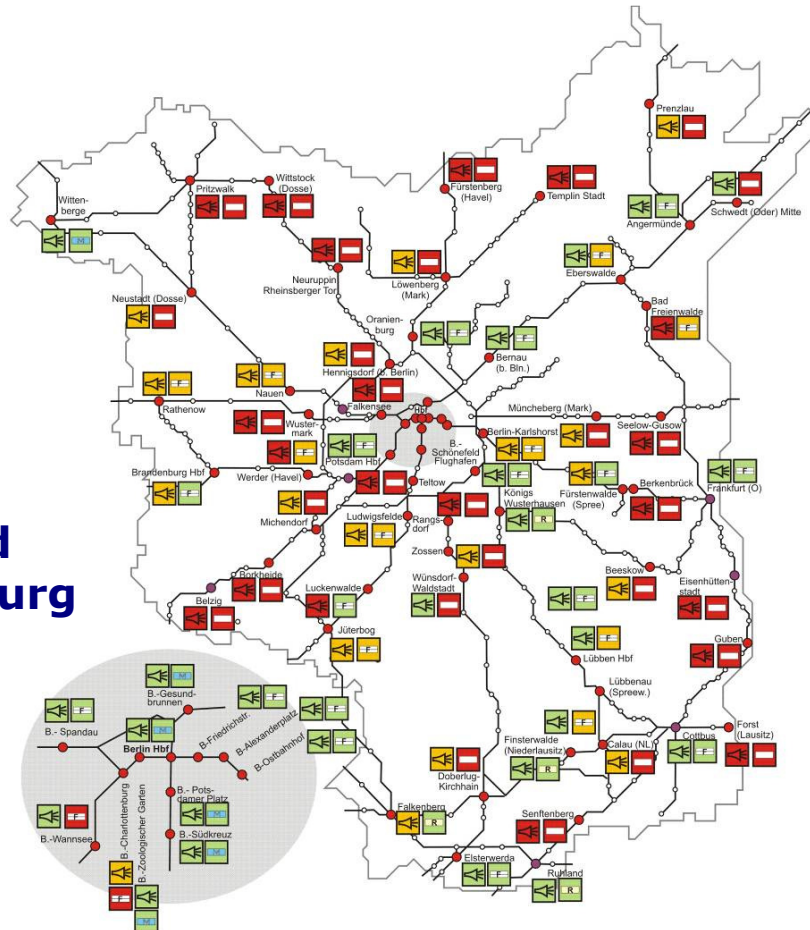


Qualitätsanalyse BAHNHÖFE: Fahrgastinformation und Service 2007

Länder
Berlin und
Brandenburg



Ergebnisbericht

Berlin 19.12.2007



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg

Inhalt

1. Einleitung.....	2
1.1 Ausgangslage	2
1.2 Aufgabenstellung	2
2. Analyse der Informationsquellen	5
2.1 Fahrplanaushänge	5
2.2 Beschallung	7
2.3 Zugzielanzeigen.....	8
2.4 Info-/Notrufsäulen	11
2.5 Bahnhofsuhren.....	11
2.6 DB-Personal.....	12
3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation.....	12
3.1 Bewertung nach Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien	13
3.2 Gesamtbewertung aus Fahrgastsicht.....	13
3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf.....	17
4. Vergleich mit den Vorjahresergebnissen	19
4.1 Fahrplanaushänge	19
4.2 Beschallung	20
4.3 Zugzielanzeigen.....	20
4.4 Info-/Notrufsäulen	21
4.5 Bahnhofsuhren.....	22
4.6 DB-Personal.....	22
4.7 Vergleich der Bewertungsergebnisse.....	23
4.7.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB	23
4.7.2 Vergleich der Bewertung aus Fahrgastsicht.....	24
5. Fazit.....	26
Abkürzungen	28
Abbildungsverzeichnis.....	28
Tabellenverzeichnis.....	28
Anhang	28

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg ist seit dem 01.04.1999 mit einem einheitlichen Verbundtarif am Markt. Der VBB ist der Verkehrsverbund für die beiden Bundesländer Berlin und Brandenburg. Er ist der Zusammenschluss von vierzehn Landkreisen und vier kreisfreien Städten des Landes Brandenburg sowie der Bundeshauptstadt Berlin. Die Verkehrsunternehmen des VBB sind für die Leistungserbringung zuständig und mittels Kooperations- oder Verkehrsverträgen mit der VBB GmbH verbunden.

Die VBB GmbH bildet die Schnittstelle zwischen Gesellschaftern und Verkehrsunternehmen, bestellt im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg den Schienenpersonennahverkehr und kooperiert mit öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen, um ein abgestimmtes und umfassendes Nahverkehrsangebot für die Bevölkerung im Verbundgebiet zu gewährleisten.

Im Verkehrsverbund kooperieren 43 Verkehrsunternehmen. Flächendeckend gilt eine einheitliche Tarifstruktur mit einem einheitlichen Fahrausweissortiment sowie einheitlichen Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Informationssystemen.

Die Länder Berlin und Brandenburg haben die VBB GmbH als Bestellorganisation mit dem Management der Verkehrsverträge im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in ihren Ländern betraut. Bestandteil der Verkehrsverträge ist eine Reihe von Qualitätsmerkmalen, deren Einhaltung mit Hilfe von Qualitätskontrollen regelmäßig überprüft wird. Darüber hinaus wird die Fahrgastzufriedenheit mit einer Befragung der SPNV -Nutzer erhoben und mögliche Potenziale zur Verbesserung des Leistungsangebotes ermittelt. Ein Schwerpunkt der Untersuchungen ist die Fahrgastinformation im Regel- und Störfall.

1.2 Aufgabenstellung

Die Untersuchung bereitet den festgestellten Qualitätszustand für insgesamt 66 Bahnhöfe und Haltepunkte systematisch auf. Zusätzlich werden die Ergebnisse von 59 untersuchten Bahnhöfen mit den Vorjahresergebnissen verglichen.

Für die Analyse wurden folgende Zugangsstellen ausgewählt:

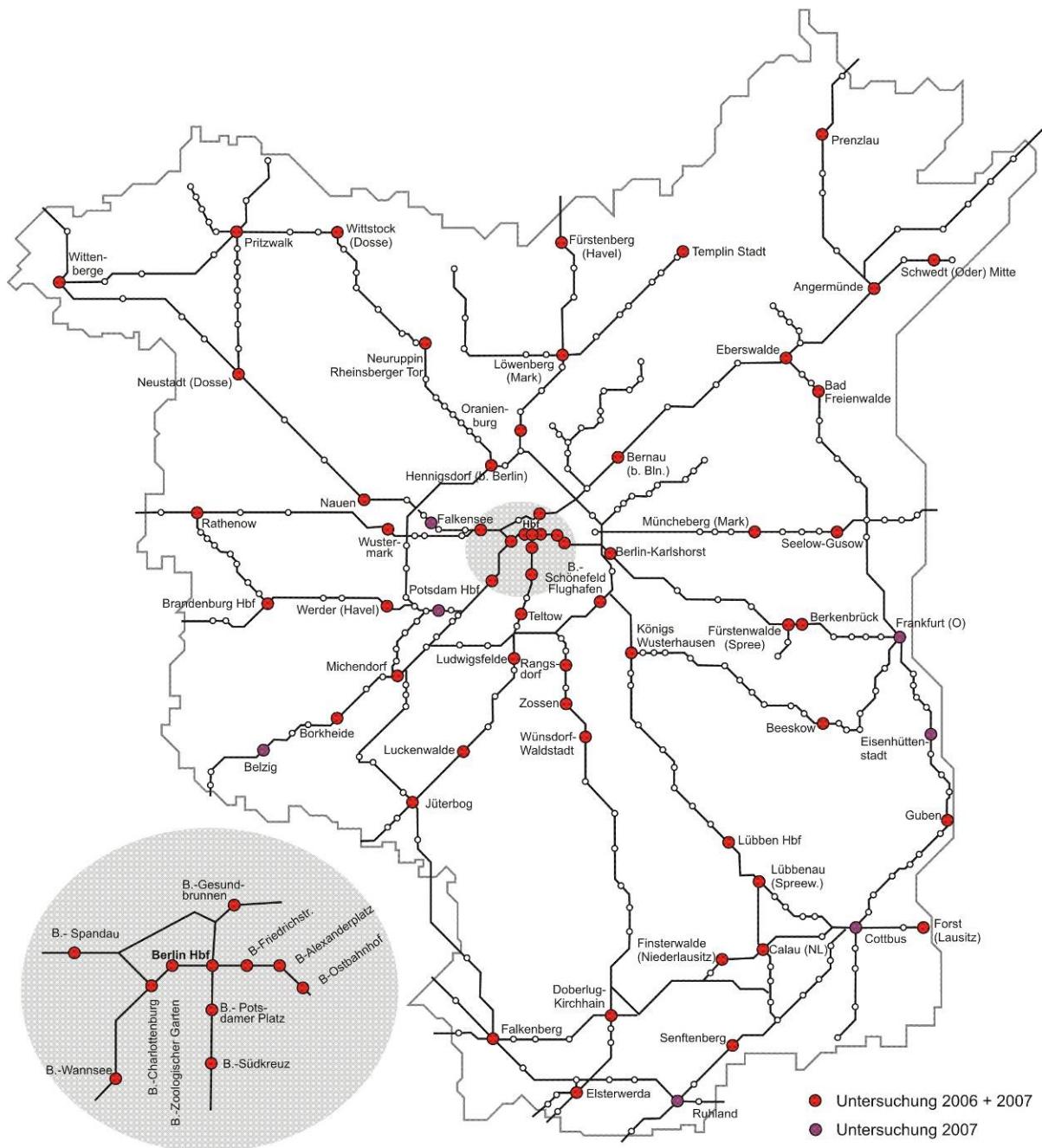


Abb.1 Übersichtskarte der für die Untersuchung ausgewählten Zugangsstellen

Bahnhofsmanagement Frankfurt/Oder		
Angermünde	Frankfurt (Oder)	Prenzlau
Bad Freienwalde	Fürstenberg (Havel)	Oranienburg
Beeskow	Fürstenwalde	Schwedt (Oder) Mitte
Berkenbrück	Guben	Seelow-Gusow
Bernau (b. Bln.)	Hennigsdorf (b. Berlin)	Templin Stadt
Eberswalde	Löwenberg	
Eisenhüttenstadt	Müncheberg	

Bahnhofsmanagement Cottbus		
Calau (NL)	Finsterwalde (Niederlausitz)	Rangsdorf
Cottbus	Forst (Lausitz)	Ruhland
Doberlug-Kirchhain	Lübben Hbf	Senftenberg
Elsterwerda	Lübbenau (Spreew.)	Wünsdorf-Waldstadt
Falkenberg (Elster)	Königs Wusterhausen	Zossen
Bahnhofsmanagement Potsdam		
Belzig	Ludwigsfelde	Rathenow
Berlin-Schönefeld Flughafen	Michendorf	Teltow
Brandenburg Hbf	Nauen	Werder (Havel)
Borkheide	Neuruppin Rheinsberger Tor	Wittenberge
Falkensee	Neustadt (Dosse)	Wittstock (Dosse)
Jüterbog	Potsdam Hbf	Wustermark
Luckenwalde	Pritzwalk	
Bahnhofsmanagement Berlin		
Alexanderplatz	Hauptbahnhof	Spandau
Charlottenburg	Karlshorst	Südkreuz
Friedrichstr.	Ostbahnhof	Zoologischer Garten
Gesundbrunnen	Potsdamer Platz	Wannsee

Tab. 1 Für die Untersuchung ausgewählte Zugangsstellen

Kern der Untersuchung war eine Ortsbegehung der 66 für die Untersuchung ausgewählten Stationen. Dazu gehörten jeweils Bahnsteige, Empfangsgebäude und Bahnhofsvorplatz. Dabei wurde der IST-Zustand der Fahrgastinformation nach den nachfolgenden Kriterien erfasst:

- Fahrplanaushänge mit Hinweis auf kompetente Ansprechpartner im Störfall
- Aufnahme von Funktionalität und Richtigkeit sowie der technischen Funktionsweise der Beschallung (vor Ort oder zentral, automatisch oder personell)
- Aufnahme von Funktionalität und Richtigkeit sowie der technischen Funktionsweise der Zugzielanzeige (zentrale oder örtliche Steuerung, statische (Lichtkästen, Schild als Richtungsanzeiger) oder dynamische (Fallblatt, Matrix) Art der Anzeige)
- Bahnhofsausstattung mit Info-/Notrufsäulen sowie Bahnhofsuhr
- Erfassung der Fahrkartenverkaufsschalter und deren Betreiber (DB oder privatisiert)
- Erfassung von Serviceeinrichtungen auf dem Bahnhofsgelände (z.B. Imbiss, Verkaufseinrichtungen, Reisebüro), um bei Bedarf Möglichkeiten für eine Ausweitung der Fahrgastinformation zu prüfen
- Erfassung von vorhandenen dynamischen Fahrgastinformationssystemen der örtlichen Verkehrsunternehmen

- Erfassung des vorhandenen DB-Personals mit Besetzungszeiten (z.B. Reisendensicherer, Aufsicht (DB Station & Service) oder Stellwerkspersonal (DB Netz) in Bahnhofsnähe)

Die Erfassung erfolgte für den Regelfall und nach Möglichkeit auch für den Störfall. Die Ergebnisse sind für jeden Bahnhof in den Datenblättern im Anhang eingetragen. Die Standorte der Information sind den beigefügten Bahnhofsskizzen zu entnehmen.

Ergänzend wurden folgende Informationen aufgenommen (ohne Bewertung, Darstellung nur in den Datenblättern im Anhang):

- Erfassung von Wetterschutz, Anzahl der Sitzplätze und barrierefreie Erreichbarkeit des Bahnhofs und der Bahnsteige

Im Ergebnis wurde bewertet,

- welche Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien nach Vorgabe der DB nicht eingehalten werden bzw.
- welche Defizite trotz Einhaltung der Mindestanforderungen aus Fahrgastsicht vorhanden sind.


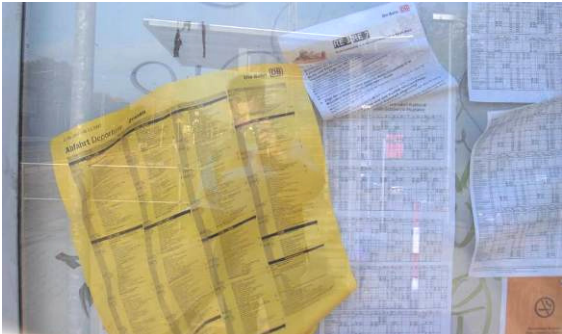
2. Analyse der Informationsquellen

2.1 Fahrplanaushänge

Fahrplanaushänge bilden eine Grundinformation über die planmäßigen Abfahrts- und Ankunftszeiten. Fahrplanaushänge gelten als DB-Basisleistungen in allen Bahnhofskategorien und müssen folglich überall vorhanden sein.

In der Untersuchung wurden Standorte und Anzahl der Fahrplanaushänge erfasst. Weiterhin wurden die Aushänge auf Aktualität überprüft. Hierzu gehören auch Informationen über kurzfristige Fahrplanänderungen oder Schienenersatzverkehr. Außerdem wurde geprüft, ob zumindest in einem Aushang ein Ansprechpartner (Telefonnummer) im Störfall benannt ist.

An 22 der insgesamt 66 Stationen (33%) wurden Mängel festgestellt. Die Mängel lassen sich folgendermaßen untergliedern:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
<p>kein Fahrplanaushang vorhanden</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Seelow-Gusow
<p>fehlende Aushänge über relevante Fahrplanänderungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brandenburg Hbf - Doberlug-Kirchhain - Eisenhüttenstadt - Guben - Finsterwalde - Löwenberg - Potsdam Hbf - Rangsdorf - Schwedt (Oder) Mitte - Werder (Havel) - Zossen
<p>Fehlende Hinweise zur Abfahrtshaltestelle SEV</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Forst (Lausitz) - Wittstock (Dosse)
<p>Telefonnummern von Ansprechpartnern im Störfungsfall fehlen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Belzig - Berlin Hbf - Forst (Lausitz) - Lübbenau (Spreewald) - Rangsdorf - Wünsdorf-Waldstadt
<p>fehlende Ankunftspläne, obwohl Linien enden</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ludwigsfelde - Luckenwalde - Wustermark
<p>zu wenig Fahrplanaushänge</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berlin-Alexanderplatz - Löwenberg - Ludwigsfelde
<p>verkratzte Vitrinen, schlechte Lesbarkeit</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Wustermark - Zossen

Tab. 2 Mängel bei Fahrplanaushängen

2.2 Beschallung

Durchsagen an Stationen ermöglichen die direkte Ansprache von Fahrgästen über Betriebsunregelmäßigkeiten und Informationen, ob und wie Anschlüsse gewahrt werden können. Die Ansagen erfolgen je nach Steuerung örtlich durch Ansager, das Service-Team oder Fahrdienstleiter an den jeweiligen Stationen oder von einer zentralen Stelle aus. Die Ansagen können direkt gesprochen werden (personell) oder vom Band bzw. Computer kommen (automatisch).

Eine Beschallung ist als Basisleistung nach DB nur für die Bahnhofskategorien 1 bis 3 vorgesehen, wobei alternativ auch eine optische Zugzielanzeige ausreichend ist. Die Beschallung erfolgte an 46 der 66 Stationen (70%). An 3 Stationen ohne Beschallung standen Zugzielanzeigen zur Verfügung. Die Basisleistungen wurden daher an allen Stationen der Kategorien 1 bis 3 erfüllt. An einigen der nicht beschallten Stationen sind Lautsprecher vorhanden, die vom Fahrgast erkannt und als Informationsmöglichkeit wahrgenommen werden. Zum Teil befinden sich diese außer Betrieb, weil sie nur örtlich bedient werden können und bereits alles Personal abgezogen ist. Zum Teil ist aber noch Personal im Stellwerk vor Ort (z.B. Pritzwalk), so dass das Fehlen der Information (bis zum absehbaren Abzug des Personals) nicht nachvollziehbar ist.

An 20 beschallten Stationen (30%) wurden Mängel festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
Unregelmäßige Ansagen im Regelfall (Kat. 1-3)	<ul style="list-style-type: none"> – Berlin-Charlottenburg – Brandenburg
Unregelmäßige Ansagen im Regelfall (Kat. 4-6)	<ul style="list-style-type: none"> – Beeskow – Berlin-Karlshorst – Calau – Elsterwerda – Falkenberg (Elster) – Fürstenwalde (Spree) – Hennigsdorf – Jüterbog – Löwenberg (Mark) – Ludwigsfelde – Michendorf – Müncheberg (Mark) – Neustadt (Dosse) – Prenzlau – Zossen
Fehlende Hinweise im Störfall	<ul style="list-style-type: none"> – Berlin-Karlshorst – Brandenburg Hbf – Hennigsdorf – Löwenberg (Mark) – Lübben Hbf – Müncheberg (Mark) – Nauen – Potsdam Hbf – Rathenow
Verspätete Ansagen im Regelfall	<ul style="list-style-type: none"> – Neustadt (Dosse)

Tab. 3 Mängel bei der Beschallung

Insgesamt wurden große qualitative Unterschiede in der Beschallung festgestellt. Teilweise erfolgen die Durchsagen sehr ausführlich (Ankündigung eines Zuges mit Fahrzielansage, Begrüßung und Reiseinformationen, Ansage der Abfahrt, Ursachen von Verspätungen, Bitte um Verständnis im Störfall, Warnungen vor Zugdurchfahrten, Beachtung herrenloser Gepäckstücke usw.), teilweise beschränkten sich die Durchsagen auf kurze (Warn-)hinweise. Reiseinformationen, Ursachen von Verspätungen oder Entschuldigungen im Störfall fehlten häufig.

2.3 Zugzielanzeigen

Zugzielanzeigen informieren ständig die zu unterschiedlichen Zeitpunkten eintreffenden Fahrgäste über die aktuellen Gleisabfahrten. Je nach System sind auch umfassendere Informationen über den Störfall (Dauer der Verspätung) möglich.

Zielanzeigen wurden auf 36 der 66 untersuchten Bahnhöfe angetroffen (55%). Folgende Systeme sind dort im Einsatz:

- **Leuchtanzeigen**, bestehend aus bedruckten Tafeln, in denen Leuchtstoffröhren hinter der betreffenden Zielanzeige aufleuchten. Es werden nur Fahrziele und keine Abfahrtszeiten angezeigt. Im Störfall beschränkt sich die Information je nach Vorhandensein der bedruckten Tafel auf allgemeine Informationen wie „Ansage beachten“ oder „SEV“.
- **Fallblattanzeiger** mit rotierenden bedruckten Karten. Ältere Modelle zeigen eine schwarze Schrift auf weißem Hintergrund, neuere Modelle eine weiße Schrift auf dunkelblauem Hintergrund. Je nach Typ werden einzelne Buchstaben oder zusammenhängende Wörter auf den einzelnen Klappkarten dargestellt.
- **Matrixanzeigen** sind digital und können flexibel Informationen darstellen. Auch Laufbandanzeigen (z. B. für Verspätungsmeldungen) sind möglich.

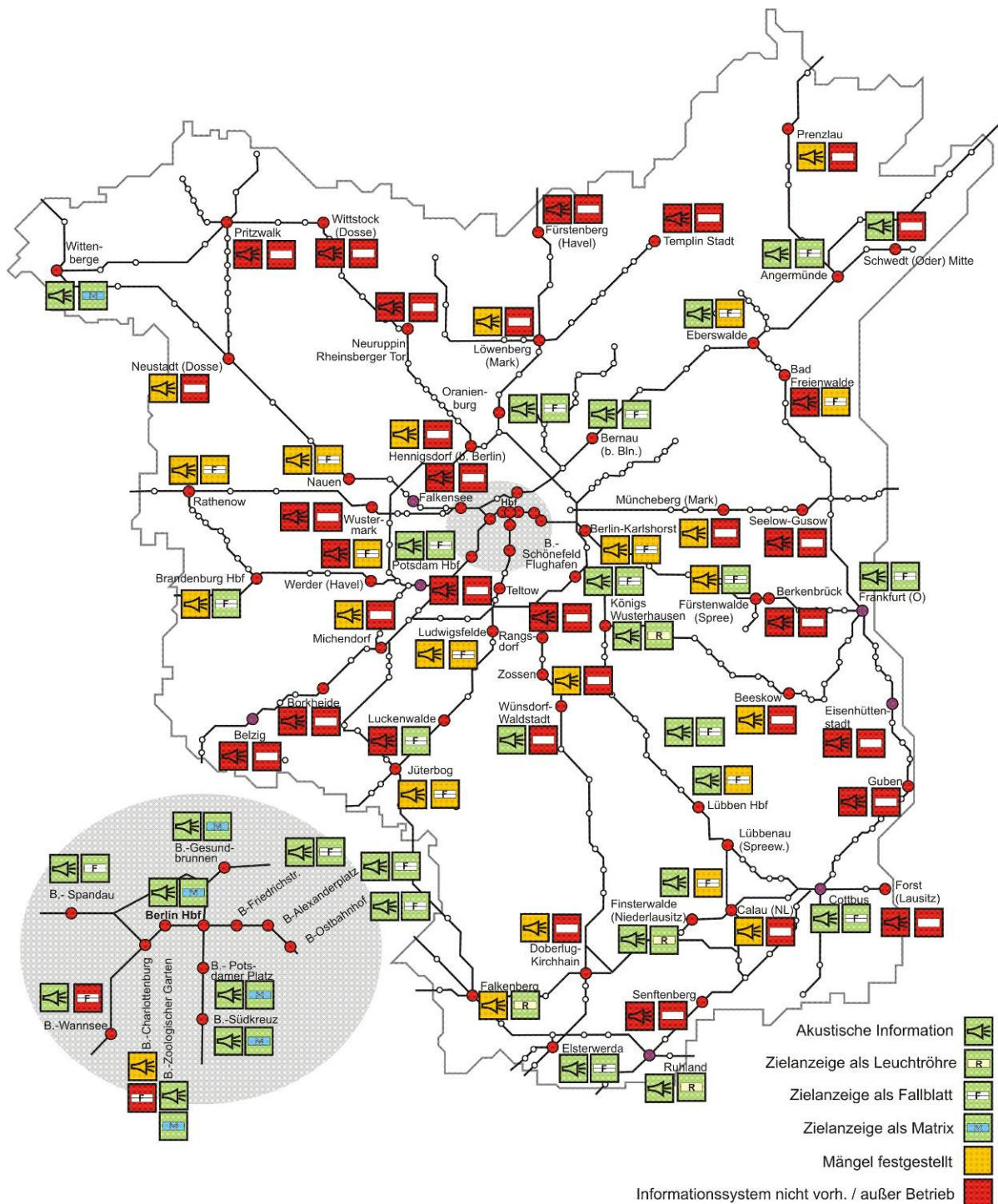





Abb. 2 Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme

Hinzu kommen Übersichtsanzeigen in Form von Abfahrtstafeln in Empfangshallen (meist als Fallblattanzeiger), Displays und Matrixanzeigen für den gesamten Bahnhof oder einzelne Bahnsteige. Letztgenannte Systeme wurden an den großen Bahnhöfen in Berlin angetroffen.

An 18 Stationen (27%) mit Zugzielanzeigen wurden Mängel bzw. Fehler festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	Beispielbild	betroffene Zugangsstellen
Anzeige eines falschen Ziels im Regelfall		<ul style="list-style-type: none"> - Eberswalde - Ludwigsfelde - Nauen
fehlende / unregelmäßige Verspätungsanzeigen oder keine Anzeige von Änderungen im Zuglauf im Störfall		<ul style="list-style-type: none"> - Berlin Karlshorst - Elsterwerda - Potsdam Hbf - Werder (Havel) - Wittenberge
Störungen in der Anzeige (falsche Buchstaben, fehlende Fallblätter)		<ul style="list-style-type: none"> - Berlin Ostbahnhof - Berlin Schönefeld Fl. - Lübben Hbf - Lübbenau (Spreew.) - Oranienburg - Wittenberge
Anzeigen stimmen nicht mit dem Betriebsablauf überein / ausbleibende Anzeigen im Regelfall / Anzeigen bleiben nach Zugabfahrt lange stehen		<ul style="list-style-type: none"> - Bad Freienwalde - Berlin Spandau - Cottbus - Jüterbog - Rathenow
Falschinformation		<ul style="list-style-type: none"> - Jüterbog

Tab. 4 Mängel bei den Zugzielanzeigen

Besonders Fallblattanzeigen bergen die Gefahr von falschen Zielanzeigen, da die Karten manchmal nicht korrekt umklappen.

2.4 Info-/Notrufsäulen

Info-/Notrufsäulen bieten die Möglichkeit, über Mikrofon und Lautsprecher Kontakt mit einem Ansprechpartner aufzunehmen, um eine individuelle Fahrgastinformation abzurufen.

Die Säulen wurden in drei Varianten angetroffen:

- Als rot-blaue DB-Säulen,
- als Display-Stelen mit integrierter Info- und Notruffunktion
- und auf den S-Bahnsteigen, zum Teil in den Fahrkartenautomat integriert (Betreiber S-Bahn).

DB-Info-/Notrufsäulen kommen ausschließlich an Berliner Bahnhöfen (Alexanderplatz, Friedrichstraße, Hauptbahnhof, Ostbahnhof, Potsdamer Platz, Spandau und Südkreuz) und somit lediglich an 11% aller Untersuchungsbahnhöfe vor. In Spandau sind sie jedoch zurzeit außer Betrieb (2%).

Zusätzlich existieren Info-/Notrufsäulen der S-Bahn an den Bahnhöfen Berlin-Charlottenburg, Berlin-Schönefeld Flughafen, Berlin Zoologischer Garten, Hennigsdorf (b. Berlin) und Königs Wusterhausen (jeweils nur auf den S-Bahnsteigen).

Auffällig ist, dass die Säulen genau an den Bahnhöfen aufgestellt wurden, an denen auch DB-Personal vorhanden ist und somit alternativ direkte Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

2.5 Bahnhofsuhren

Funktionierende Uhren gehören bei allen Bahnhöfen der Kategorien 1 bis 5 zu den Basisleistungen der DB. In Schwedt (Oder) Mitte wurde die Uhr seit Sommer 2006 abmontiert, diese Zugangsstelle gehört zur DB-Kategorie 6. Am Bahnhof Löwenberg (Kategorie 5) wurde ebenfalls keine Uhr angetroffen. Somit sind an 2 Stationen (3%) keine Uhren vorhanden.

In Rangsdorf, Luckenwalde und Zossen (alle Kategorie 5) liegen gravierende Mängel vor, da die Uhren auf den Bahnsteigen außer Betrieb oder defekt sind. Weitere Mängel (einzelne Uhren falsch gehend oder außer Betrieb) wurden in Doberlug-Kirchhain, Falkensee, Berlin-Schönefeld Flughafen und in Wittstock festgestellt. Somit sind insgesamt 7 Stationen (11%) mit Mängeln behaftet.

2.6 DB-Personal

Personal in Form von Service-Mitarbeitern gilt als Basisleistung bei Zugangsstellen der Kategorien 1 und 2.

DB-Personale oder die Aufsichten der S-Bahn sind an 26 Stationen (39%) zumindest zeitweilig vorhanden. An weiteren 17 Stationen wurde DB-Personal (Stellwerke, Standorte von DB-Stellen) in Bahnhofsnähe festgestellt. Es verbleiben 23 Stationen, die gänzlich ohne Personal auskommen.

3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation

Die folgende Grafik zeigt in einer Übersicht das Vorhandensein und den Mängelanteil der wichtigsten Informationsquellen auf den Bahnhöfen.

Danach wurden besonders viele Mängel bei den Fahrplanaushängen, der Beschallung und den Zugzielanzeigen festgestellt. Hier besteht erheblicher Handlungsbedarf, um die Situation zu verbessern.

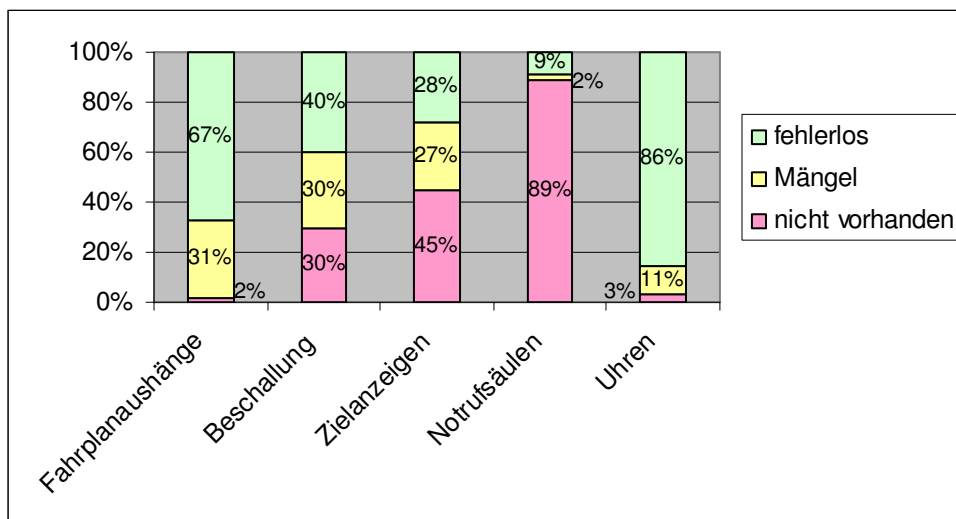


Abb. 3 Vergleich der verschiedenen Informationsquellen

3.1 Bewertung nach Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien

Die DB hat als Basisleistungen für Verkehrsstationen u.a. Fahrgastinformationssysteme definiert und die Notwendigkeit der Merkmale nach Bahnhofskategorien abgestuft.

	Kat. 1	Kat. 2	Kat. 3	Kat. 4	Kat. 5	Kat. 6
Fahrplanaushang	X	X	X	X	X	X
Bahnhofsuhr	X	X	X	X	X	
FIA (Zugzielanzeiger od. Lautsprecher)	X	X	X			
Service-Mitarbeiter	X	X				
Service-Point	X					

Tab. 5 Basisleistungen DB

Nach diesem Schema wurden 8 von 66 Untersuchungsbahnhöfen (12%) festgestellt, in denen die Basisleistungen nicht erfüllt werden. Es handelt sich um die folgenden Bahnhöfe:

Bahnhof	Kat.	nicht erfülltes Merkmal	Begründung
Berlin-Charlottenburg	3	Beschallung	keine Beschallung im Regelfall, keine Anzeigen
Eisenhüttenstadt	5	Fahrplanaushänge	keine Aushänge über kurzfristige Fahrplanänderungen
Guben	5	Fahrplanaushänge	keine Aushänge über kurzfristige Fahrplanänderungen
Löwenberg (Mark)	5	Bahnhofsuhr	nicht vorhanden
Luckenwalde	5	Bahnhofsuhr	nicht funktionsfähig
Rangsdorf	5	Bahnhofsuhr	Uhren falsch, defekt und nicht sichtbar
Seelow-Gusow	6	Fahrplanaushänge	nicht vorhanden
Zossen	5	Bahnhofsuhr	Uhren falsch, defekt und nicht sichtbar

Tab. 6 Nicht erfüllte Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien

3.2 Gesamtbewertung aus Fahrgastsicht

Im Folgenden wird die angetroffene Fahrgastinformation aus Fahrgastsicht auf dem Bahnhof in der Gesamtheit bewertet und eine Prioritätenreihenfolge für Verbesserungsmaßnahmen festgelegt. Die Bewertung aus Fahrgastsicht für die einzelnen Stationen ergibt sich aus dem in den Datenblättern dokumentierten Zustand (siehe Anhang).

Die Einteilung erfolgt nach Stufen:

- **A** Sehr gutes Informationsangebot

Die Information ist im Regelfall und auch im Störfall vollständig und gemessen an der Bahnhofgröße umfassend vorhanden, inhaltlich richtig und erfolgt rechtzeitig. Wenige noch fehlende Informationen wie z.B. die Angabe eines Ansprechpartners im Störfall fallen nicht ins Gewicht, da genügend Personal auf dem Bahnhof anwesend ist.

- **B** Gutes Informationsangebot

Die Information ist im Regelfall und auch im Störfall gemessen an der Bahnhofgröße zwar nicht so umfassend wie in Stufe A vorhanden bzw. die Informationssysteme befinden sich unter Umständen technisch nicht auf dem neuesten Stand, jedoch erfolgt die Information annähernd vollständig, inhaltlich richtig und rechtzeitig.

- **C** Verbesserungsmöglichkeiten

Die Information ist im Regelfall und auch im Störfall vorhanden. Kleine Mängel, die nicht zu einer Fehlinformation führen, sind feststellbar. Durch eine Mängelbeseitigung kann die Information für die Fahrgäste verbessert werden.

- **D** Handlungsbedarf

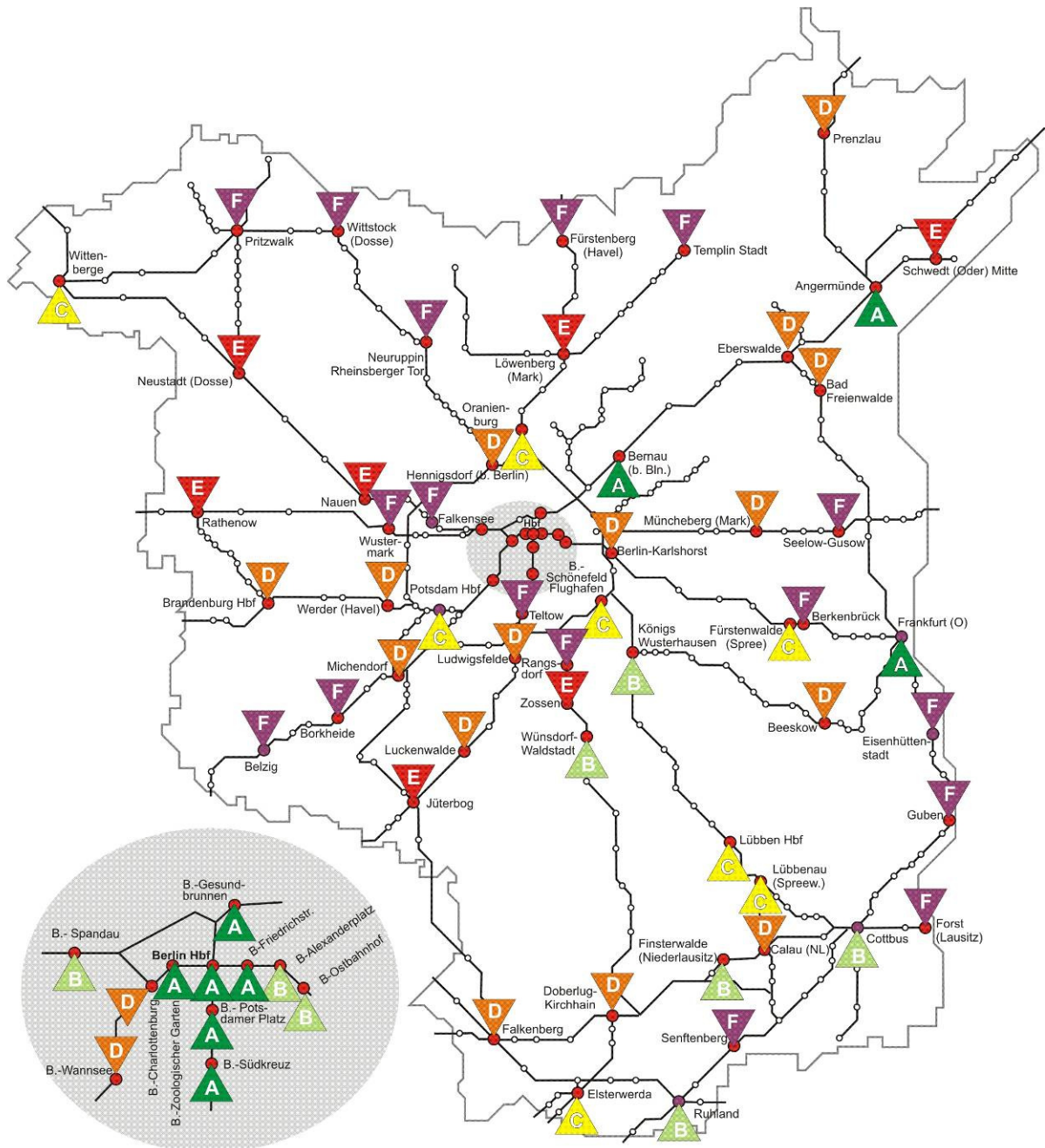
Die Information ist zumindest im Störfall vorhanden. Lücken (z.B. fehlende Information in der Anzeige oder fehlende Ansagen) werden durch alternative Information (akustisch oder durch Zugzielanzeigen) ausgeglichen. Es besteht Handlungsbedarf, um die Situation für die Fahrgäste zu verbessern.

- **E** Hoher Handlungsbedarf

Die Fahrgäste werden auch im Störfall nicht genügend oder sogar falsch informiert. Es besteht ein hoher Handlungsbedarf.

- **F** Dringender Handlungsbedarf

Es erfolgt abgesehen von Aushängen keine Information. Es besteht ein dringender Handlungsbedarf.



Legende

Sehr gutes Informationsangebot		Verbesserungsmöglichkeiten		Hoher Handlungsbedarf	
Gutes Informationsangebot		Handlungsbedarf		Dringende Handlungserfordernis	

Abb. 4 Übersichtskarte Bewertung

Die Abbildung zeigt ein relativ gutes Informationsangebot auf den meisten Bahnhöfen in Berlin. Besonders im Norden, Osten und Westen des Landes Brandenburg existiert auf vielen Bahnhöfen ein zu geringes bzw. fehlerhaftes Informationsangebot.

Bahnhofsmanagement Frankfurt/Oder					
Angermünde	A	Frankfurt (Oder)	A	Prenzlau	D
Bad Freienwalde	D	Fürstenberg (Havel)	F	Oranienburg	C
Beeskow	D	Fürstenwalde	C	Schwedt (Oder) Mitte	E
Berkenbrück	F	Guben	F	Seelow-Gusow	F
Bernau (b. Bln.)	A	Hennigsdorf (b. Berlin)	D	Templin Stadt	F
Eberswalde	D	Löwenberg	E		
Eisenhüttenstadt	F	Müncheberg	D		
Bahnhofsmanagement Cottbus					
Calau (NL)	D	Finsterwalde (Niederlausitz)	B	Rangsdorf	F
Cottbus	B	Forst (Lausitz)	F	Ruhland	B
Doberlug-Kirchhain	D	Lübben Hbf	C	Senftenberg	F
Elsterwerda	C	Lübbenau (Spreew.)	C	Wünsdorf-Waldstadt	B
Falkenberg (Elster)	D	Königs Wusterhausen	B	Zossen	E
Bahnhofsmanagement Potsdam					
Belzig	F	Ludwigsfelde	D	Rathenow	E
Berlin-Schönefeld Flughafen	C	Michendorf	D	Teltow	F
Brandenburg Hbf	D	Nauen	E	Werder (Havel)	D
Borkheide	F	Neuruppin Rheinsberger Tor	F	Wittenberge	C
Falkensee	F	Neustadt (Dosse)	E	Wittstock (Dosse)	F
Jüterbog	E	Potsdam Hbf	C	Wustermark	F
Luckenwalde	D	Pritzwalk	F		
Bahnhofsmanagement Berlin					
Alexanderplatz	B	Hauptbahnhof	A	Spandau	B
Charlottenburg	D	Karlsruhst	D	Südkreuz	A
Friedrichstr.	A	Ostbahnhof	B	Zoologischer Garten	A
Gesundbrunnen	A	Potsdamer Platz	A	Wannsee	D

Tab. 7 Bewertung der Zugangsstellen

Der Hauptgrund für die Bewertung „Handlungsbedarf“ liegt in den festgestellten Fehlern oder Mängeln bei Ansagen oder Zugzielanzeigen. An Stationen, an denen ein Fehler bei dem einen Informationsmedium (Ansaage oder Anzeige) nicht durch das jeweils andere Medium ausgeglichen werden kann, führt ein solcher Fehler sofort zur Fehlleitung von Fahrgästen und damit zur Bewertung „hoher Handlungsbedarf“. Auch solche Fälle waren keine Einzelergebnisse, sondern wurden trotz nur stichprobenartiger Besuche bei fast der Hälfte der untersuchten Zugangsstellen mit Ansagen oder Anzeigen beobachtet. Die festgestellten Stationen mit dringendem Handlungsbedarf sind sämtlich ohne aktuelle Informationsmöglichkeiten. 17 der 66 Stationen verfügen weder über Ansagen oder Anzeigen.

Insgesamt ergibt sich folgende Verteilung der Bewertung:

Bewertung	Anzahl Zugangsstellen
A Sehr gutes Informationsangebot	9 (13%)
B Gutes Informationsangebot	8 (12%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	8 (12%)
D Handlungsbedarf	17 (26%)
E Hoher Handlungsbedarf	7 (11%)
F Dringender Handlungsbedarf	17 (26%)

Tab. 8 Verteilung der Bewertungsklassen

3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf

Die in der Bewertung „Handlungsbedarf“ festgestellten Mängel führen zwar nicht zu folgenhaften Fehlinformationen, da parallel stattfindende Anzeigen oder Ansagen den Fahrgast zusätzlich informieren bzw. eine Information im Regelfall nicht unbedingt erforderlich wird. Dennoch ergeben sich deutliche Informationslücken und damit eine Minderqualität des Angebotes. Es wird empfohlen, die Mängel zu beseitigen.

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Bad Freienwalde	<ul style="list-style-type: none"> – keine Ansagen – Anzeigen bleiben nach Zugfahrt lange stehen
Beeskow	<ul style="list-style-type: none"> – unregelmäßige Ansagen
Berlin Charlottenburg	<ul style="list-style-type: none"> – keine Ansagen im Regelfall – Zielanzeigen außer Betrieb
Berlin Karlshorst	<ul style="list-style-type: none"> – unregelmäßige Ansagen im Regelfall – verspätete Ansagen im Störfall – Anzeigen bleiben nach Zugfahrt lange stehen
Berlin Wannsee	<ul style="list-style-type: none"> – Zielanzeigen wurden demontiert – Nur Ankündigungen, keine Begrüßung, keine Reisehinweise
Brandenburg Hbf	<ul style="list-style-type: none"> – unregelmäßige Ansagen im Regelfall – unvollständige Ansagen im Störfall – ausbleibende Anzeigen im Störfall – fehlende Aushänge über Fahrplanänderungen
Calau	<ul style="list-style-type: none"> – Nur Ankündigungen, keine Begrüßung, keine Reisehinweise – unvollständige Information im Störfall
Doberlug-Kirchhain	<ul style="list-style-type: none"> – Anzeigen außer Betrieb (ohne Kennzeichnung), – Nur Ankündigungen, keine Begrüßung, keine Reisehinweise – falsch gehende Bahnsteiguhr – fehlende Aushänge über Fahrplanänderungen
Eberswalde	<ul style="list-style-type: none"> – Fehler in den Zielanzeigen
Falkenberg (Elster)	<ul style="list-style-type: none"> – Bahnsteig ohne Information
Hennigsdorf	<ul style="list-style-type: none"> – unregelmäßige Ansagen im Regelfall – unvollständige Ansagen im Störfall
Luckenwalde	<ul style="list-style-type: none"> – keine Beschallung – alle Uhren außer Betrieb
Ludwigsfelde	<ul style="list-style-type: none"> – zu wenige Fahrplanaushänge – keine Ansagen im Regelfall – falsche Zielanzeige
Michendorf	<ul style="list-style-type: none"> – keine Ansagen im Regelfall
Müncheberg (Mark)	<ul style="list-style-type: none"> – unregelmäßige Ansagen im Regelfall
Prenzlau	<ul style="list-style-type: none"> – Nur Ankündigungen, keine Begrüßung, keine Reisehinweise
Werder (Havel)	<ul style="list-style-type: none"> – keine Ansagen im Regelfall – keine Ansagen im Störfall – ausbleibende Anzeigen im Störfall – fehlende Aushänge über Fahrplanänderungen

Tab. 9 Auflistung „Handlungsbedarf“

Handlungsbedarf ergibt sich insbesondere bei den Mängeln „Fehler in Zugzielanzeigen“ und „geringer Informationsgehalt oder unregelmäßige Ansagen“.

Die zur Bewertung „Hoher Handlungsbedarf“ führende Informationslücke wird dann zum schwerwiegenden Fehler, wenn keine Information mehr über den Störfall erfolgt bzw. Mängel festgestellt wurden, deren Fehlinformationen sich nachteilig auf Fahrgäste auswirken könnten:

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Jüterbog	<ul style="list-style-type: none"> – unregelmäßige Ansagen im Regelfall – falsche optische Information in den Anzeigen
Löwenberg (Mark)	<ul style="list-style-type: none"> – zu wenig Fahrplanaushänge – keine Ansagen im Störfall und generell keine Anzeigen – keine Uhr
Nauen	<ul style="list-style-type: none"> – gravierend falsche Zielanzeigen – fehlerhafte und unregelmäßige Ansagen
Neustadt (Dosse)	<ul style="list-style-type: none"> – keine Ansagen im Störfall (Zugausfälle) und keine Anzeigen
Rathenow	<ul style="list-style-type: none"> – falsche Zielanzeigen – keine Ansagen im Störfall (Zugausfälle)
Schwedt (Oder) Mitte	<ul style="list-style-type: none"> – veraltete Fahrplanaushänge – keine Uhr
Zossen	<ul style="list-style-type: none"> – unregelmäßige Ansagen im Regelfall – veraltete /unlesbare Fahrplanaushänge – keine funktionsfähige Uhr auf den Bahnsteigen

Tab. 10 Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“

Ein dringender Handlungsbedarf zur Verbesserung der Fahrgastinformation besteht bei allen Stationen, auf denen keine dynamische Fahrgastinformation (Ansagen und dynamische Wechselanzeigen) erfolgt. Die Information besteht lediglich aus Aushangfahrplänen einschließlich aktueller Fahrplanänderungen und Uhren. Eine Information für den Störfall (Verspätungen, Zugausfälle, Gleisänderungen usw.) erfolgt nicht. DB-Personal oder Info-/Notrufsäulen sind hier ebenfalls nicht vorhanden. Es handelt sich um die 17 folgenden Zugangsstellen:

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Belzig	Keine dynamische Fahrgastinformation vorhanden, eine Information über den Störfall erfolgt nicht bzw. ist nicht möglich
Berkenbrück	
Borkheide	
Eisenhüttenstadt	
Falkensee	
Forst (Lausitz)	
Fürstenberg (Havel)	
Guben	
Neuruppin Rheinsberger Tor	
Pritzwalk	
Rangsdorf	
Seelow-Gusow	
Senftenberg	
Teltow	
Templin Stadt	
Wittstock (Dosse)	
Wustermark	

Tab. 11 Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“

An der Station Seelow-Gusow befindet sich nicht einmal mehr ein Fahrplanaushang. Diese Station belegt somit in der Bewertung der 66 Bahnhöfe den letzten Rang.

4. Vergleich mit den Vorjahresergebnissen

Im Vorjahr wurde eine inhaltlich identische Untersuchung in den Monaten August und September 2006 an 59 der im Jahr 2007 untersuchten 66 Zugangsstellen durchgeführt. Lediglich die Bahnhöfe

- Belzig
- Cottbus
- Eisenhüttenstadt
- Falkensee
- Frankfurt (Oder)
- Potsdam Hbf
- Ruhland

wurden im Jahr 2006 nicht untersucht. Die Ergebnisse dieser Bahnhöfe werden für den Vergleich nicht berücksichtigt.

4.1 Fahrplanaushänge

Die Mängel haben im Vergleich zum Vorjahr zugenommen. Häufigster Kritikpunkt sind fehlende aktuelle Aushänge über kurzfristige Fahrplanänderungen. Erstmals wurde sogar ein Bahnhof gänzlich ohne Fahrplanaushang angetroffen.

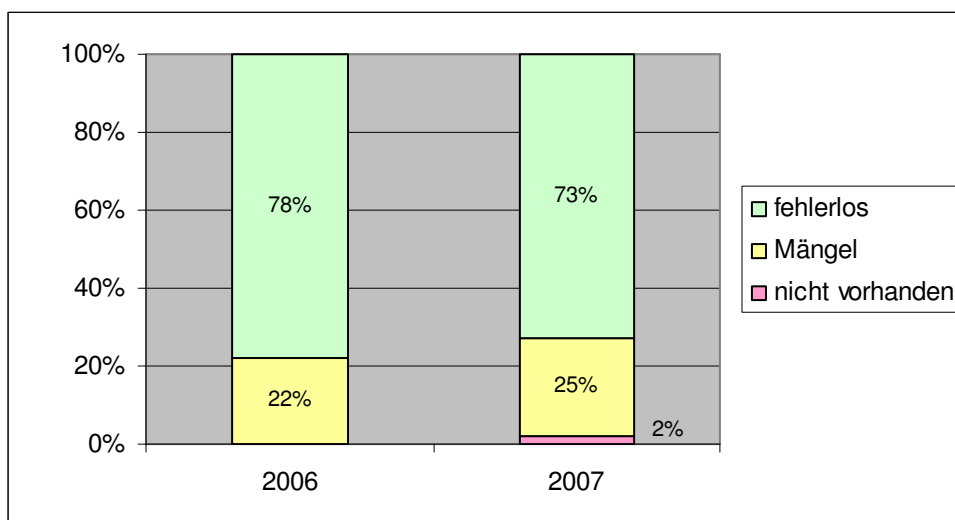


Abb. 5 Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2007

Als positiv hervorzuheben ist die Bekanntgabe von Ansprechpartnern im Störfall (Telefonnummer der zuständigen 3-S-Zentrale). Im Vorjahr wurden 12 Zugangsstellen ohne diese Hinweise registriert. Die Zahl hat sich in diesem Jahr auf 5 Stationen reduziert.

Außerdem hat die Anzahl der Fahrplanaushänge auf den Bahnhöfen deutlich zugenommen.

4.2 Beschallung

Der Vergleich zeigt kaum Unterschiede zwischen den beiden Erfassungszeiträumen.

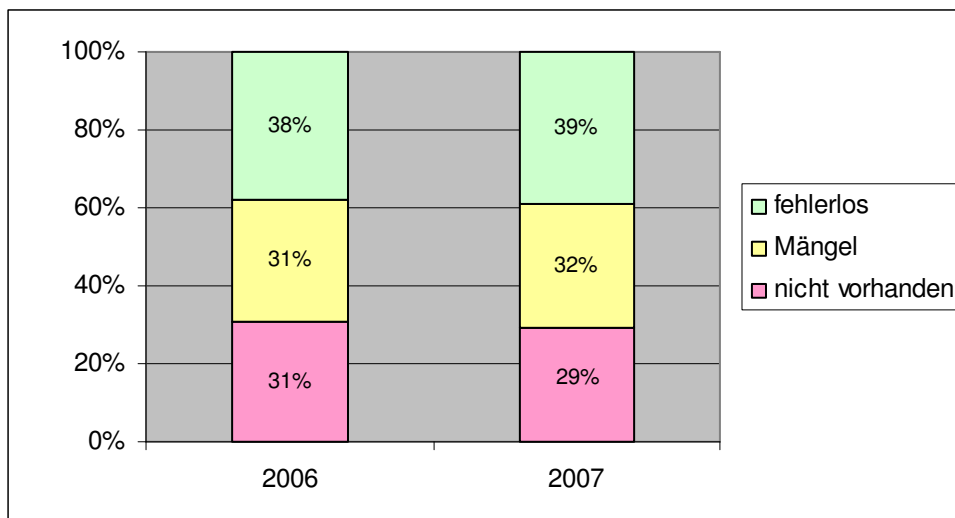


Abb. 6 Vergleich Bewertung Beschallung 2006 - 2007

4.3 Zugzielanzeigen

Die Qualität hat sich im Vergleich etwas verbessert. So ist die Quote der Zugangsstellen mit Mängeln von 33% im Jahr 2006 auf 26% in diesem Jahr gefallen. Allerdings hat sich die Anzahl der Zugangsstellen ohne Zugzielanzeigen von 42% auf 47% erhöht. Konkret wurden die Zugzielanzeigen in den Stationen

- Berlin Charlottenburg
- Berlin Wannsee
- Doberlug-Kirchhain
- Senftenberg

außer Betrieb genommen.

Dafür erfolgte in Jüterbog eine Wiederinbetriebnahme der Anzeigen.

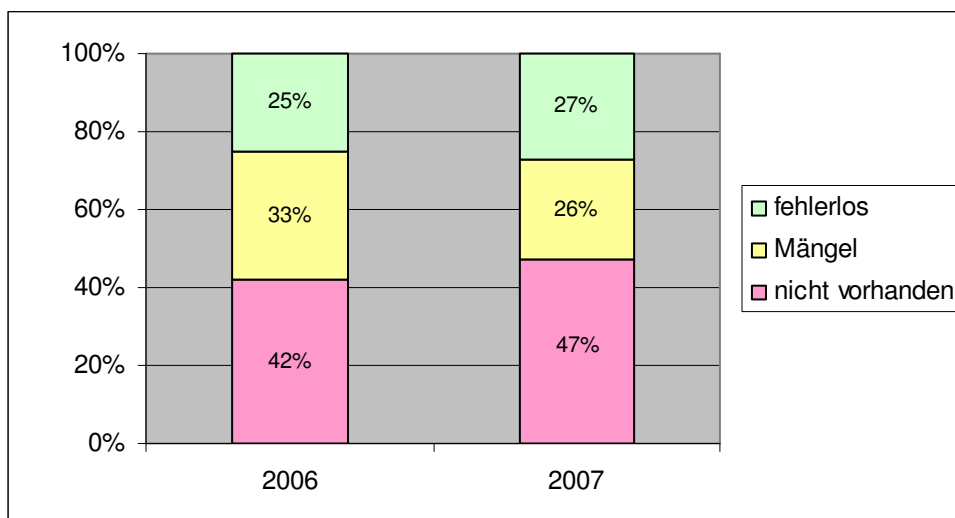


Abb. 7 Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2007

Eine deutliche Verbesserung wurde auf einigen S-Bahn-Stationen in Berlin verzeichnet. Hier wurde seit dem Vorjahr das neue Reisendeninformationssystem (RIS-S) mit LCD-Zuganzeigern in Betrieb genommen. Die Anzeiger zeigen neben Zugziel und Unterwegsbahnhöfen auch die Wartezeit in Minuten und die Zuglängen an und geben Hinweise auf die Wartezeiten für nachfolgende Züge.

4.4 Info-/Notrufsäulen

Die Anzahl der Stationen mit Info-/Notrufsäulen hat sich seit dem Vorjahr nicht verändert. In Berlin-Spandau sind die Säulen zurzeit nicht in Betrieb. Neue Säulen wurden in Berlin Hbf (+3) und Berlin Südkreuz (+1) registriert.



Abb. 8 Vergleich Bewertung Info-/Notrufsäulen 2006 - 2007

4.5 Bahnhofsuhren

Die Mängel haben seit dem Vorjahr zugenommen. Während im Jahr 2006 nur die Station Löwenberg (Mark) ohne Uhr angetroffen wurde, wurde seitdem auch die Bahnhofsuhr in Schwedt (Oder) Mitte abmontiert. Die festgestellten Mängel sind zudem um 3% auf 10% aller Bahnhöfe angestiegen.

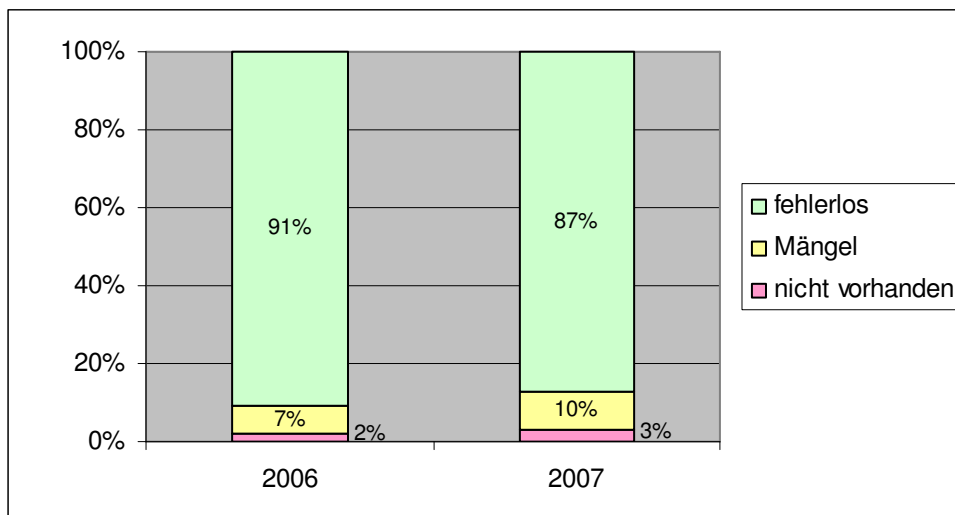


Abb. 9 Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2007

4.6 DB-Personal

In folgenden Bahnhöfen wurden seit Sommer 2006 die Serviceteams abgezogen, was ebenfalls als Qualitätseinbuße der Fahrgastinformation gewertet werden kann:

- Bernau
- Lübbenau (Spreewald)
- Fürstenwalde (Spree)

Außerdem waren in den Bahnhöfen

- Doberlug-Kirchhain
- Finsterwalde (Niederlausitz)

die Hinweise auf Serviceteams im Vergleich zum Vorjahr nicht mehr vorhanden.

4.7 Vergleich der Bewertungsergebnisse

4.7.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB

Die Anzahl der Bahnhöfe, die die Mindestanforderungen der DB nicht erfüllen, ist von 5 auf 7 Stationen angestiegen (trifft auf 12% der untersuchten Bahnhöfe zu).

Davon sind 2 Stationen mit den 2006 ermittelten Zugangsstellen identisch (Löwenberg und Rangsdorf). Neu hinzugekommen sind die Zugangsstellen Berlin-Charlottenburg, Guben, Luckenwalde, Seelow-Gusow und Zossen.

Dagegen wurden die Mängel in Angermünde (verbesserte Anzeigen, Beschallung), Berlin Südkreuz (Service-Point) und Hennigsdorf (neu installierte Uhren) in Bezug auf die DB-Basisleistungen behoben.



Abb. 10 Beispiel für eine veränderte Situation in Hennigsdorf

In diesem Zusammenhang kann nicht nur die Vorjahresbewertung, sondern auch die Einstufung in Basiskategorien mit dem Vorjahr verglichen werden. Die DB hat die Eingruppierung für 8 der 59 im Jahr 2006 untersuchten Bahnhöfe verändert. Dabei erfolgte für 7 Bahnhöfe eine Herabstufung und nur für einen Bahnhof eine Hochstufung der Bahnhofskategorie. Es handelt sich um die folgenden Zugangsstellen:

- Bad Freienwalde (Herabstufung von Kategorie 5 auf Kategorie 6)
- Berlin Charlottenburg (Hochstufung von Kategorie 4 auf Kategorie 3)
- Fürstenberg (Herabstufung von Kategorie 5 auf Kategorie 6)
- Müncheberg (Mark) (Herabstufung von Kategorie 5 auf Kategorie 6)
- Nauen (Herabstufung von Kategorie 4 auf Kategorie 5)
- Rathenow (Herabstufung von Kategorie 4 auf Kategorie 5)
- Templin Stadt (Herabstufung von Kategorie 5 auf Kategorie 6)
- Wittstock (Dosse) (Herabstufung von Kategorie 5 auf Kategorie 6)

4.7.2 Vergleich der Bewertung aus Fahrgastsicht

Die folgende Tabelle stellt die Bewertungsergebnisse von 2006 und 2007 einander gegenüber.

Bewertung	Ergebnis 2006	Ergebnis 2007	Differenz
A Sehr gutes Informationsangebot	8 (14%)	8 (14%)	-
B Gutes Informationsangebot	6 (10%)	6 (10%)	-
C Verbesserungsmöglichkeiten	10 (17%)	7 (12%)	-3 (-5%)
D Handlungsbedarf	12 (20%)	17 (29%)	+5 (+9%)
E Hoher Handlungsbedarf	10 (17%)	7 (12%)	-3 (-5%)
F Dringender Handlungsbedarf	13 (22%)	14 (24%)	+1 (+2%)

Tab. 12 Vergleich der Bewertungsergebnisse

Der Vergleich zeigt, dass sich das Vorjahresergebnis in der Summe kaum verändert hat. Dennoch sind deutliche Veränderungen in der Bewertung der einzelnen Zugangsstellen und auch regional feststellbar. So sind an den Berliner Bahnhöfen weitere Verbesserungen zu verzeichnen. 4 Berliner Zugangsstellen wurden besser, eine Zugangsstelle schlechter bewertet als im Vorjahr. Dafür sind im Land Brandenburg teilweise deutliche Verschlechterungen sichtbar (Verbesserung bei 10, Verschlechterung bei 15 Zugangsstellen).

Bahnhofsmanagement	Verbesserung	keine Veränderung	Verschlechterung
Frankfurt	Angermünde Bernau (b. Bln.) Hennigsdorf Müncheberg Prenzlau Oranienburg	Berkenbrück Fürstenberg (Havel) Fürstenwalde Guben Löwenberg Seelow-Gusow Templin Stadt	Bad Freienwalde Beeskow Eberswalde Schwedt (Oder) Mitte
Cottbus	Falkenberg Lübben Hbf	Calau (NL) Finsterwalde (NL) Forst (Lausitz) Lübbenau (Spreew.) Rangsdorf Wünsdorf-Waldstadt	Doberlug-Kirchhain Elsterwerda Königs Wusterhausen Senftenberg Zossen
Potsdam	Michendorf Wittenberge	Berlin-Schönef. Flughafen Borkheide Ludwigsfelde Neuruppin Rheinsb. Tor Pritzwalk Rathenow Teltow Wittstock (Dosse) Wustermark	Brandenburg Hbf Jüterbog Luckenwalde Nauen Neustadt (Dosse) Werder (Havel)
Berlin	Alexanderplatz Karlshorst Spandau Zoologischer Garten	Charlottenburg Friedrichstraße Gesundbrunnen Hauptbahnhof Potsdamer Platz Südkreuz Wannsee	Ostbahnhof

Tab. 13 Veränderungen nach zuständigem Bahnhofsmanagement

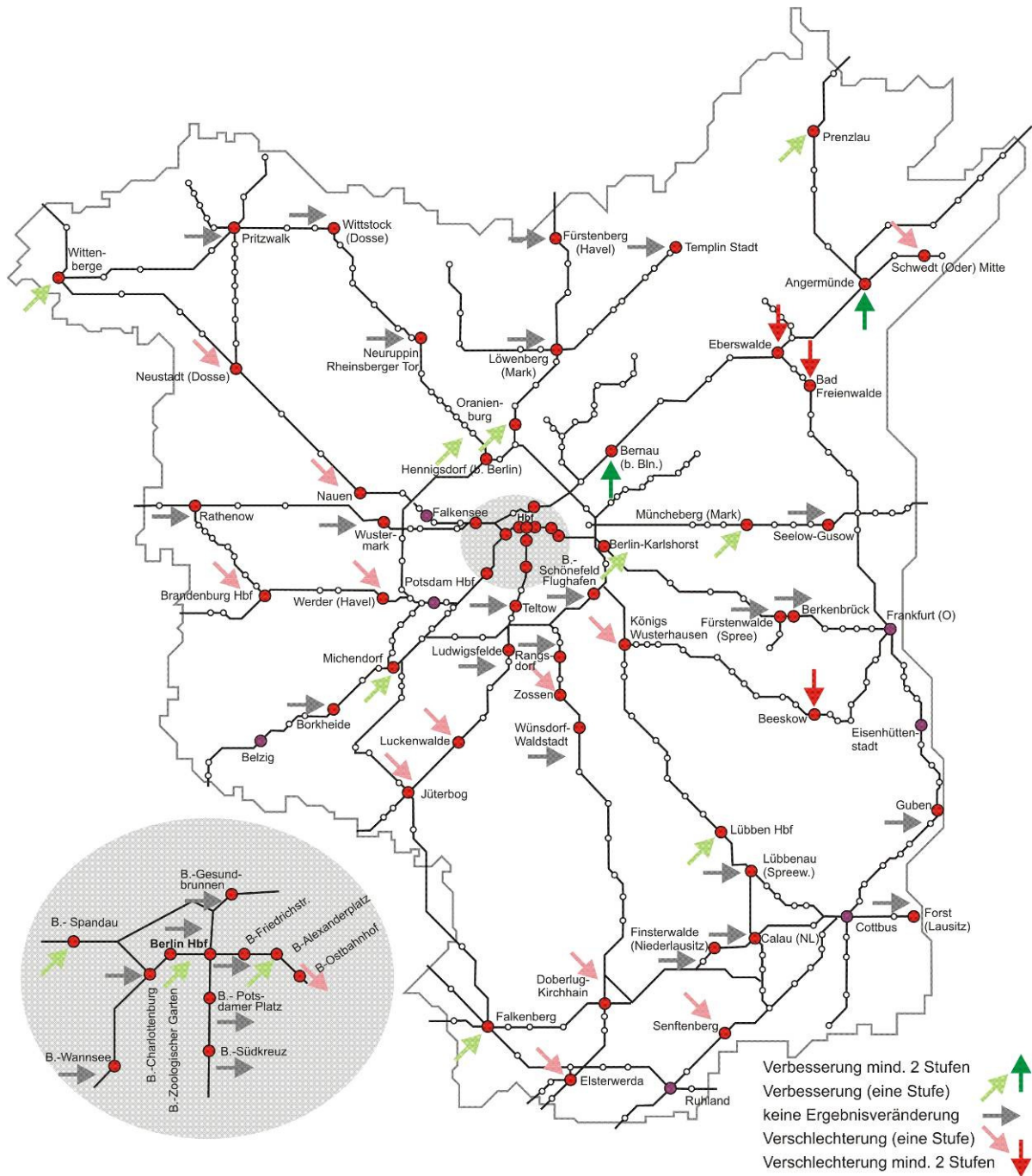


Abb. 11 Veränderungen in der Bewertung 2006 - 2007

5. Fazit

Die Gesamtbewertung der „Qualitätsanalyse BAHNHÖFE – Fahrgastinformation und Service 2007“ zeigt, dass für 41 der 66 untersuchten Zugangsstellen Handlungsbedarf besteht. Für weitere 8 Zugangsstellen werden Verbesserungen empfohlen.

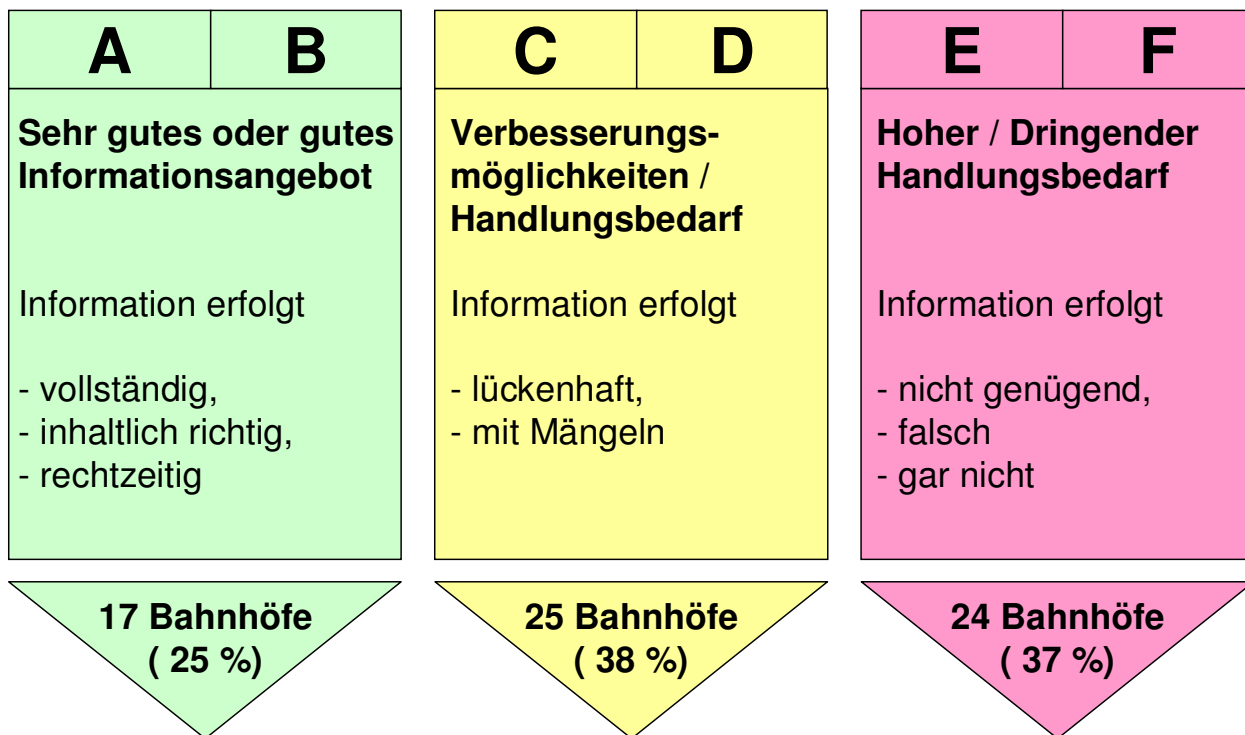


Abb. 12 Ergebniszusammenfassung

Die Wiederholung der Vorjahresuntersuchung mit dem durchgeführten Vergleich zeigt auch, dass eine Verbesserung der Fahrgastinformation seit 2006 im Gesamtergebnis nicht stattgefunden hat. Zwar hat sich die Anzahl der Bahnhöfe mit hohem und dringendem Handlungsbedarf um 2 reduziert, dafür zeigen 5 zusätzliche Stationen jetzt Handlungsbedarf.

Es fällt auf, dass viele der im August 2006 festgestellten Mängel auch 14 Monate später nicht behoben sind. Deutlich wird dies am Beispiel der Fallblattanzeige in Lübben Hbf, das für eine Vielzahl ähnlicher Fälle steht.



Abb. 13 Fehler von Fallblattanzeigen in Lübben Hbf 2006 und 2007

In Einzelfällen konnten deutliche Verbesserungen registriert werden, die zumeist auf eine verbesserte Ausstattung zurückzuführen sind (Bahnsteigneubau in Hennigsdorf, zusätzliche Servicepunkte auf Berliner Bahnhöfen, neues Betriebs- und Informationssystem der S-Bahn). Dagegen wurden in anderen Fällen Anlagen außer Betrieb genommen (Zugzielanzeigen, Uhren, Infosäulen).

Eine deutliche Verschlechterung der Fahrgastinformation ist innerhalb des 14-monatigen Vergleichszeitraums bei der Personalverfügbarkeit auf den Bahnhöfen erkennbar. Die Service-Teams wurden auf 3 Bahnhöfen abgezogen.

Insgesamt zeigt sich die Tendenz einer Verbesserung der Fahrgastinformation auf den Berliner Bahnhöfen (neue technische Anlagen, zusätzliches Personal für Service-Points usw.) und einer weiteren Verschlechterung auf den Brandenburger Bahnhöfen (Personalabbau, Rückbau technischer Informationsanlagen). In der Summe der bereits im Vorjahr überwiegend gut bewerteten Berliner Bahnhöfe wurden 4 Zugangsstellen noch besser und nur eine Zugangsstelle schlechter bewertet als im Vorjahr. In Brandenburg wurden dagegen nur 10 Zugangsstellen besser, aber 15 Zugangsstellen schlechter bewertet als im Vorjahr.

Abkürzungen

DB	Deutsche Bahn
DFI	Dynamisches Fahrgastinformationssystem
ESTW	Elektronisches Stellwerk
FIA	Fahrgastinformationsanlage
RBL	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem
RIS	Reisenden-Informationssystem
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VBB	Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Übersichtskarte der für die Untersuchung ausgewählten Zugangsstellen	3
Abb. 2	Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme.....	9
Abb. 3	Vergleich der verschiedenen Informationsquellen	12
Abb. 4	Übersichtskarte Bewertung	15
Abb. 5	Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2007	19
Abb. 6	Vergleich Bewertung Beschallung 2006 - 2007	20
Abb. 7	Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2007	21
Abb. 8	Vergleich Bewertung Info-/Notrufsäulen 2006 - 2007	21
Abb. 9	Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2007	22
Abb. 10	Beispiel für eine veränderte Situation in Hennigsdorf	23
Abb. 11	Veränderungen in der Bewertung 2006 - 2007	25
Abb. 12	Ergebniszusammenfassung	26
Abb. 13	Fehler von Fallblattanzeigen in Lübben Hbf 2006 und 2007	26

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Für die Untersuchung ausgewählte Zugangsstellen	4
Tab. 2	Mängel bei Fahrplanaushängen.....	6
Tab. 3	Mängel bei der Beschallung	7
Tab. 4	Mängel bei den Zugzielanzeigen.....	10
Tab. 5	Basisleistungen DB.....	13
Tab. 6	Nicht erfüllte Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien	13
Tab. 7	Bewertung der Zugangsstellen.....	16
Tab. 8	Verteilung der Bewertungsklassen	16
Tab. 9	Auflistung „Handlungsbedarf“	17
Tab. 10	Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“	18
Tab. 11	Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“	18
Tab. 12	Vergleich der Bewertungsergebnisse	24
Tab. 13	Veränderungen nach zuständigem Bahnhofsmanagement	24

Anhang

Datenblätter (Bewertungsbögen) für die untersuchten Zugangsstellen