

# Tillgänglighet i offentlig upphandling genom ”Design för alla”

**Uppdrag:** Att analysera möjligheterna att ställa tillgänglighetskrav för funktionshindrade i offentlig upphandling

Av Sigrid Pettersén, Hans Persson, Kjell Ohlsson och Olle Östlin

**Vi vill rikta speciellt tack till de vi utsatte med våra frågor och funderingar  
och att ni tog er tid att lyssna och komma med kloka synpunkter.**

**Vi vill tacka:**

Lars Söderström

Arne Granholm

Håkan Färm

Mats Östling

Anders Nordh

Bengt Lindstedt

Sören Hansson

Clas Thorén

## ***Innehållsförteckning***

<b>Sammanfattning</b>	<b>4</b>
<b>Förslag till åtgärder</b>	<b>6</b>
<b>Uppdraget</b>	<b>7</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>8</b>
Inriktning på handikappolitiken:.....	8
Prioriterade områden:.....	9
Diskrimineringslagstiftning .....	10
Handikappolitiska målen vid statlig upphandling:.....	11
Verva.....	11
Internationell utblick.....	12
<b>Definitioner</b>	<b>16</b>
Handikapp.....	16
Funktionsnedsättning .....	16
Funktionshinder .....	16
Funktionssvårigheter.....	16
En normal människa – en vanlig användare .....	17
Design för Alla: .....	19
Användbarhet.....	20
Funktionalitet .....	21
Tillgänglighet.....	21
<b>Upphandlingsstrategi med tillgänglighetsperspektiv</b>	<b>24</b>
Förstudien .....	25
Användare.....	25
<b>Tillgänglighetskrav i förfrågningsunderlag</b>	<b>27</b>
<b>Utvärderingen av anbuden</b>	<b>29</b>
Det anbudsgivande företaget.....	29
Användartester .....	30
Upphandlande myndighet .....	31
<b>Erfarenhetsinhämtning från gjord upphandling</b>	<b>33</b>
<b>Diskussion</b>	<b>34</b>
Användvärd.....	34
Upphandling med tillgänglighetskrav.....	35
Behov av en processkarta för att tillgodose tillgänglighetskraven.....	38
Tillgänglighetsvalidering .....	39
<b>Figurförteckning</b>	<b>40</b>

## Sammanfattning

Uppdraget från ESV till IHT (Institutet för Human Teknologi):

*”Att analysera möjligheterna att ställa tillgänglighetskrav för funktionshindrade i offentlig upphandling.”*

Sveriges Riksdag har beslutat att Sverige skall vara tillgängligt år 2010. En Nationell handlingsplan för handikappolitiken antogs år 2000. Enligt handlingsplanen skall samhället byggas så att det blir tillgängligt för alla. Fokus sätts på att myndigheternas krav skall verka för att skapa tillgänglighet för personer med funktionshinder. De prioriterade områdena i det handikappolitiska programmet är – Att handikapperspektivet skall få genomslag – Tillgängligheten skall förbättras – Verka för bättre bemötande.

Diskrimineringslagstiftningens tidigare mångfald av lagar blir en sammanhållen diskrimineringslagstiftning SOU 2006:22.

I en ministerdeklaration vid ett möte mellan EU-, kandidat-, Efta- och EES-ländernas ministrar den 11 juni 2006 i Riga uppmanas kommissionen att under 2007 ytterligare undersöka möjligheterna att öka delaktigheten i samhället för bland annat personer med funktionsnedsättningar genom lagstiftning och offentlig upphandling.

Ekonomistyrningsverket ansvarar för den statliga inköpssamordningen. I upphandlingsprocessen kommer tillgänglighetsaspekterna främst in i förstudieprocessen. Där är användarbehovet och den övergripande kravformuleringen den viktigaste delen för tillgänglighetsfrågorna. I utvärderingen är det viktigt att se till att alla skall-krav är uppfyllda, och att det tydligt framgår hur viktningen av eventuella bör-krav görs.

Att anpassa för funktionshindrade och handikappade är kanske det vanligaste synsättet när det gäller att tänka tillgänglighet för gruppen funktionshindrade. Kanske tänker man inte riktigt lika mycket på vilka människor som ingår i dessa grupper, vilka de innefattar, alternativt utesluter.

Hur vet man att lösningarna som görs verkligen passar den målgrupp den är tänkt för och att just den lösningen inte samtidigt exkluderar en annan grupp av funktionshindrade?

Att tänka i banor av ”Design för alla”, har visat sig vara ett vinnande koncept.

Att tänka funktionssvårigheter istället för funktionshinder gör att fler människor får ta del av lösningar som ger tillgänglighet och når ut till ”dom många människorna”. Genom att endast i speciella, nödvändiga fall göra

särlösningar och istället hitta lösningar som passar många sparar man både tid och pengar samt en massa besvikelse från människor som inte känner sig delaktiga i samhället.

Genom att se människor med definierade funktionssvårigheter som en resurs i produkt-, tjänste- och miljöutvecklingen kan man skapa tillgänglighet på ett sätt som når de ”många människorna”.

En kombination av expertbedömare och användarpaneler (bestående av personer med funktionssvårigheter) i tester av produkter, tjänster och miljöer gör att man hittar tydliga indikationer på var de kritiska momenten som behöver ”byggas bort” i utvecklandet av just produkter, tjänster och miljöer.

Ett genomtänkt testförfarande samt en god uppföljning med kontinuerlig utvärdering och analys höjer kunskapen om hur utveckling i ”Design för alla” processen leder tillgänglighetsfrågan framåt.

Att förstå att det är nödvändigt att se människan i ett livsperspektiv, där alla någon gång under sin livscykel upplever sig ha någon form av funktionssvårighet gör att vi underlättar för de människor som har funktionshinder av mer bestående karaktär utan att nödvändigtvis särbehandla och exkludera.

***Förslag till åtgärder så att tillgänglighetsaspekten för personer med funktionshinder skall finnas med i upphandlingen.***

Åtgärder som är möjliga att genomföra omgående:

- Öka kunskapen hos upphandlande myndigheter om vad det innebär att ställa tillgänglighetskrav utifrån ett ”design för alla” perspektiv.
- Öka kunskapen hos anbudsgivande företag om vad tillgänglighetskrav innebär i ett ”design för alla” perspektiv.
- Göra fallstudier över ett antal upphandlingar, från förstudie till utgången avtal, ur ett tillgänglighetsperspektiv. Förslagsvis väljs ett område där tillgänglighetsaspekter redan till viss del finns med, t.ex. en IT –upphandling och ett där så inte är fallet.

Åtgärder på längre sikt

- Öka multidisciplinär forskning runt tillgänglighet.
- Öka kunskapen, specifikt runt tillgänglighetsvalidering.
- Ta fram standard runt arbetsmetoder för tillgänglighet av samma typ som ISO 13407, användarcentrerad utveckling.
- Ta fram certifieringsmetoder för att företag skall kunna bli ”Design för alla” certifierade.
- Ta fram certifieringsmetoder för att produkter skall kunna bli ”Design för alla” certifierad.
- Ta fram certifieringsmetoder för att tjänster skall kunna bli ”Design för alla” certifierade.

## **Uppdraget**

Uppdraget som Ekonomistyrningsverket, ESV har fått av Socialdepartementet skall besvara frågan om det är möjligt att ställa krav på upphandlingar, så att de kommer att beakta tillgängligheten för personer med funktionshinder.

Det är viktigt att påvisa hur personer med funktionssvårigheter kan vara en resurs i upphandlingsprocessen. I denna rapport tydliggörs på vilket sätt det är möjligt att ställa tillgänglighetskrav, där målet är tillgänglighet för alla och inte bara för personer med funktionshinder. Även där ska kraven inte ses som ett hinder utan som en möjlighet för producenter att nå en större kundgrupp för sina produkter eller tjänster.

Bakgrunden till uppdraget är att Sveriges riksdag år 2000 antog en Nationell handlingsplan<sup>1</sup> för handikappolitiken, vilken sträcker sig fram till 2010. Enligt planen skall samhället utformas för att vara tillgängligt för alla.

I en ministerdeklaration vid ett möte mellan EU-, kandidat-, Efta- och EES-ländernas ministrar den 11 juni 2006 i Riga uppmanas kommissionen att under 2007 ytterligare undersöka möjligheterna att, genom lagstiftning och offentlig upphandling, öka delaktigheten i samhället för bland annat personer med funktionsnedsättningar.

För att det skall kunna ske bör alltså alla tjänster, produkter och miljöer vara designade enligt principen ”Design för alla”.

---

<sup>1</sup> ”Från patient till medborgare”, regeringens proposition 1999/2000:79

## **Bakgrund**

Begreppet ”Design för alla” finns med i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken. Lagstiftarens begreppsanvändning: ”Design för alla” som ett samlingsbegrepp för tillgänglighetsfrågor för alla. Med stöd av lagstiftarens begreppsanvändning använder vi ”Design för alla” som samlingsbegrepp.

I betänkandet En sammanhållen diskrimineringslagstiftning, SOU 2006:22 föreslås bl.a. att alla idag gällande lagar mot diskriminering slås samman i en enhetlig diskrimineringslag.

I den Nationella handlingsplanen<sup>2</sup> för handikappolitiken, som antogs år 2000 och sträcker sig fram till 2010, är utgångspunkten att samhället skall utformas så att alla medborgare har samma möjligheter.

De handikappolitiska målen har prioriterats av riksdagen utifrån FN:s standardregler:

*”Standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet”*

FN:s standardregler<sup>3</sup> består av 22 regler. Varje regel beskriver verksamheter eller områden och ger konkreta exempel på åtgärder för att funktionshindrade ska bli fullt delaktiga.

Den nationella handlingsplanen för handikappolitiken innebär mycket tydliga juridiska och lagstadgade krav på efterlevnad och ger möjlighet till sanktioner. Ansvar har den som bedriver en verksamhet som vänder sig till allmänheten, oavsett om den är offentlig eller privat. Det innebär att såväl myndigheter som privata näringsidkare bär ansvaret för att verksamheten är tillgänglig och användbar för människor med funktionsnedsättningar.

## **Inriktning på handikappolitiken:**

- Identifiera och undanröja hinder för delaktighet
- Förebygga och bekämpa diskriminering
- Förutsättningar för självständighet och självbestämmande

---

<sup>2</sup> ”Från patient till medborgare”, regeringens proposition 1999/2000:79

<sup>3</sup> På HSO's hemsida finns alla de 22 reglerna beskrivna <http://www.hso.se/start.asp?sida=466>

## Prioriterade områden:

- Handikapperspektivet skall få genomslag
- Tillgängligheten skall förbättras
- Bättre bemötande

Förordningen(2001:526) fastställer de statliga myndigheternas ansvar för att genomföra handikappolitiken.

### *Genomförandet av de handikappolitiska målen*

*§1 Myndigheter skall verka för att personer med funktionshinder ges full delaktighet i samhällslivet och jämlikhet i levnadsvillkor. Myndigheter skall särskilt verka för att deras lokaler, verksamhet och information är tillgängliga för personer med funktionshinder.*

### *Planering och samråd*

*§2 Myndigheterna skall i arbetet med att göra myndigheternas lokaler, verksamhet och information mer tillgängliga för personer med funktionshinder genomföra inventeringar och utarbeta handlingsplaner. Denna skyldighet gäller dock inte om det är uppenbart att det inte behövs med hänsyn till verksamhetens art.*

*§3 Myndigheterna skall, när det finns anledning till det, samråda med Myndigheten för handikappolitisk samordning om hur insatser enligt denna förordning skall utformas.  
Förordning (2005:1081).*

Handikappombudsmannen (HO) har tagit fram riktlinjer i syfte att ge de statliga myndigheterna vägledning för arbetet att skapa en tillgänglig verksamhet.

Riktlinjerna tar bl.a. sikte på kommunikation och information samt myndigheternas lokaler. Såvitt avser kommunikation och information specificeras vad myndigheterna bör prioritera i fråga om telefonsamtal, korrespondens och meddelanden, skriftlig information, Webb- och e-tjänster, film och video samt konferenser.

Arbetet med riktlinjerna har övertagits av Handisam (Myndigheten för handikappolitisk samordning) som under senhösten 2006 beräknas komma med en uppdaterad version av riktlinjerna.

## Diskrimineringslagstiftning<sup>4</sup>

Istället för att ha flera lagar mot diskriminering har det i Sverige föreslagits en sammanhållen diskrimineringslagstiftning, vars målsättning är att göra lagstiftningen både effektivare och mer heltäckande.

Lagen om förbud och andra åtgärder mot diskriminering skall ha som ändamål att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsidentitet, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder.

Lagen skall gälla alla frågor i arbetslivet.

Våren 2006 gav Regeringen i uppdrag till NOU (Nämnden för offentlig upphandling) att utarbeta allmänna råd för tillämpningen av antidiskrimineringsförordningen. NOU skriver i sitt nyhetsbrev, oktober 2006 om dessa ”Allmänna råd för tillämpning av antidiskrimineringsförordningen”.

*”Antidiskrimineringsvillkoren bör enligt de allmänna råden utformas så att de omfattar alla svenska lagar mot diskriminering som gäller för leverantören enligt tvingande svensk rätt.”*

En antidiskrimineringsklausul i ett offentligt kontrakt är ett villkor (en förpliktelse) som den leverantör som tilldelas kontraktet måste acceptera och som reglerar hur kontraktet skall utföras.

HO har framhållit att frågan om bristande tillgänglighet måste regleras inom ramen för diskrimineringslagstiftningen på alla samhällsområden. HO har konstaterat att bristande tillgänglighet är en av de största orsakerna till att funktionshindrade diskrimineras. HO har anfört att ett diskrimineringsförbud som inbegriper bristande tillgänglighet är en förutsättning för att funktionshindrade skall kunna bli fullt delaktiga i samhället.

Diskrimineringsförbudet bör kopplas till kraven på tillgänglighet och användbarhet som ställs i plan- och bygglagstiftningen, att diskrimineringsbestämmelserna kan träda i kraft successivt, att utredning behövs för att utpeka områden där det behövs utveckling av eller nya standarder och riktlinjer som grund för diskrimineringsförbud och att sådana förbud bör ge möjlighet till skälighetsbedömningar

---

<sup>4</sup> En sammanhållen diskrimineringslagstiftning (SOU 2006:22)

## Handikappolitiska målen vid statlig upphandling:

- Vid statlig upphandling bör målet vara att personer med funktionshinder skall ha möjlighet att använda samma varor och tjänster som andra. Tillgänglighet och användbarhet bör därför beaktas.
- Handikapperspektivet bör beaktas vid åtgärder som finansieras med statligt stöd.
- Kraven på tillgänglighet och användbarhet bör genomsyra statliga byggprojekt
- En utredning bör tillsättas för att se över områden där det inte finns regler om tillgänglighet för personer med funktionshinder.

## Verva

Verket för förvaltningsutveckling VERVA, har övertagit den upphandlingsverksamhet som tidigare bedrevs av Statskontoret. Statskontoret har utarbetat en vägledning, ”Avropa användbart”!, vars syfte är att ge råd om hur användbarhet och tillgänglighet kan vägas in vid avrop från de ramavtal om IT-produkter och IT-tjänster som Statskontoret och numera Verva tecknar. Vägledningen kan till viss del användas vid myndigheternas egna upphandlingar och inte bara för IT-produkter.

I vägledningen ”Avropa användbart”<sup>5</sup> trycks det på att använda en användarcentrerad process där användarnas synpunkter tas tillvara.

Verva har tagit fram andra exempel på arbetssätt där användbarhetsbegreppet används. Ett exempel på detta är skriften ”Vägledningen 24-timmarswebben”<sup>6</sup>. I skriften finns tydliga exempel på hur man kan gå tillväga. Det står inte specifikt om tillgänglighetsaspekter men många av de exempel som förs fram är just exempel på hur tillgängligheten enkelt kan ökas.

Dåvarande Statskontoret visade på arbetssätt (för 24-timmarswebben) vilka gav ett stöd för att öka tillgängligheten för personer med funktionella svårigheter. Ett exempel på detta är användandet av metoden Personas (en fiktiv möjlig användare) som har vissa egenskaper och som även har någon

---

<sup>5</sup> <http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2005/200506.pdf>

<sup>6</sup> ”24 timmars-webben”, <http://www.verva.se/24-timmarswebben>

form av funktionell svårighet<sup>7</sup> t.ex. läs- och skrivsvårigheter. Genom att få en bild av en fiktiv men verklighetsnära användare så får man hjälp i kravställningen men även i utvärderingsfasen.

## Internationell utblick

Det pågår en hel del aktiviteter runt tillgänglighet. I de anglosaxiska länderna använder man ofta jämställdhetsbegrepp eller mänskliga rättigheter för att tillgodose funktionshindrades tillgänglighet i samhället. Det har under de senaste åren lett till att fokus förskjuts mer och mer mot att tillgänglighetsfrågan är en fråga om "Design för alla" än enbart mot personer med funktionsnedsättningar. Här har också gjorts forskningssatsningar för att utveckla kunskap och att se till så att det finns ett uppdrag att även sprida kunskapen inom det offentliga och inom industrin.

I Asien och Australien betonas att företag skall ta socialt ansvar och att detta är något som påverkar företagets anseende.

## EU

I en ministerdeklaration vid ett möte mellan EU-, kandidat-, Efta- och EES-ländernas ministrar den 11 juni 2006 i Riga uppmanas kommissionen att under 2007 ytterligare undersöka möjligheterna att öka delaktigheten i samhället för bland annat personer med funktionsnedsättningar genom lagstiftning och offentlig upphandling.

## Japan

I Japan har man börjat ställa krav vid offentliga upphandlingar men det är ännu så länge i mindre omfattning. På byggnadssidan har man krav som riktar sig mot vissa handikappgrupper, oftast personer med rörelsehinder och blinda. Det som till största delen driver utvecklingen för tillgänglighetsfrågor för funktionshindrade är de analysföretag som tar fram listor över CSR [Corporate Social Responsibility]<sup>8</sup> nivåer. Dessa listor är något som diskuteras offentligt och där stora aktieägare ställer krav på att företagen skall öka sitt sociala ansvar för att få bättre "ratings".

Det finns även en lag som säger att i ett företag med mer än 56 anställda skall 1,8 % av de tjänsterna besättas av personer med funktionshinder. Om

---

<sup>7</sup> Kommer att publiceras under 2006 vid Linköpings Universitet

<sup>8</sup> Nippon Keidanren (The Japan Business Federation),  
<http://www.keidanren.or.jp/english/policy/cgcb.html>

kvotering inte sker ska företaget betala en avgift på ca 3000 kr/månad per utebliven anställning av person med funktionshinder. 2005 hade ca 42 % av de Japanska privata företagen nått upp till den lagstadgade nivån. För att företag skall kunna delta i statliga eller regionala upphandlingar måste villkoret vara uppfyllt.

### **Storbritannien**

I Storbritannien har man pekat på att antalet anställda med funktionshinder i anbudsgivande företag skulle kunna vara något som premieras i ett upphandlingsförfarande. Man menar att detta skulle kunna få flera effekter, öka arbetsmarknaden för personer med funktionshinder<sup>9</sup> och på samma gång få en ökad förståelse för funktionshinder. Bakgrunden till detta är ett direktiv inom EU, vilket kommer att implementeras i Storbritannien under 2006.

1995 togs lagen DDA (Disability Discrimination Act) vilken avser bekämpa diskriminering av funktionshindrade varav tillgänglighet blev ett medel att nå målet att förebygga diskriminering<sup>10</sup>.

Ett oberoende register över tillgänglighetskonsulter (NRAC) finns under den ideella organisationen The Centre for Accessible Environments<sup>11</sup>. För att få finnas med i registret sker en ackreditering/granskning av att konsulten har erforderliga kunskaper inom området.

### **Australien**

Lagstiftningen bygger på FN-deklarationen om mänskliga rättigheter. Australien har en tydlig tyngdpunkt på jämlikhet dvs. att allas rättigheter och jämlikhet inför lagen är lika.

Synsättet i Disability Discrimination Act (DDA) är att det är den diskriminerande handlingen som är i fokus och inte personen med funktionshinder. DDA-lagen bygger i princip på att individer gör anmälningar om direkt och/eller indirekt diskriminering för att på detta sätt bygga upp en praxisbank för tolkning av lagen.

DDA-lagen medger att standarder, riktlinjer och handlingsprogram utarbetas.

---

<sup>9</sup> Office of Government Commerce,  
[http://www.ogc.gov.uk/social\\_issues\\_in\\_purchasing\\_disability\\_equality.asp](http://www.ogc.gov.uk/social_issues_in_purchasing_disability_equality.asp)

<sup>10</sup> HO, tillgänglighetscentrets rapport om "tillgänglighet i Storbritannien"

<sup>11</sup> <http://www.cae.org.uk/>.

I lagens 24' de avsnitt står följande:

- 1) *Det är förbjudet för den som tillhandahåller varor, tjänster eller stöd, oavsett om det sker mot betalning eller ej, att diskriminera en annan på grund av funktionshinder eller en person som har anknytning till en person som har ett funktionshinder:*
  - a) *genom att vägra tillhandahålla varor, tjänster eller lokaler*
  - b) *genom att sätta upp särskilda villkor eller förbehåll med vilka den förstnämnda tillhandahåller den andre med varor, tjänster eller anordningar.*
  - c) *på det sätt den förstnämnda tillhandahåller dessa varor, tjänster eller anordningar.*
- 2) *Enligt detta avsnitt strider det inte mot lagen att diskriminera någon på grund av dennes funktionshinder, om tillhandahållandet av varor, tjänster eller anordningar skulle medföra en otillbörlig börda för den som tillhandahåller dessa.*

Även här finns ett kryphål för att inte behöva göra saker tillgängliga om det är för stor börda för leverantören.

I Australien finns det ett incitament till att företag tar på sig ett socialt ansvar på liknande sätt som i Japan. Den stora skillnaden mot Japan är att det i DDA-lagen står att företag och branschorganisationer kan utarbeta "handlingsprogram" mot diskriminering. Det förekommer även diskussioner om att dessa skall finnas med som skall-krav vid upphandlingar<sup>12</sup>.

## USA

I USA har tillgänglighet för funktionshindrade funnits med i debatten de senaste 30 åren. Mycket av debatten handlar där om medborgerliga rättigheter. Debatten om tillgängligheten var mycket fokuserad på IT området. Detta ledde bla. till att man 1992 antog lagen "Americans with Disabilities Act"<sup>13</sup>. Lagen riktar sig mot diskriminering i arbetslivet.

1998 tog den Amerikanska Kongressen "Rehabilitation Act" för att ställa krav på federala myndigheter att göra IT tillgängligt för personer med

---

<sup>12</sup> HO, tillgänglighetscentrets rapport om "tillgänglighet i Australien"

<sup>13</sup> <http://www.eeoc.gov/facts/fs-ada.html>

funktionshinder<sup>14</sup>. Lagen kräver att federala myndigheter skall ha detta perspektiv när det gäller utveckling, upphandling, underhåll eller användning av IT. Under sektion 508 skall myndigheten ge anställda och allmänheten med funktionshinder tillgång till liknande information som personer utan funktionshinder.

Tillgänglighetsfrågan handlar inte längre enbart om byggnader eller IT-relaterade frågor. Handikapprörelsen har gjort många publika aktioner för att visa att lagstiftningen inte räcker till, bl.a. gjordes en aktion i San Fransisco, där rullstolsburna personer blockerade vägen för spårvagnarna eftersom de inte hade möjlighet att komma ombord. Detta ledde till att debatten om "Universal Design" kom igång på allvar dvs. allas lika rättigheter.

I slutet av 90-talet skapades forsknings- och kunskapscenter med syfte att tillföra ny vetenskaplig kunskap, nya och bättre metoder, förfaranden och utrustning för att hjälpa personer med funktionshinder. Syftet med dessa kunskapscentra har blivit bredare med åren. Nu är syftet att tillgänglighet gäller alla inklusive personer med funktionshinder.

Uppdraget till dessa kunskapscentra kan beskrivas inom fyra områden

- grundforskning
- tillämpad forskning och utveckling
- kunskapsöverföring och tekniskt stöd
- spridning, utbildning och användarsupport.

En annan frivillig rörelse är initiativet "Buy Accessible"<sup>15</sup>. Det är ett samarbete mellan staten och industrin för att stödja federala personer som arbetar med upphandlingar. Man gör bl.a. marknadsundersökning på hur tillgängliga IT-produkter och tjänster är. En lobbygrupp (ITI<sup>16</sup>) bestående av de främsta företagen inom IT (deras egen beskrivning) erbjuder kostnadsfritt en beskrivningsmall<sup>17</sup> för tillgänglighet som stöd till företaget vid en statlig upphandling.

---

<sup>14</sup> Rehabilitation Act Section 508, <http://www.section508.gov>

<sup>15</sup> <http://www.buyaccessible.gov/>

<sup>16</sup> The Information Technology Industry Council , <http://www.itic.org>

<sup>17</sup> Voluntary Product Accessibility Template, <http://www.itic.org/archives/ITI> Voluntary Product Accessibility Template.htm

## **Definitioner**

### **Handikapp**

Handikapp är alltid en subjektiv definierad svårighet i relation till en situation.

En person kan ha en avsaknad av en kroppsfunction eller en psykisk problematik som gör att tillgängligheten begränsas i relation till den situation som personen befinner sig i. Om miljöer, tjänster och produkter är genomtänkta utifrån ett ”Design för alla” perspektiv ökar tillgängligheten för dessa personer, samtidigt som den subjektiva upplevelsen av att vara handikappad reduceras.

### **Funktionsnedsättning**

Funktionsnedsättning är en nedsättning i funktion antingen fysisk eller psykisk. Funktionsnedsättningen kan antingen bero på en medfödd skada eller vara förvärvad genom sjukdom eller olycksfall. En funktionsnedsättning behöver inte nödvändigtvis innebära att personen ifråga identifierar sig som handikappad, trots att funktionsnedsättningen objektivt sett kan utgöra ett hinder i många sammanhang. Vissa funktionsnedsättningar kan dessutom kompenseras mycket lättare än andra.

### **Funktionshinder**

Funktionshinder innebär att det finns en diagnos på en funktionsnedsättning eller avsaknad av en eller flera funktioner.

Funktionshinder är en paraplyterm för funktionsnedsättningar, strukturavvikelser, aktivitetsbegränsningar eller delaktighetsinskränkningar.

### **Funktionssvårigheter**

De flesta människor upplever att de har svårigheter under sin levnadstid. I alla åldrar inträffar ibland situationer som upplevs hämmande. Det kan vara allt från en kroppsskada som en bruten arm, stressituationer eller tillfällen då man utsätts för information där det inte känns som att man förstår vad som avses. I dessa situationer är det ingen skillnad på om du har ett definierat funktionshinder eller inte upplevelsen av otillgänglighet eller utanförskap är densamma.

Det är individuellt hur varje individ upplever sin vardagssituation. Det som generellt går att säga är att om produkter, tjänster och miljöer, utformas ur ett ”Design för alla” perspektiv, ökar möjligheten till tillgänglighet för ett större antal människor. Tar man hänsyn till fysiska hanteringssvårigheter, synbarhet, läsbarhet och läsförståelse, hörselproblematik, kognitiva svårigheter och istället fokuserar på förmågor och funktionalitet hos människor ökar delaktighet och tillgänglighet.

## En normal människa – en vanlig användare

Vilka är då användarna? Det som ofta eftersträvas är att ha en normal användare. Hur ser då en normal användare ut? Enligt Wikipedia så definieras normalitet som:

*”en organism eller mekanism som inte är avvikande, rörande någon, flera eller alla egenskaper”.*

I gruppen ”vanliga användare” finns **alla** användare. Bland **alla** användare finns alla tänkbara tillstånd representerade, som en människa under ett liv kan befinna sig i.

Istället för att dela in människor i kategorier av funktionshindrade, icke funktionshindrade, pensionärer, invandrare osv., där speciella lösningar presenteras för olika grupperingar av människor kan vi designa vår omgivning enligt principen ”Design för alla”. Detta ger tillgänglighet för människor med mindre eller större funktionssvårigheter. Funktion är något som kan förändras över tid och är situationsbundet vilket gör det problematiskt att ha sär lösningar vid alla tänkbara olika tillfällen.

Ett annat ”tänk” runt hur man bygger tillgänglighet skulle underlätta tillvaron för så många fler och risken för diskriminering skulle minska.

Det är inte så ovanligt att man tänker hur man skall anpassa för ”dom handikappade”. Tankesättet bygger på ”vi som är normala” och ”dom som är handikappade”.

Men vad är då i så fall normalt? Att vara ”normal” kan ha många olika innebörder i olika sammanhang<sup>18</sup>. Det kan t.ex. innebära frånvaro av

---

18 Ohlsson, K., Persson, H. and Östlin, O. (2006). The concept of Normality and its impact on design of Information and Communication Technology. Proceedings of the biannual Human Factors Network conference in Linköping.

sjukdom, att man är ”vanlig”, ej avvikande, inte besväras av något ”lyte”, inte har något handikapp eller funktionshinder, eller äger social kompetens (varierar sitt beteende efter situationens krav), är lagom etc.

Under vissa omständigheter är vi alla funktionshindrade, mer eller mindre temporärt. En tillsynes liten synnedläggelse kan ställa till stora svårigheter om den ej korrigeras korrekt eller om personen ifråga helt enkelt tappat sina glasögon.

Det är därför så viktigt att designa produkter och tjänster enligt ”Design för alla” principen.

Att använda begreppet funktionssvårigheter i stället för funktionshinder bidrar till att vi designar produkter och tjänster för **alla** människor och inte gör särlösningar för vissa grupperingar. Särlösningar i sig kan ibland uppfattas som diskriminering, medan ”breda” lösningar som är bra för alla upplevs som naturliga lösningar som passar de allra flesta. Ett bra exempel på det kan vara dörrar som öppnas automatiskt när man närmar sig öppningen. Från början var det en anpassning för personer i rullstol, något som ingen reflekterar över idag när man går in på t.ex. varuhus.

Lösningar av den karaktären främjar likvärdigheten och användningen kan ske på samma sätt oberoende av person.

Funktionssvårigheter innebär att vem som helst i vissa situationer och vid vissa tillfällen, kan ha funktionssvårigheter av mer eller mindre problematisk karaktär.

Om man tänker sig en resa med tåg där jag som resenär har ont i knäna och svårigheter att gå i trappor. Alla som åkt tåg vet att det är relativt höga trappsteg för att ta sig i och ur tåget. Till det kan vi tänka oss att jag som resenär fått ett besked om att en nära anhörig är svårt sjuk det är m.a.o. bråttom om jag skall hinna fram i tid. Jag har ingen aning om vilken perrong tåget går från och min klocka stämmer inte överens med klockan på väggen i stationen. Jag är inte så van att resa med tåg och känner mig osäker på hur jag ska tolka ankomst och avgångstider i en tidtabell. Dessutom har jag en stor tung väska med mitt bagage att bära på.

När jag äntligen jäktat fram till rätt tåg har jag uppenbara problem att komma på tåget på grund av mina onda knän och med min packning.

Det här är ingen direkt konstig eller osannolik situation, många människor kan säkert känna igen sig i liknande typer av situationer.

Under ovanstående omständigheter har personen i fråga funktionssvårigheter, som är av övergående karaktär, men just vid det

tillfället när det pågår blir kombinationen av omgivningsfaktorer människan övermäktig. Att då ha tillgång till ett tillåtande system, som vägleder istället för att hindra, skulle underlätta för alla i eller utanför en stressituation.

Tågagnar som konstrueras för att enklare kunna kliva av och på, tydlig och genomtänkt skyltning, kanske med möjlighet till talstöd, skulle underlätta för många.

### Design för Alla:

En fortsättning på begreppen tillgänglighet och användbarhet är begreppet ”Design för alla”. Det innebär att produkter, tjänster och miljöer ska utformas så att de kan användas av så många som möjligt.

”Design för alla” kan ses som en vägledande princip som innebär att man vid all planering och formgivning av produkter, byggnader, miljöer och IT-tjänster tar hänsyn till tillgänglighet och användbarhet för alla människor, så långt det över huvud taget är möjligt.

Vid Centrum för Universal Design på North Carolina State University har man utvecklat 7 principer för ”Universal design”<sup>19</sup>

Tanken är att dessa sju steg i designprocessen blir vägledande för att designa produkter och miljöer för alla människor utan att för den skull anpassa eller specialdesigna.

1	Equitable use,	Likvärdig användning
2	Flexibility in use	Flexibel användning
3	Simple and intuitive	Enkelt och intuitivt
4	Perceptible information	Gör informationen perceptuellt tillgänglig
5	Tolerance for error	Tolerans mot misstag
6	Low physical effort	Liten fysisk ansträngning
7	Size and space for approach and use	Storlek och rum både för användning och för att man skall kunna komma fram

<sup>19</sup> “The Center for Universal Design (1997). The Principles of Universal Design, Version 2.0. Raleigh, NC: North Carolina State University.”

1. Ett exempel på likvärdig användning kan vara dörrar som öppnas automatiskt oberoende av vem som ska passera genom dörrarna. Dörren gör ingen skillnad på om du går med barnvagn, om du är rörelsehindrad eller inte.
2. En sax som både höger och vänsterhänta kan använda är exempel på både flexibel användning och likvärdig användning.
3. Datorprogramvaror ska vara enkla och intuitiva att använda utan att det skall behövas tjocka manualer eller kompenserande hjälpmedel.
4. För att människor med t.ex. synnedsättning skall kunna ta del av informationen.
5. Det behövs system som är tåliga för ”fel” och förändringar där det också skall finnas möjlighet att ändra sig
6. För grupper med nedsatt muskelstyrka eller nedsatt handfunktion ska så liten kraft som möjligt behövas för att tex. för att öppna vred till dörrar och fönster, eller att öppna förpackningar av olika slag.
7. Tänk på var och hur man placerar och utför tillgängliga miljöer t.ex. för att människor i rullstol ska nå reglage och knappar för att självständigt kunna ta sig fram.

Kraven på ”Design för alla” är inte bara demografiskt, utan även demokratiskt berättigade. Det som gynnar personer med funktionshinder gynnar som regel alla.

## Användbarhet

En produkt/tjänst är förhållandevis lätt att beskriva utifrån vilka funktioner denna har. Men om användaren har någon användning för funktionerna är en helt annan fråga. Denna fråga är svårare att besvara om man inte samtidigt beskriver inom vilka sammanhang produkten/tjänsten skall användas. Användbarhet är då det begrepp som används och det definieras genom ISO 9241-11 som

*”Den grad i vilken användare i ett givet sammanhang kan bruka en produkt för att uppnå specificerade mål på ett ändamålsenligt, effektivt och för användaren tillfredsställande sätt.”*

Av detta följer att i en upphandlingsprocess där begreppet användbarhet finns med är det nödvändigt att definiera:

- Vilka sammanhang produkten/tjänsten skall användas i
- Hur ser de uppställda målen ut
- Vem/vilka de tänkta användarna av produkten/tjänsten är

Användbarhet ger ett mått på hur ändamålsenlig produkten/tjänsten är för att uppnå specificerade mål. Det skall även ge ett mått på hur effektiv produkten/tjänsten är, förutom att det är ett mått på hur användaren upplever att tjänsten/produkten tillfredställer användarens behov/krav/önskemål utifrån det specificerade målet.

Den sista delen om tillfredställelse är svårare att utvärdera. I många sammanhang har man satt upp mål, som att produkten/tjänsten skall vara lättanvänd eller användarvänlig.

## Funktionalitet

Det är alltså viktigt att i dessa sammanhang särskilja funktionalitet och användbarhet. Funktionalitet är något som visar vilka funktioner som produkten/tjänsten har, medan användbarhet är ett mått på hur funktionerna kan användas.

Om man inte är uppmärksam kan en funktionsspecificering vara ett sätt att inte se det som gör produkten/tjänsten levande, produktiv och önskvärd, nämligen slutanvändaren<sup>20</sup>. Det är alltså av stor vikt att funktionsspecificeringen av produkten/tjänsten görs ur ett användarperspektiv.

## Tillgänglighet

Tillgänglighet är något som ofta förknippas med funktionshinder. I uppslagsverket Wikipedia definieras t.ex. begreppet så här

*”Tillgänglighet är ett begrepp som används för att beskriva hur pass väl en verksamhet eller lokal fungerar för människor med funktionshinder. Detta innefattar lokalers fysiska beskaffenhet, tillgången till information och ett bra bemötande.”*

---

<sup>20</sup> Borgström E., Artman H. & Holmlid S. ”Beställar- och leverantörsinteraktion i systemutveckling”, <http://cid.nada.kth.se/pdf/CID-149.pdf>

Enligt vårt sätt att se på tillgänglighet är det inte bara personer med någon form av funktionshinder som har nytta av att produkter/tjänster/miljöer är tillgängliga. Begreppet bör istället förknippas med tillgänglighet för alla dvs. analogt med uttrycket ”Design för alla”.



Figur 1 Dörröppning på lokaltåg

Man kan t.ex. ställa sig frågan, för vem är det tillgängligt att lokaltrafikens tåg har breda dörrar så att det är lätt att gå in i vagnen?

Jo, det är bra för personer med funktionshinder **men** det är lika bra för någon som har en shoppingväska på hjul, en person med barnvagn eller att det helt enkelt förenklar tillvaron för en person som har väskor med sig. Detta

medför även minskad trängseln vid rusningstrafik.

Ett annat exempel är vattenkranar. På vattenkranar med två vred kan det vara svårt att ställa in temperaturen. Med engreppsblandaren så blir det däremot betydligt enklare att få rätt temperatur. Engreppsblandaren togs fram som ett handikaphjälpmedel men är det idag någon som ser detta enbart som ett handikaphjälpmedel?



Figur 2 Engreppsblandare

En kran som är utan vred, som slår på vattnet när man sticker in handen under kranen är det något för alla? Ja det förenklar för många personer som ska tvätta händerna i en offentlig miljö. Men inte bara det, det blir även bättre ur ett hygieniskt perspektiv.

Det är lätt att tillgänglighetsfrågor enbart blir en fråga om fysisk tillgänglighet, men det handlar också om synbarhet, läsbarhet, samt förståelse .



Figur 3 Skylt för Skånetrafiken

På järnvägsstationen i Lund finns skylten som syns på figur 3. Åt vilket håll ligger Skånetrafikens servicekontor? Det kan vara svårt att skilja på Skånetrafikens logotyp, två pilar åt motsatta håll och pilar som riktningvisare.

De äldre i Sverige och även i hela västvärlden blir allt fler. Därför behöver produkter, tjänster och miljöer designas enligt ”Design för alla” så att alla dessa människor skall ha tillgänglighet. Förpackningar måste t.ex. gå att öppna för personer med nedsatt handfunktion. Vred till fönster och dörrar måste vara lätta att manövrera.

Att rum och storlek är anpassade på ett sätt så att alla får tillgänglighet kan tyckas självklart, men är viktigt så att inte ”omedveten” utestängning blir en följd.

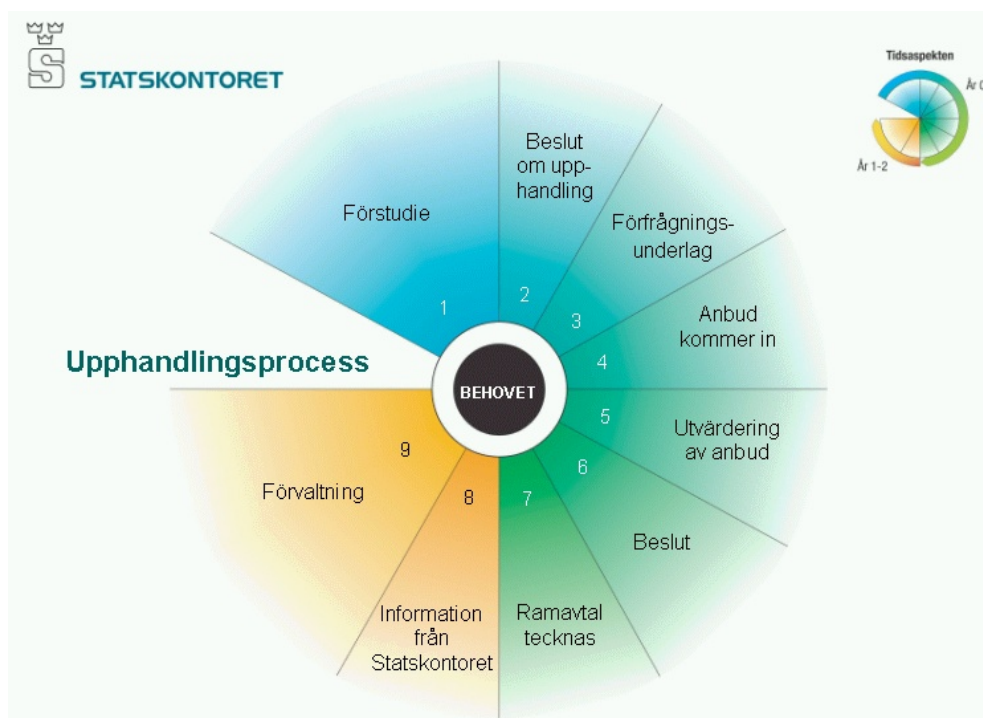
Tillgänglighet handlar alltså om hur väl interaktionen mellan produkter, tjänster, miljöer och människan fungerar. Mätning av interaktion innebär svårigheter att få ett icke subjektivt mätvärde.

Tillgänglighet för produkter, tjänster eller miljöer hänger intimt samman med vem som är användaren, när- och i vilket sammanhang användandet/interaktionen äger rum. Genom att använda begreppet ”Design för alla” blir användargruppen större än enbart de som för tillfället är användare av produkten, tjänsten eller miljön.

En framkomlig väg idag är göra användartester på tillgängligheten där användargruppen är tydligt specificerad efter de svårighetsområden som finns i produkten, tjänsten eller miljön.

## Upphandlingsstrategi med tillgänglighetsperspektiv

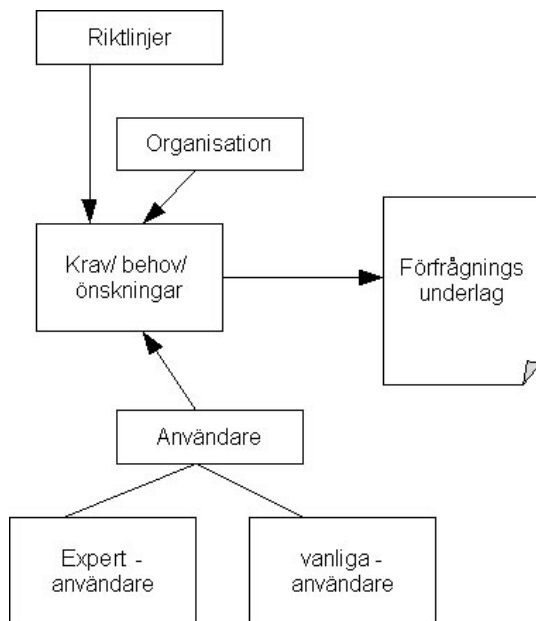
Upphandlingsprocessen är väl beskriven i bilden nedan som är framtagen av Statskontoret. Förstudien är den viktigaste delen för att få in tillgänglighetsfrågor i upphandlingen. Vi kommer att i detta kapitel beskriva några möjliga vägar i förstudien, förfrågningsunderlaget, utvärderingen av anbud och samla erfarenheter från upphandlingen.



Figur 4 Upphandlingshjul från [www.avropa.nu](http://www.avropa.nu)

## Förstudien

För att tillgängligheten skall finnas med i upphandlingen skall den ha specificerats i förfrågningsunderlaget. Enlig gällande upphandlingsregler är



Figur 5 Förstudie information

beaktas i upphandlingen t.ex. i skriften ”En tillgänglig statsförvaltning”<sup>21</sup>. En stor del av dessa riktlinjer är inte specifikt bara bra för personer med funktionshinder utan de är bra för många. Det står t.ex. beskrivet att en bra punktbelysning på föreläsaren underlättar läppavläsning för personer med hörselnedsättning. Det har visat sig att även för personer utan hörselnedsättning underlättas förståelsen genom att man kan se läpprörelser<sup>22</sup>.

## Användare

Som syns i bilden ovan har vi valt att dela användare i två kategorier. Vi har valt att särskilja den vanliga användaren och expertanvändaren.

det enbart de krav som ställts i förfrågningsunderlaget som kan bedömas i utvärderingen av anbuderna. Hur hittar man då tillgänglighetskraven? Figur 5 är en grov skiss på varifrån kraven/behoven/önskemålen kommer.

## Riktlinjer

I riktlinjer tas det även in erfarenheter från tidigare upphandlingar såväl som lagkrav, standarder, ny forskning, marknadssynpunkter etc. Handisam har tagit fram en mängd riktlinjer som bör

<sup>21</sup> [http://www.handisam.se/Tpl/NormalPage\\_\\_\\_\\_379.aspx](http://www.handisam.se/Tpl/NormalPage____379.aspx)

<sup>22</sup> Siciliano C, Faulkner A and Williams G (2003). Lipreadability of a Synthetic Talking Face in Normal Hearing and Hearing-Impaired Listeners. *Proc International conference AVSP 2003*, 205-208

### **”Expertanvändare”**

”Expertanvändare” är de som kan specificera de krav som bör ställas på funktioner av en produkt. Som exempel kan man vid upphandling av en kopieringsmaskin ställa krav på att vissa funktioner ska finnas med, det skulle kunna vara att det går att trycka tvåsidiga dokument, att den kan häfta ihop dokument osv. Inom IT-upphandling kan expertkrav vara krav på bl.a. tekniska detaljers funktionalitet, kompatibla lösningar mm.

### **”Vanlig användare”**

”Vanlig användare” är de som nyttjar användbarheten av funktionen. Det kan vara människor som direkt är användare av en produkt, tjänst eller indirekta användare som får ta konsekvenserna i ”nästa led” t.ex. upphandling av bensin, där bensinmackens tillgänglighet blir en konsekvens för användarna.

*”I samband med programutveckling är användaren den tänkta konsumenten av produkten, som ofta antas vara ointresserad av de tekniska detaljerna och därmed kräver att produkten är användarvänlig”<sup>23</sup>*

I den gruppen med ”vanliga användare” finns människor med olika funktionssvårigheter. I samma grupp finns även människor med funktionshinder.

Ett exempel på expertanvändare är växeltelefonisten när det gäller att använda telefon. Denne vet vilka funktioner telefonerna bör ha. Växeltelefonisten har även en överblick vad andra användare behöver. En ”vanlig användare” arbetar med annat där telefonen används som redskap. Det kan finnas många olika ”vanliga användare” beroende på hur ofta eller i vilka sammanhang telefonen används.

En viktig skillnad mellan ”vanlig användare” och ”expertanvändare” är att ”vanliga användare” ger uttryck för egna upplevelser. Övergången till att bli expertanvändare sker när man börjar uttrycka sig för andras räkning.

---

<sup>23</sup> Wikipedia

## ***Tillgänglighetskrav i förfrågningsunderlag***

### **Kravställning**

En tydlig kravställning är ett måste. Detta förutsätter att det före upphandlingen har tagits fram ett underlag i en förstudie som gör det enkelt att ställa skall- och bör-krav i förfrågningsunderlaget.

Vid tillfällen då det framkommit i förstudiens marknadsanalys att ingen produkt kan tillgodose ett visst krav är det ändå viktigt att synliggöra detta krav som då ställs som ett bör-krav. Det skall också framgå hur poängsättning på bör-kraven skall ske i förfrågningsunderlaget.

En hög kvalitet på förstudien är viktig där synpunkter från bl.a. användare och erfarenheterna från tidigare upphandlingar finns med. I förstudien skall de funktionella kraven vara bearbetade utifrån ett ”Design för alla” perspektiv.

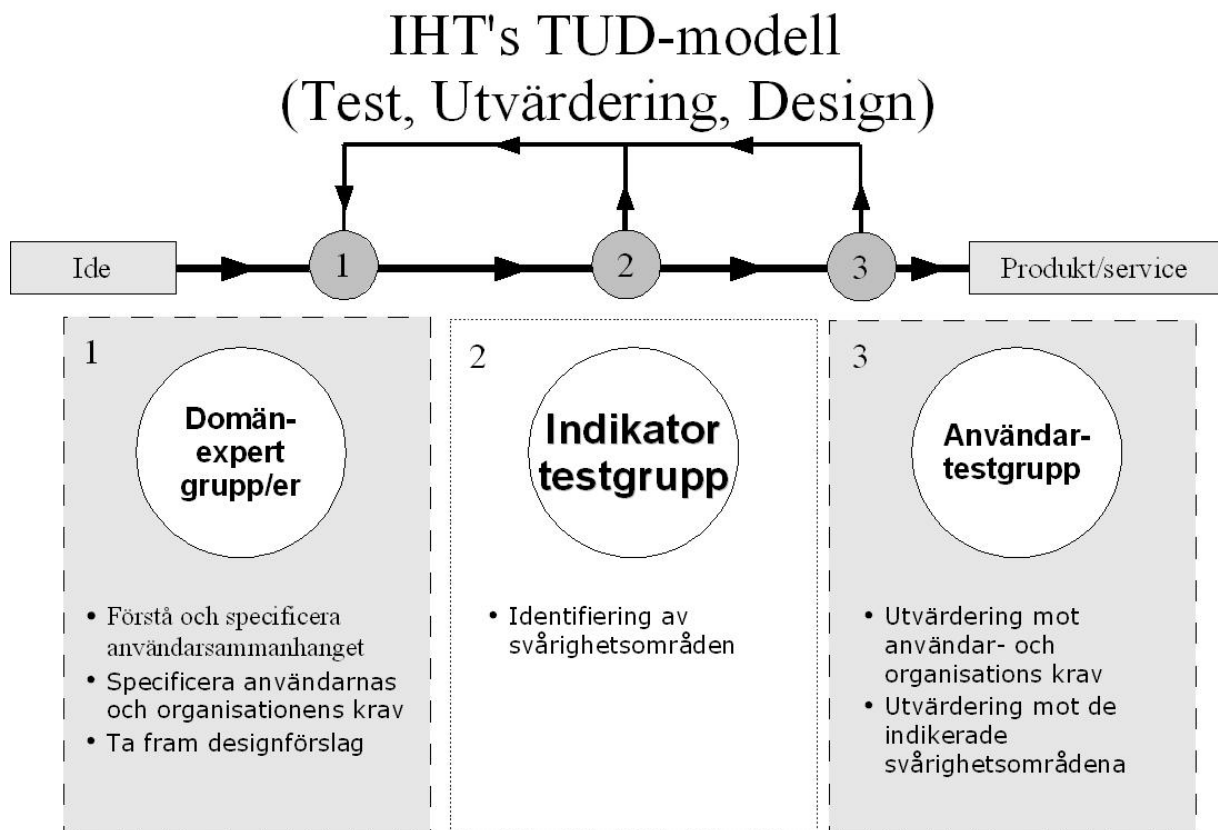
Det är viktigt att beskriva om och i så fall hur det skall göras tillgänglighetsprövning/test med användargrupp (”vanlig användare”) och/eller indikatorgrupp t.ex. enligt TUD-modellen<sup>24</sup>(se Figur 6). Det skall tydligt beskrivas vilken metodik som kommer att användas och hur poängsättning kommer att gå till.

### **Utvärdering**

Det skall tydligt framgå hur viktning kommer att ske mellan poängsättning av bör-krav och andra faktorer så som pris, leveranstid etc..

---

<sup>24</sup> Olhsson K. & Persson H. & Östlin O. 2005 , The Bollnäs’ **model for testing, evaluation and design of information and communication technology services**, Paper presented at the conference Online Deliberation 2005 / DIAC-2005, Stanford University Stanford, CA, USA



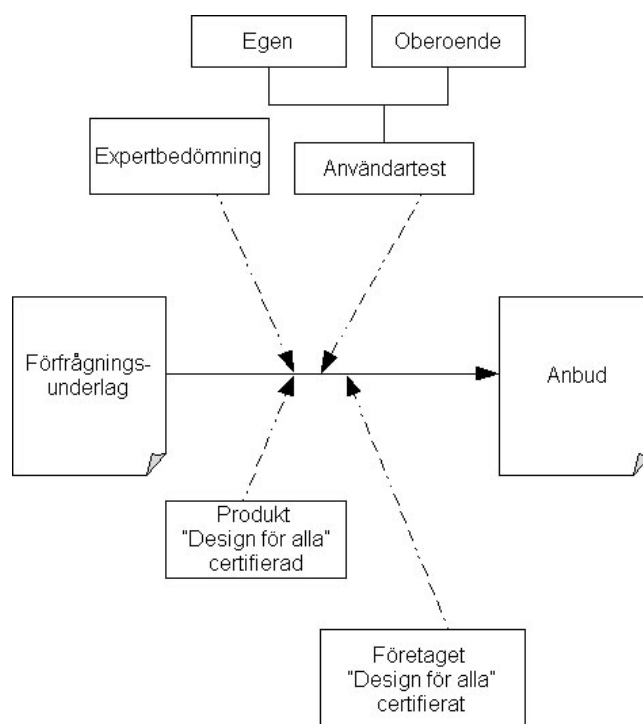
Figur 6 TUD-modell för test, utvärdering och design

## Utvärderingen av anbuden

Vem skall tillgänglighetsvalidera de i upphandlingen tänkta produkterna eller tjänsterna? Vissa delar kan ligga på företaget. I denna del kommer en beskrivning på hur företaget eller den upphandlande myndigheten kan göra tillgänglighetsvalideringen.

### Det anbudsgivande företaget

Det finns ett antal olika möjligheter där det anbudsgivande företaget skulle kunna verifiera att anbudet som ges är tillgänglighetsvaliderat. Det som valideras är produktens tillgänglighetskriterier i ett ”design för alla” perspektiv



Figur 7 Anbudsgivande företag

### Expertbedömning

De som gör expertbedömningarna skall vara experter på tillgänglighet med ett ”design för alla” perspektiv.

Vad vi vet finns det idag ingen yrkeskår med helhetsgrepp över alla typer av tillgänglighetsaspekter. Experter på tillgänglighetsfrågor finns idag inom

byggnadssektorn och till viss del inom ITsektorn. De är experter på standarder och riktlinjer men inte på tillgänglighetsaspekter beroende på funktionella svårigheter. Exempel på tillgänglighetsexperter för olika funktionssvårighetsområden är arbetsterapeuter, synpedagoger, ergonomer, samt personer med egna erfarenheter inom området kompletterade med utbildning, etc.

## **Användartester**

Användartester av tillgängligheten kan se ut på olika sätt.

Testerna kan genomföras av företaget eller genomföras av en oberoende part.

### **Eget användartest**

Företag kan utifrån vilken metod de väljer att använda, på egen hand genomföra och analysera ett användartest genom att testa det inom företaget. På samma sätt skulle ett företag kunna genomföra en självskattning av produkten. Fördelar för företaget är att tidsåtgången och de medverkande i testet helt kan styras av företaget självt. Nackdelar kan vara att trovärdigheten av testet kan ifrågasättas och att de inblandades möjlighet att kritiskt och opartiskt granska resultatet är begränsat.

### **Användartest av oberoende instans**

Genom att testet genomförs av en oberoende part ökar trovärdigheten av resultatet.

Personerna i testpanelen kan utses på olika sätt. Om man väljer en statistiskt utvald testgrupp vet man inte vilka funktionssvårigheter testpersonerna kan tänkas ha. Det är möjligt att gruppen innehåller en normalfördelning av funktionssvårigheter men detta kan inte garanteras.

I en testgrupp där personerna valts utifrån urvalskriterier där personerna har definierade svårigheter, kan resultatet av testen identifiera svårighetsområden som annars sannolikt aldrig skulle identifieras. Parametrar som fysisk hanterbarhet, förståelse, läsbarhet, hörbarhet m.m. bör bedömas vid varje upphandling.

För att genomföra ett ”Design för alla”-test måste personer med definierade funktionssvårigheter<sup>25</sup> finnas med i testpanelen.

För att säkerställa kvaliteten på testet skall urvalet av deltagande testpersoner göras utifrån väl grundade kriterier. Dessa urvalskriterier bygger på testpersonernas definierade funktionssvårigheter i förhållande till vilka tillgänglighetsparametrar som skall testas.

Definitionen av funktionssvårigheter görs utifrån ICF<sup>26</sup>. ICF är ett klassifikationssystem vars övergripande mål är att erbjuda en struktur och ett standardiserat språk för att beskriva funktionsförmåga och funktionshinder i relation till hälsa i ett livskvalitetsperspektiv

Ett exempel där personer med definierade svårigheter utgör en resurs i användartester är det fysiska hanterbarhetstest som Reumatikerförbundet gör på förpackningar. Det är en konsumentmärkning vars syfte är att stimulera företag till att förpackningsprodukter görs utifrån ett ”design för alla” perspektiv.

Testerna utförs idag av Unicum/IHT i Bollnäs och vid Spenshults reumatikersjukhus där personer med nedsatt handfunktion utgör testpanel och testerna utförs enligt en specifikt framtagen modell för hela hanteringsprocessen. Testet resulterar i ett ”Reumatikerförbundet godkänner” eller ”Reumatikerförbundet rekommenderar” eller att förpackningen inte godkänns.

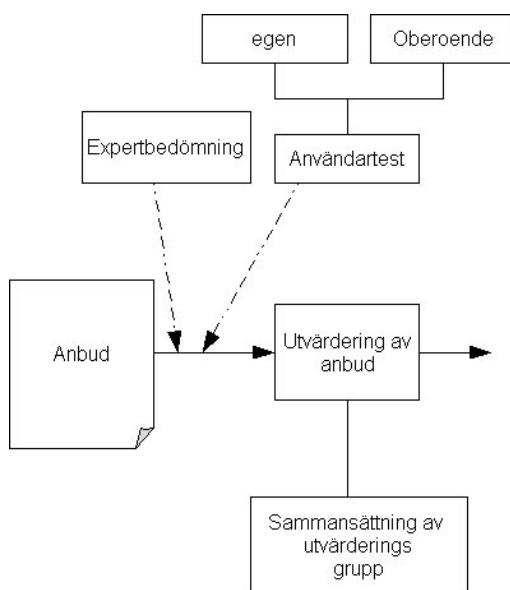
## Upphandlande myndighet

Att göra tillgänglighetsbedömningen av produkt eller tjänst, som anbudet avser, förutsätter att det är möjligt att göra en validering av tillgängligheten. För att ha bra bedömningsinstrument bör det göras en expertbedömning och någon form av användartest.

---

<sup>25</sup> Ohlsson K. & Persson H. & Östlin O. 2005 , The Bollnäs’ **model for testing, evaluation and design of information and communication technology services**, Paper presented at the conference Online Deliberation 2005 / DIAC-2005, Stanford University Stanford, CA, USA

<sup>26</sup> World Health Organization World Health Organization, **International classification**, [www.who.int/classification/icf](http://www.who.int/classification/icf)



Figur 8 Utvärdering av anbud

Expertbedömning innebär att en expert eller expertgrupp på tillgänglighet, med ett ”Design för alla” perspektiv, validerar tillgängligheten.

Användartesten av tillgänglighet kan även för myndigheten vara av två slag.

Dels kan myndigheten göra egna tester av tillgänglighet och användbarhet. Detta förutsätter att myndigheten har egen kompetens och resurser för att genomföra ett reliabelt och validerat test.

Det andra är ett användartest gjort av en oberoende instans enligt en i

förfrågningsunderlaget beskriven metod. Se beskrivningen i föregående kapitel om ”Användartest av oberoende instans”.

Genom att redan i förfrågningsunderlaget ange vilka kompetenser som kommer att sitta med i bedömningsgruppen av anbuden kommer företagen att tydligare se vikten av tillgänglighetsperspektivet i upphandlingen.

En utvärderingsgrupp kan t.ex. bestå av experter inom området, vanliga användare och personer med definierade funktionssvårigheter, förutom de som administrativt håller i upphandlingen. Utvärderingsgruppen skall bedöma anbuden efter det poängsystem som finns i förfrågningsunderlaget.

## ***Erfarenhetsinhämtning från gjord upphandling***

Erfarenheter från tidigare upphandlingar måste tas tillvara. Frågor som skall besvaras:

- Fanns någon/några vanliga användare som inte kunde använda produkten/tjänsten pga. att den inte var tillgänglig eller om produkten var svår att använda utifrån ett tillgänglighetsperspektiv?
- Vilka är förbättringsområden som skall tas med i nästa upphandling?

Det är viktigt att dokumentera positiva faktorer, så som att produkten/tjänsten var lätt att använda ur ett tillgänglighetsperspektiv för någon eller några användare.

En tillgänglighetsuppföljning kan göras av en oberoende aktör för att tydliggöra gjorda erfarenheter. En högkvalitativ uppföljning, vid ett avtals utgång, ger mycket kunskap som bör ligga till grund för andra upphandlingar.

## **Diskussion**

Att se tillgänglighet i sitt sammanhang är viktigt för alla medborgare. Tillgänglighet är en medborgerlig rättighet, inte bara något för personer med funktionshinder. Om vi ser det som en jämlikhetsaspekt innebär detta att alla, även personer med funktionshinder, utgör samhället. För att tillgänglighet skall bli en realitet måste tillgänglighetskraven ses i ett helhetsperspektiv. I detta perspektiv är det viktigast att den ”vanliga användaren” upplever att produkten/tjänsten är användvärd (se nedan).

För att nå fram till upphandling av tillgängliga produkter, tjänster måste den vanliga användarens synpunkter tydligt finnas med redan i förstudien. Av denna anledning förslår vi att man redan i förstudien tar in användarnas synpunkter och säkerställer att funktionssvårighetsaspekter finns med.

Förstudien bör också innehålla en processkarta för att identifiera områden där tillgänglighetsaspekterna kommer in och vilka områden som måste specialgranskas ur ett ”Design för alla” perspektiv, genom att använda någon form av indikatorgrupp.

## **Användvärd**

Att ställa tillgänglighetskrav i en upphandling är betydligt vidare än att produkten, tjänsten eller miljön upphandlas för att vara handikappvänlig.

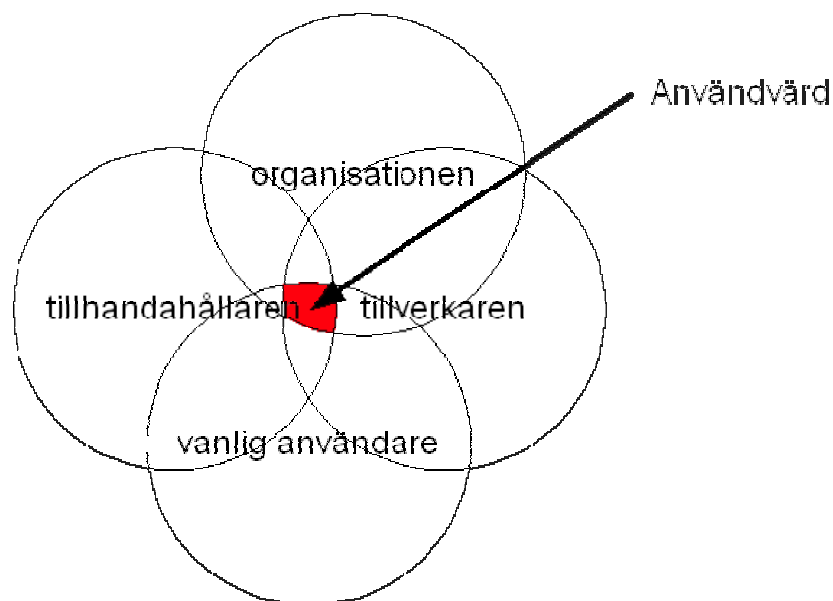
För att hela processen skall bli lyckosam skall produkten, tjänsten eller miljön vara användvärd för alla intressenter inkluderande den ”vanliga användaren”. Användvärdhet<sup>27</sup> är ett begrepp som Håkan Eftring introducerade i sin doktorsavhandling. Användvärd kan sägas vara analogt med begreppet läsvärd. -En bok kan vara läsbar, men är den läsvärd?

Vi har dock använt användvärdhet inte bara som användarens högprioriterade behov utan även använt begreppet till andra intressenter, t.ex. tillhandahållarens högprioriterade behov.

---

<sup>27</sup> Eftring H., (1999), “**The Useworthiness of Robots for People with physical disabilities**”, Certec, Lund, <http://www.certec.lth.se/doc/useworthiness/useworthiness.pdf>

För den ”vanliga användaren” är användvärd också, enligt vårt sätt att se en del i livskvalitetsbegreppet. Det ger då alla intressenter inklusive den ”vanliga användaren” upplevelsen av att produkten, tjänsten eller miljön är användvärd. Det är egentligen enbart den del som alla intressenter anser vara användbar, tillgänglig, engagerande, effektiv etc som blir användvärd. För att alla intressenter, och då speciellt då den ”vanliga användaren”, skall uppleva vinsten med produkten, tjänsten eller miljön skall användvärd-fältet i Figur 9 täcka så stort område som möjligt.



Figur 9 Begrepper användvärd i förhållande till olika intressentgrupper

För att uppnå detta är det av största vikt att de krav som ställs av den upphandlande myndigheten utgår från de olika intressenternas krav och att dessa prioriteras för att hela upphandlingsprocessen skall underlättas.

## Upphandling med tillgänglighetskrav

En lyckad upphandling innebär att rätt krav ställs från början. Vilka är då de rätta kraven och vem ställer dem? Inom forskningsområdet människa-datorinteraktion har man sedan ca 25 år ställt kraven för utvecklingsprocesser utifrån användarnas behov. Detta har inneburit att i designprocessen har användare (dvs. den som till slut använder produkten tjänsten) haft en stor betydelse för utvecklingsprocessen. I detta

sammanhang har den sk. ”Skandinaviska modellen” där användarnas behov satts i centrum för utvecklingen fått stor uppmärksamhet<sup>28</sup>.

ISO 13407 är standarden som beskriver en användarorienterad utvecklingsprocess. Processen utgår från att det specificeras i vilka sammanhang produkten/tjänsten skall användas. I processen skall sedan både organisationens och användarens krav/behov definieras. Genom att det är en iterativ process är det möjligt att lägga till ytterligare specifikationer av sammanhanget och att tänkta användare och organisationen får lägga till ytterligare krav/behov.

Verva har i vägledningen ”Avropa användbart”<sup>29</sup> utgått från samma ISO standard för att beskriva en användarcentrerad anskaffningsprocess.

Om ett liknande arbetssätt används i en upphandlingssituation för att identifiera krav/behov innebär det att användarens och organisationens krav/behov/önskemål har större möjlighet att komma fram. De olika komponenterna skulle då vara:

- **Specificera sammanhang och användare**  
Var och när skall den tilltänkta produkten/tjänsten användas och vilka är användarna? När denna punkt återkommer så blir frågan i vilka fler sammanhang skall den användas och finns det fler användare?
- **Specificera användarnas och organisationens krav/behov/önskemål**  
I denna punkt är det viktigt att användarnas och organisationens krav, behov och önskemål tydliggörs. När denna punkt återkommer skall eventuella ytterligare krav, behov och önskemål föras in. Det kan också hända att det blir förändringar i vad som är krav, behov och vad som är önskemål.
- **Sammanställ och prioritera kraven/behoven/önskemålen**  
Här sker en sammanställning av de krav, behov och önskemål från användarna och från organisationen. I denna punkt är det viktigt att det tas med andra synpunkter så som erfarenheter från tidigare upphandlingar, riktlinjer, lagar och ny forskning.

---

<sup>28</sup> Ehn, Pelle (1992): Scandinavian design: On participation and skill. In: Adler, P., Winograd, Terry (Eds.) "Usability: Turning technologies into tools". Oxford University Press; Lövgren, J. (1993). *Human Computer Interaction - What Every System Developer Should Know*. Studentlitteratur, Lund, Sweden.

<sup>29</sup> <http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2005/200506.pdf>

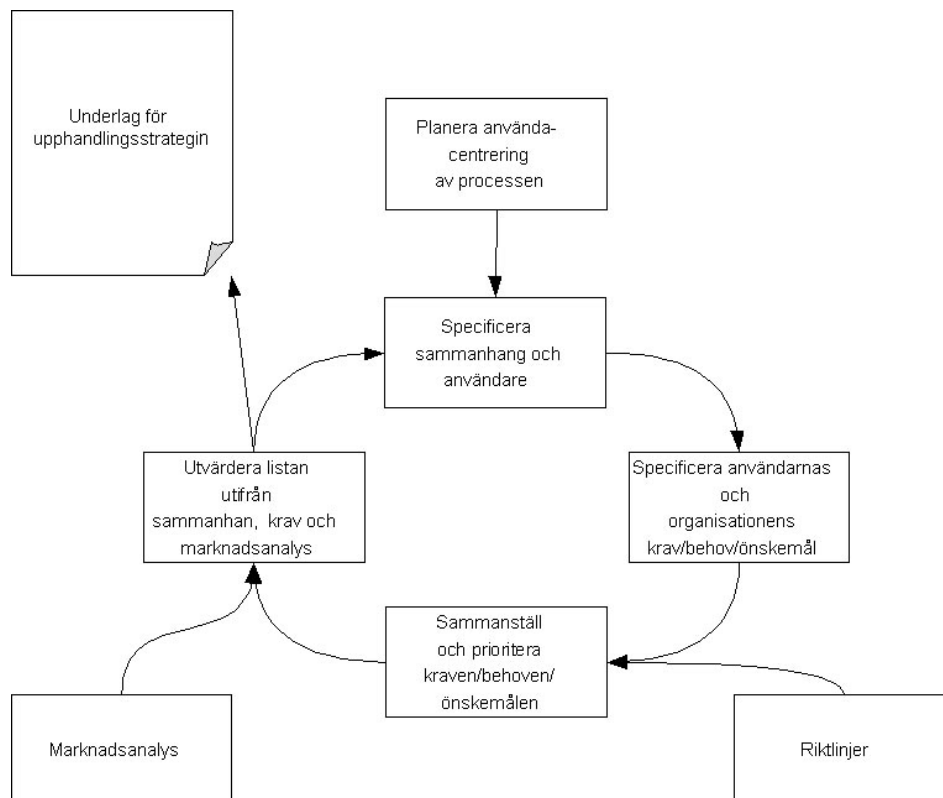
- **Utvärdera listan utifrån sammanhang, krav och marknadsanalys**

Utgångspunkten vid prioritering är att titta på detta med ett par ”användbarhetsglasögon” när listan utvärderas. Ett sätt är att använda testgrupper bestående av personer med definierade funktionssvårigheter för att identifiera svårighetsområden inom tillgänghetsområdet.

- **Underlag för upphandlingsstrategin**

Detta blir underlaget för skall- och bör-kraven i förfrågningsunderlaget.

För att säkerställa kvaliteten i dessa ingångsvärden bör man göra detta som en iterativ process. Detta för att få fram så mycket som möjligt av behov/krav och önskemål som användare och organisation kan tänkas ha. Det kan vara svårt för användare och organisationer att vid ett tillfälle ställa upp alla behov/krav och även att se vilka situationer som gör att behovs/kravbilderna förändras. Se Figur 10.



Figur 10 Användarcentrerad förstudie

## Behov av en processkarta för att tillgodose tillgänglighetskraven.

I dag är det svårt att se en upphandlad produkt som enbart en produkt. Ta exemplet med kaffeautomater.

I upphandlingen ingår troligen även service. Hur går felanmälan till? Vilken service finns i anknytning till kaffeautomaten så som påfyllning av kaffe och andra tillbehör?

Det kan tänkas att när en upphandling gäller drivmedel så behöver inte användarna beaktas. Men om det är hela kedjan av drivmedelsförsörjning som är det egentliga målet för upphandlingen skall användarna beaktas. Då det finns riktlinjer för hur drivmedlet skall vara beskaffat och hur miljökraven skall ställas, men där den ”vanliga användaren” kommer in gäller det i interaktionen mellan den ”vanliga användaren” och drivmedlet. Interaktionen mellan den ”vanliga användaren” och drivmedlet sker på bensinstationen (gränssnittet). Då måste det i upphandlingskraven finnas med på vilket sätt interaktionen vid bensinstationen skall vara tillgänglig och användbart för den ”vanliga användaren”.

För att få en helhetssyn på det som skall upphandlas bör det göras någon form av processkarta. Utifrån processkartan är det sedan möjligt att identifiera vilka funktionella krav som skall finnas i upphandlingen och var interaktionen med den ”vanliga användaren” sker. Det är då av största vikt att interaktionsdelarna tillgodoser både användbarheten, tillgängligheten och användvärdheten.

Tillgänglighet är det område som är svårast att sätta upp tydliga mätbara målsättningar för. Genom att använda indikatorgrupper<sup>30</sup> för att identifiera de mest kritiska tillgänglighetsfaktorerna så blir det enklare att ta fram både krav och utvärderingsbara kriterier för tillgänglighet. I stort går denna metod ut på att personer med definierade svårigheter är resurser för att identifiera de områden som är problematiska, som t.ex. fysisk hanterbarhet, förståelse, läsbarhet och hörbarhet.

---

<sup>30</sup> Ohlsson K. & Persson H. & Östlin O. 2005, The Bollnäs' **model for testing, evaluation and design of information and communication technology services**, Paper presented at the conference Online Deliberation 2005 / DIAC-2005, Stanford University Stanford, CA, USA

## Tillgänglighetsvalidering

Man kan tänka sig att tillgänglighetskraven valideras på någon av följande sätt:

	Förstudie, upphandlande myndighet	Anbudsgivande företag	Utvärdering av anbud, upphandlande myndighet
Intygar på heder och samvete att tillgängligheten för definierade användargrupper är tillgodosedd		x	
Beskriver hur tillgängligheten för definierade användargrupper är tillgodosedd		x	
Av expert/er	x	x	x
Egna användartester	x	x	x
Oberoende instans gör användartester	x	x	x
Företaget är certifierat		x	
Produkten är certifierad		x	

## ***Figurförteckning***

Figur 1 Dörröppning på lokaltåg	22
Figur 2 Engreppsblandare	22
Figur 3 Skylt för Skånetrafiken	22
Figur 4 Upphandlingshjul från <a href="http://www.avropa.nu">www.avropa.nu</a>	24
Figur 5 Förstudie information	25
Figur 6 TUD-modell för test, utvärdering och design	28
Figur 7 Anbudsgivande företag	29
Figur 8 Utvärdering av anbud	32
Figur 9 Begrepper användvärd i förhållande till olika intressentgrupper	35
Figur 10 Användarcentrerad förstudie	37