

<b>STN</b>	<b>Bezbariérová prístupnosť produktov, tovarov a služieb na základe princípu „Dizajn pre všetkých“ Rozširovanie okruhu používateľov</b>	<b>STN EN 17161</b>  85 4003
------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

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

Táto norma je slovenskou verziou európskej normy EN 17161: 2019.  
Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.  
Táto norma má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the European Standard EN 17161: 2019.  
It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing.  
It has the same status as the official versions.

#### **Nahradenie predchádzajúcich noriem**

Táto norma nahrádza anglickú verziu STN EN 17161 z júla 2019 v celom rozsahu.

**130169**

---

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky, 2020

Slovenská technická norma a technická normalizačná informácia je chránená zákonom č. 60/2018 Z. z. o technickej normalizácii.

## **Národný predhovor**

Obrázok v tejto norme je prevzatý z elektronických podkladov dodaných z CEN, © 2019 CEN, ref. č. EN 17161.

## **Vypracovanie normy**

Spracovateľ: Natália Kočanová – CENISO, Bratislava

ICS 01.120; 11.180.01; 13.180

**Bezbariérová prístupnosť produktov, tovarov a služieb na základe princípu  
„Dizajn pre všetkých“  
Rozširovanie okruhu používateľov**

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

Túto európsku normu CEN schválil 26. novembra 2018.

Členovia CEN sú povinní plniť vnútorné predpisy CEN/CENELEC, v ktorých sú určené podmienky, za ktorých sa tejto európskej norme bez akýchkoľvek zmien priznáva postavenie národnej normy. Aktualizované zoznamy a bibliografické údaje týkajúce sa takýchto národných noriem možno na požiadanie dostať od Riadiaceho strediska CEN-CENELEC alebo od každého člena CEN.

Táto európska norma existuje v troch oficiálnych verziách (anglickej, francúzskej, nemeckej). Verzia v akomkoľvek inom jazyku, ktorú na vlastnú zodpovednosť vydal člen CEN v preklade do národného jazyka a oznámil to Riadiacemu stredisku CEN-CENELEC, má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

Členmi CEN sú národné normalizačné organizácie Belgicka, Bulharska, Bývalej juhoslovanskej republiky Macedónsko, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunská, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédska, Talianska a Turecka.

**CEN**

Európsky výbor pre normalizáciu  
European Committee for Standardization  
Comité Européen de Normalisation  
Europäisches Komitee für Normung

**CENELEC**

Európsky výbor pre normalizáciu v elektrotechnike  
European Committee for Electrotechnical Standardization  
Comité Européen de Normalisation Electrotechnique  
Europäisches Komitee für Elektrotechnische Normung

**Riadiace stredisko CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel**

**Obsah**

strana

<b>Európsky predhovor</b> .....	7
<b>Úvod</b> .....	7
<b>1</b> Predmet normy.....	10
<b>2</b> Normatívne odkazy.....	10
<b>3</b> Termíny a definície.....	10
<b>4</b> Kontext organizácie – princíp „Dizajn pre všetkých“.....	12
<b>4.1</b> Prístupnosť na základe princípu „Dizajn pre všetkých“.....	12
<b>4.2</b> Pochopenie organizácie a jej kontextu.....	13
<b>4.3</b> Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán.....	14
<b>4.4</b> Stanovenie rozsahu princípu „Dizajn pre všetkých“ v organizácii.....	14
<b>4.5</b> Integrácia so zavedenými procesnými systémami.....	14
<b>5</b> Vedenie.....	15
<b>5.1</b> Vedenie a angažovanosť.....	15
<b>5.2</b> Politika.....	16
<b>5.3</b> Organizačné úlohy, zodpovednosť a právomoci.....	16
<b>6</b> Plánovanie.....	16
<b>6.1</b> Činnosti na riešenie rizík a príležitostí.....	16
<b>6.2</b> Ciele princípu „Dizajn pre všetkých“ a plánovanie, ako ich dosiahnuť.....	17
<b>6.3</b> Plánovanie zmien.....	17
<b>7</b> Podpora.....	18
<b>7.1</b> Zdroje.....	18
<b>7.2</b> Kompetentnosť.....	18
<b>7.3</b> Informovanosť.....	18
<b>7.4</b> Komunikácia.....	19
<b>7.5</b> Zdokumentované informácie.....	19
<b>8</b> Prevádzka.....	19
<b>8.1</b> Plánovanie a riadenie prevádzky.....	19
<b>8.2</b> Dizajn a vývoj produktov a služieb.....	20
<b>8.2.1</b> Plánovanie rozšírenia okruhu používateľov.....	20
<b>8.2.2</b> Identifikovanie zamýšľaných používateľov.....	20
<b>8.2.3</b> Požiadavky na rozširovanie okruhu používateľov.....	21
<b>8.2.4</b> Realizácia.....	21
<b>8.2.5</b> Vyhodnotenie.....	22
<b>8.3</b> Zapojenie používateľa.....	22
<b>8.4</b> Reťazec od začiatku do konca vo vzťahu k prístupnosti.....	22

<b>8.5</b>	Riadenie externých dodávateľov a komunikácia s nimi .....	23
<b>9</b>	Hodnotenie výkonnosti .....	23
<b>9.1</b>	Monitorovanie, meranie, analýza a vyhodnotenie .....	23
<b>9.1.1</b>	Všeobecne .....	23
<b>9.1.2</b>	Spätná väzba používateľov .....	24
<b>9.1.3</b>	Analýza a vyhodnocovania .....	24
<b>9.2</b>	Vnútorňý audit .....	25
<b>9.3</b>	Manažment .....	25
<b>10</b>	Zlepšovanie .....	25
<b>Príloha A</b> (informatívna) – Prístupnosť, princíp „Dizajn pre všetkých“ a ľudské práva .....		26
<b>A.1</b>	Úvod .....	26
<b>A.2</b>	Základná myšlienka princípu „Dizajn pre všetkých“ .....	26
<b>A.3</b>	Ľudské práva a princíp „Dizajn pre všetkých“ .....	26
<b>A.4</b>	Trvalo udržateľný rozvoj s princípom „Dizajn pre všetkých“ .....	27
<b>A.5</b>	Prístup, chápanie a používanie .....	27
<b>A.6</b>	Príklady princípu „Dizajn pre všetkých“ .....	28
<b>Príloha B</b> (informatívna) – Zapojenie používateľa .....		29
<b>B.1</b>	Úvod .....	29
<b>B.2</b>	Výhody zapojenia používateľov .....	29
<b>B.3</b>	Identifikácia a pochopenie súčasných a potenciálnych používateľov .....	29
<b>B.3.1</b>	Potenciálni používatelia .....	29
<b>B.3.2</b>	Demografická štatistika .....	30
<b>B.4</b>	Plánovanie a zapájanie používateľov .....	30
<b>B.4.1</b>	Všeobecne .....	30
<b>B.4.2</b>	Harmonogram zapojenia používateľov .....	30
<b>B.4.3</b>	Dohody .....	31
<b>B.4.4</b>	Spätná väzba od používateľov a prieskumy trhu .....	31
<b>B.4.5</b>	Etika zapojenia používateľov .....	31
<b>B.4.6</b>	Dokumentácia od začiatku do konca .....	31
<b>Príloha C</b> (informatívna) – Dizajnové činnosti v rámci projektov .....		32
<b>C.1</b>	Úvod .....	32
<b>C.2</b>	Činnosti a ich vstupy .....	32
<b>C.3</b>	Vstup používateľa do činností .....	34
<b>C.4</b>	Pochopiť a identifikovať používateľov a kontext používania (8.2.2) .....	34
<b>C.4.1</b>	Rozsah .....	34
<b>C.4.2</b>	Dôležitosť používateľov (8.3) .....	34
<b>C.4.3</b>	Skupiny používateľov (8.2.2) .....	34
<b>C.5</b>	Špecifikácia požiadaviek (8.2.3) .....	35

<b>C.6</b>	Vypracovanie riešení na splnenie požiadaviek používateľov (8.2.4) .....	35
<b>C.6.1</b>	Prístup na vysokej úrovni .....	35
<b>C.6.2</b>	Vývoj riešenia .....	36
<b>C.6.3</b>	Podrobné dizajnové rozhodnutia .....	36
<b>C.6.4</b>	Hodnotenie priebehu vývoja dizajnu .....	36
<b>C.6.5</b>	Iterácia .....	36
<b>C.7</b>	Hodnotenie (8.2.5).....	36
<b>C.7.1</b>	Hodnotenie od najskorších fáz.....	36
<b>C.7.2</b>	Zameranie na hodnotenie z hľadiska používateľa .....	37
<b>C.7.3</b>	Iterácia a spätná väzba .....	37
<b>C.7.4</b>	Posudzovanie zhody .....	37
<b>Príloha D</b>	(informatívna) – Zoznam požiadaviek .....	38
<b>D.1</b>	Úvod .....	38
<b>D.2</b>	Zoznam: požiadavky.....	38
<b>D.3</b>	Zoznam: zdokumentované informácie .....	42
<b>Príloha E</b>	(informatívna) – Neúplný zoznam noriem a návodov súvisiacich s prístupnosťou produktov, tovarov a služieb podľa princípu „Dizajn pre všetkých“ .....	44
<b>E.1</b>	Úvod .....	44
<b>E.2</b>	Normy a návody .....	44
<b>Literatúra</b>	.....	45

## Európsky predhovor

Tento dokument EN 17161: 2019 vypracovala technická komisia CEN/CLC/JTC 12 „Dizajn pre všetkých“, ktorej sekretariát je v NEN.

Tejto európskej norme sa musí priznať postavenie národnej normy buď vydaním identického textu, alebo oznámením najneskoršie do septembra 2019 a národné normy, ktoré sú s ňou v rozpore, musia sa zrušiť najneskoršie do septembra 2019.

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. CEN nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv.

Tento dokument CEN a CENELEC vypracovali na základe žiadosti Európskej komisie a Európskeho združenia voľného obchodu o normalizačnú prácu M/473, aby sa zahrnula prístupnosť podľa princípu „Dizajn pre všetkých“ do príslušnej normalizácie pre produkty, tovary a služby.

V súlade s vnútornými predpismi CEN/CENELEC sú túto európsku normu povinné prevziať národné normalizačné organizácie týchto krajín: Belgicka, Bulharska, Bývalej juhoslovanskej republiky Macedónsko, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédska, Talianska a Turecka.

## Úvod

Princíp „Dizajn pre všetkých“ (angl. Design for all) zohľadňuje ľudskú rozmanitosť s cieľom rozširovať okruh používateľov. Tento princíp inšpiruje inovácie v organizáciách tak, aby manažment ocenil inkluzívny a nestigmatizujúci spôsob myslenia a podporoval kultúru, ktorej prioritou sú ľudia. Princíp „Dizajn pre všetkých“ a inovácia zabezpečujú optimálne praktiky a činnosti, takže operácie majú k dispozícii najlepšie nástroje a zdroje, ktoré im umožnia dosiahnuť prístupné produkty, tovary a služby, t. j., čo tento dokument označuje ako výstupy prístupnosti.

Prístupnosť sa snaží predchádzať bariéram a odstraňovať ich, čím sa zabezpečí, že osoby so zdravotným postihnutím majú rovnaký prístup k produktom, tovarom a službám ako ostatní.

Prístupnosť ako výsledok integrácie princípu „Dizajn pre všetkých“ v celej organizácii môže maximalizovať rozsah potenciálnych používateľov produktov, tovarov a služieb. Rozširovanie okruhu používateľov môže zvýšiť odbyt. Môže zvýšiť aj podiel obyvateľstva vrátane osôb so zdravotným postihnutím, ktoré sa môžu plne a nezávisle zúčastňovať na živote spoločnosti. Prístupnosť produktov, tovarov a služieb realizovaná princípom „Dizajn pre všetkých“ môže byť prínosom pre všetkých používateľov. Každá organizácia môže mať úžitok z tohto princípu.

POZNÁMKA 1. – Termíny ako „dizajn pre všetkých“, „univerzálny dizajn“, „prístupný dizajn“, „bezbariérový dizajn“, „inkluzívny dizajn“ a „transgeneračný dizajn“ sa často zameniteľne používajú s rovnakým významom.

POZNÁMKA 2. – Prístup definovaný v tomto dokumente sa vzťahuje na všetky produkty, tovary a služby. Aby bol text ľahko čitateľný, zvyšok tohto dokumentu bude niekedy používať kratší výraz „produkty a služby“. Kdekoľvek sa používa výraz „produkty a služby“, je rovnocenný s výrazom „produkty, tovary a služby“ a mal by sa takto interpretovať.

Každý jednotlivý používateľ má svoj vlastný profil potrieb, charakteristík, schopností a priorít a túto skutočnosť treba rešpektovať pri vývoji mainstreamových produktov a služieb. U väčšiny ľudí sa ich profil schopností v priebehu života podstatne mení, ako prechádzajú od detstva k dospelosti a potom k starobe. Okrem toho meniace sa okolnosti, nehody, choroby a iné udalosti, ktoré menia život, môžu viesť k významnej zmene v potrebách, charakteristikách, súboroch schopností a prioritách. Okrem toho kontext používania produktov, tovarov a služieb môže ovplyvniť potreby, vlastnosti, schopnosti a priority používateľov a tým aj stupeň prístupnosti a použiteľnosti. Princíp „Dizajn pre všetkých“ uznáva všetky tieto variácie a okolnosti a jeho cieľom je splniť ich požiadavky v najväčšom možnom rozsahu.

Tento dokument opisuje prijatie procesne orientovaného princípu „Dizajn pre všetkých“ v celej organizácii vo vzťahu ku všetkým aspektom návrhu, vývoja a výroby. Ústrednou súčasťou tohto princípu je zapojenie používateľov vrátane osôb so zdravotným postihnutím v celom rozsahu. Prístupné produkty a služby patria medzi kľúčové výsledky.

Požiadavky a odporúčania v tomto dokumente môžu dopĺňať existujúce organizačné riadiace a prevádzkové procesy s cieľom dosiahnuť výsledky prístupnosti. Proces navrhovania a vývoja produktov je zvyčajne súčasťou systému riadenia, ako je napríklad obsiahnutý v EN ISO 9001, do ktorého prístupnosť dodržiavajúca princíp „Dizajn pre všetkých“ možno integrovať.

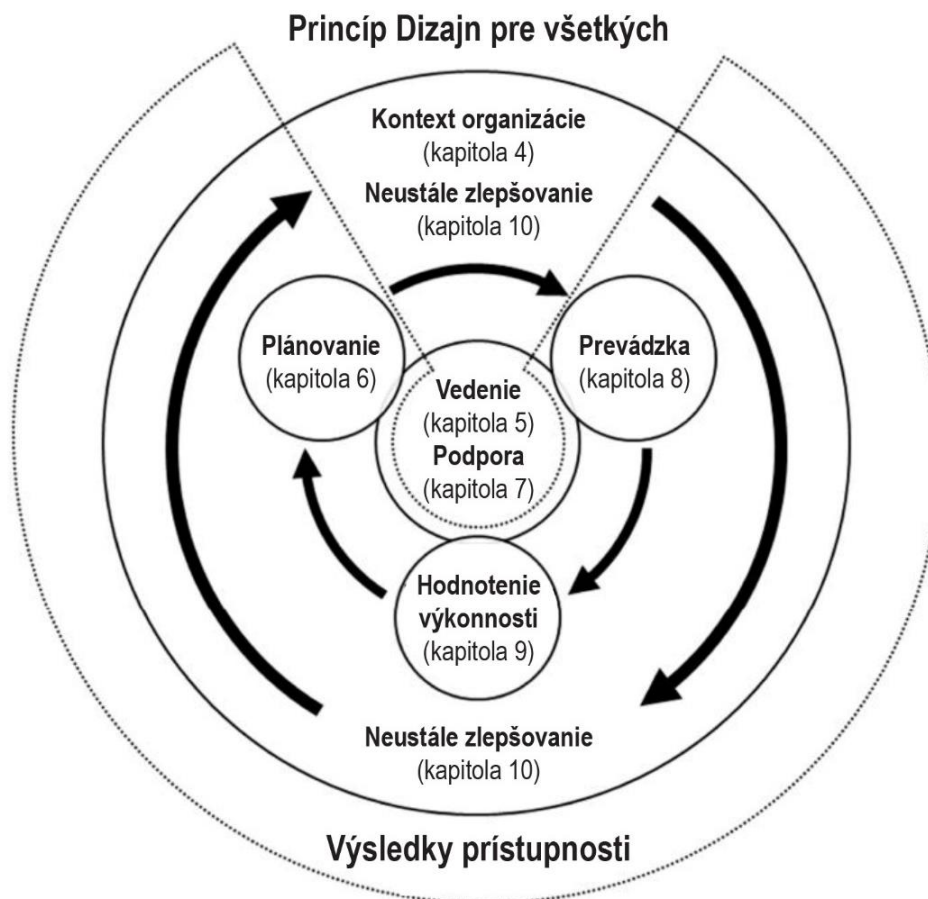
Tento dokument definuje požiadavky v poradí, ktoré je v súlade s organizačným plánovaním a riadením procesu:

- pochopenie kontextu organizácie, potrieb a očakávaní zainteresovaných strán vrátane osôb so zdravotným postihnutím, integráciu princípu „Dizajn pre všetkých“ do zavedených systémov a procesov (kapitola 4);
- vedenie, politiku a zodpovednosť pri podpore princípu „Dizajn pre všetkých“ a dosahovaní výsledkov prístupnosti (kapitola 5);
- plánovanie cieľov princípu „Dizajn pre všetkých“ a spôsobu ich dosiahnutia (kapitola 6);
- organizovanie podpory a iných zdrojov vrátane ľudí a informácií potrebných na realizáciu princípu „Dizajn pre všetkých“ a poskytovania výsledkov prístupnosti (kapitola 7);
- prevádzkové procesy súvisiace s plnením požiadaviek používateľov vrátane osôb so zdravotným postihnutím a vývojom produktov a služieb od začiatku do konca reťazca v súlade s princípom „Dizajn pre všetkých“ (kapitola 8);
- postupy na monitorovanie, meranie, analýzu a hodnotenie efektívnosti a správnosti princípu „Dizajn pre všetkých“ a jeho výsledkov prístupnosti (kapitola 9);
- stále zlepšovanie princípu „Dizajn pre všetkých“ (kapitola 10).

Manažérstvo procesov a prístup ako celok možno dosiahnuť pomocou princípu „Plánuj – Urob – Kontroluj – Konaj“ (PDCA, skratka angl. Plan-Do-Check-Act) alebo pomocou podobnej metodológie. V normatívnych kapitolách tohto dokumentu sa bežne používaný model PDCA široko uplatňuje. Cyklus PDCA je spôsob, ako dosiahnuť stále zlepšovanie ekonomických, vývojových a výrobných procesov. Tak ako kruh nemá začiatok ani koniec, metóda PDCA je tiež konštantná a neprerušovaná.

Obrázok 1 zobrazuje, ako procesy a požiadavky stanovené v kapitolách 4 až 10 súvisia, ako sú vzájomne prepojené a ako sa dosahuje trvalé zlepšovanie opakovanými cyklami navrhovania a implementovania. Z obrázka je zrejmé, že na dosiahnutie správnych výsledkov je najdôležitejšie angažované vedenie, ako aj poskytovanie primeranej podpory a zdrojov.





**Obrázok 1 – Integrovanie princípu „Dizajn pre všetkých“ do nepretržitých procesov návrhu, vývoja a zabezpečenia produktov, tovarov a služieb**

POZNÁMKA 3. – Obrázok 1 zobrazuje schému vzájomných vzťahov medzi procesmi, postupmi a činnosťami v tejto norme na dosiahnutie výsledkov prístupnosti založených na uplatňovaní princípu „Dizajn pre všetkých“. Pozostáva zo sústredných kruhov znázorňujúcich rôzne vrstvy týchto vzájomne súvisiacich prvkov.

V hornej časti diagramu je princíp „Dizajn pre všetkých“. Odtiaľ sa pozornosť čitateľa upriamuje k „Vedeniu“ (kapitola 5) a k „Podpore“ (kapitola 7) v strede. „Plánovanie“ (kapitola 6), „Prevádzka“ (kapitola 8) a „Hodnotenie výkonnosti“ (kapitola 9) sú spojené a usporiadané do kruhu okolo tohto stredu. Táto skupina prvkov je ohraničená vonkajším kruhom označeným „Stále zlepšovanie“ (kapitola 10) a zakotvená do vrstvy označenej „Kontext organizácie“ (kapitola 4). Od stredu sa princíp „Dizajn pre všetkých“ šíri cez znázornené komponenty a vyústi do výsledkov prístupnosti v spodnej časti.

Princíp „Dizajn pre všetkých“ opísaný v tomto dokumente neznamená uniformitu dizajnu produktov, tovarov a služieb.

## 1 Predmet normy

Tento dokument špecifikuje požiadavky, ktoré organizácii umožňujú navrhovať, vyvíjať a poskytovať produkty, tovary a služby tak, aby k nim mal prístup najširší okruh používateľov vrátane osôb so zdravotným postihnutím, aby ich mohli pochopiť a používať.

Tento dokument špecifikuje požiadavky a odporúčania, ktoré umožnia organizácii rozšíriť okruh svojich používateľov identifikáciou rôznych potrieb, charakteristík, schopností a priorít priamym alebo nepriamym zapojením používateľov a využitím vedomostí o prístupnosti vo svojich postupoch a procesoch.

Tento dokument špecifikuje požiadavky, ktoré umožňujú organizácii splniť príslušné zákonné a regulačné požiadavky súvisiace s prístupnosťou jej produktov, tovarov a služieb.

Požiadavky stanovené v tomto dokumente sú všeobecné a sú určené na používanie vo všetkých príslušných častiach všetkých organizácií bez ohľadu na typ, veľkosť alebo produkty, tovary a poskytované služby.

Tento dokument podporuje prístupnosť dodržiavaním princípu „Dizajn pre všetkých“ v mainstreamových produktoch, tovaroch a službách a ich súčinnosť s asistenčnými technológiami.

Tento dokument neposkytuje technické špecifikácie návrhu a neznamená jednotnosť v dizajne alebo funkčnosti produktov, tovarov a služieb.

## 2 Normatívne odkazy

V tomto dokumente nie sú nijaké normatívne odkazy.

**koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN**