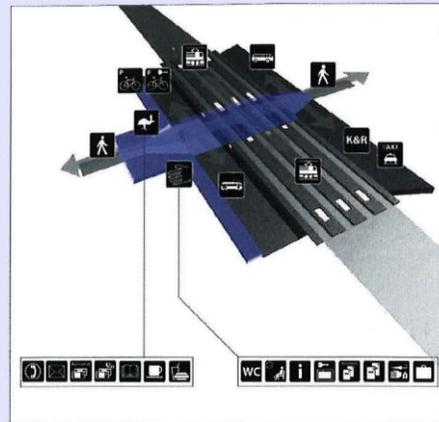


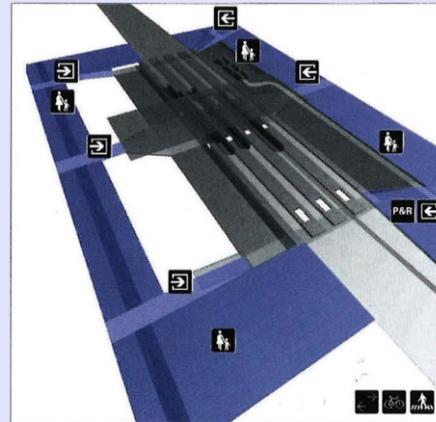
Bauteil 1: Die schnelle Zone



Bahnhof Leiden (NL). Funktionale Gestaltung, Sichtbarkeit der Verkehrsmittel; direkt am Haupttransferweg findet man Schalter und reisorientierte Einkaufs- und Verpflegungsmöglichkeiten.

Gare de Leiden (NL): aménagement fonctionnel, visibilité des moyens de transport; les guichets ainsi que des possibilités d'achats et de ravitaillement destinées aux voyageurs se trouvent directement sur le principal cheminement de transbordement.

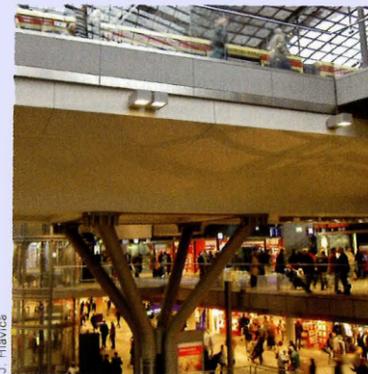
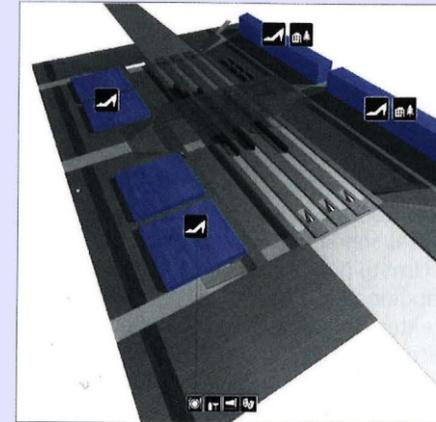
Bauteil 2: Der Bahnhofplatz



Bahnhof s-Hertogenbosch (NL). Direkter Fussweg zum Umsteigepunkt, gute Querbarkeit einer Hauptstrasse dank Temporeduktionen für den motorisierten Verkehr und Mittelzonen als Querungsstützpunkte.

Gare de s-Hertogenbosch (NL): cheminement piéton direct vers le point de transbordement, bonne traversée d'une rue principale grâce à la vitesse réduite du trafic motorisé et zone médiane pour faciliter cette traversée.

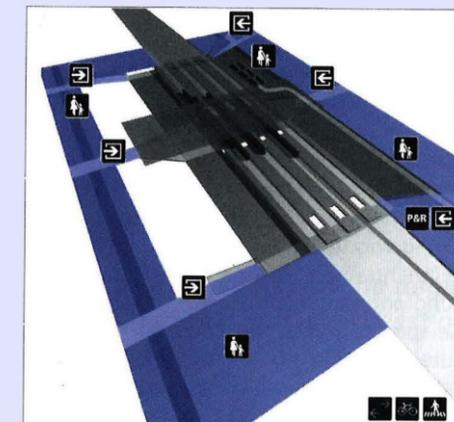
Bauteil 3: Die langsame Zone



Hauptbahnhof Berlin (DE): Funshopping befindet sich auf einem separaten Geschoss und stört den Transfer nicht.

Gare centrale de Berlin (DE): la zone du «funshopping» est située à un niveau distinct et ne dérange pas les transbordements.

Bauteil 4: Komfort und Ambiance



Bahnhof Bern: Die Architektur, das Holzdach und die Beleuchtung vermitteln sowohl Übersichtlichkeit als auch eine «Wohnzimmeratmosphäre».

Gare de Berne: l'architecture, le toit en bois et l'éclairage assurent aussi bien une vue d'ensemble qu'une «ambiance de pièce de séjour».

2: Prototyp eines multimodalen Umsteigepunkts in vier Bauteilen.

2: Prototype d'un point de transbordement multimodal avec ses quatre éléments constructifs.

Verbindungen zwischen ihnen, die Zugänge zum Umsteigepunkt für die einzelnen Verkehrsmittel sowie Teile des umliegenden Bahnhofsquartiers. Da Umsteigepunkte in ihrer Funktion und Grösse sehr unterschiedlich sind, wurden vier Typen unterschieden: Umsteigepunkte nationaler, regionaler und lokaler Bedeutung sowie solche des städtischen öffentlichen Verkehrs.

Kundenzufriedenheitsforschung

Um die Sicht der Benutzenden zu verstehen, wurden an 13 Umsteigepunkten in der ganzen Schweiz umfangreiche Umfragen durchgeführt und über 3200 Fragebogen ausgewertet. Methodischer Hintergrund war die Kundenzufriedenheitsforschung. Die Bedeutung eines Merkmals für die Gesamtbeurteilung des Umsteigepunkts wurde nicht direkt über die Befragung von Wichtigkeiten erhoben, sondern indirekt über eine Qualitätseinschätzung der einzelnen Elemente. Diese Qualitätseinschätzungen wurden durch statistische Analysen in einen Zusammenhang mit der Gesamtqualität des Umsteigepunkts gebracht. Der Hierarchiebaum (siehe Abb. 1) zeigt die wichtigsten

Zusammenhänge. Die Existenzanalyse als zweites Ergebnis der Auswertung, zeigt, inwieweit es einen Zusammenhang zwischen dem Fehlen eines Elements und der Beurteilung der Qualität des Umsteigepunktes gibt.

Gesamtkunstwerk

Eine wichtige Erkenntnis ist, dass Benutzende den Umsteigepunkt als Ganzes wahrnehmen. Im Vergleich mit Fachpersonen differenzieren die Benutzenden deutlich weniger: sie betrachten den Umsteigepunkt als «Gesamtkunstwerk». Die Beurteilung eines Umsteigepunkts lässt sich demnach nicht wesentlich über einzelne Elemente wie ein schönes Wartehäuschen oder elektronische Anzeigen beeinflussen. Weiter fällt auf, dass sich die Hierarchieebenen der verschiedenen Benutzergruppen nur geringfügig unterscheiden. Behinderte oder Velofahrer beurteilen den Umsteigepunkt nicht wesentlich anders oder vermissen keine anderen Einrichtungen als der Durchschnittsbenutzer. Der Fokus bei der Entwicklung oder Umgestaltung soll sich darum auf die integrale Optimierung eines Umsteigepunkts richten. Eine konzeptuelle

Gesamtbetrachtung, insbesondere bei grösseren Umsteigepunkten, ist unerlässlich.

Ambiance

Deutlich ist, dass bei allen Umsteigepunkttypen die Qualitätsmerkmale Ambiance, Gestaltung und Beleuchtung die wichtigste Rolle spielen. Diese Elemente sollen eine Balance zwischen Übersichtlichkeit und Klarheit und einer angenehmen «Wohnzimmeratmosphäre» schaffen. Die Qualität des Umsteigens selber – der eigentliche Hauptzweck eines Umsteigepunkts – ist zwar ebenfalls wichtig, rangiert in der Wichtigkeitshierarchie überraschenderweise erst an zweiter Stelle. Ein zentraler Faktor hierbei sind die Wege. Sie sollten direkt, hindernisfrei und kurz sein. Zudem sind möglichst viele, gut auffindbare Zugänge zum Umsteigepunkt und Wegweiser zur Orientierung erwünscht. Weiter gehören gemäss den Befragungen bediente Schalter, Personal, Trinkwasserbrunnen und Einkaufsmöglichkeiten zu jedem Umsteigepunkt. Das als gut empfundene Sicherheitsniveau soll beibehalten werden.

	Bahn		Billetautomat
	Tram		Runshopping
	Bus		Funshopping
	Veloabstellplätze		Unterhaltung
	Vorfahrt (Kiss&Ride)		Wohnfunktion
	Kurzzeitparkplätze		Gestaltung
	Taxistandplatz		Beleuchtung
	Park&Ride		Sauberkeit
	Zugang		Sicherheit
	Direkte Velowege		Wetterschutz
	Direkte Wege zu Fuss		Wartehäuschen
	Fussgängerquerung		Trinkwasserbrunnen
	Fussgängerbereich		Wegweiser, dig. Anzeigen
	Services (Schalter, Info)		Uhren
	Reiseinformationen		Sichtbarkeit, Übersicht

Gewisse Erkenntnisse aus der Studie beziehen sich jeweils auf einen bestimmten Umsteigepunkt-Typ. So hat sich herausgestellt, dass bei grossen Umsteigepunkten, wie zum Beispiel dem Hauptbahnhof Zürich, Einkaufsmöglichkeiten zwar erwünscht, aber eher zu zahlreich sind und so die Transferfunktion beeinträchtigen. Eine andere Anordnung und Organisation von Umsteigepunkt und Einkaufszentrum wäre hier empfehlenswert. Bei Umsteigepunkten von regionaler Bedeutung, wie zum Beispiel den Bahnhöfen Zug oder Montreux, ist die Aufmerksamkeit auf die Verbesserung von Aufenthaltsmerkmalen zu richten. Vor allem Einrichtungen, die das Warten auf die nächste Verbindung angenehmer machen, sind von Bedeutung, zum Beispiel die Verlängerung von Perrondächern, und ein gutes Angebot an Einkaufsmöglichkeiten. Daneben sind bediente Schalter mit kompetentem Personal wichtig.

Die Umsteigepunkte von lokaler Bedeutung (S-Bahnstationen, ländliche Umsteigepunkte) sind kleiner und übersichtlicher, deshalb kann mit einer gezielten Verbesserung einzelner Merkmale bereits eine Wirkung erreicht werden. Auch hier ist der Fokus auf die Verbesserung von Aufenthaltsfaktoren zu richten. Einsparungen beim Personal führen aus Sicht der Benutzenden zu einem starken Qualitätsverlust. Die städtischen Umsteigepunkte sollen in erster Linie als Verkehrsdrehscheiben konzipiert werden. Wichtig ist jedoch eine angenehme Atmosphäre beim Warten. Um einen guten ersten Eindruck zu erwecken und zur Unterstützung der Orientierung und Auffindbarkeit in der Stadt müsste der Architektur und Gestaltung der städtischen Bus- und Tramknoten mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Vier Bauteile

Benutzerwünsche werden häufig nur als Checklisten oder als ganz allgemeine Empfehlungen behandelt und sind für die Bahnhofspannung kaum verwendbar. Um ein Instrument zur Umsetzung der Erkenntnisse zu erstellen, wurde in der Forschungsarbeit ein System von vier Bauteilen entwickelt. Sie ergeben zusammen den Prototyp eines Umsteigepunkts. Die einzelnen Teile entsprechen je einer Gruppe von Benutzerwünschen und stellen mögliche bauliche Zusammenhänge oder Trennungen dar. Die Bauteile sind flexibel konzipiert, damit sie leicht in eine spezifische Situation angewandt werden können. Die Arbeit mit den einzelnen Bauteilen soll helfen, die komplexe Benutzersicht in konkrete Verbesserungen umzusetzen:

- Den ersten Teil eines Umsteigepunkts bildet der Transferbereich, die sogenannte «schnelle Zone». Wichtig für die Benutzenden sind kurze und direkte Wege. Die verschiedenen Verkehrsmittel werden deshalb möglichst nah zueinander angeordnet. Weil die Verkehrsmittel in der Realität aber oft weiter auseinander liegen, zum Beispiel wegen der Grösse der Umsteigepunkte, wird für eine direkte und logische Fussgängerführung gesorgt. Unterbrüche durch Geschosswechsel (Unter- oder Überführungen) und Umwege werden möglichst vermieden. Teil der «schnellen Zone», und damit direkt mit dem Haupttransferweg verknüpft, sind die Reiseservices wie Billetverkauf und Informationen und reiseorientierte Einkaufsmöglichkeiten.
- Der «Bahnhofplatz» ist das zweite Bauteil. Zum Bahnhofplatz gehören der öffentliche Raum in der Umge-

bung und die Zugänge und Zugangswege zum Umsteigepunkt. Dieser Bauteil wird bei Planungen oft vernachlässigt. Für die Benutzenden (insbesondere für den Fussverkehr) ist die verkehrliche und räumliche Vernetzung des Umsteigepunkts mit seiner Umgebung wichtig. Darum gibt es nicht nur einen Haupt-, sondern auch mehrere Nebenzugänge. Logische, direkte Fussgängerführungen, Wegweiser und visuelle Bezüge zu diesen Zugängen dienen der Orientierung. Durch auffällige und transparente Architektur sind die Zugänge und Verkehrsmittel schon aus der Ferne zu erkennen. In und um den Umsteigepunkt sind grosszügige Fussgängerflächen angelegt. Stark befahrene Strassen werden aus der direkten Umgebung verlegt oder ihre Barrierewirkung wird reduziert.

- Mit der «langsamen Zone» hat man sich bei der integralen Planung von Umsteigepunkten bis jetzt nur wenig befasst. Sie spielt für die Benutzenden aber eine zentrale Rolle. In dieser Zone überbrückt man Wartezeiten, hier trifft man sich, hält sich auf und findet eventuell nicht-reiseorientierte Einkaufsmöglichkeiten, das sogenannte «Funshopping». Sie befindet sich etwas abseits vom Haupttransferweg und stört darum das schnelle Umsteigen nicht, ist aber doch direkt sichtbar und erreichbar. Sie liegt zum Teil in der direkten Umgebung des Umsteigepunkts, zum Beispiel in angrenzenden Gebäuden. Damit der Umsteigepunkt auch am Abend frequentiert wird und sicherer wirkt, befinden sich in der direkten Umgebung Wohnungen und abends belebte Funktionen.
- Beim letzten, für die Benutzenden wichtigsten Bauteil handelt es sich um «Komfort und Ambiance», die Gestaltung, die Beleuchtung, die Materialisierung und die Möblierung. Die grosse Herausforderung ist es, mit der Gestaltung Übersichtlichkeit und Klarheit und gleichzeitig Wohnlichkeit zu vermitteln. So kann eine für die Benutzenden gute Ambiance geschaffen werden. Dazu wird der Umsteigepunkt gut unterhalten und sauber gehalten, Personal sorgt für ein gutes Sicherheitsgefühl.

Die Umsetzungsideen verursachen nicht unbedingt Mehrkosten und es werden keine Elemente vorgeschlagen, die noch nicht existieren. Damit Benutzerwünsche besser berücksichtigt werden können und die Qualität von Umsteigepunkten verbessert werden kann, geht es vor allem darum, bei der Planung, beim Bau und bei der Umgestaltung von Umsteigepunkten bewusster vorzugehen. ■

Literatur:

- [1] SVI 2004/096 Ausgestaltung von Multimodalen Umsteigepunkten.