

## **Reallabor Schorndorf - Phase 4: Ergebnisdarstellung des ExpertInnen-Workshops**

### **Stand der Ergebnisse: Dezember 2016**

Der Workshop fand in Schorndorf in den Räumlichkeiten des zeit.raum statt. Insgesamt nahmen 18 Personen teil: 4 SchorndorferInnen aus dem ersten BürgerInnen-Workshop, 4 VertreterInnen lokaler Verbände und Vereine sowie 10 Mitglieder aus dem Projektkonsortium des Reallabors. Alle Teilnehmenden wurden auf Kleingruppen von 4 bis 5 Personen aufgeteilt, die für jeweils eine Zielgruppe – in Form einer sogenannten „Persona“ – einen prototypischen Buchungs- und Bestellprozess entwickelten. Die Zielgruppen wurden bereits im ersten BürgerInnen-Workshop (September 2016) definiert, dessen Ergebnisse ebenfalls auf dieser Seite heruntergeladen werden können.

### **Zielgruppe SeniorInnen: „Ingrid Henke“**

**Ausgangssituation:** 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 und fährt lieber mit dem Bus. Sie hat vom bedarfsgerechten Bus gehört und möchte ihn für ihren Weg bestellen. Die Hinfahrt bucht sie von zu Hause über das Festnetztelefon, die Rückfahrt möchte sie aber von unterwegs aus buchen, weil sie kein Mobiltelefon besitzt.

**Aufgabe:** Entwicklung eines idealtypischen Bestellprozesses (Hin- und Rückfahrt) für eine Seniorin ohne Mobiltelefon.

### **Wichtigste Anforderungen/Wünsche:**

- Persönlicher Kontakt zum Busfahrer bei der Bestellung und im Fall von etwaigen Änderungen
- Klarer und einfach zu verstehender telefonischer Prozess für geplante Buchungen → Buchung über eine Telefonzentrale, telefonische Benachrichtigung einige Minuten vor Abfahrt
- Möglichkeit, den Bus von unterwegs zu buchen, bzw. über Änderungen informiert zu werden (ohne Mobiltelefon)
- Benötigte Hilfestellungen bei der Fahrt voranmelden können, z.B. Hilfe bei Einstieg
- Bezahlung und Preise: Tarife wie VVS inkl. Kurzstrecke, Barzahlung
- Informationen über das Busangebot über verschiedene Informationskanäle erhalten, z.B. Zeitung, Aushänge, etc.

### **Lösungsansätze für Bestellprozess/Informationsvermittlung:**

- Buchung an zentralen Stellen in der Stadt (z.B. über Rufsäulen, in Geschäften, an Stromkästen, in Telefonzellen, im Rathaus)
- Verspätungsanzeige am Abholpunkt oder über eigens verteilte Pager
- Aufstellen von Anzeigetafeln zu laufenden Bussen an zentralen Orten
- Partnerschaften mit Einzelhandel (Logo an Tür oder Aufsteller an Kasse): „Wir rufen den Bedarfsbus für Sie“
- Entwicklung einer Kommunikationsroutine in der Telefonzentrale zur Erfassung der relevanten Fahrgastwünsche (einfache und schnelle Buchung)
- Kommunikation mit dem/der BusfahrerIn über den Bord-Drucker

### **Zielgruppe Mobilitätseingeschränkte Personen: „Hans Lehmann“**

**Ausgangssituation:** 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. Er würde wieder gerne mehr mit dem Bus

fahren und hört vom bedarfsgerechten Bus. Er verfügt über ein Mobiltelefon, aber nicht über ein Smartphone, kann die Buchung also nicht via App vornehmen.

**Aufgabe:** Entwicklung eines idealtypischen Bestellprozesses (Hin- und Rückfahrt) für einen Rollstuhlfahrer mit älterem Mobiltelefon.

**Wichtigste Anforderungen/Wünsche:**

- Wunsch nach Freiheit und Sicherheit. Hans Lehmann möchte sein Leben unabhängiger gestalten
- Wunsch nach Rückmeldungen (aufgrund seiner Beeinträchtigung braucht er Planungssicherheit)
- Informationen über geometrische Barrierefreiheit
- Reservierter Platz für den Rollstuhl

**Lösungsansätze für Bestellprozess/Informationsvermittlung:**

- Eingabe eines Nutzerprofils, in dem wichtige Daten für die Bestellung hinterlegt sind (z.B. dass jemand einen Rollstuhl hat oder anderweitige Hilfestellungen benötigt)
- Telefonische Buchung über eine Telefonzentrale
- Bestätigungen und Benachrichtigungen via SMS
- Busfahrer wird über spezielle Anforderungen des Fahrgasts informiert

**Zielgruppe regelmäßige BusnutzerInnen: „Max Schneider“**

**Ausgangssituation:** Max Schneider arbeitet in Waiblingen. Er lebt mit Frau und Kind in einem Mehrfamilienhaus. Er fährt mit dem Fahrrad oder Bus zum Bahnhof und pendelt zur Arbeit. An den Wochenenden unternimmt er Ausflüge mit dem Auto. Er hat vom bedarfsgerechten Bus gehört und möchte ihn gerne nutzen. Er verfügt über ein Smartphone und kann den Bus via App bestellen.

**Aufgabe:** Entwicklung eines idealtypischen Bestellprozesses für einen regelmäßigen Busnutzer, der auch mal sein Fahrrad im Bus mitnehmen möchte.

**Wichtigste Anforderungen/Wünsche:**

- Wunsch nach Eingabemöglichkeiten für Fahrräder, Kinderwägen, etc., sowie genauer Personenanzahl
- Wunsch nach kurzfristiger Buchung
- Verfügbarkeit und Verlässlichkeit des Busses
- Wunsch nach möglichst kurzer Wartezeit (max. 10 Minuten)
- Bedienoberfläche der Bestell-App: Transparenz über Bestellprozess und Änderungen, Stornierungsoption, usw.
- Schnelle Rückmeldungen über Wartezeiten und Verspätungen
- Hinzubuchung von Mitfahrern

**Lösungsansätze für Bestellprozess/Informationsvermittlung:**

- Buchung via App: Eingabe von Standort (mein Standort), Zielort und Reisezeit (sofort)
- Anzeige sämtlicher Mobilitätsalternativen über die App (zu Fuß, anderer Bus, Taxi, etc.)
- Buchung über die VVS-App, um Aufwand zu reduzieren
- Live Anzeige des Busstandortes auf der Karte (Tracking)

## **Zielgruppe regelmäßige PKW-FahrerInnen: „Sabine Berger“**

**Ausgangssituation:** Sabine Berger arbeitet in einer Werbeagentur in Winnenden und lebt mit ihrem Mann in einem Einfamilienhaus. Die Tochter wohnt und studiert in Stuttgart. Frau Berger fährt mit dem Auto zur Arbeit. Dienstags trifft sie sich in Schorndorf mit Freundinnen in einer Bar. Zu diesen Treffen möchte sie nicht immer mit dem Auto fahren und sucht eine Alternative. Sie hört vom bedarfsgerechten Bus und möchte ihn einmal testen. Für die Bestellung verwendet sie ein Smartphone.

**Aufgabe:** Entwicklung eines idealtypischen Bestellprozesses für eine regelmäßige Autofahrerin, die für abendliche Veranstaltungen auch mal den Bus nutzen möchte.

### **Wichtigste Anforderungen/Wünsche:**

- Kurze Wartezeiten
- Kurze Wege und Fahrzeiten
- Wenig Umstiege
- Transparenter Streckenverlauf
- Sicherheit, vor allem beim Warten im Dunkeln
- Verlässlichkeit des Busses
- Abholpunkte sollten sichere Orte sein, bspw. an gut beleuchteten Stellen (unter Straßenlaternen)

### **Lösungsansätze für Bestellprozess/Informationsvermittlung:**

- Bezahlung des Tickets über die App (Möglichkeit eines Kombitickets)
- Möglichkeit, ein persönliches Profil in der App anzulegen – aber mit ausreichendem Datenschutz
- Möglichkeit einer Expressbestellung vom aktuellen Standort
- Direkte Anzeige der Wartezeit bei Bestellung über App
- Benachrichtigung zu rechtzeitigem Losgehen zum Abholpunkt