

Der virtuelle Billettverkäufer : Ludwig Walser, Industrial Designer, und Walter Stulzer, Informatiker, kritisieren den SBB-Billettautomaten

Autor(en): **Walser, Ludwig / Stulzer, Walter**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Hochparterre : Zeitschrift für Architektur und Design**

Band (Jahr): **11 (1998)**

Heft 6-7

PDF erstellt am: **26.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-120851>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Der virtuelle Billettverkäufer

Seit fast einem Jahr werden die Schweizer Bahnhöfe mit neuen Billettautomaten der Ascom möbliert. Ralf Michel lud Walter Stulzer, Informationsforscher, und Ludwig Walser, Industrial Designer, zur Designkritik am Gegenstand ein – in den Hauptbahnhof Zürich.

1995 testeten die SBB erstmals die Modelle des neuen Billettautomaten (HP 11/95). Seit fast einem Jahr werden nun die Schweizer Bahnhöfe mit den neuen elektronischen Verkäufern möbliert. Wie ist Ihr erster Eindruck?

Walser: Der Automat funktioniert und sein Konzept ist interessant. Als Element der Corporate Identity verpasst er jedoch seine Chance. Der Automat ist mit lackiertem Stahlblech umhüllt – das ist das falsche Material. Das Design ist in Details gelungen: Die vertikal getrennten Funktionen an der Front oder der einfache Sichtschutz, der unbefugte Blicke abhält, wenn ich Geld aus dem Portemonnaie nehme.

Welche Nachteile hat denn lackiertes Stahlblech als Kleid solcher Apparate?

Walser: Strukturlack auf Blech ist zwar ökonomisch, weil er Mängel in der Verarbeitung des Blechs schön sauber ausgleicht, ohne dass man vorher spachteln muss. Er hat aber drei Nachteile: Erstens sieht die Lackierung nur robust aus, ist sie aber nicht; die Oberfläche ist schon an etlichen Stellen verkratzt. Zweitens kann man auf die grobe Oberfläche schwer siebdrucken, also werden Logos und Buchstaben aufgeklebt. Das führt dazu, dass jeder gerne so einen schönen SBB-Kleber mit nach Hause nehmen möchte – das Flicker zahlen die SBB. Drittens ist dieses Kleid schmutzempfindlich. Kurz, der Automat müsste aus Chromstahl sein, weil der auf Dauer ökonomischer und ästhetischer ist.

Warum ist der Automat eine «verpasste Chance des Corporate Design»?

Walser: Abgesehen von der blauen Farbe, steht er in keiner Beziehung zu den anderen Möbeln der SBB. Wäre die Säule höher, würde er sich den Infoständen und dem Wegleitsystem angleichen und Bezeichnungen über den Köpfen ermöglichen. Das wäre nötig, weil er neben dem Fahrplan und der Gleisbezeichnung das wichtigste Element im Bahnhof ist. Jetzt verdecken Passanten die vertikale Beschriftung. Ein Billettautomat muss rufen: «Hallo,



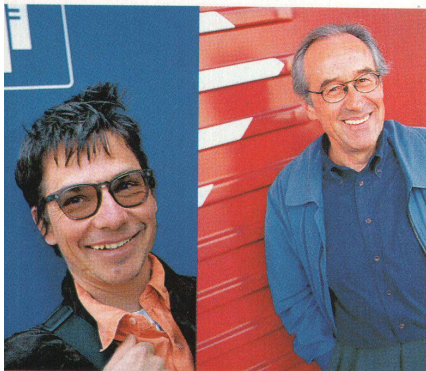
Bilder: Pirmin Rösli

Der alte und der neue Billettautomat in trauter Nachbarschaft. Der neue ist fest im Boden verankert und kann selbst mit einem Wagenheber nicht aufgebrochen werden – was dem alten häufig widerfuhr

Die Farben werden nicht eindeutig verwendet, vergleichbare Informationen erscheinen an unterschiedlichen Stellen – am Interface muss noch gearbeitet werden

Die Kritiker

Ludwig Walser (rechts) ist Industrial Designer und Lehrer an der Schule für Gestaltung in Zürich. Von ihm stammt das Design der roten Aebi Traktoren. Mit seiner Firma Walsersdesign in Baden-Dättwil ist er Mitglied der Wurz Beratungsgesellschaft. Walter Stulzer ist Zoologe und Medientechnologe und beschäftigt sich mit Interfacedesign – vormals als Partner bei Eclat in Erlenbach, nun als Partner bei NOSE Interactive Media in Zürich. Daneben ist er Dozent für Medientechnologie im Studienbereich «Neue Medien» an der Schule für Gestaltung Zürich.



hier bin ich, hier bei mir gibt's Billetts!» Die blaue Säule alleine reicht dafür ebensowenig wie die rote Verkleidung des Touchscreens.

Im Innern haben wir viel Technik gesehen. Wie haben sie die Konstrukteure und Designer den Fahrgästen zugänglich gemacht?

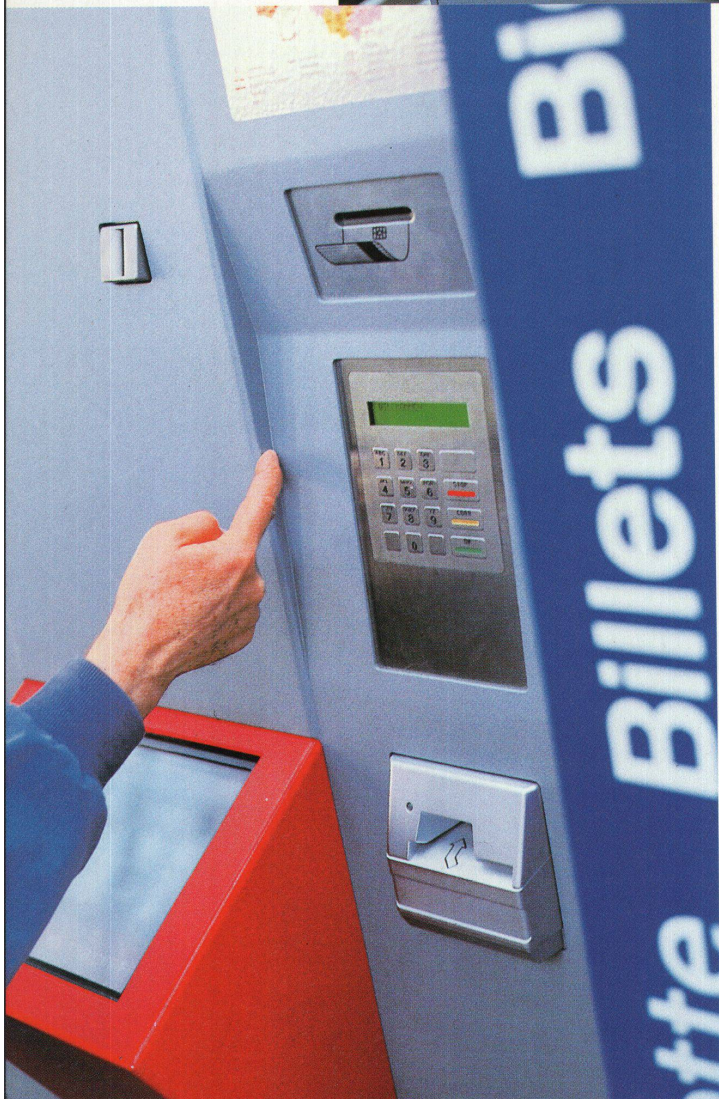
Stulzer: Der Automat ist ein ingenieurtechnisches Meisterwerk. Die Software ist eine grosse virtuelle Welt. In ihr sind der ZVV (Zürcher Verkehrsverbund)

und das gesamte Streckennetz der SBB abgebildet. Die Maschine akzeptiert Noten, Münzen und Karten, ist einbruchsicher und funktioniert verlässlich wie eine Uhr. Jedoch haben sich die Erfinder auf ihrem Ingenieurstolz ausgeruht und das Design vernachlässigt.

Können Sie das an einem Beispiel verdeutlichen?

Stulzer: Der Bildschirm ist technisch einer der besten, weil er die Kontraste gut darstellt. Aber was auf ihm pas-

Zwar kann man den Automaten nicht mehr aufbrechen, womit der Ingenieurstolz bedient ist – alle Schriften und Logos sind aber Kleber, die zum Sammeln einladen oder die Langeweile vertreiben

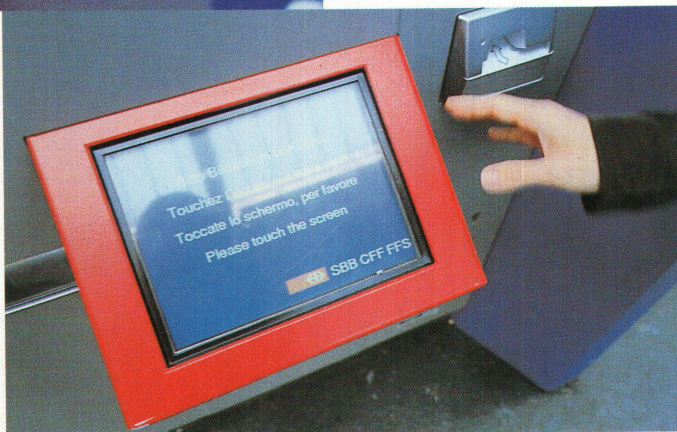


Der Automat

Projektdauer: drei Jahre von der Idee bis zur Serienreife
Die Hülle besteht aus abgekanntem, teilweise geschweisstem und lackiertem Stahlblech. Designer und Konstrukteure bevorzugten Chromstahl, das lehnten die SBB aus Kostengründen ab.
Münzprüfer und Drucker stammen aus dem Ascom Sortiment; den Banknotenprüfer hat die Ascom neu entwickelt. Bildschirm und Netzrechner sind zugekauft.
Softwareentwicklung und Design: Ascom.

Hinter allen Funktionen verbergen sich bewährte Bauelemente: Kartenschlitz, Tastatur, Einzug für Geldscheine und Münzeinwurf. Nur der Touchscreen ist neu

Hinter dem Touchscreen läuft das Programm mit den Tarifen der SBB und des ZVV. Das Interface ist funktional, aber ungestaltet



siert, ist schlecht gestaltet. Die Typografie ist zwar lesbar, die Buchstaben sind gross genug, aber die Art, wie die Benutzer geführt werden, entspricht keineswegs dem Stand des Wissens. Am alten Automaten braucht man nur drei Eingaben und kann dann bezahlen. Für den gleichen Vorgang benötigt man am neuen acht Schritte.

Wenden wir uns nun der Gestaltung der Benutzerschnittstelle am Bildschirm zu. Wie beurteilen Sie die Tastatur auf dem Touchscreen?

Stulzer: Ein einfacher Knopf mit der Funktion «Back» fehlt. Wenn man etwas falsch eingegeben hat und korrigieren muss, werden automatisch alle Vorgänge gelöscht und man muss von vorne beginnen. Aber es gibt ein tiefer reichendes Problem in der Nutzerführung: Das Fahrziel wird via Bildschirm und der Kartencode via Tastatur eingegeben. Das ist verwirrend.

Welche Funktionen vermissen Sie bei dem Automaten?

Stulzer: Die Geräte sind zwar vernetzt, aber eine Onlinewartung fehlt ebenso wie die Fahrplanauskunft – und bei einer Lösung mag ich mein Schmunzeln nicht verbergen: Wir müssen die Geldscheine nicht mehr mit dem Kopf nach oben in den Schlitz des Gerätes stecken, es kann alle Richtungen erkennen. Das ist wunderbar. Doch der Automat legt sie so ab, wie er sie einzieht. Weil die Banken die Bündel aber nur sortiert akzeptieren, müssen die Bahner alle Scheine wieder von Hand ordnen.

Ihre Kritik lässt vermuten, dass die Fehler im Designprozess und nicht bei den Designern alleine liegen.

Walser: Es ist das alte Lied: Wenn ein Projekt bei der Technik beginnt und die Zusammenarbeit mit den Entscheidern stockt, ist das Ergebnis ein schlechter Kompromiss. Wer hört auf Designer, wenn sie erklären, warum Chromstahl besser ist als lackiertes Stahlblech? Und wer glaubt ihnen, dass Chromstahl, wenn man alles bedenkt, für den Kunden auf Dauer günstiger zu stehen kommt – auch wenn die Geräte in der Anschaffung teurer sind?

Stulzer: Wir können aber nicht alle Mängel dem Designprozess anlasten. Im Interfacedesign befinden sich grobe Konzeptschwächen. Zwei Beispiele: 1. Der Preis eines Billetts erscheint einmal auf der Mitte des Bildschirms, ein anderes Mal auf der oberen blauen Fläche. 2. Die Farbe Grün wird unterschiedlich eingesetzt: einmal als Hintergrund, ein anderes Mal als Highlight, wenn man mit der Maus über einen Button fährt, um die Sprache zu wählen. So etwas darf nicht passieren.