

A-Ständer im inklusiven Design

Holding Marketing
Graz, 07.04.2022

Anforderungen

Ann Linhart-Eicher vom Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark stellte am 29. Oktober 2021 eine Anfrage an Jutta Hochstein der Holding Linien, in der sie darum bittet die Fahrgastinformationen so inklusiv zu gestalten, dass Liniennummer und Informationen besser lesbar gemacht werden.

Nach konzerninterner Abstimmung wurde definiert, dass sich die Agentur achtzigprozentig der Sachlage analysiert und sich dem Thema widmet.

Als Ziel wurde festgelegt die Fahrgastinformationen betreffend den öffentlichen Verkehr der Graz Linien inklusiv zu gestalten. Die wesentlichen Informationen sollen dabei noch stärker hervorgehoben werden und vor allem auch für sehbehinderte und wahrnehmungseingeschränkte Menschen besser erkennbar gemacht werden.

Umsetzung

Die Fahrgastinformationen der A-Ständer gibt es in vier Kategorien (hier einsteigen, Haltestelle verlegt, Haltestelle aufgelassen, Ersatzverkehr). Für die Umgestaltung dieser wurde die Kategorie „Haltestelle verlegt“ als Prototyp gewählt, da diese im Aufbau und Inhalt am komplexesten ist.

Für die Umgestaltung wurde ein durchgängiges, inklusives Design-, Layout- und Wordingkonzept entwickelt. Unter Berücksichtigung der neu designten Fahrpläne, welche ebenfalls im Zusammenhang mit dem Projekt „Inklusive Kund:inneninformationen“ angepasst wurden, konnte gemeinsam mit Frau Ann Linhart-Eicher und toller Unterstützung ihres Teams ein inklusives Design entwickelt werden. Dabei stand der Fokus insbesondere auf Lesbarkeit, Kontrast, Schriftart und Farbe.

Ergebnisse

Im Folgenden werden die wesentlichen Anpassungen aufgelistet:

- Farbvariante mit grünem Hintergrund anstatt weißem Hintergrund
- 2 Worte „Haltestelle verlegt“ statt „Haltestellenverlegung“
- Positionierung der Gültigkeit (Datum + Uhrzeit) an 3. Stelle unter Headline und Linien
- Angabe der Linien ohne zusätzliche Symbolik (Straßenbahn oder Bus)
- Störer werden nicht angebracht
- Farbe Gelb soll nicht verwendet werden
- Linien werden nicht durchgestrichen, stattdessen nur mit rotem Rahmen hinterlegt.

- Bei den Zahlen: Weiße Hinterlegung + schwarze Schrift + zusätzlich roter bzw. grüner Rahmen
- Entscheidung für Schriftart Meta: im Vergleich zur bisherigen Schriftart Futura besser lesbar. Auch die Fahrplanentwürfe wurden bereits auf die Schriftart Meta umgebaut.
- Keine Großbuchstaben, auch nicht in der Headline

Alle Ergebnisse wurden unter Berücksichtigung eines inklusiven Designs umgesetzt und in zwei Feedbackschleifen mit Frau Linhart-Eicher vom Sehbehindertenverband erarbeitet. Von ihr wurden unterschiedliche Betroffenen-Gruppen konsultiert, deren Feedback ebenfalls berücksichtigt wurde.

Am 29.03.2022 gab es den finalen Abstimmungstermin mit 8 Entwürfen, welche auf den Original A-Ständern aufgebaut wurden.

Teilnehmer:innen: Rudolf Watzinger, Yasmin Steinbauer, Jutta Hochstein, Pia Pronegg, Philipp Pirker, Ann Linhart-Eicher, 3 Begleitpersonen vom Sehbehindertenverband



Dabei wurden vor allem folgende 3 Gestaltungspunkte betrachtet und entschieden (Entscheidung für Markierung in bold):

- **Grüner Hintergrund** oder weißer Hintergrund
- Linien an erster Stelle oder **Headline-Text an erster Stelle**
- Nicht verfügbare Linien: durchstreichen oder **nicht durchstreichen**

And the WINNER is:



Mit den definierten Designvorgaben wurden die Entwürfe der 4 möglichen Varianten erstellt. (Datei „IKD-A-Ständer_08042022_final“)
Am 3.5. sollen die ersten A-Ständer im neuen Design aufgestellt werden.

Anmerkungen

- QR-Codes: werden für den ersten Entwurf weggelassen
Begründung:
 - Momentan Verlinkung auf eine neutrale Seite holding-graz.at/linien: Hier stellt sich die Frage, ob der Mehrwert für Kunden größer ist, auf die allgemeine „Linienseite“ zu kommen, als die Enttäuschungen der Kunden, dass sie keine weiterführende Information zum A-Ständer-Inhalt erhalten, wenn sie den QR-Code einscannen.
 - Nicht alle A-Ständer haben im Moment einen QR-Code
 - Überlegungen: Verlinkung auf Informationsseite oder beispielsweise Baustellenfolder -> organisatorisches und ressourcentechnisches Problem
- Zahlen nicht durchgestrichen
 - laut allen Befragten des Blinden- und Sehbehindertenverbandes sind die durchgestrichenen Zahlen nicht oder nur schwer lesbar (dazu wurden diverse Varianten ausprobiert)
 - Nach internen Abstimmungen bei der achtzigzehn und Holding bei Menschen ohne Seheinschränkungen wird diese Gestaltung als kritisch für das Verständnis der Information angesehen. Daher werden die Reaktionen zu den ersten Aushängen vor allem bezugnehmend auf diesen Punkt beobachtet.
- A-Ständer: Aussehen und Logo
 - Die Gestelle der A-Ständer sind teilweise sehr abgenutzt. Eine Neuanschaffung würde jedoch pro Ständer rund 600€ kosten. Diese werden jedoch jährlich in kleinen Mengen nachgekauft. Hier ist zu überlegen, ob eine andere Farbe oder andere Folierung eine Verbesserung bringen würde.
 - Im nächsten Schritt sollen die bestehenden Folierungen entfernt und mit dem aktuellen Graz-Linien-Logo ausgetauscht werden.

- Abweichung der Empfehlung des Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark beim Punkt „Anführen der Ursache der Baustelle/Behinderung“
 - Die Ursache ist oft ein wichtiger Faktor für den Fahrgast um die Maßnahmen zu verstehen und Akzeptanz zu schaffen (Ersatzbus etc.).
 - Ein Verhinderungsgrund wird bei jenen Plakaten angeführt, bei denen der Platz ohne Verkleinerung der restlichen Inhalte vorhanden ist. Beispiel: „Gleisbauarbeiten“