

Landkreis Meißen – Ergebnisse

Untersuchungsdetails:

- Zeitraum: 26. und 27. Juni 2015
- Anzahl Untersuchungsgegenstände: 35 Haltestellen und 23 Fahrzeuge (jeweils Bus, S-Bahn, 1 Straßenbahn), 2 Beratungs- und Verkaufsstellen (VGM-Kundenzentren Großenhain und Riesa), 1 Smartphone-optimierte Seite („VVO mobil“), 2 Internetseiten (www.vg-meissen.de, www.vvo-online.de)

Raum- und Verkehrsdaten zum Untersuchungsgebiet:

Einwohner	243.745 [Stand 2014]
Fläche	632 km ²
Verkehrsverbund	Verkehrsverbund Oberelbe (VVO)
ÖV-Unternehmen und Mobilitätsdienstleister	Verkehrsgesellschaft Meißen mbH (VGM), diverse Partnerverkehrsunternehmen, Regionalverkehr Dresden GmbH (RVD), Dresdner Verkehrsbetriebe AG (DVB), DB Regio AG
Nahverkehr in Zahlen	4306 Bushaltestellen, 180 Busse (davon 106 eigene, 74 von Subunternehmen), 6 Ticketautomaten, 3 verkehrsunternehmenseigene Verkaufs- und Beratungsstellen (VGM-Kundenzentren), rund 30 Regionalbahnhaltestellen;

Gesamtauswertung im Überblick:

Kriterien	Basisinformationen	Erscheinungsbild/ Aufenthaltsqualität	Bedienungsfreundlichkeit	Barrierefreiheit	Verkehrsmittelintegration	Gesamtergebnis
Haltestelle	–	+	o.B. ¹	○	--	○
Fahrzeug	–	o.B. ²	+	+	--	○
Smartphone-optimierte Seite	–	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: O)

Stärken

- **Basisinformationen:** nahezu alle 35 getesteten Haltestellen waren eindeutig gekennzeichnet und mit Namen beschriftet; die Wegeleitung zu Ausgängen von S- und Regionalbahnen wurde sehr gut umgesetzt; an allen 35 Haltestellen hing ein Fahrplan aus und es wurden Kontakt- und Servicedaten angeboten;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** an fast allen getesteten Haltestellen war eine Überdachung, Seitenbegrenzungen als Windschutz, Sitzgelegenheiten sowie Mülleimer vorhanden;
- **Barrierefreiheit:** bei mehr als zwei Dritteln der Haltestellen war ein barrierefreier Zugang von der Straße bis zum Fahrzeug bzw. bei Umstiegen zwischen zwei Verkehrsmitteln vorhanden; an 32 von 35 Haltestellen waren die Reiseinformationen im Aushang gut lesbar; Servicenummern für Störungsfälle bei Aufzügen/Rolltreppen waren ebenso vorhanden,

Schwächen

- **Basisinformationen:** es fehlten reiserrelevante Informationen, u.a. Anzeige der Liniennummer, des Fahrtziels, von Abfahrtzeiten; auch die Wegeleitung zu Umstiegsmöglichkeiten war häufig nicht vorhanden; nur an neun von 35 Haltestellen hing ein Liniennetzplan und die Tarifinformation aus; der Umgebungsplan hing sogar nur an sieben von 35 Haltestellen; an rund einem Drittel der Haltestellen war der Fahrplan nicht aktuell bzw. dessen Gültigkeit nicht eindeutig; an nur vier von 35 Haltestellen waren schriftliche Informationen zu den nächstgelegenen Kundencentern bzw. Verkaufsstellen vorhanden;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** lediglich die Beleuchtung der Haltestellen war verbesserungswürdig, oft war auch die Straßenbeleuchtung nicht ausreichend;
- **Barrierefreiheit:** nur 11 von 35 Haltestellen verfügten über eine besondere Gestaltung für sehbeeinträchtigte Fahrgäste durch integrierte Bauelemente und Komponenten (Bodenindikatoren, Blindenleitstreifen, Blindenschrift an Aufzügen und Automaten);
- **Verkehrsmittelintegration:** an nur knapp über der Hälfte der getesteten Haltestellen waren Radabstellanlagen in der näheren Umgebung vorhanden; davon sind nur rund ein Drittel überdacht; Informationen zu lokalen Taxidiensten fehlten an fast allen Haltestellen;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Haltestellen zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Sieben der 35 Haltestellen wurden als „sehr einladend“ und 14 als „eher einladend“ eingeschätzt. Neun Haltestellen waren „eher nicht einladend“ und fünf „nicht einladend“.

Fahrzeuge (Gesamtergebnis: O)

Stärken

- **Basisinformationen:** an nahezu allen getesteten Fahrzeuge wurden Liniennummer und Endhaltestelle angezeigt und die nächsten Haltestellen laut und deutlich angesagt; die Haltewunschanzeigen („Stopp“ - / „Wagen-hält“-Anzeige) funktionierte in 18 von 23 Fahrzeugen; in genauso vielen Fahrzeugen hing die Tarifinformation aus;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** in 19 von 23 Fahrzeugen war es auch für Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrer möglich, Tastknöpfe (insbes. Türöffner) zu erreichen;
- **Barrierefreiheit:** ein barrierefreier Zugang für Rollstuhlfahrer, Personen mit Kinderwagen und geheingeschränkten Personen war in fast allen 23 Fahrzeugen möglich; Hinweise *am* und *im* Fahrzeug (z.B. Piktogramme/Symbole), welche speziell den Einstieg und reservierte Sitzplätze bzw. Stellflächen für mobili-

tätseingeschränkte Personen, Kinderwagen, Rollstuhlfahrer ausweisen und den Einstieg erleichtern, wurden häufig angeboten;

Schwächen

- **Basisinformationen:** es fehlten Informationen *im* Fahrzeug, u.a. Anzeige des Fahrtziels, Linienvverlauf, Anzeige von und Ansagen zu Umstiegsmöglichkeiten; der Liniennetzplan hing nur in fünf von 23 Fahrzeugen aus; die in den Fahrzeugen vorhandenen Tarifinformationen waren z.T. schlecht lesbar (transparente Folie auf Glas)
- **Barrierefreiheit:** ein akustisches Rückmeldesignal für den Haltewunsch, eine für insbesondere sehbeeinträchtigte Personen sehr wichtige Funktion, war nicht in allen getesteten Fahrzeugen vorhanden bzw. hörbar;
- **Verkehrsmittelintegration:** deutlich sichtbare Hinweise zur Fahrradmitnahme *an* und *in* den Fahrzeugen z.B. Piktogramme/Symbole, die speziell Fahrradabteile ausweisen, fehlten an rund drei Vierteln der getesteten Fahrzeuge;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Fahrzeuge zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Zwölf der 23 Fahrzeuge wurden als „sehr einladend“ und elf als „eher einladend“ eingeschätzt.

Smartphone-optimierte Internetseite (Gesamtergebnis: –)

Stärken

- **Basisinformationen:** die Smartphone-optimierte Seite „VVO mobil“ bot eine „Haltestelle-zu-Haltestelle“- , eine „Tür-zu-Tür“-Verbindungsauskunft sowie weitere wichtige Fahrplaninformationen, wie Haltestellen-Echtzeitabfahrtsdaten und Hinweise zu Betriebsstörungen an; auch wurden Kontaktdaten (Servicehotline) bei Fragen oder Störungen angegeben;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** „VVO mobil“ bot viele nützliche Funktionen an, u.a. Eingabehilfe in der Verbindungsauskunft (Vorschläge für Haltestellen-/Straßennamen), Ermittlung des Abfahrtsortes über GPS-Ortung, In-App-Kartendarstellung der gewählten Route in der Verbindungsauskunft, Speichern häufig genutzter Verbindungen über die Favoritenfunktion;
- **Barrierefreiheit:** auf der Smartphone-optimierten Seite war es möglich, in der Verbindungsauskunft bestimmte Verkehrsmittel auszuschließen und die Gehgeschwindigkeit individuell einzustellen;

Schwächen

- **Basisinformationen:** wichtige Fahrplaninformationen fehlten, wie die Angabe zu Verspätungen der Verkehrsmittel und zu Fahrpreisen in der Verbindungsauskunft; es wurde weder eine komplette Ticketübersicht noch ein gekürzter, kundenrelevanter Auszug aus den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen angeboten; Liniennetzpläne standen nicht zum Download zur Verfügung;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die Schriftgröße war bei der Smartphone-optimierten Seite nicht veränderbar; die Navigation zwischen Menüpunkten war eingeschränkt, da nicht immer alle Hauptmenüpunkte angezeigt wurden; „VVO mobil“ wird nicht mehrsprachig angeboten;
- **Barrierefreiheit:** zwar wurde in der Verbindungsauskunft die Möglichkeit gegeben, eine Verbindung unter Berücksichtigung verschiedener Mobilitätseinschränkungen (Rollstuhlfahrer ohne fremde Hilfe, Rollator, Kinderwagen) zu suchen, dennoch wurde danach keine barrierefreie Verbindung (auch wenn verfügbar) sondern stattdessen eine Fehlermeldung angezeigt: „Es konnte keine Verbindung gefunden werden.“; es fehlten zudem Informationen zu Aufzugsstörungen;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei der Verbindungsauskunft von „VVO mobil“ war es nicht möglich, die Radmitnahme separat einzustellen; es fehlten zudem Informationen zu Taxidiensten;

Internet (Gesamtergebnis: O)

Stärken

- **Basisinformationen:** auf beiden Internetseiten wurden viele Fahrplaninformationen angeboten, u.a. „Haltestelle-zu-Haltestelle“ und „Tür-zu-Tür“-Verbindungsankunft auf der Startseite, kartographische Darstellung des Reiseweges, konkreter Fahrpreis in der Verbindungsankunft, Informationen über Betriebsstörungen; auch eine komplette Ticketübersicht, der Download der vollständigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen sowie Hinweise auf Bezugsorte bzw. -arten von Tickets (z.B. Automaten, Verkaufsstellen) standen zur Verfügung; Liniennetzpläne sowie Kontakt- und Servicedaten wurden auf der VGM- und der VVO-Internetseite angeboten;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** sowohl auf der VGM- als auch auf der VVO-Internetseite wurden in der Verbindungsankunft beim Eintippen Haltestellen- bzw. Adressvorschläge angegeben; die Navigation war einfach, da das Hauptmenü dauerhaft verfügbar war; auf der VGM-Internetseite konnte die Verbindungsankunft über eine separate Druckfunktion ausgedruckt werden; beide Internetseiten stellten umfangreiche Suchfunktionen, wie ein seitenintegriertes Suchfeld, einen Inhaltsüberblick der Seite und „FAQ/Häufig gestellte Fragen“ zur Verfügung;
- **Barrierefreiheit:** auf beiden Internetseiten war es möglich, in der Verbindungsankunft bestimmte Verkehrsmittel auszuschließen und die Gehgeschwindigkeit in der Verbindungsankunft einzustellen; auf der VVO-Internetseite wurden zudem detaillierte Informationen zum barrierefreien Reisen angeboten;

Schwächen

- **Basisinformationen:** es fehlten auf beiden Internetseiten Angabe zu Verspätungen der Verkehrsmittel in der Verbindungsankunft; die vollständige Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen (z.B. als Download) waren auf der VGM-Internetseite nicht verfügbar;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die Schriftgröße war auf beiden Internetseiten nicht veränderbar; auf der VVO-Internetseite konnte die Verbindungsankunft nicht über eine direkte und separate Druckfunktion ausgedruckt werden, es war nur der Umweg über eine PDF-Erstellung möglich; die VGM-Internetseite wird nicht mehrsprachig angeboten; die VVO-Internetseite wurde zwar auf Englisch und Tschechisch angeboten, allerdings fehlten auf der VVO-Seite direkte Links/Hinweise zu diesen Angeboten;
- **Barrierefreiheit:** zwar wurde in der Verbindungsankunft die Möglichkeit gegeben, eine Verbindung unter Berücksichtigung verschiedener Mobilitätseinschränkungen zu suchen, dennoch wurde danach keine barrierefreie Verbindung (auch wenn verfügbar) sondern stattdessen eine Fehlermeldung angezeigt: „Für die gewählten Punkte konnten leider keine Fahrten ermittelt werden“; zudem fehlten Informationen zu Aufzugsstörung auf beiden Internetseiten;
- **Verkehrsmittelintegration:** die Radmitnahme konnte in der Verbindungsankunft weder auf der VGM- noch auf der VVO-Internetseite separat eingestellt werden; Informationen zu lokalen Taxidiensten wurden nicht angeboten;

Beratungs- und Verkaufsstellen (Gesamtergebnis: ++)

Stärken

- **Basisinformationen:** die Beratungs- und Verkaufsstellen erfüllten die Anforderungen des Checks fast vollständig: es wurde eine persönliche Beratung angeboten, Angaben zum Standort (Adresse, Öffnungszeiten, erhältliches Sortiment/Dienstleistungen) konnten über das Internet herausgefunden werden; Printprodukte, wie kostenlose Tarifinformationen, Liniennetzpläne, Broschüren für bestimmte Zielgruppen, u.a. Touristen, waren erhältlich; lediglich kostenlose gedruckte Fahrplaninformationen waren nicht vorhanden;

- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** in den Beratungs- und Verkaufsstellen gab es einen komfortablen, ruhigen und sauberen Beratungsraum;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** in beiden Verkaufsstellen konnte man mit Bargeld, EC- und Kreditkarte zahlen;
- **Verkehrsmittelintegration:** alle Anforderungen wurden erfüllt, es wurden überdachte Radabstellanlagen angeboten; Informationen zu lokalen Taxidiensten und der Anschluss an den ÖPNV waren vorhanden;

Schwächen

- **Barrierefreiheit:** beim VGM-Kundenzentrum in Riesa war der barrierefreie Zugang aufgrund fehlender Automatiktüren nicht vollständig gegeben, ebenso gab es keinen besonderen Tresen, welche insb. für Personen mit geringer Körpergröße und für Rollstuhlfahrer den Beratungskomfort erhöht hätte;

Detailanalyse (Gesamtergebnis: +)

Stärken

- **Basisinformationen:** die Qualität der angebotenen Liniennetzpläne, der Aushang zum VVO-Tarif sowie die Fahrpläne waren leicht verständlich und gut nutzbar;

Schwächen

- **Basisinformationen:** in den Fahrplänen fehlten zum Teil Informationen zur Barrierefreiheit der einzelnen Haltestellen bzw. Fahrzeuge und zu den Umsteigemöglichkeiten an Haltestellen im Linienverlauf;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** nur eingeschränkte Nutzbarkeit der getesteten Ticketautomaten, insb. für Fahrgäste mit Sehbehinderung durch fehlende Beschriftung von Bedienelementen mit Blindenschrift und fehlende Sprachausgabe der Ticketnamen oder Zahlbeträge; fehlende Start-Ziel-Eingabe zum Finden des passenden Tickets bei VGM und DVB-Automaten; die Zahlungsmöglichkeiten waren an einigen Ticketautomaten eingeschränkt, teilweise keine Annahme von Scheinen und EC/Kreditkarten; nur eingeschränktes Ticketangebot beim Handy-Ticketing, den Vertriebsweg Onlineshop gab es nicht;

Konkrete Handlungsempfehlungen – Was ist zu tun?

- **Basisinformationen**
 - Ausbau des Informationsangebotes an allen Haltestellen und in den Fahrzeugen, insb. Linienverlauf, Tarifsyste, Umgebungspläne, Umsteigemöglichkeiten;
 - Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der angebotenen Informationen an Haltestellen und in Fahrzeugen, insb. Fahrpläne und Tarifaushänge;
- **Verkehrsmittelintegration:**
 - Ausbau des Angebots an attraktiven, sicheren und überdachten Radabstellanlagen;
 - Deutlich sichtbare Hinweise zur Radmitnahme in und an den Fahrzeugen (z.B. durch Piktogramme);
 - Aushang von Informationen zu lokalen Taxidiensten an den Haltestellen;
- **Barrierefreiheit:**
 - Ausbau des Angebots an barrierefreien Haltestellen, v.a. für sehbeeinträchtigte Fahrgäste;
 - Vollständige Barrierefreiheit in Kundenzentren, v.a. Einbau von Automatiktüren, rollstuhlgerechte Beratungstresen;
 - Volle Funktionsfähigkeit der barrierefreien Verbindungsauskunft im Internet und „VVO mobil“