

## Großstadt Köln – Ergebnisse

### Untersuchungsdetails:

- Zeitraum: 17. und 18. April 2015
- Anzahl Untersuchungsgegenstände: 32 Haltestellen und 29 Fahrzeuge (jeweils U-Bahn, Bus, S-Bahn), 3 Beratungs- und Verkaufsstellen, 2 Smartphone-Apps („KVB mobil“, „VRS Auskunft“), 2 Internetseiten (www.kvb-koeln.de, www.vrsinfo.de)

### Raum- und Verkehrsdaten zum Untersuchungsgebiet:

Einwohner	1.046.680 [Stand 2014]
Fläche	405 km <sup>2</sup>
Modal Split	MIV 40%, Fußverkehr 23%, Radverkehr 15%, ÖPNV 22% [Schätzung für 2013]
Verkehrsverbund	Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS)
ÖV-Unternehmen und Mobilitätsdienstleister	Kölner Verkehrs-Betriebe AG (KVB), DB Regio AG (S-Bahn Köln und Regionalverkehr), trans regio Deutsche Regionalbahn GmbH, KVB-Rad, DB „Call a Bike“, DB Flinkster, cambio Carsharing, car2go, DriveNow
Nahverkehr in Zahlen	233 Stadtbahnhaltestellen, 376 Stadtbahn-Fahrzeuge, 714 Bushaltestellen, 316 Busse (221 KVB, 95 Busse von Subunternehmen), rd. 800 Ticketautomaten, 8 verkehrsunternehmenseigene Beratungs- und Verkaufsstelle

### Gesamtauswertung im Überblick:

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

## Stärken und Schwächen

### Haltestellen (Gesamtergebnis: O)

#### Stärken

- **Basisinformationen:** die Haltestellen waren leicht zu erkennen und nahezu alle waren mit Fahrplänen, Liniennetzplänen und der Tarifinformation ausgestattet; bei fast allen KVB-Haltestellen wurden Informationen zu den nächsten persönlichen Beratungs- und Verkaufsstellen angeboten;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** insgesamt wurden die Haltestellen mit „gut“ bewertet; zwei Drittel der Haltestellen waren überdacht, verfügten über Sitzgelegenheiten, Beleuchtung sowie Mülleimer;
- **Barrierefreiheit:** an 27 der 32 Haltestellen war ein barrierefreier Zugang möglich; in allen getesteten Aufzüge war eine Servicenummer (kostenfrei bzw. zum Ortstarif) für Störungsfälle zu finden;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei 20 der 32 getesteten Haltestellen waren Radabstellanlagen in näherer Umgebung vorhanden;

#### Schwächen

- **Basisinformationen:** die Wegeleitung zu Umstiegsmöglichkeiten fehlte an knapp der Hälfte der Haltestellen und war zudem teilweise mangelhaft (fehlende Angaben zu Verkehrsmittelart, Linie bzw. Richtung); Informationen zum Nachtverkehr (Nachtliniennetzplan) waren an keiner Haltestelle verfügbar; Umgebungspläne hingen nur an neun von 32 Haltestellen aus;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** ein Drittel der getesteten Haltestellen verfügte über keine Seitenbegrenzung als Windschutz
- **Barrierefreiheit:** nur 18 von 32 Haltestellen verfügten über eine besondere Gestaltung für sehbeeinträchtigte Fahrgäste durch integrierte Bauelemente und Komponenten (Bodenindikatoren, Blindenleitstreifen, Blindenschrift an Aufzügen und Automaten); zudem war ein Drittel der Aushangvitrinen nur schwer bzw. nicht lesbar (v.a. zu hoch montiert für Rollstuhlfahrer);
- **Verkehrsmittelintegration:** überdachte Radabstellanlagen in näherer Umgebung waren selten vorhanden; keine der 32 Haltestellen verfügte über Informationen zu Bike- und Carsharing-Anbietern und nur an drei Haltestellen waren Kontaktdaten von Taxidiensten verfügbar;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Haltestellen zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: 22 der 32 getesteten Haltestellen wurden als „sehr bzw. eher einladend“ eingeschätzt, sieben als „eher nicht einladend“ und nur drei als „nicht einladend“.

### Fahrzeuge (Gesamtergebnis: +)

#### Stärken

- **Basisinformationen:** an allen 29 getesteten Fahrzeugen wurden Liniennummer und Endhaltestelle angezeigt; in den meisten Fahrzeugen wurden sowohl die nächste Haltestelle als auch Umstiegsmöglichkeiten laut und deutlich angesagt; die Haltewunschanzeigen („Stopp“-/„Wagen-hält“-Anzeige) funktionierte bei nahezu allen getesteten Fahrzeugen; der Liniennetzplan hing sogar in allen 29 Fahrzeugen aus;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** in mehr als drei Vierteln der 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 geheingeschränkte Personen war bei 28 von 29 Fahrzeugen möglich; bei nahezu allen Fahrzeugen waren innen und außen Hinweise (z.B. Piktogramme/Symbole), welche speziell den Einstieg und reservierte Sitzplätze bzw. Stellflächen für mobilitätseingeschränkte Personen, Kinderwagen, Rollstuhlfahrer ausweisen, vorhanden;

- **Verkehrsmittelintegration:** bei 22 von 29 Fahrzeugen wurden *außen* deutlich sichtbare Hinweise zur Radmitnahme, z.B. Piktogramme/Symbole, die speziell Fahrradabteile ausweisen, angeboten;

## Schwächen

- **Basisinformationen:** innerhalb der Fahrzeuge wurden bei weniger als der Hälfte der Fahrzeuge weder der jeweilige Linienverlauf noch Umstiegsmöglichkeiten separat angezeigt bzw. dargestellt (z.B. auf Monitor oder Karte); nur in einem Fahrzeug hing die Tarifinformation aus, und in lediglich zwei Fahrzeugen gab es Hinweise auf persönliche Kontaktstellen (z.B. KundenCenter, Verkaufsstelle);
- **Barrierefreiheit:** in nur fünf von 17 Fahrzeugen war ein akustisches Rückmeldesignal für den Haltewunsch vorhanden bzw. hörbar;
- **Verkehrsmittelintegration:** deutlich sichtbare Hinweise zur Radmitnahme *in* Fahrzeugen, z.B. Piktogramme/Symbole, die speziell Fahrradabteile ausweisen, fehlten bei elf von 29 Fahrzeugen;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Fahrzeuge zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: 27 der 29 getesteten Fahrzeuge wurden als „sehr“ bzw. „eher einladend“ eingeschätzt, lediglich zwei Fahrzeuge als „eher nicht einladend“.

## Smartphone-App (Gesamtergebnis: ○)

### Stärken

- **Basisinformationen:** beide Apps boten eine „Haltestelle-zu-Haltestelle“- und eine „Tür-zu-Tür“-Verbindungsauskunft sowie weitere wichtige Fahrplaninformationen, u.a. Haltestellen-Echtzeitabfahrtsdaten, eine konkrete Fahrpreisauskunft in der Verbindungsauskunft (inkl. Rabatte für Kinder ) sowie Kontaktdaten (Servicehotline) an; bei der KVB-App gab es zusätzlich Informationen zu Betriebsstörungen und es waren verschiedene Liniennetzpläne verfügbar;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** bei beiden Apps wurden viele nützliche Funktionen 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; durch die dauerhafte Verfügbarkeit des Hauptmenüs am unteren Bildschirmrand wurde eine einfache Navigation gewährleistet; beide Apps sind für verschiedene Betriebssysteme verfügbar und ohne Anmeldung nutzbar (Ausnahme: Ticketkauf);
- **Barrierefreiheit:** bei beiden Apps konnten in der Verbindungsauskunft bestimmte Verkehrsmittel ausgeschlossen und bei der KVB-App zusätzlich die Gehgeschwindigkeit individuell eingestellt werden;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei der Verbindungsauskunft der KVB-App konnte die Radmitnahme separat eingestellt werden; zudem waren ausführliche Informationen zum Fahrradverleihsystem „KVB-Rad“ verfügbar;

### Schwächen

- **Basisinformationen:** in der KVB-Verbindungsauskunft fehlten die Angaben zu Verspätungen der Verkehrsmittel; bei der VRS-App waren diese nur schwer zu finden und unvollständig; es wurde keine komplette Ticketübersicht angeboten, lediglich per Handyticket kaufbare Fahrscheine wurden angezeigt und erläutert; bei der VRS-App fehlten Informationen zu Betriebsstörungen; zudem stand lediglich der „Nahverkehr-Rheinland-Schienennetzplan“ zur Verfügung;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die Schriftgröße war bei beiden Apps nicht veränderbar und die In-App-Kartendarstellung der gewählten Route in der Verbindungsauskunft unvollständig; die Mehrsprachigkeit der Apps war nicht gegeben;

- **Barrierefreiheit:** bei beiden Apps konnte in der Verbindungsauskunft keine barrierefreie Verbindung gewählt werden; ebenso fehlten bei beiden Apps Informationen zu Aufzugsstörungen; in der VRS-Verbindungsauskunft konnte die Gehgeschwindigkeit nicht individuell eingestellt werden;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei der VRS-Verbindungsauskunft war es nicht möglich, die Radmitnahme separat einzustellen; bei beiden Apps fehlten Informationen zu lokalen Carsharing-Anbietern sowie Taxidiensten, in der VRS-App zusätzlich auch zu Fahrradverleihsystemen;

## Internet (Gesamtergebnis: +)

### Stärken:

- **Basisinformationen:** auf beiden Internetseiten wurden umfangreiche Fahrplaninformationen, u.a. „Haltestelle-zu-Haltestelle“- und „Tür-zu-Tür“-Verbindungsauskunft auf der Startseite, kartographische Darstellung des Reiseweges in der Verbindungsauskunft und eine vollständige Tarifinformation angeboten; zudem gab es Informationen zu Bezugsorten bzw. -arten von Tickets (z.B. Automaten, Verkaufsstellen); auf beiden Internetseiten wurden Liniennetzpläne sowie Kontakt- und Servicedaten angeboten; bezgl. der Basisinformationen erfüllte die KVB-Internetseite alle Anforderungen;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** bei beiden Internetseiten wurden in der Verbindungsauskunft beim Eintippen Haltestellen-bzw. Adressvorschläge angegeben; die Navigation war einfach, da das Hauptmenü dauerhaft sichtbar war; beide Internetseiten boten ein seitenintegriertes Suchfeld sowie eine Sitemap an und die Verbindungsauskunft konnte über eine separate Druckfunktion ausgedruckt werden;
- **Barrierefreiheit:** auf beiden Internetseiten war es möglich, in der Verbindungsauskunft bestimmte Verkehrsmittel auszuschließen; zudem wurden jeweils Unterseiten zum barrierefreien Reisen angeboten; auf der KVB-Internetseite war es zudem möglich, die Gehgeschwindigkeit in der Verbindungsauskunft individuell einzustellen und ebenso wurde dort eine eigene Seite für Aufzugsstörungen angeboten;
- **Verkehrsmittelintegration:** beide Internetseiten informierten zur Radmitnahme (Tarife, Beförderungszeiten und -bedingungen); die KVB-Seite zusätzlich zu Bikesharing- und Carsharing-Anbietern;

### Schwächen:

- **Basisinformationen:** in der VRS-Verbindungsauskunft fehlte die Angabe zu Verspätungen bei einzelnen Verkehrsmitteln; der Nachtliniennetzplan für Köln war auf der VRS-Internetseite nicht zu finden;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** lediglich die Verbindungsauskunft wird mehrsprachig angeboten; auf der KVB-Internetseite war die Schriftgröße zwar veränderbar, die Zoom-Funktion vergrößert aber nur den mittleren Teil der Internetseite, was insgesamt die Lesbarkeit nicht verbessert;
- **Barrierefreiheit:** auf beiden Internetseiten war es nicht möglich eine barrierefreie Route in der Verbindungsauskunft auszuwählen; in der VRS-Verbindungsauskunft konnte die Gehgeschwindigkeit nicht individuell eingestellt werden, und auf der Internetseite des Verbundes wurden keine aktuellen Störungsmeldungen zu Aufzügen angeboten;
- **Verkehrsmittelintegration:** die Radmitnahme konnte in der Verbindungsauskunft weder auf der KVB- noch auf der VRS-Internetseite separat eingestellt werden; es wurden keine Hinweise zu Taxidiensten angeboten, zudem gab es auf der VRS-Internetseite keine Informationen zu Bikesharing- und Carsharing-Anbietern;

## Beratung- und Verkaufsstellen (Gesamtergebnis: +)

### Stärken

- **Basisinformationen:** die getesteten Beratungs- und Verkaufsstellen konnten in allen Punkten überzeugen, u.a. wurde persönliche Beratung angeboten, Angaben zum Standort (Adresse, Öffnungszeiten, erhältlichliches Sortiment/Dienstleistungen) konnten über das Internet herausgefunden werden; Printprodukte, u.a. kostenlose Liniennetzpläne, kostenlose Tarifinformation waren erhältlich;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** in allen Beratungs- und Verkaufsstellen gab es einen komfortablen, ruhigen und sauberen Beratungsraum;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** in allen drei Beratungs- und Verkaufsstellen konnte man mit Bargeld, EC- und Kreditkarte zahlen;
- **Barrierefreiheit:** alle drei Beratungs- und Verkaufsstellen ermöglichten Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrer besonders gestaltete Tresen einen guten Beratungskomfort für;
- **Verkehrsmittelintegration:** Radabstellanlagen waren in näherer Umgebung der drei Beratungs- und Verkaufsstellen vorhanden; es wurden in allen drei Fällen Informationen zu Carsharing-Anbietern angeboten;

### Schwächen

- **Barrierefreiheit:** zu zweien der drei Beratungs- und Verkaufsstellen war der barrierefreie Zugang nicht vollständig gegeben, insb. durch fehlende Automatiktüren
- **Verkehrsmittelintegration:** es waren keine überdachten Radabstellanlagen vorhanden; in den Beratungs- und Verkaufsstellen wurden keine Informationen zu Taxianbietern in Köln angeboten; in zwei der drei Beratungs- und Verkaufsstellen gab es keine Informationen zu Bikesharing-Anbietern (Anm.: zum Zeitpunkt des Tests war KVB-Rad noch nicht gestartet);

## Detailanalyse (Gesamtergebnis: O)

### Stärken

- **Basisinformationen:** die angebotenen Liniennetzpläne und die Tarifinformationen waren leicht verständlich; die Fahrpläne wurden mit „gut“ bewertet;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die Fahrkartenautomaten der Deutschen Bahn AG waren leicht zu bedienen und boten ein umfassendes Informationsangebot;

### Schwächen

- **Basisinformationen:** bei einzelnen Liniennetzplänen auf S-Bahnstationen waren keine Informationen zur Barrierefreiheit angegeben; die Tarifinformation wurde ausschließlich auf Deutsch angeboten und es fehlten die Angaben zur zeitlichen Gültigkeit der verschiedenen Tickets; die Fahrpläne von U- und S-Bahn enthielten keine Informationen zur Barrierefreiheit der einzelnen Haltestellen auf der Linie;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** teilweise war die Nutzbarkeit der getesteten Ticketautomaten durch die schlechte Lesbarkeit der Bildschirme, insb. durch Vandalismus oder Blendeffekte eingeschränkt; für Fahrgäste mit Sehbehinderung war durch fehlende Blindenschrift, Sprachausgabe der Ticketnamen und Zahlungsbeträge die Nutzung zusätzlich eingeschränkt; die Bezahlung mit Scheinen und EC-Karte war an den KVB-Fahrkartenautomaten nicht möglich; zudem war eine direkte Start-Ziel-Verbindungseingabe, zur leichteren Bestimmung des Ticketpreises, nicht verfügbar; die Ticketkonditionen (zeitliche Gültigkeit, Personenanzahl bei Gruppentickets, etc.) hingen weder neben dem Ticketautomaten aus, noch wurden diese über den Fahrkartenautomat vollständig erläutert;

## 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- und Internet-Verbindungsauskunft separat einstellbar sein;
  - Hinweise zu Fahrradverleihsystemen, Carsharing-Anbietern und Taxidiensten an Haltestellen und online anbieten;
  
- **Smartphone-App:**
  - Ausbau des Angebotes an Fahrplan- und Tarifinformationen, insb. Angabe von Verspätungen aller Verkehrsmittel in der Verbindungsauskunft, komplette Ticketübersicht inkl. Tarifbestimmungen;
  - Ausbau des Informationsangebotes für barrierefreies Reisen, v.a. Berücksichtigung in der Verbindungsauskunft, leicht zu findende, separate Informationen zu Aufzugsstörungen;
  
- **Bedienungsfreundlichkeit:**
  - Vereinfachung der Nutzbarkeit der Ticketautomaten, insb. Bezahlungsmöglichkeiten, Erläuterungen zum Tarif;
  - Ticketautomaten unter Berücksichtigung barrierefreier Erfordernisse gestalten/modernisieren, insb. Blindenschrift und Sprachausgabe;