

Qualitätsanalyse BAHNHÖFE: Fahrgastinformation und Service 2011 - Länder Berlin und Brandenburg -

Ergebnisbericht



Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg
Alles ist erreichbar.

Inhalt

1. Einleitung.....	3
1.1 Ausgangslage	3
1.2 Aufgabenstellung	3
2. Analyse der Informationsmedien	6
2.1 Fahrplanaushänge	6
2.2 Beschallung	7
2.3 Zugzielanzeigen.....	9
2.4 Dynamische Schriftanzeiger (DSA).....	12
2.5 Info-/Notrufsäulen	12
2.6 Bahnhofsuhren.....	13
2.7 DB-Service-Points.....	14
2.8 DB-Personal.....	14
3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation.....	15
3.1 Bewertung nach DB-Kategoriesystem	15
3.2 Gesamtbewertung aus Sicht der VBB GmbH	17
3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf.....	21
4. Jahresvergleich der Informationsmedien.....	23
4.1 Fahrplanaushänge	23
4.2 Beschallung	24
4.3 Dynamische Zugzielanzeigen	25
4.4 Dynamische Schriftanzeiger (DSA).....	26
4.5 Info-/Notrufsäulen	27
4.6 Bahnhofsuhren.....	27
4.7 DB-Service-Points.....	27
4.8 DB-Personal.....	27
5. Vergleich der Bewertungsergebnisse	28
5.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB	28
5.2 Vergleich der Bewertung aus Sicht der VBB GmbH	28
6. Fazit.....	30
Abkürzungen	32
Abbildungsverzeichnis.....	32
Tabellenverzeichnis.....	32
Anhang	33

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

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 an Bahnhöfen im Regel- und Störfall. Diese Untersuchung wird seit 2006 jährlich durchgeführt. Die vorjährige Bewertung aus Sicht der VBB GmbH zeigte bereits eine deutliche Verbesserung der Fahrgastinformation gegenüber den Vorjahren. Insofern wurde für die kommenden Jahre eine weitere Verbesserung der Fahrgastinformation an den Bahnhöfen erwartet.

Aus Sicht der VBB GmbH ist es langfristig nicht akzeptabel, dass die Deutsche Bahn die Qualitätskategorien für die Bahnhöfe selbst definiert. Bei den untersuchten Bahnhöfen waren die eigenen Mindestanforderungen der Deutschen Bahn für Service und Qualität erfüllt. Allerdings liegen diese Anforderungen deutlich unter denen der VBB GmbH. Obwohl die technische Ausstattung zur Durchführung der Fahrgastinformation mittlerweile auf allen Bahnhöfen vorhanden ist, wird diese Technik aus Sicht der VBB GmbH zu wenig genutzt, um Fahrgäste im normalen Betriebsablauf und bei Verspätungen durch Ansagen oder fehlerfreie Anzeigen umfassend und aktuell über die Verkehrslage zu informieren.

1.2 Aufgabenstellung

Die Untersuchung bereitete den festgestellten Qualitätszustand für insgesamt 66 Bahnhöfe und Haltepunkte systematisch auf. Zusätzlich wurden die Ergebnisse mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen.

Für die Analyse wurden folgende Zugangsstellen ausgewählt:

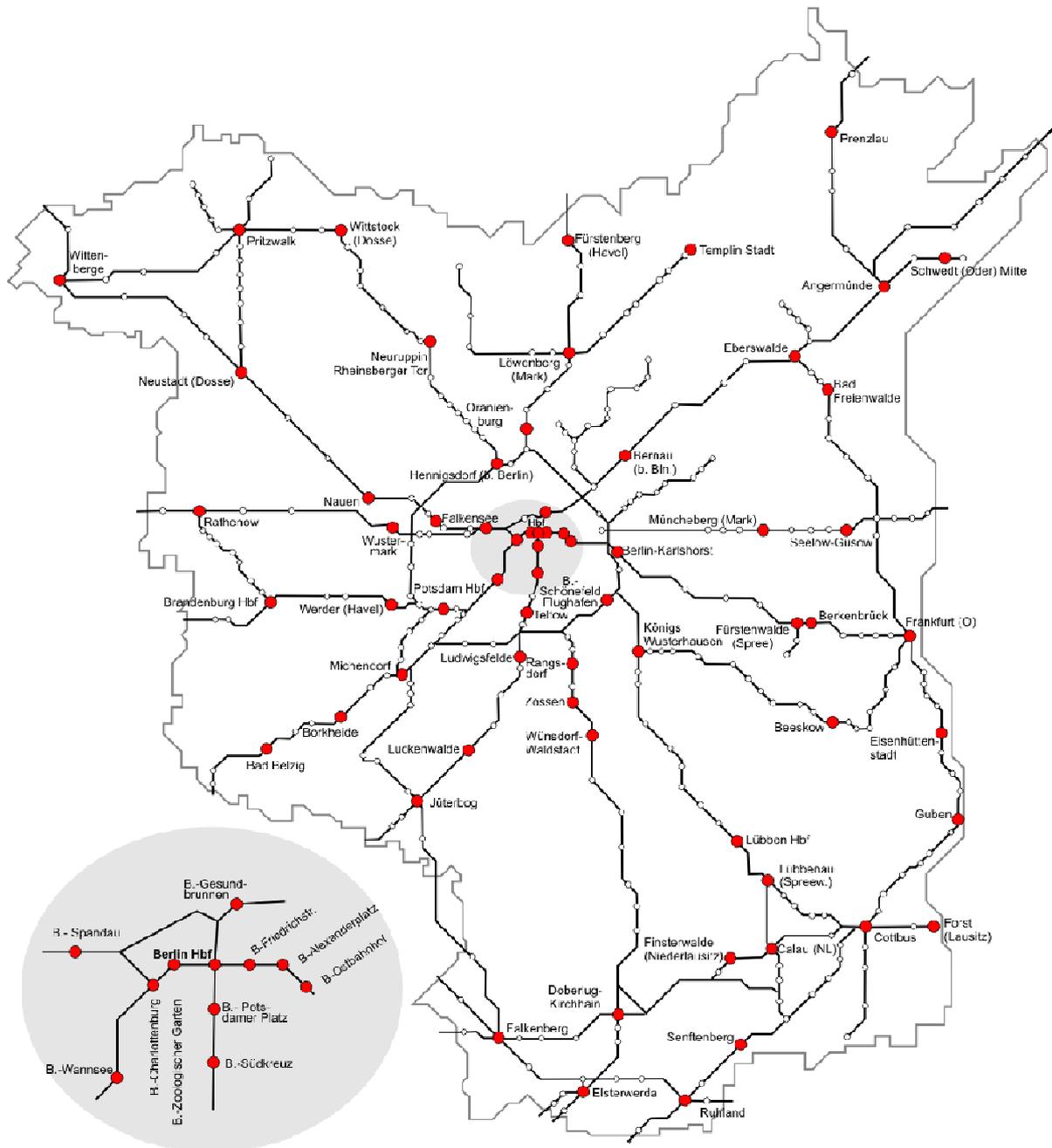


Abb.1 Übersichtskarte der für die Untersuchung ausgewählten Zugangsstellen

Bahnhofsmanagement Frankfurt/Oder		
Angermünde (Bf.-Kategorie 3)	Frankfurt (Oder) (3)	Prenzlau (5)
Bad Freienwalde (6)	Fürstenberg (Havel) (5)	Oranienburg (3)
Beeskow (6)	Fürstenwalde (4)	Schwedt (Oder) Mitte (6)
Berkenbrück (6)	Guben (5)	Seelow-Gusow (6)
Bernau (b. Bln.) (3)	Hennigsdorf (b. Berlin) (3)	Templin Stadt (6)
Eberswalde (3)	Löwenberg (5)	
Eisenhüttenstadt (5)	Müncheberg (6)	

Bahnhofsmanagement Cottbus		
Calau (NL) (5)	Finsterwalde (Niederlausitz) (5)	Rangsdorf (4)
Cottbus (2)	Forst (Lausitz) (5)	Ruhland (4)
Doberlug-Kirchhain (4)	Lübben Hbf (4)	Senftenberg (5)
Elsterwerda (4)	Lübbenau (Spreew.) (4)	Wünsdorf-Waldstadt (4)
Falkenberg (Elster) (3)	Königs Wusterhausen (4)	Zossen (5)
Bahnhofsmanagement Potsdam		
Bad Belzig (5)	Ludwigfelde (4)	Rathenow (3)
Berlin-Schönefeld Flughafen (3)	Michendorf (4)	Teltow (6)
Brandenburg Hbf (3)	Nauen (3)	Werder (Havel) (4)
Borkheide (6)	Neuruppin Rheinsberger Tor (6)	Wittenberge (3)
Falkensee (5)	Neustadt (Dosse) (5)	Wittstock (Dosse) (6)
Jüterbog (4)	Potsdam Hbf (2)	Wustermark (5)
Luckenwalde (5)	Pritzwalk (5)	
Bahnhofsmanagement Berlin		
Alexanderplatz (3)	Hauptbahnhof (1)	Spandau (2)
Charlottenburg (3)	Karlshorst (3)	Südkreuz (1)
Friedrichstr. (2)	Ostbahnhof (1)	Zoologischer Garten (2)
Gesundbrunnen (1)	Potsdamer Platz (2)	Wannsee (2)

Tab. 1 Für die Untersuchung ausgewählte Zugangsstellen (Bahnhofs-kategorie in Klammern)

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 (Abfahrt und Ankunft) mit Hinweis auf kompetente Ansprechpartner im Störfall sowie Aushänge über Fahrplanänderungen
- Aufnahme von Vorhandensein, Funktionalität und Richtigkeit sowie der technischen Funktionsweise der Beschallung (vor Ort oder zentral, automatisch oder personell)
- Aufnahme von Vorhandensein, Funktionalität und Richtigkeit sowie der Steuerung (zentral oder örtlich) und der technischen Funktionsweise der dynamischen Zugzielanzeigen (Fallblatt, LCD) und Lichtkästen
- Aufnahme von Vorhandensein, Funktionalität und Richtigkeit der dynamischen Schriftanzeiger (DSA) mit integriertem Lautsprechermodul sowie Inhalt der Anzeige
- Statische Richtungsanzeiger sowie Gleisbezeichnung
- Bahnhofs-ausstattung mit Info-/Notrufsäulen sowie Bahnhofsuhr
- Erfassung der Fahrkartenverkaufsschalter und deren Betreiber (DB oder privatisiert)
- Erfassung von Serviceeinrichtungen wie DB Service-Point oder örtliches Tourismusbüro

- Erfassung des vorhandenen und für den Fahrgast ansprechbaren DB-Personals mit Besetzungszeiten (z.B. Reisendensicherer, Aufsicht (DB Station & Service))

Die Erfassung erfolgte für den Regelfall und nach Möglichkeit auch für den Störfall (Abweichungen vom Regelbetrieb wie z.B. Verspätungen und Zugausfälle).

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

- Erfassung von Wetterschutz, Anzahl der Sitzplätze, barrierefreie Erreichbarkeit des Bahnhofs und der Bahnsteige sowie Blindenleitsystem
- Auffälligkeiten im Wegeleitsystem
- Veränderungen zum Vorjahr / Ausblick

Im Ergebnis wurde bewertet,

- welche Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien nach Vorgabe der DB nicht eingehalten werden bzw.
- welche Defizite trotz Einhaltung der Mindestanforderungen für Bahnhofskategorien aus Sicht der VBB GmbH und des Fahrgastes vorhanden sind.

In diese Bewertung fließen nur die Sachverhalte ein, die im Verantwortungsbereich der DB Station & Service AG liegen.

2. Analyse der Informationsmedien

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. Hierbei wurde nach Abfahrts- und Ankunftsplänen unterschieden. 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.

Fahrplanaushänge über die Abfahrtszeiten waren in diesem Jahr überall vorhanden (100%), Ankunftsfahrpläne an 50 Stationen (76%). Dort, wo Ankunftspläne fehlten, enden jedoch keine Linien, so dass die Pläne an diesen 16 Stationen auch nicht erforderlich sind. An 3 der insgesamt 66 Stationen (5%) wurden Mängel festgestellt. So fehlten in Doberlug-Kirchhain und Teltow Fahrplanaushänge auf einzelnen Bahnsteigen. In Neustadt (Dosse) wurde eine falsch angegebene Ankunftszeit festgestellt.

Neben den dargestellten Mängeln wurde bei temporären Streckensperrungen wie in den Vorjahren beobachtet, dass Fahrgäste durch unscheinbare Aushänge über Fahrplanänderungen in separaten Vitrinen nicht ausreichend informiert wurden und trotz Zugausfall zur eigentlichen Abfahrtszeit auf den Bahnsteigen erschienen (Beispiel Berlin-Schönefeld Flughafen). Ein positives Beispiel zur Verdeutlichung von Fahrplanänderungen wurde am Bahnhof Frankfurt (Oder) angetroffen:

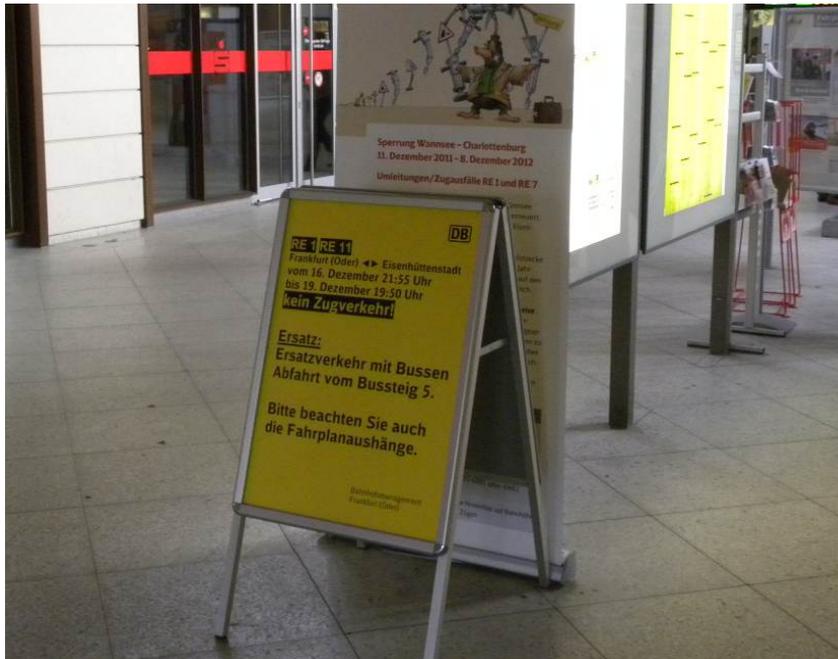


Abb.2 Beispiel der Fahrgastinformation in Frankfurt (Oder)

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 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 bei DB-Bahnhofskategorie 3 auch eine optische Zugzielanzeige ausreichend ist. Die Beschallung erfolgte an 40 der 66 Stationen im Regelfall (61%) und wird bei Abweichungen vom Regelbetrieb (Störfall) an 58 Stationen (88 %) erbracht, wobei an allen Stationen ohne Ansagen im Störfall eine Fahrgastinformation alternativ über Zugzielanzeiger oder dynamischen Schriftanzeiger erfolgt. Die Basisleistungen wurden an allen Stationen der Kategorien 1 bis 3 erfüllt.

Bei folgenden Stationen erfolgten keine Regelansagen (Beschallung bzw. dynamischer Schriftanzeiger nur im Störfall):

- Bad Belzig
- Beeskow
- Berkenbrück
- Borkheide
- Calau
- Eisenhüttenstadt
- Falkensee
- Forst (Lausitz)
- Fürstenberg (Havel)
- Guben
- Hennigsdorf (b. Berlin)
- Löwenberg (Mark)
- Michendorf
- Müncheberg (Mark)
- Neuruppin Rheinsberger Tor
- Neustadt (Dosse)
- Prenzlau
- Pritzwalk
- Rangsdorf
- Ruhland
- Seelow Gusow
- Templin Stadt
- Wittstock (Dosse)
- Wünsdorf-Waldstadt
- Wustermark
- Zossen

An 10 Stationen (15%) wurden bei der Regelfallbeschallung Mängel festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
Unregelmäßige Ansagen im Regelfall (Kat. 1-3)	– Berlin-Karlshorst – Nauen – Potsdam Hbf
Unregelmäßige Ansagen im Regelfall (Kat. 4-7)	– Doberlug-Kirchhain – Luckenwalde – Werder (Havel)
Verspätete Ansagen im Regelfall	– Teltow
Unvollständige Ansagen	– Schwedt (Oder) Mitte
Technische Störungen in der Ansage	– Angermünde – Ludwigfelde

Tab. 2 Mängel bei der Beschallung im Regelfall

Seit dem Vorjahr wurden die Regeldurchsagen auf den meisten Bahnhöfen deutlich verkürzt. Sie enthalten nur noch Zugankündigungen und Anschluss Hinweise (nicht auf Bahnhöfen mit dichter Zugfolge), jedoch keine Begrüßung mehr.

Im Störfall wurden an 12 Stationen (18%) Mängel an den Störfalldurchsagen festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
Durchsagen akustisch nicht zu verstehen (Überlagerung zweier Durchsagen)	– Bad Belzig
Unvollständige, falsche oder teilweise ausbleibende Information in Störfällen (Kat. 1-3)	– Berlin-Karlshorst – Berlin-Schönefeld Flughafen – Brandenburg – Falkenberg (Elster) – Nauen – Oranienburg – Wittenberge
Unvollständige, falsche oder teilweise ausbleibende Information in Störfällen (Kat. 4-7)	– Calau – Fürstenberg (Havel) – Neustadt (Dosse) – Wustermark

Tab. 3 Mängel bei der Beschallung im Störfall

Gewertet wurden Verspätungen ab 5 Minuten. Alle gewerteten Verspätungen wurden im Online-System der Bahn als Verspätungen angezeigt.

2.3 Zugzielanzeigen

Zugzielanzeigen sind als Basisleistung nach DB nur für die Bahnhofskategorien 1 bis 3 vorgesehen, wobei alternativ bei DB-Bahnhofskategorie 3 auch eine Beschallung ausreichend ist.

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 38 der 66 untersuchten Bahnhöfe angetroffen (58%). 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.
- **LCD-Anzeigen** sind digital und können flexibel Informationen darstellen. Auch Laufbandanzeigen (z. B. für Verspätungsmeldungen) sind möglich.

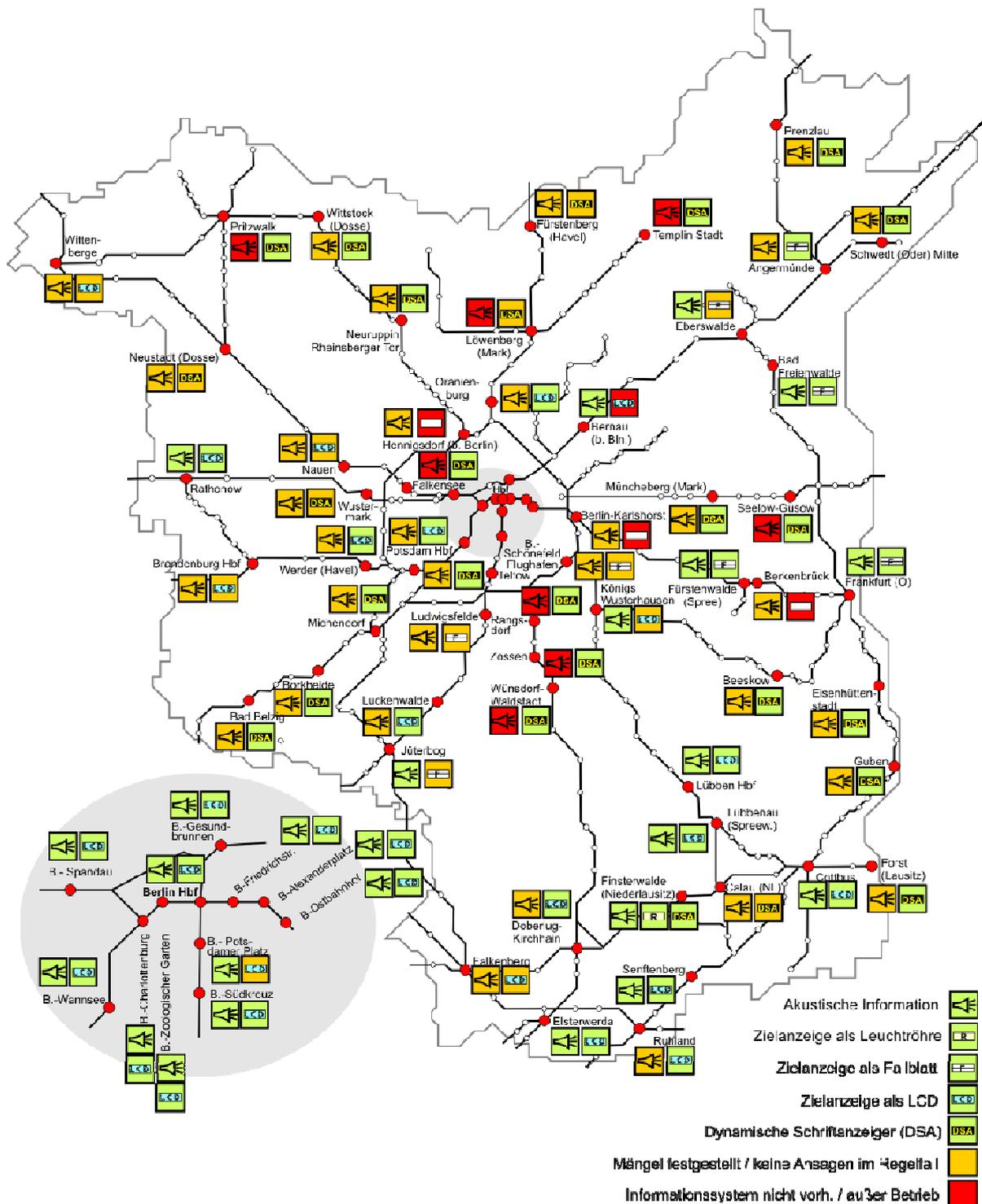


Abb. 3 Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme

Hinzu kommen Übersichtsanzeigen in Form von Abfahrtstafeln in Empfangshallen (Fallblattanzeiger oder LCD), Displays und Matrixanzeigen für den gesamten Bahnhof oder einzelne Bahnsteige. Letztgenannte Systeme wurden an den Bahnsteigzugängen der großen Bahnhöfe in Berlin, aber auch in Frankfurt (Oder), Potsdam und Cottbus angetroffen.

An 12 Stationen wurden Mängel bzw. Fehler festgestellt (18%), die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	Beispielbild	betroffene Zugangsstellen
Anzeige eines falschen Ziels im Regelfall bzw. fehlendes Ziel		<ul style="list-style-type: none"> - Eberswalde - Ludwigsfelde
Störungen in der Zielanzeige (falsche Buchstaben, fehlende Ziffern)		<ul style="list-style-type: none"> - Angermünde - Berlin Schönefeld Flugh. - Nauen
falsche Zeiten		<ul style="list-style-type: none"> - Berlin Potsdamer Platz
ausbleibende, unzureichende oder falsche Information über den Störfungsfall		<ul style="list-style-type: none"> - Brandenburg Hbf - Falkenberg (Elster) - Ludwigsfelde - Nauen - Wittenberge
Anzeigen bleiben nach Zugabfahrt lange stehen		<ul style="list-style-type: none"> - Jüterbog - Wittenberge
Ausfall von einzelnen Anzeigen		<ul style="list-style-type: none"> - Königs Wusterhausen - Wittenberge
Anlage nicht in Betrieb		<ul style="list-style-type: none"> - Bernau

Tab. 4 Mängel bei den Zugzielanzeigen

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

2.4 Dynamische Schriftanzeiger (DSA)

Die dynamischen Schriftanzeiger informieren die Fahrgäste mit einer Laufschrift dort, wo keine anderen Zugzielanzeiger vorhanden sind. Sie verfügen über eine Anbindung an das interne Reisendeninformationssystem der DB. Seitens der DB ist eine Information nur im Störfall vorgesehen. Im Regelfall werden die Uhrzeit oder ein durchlaufender Unterstrich angezeigt, damit die Fahrgäste die Betriebsbereitschaft des Anzeigers erkennen. Die DSA sind mit einem Lautsprechermodul ausgerüstet, das zum Zeitpunkt der Untersuchung noch nicht überall funktionsfähig war.

Die dynamischen Schriftanzeiger wurden an 26 Stationen (39%) aufgestellt, die nicht mit Zugzielanzeigen ausgestattet sind.

Nur noch folgende Stationen sind weder mit Zugzielanzeigen noch mit DSA ausgestattet:

- Berkenbrück
- Berlin-Karlshorst
- Hennigsdorf (b Berlin)

An 5 Stationen (8%) wurden Mängel registriert, die sich wie folgt differenzieren lassen:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
Ausbleibende Information bei Gleisänderungen	– Calau – Fürstenberg (Havel)
Verspätungshinweise passen nicht zur Betriebssituation	– Fürstenberg (Havel) – Neustadt (Dosse) – Wustermark
Technische Anzeigenfehler	– Löwenberg (Mark) – Neustadt (Dosse)

Tab. 5 Mängel bei den dynamischen Schriftanzeigern

2.5 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 vier Varianten angetroffen:

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

DB-Info-/Notrufsäulen kommen an den Berliner Bahnhöfen (Alexanderplatz, Friedrichstraße, Hauptbahnhof, Ostbahnhof, Potsdamer Platz, Spandau, Südkreuz und Zoologischer Garten) vor. Eine blaue Stele ohne Display befindet sich im Bahnhof Müncheberg. Info-/Notrufsäulen der S-Bahn werden in dieser Untersuchung nur registriert, wenn auf den Bahnsteigen gleichzeitig Regionalverkehre abfahren (Königs Wusterhausen, Hennigsdorf).

Somit sind insgesamt 11 Bahnhöfe (Bahnsteige des Regionalverkehrs) mit Info-/Notrufsäulen ausgestattet (17%). Davon war die Infosäule im Bahnhof Müncheberg nicht funktionsfähig.

2.6 Bahnhofsuhren

Funktionierende Uhren gehören bei allen Bahnhöfen der Kategorien 1 bis 5 zu den Basisleistungen der DB und wurden in diesen Kategorien mit Ausnahme von Löwenberg (Mark) überall angetroffen. In Löwenberg (Mark) wird die Uhrzeit jedoch über die dynamischen Schriftanzeiger angezeigt, ebenso bei den Stationen Schwedt (Oder) Mitte und Seelow-Gusow (beide Kategorie 6). An 3 Bahnhöfen (5%) wurden hinsichtlich der Uhren Mängel festgestellt.

Folgende Mängel bestehen:

Mängelbeschreibung	Beispielbild	betroffene Zugangsstellen
(einzelne) Uhren zeigen die falsche Zeit		– Rathenow
einzelne Uhr(en) defekt		– Neustadt (Dosse) – Prenzlau

Tab. 6 Mängel bei den Uhren

2.7 DB-Service-Points

Zu den sonstigen Serviceeinrichtungen im Bahnhof gehören primär die DB-Service-Points, die als Basisleistung nach DB-Kategorie 1 in Berlin Hbf, Berlin Ostbahnhof, Berlin-Südkreuz und Berlin Gesundbrunnen erforderlich sind. Derzeit fehlt noch ein Service Point in Berlin Gesundbrunnen, der aber gemäß Anforderungen INBP innerhalb von 2 Jahren nachgerüstet wird.

Service-Points wurden in den Bahnhöfen

- Berlin Alexanderplatz
- Berlin Friedrichstraße
- Berlin Hauptbahnhof
- Berlin Ostbahnhof
- Berlin Spandau
- Berlin-Südkreuz
- Berlin Zoologischer Garten
- Cottbus
- Potsdam Hbf

angetroffen (14% der untersuchten 66 Bahnhöfe).

2.8 DB-Personal

Personal in Form von Service-Mitarbeitern gilt als Basisleistung bei Zugangsstellen der Kategorien 1 und 2. Die Basisleistung wurde an allen Bahnhöfen der DB-Kategorie 1 und 2 erfüllt.

3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation

3.1 Bewertung nach DB-Kategoriesystem

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	Kat. 7
Fahrplanaushang	X	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. 7 Basisleistungen DB

Im Folgenden werden die Basisleistungen im Einzelnen betrachtet:

Fahrplanaushang

Fahrplanaushänge müssen nach DB-Kategoriesystem an allen Stationen vorhanden sein. Die Anforderung war zum Zeitpunkt der Untersuchung erfüllt, allerdings in 3 (5%) Zugangsstellen mit Mängeln.

Bahnhofsuhr

Bahnhofsuhren sind bis zur Kategorie 5 erforderlich. Diese Ausstattung war in den betreffenden 57 Zugangsstellen vorhanden, wobei in einer Station (Löwenberg) nur eine Zeitanzeige per DSA vorhanden war. In 3 (5%) Stationen wurden Mängel festgestellt. Bei Bahnhöfen der Kategorie 6 waren bei allen Bahnhöfen Uhren oder Zeitanzeigen per DSA vorhanden.

FIA (Zugzielanzeiger und/oder Lautsprecher)

Die Fahrgastinformation erfolgt in den Bahnhöfen der Kategorie 1 und 2 optisch und akustisch. In Bahnhöfen der Kategorie 3 ist eine akustische oder optische Fahrgastinformation ausreichend. Die Basisleistung wurde in allen 26 Bahnhöfen erbracht, wobei in 8 (31%) Bahnhöfen Mängel bei Ansagen / Anzeigen auftraten.

Darüber hinaus befinden sich bei den übrigen 40 Stationen ab Kategorie 4 Lautsprecher und/oder Zugzielanzeiger/DSA, obwohl eine Fahrgastinformationsanlage nach DB-Kategoriesystem nicht erforderlich wäre.

Service-Mitarbeiter und Service-Point

Die Basisleistungen wurden entsprechend der Bahnhofskategorie erfüllt.

Auf 7 weiteren Bahnhöfen ab Kategorie 3 war zusätzlich für den Fahrgast ansprechbares Personal vorhanden, obwohl dies nach DB-Kategoriesystem nicht erforderlich wäre. Auf 6 Bahnhöfen ab Kategorie 2 befinden sich Service-Points, obwohl auch dies nach DB-Kategoriesystem nicht erforderlich wäre.

Die folgenden Grafiken zeigen den Mängelanteil bei Basisleistungen entsprechend der Anzahl der Bahnhöfe in den zutreffenden Bahnhofskategorien sowie bei den 66 untersuchten Bahnhöfen einen Vergleich der gemäß der allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Infrastruktur von Personenbahnhöfen der DB Station & Service AG (INBP) erforderlichen mit den tatsächlich vorhandenen Basisleistungen:

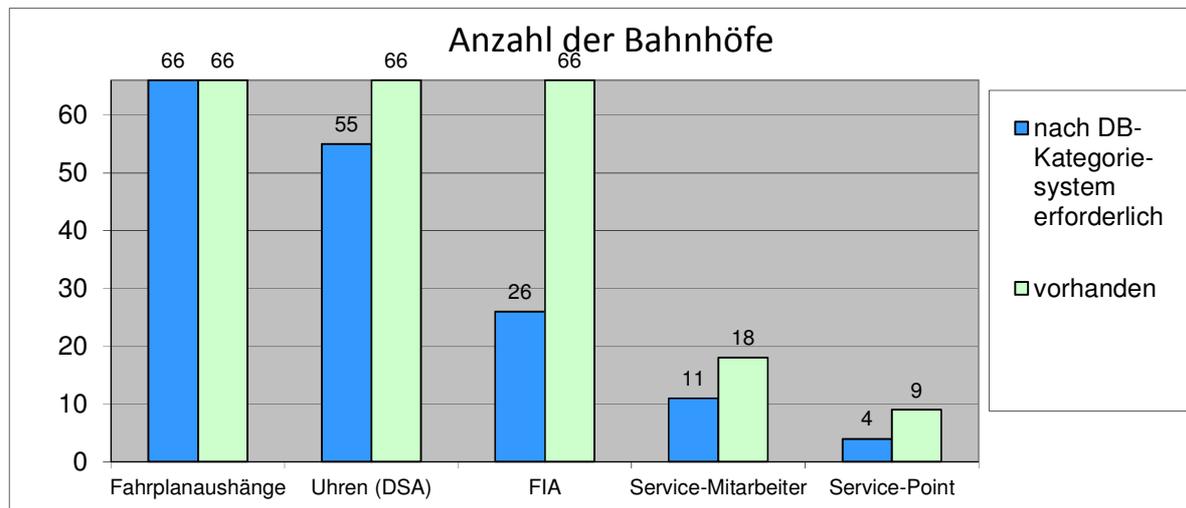
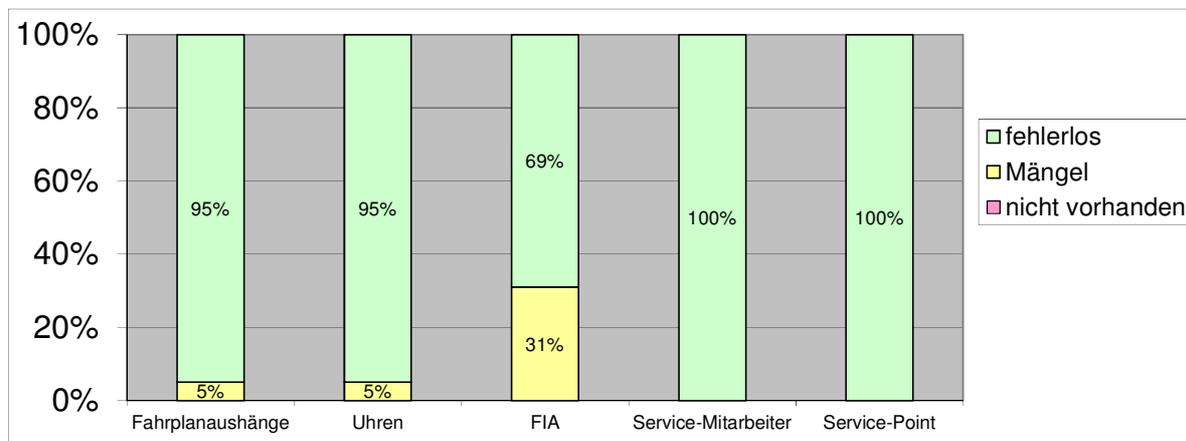


Abb. 4 Vergleich der verschiedenen Basisleistungen nach DB-Kategoriesystem

3.2 Gesamtbewertung aus Sicht der VBB GmbH

Viele Bahnhöfe bieten zusätzliche Ausstattungen, die gemäß ihrer DB-Bahnhofskategorie über die Basisleistungen hinausgehen. So sind mittlerweile alle untersuchten Bahnhöfe der Kategorie 6 mit Zeitanzeige (Uhren oder Zeitanzeige per DSA) ausgestattet und auf allen Bahnhöfen der Kategorien 4-6 besteht die technische Möglichkeit zur Fahrgastinformation zumindest bei Abweichungen vom Regelfahrplan.

Die DB-Mindestanforderungen liegen jedoch deutlich unterhalb der Anforderungen der VBB GmbH, aus deren Sicht die vorhandenen Informationssysteme grundsätzlich fehler- und mängelfrei sein sollten. Der Fahrgast sollte an allen untersuchten Stationen die Möglichkeit haben, sich über die aktuelle Verkehrslage, egal ob planmäßig oder bei Störungen, zu informieren bzw. automatisch informiert werden. In den vergangenen Jahren wurden auch kleine Bahnhöfe mit entsprechenden Informationssystemen, wie z.B. DSA, ausgestattet. Die Informationsmedien wie Lautsprecher oder DSA werden jedoch im Regelfall oder bei geplanten Änderungen im Betriebsablauf (z.B. durch Baustellen) nicht zur Informationsweitergabe genutzt, so dass hier weiterhin ein Defizit besteht.

Die folgende Grafik zeigt in einer Übersicht das Vorhandensein und den Mängelanteil der wichtigsten Informationsquellen in den 66 untersuchten Stationen.

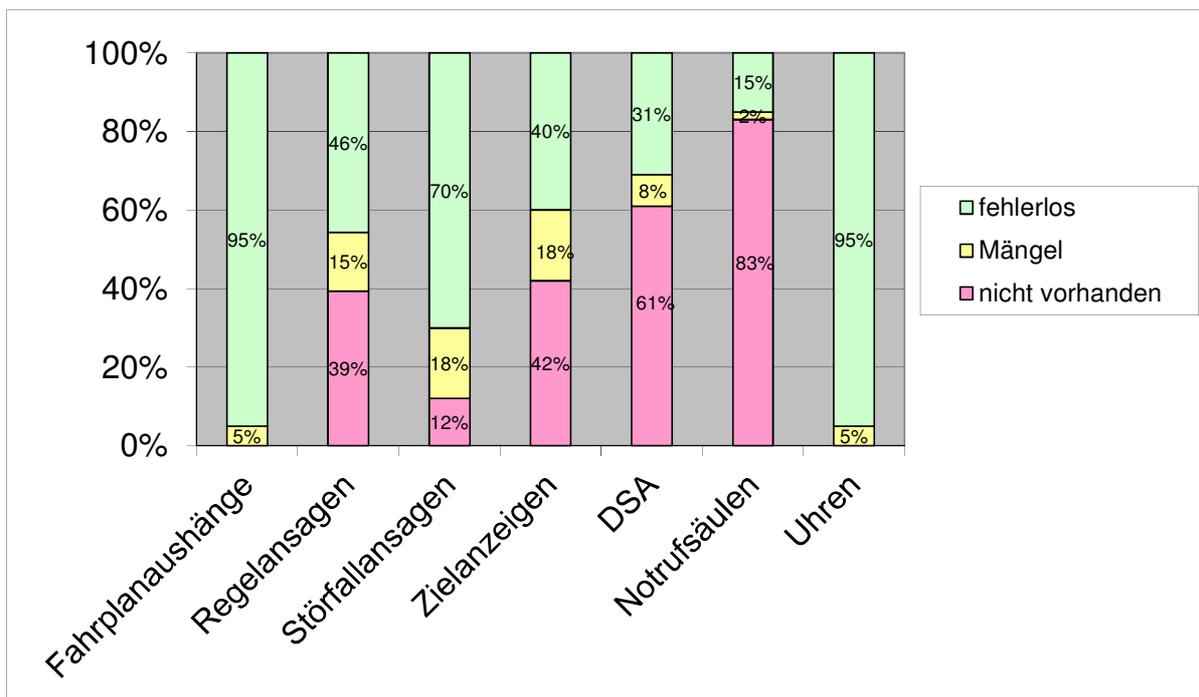


Abb. 5 Vergleich der verschiedenen Informationsquellen aus Sicht des VBB

Zur Verbesserung der Fahrgastinformation ist insbesondere die Beseitigung der Mängel in den Anzeigen und Anzeigen unbedingt erforderlich.

Aufgrund der technischen Ausstattung besteht nun auf allen 66 Stationen die Möglichkeit, die Fahrgäste im Störfall zu informieren.

Im Folgenden wird aus Sicht der VBB GmbH für die während des Untersuchungszeitraumes auf dem Bahnhof angetroffene Fahrgastinformation unter Berücksichtigung der Ausstattung mit Lautsprechern, Zugzielanzeige, DSA, Fahrplänen und Uhren eine Bewertung in 6 Stufen vorgenommen. Auf dieser Grundlage erfolgte die Eingruppierung der 66 untersuchten Bahnhöfe.

Die Einteilung erfolgt nach folgenden Stufen:

- **A** Sehr gutes Informationsangebot

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regel- und Störungsfall durch Beschallung und Zugzielanzeige** umfassend, inhaltlich richtig und rechtzeitig.

- **B** Gutes Informationsangebot

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regel- und Störungsfall durch Beschallung und Zugzielanzeige** nicht so umfassend wie bei Stufe A, jedoch inhaltlich richtig und rechtzeitig. Kleine Mängel bei akustischer oder optischer Fahrgastinformation werden alternativ ausgeglichen.

- **C** Verbesserungsmöglichkeiten

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regel- und Störungsfall durch Beschallung und/oder Zugzielanzeige/DSA, jedoch mit Mängeln.**

- **D** Handlungsbedarf

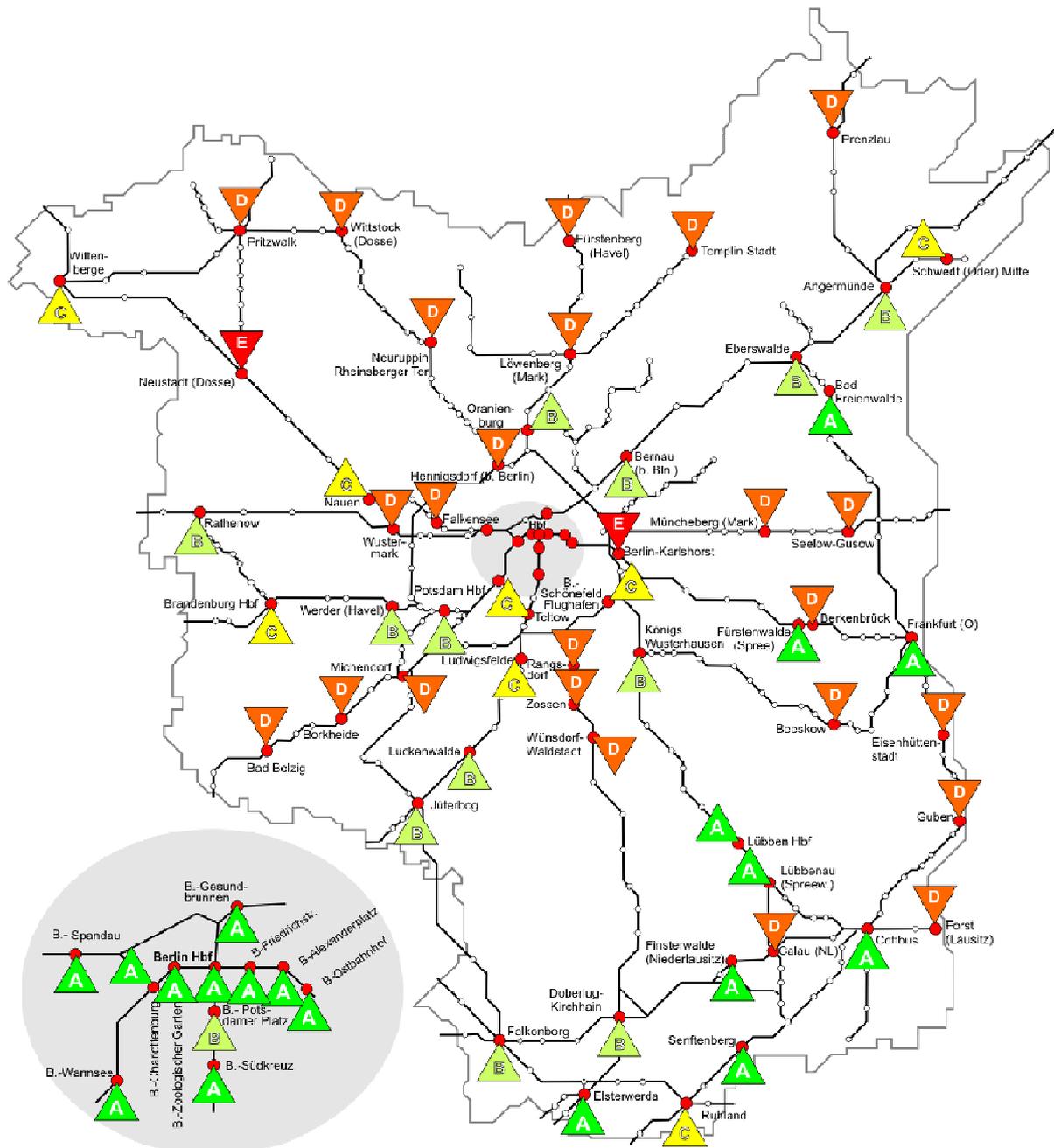
Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regelfall gar nicht oder nur unregelmäßig bzw. unvollständig durch Beschallung oder Zugzielanzeige/DSA. Im Störungsfall ist eine akustische oder optische Information inhaltlich richtig und rechtzeitig vorhanden.**

- **E** Hoher Handlungsbedarf

Die Fahrgastinformation erfolgt **im Regelfall gar nicht oder nur unregelmäßig bzw. unvollständig durch Beschallung oder Zugzielanzeige/DSA. Im Störungsfall gibt es keine oder nur unzureichende bzw. falsche akustische oder optische Informationen.**

- **F** Dringender Handlungsbedarf

Die Fahrgastinformation erfolgt nur durch Fahrplanaushänge und ist im Störungsfall nicht möglich.



Legende

Sehr gutes Informationsangebot:		Verbesserungsmöglichkeiten:		Hoher Handlungsbedarf:	
Gutes Informationsangebot:		Handlungsbedarf:		Dringender Handlungsbedarf:	

Abb. 6 Übersichtskarte Bewertung

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

Tab. 8 Bewertung der Zugangsstellen

Insgesamt ergibt sich folgende Verteilung der Bewertung:

Bewertung	Anzahl Zugangsstellen
A Sehr gutes Informationsangebot	19 (28,8%)
B Gutes Informationsangebot	13 (19,7%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	8 (12,1%)
D Handlungsbedarf	24 (36,4%)
E Hoher Handlungsbedarf	2 (3,0%)
F Dringender Handlungsbedarf	0 (0,0%)

Tab. 9 Verteilung der Bewertungsstufen

3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf

Diese Bewertung „Handlungsbedarf“ erfasst Zugangsstellen, in denen die akustische oder visuelle Fahrgastinformation im Regelfall gar nicht oder nur unregelmäßig bzw. unvollständig erfolgte und beim Auftreten einer Abweichung vom Regelbetrieb (Störungsfall) im Beobachtungszeitraum eine Information inhaltlich richtig und rechtzeitig durchgeführt wurde.

Die DB fordert für die aufgeführten Zugangsstellen nur eine akustische bzw. visuelle Information im Störungsfall.

Bahnhöfe, bei denen während des Beobachtungszeitraumes kein Störungsfall auftrat, werden auch in dieser Bewertungsstufe erfasst, da davon ausgegangen wird, dass die Fahrgastinformation in diesen Fällen erfolgt wäre.

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Bad Belzig	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Störung in den automatischen Ansagen
Beeskow	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Berkenbrück	– Keine Ansagen im Regelfall
Borkheide	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Calau	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Gleisänderung wird nur angesagt, aber nicht im DSA angezeigt
Eisenhüttenstadt	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Falkensee	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Forst	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Fürstenberg (Havel)	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Gleisänderung wird nur angesagt, aber nicht im DSA angezeigt
Guben	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Hennigsdorf	– Keine Ansagen im Regelfall
Löwenberg	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Kleine Mängel bei den DSA-Anzeigen
Michendorf	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Müncheberg (Mark)	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Neuruppin Rheinsb. Tor	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Prenzlau	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – eine Uhr nicht funktionstüchtig
Pritzwalk	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Rangsdorf	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Seelow-Gusow	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Templin Stadt	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Wittstock (Dosse)	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Wünsdorf-Waldstadt	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Wustermark	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Kleine Mängel bei Ansagen und DSA-Anzeigen im Verspätungsfall
Zossen	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall

Tab. 10 Auflistung „Handlungsbedarf“

Die Bewertung „Hoher Handlungsbedarf“ erfasst Zugangsstellen, in denen die akustische oder optische Fahrgastinformation im Regelfall gar nicht oder nur unregelmäßig bzw. unvollständig erfolgte und beim Auftreten einer Abweichung vom Regelbetrieb (Störfall) im Beobachtungszeitraum keine oder nur eine unzureichende bzw. falsche akustische oder optische Information erfolgte.

In diesem Jahr wurden zwei Stationen dieser Bewertungsstufe zugeordnet:

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Berlin-Karlshorst	<ul style="list-style-type: none"> – Unregelmäßige Ansagen im Regelfall – Ausbleibende Ansage im Störfall
Neustadt (Dosse)	<ul style="list-style-type: none"> – Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Unzureichende Informationen bei den Ansagen und DSA-Anzeigen im Störfall – Mängel bei Fahrplanaushängen und Uhren

Tab. 11 Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“

Ein dringender Handlungsbedarf besteht bei allen Zugangsstellen, in denen die Fahrgastinformation nur durch Fahrplanaushänge erfolgt.

Seit diesem Jahr verfügen alle 66 untersuchten Zugangsstellen über dynamische Informationsmöglichkeiten (Ansagen/Anzeigen), so dass keine Station mehr unter dringenden Handlungsbedarf fällt.

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
-	-

Tab. 12 Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“

4. Jahresvergleich der Informationsmedien

Die Qualitätsanalyse Bahnhöfe wurde erstmals im August/September 2006 für 59 Bahnhöfe durchgeführt. Die Bahnhöfe

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

wurden im Jahr 2006 noch nicht untersucht. Im Oktober/November 2007 erfolgte eine auf 66 Bahnhöfe ausgeweitete Untersuchung, die seitdem jährlich mit identischen Bahnhöfen wiederholt wurde.

Der Vergleich mit den Ergebnissen von 2006 ist daher nur eingeschränkt möglich. Da sich die absolute Anzahl der Bahnhöfe unterscheidet, werden die Vergleichszahlen nachfolgend nur prozentual angegeben.

4.1 Fahrplanaushänge

Die Entwicklung seit 2006 ist insgesamt positiv, auch wenn sich in diesem Jahr die Mängelquote wieder leicht erhöhte.

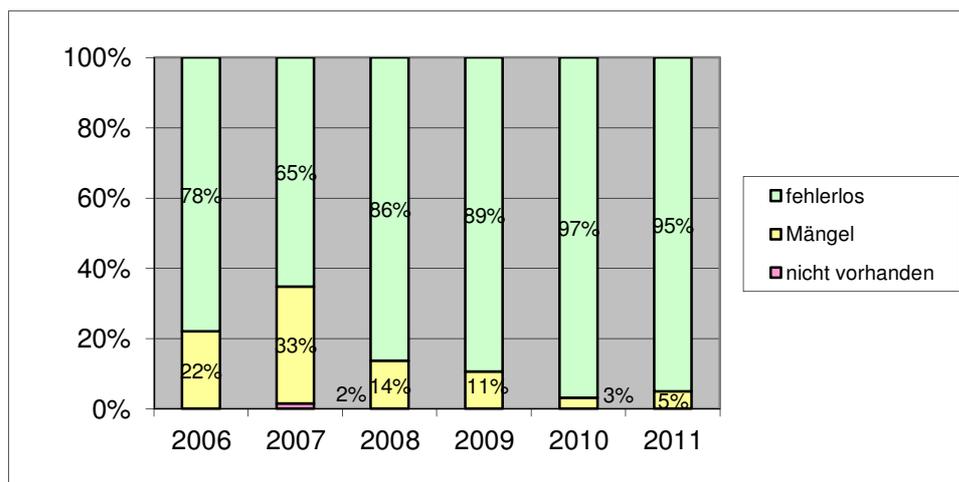


Abb. 7 Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2011

Die Anzahl der Stationen mit Ankunftsplänen hat sich um zwei Bahnhöfe verringert, wobei auf diesen Bahnhöfen keine Linien enden. Mängel infolge fehlender Ankunftspläne auf Bahnhöfen mit endenden Linien wurden auch in diesem Jahr nicht registriert.

Auch in diesem Jahr wurden keine Mängel bei den Aushängen über Fahrplanänderungen festgestellt.

4.2 Beschallung

An folgenden Stationen erfolgte im Unterschied zum Vorjahr wieder eine Regelbeschallung:

- Berlin Karlshorst
- Senftenberg

An folgenden Stationen gab es in diesem Jahr im Vergleich zum Vorjahr keine Regelbeschallung mehr:

- Calau
- Wünsdorf-Waldstadt

Die Anzahl der Bahnhöfe mit Regelbeschallung ist somit konstant geblieben. Die Anzahl der festgestellten Mängel hat dagegen zugenommen:

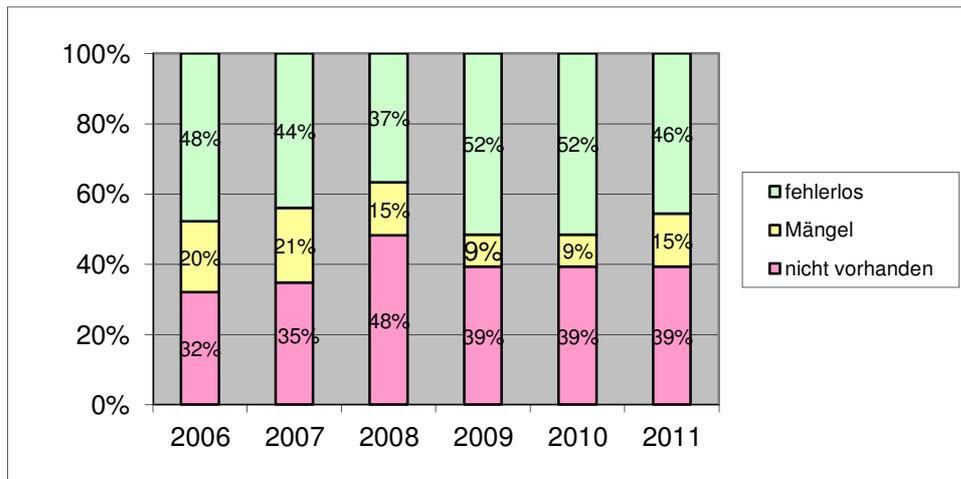


Abb. 8 Vergleich Bewertung Regelbeschallung 2006 - 2011

Ansagen bei Abweichungen vom Regelbetrieb (Störfall) erfolgen bei 88% der Bahnhöfe und damit bei 5% mehr als im Vorjahr. An den übrigen Stationen werden die Fahrgäste alternativ durch Zugzielanzeiger bzw. dynamische Schriftanzeiger über den Störfall informiert.

Die Mängelquote ist seit dem Vorjahr um 3% angestiegen.

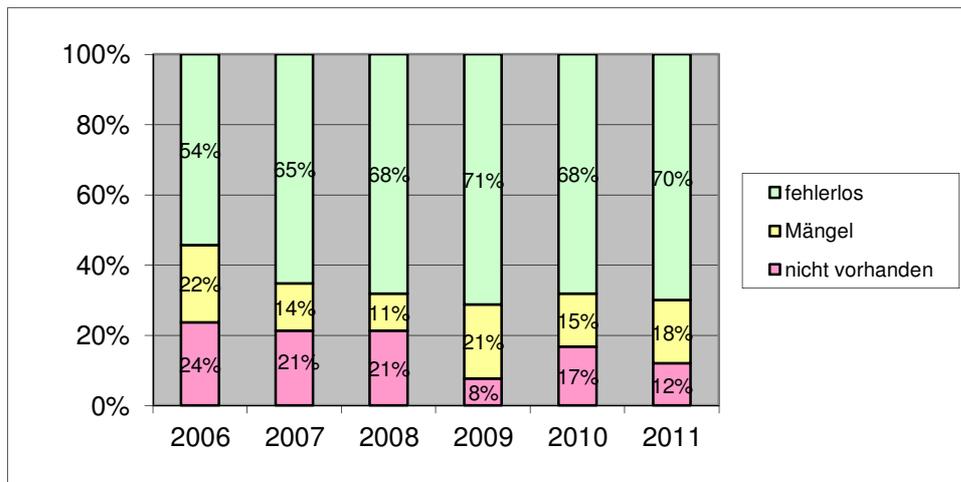


Abb. 9 Vergleich Bewertung Störfallbeschaltung 2006 – 2011

4.3 Dynamische Zugzielanzeigen

An insgesamt 5 Stationen wurden in diesem Jahr die Zugzielanzeigen modernisiert und durch LCD-Anzeigen ersetzt:

- Berlin-Spandau
- Luckenwalde
- Nauen
- Potsdam Hbf
- Ruhland

Zusätzlich wurden die Anlagen in Falkenberg (Elster) und Werder in Betrieb genommen, die im Vorjahr zwar installiert, aber noch nicht funktionsfähig waren. 29 Bahnhöfe sind jetzt mit LCD-Anzeigen, nur noch 8 Bahnhöfe mit Fallblattanzeigen und 1 Bahnhof ist mit Leuchtkästen ausgerüstet.

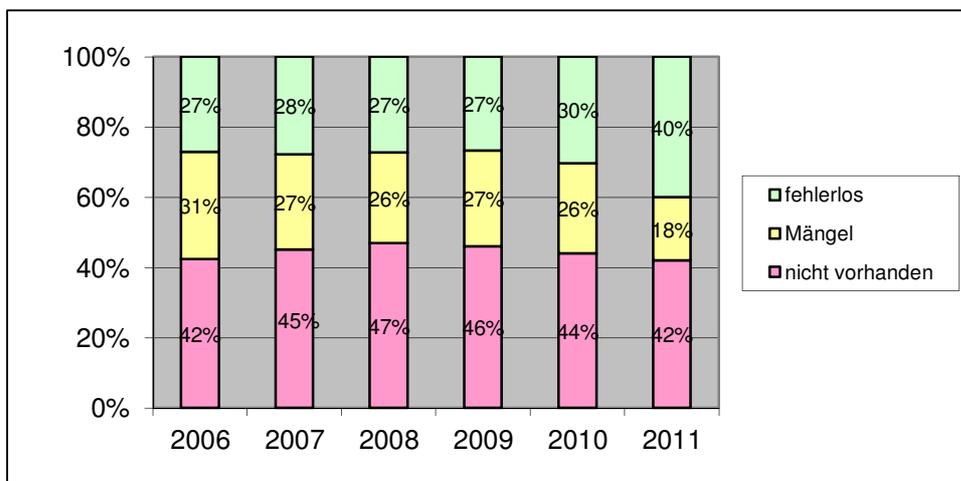


Abb. 10 Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2011

Insgesamt sind 58% der untersuchten Bahnhöfe mit Zugzielanzeigen ausgerüstet. Die Mängelquote hat sich von 26 auf 18% deutlich verringert. Grund hierfür ist der erfolgte Austausch der störanfälligen Fallblattanzeigen durch LCD-Anzeigen.

4.4 Dynamische Schriftanzeiger (DSA)

An folgenden 12 Stationen wurden im Jahr 2011 die DSA neu installiert:

- Borkheide
- Calau
- Finsterwalde
- Forst
- Guben
- Müncheberg (Mark)
- Neustadt (Dosse)
- Schwedt (Oder) Mitte
- Seelow-Gusow
- Teltow
- Templin Stadt
- Wittstock (Dosse)

Von den 66 Stationen sind jetzt insgesamt 26 mit DSA ausgestattet. Im Vergleich zum Vorjahr ist dies eine Erhöhung um 18%.

Die Mängelquote ist in diesem Jahr auf 8% gestiegen.

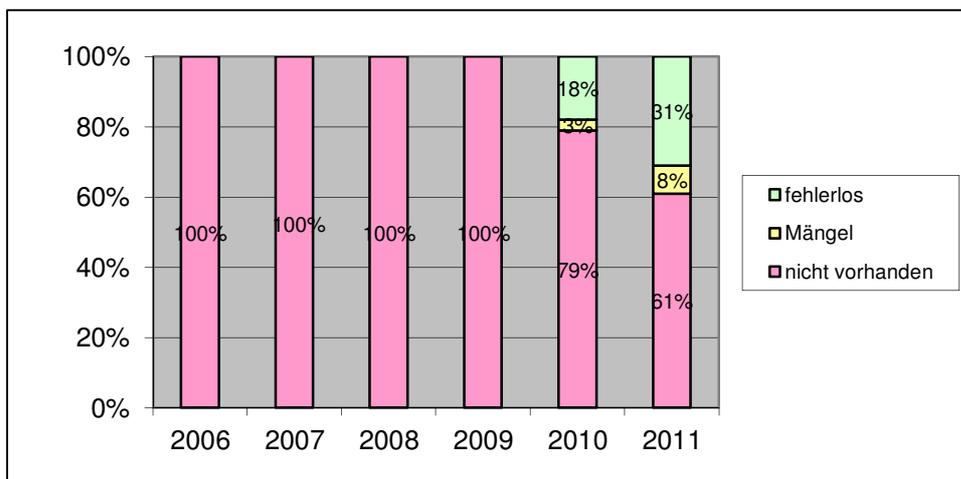


Abb. 11 Vergleich Bewertung DSA 2006 - 2011

4.5 Info-/Notrufsäulen

Die Anzahl der Bahnhöfe mit Info-/Notrufsäulen hat sich nicht verändert.

4.6 Bahnhofsuhren

Da inzwischen auf den bisherigen Bahnhöfen ohne Uhren DSA-Anzeiger mit Zeitlaufschrift installiert wurden, wurden in diesem Jahr erstmals die Fahrgäste an allen Bahnhöfen über die aktuelle Uhrzeit informiert. Die Mängelquote war ebenfalls im Vergleich zum Vorjahr weiter rückläufig.

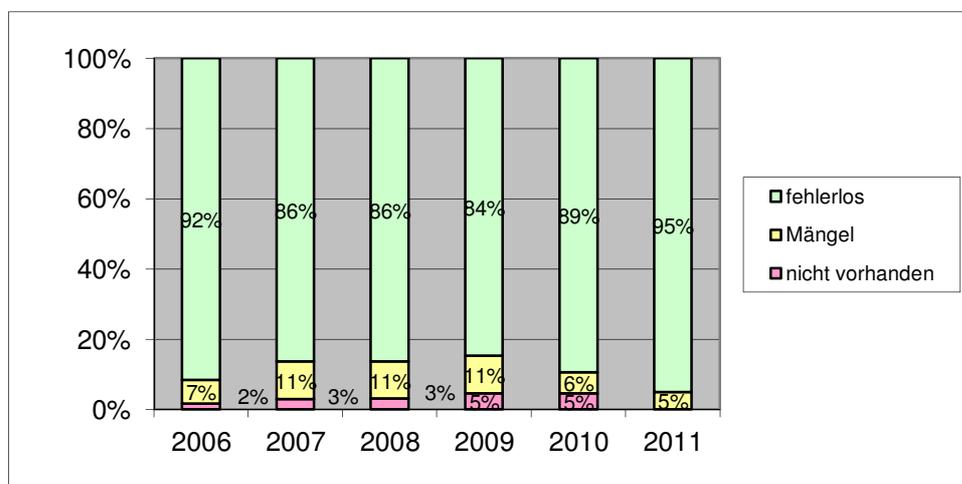


Abb. 12 Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2011

4.7 DB-Service-Points

Seit 2008 hat es keine Veränderungen bei den Service-Points gegeben.

4.8 DB-Personal

Auf den Bahnhöfen Königs Wusterhausen und Falkenberg (Elster) ist im Vergleich zum Vorjahr kein Personal mehr vor Ort.

Das im vergangenen Jahr im Zusammenhang mit der Streckensperrung zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau auf den Bahnhöfen Calau, Lübben und Lübbenau eingesetzte Personal wurde nach Abschluss der Bauarbeiten abgezogen. Ein mobiles Flächenpräsenzteam ist für die Bahnhöfe zwischen Königs Wusterhausen und Lübbenau im Bedarfsfall/Notfall im Einsatz, welches nach Anmeldung Umsteigegehilfen leistet sowie Aufgaben zur Reisendenlenkung und Information der Reisenden übernimmt.

5. Vergleich der Bewertungsergebnisse

5.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB

Alle Bahnhöfe erfüllen die in der Untersuchung betrachteten Basisleistungen gemäß Bahnhofskategorie. Durch eine neue Zuordnung entsprechend INBP ergeben sich insgesamt bei 25 Bahnhöfen neue Kategorienzuordnungen.

5.2 Vergleich der Bewertung aus Sicht der VBB GmbH

Die folgende Tabelle stellt die Bewertungsergebnisse für die Bahnhöfe von 2006 bis 2011 einander gegenüber.

Bewertung	Ergebnis 2006	Ergebnis 2007	Ergebnis 2008	Ergebnis 2009	Ergebnis 2010	Ergebnis 2011	Differenz 2011-2010
A Sehr gutes Informationsangebot	8 (14%)	9 (14%)	8 (12%)	11 (17%)	17 (26%)	19 (29%)	+ 2 (+3%)
B Gutes Informationsangebot	6 (10%)	8 (12%)	10 (15%)	15 (22%)	10 (15%)	13 (20%)	+ 3 (+5%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	10 (17%)	8 (12%)	15 (23%)	11 (17%)	14 (21%)	8 (12%)	- 6 (-9%)
D Handlungsbedarf	12 (20%)	17 (26%)	15 (23%)	17 (26%)	21 (32%)	24 (36%)	+ 3 (+4%)
E Hoher Handlungsbedarf	10 (17%)	7 (11%)	9 (14%)	7 (11%)	1 (2%)	2 (3%)	+ 1 (+1%)
F Dringender Handlungsbedarf	13 (22%)	17 (26%)	9 (14%)	5 (7%)	3 (4%)	0 (0%)	- 3 (-4%)

Tab. 13 Vergleich der Bewertungsergebnisse

Der Vergleich zeigt auch in diesem Jahr einen positiven Trend. Deutliche Veränderungen im Vorjahresvergleich werden hier beispielhaft aufgezeigt:

	Bahnhof	Ausstattung gegenüber Vorjahr
Verbesserung	Berlin-Spandau	Neue LCD-Anzeigen
	Borkheide	Dynamische Schriftanzeiger
	Calau	Dynamische Schriftanzeiger
	Finsterwalde	Dynamische Schriftanzeiger
	Forst	Dynamische Schriftanzeiger
	Guben	Dynamische Schriftanzeiger
	Löwenberg	Zeitanzeige per DSA-Laufschrift
	Luckenwalde	Neue LCD-Anzeigen
	Müncheberg	Dynamische Schriftanzeiger
	Nauen	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Neustadt (Dosse)	Dynamische Schriftanzeiger
	Potsdam Hbf	Neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Ruhland	Neue LCD-Anzeigen
	Schwedt (Oder) Mitte	Dynamische Schriftanzeiger, Zeitanzeige per DSA-Laufschrift
	Seelow-Gusow	Dynamische Schriftanzeiger, Zeitanzeige per DSA-Laufschrift
	Teltow	Dynamische Schriftanzeiger
Templin Stadt	Dynamische Schriftanzeiger	
Werder (Havel)	Neue LCD-Anzeigen	
Wittstock (Dosse)	Dynamische Schriftanzeiger	
Verschlechterung	-	-

Tab. 14 Veränderungen in der Ausstattung 2011 zu 2010

	Bahnhof	Mängelfreiheit gegenüber Vorjahr
Verbesserung	Bad Freienwalde	Zugzielanzeiger instand gesetzt
	Berlin-Karlshorst	Ansagen im Regelfall
	Berlin-Zoologischer Garten	Zugzielanzeiger Gleis 3 wurde repariert
	Finsterwalde	Uhr Hausbahnsteig repariert
	Guben	Uhr Ausgang Bahnhofstr. repariert
	Jüterbog	Uhr/Zugzielanzeiger Gleis 2/3 repariert
	Senftenberg	Ansagen im Regel- und Störfall
	Wustermark	Ansagen im Störfall
Verschlechterung	Calau	Keine Regelansagen
	Falkensee	Keine Ansagen im Störfall
	Wünsdorf-Waldstadt	Generell keine Ansagen

Tab. 15 Veränderungen in der Mängelfreiheit 2011 zu 2010

6. Fazit

Die Gesamtbewertung der „Qualitätsanalyse BAHNHÖFE – Fahrgastinformation und Service 2011“ aus Sicht der VBB GmbH zeigt erneut eine Verbesserung gegenüber den Vorjahren. Nach Ausrüstung der letzten drei Zugangsstellen mit dynamischen Schriftanzeigern besteht für keinen der 66 untersuchten Bahnhöfe mehr dringender Handlungsbedarf. Für 2 der 66 untersuchten Zugangsstellen besteht hoher Handlungsbedarf aufgrund unzureichender Information im Regel- und Störfall. Nach den Anforderungen der VBB GmbH hinsichtlich der Fahrgastinformation im Regel- bzw. Störfall bestehen für 32 Bahnhöfe weiterhin Handlungsbedarf oder Verbesserungsmöglichkeiten. Ein gutes oder sehr gutes Informationsangebot wurde bei 32 Bahnhöfen festgestellt.

Somit werden die Bahnhöfe in der Gesamtheit gegenüber den Vorjahren besser bewertet.

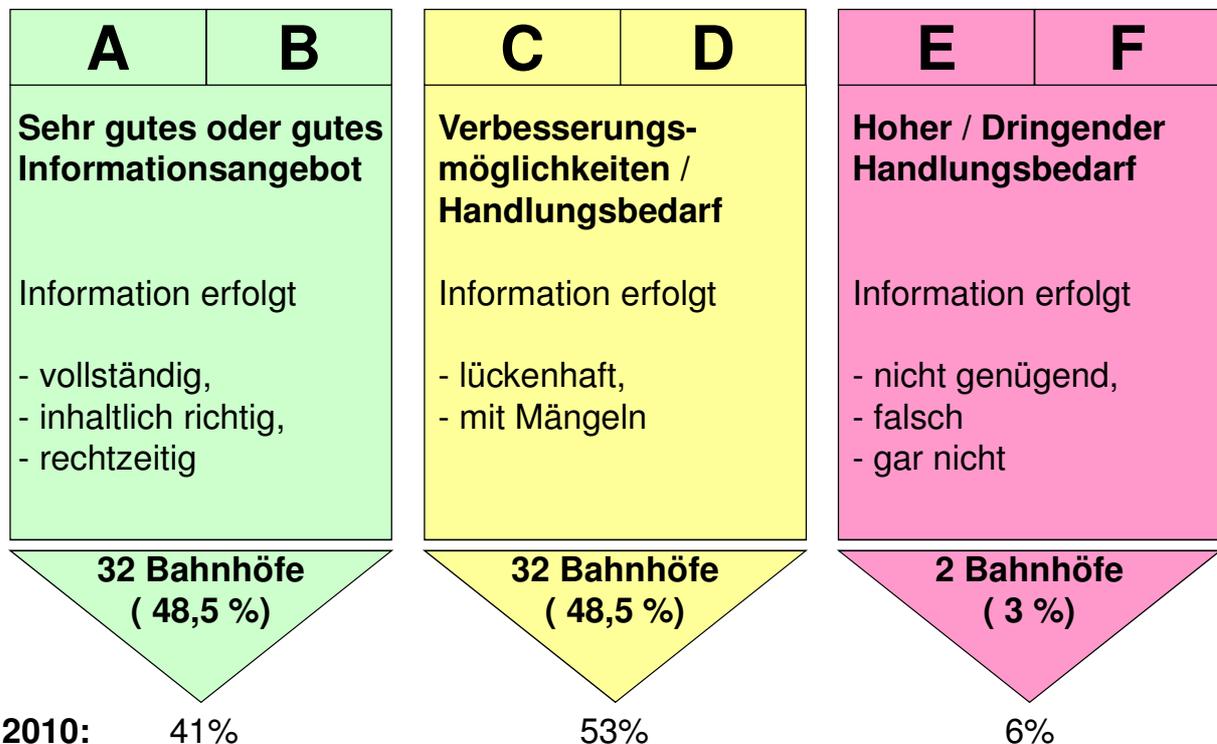


Abb. 13 Ergebniszusammenfassung

Verbesserungen wurden auch in diesem Jahr bei der technischen Ausstattung erzielt. So wurden weitere 5 größere Bahnhöfe mit LCD-Zugzielanzeigen und weitere 12 kleinere Stationen mit dynamischen Schriftanzeigern (DSA) ausgestattet.

Im Vergleich der Elemente der dynamischen Fahrgastinformation (Beschallung, Zugzielanzeigen, DSA) ist die Gesamtentwicklung positiv. In diesem Jahr sind erstmals alle untersuchten Bahnhöfe mit dynamischen Informationsmedien ausgestattet, so dass aufgrund der technischen Ausstattung überall die Möglichkeit der Fahrgastinformation im Störfall besteht.

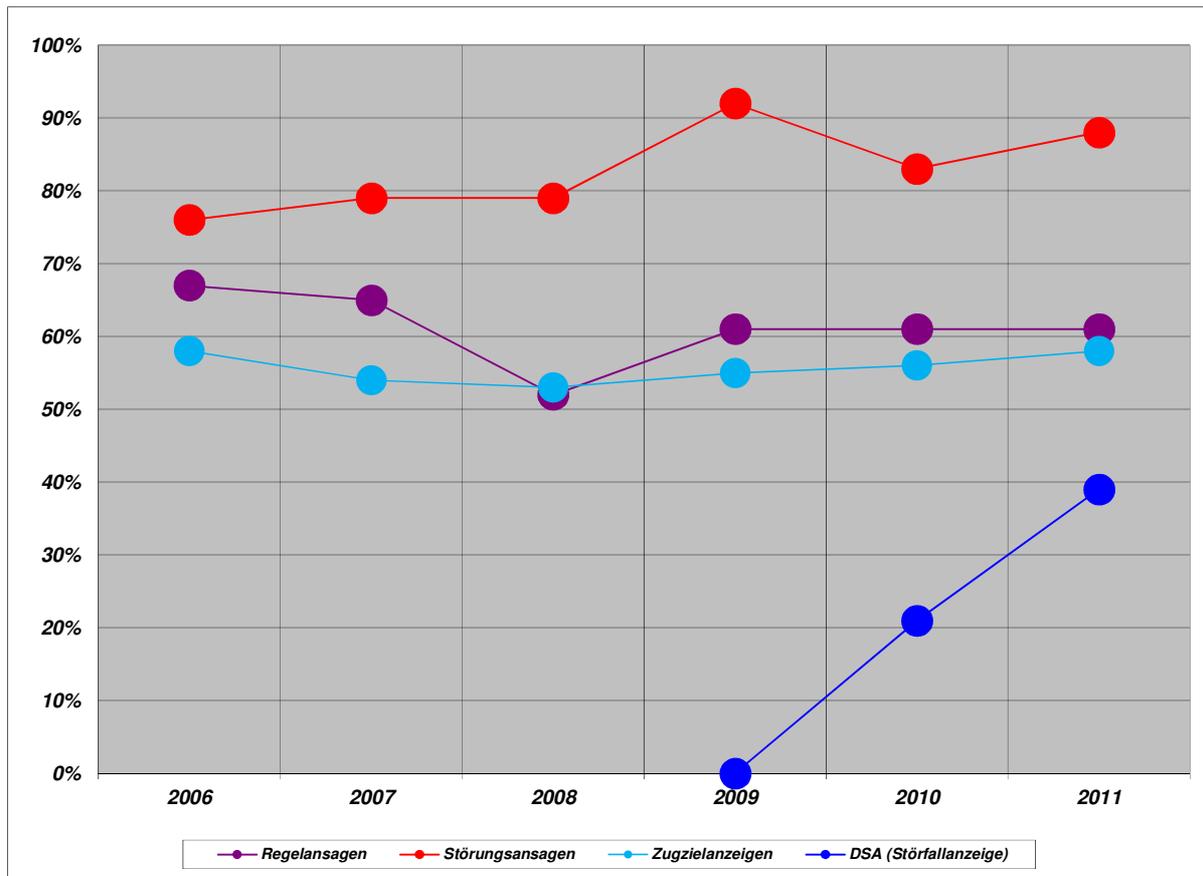


Abb. 14 Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen 2006 - 2011

Während die vorhandene Ausstattung kaum noch Anlass zur Kritik bietet, ist die Nutzung und Mängelfreiheit der Informationsmedien noch nicht zufriedenstellend. Besonders bei den Ansagen wurden in diesem Jahr vermehrt Mängel durch Unregelmäßigkeiten und Informationslücken festgestellt.

Aus Sicht der VBB GmbH sollten hinsichtlich der Nutzung der Informationsmedien noch folgende Verbesserungen für die Fahrgastinformation durchgeführt werden:

- Optische bzw. akustische Fahrgastinformationen auch im Regelfall, insbesondere bei Bahnhöfen mit mehreren Linien und an Verknüpfungspunkten
- Automatisierte Anschlusshinweise auf den Bahnsteigen dahingehend verändern, dass Züge der Gegenrichtung als Anschluss nicht genannt werden.
- Im Störfall in der Fahrgastinformation auch auf Ursachen der Störung hinweisen.
- Im DSA auch dann auf Änderungen im Betriebsablauf (z.B. Zugausfälle, geänderte Abfahrtszeiten, Gleisänderungen) hinweisen, wenn die Baumaßnahmen mit ihren Auswirkungen über einen begrenzten Zeitraum geregelt sind und durch Aushänge bekanntgegeben werden.
- Hinweise auf geplante Fahrplanänderungen durch Aufsteller in den Stationen für die Fahrgäste besser sichtbar machen.

Abkürzungen

DB	Deutsche Bahn
DFI	Dynamisches Fahrgastinformationssystem
DSA	Dynamische Schriftanzeige
FIA	Fahrgastinformationsanlage
INBP	Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Infrastruktur von Personenbahnhöfen der DB Station & Service AG
LCD	Liquid Crystal Display (Flüssigkristallbildschirm)
RBL	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VBB GmbH	Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg Gesellschaft mit beschränkter Haftung

Abbildungsverzeichnis

Abb.1	Übersichtskarte der für die Untersuchung ausgewählten Zugangsstellen.....	4
Abb.2	Beispiel der Fahrgastinformation in Frankfurt (Oder)	7
Abb. 3	Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme	10
Abb. 4	Vergleich der verschiedenen Basisleistungen nach DB-Kategoriesystem	16
Abb. 5	Vergleich der verschiedenen Informationsquellen aus Sicht des VBB	17
Abb. 6	Übersichtskarte Bewertung	19
Abb. 7	Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2011	23
Abb. 8	Vergleich Bewertung Regelbeschallung 2006 - 2011	24
Abb. 9	Vergleich Bewertung Störfallbeschallung 2006 – 2011	25
Abb. 10	Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2011	25
Abb. 11	Vergleich Bewertung DSA 2006 - 2011	26
Abb. 12	Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2011	27
Abb. 13	Ergebniszusammenfassung.....	30
Abb. 14	Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen 2006 - 2011	31

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Für die Untersuchung ausgewählte Zugangsstellen	5
Tab. 2	Mängel bei der Beschallung im Regelfall.....	8
Tab. 3	Mängel bei der Beschallung im Störfall.....	9
Tab. 4	Mängel bei den Zugzielanzeigen.....	11
Tab. 5	Mängel bei den dynamischen Schriftanzeigern	12
Tab. 6	Mängel bei den Uhren.....	13
Tab. 7	Basisleistungen DB	15
Tab. 8	Bewertung der Zugangsstellen.....	20
Tab. 9	Verteilung der Bewertungsstufen	20
Tab. 10	Auflistung „Handlungsbedarf“.....	21
Tab. 11	Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“	22
Tab. 12	Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“	22
Tab. 13	Vergleich der Bewertungsergebnisse.....	28
Tab. 14	Veränderungen in der Ausstattung 2011 zu 2010	29
Tab. 15	Veränderungen in der Mängelfreiheit 2011 zu 2010.....	29



Anhang

Datenblätter (Bewertungsbögen) für die untersuchten Zugangsstellen