

# TRA(I)N- SITION



SS 2018

FACHHOCHSCHULE POTSDAM

FABIAN, ALEXA & MINE

# 💡 DAS HERANTASTEN

Unsere erste Idee war speziell auf Neuankömmlinge am Bahnhof einzugehen und ein smartes Wegeleitsystem zu gestalten.

Unsere Annahmen:

**Mit dem Zug abfahren:** Man ist...

1. zu früh (Langeweile, Kälte, Gepäck, man hat Zeit sich zu Orientierung, ohne Stress)

Bedürfnis nach: Essen, Trinken, Unterhaltung, angenehme Atmosphäre, Sitzen, Toilette, gute Ausweisung / Leitung

2. zu spät (Stress, Hektik, viele Menschen, auf der Suche nach den richtigen Informationen, Belastung durch Gepäck)

Bedürfnis nach: gute Ausweisung / Leitung, Multi-Tasking: Zeit beobachten / Gleis finden / Koffer schieben, Essen, Trinken, Toilette

**Mit dem Zug ankommen:**

Abgeholt, anonym, orientierungslos, müde, hungrig, muss auf Toilette, verschiedene Tageszeiten, muss den Anschluss finden / vielleicht noch weiter reisen)

Unsere Annahmen wurden teilweise durch unsere eigenen Beobachtungen bestätigt und widerlegt. Um eine Übersicht zu entwickeln und unser weiteres Vorgehen besser zu planen, beschlossen wir einen Forschungsplan zu entwickeln.

## 🚩 DER FORSCHUNGSPLAN

- Beobachten
- Dokumenten-Analyse
- Interview
- Personas erstellen
- Annahmen konkretisieren, Probleme identifizieren, Herausforderungen formulieren
- Methoden nutzen: Stakeholder Map, Journey Map: Emotionen, Zeit, Orientierung, Pains and Gains



Bahnhof Bielefeld



Berlin Ostbahnhof



## BEOBSACHTUNGEN

- kein guter Wartebereich
- kaum Sitzplätze
- kein Wlan
- keine Unterhaltung
- kein ‚Willkommen‘
- veraltetes Orientierungssystem
- fast nur deutsche Sprache
- nicht Blinden-freundlich
- keine angenehme Atmosphäre (Lichter, Grün)
- dreckig, keine attraktiven Läden, kaum Variation / Auswahl (Bäcker über Bäcker)
- verschiedene Geschwindigkeiten
- ...

Das Herantasten\_ Beobachtungen

Alexa Beckmann, Fabian Lange & Franziska Vögler

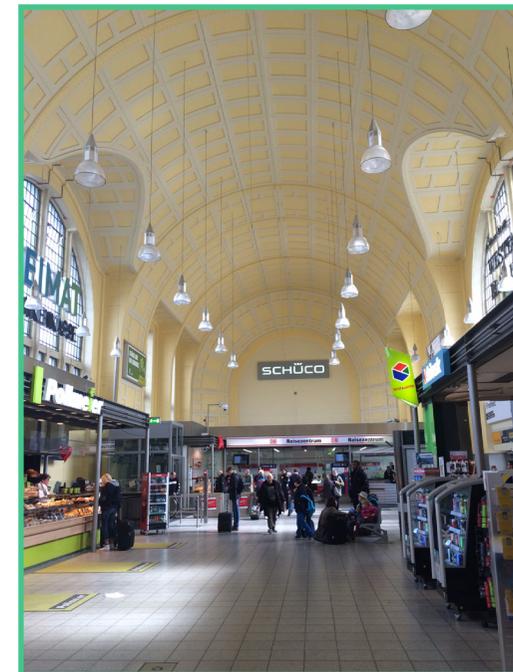
Transition  
Verweilen am Bahnhof



Berlin Ostbahnhof



Berlin Ostbahnhof



Bahnhof Bielefeld





## INTERVIEWS

Um die Kundenwünsche und individuellen Bedürfnisse zu überprüfen und zu festigen, entwickelten wir einen Interview-Leitfaden und befragten Reisende am Hauptbahnhof in Berlin. Ziel der Interviews war es, das Thema zu eröffnen, Erfahrungen und Geschichten zu sammeln sowie Emotionen und Wünsche zu erfragen.

Interview-Leitfaden:

### EINLEITUNG

Hallo, unsere Namen sind Alexa und Franziska. Wir studieren im Master an der FH Potsdam Design und wir befragen Reisende zu ihren Erfahrungen am Bahnhof. Dürfen wir Ihnen vielleicht ein paar Fragen dazu stellen?

### OPEN SPECIFIC

- Sind Sie zum ersten Mal am Berliner Bahnhof?  
Wenn nein – wie oft waren Sie schon hier?
- Wie sind sie hier hergekommen?
- Warum haben sie sich für eine Bahnfahrt entschieden?
- (Welche Verkehrsmittel benutzen Sie am häufigsten?)

### DIGITAL

- Wie haben sie sich über Ihre Reise informiert? (Smartphone? Internet? Service Center?)
- Konnten Sie sich heute gut orientieren?

### GO BROAD

- Halten Sie sich gerne am Bahnhof auf?  
Wenn ja, warum? – Wenn nein, warum?
- Welchen Service schätzen Sie am meisten beim Bahnhofaufenthalt?

- (Wie sieht bei Ihnen der Bahnhof des Schreckens aus?)
- Was ist für Sie der größte „Zeitfresser“ am Bahnhof?
- Was machen sie am Bahnhof, wenn ihr Zug zwei Stunden Verspätung hat?

### PROBE DEEP

- Was wäre, wenn Sie am Bahnhof ein Geschäft eröffnen müssten, welches Geschäft wäre das?
- Waren Sie in anderen Ländern an Bahnhöfen?  
Was ist Ihnen dort aufgefallen im Gegensatz zu Deutschen Bahnhöfen?
- Was würden Sie an dem Bahnhof ändern, wenn Sie der Betreiber wären und ein unendliches Budget hätten?
- (Was wäre, wenn Sie am Bahnhof heiraten müssten, wie würden Sie dann versuchen zu feiern?)
- Was glauben Sie könnte sich in Zukunft an Bahnhöfen ändern?

1 von 2  
No. 1  
Datum: 19.08.2018

**Umfrage Bahnhof**

Hallo, unsere Namen sind Alexa und Franziska. Wir studieren im Master an der FH Potsdam Design und wir befragen Reisende zu ihren Erfahrungen am Bahnhof.

Dürfen wir Ihnen ein paar Fragen dazu stellen?

**OPEN SPECIFIC**

1. Sind Sie zum ersten Mal am Berliner Bahnhof? Wenn nein – wie oft waren Sie schon hier?  
*häufig, mind. 1x wöchentlich!*

2. Wie sind sie hier hergekommen?  
*mit dem Bus*

3. Wie nutzen sie am liebsten?  
*Bahn*

4. (Welche Verkehrsmittel benutzen Sie am häufigsten?)  
*Fahrrad, Bushaltestelle, Abstellmöglichkeit*

**DIGITAL**

5. Wie haben sie sich über Ihre Reise informiert? (Smartphone?)  
*Bahn-App Smartphone*

6. Konnten Sie sich heute gut orientieren?  
*ja*

**GO BROAD**

7. Halten sie sich gerne am Bahnhof auf – wenn ja, warum? – wenn nein, warum?  
*nein, schlechte Anordnung  
immer viele Wartezeiten / Stress*

8. Welchen Service schätzen sie am meisten beim Bahnhofaufenthalt?  
*Welcher Service? Abgabe / Abhol*

9. Was machen sie am Bahnhof, wenn ihr Zug zwei Stunden Verspätung hat?  
*Rauchen, trinken, Mobil, etc. mit ihr  
Warten / Essen  
Schlafen*

2 von 2  
19.08.2018

**PROBE DEEP**

10. Was wäre, wenn sie am Bahnhof ein Geschäft eröffnen müssten, welches Geschäft wäre das?  
*Massage - Salon, Beauty, Reise*

11. Waren Sie in anderen Ländern an Bahnhöfen? Was ist Ihnen dort aufgefallen im Gegensatz zu Deutschen Bahnhöfen?  
*ja -> gute Führung von Transporten, Bus +  
die Fächer zu haben, oft alle Begleitenden sind  
aufgehört -> gute Begleitungen*

12. (Was wäre, wenn sie am Bahnhof heiraten müssten, wie würden sie dann versuchen zu feiern?)  
*im Restaurant? ruhig, kein geschrei  
sonst nicht d. l. beliebt*

13. Was glauben Sie könnte sich in Zukunft an Bahnhöfen ändern?  
*Zeitpunkt, Führung, Anordnung, Toiletten, Hygiene  
+ mehr Service, mehr Infos  
+ mehr Infos (z.B. Wartezeiten, Abfahrtszeiten) schneller  
in den Zug*

*gute Mitarbeiterführung (Ankunft 30 Min vor  
separaten Bahnkopfunterschlüssen)*

*Bestfall Zug = Verkündet's schneller  
realist. Erklärungen v. Zügen  
sie können sich ruhig mehr einen Kaffee  
holen!*

Interviewbogen Bahnhof

## ZUSATZBOGEN

Zusätzlich zu dem Interviewleitfaden

| ALTER                            | M / W |
|----------------------------------|-------|
| ÜBERRASCHENDE GESCHICHTEN        |       |
| BESONDERE ZITATE                 |       |
| HAUPTERGEBNISSE UND WIDERSPRÜCHE |       |
| NEUE THEMEN ODER FRAGEN          |       |

Entwurf Zusatzbogen für die Interviews am Bahnhof

| ALTER 55  | M (M) | Nr. 1   |
|---|-------|---|
| ÜBERRASCHENDE GESCHICHTEN   |       | BESONDERE ZITATE  |
| <p>Angst vor Terror</p> <p>Manageshop (würde sie sich aussuchen)</p> <p>hat noch nicht lange ein Smartphone, benutzt aber immer DB-App</p>  |       | <p>„Sie können sich ruhig nach eine Kaffee holen“</p> <p>„welcher Service?“</p> |
| HAUPTERGEBNISSE UND WIDERSPRÜCHE  |       | NEUE THEMEN ODER FRAGEN   |
| <p>Hektik / Stress / Zeitmangel</p> <p>Wunsch nach Entschleunigung</p> <p>mehr Zeittransparenz</p> <p>Wünscht sich gute Piktogramme bzw. mehr Bild als Text</p> <p>Will Hygiene → Zugang zu Toiletten (z.B. durch Ticket)</p> |       | <p>Hygiene</p> <p>Terror</p>  |

Ausgefüllter Zusatzbogen

## INTERVIEWTE

### Nr. 1

+ - 55, w, berufstätig

- Fährt regelmäßig Bahn (mind. 2x wöchentlich)
- Nutzt am liebsten die Bahn
- Fährt sonst viel Fahrrad
- Hat die Fahrt über die mobile Bahn-App gebucht
- Kann sich mäßig orientieren
  
- Hält sich nicht gern am Bahnhof auf, weil Angst vor Terror, Hektik & Stress, Zeitdruck
- Einziger Service: die große Anzeigetafel
- Bei Verspätung geht sie raus Rauchen, Trinken / Essen, Buchladen, ‚Muffel ich mich hin‘
- Würde einen preiswerten Massage-Salon anbieten
- Andere Bahnhöfe: Nutzerführung in Prag war transparenter; Das Finden von öffentlichen Verkehrsmitteln Singapur, gute Piktogramme, zentrale Verkaufsstellen (Menschen und Automaten)
- Würde im Restaurant heiraten, außerhalb der Hektik
  
- Zukunft: Besser Hygieneeinrichtungen (kostengünstig), Trinkwasser Zapfhähne, mehr Sitzplätze im Warmen bei kälteren Tagen, gute Nutzerführung (bei vielen Gleisen wie in Nürnberg), bei ausfallenden Zügen wird Verständnis geschaffen durch Erklärungen und Wartezeiten

„ Sie können sich ruhig noch einen Kaffee holen“

### Nr. 2

+ - 45, w, auf Reisen mit Tochter

- Fährt selten Bahn
- Reist am liebsten mit dem Flugzeug
- Fährt sonst meistens Auto
- Hat die Fahrt im Reisebüro im Paket gebucht
- Kann sich gut orientieren, steht aber auch nicht unter Zeitdruck

- Hält sich nicht gern am Bahnhof auf, weil es ist nur ‚Mittel zum Zweck‘, Toiletten sind zu teuer und umständlich
- Guter Service: Essen, Geschäfte, Gepäckabgabe
- Bei Verspätung: Essen, bummeln
- Würde ein Kurzfilmkino anbieten
- Keine Erinnerung an andere Bahnhöfe

- Zukunft: Mehr digital, alles durch das Handy zugänglich

„ Ich hab mit Digitalem nichts am Hut, aber das wird kommen und ist auch gut.“

„ Wir kommen oft zu spät.“

### Nr. 3

+ - 30, m,w

- Fährt selten Bahn
- Reist am liebsten mit dem Auto
- Fährt sonst meistens mit den Öffis
- Hat die Fahrt über die mobile Bahn-App gebucht
- Kann sich nicht gut orientieren, zu viele Ebenen, zu wenig Hinweise
  
- Hält sich nicht gern am Bahnhof auf, weil Reizüberflutung, gleicht einem Shopping-Center, keine Kunden-orientierten Infopoints, kein Service, Singapur Flughafen: Dschungel
- Schlechter Service: keine kostenlosen Toiletten, wenig Fahrstühle, kaum barrierefrei;
- Guter Service: große Tafel
- Bei Verspätung: Bummeln, Kaffee, am Gleis bleiben, weil auf die Aussage kein Verlass ist
- Würden gemütliches Café, kreative Bühnen, digitale Area (Workspace), Kinderspielplatz anbieten
- Andere Bahnhöfe: Freundlicher, kostenloser Service (Gepäck tragen, umbuchen) hilfsbereiter, mehr Grün
  
- Zukunft: Mehr Pflanzen, bessere Vernetzung, alles automatisiert, kein Schalter, Toiletten, Sicherheitsschranken, Zugang zum Gleis nur mit Ticket, mehr wie Flughäfen

**Nr. 4**

Familie aus Köln  
Eltern +-55, Tochter +- 15

- Fahren selten Bahn
  - Reisen am liebsten mit dem Auto, Flugzeug, Tochter: Bahn
  - Fahren sonst meistens Auto, Fahrrad
  - Sind nur zum besichtigen im Bahnhof
  - Kann sich gut orientieren, in älteren Bahnhöfen ist das schwieriger
  
  - Halten sich nicht gern am Bahnhof auf, weil schmutzig, unangenehm, zugig / kalt
  - Wünsche: Wartesaal, Ruhe, Sauberkeit, mehr Pünktlichkeit, Alkoholverbot
  - Bei Verspätung: Bummeln, Kaffee
  - Würden gemütliche Kaffee-Lounge, Wartesaal Supreme (Steckdosen, Sofas, Wlan)
  - Andere Bahnhöfe: Skandinavische sind schöner, mehr Flair und Sauberkeit
  
  - Zukunft: weniger Leute, mehr digital, mehr Anzeigen
- „ Gibt es überhaupt noch Wartesäle?“

**Nr. 5**

+ - 55, m, berufstätig

- Fährt öfter Bahn
- Nutzt am liebsten das Auto
- Fährt sonst viel mit dem Auto
- Hat die Fahrt über den Rechner gebucht
- Kann sich orientieren
  
- Hält sich nicht gern am Bahnhof auf, weil es einfach nicht schön ist, „Schnell weg!“
- Braucht keinen zusätzlichen Service, jeder ist für sich selbst verantwortlich, hat alles am Mann
- Bei Verspätung verklagt er die Bahn; Aussagen warum sich der Zug verspätet würden ihm nicht helfen „Meistens hat sich einer vor den Zug geworfen“

- Würde eine Pharma-Geschäft eröffnen, hat er auch schon in der Praxis versucht
- Andere Bahnhöfe: auch gut organisiert
  
- Zukunft: Moderner, bessere Vernetzung, hofft auf nicht zu viel KlimBim

**Nr. 6**

+ - 18, w  
Gruppe

- Fährt öfter Bahn
- Nutzt am liebsten das Flugzeug
- Fährt sonst viel mit dem Fahrrad / Öffis
- Hat die Fahrt am Schalter gebucht (1. Mal)
- Kann sich orientieren
  
- Hält sich nicht gern am Bahnhof auf, weil zu voll, grau, keine Sitzplätze, kein Durchgang
- Guter Service: Offene Geschäfte
- Bei Verspätung: Sitzen, ohne Zeitstress verweilen, Café
  
- Zukunft: Wlan, Sitzlounge

**Nr. 7**

50, m, Geschäftsmann

- Fährt manchmal geschäftlich Bahn
- Nutzt am liebsten das Auto
- Fährt sonst viel Auto
- Hat die Fahrt über die Arbeit gebucht bekommen
- Taxifahrer hat ihn zum Gleis gefahren
- Ist nicht gern am HBF, weil kalt, kein Leben, unordentlich
- Service reicht völlig aus
- Bei Verspätung schaut er sich die Umgebung an / verlässt Bahnhof
- Würde Kultur anbieten, aber ist sich nicht sicher, weil das zu sehr ablenken würde
- Keine Erinnerung an andere Bahnhöfe, mag den Hamburger HBF aber wesentlich lieber: offenere Architektur, mehr Leben

- Zukunft: schneller, bessere Verbindungen
- Wünsche: persönlicher Komfort, mehr Privatsphäre

„Bahn fahren ist nie besser als mit dem Auto zu fahren.“

## Nr. 8

50, m, Geschäftsmann

- Fährt regelmäßig geschäftlich Bahn
- Nutzt am liebsten die Bahn
- Fährt sonst viel Fahrrad
- Hat sich am Rechner über die Reise informiert
- Kann sich gut orientieren
- Ist nicht gern am HBF, weil zu viel Leute, Stau, fließt nicht, Hektik, unorganisiert, niemand, an den man sich wenden kann
- Guter Service: Viel Entertainment (Shops)
- Bei Verspätung geht er Kaffee trinken oder nutzt die DB Lounge
- Würde eine billige Einkaufsmöglichkeit oder Schuhputze anbieten
- Keine Erinnerung an andere Bahnhöfe
- Zukunft: Doppeldeckerzüge, Shuttle-Service mit selbst-fahrenden Elektroauto bis zum Gleis, vereinfachter Zugang zu Fahrkarten & Informationen
- Hauptfunktionen: Zugang zum Transportmedium, Schutz vor Witterung

„Am Bahnhof gibt es Situationen, wo alle ihre Ellenbogen auspacken.“

## ERGEBNISSE

- Autos und das Flugzeug werden als Reisemittel bevorzugt
- Die DB-App wird selten zum Ticketkauf verwendet
- Die Orientierung war meistens gut
- Niemand hält sich gerne im Bahnhof auf
- Essens- und Einkaufsmöglichkeiten werden geschätzt
- Viele können von guten Auslandserfahrungen berichten

## WÜNSCHE

- Schönere Atmosphäre, z.B. durch mehr Grün
- Mehr Unterhaltung und weniger konsum-orientierte Angebote
- Einen gut ausgestatteten Wartebereich
- Mehr Sicherheit durch Einschränkung des öffentlichen Raums
- Warten wie am Flughafen
- Mehr Informationen bei Wartezeiten

## ZUKUNFT

- Digitaler, weniger Personal, mehr Anzeigen
- Bessere Verbindungen
- Magnetschwebebahn
- Shuttleservice

**Besonders auffällig war, dass sich kaum einer der Befragten gerne am Bahnhof aufhält. Folgende Gründe wurden dafür genannt:**

- Zu viele Menschen
- Menschen sind schlecht gelaunt und gestresst, nehmen keine Rücksicht aufeinander
- Reizüberflutung
- Ungemütlich (zu wenig Sitze, Kälte,...)
- Es ist nur ein „Mittel zum Zweck“
- Verbunden mit Stress & Hektik
- Kein Service
- Verbunden mit einem negativen Warte-Gefühl

Nach den Interviews interessierte uns, ob Reisende an anderen, kleineren Bahnhöfen ähnliche Eindrücke und Erfahrungen haben. Daher befragten wir weitere Passagiere am Hauptbahnhof in Aachen. Dabei stellte sich raus, dass obwohl der Bahnhof nicht annähernd so viele Angebote aufweist, das Warten ansich als weniger schlimm erachtet wurde. Die Befragten wirkten genügsamer und kalkulierten Verspätungen mit ein. Trotzdem konnten sie keinen positiven Service an Bahnhöfen benennen und sagten ebenfalls, dass der Bahnhof ein unangenehmer Aufenthaltsort ist.

Exemplarisches Beispiel für die Interviews in Aachen:

Paar, +- 35, 2 Kinder

- Fahren nicht regelmäßig Bahn
- Nutzen am liebsten das Auto, da es am kinderfreundlichsten ist
- Fahren manchmal Fahrrad
- Haben sich am Rechner über die Reise informiert, Ticket ausgedruckt
- Können sich gut orientieren, kleiner Bahnhof
  
- Sind nicht gern am HBF, Zeit muss man rumkriegen
- Kein Service sticht heraus, detaillierte Auskünfte
- Bei Verspätung gehen sie Kaffee trinken oder was essen
- Würden eine Süßigkeitenbar anbieten
- In Salzburg gab es keine Raucherzonen, ekeliger Geruch
  
- Zukunft: Apps weiter verbessert, Informationen, mehr Kontrollen, Terrorprävention

„Das Auto ist und bleibt einfach das beste Transportmittel mit Kindern!“

## PERSONAS

Aus Basis der Interviews sind drei Personas entstanden: Richard, Birgit und Anna.



**„ WENN MEIN ZUG ZWEI STUNDEN VERSPÄTUNG HÄTTE WÜRDTE ICH DIE BAHN VERKLAGEN!“**

### RICHARD

Richard wohnt in Hamburg und ist 55 Jahre alt. Als Geschäftsmann ist er ständiger Nutzer der Bahn (1. Klasse). Sein Charakter ist geprägt von seiner selbstständigen und zielstrebigem Art. Er ist ‚tough‘, kompetent, elitär und nutzt viel Ironie in Gesprächen. Seine Leidenschaften sind Autos, genauer Oldtimer, und der HSV. Er hat kein Verständnis für Ineffizienz / Zeitverschwendung und Informationsmangel. Das ist ein Punkt, der ihn besonders bei seiner Nutzung der Bahn belastet, da seine Organisation stark von dem Fahrplan und Verspätungen abhängt. Richard schätzt seinen Job und die Unabhängigkeit die ihm durch die Liquidität geben wird, allerdings ist er auch ein Familienmensch und braucht einen Ausgleich neben der Arbeit. Vermutlich wird er bald befördert und er freut sich jetzt schon auf die geselligen Abende während der Weltmeisterschaft im Fußball.



**„ ICH HAB MIT DIGITALEM NICHTS AM HUT, ABER DAS WIRD KOMMEN UND DAS IST AUCH GUT.“**

### BIRGIT

Birgit kommt aus Dortmund, ist 43 Jahre alt und reist gerne mit ihrer 13-Jährigen Tochter Jenny. Sie arbeitet als Verwaltungsfachangestellte und wird für ihre spontan-optimistische Art geschätzt. Sie ernährt sich gesund und besucht regelmäßig Zumba-Kurse, da ihr Äußerlichkeiten sehr wichtig sind. Zu ihren anderen Leidenschaften zählen Tupper-Parties mit alten und neuen Bekannten, ihr Garten und das Verreisen mit ihrer Tochter. Dabei versucht sie die Organisation möglichst aus der Hand zu geben und bucht Pauschalreisen an sonnigen Orten. Der Urlaub beginnt für Birgit ab dem Reisebeginn. Gerne gibt sie in Bahnhöfen das Gepäck ab, um Zwischenstopps an Stationen zu nutzen und Städte zu erkunden oder auch einfach mal bei McDonalds zu essen.

**„ ICH WÜNSCHE MIR EINFACH EINE FREUNDLICHERE UMGEBUNG, ZUM BEISPIEL DURCH MEHR GRÜN.“**

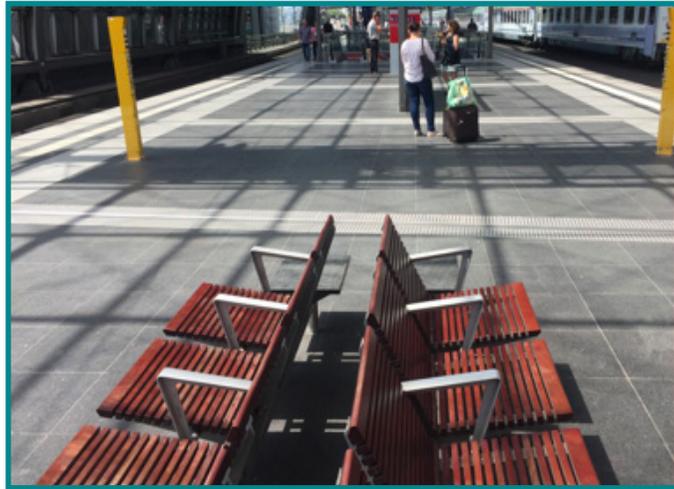


### ANNA

Anna ist 30 Jahre alt, wohnt in Hannover und arbeitet als Event- und Kultur Managerin. Sie fährt geschäftlich sowie privat gerne mit der Bahn und würde gerne auf umweltbelastende Transportmittel wie Autos und Flugzeuge verzichten, allerdings empfindet sie das Warten an Bahnhöfen sehr unangenehm und die Bahnfahrten grundsätzlich zu teuer, was es ihr schwer macht ihren Wunsch umzusetzen. Annas Charakter zeichnet sich durch ihre selbstständige, emphatische und kommunikative Art aus. Sie findet es gut, dass ihr Job es ihr ermöglicht, an verschiedenen Orten zu arbeiten, dadurch ist sie flexibel und kann viel reisen, zum Beispiel mit ihrem Freund in die USA. Grundsätzlich wünscht sich Anna grünere Städte, mehr Bewusstsein für die Umwelt und mehr Fairness.



# DER NEUE WEG – EIN WARTEBEREICH AM GLEIS.



Sitze am Gleis

Der neue Weg\_Inspirationen

Alexa Beckmann, Fabian Lange &  
Franziska Vögler

Transition  
Verweilen am Bahnhof



Inspiration von Befragten: Flughafen Singapur



Inspiration von Befragten Bahnhof Madrid



## PROBLEMSTELLUNG

### TRISTES UMFELD

Das Ergebnis aller Interviews ergab, dass sich niemand gerne am Bahnhof aufhält.

### VERSPÄTETE ZÜGE

Personen am Gleis, Gleiswechsel, technische Störungen. Mit Zugverspätungen oder Ausfällen konnte sich jeder unserer Befragten aus. 2017 gab es 140.000 Zugausfälle bei der Deutschen Bahn - weitaus mehr als im Vorjahr. Pikant daran: Ausgefallene Züge fallen nicht in die Pünktlichkeitsstatistik. Die reale Pünktlichkeit der Bahn liegt folglich noch niedriger als angegeben. Fernzüge und besonders die auf der Neubaustrecke zwischen Berlin und München sind von Verspätungen betroffen, nur jeder 3. Zug ist pünktlich.

/ <https://www.merkur.de/reise/noch-mehr-verspaetungen-zugausfaelle-trickst-deutsche-bahn-zr-9850984.html>

### DAS KONZEPT DER BAHN

Auch die Bahn hat sich mit der entstehenden Unzufriedenheit der Kunden durch die teilweise entstehenden Wartezeiten auseinandergesetzt. Sie ist derzeit dabei ein ‚schöneres Warten‘ vor der Implementierung zu testen. Der geplante Wartebereich ist jedoch ähnlich wie die DB-Lounge ein Raum abseits der Gleisen, ausgestattet mit Sitzplätzen, einer Kinderspielecke und der Möglichkeit Essen oder Getränke zu erwerben. Uns persönlich konnte das Konzept aufgrund der ähnlichen Funktion der DB Lounge nicht überzeugen. Dennoch stand fest, wir wollten die Schwächen und Stärken eines solchen Warteraums auf die Probe stellen.



<https://www.youtube.com/watch?v=eg4rdInvTdE>



## CHALLENGE: DB LOUNGE

Die DB-Lounge ist ein Service der Bahn, ursprünglich implementiert für die 1. Klasse-Reisenden. Die Lounge ist in zwei Bereiche geteilt und ausgestattet mit Sitzmöbeln und Getränkependern.

Um die Möglichkeiten sowie Vor- und Nachteile zu erkunden, stellten wir uns folgende Aufgabe:

Du hast ein 1.Klasse-Ticket für einen Fernzug. Du bist eine Stunde zu früh am Bahnhof und dein Handy ist leer. Finde die DB Lounge und verbringe dort die Wartezeit.

### BERICHT

Ich komme mit der Tram am Bahnhof an, trete ein und sehe die sehr dezente Ausschilderung von der Bahn-Lounge. Ich habe gehört, dass die DB Lounges nur für die 1.Klasse-Passagiere sind und es dort eine Sitzmöglichkeit gibt. Ich folge weiteren Schildern und stehe vor einer unscheinbaren Schiebetür, die Lounge könnte auch eine einfaches DB-Reisezentrum sein, nicht sehr ‚Lounge-mäßig‘. Ich muss mein Ticket vorzeigen, zum Glück habe ich es ausgedruckt dabei. Die Lounge ist sehr voll, aber es gibt noch ein paar freie Plätze. Rechts sind vier Arbeitsplätze mit kleinem Sichtschutz, es sieht aber nicht sehr ansprechend aus. Am Ende ist ein halb abgeschirmter Raum, der wie der vordere Teil aussieht, nur dass Service-Kräfte da sind und die Fahrgäste alkoholische Getränke und kleine Snacks zu sich nehmen. Ich halte das wirklich für ein Restaurant mit Service gegen Bezahlung. Ich bin positiv überrascht als ich eine große Kaffeebar entdecke, wo zum Self-Service gratis Kaffee, Tee und Softgetränke angeboten werden. Ich nehme mir ein Glas Cola und setze mich. Mir ist langweilig und vor mir entdecke ich einen Zeitungsstand mit Tageszeitungen und Magazinen. Ich schaue mir nichts davon näher an. Tageszeitungen finde ich unpraktisch groß auf so einem kleinen Raum mit nur winzigen Tischen, die außerdem nicht ganz sauber sind und kleben. Ich gehe aufs WC, dort gibt verwickelt viele Waschbecken und Toiletten, Sauberkeit ist ok, unangenehmer Geruch. Als ich wieder austrete, beschließe ich den ‚Gastro-Bereich‘ zu erkunden und erkenne,

dass dort 1. Klasse Passagiere platzgefunden haben. Ich fühle mich wie ein Eindringling und traue mich nicht mich hinzusetzen. Deswegen frage ich eine Servicekraft, zeige ihm mein Ticket und er antwortet sehr freundlich, dass er auch vor zwei Wochen in Aachen war, um seinen Bruder zu besuchen und ob ich nicht etwas trinken möchte. Ich frage, ob sie eine Art Menü haben und der Kellner antwortet, dass er alle Getränke immer auf und ab betet und schlägt mir Wein oder Sekt vor. Etwas überfordert entscheide ich mich für Sekt und werde noch gefragt, ob ich ein Sandwich dazu haben möchte. Warum nicht?! Ich setze mich und fünf Minuten später habe ich meinen Sekt und meinen Sandwich. Ich hab keine Ahnung wieviel Uhr es ist. Um mich herum sitzen überwiegend Männer, die älter als 45 Jahre sind. Ich bin tatsächlich die einzige weibliche Person in dem ganzen Raum. Der Blick auf den Zeitschriftenständer verrät mir, dass das wohl keine Ausnahme ist. Nur Tageszeitungen und Auto sowie Sportzeitschriften. Ich sehe leider auch keine freie Steckdose. Daher frage ich nach der Uhrzeit und beschließe in einer guten viertel Stunde aufzubrechen, ich weiß nämlich nicht sicher, wo sich das Gleis 4 befindet. Etwas später ziehe ich los und brauche über fünf Minuten, um das Gleis und meinen Wagen zu finden. Drei Minuten vor Abfahrt sitze ich auf meinen Platz.



DB-Lounge Berlin Hauptbahnhof



## DIE GEGEBENHEITEN

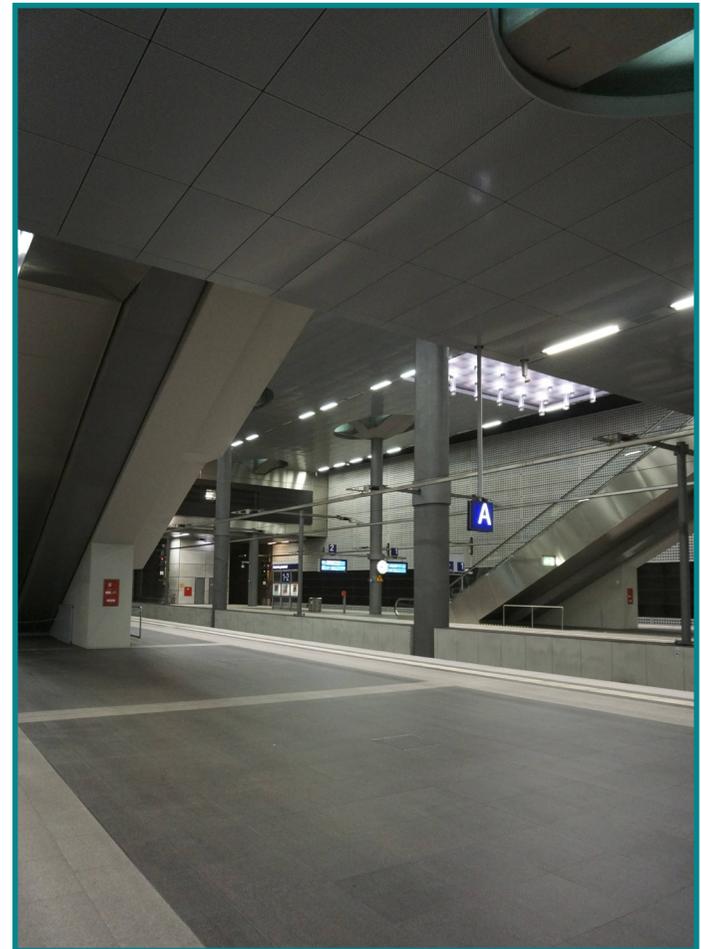
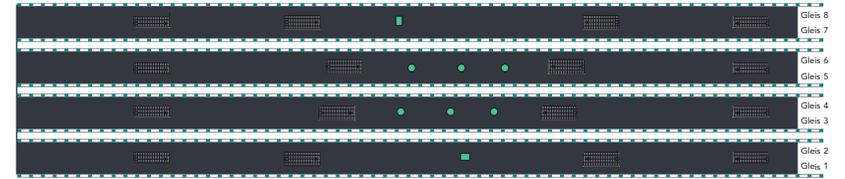
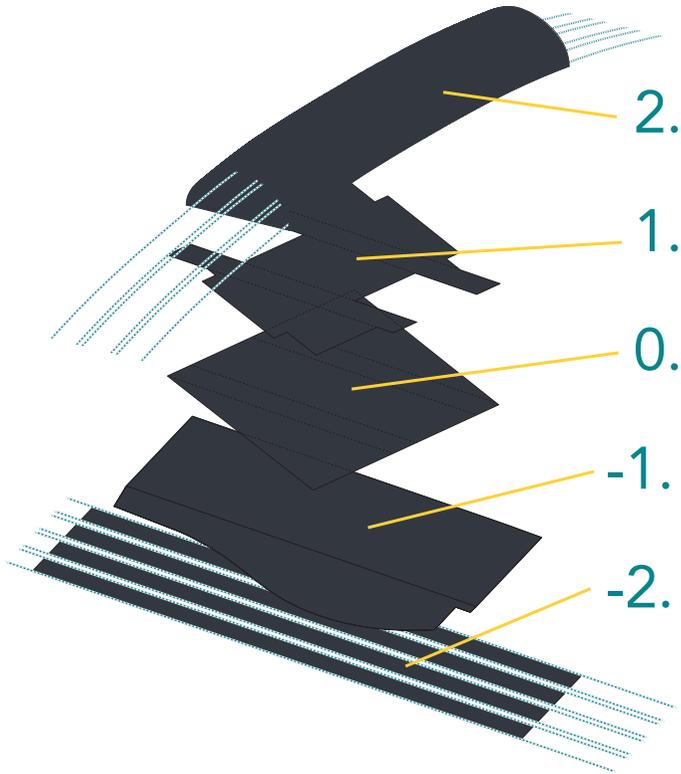
Bei der Planung unseres Wartebereichs orientierten wir uns an den Gegebenheiten des Berliner Hauptbahnhof, dem Ort unserer Interviews. Von Berlin HBF Tief fahren die meisten Fernzüge und es entstehen die längsten zu überbrückenden Wartezeiten.

### AUFBAU BERLIN HBF

Der neue Weg\_Gegebenheiten

Alexa Beckmann, Fabian Lange & Franziska Vögler

Transition  
Verweilen am Bahnhof



Berlin Hauptbahnhof (tief)



Berlin Hauptbahnhof (tief)



Berlin Hauptbahnhof (tief)



Berlin Hauptbahnhof (tief)



Berlin Hauptbahnhof (tief)



Berlin Hauptbahnhof (tief)



# DAS MODELL – BESSER VERWEILEN AM GLEIS



Inspiration: Visualisierung von Natur



Inspiration: Raumtrennung (Schutz und Offenheit)



Inspiration: Raum in Raum



Inspiration: Fließende Holzbänke



## DIE UMSETZUNG

Bei den Überlegungen für die Umsetzung haben wir uns an verschiedenen Wartebereichen, Messe-Architekturen und visuelle Lichtumsetzungen orientiert. Dabei haben wir festgestellt, dass Projektionen viele Komponenten verbinden könnten: Indirektes Licht, flexible visuelle Bilder und auch Informationsübermittlung. Zudem ergab sich aus den Erkenntnissen, dass ein Raum entstehen sollte, der jedoch halboffen bleibt und Sitzmöglichkeiten bietet. Aus diesen Parametern als Basis, begannen wir den ‚Needs‘ der Benutzer eine Gestalt zu geben.



Erste Visualisierungen



## DER LOW-RESOLUTION PROTOTYP

Um einen Gestaltungsrahmen für die Licht-Projektionen zu finden, entschlossen wir uns für einen Low-Resolution Prototyp. Wir luden verschiedene Test-Personen in einen Raum ein und führten ihnen verschiedene Videosequenzen vor. Um sie vorab gedanklich in eine Bahnhofs-Situation zu versetzen, nutzten wir eine VR-Brille, durch die der Berliner Bahnhof erkundet werden konnte. Zudem spielten wir durchgängig einen Soundtrack von Bahnhofsgeräuschen ab. Dieser Effekt wurde im Nachhinein für den Besuchsaufbau als sehr positiv bewertet. Insgesamt bekam jede Person vier Sequenzen gezeigt, die jeweils durch einen System-Usability-Scale Bogen bewertet wurden. Nach der Vorführung haben wir kurze geleitete Interviews geführt, um alle Bewertungen genau nachempfinden zu können.



Aufbau Prototyp



VR-Brille



Visuals

3 Test 1. ist wie

- Ermüdet?
- Gleichbleibend

- Visuell - und Audiovergabe

- Natürlich - Buefress Mecland

"Situation Entfalte" → Imidica von Wald - kerkuel

"Alle Feste zum Wald"

SWB

Warten negativ, was es folgen hat

"Kam" Welt an Klein vieldand

Beque Sitia, Stechdoer, Maden, Trak mit vieldand

Bücheregel, Anstellig, Mitlen-plauden

"Engaged sein (Gegenstand) wo Daten sich für sich

"Assistent + Entdecke" Auf der Feste

"Warme post für" +

"kein Deutlichkeit"

|    |       |    |
|----|-------|----|
| M  | M     | F  |
| 28 | Wald  | 18 |
| 38 | Dick  | 2  |
| 4  | Welle | 3  |
| 1  | Wald  | 4  |

Interview

ZEIG UNS DEINE TENDENZ DURCH EIN  VISUAL 1

SW

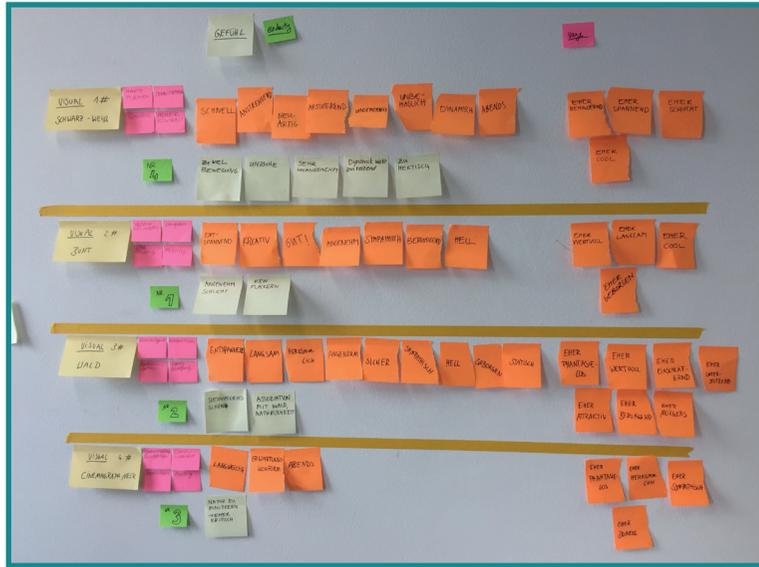
|     |                         |                          |                                     |                                     |                                     |                   |
|-----|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| 1.  | entspannend             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | anstrengend       |
| 2.  | phantasielos            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | kreativ           |
| 3.  | wertvoll                | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | minderwertig      |
| 4.  | langsam                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | schnell           |
| 5.  | gut                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | schlecht          |
| 6.  | herkömmlich             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | neuartig          |
| 7.  | angenehm                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | unangenehm        |
| 8.  | unsicher                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | sicher            |
| 9.  | aktivierend             | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | einschläfernd     |
| 10. | nicht erwartungskonform | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | erwartungskonform |
| 11. | attraktiv               | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | unattraktiv       |
| 12. | unsympathisch           | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | sympathisch       |
| 13. | beruhigend              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | aufwühlend        |
| 14. | dunkel                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | hell              |
| 15. | cool                    | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | uncool            |
| 16. | unbehaglich             | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | geborgen          |
| 17. | dynamisch               | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | statisch          |
| 18. | abends                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | morgens           |
| 19. | spannend                | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | langweilig        |
| 20. | behindernd              | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | unterstützend     |

**VIelen DANK!**  
Alexa B., Fabian L., Mimi V.

System-Usability-Scale

## AUSWERTUNG

Nach dem Testing durch den Low-Resolution Prototyp, erfassten wir die Ergebnisse, teilten diese in Cluster auf und werteten sie anschließend aus.



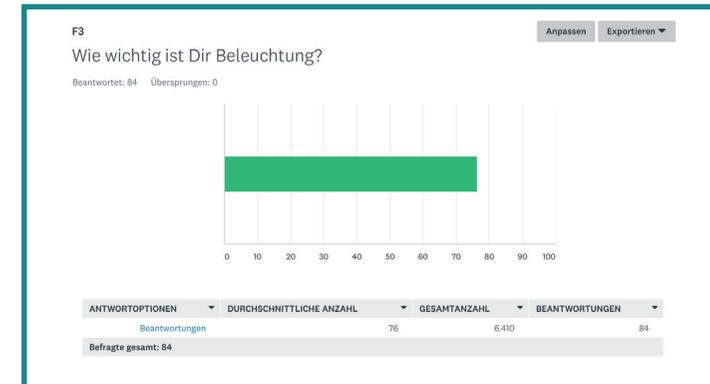
Auswertung

## DIE WICHTIGSTEN EIGENSCHAFTEN FÜR DIE VISUALS IN STICHPUNKTEN

- Sieger: Visual „Bunt“ und Visual „Wald“
- Beruhigend (dezente, flüssige Bewegungen, keine Wiederholungen / Loops)
- Entspannend (zu viel Dynamik wirkt reizend)
- Hell (sollte Lichtelemente enthalten)
- Beliebte Motive: Realistische Naturbilder oder abstrahierte Motive, längliche / gestreckte Formen
- Angenehme Schlichtheit

## TEST: PRIORITÄTEN ERKENNEN

An diesem Punkt hatten wir schon sehr viele Erkenntnisse gewonnen und damit eine gute Basis für die Umsetzung. Um jedoch alle Prioritäten richtig zu setzen, sicherten wir unsere Entscheidungen durch einen weiteren Test, eine Internet-Umfrage mit mehr als 80 TeilnehmerInnen ab. In dem Test stellten wir Fragen zu Wünschen in beispielsweise den Bereichen Beleuchtung, Sitzmöglichkeiten, Materialität und Informationen.



Frage 3: Wie wichtig ist Dir Beleuchtung?



Unterfrage von Frage 3 : Wie wichtig ist Dir Beleuchtung?

## AUSWERTUNG ONLINE-UMFRAGE

Um die Online-Umfrage auszuwerten, unterteilten wir die Fragen in Cluster und stellten die wichtigsten Bedürfnisse mit den größten Einstimmigkeiten heraus. Daraus entwickelten wir leitende Gestaltungselemente für unser Modell, die in jedem Falle berücksichtigt werden sollten.

### DIE WICHTIGSTEN EIGENSCHAFTEN FÜR DEN WARTEBEREICH IN STICHPUNKTEN

1. Informationen  
Integration eines Informationsdisplays
2. Sitzmöglichkeiten  
Natürliches, wertvolles Material: Holz - Anordnung in Einzel- und Gruppensitze
3. Beleuchtung  
Ambient Light, helles, freundliches Umgebungslicht
4. Raumgefühl  
Raumbildender Schutz, trotzdem offen und transparent
5. Unterhaltung  
Individualität durch die optimalen Voraussetzungen zur Nutzung des eigenen Device (Strom, Wlan);  
Gebeamte Visual drängen sich nicht auf, sondern verbessern die Atmosphäre



Unterteilung in Cluster / Auswertung der Online-Umfrage



## DAS ENDERGEBNIS

Als Endergebnis entstand ein Konzept für ein Wartebereich als Service an deutschen Bahnhöfen mit Fernverkehr.

### AUFGABE

Das Verweilen am Bahnhof angenehmer gestalten und besonders auf das Bedürfnis des ‚Warten am Gleis, Warten wie am Flughafen‘ eingehen.

### POSITION

Am Gleis, damit der Zug nicht ausversehen verpasst werden kann. Man kann ankommen und eventuelle Verspätungen oder anders entstandene Wartezeiten überbrücken.

### AUSSTATTUNG

Offenes Raumgefühl durch Wände mit Winkeln, Steckdosen und Wlan als Basis für die gewünschte individuelle Unterhaltung, Ambient Light für ein höheres Sicherheitsgefühl und eine wärmere Atmosphäre, transparenter Screen für Beamer-Visuals als weitere Lichtquelle und anpassbares Element (je nach Bahnhof, Tageszeit, Stimmung) Einzel- und Gruppensitze für den Komfort, Holz als warmes und wertiges Material, das dem Wunsch nach mehr Naturelementen nachgeht und einen großzügigen Screen mit genauen Informationen zu den abfahrenden Zügen und eventuellen Verspätungen.



Größe des Wartebereichs: Ich und Du gleich 5 Meter?