

## Mittelstadt Lutherstadt Wittenberg – Ergebnisse

### Untersuchungsdetails:

- Zeitraum: 5. Juni 2015
- Anzahl Untersuchungsgegenstände: 18 Haltestellen und 6 Busse, 2 Beratungs- und Verkaufsstellen (Informationsbüro des Neuen Wittenberger Busverkehrs am Busbahnhof, Reisebüro der Vetter-Touristik), 1 Smartphone-App („INSA“), 2 Internetseiten (www.starker-nahverkehr.de, www.mein-bus.net)

### Raum- und Verkehrsdaten zum Untersuchungsgebiet:

Einwohner	46.729 [Stand 2013]
Fläche	240 km <sup>2</sup>
Verkehrsverbund	keinem Verkehrsverbund zugehörig
ÖV-Unternehmen und Mobilitätsdienstleister	Vetter GmbH, DB Regio (Regionalverkehr), teilAUTO, DB Flinkster
Nahverkehr in Zahlen	100 Bushaltestellen, 6 Regionalbahnhaltestellen, 2 unternehmenseigene Verkaufs- und Beratungsstellen

### Gesamtauswertung im Überblick:

Kriterien / Untersuchungs-bereiche	Basisinfor-mationen	Erschei-nungsbild/ Aufent-halts-qualität	Bedie-nungs-freundlich-keit	Barriere-freiheit	Verkehrsmittel-integration	Gesamt-ergebnis
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>	—	○	○	○	--	—
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: –)

#### Stärken

- **Basisinformationen:** nahezu alle 18 Haltestellen waren eindeutig gekennzeichnet, mit Namen beschriftet und zeigten die Verkehrsmittel bzw. Liniennummer und das jeweilige Fahrtziel an; an allen Haltestellen hing ein Fahrplan aus, bis auf eine Ausnahme waren alle Fahrplanaushänge aktuell; an 16 von 18 Haltestellen hing eine kostenlose Service-Telefonnummer für Auskünfte aus;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** 14 der 18 Haltestellen waren beleuchtet;
- **Barrierefreiheit:** an 17 Haltestellen war ein barrierefreier Zugang von der Straße bis zum Fahrzeug bzw. bei Umstiegen zwischen zwei Verkehrsmitteln möglich;

#### Schwächen

- **Basisinformationen:** an nur einer der 18 untersuchten Haltestellen gab es eine digitale Anzeige von Abfahrts- oder Wartezeiten; an einem Drittel der Haltestellen hingen keine Liniennetzpläne aus; die Tarifinformation war an keiner Haltestelle verfügbar; lediglich an einer Haltestelle gab es einen Umgebungsplan und Kontaktdaten zu lokalen Informationsbüros/Verkaufsstellen;
- **Erscheinungsbild/Aufenthaltsqualität:** bei lediglich elf der Haltestellen waren eine Überdachung, Seitenbegrenzung als Windschutz und Sitzgelegenheiten vorhanden; nur ein Drittel war mit einem Mülleimer ausgestattet;
- **Barrierefreiheit:** nur vier Haltestellen verfügten über eine besondere Gestaltung für sehbeeinträchtigte Fahrgäste durch integrierte Bauelemente und Komponenten (Bodenindikatoren, Blindenleitstreifen); bei zehn von 18 Haltestellen waren Reiseinformationen im Aushang nur eingeschränkt lesbar (v.a. sehr kleine Schrift);
- **Verkehrsmittelintegration:** an lediglich fünf Haltestellen waren Radabstellanlagen in näherer Umgebung vorhanden; nur drei davon waren überdacht; lediglich an zwei Haltestellen gab es Informationen zu Car-sharing-Anbietern sowie Taxidiensten;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Haltestellen zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Sechs Haltestellen wurden als „sehr“ bzw. „eher einladend“ eingeschätzt, zwölf als „eher nicht“ und keine Haltestelle als „nicht einladend“.

### Fahrzeuge (Gesamtergebnis: – –)

#### Stärken

- **Basisinformationen:** an allen getesteten Fahrzeugen wurden die Liniennummer und Endhaltestelle angezeigt; in fünf der sechs getesteten Fahrzeuge funktionierten die Haltewunschanzeigen („Stopp“-/„Wagen-hält“-Anzeige);
- **Bedienungsfreundlichkeit:** in fünf von sechs Fahrzeugen war es auch für Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrer möglich, Tastknöpfe (u.a. Haltewunsch, Türöffner) bequem zu erreichen;
- **Barrierefreiheit:** ein barrierefreier Zugang für Rollstuhlfahrer, Personen mit Kinderwagen und geheingeschränkte Personen war bei fünf der getesteten Fahrzeuge 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;

## Schwächen

- **Basisinformationen:** in den Fahrzeugen wurde weder die Zielhaltestelle, der jeweilige Linienverlauf noch Umsteigemöglichkeiten angezeigt (z.B. auf Monitor oder Karte); nur in einem Fahrzeug wurden die nächsten Haltestellen und in keinem Fahrzeug Umsteigemöglichkeiten angesagt; der Liniennetzplan hing nur in zwei Fahrzeugen aus; eine Tarifinformation sowie Hinweise zu persönlichen Kontaktstellen (z.B. Informationsbüro) waren in keinem Fahrzeug verfügbar;
- **Barrierefreiheit:** ein akustisches Rückmeldesignal für den Haltewunsch war nur in einem Fahrzeug vorhanden bzw. hörbar;
- **Verkehrsmittelintegration:** deutlich sichtbare Hinweise zur Radmitnahme *in* und *an* den Fahrzeugen, z.B. Piktogramme/Symbole, die speziell Fahrradabteile ausweisen, fehlten bei allen getesteten Fahrzeugen;

Parallel zur standardisierten Erhebung wurden die Fahrzeuge zusätzlich subjektiv bewertet. Dies fließt nicht in die Gesamtbewertung ein: Fünf der sechs getesteten Fahrzeuge wurden als „sehr“ bzw. „eher einladend“ eingeschätzt, nur eines als „eher nicht einladend“.

## Smartphone-App (Gesamtergebnis: O)

### Stärken

- **Basisinformationen:** die INSA-App bot eine „Haltestelle-zu-Haltestelle“- , eine „Tür-zu-Tür“- Verbindungsauskunft sowie weitere wichtige Fahrplaninformationen, wie Haltestellen-Echtzeitabfahrtsdaten, Angabe zu Verspätungen der Verkehrsmittel in der Verbindungsauskunft an; ebenso wurden Kontaktdaten (Servicehotline) für Fragen oder Störungen angegeben;
- **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; zudem war die Navigation einfach, da das Hauptmenü am unteren Bildschirmrand dauerhaft verfügbar war; die App war für verschiedene Betriebssysteme verfügbar und ohne Anmeldung nutzbar;
- **Barrierefreiheit:** in der Verbindungsauskunft konnten bestimmte Verkehrsmittel ausgeschlossen und die Gehgeschwindigkeit individuell eingestellt werden; die Umsteigezeit zwischen verschiedenen Fahrzeugen war einstellbar; in der App-Verbindungsauskunft wurde angezeigt, ob Fahrzeuge barrierefrei sind;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei der INSA-Verbindungsauskunft war es möglich, die Radmitnahme separat einzustellen;

### Schwächen

- **Basisinformationen:** in der INSA-Verbindungsauskunft wurde der konkrete Fahrpreis nicht angegeben; ein gekürzter kundenrelevanter Auszug aus den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen wurde nicht angeboten; Liniennetzpläne standen nicht zum Download zur Verfügung und es gab keine Hinweise zu Betriebsstörungen;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** die INSA-App war auf Englisch, jedoch in keiner weiteren Fremdsprache verfügbar; es gab Unterschiede zwischen den Betriebssystemen Android und iOS: die Schriftgröße war bei iOS nicht veränderbar, zudem gab es keine englische Version der App;
- **Barrierefreiheit:** bei der App war es nicht möglich, in der Verbindungsauskunft eine barrierefreie Verbindung zu wählen; ebenso fehlten separate Informationen zu Aufzugsstörungen;
- **Verkehrsmittelintegration:** bei der App fehlten Informationen zu lokalen Carsharing-Anbietern sowie Taxidiensten;

## Internet (Gesamtergebnis: O)

### Stärken

- **Basisinformationen:** es wurden umfangreiche Fahrplaninformationen, u.a. „Haltestelle-zu-Haltestelle“- , „Tür-zu-Tür“-Verbindungsauskunft auf der Startseite, kartographische Darstellung des Reiseweges in der Verbindungsauskunft, Fahrplanaushänge der einzelnen Haltestellen zum Downloaden, Informationen über Betriebsstörungen (z.B. Ersatzverkehre, Baumaßnahmen, Umleitungen etc.) sowie Kontakt- und Servicedaten angeboten; auf der Vetter-Internetseite standen Information über das Ticketsortiment sowie einen gekürzter, kundenrelevanter Auszug aus den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen, Liniennetzpläne und Informationen zu Verkaufsstellen zur Verfügung;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** viele nützliche Funktionen wurden angeboten, u.a. Eingabehilfe in der Verbindungsauskunft (Vorschläge für Haltestellen-/Straßenamen – nur [www.starker-nahverkehr.de](http://www.starker-nahverkehr.de)); die Navigation war einfach, da das Hauptmenü dauerhaft verfügbar war; die Verbindungsauskunft konnte über eine separate Druckfunktion ausgedruckt werden;
- **Barrierefreiheit:** in der Verbindungsauskunft konnten bestimmte Verkehrsmittel ausgeschlossen und die Gehgeschwindigkeit individuell eingestellt werden;
- **Verkehrsmittelintegration:** die Radmitnahme konnte in der Verbindungsauskunft separat eingestellt werden;

### Schwächen

- **Basisinformationen:** in der Verbindungsauskunft fehlte die Angabe zu Verspätungen bei einzelnen Verkehrsmitteln und die Anzeige des konkreten Fahrpreises; auf [www.starker-nahverkehr.de](http://www.starker-nahverkehr.de) gab es keine Hinweise auf Bezugsorte bzw. -arten von Tickets (z.B. Verkaufsstellen), zudem fehlte dort eine komplette Ticketübersicht sowie ein gekürzter, kundenrelevanter Auszug aus den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen; die vollständigen Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen und Liniennetzpläne waren (z.B. als Download) ebenfalls nicht verfügbar;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** bei der Verbindungsauskunft leitete die Vetter-Seite die Anfrage an [www.starker-nahverkehr.de](http://www.starker-nahverkehr.de) weiter, dies jedoch nur nach einer Pause; beide Internetseiten waren nicht auf Englisch bzw. anderen Sprachen verfügbar; auf der Vetter-Internetseite war die Schriftgröße nicht veränderbar, sie bot kein seitenintegriertes Suchfeld und keinen Inhaltsüberblick mittels einer Sitemap an;
- **Barrierefreiheit:** es war nicht möglich, eine barrierefreie Route in der Verbindungsauskunft auszuwählen und es wurden keine separaten Unterseiten zum barrierefreien Reisen und zu Aufzugsstörungen angeboten;
- **Verkehrsmittelintegration:** auf beiden Internetseiten wurden keine Informationen zu Carsharing-Anbietern und Taxidiensten angeboten;

## Beratungs- und Verkaufsstellen (Gesamtergebnis: O)

### Stärken

- **Basisinformationen:** Angaben zum Standort der getesteten Beratungs- und Verkaufsstellen (Adresse, Öffnungszeiten) konnten über das Internet herausgefunden werden; die Beratungs- und Verkaufsstelle am Wittenberger Hauptbahnhof konnte bei der Beratung überzeugen; ebenso wurden Informationen für bestimmte Zielgruppen (z.B. Senioren, Touristen) zur Verfügung gestellt;
- **Erscheinungsbild:** es waren ruhige, vom Straßenraum getrennte und einladende Beratungsräume vorhanden;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** man konnte mit Bargeld, EC- und Kreditkarte zahlen;

- **Barrierefreiheit:** die Beratungs- und Verkaufsstellen ermöglichten durch besondere Tresen insb. für Personen mit geringer Körpergröße und Rollstuhlfahrer einen angemessenen Beratungskomfort; die Beratungs- und Verkaufsstelle am Hauptbahnhof war barrierefrei zugänglich;
- **Verkehrsmittelintegration:** Informationen zu Taxidiensten waren vorhanden; am Hauptbahnhof wurden überdachte Radabstellanlagen angeboten;

## Schwächen

- **Basisinformationen:** detaillierte Angaben zum Beratungs- und Dienstleistungsumfang der getesteten Beratungs- und Verkaufsstellen konnten über das Internet nicht herausgefunden werden; es wurden keine kostenlosen, gedruckten Liniennetzpläne, keine Tarif- und Fahrplaninformationen angeboten; im Reisebüro der Vetter-Touristik konnten keine Informationen zu Zeitkarten gegeben werden;
- **Verkehrsmittelintegration:** es gab keine Information zu Carsharing-Anbietern; in näherer Umgebung des Reisebüros der Vetter-Touristik waren keine Radabstellanlagen vorhanden;

## Detailanalyse (Gesamtergebnis: O)

### Stärken

- **Basisinformationen:** die Fahrpläne an den Haltestellen boten viele Informationen, u.a. Linienvverlauf und Liniennummer, Abfahrtszeiten, Fahrtdauer, Kennzeichnung der Tage, an denen das Verkehrsmittel fährt bzw. nicht fährt; für das Hauptliniennetz bietet der Liniennetzplan alle notwendigen Informationen wie Liniennummern, farbliche Unterscheidung der einzelnen Linien oder Angabe aller Haltestellennamen im Stadtgebiet;

### Schwächen

- **Basisinformationen:** die Fahrpläne enthielten keine Angaben zu Umsteigemöglichkeiten an einzelnen Haltestellen im Linienvverlauf; im Liniennetzplan fehlten Angaben zu den Nebenbuslinien (v.a. Liniennummern) und Umsteigehaltestellen wurden nicht besonders hervorgehoben; weder an den untersuchten Haltestellen noch im Internet gab es eine gekürzte, für den Aushang vorgesehene Tarifinformation;
- **Bedienungsfreundlichkeit:** Tickets waren nur beim Busfahrer bzw. in den Beratungs- und Verkaufsstellen erhältlich; Ticketautomaten, Handy-Ticketing und ein Online-Shop wurden nicht angeboten; beim Busfahrer waren lediglich Tickets für den sofortigen Fahrtantritt erhältlich und in einer der beiden Beratungs- und Verkaufsstellen waren keine Informationen über Zeitkarten erhältlich;

## Konkrete Handlungsempfehlungen – Was ist zu tun?

- **Fahrzeuge**
  - Ausbau des Informationsangebotes in den Fahrzeugen, u.a. Liniennetzplan, Tarifinformation, Hinweise zur nächsten Haltestelle und Umstiegsmöglichkeiten (akustisch/visuell);
- **Haltestellen**
  - Ausbau des Informationsangebotes an allen Haltestellen, insb. Liniennetz-, Umgebungsplan, Tarifinformation;
  - flächendeckend Haltestellen mit Wetterschutz und Sitzgelegenheiten ausstatten;
  - Ausbau des Angebots an barrierefreien Haltestellen, v.a. für sehbeeinträchtigte Fahrgäste, Verbesserung der Lesbarkeit der Aushanginformationen;
- **Basisinformationen**
  - Ausbau des Informationsangebotes in der Smartphone-App;
  - kostenlose gedruckte Informationen müssen in den Beratungs- und Verkaufsstellen immer verfügbar sein;
- **Verkehrsmittelintegration**
  - deutlich sichtbare Hinweise zur Radmitnahme *in* und *an* den Fahrzeugen (z.B. durch Piktogramme);
  - Ausbau des Angebots an attraktiven, sicheren und überdachten Radabstellanlagen;
  - überall Informationen zu Carsharing und lokalen Taxidiensten;