

Dansk

**Konference i Bruxelles den 3. december 2001
"Diskriminerende design"**

BAGGRUNDSDOKUMENT

INDHOLD

Indledning	2
Begrebet design for alle	4
Spørgsmålet om "diskriminerende design"	5
Aktioner og initiativer i EU vedrørende design for alle	7
Antidiskriminationslovgivning	9
Design for alle-standarder.....	10
Offentlige indkøb og design for alle	12
Business case vedrørende design for alle	14
Spørgsmål	16
Links	17

Indledning

FN erklærede i sin resolution 47/3 af 14. oktober 1992, at den 3. december hvert år skal være International handicapdag.

Siden 1993 har de europæiske institutioner og Det Europæiske Handicapforum markeret denne dato ved at afholde en europæisk handicapdag for at bevidstgøre og fremme det europæiske samarbejde inden for handicapområdet.

Temaet for Den Europæiske Handicapdag 2001 er "**Ikke-diskriminering: Design for alle**". Det skal afspejle det andet år i en treårig integreret PR-kampagne, der leder frem mod Det Europæiske Handicapår 2003, som Europa-Kommissionen har taget initiativ til i sit forslag til Rådets afgørelse af 30. maj 2001¹.

Den europæiske dag skal bruges til at fokusere på problemet med de mange vanskeligheder, der alt for ofte hindrer handicappede i at deltage fuldt og helt i samfundslivet, og på det påtrængende behov for at indarbejde design for alle-princippet i såvel lovgivningen som i standarder, offentlige indkøbspolitikker og andre mekanismer, så både handicappede og borgere uden handicap sikres adgang til alle dele af samfundslivet.

Temaet lever op til målene for samordning af de europæiske medlemsstaters politik til fjernelse af diskrimination og forbedring af adgangsforhold, således som det fremlægges i Kommissionens meddelelse om et barrierefrit Europa² og i Europa-Parlamentets beslutning.

Dagen skal henlede vores opmærksomhed på, hvordan både ældre og ny designpraksis på mange måder diskriminerer handicappede. Uegnet design forhindrer de fleste handicappede i at få adgang til produkter og tjenesteydelser og i at deltage i betydelige sociale aktivitetsområder som rejser, arbejde og det øvrige samfunds- og kulturliv. Det indskrænker også handicappedes uafhængighed og selvbestemmelse og giver derved anledning til den misforståelse, at handicappede er ude af stand til at bo alene og bestemme over deres egen tilværelse. Det er nødvendigt med øget bevidsthed og fremme af design for alle for at opnå de ønskede ændringer i designpraksis. Men det er i endnu højere grad nødvendigt med lovgivning for at skabe et samfund, hvor alle produkter og tjenesteydelser designes til alle brugere.

Her hvor vi nærmer os 8-årsdagen for vedtagelsen af FN's standardregler om lige muligheder for handicappede³, navnlig regel nr. 5 om tilgængelighed, findes der stadig et stort flertal af handicappede, som på grund af dårligt design hindres i at få adgang til produkter og tjenesteydelser. Og det til trods for, at næsten samtlige lande i verden har undertegnet disse standardregler.

¹ Forslagets fulde ordlyd findes på internetadressen:

http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/disability/year_en.html.

² Se: "På vej mod et Europa uden barrierer for handicappede" (KOM(2000) 284).

³ Standardregler om lige muligheder for handicappede. Resolution 48/96 vedtaget på den 85. samling den 20. december 1993.

Konferencen bliver i år en rundbordskonference med deltagelse af beslutningstagere fra Europas politiske liv, erhvervsliv og øvrige samfundsliv og centrale repræsentanter for design for alle-bevægelsen med det formål at forbedre de lovgivningsmæssige rammer på design for alle-relaterede områder.

En af aktiviteterne bliver uddelingen af en "barrierenedbryderpris" til europæiske designere og virksomheder for at sætte fokus på eksempler på god praksis, som fremmer virkeliggørelsen af design for alle.

Konklusionerne fra den europæiske dag vil blive indarbejdet i planer og aktioner, som skal videreudvikles af Det Europæiske Handicapforum i samarbejde med Kommissionen, partnere i erhvervslivet og den offentlige sektor for at opnå betydelige forbedringer af politikkerne på området inden 2003, Det Europæiske Handicapår.

Dette dokument er udarbejdet for at stille et generelt informationsgrundlag til rådighed for konferencen. Andre dokumenter, herunder spørgsmål til debat, der sætter mere præcist fokus på forskellige aspekter af design for alle, vil også være tilgængelige og kan bruges som udgangspunkt for nationale workshops i optakten til Den Europæiske Handicapdag eller som oplæg til nationale aktiviteter på selve dagen.

Begrebet design for alle

Design for alle vil sige at designe, udvikle og markedsføre standardprodukter, tjenesteydelser, systemer og omgivelser, så de bliver tilgængelige og anvendelige for så mange forskellige brugere som muligt.

Det kan man opnå på tre måder:

- ved at designe produkter, tjenesteydelser og hjælpemidler, som umiddelbart kan anvendes af de fleste potentielle brugere uden forandringer
- ved at designe produkter, som let tilpasses forskellige brugere (f.eks. ved at tilpasse brugergrænsefladen)
- ved at standardisere produkternes grænseflade, så de kan kombineres med specialudstyr (f.eks. tekniske hjælpemidler til handicappede).

Ved at støtte udbredelsen af design for alle, så det udbredes til alle aspekter af tilværelsen - hjem, uddannelse, arbejde, fritid, transport osv. - bliver det muligt at skabe betydelige fremskridt hen imod et samfund uden de adgangsvanskeligheder, som i øjeblikket hindrer handicappede i at deltage fuldt og helt i samfundslivet på lige fod med borgere uden handicap.

Til grund for design for alle-princippet ligger, at der tages hensyn til de tilgængelighedskrav, som stilles af befolkningsgruppen med de flest mulige evner, således at det størst mulige antal mennesker kan bruge standardprodukter og -tjenesteydelser, uden at disse skal tilpasses eller udstyres med specielle grænseflader. Design for alle vil sige, at standardprodukter og -tjenesteydelser benytter grænsefladestandarder, som svarer til dem, der gælder for tekniske hjælpemidler, og dermed at handicappede får adgang til og kan bruge standardudstyr.

Design for alle er blevet udviklet gennem sidste halvdel af det 20. århundrede som en tilgang til design, der hovedsagelig opfylder brede forbrugerkrav i stedet for at følge princippet om at "designe til gennemsnitsbrugeren".

Denne tilgang er blevet udarbejdet og markedsført i Europa gennem forskning og udvikling inden for arkitektur og byggeri (f.eks. fleksible boliger), industrielt design af produkter, som ældre mennesker bruger i hverdagen, og på det seneste inden for informations- og kommunikationsteknologi (IKT) til ældre og handicappede⁴.

⁴ Nogle af de initiativer, som støttes gennem programmer og aktioner på EU-plan, fremgår af listen over internetlinks sidst i dette dokument.

Spørgsmålet om "diskriminerende design"

I mange år har samfundet opfattet det som et udslag af skæbnen og ikke noget, som samfundet kunne afhjælpe, at så mange handicappede ikke har kunnet komme ind i forskellige bygninger, bruge de transportmidler, som andre mennesker bruger til at komme fra sted til sted, anvende de kommunikationsmidler, som andre bruger for at tale med hinanden, og få adgang til de steder, hvor andre mennesker arbejder, bliver underholdt, køber mad eller service. Den traditionelle opfattelse tager ikke hensyn til spørgsmålet om dårligt design som en overtrædelse af princippet om lige muligheder. Ifølge denne opfattelse er det personens handicap og ikke designet, der er skyld i, at han eller hun afsondres fra samfundslivet. De nye måder at anskue diskriminering af handicappede på udfordrer denne opfattelse ved at stille krav om, at produkter og tjenesteydelser tilpasses de handicappedes behov og ikke omvendt.

5

Kommissionen og de forskellige handicaporganisationer vil på den europæiske dag i 2001 fokusere på design for alle som et middel til fjernelse af adgangshindringer for handicappede. Temaet henleder opmærksomheden på den måde, hvorpå designet af vore omgivelser, produkter og tjenesteydelser bidrager til diskrimination ved ikke at tage hensyn til handicappedes behov. Konferencen har derfor fået titlen "*Diskriminerende design*".

Samfundet er vant til at opfatte sin fysiske og sociale struktur som noget, der afspejler livets normale orden. Folk mener generelt, at døråbninger og trin, busser og tog og sociale mønstre har udviklet sig, som de har, fordi de afspejler den almindelige befolknings behov. Men hvis man ser nærmere på tingene, er der ikke noget naturgivent eller forudbestemt ved bygninger, tjenesteydelser eller sociale mønstre. De har udviklet sig i takt med en bestemt gruppes behov og har dermed udelukket andre grupper. Der har navnlig længe hersket den underforståede opfattelse blandt designere og også hos fabrikanter, marketingfolk og salgspersonale, at hvis tingene blev lavet til "gennemsnitsforbrugeren", ville de opfylde de fleste menneskers krav og samtidig sikre den størst mulige afsætning.

Indtil for 20 år siden deltes denne opfattelse i store træk af den almindelige forbruger, og der blev knapt lagt mærke til de handicappedes klager.

Men faktisk har mange mennesker konstateret, at de genstande og omgivelser, de bruger, ikke er særlig velegnede til deres behov.

⁵ Se: Verdenssundhedsorganisationens internationale klassifikation af funktionsevne og funktionsevnenedsættelser, ICDH-2, som i den seneste version (2001) omfatter en klassificering af miljøfaktorer, som har indvirkning på handicaps og helbred, på WHO's hjemmeside: <http://www.who.int/icidh/>.

Tag f.eks. de 7% af befolkningen, der er venstrehådede⁶. Nogle af disse er for nylig begyndt at dele deres vanskeligheder og søge løsninger gennem deres egne miljøer og på deres egne hjemmesider. Og deres problem er lige præcis diskriminerende design:

"Det at være venstrehåndet ... giver mig et knivskarpt indblik i, hvordan det er at tilhøre en minoritet. Som venstrehåndet bliver man udsat for konstant diskriminering. Ikke med hensyn til alvorlige ting. Jeg bliver ikke forhindret i at få et sted at bo, blive behandlet af en læge, få et job eller køre med bussen. Men jeg oplever en vis anti-venstrehåndethed i form af skoleborde, der er ikke dur, kartoffelskrællere, man ikke kan bruge, elektrisk værktøj (f.eks. en elsav), som er farligt eller endda livsfarligt, skriveredskaber, der klatter og gør min håndskrift ulæselig og mus til computeren, der giver mig krampe i hånden. Mine lærere i England prøvede på at tvinge mig til at skrive med højre hånd, da jeg var barn. Jeg stammede, og det var måske på grund af det."

- E. Stephen Mack⁷

Ældre mennesker, der måske er mere skrøbelige, har en langsommere reaktionsevne og dårligere syn og hørelse end "gennemsnitsforbrugeren", bliver også lettere udsat for de negative virkninger af, at produkters og tjenesteydelsers design er uegnet til dem. Ca. 20% af Europas befolkning er over 65 år i dag, og tallet ventes at være steget til 25% i år 2020. Det giver naturligvis potentielle problemer med adgangen til produkter, tjenesteydelser og de daglige omgivelser for et meget stort antal europæiske borgere.

Markedsføringsfolkene bag design for alle har formuleret følgende sætning: "Good design enables, bad design disables" (godt design kvalificerer, dårligt design diskvalificerer). Dette gælder i særdeleshed ældre mennesker, der kan opleve funktionsnedsættelser, efterhånden som deres sensoriske og motoriske evner forfalder med alderen. Tidspunktet for, hvornår de måske har brug for tekniske hjælpemidler og tilpasninger i hjemmet, afhænger i høj grad af, hvordan deres omgivelser og de produkter, de bruger i hverdagen, er designet. Når de ved en smule fremsynethed har haft adgang til design for alle, bliver deres behov for særlige hjælpemidler mindre eller helt overflødigjort.

Mange handicappede kan opremse mangfoldige eksempler på diskriminering gennem uigennemtænkt eller uegnet design. I bygningsmæssige omgivelser bliver kørestolsbrugere ofte holdt ude på grund af arkitektoniske hindringer, der bliver lagt allerede i planlægningsfasen, f.eks. banegårdsperroner uden elevatorer, svingdøre ind til banker og forretninger og fortove uden ramper. De samme designmæssige forhindringer er naturligvis også en udfordring for forældre med børn i kørestole og barnevogne, folk med indkøbsposer og rejsende med kufferter.

⁶ S. Corens og C. Poracs artikel om *halvtreds århundreder med højrehåndethed, en historisk rekord*. Science 198: 631-632, 1977. PubMed ID: [335510](#).

⁷ Se: E. Stephen Macks hjemmeside med links om venstrehåndethed på adressen: <http://www.emf.net/~estephen/facts/lefthand.html>

På IKT-området, hvor innovation formodes at være højt prioriteret, har traditionen for at designe til gennemsnittet og overse de handicappede desværre været fremherskende i de standardprodukter, der findes i dag. Selv internetrelateret teknologi indeholder forhindringer, selv om den ideelt set burde give mulighed for en forbedret adgang til information og service for alle borgere. Men mennesker med nedsatte sensoriske og motoriske evner kan blive hindret i at få adgang til hjemmesider og disses indhold, hvis hjemmesiden ikke kan læses af de browsere og andre interaktive programmer, som anvendes af handicappede.

I Australien beskyttes handicappede mod denne type designmæssig udelukkelse gennem antidiskriminationslovgivning. Bruce Maguire er blind og bruger en skærmlæser. Han fandt ud af, at han ikke kunne bestille billetter til sportsbegivenheder via Sydneys officielle hjemmeside for de olympiske lege⁸. Han lagde sag an mod legenes organisationskomité for diskriminering, og hjemmesidens ejere blev idømt en erstatning på 20.000 AUD. Det var den første sag af sin art i verden, og resultatet viser tydeligt, at antidiskriminationslovgivning kan få betydning for handicappedes adgang til produkter og tjenesteydelser. Hvis den nævnte hjemmeside havde været opbygget i overensstemmelse med retningslinjerne i Web Accessibility Initiative⁹, ville den have været tilgængelig for både handicappede brugere med skærmlæser og ikke-handicappede brugere med standard pc.

Aktioner og initiativer i EU vedrørende design for alle

Design for alle indgår nu i en række af Europa-Kommissionens politikområder og i mange andre aktørers arbejdsområder i hele EU. Kommissionens førnævnte meddelelse om et barrierefrit Europa (2000) indeholder en vejviser for, hvordan tilgængelighed kan fremmes ved at igangsætte politikker med plads til alle på områder som informationssamfundet, åbningen af det indre marked for tekniske hjælpemidler og beskyttelse af handicappede forbrugere¹⁰. Lovgivning og universelt design (design for alle) er blevet identificeret som nøglen til at skabe lige muligheder for handicappede. Det Europæiske Handicapforum støtter fuldt ud denne tilgang.

Særlig betydning for spørgsmålet om design for alle har eEurope-initiativet, som blev vedtaget af medlemsstaterne på mødet i Feira i juni 2000. Dette initiativ omfatter en række målrettede foranstaltninger til sikring af handicappedes adgang til det videnbaserede samfund, heriblandt indførelse af WAI's "Retningslinjer for tilgængelige web-sider" på det offentlige internetsider, offentliggørelse af design for alle-standarder, oprettelse af nationale ekspertisecentre vedrørende design for alle og udvikling af et europæisk pensum i design for

⁸ See Se: <http://www.rnib.org.uk/wesupply/publicat/campaign/win01.htm#2>.

⁹ Web Accessibility Initiative - se: <http://www.w3c.org/WAI/>.

¹⁰ "På vej mod et Europa uden barrierer for handicappede" (KOM(2000) 284).

alle, navnlig for designere og ingeniører, der arbejder inden for informations- og kommunikationsteknologierne¹¹.

Under det svenske EU-formandskab blev der i Linköping den 25.-26. april afholdt et møde om tilgængelighed for EU-eksperter på området. Linköping-mødet blev en skelsættende begivenhed, hvor mange forskellige aktører støttede EU's tilgængelighedsstrategi. Den Europæiske Handicapdag giver anledning til at bekræfte denne strategi og øge dens fremdrift.

Mødets konklusioner og anbefalinger udgør et forpligtende tilsagn om at fjerne adgangshindringer for handicappede hvor som helst i Europa og at yde en proaktiv indsats for at minimere risikoen for nye hindringer i fremtiden. Det blev bekræftet, at bevægelsesfrihed, adgang til information og fuld og hel deltagelse i samfundslivet er grundlæggende borgerrettigheder, som bør støttes i både politik og handling i EU. I mødets konklusioner hed det, at

"...med EU's sociale charter anerkendes og respekteres de handicappedes ret til at benytte sig af foranstaltninger til sikring af deres uafhængighed, sociale og erhvervs-mæssige integration og deltagelse i samfundslivet. I dagens samfund er adgang til og anvendelse af produkter, systemer og tjenesteydelser nødvendige betingelser for fuld og aktiv deltagelse i samfundslivet. Godt design er et vigtigt middel til bekæmpelse af diskriminering."

Mødets anbefalinger:

- *Opmuntre de berørte parter, herunder erhvervslivet, til at sikre, at produkter og tjenesteydelser opfylder behovene hos det bredest mulige publikum.*
- *Indarbejde design for alle-begrebet i pensum på de forskellige uddannelser.*
- *Anvende standarder og lovgivning og kombinere dem med sanktioner og overvågningsmekanismer.*
- *Fremme forskning og udvikling for at øge kendskabet til design for alle-begrebet (f.eks. i det sjette rammeprogram).*
- *Udarbejde politikker, som gør tilgængelighed til en forudsætning i forbindelse med offentlige indkøb.*

¹¹ Vedr. handlingsplanen for eEurope 2002 se:

http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm.

Meddelelsen "På vej mod et Europa uden barrierer for handicappede" er sammen med konklusionerne fra Linköping-mødet en understregning af, at følgende politiske virkemidler er de vigtigste med hensyn til at fremme design for alle:

- Antidiskriminationslovgivning
- standardisering
- offentlige indkøbspolitikker, der sikrer lige adgang
- bevidsthed om forbrugerinteresser og virksomheders social ansvar.

Antidiskriminationslovgivning

Den Europæiske Union tog med indføjelser af bestemmelsen om ikke-diskrimination i Amsterdam-traktaten et tydeligt skridt hen imod anerkendelse af diskriminering af handicappede som et problem, der hører under de grundlæggende menneskerettigheder, og som skal bekæmpes gennem forebyggelse og fjernelse af hindringer for de handicappedes lige muligheder for bevægelsesfrihed og adgang til produkter og tjenesteydelser. EU-politikkerne bør derfor bygge på en ikke-diskriminationsmodel, som kan virkeliggøre de lige muligheder for handicappede. Selve lovgivningen skal herefter sikre, at såvel offentlige som private institutioner pålægges at yde en service, der er designet til alle.

EU's medlemsstater er alle enige om, at handicappede har rettigheder (herunder retten til ikke at blive udsat for forskelsbehandling). Anerkendelsen af disse rettigheder kræver en helt ny tilgang til handicapområdet centreret om fjernelse af hindringer for fuld deltagelse i samfundslivet snarere end den tidligere mere medicinske models princip om at løse den enkeltes problem.

En af vejene til lovgivning imod diskriminering går gennem de enkelte medlemsstaters aktioner. Kun få medlemsstater har specifik lovgivning imod diskriminering af handicappede, således Irland¹², Sverige¹³ og Det Forenede Kongerige¹⁴, selv om lovene har et begrænset anvendelsesområde. Desuden findes der henvisninger til diskriminering af handicappede i den tyske, finske og græske forfatning, og i Frankrig har man ladet emnet omfatte af en tilføjelse til loven om forbud mod forskelsbehandling på grundlag af race og religion. På grund af andre love eller forfatningsmæssige hensyn er denne lovgivning imidlertid ikke tilstrækkeligt vidtrækkende til at ulovliggøre alle typer diskrimination. Den kan heller ikke

¹² Employment Equality Act 1999.

¹³ Lov af 1999, som forbyder diskriminering af handicappede på arbejdspladsen.

¹⁴ Disability Discrimination Act 1995.

afstedkomme, at der træffes specifikke positive tiltag for at give handicappede lige muligheder for levering af produkter og tjenesteydelser.

Diskriminering gennem mangel på rimelige boligforhold (eller tilpasning heraf) nævnes kun i svensk og britisk lovgivning. Begrebet rimelige boligforhold er en erkendelse af, at nogle handicappede kan blive udsat for forskelsbehandling i kraft af ligebehandling, og at lige muligheder kun kan opnås, når boligen er indrettet uden hindringer, f.eks. gennem tilpasning af arbejdsplads, udstyr eller arbejdsmetoder.

I Det Forenede Kongerige forbydes det ved lov (Disability Discrimination Act (1995) Part III Access to Goods and Services) udbydere af produkter og tjenesteydelser at diskriminere handicappede ved f.eks. at forhindre dem i at få adgang til deres tjenesteydelser eller de lokaler, hvor deres produkter kan købes. Erhvervslivet forbereder sig i øjeblikket på de nødvendige forandringer, der skal udføres inden udløbet af de frister, som er fastsat for gennemførelsen af tilgængelige tjenesteydelser og forretningslokaler (fra 2004)¹⁵. Tilgængelighedsstandarder og design for alle-princippet spiller også en central rolle for disse forandringer, efterhånden som lovgivningen træder i kraft. Da loven gælder alle virksomheder uden forskel, bliver ingen sektor udsat for særlige ulemper. Med denne lovgivning er der derfor skabt ensartede spilleregler for indførelse af tilgængelighedsstandarder til gavn for alle virksomheder og forbrugere.

I en nyligt offentliggjort rapport over en undersøgelse, som Kommissionen har fået udført, blev det konkluderet, at foranstaltninger og lovgivning imod diskrimination spiller en vigtig rolle med hensyn til at anslå den rette tone i handicap- og beskæftigelsespolitikken¹⁶. Blandt lande uden for EU, som allerede har indført antidiskriminationslovgivning som led i deres strategi for bedre vilkår for handicappede, ses USA, Canada, Australien, New Zealand og Sydafrika.

I øjeblikket har handicappede ikke rimelig adgang til produkter og tjenesteydelser sammenlignet med mennesker uden handicap. I de fleste EU-medlemsstater har de heller ikke ret til at forlange ligebehandling på området. Det Europæiske Handicapforum forsøger at oparbejde en borgerrettighedskultur med lovgivningsmæssig støtte i Europa, og nøglen til dette er lovgivning imod forskelsbehandling af handicappede. Handicapforummet støtter derfor forslaget om et handicapspecifikt direktiv om adgang til produkter og tjenesteydelser, som skal omfatte adgang til information og nye teknologier, bygninger, transportmidler osv.

Design for alle-standarder

Standarder kan have afgørende betydning for udviklingen af alment tilgængelige produkter og omgivelser. Det må erkendes, at det aldrig bliver muligt at designe alt, så det kan bruges af

¹⁵ Vedr. Disability Discrimination Act 1995 se: <http://www.disability.gov.uk>.

¹⁶ Benchmarkingundersøgelse af beskæftigelsespolitikken for handicappede, ECOTEC, 2000.

alle. Der vil altid findes forbrugere med alvorlige fysiske, sensoriske og kognitive handicap, som ikke vil kunne bruge et produkt eller en tjenesteydelse. Det er imidlertid ikke rimeligt at henvise forbrugere med særlige behov til et specifikt design af de mere almindelige produkter eller tjenesteydelser. Det ville hindre dem i at få fordel af de lavere priser, der kan opnås ved stordriftsfordele, og dermed i realiteten udgøre en forskelsbehandling af disse mennesker.

Der findes mange beviser fra USA på, at gennemførelse af lovbestemte standarder, som er

- specifikke og klare,
- udarbejdet efter høring af tjenesteudbydere og handicappede og
- iværksat efter en indkøringsperiode, hvor der kan hentes faglig og juridisk rådgivning,

har givet betydelige fremskridt inden for den design for alle-baserede fjernelse af hindringer.

På fællesskabsplan giver de europæiske standardiseringsaktiviteter lejlighed til at identificere og udnytte midlerne til fjernelse af hindringer, fremme af tilgængelighed og forbedring af handicappedes sociale integration. I Europa er der truffet initiativ til en række programmer og aktiviteter for at opnå "barrierefrit" design af produkter og omgivelser.

Under programmerne for forskning og teknologisk udvikling - fællesskabsinitiativet vedrørende teknologi for handicappede og ældre (TIDE), telematikapplikationsprogrammet og det femte rammeprogram informationssamfundsteknologiprogram "Applikationer for handicappede og ældre" - er der ydet støttet til mere end 20 projekter, som var direkte relevante for dette område¹⁷.

Under paraplyorganisationen COST (cooperation in science and technology in Europe) har forskellige arbejdsgrupper udviklet en videnbase, som kan bruges til design for alle-standarderne. Disse omfatter COST 219 og 219bis om telekommunikationsmidler for handicappede, COST 322 om design af lavtgulvsbusser, COST 335 om adgang til passagertog og COST 342 om politiske foranstaltninger på parkeringsområdet og deres virkning på mobilitet og økonomi.

Der gøres gode fremskridt med design for alle-standarderne, navnlig på IKT-området. I juni 1999 gav EU-Kommissionen de europæiske standardiseringsorganer (CEN, CENELEC og ETSI) mandat (M/283) til at udarbejde en vejledning på området for produktsikkerhed og -brugbarhed for personer med særlige behov, herunder ældre og handicappede. Arbejdet skal munde ud i en praktisk vejledning, som kan anvendes af alle relevante standardiseringsnævn.

Design for alle-mandatet har affødt udgivelsen af en rapport, som indeholder en række muligheder for generiske standarder inden for design for alle og en forklaring på de parametre, der skal anvendes for på produktstandardplan at imødekomme ældre og handicappedes behov. Rapporten omfatter mange emner inden for IKT og fysisk adgang.

¹⁷ Se: http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/home.html (under "IST Projects").

Mandatets anden fase - gennemførelsesfasen - er nu undervejs¹⁸. I den indgår oprettelsen af et design for alle-samordningsorgan, som skal forsøge at overvåge og påvirke arbejdet i alle standardiseringsorganerne¹⁹.

Erfaringer fra f.eks. USA og Australien understreger, at standarder, der tydeligt foreskriver, hvordan de skal overholdes (foreskrivende standarder), er lettest at håndhæve, da de stort ikke levner plads til fortolkning. Når disse foreskrivende standarder diskuteres, gælder spørgsmålene på den ene side, om de er tilstrækkelige (om de er vidtrækkende nok med hensyn til at fjerne hindringer), og på den anden side, om de er fleksible nok (nye og bedre teknologier er tilgængelige, men ikke foreskrevet).

For at undgå mangel på fleksibilitet og sikre tilgængelighed er amerikanerne gået over til beskrivende standarder. Disse standarder beskriver de resultater, der skal nås, for at standarden er overholdt. F.eks. kunne et krav være, at en teknologi skal være "tilgængelig og brugbar" for handicappede, uden at der foreskrives tekniske specifikationer for den anvendte teknologi. Denne metode sikrer, at der tages hensyn til fremtidige ændringer i teknologien. Der kan imidlertid opstå strid om, hvordan standarden skal fortolkes under bestemte omstændigheder. Amerikanerne har også indført en anden nyskabelse, den betingede standard. En virksomhed er forpligtet til at overholde standarden på betingelse af, at den ikke medfører "uforholdsmæssigt store ulemper", eller at den er "umiddelbart opnåelig". Hermed lægges op til endnu en fortolkning, og det er problematisk, fordi fortolkningen beror på de subjektive omstændigheder i en virksomhed, hvilket en handicappet ikke kan formodes at være vidende om. Dog gør selve standardens klare formulering håndhævelsen heraf ligetil. En virksomhed skal godtgøre særlige omstændigheder (af formodentlig midlertidig karakter), hvis den skal være berettiget til at blive undtaget fra at overholde den generelle anvendelse af standarden.

Offentlige indkøb og design for alle

Det offentlige spiller en væsentlig rolle for design for alle, fordi det optræder på markedet som indkøber med mulighed for at påvirke leverandørerne, som arbejdsgiver for handicappede og som udbyder af tjenesteydelser til borgere og erhvervsliv. Offentlige indkøb kan således være til støtte for såvel socialpolitikken, herunder fremme af tilgængelighed, som EU's erhvervs politik, hvor den globale konkurrence på produkter og tjenesteydelser kan kræve øget opmærksomhed på tilgængelighed, tilgængelighedsstandarder og tilgængelighedskrav i forbindelse med det offentlige indkøbspolitik.

¹⁸ See: Se: http://www.ict.etsi.org/activities/Design_for_All/INDEX.htm.

¹⁹ Standardiseringsarbejdet fremmes gennem en arbejdsgruppe under CEN/ISSS, som afholder en workshop om design for alle og hjælpeteknologier, se: <http://www.cenorm.be/iss/Workshop/dfa/default.htm>.

Også i USA har man viet tilgængelighed i det offentlige indkøb meget stor opmærksomhed. F.eks. er "Section 508" en henvisning til paragraffen i den amerikanske Workforce Investment Act 1998, hvori der er fastlagt tilgængelighedskrav til al den elektronik og informationsteknologi, som forbundsregeringen udvikler, vedligeholder, køber eller anvender. Kravene trådte i kraft i juni 2001 og har haft en kraftig effekt på den amerikanske IKT-industris og informationstjenestebanches omstilling til universelt design (design for alle).

For at opfylde handicappede ansatte og borgeres krav skal det amerikanske nævn for tilgængelighed, Access Boards, IKT-standarder overholdes i ethvert tilfælde, med mindre det ville medføre "uforholdsmæssigt store ulemper".

Section 508's betydning ligger i, at standardteknologier som pc'er, telefoner, båndoptagere og fotokopimaskiner nu skal opfylde tilgængelighedsstandarder for handicappede, hvis de skal indkøbes eller anvendes af det offentlige i USA. Da offentlige indkøb udgør over 25% af alle indkøb af IKT-udstyr i USA, er det gået op for producenterne af hardware, software, uddannelsesprogrammer og utallige hjælpetjenester, at det ikke længere er økonomisk holdbart at opdele markedet i "standard" og "handicappet". Design for alle-standarderne kan bygge bro mellem "afsondrede" standardprodukter og udstyr og tjenesteydelser, som er tilgængelige for alle, også handicappede. Firmaer som IBM, Microsoft, Sun Microsystems, XEROX og Motorola har alle særlige afdelinger, som udvikler og vedligeholder produkter, der kan sikre tilgængeligheden i deres digitale produkter, systemer og programmer.

Denne udvikling i den amerikanske lovgivning vil få stærk indflydelse på alle typer tjenesteydelser, som beror på informationsteknologier, f.eks. det offentlige onlinetjenester, hele e-handelsverdenen, internetbaseret undervisning, fjernarbejde osv.

Selv om der i øjeblikket mangler lovgivning som de amerikanske love Americans with Disabilities Act og Section 508 i Europa, bør det ikke forhindre myndighederne her i at kræve tilgængelige produkter, når de optræder som indkøbere for det offentlige midler. Handicaporganisationerne har ikke været sene til at påpege, at deres medlemmer som skatteborgere bliver diskrimineret af det offentlige, fordi det indkøber utilgængelige telefonbokse, bygger utilgængelige offentlige bygninger og forsømmer at stille tilgængelige informationstjenester til rådighed. Offentlige indkøb i overensstemmelse med design for alle-standarderne burde være det offentlige pligt på alle niveauer. Kun på denne måde vil handicappede ansatte og borgere kunne nyde de samme rettigheder som mennesker uden handicap.

Industry Canada har frembragt et værdifuldt referencepunkt og et eksempel på, hvordan man fremmer tilgængelighed i det offentlige indkøbspolitik, ved at indkøbe værktøjspakker, såkaldte "Accessible Procurement Toolkits", som en service til arbejdsgivere og indkøbsansvarlige²⁰. Værktøjspakken indeholder beskrivelser og tilgængelighedskrav til standardteknologi og standardtjenester til det almindelige kontormiljø efter design for alle-

²⁰ See: <http://disability.org/toolkit/IndexE.asp>.

princippet og hjælpeteknologiske produkter til brug for handicappede medarbejdere. Der findes også en vejledning, "Procurement Toolkit Tutorial", i værktøjsspakken.

Det kræver opmærksomhed og viden om, hvordan man får budskabet frem, når eksisterende indkøbspolitikker skal tilpasses nye regler eller retningslinjer. Section 508-lovgivningen har medført en styrket indsats for bevidstgørelse, informationsformidling og vejledning af privat og offentligt ansatte om design for alle-standarderne.

EU-Kommissionen drøfter i øjeblikket en revision af direktivet om offentlige indkøb og har særlig fokus på behovet for at oprette retfærdige, effektive og sikre systemer til indkøb af elektronisk udstyr. Det Europæiske Handicapforum mener, at tilgængelighed og design for alle-kravene bør være på den aktuelle dagsorden som en hastesag. Ikke blot skal de nye indkøbssystemer i sig selv være tilgængelige for handicappede, men alle offentlige indkøb skal også overholde design for alle-standarderne.

Business case vedrørende design for alle

Der er mange beviser på, at amerikansk erhvervsliv har ændret taktik fra at være modstandere af lovgivningen til at støtte den. F.eks. har brancheorganisationer i det store og hele samarbejdet med myndighederne om at gennemføre den amerikanske handicaplov, Americans with Disabilities Act, i stedet for at udøve lobbyvirksomhed for at få den svækket eller ophævet. Virksomhedsledere udtrykte en overvældende støtte til loven: "Senior executives expressed overwhelming support for the ADA, with more supporting strengthening than weakening it" (Louis Harris, 1995). Succesrige amerikanske virksomheder - og europæiske - bliver mere og mere bevidste om, at de har et ansvar for at give noget tilbage til samfundet, hvor de henter deres profit. Men de er samtidig ved at indse, at det at give noget tilbage til samfundet også kan give dem et vigtigt forretningsmæssigt fortrin. Det handler ikke om velgørenhed eller filantropiske virksomheder. Det handler om at anerkende de fordele, som man får, når man optræder på en sådan måde, at handicappede bliver en del af kundekredsen.

At skabe relationer til forbrugerne bliver anset for et nøgleområde for en virksomheds opbygning af dens sociale ansvar. Design for alle er et af de værktøjer, som bør bruges til at sætte skub i denne indsats. Det bliver også understreget i Kommissionens nyligt offentliggjorte grønbog om emnet, hvori det hedder:

"Som led i deres sociale engagement forventes virksomhederne at levere de varer og tjenesteydelser, forbrugerne har brug for og ønsker på en effektiv, etisk og miljøbevidst måde. Virksomheder, der opbygger et varigt forhold til kunderne ved at basere hele deres organisation på forståelse af, hvad kunderne har brug for og ønsker og giver dem god

kvalitet, sikkerhed, pålidelighed og service, forventes at blive mere rentable. Et vigtigt eksempel på virksomhedernes sociale ansvarlighed er, at de anvender princippet om design for alle (produkter og tjenesteydelser skal kunne bruges af så mange som muligt, herunder handicappede forbrugere)²¹."

Europa-Kommissionen arbejder både for at tilskynde virksomhederne til social ansvarlighed gennem indførelse af design for alle-princippet og for at der knyttes tættere bånd til forbrugerne. I Spanien har man oprettet den såkaldte Design for All Commitment Label-ordning for virksomheder, som ønsker at vise deres kunder, at de i alle deres forretningsaktiviteter forsøger at tjene samtlige kunders interesser, også de handicappedes. Ved at slå sig sammen under et fælles mærke bliver virksomhederne mere synlige og får desuden lejlighed til at udveksle optimal praksis. De kan endelig markedsføre hinanden hos deres kunder og på den måde skabe nye forretningsmuligheder.

²¹ KOM(2001) 366 endelig. Grønbog "Fremme af en europæisk ramme for virksomhedernes sociale ansvar (afsnit 51). Se: http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper.htm.

Spørgsmål

- Har du erfaringer med dårligt design? Hvordan påvirkede det i så fald dig/din situation?
- Bør design for alle indføres ved lov? I givet fald for hvilke typer produkter og tjenesteydelser?
- Bør det offentlige, f.eks. ministerier og kommuner, være forpligtet til udelukkende at købe produkter og tjenesteydelser, som opfylder design for alle-standarden? Er der i så fald nogle områder, som du ville ønske blev prioriteret øverst, når det offentlige køber ind?
- Hvordan kunne anvendelsen af design for alle bidrage til at mindske diskriminering af handicappede med hensyn til adgang til produkter og tjenesteydelser? Har du nogle særlige eksempler på områder, hvor du har følt dig diskrimineret?
- Ville du købe produkter hos firmaer, som støtter design for alle-principperne? Hvordan kan man opmuntre flere virksomheder til at udvise social ansvarlighed, og hvad kunne de gøre for at fremme design for alle?
- Ville du gerne opleve, at design for alle-standarden blev anvendt i Europa? Hvilke standarder er nødvendige? Hvordan kan handicappede med deres erfaringer bidrage til at udvikle disse standarder?

Links

AGE – European Platform for Older People: <http://www.eurolinkage.org>

Americans with Disabilities Act (ADA): <http://http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>

Bureau of European Designers Associations: <http://www.beda.org>

Center for Tilgængelighed, Danmark: <http://www.centil.dk>

Det Europæiske Råds resolution om universelt design og tilgængelighed i uddannelsessystemet (februar 2001): <http://cm.coe.int/ta/res/resAP/2001/2001xp1.htm>

DASDA-projektet: <http://www.dasda.org>

Helen Hamlyn Research Centre and Design Age Research Centre:
<http://www.hhrc.rca.ac.uk/index.html>

European Concept for Accessibility: <http://www.eca.lu>

European Institute for Design and Disability: <http://www.design-for-all.org>

Det Europæiske Handicapforum: <http://www.edf-feph.org>

HELIOS II (1993-96): http://europa.autonomia.org/helios/a_def.htm

INCLUDE-projektet: <http://www.stakes.fi/include/>

Institute on Independent Living: <http://www.independentliving.org>

International Centre for Disability Resources on the Internet: <http://www.icdri.org/index.html>

Den internationale klassifikation af funktionsevne og funktionsevnenedsættelser:
<http://www.who.int/icidadh/>

Fællesskabsinitiativet vedrørende teknologi for handicappede og ældre (TIDE):
http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/library_tide_communication.htm

The Architectural Barriers Act (ABA): <http://www.access-board.gov>

The Center for Universal Design: <http://www.design.ncsu.edu/cud/index.html>

The Centre for Accessible Environments: <http://www.cae.org.uk>

Det norske center for tilgængelighed: <http://www.delta.oslo.no>

The Platform Design for All in the Netherlands: <http://www.designforall.nl>

World Wide Web Consortium: <http://www.w3.org>