



## Rapport över tillgängligheten avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer

22.12.2021

Regionförvaltningsverket i Södra Finland  
Enheten för tillgänglighetstillsyn

ESAVI/43817/2021

© Regionförvaltningsverket 2021

## Innehåll

1	Sammanfattning .....	4
2	Beskrivning av tillsynsåtgärderna .....	5
2.1	Allmänna uppgifter .....	5
2.1.1	Datum då tillsynen utfördes.....	5
2.1.2	Tillsynsorgan .....	6
2.1.3	En beskrivning av urvalets representativitet och fördelning 6	
2.2	Stickprovets sammansättning .....	10
2.2.1	Det totala antalet webbplatser och mobilapplikationer som ingår i stickprovet .....	10
2.2.2	Antal webbplatser som granskats i den förenklade tillsynen 10	
2.2.3	Antal webbplatser och mobilapplikationer som granskats i den ingående övervakningen .....	11
2.2.4	Fördelning av granskade webbplatser .....	12
2.3	Överensstämmelse med standarder och tekniska specifikationer .....	16
2.3.1	Förenklad övervakning av webbplatser .....	16
2.3.2	Ingående övervakning av webbplatser .....	16
2.3.3	Ingående övervakning av mobilapplikationer .....	16
2.3.4	Uppgifter om utförda kontroller och verktyg som använts vid förenklad övervakning .....	16
2.3.5	Uppgifter om utförda kontroller och verktyg som använts vid ingående övervakning av webbplatser .....	18
2.3.6	Uppgifter om utförda kontroller och verktyg som använts vid ingående övervakning av mobilapplikationer.....	19
3	Tillsynsresultat.....	20

3.1	Detaljerade resultat.....	20
3.1.1	Förenklad övervakning av webbplatser .....	20
3.1.2	Ingående övervakning av webbplatser .....	20
3.1.3	Ingående övervakning av mobilapplikationer .....	24
4	Uppföljningsförfarande och respons från slutanvändarna .....	26
4.1	Beskrivning av och åtgärder för uppföljningsförfarandet .....	26
4.1.1	Antalet tillgänglighetsklagan 2020–2021 .....	27
4.1.2	Brister i tillgängligheten som nämns i tillgänglighetsklagan 28	
4.1.3	Nivån på och omfattningen av den myndighetsstyrning som getts i klagomålsavgöranden .....	30
4.2	Tillsynsmyndighetens möjlighet att meddela ålägganden.....	32
4.3	Enkät om genomförandet av lagen om digitala tjänster.....	32
5	Innehåll som gäller tilläggsåtgärder 2018–2021 .....	34
5.1	Samrådet med relevanta intressenter .....	34
5.1.1	Samråd med organisationer .....	34
5.1.2	Företagssamarbete.....	36
5.2	Förfaranden för att informera om utvecklingen av politiken gällande tillgängligheten av webbplatser och mobilapplikationer ...	37
5.2.1	Information om ikraftträdandet av lagen om digitala tjänster.....	37
5.2.2	Tillgänglighetskampanj i olika medier .....	37
5.2.3	Referat av klagomålsbeslut .....	38
5.2.4	Arbetsgrupp för uppföljning av lagstiftningen.....	39
5.2.5	Det nationella handlingsprogrammet för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning .....	39
5.2.6	Nationell handlingsplan för grundläggande och mänskliga rättigheter.....	40
5.2.7	Information om EU-kommissionens enkät .....	40
5.2.8	Utlåtanden .....	41



5.3 Erfarenheter och iakttagelser av genomförandet av tillgänglighetskraven .....	41
5.3.1 Information om utbildnings- och informationsverksamheten	
43	
6 Bilagor .....	49

## 1 Sammanfattning

I Finland (med undantag av landskapet Åland) har bestämmelserna i tillgänglighetsdirektivet satts i kraft nationellt genom lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019), dvs. lagen om digitala tjänster. Denna rapport har utarbetats av enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland, som fungerar som tillsynsmyndighet enligt lagen om digitala tjänster.

Rapporten innehåller uppgifter enligt bilaga II till Europeiska kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. Rapporten innehåller dessutom uppgifter enligt artikel 8 i tillgänglighetsdirektivet (EU) 2016/2102, vilka ska ingå i den första rapporten. Dessa uppgifter beskriver genomförandet av tillgänglighetsdirektivet i större utsträckning än tillsynen.

I rapporten beskrivs hur man samlat in uppgifterna i tillsynsregistret och bildat urvalet. För att bilda urvalet för den förenklade tillsynen utvecklades en algoritm. Avsikten var att algoritmen skulle så väl som möjligt motsvara ramvillkoren i kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. I urvalet för den ingående tillsynen har man dessutom beaktat bland annat de nationella intressentgruppernas synpunkter på digitala tjänster som borde ingå i tillsynsurvalet.

Storleken på urvalet för den förenklade tillsynen skulle under den första övervakningsperioden vara 185 webbplatser på basis av folkmängden i Finland (exklusive landskapet Åland). Tillsynsmyndigheten nådde inte detta mål utan hann i den förenklade tillsynen granska tillgängligheten på 105 webbplatser. I den ingående tillsynen granskade tillsynsmyndigheten i enlighet med kommissionens genomförandebeslut ett antal digitala tjänster, dvs. 20 webbplatser och fyra mobilapplikationer. Ingen av de granskade digitala tjänsterna uppfyllde alla tillgänglighetskrav.

Den förenklade tillsynen genomfördes med hjälp av Salvia-tjänsten som Regionförvaltningsverket i Södra Finland utvecklat för tillsynsarbetet. Den ingående tillsynen genomfördes huvudsakligen som sakkunnigarbete.

I rapporten beskrivs också genomförandeförfaranden enligt lagen om digitala tjänster och hur användarna har tillämpat dem. Under den första rapporteringsperioden har tillsynsmyndigheten behandlat användarnas klagomål och vid behov styrt tjänsteleverantörerna i fråga om tillgänglighetskraven och skyldigheterna. Antalet klagomål har ständigt ökat.

I rapporten berättas dessutom om tillsynsmyndighetens samarbete med intressentgrupper samt den handledning och rådgivning som getts. En central kommunikationskanal är tillsynsmyndighetens webbplats. Dessutom ges handledning och rådgivning genom att ordna och delta i olika evenemang där tillsynsmyndigheten bland annat håller anföranden om tillgänglighet.

## 2 Beskrivning av tillsynsåtgärderna

### 2.1 Allmänna uppgifter

#### 2.1.1 Datum då tillsynen utfördes

Den ingående tillsynen av webbplatser genomfördes 27.4.2021–24.11.2021.

Den förenklade tillsynen av webbplatser genomfördes 12.10.2021–21.12.2021.

Den ingående tillsynen av mobilappar genomfördes 3.9.2021–15.12.2021.

## 2.1.2 Tillsynsorgan

Enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland ansvarar för tillsynen över tillgänglighetskraven i lagen om digitala tjänster. Vid ingående tillsyn av webbplatser och ingående tillsyn av mobilapplikationer har Regionförvaltningsverket i Södra Finland också anlitat utomstående experter, vilket den nationella lagen (306/2019) tillåter.

## 2.1.3 En beskrivning av urvalets representativitet och fördelning

### 2.1.3.1 Sammanställning av registeruppgifter

För de finländska webbplatserna fanns det inte färdigt någon klassificering som motsvarade de kategorier som nämns i 2.2.3 i bilaga I till genomförandebeslutet (EU) 2018/1524. Till klassificeringen valdes Statistikcentralens standard Näringsgrensindelningen TOL2008 för registrerade juridiska personer, som grundar sig på Europeiska unionens näringsgrensindelning NACE.

I Finland fanns inte heller ett tillräckligt omfattande register över digitala tjänster som upprätthålls av myndigheter eller offentligrättsliga inrättningar och som lämpar sig för behovet av tillsyn över tillgängligheten. Därför valdes följande förfarande för bildandet av urvalet:

1. ett register över juridiska personer som uppfyller de juridiska villkoren sammanställs och upprätthålls
2. på basis av registret bildas ett urval av juridiska personer

3. för varje juridisk person som valts ut till urvalet säkerställs att aktören tillhandahåller en digital tjänst som omfattas av tillgänglighetskraven.

Registret sammanställdes från flera tiotals olika källor, bland annat organisationer som tagit emot statsunderstöd. Dessutom beställdes en förteckning över juridiska personer från Statistikcentralen bland annat på basis av deras juridiska karaktär, organisationstyp, bransch och ägartyp.

Genom att kombinera uppgifter från olika källor sammanställdes det första registret över cirka 15 000 individuella juridiska personer. Största delen av registret bestod dock av privata aktörer inom social- och hälsovården, för vilkas del man i regel måste kontrollera om de tjänster eller webbplatser som dessa tillhandahåller har en offentlig förvaltningsuppgift eller någon annan skyldighet att iaktta tillgänglighetskraven.

Slutligen beställdes företagsuppgifter från Statistikcentralen om organisationer som införts i registret. Dessa uppgifter bestod av bland annat en förteckning över organisationernas verksamhetsställen samt deras geografiska läge och näringsgrenar. På så sätt kunde organisationerna klassificeras enligt geografiskt läge, förvaltningsnivå och näringsgrenar.

### 2.1.3.2 Bildande av urvalet för förenklad tillsyn

För bildandet av urvalet utvecklades en algoritm med målet att så bra som möjligt försöka upprepa relationerna mellan de klasser som förekommer i registret även i tillsynsurvalet. För att upprepa relationstalen visade sig dock urvalsstorleken på 185 organisationer vara en utmaning. När man i slutet av 2021 kunde börja genomföra tillsynen ordnades tjänsterna i mindre grupper fasvis. Den faktiska fördelningen av tillsynen kan också ha påverkats av att endast 105 tjänster hann granskas bland urvalet på 185 tjänster.



Eftersom det inte fanns något egentligt register över fördelningen av de finländska webbplatserna enligt servicetyp eller deras användares geografiska läge, beslöt man att som ersättande parametrar använda organisationernas antal verksamhetsställen och näringsgrenar. Antagandet var att ett betydande antal av organisationernas verksamhetsställen per näringsgren korrelerade direkt med den samhälleliga betydelsen av organisationens webbplats inom samma näringsgren.

Vid bildandet av urvalet sammanställdes varje delgrupp av de juridiska personernas verksamhetsställen istället för av de juridiska personerna i registret. På så sätt var sannolikheten att webbplatser inom hälso- och sjukvården tillhörande till exempel städer med hundratusentals invånare och tiotals verksamhetsställen inom hälso- och sjukvården också tiotals gånger större att ingå i tillsynsurvalet än webbplatser för privata aktörer med ett verksamhetsställe.

Samtidigt innebar indelningen av verksamhetsställen per näringsgren att man till exempel bland kommunerna kunde identifiera andra servicetyper än deras huvudsakliga näringsgren, som var offentlig förvaltning ("O: Offentlig förvaltning och försvar; obligatorisk socialförsäkring" i TOL2008-klassificeringen). Bland de största städerna valde man på detta sätt ut webbplatser inom flera näringsgrenar för granskning. Datamodellen för bildandet av urvalet motsvarade därmed tillsynsskyldigheten att i så stor utsträckning som möjligt täcka olika tjänster inom den offentliga sektorn.

Av detta följde dock också att de näringsgrensklasserna för de myndigheter som valdes ut i samband med urvalet också måste beaktas när man valde aktörens webbplats för granskning.

Många kommuner har endast en huvudsaklig webbplats vars undersidor omfattar flera av dessa olika näringsgrenar. I genomförandet av tillsynen kom man fram till en lösning där man för att trygga servicetypernas representativitet i tillsynen strävade efter att på webbplatser med omfattande teman betona de delar som hör till den valda näringsgrenen. Dessutom granskades innehållet i till exempel tillgänglighetsutlåtandet, kontaktuppgifterna, aktuella meddelanden samt annat sidinnehåll som bedömts vara väsentligt för den antagna användaren.

Man hoppades också att lösningen påskyndar myndighetsaktörerna att ta inspektionsrapporterna upp för behandling och inleda åtgärder för att korrigera tillgänglighetsbrister, då innehållet som granskades vid tillsynen tydligare riktades till ett enskilt ansvarsområde eller en enskild näringsgren.

### 2.1.3.3 Stickprov för ingående tillsyn av webbplatser och mobilapplikationer

I stickprovet för ingående tillsyn av webbplatser och mobilapplikationer har man beaktat organisationers av och för personer med funktionsnedsättning syn på digitala tjänster som borde ingå i stickprovet för tillsynen.

Regionförvaltningsverket hörde organisationer om stickprovets sammansättning två gånger, i november 2019 och december 2020.

Dessutom har de digitala tjänster som är föremål för den ingående tillsynen valts ut på riskbasis. I valet har man alltså beaktat användarnas anmälningar och brister i tillgängligheten som framkommit i behandlingen av klagomål. En del av anmälningarna har först behandlats som klagomål, varefter de även har inkluderats i tillsynsprogrammet. Mer information om dem finns i 4 Uppföljningsförfarande och respons från

slutanvändarna. En del av anmälningarna har överförts direkt till tillsynsprogrammet.

I bildandet av stickprovet av mobilapplikationer har man beaktat de mobilapplikationer som laddats ner ofta.

I valet av stickprovet för den ingående tillsynen av webbplatser har man också beaktat de mål som fastställts för att stärka tillgängligheten i det nationella handlingsprogrammet för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning för åren 2020–2023. Delegationen för rättigheter för personer med funktionsnedsättning VANE har ansvarat för utarbetandet av handlingsplanen.

## 2.2 Stickprovets sammansättning

Enligt punkt 2.1 i bilaga I till kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524 grundar sig storleken på stickprovet på folkmängden i medlemsstaten. Den finska tillsynsmyndighetens verksamhetsområde (exklusive landskapet Åland) hade ett invånarantal på 5 495 408 personer 31.12.2019.

### 2.2.1 Det totala antalet webbplatser och mobilapplikationer som ingår i stickprovet

I stickprovet ingick sammanlagt 129 webbplatser och mobilapplikationer.

### 2.2.2 Antal webbplatser som granskats i den förenklade tillsynen

Enligt 2.1.2 i bilaga I till genomförandebeslutet ska stickprovet för förenklad övervakning av webbplatser minst omfatta 2 prov per 100 000 invånare plus 75 webbplatser under övervakningsperioden 2020–2021. På basis av folkmängden i

Finland (exklusive landskapet Åland) borde stickprovet för den förenklade övervakningen bestå av 185 webbplatser.

Eftersom programvaran som behövs för övervakningsarbetet blev färdig för att tas i bruk först i mitten av oktober 2021 hann man endast granska 105 webbplatser i stickprovet.

### 2.2.3 Antal webbplatser och mobilapplikationer som granskats i den ingående övervakningen

Enligt 2.1.4 i bilaga I till genomförandebeslutet ska stickprovsstorleken för den ingående övervakningen av webbplatser vara minst 5 % av den minsta stickprovsstorleken för förenklad övervakning plus 10 webbplatser under övervakningsperioden 2020–2021. Stickprovsstorleken gällande webbplatserna i Finland i den ingående övervakningen borde alltså bestå av 20 webbplatser.

Enligt 2.1.5 i bilaga I ska den minsta stickprovsstorleken för den ingående övervakningen av mobila applikationer vara 1 per 1 000 000 invånare plus 6 mobila applikationer. Enligt artikel 3.3 i genomförandebeslutet ska medlemsstaterna göra rimliga ansträngningar för att övervaka minst en tredjedel av ovan nämnda antal. Stickprovet gällande mobilapplikationer i Finland i den ingående övervakningen skulle alltså under övervakningsperioden 23.6–31.12.2021 bestå av minst 4 mobilapplikationer.

Med metoden för ingående övervakning granskades 20 webbplatser och 4 mobilapplikationer, dvs. sammanlagt 24 digitala tjänster.

## 2.2.4 Fördelning av granskade webbplatser

### 2.2.4.1 Fördelning av de granskade webbplatserna på förvaltningsnivå

	tjänsteleverantörer (register)	förenklad övervakning	ingående övervakning
A: staten	158	14	14
B: NUTS1- NUTS3	127	13	5
C: LAU1- LAU2	414	66	1
D: övriga	15 113	12	0

### 2.2.4.2 Fördelning av webbplatsernas tjänsteleverantörer enligt geografiskt läge

	tjänsteleverantörer (register)	förenklad övervakning	ingående övervakning
FI1B: Helsingfors- Nyland	5 517	24	14
FI1C: Södra Finland	2 994	24	2
FI1D: Norra och Östra Finland	3 602	35	3

FI19: Västra Finland	3 699	22	1
----------------------------	-------	----	---

### 2.2.4.3 Fördelning av granskade webbplatser enligt tjänster

I tabellens andra kolumn finns antalet juridiska personer som har verksamhetsställen inom näringsgrenen i fråga. Enskilda juridiska personer har ofta verksamhet inom flera olika näringsgrenar och på olika verksamhetsställen. Detta innebär att många organisationer förekommer på flera rader.

Näringsgren	organisationer (register)	webbplatser i förenklad övervakning	webbplatser i ingående övervakning
A: Jordbruk, skogsbruk och fiske	67	1	0
B: Utvinning av mineral	0	0	0
C: Tillverkning	31	1	0
D: Försörjning av el, gas, värme och kyla	21	1	0
E: Vattenförsörjning, avloppsrening, avfallshantering och sanering	145	5	0

F: Bygg- verksamhet	147	5	0
G: Handel; reparation av motorfordon och motorcyklar	87	0	0
H: Transport och magasinering	54	3	1
I: Hotell- och restaurangverksa mhet	293	2	0
J: Informations- och kommunikations- verksamhet	219	3	0
F: Finans- och försäkrings- verksamhet	68	0	0
L: Fastighets- verksamhet	113	1	0
M: Verksamhet inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik	407	10	0
N: Uthyrning, fastighetsservice, resetjänster och andra stödtjänster	375	11	1

O: Offentlig förvaltning och försvar; obligatorisk socialförsäkring	425	19	13
P: Utbildning	720	15	1
Q: Vård och omsorg; sociala tjänster	11 449	16	3
R: Kultur, nöje och fritid	1 824	6	1
S: Annan service-verksamhet	1 861	6	0
U: Verksamhet vid internationella organisationer, utländska ambassader o.d.	2	0	0

#### 2.2.4.4 Fördelning av stickprovet av mobilapplikationer enligt operativsystem

I stickprovet av mobilapplikationer granskades två mobilapplikationer som skapats för operativsystemet Android och två mobilapplikationer som skapats för iOS.



## 2.3 Överensstämmelse med standarder och tekniska specifikationer

### 2.3.1 Förenklad övervakning av webbplatser

Testreglerna för förenklad övervakning av webbplatser och motsvarande WCAG 2.1-framgångskriterier specificeras i bilaga I: Metoder för förenklad övervakning av webbplatser.

### 2.3.2 Ingående övervakning av webbplatser

Metoderna för ingående övervakning av webbplatser och motsvarande WCAG 2.1-framgångskriterier specificeras i bilaga II: Metoder för ingående övervakning av webbplatser.

### 2.3.3 Ingående övervakning av mobilapplikationer

Metoderna för ingående övervakning av webbplatser och motsvarande WCAG 2.1-framgångskriterier specificeras i bilaga III: Metoder för ingående övervakning av mobilapplikationer.

### 2.3.4 Uppgifter om utförda kontroller och verktyg som använts vid förenklad övervakning

Den förenklade övervakningen utfördes med hjälp av tjänsten Salvia som utvecklats för tillsynsarbetet vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland. Tjänsten använder testbiblioteket QualWeb för testning. Salvia-tjänsten producerar tydligare granskningsrapporter i PDF-format av testrapporter i EARL-format. Dessa granskningsrapporter skickas till organen inom den offentliga sektorn vars digitala tjänster övervakades.

Vid kontrollerna strävade inspektören inom tillgänglighetstillsynen efter att till Salvia välja sidor med olika innehållselement, såsom tabeller och blanketter, samt sidor som är centrala för användarna med tanke på temat för

tjänsten som granskades. Dessutom strävade man efter att kontrollera tillgänglighetsutlåtandet, responsblanketten och sidan med kontaktuppgifter på varje webbplats. Även olika språkversioner inkluderades bland de sidor som granskades, om sådana fanns.

Inspektören antecknade också brister som hen observerat okulärt, till exempel textmotsvarigheter som saknats i visualiseringarna eller bristfälliga eller svårtillgängliga tillgänglighetsutlåtanden. Denna granskning gjordes dock inte systematiskt inom ramen för den förenklade övervakningen, utan tyngdpunkten låg på automatiserade kontroller i Salvia. Det gjordes heller inte några användbarhetstest.

Man strävade efter att hålla kontrollernas omfattning och granskningsrapporterna i en kontrollerbar storlek så att det skulle vara lättare för tjänsteleverantörerna att sätta sig in i rapporten och snabbt rätta till de observerade bristerna. Utifrån detta kom man fram till följande lösningar:

- I regel testades 25 sidor på varje webbplats.
- På de stora aktörernas omfattande webbplatser valdes ställvis endast en del av tjänsten för granskning – till exempel i fråga om stora kommuner kunde man välja endast en del av webbplatsen som anknyter till hälso- och sjukvårdstemat för granskning. Frågan beskrivs närmare ovan i 2.1.3.2
- Innehållsspecifika tester sammanfattades i de granskningsrapporter som i första hand skickas till tjänsteleverantörerna. I dessa rapporter beskrivs noggrant endast de testresultat som anger fel. Övriga resultattyper – godkänd, olämplig och osäker – presenterades mer koncist.

Även sammanfattat på detta vis var PDF-rapporterna som skickas till tjänsteleverantörerna som kortast flera tio sidor och som längst över tusen sidor.

### 2.3.5 Uppgifter om utförda kontroller och verktyg som använts vid ingående övervakning av webbplatser

Under den ingående övervakningen av webbplatserna testades alla webbplatser med ett verktyg för automatisk testning, tillägget Deque Axe DevTools i webbläsaren Chrome. Flera webbplatser testades med tillägget Deque Axe DevTools även i webbläsaren Firefox. På vissa webbplatser användes som verktyg för automatisk testning även Lighthouse-tillägget i webbläsarna Chrome och Firefox. Sidornas struktur granskades dessutom med tillägget WebAIM WAVE i Chrome. På vissa webbplatser användes dessutom tilläggen Taba11Y eller Lighthouse i Chrome. Resultaten från de automatiska testerna verifierades med hjälp av webbläsarnas verktyg Inspektera (element inspector) i den synliga koden.

Om det automatiska testet inte kunde mäta kontraster till exempel på grund av en bakgrundsbild, matades de färgvärden som användes i de element som granskades in antingen i Paciello Goup Colour Contrast Analyser (CCA) 3.1.2 eller i WebAIM Contrast Checker. Om det undersökta elementet låg ovanpå bakgrundsbilden sökte man det sämsta kontrastvärdet antingen med CCA:s pipettverktyg eller med WebAIM:s Contrast Checker-pipettverktyg.

Sidorna granskades manuellt antingen med skärmläsningssystemen NVDA eller VoiceOver genom att bläddra med både piltangenterna och tabulatoren.

På en del webbplatser granskades skalbarheten med DevTools-verktyget för simulering av mobila enheter (iPhone 5) i Chrome och ett verktyg för att förstora webbläsarnas innehåll. På en del webbplatser granskades skalbarheten genom att

webbläsarfönstrets storlek ändrades, genom att webbläsarnas innehåll förstörades och genom att endast förstora textstorleken i webbläsaren. På en del av webbplatserna granskades skalbarheten med webbläsarnas inbyggda zoomfunktion och webbläsarfönstrets storlek genom skalning. På en del av webbplatserna granskades skalbarheten med hjälp av iPhones funktion text resizing och ett verktyg för att förstora webbläsarnas innehåll. På vissa webbplatser användes dessutom tillägget Window Resizer. Textavståndet granskades med hjälp av applet Text spacing bookmarklet.

Eventuella nedladdningsbara dokument (pdf-filer) granskades antingen med programmet Access for all foundation PDF Accessibility Checker 3 (ISO-/DIN-Standard 14289-1 PDF/UA) eller med funktionen Accessibility Check i programmet Adobe Acrobat Pro DC. För vissa webbplatser användes båda ovan nämnda verktyg.

Dessutom granskades dokumenten manuellt antingen med kombinationen Adobe Acrobat Reader DC och NVDA eller med kombinationen Adobe Acrobat Reader DC och VoiceOver.

I samband med övervakningen gjordes inga användbarhetstest.

### 2.3.6 Uppgifter om utförda kontroller och verktyg som använts vid ingående övervakning av mobilapplikationer

Inom den ingående övervakningen av mobilapplikationer granskades applikationer som kan laddas ner från appbutiker.

Applikationer för iOS granskades med en iPhone 11 Pro (iOS 15.02.2) och en iPhone 8 (iOS 14.8) samt med skärmläsaren VoiceOver. För kontroll av tangentbordsanvändningen användes ett externt tangentbord (Fujtech 3.0 TKL Bluetooth) kopplat till en iPhone 8.

Applikationerna för Android-operativsystemet granskades med en Nokia X10 (Android 11), en Samsung Galaxy A71 (Android 11) och en TalkBack-skärmläsare. För kontroll av tangentbordsanvändningen användes ett externt tangentbord (Fujtech 3.0 TKL Bluetooth) kopplat till en Samsung Galaxy A71.

I samband med övervakningen gjordes inga användbarhetstest.

## 3 Tillsynsresultat

### 3.1 Detaljerade resultat

#### 3.1.1 Förenklad övervakning av webbplatser

Resultaten av den förenklade övervakningen presenteras i bilaga IV: Resultat av den förenklade övervakningen av webbplatser.

Spridningen av testspecifika resultat presenteras även som lådagram i bilaga IVa: Visualisering av resultaten av den förenklade övervakningen av webbplatser.

Exakta siffror finns i Excel-tabellen i bilaga IVb: Specifikation av resultaten av den förenklade övervakningen av webbplatser.

#### 3.1.2 Ingående övervakning av webbplatser

Utifrån de kontroller som utfördes vid den ingående övervakningen webbplatserna uppfyllde ingen webbplats helt tillgänglighetskraven i lagen om digitala tjänster. Vid granskningen framkom dock några enskilda sidor där inga brister i tillgängligheten observerades.

Sidan med tillgänglighetsutlåtandet och sidan med elektronisk tillgänglighetsrespons granskades som en del i den ingående

tillsynen på de webbplatser där man hittade sådana sidor. Vid tidpunkten för granskningen saknade en webbplats ett tillgänglighetsutlåtande och tjänsteleverantören i fråga har fått instruktioner om att utan dröjsmål lägga ut utlåtandet på webbplatsen. Brister i tillgängligheten observerades på alla de granskade sidorna med tillgänglighetsutlåtanden samt på alla sidor avsedda för respons på tillgängligheten, med undantag för en sida. Å andra sidan hade inte alla webbplatser en elektronisk blankett för respons på tillgängligheten, utan man ombads ge respons på tillgängligheten per e-post.

Flera brister i tillgängligheten observerades upprepade gånger på flera sidor på samma webbplats. Det är värt att notera att om bristen upptäcktes till exempel i huvudnavigeringen, sökfunktionen, sidfoten, länkstigen eller fönstret för godkännande av kakor, upprepades bristen vanligtvis på många enskilda sidor. Likaså om ett visst genomförande hade använts systematiskt i gränssnittskomponenterna genom hela webbplatsen, upprepades samma brist vanligen på flera enskilda sidor. De vanligaste exemplen på sådana gränssnittskomponenter är länkar och knappar.

De flesta observerade tillgänglighetsbrister gällde den programmässiga identifieringen av elementen. På basis av detta bedömdes att konsekvenserna av de observerade bristerna framför allt gäller dem som använder webbplatsen med hjälp av assisterande teknik. På basis av granskningen försvårar största delen av de observerade bristerna framför allt möjligheterna för blinda och synskadade personer att använda tjänsterna.

På alla webbplatser som ingick i övervakningen observerades åtminstone en tillgänglighetsbrist som gällde kriterium 4.1.2 Namn, roll, värde. Brister observerades särskilt i fråga om tillgängliga namn på användargränssnittskomponenter. Sådana brister upptäcktes i samband med olika bilder och ikoner som

fungerar som knappar eller länkar. Även vissa iframe-element saknade ett tillgängligt namn. I granskningen fästes särskild uppmärksamhet vid att man i genomförandet bättre än i nuläget också borde beakta storleken på olika webbläsarfönster. Flera observerade brister framkom nämligen när sidan granskades i ett webbläsarfönster med samma storlek som den mobila enhetens skärmstorlek.

En allmän brist var också samma id-attribut användes för fler än ett element, varvid id inte är specificerande. Detta registrerades som en brist för sammanlagt 14 av 20 webbplatser som granskades. Vanligtvis förekom en sådan brist vid flera element samt på flera enskilda sidor.

Brister i kontrasten mellan text och bakgrund upptäcktes på alla utvalda webbplatser med undantag av två webbplatser. De observerade bristerna gällde vanligen annan text än den egentliga brödtexten: till exempel olika tilläggsuppgifter och ytterligare information, innehåll som kompletterar huvudinnehållet och felmeddelanden. Brister observerades också i kontrastförhållandet mellan färgerna i länktexter och de texter som förekommer i andra gränssnittskomponenter och bakgrunden.

I textmotsvarigheterna till de element som inte är text observerades brister på sammanlagt 12 av 20 webbplatser som granskades. Utöver det ovan beskrivna bristen på tillgängligt namn upptäcktes brister till exempel i att logotyperna saknade textmotsvarigheter, bildernas textmotsvarigheter motsvarade inte bildens innehåll och endast dekorativa element hade fått en textmotsvarighet. I vissa fall gav bilden mer information än textmotsvarigheten. I en del fall motsvarade textmotsvarigheten inte bildens innehåll. Vissa enskilda bilder saknade helt textmotsvarighet.

Av de granskade 20 webbplatserna upptäcktes brister i textförmedlingen på sammanlagt 9 webbplatser. Typiska brister som upptäcktes när textförmedlingen ändrades var att texten bröts och att texten hamnar ovanpå den nedre textraden. Dessutom antecknades som typiska brister att texten inte alltid helt och hållet ryms i det utrymme som reserverats för den eller att den kunde hamna ovanpå en intilliggande text.

Även tillgänglighetsbrister i tangentbordsanvändningen observerades på flera webbplatser som ingick i granskningen. Flera tillgänglighetsbrister i tangentbordsanvändningen observerades i element med smal skärmstorlek, såsom olika knappar, som man antingen inte kunde navigera till med enbart tangentbordet eller vars funktionalitet inte kunde utföras med enbart tangentbordet. Av de 20 webbplatser som granskades upptäcktes på sammanlagt 13 webbplatser att det saknades synligt fokus för enskilda gränssnittselement (WCAG 2.1 Framgångskriterium 2.4.7 Synligt fokus). Brister i fokusordningen (WCAG 2.1 Framgångskriterium 2.4.3 Fokusordning) observerades på sammanlagt 12 webbplatser.

De vanligaste bristerna i nedladdningsbara dokument var följande:

- innehåll som inte är text saknade alternativ text (WCAG 2.1 Framgångskriterium 1.1.1)
- dokumentets innehåll var inte kodmärkt (t.ex. WCAG 2.1 Framgångskriterier 1.1.1, 1.3.1, 1.3.2, 2.4.4)
- dokumentets läsordning hade inte fastställts på rätt sätt (WCAG 2.1 Framgångskriterium 1.3.2)
- dokumentet saknade rubrik eller rubriken beskrev inte innehållet i dokumentet (WCAG 2.1 Framgångskriterium



2.4.2, med de preciseringar som nämns i kapitel 10.2.4.2 i standarden EN 301549 (V2.1.2))

- dokumentets huvudspråk hade inte definierats (WCAG 2.1 Framgångskriterium 3.1.1, med de preciseringar som nämns i kapitel 10.3.1.1 i standarden EN 301549 (V2.1.2)).

### 3.1.3 Ingående övervakning av mobilapplikationer

Utifrån de kontroller som utfördes vid den ingående övervakningen mobilapplikationer uppfyllde ingen applikation helt tillgänglighetskraven i lagen om digitala tjänster. Vid granskningen framkom några enskilda vyer där inga brister i tillgängligheten observerades.

De vanligaste bristerna i tillgängligheten gällde den programmässiga identifieringen av gränssnittskomponenter. Sådana brister upptäcktes i alla fyra granskade applikationer. I många fall kunde knapparnas och länkarnas roll inte verifieras med skärmläsaren. Det framkom också i viss mån brister i hur tillgängligt namn och status för gränssnittskomponenter (till exempel öppnad/stängd eller vald/icke-vald) ska uttryckas för assisterande tekniker.

I alla granskade applikationer observerades också brister i den programmässiga identifieringen av rubriker. I de flesta fall var element som visuellt såg ut som rubriker inte programmässigt identifierade som rubriker, varvid skärmläsaren inte identifierade dem som rubrikelement utan läste dem på samma sätt som vanliga textelement.

Tre av fyra granskade applikationer anpassade sig inte till enhetens läge, utan innehållet var endast låst i lodrätt läge.

I en del av applikationerna hade naturligt språk inte angetts bland standardvärden.

Kontrasten mellan texten och bakgrunden var i huvudsak förenlig med kraven. Brister upptäcktes i vissa knappars text vid tangentbordsfokus, i vissa meddelanden och felmeddelanden samt i enskilda andra gränssnittskomponenter.

Vissa brister upptäcktes också i tangentbordsanvändningen. Det gick inte att nå alla gränssnittskomponenter enbart med tangentbord och alla gränssnittskomponenter fungerade inte med enbart tangentbord. Det gick inte heller att bläddra ner i pop-up-fönster med enbart tangentbordet.

Vissa enskilda bilder hade brister i de alternativa texterna: bildens alternativa innehåll motsvarade inte bildens visuella information eller en enbart dekorativ bild hade getts en alternativ text i onödan.

Vissa enskilda inmatningsfält saknade programmässigt kopplade anvisningar eller etiketter.

Länkarna bland brödtexten var inte alltid åtskilda från brödtexten, så det gick inte alltid att välja dem med hjälp av skärmläsaren eller enbart tangentbordet.

De övriga enskilda bristerna hänförde sig till WCAG 2.1-framgångskriterierna 1.3.2 Meningsfull ordning, 1.3.5 Ange syfte för inmatningsfält, 1.4.11 Kontrast i komponenter och grafik, 2.2.2 Paus, Stopp, Dölj, 2.4.4 Syftet med en länk (i sammanhanget), 2.5.3 Ledtext i namn 3.3.1 Identifiering av fel.

## 4 Uppföljningsförfarande och respons från slutanvändarna

### 4.1 Beskrivning av och åtgärder för uppföljningsförfarandet

Utöver att övervaka och granska att tillgänglighetskraven följs ger tillsynsmyndigheten allmän handledning och rådgivning om tillgänglighetskraven samt om skyldigheterna och rättigheterna i anslutning till dem.

Var och en kan lämna in en tillgänglighetsklagan eller begäran om utredning till regionförvaltningsverket gällande en tjänsteleverantör som inte följer de lagstadgade tillgänglighetskraven och skyldigheterna.

Regionförvaltningsverket bedömer utifrån den inkomna anmälan om den behandlas som ett klagomål, en begäran om utredning av tillgängligheten eller som ett tillsynsärende.

Många av de inkomna anmälningarna har innehållit respons till tjänsteleverantören eller så har anmälingens innehåll inte hört till regionförvaltningsverkets behörighet. I sådana fall har anmälaren instruerats att ge respons på tillgängligheten till tjänsteleverantören eller att ge andra anvisningar om behandlingen av ärendet vid en annan myndighet.

Begäranden om utredning av tillgängligheten har inte behandlats under rapporteringsperioden. Grunderna för begäran om utredning av tillgängligheten fastställs separat i lagen. Det är fråga om situationer där innehållet inte uppfyller tillgänglighetskraven och anmälaren inte har fått innehållet av tjänsteleverantören i en tillgänglig form inom utsatt tid. Tidsfristen är i allmänhet två veckor eller i vissa fall fyra veckor. Tjänsteleverantören ska ge anmälaren ett motiverat intyg över varför tjänsteleverantören inte har kunnat ge det begärda innehållet i tillgänglig form. Begäran om utredning av

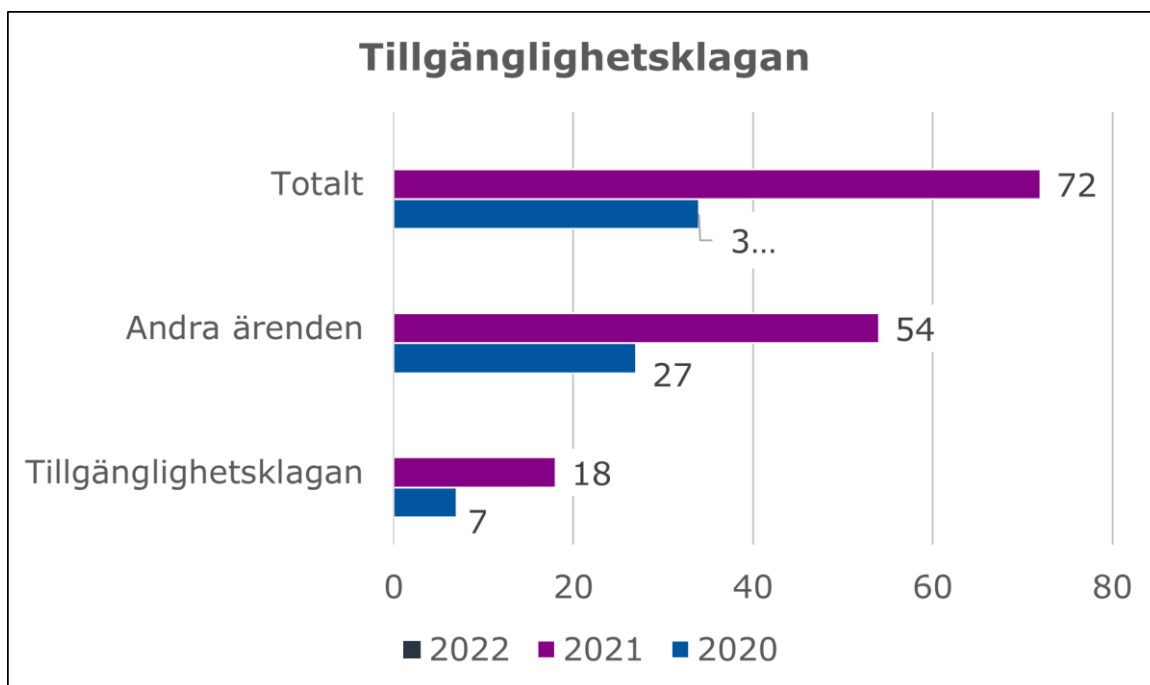
tillgängligheten gäller oberoende av om tjänsteleverantören har gett ett sådant intyg eller inte.

De rapporterade mängderna baserar sig på uppgifterna i regionförvaltningsverkets ärendehanteringssystem från början av 2020 fram till 30.11.2021.

#### 4.1.1 Antalet tillgänglighetsklagan 2020–2021

År 2020 anhängiggjordes sammanlagt 34 klagomål. Av dessa behandlades sju (7) som klagomål och 27 som andra ärenden (anvisningar, överföringar till en annan myndighet).

År 2021 anhängiggjordes 72 klagomål före 30.11.2021, varav 18 behandlades som klagomål och 54 som övriga ärenden. Vid tidpunkten för rapporteringen pågår behandlingen av 13 klagomål.



Figur 1: Tillgänglighetsklagan 2020 och 2021.

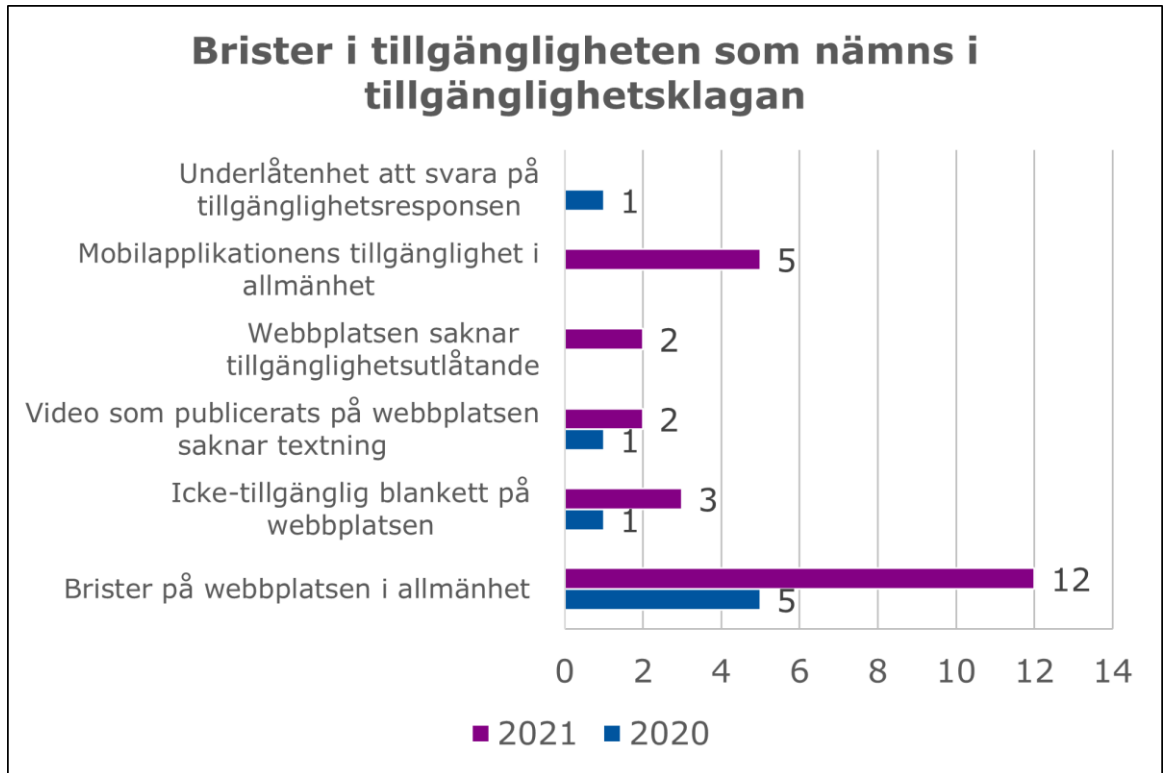
Genom att jämföra de två åren kan man konstatera en ökning av både antalet anmälningar och behandlingen av klagomål.

#### 4.1.2 Brister i tillgängligheten som nämns i tillgänglighetsklagan

Bristerna i tillgängligheten som nämndes i klagomålen 2020 gällde brister på webbplatsen i allmänhet (5), icke-tillgänglig blankett på webbplatsen (1), video som publicerats på webbplatsen saknar textning (1) och underlåtenhet att svara på tillgänglighetsresponsen (1).

Bristerna i tillgängligheten som nämndes i klagomålen 2021 gällde brister på webbplatsen i allmänhet (12), icke-tillgänglig blankett på webbplatsen (3), video som publicerats på webbplatsen saknar textning (2), webbplatsen saknar tillgänglighetsutlåtande (2) och mobilapplikationens tillgänglighet i allmänhet (5).

Brister i tillgängligheten visar att anmälningarna om brister i webbplatserna allmänna tillgänglighet har ökat. Dessutom har brister gällande mobilapplikationer anmälts genast från det att mobilapplikationerna omfattades av lagen.



Figur 2: De brister i tillgängligheten som nämns i klagomålen 2020 och 2021.

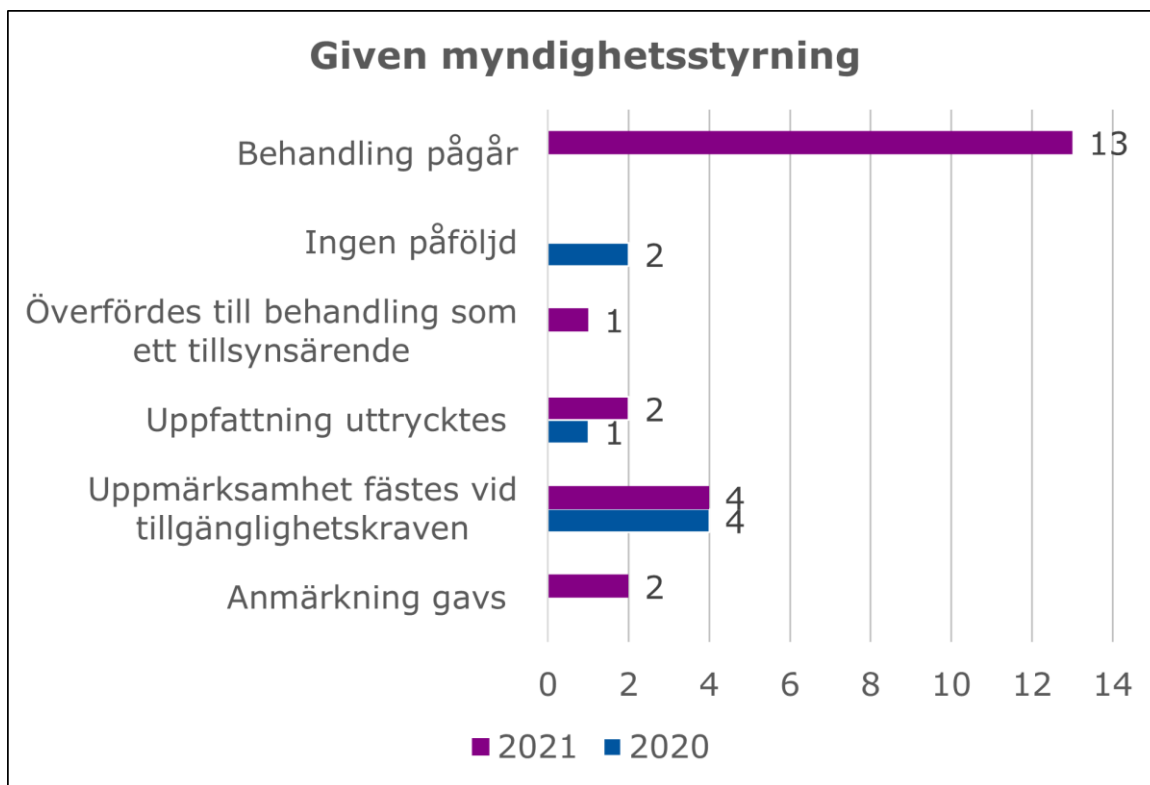
### 4.1.3 Nivån på och omfattningen av den myndighetsstyrning som getts i klagomålsavgöranden

Vid behandlingen av klagomål iakttas förvaltningslagen och regionförvaltningsverkets interna behandlingsanvisningar. Behandlingen av ett klagomålsärende avslutas vid regionförvaltningsverket när ärendet avgörs. Ändring kan inte sökas i regionförvaltningsverkets klagomålsbeslut.

Regionförvaltningsverket kan i ett avgörande som ges som myndighetsstyrning som lindrigare metoder uttrycka sin uppfattning om det lagstadgade förfarandet eller fästa tjänsteleverantörens uppmärksamhet vid tillgänglighetskraven. Om lindrigare metoder inte räcker till med tanke på helhetsbedömningen av ärendet, är det möjligt att ge en anmärkning.

År 2020 fästes tjänsteleverantörens uppmärksamhet vid tillgänglighetskraven i fyra (4) fall och uppfattningen uttrycktes i ett (1) fall. I två (2) fall förekom ingen påföljd.

År 2021 gavs två (2) anmärkningar till tjänsteleverantören, uppmärksamhet fästes i fyra (4) fall och uppfattningen uttrycktes i två (2) fall. Ett ärende som anhängiggjorts som klagomål överfördes till behandling som ett tillsynsärende. Vid tidpunkten för rapporteringen pågår fortfarande behandlingen av 13 klagomål.



Figur 3: Given myndighetsstyrning 2020 och 2021.



## 4.2 Tillsynsmyndighetens möjlighet att meddela ålägganden

Enligt lagen om digitala tjänster kan tillsynsmyndigheten också meddela ålägganden. Den kan ålägga tjänsteleverantören att inom utsatt tid ge den som använder tjänsten det datainnehåll som behövs i den digitala tjänsten i en form som uppfyller tillgänglighetskraven eller på något annat sätt som är tillgängligt för användaren.

Dessutom kan tillsynsmyndigheten i samband med övervakningen ålägga tjänsteleverantören att inom en rimlig tid anpassa den digitala tjänsten till tillgänglighetskraven.

Åläggandet kan också förenas med vite. Tills vidare har tillsynsmyndigheten inte meddelat några ålägganden eller utfärdat viten.

## 4.3 Enkät om genomförandet av lagen om digitala tjänster

Finansministeriet genomförde en enkät om genomförandet av lagen om digitala tjänster vid årsskiftet 2019–2020 och vid årsskiftet 2020–2021. Enkäten skickades till organisationer som omfattas av lagens tillämpningsområde.

Som en del av enkäten 2020–2021 frågade man om aktörerna har tagit emot tillgänglighetsrespons. Enkäten besvarades av 216 informanter, men antalet informanter varierade beroende på fråga. 215 informanter svarade på frågan om tillgänglighetsresponsen. Av dessa hade 29 procent tagit emot respons om tillgängligheten och 71 procent hade inte tagit emot sådan respons.

En följdfråga var om man utifrån tillgänglighetsresponsen har korrigerat tjänsterna. På denna fråga svarade 62 informanter. Av dessa hade 79 procent åtgärdat brister på basis av

responsen. 21 procent av informanterna hade inte korrigerat tjänsterna på basis av responsen.

Om inga korrigeringar hade gjorts var det möjligt att berätta varför. Informanterna nämnde som orsaker att

- responsen har varit positiv
- responsen har inte krävt korrigeringar
- det har inkommit lite respons.

När man frågade vilka korrigeringar organisationerna gjort fick man följande svar:

- Många enskilda korrigeringar, både innehållsmässiga och tekniska.
- Korrigering av länkar, textning, förenklad inloggning, tjänsten har redigerats utifrån responsen.

En sammanfattning av enkätens resultat finns på [finansministeriets webbplats](#) (på finska).

## 5 Innehåll som gäller tilläggsåtgärder 2018–2021

### 5.1 Samrådet med relevanta intressenter

#### 5.1.1 Samråd med organisationer

Tillsynsmyndigheten ska regelbundet höra intressegrupper om hur tillgänglighetskraven iakttas. Enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland ordnar årligen ett diskussionsmöte för centrala organisationer som i synnerhet bevakar rättigheterna för personer med funktionsnedsättning. Det första samrådet ordnades i november 2019 och det andra i december 2020. Ett diskussionsmöte bereddades också för december 2021. Eftersom det inte fanns någon som kunde genomföra en tillgänglig webbsändning måste samrådet flyttas fram till början av 2022.

Målet med diskussionsmötena är att öka öppenheten i tillsynsmyndighetens verksamhet och att skapa en dialog med intresseorganisationerna. Vid mötena hörs organisationernas synpunkter på tillgänglighetskraven i lagen om digitala tjänster och dessa diskuteras. Organisationerna har dessutom möjlighet att föra fram sin syn på vilka digitala tjänster regionförvaltningsverket borde inkludera i övervakningen.

Före samrådet begärdes utlåtanden av organisationerna. Enheten för tillgänglighetstillsyn har ombett organisationerna ta ställning till bland annat vilken roll övervakningen av tillgängligheten har haft för organisationerna och vilka förväntningar de har på tillsynsmyndigheten. Dessutom har man frågat vad övervakningen ska gälla och varför. Organisationerna har också ombetts anmärka om tillgången till en viss digital tjänst har orsakat bekymmer. Dessutom har man velat veta hur väl organisationernas medlemmar känner till

tillgänglighetskraven och hur organisationen främjar deras kännedom om dem.

En nyhet om varje samråd publiceras på tillsynsmyndighetens webbplats:

[Nyhet om samrådet 2019](#)

[Nyhet om samrådet 2020](#)

I samrådet 2019 deltog bland Handikappforumets medlemsorganisationer Hjärnförbundet, Autism Finland, FDUV, Invalidförbundet, Finlands Dövas Förbund, Kuuloliitto, Kehitysvammaliitto, Kehitysvammaisten Tukiliitto, Näkövammaisten liitto, Finlands CP-förbund, Föreningen Finlands Dövblinda rf samt Tapaturma- ja sairausinvalidien liitto. Övriga deltagare var Erilaisten oppijoiden liitto, Kriminalvårdsstiftelsen, SOSTE och Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry / Ikäteknologiakeskus. Finlands Neuroförbund och Kultur för alla deltog inte i tillfället, men gav ett skriftligt utlåtande.

Utöver dessa hade en inbjudan skickats till Handikappforumet och via det till alla dess medlemsorganisationer, Finland Allians, Förbundet för Mänskliga Rättigheter, Moniheli, Nuorisotutkimusseura, Nuorisoyhteisö Seitti, R3 Maahanmuuttajanuorten tuki ry, Finlands studentkårers förbund och Centralförbundet för de gamlas väl.

I diskussionsmötet 2020 deltog Handikappforum och dess medlemsorganisationer Hjärnförbundet, Autism Finland, FDUV, Kehitysvammaliitto, Kuuloliitto, Invalidförbundet, Näkövammaisten liitto och SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf. Övriga deltagare var Finland Allians, Erilaisten oppijoiden liitto och Svenska hörsselförbundet rf. Kehitysvammaisten Tukiliitto, Finlands Dövas Förbund, SOSTE

och Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry deltog inte i tillfället, men gav ett skriftligt utlåtande.

Utöver dessa hade inbjudan till tillfället skickats via Handikappforum till alla dess medlemsorganisationer, Föreningen Luckan, Förbundet för Mänskliga Rättigheter, Kultur för alla – För kultur på lika villkor r.f, Kriminalvårdsstiftelsen, Moniheli, Nuorisoyhteisö Seitti samt via SAMS till dess medlemsorganisationer och Centralförbundet för de gamlas väl.

Dessutom har finansministeriet deltagit i samråden 2019 och 2020.

### 5.1.2 Företagssamarbete

Enheten för tillgänglighetstillsyn inledde i slutet av 2021 en samarbetsmodell med företag som utför tillgänglighetsbedömningar och -auditeringar. Målet med samarbetet är att öka den öppna dialogen mellan tillsynsmyndigheten och företag som utför tillgänglighetsarbete. Preliminära diskussioner om eventuella samarbetsmetoder har förts med fyra företag inom branschen. Man strävar efter att ordna det första gemensamma tillfället i början av 2022.

I det första skedet deltar främst företag som ger tillgänglighetskonsultation och gör tillgänglighetsbedömningar. Syftet med de gemensamma tillfällena är att diskutera lagen om digitala tjänster och tillgänglighetskraven. Målet är att enheten för tillgänglighetstillsyn och företag som erbjuder tillgänglighetskonsultation ska kunna ge anvisningar till olika tjänsteleverantörer så enhetligt som möjligt. Genom företagssamarbetet strävar man också efter att främja den allmänna medvetenheten om tillgänglighet.

## 5.2 Förfaranden för att informera om utvecklingen av politiken gällande tillgängligheten av webbplatser och mobilapplikationer

### 5.2.1 Information om ikraftträdandet av lagen om digitala tjänster

När lagen om digitala tjänster stadfästes i mars 2019 publicerade finansministeriet och regionförvaltningsverkets enhet för tillgänglighetstillsyn [ett gemensamt meddelande om det](#). Dessutom ordnades ett gemensamt webinarium om tillgänglighet. Syftet med dessa åtgärder var att informera och synliggöra att tillgänglighetskraven övervakas av Regionförvaltningsverket i Södra Finland.

### 5.2.2 Tillgänglighetskampanj i olika medier

Enheten för tillgänglighetstillsyn ordnade en mediekampanj om tillgänglighetskraven när övergångstiden för den offentliga sektorns gamla webbplatser höll på att gå ut. Kampanjen syntes i flera olika medier under tiden 17.8–6.9.2020.

Målet med mediekampanjens native-annonsering var att vägleda besökarna att läsa artiklarna [Saavutettavat digipalvelut rakentavat yhdenvertaista Suomea](#) och [Tillgängliga digitala tjänster bidrar till ett jämlikare Finland](#). Dessutom gav native-annonseringen anvisningar om hur man bekantar sig med webbplatsen [tillganglighetskrav.fi](#).

På kanalerna Yle TV1 och Yle FEM visades informationsinslag på finska och svenska 24.8–30.8.2020. Kampanjvideon [Tillgängliga digitala tjänster möjliggör en självständig vardag för alla](#) har också publicerats på tillsynsmyndighetens webbplats.

Kampanjperioden för banner- och sökordsannonsering pågick 17–30.8.2020. Bannerannonseringen gjordes på finska och

svenska och sökordsannonseringen på finska. Målet var att öka medvetenheten om tillgänglighetskraven och hänvisa till webbplatsen [tillganglighetskrav.fi](http://tillganglighetskrav.fi).

Kampanjperioden på Twitter var 24.8–6.9.2020. Målet var en bred synlighet. Att döma av reaktionerna på tweeten väckte annonserna allmänhetens intresse.

Även utomhusreklam ingick i kampanjen. Kampanjperioden var 17–23.8.2020 och det fanns sammanlagt över 600 annonser, varav största delen på finska och några tiotal på svenska. Utomhusreklamen fanns på båda språken i Esbo, Helsingfors, Jyväskylä, S:t Karins, Tammerfors, Åbo och Vanda. Dessutom fanns det finskspråkig reklam i Hyvinge, Kangasala, Kouvola, Kuopio, Lahtis, S:t Michel, Birkala, Reso, Uleåborg och Rovaniemi.

Syftet med utomhusreklamen var framför allt att öka medborgarnas medvetenhet om tillgängligheten.

Mediekampanjen nådde sin målpublik på ett heltäckande sätt i alla kanaler. Kampanjen gjorde tillgänglighetsfrågan mer synlig och känd. En del av besökarna som kom till förstasidan eller artikeln försvann dock snabbt. Detta kan bero på att den djupare informationen om ämnet inte berörde besökaren. Regionförvaltningsverket fick positiv respons om kampanjen av intressentgrupperna.

### 5.2.3 Referat av klagomålsbeslut

Tillgänglighetstillsynen publicerar refererat av beslut gällande betydande klagomålsavgöranden. Dessutom informeras medierna om dessa.

[Referat av klagomålsbeslut](#)

[Nyheter](#)

## 5.2.4 Arbetsgrupp för uppföljning av lagstiftningen

Finansministeriet tillsatte i april 2019 en arbetsgrupp som följer upp genomförandet av lagen om digitala tjänster. Vid årsskiftet 2020–2021 utvidgades arbetsgruppens verksamhet så att den gäller programmet för främjande av digitalisering inom finansministeriets förvaltningsområde. Arbetsgruppens mål är att skapa förutsättningar för en högklassig och smidig utveckling av digitala tjänster. Enheten för tillgänglighetstillsyn har från början varit representerad i arbetsgruppen.

[Projektsida för arbetsgruppen för uppföljning av lagen om digitala tjänster \(på finska\)](#)

[Arbetsgrupp för tillämpning och främjande av lagstiftningen \(på finska\)](#)

## 5.2.5 Det nationella handlingsprogrammet för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Tillgängligheten beaktas också i det nationella handlingsprogrammet för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 2020–2023. Handlingsprogram *Rätt till delaktighet och likabehandling* lyfter fram att tillgänglighetskraven i Finland övervakas av Regionförvaltningsverket i Södra Finland. Ett mål för att stärka webbtillgängligheten är att främja digitala tjänster så att så många personer med funktionsnedsättning som möjligt kan använda webbplatserna självständigt. Målet eftersträvas med följande åtgärder:

- Tillgängligheten till offentliga webbplatser och mobilapplikationer främjas genom information, handledning och rådgivning samt med övervakningsmetoder.



- Vid varje ministerium utses en tillgänglighetsansvarig.
- eOppivas tillgänglighetsmaterial som riktar sig till anställda inom statsförvaltningen fogas till ministeriernas introduktionsprogram.
- Man säkerställer att alla ministeriers webbplatser har ett tillgänglighetsutlåtande och en responsfunktion.

VANE publicerade åtta korta tillgängliga [videoklipp](#) (på finska) för att presentera det centrala innehållet i handlingsprogrammet. Enheten för tillgänglighetstillsyn deltog i utarbetandet av videoklippen och berättar om tillgängligheten och de centrala åtgärderna på videon *Esteettömyys ja saavutettavuus* (Tillgänglighet och webbtillgänglighet).

Enheten för tillgänglighetstillsyn informerade om handlingsprogrammet genom att dela videoserien på sitt Twitter-konto 3.8–21.9.2021. Dessutom ingick detta som en nyhet i tillgänglighetstillsynens nyhetsbrev från augusti.

### 5.2.6 Nationell handlingsplan för grundläggande och mänskliga rättigheter

Tillgänglighet tas också upp i statsrådets handlingsprogram för grundläggande och mänskliga rättigheter för åren 2020–2023. Programmet följer upp och mäter hur de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses. Webbtillgängligheten enligt lagen om digitala tjänster är en indikator som mäter elektroniska tjänsters tillgänglighet.

[Statsrådets handlingsplan för de grundläggande och de mänskliga rättigheterna 2020–2023](#)

### 5.2.7 Information om EU-kommissionens enkät

Enheten för tillgänglighetstillsyn publicerade [en nyhet om EU-kommissionens enkät](#) som samlade information och synpunkter

som stöd för utvärderingen av tillgänglighetsdirektivet och dess genomförandebeslut. Man informerade om enkäten också i nyhetsbrevet från augusti 2021 och på tillgänglighetstillsynens Twitter.

### 5.2.8 Utlåtanden

Enheten för tillgänglighetstillsyn har gett ett offentligt utlåtande

- till riksdagens förvaltningsutskott om genomförandet av den nationella lagstiftningen i oktober 2018
- till statsrådets redogörelse om de mänskliga rättigheterna i juni 2020
- om projektet för utveckling och digitalisering av statsunderstödsverksamheten i april 2021
- om tillgänglighetsplanen för högskoleutbildningen i maj 2021
- till en föreskrift av Institutet för hälsa och välfärd som gäller väsentliga krav på och certifiering av de välfärdsprogram som ska anslutas till Datalagret för egna uppgifter i oktober 2021
- till riksdagens förvaltningsutskott om Finlands ståndpunkt inför översynen av tillgänglighetsdirektivet i oktober 2021.

### 5.3 Erfarenheter och iakttagelser av genomförandet av tillgänglighetskraven

Samtidigt som tillgänglighetsdirektivet har ökat den digitala jämlikheten har det också lett till viss praxis som strider mot direktivets mål.

Den centrala utmaningen som enheten för tillgänglighetstillsyn fått kännedom om gäller tidsfristen på 14 dygn, inom vilken tillgänglighetskraven enligt direktivet ska genomföras direkt i tidsberoende media. Tidsgränsen har lett till att många aktörer håller videor online i endast 14 dygn och sedan raderar dem med hänvisning till tillgänglighetsdirektivet. Tidsgränsen tolkas alltså som om den skulle förplikta till att ta bort inspelningarna innan 14 dygn har förflutit. Praxisen är mycket problematisk med tanke på jämlikheten, eftersom en del av befolkningen på grund av detta aldrig skulle ha tillgång till inspelningar som borde vara tillgängliga två veckor efter direktsändningen.

För att kunna tolka och tillämpa direktivet på ett enhetligt sätt vore det kritiskt att närmare definiera vissa typer av innehåll och tjänster. Tolknings- och tillämpningsproblem orsakas kontinuerligt av till exempel intranät och extranät, digitala "arbetsmiljöer", sociala medier, lösningar med virtuell och förstärkt verklighet, underhållsvyer för publiceringssystem på interna och externa webbplatser, andra externa molntjänster och karttjänster. Dessutom är definitionen av kontorsprogramfiler och tidigare publicering av tidsberoende medier tolkningsbara.

Enheten för tillgänglighetstillsyn observerar också att aktörerna bedömer en oproportionell börda i första hand med tanke på kostnaderna. Man kan alltså konstatera att andra frågor som nämns i artikel 5, såsom fördelar för personer med funktionsnedsättning, är mindre uppmärksammade. Man har inte heller helt tagit till sig det att undantaget endast är avsett att vara tillfälligt och gälla endast en del av tjänsten. Det är också oklart om man kan åberopa en oproportionell börda så att innehållet blir tillgängligt när tekniken utvecklas.

Utifrån responsen från enheten för tillgänglighetstillsyn är kraven på tillgänglighetsutlåtandets innehåll delvis oklara. Det har till exempel upplevts som förvirrande att avvikelser från

tillgänglighetskraven i tillgänglighetsutlåtandet kan motiveras med att den nationella lagstiftningen inte har följts.

Enheten för tillgänglighetstillsyn får kontinuerligt respons om att det inte finns tillräckliga resurser för att genomföra tillgängligheten. Tillräckliga resurser bör dock reserveras för att genomföra tillgängligheten, eftersom tillgänglighetsdirektivet är betydelsefullt för likabehandlingen i samhället.

En del av de övervakade aktörerna framförde att resultaten av tillsynsmyndighetens övervakning delvis var olika jämfört med den tillgänglighetsauditering som de själva beställt. I flera sammanhang har det framkommit önskemål om att certifieringsprocessen för tillgänglighetsexperter och tillgänglighetsauditeringar kunde bidra till att identifiera kunniga tillgänglighetsexperter och uppkomsten av etablerad praxis. Mycket inom tillgänglighet förutsätter tolkning och tolkningarna görs på basis av olika erfarenheter, redskap och förtrogenhet.

### 5.3.1 Information om utbildnings- och informationsverksamheten

Efter att ha inlett sin verksamhet i augusti 2018 utarbetade enheten för tillgänglighetstillsyn en kommunikationsplan som senare har uppdaterats. Syftet är att dra upp riktlinjer för och styra enhetens kommunikation så att informationen om lagen om digitala tjänster och tillgängligheten i allmänhet når så många aktörer som möjligt.

#### 5.3.1.1 Webbplatsen tillgänglighetskrav.fi

Hösten 2018 började man planera webbplatsen tillgänglighetskrav.fi, som är en av de uppgifter för enheten för tillgänglighetstillsyn som avses i lagen om digitala tjänster. Webbplatsen publicerades i maj 2019 och den upprätthålls på

finska och svenska. På webbplatsen finns också vissa innehåll på Finlands nationella teckenspråk och klarspråk.

Webbplatsen [tillganglighetskrav.fi](http://tillganglighetskrav.fi) är tillsynsmyndighetens centrala informationskanal om lagen om digitala tjänster och dess tillgänglighetskrav, och den utvecklas kontinuerligt. Webbplatsen användbarhetstestades i början av 2020 och dess tillgänglighet har granskats flera gånger. Vid tidpunkten för utarbetandet av rapporten pågår en utvärdering av webbplatsens kognitiva tillgänglighet.

På webbplatsen finns också information om bland annat användarens rättigheter och tillsynsmyndighetens uppgifter. Hösten 2019 publicerades där ett verktyg för tillgänglighetsutlåtanden, vars syfte är att vägleda aktörerna att utarbeta ett tillgänglighetsutlåtande i enlighet med EU-kommissionens genomförandebeslut. På webbplatsen publiceras också nyheter, klagomålsbeslut, gästbloggar, webinarieinspelningar och annat material om tillgänglighet.

### 5.3.1.2 Nyhetsbrev

Enheten för tillgänglighetstillsyn publicerar regelbundet ett nyhetsbrev där man informerar om aktuella tillgänglighetsfrågor och enhetens verksamhet. Det första nyhetsbrevet publicerades i mars 2019. Fyra nyhetsbrev har skickats ut årligen, i år 2021 dock endast två.

### 5.3.1.3 Twitter

För tillgänglighetshelheten inrättades i september 2018 ett eget Twitter-konto @saavutettava under namnet Saavutettavuus.

I september 2021 deltog tillgänglighetstillsynen i regionförvaltningsverkens temaveckor för ansvarsområdet för basservice, rättsskydd och tillstånd på sociala medier. Innehållet i temaveckan delades i huvudsak via

regionförvaltningsverkets kanaler på sociala medier, men enheten för tillgänglighetstillsyn delade också ut dem på sin egen Twitter. Målet var att lyfta fram tillgänglighetstillsynens arbete och sakkunskap som en del av regionförvaltningsverken.

### 5.3.1.4 Webbinarier och seminarier

#### 5.3.1.4.1 År 2018

Enheten för tillgänglighetstillsyn ordnade på hösten tillsammans med finansministeriet en tillgänglighetsturné. Syftet med turnén var att regionförvaltningsverkets och finansministeriets experter skulle berätta om huvudpunkterna i tillgänghetslagstiftningen och kraven i tillgänglighetsdirektivet. Dessutom gavs konkreta exempel på tillgänglighet på webben ur olika synvinklar. Därför hade representanter för organisationer för personer med funktionsnedsättningar, myndigheter och den privata sektorn blivit ombudade att hålla anföranden på de olika tillfällena. Turnén ägde rum på sammanlagt sju orter: Tammerfors, Kuopio, Åbo, Vasa, Uleåborg, Rovaniemi och Helsingfors. Där hölls sju finskspråkiga seminarier och en svenskspråkig. En del av tillställningarna streamades och inspelades. Turnén nådde över tusen lyssnare.

På hösten deltog enheten för tillgänglighetstillsyn i Kommunmarknaden. Dessutom höll enheten sammanlagt åtta anföranden vid tillställningar som ordnats av andra.

#### 5.3.1.4.2 År 2019

I september ordnade enheten för tillgänglighetstillsyn webinarieret *Saavutettavuusongelmat käytännössä* (Webbtillgänglighetsproblem i praktiken). Under tillställningen presenterade en utomstående tillgänglighetsexpert webbplatsernas vanligaste tillgänglighetsproblem.

[Webbinarieinspelningen](#) (på finska) har publicerats på webbplatsen [tillganglighetskrav.fi](http://tillganglighetskrav.fi).

I september ordnade enheten för tillgänglighetstillsyn dessutom ett seminarium *Sanoista tekoihin – Saavutettavuustyö käytännössä* om praktiska tillgänglighetsarbetet.

Under seminariet gav olika aktörer exempel på de vanligaste tillgänglighetsproblemen och presenterade lösningar på dem. Dessutom informerade Europeiska kommissionens expert om EU:s tillgänglighetsdirektiv. Enheten för tillgänglighetstillsyn presenterade på seminariet det verktyg för tillgänglighetsutlåtanden som enheten utvecklat. [Inspelningen av seminariet har publicerats](#) (på finska) på webbplatsen [tillganglighetskrav.fi](http://tillganglighetskrav.fi).

I november ordnade enheten för tillgänglighetstillsyn webinariet *Tiedostojen saavutettavuudesta* om filers tillgänglighet tillsammans med expertcentret för litteratur och publicering Celia. På webinariet berättade Celia om filers tillgänglighet och utmaningar i fråga om filers tillgänglighet. [Inspelningen av webinariet har publicerats](#) (på finska) på webbplatsen [tillganglighetskrav.fi](http://tillganglighetskrav.fi).

På sommaren berättade enheten för tillgänglighetstillsyn om tillgängligheten på Finlands Areena vid regionförvaltningsverkets mässpunkt. På hösten deltog enheten i Kommunmarknaden och höll ett anförande om tillgänglighet på finska och svenska.

Dessutom höll enheten sammanlagt 30 anföranden vid tillställningar som ordnats av andra.

### 5.3.1.4.3 År 2020

I maj ordnade enheten för tillgänglighetstillsyn ett webinarium om tillgänglighetsutlåtanden. På webinariet berättade man om vad lagen om digitala tjänster förutsätter av tillgänglighetsutlåtandet. Dessutom presenterades ett verktyg för tillgänglighetsutlåtanden som enheten för tillgänglighetstillsyn har utvecklat. På webinariet berättade man också på vilken nivå bristerna i tillgängligheten ska antecknas i tillgänglighetsutlåtandet, vem som kan göra en tillgänglighetsbedömning och vad det innebär att åberopa en oproportionell börda. Ett webinarium med samma innehåll hölls på svenska i augusti. [Inspelningar av de båda webinarierna](#) har publicerats på webbplatsen [tillganglighetskrav.fi](http://tillganglighetskrav.fi).

Finansministeriet, enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland och Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata ordnade i maj webinariet Digi kaikille 2020 – Ratkaisuja yhdenvertaisten palvelujen rakentamiseen (Digi för alla 2020 – Lösningar för att skapa jämlika tjänster). På webinariet behandlades hur man bygger upp digitala tjänster med beaktande av likabehandling. [Inspelningen finns på finansministeriets webbplats](#) (på finska).

I augusti ordnade enheten för tillgänglighetstillsyn tillsammans med den svenska enheten för bildningsväsendet vid regionförvaltningsverket webinariet *Webbtillgänglighet i praktiken* på svenska. Under tillfället behandlades webbtjänsternas tillgänglighet i praktiken. [Inspelningen av webinariet har publicerats](#) på webbplatsen [tillganglighetskrav.fi](http://tillganglighetskrav.fi).

Dessutom höll enheten sammanlagt 15 anföranden vid tillställningar som ordnats av andra.



#### 5.3.1.4.4 År 2021

I januari ordnade enheten för tillgänglighetstillsyn webinariet *Tillgängliga videor och ljudsändningar*. I webinariet som pågick en halv behandlades genomgående de krav på videors och ljudsändningars tillgänglighet som avses i lagen. Dessutom framförde olika talare mångsidigt hur tillgängligheten kan förbättras i videosändningar.

Dessutom höll enheten sammanlagt 16 anföranden vid tillställningar som ordnats av andra.

#### 5.3.1.4.5 Webbutbildning om tillgänglighetskraven

Enheten för tillgänglighetstillsyn har tillsammans med eOppiva producerat utbildningen *Digital tillgänglighet och kraven i lagen om digitala tjänster*. Utbildningen har publicerats på inlärningsplattformen eOppiva, som riktar sig till anställda inom statsförvaltningen. Tillgänglighetsutbildningen är öppen för alla, eftersom lagen om digitala tjänster i stor utsträckning förpliktar även aktörer utanför statsförvaltningen. Utbildningen har producerats på både finska och svenska.

Tillgänglighetsutbildningen nämns också i VANEs handlingsprogram som en åtgärd för att främja tillgängligheten (se närmare 5.2.5 Det nationella handlingsprogrammet för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning).

#### 5.3.1.5 Delegationen Digi i vardagen

Enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland är representerad i delegationen Digi i vardagen som tillsatts av finansministeriet under mandatperioden 2020–2023. Delegationen är en samarbets- och dialogkanal mellan medborgarorganisationer, forskare, olika myndigheter och finansministeriet, som svarar för digitaliseringen av offentliga tjänster.

Representanter för enheten för tillgänglighetstillsyn deltog i en liten arbetsgrupp som beredde delegationens rundabordsmöte 2021 om de mänskliga rättigheterna i digitala tjänster i Finland och EU.

Tillgänglighetstillsynen var också med och ordnade delegationens öppna webbtillställning *Kilpailuetuna saavutettavuus – työkaluja yrityksille* om tillgänglighet som en konkurrensfördel och verktyg för företag i september 2021.

[Webbplats för delegationen Digi i vardagen](#)

## 6 Bilagor

- Bilaga I: Metoder för förenklad övervakning av webbplatser (pdf)
- Bilaga II: Metoder för ingående övervakning av webbplatser (pdf)
- Bilaga III: Metoder för ingående övervakning av mobilapplikationer (pdf)
- Bilaga IV: Resultat av den förenklade övervakningen av webbplatser (pdf)
- Bilaga V: Visualisering av resultaten av den förenklade övervakningen av webbplatser (pdf)
- Bilaga VI: Specifikation av resultaten av den förenklade övervakningen av webbplatser (excel)
- Bilaga VII: Specifikation av resultaten av den förenklade övervakningen av webbplatser (pdf)