

DIN EN 17478:2022-05 (D)

Dienstleistungen im Transportwesen - Kundenkommunikation für Dienstleistungen im Personenverkehr - Ein Ansatz für universelles Design; Deutsche Fassung EN 17478:2021

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Anwendung eines Ansatzes für universelles Design.....	9
4.1 Allgemeines.....	9
4.2 Verstehen des universellen Designs	9
4.3 Erreichen einer organisatorischen Verpflichtung zu einem Ansatz für universelles Design.....	9
4.4 Anwenden der Grundsätze und Leitlinien des universellen Designs.....	10
5 Merkmale, Fertigkeiten und Präferenzen der Benutzer	10
6 Anforderungen an die Kommunikation nach einem Ansatz für universelles Design	11
6.1 Allgemeines.....	11
6.2 Schriftliche Kommunikation.....	12
6.3 Verbale Kommunikation.....	13
6.4 Digitale Kommunikation.....	13
6.4.1 Allgemeines.....	13
6.4.2 Webbasierte Kommunikation	13
6.4.3 Elektronische Nicht-Web-Dokumente.....	14
6.4.4 Kommunikation über Text- und Sofortnachrichten	14
6.4.5 Telefonische Systeme.....	14
7 Bewertung der Anwendung eines Ansatzes für universelles Design	15
7.1 Allgemeines.....	15
7.2 Überwachung und Messung.....	15
7.3 Analyse und Bewertung	15
Anhang A (informativ) Universelles Design unter wirtschaftlichen Aspekten.....	16
A.1 Demografische Aspekte.....	16
A.2 Rechtliche Aspekte.....	16
A.3 Wirtschaftliche Aspekte	16
Anhang B (informativ) Die 7 Grundsätze und 29 Leitlinien des universellen Designs	18
B.1 Grundsatz 1: Gleichberechtigte Nutzung	18
B.2 Grundsatz 2: Flexible Nutzung	18
B.3 Grundsatz 3: Einfache und intuitive Nutzung.....	18
B.4 Grundsatz 4: Wahrnehmbare Informationen	19
B.5 Grundsatz 5: Fehlertoleranz	19
B.6 Grundsatz 6: Geringe körperliche Anstrengung.....	19
B.7 Grundsatz 7: Größe und Platzbedarf für Zugang und Nutzung.....	20
Anhang C (informativ) Merkmale, Fertigkeiten und Präferenzen von Benutzern	21
C.1 Allgemeines.....	21
C.2 Ressourcen zu Benutzermerkmalen und -fertigkeiten.....	21

C.3	Fachwissen	22
C.4	Direkte Interaktion mit Benutzern	22
Anhang D (informativ) Tabellen für die Anwendung der Grundsätze und Leitlinien des universellen Designs beim Design der Fahrgastkommunikation im Bereich von Dienstleistungen im Transportwesen		25
Anhang E (informativ) Tabellen für die Zuordnung der Grundsätze und Leitlinien des universellen Designs zu den Designleitfäden nach Anhang F, G und H		29
E.1	Allgemeines.....	29
E.2	Zweck und Aufbau der Tabellen.....	29
E.3	Inhalt der Tabellen	30
E.4	Reihenfolge der Tabellen.....	30
Anhang F (informativ) Schriftliche Kommunikation		51
F.1	Allgemeines.....	51
F.2	Inhalte schriftlicher Kommunikation.....	51
F.2.1	Text	51
F.2.2	Datumsangaben, Zahlen und Prozentangaben	51
F.2.3	Grafiken.....	52
F.3	Design, Dokumentstruktur und Formatierung	52
F.4	Papier und Bindung.....	52
F.5	Formulardesign	53
F.6	Leitfaden für Beschilderungen	53
F.6.1	Inhalt	53
F.6.2	Design.....	53
F.6.3	Taktile Kennzeichnungen.....	54
F.6.4	Positionierung.....	54
F.6.5	Farben, Bilder, Grafiken und Visualisierungen	54
Anhang G (informativ) Verbale Kommunikation		55
G.1	Allgemeines.....	55
G.2	Persönliche Gespräche	55
G.3	Akustische Ansagen.....	56
Anhang H (informativ) Digitale Kommunikation		57
H.1	Allgemeines.....	57
H.2	Webseiten	57
H.2.1	Allgemeines.....	57
H.2.2	Schreiben für das Internet	57
H.2.3	Design.....	58
H.2.4	Verknüpfungen	58
H.2.5	Struktur	58
H.2.6	Webseitennavigation	58
H.2.7	Online-Formulare	59
H.2.8	Mitteilungen zur Zeitüberschreitung	59
H.2.9	Suche	59
H.2.10	Bilder und Multimedia.....	59
H.3	Mobile Webinhalte und Apps	60
H.4	E-Mails und Newsletter	60
H.5	Elektronische Dokumente.....	60
H.6	Telefonische Systeme.....	61
H.7	Kommunikation über Text- und Sofortnachrichten	61
H.8	Leitfaden zu sozialen Medien	62
Literaturhinweise		63