

## Reallabor Schorndorf - Phase 3: Ergebnisdarstellung des ersten BürgerInnen-Workshops

### Stand der Ergebnisse: Oktober 2016

Der etwa vierstündige Workshop fand im Inno.Lab der Daimler AG in Hedelfingen statt. Insgesamt nahmen 16 SchorndorferInnen teil, die sich zur einen Hälfte aus einer Zufalls-Stichprobenziehung durch das Einwohnermeldeamt der Stadt Schorndorf und zur anderen Hälfte aus BürgerInnen, die an den Marktstandinformationstagen von Juli und August 2016 Interesse an einer Teilnahme angemeldet hatten, zusammensetzten. Die Auswahl erfolgte anhand vordefinierter Nutzergruppen – alle Teilnehmenden wurden jeweils einer von vier Gruppen zugeordnet, denen sie aufgrund ihrer Charakteristika entsprachen:

1. SeniorInnen (Personen ab 65 Jahre),
2. mobilitätseingeschränkte Personen (bspw. durch Nutzung einer Gehhilfe oder eines Rollstuhls),
3. regelmäßige Bus-NutzerInnen (mehrmals wöchentliche Busnutzung),
4. regelmäßige Pkw-NutzerInnen (mit Interesse an vermehrter Busnutzung).

In verschiedenen Phasen wurden im Rahmen des Workshops

- die Nutzerprofile anhand von sogenannten „Personas“ ausgearbeitet,
- typische Reiseabläufe mit einem Bus erstellt (Bedarfsermittlung, Reiseplanung und Reisedurchführung),
- potenzielle Abholpunkte und Betriebszeiten diskutiert
- und anschließend die in den Gruppen erarbeiteten Ergebnisse präsentiert.

### Persona 1: Seniorin

Ingrid Henke ist pensionierte Pflegerin und wohnt gemeinsam mit ihrem Mann seit über 30 Jahren in ihrem eigenen Haus. Routinen im Tagesablauf sind ihr wichtig. Sie nutzt das Auto aufgrund von Sehproblemen selten.

Freut sich über	Ärgert sich über	Wünscht sich	Verkehrsverhalten	Kommunikationsmittel
Parks	Weit entfernte Haltestellen	Zuverlässigkeit im ÖPNV	Geplantes Verhalten	Postkarte/ Brief
Begrünte Fußgängerzonen	Lange Fußwege	Breite und übersichtliche Gehwege		Telefon
Kurze Wege	Wenig Vielfalt bei den Einkaufsläden	Große Anzeige- und Informationstafeln		Handy
Wochenmarkt	Fahrradfahrer auf Bürgersteigen	Anbindung zum LARCA und zum Supermarkt		
	Lange Routen	Lieferservice beim Einzelhandel		
	Übergroße Gelenkbusse	Neuer Bahnhof		
	Luftverschmutzung	Einfach zu bedienendes Rufbussystem		
	Hohe Preise für kurze Fahrten	Kleinere Busse mit Elektroantrieb		
		Haltestellendurchsagen		

**Für Ingrid wurde folgendes Szenario entwickelt: mit dem Bus zum Wocheneinkauf auf dem Markt und zum Gartencenter.**

- **Von den TeilnehmerInnen geäußerte Gedanken:**  
 „Benötige ich Kleingeld, um den Bus zu bezahlen?“ „Können Getränkeboxen transportiert werden?“ „Holt mich der Bus am Supermarkt wieder ab und bin ich rechtzeitig fertig?“ „Habe ich es eilig oder kann ich mir Zeit lassen?“ „Ich akzeptiere, dass ich nicht direkt zu meinem Ziel transportiert werde.“ „Wie erfahre ich, ob der Bus sich verspätet und was ist, wenn der Bus vor dem Beenden meines Einkaufes mich abholen kommen will?“ „Gibt es eine Sitzplatzgarantie?“ „Der Bus fährt los, wenn ich noch stehe.“
- **Was ist Ingrid für die Reiseplanung wichtig?**  
 Einkaufszettel ist geschrieben und Tüten sind gepackt. Informationen über den Bus sind regelmäßig im Wochenblatt nachgelesen. Platzbedarf für mitgeführte Dinge kann bei der Buchung angegeben werden (bspw. Trolley oder Rollator).
- **Was sind Ingrids Wünsche?**  
 Das Seniorenticket soll für den Bus gültig sein. Rufnummern und Informationen sollen in der „Schorndorf Aktuell“ veröffentlicht werden. Wichtig ist ein Rückruf durch den/die BusfahrerIn oder die Zentrale bei eventueller Verspätung des Busses. Die Wartezeit auf den Bus sollte höchstens 15 Minuten betragen und der Bedarfsbus sollte für die Wege, die Ingrid zurück legt, nicht länger benötigen als ein normaler Linienbus.
- **Welche sind Ingrids Abholpunkte?**  
 LARCA, Toom-Baumarkt, Marktkauf, Bahnhof, Cafe in der Innenstadt, Seniorenforum, Altersheim, Bücherei, Kaufland, Friedhof, Krankenhaus, Kirche, Waldparkplätze und Oskar-Frech SeeBad.
- **Welche sind Ingrids übliche Buszeiten?**  
 Montag bis Freitag von 8.00 bis 19.00 Uhr. Am Samstag von 8.00 bis 17.00 Uhr. Sonntags von 9.00 bis 12.00 Uhr.

## Persona 2: Mobilitätseingeschränkte Person

Hans Lehmann ist ledig und arbeitet bei einem großen Industrieunternehmen in Stuttgart. Er wohnt alleine in einem Neubau und ist seit 5 Jahren auf einen mechanischen Rollstuhl angewiesen. Er ist aktiv und gerne unterwegs, aus praktischen Gründen aber fast nur mit dem Auto.

Freut sich über	Ärgert sich über	Wünscht sich	Verkehrsverhalten	Kommunikationsmittel
Stufenlose Zugänge	Zu weit entfernte Haltestellen, die zudem schwer zu finden sind	Mehr Barrierefreiheit	Eher geplantes Verhalten	Handy
Breite Wege	Umständliche Umsteigemöglichkeiten	Hilfsbereitschaft des Fahrers		PC
Abstellmöglichkeiten für Rollstühle	Bus- und Bahnsteige ohne Einstiegshilfe	Einen selbstständigen Ein- und Ausstieg in den Bus		Telefon
	Hindernisse auf dem Weg	Haltestellen an Punkten des täglichen Bedarfs		
	Zu enge Taktungen	Flexible Ein- und		

	für Rollstuhlfahrer	Ausstiegsmöglichkeiten		
	Zu volle Busse zu den Hauptverkehrszeiten	Ausreichend Platz im Bus		
	Ungeeignete Busse/Taxen für Rollstuhlfahrer	Niederflurtechnik		

**Für Hans wurde folgendes Szenario entwickelt: Fahrt zur Physiotherapie und danach weiter in die Altstadt.**

- **Von den TeilnehmerInnen geäußerte Gedanken:**  
 „Was ist, wenn es regnet?“ „Das Taxi ist mir zu teuer und das Auto kaputt.“  
 „Hoffentlich kommt der Bus pünktlich.“ „Die Haltestelle ist zu weit entfernt.“ „Was ist, wenn der Bus zu voll ist und ich mit dem Rollstuhl keinen Platz habe?“ „Was passiert, wenn die Einstiegsrampe nicht funktioniert?“
- **Was ist Hans für die Reiseplanung wichtig?**  
 Sporttasche mit Handtuch ist gepackt.
- **Was sind Hans' Wünsche?**  
 Abholung vor der Haustüre; direkter Kontakt zum Fahrer; eine Möglichkeit zur kurzfristigen Anpassung der Abholzeit. Für seine Wege sollte der Bus nicht länger als ein normaler Linienbus benötigen.
- **Welche sind Hans' Abholpunkte?**  
 Physio-Praxis im Nordwesten der Stadt, Sportplatz bzw. Stadion (Fußballfan), Repair-Café, Bahnhof, Marienstift und Post, Handelshof.
- **Welche sind Hans' übliche Buszeiten?**  
 Montag bis Freitag ab 17.00 Uhr (z.B. für Physio-Termine), an den Wochenenden auch früher: ab 9.00 Uhr (z.B. für Fahrten zur Kirche oder um Fußball anzuschauen).

### **Persona 3: Regelmäßiger Bus-Nutzer**

Max Schneider arbeitet in Waiblingen. Er lebt mit Frau und Kind in einem Mehrfamilienhaus. Max fährt mit dem Fahrrad oder Bus zum Bahnhof und pendelt zur Arbeit. An den Wochenenden unternimmt er Ausflüge mit dem Auto.

<b>Freut sich über</b>	<b>Ärgert sich über</b>	<b>Wünscht sich</b>	<b>Verkehrsverhalten</b>	<b>Kommunikationsmittel</b>
Breite Radwege	Verspätungen	Verbesserte Busanbindung zur Bahn	Eher geplantes Verhalten, mit Tendenz zur Spontanität	Handy
Mitnahmemöglichkeit für das Fahrrad sowie Kinderwagen in Bus und Bahn	Überfüllte Straßen	Anschluss-Sicherheit		PC
WLAN im Bus	Schlechte Anbindungen	Mehr verkehrsberuhigte Bereiche		

Eine gute App	Informationslage bei Änderungen des ÖPNVs	Kurze Wege zum Arbeitsplatz		
Pünktlichkeit im ÖPNV	Überfüllte Bahnen	Höhere Taktungen (10 bis 15 Minuten Takt)		
	Ausfälle/ Verspätungen	Sicheres Abstellen des Fahrrades am Bahnhof		
	Stehplätze	Radwege ins Umland		
		Alternative Fahrdienste wie z.B. „Uber“		

### Für Max wurde folgendes Szenario entwickelt: Abends vom Bahnhof nach Hause

- **Von den TeilnehmerInnen geäußerte Gedanken:**  
„Es fährt kein Bus mehr und ich bin spät dran aufgrund von Überstunden.“ „Wie funktioniert die Bus-App und wie hoch ist der Fahrpreis für den flexiblen Bus?“ „Wie kann das Fahrrad transportiert werden?“ „Was mache ich, wenn die Bestell-App nicht funktioniert?“ „Fährt der Bus auch wirklich noch und wie findet er mich?“
- **Was ist Max für die Reiseplanung wichtig?**  
Schnell nach Hause zu kommen und das Fahrrad mit dabei zu haben. Gepäck und Fahrrad sollen bei der Anmeldung für den Bus mit angegeben werden können. Wichtig ist auch ein naher Abholort (max. 500 Meter). Ein Snackautomat, WLAN und eine Steckdose zum Aufladen des Handys fände er gut.
- **Was sind Max' Wünsche?**  
Nachverfolgung des Busses soll möglich sein. Buchung des Busses über die VVS-App. Der Preis für den Bus sollte in allen Zeittickets bereits enthalten sein. Die Möglichkeit des spontanen Ausstiegs. Möglichkeit der spontanen Abbestellung. Für seine Wege sollte der Bus nicht länger als ein normaler Linienbus benötigen. Die Wartezeit darf nicht länger als 15 Minuten betragen.
- **Welche sind Max' Abholpunkte?**  
Waldparkplätze, Fitnessstudio (nahe Innenstadt), Kino und Restaurant (Innenstadt), Bahnhof, Fahrradgeschäft (im Osten der Stadt), Oskar Frech SeeBad.
- **Welche sind Max' übliche Buszeiten?**  
Montag bis Freitag ab 18.00Uhr. An Samstagen ab der Mittagszeit bzw. am Sonntag sollte die Verfügbarkeit des Busses 24 Stunden betragen.

### Persona 4: Regelmäßige PKW-Nutzerin

Sabine Berger arbeitet in einer Werbeagentur in Winnenden und lebt mit ihrem Mann in einem Einfamilienhaus. Die Tochter wohnt und studiert in Stuttgart. Sabine fährt mit dem Auto zur Arbeit. Dienstags trifft sie sich in Schorndorf mit Freundinnen in einer Bar.

Freut sich über	Ärgert sich über	Wünscht sich	Verkehrsverhalten	Kommunikationsmittel
Besuche der Tochter	Stau in der Innenstadt	Jederzeit flexibel zu sein	Eher geplantes Verhalten mit Tendenz zu Spontanität	Handy
Ausflüge mit der Familie	Unflexiblen ÖPNV	Ruhe zu haben, wenn sie unterwegs ist		PC
	Dezentrale VHS-Räume	Mehr Platz für Gepäck		Telefon

	Keine überdachten Haltestellen	Komfort und Ablagemöglichkeiten		
	Taktung	Mehr Sicherheit im Dunkeln		
	Verspätungen	Mehr Privatsphäre		
	Unübersichtlichkeit der Informationen	Das Auto auch mal stehen zu lassen		

**Für Sabine wurde folgendes Szenario entwickelt: Dienstagabend zum Stammtisch und zurück**

- **Von den TeilnehmerInnen geäußerte Gedanken:**  
„Wie lange dauert die Fahrt?“ „Ist die Fahrt zeitlich entspannt machbar und lässt sie sich mit einem Friseurbesuch kombinieren?“ „Wie viel kostet der Bus?“ „Ich bin bereit, 2 bis 3 Minuten zum Abholpunkt zu laufen.“ „Ist der Bus vielleicht zu teuer?“ „Werde ich bei Dunkelheit bis vor die Haustür gebracht?“ „Hoffentlich ist es im Bus nicht zu laut.“
- **Was ist Sabine für die Reiseplanung wichtig?**  
Kurze Entfernung zum Haltepunkt. Verlässlichkeit und Kommunikationsmöglichkeit zum Fahrer. Erhalt einer Bestätigung, dass die Buchung eingegangen ist mit Informationen zur Buchung und zur Fahrtzeit. Bequemer Bus (bspw. Einstieg und Beinfreiheit).
- **Was sind Sabines Wünsche?**  
Direkte Fahrt zum Ziel. Schließfach für Gepäck im Bus. Spontane Anpassung der Abfahrtszeit. Verfügbarkeit von WLAN und einer zentralen Rufsäule. Für ihre Wege sollte der Bus nicht länger als ein normaler Linienbus oder ein Taxi benötigen.
- **Welche sind Sabines Abholpunkte?**  
Bahnhof, Sportplatz (Stadion).
- **Welche sind Sabines übliche Buszeiten?**  
Montag bis Freitag ab 15.00 Uhr. An den Wochenenden sollte der Bus eine hohe Flexibilität haben und von 9.00 Uhr bis 2.00 Uhr morgens fahren.

**Was passiert mit den Ergebnissen aus dem Workshop?**

Die Ergebnisse des Bürgerbeteiligungsworkshops wurden aufbereitet und als Diskussionsgrundlage für einen Workshop am 17. November 2016 mit ExpertInnen sowie InteressenvertreterInnen der Stadt Schorndorf bereitgestellt. Auf Basis der Anforderungen und Bedürfnisse, die die BürgerInnen geäußert haben, wurden gemeinsam mit den ExpertInnen und InteressenvertreterInnen Lösungsansätze für den Bestellprozess (bspw. Buchung über die App vs. Buchung von einem Festnetztelefon) diskutiert und erarbeitet. Diese Ansätze fließen in den kommenden Monaten in die praktische Umsetzung des Projektes ein.