



Räckvidd

Om ansvar och tillgänglighet
i informationssamhället

Jan Gulliksen, Hans Siljebäck, Sinclair Andersen

ett öppnare och
enklare Sverige

24SJU

24-timmarsdelegationen



Innehåll

Förstudierapport projekt räckvidd	3	Räckvidd	26
Syfte	5	Frekvens	27
Uppdraget	7	Obs-värde	27
Bakgrund	8	Impact	27
En it-politik för full jämlikhet och delaktighet	11	Mått på medier	28
It-politikens mål	11	Arf-stegen - olika nivåer för att mäta räckvidd	28
Handikappolitikens mål	11	Dags- och kvällspress	29
Handikappolitikens omfattning	11	Populär- och facktidningar	29
Handikappolitikens inriktning	12	Utomhusreklam	29
Kravställande myndigheter och organisationer	12	TV	29
Barriärer	14	Radio	30
Begreppsdefinitioner	15	Internet	30
Vad är tillgänglighet?	15	Räckviddsmåttet	32
Hur skall man kunna mäta tillgängligheten?	16	Tillvägagångssätt	34
Resurser för tillgänglighet	17	Att mäta eller inte mäta...	36
Tillgänglighet genom lagstiftning... section 508	17	Konsekvens - varför räckvidd?	38
Tillgänglighet á la 24-timmarsmyndigheten	17	Framtida utvecklingsbehov	40
Omvärld och utveckling	18		
Riktlinjer och standardisering	19	Möjliga forskningsaktiviteter inom	
Variabler	22	räckviddsprojektet	42
Status	25	Appendix1: parterna i projektet	44
Målgruppsdefinitioner	26		

1. Förstudierapport projekt Räckvidd

Att IKT-systemen skall ha högsta möjliga tillgänglighet för alla användare har i det senaste kommit att bli en av de allra viktigaste målsättningarna för många offentliga IT-utvecklingsprojekt. Trots det verkar kraven på tillgänglighet för alla, i offentliga upphandlingar, ha minskat enligt samtal med några stora leverantörer. En del beställare vi pratat med upplever att de befinner sig i "tillgänglighetsträsket" samtidigt som de saknar organisatoriskt stöd avseende tillgänglighet för alla. I takt med att allt fler myndigheter och organisationer tillhandahåller elektroniska tjänster, ökar också betydelsen av att förse de användare som av något skäl inte kan använda tekniken fullt ut med möjligheter att nå och använda informationen. Likvärdiga möjligheter för alla användare är i det närmaste att betrakta som en mänsklig rättighet. Det verkar finnas ett behov av metodutveckling som stödjer den strategiska tanken och inriktningen?

Universal Access, Design-for-all, Inclusive design, Accessibility är bara några av de begrepp som används för att rama in området som syftar till att öka IT-systemens tillgänglighet för alla. I Sverige är det organisationer som Hjälpmedelsinstitutet, Statskontoret och 24-timmarsdelegationen och företag som t ex Funkanu som huvudsakligen verkar för att dessa frågor beaktas och ges utrymme ibland alla andra prioriteringsområden i IT-utvecklingen. Några av begreppen/modellerna är förvillande lika samtidigt som några skiljer sig åt och dessutom används för olika ändamål. Begreppen behöver placeras i ett större sammanhang för att bättre kunna användas effektivt.

Att döma av politiska mål och rapporter om framti-

den finns ett behov av en metod som driver marknaden på tillgängligt utformade system, och som på ett tillförlitligt sätt hjälper organisationers ledningar att bedöma huruvida en organisation eller en tjänst möter IT-politikens mål om "ett informationsamhälle för alla". Den metoden saknas idag. Konsekvensen av det blir att tillgängligheten bedöms utifrån huruvida man uppfyller befintliga riktlinjer i en specifik utsträckning och i ett vidare perspektiv kan organisationer som vill bli bättre på tillgänglighet snarare arbeta för att uppfylla befintliga riktlinjer än att faktiskt tillse ökad tillgänglighet.

För att skapa bättre möjligheter för en utveckling mot ett informationsamhälle för alla behöver vi för-

stärka känslan av att avsändaren verkligen når användaren/mottagaren med sin tjänst, vilket vi tror kan stärka det sociala patos som behövs för att avsändare ska vilja driva utvecklingen. Därför söker vi inspiration i mediebranschens begrepp räckvidd som används för att bedöma hur många i en målgrupp som nåtts av ett budskap.

Tillgänglighet är ett mått som i någon bemärkelse lägger bördan att möjliggöra interaktionen hos användaren. Individen kan nå systemet, men bara under förutsättning att den driver frågan. Om man å andra sidan går ifrån att diskutera begreppet tillgänglighet och i stället inför begreppet räckvidd¹, som

lånar sin analogi från mediebranschen så hamnar ansvaret snarare hos leverantören att tillse att man levererar teknik som når en så stor skara användare som möjligt. Därför har vi föreslagit att detta begrepp införs i tillgänglighetsdebatten som en möjlig väg framåt för att kunna certifiera god tillgänglighet/ användbarhet. Slutsatsen av denna förstudie är att räckvidd har potential som ett redskap för att avgöra IKT-systemens tillgänglighet och organisationers förmåga att leverera tillgänglighet och i förlängningen ett redskap för att avgöra i vilken grad IT-politikens mål efterlevs.

¹ Gulliksen, Andersson & Lundgren diskuterar vilken potential det kan finnas i att gå från begreppet tillgänglighet till begreppet räckvidd i artikeln "Accomplishing universal access through system reachability - a management perspective" i den vetenskapliga tidskriften Universal Access in the Information Society, vol. 3 no. 1, 2004.

Syfte

Vår vision är att verka för att alla organisationer skall vara tillgängliga. Vår vision är att skapa en metod som ger företag och organisationer en möjlighet att förstå hur de ska kunna genomföra och bli en del av ett verkligt informationsamhälle för alla. Att göra system tillgängliga för alla får inte ses som ett särintresse. Det borde ligga i allas intresse att tillse högsta möjliga tillgänglighet i IKT-utvecklingen, eftersom detta givetvis kan ge inte bara ekonomiska vinster utan även många andra fördelar (moraliska, legala, kvalitativa eller medmänskliga värden). Trots detta ser vi i IKT-utveckling av idag att alla

Ett av kärnvärdena i Räckviddsprojektet är projektets sociala patos, vår vision om att det går att skapa verktyg och metoder som kan möjliggöra en ökad tillgänglighet för den största möjliga målgruppen för en tjänst. Det sociala patoset innebär att de som är besvärligast att nå är de som det skall satsas mest på.

Syftet med räckviddsprojektet är

att höja offentliga och privata organisationers medvetenhet om behovet att uppnå så god tillgänglighet som möjligt för digitalt producerade tjänster (varor eller produkter).

Ingående begrepp

- offentliga och privata organisationer, därför att även om primärsyftet är att adressera behovet i

offentliga organisationer så kan vi se att ett sådant verktyg även kan vara användbart för andra organisationer som vill öka sin förmåga att leverera tillgänglighet.

- Så god tillgänglighet som möjligt eftersom tillgänglighet är en mätbar storhet kan man inte tala om tillgängliga eller otillgängliga tjänster utan vi kan alltid höja tillgängligheten genom att utöka den mängd brukare som kan använda tjänsten eller förbättra tjänstens användbarhet för de som med möda kan hantera tjänsten.
- Digitalt producerade tjänster (varor eller produkter) för att adressera den syn på tjänst som lagts fram av IT-kommissionens rapport om digitala tjänster².

² Se SOU 2003:55 Digitala tjänster - hur då? En IT-politik för resultat och nytta, IT-kommissionens rapport 1/2003.

Mål:

att ta fram ett verktyg för att om möjligt kvantitativt avgöra organisationers förmåga att tillgängliggöra sin flora av digitala tjänster.

att avgöra i vilken utsträckning en tjänst når sin tilltänkta målgrupp och är nyttig och användbar.

Syftet med denna förstudie är att utröna vilka problem och förutsättningar som Räckviddsbegreppet skulle kunna ha i ett sånt här sammanhang och vilka förutsättningar som finns för att ta fram verktyg för att avgöra systems Räckvidd och organisationers förmåga att leverera Räckvidd.

Uppdraget

Nationellt IT-Användarcentrum, Nita, vid Uppsala Universitet utför i samarbete med TIBO AB för 24-timmarsdelegationen en förstudie, inför ett framtida "Räckviddsprojekt", under perioden 2005-01-01 till 2005-12-31. Förstudien syftade till att utreda möjligheterna för att utveckla en generisk metod att genomföra räckviddsanalyser av informationssystem, av informationsplatser, av fast och mobilt erbjudna digitala tjänster, applikationer och terminaler och av informationskampanjer.

Förstudien innefattar;

- litteraturgenomgång av mediemått, tillgänglighetsindex, rekommendationer och standarder;
- utvärdering av analysinstrument bestående av statistiskt underlag respektive automatisk användar-kalibrering, samt av Venkatesh & Shih:s use-diffusion modell;
- koordinering av projektgrupp och -möten;
- genomförande av en hearing i samverkan med delegationen.

Mera om de ingående parterna i Appendix.

Bakgrund

Idag finns inte något tillfredställande sätt att säkerställa att en offentlig organisation verkligen når alla. Vi vet inte om vi hunnit halvvägs eller hur långt vi har kvar innan vi når ett informationssamhälle för alla. Offentlig sektor behöver metoder för att säkerställa hur och att vi når alla i ett informations-samhälle för alla. Att kvalitetssäkra ett informationssamhälle för alla, kan det åstadkommas med ett mått på räckvidd?

Likvärdiga förutsättningar för alla användares tillgänglighet till teknik och tjänster är en del i de IT-politiska målen om ett svenskt informationssamhälle för alla. I takt med att allt fler myndigheter och organisationer tillhandahåller elektroniska tjänster ökar betydelsen av att förse användarna med möjligheter att nå och använda dessa. Idag finns inte något tillfredställande sätt att säkerställa att en offentlig organisation verkligen når alla. Vi vet inte om vi hunnit halvvägs eller hur långt vi har kvar innan vi når ett informationssamhälle för alla. Denna förstudie syftar till att utreda möjligheterna för att utveckla, pröva och etablera en metod för räckviddsanalys i svensk offentlig sektor. Begreppet räckvidd är lånat från mediebranschen för att få ett tydligt avsändarfokus. Det är dock inte en traditionell räckviddsanalys som avses.

Tillgänglighet bedöms oftast i termer av hur väl de

stämmer överens med de riktlinjer som finns, men de erbjuder tyvärr ingen möjlighet att mäta, jämföra och beställa tillgänglighet på ett enhetligt och precist sätt. Lösningen består i att utveckla en generisk metod att genomföra räckviddsanalyser av informationssystem, av informationsplatser, av fast och mobilt erbjudna digitala tjänster, applikationer och terminaler samt av informationskampanjer. Genom vad vi idag vet om hur man skapar tillgänglig teknik, information och tjänster, blir det möjligt att med räckvidd sätta och följa upp mått och mål för de användargrupper man vänder sig till oavsett vilka svårigheter och begränsningar de kan ha.

Med räckvidd som komplement till begreppet tillgänglighet blir det möjligt att föra självklara mätbara tekniska och ekonomiska resonemang i samförstånd med beställare av tekniska system och av tjänster på motsvarande sätt som det redan idag används för att

formulera mål, mäta och följa upp räckvidden hos informationskampanjer.

Varför föreslår vi en utveckling av ett nytt mått som tar hänsyn till heterogena användargrupper som t.ex. medborgare? Därför att offentlig sektor behöver en kompass som svarar på vad som krävs för att deras tjänster (demokratin) ska nå alla i ett informations-samhälle för alla. Näringslivet behöver också ett effektivt stöd för att nå sina marknader till låg kostnad i ett informationssamhälle för alla.

Bakgrunden till det nya måttet är flera observationer som vart och ett utgör hinder för att nå visionen ”ett informationssamhälle för alla”. En central fråga för oss i arbetsgruppen har också varit; När vet vi att vi har vi nått alla i ett informationssamhälle för alla? Oavsett om vi når alla måste målet, av demokratiska skäl, vara det. Det i sin tur innebär att vi på något sätt måste börja räkna medborgare/användare.

Vårt mått lånar sin analogi från mediebranschen där det länge fungerat som mått på medier. Arbetsnamnet på vårt föreslagna mått är Räckvidd, som tillsammans med begrepp som penetration, distribution och exponering dagligen analyseras för att på förhand och i efterhand sätta exakta mått på hur stora andelar av populationer och urval som skall nås och har nåtts av ett visst medieslag eller ett visst informationsstycke.

De hinder vi observerat:

Ett hinder i arbetet med att få privat och offentligt näringsliv att följa IT-politikens mål för IKT-området, är att begreppet tillgänglighet dels har drivits och drivs som en fri- och rättighetsfråga dels som en konsumentfråga. Det är ofta svårt för organisationer att driva konsumentfrågor samt fri- och rättighetsfrågor inom den egna organisationen. De behöver istället managementverktyg för att möta dessa frågor.

Det pågår ett arbete med att utveckla och formulera affärsnyttan med tillgänglighet. Men hindret är att språket fastnar i traditionell retorik när de gäller centrala begrepp som just tillgänglighet. Det riskerar motverka nödvändig utveckling. Tillgänglighet upplever vi inte ger det avsändarperspektiv som krävs för att skapa det viktiga affärssammanhanget.

Genom att använda mått för räckvidd hamnar ansvaret för att man skall nå definierade användargrupper hos leverantören snarare än hos individerna själva. Det blir möjligt att tillse att man levererar teknik och tjänster som faktiskt kan nå de användare man avser att betjäna. Att just teknikleverantörerna är delaktiga i de problem som finns idag står att läsa i flera artiklar och utredningar.

Inom IKT-området finns dessutom sedan länge en etablerad betydelse för just teknisk tillgänglighet, dvs. åtkomst till system i tid och rum. Det har gjorts att

tekniskt ansvariga upplevt begreppet tillgänglighet som otydligt, vilket är ett språkligt hinder.

Det har föreslagits medicinska, ekonomiska och tekniska parametrar för att mäta tillgänglighet men de leder till problem med typbestämningar och klassificeringar. Hindret är att standarder och riktlinjer för tillgänglighet inte erbjuder möjlighet att mäta, jämföra och bestämma tillgänglighet på ett enhetligt och precist sätt.

Att låna analogi från det etablerade räckviddsmåttet fungerar mycket bra eftersom vi menar att det fortfarande är kanaler och media för information som avses oavsett om de är teknikburna eller inte. Att kanaler och media är teknikburna gör att räckviddsmåttet behöver utvecklas. Vilket delvis faller in i trenden att identifiera kritiska faktorer för utveckling mot ett informationssamhälle för alla.

En IT-politik för full jämlikhet och delaktighet

IT-politikens mål

Sverige ligger internationellt sett långt fram som IT-nation och är på god väg att skapa ett informations-samhälle för alla, som är målet för IT-politiken. Sveriges framgångar bygger i stor utsträckning på de goda förutsättningar som skapats genom en väl utbyggd infrastruktur med hög överföringskapacitet, den höga IT-mognaden hos befolkningen, en tradition av pragmatisk samverkan mellan offentlig sektor och näringsliv samt satsningar på forskning och utveckling.

Många politikområden kan dra nytta av IT-utvecklingen. Inriktningen för IT-politiken är att främja tillväxt, sysselsättning, regional utveckling, demokrati och rättvisa, livskvalitet, jämställdhet och mångfald, effektiv offentlig förvaltning samt ett hållbart samhälle. Den svenska IT-politiken innebär insatser inom prioriterade områden. Dessa områden är ökad tillgänglighet till informationssamhällets teknik och tjänster, ökad tillit samt ökad kompetens.

IT-politiken bygger på att det i första hand är marknaden som ska vara drivande. Den offentliga sektorns roller i sammanhanget är i huvudsak att vara reglerare, upphandlare och föredöme. Offentliga medel kan också komma ifråga om det finns ett sam-

hällsintresse att gripa in där marknaden inte klarar uppgiften, t.ex. när det gäller utbyggnad av IT-infrastruktur med hög överföringskapacitet i lands- och glesbygd.

(Utdrag ur regeringsskriften "En liten skrift om den svenska IT-politiken")

Handikappolitikens mål

Målet för handikappolitiken är:

- en samhällsgemenskap med mångfald som grund
- att samhället utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet
- jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionshinder.

Handikappolitikens omfattning

Politikområdet omfattar insatser som syftar till att personer med funktionshinder ska vara fullt delaktiga och jämlika i samhällsgemenskapen. Insatserna, som ingår i en rad politikområden, utgörs av insatser för att göra samhället tillgängligt kompletterade med individuellt stöd inom ramen för den generella välfärdspolitiken.

Handikappolitikens inriktning

Handikappolitiken rör hela samhället. Grunden för den svenska handikappolitiken är att personer med funktionshinder är medborgare med samma rättigheter och skyldigheter som andra. Samhället måste byggas med insikten om att personer med funktionshinder i likhet med vilken annan medborgare som helst, vill bestämma över sin vardag, utbilda sig, försörja sig på eget arbete, göra sin röst hörd, ha en innehållsrik fritid och umgås med andra. För att full delaktighet och jämlikhet ska uppnås för personer med funktionshinder måste alla miljöer bli tillgängliga och all verksamhet i samhället utformas så att var och en kan delta utifrån sina förutsättningar. FN:s standardregler för att tillförsäkra människor med funktionshinder delaktighet och jämlikhet ligger till grund för handikappolitiken.

En handlingsplan för handikappolitiken "Från patient till medborgare" (prop. 1999/2000:79), sträcker sig fram till år 2010 och involverar alla samhällsområden. Enligt den ska det handikappolitiska arbetet särskilt inriktas på att identifiera och undanröja hinder för full delaktighet i samhället för människor med funktionshinder, att förebygga och bekämpa diskriminering samt att ge barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder förutsättningar för självständighet och självbestämmande.

Fram till 2010 är tre arbetsområden särskilt prioriterade; regeringen ska arbeta för

- att ett handikapperspektiv genomsyrar alla samhällssektorer
- att skapa ett tillgängligt samhälle
- att förbättra bemötandet av funktionshindrade personer.

Den nationella handlingsplanen innebär en ny struktur för det handikappolitiska arbetet med tydligare ansvar för de statliga myndigheterna. Arbetet är långsiktigt, åtgärdsinriktat och genomförs stegvis i en kontinuerlig process. Staten skall vara ett föredöme i arbetet för ett mer tillgängligt samhälle. Fjorton myndigheter är utsedda att vara så kallade sektorsmyndigheter med särskilt ansvar för att genomföra handikappolitiken inom sina respektive samhällsområden.

Kravställande myndigheter och organisationer

Bakgrunden till räckviddsprojektet springer bland annat ur viljan att skapa ett verktyg som gör det enklare att bedöma om offentlig sektor möter det politiska målet "Ett informationssamhälle för alla". Vi har då valt att gå vidare med det handikappolitiska området och dess frågeställningar som referens. Det gör vi eftersom vi upplever att det ger en bättre plattform för utvecklingen av räckviddsmåttet, att utgå ifrån de som har de tuffaste kraven på vårt framtida samhälle.

Politikområdet involverar Statens institut för särskilt utbildningsstöd (Sisus), Handikappombudsman-

nen (HO), Socialstyrelsen och länsstyrelserna. Det pågår en kraftsamling kring samordningen av handikappfrågor. HO:s tillgänglighetscenter, SISUS och delar av HI slås per 1 jan 2006 ihop till en samordningsmyndighet för handikappolitiken, Handisam.

Hjälpmedelsinstitutet, som ägs av staten, Landstingsförbundet och Svenska Kommunförbundet är ett centralt organ för hjälpmedelsfrågor och ägarnas specialiststöd i hjälpmedelskunskap.

Sisus, Statens institut för särskilt utbildningsstöd, är en myndighet som ska förbättra studiemöjligheterna för unga och vuxna med funktionshinder. För att kunna göra det ansvarar Sisus för vissa stödformer inom tre utbildningsområden, Folkhögskola, Universitet och högskola samt riksgymnasium.

Det nationella tillgänglighetscentret är en del av Handikappombudsmannen, HO. Centret *ska driva på utvecklingen* mot ett tillgängligt samhälle.

Barriärer

Ofta associerar man tillgänglighet som att specifikt adressera användare med funktionshinder. Detta är dock en vantolkning eftersom den definition som givits för begreppet tillgänglig även kan passa in på följande tillgänglighetsproblem:

- En webbplats på ett språk som du inte behärskar är ett tillgänglighetsproblem för denna användare.
- En text med för litet typsnitt kan vara mycket svårsläst för en person som tillfälligt glömt sina glasögon hemma.
- En bankomat som inte har något solskydd har en text som är mycket svår att tillgodogöra sig för alla användare

Ett av honnörsorden i sammanhanget är att ökad tillgänglighet allt som oftast leder till förbättrad användbarhet för allmänheten. En lättläst text, komponerad för användare med lässvårigheter, ökade kontraster för att öka läsbarheten för en användare med nedsatt syn eller alternativa interaktionsformer för att kompensera för ett eventuellt funktionsbortfall är funktioner som den fullt funktionsduglige användaren också kan uppleva som mera användbara. Detta är ett av skälen till att man omedelbart ser en stark koppling mellan tillgänglighet och användbarhet.

För att illustrera kopplingen visar bilden nedan

huvudregeln, för hur användbarhet och tillgänglighet relaterar respektive skiljer sig åt. I den här modellen så ger tillgänglighet ett förhållningssätt och tillämpningsanvisning i hur man uppnår användbarhet. Användbarhet i sin tur ger verktyg att mäta relationen mellan användaren och i detta fall Internettjänsten. Användbarhet ger också metriken.



Begreppsdefinitioner

Ett av kärnproblemen när vi kommunicerar krav, designlösningar, utvärderar eller underhåller system är att vi inte har en gemensam uppfattning av vilka begrepp vi använder oss av. Många begrepp betyder olika saker i olika sammanhang och egentligen är det inte så väsentligt vilka begrepp man använder sig av bara man har en tydlig uppfattning om begreppens innebörd och att den uppfattningen delas av alla som det berör. Vi vill därför i denna sektion påtala hur vi ser på begrepp och deras inbördes relation, samt hur detta relaterar (i den mån det gör det) till internationella överenskommelser. Så långt som möjligt och i de fall de passar vårt syfte har vi försökt förhålla oss till internationella standarder för att få en tydlig begreppsapparat.

Baserat på detta vill vi föreslå följande definition av begreppet Räckvidd i detta sammanhanget:

Begreppet ”Räckvidd” kan definieras som i vilken grad en tjänst kan användas för att den tilltänkta målgruppen (användaren) skall kunna uppnå sitt mål.

Detta skall kunna vara relevant för en tjänst som redan finns och används eller för nya tjänster.

Det blir då relevant att beakta tjänstens Produktionskanal, Distributionskanal samt tillgänglig Infrastruktur.

Vad är tillgänglighet?

Hur man skall definiera vad som menas med tillgänglighet har debatterats länge och olika organisationer har anammat olika definitioner. Dock finns det numera en ISO-standardiserad definition av begreppet. ISO 16071 Guidance on software accessibility definierar tillgänglighet som:

”accessibility – usability of a product, service, environment or facility by people with the widest range of capabilities”

med andra ord syftar man med den definitionen på användbarhet att definiera tillgänglighet som just en form av användbarhet, där användbarhet definieras enligt ISO 9241-11 Guidance on usability.

” usability – extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use”

på detta sätt kan man ”mäta” ett systems tillgänglighet genom att mäta användbarheten (effektiviteten, ändamålsenligheten och tillfredsställelsen) för människor med olika förutsättningar för att interagera med systemet.

Hur skall man kunna mäta tillgängligheten?

Behovet att kunna mäta tillgängligheten efterlyses av många eftersom det hjälper till att tydliggöra målsättningen för myndigheter och andra leverantörers designaktiviteter. Dock är det svårt att veta vilka parametrar som man skall använda för att styra mätningen. Olika sätt har föreslagits:

- Medicinska mätningar – utgår från att funktionshinder kan klassificeras utifrån en befintlig diagnos och att därför tillgängligheten skulle fastställas utifrån hur stor andel av de givna klasserna av funktionshinder som ens produkt stödjer. Förslag på lämpliga klassificeringar att använda finns t ex i Världshälsoorganisationens (WHO) utarbetade terminologier.
- Ekonomiska mätningar – utgår från funktionshindrens frekvens och därmed vilken effekt som insatser riktade mot ett visst funktionshinder kan tänkas ha

på hur stor andel av den totala befolkningen eller målgruppen.

- Tekniska mätningar – utgår ifrån vilka funktionsnedsättningar som vi har kunskap om och har exempel på lämpliga lösningar för och ignorerar andra.

Beroende på vilken sorts inställning man har till begreppet kan konsekvenserna bli mycket allvarliga. Ett exempel är att man om man utgår ifrån tekniska mätningar kan uppvisa goda värden i termer av vilka funktionsnedsättningar som man de facto stödjer, men att den ansträngning som krävs av den användare som har en allvarlig funktionsnedsättning kan vara så stor att det i det närmaste blir ohanterligt. Denna syn hänger samman med en vida utbredd syn på både användbarhet och tillgänglighet som något binärt, dvs. antingen är systemet användbart eller oanvändbart.

Resurser för tillgänglighet

Tillgänglighet genom lagstiftning... Section 508

Ett sätt att verka för ökad tillgänglighet är genom lagstiftning. Att i lagtext slå fast alla människors lika rättighet till den information och de tjänster som erbjuds av statliga myndigheter har framgångsrikt tillämpats i USA.

”Section 508 requires that Federal agencies' electronic and information technology is accessible to people with disabilities. The Center for Information Technology Accommodation (CITA), in the U.S. General Services Administration's Office of Governmentwide Policy, has been charged with the task of educating Federal employees and building the infrastructure necessary to support Section 508 implementation. Using this web site, Federal employees and the public can access resources for understanding and implementing the requirements of Section 508.”

(<http://www.section508.gov>)

Den Amerikanska kongressen beslöt redan 1998 att kräva av sina federala myndigheter att de måste göra sin IT-teknik tillgänglig för människor med funktionshinder. Otillgänglig teknik påverkar människors möjlighet att införskaffa och använda information snabbt och lätt. Section 508 definierades för att eliminera de barriärer som tekniken kan innebära, att ge nya möjligheter för människor med funktionshinder

och för att uppmuntra utvecklingen av ny teknik som kan bidra till att uppnå dessa mål. Lagen gäller för alla federala myndigheter när de utvecklar, upphandlar, underhåller och använder IKT. Enligt Section 508 är myndigheterna skyldiga att tillhandahålla jämförbara tekniska lösningar till sina funktionshindrade anställda och medborgare som till övriga.

Denna lagstiftning har befunnits vara särskilt nyttig i myndigheternas upphandling varför man nu diskuterar möjligheterna till en europeisk variant av densamma. Den europeiska, European Disability Act, har på senare tid kommit att även kallas ”European Accessibility Act”. Några tidsramar för ett beslut om denna och dess utformning kan däremot fortfarande inte ges. Eftersom europeiska riktlinjer för offentlig upphandling har kommit att bli en mer prioriterad aktivitet i e-Inclusionarbetet, kan denna eventuellt påskynda att lagen konkretiseras.

Tillgänglighet á la 24-timmarsmyndigheten

Enligt 24-timmarsmyndigheten står begreppet 24-timmarsmyndigheten för en myndighet som är brukarorienterad, som arbetar öppet och effektivt med offentlig service och är tillgänglig för medborgare och företag när de efterfrågar den. Som på ett klart och

tydligt sätt informerar om sin verksamhet och om medborgarnas rättigheter och skyldigheter i relationen till det offentliga. Som ger snabba och rättvisa besked oavsett vem du är och var i landet du bor. (<http://www.24-timmarsmyndigheten.se>)

Vid närmare granskning av mål och riktlinjer som erbjuds via 24-timmarsmyndigheten blir det tydligt att fokus är att skapa elektroniska tjänster som kan nås av användarna dygnet runt, snarare än tillgänglighet för en betydligt vidare skara av användare. Tanken med 24-timmarsmyndigheten är god, men utan en stark vision från den politiska ledningen ned till de myndigheter som är satta att genomföra den samt resurser och medel att driva visionen når man föga. (Se t ex intervju med Eva Fernvall från 24-timmarsdelegationen i Computer Sweden).

Omvärld och utveckling

Både inom offentlig sektor och EU adresseras frågan om tillgänglighet idag. Samtliga aktörer kan sägas anse att mer behöver göras för att lyfta fram området eInclusion, där begrepp som eAccessibility, tillgänglighetsfrågan och "Ett informationssamhälle för alla" ingår.

I september 2005 publicerades en kommuniké om

eAccessibility av kommissionen till EU-rådet, parlamentet och andra kommittéer³. Kommissionen fastslår bl a att tre områden som ännu inte spridits i Europa bör stödjas och utvecklas; tillgänglighetskrav i offentlig upphandling, tillgänglighetscertifiering och bättre tillämpning av befintliga lagar. Rapporten som föregick kommunikén "Public on-line consultation on a forthcoming Commission Communication on eAccessibility" (2005)⁴ från den Europeiska Unionens kommission refererar till en undersökning från början av 2005; 90% att ICT-produkter och tjänster som inhandlas av den offentliga sektorn bör ha kravet att vara tillgängliga, 88% att Europeiska institutioner tar initiativet för att adressera den nuvarande situationen, 74% att det finns en brist på harmonisering i tillgänglighet vad gäller ICT produkter och tjänster i Europa⁵. Några av dessa siffror ovan återges i kommunikén, dock inte alla.

Samtidigt noterar rapporten "Rethinking The European ICT Agenda; Ten ICT-breakthroughs for reaching Lisbon goals" (The Hague, 2004, Ministry of Economic Affairs, The Netherlands) att vi behöver bryta fokus från teknik till ett vidare synsätt. Det är noterbart att, av de tio aktivitetspunkter för att skapa ett nytt synsätt är "Shift e-Inclusion policy from

3 http://europa.eu.int/information_society/policy/accessibility/com_ea_2005/a_documents/com_2005-0425-f_en_acte.pdf

4 http://europa.eu.int/information_society/policy/accessibility/com_ea_2005/a_documents/com_consult_res.html

5 Siffrorna återfinns i sin helhet på: http://europa.eu.int/information_society/policy/accessibility/com_ea_2005/a_documents/com_consult_res.html#_Toc97028181

„access for all, to „skills for all,“. De förtydligar detta genom denna kommentar: „A crucial step for a broad deployment and use of ICT by consumers is that Europe's e-Inclusion policy does not only focus on broadband access, but also on the skills Europeans need to participate in the information society. Therefore the EU needs to redefine the current universal service obligation and adopt strategies for improving ICT skills.“ Vi tvingas tyvärr konstatera att informationssamhället är så komplext och komplicerat idag att EU:s befolkning i praktiken måste sättas på skolbänken. Dessutom visar studier, bla från Tavistock Institute⁶ att flera utbildningsinsatser snarare ökat den digitala klyftan än minskat den.

Det finns fortfarande bland de analyser och arbete som görs ett starkt teknikfokus. PTS rapporten “Omvärldsanalys – faktorer som påverkar möjligheten att uppnå de handikappolitiska målen” (PTS rapport september 2005: RAPPORTNUMMER PTS-ER-ISSN 1650-9862) är ett exempel på där man fortfarande har detta. I uppdraget fanns definitionen att “Post- och telestyrelsen skall, inom ramen för sitt sektorsansvar för IT-politiken, genomföra en omvärldsanalys i syfte att belysa de processer inom samhällssektorn som påverkar möjligheterna att uppnå de handikappolitiska målen. Uppdraget ska lämnas till regeringen (Socialdepartementet) senast den 15 september 2005.”. I rapporten valde man följande definition: “Begreppet processer i uppdragsbeskrivningen

har av PTS tolkats så att vi med de aktörer och förutsättningar som finns inom samhällssektorn som grund, redovisar de kritiska faktorer som påverkar möjligheterna att uppnå de handikappolitiska målen.” Resultatet av rapporten visar övervägande på tekniska faktorer, men nämner inte i större omfattning andra, abstraktare eller mänskliga. Dessutom behandlar den inte processer som beskrivits i uppdraget. Hade dessa processer fångats skulle de sannolikt kunna beskrivits i kedjor av transparanta förutsägbara händelser (läs räckviddsprocess).

Samtidigt återfinns i “Ett informationssamhälle för alla? en skrift om den svenska IT-politiken” från Näringsdepartementet (oktober 2003) tre grundstenar för den politiska utvecklingen: tillgänglighet, kompetens och tillit.

Räckviddsbegreppet syftar till att kunna ge verktyg för att kunna mäta annat en rent tekniska aspekter. En av förutsättningarna för ett informationssamhälle för alla är att vara lösningsoberoende. Därför kan vi inte i utredningar och kartläggningar vara lösningsfokuserade utan måste utgå från vilken effekt vi vill uppnå.

Riktlinjer och standardisering

I detta stycke listar vi några av de resurser som finns för att kunna driva en utveckling mot ökad tillgänglighet:

⁶ Joe Cullen, Tavistock Institute - Digital Literacy and ICT for learning

World Wide Web Consortium W3C

(<http://www.w3c.org/>) – W3C syftar till att utveckla webben tekniskt och innehållsmässigt för att åstadkomma en bra utveckling av webben på sikt. Vad gäller tillgänglighetsfrågeställningarna finns de förskrivna i W3Cs mål:

”Universal Access: To make the Web accessible to all by promoting technologies that take into account the vast differences in culture, languages, education, ability, material resources, access devices, and physical limitations of users on all continents”

En av de initiativ som kraftigt bidragit till detta är **WAI (Web Accessibility Initiative)** som är:

”W3C’s commitment to lead the Web to its full potential includes promoting a high degree of usability for people with disabilities. The Web Accessibility Initiative (WAI), is pursuing accessibility of the Web through five primary areas of work: technology, guidelines, tools, education and outreach, and research and development.”

En av de resurser som erbjuds av W3C är **Web Content Accessibility Guidelines WCAG** som nyligen har publicerats i en draft-version 2.0 (<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>). Syftet med detta dokument är att förklara hur man kan göra webbens innehåll tillgängligt för människor med

funktionshinder och definiera målnivåer på tillgängligheten.

Flera Svenska organisationer har givit ut riktlinjer för tillgänglighet, sedan länge har t ex **Hjälpmedelsinstitutet** visat på hur man kan göra tillgänglig IKT: (<http://www.hi.se/Tillganglig/it.shtm>) På senare tid har **Nämnden för elektronisk förvaltning** har givit ut en vägledning om utformning av offentliga webbplatser, 24-timmarswebben. Den innehåller en svensk tolkning av WCAG 1.0 och har utarbetats av Statskontoret i samarbete med Handikappombudsmannen och svenska W3C-kontoret.

International Organization for Standardization (ISO) (<http://www.iso.org>) har i sin utveckling av standarder för tillgänglighet velat förhålla sig bredare än W3C genom att inte bara publicera riktlinjer för tillgängliga webbplatser utan även för andra programvaruprodukter. Det finns många standarder från ISO som ger riktlinjer för användbarhet och tillgänglighet både produktspecifika riktlinjer och processriktlinjer. Den standard som kommer att vara det huvudsakliga dokumentet för tillgänglig mjukvara är ISO 16071 Guidance on software accessibility, som är en standard som just nu är under skrivande. Den baserar sig på en tidigare utgiven teknisk specifikation – ISO/TS 16071 – Guidance on accessibility of human-computer interfaces som publicerades i januari 2004. I tillägg till detta material finns flera andra standarder som behandlar tillgänglighetsproblematiken inom ISOs arsenal.

European Telecommunications Standards Institute (ETSI) www.etsi.org ETSI är EU:s officiella standardiseringsorgan för telekommunikation. ETSI producerar, ofta på direkt uppmaning av EU-kommissionen, design riktlinjer, standarder, EU-normer m.m. som behandlar användbarhets- och tillgänglighetsproblematiken, men då mest tillämpat på mobiltelefoni, etc. med fokus på informations- och kommunikationsteknologier och tyngdpunkt på fast och mobil telekommunikation. En del av ETSI Human Factors arbeten blir globala ITU-T Rekommendationer, desutom har en del banbrytande insatser initierats (t.ex. utveckling av tillgänglighet, riktlinjer för design för barn samt barns användning av ICT).

Variabler

Tanken med räckviddsmåttet är inte bara att utveckla nya metoder och beräkningsmodeller. Utan i kanske ännu högre grad fånga befintliga metoder/variabler som redan används och placera dem i någon slags ordning i ett tydligt sammanhang med ett tydligt effektmål (att nå någon). För att göra det mer praktiskt än teoretiskt så behöver man acceptera kalkylmetoder som skiljer sig åt i beräkningsätt samt på olika sätt att redovisa svaret. När man ser på möjliga befintliga variabler inser vi också att räckvidd måste erbjuda förbättringsmöjligheter för användaren, vilket ger att många variabler bör erbjuda gränsvärden kanske i form av min-max. Det utkast som presenteras förutsätter att verksamheten gör bedömningar av den egna organisationen, digitala informationssystemen, mottagarens situation och beteende. Det gör troligtvis det att en del variabler kommer att representeras i form av en punkt och andra som grader på en skala.

Kärnan, eller motorn i själva räckviddsmåttet utgörs av de variabler som ligger till grund för beräkningarna av räckvidden. Dessa i sin tur skapar tillsammans en graf som åskådliggör vilken räckvidden är.

Även om vi eftersträvar att det slutliga måttet i sin enklaste form ska kunna uttryckas som ett kvantitativt mått (Vi når idag 67 % av våra mottagare, men

genom aktivitet A och B, kommer vi att kunna nå 84 % av dem), ser vi att variablerna måste vara en blandning av kvantitativa, kvalitativa eller dikotomiska värden (Ja/Nej, Har/Har inte).

Arbetet med variablerna har i sig tre steg:

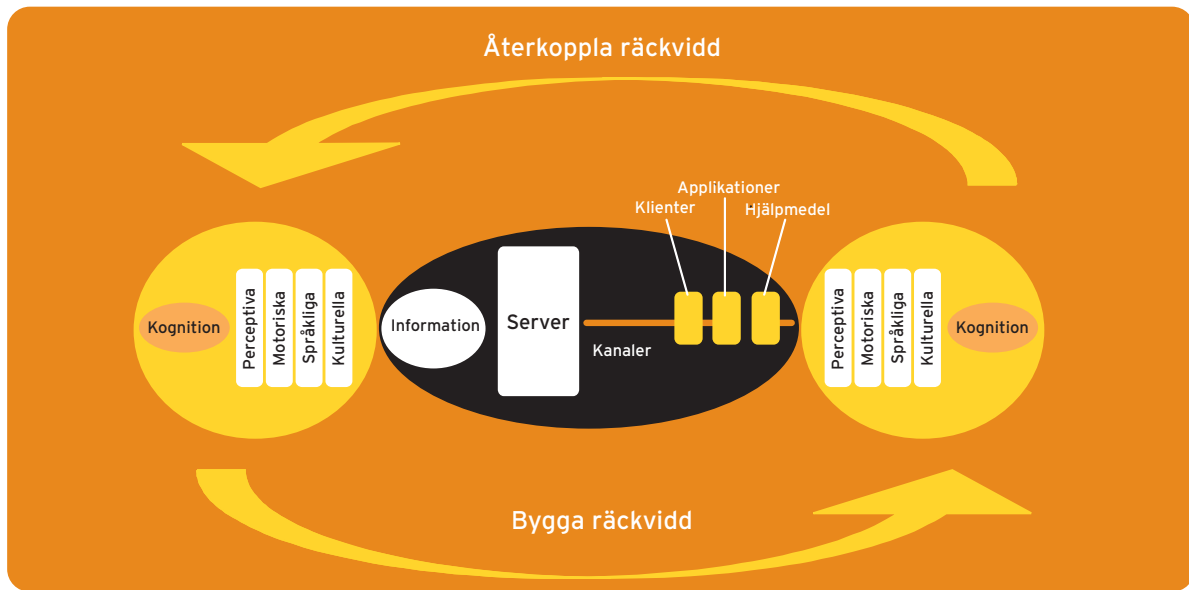
- Vilka variabler ska ingå?
- Vilket är varje variabls gränssnitt? (D v s, mini/maxvärden)
- Hur koordinerar och integrerar vi variablerna för att skapa ett enhetligt räckviddsmått.

En stor del av detaljarbetet med att utveckla och definiera de olika variablerna för räckviddsbegreppet ligger ännu framför oss. En del av dem vi undersöker finns redan idag, medan det är möjligt att andra måste definieras. Vi har skapat ett första utkast på de variabler som vi ser som en möjlig grund för det fortsatta arbetet.

De variabler som redovisas nedan ska ses som en arbetslista över de som vi identifierat hittills.

Variablerna är idag uppdelade i tre delar, som kan sägas vara knutna till följande grupperingar:

- Avsändare (organisation)
- System och/eller teknik
- Mottagare/användare



Bilden ovan är ett försök till att beskriva hela räckviddssituationen från att avsändaren representerad av den vänstra cirkeln ska via systemet (elipsen i mitten) försöka nå mottagaren representerad av den högra cirkeln, med sin information. Att ”bygga räckvidd” innehåller aktiviteter som vi i stort gör redan idag. Vi testar teknik och funktionalitet, design och innehåll. Problemet är att vi oftast inte gör dem utifrån rätt perspektiv med rätt kunskap eller i rätt ordning. Problemet blir tydligt när vi försöker rekapitulera vad för variabler vi ska använda för att återkoppla eller rättare sagt mäta räckvidden. Det finns inga helt själv-

klara variabler eftersom de beror av vilken karaktär och vilka egenskaper vi slutligen tillmäter räckviddsmåttet.

Det finns som tidigare redovisat några variabler som man tar hänsyn till när man bygger och återkopplar räckvidd i traditionell mening, dvs. räckviddsmätningar av tidningsmedia t.ex. De variablerna kanske kan vara giltiga i sådant här sammanhang också. Vi tror dock att variablerna behöver vara något fler till antalet eftersom vi bedömer att det t.ex. är viktigt att ta hänsyn till mediets kvalitet precis som i traditionell mätning. Speciellt viktigt är det när bud-

skapet är teknikburet. En av de bärande tankarna med vårt räckviddsmått är ju också att det ska stärka det sociala patoset, vilket gör att variablerna bör ge en hjälpande hand därvidlag. Vi skapade en första skissad lista på möjliga andra variabler. Det är idag

osäkert om de variabler som redovisas ens ska vara med i en slutlig utformning av räckviddsmåttet. Men för att ge en känsla för vad vi tror det kan handla om så har vi skapat variabeltabellen nedan.

Status	Variabel	Vad	Metod för mätning/Revidering
1	A	WCAG 2.0	Andel klarade tillgänglighetspunkter för webbplatser
1	B	Användbarhet/ISO 13407	Användarstudie/expertutvärdering
2	C	Tillgång till teknik	Grad av penetration
1	D	Målgrupp	Målgruppsanalys
3	E	Socialgrupp, kultur, religion	Sociodemografi
1	F	Begriplighet	Grad av klarspråk
1	G	Förmåga	WHO's klassificering
3	H	Kunskap/kompetens	Formell utbildningsnivå
1	I	Spridning av användande	Venkatesh use-diffusion model
3	J	Kvalitet	Tekniska standarder
3	K	Ekonomi	Inkomstnivå
3	L	Säkerhet	WS-Security standard
2	M	Hjälpmedel	Andel som följer senaste standard
3	N	Hjälp/stöd/support	Andel tillgänglighets-utbildad supportpersonal
2	O	Strategier/policies	Följsamhet mot egen policy
3	P	Processer	Processeffektivitet/prestanda
3	Q	Alternativa kanaler	Distribuerad kvantitet

Vi redovisar historien bakom några av variablerna för att ge en idé om hur vi tänkt.

Hjälp/stöd/support: Vi vet att teknik ökar redan

befintliga sociala klyftor och det är svårt att sätta befolkningen på skolbänken för att de ska hinna med i utvecklingen. Lösningen kan då vara att utbilda en

bättre supportkompetens som har kunskaper om tekniska hjälpmedel samt kunskaper om hur Internet-tjänster ska utformas för att möta kraven på tillgänglighet för alla.

Begriplighet: Regeringens klarspraksgrupp syftar till att öka begripligheten på webbinnehåll. Då kan vi tänka oss att grad av klarspråk i en Internettjänst kan vara en rimlig variabel.

Status

Variablerna i listan ovan kanske ska delas in i tre olika grupper, som vi gjort, beroende på vilken status vi hittills har definierat dem som (eller redan har befint-

lig definition) vad gäller gränssnitt, värden, etc. Några av dem har redan idag befintliga definitioner.

- 1 Befintliga variabler + metoder
- 2 Under utveckling eller befintlig som behöver modifieras
- 3 Behov av att utveckla måttet

Resultatet av en räckviddsmätning skulle som tidigare sagts bland annat kunna presenteras i form av en vektorsgraf, där resultatet kartläggs mot de olika gränsvärdena (Min/max värden).

I exemplet nedan visas hur det skulle kunna se ut.



Grafen visar varje variabels gränsvärde, d v s minimum för godkännande och maxvärdet. Resultatet är en punkt inom varje variabel, som tillsammans bildar en vektor och visar den sammanlagda bilden av räckvidden.

Observera att grafen tillsvidare är en tänkt modell, hur det skulle kunna presenteras och är naturligtvis mycket beroende av hur variablerna slutligen definieras. Den visas här för att åskådliggöra hur ett resultat *skulle* kunna se ut.

Målgruppsdefinitioner

Varje försök att ta fram mått leder givetvis till ett fokus på de parametrar som ingår i måttet så att man skall kunna uppnå bra resultat på lättast möjliga sätt. T ex har det visat sig att automatiska verktyg för att kolla webbplatsers tillgänglighet i stället för att bidra till att utvecklarna lägger in Alt-text på alla objekt på sina webbplatser lägger in det, men utan hjälptexter. På samma sätt finns det en uppenbar risk att någon nu kan lockas definiera målgruppen så snävt att ett Räckviddsmått som baseras på i vilken utsträckning vi når vår tilltänkta målgrupp kan ge en mycket bra Räckvidd bara pga. hur man definierat målgruppen. Därför måste vi i utvecklingen av ett Räckviddsmått ta ställning till under vilka betingelser som målgruppsdefinitionerna görs. Vissa tjänster har givetvis tydliga målgrupper, t ex Skatteverkets inkomstdeklarationer, där vet vi med god precision vilka som är den tilltänkta målgruppen. Om vi bara rör oss till en annan närliggande myndighet, CSN, blir det mycket mer komplicerat. CSN vet givetvis mycket väl vilka deras kunder är men när man betänker möjliga kunder, blir situationen genast mer komplicerad. Andra tjänster kan ha mycket mer otydliga målgrupper där målgruppen kan vara mycket svår att definiera.

Även när det gäller målgruppsdefinitioner så funge-

rar räckviddstanken mycket bra. Det vi eftersträvar med resonemanget ”...för alla” är en syn som understödjer tanken om att vi inte ska bedömas efter bakgrund och förutsättningar utan efter vårt lika värde och vad vi vill göra samt vilka intressen vi har. Oavsett förmåga och bakgrund så ingår du som en del i de traditionella målgruppsdefinitionerna. Tycker vi det är bra finns redan verktyg för den sortens bedömningar, om några av dem kan ni läsa här nedan. Den vinst vi uppnår är att vi kan uppdatera kunskapen om hur vi når alla genom att använda befintliga begrepp och verktyg för ändamålet. Nedan beskrivs några av de verktyg och begrepp som finns för att uppskatta målgruppens bruk.

Räckvidd

Räckvidd är detsamma som det antal individer som nås av ett budskap. I t.ex. annonsering brukar man skilja mellan upplaga och räckvidd eftersom en tidning ofta läses av flera än den som köper den. Upplagan mäts av TS (Tidningsstatistik) och räckvidd kan respektive tidning upplysa om. Alternativt kan man vända sig till Sifo (Orvesto) för utförligare rapporter om olika mediers räckvidd samt annan matnyttig statistik.

Frekvens

Frekvens brukar man kalla det antal gånger en reklamkampanj når mottagaren under en viss tid. Eftersom människan till sin natur är ett vanedjur kan det ofta krävas många exponeringar innan man får till stånd ett förändrat beteende. Att upprepning fungerar är dock tveklöst och har man en begränsad budget (vilket man väl alltid har på något sätt) är det bättre att nå målgruppen flera gånger med mindre insatser under en viss tid än en gång stort. Räcker budgeten bara till en helsida är det mer effektivt att inte köra en helsida utan hellre flera mindre annonser under en period. När det gäller DR så finns det undersökningar som visar på att man kan räkna med en ökning på 25-40% fler svar för andra utskicket. För att få denna ökning bör det andra utskicket postas 10-14 dagar efter det första. Det mest effektiva (om än något

dyrare) är naturligtvis att följa upp per telefon, detta bör då ske inom 3 dagar efter att mottagaren fått budskapet för att ge bästa utdelning.

OBS-värde

Är en förkortning för observationsvärde och avser hur många som observerat en viss aktivitet och förstått dess innebörd. Fastställs vanligen med hjälp av en kvantitativ eller kvalitativ marknadsundersökning.

Impact

Brukar man benämna den effekt eller genomslagskraft en aktivitet har. Impact kan mätas på olika sätt; svarsfrekvens, ökad försäljning eller förändring i attityd. Det senare kräver någon form av kvalitativ marknadsundersökning.

Mått på medier⁷

ARF-stegen⁸ - Olika nivåer för att mäta räckvidd
Advertising Research Foundation är en forskningsorganisation som ägs av annonsörer och reklambyråer i USA. ARF har skapat en modell som innehåller åtta nivåer för reklamens effekt. Den svenska versionen som vi redovisar innehåller sex steg. ARF-stegen är internationellt spridd och handlar huvudsakligen om vilka moment som ingår för att bygga räckvidd. Modellen visar också vilka moment som kopplas till mediets kvalitet respektive utformningen

[1] Distribuerad kvantitet - en tidnings upplaga, antal individer som kan ta emot en TV-kanal, antal distribuerad direktreklamheter osv.

[2] Medieexponering - det antal individer som tittat i tidningen, haft TV-kanalen påkopplad, öppnat DR-enheten, suttit i biosalongen osv.

[3] Reklamexponering - det antal individer som slagit upp den tidningssida annonsen finns på, suttit framför TV-apparaten när reklaminslaget visats, tittat på reklamfilmen på bio osv.

[4] Meddelandeläsning - det antal individer som åtminstone delvis läst annonstexten eller DR-enhe-

ten, som tittat/lyssnat på reklaminslaget i TV eller på bio osv.

[5] Meddelandepåverkan - det antal individer som behandlat reklambudskapet i hjärnan och reflekterat över det.

[6] Handlingsavsikt - det antal individer som kommit till slutsatsen att handla i enlighet med reklambudskapet.

Räckvidden i steg 1 till 3 beror uteslutande på kvaliteter hos mediet. Räckvidden i steg 4 till 6 beror huvudsakligen på hur reklambudskapet har utformats men i viss mån också på vilket intresse, vilken uppskattning och vilket förtroende publiken har för mediet. (Evert Medbo).

Det finns en skillnad mellan spridnings-/innehavsmått och räckviddsmått. De förstnämnda avser oftast hushåll. Generellt krävs av ett räckviddsmått att mottagaren tagit del av mediet, inte bara haft möjlighet till att göra det. Räckvidd mäts oftast på individnivå - ej hushållsnivå. (Gustafsson, Weibull: Mått på Medier, Studentlitteratur 1992)

Nedan följer en serie beskrivningar om hur man

⁷ Detta stycke har erhållits från Anne Mogensen Voss

⁸ Advertising research foundation

mäter räckvidd i olika media. Internet återfinns beskrivet som media, så även vår kommentar till vad vi upplever som brist med den beskrivningen.

Dags- och kvällspress

- Mätstandard: Orvesto, Research International
- Räckvidd: Genomsnittligt läsande av tidningen.
- Typ av frågeställning: "Av de nummer som ges ut läser jag: Inga, nästan inga, 1 nr av 4, 2 nr av 4, 3 nr av 4, nästan alla, alla".
- Undersökningen genomförs 3 ggr/år, ca 15 000 intervjuer per gång.
- Upplagan kontrolleras av Tidningsstatistik (TS).

Exempel. Dagens Nyheter har på vardagar 907 000 antal läsare.

Populär- och facktidningar

- Mätstandard: Orvesto, Research International
- Räckvidd: Genomsnittligt läsande av tidningen.
- Typ av frågeställning: "Av de nummer som ges ut läser jag: Inga, nästan inga, 1 nr av 4, 2 nr av 4, 3 nr av 4, nästan alla, alla.
- Undersökningen genomförs 3 ggr/år, ca 20 000 intervjuer per gång.
- Upplagan kontrolleras av Tidningsstatistik (TS)

Exempel: ICA-Kuriren har 851 000 läsare.

Utomhusreklam

Svårt att mäta. Dåliga mätningar. Postar - ny mätning på gång.

Räckviddsmått: Kommunpopulation i de kommuner där objekt i aktuell serie finns.

Kampanjuppföljningar.

TV

- Mätstandard: Mäts av MMS via 1000 st "people meeters".
- Penetration/hushållstäckning: Så stor andel av befolkningen över 3 år som kan se en viss kanal. MMS genomför "Basundersökning" en gång per år.
- Veckoräckvidd: Antal personer som tittat minst 15 minuter på en kanal en viss vecka.
- Daglig räckvidd: Antal personer som tittat minst 5 minuter på en viss kanal under en viss dag.
- Reklamräckvidd: Antalet personer som har kanalen påslagen den minut då den aktuella reklamen visas.
- Programrating: Andel av TV-befolkningen som tittat på ett visst program.

Exempel: Under augusti 04 var det ca 10,3% av alla TV-tittare som tittade på Rapport 19.30.

Under augusti 04 var det 1 380 000 personer som tittade på TV3 en genomsnittlig dag.

Under augusti 04 spenderade man i genomsnitt 42 minuter per dag åt att titta på SVT 1.

Radio

- Mätstandard: RUAB mäter genom "day after recall", telefonintervjuer "hur lyssnade du på radio i går", ca 80 000 intervjuer/år.
- Universum: Den andel inom ett visst P4-område som kan höra en viss station. Tot 7,5 milj (9-79 år). Ca 90% kan höra kommersiell radio.
- HN: Hört något (minst 5 min/dag/kanal).
- GK: Genomsnittligt kvartslyssnande (GK) i relation till HN.

Exempel: NRJ-nätverket har en daglig räckvidd på ca 482 000 lyssnare.

Internet

Kommittén för Internetannonsering, KIA, har beslutat att trafiksiffror på Internet ska redovisas med data hämtat från de två mätleverantörerna Nielsen/Netratings med metoden SiteCensus och Research Internationals med mätmetoden Insight XE. Detta efter att mätresultaten bedöms vara likvärdiga. Olika medier väljer själva mätleverantör. Tills vidare redovisas mätresultaten under rubrikerna Kiaindex NN och Kiaindex RI⁹.

- Standard inte etablerad. KIA (Kommitén för internetannonsering) www.kiaindex.se
- Universum/hushållstäckning: Tas fram via Orvesto

eller Nielsen mätningar.

- Räckvidd: Besökare på aktuell sajt. (Antal unika besökare per månad).
- Mätinstitut: Nielsen Netratings - panel med 4000 Internetanvändare
- Mätinstitut: TNS-Gallup/Red Measure - mäter browsers, inte ip-adresser. Problem med cookie-killers. Totalundersökning.

Exempel: Under maj 04 hade Aftonbladet 1 508 000 olika besökare.

Problemet med den räckviddsmätning av Internetsajter som görs idag är att den i princip inte tar hänsyn till vare sig mediets kvalitet eller budskapets utformning, vilket är centrala faktorer i det ursprungliga räckviddsbegreppet. Det finns inte heller någonstans angivet hur man kontrollerar att mottagaren tagit del av budskapet utan bara att han eller hon laddat ner sidan och klickat sig igenom sajten. Med den här typen av metod är det svårt att mäta på individnivå, vilket är huvudregeln i det ursprungliga räckvidds-mättet. Vi kommer som bäst ner på klient/datornivå. Troligen kan vi i de flesta fall anta att det finns en eller max två hemdatorer i ett hushåll, men vi vet inte vilka som surfar och klickar sig runt. Nedan beskriver vi några av begreppen som används i metoden.

⁹ Detta stycke har erhållits från Anne Mogensen Voss

Begreppsdefinitioner

Webbplats: Den sajt eller samling sajter som mäts. Kontakta oss för aktuell specifikation av url:er som ingår.

Unika besökare: Antal browsers som laddat ned minst en sida av webbplatsen under mätperioden. En browser som laddat ned minst en sida vid två eller fler tillfällen under olika veckor i en månad räknas som en unik besökare varje vecka när nedladdning skett men är fortfarande endast en unik besökare i månadsräkningen.

Ändring: Förändring jämfört med föregående mätperiod - vecka/månad.

Sidvisningar: Sammanlagt antal gånger som enskilda sidor laddats ned från webbplatsen.

Besök: Sammanlagt antal gånger sidor laddats ned från webbplatsen av en browser vid ett sammanhållet

besökstillfälle (session). Besök delat med unika besökare ger genomsnittligt antal besök en unik browser gjort under mätperioden.

NB! Nu publiceras 2 parallella listor. Den ena omfattar medianätverk och den andra mediatitlar. Mediatitel speglar varumärken eller vad internetanvändaren uppfattar som sammanhållna sajter.

Medianätverk speglar olika konstellationer av sajter, med en formell koppling till varandra genom ägande eller avtal.

Exempel 1. Eniro redovisas i medianätverkslistan, där återfinns en sammanlagd uppgift för de sajter som ägs av Eniro - Passagen, Gula Sidorna etc. I mediatitellistan redovisas Passagen, Gula Sidorna etc. var för sig.

Exempel 2. TidningsNätet är ett paket sajter för samannonsering, de redovisas sammanlagt i medianätverkslistan. Under mediatitel redovisas de tidnings sajter som ingår i TidningsNätet var för sig - GP.se, nerikes.se, hallandsposten.se etc.

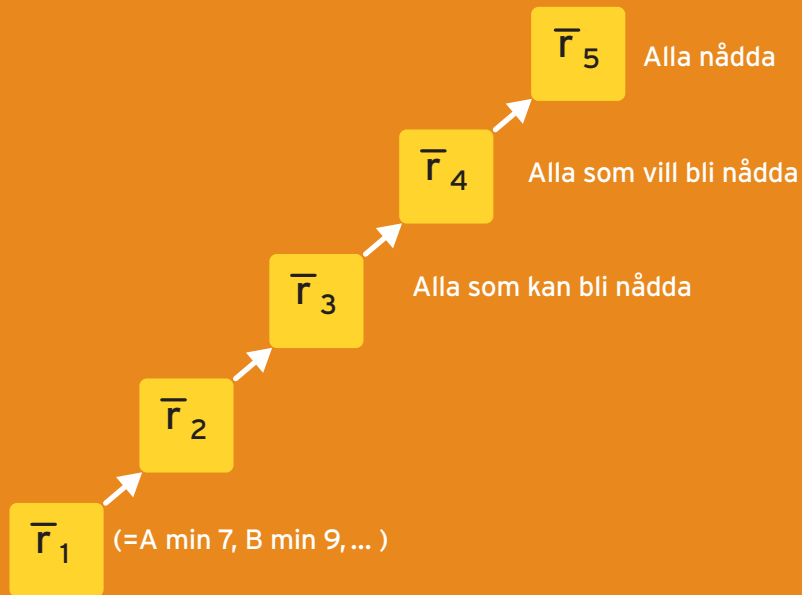
Räckviddsmåttet

I arbetet med att definiera och ta fram möjliga metoder för att avgöra "Räckvidden har det utkristallerats ett behov av att göra två olika mätningar.

För det första behövs en metod för att avgöra en elektronisk tjänsts Räckvidd, dvs. avgöra hur stor andel av den tilltänkta populationen som kan utföra en viss elektroniskt tillgänglig tjänst. Låt oss som ett exempel ta tjänsten att skattedeklarerat elektroniskt. Skatteverket går ut med bedömningar över hur många skattskyldiga som skulle kunna lämna in sin personliga självdeklaration elektroniskt baserat på det utsnitt av populationen som har deklarerat som förutsatts vara av en sådan art att den information som behöver komma Skatteverket till godo kan låta sig överföras elektroniskt via de nu tillgängliga tjänsterna. Skatteverket har givetvis inte kunnat sätta dessa siffror i relation till hur många som har tillgång till datorer och Internet, hur många som har en systemmiljö som tillåter att de gör det, hur många som har förmåga och intresse av att välja det elektroniska mediet för att utföra tjänsten. Sedan har de säkert inte heller tagit ställning till hur många av deras målgrupp som har funktionsnedsättningar som försvårar deras hantering av de elektroniskt tillgängliga tjänsterna eller som kanske inte kan svenska språket. Å andra sidan erbjuds flera olika modaliteter för att

utföra tjänsten, t ex sms, Internettjänst eller talsvar, och då skall Räckvidden inte bedömas per modalitet utan på tjänsten som sådan, varför ett ökat antal modaliteter också ökar Räckvidden givet att den tillagda modaliteten innebär att användare som tidigare inte nåts kan nås.

Den andra metoden som behövs är en metod att bedöma organisationens mognad för att kunna leverera elektroniskt tillgängliga tjänster med hög Räckvidd. En sådan bedömning är givetvis komplex och måste innebära en bedömning av organisationens kunskap och förmåga i form av kompetens, metoder och verktyg, processer, finansiering, ledning och intresse för frågeställningarna. I undersökningar av organisationer finner vi en stor spännvidd i organisationernas medvetenhet och attityd till dessa frågor. Dessa återfinns såväl på ledningsnivå som bland dem som skall verka för ökad räckvidd i organisationernas tjänster. Vi tror att resultatet av detta skulle kunna vara en mognadstrappa för att kvantitativt avgöra organisationernas förmåga att leverera elektroniskt tillgängliga tjänster i enlighet med följande figur:



Vi tror att det finns ett behov för båda dessa mätmetoderna för att fullt ut kunna verka för ökad Räckvidd i organisationerna. Att fokusera på den ena delen utan att ha med sig den andra kommer leda till luckor i bedömningarna. Dessutom tror vi att måtten är rela-

terade. Man kan inte få ett högt betyg på tillgänglighetsmognaden samtidigt som man levererar tjänster med bristande Räckvidd, samtidigt kan man inte säga sig ha hög tillgänglighetsmognad bara för att man levererat en tjänst med hög Räckvidd.

Tillvägagångssätt

Hur ska måttet användas och i vilket sammanhang? Vi ser måttet som ett verktyg som kontinuerligt ska användas för att nå och upprätthålla uppställda mål. Det kan innebära årliga mätningar på organisation, system och mottagare. Själva tiden för mätningen kan nog i många fall sträcka sig över ett kalenderår på grund av att det är flera olika mätningar som ska göras. Viktigt att komma ihåg är att det inte handlar om att lägga till ytterligare ett verktyg utan mer om att strukturera de mätningar företaget/organisationen redan gör eller borde göra för att hålla koll på sin organisation, sitt system eller på de mottagarna av budskapet/tjänsten man vill nå. Det handlar också om att sätta de enskilda mätningarna i ett sammanhang och ställa nya frågor för att få en mer lösningsoberoende och tillämpad utveckling.

Sättet att mäta kommer an på de variabler som väljs ut för att representera räckviddsmåttet. Vi tänker oss att mätningarna görs mot en självdeklarationsmodell, vilken kan användas av organisationen själva. Alternativt hyrs en konsult in som har auktorisationen att göra mätningarna.

Det tredje sammanhanget vi behöver mått för rör mottagaren. Låt oss säga att vi nu vet en hel del om avsändarens förmåga och systemets förmåga, nu behöver vi veta något om mottagarens förmåga. De

båda tidigare måtten ger ju bilden av större sammanhang som, en organisation och ett system. För att inte fastna i den enskilde individens förmåga så placerar vi därför mottagaren i ett sammanhang och varför då inte ett hem-teknik-sammanhang. Det vill säga ett hushåll. Arbetsgruppen hade som uppgift att titta på "Venkatesh Use Diffusion studie". Den belyser hur användandet sprids, dvs. de drivande faktorerna bakom att ett användande sprids. Vi tycker att frågeställningen är besläktad med den om vad som driver fram tillgängliga produkter eller vad som driver spridningen av användandet av tillgängliga produkter.

Studien visar en modell för spridning av användande i ett hem-teknik-sammanhang. Författarna kombinerar två hypotetiska konstruktioner, variation och grad av användning för att få fram fyra användarsegment. Resultaten visar att användarsegmenten varierar på basis av socialt sammanhang och teknologisk komplettering till hushållet lika väl som personliga faktorer som influenser utifrån. Vidare skiljer sig användarsegmenten beträffande användarnas tillfredsställelse med teknik och intresse att skaffa framtidsteknik.

Författarna menar att ett ramverk för spridning av användande (SA) tillhandahåller en del motiverande

teoretiska och ledande slutsatser för pågående forskning på området och för marknadssegmentering och produktutveckling. De specifika frågorna i den här studien är: (1) Vad är karaktäristika för SA? (2) Vad är de avgörande faktorerna och resultatet av SA? (3) Givet att användarna troligtvis kommer att visa olika användarbeteenden, hur kan användare bli klassificerade i meningsfulla kategorier? Och (4) Hur kan resultatet av vår studie av SA skänka insikter för

marknadssegmentering och nya produktstrategier? För att ta reda på svaren så föreslog och testade författarna en modell som fungerade för hållbara konsumtionsvaror med multipla applikationer. .

Exemplen inkluderade, men begränsades inte till, datorers hårdvara och mjukvara, trådlösa telefoner, stöd för personlig information, system för hemunderhållning, konsoler för videospel, och smarta-hem-applikationer.

Att mäta eller inte mäta...

Mätningar som sådana kan man ha ganska komplicerade relationer till. Ju högre upp man kommer i hierarkierna i organisationer desto mer tenderar man efterfråga kvantitativa mått som underlag för sina beslut. Det kan handla om lönsamhetskalkyler, Return-on-investment, prognoser eller budget. Ganska vanligt är dock att fokus förflyttas från vad som är intressant till själva mätvärdena, därför att mätvärden på något sätt ger intryck av att vara sannare än kvalitativa resultat. Detta kan man se i all möjliga olika sammanhang, vi tenderar i användbarhetsbedömningar att fokusera på effektivitet framför tillfredsställelse, därför att effektiviteten enkelt kan mätas i tid och pengar på andra sätt än upplevelser låter sig göras, Antal besökare på webbplatsen kan automatiskt fångas, men hur många som lämnat webbplatsen utan förrättat värv är betydligt svårare att bestämma. Sålunda har också metoder för att kostnadsmotivera insatser kraftigt vunnit gehör. Inom användbarhetsområdet finns en hel rörelse som bedriver cost-justification och i Sverige har vi t ex PENG-modellen som flitigt används för att räkna hem IT-investeringar.

I användarintervjuer och undersökningar ser vi i allt större utsträckning vikten av att beakta just de aspekter som inte låter sig fångas i numeriska värden. De kvalitativa data som en observationsintervju ger är långt mycket mer användbara i arbetet att förändra

systemen än de kvantitativa mått på t ex effektivitet som man enkelt kan kvantifiera.

Å andra sidan ser vi i allt större utsträckning att kvantitativa data är en dörröppnare för många insatser. Om man för en IT-chef kan påvisa effektivitetsförbättringar, även om de så baseras på hypotetiska antaganden, så kan det vara den skillnad som avgör huruvida ett projekt får finansiering eller inte.

Hur skall man då förhålla sig till denna typ av problem? Ett vanligt tillvägagångssätt är att falla till föga för de som efterfrågar kvantitativa data och försöka att göra dessa så rika som möjligt. T ex kan tillfredsställelse, som är en uppenbart kvalitativ aspekt låta sig kvantifieras om man ber användaren att avgöra tillfredsställelsen på en skala. Man bör dock med viss försiktighet förhålla sig till denna typ av tillvägagångssätt, eftersom det inte går att få fram några absoluta mått på tillfredsställelsen. Kvantitativa mått på tillfredsställelsen kan möjligtvis användas för att jämföra två produkter, men bara då om samma användare får bruka produkterna för att göra samma uppgifter i samma användningssammanhang.

Räckviddsprojektet eftersträvar just att finna kvantitativa mätetal med allt vad detta innebär. Dock vill vi med denna diskussion av kvantitativa data kontra kvalitativa data visa på att vi är medvetna om vilka problem som en kvantitativ ansats ger och vill därför

försöka ha ett så brett angreppssätt som möjligt.
Detta är en av anledningarna till att vi sneplat på medieforskningens användning av Räckvidd som en möjlig ansats, eftersom denna forskningen har en lång erfarenhet av att försöka säkerställa alla felkällor.

Avslutningsvis kan vi illustrera farorna med mätningar med följande citat:

The first step is to measure whatever can be easily measured. This is OK as far as it goes.

The second step is to disregard that which can't be easily measured or to give it an arbitrary quantitative value. This is artificial and misleading.

The third step is to presume that what can't be measured easily really isn't important. This is blindness.

The fourth step is to say that what can't be easily measured really doesn't exist. This is suicide.

Citatet kommer från Robert MacNamara, tidigare försvarsminister för Amerikas förenta stater som var en mycket kvantitativ personlighet som ville ha siffror för att underbygga allt. Till följd av detta pushade han för ett sk. "body count"-index som ett mått för framgången i stridigheterna i Vietnam - något som givetvis var en mycket dålig indikator på vad som pågick. Viktiga saker sker som kanske inte alltid är de

Konsekvens - varför Räckvidd?

Givet diskussionen ovan vilka konsekvenser skulle vi kunna förvänta oss med ett verktyg för att kunna avgöra organisationers och tjänsters Räckvidd?

En effekt är givetvis att organisationer kan bli mycket intresserade av att deras mognad i frågan om Räckvidd bedöms, och att detta sker på ett oberoende och tillförlitligt sätt. Som ytterligare en konsekvens av detta kommer man att kräva att bedömningsgrunder och mätmetoder är transparenta så att organisationen kan se vilka områden de behöver utvecklas på och på vilket sätt. En möjlig negativ konsekvens av ett sådant scenario är då givetvis att en organisation i stället för att i stort arbeta med sin kompetens och attityd inom företaget för att kunna leverera tillgängliga tjänster, i stället väljer att åtgärda just de problem som metoden för att bedöma Räckvidden pekar ut. Detta blir förstås olyckligt och är en av anledningarna till att måttet och mätmetoderna bör vara så pass rika att man inte kan åtgärda de enskilda nedslagen i förstågan utan samtidigt på bredare front kan arbeta med att höja sin mognad. Vi kan se hur man i Nordamerika och Asien t ex är mycket intresserade av att få sin mognad fastställd enligt CMM (Capability Maturity Model) och att dessa länder har fler högt rankade sådana organisationer än något annat land. På samma sätt har man försökt att återupprepa framgången

genom UMM (Usability Maturity Model) men denna har inte i så särskilt stor utsträckning vunnit marknad eftersom den kvalitativa typ av kunskap som denna innebär inte i tillräckligt stor utsträckning låter sig fångas av ett sådant ramverk

En annan konsekvens kan bli ett ökat intresse för att bedöma tillgängligheten till webbplatser i syfte att kunna rangordna dem eller rent av ha pristävlingar. Vi ser att de bedömningar av organisationer och system som innebär att man tar fram topplistor och delar ut pris alltid ådrar sig stor uppmärksamhet och intresse. I detta blir en central aspekt för Räckviddsbedömningarna att en del av bedömningen görs som en subjektiv bedömning av experter utifrån vissa fastställda kriterier. En bedömning av den karaktären som t ex Users@ward skulle göra som bland annat består av en expertpanels bedömning är en förutsättning för att nå framgång i detta.

Ett av de slutresultat som vi vill se som en konsekvens av en Räckviddsbedömning är att organisationerna som bedöms utifrån sin Räckvidd kan använda sig av resultaten för att se över hur man kan förbättra sin förmåga till att utveckla system med högre tillgänglighet. Följaktligen måste metoden inte bara innehålla en räckviddsbedömning utan den måste kunna användas för att utläsa förbättringspotentialen.

Slutligen så innebär Räckviddsmätningarna en möjlighet för statsmakten att kunna avgöra hur väl IT-politikens mål har uppnåtts. Så som IT-politikens mål nu är formulerade finns inga redskap för att avgöra hur väl målen uppnås utan detta lämnas till framtiden att avgöra. Om inga redskap för att avgöra måluppfyllelsen tas fram kommer det bli mycket svårt att på ett tillförlitligt sätt avgöra hur väl man nått målet.

Framtida utvecklingsbehov

Syftet med denna förstudie var att utröna vilka problem och förutsättningar som Räckviddsbegreppet skulle kunna ha i ett sånt här sammanhang och vilka förutsättningar som finns för att ta fram verktyg för att avgöra systems Räckvidd och organisationers förmåga att leverera Räckvidd. Det gjorde vi delvis i föregående avsnitt. Förutsättningarna för att utveckla ett räckviddsmått är mycket goda. En av de stora anledningarna är att begreppet tillgänglighet oftast behandlas av informatörer. Det gör att vi upplever att begreppet räckvidd kommer tas emot med öppna armar eftersom flertalet informatörer naturligt redan tänker i termer av att nå någon annan, dvs räckvidd. Medan tillgänglighet ofta upplevs som ett sidospår.

Förstudien behöver en fortsättning i form av en explorativ studie, där vi redan har en övergripande plan som lyder:

Följande behov ser vi som en naturlig fortsättning i ett framtida Räckviddsprojekt.

1. Utveckling av mätmetoder – De ansatser till hur man skulle kunna mäta räckvidden som föreslås i denna rapport måste delvis utvecklas i ett större sammanhang och befintliga metoder måste förfinas för att möjliggöra en så rik bild som möjligt av vad vi vill åstadkomma.

2. Provmätning – Innan man sjsätter en metod för Räckviddsmätningar så måste man göra provmätningar på ett antal organisationer och på ett antal elektroniskt tillgängliga tjänster, för att få tillförlitlighet i mätmetoden. Dessutom kommer givetvis metoden att behöva förändras och utvecklas med tiden och det måste finnas en mekanism för att ta höjd för denna typ av förändringar.

3. Skapa organisation för att äga och förvalta metoden och mätningen/certifieringen – För att det skall bli trovärdighet i metoden måste den ägas och förvaltas av en oberoende organisation utan eget vinstintresse, detta innebär att någon statlig myndighet, oberoende förening eller organisation bör axla ansvaret (Förslag: SWEDAC, Riksrevisionen, Dataföreningen, 24h-delegationen, Statskontoret, NITA) Det är viktigt att den organisation som får detta ansvaret har hög trovärdighet och är ansedd i branschen samt att den har en finansiering som säkerställer dess framtid på sikt. Det är i dagsläget för tidigt att föreslå en ekonomisk modell eller affärsplan för hur Räckviddsmätningarna skulle kunna gå till.

I korta drag skulle vägen framåt kunna beskrivas med följande nödvändiga aktiviteter:

- Utveckla definitioner av variabler
 - Definiera mätmetoder för varje variabel
 - Definiera gränsvärden för varje variabel och vektor
 - Vikta variablernas inbördes värde för att skapa ett konsistent resultat
 - Detaljera åskådliggörandet av resultat
 - Provtryck betaversion
-
- Utveckla och definiera arbetsprocessen
 - Planering
 - Genomförande
 - Resultat
 - Återkoppling
-
- Certifiering

Möjliga forskningsaktiviteter inom räckviddsprojektet

Med metoder för att synliggöra organisationernas förmåga samt med metoder för att kvantitativt avgöra tjänsternas Räckvidd tror vi att ytterligare forskningsfrågeställningar som tidigare fallit mellan stolarna skulle kunna få ökat fokus. Här följer ett axplock av sådana frågeställningar:

- IKT-design för användare med kognitiva funktionsnedsättningar. De kognitiva funktionsnedsättningarna varierar stort från individ till individ vilket gör det mycket svårt att möta dessa användares behov med specifika riktlinjer. Vi behöver dock mer kunskap om de kognitiva funktionshindrens begränsningar i användarnas aktivitet med IKT-stödet, samt fler goda exempel på IKT-design för att stödja användare med kognitiva funktionshinder.
- IKT för äldre. Populationen äldre användare är idag en grupp som började använda datorer professionellt eller privat förhållandevis sent i sitt yrkesverkssamma liv. Morgondagens äldre, däremot kommer i mycket större utsträckning ha vuxit upp med datorer och därför ha helt andra förutsättningar att kunna använda dem som äldre. Utvecklingen för dessa användare med avtagande motoriska, kognitiva och sensoriska funktioner samt olika former av sjukdomstillstånd försvårar deras framtida användning av tekniken såvida den inte anpassas efter deras behov. T ex för en användare med demens (som är ett sjukdomstillstånd som yttrar sig genom minskande förmåga att lära nytt ger nya utmaningar åt IKT-designern.
- Kulturella och språkliga barriärer. Vi lever i ett samhälle som i ökande grad blir multikulturellt och där språkfloran blir allt rikare. Framtidens teknik ger förvisso möjligheten att på helt andra sätt än tidigare kommunicera mellan olika språkgrupper, men inte mycket forskning har gjorts över dessa problem.
- 3G-telefonerna har inneburit en nystart för många döva och hörselskadade genom att förse dem med ett effektivt medium för att kunna kommunicera med sitt modersmål (teckenspråket), som är det språk som man är allra mest effektiv i att hantera. Tekniken hade dock funnits på plats länge men inte massproducerats för att det inte fanns en tillräckligt stor och köpstark marknad, trodde man. Vi måste fortsätta att undersöka de barriärer som förhindrar att den uppenbarligen mer användbara och tillgängliga tekniken kommer ut på marknaden.
- Slutligen finns det också ett stort behov av att öppet

debattera och diskutera samt sprida kunskapen om denna typ av arbete på bästa sätt. Ett sätt att göra detta är givetvis genom deltagande i internationell standardisering – en verksamhet som traditionellt sett alltid har varit svår att finansiera annat än genom direkt industrideltagande.

Appendix1: Parterna i projektet

NITA (Nationellt IT-användarcentra) – Målsättningen med Nita är att främja användningen av informations- och kommunikationsteknik (IT) genom att överbrygga klyftor inom och mellan forskarsamhälle, näringsliv, stat, kommun och landsting. Detta för att förbättra tillgången till nyttig och användbar IT och IT-burna tjänster inom olika områden för breda grupper av användare i yrkesutövning såväl som vardagligt hemanvändande.

Detta realiserar genom ett utbyte av kunskap och idéer och av praktiskt samarbete. Sådant kunskapsutbyte består av systematisk distribution av forskningsresultat och av dialog inom och mellan relevanta delar av forskarsamhälle, industri och offentlig sektor.

Mer konkret är syftet att;

- skapa tillgång till exklusiv information med mycket stark fokusering på användaren, användningen och designprocessen,
- skapa distribution av forskningsresultat så att de blir meningsfulla för forskare och praktiker med en återföring till forskarna,
- främja gemensamma intressen, ny forskning och artikulering av problem,

- stimulera dialog och utbyte i nätverket, samt att
- främja en progressiv IT-utveckling och en mer medveten efterfrågan bland användarna.

Detta utbyte kan i sin tur bli en resurs för att definiera nya forskningsproblem, uppmuntra till nya konstellationer av samarbeten och till att skapa finansieringsmöjligheter. Ett vidare mål är att bidra till att stärka den nationella konkurrenskraften och motverka en negativ samhällsutveckling.

TIBO (Tillgänglighetsbolaget) – Är Europas första managementgrupp som utvecklar kanal- och strategilösningar för information och kommunikation, med tillgänglighet som utgångspunkt inom teknik och verksamhet. TIBO hjälper uppdragsgivare att öka följsamheten mot, samt implementation av, riktlinjer, standarder och lagstiftning. TIBO levererar åtkomst till internetbaserade tjänster, oavsett målgruppens tekniska eller individuella förutsättningar, samt redskap och kunskap för konsekvensbedömning och utveckling av innehåll, teknik och verksamhet.

24h-delegationen – skall vara pådrivande i utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offent-

lig verksamhet för att bidra till ökad tillgänglighet och förbättringar för företag och medborgare i kontakterna med myndigheter. Delegationens uppgift är att särskilt inrikta sig på elektroniska tjänster som kan skapa stor nytta för medborgarna och företag samt effektivisera den offentliga sektorn.

Delegationen skall som ett led i sitt uppdrag att utveckla offentliga e-tjänster bl.a.

- identifiera områden i offentlig sektor där elektroniska tjänster har en potential att skapa stor nytta,
- pröva nya vägar att öka samverkan mellan staten, kommuner och landsting samt andra aktörer,
- initiera samverkansprojekt med näringslivet främja kunskapsöverföring,
- bedöma behovet av och former för särskilda stödinsatser för utveckling av elektroniska tjänster,
- stimulera utnyttjande av kombinerade servicekanaler såsom ex avancerad telefonservice och servicekontor,
- pröva vilka typer av elektroniska tjänster som kan vara lämpliga att leverera via nya kommunikationsplattformar.



**24-timmarsdelegationen, www.24SJU.se
Christina Kvarnström, huvudsekreterare**

ett öppnare och
enklare Sverige

24SJU 

24-timmarsdelegationen