

Großstadt Hannover - Ergebnisse

Untersuchungsdetails:

- Zeitraum: 20. und 21. Februar 2015
- Anzahl Untersuchungsgegenstände: 35 Haltestellen und 23 Fahrzeuge (jeweils Stadtbahn, Bus, S-Bahn), 1 Beratungs- und Verkaufsstelle, 1 Smartphone-App („GVH Fahrplan“), 3 Internetseiten (www.gvh.de, www.uestra.de, www.regiobus.de)

Raum- und Verkehrsdaten zum Untersuchungsgebiet:

Einwohner	523.642 [Stand 2014]
Fläche	204 km ²
Modal Split	MIV 38%, Fußverkehr 25%, Radverkehr 19%, ÖPNV 18% [Stand: 2011]
Verkehrsverbund	Verkehrsverbund Großraum-Verkehr Hannover (GVH)
ÖV-Unternehmen und Mobilitätsdienstleister	üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG, RegioBus Hannover GmbH, DB Regio AG (S-Bahn Hannover, Regionalbahn), metronom Eisenbahngesellschaft mbH, erixx, DB „Call a Bike“, nextbike GmbH, DB Flinkster, stadtmobil Hannover GmbH, Volkswagen Leasing GmbH („Quicar“)
Nahverkehr in Zahlen	164 Stadtbahnhaltestellen (davon 19 unterirdisch), 288 Stadtbahn-Fahrzeuge, rd. 400 Bushaltestellen, 183 Busse (inkl. Subunternehmen), 320 Ticketautomaten, 1 verkehrsunternehmenseigene Beratungs- und Verkaufsstelle

Gesamtauswertung im Überblick:

Kriterien	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 & Schwächen

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:** an 34 von 35 Haltestellen war ein barrierefreier Zugang von der Straße bis zum Fahrzeug bzw. bei Umstiegen zwischen zwei Verkehrsmitteln möglich; alle getesteten Aufzüge verfügten über eine Servicenummer (kostenfrei bzw. zum Ortstarif) für Störungsfälle;
- **Verkehrsmittelintegration:** mehr als die Hälfte der Haltestellen verfügte über Radabstellanlagen in näherer Umgebung;

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:** bei der Hälfte der Haltestellen fehlte eine besondere Gestaltung für sehbeeinträchtigte Fahrgäste durch integrierte Bauelemente und Komponenten (Bodenindikatoren, Blindenleitstreifen, Blindenschrift an Aufzügen und Automaten); zudem waren bei 16 Haltestellen die Aushangvitriolen nur schwer bzw. nicht lesbar (v.a. zu hoch montiert für Rollstuhlfahrer, zu großer Abstand zwischen Glasscheibe und Aushang, was den Einsatz von Lupen erschwert);
- **Verkehrsmittelintegration:** nur an zwei Haltestellen waren überdachte Radabstellanlagen in näherer Umgebung vorhanden; keine der 35 Haltestellen verfügte über Informationen zu Bikesharing- und Carsharing-Anbietern; nur an drei Haltestellen wurden Kontaktdaten von Taxidiensten angeboten;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Haltestellen zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Sechs der 35 getesteten Haltestellen wurden als „sehr einladend“ und 18 als „eher einladend“ eingeschätzt, sieben Haltestellen als „eher nicht einladend“ und vier als „nicht einladend“.

Fahrzeuge (Gesamtergebnis: –)

Stärken

- **Basisinformationen:** an allen 23 getesteten Fahrzeugen wurden die Liniennummer und Endhaltestelle angezeigt; in 22 der 23 Fahrzeuge wurde die nächste Haltestelle laut und deutlich angesagt; in mehr als zwei Dritteln der Fahrzeuge hing ein Liniennetzpläne aus;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** in mehr als zwei Dritteln der Fahrzeuge war es auch Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrern möglich, Tastknöpfe (u.a. Haltewunsch, Türöffner) zu erreichen;

- **Barrierefreiheit:** ein barrierefreier Zugang für Rollstuhlfahrer, Personen mit Kinderwagen und mobilitäts eingeschränkte Personen war bei 18 von 23 Fahrzeugen möglich; bei nahezu allen Fahrzeugen waren innen und außen Hinweise vorhanden (z.B. Piktogramme/Symbole), welche speziell den Einstieg und reservierte Sitzplätze bzw. Stellflächen für mobilitätseingeschränkte Personen, Kinderwagen, Rollstuhlfahrer ausweisen,;

Schwächen

- **Basisinformationen:** der jeweilige Linienverlauf und Umstiegsmöglichkeiten zu anderen Verkehrsmitteln wurden nur vereinzelt dargestellt (z.B. auf Monitor oder Karte) und angesagt; mehrere der vorhandenen Informationsmonitore waren nicht funktionsfähig; die Tarifinformation und Hinweise zu persönlichen Kontaktstellen (z.B. Kundencenter) wurden fast in keinem der 23 Fahrzeuge angeboten;
- **Barrierefreiheit:** in keinem 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 speziell Fahrradabteile ausweisen, fehlten sehr häufig;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Fahrzeuge zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Sieben Fahrzeuge wurden mit „sehr einladend“ und zehn Fahrzeuge mit „eher einladend“ bewertet. Sechs Fahrzeuge erhielten ein „eher nicht einladend“, aber dafür keines der getesteten Fahrzeuge ein „nicht einladend“.

Smartphone-App (Gesamtergebnis: +)

Stärken

- **Basisinformationen:** die GVH-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; es wurde auch eine komplette Ticketübersicht und ein gekürzter, kundenrelevanter Auszug aus den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen angeboten;
- **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 war für verschiedene Betriebssysteme verfügbar und ohne Anmeldung nutzbar (Ausnahme: Ticketkauf), zudem stand eine englische Version zu Verfügung;
- **Barrierefreiheit:** bei der GVH-App war es möglich, in der Verbindungsauskunft eine barrierefreie Verbindung zu wählen, bestimmte Verkehrsmittel auszuschließen und die Gehgeschwindigkeit individuell einzustellen;

Schwächen

- **Basisinformationen:** in der GVH-Verbindungsauskunft wurde der konkrete Fahrpreis nicht angezeigt, auch Ermäßigungs- und Kurzstreckentarife wurden nicht berücksichtigt; Liniennetzpläne standen nicht zum Download zur Verfügung, sondern waren nur online verfügbar;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** neben Englisch war keine weitere Fremdsprache verfügbar;
- **Barrierefreiheit:** es gab keine separaten Informationen 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: +)

Stärken

- **Basisinformationen:** auf allen Internetseiten wurden umfangreiche Fahrplaninformationen, u.a. „Haltestelle-zu-Haltestelle“, „Tür-zu-Tür“-Verbindungsankunft, Angabe zu Verspätungen der Verkehrsmittel in Verbindungsankunft, Informationen über Betriebsstörungen (z.B. Ersatzverkehre, Baumaßnahmen, Umleitungen etc.) angeboten; alle Tarifinformationen inkl. Hinweis auf Bezugsorte bzw. -arten von Tickets (z.B. Automaten, Verkaufsstellen) standen zur Verfügung;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** auf der GVH- und der üstra-Internetseite wurden in der Verbindungsankunft beim Eintippen Haltestellen- bzw. Adressvorschläge angegeben; auf allen drei Internetseiten war die Navigation einfach, da das Hauptmenü dauerhaft sichtbar war und die Verbindungsankunft konnte über eine separate Druckfunktion ausgedruckt werden;
- **Barrierefreiheit:** auf allen drei Internetseiten war es möglich, in der Verbindungsankunft eine barrierefreie Route auszuwählen, bestimmte Verkehrsmittel auszuschließen sowie die Gehgeschwindigkeit individuell einzustellen; zudem wurden jeweils Unterseiten zum barrierefreien Reisen angeboten;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei allen getesteten Internetseiten konnte die Radmitnahme in der Verbindungsankunft separat eingestellt werden, und es wurden Hinweise zur Radmitnahme (Tarife, Beförderungszeiten und -bedingungen) auf einer separaten Unterseite angeboten; die GVH- und üstra-Internetseite informieren zusätzlich über Carsharing-Anbieter und Taxidienste;

Schwächen

- **Basisinformationen:** auf der üstra-Internetseite wurde der Reiseweg nur für die jeweiligen Teilrouten kartographisch dargestellt, es gab keine Gesamtübersicht;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** auf der GVH- und üstra-Internetseite war die Schriftgröße nicht veränderbar, die Funktion „FAQ/Häufig gestellte Fragen“ wurde auf keiner der drei Internetseiten angeboten; die üstra- und RegioBus-Internetseite boten keine englischen oder anderssprachigen Inhalte an;
- **Barrierefreiheit:** die GVH- und RegioBus-Internetseite boten keine aktuellen Störungsmeldungen zu Aufzügen an;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei allen Internetseiten fehlten Informationen zur Bikesharing-Anbietern, auf der RegioBus-Internetseite auch Hinweise zu Carsharing-Anbietern und Taxidiensten;

Beratungs- und Verkaufsstellen (Gesamtergebnis: +)

Stärken

- **Basisinformationen:** die getestete Beratungs- und Verkaufsstelle üstra-Kundencenter konnte in fast allen Punkten überzeugen, u.a. wurde persönliche Beratung angeboten, Angaben zum Standort (Adresse, Öffnungszeiten, erhältliches Sortiment/Dienstleistungen) konnten über das Internet herausgefunden werden; Printprodukte, u.a. ein kostenloser Liniennetzplan, kostenlose Tarifinformationen waren erhältlich;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** in der Beratungs- und Verkaufsstelle gab es einen komfortablen, ruhigen und sauberen Beratungsraum;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** im üstra-Kundencenter konnte man mit Bargeld, EC- und Kreditkarte zahlen;
- **Barrierefreiheit:** die Beratungs- und Verkaufsstelle ermöglichte durch besondere Tresen, insb. für Personen mit geringer Körpergröße und für Rollstuhlfahrer, einen angemessenen Beratungskomfort;
- **Verkehrsmittelintegration:** Radabstellanlagen waren in näherer Umgebung der Beratungs- und Verkaufsstelle vorhanden; die stadtmobil Hannover GmbH (Carsharing-Anbieter) hatte im üstra-Kundencenter einen eigenen Stand;

Schwächen

- **Basisinformationen:** Fahrplaninformationen (gesamter Fahrplan/Fahrplanbuch oder für einzelne Linien/Verkehrsmittel) waren nur kostenpflichtig erhältlich;
- **Verkehrsmittelintegration:** es fehlten überdachte Radabstellanlagen; Informationen zu lokalen Bikeshaaring-Anbietern sowie Taxidiensten wurden nicht angeboten;

Detailanalyse (Gesamtergebnis: +)

Stärken

- **Basisinformationen:** der Liniennetzplan enthielt alle geforderten Kriterien, u.a. Liniennummern, -verlauf, alle Haltestellenamen inkl. der Endhaltestellen, Angabe zur Barrierefreiheit der einzelnen Stationen; 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 von zusätzlichen Informationen, Symbolen oder Fußnoten; die Tarifinformation bot gute Ansätze, sie enthielt eine Ticketübersicht mit Preisen, einen gekürzten Auszug aus den Tarifbestimmungen sowie Hinweise dazu, wie die einzelnen Tickets entwertet werden müssen;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die Fahrkartenautomaten waren einfach zu bedienen und boten u.a. eine Start-Ziel-Verbindungseingabe, verschiedene Zahlungsmöglichkeiten (Bargeld, EC- und Kreditkarte) und gute Lesbarkeit des Bildschirms an;

Schwächen

- **Basisinformationen:** die Bedingungen für die Radmitnahme wurden in der Tarifinformation nicht erläutert;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** eingeschränkte Nutzbarkeit der getesteten Ticketautomaten, insb. für Fahrgäste mit Sehbeeinträchtigung: Bildschirme teilweise zu hoch montiert, fehlende Beschriftung von Bedienelementen mit Blindenschrift, fehlende Sprachausgabe der Ticketnamen oder Zahlbeträge; nur eingeschränktes Ticketangebot beim Busfahrer, im Onlineshop und über Handy-Ticketing;

Konkrete Handlungsempfehlungen – Was ist zu tun?

- **Fahrzeuge:**
 - Ausbau des Informationsangebotes in den Fahrzeugen, u.a. Linienverlauf, Tarifinformation, Umstiegsmöglichkeiten (akustisch/visuell);
 - Aushang von Kontaktinformationen zum Unternehmen/Verbund in allen Fahrzeugen;
- **Haltestellen:**
 - Ausbau des Angebots an barrierefreien Haltestellen, v.a. für sehbeeinträchtigte Fahrgäste, Verbesserung der Lesbarkeit der Aushanginformationen;
- **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;
 - Ausbau des Informationsangebotes zu Bikeshaaring- und Carsharing-Anbietern und den Taxidiensten an Haltestellen und bei der Smartphone-App;