

Rapport

Skärpt lagstiftning – är webbtillgänglighet nu en juridisk fråga?

Stefan Johansson

0708 23 10 64

stefan.johansson@begripsam.se

Maria Chöler

maria@independentliving.org

Datum

2018-10-04

Bakgrund

Under senare år har ett antal olika lagstiftningar vars syfte är att förbättra tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning trätt i kraft. År 2015 blev "bristande tillgänglighet" en form av diskriminering. Från år 2017 är aktörer inom arbetslivet och utbildningsområdet (till exempel skolor och högskolor) skyldiga att arbeta aktivt för att motverka diskriminering. Den 23 september i år började EU:s direktiv om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, det s.k. webbtillgänglighetsdirektivet, att gälla. Mot bakgrund av detta har Begripsam AB och projektet Lagen som verktyg ställt frågor till myndigheter, kommuner och företag i syfte att utreda hur olika aktörer arbetar med tillgänglighet över webben. Först genomfördes en enkätundersökning och därefter gjordes en efterföljande och mer fördjupad undersökning med en några av de som besvarat enkäten.

Sammanfattning

Enkätfrågorna och undersökningens resultat, liksom kommentarer från de svarande hittar du längre bak i rapporten.

Inte en juridisk fråga (ännu)

Resultatet visar att webbtillgänglighet inte är en juridisk fråga. Kommuner har ännu inte identifierat detta som en fråga som regleras av lag. Istället är det en fråga som informations- och kommunikationsavdelningar ansvarar för och ansvarat för sedan lång tid. Ibland är detta också en IT-fråga och då är kommunens IT-avdelning inblandad. Många av de kommuner som svarat har gjort det via en kommunikatör, trots att enkäten var adresserad till juristen. Många svarande kommuner uppger att de jobbat med denna fråga länge och de känner sig relativt väl förberedda inför implementeringen av webbtillgänglighetsdirektivet. Andra har börjat utreda och ta fram analyser av nuläge för att kunna planera åtgärder. Många, 66 %, säger också att webbtillgänglighetsdirektivet har föranlett åtgärder. Även diskrimineringslagen, 39 %, och det utökade ansvaret för förebyggande åtgärder, 28 %, har föranlett åtgärder. Det tyder på att de ansvariga för kommunens aktiviteter på webben har identifierat skärpta lagkrav utan att kommunala jurister varit inblandade. Många av dem som svarat vet inte om de vidtagit åtgärder med anledning av de skärpta lagarna.

Information i alternativa format saknas

Ett krav som många av kommunerna har svårt att uppfylla är hur de ska hjälpa användare som behöver information i alternativa format, det vill säga hur de ska göra om en individ inte kan eller vill använda ordinarie informationskanaler. Där har fyra av tio bra strategier.

Kommunerna har koll på läget

Resultatet av denna undersökning bygger på en enkätundersökning gjord av femtio kommuner och de följdfrågor som sex kommuner besvarat. Underlaget är således begränsat, men av de kommuner som svarat tycks de flesta ha en relativt god kännedom om frågan rörande tillgänglighet på webben. Många har vidtagit åtgärder för att förbättra webbtillgängligheten och ställer vid upphandling krav på sina leverantörer. Andra har pågående analyser eller är inne i ett planeringsarbete. Nästan åtta av tio kommuner har ett tydligt utpekat ansvar för webbtillgänglighet. Sju av tio kommuner ställer ändamålsenliga krav vid upphandling. Sex av tio anser sig ha tillräcklig kompetens för att hantera det nya direktivet och fyra av tio anser att de har bra rutiner för att testa webbtillgänglighet. Det kan förstås vara så att de kommuner som svarat på enkäten är sådana som vet att de ligger bra till och har hög medvetenhet om frågan. Men - även om så skulle vara fallet och trots att det råder osäkerhet kring vem som ansvarar för tillgängligheten på nätet – så finns det anledning att vara optimistisk. Många kommuner har ambitioner kring tillgängligheten på nätet!

Undersökningens upplägg

I den inledande enkätundersökningen ombads landets kommuner (290 stycken), fyra större myndigheter (Polismyndigheten, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och CSN) och åtta företag (Dagens Nyheter, Expressen, Aftonbladet, Svenska Tågkompaniet AB, SF Bio, Apoteket AB och Västtrafik AB) att svara på följande frågor:

1. Har ändringen av diskrimineringslagen 2015 om bristande tillgänglighet föranlett någon förändring hos er när det gäller webbtillgänglighet?
2. Har de utökade kraven på förebyggande aktiva åtgärder mot diskriminering föranlett några insatser när det gäller tillgängligheten på webben?
3. Har den kommande implementeringen av webbtillgänglighetsdirektivet föranlett några insatser?
4. Finns det någon individ och/eller funktion som ansvarar för webbtillgänglighet?
5. Ta ställning till följande påståenden och markera dem som är giltiga för din organisation;
 - Vi har ändamålsenliga rutiner för webbtillgänglighet.
 - Vi har tillräcklig kompetens för att hantera det nya direktivet.
 - Vi ställer ändamålsenliga krav på webbtillgänglighet vid upphandling.
6. Har ni strategier för att hjälpa användare som behöver information i andra format?

Femtio kommuner besvarade enkätundersökningen, men inga uppgifter har inkommit från myndigheterna eller företagen, trots påminnelsebrev. Ett par företag har tackat nej till att ställa upp i undersökningen eftersom de inte omfattas av direktivet.

Av de kommuner som valde att svara på enkätundersökningen ställdes sedan följdfrågor till tio kommuner. Vi ställde följande följdfrågor:

- Har din kommun haft någon utbildning kring det nya webbtillgänglighetsdirektivet?
- Om ja, vilka riktade sig denna utbildning till? Jurister? IT-specialister? Informatörer? Andra?
- Anser du att frågan rörande webbtillgängligheten är en teknisk fråga (IT-fråga) eller en juridisk fråga?
- Tror du att IT-specialister, informatörer, kommunikatörer och jurister har samma uppfattning om inom vilket område - det tekniska eller juridiska - frågor rörande webbtillgänglighet faller?
- Tror du att synen på webbtillgänglighet kan komma att ändras i samband med att de tekniska kraven uppfylls? Kommer det ske en förskjutning åt något håll i synen på denna fråga?
- Hur fungerar samarbetet mellan kommunernas jurister å ena sidan och IT-specialister, informatörer och kommunikatörer å andra sidan?

Resultatet från undersökningarna

Enkätundersökningen

Här nedan återger vi resultatet av enkätundersökningen. Totalt inkom 70 svar, varav 57 var kompletta och 13 delvis besvarade. 50 svar kommer från kommuner. Resterande har inte angett var de kommer ifrån.

1. Har ändringen av diskrimineringslagen 2015 om bristande tillgänglighet föranlett några förändringar hos er när det gäller webbtillgänglighet?

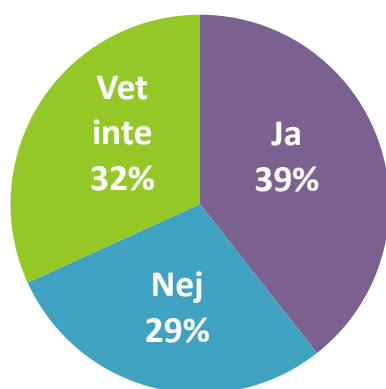


Diagram 1: Andel som vidtagit åtgärder med anledning av ändring i diskrimineringslagen 2015: Ja, 39%. Nej, 29%. Vet inte 32%.

Om ja, vilka åtgärder?

Kommentarer från ett urval av svar:

- Vår ambition är att alltid försöka lägga ut information på webben som ska vara webbtillgängligt för alla. Även så försöker vi att sprida ut i organisationen att informationen måste vara webbtillgängligt
- Vi har nyligen byggt om vår webbplats och tillgänglighet var en viktig del i det arbetet.
- Vi har gjort om vår webb helt och hållet 2016. Vi följer e-delegationens webbricklinjer.se, WCAG 2.0 AA standarden och språklagen.
- Talsyntes, initiativ till teckenspråk och syntolkning av film, allmän anpassning till WCAG
- Bl.a. undvika skannade dokument eftersom de inte kan avläsas den programvara som läser upp innehållet för personer med synnedsättning. I övrigt arbetar vår kommunikationsavdelning med dessa bitar och jag har ingen detaljkunskap kring det arbetet, varför jag i många avseenden inte kan lämna svar på era frågor.
- Vi har genomfört tillgänglighetsgranskningar av både intranät och kommunens externa webbplats. Nu pågår arbete med att åtgärda brister.

Om nej, varför?

Kommentarer från ett urval av svar:

- Webbplatsen är redan byggd för att vara tillgänglig. Vi följer Vägledning för webbutveckling för att uppnå god tillgänglighet.
- Vi har som målsättning att vår webb ska vara tillgänglig för alla oavsett lag
- Vi har arbetat med tillgänglighet sedan tidigare
- Underbemannad organisation
- Vi har arbetat med tillgänglighet sedan tidigare, så de nya kraven innebär ingen ändring av vårt arbetssätt.
- Den har inte fått genomslagskraft, åtminstone inte hos oss. Allt handlar om resurser och hur pass väl vi/jag argumenterar för att vi ska arbeta med tillgänglighet på webben. Lagen har inte hjälpt mig på traven i min argumentation. Så länge det inte finns straffsatser, kommer inget att hända.

2. Har de utökade kraven på förebyggande aktiva åtgärder mot diskriminering föranlett några insatser när det gäller tillgängligheten på webben?

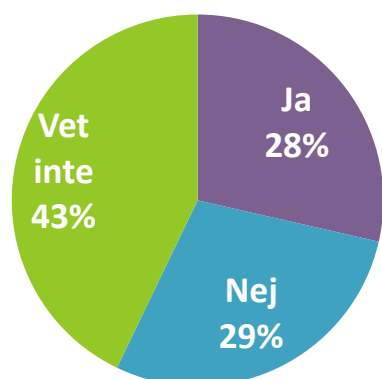


Diagram 2: Andel som vidtagit åtgärder med anledning av de utökade kraven på förebyggande aktiva åtgärder mot diskriminering: Ja, 28%. Nej, 29%. Vet inte 43%.

Om ja, vilka?

Kommentarer från ett urval av svar:

- Vi har haft hjälp av kommunala rådet för funktionsnedsatta när vi testade tillgängligheten på webben. Vi kör webbenkät för att ta reda på om man hittar information på webben, om den är lätt att förstå med mera. Vi undersöker själva med automatiska kontrollverktyg att tillgängligheten uppfylls.
- Vi uppfyller redan i princip alla WCAG 2.0-krav. Jag kommer inom kort gå igenom alla krav och se så att vi uppfyller dem. Vi kommer troligen även kontakta ett företag för att få en översyn om vi tekniskt håller måttet gällande tillgängligheten.
- Vi jobbar mot WCAG och webbtillgänglighetsriktlinjer

- Informationsinsatser och redaktionella ändringar
- Arbete sker just nu med att se över hela webbplatsen där det fokuseras bland annat på tillgänglighet och hur texter skrivs med språk och formuleringar.
- Vi har tagit fram en förstudie där dessa frågor beaktas. Det kommer komma med som en naturlig del i upphandlingen av en ny webbplats.
- Bland annat förbättring av information på teckenspråk och vi har genomfört en normkritisk granskning utifrån diskrimineringsgrunderna.

Om nej, varför?

Kommentarer från ett urval av svar:

- Vi har förbättrat vår tillgänglighet på webben, men det har inte föranletts av de utökade kraven
- Ingen har drivit den frågan.
- Vi hade redan börjat arbeta med tillgänglighet på webb och fortsatte på samma sätt
- Resursbrist.
- Ny webbplats ska byggas inom kort.
- Vi har dålig kunskap om det här området.
- Bristande kunskap om de utökade kravet

3. Har den kommande implementeringen av webbtillgänglighetsdirektivet föranlett några insatser?

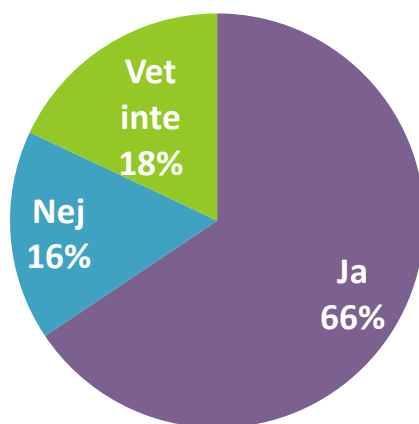


Diagram 3: Andel som vidtagit åtgärder med anledning av den kommande implementeringen av webbtillgänglighetsdirektivet: Ja, 66%. Nej, 16%. Vet inte 18%.

Om ja, vilka?

Kommentarer från ett urval av svar:

- För första gången har en lag fått påverkan som gör att vi/jag fått kraft bakom min argumentation. Och det redan innan den trätt i laga kraft. Fantastiskt. Nu återstår bara att se vad detta leder till i det långa loppet. Dock behöver det komma fler

apropåer från högre ort och även på olika sätt stöd från regering och SKL och den nya myndigheten för digital förvaltning, som jag hoppas mycket på.

- Vi har kontaktat vår leverantör för att se vad som behöver göras för att anpassa webben till det nya webbdirektivet.
- Ny webbplats skall skapas delvis på grund av det nya webbtillgänglighetsdirektivet.
- Tillgänglighetsanalys av den externa webbplatsen, vilket kommer att leda till vissa omprogrammeringar. Utbildning av redaktörer på minst en halvdag.
- Vi har ökat medvetenheten i organisationen om att direktivet kommer att förändra förutsättningarna vid upphandling av nya verktyg och system
- Genomgång av nuläge utifrån WCAG 2.0 AA och kommande WCAG 2.1. Information till verksamheter om fördelar med våra gemensamma centralt styrda webbplatser där vi tar ansvar för tillgänglighet på en övergripande nivå.
- En översyn görs av hela webbsidan där bland annat kraven som följer av EU-direktivet 2016/2102 beaktas.
- Vi har tagit fram en förstudie där dessa frågor beaktas. Det kommer komma med som en naturlig del i upphandlingen av en ny webbplats.
- Vi har beställt opartisk tillgänglighetsgranskning av vår e-tjänstplattform bland annat.

Om nej, varför?

Kommentarer från ett urval av svar:

- Inte än. Just nu ligger fokus på att leva upp till GDPR.
- Inte ännu, men det är något som vi kommer att gå igenom inför införandet.
- Vi har ännu inte börjat inventeringen kring ev åtgärder inför webbtillgänglighetsdirektivet då vi fortfarande sitter mitt i kommande GDPR-lagstiftning.
- Inte ännu. Funderar som bäst på hur vi ska hinna reda upp detta med tillgängliga PDF:er. Rent allmänt kan sägas att vi försöker publicera så lite information i PDF-form som möjligt. Huvudregeln är att publicera information direkt på sidan, som html. Bara att få organisationen dit har varit en resa...
- Inga beslut om vad som skulle behöva göras är utredda än. Däremot tittar vi på kostnaderna med en bättre sökfunktion.
- Vi arbetar i ett webbverktyg som har mycket lösningar kring tillgänglighet i sig. I övrigt saknar vi kompetens och resurser (tid/pengar) att lägga ner arbete på specifikt denna fråga. Tillgänglighet är alltid med i arbetet med webben.
- Vi har precis börjat att titta på vad det här innebär för oss.

4. Finns det någon individ och/eller funktion i er organisation som ansvarar för webbtillgänglighet?

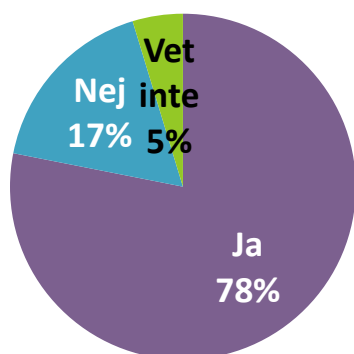


Diagram 4: Andel som har någon på individ och/eller funktion i organisationen som ansvarar för webbtillgänglighet Ja, 78%. Nej, 17%. Vet inte 5%.

5. Ta ställning till följande påståenden och markera dem som är giltiga för din organisation

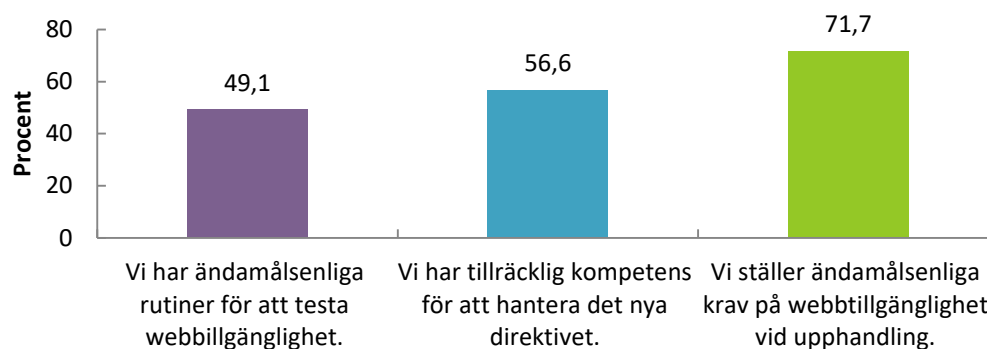


Diagram 5: Andel som anser sig ha ändamålsenliga rutiner för att testa webbtillgänglighet; 49,1%. Andel som anser sig ha tillräcklig kompetens för att hantera det nya direktivet; 56,6%. Andel som anser att de ställer ändamålsenliga krav på webbtillgänglighet vid upphandling; 71,7%.

6. Har ni strategier för att hjälpa användare som behöver information i andra format?

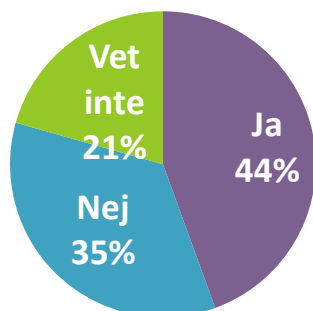


Diagram 6: Andel som anser sig ha strategier för att hjälpa användare som behöver information i andra format: Ja, 44%. Nej, 35%. Vet inte 21%.

Resultat av den fördjupande undersökningen

Nedan återger vi resultatet från den fördjupande undersökningen. Av de tio kommuner som tillfrågades att delta i undersökningen så valde sex kommuner att besvara de fördjupade frågorna. Dessa kommuner är; Dorotea, Örebro, Jönköping, Munkedal, Vellinge och Göteborg.

Har din kommun haft någon utbildning kring det nya webbtillgänglighetsdirektivet?

- Tre kommuner har inte haft någon utbildning.
- Tre kommuner har haft utbildning.
- Vissa kommuner har haft utbildning kring tillgänglighet över webben, men inte med fokus på webbtillgänglighetsdirektivet.

Om ja, vilka riktade sig denna utbildning till? Jurister? IT-specialister? Informatörer?

Andra?

- Utbildningar rörande tillgängligheten på webben ges uteslutande till webbstrateger och kommunikatörer.

Anser du att frågan rörande webbtillgängligheten är en teknisk fråga (IT-fråga) eller en juridisk fråga?

- Tre av kommunerna anser att detta är en såväl teknisk som juridisk fråga.
- Tre av kommunerna anser att detta enbart är en teknisk fråga.

Tror du att IT-specialister, informatörer, kommunikatörer och jurister har samma uppfattning om inom vilket område - det tekniska eller juridiska - frågor rörande webbtillgänglighet faller?

- Här har kommunerna svarat mycket olika.
- Svaret på frågan påverkas av kommunens uppbyggnad.
- Det efterfrågas en bättre kontakt mellan yrkesgrupperna i kommunen.

Citat från medverkande webbansvarig: *"Jag tror inte att webbtillgänglighetsdirektivet är så känt som man kan önska i andra professioner. Juristerna bör ha som sitt bevakningsområde att ge oss information om nya och kommande lagar som påverkar verksamheten. Men detta direktiv har jag fått information om från externa parter som jag följer på grund av mitt jobb."*

Tror du att synen på webbtillgänglighet kan komma att ändras i samband med att de tekniska kraven uppfylls? Kommer det ske en förskjutning åt något håll i synen på denna fråga?

- En kommun vet inte om synen på webbtillgänglighet kan komma att ändras med tiden.
- Tre kommuner tror att synen på webbtillgänglighet kan komma att bli mer "juridisk".
- Två kommuner tror att synen på webbtillgänglighet kommer förbli en "teknisk fråga".

Hur fungerar samarbetet mellan kommunernas jurister å ena sidan och IT-specialister, informatörer och kommunikatörer å andra sidan?

- Två kommuner har ingen anställd jurist.
- En kommun har inget upparbetat samarbete mellan yrkeskategorierna.
- Tre kommuner uppger att samarbetet mellan yrkeskategorierna fungerar väl.
- De flesta kommuner påpekar att kommunerna kommer in i ett sent läge.

Citat från medverkande webbstrateg: *"Jurister är med när det uppstår tolkningsfrågor mm. Jag skulle önska att juristerna var mer proaktiva och informerade verksamheten om kommande lagar som kommer att påverka oss."*

Slutsatser från den fördjupande undersökningen

- Det råder delade uppfattningar kring vem som ansvarar för webbtillgängligheten i kommunerna.
- Utbildningar rörande webbtillgänglighet riktar sig enbart till IT-konsulter, webbansvariga och kommunikatörer.
- Vissa kommuner har inga anställda jurister.
- Mer samarbete mellan jurister, IT-specialister, webbansvariga och kommunikatörer efterfrågas.

Kommuner som besvarat enkäten

- Mörbylånga kommun
- Arvidsjaur kommun
- Arvika kommun
- Botkyrka kommun
- Burlövs kommun
- Dorotea kommun
- Emmaboda kommun
- Eskilstuna kommun
- Fagersta kommun
- Finspångs kommun
- Forshaga kommun
- Göteborgs Stad
- Hallsbergs kommun
- Hjo kommun
- Huddinge kommun
- Härnösands kommun
- Hässleholms kommun
- Höörs kommun
- Jönköpings kommun
- Karlskrona kommun
- Karlskrona kommun
- Kumla kommun
- Kävlinge kommun
- Laxå kommun
- Lekebergs kommun
- Leksands kommun
- Lessebo kommun
- Linköpings kommun
- Ljusdals kommun
- Lysekils kommun
- Munkedals kommun
- Osby kommun
- Oskarshamns kommun
- Ovanåkers kommun
- Sigtuna kommun
- Sjöbo kommun
- Solna stad
- Stockholms stad
- Strängnäs kommun
- Trelleborgs kommun
- Vadstena kommun
- Vara kommun
- Vaxholms stad
- Vellinge kommun
- Vilhelmina kommun
- Västerviks kommun
- Älmhults kommun
- Åstorps kommun
- Ödeshögs kommun
- Örebro kommun
- Östhammars kommun