

Christoph Hohl

## **Sind die Weichen für Englisch gestellt?**

Die Schweizerischen Bundesbahnen und die fünfte Landessprache

**Verlag Sauerländer**

Aarau • Frankfurt am Main • Salzburg

*So o>/73(4:*

• Vorwort.....	i
• Inhaltsverzeichnis.....	in

**1. Einführung 1**

1.1. Mehrsprachigkeit in der Schweiz.....	1
1.2. Englisch: eine Bedrohung?.....	2
1.3. Die SBB als mehrsprachige Institution.....	4
1.4. Vorschau ..... £.....	5

#

**2. Kundeninformation in englischer Sprache 1**

2.1. Schriftliche Kundeninformation..... /.....	7
2.1.1. Im und am Zug.....	7
2.1.2. An den Bahnhöfen.....	9
2.1.2.1. Gemeinsame Elemente.....	9
2.1.2.2. Gepäckschliessfächer.....	9
2.1.2.3. Billettautomaten.....	10
2.7.2.4. Weitere englische Beschriftungen an einzelnen Bahnhöfen.....	12
2.1.3. Drucksachen.....	14
2.7.3.7. Der Prospekt 'Swiss Travel System'.....	15
2.7.5.2. Die Broschüre 'Fly-RaiV'.....	16
2.1.3.3. Das Kursbuch.....	16
2.7.5.4. Der Prospekt des Zürcher Verkehrsverbunds.....	17
2.7.3.5. Beiblatt zu Halbtax- und Generalabonnement.....	18
2.1.3.6. Individuelle Kundenfahrpläne.....	19
2.1.4. Übersicht schriftliche Kundeninformation.....	19
L2. Lautsprecher-Durchsagen.....	21
2.2.1. An den Bahnhöfen.....	21
2.2.2. In den Zügen.....	22

Kundeninformation durch die SBB: Zusammenfassung.....	24
---	----

<b>3.</b>	<b><i>Das SBB-Personal im Kontakt mit englischsprachigen Kunden</i></b>	<b>26</b>
3.1.	Einleitung.....	26
3.2.	Bedarfsanalyse.....	27
3.2.1.	Erste Hinweise von Bahnangestellten.....	27
3.2.2.	Fragebogen F1, Konzept.....	29
3.2.3.	Fragebogen F1, Durchführung der Befragung.....	30
3.2.4.	Fragebogen F1, Resultate.....	30
3.2.4.1.	<i>Häufigkeiten der Kommunikations - Situationen in Englisch (F1).....</i>	30
3.2.4.2.	<i>Methodische Erkenntnisse (F1).....</i>	34
3.2.4.3.	<i>Allgemeine Häufigkeit dejs Englischen als Bahnsprache (F1).....</i>	35
3.2.5.	Fragebogen F1, Zusammenfassung.....	36
3.2.6.	Fragebogen F2, Konzept.....	37
3.2.7.	Fragebogen F2, Durchführung der Befragung.....	37
3.2.8.	Fragebogen F2, Auswertung.....	38
3.2.8.1.	<i>Die Medianrechnung.....</i>	38
3.2.8.2.	<i>Einführung von Dezimalen in die Medianrechnung.....</i>	39
3.2.8.3.	<i>Aufteilung in Gruppen.....</i>	41
3.2.9.	Fragebogen F2, Resultate.....	41
3.2.9.1.	<i>Abdeckungsgrad des Fragebogens F2.....</i>	41
3.2.9.2.	<i>Relative Häufigkeiten des Auftretens spezifischer Kommunikationssituationen bei den befragten Bahnangestellten.....</i>	43
3.2.9.3.	<i>Stationen mit hoher und niedriger } Englischfrequenz.....</i>	47
3.2.10	Zusammenfassung Bedarfsanalyse.....	49

3.3.	Englische Schaltergespräche: Methode.....	51
3.3.1.	Die Frage der Authentizität.....	52
3.3.2.	Forschungsethik bei verdeckten Interviews.....	54
3.3.3.	Probe-Interviews.....	55
3.3.4.	Aufnahmemethode.....	55
3.3.5.	Das Standard-Interview.....	56
3.3.6.	Der Verfasser als Interviewer.....	58
3.3.7.	Durchführung der Standard-Interviews.....	59
3.3.8.	Die Untersuchung verändert den untersuchten Gegenstand.....	59
3.3.9.	Transkription.....	60
3.3.10.	Zusammenfassung: Methode.....>	61
3.4.	Englische Schaltergespräche: Analyse.....	62
3.4.1.	Quantitative Methoden.....	64
3.4.2.	Erstellen einer Fehleranalyse-Tabelle.....	66
3.4.3.	Die gravierendsten Fehlleistungen.....	69
3.4.3.1.	<i>Gravierende Fehler beim Hörverstehen.....</i>	70
3.4.3.2.	<i>Gravierende Fehler bei Sachauskünften.....</i>	72
3.4.3.3.	<i>Gravierende Fehler bei der Wahl des Codes.....</i>	74
3.4.3.4.	<i>Gravierende lexikalische Fehler.....</i>	75
3.4.3.5.	<i>Gravierende Fehler bei funktionalen Wendungen.....</i>	76
3.4.3.6.	<i>Übersicht über die gravierendsten Fehler.....</i>	77
3.4.4.	Untersuchung nach Fehlerbereichen.....	77
3.4.4.1.	<i>Fehlerbereich 'ABC (Buchstabieren).....</i>	78
3.4.4.2.	<i>Fehlerbereich 'Ort'.....</i>	78
i 3.4.4.3.	<i>Fehlerbereich 'Preis'.....</i>	81
3.4.4.4.	<i>Fehlerbereich 'Sache'.....</i>	82
3.4.4.5.	<i>Fehlerbereich 'Zeit'.....</i>	82
3.4.4.6.	<i>Fehlerbereich 'Funk' (funktionale Wendungen).....</i>	84
3.4.4.7.	<i>Fehlerbereich 'Lexik'.....</i>	91
3.4.4.8.	<i>Fehlerbereich 'WoFo'(Wortfolge).....</i>	98
3.4.4.9.	<i>Fehlerbereich 'Strukt' (Struktur).....</i>	99

3.4.5.	Kommunikationssituation und Fehlerbereich.....	100
3.4.6.	Individuelle Unterschiede.....	104
3.4.7.	Kommunikations-Strategien.....	104
3.4.8.	Übersicht: Ergebnisse der Analyse.....	112
3.5.	Englische Schaltergespräche: Zusammenfassung.....	113
<b>4.</b>	<b><i>Sprachausbildung der SBB</i></b>	<b>114</b>
4.1.	Anforderungen an ein Sprachkonzept.....	114
4.2.	Theorie und Praxis heute.....	115
4.3.	Sprachausbildung der SBB: Zusammenfassung.....	116
<b>5.</b>	<b><i>Ergebnisse und Perspektiven</i></b>	<b>118</b>
<b>A.</b>	<b><i>Anhang</i></b>	<b>123</b>
A 1.	Abkürzungen und Bibliographie.....	123
A 1.1.	Abkürzungen.....	123
A 1.2.	Bibliographie.....	124
A 2.	Unterlagen zur Kundeninformation der SBB.....	128
A2.1.	Schriftliche Information.....	128
A 2.1.1.	<i>Gebrauchsanleitung Telefon in EC- Wagen</i> .....	128
A 2.1.2.	<i>Plakat 'Formation of the trains'</i> .....	129
A 2.1.3.	<i>Tafel Flughafenbahnhof 'Zürich Area'</i> .....	129
A 2.1.4.	<i>Broschüre 'Fly-RaW, SBB 50.01.0'</i> .....	131
A 2.1.5.	<i>Prospekt Zürcher Verkehrsverbund</i> .....	132
A 2.1.6.	<i>Beiblatt 1/2-Preis-Abonnement (alt)</i> .....	134
A 2.1.7.	<i>Beiblatt Half-Fare Card (neu)</i> .....	135
A 2.1.8.	<i>Beiblatt General Season Tickets (neu)</i> .....	135

A 2.1.9.	<i>Fahrplanformular SBB 8038 X93</i> .....	136
A 2.1.10	<i>Titelseite 'Rentabike'</i> .....	137
A 2.2.	Mündliche Information.....	138
A 2.2.1.	<i>Lautsprecherdurchsagen an Bahnhöfen</i> .....	138
A 2.2.2.	<i>Lautsprecherdurchsagen in Zügen</i> .....	140
A 2.2.3.	<i>Büchlein 'Lautsprecherdurchsagen für das Zugpersonal'</i> .....	143
A 3.	Unterlagen zu Interviews und Auswertung.....	144
A 3.1.	Fragebogen F1:.....	144
A 3.1.1.	<i>Fragebogen ...&lt;*</i> .....	144
A 3.1.2.	<i>Zusätze in Handschrift (F1)</i> .....	146
A 3.2.	Fragebogen F2:.....	151
A 3.2.1.	<i>Fragebogen</i> .....	151
A 3.2.2.	<i>Zusätze in Handschrift (F2) ./</i> .....	157
A 3.2.3.	<i>Resultate mit Häufigkeits-Rangplatz nach A, B und dem arithmetischen Mittel M</i> .....	159
A 3.3.	Probe-Interviews.....	161
A 3.4.	Transkription der Standard-Interviews (Stint):.....	167
A 3.4.1.	<i>Transkriptionsweise</i> .....	167
A 3.4.2.	<i>Aussprachevarianten</i> .....	167
A 3.4.3.	<i>Pausen</i> .....	168
A 3.4.4.	<i>Randnotizen</i> .....	168
A 3.4.5.	<i>Lücken</i> .....	170
A 3.4.6.	<i>Abkürzungen</i> .....	170
A 3.4.7.	<i>Standardisierte Interjektionen</i> .....	171
A 3.5.	Korpus der Standard-Interviews.....	172
A 3.5.1.	<i>Übersicht</i> .....	172
A 3.5.2.	<i>Transkriptionen</i> .....	173
A 3.6.	Liste der Stationen mit hoher Englischfrequenz.....	264
A 3.7.	Liste der Stationen mit tiefer Englischfrequenz.....	265
A 3 i.	Fehlertabellen:.....	267
A 3.8.1.	<i>Fehlertabelle gesamt, nach Fehlerbereichen</i> .....	267
A 3.8.2.	<i>Anmerkung zu den Fehlertabellen</i> .....	293
A 3.8.3.	<i>Die schlimmsten Fehler</i> .....	294
A 3.8.4.	<i>Fehlertabelle Lexik, geordnet nach 'Norm'</i> .....	298

A4. Ausbildung.....	309
A4.1. Generaldirektion.....	310
A 4.1.1. <i>Offizielle Politik</i> .....	310
A 4.1.2. <i>Entwicklung der Ausbildungsrichtlinien               1980 bis 1994</i> .....	311
A 4.1.3. <i>Die Praxis bei der Generaldirektion</i> .....	312
A 4.2. Sprachausbildung durch Kreisdirektionen und Bahnhöfe.....	313
A 4.2.1. <i>Sprachaufenthalte</i> .....	313
A 4.2.2. <i>SBB-interne Kurse</i> .....	316
A 4.2.3. <i>Definition der Fachsprache</i> .....	317
A4.3. Die BIGA-anerkannten Lehren.....	318
A4.4. Die Kondukteur-Lehre.....	321
A4.5. Zusammenfassung Ausbildung.....	322
A 4.6. Ausbildungspolitik SBB' (Überarbeitung 1990).....	323
A 4.7. Weisung über die 'Externe Weiterbildung des Personals'(14.8.1990).....	327
A 4.8. Weisung über die 'Aus- und Weiterbildungsförderung' (1. 7. 1994).....	328
A 4.9. Vorläufiges Reglement über die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung der Bahnbetriebssekretäre und Bahnbetriebsdisponenten vom 18. Oktober 1984.....	329
A 4.10. Bahnbetriebssekretär/Bahnbetriebssekretärin: Reglement über die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung vom 12. November 1993.....	331
A 4.11. Bahnbetriebsdisponent/Bahnbetriebsdisponentin: Reglement über die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung vom 12. November 1993.....	332
A4.12. Lehrplan G für das Zugpersonal (05.87).....	333
A4.13. Vocabulary SBB (BA III/Ausbildung).....	334
A5;. Umfrage Reisebüro Hauptbahnhof Zürich: Resultate.....	335
• Curriculum vitae.....	336