

Anleitung zum »ÖPNV-Zugänglichkeitscheck«

Grundlegende Informationen zum »ÖPNV-Zugänglichkeitscheck«

Es ist empfehlenswert, dass sich mehrere Personen am ÖPNV-Zugänglichkeitscheck beteiligen. Der zeitliche Aufwand für die Vor-Ort-Untersuchung, insb. von Haltestellen und Fahrzeugen ist nicht unerheblich. Zudem hat sich gezeigt, dass eine Prüfung im Zweierteam von Vorteil ist. Während ein Tester die Erhebungsbögen ausfüllt, kann der zweite Tester Haltestellen oder Fahrzeuge genau begutachten und dabei auch Fotos machen. Zudem garantiert eine Prüfung im Vier-Augen-Prinzip eine höhere Qualität der Erhebungsergebnisse.

1. Aufbau der »ÖPNV-Zugänglichkeitscheckliste«

Die »ÖPNV-Zugänglichkeitscheckliste« beinhaltet insgesamt sechs separate Erhebungsbögen für die folgenden **Untersuchungsbereiche**:

- I **Haltestelle** (4 Seiten)
- II **Fahrzeug** (3 Seiten)
- III **Smartphone-App/Smartphone-optimierte Seite** (3 Seiten)
- IV **Internet** (3 Seiten)
- V **Beratungs- und Verkaufsstelle** (3 Seiten)
- VI **Detailanalyse** (8 Seiten)

Die sechs Untersuchungsbereiche werden durch Prüfkriterien in fünf verschiedenen **Kriterienfeldern** untersucht:

- **Basisinformationen**
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität**
- **Bedienungsfreundlichkeit**
- **Barrierefreiheit**
- **Verkehrsmittelintegration**

1.1. Untersuchungsbereiche

Beim ÖPNV-Zugänglichkeitscheck vor Ort werden je Untersuchungsgebiet mehrere **Haltestellen** und **Fahrzeuge** getestet. Pro Haltestelle und Fahrzeug wird ein Erhebungsbogen ausgefüllt, d.h. die Erhebungsbögen müssen mehrfach ausgedruckt werden. Die Anzahl der getesteten Haltestellen und Fahrzeuge hängt von der Größe und Struktur des Untersuchungsgebietes ab. Bei Großstädten und Landkreisen mit verschiedenen Verkehrsmitteln (Bus, U-/Straßenbahn, S-Bahn, Regionalbahn) sollten je-

weils ca. 30 Haltestellen bzw. Fahrzeuge untersucht werden (die max. Anzahl liegt bei 40 Fahrzeugen bzw. Haltestellen, siehe Kapitel 3.2.1). Bei kleineren Städten, die z.B. ausschließlich Busverkehr anbieten, können es auch weniger sein. Bei der Auswahl der Haltestellen und Fahrzeuge sollte darauf geachtet werden, dass diese gleichmäßig über das Untersuchungsgebiet verteilt sind und unterschiedliche Lagen (insb. Zentrum, innenstadtnahe Wohngebiete/Stadtteile und Stadtrandlage in den Städten und verschiedene Orte von unterschiedlicher Größe in Landkreisen) berücksichtigt werden. So wird sichergestellt, dass nicht nur zentrumsnahe Haltestellen, die in der Regel einen höheren Ausstattungsstandard aufweisen, in die Untersuchung einfließen.

Weiterhin werden **Smartphone-Apps** bzw. **Smartphone-optimierte Seiten** und **Internetseiten** der lokalen Verkehrsunternehmen und des Verkehrsverbundes untersucht. Das bedeutet, je nach Angebot vor Ort fließen mehrere Erhebungsbögen in den Test mit ein. Wichtig ist dabei, dass ausschließlich verkehrsunternehmens-/verbundeigene Angebote überprüft werden. Überregionale Angebote wie u.a. „Öffi-App“, „Moovel“ werden nicht berücksichtigt.

Der vorletzte Untersuchungsbereich bezieht sich auf verkehrsunternehmens-/verbundeigene **Beratungs- und Verkaufsstellen**. Unabhängige Service- und Verkaufsstellen, wie z.B. Schreibwarenläden oder Kioske werden nicht geprüft.

Der sechste Untersuchungsbereich „**Detailanalyse**“ besitzt eine Sonderstellung. Hier erfolgen die qualitative Bewertung von Liniennetz-, Fahrplan, Tarifinformation, die Benutzerfreundlichkeit von Ticketautomaten und die Möglichkeiten des Ticketerwerbs im Untersuchungsgebiet. Zur Vermeidung von unverhältnismäßig hohen Punktzahlen, welche z.B. durch die wiederholte Prüfung an jeder Haltestelle entstehen würden, gehen diese Prüfkriterien somit nur ein Mal in die Gesamtbewertung ein. Die Checks der Untersuchungsbereiche I, II, V, VI erfolgen vor Ort. Die Erhebungsbögen von „Smartphone App/Smartphone-optimierte Seite“ und „Internet“ können auch nachträglich ausgefüllt werden, eine parallele Prüfung vor Ort ist aber empfehlenswert.

1.2. Kriterienfelder

Die Kriterienfelder bündeln detaillierte Prüfkriterien. Das Kriterienfeld „**Basisinformationen**“ kommt bei allen Untersuchungsbereichen vor. So wird z.B. an Haltestellen geprüft, ob diese mit Haltestellenamen und -schild gekennzeichnet und Fahrplan-, Liniennetzplan, Tarifinformation und Umgebungsplan vorhanden sind.

Das Kriterienfeld „**Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität**“ wird lediglich bei Haltestellen und Beratungs- und Verkaufsstellen überprüft, da nur hier sinnvolle und objektive Prüfkriterien bestimmt wer-

den konnten. Die Einschätzung des Erscheinungsbildes einer Smartphone-App/Smartphone-optimierten Seite bzw. einer Internetseite ist nutzerabhängig und damit subjektiv.

Prüfkriterien für das Kriterienfeld „**Bedienungsfreundlichkeit**“ sind, ausgenommen an „Haltestellen“, bei allen Untersuchungsbereichen vorhanden. Bei „Smartphone App/Smartphone-optimierte Seite“ und „Internet“ sind dies Prüfkriterien, welche die Anwendung vereinfachen und bequemer machen, wie u.a. die Lesbarkeit, Eingabehilfe, einfache Navigation, Mehrsprachigkeit sowie Suchfunktionen.

Das Kriterienfeld „**Barrierefreiheit**“ untersucht, wie einfach zugänglich und nutzbar Haltestellen, Fahrzeuge sowie Beratungs- und Verkaufsstellen für mobilitäts- und seheingeschränkte Menschen sind. Bei den Untersuchungsbereichen „Smartphone App/Smartphone-optimierte Seite“ und „Internet“ beschränkt sich die Überprüfung auf das Angebote an Informationen zu barrierefreiem Reisen und zusätzlichen Funktionen zur Barrierefreiheit (u.a. die Möglichkeit, bei der Verbindungsauskunft bestimmte Verkehrsmittel auszuschließen). Aspekte zur barrierefreien Nutzung einer Internetseite wurden aufgrund sehr hoher Anforderungen an solch eine Prüfung außer Betracht gelassen.

Das Kriterienfeld „**Verkehrsmittelintegration**“ prüft u.a. die Ausstattung der Haltestellen sowie Beratungs- und Verkaufsstellen mit Radabstellanlagen, das Angebot an Hinweisen zur Fahrradmitnahme *an* bzw. *in* Fahrzeugen, im Internet sowie über die angebotene Smartphone App/Smartphone-optimierte Seite. Zusätzlich geprüft wird das Informationsangebot zu Bikesha-ring/Fahrradverleihsystemen, Carsharing und zu lokalen Taxidiensten.

1.3. Aufbau der Erhebungsbögen

Jeder Erhebungsbogen ist mit einer Kopfzeile versehen, in der relevante Daten von den Testern notiert werden (u.a. Datum und Uhrzeit der Erhebung, Haltestellenname, -typ). Diese sind für die anschließende Dateneingabe sehr hilfreich, um die eingetragenen Punkte auf ihre Richtigkeit zu überprüfen und zu vermeiden, dass eine Haltestelle doppelt in die Bewertung eingeht. Im Erhebungsbogen zum Untersuchungsbereich „Detailanalyse“ ist zu beachten, dass auch bei einzelnen Kriterien Angaben einzutragen sind (u.a. Haltestelle, an der/Fahrzeug, in dem getestet wurde, Anbieter des Ticketautomaten).

Zusätzlich ist es ratsam, die Erhebungsergebnisse vor Ort fotografisch zu dokumentieren, damit diese später kontrolliert und belegt werden können. Dazu findet sich in den Erhebungsbögen an verschiedenen Stellen ein Fotoapparat-Piktogramm, das einzelne Prüfkriterien bzw. Kriterienfelder markiert, von denen Fotos gemacht werden sollten. Die Aufnahmezeit der Fotos macht zusammen mit der notierten Erhebungsuhrzeit das Zuordnen der Fotos zu den jeweiligen Erhebungsbögen einfacher. Aus

diesem Grund ist es auch empfehlenswert, stets zu Beginn den Namen der Haltestelle, des Fahrzeuges oder der Beratungs- und Verkaufsstelle zu fotografieren.

Nach dem Ausfüllen der Kopfzeile folgt die Untersuchung der Kriterienfelder nach der bereits oben genannten Reihenfolge. Die dabei zu bewertenden Prüfkriterien sind dazu in Tabellenform aufgelistet. Bei den Erhebungsbögen zu Haltestellen und Fahrzeugen wird im Anschluss noch eine subjektive Einschätzung von den Testern abgegeben. Diese fließt nicht in die standardisierte Bewertung mit ein, man erhält aber dadurch zusätzlich einen guten Gesamteindruck über alle getesteten Haltestellen und Fahrzeuge. Sehr wichtig ist es, sich vor dem Check vor Ort alle Erhebungsbögen gründlich durchzulesen, um die Erhebung später schnell und fehlerfrei durchführen zu können. Auch die kursiv geschriebenen Hinweise, welche das Prüfkriterium konkretisieren oder weitere Vor-ab-Überprüfungen beschreiben (siehe dazu Beispiel 2 im Folgenden), sind dabei zu beachten.

Beispiel 1: Erhebungsbogen „Fahrzeug“, Kriterienfeld „Basisinformationen“ - „Reiserelevante Informationen *im* Fahrzeug“ (2. Prüfkriterium):

Die Tester sollen *im* Fahrzeug überprüfen, ob es eine Darstellung des Verlaufs der untersuchten Linie auf einem Monitor oder auf einer Karte gibt. Dabei werden sie darauf hingewiesen, dass der allgemeine Liniennetzplan dazu nicht ausreicht.

Beispiel 2: Erhebungsbogen „Haltestelle“, Kriterienfeld „Verkehrsmittelintegration“ - „Carsharing“:

Die Tester müssen, bevor sie das Angebot an Informationen zu Carsharing bewerten können, überprüfen, ob Carsharing im Untersuchungsgebiet überhaupt angeboten wird.

2. Anwendung der »ÖPNV-Zugänglichkeitscheckliste« vor Ort

Die Tabellen in den Erhebungsbögen bestehen aus vier Spalten. Die Tester bearbeiten nur die weißen Felder. Alle graufarbigem und schraffierten Felder bleiben unverändert.

In die weißen Felder der **zweiten Spalte „Angebot vorhanden (x)/nicht vorhanden (-)“** und **dritten Spalte „vorhanden (1)/nicht vorhanden (0)“** muss etwas eingetragen werden. In der **vierten Spalte „Anmerkungen“** können optional Auffälligkeiten, weitere Informationen etc. zum Prüfkriterium notiert werden. In die weißen Felder der **dritten Spalte „vorhanden (1)/nicht vorhanden (0)“** wird jeweils eingetragen, ob das beschriebene Prüfkriterium vor Ort vorhanden ist oder nicht. Bei „vorhanden“ tragen die Tester eine 1, bei „nicht vorhanden“ eine 0 ein. Ist das Feld in der **zweiten Spalte „Angebot vorhanden (x)/nicht vorhanden (-)“** nicht schraffiert, müssen die Tester, bevor sie das Kriterium an sich bewerten, prüfen, ob diese Ausprägung vor Ort überhaupt existiert. Ist das der Fall, setzt man in der zweiten Spalte ein „x“. Erst dadurch wird das Feld rechts daneben aktiv und muss

entsprechend obiger Anleitung mit einer 1 oder 0 bewertet werden. Existiert die Ausprägung vor Ort nicht, wird ein „-“ in der zweiten Spalte eingetragen und das Feld rechts daneben bleibt leer. Somit wird berücksichtigt, dass nur etwas bewertet werden kann, was in dem jeweiligen Untersuchungsgebiet tatsächlich angeboten wird. Die folgenden beiden Beispiele sollen dies verdeutlichen:

Beispiel 1: Untersuchungsbereich „Haltestelle“, Kriterienfeld „Basisinformationen“ - „Wegeleitung“:

Die Wegeleitung zu Umstiegsmöglichkeiten wird nur bewertet, wenn es sich bei der getesteten Haltestelle um einen Umstiegspunkt zu anderen Linien/Verkehrsmitteln handelt und die Umstiegshaltestelle sich nicht unmittelbar nebenan befindet bzw. von der getesteten Haltestelle aus sichtbar ist (was eine Wegeleitung unnötig macht). Die Wegeleitung zu Ausgängen ist nur bei U-/S-Bahn-artigen Stationen bzw. komplett umbauten/überdachten Haltestellen (z.B. Busterminals) notwendig. Eine einfache Bus- oder Straßenbahnhaltestelle benötigt keine Wegeleitung zu Ausgängen, somit wird in diesem Fall ein „-“ eingetragen und die dritte Spalte bleibt leer.

Beispiel 2: Untersuchungsbereich „Fahrzeug“, Kriterienfeld „Verkehrsmittelintegration“ - „Informationen zur Fahrradmitnahme“:

Eine Bewertung der reiserelevanten Informationen zur Fahrradmitnahme *am* bzw. *im* Fahrzeug kann nur erfolgen, wenn die Fahrradmitnahme in diesem Fahrzeug überhaupt vom Verkehrsunternehmen gestattet wird.

3. Dateneingabe und Berechnung

Die Dateneingabe erfolgt mithilfe einer Excel-Datei. Diese besteht aus sieben Arbeitsblättern, sechs für die einzelnen Untersuchungsbereiche und eines, in welchem das Gesamtergebnis berechnet wird.

3.1. Dateneingabe

Die Arbeitsblätter für die jeweiligen Untersuchungsbereiche enthalten Vorlagen für die einzelnen Haltestellen, Fahrzeuge etc., welche dem Aufbau der Erhebungsbögen entsprechen. Somit müssen die Erhebungsbögen von der Vor-Ort-Untersuchung lediglich in die vorgefertigten Vorlagen in der Exceltabelle übertragen werden. Damit Fehler bei der Eingabe vermieden werden, sind nur die Zellen freigeschaltet, welche von den Nutzern ausgefüllt werden sollen, alle anderen sind geschützt, d.h. nicht veränderbar. Zur leichteren Orientierung sind die auszufüllenden Zellen blau gefärbt.

Bei der Eingabe der Daten beginnt man zunächst damit, die Daten aus der **Kopfzeile** der Erhebungsbögen in die obersten blauen Zellen der Exceltabelle einzutragen (Name der Haltestelle, Haltestellen-

typ, Linie, Fahrtrichtung, Name der Smartphone-App etc.). Anschließend werden die Eintragungen für die blauen Zellen der **Spalten „Angebot vor Ort vorhanden? vorh. (x)/nicht vorh. (-)“** und **„vorhanden (1)/nicht vorh. (0)“** eins zu eins aus den Erhebungsbögen übernommen.

Da in diesen blauen Zellen jeweils nur zwei Werte erlaubt sind („x“ oder „-“ bzw. „1“ oder „0“), wurde die Eingabe auf diese beschränkt und die Nutzer werden bei einem ungültigen Eintrag durch eine Fehlermeldung darauf hingewiesen: „In dieser Zelle dürfen nur die Werte „x“ oder „-“ eingetragen werden!“ bzw. „In dieser Zelle dürfen nur die Werte „1“ oder „0“ eingetragen werden!“. Dies soll auch zur Fehlerminimierung bei der Dateneingabe beitragen.

In die fünfte **Spalte „Anmerkungen“** werden die vor Ort (optional) notierten Anmerkungen eingetragen. Das ist durchaus wichtig, da diese häufig eine nähere Erläuterung zur vorgenommenen Bewertung des Prüfkriteriums enthalten.

In den Arbeitsblättern für die Untersuchungsbereiche „Haltestelle“ und „Fahrzeug“ stehen am unteren Ende zusätzlich Felder für die subjektive Bewertung zur Verfügung. Auch hier sind bei der Eingabe – ausgenommen die Spalte „Anmerkungen“ – nur die beiden Werte „1“ oder „0“ zulässig. Bei ungültiger Eingabe erhalten die Nutzer auch an dieser Stelle eine Fehlermeldung („In dieser Zelle sind nur die Werte „0“ oder „1“ zulässig!“). Diese Bewertung fließt nicht in die Ergebnisberechnung mit ein.

3.2. Automatische Ergebnisberechnung

In der Exceltabelle werden alle Berechnungen für die verschiedenen Einzel- und das Gesamtergebnisse automatisch durchgeführt, d.h. die Nutzer können nach der Dateneingabe die Ergebnisse einfach ablesen und müssen keine eigenen Berechnungen durchführen.

3.2.1. Berechnung der Untersuchungsbereiche

Für jeden Untersuchungsbereich (Tabellenblätter I – VI) errechnet sich automatisch ein Einzelergebnis pro Kriterienfeld und das Gesamtergebnis für den jeweiligen Untersuchungsbereich. Diese ergeben sich aus dem Verhältnis der erfüllten zu den maximal erreichbaren Kriterienpunkten. Aus der **Summe aller Kriterienfeld-Einzelergebnisse** ergibt sich das **Gesamtergebnis eines Untersuchungsbereiches**. Der Untersuchungsbereich „Haltestelle“ errechnet sich also wie folgt: „Einzelergebnis Basisinformation Haltestelle“ + „Einzelergebnis Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität Haltestelle“ + „Einzelergebnis Barrierefreiheit Haltestelle“ + „Einzelergebnis Verkehrsmittelintegration Haltestelle“.

Bei den Tabellenblättern I-VI werden die jeweiligen Einzelergebnisse für die Kriterienfelder wie auch das Gesamtergebnis für den gesamten Untersuchungsbereich unterhalb der Eingabetabellen in den Spalten G bis J dargestellt. In Spalte J („Wertung“ – blau interlegt) sollte zusätzlich durch die Tester die entsprechende Bewertung der darunter befindlichen Tabelle übertragen werden. Jedem der fünf Wertebereiche werden dabei ein Symbol („++“, „+“, „O“, „-“ oder „--“) als auch die entsprechende farbliche Markierung zugeordnet.

In den Tabellenblättern „Haltestelle“ und „Fahrzeug“ werden zusätzlich die Ergebnisse auf Zeilenbasis, also für einzelne Prüfkriterien berechnet. Dies geschieht ganz rechts (Spalten IM bis IO) unter **„Gesamtberechnung Prüfkriterien“**. Dadurch können für die **Stärken-Schwächen-Analyse** (siehe Kapitel 4.2) gezielte Aussagen getroffen und formuliert werden, z.B. „80% der untersuchten Haltestellen sind mit einem Haltestellenzeichen eindeutig gekennzeichnet.“ oder „Bei Dreivierteln der getesteten Fahrzeuge sind Hinweise/Piktogramme/Symbole, welche speziell ausgewiesene Abteile für Fahrräder ausweisen, vorhanden.“ Das gleiche Prinzip erfolgt bei der **Gesamtberechnung der subjektiven Einschätzung**. Diese Zeilenberechnung lässt ähnliche Aussagen zu, wie z.B. „32 der 40 getesteten Haltestellen wurde als „Sehr einladend“, fünf mit „Eher einladend“ und drei mit „Eher nicht einladend“ eingeschätzt.“.

Es können maximal 40 Haltestellen, 40 Fahrzeuge, vier Smartphone-Apps/Smartphone-optimierte Seiten, acht Internetseiten und fünf Beratungs- und Verkaufsstellen getestet werden. In die Berechnung fließen aber nur so viele Haltestellen, Fahrzeuge etc. mit ein, wie tatsächlich auch getestet wurden. Das heißt: untersuchten die Tester z.B. lediglich 20 Fahrzeuge, werden die übrigen und nicht ausgefüllten 20 Bögen in der Exceltabelle bei der Berechnung ignoriert.

3.2.2. Berechnung Gesamtergebnis

Im Arbeitsblatt „Gesamtergebnis“ werden alle relevanten Ergebnisse für das Untersuchungsgebiet zusammenfassend dargestellt. Zum einen ist das die Tabelle **„Gesamtergebnis Untersuchungsgebiet nach Kriterienfeldern“**. Dabei werden die Ergebnisse der einzelnen Kriterienfelder über alle Untersuchungsbereiche addiert dargestellt. So errechnet sich das Gesamtergebnis für das Kriterienfeld „Basisinformationen“ wie folgt: „Einzelergebnis Basisinformationen Haltestelle“ + „Einzelergebnis Basisinformationen Fahrzeug“ + „Einzelergebnis Basisinformationen Smartphone App/Smartphone-optimierte Seite“ + „Einzelergebnis Basisinformationen Internet“ + „Einzelergebnis Basisinformationen Beratungs- und Verkaufsstelle“ + „Einzelergebnis Basisinformationen Detailanalyse“. Zum ande-

ren gibt es die Tabelle „**Gesamtergebnis Untersuchungsgebiet nach Untersuchungsbereichen**“. Dies ist noch einmal eine zusammenfassende Darstellung der Tabellenblätter I-VI.

In beiden Tabellen beschreibt die jeweils unterste Zeile das **Gesamtergebnis für das Untersuchungsgebiet**. Die Summen der tatsächlich erreichten Punkte und der Maximalpunktzahl müssen in beiden Tabellen zwingend identisch sein, ebenso das jeweils sich daraus ergebende Verhältnis. Für alle Zellen sind die Berechnungsformeln bereits vorgefertigt, die Tester müssen nur noch händisch die Wertung in den blauen Feldern, basierend auf der Tabelle darunter, anpassen.

Für alle Tabellenblätter gilt: Die Ergebnisse der einzelnen Verhältnisberechnungen (tatsächlich erreichte Punkte zu Maximalpunktzahl) werden in eine Prozentzahl umgerechnet und gemäß eines **Bewertungsschlüssels** ausgedrückt. Dieser basiert auf dem folgenden Schulnotensystem:

Wertung		
Note	Bereich	Symbol
1 (Sehr gut)	100 % bis einschl. 85 %	+++
2 (Gut)	unter 85 % bis einschl. 70 %	+
3 (Befriedigend)	unter 70 % bis einschl. 55 %	○
4 (Ausreichend)	unter 55 % bis einschl. 45 %	—
5 (Mangelhaft)	unter 45 %	— —

4. Aufbereitung und Darstellung der Erhebungsergebnisse

4.1. Darstellung der Ergebnisse

Nach der Dateneingabe und Berechnung erhält man, bedingt durch den Aufbau des ÖPNV-Zugänglichkeitschecks, mehrere Ergebnisse. Neben einem Gesamtergebnis für die Untersuchungsregion erhält man auch Einzelergebnisse für die jeweiligen Untersuchungsbereiche und Kriterienfelder. Somit ist eine differenzierte Auswertung möglich. Diese soll anschließend in einem Ergebnissteckbrief ebenso differenziert dargestellt werden. So werden sowohl Bereiche mit Verbesserungspotential, als auch Bereiche, in denen vieles schon gut funktioniert, herausgestellt.

Um einen Überblick über das Untersuchungsgebiet zu erhalten bietet sich eine Darstellung der Ergebnisse mithilfe einer Kreuztabelle an (siehe Abbildung 1). Diese enthält zum einen die Gesamtergebnisse für jeden einzelnen Untersuchungsbereich (siehe Abbildung 1, rechte Spalte) und für jedes einzelne Kriterienfeld (siehe Abbildung 1, unterste Zeile). Zusätzlich lassen sich die 23 Einzelergebnisse für je-

den Schnittpunkt „Untersuchungsbereich/Kriterienfeld“ ablesen. Die Gesamtergebnisse werden, zusätzlich zum Bewertungsschlüssel, durch eine farbige Markierung hervorgehoben: dunkelgrün („Sehr gut“), hellgrün („Gut“), gelb („Befriedigend“), orange („Ausreichend“) und rot („Mangelhaft“).

Kriterienfelder / 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, Fahrkartensystemen, 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;

Abbildung 1: Darstellung der Einzel- und Gesamtergebnisse mithilfe einer Kreuztabelle

4.2. Stärken-Schwächen-Analyse

Durch die Kreuztabelle sind die hinter den Bewertungen stehenden Defizite bzw. guten Lösungen vor Ort nicht erkennbar, deshalb bedarf es zusätzlich einer Stärken-Schwächen-Analyse. Erst aus dieser lassen sich im Umkehrschluss Handlungsempfehlungen ableiten, die zu Verbesserungen in dem jeweiligen Untersuchungsgebiet beitragen sollen.

Für jeden Untersuchungsbereich werden dazu die Stärken und Schwächen je Kriterienfeld aufgeführt (siehe Abbildung 2). Jedes **Prüfkriterium** wird dabei genau beleuchtet und anschließend entweder den Stärken oder Schwächen zugeteilt. Das bedeutet, dass ein Kriterienfeld gleichzeitig Stärken wie auch Schwächen besitzen kann.

Haltestelle (Gesamtergebnis: O)

Stärken

- **Basisinformationen:** nahezu alle 35 Haltestellen waren eindeutig gekennzeichnet und mit Namen beschriftet; fast alle Haltestellen zeigten die Verkehrsmittel bzw. Liniennummer und das jeweilige Fahrtziel an; an allen Haltestellen hing ein gültiger Fahrplan aus; an nur drei Haltestellen fehlte der Liniennetzplan und an lediglich vier die Tarifinformation; die Wegeleitung zu den verschiedenen Ausgängen (einschließlich Ausgangsrichtung, wie z.B. Straßennamen, Plätze, touristische Ziele) an U- und S-Bahn-Haltestellen wurde gut umgesetzt;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** fast alle Haltestellen waren überdacht, verfügten über Sitzgelegenheiten, Beleuchtung sowie Abfalleimer;
- **Barrierefreiheit:** ...
- **Verkehrsmittelintegration:** ...

Schwächen

- **Basisinformationen:** die Wegeleitung zu Umstiegsmöglichkeiten fehlte an einigen Haltestellen bzw. war mangelhaft (fehlende Angaben zu Verkehrsmittelart, Linien bzw. Richtung); Umgebungspläne hingen nur an sechs von 35 Haltestellen und an nur zwei Haltestellen wurden Informationen zu den nächsten Beratungs- und Verkaufsstellen angeboten;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** nur 17 der 35 Haltestellen verfügten über Seitenbegrenzungen als Windschutz;
- **Barrierefreiheit:** ...
- **Verkehrsmittelintegration:** ...

Abbildung 2: Auszug Stärken-Schwächen-Analyse für Haltestellen

Die Stärken-Schwäche-Analyse schließt mit konkreten Handlungsempfehlungen ab. Diese basieren auf den gravierendsten Schwächen und formulieren konkrete Anweisungen für die Nahverkehrsunternehmen und Kommunen, wie die Nutzerfreundlichkeit aus Kundensicht verbessert und der Zugang zum ÖPNV vereinfacht werden kann.

Neben der Kreuztabelle und der ausführlichen Stärken-Schwächen-Analyse sollten den Lesern des Steckbriefes zusätzlich relevante Informationen zur Untersuchung angeboten werden. Das sind zum einen „**Untersuchungsdetails**“, wie der Zeitraum der Vor-Ort-Erhebung, die Anzahl der untersuchten Haltestellen, Fahrzeuge, Beratungs- und Verkaufsstellen sowie die Namen der untersuchten Smartphone-Apps bzw. Internetseiten. Zum anderen soll über „**Raum- und Verkehrsdaten zum Untersuchungsgebiet**“ informiert werden. Insofern Daten verfügbar sind, sollen Einwohnerzahl, Fläche, Modal-Split des Untersuchungsgebietes der zuständige Verkehrsverbund, die wichtigsten ÖV-Unternehmen und Mobilitätsdienstleister sowie die wesentlichsten Zahlen zum Nahverkehr tabellarisch aufgeführt werden.

Unter www.vcd.org/themen/oeffentlicher-personennahverkehr/oepnv-zugaenglichkeitscheck/ wurden bereits die Steckbriefe für sechs Untersuchungsregionen veröffentlicht und stehen als Orientierung für weitere Erhebungen/Auswertungen zur Verfügung.