

STN	Dopravné služby Komunikácia s používateľmi pre služby v osobnej doprave Metóda univerzálny dizajn	STN EN 17478 95 2010
------------	--	--

Transport Services
Customer communications for passenger transport services
A Universal Design approach

Services de transport
Communications destinées aux clients de services de transport collectif
Une approche de conception universelle

Dienstleistungen im Transportwesen
Kundenkommunikation für Dienstleistungen im Personenverkehr
Ein Universal Design-Ansatz

Táto slovenská technická norma je slovenskou verziou európskej normy EN 17478: 2021.
Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.
STN EN 17478 má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the European Standard EN 17478: 2021.
It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing.
STN EN 17478 has the same status as the official versions.

Nahradenie predchádzajúcich dokumentov

Táto slovenská technická norma nahrádza anglickú verziu STN EN 17478 z mája 2022 v celom rozsahu.

135868

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky, 2023
Slovenská technická norma a technická normalizačná informácia je chránená zákonom č. 60/2018 Z. z. o technickej normalizácii.

Národný predhovor

Obrázky v tejto STN sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z CEN, © 2021 CEN, ref. č. EN 17478: 2021 E.

Normatívne referenčné dokumenty

Nasledujúce dokumenty, celé alebo ich časti, sú v tomto dokumente normatívnymi odkazmi a sú nevyhnutné pri jeho používaní. Pri datovaných odkazoch sa použije len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa použije najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých zmien).

POZNÁMKA 1. – Ak bola medzinárodná publikácia zmenená spoločnými modifikáciami, čo je indikované označením (mod), použije sa príslušná EN/HD.

POZNÁMKA 2. – Aktuálne informácie o platných a zrušených STN a TNI možno získať na webovom sídle www.unms.sk.

EN 17161: 2019 prijatá ako STN EN 17161: 2020 Bezbariérová prístupnosť produktov, tovarov a služieb na základe princípu „Dizajn pre všetkých“. Rozširovanie okruhu používateľov (85 4003)

EN 301549: 2021 prijatá ako STN EN 301549: 2021 Požiadavky na dostupnosť výrobkov a služieb IKT (87 1549)

Vypracovanie slovenskej technickej normy

Spracovateľ: MIND IP, s. r. o., Piešťany, Ing. Ivan Pobjecký, CSc.

Technická komisia: TK 116 Služby

ICS 03.220.01; 35.240.60

**Dopravné služby
Komunikácia s používateľmi pre služby v osobnej doprave
Metóda univerzálny dizajn**

Transport Services
Customer communications for passenger transport services
A Universal Design approach

Services de transport
Communications destinées aux clients
de services de transport collectif
Une approche de conception universelle

Dienstleistungen im Transportwesen
Kundenkommunikation für Dienstleistungen
im Personenverkehr
Ein Universal Design-Ansatz

Túto európsku normu schválil CEN 3. októbra 2021.

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 odkazy 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 ktorá bola oznámená Riadiacemu stredisku CEN-CENELEC, má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

Členmi CEN sú národné normalizačné organizácie Belgicka, Bulharska, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Maly, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunska, Severného Macedónska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédka, Talianska a Turecka.

CEN

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

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

Obsah

strana

Európsky predhovor	7
Úvod	7
1 Predmet	8
2 Normatívne odkazy	8
3 Termíny a definície	8
4 Uplatňovanie metódy univerzálny dizajn	10
4.1 Všeobecne	10
4.2 Porozumenie metódy univerzálny dizajn	10
4.3 Realizácia záväzku organizácie na metódu univerzálny dizajn	10
4.4 Používanie princípu a smerníc metódy univerzálny dizajn	11
5 Charakteristiky, schopnosti a preferencie používateľov	11
6 Požiadavky na komunikáciu podľa metódy univerzálny dizajn	11
6.1 Všeobecne	11
6.2 Písomná komunikácia	13
6.3 Verbálna komunikácia	13
6.4 Digitálna komunikácia	13
6.4.1 Všeobecne	13
6.4.2 Webová komunikácia	13
6.4.3 Iné ako webové elektronické dokumenty	14
6.4.4 Textová komunikácia a komunikácia prostredníctvom okamžitých správ	14
6.4.5 Telefónne systémy	14
7 Hodnotenie aplikácie metódy univerzálny dizajn	15
7.1 Všeobecne	15
7.2 Monitorovanie a meranie	15
7.3 Analýza a hodnotenie	15
Príloha A (informatívna) – Obchodné aspekty metódy univerzálny dizajn	16
A.1 Demografický prípad	16
A.2 Právny prípad	16
A.3 Obchodný prípad	16
Príloha B (informatívna) – 7 princíпов a 29 smerníc metódy univerzálny dizajn	17
B.1 Princíp 1: Nestranné používanie	17
B.2 Princíp 2: Flexibilita pri používaní	17
B.3 Princíp 3: Jednoduché a intuitívne používanie	17
B.4 Princíp 4: Vnímateľné informácie	17

B.5	Princíp 5: Tolerancia chyby	18
B.6	Princíp 6: Nízka fyzická námaha	18
B.7	Princíp 7: Veľkosť a priestor pre metódu a používanie	18
Príloha C (informatívna) – Charakteristiky, schopnosti a preferencie používateľov		19
C.1	Všeobecne	19
C.2	Zdroje o charakteristikách a schopnostiach používateľov	19
C.3	Odborné vedomosti	20
C.4	Priama interakcia s používateľmi	20
Príloha D (informatívna) – Tabuľky na používanie princípov a smerníc metódy univerzálny dizajn pri dizajne komunikácie v oblasti služieb v osobnej doprave		22
Príloha E (informatívna) – Tabuľky mapujúce princípy a smernice metódy univerzálny dizajn podľa návodu na navrhovanie uvedeného v prílohách F, G a H		25
E.1	Všeobecne	25
E.2	Účel a štruktúra tabuliek	25
E.3	Obsah tabuliek	25
E.4	Poradie tabuliek	26
Príloha F (informatívna) – Písomná komunikácia		38
F.1	Všeobecne	38
F.2	Obsah písomnej komunikácie	38
F.2.1	Text	38
F.2.2	Dátumy, čísla a percentá	38
F.2.3	Grafika	38
F.3	Dizajn, rozloženie a formátovanie	39
F.4	Papier a väzba	39
F.5	Dizajn formulára	39
F.6	Návod na informačný oznam	40
F.6.1	Obsah	40
F.6.2	Dizajn	40
F.6.3	Hmatové značenia	40
F.6.4	Umiestnenie	40
F.6.5	Farby, zobrazenia, grafy a vizuálne prvky	40
Príloha G (informatívna) – Verbálna komunikácia		41
G.1	Všeobecne	41
G.2	Osobný rozhovor	41
G.3	Zvukové hlásenia	41
Príloha H (informatívna) – Digitálna komunikácia		42
H.1	Všeobecne	42
H.2	Webové stránky	42

H.2.1	Všeobecne	42
H.2.2	Písanie pre web	42
H.2.3	Dizajn	43
H.2.4	Odkazy	43
H.2.5	Štruktúra	43
H.2.6	Navigácia na webe.....	43
H.2.7	Online formuláre	43
H.2.8	Správy s časovým limitom	44
H.2.9	Vyhľadávanie	44
H.2.10	Zobrazenia a multimédiá	44
H.3	Mobilný webový obsah a aplikácie	44
H.4	Emaily a informačné bulletiny	44
H.5	Elektronické dokumenty.....	45
H.6	Telefónne systémy.....	45
H.7	Komunikácia prostredníctvom textových správ a okamžitých správ	45
H.8	Návod pre sociálne médiá	46
Literatúra	47

Európsky predhovor

Tento dokument (EN 17478: 2021) vypracovala technická komisia CEN/TC 320 Doprava – Logistika a služby, ktorej sekretariát je v NEN.

Tento európskej norme sa musí priznať postavenie národnej normy buď vydaním identického textu, alebo oznámením najneskôr do júna 2022 a národné normy, ktoré sú s ňou v rozpore, musia sa zrušiť najneskôr do júna 2022.

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

Akokoľvek spätná väzba a otázky k tomuto dokumentu sa majú adresovať národnému normalizačnému orgánu používateľov. Kompletný zoznam týchto orgánov je na webovom sídle CEN.

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

Úvod

Doprava je základom nášho hospodárstva a spoločnosti. Mobilita je životne dôležitá pre vnútorný trh a pre kvalitu života občanov, ktorí môžu slobodne cestovať. Jedným z rozhodujúcich faktorov úspechu mobility je možnosť prístupu k informáciám týkajúcim sa cestovania, ich pochopenia a využívania. To závisí od dostupnosti prístupných a použiteľných, primeraných a interoperabilných multimodálnych informácií o cestovaní na plánovanie a uskutočnenie cesty.

Neefektívna používateľská komunikácia v mnohých situáciách vedie k tomu, že značný počet používateľov nie je schopných cestovať samostatne. Poskytovanie služieb, ktoré sú ľahko dostupné, zrozumiteľné a používané, prináša výhody širokému spektru používateľov vrátane mladých ľudí, osôb so zdravotným postihnutím, starších osôb a osôb, ktoré z rôznych dôvodov nevedia čítať (napríklad preto, že nepoužívajú používaný jazyk, že majú mentálne postihnutie alebo sú negramotné), ktorí sú dôležitou súčasťou používateľov prostriedkov verejnej dopravy. Dôvodom pre metódu univerzálny dizajn je, že používateľská komunikácia je prístupnejšia a použiteľnejšia pre najširší okruh používateľov bez potreby dodatočných úprav alebo špecializovaného dizajnu. V prípade potreby má byť možné použiť podporné zariadenia.

Obstarávanie a osobitne verejné obstarávanie môže zohrávať kľúčovú úlohu pri zabezpečovaní udržateľnej a inkluzívnej spoločnosti. V procese verejného obstarávania sa vyžaduje, aby sa zohľadnili kritériá prístupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím alebo dizajn pre všetkých používateľov v sektore dopravy¹. Aplikácia metódy univerzálny dizajn môže podporiť splnenie týchto požiadaviek a rozšíriť okruh používateľov a podporiť inovácie a trvalo udržateľný rozvoj.

V tomto dokumente sa používa výraz „používateľ“. „Používateľ“ je v kontexte tohto dokumentu osoba, ktorá interaguje s komunikáciou poskytovanou poskytovateľmi dopravných služieb. Zahŕňa to osobu, ktorá využíva dopravnú službu (cestujúci alebo zákazník), osobu, ktorá bude potenciálne využívať dopravnú službu, osobu konajúcu v mene inej osoby, ktorá bude (potenciálne) využívať dopravnú službu, a osobu, ktorá interaguje s dopravnou komunikáciou z iných dôvodov (napríklad na určenie, kedy osoba, ktorá využíva dopravnú službu, príde na stanicu). Preto je termín „používateľ“ širší ako termín „zákazník“ – môže to byť ktokoľvek z verejnosti.

„Používateľská komunikácia“ nezahŕňa komunikáciu v rámci organizácie poskytovateľa dopravných služieb, ani komunikáciu medzi poskytovateľmi dopravných služieb a dodávateľmi alebo štátnymi agentúrami.

Komunikácia v kontexte tohto dokumentu zahŕňa jednosmernú komunikáciu – (poskytovanie) informácií.

¹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/25/EU zo dňa 26. februára 2014 o obstarávaní subjektami pôsobiacimi v odvetviach vodného hospodárstva, energetiky, dopravy a poštových služieb a o zrušení smernice 2004/17/ES.

1 Predmet

Tento dokument špecifikuje požiadavky a odporúčania pre plánovanie, projektovanie, vývoj a poskytovanie používateľských komunikácií súvisiacich s osobnou dopravou tak, aby tieto komunikácie boli prístupné, zrozumiteľné a používané čo najširším spektrom používateľov vrátane osôb so zdravotným postihnutím a starších osôb.

Tieto požiadavky a odporúčania umožňujú organizácii rozšíriť okruh používateľov identifikáciou rôznych charakteristík, schopností a preferencií.

Požiadavky špecifikované v tejto norme platia, ale nie sú obmedzené, na poskytovateľov služieb osobnej dopravy vrátane služieb leteckej, autobusovej, železničnej a vodnej osobnej dopravy.

2 Normatívne odkazy

Na nasledujúce dokumenty sa odkazuje v texte takým spôsobom, že časť ich obsahu alebo celý obsah predstavuje požiadavky tohto dokumentu. Pri datovaných odkazoch sa používa len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa používa najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane akýchkoľvek zmien).

EN 17161: 2019 *Design for All – Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services – Extending the range of users*. [Bezbariérová prístupnosť produktov, tovarov a služieb na základe princípu „Dizajn pre všetkých“. Rozširovanie okruhu používateľov.]

EN 301549: 2021 *Accessibility requirements for ICT products and services*. [Požiadavky na dostupnosť výrobkov a služieb IKT.]

koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN