



Till
Synskadades Riksförbund,
Stockholms stad

Kopia till:
SLK, IT-avdelningen
SSB, Kulturskolan, SSM, KSS,
Kulturnämndens funktionshinderråd

Garantera tillgängliga e-tjänster – svar på skrivelse från Synskadades Riksförbund Stockholms stad

Kulturförvaltningen har mottagit rubricerad skrivelse och redovisar i detta svar
förvaltningens utvecklingsarbete med e-tjänster.


Berit Svedberg
Kulturdirektör

Skrivelsen

Skrivelsen, ett uttalande antaget vid höstmötet för SRF Stockholms stad den 9/11
2013, kräver att Stockholms stads e-tjänster ska vara tillgängliga för alla. Följande
delkrav framförs:

- Återkommande användartester ska göras före implementeringen av e-tjänster.
- Samtliga förvaltningar ska se till att den statliga e-delegationens riktlinjer alltid följs vid framtagande av e-tjänster och på stadens webbplatser.
- Brukarutvärderingar ska göras av en tillgänglighetskonsult som Myndigheten för handikappolitisk samordning, Handisam, rekommenderar.

Nuvarande e-tjänster

Tre av kulturförvaltningens avdelningar använder e-tjänster.

- Kulturskolan: Information om och anmälan till kurser.
- Kulturstrategiska staben: Ansökan om kulturstöd och andra stödformer.
- Stadsmuseet: Bokning av biljetter och vandringar.

Stadsbiblioteket erbjuder andra digitala tjänster på webbplatsen "biblioteket.se". Låntagare som behöver anpassade medier är en prioriterad målgrupp. Bland de digitala tjänsterna kan nämnas:

- Dolly (Daisy OnLine LibrarY) innebär att talbokslåntagaren kan sitta hemma och ladda ner talboksfiler till sin dator.
- Funktionen ReadSpeaker¹ som läser upp text.
- En tillgänglighetsprototyp för en förenklad och anpassad webbsida för tal- och ljudböcker har byggts men ännu inte implementerats.

Utbyggnaden av kulturförvaltningens e-tjänster har skett utifrån stadens e-tjänstprogram. Detta erbjuder hög generell teknisk prestanda men möjligheterna att rymma specifika tillgänglighetskrav styrs av den tekniska plattformen, en så kallad "Software development kit", som anger ramarna för design, interaktion och säkerhet.

Utvecklingsarbete för ökad tillgänglighet

Kulturförvaltningen delar skrivelsens uppfattning att stadens tjänster ska vara tillgängliga för alla. Det är särskilt viktigt i samband med tekniksprång där gammal teknik ersätts med ny. E-tjänsterna kan, rätt utformade, påtagligt öka tillgängligheten till kommunala verksamheter för personer med olika slag av funktionsnedsättning.

Utvecklingen av e-tjänster befinner sig fortfarande i sin linda men kulturförvaltningen ser redan stora möjligheter för såväl verksamheter som användargrupper att tillgängliggöra kulturen i Stockholm. Stadsbibliotekets webbplats biblioteket.se ses som en föregångare bland svenska folkbibliotek när det gäller att erbjuda digitala tjänster på nätet. Möjligheten att anmäla sig elektroniskt till Kulturskolans utbud har inneburit fler sökande elever och en snabbare matchning mellan tillgång och efterfrågan på kurser. En stor del av Stadsmuseets vandringar bokas med hjälp av museets e-tjänst. För kulturstrategiska staben har e-tjänsten inneburit både minskad administration för

¹ <https://biblioteket.stockholm.se/lyssna-p%C3%A5-webbplatsen>

kulturstöd och kvalitetssäkrade ansökningar samtidigt som användarna har tillgång till ett snabbare och mer flexibelt ansökningsredskap.

Skrivelsen är dock en påminnelse om att staden kan göra sina e-tjänster ännu mer tillgängliga. Enligt uppgift från stadsledningskontoret implementeras för närvarande ett nytt ramverk för e-tjänsterna som kan medge högre tillgänglighet på flera sätt. Det är i det sammanhanget viktigt att utveckla kommunikationen mellan brukarnas representanter, i det här fallet handikapporganisationer och stadens funktionshinderråd, och de som svarar för driften och utvecklingen av e-tjänsterna i staden. Det gäller såväl stadsledningskontorets centrala IT-avdelning som enskilda förvaltningar och bolag. Det är också angeläget att klargöra vad som behöver göras och vem som har ansvaret i utvecklingsarbetet. Stadsledningskontoret nämner i en kommentar till kulturförvaltningen följande ansvarsnivåer:

- Kritiska fel som behöver åtgärdas snabbt i befintliga tjänster – ansvaret ligger på varje förvaltning.
- Förbättringsåtgärder på sikt - kan beröra flera förvaltningar.
- Utvecklingsprinciper för framtida tjänster – principiella och tekniska stöd som SLK centralt ansvarar för.

I stadens budget för 2014 framhålls att "det ska vara enkelt för medborgarna att kontakta Stockholms stad. E-tjänsterna ska vara tillgängliga för alla stockholmare. En dialog ska föras med funktionshinderorganisationer i syfte att i största möjliga mån åtgärda kvarstående brister." Kulturförvaltningen kommer under 2014 att ta upp de krav som skrivelsen ställer med kulturnämndens funktionshinderråd och andra grupper med funktionshinder för att åtgärda snabbt avhjälpta brister i den digitala tillgängligheten. Förvaltningen kommer också att utveckla dialogen med stadsledningskontorets IT- och kommunikationsavdelningar om mer långsiktiga tillgänglighetsåtgärder. I detta sammanhang blir det också möjligt att diskutera skrivelsens krav på brukarutvärderingar och att samtliga förvaltningar ska följa den statliga e-delegationens riktlinjer vid framtagande av e-tjänster.

Till
Samtliga förvaltningar

Uttalande:

Garantera tillgängliga e-tjänster

Synskadades Riksförbund kräver att Stockholms stad följer målsättningarna i den egna budgeten om att alla e-tjänster ska vara tillgängliga för alla, även personer med funktionsnedsättning och att återkommande användartester görs.

Ett exempel på att riktlinjer om tillgängliga e-tjänster inte följs är den nya e-tjänsten för att felanmäla trafik och utemiljö, även om det finns ett alternativ för att få en mer tillgänglig version.

Trots löften om att den nya e-tjänsten skulle vara tillgänglig för bland annat synskadade, finns många brister. Det gäller bland annat möjligheten att använda den nya karttjänsten som har införts. Framförallt saknas en analys och en användarförstudie kring tillgänglighet. Detta är bara ett exempel i raden.

Mot bakgrund av ovanstående, och stadens program för delaktighet som bygger på FN-konventionen om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning, kräver Synskadades Riksförbund Stockholms Stads höstmöte 2013:

- Att samtliga förvaltningar ser till att den statliga e-delegationens riktlinjer alltid följs vid framtagande av e-tjänster och på stadens webbplats
- att brukarutvärderingar görs av en tillgänglighetskonsult som Myndigheten för handikappolitisk samordning, Handisam, rekommenderar.

Uttalandet antaget vid Synskadades Riksförbunds Stockholms Stads höstmöte 2013-11-09.