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