

Plattform för digital tillgänglighet och hjälpmedel



INNEHÅLL

Inledning.....	4
Målgrupper	5
Definitioner	5
Konvention, lagstiftning och direktiv.....	6
Följ riktlinjer och standarder från början	7
Låt expertis testa tjänsten eller produkten	8
Gör riktade användartester	8
Erbjud anpassade guider och anpassad support	9
Tänk universellt.....	9
Personlig service som ett komplement	9
Ställ rätt krav vid upphandlingar	10
Hjälpmedel och utbildningsinsatser	10
Tillhandahåll de senaste hjälpmedelsuppdateringarna.....	10
Utbilda användarna.....	10
Vidare läsning.....	11
Källförteckning	11

Inledning

Synskadades Riksförbund (SRF) företräder personer med synskador i Sverige. I den här plattformen har vi samlat våra åsikter och rekommendationer kring tillgängliga och användbara digitala tjänster. Vi ger dessutom en kort redogörelse för vilka konventioner, lagar och förordningar som finns inom området.

Vi tar även upp vad som krävs för att tjänster och produkter ska komma användarna till del i form av nödvändiga hjälpmedel, nödvändig utbildning och kunskap.

Den digitala omställningen kan erbjuda många nya möjligheter för den som är synskadad. En förutsättning är dock att tillgänglighetsaspekter genomsyrar utvecklingen. Det måste prioriteras från det att en produkt eller en tjänst utvecklas eller upphandlas tills att den är färdig. Regelbundna slutanvändarfokuserade uppföljningar måste göras. Tillgänglighetsperspektivet och alla användares behov ska stå i fokus på ledningsnivå inom en organisation.

Användarna ska ha reella förutsättningar i form av utbildning och de senaste hjälpmedelsuppdateringarna. Det ska vara enkelt att ge återkoppling till ansvarig när någonting inte är tillgängligt.

Om tillgängligheten och användbarheten inte blir en naturlig och självklar del när digitala produkter och tjänster upphandlas och utvecklas kan det istället leda till ökad exkludering och ett ökat utanförskap, med sämre utbildning, färre jobb och sämre hälsa för synskadade som följd.

I vissa fall krävs speciella hjälpmedel. Grundutgångspunkten ska emellertid vara universell design. Med det menas att en produkt eller en tjänst ska kunna användas av alla, utan speciallösningar.

En annan viktig aspekt är möjligheten för personer med synskador att få utbildning i att använda den digitala tekniken. Också i produkter med universell design sker interageringen på ett helt annat sätt än normalt.

Här har landstingen och regionerna en mycket viktig roll som en del i habiliteringen och rehabiliteringen av synskadade.

Även Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan måste kunna ge stöd till utbildning när det gäller arbetsrelaterade hjälpmedel. Det gäller inte minst sådana hjälpmedel som är integrerade i en kommersiell produkt.

Målgrupper

Vi vänder oss till beställare av digitala produkter och tjänster, däribland arbetsgivare, privata aktörer och offentlig sektor.

Vi vänder oss också till utvecklare. När vi talar om utvecklare menar vi så väl utvecklare av vanliga produkter och tjänster, såsom appar, men även utvecklare av speciella hjälpmedel för personer med synskador. Exempel på hjälpmedel är punktskriftsskrivare, punktskriftsskärmar, förstorande system och skärmläsare, program som omvandlar det som visas på den vanliga skärmen till tal eller till punktskrift.

Vi vänder oss även till landsting och regioner som är ansvariga för habilitering och rehabilitering av synskadade personer.

Definitioner

Synskada

Synskadad är den som har svårt att läsa eller svårt att orientera sig med hjälp av synen. De flesta kan svagt skönja färger och föremål eller ser med starkt begränsat synfält. Andra har svårigheter när det är mörkt eller när det är starkt solsken. Begreppet synskadad omfattar både gravt synskadade, blinda och synsvaga personer. Gravt synskadade eller blinda saknar syn eller kan skilja mellan ljus och mörker. Synsvaga har nedsatt syn som inte kan korrigeras med glasögon. Gränsen mellan att vara gravt synskadad och synsvag är flytande. Den kan variera i olika situationer utifrån bland annat väder och ljusförhållanden.

Ibland används även begreppet synnedsättning och blindhet istället för synskadad. Det gäller till exempel i WHO:s och Socialstyrelsens definitioner.

Tillgänglighet

Tillgänglighet på webben betecknar hur väl en webbplats fungerar för personer med funktionsnedsättning, till exempel med skärmläsare (talsyntes och punktskrift) och förstoringsprogram).

Användbarhet

Användbarhet definieras enligt ISO-standardeen 924111 som ”Den grad i vilken användare i ett givet sammanhang kan bruka en produkt för att uppnå specifika mål på ett ändamålsenligt, effektivt och för användaren tillfredsställande sätt.”

Användbarhet är alltså, i sträng bemärkelse, ett samlat kvalitetsmått för en produkt eller en tjänst. Den kan alltså vara hög eller låg. För

den som är synskadad är en enhetlig struktur exempelvis extra viktigt, eftersom vi inte har överblick på samma sätt som andra. Vi ser bara en liten del av exempelvis en dataskärm i taget. Gränsen mellan ”tillgänglighet” och ”användbarhet” är flytande.

Skärmläsare

En mjukvara som styr vad som läses upp med en talsyntes eller visas på en punktskriftsskärm.

Punktskriftsdisplay eller punktskriftsskärm

En skärm som kan visa text som finns på den vanliga skärmen i punktskrift genom att metallstift höjer sig och sänker sig. Vanligen visas mellan tolv och 80 tecken i taget, alltså endast en rad eller del av en rad åt gången.

Förstorande system

Ett program (och ibland även en stor skärm) där den vanliga texten förstoras. Graden av förstoring varierar beroende på användarens synförmåga. Det är inte ovanligt att endast några bokstäver åt gången får plats att visas.

Konvention, lagstiftning och direktiv

Tillgänglighet och rätt till information nämns på flera ställen i FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som Sverige har ratificerat.

Artikel 9 1b behandlar rätten till ”information, kommunikation och annan service, däribland elektronisk service och service i nödsituationer”. Rätten till information nämns också i artikel 21.

Myndigheter ska enligt förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av funktionshinderspolitiken ”verka för tillgänglighet, göra inventeringar och ta fram handlingsplaner.”

Enligt den nya lagen om offentlig upphandling (2016:1145) ska det i normalfallet vara obligatoriskt att ställa krav på tillgänglighet vid större upphandlingar.

Det är en skärpning jämfört med tidigare lagstiftning. Av 9 kap. 2 § om tekniska krav framgår följande:

”När det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska de tekniska specifikationerna bestämmas med beaktande av samtliga

användares behov, däribland tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning.

Undantag får göras endast om det finns särskilda skäl.

Om Europeiska unionen i en rättsakt har antagit obligatoriska krav på tillgänglighet, ska de tekniska specifikationer som avses i första stycket bestämmas med hänvisning till den rättsakten.”

En sådan rättsakt är EU:s webbtillgänglighetsdirektiv. Här ställs krav på tillgänglighet för alla offentliga webbplatser och appar med vissa undantag. Det ska också finnas ett formulär där besökaren ska kunna ge synpunkter om en sida eller en app är otillgänglig. Det ska kunna gå att få icke tillgänglig information i ett alternativt format. Om någonting inte kan göras tillgängligt ska orsaken till det beskrivas i form av ett så kallat tillgänglighetsutlåtande som ska finnas på alla webbplatser som omfattas av direktivet. Varje medlemsland ska utse en tillsynsmyndighet som övervakar och främjar att direktivet följs. Direktivet ska vara införlivat i svensk rätt senast den 23 september 2018. Regeringen har annonserat att införlivandet blir försenat, men direktivet gäller ändå. Det nya regelverket träder i kraft stegvis från den 23 september 2018 till den 23 juni 2021.

Sedan den 1 januari 2016 är bristande tillgänglighet en form av diskriminering enligt diskrimineringslagen (2008:567). Läs mer på diskrimineringsombudsmannens webbplats, www.do.se.

Följ riktlinjer och standarder från början

När produkter och tjänster, såsom webbplatser och appar, tas fram måste gällande riktlinjer och standarder följas. Riktlinjerna och standarderna måste brytas ner för att kunna implementeras. Det är viktigt att detta görs under hela utvecklingsprocessen, redan från början. Att anpassa i efterhand kan både bli dyrt och krångligt. I värsta fall kan det vara nödvändigt att göra om tjänsten eller produkten från grunden.

För webbplatser finns Web Content Accessibility Guidelines, wcag. Post och telestyrelsen, PTS, har tagit fram riktlinjer för myndigheter som bygger på wcag-riktlinjerna. Det är en bra utgångspunkt, även för privata aktörer, www.webbriktlinjer.se.

Det finns en databas där det går att filtrera wcag-riktlinjerna utifrån vad som är intressant i ett specifikt fall: <https://www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/>?

I EU:s webbtillgänglighetsdirektiv hänvisas till standarden för tillgänglighetskrav vid upphandling av IKT EN 301 549 kapitel 9, 10 och

11. Denna standard bygger också på wcag.

Adobe har tagit fram tillgänglighetsriktlinjer för PDF-filer. Läs mer på www.adobe.com/accessibility.

För app-utvecklare finns speciella riktlinjer.

iOS: <https://developer.apple.com/library/ios/documentation/UserExperience/Conceptual/iPhoneAccessibility/Introduction/Introduction.html>

Android: <https://developer.android.com/guide/topics/ui/accessibility/index.html>

Vid sidan av riktlinjerna är enhetlighet, tydlighet och en pedagogisk uppbyggnad mycket viktigt för användbarheten. Det gäller både för tjänster som vänder sig till allmänheten och för intranät och andra system som används internt på arbetsplatser. Det finns flera exempel där synskadade medarbetare har tvingats att sluta sina anställningar till följd av otillgängliga digitala system.

Låt expertis testa tjänsten eller produkten

Vi rekommenderar att en professionell tillgänglighets- och användbarhetsgranskning görs. Det finns konsulter som är specialiserade på detta. Konsulterna kan även vara behjälpliga med att genomföra strukturerade användartester med strategiska urvalsgrupper. Myndigheten för delaktighet, MFD, har en databas över tillgänglighetskonsulter: <http://www.mfd.se/tillganglighet/gortillgangligt/tillganglighetskonsulter/>

Den internationella organisationen IAAP certifierar tillgänglighetskonsulter. Organisationen har en nordisk lokalavdelning, IAAP Nordic, www.iaapnordic.org.

Det finns flera tjänster som erbjuder automatiserade granskningar utan kostnad. Vi vill betona att en sådan granskning exempelvis inte kan avgöra om en bildbeskrivning verkligen säger vad bilden visar och är förståelig för användaren. Om sidan i fråga är pedagogisk kan en maskin heller inte avgöra.

Därför bör sådana tester alltid kompletteras med användar- och experttester.

Gör riktade användartester

Även om en tjänst eller en produkt uppfyller riktlinjer är det inte säkert att den är användarvänlig för målgruppen. Se till att alltid göra strukturerade tester med slutanvändare som är synskadade och andra slutanvändare som har speciella behov.

Erbjud anpassade guider och anpassad support

I synnerhet stora myndigheter, universitet, skolor med mera ska tillhandahålla anpassade guider och anpassad support för den som använder olika typer av hjälpmedel. Upphandlingar kan göras med en konsult som är expert på tillgänglighetsfrågor.

Tänk universellt

Inkludera hjälpmedelsfunktioner som gör det möjligt att anpassa en produkt efter alla användares behov. Exempelvis innehåller numera många smarta mobiltelefoner, surfplattor, datorer och tvapparater hjälpmedel i form av talsyntes, stöd för punktskrift och förstoring. På så vis går det att använda vilken mobiltelefon, surfplatta, dator eller tvapparat som helst för den som inte ser eller har kraftigt nedsatt synförmåga.

Det är viktigt att inte behöva ta hjälp av någon som ser för att kunna installera eller komma igång med en produkt.

Personlig service som ett komplement

Det kommer alltid att finnas personer som inte kan ta del av digitala tjänster, även om de digitala tjänsterna är mycket användbara för många. En Kantar Sifo-undersökning från 2017 visar att var fjärde medlem i Synskadades Riksförbund aldrig använder internet.

Därför är det väsentligt att grundläggande samhällsservice även går att utföra per telefon.

Det gäller exempelvis kommunal service, Försäkringskassans och Arbetsförmedlingens tjänster samt sjukvårdstjänster. Det ska även gå att boka resor via telefon. Användande av personlig service ska inte innebära några extrakostnader för den enskilde.

Vi rekommenderar telefontjänster där användaren kan identifiera sig, exempelvis genom mobilt bankid och personliga koder. Sådan identifiering är ofta mycket enklare än att använda webbsidor och appar där det handlar om att söka information och om att fylla i formulär. Flera banker har sådana telefontjänster.

Den som inte gör några aktiva val i en tonvalsstyrd eller en röststyrd tjänst ska alltid kopplas till personlig service. Tjänster som specifikt riktar sig till personer med funktionsnedsättning bör ha direktnummer utan några tonval och även vara åtkomliga med tonval om det finns ett generellt tonvalssystem. Exempel på tjänster med direktnummer

som finns i dagsläget är SL:s kundtjänst för tillgänglighet och Stockholms stads kontaktcenter funktionsnedsättning.

Ställ rätt krav vid upphandlingar

Det är ytterst viktigt att ställa rätt krav i samband med upphandlingar. Utöver ovanstående har vissa tillgänglighetskonsulter tagit fram verktyg för att kunna ställa rätt krav. Sök på tillgänglighet, offentlig upphandling.

Upphandlingsmyndigheten och Post och Telestyrelsen ger också råd kring kravställning i samband med offentliga upphandlingar. Läs mer på www.upphandlingsmyndigheten.se

Hjälpmedel och utbildningsinsatser

Tillhandahåll de senaste hjälpmedelsuppdateringarna

Med tanke på den snabba utveckling som sker är det av yttersta vikt att användarna alltid får tillgång till de senaste uppdateringarna av hjälpmedel. Så är inte alltid fallet.

Utbilda användarna

Utbildning i att använda datorer, smarta mobiltelefoner, surfplattor, tvapparater, klockor, hemelektronik med mera och tillhörande hjälpmedel måste ingå som en naturlig del i syncentralernas habilitering och rehabilitering. Utbildningen måste genomföras av personer som har dokumenterad kompetens kring hur produkterna används i praktiken av den som är synskadad.

Eftersom det som synskadad är mycket svårare att sätta sig in i hur en ny digital produkt fungerar, är det viktigt att utbildningen inte bara avgränsas till att gälla själva hjälpmedelsdelen. Den måste omfatta produkten som helhet. Som synskadad går det inte att rådfråga omgivningen. Sättet att interagera med digitala tjänster och produkter skiljer sig markant, jämfört med hur en seende person går tillväga. Det är också mycket svårare att få överblick över en produkt med tanke på att synskadan innebär svårigheter att få överblick över omgivningen. Ett konkret exempel: Om en person som ser tar fram symboltangentbordet på en smart mobiltelefon går det enkelt att se var procenttecknet sitter. Den som inte ser någonting alls måste leta runt med fingret och leta symbol för symbol för att sedan memorera in var på skärmen tecknet sitter.

Vidare läsning

Snabbtips från Synskadades Riksförbund för dig som vill göra din webbplats tillgänglig: [http://www.srf.nu/dethargorvi/fragorvidriver/
hurvijobbarmedfragorna/itochkommunikationsteknik/tillgangligheto-
chanvandbarhetavit/](http://www.srf.nu/dethargorvi/fragorvidriver/hurvijobbarmedfragorna/itochkommunikationsteknik/tillgangligheto-
chanvandbarhetavit/)

Källförteckning

Diskrimineringslag (2008:567)

EU:s webbtillgänglighetsdirektiv (EU 2016/2102).

Publicerat 2016-12-02. I: Europeiska unionens officiella tidning L 327/1.

FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

IAAP Nordic: www.iaapnordic.org

Lag (2016:1145) om offentlig upphandling

Myndigheten för delaktighets (MFD:s) tillgänglighetsdatabas

Riktlinjer om tillgänglighet:

Wcag, Apple, Android

standard EN 301 549 V1.1.2 kapitel 9, 10 och 11

Synskadades Riksförbund (2017) Medlemsundersökning:

Dålig digital delaktighet revisited.

Synskadades Riksförbunds webbtillgänglighetstips



Antagen av förbundsstyrelsen 2018-06-17.

Detta material finns i följande versioner: på papper i tryckt text, som punktskrift, som word-fil, samt inläst på CD i DAISY-format.

Beställs hos SRF Materialservice, tel: 08-39 92 20
eller via e-post: material@srf.nu



Synskadades Riksförbund · 122 88 Enskede
tel: 08-39 90 00 · fax: 08-39 93 22
info@srf.nu · www.srf.nu



Stöd gärna vårt arbete.
Pg 90 00 90-2