

Kortlægning af it-tilgængeligheden i Danmark

Indholdsfortegnelse

1	Indledning.....	3
2	Hovedkonklusioner.....	3
2.1	Offentlige hjemmesider	3
2.2	It-baserede arbejdsværktøjer	4
2.3	Ekstra omkostninger ved krav om tilgængelighed	4
3	Tiltag til fremme af it-tilgængelighed på offentlige hjemmesider og i it-baserede arbejdsværktøjer	4
	Ad 1. Tilgængelighedsanbefaling i B103 om anvendelse af åbne standarder for software i det offentlige	6
	Ad 2 Vejledning til fortolkning af kravene i WCAG level AA	6
	Ad 3 Opfølgning på kortlægning og offentliggørelse af resultater	7
	Ad 4 Strategi for tilgængelighed i it-baserede arbejdsværktøjer	7
	Ad 5 Støtte til EU-Kommissionens standardiseringsinitiativ	7
3.1	Omkostninger til øget tilgængelighed	7
4	Kortlægning af tilgængeligheden på offentlige hjemmesider	9
4.1	Metode.....	9
4.2	Resultater.....	9
4.2.1	Hjemmesider	9
4.2.2	Blanketter og PDF-filer	10
5	Kortlægning af tilgængeligheden i de mest almindelige it-baserede arbejdsværktøjer, der bruges i den offentlige forvaltning	11
5.1	Metode.....	11
5.2	Resultater.....	11
6	Kortlægning af om det er forbundet med eventuelle ekstraomkostninger, at indkøbe it-systemer, der lever op til gængse tilgængelighedsstandarder, - retningslinier og –anbefalinger	12
6.1	Metode.....	12
6.2	Resultater.....	13
6.2.1	Webløsninger	13
6.2.2	Softwareløsninger.....	14
6.2.3	Hardwareløsninger	14

1 Indledning

I marts 2006 blev IT- og Telestyrelsen af Økonomi- og Erhvervsministeriet anmodet om at udføre en kortlægning af it-tilgængeligheden i kommunerne i 2006. Kortlægningen foretages på baggrund af forslag til folketingsbeslutning B40 om at sikre tilgængelighed for mennesker med handicap i kommunerne. Kortlægningen skal være afsluttet i 2006.

IT- og Telestyrelsen har gennemført tre delanalyser af it-tilgængeligheden¹:

- Bilag 1. Kortlægning af offentlige hjemmesiders overholdelse af WCAG level AA og andre kriterier, Sensus ApS, 2006
- Bilag 2. Kortlægning af tilgængeligheden i de mest almindelige edb-baserede arbejdsværktøjer, der bruges i den offentlige forvaltning, Foreningen Tilgængelighed for Alle, 2006
- Bilag 3. Kortlægning af eventuelle ekstraomkostninger ved krav om overholdelse af standarder for tilgængelighed, Sensus ApS, 2006

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Side 3/14

I hovedrapporten præsenteres analysernes hovedkonklusioner. Derudover præsenteres fem tiltag fra videnskabsministeren som opfølgning på kortlægningens resultater. Endelig gennemgås kortlægningen af henholdsvis hjemmesiders tilgængelighed, it-baserede arbejdsværktøjer og meromkostninger ved krav om tilgængelighed.

2 Hovedkonklusioner

2.1 Offentlige hjemmesider

Ingen af de undersøgte hjemmesider overholder de anbefalede retningslinjer for tilgængelighed, hverken på niveau A (overholdelse af prioritet 1 krav) eller niveau AA (overholdelse af prioritet 1 og prioritet 2 krav). Hjemmesiderne blev målt på i alt 45 kriterier. Ingen hjemmesider havde mindre end ni fejl:

- 18 procent har 9-15 fejl
- 53 procent har 16-22 fejl
- 29 procent har 23-29 fejl

Ingen af de undersøgte blanketter (38) var fuldt tilgængelige. Mellem 30 og 50 procent fejlede således i forhold til de undersøgte kriterier.

Ingen af de undersøgte PDF-filer (120) var fuldt tilgængelige².

¹ De tre rapporter er fremsendt som bilag til hovedrapporten.

² Ingen af de undersøgte PDF-filer var opmærket korrekt. Til gengæld fejlede under 10 af de 120 på manglende adgang til oplæsning med skærmlæser og på at være baseret på Image-Only filer.

2.2 It-baserede arbejdsværktøjer

Samlet set lever den testede software ikke op til de stillede krav. De mest almindelige it-baserede arbejdsværktøjer, der bruges i den offentlige forvaltning, er dermed ikke tilgængelige for alle handicapgrupper.

Dette samlede billede dækker dog over store forskelle mellem de testede løsninger, både når man vurderer de enkelte typer af software, samt når man vurderer de enkelte grupper af tilgængelighedskrav. Således må "Office-produkter" samlet set betegnes som tilgængelige. "Out-of-the-Box"-løsninger og flere af de testede "Økonomisystemer" er næsten tilgængelige, mens "Lønsystemer" samlet set ikke er ret tilgængelige, og visse helt utilgængelige. Der er testet to ESDH-løsninger, der begge viser visse problemer med tilgængeligheden.

2.3 Ekstra omkostninger ved krav om tilgængelighed

I undersøgelsen spørges indkøbere, leverandører og konsulenter om deres forventninger til, om det er forbundet med ekstraomkostninger at inkludere tilgængelighedskrav ved udvikling af it-løsninger³.

Undersøgelsen viser generelt, at flertallet af respondenterne (57 procent) vurderer, at meromkostningerne ved indkøb af tilgængelige hjemmesider ligger på mellem 10 og 30 procent. Blandt indkøberne mener flertallet dog (55 procent), at meromkostningerne er under 10 procent.

Når det gælder tilgængeligt software vurderer halvdelen af respondenterne, at meromkostningerne er under 10 procent, mens den anden halvdel vurderer, at meromkostningerne ligger fra 10 procent og op til 30 procent.

For så vidt angår tilgængeligt hardware vurderer flertallet af respondenterne (71 procent), at meromkostninger ligger under 10 procent, men blandt indkøberne er der dog et lille flertal (54 procent) der forventer meromkostninger på mellem 10 og 30 procent.

3 Tiltag til fremme af it-tilgængelighed på offentlige hjemmesider og i it-baserede arbejdsværktøjer

Nærværende kortlægning har undersøgt tilgængeligheden på kommunale, regionale og statslige hjemmesider samt tilgængeligheden i de mest almindelige it-baserede arbejdsværktøjer. Det er de enkelte institutioners eget ansvar at sikre tilgængelighed på offentlige *hjemmesider*. Det er ligeledes den enkelte institutions ansvar at sikre, at *it-baserede arbejdsværktøjer* er tilgængelige for alle medarbejdere ved dels at efterspørge tilgængelige it-løsninger ved indkøb og endvidere sikre, at løsningerne implementeres under hensyntagen til tilgængelighed.

³ Resultaterne af spørgsmål om meromkostninger fremgår af rapporten "Kortlægning af eventuelle ekstraomkostninger ved krav om overholdelse af standarder for tilgængelighed" tabel 4.6, 4.7, 5.6, 5.7, 6.6 og 6.7.

Kompetencecentret *it for alle* (KIA) blev etableret i maj 2003 i IT- og Telestyrelsen for at skabe en solid basis for at gennemføre målene i regeringens handlingsplan ”handicap ingen hindring”. KIA har især arbejdet for, at tilgængelighed bliver tænkt ind i udbud, udvikling og indkøb af nye systemer og udstyr, der skal anvendes af medarbejdere i den digitale forvaltning.

KIA har således lavet en webbaseret udbudsværktøjskasse for tilgængeligt udstyr og systemer, så offentlige myndigheder nemt kan inddrage tilgængelighed i udbud, udvikling og indkøb samt fastholde disse krav overfor leverandøren. I forbindelse med udbudsværktøjskassen anbefaler IT- og Telestyrelsen, at man følger retningslinierne WCAG level AA fra W3C⁴, som er et sæt internationalt anerkendte retningslinier.

Senest i marts 2006 anbefalede videnskabsministeren og de respektive formænd for KL, Amtsrådsforeningen og De Samvirkende Invalideorganisationer at benytte den digitale værktøjskasse i et fælles brev til de nye kommuner og regioner. Formålet med brevet var at opfordre til, at it-omlægningerne i kommuner og regioner i forbindelse med kommunalreformen blev benyttet til at sikre bedre tilgængelighed for handicappede til offentlige hjemmesider.

I tilknytning til udbudsværktøjskassen tilbyder KIA rådgivning til offentlige myndigheder om it-tilgængelighed, og afholder løbende seminarer om emnet for indkøbere, webudviklere mv.

På trods af IT- og Telestyrelsens rådgivningsindsats og udbudsværktøjskassens hjælp til indkøb af tilgængelige it-løsninger har kortlægningen vist, at der fortsat er behov for bedre it-tilgængelighed hos offentlige myndigheder.

Videnskabsministeren er derfor parat med fem tiltag, der skal styrke indsatsen i forhold til it-tilgængelighed:

1. Sikre, at gængse tilgængelighedsanbefalinger indgår som en del af den regeringsbeslutning og kommunale aftale, der søges udarbejdet i forbindelse med implementeringen af B103 om anvendelse af åbne standarder i det offentlige.
2. Udarbejde en vejledning til fortolkning af kravene i WCAG level AA, der kan hjælpe webudviklere til at operationalisere anbefalingen til tilgængelighed. Vejledningen skal udarbejdes i samarbejde med faglige eksperter og interessenter.
3. Undersøge de offentlige hjemmesider for tilgængelighed med faste intervaller, første gang i første halvdel af 2008, og offentliggøre resultaterne på www.itst.dk.

⁴ WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) beskæftiger sig med retningslinjer for handicaptilgængeligt indhold på nettet. WCAG er retningslinjer lavet af WAI (Web Accessibility Initiative). WAI er en undergruppe under W3C, World Wide Web Consortium, der specifikt beskæftiger sig med tilgængelighed. Se også <http://www.w3.org/WAI/>.

4. Kontakte relevante ministerkollegaer med henblik på at udarbejde en fælles strategi for tilgængelige it-baserede arbejdsværktøjer
5. Fremhæve Danmarks støtte til EU-kommissionens standardiseringsinitiativer ved at skrive til Kommissær for informationssamfundet og medier.

Ad 1. Tilgængelighedsanbefaling i B103 om anvendelse af åbne standarder for software i det offentlige

I forbindelse med forslag til folketingsbeslutning B103 om anvendelse af åbne standarder for software i det offentlige vil Videnskabsministeriet foreslå, at det skal indgå i udbud af offentlige hjemmesider, at de overholder de væsentligste krav til tilgængelighed, som de er defineret i Udbudsværktøjskassen⁵. B103 søges udmøntet som en regeringsbeslutning og kommunal aftale.

I Udbudsværktøjskassen anbefales i dag de internationale retningslinier fra W3C, WCAG level AA. De danske tilgængelighedsretningslinier skal fortsat bygge på WCAG level AA indtil, der kan præsenteres en fælleseuropæisk standard.

EU-Kommissionen har igangsat et arbejde for en fælles standard for tilgængelighed i offentlige indkøb, som forventes klar inden for to år. Det er videnskabsministerens klare hensigt, at Danmark skal implementere den europæiske standard, det øjeblik en sådan er klar, således at fremtidige anbefalinger bygger på en fælleseuropæisk løsning. Dermed sikrer man, at producenter ikke skal udvikle særegne løsninger til det danske marked.

Ad 2 Vejledning til fortolkning af kravene i WCAG level AA

Det er IT- og Telestyrelsens erfaring, at WCAG retningslinierne kan være svære at efterleve. Det fremgår da også af kortlægningen, hvor flere respondenter udtrykker, at de mangler en bedre operationalisering af, *hvordan* man lever op til WCAG-retningslinierne.

Et flertal af respondenterne i kortlægningen af meromkostninger giver eksempelvis udtryk for, at de kender kravene fra Udbudsværktøjskassen (68 procent) eller andre tilgængelighedskrav (88 procent). At så mange hjemmesider alligevel ikke er tilgængelige kan således være et resultat af, at WCAG kan være svær at implementere.

WCAG indeholder en række kriterier, der kan være svære at fortolke, være indbyrdes modstridende, og på enkelte områder er utidssvarende. En hjemmeside kan således godt være tilgængelig, selvom den ikke opfylder alle kriterier i WCAG AA.

Det foreslås derfor at udarbejde en webbaseret vejledning til fortolkning af kravene i WCAG. Vejledningen skal udarbejdes i samarbejde med faglige tilgængelighedseksperter og sendes i høring blandt relevante interessenter.

⁵ <http://www.oio.dk/tilgaengelighed/vaerktoejer/udbudsvaerktoejskassen>

IT- og Telestyrelsen vil påbegynde arbejdet i 2007 med henblik på offentliggørelse primo 2008.

Ad 3 Opfølgning på kortlægning og offentliggørelse af resultater

Videnskabsministeren vil nøje følge udviklingen i tilgængelighed på offentlige hjemmesider. Derfor vil IT- og Telestyrelsen gennemføre en ny kortlægning af tilgængeligheden på offentlige hjemmesider i første halvdel af 2008. Kortlægningen skal gennemføres, når vejledningen til fortolkning af retningslinierne for tilgængelighed er klar.

Resultaterne offentliggøres på www.itst.dk, så brugerne kan se resultaterne for de hjemmesider, der er relevante for dem. I forbindelse med offentliggørelsen gives myndighederne mulighed for at forklare valg og fravalg af tilgængelighedskrav som et tekstfelt i tilknytning til resultatet.

Ad 4 Strategi for tilgængelighed i it-baserede arbejdsværktøjer

Ansvar for tilgængelighed i it-baserede arbejdsværktøjer ligger dels hos producenterne af it-systemer og udstyr samt hos de offentlige indkøbere. Emnet vedrører sektoransvaret på handicapområdet, idet flere ministerområder har andel i implementeringen eksempelvis beskæftigelsesministeriet, der varetager den generelle lovgivning om tilgængelighed på arbejdspladser og Personalestyrelsen, som ansvarlig for de statslige arbejdspladser.

Kortlægningen påpeger, at mens nogle typer arbejdsværktøjer er tæt på at være helt tilgængelige, så er der store problemer med tilgængeligheden i andre typer software. På baggrund af kortlægningens resultater vil videnskabsministeren derfor kontakte sine ministerkollegaer med henblik på at udarbejde en fælles strategi for it-baserede arbejdsværktøjer. Strategien skal have til formål at fremme udviklingen af tilgængelige arbejdsværktøjer samt at udbrede kendskab til tilgængelige produkter og krav til it-løsninger blandt offentlige indkøbere.

Ad 5 Støtte til EU-Kommissionens standardiseringsinitiativ

Videnskabsministeren støtter fælleseuropæiske standarder på it-området. Fælles standarder forhindrer, at producenter af it-systemer og udstyr skal udvikle særegne løsninger til det danske marked. Nationale løsninger vil dels virke begrænsende for innovationen af nye produkter og derudover være fordyrende i indkøb for danske virksomheder og offentlige myndigheder.

EU-Kommissionen har igangsat et arbejde for en fælles standard for tilgængelighed i offentlige indkøb. Danmark deltager i dette arbejde, som forventes at være klar inden for to år. Videnskabsministeriet ønsker at bekræfte sin støtte til projektet ved at skrive til Kommissær for informationssamfundet og medier.

3.1 Omkostninger til øget tilgængelighed

Generelt forventer indkøbere, leverandører og konsulenter ifølge kortlægningen, at tilgængelighed i it-løsninger medfører meromkostninger fra 10 procent og op

til 30 procent. Disse estimater er dog markant højere, end de er opgjort til i en række lande, IT- og Telestyrelsen undersøgte i foråret 2006.

I USA har man således estimeret, at det ville koste de amerikanske føderale myndigheder en milliard US\$ pr. år at implementere indkøb af tilgængelige it-løsninger i alle føderale myndigheder i USA. Til gengæld blev det vurderet, at produktiviteten vil stige med 466 millioner US\$ pr. år. Det skal i den forbindelse nævnes, at de føderale amerikanske myndigheder i 1999 indkøbte digitalt udstyr for 38 milliarder US\$. Set i forhold til det udgør ekstraomkostningen 2,6 procent, vel at mærke inden man modregner den formodede produktivitetsstigning.

De italienske myndigheder har oplyst, at der i forbindelse med den såkaldte "Stanca Act" om tilgængelighed til it-systemer ikke forudses ekstraomkostninger for de offentlige myndigheder af to forskellige årsager. For det første vurderer de italienske myndigheder, at de tekniske krav, der garanterer handicaptilgængelighed kan nås i forbindelse med væsentlige ændringer af offentlige hjemmesider. De offentlige hjemmesider i Italien ændres væsentligt i gennemsnit hvert andet år.

For det andet vurderer de italienske myndigheder, at handicaptilgængelighed kan opnås ved at stille kravene i forbindelse med udviklingen af hjemmesiden, og derfor er der ikke tale om ekstraomkostninger, da det anses som en integreret del af udviklingen.

Det er dog værd at bemærke, at både USA og Italien opererer med en delmængde af WCAG AA kravene til tilgængelighed for så vidt angår webløsninger. Som tidligere beskrevet kan WCAG AA være svær at implementere⁶. En forklaring på det høje danske omkostningsestimater kan således være, at WCAG AA er svær at operationalisere.

Det er dog især blandt leverandørerne, at der er en tendens til at opgive meget høje forventninger til merudgiften ved at kræve tilgængelighed, mens flere indkøbere har anført i de uddybende svar, at der findes løsninger på markedet, som overholder kravene, og derfor vil det *ikke* indbefatte meromkostninger at indkøbe løsninger, som overholder tilgængelighedskrav. Flere mener heller ikke, at det indbefatter meromkostninger, så længe kravene om tilgængelighed bliver stillet tidligt i forløbet.

Den årlige konkurrence, Bedst til Nettet, hvor webbureauer og content management system (CMS) leverandører konkurrerer om at levere det mest tilgængelige netsted, viser, at der i dag udbydes en række CMS-systemer, der tilbyder gode og tilgængelige løsninger.

Kortlægningen forholder sig imidlertid til meromkostninger generelt. Det er således ikke undersøgt, om forventninger til meromkostninger ved implementering af

⁶ Se afsnit 3 vedr. Tiltag til fremme af it-tilgængelighed på offentlige hjemmesider og i it-baserede arbejdsværktøjer, side 4.

it-tilgængelighed er lavere ved indkøb af de CMS-systemer, som kåres i Bedst til Nettet.

4 Kortlægning af tilgængeligheden på offentlige hjemmesider⁷

4.1 Metode

Kortlægningen af offentlige hjemmesiders overholdelse af de anbefalede retningslinjer for tilgængelighed er gennemført som en kombination af automatiske og manuelle valideringer af konsulenter med speciale i tilgængelighed. Kortlægningen omfatter 122 hjemmesider fordelt således:

- Hjemmesider for de kommende kommuner efter kommunalreformen 1. januar 2007 (98 hjemmesider)
- Hjemmesider for de kommende regioner efter kommunalreformen 1. januar 2007 (fem hjemmesider)
- Ministeriernes hjemmesider (19 hjemmesider)

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

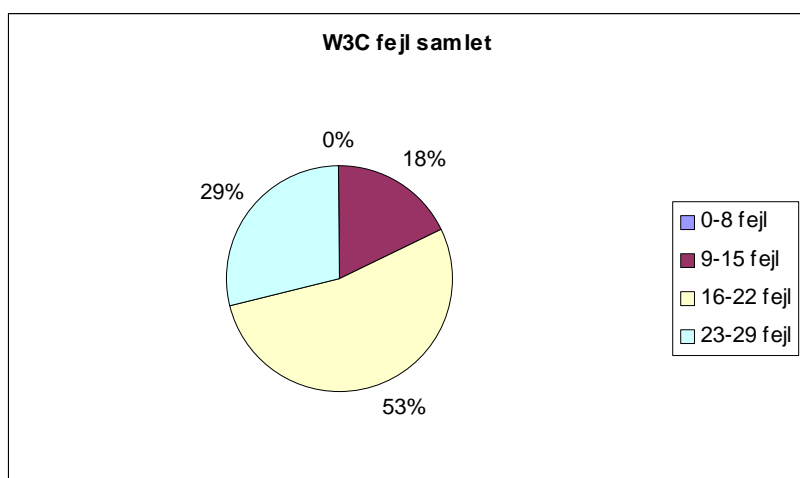
Side 9/14

For så vidt angår de kommunale og regionale hjemmesider er der i mange tilfælde tale om midlertidige løsninger, som forventes afviklet og erstattet af nye i forbindelse med ikrafttrædelsen af kommunalreformen ved årsskiftet 2006/2007. Dette har en række repræsentanter for hjemmesiderne gjort opmærksom på. IT- og Telestyrelsen har imidlertid fastholdt, at gennemføre kortlægningen i sin oprindelige form, idet der er tale om offentlige hjemmesider, som altid bør være tilgængelige.

4.2 Resultater

4.2.1 Hjemmesider

Figur 1. Antal fejl pr. institution fordelt over samtlige testede hjemmesider



⁷ Kortlægningen er udarbejdet af Sensus ApS for IT- og Telestyrelsen, jf. bilag 1.

Som figur 1 viser, har ingen af de testede hjemmesider opnået den bedste score; at få mellem nul og otte fejl⁸, mens omkring 80 procent har mellem 16 og 29 fejl, hvilket svarer til, at 80 procent af hjemmesiderne fejler i mellem 34 procent og 63 procent af de opstillede kriterier. De sidste knap 20 procent har mellem 9 og 15 fejl⁹.

Det konkluderes derfor, at ingen af de undersøgte hjemmesider overholder de internationale retningslinjer for tilgængelighed, hverken på niveau A (overholdelse af prioritet 1 krav) eller niveau AA (overholdelse af prioritet 1 og prioritet 2 krav).

I forhold til brug af skærmlæsere er en af de vigtigste konklusioner, at de fleste sider generelt er nemme at læse op og navigere i, dog er mange menuer utilgængelige med skærmlæser, da de er baseret på scripts, som forudsætter, at brugeren kan anvende en mus eller et andet pegeredskab.

4.2.2 Blanketter og PDF-filer

Blanketter er undersøgt som et særligt område, da det er gennem disse, at borgeren har mulighed for at betjene sig selv. Af kortlægningen fremgår det, at ingen af blanketterne, som blev testet, var fuldt tilgængelige.

Også PDF-filer er et særligt område. En lang række offentlige dokumenter offentliggøres i dette format, der kan læses på tværs af styresystemer. PDF-formatet bruges også til blanketter.

PDF-filer kan i dag gøres tilgængelige, men kortlægningen viser, at det største problem med offentlige hjemmesider opstår ved mødet med diverse blanketter, som skal give brugere mulighed for at kommunikere elektronisk med det offentlige. De fleste blanketter er udarbejdet i PDF-format.

Kortlægningen dokumenterer, at disse blanketter ikke er tilgængelige ved brug af skærmlæser. I forbindelse med kortlægningen blev der kun identificeret én fuldt tilgængelig PDF-blanket.

Som det fremgår af ovenstående, er der altså ingen af de undersøgte hjemmesider, der overholder de anbefalede retningslinjer for tilgængelighed fuldt ud.

⁸ Det er vigtigt at påpege, at antallet af fejl ikke indikerer det samlede antal fejl en side har, men antallet af kriterier, der ikke bliver opfyldt. Mangler en side f.eks. alternativ tekst til fem billeder, tæller det for én og ikke fem fejl.

⁹ F.eks. er skærmlæsere over årene blevet bedre til at benytte ikke-tilgængeligt kodede sider.

5 Kortlægning af tilgængeligheden i de mest almindelige it-baserede arbejdsværktøjer, der bruges i den offentlige forvaltning¹⁰

5.1 Metode

Kortlægningen er gennemført som en manuel test med brug af et skærmlæserprogram (JAWS 6.2) og et forstørrelsesprogram (ZoomText 8.1).

Der er testet i alt 17 løsninger. Af disse 17 løsninger adskiller tre løsninger sig derved, at der er web-adgang til disse, og at de derfor vises i en web-browser.

De software-løsninger der indgår i kortlægningen, er udvalgt på baggrund af en spørgeskemaundersøgelse blandt offentlige myndigheder i Danmark på såvel kommunalt, regionalt og statsligt niveau. Myndighederne er her blevet spurgt om, hvilke it-baserede arbejdsværktøjer, der bruges i deres forvaltning.

Følgende har IT- og Telestyrelsen taget kontakt med de virksomheder, der udvikler og/eller distribuerer løsningen i Danmark for at indgå aftale om at indgå i kortlægningen. Det skal i den forbindelse nævnes, at ikke alle kontaktede leverandører har ønsket at deltage i kortlægningen.

Som følge heraf indgår i alt 17 løsninger (14 softwareløsninger og tre softwareløsninger med web-adgang) fra i alt fem leverandører i kortlægningen:

- Office-produkter (fire løsninger testet)
- Lønssystemer (fem løsninger testet)
- Økonomisystemer (fem løsninger testet)
- CMS-løsninger (én løsning testet)
- ESDH-systemer (to løsninger testet)

Grundlaget for kortlægningen er et sæt af krav, som er hentet i IT- og Telestyrelsens værktøjskasse til brug for udvikling af tilgængelige softwareløsninger.

5.2 Resultater

De udvalgte softwareløsninger er bedømt efter i alt seks former for krav¹¹:

- Brug af tastatur - at brugeren kan arbejde i løsningen uden brug af en mus
- Brug af kompenserende udstyr - at brugeren kan arbejde i løsningen ved brug af kompenserende udstyr som f.eks. et skærmlæserprogram, et forstørrelsesprogram eller et skærmtastatur

¹⁰ Kortlægningen er udarbejdet af Foreningen Tilgængelighed for Alle for IT- og Telestyrelsen, jf. bilag 2.

¹¹ Der henvises til rapporten "Kortlægning af tilgængeligheden i de mest almindelige edb-baserede arbejdsværktøjer, der bruges i den offentlige forvaltning" fra Foreningen Tilgængelighed for Alle, for yderligere resultater.

- Brugergrænsefladen - at brugeren med nedsat syn eller farveblindhed kan arbejde i løsningen
- Brugen af lyd - at brugeren med nedsat hørelse kan arbejde i løsningen
- Løsningens opbygning - at brugere, der har svært ved at forstå og lære nye ting eller arbejder langsommere, kan arbejde i løsningen
- Glæde af Windows-hjælp - at brugeren kan få glæde af den hjælp, der er indbygget i Windows samt fastholde de særlige indstillinger, han/hun har lavet.

Samlet set lever den testede software ikke op til de stillede krav. Konklusionen er derfor, at de mest almindelige it-baserede arbejdsværktøjer, der bruges i den offentlige forvaltning, ikke er tilgængelige for alle handicapgrupper.

Dette samlede billede dækker dog over store forskelle mellem de testede løsninger, både når man vurderer de enkelte typer af software, samt når man vurderer de enkelte former for tilgængelighedskrav.

Således må Office-produkter samlet set betegnes som tilgængelige. ”Out-of-the-Box”-løsninger og flere af de testede økonomisystemer er næsten tilgængelige, mens lønsystemer samlet set ikke er ret tilgængelige, og visse helt utilgængelige. Der er testet to ESDH-løsninger, der begge viser visse problemer med tilgængeligheden

Tilgængelighedsproblemerne koncentrerer sig især om tre af de ovenfor angivne områder:

1. Mulighed for at bruge løsningen uden at bruge mus
2. Mulighed for at bruge løsningen med kompenserende software
3. Mulighed for at brugeren kan ændre udseende på brugergrænsefladen

6 Kortlægning af om det er forbundet med eventuelle ekstraomkostninger, at indkøbe it-systemer, der lever op til gængse tilgængelighedsstandarder, -retningslinier og -anbefalinger¹²

6.1 Metode

Undersøgelsen blev gennemført i oktober – november 2006 som en kombination af en spørgeskemaundersøgelse og telefoninterviews blandt offentlige indkøbere, leverandører og rådgivere.

I kortlægningen blev respondenterne bedt om at tage stilling til, om det er forbundet med ekstraomkostninger at indkøbe løsninger (web, software, hardware), som lever op til de krav om tilgængelighed, der fremgår af IT- og Telestyrelsens Udbudsværktøjsskema.

¹² Kortlægningen er udarbejdet af Sensus ApS for IT- og Telestyrelsen, jf. bilag 3.

I de tre spørgeskemaundersøgelser for henholdsvis webløsninger, softwareløsninger og hardwareløsninger medvirkede i alt 131 deltagere¹³. I de efterfølgende telefoninterviews deltog 92 procent af de opringede, som det fremgår af tabel 1.

Tabel 1. Antal telefoninterviews

	Webløsning	Softwareløsning	Hardwareløsning
Indkøber	10	5	5
Konsulent	5	5	5
Leverandør	5	5	5

Deltagerne blev udvalgt inden for tre kategorier: Indkøbere, leverandører og konsulenter.

Deltagere til telefoninterviews blev udvalgt ud fra et kriterium om mangfoldighed i besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen, således at undersøgelsen dækkede så bred en vifte som muligt med forskellige typer besvarelser.

6.2 Resultater

6.2.1 Webløsninger

66 procent af indkøberne, 100 procent af leverandørerne og 85 procent af konsulenterne giver udtryk for, at det er forbundet med ekstraomkostninger at indkøbe en webløsning, som opfylder kravene om tilgængelighed i udbudsværktøjsskassen.

Flertallet af respondenterne (57 procent) vurderer, at meromkostningerne ved indkøb af tilgængelige hjemmesider ligger på mellem 10 – 30 procent. Blandt indkøberne mener flertallet dog (55 procent), at meromkostningerne er under 10 procent, se tabel 2.

Der er ingen respondenter, der giver udtryk for, at de øgede omkostninger til tilgængelighed kan dækkes ind ved at skære andre steder i løsningen.

¹³ Som følge af den kommende kommunalreform viste det sig, at kun godt 41 procent af 320 respondenter kunne afse tid til at deltage. Besvarelserne udviser dog en stor grad af ensartethed.

Tabel 2. Vurdering af ekstraomkostninger

Spørgsmål 7: Hvis ja til spørgsmål 6: Hvor store vil du vurdere, at ekstraomkostningerne vil være?	Indkøbere	Leverandører	Konsulenter	Alle
a. Under 10%	55%	17%	17%	30%
b. Mellem 10% og 30%,	40%	66%	66%	57%
c. Mellem 30% og 50%	0	17%	17%	11%
d. Mere end 50%	5%	0	0	2%

I undersøgelsen var der 29 procent af deltagerne, som ikke mente sig i stand til at svare på dette spørgsmål, og derfor ikke er medregnet.

6.2.2 Softwareløsninger

Med hensyn til, om det er forbundet med ekstraomkostninger at stille krav om tilgængelighed, er der en vis spredning i resultaterne: 71 procent af indkøberne, 88 procent af leverandørerne og 33 procent af konsulenterne mener, at det er forbundet med ekstraomkostninger at indkøbe en softwareløsning, som opfylder kravene om tilgængelighed i udbudsværktøjskassen.

Halvdelen af respondenterne vurderer, at meromkostningerne er under 10 procent, mens den anden halvdel vurderer, at meromkostningerne ligger fra 10 procent og op til 30 procent.

6.2.3 Hardwareløsninger

Halvdelen af indkøberne og konsulenterne mener, at det er forbundet med ekstraomkostninger at stille krav om overholdelse af udbudsværktøjskassens krav om tilgængelighed. Alle leverandører mener dog, at det er forbundet med ekstraomkostninger.

Alle syntes at være enige om, at ekstraomkostningerne er begrænsede. Flertallet af respondenterne (71 procent) vurderer, at meromkostninger ligger under 10 procent, men blandt indkøberne er der dog et lille flertal (54 procent) der forventer meromkostninger på mellem 10 og 30 procent¹⁴.

Undersøgelsen viser dermed, at det blandt offentlige indkøbere, private leverandører og konsulenter forventes, at der er meromkostninger forbundet med at kræve tilgængelighed ind i web-, software- og hardwareløsninger. Estimerne ligger henholdsvis på mellem 10 procent - 50 procent for webløsninger, op til 30 procent for softwareløsninger og et sted mellem 10 procent - 30 procent for hardwareløsninger, hvor leverandørerne dog har de laveste forventninger.

¹⁴ For yderligere resultater henvises til rapporten fra Sensus ApS, jf. bilag 3.