

Vogelsbergkreis – Ergebnisse

Untersuchungsdetails:

- Zeitraum: 29. und 30. Mai 2015
- Anzahl Untersuchungsgegenstände: 18 Haltestellen und 11 Fahrzeuge (jeweils Stadt- und Regionalbus, Regionalbahn), 1 Beratungs- und Verkaufsstelle (VGO-Servicezentrum Alsfeld Bahnhof), 1 Smartphone-App („RMV App“), 2 Internetseiten (www.vgo.de, www.rmv.de)

Raum- und Verkehrsdaten zum Untersuchungsgebiet:

Einwohner	105.763 [Stand 2014]
Fläche	1.459 km ²
Verkehrsverbund	Rhein-Main- Verkehrsverbund (RMV)
ÖV-Unternehmen und Mobilitätsdienstleister	Verkehrsgesellschaft Oberhessen mbH, diverse Partner-Verkehrsunternehmen (Bus und Taxi), Hessische Landesbahn GmbH (HLB)
Nahverkehr in Zahlen	VGO: 1.700 Haltestellen, rund 255 Busse, über 45 Anrufsammel- und Anruf- linientaxen, 4 unternehmenseigene Verkaufs- und Beratungsstelle, HLB: 8 Haltestellen im Regionalbahnverkehr

Gesamtauswertung im Überblick:

Kriterien	Basisinfor- mationen	Erschei- nungsbild/ Aufent- halts- qualität	Bedie- nungs- freundlich- keit	Barriere- freiheit	Verkehrsmittel- integration	Gesamt- ergebnis
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: O)

Stärken

- **Basisinformationen:** alle 18 getesteten Haltestellen waren eindeutig gekennzeichnet und mit Namen beschriftet; nahezu alle Haltestellen zeigten die Verkehrsmittel bzw. Liniennummer und das jeweilige Fahrtziel an; an allen 18 Haltestellen hing ein gültiger Fahrplan aus; an fast allen Haltestellen hingen zudem Kontakt- und Servicedaten (u.a. kostenlose Service-Telefonnummer für Auskünfte, Informationen zu Servicezentrum/Verkaufsstellen)
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** an 16 von 18 getesteten Haltestellen war eine Überdachung vorhanden; an 15 von 18 getesteten Haltestellen waren Sitzgelegenheit und Seitenbegrenzungen als Windschutz vorzufinden;
- **Barrierefreiheit:** die Lesbarkeit der Reiseinformationen im Aushang war an 15 von 18 Haltestellen gut;

Schwächen

- **Basisinformationen:** an keiner der 18 untersuchten Haltestellen gab es eine Anzeige von Abfahrts- oder Wartezeiten, selbst die blauen Fahrgastinformations-Masten an Regionalbahnhaltstellen zeigten lediglich die aktuelle Uhrzeit an; flächendeckend fehlt der Aushang des Liniennetzplans und eine gültige Tarifinformation; ein Umgebungsplan war nur an zwei Haltestellen vorhanden;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** die Beleuchtung der Haltestellen war verbesserungswürdig, denn häufig war auch die Straßenbeleuchtung nicht ausreichend;
- **Barrierefreiheit:** ein barrierefreier Zugang von der Straße bis zum Fahrzeug bzw. bei Umstiegen zwischen zwei Verkehrsmitteln war nur bei elf von 18 Haltestellen möglich; nur eine Haltestelle verfügte über eine besondere Gestaltung für sehbeeinträchtigte Fahrgäste durch integrierte Bauelemente und Komponenten (Bodenindikatoren, Blindenleitstreifen, Blindenschrift an Aufzügen und Automaten);
- **Verkehrsmittelintegration:** an lediglich fünf der 18 getesteten Haltestellen waren überdachte Radabstellanlagen in näherer Umgebung vorhanden; Informationen zu Taxidiensten fehlten an fast allen Haltestellen;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Haltestellen zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Zehn der 18 Haltestellen wurden als „sehr einladend“ und „eher einladend“, acht Haltestellen als „eher nicht einladend“ eingeschätzt.

Fahrzeuge (Gesamtergebnis: – –)

Stärken

- **Basisinformationen:** an allen Fahrzeugen im Linienverkehr wird die Liniennummer und Endhaltestelle angezeigt; die Haltewunschanzeigen („Stopp“-/„Wagen-hält“-Anzeige) funktionierte bei allen damit ausgestatteten Fahrzeugen;
- **Barrierefreiheit:** in neun von elf Fahrzeugen waren innen Hinweise (z.B. Piktogramme/Symbole) angebracht, die speziell für mobilitätseingeschränkte Personen, Kinderwagen, Rollstuhlfahrer reservierte Sitzplätze/Stellflächen auswiesen;

Schwächen

- **Basisinformationen:** bei den Fahrzeugen im Bedarfsverkehr (z.B. Anrufliniertaxis) wurde die Liniennummer und Zielhaltestelle außen nur selten angezeigt; nur vereinzelt wurde in den Fahrzeugen die Endhaltestelle, der Linienverlauf und Umstiegsmöglichkeiten zu anderen Verkehrsmitteln dargestellt (z.B. auf Monitor oder Karte) und angesagt; der Liniennetzplan, die Tarifinformation und Hinweise zu persönlichen Kontaktstellen (z.B. Servicezentrum) wurden in nahezu keinem Fahrzeug angeboten;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** häufig war es für Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrer nur schwer möglich, Tastknöpfe (insb. Türöffner) zu erreichen;
- **Barrierefreiheit:** ein barrierefreier Zugang für Rollstuhlfahrer, Personen mit Kinderwagen und geheingeschränkten Personen war nur bei drei von elf Fahrzeugen möglich; häufig fehlten *außen* am Fahrzeug Hinweise (z.B. Piktogramme/Symbole), welche speziell den Einstieg und reservierte Sitzplätze bzw. Stellflächen für mobilitätseingeschränkte Personen, Kinderwagen, Rollstuhlfahrer ausweisen; nur bei der Hälfte der getesteten Fahrzeuge war ein akustisches Rückmeldesignal für den Haltewunsch vorhanden bzw. hörbar;
- **Verkehrsmittelintegration:** deutlich sichtbare Hinweise zur Radmitnahme *in* und *an* den Fahrzeugen, z.B. Piktogramme/Symbole, die spezielle Fahrradabteile ausweisen, fehlten an rund drei Viertel der getesteten Fahrzeuge;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Fahrzeuge zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Zehn Fahrzeuge wurden als „sehr“ und „eher einladend“, nur ein Fahrzeug als „eher nicht einladend“ eingeschätzt.

Smartphone-App (Gesamtergebnis: O)

Stärken

- **Basisinformationen:** die RMV-App bot eine „Haltestelle-zu-Haltestelle“- , eine „Tür-zu-Tür“- Verbindungsauskunft sowie weitere wichtige Fahrplaninformationen, u.a. Haltestellen-Echtzeitabfahrtsdaten, Angaben zu Verspätungen der Verkehrsmittel in der Verbindungsauskunft, Hinweise zu Betriebsstörungen sowie Kontaktdaten (Servicehotline) bei Fragen oder Störungen an; Liniennetzpläne standen zum Download zur Verfügung ;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** in der App wurden viele nützliche Funktionen angeboten, u.a. Eingabehilfe in der Verbindungsauskunft (Vorschläge für Haltestellen-/Straßennamen), leichte Ermittlung des Abfahrtsorts über GPS-Ortung, In-App-Kartendarstellung der gewählten Route in der Verbindungsauskunft, Speichern häufig genutzter Verbindungen über die Favoritenfunktion; durch die dauerhafte Verfügbarkeit des Hauptmenüs am unteren Bildschirmrand wurde eine einfache Navigation gewährleistet; die RMV-App war für verschiedene Betriebssysteme verfügbar und ohne Anmeldung nutzbar (Ausnahme: Ticketkauf);

Schwächen

- **Basisinformationen:** es wurde weder eine komplette Ticketübersicht noch ein gekürzter, kundenrelevanter Auszug aus den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen angeboten;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die Schriftgröße war bei der RMV-App nicht veränderbar und die App wurde nicht mehrsprachig angeboten;
- **Barrierefreiheit:** mit der App war es nicht möglich, in der Verbindungsauskunft eine barrierefreie Verbindung zu wählen und die Gehgeschwindigkeit individuell einzustellen; ebenso fehlten separate Informationen zu Aufzugsstörungen;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei der RMV-Verbindungsauskunft war es nicht möglich, die Radmitnahme separat einzustellen; es fehlten Informationen zu Taxidiensten;

Internet (Gesamtergebnis: +)

Stärken

- **Basisinformationen:** auf beiden Internetseiten wurden alle Fahrplaninformationen angeboten, u.a. „Haltestelle-zu-Haltestelle“- und „Tür-zu-Tür“-Verbindungsauskunft auf der Startseite, kartographische Darstellung des Reiseweges, Angaben zu Verspätungen der Verkehrsmittel sowie konkreter Fahrpreis in Verbindungsauskunft; Tarifinformationen, u.a. Hinweis auf Bezugsorte bzw. -arten von Tickets (z.B. Automaten, Verkaufsstellen), Download der vollständigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen, waren nahezu vollständig; zudem wurden auf beiden Internetseiten Liniennetzpläne und Kontakt- und Servicedaten angeboten;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die RMV-Internetseite konnte überzeugen, u.a. wurden in der Verbindungsauskunft beim Eintippen Haltestellen- bzw. Adressvorschläge angegeben, die Navigation war einfach, da das Hauptmenü dauerhaft verfügbar war; beide Seiten boten Hilfs- und Suchfunktionen an, u.a. ein seitenintegriertes Suchfeld und einen Inhaltsüberblick (Sitemap), die RMV-Seite bot zusätzlich auch „FAQ/Häufig gestellte Fragen“ an; die Internetseite des RMV war in mehreren Sprachen verfügbar;
- **Barrierefreiheit:** auf beiden Internetseiten war es möglich, in der Verbindungsauskunft bestimmte Verkehrsmittel auszuschließen und die Gehgeschwindigkeit individuell einzustellen; die RMV-Seite bot zudem detaillierte Informationen zum barrierefreien Reisen an;

Schwächen

- **Basisinformationen:** auf der VGO-Internetseite wurde das Ticketsortiment (inkl. Preis und Tarifstufen) nicht übersichtlich und einfach dargestellt und erläutert; dazu mussten mindestens zwei verschiedene PDF-Dokumente geöffnet werden, um eine Übersicht über das Tarifgebiet, die Tarifstufen und davon abgeleitete Preise zu erhalten;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** bei der VGO-Internetseite wurden beim Eintippen in der Verbindungsauskunft keine Haltestellen- bzw. Adressen vorgeschlagen, es gab keine Hilfefunktion „FAQ/Häufig gestellte Fragen“ und die Internetseite wurde weder auf Englisch noch in anderen Sprachen angeboten; auf der RMV-Internetseite war lediglich die Schriftgröße nicht veränderbar;
- **Barrierefreiheit:** auf der VGO-Internetseite wurden keine detaillierten Informationen zum barrierefreien Reisen angeboten; auf beiden Internetseiten war es nicht möglich, für das Untersuchungsgebiet eine barrierefreie Route in der Verbindungsauskunft zu wählen, zudem fehlten aktuelle Störungsmeldungen zu Aufzügen;
- **Verkehrsmittelintegration:** die Radmitnahme konnte in der Verbindungsauskunft weder auf der VGO- noch auf der RMV-Internetseite separat eingestellt werden; auf der VGO-Internetseite wurden keine Hinweise zur Radmitnahme (Tarife, Beförderungszeiten und -bedingungen) sowie Taxidiensten angeboten;

Beratungs- und Verkaufsstellen (Gesamtergebnis: +)

Stärken

- **Basisinformationen:** Angaben zum Standort (Adresse, Öffnungszeiten) konnten über das Internet herausgefunden werden; Printprodukte, u.a. kostenlose Tarifinformation, Broschüren für bestimmte Zielgruppen wie u.a. Touristen, waren erhältlich;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** in der Beratungs- und Verkaufsstelle gab es einen komfortablen, ruhigen und sauberen Beratungsraum;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** im VGO-Servicezentrum Alsfeld konnte man mit Bargeld, EC- und Kreditkarte zahlen;

- **Verkehrsmittelintegration:** alle Anforderungen wurden erfüllt, es wurden überdachte Radabstellanlagen angeboten und der Anschluss an den ÖPNV war vorhanden; Informationen zu lokalen Taxidiensten wurden angeboten;

Schwächen

- **Basisinformationen:** Angaben zu den in den Verkaufsstellen erhältlichen Produkten/Dienstleistungen (z.B. Ticketsortiment, Aboservice etc.) gab es auf den Internetseiten nicht; kostenlose gedruckte Liniennetzpläne und Fahrplaninformationen waren nicht erhältlich;
- **Barrierefreiheit:** ein barrierefreier Zugang war aufgrund fehlender Automatiktüren nicht gegeben; in der Beratungs- und Verkaufsstelle gab es keine besonderen Tresen, welche insb. Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrern einen angemessenen Beratungskomfort geboten hätten;

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 das Verkehrsmittel fährt bzw. nicht fährt; eindeutige Erläuterungen zusätzlicher Informationen, Symbole oder Fußnoten;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die Fahrkartenautomaten der Deutschen Bahn AG, an denen auch Tickets des Rhein-Main-Verbundes (RMV) gekauft werden können, waren einfach zu bedienen und boten viele Informationen und Funktionen an, u.a. eine ausreichend große Bildschirm-Schriftgröße, Ticketkonditionen (zeitliche Gültigkeit, Personenanzahl bei Gruppentickets etc.), Informationen in mehreren Sprachen (Deutsch, Englisch, Türkisch, Französisch, Italienisch, Spanisch);

Schwächen

- **Basisinformationen:** im VGO-Liniennetzplan und im Regionalen Schienennetzplan fehlten Angaben zur Barrierefreiheit der einzelnen Stationen bzw. Linien; im VGO-Liniennetzplan waren Umsteigehaltestellen innerhalb der Städte nicht besonders hervorgehoben (insb. Haltestellen im städtischen Bereich) und somit schwer zu identifizieren; an keiner der 18 getesteten Haltestellen sowie im Internet wurde eine kurze und kundenfreundliche Tarifinformation angeboten; auf der VGO-Internetseite muss sich der Kunde mittels zwei, nicht leicht verständlichen PDF-Dokumenten („Preisstufenmatrix Vogelsbergkreis“ und „RMV-Preisliste“) informieren; bei den Fahrplänen im Stadt- und Regionalbusverkehr fehlte Information zur Barrierefreiheit der einzelnen Haltestellen bzw. den eingesetzten Fahrzeugen auf der jeweiligen Linie; Umsteigemöglichkeiten an den Haltestellen im Linienverlauf waren nicht eindeutig zu entnehmen;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** nur eingeschränkte Nutzbarkeit der getesteten Ticketautomaten für behinderte Fahrgäste, insb. für Fahrgäste mit Sehbehinderung, da teilweise keine gute Lesbarkeit des Bildschirms, fehlende Beschriftung von Bedienelementen mit Blindenschrift und keine Sprachausgabe der Ticketnamen oder Zahlungsbeträge; im Online-Shop und beim Busfahrer erhält man jeweils nur ein eingeschränktes Angebot an Tickets;

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-Verbindungsauskunft separat einstellbar sein;
 - Informationen zu lokalen Taxidiensten an Haltestellen und online anbieten;

- **Barrierefreiheit:**
 - Ausbau des Angebots an barrierefreien Haltestellen, v.a. für sehbeeinträchtigte Fahrgäste;
 - Barrierefreier Einstieg zu allen Fahrzeugen, z.B. mittels Rampen;
 - Angebot einer vollständig barrierefreien Verbindungsauskunft bei App und den Internetseiten;
 - Informationen zu aktuellen Aufzugsstörungen via Smartphone-App und Internetseiten;
 - Automatiktüren in Beratungs- und Verkaufsstellen, um vollständig barrierefreien Zugang zu ermöglichen;

- **Fahrzeuge:**
 - Angebot an Informationen während der Fahrt, insb. Anzeige der Zielhaltestelle, Darstellung des Linienverlaufs, Aushang eines Liniennetzplans sowie Hinweise zu Umstiegsmöglichkeiten (akustisch/visuell);
 - Informationen zum Tarifsystem und Kontaktdaten des Verkehrsunternehmens/-verbundes;