



Bauprojekt-Kommunikation  
für WSB in Gränichen  
für WSB in Aarau

**EXPERTISE**

Zu Handen von Thomas Steffen  
Leiter Infrastruktur  
Wynental- und Suhrentalbahn

28. Mai 2009

**BILANX** GmbH  
Fleury Developing  
Corporate Communications

Wettsteinallee 65  
CH-4058 Basel

Tel. +41 61 683 23 15  
Fax +41 61 683 23 18  
h-p.fleury@bilanx.ch  
www.bilanx.ch

## **AUSGANGSLAGE**

### **Zum Auftrag**

BILANX hat sich bei AAR bus+bahn mit der Dokumentation zu ausgeführten Aufträgen vorgestellt, insbesondere zur Bauprojekt-Kommunikation bei der Modernisierung des Parkhauses City in Basel (2007) und beim Tunnel-Tagbau in der Schanzenstrasse zwischen Kinder- und Universitätsspital Basel (2008-09).

Auf Einladung von Thomas Steffen, Leiter Infrastruktur WSB, findet am 4.5.2009 eine Begehung der WSB-Baustellen in Gränichen und Aarau statt. Auf dieser Einführung basiert diese Expertise, die in „Bestandesaufnahme“, „Exposé“ und „Vorschläge“ gegliedert ist.

Die geschäftlichen Grundlagen für die Expertise zur Bauprojekt-Kommunikation der WSB in Gränichen und in Aarau sind der Kostenvoranschlag 056\_10-04\_K+T von Bilanx GmbH am 6.5.2009 und die Auftragsbestätigung durch Thomas Steffen am 11.5.2009.

### **Zur Bauprojekt-Kommunikation**

Bauprojekt-Kommunikation braucht es, damit der Dienst am Kunden und die Betriebssicherheit übereinstimmen: Werden auf dem Geschäfts- oder Heimweg wegen Neu- oder Umbauten Sperrungen und/oder Umleitungen unumgänglich, so verändert das zwangsläufig die persönlichen „Trampelpfade“ der Passagiere. Auch WSB-Kunden müssen sich dann umstellen, örtlich wie innerlich, was bisher alltäglich ist, das verlangt jetzt Aufmerksamkeit.

Wo man über eine Umorganisation des „Trampelpfades“ grossformatig und nachvollziehbar informiert, pflegt man die Akzeptanz beim Kunden. Dafür reichen Bauabschränkungen allerdings nicht mehr, denn Pendler arbeiten in einer Arbeitswelt, in der die visuelle Kommunikation eine selbstverständliche Rolle spielt. Zudem, auch auf Baustellen trifft zu, dass das WIE dafür entscheidend ist, WAS wahrgenommen wird.

Dabei geht es nicht nur um punktuelle Orientierungshilfe. An einem viel frequentierten Ort verdichten sich Umstellungen, räumliche Enge, Möblierung und kommerzielle Anreize zur Reizüberflutung und/oder Unordnung. Deshalb muss die Bauprojekt-Kommunikation durchsetzen, dass aufgeräumt und entrümpelt wird.

Die Bauprojekt-Kommunikation stellt den praktischen Nutzen an Baustellen für Kunden her, doch die dabei verwendeten Mittel können zugleich mehr leisten: Sie sind optimale Träger für die Selbstdarstellung des Unternehmens und seine Image-prägende Kundenorientierung. Die Bauprojekt-Kommunikation ist somit die Komponente der Unternehmenskommunikation, welche die (systemisch bedingte) Lücke zwischen der Bauabteilung und der Marketingkommunikation schliesst und dafür konzeptionell, redaktionell und organisatorisch arbeitet.

## BESTANDESAUFNAHME

### In Gränichen WSB



#### Möblierung auf Perron 1:

- Rotes Schild ⇒ „Zu den Zügen“ und „Billetautomat“, unter Flachdach
- Blaues Schild ⇒ Signaltafel, an Betonpfosten beim Treppenaustritt
- Abfallkorb, an Betonpfosten unter Flachdach
- Plakat in Format A3: auf Träger an Ständer, zwischen den Pfosten



#### Info-Stele auf Perron 2/3:

- Plakat (Tag der offenen Tür) kleiner als Format
- Glas reflektiert
- Rampe ⇒ Richtung Menziken  
Treppe ⇒ Richtung Aarau



#### Info-Ständer auf Trottoir:

- Plakat (Tag der offenen Tür) kleiner als Format
- mehrere Bruchrisse in Deckplastik
- „Ihr Kundendienst“: grösste Info = grösste Schrift

## BESTANDESAUFNAHME

### In Aarau WSB

- Zwischen Treppenaustritt und Perron 1:



– Es beanspruchen auf wenigen m2 Fläche Aufmerksamkeit: Postbriefkasten, Billetautomat WSB, Fahrplan WSB; weiss markierte Treppenkante, Blindenmarkierung am Boden, Plästerungstreifen im Bodenbelag, Abfallkübel, Gittersitzbank, AAR Info-Ständer; Piktogramme WSB, Piktogramme SBB, Kioskartikel-Werbung: Schriftzug, Pseudoflagge, Zeitungsplakate; Baustelle-Nachtlampe, Bauinfo-Panel AAR, Bauzaun-Elemente, einzelne blickdicht mit Corporate Design-Aufdruck der Baumeisterfirma; Schmuddeldreck entlang Bauzaun; prägnante Architektur und Farbe des Bahnhofs.

– Was bietet die grossformatige Tafel am Bauzaun an Information an, so man sie gegenüber des Treppenaustritts und mitten in der oben beschriebenen Situation bemerkt? Ist es nützlich, darauf Grundriss und Schnitte abzubilden, oder wie viele Kunden können Pläne lesen?

Der wiedergegebene Text ist weder falsch noch schlecht, aber seine Lesbarkeit (Punktgrösse der Schrift) wirkt nicht auf Distanz.

Die flirrenden schwarz/weiss-Streifen unten und oben beschneiden zudem das Format unnötig.

Wieso ist der gehirnakrobatische Slogan „Waarum nicht“ hier platziert? – Zum Vergleich: Wirbt Paris damit, dass es Touristen sagt: „Denk mal nicht an den Eiffelturm“? – Wenn schon, dann eben „Ja klaar“ anbringen!



– Resümee: *AAR bus+bahn* vergibt an dieser stark frequentierten Lage die einmalige Gelegenheit, einen nachhaltigen Auftritt des Unternehmens zu schaffen und einen wirksamen Akzent am Markt zu setzen.

## BESTANDESAUFNAHME

### In Aarau WSB

- Zwischen Perron 1 und Hinterer Bahnhofstrasse



– Die Kunden gelangen zwischen Bauzäunen hindurch an die Strasse, die meisten Bauzäune sind nicht abgedeckt, so dass visuelle Unruhe besteht, egal, ob die Bau-stelle aufgeräumt oder nicht aufgeräumt ist.

– Wer bleibt an der Hinteren Bahnhofstrasse stehen oder hält den PW hier an, um die aufgehängte Baustelleninformation zu lesen?

Sie ist ungünstig formuliert und eindeutig nicht lektoriert: 1. das  $\neq$  dass (Konjunktion  $\neq$  Relativpronomen), 2. Satzzeichen, 3. Zeitenfolge, 4. wer ist der Herausgeber dieser Baustelleninformation: der Bauherr, der Projektleiter, der Baumeister?

Auch Textumbruch, Format und Befestigungsweise sind noch nicht der Sorgfalt bester Wurf...



– Resümee: Dem an der Baustelle näher interessierten Besucher drängt sich die Feststellung auf, mit dieser Baustelleninformation sei eine Pflichtübung erledigt worden. Selbst ein Passant spürt, wenn es dabei an Qualitätsbewusstsein fehlt. Das wirkt auf die Reputation von *AAR bus+bahn* wie ein schleichendes Gift, was allerdings vermeidbar ist.

## EXPOSÉ

Art und Umfang der Vorhaben an den Bahnhöfen in Gränichen und Aarau ist verschieden, die Bauarbeiten haben allerdings einen gemeinsamen Nenner: die Kundenführung während der Bauzeit. In Aarau wird derzeit an der Erweiterung des Relaisraumes gebaut und es sind Gehwege signalisiert und Informationsangebote am Bauzaun aufgehängt. In Gränichen werden in absehbarer Zeit Geländer-Montagen und Belagsarbeiten ausgeführt, für die temporäre Sperrungen und/oder Umleitungen nötig sind.

Fazit zur Lage in Gränichen: Beim Abgang von Perron 1 ist die Fläche bereits eng möbliert und in der Unterführung ist der Platz knapp bemessen und die Wände durchgängig gestaltet, so dass ein grosses Plakatformat und zusätzliches Licht (Spot auf Plakat) sinnvoll sind.

Fazit zur Lage in Aarau: Es ist der Raum zwischen Perron 11 und Abgang zu den SBB-Gleisen „übermöbliert“, auch wird beim Warten auf Perron 12 oder unterwegs an der Hintere Bahnhofstrasse die Bauerei am Relaisraum durch den Bauzaun hindurch wahrgenommen – zu viele unruhige Eindrücke entstehen, die unnötig sind. Eine Baustelle braucht kein Bijou zu sein, doch sie „gewinnt“, wird sie gestalterisch verpackt und organisatorisch entschlackt.

Generell ist festzustellen, dass in Gränichen und vor allem in Aarau mehrere Installationen, Orientierungssignale und Werbe-Anreize nebeneinander auf wenigen m<sup>2</sup> präsent sind. Besonders in Aarau geht ETABS im übrigen Informationsangebot und in der kommerziellen Werbung unter. Das ist dem Verständnis und der Flexibilität des Kunden nicht förderlich.

Mit einem Seitenblick auf die AAR-Website: Das Thema Eigentrossierung Aarau - Buchs - Suhr (ETABS) wird dort unter „Eigentrossierung“ und „Aktuell“ ausführlich behandelt. Auf der Website wie in Aarau sind die Texte viel mehr aus der unternehmerischen Sicht als aus der des Kunden verfasst. Die Texte sollten das, was die Pluspunkte von ETABS für den Kunden sind, eindeutiger auf den Punkt bringen und dementsprechend gegliedert sein. Statt an bestehenden Texten herumzudoktern, lassen sich die Pluspunkte zu Slogans verdichten und diese bei der Bauprojekt-Kommunikation nutzen.

Die AAR-Website wird von ihren Kunden mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nicht jeden Tag konsultiert. Hingegen erleben Kunden die *AAR bus+bahn*, sobald sie in ihren Fahrzeugen unterwegs sind, immer konkret. Es repräsentiert also eine Baustelle, ob von *AAR bus+bahn* gewollt oder nicht, das Unternehmen ganz besonders. Das gilt es zu nutzen: Eine Baustelle ist die optimale und günstige Gelegenheit, um das Bild der Kunden (das sogenannte Fremdbild) von *AAR bus+bahn* zu fördern, und zwar dahingehend, dass das Unternehmen *AAR bus+bahn* stetig und professionell zu Gunsten seiner Kunden investiert.

## KONZEPTIONELLE VORSCHLÄGE

### Generelle Empfehlungen

- Enge Platzverhältnisse verbessern durch Entrümpeln, enge Räume optisch öffnen: nach Fertigstellung des Relaisraumes können Kundendienst und Kiosk sich wieder ausbreiten;
- das Informationsangebot verbessern durch vereinfachen, d.h. Texte unterscheiden: z.B. auf Bautafel eine Textsorte mit Aussagen zu ETABS, eine Textsorte mit Angaben zur Baustelle, Bautermine, Bauherrschaft und ihren Auftragnehmern;
- das externe Lektorat aller Texte ist unabdingbar, soll man beim Lesen nicht mehr über die Reputation des Unternehmens schädigenden „Tolggen“ stolpern;
- Bauzaun-Elemente schliessen mit blickdichten Netzfolien, um optische Reize, die unnötig sind, zum Verschwinden bringen;
- gestaltete Bauzaun-Elemente sind optimal, um sie für das Ziel der AAR-Unternehmenskommunikation, die Akzeptanz für die Pluspunkte von ETABS bei den Kunden, zu benützen und sie entsprechend zu gestalten.

### Empfehlungen für die Situation in Aarau

- A) den Bauzaun-Elemente nicht mehr dem Baumeister allein zur grossflächigen Präsenz überlassen und sie für die erneuerte Präsenz von ETABS nützen;  
> sh. Vorschläge 1 bis 4
- B) das Informationsangebot zu ETABS zu überarbeiten und neu zu platzieren;  
> sh. Vorschläge 5 und 6
- C) die vorübergehende Einschränkung der kommerziellen Werbung durchzusetzen.

### Empfehlungen für die Situation in Gränichen und bei vergleichbaren Baustellen

- D) die Umstellungen wegen den Bauarbeiten prägnant und grossformatig vorankündigen und diese Information als Poster während der Woche vor den Bauarbeiten platzieren;
- E) Poster für Info-Stelen und Info-Ständer texten, produzieren und platzieren, zusätzlich unter Decke von Perron und Unterführung Lichtspots temporär installieren und auf Info-Ständer richten.  
> sh. Vorschläge 7 und 8

## GESTALTUNGS-VORSCHLÄGE

Netzfolie auf Bauzaun-Element – z.B. in Aarau

> Masstab 1:20



Vorschlag 1



Vorschlag 2



## GESTALTUNGS-VORSCHLÄGE

### Netzfolie auf Bauzaun-Element – Vorschlag 2 (Forts.)

***sicher hin  
sicher her  
sicher heim***

Text-Variante 2a

***Gleis ab Strasse  
Gleis im Trassee***

Text-Variante 2b

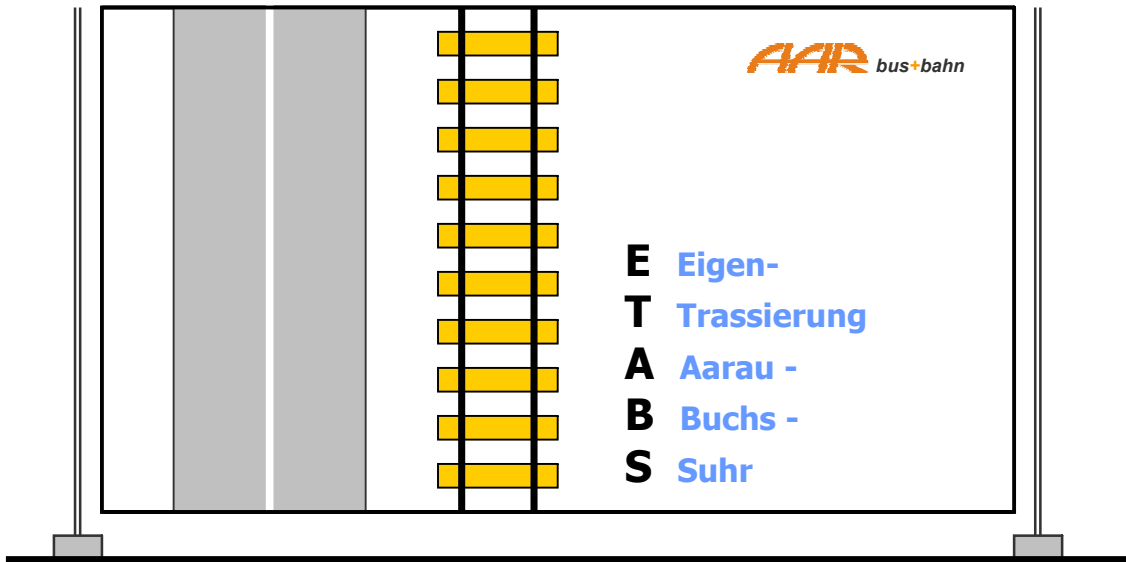
***Bahn mit Klasse  
Bahn ab Strasse***

Text-Variante 2c

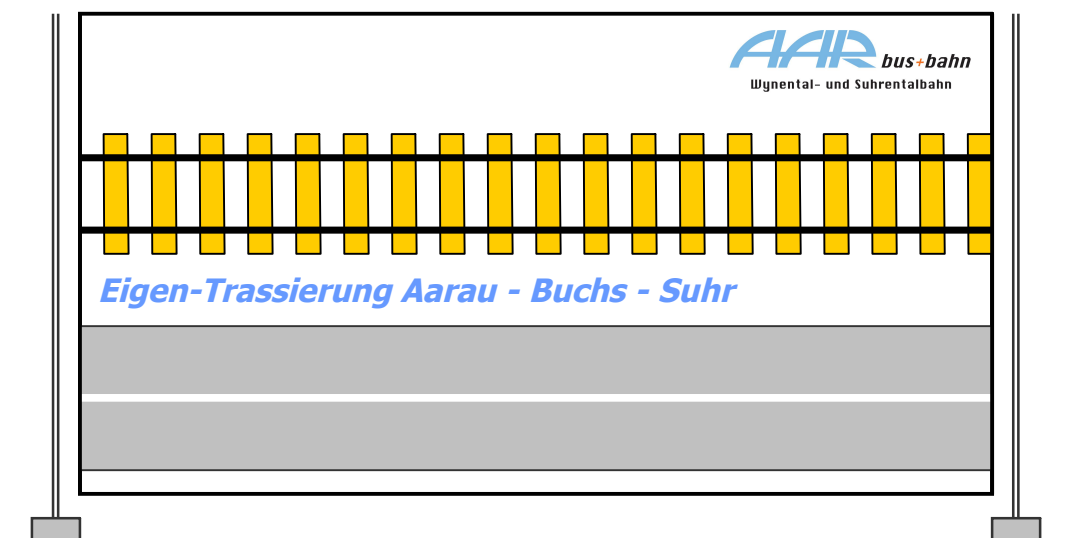
## GESTALTUNGSVORSCHLÄGE

Netzfolie auf Bauzaun-Element – z.B. in Aarau

> Masstab 1:20



Vorschlag 3

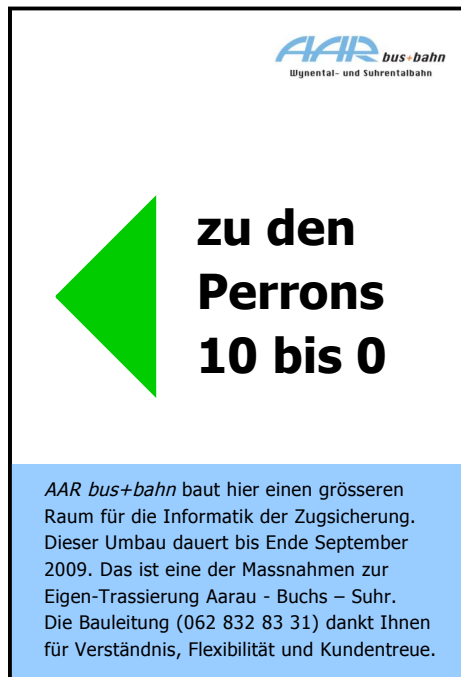


Vorschlag 4

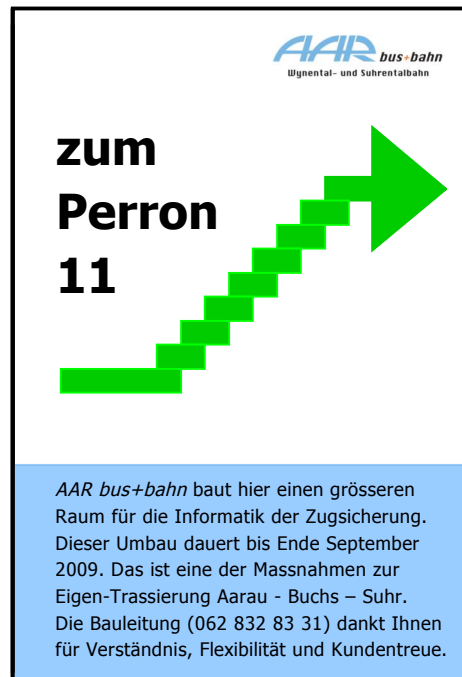
## GESTALTUNGS-VORSCHLÄGE

Plakate auf Info-Ständer – z.B. in Aarau

> Masstab 1:10



Vorschlag 5



Vorschlag 6

## GESTALTUNGS-VORSCHLÄGE

Plakate auf Info-Stelen – z.B. in Gränichen

> Masstab 1:10

**AAR bus+bahn**

**Vorankündigung:**

**Diese Rampe ist nächste Woche wegen Geländer-Montage gesperrt!**

**Aufgang via Treppe bleibt ständig offen.**

AAR bus+bahn montiert hier neue Geländer über den Rampen und Treppen ein. Das ist eine der Massnahmen zur Modernisierung der Station Gränichen.  
Die Bauleitung (062 832 83 31) dankt Ihnen für Verständnis, Flexibilität und Kundentreue.

Vorschlag 7

**AAR bus+bahn**

**Teil-Sperrung:**

**Diese Perron ist von MO, 20. Juli bis FR, 24. Juli wegen Belagsarbeit teilweise gesperrt.**

**Aufgang zu Gleis 2/3 via Treppe ist offen!**

AAR bus+bahn baut auf dem Perron von Gleis 2 und 3 einen neuen Deckbelag ein. Das ist eine der Massnahmen zur Modernisierung der Station Gränichen.  
Die Bauleitung (062 832 83 31) dankt Ihnen für Verständnis, Flexibilität und Kundentreue.

Vorschlag 8