



2015-10-01

## Användningsforum

N 2012:04

*Andreas Richter*

*Telefon 08-405 45 83*

*Mobil 070-302 52 33*

*E-post [andreas.richter@regeringskansliet.se](mailto:andreas.richter@regeringskansliet.se)*

### **Rekommendationer om stöd för hög användbarhet och god tillgänglighet i offentlig upphandling av it/ikt**

---

Denna pm är beredd av Användningsforums kansli och ordförande. Rekommendationen och bakgrundsbeskrivningen återspeglar övergripande diskussioner som förts i Användningsforum.

#### **Rekommendation**

Användningsforum rekommenderar regeringen att ge en myndighet i uppdrag att ta fram stöd för att kravställa avseende tillgänglighet och användbarhet vid offentlig upphandling. Stödet ska underlätta för organisationer som omfattas av LOU. Användningsforums bedömning är att stödet bör ges i anslutning till annat stöd avseende upphandling, och inte behandlas som en särfråga. Vår bedömning är därmed att den i dagsläget lämpligaste utföraren är Upphandlingsmyndigheten. Uppdraget bör utföras i samråd eller samverkan med Myndigheten för delaktighet samt inhämta kunskap från universitet och högskolor med hög kompetens om användbarhetsmetodik, från ESV som utfört ramavtalsupphandlingar av it-system med utvärdering avseende användbarhet samt från organisationer som representerar användare.

#### **Bakgrund**

Användningsforum och dess kansli har identifierat offentlig upphandling som en strategiskt viktig funktion för att staten ska kunna driva fram högre användbarhet och tillgänglighet inom it. Genom riktlinjer och vägledning för att upphandla användbart och tillgängligt kan staten stödja statliga myndigheter, kommuner, landsting och övriga offentliga aktörer som omfattas av LOU. Stödet kan bidra till att it-produkter och -system har hög användbarhet, dvs. att specifika användare kan använda en produkt eller tjänst för att uppnå specifika mål med ändamålsenlighet,

effektivitet och tillfredsställelse för ett givet användningssammanhang<sup>1</sup>. Det kan också bidra till att systemen/produkterna har god tillgänglighet, dvs. hög utsträckning i vilken de kan användas av personer från en grupp med bredast möjliga spektrum av egenskaper och förmågor så att dessa personer kan uppnå specificerade mål i specificerade användningssammanhang<sup>2</sup>.

Hög användbarhet och god tillgänglighet ger förutsättningar för att det offentliga använder it på ett effektivt sätt, erbjuder inkluderande arbetsplatser samt inkluderande e-tjänster för medborgare och företagare. Offentlig upphandling har även möjlighet att bli ett verktyg att höja användbarhet och tillgänglighet i system som inte används inom offentlig sektor, genom att en mängd system som köps av det offentliga förbättras och erbjuds till privat marknad samt att den allmänna kompetensen om användbarhet och tillgänglighet hos leverantörer som erbjuder produkter och tjänster till både offentlig och privat sektor höjs.

### Regelverk avseende tillgänglighet

I nuvarande skrivningar i LOU anges att tillgänglighet bör beaktas vid kravställande. I och med det senaste EU-direktivet om upphandling kommer till sommaren LOU kraven i LOU och LUF att skärpas. I EU:s upphandlingsdirektiv (2014/24/EU), som enligt plan ska implementeras i svensk lag under 2016, anges i artikel 42 att

*För alla upphandlingar där kontrakt föremålet ska användas av fysiska personer, oavsett om det rör sig om allmänheten eller personal vid den upphandlande myndigheten, ska de tekniska specifikationerna, utom i vederbörligen motiverade fall, fastställas med hänsyn till kriterier avseende tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning eller formgivning med tanke på samtliga användares behov.*

EU-kommissionen tog genom Mandat 376 initiativ till att ta fram standarder som ska underlätta kravställande avseende tillgänglighet vid offentlig upphandling av it. Mandatet har resulterat i standarden SS-EN 301549 *Tillgänglighetskrav lämpliga för offentlig upphandling av IKT-produkter och -tjänster i Europa*. Standarden fastställer ett antal krav men behöver p.g.a. dess omfattning och tekniska natur behöva kompletteras med nationellt stöd för att underlätta användningen av den i offentlig upphandling.

Utöver specifika krav på tillgänglighet som anges eller kommer att anges i LOU har statliga myndigheter särskilt ansvar enligt förordning SFS 2001:526 om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av

---

<sup>1</sup> Definition enligt standarden 9241-210:2010 Ergonomi vid människa-systeminteraktion - Del 210: Användarcentrerad design för interaktiva system.

<sup>2</sup> Definition enligt standarden SS-EN-ISO 26800

*funktionshinderspolicen* att ”särskilt verka för att deras ... verksamhet och information är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning”. Vidare ska myndigheterna, enligt förordningen, när det finns anledning till det, samverka med Myndigheten för delaktighet om hur insatser enligt förordningen ska utformas. För att underlätta för de statliga myndigheterna att efterleva förordningen ger Myndigheten för delaktighet ut skriften *Riktlinjer för tillgänglighet – Riv hindren*. I riktlinjerna finns bland annat rekommendationer om vilka kriterier som bör gälla för tillgänglighet i myndigheters webbplatser.

### **Motiv till en ökad satsning på användbarhet**

Hög användbarhet innebär enligt dess definition hög effektivitet, ändamålsenlighet samt tillfredsställande användning. Metoder för att uppnå hög användbarhet inom IT finns i ett flertal standarder<sup>3</sup>. I standarderna och den dialog som förs inom Användningsforum påtalas vikten av att identifiera det behov IT-produkten/tjänsten ska tillgodose samt att involvera de tilltänkta användarna i utvecklingen av tjänsten/produkten.

Innovationsupphandling har potential att bättre än många av dagens traditionella upphandlingar ta tillvara utvecklingsmetoder som gynnar hög användbarhet. För att ta tillvara kunskap om metoder för användbarhet bör samverkan ske med universitet och högskolor, liksom myndigheter som redan börjat anamma metoder för att nå hög användbarhet och tillgänglighet i upphandling. En sådan myndighet är ESV, som i ramavtalsupphandlingar för flera IT-system utvärderar användbarheten i systemen samt låter avropande myndigheter vika systemens pris och användbarhet<sup>4</sup>.

### **Om Användningsforum**

Användningsforum bildades 2012 av regeringen med det huvudsakliga uppdraget att föra strategisk dialog om användbarhet och tillgänglighet i IT samt samla och sprida goda exempel på användbarhet och tillgänglighet i IT. Användningsforums kansli tillhör sedan 2014 Digitaliseringskommissionen, N 2012:04. Forumet består av 24 ledamöter/experter samt ordförande Erik Borälv. Forumets uppdrag löper ut i december 2015.

---

<sup>3</sup> En övergripande standard är ISO 9241-210:2010 Ergonomi vid människa-systeminteraktion - Del 210: Användarcentrerad design för interaktiva system.

<sup>4</sup> En utförligare beskrivning av ESV:s metod för att utvärdera användbarhet vid ramavtalsupphandling av IT-system finns beskrivet i Användningsforums och KTH:s skrift Att beställa användbara IT-system, s. 20-27.

<http://www.anvandningsforum.se/rapport-att-bestalla-anvandbara-it-system/>