



Foto: Volker Emersleben

## **DB Konzernmarktforschung**

*DB fragt nach – Zuganzeiger und Abfahrtstafeln am Bahnhof*

# Inhalt

1. Überblick
2. Akzeptanz neue Zuganzeiger
3. Akzeptanz neue TFT-Zuganzeiger
4. Akzeptanz neue Info-/Abfahrtstafeln
5. Zusammenfassung
6. Ansprechpartner

# Studiendesign Zuganzeiger und Abfahrtstafeln am Bahnhof

## Zielstellung

- Zweiter Test der *Akzeptanz neuer Layouts von Zuganzeigern und Abfahrts-Informationstafeln für Bahnhöfe* (1. Test war im Jan./Feb. 2018)
- Sammeln von Feedback zur weiteren Optimierung der Layouts

## Frequenz

einmalig

## Methode

Online + F2F

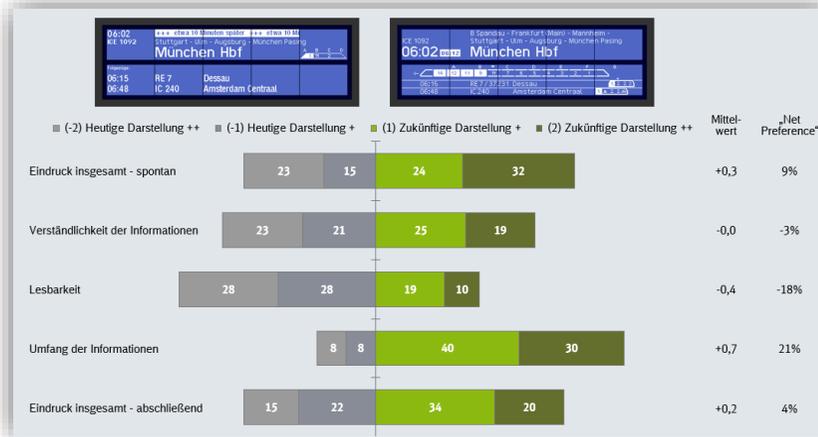
## Methodik / Interviews

- n=319 Online-Interviews
  - Angeschrieben wurden n=500 Personen aus dem „DB fragt nach“ Befragtenpool\*, die laut Strukturbefragung mindestens viermal pro Jahr den Fernverkehr der DB nutzen
  - Ausschöpfung: 64 %
  - Interviewdauer im Median: 11,5 Minuten
- \* Die Teilnehmer für DB fragt nach wurden im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen für DB Regio und DB Station&Service bzw. bei einer Online-Studie für DB Fernverkehr rekrutiert
- Zusätzlich n=64 persönliche Interviews am Berliner Hbf



## Themen im Fragebogen

- Zuganzeiger
  - Spontanes Gefallen
  - Gefallen einzelner Darstellungsweisen
  - Abschließende Bewertung: Verständlichkeit, Lesbarkeit, Umfang, insgesamt
- TFT-Anzeiger
  - Spontanes Gefallen
  - Gefallen einzelner Darstellungsweisen
- Info-/Abfahrtstafel (nur bei online-Interviews)
  - Spontanes Gefallen
  - Gefallen einzelner Darstellungsweisen
  - Abschließende Bewertung: Verständlichkeit, Lesbarkeit, Umfang, insgesamt



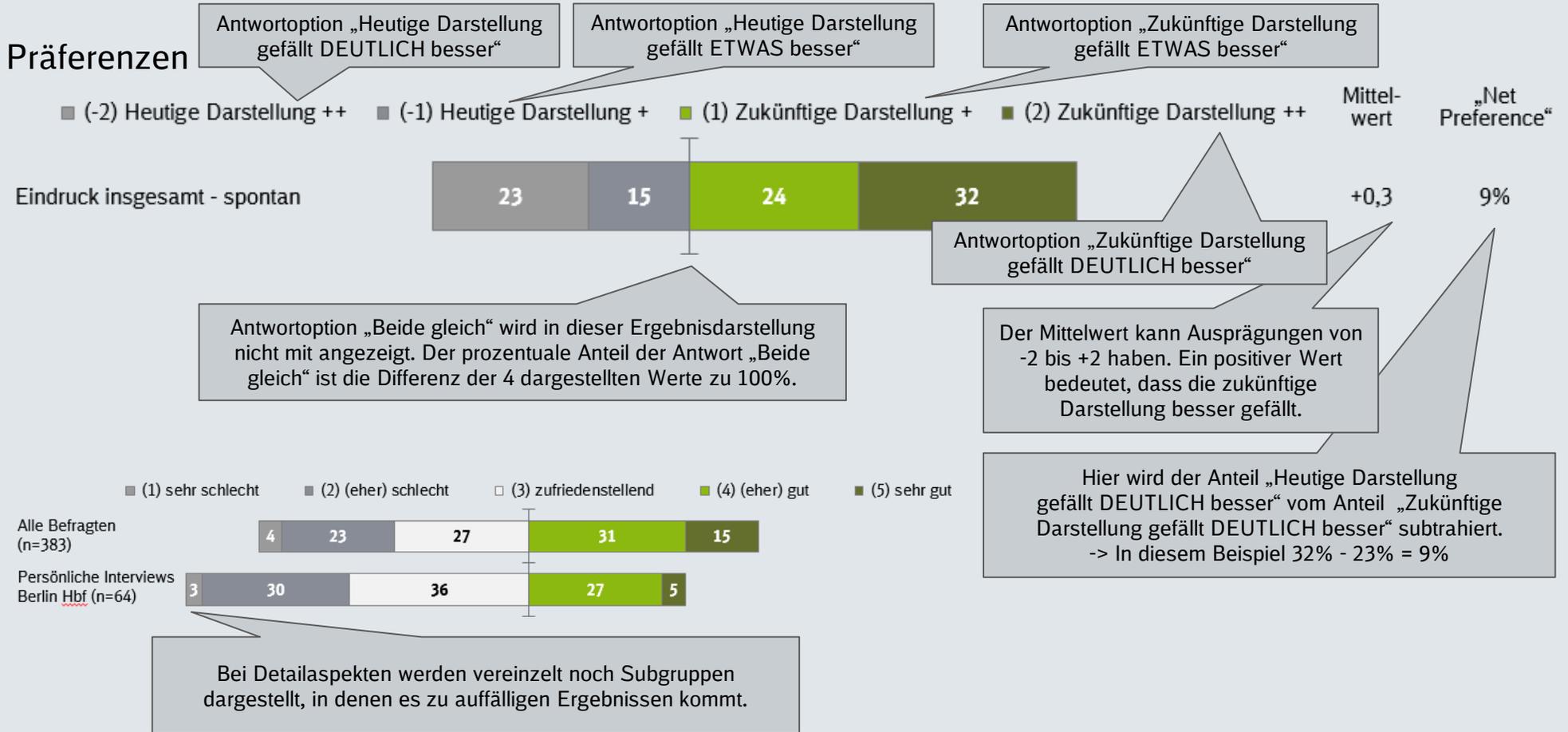
## Institut



## Feld

- 319 Online-Interviews (16.08. - 29.08.2018)
- 64 F2F-Interviews (28.08. - 29.08.2018)

# Präferenzen werden in % und als Mittelwerte dargestellt

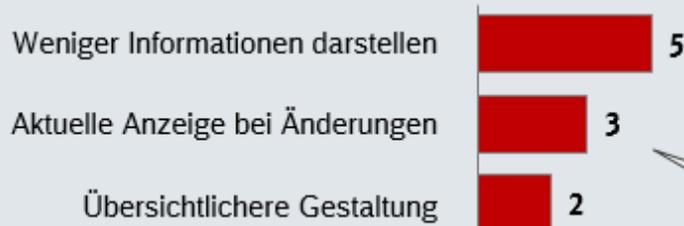


Frage: Wie bewerten Sie ... ? - in % - n=383

# Verbesserungsvorschläge werden in % und als (beispielhafte) Originalnennungen dargestellt

## Verbesserungsvorschläge

**Top-Verbesserungsvorschläge in %**



Als Wechselanzeige sinnvoll, also jede 30 Sekunden, oder erst 5 Minuten vorher einblenden, Die Schrift der kommenden Züge ist schon arg klein. Aber vielleicht gelingt der Wagenstandsanzeiger auch kompakter und die Anzeige der nächsten Züge in fett.

Eingeblendete Wagennummern sind gut, aber nur wenn nicht die Wagenreihung kurzfristig verändert wird. (...) Die Anzeige der Fahrtrichtung ist sehr gut.

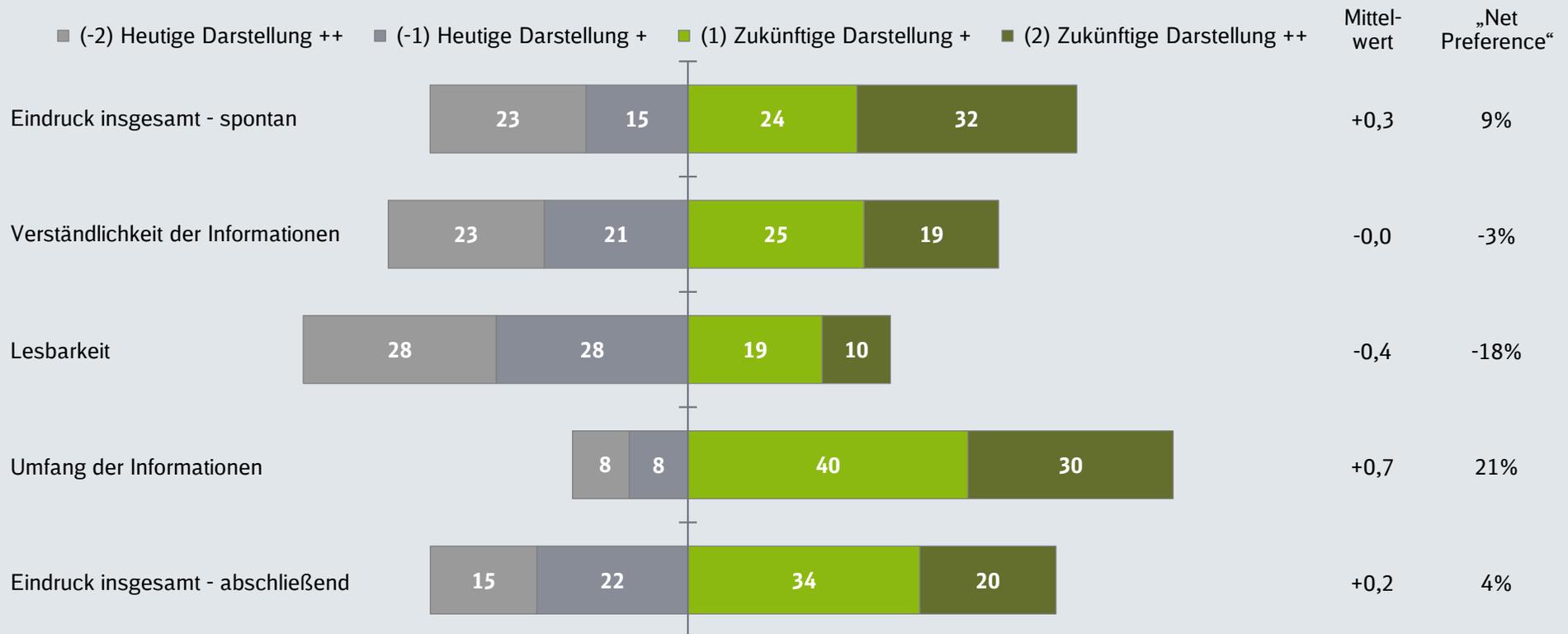
Zu den Detailfragen hatten Befragte die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge zu machen. Durchschnittlich 15% der Befragten haben solche Vorschläge angegeben; hier werden die Top-Verbesserungsvorschläge dargestellt. Hierzu wurden die offenen Nennungen zu Kategorien zusammengefasst. Sofern weniger als 3 Themenbereiche dargestellt sind, gab es keine weitere Kategorien.

Hier sind einzelne Originalnennungen der Befragten dargestellt. Sie wurden beispielhaft für die jeweilige Kategorie ausgewählt. Wir empfehlen Ihnen, alle Nennungen zu lesen, weil sie einige konkrete Handlungsvorschläge enthalten.

# Inhalt

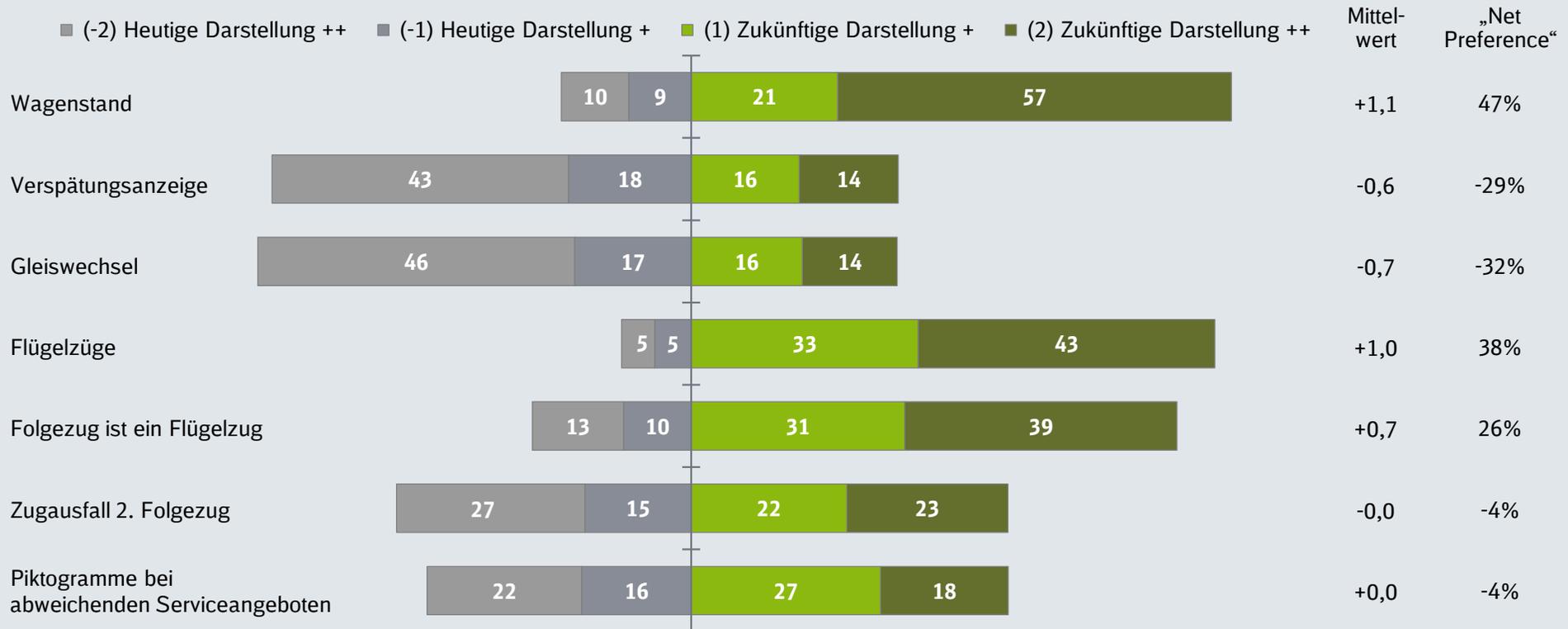
1. Überblick
2. Akzeptanz neue Zuganzeiger
3. Akzeptanz neue TFT-Zuganzeiger
4. Akzeptanz neue Info-/Abfahrtstafeln
5. Zusammenfassung
6. Ansprechpartner

# Neue Zuganzeiger gefallen insgesamt besser, v.a. hinsichtlich Umfang; Schwachpunkt ist Lesbarkeit der Informationen



Frage: 1. Ganz spontan: Welche Darstellung gefällt Ihnen insgesamt besser? - in % - n=383  
 12. Wenn Sie jetzt die Beispiele, die Sie gesehen haben, zusammenfassen: Wie bewerten Sie die Zuganzeiger von heute im Vergleich zu den zukünftigen Zuganzeigern? - in % - n=383

# Im neuen Layout gefallen v.a. Wagenstand des nächsten Zuges und die Flügelzug-Darstellungen



Frage: 2.-11. Wie bewerten Sie ... ? - in % - n=383

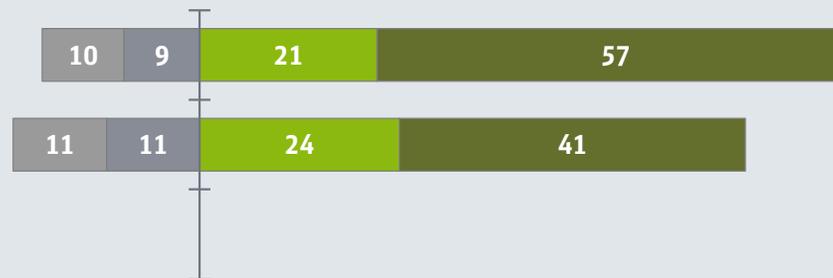
# Hohe Präferenz der zukünftigen Wagenstand-Darstellung, aber Optimierungspotenzial vorhanden



■ (-2) Heutige Darstellung ++ 
 ■ (-1) Heutige Darstellung + 
 ■ (1) Zukünftige Darstellung + 
 ■ (2) Zukünftige Darstellung ++

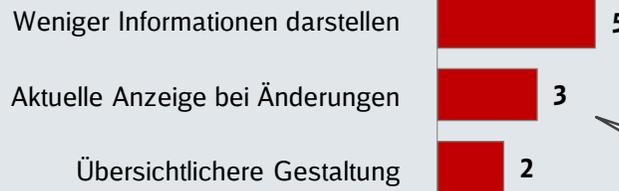
Alle Befragten  
(n=383)

Persönliche Interviews Berlin Hbf  
(n=64)



Mittelwert	„Net Preference“
+1,1	47%
+0,7	30%

### Top-Verbesserungsvorschläge in %



Als Wechselanzeige sinnvoll, also jede 30 Sekunden, oder erst 5 Minuten vorher einblenden, Die Schrift der kommenden Züge ist schon arg klein. Aber vielleicht gelingt der Wagenstandsanzeiger auch kompakter und die Anzeige der nächsten Züge in fett.

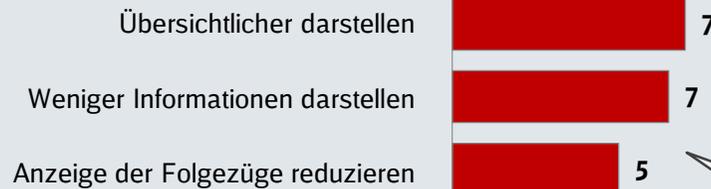
Eingeblendete Wagennummern sind gut, aber nur wenn nicht die Wagenreihung kurzfristig verändert wird. (...) Die Anzeige der Fahrtrichtung ist sehr gut.

Frage: 2. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung des detaillierten Wagenstands für den nächsten Zug im Vergleich zur bisherigen Darstellung? - in % - n=383

# Wagenstand für Folgezüge wird leicht positiv aufgenommen, aber nicht alle Nutzer halten die Anzeige für notwendig



### Top-Verbesserungsvorschläge in %



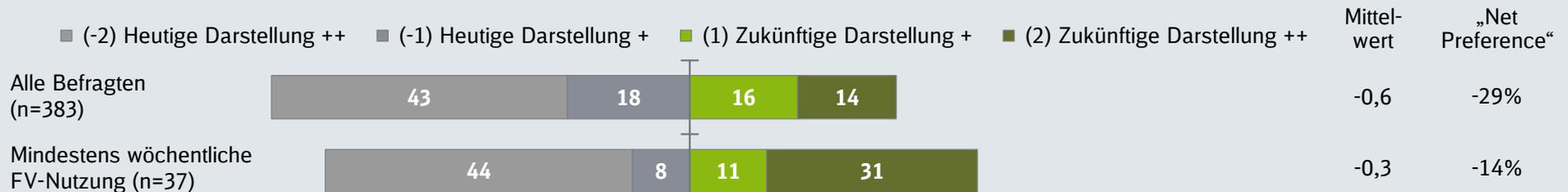
Unübersichtlich. Pfeil ist Standort?.. Horizontale Verschiebung bedeutet, erster Zug fährt anders ein als zweiter?

Muss diese Vorab-Anzeige überhaupt schon sein? Die Datenfülle auf der Anzeige erscheint eher verwirrend.

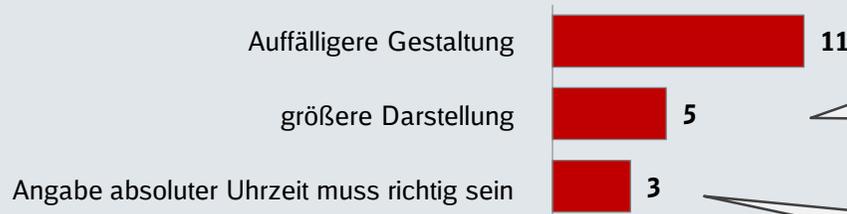
Verzichtbar, solange die Zeit bis zur Ankunft des Folgezugs über vier Minuten beträgt

Frage: 3. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung des Wagenstands für Folgezüge? - in % - n=383

# Alte Verspätungsanzeige wird überwiegend präferiert, neues Layout (mit kleiner Prognose) wird als zu unauffällig empfunden



## Top-Verbesserungsvorschläge in %



Solch einer wichtigen Information steht auch ein präsender Platz zu. Die Laufschrift fällt sofort auf. Wird die neue Anzeige irgendwie animiert, z.B. Blinken, damit man sie besser wahrnimmt?

Die tatsächliche Ankunftszeit sollte groß erscheinen und die fahrplanmäßige kleiner daneben. im o.g. Beispiel beide Angaben Platztausch.

Exakt vorhersagen schwierig, das ärgert den Kunden nur, wenn es nicht zutrifft!

Frage: 4. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung der Verspätung als absolute Uhrzeit im Vergleich zur bisherigen Angabe der Verspätungsminuten im Laufertext? - in % - n=383

# Eindeutige Präferenz der großen Verspätungsprognose

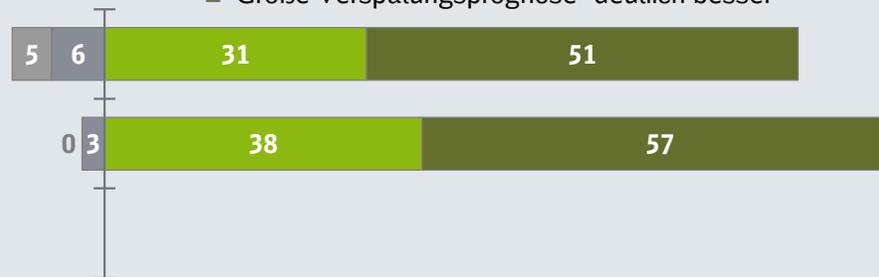


- "Kleine Verspätungsprognose" deutlich besser
- "Große Verspätungsprognose" etwas besser

- "Kleine Verspätungsprognose" etwas besser
- "Große Verspätungsprognose" deutlich besser

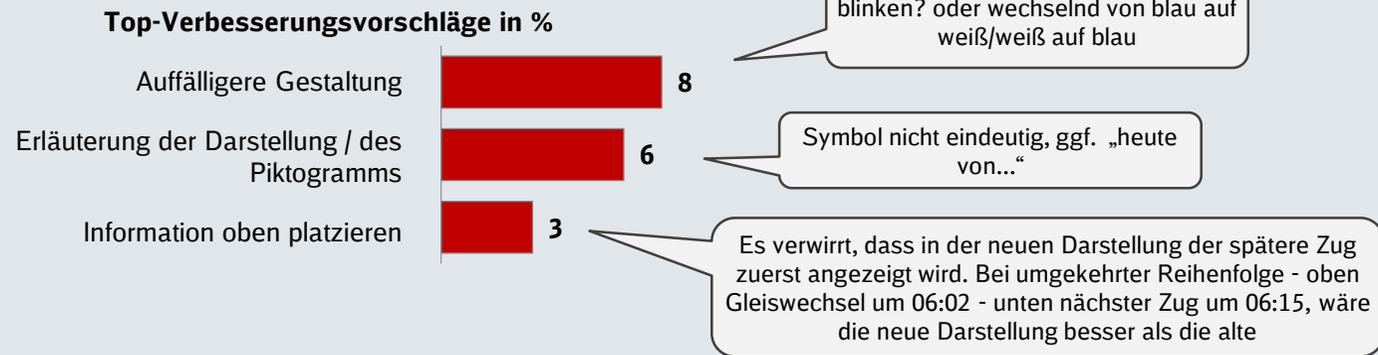
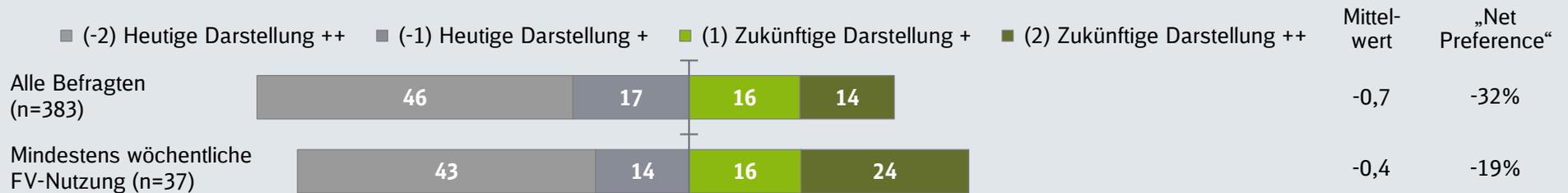
Alle Befragten  
(n=383)

Mindestens wöchentliche  
FV-Nutzung (n=37)



Frage: 4.1 Welche Variante der zukünftigen Darstellung der Verspätung finden Sie besser? - in % - n=383

# Alte Gleiswechseldarstellung wird deutlich präferiert, Gleiswechselsymbol ist (noch) nicht bekannt



Frage: 5. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung des Gleiswechsels? - in % - n=383

# Für Folgezüge ist die Darstellung der Via-Halte wichtiger als der Wagenstand – Ausnahme sind FV-Vielnutzer

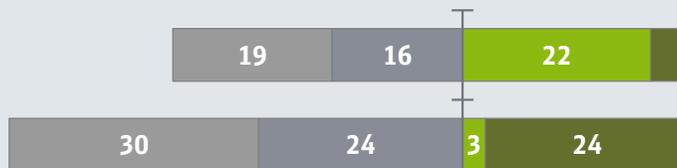


■ Wagenstand deutlich wichtiger  
 ■ Wagenstand etwas wichtiger  
 ■ Via-Halte etwas wichtiger  
 ■ Via-Halte deutlich wichtiger

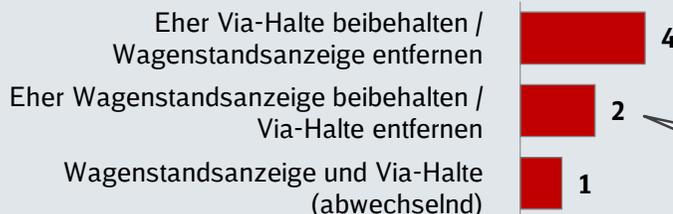
Alle Befragten  
(n=383)



Mindestens wöchentliche  
FV-Nutzung (n=37)



### Top-Verbesserungsvorschläge in %

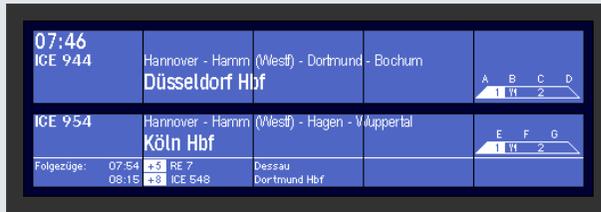


Den Wagenstand kann man sehen, wenn der Zug direkt angekündigt wird, der ist 40 Minuten vorher unerheblich, außerdem wird er am Ende jedes 3. mal nicht stimmen und sich doch wieder ändern, so ist es ja heute auch schon...

Der Wagenstand erscheint mir wichtiger als eine - willkürliche - Auswahl von via -Punkten, bei denen a) nicht klar ist, ob jeder weiss, was via heisst und b) dieselbe Info ausführlicher im gelben Abfahrtsplan steht

Frage: 6. Welche Informationen für Folgezüge finden Sie wichtiger: Wagenstand oder Via-Halte? - in % - n=383

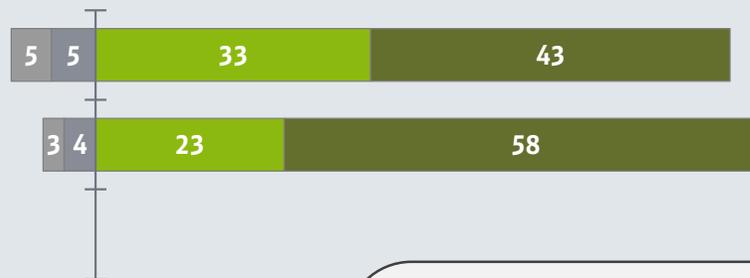
# Starke Präferenz für die neue Darstellung von Flügelzügen



■ (-2) Heutige Darstellung ++   
 ■ (-1) Heutige Darstellung +   
 ■ (1) Zukünftige Darstellung +   
 ■ (2) Zukünftige Darstellung ++

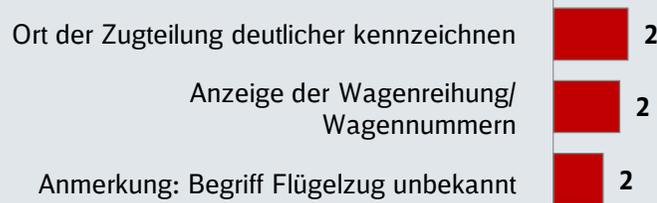
Alle Befragten  
(n=383)

Mindestens quartalsweise  
FV-Nutzung (n=82)



Mittelwert	„Net Preference“
+1,0	38%
+1,3	55%

### Top-Verbesserungsvorschläge in %



Beide gleich unbefriedigend. Ausgerechnet hier, wo man mit Reservierung wirklich in den richtigen Wagen einsteigen muss, fehlen die Wagennummern. Dass beide Züge nach Hamm fahren, wird links erste beim Nachdenken deutlich und rechts durch ein rätselhaftes Symbol nicht wirklich klar. Die Klammer rechts, die Düsseldorf und Köln verbindet, ist widersinnig - die Züge fahren ja gerade nicht beide Ziele an. Logisch wäre: Eine Zeile bis Hamm und beide Zugteile mit Wagenstand, dann zweite Zeile weiß hinterlegt: Zugteilung in Hamm dritte Zeile, nach rechts eingerückt: ein Zugteil Düsseldorf (nur mit Wagenstand A-D), vierte Zeile, nach rechts eingerückt: ein Zugteil ... Köln (mit E - F)

Frage: 8. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung für Flügelzüge: nur ein Folgezug, dafür große Darstellung der Fahrziele des Flügelzuges? - in % - n=383

# Auch das neue Layout für Flügelzüge als Folgezüge wird gegenüber dem alten Layout präferiert

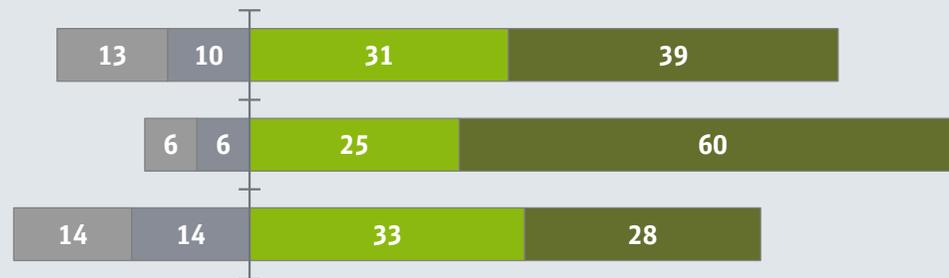


■ (-2) Heutige Darstellung ++ 
 ■ (-1) Heutige Darstellung + 
 ■ (1) Zukünftige Darstellung + 
 ■ (2) Zukünftige Darstellung ++

Alle Befragten  
(n=383)

Ein- und/oder Ausstiegsbhf in  
Region Süd (n=49)

Persönliche Interviews Berlin Hbf  
(n=64)



Mittelwert

„Net Preference“

+0,7

26%

+1,3

54%

+0,5

14%

## Top-Verbesserungsvorschläge in %

Darstellung klarer / verständlicher machen

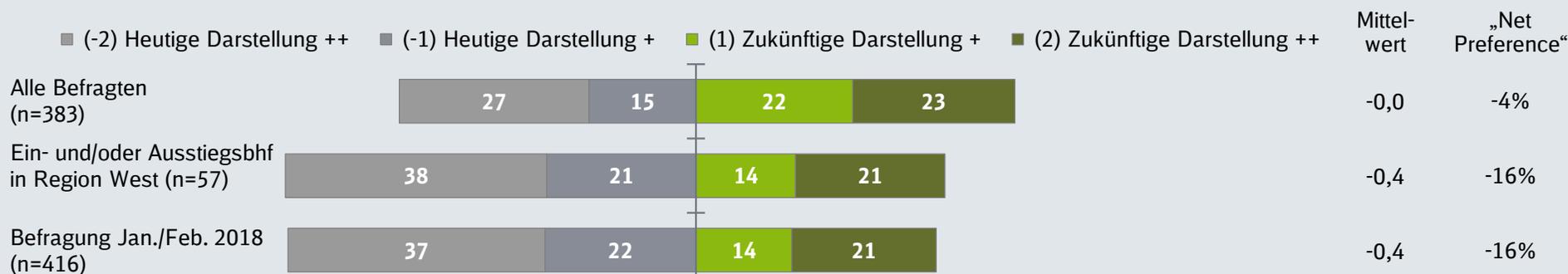
3

Anzeige Folgezüge reduzieren

1

Es wäre hilfreich, mit einem Pfeil die Fahrtrichtung anzuzeigen, damit man weiß, welcher der beiden Zugteile sich vorne befindet.

# Trotz Ergänzung des Zielbahnhofs kann die neue Darstellung eines Zugausfalls des Folgezuges noch nicht überzeugen



Layout aus Jan./Feb.-Befragung

### Top-Verbesserungsvorschläge in %

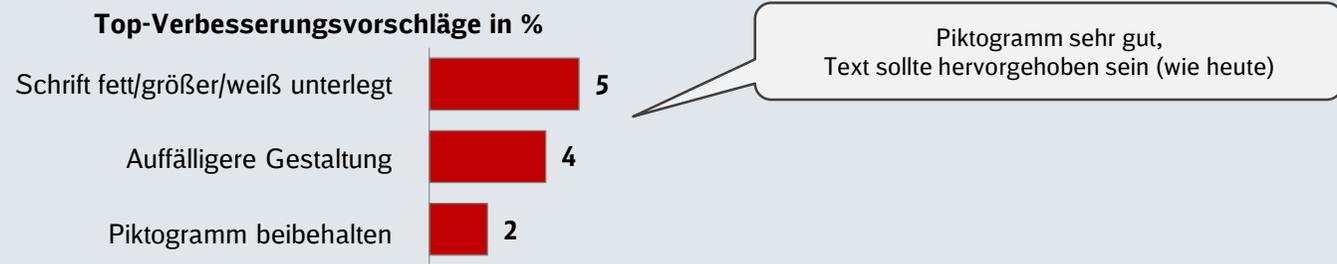
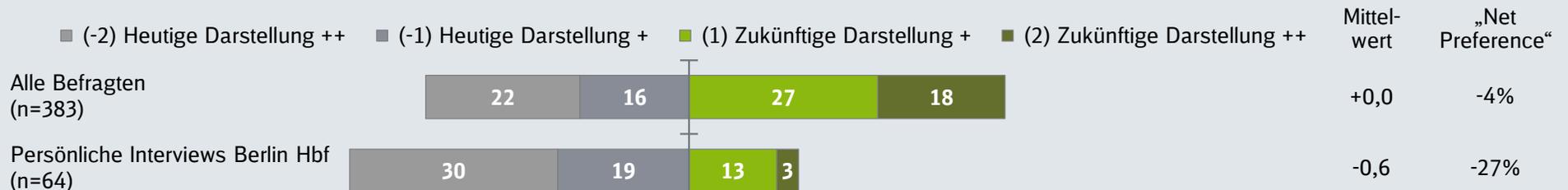


Farbgebung Zug fällt aus ist eindeutiger in der linken Darstellung, das X in der rechten Darstellung ist auch sehr gut. Eine Kombi aus beidem wäre super.

Durch die komplette farbliche Unterlegung der Zeile in der zukünftigen Darstellung nimmt man die Besonderheit (Zug fällt aus) weniger wahr als in der heutigen Darstellung, wo die Mitteilung deutlicher hervorsteht.

Frage: 10. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung „Zugausfall 2. Folgezug“? - in % - n=383

# Leichte Skepsis hinsichtlich Piktogrammen bei abweichenden Serviceangeboten

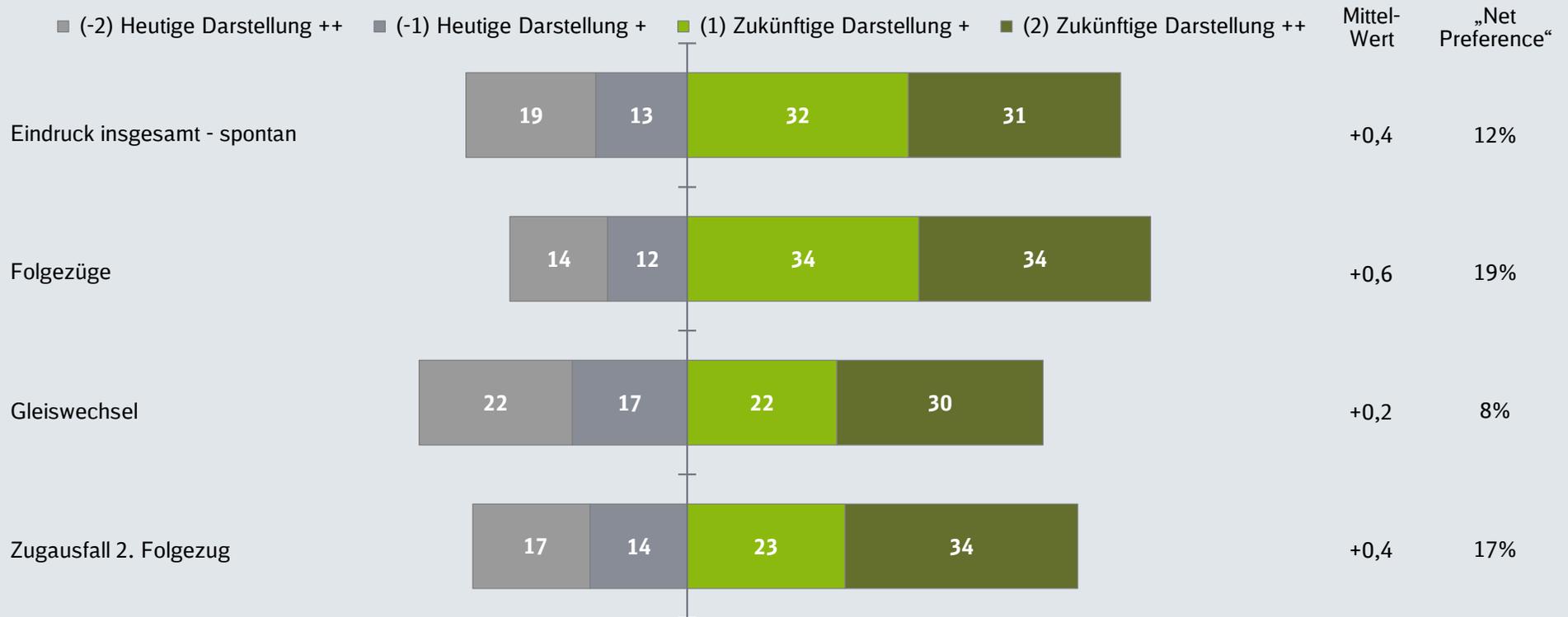


Frage: 11. Wie bewerten Sie die zukünftige Verwendung von Piktogrammen zur Kommunikation von abweichenden Serviceangeboten wie z.B. das „Fehlen des Bordrestaurants“? - in % - n=383

# Inhalt

1. Überblick
2. Akzeptanz neue Zuganzeiger
- 3. Akzeptanz neue TFT-Zuganzeiger**
4. Akzeptanz neue Info-/Abfahrtstafeln
5. Zusammenfassung
6. Ansprechpartner

# Neue Layouts an TFT-Anzeigern werden präferiert



Frage: B1. Ganz spontan: Welche Darstellung gefällt Ihnen insgesamt besser? - in % - n=383  
 B3-B6. Wie bewerten Sie ... ? - in % - n=383

# Bei Spaltendarstellung wird die Leserichtung von links nach rechts deutlich bevorzugt



- "Anzeige nächster abfahrender Zug auf Gleisseite" deutlich besser
- "Anzeige nächster abfahrender Zug auf Gleisseite" etwas besser
- "Leserichtung von links nach rechts" etwas besser
- "Leserichtung von links nach rechts" deutlich besser

Alle Befragten  
(n=383)

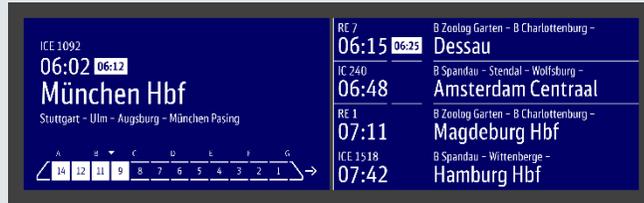


Persönliche Interviews Berlin Hbf  
(n=64)



Frage: B2. Welche Ausrichtung des nächsten Zuges finden Sie besser? Bitte beachten Sie die blaue Anzeige (nächster Zug nach Interlaken Ost). - in % - n=383

# Die Anzeige der Folgezüge in Zeilen gefällt besser



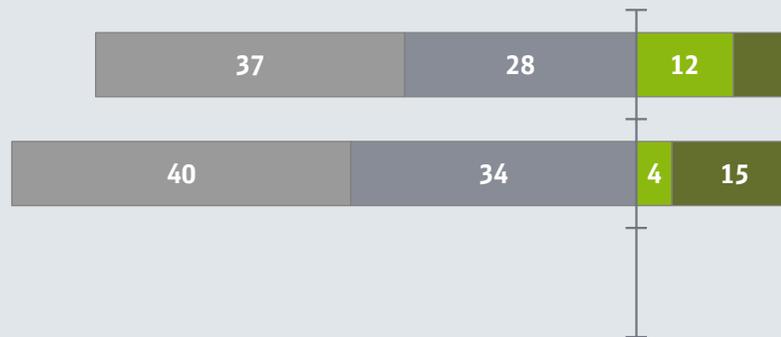
- "Folgezüge in Zeilen" deutlich besser
- "Folgezüge in Spalten" etwas besser

- "Folgezüge in Zeilen" etwas besser
- "Folgezüge in Spalten" deutlich besser

Alle Befragten  
(n=383)

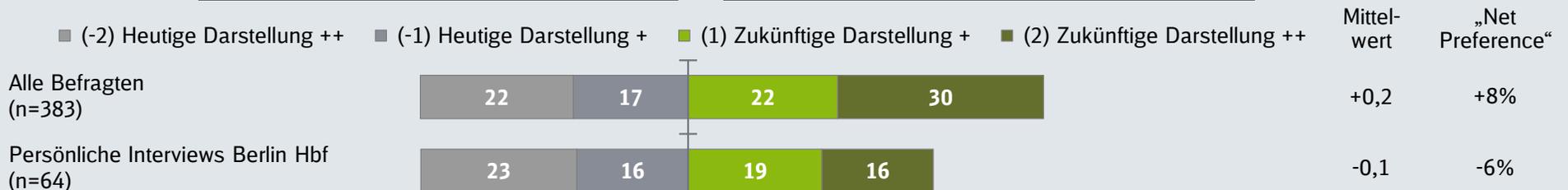


Ein- und/oder Ausstiegsbhf in  
Region Süd (n=49)

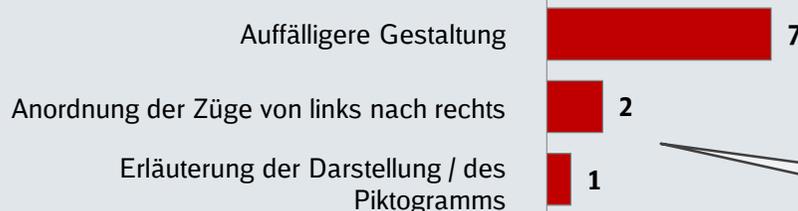


Frage: B4. Wie finden Sie die Anordnung der Folgezüge? - in % - n=383

# Leichte Präferenz der neuen Gleiswechseldarstellung auf TFT-Anzeigern



## Top-Verbesserungsvorschläge in %



<Gleisänderung > ist zu klein geschrieben bei dem neuen

Für die Gleisänderung des Zuges nach München sollte ein größeres Feld eingeplant werden. Der Zug nach Dessau, der erst später einläuft, reicht ein kleineres Feld.

Leserichtung von links nach rechts beachten! Zudem sollte nur der Hinweis auf den Gleiswechsel (nicht die gesamte Anzeige) weiß unterlegt sein.

Frage: B5. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung des Gleiswechsels? - in % - n=383

# Die neue Darstellung eines Zugausfalls des Folgezuges gefällt auf den TFT-Anzeigern besser

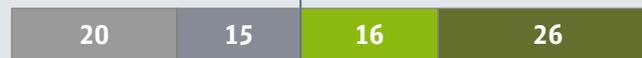


■ (-2) Heutige Darstellung ++   
 ■ (-1) Heutige Darstellung +   
 ■ (1) Zukünftige Darstellung +   
 ■ (2) Zukünftige Darstellung ++

Alle Befragten  
(n=383)



Persönliche Interviews Berlin Hbf  
(n=64)



Mittelwert	„Net Preference“
+0,4	+17%
+0,1	+7%

## Top-Verbesserungsvorschläge in %



Auch hier müsste die wichtigste Info <Zug fällt aus> viel größer geschrieben sein.

Bei der zukünftigen Anzeige geht die Information dadurch, dass die gesamte Spalte eine Farbe hat, eher unter.

<Zug fällt aus> sollte blinken, um ins Auge zu fallen.

Frage: B6. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung „Zugausfall 2. Folgezug“? - in % - n=383

# Inhalt

1. Überblick
2. Akzeptanz neue Zuganzeiger
3. Akzeptanz neue TFT-Zuganzeiger
- 4. Akzeptanz neue Info-/Abfahrtstafeln**
5. Zusammenfassung
6. Ansprechpartner

# Neue Infotafeln gefallen insgesamt etwas besser, größter Vorteil liegt beim Umfang der Informationen

Zeit	Linie	Ort zu	Ziel	Ankünfte	Datum	Abfahrtsort
05:51	ICE 1	B. Erenschtröfer - B. Döbberhof - B. Erenschtröfer	Eisenhüttenstadt	12		
06:02	ICE 1823	Frankfurt (Main) - Stuttgart - Ulm - Regensburg	München Hbf	13		
07:46	ICE 344	Kannover - Hamm (Westf.) - Dortmund - Essen	Düsseldorf Hbf	13		
07:46	ICE 304	Kannover - Hamm (Westf.) - Hagen - Wuppertal	Köln Hbf	13		
08:14	ICE 1	B. Söckemes - Ludwigsfelde - Trossen	Falkenberg (Elster)	8		
09:15	EN 453	B. Lützelburg - Frankfurt (Oder)	Moskva Belorusskaja	7		
09:30	ICE 1788	Wülzburg - Bammer - Hamm (Westf.)	Berlin Südkreuz	1		
10:06	ICE 211	Wülzburg - Bammer - Hamm (Westf.)	Koblenz Hbf	5		
10:28	DB 19	B. Peitzlarer Platz - B. Schweißfeld (Arpent)	Seinfenberg	1		
10:32	ICE 371	Wülzburg - Lützelburg - Trossen (Hagen)	Interlaken (Ost)	14		
10:36	ICE 116		Amsterdam Centрал	-		
10:40	ICE 1		Berlin Gesundbrunnen	5		

Zeit	Linie	Ort zu	Ziel	Ankünfte	Datum	Abfahrtsort
05:51	RE 17181	B. Erenschtröfer - B. Döbberhof - B. Erenschtröfer	Eisenhüttenstadt	12		
06:02	ICE 1823	Frankfurt (Main) - Stuttgart - Ulm - Regensburg	München Hbf	13		
07:46	ICE 344	Kannover - Hamm (Westf.) - Dortmund - Essen	Düsseldorf Hbf	13	K-C	
07:46	ICE 304	Kannover - Hamm (Westf.) - Hagen - Wuppertal	Köln Hbf	13	O-6	
08:14	RE 17181	B. Söckemes - Ludwigsfelde - Trossen	Falkenberg (Elster)	8		
09:15	EN 453	B. Lützelburg - Frankfurt (Oder)	Moskva Belorusskaja	7		
09:30	ICE 1788	Wülzburg - Bammer - Hamm (Westf.)	Berlin Südkreuz	1		
10:06	ICE 211	Wülzburg - Bammer - Hamm (Westf.)	Koblenz Hbf	5		
10:28	RE 191543	B. Peitzlarer Platz - B. Schweißfeld (Arpent)	Seinfenberg	1		
10:32	ICE 371	Wülzburg - Lützelburg - Trossen (Hagen)	Interlaken (Ost)	14		
10:36	ICE 116		Amsterdam Centрал	-		
10:40	RE 191544		Berlin Gesundbrunnen	5		

■ (-2) Heutige Darstellung ++   ■ (-1) Heutige Darstellung +   ■ (1) Zukünftige Darstellung +   ■ (2) Zukünftige Darstellung ++



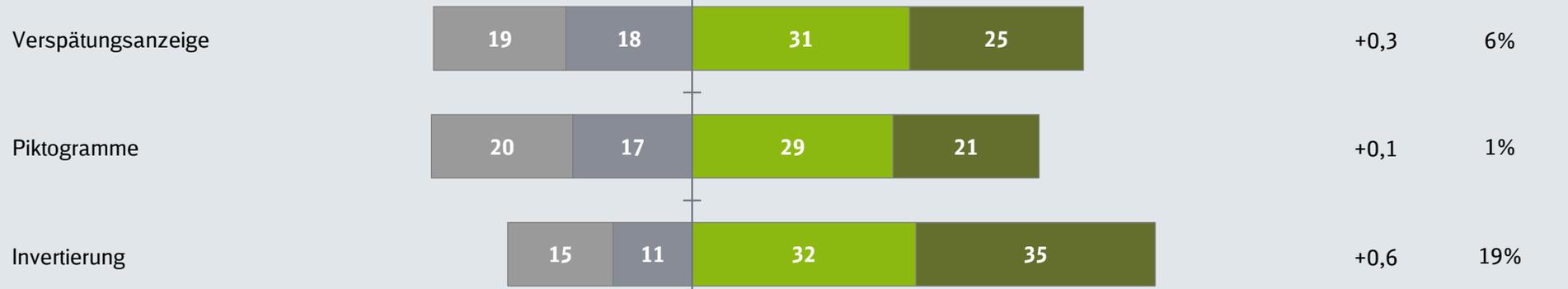
Frage: 1. Ganz spontan: Welche Darstellung gefällt Ihnen insgesamt besser? - in % - n=383  
 6. Wenn Sie jetzt die Beispiele, die Sie gesehen haben, zusammenfassen: Wie bewerten Sie die Informationstafeln von heute im Vergleich zu den zukünftigen Informationstafeln? - in % - n=319

# Am positivsten wird die (auf die Darstellung von Abweichungen reduzierte) Invertierung bewertet

Zahl	Abfahrtsort	Ziel	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort
05:51	ICE 1801	B. Erenschtröfer - B. Dübendorf - Berlin	Eisenhüttenstadt	12	
06:02	ICE 1802	Frankfurt (Main) - Stuttgart - Ulm - Regensburg	München Hbf	13	
07:46	ICE 344	Kannover - Hamm (Westf.) - Dortmund - Essen	Düsseldorf Hbf	13	
07:46	ICE 344	Kannover - Hamm (Westf.) - Regensburg - Wuppertal	Köln Hbf	13	
08:14	ICE 1	B. Söckemes - Ludwigsfelde - Trossen	Falkenberg (Elster)	8	
09:15	EN 453	B. Urlebenberg - Frankfurt (Oder)	Moskva Belorusskaja	7	
09:30	ICE 1788	Wülzburg - Hannover - Hamm (Westf.)	Berlin Südkreuz	1	
10:06	ICE 211	Wülzburg - Hannover - Hamm (Westf.)	Koblenz Hbf	5	
10:28	DB 19	B. Fehlbauer Platz - B. Schwanfeld (Airport)	Senftenberg	1	
10:32	ICE 371	Wülzburg - Lüdinghausen - Herten (Westf.)	Interlaken (Ost)	14	
10:36	ICE 148		Amsterdam Centraal	-	
10:40	ICE 75		Berlin Gesundbrunnen	5	

Zahl	Abfahrtsort	Ziel	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort
05:51	RE 171801	B. Erenschtröfer - B. Dübendorf - Berlin	Eisenhüttenstadt	12	
06:02	ICE 1802	Frankfurt (Main) - Stuttgart - Ulm - Regensburg	München Hbf	13	
07:46	ICE 344	Kannover - Hamm (Westf.) - Dortmund - Essen	Düsseldorf Hbf	13	K-C
07:46	ICE 344	Kannover - Hamm (Westf.) - Regensburg - Wuppertal	Köln Hbf	13	D-G
08:14	RE 171804	B. Söckemes - Ludwigsfelde - Trossen	Falkenberg (Elster)	8	
09:15	EN 453	B. Urlebenberg - Frankfurt (Oder)	Moskva Belorusskaja	7	
09:30	ICE 1788	Wülzburg - Hannover - Hamm (Westf.)	Berlin Südkreuz	1	
10:06	ICE 211	Wülzburg - Hannover - Hamm (Westf.)	Koblenz Hbf	5	
10:28	RE 191943	B. Fehlbauer Platz - B. Schwanfeld (Airport)	Senftenberg	1	
10:32	ICE 371	Wülzburg - Lüdinghausen - Herten (Westf.)	Interlaken (Ost)	14	
10:36	ICE 148		Amsterdam Centraal	-	
10:40	RE 191934		Berlin Gesundbrunnen	5	

■ (-2) Heutige Darstellung ++ 
 ■ (-1) Heutige Darstellung + 
 ■ (1) Zukünftige Darstellung + 
 ■ (2) Zukünftige Darstellung ++



Frage: 2.-4. Wie bewerten Sie ... ? - in % - n=319

# Leichte Präferenz für die neue Verspätungsanzeige, vor allem bei FV-Vielnutzern

Ziel	Abfahrtsort	Ziel	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort
05:51	ICE 1801	B. Eisenhüttenstadt	12			
06:02	ICE 1802	München Hbf	13			
07:46	ICE 344	Düsseldorf Hbf	13			
07:46	ICE 304	Köln Hbf	13			
08:14	ICE 110	Falkenberg (Elster)	8			
09:15	EN 453	Moskva Belorusskaja	7			
09:30	ICE 1108	Berlin Südkreuz	1			
10:06	ICE 211	Koblenz Hbf	5			
10:28	DB 119	Senftenberg	1			
10:32	ICE 371	Interlaken (Ost)	14			
10:36	ICE 116	Amsterdam Cent	5			
10:40	ICE 75	Berlin Gesundbrunnen	5			

Ziel	Abfahrtsort	Ziel	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort
05:51	RE 171801	B. Eisenhüttenstadt	12			
06:02	ICE 1802	München Hbf	13			
07:46	ICE 344	Düsseldorf Hbf	13			
07:46	ICE 304	Köln Hbf	13			
08:14	RE 171804	Falkenberg (Elster)	8			
09:15	EN 453	Moskva Belorusskaja	7			
09:30	ICE 1108	Berlin Südkreuz	1			
10:06	ICE 211	Koblenz Hbf	5			
10:28	RE 171803	Senftenberg	1			
10:32	ICE 371	Interlaken (Ost)	14			
10:36	ICE 116	Amsterdam Cent	5			
10:40	RE 171804	Berlin Gesundbrunnen	5			

■ (-2) Heutige Darstellung ++ 
 ■ (-1) Heutige Darstellung + 
 ■ (1) Zukünftige Darstellung + 
 ■ (2) Zukünftige Darstellung ++

Alle Befragten [online] (n=319)



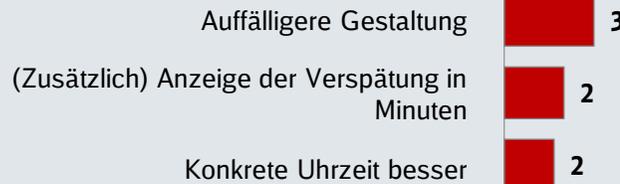
Mindestens wöchentliche FV-Nutzung (n=37)



Mittelwert „Net Preference“

+0,3 6%  
+0,5 19%

### Top-Verbesserungsvorschläge in %



Die Anordnung finde ich rechts gut, aber die Uhrzeit der Verspätung sollte unbedingt größer sein- so ist sie kaum lesbar

Frage: 2. Wie bewerten Sie die zukünftige Darstellung von Verspätungen als absolute Uhrzeit im Vergleich zur bisherigen Angabe der Verspätungsminuten im Lauftext? - in % - n=319

# Indifferenz hinsichtlich der Nutzung von Piktogrammen gegenüber den bisherigen Laufschrifttexten

Zeit	Abfahrt	Ziel	Wagen	Info
05:51	ICE 1801	B. Erenscheldtstr. - B. Döberhof - Berlinbox	Eisenhüttenstadt	12
06:02	ICE 1802	Frankfurt (Main) - Stuttgart - Ulm - Regensburg	München Hbf	13
07:46	ICE 304	Kannover - Hamm (Westf.) - Ragen - Wuppertal	Düsseldorf Hbf	13
07:46	ICE 304	Kannover - Hamm (Westf.) - Ragen - Wuppertal	Köln Hbf	13
08:14	ICE 1100	B. Söckemes - Ludwigsfelde - Trebbin	Falkenberg (Elster)	8
09:15	EN 453	B. Uckermark - Frankfurt (Oder)	Moskva Belorusskaja	7
09:30	ICE 1100	B. Söckemes - Ludwigsfelde - Trebbin	Berlin Südkreuz	1
10:06	ICE 111	Wülzburg - Bammer - Hamm (Westf.)	Koblenz Hbf	5
10:28	DB 19	B. Peitzlarer Platz - B. Schwanfeld (Airport)	Senftenberg	1
10:32	ICE 371	Wülzburg - Lützelau - Frankfurt (Main)	Interlaken (Ost)	14
10:36	ICE 110		Amsterdam Cent rail	-
10:40	ICE 11		Berlin Gesundbrunnen	5

Zeit	Abfahrt	Ziel	Wagen	Info
05:51	RE 171801	B. Erenscheldtstr. - B. Döberhof - Berlinbox	Eisenhüttenstadt	12
06:02	ICE 1802	Frankfurt (Main) - Stuttgart - Ulm - Regensburg	München Hbf	13
07:46	ICE 304	Kannover - Hamm (Westf.) - Ragen - Wuppertal	Düsseldorf Hbf	13
07:46	ICE 304	Kannover - Hamm (Westf.) - Ragen - Wuppertal	Köln Hbf	13
08:14	RE 171800	B. Söckemes - Ludwigsfelde - Trebbin	Falkenberg (Elster)	8
09:15	EN 453	B. Uckermark - Frankfurt (Oder)	Moskva Belorusskaja	7
09:30	ICE 1100	B. Söckemes - Ludwigsfelde - Trebbin	Berlin Südkreuz	1
10:06	ICE 111	Wülzburg - Bammer - Hamm (Westf.)	Koblenz Hbf	5
10:28	RE 191903	B. Peitzlarer Platz - B. Schwanfeld (Airport)	Senftenberg	1
10:32	ICE 371	Wülzburg - Lützelau - Frankfurt (Main)	Interlaken (Ost)	14
10:36	ICE 110		Amsterdam Cent rail	-
10:40	RE 191904		Berlin Gesundbrunnen	5

- (-2) Heutige Darstellung ++
- (-1) Heutige Darstellung +
- (1) Zukünftige Darstellung +
- (2) Zukünftige Darstellung ++

Alle Befragten [online]  
(n=319)



Mittelwert: +0,1  
„Net Preference“: 1%

### Top-Verbesserungsvorschläge in %



Das Symbol für die geänderte Wagenreihung finde ich nicht intuitiv.

durchgestrichener Speisewagen ist ok, Flughafen-Symbol ist ohne Flughafen sinnlos - man denke an einen Zug Mannheim - Dortmund, der in Düsseldorf Airport hält, aber nicht in Frankfurt Airport. Kopfhörersymbol über Quadraten unverständlich. geänderte Wagenreihung ist eine Info, mit der man nicht wirklich etwas anfangen kann, bevor man am Bahnsteig ist...

Frage: 3. Wie bewerten Sie die zukünftige Nutzung von Piktogrammen für die internationale Verständlichkeit? - in % - n=319

# Die Reduzierung der Invertierung auf Abweichungen gefällt überwiegend gut

Ziel	Abfahrtsort	Ziel	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort
05:51	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Eisenhüttenstadt	12	
06:02	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	München Hbf	13	
07:46	Kannover - Hamm (West)	Düsseldorf Hbf	Köln Hbf	13	
08:14	Bielefeld - Hamm (West)	Falkenberg (Elster)	Moskva Belorusskaja	7	
09:15	Bielefeld - Hamm (West)	Berlin Südkreuz	Koblenz Hbf	5	
09:30	Bielefeld - Hamm (West)	Sennfeld	Interlaken (Ost)	14	
10:06	Bielefeld - Hamm (West)	Amsterdam Cent	Berlin Gesundbrunnen	5	

Ziel	Abfahrtsort	Ziel	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort
05:51	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Eisenhüttenstadt	12	
06:02	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	München Hbf	13	
07:46	Kannover - Hamm (West)	Düsseldorf Hbf	Köln Hbf	13	
08:14	Bielefeld - Hamm (West)	Falkenberg (Elster)	Moskva Belorusskaja	7	
09:15	Bielefeld - Hamm (West)	Berlin Südkreuz	Koblenz Hbf	5	
09:30	Bielefeld - Hamm (West)	Sennfeld	Interlaken (Ost)	14	
10:06	Bielefeld - Hamm (West)	Amsterdam Cent	Berlin Gesundbrunnen	5	

■ (-2) Heutige Darstellung ++   ■ (-1) Heutige Darstellung +   ■ (1) Zukünftige Darstellung +   ■ (2) Zukünftige Darstellung ++

Alle Befragten [online]  
(n=319)



Mindestens wöchentliche  
FV-Nutzung (n=37)



Mittelwert „Net Preference“

+0,6 19%

+1,0 32%

## Top-Verbesserungsvorschläge in %

- Lesbarkeit/ Erkennbarkeit verbessern 3
- Abweichungen erkennbar machen 1

Ausfallanzeige viel besser; Minutenanzeige statt Zeitanzeige wäre besser (+6); bei neuen Informationen sollte ganz vorn bei unmittelbar wichtigen Informationen (Verspätung, Gleiswechsel) ein „!“ stehen, um gleich auf die Änderung hinzuweisen. Die Darstellung der Zugnamen ist bei der heutigen Darstellung übersichtlicher; evtl. wird das Tabellenlayout besser sichtbar, indem man eine dünne weiße Linie zwischen <Zug> und <Über> zieht.

Frage: 4. Wie bewerten Sie die zukünftige Nutzung von Invertierung [blaue Schrift auf weißem Hintergrund] ausschließlich für die Darstellung von Abweichungen? - in % - n=319

# Hohe Akzeptanz für den neuen Abfahrtsalarm

Abfahrt	Departure / Départ	Linie	Station	Zug	Abfahrtszeit	Abfahrtsort	Abfahrtsort	Abfahrtsort
06:51	RE 11/1101	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	06:51	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
08:02	RE 11/1102	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	08:02	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
07:40	RE 11/1101	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	07:40	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
08:14	RE 11/1102	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	08:14	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
09:15	RE 11/1101	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	09:15	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
09:30	RE 11/1102	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	09:30	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
10:06	RE 11/1101	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	10:06	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
10:28	RE 11/1102	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	10:28	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
10:52	RE 11/1101	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	10:52	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
10:55	RE 11/1102	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	10:55	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S
10:40	RE 11/1101	8	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	10:40	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S	Frankfurt (Main) S

(1) sehr schlecht    
  (2) (eher) schlecht    
  (3) zufriedenstellend    
  (4) (eher) gut    
  (5) sehr gut    
 Mittel-Wert     Top-2

Alle Befragten [online]  
(n=319)



Mittel-Wert

3,7

Top-2

64%

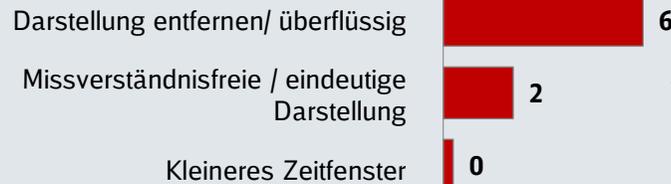
Ein- und/oder Ausstiegshbf  
in Region Ost (n=45)



4,0

77%

## Top-Verbesserungsvorschläge in %



... wenn man weiß warum es blinkt ist es okay, aber das wird sicherlich bei vielen unwissenden Bahnreisenden Fragen aufwerfen.....

Frage: 5. Wie bewerten Sie die zukünftige Verwendung eines Abfahrtsalarms zur Kennzeichnung der nächsten abfahrenden Züge innerhalb eines Zeitfensters von 10 Minuten [blinkender Punkt links neben der Abfahrtszeit]? - in % - n=319

# Inhalt

1. Überblick
2. Akzeptanz neue Zuganzeiger
3. Akzeptanz neue TFT-Zuganzeiger
4. Akzeptanz neue Info-/Abfahrtstafeln
5. Zusammenfassung
6. Ansprechpartner

# Zusammenfassung / Handlungsempfehlungen

- Neue Zuganzeiger und Infotafeln gefallen insgesamt eher besser, die Infos sollten aber noch **lesbarer** (und verständlicher) dargestellt werden.
- Primärerer Verbesserungsbedarf bei den Layouts der **Zuganzeiger** besteht hinsichtlich Darstellungen von Verspätungen (z.B. größere Schrift für neue Abfahrtszeit wählen / genaue Uhrzeit-Angaben nur darstellen, wenn sie „belastbar“ sind) und Gleiswechseln (z.B. mehr Text / Züge chronologisch anordnen).
- Sekundärer Verbesserungsbedarf besteht hinsichtlich Darstellungen von Zugausfällen und abweichenden Serviceangeboten (auffälliger darstellen).
- Tendenziell sollte die Anzeige mehr für klare Darstellungen zum nächsten Zug genutzt werden, Details zu den Folgezügen werden nur bedingt benötigt.
- Bei den **TFT-Anzeigern** wird eine Anzeige der Folgezüge in Zeilen bevorzugt. Bei der Darstellung in Spalten wird eine Leserichtung von links nach rechts präferiert, mit chronologischer Anzeige der Züge auch bei Abweichungen (Zugausfall, Gleiswechsel).
- Bei beiden Anzeiger-Arten am Gleis können sich Reisende vorstellen, dass eine wechselnde Anzeige die Lesbarkeit und Verständlichkeit verbessert.
- Die neuen Darstellungen auf den **Infotafeln** stoßen überwiegend auf Zustimmung; auch hier äußern einige Reisende den Wunsch, dass Abweichungen noch deutlicher hervorgehoben werden.

# Inhalt

1. Überblick
2. Akzeptanz neue Zuganzeiger
3. Akzeptanz neue TFT-Zuganzeiger
4. Akzeptanz neue Info-/Abfahrtstafeln
5. Zusammenfassung
- 6. Ansprechpartner**

# Ansprechpartner bei der DB



**Mark-Oliver Moog**  
Projektleitung

Deutsche Bahn AG  
GNM 31 - Marktforschung  
Karlstraße 6  
60329 Frankfurt/M.

Tel: 069 - 265 40988  
Mail: [mark.o.moog@deutschebahn.com](mailto:mark.o.moog@deutschebahn.com)



**Annelie Wustlich**

DB Station&Service AG  
I.SVV3  
Washingtonplatz 2  
10557 Berlin

Tel: 030 - 297 65117  
Mail: [Annelie.Wustlich@deutschebahn.com](mailto:Annelie.Wustlich@deutschebahn.com)



**Christine Schaper**

Deutsche Bahn AG  
GNM 31 - Marktforschung  
Karlstraße 6  
60329 Frankfurt/M.

Tel: 069 - 265 40990  
Mail: [christine.schaper@deutschebahn.com](mailto:christine.schaper@deutschebahn.com)



**Dr. Markus Ungruhe**

DB Station&Service AG  
I.SVV3  
Washingtonplatz 2  
10557 Berlin

Tel: 030 - 297 65150  
Mail: [Markus.Ungruhe@deutschebahn.com](mailto:Markus.Ungruhe@deutschebahn.com)