

Informationen im öffentlichen Personenverkehr

Teil 1: Informationen für den Fahrausweisverkauf

Allgemeine Festlegungen für die Anordnung und Gestaltung der Informations- und Bedienelemente

DIN
30795-1

ICS 03.220.10; 35.240.60

Mit DIN 30795-2 : 1996-11
Ersatz für Ausgabe 1989-04

Deskriptoren: Fahrausweis, Information, öffentlich, Personenverkehr

Public transport passenger information –

Part 1: Information for the sale of tickets;

Basis for formation and layout of information displays and operating systems

Informations pour le transport public –

Partie 1: Informations pour la vente de tickets;

Déterminations générales pour l'arrangement et pour la formation des éléments d'information et de manœuvre

Vorwort

Diese Norm wurde vom Normenausschuß Gebrauchstauglichkeit, Fachbereich 3 "Personenverkehr", erarbeitet.

Die vorliegende Norm gehört zu den Normen der Reihe DIN 30795. Zu ihr gehören weiterhin:

DIN 30795-2

Informationen im öffentlichen Personenverkehr – Teil 2: Informationen für den Fahrausweisverkauf aus stationären Automaten mit Wahlkosten; Anordnung und Ausführung der Informations- und Bedienelemente

DIN 30795-3

Informationen im öffentlichen Personenverkehr – Teil 3: Informationen für den Fahrausweisverkauf aus stationären Automaten mit Zehnertastatur; Anordnung und Ausführung der Informations- und Bedienelemente

DIN 30795-4

Informationen im öffentlichen Personenverkehr – Teil 4: Informationen für den Fahrausweisverkauf aus mobilen Automaten mit Wahlkosten; Anordnung und Ausführung der Informations- und Bedienelemente

DIN 30795-5

Informationen im öffentlichen Personenverkehr – Teil 5: Informationen für den Verkauf von Wertmarken für Zeitfahrausweise aus stationären Automaten; Anordnung und Ausführung der Informations- und Bedienelemente

DIN 30795-6

Informationen im öffentlichen Personenverkehr – Teil 6: Vorinformationen an den Haltestellen über den Fahrausweisverkauf durch das Fahrpersonal; Anordnung und Ausführung der Informationselemente

E DIN 30795-7

Informationen im öffentlichen Personenverkehr – Teil 7: Informationen für den Verkauf von Fahrausweisen aus dialogfähigen Automaten; Anordnung und Ausführung der Informations- und Bedienelemente

DIN 30795 Bbl 1

Informationen im öffentlichen Personenverkehr – Informationen für den Fahrausweisverkauf; Anwendungsbeispiele aus der Praxis

Änderungen

Gegenüber der Ausgabe April 1989 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- Die Norm wurde vollständig überarbeitet.
- Es werden die Anordnung und Gestaltung der Informationsmittel für den Verkauf von Fahrausweisen ohne Bezug auf eine bestimmte Art des Verkaufes festgelegt.
- In die Norm aufgenommen wurden zusätzliche Festlegungen, die die Bedienelemente von Fahrausweisautomaten betreffen.

Frühere Ausgaben

DIN 24974: 1981-10; DIN 30795-1: 1989-04

Fortsetzung Seite 2 bis 7

Normenausschuß Gebrauchstauglichkeit (NAG) im DIN Deutsches Institut für Normung e.V.

1 Anwendungsbereich

Diese Norm gilt für Informations- und Bedienelemente an Fahrausweisautomaten und für Informationselemente an Haltestellen für den Fahrausweisverkauf im öffentlichen Personenverkehr. Sie dient dem Anwender als Orientierung bei der Anordnung und Gestaltung der Informations- und Bedienelemente, unabhängig von der Art des Tarifes.

Sie enthält die grundlegenden Informations- und Bedienelemente, die derzeit in der Praxis Anwendung finden und für den Erwerb von Fahrausweisen erforderlich sind.

Die in dieser Norm behandelten Informations- und Bedienelemente haben sicherzustellen, daß der Benutzer alle Informationen erhält, die zum Erwerb und zur Handhabung von Fahrausweisen entsprechend der angebotenen und gewünschten Leistung erforderlich sind. Die Informationen beinhalten sowohl die Benutzungsschritte, die für eine Auswahl aus dem angebotenen Fahrausweissortiment sowie aus den angebotenen Fahrtzielen benötigt werden, als auch jene, die manuelle Tätigkeiten des Benutzers auslösen sollen.

Die konkrete Ausgestaltung dieser Informations- und Bedienelemente und ihre Zusammenstellung sind abhängig vom Verkaufs- und Tarifsysteem sowie vom jeweils verwendeten Typ des Fahrausweisautomaten.

Diese Norm gilt nicht für den Fahrausweisverkauf durch Verkaufsstellen und nicht für allgemeine Informationen über das Tarifangebot.

2 Normative Verweisungen

Diese Norm enthält durch datierte oder undatierte Verweisungen Festlegungen aus anderen Publikationen. Diese normativen Verweisungen sind an den jeweiligen Stellen im Text zitiert, und die Publikationen sind nachstehend aufgeführt. Bei datierten Verweisungen gehören spätere Änderungen oder Überarbeitungen dieser Publikationen nur zu dieser Norm, falls sie durch Änderung oder Überarbeitung eingearbeitet sind. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe der in Bezug genommenen Publikation.

DIN 1450

Schriften – Leserlichkeit

DIN 1451-2

Schriften – Teil 2: Serifenlose Linear-Antiqua; Allgemeines

DIN 1451-3 : 1987-12

Schriften – Teil 3: Serifenlose Linear-Antiqua; Druckschriften für Beschriftungen

DIN 6164-1

DIN-Farbenkarte – Teil 1: System der DIN-Farbenkarte für den 2°-Normalbeobachter

DIN 24970

Dienstleistungsautomaten – Klassifikation und Begriffe

DIN 24972

Dienstleistungsautomaten – Anforderungen an Betätigungs- und Anzeigeelemente

DIN 30791-2

Transportkette – Teil 2: Fahrausweis; Begriffe

DIN 44300-2 : 1988-11

Informationsverarbeitung – Teil 2: Begriffe; Informationsdarstellung

3 Begriffe

Für die Anwendung dieser Norm gelten die Definitionen nach DIN 24970 und DIN 30791-2 sowie folgende:

3.1 Bedienelement

Mechanischer oder elektromechanischer Baustein für Eingaben des Benutzers/Fahrgastes oder die Ausgabe von Belegen durch die Maschine. Bedienelemente sind z. B. Tasten, Eingabeöffnungen, Ausgabeschale.

3.2 Benutzungsablauf

Reihenfolge der Benutzungsschritte bis zum Erhalt des gewünschten Fahrausweises.

3.3 Benutzungsschritt

Einzelaktivität des Benutzers während des Benutzungsaufbaues, z. B. Zuordnungsprozesse, Wahlentscheidungen und Maschinenbetätigungen.

3.4 Codierung

Eindeutige Zuordnung von Informationen zu geeigneten Mustern mit dem Ziel, daß der Benutzer den Zusammenhang zwischen den Informationen und den Mustern lernen und stets wiedererkennen kann (siehe auch 2.3 von DIN 44300-2 : 1988-11).

3.5 Identifizierungselement

Eine gegebenenfalls durch Bildzeichen ergänzte Schriftzeile, die als Leitelement innerhalb einer Haltestelle zur Unterscheidung von anderen Informationsmitteln dient.

3.6 Informationseinheit

Anzahl von Einzelinformationen, deren Zusammenhang durch vertikale und horizontale Begrenzungen verdeutlicht wird.

3.7 Informationselement

Kleinste Einheit, verwendet als graphischer Baustein, für den Aufbau von Informationsmitteln. Informationselemente sind z. B. Bildzeichen, Symbole, Codierungen.

3.8 Informationsmittel

Zusammenfassung von Informationselementen zur Vermittlung von Informationen über z. B. betriebliche, räumliche und zeitliche Zusammenhänge. Informationsmittel sind z. B. Fahrplan, Tarifübersicht.

3.9 Informationstafel

Auswechselbarer Teil eines Fahrausweisautomaten, eines Aushangkastens oder einer Informationsvitrine, der alle zum Erwerb von Fahrausweisen und zur Handhabung der Fahrausweisautomaten erforderlichen Informationen enthält.

3.10 Wahlfeld

Untereinheit einer Informationseinheit.

4 Allgemeines

Die Informationsmittel sind Bestandteil einer in sich geschlossenen Kette von Einzelinformationen, die von den ersten konkreten Hinweisen über Ort, Weg, Zeit und tarifliche Bedingungen im öffentlichen Personenverkehr (Vorinformation) bis zur Realisierung des Fahrtwunsches reichen. Dabei sollen Anordnung und Gestaltung der Informationsmittel besonders auf die verwendeten Informationsdruckschriften und Broschüren abgestimmt sein, die zur Vorinformation über Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen dienen. Ebenso sollen sie mit anderen an den Haltestellen verwendeten Informationsmitteln zum Gesamttarifangebot harmonisieren.

Bei den einzelnen Anwendungsfällen entsprechend den weiteren Normen der Reihe DIN 30795 können eine oder

mehrere Informationstafeln erforderlich sein. Sie müssen durch eine geeignete Codierung auf Bedienelemente (am Automaten) oder auf Benutzungsschritte beim manuellen Verkauf hinweisen. Gegenstand der Norm ist deshalb auch die Codierung der Bedienelemente.

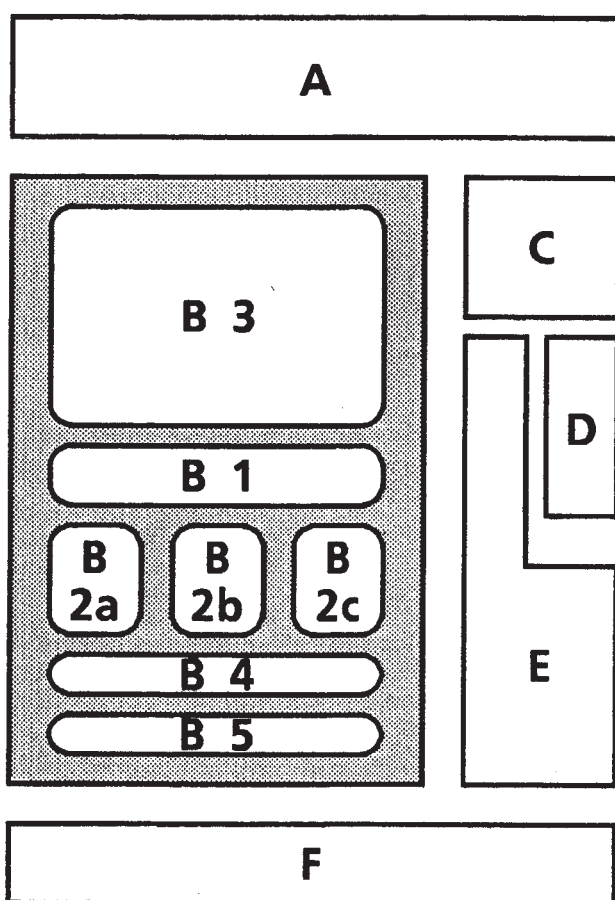
Die Festlegungen dieser Norm sollen sicherstellen, daß den Anforderungen des Benutzers (Fahrgastes) an Wahrnehmbarkeit, Codierung und Organisation der Information entsprochen wird.

5 Anordnung und Gestaltung der Informations- und Bedienelemente

5.1 Anordnung

Die Informations- und Bedienelemente für den Fahrausweisverkauf sind entsprechend der schematischen Darstellung in Bild 1 anzuordnen.

Dieses Schema bildet die Grundlage für ihre Auswahl und Anordnung entsprechend den Anwendungsfällen der Normen der Reihe DIN 30795.



- A Identifizierungselement
- B Informationstafel (grau unterlegte Fläche)
 - B 1 Einstieg in die Benutzerführung
 - B 2 Fahrausweisangebot – unterteilbar in Wahlfelder (B 2a, B 2b usw.) für die einzelnen Fahrausweisarten
 - B 3 Fahrtzielverzeichnis
 - B 4 Hinweise zum Bezahlen
 - B 5 Hinweise für Reklamationen
- C Anzeige
- D Geld-/Kartenverarbeitung
- E Tastatur
- F Ausgabeeinheit

Bild 1: Anordnungsschema der Informations- und Bedienelemente für den Fahrausweisverkauf

5.2 Gestaltung der einzelnen Informations- und Bedienelemente

5.2.1 Identifizierungselement A

Das Identifizierungselement ist eine gegebenenfalls durch Bildzeichen ergänzte Schriftzeile, die als Leitelement innerhalb einer Haltestelle zur Unterscheidung von anderen Informationsmitteln dient. Es kennzeichnet auch die Zugehörigkeit zu einem bestimmten Verkehrsangebot durch Darstellung des eingeführten Zeichens des Verkehrsunternehmens bzw. der Unternehmenskooperation (z. B. Tarifgemeinschaft, Verkehrsverbund). Sind Zweifel über den Geltungsbereich des Tarifs ausgeschlossen, kann auf das Unternehmenszeichen an dieser Stelle verzichtet werden.

5.2.2 Informationstafel B

5.2.2.1 Allgemeines

Die Informationstafel enthält als auswechselbarer Teil eines Fahrausweisautomaten, eines Aushangkastens oder einer Informationsvitrine alle zum Erwerb von Fahrausweisen und zur Handhabung von Fahrausweisautomaten erforderlichen Informationen. Diese sind zu Einheiten zusammengefaßt und durch vertikale und horizontale Begrenzungen, die in der Farbe DIN 6164-1 – 23,0 : 0,5 : 4,6¹⁾ (Mausgrau) auszuführen sind, gegliedert. Die Benummerung der einzelnen Einheiten wurde nach der durch Messungen von Augenbewegungen von Versuchspersonen ermittelten optimalen Reihenfolge der Benutzungsschritte festgelegt. Die Einheit B 3 wurde aus Gründen der Leserlichkeit entgegen der numerischen Folge oben angeordnet, weil sie die dichteste Textinformation mit den kleinsten Schriftgrößen enthält.

5.2.2.2 Einheit B 1

Die Einheit B 1 stellt den optischen Einstieg in die Benutzerführung dar. Sie enthält zusätzlich Angaben über Ausnahmen von der Fahrausweispflicht, z. B. für Kinderwagen.

Sie besteht aus der Schriftzeile "Wählen Sie Ihre(n) ..." als Blickfang. Darüber kann in kleinerer Schrift eine Zeile angeordnet werden, die über besondere Konditionen informiert, z. B. "Kein Fahrausweis erforderlich für ...".

5.2.2.3 Einheit B 2

Die Einheit B 2 besteht aus mehreren Wahlfeldern (B 2a, B 2b usw.), die horizontal und vertikal voneinander getrennt sind. Jeder Fahrausweisart ist ein Wahlfeld zugeordnet. Darin ist typografisch die Fahrausweisart als erste Zeile hervorgehoben. Darunter erfolgen – soweit erforderlich – die ergänzenden Angaben

- des persönlichen und sachlichen Geltungsbereiches (z. B. Erwachsener, Kind, Gruppe, Hund, Gepäck),
- des räumlichen Geltungsbereiches,
- des zeitlichen Geltungsbereiches,
- des Benutzungsablaufes zum Erwerb des Fahrausweises,
- des Benutzungsablaufes zur Handhabung des Fahrausweises, z. B. "Zum sofortigen Fahrtantritt", "Vor Fahrtantritt entwerfen", "Vor Fahrtantritt unterschreiben".

Innerhalb einer Einrahmung mit unten angesetzter Pfeilspitze (siehe 6.3.7) befindet sich die Aufzählung der Benutzungsschritte bzw. die Anleitung zu weiteren Tätigkeiten des Benutzers. Darunter folgt die Zuordnung der Bedienelemente zu den Fahrausweisgruppen, dargestellt durch Bildzeichen nach Abschnitt 6 und Abbildung der Bedienelemente, gegebenenfalls unter Verwendung der in 6.2 vorgegebenen Farbe für die jeweilige Fahrausweisart. Vergleichbare begriffliche Inhalte sind in den Wahlfeldern auf gleiche Höhe zu setzen.

¹⁾ Nächstliegendes Farbmuster im Farbregister RAL 841 – GL: RAL 7005 – Mausgrau