



ORTE DES WARTENS

QUAL ODER CHANCE

http://jhcl.uk.com/images/waiting_people.jpg

NAOMI STIEGER CHRISTA TRESCH
INDUSTRIE DESIGN

ZHDK
FRÜHLINGSSEMESTER 2015

SOZIOLOGIE UND DESIGN
CHRISTOPH MÜLLER

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG 3

RECHERCHE: ZONEN DES WARTENS

WARTERÄUME DES ÖFFENTLICHEN VERKEHRS

- HALTESTELLE BUS, TRAM 4
- WARTESAAL AN BAHNHÖFEN 4
- GLEISRAUM IN BAHNHÖFEN 4
- FLUGHAFEN 5
- IM VERKEHRSMITTEL SELBST 5

WARTERÄUME IN ARZTPRAXEN

- EINRICHTUNGSKONZEPTE 6

WARTESCHLANGE VOR DER KASSE

- IMPULSWARE 7
- WARENTRENNER 7
- VOYEURISMUS 8
- WARTESCHLANGEN FÜR STATUSSYMBOLE 8
- WARTESCHLANGEN ALLGEMEIN 8

LIFT

- VERKAUF UND VERHALTEN 9

WARTEN AM TELEFON

- SERVICE HOTLINES 9

IM STRASSENVERKEHR

- AUTOFAHRER UND FUSSGÄNGER 9

FAZIT 10

FORSCHUNGSFRAGEN 11

ZU BEOBACHTENDE ORTE IN ZÜRICH 11

...

FELDFORSCHUNG

EINLEITUNG 13

AUSGANGSFRAGE 13

BEOBACHTUNG DES ARTEFAKTS

WARTEINSEL LANDESMUSEUM 14

GLEIS 14 15

MEETINGPOINT 15

EBENE -2 16

ZWISCHENFAZIT 17

AUF WAS WARTEN DIE DENN? 18

RESUME UND FOLGEFRAGEN 19

QUELLEN

TEXT 20

BILD 21T



<http://theparkimagegroup.com/wp-content/uploads/2012/06/1peggy1.jpg>

EINLEITUNG

Möchte man im Leben doch oft das Rad der Zeit etwas langsamer drehen lassen, gibt es Alltagsorte und Momente, an denen man sich genau Gegenteiliges wünscht. Sei es an der Tramhaltestelle, am MeetingPoint im Zürcher Hauptbahnhof oder an einer Einkaufskasse: Die Zeit, in der man auf etwas oder jemanden wartet, will meist überbrückt und möglichst kurzweilig gehalten werden. Heutzutage greift in solch einer Situation wohl fast jeder in die Jackentasche nach seinem Handy. Für längere Wartezeiten, in denen man schon zum x-ten mal aufs Handy schaut und gar nicht mehr weiss weshalb, scheinen sich Bücher nach wie vor als gute Zeitkiller zu erweisen, und werden auch in Zeiten von Tablets noch oft in den Händen eines Wartenden gesichtet. Diese Zeit des Nicht-Vorwärts-Kommens, in der nichts zu passieren scheint und man nichts zu tun meint, bietet unserer Meinung nach eine spannende Grundlage zur Beobachtung. Untenstehend betrachten wir einige ausgewählte und allgegenwärtige Wartezonen des öffentlichen Raumes etwas genauer, wie diese aufgebaut sind und welche Möglichkeiten sie zur Zeitüberbrückung anbieten.



<http://blogs.iad.zhdk.ch/3d-basics/2011/01/12/3-materialien-szenerie/>

ZONEN DES WARTENS

WARTERÄUME DES ÖFFENTLICHEN VERKEHRS

HALTESTELLE BUS, TRAM

Eine kürzere Distanz möchte mit dem Tram oder einem Bus zurückgelegt werden. Ein Unterstand bietet Schutz vor der Witterung, Bänke oder Stehsitze bilden etwas Komfort für die kurze Wartezeit. Ein Automat steht bereit, um ein Ticket zu beziehen, ein Fahrplan sowie eine Kartenübersicht informieren. Aufgestellte Boxen zum hineingreifen bieten verschiedene Gratiszeitungen an und grosse Werbetafeln werden vom Wartenden betrachtet, da in dem Moment ja eh nicht viel Besseres zu tun ist. Der Blick schweift abwechselnd von der Uhr zur Anzeigetafel, die die verbleibende Zeit bis zum Eintreffen des Fahrzeuges angibt, bis wieder hin zum eigenen Smartphone. Sind alle Möglichkeiten ausgeschöpft, das Warten kurzweiliger zu gestalten, bietet es sich weiter an, ebenfalls Wartende auf der selben oder gegenüberliegenden Strassenseite zu betrachten, oder den Haltestellenbereich auf und ab zu laufen.

WARTESAAL AN BAHNHÖFEN

Befindet man sich frühzeitig am Bahnhof oder wartet auf einen Anschlusszug, verleiten Take aways, Kiosks und Fotoautomaten zum Konsum. Ist der Wartende aber nicht auf Konsum eingestellt, ist er besonders bei kühleren Aussentemperaturen froh um einen beheizten Wartesaal. Sitze erleichtern vom Stehen, eine grosse Uhr verhindert, dass man seinen Zug verpasst und aufliegende Reiseprospekte regen Reiseräume an. Auch hier werden die beliebten Unterhaltungselemente wie Handy, Buch, Musik, Essen oder Laptop beigezogen.

In Bern hat die SBB 2013 neu einen Wartesaal mit bedien-

ter Kaffeebar eröffnet, um die Wartezone angenehmer zu gestalten. Ein grosser Pluspunkt ist hierbei die Zeit der Verfügbarkeit, haben beispielsweise spät abends viele Verpflegungsmöglichkeiten geschlossen, ist diese Kaffeebar täglich von sechs Uhr morgens bis ein Uhr nachts geöffnet.¹

GLEISRAUM IN BAHNHÖFEN

Ist gewiss, dass der Zug in wenigen Minuten eintreffen wird, begibt man sich aufs Perron, um auf den Zug zu warten. In Abschnitten sind doppelseitige Sitzgelegenheiten platziert, oft in Kombination mit einer grossen Werbetafel. Ein letzte Zigarette vor der Fahrt kann noch geraucht werden, eine Gratiszeitschrift, die zu Beginn des Gleisabschnittes aufliegt, kann aufgeschlagen werden, das Smartphone gezückt, und dank verfügbarem WLAN kann auch auf der Bank noch kurz eine E-mail am Laptop versendet werden. Auf unüberdachten Gleisbereichabschnitten befinden sich an manchen Bahnhöfen kleinere, verglaste Kabinen mit Sitzgelegenheiten. Hat man die Verpflegungsmöglichkeiten auf dem restlichen Bahnhofsbereich verpasst, stehen auf dem Gleisbereich Selecta-Automaten bereit, um doch noch zu einem kleinen Snack oder Getränk zu gelangen.

¹ 2015, <http://www.bernerzeitung.ch/region/bern/SBB-eroeffnet-neuen-Warteraum-mit-Kaffeebar-im-Berner-Bahnhof/story/21447013>



https://static1.zuerich.com/sites/default/files/styles/keyvisual_xl/public/keyvisual/web_zurich_shopping_airportcenter_01.jpg?itok=rbtQON8o

FLUGHAFEN

Der Flughafen bildet ein typischer Ort des Wartens. Um auf keinen Fall seinen Flug zu verpassen, wird genügend Zeit für Anreise, Check-In und Gepäckabgabe eingeplant, gewartet wird dabei immer irgendwann, sei es in einer Schlange oder beim Warten auf den Abflug. Nebst Wartebereichen mit Sitzgelegenheiten will auch hier der Wartende mit Konsum beschäftigt werden: Restaurants und Duty-free Shops reißen sich aneinander und laden dazu ein, sein Geld auszugeben.

IM VERKEHRSMITTEL SELBST

Ist das erwartete Verkehrsmittel eingetroffen und der Reisende eingestiegen, geht das Warten weiter, denn nun gilt es die Fahrzeit zu überbrücken, bis das gewünschte Reiseziel erreicht ist. Je nach Art des Verkehrsmittels sind diese Zeiten kürzer oder länger in ihrer Ausdehnung und unterschiedliche Elemente sind erforderlich, mit denen der Wartende interagieren kann. Ob Tram, Bus oder Zug, Pendlerzeitungen (print oder digital: 20min, Blick am Abend), Bücher, das Smartphone oder ein Ipod verhelfen hier besonders oft zur Zeitüberbrückung. Zur Nahrungsaufnahme oder für Arbeiten am Laptop (dank Stromanschluss) kann die Zeit im Zug ebenfalls genutzt werden. Zuletzt bilden die Passagiere selbst einen Unterhaltungselement, indem der Eine den Anderen Beobachten kann.

Werden weitere Distanzen zurückgelegt, können in Flugzeugen beispielsweise Filme geschaut werden, Nackenkissen zum Schlafen kommen zum Einsatz, ein Snack mit Getränk wird serviert und ein griffbereiter Katalog gewährleistet, dass auch über den Wolken geshopppt werden kann.



http://www.zahnarzt-glauch.de/cms/herzlich-willkommen-in-meiner-zahnarztpraxis/_mg_3941warteraum/

WARTERÄUME IN ARZTPRAXEN

EINRICHTUNGSKONZEPTE

Warteräume in Arztpraxen, ob beim Hausarzt oder Zahnarzt, lassen sich oft ähnlich aufgebaut wiederfinden. Eine Garderobe befindet sich kurz vor oder im Warteraum. Reihen von Sitzen, gegenüberliegend oder im 90 Grad Winkel positioniert, meist mit Armlehne, laden den Patienten dazu ein, sich hinzusetzen. Ein oder zwei Beistelltische legen Zeitschriften bereit, die möglichst jede Interessensgruppe zu decken versuchen. Das Mobiliar muss aus hygienetechnischen Gründen einfach zu reinigen sein.² Wandbilder beschäftigen den umherschweifenden Blick, grosse Zimmerpflanzen füllen leer wirkende Räume auf. Spielecken für Kinder mit Spielzeugen und an ihre Grösse angepasste Möbel sorgen für Kinderunterhaltung. Wasserspender und TV-Geräte sind weitere Kompetente, die sich in diesem Raum immer wieder finden lassen.

Der Patient soll sich wohl und willkommen fühlen, eine mögliche Angst vor dem bevorstehenden Termin gemindert werden. Türen zum Warteraum stehen offen oder sind aus Glas, der Patient kann das Treiben ausserhalb des Raumes beobachten, fühlt sich so nicht isoliert und spürt, wie die Zeit vergeht. Nicht zu vergessen spielen auch Licht und Farbgestaltung eine wichtige Rolle zur Schaffung einer behaglichen Atmosphäre.³

Das Konzept des klassischen Warteraums erfährt zunehmend Erneuerungen in seiner Gestaltung. Der Kunde möchte ein "Starbucks-feeling" erleben, wobei er zwischen verschiedenen Sitzgelegenheiten wählen kann, Stromanschluss, um Geräte wie Handy, Laptop oder Ipad zu laden⁴

² Suzanne Labarre, 2011, www.fastcodesign.com/1664797/six-ways-to-improve-doctors-waiting-rooms

³ Julia Paulusch, 2014, www.allgemeinarzt-online.de/a/1675107

⁴ Anne DiNardo, 2014, www.healthcaredesignmagazine.com/article/waiting-rooms-how-design-impress?page=2



<http://www.migros.ch/de/medien/medienmitteilungen/aktuelle-meldungen-2014/von-kunden-entwickelte-produkte.html>

WARTESCHLANGE VOR DER KASSE

IMPULSWARE

Am Ende eines Einkaufs an der Kasse angekommen, bevor man seine Ware bezahlen kann, verleiten Naschereien und kleine, praktische Alltagsgegenstände den Käufer, und animieren dazu nochmals etwas in den Einkaufswagen zu packen, und so die Wartezeit zu verkürzen. Der Kunde soll ohne gross nachzudenken zupacken. Süßigkeiten wie Schokolade, Überraschungseier, Kaugummi, Batterien, Feuerzeug, Tabakware etc. liegen dazu bereit. Auch Quengelware genannt, da Kinder in der Zeit des Wartens und Anstehens oft ungeduldig werden, anfangen zu quengeln und so für Süßigkeiten auf Augenhöhe besonders ansprechbar sind.⁵ Diese Verkaufspsychologie ist ein lukratives Geschäft für Supermärkte, die so auf geringster Ladenfläche enormen Umsatz generieren können, rein durch die geschickte Positionierung. Bei den aufkommenden Selbstbedienungskassen entfällt die Impulsware, da hier keine Wartezeiten mehr überbrückt werden müssen.⁶ Nebst Lebensmittelgeschäften lässt sich dieses Prinzip auch in Kleidergeschäften finden, die vor der Kasse oft Schmuck und sonstige Accessoires in einer Auslage zum Kauf animieren.

In oben genannten Beispielen integriert sich diese Verkaufsstrategie mehr oder weniger unauffällig in den Handlungsablauf ein, sodass der Kunde sein wahlloses Zugreifen oft gar nicht bewusst wahr nimmt.

Auffällig werden solche Lockversuche hingegen bei Geschäften wie Poststellen, bei denen solche Lockartikel als Fremdartiges im Sortiment wahrgenommen werden.

WARENTRENNER

Der Warentrenner hat jeder schon oft benutzt. Beim Warten an der Kasse trennt er die eigenen Einkäufe von denen des nächsten Kunden. Erfunden wurde er um dem Personal die Arbeit zu erleichtern, doch hat der Warentrenner nicht noch ganz andere Eigenschaften? Zum Beispiel wird oft Werbung darauf gezeigt und man kann sich schon über die nächsten Rabatte Gedanken machen.⁷ Zudem kann der Warentrenner auch dazu verwendet werden, Kontakt mit anderen Kunden zu knüpfen. Oft fragt man sich wer dafür verantwortlich ist den Stab auf das Förderband zu legen. Muss der Stab vor oder nach dem eigenen Einkauf aufgelegt werden? Diese Unsicherheit führt oft zu verbalen oder nonverbalen Konversationen mit anderen Kunden. Der Stab wird als Kommunikationsmittel verwendet und dient dazu die Wartezeiten auf verschiedene Weisen, beim Kunden sowie beim Kassier zu verkürzen.⁸

⁵ Kaspar Wolfensberger, 2014, www.20min.ch/finance/news/story/Schluss-mit-Suessigkeiten-an-der-Kasse-15391749

⁶ Annika Graf, 2014, www.augsburger-allgemeine.de/wirtschaft/Immer-Aerger-mit-Suesswaren-an-der-Kasse-da-mit-soll-Schluss-sein-id28818822.html

⁷ 2015, <http://de.wikipedia.org/wiki/Warentrenner>
Hartwin Tackenberg, 2013, <http://www.tackenberg.org/geschich/kundentrennstab.html>

⁸ Rainer Erlinger, 2013, <http://sz-magazin.sueddeutsche.de/texte/anzeigen/40111/Die-Gewissensfrage>



<http://www.idownloadblog.com/2014/09/18/the-survival-guide-to-waiting-in-line-for-iphone-6/>

VOYEURISMUS

Wartezeiten an der Kasse können gut damit überbrückt werden, sich anzusehen was der vorhergehende Kunde einkauft. Was könnte er heute Abend kochen? Ist er ein Liebhaber von exklusiven Produkten, kauft er nur Bio-Lebensmittel oder die billigsten Produkte für das kleine Budget? Man versucht unterbewusst oder bewusst die Persönlichkeit der Person zu verstehen. Es scheint als würde man versuchen die Welt ausserhalb der eigenen Wohnung zu ergründen und sich damit die Wartezeit verkürzen. Es kann aber auch negativ aufgefasst werden und man fühlt sich beobachtet von den anderen Kunden.

WARTESCHLANGEN FÜR STATUSSYMBOLE

Zum Thema Warteschlangen gehört natürlich auch das Warten vor Läden, die ein neues Produkt herausbringen. Manche übernachten sogar davor. Man lernt neue Leute kennen und gehört zu den ersten die dieses Statussymbol besitzen. Vor den Apple Stores wurde das Warten auf ein neues Iphone schon fast zum Kult. In diesem Jahr bei der Herausgabe der neuen Apple Watch hat Apple die Warteschlangen gezielt unterbunden und die Vorbestellungen ins Internet verlagert.⁹

Wird das Warten heutzutage also nicht mehr als schlimm betrachtet? Oder gibt es einfach genügend digitale Ablenkungen denen man während des Wartens nachgehen kann? Durch die gute digitale Vernetzung kann die heutige Gesellschaft Wartezeiten gewinnbringend umnutzen. So kann von überall aus gearbeitet werden.

⁹ 2015, www.nzz.ch/wirtschaft/newsticker/apple-verlagert-warteschlange-fuer-apple-watch-ins-internet-1.18519732,

2014, www.handelszeitung.ch/unternehmen/die-warteschlangen-bleiben-bei-der-apple-watch-aus-766878

WARTESCHLANGEN ALLGEMEIN

Orte des Wartens haben viel mit Gestaltung zu tun. Als Besitzer des Warteorts kann man die wartenden Leute gut beschäftigen. Gestaltet man diese Zeit gut, so kann sich dies positiv auf den Umsatz oder den Ruf des Unternehmens auswirken. Beispielsweise bei der Post oder bei Reiseschaltern der SBB wird das Warten klar strukturiert. Um bedient zu werden, muss man ein Ticket mit einer Nummer ziehen. Dies hat auch den Nebeneffekt, dass man weiss wie viele Personen noch davor an der Reihe sind. Während des Wartens sorgen Werbebildschirme, Informationsbroschüren oder Papeterieprodukte für Ablenkung.¹⁰

¹⁰ Queue Areas, 2015, www.en.wikipedia.org/wiki/Queue_area



<http://drive-blog.de/2013/08/13/richtiges-und-sicheres-verhalten-im-stau/1828/>

LIFT

VERKAUF UND VERHALTEN

Wie beschäftigt man sich im Lift und wo stellt man sich hin? Neben der beruhigenden Musik, kann das Warten im Lift auch dazu genutzt werden die Firma zu vermarkten und den Liftfahrer neugierig auf das Unternehmen zu machen. Dies nennt man Elevator-Pitch. In weniger als einer Minute wird die Firma vorgestellt und soll so bei potenziellen Investoren Interesse wecken. Neben den akustischen Einflüssen im Lift, garantiert auch der häufig eingebaute Spiegel Ablenkung. Ausserdem schafft das Spiegelbild optisch Platz, sodass die Liftfahrt mit vielen Personen nicht als zu Eng wahrgenommen wird. Hier stellt sich auch die Frage wie man sich in dieser ungewohnt engen Situation verhalten soll. Nach einer Beobachtung in Australien gibt es verschiedene Verhaltenstypen im Lift.¹¹

WARTEN AM TELEFON

SERVICE HOTLINES

Das Warten in Service-Hotlines wird oft als Unangenehm empfunden. Service-Hotlines Musik und die Ankündigung der geschätzten verbleibenden Wartedauer sorgen für Ablenkung und Besänftigung des wartenden Kunden. Welche Musik wählt man dafür? Professionelle Jingle Produzenten beraten Firmen dabei.¹²

¹¹ Burkhard Strassmann, 2014, www.ksta.de/universum/fahrstuhl-soziologie-der-lift-als-labor,15188014,22548880.html

html

¹² Verena Wolff, 2011, www.sueddeutsche.de/geld/komponist-fuer-warteschleifen-musik-am-besten-was-flottes-1.1067141

IM STRASSENVERKEHR

AUTOFahrER UND FUSSGÄNGER

Im Strassenverkehr begegnet man vielen Situationen des Wartens. Sei es im Stau auf der Autobahn, bei Rotlichtern oder als Fussgänger bei Zebrastreifen. Viele Menschen nehmen den Stau zur Arbeit in Kauf, wenn sie dafür die gewohnte Umgebung im eigenen Auto haben. Beim Warten an einer roten Ampel können kurz die neusten Nachrichten auf dem Smartphone betrachtet oder den News im Radio zugehört werden. Manche berechnen auch die Ampeln und sind so früher bereit um loszufahren. Auch Fussgänger verkürzen auf diese Weise oft die Wartezeit am Fussgängerstreifen. Dies kann auch als Spiel angesehen werden, denn wenn man eine Ampel berechnen kann und weiss wann sie grün wird, kann man den anderen Fussgängern demonstrieren, dass man die Umgebung kennt.



<http://www.toponline.ch/zuerich/detail/art/tramhaltestelle-bellevue-wird-behindertengerecht-001661947/>

FAZIT

Auffällig aus der Recherche geht hervor, welcher grosser Anteil der Kaufkonsum zur Überbrückung von Zeit ausmacht. Zum einen wird dem Konsumenten manipulativ erklärt, was er noch alles braucht. Zum anderen will die wartende Person auch unterhalten werden und ist zum konsumieren bereit. An die Unterhaltung in diesen Momenten des Alltags, werden zusätzlich hohe Anforderungen gesetzt und die Ansprüche an einen solchen Ort steigen. Breite Angebote versuchen diese Bedürfnisse zu decken.

Besonders die Entwicklung in der Technik setzt Massstäbe: Findet man in einem Wartebereich keine Verpflegungsmöglichkeit oder Steckdose vor, um ein Handy aufladen zu können, stimmt dies bereits das Gemüt des Wartenden etwas negativ.

Diese Faktoren führen oft zur Erneuerung von Warteraumstrukturen. Sie werden dem heutigen Zeitgeist angepasst. Dafür ist die bediente Kaffeebar in Bern ein spannendes Beispiel.



<http://www.srf.ch/kultur/im-fokus/hoerpunkt-gluueckliche-pendler/wir-haben-uns-zu-stark-an-pendlerzeiten-gewoehnt>

FORSCHUNGSFRAGEN

1 Lassen sich nebst nebst den typischen Zeitvertreibobjekten wie Handy und Buch noch andere Artefakte oder Teilartefakte verbunden mit Gesten wie z.B. das Rumfingern an Reissverschlüsse feststellen, die sich für diese Art von Zustand als typisch erweisen?

2 Entstehen durch unsere Beobachtung vielleicht neue Konzeptideen, wie Warteplätze anders gestaltet werden könnten, sodass z.B. eine Interaktion zwischen den gemeinsam Wartenden gefördert werden kann?

3 Gibt es Produkte oder Dienstleistungen, die für genau diesen Moment des Alltags noch fehlen und gestaltet werden könnten? Oder gibt es Produkte, die bereits existieren, aber noch nicht in diesem Bereich zum Einsatz kommen, sich aufgrund ihrer Eigenschaften dafür aber anbieten würden?

ZU BEOBACHTENDE ORTE IN ZÜRICH

- HB: Perrons, Shopville, Meetingpoint, Kafis, Warteinsel
- Bahnhofstrasse Bänkli
- Warteraum Permanence(HB)
- Kasse Migros/COOP
- Eine Ampel mit langer Rotphase
- Post Limmatplatz



EINLEITUNG

Aus der vorangehenden Recherche haben sich einige Orte ergeben, an denen die Leute alle demselben Zwang unterworfen sind, auf ein einzutretendes Ereignis zu warten. Sei es an einer Bushaltestelle, in Warteschlangen vor einer Kasse oder beim Zahnarzt.

Um das ganze Themenfeld für den zweiten Teil dieser Arbeit, der Beobachtung, einzugrenzen und den Fokus etwas genauer legen zu können, haben wir uns entschieden, uns aufgrund seiner starken Frequentierung das Areal des Zürcher Hauptbahnhofes entschieden.

An einem Donnerstagabend (30.04.15, 17.30 - 20Uhr, Abend vor dem 1.Mai Feiertag) haben wir uns auf eine Tour gemacht, uns an diverse Standorten eine Weile lang aufgehalten, die Wartenden und ihr Umfeld beobachtet und die Feststellungen in Schrift und Bild notiert.

AUSGANGSFRAGE

Wie warten Leute an daraus aufgerichteten Umgebungen, welchen Hilfsmitteln in Form von Artefakten und Tätigkeiten bedienen sich die beobachteten Personen, um die Zeit zu überbrücken?

Treten dabei Beobachtungsergebnisse ein, die von der fordistischen Erwartungshaltung abweichen?/ Erwartungshaltung ausgehend aus vorhergegangener Recherche.



BEOBACHTUNG DES ARTEFAKTS

ZÜRICH HB WARTEORT LANDESMUSEUM
17:30/SIHLQUAI

SETTING

Seit wenigen Monaten sind Untergeschoss des HBs Warteinseln installiert. Diese bieten verschieden ausgerichtete Sitzgelegenheiten, eine Informationstafel, eine Lichtquelle und Stromanschlüsse. Unter der Decke schwebt ein quadratischer Block mit einem Bild des Landesmuseums, ebenfalls weist er den Schriftzug "Landesmuseum" auf und wirft Licht nach unten. So wird dieser Warteraum aufgespannt und begrenzt. Darunter befinden sich vier Granitbänke mit jeweils vier angezeigten roten Sitzflächen. Effektiv finden darauf weitaus mehr Platz. In der Mitte des ganzen Arrangements befinden sich, in Holzfurnieroptik verkleidet, Stromanschlüsse und eine Lichtquelle. Von beiden Seiten zugänglich können bis zu 10 Personen gleichzeitig zum Beispiel ihr Smartphone aufladen.

DIE WARTENDEN

Im Gegensatz zur gleich aussehenden Warteinsel am Sihlquai Ausgang ist die beim Ausgang Landesmuseum gut besetzt. Die Personen sitzen auf den rot markierten Flächen oder auch daneben, wo sie gerade noch so Platz finden. Sie essen, lesen Zeitung, telefonieren oder blicken um sich, um das rege Treiben zu beobachten. Viele nutzen vor allem den Stromanschluss, um ihr Handy zu laden.

Eine Sitzordnung/Ausrichtung ist zwar vorgegeben durch Anordnung der Bänke, doch die Benutzer geben sich dieser nicht starr hin und setzen sich so hin, wie sie gerade noch Platz finden und in welche Ausrichtung sie wollen.

Es scheint eher ein Ausruhen zu sein als ein Warten, denn die Landesmuseum-Warteinsel stellt tatsächlich auch in Gebrauch eine Ruheinsel dar. Die Menschen scheinen entspannt auch wenn sie eigentlich in Mitten des Durchgangs sitzen. Warum? Es hat eine Decke, eine Sitzgelegenheit, eine Lichtatmosphäre. Es scheint als hätte der Architekt bewusst eine Wohnsituation schaffen wollen. Es schafft Ruhe, aber man fühlt sich nach einer gewissen Zeit auch wieder von den vorbeigehenden Leuten weg-/weiter gezogen. Dem Zweck entsprechend also eine optimale Lösung. Etwas skeptisch betrachten wir die zur Verfügung stehenden 5 Steckdosen(pro Seite), zu denen man aber nur von 3 Sitzplätzen aus Zugriff hat. Lädt man den Akku auch auf, wenn man unbehaglich zwischen den Leuten stehen muss, aber keinen Sitzplatz hat? Zu unserem Erstaunen nehmen viele diese unbehagliche Situation in Kauf. Weiter drängt sich auch die Frage auf, ob man sein Iphone beginnt aufzuladen, da man gerade noch auf einen Zug wartet und etwas Zeit hat, oder wartet man, weil man sein Iphone aufgeladen haben möchte, da man heutzutage sehr abhängig davon ist und auch in Kauf nimmt, seinen Anschlusszug zu verpassen. Wir haben festgestellt, dass Personen durchschnittlich um die 10min warten, um den Akku ihres Natels wieder aufzuladen.



ZÜRICH HB GLEIS 14 18:30 UHR

SETTING

An einem beliebig ausgewählten Gleis befinden sich kaum Leute auf dem Perron, wenn noch kein Zug bereit steht. Zu Beginn des Perrons steht eine Zeitschriftenbox mit dem Magazin Via der SBB, das der Reisende zur Unterhaltung mitnehmen kann. Weiter vorne hat es weitere Boxen mit Zeitschriften wie 20min oder Blick am Abend. In Abschnitten stehen Bänke, auf beide Gleisseiten ausgerichtet. Dazwischen trennt eine grossformatige Werbeplakatwand die Wartenden voneinander. Weiter lassen sich auf dem Perron Abfalltrennsysteme und ein Selecta-Automat finden, "Raucherständli" sowie eine grosse Uhr.

DIE WARTENDEN

Sind gerade wenige Züge im Bahnhof, hat man den Überblick über mehrere Gleise und Perrons und somit auch auf die anderen Wartenden gegenüber. Rückt die Abfahrt eines Zuges näher, versammeln sich auch immer mehr Personen auf dem Perron. Die Bänke sind nie ganz besetzt, obwohl sie noch Platz bieten würden und auch genug Wartende anwesend sind. Sind die Bänke jedoch besetzt, wird darauf oft gegessen.

Auffallend an diesem Standort ist auch, dass verstärkt typische Wartegesten wahrgenommen werden können.

OBJEKTE: Musik hören, Handy tippsen, Zeitung lesen/halten, telefonieren, Ipad betätigen, Buch lesen.

GESTEN: Mit Händen spielen, andere Menschen beobachten, auf und ab gehen, nachdenken, Essen kaufen, auf Uhr schauen, rauchen, mit den Füßen wippen, Feierabendbier trinken (nicht wirklich ein Geniessen).

ZÜRICH HB MEETINGPOINT 19:00 UHR

SETTING

Der Bereich des Bahnhofs, an dem sich viele verabreden: Unter der grossen Standuhr, der Meetingpoint. Daneben ein Imbiss, seine verspiegelte Aussenfassade nutzen viele noch rasch, um das eigene Erscheinungsbild zu kontrollieren. Umliegend hat es Geschäfte Cafes und der Bahnschalter der SBB. Billetautomaten, Abfalleimer mit Aschenbecher "Raucherständli"/Trennsystem, Abfahrtsplan analog und digital, Treppen in die unteren Geschosse, versteckter Stromanschluss, Briefkästen und verhältnismässig eher wenig Bänke.

DIE WARTENDEN

Am Meetingpoint und dem umliegenden Gebiet lassen sich die Wartenden grob in zwei Gruppen einteilen: Zum einen befinden sich dort Wartende direkt unter der grossen Uhr; leicht daneben oder gegenüber entlang der Fassade mit den Geschäften stehende. Zum anderen stehen Guppierungen in der Zone etwas abseits, neben den Münztelephons und den Postbriefkästen.



GRUPPE 1

Diese Personen warten bewusst auf Jemanden und haben sich beim Treffpunkt verabredet. Man sieht den Personen an, dass sie sich nicht wohl fühlen. Man fühlt sich beobachtet, da jeder umherschaut und andere Menschen mustert. Dieses Unbehagen zeigt sich auch dadurch, dass sich teils Personen eher ein bisschen abgrenzen und so tun als würden sie nicht (aktiv) auf jemanden warten.

GRUPPE 2

Diese Personen haben sich ebenfalls verabredet, treffen sich aber merklich bewusst ein bisschen im Abseits. Sie scheinen auf niemanden mehr zu warten. Es sind Gruppierungen von Jugendlichen/Gangs, sowie eher randständigen Leuten (Kleidung bildet Zusammenhang). Es wird zusammen Bier getrunken, geraucht und Musik gehört. Sie machen es sich gemütlich, so gut man es sich in dieser Umgebung gemütlich machen kann. Sie lehnen an den Mülleimern/Raucherständli an oder sitzen darauf. Die Gruppen scheinen vertraut mit dem Areal und fühlen sich wohl. Es ist ihr Gebiet. Die beiden Gruppen werden durch eine breite weisse Linie auf dem Bahnhofsboden auch optisch getrennt.

Der Gruppentreffpunkt welcher sich etwas weiter in Richtung Limmat befindet wird kaum bis gar nicht benutzt. Dieser Treffpunkt macht mit einer roten Schrift auf sich aufmerksam und er würde mehr Platz bieten, als die Dichte am "normalen" Treffpunkt. Warum sich Leute nicht hier Verabreden ist uns unklar. Vielleicht ist die auffallende Uhr ausschlaggebend. Man verabredet sich deshalb nicht beim "Treffpunkt" sondern bei "der grossen Uhr". Diese ist leicht zu finden.

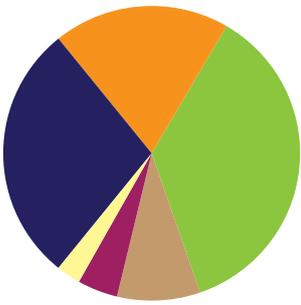
ZÜRICH HB EBENE -2 19:30 UHR

SETTING

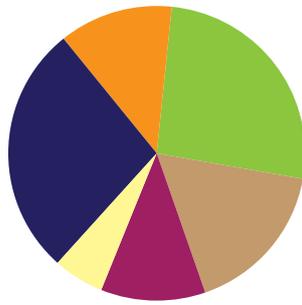
Auf dieser Ebene geht es vergleichsweise etwas ruhiger zu und her. Die vorhandenen Bänke sind dennoch gut besetzt. Auf beiden Seiten befinden sich verschiedene Geschäfte, an Säulen davor sind Halterungen angebracht, an denen Hundebesitzer ihre Vierbeiner festbinden können, wenn kurz noch etwas eingekauft werden muss. Rolltreppen und normale Treppen führen in die oberen Geschosse. Die Umgebung ist gut ausgeleuchtet. Auch hier hat es in reichweite der Bänke Abfalleimer. Stromanschlüsse hat es hier keine.

DIE WARTENDEN

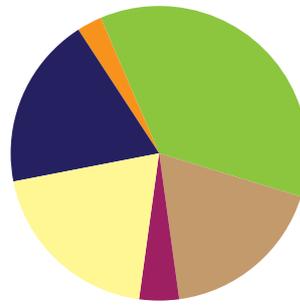
Auch hier sitzt auf jeder Bank mindestens eine Person. Viele nutzen diese auch hier wieder, um darauf zu essen, sie legen ihre Zutaten dazu auf der Bank neben sich ab. Sitzend und den Blick herumschweifen, sieht man gut in die angrenzenden Geschäfte hinein und wir haben das Gefühl beim Beobachten der entweder zielstrebigen oder flanierenden Gangart zu merken, ob ein Kunde in diesem Laden tatsächlich etwas braucht und sucht, oder ob er bloss versucht, seine Zeit zu vertreiben.



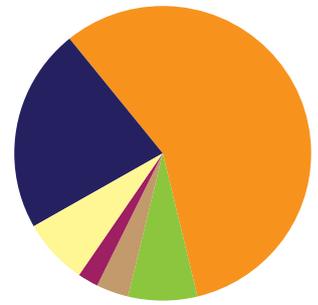
Warteinsel Landesmuseum



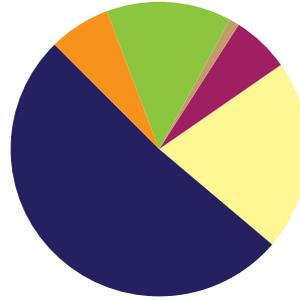
Gleis 14



Meetingpoint Gruppe 1



Ebene -2



Meetingpoint Gruppe 2

ZWISCHENFAZIT

Das, was wir im Vorfeld am ehesten erwartet haben, hat sich auch bei unseren Beobachtungen bestätigt. Vorallem das Mobiltelefon stellt sich als gebräuchlicher "Zeitkiller" dar. Besonders oft werden Smartphones und Zeitungen als Gegenstände zur Zeit Überbrückung verwendet. Musik hören sowie Essen gehören zu weiteren Tätigkeiten, wobei dies oft damit kombiniert wird andere Leute zu beobachten oder ganz einfach gedankenverloren umher zu schauen. Wir haben unsere Beobachtungen ortsabhängig und schätzungsweise in Kuchendiagrammen festgehalten. Dabei fällt auf, dass die Tätigkeiten sehr ortsabhängig sind und dass an gewissen Orten, das Eine oder Andere weniger oft gesehen wird. Die Haupttätigkeiten scheinen auf die Standorte aufgeteilt zu sein. Hierbei wird bei der Landesmuseums-Warteinsel und bei der Gruppe 1 am Meetingpoint oft das Smartphone gebraucht. Jedoch die Gruppe 2 am Meetingpoint gebraucht das Smartphone kaum und beschäftigt sich eher damit Leute zu beobachten. In der Ebene -2 wird oft gegessen, was man am Meetingpoint kaum sieht.



AUF WAS WARTEN DIE DENN?

Es gibt verschiedene Arten des Wartens. Wenn jemand scheinbar auf nichts wartet, wartet er vielleicht doch auf etwas nicht allzu offensichtliches? Wie unterscheidet sich das warten auf "nichts" und das warten auf den Zug? Wir haben die Unterschiede der Gruppe 1 und 2 am Meetingpoint genauer betrachtet. Die Gruppe 2 wartet auf den ersten Blick auf nichts konkretes. Wir haben genauer hingeschaut und die Unterschiede festgehalten.

Die Gruppe 2 befindet sich durchschnittlich länger am Meetingpoint. Beide Gruppen warten auf Ereignisse, wobei diese bei Gruppe 1 meist schneller eintreffen. Die Gruppierungen am Rand scheinen das Warten jedoch nicht als lästig zu empfinden. Die Gruppe 1 ist hier ungeduldiger. Als Gemeinsamkeit haben die beiden Gruppen das Warten auf Bekannte oder Freunde, sowie dass man etwas zusammen unternimmt. Bei denn einen wird der Meetingpoint zum Treffen zu einer genauen Zeit und die "Unternehmung" findet woanders statt, bei den anderen wird es ein länger währendes Treffen an Ort und Stelle.

Ähnliches lässt sich auch im Bahnhof Luzern beobachten. Gruppen von Jugendlichen machen es sich Abends mit Getränken in den Wartekabinen auf den Perrons bequem (Beobachtung Freitag, 15.5.15, 20:05, G13). So findet dort eine Abwandlung des ursprünglichen Nutzungszwecks vom Warte- zum reinen Aufenthaltsraum statt. Vorallem unter Jugendlichen bezeichnet sich diese Form der Tätigkeit dann als "hängen".

Ein Ort, an dem reges Treiben um einem herum passiert, ohne dass man auf aktive Weise dazu beitragen muss, scheint wie eine Freiluftbühne eine gewisse Attraktivität aufzuweisen und zum Verweilen einzuladen. Dabei scheint es unwichtig, wie unbequem die dargebotenen Sitzgelegenheiten effektiv sind. Es geht vielmehr darum, nicht zu

Hause in den isolierten vier Wänden zu sein, nicht nicht Teil des urbanen Geschehens zu sein. Von Vorteil ist dabei der Bahnhof, da er vor der Witterung geschützt ist, man nicht wie in einem Lokal etwas konsumiert werden muss und man ist frei solange zu bleiben und zu gehen wie gewillt. Besonders Jugendlichen ist es bloss schon wichtig, für einen Moment lang fernab der Kontrolle der Eltern sein zu können.

Es stellt sich also eine Art Umnutzung des Raumes heraus, es geht in primärer Linie nicht mehr um ein Warten auf etwas, sondern um ein gesellschaftliches Beisammensein und Verweilen.



RESUME UND FOLGEFRAGE

Die meisten beobachteten Wartenden scheinen sich also auf die selbe Weise, mit den gleichen Mitteln und Artefakten zu beschäftigen.

Wenn man sich nicht kennt, findet unter den Leuten kaum bis gar keine Interaktion statt.

Einerseits scheinen manche Wartenden einander nicht wirklich wahrzunehmen, sie wirken auf sich fokussiert, gedankenversunken. Zum anderen ist das Wahrnehmen und beobachten der vorbeigehenden Menschen das Hauptmittel, die Zeit kurzweiliger zu gestalten.

Eine spätere, zufällige Beobachtung auf dem Marktplatz am HB (angrenzend an den Meetingpoint) überrascht daher: 4 Männer haben sich in einem weiten Radius zueinander aufgestellt und sind dabei, sich mit einem Fussball Pässe in hohem Bogen zuzuspielen. Ob diese Männer auf einen Zug oder einen weiteren Kollegen warten oder bloss hier aufhalten, um Fussball zu spielen, ist nicht bekannt. Spannend ist jedoch, was folglich zu beobachten war: Da sich die Männer in so einem Weiten Radius aufgestellt hatten, fühlten sich mehrere fremde, vorbeigehende oder wartende Passanten eingeladen, die Pässe abzunehmen und neu zuzuspielen. Daraufhin folgte klatschender Beifall der Hauptprotagonisten. Eine sympathische Stimmung trat ein. Die Schlüsselerkenntnis aus dieser Beobachtung ist, dass diese spielerische Begebenheit schneller zu einer Interaktion zwischen sich fremden Menschen geführt hat, als von mir erwartet.

Oft wird mit Absicht auf spielerische Elemente an öffentlichen Räumen verzichtet, um zu verhindern, dass sich Personene/gruppierungen zu lange an diesem Ort aufhalten, da er nur als Durchgangsraum gedacht ist. Aus diesem Grund sind auch sämtliche Sitzgelegenheiten an solchen Orten nur mässig bequem.

Genau so ein spielerisches Element könnte, wie anhand des beschriebenen Beispiels von vorhin, die Wartezeit gefühlt verkürzen, falls auf etwas gewartet wird, eine Interaktion zwischen sich fremden Personen fördern und eine allgemein freundliche Stimmung schaffen.

Was würde passieren, wenn auf dem Marktplatz mit weisser Markierfarbe ein Fussballfeld auf dem Boden aufgezeichnet würde, oder im Bereich des Meetingpoints ein buntes Punktefeld zum Twister-Spiel anregen würde? Dies auf eine Weise, die keine effektive Platzeinbusse oder Angriffsfläche für Vandalismus bieten, die Passanten visuell aber dennoch zum Spiel einladen.



http://www.ndr.de/info/sendungen/auf_ein_wort/Die-Quengelware-muss-weg.quengelware100.html

QUELLENVERZEICHNIS

TEXT

Apple verlagert Warteschlange für Apple Watch ins Internet, <http://www.nzz.ch/wirtschaft/newsticker/apple-verlagert-warteschlange-fuer-apple-watch-ins-internet-1.18519732>, (Stand 13.04.15).

Der Erfinder des Geduldes, Verena Wolff, 03.03.2011, <http://www.sueddeutsche.de/geld/komponist-fuer-warteschleifen-musik-am-besten-was-flottes-1.1067141>, (Stand 13.04.2015).

Der Kundentrennstab, Hartwin Tackenberg, 05.08.2013, <http://www.tackenberg.org/geschich/kundentrennstab.html>, (Stand 13.04.15).

Der Lift als Labor, Burkhard Strassmann, 21.04.2014, <http://www.ksta.de/universum/fahrstuhl-soziologie-der-lift-als-labor;15188014,22548880.html>, (Stand 13.04.15).

Die Gewissensfrage - Wer ist dafür zuständig, an der Supermarktkasse den Warentrenner aufs Band zu legen?, Rainer Erlinger, Aus Heft 26/2013, <http://sz-magazin.sueddeutsche.de/texte/anzeigen/40111/Die-Gewissensfrage>, (Stand 13.04.15).

Die Warteschlangen bleiben bei der Apple Watch aus, 10.04.2014, <http://www.handelszeitung.ch/unternehmen/die-warteschlangen-bleiben-bei-der-apple-watch-aus-766878>, (Stand 13.04.15).

Immer Ärger mit Süßwaren an der Kasse - damit soll Schluss sein, Annika Graf, 14.02.2014, <http://www.augsburger-allgemeine.de/wirtschaft/Immer-Aerger-mit-Suesswaren-an-der-Kasse-damit-soll-Schluss-sein-id28818822.html>, (Stand: 13.04.15).

Queue area, 02.03.2015, http://en.wikipedia.org/wiki/Queue_area, (Stand 13.04.15).

SBB eröffnet neuen Warteraum mit Kaffeebar im Berner Bahnhof, 11.02.2013, <http://www.bernerzeitung.ch/region/bern/SBB-eroeffnet-neuen-Warteraum-mit-Kaffeebar-im-Berner-Bahnhof/story/21447013>, (Stand 13.04.15).

Schluss mit Süßigkeiten an der Kasse, Kaspar Wolfensberger, 19.10.2014, <http://www.20min.ch/finance/news/story/Schluss-mit-Suessigkeiten-an-der-Kasse-15391749>, (Stand 13.04.15).

Schöner warten, Julia Paulusch, 21.10.2014, <http://www.allgemeinarzt-online.de/a/1675107>, (Stand: 12.04.15).

Six Ways To Improve Doctors' Waiting Rooms, Suzanne Labarre, 16.08.2011, <http://www.fastcodesign.com/1664797/six-ways-to-improve-doctors-waiting-rooms>, (Stand 12.04.15).

Waiting Rooms: How To Design To Impress, Anne DiNardo, 15.04.2014, <http://www.healthcaredesignmagazine.com/article/waiting-rooms-how-design-impress>, (Stand 12.04.15).

Warentrenner, 25.02.2015, <http://de.wikipedia.org/wiki/Warentrenner>, (Stand 13.04.15).



http://static.wirtschaftsblatt.at/images/uploads_600/0/e/d/1237229/selecta-Low20120529212705.jpg

BILD

Flughafen Zürich: https://static1.zuerich.com/sites/default/files/styles/keyvisual_xl/public/keyvisual/web_zurich_shopping_airportcenter_01.jpg?itok=rbtQON8o, (Stand 11.04.15).

Iphone Warteschlange: <http://www.idownloadblog.com/2014/09/18/the-survival-guide-to-waiting-in-line-for-iphone-6/>, (Stand 11.04.15).

Migros Kasse: <http://www.migros.ch/de/medien/medienmitteilungen/aktuelle-meldungen-2014/von-kunden-entwickelte-produkte.html>, (Stand 11.04.15).

Pendlerzeitung: <http://www.srf.ch/kultur/im-fokus/hoerpunkt-glueckliche-pendler/wir-haben-uns-zu-stark-an-pendlerzeitungen-gewohnt>, (Stand 11.04.15).

Stau: <http://drive-blog.de/2013/08/13/richtiges-und-sicheres-verhalten-im-stau/1828/>, (Stand 10.04.15).

Quengelware: http://www.ndr.de/info/sendungen/auf_ein_wort/Die-Quengelware-muss-weg,quengelware100.html, (Stand 11.04.15).

Tramhaltestelle Bellvue Zürich: <http://www.toponline.ch/zuerich/detail/art/tramhaltestelle-bellevue-wird-behindertengerecht-001661947/>, (Stand 11.04.15).

Tramhaltestelle Museum für Gestaltung Zürich: <http://blogs.iad.zhdk.ch/3d-basics/2011/01/12/3-materialien-szenerie/>, (Stand 11.04.15).

Wartende sitzend: http://jhcl.uk.com/images/waiting_people.jpg, (Stand 09.04.15).

Warteraum Zahnarztpraxis: http://www.zahnarzt-glauch.de/cms/herzlich-willkommen-in-meiner-zahnarztpraxis/_mg_3941warteraum/, (Stand 11.04.15).

Warteschlange stehend: <http://theparksimagegroup.com/wp-content/uploads/2012/06/1peggy1.jpg>, (Stand 12.04.15).

Selecta: http://static.wirtschaftsblatt.at/images/uploads_600/0/e/d/1237229/selecta-Low20120529212705.jpg (Stand 28.5.15)

Bilder der Feldforschung sind aus eigener Hand.