

Positionspapier Ausstattung von Fahrkartenautomaten



Der Trend zu Fahrkartenautomaten mit „Touch Screen-Technik“ steht fest. Der Fahrgastbeirat fordert Fahrkartenautomaten, die für alle Nutzergruppen leicht zu bedienen sind. Dies schließt Mehrsprachigkeit ein. Sie sollen zumindest innerhalb des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) – möglichst sogar darüber hinaus – eine einheitliche Benutzeroberfläche aufweisen. Abweichende Gestaltung und Benutzerführung ist zu vermeiden. Diese grundsätzliche Forderung des Fahrgastbeirats ist vorrangig. Sollten sich aufgrund von

Kompromisszwängen innerhalb des RMV weitere Einzelforderungen des Fahrgastbeirats Frankfurt nicht umsetzen lassen, so gibt der Fahrgastbeirat im Zweifelsfall der Einheitlichkeit Vorrang vor lokalen Sonderlösungen.

Die vom RMV vorgeschlagene Eingabemaske ist die vom Fahrgastbeirat bevorzugte Variante, muss aber noch verbessert werden. Abweichungen, die allein auf unternehmerischen Entscheidungen beruhen, lehnt der Fahrgastbeirat ab.

Die folgenden Eigenschaften bei neuen Fahrkartenautomaten sind sicher zu stellen:

- >> Die Lesbarkeit des Bildschirms muss auch bei Sonnen- oder Kunstlichteinstrahlung gewährleistet sein.
- >> Durch entsprechende Aufstellung oder zusätzliche Beleuchtung ist sicher zu stellen, dass nicht nur das Display, sondern auch die am Automaten gedruckt angebrachten Informationen jederzeit gut zu lesen sind.
- >> Fehlbedienungen durch unterschiedliche Blickwinkel müssen ausgeschlossen sein.
- >> Das Bildschirmdesign ist bezüglich Beschriftung, Schriftgröße und Kontrast der Darstellung optimal kundenfreundlich zu gestalten. Der Fahrgastbeirat erwartet einen höchstmöglichen Kontrast (Schrift und Hintergrund nicht in identischen Farbtönen) sowie klare Konturen von Schrift und Bedienfeldern (keine Farbverläufe, keine „Schwimmränder“, ausreichende Abstände der Bedienfelder)

- >> Der Fahrgastbeirat hält es für sinnvoll, die Startmaske des Bildschirms in einen Bereich „Schnellwahl Frankfurt am Main“ (einschließlich Flughafen) und weitere Ziele (Eingabe über Ortsnamen, Zielnummer oder über einen Liniennetzplan) aufzuteilen. Beide Bereiche sollten möglichst gleichwertig dargestellt werden, um Fehlleitung von Nutzern mit Zielen außerhalb Frankfurts zu vermeiden. Das Kurzstreckenangebot soll leicht auffindbar sein und verständlich erläutert werden.
- >> Der „Touch Screen“ soll leicht und schnell auf einen Tastendruck ansprechen, unabhängig davon, mit welchem Material die Berührung stattfindet. Gleichzeitig ist zu vermeiden, dass durch zu kräftiges Drücken einzelne Screens übersprungen werden. Ein erfolgreicher Tastendruck muss optisch klar erkennbar sein. Auf einen guten hygienischen Zustand der Displays ist durch regelmäßige Reinigung zu achten.
- >> Hilfestellungen zu den einzelnen Bedienschritten und den Angeboten werden vom Fahrgastbeirat begrüßt, der Zugang zu ihnen sollte selbsterklärend sein. Die Informationen sind knapp und leicht verständlich zu formulieren. Der Fahrgastbeirat empfiehlt, für ortsfremde oder unerfahrene Nutzer eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Erwerb der Fahrkarte anzubieten.
- >> Für Blinde und Sehbehinderte bedeuten Fahrkartenautomaten mit „Touch Screen“ keinen Fortschritt gegenüber der bisherigen Technik, eher das Gegenteil. Der Fahrgastbeirat erwartet, dass die Automatenbetreiber technische Fortschritte nutzen, um dieser Zielgruppe einen barrierefreien Fahrkartenerwerb zu ermöglichen. Eine Bedienmöglichkeit über Sprachein- und -ausgabe ist nach Einschätzung des Fahrgastbeirats die derzeit beste Lösung.
- >> Der Fahrgastbeirat setzt als inzwischen selbstverständlich voraus, dass an Fahrkartenautomaten sowohl mit Münzen und Geldscheinen als auch mit gängigen bargeldlosen Systemen (EC-Karte, Kreditkarte) bezahlt werden kann. Hinweise auf die Zahloptionen sollten nicht über den Monitor, sondern direkt am Automaten vermittelt werden. Die Ausgabe von Zeitkarten über Fahrkartenautomaten ist aus Sicht des Fahrgastbeirats wünschenswert.