



Tillgängliga digitala tjänster – jämlikhet i ett digitalt samhälle

#webbtillgänglighet
#saavutettavuus





Vad är webbtillgänglighet?

- **Webbtillgänglighet och fysisk tillgänglighet**
(jfr finskans saavutettavuus och esteettömyys)
 - Webbtillgänglighet börjar vara ett etablerat begrepp när man talar om digitala tjänster
 - Fysisk tillgänglighet när man vill poängtera tillgänglighetsanpassning i den fysiska miljön
- **Webbtillgänglighet innebär att en digital tjänst är tillgänglig om så många personer som möjligt kan använda den så enkelt som möjligt**
 - Olika slags människor kan ta del tjänsten och innehållet i den i olika situationer
 - Den kan också användas av personer med olika slag av funktionsnedsättning
 - Alla ges på olika sätt möjlighet att få samma service
- **Begrepp:**
 - I lagen (lag om tillhandahållande av digitala tjänster) används begreppet digitala tjänster
 - Digitala tjänster=webbplatser och mobilapplikationer, e-tjänster och liknande funktioner på webbplatser





Alla har inte samma färdigheter och förmåga att använda digitala tjänster

- Så många som över en miljon av finländarna har utmaningar med att använda webben
- Personer med olika former av funktionsnedsättning
- Äldre
- Personer med läs- och inlärningssvårigheter, koncentrationssvårigheter, depression osv.
- Personer med invandrarbakgrund
- Också den digitala generationen
 - Ovana att använda traditionella myndighetstjänster
- Tillfälligt vem som helst
- Behoven kan vara väldigt olika och varierar beroende på person och situation
- Alltid användaren och hens situation som avgör om en tjänst är tillgänglig
 - Bakgrund, vana, rutiner, begränsningar





Vad handlar webbtillgänglighet egentligen om?

- Kunden och **människan i fokus** när man planerar och tillhandahåller digitala tjänster
 - Man utgår från att **människor är olika, har olika behov och befinner sig i olika situationer**
- Inkluderande design, universell utformning, design för alla
 - Planering och utformning med utgångspunkt i att tjänsterna ska vara tillgängliga för alla





Vilken är nyttan med webbtillgänglighet?

- Webbtillgänglighet bidrar till ökad jämlikhet i ett allt mer digitalt samhälle
 - Delaktighet
 - Självständighet
 - Bättre, smidigare tjänster för alla
- Webbtillgänglighet sparar pengar
 - Allt fler människor kan använda digitala tjänster allt enklare
 - Minskat behov av fysiska tjänster
 - En bättre kundupplevelse
 - Färre fall där tjänsten inte gått att använda, färre missförstånd, färre kontakter till kundtjänsten
- Offentliga sektorn är till för medborgarna
 - Bättre service för alla när man beaktar att människor är olika





Webbtillgänglighetsdirektivet / webbdirektivet

- EU-direktiv som godkändes i december 2016
- Direktivet anger de minimikrav på tillgänglighet som offentliga sektorns webbplatser och mobilapplikationer ska uppfylla
 - Anger också på vilka sätt webbtillgänglighet ska övervakas
- Förbättrar offentliga webbplatser och mobilapplikationers användbarhet för alla människor
- Främjar jämlikhet
- Harmoniserar de nationella lagar som innehåller bestämmelser om webbtillgänglighet
- Harmoniserar den inre marknaden





Genomförande av direktivet i Finland: Lag om tillhandahållande av digitala tjänster

- Lagförslaget behandlas troligtvis av riksdagen årsskiftet 2018/2019
 - Regeringspropositionen (RP 60/2018), fortfarande möjligt med ändringar
- Lagen innehåller bestämmelser om tillgänglighetskraven och tillämpningsområdet för dem
- Lagens syfte är att främja vars och ens möjligheter att använda digitala tjänster på lika villkor
- "Tillgänglighetsåtgärderna ska bli en del av normal myndighetsverksamhet "
- Lagen innehåller också bestämmelser om myndigheternas skyldigheter överlag att tillhandahålla digitala tjänster





Vem omfattas av lagen?

- Statens ämbetsverk och inrättningar samt andra statliga organ
- Statliga affärsverk
- Kommunala myndigheter, samkommuner och kommunala affärsverk
- Aktörer som sköter offentliga förvaltningsuppgifter
 - Social- och hälsovårdstjänster, såsom tidsbokningssystem
- Offentligrättsliga inrättningar
 - T.ex. FPA, Finlands Bank, Keva
- Universitet och yrkeshögskolor
- Banker
- Försäkringsbolag
- Företags, stiftelsers och sammanslutningars webbplatser om de är offentligt finansierade till minst 50 %
- Också vatten- och energiförsörjning, tjänster inom transportsektorn, posttjänster
- Lagen gäller inte:
 - Rundradion
 - Evangelisk-lutherska kyrkan (tillgänglighetskraven beaktas när kyrkolagen förnyas)





Vilka typer av innehåll gäller lagen?

- Innehållet på webbplatser
- Dokument som skapats med kontorsprogram och som man länkar till från webbplatsen
 - Word, Pdf, Excel och motsvarande
- Blanketter som ska fyllas i och skickas iväg online
- E-tjänster
- Mobilapplikationer
- Också den offentliga sektorns intranät, vilket inte fanns med i det ursprungliga lagförslaget

- Lagen gäller inte följande innehåll:
 - Skolors och läroanstalters undervisningsinnehåll som används under en viss tid i en avgränsad grupp
 - Direktsända livevideor
 - Onlinekartor och karttjänster
 - Men om en karta ska användas för navigering ska dess innehåll som vägleder användaren vara tillgängligt.





När börjar kraven gälla?

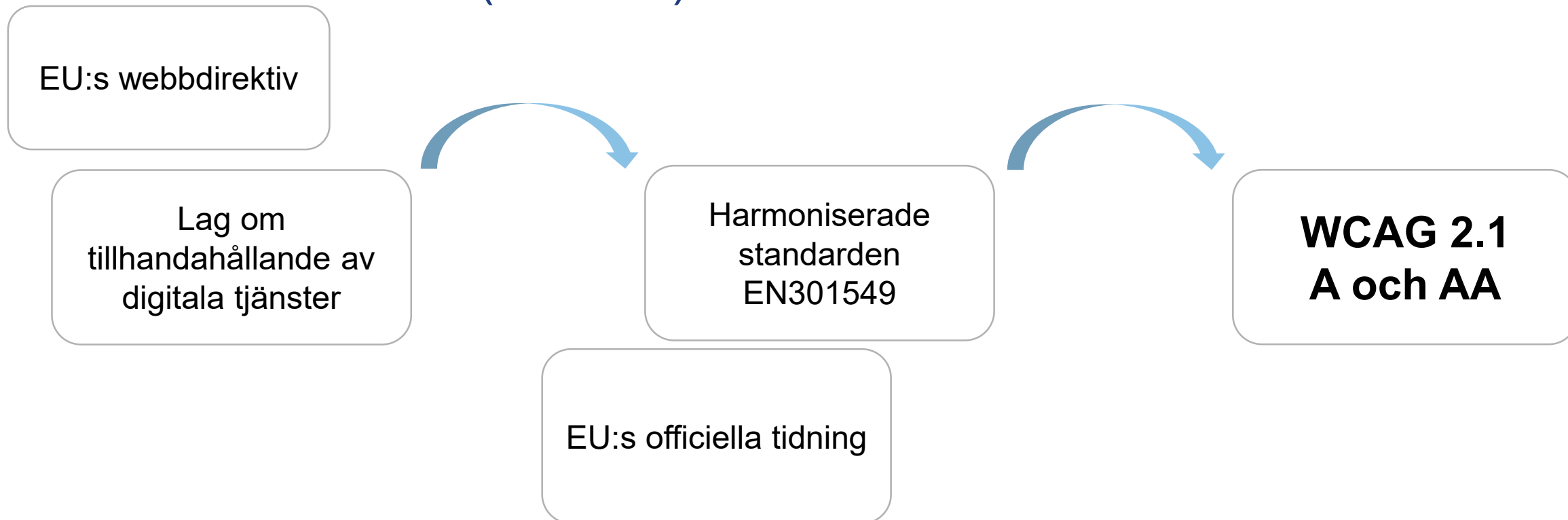
- Helt nya webbplatser eller webbplatser som genomgår en omfattande översyn
 - Ska uppfylla tillgänglighetskraven 23.9.2019
- Gamla webbplatser
 - Ska uppfylla tillgänglighetskraven 23.9.2020
- Mobilapplikationer
 - Ska uppfylla tillgänglighetskraven 23.6.2021
- Banker, vatten- och energiförsörjning, posttjänster
 - Ska i regel uppfylla tillgänglighetskraven 1.1.2021
- Offentliga sektorns intranät
 - Nya intranät som publicerats efter 23.9.2019 ska uppfylla kraven
 - Intranät som publicerats före 23.9.2019 ska göras tillgängliga när de genomgår en omfattande översyn
- Dokument som skapats med kontorsprogram ska vara tillgängliga enligt ovan nämnda datum
 - Gamla dokument behöver inte göras tillgängliga, förutom om kunden behöver dem för att uträtta ett ärende





Den nya lagens krav på webbtillgänglighet

- Den kommande lagen ålägger organisationerna att iaktta kriterierna i WCAG 2.1 (A och AA)





De exakta kraven gäller främst tekniken, men begripligheten bör också beaktas

- I motiveringstexten till den kommande lagen poängteras också att innehållet ska vara begripligt:
 - "Tillgängligheten hänför sig till hur en digital tjänst fungerar tekniskt sett, och innehållets **begriplighet**"
 - Vårdat och klart myndighetsspråk och användning av videor och bilder
 - Möjlighet till lättläst
- Enligt lagen bör också användbarheten beaktas
 - "planera och underhålla sina digitala tjänster på ett sådant sätt att [...] tjänsterna är **lätta att [...] använda**"
 - I motiveringen uppmanar man också att testa användbarheten i samband med testning av tillgängligheten
- Andra lagar med bestämmelser om att webbtillgänglighet ska beaktas
 - Förvaltningslagen, grundlagen, diskrimineringslagen, språklagen, upphandlingslagen...





Regionförvaltningsverket i Södra Finland som övervakande myndighet

- Regionförvaltningsverket (RFV) i Södra Finland inleder sitt arbete som övervakande myndighet när lagen om tillhandahållande av digitala tjänster har godkänts av riksdagen
 - År 2021 överförs uppgiften till Statens tillstånds- och tillsynsmyndighet (Luova) och dess rättsskydds-enhet
 - RFV i Södra Finland är riksomfattande tillsynsmyndighet
 - RFV i Södra Finland övervakar inte fullgörandet av skyldigheterna enligt kapitel 2 i den kommande lagen (myndigheternas skyldighet att tillhandahålla digitala tjänster)
- Regionförvaltningsverkets uppgifter enligt lagen
 - Ge allmänna anvisningar och allmän rådgivning om iakttagandet av tillgänglighetskraven och tillgodoseendet av rättigheterna
 - Delta i beredningen av internationella riktlinjer för tillgänglighet
 - Övervaka och kontrollera att tillgänglighetskraven iakttas på det sätt som anges i EU-kommissionens rättsakter
 - Regelbundet höra olika intressentgrupper om iakttagandet av tillgänglighetskraven
 - Rapportera resultaten av övervakningen till Europeiska kommissionen





Tillgänglighetsutlåtande

- Skyldighet som härleder från EU:s webbdirektiv, berör alla tjänsteleverantörer som omfattas av tillgänglighetskraven
 - En godkänd, officiell version kom från EU-kommissionen i oktober
 - Finns tills vidare på [EU-kommissionens webbplats](#)
 - Kommer också att publiceras på regionförvaltningsverkets webbplats
 - www.tillganglighetskrav.fi, till en början www.rfv.fi/webbtillganglighet
 - Regionförvaltningsverket utarbetar anvisningar och en tydlig mall för tillgänglighetsutlåtandet
- Utlåtandet är ett dokument som beskriver tillgängligheten på webbplatsen eller mobilapplikationen och eventuella avvikelser från kraven
- Bör vara detaljerat, begripligt och tydligt
- Bör ses över och uppdateras varje år
- Kräver i praktiken att organisationen har insikt om webbtillgänglighet och tillgänglighetskraven





Oproportionell börda

- Ger i undantagsfall möjlighet att avvika från tillgänglighetskraven *på ett motiverat sätt och i förväg planerat*
 - Kan inte tillämpas när en helt ny tjänst upphandlas
- Man måste alltså i förväg bedöma huruvida det skulle innebära exempelvis en oproportionell ekonomisk börda att uppfylla kraven
- Vid bedömningen tar man särskilt ställning till följande:
 - Behöver personer med funktionsnedsättning kunna använda tjänsten?
 - Tjänsteleverantörens storlek, ekonomiska ställning och verksamhetens art och omfattning.
- Tolkning: ju större organisation / ju större resurser som använts till att producera tjänsten, desto svårare är det att hävda att tillgänglighetskraven innebär en oproportionell börda
- Om tjänsten är av avsevärd betydelse för personer med funktionsnedsättning kan det vara svårare att åberopa oproportionell börda
- Tillgänglighetskriterierna ska uppfyllas inom den tid som uppskattats i tillgänglighetsutlåtandet.





Respons om tillgängligheten

- Var och en har rätt att ge respons om en digital tjänst antingen på en webbblankett eller via andra elektroniska kanaler
 - Responsen ska besvaras inom två veckor
- Användaren kan
 - ge respons om avvikelser från tillgänglighetskraven
 - begära att motiveringen till oproportionell börda preciseras
 - begära att få icke-tillgängligt innehåll eller en tjänst som inte är tillgänglig i en form som uppfyller tillgänglighetskraven eller på annat lämpligt (tillgängligt) sätt
 - Exempelvis innehåll som inte omfattas av tillgänglighetskraven, såsom gamla pdf-dokument eller videor utan textning
 - Innehåll / tjänster som inte är tillgängliga på grund av en oproportionell börda
- Om tjänsteleverantören inte tillhandahåller informationen i tillgängligt format ska den upprätta ett skriftligt och motiverat intyg över detta till användaren som gjort begäran.





Begäran om utredning av tillgängligheten och tillgänglighetsklagan

- Om användaren inte är nöjd med svaret eller intyget kan han eller hon lämna in en begäran om utredning av tillgängligheten eller en tillgänglighetsklagan till Regionförvaltningsverket i Södra Finland
- Regionförvaltningsverket utreder saken närmare
- Klagan kan inte lämnas in under övergångsperioden
- Regionförvaltningsverket kan i praktiken informera tjänsteleverantören om hur den ska agera
 - I sista hand kan regionförvaltningsverket förelägga tjänsteleverantören ett vite





Tillgänglighetstillsyn

- Ramarna för tillsynen kommer från EU-kommissionen
 - Information om ramarna för tillsynen har getts hösten 2018
- Tillsynen inleds 1.1.2020
 - Tillsynen av mobilapplikationer börjar 23.6.2021
- Årligen övervakas ca 250 webbplatser automatiserat
- Utöver detta övervakas årligen ca 20 webbplatser och 12 mobilapplikationer mer ingående
- I praktiken kommer en stor del att övervakas med något automatiskt verktyg som granskar webbplatsens källkod
- Ett mindre urval granskas troligtvis både automatiskt och genom testning av en sakkunnig
- Granskningen av webbplatser / appar utgår ifrån kriterierna i WCAG 2.1





Vad är WCAG?

- Web Content Accessibility Guidelines, alltså riktlinjer för hur webbinnehåll ska göras tillgängligt
 - Framgångskriterier, kompletterande texter
- En omfattande anvisning som organisationen World Wide Web Consortium (W3C) tagit fram i internationellt samarbete
- Språkoberoende
- Teknikoberoende
- Centralt för tillgänglighetskraven är de s.k. framgångskriterierna
 - Kan testas maskinellt
 - Framgångskriterierna delas in i tre nivåer, A, AA och AAA
 - Den kommande lagstiftningen innebär att kriterierna på nivåerna A och AA i den senaste versionen WCAG 2.1 ska uppfyllas, sammanlagt 50 kriterier (totalt 78 kriterier på tre nivåer)
 - Den senaste versionen består av den tidigare versionen 2.0 och nya kriterier som kompletterar den
 - Ännu ingen officiell översättning till svenska av de nya kriterierna





WCAG löser inte alla tillgänglighetsutmaningar

- Syftet med WCAG: Säkerställa att människor med hjälp av olika tekniska hjälpmedel kan ta del av innehåll och/eller oberoende av funktionsbegränsningar
- WCAG-kriterierna är svårtolkade och i huvudsak tekniska
 - T.ex. "All funktionalitet är hanterbar via ett gränssnitt för tangentbord utan att det krävs särskild timing för varje enskild tangenttryckning. Detta gäller med undantag för när den underliggande funktionaliteten kräver inmatning som är beroende av mönstret som skapas av användarens rörelser och inte bara slutpunkterna. (Nivå A)"
 - Lämnar också mycket rum för tolkning
- Genom att iaktta kriterierna kan man lösa endast omkring hälften av utmaningarna som rör webbtillgänglighet
- Ansvaret för att kriterierna uppfylls har inte fördelats: vem eller vilka bidrar till att kriterierna uppnås?
- WCAG-anvisningen tar nästan inte alls ställning till begriplighet och kognitiv tillgänglighet
 - För helheten är detta lika viktigt som att tjänsten är tekniskt felfri





Webbplatser och informationskällor

- www.tillganglighetskrav.fi
 - Regionförvaltningsverkets webbplats, lanseras i början av 2019
 - Praktisk information och anvisningar om webbtillgänglighet, riktlinjer som rör lagen
 - Mall för tillgänglighetsutlåtandet, information om övervakningen och rapporteringen
- www.rfv.fi/webbtillganglighet
- www.webbriktlinjer.se
 - Myndigheten för digital förvaltning (Sverige) upprätthåller sida
 - De officiella riktlinjerna för hur man bör arbeta med webbplatser i offentlig sektor (Sverige)
- <https://vm.fi/sv/tillganglighetsdirektivet>
 - Finansministeriets webbsida med information om lagberedningen och länkar till webbplatser om webbtillgänglighet
- Facebook-grupper
 - Verkkopalvelujen saavutettavuus
 - Kirjoita selkeästi - ryhmä työelämän viestijöille





Organisering av webbtillgänglighet

- Alla som är involverade i att planera, utveckla, och uppdatera digitala tjänster bör veta åtminstone någonting om webbtillgänglighet
- Alltid utgå ifrån att olika typer av människor enkelt ska kunna använda tjänsten oberoende av begränsningar, utmaningar eller situation
 - "Hur kan jag bidra?"
 - Göra kunderna delaktiga i planering och utveckling
- Behövs det ett "tillgänglighetsombud" eller en "tillgänglighetsgrupp" i organisationen?
 - Inte lagstadgat
 - Jfr dataskyddsombud
 - Skulle säkerställa att kunskap och information sprids effektivt i organisationen
 - Skulle känna till resursbehoven och veta vad man måste satsa på





Att främja webbtillgänglighet är en kontinuerlig process

- Inte (enbart) ett IT-projekt
- Intern informationsspridning
- Öka förståelsen
- Ändra människors inställning
- Utbildningar och övning
- Kontinuerlig utveckling
- Utvärdering och testning
- Säkerställa resurser
- Ett litet steg i taget





Webbtillgänglighetsteamets kontaktuppgifter:

webbtillganglighet@rfv.fi

Twitter: @saavutettava

#webbtillgänglighet

#saavutettavuus



Saavutettavuus  Webbtillgänglighet
www.saavutettavuusvaatimukset.fi

