

# Přístupnost výrobků a služeb pro zvláště zranitelné spotřebitele (obsah a funkce technických norem) Editace: Ing. Libor Dupal

## OBSAH

Předmluva	1
1. Úvod	2
1.1. Obecně	2
1.2. Trendy	2
2. Trochu definic a pojmů na začátek	3
3. Přístupnost a normy	4
3.1. Přístupnost v procesu tvorby norem	4
3.2. Dva přístupy k zohlednění přístupnosti v normách	5
4. Cíle přístupnosti	5
4.1. Vhodnost pro nejrůznější uživatele	5
4.2. Shoda s očekáváními uživatelů	5
4.3. Podpora individualizace	6
4.4. Dosažitelnost (dostupnost)	6
4.5. Vnímatelnost	7
4.6. Srozumitelnost	7
4.7. Ovladatelnost	7
4.8. Použitelnost	8
4.9. Schopnost systému napravit chybu	8
4.10. Rovnocenné použití	8
4.11. Kompatibilita s ostatními systémy	8
5. Lidské schopnosti a vlastnosti	9
5.1. Senzorické schopnosti a vlastnosti	9
5.1.1. Funkce zraku	9
5.1.2. Funkce sluchu	10
5.1.3. Dotykové funkce	11
5.1.4. Funkce chuti a čichu	11
5.2. Funkce imunitního systému	11
5.3. Fyzické schopnosti a vlastnosti	11
5.3.1. Tělesné rozměry	12
5.3.2. Pohyb	12
5.3.3. Svalová síla a svalová vytrvalost	13
5.3.4. Hlas a řeč	13
5.4. Kognitivní schopnosti	14
6. Principy strategií pro zohlednění potřeb přístupnosti v normách	14
6.1. Zajistit různé způsoby poskytování informací a interakce uživatelů	14
6.2. Soubor neměnných parametrů pro co nejširší okruh uživatelů	15
6.3. Soubor nastavitelných parametrů vyhovující co nejširšímu okruhu uživatelů	15
6.4. Minimalizovat zbytečnou složitost	15
6.5. Zajistit individualizovaný přístup k systému	16

6.6.	Odstranění zbytečných omezení a překážek interakce	17
6.7.	Zajistit kompatibilitu s asistivními produkty a technologiemi	17
6.8.	Poskytnout alternativní verze systému	17
7.	Závěr, shrnutí	18
8.	Bibliografie	18
	O nás	19
	Příloha – Otázky napomáhající dosažení cílů přístupnosti (Check list)	20
	Edice Top-normy – seznam vydaných publikací	23

## Podpořeno z Programu švýcarsko-české spolupráce.

Východiskem pro tuto publikaci jsou mezinárodní dokumenty, zejména v češtině dosud nevydané pokyny ISO/IEC, například ISO/IEC Guide 71, Guide for addressing accessibility in standards. Tyto zdroje nejsou nicméně přejímány v plném a ani původním znění, ale se snahou a záměrem o zachování totožného vnímání podstaty věci.

## ÚVOD – PŘEDMLUVA

V zásadě je každý spotřebitel za určitých podmínek zranitelný, resp. tvoří ve většině vztahů na trhu tzv. slabší smluvní stranu. Hovoříme-li o zvláštním postavení osob se zdravotním postižením, seniorů, ale také třeba dětí, zdůrazňuje proto ochranu „zvlášť“ zranitelných spotřebitelů. Sdružení českých spotřebitelů, založené již v r. 1990, se po řadu let programově zaměřuje na bezpečnost dětí a na zájmy osob zdravotně postižených či starších osob v běžném životě. Jsme přesvědčeni, že technické normy mohou být vhodným nástrojem pro zajištění bezpečnosti výrobků a služeb a také jejich kvality, jejich dostupností pro všechny, a to bez ohledu na schopnosti a věk spotřebitelů. Normy totiž stanovují, jakým způsobem jsou výrobek nebo služba navrženy a poskytovány před tím, než jsou uvedeny na trh. Jejich (obecná) dobrovolnost přitom předchází zbytečné přeregulaci systému. Zůstává výzvou, že normy zpracovávané na podporu bezpečnosti výrobků na evropské úrovni jsou často zaměřeny na hlavní skupiny spotřebitelů a nepokrývají dostatečně potřeby zranitelných spotřebitelů, anebo ty druhé i cíleně vylučují.

Tato publikace si klade za cíl stručně popsat, jak za pomoci dosud vydaných mezinárodních normativních dokumentů vytvářet technické normy a podobné dokumenty týkající se výrobků a služeb tak, aby zohledňovaly co nejvíce potřeby různých spotřebitelů, i těch zvlášť zranitelných. Publikaci vnímáme jako příspěvek k podpoře vnímání důležitosti norem, a to právě ve vztahu k danému tématu, a k podpoře jejich užívání.

Kromě spotřebitelů obecně a zástupců spotřebitelů z jejich svazů a asociací je publikace určena pro subjekty zaměřené na pomoc hendikapovaným osobám a seniorům. Budeme rádi, když publikace osloví také členy technických normalizačních komisí, center technické normalizace, pracovníky ministerstev a veřejných orgánů či profesních svazů. Domníváme se, že lepší porozumění všech těchto cílových skupin ve věci zvlášť zranitelných spotřebitelů je potřeba.

*Ing. Libor Dupal, ředitel Sdružení českých spotřebitelů a ředitel Kabinetu pro standardizaci*