienung der neuen Automaten für die Touristinnen und Touristen in der Stadt. Ich bin schon oft um Hilfe gebeten worden, und dann konnte ich keine Auskunft geben.»

Berührungsängste gegenüber der Technik

Der 84-jährige Emil Wespi wagt sich ebenfalls an den Automaten. Er sei nach der Einführung der neuen Automaten weiterhin Bus gefahren, «ich habe aber das Billett jeweils am Schalter gelöst». Beobachtet von Kursleiter David Zaugg und den Kursteilnehmerinnen und -teilnehmern wählt er Zielort, Abfahrtsort, Reiseweg und Halbtax-Abo und hält nach kurzer Zeit das Billett für die Fahrt von Buchrain nach Inwil in den Händen. Im Moment sei ihm klar, wie er den Automaten bedienen müsse, «aber ob ich das auch morgen noch weiß?»

«Probieren, probieren, probieren», rät David Zaugg, damit man die Bedienung der neuen Automaten in den Griff bekomme. Gerade ältere Menschen hätten oftmals Berührungsängste gegenüber der Technik. Vorher sei allen der Knopf für «ihr» Billett bekannt gewesen, jetzt hätten die Automaten keine Knöpfe mehr. Zudem hätten sich die Preise verändert, das verunsicherte die Leute.

«Es ist wichtig, sich Zeit zu nehmen», lautet das Fazit von Kursteilnehmerin Hedi Bachmann. «Ich bin den Umgang mit Computern, mit Technik nicht ge-



Foto: Pro Senectute Schweiz

David Zaugg, vbl-Fahrdienstleiter, erklärt einer Gruppe Seniorinnen und Senioren die grundlegenden Funktionen der Billettautomaten.

wohnt. Wenn sich hinter mir eine Warteschlange bildet, weil ich beim Schreiben langsam bin, dann geniert man sich halt», so die 74-Jährige. Nun sei ihr klar, wo sie was drücken müsse, und so sei die Bedienung der Automaten einfach. Problematisch hingegen findet Hedi Bachmann, dass Mehrfartenkarten nur noch im Bus entwertet werden können. «Die Entwerter befinden sich in der Mitte des Busses. Das Einsteigen ist für ältere Menschen schon schwierig, und dann müssen sie sich im vollen, fahrenden Bus noch den Weg zum Entwerter bahnen.» Sie kenne eine 80-jährige Frau, die aus diesem Grund nicht mehr Bus fahre.

Mobilität ganzheitlich betrachten

Nebst der Bedienung der Billettautomaten oder dem Entwerter in der Mitte des Busses gibt es für ältere Menschen auch noch andere Hindernisse, die sie in ihrer Mobilität einschränken. «Wichtig ist, dass wir die ganze Mobilitätskette betrachten, vom Start bis zum Ziel», betont Andrea de Meuron, Bereichsleiterin Mobilität und Gesundheit bei Rundum mobil. Das Büro für Mobilität bietet die Kurse «Mobil sein, mobil bleiben» an und arbeitet dazu mit verschiedenen Pro-Senectute-Organisationen zusammen. Die Kurse werden unterstützt von den SBB, Helsana sowie dem Fonds für Verkehrssicherheit.

Die Bedienung der Billettautomaten sei ein Bestandteil der Kurse, so Andrea de Meuron. Die Leute müssten aber ja zuerst zur Bushaltestelle kommen. Führe der Weg zur Haltestelle über eine lange Treppe, könne dies ein Problem sein, oder auch das Einsteigen in den Bus. Rundum mobil arbeitet mit Gemeinden und Transportunternehmen zusammen, um solche Schwierigkeiten zu beheben. «Entscheidend ist auch, dass ältere Menschen sich an *ihrem* Bahnhof auskennen, zum Beispiel wissen, wo das WC ist oder der Lift.» So fühlten sie sich sicherer.

Sicherheit sei überhaupt ein wichtiges Kriterium dafür, dass Seniorinnen und Senioren die öffentlichen Verkehrsmittel nutzen. Hilfreich sei auch eine gut lesbare und verständliche Signalisation, zum Beispiel die elektronischen Anzeigen, welche die Zeit bis zur Ankunft des nächsten Busses oder Trams angeben. Auch auf die Sauberkeit an den Bushaltestellen oder in den Zügen würden ältere Menschen grossen Wert legen.

Nutzen können und wollen

Das Ziel von Rundum mobil ist es, dass ältere Menschen so lange wie möglich mobil sein können. Dies ist für das physische wie auch das psychische Wohlbefinden wichtig. Dabei soll die Mobilität auch nachhaltig sein, das heisst, der «Langsamverkehr» – zu Fuss, per Velo

oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln – ist nach Möglichkeit zu bevorzugen. «Oft wird mit der Pensionierung das eigene Mobilitätsverhalten überdacht», erklärt Andrea de Meuron. «Mit dem Ausstieg aus dem Berufsleben steht mehr Zeit zur Verfügung, und es tauchen Fragen auf: Brauche ich mein Abonnement noch? Will ich jetzt auf das Auto verzichten?»

Es braucht Zeit und unterschiedliche Massnahmen, damit Seniorinnen und Senioren ihr Mobilitätsverhalten ändern. Oft gehe es nur darum, die Schwellenangst zu überwinden, erklärt Andrea de Meuron. In Deutschland zum Beispiel werde dies mit sogenannten «Paten-Abonnements» für Menschen ab 60 Jahren gefördert. Eine im öffentlichen Verkehr erfahrene Person könne mit einer unerfahrenen während dreier Monate gratis Zug, Bus und Tram fahren. Die ÖV-Expertinnen und -Experten geben den Unerfahrenen gute Tipps, diese gewinnen Vertrauen und kommen auf den Geschmack. «Seniorinnen und Senioren sollen öffentliche Verkehrsmittel nicht nur nutzen können, sondern auch nutzen wollen», so Andrea de Meuron.

Der Umgang mit den modernen Informations- und Kommunikationstechnologien ist für Seniorinnen und Senioren von grosser Bedeutung. Deren Nutzung im Alltag kann für ältere Menschen eine grosse Hilfe sein. Deshalb biete Pro Senectute seit über zehn Jahren Dienstleistungen und Kurse an, welche die Nutzung dieser Technologien fördern. Dazu gehören auch die Billettautomaten-Kurse.

Rundum mobil, das Büro für Mobilität, engagiert sich seit 2003 für eine nachhaltige Mobilität. Das Büro entwickelt Mobilitätskonzepte und -produkte sowie gesamtheitliche Mobilitätsstrategien, leitet Projekte und bietet Mobilitätsberatungen an. Dabei setzt Rundum mobil auf kombinierte Mobilität und vernetzt Gesundheit und Umwelt.
www.rundum-mobil.ch