

DIN EN 17161

ICS 01.120; 11.180.01; 13.180

Einsprüche bis 2017-10-04

Entwurf

Barrierefreiheit von Produkten, Waren und Dienstleistungen nach einem „Design für alle“-Ansatz – Erweiterung des Nutzerkreises; Deutsche und Englische Fassung prEN 17161:2017

Design for All –

Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services –

Extending the range of users;

German and English version prEN 17161:2017

Accessibilité universelle dans les produits, biens et services –

Extension du panel d'utilisateurs;

Version allemande et anglaise prEN 17161:2017

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2017-08-04 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an naerg@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAErg), 10772 Berlin, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 84 Seiten

DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAErg)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 17161:2017) wurde vom Technischen Komitee CEN/CLC/JWG 5 „Design für Alle“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 023-00-02 GA „Gemeinschaftsarbeitsausschuss NAErg/NIA/DKE: Grundlagen zur barrierefreien Gestaltung/Accessibility“ im DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAErg).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigefügt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO/IEC 25063:2014	siehe DIN EN ISO/IEC 25063:2017-08
ISO 26000:2010	siehe DIN ISO 26000:2011-01
ISO 27500:2016	siehe DIN EN ISO 27500:2017-07

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 27500:2017-07, *Die menschenzentrierte Organisation — Zweck und allgemeine Grundsätze (ISO 27500:2016); Deutsche Fassung EN ISO 27500:2017*

DIN EN ISO/IEC 25063:2017-08, *System- und Software-Engineering — Qualitätskriterien und Bewertung von Systemen und Softwareprodukten (SQuaRE) — Allgemeines Industrieformat (CIF) zur Gebrauchstauglichkeit: Nutzungskontextbeschreibung (ISO/IEC 25063:2014); Deutsche Fassung EN ISO/IEC 25063:2017*

DIN ISO 26000:2011-01, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung (ISO 26000:2010)*

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

Accessibilité universelle dans les produits, biens et services — Extension du panel d'utilisateurs

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

ICS:

Deskriptoren

Dokument-Typ: Europäische Norm
Dokument-Untertyp:
Dokument-Stage: CEN-Umfrage
Dokument-Sprache: D

STD Version 2.8l

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Kontext der Organisation – Ansatz der Gestaltung für Alle	10
4.1 Zugänglichkeit durch Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle	10
4.2 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	10
4.3 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien	12
4.4 Bestimmung des Anwendungsbereichs des Ansatzes der Gestaltung für Alle innerhalb der Organisation	12
4.5 Integration in bestehende Prozesssysteme	12
5 Führung	13
5.1 Führung und Verpflichtung	13
5.2 Politik	14
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	15
6 Planung	15
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	15
6.2 Zielsetzungen des Ansatzes der Gestaltung für Alle und Planung zu deren Erreichung	16
6.3 Planung von Änderungen	16
7 Unterstützung	17
7.1 Ressourcen	17
7.2 Kompetenz	17
7.3 Bewusstsein	18
7.4 Kommunikation	18
7.5 Dokumentierte Information	18
8 Einsatz	18
8.1 Einsatzplanung und -steuerung	18
8.2 Gestaltung und Entwicklung von Produkten, Waren und Dienstleistungen	19
8.2.1 Planung zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern	19
8.2.2 Identifizierung der vorgesehenen Nutzer	19
8.2.3 Anforderungen zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern	20
8.2.4 Realisierung	20
8.2.5 Bewertung	21
8.3 Einbeziehung der Nutzer	22
8.4 Ende-zu-Ende-Kette in Bezug auf Zugänglichkeit	22
8.5 Kontrolle der und Kommunikation mit den externen Lieferanten	23
9 Bewertung der Leistung	24
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	24
9.1.1 Allgemeines	24
9.1.2 Nutzer-Feedback	24
9.1.3 Analyse und Bewertung	25
9.2 Internes Audit	25

9.3	Managementbewertung	25
10	Verbesserung	25
Anhang A (informativ) „Design für Alle“-Ansatz und verwandte Konzepte		27
A.1	Einleitung	27
A.2	Die zentrale Geisteshaltung hinter dem „Design für Alle“-Ansatz	27
A.3	Menschenrechte und „Design für Alle“-Ansatz	27
A.4	Nachhaltige Entwicklung mit einem „Design für Alle“-Ansatz	28
A.5	Zugang, Verständnis und Nutzung	28
A.6	Beispiele von „Design für Alle“-Ansätze	29
Anhang B (informativ) Einbeziehung der Nutzer		30
B.1	Einleitung	30
B.2	Vorteile der Einbeziehung von Nutzern	30
B.3	Identifizierung und Verständnis aktueller und potentieller Nutzer	30
B.3.1	Potentielle Nutzer	30
B.3.2	Bevölkerungsstatistik	31
B.4	Planung und Durchführung der Nutzereinbeziehung	31
B.4.1	Allgemeines	31
B.4.2	Zeitplanung bei der Nutzereinbeziehung	32
B.4.3	Vorkehrungen	32
B.4.4	Nutzer-Feedback und Marktforschung	33
B.4.5	Ethische Erwägungen zur Nutzereinbeziehung	33
B.4.6	Ende-zu-Ende-Dokumentation	33
Anhang C (informativ) Gestaltungsaktivitäten innerhalb von Projekten		34
C.1	Einleitung	34
C.2	Aktivitäten und ihre Vorgaben	34
C.3	Beitrag der Nutzer zu den Aktivitäten	36
C.4	Verständnis und Identifizierung der Nutzer und des Nutzungskontextes	37
C.4.1	Definition des Anwendungsbereichs	37
C.4.2	Die Bedeutung der Nutzer	37
C.4.3	Nutzergruppen	37
C.5	Spezifikation der Anforderungen	38
C.6	Hervorbringung von Lösungen, die die Anforderungen der Nutzer erfüllen	38
C.6.1	Übergeordneter Ansatz	38
C.6.2	Entwicklung der Lösung	39
C.6.3	Detaillierte Gestaltungsentscheidungen	39
C.6.4	Bewertung während des laufenden Gestaltungsprozesses	39
C.6.5	Iteration	39
C.7	Bewertung	40
C.7.1	Bewertung ab den frühesten Stadien	40
C.7.2	Schwerpunkt auf die Bewertung aus Nutzerperspektive	40
C.7.3	Iteration und Feedback	40
C.7.4	Konformitätsbewertung	40
Literaturhinweise		41

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN 17161:2017) wurde vom Technischen Komitee CEN CLC/JWG 5 „Design für Alle“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wurde als Antwort auf den Normungsauftrag M/473 ‚Normungsauftrag an CEN, CENELEC und ETSI zur Einbeziehung von Gestaltung für Alle in relevante Normungsinitiativen‘ [14] erarbeitet, das von der Generaldirektion ‚Beschäftigung, Soziales und Chancengleichheit‘ der Europäischen Kommission im September 2010 formell ausgegeben wurde.

Einleitung

Jede Organisation kann von der Integration eines Ansatzes der Gestaltung für Alle in ihren Politiken und auf allen Ebenen profitieren. Die Erweiterung des Bereichs von Nutzern kann Marktchancen verbessern und den Anteil der Bevölkerung erhöhen, der am gesellschaftlichen Leben teilhaben und sich seine Unabhängigkeit im Alltagsleben erhalten kann.

Ein Ansatz der Gestaltung für Alle berücksichtigt die Vielfältigkeit der Menschen, um den Bereich von Nutzern zu vergrößern. Dieser Ansatz fördert Innovation in Organisationen, in denen das Management eine Einstellung wertschätzt und eine Kultur unterstützt, die den Menschen in den Vordergrund rücken. Der Ansatz der Gestaltung für Alle und die damit verbundenen Innovationen stellen das Vorhandensein optimaler Praktiken und Aktivitäten sicher, so dass für die ausgeübten Tätigkeiten die besten Werkzeuge und Ressourcen zur Erzielung von Erfolgen zur Verfügung stehen.

ANMERKUNG Begriffe wie „Gestaltung für Alle“, „universelle Gestaltung“, „zugängliche Gestaltung“, „barrierefreie Gestaltung“, „inklusive Gestaltung“ und „generationenübergreifende Gestaltung“ werden häufig synonym verwendet.

Jeder einzelne Nutzer besitzt ein eigenes Profil von Erfordernissen, Charakteristika, Fertigkeiten und Vorlieben, und diese Tatsache muss bei der Entwicklung von Alltagsprodukten, Waren und Dienstleistungen berücksichtigt werden. Bei den meisten Menschen ist das Profil von Fähigkeiten im Laufe ihres Lebens beim Übergang von der Kindheit über das Leben als Erwachsene bis ins fortgeschrittene Alter wesentlichen Veränderungen unterworfen. Außerdem haben veränderte Umstände, Unfälle, Erkrankungen und andere Ereignisse häufig erhebliche Auswirkungen auf Erfordernisse, Charakteristika, Fertigkeiten und Vorlieben. Darüber hinaus kann der Nutzungskontext von Produkten, Waren und Dienstleistungen die Erfordernisse, Charakteristika, Fertigkeiten und Vorlieben der Nutzer beeinflussen.

Die Anforderungen und Empfehlungen in diesem Dokument können bestehende Organisationsmanagement- und Betriebsprozesse ergänzen. Der Produktgestaltungs- und -entwicklungsprozess ist üblicherweise Teil eines Managementsystems wie z. B. ISO 9001, in das Zugänglichkeit unter Berücksichtigung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle integriert werden kann.

Dieses Dokument fördert die Übernahme eines Prozessansatzes, der in Beziehung zu allen Aspekten der Gestaltung, Entwicklung und Herstellung steht, um die Kundenzufriedenheit durch Erfüllung der Anforderungen des Kunden zu erfüllen.

Das Management der Prozesse und des Systems als Ganzem kann mittels einer „Plan-Do-Check-Act“ (PDCA)-Methodik erreicht werden. Die Abschnitte dieses Dokuments folgen grob dem PDCA-Zyklus.

Bild 1 ‚Rahmen für die Prozesse, Verfahren und Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Ansatz der Gestaltung für Alle zur Verwirklichung von Zugänglichkeit‘ veranschaulicht die Prozessverknüpfungen zwischen den Abschnitten 4 bis 10 dieses Dokuments sowie die Beziehungen zwischen diesen. Es zeigt die Prozesse, Verfahren und Aktivitäten, die als Grundlage für eine Organisation zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern durch Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle spezifiziert sind. Das Bild zeigt die Rückmeldungsschleifen und das hohe Maß an gegenseitiger Abhängigkeit zwischen den verschiedenen Aspekten, die den Ansatz der Gestaltung für Alle stützen.

Bild 1 zeigt, dass Nutzer und interessierte Parteien sowie deren Erfordernisse und Erwartungen eine wichtige Rolle bei der Festlegung der Gestaltungsvorgaben spielen, die die Organisation in allen Stadien ihrer Prozesse erfüllen sollte. Der rechte Kasten mit dem Text ‚Ansatz der Gestaltung für Alle‘ identifiziert die verschiedenen Quellen der Vielfältigkeit der Nutzer, die zu berücksichtigen sind, sowie den Nutzungskontext. Der linke Kasten mit dem Text ‚Verwirklichung von Zugänglichkeit‘ gibt an, welche Ergebnisse im Hinblick auf Produkte, Waren und Dienstleistungen erzielt werden sollen. Bei den Elementen im Kreis handelt es sich um die Mittel, mit denen die Erfordernisse hinsichtlich der Erweiterung des Bereichs von Nutzern in Gestaltungen umgesetzt werden, mit denen Zugänglichkeit verwirklicht wird. Diese beinhalten die Einrichtung der Führung, Planung und Durchführung einer Gestaltung-für-Alle-Praxis und die Überwachung der Ergebnisse. Für die Überwachung der Kundenzufriedenheit ist die Auswertung von Informationen bezüglich der Wahrnehmungen der Kunden im Hinblick auf die Erfüllung dieser Anforderungen durch die Organisation erforderlich. Dies alles erfordert als Vorgaben unterstützende Prozesse und Ressourcen und findet im Rahmen einer Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung statt.

Dieses Dokument definiert die Anforderungen in einer Reihenfolge, die der organisatorischen Planung und dem Prozessmanagement entspricht, d. h.:

- Verstehen des Kontextes der Organisation, der Anwendung des Ansatzes der Gestaltung für Alle sowie der zugehörigen Systeme und Prozesse (4);
- Leitung, Politik und Verantwortlichkeiten (5);
- Planungsprozesse für einen Ansatz der Gestaltung für Alle (6);
- Prozesse zur Unterstützung, einschließlich Ressourcen, Personen und Informationen (7);
- Betriebsprozesse in Bezug auf Kunden sowie Produkte, Waren und Dienstleistungen zur Umsetzung des Ansatzes der Gestaltung für Alle (8);
- Prozesse zur Leistungsbewertung (9);
- Prozesse zur Verbesserung (10).

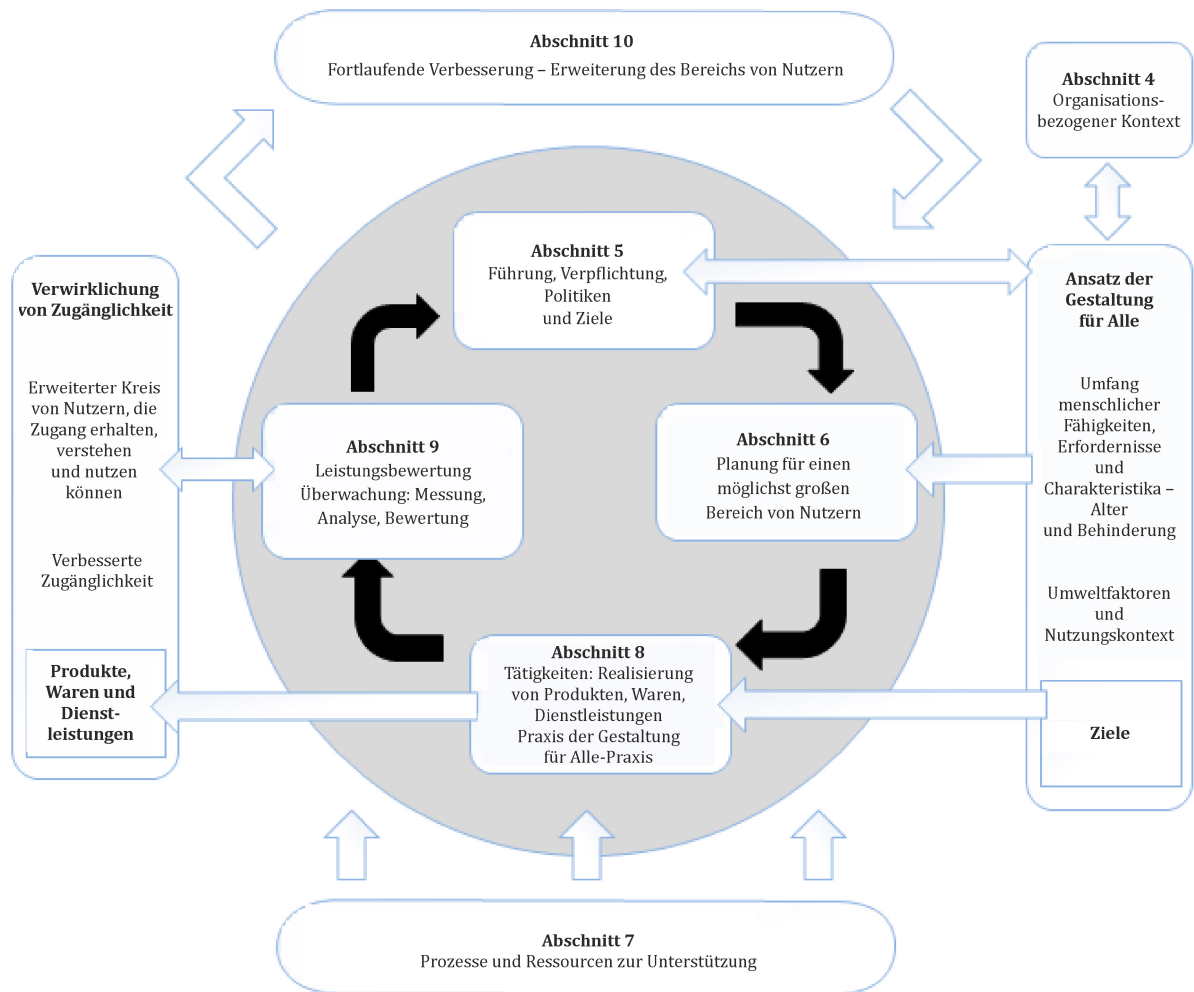


Bild 1 — Rahmen für die Prozesse, Verfahren und Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Ansatz der Gestaltung für Alle zur Verwirklichung von Zugänglichkeit

Zu den vorgesehenen Nutzern dieses Dokuments gehören Projektmanager, Geschäftsführer, Governance-Ausschüsse, Designer, Entwickler, Ingenieure, Ergonomen, Bediener, Arbeitnehmer, Beschaffer und jedwede anderen Stakeholder, die in Planung, Gestaltung, Entwicklung, Produktion, Betrieb, Bewertung, Bereitstellung oder Auslieferung und Wartung von Produkten, Waren und Dienstleistungen einbezogen sind.

Der in diesem Dokument beschriebene Ansatz der Gestaltung für Alle impliziert keine Einheitlichkeit der Gestaltung der Produkte, Waren und Dienstleistungen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen fest, die es einer Organisation ermöglichen, Produkte, Waren und Dienstleistungen zu gestalten, zu entwickeln und bereitzustellen, die für einen möglichst großen Bereich von Nutzern zugänglich, verständlich und nutzbar sind.

Dieses Dokument legt Anforderungen fest und spricht Empfehlungen aus, die es einer Organisation ermöglichen, ihren Bereich von Nutzern zu erweitern, indem sie vielfältige Erfordernisse, Charakteristika, Fertigkeiten und Vorlieben durch direkte oder indirekte Einbeziehung von Nutzern und durch Anwendung von Kenntnissen über Zugänglichkeit in ihren Verfahren und Prozessen identifiziert.

Dieses Dokument legt Anforderungen fest, die es einer Organisation ermöglichen, geltende gesetzliche und behördliche Anforderungen in Bezug auf die Zugänglichkeit ihrer Produkte, Waren und Dienstleistungen einzuhalten.

Die in diesem Dokument festgelegten Anforderungen sind allgemein gefasst und dazu bestimmt, auf alle relevanten Teile sämtlicher Organisationen, unabhängig von deren Typ, deren Größe und den von ihr bereitgestellten Produkten, Waren und Dienstleistungen Anwendung zu finden.

Dieses Dokument fördert Zugänglichkeit durch Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle bei Alltagsprodukten, Waren und Dienstleistungen und deren Interoperabilität mit Assistenztechnologien.

Dieses Dokument bietet keine technischen Gestaltungsspezifikationen und impliziert keine Einheitlichkeit der Gestaltung oder Funktion von Produkten, Waren und Dienstleistungen.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

3.1

Zugänglichkeit

Ausmaß, in dem Produkte, Systeme, Dienstleistungen, Umgebungen und Einrichtungen durch Menschen aus einem Bereich von Nutzern mit dem größtmöglichen Spektrum an Erfordernissen, Merkmalen und Fertigkeiten genutzt werden können, um festgelegte Ziele in ausgewiesenen Nutzungskontexten zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Nutzungskontext umfasst die direkte Nutzung oder die Nutzung, die durch Assistenztechnologien gefördert wird.

[QUELLE: EN ISO 9241-112:2017, 3.15 [5]]

3.2

Assistenztechnologie

Einrichtung, Produktsystem, Hardware, Software oder Dienstleistung, um funktionelle Fertigkeiten von Menschen zu erhöhen, zu erhalten oder zu verbessern

Anmerkung 1 zum Begriff: Assistenztechnologie ist ein breiter gefasster Überbegriff, der nicht nur Hilfsmittel umfasst.

Anmerkung 2 zum Begriff: Assistenztechnologie kann sowohl assistive Dienstleistungen als auch professionelle Dienstleistungen umfassen, die für die Beurteilung, Empfehlung und Bereitstellung benötigt werden.

[QUELLE: CEN-CENELEC Guide 6:2014, 2.16 [13]]

3.3

interessierte Partei/Stakeholder

Person oder Organisation, die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann, oder die sich davon beeinflusst fühlen kann

BEISPIEL Anwender, Verbraucher, Kunden, Eigentümer, Personen in einer Organisation, Anbieter, Bankiers, Regulierungsbehörden, Gewerkschaften, Partner oder die Gesellschaft, die Wettbewerber oder opponierende Interessengruppen einschließen kann.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifiziert – Beispiele für ‚Anwender‘ und ‚Verbraucher‘ hinzugefügt]

3.4

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Verband, Wohltätigkeitsorganisation, Institution, oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

3.5

Anforderung

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.6.4 (Option 2) [1]]

3.6

Strategie

geplante Aktivitäten zur Erreichung eines Ziels

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.5.12 [1]]

3.7

universelle Gestaltung

Gestaltung von Produkten, Umgebungen, Programmen und Dienstleistungen in der Weise, dass sie von allen Menschen möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder eine spezielle Gestaltung genutzt werden können

Anmerkung 1 zum Begriff: Universelle Gestaltung darf Hilfsmittel, die von bestimmten Gruppen von Menschen mit Behinderungen benötigt werden, nicht ausschließen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Begriffe wie „universelle Gestaltung“, „zugängliche Gestaltung“, „barrierefreie Gestaltung“, „inklusive Gestaltung“ und „generationenübergreifende Gestaltung“ werden häufig synonym verwendet.

[QUELLE: Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Art. 2 [17], modifiziert — Anmerkung 2 zum Begriff wurde hinzugefügt]

3.8

Gebrauchstauglichkeit

Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Nutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um festgelegte Ziele wirksam, effizient und zufriedenstellend zu erreichen

[QUELLE: ISO 9241-11:1998, 3.1 [3]]

3.9

Nutzer

Person, die mit einem System, einem Produkt oder einer Dienstleistung interagiert

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Person, die eine von einem System gelieferte Dienstleistung nutzt, wie z. B. ein Kunde in einem Laden oder ein Fahrgast in einem Zug, kann als Nutzer gesehen werden.

[QUELLE: ISO 27500:2016, 2.12 [12]]

4 Kontext der Organisation – Ansatz der Gestaltung für Alle

4.1 Zugänglichkeit durch Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle

Der Ansatz der Gestaltung für Alle muss in der gesamten Organisation angewendet werden, um die Zugänglichkeit zu verwirklichen.

Die Organisation muss sich darum bemühen, den Bereich von Nutzern ihrer Produkte, Waren oder Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Vielfältigkeit der Menschen zu erweitern.

Ein Ansatz der Gestaltung für Alle legt den Schwerpunkt auf Zugänglichkeit und Gebrauchstauglichkeit ab dem frühestmöglichen Zeitpunkt und über alle Stadien im Lebenszyklus der Produkte, Waren und Dienstleistungen, einschließlich der Interoperabilität über die Ende-zu-Ende-Nutzungskette.

Die Schwerpunktsetzung auf die Kombination von Zugänglichkeit und Gebrauchstauglichkeit umfasst sowohl Zugang als auch Einfachheit der Nutzung unter Berücksichtigung einer Vielzahl von Erfordernissen, Charakteristika und Fertigkeiten. Sie kann die Wirksamkeit und Effizienz der Aufgabe sowie die Benutzerzufriedenheit beeinflussen. Die Berücksichtigung einer größeren Vielfalt verbessert häufig die Zugänglichkeit und Gebrauchstauglichkeit. Das Ergebnis sind Produkte, Waren und Dienstleistungen, die für einen möglichst großen Bereich von Nutzern zugänglich, verständlich und nutzbar sind.

Zugänglichkeit durch Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle und universelle Gestaltung sind ähnliche Konzepte. Die Beziehung zwischen diesen und anderen Konzepten wird in Anhang A beschrieben.

ANMERKUNG Normen für nachhaltige Entwicklung und Menschenrechtsnormen nutzen universelle Gestaltung als Entsprechungsbegriff für den Ansatz der Gestaltung für Alle, Zugänglichkeit und Gebrauchstauglichkeit.

4.2 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die Organisation muss sicherstellen, dass alle ihre relevanten Politiken, Prozesse und Aktivitäten einem Ansatz der Gestaltung für Alle folgen.

Die Organisation hat bei der frühestmöglichen Gelegenheit zu bestimmen, wie Produkte, Waren oder Dienstleistungen so gestaltet werden können, dass sie von einem möglichst großen Bereich von Nutzern möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder eine spezielle Gestaltung genutzt werden können.

Die Organisation muss interne und externe Faktoren bestimmen, die für ihren Zweck und ihre strategische Richtung relevant sind und die ihre Fähigkeit zur Erzielung des gewünschten Ergebnisses ihres Ansatzes der Gestaltung für Alle beeinflussen, darunter:

- a) Erfordernisse, Charakteristika, Fertigkeiten und Vorlieben der Nutzer;
- b) Feedback zu vorhandenen Produkten, Waren und Dienstleistungen, insbesondere zu Aspekten ihrer Zugänglichkeit und Gebrauchstauglichkeit und dem Bereich von Nutzern, den sie erreichen;
- c) Reputation der Organisation;
- d) gesetzliche und behördliche Verpflichtungen;

- e) Aktivitäten der Wettbewerber;
- f) Möglichkeiten der Assistenztechnologien;
- g) Kompatibilität und Interoperabilität mit Assistenztechnologien;
- h) technologische Faktoren und Veränderungen/Fortschritte bezüglich der technischen Möglichkeiten;
- i) Möglichkeiten der Liefer-/Versorgungskette und der Ende-zu-Ende-Nutzungskette;
- j) wirtschaftliche Faktoren;
- k) Normen zur Zugänglichkeit, z. B. EN 301549.

Die Organisation muss Informationen zu diesen internen und externen Faktoren überwachen und überprüfen.

ANMERKUNG 1 Das Verständnis des externen Kontextes kann durch Berücksichtigung der Auswirkungen der gesamten Lieferkette und der Ende-zu-Ende-Nutzungskette aus Nutzersicht sowie der vor dem Hintergrund behördlicher, technologischer, wettbewerbsbezogener, sozialer und wirtschaftlicher Umgebungen entstehenden Probleme auf internationaler, nationaler, regionaler oder lokaler Ebene vereinfacht werden.

ANMERKUNG 2 Das Verständnis des internen Kontextes kann durch Identifizierung der Triebkräfte für die Integration eines Ansatzes der Gestaltung für Alle in Bezug auf bestehende Kulturen und Werte vereinfacht werden.

Die Triebkräfte innerhalb der Organisation zur Übernahme eines Ansatzes der Gestaltung für Alle können je nach Organisation und dem Kontext, in dem sie tätig ist, unterschiedlich sein.

Die Ziele des Ansatzes der Gestaltung für Alle und die beabsichtigte Verwirklichung von Zugänglichkeit sollten sich an den jeweils bestehenden Triebkräften – z. B. Wettbewerbsvorteil, öffentliche Politiken, Innovation, Nachhaltigkeit oder Menschenrechte – orientieren.

ANMERKUNG 3 Zu den möglichen Triebkräften der Integration dieses Ansatzes zur Verwirklichung von Zugänglichkeit und Gebrauchstauglichkeit können gehören:

- a) Anregung von Innovation und Kreativität;
- b) Identifizierung neuer Produkte, Waren und Dienstleistungen;
- c) Verbesserung der Marktchancen und Verbreiterung der Vertriebskanäle für Produkte, Waren und Dienstleistungen;
- d) Erfüllen und Übertreffen der Nutzererwartungen;
- e) Verbesserung von Image oder Markenauftritt der Organisation;
- f) Stärkung der Kundenbindung;
- g) Einwerbung von Finanzmitteln und Investitionen, insbesondere von Investoren mit sozialem Bewusstsein;
- h) Steigerung der Motivation der Mitarbeiter;
- i) bessere Kenntnis eines Produkts, einer Ware oder einer Dienstleistung;
- j) Einhaltung behördlicher Anforderungen;
- k) verbesserte interne und externe Kommunikation;
- l) stärkeres Gefühl von Unternehmensstolz und sozialer Verantwortung;
- m) Chancen zur Erschließung weiterer Vertriebskanäle.

4.3 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien

Interessierte Parteien stellen Anforderungen aufgrund ihrer Erfordernisse und Erwartungen. Diese Anforderungen beeinflussen tatsächlich oder potentiell die Fähigkeit der Organisation, Produkte, Waren oder Dienstleistungen bereitzustellen, die die Anforderungen der Kunden und relevanter Gesetze und Behördenauflagen erfüllen. Die Organisation muss Folgendes bestimmen:

- die relevanten interessierten Parteien;
- die Anforderungen dieser interessierten Parteien, die für die Politiken, Prozesse und Aktivitäten der Organisation zur Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle relevant sind.

Die Organisation muss Folgendes identifizieren:

- a) alle interessierten Parteien, die in die Abfolge von Zugangserhalt, Verständnis und Nutzung von Produkt, Ware oder Dienstleistung einbezogen sind;
- b) die Personen, die das Produkt, die Waren oder die Dienstleistung nutzen;
- c) die Personen, die das Produkt, die Waren oder die Dienstleistung nicht nutzen, und dabei Folgendes bestimmen:
 - 1) die Gründe, aus denen diese Personen keine aktuellen Nutzer sind, insbesondere in Bezug auf die Zugänglichkeit betreffenden Faktoren;
 - 2) wie erreicht werden kann, dass ein möglichst großer Bereich von Nutzern Zugang zu einem Produkt, einer Ware oder einer Dienstleistung erhält sowie diese(s) verstehen und nutzen kann.

ANMERKUNG Bei den Nutzern kann es sich um direkte oder indirekte Nutzer handeln. Indirekte Nutzer interagieren mit dem Produkt, der Ware oder der Dienstleistung oder greifen über eine andere Person, ein anderes Produkt oder eine andere Dienstleistung darauf zu.

Die Organisation muss Informationen über diese interessierten Parteien sowie deren relevanten Anforderungen überwachen und überprüfen. Informationen zur Einbeziehung der Nutzer sind Anhang B zu entnehmen.

4.4 Bestimmung des Anwendungsbereichs des Ansatzes der Gestaltung für Alle innerhalb der Organisation

Die Organisation muss die Grenzen und Anwendbarkeit ihrer Zugänglichkeit bei Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle bestimmen, um dessen Anwendungsbereich festzulegen.

Bei der Bestimmung dieses Anwendungsbereichs muss die Organisation Folgendes bestimmen:

- die internen und externen Faktoren, auf die in 4.2 Bezug genommen wird;
- die Erfordernisse und Erwartungen, auf die in 4.3 Bezug genommen wird.

Der Anwendungsbereich dieses Ansatzes muss als dokumentierte Information verfügbar sein.

4.5 Integration in bestehende Prozesssysteme

Der Prozessansatz, der in diesem Dokument beschrieben wird, ist mit bestehenden Managementsystem-Normen, darunter Qualitätsmanagementsystemen, abgestimmt, kompatibel und dazu komplementär. Der in diesem Dokument beschriebene Ansatz der Gestaltung für Alle ist so verfasst, dass er leicht in bestehende Projekt- und Managementprozesse und -praktiken integriert werden kann.

Wie auch bei Managementsystemen werden die Ergebnisse am wirksamsten und effizientesten wahrgenommen, wenn sie als bewusste, aufeinander bezogene Prozesse begriffen und verwaltet werden.

Ein bewusster Prozess zur Integration von Zugänglichkeit unter Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle innerhalb bestehender Managementsysteme stellt sicher, dass:

- a) die Anforderungen eines möglichst großen Bereichs von Nutzern, Zugang zu einem Produkt, einer Ware oder einer Dienstleistung zu erhalten sowie diese(s) zu verstehen und zu nutzen, bekannt und anerkannt sind und konsistent erfüllt werden;
- b) der Mehrwert der Erweiterung des Bereichs von Nutzern sowie eines hohen Niveaus von Zugänglichkeit und Gebrauchstauglichkeit identifiziert und anerkannt wurde, und dass die sich daraus ergebenden Vorteile für alle Nutzer (nicht nur für jene mit einem spezifischen Profil von Fähigkeiten) eines Produkts, einer Ware oder einer Dienstleistung wahrgenommen werden;
- c) die Prozesse, die alle Aspekte von Gestaltung, Entwicklung, Herstellung, Umsetzung, Bereitstellung, Kommerzialisierung und Unterstützung regeln, wirksam sind und im Hinblick auf den Ansatz der Gestaltung für Alle umgesetzt werden;
- d) Prozesse fortlaufend auf Grundlage der Bewertung ihrer Ergebnisse und der Nutzung von Daten und Informationen in Bezug auf die Erweiterung des Bereichs von Nutzern und Zugänglichkeit verbessert werden.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung muss Führung und Verpflichtung zeigen in Bezug auf:

- Übernahme eines Ansatzes der Gestaltung für Alle;
- Verwirklichung von Zugänglichkeit.

ANMERKUNG 1 In einigen Organisationen werden die Begriffe „oberste Leitung“, „Management“ und „leitendes Managements“ gleichbedeutend verwendet.

Die oberste Leitung muss ihrer Verpflichtung zu folgenden Punkten formellen Ausdruck verleihen:

- a) fortlaufende Verbesserung zur Verwirklichung der Zugänglichkeit von Produkten, Waren und Dienstleistungen;
- b) Zugänglichkeit im Rahmen der gesamten Entwicklungs-, Versorgungs- und Lieferkette;
- c) aktive Teilnahme der Mitarbeiter bei Planung, Gestaltung, Entwicklung und Vermarktung;
- d) Förderung von Ideenfindung und Innovation zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern und zur Verbesserung der Zugänglichkeit.

Die oberste Leitung hat dafür zu sorgen, dass ihre Organisationsstrategie eine Vision für geschäftlichen Erfolg beinhaltet, in der die Rolle der Zugänglichkeit unter Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle identifiziert wird.

Die Vision für geschäftlichen Erfolg muss:

- e) Anreize für Personen innerhalb der Organisation schaffen;
- f) eine Zielvorgabe bieten, an der der Erfolg gemessen werden kann (9).

Die oberste Leitung hat eine Kultur zu fördern, die Zugänglichkeit unter Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle und eine entsprechende Einstellung unterstützt sowie die Menschen innerhalb der Organisation motiviert, ihren Beitrag hierzu zu leisten.

In Bezug auf einen Ansatz der Gestaltung für Alle und die Verwirklichung von Zugänglichkeit muss das Management:

- g) entsprechende Ressourcen bereitstellen;
- h) Zielsetzungen und Einzelziele festlegen;
- i) Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Befugnisse zuweisen;
- j) Planung, Gestaltung und Entwicklung festlegen, unterstützen und überwachen;
- k) Chancen aus Marken- und Marketingperspektive überprüfen;
- l) Überprüfungen von Planung, Gestaltung und Entwicklung organisieren;
- m) Einstellungs- und Schulungsbedarf identifizieren;
- n) Bemessungs- und Leistungsindikatoren festlegen.

ANMERKUNG 2 Der Prozess zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern und der Integration von Zugänglichkeit unter Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle in die Planung, Gestaltung und Entwicklung von Produkten, Waren und Dienstleistungen kann entweder durch das Management (von oben nach unten) oder durch Designer und Entwickler (von unten nach oben) angestoßen werden. In der Praxis finden beide Ansätze gleichzeitig statt. Unabhängig davon, welche Geschäftsfunktion den Prozess anstößt, ist die Unterstützung der obersten Leitung erforderlich, um entscheidenden Einfluss auf die Aktivitäten einer Organisation in den Bereichen Planung, Gestaltung und Entwicklung von Produkten, Waren oder Dienstleistungen auszuüben.

ANMERKUNG 3 Maßnahmen der obersten Leitung sind erforderlich, um die wirksame Umsetzung von Verfahren und Programmen zu ermöglichen. Dazu gehören die Zuweisung ausreichender finanzieller und personeller Ressourcen und Arbeitszeit für die entsprechenden Aufgaben zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern und zur Integration von Zugänglichkeit unter Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle in Planung, Gestaltung und Entwicklung von Produkten, Waren und Dienstleistungen. Ein wirksames Integrationsprogramm sorgt für die Beteiligung von Akteuren, die in Planungs-, Gestaltungs- und Entwicklungsprozesse eingebunden sind, wie z. B. Entwickler und Designer, sowie von Experten aus den Bereichen Marketing, Herstellung, Beschaffung, Servicepersonal und Organisationen, die einen breiten Bereich von Nutzern repräsentieren.

ANMERKUNG 4 Das Engagement von Entscheidungsträgern ist einer der Erfolgsfaktoren zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern und zur Verwirklichung von Zugänglichkeit unter Verfolgung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle.

5.2 Politik

Die oberste Leitung muss eine Vision und Politik im Hinblick auf folgende Aspekte festlegen:

- Übernahme eines Ansatzes der Gestaltung für Alle;
- Verwirklichung von Zugänglichkeit.

Die Vision und Politik muss:

- a) die Verpflichtung zur Erweiterung des Kreises jener Personen enthalten, die Zugang zu den Produkten, Waren oder Dienstleistungen erhalten und diese verstehen und nutzen können;
- b) die Verpflichtung zu einem Ansatz der Gestaltung für Alle in der gesamten Organisation enthalten;
- c) die Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung der relevanten Politiken, Prozesse und Aktivitäten enthalten;

- d) dem Zweck und Kontext der Organisation angemessen sein;
- e) in regelmäßigen Abständen geprüft und bei Bedarf aktualisiert werden;
- f) dokumentiert, vermittelt, verstanden und in der gesamten Organisation angewendet werden;
- g) allen interessierten Parteien, soweit erforderlich, zur Verfügung stehen.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die oberste Leitung muss Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse zuweisen im Hinblick auf:

- einen Ansatz der Gestaltung für Alle;
- die Verwirklichung von Zugänglichkeit.

Das Management muss:

- a) Verantwortlichkeiten und Befugnisse zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern und zur Verbesserung der Zugänglichkeit zuweisen;
- b) sicherstellen, dass die Prozesse die beabsichtigten Ergebnisse hervorbringen;
- c) sicherstellen, dass der Nutzerfokus in der gesamten Organisation aufrechterhalten wird;
- d) die Mitarbeiter darüber informieren, wie wichtig das Verständnis der unterschiedlichen Erfordernisse, Charakteristika und Fertigkeiten der Nutzer ist.

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Bei der Planung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle muss die Organisation die Anforderungen beachten, auf die in 4.2 und 4.3 Bezug genommen wird, sowie die Risiken und Chancen bestimmen, die berücksichtigt werden müssen, um:

- a) sicherzustellen, dass die relevanten Politiken, Prozesse und Aktivitäten der Organisation geeignet sind, die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen;
- b) unerwünschte Auswirkungen zu verhindern oder zu verringern;
- c) fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

Die Organisation muss Folgendes planen:

- d) Maßnahmen zum Umgang mit diesen Risiken und Chancen;
- e) wie:
 - 1) die Maßnahmen in ihre relevanten Politiken, Prozesse und Aktivitäten integriert und in diesen umgesetzt werden;
 - 2) die Wirksamkeit dieser Maßnahmen beurteilt wird;
 - 3) die Barrieren ermittelt und analysiert werden, die den Zugang zu ihren sowie das Verständnis und die Nutzung ihrer Produkte, Waren und Dienstleistungen erschweren.

6.2 Zielsetzungen des Ansatzes der Gestaltung für Alle und Planung zu deren Erreichung

Die Organisation muss Zielsetzungen für relevante Funktionen und auf relevanten Ebenen zur Integration eines Ansatzes der Gestaltung für Alle in der gesamten Organisation zur Verwirklichung von Zugänglichkeit festlegen.

Die Zielsetzungen müssen:

- a) mit der Vision und Politik (5.2) konsistent sein;
- b) messbar sein (sofern möglich);
- c) geltende Anforderungen berücksichtigen;
- d) überwacht werden;
- e) vermittelt werden;
- f) überprüft und ggf. aktualisiert werden.

Die Organisation muss dokumentierte Informationen zu den Zielsetzungen in Bezug auf den Ansatz der Gestaltung für Alle und die Verwirklichung von Zugänglichkeit vorhalten.

Bei der Planung der Vorgehensweise zur Erreichung ihrer Zielsetzungen muss die Organisation bestimmen:

- was getan wird;
- welche Ressourcen erforderlich sind;
- wer verantwortlich ist;
- wann es abgeschlossen wird;
- wie die Ergebnisse ausgewertet werden.

6.3 Planung von Änderungen

Die Organisation muss Änderungen einplanen. Die Organisation muss Vorkehrungen gegen Faktoren treffen, die einen negativen Einfluss auf den Ansatz der Gestaltung für Alle oder die Verwirklichung von Zugänglichkeit haben.

Wenn die Organisation bestimmt, dass die Notwendigkeit von Änderungen ihrer Politiken, Prozesse und Aktivitäten besteht, müssen diese Änderungen geplant durchgeführt werden (siehe 4.2 und 4.3).

Die Organisation muss Folgendes berücksichtigen:

- a) den Zweck der Änderungen und deren mögliche Folgen für die Nutzer ihrer Produkte, Waren oder Dienstleistungen;
- b) die Integrität folgender Aspekte:
 - 1) Ansatz der Gestaltung für Alle;
 - 2) die Verwirklichung von Zugänglichkeit.
- c) die Verfügbarkeit von Ressourcen;
- d) die Zuweisung oder erneute Zuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen.

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen

Die Organisation muss die erforderlichen Ressourcen im Hinblick auf Folgendes bestimmen und bereitstellen:

- Anwendung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle;
- Verwirklichung von Zugänglichkeit.

Die Organisation muss:

- die Möglichkeiten und Einschränkungen in Bezug auf die vorhandenen internen Ressourcen beurteilen;
- bestimmen, was von externen Anbietern bezogen werden muss;
- vorhandene Wissens- und Kompetenzressourcen identifizieren, die für den Ansatz der Gestaltung für Alle nutzbar gemacht werden können;
- Wissensressourcen identifizieren, die für die Verbesserung der Zugänglichkeit hilfreich sein können;
- eine Infrastruktur zur Unterstützung des Ansatzes der Gestaltung für Alle bereitstellen und unterhalten;
- Personen mit dem Wissen und der Kompetenz zur Unterstützung des Ansatzes der Gestaltung für Alle ausstatten;
- sicherstellen, dass die bereitgestellten Ressourcen für die Politiken, Prozesse und Aktivitäten in Bezug auf den Ansatz der Gestaltung für Alle geeignet sind;
- Ressourcen für die spezifische Art der unternommenen Überwachungs- und Bemessungsaktivitäten bereitstellen.

ANMERKUNG 1 Die Kenntnis der aktuellen und potentiellen Nutzer, ihrer Anforderungen sowie jedweder Barrieren, die dem Zugang zu einem Produkt, einer Ware oder einer Dienstleistung sowie dessen/deren Verständnis und Nutzung entgegenstehen, sind jederzeit relevant.

ANMERKUNG 2 Die Organisation benötigt angemessene Kenntnisse und Kompetenzen durch die Beteiligung einbezogener Nutzer, um sicherzustellen, dass bei der Bestimmung von Barrieren in Bezug auf Zugang, Verständnis und Nutzung der Produkte, Waren und Dienstleistungen ein möglichst großer Bereich von Nutzern berücksichtigt wird. Weitere Informationen sind Anhang B zu entnehmen.

7.2 Kompetenz

Die Organisation muss das erforderliche Kompetenzniveau (Wissen und Fertigkeiten) von Personen im Hinblick auf die Anwendung eines Ansatzes der Gestaltung für Alle zur Verwirklichung von Zugänglichkeit bestimmen.

Die Organisation muss sicherstellen, dass die Kompetenzen gepflegt und aktualisiert werden.

7.3 Bewusstsein

Personen, die Arbeiten unter der Kontrolle der Organisation verrichten, müssen sich Folgendem bewusst sein:

- der Vision und Politik, auf die in 5.2 Bezug genommen wird;
- den Zielsetzungen, auf die in 6.2 Bezug genommen wird;
- ihrem Beitrag zur Kultur der Organisation, die den Ansatz der Gestaltung für Alle unterstützt;
- dem Feedback zum Ergebnis ihrer Wirksamkeit, zur Verwirklichung von Zugänglichkeit beizutragen.

7.4 Kommunikation

Die Organisation muss die interne und externe Kommunikation bestimmen, die relevant ist für:

- einen Ansatz der Gestaltung für Alle;
- die Verwirklichung von Zugänglichkeit.

Die Organisation muss Folgendes bestimmen:

- was mitgeteilt wird;
- wann etwas mitgeteilt wird;
- wem etwas mitgeteilt wird;
- wie etwas mitgeteilt wird.

ANMERKUNG Es ist empfehlenswert, die Kommunikation zugänglich zu machen und verständlich zu halten.

7.5 Dokumentierte Information

Die Organisation muss sämtliche Dokumente erstellen und pflegen, die für ihren Ansatz der Gestaltung für Alle als erforderlich bestimmt wurden.

8 Einsatz

8.1 Einsatzplanung und -steuerung

Die Organisation muss die Prozesse planen, umsetzen und kontrollieren, die für einen Ansatz der Gestaltung für Alle relevant sind, um die Anforderungen zu erfüllen und die in 6.2 bestimmten Maßnahmen umzusetzen, indem sie:

- Kriterien für die Prozesse festlegt;
- die Steuerung der Prozesse in Übereinstimmung mit den Kriterien durchführt;
- dokumentierte Nachweise vorhält, um zu zeigen, dass die Prozesse durchgeführt wurden.

Die Organisation muss geplante Änderungen kontrollieren sowie die Folgen unbeabsichtigter Änderungen überprüfen und, falls notwendig, Maßnahmen ergreifen, um jegliche negative Auswirkungen zu vermindern.

Die Organisation muss sicherstellen, dass ausgegliederte Prozesse kontrolliert werden.

8.2 Gestaltung und Entwicklung von Produkten, Waren und Dienstleistungen

8.2.1 Planung zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern

Bei der Planung zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern muss die Organisation die Anforderungen in 4.2 und 4.3 berücksichtigen sowie:

- die Anforderungen der Nutzer während der gesamten Gestaltungs- und Entwicklungsaktivitäten in Betracht ziehen;
- bei den Gestaltungs- und Entwicklungsaktivitäten auf die Erfordernisse des größtmöglichen Bereichs von Nutzern eingehen;
- Nutzer so früh wie möglich in den Gestaltungs- und Entwicklungsprozess (8.2) einbeziehen.

8.2.2 Identifizierung der vorgesehenen Nutzer

8.2.2.1 Feststellung von Nutzern und Nicht-Nutzern

Die Organisation muss die Anforderungen in 4.3 in Betracht ziehen und feststellen, wer:

- ihre Produkte, Waren oder Dienstleistungen nutzt und wer
- ihre Produkte, Waren oder Dienstleistungen nicht nutzt,

indem sie:

- die externen und internen Informationsquellen identifiziert;
- diese Informationen sammelt und ordnet;
- Lücken in den verschiedenen Informationsquellen identifiziert und möglichst quantifiziert;
- Lücken in den Informationen füllt;
- die Informationen analysiert.

8.2.2.2 Spezifizierung der vorgesehenen Nutzer

Die Organisation muss die vorgesehenen Nutzer spezifizieren. Die vorgesehenen Nutzer müssen einen größtmöglichen Bereich von Nutzern umfassen.

ANMERKUNG Bei den Nutzern kann es sich um direkte oder indirekte Nutzer handeln. Indirekte Nutzer interagieren mit dem Produkt, der Ware oder der Dienstleistung oder greifen über ein anderes Produkt, eine andere Person, oder eine andere Dienstleistung darauf zu.

8.2.2.3 Identifizierung der Erfordernisse, Charakteristika und Fertigkeiten der vorgesehenen Nutzer

Die Organisation muss:

- a) die vielfältigen Erfordernisse, Charakteristika und Fertigkeiten der vorgesehenen Nutzer bestimmen;

ANMERKUNG 1 Vielfalt kann das Ergebnis von Unterschieden bei den zahlreichen Charakteristika und Fertigkeiten einer Person sein, darunter physische, sensorische, psychosoziale und kognitive Fähigkeiten, Vorlieben, Alter, Körpergröße, Geschlecht und das Vorhandensein einer dauerhaften oder vorübergehenden Behinderung. Dies bedeutet, dass bei der Erweiterung des Bereichs von Nutzern die größere Vielfalt in Betracht gezogen werden muss.

- b) die Nutzungskontexte bestimmen, in denen das Produkt, die Waren oder die Dienstleistungen verwendet werden sollen oder möglicherweise verwendet werden könnten;

ANMERKUNG 2 Die Nutzungskontexte beruhen auf den Zielen und Aufgaben des Nutzers sowie den technischen, physischen, sozialen und organisationsbezogenen Umgebungen.

- c) die Beziehung zwischen Erfordernissen, Charakteristika, Fertigkeiten und Nutzungskontext spezifizieren.

BEISPIEL Alle Nutzer eines Produkts, einer Ware oder einer Dienstleistung haben Mühe, in einer lauten Umgebung etwas zu hören, und für hörgeschädigte Personen gilt dies noch mehr.

8.2.3 Anforderungen zur Erweiterung des Bereichs von Nutzern

Bei der Bestimmung der Anforderungen für Produkte, Waren und Dienstleistungen, die dem Kunden angeboten werden sollen, muss die Organisation in die Gestaltungs- und Entwicklungsspezifikation für die Produkte, Waren und Dienstleistungen die Anforderungen in Bezug auf die identifizierten Erfordernisse, Charakteristika und Fertigkeiten der Nutzer sowie den Nutzungskontext einbeziehen.

Die Organisation muss die relevanten behördlichen Anforderungen bestimmen.

Die Organisation muss Folgendes berücksichtigen:

- geltende Normen und Richtlinien, z. B. EN 301549;
- Feedback in Bezug auf Barrieren, die den Zugang zu den sowie das Verständnis und die Nutzung der Produkte, Waren oder Dienstleistungen behindern;
- die Assistenztechnologien, die derzeit und in Zukunft für ihre Produkte, Waren oder Dienstleistungen relevant sind;
- Kompatibilität und Interoperabilität mit Assistenztechnologien;
- die Ergebnisse aus 8.2.2.1 und 8.2.2.2.

Die Organisation muss die entsprechenden Informationen in die Gestaltungsspezifikationen einbeziehen.

Die Organisation muss die dokumentierten Informationen vorhalten.

8.2.4 Realisierung

8.2.4.1 Entwicklung von Lösungen

Sofern anwendbar, muss die Organisation:

- a) sicherstellen, dass geeignete Informationsquellen zu den Erfordernissen, Charakteristika und Fertigkeiten der Nutzer zur Verfügung stehen;
- b) einen Best-Practice-Ansatz verfolgen in Bezug auf:
- 1) einen Ansatz der Gestaltung für Alle;
 - 2) die Verwirklichung von Zugänglichkeit;
- c) Feedback von aktuellen und potentiellen Nutzern einholen, auch darüber, welche Assistenztechnologien für ihre Produkte, Waren und Dienstleistungen relevant sind;

- d) sicherstellen, dass die Nutzer von Assistenztechnologien bei der Bestimmung der Anforderungen für Produkte, Waren und Dienstleistungen nicht anders als die aktuellen Nutzer und potentiellen Nutzer behandelt werden;
- e) die Chancen für Interoperabilität mit Assistenztechnologien maximieren, indem, sofern anwendbar, sowohl für die Hardware als auch für die Software offene, normierte Protokolle und Schnittstellen verwendet werden.

8.2.4.2 Ansätze für Gestaltungslösungen zur Verwirklichung von Zugänglichkeit

Die Organisation muss auf die Vielfalt der Menschen eingehen, um den Bereich von Nutzern zu erweitern, indem sie die folgenden Lösungen berücksichtigt, die aus Abschnitt 8 des CEN-CENELEC Guide 6 abgeleitet sind:

- a) Bereitstellung mehrerer Mittel der Informationsdarstellung und Nutzerinteraktion;
- b) Bereitstellung von Lösungen mit festgelegten Parametern, um einem größtmöglichen Bereich von Nutzern gerecht zu werden;
- c) Bereitstellung von Lösungen mit veränderbaren Parametern, um einem größtmöglichen Bereich von Nutzern gerecht zu werden;
- d) Vermeidung unnötiger Komplexität;
- e) Bereitstellung eines individuellen Zugangs;

ANMERKUNG Diese Betrachtung entspricht den Prinzipien „Individualisierbarkeit“ aus ISO 9241-110, „in der Verwendung flexibel“ aus ISO 9241-171 und „Flexibilität in der Benutzung“ aus den Prinzipien der universellen Gestaltung.

- f) Beseitigung unnötiger Begrenzungen oder Beschränkungen der Nutzerinteraktion mit Produkten, Waren oder Dienstleistungen;
- g) Gewährleistung der Kompatibilität mit Assistenztechnologien.

8.2.5 Bewertung

Die Organisation muss Bewertungen vornehmen, um zu bestimmen, ob ihre Produkte, Waren oder Dienstleistungen die Zielsetzungen in Bezug auf Zugänglichkeit erfüllen.

Sofern anwendbar, muss die Organisation sicherstellen, dass Folgendes bewertet wird:

- a) ihre Konzepte;
- b) ihre Prototypen;
- c) ihre Spezifikationen vor dem Hintergrund von Normen/festgelegten Kriterien/Best Practice;
- d) die Einhaltung der Spezifikationen;
- e) die Erprobung von Produkten, Waren oder Dienstleistungen;
- f) die Ergebnisse von Feldprüfungen;
- g) die tatsächliche Nutzung.

Die Bewertung ist sowohl im Rahmen des Entwicklungsprozesses als auch zwischen den Generationen eines Produkts, einer Ware oder einer Dienstleistung relevant.

Die Aufzeichnungen der Bewertungen müssen aufbewahrt werden.

8.3 Einbeziehung der Nutzer

Die Organisation muss Nutzer so früh wie möglich in den Gestaltungs- und Entwicklungsprozess einbeziehen.

Die Organisation hat sicherzustellen, dass die relevanten Nutzeranforderungen in ihren Aktivitäten hervorgehoben werden.

Die Organisation hat sicherzustellen, dass die Einbeziehung der interessierten Parteien in folgenden Bereichen stattfindet:

- a) Identifizierung der Erfordernisse, Charakteristika und Fertigkeiten der Nutzer sowie des Bereichs von Nutzern;
- b) Einholen von Feedback in Bezug auf Chancen für sowie Barrieren gegen den Zugang zu den sowie das Verständnis und die Nutzung der Produkte, Waren oder Dienstleistungen;
- c) Identifizierung der relevanten Assistenztechnologien;
- d) Bewertung von Konzepten und Prototypen, Erprobung von Produkten, Waren oder Dienstleistungen, Feldprüfungen und tatsächliche Nutzung.

ANMERKUNG 1 Es ist sehr empfehlenswert, möglichst Nutzer mit den vielfältigsten Fähigkeiten und Charakteristika einzubeziehen.

ANMERKUNG 2 Es ist insbesondere empfehlenswert, Nutzer mit extremen Profilen von Fähigkeiten und Charakteristika in die Festlegung von Anforderungen und die Bestimmung möglicher Chancen und Barrieren in Bezug auf den Zugang zu sowie das Verständnis und die Nutzung von Produkten, Waren und Dienstleistungen einzubeziehen.

Anhang B enthält weitere Informationen zur Einbeziehung der Nutzer.

8.4 Ende-zu-Ende-Kette in Bezug auf Zugänglichkeit

Die Organisation muss Zugänglichkeit entlang der Ende-zu-Ende-Kette bestimmen, in der ihre Produkte, Waren oder Dienstleistungen genutzt werden.

ANMERKUNG Nur wenige Produkte, Waren und Dienstleistungen existieren isoliert.

Die Organisation muss interne Faktoren identifizieren, die Auswirkungen auf die Zugänglichkeit entlang der Ende-zu-Ende-Kette ihrer Produkte, Waren oder Dienstleistungen haben.

Zu den internen Faktoren gehören die Zugänglichkeit von:

- Informationen vor dem Verkauf;
- Einkaufs- und Erfüllungsprozessen;
- Installations- oder Konfigurationsinformationen;
- Support-Informationen einschließlich Garantie.

BEISPIEL 1 Ein Produkt wird so gestaltet, dass es zugänglich und nutzbar ist, jedoch sind seine Verpackung, Beschriftung und Anleitungen nicht zugänglich, sodass Zugänglichkeit entlang der gesamten Ende-zu-Ende-Kette nicht gegeben ist.

Die Organisation muss externe Faktoren und andere Organisationen identifizieren, die die Auswirkungen auf die Zugänglichkeit entlang der Ende-zu-Ende-Kette ihrer Produkte, Waren oder Dienstleistungen haben.

Die Organisation muss sicherstellen, dass auf alle relevanten Aspekte in Bezug auf die Nutzeranforderungen und die Interoperabilität zwischen Produkten, Waren und Dienstleistungen über die gesamte Kette hinweg angemessen eingegangen wird.

BEISPIEL 2 Alle Dienstleistungen in einem Zug sind zugänglich und nutzbar, jedoch steht der Plan nicht in einem zugänglichen Format zur Verfügung, sodass Zugänglichkeit entlang der gesamten Ende-zu-Ende-Kette nicht gegeben ist.

Die Organisation muss:

- a) Unterlagen über die Zugänglichkeit entlang der Ende-zu-Ende-Kette ihrer Produkte, Waren oder Dienstleistungen führen;
- b) Informationen über die Zugänglichkeit entlang der Ende-zu-Ende-Kette als Teil des „Design für Alle“-Ansatzes nutzen, insbesondere im Hinblick auf:
 - 1) die interessierten Parteien, auf die in 4.3 Bezug genommen wird;
 - 2) den Anwendungsbereich des „Design für Alle“-Ansatzes, auf den in 4.4 Bezug genommen wird;
 - 3) die Zielsetzungen des „Design für Alle“-Ansatzes, auf den in 6.2 Bezug genommen wird;
 - 4) Gestaltung und Entwicklung, auf die in 8.2 Bezug genommen wird;
 - 5) die Anforderungen, auf die in 8.2.3 Bezug genommen wird;
 - 6) die Realisierung, auf die in 8.2.4 Bezug genommen wird;
 - 7) die Bewertung, auf die in 8.2.5 Bezug genommen wird.

8.5 Kontrolle der und Kommunikation mit den externen Lieferanten

Die Organisation muss Zugänglichkeits- und Gebrauchstauglichkeitskriterien für externe Lieferanten festlegen und anwenden, um zugängliche Produkte, Waren und Dienstleistungen bereitzustellen.

Die Organisation muss an den externen Lieferanten Folgendes übermitteln:

- Informationen, Anleitungen und ihre Anforderungen in Bezug auf Zugänglichkeit entlang der Ende-zu-Ende-Kette;
- Mittel und Chancen zur Kooperation mit Zugänglichkeit entlang der Ende-zu-Ende-Kette.

9 Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9.1.1 Allgemeines

In Übereinstimmung mit einem „Design für Alle“-Ansatz muss die Organisation bestimmen:

- was in Bezug auf Vision und Politik (5.2) sowie die in 6.2 in Bezug genommenen Zielsetzungen überwacht und gemessen werden muss;
- die Methoden zur Überwachung und Messung, die gültige Ergebnisse sicherstellen;
- wann überwacht und gemessen und wie die Ergebnisse analysiert werden sollen.

Die Organisation muss regelmäßig die Wirksamkeit des „Design für Alle“-Ansatzes und die Verwirklichung von Zugänglichkeit bewerten.

Produkte, Waren und Dienstleistungen müssen bewertet werden um zu bestimmen, wie gut sie für den größtmöglichen Bereich von Nutzern zugänglich, verständlich und nutzbar sind.

ANMERKUNG 1 Überwachung und Messung können dabei helfen zu bestimmen, ob der Bereich von Nutzern erweitert wurde. Dies ist nützlich für den Vergleich von Produkten, Waren und Dienstleistungen sowie zur Identifizierung von Bereichen mit Verbesserungspotential (10).

ANMERKUNG 2 Zu den gebräuchlichen Methoden zur Überwachung und Messung gehören elektronische, postalische, telefonische und persönliche Befragungen sowie hybride Formen (z. B. eine Kombination aus persönlicher, telefonischer und Web-Befragung).

Dazu müssen entsprechende Aufzeichnungen geführt werden.

9.1.2 Nutzer-Feedback

Die Organisation muss Informationen in Bezug auf die Ansichten und Meinungen der Nutzer zu ihren Produkten, Waren und Dienstleistungen bestimmen, sammeln und analysieren.

Die Organisation muss einen angemessenen Kreis aktueller und potentieller Nutzer für die Teilnahme an den Feedback-Prozessen bestimmen und bereitstellen.

Den Nutzern müssen verschiedene Antwortmöglichkeiten geboten werden.

Um möglichst zweckdienliche Informationen zu erhalten, muss die Organisation jenen Kategorien von Nutzern besondere Beachtung schenken, die:

- höchstwahrscheinlich nur dann teilnehmen, wenn sie aktiv darum gebeten werden;
- die üblicherweise nicht als relevant betrachtet werden kann.

Die Organisation muss die Ergebnisse des Nutzer-Feedbacks für die Gestaltung ihrer Politiken, Prozesse und Aktivitäten berücksichtigen.

Die Auswahl der geeigneten Methode sollte unter Berücksichtigung von Ressourcenbeschränkungen (Mehrwert übersteigt die Kosten), der Größe der Population, dem Stichprobenplan, der wahrscheinlichen Rücklaufquote und der Qualität der Daten erfolgen. Siehe Anhang B für weitere Informationen.

ANMERKUNG Zu den gebräuchlichen Methoden zur Einholung von Nutzer-Feedback gehören elektronische, postalische, telefonische und persönliche Befragungen sowie hybride Formen (z. B. Kombination aus persönlicher, telefonischer und Web-Befragung).