

Uppsala kommuns Funktionsrättsråd
Minnesanteckningar

Minnesanteckningar från temadag: Digital inkludering – Från utanförskap till innanförskap

Datum: 3 december 2021

Tid: 9.00-12.00

Lokal: Digitalt via Teams

Närvarande

Närvarande ledamöter:

- Helena Hedman Skoglund (KS/UBN), ordförande
- Fredrik Larsson (Funktionsrätt Uppsala kommun), vice ordförande
- Astrid Mäkitalo (Funktionsrätt Uppsala kommun)
- Birgitta Anér (Funktionsrätt Uppsala kommun)
- Finn Hedman (Funktionsrätt Uppsala kommun)
- Hans Richter (Funktionsrätt Uppsala kommun)
- Kerstin Angeldahl (Funktionsrätt Uppsala kommun)
- Pia Ek (Funktionsrätt Uppsala kommun)
- Kristina Solid (PBN)
- Jonas Segersam (UBN)
- Robin Kronvall (AMN)
- Madeleine Andersson (KS)
- Mikael Eriksson (IFN)
- Per Eric Rosén (GSN)
- Rezene Tesfazion (SCN)

Övriga deltagare:

- Nina Klinge-Nygård, hållbarhetsavdelningen, kommunledningskontoret
- Åsa Tingström, sekreterare, kommunledningskontoret
- Jeanette Nordin, brukarombud, omsorgsförvaltningen
- Michael Jestin, ombudsman, Funktionsrätt Uppsala kommun
- Tommy Olsson, Myndigheten för digital förvaltning (DIGG)
- Pedro Landfors, Myndigheten för delaktighet (MFD)
- Elisabeth Alphonse, vård- och omsorgsförvaltningen
- Thomas Ekvall, CIO/IT-chef, kommunledningskontoret
- Anna Densjö, kommunikationsstaben

- Helena Smedfeldt, kommunikationsstaben
- Elisabeth Sandell, kommunikationsstaben
- Therese Wappsell, Ge makten vidare 2.0
- Daniel Johansson, Ge makten vidare 2.0
- Catrin Nordling, Ge makten vidare 2.0
- Lena Borg (V)
- Madeleine Andersson (M)
- Anita Hammarberg (L)
- Liza Boëthius (V)
- Gunilla Oltner (S)
- Loa Mothata (S)
- Ludvig Arbin (L)
- Melissa Svesse, vård- och omsorgsförvaltningen
- Milena Kraft, hållbarhetsavdelningen, kommunledningskontoret
- Elin Yilmaz, vård- och omsorgsförvaltningen
- Kristina Eriksson, hållbarhetsavdelningen, kommunledningskontoret
- Maria Norberg, hållbarhetsavdelningen, kommunledningskontoret

1. Inledning

Helena Hedman Skoglund, ordförande Uppsala kommuns Funktionsrättsråd

2. Digitaliseringen av samhällstjänster – hur DIGG verkar för att tjänsterna blir tillgängliga för alla

Tommy Olsson, Myndigheten för digital förvaltning (DIGG)

Presentation återfinns i **Bilaga 1**.

Fråga: Varför finns många stora organisationers webbsidor med bland de som ligger efter i granskningarna?

Svar: Ofta beror det på att webbplatserna är stora webbplatser med mycket innehåll. Många hade planerat anpassningar och rättningar, men var tvungna att planera om med anledning av pandemin. Tillgängligheten blir dock ännu viktigare eftersom många då måste använda digitala tjänster.

Fråga: Hur reagerar de som granskas?

Svar: De aktörer som blir granskade är oftast tacksamma och det finns en vilja att förbättra.

Fråga: Det konstateras att öppna standarder och öppna designtekniker är bra för alla, inte bara funktionsanpassning. En aspekt som tas upp är att det finns en tendens att flytta tjänster från webb till en app och hur DIGG ser på det? Frågan ställs också om informationssäkerhet och mötesteknik och att deltagare inte kunnat vara med via exempelvis Teams för att det ställer vissa tekniska krav.

Svar: Appar är svåra att granska eftersom det är mer tolkningsbart och svårt att avgöra sådant de inte vet om det går att göra. Det går att bygga appar på samma sätt som webbsidor, teknik som förhoppningsvis får mer insteg på marknaden. DIGG granskar inte mötesteknik. Det konstateras att alla program har problem i någon mån, och att detta inte omfattas inte av lagen, vilket gör det svårt att anmärka på.

Frågan ställs också om lagkraven bör skärpas.

Fråga: Hur meddelar jag leverantören om en mening på 1177 är otillgänglig?

Svar: Det ska finnas en tillgänglighetsredogörelse och en funktion för att återkoppla till leverantören och uppmana dem att åtgärda det.

Fråga: Använder ni testare med egen erfarenhet av funktionsnedsättningar?

Svar: De är fem i teamet, ingen har någon funktionsnedsättning. Testerna sker främst utifrån lagkraven, inte hela tillgängligheten, tyvärr.

3. Vad krävs för att personer med funktionsnedsättning ska inkluderas i digitaliseringen?

Pedro Landfors, Myndigheten för delaktighet (MFD)

Presentation finns i **Bilaga 2**.

Myndigheten vill gärna få kännedom om bra initiativ och fler sätt att arbeta.

Länsstyrelsens nationella samling tas upp som exempel. Detta kan ses i efterhand, länk skickas ut till deltagarna. Tips som lyfts för att få det att fungera är att gå vidare från tillgänglighetsdirektivet, ta höjd för innovation och låta det ta tid. Användartester i tidigt skede är väsentligt, men också att ha med användarna under hela processen.

Apropå utanförskap och digitalisering nämns hemlösa som en viktig grupp. Exempelvis blir de som inte vet hur de söker sin pension utan inkomst. Biblioteket spelar en stor roll, och är för många sista utposten när myndighetskontakten inte fungerar. En vilja uttrycks att titta djupare på hur utanförskapet ser ut för att förstå bakomliggande faktorer. Vilken typ av utanförskap ser vi? Frivilligorganisationer kan bidra med mycket kompetens.

En annan aspekt som lyfts är intern kommunikation och vikten av att även den är tillgänglig. Hur vi har det internt märks externt.

En uppmaning framförs att undersöka användarkedjorna, Hur ser det ut på beställarsidan och hos de som utvecklar tjänster? Hur ser mångfalden ut där? Hur jobbar vi med att ha en mångfald på arbetsplatsen? Utfallet drabbas om vi inte har en mångfald i hela ledet. Åsikter framförs om att vi måste bli bättre på att utbilda personer med olika bakgrund och erfarenheter för att bredda utvecklingen.

Myndigheten för delaktighet får beröm för sin webbsida, många kan dra lärdom och inspireras av den.

4. Vilka initiativ finns i Uppsala kommun?

1. Funk-IT

Elisabeth Alphonse, vård- och omsorgsförvaltningen

Funk-IT är från början ett projekt som drivits med medel från Post- och Telestyrelsen, PTS. Nu är det ett permanentat projekt. Projektet riktade sig mot socialpsykiatri, men har nått bredare. Från början är materialet framtaget för fysiska träffar, men det har även filmats, syntolkats och tillgänglighetsanpassats. Materialet har tagits fram med stor brukarmedverkan. Personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa och fysisk ohälsa, träffpunkternas intresseförening och arbete och bostads brukarråd har medverkat genom hela projektet. Samarbetet har skett kring hur materialet ska

fungera och hur projektet utformats. Innan pandemin hölls fysiska kurser som utvärderades med mycket goda resultat.

Projektet har haft 9905 användare under de första 2 åren, både deltagare i fysiska kurser och användare på webbsidan. Informationen handlar om vardagliga saker som att köpa bussbiljett, kontakta läkare, hitta till platser, hitta telefonnummer, att tänka på i sociala medier, handla på nätet mm.

Materialet har spridits via brukarföreningar, intresseorganisationer och brukare. Syftet är att öka självbestämmande och delaktighet. Baspersonalen i verksamheterna sköter stödjandet. I projektet lärde sig brukare och personal samtidigt, det har gjort att det nått ut väl även till personalen.

Frågan ställdes om materialet uppdateras när ändringar görs. Flera personer har det som en del av sina arbetsuppgifter att uppdatera sidorna när behov finns. Skicka gärna e-post om något förändrats så att det kan åtgärdas.

Allt material finns som Power Point-presentationer och PDF-filer och det mesta är filmat. Materialet finns på hemsidan och är tillgängligt för alla, adressen till hemsidan är <https://vardochoomsorg.uppsala.se/funkit/>

2. Handlingsplan digital transformation

Thomas Ekvall, CIO/IT-chef, kommunledningskontoret

Presentation återfinns i **Bilaga 3**.

Thomas berättar om kommunens planer

3. Tillgänglig digital kommunikation

Anna Densjö och Helena Smedfeldt, kommunikationsstaben

Presentationen finns i **Bilaga 4**.

Anna och Helena berättar om arbetet med webbsidan, sociala medier, digitala event, kanalval och kriskommunikation. Kommunikationsstaben vill gärna samarbeta med användare och intresserade för att förbättra.

5. Hur ser situationen ut i Uppsala? Vilka hinder finns? Vilka står utanför och varför?

4. Ge makten vidare 2.0

Therese Wappsell, Daniel Johansson och Catrin Nordling, Ge makten vidare 2.0, Uppsala kommun

Ge makten vidare berättar att personer med intellektuell funktionsnedsättning är utanför i den digitala världen och att siffrorna är skrämmande hur stort utanförskapet är. Ge makten vidare har jobbat mycket med detta. På sikt hoppas de kunna vara med och hjälpa till och att fler ska kunna komma och använda resurserna, men inom daglig verksamhet finns inte avsatt tid och resurser (datorer). Den dagliga verksamheten skulle annars kunna vara en plats där man kan vara med och hjälpa till och öva. En Funkiscentral ska kunna få in frågor från brukare och jobba med dessa frågor så det blir en bättre och tillgängligare vardag för personer med funktionsnedsättning.

Bank-ID nämns som en funktion som skapar stort digitalt utanförskap. De som har en god man eller förvaltare får inte ha Bank-ID. Detta försvårar exempelvis att boka tid för vaccination eller läkarbesök på 1177.

Uppsala kommuns hemsida behöver bli tillgängligare. Synpunkten framförs att det är för många klick som behöver göras innan man kommer till det man vill. Ett specifikt exempel är information om daglig verksamhet som var svår att hitta. Synpunkten framförs också att kommunen behöver bli bättre på lättläst.

Det finns en önskan att få vara med, berätta och vara med i utvecklingen av system och webbsidor. Ge makten vidare vill gärna vara panel. Vikten av att ha med expertanvändare med olika diagnoser poängteras, de kan komma med synpunkter och kritik. IT och kommunikation får gärna kontakta Ge makten vidare för att samarbeta. En bra och tillgänglig webbplats är bra för alla. Viss kontakt har tagits redan mellan Ge makten vidare och kommunikation. Det är bra att kunna fortsätta den.

Kommunen ser ett behov av utveckling av digitala tjänster. IT staben kommer att ha en enhet som kommer att arbeta med detta tillsammans med kommunikation. Det ska bli lätt att göra rätt och onödiga hinder ska tas bort. Inom enheten finns utvecklare som utgår från användarcentrerad design och det är oerhört viktigt att få ta del av erfarenheter.

De som vill kontakta Ge makten vidare 2.0 är välkommen att höra av sig på GeMaktenVidare2.0@uppsala.se

5. Funktionsrätt Uppsala kommun

Michael Jestin, ombudsman Funktionsrätt Uppsala kommun

Presentation **Bilaga 5**. Exemplet donationsstiftelsen tas upp. Informationen på hemsidan är att det bara går att ansöka digitalt vilket är problematiskt för många som har behov av att ansöka om medel. Donationsstiftelsen hänvisar till bibliotek, men att be om hjälp att ansöka om ekonomisk hjälp kan hindra. Kontakt har tagits och ett förbättringsarbete har påbörjats inför nästa ansökningsperiod. Personer som jobbar nära personer med funktionsnedsättning måste få tid att ge stöd i digitala hjälpmedel.

Funktionsrätt Uppsala kommun har fått sitta med i referensgrupp för upphandling av bokningssystem för kommunens lokaler. Användare med erfarenhet av hjärntrötthet, synskada, rörelsehinder och dyslexi samt personal på kontoret fick möjlighet att titta, tycka till och åtgärda fel. Exempelvis lyftes möjlighet att använda annat än Bank-ID. Det gick snabbt att identifiera olika hinder och steg i processen som var problematiska.

Funktionsrätt Uppsala kommun deltar gärna om verksamheterna vill använda referensgrupper av användare som kan testköra system. När det handlar om specifika funktionsnedsättningar kan det vara svårt att sätta sig in i hur en annan person upplever systemet. Testningen behöver göras med olika personer.

Ett tips för både tjänstepersoner och politiker är att låta Funktionsrätt vara med redan i utformandet av upphandlingsunderlaget och testa systemen.

6. Hur kan kommunen arbeta för att minska det digitala utanförskapet?

Uppsala kommuns brukarombud Jeanette Nordin samtalar med Ge makten vidare 2.0 och Funktionsrätt Uppsala kommun.

Brukarombudet skriver en årlig rapport kring vad som kan förändras och förbättras inom kommunen. Det är viktigt att tänka vi istället för vi och dem.

Vi ska arbeta för att ingen ska lämnas utanför, men hur gör vi? Inom kommunen mötes vi av personer på alla nivåer, hur kan vi göra för att få med även dem. Det understryks att det är viktigt att fråga dem som exkluderas. En person som står utanför det digitala samhället känner sig ensam.

En fråga som drivits i över 10 år från FUB, en intresseorganisation som arbetar för att barn, unga och vuxna med intellektuell funktionsnedsättning ska kunna leva ett gott liv, är att alla ska få internet. Finns inte tillgång till internet går det inte att vara digital.

Det är viktigt att kommunens system går att använda med olika hjälpmedel, men det är lika viktigt att systemen är användbara och begripliga.

Angående hjälpmedel är de ofta kostsamma. Ofta plockas hjälpmedel bort när brukarna blir vuxna. Målgruppen har inte alltid råd.

En viktig fråga gällande användarresor och testning är att de som är med och testar får ersättning för sina insatser. Det påpekas dock att det kan uppstå problem vid arvodering sjukersättning, aktivitetsersättning och bostadstillägg kan sänkas. Åtgärder efterfrågas. Vissa har också arbeten som de måste få tjänstledigt från för att kunna hjälpa till.

Frågan ställs om det finns några sidor som är extra viktiga att börja åtgärda på uppsala.se. Problematiken anses röra hela uppsala.se. Exempelvis finns viss information långt ned på sidan. Websidor från myndigheten för delaktighet, FUB och andra funktionsrättsorganisationers sidor nämns som goda exempel.

En viktig del av arbetet är att utbilda personal som arbetar med gruppen inom LSS eller annan personal som hjälper personer. De behöver kunna prioritera detta som en del av sitt jobb. Om personalen inte kan blir det inget stöd.

Digitala möten nämns också som en problematik, både inom kommunen och civilsamhället, eftersom vissa varken har kunskap eller ekonomi för att delta. Detta gäller även personer som vanligtvis inte får stöd från kommunen. I vissa fall erbjuds hjälp från föreningar eller bibliotek, men även transport för att ta sig till möten kan kosta mycket.

De som vill få stöd i arbetet med digital inkludering kan kontakta Funktionsrätt Uppsala kommun, Ge makten vidare eller kommunens brukarombud.

6. Reflektion och samtal kring dagens lärdomar

Sammanfattningsvis lyfts vikten av att bygga så alla får plats från början och tillämpa universell design. Bygger vi bra är det lättare för alla. Detta gäller även för digitala tjänster. Kommunen skulle kunna arbeta mer med att bygga för öppna standarder så verktygen och systemen kan användas oberoende av teknisk utrustning, webbläsare, hjälpmedel och liknande.

Kommunen vill gärna få in synpunkter när det inte fungerar gällande exempelvis felanmälan, färdtjänstbokning och parkeringshuset för cyklar.

En del av inkluderingsarbetet är också att det går att få kontakt med människor som man kan prata med, att det går att hitta e-postadress eller telefonnummer som kan användas vid frågor. En annan idé som lyfts är att arbeta ännu mer med öppna data. Exempelvis kan det handla om att dela med oss av data om var ledstråk och toaletter

finns så andra kan göra kartor över exempelvis toaletter, vägvisning för synskada och liknande. Kommunen behöver också tänka till innan vi digitaliserar tjänster som inte måste vara digitala.

Delaktigheten i projektet för bokning och bidragssystemet skapar stort värde och det är viktigt att involvera dem som det är till för när vi utvecklar tjänster. Detta är en viktig lärdom som ska vara med framöver.

Från Funktionsrätt Uppsala kommun framförs att tjänster behöver ses i sin helhet. Det kan ofta vara viktigt att det finns personal att fråga. I många fall ersätts personer a apparater med pekskärmar, QR-koder och utrop som kan hjälpa för vissa, men för personer med funktionsnedsättning kan det vara omöjligt att använda. Digitaliseringen kan minska personalbehov, men det kan också skapas nya behov. Vissa saker kan påverkas, exempelvis ekonomiska möjligheter att delta, men funktionsnedsättningarna består. Infrastrukturen och samarbetet mellan stat och kommun kan bli bättre. I vissa fall har vi tekniken, men lagstiftning och utanförskap står i vägen. Offentliga organisationer skulle kunna arbeta mer för att öka mångfalden bland de anställda. Åtgärder måste också vidtas för att arvodering inte ska krocka med välfärdssystemet.



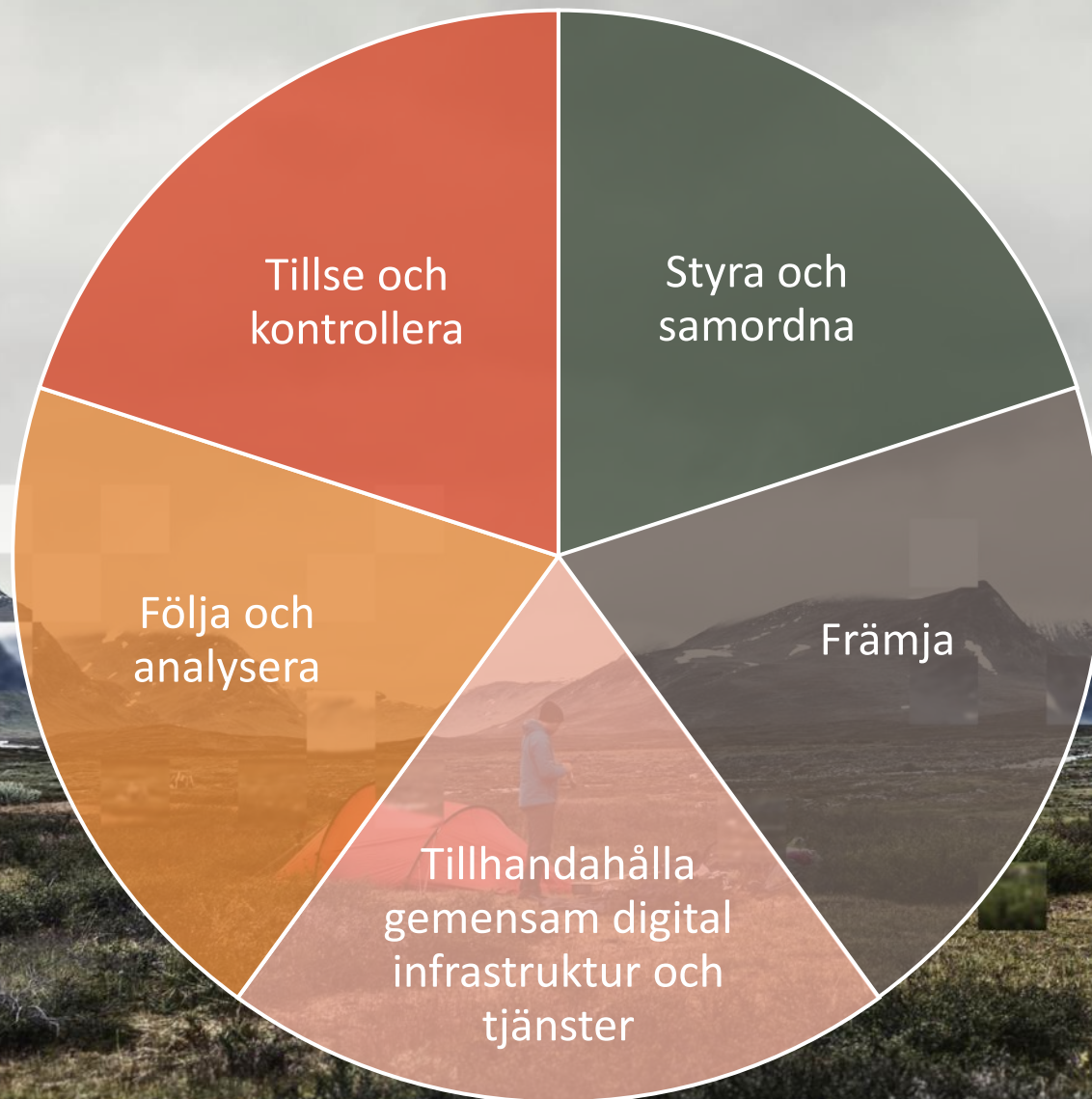
**MYNDIGHETEN FÖR
DIGITAL FÖRVALTNING**
Agency for Digital Government

Digital inkludering

DIGG:s främjande och tillsyn



Vad gör DIGG?



Digital inkludering

Användbarhet

Är det enkelt och naturligt att använda tjänsten?

Tillgänglighet

Kan jag tillgodogöra mig innehållet och funktionerna?

Åtkomst

Har jag möjlighet att använda tjänsten (fiber, BankID)?

Individuella förutsättningar

Har jag kunskaper, färdigheter, motivation, tillit och socioekonomiska förutsättningar?

Hur DIGG hjälper kommuner

- Vi svarar på frågor (info@digg.se)
 - om lagen
 - om digital inkludering
- Vi erbjuder utbildningar
 - introduktion till digital inkludering
 - för kommunikatörer
 - för utvecklingsteam
 - för utvecklare



Vad gör lagen för användaren?

- Rapportera brister
- Begära tillgängliggörande
- Anmäla till DIGG
- Begära bedömning av undantag för oskäligt betungande anpassning



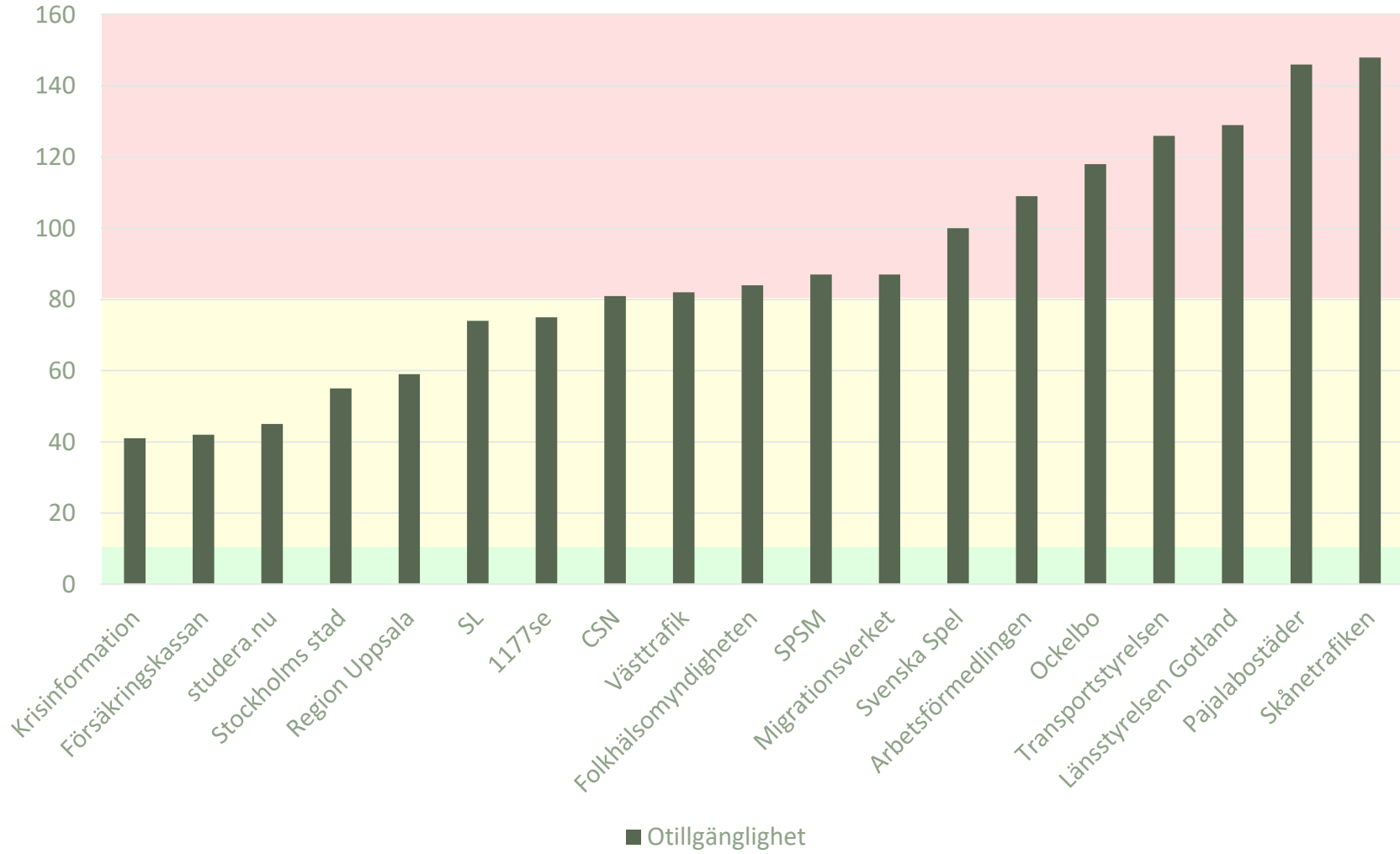
Övervakning

Uppdrag från EU

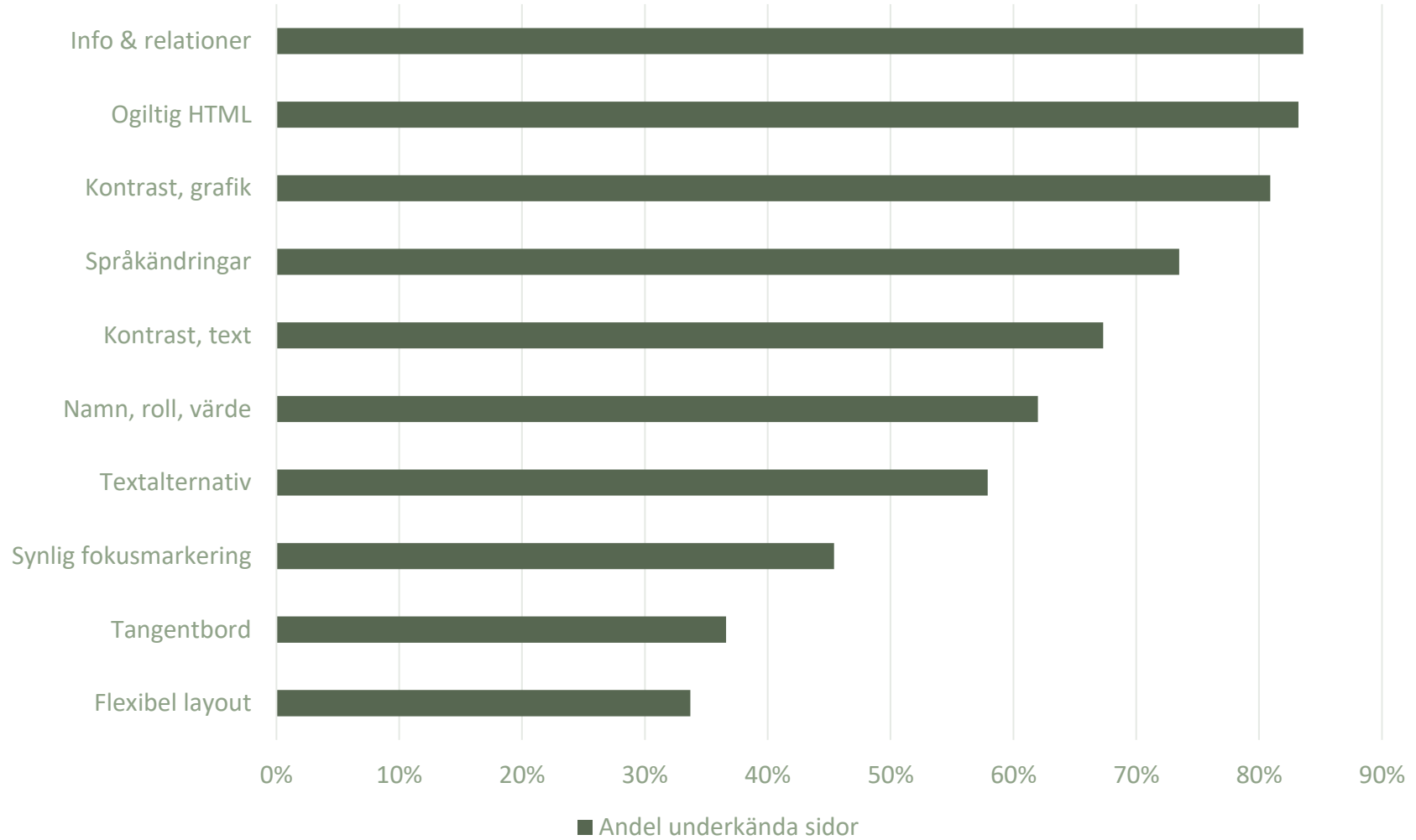
Service	Granskning	2020–21	2022	2023
Webbplatser	förenklad	283	284	390
	ingående	25	25	30
Mobila applikationer	ingående	6	17	17



Ingående övervakning

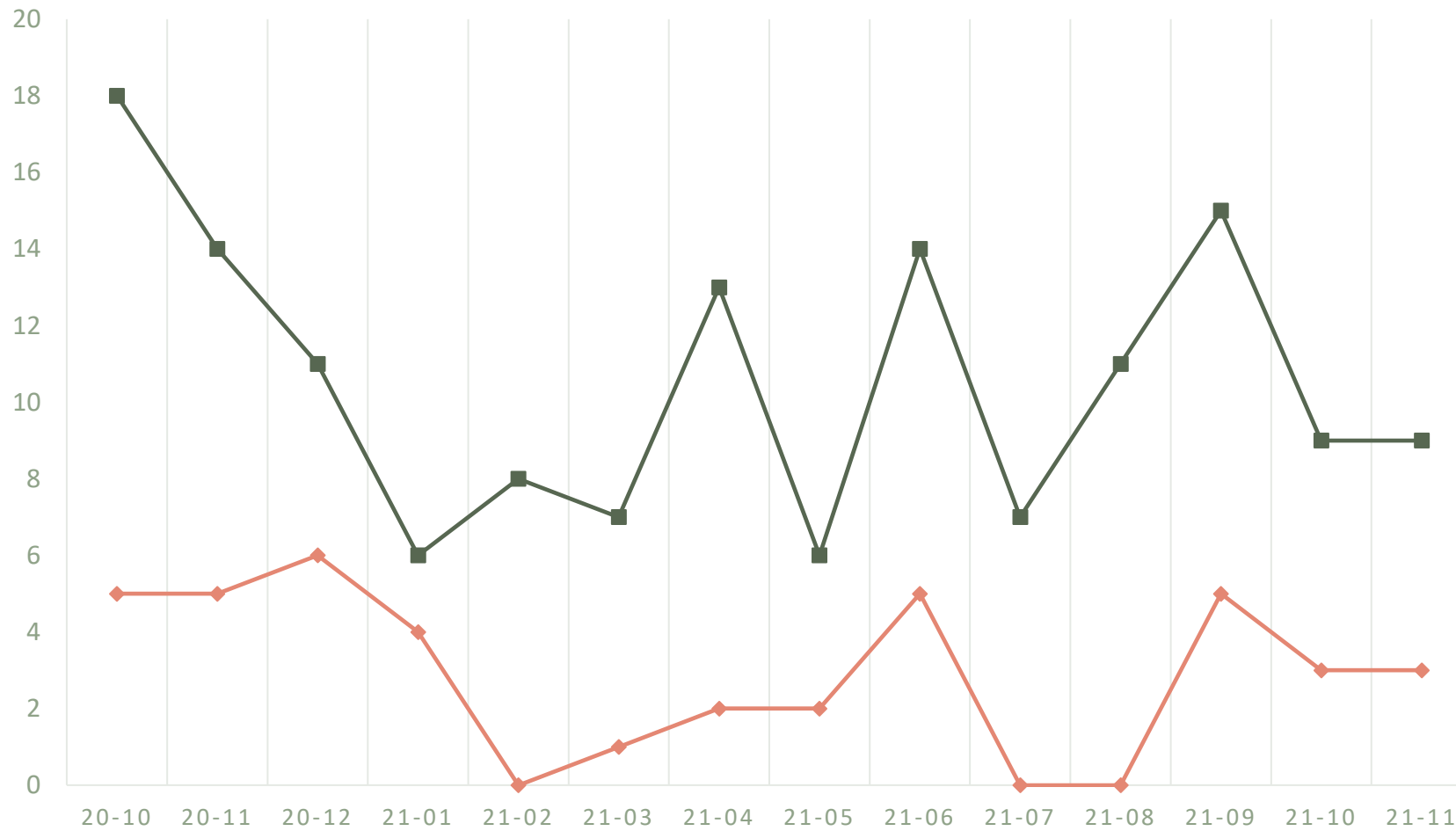


De 10 vanligaste bristerna

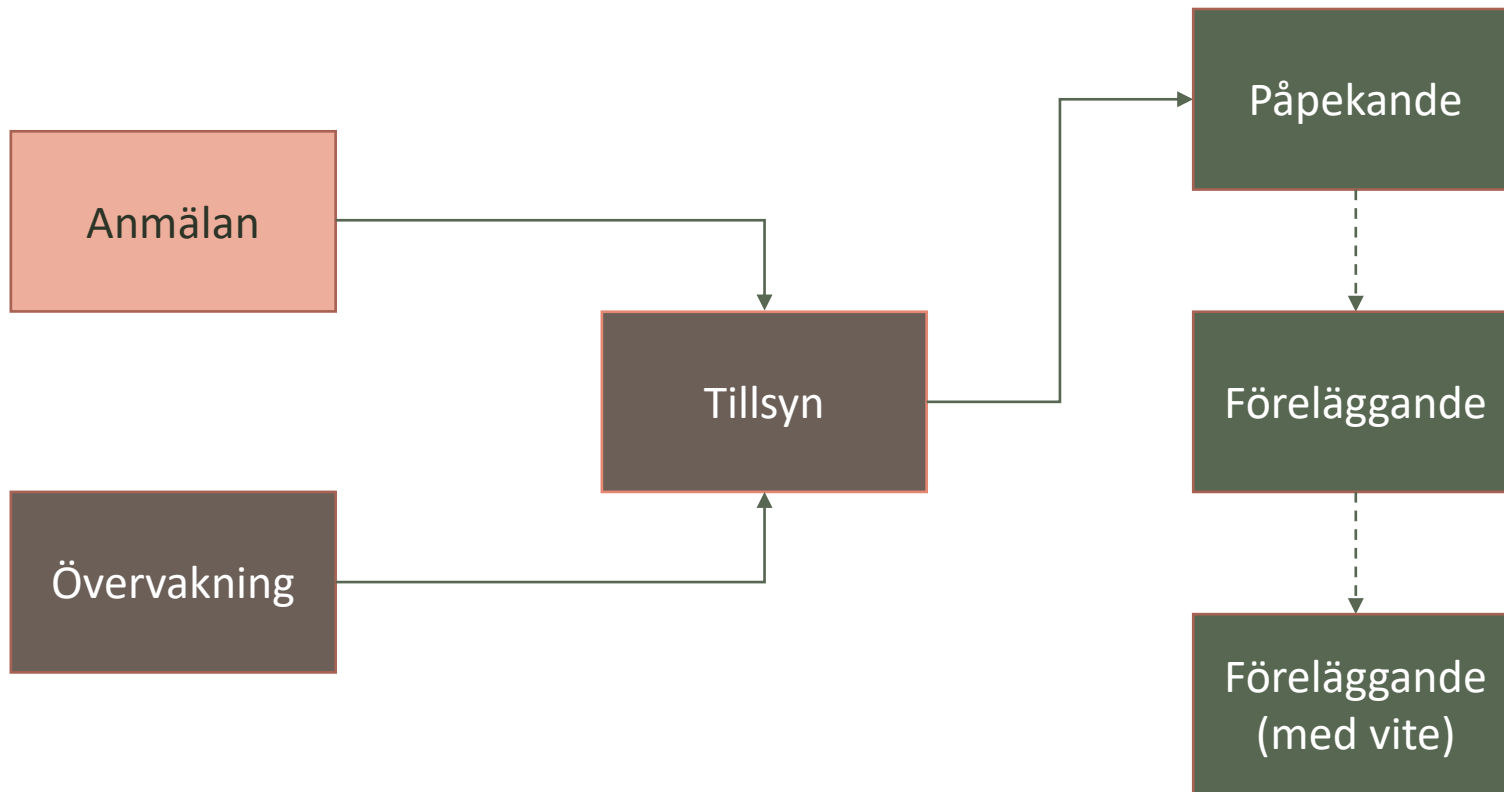


ANMÄLNINGAR

—◆— Giltiga —■— Totalt

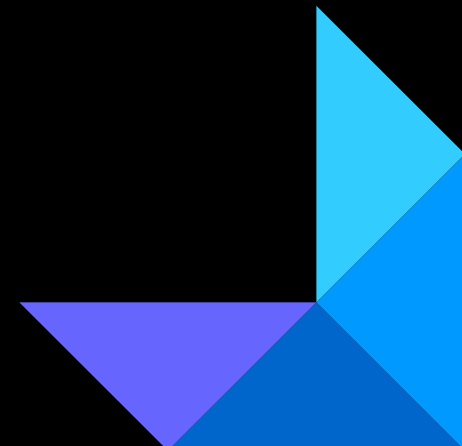


Vid bristande tillgänglighet



Digital inkludering – I ett digitaliserat samhälle

Pedro Landfors, Utredare på avdelningen för kunskapsstöd



”The Power of the Web is in its universality,
Access by everyone regardless of disability is
an essential aspect.”

- Tim Berners-Lee

Svenskarna och internet 2021 (länk)

9 av 10 använder internet varje dag

9 av 10 använder olika digitala samhällstjänster
(Skatteverket, vården eller bibliotek)

6 av 10 har en digital brevlåda

Svenskarna och internet 2021 (länk)

Var femte pensionär använder inte internet alls

Hos vissa saknas kunskap om nyttja internets olika funktioner

En del saknar helt kunskap om samhällsviktiga digitala tjänster

En del känner till men kan inte använda tjänsterna själva
(exempelvis bank-id)

Förtroende för digitaliseringen saknas hos många (säkerhet och integritet)

6%

Digitalt utanförskap

- Digitala tjänster behöver utformas så att alla kan använda dem och vi behöver säkerställa att alla kan få stöd och utveckla sin digitala kompetens och vara delaktiga i samhället oavsett om man har en funktionsvariation eller är en mindre van användare.

- Jannike Tillå

Digital omställning till följd av covid-19 (länk)



- Pandemin har lett till positiva effekter avseende ökad användning
- Behövs digital identifiering för alla
- Information behöver vara uppdaterad
- Satsningar behövs för att höja kompetens
- Alla har inte råd

För ett hållbart digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi (länk)

Alla ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter, oavsett förmåga och förutsättningar.

Tjänster, teknik och kommunikation behöver vara inkluderande och bidra till att alla kan vara delaktiga i samhället, oavsett förmåga och förutsättningar.

För ett hållbart digitaliserat Sverige

Fem delmål:

- Kompetens
- Trygghet
- Innovation
- Ledning
- Infrastruktur

De globala målen – Agenda 2030

”Spridningen av informations- och kommunikationsteknik samt den globala sammanlänkningen har stor potential att påskynda det mänskliga framåtskridandet, överbrygga den digitala klyftan och utveckla kunskapssamhällen...”

De globala målen – Agenda 2030



Mål 5 - Öka användningen av gynnsam teknik, i synnerhet informations- och kommunikationsteknik, för att främja kvinnors egenmakt

De globala målen – Agenda 2030



Mål 9 - Väsentligt ökad tillgången till informations- och kommunikationsteknik

De globala målen – Agenda 2030



Mål 16 - Säkerställa allmän tillgång till information och skydda grundläggande friheter (digital delaktighet underlättar)

Länktips:

Om funktionshinderperspektivet i Agenda 2030
(Myndigheten för delaktighets webbplats)

Konventionen Artikel 9 – Tillgänglighet

Tillgång på lika villkor som andra till information och kommunikation, innefattande informations och kommunikationsteknik (IT)

b) information, kommunikation och annan service, däribland elektronisk service och service i nödsituationer.

Konventionen Artikel 9 – Tillgänglighet

9:2 Konventionsstaterna ska även vidta ändamålsenliga åtgärder för att:

g) främja tillgång för personer med funktionsnedsättning till ny informations- och kommunikationsteknik (IT) och nya system, däribland Internet, samt

h) främja utformning, utveckling, tillverkning och distribution av tillgänglig informations- och kommunikationsteknologi och -system på ett tidigt stadium så att de blir tillgängliga till lägsta möjliga kostnad.

Andra artiklar där det nämns

- Artikel 4:1 Allmänna åtaganden
- Artikel 21 d) om Yttrandefrihet
- Artikel 26 om Habilitering och rehabilitering
- Artikel 29 om deltagande i det politiska och offentliga livet

Länktips:

**Funktionsrättsguiden – Alla rättigheter – artikel för artikel
(Funktionsrätt Sverige)**

**Lär dig mer om konventionen (Myndigheten för delaktighets
webbplats)**

Offentliga aktörer med olika ansvar för digitaliseringen (länkar)

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG)

Samordna och stödja den förvaltningsgemensamma digitaliseringen i syfte att göra den offentliga förvaltningen mer effektiv och ändamålsenlig.

Post- och telestyrelsen (PTS)

Bevakar områdena elektronisk kommunikation och post i Sverige. Har bland annat som övergripande mål och se till att alla har tillgång till tillförlitliga och säkra elektroniska kommunikationsnät och tjänster.

Myndigheten för tillgängliga medier (MTM)

I uppdrag att vara ett nationellt kunskapscentrum för tillgängliga medier och arbeta för att alla ska ha tillgång till litteratur och samhällsinformation utifrån var och ens förutsättningar.

Offentliga aktörer med olika ansvar för digitaliseringen (länkar)

E-hälsomyndigheten

Arbetar för att [Vision e-hälsa 2025 \(länk\)](#) ska bli verklighet. Samordnar regeringen satsningar inom e-hälsa och erbjuder produkter och tjänster till individer och professioner

Myndigheten för delaktighet (MFD)

Ska arbeta för att främja ett samhälle som ska vara användbart och tillgängligt för alla. Där ingår digitaliseringen som ett viktigt område.

Digitaliseringen i behov av tvärsektoriell behovsdriven utveckling

Frågan om digitalisering är både tvärsektoriell men också inom sektoriell.

Skär genom olika ansvarsområden och samhällssektorer.

Förutsätter en ökad samverkan och erfarenhetsutbyte inom offentlig sektor.

Måste utgå från medborgarnas behov

Idag finns ett fragmenterat ansvar, ingen centralt utpekad för att ha det övergripande ansvaret när det kommer till digital inkludering.

Saknas samtidigt en digital strategi gällande utanförskap

Vilka initiativ finns idag för att öka den digitala inkluderingen? (länkar)

Lagar:

[Lag \(2018:1937\) Om tillgänglighet till digital offentlig service – Om lagen på DIGG:s webbplats](#)

[Tillgänglighetsdirektivet – Vad innebär tillgänglighetsdirektivet \(Digin.nu\)](#)

Vilka initiativ finns idag för att öka den digitala inkluderingen?

På Europa nivå:

- Förslag till en förordning om harmoniserade regler för artificiell intelligens (AI)
- [Europeisk standard - EN 301 549 V3.2.1 \(länk\)](#)
- [Singel Digital Gateway – En gemensam digital portal till Europa \(länk till DIGG:s webbplats\)](#)
- [Utfärdande av en digital europeisk identitetsplånbok \(länk\)](#)

Vilka initiativ finns idag för att öka den digitala inkluderingen? (länkar)

[Deladigital.se](#)

Bidra till verksamhetsutveckling och förändringsarbete i hela offentlig sektor. Genom att dela utvecklingsidéer, metoder och verktyg och genom att bedriva utveckling tillsammans. Utvecklats av Sveriges kommuner och Regioner (SKR)

[eSam \(esamverka\)](#)

Medlemsdrivet program för samverkan mellan 35 myndigheter och SKR. Ta tillvara på digitaliseringens möjligheter och underlätta för privatpersoner och företag.

Vilka initiativ finns idag för att öka den digitala inkluderingen? (länkar)

Digital vård och omsorg

Sidan är en integrerad informations och stödportal som ger snabb spår in i den digitala transformationen av kommunal vård, omsorg och socialtjänst. Sidan upprätthålls av RISE i samverkan med Socialstyrelsen. E-hälsomyndigheten, MFD, SKR m.fl.

Hack for Sweden

Gick av stapeln i oktober 2021 och fokus låg på Digital inkludering. Anordnades av DIGG tillsammans med bland annat Myndigheten för delaktighet, Arbetsförmedlingen, E-hälsomyndigheten, PTS och SCB.

Vilka initiativ finns idag för att öka den digitala inkluderingen? (länkar)

Digin.nu

En informationswebbplats för frågor och utmaningar kopplat till digital inkludering och tillgänglighet. Fokus ligger på information, inspiration och vägledning.

Webbplatsen drivs gemensamt av myndigheterna Post- och telestyrelsen (PTS), Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), Myndigheten för delaktighet (MFD) och Myndigheten för tillgängliga medier (MTM).

Lanseras idag!

Offentligt

versus

Individuellt

- Digital värld
- Infrastruktur
- Digitala erbjudanden
- För alla innebär att tillgänglighet och användbarhet är en förutsättning
- God struktur motiverar

- **Min tillgång** – har med ekonomi och motivation att göra – bra att kunna testa
- **Min tillgänglighet och användbarhet** – är en förutsättning
- **Min kompetens** springer av glädje och kvalitativ användning – som kräver tillgänglighet

Länklista:

- [Digitalhjälpen – Post- och telestyrelsen](#)
- [Stöd för att arbeta med tillgänglig information](#)
- [Checklista för tillgängliga digitala möten](#)
- [Vägledning för webbutveckling - DIGG](#)

Tack för mig!

Digitaliseringens möjligheter och utmaningar

Thomas Ekvall

IT-Staben/Kommunledningskontoret

3 december 2021

Omvärld

Det var en gång...

Från stenålder till den fjärde
industriella revolutionen



Affärsmodellerna ställs på ända

Marknaden nås på nolltid



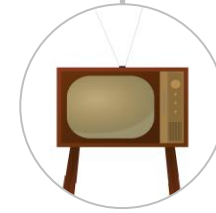
75 år



38 år



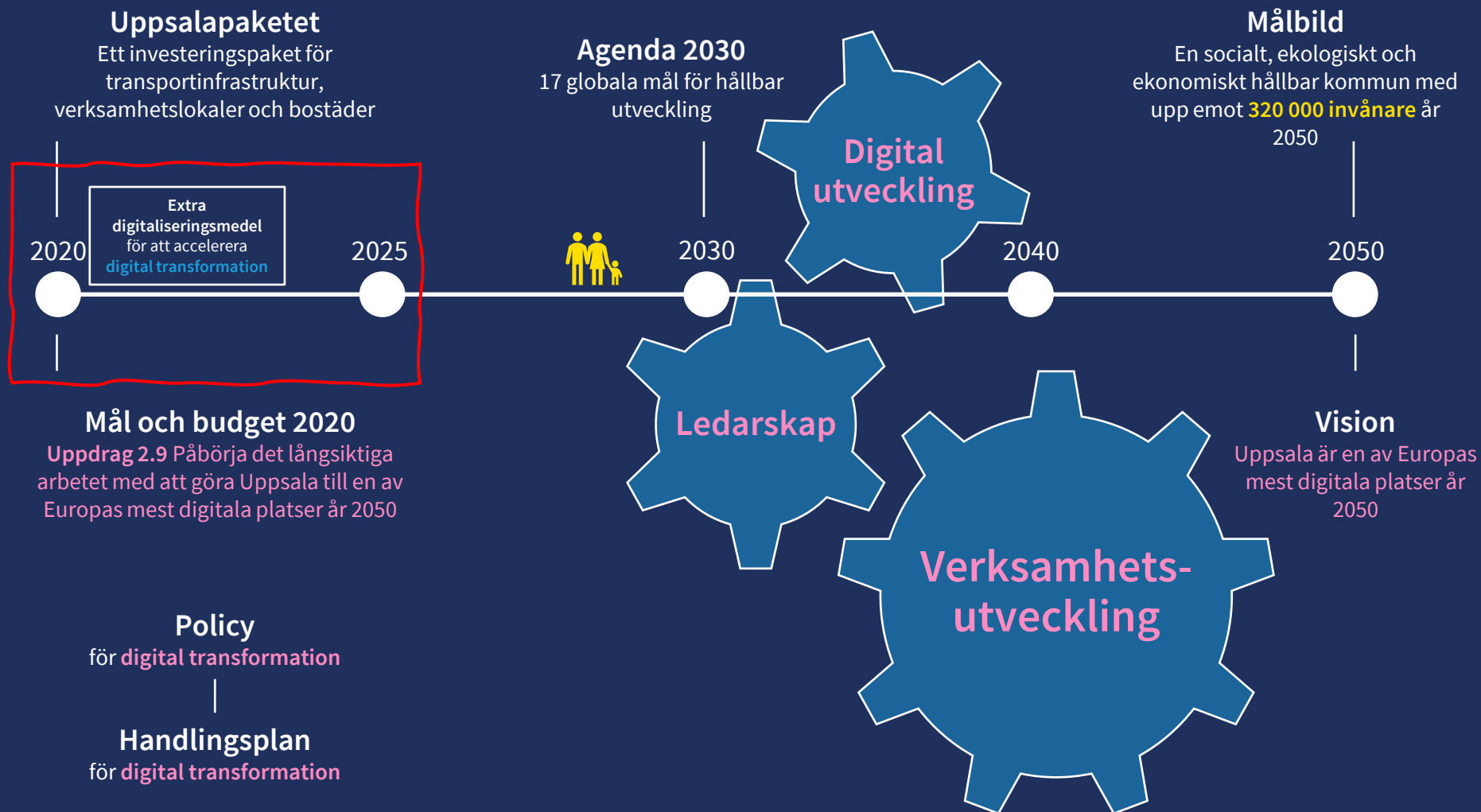
13 år



Verksamhetsutveckling

Digital transformation

verksamhetsförbättringar som är möjliga att genomföra med stöd av digital utveckling.



Policy för digital transformation

- Sammanhållen digital service
- Ledning, styrning och organisation
- Arkitektur och säkerhet
- Informationsförsörjning och digital infrastruktur



Hoten ökar



Miljonböter för säkerhetsbrister i journalsystem

Publicerad: 3 december 2020, 14:55

Datainspektionen har upptäckt brister hos sju vårdgivare och kräver nu
onsavgifter. Capio S:t Görans ska betala 30 miljoner

De får skulden för 1177-läckan - döms att betala miljoner

I februari 2019 avslöjade Comput
Integritetsskyddsmyndighetens g



Det har gått över två år sedan Co
lösenordsskydd och okrypterade
Nu har Integritetsskyddsmyndigh
aktörer.

Så stoppade Lidingö virusattack - "It arbetade dygnet runt"

Publicerad: 30 september 2021, 09:58



Kameraövervakade hyresgäst - Uppsalahem måste betala straffavgift

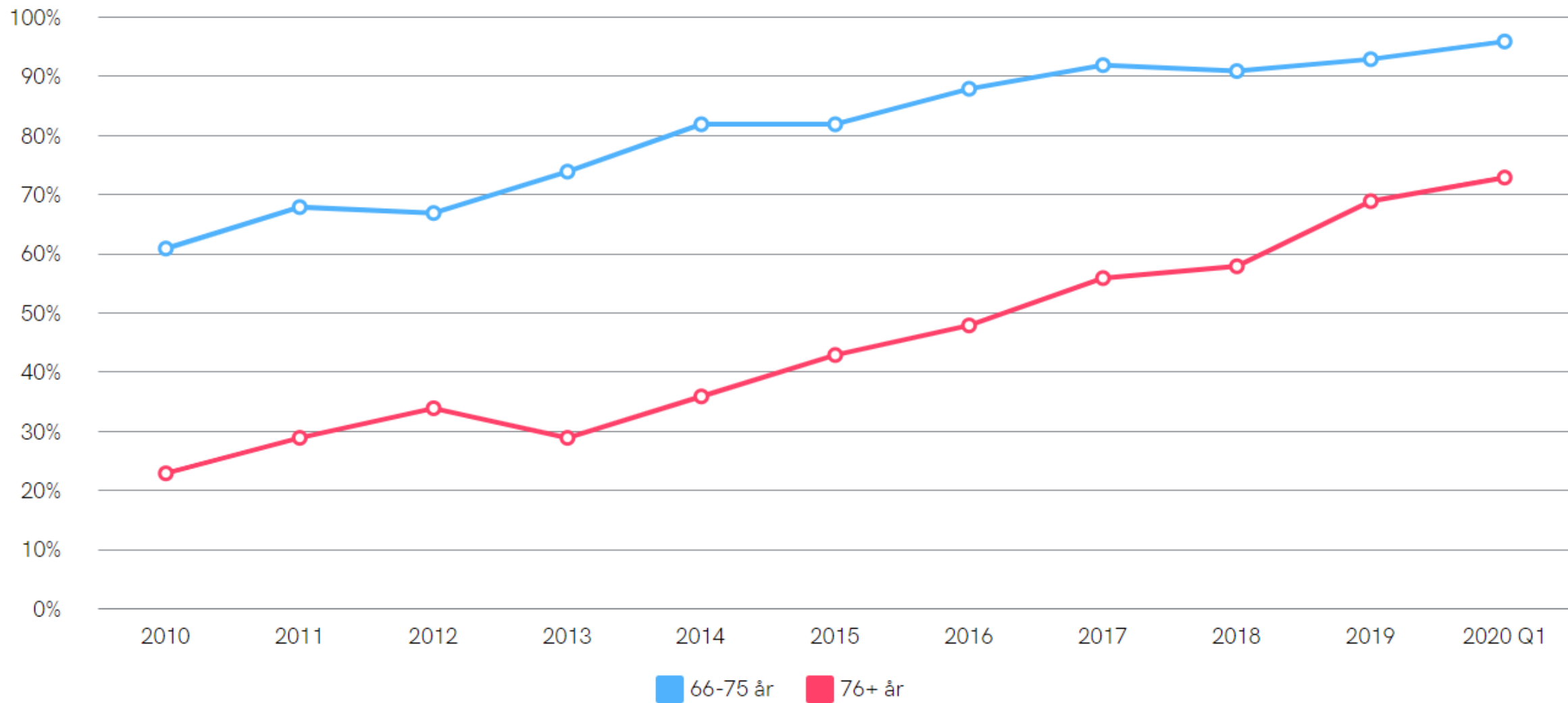
15 DECEMBER 2020 KL 13:20
UPPDATERAD 15 DECEMBER 2020 KL 13:29

Det var fel av Uppsalahem att kameraövervaka en trappuppgång i Sala backe. Det slår
Datainspektionen fast i ett färskt beslut. Bostadsbolaget måste nu betala 300 000 kronor i
sanktionsavgift.



Uppsalahem döms att betala 300 000 kronor i sanktionsavgift för att ha satt upp en övervakningskamera i ett trapphus i Sala backe.
Foto: Datainspektionen/Monika Steczko

Hur motverka utanförskap?



Men vad gör vi för dom som av olika skäl inte kan eller har åtkomst till digitala tjänster?



Funk-IT Lyftet

Mycket i samhället kräver numera att man kan använda dator, surfplatta eller mobiltelefon.

Att betala räkningar, söka efter information, kontakta läkaren, eller köpa bussbiljett via mobilen kan vara svårt. På den här sidan kan du få hjälp med att använda digital teknik.

Nedanför hittar du guider som visar hur du gör. De kan även användas av personal för att ge stöd. Några guider är tänkta att vara ett stöd till samtal om det specifika ämnet.

Projektet är ett samarbete mellan Uppsala kommun och Post- och telestyrelsen.

[Läs mer](#) om samarbetet och hur du får använda materialet.

Vi har även samlat [tips på andra hemsidor](#) hjälper dig använda digital teknik.

10 000 frågor

Ett kontaktcenter

Behöver du hjälp att starta företag?
Eller har du frågor om färdtjänst eller
ansökan om förskoleplats och skola?

Du hittar många svar om Uppsala och kommunens
tjänster på [uppsala.se](http:// uppsala.se). Du kan även ringa 018-727 0000,
mejla [uppsala.kommun@ uppsala.se](mailto: uppsala.kommun@ uppsala.se) och ställa dina
frågor på Facebook. Om du är frisk kan du även
titta in till Kontaktcenter i Stationsgallerian.

Öppettider
måndag 7.30–17.00
tisdag, onsdag, fredag 8.00–17.00
torsdag 8.00–19.00

Många träffpunkter i Uppsala kommun

Till träffpunkterna kan du komma för att umgås eller delta i olika aktiviteter. Klicka på respektive träffpunkt för att få information om öppettider och program.

Vid några av våra träffpunkter talar vi flera språk. På Storgatan 11 och i Årsta pratar personalen svenska och finska. På träffpunkt Gottsunda pratar personalen svenska, persiska, turkiska, serbiska, kroatiska och bosniska.

3. Utveckla digitala välfärdstjänster för ökad samhällsnytta och ett mer effektivt resursutnyttjande.

Den förändrade demografin sätter press på kommunens ekonomi och finansieringen av välfärden. Den digitala teknikens roll för kommunens ekonomi och samhällets välbefinnande har vuxit snabbt och kommunen behöver dra lärdom av erfarenheter, skynda på och hitta rätt fokus i verksamhetsutveckling, innovation, samverkan och införande av välfärdsteknik. Behovet av nya digitala verktyg så som e-tjänster, artificiell intelligens (AI) och digitala lärplattformar är stort och

Leverantörernas produktutveckling

- Syn
- Hörsel
- Ögonstyrning (beta)





Uppsala
kommun

Tillgänglig digital kommunikation- styrdokument och digitala kanaler

Helena Smedfeldt och Anna Densjö

KLK, Utvecklingsenheten, Kommunikationsstaben

3 december 2021

Styrdokument för kommunikation som berör tillgänglighet

Policy, riktlinje och vägledningar

Vad står det i kommunikationspolicyn och riktlinjen samt vägledningen för medborgardialog?

Kommunikationspolicyn:

- Nå alla oavsett **funktionsnedsättning**
- Skriv texter på **klarspråk i alla olika sammanhang**
- Vid behov kan texter översättas eller tolkas till **teckenspråk**
- **Riktlinje för medborgardialog:**
- Ge möjligheter för människor med **olika förutsättningar** att delta

Vägledning för medborgardialog:

- **Gör kommunikationen tillgänglig**, vid behov med **andra metoder än tal och skrift**
- Förslag på digitala metoder – **digitala möten och events, enkät, film, kartor och sociala medier.**

Vad står det i andra vägledningar för kommunikation?

Vägledning för flerspråkig kommunikation och medborgardialog:

- Gör en **målgruppsanalys: Vilka behov** har de? I vilka **kanaler** nås de?...
- All information ska vara skriven på **klarspråk** och vid behov **lättläst svenska**.
- Komplettera gärna texter med **bilder, filmer, tryckt material** samt svara på **frågor per telefon** eller vid **fysiska besök**. En **mix av kanaler!**

Vägledning film:

- Alla filmer som publiceras på kommunala interna och externa webbplatser ska uppfylla kraven på tillgänglighet enligt webbtillgänglighetsdirektivet. Det handlar om att få med **undertextning** (beskriva dialog och andra ljud) och vid behov **syntolkning** (en förinspelad röst beskriver vad som händer i filmen om det inte redan framgår i det vanliga ljudet eller av en berättare).
- Beroende på filmens syfte, målgrupp och kanalval kan det vara bra att även överväga **teckenspråksstolkning** (med tolk på plats) **och teckenpråksversion** (inklippt version i en separat ruta).

Tillgänglig webb

Tillgänglighetsdirektivet, i korthet

- 2016: EU-direktiv
- 2019: Lagen om tillgänglighet till **digital offentlig service (DOS-lagen)**

Följande datum gällde för att leva upp till kraven:

- Nya webbplatser: 23 september 2019.
- **Befintliga webbplatser: 23 september 2020.**
- Mobila applikationer: 23 juni 2021.

Ingen användare ska hindras från att få tillgång till vår digitala service

Tillgänglighetskrav

- Vår digitala service ska vara möjlig att uppfatta och hantera, begriplig och robust
- Webbriktlinjerna **WCAG 2.1 nivå AA**
- Koden är skriven på ett korrekt sätt
- Färger, bilder och grafik har rätt kontraster
- Att text är korrekt uppmärkt och på klarspråk
- Länkar, tabeller, formulär, filmer etc.

Det här har vi gjort

- **Granskningar utförda** av oss själva 2020
- **Tillgänglighetsredogörelser** publicerade på alla webbplatser
- Möjlighet för **påtalande av brister och att begära ut information** i tillgängligt format
- **Rättat redaktionella och tekniska brister** – ett arbete som fortsätter kontinuerligt

En djupdykning i tekniska åtgärder

- Vi bryter ned riktlinjerna från webbriktlinjer.se till åtgärder i kod
- Våra webbutvecklare internt har hittills nästan **1000 timmar** på tillgänglighetsåtgärder - ett **arbete som inte alltid syns "utåt"**
- Ett arbete som aldrig tar slut, del av **daglig förvaltning av våra webbplatser och vid nyutveckling**

En djupdykning i tekniska åtgärder

30	Testa och skapa kort för tillgänglighetsåtgärder - Klimatprotokollet	Done	Web.Klimatprotokollet"	2
31	*Ta bort title-attribut där det inte tillför ytterligare info	New	Web.ModulWebb"	2
32	NY - Tillgänglighet klimatprotokollet, site improve och övriga fel på övergripande layout och head	New	Web.Klimatprotokollet"	
33	NY - Tillgänglighet klimatprotokollet, screen reader och html fixar på övergripande layout och head	New	Web.Klimatprotokollet"	
34	NY - Tillgänglighet klimatprotokollet, fixar på startsidan	New	Web.Klimatprotokollet"	
35	NY - Tillgänglighet klimatprotokollet, fixar på söksidan	New	Web.Klimatprotokollet"	
36	NY - Tillgänglighet klimatprotokollet, fixar på övriga sidtyper	New	Web.Klimatprotokollet"	
37	Tillgänglighetsfixar i headern	Done	Web.UppsalaBrandforsvar"	0.5
38	Ny - ändra färg på knappar+menu och tabbordning i menu	New	Web.UppsalaBrandforsvar"	3
39	Ny - Tillgänglighetsförbättringar på brandstationslistan	New	Web.UppsalaBrandforsvar"	3
40	Ny - Popup på brandstationssidan ska kunna stängas med tangentbord	New	Web.UppsalaBrandforsvar"	1
41	Content utanför landmarks	Done	Web.UppsalaBrandforsvar"	1
42	?? Sökfältet ska ha rätt aria-attribut för autocomplete på alla sidor	To Do	Web.Uppsala"	1
43	Övergripande test innan lansering (tillgänglighet)	Done	Timeboxed	
44	Det ska gå att markera innehållet i ett "kort" (klickbar yta)	New	Web.Uppsala"	2
45	Ge användarna möjlighet att justera tidsbegränsningar	Done	Web.Uppsala"	0.5
46	Erbjud alternativ till rörelsestyrning	Done	Web.Uppsala"	0.5
47	Märk upp vanliga formulärfält i koden	Done	Web.Uppsala"	1
48	Alt texter skrivs inte alltid ut för bilder	Done	Web.ModulWebb"	2
49	Skapa kortkommandon med varsamhet	Done	Web.Uppsala"	0.5
50	Visa var ett fel uppstått och beskriv det tydligt	Done	Web.Uppsala"	2
51	Se till att koden validerar	Done	Web.Uppsala"	1
52	Ange i kod vad sidans olika delar har för roll	Done	Web.Uppsala"	0.5
53	Se till att skräddarsydda komponenter fungerar i hjälpmedel	Done	Web.Uppsala"	1
54	Möjliggör röststyrning av knappar och kontroller	Done	Web.Uppsala"	2
55	Se till att hjälpmedel kan presentera meddelanden som inte är i fokus	Done	Web.Uppsala"	2
56	Se till att skräddarsydda komponenter fungerar i hjälpmedel	Done	Web.ModulWebb"	1
57	Se till att koden validerar	Done	Web.ModulWebb"	2

Bilden visar ett litet utdrag av vilka tillgänglighetsåtgärder som våra webbutvecklare arbetat med på "kod-nivå"

En djupdykning i tekniska åtgärder

Det kan handla om tekniska åtgärder som att

- kunna navigera bara genom **tab-tangenterna**
- att få **innehåll uppläst i rätt ordning** och ta bort det som är onödigt.
- eller skapa en funktion som tvingar redaktörerna att skriva en **alt-text**, beskrivande text om en bild innan den går att publicera

Arbetet framåt och på gång

- Vi har under året t ex deltagit i **FUNKA-nätverk** samt nätverk med andra kommuner
- **Utbildnings- och informationsmaterial** - ökad medvetenhet.
- Plan för framtida **gransknings- och rättningsarbete** pågår, t ex
 - Inklusive **rutin för nya webbytor & rutin för bibehållen tillgänglighet**
 - **Vägledning** för **redaktörer** i deras redaktionella arbete
 - Tillgänglighet light – ett dokument som beskriver hur man kan se över tillgänglighet i **kommunens förvaltningsobjekt** (it-system, webbplatser) på en lagom nivå
 - Tillgänglighet omfattande – en **granskningsmall** som används för att i detalj se över tillgängligheten för en sida/system.

Arbete framåt och på gång

- **Fortsatta rättningar** – men allra bäst, att göra rätt från början
Det sker manuellt men även via bl a verktyget Siteimprove
- **Nya tillgänglighetsgranskningar av Begripsam AB** (startad av forskaren Stefan Johansson)
 - **granska uppsala.se**. Hittills ser det bra ut!
 - en **referenswebbplats** i form av **verksamhetswebb**, Utbildnings- och jobbcenter
 - två **stickprov** Gottsundaskolan eller Katedralskolan, Konstmuseum
 - ge **förslag på åtgärder där vi brister**
 - **revidera vår tillgänglighetsredogörelse**.
 - **inspirationsföreläsning** med dragning av resultatet och för att väcka en medvetenhet för dessa frågor.

Andra tillgängliga kanaler

Sociala medier, digitala event, kanalval och kriskommunikation

- Även inom **sociala medier** har vi gjort rekommendationer efter tillgänglighetsdirektivet. Det handlar om att **syntolka alla bilder** genom att lägga till en alternativ text. Vid användning av filmer ska de följa regler för **undertextning och syntolkning**.
- **Digitala event** handlar till exempel om mer tekniskt avancerade seminarier eller medborgardialoger. Här satsar vi på en **hög teknisk produktion** med kamera och ljud. Med möjlighet till **chatt** och att få med **teckenspråkstolk**.
- Det pågår ett arbete med **målgrupper och kanalval**. Där har vi med målgruppen personer med funktionsnedsättning och **förslag på olika typer av kanaler för information, inspiration och dialog**.
- Vi tar även höjd för målgruppen i våra **nya dokument för kriskommunikation och olika berörda kanaler**.

Kontakta oss

Tillgänglighetsarbetet blir aldrig klart – men det är viktigt att bestämma vad som är en rimlig nivå. Det kan bara **användarna** av olika webbplatser och kanaler avgöra.

Vi **samarbetar** därför gärna med personer, t ex med funktionsnedsättning eller personer med intresse för området som kan ge oss input i tillgänglighetsfrågorna, t ex **testa** webbplatser .

Kontakta webbutveckling@uppsala.se

Påtala brister på uppsala.se via formuläret i sidfoten under [Om webbplatsen/Tillgänglighetsredogörelse på uppsala.se](#)



Uppsala
kommun



Hur ser Funktionsrätt på detta?

- Två exempel

*”GE MÄNNISKOR MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING
FULL DELAKTIGHET OCH JÄMLIKHET PÅ
SAMHÄLLET'S ALLA OMRÅDEN”*

Dåligt exempel: Donationsstiftelsen

Utdelning från Uppsala kommuns donationsstiftelser

Uppsala kommun förvaltar donationsstiftelser som det är möjligt att söka pengar från. Stiftelserna delar ut pengar enligt ändamålet för respektive stiftelse, mer information finns nedan under "vilka sociala donationsstiftelser finns?". Utdelning av pengar från stiftelserna sker en gång per år.

Ansökningstiden är 1-30 september 2021. **Det går bara att ansöka digitalt.** Ansökan måste vara komplett och rätt ifylld för att vi ska kunna hantera den.

Vem som kan ansöka

För att ansöka om pengar från kommunens donationsstiftelser ska du

- vara privatperson
- vara folkbokförd i Uppsala kommun
- vara 18 år fyllda vid ansökningstillfället.

Ansökningsperiod

Ansökningsperioden är alltid på hösten. Vi annonserar på webben, i lokal media och på Facebook och Instagram när ansökningsperioden når. Vi tar bara emot ansökningar under ansökningsperioden.

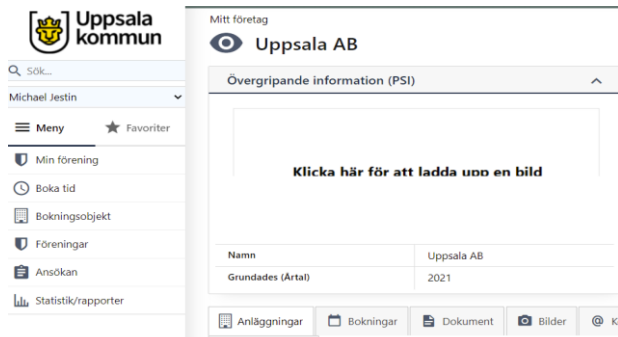
Tanken var att förenkla processen, spara tid samt undvika ofullständiga ansökningar.

- Ingen kontakt med funktionsrättsrörelsen.
- Många som inte kunde söka.
- Behövande personer som står utan stöd.

Vi tog kontakt och har nu påbörjat ett arbete inför nästa ansökningsperiod.

- Säkra hjälp!

Bra exempel: Bidrag och bokning



Satt med i upphandlingsprocessen.

- Vi kunde direkt ställa frågor och påpeka saker som var bra/dåliga.
- Bra oavsett syftet med verktyget.

Fick testköra produkten.

- Fem personer med olika funktionsnedsättningar fick testköra.
- Vissa tydliga hinder som nu åtgärdas.
- På så vis undviker man att utesluta grupper systematiskt.

	1. Person med hjärntrötthet. 2. Administratör. 3. Synskadad. 4. Rörelsehinder 5. Dyslexi	
Moment A: Ändra uppgifter om din förening Utförs av en representant för föreningen.	Kommentar	Resultat grön=OK, gul=frå
1. Logga in		
2. Navigera till föreningsinformation för din förening	föreningsinformationen. Var går man	
3. Fyll i uppgifter om föreningen/ändra befintliga	finnas en "ändra"-knapp och inte	
4. Spara ändringar		
5. Kontrollera att ändringarna införs		
Moment B: Söka bokningsobjekt med avancerade sökfält Utförs av en representant för föreningen.	Kommentar	Resultat grön=OK, gul=frå
1. Välj bokningsobjekt i vänstermenyn, sök bokningsobjekt, visa avancerade sökfält	bokningsobjekt, försvinner i	
2. Sök efter lämpligt objekt efter valda preferenser		
3. Gör flera bokningar på detta objekt eller valt underobjekt	bokningstider. Vet inte när en tid är	
4. Gör en bokning som utkast på detta objekt eller valt underobjekt		
4. Välj Visa schema och välj Visa utkast för att se bokningar inkl utkast		
4. Välj Bokningar i vänstermenyn och kontrollera dina bokningar		