

Im Zuge der Zeit : SBB-Informationssystem

Autor(en): **Locher, Adalbert**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Hochparterre : Zeitschrift für Architektur und Design**

Band (Jahr): **16 (2003)**

Heft 11

PDF erstellt am: **18.05.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-122210>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Im Zuge der Zeit

Text: Adalbert Locher
Fotos: Iseli Design & Partner



Die SBB planen ein automatisches Kundeninformationssystem an den Bahnhöfen und in den Zügen. Sein Herzstück ist ein Daten-netz, das Zugsinformationen in Echtzeit erfasst und in Mitteilungen umsetzt. Die Berner Designer Iseli Design & Partner haben das Medienkonzept erstellt und gestalten die Anzeigergeräte.

«Das ist ein spannender Job», strahlt Martin Iseli im Logis unter dem Dach der «Werkgruppe» in Bern, und seine Partner Sofia Galbraith und Christoph Marti nicken zustimmend. Die drei kennen sich aus Zeiten bei der Ascom, als Iseli deren Designabteilung führte. Mit einem Management Buyout haben sich die drei selbstständig gemacht. Der grosse Raum im Dachgeschoss hat das gewisse Etwas einer Ideenschmiede. «Hier hat Kreativität ihren selbstverständlichen Platz», sagt Iseli. «Bei Ascom war der Schwerpunkt eher technisch», ergänzt Galbraith. Dazu hat sich das Aufgabenfeld erweitert, vom klassischen Industrial Design hin zur umfassenden Beratung. So bearbeiten Iseli Design & Partner für das neue Informationssystem der SBB-Regionalbahnhöfe nicht nur klassische Aufgaben wie das Design verschiedener Geräte, sondern die Hauptarbeit bestand laut Martin Iseli darin, zusammen mit dem SBB-Team ein Medienkonzept zu erstellen und die Inhalte der Anzeigen zu definieren. Und schliesslich hatten die Designer vorzudenken, wie ein Reisenden-Informationssystem der Zukunft aussehen könnte.

Lückenhafte Studie

Als Erstes führten die Designer eine Benutzerstudie bei Bahnpassagieren durch. Welche Informationsbedürfnisse haben sie? Was hat sich bewährt, wo sind Mängel? Die Erhebung betraf verschiedene Altersgruppen, Zielgruppen wie Berufs- oder Gelegenheitsreisende sowie Menschen mit Behinderungen. Es besteht zwar eine recht hohe Zufriedenheit, doch Lücken sind durchaus vorhanden. So bewerten die Reisenden Umsteigeinformationen aus dem Lautsprecher als sehr wichtig. Allerdings: In der Hektik des Umsteigens werden Informationen oft nicht gehört, weil sich Reisende noch im Zug befinden oder sich um ihr Gepäck oder Begleitpersonen kümmern müssen. Dem wäre abzuhelpen, wenn die Reisenden die Umsteigeinformationen bereits während der Fahrt erhielten.

Die Studie brachte auch zu Tage, dass Bahnhöfe per Auto oder zu Fuss oft schlecht gefunden werden, ja, dass sie bisweilen nicht einmal auf allen Seiten klar angeschrieben sind. Und es zeigte sich, dass interaktive Apparate, etwa die heutigen Billettautomaten mit Touchscreen, von älteren Personen weniger benützt werden. Diese bevorzugen die persönliche Bedienung am Schalter. Regionalbahnhöfe werden inskünftig aber nur ausnahmsweise bedient. Das stellt nicht nur ältere Menschen vor besondere Probleme, sondern auch Menschen mit Behinderungen. Ob seh-, hör- oder gehbehindert – die Schweizerischen Bundesbahnen müssen für alle da sein und die Informationen für alle aufnehmbar. In diesem Sinne werden in grösseren Bahnhöfen auch Bistros und Kioske Bahndienstleistungen anbieten.

Iseli Design & Partner gestalteten Konzept und Anzeigen. Schon unterwegs können nun die Reisenden die Informationen lesen.



In einem zweiten Schritt münzten die Designer die Umfrageergebnisse in Vorschläge um, die in ein Evaluations- und Testverfahren aufgenommen wurden, insbesondere neue Beschriftungssysteme an Bahnhöfen, in Zügen und in Ortschaften. Blaue, kreisförmige Schilder, gestaltet vom Berner Grafiker Laszlo Horvath, zeigen inskünftig die Gehdistanz und Gehrichtung zum Bahnhof an. Die Ortsnamen werden am Bahnhofgebäude besser beschriftet. Die wichtigste Neuerung auf Perrons und in Unterführungen sind Zugsanzeige-Module mit Umsteigeinformationen und Verspätungsmeldungen. Im Unterschied zu heute werden die Anzeigen laufend automatisch aktualisiert. So zeigen die elektronischen Displays auch unübliche Perronwechsel oder minutengenau Verspätungen an. Denkbar ist, dass die Module mittels Bluetooth auch Signale auf Handys senden werden, eine Erleichterung besonders für Behinderte. Technisch ist dieses Vorhaben aber noch nicht reif.

Ein wichtiges Ziel ist laut Martin Iseli, die kurze Zeit der Hektik beim Umsteigen so zu verteilen, dass gar keine Hektik aufkommt. In den fahrenden Zügen werden Anzeigen in Wagenmitte sowie bei den Ausgängen über Zugverbindungen und Ankunftszeit informieren. Die Reisenden können sich dadurch in aller Ruhe auf den Zugwechsel vorbereiten, ohne aufgeregtes Suchen nach den gelben Plakaten irgendwo auf dem Perron. Diese herkömmlichen Fahrplantaafeln sind allerdings nicht wegzudenken, denn sie erlauben auch eine Reiseplanung über den Moment hinaus. Die Informationen gelangen vom Customer Using System (CUS) auf die Anzeigemodule. Das System ist für das ganze Streckennetz vorgesehen und Teil des Netzwerks, das unter anderem die Führerstand-Signalisation regelt. Zurzeit wird es auf der Strecke Luzern-Zofingen getestet. Der Pilot-Bahnhof Aarburg-Oftringen soll bis im Mai 2004 ausgerüstet sein. Innert zehn Jahren werden 619 Regionalbahnhöfe mit den neuen Anzeigen ausgerüstet. Wann die Module in den Zügen installiert sind, ist noch offen.

Zurückhaltendes Design

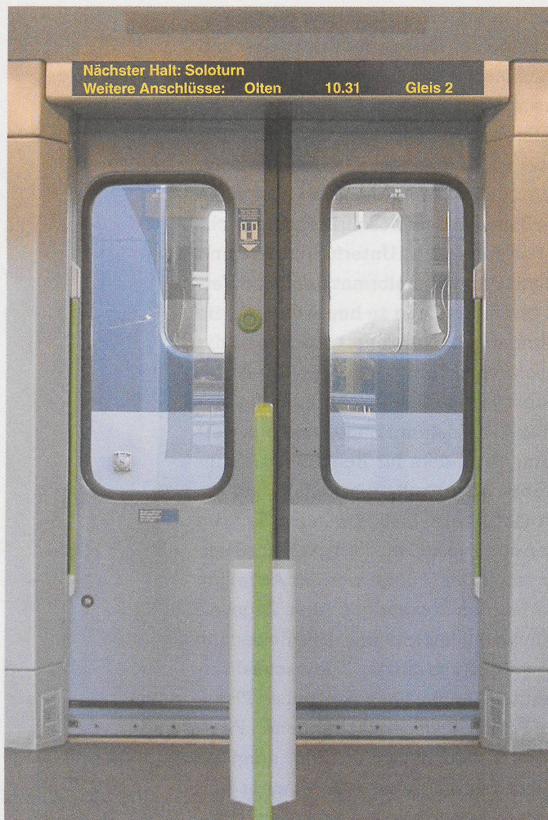
Prägen die neuen Anzeigen die Bahnhöfe dereinst wie die legendäre Bahnhofsuhr von Hans Hilfiker, das Zeichen von Schweizer Bahnhöfen schlechthin? Im virtuellen Zeitalter Zeichen zu setzen, ist schwierig, denn es fehlen zusehends reale Bezüge. Die rote Sekundenkeile in Hilfikers Uhr war eine Metapher der Kelle des Bahnhofsvorstands. Schon die Rechteckform der zukünftigen Displays ist weniger markant. Und da die Inhalte ständig wechseln, sind sie als Zeichen nicht prägnant. Ein besonders auffälliges Gehäuse für die neuen Anzeigen wollten weder die SBB noch die Designer: Es ist ein Quader, der als Form zurücktritt und damit das Display zum Zeichen macht.

Moderne Anzeigetechnologie hat aber auch ihre Tücken. Die Informationen müssen auch aus schräger Sicht, bei jedem Wetter und in jeder Beleuchtung gut lesbar sein, die Lebensdauer hoch. Diese Ansprüche erfüllen die herkömmlichen, mechanischen (Fallblatt)-Anzeigen gut, aber nicht jedes elektronische Anzeigesystem eignet sich gleich. →

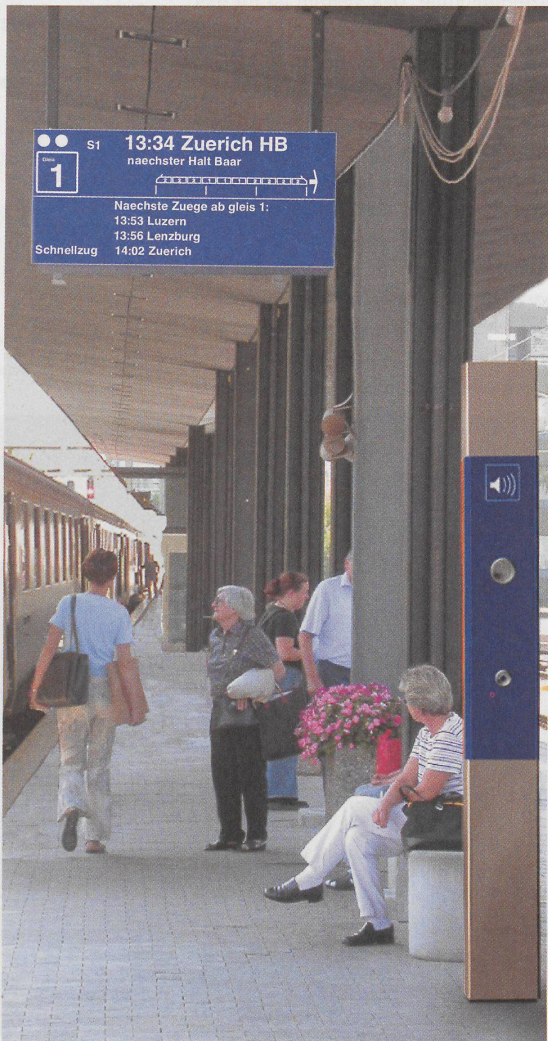
1 Die neuen Anzeigetafeln haben nicht die gestalterische Kraft der Hilfiker-Uhr; prägend ist die aktuelle Information.

2 Die anziehenden gelben An- und Abfahrtafeln bleiben bestehen, sie werden durch Hörsäulen ergänzt.

3 Schon in der Unterführung zeigen Tafeln Umsteige- und Verspätungsmeldungen an.



1



2

→ Die Module sind von blau beschichtetem Blech eingefasst, welches das Glas kaum übersteht. Zwei Blinklichter leuchten auf, wenn sich ein Zug bewegt oder etwas Ungewöhnliches angezeigt wird. Diese zusätzlichen Hinweise sind vor allem für Seh- und Hörbehinderte gedacht. Martin Iseli würde fürs System E-Ink, die neuste Technologie, bevorzugen. Dabei aktivieren Stromstösse schwarze und weisse Flüssigpigmente. Die beliebig wählbaren Schrifttypen erscheinen gestochen scharf weiss auf schwarz. Zur Diskussion stehen die traditionelle Helvetica oder allenfalls eine Frutiger. Vierzehn europäische Firmen reichen ihre Vorschläge für die Displays ein.

Hörstelle und Zukunftsmusik

Zur Ergänzung der visuellen Anzeigen haben die Designer eine Säule entworfen, die ein Nottelefon und eine Hörstelle enthält. Mikrofon, Lautsprecher und Bedienknopf befinden sich auf Sitz- sowie auf Stehhöhe. Mit dem Nottelefon erreicht die Benutzerin eine Einsatzzentrale in den Fernsteuerzentren der SBB, von wo aus beispielsweise die Benachrichtigung von Sanität oder Polizei veranlasst werden kann. An der Hörstelle lassen sich per Knopfdruck die aktuellen Zugsinformationen abrufen. Wer die Ansage über Perronlautsprecher überhört hat, bekommt hier die Information nochmals. Sowohl Perron- wie Hörstellen-Durchsagen sind mit dem CUS-System gekoppelt. Was auf den Perrondisplays zu lesen ist, wird auch durchgesagt. Das geht nur, weil auch die Durchsagen vollständig automatisiert sind. Ein Sprech-Computer fügt die einzelnen Wortschnipsel zu Sätzen zusammen. Dieses «Dispras»-System lassen die SBB von einem Spezialisten entwickeln. Die Durchsagen erfolgen in der Regionalsprache, nur in Freiburg und Biel zweisprachig. Taubstumme werden sich für Notrufe auf ihr Mobiltelefon verlassen müssen.

Die Designer hatten schliesslich den Auftrag, die Zukunft vorzudenken. Wie lässt sich das System bis in zwanzig Jahren weiterentwickeln? Was könnten die SBB auf ihrem Datennetz weiter aufbauen? «Das grösste Potenzial sehen wir in der Vereinfachung des Billettsystems und bei der individualisierten Information», sagt Iseli. Und dazu will er das Mobiltelefon einsetzen. Entsprechende Konzepte sind in anderen Bereichen kurz vor der Marktreife, beispielsweise bei Ticketing-Firmen. Der Bahnkunde bestellt seine Fahrkarte per SMS oder telefonisch. Er erhält einen persönlichen Code, der von einem Gerät im Waggon als Fahrkarte erkannt wird. Der Fahrpreis wird via Telefonrechnung oder allenfalls auch via Bankkonto abgebucht. Ausserdem wäre eine ständige Abfrage zum Reiseverlauf möglich. Allerdings gäbe der Kunde am Handy-Gängelband den SBB preis, wo er sich wann aufhält – ein weiterer Schritt zum gläsernen Bürger, was Datenschützer noch beschäftigen könnte. Frühere Konzepte elektronisch unterstützter Fahrkarten (zum Beispiel Easy Ride) liegen heute auf Eis. Eine weitere Möglichkeit besteht in einer Chipkarte als Reisebegleiter. Sie dient einerseits als Billett, liefert andererseits an einem Terminal im Zug oder an der Station aktuelle Reisedaten wie Verspätungsmeldungen, Routenempfehlungen und so weiter. Unter dem Namen «Easy Ticket» verfolgen die SBB zurzeit ein solches Konzept. •

1 Infos vom Datennetz steuern die weissen und schwarzen Flüssigpigmente und passen die Meldungen minutengenau an.

2 Eine Hörsäule ergänzt die visuellen Anzeigen, ein Service für Sehbehinderte.

SBB-Facelifting

Für 340 Millionen Franken modernisieren die SBB bis 2006 ihre 619 Regionalbahnhöfe (Titelgeschichte HP 9/01). Von der Architektur bis zum Erscheinungsbild wird der ganze Auftritt der Bahn einem Facelifting unterzogen. Unter der Leitung von Dieter Baumann bei der SBB arbeiten verschiedene Teams an Teilkonzepten.