

Hur eTillgängliga är företagen på A-listan?

En rapport om tillgänglighet på Internet

Rapporten är sammanställd av VisaMer Information
i samarbete med Hjälpmedelsinstitutet och
på uppdrag av Stockholms Handelskammare.

© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2005
Författare: VisaMer Information AB
Ansvarig informatör: Lisbeth Säther
Ansvarig handläggare: Klara Djurström
ISBN: 91-85435-14-7
URN:NBN: 2005-05356-pdf
Best nr 05356-pdf

Publikationen är endast utgiven i elektronisk form och kan hämtas som ett pdf-dokument på HIs webbplats, www.hi.se/butik/pdf. Den kan också beställas i alternativa format av HI.

Hur eTillgängliga är företagen på A-listan?

En rapport om tillgänglighet på Internet

VisaMer Information

Hjälpmiddelsinstitutet

Innehåll

Inledning	5
Bakgrund och syfte	5
Medverkande i projektet	5
Analysens omfattning och resultat	6
Tillgänglighet på Internet	8
Vad innebär eTillgänglighet?	8
Riktlinjer för e-Tillgänglighet	10
Nuläge i Sverige och Europa	10
eTillgänglighet – välgörenhet eller affärsidé?	11
Resultat och slutsats.....	13
Resultatet i korthet	13
Slutsats och rekommendation.....	15
Källor	18
Bilaga analysresultat.....	19

Inledning

Våren 2005 tog Stockholms Handelskammare initiativ till att analysera eTillgängligheten hos ett antal utvalda företag på Stockholmsbörsens A-lista. Denna rapport presenterar en sammanställning av analysresultatet, samtidigt som den ger en inblick i vad eTillgänglighet är och vilka fördelar det ger för alla.

Bakgrund och syfte

Ökad medvetenhet om eTillgänglighet

Uppmärksamheten kring eTillgänglighet, som innebär att en webbplats fungerar för alla besökare oavsett deras förutsättningar och behov, har under den senaste tiden ökat markant. En orsak till det är att det beslutats både inom EU och av den svenska regeringen att alla medborgare ska ges samma möjligheter att hämta information och använda tjänster i offentliga webbplatser. I "Vägledningen 24-timmarswebben" som utgivits av Statskontoret på uppdrag av e-nämnden, ges riktlinjer om att den offentliga sektorn ska förbättra sina webbplatser så att de blir tillgängliga för alla, också för besökare med olika typer av funktionsnedsättningar.

Designåret 2005

Tillgänglighet har uppmärksammats särskilt i år genom att 2005 har utsetts av Sveriges regering till att vara ett designår, då man bland annat vill stärka arbetet med "Design för alla" i både fysiska miljöer och informationsmiljöer. "Design för alla" innebär att produkter, tjänster och miljöer ska vara tillgängliga och användbara för alla människor oavsett deras tekniska eller fysiska förutsättningar.

Ökad medvetenhet hos medlemmarna

Stockholms Handelskammare har ett stort antal medlemmar i form av små, medelstora och stora företag, och anser det vara viktigt att för dem belysa ämnet eTillgänglighet. På så sätt hoppas man öka medvetenheten och kunskapen kring eTillgänglighet också i den privata sektorn, och tydliggöra de affärsmässiga vinster företag kan göra genom att sträva efter en webbplats som är "designad för alla".

Medverkande i projektet

Analysarbetet har genomförts i samarbete mellan VisaMer Information AB och Hjälpmedelsinstitutet. Analysresultatet och rapporten har sammanställts av VisaMer Information AB.

VisaMer Information AB är ett konsultföretag som erbjuder tjänster kring informationshantering och användbarhet med speciellt fokus på eTillgänglighet.

Hjälpmiddelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning.

Stockholms Handelskammare är en obunden näringslivsorganisation för alla företag, i alla storlekar i Stockholms län.

Analysens omfattning och resultat

Omfattning och metod

Analysen omfattar 30 slumpmässigt utvalda företag på Stockholmsbörsens A-lista. Det har undersökts om företagens webbplatser på Internet är eTillgängliga, det vill säga fungerar bra för alla besökare oavsett deras fysiska förutsättningar. Motivet till urvalet, företag på A-listan, är bland annat att företag av den här storleken av många uppfattas som Sveriges ”ansikte utåt” och förväntas känna ansvar för att alla intressenter, oavsett tekniska och fysiska förutsättningar, kan ta del av deras information även på Internet.

Analysen genomfördes under månaderna juni till och med augusti 2005.

Analysen baserar sig på ca tio sidor per webbplats. Vilka sidor som valts ut i en webbplats har i första hand bestämts utifrån vad en besökare på den här typen av informationswebbplats oftast förväntas söka efter:

- Startsidan
- Företagsinformation
- Investerarinformation
- Organisation
- Affärsområden
- Produktområden
- Lediga jobb
- Kontakt

I vissa fall har en sida valts ut därför att den innehåller en teknisk företeelse som är särskilt betydelsefull ur tillgänglighetssynpunkt.

Analysen bör inte tolkas som en genomgripande genomgång av webbplatsen, utan som en temperaturmätning som pekar ut de väsentligaste förbättringsområdena när det gäller eTillgänglighet. De utvalda webbplatserna innehåller nästan undantagslöst ren information, det vill säga interaktiva funktioner är ovanliga. Därför har interaktiva delar som återfunnits i ett fåtal av webbplatserna (exempelvis internetbank) inte tagits med i analysen.

Analysen innehåller 27 bedömningspunkter, som baserar sig på Web Content Acces-

sibility Guidelines 1.0, de internationella riktlinjerna för eTillgänglighet. Även den än så länge inofficiella versionen 2.0 har använts som underlag, liksom Statskontorets ”Vägledningen 24-timmarswebben”. Riktlinjerna för eTillgänglighet beskrivs mer utförligt i avsnittet Riktlinjer för e-Tillgänglighet.

Varje punkt har bedömts efter en tregradig skala, Godkänd, Godkänd med anmärkning och Underkänd.

Bedömningarna har grundats på visuella observationer i webbplatsens användargränssnitt och kod. Varje webbplats har också testats med ett hjälpmedelsprogram, en så kallad skärmläsare kombinerad med talsyntes och punktskrift, för att bedöma hur väl webbplatsen fungerar för synskadade användare som använder ett sådant hjälpmedel. I analysen har skärmläsarprogrammet Jaws, version 5.10, använts.

Resultat

I analysresultatet namnges inte vilka företag som godkänts eller underkänts på en viss punkt, eftersom det inte är analysens syfte att peka ut företag som har låg eller hög eTillgänglighet. Resultatet visar i stället hur stor del av webbplatserna som godkänts respektive underkänts på var och en bedömningspunkterna. I varje punkt presenteras en beskrivning av vad punkten innebär, analysresultatet samt en kommentar kring punktens resultat.

Tillgänglighet på Internet

Vad innebär eTillgänglighet?

Att hålla öppet för alla

Att affärslokaler och andra offentliga platser är tillgängliga för alla som vill besöka dem är självklart för de flesta. Det är däremot inte lika naturligt att webbplatser på Internet är öppna för alla, trots att det blir allt vanligare att företag och myndigheter hänvisar kunder och besökare till webbplatsen för att hämta information eller köpa varor och tjänster.

Omkring 1,3 miljoner människor i Sverige och cirka 15 procent av Europas befolkning har någon form av dokumenterad funktionsnedsättning. För många av dem innebär Internet helt nya möjligheter, eftersom de via nätet kan hämta information och utnyttja tjänster som de annars skulle behöva hjälp med att göra. Tyvärr möts de ofta av stora hinder på Internet eftersom webbplatser alltför ofta inte fungerar för besökare som har andra förutsättningar än det stora flertalet. En del av befolkningen som i många fall upplever hinder på Internet är de äldre, en grupp som ständigt växer och som i allt större utsträckning använder datorer och Internet. De lider ofta av flera lindrigare problem som stelhet i armar och händer, dålig syn eller sämre koncentrationsförmåga, som gör det svårt för dem att ta del av innehåll och tjänster i många webbplatser.

eTillgänglighet spelar en betydelsefull roll också i yrkeslivet. Att arbetsplatser strävar efter att erbjuda sina medarbetare tillgängliga system och intranät är en viktig förutsättning för att människor med olika funktionsnedsättningar ska kunna söka arbete på samma villkor som andra. Ett tillgängligt system eller intranät ger större möjligheter att undvika arbetsrelaterade fysiska problem som exempelvis musarm, eftersom användaren kan välja att använda tangentbordet i stället för musen. För äldre medarbetare ökar möjligheterna att kunna behålla sitt arbete även om de drabbas av exempelvis dålig syn eller stela händer.

En tillgänglig webbplats fungerar bättre för alla

Att göra en webbplats tillgänglig handlar inte om att anpassa den till en viss grupp människor. Målet är i stället att utforma den så att den fungerar bra för alla, för personer med funktionsnedsättning med eller utan hjälpmedel, äldre med lindriga synproblem eller rörelsehinder, människor med språksvårigheter eller användare utan särskilda förutsättningar. Det är detta som principen "Design för alla" syftar på.

Utforma webbplatsen enhetligt och enligt standard

Oavsett typ eller grad av funktionsnedsättning ställer det krav på webbplatser att

de utformas på ett sätt så att de fungerar för alla användare. Många personer med funktionsnedsättning använder hjälpmedel för att styra datorn och webbläsaren, exempelvis skärmläsare med talsyntes som läser upp sidinnehållet för användare som är synskadade eller av andra anledningar har svårt att läsa. För att en webbplats ska kunna tolkas på ett logiskt sätt i olika hjälpmedel är det en förutsättning att den utvecklats enligt vedertagen standard i kombination med de internationella riktlinjer som finns om eTillgänglighet, se avsnittet Riktlinjer för eTillgänglighet.

De viktigaste reglerna i korthet:

- **Webbplatsens struktur är logisk och lätt att förstå**

Det är svårt för alla och särskilt svårt för vissa besökare att lära sig och förstå en struktur där det är ett ologiskt samband mellan de olika nivåerna i hierarkin.

- **Menynavigeringen är enkel och enhetlig**

På samma sätt som med strukturen är det svårt och tidsödande att lära sig en komplicerad navigeringslösning. Det är också viktigt att menynavigeringen är enhetlig genom hela webbplatsen, så att besökaren inte måste lära sig flera sätt att ta sig fram i webbplatsen.

- **Det finns alternativa sätt att navigera i webbplatsen, som exempelvis en sökfunktion och en sajkarta**

Olika människor föredrar olika sätt att navigera. Därför är det viktigt att erbjuda alternativ till den traditionella menynavigeringen. För att underlätta för besökaren att få en överblick över webbplatsen är en sajkarta ett bra alternativ.

- **Det är möjligt att använda tangentbordet i stället för mus för att ta sig fram i webbplatsen**

Det är viktigt att besökaren inte är hänvisad till att använda mus för att kunna ta sig fram i webbplatsen. Många föredrar av effektivitetsskäl att använda tangentbordet i stället, medan många är tvungna att använda tangentbord eller andra inmatningsenheter på grund av olika funktionsnedsättningar.

- **Bilder i webbplatsen har alternativa textbeskrivningar och länkar är tydligt formulerade**

Många användare kan inte ta del av innehållet i bilder och andra grafiska objekt. Därför är det en viktig förutsättning för exempelvis synskadade att det finns alternativa textbeskrivningar för att de ska kunna tillgodogöra sig innehållet i en webbplats med många bilder. Länkar ska formuleras så att det är lätt att förstå vart de leder, eftersom många inte kan ta del av dem i sitt sammanhang.

- **Det är möjligt att ändra textstorleken i webbplatsen**

Många människor lider av synproblem som gör att de har svårt att läsa text i skärmen, särskilt där små teckenstorlekar används. Om webbplatsen utformats enligt god tillgänglighetsstandard kan användaren själv ändra texten till önskad storlek i sin webbläsare.

- **Animationer i webbplatsen är utformade så att de inte upplevs som störande**

Många lider av olika former av koncentrationssvårigheter där rörliga objekt i webbplatser kan utgöra ett oöverstigligt hinder. Det är en fördel att undvika rörelser i sidorna så långt det är möjligt, eller att de stannar efter att de ”spelats upp” en gång.

En mer detaljerad presentation av problem och möjligheter med eTillgänglighet finns i analysresultatet.

Riktlinjer för eTillgänglighet

Internationella riktlinjer

Det finns internationella riktlinjer som beskriver hur en webbplats kan göras tillgänglig för alla. De har tagits fram inom World Wide Web Consortium, W3C, som arbetar med att ta fram olika standarder för webben. W3C består av mer än 500 representanter från ledande industrier, företrädare för forskning och utveckling, standardiseringsorgan och regeringar.

Inom W3C finns Web Accessibility Initiative, WAI, som syftar till att arbeta för eTillgänglighet tillsammans med organisationer över hela världen. Arbetet bedrivs i huvudsak inom fem områden: tekniker, riktlinjer, verktyg, utbildning och information samt forskning och utveckling. WAIs riktlinjer, Web Content Accessibility Guidelines, WCAG version 1.0, lanserades i sin nuvarande version 1999. Nu pågår arbetet med version 2.0, som bättre refererar också till nyare teknik. De nya riktlinjerna har ännu inte utgivits i officiell version.

”Vägledningen” - riktlinjer i svensk version

I Sverige har Statskontoret målet att uppfylla visionen ”24-timmarswebben”, som innebär att alla medborgare ska ha samma möjlighet att hämta information och utnyttja tjänster på den offentliga sektorns webbplatser. För att säkerställa att det gäller också människor med olika funktionsnedsättningar har riktlinjer för hur webbplatserna utformas tagits fram, som kallas ”Vägledningen 24-timmarswebben”. Vägledningen baserar sig på de internationella riktlinjerna WCAG 1.0.

Nuläge i Sverige och Europa

Sverige

Den svenska regeringen har fastslagit att det är en demokratisk rättighet för alla medborgare att kunna ta del av viktig samhällsinformation. Därför har man gett direktiv till alla myndigheter att ta fram en handlingsplan för hur deras webbplatser ska göras tillgängliga för alla, också för människor med olika funktionsnedsätt-

ningar. Statskontorets vision om 24-timmarswebben kan förverkligas först när den offentliga sektorns webbplatser är tillgängliga för alla medborgare.

I oktober 2005 visar en undersökning som genomförts av Handikappombudsmannen (HO) att tillgänglighetsarbetet går långsammare än planerat. Bara 21 procent av de svenska myndigheterna har en färdig handlingsplan för sitt tillgänglighetsarbete. I den privata sektorn är medvetenheten och kunskapen om eTillgänglighet ännu relativt låg, även om frågan uppmärksammas allt oftare i flera sammanhang. Allt fler företag börjar inse att det innebär fördelar för alla att satsa på eTillgänglighet. Se även avsnitt 2.4, Tillgänglighet – välgörenhet eller affärsidé?

Europa

eAccessibility – eTillgänglighet - och eInclusion är högprioriterade områden inom EU. "The Ministerial Declaration of eInclusion" påpekade 2002 att "a European web accessibility label that certifies compliance with W3C WAI guidelines could be considered in order to avoid market fragmentation".

EU har nyligen tagit initiativet "i2010 – A European Information Society for growth and employment", som ger en vägledning i hur strategier och policies kan utarbetas för att möta kraven på tillgänglighet. Den syftar till att företag och myndigheter ska kunna överbrygga de tekniska problemen för att kunna medverka på liknande villkor när man vill nå ut till allmänheten. För detta har man avsatt flera riktade program och finansiering för projekt i befintliga och kommande ramprogram. Huvudsyftet är att skapa en konsekvent och gemensam strategi för eTillgänglighet för medlemsländerna på en frivillig basis, och samtidigt uppmuntra marknaden att ta egna initiativ till att uppnå tillgänglighet för alla. Enligt EUs synsätt är det inte enbart personer med funktionsnedsättningar eller äldre personer som är konsumenterna av eTillgänglighet, utan i stället befolkningen som helhet.

EU har i sin deklARATION gjort tydligt att eInclusion innebär att vidta alla nödvändiga åtgärder mot ett öppet samhälle, tillgängligt för alla medborgare. Detta beslut föregicks av en publik marknadsundersökning där 84 procent av de tillfrågade ansåg att ett initiativ från EU var nödvändigt.

eTillgänglighet – välgörenhet eller affärsidé?

Att göra sin webbplats tillgänglig för alla är naturligtvis att göra personer med funktionsnedsättningar och äldre en stor tjänst, eftersom de får samma möjlighet som vem som helst att ta del av det som webbplatsen erbjuder. Men i takt med ökad medvetenhet och kunskap inser allt fler företag att tillgänglighet inte handlar om ren välgörenhet utan också om företagets möjligheter att utöka sin kundkrets, stärka sitt varumärke och skapa ökad goodwill.

Öppna för fler kunder och besökare

Många företag stänger ofta av ren okunskap ute en stor del av sina potentiella kunder. Ca 1,3 miljoner människor i Sverige har en permanent funktionsnedsättning i någon form, och många av dem kan bara besöka de webbplatser som är eTillgängliga, det vill säga utvecklats enligt principen ”Design för alla”. Utöver dem finns många som lider av lättare funktionsnedsättningar, inte minst de äldre. Också för många av dem uppstår problem att besöka en stor del av webbplatserna på Internet, eftersom de inte kan ta del av dem på det sätt det är tänkt.

Förutom att dessa människor kan känna sig ogästvänligt behandlade för att webbplatsen inte är öppen för dem, har det också stor betydelse ur ett affärsmässigt perspektiv. Det är ingen nyhet att den äldre delen av Sveriges befolkning ständigt växer, och de blir alltmer vana vid att använda datorer och Internet. De är samtidigt en intressant och köpstark konsumentgrupp - hela 70 procent av den totala köpkraften i Sverige består av personer över 50 år. Samtidigt förfogar de över 80 procent av den samlade förmögenheten. Det är naturligt att allt fler kommer att välja webbplatser som fungerar bättre för dem, vilket kommer att ge dessa företag stora fördelar ur marknadssynpunkt.

Ett företag som gör sin webbplats tillgänglig erbjuder alla besökare samma möjlighet att ta del av information, tjänster och produkter på Internet. Det ger möjlighet att få tillgång till en helt ny kundkrets med bättre spridning åt företagets budskap och ökad lönsamhet som följd. Samtidigt visar det att företaget satsar på kvalitet och god etik, något som kommer att resultera i ett starkare varumärke och förbättrad goodwill för företaget.

eTillgänglighet internt ger högre effektivitet

Kanske minst lika viktigt som att göra sin externa webbplats tillgänglig är det att satsa på eTillgänglighet internt i företaget. Ett internt system som exempelvis företagets intranät används ofta frekvent och fungerar som ett arbetsverktyg för medarbetarna. Det ställer krav på att intranätet bland annat har en enkel och logisk struktur, att användaren kan anpassa textstorleken eller välja mellan att använda mus eller tangentbord. Ett eTillgängligt intranät bidrar på sikt till att användningen blir effektivare, med kostnadsbesparingar som följd.

Ytterligare ett argument för att säkerställa eTillgängligheten internt är att företaget ökar sina möjligheter att kunna erbjuda arbete till människor med olika former av funktionsnedsättningar. Det ökar också chanserna för att medarbetare som drabbas av tillfälliga eller permanenta funktionsnedsättningar kan fortsätta att utföra sina arbetsuppgifter, samtidigt som det minskar risken för alla medarbetare att drabbas av arbetsskador som exempelvis musarm eller andra belastningsskador. Möjligheten blir också större att kunna behålla äldre personal, som successivt kan drabbas av sämre syn eller problem med armar och händer.

Resultat och slutsats

Resultatet i korthet

Resultatet visar per bedömningspunkt hur stor andel (i procent) av webbplatserna som godkänts, godkänts med anmärkning respektive underkänts. I bilagan *Analysresultat* ges en mer ingående beskrivning av varje bedömningspunkt.

Navigering

Bedömningspunkt	Godkänd	Godkänd med anmärkning	Underkänd	Ej tilllämplig
Webbplatsen har en konsekvent och tydlig navigering	20,0	50,0	30,0	
Det finns en kompletterande navigering i form av en innehållsöversikt eller webbkarta	36,7	23,3	40,0	
Det finns en sökfunktion som kan användas i hela webbplatsen	50,0	30,0	20,0	
En sökning resulterar i en tydlig träffsida	33,3	46,7	6,7	13,3
Webbplatsen kan navigeras med tangentbordet och sidorna är uppbyggda med en logisk tabbordning	33,3	26,7	40,0	
Listrutor (rullgardinsmenyer) som används för att förflytta besökaren i webbplatsen fungerar tillfredsställande utan att använda mus	3,3	10,0	66,7	20,0

Layout

Bedömningspunkt	Godkänd	Godkänd med anmärkning	Underkänd	Ej tilllämplig
När kombinationer av färger används i webbplatsen görs det med tillfredsställande kontrastskillnad mellan färgerna	40,0	46,7	13,3	
När animationer används i webbplatsen är de utformade så att de inte upplevs som störande för användaren	13,3	6,7	30,0	50,0
I webbplatsen används inte automatiska popup-fönster	80,0	13,3	6,7	
Klickbara ytor i webbplatsen är lätta att urskilja och använda för alla	23,3	60,0	16,7	

Information och innehåll

Bedömningspunkt	Godkänd	Godkänd med anmärkning	Underkänd	Ej till-lämplig
Webbplatsen tillhandahåller textbeskrivningar (s k ALT-texter) för betydelsebärande bilder och andra grafiska objekt	10,0	30,0	60,0	
Länkar i webbplatsen är tydligt formulerade	20,0	40,0	40,0	
För länkar som är otydligt formulerade anges TITLE-texter	6,7	3,3	86,7	3,3
När en länk öppnar ett nytt fönster informeras användaren om det i länkens beskrivning	3,3	10,0	80,0	6,7
Webbplatsens eller sidans huvudsakliga språk finns angivet	6,7	3,3	90,0	
Alla sidor i webbplatsen har en länk till startsidan	66,6	26,7	6,7	
Alla sidor i webbplatsen har en titel (TITLE)	43,3	50,0	6,7	
I webbplatsen är långa texter uppdelade i stycken med mellanrubriker på ett tillfredsställande sätt	60,0	40,0	0,0	

Konstruktion

Bedömningspunkt	Godkänd	Godkänd med anmärkning	Underkänd	Ej till-lämplig
Det fungerar tillfredsställande att tillgodogöra sig webbplatsens innehåll med hjälp av skärmläsare	0,0	53,3	46,7	
I webbplatsen används stilmallar (CSSer) för att styra presentation och layout	86,6	6,7	6,7	
Om ramar används för att styra webbplatsens utformning är de tydligt beskrivna	3,3	3,3	36,7	56,7
I webbplatsen används relativa mått för text och andra ytor	6,7	16,7	76,6	
Tillbaka-knappen fungerar i webbplatsen	83,3	10,0	6,7	
Formulär i webbplatsen har en logisk utformning och tabbordning	70,0	10,0	10,0	10,0
I webbplatsen används rätt kod för rubriker	16,6	6,7	76,7	
Webbplatsens sidor kan skrivas ut på ett tillfredsställande sätt	46,7	43,3	10,0	
Tabeller i webbplatsen är konstruerade så att det går att skilja på rad- och kolumnrubriker och dataceller	6,7	3,3	80,0	10,0

Slutsats och rekommendation

Trots att analysen av företagswebbplatserna på A-listan ger ett mycket varierande resultat är den samlade bilden att de flesta webbplatserna har stora brister när det gäller eTillgänglighet. Det betyder att en stor mängd människor kommer att mötas av problem när de besöker webbplatsen, i vissa fall så stora att det är omöjligt för besökaren att ta sig vidare från startsidan.

Varför är bristerna så stora i privatsektorn?

Anledningen till att bristerna är så utbredda är sannolikt att kunskapen och medvetenheten kring eTillgänglighet fortfarande är låg i den privata sektorn jämfört med i den offentliga. Ofta känner man helt enkelt inte till att det orsakar problem för så många människor, eller så har man hört talas om eTillgänglighet men inte fått tillräcklig information om vad problemen innebär i realiteten eller vad man kan göra åt dem. Det är troligen inte vanligt att man av ren illvilja förbiser problemen.

Andra skäl till att man undviker att lösa problemen är att man har en bild av att företaget måste göra avkall på sin grafiska profil på Internet eller att IT-budgeten kommer att stjälpas om webbplatsen måste anpassas för att bli tillgänglig. Många föreställer sig också att man tvingas hantera flera versioner av sin webbplats för att tillgodose alla besökares behov.

En annan mycket betydande anledning är att privata företag ännu inte är tillräckligt medvetna om de vinster eTillgänglighet kan ge ur ett affärsmässigt perspektiv. Arbetet med att sträva efter eTillgänglighet i den offentliga sektorn saknar många av dessa argument, och fokuserar till största delen på rättvisefrågan och de demokratiska rättigheterna för medborgarna.

Hur stärker vi viljan hos företagen att satsa på eTillgänglighet?

Det är naturligtvis viktigt att vid en granskning påpeka de eventuella brister som finns i en webbplats och ge förslag till förbättringar som behöver göras för att den ska få bättre tillgänglighet. Det finns dock en risk med att alltför hårt kritisera ett företag för deras bristfälliga webbplats, eftersom det kan finnas olika anledningar till att problemen finns där. Den vanligaste är sannolikt att många ännu inte är medvetna om problem och möjligheter med eTillgänglighet, vilket kan medföra att ett företag som i övrigt anser sig stå för hög moral och etik känner sig orättvist anklagat för att ha förbisett en stor del av befolkningen. I bästa fall leder detta till att företaget skyndar på processen att förbättra sin webbplats, men det kan också ge eTillgänglighet ett sken av att enbart vara förknippat med pekpinnar och ett nödvändigt ont. Det kan undvikas om man parallellt lyfter fram också de viktiga affärsmässiga fördelar som eTillgänglighet kan innebära för ett vinstdrivande företag. För att förmå privata företag att i större utsträckning förstå innebörden och betydelsen

sen av eTillgänglighet och prioritera det i utvecklingen av sin webbplats kan argumentationen delas upp i två block: de etiska och de affärsmässiga argumenten. När förbättringsarbetet påbörjats upptäcker man snart att de hänger intimt samman med varandra, men det kan ändå vara en fördel att separera dem inledningsvis.

Etiska argument

- Det är alla människors demokratiska rättighet att ha lika tillgång till information och tjänster på Internet.
- Internet innebär för alla människor helt nya möjligheter att hämta information och utföra ärenden. Att erbjuda en tillgänglig webbplats bidrar till att det också gäller för människor med olika funktionsnedsättningar, som ofta har ännu större nytta av Internet än andra.
- En webbplats som är utformad enligt principen ”Design för alla” jämställer alla besökare och delar inte in dem i olika fack för olika behov.
- Att säkerställa eTillgängligheten också i företagsinterna system är positivt för alla medarbetare och ger större möjligheter för personer med funktionsnedsättning att arbeta i företaget.

Affärsmässiga argument

- Ett företag som satsar på eTillgänglighet öppnar sin webbplats för en stor mängd nya besökare, vilket kommer att ge ökad spridning av företagets budskap.
- En större mängd besökare innebär att företaget öppnar nya möjligheter att utöka sin kundkrets, oavsett om det handlar om att ”kunden” vill köpa varor och tjänster, ta del av investeringsinformation eller läsa en artikel i en nättidning.
- Att satsa på eTillgänglighet stärker företagets varumärke och ger ökad goodwill genom att det visar att det bryr sig om alla besökare och står för god etik.
- Att säkerställa eTillgängligheten också i interna system gör företaget till en attraktivare arbetsgivare.
- Det är ekonomiskt fördelaktigt att utveckla eTillgängliga webbplatser och system. Genom att följa vedertagen webbstandard kan ändringar och tillägg genomföras på kortare tid och med färre resurser. Dessutom bidrar eTillgänglighet internt till ett effektivare arbetssätt hos alla medarbetare som använder systemen, vilket får kostnadsbesparingar till följd.

Vanliga frågeställningar

Det finns några vanliga frågeställningar kring eTillgänglighet som är viktiga att

identifiera och besvara. Några av de vanligaste är:

- **Det är väl dyrare att utveckla tillgängliga webbplatser än att göra det ”som vanligt”?**

Det krävs ingen särskild teknik eller speciella kunskaper hos utvecklaren för att utveckla tillgängliga webbplatser. I stället uppnår man eTillgänglighet genom att följa vedertagen W3C-standard i kombination med de internationella riktlinjerna för eTillgänglighet (WCAG), som pekar ut de delar i standarden som är av störst betydelse för att uppnå tillgänglighet i webbplatser.

Att följa standard ger förutom god eTillgänglighet andra fördelar som att det blir lättare och mindre resurskrävande att genomföra stora layoutförändringar i webbplatsen.

- **Tillgängliga webbplatser är väl oattraktiva, och vad händer med vår grafiska profil?**

Att göra sin webbplats tillgänglig innebär inte att den enbart kan bestå av text eller att endast en speciell färg får användas. Det är fullt tillåtet att använda bilder, färger och multimedieproduktioner så länge man säkerställer att det finns alternativa sätt att ta del av innehållet för dem som behöver det. Alltså finns heller ingen risk för att företaget måste göra avkall på sin grafiska profil.

- **Måste vi utveckla och underhålla flera webbplatser för olika behov?**

En grundprincip för eTillgänglighet är ”Design för alla”, som betyder att en enda webbplats ska kunna tillmötesgå behoven hos alla som vill besöka den. Att underhålla olika webbplatser för alla människors behov skulle inte vara ekonomiskt försvarbart, samtidigt som det oftast inte uppfattas som positivt att bli slussad till en särskild plats därför att man exempelvis har svårt att läsa.

- **Det finns så många regler, måste allt göras på en gång?**

Det är viktigt att företag som står inför ett tillgänglighetsarbete tillåts göra egna prioriteringar, med det stöd de behöver, för att arbetet ska smälta in på ett bra sätt i företagets utvecklingsprocess. Det handlar här inte om att tillämpa godtyckliga riktlinjer för arbetet, eftersom det är viktigt att följa de riktlinjer som finns för att uppnå ett tillfredsställande resultat. Men i företag där ofta flera parallella marknads- och utvecklingsaktiviteter pågår är det viktigt att ta hänsyn till dessa och även till företagets verksamhet, resurser och viktigaste målgrupper för att åstadkomma en realistisk plan för genomförandet.

Det bör stå företaget fritt att avgöra hur högt man vill sikta och hur många och omfattande steg man vill ta tills målet är uppnått, så att de inte får känslan av att ”om vi inte gör allt så är det ingen idé att göra någonting”. Viktigt är att företaget får tillräckligt stöd under arbetet så att det blir tydligt vilka effekter olika förbättringar ger.

Planering av tillgänglighetsarbetet

Planeringen av arbetet för att uppnå eTillgänglighet i externa och interna webbplatser skiljer sig givetvis åt från fall till fall eftersom förutsättningarna ofta är helt olika. Företagets storlek och organisation är en viktig faktor, liksom befintliga tekniska lösningar och utvecklingsplaner.

Det bästa utgångsläget är om företaget planerar att införa ny teknik som exempelvis ett nytt publiceringsverktyg, eftersom det då är lättare att från början ta hänsyn till tillgänglighetsaspekten. Det finns dock oftast mycket goda förutsättningar att nå betydande förbättringar också om befintlig teknik ska behållas och anpassas, även om stegen till målet kanske blir fler.

Att planera tillgänglighetsarbetet i flera steg är ofta det mest fördelaktiga, särskilt om det handlar om anpassning av befintlig teknik. Viktigt är då att företaget deltar aktivt i prioriteringen, så att företagets verksamhet, vision och eventuella parallella aktiviteter vävs in i planeringsarbetet.

En långsiktig organisation säkerställer eTillgängligheten

Slutligen måste något nämnas om den långsiktiga planeringen för att bibehålla eTillgängligheten också i framtiden. Ofta ägnar man mycket tid och energi åt att planera och genomföra anpassningen, men glömmer bort att lägga upp en långsiktig strategi för hur eTillgängligheten ska säkerställas också efter lanseringen.

I företag med egen utvecklingsenhet finns ofta interna riktlinjer för utveckling och användbarhet i webbplatser. Till dessa ska också riktlinjer om tillgänglighet läggas för att säkerställa att nya lösningar utformas på rätt sätt. Riktlinjerna kan vara anpassade beroende på den nivå av eTillgänglighet som bestämts för företaget. Finns en etablerad utvecklingsprocess i företaget där utvecklingsprojekt utvärderas vid olika tidpunkter bör en särskild kontroll av eTillgänglighet infogas i processen. En liknande organisation bör kunna utformas också om företaget har en permanent extern utvecklingspartner.

En annan viktig del att se över är inköpsprocessen av IT-lösningar. Inte sällan uppstår problem med leverantörer som ännu inte erbjuder eTillgängliga system. Här är det viktigt att ställa krav på leverantören, så att de pressas att prioritera eTillgänglighet också i sin egen organisation.

Källor

Web Content Accessibility Guidelines, 1.0
Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (draft)
Vägledningen 24-timmarswebben
EU "eInclusion & eAccessibility"
Statistiska Centralbyrån, Mittilivet-mässan

Bilaga

Analysresultat

1 Navigering

1.1 Webbplatsen har en konsekvent och tydlig navigering.

Beskrivning En enkel och enhetlig navigeringslösning är en förutsättning för att besökaren lättare ska förstå och lära sig hur webbplatsen fungerar. Att navigeringslösningen är konsekvent genom hela webbplatsen är också viktigt för att besökaren inte ska behöva lära sig flera sätt att hitta information.

En bra navigeringslösning underlättar för alla användare, men det är särskilt viktigt för användare som har svårare att hantera sin dator eller använder hjälpmedel. En välstrukturerad webbplats och en enkel navigeringslösning gör att de kan spara mycket tid och kraft på att snabbt lära sig hur navigeringen fungerar.

Resultat	Godkänd	20,0%
	Godkänd med anmärkning	50,0%
	Underkänd	30,0%

Kommentar Webbplatserna i analysen har vanligtvis ett omfattande innehåll, vilket ställer höga krav på en logisk och konsekvent struktur.

I analysen har särskild tonvikt lagts vid:

- Är navigeringslösningens layout så tydlig att det är lätt att förstå hur den fungerar?
- Fungerar navigeringslösningen för användare som inte kan eller har svårigheter att använda mus?
- Är webbplatsens struktur så tydlig att det är lätt att hitta infor-

mation och förstå hur olika nivåer hänger ihop med varandra?

- Är navigeringen logisk, det vill säga leder menyval och andra länkar till platser som besökaren kan förvänta sig?
- Finns ett konsekvent sätt att ta sig tillbaka?

Några av webbplatserna i analysen har godkänts helt på denna punkt. Det är där lätt för besökaren att förstå och ta sig fram eftersom navigeringslösningen fungerar på ett bra sätt. Exempel på vad som kännetecknar en godkänd navigering är:

- En enkel och tydlig layout som underlättar förståelsen
- En tydlig och logisk struktur med nivåer som hänger ihop på ett lättförståeligt sätt
- Möjlighet att hantera menynavigeringen med tangentbord i stället för mus
- En och samma navigeringslösning genom hela webbplatsen

En stor del av webbplatserna har godkänts men fått anmärkning, som vanligen beror på:

- Navigeringslösningens funktionalitet är konsekvent på de övre nivåerna men förändras på lägre nivåer
- Menyval till sidan som besökaren redan befinner sig på är klickbar, vilket kan verka förvirrande
- Navigeringen har en otydlig layout som gör det svårare att förstå var man befinner sig
- Navigeringen är placerad så att den är svår att hitta

De webbplatser som helt underkänts har ofta så stora brister att det krävs en stor insats av besökaren för att använda den. Exempel på

sådana problem är:

- Meny navigeringen är konstruerad på ett sådant sätt att den inte går att använda utan mus
- Strukturen i webbplatsen är ologisk och gör det svårt att hitta
- Navigeringens layout är inkonsekvent eller för komplicerad för att nya besökare ska förstå vad webbplatsen innehåller

1.2 Det finns en kompletterande navigering i form av en innehållsöversikt eller webbkarta.

Beskrivning En innehållsöversikt eller webbkarta fungerar som ett komplement till den ordinarie navigeringslösningen och ger besökaren möjlighet att välja alternativa sätt att navigera.

En översikt ger också användaren en bra överblick över innehållet i webbplatsen.

Resultat	Godkänd	36,7%
	Godkänd med anmärkning	23,3%
	Underkänd	40,0%

Kommentar I många av de analyserade webbplatserna finns en innehållsöversikt eller webbkarta som alternativ navigering. Det är positivt men troligen inte representativt för webbplatser i allmänhet, utan mer beroende på att informationsmängden i dessa webbplatser ställer högre krav än normalt på alternativa navigeringssätt.

I de webbplatser som godkändes med anmärkning beror denna på en brist. Exempel:

- otydligt eller ologiskt innehåll i översikten

-
- svårighet att hitta eller på annat sätt aktivera innehållsöversikten
-

1.3 Det finns en sökfunktion som kan användas i hela webbplatsen.

Beskrivning I en större webbplats är det viktigt att det finns en sökfunktion som är tillgänglig i alla sidor. Sökfunktionen är ett komplement till den ordinarie navigeringslösningen och ger användaren möjlighet att snabbt hitta information som annars skulle ta lång tid att navigera till i en hierarkisk menystruktur.

Resultat	Godkänd	50,0%
	Godkänd med anmärkning	30,0%
	Underkänd	20,0%

Kommentar I de flesta av webbplatserna finns en sökfunktion där besökaren kan göra fritextsökningar i webbplatsens innehåll. Sannolikt beror detta till stor del på att webbplatserna är av sådan omfattning att det ställs högre krav på ett kompletterande navigeringssätt till den traditionella menynavigeringen.

Hälften av webbplatserna hade väl fungerande sökfunktioner och godkändes helt, medan en tredjedel fick anmärkning, som pekar på brister. Exempel:

- att sökfunktionen saknas på vissa delar i webbplatsen
- att sökfunktionen är ologisk eller svår att lära sig

De webbplatser som underkändes har i de flesta fall helt saknat sökfunktion, men det finns också exempel där en webbplats underkänts på grund av att sökfunktionen inte fungerar eller är tillgänglig endast i en begränsad del av webbplatsen.

1.4 En sökning resulterar i en tydlig träffsida.

Beskrivning För att användaren ska kunna ta del av sökresultatet är det viktigt att träffsidan är utformad på ett enkelt och tydligt sätt.

Förutom att träffarna ska vara relevanta i förhållande till användarens sökning är det en förutsättning att de presenteras på ett logiskt och enkelt sätt. Dessutom bör varje träff ha en sammanfattning som ger användaren en kort information om innehållet i dokumentet.

Resultat	Godkänd	33,3%
	Godkänd med anmärkning	46,7%
	Underkänd	6,7%
	Ej tillämpligt	13,3%

Kommentar De flesta av webbplatserna som har en fungerande sökfunktion har godkänts också vad gäller sökresultatet. Dock har många av dessa fått en anmärkning som beror på brister som:

- träffsidans layout bör förbättras för bättre läsbarhet
- träffsidans sammanfattningar bör göras tydligare
- träffsidan öppnas i ett nytt fönster utan upplysning om detta

De webbplatser som saknar sökfunktion har tilldelats *Ej tillämpligt*.

1.5 Webbplatsen kan navigeras med tangentbordet och sidorna är uppbyggda med en logisk tabbordning.

Beskrivning Många styr datorn och webbläsaren med tangentbordet i stället för mus. Det gäller naturligtvis dem som har allvarliga rörelsehinder, men också många äldre personer som är ostadiga på handen.

Förutom dem finns många som tycker det är omständligt och långsamt att använda mus och i stället föredrar att använda tangentbordet. Många tycker det är ett effektivare sätt att navigera och att de på så sätt kan undvika problem i exempelvis nacke och axlar.

Resultat	Godkänd	33,3%
	Godkänd med anmärkning	26,7%
	Underkänd	40,0%

Kommentar I en stor del av webbplatserna är det omöjligt att ta sig fram med hjälp av tangentbordet. Oftast finns de största bristerna i menynavigeringen, eftersom den ofta är utvecklad så att den förutsätter användning av mus (exempelvis nedfallande undermenyer).

Exempel på brister hos godkända webbplatser som fått en anmärkning:

- webbplatsen går oftast att navigera i med tangentbordet men mus krävs i enstaka del
- det fungerar bra att navigera med tangentbordet men tabbordningen är i vissa delar är ologisk

1.6 Listrutor (rullgardinsmenyer) som används för att förflytta besökaren i webbplatsen fungerar tillfredsställande utan att använda mus.

Beskrivning Som beskrivits tidigare ska det vara möjligt att använda tangentbordet för att ta sig fram i en webbplats. Det här kravet gäller navigeringslösningen som helhet men också enskilda delar som rullgardinsmenyer. Rullgardinsmenyer används ofta för att låta användaren göra ett val och därefter förflytta användaren till motsvarande sida.

En rullgardinsmeny är omöjlig att använda med tangentbordet om inte en knapp (exempelvis en OK-knapp) läggs till som användaren

klickar på efter att ha gjort ett val i menyn.

Resultat	Godkänd	3,3%
	Godkänd med anmärkning	10,0%
	Underkänd	66,7%
	Ej tillämpligt	20,0%

Kommentar Mycket få av de analyserade webbplatserna har godkänts på den här punkten. Det är vanligt att rullgardinsmenyer används som en del av webbplatsens navigering, men de är i de allra flesta fall inte möjliga att använda med tangentbordet.

Om man använder tabbtangenten för att komma till menyn och sedan piltangenten för att rulla ner menyn, tolkar webbläsaren det som att användaren väljer första valet och förflyttar användaren till denna sida. Det innebär att det utan mus inte går att välja något annat i listan än det första valet. Samma problem uppstår för synskadade användare med skärmläsare.

De webbplatser som saknar den här typen av rullgardinsmenyer har tilldelats *Ej tillämpligt*.

2 Layout

2.1 När kombinationer av färger används i webbplatsen görs det med tillfredsställande kontrastskillnad mellan färgerna.

Beskrivning Många användare har problem att urskilja färger från varandra om de ligger för nära varandra i färgskala och kontrast.

När olika förgrunds- och bakgrundsfärger används i kombination ska

därför färger som ger god kontrast väljas för att inte försämra läsbarheten.

Resultat	Godkänd	40,0%
	Godkänd med anmärkning	46,7%
	Underkänd	13,3%

Kommentar Trots att många av webbplatserna godkänts på den här punkten finns flera exempel där man använder sig av färgkombinationer som är svåra att urskilja för många användare med nedsatt syn eller färgblindhet. Det vanligaste problemet är att man använder en mörk bakgrundsfärg i kombination med en textfärg som ligger för nära bakgrundsfärgen för att vara läsbar för alla användare.

I de flesta fall där problem har upptäckts har webbplatsen ändå godkänts med anmärkning, eftersom färgerna som helhet har fungerat tillfredsställande men där vissa element som till exempel menynavigeringen haft färgkombinationer som varit mindre lyckade.

2.2 När animationer används i webbplatsen är de utformade så att de inte upplevs som störande för användaren.

Beskrivning Rörelser i sidor skapar problem för många användare. Animationer eller rullande textmeddelanden som upprepar sig i oändlighet kan upplevas som mycket störande av personer som har läs- eller koncentrationssvårigheter.

I möjligaste mån bör man undvika upprepade rörelser i gränssnittet. Om animationer ändå används, exempelvis Flash-produktioner, bör man låta rörelsen stänga av sig själv efter en stund eller ge användaren möjlighet att stänga av rörelsen helt. Det är också viktigt att innehållet i en animation inte byts ut med för korta intervall, eftersom många människor läser långsamt och behöver mera tid för att ta

del av innehållet. Samma sak gäller för hjälpmedel, exempelvis skärmläsare, som ofta inte hinner med att tolka innehållet om det byts ut för ofta.

Resultat	Godkänd	13,3%
	Godkänd med anmärkning	6,7%
	Underkänd	30,0%
	Ej tillämpligt	50,0%

Kommentar Animationer har hittats i hälften av de analyserade webbplatserna, och i analysen har bedömts hur bra dessa fungerar ur tillgänglighets-synpunkt.

I ett fåtal webbplatser fungerar animationerna på ett acceptabelt sätt, oftast genom att de stannar av efter en animeringssekvens och då inte upplevs som störande. Det stora flertalet webbplatser med animationer har dock underkänts på grund av att de upprepar sig i oändlighet eller att de byter innehåll för ofta. Också för synskadade användare med skärmläsare har det i vissa webbplatser varit omöjligt att ta del av innehållet i en animation därför att den byter innehåll med för korta intervall.

2.3 I webbplatsen används inte automatiska popup-fönster.

Beskrivning Automatiska händelser i webbplatser, som exempelvis att popup-fönster öppnas utan att användaren själv har valt det, upplevs som störande av många. De förhindrar användaren från att känna kontroll över vad som händer och skapar problem för stora grupper användare, exempelvis de som har liten vana vid datorer och Internet, läs-svårigheter eller använder hjälpmedel som skärmläsare.

Resultat	Godkänd	80,0%
-----------------	---------	-------

Godkänd med anmärkning	13,3%
Underkänd	6,7%

Kommentar I analysen har undersökts i vilken utsträckning webbplatserna använder popup-fönster, som öppnas automatiskt när en sida laddas.

Större delen av de analyserade webbplatserna godkändes eftersom man inte använder sig av automatiska popup-fönster.

I de webbplatser som underkändes finns exempel där popup-fönster öppnas utan att besökaren kontrollerar det själv. I testerna orsakade detta stora problem för användare med skärmläsare. Anledningen är att en skärmläsare alltid läser upp innehållet i det fönster som för närvarande är aktivt, och när ett popup-fönster öppnas automatiskt blir i stället detta det aktiva fönstret och skärmläsaren börjar läsa från det. Detta orsakar naturligtvis stora problem för en användare som inte kan se händelsen i skärmen.

2.4 Klickbara ytor i webbplatsen är lätta att urskilja och använda för alla.

Beskrivning Det är viktigt att ge textlänkar, knappar, länkade bilder och andra kontroller ett utseende så att det är lätt att förstå att de är klickbara. Klickbara delar ska också vara utformade så att de är möjliga att använda också för användare med nedsatt precision och motorik.

Resultat	Godkänd	23,3%
	Godkänd med anmärkning	60,0%
	Underkänd	16,7%

Kommentar Här har störst vikt lagts vid att undersöka hur webbplatsens navigeringslösning är utformad. Det är viktigt att menyvalens textstorlek och radavstånd är tillräckliga för att också användare med rörelsehinder

der eller synproblem ska kunna särskilja dem och träffa rätt. Ikoner har också undersökts för att bedöma om det är tydligt att de är klickbara samt att de är utformade och placerade så att de är lätta att träffa.

Många webbplatser har godkänts utan anmärkning på den här punkten, men i de flesta fall finns brister som bör förbättras. Exempel:

- Radavståndet mellan menyval i navigeringslösningen bör ökas
- Menyvalens teckenstorlek bör ökas
- Avståndet mellan klickbara ikoner bör ökas

De webbplatser som helt underkänts har uppvisat problem som:

- Nedfallande menyer som är svåra att hantera för personer med motoriska problem
- Klickbara kartor eller liknande där mycket små områden måste prickas för att nå rätt länk

3 Information och innehåll

3.1 Webbplatsen tillhandahåller textbeskrivningar (ALT-texter) för betydelsebärande bilder och andra grafiska objekt.

Beskrivning För att alla ska ha möjlighet att ta del av vad bilder och andra grafiska objekt innehåller ska alternativa textbeskrivningar (så kallade ALT-texter) läggas till dem. På så sätt kan användare med skärmläsare få information om vad betydelsebärande bilder i en webbplats innehåller. Dessutom kan en alternativtext i vissa sammanhang tydligt beskriva bildens syfte och innehåll.

För att förmedla ett längre textbudskap är det alltid en fördel att använda text i stället för bilder, eller att använda textlänkar i stället för klickbara bilder i en navigering.

Resultat	Godkänd	10,0%
	Godkänd med anmärkning	30,0%
	Underkänd	60,0%

Kommentar I analysen har undersökts om bilder och andra grafiska objekt i webbplatserna har alternativa textbeskrivningar så att de som inte kan se dem med ögat ändå får information om vad de innehåller.

Användningen av bilder varierar mycket mellan de analyserade webbplatserna. Det ställs höga krav på webbplatser som ofta använder bilder för att förmedla textbudskap eller för att bygga huvudnavigeringen, eftersom dessa bilder måste ha alternativa beskrivningar för att uppfattas av användare som inte kan ta del av grafiska objekt på normalt sätt, det vill säga se dem med ögat.

Bara en liten del av webbplatserna har helt godkänts på den här punkten. Här lyckas man förmedla innehållet i betydelsebärande bilder på ett bra sätt genom att komplettera dem med alternativa textbeskrivningar.

Många webbplatser har godkänts med anmärkning, oftast beroende på att bildbeskrivningar inte används konsekvent utan att delar av webbplatsen saknar dem.

Den övervägande delen av webbplatserna har underkänts på den här punkten, eftersom de i hög grad använder grafiska objekt som inte kompletterats med alternativa beskrivningar. Dessa webbplatser har visat sig vara helt otillgängliga för synskadade användare som använder skärmläsare.

3.2 Länkar i webbplatsen är tydligt formulerade.

Beskrivning Besökare i webbplatser ägnar en stor del av tiden åt att hitta och följa länkar för att förflytta sig mellan olika delar av webbplatsen.

Grundregeln är att en länk ska vara så tydligt formulerad så att det är lätt att förstå vart den leder även om den lyfts ur sitt sammanhang. Det förenklar för alla användare, samtidigt som det är en nödvändighet för många som använder hjälpmedel som till exempel skärmläsare. I skärmläsaren finns en funktion som läser upp länkarna separat, det vill säga utanför sitt sammanhang. För dem som väljer att använda denna funktion är det omöjligt att avgöra vart länken leder om den inte är formulerad på ett tydligt sätt. Mer information om länkhantering i skärmläsare finns i punkt 4.1.

Resultat	Godkänd	20,0%
	Godkänd med anmärkning	36,7%
	Underkänd	43,3%

Kommentar I analysen har undersökts hur stor del av webbplatserna som formulerar länkar på ett tydligt sätt.

Många av webbplatserna godkändes eftersom länkar oftast är formulerade så att det går att förstå vart länken leder utan att innehållet intill länken måste läsas. En stor del av webbplatserna fick godkänt men med anmärkning, som oftast pekade på att länkarna som regel är välformulerade men att de i vissa delar av webbplatsen är otydliga.

Närmare hälften av webbplatserna underkändes beroende på att man i alltför stor utsträckning använder sig av otydliga länkar. Exempel:

- "Läs mer"

-
- ”PDF”
 - ”Klicka här”
 - Enstaka länkade ord mitt i löpande text

Det är också vanligt att många länkar av typen ”Läs mer” förekommer i samma sida, vilket innebär extra stora problem för användare som får dem upplästa efter varandra med hjälp av exempelvis en skärmläsare.

3.3 För länkar som är otydligt formulerade anges TITLE-texter.

Beskrivning Som beskrivs i föregående punkt ska en länk formuleras så tydligt som möjligt för att informera användaren om vart den leder även om den läses upp utanför sitt sammanhang.

Om man i en webbplats av någon anledning ändå väljer att använda otydligt formulerade länkar som ”Läs mer”, ”Gå vidare” eller liknande kan problemet till viss del avhjälpas genom att komplettera länken med en s k TITLE-text. En TITLE-text är en alternativ textbeskrivning som alla användare kan se genom att peka på länken.

Det är viktigt att påpeka att en TITLE-text inte är ett likvärdigt alternativ till att formulera själva länktextern på ett tydligt sätt. Det beror helt på användarens egna inställningar i skärmläsaren om den läser upp TITLE-texter eller inte. TITLE-texter kan däremot vara ett bra stöd för alla användare, eftersom den ofta tillhandahåller mer information om vart länken leder utan att användaren behöver klicka på den.

Resultat	Godkänd	6,7%
	Godkänd med anmärkning	3,3%

Underkänd	86,7%
Ej tillämpligt	3,3%

Kommentar I analysen har bedömts om webbplatser som frekvent använder otydligt formulerade länkar erbjuder alternativa beskrivningar i form av så kallade TITLE-texter.

Det råder uppenbart låg medvetenhet om de problem som kan uppstå med otydligt formulerade länkar som inte heller kompletteras med alternativa textbeskrivningar. Den allra största delen av webbplatserna har underkänts på den här punkten eftersom det är mycket ovanligt att man använder sig av alternativa länkbeskrivningar.

Bedömningen *Ej tillämpligt* har tilldelats de webbplatser där TITLE-texter inte använts men där länktexter i stället som regel är tydligt formulerade.

3.4 När en länk öppnar ett nytt fönster informeras användaren om det i länkens beskrivning.

Beskrivning Ofta är det lämpligt att låta en sida öppnas i ett nytt webbläsarfönster, exempelvis om man vill behålla användarens fokus på ursprungssidan, det vill säga där länken finns.

Det är då viktigt att informera om att länken kommer att öppna ett nytt fönster, eftersom det annars innebär svårigheter för många. Användare med skärmläsare får sämre kontroll över situationen när fönster öppnas utan förvarning, samtidigt som användare med skärmförstorare inte alltid ser den del av skärmen där det nya fönstret öppnas.

Det bästa är att lägga informationen i länktexten, men som alternativ kan upplysningen läggas i länkens alternativa textbeskrivning (TITLE).

Resultat	Godkänd	3,3%
	Godkänd med anmärkning	10,0%
	Underkänd	80,0%
	Ej tillämpligt	6,7%

Kommentar Det har undersökts om webbplatserna i analysen upplyser sina besökare om när nya fönster öppnas via länkar.

Som framgår av resultatet är det sällsynt att webbplatserna ger sina besökare information om när nya fönster öppnas via en länk, vilket medfört att det stora flertalet webbplatser underkänts på denna punkt.

En liten del har tilldelats bedömningen *Ej tillämpligt*, vilket innebär att länkar som öppnar nya fönster inte hittats i webbplatsen.

3.5 Webbplatsens eller sidans huvudsakliga språk finns angivet.

Beskrivning Det är inte svårt att visuellt avgöra på vilket språk en webbplats eller webbsida är utformad, men för ett hjälpmedel som läser upp innehållet är det däremot inte lika självklart.

Genom att i koden ange webbplatsens eller sidans huvudsakliga språk ökar möjligheterna för olika hjälpmedel att ta del av innehållet på ett bra sätt.

Resultat	Godkänd	6,7%
	Godkänd med anmärkning	3,3%
	Underkänd	90,0%

Kommentar I analysen har kontrollerats om webbplatserna tillhandahåller information om vilket språk som huvudsakligen används i sidorna. Denna

bedömningspunkt tillhör inte de mest prioriterade, men kan ändå vara av betydelse för vissa användare.

Språktillägget saknas i de allra flesta webbplatser i analysen. Sannolikt beror detta på att nyttan med detta attribut än så länge är okänd för de flesta webbutvecklare.

3.6 Alla sidor i webbplatsen har en länk till startsidan.

Beskrivning Det är inte alltid känt vilken väg en besökare kommer till en webbplats. Många har blivit vana vid att använda sökmotorer för att hämta information, vilket gör att besökare allt oftare kommer till en webbplats via en länk i en träfflista. Det är också vanligt att en besökare letar sig ner i en djup navigeringsstruktur och sedan vill starta från början igen för att leta efter annan information. Det är därför viktigt att det från varje sida i webbplatsen finns en länk till startsidan, för att göra det enklare för besökaren att orientera sig eller komma tillbaka till utgångsläget.

En ”oskriven lag” som är bra att följa är att webbplatsens logotyp är länkad till startsidan, även om det finns ytterligare en länk dit i exempelvis huvudnavigeringen.

Resultat	Godkänd	66,6%
	Godkänd med anmärkning	26,7%
	Underkänd	6,7%

Kommentar I analysen har undersökts om webbplatserna har en länk till startsidan som är tillgänglig från varje sida. Det har också kontrollerats om företagslogotypen är länkad till startsidan, något som har blivit en vedertagen regel i webbplatser.

Som väntat har de flesta webbplatser en länk till startsidan som är tillgänglig i varje sida. I de flesta fall är också logotypen länkad till

startsidan. Vissa webbplatser har blivit godkända men med anmärkning, som beror på brister som:

- Ett menyval eller en länk finns i varje sida men logotypen är inte länkad
- En länk finns till startsidan men menynavigeringen uppdateras inte när man klickar på länken

De webbplatser som underkänts har allvarliga brister. Exempel:

- Länken leder till en engelsk språkversion av webbplatsen utan förvarning
- Länken leder till en global, övergripande version av webbplatsen vilket kan verka förvirrande

3.7 Alla sidor i webbplatsen har en titel (TITLE).

Beskrivning Sidans titel visas i fönstrets övre del (titelraden) och ska vara ett beskrivande namn på sidan. En välformulerad titel underlättar förståelsen för alla besökare eftersom den talar om var man är och vad sidan innehåller. Sidtiteln brukar också fungera som länktext i sökmotorernas träfflistor. Dessutom använder hjälpmedel för synskadade ofta sidans titel för att informera om sidans innehåll.

Titeln bör bestå av dels en del som beskriver den aktuella sidan, dels en del som talar om vilken webbplats sidan tillhör.

Resultat	Godkänd	43,3%
	Godkänd med anmärkning	50,0%
	Underkänd	6,7%

Kommentar I analysen har undersökts om webbplatserna använder beskrivande

sidtitlar. Det har bedömts om titlarna har varit så informativa att de tydligt beskriver i vilken webbplats besökaren befinner sig samt vad den aktuella sidan handlar om.

De flesta webbplatser har godkänts på den här punkten, dock har merparten av dessa fått en anmärkning. I de flesta fall har anmärkningen handlat om att titeln inte varit tillräckligt informativ, oftast på grund av att alla sidor har samma titel (webbplatsens namn).

3.8 I webbplatsen är långa texter uppdelade i stycken med mellanrubriker på ett tillfredsställande sätt.

Beskrivning Om längre texter, särskilt de som presenteras på skärm, delas i mindre stycken är det lättare att läsa dem och att få en överblick över vad texten handlar om. Det gäller för alla, men för vissa besökare, särskilt de med synproblem eller dyslexi, är det en nödvändighet för att kunna ta del av innehållet.

Liksom i tryckt material är det en fördel att regelbundet använda mellanrubriker i löpande text, vilket ger en bättre överblick och förståelse för innehållet.

Resultat	Godkänd	60,0%
	Godkänd med anmärkning	40,0%
	Underkänd	0,0%

Kommentar Generellt visar analysen att webbplatserna presenterar texter på ett tillfredsställande sätt vad gäller radlängd, längd på stycken samt användning av mellanrubriker. Ingen webbplats har uppvisat sådana brister att den har underkänts på denna punkt.

Vissa av de godkända webbplatserna har dock fått anmärkning på grund av brister. Exempel:

-
- Långa texter delas upp i stycken på ett bra sätt men mellanrubriker används inte
 - Radlängden är acceptabel men för liten teckenstorlek gör ändå texten svårläst
 - Radlängd och styckeindelning är acceptabla men texten är centrerad, vilket är svårläst jämfört med vänsterställd text

4 Konstruktion

4.1 Det fungerar tillfredsställande att tillgodogöra sig webbplatsens innehåll med hjälp av skärmläsare.

Beskrivning Många användare med olika typer av funktionshinder använder särskilda hjälpmedel i datorn för att kunna utnyttja Internets möjligheter. Ett exempel på ett sådant hjälpmedel är skärmläsare, som i första hand används av synskadade personer, men också av andra som har svårt att läsa som exempelvis dyslektiker. En skärmläsare är en programvara som tolkar innehållet i sidan och skickar det vidare till ett talsyntesprogram eller en punktdisplay. Talsyntesen läser upp texten i datorn, medan en punktdisplay översätter innehållet till punktskrift, också kallat braille.

En förutsättning för att ett hjälpmedel ska fungera bra i en webbplats är att man tar hänsyn till några viktiga regler när webbplatsen utvecklas. Med relativt små insatser kan en webbplats göras tillgänglig för alla. Samtidigt kan mycket små, till synes oväsentliga, detaljer orsaka stora problem för vissa användare.

Det finns ett antal faktorer som är viktiga för att en sida ska fungera bra i skärmläsare:

-
- Grundregeln är att om det går att navigera med tangentbordet är möjligheterna större att den fungerar bra också i skärmläsare
 - Bilder och andra grafiska objekt har alternativa textbeskrivningar (ALT-texter)
 - Länkar är tydligt formulerade
 - Tabeller är utformade så att det är möjligt att
 - skilja mellan kolumnrubriker och rader
 - avgöra vilket cellinnehåll som hör till vilken kolumn
 - Om webbplatsen är uppbyggd med ramar (FRAMES) är de beskrivna på ett begripligt sätt, antingen med TITLE eller med hjälp av filnamnet. På så sätt får besökaren information om hur de viktigaste delarna är placerade i sidan

Resultat	Godkänd	0,0%
	Godkänd med anmärkning	53,3%
	Underkänd	46,7%

Kommentar Denna bedömningspunkt har ingen direkt motsvarighet i WCAG-riktlinjerna utan relaterar till ett antal riktlinjer som är avgörande för hur väl en webbplats fungerar i en skärmläsare. De olika momenten i denna punkt motsvaras av separata bedömningspunkter i analysen, men tas här upp speciellt ur ett skärmläsarperspektiv.

Varje webbplats har testats med skärmläsare för att bedöma om det fungerar tillfredsställande att navigera i den samt om webbplatsens information förmedlas via skärmläsaren på ett begripligt och logiskt sätt.

Menynavigering

Stor vikt har lagts vid hur navigeringslösningen fungerar, eftersom den är en förutsättning för besökaren att kunna ta sig vidare in i webbplatsen för att ta del av information på olika nivåer i webbplatsens struktur. En grundregel är att om navigeringen går att använda med tangentbordet är möjligheterna större att den fungerar bra också i skärmläsare.

I några av de analyserade webbplatserna fungerar menynavigeringen bra. I dessa fall är navigeringslösningen utvecklad tekniskt så att det går att använda den också utan mus, och navigationsstrukturen är utformad så att nivåernas ordningsföljd är lätt att förstå för användaren.

I några webbplatser fungerar menynavigeringen tekniskt i skärmläsaren, men där finns i stället brister som ger dålig förståelse för hur strukturen är byggd. Ett exempel är att menyns undernivåer hamnar på en ologisk plats i sidan och är svåra att hitta för en användare som inte ser dem.

Flera webbplatser har valt en teknisk lösning för sin menynavigering som är otillgänglig för användare med skärmläsare. Navigeringen består här ofta av en script-baserad lösning som enbart går att förflytta sig i med mus. Menyvalen är ofta skapade med element som inte är länkar i teknisk bemärkelse, vilket medför problem för skärmläsaren att tolka och hantera dem som länkar.

Att menynavigeringen inte fungerar utan mus skapar problem också för personer som av andra anledningar inte kan använda mus, exempelvis på grund av rörelsehinder.

Bilder och andra grafiska objekt

Ett av de viktigaste testkriterierna är om det går att ta del av innehållet i betydelsebärande bilder och andra grafiska objekt annat än

visuellt. Används bilder frekvent, exempelvis för att förmedla textbudskap eller för att bygga webbplatsens menynavigering, är det en förutsättning att de ges alternativa textbeskrivningar (ALT-texter) för att skärmläsaren ska kunna förmedla till användaren vad varje bild innehåller.

Att bilder ska ha alternativa textbeskrivningar finns som en egen punkt i analysen, punkt 3.1. Resultatet visar att det är få som kan godkännas på den här punkten, vilket betyder att det är vanligt att användare av skärmläsare får stora problem att besöka webbplatser som ofta använder betydelsebärande bilder.

Länkar

Som beskrivs tidigare i punkterna 3.3 och 3.4 är det viktigt att formulera länkar på ett tydligt sätt, eftersom det gör det möjligt för alla användare att förstå vart de leder. För användare av skärmläsare är detta särskilt viktigt, eftersom de kan välja att läsa alla länkar som finns i en sida separat. Många väljer också att ta en snabb titt på en sidas innehåll genom att tabba sig mellan länkarna. Om länkarna i sidan då inte beskriver vart de leder medför det naturligtvis problem för användaren att veta vad de står för, eftersom de då inte läses upp i sitt sammanhang.

En alternativ lösning som ofta beskrivs i riktlinjerna är att ge otydligt formulerade länkar ett tillägg med en alternativtext, en TITLE. Det är dock viktigt att notera att det inte finns någon garanti att användaren tar del av den, eftersom det är en förutsättning att användaren valt att göra en särskild inställning i skärmläsaren. Inställningen ger ibland effekter som många användare upplever som störande och av den anledningen avstår från den. Därför är det alltid att föredra att formulera själva länktextern på ett tydligt sätt.

Användandet av välformulerade och tydliga länkar varierar mycket

mellan webbplatserna i analysen. Till viss del verkar det bero på hur företag väljer att kommunicera med sina mottagare. Vissa väljer att presentera en del av ett budskap och sedan ge möjlighet att fördjupa sig via en "Läs mer"-länk, medan andra skapar en länk av hela budskapet i kortfattad version. Det är naturligtvis bäst att använda det senare så långt det är möjligt, men det kan också i många fall finnas hinder för det, exempelvis på grund av platsbrist i sidan.

Ramar

Om webbplatsen byggs upp med ramar (FRAMES) finns möjlighet att beskriva dem så att också användare som inte ser sidan förstår var sidans olika huvuddelar är placerade. Eftersom skärmläsare identifierar varje ram som finns i sidan ska man undvika att placera tomma ramar i sidan bara i layoutsyfte, eftersom det kan vara störande för användaren att vid varje ram tvingas avgöra om den är av innehållsmässigt intresse eller inte.

Som framgår av analysens punkt 4.3, som undersöker om ramar beskrivs på ett tillfredsställande sätt, använder merparten av webbplatserna andra sätt att styra layouten än ramar. Bland dem som använder ramar är det tyvärr ovanligt att de beskrivs så att en skärmläsare får information om vad som finns i dem. Troligen beror detta på att man inte har tillräcklig kunskap om att det är tekniskt möjligt att göra, och vilken nytta det i så fall har.

Tabeller

I de analyserade webbplatserna är det vanligt att finansiell information presenteras i tabellform. Tabeller är bra att använda för att presentera den här typen av information på ett strukturerat sätt, men det är viktigt att ta hänsyn till hur tabellen utformas för att den ska vara begriplig för alla användare. Ofta finns uppgifter i tabellerna som är svåra att på annat sätt än visuellt avgöra hur de hänger

ihop med varandra.

Ett exempel är när vissa celler i en tabelluppställning lämnas tomma. Det är vanligt att skärmläsaren hoppar över tomma celler, vilket gör det nästan omöjligt för användaren att tolka vilken cell som hör ihop med vilken kolumn.

Resultatet i bedömningspunkt 4.10 visar att det är mycket ovanligt att tabeller i webbplatser är lätta att förstå också för användare som inte kan se dem visuellt.

Sammanfattning

Ingen av webbplatserna i analysen har godkänts helt på denna punkt. Nära hälften av webbplatserna har underkänts beroende på att de innehåller så allvarliga problem att det ibland inte går att ta sig vidare från startsidan. De vanligaste problemen är:

- Menynavigeringen kan inte användas från tangentbordet
- Bilder för viktiga delar i webbplatsen används frekvent men saknar alternativbeskrivningar

Lite mer än hälften av webbplatserna har godkänts med anmärkning, ofta bestående av:

- En ologisk placering av navigeringsnivåerna medför svårigheter att förstå webbplatsens struktur
- Webbplatsen innehåller bilder som saknar alternativbeskrivningar, men har inte underkänts eftersom bilder inte används för navigering eller viktiga textbudskap
- Webbplatsen fungerar bra i allmänhet men innehåller någon otillgänglig del, exempelvis en Flash-applikation som byter innehåll så ofta att skärmläsaren inte hinner läsa upp innehållet

4.2 I webbplatsen används stilmallar (CSSer) för att styra presentation och layout.

Beskrivning Numera är det så gott som standard att konstruera webbplatsen så att innehåll separeras från utseende och layout. Det betyder med andra ord att informationen lagras för sig och mallar som styr utseende och layout för sig. Mallarna, som kallas stilmallar eller Cascading Style Sheets (CSS), styr webbplatsens utseende dels vad gäller färger, teckensnitt och storlek, dels placeringen av sidornas olika element.

Genom att använda stilmallar blir det möjligt att presentera webbplatsens innehåll på olika sätt beroende på besökarens behov och förutsättningar. Förutom att det är en viktig faktor ur tillgänghetsperspektiv, innebär det generellt att det är betydligt enklare och mindre kostsamt att genomföra ändringar i webbplatsens utseende. Det finns också andra fördelar med att bygga webbplatsen med stilmallar, exempelvis att presentationen kan anpassas till olika typer av apparater, exempelvis PDA eller mobiltelefoner.

Resultat	Godkänd	86,6%
	Godkänd med anmärkning	6,7%
	Underkänd	6,7%

Kommentar Att använda stilmallar för att styra presentationen i en webbplats innebär många fördelar, i synnerhet i större webbplatser där det annars är ett resurskrävande arbete att genomföra förändringar i utseende och layout. Det är därför ett väntat resultat att de flesta webbplatser godkänns på den här punkten.

Förutom stilmallarnas mer välkända fördelar har de flesta webbplatserna i analysen alltså ett bra utgångsläge för att ge besökare möjlighet att själva påverka presentationen så att den motsvarar deras

individuella behov. Exempel på sådana anpassningar är möjlighet att förstora textstorleken eller ändra bakgrundsfärger i webbläsaren. En förutsättning för att det ska fungera är att webbplatsen är konstruerad på så sätt att man till fullo kan utnyttja möjligheterna i stilmallarna, se vidare punkt 4.4.

Det stora flertalet webbplatser godkändes utan anmärkning. Några av de godkända fick en anmärkning, som oftast beror på:

- Stilmallar används generellt i webbplatsen men vissa element (oftast färger) styrs av ”statiska” färgkoder i sidan

I de få webbplatser som underkändes anropas stilmallar i koden, men är till synes överksamma eftersom presentationen i varje sida ändå styrs av statisk kod vid varje element.

4.3 Om ramar används för att styra webbplatsens utformning är de tydligt beskrivna.

Beskrivning Ramar (FRAMES) var tidigare ett vanligt sätt att bestämma hur olika delar i en webbplats ska placeras. I takt med att nya tekniska möjligheter utvecklats för att styra webbplatsers layout har användningen av ramar gradvis minskat.

Det generella rådet är att undvika ramar för att styra webbplatsers layout. I de flesta fall finns numera alternativ som tekniskt sett fungerar bättre. Om ramar ändå används för att styra utseende och layout i webbplatsen är det viktigt att varje ram ges en tydlig beskrivning, som upplyser om vad ramen innehåller (exempelvis ”menynavigering”). Detta underlättar för den som inte ser sidan att ändå förstå var olika delar i sidan är placerade. Se även punkt 4.1.

Resultat	Godkänd	3,3%
	Godkänd med anmärkning	3,3%

Underkänd	36,7%
Ej tillämpligt	56,7%

Kommentar På grund av att ramar allt mer sällan används i webbplatser för att styra layout och placering var denna bedömningspunkt relevant för bara knappt hälften av webbplatserna i analysen. I analysarbetet har det trots det bedömts som viktigt att undersöka hur dessa webbplatser fungerar för användare som inte ser sidan visuellt. Ramar som används på fel sätt har visat sig orsaka stora problem för användare av hjälpmedel som exempelvis skärmläsare (se även punkt 4.1).

Av de webbplatser som använder ramar har största delen av dem underkänts. Det beror på följande brister:

- Ramarna har inte tydliga beskrivningar som hjälper användare som inte kan se innehållet i dem
- Tomma ramar som används enbart i layoutsyfte stör användare av olika hjälpmedel

4.4 I webbplatsen används relativa mått för text och andra ytor.

Beskrivning Många användare har behov av att påverka teckenstorleken för att kunna läsa text som presenteras i en sida. Om texten anges i relativa mått kan användaren själv förstora texten i sin webbläsare. Ytor där texten presenteras måste också sättas i relativa mått, för att kunna anpassa sig efter den förstoraade texten.

Exempel på ett relativt mått är *em*, medan *px* och *pt* är exempel på fasta mått, som inte kan påverkas av användaren.

Resultat	Godkänd	6,7%
	Godkänd med anmärkning	16,7%

Underkänd

76,6%

Kommentar Resultatet visar att det bara är ett fåtal av webbplatserna som använder relativa mått för textstorlek och andra ytor. Eftersom stilmallar används i hög grad (se punkt 4.2) finns goda förutsättningar att göra textstorleken flexibel, så att användaren vid behov kan förstora den. Genom att ersätta de nuvarande fasta mått som oftast används (*px* och *pt*) mot ett relativt mått som exempelvis *em*, skulle användaren ha möjlighet att ange önskad teckenstorlek i sin webbläsare.

Några webbplatser har godkänts men fått en anmärkning, som oftast beror på:

- Texter anges med relativa mått och kan förstoras i webbläsaren, men ytor där texten är placerad anges med fasta mått, vilket kan försvåra läsning vid förstoring
- Texter anges inte med relativa mått men kan ändå storleksanpassas via en egen funktion i webbplatsen
- Brödtext i webbplatsen använder relativa mått men andra viktiga delar i webbplatsen gör det inte

4.5 Tillbaka-knappen fungerar i webbplatsen.

Beskrivning Tillbaka-knappen är en av de mest använda funktionerna i webbläsaren. Därför är det viktigt att låta den fungera normalt och undvika egna lösningar som kan vara svåra att hitta eller förstå.

Resultat	Godkänd	83,3%
	Godkänd med anmärkning	10,0%
	Underkänd	6,7%

Kommentar I det stora flertalet webbplatser fungerar Tillbaka-knappen tillfredsställande. Några har godkänts med anmärkning eller underkänts beroende på olika problem när Tillbaka-knappen används. Dessa webbplatser är byggda med ramar på ett sådant sätt att bara delar av sidan uppdateras och användaren måste klicka flera gånger på Tillbaka-knappen för att hela sidan ska uppdateras.

4.6 Formulär i webbplatsen har en logisk utformning och tabbordning.

Beskrivning Formulär ska utformas på ett logiskt sätt så att det är enkelt för användaren att förstå hur det ska fyllas i. Det ska finnas en tydlig koppling mellan ledtexter och ifyllnadsfält, kontroller och knappar, samtidigt som det är viktigt att formulär utformas konsekvent i hela webbplatsen.

Många användare måste eller föredrar att använda tangentbordet i stället för mus, vilket också ställer krav på formulärets tabbordning. Det innebär att de olika delarna i formuläret är placerade på ett sådant sätt att användaren med tabbtangenten kan förflytta sig mellan dem i en logisk ordning.

Resultat	Godkänd	70,0%
	Godkänd med anmärkning	10,0%
	Underkänd	10,0%
	Ej tillämpligt	10,0%

Kommentar Här har tonvikten lagts på att formulär som finns i webbplatsen fungerar bra utan mus, det vill säga att det går att använda tabbtangenten för att förflytta sig mellan fälten på ett logiskt sätt. Dessutom har undersökts om det är lätt att förstå vilka ledtexter som hör ihop med vilka fält och kontroller i formuläret.

De flesta webbplatser i analysen som använder formulär lyckas bra med att presentera dem på ett begripligt sätt. I de flesta fall fungerar det också bra att förflytta sig i dem med hjälp av tangentbordet.

Vissa har uppvisat brister som gett upphov till en anmärkning.

Exempel:

- Formuläret fungerar generellt bra men innehåller en rullgardinsmeny som inte fungerar med tangentbordet (se även punkt 1.6)
- Formuläret innehåller en knapp som inte går att komma till med tangentbordet

De webbplatser med formulär som inte går att nå eller ta sig igenom med tangentbordet har underkänts.

De webbplatser där formulär saknas har tilldelats bedömningen *Ej tillämpligt*.

4.7 I webbplatsen används rätt kod för rubriker (H1, H2).

Beskrivning Att använda rubriker i längre text är ett välkänt bra sätt att förenkla läsningen för alla. Texten blir mer överskådlig och läsaren kan själv välja de avsnitt som är mest intressanta.

För en användare som inte ser utan använder exempelvis skärmläsare är det dock ingen hjälp att rubrikerna skiljer sig från den övriga texten med olika layout och formatering. För att skärmläsaren ska kunna tolka vad som är rubriker i en sida och presentera det för användaren måste rätt koder för rubriker användas (H1, H2 osv). På så sätt kan skärmläsaren tolka sidans struktur och presentera vad som är huvudrubriker och underrubriker i sidan på ett begripligt sätt.

Resultat	Godkänd	16,6%
-----------------	---------	-------

Godkänd med anmärkning 6,7%

Underkänd 76,7%

Kommentar De flesta webbplatser i analysen använder olika typer av formatering för att skapa tydliga rubriknivåer i längre texter. Seende besökare kan därmed få en överskådlig bild av vad sidorna innehåller.

Däremot fungerar det inte lika bra för användare som inte ser och som använder exempelvis skärmläsare. Trots att rubrikkoder (H1, H2) är vedertagen HTML-standard används de i endast ett fåtal av webbplatserna. Sannolikt beror det på brist på kunskap om att rubrikkoderna är viktiga för många användare.

Bland de webbplatser som godkänts har några fått en anmärkning som exempelvis beror på:

- Rubrikkoder används men den hierarkiska ordningen stämmer inte eftersom nivåer saknas (ex H4 kommer efter H1)

4.8 Webbplatsens sidor kan skrivas ut på ett tillfredsställande sätt.

Beskrivning Många föredrar att läsa längre texter på papper framför att läsa dem i bildskärmen, samtidigt som det ofta finns behov av att skriva ut kvitton och bekräftelsesidor av olika slag. Därför är det viktigt att webbplatser erbjuder möjlighet att skriva ut sidorna på ett enkelt sätt. Det bästa är om den inbyggda utskriftsfunktionen i webbläsaren går att använda, eftersom det är en funktion som de flesta lätt hittar till.

En annan lösning är att sidorna finns i en särskild utskrifts-version. Det är då viktigt att den går att nå på ett enkelt sätt för alla användare.

Resultat	Godkänd	46,7%
	Godkänd med anmärkning	43,3%
	Underkänd	10,0%

Kommentar

I flertalet webbplatser kan sidor skrivas ut, även om det finns många varianter på hur det fungerar och hur resultatet blir.

I de webbplatser där utskrifterna fungerar bäst används webb-läsarens standardfunktion för utskrift, och sidorna formateras så att all information i sidan ryms på papperet.

Många webbplatser har godkänts med anmärkning som i de flesta fall beror på att innehållet i bredare sidor inte ryms på ett stående papper. Att webbplatsen ändå godkänts har grundat sig på bedömningen att sidans huvudinnehåll ändå har skrivits ut på ett tillfredsställande sätt.

De webbplatser som underkänts helt har i de flesta fall byggts med ramar, som gör det svårt att skriva ut sidor i sin helhet.

4.9 Tabeller i webbplatsen är konstruerade så att det går att skilja på rad- och kolumnrubriker och dataceller.

Beskrivning

Tabeller är bra att använda när information behöver presenteras på ett strukturerat sätt. Det är då viktigt att tabellens kod är utformad så att rubriker i tabellen kan särskiljas från tabell-celler. Det gör det lättare för hjälpmedel som läser upp innehållet i skärmen att tolka innehållet i tabellen.

Resultat	Godkänd	6,7%
	Godkänd med anmärkning	3,3%
	Underkänd	80,0%

Ej tillämpligt

10,0%

Kommentar

Det är ovanligt att tabeller i de analyserade webbplatserna utvecklats så att tabellrubriker tekniskt kan särskiljas från tabellceller. Ofta är det ändå möjligt för en användare med skärmläsare att tolka tabeller när de har en enkel layout med exempelvis bara en rubrikrad och ett antal rader med tabellceller. Men så snart tabellen har en mer avancerad uppställning uppstår problem att förstå vilket innehåll som är rubriker och vilket som är cellinnehåll.

Vissa skärmläsare har stöd för att tolka vad som är tabellrubriker och tabellceller. Därför är det en fördel att använda rätt kod för att särskilja dessa element när en webbplats utvecklas. Som framgår av resultatet är detta tyvärr mycket ovanligt.

Hur eTillgängliga är företagen på A-listan?

En rapport om tillgänglighet på Internet

Med eTillgänglighet menas att en webbplats fungerar för alla besökare oavsett förutsättningar och behov. Alla medborgare ska ges samma möjligheter att hämta information och använda tjänster i offentliga webbplatser, enligt beslut i såväl EU som av den svenska regeringen.

Denna rapporten presenterar en undersökning över hur eTillgängliga de svenska börsbolagen är. Analysen omfattar 30 slumpmässigt utvalda företag på Stockholmsbörsens A-lista. I rapporten ges dessutom inblick i vad eTillgänglighet är och vilka fördelar detta innebär.

VisaMer Information är ett konsultföretag som erbjuder tjänster kring informationshantering och användbarhet med speciellt fokus på eTillgänglighet. www.visamer.se

Stockholms Handelskammare är en obunden näringslivsorganisation för alla företag, i alla storlekar i Stockholms län. www.chamber.se

Hjälpmedelsinstitutet (HI) är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning.

Vi arbetar för full delaktighet och jämlikhet genom att medverka till bra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmedelsinstitutets verksamhet omfattar:

- provning och upphandling av hjälpmedel
- forskning och utveckling
- utredningsverksamhet
- utbildning och kompetensutveckling
- insatser inom tillgänglighetsområdet
- internationell verksamhet
- information

Hjälpmedelsinstitutets huvudmän är staten, Landstingsförbundet och Svenska Kommunförbundet.



Hjälpmedelsinstitutet

Box 510, 162 15 Vällingby

Tfn 08-620 17 00

Fax 08-739 21 52

Texttfn 08-759 66 30

E-post registrator@hi.se

Webbplats www.hi.se

Best nr 05356-pdf