

2020

Design pro všechny - Přístupnost výrobků, zboží a služeb podle konceptu ČSN

Design pro všechny - Rozšíření okruhu uživatelů EN 17161

01 0393

Design for All - Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services - Extending the range of users

Conception pour tous - Accessibilité selon une approche Conception pour tous des produits, des biens et des services - Élargissement de l'éventail d'utilisateurs

Barrierefreiheit von Produkten, Waren und Dienstleistungen nach einem "Design für alle" - Ansatz - Erweiterung des Nutzerkreises

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 17161:2019. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 17161:2019. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 17161 (01 0393) ze srpna 2019.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Proti předchozí normě dochází ke změně způsobu převzetí EN 17161:2019 do soustavy ČSN. Zatímco ČSN EN 17161 ze srpna 2019 převzala EN 17161:2019 schválením k přímému používání jako ČSN oznámením ve Věstníku ÚNMZ, tato norma ji přejímá překladem.

Související ČSN

ČSN EN ISO 9000:2016 (01 0300) Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník

ČSN EN ISO 9001:2016 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

ČSN EN ISO 9241-11:2018 (83 3582) Ergonomie interakce člověk-systém - Část 11: Využití: Definice a koncepty

ČSN EN ISO 9241-110:2007 (83 3582) Ergonomie interakce člověk-systém - Část 110: Zásady dialogu

ČSN EN ISO 9241-112:2017 (83 3582) Ergonomie interakce člověk-systém - Část 112: Principy pro prezentaci informace

ČSN EN ISO 9241-171:2008 (83 3582) Ergonomie interakce člověk-systém - Část 171: Pokyny pro přístupnost softwaru

ČSN EN 301 549 V1.1.2 (87 0009) Požadavky na dostupnost pro zadávání veřejných zakázek na výrobky a služby ICT v Evropě

ČSN EN ISO/IEC 25063:2017 (83 3590) Systémové a softwarové inženýrství - Požadavky a hodnocení kvality systémů a softwarových produktů (SQuaRE) - Společný formát průmyslu (CIF) pro použitelnost: kontext popisu použití

ČSN ISO 26000:2011 (01 0390) Pokyny pro oblast společenské odpovědnosti

ČSN EN ISO 27500:2017 (83 3598) Organizace zaměřená na člověka - Zdůvodnění a obecné principy

Související předpisy

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb

Vypracování normy

Zpracovatel: PETRAŠOVÁ BRNO, IČO 40448584, Ivana Petrašová

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Radek Špaček

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

EVROPSKÁ NORMA
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

EN 17161

Březen 2019

ICS 01.120; 11.180.01; 13.180

Design pro všechny - Přístupnost výrobků, zboží a služeb podle konceptu Design pro všechny - Rozšíření okruhu uživatelů

Design for All - Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services - Extending the range of users

Conception pour tous - Accessibilité selon une Barrierefreiheit von Produkten, Waren und
approche Conception pour tous des produits, des Dienstleistungen nach einem "Design für alle" -
biens et des services - Élargissement de Ansatz - Erweiterung des Nutzerkreises
l'éventail d'utilisateurs

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 2018-11-26.

Členové CEN jsou povinni splnit vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací uděluje status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru CEN-CENELEC nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru CEN-CENELEC, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, Bývalé jugoslávské republiky Makedonie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédsko, Švýcarska a Turecka.



Řídicí centrum CEN-CENELEC:
Rue de la Science 23, B-1040 Brusel

© 2019 CEN/CENELEC

Veškerá práva pro využití v jakékoliv formě a jakýmkoliv prostředky
Ref. č. EN 17161:2019 E
jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Evropská předmluva.....	7
Úvod.....	8
1..... Předmět normy.....	10
2..... Citované dokumenty.....	10
3..... Termíny a definice.....	10
4..... Kontext organizace – koncept Design pro všechny.....	12
4.1..... Přístupnost podle konceptu Design pro všechny.....	12
4.2..... Porozumění organizaci a jejímu kontextu.....	13
4.3..... Pochopení potřeb a očekávání zainteresovaných stran.....	14
4.4..... Určení rozsahu konceptu Design pro všechny v rámci organizace.....	14
4.5..... Integrace se zavedenými procesními systémy.....	14
5..... Vedení (leadership).....	15
5.1..... Vedení (leadership) a závazek.....	15
5.2..... Politika.....	15
5.3..... Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci	

organizace.....	16
6.....	
Plánování.....	16
.....	16
6.1..... Opatření pro řešení rizik a příležitostí.....	16
6.2..... Cíle konceptu Design pro všechny a plánování jejich dosažení.....	17
6.3..... Plánování změn.....	17
.....	17
7.....	
Podpora.....	17
.....	17
7.1.....	
Zdroje.....	17
.....	17
7.2.....	
Kompetence.....	18
.....	18
7.3.....	
Povědomí.....	18
.....	18
7.4.....	
Komunikace.....	18
.....	18
7.5..... Dokumentované informace.....	18
.....	18
8.....	
Provoz.....	19
.....	19
8.1..... Plánování a řízení provozu.....	19
.....	19
8.2..... Návrh a vývoj výrobků a služeb.....	19
.....	19
8.2.1... Plánování s ohledem na rozšíření okruhu	

uživatelů.....	19
8.2.2... Identifikování zamýšlených uživatelů.....	19
8.2.3... Požadavky na rozšíření okruhu uživatelů.....	20
8.2.4... Realizace.....	20
8.2.5... Hodnocení.....	21
8.3..... Zapojení uživatelů.....	21
8.4..... End-to-end řetězec ve vztahu k přístupnosti.....	22
8.5..... Řízení externích dodavatelů a komunikace s nimi.....	22
9..... Hodnocení výkonnosti.....	23
9.1..... Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování.....	23
9.1.1... Obecně.....	23
9.1.2... Zpětná vazba od uživatelů.....	23
9.1.3... Analýza a hodnocení.....	23
9.2..... Interní audit.....	24

9.3.....	
Vedení.....	24
10.....	
Zlepšování.....	24
Příloha A (informativní) Přístupnost, koncept Design pro všechny a lidská práva.....	25
A.1.....	
Úvod.....	25
A.2..... Základní myšlenka konceptu Design pro všechny.....	25
A.3..... Lidská práva a koncept Design pro všechny.....	25
A.4..... Udržitelný rozvoj s konceptem Design pro všechny.....	26
A.5..... Přístupnost, pochopení a používání.....	26
A.6..... Příklady konceptu Design pro všechny.....	26
Příloha B (informativní) Zapojení uživatele.....	28
B.1.....	
Úvod.....	28
B.2..... Výhody zapojení uživatelů.....	28
B.3..... Identifikování současných a potenciálních uživatelů a porozumění těmto uživatelům.....	28
B.4..... Plánování a zapojování uživatelů.....	29
B.4.1..	
Obecně.....	29

B.4.2.. Časový plán zapojení uživatelů.....	29
B.4.3.. Opatření.....	29
B.4.4.. Zpětná vazba od uživatelů a průzkumy trhu.....	30
B.4.5.. Etika zapojení uživatelů.....	30
B.4.6.. End-to-end dokumentace.....	30
Příloha C (informativní) Činnosti návrhu v rámci projektů.....	31
C.1..... Úvod.....	31
C.2..... Činnosti a jejich vstupy.....	31
C.3..... Zahrnutí uživatele do činností.....	32
C.4..... Pochopit a identifikovat uživatele a kontext používání (8.2.2).....	33
C.4.1.. Stanovení oblasti působnosti.....	33
C.4.2.. Význam uživatelů (8.3).....	33
C.4.3.. Skupiny uživatelů (8.2.2).....	33
C.5..... Specifikace požadavků (8.2.3).....	33

C.6..... Tvorba řešení pro splnění požadavků uživatelů (8.2.4).....	34
C.6.1.. Přístup na vysoké úrovni.....	34
C.6.2.. Vývoj řešení.....	34
C.6.3.. Podrobná rozhodnutí o návrhu.....	34
C.6.4.. Hodnocení v průběhu návrhu.....	34
C.6.5.. Iterace.....	35
C.7..... Hodnocení (8.2.5).....	35
C.7.1.. Hodnocení od nejranějších etap.....	35
C.7.2.. Zaměření se na hodnocení z pohledu uživatele.....	35
C.7.3.. Iterace a zpětná vazba.....	35
C.7.4.. Posuzování shody.....	35
Příloha D (informativní) Soupis požadavků.....	36
D.1..... Úvod.....	36

D.2..... Soupis: požadavky.....	36
D.3..... Soupis: dokumentované informace.....	39
Příloha E (informativní) Neúplný seznam norem a pokynů týkajících se „přístupnosti výrobků, zboží a služeb podle konceptu Design pro všechny“	41
E.1..... Úvod.....	41
E.2..... Normy a pokyny.....	41
Bibliografie.....	42

Evropská předmluva

Tento dokument (EN 17161:2019) vypracovala technická komise CEN/CLC/JTC 12 *Design pro všechny*, jejíž sekretariát zajišťuje NEN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do září 2019 udělit status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do září 2019.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN nelze činit odpovědným za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Tento dokument byl vypracován na základě normalizačního požadavku M/473 uděleného CEN a CENELEC

Evropskou komisí s cílem zahrnout přístupnost podle konceptu Design pro všechny do příslušných normalizačních aktivit týkajících se výrobků, zboží a služeb.

Podle vnitřních předpisů CEN-CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, Bulharska, Bývalé jugoslávské republiky Makedonie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.

Úvod

Koncept Design pro všechny zohledňuje lidskou rozmanitost s cílem rozšířit okruh uživatelů. Tento koncept podněcuje k inovacím v organizacích, aby vedení oceňovalo inkluzivní a nestigmatizující myšlení a podporovalo kulturu, která klade na první místo člověka. Inovace a koncept Design pro všechny zajišťují optimální praktiky a aktivity, takže provozy mají k dispozici ty nejlepší nástroje a zdroje, které jim umožňují dosahovat přístupných výrobků, zboží a služeb, tj. toho, co tento dokument označuje jako „výstupy přístupnosti“.

Přístupnost má za cíl předcházet překážkám a odstraňovat je a zajišťovat tak, aby osoby se zdravotním postižením měly přístup k výrobkům, ke zboží a službám na rovnocenném základě s ostatními.

Přístupnost jako výstup z integrace konceptu Design pro všechny v rámci celé organizace může maximalizovat okruh potenciálních uživatelů výrobků, zboží a služeb. Rozšíření okruhu uživatelů může rozšířit trhy. Může také zvýšit podíl obyvatelstva, včetně osob se zdravotním postižením, schopného plně a nezávisle se zapojit do společnosti. Přístupnost výrobků, zboží a služeb realizovaných prostřednictvím konceptu Design pro všechny může být přínosem pro všechny uživatele. Z tohoto konceptu může mít prospěch každá organizace.

POZNÁMKA 1 Termíny jako „design pro všechny“, „univerzální design“, „přístupný design“, „bezbariérový design“, „inkluzivní design“ a „transgenerační design“ jsou často používány zaměnitelně se stejným významem.

POZNÁMKA 2 Koncept stanovený tímto dokumentem zahrnuje všechny výrobky, zboží a služby. Pro snadnější orientaci v textu se ve zbytku tohoto dokumentu používá někdy kratší slovní spojení „výrobky a služby“. Všude tam, kde se používá slovní spojení „výrobky a služby“, je to rovnocenné se slovním spojením „výrobky, zboží a služby“ a má se to i takto interpretovat.

Každý jednotlivý uživatel má svůj vlastní profil potřeb, charakteristik, schopností a preferencí a tuto skutečnost je třeba brát v úvahu při vývoji běžných výrobků a služeb. Pro většinu lidí se jejich profil schopností v průběhu života podstatně mění, jak postupují z dětství do dospělosti a pak do stáří. Mění se okolnosti, nehody, nemoci a jiné události, které mění život, mohou navíc vést k významné změně potřeb, charakteristik, schopností a preferencí. Kontext používání výrobků, zboží a služeb může navíc ovlivnit potřeby, charakteristiky, schopnosti a preference uživatelů a tím i míru přístupnosti a použitelnosti. Koncept Design pro všechny uznává všechny tyto varianty a okolnosti a snaží se v co největší míře vyhovět jejich požadavkům.

Tento dokument popisuje zavádění procesně řízeného konceptu Design pro všechny v rámci celé organizace s ohledem na všechny aspekty návrhu, vývoje a výroby. Nejdůležitější částí celého tohoto konceptu je zapojení uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením. Mezi klíčové výstupy patří přístupné výrobky a služby.

Požadavky a doporučení uvedené v tomto dokumentu mohou doplnit existující řídicí a provozní procesy organizace s cílem dosahovat výstupů přístupnosti. Proces návrhu a vývoje výrobku je obvykle součástí systému managementu, např. EN ISO 9001, do něhož lze přístupnost integrovat na základě konceptu Design pro všechny.

Tento dokument stanovuje požadavky v pořadí, které je v souladu s plánováním a řízením procesů organizace, tj.

- porozumění kontextu organizace, potřebám a očekáváním zainteresovaných stran, včetně osob

se zdravotním postižením, integrace konceptu Design pro všechny v rámci zavedených systémů a procesů (kapitola 4);

- vedení (leadership), politika a odpovědnosti na podporu konceptu Design pro všechny a dosahování výstupů přístupnosti (kapitola 5);
- plánování cílů konceptu Design pro všechny a toho, jak těchto cílů dosáhnout (kapitola 6);
- zajištění podpory a jiných zdrojů, včetně lidí a informací potřebných k realizaci konceptu Design pro všechny, a poskytování výstupů přístupnosti (kapitola 7);
- provozní procesy související s plněním požadavků uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením, a vývoj výrobků a služeb v rámci celého end-to-end řetězce v souladu s konceptem Design pro všechny (kapitola 8);
- procesy pro monitorování, měření, analýzu a hodnocení efektivnosti a správnosti konceptu Design pro všechny a jeho výstupů přístupnosti (kapitola 9);
- neustálé zlepšování konceptu Design pro všechny (kapitola 10).

Řízení procesů a přístup jako celek mohou být dosaženy pomocí modelu „Plánuj - Dělej - Kontroluj - Jednej“ (PDCA; Plan-Do-Check-Act) nebo podobnou metodikou. Normativní ustanovení tohoto dokumentu v zásadě odrážejí obecně používaný model PDCA. Cyklus PDCA je způsob, jak dosáhnout neustálého zlepšování obchodních, vývojových a výrobních procesů. Stejně tak jako kruh nemá žádný začátek ani konec, je metoda PDCA také konstantní a nepřerušovaná.

Obrázek 1 znázorňuje, jak souvisejí procesy a požadavky uvedené v kapitolách 4 až 10, jak jsou vzájemně propojeny a jak se dosáhne neustálého zlepšování prostřednictvím opakovaných cyklů návrhu a implementace. Z obrázku je zřejmé, že nejdůležitější pro dosažení správných výstupů jsou angažované vedení (leadership) a poskytování odpovídající podpory a zdrojů.



Obrázek 1 - Integrace konceptu Design pro všechny do nepřetržitých procesů návrhu, vývoje a poskytování výrobků, zboží a služeb

POZNÁMKA 3 Obrázek 1 znázorňuje diagram vzájemných vztahů mezi procesy, postupy a činnostmi v této normě s cílem dosahovat výstupů přístupnosti na základě aplikace konceptu Design pro všechny. Sestává ze soustředných kruhů zobrazujících různé vrstvy těchto vzájemně provázaných prvků.

V horní části diagramu je koncept Design pro všechny. Odtud je čtenář nasměrován do středu na „Vedení (leadership)“ (kapitola 5) a „Podpora“ (kapitola 7). „Plánování“ (kapitola 6), „Provoz“ (kapitola 8) a „Hodnocení výkonnosti“ (kapitola 9) jsou propojeny a uspořádány do kruhu kolem tohoto středu. Toto seskupení prvků je orámováno vnějším kruhem označeným jako „Neustálé zlepšování“ (kapitola 10) a vloženo do vrstvy označené jako „Kontext organizace“ (kapitola 4). Ze středu, kam byl koncept Design pro všechny absorbován, se tento koncept šíří přes všechny zobrazené komponenty tak, aby výsledkem byly výstupy přístupnosti v dolní části.

Koncept Design pro všechny popsany v tomto dokumentu neznamena uniformitu návrhu výrobků, zboží a služeb.

1 Předmět normy

Tento dokument specifikuje požadavky, které umožňují organizaci navrhovat, vyvíjet a poskytovat výrobky, zboží a služby tak, aby byly přístupné, pochopitelné a použitelné pro nejširší okruh uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením.

Tento dokument specifikuje požadavky a doporučení, které umožňují organizaci rozšířit okruh uživatelů identifikováním různých potřeb, charakteristik, schopností a preferencí, a to přímým nebo nepřímým zapojením uživatelů do svých postupů a procesů a využíváním znalostí o přístupnosti.

Tento dokument specifikuje požadavky, které mohou umožnit organizaci plnit příslušné zákonné a regulační požadavky týkající se přístupnosti jejich výrobků, zboží a služeb.

Požadavky stanovené v tomto dokumentu jsou generické a jsou určeny k použití ve všech příslušných částech všech organizací bez ohledu na typ, velikost nebo poskytované výrobky, zboží a služby.

Tento dokument podporuje přístupnost podle konceptu Design pro všechny v hlavních výrobcích, zboží a službách a jejich interoperabilitu s asistivními technologiemi.

Tento dokument neposkytuje technické specifikace návrhu a neznamena uniformitu návrhu ani funkčnosti výrobků, zboží a služeb.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.