

SVENSK STANDARD

SS-EN ISO 27500:2017



Fastställt/Approved: 2017-05-09

Publicerad/Published: 2017-05-10

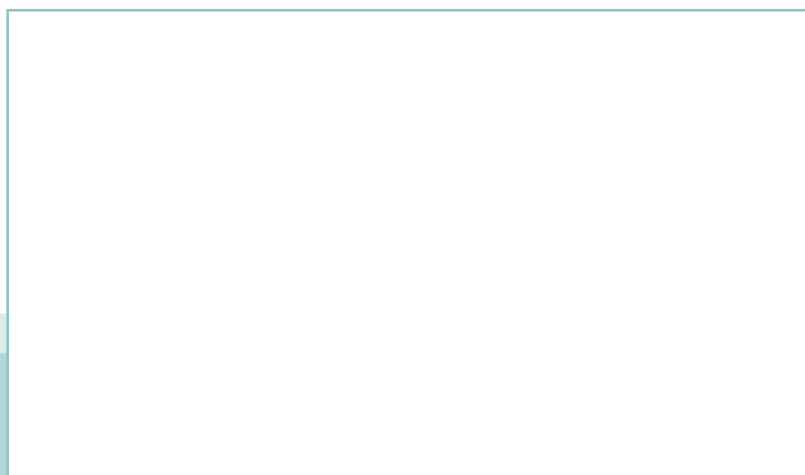
Utgåva/Edition: 1

Språk/Language: svenska/Swedish, engelska/English

ICS: 12.020; 12.040; 12.050; 13.180

Den människocentrerade organisationen – Syfte och allmänna principer (ISO 27500:2016)

The human-centred organization – Rationale and general principles (ISO 27500:2016)



Den internationella standarden EN ISO 27500:2017 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den svenska språkversionen av EN ISO 27500:2017 följt av den officiella engelska språkversionen.

Denna standard ersätter SS-ISO 27500:2016, utgåva 1.

The International Standard EN ISO 27500:2017 has the status of a Swedish Standard. This document contains the Swedish language version followed by the official English version.

This standard supersedes the Swedish Standard SS-ISO 27500:2016, edition 1.

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sverige. Användningen regleras av slutanvändarlicensen för denna produkt.

© Copyright SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The use of this product is governed by the end-user licence for this product.

Upplysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av SIS, Swedish Standards Institute, telefon 08-555 520 00. Standarder kan beställas hos SIS Förlag AB som även lämnar allmänna upplysningar om svensk och utländsk standard.

Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), telephone +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

Standarden är framtagen av kommittén Ergonomi, SIS/TK 380.

Har du synpunkter på innehållet i den här standarden, vill du delta i ett kommande revideringsarbete eller vara med och ta fram andra standarder inom området? Gå in på www.sis.se - där hittar du mer information.

EUROPASTANDARD

EN ISO 27500

EUROPEAN STANDARD

NORME EUROPÉENNE

Maj 2017

EUROPÄISCHE NORM

ICS 13.180

Svensk version

Den människocentrerade organisationen - Syfte och allmänna principer (ISO 27500:2016)

Organisme centré sur l'humain -
Justification et principes
généraux (ISO 27500:2016)

The human-centred organization -
Rationale and general
principles (ISO 27500:2016)

Die menschenzentrierte Organisation
- Zweck und allgemeine
Grundsätze (ISO 27500:2016)

Denna Europastandard godkändes av CEN den 12 april 2017.

CEN-medlemmarna är förpliktade att följda fordringarna i CEN/CENELECs interna bestämmelser som anger på vilka villkor denna Europastandard i oförändrat skick ska ges status som nationell standard. Aktuella förteckningar och bibliografiska referenser rörande sådana nationella standarder kan på begäran erhållas från CENs centralsekretariat eller från någon av CENs medlemmar.

Denna Europastandard finns i tre officiella versioner (engelsk, fransk och tysk). En version på något annat språk, översatt under ansvar av en CEN-medlem till sitt eget språk och anmäld till CENs centralsekretariat, har samma status som de officiella versionerna.

CENs medlemmar är de nationella standardiseringsorganen i Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Makedonien, Malta, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Serbien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ungern och Österrike.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

CEN-CENELEC Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

Innehåll

1	Omfattning	7
2	Termer och definitioner	7
3	Förståelse av vad det innebär för organisationen att vara människocentrerad	9
3.1	Fördelarna med att vara människocentrerad	9
3.2	Organisationers ansvar att vara människocentrerade.....	10
3.3	Utvecklingen av en människocentrerad strategi från design till organisationer	10
3.4	Utmärkande drag för den människocentrerade strategin för design.....	10
3.5	Den människocentrerade strategin, bestämmelser och lagstiftning.....	11
4	Principer för den människocentrerade strategin	11
4.1	Allmänt	11
4.2	Dra fördel av individuella skillnader som en organisationsstyrka.....	11
4.3	Göra användbarhet och tillgänglighet till strategiska verksamhetsmål.....	12
4.4	Anta en helhetssyn på system.....	12
4.5	Säkerställa att hälsa, säkerhet och välbefinnande är prioriteringar inom verksamheten ...	13
4.6	Värdesätta personal och skapa en meningsfull arbetsmiljö.....	13
4.7	Vara öppen och trovärdig.....	13
4.8	Agera på ett socialt ansvarsfullt sätt.....	13
5	Risker med att inte tillämpa människocentrerade principer	14
5.1	Allmänt	14
5.2	Riskers komplexitet	14
5.3	Bedömning av risker.....	15
5.4	Hantera och minska risker	15
6	Vägledning om införande av människocentrerade principer och minimering av risker	16
6.1	Allmänt.....	16
6.2	Sätt att säkerställa att principerna har tillämpats.....	16
6.3	Risker med att inte tillämpa människocentrerade principer	17
7	Vägledning om integrering av en människocentrerad strategi i hela organisationen	19
7.1	Allmänt	19
7.2	Förhållandet mellan en organisations egenskaper och den människocentrerade strategin	19
7.3	Metoder för att integrera en människocentrerad strategi i hela organisationen.....	19
7.4	Granska och ständigt förbättra organisationens åtgärder relaterade till den människocentrerade strategin	19
Bilaga A (informativ) Internationella standarder som är relevanta för varje princip för den människocentrerade strategin		20
Bilaga B (informativ) Exempel på organisationer vars webbplatser uttrycker stöd för principerna		21
Litteraturlista		24

SS-EN ISO 27500:2017 (Sv)**Svenskt förord**

I denna svenska språkversion av denna standard används genomgående den svenska termen *design* som motsvarighet till den engelska termen *design*. Generellt har den svenska termen *design* en mer begränsad betydelse än den engelska, det vill säga på svenska åsyftar den oftast produkters/materiella tings form eller mönster, medan den engelska termen *design* även omfattar mer immateriella ting, såsom tjänster, arbeten, programvaror med mera. I sådana sammanhang översätts det engelska *design* med till exempel *utformning*. För att återspegla begreppet bakom termen såsom det används i internationella sammanhang, och i denna ISO-standard, används i denna översättning den svenska termen *design* för att omfatta även immateriella ting som tjänster och miljöer. Detta bruk är idag vanligt förekommande på svenska inom såväl ergonomiområdet som andra områden, exempelvis IT-området (webbdesign). Detta är också i enhetlighet med översättningar i andra närliggande standarder inom ergonomiområdet vilket leder till att standarderna blir mer enhetliga, och därmed underlättas läsandet. Vid verbkonstruktioner, för att benämna själva aktiviteten på svenska, används dock i standarden *utforma*, och inte *designa*.

Området som denna standard behandlar kallades tidigare enbart ergonomi på svenska. Eftersom uttrycket ergonomi mer avsåg de fysiologiska aspekterna, har på senare år det engelska uttrycket *human factors* introducerats i Sverige och i internationella sammanhang för att även betona psykosociala aspekter av området. Exempelvis har Ergonomisällskapet i Sverige (ESS) bytt namn till Ergonomi och Human factorssällskapet i Sverige (EHSS). Termbruket vacklar således något både på engelska och svenska men i denna standard används *ergonomi* och *human factors* som synonymer. På svenska används ibland också begreppet MTO, människa-teknik-organisation, som synonym till *human factors*.

Europeiskt förord

Texten i ISO 27500:2016 har arbetats fram av ISO/TC 159 "Ergonomics" inom den Internationella standardiseringsorganisationen (ISO) och har överförts till Europastandard av CEN/TC 122 "Ergonomics". Sekretariatet hålls av DIN.

Denna Europastandard ska ges status av nationell standard, antingen genom publicering av en identisk text eller genom ikraftsättning senast november 2017 och motstridande nationella standarder ska upphävas senast november 2017.

Det bör uppmärksammas att vissa beståndsdelar i denna Europastandard möjligen kan vara föremål för patenträtter. CEN ska inte hållas ansvarig för att identifiera någon eller alla sådana patenträtter.

Enligt CEN/CENELECs interna bestämmelser ska följande länder fastställa denna Europastandard: Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Makedonien, Malta, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Serbien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ungern och Österrike.

Ikraftsättningsnotering

Texten i den internationella standarden ISO 27500:2016 har godkänts av CEN som Europastandard utan någon ändring.

SS-EN ISO 27500:2017 (Sv)**Förord**

ISO (Internationella standardiseringsorganisationen) är en världsomspännande sammanslutning av nationella standardiseringsorgan (ISO-medlemsorgan). Utarbetandet av internationella standarder sker normalt i ISO:s tekniska kommittéer. Alla medlemsorgan som är intresserade av ett ämne som det finns en teknisk kommitté för har rätt att representeras i den kommittén. Internationella organisationer, statliga såväl som icke-statliga, som samarbetar med ISO deltar också i arbetet. ISO har nära samarbete med International Electrotechnical Commission (IEC) i alla frågor rörande elektroteknisk standardisering.

Procedureerna som använts för att utarbeta detta dokument och de som är avsedda för dess fortsatta underhåll överensstämmer med ISO/IEC Directives, Part 1. I synnerhet bör de olika kriterierna för godkännande som behövs för olika typer av ISO-dokument observeras. Detta dokument utformades enligt de redaktionella reglerna i ISO/IEC Directives, Part 2 (se www.iso.org/directives).

Det kan finnas delar i detta dokument som kan vara föremål för patenträttigheter. ISO ska inte hållas ansvarig för identifiering av sådana patenträttigheter. Uppgifter om sådana patenträttigheter som identifierats under dokumentets utarbetande finns i Introduktionen och/eller ISO:s lista över mottagna patentdeklarationer (se www.iso.org/patents).

Varumärkesnamn som används i detta dokument är information för användarnas bekvämlighet och ska inte förstås som ett stöd för varumärket.

För en förklaring av betydelsen av ISO-specifika termer och uttryck som avser utvärdering av överensstämmelse, liksom information om ISO:s efterlevnad av WTO-principerna i avtalet om tekniska handelshinder (TBT), se följande webbadress: [Förord - Kompletterande information](#)

Den ansvariga kommittén för detta dokument är ISO/TC 159, *Ergonomics*, subkommitté SC 1, *General ergonomics principles*.

Orientering

ANM. Denna orientering fungerar som en sammanfattning av denna internationella standard.

Människors välbefinnande erkänns nu av G7-länderna (världens sju största ekonomier) som ett viktigt ekonomiskt mått som komplement till traditionella mått på nationell produktion. Organisationer bedöms inte bara på avkastningen på sina ägares investering, utan även på mycket bredare frågor som hur väl de uppfyller sitt samhällsansvar och vilken påverkan de har på miljön på både lång och kort sikt. På dessa områden vänder sig organisationer ofta till standarder på hög nivå som ISO 26000, ISO 31000 och ISO/IEC 38500.

Denna internationella standard förklarar för styrelseledamöter värden och övertygelser som gör en organisation människocentrerad, de viktiga verksamhetsmässiga och operativa fördelarna som uppkommer och de policyer som de behöver införa för att uppnå detta. Denna internationella standard identifierar de viktigaste kriterierna som visar att varje princip har uppfyllts, konsekvenserna för organisationen om de relevanta kriterierna inte uppfylls och vilka åtgärder som kan vidtas för att minska riskerna för detta.

Målet för ergonomi (även kallad human factors) är att tillföra mervärde genom att använda en människocentrerad strategi för att förbättra hela systemets prestanda och människors välbefinnande. ISO 26800 beskriver de allmänna riktlinjerna för ergonomi och specificerar grundläggande ergonomiprinciper och begrepp som är tillämpliga på design och utvärdering av uppgifter, jobb, produkter, verktyg, utrustning, system, organisationer, tjänster, inrättningar och miljöer. Det finns ett antal standarder för ergonomi och mänskliga faktorer som grundar sig på dessa principer och begrepp och som kan användas av chefer, ingenjörer och designer vid val, design och förvaltning av system och utrustning för att säkerställa att de är ändamålsenliga, effektiva och tillfredsställande att använda. Dessa internationella standarder är vanligtvis inte en direkt angelägenhet för en organisations styrelse.

Denna internationella standard bygger däremot på den omfattande kunskapsbasen om ergonomi och mänskliga faktorer och presenterar motiv och allmänna principer för det *människocentrerade* i en koncis form för styrelseledamöter. Den förklarar de sju principerna som utmärker en människocentrerad organisation. Dessa principer är följande:

- dra fördel av individuella skillnader som en organisationsstyrka;
- göra användbarhet och tillgänglighet till strategiska verksamhetsmål;
- anta en helhetssyn på system;
- säkerställa att hälsa, säkerhet och välbefinnande är prioriteringar inom verksamheten;
- värdesätta personal och skapa en meningsfull arbetsmiljö;
- vara öppen och trovärdig;
- agera på ett socialt ansvarsfullt sätt.

I designprocesser används ofta termen användarcentrerad för att återspegla att designen av produkten, systemet eller tjänsten tar hänsyn till mänskliga egenskaper både för att minimera risker och för att optimera välbefinnande och prestanda. Termen *människocentrerad* används för att återspegla att organisationer inte bara påverkar sina kunder (användarna av deras produkter och tjänster), utan även sin personal, deras familjer och samhället i stort.

SS-EN ISO 27500:2017 (Sv)

Denna internationella standard är avsedd att vara användbar för alla typer av organisationer (både stora och små) i de privata, offentliga och icke vinstdrivande sektorerna. Även om inte alla delar av denna internationella standard kommer att användas på samma sätt i alla typer av organisationer, är principerna relevanta för alla organisationer. Varje organisation kommer att identifiera vilka frågor som är relevanta och viktiga att ta itu med genom sina egna överväganden och genom dialog med intressenter. Statliga organisationer, som alla andra organisationer, kan vilja använda denna internationella standard. Den är dock inte tänkt att ersätta eller på något sätt ändra statens skyldigheter. Relaterade internationella standarder om ergonomiska processer, däribland några som är under utveckling, är avsedda att användas av chefer som är ansvariga för att införa den människocentrerade strategin i organisationen. De kommer att innehålla både rekommendationer och krav.

1 Omfattning

Denna internationella standard är avsedd för styrelseledamöter och beslutsfattare i alla typer av organisationer (både stora och små) i de privata, offentliga och icke vinstdrivande sektorerna.

Den beskriver värden och övertygelser som gör en organisation människocentrerad, de viktiga verksamhetsfördelarna som kan uppnås och förklarar riskerna för en organisation som inte är människocentrerad. Den ger rekommendationer för de policyer som styrelseledamöter behöver införa för att uppnå detta. Den anger överordnade människocentrerade principer för styrelseledamöter att stödja för att optimera prestanda, minimera risker för organisationer och individer, maximera välbefinnande i deras organisation och förbättra deras relationer med kunderna. Vikten av att organisationens policy riktar in sig på det människocentrerade betonas.

Denna internationella standard är inte en ledningssystemstandard. Den är inte avsedd eller lämplig för certifiering eller användning i föreskrifter eller avtal.

Denna internationella standard är inte avsedd att förhindra utvecklingen av nationella standarder som är mer specifika eller krävande.

2 Termer och definitioner

I detta dokument används följande termer och definitioner.

2.1

konsument

enskild person ur allmänheten som köper eller använder egendom, produkter eller tjänster för privat bruk

2.2

kund

organisation eller person som köper egendom, produkter eller tjänster för kommersiella, privata eller offentliga ändamål

2.3

tillgänglighet

utsträckning i vilken produkter, system, tjänster, *miljöer* (2.5) och inrättningar kan användas av personer från en grupp med bredast möjliga spektrum av egenskaper och förmågor så att dessa personer kan uppnå specificerade mål i specificerade användningssammanhang

ANM. 1 till termpost: Användningssammanhang omfattar direkt användning eller användning genom hjälpmedel.

ANM. 2 till termpost: När tillgänglighet utvärderas kan de tre måtten för användbarhet (*ändamålsenlighet* (2.9), *effektivitet* (2.10) och *tillfredsställelse* (2.11)) vara viktiga.

[KÄLLA: ISO 26800:2011, 2.1, modifierad]