

Kurzfassung

Die vorliegende Bachelor-Thesis beschäftigt sich mit der Thematik der Kundenakzeptanz von Sperrstrategien bei Gleisbauarbeiten. Da seit dem Jahr 2013 in Wuppertal das Elektronische Stellwerk 1.Baustufe gebaut wurde und im Rahmen dieser Baumaßnahme in den Oster- und Sommerferien 2017 der Streckenabschnitt von Wuppertal-Oberbarmen bis Gruitens mittels Totalsperrungen komplett für den Schienenpersonenverkehr gesperrt wurde, wird die Thematik an diesem Beispiel überprüft. Die beiden durchgeführten Totalsperrungen führten zu starken Beeinträchtigungen und Ärger für die Kunden. Hierdurch stellte sich die Frage, ob die Akzeptanz bei den Kunden durch eine andere oder verbesserte Sperrstrategie erhöht werden könnte?

Ziel der Arbeit ist es zu untersuchen, wie sich die verschiedenen Sperrstrategien auf die Sperrdauer und auf die Akzeptanz bei den Pendlern auswirken.

Zu Beginn der Arbeit werden grundlegende Begrifflichkeiten und die verschiedenen Sperrstrategien der Totalsperrung, Eingeleissperrung und Sperrung in Zugpausen definiert und darauf aufbauend erläutert, warum Sperrungen bei Gleisbauarbeiten für die Pendler eine große Auswirkung haben.

Durch die im Rahmen der Baumaßnahme Elektronisches Stellwerk Wuppertal 1.Baustufe (ESTW Wuppertal 1.BS) aufgestellten Sperrpausenkalender konnte eine Berechnung des zeitlichen Aufwandes der einzelnen Sperrstrategien erfolgen. Hierbei konnte für die Baumaßnahme ESTW Wuppertal 1.BS die Erkenntnis gewonnen werden, dass durch die durchgeführten Totalsperrungen ein Zeitraum, von 28 Tagen eingespart wurde, in dem Beeinträchtigungen für den Zugverkehr zu verzeichnen gewesen wären.

Durch das Erstellen eines Meinungsbildes anhand von Presseberichten und der Durchführung einer Umfrage konnte ermittelt werden, dass für jede der 3 Sperrstrategien eine Akzeptanz von Seiten der Pendler zu verzeichnen ist. Die Strategien der Eingeleissperrung und Sperrung in Zugpausen sind hierbei im Regelfall die bevorzugten. Für den Fall, dass durch eine Totalsperrung der Bauzeitraum deutlich verkürzt werden kann, ist von Seiten der Pendler mit einer 2/3 Mehrheit die Priorisierung der Totalsperrung zu verzeichnen.

Abstract

The present bachelor-thesis addresses the topic of customer's acceptance of different blocking strategies in rail work. As construction work of the solid state interlocking 1.BS in Wuppertal has started in 2013, the track section from Wuppertal-Oberbarmen to Gruiten had to be locked for passenger traffic during easter- and the summer-holidays 2017 in regard to this project. Thus, the topic will be addressed using this project as an example. The two realized total blockings caused massive interference and trouble for customers. Therefore, the question whether customers' acceptance increases by using a different or improved strategy has been raised.

It is the intention of this work to survey the impact of specific blocking strategies on blocking duration and customers' acceptance.

At the beginning of this thesis, essential terms and specific blocking strategies are defined. Based on that, it will be discussed why blockings during track construction do have massive impact on customers.

By using the blocking calendar established during the construction phase of the ESTW Wuppertal 1.BS, it has been possible to calculate the time required concerning the specific blocking strategies. In result, by total blocking the time period of traffic impairment has been cut down by 28 days for the ESTW Wuppertal 1.BS project.

An analysis of public opinion through press reports and the conduction of a survey revealed that there is customer's acceptance for all three blocking strategies. However, one-track-blocking or blocking during train breaks have been the most preferred strategy by customers. Yet, if total blocking would cause a significant shortening of the general construction time, customers preferred this strategy with a majority of 2/3.