

Anmäl hinder, Göteborgs stad

Behov

Enligt plan- och bygglagen har sedan 2001 kommunerna ansvar för att se till att enklare hinder som försvårar tillgängligheten i lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser blir åtgärdade. Det är ett eftersatt område och en undersökning från Boverket visar att bara nio procent av landets kommuner anser sig ha tillräckliga resurser för att kolla så att lagen efterlevs.

Lösning

Appen Anmäl hinder

Utveckling

Göteborg har ett ambitiöst och systematiskt arbete med tillgänglighetsfrågor. Tidigare fanns, liksom i många andra kommuner, en blankett för att anmäla hinder. När projektledaren Andreas Johansson kom till Göteborgs stad med bakgrund som bl.a. funktionshindersamordnare på Boverket där han bland annat arbetade med uppföljningen av området enkla hinder hade han med sig insikten att om det något man ska ta tillvara på i detta arbete så är det folks engagemang för förändring - i stunden.

Man började därför med att undersöka möjligheten att göra en app för tjänsten. Inledningsvis var reaktionen att det fanns "för många appar för allt". Men de funktioner som man ville ha i appen, ex. geotagning, gjorde att man ändå bestämde sig för att en app skulle vara bästa lösningen.

Ett villkor från Andreas var att appen skulle göras i öppen källkod, vilket inte stötte på några hinder.

Man satte ambitionen att appen skulle hålla TripleA-nivå i tillgänglighet (enligt Riktlinjer för utformning av innehåll på webben 1.0), vilket i princip innebär att tjänsten ska vara tillgänglig för alla, oavsett funktion förutsättningar. Man arbetade särskilt med att involvera synskadade i utvecklingsarbetet. En viktig del i innovationsprocessen – hur få till en så användarvänlig och enkel tjänst som möjligt. Landade i de fem momenten – testfasen av prototypen med SRF. Även innan i designkriterierna och prioriteringarna. Lyssna, tydliga kontraster.

Från början fanns tanken att koppla ihop med appen med tillgänglighetsdatabasen, inte minst eftersom databasen utgör grunden i tillgänglighetsarbetet. Man valde dock att som ett första steg börja med en enklare variant. För tillfället finns inga planer på att koppla till tillgänglighetsdatabasen, även om det fortfarande är ett samtalsämne vid fikabordet.

Nytta och evidens

Appen har gett medborgarna ett *kompletterande* sätt att prata med kommunen om hinder. Det är fortfarande möjligt att göra anmälan via telefon, besök, post eller e-post. Att en väl utformad tjänst underlättar och driver antalet anmälningar framgår av statistiken över antalet anmälningar under perioden 2006 – 2017 ("året med appen" räknas från det att appen lanserades i mars 2017):

Antal anmälda enkelt avhjälpna hinder i Göteborg

År	Totalt	Varav "felanmälan"	Anmälda EAH
2008-2015	97		97
2016	58		58
2017	359	82	277
Året med appen	395	98	297

KÄLLA: STADSBYGGNADSKONTORET OCH KONSUMENT- OCH MEDBORGARSERVICE

Källa: Johansen, A (2018)

Projektledaren menar att mest intressant evidens är det engagemang som finns i funktionshinderrörelsen för appen, och som bland annat visar sig i artiklar och positiv respons från aktörer inom området.

En viktig indirekt nytta handlar om att sprida kunskap om att det finns ett lagligt stöd för att avhjälpna enkla hinder. Det lyfter det allmänmännliga i att vi utformar lokaler och verksamheter på ett så bra sätt som möjligt för så många som möjligt. Det är därför värt att notera att frågan har fått ökat intresse inom Göteborgs stad, framförallt Stadsbyggnadskontoret, i och med utvecklingen och lanseringen av appen. Bidragande till detta har bland annat varit projektledarens och kontaktcenters arbete med att utveckla nya rutiner och arbetssätt för att hantera en ökad mängd anmälningar. En annan bidragande faktor är en utbildning om begrepp och bedömningar inom området enkel åtgärd för bygglovshandläggarna.

Spridning

I och med att appen är gjord i öppen källkod är det enkelt för andra kommuner att börja använda den. Projektledaren lägger nu stor energi på att informera om appen, inte minst i olika sammanhang där användare av den finns. Dessa kan ta hem den informationen till sina kommuner och på så vis bidra till en spridning – "här är länken, tipsa er kommun, det är bara att byta ut loggan och funktionsbrevlådan."

Det finns också stort intresse från såväl förvaltningar som politiker i andra kommuner, som Sjöbo, som ska ta beslut om implementering, Kungsbacka och Trollhättan.

Appen sprids också genom att appleverantören utvecklar tekniken till nya produkter: ex. har ett fastighetsbolag köpt in den som felanmälningsapp.

Samverkan

Utvecklingen skedde i samverkan mellan fastighetskontoret, konsument- och medborgarservice, stadsbyggnadskontoret och intraservice, en extern aktör som byggde appen samt funktionshinderförbunden, särskilt då Synskadades riksförbund.

Huvudkällor

Intervju med Andreas Johansen, utvecklingsledare för universell utformning och projektledare för utvecklingen av appen, Fastighetskontoret Göteborgs stad.

Johansen, A. (2018), *Mobilapp för anmälan av enkelt avhjälpta hinder*. Fastighetskontoret Göteborgs stad.

Göteborg stads hemsida om Fysisk tillgänglighet