

Universell utforming på tjenesteområdet

Rapport fra kartlegging av spesifikasjoner,
retningslinjer og standarder

Standard Norge, desember 2009

prosjektrapport



Universell utforming på tjenesteområdet
Rapport fra kartlegging av spesifikasjoner, retningslinjer og standarder

Forfatter: Rudolph Brynn i samarbeid med en arbeidsgruppe i Standard Norge

Utgitt av:
Standard Norge
Strandveien 18
Postboks 242
1326 Lysaker

Telefon 67 83 86 00
Telefaks 67 83 86 01

info@standard.no
www.standard.no

ISBN 978-82-7202-672-0

Universell utforming på tjenesteområdet
Rapport fra kartlegging av spesifikasjoner,
retningslinjer og standarder

Innhold

Innhold.....	4
1 Sammendrag.....	5
2 Bakgrunn.....	6
2.1. Universell utforming av tjenester.....	6
2.2 Betydningen av standarder på tjenesteområdet.....	7
2.3 EU og standardisering på området tjenester.....	8
3 Prosjektbeskrivelse.....	9
4 Kartlegging av relevante standarder og retningslinjer.....	10
4.1 Generelle veiledninger.....	10
4.2 Kulturtjenester.....	12
4.2.1 Standarder.....	14
4.2.2 Veiledninger og annet.....	14
4.2.3 Turisme.....	15
4.2.4 Delkonklusjon kulturtjenester.....	16
4.4 Finansielle tjenester.....	16
4.4.1 Standarder.....	17
4.4.2 Annet.....	18
4.4.3 Delkonklusjon finansielle tjenester.....	19
4.5 Detaljhandel.....	19
4.5.1 Standarder.....	21
4.5.2 Annet.....	21
4.5.3 Delkonklusjon detaljhandel.....	21
4.6 Kundesentertjenester (Customer Contact Centres).....	21
4.6.1 Standarder.....	22
4.6.2 Veiledninger.....	22
4.6.3 Delkonklusjon – kundesentertjenester.....	24
5 Konklusjon.....	24
Vedlegg 1: Relevante standarder på kulturområdet.....	27
Vedlegg 2: Relevante standarder på området finansielle tjenester.....	28
Vedlegg 3: Relevante standarder på området kundesentertjenester.....	33
Vedlegg 4: Om standarder og standardiseringsarbeid.....	35
Noter.....	39

1 Sammendrag

I denne rapporten er det sett på fire hovedområder for standardisering: kulturtjenester (herunder biblioteker, museer og andre tjenester), finansielle tjenester (herunder økonomisk rådgivning, posttjenester etc.), detaljhandel (butikk, netthandel) og kundesentertjenester. En beskrivelse og analyse av situasjonen viser for det første at situasjonen når det gjelder tilgjengelighet på de områdene som Standard Norge har valgt å fokusere på, er forskjellig fra område til område. For det andre kan man i mange tilfeller konkludere at standardenes relevans og behovet for en ny, generell standard som kan være overordnet sektorspesifikke standarder på ulike tjenesteområder, vil avhenge av om man ønsker at brukergrensesnittet for tjenestene skal være universelt utformet.

På kulturområdet er det få standarder som kan sies å være direkte knyttet til universell utforming av tjenester umiddelbart rettet mot kultursektoren. Men mange standardiseringsområder er relevante for tjenester som inngår i "opplevelseskjeden" rundt selve kulturopplevelsen (konserter, museumsbesøk, teater). Utfordringene som følger av den generelle "dematerialiseringen" i samfunnet preger også kulturområdet. Fysiske produkter som CDer, bøker osv. erstattes med elektroniske varianter som det forventes at man anskaffer selv gjennom nedlasting av data. Dette gir nye utfordringer for forbrukere med nedsatt funksjonsevne for å skaffe lik tilgang til kulturtjenestene.

På området finansielle tjenester foregår det utvikling av standarder for å sikre universelt utformede løsninger på bruk av selvbetjeningsteknologi som bank-ID, minibanker og kodebrikker for bruk både i nettbanker men også overfor andre internettbaserte tjenester. Selv om noen av de eksisterende standardene kan få inkludert krav til tilgjengelighet vil en genetisk standard med krav om universell utforming være et nyttig verktøy på tvers av bransjen.

Tilsynelatende kan det være vanskelig å utarbeide en sektorspesifikk standard for detaljhandel som er et meget mangfoldig tjenesteområde. Siden detaljhandelstjenester brukes ofte, er det imidlertid viktig å fremme universell utforming i denne bransjen. Det er mulig at bransjen vil kunne ha nytte av en standard som gir krav til generell kompetanse om universell utforming av tjenester. Ved eventuell igangsettelse av standardisering på dette området, er det spesielt viktig med involvering i arbeidet fra detaljhandelsbransjen.

Når det gjelder kundekontaktsentret ser det ikke ut som det umiddelbart er behov for å utarbeide en sektorspesifikk standard på dette området. Innsats bør derimot rettes inn på å gjøre NS-EN 15838 *Kundekontaktsentre – Krav til tjenestekvalitet* kjent og samtidig oppfordre aktuelle virksomheter til å ta den nye standarden i bruk.

Det vil være de samme kravene til tjenester som er gjennomgående på tvers av ulike sektorer – først og fremst må man vurdere påkrevd funksjonalitet slik at tjenester kan ytes til alle uansett individuell modalitet for bruk og behov. Det bør derfor igangsettes et standardiseringsprosjekt der målet er å lage en overordnet standard for generelle tjenesteelementer med krav i forhold til universell utforming. Det bør vurderes om leveransen skal være en veiledning, spesifikasjon eller en standard. I tillegg kommer eksisterende eller nye standarder på de enkelte delområder.

Når man vurderer eksisterende standarder og utvikling av nye i lys av diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og forskrifter til denne anbefaler Standard Norge at:

- En ny generell standard må ta høyde for ulike modaliteter i bruk av tjenester, alt etter brukernes funksjonsevne og preferanser/behov.
- Det må tas hensyn til at for eksempel informasjonstjenester ytes i henhold til forskjellige modaliteter slik at ulike preferanser og behov tilgodeses, alt etter funksjonsevne.
- Dersom det skal utarbeides forskrifter for å oppnå universell utforming av tjenester må disse være teknologiavhengige, slik at ny utvikling av teknologi knyttet til utøvelse av tjenester overfor brukere ikke medfører at loven må endres.

2 Bakgrunn

Tjenestesektoren spiller en viktig rolle for den økonomiske utviklingen i mange land. I EU og EFTA-landene utgjør tjenestesektoren 60 - 70 % av bruttonasjonalproduktet og samlet arbeidsstyrke. Samtidig utgjør tjenestehandel over landegrensene bare 25 %.

2.1. Universell utforming av tjenester

Universell utforming av tjenester innebærer at tjenestene skal kunne benyttes av enhver bruker/forbruker uansett grad av funksjonsevne. Det skal ikke være behov for spesielle hjelpemidler og tjenestene skal kunne benyttes i ulike situasjoner, med tilgjengelig teknologi, kunnskap og materialer. Tjenesten må i tillegg være kompatibel med vanlige tekniske hjelpemidler for de som benytter slike i det daglige (høreapparat, rullestol etc.)

For innkjøpere av tjenester må det stilles krav til utviklere, designere og produsenter av tjenester at de tar hensyn til forbrukernes ulike funksjonsnivåer når de utformer og planlegger tjenestetilbud. Universell utforming skal vektlegges på linje med andre kriterier, som for eksempel pris. Det kan gis rom for at tilbyderne viser kreativitet for å sikre at tjenesten er brukbar for så mange forbrukere som mulig. Målet er å utforme tjenester som alle, i størst mulig grad, skal kunne benytte. Noen eksempler på relevante tjenester, der det ved offentlige anbudsrunder bør stilles krav om universell utforming er:

- Bibliotekstjenester. Dette innebærer blant annet at bibliotekenes IT systemer og brukergrensesnitt utformes slik at de lett kan leses/benyttas av alle brukere av biblioteket.
- Transporttjenester i forbindelse med arbeid, utdanning, kulturtilbud, valg, politiske møter og tilsvarende arrangementer der det offentlige har et ansvar for gjennomføringen.
- Informasjonstjenester omfatter alle former for offentlig informasjon. Slik informasjon skal foreligge i alternative tilgjengelige formater.
- Fjernsyns- og kringkastingstjenester må ta hensyn til et vidt spekter av behov når det gjelder utforming – blant annet tilgang til teksting, informasjon om

programmene og for eksempel tilgang til sammendrag av tema for debatt og diskusjonene i forbindelse med valgsendinger.

- Telekommunikasjonstjenester. I forbindelse med tildeling av konsesjon og ved inngåelse av kontrakter må man være oppmerksom på ulike brukergruppers behov.
- Elektronisk forvaltning omfatter informasjons- og kommunikasjonsteknologiske tjenester som krever samme tiltak for universell utforming som andre IKT-baserte tjenester.
- Helse- og sosialtjenester omfatter tilgjengelighet til bygg, informasjon om tjenestene og søknadsprosedyrer.

2.2 Betydningen av standarder på tjenesteområdet

Standarder brukes i dag på nesten alle områder i samfunnet. De sørger for at like egenskaper ved produkter, tjenester og prosesser tilfredsstilles i produksjonen, og at definerte kvalitetskrav blir oppfylt. Standarder omfatter også systemer for å fremme kvalitet gjennom god virksomhetsledelse. Internasjonale standarder fremmer verdenshandelen og bidrar til mer rettferdig konkurranse mellom produsentene. Ved bruk av standarder sikres som regel at beste praksis gjøres gjeldende, noe som reduserer kostnader, sikrer økt effektivitet og bedre sikkerhet. Standarder blir dessuten i økende grad brukt for å tilfredsstille krav i lover og forskrifter.

I Ot.prp. 44 (2007-2008) Om lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne, er standardisering en forutsetning for å kunne kreve universell utforming. I kommentarene til forslag til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven som trådte i kraft i 2009 understreket flere standardiseringens betydning som premiss for effektiv gjennomføring av universell utforming. Dette ble også bekreftet av Barne- og likestillingsdepartementet som kommenterte at kravene om universell utforming først kan innføres når nødvendige standarder for de aktuelle teknologiområdene er blitt utarbeidet. De uttalte at "standarder og retningslinjer må derfor gjennomgås og legges frem for berørte parter slik at eventuelle konsekvenser fremkommer, også de økonomiske, ved å ta de i bruk". Dette betyr at standardisering blir en svært sentral del av verktøyet for å nå målsetting om et inkluderende samfunn for alle – og faktisk en av forutsetningene for at universell utforming skal kunne gjennomføres. Standarder kan bidra til implementering av loven, men virkningen er avhengig av et klart overordnet lovverk.

Standardisering er å utarbeide retningslinjer for hvilke krav som skal settes til varer og tjenester, og dette arbeidet settes i gang etter initiativ fra interessegrupper. Standarder er også forslag til valg av løsninger og bidrar til at man utvikler formålstjenelige og sikre produkter, produktprosesser og tjenester, for eksempel etter prinsippet om universell utforming. Ofte er standarder frivillige å bruke, men de har stor tyngde bl.a. pga. at de er utviklet på konsensus fra alle involverte parter. En annen fordel ved standarder er at de kan gi mer detaljerte beskrivelser der EU-direktiver, nasjonale lover og forskrifter er vedtatt innenfor angjeldende område. Målet for å se universell utforming i sammenheng med standardisering er at universell utforming skal være en naturlig del av produktdesign, arkitektur, planlegging og tjenester¹.

Det er utviklet relativt få standarder innenfor tjenestesektoren sett i forhold til den økonomiske betydningen som sektoren har. Imidlertid benyttes standardisering i økende grad som verktøy for å støtte opp om EUs indre marked. Europakommisjonen har tatt til orde for å bruke "Ny Metode" også på tjenesteområdet. Ny Metode betyr at det utarbeides rammedirektiver på EU-nivå. Europakommisjonen gir så mandater til de europeiske standardiseringsorganisasjonene CEN, CENELEC og ETSI for å utvikle standarder som skal utfylle EU-direktivene. Hittil er mer enn 3000 standarder utviklet etter slike mandater.

I arbeidet med utvikling av tjenestestandarder benyttes hovedsakelig to innfallsvinkler, nemlig markedsbaserte prosjekter og kartleggingsstudier rundt behov for standarder. Det første innebærer at interessenter definerer et behov overfor standardiseringsorganisasjonene; det andre at det igangsettes prosjekter for å kartlegge behovet for at det utvikles områdespesifikke standarder. Mandat fra Europakommisjonen (M340), se punkt 2.3. og et prosjekt i regi av Nordic Innovation Center (NICe) er eksempler på det siste. I NICe studien ble åtte ulike tjenestesektorer undersøkt mht. behov for standardisering, og fulgt opp med en handlingsplan fra de nordiske standardiseringsorganisasjonene med ulike prosjekter innenfor tjenesteområdetⁱⁱ.

Rapporten fra NICe stiller opp følgende karakteristika/kjennetegn som er typiske for de fleste tjenester:

- De er u håndgripelige og omfatter et høyt informasjonsnivå
- Produksjon og forbruk skjer ofte samtidig
- Forbruker og tjenestemottaker tar ofte del i anskaffelsesprosessen (ikke alltid tilfelle når tjenesten anskaffes av det offentlige)
- Menneskelig kapital er avgjørende i anskaffelsen og ytelsen av tjenester
- Tjenester kan ikke lagres og er ikke varige

NICe-rapporten konstaterer at det synes å være lite informasjon og mye skepsis i tjenestesektoren om betydningen av standarder og de konkurransemessige fordelene av å benytte standardisering. Dette er en utfordring når man vil fremme bruk av standarder. En annen utfordring er at mange av virksomhetene er små og mellomstore bedrifter som mangler ressurser til å engasjere seg i standardiseringsaktiviteter, noe som gjør at det er de store markedsaktørene som dominerer i standardiseringsarbeidet. Også offentlig sektor kan sies å ha begrenset oppmerksomhet rundt standarder og sertifisering som integrert del av offentlige anskaffelsesprosesser når det gjelder kjøp av tjenester. Det vil ha stor betydning dersom det i økende grad ble stilt krav om å oppfylle standarder ved offentlige anskaffelser av tjenester.ⁱⁱⁱ.

2.3 EU og standardisering på området tjenester

I 2004 la Europakommisjonen frem forslag til rammedirektiv for det indre marked COM (2004) 2 final, kjent som tjenstedirektivet. Endelig versjon ble publisert i 2006 som direktiv 2006/123 EF og skal implementeres av medlemsstatene innen 28. desember 2009. Formålet med direktivet er å bidra til et velfungerende indre marked for tjenester ved å fjerne uberettigede barrierer på europeisk nivå. Direktivet anerkjenner standardisering som et viktig verktøy for å virkeliggjøre det indre markedet for tjenester.

Arbeid utført av så vel Europakommisjonen som CEN viser klart at en høyere grad av standardisering innenfor tjenestesektoren er en nødvendighet for å skape et bedre fungerende indre marked.

De tre europeiske standardiseringsorganene ble bedt om å utvikle et arbeidsprogram for standardisering for å støtte det indre marked for tjenestesektoren. Man skulle prioritere de tjenestesektorene der det allerede var igangsatt eller man ønsket å igangsette internasjonal handel med tjenester og ta med horisontale områder for standardisering (dvs. spesifikasjoner som kan gjelde flere typer tjenester) og vertikale områder (standarder som kun gjelder en tjenestesektor). På tjenesteområdet er mandatene M/371 kartlegging av områder med behov for tjenestestandarder for prioriterte sektorer og M/340 Strategi for tjenestestandardisering av betydning. M/371 har resultert i blant annet:

- Kartleggingsstudien CHESSS (CEN's Horizontal European Service Standardisation Strategy) som har hatt en bred tilnærming til tjenestestandardisering generelt. Studien anbefaler blant annet at det utarbeides en generisk europeisk tjenestestandard, og et veiledningsdokument for utvikling av tjenestestandarder
- Kartleggingsstudier av ti sektorer, bl.a.: rekrutteringstjenester, tilgjengelighet til turisme og transport, eldresentre, smarthustjenester for eldre og personer med nedsatt funksjonsevne, IT – outsourcing, mm.
- Når det gjelder standardisering og universell utforming er mandatene M/376 (standarder for universell utforming av IKT for offentlige anskaffelser) og M/420 (universell utforming av bygg) antakelig de mest relevante. Det på går fremdeles arbeid med å følge opp M 376 for å innføre en standard for universell utforming i forbindelse med offentlige anskaffelser i EU og EØS-området.

3 Prosjektbeskrivelse

Prosjektet består i en kartlegging av hva som finnes av spesifikasjoner/retningslinjer og standarder nasjonalt og internasjonalt på tjenesteområdet og i hvilken grad disse inneholder krav når det gjelder universell utforming. Prosjektet er gjennomført i to trinn.

I trinn 1 ble det laget en oversikt over mulige tjenestesektorer som det kunne være aktuelt å kartlegge nærmere. Oversikten med begrunnede forslag ble diskutert i møte med Barne- og likestillingsdepartementet 25. juni 2009. Standard Norge har også vært i dialog med Deltasenteret om valg av områder for kartlegging. Ved vurderingen av aktuelle sektorer har vi dessuten hatt nytte av arbeidet som pågår i Barne- og likestillingsdepartementet med en utredning om tilgjengelighet til varer, tjenester og informasjon for mennesker med nedsatt funksjonsevne.

Trinn 2 av prosjektet har vært en nærmere kartlegging av sektorer som er prioritert innledningsvis. Kartleggingen er gjennomført ved søk på Internett, søk i Standard Norges egne databaser, kontakt med organisasjoner av personer med nedsatt funksjonsevne og andre primær- og sekundærkilder. I prosjektet er det videre trukket veksler på en rekke

kartleggingsstudier (se 2.2) som nylig er avsluttet vedrørende behovet for standarder innenfor ulike tjenestesektorer.

Kartleggingen er konsentrert rundt følgende fire hovedsektorer:

- kulturtjenester
- finansielle tjenester
- detaljhandel
- kundesentertjenester

Utvalget ble gjort ut fra en serie kriterier. Områdene skal være viktige for mange (brukes av mange); de skal ikke bare være aktuelle i Norge/Norden, men ha internasjonal relevans; man kjenner til eksisterende problemområder og barrierer; tjenestene skal være så vidt viktige at enhver bør kunne gjøre selvstendig bruk av dem uten hjelp av personlig assistent, og det bør allerede eksistere noen standarder/retningslinjer på tjenesteområdene.

Som en fellesnevner har vi videre tatt utgangspunkt i at prosjektet skal fokusere på tjenester som er viktige for individet som bruker, borger, forbruker – snarere enn for individet som for eksempel arbeidstaker, pasient, elev, etc.

4 Kartlegging av relevante standarder og retningslinjer

4.1 Generelle veiledninger

Det er utarbeidet to relevante veiledninger på området, som tar opp hensyn til forbrukere, herunder eldre og personer med nedsatt funksjonsevne.

SN-ISO/IEC Guide 76:2008 Utarbeidelse av standarder for tjenester - Anbefalinger for å ta hensyn til forbrukerspørsmål. Denne guiden gir generell veiledning om forhold som skal vurderes for tjenestestandarder. På grunnlag av denne veiledningen kan det utarbeides detaljerte standarder for enhver tjeneste. Denne guiden inneholder en sjekklister som kan brukes av forbrukerrepresentanter og andre som deltar i standardiseringsprosessen. Sjekklisten gjør det mulig å ta hensyn til alle forhold som har betydning for forbrukerne, inklusive behov hos barn, eldre, personer med funksjonshemninger og med ulik etnisk og kulturell bakgrunn. Denne guiden er relevant for hele tjenestespekteret, uavhengig av om en formell kontrakt er inngått eller en innkjøpspris er betalt. I tillegg er den relevant for offentlige eller veldedige tjenester der en forbruker, en bruker eller en deltaker er involvert, men der det ikke nødvendigvis dreier seg om et kjøp, for eksempel tjenester innenfor utdanning, helse og omsorg.

Den ble utarbeidet av ISOs forbrukerpolitiske komité (COPOLCO) som baserte seg på eksisterende veiledninger som Guide 51 (generell sikkerhet); Guide 50 (sikkerhet for barn); Guide 71 (eldre og funksjonshemmede; se for øvrig se omtale nedenfor), samt

ISO 10001, ISO 10002 og ISO 10003 om retningslinjer for henholdsvis serviceerklæring^{iv}, klagebehandling og tvisteløsning.

Guide 76 behandler generelle temaer som:

- Informasjon
- Tilgang og rettferdighet
- Valg
- Sikkerhet og trygghet
- Kvalitet
- Erstatning
- Miljøspørsmål
- Representasjon
- Samsvar med lover og forskrifter

Ofte innebærer leveranse av tjenester komplekse relasjoner og strukturer som omfatter mange ulike organisasjoner. Dette kan lett føre til misnøye blant brukerne dersom man ikke tar tilstrekkelig hensyn til deres behov. Man stiller krav til kvalitet og til lave priser – ofte underbygget av prissammenligninger på Internett og den eksplosive veksten i tilgang på informasjon. På globalt nivå forventes det også at tjenester man mottar og anskaffer skal være sammenlignbare i kvalitet, varighet og brukervennlighet samt miljøvennlighet og annet. Alle har rett til den samme tilgang på tjenester og det er derfor viktig at tjenesteytere tar ulike brukergruppers behov i betraktning når man designer sine tjenester, herunder personer med nedsatt funksjonsevne. Også med den økende andel av eldre i befolkningene blir tilgjengelighet til tjenestene et viktig aspekt.

Guide 76 tar høyde for denne utviklingen og ser på hvilke nøkkelspørsmål som forbrukere har under de ulike stadier av en innkjøpsprosess av standarder – og viser hvordan utviklere av sektorspesifikke standarder bør ta høyde for dette. Veiledningen er rettet mot de som forbereder og reviderer nasjonale, regionale og internasjonale standarder for tjenester men er også interessant for tjenesteytere og innenfor undervisning.

Tjenesteelementene omfatter:

- Tjenesteyter
- Leverandører
- Ansatte/kundebehandler
- Kunder
- Kontrakt
- Betaling
- Levering
- Resultat av tjenesten
- Utstyr
- Omgivelser

- Sikkerhetsforanstaltninger
- Kommunikasjon

SN-ISO/IEC Guide 71:2001 Retningslinjer for å ta hensyn til eldres og funksjonshemmedes behov ved utarbeidelse av standarder er utarbeidet av ISOs forbrukerpolitiske komité (COPOLCO) og er adoptert av CEN/CENELEC som Guide 6 etter et mandat fra EU. Veiledningen identifiserer problemområder som det skal tas hensyn til ved utarbeidelsen av standarder (for produkter, tjenester, bygg/miljø, arbeidsplasser, etc.) slik at de som hovedregel ikke begrenser mulighetene for universelt utformede løsninger. Målet for dokumentet er å:

- informere, øke forståelsen og heve bevisstheten om hvordan menneskers evner påvirker brukervennligheten til varer, tjenester og miljøer,
- peke på forholdet mellom krav i standarder og tilgjengeligheten og brukervennligheten til varer og tjenester, og
- øke bevisstheten om fordelene ved å innføre prinsipper om tilgjengelig utforming for å nå ut til et større marked.

Veiledningen er beregnet på deltakere i standardiseringsarbeid, men inneholder også informasjon som kan være nyttig for andre, som produsenter, designere, tjenesteytere, utdanningspersonell osv.

4.2 Kulturtjenester

”Standardisering” på kulturområdet kan virke noe selvmotsigende (mange ser på kultur som noe som skal overvinne det som er standardisert, upersonlig og uniformt og skape noe unikt), men i denne sammenheng skal det fokuseres på standarder for tilgjengelig formidling av kultur. Standardisering skal bidra til å gjøre formidlingen av den universelt utformet slik at alle kan gjøre seg nytte av den. Markedet for kulturelle tjenester flyter noe sammen med markedet for produkter, fordi økende etterspørsel etter produktene inkluderer etterspørsel etter tilhørende tjenester (opplæring, vedlikehold, rådgivning og evaluering). Med rask teknologisk utvikling blir forbrukerne også mer avhengig av tekniske tjenester og oppfølging der teknisk spesialisering er nødvendig. Tjenester er derfor en voksende økonomisk aktivitet globalt, som vi har sett innledningsvis.

På det kulturelle området har tjenesteyting flere spesielle karakteristika:

- å kjøpe en tjeneste er ikke en konkret ting som man får eiendomsrett til – hvis man kjøper billett til et museum kan man ikke ta med seg en del av utstillingen.
- Tjenester kan ikke adskilles fra kilden eller stedet der den utøves – tilskueren må befinne seg på teateret, den besøkende i museet, leseren i biblioteket.
- Tjenester innenfor kultur har flere dimensjoner – ofte ytes de overfor et stort publikum.

Tjenester som er involvert i det å benytte seg av en kulturtjeneste, som å høre på en konsert omfatter mange aspekter:

- Lete etter informasjon om konserten, for eksempel på internett
- Ringe for å få informasjon om tidspunkt, pris og sted
- Bestille billett over internett eller ved å ringe billettkontoret
- Lese anmeldelser, informasjon etc.
- Reise til konserthallen (transporttjeneste)
- Motta program og annen informasjon ved inngangen
- Evt. sikkerhetskontroll ved inngangen – komme seg gjennom denne
- Parkering
- Betale på parkeringsautomat (selvbetjening/tjenester)
- Motta forhåndsbestilt billett på et billettkontor
- Kjøpe suvenirer i konsertbygningens forretning
- Kjøpe drikkevarer i baren
- Få assistanse til å finne riktig sete
- Opplive konserten

Et fellestrekk ved alle disse tjenestene er at standardisering av kvaliteten på ytelsen av dem vil forbedre kvaliteten på hele opplevelseskjeden rundt den kulturelle opplevelsen i seg selv. Dette stiller krav til kompetanse, administrasjon etc. som ikke bare er typisk for kulturområdet men for alle tjenesteområder. Standardisering vil ikke bare berøre utførelsen av selve tjenestene men også evaluering og bedømmelse av om for eksempel tjenestene rundt kulturopplevelsen oppfyller kravene i en gitt standard.



Figur 1: Reinli stavkirke (Foto: Rudolph Brynn)

4.2.1 Standarder

Kartleggingen av standarder på dette området viser at det eksisterer en del standarder som er relevante for området, som tar opp hvordan man formidler tjenester via for eksempel telekommunikasjonsteknologi overfor eldre og personer med nedsatt funksjonsevne.

Turisme er et annet område der det er utviklet viktig standardisering som skal sikre tilgjengelighet for alle, herunder guiding og merking av turistmål.

Se vedlegg 1 for relevante standarder på kulturområdet.

4.2.2 Veiledninger og annet

Statens Senter for arkiv, bibliotek og museum, ABM utvikling, har utarbeidet en veiledning for ABM området^V. På dette området er følgende temaer innenfor universell utforming relevante:

- Tilgjengelighet ute og inne. Dette omfatter fysiske tilpasninger av gangveier, parkeringsplasser o.l. for å komme til bygninger, og all tilrettelegging ved gamle og nye bygg for å oppnå en universell utforming.
- Formidling og skriftlig informasjon. Tilrettelegging for å nå ut med informasjon til alle interesserte brukergrupper, i form av utforming av skilting og utstillinger, montering av teleslyngeanlegg, egne omvisninger med døvetolk m.m.
- Tilgjengelige nettsteder Tilrettelegging innenfor webdesign for å øke tilgjengeligheten på et nettsted for alle brukergrupper, slik at de finner den informasjonen de søker.

Ett eksempel på god praksis som er nevnt i håndboken er ansettelsen av egne *funksjonskonsulenter* ved Torshov filial ved Deichmanske bibliotek, som del av prosjektet "Det tilgjengelige bibliotek" (se under). De skal sikre god veiledning i bruk av biblioteket og de tilrettelagte tilbudene. Det ble lagt vekt på at funksjonskonsulentene selv brukte de tekniske hjelpemidlene daglig. Etter prosjektets slutt, har Deichmanske bibliotek ansatt en av funksjonskonsulentene i 100 % stilling ved Torshov filial. Målet for arbeidet med å lage håndboken var å åpne for at flere skal ha tilgjengelighet til kulturfeltet ved siden av å lage samhandlingsarenaer for personer med og uten nedsatt funksjonsevne. Håndboken nevner også at:

"På oppdrag fra ABM-utvikling testet bedriften MediaLT i 2007 et utvalg av 165 nettsteder for arkiv, museer og bibliotek. I tillegg ble det foretatt en grundigere analyse av 25 av nettstedene. Resultatet viste at det er et stort forbedringspotensiale for de aller fleste nettstedene, men mye kan forbedres med små grep og uten bruk av mye ressurser. Bibliotekenes nettsteder er gjennomsnittlig et hakk bedre enn arkiv og museer".

De fleste tiltakene som er gjort bærer preg av at man har lagt vekt på fysisk tilrettelegging av lokalene og sørge for tilgjengelige IKT løsninger for selvbetjening på de forskjellige

kulturinstitusjonene heller enn på universell utforming av de tjenestene som blir utøvet på institusjonene overfor brukere direkte.

ABM Utvikling har også utviklet en rapport om "Kulturarven for alle"^{vi} som tar opp digitalisering og digital bevaring og formidling innenfor ABM sektoren. I rapporten gis det anbefalinger om at det skal foretas tiltak for å øke tilgjengeligheten til kilder for kunnskap og kultur som er forvaltet i arkiver, biblioteker og museer. Bl.a. er det understreket et behov for klart å plassere ansvaret for universell utforming, og det overordnede ansvar er foreslått plassert i ABM utvikling, mens andre miljøer må tas med der tiltakene skal gjennomføres. For å koordinere dette foreslo man opprettelse av et digitaliseringsråd. Igjen retter denne rapporten seg altså mot digitalisering og tilgjengelighet til digitale formidlingsverktøy, heller enn til utførelsen av selve tjenestene.

Rapporten "Det tilgjengelige bibliotek" fra 2005 som også er utviklet av ABM Utvikling som resultat av et samarbeidsprosjekt med Deltasenteret, Aetat Arbeidsdirektoratet, en del biblioteker og de største organisasjonene av personer med nedsatt funksjonsevne. Hensikten med prosjektet var å gi brukere av bibliotekstjenester samme adgang til bibliotekene som andre, gjennom tiltak rettet mot fysisk miljø og til de elektroniske tjenestene i bibliotekene. Funksjonskonsulenter var en del av dette prosjektet (Delprosjekt C)^{vii}. Målet med nettbaserte tjenester for alle ble sett i sammenheng med jobbskaping for personer med nedsatt funksjonsevne. Stillingen som funksjonskonsulent krever spisskompetanse på tekniske hjelpemidler og stillingen ble derfor tilbudt personer med nedsatt funksjonsevne.

4.2.3 Turisme

Selv om denne rapporten ikke tar opp turisttjenester som et eget fokusområdet, velger vi å ta med noen korte eksempler ettersom dette området har betydning for utvikling av universelt utformede tjenester med spillovereffekt også på andre områder.

Norsk standard NS 11010:2008 *Tilgjengelige reiselivsmål – krav som grunnlag for merkeordning* er blitt utviklet i samarbeid mellom reiselivsnæringen, organisasjoner av personer med nedsatt funksjonsevne og Deltasenteret. En merkeordning for tilgjengelighet er definert som en bekreftelse på at virksomhetene som dette omfatter oppfyller visse krav fra kunder med ulike funksjonsnedsettelse. Den angir krav som skal oppfylles for å motta merket. Standarden kan brukes av alle virksomheter som tilbyr overnatting, servering av mat og drikke og opplevelser.

Den omfatter alle reiselivsmål som tilbyr overnatting, servering av mat og drikke og opplevelser av permanent karakter. Krav til tilgjengelighet omfatter områder som

- Parkering
- Atkomst til inngangparti
- Inngangsparti
- Skranke og resepsjon
- Informasjon service og sikkerhet
- Kommunikasjonsveier innendørs

- Heiser
- Toaletter og baderom
- Overnattingsrom
- Restauranter
- Opplevelser etc.

Når det gjelder krav til tjenester omfatter disse informasjon av forskjellig art, bl.a. vertskapskompetanse.

ENAT, (European Network for Accessible Tourism) har publisert en serviceerklæring^{viii} som kan underskrives av tjenesteytere innenfor turistindustrien. Foruten å være en erklæring er den også et sertifiseringsskjema for turismenæringen og organisasjoner som arbeider for tilgjengelig reising og turisme. Erklæringen trådte i kraft 1. oktober 2009. Den omfatter åtte prinsipper som næringen skal følge. Et av prinsippene er at næringen skal ønske alle forbrukere velkommen og møte deres individuelle behov; videre at man skal fjerne og forhindre hindringer for tilgjengelighet til tjenester, infrastruktur, informasjon og produkter; og at man skal ha en klageprosedyre som er tilgjengelig for kundene slik at de kan påklage mangler ved annonsering, informasjon, fasiliteter eller tjenester.

Danske Turist Attraksjoner har en ordning med stjernemerking av turistmål, som omfatter museer, akvarier, zoologiske hager, fornøylesparker, slott og opplevelsessentre^{ix}. Denne er bygget dels på et kravgrunnlag som skal oppfylles for å oppnå medlemskap i merkeordningen, og delvis på kriterier for en vurdering av opplevelsene. Det er i alt mer enn 20 kriterier som graderes fra 0 til 5 poenger. Kriteriene er delvis generelle for alle typer turistattraksjoner og dels spesifikke for museer, zoologiske hager, fornøylesparker og opplevelsessentre. Kriteriene er for det meste ensartet for de generelle og sektorspesifikke kravene men det er i tillegg noen spesielle kriterier for de fire spesialområdene.

4.2.4 Delkonklusjon kulturtjenester

Det er lite standarder som kan sies å være direkte knyttet til universell utforming av tjenester direkte rettet mot kultursektoren. Men mange standardiseringsområder er relevante for tjenester som inngår i "opplevelseskjeden" rundt selve kulturopplevelsen (konserter, museumsbesøk, teater). Et annet aspekt er utfordringene som følger av den generelle "dematerialiseringen" i samfunnet som også preger kulturområdet: fysiske produkter som CDer, bøker osv. erstattes med elektroniske varianter som det forventes at man anskaffer selv gjennom nedlasting av data. Dette gir nye utfordringer for forbrukere med nedsatt funksjonsevne for å skaffe lik tilgang til kulturtjenestene.

4.4 Finansielle tjenester

Finansielle tjenester omfatter i denne sammenheng tjenester som institusjoner som rådgivere, banker, post etc. yter overfor konsumenter. Vi beskriver i dette kapitlet standarder som utarbeidet av henholdsvis standardiseringsorganer og Bankenes Standardiseringskontor.

4.4.1 Standarder

På dette området er internasjonal standardisering sentralt. ISO/IEC JTC1 SWG-A er en felles standardiseringskomité som skal sikre at standarder er tilgjengelige ved å samle brukerbehov, publisere liste over alle standardiseringsarbeider innenfor tilgjengelighet, identifisere områder det dette ikke er adressert og sørge for spredning til alle interesserte parter.

En annen standardiseringskomité er ISO/TC 222 – ISO TC 68 JWG Finansielle tjenester. Dette er en felles arbeidsgruppe for de to ISO-komiteene skal utarbeide informasjonsmal for følgende finansielle tjenester:

- livsforsikring
- pensjon
- pantelån
- forbrukslån
- betalingssystemer (kredittkort)

Bankenes standardiseringskontor har også arbeidet med bedre tilgjengelighet til tekniske løsninger for personer med nedsatt funksjonsevne, som bruk av minibanker og kodebrikker for nettbank for blinde. Standardiseringskontoret samarbeider bl.a. med NTNU der en gruppe studenter utarbeider en rapport som tar opp problematikk rundt universell utforming og bank-ID. Man samarbeider også med Norges Blindforbund om ulike løsninger som er rettet mot blinde og svaksynte når det gjelder banktjenester. Dette arbeidet har vært i gang i flere år, bl.a. deltok Sparebankforeningen og Finansnæringens Hovedorganisasjon i utarbeidelse av spesifikasjoner for selvbetjeningsautomater til veiledningen "Selvbetjening for alle"^x fra 2006. Flere slike automater er alt i bruk, bl.a. bankautomater. I forbindelse med elektroniske banktjenester arbeides altså med BankID og Nettbankrelaterte løsninger.^{xi}

EUs mandat til standardiseringskomiteene når det gjelder posttjenester er konsentrert om kvalitet på levering. Standardene som eksisterer eller er under utvikling omfatter ikke eksplisitt krav om universell utforming. Men standard NS-EN 13724 *Åpninger på private postkasser og brevinnkast egnet for dører og lignende - Krav og prøvingsmetoder* den som er mest aktuell mht. tilgjengelighet i betydningen fysisk plassering.

I Europa er det standardiseringskomiteen CEN/TC 331 Posttjenester som utarbeider standarder på dette området. Europakommisjonen har gitt standardiseringsorganisasjonene et mandat (Mandate M 312 av mai 2002) som trekker opp retningslinjene for utvikling av standarder^{xii}. Mandatet pålegger organisasjonene å utvikle et handlingsprogram bl.a. for tjenester og å gjennomføre programmet. I dette arbeidet skal konsumentorganisasjoner som ANEC (som bl.a. arbeider med universell utforming ut fra brukerinteresser innenfor standardisering) involveres. Det meste av standardene som er vedtatt eller under behandling tar opp tekniske eller sikkerhetsmessige aspekter.



Figur 2: Postkasser

Posten har utarbeidet en intern sjekklister med punkter som skal vurderes når det gjelder tilgjengelighet til og utforming av deres ekspedisjonslokaler^{xiii} (postkontorer og Post i butikk). Denne sjekklister er basert på Norges Handikapforbunds veiledning "Tilgjengelige bygg og uteområder"^{xiv}.

Se vedlegg 2 for en oversikt over relevante standarder på området finansielle tjenester.

4.4.2 Annet

I 2007 ble Direktiver om betalingstjenester i det indre marked vedtatt^{xv}. Bakgrunnen for direktivene var behovet i det indre marked for betalingstjenester – mangel på harmonisering hindrer markedet i å fungere. Rettsreglene var begrenset til tilbydere av betalingstjenester, dvs. tjenester knyttet til betalingstransaksjoner. Det er ikke tatt opp spesielle bestemmelser om hensyn til behovene til kunder med nedsatt funksjonsevne men noen punkter i lovteksten kan være relevante:

I pkt. 27 i ingressen står det at "den måten som tilbyder av betalingstjenester gir brukeren av betalingstjenester de ønskede opplysninger på, bør ta hensyn til brukerens behov samt til praktiske tekniske aspekter og til omkostningseffektivitet, avhengig av hva som er fastlagt i den angjeldende avtalen om betalingstjenesten".

Artikkel 42 Opplysninger og betingelser pkt. 4a) sier at "hvor det er relevant. Kommunikasjonsmidler, herunder de tekniske krav til betalingstjenestebrukerens utstyr, som partene avtaler å bruke ved overføring av opplysninger eller meddelelser i henhold til dette direktiv".

4.4.3 Delkonklusjon finansielle tjenester

På området finansielle tjenester er situasjonen preget av utvikling av mer standardisering for å sikre universelt utformede løsninger på bruk av selvbetjeningsteknologi som bank-ID, minibanker og kodebrikker for bruk både i nettbanker med også overfor andre internettbaserte tjenester. Selv om noen av de eksisterende standardene kan få inkludert krav til tilgjengelighet vil en generisk standard med krav om universell utforming være et nyttig verktøy på tvers av tjenesteområdene.

På området posttjenester mangler det i dag standarder og veiledninger som omfatter annet enn fysiske forhold, for plassering av postkasser, utforming av lokaler etc. Det er ikke utarbeidet standard for universell utforming av tjenestene.

4.5 Detaljhandel

Detaljhandel omfatter både handel i butikk og nettbasert handel. Vi har i rapporten delt avsnittet inn i en beskrivelse av disse to områdene samt omtalt relevante standarder.

En rekke spesifikasjoner/retningslinjer og standarder er relevante for detaljhandelen, men de er i det store og hele knyttet til produkter (bl.a. sikkerhet, kvalitet, merking, EAN^{xvi}- og UPC^{xvii}-koder etc.). Når det gjelder tjenesteaspektet overfor forbruker/kunde i detaljhandelen har vi ikke funnet verken formelle standarder eller bransjenormer/retningslinjer som direkte omhandler dette. Imidlertid kan det finnes bransjenormer/sertifiseringssystemer som omfatter produksikkerhet og kvalitetssikringssystemer (inkluderer gjerne retningslinjer for klagebehandling). Et eksempel er BRC^{xviii} Global Standards som brukes av detaljister verden over (i 90 land i følge opplysninger på BRCs hjemmeside).

I Stockholm har man i flere år arbeidet for at hovedstaden skal bli verdens mest tilgjengelige innen 2010. Gjennom kommunale tiltak og i samarbeid med næringslivet har man arbeidet for at bl.a. forretninger skal tilpasse sine lokaler slik at de er tilgjengelige for alle. Eiere av eiendommer og lokaler skal i henhold til den svenske plan- og bygglagen (17 kap. 21 a§) fjerne alle hindre som enkelt kan fjernes. Som et virkemiddel har man innført den såkalte St. Julianprisen som går til bedrifter som foretar tiltak for at alle skal kunne besøke deres lokaler, enten man har nedsatt funksjonsevne eller ikke^{xix}.

Man har også utarbeidet veiledningen ”32 tips som ökar tillgängligheten i din butik” som er en konkret liste over hva som kan gjøres med lokaler, hjemmesider, skilting, etc. men også tjenesteytelser overfor kundene herunder

- serviceinnstilling overfor alle kunder
- aktiv forespørsel om hva man kan hjelpe kunden med
- personlig informasjon om varer, innpakning og annen assistanse

Stockholms stad har også som del av sitt tilgjengelighetsprosjekt utgitt brosjyrer med eksempler på god praksis på tilgjengelighetstiltak innendørs i publikumsarealer og for inngangspartier i ulike deler av byen. Tildelingen av prisen og bevisstgjøringsprosessen rundt dette har vært en suksess. Selv om fysisk tilgjengelighet til lokalene er dominerende i prosjektet tar man også opp ”bemötande” eller kontakt og service overfor kunder med

nedsatt funksjonsevne. Det gis informasjon om nødvendigheten av opplæring av personell på dette området.

Netthandel, eller eHandel er alle former for kommersielle transaksjoner og forretningsvirksomhet over elektroniske nett. Dette kan være knyttet til bestilling, betaling av fysiske varer og tjenester, men også omfatte overføring av digitaliserte varer og tilgang til tjenester.

Netthandel øker i omfang men samtidig kan mangel på universell utforming av løsningene rundt transaksjonene utvide det "digitale gapet" i samfunnet ved at personer blir utestengt pga. nedsatt funksjonsevne. Teknologien for å overbygge slike barrierer er til stede, men det mangler at tilbydere av varer og tjenester gjør f.eks. sine hjemmesider tilgjengelige for alle ved å sikre at programvare og annen teknologi følger internasjonale regler for universell utforming, f.eks. WAI guidelines/WCAG 1.0 og 2.0. Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven vil innføre regler for universell utforming av IKT i Norge, og i EU arbeides det for en felles europeisk standard for universell utforming av IKT i forbindelse med offentlige anskaffelser. Men disse og andre lover dekker stort sett offentlig sektor.



Figur 3: Netthandel

I vår sammenheng er vi særlig interessert i markedsområdet "bedrift til forbrukere". Dette området er regulert av nasjonalt og internasjonalt lovverk samt standarder og ulike former for beste praksis.

4.5.1 Standarder

Nasjonalt finnes det følgende Beste Praksis dokumenter som veiledning for drivere av norske nettbutikker som hovedsakelig selger til forbruker:

- NSAFE Retningslinjer for norske nettbutikker som selger varer og tjenester til forbrukere
- Eforum mal for "Standard salgsbetingelser for nettbutikker som selger varer og tjenester til forbrukere"
- Eforum mal for ordrebekreftelse

På europeisk nivå finnes det også noen relevante standardiseringsdokumenter og styringsdokumenter. Vedlegg 2 gir en oversikt over disse.

4.5.2 Annet

British Retail Consortium (BRC) har laget Beste Praksis retningslinjer for klagebehandling. Retningslinjene gir praktiske råd om utvikling av systemer for å oppfylle forpliktelser i henhold til lover og sikkerhets- og kvalitetskriterier. Følgende hovedelementer er med i retningslinjene:

- Måter å fange opp klager på en effektiv måte
- Effektiv klagebehandling
- Undersøkelse av klager og hvordan man best kan rette opp feil som er begått
- Kategorisering av klager og trendutvikling
- Muligheter for kontinuerlig forbedringsarbeid

4.5.3 Delkonklusjon detaljhandel

Detaljhandel er et tjenesteområde som synes å være lite modent for å foreslå utarbeidelse av en sektorspesifikk standard. Siden detaljhandelstjenester brukes ofte, er det imidlertid viktig å fremme universell utforming i denne bransjen. Det er mulig at bransjen vil kunne ha nytte av en standard som gir krav til generell kompetanse om universell utforming for tjenestetilbydere. Dersom det settes i gang arbeid med en slik standard, bør det ha høy prioritet å få detaljhandelsbransjen med i prosjektet.

4.6 Kundesentertjenester (*Customer Contact Centres*)

Kundesentertjenester benyttes både i offentlig og privat sektor for å yte elektroniske og telekommunikasjonsbaserte tjenester overfor publikum og kunder. Aktørene i dette markedet er offentlige myndigheter på flere nivåer, og for eksempel private finansinstitusjoner.

Den 18. november 2009 vedtok EU- og EØS-landenes ministre en erklæring om at man vil sikre bedre online tjenester for så vel privatpersoner som bedrifter i EU^{xx}. I erklæringen la ministrene vekt på at det skal tas bedre hensyn til ulike brukerbehov og tilgjengelighet til offentlig elektronisk informasjon. Det er et spesifisert mål for perioden frem til 2015 at

man skal forbedre elektroniske offentlige tjenester slik at de tar hensyn til behovene for digitalt og sosialt ekskluderte grupper, i samarbeid med berørte organisasjoner.

I rapporten *Benchmarking Digital Europe 2011-2015, a conceptual framework* fra oktober 2009 fra i2010 High Level Group, poengteres det at sosial effekt av IKT og IKT baserte tjenester ikke er kartlagt på europeisk nivå. Det foreslås derfor at man arbeider med statistikk på dette for Europa, herunder ulike aspekter ved bruk av IKT tjenester og hvordan de påvirker innbyggere, inklusive elektroniske tjenester fra det offentlige. Indikatoren for dette vil være:

- Online tilgjengelighet og interaktivitet i de 20 grunnleggende offentlige tjenester som ytes overfor innbyggere og bedrifter
- Prosent av individer som bruker internett for å kommunisere med offentlige myndigheter etter nivå på kommunikasjonen

4.6.1 Standarder

Det finnes i dag noen standarder som er relevant for området universell utforming av tjenester. Eksisterende standarder tar opp kvalitet for kunderelasjoner, bedre prosesser i tjenesteytelser og økt forståelse blant tjenesteytere mht. deres rolle i å oppnå gode relasjoner med forbrukere av tjenester. Som oversikten viser, eksisterer det spesielt i Storbritannia veiledninger som tar direkte opp utøvelse av tjenester overfor brukere med nedsatt funksjonsevne.

Europakommisjonen har gitt et mandat (M/378 Standardisation Mandate to CEN in relation to customer contact centres) til CEN for å utarbeide en standard. Målet var å få frem felles tjenestekvalitetskrav for kundekontaktsentre. Standarden skal kunne brukes uavhengig av tjenesteyter, sektor, og teknisk tilnærming til hvordan man yter tjenesten.

En oppfølging av mandatet var fastsettelsen av en europeisk standard som 1. desember blir vedtatt som norsk standard NS-EN 15838. Kundekontaktsenteret spiller en viktig rolle mellom organisasjonene som kjøper inn slike tjenester og kundene deres. Standarden skal sikre bedre kvalitet på kundekontaktene, kostnadseffektivitet ved at man får bedre prosesser og bedre forståelse for tjenesteytelsen. (Se vedlegg 4 for mer informasjon).

For en oversikt over andre relevante standarder på området kundesentertjenester, se vedlegg 4.

4.6.2 Veiledninger

”Better practice guidance for Government contact centres, COI^{xxi} communications” er et dokument som gir veiledning om hvordan sette i gang og drive kundekontaktsentre. Central Office of Information er den britiske regjeringens ekspertsenter for markedsføring og kommunikasjon. Bakgrunnen for veiledningen er at regjeringen ville legge vekt på kontaktsentra som en viktig kanal for at brukerne skal komme i kontakt med offentlige myndigheter – og at de derfor er å regne som kanaler for markedsføring. Kvalitet på tjenestene er dermed viktig for å oppfylle borgernes forventninger. Veiledningen gir generelle råd for etablering og drift av et kundekontaktsenter. Den fokuserer på kvalitet; å

yte best mulig service for å innfri (eller overgå) borgernes/kundenes forventninger, innenfor gitte ressurser. Veiledningen har en egen omtale av Disability access (pkt. 3.63-3.66). Der gis det råd om hvordan tjenestene kan utformes for å oppfylle krav i den aktuelle britiske lovgivningen – the Disability Discrimination Act 1995 (DDA). Veiledningen omhandler kontakt via:

- Telefon, som vil være særlig hjelpsomt for eldre og hjemmeværende, synshemmede eller lesehemmede. Telefonkontakt gir imidlertid også enkelte utfordringer. Eksempelvis bør kontaktnumrene være gratis fordi brukergruppene ofte har svak økonomi, det må tilbys teksttelefoni for døve og hørselshemmede, det bør legges til rette for programmet brukt som alternativ til teksttelefon av det britiske døveforbundet RNID, Typetalk. Videre må operatørene ha opplæring i tjenesteyting overfor personer med kognitive funksjonsnedsettelse eller andre funksjonsnedsettelse som gjør det vanskelig for dem å gjøre seg forstått. Hvis touch-tone systemer (systemer der det avgis en tone ved bruk av knapper) benyttes må de være så enkle som mulig mht. valgmuligheter. Mulighetene for tegnspråktolkning ved bruk av videofoner nevnes også.
- Brosjyrer og annet trykket materiell som må utformes og trykkes med henblikk på maksimal lesbarhet, med klart språk og korte budskap. Når det er mulig skal trykket materiell også være tilgjengelig i storskrift, punktskrift, kassetter og elektronisk format. Operatørene må være klar over de ulike formatalternativene og sørge for sikre at kundene kan be om informasjon i alternative formater.
- Kuponger etc. som må ha plass til større håndskrift enn normalt pga. synshemming eller fysisk funksjonsnedsettelse, og teksten må være i font 12 eller større.
- E-post som vil være en god kommunikasjonsform for bl.a. blinde dersom de har skjermleser, men e-post må også tilbys i alternativt format dersom skjermleser ikke er tilgjengelig.
- Hjemmesider som må følge retningslinjene til W3C^{xxii} (World Wide Web Consortium (W3C) er et konsortium som omfatter industriaktører, akademikere og offentlige institusjoner, som har som mål for å skape enighet om standardene for World Wide Web og videreutvikle disse).

Veiledning om kundekontaktssentre er også utgitt av skotske myndigheter:

"Good practice guidelines for the establishment of contact centres, Scottish Executive"^{xxiii}. Scottish Executive er den utøvende grenen av det skotske parlamentet og dermed den skotske regjering. Retningslinjene er utarbeidet med utgangspunkt i behovet for å modernisere offentlig sektor. En viktig innfallsvinkel for offentlige myndigheter vil være å se på borgerne mer som kunder. Økt kundeorientering har implikasjoner for hvordan offentlig sektor håndterer kontakten med borgerne. Retningslinjene gir råd ved etablering av kontaktsentre der kunden står i fokus. Retningslinjene tar opp strategi, driftsmodell, utsetting av oppdrag, rekruttering av personell, teknologi, prosess og

implementering. Det er ikke et eget avsnitt om kundebehandling overfor brukere med nedsatt funksjonsevne, men systematisk brukerevaluering gjennomgås.

4.6.3 Delkonklusjon – kundesentertjenester

Det synes å foreligge lite av formelle standarder på området når det gjelder universell utforming. Dette gjelder både nasjonalt og internasjonalt. En foreløpig vurdering tilsier at det ikke er behov for å utarbeide en sektorspesifikk standard på dette tjenesteområdet. Innsats bør derimot rettes inn på å gjøre NS-EN 15838 *Kundekontaktsentre – Krav til tjenestekvalitet* kjent, og samtidig oppfordre aktuelle virksomheter til å ta den nye standarden i bruk. Det bør fokuseres på å informere om mulighetene som implisitt ligger i standarden til å ta høyde for universell utforming/tilgjengelighet. På lengre sikt må det arbeides for at krav og veiledning om universell utforming av tjenesten formuleres mer eksplisitt i standarden ved første revisjon.

5 Konklusjon

Det er viktig at krav om universell utforming også blir et krav innenfor tjenesteområdet. Det vil etter Standard Norges mening være å anbefale at man utarbeider en "overordnet" generell standard for universell utforming av tjenester som kan vise de generelle prinsippene som må være til stede for at tjenestene generelt skal være universelt utformet.

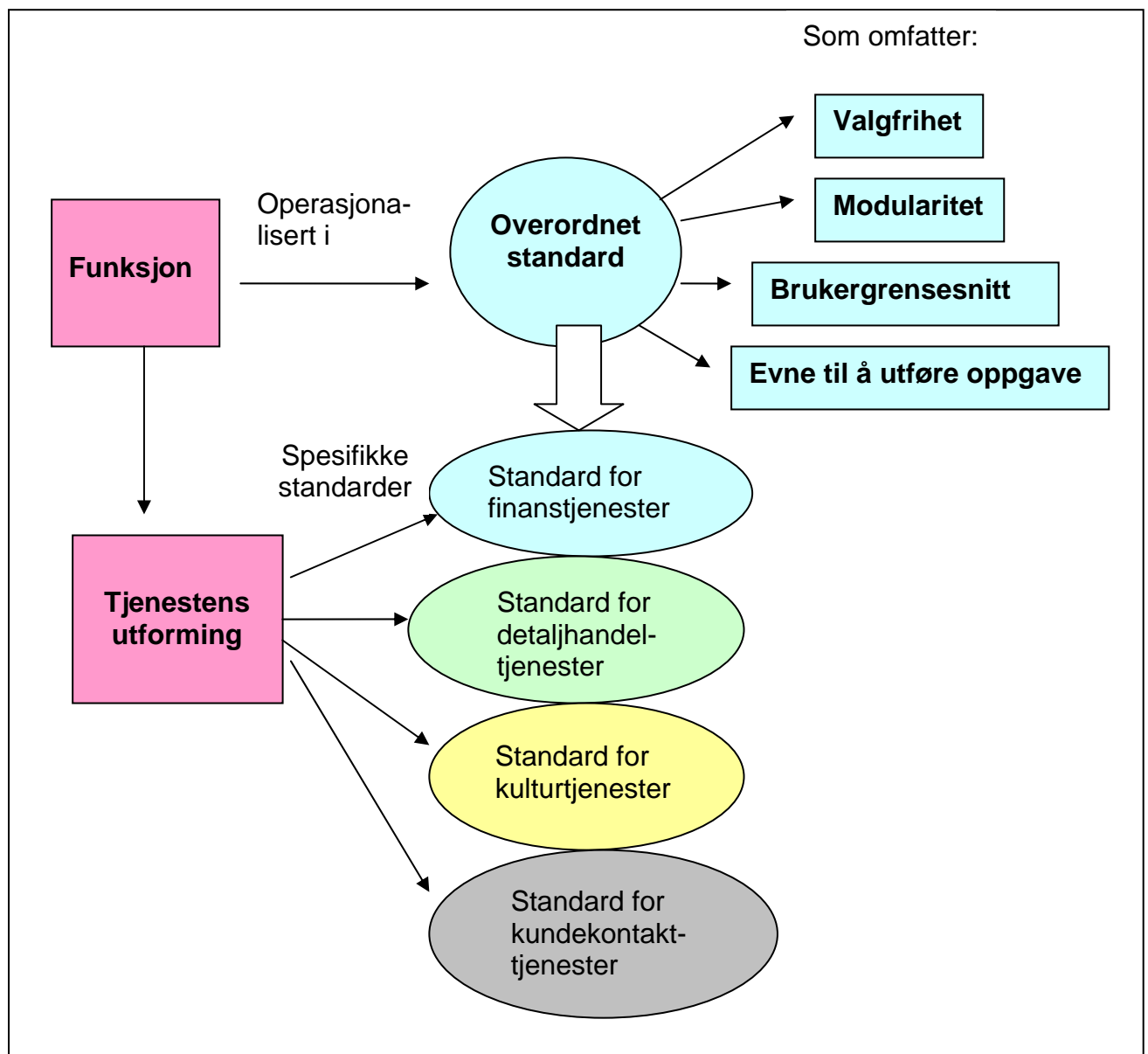
Denne kartleggingen viser at det finnes få standarder i dag innenfor de fire tjenesteområdene som er utpekt inneholder krav om universell utforming. På noen områder, som IKT tjenester har man tatt med veiledning til hvordan man kan sikre universell utforming av selve den tekniske løsningen, som maskinvaren/programvaren – men det mangler regler for universell utforming av utføring av tjenesten i seg selv. På andre områder synes det helt å mangle standarder som er relevante for universell utforming av tjenester.

Vi har allerede vist at utviklingen mot mer tilgjengelighets- og antidiskrimineringslovgivning har gitt økt fokus på behovet for universell utforming av tjenester. Videre er det i Ot.prp.44 (2007-2008) slått fast at standardisering er av stor betydning som et verktøy for å sikre universell utforming på sentrale områder, som vil omfatte tjenester så vel som fysiske produkter. Det er derfor et klart behov og rett tidspunkt for utvikling av standarder på tjenesteområdene for å sikre universell utforming.

Det vil være de samme kravene til tjenester som er gjennomgående på tvers av de ulike sektorer – først og fremst må man vurdere påkrevd funksjonalitet slik at tjenester kan ytes til alle uansett individuell modalitet for bruk og behov. I tillegg kommer eksisterende eller nye standarder på de enkelte sektor spesifikke områder. En generisk standard kan også fungere som et verktøy i forhold til eventuell ny norsk lovgivning på området, som nå er under utredning. En slik standard må ta hensyn til de heterogene behovene som brukere med nedsatt funksjonsevne har i forhold til ulike typer tjenester.

- Forskriftene for å oppnå universell utforming av tjenester er teknologiavhengige, slik at ny utvikling av teknologi knyttet til utøvelse av tjenester overfor brukere ikke medfører at loven må endres.
- En ny generell standard må ta høyde for ulike modaliteter i bruk av tjenester, alt etter brukernes funksjonsevne og preferanser/behov.
- Det må tas hensyn til at for eksempel informasjonstjenester ytes i henhold til forskjellige modaliteter slik at ulike preferanser og behov tilgodeses, alt etter funksjonsevne.

Forholdet mellom en overordnet standard som stiller generelle krav til universell utforming på tvers av tjenestesektorene, og de enkelte sektorspesifikke standardene som gjelder hver enkelt sektor, som vist i figur 4.



Figur 4: Modell for forholdet mellom overordnet standard med innhold, og spesifikke standarder der universell utforming kan tas inn på de enkelte tjenesteområder

Det viktige ved denne modellen er funksjonaliteten som er utgangspunktet for standardiseringsarbeidet. Det er viktig at de funksjonene som er knyttet til den enkelte tjenestene har et brukergrensesnitt som gjør at alle kan gjøre bruk av dem. Videre må en ny standard være så vidt generell at den kan benyttes som generelt for alle tjenestesektorer for å gi innføring i utforming av tjenester, ulike brukerbehov (jfr. ISO/IEC Guide 71) og barrierer som kan oppstå og for prosedyrer ved utøvelse av business-to-consumer tjenesteyting.

Det bør igangsettes et standardiseringsprosjekt der målet er å lage en generisk standard for generelle tjenesteelementer med krav i forhold universell utforming. Det bør vurderes om leveranse skal være en veiledning, spesifisering eller en standard. I tillegg kommer eksisterende eller nye standarder på de enkelte delområder.

Dersom man skal se eksisterende standarder og utvikling av nye i lys av diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og forskrifter til denne anbefaler Standard Norge at:

- En ny generell standard må ta høyde for ulike modaliteter i bruk av tjenester, alt etter brukernes funksjonsevne og preferanser/behov.
- Det må tas hensyn til at for eksempel informasjonstjenester ytes i henhold til forskjellige modaliteter slik at ulike preferanser og behov tilgodeses, alt etter funksjonsevne.
- Dersom det skal utarbeides forskrifter for å oppnå universell utforming av tjenester må disse være teknologiavhengige, slik at ny utvikling av teknologi knyttet til utøvelse av tjenester overfor brukere ikke medfører at loven må endres.

Ved revisjon av eksisterende standarder vil det være naturlig å stille krav om universell utforming. Dette må i så fall inn i et revisjonsprogram, evt. ved nye vedlegg til standarden.

Når det gjelder utarbeidelse av sektorspesifikke standarder bør det prioriteres områder der bransjen selv er positive til dette. Et slikt arbeid kan innledes gjennom dialogmøter med næringen, gjerne i samarbeid med Departement og brukerorganisasjoner.

Vedlegg 1: Relevante standarder på kulturområdet

Følgende standarder har relevans for området:

- ITU-T Recommendation F703 *Multimedia conversational services* inneholder definisjoner av tilgjengelige samtaletjenester. Kapasiteten til å benytte ulike media og kontrollfunksjoner varierer mellom telekommunikasjon og multimediatjenester. Variasjonene kan skyldes alder, nedsatt funksjonsevne eller andre faktorer. Med en økende aldrende befolkning i store deler av verden vil mange brukere av telekommunikasjonstjenester ha sensoriske og motoriske funksjonsnedsettelse og det er viktig å kunne møte disse brukerbehovene alt i utformingen av tjenestene. I flere land krever nå lovgivningen at man sikrer universell utforming av kommunikasjonstjenester og tilknyttet maskinvare. Multimediasystemer og tjenester har store muligheter for å formidle informasjon på en tilgjengelig måte slik at så mange som mulig kan benytte dem^{xxiv}.
- NS-EN 15565 *Reiselivstjenester – Krav til yrkesutdanningar og kvalifiseringsprogram for omvisare*. Standarden gir anbefalinger på områder som kompetanse, teoretisk kunnskap, presentasjonsteknikker, kommunikasjonsteknikker og kvalifikasjon av trenere.
- NS 11010 *Krav til en merkeordning for tilgjengelighet til reiselivsmål* angir krav som må oppfylles for å få et tilgjengelighetsmerke, i forhold til bevegelseshemmede, synshemmede, hørselshemmede og astmatikere/allergikere. Arbeidet omfatter rundt 100 krav + anbefalinger. Standarden ble utgitt juni 2008 og man arbeider for etablering av en driftsorganisasjon for merkeordning.

Vedlegg 2: Relevante standarder på området finansielle tjenester

Følgende internasjonale standarder og retningslinjer er bl.a. av relevans for området:

- NS-ISO 22222 *Personlig økonomisk rådgivning*. Krav til rådgivere innenfor personlig økonomi (ISO 22222:2005), utgitt i august 2006. Denne standarden har som formål å oppnå og fremme en globalt akseptert evalueringsindikator for individer som formidler profesjonelle finansielle tjenester innenfor personlig planlegging. Personlig finansiell planlegging er en prosess som skal gjøre forbrukere i stand til å oppnå sine finansielle personlige målsettinger og tjenesten utføres av profesjonell planlegger som skal bistå kundene med deres planlegging. Det er derfor et spørsmål om tillit og denne standarden spesifiserer etisk opptreden, kompetansekrav og erfaring som kreves av en profesjonell personlig planleggingsrådgiver. Den beskriver og fokuserer på ulike metoder for konformitetsvurdering og spesifiserer krav som krever tilgang til spesialistkompetanse, evner og erfaringer. Den tekniske komiteen (som har bestått av utøvere, industri og representanter for forbrukerne) som har utarbeidet den tekniske standarden trodde sterkt på at den mest pålitelige metoden for konformitetskontroll er gjennom en akkreditert uavhengig tredjepart sertifisering, og derfor gir beste sikkerhet for kundene. Derfor anbefalte den tekniske komiteen at forbrukere ber personlige finansielle rådgivere om råd, som beviser at de har gjennomgått konformitetsevaluering av uavhengige tredjeparts sertifiseringsorganer som har vært akkreditert i henhold til ISO/IEC 17024^{xxv}.
- CWA (CEN Workshop Agreement) 14661 *Guidelines to standardisers of ICT products and services in the CEN ICT domain*. (CEN 2003). Dette dokumentet bygger på EUs Mandat M273 som fokuserer på IKT standardisering i forhold til eldre og personer med nedsatt funksjonsevne. Rapporten tar opp definisjon av funksjonsnedsettelse bygget på WHO's definisjoner og hvordan det digitale gapet påvirker bruk av IKT. Rapporten dekker også universell utforming og forpliktelser i forbindelse med relaterte tjenester og beskriver situasjonen i Europa, Canada, USA og Japan i denne sammenheng. Områder som dekkes i forbindelse med europeisk politikk omfatter eLæring, eHelse, eTransport og indikatorspørsmål. Standardisering fremheves som et viktig verktøy for å sikre at teknologisk utvikling er til gode for alle, inklusive personer med nedsatt funksjonsevne. Rapporten avsluttes med anbefalinger for utforming av fremtidig politikk, standardiseringsaktiviteter og tiltak^{xxvi}. Bl.a. stiller standarden krav til tjenesteyters evne til å forstå kundenes "ikke-finansielle" data herunder helsetilstanden. Det vil være relevant å inkludere i denne standarden krav til universell utforming av tjenesteytelsen overfor kunder med ulike former for nedsatt funksjonsevne.
- JIS X 8341-1 *Guidelines for older persons and persons with disabilities — Information and communications equipment, software and services — Part 1: Common Guidelines* (Japan 2004). Dette er en retningslinje for tilgjengeliggjøring av informasjons- og kommunikasjonsutstyr og tjenester for eldre og personer med nedsatt funksjonsevne. Den er utviklet innenfor rammen av ISO/IEC Guide 71 og

følger WCAG 1.0 og andre retningslinjer, samtidig som standarden er teknologiavhengig. (som WCAG 2.0). Standarden retter seg primært mot offentlige hjemmesider og tar samtidig opp forhold som er spesifikke for Japan. Det er lagt vekt på at målgruppen skal kunne oppfatte, forstå og benytte seg av for eksempel IKT tjenesten gjennom brukerrettet utforming.

- *Korea Guidelines Recommendation Guidelines to Improve Accessibility for the Disabled and the Elderly to the IT services/IT products (2002)* Denne bygger på koreansk lovgivning for å overbygge det digitale gapet mellom de som benytter og de som møter barrierer i forhold til IKT, av 200/2006. En handlingsplan for perioden 2006-2010 er utviklet og standardisering er en del av tiltakene. Dette omfatter tilgjengelighetsstandarder for IKT produkter og tjenester. Anbefalingene fra 2002 skal sikre bedre tilgjengelighet til IT tjenester for eldre og personer med nedsatt funksjonsevne, herunder retningslinjer for utforming av tjenester og produkter, for nettbaserte dokumenter (10 sjekklister), og annet. Det finnes bl.a. en nasjonal standard fra 2005 for tilgjengelig innhold til nettsider og for tilgjengelighet til automatiske tellemaskiner fra 2007.
- *NS-EN ISO 9241-20 Ergonomi for samhandling mellom mennesker og system – Del 20: Veiledning om tilgjengelighet for informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT) innretninger.* Dette er en del av ISO 9241 som er rettet mot de som er ansvarlig for planlegging, utforming, anskaffelse av og evaluering av utstyr og tjenester knyttet til informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Standarden gir retningslinjer for å forbedre tilgjengeligheten til IKT utstyr og –tjenester både for bruk i arbeid og privat og retter seg mot en bred gruppe av personer med nedsatt funksjonsevne. Anbefalingene kan benyttes som grunnlag for å utforme spesielle tjenester og IKT-utstyr. Den understreker også at konteksten for bruk av for eksempel IKT tjenester kan variere i forhold til de ulike komponentene som inngår i tjenesten, herunder brukere, oppgavene og utstyret. Konteksten er derfor viktig å ta i betraktning når man skal planlegge, utforme eller anskaffe IKT utstyr og –tjenester.
- *CSA B651.2 Accessible design for self-service interactive devices (Canada 2007).* Denne standarden spesifiserer krav til å lage elektronisk og mekanisk interaktivt selvbetjeningsutstyr slik at det kan benyttes av personer med en rekke former for funksjonsnedsettelse. Den ble utviklet på bakgrunn av et uttalt behov for en nasjonal standard som kunne dekke en lang rekke av interaktivt utstyr. Formålet med standarden er å spesifisere minimumskrav til tilgjengelighet og brukbarhet for selvbetjeningsutstyr som er til alminnelig bruk. Den dekker ikke bankautomater (dekket av CAN/CSA-B651.1) og hjemmesider/nettapplikasjoner som ikke er kontrollert av tjenesteyter og som kan benyttes fra offentlig tilgjengelig maskinvare.
- *CSA Standard B480-02 Customer Service for People with Disabilities.* Denne standarden er nært tilknyttet politikk for offentlige anskaffelser og fokuseringen på tjenester er ment å gi en bredere plattform for fremtidig utvikling. Dette gjør at styring og planlegging blir spesielt viktig og standarden er et verktøy for at organisasjoner skal kunne overvåke og forbedre sine tjenester overfor brukere med nedsatt funksjonsevne som en naturlig del av deres styringspolitikk^{xxvii}.

Standarder for netthandel

Europeisk nivå:

- ⇒ En CEN *Workshop Agreement for ODR (Online Dispute Resolution – klagebehandling på nett)* er i sluttfasen og er publisert i 2009.
- ⇒ I 2002-2003 laget CEN tre viktige styringsdokumenter (CEN Workshop Agreement, CWA) for eiere og drivere av nettbutikker med salg til forbrukere:
 - CWA 14842-1 *Electronic Commerce – Shop presentation and transactions – Part 1 Regulatory and self-regulatory requirements*
 - CWA 14842-2 *Electronic Commerce – Shop presentation and transactions – Part 2 Business Process requirements*
 - CWA 14842-2 *Electronic Commerce – Shop presentation and transactions – Part 3 ICT security requirements.*

Fokus er på bruk av den internasjonale standarden NS-ISO/IEC 27002:2005 *Informasjonsteknologi – Sikkerhetsteknikk – Administrasjon av informasjonssikkerhet*, som nå er utgått. Standarden fastla retningslinjer og generelle prinsipper for å opprette, iverksette, vedlikeholde og forbedre forvaltning av informasjonssikkerheten i en virksomhet.

Internasjonalt foreligger det for øvrig retningslinjer fra OECD om forbrukerbeskyttelse ved e-handel:

- ⇒ OECD *Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce* (1999). Disse retningslinjene skal sikre at forbrukere er like godt beskyttet ved netthandel som ved kjøp i butikk eller fra en varekatalog. Ved at retningslinjene fastsetter hovedelementer for effektiv forbrukerbeskyttelse ved netthandel, skal noe av usikkerheten som både forbrukere og næringsliv opplever fjernes. Målet med retningslinjene er å fremme god reklame- og markedsføringspraksis, sørge for at identiteten til nettbaserte forhandlere er klar, samt sikre klar informasjon om varene og tjenestene som tilbys og om betingelsene for enhver transaksjon. Retningslinjene skal også oppmuntre til å gjøre prosessen for å bekrefte transaksjoner gjennomsiktig, sørge for sikre betalingsmekanismer, rimelige ordninger for klagebehandling og erstatning, ivareta personvern hensyn, samt bidra til opplæring av forbrukere og næringsliv.

ISOs forbrukerpolitiske komité (ISO/COPOLCO) har foreslått at det utarbeides en standard om e-handel rettet mot forbrukere; New Work Item Proposal^{xxviii}:

- ⇒ Quality Management – Customer Satisfaction – Guidelines for Business-to-Consumer Electronic Commerce Transactions

Bakgrunnen for forslaget er at e-handel byr på en rekke utfordringer for både forbrukere og bedrifter. I et Internettbasert marked er forbrukeren i en svakere situasjon fordi man

ikke kan vurdere produktene på samme måte som på en fysisk markedsplass. I tillegg kommer problemer knyttet til bekreftelse av forhandlerens identitet, vurdering av om forhandleren er pålitelig, om det finnes korrekt og tilstrekkelig informasjon til at man kan gjøre veloverveide transaksjoner på nettet, betalingssikkerhet, rimelig markedsføringspraksis, trygghet for at forbrukersikkerheten er ivaretatt og at man får erstatning dersom noe går galt.

Forhandlere har på sin side utfordringer med hensyn til å overbevise forbrukerne om at de er pålitelige og at deres produkter er i samsvar med forbrukernes ønsker. Et tilleggsproblem er kjøp på tvers av nasjonale lovgrenser, der det ikke er klart hvilke regler som gjelder. Eksisterende nasjonale e-handelsregler reiser også spørsmålet om hvilke regler som gjelder – reglene i kjøpers eller i selgers land. En frivillig veiledende ISO standard vil være egnet til å svare på disse utfordringene.

Det er foreslått at standarden utformes som en veiledning og baseres på prinsippene for kvalitetsstyring. Den vil inngå i ISO 9000-familien, og blir dermed en av flere standarder som har kundetilfredshet som hovedfokus. Omtalen som beskriver hva som foreslås å inngå i standarden har ingen referanser til universell utforming/tilgjengelighet. Ved utformingen av standarden vil det legges vekt på å trekke på eksisterende normer og standarder som OECD-retningslinjene nevnt over.

Standarder for posttjenester

Følgende standarder angående posttjenester som del av finansielle tjenester er av relevans for området:

- NS-EN 14012:2008 *Posttjenester, Tjenestens kvalitet, Prinsipper for behandling av klagesaker*. Denne europeiske standarden spesifiserer klagebehandlingsprinsipper i forbindelse med nasjonale og internasjonale posttjenester. Den tar opp grensekryssende posttjenester såvel som nasjonale og gir retningslinjer for kompensasjon og kompensasjonsprosedyrer. Den identifiserer ulike typer klager og presenterer en metode for klagebehandling for å bedre tjenestene overfor forbrukerne. Den viser også hvordan forbedrede klagebehandlingsprosedyrer kan utarbeides av posttjenesteleverandører slik at de forbedrer tjenestekvaliteten. Standarden går videre enn kravene i ISO 10002 og ISO 9001 i å ta opp effektivitet i en klagebehandlingsprosess og dermed forbedre tjenesteytelsene i en organisasjon. Sammenlignet med ISO 9001 har man utvidet målene for å oppnå kundetilfredshet og produktkvalitet ved å inkludere tilfredshet hos berørte parter og organisasjonsytelsen. Standarden er relevant for organisasjonsprosesser og kvalitetsstyringsprosesser i virksomhetene, og fokuserer på kontinuerlig forbedring, målt ved kundetilfredshet. Standarden er veiledende, og kan ikke benyttes til sertifisering, reguleringer eller som grunnlag ved kontraktinngåelse.
- Teknisk rapport CEN/TR 15735:2008 *Postal services, quality of service, Distance to access points*. Den tekniske rapporten ser på eksisterende systemer for å måle tilgangen til posttjenester og mål som allerede benyttes i medlemslandene. For å få forståelse for de eksisterende systemene når det gjelder dekning av

befolkningen, sendte man ut et spørreskjema om "Methodology for the Measurement of Distance to postal Access Points" til posttjenesteoperatører. Rapporten bygger på de data man fikk inn og de nasjonale lovregler for tetthet mellom posttjenestesteder i nettverkene.

Vedlegg 3: Relevante standarder på området kundesentertjenester

Standard NS-EN 15838 – *Kundekontaktsentre – Krav til tjenestekvalitet*. Standarden NS-EN 15838 er utarbeidet som svar på mandat M/378. Standarden har fokus på kvalitet på tjenesteytelsen når kunden er i kontakt med kundekontaktsenteret. Målet er at standarden skal medføre følgende fordeler for virksomheter som tar den i bruk:

- Forbedret kvalitet på kunderelasjoner, som kan bety konkurransefortrinn for virksomheten
- Kostnadseffektivitet gjennom bedre prosesser og bedre forståelse av kundekontaktstjenesten, samtidig som gode resultater opprettholdes
- Bedre kontinuitet hos de ansatte gjennom forståelse for og verdsetting av deres bidrag når det gjelder resultater og service overfor kundene
- Kundetilfredshet

NS-EN 15838 spesifiserer krav til kundekontaktsentre. Målet er å sikre beste praksis når det gjelder å møte kundenes forventninger. Standarden er relevant for alle typer kundekontaktsentre. I standarden defineres aktørene som er involvert i tjenesten, handlingene som inngår i kundekontakten, styringsstrategi og -politikk, jobbeskrivelser, operative roller og ansvarsområder, og utøvernes/operatørens oppgaver. Den omfatter også opplæring for utøverne/operatørene, infrastruktur, prosesser, klagebehandling, kundetilfredshet og sosialt ansvar.

Standarden inneholder ikke spesifikke krav knyttet til universell utforming/tilgjengelighet. Imidlertid vil virksomheter som bruker standarden kunne legge inn krav om kunnskap og bevissthet om universell utforming/tilgjengelighet som ønskede kvalifikasjoner ved rekruttering av personale. Videre kan bevisstgjøring om temaet legges inn i personalets opplæringsprogram.

I standardens Annex C – "*Best Practice Guidelines for Client Organizations*" – gis videre informative retningslinjer for organisasjonene som kundekontaktsentrene arbeider for. Her nevnes det at klientorganisasjonen (dvs. en virksomhet som setter kundekontaktfunksjonen ut på oppdrag) bør ta høyde for variasjonen av potensielle kunder, herunder bl.a. eldre og personer med nedsatt funksjonsevne. Det er derfor viktig at informasjon om og assistanse knyttet til kundekontaktsenterets tjenester tilbys i alternative formater og språk. Blant annet nevnes alternativer som lyd, storskrift, Braille, tilgjengelige websider, e-post, etc.

I Frankrike administreres en sertifiseringsordning - NF Service mark – av AFNOR Certification. Sertifisering skjer etter reglene i NF 345 Service des Centres de Relation Client og med referanse til standarden NFX50-798 (20030701). Standarden omhandler kundesentertjenester. Fokus er på bl.a. informasjon, kundebehandling kvalifikasjoner hos og opplæring av ansatte, klagebehandling og kundetilfredshet,

For øvrig finnes bransjestandarden:

- The CCA^{xxix} Global Standard. Denne er utarbeidet i samarbeid mellom CCA og bransjen. Den gir rammer for "beste praksis" for kundekontaktsentre (hovedsakelig i UK, men den brukes også internasjonalt). Kvalitetsprosesser samt det å innfri kundeforventninger vektlegges. Denne bransjestandarden kan brukes av alle typer kundekontaktsentre (mht størrelse, sektor, etc.). Den kan benyttes alene, eller integreres med andre styringssystemstandarder som for eksempel ISO 9001 Kvalitet og ISO 10002 Klagebehandling og Kundetilfredshet. Hovedprinsipper for CCA Global Standard er:
 - Modul 1 Fokus på forbrukere (mest relevant)
 - Modul 2 Kundekontaktsentrenes ytelser og driftseffektivitet
 - Modul 3 Fokus på de ansatte: rekruttering, utvelgelse og strategi for å beholde personell
 - Modul 4 Styring av læring, utvikling og ytelse prestasjoner hos de ansatte
 - Modul 5 Lovgivning, reguleringer og politikk som påvirker driften
 - Modul 6 Tredjepart og styring av forholdet til andre enheter
 - Modul 7 Sikkerhet og forebygging av svindel
 - Modul 8 Implementering og styring av teknologi for kontaktsentre
- UNI (Union Network International) og ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) har laget retningslinjer for kundekontaktsentra. De legger særlig vekt på en god politikk overfor sentrenes egne ansatte, men tar også opp som nøkkelpriussipp å "yte utmerket kvalitetstjeneste overfor kundene, på linje med hva de etterspør." Også for en slik veiledning, som stiller krav til egne ansatte, vil introduksjon av kunnskap om behovene hos kunder med nedsatt funksjonsevne være mulig og nyttig.
- ECCCO (European Confederation of Contact Center Organisations) har i sine vedtekter av 2002 inkludert at de skal bistå europeiske kundekontaktsentre i deres utvikling og sørge for utveksling av informasjon, samt være et forum for kvalitetstjenester. ECCCO vil derfor være en viktig informasjonsbank når det gjelder universell utforming av tjenester på området og for god kundebehandling av brukere med nedsatt funksjonsevne.

Vedlegg 4: Om standarder og standardiseringsarbeid

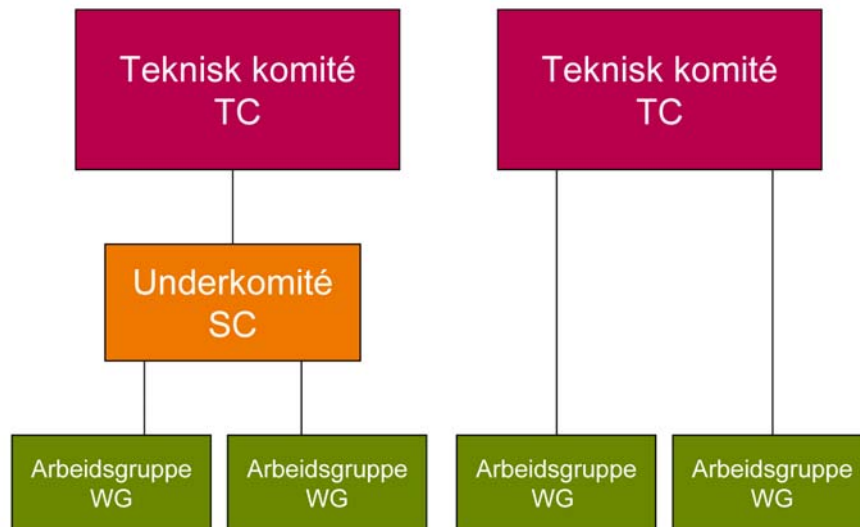
En standard er definert i NS-EN 45020 som et "dokument til felles og gjentatt bruk, framkommet ved konsensus og vedtatt av et anerkjent organ, som gir regler eller retningslinjer for eller karakteristiske trekk ved aktiviteter eller resultatene av dem. Hensikten er å oppnå en optimal orden i en gitt sammenheng". Standarder utarbeides oftest ut fra et behov for felles spilleregler i næringslivet eller blant interessegrupper. For utarbeidelse av en norsk standard nedsettes en standardiseringskomité i regi av Standard Norge. Internasjonalt er det henholdsvis ISO (globalt nivå) eller CEN (Europeisk nivå) som godkjenner prosjektet, og nedsetter komiteer. Standardiseringsorganene fungerer som sekretariat for arbeidet med å lage standarder, og tilrettelegger for komitédeltakernes faglige arbeid. I snitt tar det tre år å utarbeide en internasjonal standard, mens en nasjonal standard kan utarbeides på to år. Det kan også utarbeides andre typer leveranser. Eksempler er tekniske spesifikasjoner og rapporter, avtaledokumenter og veiledninger. Slike leveranser kan utarbeides på noe kortere tid, men har en annen (lavere) status og er ikke gjenstand for tilsvarende konsensusprosesser som formelle standarder.

En standard har følgende kjennetegn:

- Den utarbeides etter initiativ fra interessegrupper
- Den gir retningslinjer for hvilke krav som skal settes til varer og tjenester
- Den regulerer for hvordan prøving, sertifisering og akkreditering skal gjennomføres
- Den er et forslag til valg av løsning
- Den bidrar til utvikling av formålstjenlige og sikre produkter, produksjonsprosesser og tjenester
- Den er ofte frivillig å bruke
- Den kan gi mer detaljerte beskrivelser der EU-direktiver, nasjonale lover og forskrifter er vedtatt innenfor angjeldende område.

Standardiseringsarbeidet foregår som prosjekter. Et standardiseringsprosjekt går enten ut på å utarbeide en ny standard basert på en ny idé eller et forslag, eller å revidere en eksisterende standard. Et eksempel på det siste er når ny teknologi gjør at en standard må endres.

Standardiseringsarbeidet er organisert i prosjekter som styres av tekniske komiteer (TC) på nasjonalt, europeisk og globalt nivå. Standardene utarbeides i arbeidsgrupper (WG). De tekniske komiteene og arbeidsgruppene består av deltakere fra for eksempel bedrifter, myndigheter, forskning, frivillige organisasjoner, forbrukere og arbeidstakerorganisasjoner, noe denne illustrasjonen viser:



(Fra www.standard.no)

I europeisk og global sammenheng kommer deltakerne fra de landene som har vist interesse for å delta i arbeidet. Deltakerne i TCene er nasjonale delegater, mens de som deltar i WGene, er fageksperter innenfor det området det skal lages standarder på.

På noen områder er arbeidsmengden i de tekniske komiteene så stor at det er opprettet underkomiteer (SC). Dette gjøres for å fordele arbeidsmengden innenfor én teknisk komité, i stedet for å splitte den opp i flere. De nasjonale standardiseringskomiteene utarbeider nasjonale standarder og/eller de følger arbeidet som foregår internasjonalt. Komiteen omtales da ofte som "speilkomité" (SN) eller "normkomité" (NEK).

Prosedyre

Å lage en standard foregår etter en bestemt prosedyre, fra en idé eller et forslag og fram til en ferdig standard. Dette arbeidet er delt inn i ulike stadier. En idé eller et forslag kan i prinsippet komme fra hvem som helst. Generelt er det forventet at forslagsstiller deltar i det praktiske standardiseringsarbeidet. Dette er derimot ikke noe krav. En ideell organisasjon kan for eksempel komme med ideen til en ny standard, men på grunn av ressurstilgangen er det andre som deltar i arbeidet med å utvikle den. Det at noen ikke har tilstrekkelig med ressurser til å delta aktivt i arbeidet, skal ikke være til hinder for å komme med ideer og forslag til standardiseringsprosjekter.

Hovedprinsipper for arbeidet

Standardiseringsarbeidet baseres på følgende hovedprinsipper:

- **Åpenhet**
Alle berørte interesseparter som bedrifter, myndigheter, forbrukere, forskningsinstitusjoner og arbeidstakere kan delta i standardiseringsarbeidet.
- **Frivillighet**
Standardiseringsarbeidet er basert på frivillig deltakelse fra de berørte parter. Selve arbeidet foregår etter regler og retningslinjer som alle må følge.

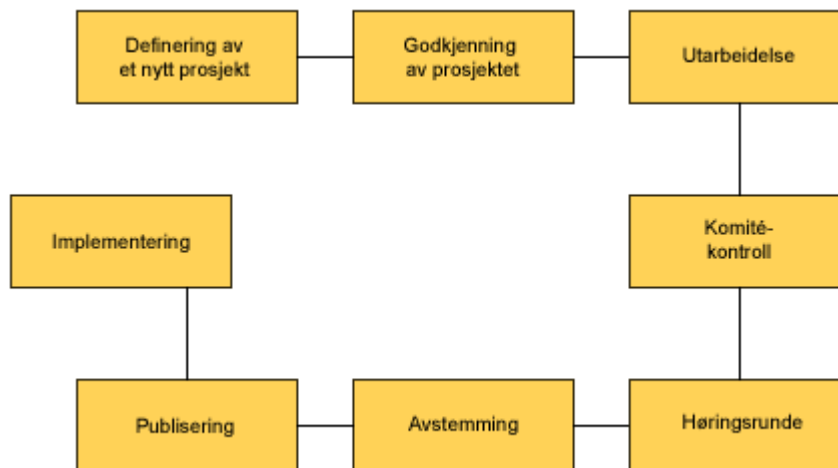
- **Konsensus**

Standarder skal utarbeides med det som mål å komme fram til størst mulig grad av enighet, men ikke nødvendigvis enstemmig oppslutning om det endelige resultatet.

Offentliggjøring

I henhold til internasjonale avtaler er Standard Norge og Norsk Elektroteknisk Komité forpliktet til å offentliggjøre alle standardiseringsprosjekter og nye standarder. Dette omfatter både nasjonalt, europeisk og globalt standardiseringsarbeid.

Det å lage en standard foregår etter en bestemt prosedyre, fra idé til ferdig standard. Framstillingen viser i grove trekk hvordan en europeisk standard (CEN og CENELEC) blir til. Utarbeidelse av internasjonale standarder (ISO og IEC) følger stort sett de samme stadiene som de europeiske. Det viktigste unntaket er at vi ikke er forpliktet til å implementere en internasjonal standard.



(Fra www.standard.no)

1. Definering av nytt prosjekt

Kravene til et nytt standardiseringsprosjekt er at det skal være behov for standarder på området, og det må finnes tilstrekkelige ressurser slik at prosjektet kan gjennomføres. Forslag kan fremmes bl.a. av en teknisk komité, medlemslandene, EU eller EFTA.

2. Godkjenning av prosjektforslag

Et prosjektforslag blir sendt til alle medlemslandene som undersøker nasjonal interesse og forplikter eventuelle ressurser til arbeidet. Ett prosjektforslag kan føre til flere standarder. Dersom det ikke finnes en teknisk komité innenfor området, kan det opprettes en ny.

3. Utarbeidelse av forslag

Forslag til en standard utarbeides i en arbeidsgruppe bestående av eksperter på området. Det skal være konsensus i arbeidsgruppen før forslaget sendes til den

tekniske komiteen for kontroll. Arbeidsgruppen har ansvaret for både det faglige innholdet i standarden, og at standarden oppfyller visse formelle krav.

4. **Komitékonsroll**

Den tekniske komiteen skal kontrollere at forslaget er i tråd med oppdraget, og at retningslinjene er fulgt, før forslaget blir oversendt sekretariatet i CEN/CENELEC.

5. **Høringsrunde**

Forslaget til standard sendes på høring til alle medlemslandene. Dette er første gang dokumentet er offentlig tilgjengelig. Høringsforslaget skal foreligge på engelsk, tysk og fransk. Det enkelte medlemsland organiserer høringsrunden i eget land. På elektroområdet (NEK) skjer høringsrunden i normkomiteen. Det er viktig at forslaget blir sendt på høring til aktuelle fagmiljøer.

6. **Formell avstemming**

Etter at kommentarene fra høringsrunden er vurdert og innarbeidet sendes det endelige forslaget til alle medlemslandene til avstemming. Medlemmenes stemmer er tillagt ulik vekt. For at forslaget skal bli godkjent, må det være simpelt flertall blant avgitte stemmer og minst 71 % vektstemmer for forslaget. Vektete stemmer knytter seg til folketallet i medlemslandet.

7. **Publisering**

Standarden klargjøres, godkjennes (ratifiseres) og distribueres til alle medlemslandene. Disse har plikt til å implementere standarden innen seks måneder. Standarden (EN) gjelder ikke som nasjonal standard før den er implementert i medlemslandet.

8. **Implementering**

Implementering betyr i Norge fastsetting av den europeiske standarden som Norsk Standard (NS-EN) eller Norsk elektroteknisk norm (NEK-EN). Eventuelle motstridende nasjonale standarder er vi forpliktet til å trekke tilbake.

Nasjonale prosjekter

En nasjonal standard utvikles etter tilsvarende modell, men noen av punktene er justert og noen er tatt ut ettersom de ikke er aktuelle.

Noter

ⁱ Standardisering av tjenester er viktig fordi en meget stor andel av verdensøkonomien i dag hører til denne sektoren. En rapport fra det britiske handelsdepartementet (Department of Trade and Industry, DTI) fra 2005 viste at 13 % av veksten i arbeidsproduktivitet kan knyttes til standardisering, tilsvarende en verdi av 2,5 milliarder pund.ⁱ Dette dreide seg hovedsakelig om produktstandardisering, men så vel nasjonal som global standardisering innenfor tjenester er nødvendig for å få akselerert verdensøkonomien igjen. Samhandel blir bedre dersom man gjennom standarder er enig om felles språk, termer, prosedyrer og andre elementer som kan standardiseres. Universell utforming innenfor tjenester vil skape økt forutsigbarhet og et større marked av forbrukere med nedsatt funksjonsevne som vil kunne gjøre bruk av tjenester som hittil ikke har vært tilgjengelige.

ⁱⁱ Exploiting the Potential of Nordic internationalisation of services – The possibilities for Nordic service standardisation initiatives. December 2008 Nordic Innovation Centre.

ⁱⁱⁱ Se veiledning for krav om universell utforming i offentlige anskaffelsesprosesser, herunder tjenester: Rudolph Brynn: Universell utforming i offentlige anskaffelser. Deltasenteret, Oslo 2006

^{iv} Engelsk term er "code of conduct".

^v Se: <http://www.abm-utvikling.no/tverrsektorielt/universell-utforming/handbok/universell-utforming-innen-abm-sektoren>

^{vi} Se <http://www.abm-utvikling.no/publisert/abm-skrift/abm-skrift-fulltekst/abm-skrift-32-kulturarven-til-alle.html/?searchterm=universell%20utforming>

^{vii} Se også Deltasenterets publikasjoner for faktaark etc. for dette prosjektet:

http://www.helsedirektoratet.no/vp/multimedia/archive/00004/Det_tilgjengelige_bib_4652a.pdf

^{viii} <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct>

^{ix} For mer informasjon, se: <http://www.turistattraktion.dk/>

^x Se:

http://www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/veiledere/selvbetjening_for_alle_tilgjengelige_automater_55724

^{xi} Se bl.a. Ann Håkonsen: Banktjenester for alle, i Sparebankbladet nr. 12-2008

^{xii} Se: http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/standardisation/mand_en.pdf

-
- ^{xiii} Diskusjon pågår om konflikt mellom postbudenes ønske om en idealhøyde for innlegging av post, og rullestolbrukere etc. som ønsker en lav plassering. Dette kan løses ved at det er anvist stor avstand mellom maksimums- og minimumshøyde for plassering.
- ^{xiv} Se: <http://www.nhf.no/index.asp?id=35091>
- ^{xv} Dir 2007/64/EF Direktiver om betalingstjenester i det indre marked. Brussel 2007
- ^{xvi} European Article Numbering system
- ^{xvii} Uniform Product Code
- ^{xviii} British Retail Consortium
- ^{xix} Se mer på <http://www.stockholm.se/-/Naringsliv/For-foretagare/For-dig-som-ar-foretagare/>
- ^{xx} Se:
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/conferences/malmo_2009/press/ministerial-declaration-on-egovernment.pdf
- ^{xxi} The Central Office of Information (COI) is the Government's centre of excellence for marketing and communications (www.coi.gov.uk)
- ^{xxii} World Wide Web Consortium
- ^{xxiii} Scottish Executive er den utøvende grenen av det skotske parlamentet, og fungerer således som Skottlands regjering
- ^{xxiv} For mer informasjon, se: http://www.itu.int/ITU-T/workprog/wp_search.aspx?isn_sq=554
- ^{xxv} ISO/IEC 17024 Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons
- ^{xxvi} Se: <ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/e-Europe/DFA/cwa14661-00-2003-Feb.pdf>
- ^{xxvii} Se: <http://canada.ihs.com/document/abstract/AOGBYAAAAAAAAAAAA>
- ^{xxviii} ISO New Work Item Proposal: Quality Management – Customer Satisfaction – Guidelines for Business-to-Consumer Electronic Commerce Transactions. Annex - Purpose and justification for new work item on quality management – Customer satisfaction – Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions.
- ^{xxix} The Customer Contact Association (UK)