



Handelshögskolan  
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET  
Institutionen för informatik  
2004-01-15

# TILLGÄNGLIGHETSGUIDEN

## En medborgarguide för funktionshindrade

### Abstrakt

Demokratiska rättigheter, konkretiserade genom demokratiska handlingar, är för de flesta något självklart, men för funktionshindrade finns vissa brister förknippade med möjligheterna att utnyttja dem. Brister som rör tillgängligheten till demokratiska handlingar. Föreliggande uppsats har undersökt om tillgänglighetsguiden har potential att bli ett demokratiskt instrument, sedd genom FN:s standardregler. Tillgänglighetsguiden är en blivande medborgarguide på internet med tillgänglighetsinformation om Göteborgs Stads offentliga miljöer. Intervjuer med representanter för intressenterna företogs för att blottlägga eventuella mönster eller motsägelser. Guiden är en neutral plattform som i sig inte är demokratisk men har potential att bli ett demokratiskt instrument förutsatt att funktionshindrade vill använda den på detta sätt.

Nyckelord: e-demokrati/ medborgarguide/ tillgänglighet/  
funktionshinder/ FN:s standardregler

Författare: Raouf Sormunen  
Handledare: Urban Nuldén  
Magisteruppsats, 20 poäng

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. Problemområde</b> .....	<b>4</b>
1.1. Bakgrund .....	4
1.2. Syfte och frågeställning .....	5
1.3. Avgränsning .....	6
<b>2. Tillgänglighetsguiden</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Teori</b> .....	<b>9</b>
3.1. Demokrati .....	9
3.1.1. E-demokrati .....	10
3.2. Funktionsnedsättning, funktionshinder och handikapp .....	11
3.3. Tillgänglighet .....	12
3.4. WAI och WCAG .....	13
3.5. FN:s standardregler .....	14
3.5.1. Reglernas historia .....	14
3.5.2. Reglernas syfte: .....	15
3.6. Teorisammanfattning .....	17
<b>4. Metod</b> .....	<b>18</b>
4.1. Undersökningsdesign .....	18
4.2. Instrument .....	18
4.3. Problem och etik .....	19
4.4. Procedur .....	19
4.5. Urval .....	20
4.6. Deltagare .....	20
4.7. Bearbetning av intervjumaterial .....	21
4.8. Validitet och reliabilitet .....	21
<b>5. Resultat</b> .....	<b>22</b>
5.1. Redovisningsprocedur .....	22
5.2. Regel 1 Ökad medvetenhet .....	22
5.2.1. Beställare .....	22
5.2.2. Utförare .....	24
5.2.3. Användare .....	25
5.3. Regel 4 Stöd och service .....	26
5.3.1. Beställare .....	26
5.3.2. Utförare .....	27
5.3.3. Användare .....	27
5.4. Regel 5 Tillgänglighet .....	28
5.4.1. Beställare .....	29
5.4.2. Utförare .....	29
5.4.3. Användare .....	31
5.5. Regel 18 Handikapporganisationer .....	32
5.5.1. Beställare .....	32
5.5.2. Utförare .....	34
5.5.3. Användare .....	35

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

5.6. Regel 16 Ekonomisk politik.....	35
5.6.1. Beställare.....	36
5.6.2. Utförare .....	37
<b>6. Diskussion .....</b>	<b>38</b>
6.1. Slutsatser .....	41
6.2. Brister och förtjänster.....	42
6.3. Vidare studier .....	42
<b>7. Referenser .....</b>	<b>43</b>
<b>Bilaga 1 a.....</b>	<b>46</b>
<b>Bilaga 1 b.....</b>	<b>47</b>
<b>Bilaga 1 c.....</b>	<b>48</b>

## **1. Problemområde**

Avsnittet beskriver bakgrunden till varför det är angeläget att undersöka om tillgänglighetsguiden har potential att bli ett demokratiskt instrument. Syftet med undersökningen beskrivs samt de avgränsningar som gjorts.

### ***1.1. Bakgrund***

Demokrati är ett begrepp vars betydelse förmodligen anses självklar av de flesta svenskar, som om vi alla förstår det begreppet (Barber, 1999). Sverige har en lång demokratisk tradition och demokrati är numera en grundläggande norm i vårt samhälle. Begreppet demokrati saknar dock en enhetlig definition.

Robert A. Dahl, professor i statsvetenskap vid Yale University USA, definierar demokrati som de handlingar som varje medborgare har rätt att utföra för att utöva sina rättigheter (Dahl, 1998). I Sverige är den grundläggande demokratisynen befast i lagtext, där våra grundlagar utgör kärnan. Exempel på rättigheter som i Sverige är grundlagsskyddade är mötes-, förenings- och åsiktsfriheterna (Regeringsformen [RF], 1974). Sveriges grundlagar kan alltså ses som en konkretisering av begreppet demokrati. Då den bärande grundtanken för demokratin är alla människors lika värde, måste följdaktligen även konkretiseringen i lagform omfatta tanken och även gälla samtliga medborgare för vilka lagarna gäller.

För att som medborgare i praktiken kunna tillgodogöra sig de grundlagsskyddade rättigheterna krävs vissa förutsättningar. Medborgaren måste dels ha tillgång till samma offentliga information som övriga medborgare. Samme medborgare måste dessutom ha samma möjlighet att lika fritt som övriga medborgare ha tillgång till det offentliga rummet, dvs. att kunna förflytta sig till och från samt vistas i bibliotek, vallokaler och på kommunfullmäktigemöten etc.

Om de fysiska eller psykiska förmågorna är nedsatta eller begränsade betraktas medborgaren som funktionshindrad. I dagens Sverige saknar funktionshindrade möjligheten att fullt ut ta del av de demokratiska rättigheterna, som de är formulerade i grundlagen. Om medborgaren är blind kan denna inte på egen hand genomföra valproceduren, då valseklar inte finns tillgängliggjorda – därmed kan valhemligheten inte bibehållas. En rullstolsburen kan inte delta på kommunfullmäktigemöten i landets samtliga kommuner, då möteslokalen kan sakna rullstolsramp eller hiss. Man kan alltså dra slutsatsen att medborgargruppen funktionshindrade inte besitter samma demokratiska möjligheter som övriga medborgare då de praktiska förutsättningarna för delaktighet inte är uppfyllda.

Funktionshindrades bristande demokratiska ställning har också uppmärksammats internationellt. I december 1993 (Förenta Nationerna [FN], 1993) antog FN:s medlemsstater en resolution för hur delaktighet och tillgänglighet för funktionshindrade i praktiken kan genomföras. Denna rekommendation kallas FN:s stadardregler för delaktighet och tillgänglighet för funktionshindrade. Sverige har varit

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

drivande vid utarbetandet av reglerna och Sverige har även undertecknat dem (FN, 1993 b).

Föreliggande uppsats har flera utgångspunkter. Den första utgångspunkten är att informationsteknologi, IT, som generell plattform kan användas som ett medel för informationsspridning, informationsutbyte och medborgerlig delaktighet. En andra utgångspunkt är att medborgargruppen funktionshindrade i Sverige i praktiken inte besitter samma demokratiska rättigheter som övriga medborgare, då möjligheterna att utöva dem delvis saknas. Som en konsekvens av detta antar uppsatsförfattaren att funktionshindrades medvetenhet om svårigheterna i demokratins praktiska genomförande är större, då de oftare än genomsnittsmedborgaren utsätts för dessa brister.

Sambandet mellan IT som generell plattform och funktionshindrades bristande demokratiska möjligheter utgör det problemområde där undersökningen företas.

Som ett led i att öka funktionshindrades delaktighet i Göteborg arbetar Göteborgs stad med att inventera tillgängligheten i den fysiska miljön och att utveckla en så kallad tillgänglighetsguide. Denna guide kommer att framställas på flera olika medier; i pappersform, i talad form på kassett och i elektronisk form via en hemsida. Denna guide ska tillhandahålla information om tillgängliga, delvis tillgängliga eller otillgängliga offentliga fysiska miljöer. Informationen i denna guide ska även vara tillgängliggjord för att funktionshindrade ska kunna ta del av den, t.ex. genom användning av blisssymboler<sup>1</sup> eller större teckenstorlek. Tanken är att tillgänglighetsguiden således blir tillgänglig för kommunens samtliga funktionshindrade medborgare.

Studien är således relevant för beslutsfattare och tjänstemän på olika nivåer då man förbundit sig till FN:s konventioner och resolutioner samt för funktionshindrade som genom tillgänglighetsguiden skulle kunna utöka sina demokratiska möjligheter.

## ***1.2. Syfte och frågeställning***

Det är viktigt att producenter av ett tillgänglighetssystem har en förståelse för konsekvenserna av brister i samhällets demokratiska genomförande. Därför är det också viktigt att producenters syn på demokrati och tillgänglighet till övervägande del överensstämmer med funktionshindrades syn på detsamma för produktens kvalitet.

Syftet med uppsatsen är att undersöka om tillgänglighetsguiden har potential att bli ett demokratiskt instrument för funktionshindrade.

---

<sup>1</sup> Bliss är ett kommunikationssystem bestående av bildsymboler som representerar ord eller enstaka stavelser. En annan och förenklad form av bliss är piktogram.

Frågeställningen blir:

*Har tillgänglighetsguiden potential att bli ett demokratiskt instrument för funktionshindrade?*

### ***1.3. Avgränsning***

Uppsatsen undersöker om tillgänglighetsguiden i Göteborgs stad har potential att bli ett demokratiskt instrument för funktionshindrade och som sådan avser den inte ge ett heltäckande svar. Ambitionen är inte heller att påvisa några definitiva sanningar. Den avser belysa vissa aspekter i IT-användning och demokratiprocesser som kan ha konsekvenser för medborgargruppen funktionshindrade.

Återstoden av uppsatsen är uppdelad på en teoridel som behandlar de begrepp och teorier som används i uppsatsen. Därefter följer en metoddel där val av metod, intervjupersoner och frågor behandlas. Därefter redovisas intervjuerna och varvas med författarens personliga reflektioner över de avgivna svaren. Avslutningsvis följer en diskussion kring frågeställningen och en sammanfattning av rapporten.

## **2. Tillgänglighetsguiden**

De aktörer som kommer att nämnas fortsatt i undersökningen är beställare, utförare och användare. Beställare och utförare tillsammans är producenter av tillgänglighetsguiden. Beställare är representanter för kommunen som haft det samordnande ansvaret för beställningen av tillgänglighetsguiden. Utförare är utvecklare på den konsultfirma som anlits av beställarna och slutligen är användarna funktionshindrade brukare, deras assistenter eller anhöriga.

Tillgänglighetsguiden kommer att bli en medborgarguide som i första hand vänder sig till funktionshindrade medborgare och deras anhöriga samt assistenter i Göteborgs kommun. Politiska beslut fattade i Göteborgs kommunfullmäktige dels om inventering av kommunens offentliga lokaler och kommunal information med avseende på tillgänglighet och dels att dessa senare skulle presenteras i guideform ligger bakom guidens tillkomst (Ransgård, 1999; Göteborgs Kommunfullmäktige, 1999).

Vid tidpunkten för uppsatsens författande har tillgänglighetsguiden ännu inte blivit tillgänglig för allmänheten via internet. Vid tidpunkten för undersökningen hade administrationsdelen, där importerade inventeringsdata ska värderas, precis påbörjat den första testningsfasen. Undersökningen inleddes våren 2002 och administrationsdelen skulle vara färdig under sommaren samma år. Tillgänglighetsguidens publika del, hemsidan, skulle vara färdigställd till årskiftet 2002/2003. Hela projektet skulle vara avslutat under våren 2003, under det Europeiska Handikappåret. Det är oklart om tillgänglighetsguiden blir klar till årskiftet 2003/2004 då projektet drabbats av förseningar av bl.a. ekonomisk natur.

Ansvaret för inventeringen och tillgänglighetsguiden ligger nu hos Göteborgs kommuns 21 stadsdelsnämnder. Efter det politiska beslutet tillsattes en samordningsgrupp ledd av beställarna som inledde arbetet med att ta fram dels en inventeringsnyckel för fysisk tillgänglighet, dels en inventeringsnyckel för information. Den senare omvandlades till riktlinjer och rekommendationer för hur information skall produceras.

I en sakkunniggrupp, bestående av representanter för kommunens olika förvaltningar och handikapporganisationer, gjordes ett utkast till inventeringsnyckel för den fysiska tillgängligheten. Inventeringsinstrumentet testades och återremitterades till sakkunniggruppen upprepade gånger. När alla i sakkunniggruppen ansett sig nöjda med inventeringsnyckeln fastställdes inventeringsinstrumentet. Frågebatteriet i instrumentet (mallen) omfattar c:a 450 olika frågor uppdelat på vilken typ av rumsenhet inventeringen omfattar.

Därefter genomfördes utbildning av personer från de olika stadsdelarna och Handikapporganisationernas Samarbetsorgan (HSO). De stadsdelar som så önskade

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

kunde välja att köpa inventeringen av HSO istället för att utbilda en person vid stadsdelsnämnden.

All inventeringsdata lagrades först i pappersform men överfördes senare till en databas. För ändamålet anlätades en konsultfirma. När beslutet om publicering av dessa data i form av en guide togs, anlätades ånyo en konsultfirma för att bygga guiden. Data från databasen exporteras till tillgänglighetsguiden där det sedan värderas av administratörer, därefter publiceras data på internet i anpassad form för de olika funktionshindergrupperna.



### 3. Teori

I detta avsnitt behandlas begrepp i ett allmänt perspektiv och sedan definieras begreppen som de ska förstås i uppsatsens sammanhang.

#### 3.1. Demokrati

Demokrati har diskuterats till och från under 2500 år och har inte ”uppfunnits” en gång för alla. Det är en process där demokratiska idéer skapats och återskapats flera gånger. Förhållandena, i antiken med de Grekiska stadsstaterna och i Rom, var gynnsamma för att stabila statskick med folkligt deltagande kunde bli tillräckligt stabila för att vara i flera hundra år. Termen demokrati, av grek. *demos* folk och *kratos* styrelse, myntades förmodligen i stadstaten Athen där ett folkligt styrelseskick infördes 507 f.Kr I Rom infördes ungefär vid samma tid republiken, av lat. *res* ungefär sak eller affär och *publicus* allmänhet. Skillnaden mellan demokrati och republik i stadstaternas grekland och antikens Rom är endast språklig. (Dahl, 1998).

De antika grekerna formulerade tanken att var och en är den andres politiske like och att de kollektivt är suveräna och att de tillsammans besitter kapaciteten, alla resurser och institutioner som behövs för att styra sig själva. En styrelse av folket (Dahl, 1989).

Demokrati är alltså detsamma som medborgarstyrelse, dvs. självstyre under fria och jämlika former. Författarna till ”*Demokrati som dialog*” (Rothstein, B.(ed), Esaisson, P., Hermansson, J., Micheletti, M., & Petersson, O. 1995) ställer upp 13 olika delkriterier av demokratibegreppet med avsikt att fördjupa detsamma samt för att mäta tillståndet i den svenska demokratin. Dessa, menar Rothstein et al. (1995), är premisserna för en redan etablerad demokrati. De sju första avser medborgarstyrelsen, tre avser rättstaten och tre avser handlingskraften i en demokrati. Idealet, för Rothstein et al. (1995), är en handlingskraftig demokratisk rättsstat. Fokus ligger på medborgarsyrelsens kriterier och nedan redovisas fyra av dem (Rothstein et al. 1995).

**Kontroll över dagordningen** innebär principiellt att medborgarna själva, eller genom sina representanter, sätter upp de gemensamma angelägenheterna, det som bör diskuteras, på dagordningen. (Dahl. 1998; Rothstein et al. 1995).

**Upplyst förståelse** innebär att medborgarna har möjlighet bilda sig en egen genomtänkt uppfattning om det önskvärda utfallet i de gemensamma ärendena. (Dahl, 1998:37) Här spelar det offentliga rummet en avgörande roll, där det offentliga samtalet äger rum. Massmedia spelar här en viktig roll. Det finns motstridiga krafter i det offentliga rummet som å ena sidan vill spegla långsiktiga skeenden och som å andra sidan vill beskriva enstaka händelser. Detta är en av de stora bristerna i medborgarstyrelsen eftersom författarnas lösning på de demokratiska problemen

framförallt sker genom dialog. För att citera ”Fungerar inte det offentliga rummet tillfredsställande hotas hela demokratins framtid.” (Rothstein, B.(red.), 1995:124).

**Effektivt deltagande** är enligt Rothstein et al. ett sammansatt kriterium, bestående av valrörelser, organisationsväsende och lokalt självstyre. I valrörelsen ska medborgarna ha rimlig möjlighet att välja politiskt alternativ. I organisationsväsendet ska medborgarna få socialt kapital, eller demokratisk skolning och därmed bli effektiva i sitt deltagande. Den lokala självstyrelsen handlar om effektivt politiskt deltagande på lokal nivå samt om kommunernas och landstingens autonomi (Rothstein et al. 1995).

Robert Dahl (1998) definierar effektivt deltagande som lika och effektiva möjligheter för individen, att göra sin röst hörd för andra om sin egen åsikt i det gemensamma ärendet.

**Medborgarskapskriteriet** rör det faktum att alla svenska medborgare har rättigheter men också skyldigheter. Det handlar också om tolerans mot personer med annan åsikt. (Rothstein et al. 1995).

Rothstein et al. (1995. s. 13) menar att en handlingskraftig demokratisk rättstat är bilden av en ideal demokrati och att demokrati är likställt medborgarstyrelse. Robert A. Dahl (1998 s. 31) hävdar dock att det finns en påtaglig klyfta mellan reell och ideal demokrati i varje stat, men att den ideala demokratin är eftersträvansvärd.

### **3.1.1. E-demokrati**

På flera håll i världen diskuteras och experimenteras det med IT, i större eller mindre omfattning, för att förstärka och förbättra de demokratiska processerna. Därur kommer begrepp som e-demokrati (Olsson, 1999).

E-demokrati kan, enligt Grönlund (2002), mest korrekt definieras som IT-användning i demokratiska processer. Det är visserligen en bred definition, men den mest korrekta då det finns många demokratiska processer och på många sätt IT kan användas i dem. Tekniken i sig styr inte utvecklingen i ett samhälle utan är en spegling av samhället den existerar i (Barber, 1999). Generellt är demokrati, menar Grönlund (2002), ett beslutssystem och ett socialt system. Den första aspekten härrör sig till de formella processer i vilken samhälleliga beslut fattas och den andra till samhällets generella uppbyggnad som inkluderar demokratiska processer. Det blir av praktiska skäl enklare att begränsa termen e-demokrati till den direkta interaktionen mellan medborgare och myndigheter. Tekniken bör ses som ett kommunikationsverktyg (Barber. 1999). Dock finns det företeelser av skiftande slag som idag påverkar interaktionen mellan medborgare och samhälle. För att enklare överblicka e-demokratins användning av IT gör Grönlund en indelning som dels beskriver olika kvalitéer av IT-användning och dels berör olika trådar i e-demokratins historia, nedan nämns tre av dessa. (Grönlund, 2002).

**Information.** Informationsprocesser som hänför sig till att interaktionen mellan medborgare och myndigheter, sedan mitten av 1990-talet, har blivit mer informationorienterad genom användningen av internet. För närvarande är 24-timmarsmyndigheten en företeelse som mestadels handlar om e-service, men det finns också demokratiska implikationer som allas lika och enkla tillgång till dessa tjänster, där medborgare förväntas delta (Grönlund. 2002).

**Verktyg för konsumentdemokrati.** Ranerup (2002) undersöker intermediärers roll för allmänna tjänster där förtjänst inte är huvudmålet för verksamheten. Frågan som ställs är: påverkar intermediärer medborgaren från att vara delaktiga i en representativ demokrati till att bli medborgare i en konsumentdemokrati? Genom att välja eller välja bort det allmännas erbjudna tjänster påverkar således medborgaren de tjänster som framledes kommer att produceras. De tjänster som finns idag lyckas inte fånga in medborgarna så att de blir medborgare som fattar medvetna och upplysta beslut och det skulle behövas kompletterande tjänster som hjälper medborgarna bättre.

**E-demokratis ordning.** Av vilket slag är e-demokratin i kommunerna i Sverige (Gustafsson. 2002). Det finns förväntningar på att IT ska omstrukturera eller till och med kullkasta samhällsliga maktstrukturer och att demokrati blir en tvingande ingrediens igen då bland annat tron på politiker minskar och det politiska engagemanget krymper. ITs demokratiska potential är obestämd (indecisive). E-demokratis framtid, menar Gustafsson, beror inte på teknologin i sig utan på de maktstrukturer som den skapar och vidmakthåller. IT ses inte i kommunerna som något politiskt trätoämne, som något problematiskt eller ens värdeladdat. Det råder nästintill politisk enighet kring hur kommuner ska handskas med IT-frågor. Frågorna överlämnas till de tjänstemän som hanterar kommunens IT-ärenden och i viss mån uppstår ett ”expert”-beroende, då politiker inte driver många av IT-frågorna framåt. Gustafsson diskuterar även huruvida IT bär med sig ett individualistiskt eller kollektivt demokrativärde och kommer till slutsatsen att IT underförstått är knutet till ett individualistiskt ideal.

Demokratiska processer förändras över tid och det finns skäl att tro att den förändringen kommer att fortsätta. (Dahl. 1989. s. 340; Olsson. 1999. s. 30).

### ***3.2. Funktionsnedsättning, funktionshinder och handikapp***

Som läsare bör man känna till att det råder delade meningar kring ordet *handikapps* betydelse och ursprung. Det finns heller ingen enhetlig EU-definition för handikapp (Samhällsguiden) och därför används vanligen WHO:s definition för hälsa, ICF (World Health Organization [WHO], 2002 b). ICF är en vidareutveckling av världshälsoorganisationens, WHO:s, klassifikation ICIDH, International Classification on Impairment, Disability and Handicap, som antogs 1980 och som delat in ohälsa i funktionsnedsättning, funktionshinder och handikapp. Revideringsarbete pågick fram till 2001.

ICF (WHO, 2002 a) är en universalklassifikation för funktionshinder och hälsa tänkt att användas i många olika sammanhang. ICF erbjuder ett standardiserat språk och en ram för att beskriva hälsa och hälsorelaterade områden. Områden som hjälper till att beskriva förändringar i kroppsfunction och struktur, vilken kapacitet personer i en normalmiljö har och deras prestationsförmåga i sin vanliga miljö. Dessa områden är klassificerade utifrån ett kropps-, individ- och samhällsperspektiv med hjälp av två listor. Den första listan utgår från kroppsfunctioner och strukturer. Den andra utgår från aktivitets- och medverkansområden.

Tidigare har handikapp traditionellt setts som något som tar vid där hälsa slutar. Idag vill WHO genom ICF ändra fokus till att se till människors funktionsförmåga i samhället. Man vill betona människors hälsonivå i stället för deras handikapp. Man menar att alla någon gång kan få ett försämrat hälsotillstånd och därigenom också erfarra känslan av en funktionsnedsättning (WHO, 2001).

ICF är en kombination av två konceptuella modeller, den medicinska och den samhälleliga, där handikapp (disability) är en syntes av dels medicinska orsaker, dels ett resultat av icke tillmötesgående fysisk miljö som orsakats av bl.a. attityder. (WHO, 2002 a).

Begreppet handikapp syftar på relationen mellan en funktionshindrad person och dennes omgivning och blir genom ICF ett relativt handikappbegrepp. En funktionsnedsättning (impairment) är en egenskap kopplad till individen och kan leda till begränsad förmåga (disability) och är situationsberoende för att bli ett handikapp (Lindqvist, 1998).

### **3.3. Tillgänglighet**

Det finns flera typer av tillgänglighet men endast två som är relevanta för undersökningen och dessa bör beskrivas lite närmare.

Tillgänglighet är som ovan beskrivits ett samspel mellan individen och omgivningen och däri finns den fysiska tillgängligheten, eller avsaknaden av hinder för till exempel förflyttning inom- eller utomhus (WHO, 2002 a; Lindqvist, 1998). Tillgänglighet till lokaler, dvs. möjligheten att förflytta sig till, i och från lokalerna innebär att individen har kapacitet, enligt ICF, att förflytta sig utan hjälp men också att hinder, för att detta ska kunna ske, är undanröjda. Omgivningen är "normaliserad" så att personen inte upplever förflyttningen som ett hinder.

Dessutom finns tillgänglighet uttryckt som tillgång till information eller möjlighet till kommunikation (Clement & Shade. 2000).

Digitala nätverk inkorporeras allt mer i informations- och kommunikationsinfrastrukturerna och då allt fler affärer (transactions) sker över dessa nätverk krävs

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

även tillgång till dem. Tre frågor bör behandlas för att diskutera tillgängligheten till informationsinfrastrukturen, det vill säga möjlighet att tillgodogöra sig information. Av vilka anledningar måste tillgängligheten finnas, vem ska ha tillgång till nämnda strukturer och vad är det man får tillgång till. (Clement & Shade. 2000 s. 33-ff).

Den första frågan rör hur informationen används av användarna samt vilka roller användarna intar. En användare är, med de nya informationsstrukturerna, inte bara konsument och mottagare av information, utan även informationsproducent och kreatör, t.ex genom att skriva egna texter.

Den andra frågan rör, som frågan antyder, vem som ska kunna använda informationen. Tillgången och tillgängligheten beror på många olika livsfaktorer, inkomst, kön, etniskt ursprung, funktionshinder, men den enkla huvudprincipen är tillgång för alla.

Den tredje och sista frågan tar upp problemen med utbudet i de digitala näten. De tjänster som erbjuds av privata aktörer har inte "användbarhet för alla" för ögonen. Bör det i så fall finnas fullgoda myndighetsdrivna alternativ? Tillgänglighetsmodellen författarna redovisar ska bl.a. hjälpa till med att identifiera och klarlägga vilka informationstjänster som kan klassas som "viktiga" och att blottlägga tillgänglighetsglapp där marknadens krafter sannolikt "glömer bort" användarnas behov. Beskrivningen gäller kanadensiska företag och under kanadensiska förhållanden. Förhållandena i vilka svenska företag verkar ser annorlunda ut och bör hållas i minnet vid jämförelser.

Det är ett lagerkoncept och är teknikinära i det innersta lagret. Lager 1 rör förmedlarna/bärarna, som lagrar eller förmedlar informationen. Lager 2 handlar om apparater (devices), att de ska vara enkla att använda och inte så kostsamma. Lager 3 handlar om mjukvaran i apparaterna som likaledes ska vara billig och enkel att använda. Lager 4 rör innehåll/tjänster i näten som ska vara värdefull för användaren. Lager 5 behandlar service/access tillhandahållandet till nätet, de organisationer som tillhandahåller access till näten, t.ex. skolor, bibliotek och internetleverantörer. Lager 6 rör användarens kunnsighet, t.ex. tangentbordsanvändningen eller sökstrategier på internet. Det sista och yttersta lagret handlar om styrningen av infrastrukturen, eller de politiska beslut som påverkar den.

### **3.4. WAI och WCAG**

Tillgängligheten till internetburen information drivs av World Wide Web Consortium, W3C, genom Web Accessibility Initiative, WAI (W3C a). De arbetar med internets tillgänglighet genom arbete inom fem huvudsakliga områden: teknik, riktlinjer, vertyg, utbildning och forskning.

Arbetet innebär bland annat att WAI utvecklar standarder för hemsidors tillgänglighet, d.v.s. möjligheten att använda sidorna, och webbläsarstandarder. Web

Content Accessibility Guideline 1.0, WCAG, är den aktuella rekommendationen för tillgängliga hemsidor. (W3C b). WCAG:s tillgänglighet indelas i tre nivåer A, dubbel-A och trippel-A, där A är nivå 1 och lägsta nivån av tillgänglighet och följdaktligen trippel-A är nivå 3 och den mest tillgängliga sidan (W3C b).

### **3.5. FN:s standardregler**

#### **3.5.1. Reglernas historia**

Det finns funktionshindrade i hela världen och på alla samhällsnivåer. Orsakerna till och konsekvenserna av funktionshindren varierar, men beror ofta på sociala och ekonomiska skillnader och vilka åtgärder som vidtas från offentligt håll för deras välfärd. Funktionshindrades fördröjda möjligheter till utveckling har under historiens gång inte enbart berott på ekonomiska och sociala skillnader, utan även på faktorer som okunnighet, likgiltighet, vidskepelse och rädsla, som också lett till isolering. (FN, 1993 b)

Handikappolitiken har gått från institutionsvård till utbildning av barn med funktionsnedsättning och rehabilitering av vuxna som fått en funktionsnedsättning. Detta har lett till att funktionshindrade själva driver utvecklingen av handikappolitiken vidare. Anhöriga och företrädare har tillsammans med funktionshindrade slutit sig samman och kämpat för bättre möjligheter. Efter andra världskriget infördes nya begrepp som integrering och normalisering som antyder en medvetenhet om funktionshindrades förmågor och möjligheter. Detta ledde i slutet på 60-talet till en ny formulering av handikappbegreppet som pekar på det nära sambandet mellan den upplevda begränsningen i miljöns utformning och beskaffenhet och allmänhetens attityder (FN, 1993 b).

FN har tillsammans med andra internationella organisationer under lång tid ägnat sig åt funktionshindrades rättigheter. Under det internationella handikappåret 1981 (FN, 1982), antogs en resolution om världaktionsprogrammet för funktionshindrade. Denna har tonvikten vid att funktionshindrade ska ha samma möjligheter som andra medborgare att få del av de förbättringar i levnadsvillkor som resultat av en social och ekonomisk utveckling i medlemsländerna. Handikapp definieras här för första gången som förhållandet mellan omgivningen och den funktionshindrade.

Från 1987 och framåt arbetade FN (1993 b) med att ta fram förslag till en konvention som skulle ratificeras av alla stater vid handikappårstiondets slut, med målet att all diskriminering mot människor med funktionsnedsättningar skulle avskaffas. Kونسensus i generalförsamlingen kunde inte uppnås vid de två tillfällen förslagen behandlades. I FN:s ekonomiska och sociala råd bestämde man sig för att utveckla ett instrument av ett annat slag för att tillförsäkra delaktighet och jämlikhet för barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder, FN:s standardregler. Detta initiativ fick sedan stöd i flertalet av FN:s instanser.

FN:s standardregler om delaktighet och jämlikhet för människor med funktionshinder omfattar 22 regler och har bland annat framtagits som ett komplement till FN:s konvention om mänskliga rättigheter, konventionen om barns rättigheter, konventionen om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter och världsaktionsprogrammet för handikappade. Resolutionen klubbades 1993 och har i Sverige översatts av social- och utrikesdepartementen (Handikappombudsmannen [HO]). Reglerna är bara rekommendationer och inte juridiskt bindande på samma sätt som en konvention. Dock har Sverige drivit framtagandet av dessa och har dessutom som en av staterna undertecknat resolutionen. Det innebär att stat, landsting och kommuner har åtagit sig ett moraliskt och politiskt ansvar att följa dem.

### **3.5.2. Reglernas syfte:**

Det övergripande syftet med reglerna är:

*”säkerställa att flickor, pojkar, män och kvinnor med funktionsnedsättning som medborgare har samma rättigheter och skyldigheter som andra medborgare i samhället.” (FN a. 1993 s. 6).*

Reglerna är indelade i tre områden och omfattar reglerna som följer

1. Förutsättningar för delaktighet på lika villkor.  
Reglerna 1-4
2. Huvudområden för delaktighet på lika villkor.  
Reglerna 5-12
3. Genomförande för delaktighet på lika villkor.  
Reglerna 13-22

De regler som kommer att användas sammafattas i korthet nedan. (HO).

#### **Regel 1.**

Ökad medvetenhet. Regeln handlar om att medlemsländerna ska öka medvetenheten i samhället om funktionshindrades rättigheter, behov och möjligheter och vad de kan bidra med. Staterna ska bl.a. initiera och stödja informationskampanjer för att öka medvetenheten bl.a. hos allmänheten och även bjuda in funktionshindrade i arbetet. Utbildningsväsendet i medlemslandet ska dels utbilda elever, lärare och andra yrkesgrupper för att öka medvetenheten om funktionshindrade, dels utbilda funktionshindrade om deras rättigheter. Massmedier ska uppmuntras att skildra funktionshindrade positivt. Företag ska också uppmuntras att beakta funktionshindrade i sin verksamhet.

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

Regel 4.

Stöd och service. Regeln handlar om att staterna bör garantera tillgången på stöd och service, inkluderat hjälpmedel så att funktionshindrade kan bli mer oberoende och utöva sina rättigheter. Det ska finnas hjälpmedel, personlig assistens, utrustning och tolkservice som uppfyller funktionshindrades behov. Staterna ska bl.a. stödja utveckling, tillverkning och distribution av hjälpmedel, men även se till att de som behöver hjälpmedel har tillgång till dem och att de inte kostar för mycket. Tillgängligt tekniskt kunnande ska användas och funktionshindrade kan också delta i främställningen av hjälpmedlen. Staterna ska också stödja utveckling och tillgång till tolkservice och personlig assistens. Funktionshindrade ska ha inflytande över hur den personliga assistensen sköts.

Regel 5.

Tillgänglighet. Regeln behandlar betydelsen av tillgängligheten dels i den fysiska miljön, dels på informations- och kommunikationsområdena. Staterna ska i den fysiska miljön ta bort hinder mot tillgänglighet, ta fram regler och riktlinjer samt överväga lagstiftning för att säkra tillgängligheten i t.ex. byggnader, på kollektivtransporter, på gator och i andra utomhusmiljöer. De som arbetar med utformning och uppbyggnad av utomhusmiljöer ska informeras om vad som bör göras för tillgängligheten. Tillgänglighetskrav ska ställas redan vid utformning och uppbyggnad av nämnda miljöer. Handikapporganisationer ska rådfrågas när regler och riktlinjer tas fram och vara med i planeringen av offentliga miljöer på lokalplanet. På informationssidan ska metoder tas fram för att tillgängliggöra information och dokumentation på lämpligt medium. Teckenspråk bör användas i undervisning av döva och tolkar ska finnas. Hänsyn ska tas till behov hos personer med andra kommunikationshandikapp. Media ska uppmanas göra sina tjänster tillgängliga. Datoriserade informations- och servicetjänster ska vara tillgängliga och handikapporganisationerna ska tillfrågas.

Regel 18.

Handikapporganisationer. Regeln behandlar dels staternas förhållande till handikapporganisationerna, dels handikapporganisationernas roll i staten. Staterna ska exempelvis ekonomiskt och annorledes stödja bildande av handikapporganisationer. Dessutom ska organisationernas roll erkännas i utformningen av handikappolitiken. Kontakten med organisationerna ska vara fortlöpande och se till att de kan vara med i utformningen av den allmänna politiken. Handikapporganisationernas roll är bl.a. att identifiera behov och prioriteringar och öka allmänhetens medvetenhet. De kan vara rådgivande genom ständig representation i offentliga organ, deltagande i utredningar och experter inom projekt. De lokala handikapporganisationernas roll ska förstärkas så de kan påverka kommunala frågor.



Regel 16.

Ekonomisk politik. Regeln behandlar staternas ekonomiska ansvar för åtgärder och handlingsprogram för delaktighet på lika villkor. Handikappfrågor ska tas med i budgetarbetet på alla nivåer. Tillsammans med frivilligorganisationer och andra intresserade ska gemensamma metoder för att stödja projekt eller liknande tas fram. Ekonomiska åtgärder, som lån, skattebefrielse, bidra eller särskilda fonder, för att öka delaktigheten och jämlikheten ska övervägas. En särskild handikappfond för att stödja pilotprojekt och självhjälpsprogram kan upprättas.

### **3.6. Teorisammanfattning**

Ovan givet är handikapp något alla kan erfara då brister eller svagheter i våra kroppsliga eller psykiska funktioner i samspel med omgivningen utsätter oss för hinder i våra liv. En del av våra liv är att vara demokratiska medborgare, med rättigheter och skyldigheter, och att ha kunskaper och besluta om det som är av gemensamt intresse för oss alla, att ha en upplyst förståelse samt att kunna delta effektivt. FN:s standardregler utgår från alla människors lika värde och befäster funktionshindrades rättigheter. När hindren i vår demokratiska omgivning blir för stora kan de demokratiska rättigheterna inte utnyttjas eller användas fullt ut. Ett sätt att hantera de demokratiska bristerna är att använda e-demokrati, eller IT (informationsteknologi) i demokratisammanhang. IT kan användas som kommunikationskanal. Det förutsätter att medborgaren har tillgång till IT och dess infrastrukturer. Är innehållet i infrastrukturerna inte tillgängligt kan IT i sig utgöra ett hinder. Det finns trender som pekar på att medborgare blir mer konsumenter än medborgare och den erbjudna servicen är i form av information i stället för tjänster. Trender pekar även på att cybermediärer, elektroniska mellanhänder, inte erbjuder de tjänster som efterfrågas (Ranerup, 2002). I diskursen kring demokratin och informationsteknologin i kommuner, drivs inte IT framåt av politiken eller dess politiker utan av dess tjänstemän. Deras kunskaper eller bristande kunskaper kan få konsekvenser för huruvida IT blir ett hinder eller ej. Även intermediärer, de som anlitas att producera produkter och tjänster, påverkar kvalitén på de tjänster som tas fram för att stärka demokratin.

## **4. Metod**

### **4.1. Undersökningsdesign**

Vid valet av undersökningsmetod bör undersökningsledaren ha målen för studien klara för sig (Easterby-Smith, 1999 s. 72). Den huvudsakliga skillnaden mellan kvantitativa och kvalitativa metoder är att man skiljer datainsamlingen från analysen även om avvikelser från detta förekommer. Skillnaden mellan kvantitativa och kvalitativa metoder är heller inte glasklar (ibid. s. 116).

En definition av kvalitativa metoder uttrycks på följande sätt:

*”an array of interpretive techniques which seek to describe, decode, translate and otherwise come to terms with the meaning, not the frequency of certain more or less naturally occurring phenomena in the social world”*

*(Van Maanen, 1983, citerad i Easterby-Smith, 1991, s. 71)*

Kvalitativa metoder som kan övervägas är intervjuer, observationer eller dagboksmetoder. Observationer och dagboksmetoder har inte använts då de för undersökningen inte varit lämpliga, eftersom processen att producera denna tillgänglighetsguide är ett flerårigt projekt och undersökningen sträcker sig över en begränsad tidrymd och tillåter inte en långvarig observation eller dagboksförfarande. Det finns olika former av kvalitativa intervjumetoder som kunde valts som t.ex. strukturerade intervjuer eller frågeformulär. Dessa används vanligen då ett kvantitativt resultat efterfrågas (Easterby-Smith, 1991). I den andra änden av spektrat finns helt öppna eller ”icke-dirigerande” intervjuer där intervjun är mer likt ett samtal (Easterby-Smith, 1991).

Då syftet med studien varit att undersöka om tillgänglighetsguiden har potential att bli ett demokratiskt instrument, valdes ett kvalitativt förfarande genom semistrukturerade intervjuer, som ger frihet i intervjusituationen för att kunna ställa följd- och/eller fördjupningsfrågor men som också är tillräckligt strukturerade för att få fram information om demokrati och tillgänglighet.

### **4.2. Instrument**

För att få en förståelse för undersökningens område och intressenternas syn på demokrati och tillgänglighet konstruerades tre olika intervjuguides (bilaga 2 a-c).

Intervjuguiden till användarna innehöll frågor som rör funktionshindrets art, tillgången till och behovet av information och offentliga miljöer samt demokratisyn. Intervjuguiden till beställarna innehöll frågor om beställningen av tillgänglighetsguiden, proceduren för att välja utförare och utfall av

beställningsprocessen. Intervjuguiden till utförarna innehöll frågor om utvecklingen av tillgänglighetsguiden.

#### **4.3. Problem och etik**

Gruppen funktionshindrade kan ibland betraktas som en homogen grupp ur ett rättviseperspektiv men som icke-homogen i ett fysiskt perspektiv. När det gäller intervjusituationen bör ett individperspektiv intas och vid behov anpassa intervjun efter den intervjuades behov och önskemål. En funktionshindrad kanske inte på grund av sitt funktionshinder orkar långa intervjuer eller intervjupersonen kan behöva assistens för att kommunicera med hjälp av piktogram eller bliss.

Proceduren kan alltså påverkas, men även det förväntade resultatet om intervjupersonen feltolkas av assistenten eller intervjuaren, eller om intervjun måste göras vid ett flertal tillfällen. Kvalitativa metoder ställer alltså större krav på etik (Easterby-Smith, 1991), med avseende på objektivitet och koncentration i intervjusituationen .

#### **4.4. Procedur**

Viktoriainstitutet, ett företag gemensamt ägt av bl.a. industrin i västsverige, forskningsinstitut och universitet i Göteborg (Viktoriainstitutet), drev fram till 2002 ett projekt benämnt TechBridger. Projektet bedrev forskning inom mobil informatik i kombination med funktionshindrade. Parallellt drevs ett projekt, HandiqWAP, med syfte att ta fram en mobil plattform till tillgänglighetsguiden.

Genom HandiqWAP, som drevs av Data- och Resursteamet (DART) vid Drottning Silvias barnsjukhus vid Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU), kom uppsatsförfattaren i kontakt med projektet som syftar till att framställa tillgänglighetsguiden. E-post sändes till referensgruppen till projekt HandiqWAP, varefter tre personer svarade att de önskade delta. Intervjupersonerna har inte genom någon statistisk metod slumpats fram, vilket kan vara önskvärt. Personerna var dock okända för uppsatsförfattaren och ansågs vara adekvata för undersökningen.

Beställarna av tillgänglighetsguiden accepterade även deltagande och kontaktade även utförarna som accepterade att intervjuas. De åtta intervjupersonerna intervjuades enskilt och intervjuerna upptogs på ljudband. Beställarna och utförarna intervjuades på sina respektive arbetsplatser enskilt utan möjlighet för arbetskamrater eller arbetsgivare att åhöra konversationen.

Anpassning av intervjusituationerna på grund av funktionshinder krävdes endast i ett fall. Intervjun genomfördes i hemmet med assistent närvarande för att kommunikation skulle kunna genomföras. Intervjupersonen kommunicerade genom att peka på ett alfabet varefter assistenten fyllde i det önskade ordet. Kommunikationen blev alltså ord för ord. Bandupptagning ansågs därför inte nödvändig och intervjun nedtecknades simultant på dator. En användarintervju

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

gjordes via telefon och gjorde bandupptagning svår, varför anteckningar fördes direkt på dator. En intervju genomfördes på neutral plats; ett café, enligt ovan beskrivna procedur.

Personerna informerades innan studien om dess syfte och att materialet skulle resultera i en examensuppsats i informatik vid Göteborgs Universitet. De informerades vidare att materialet kommer att behandlas konfidentiellt samt att ljudbanden efter transkribering och uppsatsens färdigställande kommer att raderas.

Intervjuguiderna följdes på så sätt att alla frågor ställdes, dock inte alltid i samma ordning eller med den i intervjuguiden angivna ordalydelsen. Uppsatsförfattaren genomförde själv samtliga intervjuer som i genomsnitt varade 45-120 minuter. Samtliga intervjuer transkriberades från ljudband.

#### **4.5. Urval**

Kriteriet som låg till grund för urvalet av intervjupersoner var att de skulle vara tänkta användare av den framtida tillgänglighetsguiden, beställare av tillgänglighetsguiden och utförare vid bygget av tillgänglighetsguiden.

#### **4.6. Deltagare**

Antalet deltagande personer i intervjuundersökningen var åtta. Av dessa personer var tre personer användare, två beställare och tre utförare. Av dessa åtta var endast två kvinnor.

Kön M/K	Yrke	Kategori
M	Konsulent	Användare
M	Partiledare	Användare
M	Programmerare	Användare
M	Socionom	Beställare
M	Arkitekt	Beställare
K	Projektledare	Utförare
K	Systemanalytiker	Utförare
M	Konstruktionsansvarig	Utförare

Tabell 1. *Antal deltagare.*

Antalet användare i förhållande till det totala antalet potentiella användare är litet, medan beställare och utförare i undersökningen kan vara överrepresenterade. Kvalitativ metod valdes dock även för användargruppen för att få en djupare förståelse för funktionshindrades förhållande till demokrati och tillgänglighet.

#### **4.7. Bearbetning av intervjumaterial**

Även om antalet intervjuer endast var åtta stycken blev det transkriberade materialet relativt omfattande och omfattar c:a 75 A4-sidor.

För strukturering av intervjumaterialet användes meningskategorisering och meningskoncentration. (Kvale, 1997) Meningskategorisering innebär att intervjumaterialet kodas och struktureras i kategorier. Meningskoncentration innebär att intervjupersonernas utsagor omformuleras mer kort och koncist, där större intervjuvar reduceras och blir mer kortfattade. De åtta transkriberade intervjuerna lästes först igenom i sin helhet för att på det sättet få en helhetsuppfattning

För analysen av materialet kan man gå tillväga på flera sätt. Två huvudsakliga vägar att analysera kvalitativt material är innehållsanalys och grounded theory (Easterby-Smith, 1999). Grounded theory:s tanke är att hitta motsägelsefulla temata och mönster i undersökningsmaterialet. Grounded theory är särskilt lämplig vid analys av transkriberat material och har därför använts

#### **4.8. Validitet och reliabilitet**

För uppsatsens tillförlitlighet och prövbarhet kan validiteten och reliabiliteten prövas. Det valda instrumentet för uppsatsen är FN:s standardregler för delaktighet och jämlikhet för människor med funktionshindrade (FN, 1993 b). Reglernas syfte är att utgöra riktlinjer för medlemsländerna så att funktionshindrade har samma rättigheter och skyldigheter som andra medborgare i respektive land. I uppsatsen har dessa regler använts som tolkningsinstrument för att försöka mäta tillgänglighets- och demokratiaspekter vid framtagandet av tillgänglighetsguiden hos beställare, användare och utförare. Av FN:s 22 standardregler kunde intervjuvaren kategoriseras in under 18 av reglerna. Då frågeställningen förändrats sedan inledningen av undersökningen kan en förbättrad frågeguide ge bättre resultat ur detta hänseende, d.v.s. samtliga regler kan användas. Standardreglerna är allmänt hållna för att passa många medlemsstater och kan därför även vara ett trubbigt instrument och däri kan finnas en fara för feltolkning och felmätning. Ytterligare en fara med användningen av standardreglerna som mätinstrument kan ligga i dess lämplighet som mätinstrument; mäter det demokrati och tillgänglighet eller något annat.

De reliabilitetsproblem som kan förekomma i uppsatsen är antalet intervjupersoner. Tre personer har ett funktionshinder och utgör endast en mycket liten del av Göteborgs Stads samtliga funktionshindrade, medan de tre utförarna och de två beställarna utgör alla eller en majoritet av producenterna för denna guide, vilket kan snedvrída resultatet till fördel för producenterna. Ett annat förfarande kan vara på sin plats, t.ex. en enkät. Detta kan även få konsekvenser för generaliserbarheten för uppsatsen. Det totala antalet genomförda intervjuer var endast åtta stycken och kan därmed innebära att svårigheter med generaliserbarheten föreligger. Uppsatsen är med dessa reservationer troligen replikerbar.

## **5. Resultat**

### **5.1. Redovisningsprocedur**

Av FN:s standardregler kommer nedanstående redovisning endast omfatta de regler där samtliga intervjupersoner har avgivit svar som reflekterar regelns intention. Undantaget är regel 16, Ekonomisk politik, som endast besvarats av beställare och utförare. Regeln redovisas då den har relevans för studien.

Resultaten redovisas regel för regel. För att belysa skillnaderna mellan respektive part redovisas respektive parts svar separat. Som nämnts tidigare är användarnas svar generella svar kring tillgänglighet och demokrati.

För att öka läsbarheten i föreliggande uppsats kommer författarens reflektioner att redovisas i direkt anslutning till de svar som avgivits.

### **5.2. Regel 1 Ökad medvetenhet**

*”Staterna bör aktivt öka medvetenheten i samhället om människor med funktionsnedsättning, om deras rättigheter, behov och möjligheter och om vad de kan bidra med.”*

Detta är den övergripande ordalydelsen men staterna ska också bl.a. intiera och stödja informationskampanjer för att öka medvetenheten hos bl.a. allmänheten och även bjuda in funktionshindrade i det arbetet. Utbildningsväsendet i medlemslandet ska dels utbilda elever och lärare, men även andra yrkesgrupper, för att öka medvetenheten om funktionshindrade, dels utbilda funktionshindrade om deras rättigheter. Landets massmedier ska uppmuntras att skildra funktionshindrade på ett positivt sätt. Företag ska också uppmuntras att beakta funktionshindrade i sina verksamheter.

#### **5.2.1. Beställare**

*” Den här stora inventeringen [...] har ju gjorts utifrån [...] alla typer av rum för att skapa bra, [...] arbetstillfällen för funktionshindrade, att man ska se till att förbättra tillgängligheten överhuvudtaget. Medan guiden egentligen ser [...] på de publika delarna [...]. På ett bibliotek har vi till exempel [...] de här rummen där man som biblioteksbesökare går in i, medan den totala inventeringen har ju skett [...] utifrån arbetsrummen, ”*

Med citatet avses att en inventering gjorts av alla förekommande rumstyper, t.ex. toaletter, kontorsrum, idrottshallar och omklädningsrum. De publika delarna avser endast rumstyper dit allmänheten har tillträde.

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

**Kommentar:** Svaret tyder på en hög grad av medvetenhet genom att alla offentliga rumstyper tagits med i inventeringen, det finns en ambition att funktionshindrade ska kunna ta anställning hos någon kommunal instans. Att guiden sedan inte innehåller den inventerade informationen sänker överensstämmelsen med regeln något. De förefaller dock grundliga i sitt arbete med att inventera tillgängligheten.

*” [...] företagen går [...] in och betalar för en reklamplats och [...] de får...betala för kunskapen om vad som är tillgängligt. Det är många som inte vet hur man överhuvudtaget ska kunna göra [...]...sin lokal tillgänglig. ”Vad krävs det för någonting?”. Den informationen kommer vi med och dessutom att vi utbildar personal. Någon i personalen som blir...tillgänglighetsansvarig [...]”*

*” ... företagarna där var väldigt intresserade och det startade en väldig diskussion när vi pratade om det här med tillgänglighet”.*

Med citatet avses att, för ett utbyte av pengar mot reklamplats erbjuds företag kompetensutveckling inom tillgänglighetsområdet.

**Kommentar:** Beställarnas svar visar igen på mycket god överensstämmelse med regeln. De arbetar för att medvetandegöra frågorna hos företagare. Dessa betalar för utbildning och kompetensutveckling om vad man kan göra på tillgänglighetsområdet och i utbyte får de en reklamplats. Var får de reklamplats, är den uppenbara frågan, men en viktigare fråga är: Är företagen beredda att ta den extra utgiften som det rimligen måste innebära och anser man att detta är tillräckligt viktigt att lägga pengar på? (Clement & Shade. 2000. s. 33) Företagarna verkar ha visat ett visst intresse för tillgänglighetsfrågor. Att visa intresse är dock på intet sätt förpliktigande.

*” Och med [...] vårt koncept, [...] hade vi tänkt att man skulle ha [...], någon typ av årlig kontroll [...]”*

Med citatet avses en årlig kvalitetskontroll av tillgänglighetsåtgärder utförda hos privata aktörer.

**Kommentar:** Som tillsynsåtgärd för att säkra att tillgängligheten genomförs och bibehålls i den privata sfären är detta en god tanke och det visar också djup förståelse för hur marknadens brister kan påverka funktionshindrade möjligheter till delaktighet. Kvalitetskontroll är viktig och medvetenheten om den aspekten är tydlig och bör inte lämnas åt sitt öde.

*”vi ser väl och hoppas väl att den här guiden skall fortsätta och uppdateras [...] så att det inte blir någon dagsfäris som [...] på ganska kort tid blir inaktuell”.*

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

*” Ja, men är den [guiden] för tunn från början så spricker den ju.”*

**Kommentar:** Svaren tyder på att beställarna är medvetna om att kontinuerlig uppdatering och uppföljning fordras. Likaså är tillräcklig, relevant och aktuell information viktig, vilket man förefaller medveten om. Medvetenhet om användarnas behov av tillgänglig information om tillgängliga lokaler är viktig, men även att tillgänglighetsguiden utnyttjas regelbundet. Regeln uppfylls mindre bra om medvetenheten inte kan vidarebefordras till de som kommer att sköta uppdatering och uppföljning. Svaren tyder på att det finns risk för otillräcklig information i början och dålig uppdatering.

*”Vi har tittat på vad brukare behöver för att kunna arbeta med guiden, så att den blir så lättarbetad som möjligt utifrån brukarens synpunkt...”*

**Kommentar:** God regeluppfyllelse, beställarna visar i citatet sin medvetenhet om användarnas behov vid arbete med tillgänglighetsguiden. Mindre gott är det att användarna inte förefaller vara delaktiga, då man *tittat* på vad brukare behöver.

*” Det svåraste är nog att få alla inblandade parter att [...] tänka åt samma håll [...] det lättaste biten har varit entusiasmen i allmänhet.”*

Citatet avser kommuninternt arbete.

**Kommentar:** Att parterna har svårt att tänka åt samma håll skulle kunna betyda att tillgänglighet inte är någonting självklart och att medvetenhetsskillnader förekommer. Brister det i medvetenhet hos beställarna så förmedlas information med viss otydlighet och följdaktligen fortlplantas brister till medarbetarna. Det kan också innebära det saknas ordentliga styrdokument. Beställarna verkar i övrigt uppfylla regeln och i det här fallet finns kanske också motiv, omständigheter eller politiska förklaringar till motsträvigheten som inte beror på beställarnas bristande medvetenhet.

## 5.2.2 Utförare

*” ...det är väl det att jag känner att det här borde göras på alla sidor [websidor]. Det är det man känner, ialla fall på alla sidor som kommunen har...”*

**Kommentar:** Tillgänglighetsanpassning på kommunens webbsidor verkar inte vara gjord och det kan betyda, men inte nödvändigtvis, att kunskapen om tillgänglighet hos utvecklingsföretaget inte är särdeles omfattande. Medvetenheten är gissningsvis därmed också mindre. Detta pekar på en tydlig beställarbrist som även är en utvecklarbrist. Om kunskaperna eller medvetenheten varit större hade



*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

utvecklingsföretaget uppmärksammat tillgänglighetsbristerna vid beställning. Detta kan även bero på att medvetenheten hos andra kommunala beställare är liten.

*”... det har ju inte utvecklats [...] så mycket webbapplikationer som är riktade till personer specifikt med olika funktionshinder. Så vi är ganska nya på det området, men det handlar ju väldigt mycket om att utveckla ett väldigt användarvänligt system...”*

*”...det finns ju en mängd olika regler som man [...] kan jobba efter för att få en applikation användbar för användaren. I den meningen så är ju det här egentligen ingen skillnad mot det tidigare, det är bara att den här anpassningen som vi får göra [...] är ju en annan [...] i och med att det är frågan om olika typer av handikapp.”*

**Kommentar:** Utförarna är tydligt medvetna om sina brister, men även medvetna om att informationssystem måste vara användarvänliga. Det är ingen större skillnad mot tidigare utveckling att göra användarvänliga system för funktionshindrade. Det som verkar skilja är kunskapen om vilka behoven är. Överensstämmelsen med regeln är mindre bra, men kan kompenseras av att utveckling oavsett målgrupp är behovsstyrd.

*” får vi med användare i ett tidigt skede utav utvecklingsprocessen så kommer det att bli ett system som är anpassat för den här målgruppen...”*

*”... det är bättre att vi publicerar någonting som blir bra och som den här målgruppen vill ha, än att vi bara skyndar på...”*

**Kommentar:** I förhållande till regeln är medvetenhet om målgruppens behov inte omfattande, men ambitionen förefaller vara användarmedverkan för att synliggöra behoven vilket också regeln talar om. Det är rimliga citat sett ur ett utvecklarperspektiv. Det är heller inget konstigt sett ur användarens perspektiv och sett mot tidigare citat kan kanske slutsatsen dras att användare inte deltar i någon större utsträckning.

### **5.2.3. Användare**

*”... när jag möter på hinder ute så stängs jag ute från samhället och den gemenskapen som samhället erbjuder. Jag menar inte att folk måste älska mig, utan bara ta hänsyn till att jag vill vara med och många med mig.”*

*” det handlar om så mycket mer än om gator och sånt, utan om byråkrati och att andra sköter mina angelägenheter.”*

*” Att bli tagen på allvar när man säger någonting.”*

**Kommentar:** Användarcitaten visar att ambitionen i FN:s stadardregler långt ifrån är uppfylld. Om medvetenheten hos samhället om möjligheterna och behoven vore större skulle ovanstående typ av citat inte förekomma. Kan tyda på flera saker, t.ex. att behoven är andra för gruppen funktionshindrade än vad som framförts eller att attityder, trots medvetenhet, lägger hinder i vägen.

### **5.3. Regel 4 Stöd och service**

*”Staterna bör garantera utvecklingen av och tillgången till stöd och service, inbegripet sådana hjälpmedel som bidrar till att personer med funktionsnedsättning kan bli mer oberoende i det dagliga livet och utöva sina rättigheter.”*

Det är den generella lydelsen och regeln handlar om att staterna bör garantera tillgången på stöd och service, inkluderat hjälpmedel så att funktionshindrade kan bli mer oberoende och utöva sina rättigheter. Det ska också finnas hjälpmedel, personlig assistens, utrustning och tolkservice som uppfyller funktionshindrades behov. Staterna ska bl.a. stödja utveckling, tillverkning och distribution av hjälpmedel, men även se till att de som behöver hjälpmedel har tillgång till dem och att de inte kostar för mycket. Tillgängligt tekniskt kunnande ska användas och funktionshindrade kan också delta i främställningen av hjälpmedlen. Staterna ska också stödja utveckling och tillgång till tolkservice och personlig assistens. Funktionshindrade ska ha inflytade över hur den personliga assistensen sköts.

#### **5.3.1. Beställare**

*”...det hela ligger på ett [...] yrkande eller förslag i kommunstyrelsen att inventera tillgängligheten i kommunens lokaler [...] och när det gick igenom kom det ytterligare ett förslag [...] att redovisa den här tillgängligheten i guide [...] form.”*

*”...det är ett politiskt beslut i botten.”*

**Kommentar:** Här har staten, genom kommunen, tagit det initiativ som krävs både genom ett beslut om inventering och dessutom ett bifallet förslag att utveckla någon form av informationsmaterial där resultatet redovisas. Guiden blir det ”hjälpmedel” eller ”stöd” varmed funktionshindrade får tillgång till offentliga miljöer. Överensstämmer väl med intentionen i standardregeln. Politiska beslut garanterar inte någonting sålänge ekonomi för att genomdriva ett beslut saknas, men här förefaller dock flera politiska initiativ tagits parallellt.

*” Om guiderna så lades uppdraget på stadsdelsnämnderna, alltså de 21 stadsdelsnämnderna som finns i Göteborg, att de skulle producera [...] guider.”*

**Kommentar:** Citatet är i linje med regeln. Att fördela ansvaret på 21 stadsdelsnämnder leder dock till två något motstridiga tankar. För det första kan det leda till kostnadseffektivisering om detta samordnas centralt. Detta är ur övriga medborgares synvinkel att föredra. Däremot fördelar man ansvaret och resultatet kan, om inte samordning sker, bli 21 olika guider.

### 5.3.2. Utförare

*”...De hade själva försökt och lägga upp det här [...]. De hade hyllmetrar papper. Att kunna få registrera det här i dataprogram [...] som funnits på blanketter. Det är alltså uppgifter om lokalerna med alla de här mätvärdena”*

Citatet avser beställarnas ansträngningar att överföra inventeringsmaterial till digital form, innan aktuell utförare anlitas.

**Kommentar:** Utförarna pekar på att beställarna inte besuttit kunskapen att göra erforderligt arbete eller inte anlitat nödvändigt tekniskt kunnande. Kunniga personer kan ha anlits, men som inte varit tillräckligt kunniga. Det rimmar illa med regeln.

*”...om det inte blir uppdaterat ordentligt. Det är ju väldigt viktigt, att det är rätt information och att det ny information för annars kommer de inte att vilja använda den websidan...”*

**Kommentar:** Citatet överensstämmer bra med regeln och det är viktigt med korrekt och aktuell information i guiden, annars är det inte ett stöd. Trenden att interaktionen mellan medborgare och myndighet blir mer och mer informationsorienterad framträder ganska tydligt. Att medborgaren dessutom är en konsument av informationen är likledes tydlig.

### 5.3.3. Användare

*”... belyses funktionshindret och kompenseras så försvinner handikappet...”*

**Kommentar:** God överensstämmelse med regeln då oberoendet är centralt i citatet. Kompensationen är möjligen det stöd och den service som avses. Dessutom visar det på FN:s standardregler och WHO:s definitioner om vad som kan betraktas som ett funktionshinder och vad som kan betraktas som handikapp.

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

*"...viktigt att alla reglage är lätttryckta. Att avstånd är kort mellan mig och manöverpanelen.[...] T.ex. mobiltelefoner ska det vara lätta knappar, gärna högtalande telefon..."*

*" Metafysiska hjärnscannrar som läser mina tankar.[...] Jag som alla andra har ju hämningar och det är jobbigt peka i längden."*

**Kommentar:** Citaten visar exempel på de behov regeln vill att staterna ska hantera. I det här fallet är det hjälpmedel och överensstämmer väl med regeln. Tillgänglighetsguiden blir ett hjälpmedel indirekt och bör kunna fylla många behov.

*" Cirka fyra gånger per år har jag kontakt med olika samhällsinstanser."*

*" Tre gånger om dagen. Allt i från sociala till riksdag."*

**Kommentar:** Servicebehovet exemplifieras av citaten och att det är individuellt är uppenbart. Som läsare kan man fundera om ett generellt informationssystem t.ex. tillgänglighetsguiden är bra om behoven är så vitt skilda. Bra överensstämmelse om man endast ser till ett generellt behov.

#### **5.4. Regel 5 Tillgänglighet**

*"Staterna bör inse tillgänglighetens betydelse på alla områden i utvecklingen mot full delaktighet. Oavsett vilka eller hur stora funktionshinder människor har, skall staten*

- a) införa handlingsprogram som gör den fysiska miljön tillgänglig för dem och*
- b) se till att de får tillgång till information och möjlighet till kommunikation."*

Regeln behandlar alltså tillgänglighetens betydelse dels i den fysiska miljön dels på informations- och kommunikationsområdena. Medlemsländerna ska ta bort hinder mot tillgänglighet i den fysiska miljön, ta fram regler och riktlinjer samt överväga lagstiftning för att säkra tillgängligheten i t.ex. byggnader, på kollektivtransporter, på gator och i andra utomhusmiljöer. De som arbetar med utformning och uppbyggnad av utomhusmiljöer ska informeras om vad som bör göras för tillgängligheten. Tillgänglighetskrav ska ställas redan vid utformning och uppbyggnad av nämnda miljöer. Handikapporganisationer ska rådfrågas när regler och riktlinjer tas fram och vara med i planeringen av offentliga miljöer på lokalplanet.

På informationssidan ska metoder tas fram för att tillgängliggöra information och dokumentation på lämpligt medium. Teckenspråk bör användas i undervisning av döva och tolkar ska finnas. Hänsyn ska tas till behov hos personer med andra kommunikationshandikapp. Medier ska uppmuntras göra sina tjänster tillgängliga. Datoriserade informations- och servicetjänster ska vara tillgängliga och handikapporganisationerna ska tillfrågas.

#### 5.4.1. Beställare

*” Tillgängligheten till information visade det sig snart att det är ingen idé att inventera [...] för det är färskvara. Så istället för att inventera det så gick de över till att börja arbeta med riktlinjer och kriterier i stället [...] 'Hur ska du utforma informationen, så att den blir tillgänglig'”*

*”...och det har då resulterat i att vi har tagit fram [...], ett dokument där, där vi föreslår hur information bör produceras...[...] och sen har vi ju också då sett att [...] vissa grupper [...] inte kan ta till sig informationen ändå [...] då pratar vi om att man ska kunna få [...] anpassad information och för en, en blind person så kan det ju vara fråga om att kanske få det på, på kassett [...] eller punktskrift eller att man får det [...] som en e-postfil [...]”*

**Kommentar:** Det förefaller som en förnuftig åtgärd, och helt i linje med regel 5, att framställa riktlinjer för hur information ska behandlas för att tillgängliggöra den och att man i fall av otillgänglighet tillmötesgår den funktionshindrades behov och där använder lämplig teknik för anpassning av informationen. Det är också troligt att inventering eller kunskapsinhämtning i någon form har skett, för att kunskaper om information och hur de lämpligen tillgängliggörs ska omsättas i riktlinjer.

*” ...men vi enades om att vi måste alltså ta det som är grundprincipen; att kunna ta sig in i lokalen, att kunna ta del av lokalen, vad den har att erbjuda och att kunna gå på toaletten.”*

*” Guiden ska ge det resultatet att de, brukarna, ska kunna känna sig friare, därför att de kan ta reda på vart de kan komma in på ett enkelt sätt och [...] vilka verksamheter kan de ta del av. Det är oerhört komplicerat idag och ofta [...] får de vända hem i oförrättat ärende på grund av att det inte finns någon tillgänglighet för just dem.”*

**Kommentar:** Ambitionen hos beställarna är att tillgängligheten till lokaler och till tillgänglighetsinformation ska skapa ett oberoende för funktionshindrade. Det är inte heller orealistiskt att tänka sig att det ökar möjligheterna att utöva de demokratiska rättigheter och skyldigheter funktionshindrade har som medborgare. Det skapar därigenom måhända även ökad livskvalitet genom delaktighet. Tillgängligheten i fysisk miljö stämmer väl med regelns intention. Citaten visar också att tillgänglighetsproblematiken inte är okomplicerad.

#### 5.4.2. Utförare

*” det är inte helt lätt att anpassa allting perfekt för alla former av handikapp. Det finns ju vissa som till och med tar ut varandra. Det här*

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

*med olika typsnitt. Om man är [...] synskadad vill man ha såna som är utan klackar, utan seriffer, men [...] dyslektiker, till exempel, vill ju ha med seriffer för att det bildar ordbilder då. [...]"*

**Kommentar:** Utsagan pekar på en aspekt som genom det relativa handikappbegreppet ytterligare kan försvåra hanteringen av tillgänglighetsaspekterna vid olika typer av utveckling och anpassning. Den pekar också på att olika funktionshindrades behov också kan vara motstridiga. I regel 5 ska metoder tas fram för att tillgängliggöra för olika funktionshinder genom publicering på olika medier. Ingenting i citatet tyder på att så sker, det gör att överensstämmelsen är mindre bra. De förefaller dock insatta i problematiken

*" [...] intressentgrupp nummer ett, det är ju de med de olika typerna av handikapp och deras anhöriga [...] för den sakens skull så har vi då pratat om WAI-standarden [...] det vi har sett är väl att den [...] publika tillgänglighetsguiden, den måste ju vara anpassad och utformad enligt den standarden."*

*" ...vi har sagt det att vi i alla fall ska hålla oss på den första nivån som WAI-standarden säger då..."*

**Kommentar:** WAI-standarden torde syfta på WCAG (W3C b) och dess nivåindelning. Tillgänglighet på första nivån ger vissa grupper tillgång till tillgänglighetsguiden och utesluter andra. De demokratiska problemen kvarstår för grupperna som inte får tillgång till informationen som inte är tillgänglig. Frågan är om det är tillfredsställande att man väljer att tillgängliggöra innehållet för vissa grupper men inte andra. Vilken skillnad i arbetsinsats och kostnad hade anpassningen till nivå dubbel-A eller trippel-A resulterat i? Och hur många lämnas i så fall utanför? Är det rimligt att anpassa för alla? Mängden frågetecken gör att överensstämmelsen med regelns intention är mindre bra.

*" får vi med användare i ett tidigt skede utav utvecklingsprocessen så kommer det att bli ett system som är anpassat för den här målgruppen som vi har. [...] det är ju den ena delen [...] att IT-stödet är anpassat [...] den andra delen är ju också att uppgifterna finns inmatade i systemet [tillgänglighetsguiden],[...] och att det är vettiga uppgifter som finns där, att de är uppdaterade."*

*"...med tillgänglighetsguiden så ska vi gå ett steg längre, att överföra, importera information till tillgänglighetsguiden [...], där det är värderat."*

**Kommentar:** Ett för målgruppen anpassat IT-stöd och aktuella uppgifter är viktigt i alla utvecklingsprocesser och troligen viktigare för funktionshindrade och stämmer väl med regel 5. Med ett dåligt IT-stöd är tillgänglighetsprojektet näst intill meningslöst då ingen kan använda tillgänglighetsguiden. Är uppgifterna inaktuella

kan IT-stödet och därmed tillgängligheten bitvis vara briljant men otillfredställande, då tillgänglighetsguiden blir opålitlig. Den demokratiska aspekten att nå förståelse i gemensamma angelägenheter eller kontroll över vilka gemensamma frågor som tas upp, blir oförändrad. Frågan blir om användarna kan bidra med någonting för att tillgänglighetsguiden ska hållas aktuell, då uppgifterna ska importeras från en annan databas.

### 5.4.3. Användare

*” ...Kan inte självständigt ta del av informationen. Det skulle väl gå fast [...] med mycket jobb.”*

Citatet avser hur funktionshindret påverkar tillgängligheten till information.

**Kommentar:** Utsagan visar att trots att informationen är tillgänglig så är det inte alltid praktiskt genomförbart, eller ens önskvärt, att tillgodogöra sig den på egen hand. Detta överensstämmer inte alls med regel 5. Övriga kommunikationshandikapp ska visas hänsyn och detta är kanske ett fall där alternativ information är påkallad.

*” Svårighet att komma åt böcker på bibliotek, att hantera böckerna för de är för tunga, svårt att bläddra i tidningar t.ex. [...] Där det krävs muskelkraft är det svårt. Jag läser oftast tidningar via nätet.”*

**Kommentar:** Ur demokratiskt perspektiv visar citatet på vikten av information förmedlad över internet samt att informationen dessutom är tillgänglig. Personen kan skaffa sig förståelse för de gemensamma angelägenheterna och kan därefter göra effektiva val i de gemensamma angelägenheterna. Ur tillgänglighetsperspektiv stämmer citatet väl med att digital service ska vara anpassad.

*” Här [hemma] funkar det bra men ute är det hinder små som stora. Smala dörrar, höga trösklar osv. Det är ju inte bara funktionshindrade som får problem utan även barnvagnar och äldre.”*

*” När det gäller den fysiska miljön har det inte blivit några egentliga förbättringar jämfört med för 25-30 år sedan. Visst har små förbättringar t.ex. automatiska hållplatsutrop gjorts men vi är lika beroende av färdtjänsten. Det har inte tillkommit hjälpmedel av revolutionerande art. Det är ledarhunden och den vita käppen som gäller fortfarande.”*

**Kommentar:** Tillgängligheten i den invanda fysiska miljön fungerar bra, men när det gäller förflyttning i ovana omgivningar kan man förmoda att det finns avsevärda hinder. Den okända fysiska omgivningens tillgänglighet förefaller vara eftersatt, precis som assisterande hjälpmedel för förflyttning, för vissa

grupper. Det relativa handikappbegreppet är tydligt när ”automatiska hållplatsutrop” nämns. Eftersom personen är blind kan denne med hjälp av utropen ändå, utan att förlita sig på att någon annan talar om det, veta när det är dags för avstigning. Information om tillgängligheten i den fysiska miljön är den som projektet har ambitionen att komma till rätta med och därvidlag stämmer det med regeln.

### **5.5. Regel 18 Handikapporganisationer**

*” Staterna bör erkänna handikapporganisationers rätt att representera människor med funktionsnedsättning på riks-, regional och lokal nivå. Staterna bör också erkänna handikapporganisationernas rådgivande roll när det gäller att fatta beslut i handikappfrågor.”*

Regeln behandlar dels staternas förhållande till handikapporganisationerna, dels handikapporganisationernas roll i staten. Staterna ska exempelvis ekonomiskt och annorledes stödja bildande av handikapporganisationer. Dessutom ska organisationernas roll erkännas i utformningen av handikappolitiken. Kontakten med organisationerna ska vara fortlöpande och se till att de kan vara med i utformningen av den allmänna politiken. Handikapporganisationernas roll är bl.a. att identifiera behov och prioriteringar och öka allmänhetens medvetenhet. De kan vara rådgivande genom ständig representation i offentliga organ, deltagande i utredningar och experter inom projekt. De lokala handikapporganisationernas roll ska förstärkas så de kan påverka kommunala frågor.

#### **5.5.1. Beställare**

*” det här har arbetats fram tillsammans med handikapporganisationerna då, så att [...] olika företrädare för de som [...] har problem med information.”*

Citatet avser inventeringsnyckeln som utgör grunden för inventering av tillgänglighet.

**Kommentar:** Här stämmer regel och citat väl överens med varandra och handikapporganisationerna har blivit rådfrågade. Ordet företrädare pekar på att det är representanter för olika funktionshindergrupper. Är denne/denna en lämplig företrädare? Kan en företrädare på ett rimligt sätt få med alla eller ens tillräckligt många behovsaspekter av ”sin” funktionshindergrupp? Vad vore alternativet till representanter från handikapporganisationer?

*”vi hade så kallade sakkunniggrupper där dels...olika tjänstemän i Göteborgs stad finns företrädade... informationsavdelningen på stadskanslit [...] från hjälpmedelscentralen [...] dessutom länsarbetsnämnden [...] men även då handikapporganisationer. De har*



*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

*ju...kunskapen om det där att ha ett, ett eget funktionshinder. [...] De har vart med [...] och stämt av med sina organisationer.”*

Citatet avser nämnda riktlinjer för tillgänglighetsinventering.

**Kommentar:** Här rådfrågas handikapporganisationerna och överensstämmer bra med regeln. Tolkat från citatet låter det som en expertpanel. Vilket inflytande har representanterna på dessa möten? Har han/hon mandat att fatta beslut på egen hand och har det varit nödvändigt. Det kan ha varit många vändor med möten om alla beslut ska återremitteras till organisationerna innan beslut fattas. Hur har i så fall tjänstemännen från kommunen reagerat och har detta försenat projektet. Den demokratiska processen beskriven i teoriavsnittet förefaller ha följts.

*” totalt blev den sakkunniggruppen ganska stor, ja, runt en tio-tolv personer.”*

*”[...] noggrant genomgångna och de är noggrant värderade också så att säga i den här sakkunniggruppen, för att de ska veta att de är nöjda med de besluten.”*

Citaten avser regler för tillgänglighetsinventeringen.

**Kommentar:** Det verkar som beställarna varit måna om att alla intressenter ska vara nöjda med besluten och avvägningarna som gjorts. Men det måste varit ganska komplicerat med många personer som ska komma överens. Tidigare har nämnts att handikapporganisationerna deltagit och därmed överensstämmer även dessa citat med regeln.

*”...och det är funktionshindrade som kommer att testa, men det är inte ur läsbarhetssynpunkt, utan arbetssynpunkt. Så den är till exempel inte WAI-anpassad... [...] Den ska testas hur den över huvudtaget går att arbeta med....Däremot guiden ska vara det för det är ju ansiktet utåt och det är den som ska vara läsbar...administrationsdelen”*

Citatet avser den webbaserade administrationsdel som hör till tillgänglighetsguiden.

**Kommentar:** Här finns ingen överensstämmelse mellan regel och citat, användare kommer in för att testa systemet och det är inte längre representater för en organisation, såvida inte de är utsedda att för handikapporganisationen testa systemet. Man väljer att inte anpassa enligt WCAG vilket är förvånande då det är en tillgänglighetsstandard för webbsidor. Man frågar sig vad det innebär. De ”funktionshindrade” som ska testa administratörsdelen kan förmodas vara friska i hänseende för läsning av webbsidor. Det förefaller även

som om funktionshindrade inte kommer att arbeta med denna del av tillgänglighetsguiden annars skulle en anpassning vara nödvändig.

### 5.5.2. Utförare

*"[...] Vi har låtit utvecklare som ska vara med och utveckla den här publika delen gå utbildning i WAI och de kommer att gå en fortsättningsutbildning [...] i sommar, för att vara väl förberedda och sen kommer systemet då att testas på personer som har olika typ av funktionshinder."*

*"[...] det var ju programmeringsexempel, så vi gick in ganska mycket på detalj och vi fick även träffa en person som [...] gravt synskadad och som använder talsyntes. Och en person som var rörelsehindrad, som hade skärmtangentbord och som styrde med foten, musen då."*

Citaten rör tillgänglighetsguidens publika delar

**Kommentar:** Citaten pekar på att utvecklarna skickas på kompetensutveckling för att kunna tillmötesgå tillgänglighetskraven, vilket inte är förvånande. Funktionshindrade utgjorde expertisen under utbildningen och det är i linje med regeln vilket är bra. En fundering jag får är vilka kunskaper utvecklingsföretaget har om webbstandarder då WAI är riktlinjer för hur bl.a. HTML ska användas. Det kan vara så att tankar kring tillgänglighet och kunskaper om standarder inte är så väl spridda som man skulle hoppas. Det vore intressant att känna till omfattning och innehåll i nämnda utbildning och fortsättningskurs samt hur många från utvecklingsföretaget som närvarade.

*" [...] Det är ju också så här att vi har kommit överens [...] om att när vi kommer så långt, att det ska finnas någon typ av grupp som vi kan diskutera med representanter för människor med olika handikapp.*

*" då blir det ju väldigt intressant att titta på det här med 'vad säger WAI-standarderna' exempelvis och hur...och att då testa av mot personer ur målgruppen, som har olika typer av funktionshinder."*

Citaten syftar på testing av den publika tillgänglighetsguiden.

**Kommentar:** Här möter citaten regeln bra då funktionshindrade kan betraktas som experter och de blir direkt involverade och har påverkansmöjligheter. Ur tillgänglighetssynpunkt är det bra med test för att bekräfta eller förkasta de avvägningar som gjorts, då kompetensen inte finns hos utvecklingsföretaget. Detta kan även bli kostsamt då det kan vara tidsödande.

*” Sen vad det gäller det...administratörssystemet, som är bakomliggande då, där är det gjort mycket mer, men där är ju inte liksom kravet på att det ska vara anpassat för olika typer av funktionshinder.”*

**Kommentar:** Här överensstämmer inte regel och citat. Denna utsaga stödjer den tidigare beställarutsagan om att inte anpassa administrationsdelen för funktionshindrade vilket inte är förvånande. Det är dock som tidigare förvånande att denna avvägning gjorts överhuvudtaget.

### **5.5.3. Användare**

*” [...] där jag har möjlighet att påverka min situation. Där någon lyssnar på dig. Både i stort och i smått. Inte bara regering och stadsdelesnämnder utan även SRF [Synskadades Riksförbund] och bostadsrättsföreningen. Konsumentinflytande. Möjlighet att kunna påverka att få hemsidor så att vi som är synskadade kan använda dem.”*

Citatet handlar om möjligheter att påverka

*” För lite brukarmedverkan. Spårvagnen är ett bra exempel. Jag pratade med ansvarig på Västtrafik innan de beställde och jag sa att själv får jag problem vid över 5 cm höjdskillnad men vill de kasta pengar i sjön så var så god, men samället har inte råd med sånt.”*

Citatet avser generellt tillgänglighetsarbete

**Kommentar:** Citaten visar att det är för lite brukarmedverkan vid tillgänglighetsarbetet. Personerna vore idealiska som testpersoner. Personer som vill påverka både i egna led och mot andra. Problemgare som vill vara systemägare.

*” Konsumenterna ska sätta press på producenterna och statliga myndigheter och i viss mån intresseorganisationer.”*

Citatet hänför sig till vem som ska ansvara för att produkter och tjänster anpassas.

**Kommentar:** Passar med regeln då gruppen genom sina organisationer kan och ska påverka offentliga organ, delta i utredningar etc.

### **5.6. Regel 16 Ekonomisk politik**

*” Staterna har det ekonomiska ansvaret för nationella handlingsprogram och åtgärder som skall tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet.”*

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

Regeln behandlar staternas ekonomiska ansvar för åtgärder och handlingsprogram för delaktighet på lika villkor. Handikappfrågor ska tas med i budgetarbetet på alla nivåer. Tillsammans med frivilligorganisationer och andra intresserade ska gemensamma metoder för att stödja projekt eller liknande tas fram. Ekonomiska åtgärder, som lån, skattebefrielse, bidra eller särskilda fonder, för att öka delaktigheten och jämlikheten ska övervägas. En särskild handikappfond för att stödja pilotprojekt och självhjälpssystem kan upprättas.

Denna regel togs endast upp av beställare och utförare av tillgänglighetsguiden men är relevant då den berör ekonomin för tillgänglighetsprojektet.

### **5.6.1. Beställare**

*” Vi har alltså utarbetat en införandeplan där vi har fått fram de roller som behövs, både ute i stadsdelarna och centralt för att kunna både [...] bygga upp guiden och hålla liv i den [...] så att stadsdelarna som är ansvariga [...] skall veta vad det krävs för att genomföra denna, så var inte fallet när det gällde inventeringen. De flesta trodde att det var mycket mindre arbete än vad det har visat sig vara och följaktligen har de ansett att kostnaderna har skenat iväg [...] inga extra pengar har ju avsatts just för det här [...] utan det ska gå på den reguljära budgeten...”*

*” Något som har varit svårt det är ju den här kostnadsbiten [...] till det här [...] uppdraget som fullmäktige har givit, så har det ju inte funnits några pengar...avsatta, varken kommuncentralt eller ute i stadsdelarna. Det har varit frustrerande, både för stadsdelarna och får vår egen del också [...] När det gäller stadsdelarna så har ju politikerna sagt att det här ska ske då inom befintlig budgetram [...] de har fått en...en pengapåse och sen hur de använder de det är upp till dem själva. [...] samtidigt får jag säga också då att [...] jag tror inte politikerna hade sett att det här var så stort [...] som det verkligen var...och det är möjligt att man [...] borde ha avsatt en viss del av kommuncentrala pengar [...]”*

*” Det innebär ju att stadsdelar som har jättesvårt ekonomiskt har haft...svårt att engagera sig i det här. Jag menar, jag har varit i kontakt med en del stadsdelschefer, när jag träffat dem vid något tillfälle och pratat med dem, så har de sagt 'Nämen, herregud. Ska vi lägga ner ett daghem för att kunna göra det här uppdraget?'”*

**Kommentar:** Citaten speglar regeln mycket bra, då handikappfrågor ska integreras i det reguljära budgetarbetet, men visar att intentionen att följa det blir problematisk.

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

Regeln (HO) visar på att pilotprojekt, som tillgänglighetsguiden kan betraktas som, och självhjälpsprogram på gräsrotsnivå skulle kunna finansieras av en för ändamålet instiftad handikappfond. Standardregeln visar också att organisationer, frivilliga och andra, kan involveras. Ansvaret ligger nu hos respektive stadsdel, även ekonomiskt. En del av dessa stadsdelar kan tvingas välja mellan pest eller kolera då de har ekonomiska bekymmer. Inte heller från kommuncentralt håll har det portionerats ut pengar för att driva utvecklingen framåt.

Att välja att lägga ut uppdraget till stadsdelarna kan vara ett sätt att minska kostnaderna och fördela arbetsinsatsen då det är 21 stadsdelar som delar på kostnader och arbete. Att dela kan göra belastningen för stadsdelen större eller mindre och minskningen stämmer med regeln, då det är en ekonomisk åtgärd för kostnadseffektivitet. Man kan fundera på vad användarvänligheten kostar?

### 5.6.2. Utförare

*” Det handlar ju mycket om pengar också. Jag hoppas att de kommer att få loss nya resurser för det här projektet för att kunna genomföra den här organisationen som vi har föreslagit i införandeplanen ”*

*” det är lite grand utav en kostnadsfråga det här med användarvänligheten...”*

**Kommentar:** Citaten speglar indirekt regeln. Främsta orsaken är att beställarna inte direkt förfogar över pengar i detta pilotprojekt. Följer dock regeln bra då projektet går på reguljär budget. Det förefaller vara mycket pengar som kommer att gå åt för projektet. Dels för inventering, dels för utveckling och dels för införande av en tillhörande organisation. Användarvänligheten verkar också vara kostsam. Följer regeln mindre bra då andra organisationer inte medtagits även om detta är beställarnas uppgift.

## 6. Diskussion

Finns då några skillnader mellan intressenterna, sett genom FN:s standardregler?

Den första regeln (HO) behandlar medvetenheten hos staterna om de behov, möjligheter och rättigheter som funktionshindrade besitter. Här förefaller en skillnad finnas mellan användare och beställare å ena sidan och beställare och utförare å andra sidan.

Beställare följer ganska bra FN:s standardregler och förefaller förstå brukares behov och möjligheter. Det kan betyda insikter om den demokratiska betydelsen av guiden. Användare ser sig inte som delaktiga, eller hörsammade, vilket kan tyda på att demokrati- eller tillgänglighetssynen skiljer sig åt mellan beställare och användare. Ekonomiska överväganden kan också utgöra skillnaden mellan beställare och användare. Tillgänglighetssynen mellan användare och beställare är relativt samstämmig. Utförarna har mindre insikter i synen på tillgängligheten och saknar en uttalad demokratisyn under denna regel.

Hur kan skillnaderna förstås? IT förefaller vara något okomplicerat hos beställarna och där användare inte behöver delta i större omfattning annat än vid testning av guiden. Att användare deltagit i stor omfattning vid inventeringen, men inte i lika hög grad vid guidekonstruktionen tyder på det. Det kan ge ett verktyg/instrument som inte blir lika ändamålsenligt som varit avsikten och istället för en aktiv medborgargrupp erhålls informationskonsumenter vilket inte är att föredra. Konsumenten når ändå en upplyst förståelse och ett effektivt deltagande vilket stärker medborgarskapet och ger dem ett oberoende, i enlighet med FN:s standardregler, vilket är positivt (Rothstein et al, 1995; FN, 1993).

Regel nummer fyra behandlar behovet av stöd och service för funktionshindrade. Beställarna har ett klart demokratiskt uppdrag och följer regeln väl, det är indirekt kommunens demokratisyn som framträder; det är där besluten fattats. Användarnas differentierade stödbehov pekar mot en viss oundviklig diskrepans mellan beställares och användares tillgänglighetssyn. Beställare förefaller även skilja sig något från utförarna med avseende på att kunnig teknisk personal inte anlåtats i inledningen av projektet. Detta kan även vara ett utslag av att beställarna trodde sig klara uppgiften på egen hand. Dessutom kan vikten av uppdaterad information vara ett utslag av tillgänglighetssynen.

Den kommunala ekonomin påverkar graden av tillgänglighet och indirekt möjligheterna till ett adekvat verktyg för medborgaren och det kan vara ett underliggande motiv till att det finns en skillnad mellan utförare och beställare. Det relativa handikappbegreppet gör medborgare olika beroende av stöd och hjälp och här i ligger diskrepansen i tillgänglighetssyn mellan beställare och användare. Det blir svårt att dra en gräns för hur tillgängligt något ska vara.

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

Tillgängligheten uttrycks i den femte regeln, både till information och fysisk miljö. Synen på tillgänglighet skiljer sig inte nämnvärt mellan beställare och användare. Beställare har genom inventeringsarbetet fått en god bild av tillgänglighetsbehoven både i den fysiska miljön och till information. Demokratisynen om obereonde för funktionshindrade är tydlig och överensstämmer med användarnas. Däremot förefaller beställarna inte inse betydelsen av tillgänglig information över nätet. Skillnader finns i implementationen och den syn som framkommer är att tillgänglighet endast sker på viss nivå (W3C) och det innebär ur demokratisk synpunkt att vissa användare utelämnas. Tillgänglighetssynen stämmer väl mellan utförare och användare såtillvida att användare gärna deltar och att dessa behövs vid testningen. En skillnad i tillgänglighetssyn mellan beställare och användare är de hjälpmedel som kan behövas vid förflyttning och som kan göra tillgängligheten runt omkring ovesäntlig.

Tillgängligheten till information över internet förefaller vara av trival natur hos beställarna, speciellt med avseende på implementationen av guiden. Detta får demokratiska konsekvenser för användarna. Endast den första nivån av tillgänglighet enligt WCAG kommer att användas och saknas tillgängligheten kan vare sig upplyst förståelse eller ett effektivt deltagande uppnås för alla medborgare. Ett större intresse för IT-frågorna från politiskt håll kan kanske höja tillgänglighetsnivån i tillgänglighetsverktyget och samtidigt öka förståelsen för de demokratiska konsekvenserna med IT.

Den artonde regeln behandlar handikapporganisationernas roll i samhället. Skillnaderna i demokrati- och tillgänglighetssyn mellan utförare och beställare är nästan obefintlig. Handikapporganisationer har inbjudits och deltagit i arbetet med guiden. Skillnaden mellan användare och beställare/utförare rör just den representativa demokratin. Det finns en skillnad mellan den upplevda demokratin och den faktiska.

Skillnaden kan förstås genom Gustafsson förklaring (2002) att IT underförstått är kopplat till ett individualistiskt demokratideal. Genom representanter har den kollektiva demokrati- och tillgänglighetssynen kommit till beställarnas kännedom och tillgänglighetsguiden är ett politiskt initiativ som bygger på en kollektiv demokratisyn. Tanken kan även vara applicerbar på handikapporganisationerna och deras representanter.

Regel 16 har endast besvarats av beställare och utförare och behandlar ekonomin i projektet, inga skillnader kan heller skönjas. Handikappfrågor ska inlemmas i det reguljära budgetarbetet och stämmer ur demokratihänseende. Ur tillgänglighets-hänseende är det inte så bra, då pilotprojekt av den här kalibern tenderar att bli kostsamma. Andra organisationer kan bjudas in att finansiera och driva arbetet eller en fond kan iinstitas för att statligt finansiera liknande projekt.

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

När utvecklingen av tillgängligheten inkluderas i den reguljära budgeten innebär det att tillkomsten av guiden tar längre tid. Inställningen från politiskt håll till IT är okomplicerad (Gustafsson, 2002) och förefaller även gälla här då ingen speciell uppmärksamhet riktas kring frågorna, vilka skulle behöva ekonomiskt fokus. Följdverkningar är att demokratiseringen för funktionshindrade försenas. En ytterligare konsekvens kan vara att verktyget tvingas förenklas om det saknas resurser. Enligt Clements och Shades (2000) modell bör tillräckliga initiativ tas för att försäkra tillgången.

Har tillgänglighetsguiden potential att bli ett demokratiskt instrument för funktionshindrade? Det finns inget entydigt svar eller ett enskilt skäl som pekar i någon definitiv riktning, men vissa saker framträder dock. Beställarna har en central och mycket viktig roll, för funktionshindrade, i tillgänglighetsarbetet liksom i andra liknande processer. Deras kunskap eller brist på kunskap kan påverka utfallet av hela projektet. Kunskapsnivån och ambitionsnivån hos beställarna förefaller vara god. Det är också viktigt att de låter funktionshindrade vara eller känna sig delaktiga i processen. Funktionshindrade som problemägare borde delta i utvecklingsprocessen av guiden mer än vad som verkar vara fallet. Konsekvensen för tillgänglighetsguiden kan till exempel bli en underutnyttjad guide. Användarna blir informationskonsumenter av kommunalt producerad information. Det informationssystem som skapas blir en intermediär och kan indirekt leda till demokratiska problem som att interaktionen mellan medborgare och beslutsfattare minskar genom att dialogen minskar. Däremot kan fler funktionshindrade personer genom ökad information ta sig till de offentliga lokaler där fullmäktigemöten hålls, delta i föreningslivet där en demokratisk skolning erbjuds eller kräva att möten hålls i tillgängliga lokaler och på så sätt vara demokratiska medborgare eller.

Användarna skulle kunna förädla den information som insamlas och skapas och därigenom även bli systemägare. Det skulle exempelvis kunna ske med enkla handhållna maskiner eller mobiltelefoner likväl som stationära datorer. Eftersom den inmatade informationen i den kommande guiden värderas i administrationsdelen innan den hamnar i tillgänglighetsguiden skulle ett sådant förfarande vara möjligt. Det förefaller inte heller vara så att de ska förvalta systemet, då det inte ska ske någon tillgänglighetsanpassning av administrationsdelen, vilket leder till tanken att funktionshindrade inte kommer att inneha någon av de tjänster som kan behövas för detta arbete. Åtminstone inte ett sådant funktionshinder som kräver anpassning av administrationsdelen.

IT som demokratisk plattform kan för funktionshindrade vara, men är inte nödvändigtvis, det sätt varpå funktionshindrade kan få större demokratiskt inflytande, då vissa fysiska hinder därigenom kan undanröjas. IT är i sig inte ett demokratiskt system (Gustafsson, 2002) och mycket beror också på viljan hos de funktionshindrade själva att använda informationen på ett sådant sätt att den blir demokratisk. Den kan i alla händelser ge funktionshindrade bättre information om tillgängliga och otillgängliga lokaler, men reducerar då gruppen delvis till något mer



passiva informationskonsumenter. Informationsorienteringen är en av de trender som Grönlund (2002) pekat på och genom tillgänglighetsguiden förstärks den bilden ytterligare.

Handikapporganisationerna har fungerat rådgivande, såsom FN:s standardregler (1993) föreskriver, men man kan fundera om det är allt handikapporganisationerna ska göra och om det ger tillräckligt genomslag för deras önskemål. Bör funktionshindrade synas mer där besluten fattas, t.ex. i kommunfullmäktige, eller borde fler av tjänstemännen som handlägger projekt av den här karaktären vara funktionshindrade? Vidare dyker frågor upp som "Är den representativa demokratin så representativ som den säger att den är?"

De ekonomiska svårigheterna som tidigare påtalats kan kanske lösas om en kommunal handikappfond för pilotprojekt eller om betydelsen av IT-projekt av tillgänglighetsguidens karaktär förstås av kommunens politiska ledning. Att bygga tillgänglighetsguiden är exempel på att det är viktigt att offentliga medel avsätts för att den ska komma till stånd eftersom marknadens intressenter inte självständigt skulle välja att ta fram ett liknande system.

### **6.1. Slutsatser**

Demokrati är ett begrepp som inte står helt för sig själv, inte heller IT. För funktionshindrade förefaller det finnas ett samband mellan demokrati, tillgänglighet och IT.

Tillgänglighetsguiden kan inte betraktas som ett demokratiskt informationssystem eftersom intermediärer i sig saknar egenskaper utan endast är en neutral plattform, däremot förstärker plattformen möjligheterna för funktionshindrade att utöva sina demokratiska rättigheter. Det är användarna av plattformen som gör plattformen demokratisk, förutsatt att de får tillgång till den. Genom tillgänglighetsguiden ges en ökad möjlighet att nå upplyst förståelse, till effektivt deltagande och ökad kontroll över dagordningen för funktionshindrade. Därigenom ökar möjligheterna att vara medborgare på lika villkor. Det är sedan medborgaren som avgör graden av deltagande i de demokratiska processerna.

Den demokratissyn som speglas hos samtliga aktörer i studien är den om alla medborgares delaktighet i samhället, men att det fortfarande finns vissa problem. Vissa funktionshindrade, användare, känner sig fortfarande inte delaktiga i varken beslut eller samhällsutveckling. Hos beställare och utvecklare förefaller även viss kunskap saknas om hur tillgängligheten generellt ska utformas och implementeras för att så många som möjligt ska kunna bli delaktiga och få användning av de system som tas fram även om kompetensnivån hos båda grupperna under projektets gång förbättrats.

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

Att denna medborgarguide överhuvudtaget kommer till stånd, genom politiska initiativ, visar också på att det finns en viss medvetenhet att de demokratiska rättigheterna för funktionshindrade är eftersatta. Medvetenhetsnivån har höjts både hos funktionshindrade själv och i politiska sammanhang och resultatet blir en tillgänglighetsguide.

### **6.2. Brister och förtjänster**

En brist, som i vissa sammanhang kan vara en fördel, är forskarens närhet till undersökningsområdet. Den förförståelse undersökningsledaren har bör så långt det är möjligt nollställas (Boglund, Eliäson, Månsson. 1995) Uppsatsförfattaren har en egen funktionsnedsättning och med en funktionsnedsättning blir även forskaren problemägare och därigenom kan tolkningen ske med problemägarens "glasögon". Detta har i görligaste mån undvikits, men avståndstagande och objektivitet är inte alltid problemfri.

Ytterligare en brist i undersökningen kan vara att sedan undersökningen startades och dess färdigställande i en uppsats har frågeställning och handledare för uppsatsen förändrats.

Studiens främsta förtjänst är dess tvärvetenskapliga angreppssätt. IT och dess strukturer förekommer ofta i en kontext av olika slag och står inte för sig själv. Den demokratiska kontexten är av betydelse för de flesta av oss, och kanske i än högre grad för den som har färre möjligheter att utöva sina demokratiska rättigheter. Det är därför intressant och nödvändigt att studera kontexten i vilken IT förekommer.

### **6.3. Vidare studier**

Studien har försökt fånga intressenternas syn på demokrati och tillgänglighet och se resultaten genom FN:standardregler samt om det får några konsekvenser för tillgänglighetsguiden. Det finns intressanta fenomen som man vidare skulle kunna studera runt tillgänglighetsguiden, varav den mest uppenbara är en evaluering av projektet. Där kan till exempel kostnader och tid för utvecklingen av hela projektet mer i detalj fångas. Tillgänglighetsguiden kan studeras ur andra demokratiska synvinklar också, t.ex. om guiden verkligen är ett demokratiskt instrument för funktionshindrade, om den upplevda demokratiska nyttan eller nyttjandegraden. Vidare kan sambanden mellan demokrati, tillgänglighet och IT studeras, vilka de är. En annan, riktigt spännande, studie vore att se hur systemutveckling skiljer sig när system utvecklas för en livssituation, som i fallet med tillgänglighetsguiden, i stället för som idag för specifika yrkesroller eller yrkesuppgifter, som t.ex. ett lönessystem, ett faktureringsystem eller ett flygledarsystem.

## 7. Referenser

- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Barber, B.R., *En plats för kommers eller en plats för oss? IT i demokratiteoretiskt ljus*. [online] I IT i demokratins tjänst E. Amnå (red.), SOU 1999:117, Kapitel 1.  
Tillgänglig: <[http://www.justitie.regeringen.se/propositionermm/sou/sou\\_99.htm](http://www.justitie.regeringen.se/propositionermm/sou/sou_99.htm)>
- Boglund, A., Eliässon, S., & Månsson, P. (1995). *Kapital, rationalitet och social samman-hållning*. Smedjebacken: Rabén Prisma.
- Breakwell, G. M., Hammond, S., & Fife-Schaw, C. (2000). *Research Methods in Psychology*. London: Sage Publications.
- Clement, A., & Shade, L.R. (2000). The Access Rainbow, Conceptualizing Universal Access to the Information/Communications Infrastructure. I M. Gurstein (Red.), *Community Informatics: Enabling Community Uses of Information and Communication Technology*. Chapter 1, s.32-52. Idea Group Publishing.
- Dahl, R. A. (1989). *Democracy and its Critics*. New Haven: Yale University Press. [e-bok]
- Dahl, R. A. (1998). *On Democracy*. New Haven: Yale University Press. [e-bok]
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A.( 1999). *Management Research An Introduction*. London: Sage Publications.
- Förenta Nationerna. (1982). *The World Programme of Action concerning Disabled Persons*. [www-dokument]. Tillgänglig:  
<<http://www.un.org/documents/ga/res/37/a37r052.htm>> [2003-07-20].
- Förenta Nationerna. (1993 a) *Generalförsamlingens resolution 48/96*. [www-dokument].  
Tillgänglig: <<http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r096.htm>> [2003-12-02].
- Förenta Nationerna (1993 b). FN a. *FN:s standardregler om delaktighet och jämlikhet för människor med funktionshinder*. <<http://www.ho.se/start.asp?sida=727>>  
[2003-07-16]
- Göteborgs kommunfullmäktige. (1999). *Yttrande över motion av Jonas Ransgård (m) om tillgänglighetsguide för funktionshindrade*. [www-dokument]. Tillgänglig:  
<http://www.goteborg.se/prod/G-info/kskfhandl.nsf/FramesetWebKF?OpenFrameSet>  
Katalog: Handlingar/1999 Handling 1999 nr 153.

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

- Grönlund, Å. Introduction to the Special issue on E-democracy in Practice. *E-Service Journal*. Volume 2, 2002-2003 Number 1. s. 3-8
- Gustafsson, P. (2002-2003). The Order of E-democracy, Internet and Democracy in Swedish Local Governments. *E-Service Journal*. Volume 2, 2002-2003, Number 1. s. 114 - 132
- Handikappombudsmannen, <<http://www.ho.se/start.asp?lang=sv&sida=441>> [2003-07-20].
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindqvist, B. (1998a). *När åsikter blir handling - En kunskapsöversikt om bemötande av personer med funktionshinder*. *SOU 1998:16*  
<<http://social.regeringen.se/propositionermm/sou/sou1998.htm>> [2003-08-19].
- Olsson, A. R. (1999) *Elektronisk Demokrati*. *SOU 1999:12*. [online]. Tillgänglig: <<http://www.regeringen.se>> [2003-08-19]
- Ranerup, A.(2002). Tool for Consumer Democracy?, The Role of Cybermediaries in Quasi-Markets. *E-Service Journal*. [online]. Volume 2, 2002-2003, Number 1. s. 90-113. Tillgänglig: <[http://muse.jhu.edu/journals/eservice\\_journal/toc/esj2.1.html](http://muse.jhu.edu/journals/eservice_journal/toc/esj2.1.html)>
- Ransgård, J. (1999). *Motion av Jonas Ransgård (m) om tillgänglighetsguide för funktionshindrade*. [www-dokument]. Tillgänglig:<http://www.goteborg.se/prod/G-info/kskfhandl.nsf/FramesetWebKF?OpenFrameSet>  
Katalog: Handlingar/1999. Dokument: Handling 1999 nr 89
- Riksdagen. *Regeringsformen*. *SFS 1974:152*.  
<[http://www.riksdagen.se/arbetar/demgrund/grund\\_k.asp](http://www.riksdagen.se/arbetar/demgrund/grund_k.asp)> [2003-08-17].
- Rothstien, B. (ed.), Esaisson, P., Hermansson, J., Micheletti, M., & Petersson, O. (1995). *Demokrati som dialog*. Uppsala: SNS förlag.
- Riksdagen. *Samhällsguiden*. [www-dokument]. Tillgänglig: <[http://www.samhallsguiden.riksdagen.se/sg-943.asp#P4915\\_682183](http://www.samhallsguiden.riksdagen.se/sg-943.asp#P4915_682183)> [2003-12-03].
- Viktorianstitutet. [www-dokument]. Tillgänglig: <[http://www.viktoria.se/page.cgi?toolbar\\_opened=2,&content=about/information\\_se.html&top\\_content=viktoria](http://www.viktoria.se/page.cgi?toolbar_opened=2,&content=about/information_se.html&top_content=viktoria)> [2004-12-04]
- World Wide Web Consortium a. *Web Accessibility Initiative*. [www-dokument] . Tillgänglig: <<http://www.w3.org/WAI/>> [2003-08-19].

*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

- World Wide Web Consortium b. *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*.  
[www-dokument]. Tillgänglig: <<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>> [2003-08-19]  
<<http://www.w3.org/TR/WCAG10/#priorities>> [2003-08-19].
- World Health Organization. *International Classification of Function, Disability and Health, ICF*. [www-dokument] <<http://www3.who.int/icf/onlinebrowser/icf.cfm>> [2003-08-18].
- World Health Organization. (2001). *ICF introduction*. [online]. Tillgänglig:  
<<http://www.who.int/classification/icf/intros/ICF-Eng-Intro.pdf>> [2003-11-29].
- World Health Organization (2002 a) WHO a. *Towards a Common Language for Function, Disability and Health, ICF*. [online]. Tillgänglig:  
<<http://www3.who.int/icf/icftemplate.cfm?myurl=beginners.html&mytitle=Beginner%27s%20Guide>> [2003-12-04]
- World Health Organization (2002 b). *Literature review on environmental factors*.  
[www-dokument] Tillgänglig:  
<<http://www3.who.int/icf/icftemplate.cfm?mytitle=Literature%20review%20on%20environmental%20factors&myurl=litreview.html>> [2003-08-19].

## **Bilaga 1 a**

### **Intervjuguide Beställare**

#### **Område 1. Före Beställning**

1. Befattning?
2. Utbildning?
3. Född år?
4. Kön?
5. Hur kommer det sig att man ville göra en tillgänglighetsguide?
6. Vilka förarbeten gjordes innan beställningen gjordes
7. Vilka avgränsningar gjordes? Varför dessa?
8. Vilka funktionshindergrupper valdes och varför dessa?
9. Hur gick upphandlingen till?
10. Vilka kriterier hade ni för att välja utförare?
11. Vilka förhoppningar på tillgänglighetsguiden hade ni före beställningen.
12. Användar-/Brukarmedverkan vid framtagningen av kraven på guiden?

#### **Område 2. Efter Beställning**

13. Motsvaras förväntningarna på beställningen av utföraren?
14. Finns det saker som skulle gjorts annorlunda idag om ni fått uppdraget idag?
15. Skulle du säga att ni missat något i beställningen?
16. Vad anser du om förseningarna som uppkommit i samband med projektet?
17. Ni vill försöka få med affärsdrivande verksamheter i tillgänglighetsguiden, tror ni att ni kommer att lyckas? Varför?

18. Har ni haft möjlighet att kontrollera kvaliteten på den kommande tillgänglighetsguiden? Hur?
19. På vilket sätt har tillgänglighetskraven påverkat beställningen?  
Försvårat/förenklat?
20. Vilka har de största problemen varit i projektet?

## **Bilaga 1 b**

### **Intervjuguide Uförare**

#### **Område 1: Utvecklingen före tillgänglighetsprojektet.**

1. Vilka utvecklingsmetoder använder ni vanligtvis?
2. Hur brukar ett projekt vanligen gestalta sig?
3. Vilken befattning har du?
4. Man/Kvinna?
5. Vilket år är du född?

#### **Område 2: Utveckling under tillgänglighetsprojektet**

6. Vilka hänsyn har ni tagit i utvecklingsarbetet under tillgänglighetsprojektet?  
Vilka avgränsningar gör ni?
7. Följer ni några standarder? Vilka?
8. För vilka grupper funktionshindrade blir informationen tillgänglig?
9. Har ni användarmedverkan?
10. Hur tror ni användarna kommer att uppfatta ert system?

11. Finns det några brister i systemet som ni redan känner till?

**Område 3: Utveckling efter tillgänglighetsprojektet.**

12. Hur ser ni på systemutveckling idag? Har synen förändrats medan ni deltagit i projektet.

13. Vilka lärdomar har ni fått i det här projektet?

14. Tror ni att erfarenheterna från tillgänglighetsprojektet att påverka framtida utvecklingsprojekt? Hur i så fall?

15. Vilken är den största förtjänsten med tillgänglighetsportalen?

16. Den största bristen?

17. Hur ser ni på beställarkompetensen? Bra / mindre bra och varför?

18. Egna synpunkter som jag kan ha missat.

**Bilaga 1 c**

**Intervjuguide Brukare (Användare)**

1 Vilket år är du född?

2. Yrke?

3. Utbildning

3. Funktionshinder?

4. På vilket sätt påverkar ditt funktionshinder tillgänglighet till information?  
Information överhuvudtaget?

a) Information över nätet?

b) Vad är det som fungerar bra?

c) Boendet påverkar tillgången till internet?



*Tillgänglighetsguiden*  
*En medborgarguide för funktionshindrade*

---

5. På vilket sätt påverkar ditt funktionshinder tillgängligheten till fysiska lokaler?
6. Vad är/betyder demokrati för dig?
7. Hur bör tekniska apparater utformas för att du ska kunna använda de?
8. Hur ofta behöver du tillgång till myndighetsinformation eller annan information?
9. Hur ofta har du kontakt med myndighetspersoner (sammansinstanser)?
10. Hur många olika myndigheter har du kontakt med ungefär?
11. Har du många fritidsintressen? Olika typer?
12. Är du beroende av samhällstjänster för att kunna utöva dessa?
13. Hur bör samhällstjänster vara för att du ska ha nytta av dem?
14. Hur fungerar tillgängligheten på din arbetsplats?
15. Tar din arbetsgivare tillräckligt ansvar för din arbetssituation?
16. Producentansvar?