SIGNALARCHIV.DE

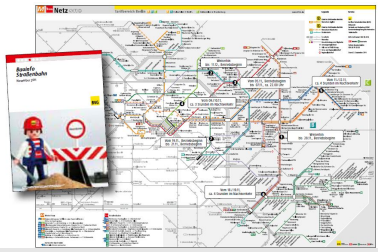
Service im Test

Service im Test: Bauinfo-Heft Straßenbahn

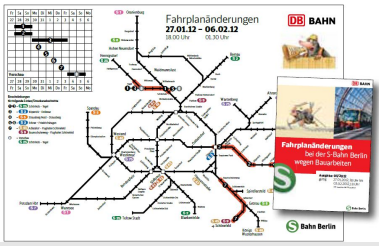
aus SIGNAL 02/2012 (Mai 2012), Seite 14 (Artikel-Nr: 10000672)

Berliner Fahrgastverband IGEBv

Positiv ist erst einmal, dass der BVG-Unternehmensbereich Straßenbahn seit Jahren seine Fahrgäste umfangreich in einem eigenen, monatlich erscheinenden Heft informiert. Dieses liegt in den eigenen Fahrzeugen aus - allerdings nicht immer rechtzeitig. Allzu häufig findet man die Hefte in den Fahrzeugen leider erst am Ende des Monats, in dem die Bauarbeiten begannen, weshalb sie bei Straßenbahnfahrgästen schon scherzhaft Baustellenrückschau genannt werden. Beim IGEB-Fahrgastsprechtag Straßenbahn 2011 wurde hier aber Besserung versprochen.



(Grafik: BVG)



Die Abbildung der Straßenbahn-Baustellen im Liniennetz ist verbesserungswürdig (oben). Die betroffenen Abschnitte sollten gekennzeichnet und die Zeiträume auf der freien Fläche links unten dargestellt werden. So wie es die S-Bahn macht (unten). Dort hat man sowohl die Baustellenabschnitte als auch die Zeiträume sofort im Blick. (Grafik: Deutsche Bahn)

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Und Grafiken müssen nicht einmal aufwändig gemacht werden, um aussagekräftig zu sein. Bei der S-Bahn hat man das inzwischen erkannt, wie hier am S-Bahnhof Schönhauser Allee im Juli 2011. (Foto: Holger Mertens)

Gelungene Neugestaltung

Optisch wurde das Heft 2011 generalüberholt, wodurch es wesentlich übersichtlicher geworden ist. Die Texte sind jetzt verständlich geschrieben, die neuen Endstellen werden wieder rot hervorgehoben.

Unschön ist aber, dass manchmal den Fahrgästen verschwiegen wird, wohin Züge weiterfahren. So wird den Kunden vorgegaukelt, Züge würden auf freier Strecke enden, wo gar keine Wende- oder Kehrmöglichkeit besteht. Dabei entstehen manchmal durch Umleitungen oder Linienverknüpfungen attraktive Verbindungen, die für viele Fahrgäste den Ersatzverkehr ersparen würden - wenn man ihnen die Information darüber nicht vorenthielte.

Ab und zu passiert es auch, dass allein durch die Nennung der Endstellen der geänderte Linienweg nicht deutlich wird. Hier wäre dringend eine Grafik von Nöten, oder eine geänderte Linienperlschnur (mit roten Hervorhebungen für die neuen Haltestellen), mindestens aber müssen Via-Haltestellen angegeben werden.

Viele Informationen sind leider auch unvollständig. So fehlen beispielsweise Informationen zu SEV-Routen, wenn diese wie im Fall Langhansstraße (12, M 13) nicht der Straßenbahnstrecke folgen oder Haltestellen (U-Bf Eberswalder Str) wegen fehlender Zweirichtungswagen einfach ausgelassen werden. Das ist äußerst ärgerlich.

Grafiken besser als Wegebeschreibungen

Der simple Satz »Die Haltestellen des Ersatzverkehrs befinden sich soweit möglich in Höhe der Straßenbahnhaltellen.« ist hingegen der blanke Hohn, da häufig nicht zutreffend. Akzeptabel wäre solch eine Formulierung allenfalls, wenn die BVG an den Straßenbahnhaltestellen eine ordentliche Wegeleitung zu den Haltestellen des Ersatzbusses vorhalten würde. Was der Fahrgast jedoch stattdessen vorfindet, ist im besten Fall ein Zettel, auf dem ein Straßenname steht; dann beginnt die Schnitzeljagd.

Hier sind dringend Grafiken erforderlich, die den Weg zu den Haltestellen aufzeigen. Das wäre sogar weniger aufwendig, als es scheint. Schließlich existieren solche Grafiken häufig bereits zur betriebsinternen Baustellenkommunikation. Damit hat die S-Bahn schon gute Erfahrungen gemacht: Eine Grafik sagt mehr aus und nimmt weniger Platz ein, als ein umschreibender Text.

IGEB-Bewertung Bauinfo-Heft Straßenbahn	
Aspekt	Note (1-6)
Liniennetz-Übersicht	5
Genauigkeit	3
Richtigkeit	2
Vollständigkeit	4
Übersichtlichkeit	2

Auch an einer anderen Stelle sollten sich die BVG-Heftgestalter ein Beispiel an der S-Bahn nehmen: das Liniennetz in der Heftmitte. Hier klebt die BVG an den betroffenen Abschnitt einen großen weißen Kasten mit den Baustellendaten genau über die Linien und Stationsnamen. Das hat die S-Bahn viel besser gelöst: Dort werden die betroffenen Abschnitte in der Grafik hervorgehoben und die Baustellennummer dann in eine Kalendertabelle eingetragen. Sofortige Übersicht garantiert. Das ist vorbildlich! Im Tram-Liniennetz ist links unten sogar ein großer weißer Bereich vorhanden - wie geschaffen für solch eine Übersicht. Hier besteht dringender Handlungsbedarf. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
http://signalarchiv.de/Meldungen/10000672.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten