



**VÄGLEDNING OM ANVÄNDBARHET OCH  
TILLGÄNGLIGHET VID AVROP FRÅN  
RAMAVTALSOMRÅDET E-FÖRVALTNINGSSTÖDJANDE  
TJÄNSTER**

Version 2013-06-12



Innehåll

<b>Bakgrund och syfte</b>	<b>4</b>
<b>1 Vad är användbarhet och tillgänglighet hos e-tjänster?</b>	<b>4</b>
<b>2 Motiv för att ställa krav på användbarhet</b>	<b>6</b>
2.1 Motiv ur verksamhets- och användarperspektiv	6
2.2 Att följa lagar, förordningar och andra styrande dokument	7
2.2.1 Lagen om offentlig upphandling	8
2.2.2 Bestämmelser om arbetsmiljön	8
2.2.3 Bestämmelser om tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning	9
2.2.4 Regeringens handlingsplan för e-förvaltning	9
2.2.5 Internationella bestämmelser om tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning	10
2.2.6 Socialt ansvarsfull upphandling	11
<b>3 Vad ligger i beställarrollen?</b>	<b>13</b>
<b>4 Var kommer användbarhet och tillgänglighet in i anskaffningsprocessen?</b>	<b>15</b>
4.1 Behovsidentifiering och behovsanalys	15
4.2 Precisering av krav i avropsförfrågan	17
4.3 Exempel på hur preciseringar kan se ut	20
4.4 Leveransavtalet	22
4.4.1 Bilaga Överenskommelse av tjänstenivå (SLA)	23
4.4.2 Bilaga Specifikation av konsultuppdrag	24
4.5 Utvärderingen av avropssvar. Verifiering av kravuppfyllelse. Tilldelningsbeslut	25
4.6 Uppföljning av användbarheten	27



**Kammarkollegiet**

Statens inköpscentral

**Vägledning**  
2013-06-12

3 (30)

<b>5</b>	<b>Litteratur</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>Expertgrupp</b>	<b>30</b>



## Bakgrund och syfte

Vägledningen har tagits fram för att ge stöd vid avrop inom ramavtalsområdet E-förvaltningsstödjande tjänster.

Den handlar om hur användbarhet kan beaktas i anskaffningsprocessen, dvs. i förarbetet, i själva avropet, i tjänstehantering och under användningen av avropad tjänst.

### 1 Vad är användbarhet och tillgänglighet hos e-tjänster?

Med användbarhet för användarna menas att e-tjänsterna ska vara ändamålsenliga, effektiva och ge god tillfredsställelse i användningen.

Detta finns definierat i den av SiS utgivna svenska standarden SS EN ISO 26800:2011, Ergonomics - General approach, principles and concepts: extent to which a system, product or service can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use.

Vidare ska e-tjänsterna vara tillgängliga, dvs. vara utformade så att de kan användas av bredast möjliga krets av användare, oavsett faktorer såsom kön, ålder, funktionshinder och etnisk/kulturell bakgrund.

I SS EN ISO 26800:2011 definieras tillgänglighet som en form av användbarhet: "extent to which products, systems, environments and facilities can be used by people from a population with the widest range of characteristics and capabilities to achieve a specified goal in a specified context of use". (Officiell svensk översättning saknas för närvarande.)

Vi har därför valt att i denna vägledning se användbarhet som ett samlande begrepp för användbarhet och tillgänglighet. När vi skriver "användbarhet" så betyder det alltså allt det som omnämns i det förra stycket. När vi skriver "tillgänglighet" så avser det tillgänglighet mer specifikt. Det bör observeras att "tillgänglighet" inom IKT-området har ytterligare en betydelse, som har med driftssäkerhet att göra och mäts i tid. På engelska heter det "availability" medan tillgänglighet i den bemärkelse som gäller i denna vägledning heter "accessibility".



Användbarhet och tillgänglighet hos e-tjänster handlar främst om interaktionen mellan å ena sidan människan och å andra sidan tjänsten och den utrustning (dator, telefon, programvaror) varmed tjänsten förmedlas, och kan tillämpas för såväl den enskilda e-tjänsten som för en sammansatt lösning där användaren både interagerar med en rad funktionella e-tjänster och läser, söker och navigerar i informationsmängder av olika art.

Inom förvaltningen är användbarhet tillämpligt såväl i e-tjänster för medborgare och företag som i användningen av interna interaktiva stödsystem; intranät, diarieföring, ordbehandling, rapportering etc.

Kammarkollegiet eftersträvar att de e-tjänster som upphandlas på ramavtal ska bidra till största möjliga nytta och vara effektiva verktyg i den offentliga sektorns olika verksamheter. Det är vid användningen som effekterna och nyttan av avropade e-tjänster uppstår. Användbarheten avgörs därför inte enbart av egenskaper hos e-tjänsterna, utan också av slutanvändarens möjligheter och förmåga att utnyttja dem. Ramavtalet ger möjlighet att avropa stöd både vid införandet och under användningen så att användbarheten maximeras och kostnaderna för användning minimeras.

Hög användbarhet är en avgörande faktor för att e-tjänsterna blir använda och används effektivt. Vidare bidrar kontinuerligt användarfokus till att minimera användningskostnaderna under e-tjänsternas livslängd.

Upphandlingens krav och villkoren i ramavtalen som rör användbarhet syftar till att i största möjliga utsträckning säkerställa att slutresultatet ska ha en hög användbarhet i överensstämmelse med den avropande myndighetens mål och krav. Genom att redan i utvecklingen och anpassningen av de enskilda e-tjänsterna lyfta fram användbarhet kan en hög lägstanivå uppnås, vilket bidrar till utvecklande av en ”flexibel e-förvaltning utifrån användarnas behov”<sup>1</sup>.

Användbarheten är inte främst en inneboende egenskap hos produkter och tjänster. Den är i stället sammanhangsberoende, d.v.s. den beror av den aktuella verksamheten och de aktuella användarna. Kammarkollegiets ramavtal på IKT-området ska fylla behoven hos ett stort antal verksamheter och användningssammanhang. Alla användningssituationer och alla användare är inte kända vid ramavtalsupphandlingen. I

---

<sup>1</sup> Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning, betänkande av E-delegationen, SOU 2009:86.



ramavtalsupphandlingarna har därför Kammarkollegiet bara kunnat ställa mycket generella krav på användbarhet.

För den avropande myndigheten är däremot användningssituationen känd vid avropet. Det är alltså möjligt för myndigheten att i samband med avropet dels precisera krav på användbarhet, dels mer utförligt bedöma användbarheten hos tjänster som finns i ramavtal, utifrån den aktuella verksamhetens och de aktuella användarnas behov.

## 2 Motiv för att ställa krav på användbarhet

Effekten och nyttan av en investering i IT uppstår vid användningen. En förutsättning för att den eftersträvade nyttan ska uppstå är att produkten eller tjänsten har rätt funktionalitet och prestanda. Men den ska också vara lätt att förstå sig på och hantera för den aktuella användaren i den aktuella användningssituationen. Om inte användaren förstår sig på och kan hantera den hårdvara och/eller mjukvara som förmedlar e-tjänsten, så reduceras den avsedda effekten med att utnyttja tjänsten. Likaså minskar effekten om användaren inte klarar av att använda den på grund av att texten är för liten, knappar och tangenter för små eller liknande. I värsta fall uteblir effekten helt därför att användaren inte vill eller inte mäktar med att använda tjänsten.

### 2.1 Motiv ur verksamhets- och användarperspektiv

Motivet för att ställa krav på användbarhet kan ses ur flera perspektiv, som motsvarar komponenterna i standardens definition av begreppet användbarhet: ändamålsenlighet, effektivitet och arbetstillfredsställelse. Motiven kan se något olika ut beroende på om man ser användbarheten ur de anställdas eller ur medborgarnas synvinkel. Följande motiv kan urskiljas:

*Ökad effektivitet.* Användbara tjänster gör det möjligt för användarna att effektivt nå sina mål. Användarna kan koncentrera sig på arbetsuppgiften i stället för att lägga tid på att komma underfund med hur verktyget fungerar.

*Sänkta användningskostnader.* Bra utformade tjänster och produkter minskar inlärningstiden och orsakar färre fel som måste rättas i efterhand.

*Mindre behov av stöd.* God användbarhet minskar behovet av utbildning. Tid för att hjälpa kollegor att lösa problem minskar också.



*Minskad ohälsa.* God användbarhet medför ökad arbetstillfredsställelse och minskad stress till följd av dålig utformning.

*Bättre servicekvalitet.* Medborgarna finner e-tjänster med god användbarhet attraktiva.

*Minskad risk för utebliven vinst.* E-tjänster med dålig användbarhet gör att medborgarna föredrar att stanna kvar i de personalkrävande tjänsteformerna.

I de kontaktstödjande tjänsterna är det i huvudsak medborgarna som är målgruppen. Medborgarna kan vara alla medborgare (som för t.ex. folkbokföringen) eller en kategori av medborgare (t.ex. pensionärer, företagare, studenter). I bägge fallen karakteriseras medborgarna som målgrupp av att de själva och deras miljö varierar starkt och är svåra att fullständigt kartlägga.

I de verksamhetsstödjande, infrastrukturella och införandestödjande tjänsterna är det däremot de anställda som är målgruppen. Till skillnad mot medborgarna är de (nuvarande) anställda och deras arbetssituation i princip kända för myndigheten. Myndigheten har, genom sin arbetsgivarroll, fler möjligheter att lösa användbarhetsproblem för anställda än för medborgarna. Myndigheter har också lagstadgade skyldigheter gentemot sina anställda, exempelvis se till att det är en god arbetsmiljö. Se vidare avsnitt 2.2.2 nedan. Enskilda anställda kan ges utbildning eller försees med hjälpmedel. Det går inte med medborgarna, vilkas situation får från myndighetens sida betraktas som en given förutsättning.

Att det finns flera sätt att lösa användbarhetsproblem för de anställda än för medborgarna innebär inte att användbarhet är viktigare för de kontaktstödjande tjänsterna än för de övriga tjänsterna. Inte heller får förekomsten av utbildning och hjälpmedel tas till ursäkt för att bortse från behovet av god användbarhet. Tvärtom, god användbarhet minskar behovet av utbildning och hjälpmedel.

## **2.2 Att följa lagar, förordningar och andra styrande dokument**

Tillgänglighet, och även användbarhet i den bredare bemärkelsen, tas upp i en del lagar, förordningar och andra politiska sammanhang. De mest centrala redovisas i det följande.



### 2.2.1 Lagen om offentlig upphandling

I 6 kap § 1 i Lagen om offentlig upphandling behandlas tekniska specifikationer. Där sägs bl. a.:

*"När det är möjligt bör specifikationerna bestämmas med hänsyn till kriterier avseende tillgänglighet för personer med funktionshinder eller utformning med tanke på samtliga användares behov."*

Observera att det står "när det är möjligt", inte "vid behov".

Det sägs ingenting i lagen om användbarhet i mer allmänna termer.

### 2.2.2 Bestämmelser om arbetsmiljön

Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160) reglerar de anställdas förhållanden på arbetsplatsen. 2 kapitlet handlar om arbetsmiljöns beskaffenhet. Där sägs i 1 §:

*"Arbetsmiljön skall vara tillfredsställande med hänsyn till arbetets natur och den sociala och tekniska utvecklingen i samhället. Vid fartygsarbete skall arbetsmiljön vara tillfredsställande också med hänsyn till sjösäkerhetens krav."*

*Arbetsförhållandena skall anpassas till människors olika förutsättningar i fysiskt och psykiskt avseende.*

*Arbetstagaren skall ges möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation samt i förändrings- och utvecklingsarbete som rör hans eget arbete.*

*Teknik, arbetsorganisation och arbetsinnehåll skall utformas så att arbetstagaren inte utsätts för fysiska eller psykiska belastningar som kan medföra ohälsa eller olycksfall. Därvid skall även löneformer och förläggning av arbetstid beaktas. Starkt styrt eller bundet arbete skall undvikas eller begränsas.*

*Det skall eftersträvas att arbetet ger möjligheter till variation, social kontakt och samarbete samt sammanhang mellan enskilda arbetsuppgifter.*

*Det skall vidare eftersträvas att arbetsförhållandena ger möjligheter till personlig och yrkesmässig utveckling liksom till självbestämmande och yrkesmässigt ansvar."*

Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 1998:5 gäller arbete vid bildskärm. Särskilt paragraf 10 är central för användbarhet. Där sägs bl. a.:

*"Programvara och system skall vara lämpligt utformade med hänsyn till arbetsuppgiftens krav och användarens förutsättningar och behov. Programvara*





*skall vara lätt att använda och vid behov kunna anpassas till användarens kunskaps- eller erfarenhetsnivå. Systemen skall så långt möjligt ge användarna återkoppling ifråga om det utförda arbetet. De skall visa information i ett format och i en takt som är anpassad till användarna. Vid utformning och val av programvara skall särskild hänsyn tas till de ergonomiska principer som gäller för människans förmåga att uppfatta, förstå och bearbeta information."*

### **2.2.3 Bestämmelser om tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning**

Det finns en förordning 2001:526 om statliga myndigheters ansvar för genomförande av handikappolitiken. Den säger i sin första paragraf:

*"Myndigheter under regeringen skall utforma och bedriva sin verksamhet med beaktande av de handikappolitiska målen. Myndigheterna skall verka för att personer med funktionshinder ges full delaktighet i samhällslivet och jämlikhet i levnadsvillkor. Myndigheterna skall särskilt verka för att deras lokaler, verksamhet och information är tillgängliga för personer med funktionshinder. I detta arbete skall FN:s standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet vara vägledande."*

### **2.2.4 Regeringens handlingsplan för e-förvaltning**

I januari 2008 presenterade regeringen sin handlingsplan för e-förvaltning, där mottot är att det ska vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt ta del av förvaltningens service. Handlingsplanen har fyra insatsområden, vara ett är "Förvaltningens kontakter med medborgare och företag". Initiativen där syftar till en högre grad av användarorientering i utvecklandet av myndigheternas service. Användarens behov ska stå i centrum. Vidare sägs under rubriken "Högre användbarhet" bl. a. att

*"Det faktum att en person exempelvis har nedsatt funktionsförmåga, har begränsade språkkunskaper eller saknar tillgång till Internet får inte utgöra något hinder i kontakterna med förvaltningen. Inom detta område krävs särskilda insatser för att främja en hög användarvänlighet och funktionalitet, något som också gör det enklare för medborgare i stort att ta del av förvaltningens tjänster."*



## 2.2.5 Internationella bestämmelser om tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning

I FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning anges tillgänglighet som en av de allmänna principer som omfattas av artikel 3. Dessutom slår artikel 9 i konventionen fast att konventionsstaterna är skyldiga att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång till den fysiska miljön, till transporter, till information och kommunikation, innefattande informations- och kommunikationsteknik (IT) och -system, samt till andra anläggningar och tjänster som är tillgängliga för eller erbjuds allmänheten både i städerna och på landsbygden. Konventionen efterlyser också åtgärder för att genomföra en ”universell design”. I Europa kallas detta koncept ofta för ”design för alla”. Sverige har undertecknat konventionen.

Inom EU finns flera initiativ av olika slag som rör tillgänglighet för människor med funktionsnedsättningar, bl.a. på IKT-området. Några exempel:

- Meddelande från kommissionen KOM (2010)636 - EU:s handikappstrategi 2010-2020: Nya åtgärder för ett hinderfritt samhälle i EU <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:SV:PDF>
- Meddelande från kommissionen KOM(2005) 229 i2010 – Det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:SV:PDF>
- Ministerdeklaration från ministerkonferensen i Riga 2006  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/events/ict\\_riga\\_2006/doc/declaration\\_riga.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf)
- Meddelande från kommissionen KOM(2008) 804 ”För ett tillgängligt informationssamhälle”  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0804:FIN:SV:PDF>
- Standardiseringsmandat M/376 om krav på tillgänglighet hos IKT-produkter och -tjänster, för användning i offentlig upphandling  
[http://www.icts.org/Working\\_Groups/DATSCG/Documents/M376.pdf](http://www.icts.org/Working_Groups/DATSCG/Documents/M376.pdf)



EU har en policy för e-inkludering. Den styrs av ministerdeklarationen från Rigakonferensen. Där definieras vad som avses med e-inkludering:

*"e-inkludering avser både inkluderande IKT och användningen av IKT för att uppnå bredare inkluderingsmål. e-inkludering är inriktat på alla individers och grupper deltagande i alla aspekter av informationssamhället. e-inkluderingspolitik syftar därför till att minska skillnaderna i IKT-användning och att främja användningen av IKT för att övervinna utanförskap och för att förbättra de ekonomiska resultaten, sysselsättningen, livskvaliteten, det sociala deltagandet och sammanhållningen."*

E-inkluderingsfrågorna har utvecklats från att gälla personer med funktionsnedsättning till ett vidare perspektiv där alla användarens behov och möjligheter utgör utgångspunkten. Att få med fler i informationssamhället ses också som en viktig aspekt i den ekonomiska utvecklingen på den inre marknaden.

### **2.2.6 Socialt ansvarsfull upphandling**

Under hösten 2010 gav EU-kommissionen ut en vägledning *Socialt ansvarsfull upphandling - En handledning till sociala hänsyn i offentlig upphandling*. Här presenteras en definition av "socialt ansvarsfull offentlig upphandling". Man använder förkortningen SRPP (socially responsible public procurement), och definierar den på följande sätt:

*"SRPP innefattar upphandlingsaktiviteter som tar hänsyn till en eller flera av följande sociala aspekter: sysselsättningsmöjligheter, anständigt arbete, överensstämmelse med sociala rättigheter och arbetstagares rättigheter, social integration (inbegripet personer med funktionshinder), lika möjligheter, utformning som ger tillgänglighet åt alla, beaktande av hållbarhetskriterier, frågor om etisk handel och ett bredare frivilligt iakttagande av företagens sociala ansvar (CSR), samtidigt som principerna i EU-fördraget och upphandlingsdirektiven efterlevs. SRPP kan vara ett kraftfullt verktyg både för att främja hållbar utveckling och för att uppnå EU:s (och medlemsstaternas) mål på det sociala området. SRPP innefattar ett brett spektrum av sociala hänsyn som de upphandlande myndigheterna kan ta i beaktande vid rätt tidpunkt i upphandlingsprocessen. Sociala hänsyn kan kombineras med "gröna" aspekter i en integrerad strategi för hållbarhet inom offentlig upphandling."*

Här tas alltså främjande av tillgänglighet och "design för alla" upp som ett exempel på sociala hänsyn som kan vara relevant för offentlig upphandling. Kammarkollegiet ser dock inte tillgänglighet i första hand som en social



fråga utan som en teknisk kvalitet hos produkter och tjänster, som är nödvändig för vissa användare och till fördel för de flesta. Tillgänglighet är därmed ett av de kriterier som kan tas hänsyn till vid bedömning av vilket anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga<sup>2</sup>. En myndighet som med anledning av Kommissionens vägledning planerar att införa socialt ansvarsfull upphandling kan naturligtvis innefatta tillgänglighet i detta, men det finns ingen anledning att vänta med att ställa tillgänglighetskrav tills man utarbetat ett förhållningssätt till att upphandla socialt ansvarsfullt.

---

<sup>2</sup> LOU 12 kap 1 §.



### 3 Vad ligger i beställarrollen?

Anskaffningsprocessen för avrop från ramavtal består av flera steg. Processen kan delas in på flera sätt. I denna vägledning används följande indelning:

1. Förberedande arbete. Behovsidentifiering och behovsanalys.
2. Utformning av avropsförfrågan. Precisering och komplettering av ramavtalets krav på användbarhet.
3. Utformning av leveransavtalet. Bestämning av SLA-nivåer för användbarhet.
4. Utvärdering av avropsanbud. Tilldelningsbeslut.
5. Uppföljning av de avropade tjänsternas användbarhet. Leverantörens tjänstehantering.

För detta ramavtal har beställarrollen något olika innehåll för olika steg i anskaffningsprocessen. Allmänt sett kan beställarrollen beskrivas som "besluta att ett behov ska tillgodoses eller ett problem lösas genom anskaffning av en tjänst genom avrop från detta ramavtal, förbereda och genomföra anskaffningen, samt styra och följa upp användningen av tjänsten". Anskaffning av ett e-förvaltningsstöd från ramavtalet ska vara ett av beställaren valt sätt att lösa ett problem eller tillgodose ett behov.

I *den förberedande fasen* ingår det i beställarrollen att uttrycka förväntade effekter av e-förvaltningsstödet och att fatta styrande beslut om inriktning och omfattning av de insatser som behövs för att nå de förväntade effekterna. Beställarrollen ska inte förväxlas med projektledarrollen - den senare styr mot projektmål, tidplan och budget. Projektet är en vald väg till effektmålet.

Under *avropet* är det främst fråga om att säkerställa att rätt krav ställs i avropsförfrågan. Preciseringar och kompletteringar ska avse konkretiseringar av de i förfrågningsunderlaget ställda kraven. Däremot får man inte ställa helt nya krav som ligger utanför upphandlingens avgränsning.

När det gäller *uppföljningen* så reglerar ramavtalet inte beställarrollen på annat sätt än det som sägs i punkt 1.4 i ramavtalets bilaga A2: "*Kunden ansvarar för att förse leverantören med relevant information för tjänsternas tillhandahållande och för att leverantören skall kunna fullfölja sitt åtagande med gott resultat*". Kunden ska också, efter det att leverantören testat att



leveransen uppfyller avtalad specifikation, själv genomföra leveransk kontroll för att kontrollera att tjänsten uppfyller avtalad specifikation.

Generellt ligger det på beställaren att förse leverantören med sådan information och kunskap om verksamheten att leverantören kan agera utifrån ett kundperspektiv. Under uppföljningen innebär beställarrollen att kunna ha en bra dialog med leverantören och kunna kontrollera leverantören så att tjänsternas kvalitet och prestanda upprätthålls och kan utvecklas i takt med förändringar i verksamheten och dess målgrupper. Det handlar om att kunna kontrollera att leverantören

- följer upp under drift att kraven uppfylls
- hanterar avvikelser på ett bra sätt. Här måste de anställda hos beställaren rapportera bristerna i användbarhet till kundtjänsten så att leverantören får kännedom om problemen och kan fullfölja sitt åtagande att åtgärda problemen.
- identifierar möjligheter till förbättringar.

Det är ramavtalsleverantören som ansvarar för att utforma tjänsterna så att avtalade funktioner och tjänstenivåer uppfylls. Det medför krav på relationen mellan myndigheten och leverantören vilket regleras i ramavtalet. Ramavtalsleverantören förväntas vara aktiv i samverkan med kunderna för att levererade tjänster ska åstadkomma avsedd verksamhetsnytta med hög kvalitet, säkerhet och användbarhet. Det är naturligtvis ingenting som hindrar beställaren att vara proaktiv och själv t.ex. föreslå förbättringar.

Leverantörerna har ett helhetsansvar för levererade tjänster i förhållande till kunden. Det betyder att leverantören sammanhållet inför kunden bl.a. ska svara för att avtalade funktioner och tjänstenivåer upprätthålls, support ingår för samtliga funktioner i tjänsterna och samlad fakturering görs av avgifter för samtliga ingående tjänster.

För att fylla rollen som beställare av e-förvaltningsstödjande tjänster med hög användbarhet och tillgänglighet behöver man ha dels kunskap om den nuvarande och framtida verksamheten, dels kunskap om målgruppen och dess miljö, mål och arbetsuppgifter. I avsnitt 4.1 nedan beskrivs närmare hur man kan nå denna kunskap.



## 4 Var kommer användbarhet och tillgänglighet in i anskaffningsprocessen?

Som ovan nämnts består anskaffningsprocessen för avrop från ramavtal består av flera steg:

1. Förberedande arbete. Behovsidentifiering och behovsanalys.
2. Utformning av avropsförfrågan. Precisering och komplettering av ramavtalets krav på användbarhet.
3. Utformning av leveransavtalet. Bestämning av SLA-nivåer för användbarhet.
4. Utvärdering av avropsanbud. Tilldelningsbeslut.
5. Uppföljning av de avropade tjänsternas användbarhet. Leverantörens tjänstehantering.

### 4.1 Behovsidentifiering och behovsanalys<sup>3</sup>

Innan ett avrop görs från ramavtalen bör en grundlig analys göras av vilka behov som finns. Det är viktigt att det efterfrågade uppdraget eller tjänsten, inklusive det resultat som ska uppnås, specificeras så noggrant som möjligt i avropsförfrågan.

En tjänsts användbarhet måste bedömas i ett användningssammanhang, dvs. man måste veta vem användaren är, vad hon ska använda tjänsten till och i vilket sammanhang. Först då kan användbarhet som kvalitet bedömas mer noggrant.

För att kunna utvärdera hur användbar en tjänst är måste man förstå det sammanhang som tjänsten ska användas i. Därför kartlägger och beskriver man här vilka användare tjänsten ska stödja och på vilket sätt och dokumenterar detta i form av *användarprofiler*. Detta blir en viktig grund för leverantörernas svar på avropsförfrågan och för de utvärderingar som sedan görs i anslutning till svaren.

Det är viktigt att användarprofiler utgår ifrån de verkliga användarna och deras situation. Därför bör man redan här involvera användare i processen.

---

<sup>3</sup> Detta avsnitt bygger på kapitel 2.2 i Statskontorets rapport 2005:6, *Avropa användbart! Vägledning för bedömning av användbarhet vid avrop från ramavtal*.



Att ta fram användarprofiler behöver inte vara ett omfattande arbete. Många gånger har man redan tagit fram information om användarna och deras behov, t.ex. i en förstudie. Om man inte redan har informationen behöver man ta reda på den på ett eller annat sätt. Om det rör sig om ett avrop där användbarheten bedöms som mer kritisk bör man sträva efter en mer ambitiös linje. Det finns ett antal olika metoder för att samla in kunskap om användarna.

En *workshop* är ofta en bra form för att ta fram en grund för användarprofiler. Bland deltagarna i workshopen bör det finnas användare och verksamhetsexperten men även andra roller är bra att ha med. Resultatet från workshopen kan förfinas genom att komplettera med t.ex. fältstudier och enkäter.

En *fältstudie* är starkt förankrad i verkligheten och ger en reell möjlighet att studera användarna i en realistisk användarmiljö. Studien bedrivs hos användarna i deras dagliga arbetsmiljö. Den som utför fältstudien tillbringar tid hos användarna och sitter tillsammans med dem när de utför sitt riktiga arbete – observerar och frågar.

Ett sätt att samla in information om användarna är att skicka ut en *enkät*. Enkäter kan med fördel användas som ett komplement till exempelvis fältstudier eller en workshop. Enkäter kan t.ex. skickas ut per post, e-post eller läggas upp på en webbplats.

En **användarprofil** består av flera delar:

En beskrivning av **målgruppen** som ska använda tjänsten. Vem ska använda tjänsten? Exempelvis: yrkesroller (handläggare, ekonomiansvarig, verksamhetsutveckling, lärare) och befattningar (gruppchef, ansvarig för hälsoekonomi, rektor) Vilka egenskaper har respektive grupper? Är de vana eller ovana datoranvändare, experter eller inte på tillämpningsområdet? Hur varierar användarnas egenskaper och förmågor i fråga om t.ex. syn, hörsel, motorik i fingrarna, språkförståelse? Finns det någon som använder handikapphjälpmedel? Man bör komma ihåg att de befintliga användarnas egenskaper och förmågor kan förändras över tiden. Alla blir äldre, och någon kan råka ut för något som leder till behov av hjälpmedel.

En beskrivning av den **miljö** och de sammanhang användaren befinner sig i. Här beskriver vi den miljö som tjänsten ska användas i. Miljön inkluderar hårdvara, programvara och material som ska användas. Sitter man stilla på kontor, i eget rum? Kontorslandskap? Kunddisk i stökig korridor? Är man ofta på resande fot?





En beskrivning av de **uppgifter** som målgruppen utför. Syftet med det här steget är att ta reda på vilka uppgifter som utförs, vilka som utför dem, hur de utförs, hur nuvarande tekniskt stöd fungerar samt vilka eventuella framtida uppgifter som ska utföras. Beskrivningen kan vara en enklare modell eller en punktlista. Tillsammans med beskrivningen av *vilka* uppgifter användarna ska utföra tar man fram en kortfattad beskrivning över *hur användarna ska gå tillväga* för att utföra uppgifterna.

Målgruppens **mål** med användningen. Att förstå användarnas mål med användningen av tjänsten är viktigt. Med hjälp av mål kan man uttrycka vad som är viktigast och hur bra någonting måste vara för att på bästa sätt möta användarnas behov. Målen kan vara kopplade till olika attribut, såsom att användaren snabbt kommer igång med arbetet, att systemet ska vara effektivt att använda, lätt att komma ihåg eller att användarna skall kunna göra så få fel som möjligt. Man bör sträva efter att specificera målen för användningen som mätbara mål. Istället för att bara säga att ett system ska vara "Lätt att lära" bör man specificera det som ett mätbart mål av typen "användare med profilen X ska inom 5 minuter kunna lära sig att skicka ett e-postmeddelande". Det är då man kan utvärdera om tjänsten verkligen uppfyller målet.

Det är oftast lämpligt och ibland nödvändigt att ta hjälp av användbarhetsexpertis vid beskrivning av användarprofiler, användbarhetsmål och användbarhetsmått. Konsulttjänster om användbarhet kan avropas från ramavtalen om e-förvaltningsstöd, men för förberedelse till avrop är det, för att undvika rollkonflikter, lämpligare att avropa från ramavtalen om konsulttjänster. Dessa konsulttjänster omfattar också tillgänglighetskompetens.

## 4.2 Precisering av krav i avropsförfrågan

I ramavtalsupphandlingen ställdes som kvalificeringskrav att anbudssökande skall ha metoder och yrkesmässig kapacitet för att säkra kvaliteten avseende användbarhet hos levererade e-tjänster för de berörda målgrupperna.

Kvalificeringskrav får inte preciseras och kompletteras i avropet. Övriga utvärderingskrav (leverantörskrav kopplade till tjänster i ramavtalet, krav på processen och krav på tjänsterna) kan preciseras och kompletteras.

De utvärderingskriterier (bör-krav) som den avropande myndigheten avser att lägga till grund för tilldelning av kontraktet ska anges i avropsförfrågan. Utgångspunkten är att kriterierna ska vara desamma som de som angivits i



ramavtalsupphandlingens förfrågningsunderlag. Det finns emellertid en möjlighet att precisera och komplettera dessa för att motsvara de behov som finns hos den avropande myndigheten. Observera att det inte får handla om att ersätta tidigare krav och kriterier, utan att konkretisera dem på ett eller annat sätt för det enskilda avropet. Det går även att helt bortse från kriterier som av olika anledningar inte är relevanta för det aktuella avropet.

Tabellen nedan visar vilka krav, med referens till numrering, som ställts i förfrågningsunderlaget och som kan preciseras. Beskrivningen i respektive ruta är översiktlig. För exakt text för respektive krav hänvisas till förfrågningsunderlaget och dess bilagor.

	<b>Kontaktstödjande</b>	<b>Verksamhetsstödjande</b>	<b>Infrastrukturella</b>	<b>Införande- och driftstödjande</b>
<b>Utvärderingskrav</b>				
Krav på leverantören  (med koppling till e-tjänster, alltså inte kvalificeringskrav)	Leverantörens kundtjänst bör kunna anlitas av användare med funktionshinder, såsom syn- och hörselskadade.  (3.7.3.1.6)	Leverantörens kundtjänst bör kunna anlitas av användare med funktionshinder, såsom syn- och hörselskadade.  (3.7.3.1.6)	Leverantörens kundtjänst bör kunna anlitas av användare med funktionshinder, såsom syn- och hörselskadade.  (3.7.3.1.6)	Leverantörens kundtjänst bör kunna anlitas av användare med funktionshinder, såsom syn- och hörselskadade.  (3.7.3.1.6)  Leverantören bör kunna tillhandahålla följande kompetenser: användbarhetsledare, interaktionsdesigner, grafisk formgivare och testare av användbarhet.  (3.6.4.1 - 3.6.4.4)
Krav på processen  (i huvudsak)	Leverantören bör bl.a. testa tjänsterna med användare under utveckling och i samband med leveransprov.  (3.2.5.4 - 3.2.5.8)	Leverantören bör bl.a. testa tjänsterna med användare under utveckling och i samband med leveransprov.  (3.2.5.4 - 3.2.5.8)	Leverantören bör bl.a. testa tjänsterna med användare under utveckling och i samband med leveransprov.  (3.2.5.4 - 3.2.5.8)	Leverantören bör bl.a. testa tjänsterna med användare under utveckling och i samband med leveransprov.  (3.2.5.4 - 3.2.5.8)



Krav på resultatet	Tjänsterna bör ha ett likartat uppträdande mot användarna, och de bör kunna anpassas till myndighetens kommunikationsstrategi och användarnas individuella preferenser.  (3.2.5.9 - 3.2.5.11)  Informationstjänster bör kunna anlitas av användare med funktionshinder, såsom syn- och hörselskadade.  (3.3.1.1.1.7)	Tjänsterna bör ha ett likartat uppträdande mot användarna, och de bör kunna anpassas till myndighetens kommunikationsstrategi och användarnas individuella preferenser.  (3.2.5.9 - 3.2.5.11)	Tjänsterna bör ha ett likartat uppträdande mot användarna, och de bör kunna anpassas till myndighetens kommunikationsstrategi och användarnas individuella preferenser.  (3.2.5.9 - 3.2.5.11)	Tjänsterna bör ha ett likartat uppträdande mot användarna, och de bör kunna anpassas till myndighetens kommunikationsstrategi och användarnas individuella preferenser.  (3.2.5.9 - 3.2.5.11)
<b>Krav vid fullgörande av kontraktet</b>				
Krav på leverantören  (med koppling till e-tjänster, alltså inte kvalificeringskrav)				
Krav på processen				
Krav på resultatet	ISO 9241-11, och SS-EN ISO 9241-171:2008, skall följas i tillämpliga delar.  (Ramavtalets bilaga 4 Normativa specifikationer)	ISO 9241-11, och SS-EN ISO 9241-171:2008, skall följas i tillämpliga delar.  (Ramavtalets bilaga 4 Normativa specifikationer)	ISO 9241-11, och SS-EN ISO 9241-171:2008, skall följas i tillämpliga delar.  (Ramavtalets bilaga 4 Normativa specifikationer)	ISO 9241-11, och SS-EN ISO 9241-171:2008, skall följas i tillämpliga delar.  (Ramavtalets bilaga 4 Normativa specifikationer)



### 4.3 Exempel på hur preciseringar kan se ut

Preciseringen beror helt på vad som avropas och vilken användningssituation som råder. Det är behovsidentifieringen och behovsanalysen som ligger till grund för avropsförfrågan. Om man beskriver behoven, så kan lämpligen användarprofilerna ingå i beskrivningen. Det ger anbudsgivarna underlag till förslag till lösning. Det går också bra att omvandla bör-krav till skall-krav vid avrop, förutsatt att kravet är en förutsättning för att leveransavtal överhuvud ska kunna tecknas.

Följande är enbart exempel på hur preciseringar skulle kunna se ut, med referenser till respektive krav i ramavtalsupphandlingens förfrågningsunderlag.

#### *Exempel*

Tänkbara preciseringar av krav vid avropet	Kontaktstödjande	Verksamhetsstödjande	Infrastrukturella	Införande- och driftstödjande
Krav på leverantören  (med koppling till e-tjänster, alltså inte kvalificeringskrav)	Dokumentation från leverantörens användbarhetstest <b>skall</b> lämnas (3.2.5.6)	Användbarhetstest av tjänsten bör dokumenteras med CIF (3.2.5.8)	Användbarhetstest av tjänsten bör dokumenteras med CIF (3.2.5.8)	Leverantören <b>skall</b> tillhandahålla kompetensen "testare av användbarhet" (3.6.4.4)
Krav på processen	Vid utveckling av e-tjänsten "X" <b>skall</b> Vägledningen 24-timmarswebben tillämpas (3.2.5.4)  Följande områden av WCAG ska ingå: "X, Y, Z". Följande acceptansnivåer gäller för uppfyllande av WCAG: "X, Y, Z". (3.2.5.7)	Vid utveckling av e-tjänsten "X" <b>skall</b> Vägledningen 24-timmarswebben tillämpas (3.2.5.4)		



Krav på resultatet	Alla kontaktstödjande tjänster, inte bara informationstjänster, bör kunna anlitas av användare med funktionsnedsättningar. (3.3.1.1.1.7)  E-tjänsten X skall uppfylla följande mått på användbarhet: 95 % sannolikhet att minst 80 procent av målpopulationen kan utföra uppgiften Y korrekt.	E-tjänsten X skall uppfylla följande mått på användbarhet: 95 % sannolikhet att minst 80 procent av målpopulationen inte stöter på problem vid utnyttjande av tjänsten.		



## 4.4 Leveransavtalet

Ramavtalets bilaga 11 utgör en mall för utformning av leveransavtalet. Där definieras de uppgifter som ska ingå i leveransavtalet. Där definieras också bilagor som obligatoriskt skall ingå i leveransavtalet och bilagor som kan ingå beroende på vad som avropas. Vissa bilagor har fast text enligt ramavtalet, medan andra är specifika för respektive avrop. Vissa av uppgifterna i leveransavtalets huvudtext kan röra användbarhetsfrågor. De avropsspecifika bilagor som torde vara mest relevanta för att ta upp användbarhetsfrågor är:

- Överenskommelse om tjänstenivå (SLA)
- Specifikation av konsultuppdrag

### 4.3.1 Uppgifter i leveransavtalets huvudtext

De uppgifter i leveransavtalets huvudtext där användbarhetsfrågor kan tas upp är i första hand:

*Omfattning*, dvs. de tjänster som avropas. Samtliga ramavtalsleverantörer tillhandahåller tjänster som rör användbarhet, t.ex. användartester.

*Kriterier för godkännande av leverans*. Om t.ex. uppfyllande av användbarhetskrav i form av mätbara testresultat eller verifiering av tillgänglighet ska vara villkor för leveransgodkännande, bör detta överenskommas skriftligen.

*Leverans av konsultuppdrag*. Bilaga 3 Allmänna villkor Konsultuppdrag anger att parterna skall i leveransavtalet avtala om en specifikation och en tidplan av vilka det bland annat skall framgå arbetets omfattning, arbetsuppgifter, ersättning, vilket resultat som skall tillhandahållas samt inom vilken tid resultatet skall levereras.

*Kompletterande åtaganden vid tjänst*. Om t.ex. kundtjänsten ska uppfylla vissa tillgänglighetskrav, t.ex. att kunna ta emot samtal från texttelefon eller samverka med andra tjänster för funktionshindrade som tillhandahålls via Post- och telestyrelsen, bör detta överenskommas. Om nöjdhetsmätningar ska omfatta mätningar av arbetstillfredsställelse (en av komponenterna i definitionen av användbarhet), bör man komma överens om formerna för hur sådana mätningar ska gå till.



#### 4.4.1 Bilaga Överenskommelse av tjänstenivå (SLA)

Ramavtalets bilaga 2, Allmänna villkor e-förvaltningsstödjande tjänster, reglerar hur leverantören ska hantera tjänsterna vid utförande av leveransavtalet. I punkt 3.13, Hantering av tjänstenivå (SLA), anges att de tjänster som tillhandahålls, tillsammans med tillhörande tjänstenivåsmål och driftegenskaper, och överenskommelser om tjänstenivå (SLA), skall överenskommas mellan parterna och dokumenteras.

Tjänstehantering har två syften: dels att se till att kraven i de avtalade specifikationerna - inklusive SLA - för tjänsterna upprätthålls, dels - vilket också är huvudsyftet - att skapa underlag för förbättringar. Även om begreppet SLA främst är tänkt för tekniska prestandanivåer, så finns dock goda möjligheter att specificera nivåer för tjänsternas användbarhet. Dessa nivåer bör lämpligen utformas som verifierbara användbarhetsmått.

(I SLA-sammanhang förekommer "tillgänglighet" i betydelsen driftsegenskap. Här finns risk för förväxling med begreppet tillgänglighet i den användbarhetsrelaterade betydelsen. Se avsnitt 1 angående terminologi.)

Tjänstemål för SLA bör rent allmänt kunna mätas objektivt. Det är inte alltid möjligt för användbarhet, som till viss del är en subjektiv egenskap. Det finns olika typer av användbarhetsmått, där subjektiviteten kan hanteras så objektivt som möjligt:

*Prestandamått*, som kan handla om att man lyckas genomföra en uppgift. Det kräver väldefinierade uppgifter med tydliga slutvillkor. Tiden för att genomföra en uppgift är ett annat prestandamått, liksom vilka eller hur många fel som görs.

*Problembaserade mått*, där man registrerar det antal problem, som en användare stöter på vid utförande av en uppgift. Problemen kan vara t.ex. att inte se något som skulle ha uppmärksammats, att anta att något är rätt när det inte är det, eller att anta att en uppgift är klar när den inte är det.

*Självrapporterade mått*, där användaren t.ex. fyller i ett frågeformulär om han/hon upplever systemet. Det finns flera standardiserade frågeformulär för användbarhetsutvärdering, t.ex. SUS (<http://www.measuringuserexperience.com/SUS.ppt>), och svensk version ([http://www.rosenfeldmedia.com/books/survey-design/blog/sus\\_svensk\\_system\\_usability\\_sc/](http://www.rosenfeldmedia.com/books/survey-design/blog/sus_svensk_system_usability_sc/)), SUMI (<http://sumi.ucc.ie/en/>), WAMMI för webbplatser (<http://www.wammi.com/samples/index.sv.html>).



En forskarrapport<sup>4</sup> från Helsingfors Universitet har studerat hur användbarhetskrav lämpligen kan uttryckas vid upphandling av systemutveckling. Man önskade finna krav som för alla tre komponenterna i användbarhet (ändamålsenlighet, effektivitet och arbetstillfredsställelse) var objektivt verifierbara, valida (mäter rätt saker) och heltäckande (mäter alla aspekter). Forskarna fann endast två mått, bägge avseende ändamålsenlighet:

- Framgång med fullgörande av uppgift: 95 % sannolikhet att åtminstone en definierad procent av målpopulationen kan fullgöra en (specificerad) uppgift korrekt
- Framgång med designlösning: 95 % sannolikhet att åtminstone en definierad procent av målpopulationen inte har problem med en specifik designlösning

Sådana mått kan användas också för att mäta användbarhet hos e-tjänster.

#### 4.4.2 Bilaga Specifikation av konsultuppdrag

Samtliga ramavtalsleverantörer tillhandahåller följande kompetenser inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet:

**Användbarhetsledare** (eller användbarhetsdesigner, användbarhetspecialist, user experience architect/designer, effektstrateg). Användbarhetsledaren ansvarar för att nödvändiga användbarhets- och tillgänglighetsaktiviteter genomförs i utvecklingen och att kunskapen om målgrupper, behov och krav förmedlas till övriga projektmedlemmar. Användbarhetsledarens arbete styr mot definierade och önskvärda effektvinster och verksamhetsnyttan.

**Interaktionsdesigner.** Interaktionsdesignern beskriver utifrån verksamhets- och målgruppsanalysen och kraven, interaktionen som äger rum mellan användarna och e-tjänsten, hur funktioner och informationen i e-tjänsten ska struktureras och presenteras. Exempel på arbetsuppgifter är att ta fram skisser och prototyper på hur användargränssnittet ska vara utformat.

---

<sup>4</sup> Determining Usability Requirements into a Call-for-Tenders. A Case Study on the Development of a Healthcare System; Timo Jokela, Joticon Oy & University of Helsinki, *Proceedings: NordiCHI 2010, October 16–20, 2010*





Interaktionsdesignen och den grafiska formen ligger till grund för den tekniska utvecklingen/anpassningen av e-tjänstens användargränssnitt, samt den tekniska tillgängligheten, men även pedagogisk och språklig tillgänglighet kan komma ifråga.

**Grafisk formgivare.** Den grafiska formgivaren tar fram den grafiska formen för e-tjänsten och arbetar tillsammans med användbarhetsledaren, interaktionsdesignern och utvecklarna för att skapa ett tydligt och tilltalande användargränssnitt. Den grafiska formen för e-tjänsten bör i de flesta fallen överensstämma väl med organisationens grafiska profil. Den grafiska formgivaren jobbar främst med det estetiska uttrycket.

**Testare av användbarheten.** Avser arbete med att kontrollera att e-tjänsten fungerar i användning, till exempel att användarna enkelt kan använda e-tjänsten och har nytta av det. I ett användningstest får användare ur e-tjänstens målgrupper utföra realistiska uppgifter. Då identifieras problem som uppstår i användningen och orsakerna till dessa. Resultatet används för att åtgärda problemen innan e-tjänsten sätts i drift och planera framtida utvecklingsarbete såväl som för att mäta en e-tjänsts användbarhet efter införandet.

Ramavtalens bilagor för tjänstespecifikation och priser anger vilka kompetensnivåer (1-5) respektive ramavtalsleverantör tillhandahåller i fråga om användbarhetskompetens.

#### **4.5 Utvärderingen av avropssvar. Verifiering av kravuppfyllelse. Tilldelningsbeslut**

Tilldelningen av kontraktet baseras, i likhet med varje annan upphandling, normalt på ramavtalsleverantörernas dokumenterade svar på kraven i avropsförfrågan. EU-domstolen har fastslagit<sup>5</sup> att den upphandlande myndigheten endast bör fastställa tilldelningskriterier mot vilka det verkligen kan kontrolleras att den information som lämnas av anbudsgivaren är korrekt. I praktiken kan detta många gånger vara svårt, tidsödande eller rentav omöjligt för den upphandlande myndigheten. Man kan kräva att leverantören lämnar någon form av verifikat, t.ex. företagsintyg, egendeclaration eller certifikat.

---

<sup>5</sup> EU-domstolens dom i mål C-448/01 (Wienstrom)



För en utförlig beskrivning av olika former av verifikat och deras fördelar och nackdelar hänvisas till Svenska Miljöinstitutets rapport *Ställ verifierbara miljökrav - eller på "heder och samvete"*.

Som tidigare nämnts är användbarhet inte en inneboende egenskap i en produkt eller tjänst, utan den uppstår i samspel mellan användaren och produkten/tjänsten, alltså vid användningen, efter det att upphandlingen slutförts och kontrakt tecknats. För e-tjänster är det dessutom oftast så att tjänstens slutliga utformning sker efter kontraktets tecknande. Oftast finns inte tjänsten i utvärderingsbart skick vid anbudsutvärderingen. Verifieringen av användbarheten får därför ske inom ramen för tjänstehantering.

I vissa fall kan det dock vara möjligt för den upphandlande myndigheten att verifiera användbarhet mot ställda krav i samband med utvärderingen av anbud. Det kan ske antingen genom att man testar med hjälp av tilltänkta användare eller med hjälp av användbarhetsexpertis. Vid användning av resultaten i utvärderingen gäller naturligtvis upphandlingens grundprinciper om icke-diskriminering, likabehandling, proportionalitet och öppenhet. I ”Avropa användbart” presenteras några olika metoder:

En *scenariobaserad utvärdering* hjälper oss att förstå hur väl produkten/tjänsten stödjer användarna i deras arbete. Varje utvärdering genomförs med en användare i taget. Genom att låta användarna tänka högt, d.v.s. berätta vad de tänker när de genomför förutbestämda uppgifter, fångar man upp både användarnas subjektiva åsikter och när de inte får det stöd de behöver.

Med *enkäter* kan man utvärdera hur användarna upplever produkten/tjänsten. Man använder dem alltså inte i första hand för att utvärdera ändamålsenlighet och effektivitet utan det är användarnas subjektiva åsikter man vill få fram.

Den s.k. *dagboksmetoden* bygger på att användare får prova på produkten eller tjänsten i sitt dagliga arbete och föra en enkel dagbok över hur de upplever användningen.

Vid en *kriteriebaserad utvärdering* låter man en eller flera användbarhetsspecialister gå igenom produkten/tjänsten och identifiera potentiella användbarhetsproblem. Till sin hjälp har hon ett antal kriterier (t.ex. kriterierna i ISO 9241-10 Dialogprinciper) som kan användas för att jämföra mot produkten/tjänsten. Detta är en s. k. ”quick and dirty”-metod där användare inte är involverade.



För många *tillgänglighetskrav*, både generella och de tjänstespecifika, kan man genom en enkel undersökning relativt snabbt avgöra om de är uppfyllda eller inte. Det krävs för det mesta inga speciella kunskaper. Det finns knappast några tids- eller resursmässiga skäl för att avstå från att kontrollera tillgängligheten.

#### 4.6 Uppföljning av användbarheten

Uppföljning av att ställda krav på användbarhet upprätthålls och helst också förbättras sker inom ramen för tjänstehantering. Den beskrivs och regleras i ramavtalets bilaga 2, Allmänna villkor e-förvaltningsstödjande tjänster, punkt 3. Tjänstehantering består av ett antal processer som leverantören skall sätta upp. Grunden för uppföljning av leverantörens åtaganden är de avtalade specificerade kraven. De definieras i punkt 6.2 i bilaga 2:

Med avtalad specifikation menas överenskommen omfattning av tjänsten samt funktionella och andra krav enligt nedan:

- *"de krav på tjänsten som parterna i leveransavtalet har överenskommit att den skall möta,*
- *de krav på tjänsten som parterna i Ramavtalet har överenskommit att den skall möta,*
- *de krav som tjänsten uppfyller enligt Kammarkollegiets förfrågningsunderlag och leverantörens anbud i den upphandling som har föregått tecknandet av Ramavtalet,*
- *vid tidpunkten för avtalets träffande av leverantören eller för dennes räkning utgivna, eller i marknadsföringen använda, beskrivningar över tjänsten,*
- *allmänt tillämpade normer enligt svensk och internationell standard med relevans för avtalad tjänst."*

Ramavtalet ålägger leverantören att etablera ett antal processer, dels för att upprätthålla avtalade tjänstenivåer, dels för att ge underlag till förbättring av olika aspekter hos de tjänster som leverantören tillhandahåller.

Användbarhet är en sådan aspekt. Processerna är baserade på standarden ISO/IEC 20000.

Under uppföljningen bör man hålla följande i minnet:

- tjänstehantering syftar i första hand till upprätthållande och förbättring av tjänsterna, inte till sanktioner mot leverantören. Sanktioner vid fel och brist



täcks av andra klausuler i ramavtalet. Ramavtalets bilaga 2, avsnitt 3 behandlar tjänstehantering.

- de testresultat för användbarhet med angivna metoder och mått, som leverantören redovisat i anbudet i ramavtalsupphandlingen och/eller i anbudet till avropet, och som verifierats vid leveransprovet, ska upprätthållas (eller förbättras) under leveransavtalstiden. Ramavtalets bilaga 9, avsnitt 1, ska tillämpas för användbarhetsområdet.
- det är leverantören som ansvarar för att användbarhetens avtalade kvalitet och prestanda följs upp, analyseras och förbättras. Av det följer att det är leverantören som väljer metod för mätning och annan utvärdering av användbarheten. Det är därför olämpligt att precisera eller komplettera krav som rör tjänstehantering. Ramavtalet ger dock kunden/användarna möjlighet att påverka processerna i samband med uppföljningsmöten (bilaga 2, pkt 3.3.2).
- det är hos användarna som användbarheten uppstår, och därför ligger det på användarna att rapportera om användbarhetsproblem och förbättringsmöjligheter till kundtjänsten, som är den kontaktyta som användarna har till förfogande (bilaga 2, pkt 4).
- åtgärder för att minska eller undanröja brister i användbarhet torde främst ligga i den del av tjänstehantering som kallas problemhantering (ramavtalets bilaga 2, pkt 3.8). En fördel med att definiera brister i användbarhet som problem i ramavtalets mening är att det då finns en fastställd process för att åtgärda problemen.

Vid bedömning av användbarhet finns två huvudfrågeställningar: syftar bedömningen till att finna brister och förbättringsmöjligheter, eller syftar den till att avgöra om vissa krav har uppnåtts eller inte? Litteraturen anger ett stort antal metoder för utvärdering av användbarhet, varav vissa (s.k. formativa metoder) bättre lämpar sig för det förstnämnda syftet och andra (s.k. summativa metoder) för det sistnämnda. Eftersom tjänstehantering, och därmed också de avtalade SLA-nivåerna, i huvudsak syftar till att ge underlag för utveckling av tjänsten, bör bedömning av tjänstens användbarhet bygga i första hand på formativa metoder.



## 5 Litteratur

Ingrid Ottersten & Johan Berndtsson (2002). *Användbarhet i praktiken*. Studentlitteratur.

Ingrid Ottersten, Mijo Balic (2004). *Effektstyrning av IT*. Liber Ekonomi.

Erik Markensten (2005). *Mind the Gap. A Procurement Approach to Integrating User-Centred Design in Contract Development*. Licentiatavhandling vid KTH, Stockholm.

Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning (2007). *Riv hindren - riktlinjer för tillgänglighet*.

Verva, Verket för förvaltningsutveckling (2006). *Vägledningen 24-timmarswebben*. (F.n. under omarbetning genom e-delegationen.)

Statskontoret (2005). *Avropa användbart! Vägledning för bedömning av användbarhet vid avrop från ramavtal*. (Ej uppdaterad med avseende på gällande lag om offentlig upphandling).

Svenska Miljöinstitutet (2006). *Ställ verifierbara miljökrav - eller på "heder och samvete"*. IVL Rapport B1685. beställs via [www.ivl.se](http://www.ivl.se).

EU-kommissionen (2010). *Socialt ansvarsfull upphandling - En handledning till sociala hänsyn i offentlig upphandling*. ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/publicprocurement/other\\_aspects/index\\_en.htm#social](http://ec.europa.eu/internal_market/publicprocurement/other_aspects/index_en.htm#social))



## 6 Expertgrupp

Rapporten har i huvudsak utformats av Clas Thorén.

Synpunkter på utkast till rapporten har lämnats av en speciell expertgrupp:

Bengt Göransson  
Erik Markensten  
Tomas Berns  
Nils-Erik Gustafsson  
Björn Hagström  
Malin Grahn  
Claes Helge  
Jan Gulliksen  
Ingrid Domingues