

WELCHE INFORMATIONEN FÜR PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT IM BEREICH DES ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHRS

ZUSAMMENFASSUNG

EINLEITUNG

Die Frage der Zugänglichkeit aller Bürger zum öffentlichen Nahverkehrssystem ist ein wichtiges sozialpolitisches Ziel. Alle Bürger ungeachtet Behinderung oder Alter müssen die Möglichkeit einer unabhängigen Lebensführung haben und zugängliche Verkehrssysteme sind ein bestimmender Faktor in der Erreichung dieses Ziels. Sie verbessern die Möglichkeiten zur Ausbildung, Beruf und Freizeit und können die Kosten für soziale Dienste und Sozialhilfe des Staates und der Kommunen verringern. Außerdem sollte beachtet werden, dass alle Personen von zugänglichen öffentlichen Nahverkehrssystemen profitieren.

Die Betreiber des öffentlichen Nahverkehrs haben eine große Verantwortung bezüglich der Verbesserung der Zugänglichkeit zu den öffentlichen Nahverkehrssystemen. Die Betreiber sind an der Definition der Quantität und Qualität der Leistungen beteiligt, die von den jeweiligen Unternehmen erwartet wird, sie sind oft für die Koordination der Informationen zum öffentlichen Nahverkehr verantwortlich und sie sind nicht zuletzt eine wichtige Ertragsquelle von Unternehmen des öffentlichen Nahverkehrs. Diese Finanzmittel können als Anreiz benutzt werden, um die Bedürfnisse der Personen mit eingeschränkter Mobilität stärker zu berücksichtigen.

Die Vereinigung der European Metropolitan Transport Authorities (EMTA), in der 28 Betreiber organisiert sind, die für das öffentliche Nahverkehrssystem der größten Städte in Europa verantwortlich sind, hat 2002 eine Arbeitsgruppe ins Leben gerufen, die sich mit der Frage nach der Zugänglichkeit zum öffentlichen Transportsystem für Personen mit eingeschränkter Mobilität beschäftigt. Vertreter der zuständigen Betreiber aus Barcelona (ATM), Berlin (VBB), Frankfurt-Rhein-Main (RMV), Paris-Ile-de-France (STIF) und der schwedischen Eisenbahnbetreiber (Banverket) sind an der Gruppe beteiligt, deren Arbeit sich auf die Fragen nach Informationsvermittlung an Personen mit eingeschränkter Mobilität, Zugänglichkeit zum Fernverkehrssystem und Strategien der zuständigen Betreiber zur Verbesserung des öffentlichen Nahverkehrssystems konzentriert hat.

In diesem Zusammenhang hat die EMTA bei der deutschen Organisation IbGM, eine der kompetentesten Vertreterorganisationen von Personen mit eingeschränkter Mobilität, eine Untersuchung in Auftrag gegeben, die klären sollte, welche Bedürfnisse die verschiedenen Arten von behinderten Menschen bezüglich Informationen vor und während der Reise haben und um einige praktische Vorschläge zu erarbeiten.

Bedürfnisse und Anforderungen von Personen mit Mobilitätseinschränkungen bezüglich Bereitstellung von Informationen im öffentlichen Nahverkehr

Schätzungen zufolge sind momentan etwa 12%¹ der europäischen Bevölkerung behindert. Ältere und behinderte Personen stellen 24% der Bevölkerung, während Personen mit vorübergehenden Beeinträchtigungen (Personen mit Gepäck, Kinderwagen, etc.) etwa **30%² der gesamten europäischen Bevölkerung** darstellen, das bedeutet mehr als 100 Million Personen in der EU25. Mit der alternden Gesellschaft ist zu erwarten, dass diese Zahl in den nächsten Jahren beträchtlich steigen wird.

Es ist außerordentlich wichtig, dass Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität nicht als homogene Gruppe behandelt werden. Die Anforderungen dieser Personen hinsichtlich unbeschränkter Benutzung des öffentlichen Nahverkehrs sind unterschiedlich. Die grundsätzliche Bedingung in Bezug auf hochqualitative Fahrgastinformationen für Personen mit eingeschränkter Mobilität ist deshalb die Anerkennung der besonderen Bedürfnisse dieser Fahrgäste. Die Anforderungen bezüglich Bahnfahrzeugen, Infrastruktur, Betrieb und Service im öffentlichen Nahverkehr und die Anforderungen hinsichtlich der Bereitstellung und Genauigkeit der entsprechenden Informationen müssen unterschieden werden.

Es ist natürlich von Vorteil für die Bereitstellung von Informationen, wenn die Fahrzeuge und die Infrastruktur innerhalb des Transportsystems den Anforderungen der Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität schon entsprechen. **Je weniger das öffentliche Nahverkehrssystem zugänglich ist, desto größer sind die Anforderungen an inhaltliche und zuverlässige Fahrgastinformationen.** Auf der anderen Seite hätte ein vollständig uneingeschränktes öffentliches Nahverkehrssystem im Idealfall nur die Pflicht die Fahrgäste rechtzeitig über Störungen individueller Systemkomponenten zu informieren.

Informationen zur Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit sollten sich jedoch nicht nur auf den normalen Betrieb beziehen. Außerdem müssen besonders Personen mit eingeschränkter Mobilität rechtzeitig über Störungen informiert werden, zum Beispiel über Aufzüge in Bahnhöfen oder Rampen an Fahrzeugen und über defekte optische und akustische Informationssysteme in Fahrzeugen, Bahnhöfen oder Serviceeinrichtungen. Besonders vor diesem Hintergrund stellen Echtzeitinformationen – wenn die entsprechende Datengrundlage vorhanden ist – eine besonders zuverlässige Hilfe für Personen mit Mobilitätseinschränkungen dar.

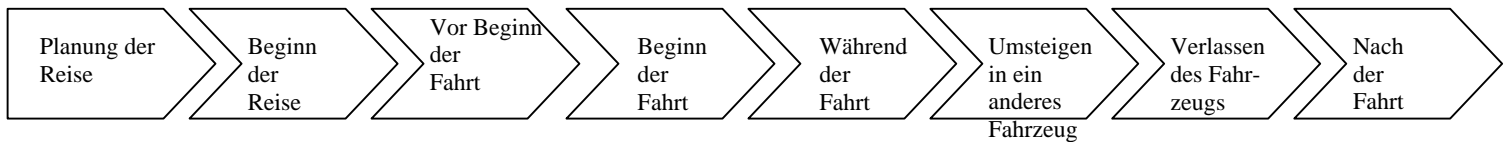
Heute wird weitgehend angenommen, dass die Kundenakzeptanz von öffentlichen Nahverkehrssystemen neben kundenfreundlichen Einrichtungen und Fahrzeugen im Wesentlichen von qualifizierten und aktuellen Fahrgastinformationen abhängig ist. Die neuesten Entwicklungen zur Verbesserung von Fahrgastinformationen erfüllen zunehmend die Informationsbedürfnisse der Benutzer von lokalen öffentlichen Nahverkehrssystemen. Zusätzlich zu konventionellen statischen Informationen wie zum Beispiel Tafeln mit Ankunftszeiten werden mehr und mehr dynamische Informationen, die schnell aktualisiert und an die aktuelle Verkehrssituation angepasst werden können, zur Verfügung gestellt.

Das **vollständige Fahrgastinformationssystem sollte sowohl die höchstmöglichen Informationsanforderungen der orientierungslosen Kunden** als auch die Informationsanforderungen von neuen Kunden, die mit dem öffentlichen Nahverkehr nicht vertraut sind, erfüllen, um zu gewährleisten, dass alle Benutzer, einschließlich potentieller Kunden, mit Informationen versorgt sind.

¹ Quelle: COST 335

² Quelle: ECMT

Für jeden Reiseabschnitt, von der Planung bis zur Reise, sollten statische Informationen vorhanden sein und seit einigen Jahren gibt es auch besonders aufgrund der Einführung von telematischen Systemen einen **Anstieg in der Bereitstellung von dynamischen Echtzeitinformationen**. Um also die Bedürfnisse des Fahrgastes zu erfassen, ist es hilfreich die gesamte Reise in acht Phasen aufzuteilen: Planung der Reise, Beginn der Reise, vor Beginn der Fahrt, Beginn der Fahrt, während der Fahrt, Umsteigen in ein anderes Fahrzeug, Verlassen des Fahrzeugs und nach der Fahrt.



Um die Reise zu planen, wird ein statisches Medium konsultiert, zum Beispiel ein Kursbuch, ein grafischer Netzplan, ein Fahrplan auf CD-ROM, Diskette oder im Internet. Auch dynamische Informationen wie elektronische Informationssysteme werden angeboten. Fahrgastinformationen können, manchmal in verschiedenen Sprachen über BTX, Telefon, Mail, Persönlich im Kundenservicezentrum, Mobiltelefon, WAP Mobiltelefon oder Internet verfügbar sein. Zusätzlich gibt es elektronisch interaktive Informationssysteme mit Daten aus einem zentralen Fahrgastinformationscomputer.

Bei Beginn der Reise, d.h. **auf dem Weg zum Fahrzeug**, werden statische Informationen wie Schilder und Säulen zur Haltestelle oder zum Bahnhof empfohlen, die schon von weitem zu sehen sind, sowie Umgebungskarten mit Informationen zu den Verbindungen des lokalen öffentlichen Nahverkehrs. Dynamische Informationen können auf flexiblen elektronisch bedienbaren Displays zur Verfügung gestellt werden, die zum Beispiel Informationen zu aktualisierten Abfahrtszeiten zeigen. Weitere Orientierungshilfen sind über Mobiltelefon vom Informationsservice oder System verfügbar.

Direkt **vor Beginn der Fahrt** bieten Bahnhöfe und Haltestellen statische Informationen wie Säulen oder Masten mit endgültigen Bestimmungsorten, Streckennummern sowie grafischen Haltestellennetzplänen, Fahrpläne mit Zielabfahrtszeiten, Umgebungskarten, Informationen zu Serviceeinrichtungen, Reisemöglichkeiten für besondere Benutzergruppen, Störungen, etc. Dynamische Informationen werden in Echtzeit durch elektronisch bedienbare Displays und automatische Ansagen und Informationen zu Abfahrtszeiten, Störungen und Umsteigemöglichkeiten zur Verfügung gestellt. Außerdem stehen elektronisch interaktive Informationssysteme bereit.

Zu Beginn der Fahrt informieren statische Informationen auf der Außenseite der Fahrzeuge über Eingänge, besondere Einrichtungen, Türbetrieb und Fahrkartenverkauf im Fahrzeug. Diese Information ist vollständig dynamisch, elektronisch bedienbare Displays zeigen die Streckennummer, den endgültigen Bestimmungsort und die Zwischenhalte an.

Statische **Informationen in den Fahrzeugen** beinhalten allgemeine Grafiken, Streckenkarten mit Verbindungsmöglichkeiten sowie Netzpläne. Es gibt auch statische Informationen zum Fahrkartenverkauf, Fahrkartenentwertung, für bestimmte Personengruppen reservierte Plätze, Raum für Rollstühle, Türbetrieb und Notfallprozeduren. Flexibel elektronisch bedienbare Display- und Ansagesysteme für Ortsangaben und besondere Informationen zum nächsten Bahnhof, die Strecke mit Verbindungsmöglichkeiten, und wenn notwendig, die Ausstiegsseite, Störungen, etc. dienen als dynamische Medien.

Beim Umsteigen in ein anderes Fahrzeug dienen Schilder mit dem Namen der Haltestelle oder des Bahnhofs, Informationen zu den Ausgängen, Aufzügen, Toiletten, Serviceeinrichtungen, etc. und ein Wegorientierungssystem zu den Abfahrtsorten sowie Informationen zu Verbindungen, Streckennummern und Zielen als statische Informationen. Dynamische Informationen stehen, manchmal in verschiedenen Sprachen, mit elektronisch bedienbaren Displays und automatischen Ansagen von Verbindungsmöglichkeiten, Verbindungszeiten und besonderen Informationen zur Verfügung. In besonderen Fällen macht das Personal zusätzliche Ansagen. Weiterhin bieten bestimmte Haltestellen und Bahnhöfe die Benutzung von elektronischen interaktiven Informationssystemen an.

Bei **Verlassen des Fahrzeugs** sorgen statische Schilder für Informationen zu den Namen der Haltestelle oder des Bahnhofs, Ausgängen, Aufzügen, Toiletten, Serviceeinrichtungen, etc. Weitere Informationen stehen durch Umgebungskarten der Haltestelle und Bahnhofsgrafiken zur Verfügung. Durch dynamische Informationen, besonders durch Ansagen, die manchmal in verschiedenen Sprachen erfolgen, wird der Fahrgast über Haltestellen- und Bahnhofsnamen, Service und Störungen, z.B. defekte Rolltreppen und Aufzüge, informiert.

Einheitliche Gestaltung

Die Gestaltung von Fahrgastinformationen für Personen mit eingeschränkter Mobilität sollte aus zwei Perspektiven betrachtet werden:

- Gestaltung im Sinne der einfachsten Benutzung, d.h. der wesentliche Inhalt kann richtig und schnell erfasst werden;
- Gestaltung im Sinne von alternativen im Gegensatz zu konventionellen Formaten

Gestaltung im ersten Sinn erfordert vor allem ein konsequentes Begriffssystem (zum Beispiel, für Rollstuhl zugänglich oder vollständig zugänglich) und Symbole (zum Beispiel, Rollstuhlfahrerpiktogramme). Gestaltung im zweiten Sinne bezieht sich darauf, alle relevanten Informationen zur Zugänglichkeit für alle Benutzergruppen – d.h. auch alle Fahrgäste mit unterschiedlichen Behinderungen - in Form einer vollständigen Informationskette zur Verfügung zu stellen.

Einheitliche Gestaltung, auch bekannt als "Gestaltung für alle", bedeutet, dass:

- **Informationen jeder Art das Zwei-Wege-Prinzip verwenden sollten.** Das bedeutet, dass alle Informationen an allen Orten (Fahrzeuge, Haltestellen, Kundenzentren, Internet Service Hotlines, etc.) auf mindestens zwei der drei menschlichen Sinnesorgane, Hören und Fühlen, ausgerichtet sein sollten. Auf diese Weise werden 90% aller Kunden mit zugänglichen Informationen versorgt.
- der **Hinweis auf die bestehenden besonderen Informationen für behinderte und in ihrer Mobilität eingeschränkten Fahrgäste** einfach zu finden sein sollte;
- es einen **Hinweis auf die verschiedenen Gruppen von Personen geben sollte, für die die besonderen Informationen zur Verfügung gestellt werden**, ebenso wie auf die verschiedenen Medien, durch die die Informationen angeboten werden.
- die **verschiedenen Arten der Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit erklärt und dargestellt werden sollten**;
- **weitestgehend Symbole verwendet werden sollten**;
- **ganz oder teilweise zugängliche Bahnhöfe/Haltestellen und Fahrzeuge gekennzeichnet werden sollten.**

Betrachtung der Praxis

Die Untersuchung hat überprüft, wie Informationen in einigen Städten sowohl vor als auch während der Reise angeboten werden, wobei folgendes Ergebnis festzuhalten ist:

- **umfassende Informationen sollten zur Verfügung gestellt werden**, um Personen mit eingeschränkter Mobilität zu helfen, ihre Reise zu planen. Mit Hilfe von Medien sollten Grundrisse von Fahrzeugen und Bahnhöfen/Haltestellen, Informationen zu defekten Aufzügen in Bahnhöfen (Echtzeit), elektronische Reiseplaner, Textophone, Schilder mit Audio, Darstellungen typischer Situationen im tatsächlichen Verkehrsfluss bereitgestellt werden. Eine klare Struktur und Einheitlichkeit ist hinsichtlich der Qualität der Fahrgastinformationen, die **regelmäßig aktualisiert** werden sollten, entscheidend.

- die Informationen für Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten einfach **zugänglich und verfügbar** sein (Link von der Homepage im Falle von Webseiten, Inhaltsverzeichnis im Falle von Broschüren) und der Inhalt **sollte auf die besonderen Bedürfnisse** der verschiedenen Arten von Behinderungen **zugeschnitten** sein;

- das **Internet ist ein sehr bequemer Weg, wertvolle Informationen zur Verfügung zu stellen**, um Personen mit eingeschränkter Mobilität zu helfen, ihre Reise zu planen. Webseiten sollten Seiten enthalten, die gemäß den nationalen und internationalen Richtlinien für unbeschränkte Gestaltung aufgebaut sind. **Nur-Text-Versionen werden** für sehbehinderte Personen **empfohlen** (sie sind einfacher zu lesen und können für besondere Geräte angepasst werden);

- eine Einteilung und Abstufung, aus der abzulesen ist, für welche Personengruppe und, wenn notwendig, mit welchen Einschränkungen Fahrzeuge und Haltestellen zugänglich und benutzbar sind, ist erforderlich (z.B. "für Rollstuhl zugänglich / vollständig zugänglich") **Die Verwendung von Symbolen wird empfohlen**, wenn sie eindeutig und immer denselben Inhalt haben;

- die **Integration von bestehenden Daten zur Zugänglichkeit von Fahrzeugen und Haltestellen in Reiseplaner** sind ein geeigneter Weg, um Personen mit eingeschränkter Mobilität zu helfen.

- **zwei Wege werden in der Praxis verwendet, um auf verfügbare Beförderungs- und Transfermöglichkeiten hinzuweisen:** der erste setzt eine Standardisierung von

zugänglichen und benutzerfreundlichen Fahrzeugen und Haltestellen mit Standardbegriffen und Piktogrammen ein. Der zweite erstellt eine möglichst detaillierte Auflistung von einzelnen oder komplexen Informationen hinsichtlich der Gestaltung der Fahrzeuge, der Haltestellen, etc. Beide Wege können natürlich kombiniert werden und damit den verfügbaren Informationsstand bereichern.

- **Informationstechnologien** (Internet, Mobiltelefone, SMS, PDA Service, Wap, GPS, etc.) eröffnen neue Möglichkeiten, um Personen mit eingeschränkter Mobilität mit zugänglichen Informationen (manchmal in Echtzeit) zu öffentlichen Nahverkehrssystemen zu versorgen. In allen Fällen sind die entscheidenden Qualitätsfaktoren der Inhalt der bereitgestellten Informationen und die Methode, mit der sie vermittelt werden.
- Betreiber öffentlicher Nahverkehrssysteme sollten **Umfragen zur Zufriedenheit von Kunden mit eingeschränkter Mobilität hinsichtlich der Qualität der ihnen zur Verfügung stehenden Informationen** durchführen.