

Mittelstadt Bamberg – Ergebnisse

Untersuchungsdetails:

- Zeitraum: 04. und 05. Mai 2015
- Anzahl Untersuchungsbereiche: 20 Haltestellen und 19 Fahrzeuge (jeweils Stadt- und Regionalbus), 1 unternehmenseigene Beratungs- und Verkaufsstelle (Servicezentrum am ZOB), 1 Smartphone-App („VGN Fahrplan und Tickets“), 2 Internetseiten (www.stadtwerke-bamberg.de, www.vgn.de)

Raum- und Verkehrsdaten zum Untersuchungsgebiet:

| | |
|--|--|
| Einwohner | 71.952 [Stand 2014] |
| Fläche | 54,62 km ² |
| Verkehrsverbund | Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) |
| ÖV-Unternehmen und Mobilitätsdienstleister | Stadtwerke Bamberg Stadtbus GmbH (STWB), DB Regio AG (S- und Regionalbahn), agilis (Regionalbahn), Omnibusverkehr Franken GmbH (OVF), Anbieter im Regionalbusverkehr wie z.B. Hasler Reisen, DB „Call a Bike“, Ökobil e.V., DB Flinkster |
| Nahverkehr in Zahlen | rund 170 Haltestellen, 64 Busse, 1 unternehmenseigene Verkaufs- und Beratungsstelle (Servicezentrum am ZOB); |

Gesamtauswertung im Überblick:

| Kriterien / Untersuchungsbereiche | Basisinformationen | Erscheinungsbild/ Aufenthaltsqualität | Bedienungsfreundlichkeit | Barrierefreiheit | Verkehrsmittelintegration | Gesamtergebnis |
|--|--------------------|---------------------------------------|--------------------------|---|---------------------------|----------------|
| Haltestelle | – | ○ | o.B. ¹ | ○ | -- | -- |
| Fahrzeug | – | o.B. ² | ++ | + | -- | – |
| Smartphone-App | ○ | o.B. ² | ○ | – | -- | – |
| Internetauftritt | ++ | o.B. ² | + | -- | -- | ○ |
| Beratungs- und Verkaufsstelle | ++ | ++ | ++ | ++ | -- | + |
| Detailanalyse <small>(Bewertung der einzelnen Bestandteile von Liniennetzplan, Fahrplan, Tarifinformationen, Fahrkartenautomaten; Möglichkeiten des Ticketerwerbs)</small> | + | o.B. ³ | -- | o.B. ³ | o.B. ³ | ○ |
| Gesamtergebnis | ○ | ○ | ○ | ○ | -- | – |
| Bewertungsschlüssel: ++ = Sehr gut (100% - 85%); + = Gut (84% - 70%); ○ = Befriedigend (69% - 55%); – = Ausreichend (54% - 45%); -- = Mangelhaft (unter 45%); o.B. = ohne Bewertung | | | | ¹ Bewertung Ticketautomaten bei Detailanalyse; keine weiteren, sinnvollen Kriterien für Bedienungsfreundlichkeit an Haltestellen vorhanden; ² aufgrund der schwierigen Messbarkeit (z.B. Fahrkomfort im Fahrzeug) und hohen Subjektivität (z.B. Gestaltung von App bzw. Internetseite) keine Bewertungskriterien vorhanden; ³ bei der Detailanalyse sind nur Basisinformation und Bedienungsfreundlichkeit relevant, die anderen Kriterien wurden zuvor abgedeckt; | | |

Stärken und Schwächen

Haltestellen (Gesamtergebnis: – –)

Stärken

- **Basisinformationen:** alle 20 getesteten Haltestellen waren eindeutig gekennzeichnet und mit Namen beschriftet; alle Haltestellen zeigten die Verkehrsmittel bzw. Liniennummer und das jeweilige Fahrtziel an; an allen 20 Haltestellen hing ein Fahrplan aus, die bis auf eine Ausnahme alle mit einem aktuellen Gültigkeitsdatum versehen waren;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** die Haltestellen waren überwiegend beleuchtet und mit Müllern ausgestattet;
- **Barrierefreiheit:** Reiseinformationen im Aushang waren nur an einer von 20 Haltestellen nicht gut lesbar; an drei Vierteln der Haltestellen war ein barrierefreier Zugang von der Straße bis zum Fahrzeug bzw. bei Umstiegen zwischen zwei Verkehrsmitteln möglich;

Schwächen

- **Basisinformationen:** an nur vier der 20 untersuchten Haltestellen gab es eine elektronische Anzeige von Abfahrts- oder Wartezeiten; an 18 Haltestellen fehlte der Aushang des Liniennetzplans mit integriertem Nachtverkehr und an nur einer Haltestelle (Zentraler Omnibusbahnhof) wurde die Tarifinformation angeboten; ein Umgebungsplan hing lediglich an zwei der getesteten Haltestellen aus; Kontakt- und Servicedaten (u.a. kostenlose Service-Telefonnummer für Auskünfte, schriftliche Informationen zu Servicezentrum/Verkaufsstellen) waren nur sehr vereinzelt vorhanden;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** an nur zehn Haltestellen waren Sitzgelegenheiten vorzufinden; bei lediglich einem Drittel der getesteten Haltestellen war eine Überdachung vorhanden und lediglich an einem Viertel der Haltestellen gab es Seitenbegrenzungen als Windschutz;
- **Barrierefreiheit:** nur jede vierte Haltestelle verfügte über eine besondere Gestaltung für sehbeeinträchtigte Fahrgäste durch integrierte Bauelemente und Komponenten (Bodenindikatoren, Blindenleitstreifen, Blindenschrift an Aufzügen und Automaten);
- **Verkehrsmittelintegration:** an lediglich einem Drittel der getesteten Haltestellen waren Radabstellanlagen in näherer Umgebung vorhanden, nur zwei davon waren überdacht; Informationen zu lokalen Bikeshaaring- und Carsharing-Anbietern sowie Taxidiensten wurden größtenteils nicht angeboten;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Haltestellen zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Sieben der 20 getesteten Haltestellen wurden als „sehr“ bzw. „eher einladend“ eingeschätzt, elf als „eher nicht einladend“.

Fahrzeuge (Gesamtergebnis: –)

Stärken

- **Basisinformationen:** an allen 19 getesteten Fahrzeugen wurden Liniennummer und Endhaltestelle angezeigt; positiv bewertet wurden zudem das Angebot an reiserelevanten Informationen im Fahrzeug, u.a. Anzeige der Zielhaltestelle, Darstellung des Linienverlaufs auf Monitoren, Ansage der nächsten Haltestelle;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** in 17 der 19 Fahrzeuge konnten auch Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrer Tastknöpfe (u.a. Haltewunsch, Türöffner) erreichen;

- **Barrierefreiheit:** ein barrierefreier Zugang für Rollstuhlfahrer, Personen mit Kinderwagen und geheimeschränkten Personen war bei 17 von 19 Fahrzeugen möglich; in 15 von 19 Fahrzeugen wiesen innen Piktogramme und Symbole auf für mobilitätseingeschränkte Personen, Kinderwagen, Rollstuhlfahrer reservierte Sitzplätze/Stellflächen hin; ein akustisches Rückmeldesignal für den Haltewunsch war häufig vorhanden bzw. hörbar;

Schwächen

- **Basisinformationen:** in keinem der 19 untersuchten Fahrzeuge wurden Umstiegsmöglichkeiten zu anderen Verkehrsmitteln dargestellt (z.B. auf Monitor oder Karte) und angesagt; der Liniennetzplan, die Tarifinformation, Hinweise zu persönlichen Kontaktstellen (z.B. Servicezentrum) fehlten ebenfalls in allen getesteten Fahrzeugen;
- **Barrierefreiheit:** häufig fehlten Hinweise für mobilitätseingeschränkte Personen *am* Fahrzeug, z.B. Piktogramme, die speziell Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen ausweisen;
- **Verkehrsmittelintegration:** deutlich sichtbare Hinweise zur Radmitnahme *in* und *an* Fahrzeugen, z.B. Piktogramme/Symbole, die spezielle Fahrradabteile ausweisen, fehlten bei allen 19 getesteten Fahrzeugen;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Fahrzeuge zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Alle 19 getesteten Fahrzeuge wurden als „sehr“ bzw. „eher einladend“ eingeschätzt.

Smartphone-App (Gesamtergebnis: –)

Stärken

- **Basisinformationen:** die App bot eine „Haltestelle-zu-Haltestelle“- und eine „Tür-zu-Tür“-Verbindungsauskunft sowie weitere wichtige Fahrplaninformationen, u.a. Haltestellen-Echtzeitabfahrtsdaten, eine konkrete Fahrpreisauskunft in der Verbindungsauskunft, Hinweise zu Betriebsstörungen sowie Kontaktdaten (Servicehotline) bei Fragen oder Störungen an;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** viele nützliche Funktionen wurden angeboten, u.a. Eingabehilfe in der Verbindungsauskunft (Vorschläge für Haltestellen-/Straßennamen), leichte Ermittlung des Abfahrtsorts über GPS-Ortung, Speichern häufig genutzter Verbindungen über die Favoritenfunktion; die App ist für verschiedene Betriebssysteme verfügbar und ohne Anmeldung nutzbar (Ausnahme: Ticketkauf);
- **Barrierefreiheit:** in der Verbindungsauskunft konnten bestimmte Verkehrsmittel ausgeschlossen und die Gehgeschwindigkeit individuell eingestellt werden;

Schwächen

- **Basisinformationen:** die Angabe zu Verspätungen der Verkehrsmittel in der Verbindungsauskunft fehlte; es wurden weder eine komplette Ticketübersicht noch entsprechende Tarifierläuterungen angeboten; Liniennetzpläne standen ebenfalls nicht zum Download zur Verfügung;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die Schriftgröße war bei der App nicht veränderbar; die Mehrsprachigkeit der App war nicht gegeben; zudem war die Navigation nicht einfach, da das Hauptmenü am linken Bildschirmrand nicht dauerhaft verfügbar war;
- **Barrierefreiheit:** in der Verbindungsauskunft war es nicht möglich eine barrierefreie Verbindung zu wählen; ebenso fehlten Information zu Aufzugsstörungen;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei der Verbindungsauskunft der App war es nicht möglich, die Radmitnahme separat einzustellen; Informationen zu lokalen Bikesharing- und Carsharing-Anbietern sowie Taxidiensten wurden nicht angeboten;

Internet (Gesamtergebnis: O)

Stärken

- **Basisinformationen:** auf beiden Internetseiten wurden umfangreiche Fahrplaninformationen, u.a. „Haltestelle-zu-Haltestelle“- und „Tür-zu-Tür“-Verbindungsauskunft auf der Startseite und eine kartographische Darstellung des Reiseweges in der Verbindungsauskunft angeboten; Hinweise zu Bezugsorten bzw. -arten von Tickets (z.B. Automaten, Verkaufsstellen) standen auf beiden Internetseiten zur Verfügung; auf beiden Internetseiten wurden Liniennetzpläne sowie Kontakt- und Servicedaten angeboten;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** bei der VGN-Internetseite wurden in der Verbindungsauskunft beim Eintippen Haltestellen- bzw. Adressvorschläge angegeben; die Navigation war einfach, da das Hauptmenü dauerhaft verfügbar war; beide Internetseiten stellten umfangreiche Suchfunktionen zur Verfügung, u.a. ein seitenintegriertes Suchfeld sowie eine Sitemap; grundlegende Informationen/Kontakte auf der Internetseite der Stadtwerke Bamberg wurden in mehreren Sprachen angeboten; die VGN-Internetseite wurde auf Englisch angeboten, dies schloss auch die Fahrplanauskunft ein;
- **Barrierefreiheit:** auf beiden Internetseiten war es möglich, in der Verbindungsauskunft bestimmte Verkehrsmittel auszuschließen und die Gehgeschwindigkeit individuell einzustellen;
- **Verkehrsmittelintegration:** auf beiden Seiten gibt es Informationen und Kontakte zu lokalen Carsharing-Anbietern

Schwächen

- **Basisinformationen:** auf der Internetseite der Stadtwerke Bamberg fehlten einige Informationen zu den Ticket- und Beförderungsbedingungen; auf beiden Internetseiten fehlte die Angabe zu Verspätungen der Verkehrsmittel in der Verbindungsauskunft;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** auf der Internetseite des VGN war u.a. die Schriftgröße nicht veränderbar und es gab keine „FAQ/Häufig gestellten Fragen“; neben Englisch stand die VGN-Internetseite in keiner anderen Sprache zu Verfügung;
- **Barrierefreiheit:** es war nicht möglich in der Verbindungsauskunft eine barrierefreie Route auszuwählen; beide Internetseiten boten keine detailliertere Informationen zum barrierefreien Reisen und aktuellen Störungsmeldungen zu Aufzügen an;
- **Verkehrsmittelintegration:** die Radmitnahme konnte in der Verbindungsauskunft weder auf der STWB noch auf der VGN-Internetseite separat eingestellt werden; es werden keine Hinweise zur Radmitnahme (Tarife, Beförderungszeiten und -bedingungen), zu lokalen Bikesharing-Anbietern und Taxidiensten angeboten;

Beratungs- und Verkaufsstellen (Gesamtergebnis: +)

Stärken

- **Basisinformationen:** die getestete Beratungs- und Verkaufsstelle konnte in allen Punkten überzeugen, u.a. wurde eine persönliche Beratung angeboten, Angaben zum Standort (Adresse, Öffnungszeiten, erhältliches Sortiment/Dienstleistungen) konnten über das Internet herausgefunden werden; Printprodukte, u.a. ein kostenloser Liniennetzplan und kostenlose Tarifinformation waren erhältlich;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** in der Beratungs- und Verkaufsstelle gab es einen komfortablen, ruhigen und sauberen Beratungsraum;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** verschiedenste Zahlungsarten waren möglich, z.B. Bargeld, EC- und Kreditkarte;
- **Barrierefreiheit:** der barrierefreie Zugang war durch Automatiktüren gegeben; die Beratungs- und Verkaufsstelle ermöglichte durch besondere Tresen, insb. Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrern, einen angemessenen Beratungskomfort;

Schwächen

- **Verkehrsmittelintegration:** es waren keine überdachten Radabstellanlagen vorhanden; Informationen zu lokalen Bikesharing- und Carsharing-Anbietern sowie Taxidiensten wurden nicht angeboten;

Detailanalyse (Gesamtergebnis: O)

Stärken

- **Basisinformationen:** die Fahrpläne an den Haltestellen boten viele Informationen, u.a. Linienverlauf und Liniennummer, Abfahrtszeiten, eindeutige Kennzeichnung der Tage, an denen der Bus fährt bzw. nicht fährt, Informationen zur Barrierefreiheit der einzelnen Haltestellen auf der jeweiligen Linie; der Liniennetzplan enthielt nahezu alle geforderten Kriterien, u.a. Liniennummern, -verlauf, alle Haltestellennamen; die Tarifinformation enthielt eine Ticketübersicht mit Preisen, einen gekürzten Auszug aus den Tarifbestimmungen sowie Bedingungen für die Radmitnahme;

Schwächen

- **Basisinformationen:** die Tarifinformation enthielt keine Hinweise zur Entwertung von Tickets und wurde nicht auf Englisch angeboten; die Fahrpläne enthielten keine Angaben zu Umsteigemöglichkeiten an einzelnen Haltestellen im Linienverlauf und zu Informationen zur Barrierefreiheit der einzelnen Haltestellen auf der Linie;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** eingeschränkte Nutzbarkeit der getesteten Ticketautomaten, insb. für Fahrgäste mit Sehbehinderung, da keine gute Lesbarkeit des Bildschirms (v.a. Blendeffekte), fehlende Beschriftung von Bedienelementen mit Blindenschrift, Sprachausgabe der Ticketnamen oder Zahlbeträge; die Bezahlung mit EC-Karte war an den STWB-Ticketautomaten nicht möglich; über den Online-Shop, Handy-Ticketing und beim Busfahrer war nur ein eingeschränktes Ticketsortiment erhältlich;

Konkrete Handlungsempfehlungen – Was ist zu tun?

- **Verkehrsmittelintegration:**
 - Ausbau des Angebots an attraktiven, sicheren und überdachten Radabstellanlagen;
 - deutlich sichtbare Hinweise zur Radmitnahme *in* und *an* den Fahrzeugen (z.B. durch Piktogramme);
 - die Radmitnahme sollte in der App-Verbindungsansicht separat einstellbar sein;
 - überall Informationen zu lokalen Verleihsystemen und Taxidiensten anbieten;
- **Haltestellen:**
 - Ausbau des Informationsangebotes an allen Haltestellen, insb. Liniennetzplan, Tarifinformation;
 - flächendeckend Haltestellen mit Wetterschutz und Sitzgelegenheiten ausstatten;
 - Ausbau des Angebots an barrierefreien Haltestellen, v.a. für sehbeeinträchtigte Fahrgäste;
- **Fahrzeuge:**
 - Ausbau des Informationsangebotes in den Fahrzeugen, u.a. Liniennetzplan, Tarifinformation, Umstiegsmöglichkeiten (akustisch/visuell);
 - Hinweise für mobilitätseingeschränkten Personen (z.B. Piktogramme) an allen Fahrzeugen;
- **Smartphone-App:**
 - Ausbau des Informationsangebotes, insb. Verspätungsangabe in Verbindungsansicht, Ticketübersicht, Liniennetzpläne als Download
 - Bedienungsfreundlichkeit erhöhen, z.B. veränderbare Schriftgröße, Mehrsprachigkeit;