

Funka Nu.

Myndigheternas pdf-filer 2010

Kontaktperson: Susanna Laurin
Susanna.laurin@funkanu.se
08-555 770 61

Bakgrund

Funka har arbetat med tillgänglighet i Sverige sedan 90-talet och vi har på olika sätt kunnat vara med och driva utvecklingen mot allt mer tillgängliga webbplatser. Flertalet av de stora myndigheterna har nu under flera år haft med sig frågan om tillgänglighet med året 2010 som en hägrande deadline. Mycket har också blivit bättre. Brister i den tekniska tillgängligheten är inte längre det oöverstigliga hinder för hjälpmedelsanvändare som det var vid millennieskiftet.

Vi jobbar givetvis fortfarande med teknisk tillgänglighet men tyngdpunkten i vårt arbete har skiftat så att vi nu i högre utsträckning fokuserar på innehåll, alltså pedagogisk och språklig tillgänglighet. Det är nog gott och väl att användarna teoretiskt sett kan ta sig till informationen, men om det inte går att hitta informationen eller förstå den så är webbplatsen fortfarande otillgänglig.

Genom vårt stora nätverk av användare med särskilda behov får vi ofta in klagomål vad gäller otillgänglighet. Trenden är tydlig: webbplatserna är numera bättre för hjälpmedelsanvändare men pdf-dokumentet verkar vara lika otillgängliga som förut – och de blir bara fler och fler.

Användning av pdf

Det är knappast någon hemlighet att det offentliga Sverige formligen badar i pdf-dokument på webbplatserna. Det är ofta enkelt för redaktörerna att använda pdf, men frågan är om det är så genomtänkt? Dels blir många av pdf-dokumentet otillgängliga på grund av bristande kompetens men ofta är det helt enkelt ett tokigt val av format. Pdf är bra till vissa saker men ska absolut inte användas till allt! Html bör alltid vara första val och för att över huvud taget kunna prata om interaktivitet eller e-tjänster så borde det mesta som i dag är pdf-blanketter eller pdf-formulär i stället göras i html.

För att se efter om tendensen vi märker hos slutanvändarna stämmer har vi genomfört en övergripande granskning av tillgängligheten och användningen av pdf-dokument på 7 stora och viktiga myndigheters webbplatser. Vi valde ut pdf-dokument som allmänheten kan ha behov av på 7 myndigheter som medborgarna ofta har kontakt med och granskade hur dessa fungerar med och utan hjälpmedel.

De undersökta myndigheterna är:

- Arbetsförmedlingen
- Boverket
- Centrala Studiestödsnämnden
- Försäkringskassan
- Regeringen
- Riksdagen
- Skatteverket

Om Funkas arbete

Funkas arbete baseras på lång erfarenhet av tillgänglighetsarbete och tester med faktiska användare med olika behov och förutsättningar. Vi utgår ifrån de internationella riktlinjerna för tillgänglighet [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#) som tagits fram av [World Wide Web Consortium \(W3C\)](#) genom [Web Aecessibility Initiative \(WAI\)](#), samt de svenska riktlinjerna i vägledningen 24-timmarswebben som tagits fram av Verket för Förvaltningsutveckling (Verva) som lades ned vid årsskiftet 2008/2009. I väntan på en ny huvudman för vägledningen fortsätter vi att utveckla våra granskningar efter de internationella riktlinjerna och EU-krav.

Sammanfattning

Vi trodde att det var problem, men vi visste inte att det var så illa. Så skulle man kunna sammanfatta situationen.

Vi har kontrollerat hur pdf används hos 7 stora myndigheter och resultatet är mycket nedslående. Pdf används i alldeles för hög grad på webbplatserna, i synnerhet när man väger in att det uppenbarligen saknas kompetens att skapa tillgängliga pdf-filer.

Funka Nu AB, Stockholm 2010-02-04

Resultat för varje myndighet

Vi har inte haft möjlighet att göra djupgående analyser av samtliga pdf-filer på webbplatserna. Vi har valt ut ett antal pdf-dokument som kan vara av intresse för allmänheten och sedan kontrollerat några grundläggande tillgänglighetsaspekter.

Arbetsförmedlingen

- Dokumenten bär namn som ofta utgörs av förkortningar, exempelvis ”stosta.pdf” (Stöd vid start av näringsverksamhet).
- Flertalet dokument är inte korrekt skapade. De saknar uppmärkningskod (kallas taggar) vilka används ungefär som html för att markera vad som är text, rubriker, bilder osv. samt i vilken ordning de ska läsas. Det gör att Adobe Reader och hjälpmedlet måste gissa i vilken ordning texten ska läsas och vad som skulle kunna tänkas vara rubriker. Risken för att informationen blir omöjlig att ta till sig är stor. Vi fann endast 1 undantag och då var det ändå stora brister i dokumentet.
- Formulären saknar inte sällan information i fälten kring vad användaren ska fylla i. En seende användare kan ofta förstå vilket fält som hör till vilken text men för många synskadade användare blir det extremt svårt. Blanketterna måste också skrivas ut och skickas in.

Boverket

- Många av dokumenten har namn som åtminstone ytligt antyder deras innehåll, men undantag finns, exempelvis ”BFS 2009-11 TIL1.pdf”.
- Samtliga undersökta dokument är felaktigt skapade. De saknar uppmärkningskod (kallas taggar) vilka används ungefär som html för att markera vad som är text, rubriker, bilder osv. samt i vilken ordning de ska läsas. Det gör att Adobe Reader och hjälpmedlet måste gissa i vilken ordning texten ska läsas och vad som skulle kunna tänkas vara rubriker. Risken för att informationen blir omöjlig att ta till sig är stor.
- Innehållsförteckningar i informationsmaterial är oftast inte länkade vilket gör navigationen onödigt svår.
- Några formulär har fälten uppmärkta med tooltip vilket är den information som hjälpmedlen i första hand presenterar, men då får inte tooltipet endast säga ”Kryssa ja” i en kryssruta, då behöver den ange ”Saknar du ledsyn, svar: Ja” för att bli begriplig.
- Boverket har några sparbara blanketter vilket är bra.

Centrala Studiestödsnämnden

- Genomgående har dokumenten namn som är omöjliga att förstå som besökare.
- Hos CSN fann vi enstaka bra utformade dokument som skapats korrekt och som höll en rimlig tillgänglighetsnivå, men det handlar fortfarande om undantag.
- Formulären använder ofta tooltip enbart som komplement, för att exempelvis ge exempel på hur personnummer ska fyllas i, vilket egentligen är rätt tänkt, men fungerar mycket dåligt för hjälpmedlen.

- CSN hade också en blankett (5101W) som var så pass skyddad att uppläsande hjälpmedel inte får tillgång till texten. Det blir därmed omöjligt att söka studiestöd som gravt synskadad eller som grav dyslektiker.

Försäkringskassan

- Blanketterna har genomgående obegripliga namn medan informationsmaterialet ofta har bättre namn.
- Samtliga undersökta dokument är felaktigt skapade. De saknar uppmärkningskod (kallas taggar) vilka används ungefär som html för att markera vad som är text, rubriker, bilder osv. samt i vilken ordning de ska läsas. Det gör att Adobe Reader och hjälpmedlet måste gissa i vilken ordning texten ska läsas och vad som skulle kunna tänkas vara rubriker. Risken för att informationen blir omöjlig att ta till sig är stor.
- Formulären är inte uppmärkta så att de går att fylla i på ett enkelt sätt för användare med hjälpmedel. Dessutom använder försäkringskassan ofta ett fält per siffra när man ska fylla i exempelvis datum, personnummer, organisationsnummer och liknande. Det blir en myriad av fält per blankett och omöjligt att förstå om man inte ser hur det ser ut, och även då är det onödigt krångligt att fylla i.
- Vi hittade en blankett som gick att spara vilket är bra.

Regeringen

- Häpnadsväckande dåliga dokumentnamn på samtliga publikationer vi sett. Samtliga har namn i stil med "e0ce080c.pdf", man skulle kunna tro att det är en slumpgenerator som skapar namnen.
- Många av de undersökta dokumenten är felaktigt skapade (enstaka undantag finns). De saknar uppmärkningskod (kallas taggar) vilka används ungefär som html för att markera vad som är text, rubriker, bilder osv. samt i vilken ordning de ska läsas. Det gör att Adobe Reader och hjälpmedlet måste gissa i vilken ordning texten ska läsas och vad som skulle kunna tänkas vara rubriker. Risken för att informationen blir omöjlig att ta till sig är stor.
- Här såg vi också tydliga exempel på när läsordningen är helt fel i dokumentet, högerspalten i en tvåspaltslayout lästes först och därefter rubrik följt av vänsterspalt. Sammanhanget blir obegripligt i uppläsande hjälpmedel.

Riksdagen

- Riksdagen utgör ett undantag, det finns förhållandevis få pdf-dokument på webbplatsen, i stället används vanliga webbsidor för att informera.
- Dokumentnamnen är ofta bristfälliga.
- De pdf-dokument vi funnit har en varierande nivå, men tyvärr är många av de undersökta dokumenten felaktigt skapade. De saknar ofta uppmärkningskod (kallas taggar) vilka används ungefär som html för att markera vad som är text, rubriker, bilder osv. samt i vilken ordning de ska läsas. Det gör att Adobe Reader och hjälpmedlet måste gissa i vilken ordning texten ska läsas och vad som skulle kunna tänkas vara rubriker. Risken för att informationen blir omöjlig att ta till sig är stor.

Skatteverket

- Genomgående har dokumenten namn som är omöjliga att förstå som besökare.
- Samtliga undersökta dokument är felaktigt skapade. De saknar uppmärkningskod (kallas taggar) vilka används ungefär som html för att markera vad som är text, rubriker, bilder osv. samt i vilken ordning de ska läsas. Det gör att Adobe Reader och hjälpmedlet måste gissa i vilken ordning texten ska läsas och vad som skulle kunna tänkas vara rubriker. Risken för att informationen blir omöjlig att ta till sig är stor.
- Formulären saknar korrekt uppmärkning vilket gör att du måste visuellt kunna se och koppla samman text på sidan med fälten i formuläret. Detta är extra olyckligt eftersom många av blanketterna är mycket komplexa.

Analys

Problemen är genomgående de samma, samtliga tillgänglighetsaspekter vi tittat på är underkända hos samtliga myndigheter även om det förekommer enstaka undantag där dokument är bättre. Vi får ofta höra från gravt synskadade användare att pdf är skräp eftersom det inte är tillgängligt. Med ovanstående resultat kan vi bara konstatera att användarna har fog för sin inställning. Det är för användaren en klen tröst att formatet pdf i sig inte är otillgängligt, när det i 95% av fallen används på ett otillgängligt sätt.

Det enda undantag värt att notera här är Riksdagen där det förekommer förhållandevis få dokument vilket minskar problemen även om de dokument som finns inte är signifikant bättre än för de övriga undersökta organisationerna.

Det är anmärkningsvärt i vilken omfattning pdf-dokument annars används, inte minst som formulär/blanketter som ska skrivas ut och skickas in. Detta genererar en mängd negativa effekter:

- Användaren ska skriva ut blanketten vilket innebär pappersförbrukning och förbrukning av bläck eller pigment för laserskrivare.
- Blanketten med bilagor ska skrivas under manuellt vilket gör att en del medborgare med funktionsnedsättning behöver ta hjälp för att kunna utföra ärendet.
- Materialet postas oftast som vanligt brev, vilket innebär att detta ska skickas med bil/tåg/flyg från hemorten till myndigheten.
- Blanketten och bilagor ska sedan matas in i myndighetens system vilket kräver manuellt arbete oavsett om det finns ett system för inscanning.

Totalt sett innebär det både ekonomiska merkostnader och miljöpåverkan.

Det måste givetvis gå att kommunicera med myndigheterna på detta sätt, men idag finns de tekniska förutsättningarna för att kunna lösa dessa frågor elektroniskt. Många av myndigheterna har avdelningar i stil med ”Mina sidor” där användaren kan logga in och utföra en del ärenden, men fortfarande handlar det om få tjänster som är krångligt utformade.

De flesta av de undersökta blanketterna skulle kunna ligga som öppna e-tjänster vilka inte kräver inloggning. Legitimeringen behöver ofta inte ske förrän i ett senare skede. Det är inte större säkerhet att tvinga medborgarna att fylla i och skicka in en pappersblankett i jämförelse med att ha en e-tjänst där du kan göra detta utan legitimering.

Slutsatser

1. Landets största myndigheter har inte kompetens att använda pdf-formatet på ett tillgängligt sätt.
2. De stora myndigheterna är trots flera års arbete långt ifrån att kunna betraktas som 24-timmarsmyndigheter. Fortfarande regerar pdf-blanketter före smarta e-tjänster.

Funka Nu AB

Funka startade som ett projekt inom handikapprörelsen. I dag är Funka marknadsledande inom området tillgänglighet med 80 procent av Sveriges myndigheter som kunder. Sedan år 2000 är vi ett privatägt bolag och vår nära relation till handikapprörelsen innebär en unik kvalitetskontroll.

Funkas arbete sätter normer för utveckling och analys samt utformar krav vad gäller tillgänglighet. Vi finns med i de flesta internationella arbetsgrupper av betydelse och genomför regelbundet egna undersökningar. Funka driver därmed tillgänglighetsfrågan aktivt både i Sverige och EU.

Funkas konsulter har varit med och tagit fram Handikappombudsmannens riktlinjer för en tillgänglig statsförvaltning och Vervas Vägledning för 24-timmarswebben. I Vägledningen har vi inarbetat Funkas metodik i avsnittet om tillgänglighet. Funka har dessutom drivit fram rekommendationer kring snabbkommandon och ikoner.

Funka är EPiServer Solution Partner, Microsoft Partner och Adobe Certified Training Provider. Vi står bakom Funkaportalen, en mötesplats för funktionshinderfrågor.

Bolagsfakta

Styrelsens säte: Stockholm

Styrelsen består av: Jan Friedman (ordförande), Mats Wennberg, Lennart Engelhardt och Johan Jakobsson.

Antal anställda: 13

Omsättning 2008: 13 MSEK

www.funkanu.se