

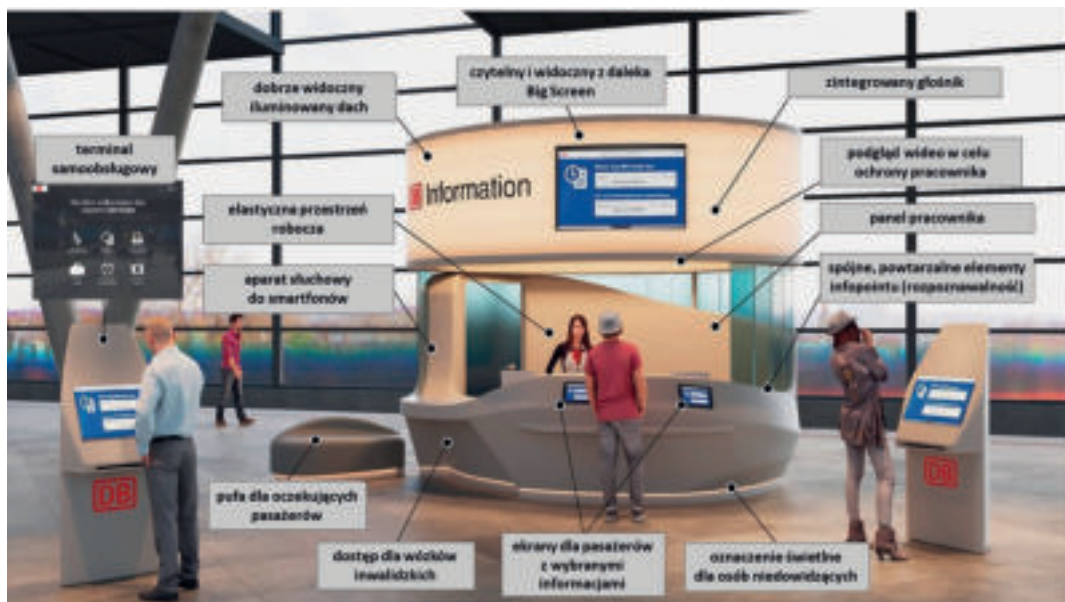
Postanowiono, że przy działaniach projektowych odejście się od tradycyjnego sposobu pracy, polegającego na zaangażowaniu architektów, którzy w swoich biurach architektonicznych projektują coś, co im się podoba i jest akceptowane przez pracowników grupy DB, a po wyjściu na rynek nie jest lubiane przez klientów, nie trafia w ich gusta i oczekiwania.

Dalsze kontakty z podróżnymi doprowadziły do stwierdzenia, że zmiana designu lady to za mało – należy stworzyć zupełnie nowy punkt informacyjny (infopoint). Na etapie empatyzacji i prototypowania w ramach DT pracowano w dwóch przestrzeniach, najpierw w opuszczonej stacji dworca Wannsee na przedmieściach Berlina: tutaj zaproszono m.in. podróżnych (w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich), współpracowników z grupy DB, stowarzyszenia zajmujące się transportem. Zespół projektowy uznał, że nie ma odpowiedniego klimatu, aby prototypy wykonywane z kartonu testować bezpośrednio na dworcach, więc działania te przeprowadzono w odpowiednio urządzonej sali hotelowej. Prace na tym etapie pozwoliły określić dwa kluczowe czynniki sukcesu w odniesieniu do infopointu. Po pierwsze, obsługa osób na wózkach musi odbywać się na poziomie oczu osób niepełnosprawnych. Po drugie, infopoint ma łączyć dwa sposoby kontaktu z podróżnymi: tradycyjny przy ladzie oraz umożliwiający samoobsługę klientów bez konieczności wsparcia pracowników kolei.



**FOT. 9.2.** PROCES TWÓRCZY ZWIĄZANY Z WYPRACOWANIEM NOWEGO PUNKTU INFORMACYJNEGO

Źródło: materiały Deutsche Bahn zaprezentowane na (Schmieden von, Bleuel 2019).



FOT. 9.3. PROJEKT NOWEGO PUNKTU INFORMACYJNEGO

Źródło: materiały Deutsche Bahn zaprezentowane na (Schmieden von, Bleuel 2019).

Do wypracowania prototypów zatrudniono dodatkowo scenografa z niemieckiej opery narodowej. W toku prac projektowych i testowania pomysłów stworzono wiele różnych prototypów. Dopiero ósmy z nich został przedstawiony jako ten, który ma być bazą do finalnego rozwiązania. Należy podkreślić, że tych osiem prototypów zostało wypracowanych w kilka dni i proces ten nie był kosztowny i rozciągnięty. Finalny efekt przestawiono na powyższym rysunku poglądowym. Pierwszy z nowych punktów informacyjnych (określonych jako Infopoint 4.0) zbudowano na dworcu w Norymberdze. Zadowolenie klientów z jego wyglądu i poprawy jakości obsługi doprowadziły do decyzji, że podobne infopointy powstaną do 2020 roku na 100 dworcach kolejowych. Później sukces projektu spowodował zwiększenie liczby wybudowanych punktów informacyjnych do 240.

Inicjator wykorzystania DT przy projektowaniu punktu informacyjnego podkreśla, że dopiero teraz firma zdała sobie sprawę, jak wielkie pokłady energii i kreatywności drzemią wśród pracowników i jak można te zasoby wykorzystać dla dobra firmy. Opracowanie nowego infopointu prowadzi nie tylko do zwiększenia jakości obsługi podróżnych i ich zadowolenia. Przyczynia się też do większego