

Qualitätsanalyse BAHNHÖFE: Fahrgastinformation und Service 2010 - 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.....	13
2.8 DB-Personal.....	13
3. Bewertung der vorhandenen Fahrgastinformation.....	14
3.1 Bewertung nach DB-Kategoriesystem	14
3.2 Gesamtbewertung aus Sicht der VBB GmbH	16
3.3 Zugangsstellen mit Handlungsbedarf.....	20
4. Jahresvergleich der Informationsmedien	22
4.1 Fahrplanaushänge	22
4.2 Beschallung	23
4.3 Dynamische Zugzielanzeigen	24
4.4 Dynamische Schriftanzeiger (DSA).....	25
4.5 Info-/Notrufsäulen	26
4.6 Bahnhofsuhren.....	26
4.7 DB-Service-Points.....	26
4.8 DB-Personal.....	26
5. Vergleich der Bewertungsergebnisse	27
5.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB	27
5.2 Vergleich der Bewertung aus Sicht der VBB GmbH	27
6. Fazit.....	29
Abkürzungen	31
Abbildungsverzeichnis.....	31
Tabellenverzeichnis.....	31
Anhang	31

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 zeigt, dass einige Verbesserungen zu verzeichnen sind, aber insgesamt noch Handlungsbedarf besteht.

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. Das Ausstattungsniveau vieler Bahnhöfe ist aus Sicht der VBB GmbH zu niedrig. Fahrgäste müssen im normalen Betriebsablauf und bei Verspätungen umfassend und aktuell über die Verkehrslage informiert werden – durch Ansagen oder fehlerfreie Anzeigen. Das gilt für alle untersuchten Stationen, aber auch für kleinere Bahnhöfe, die mit geeigneten Infosystemen ausgestattet sein müssen.

Durch die Bereitstellung zusätzlicher Mittel des Bundes im Rahmen des Konjunkturprogramms werden auf vielen Bahnhöfen weitere Verbesserungen in der Fahrgastinformation und in der Ausstattung erwartet.

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:

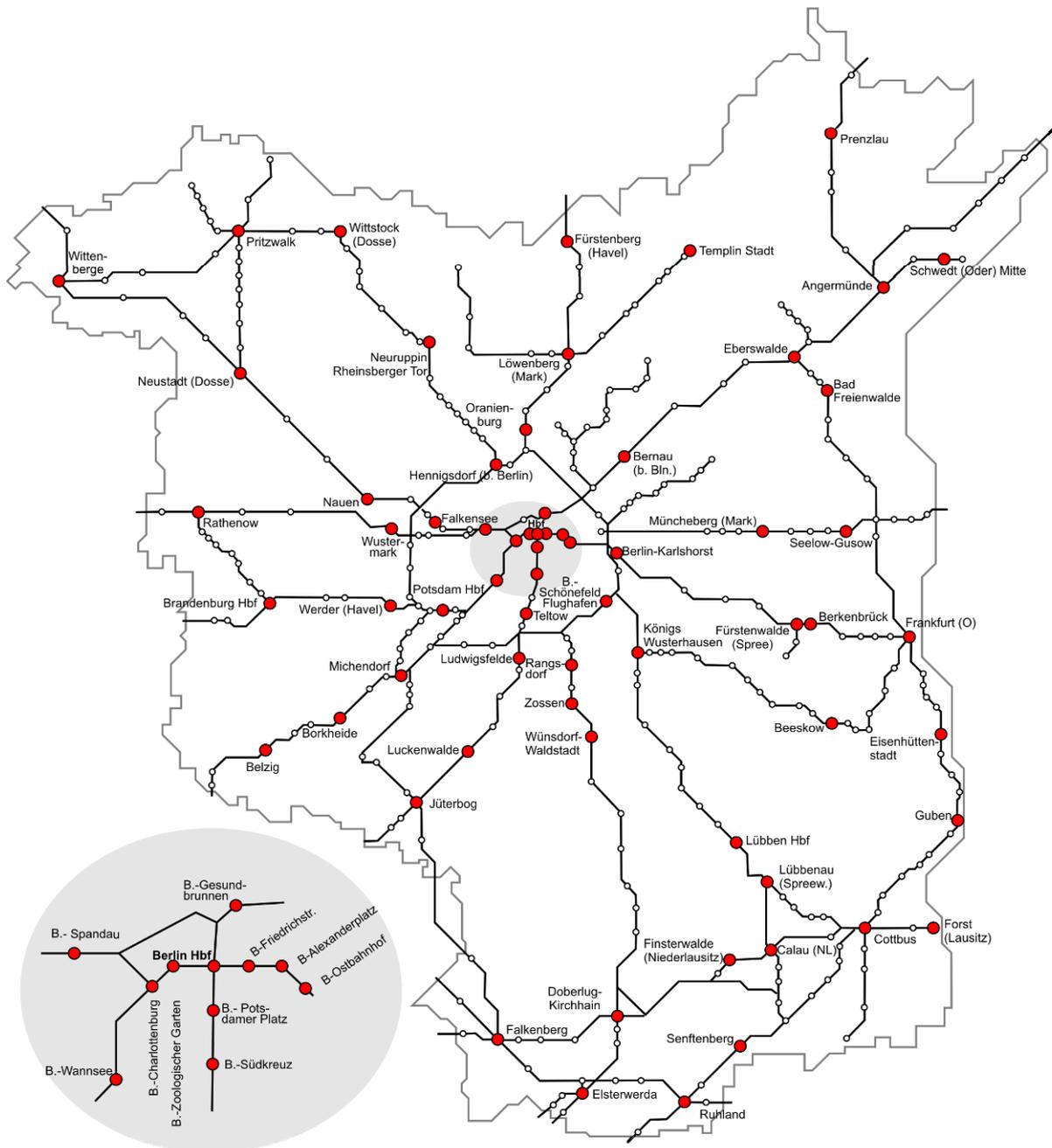


Abb.1 Übersichtskarte der für die Untersuchung ausgewählten Zugangsstellen

Bahnhofsmanagement Frankfurt/Oder		
Angermünde	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 (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
- Bahnhofsausstattung 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 52 Stationen (79%). Dort, wo Ankunftspläne fehlten, enden jedoch keine Linien, so dass die Pläne an diesen 14 Stationen auch nicht erforderlich sind. An 2 der insgesamt 66 Stationen (3%) wurden Mängel festgestellt. Die Mängel betrafen die Bahnhöfe Zossen und Rangsdorf. Hier fehlten Fahrplanaushänge auf einzelnen Bahnsteigen bzw. Zugängen.

Neben den dargestellten Mängeln wurde bei temporären Streckensperrungen wiederum 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 Forst). Positive Beispiele zur Verdeutlichung von Fahrplanänderungen wurden u.a. an den Bahnhöfen Königs Wusterhausen, Lübben und Lübbenau (Streckensperrung Königs Wusterhausen – Lübbenau vom 03.05.2010 voraussichtlich bis April 2011) angetroffen:



Abb.2 Beispiele der Fahrgastinformation in Königs Wusterhausen (links) und Lübbenau (rechts)

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 55 Stationen (83 %) erbracht, wobei an 8 der 11 Stationen ohne Ansagen im Störfall eine Fahrgastinformation alternativ über Zugzielanzeiger, dynamischen Schriftanzeiger oder Infosäule erfolgt. Die Basisleistungen wurden an allen Stationen der Kategorien 1 bis 3 erfüllt.

Stationen ohne Lautsprecher und ohne alternative Fahrgastinformation im Störfall sind:

- Guben
- Seelow-Gusow
- Templin Stadt

Bei folgenden Stationen erfolgten keine Regelansagen (Beschallung nur im Störfall):

- Beeskow
- Belzig
- Berkenbrück
- Berlin Karlshorst
- Borkheide
- Eisenhüttenstadt
- Falkensee
- Forst (Lausitz)
- Fürstenberg (Havel)
- Hennigsdorf (b. Berlin)
- Löwenberg (Mark)
- Michendorf
- Müncheberg (Mark)
- Neuruppin Rheinsberger Tor
- Neustadt (Dosse)
- Prenzlau
- Pritzwalk
- Rangsdorf
- Ruhland
- Senftenberg
- Wittstock (Dosse)
- Wustermark
- Zossen

An 6 Stationen (9%) wurden bei der Regelfallbeschallung Mängel festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
Unregelmäßige Ansagen im Regelfall (Kat. 4-6)	– Doberlug-Kirchhain – Falkenberg (Elster) – Jüterbog
Verspätete Ansagen im Regelfall	– Angermünde – Frankfurt (Oder)
Technische Störungen in der Ansage	– Angermünde – Luckenwalde

Tab. 2 Mängel bei der Beschallung im Regelfall

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, Warnungen vor Zugdurchfahrten), teilweise beschränkten sich die Durchsagen auf kurze Ankündigungshinweise.

Im Störfall wurden an 10 Stationen (15%) Mängel an den Störfalldurchsagen festgestellt, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
Unvollständige, falsche oder teilweise ausbleibende Information in Störfällen (Kat. 1-3)	<ul style="list-style-type: none"> – Brandenburg – Eberswalde – Frankfurt (Oder) – Wittenberge
Unvollständige, falsche oder teilweise ausbleibende Information in Störfällen (Kat. 4-6)	<ul style="list-style-type: none"> – Doberlug-Kirchhain – Eisenhüttenstadt – Falkensee – Nauen – Teltow – Wünsdorf-Waldstadt

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 37 der 66 untersuchten Bahnhöfe angetroffen (56%). 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 „Ansaage 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.

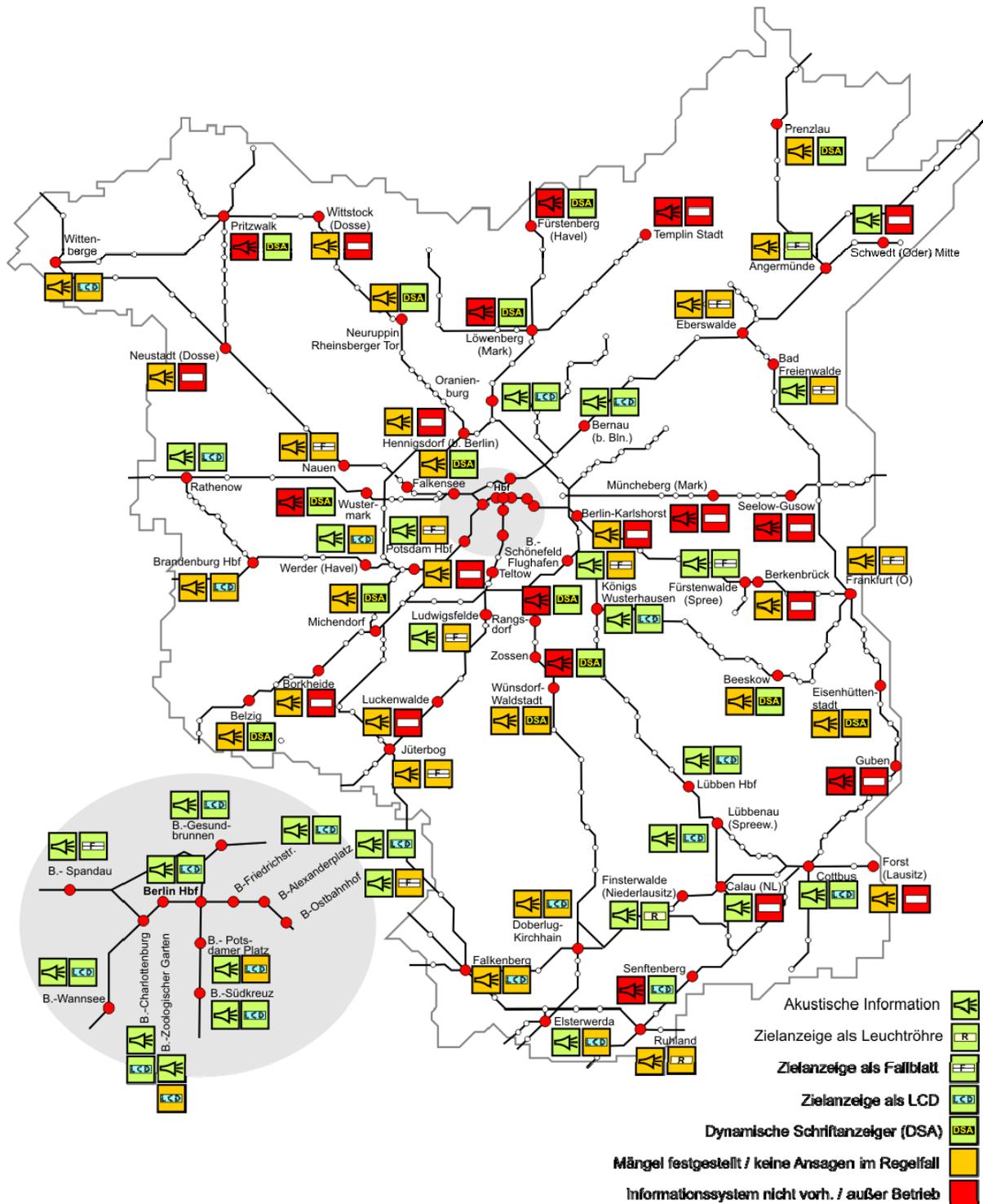


Abb. 3 Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme

Hinzu kommen Übersichtsanzeigen in Form von Abfahrtstafeln in Empfangshallen (meist als Fallblattanzeiger), 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 17 Stationen wurden Mängel bzw. Fehler festgestellt (26%), 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"> - Bad Freienwalde - Berlin Zoolog. Garten - Eberswalde - Jüterbog - Ludwigsfelde - Ruhland
Störungen in der Zielanzeige (falsche Buchstaben, fehlende Ziffern)		<ul style="list-style-type: none"> - Berlin Schönefeld Flugh.
unzureichende oder falsche Information über den Störfall		<ul style="list-style-type: none"> - Berlin Potsdamer Platz - Brandenburg - Doberlug-Kirchhain - Frankfurt (Oder) - Wittenberge
falsche Uhrzeit / keine Zeitanzeige		<ul style="list-style-type: none"> - Bad Freienwalde
ausbleibende Information über den Störfall		<ul style="list-style-type: none"> - Elsterwerda - Ludwigsfelde - Nauen - Potsdam Hbf
Anzeigen bleiben nach Zugabfahrt lange stehen		<ul style="list-style-type: none"> - Jüterbog
Ausfall von einzelnen Anzeigen		<ul style="list-style-type: none"> - Berlin Zoolog. Garten - Jüterbog - Wittenberge
Anlage nicht in Betrieb		<ul style="list-style-type: none"> - Falkenberg (Elster) - Werder

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 digitalen 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 läuft lediglich in der Laufschrift ein Unterstrich durch, damit die Fahrgäste die Betriebsbereitschaft des Anzeigers erkennen. Die DSA sind mit einem Lautsprechermodul ausgerüstet, das zum Zeitpunkt der Untersuchung noch nicht funktionsfähig war.

Die dynamischen Schriftanzeiger wurden an 14 Stationen (21%) aufgestellt. Technisch waren alle Anzeigen betriebsbereit. Bezüglich der angezeigten Störfallinformation wurden an 2 Stationen (3%) Mängel registriert.

Mängelbeschreibung	betroffene Zugangsstellen
Fehlerhafter Informationsinhalt	– Eisenhüttenstadt – Wünsdorf-Waldstadt
Verspätungshinweise passen nicht zur Betriebssituation	– Eisenhüttenstadt – Wünsdorf-Waldstadt

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).

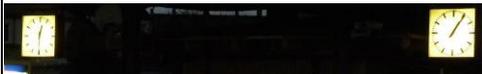
DB-Info-/Notrufsäulen kommen an den Berliner Bahnhöfen (Alexanderplatz, Friedrichstraße, Hauptbahnhof, Ostbahnhof, Potsdamer Platz, Spandau, Südkreuz und Zoologischer Garten) vor. Eine blaue Stele ohne Display befindet sich im Bahnhof Müncheberg. Info-/Notrufsäulen der S-Bahn werden in dieser Untersuchung 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%).

2.6 Bahnhofsuhren

Funktionierende Uhren gehören bei allen Bahnhöfen der Kategorien 1 bis 5 zu den Basisleistungen der DB und wurden in diesen Kategorien überall angetroffen. In Schwedt (Oder) Mitte, Löwenberg und Seelow-Gusow (alle Kategorie 6) sind keine Uhren vorhanden (5% aller Bahnhöfe). An 4 Bahnhöfen (6%) wurden hinsichtlich der Uhren Mängel festgestellt.

Folgende Mängel bestehen:

Mängelbeschreibung	Beispielbild	betroffene Zugangsstellen
(einzelne) Uhren zeigen die falsche Zeit		<ul style="list-style-type: none"> – Guben – Prenzlau
Uhr(en) defekt oder zerstört		<ul style="list-style-type: none"> – Finsterwalde – Jüterbog

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 erforderlich sind.

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
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. 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 2 (3%) Zugangsstellen mit Mängeln.

Bahnhofsuhr

Bahnhofsuhren sind bis zur Kategorie 5 erforderlich. Diese Ausstattung war in den betreffenden 54 Zugangsstellen vorhanden, jedoch in 4 (7%) Stationen mit Mängeln. Zusätzlich waren Uhren bei 9 von 12 Stationen der Kategorie 6 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 22 Bahnhöfen erbracht, wobei in 4 (18%) Bahnhöfen Mängel bei Ansagen und Anzeigen auftraten.

Darüber hinaus befinden sich bei 41 Stationen ab Kategorie 4 Lautsprecher und/oder Zugzielanzeiger, obwohl eine Fahrgastinformationsanlage nach DB-Kategoriesystem nicht erforderlich wäre.

Service-Mitarbeiter und Service-Point

Die Basisleistungen wurden entsprechend der Bahnhofskategorie erfüllt.

Auf 12 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 laut allgemeiner Nutzungsbedingungen der DB Station & Service AG (ABP) erforderlichen mit den tatsächlich vorhandenen Basisleistungen:

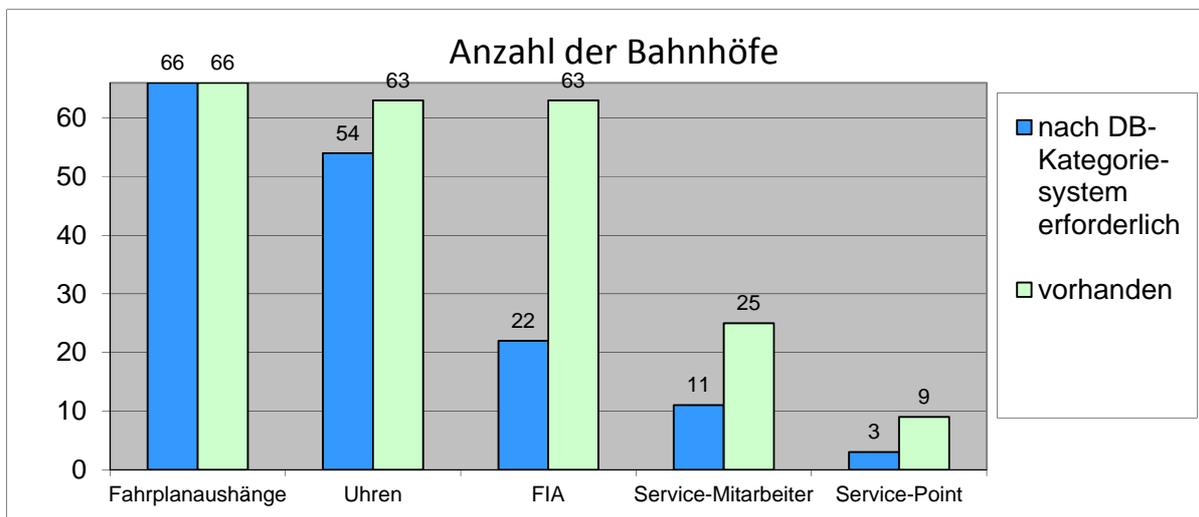
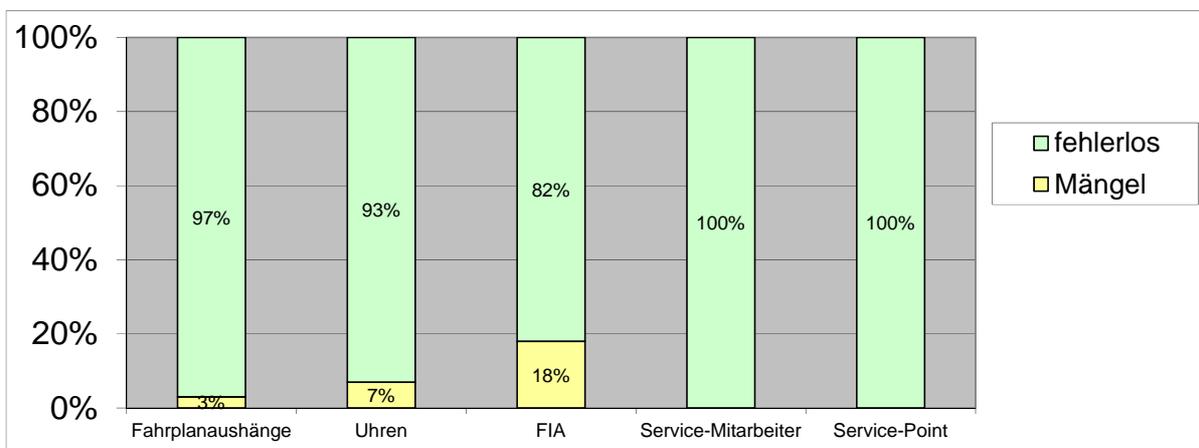


Abb. 4 Vergleich der verschiedenen Basisleistungen nach DB-Kategoriesystem

3.2 Gesamtbewertung aus Sicht der VBB GmbH

Viele Bahnhöfe bieten zusätzliche Ausstattungen, die gemäß ihrer DB-Bahnhofskategorie über die Basisleistungen hinausgehen. So sind die meisten Bahnhöfe der Kategorie 6 mit Uhren ausgestattet und einige Bahnhöfe der Kategorien 4-6 besitzen eine Fahrgastinformationsanlage.

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 besitzen, sich über die aktuelle Verkehrslage, egal ob planmäßig oder bei Störungen, zu informieren bzw. automatisch informiert werden. Hierfür sollten noch weitere kleine Bahnhöfe mit entsprechenden Informationssystemen, wie z.B. DSA, ausgestattet werden.

Die folgende Grafik zeigt in einer Übersicht das Vorhandensein und den Mängelanteil der wichtigsten Informationsquellen bei der Berücksichtigung sämtlicher Bahnhöfe.

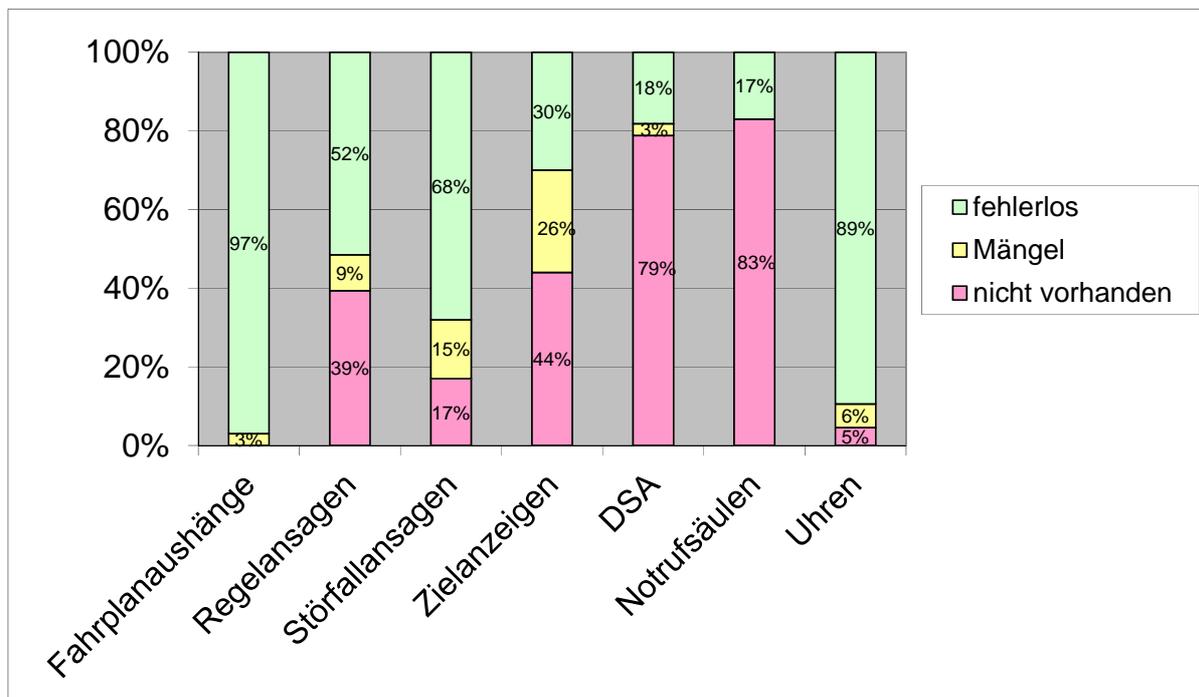


Abb. 5 Vergleich der verschiedenen Informationsquellen aus Sicht des VBB

Danach wurden besonders viele Mängel bei den Zugzielanzeigen festgestellt. Auch bei den Störfallansagen besteht Handlungsbedarf, um die Situation zu verbessern.

Aufgrund der technischen Ausstattung besteht auf 63 Bahnhöfen (95%) 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.

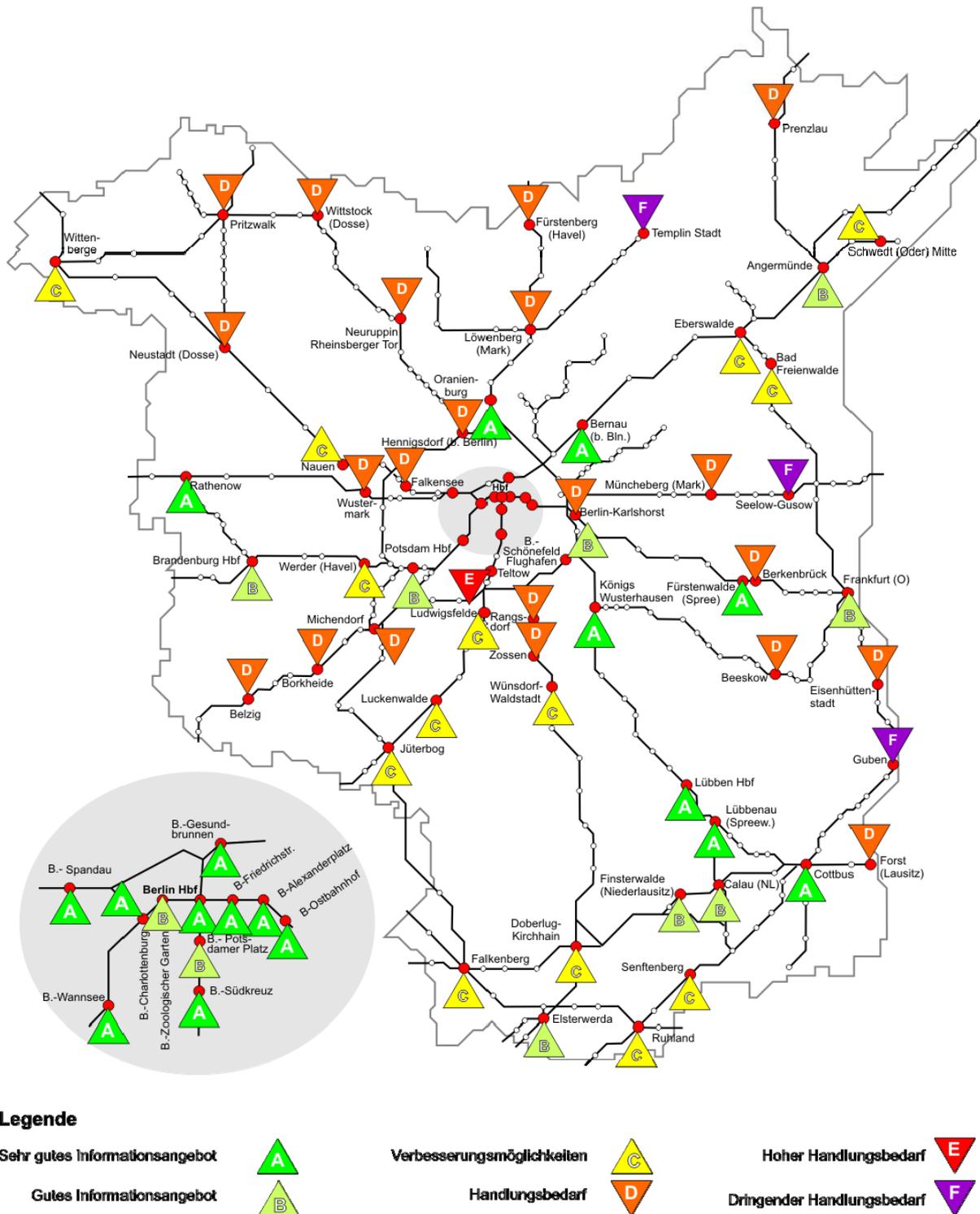


Abb. 6 Übersichtskarte Bewertung

Die Abbildung zeigt ein sehr gutes Informationsangebot auf den großen Bahnhöfen in Berlin. Besonders im Norden und Osten des Landes Brandenburg existiert noch auf vielen Bahnhöfen ein zu geringes bzw. fehlerhaftes Informationsangebot.

Bahnhofsmanagement Frankfurt/Oder					
Angermünde	B	Frankfurt (Oder)	B	Prenzlau	D
Bad Freienwalde	C	Fürstenberg (Havel)	D	Oranienburg	A
Beeskow	D	Fürstenwalde	A	Schwedt (Oder) Mitte	C
Berkenbrück	D	Guben	F	Seelow-Gusow	F
Bernau (b. Bln.)	A	Hennigsdorf (b. Berlin)	D	Templin Stadt	F
Eberswalde	C	Löwenberg	D		
Eisenhüttenstadt	D	Müncheberg	D		
Bahnhofsmanagement Cottbus					
Calau (NL)	C	Finsterwalde (Niederl.)	B	Rangsdorf	D
Cottbus	A	Forst (Lausitz)	D	Ruhland	C
Doberlug-Kirchhain	C	Lübben Hbf	A	Senftenberg	C
Elsterwerda	B	Lübbenau (Spreew.)	A	Wünsdorf-Waldstadt	C
Falkenberg (Elster)	C	Königs Wusterhausen	A	Zossen	D
Bahnhofsmanagement Potsdam					
Belzig	D	Ludwigfelde	C	Rathenow	A
Berlin-Schönefeld Fl.	B	Michendorf	D	Teltow	E
Brandenburg Hbf	B	Nauen	C	Werder (Havel)	C
Borkheide	D	Neuruppin Rheinsb. Tor	D	Wittenberge	C
Falkensee	D	Neustadt (Dosse)	D	Wittstock (Dosse)	D
Jüterbog	C	Potsdam Hbf	B	Wustermark	D
Luckenwalde	C	Pritzwalk	D		
Bahnhofsmanagement Berlin					
Alexanderplatz	A	Hauptbahnhof	A	Spandau	A
Charlottenburg	A	Karlsruhorst	D	Südkreuz	A
Friedrichstr.	A	Ostbahnhof	A	Zoologischer Garten	B
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	17 (25,8%)
B Gutes Informationsangebot	10 (15,2%)
C Verbesserungsmöglichkeiten	14 (21,2%)
D Handlungsbedarf	21 (31,8%)
E Hoher Handlungsbedarf	1 (1,5%)
F Dringender Handlungsbedarf	3 (4,5%)

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 (Störfall) im Beobachtungszeitraum eine Information inhaltlich richtig und rechtzeitig durchgeführt wurde.

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

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

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Beeskow	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Belzig	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Berkenbrück	– Keine Ansagen im Regelfall
Borkheide	– Keine Ansagen im Regelfall
Eisenhüttenstadt	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Kleine Mängel in den Störfallansagen und DSA-Anzeige
Falkensee	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Unregelmäßige Ansage im Störfall, jedoch DSA-Anzeige
Forst	– Keine Ansagen im Regelfall
Fürstenberg (Havel)	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Hennigsdorf	– Keine Ansagen im Regelfall
Löwenberg	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Keine Uhr
Michendorf	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Müncheberg (Mark)	– Keine Ansagen
Neuruppin Rheinsb. Tor	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Neustadt (Dosse)	– Keine Ansagen im Regelfall
Prenzlau	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Uhren teilweise falschgehend
Pritzwalk	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Rangsdorf	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – fehlende Fahrplanaushänge
Wittstock (Dosse)	– Keine Ansagen im Regelfall
Wustermark	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall
Zossen	– Keine Ansagen oder Anzeigen im Regelfall – Fehlende Fahrplanaushänge

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 wurde nur eine Station dieser Bewertungsstufe zugeordnet:

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Teltow	– Ausbleibende Ansage im Störfall

Tab. 11 Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“

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

Info-/Notrufsäulen sind hier ebenfalls nicht vorhanden. Es handelt sich um die 3 folgenden Zugangsstellen:

Zugangsstelle	festgestellte Mängel
Guben	Zugzielanzeigen/DSA oder Lautsprecher sind nicht vorhanden. Informationen über den Störfall (z.B. Verspätungen, Zugausfälle, Gleisänderungen) sind nicht möglich.
Seelow-Gusow	
Templin Stadt	

Tab. 12 Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“

4. Jahresvergleich der Informationsmedien

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

- 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 in diesem Jahr 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 ist wie bereits in den Vorjahren positiv. Die Mängelquote hat sich um weitere 8% verringert.

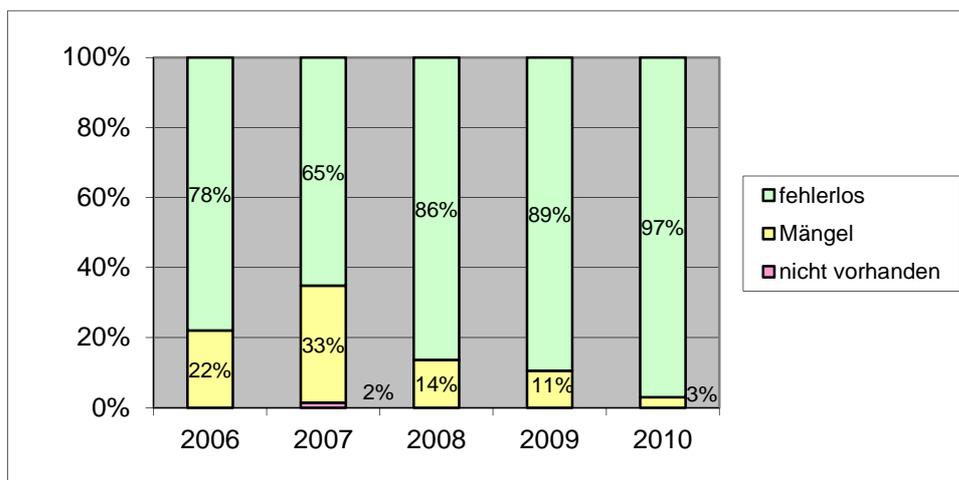


Abb. 7 Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2010

Die Anzahl der Stationen mit Ankunftsplänen hat erneut um einen Bahnhof zugenommen. Mängel infolge fehlender Ankunftspläne auf Bahnhöfen mit endenden Linien wurden auch in diesem Jahr nicht registriert.

Im Unterschied zu den Vorjahren wurden keine Mängel mehr bei den Aushängen über Fahrplanänderungen festgestellt.

4.2 Beschallung

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

- Bad Freienwalde
- Werder

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

- Ruhland
- Zossen

Die Anzahl der Bahnhöfe mit Regelbeschallung ist somit konstant geblieben. Gleiches trifft auch für die Anzahl der festgestellten Mängel zu, wie nachfolgendes Diagramm zeigt:

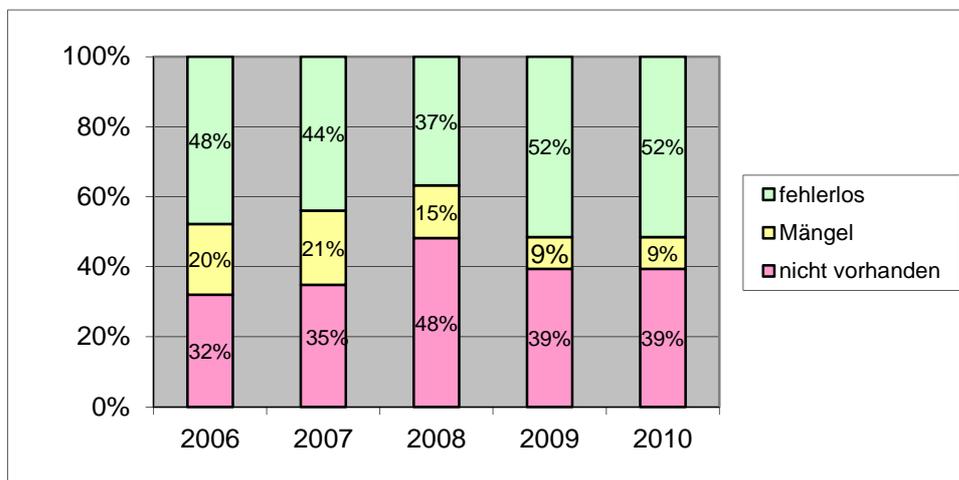


Abb. 8 Vergleich Bewertung Regelbeschallung 2006 - 2010

Ansagen bei Abweichungen vom Regelbetrieb (Störfall) erfolgen bei 83% der Bahnhöfe. Diese Zahl ist zwar im Vergleich zum Vorjahr wieder rückläufig, jedoch werden die Fahrgäste mit Ausnahme von drei Stationen alternativ durch Zugzielanzeiger, dynamische Schriftanzeiger oder Infosäulen über den Störfall informiert.

Positiv anzumerken ist im Vergleich zum Vorjahr ein deutlicher Rückgang der Mängelquote auf 15%.

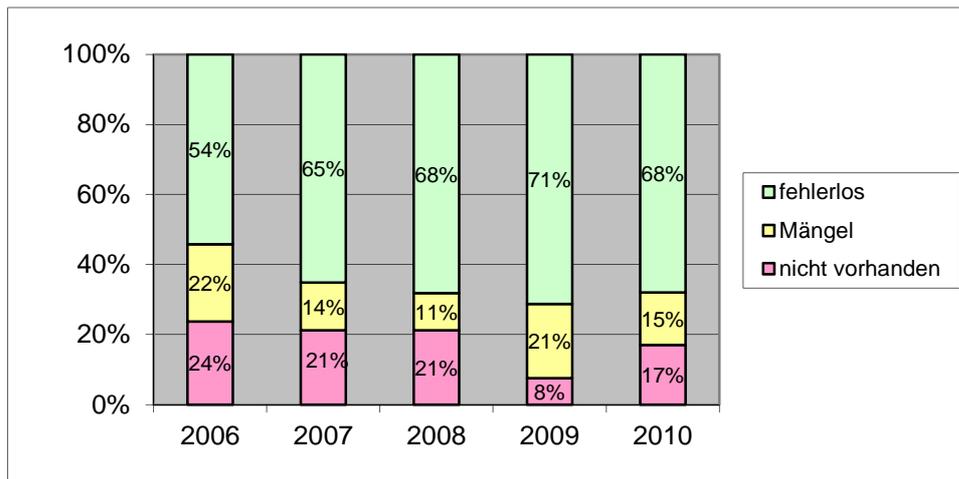


Abb. 9 Vergleich Bewertung Störfallbeschilderung 2006 – 2010

4.3 Dynamische Zugzielanzeigen

An insgesamt 11 Stationen wurden in diesem Jahr die Zugzielanzeigen modernisiert und durch LCD-Anzeigen ersetzt:

- Berlin Alexanderplatz
- Berlin Friedrichstraße
- Berlin Ostbahnhof
- Bernau
- Brandenburg Hbf
- Doberlug-Kirchhain
- Elsterwerda
- Falkenberg (Elster)
- Königs Wusterhausen
- Rathenow
- Werder (Havel)

Allerdings waren die Anlagen in Falkenberg (Elster) und Werder zum Besuchszeitpunkt im November 2010 noch nicht in Betrieb. Da in Ruhland zum Besuchszeitpunkt noch die alten Leuchtröhren genutzt wurden, wurde die noch nicht in Betrieb genommene LCD-Anlage dort nicht gewertet. In Luckenwalde waren die Fallblattanzeiger abmontiert, neue Zugzielanzeiger wurden dort erst nach dem Besuchszeitpunkt installiert. Im Rahmen des Konjunkturpro-

gramms befinden sich derzeit noch weitere Projekte in Planung oder bereits in der Umsetzung, so dass sich die Situation in Zukunft weiter verbessern wird.

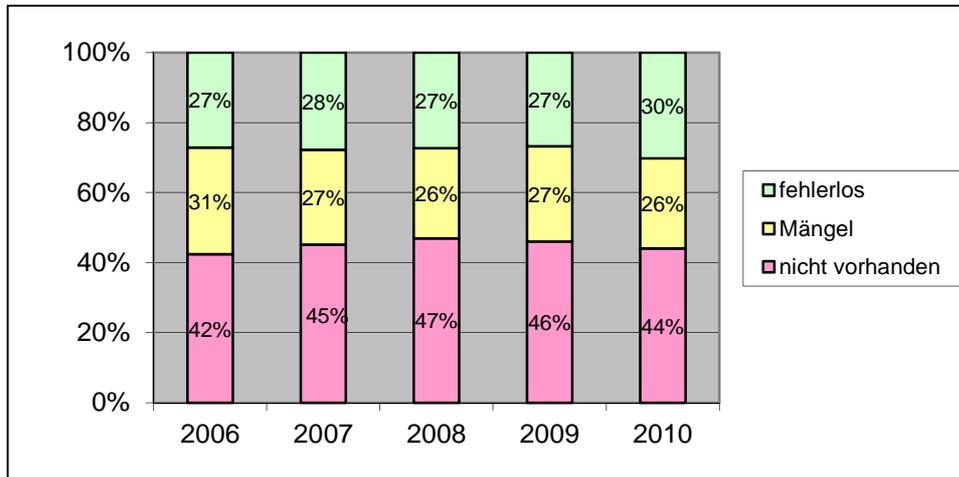


Abb. 10 Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2010

4.4 Dynamische Schriftanzeiger (DSA)

An folgenden 14 Stationen wurden die DSA neu installiert:

- Beeskow
- Belzig
- Eisenhüttenstadt
- Falkensee
- Fürstenberg (Havel)
- Löwenberg (Mark)
- Michendorf
- Neuruppin Rheinsberger Tor
- Prenzlau
- Pritzwalk
- Rangsdorf
- Wünsdorf-Waldstadt
- Wustermark
- Zossen

Die Ausstattung weiterer Stationen mit DSA ist vorgesehen.

4.5 Info-/Notrufsäulen

Der Bahnhof Müncheberg wurde neu mit einer Info-/Notrufsäule ausgestattet.

Die in den Vorjahren festgestellten Mängel an den vorhandenen Infosäulen wurden in allen Bahnhöfen behoben.

4.6 Bahnhofsuhren

Der Anteil von Bahnhöfen ohne Uhren mit 5% hat sich seit dem Vorjahr nicht verändert. Der Mängelanteil hat sich auf .6% verringert.

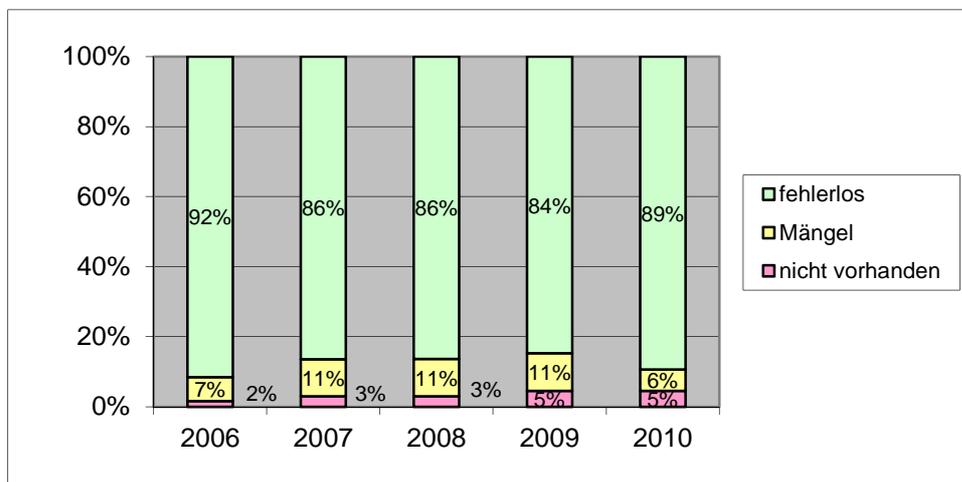


Abb. 11 Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2010

4.7 DB-Service-Points

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

4.8 DB-Personal

Bedingt durch die Streckensperrung Königs Wusterhausen – Lübbenau vom 03.05.2010 voraussichtlich bis April 2011 sind zusätzliche Service-Team-Mitarbeiter in den sonst nicht mit Personal besetzten Bahnhöfen Lübbenau und Calau anwesend.

5. Vergleich der Bewertungsergebnisse

5.1 Vergleich der Bewertung nach Mindestanforderungen der DB

Alle Bahnhöfe erfüllen die in der Untersuchung betrachteten Basisleistungen gemäß Bahnhofskategorie.

Auf allen Bahnhöfen hat sich die Zuordnung nach den bis 31.12.2010 geltenden DB-Kategorien nicht verändert.

5.2 Vergleich der Bewertung aus Sicht der VBB GmbH

Die folgende Tabelle stellt die Bewertungsergebnisse für die Bahnhöfe von 2006 bis 2010 einander gegenüber.

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

Tab. 13 Vergleich der Bewertungsergebnisse

Der Vergleich zeigt weiterhin einen positiven Trend. Deutliche Veränderungen im Vorjahresvergleich werden hier beispielhaft aufgezeigt:

	Bahnhof	Ausstattung gegenüber Vorjahr
Verbesserung	Beeskow	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Belzig	Dynamische Schriftanzeiger installiert, neue Uhr Gl. 2
	Berlin-Alexanderplatz	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Berlin Friedrichstraße	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Berlin-Ostbahnhof	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Bernau	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Brandenburg	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Doberlug-Kirchhain	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Eisenhüttenstadt	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Elsterwerda	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Falkenberg (Elster)	neue LCD-Anzeigen
	Falkensee	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Fürstenberg	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Königs Wusterhausen	neue LCD-Anzeigen/Uhren
	Löwenberg	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Ludwigfelde	neue Fahrplanvitrine
	Michendorf	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Müncheberg	neue Notruf-/Infosäule
	Neuruppin, Rheinsb. Tor	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Prenzlau	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Pritzwalk	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Rangsdorf	Dynamische Schriftanzeiger installiert
	Rathenow	neue LCD-Anzeigen/Uhren
Senftenberg	Inbetriebnahme neuer LCD-Anzeigen	
Werder (Havel)	neue LCD-Anzeigen/Uhren	
Wündsdorf-Waldstadt	Dynamische Schriftanzeiger installiert	
Wustermark	Dynamische Schriftanzeiger installiert	
Zossen	Dynamische Schriftanzeiger installiert	
Verschlechterung	Finsterwalde	keine Uhr mehr im Empfangsgebäude
	Müncheberg	Keine Lautsprecher mehr

Tab. 14 Veränderungen in der Ausstattung 2010 zu 2009

	Bahnhof	Mängelfreiheit gegenüber Vorjahr
Verbesserung	Bad Freienwalde	Ansagen im Regelfall
	Berlin-Karlshorst	Verbesserung der Ansagenqualität, Uhr repariert
	Borkheide	Uhr auf Gleis 1 wurde repariert
	Calau	Verbesserung der Ansagenqualität
	Jüterbog	Zugzielanzeiger Gleis 2 instand gesetzt
	Luckenwalde	Uhr Gleis 4 repariert
	Ruhland	Ergänzung von Fahrplanaushängen
	Schwedt (Oder) Mitte	Verbesserung der Ansagenqualität
	Wittstock (Dosse)	Uhr auf Gleis 2 wurde repariert
Verschlechterung	Falkenberg (Elster)	Verschlechterung der Ansagenqualität
	Fürstenberg	keine Ansagen mehr im Störfall
	Löwenberg	keine Ansagen mehr im Störfall
	Rangsdorf	keine Ansagen mehr im Störfall
	Ruhland	Keine Regelansagen mehr
	Senftenberg	keine Ansagen mehr im Störfall
	Teltow	Verschlechterung der Ansagenqualität
Zossen	keine Ansagen mehr im Störfall	

Tab. 15 Veränderungen in der Mängelfreiheit 2010 zu 2009

6. Fazit

Die Gesamtbewertung der „Qualitätsanalyse BAHNHÖFE – Fahrgastinformation und Service 2010“ aus Sicht der VBB GmbH zeigt eine deutliche Verbesserung gegenüber den Vorjahren. Nur noch für 4 der 66 untersuchten Zugangsstellen besteht hoher oder dringender Handlungsbedarf. Allerdings bestehen nach den Anforderungen der VBB GmbH hinsichtlich der Fahrgastinformation im Regel- bzw. Störfall für 35 Bahnhöfe weiterhin Handlungsbedarf oder Verbesserungsmöglichkeiten. Ein gutes oder sehr gutes Informationsangebot wurde bei 27 Bahnhöfen festgestellt.

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

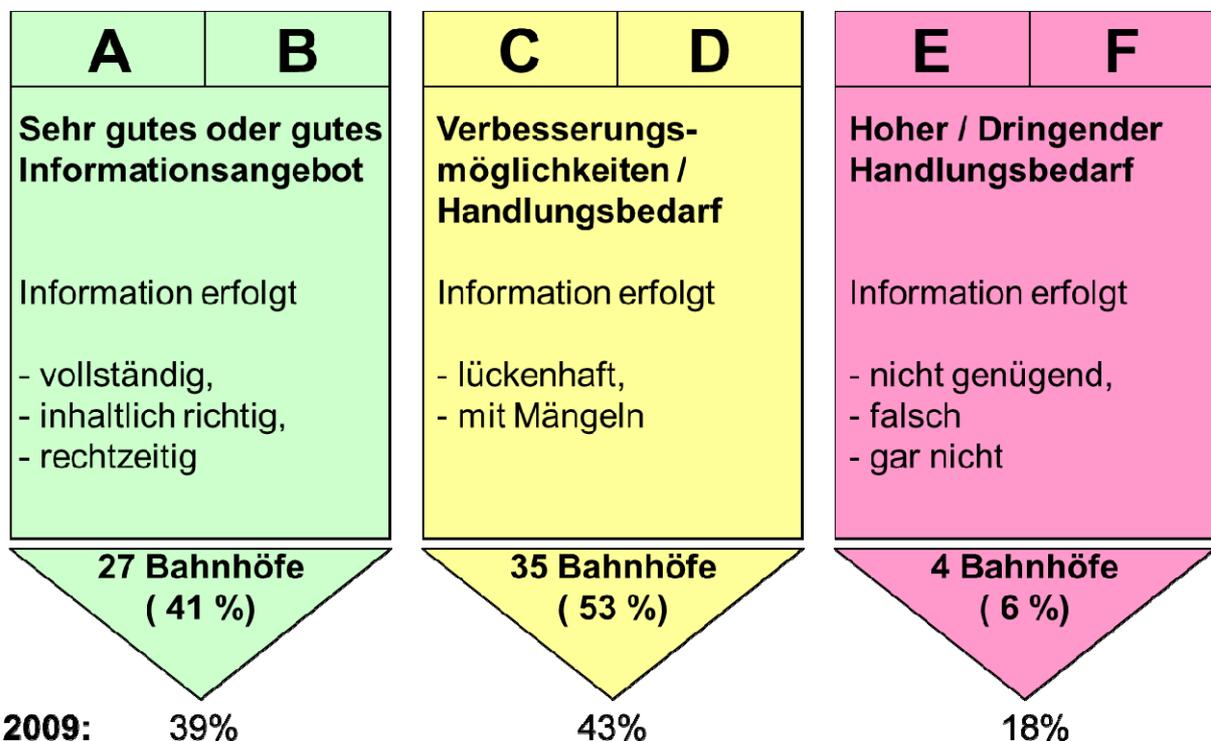


Abb. 12 Ergebniszusammenfassung

Verbesserungen wurden insbesondere bei der technischen Ausstattung erzielt. So wurden in diesem Jahr 11 größere Bahnhöfe mit LCD-Zugzielanzeigen und 14 kleinere Stationen mit dynamischen Schriftanzeigen (DSA) ausgestattet. Leider erfolgte im Zuge der DSA-Ausrüstung an 5 Stationen keine akustische Fahrgastinformation mehr, so dass hier weitergehende Informationen (z.B. Ursache der Verspätung) nicht mehr vermittelt werden.

Im Vergleich der Elemente der dynamischen Fahrgastinformation (Beschallung, Zugzielanzeigen, DSA) ist die Gesamtentwicklung positiv. In diesem Jahr sind nur noch drei der untersuchten Bahnhöfe nicht mit dynamischen Informationsmedien ausgestattet, so dass aufgrund der technischen Ausstattung auf 63 Bahnhöfen (95%) die Möglichkeit der Fahrgastinformation im Störfall besteht.

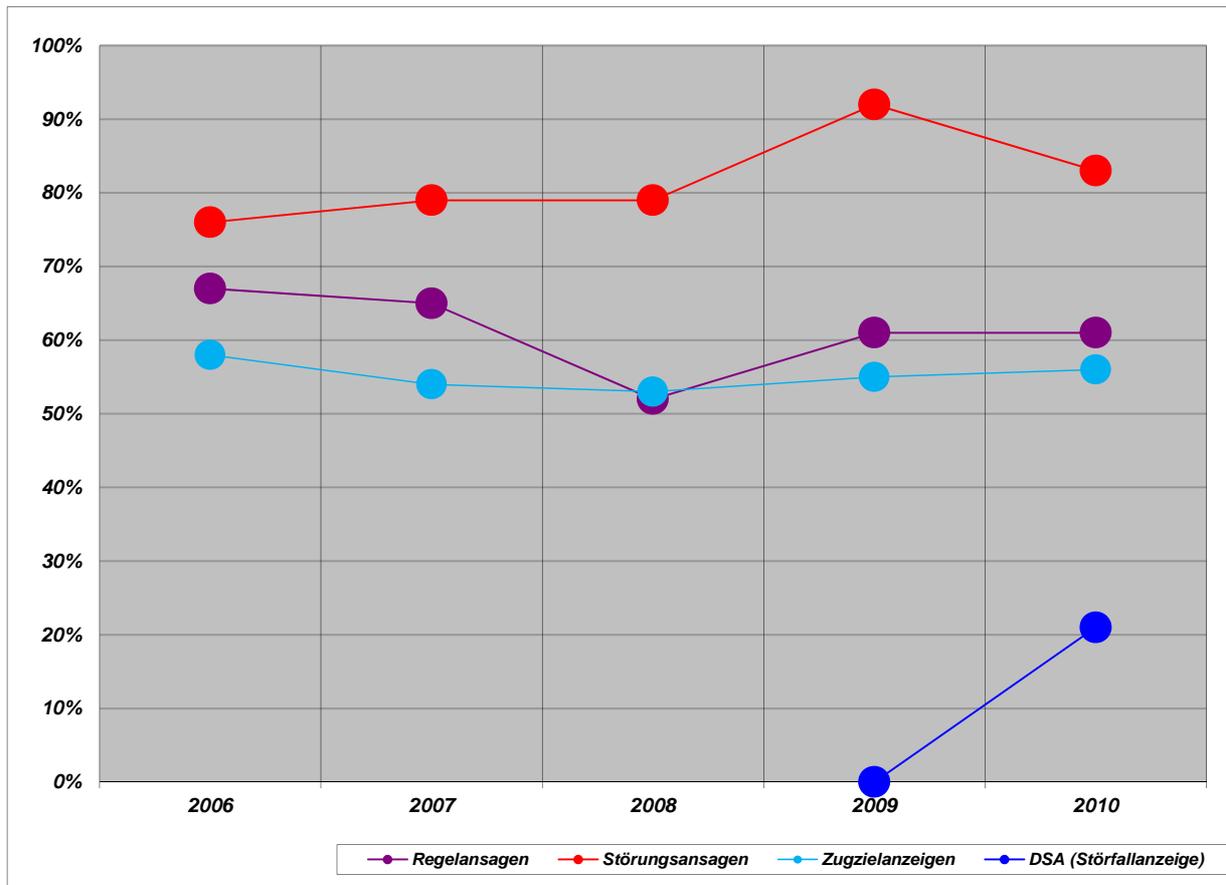


Abb. 13 Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen 2006 - 2010

Auch bei den übrigen Informationsmedien war 2010 eine positive Entwicklung feststellbar. So ist die Mängelquote bei Fahrplanaushängen und Uhren jeweils deutlich gesunken.

Im Rahmen des Konjunkturprogramms sind für das kommende Jahr weitere Maßnahmen geplant, um die Fahrgastinformation zu optimieren. Hierzu gehören weiterhin die Neuinstallation von Dynamischen Schriftanzeigen (DSA) an kleineren Stationen sowie der Austausch veralteter oder störanfälliger Zugzielanzeigen. Insofern wird für die kommenden Jahre eine weitere Verbesserung der Fahrgastinformation an den Bahnhöfen erwartet.

Abkürzungen

DB	Deutsche Bahn
DFI	Dynamisches Fahrgastinformationssystem
DSA	Dynamische Schriftanzeige
FIA	Fahrgastinformationsanlage
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	Beispiele der Fahrgastinformation in Königs Wusterhausen (links) und Lübbenau (rechts)	7
Abb. 3	Übersichtskarte der angetroffenen Informationssysteme	10
Abb. 4	Vergleich der verschiedenen Basisleistungen nach DB-Kategoriesystem	15
Abb. 5	Vergleich der verschiedenen Informationsquellen aus Sicht des VBB	16
Abb. 6	Übersichtskarte Bewertung	18
Abb. 7	Vergleich Bewertung Fahrplanaushänge 2006 - 2010	22
Abb. 8	Vergleich Bewertung Regelbeschallung 2006 - 2010	23
Abb. 9	Vergleich Bewertung Störfallbeschallung 2006 – 2010	24
Abb. 10	Vergleich Bewertung Zielanzeigen 2006 - 2010	25
Abb. 11	Vergleich Bewertung Uhren 2006 - 2010	26
Abb. 12	Ergebniszusammenfassung	29
Abb. 13	Vorhandensein der Elemente dynamischer Fahrgastinformation auf den Bahnhöfen 2006 - 2010	30

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	14
Tab. 8	Bewertung der Zugangsstellen	19
Tab. 9	Verteilung der Bewertungsstufen	19
Tab. 10	Auflistung „Handlungsbedarf“	20
Tab. 11	Auflistung „Hoher Handlungsbedarf“	21
Tab. 12	Auflistung „Dringender Handlungsbedarf“	21
Tab. 13	Vergleich der Bewertungsergebnisse	27
Tab. 14	Veränderungen in der Ausstattung 2010 zu 2009	28
Tab. 15	Veränderungen in der Mängelfreiheit 2010 zu 2009	28

Anhang

Datenblätter (Bewertungsbögen) für die untersuchten Zugangsstellen