

INDICE

	PREMESSA	1
	INTRODUZIONE	2
figura 1	Integrazione di un approccio "Design for all" nei processi continui di progettazione, sviluppo e fornitura di prodotti, beni e servizi	3
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE - APPROCCIO "DESIGN FOR ALL "	6
4.1	Accessibilità in base a un approccio "Design for all"	6
4.2	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	7
4.3	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	8
4.4	Determinazione del campo di applicazione dell'approccio "Design for all" all'interno dell'organizzazione	8
4.5	Integrazione con i sistemi di processo già esistenti	8
5	LEADERSHIP	9
5.1	Leadership e impegno	9
5.2	Politica	10
5.3	Ruoli organizzativi, responsabilità e autorità	10
6	PIANIFICAZIONE	10
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	10
6.2	Obiettivi dell'approccio "Design for all" e pianificazione finalizzata al loro conseguimento	11
6.3	Pianificazione delle modifiche	12
7	SOSTEGNO	12
7.1	Risorse	12
7.2	Competenza	12
7.3	Consapevolezza	13
7.4	Comunicazione	13
7.5	Informazioni documentate	13
8	FUNZIONAMENTO	14
8.1	Pianificazione e controllo del funzionamento	14
8.2	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	14
8.2.1	Pianificazione dell'ampliamento della gamma di utenti	14
8.2.2	Identificazione degli utenti previsti	14
8.2.3	Requisiti per l'ampliamento della gamma di utenti	15
8.2.4	Realizzazione	15
8.2.5	Valutazione	16
8.3	Coinvolgimento degli utenti	16
8.4	Catena end-to-end in relazione all'accessibilità	16
8.5	Controllo e comunicazione con i fornitori esterni	17
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	18
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	18
9.1.1	Generalità	18
9.1.2	Feedback degli utenti	18

9.1.3		Analisi e valutazione.....	18
9.2		Verifica interna.....	19
9.3		Direzione.....	19
<hr/>			
10		MIGLIORAMENTO	20
<hr/>			
APPENDICE	A	ACCESSIBILITÀ, APPROCCIO "DESIGN FOR ALL" E DIRITTI UMANI	21
(informativa)			
A.1		Introduzione.....	21
A.2		L'idea centrale dell'approccio "Design for all".....	21
A.3		Diritti umani e approccio "Design for all".....	21
A.4		Sviluppo sostenibile con un approccio "Design for all".....	22
A.5		Accesso, comprensione e utilizzo.....	22
A.6		Esempi di approccio "Design for all".....	23
<hr/>			
APPENDICE	B	COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI	24
(informativa)			
B.1		Introduzione.....	24
B.2		Vantaggi del coinvolgimento degli utenti.....	24
B.3		Identificazione e comprensione degli utenti attuali e potenziali.....	24
B.3.1		Utenti potenziali.....	24
B.3.2		Statistiche demografiche.....	25
B.4		Pianificazione e attuazione del coinvolgimento dell'utente.....	25
B.4.1		Generalità.....	25
B.4.2		Pianificazione del coinvolgimento dell'utente.....	26
B.4.3		Disposizioni.....	26
B.4.4		Feedback degli utenti e indagini di mercato.....	26
B.4.5		Etica del coinvolgimento degli utenti.....	27
B.4.6		Documentazione end-to-end.....	27
<hr/>			
APPENDICE	C	ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE NELL'AMBITO DEI PROGETTI	28
(informativa)			
C.1		Introduzione.....	28
C.2		Attività e loro contributo.....	28
	prospetto C.1	Attività di progettazione ed esempi di risultati.....	29
C.3		Contributo dell'utente alle attività.....	29
C.4		Comprendere e identificare gli utenti e il contesto di utilizzo (8.2.2).....	30
C.4.1		Determinazione dello scopo e del campo di applicazione.....	30
C.4.2		L'importanza degli utenti (8.3).....	30
C.4.3		Gruppi di utenti (8.2.2).....	30
C.5		Specifiche dei requisiti (8.2.3).....	31
C.6		Produrre soluzioni per essere conformi ai requisiti degli utenti (8.2.4).....	31
C.6.1		Approccio di alto livello.....	31
C.6.2		Sviluppo della soluzione.....	32
C.6.3		Decisioni dettagliate sulla progettazione.....	32
C.6.4		Valutazione nelle fasi successive della progettazione.....	32
C.6.5		Iterazione.....	32
C.7		Valutazione (8.2.5).....	33
C.7.1		Valutazione dalle prime fasi.....	33
C.7.2		Concentrarsi sulla valutazione dal punto di vista dell'utente.....	33
C.7.3		Iterazione e feedback.....	33
C.7.4		Valutazione della conformità.....	33

APPENDICE (informativa)	D	ELENCO DEI REQUISITI	34
D.1		Introduzione	34
D.2		Elenco: requisiti.....	34
	prospetto D.1	Sintesi dei requisiti dei punti normativi da 4 a 10.....	34
D.3		Elenco: informazioni documentate	37
	prospetto D.2	Informazioni documentate	37
APPENDICE (informativa)	E	ELENCO NON ESAUSTIVO DI NORME E INDICAZIONI RELATIVE A "ACCESSIBILITÀ IN SEGUITO A UN APPROCCIO "DESIGN FOR ALL " IN PRODOTTI, BENI E SERVIZI"	39
E.1		Introduzione	39
E.2		Norme e indicazioni	39
		BIBLIOGRAFIA	40

PREMESSA

Il presente documento (EN 17161:2019) è stato elaborato dal Comitato Tecnico CEN/CLC/JTC 12 "Design for all", la cui segreteria è affidata al NEN.

Alla presente norma europea deve essere attribuito lo status di norma nazionale, o mediante pubblicazione di un testo identico o mediante notifica di adozione, al più tardi entro settembre 2019, e le norme nazionali in contrasto devono essere ritirate al più tardi entro settembre 2019.

Si richiama l'attenzione alla possibilità che alcuni degli elementi del presente documento possano essere oggetto di brevetti. Il CEN non deve essere ritenuto responsabile di avere citato tali brevetti.

Il presente documento è stato elaborato nell'ambito della richiesta di normazione M/473 conferita al CEN e al CENELEC dalla Commissione Europea per includere l'accessibilità seguendo un approccio "Design for All" nelle pertinenti attività di normazione relative a prodotti, merci e servizi.

In conformità alle Regole Comuni CEN/CENELEC, gli enti nazionali di normazione dei seguenti Paesi sono tenuti a recepire la presente norma europea: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica Ex Jugoslava di Macedonia, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia e Ungheria.

INTRODUZIONE

Un approccio "Design for all" tiene conto della diversità umana per ampliare la gamma di utenti. Questo approccio ispira l'innovazione nelle organizzazioni in modo che la dirigenza valorizzi una mentalità inclusiva non stigmatizzante e di supporto a una cultura che metta le persone al primo posto. L'approccio e l'innovazione "Design for all" garantiscono pratiche e attività ottimali, in modo che le operazioni dispongano degli strumenti e delle risorse migliori che consentano loro di avere prodotti, beni e servizi accessibili, ossia ciò che il presente documento definisce "risultati dell'accessibilità".

L'accessibilità mira a prevenire e rimuovere gli ostacoli, garantendo alle persone con disabilità l'accesso a prodotti, beni e servizi su base paritaria rispetto ad altri.

L'accessibilità come risultato dell'integrazione di un approccio "Design for all" in tutta l'organizzazione può massimizzare la gamma di potenziali utenti di prodotti, beni e servizi. L'ampliamento della gamma di utenti può far crescere i mercati. Essa può inoltre aumentare la proporzione della popolazione, comprese le persone con disabilità, in grado di partecipare pienamente e indipendentemente alla società. L'accessibilità di prodotti, beni e servizi realizzati con il "Design for all" può andare a vantaggio di tutti gli utenti. Ogni organizzazione può trarre beneficio da questo approccio.

Nota 1 I termini e le definizioni come "Design for all", "Progettazione universale", "progettazione accessibile", "progettazione senza barriere", "progettazione inclusiva" e "progettazione transgenerazionale" sono spesso utilizzati in modo intercambiabile con lo stesso significato.

Nota 2 L'approccio definito nel presente documento tratta tutti i prodotti, beni e servizi. Per facilitare la lettura del testo, il resto del documento utilizza talvolta l'espressione più breve "prodotti e servizi". Ovunque sia utilizzato "prodotti e servizi", ciò equivale a e dovrebbe essere interpretato come "prodotti, beni e servizi".

Ogni singolo utente ha un proprio profilo di esigenze, caratteristiche, capacità e preferenze, ed è necessario che questo fatto sia riconosciuto nello sviluppo di prodotti e servizi tradizionali. Per la maggior parte delle persone il loro profilo di capacità cambia sostanzialmente nel corso della loro vita, passando dall'infanzia all'età adulta e poi alla vecchiaia. Inoltre, la mutevolezza delle circostanze, gli incidenti, le malattie e gli altri eventi che cambiano la vita può comportare un cambiamento significativo delle esigenze, delle caratteristiche, dell'insieme delle capacità e delle preferenze. Inoltre, il contesto di utilizzo di prodotti, beni e servizi può influenzare le esigenze, le caratteristiche, le capacità e le preferenze degli utenti, e quindi il grado di accessibilità e di usabilità. Un approccio "Design for all" riconosce tutte queste variazioni e circostanze e mira a essere il più possibile conforme ai loro requisiti.

Il presente documento descrive l'adozione, in tutta l'organizzazione, di un approccio "Design for all" basato sul processo in relazione a tutti gli aspetti della progettazione, dello sviluppo e della fabbricazione. La partecipazione degli utenti, comprese le persone con disabilità, in tutto il processo è un aspetto fondamentale di questo approccio. I prodotti e i servizi accessibili sono tra i risultati principali.

I requisiti e le raccomandazioni contenuti nel presente documento possono integrare i processi organizzativi operativi e gestionali esistenti al fine di ottenere risultati in termini di accessibilità. Il processo di progettazione e sviluppo del prodotto generalmente fa parte di un sistema di gestione, come la norma EN ISO 9001, in cui è possibile integrare l'accessibilità seguendo un approccio "Design for all".

Il presente documento definisce i requisiti in un ordine coerente con la pianificazione organizzativa e la gestione dei processi, ovvero:

- Comprendere il contesto dell'organizzazione, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, comprese le persone con disabilità, l'integrazione di un approccio "Design for all" nei sistemi e nei processi stabiliti (Punto 4);
- Leadership, politica e responsabilità a sostegno di un approccio "Design for all" e conseguimento dei risultati in termini di accessibilità (Punto 5);
- Pianificazione degli obiettivi di "Design for all" e modalità per conseguirli (Punto 6);
- Organizzazione del supporto e delle altre risorse, comprese le persone e le informazioni necessarie per realizzare un approccio "Design for all" e conseguimento dei risultati in termini di accessibilità (Punto 7);

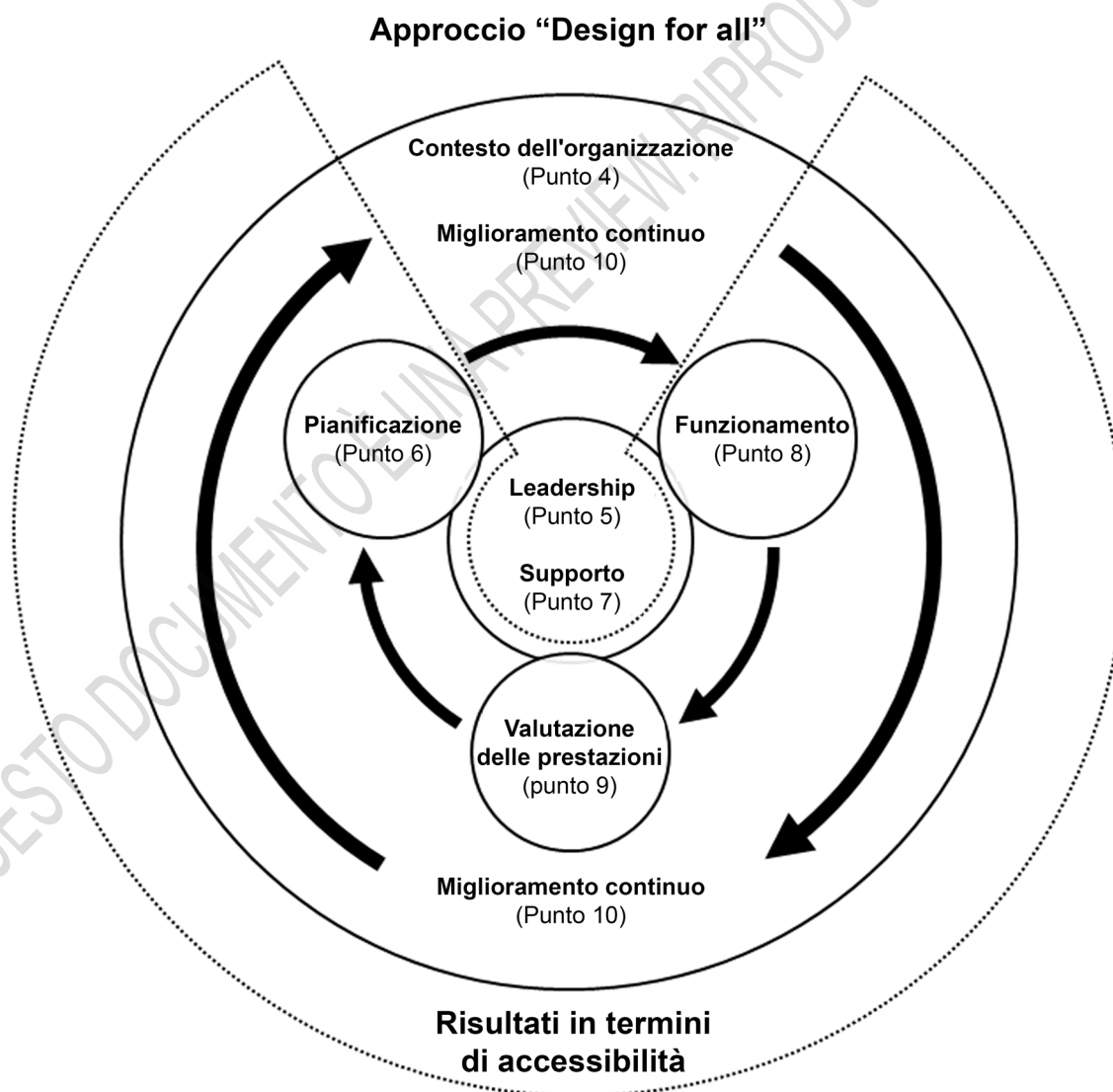
- Processi operativi relativi al soddisfacimento delle esigenze degli utenti, comprese le persone con disabilità, e allo sviluppo di prodotti e servizi lungo l'intera catena end-to-end, in conformità all'approccio "Design for all" (Punto 8);
- Processi volti a sorvegliare, misurare, analizzare e valutare l'efficacia e la correttezza dell'approccio "Design for all" e dei suoi risultati in termini di accessibilità (Punto 9);
- Il continuo miglioramento dell'approccio "Design for all" (Punto 10).

La gestione dei processi e dell'approccio nel suo insieme può avvenire utilizzando il metodo PDCA (Plan-Do-Check-Act) o un'altra metodologia simile. I punti normativi del presente documento rispecchiano ampiamente il comune modello PDCA. Il ciclo PDCA è un modo per ottenere un miglioramento continuo nei processi aziendali, di sviluppo e di fabbricazione. Come un cerchio non ha inizio o fine, anche il metodo PDCA è costante e ininterrotto.

La figura 1 illustra come sono correlati e interconnessi i processi e i requisiti di cui ai Punti da 4 a 10 e come si ottiene un miglioramento continuo attraverso cicli ripetuti di progettazione e di attuazione. La figura esplicita come una leadership impegnata, come anche un supporto e risorse adeguati, sono fondamentali per raggiungere i giusti risultati.

figura 1

Integrazione di un approccio "Design for all" nei processi continui di progettazione, sviluppo e fornitura di prodotti, beni e servizi



Nota 3 La Figura 1 illustra uno schema delle interrelazioni tra i processi, le procedure e le attività della presente norma per ottenere risultati di accessibilità in base all'applicazione di un approccio "Design for all". È costituita da cerchi concentrici che illustrano i vari strati di questi elementi intercorrelati.

In cima al diagramma c'è l'approccio "Design for all". Da lì, l'occhio dell'osservatore viene attratto da "Leadership" (Punto 5) e "Supporto" (Punto 7) al centro. La "pianificazione" (Punto 6), il "funzionamento" (Punto 8) e la "Valutazione delle prestazioni" (Punto 9) sono collegati e disposti in cerchio intorno a questo centro. Questo insieme di elementi è incorniciato da un cerchio esterno denominato "Miglioramento continuo" (Punto 10) e incorporato in un livello denominato "Contesto dell'organizzazione" (Punto 4). Dal centro, dove è stato assorbito, l'approccio "Design for all" viene distribuito tra tutti i componenti illustrati per ottenere i risultati di accessibilità in basso.

L'approccio "Design for all" descritto nel presente documento non implica l'uniformità della progettazione di prodotti, beni e servizi.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento specifica i requisiti che consentono a un'organizzazione di progettare, sviluppare e fornire prodotti, beni e servizi che siano accessibili, compresi e utilizzati dalla più ampia gamma di utenti, comprese le persone con disabilità.

Il presente documento specifica i requisiti e le raccomandazioni che consentono a un'organizzazione di estendere la propria gamma di utenti identificando le diverse esigenze, caratteristiche, capacità e preferenze, coinvolgendo direttamente o indirettamente gli utenti, e utilizzando le conoscenze sull'accessibilità nelle proprie procedure e processi.

Il presente documento specifica i requisiti che possono consentire a un'organizzazione di essere conforme ai requisiti legali e legislativi vigenti in materia di accessibilità dei suoi prodotti, beni e servizi.

I requisiti di cui al presente documento sono generici e sono destinati a essere applicati a tutte le parti pertinenti di tutte le organizzazioni, indipendentemente dal tipo, dalle dimensioni o dai prodotti, dai beni e dai servizi forniti.

Il presente documento promuove l'accessibilità seguendo un approccio "Design for all" nei prodotti e nei servizi tradizionali e la loro interoperabilità con tecnologie di assistenza.

Il presente documento non fornisce le specifiche tecniche di progettazione e non prevede l'uniformità della progettazione o della funzionalità di prodotti, beni e servizi.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Nel presente documento non vi sono riferimenti normativi.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento, si applicano i seguenti termini e definizioni.

Per l'utilizzo in ambito normativo l'ISO e l'IEC dispongono di banche dati terminologiche ai seguenti indirizzi:

- IEC Electropedia: disponibile all'indirizzo <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online browsing platform: disponibile all'indirizzo <http://www.iso.org/obp>

3.1 **accessibilità:** Misura in cui prodotti, sistemi, servizi, ambienti e strutture possono essere utilizzati da persone appartenenti a una popolazione con la più ampia gamma di esigenze, caratteristiche e capacità degli utenti per raggiungere determinati obiettivi in determinati contesti di utilizzo.

Nota 1 Il contesto di utilizzo comprende l'uso diretto o l'uso supportato da tecnologie di assistenza.

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