



Granskningsrapport digital tillgänglighet

Fritidsförvaltningen

Fritidsförvaltningen
Föreningsenheten och
kommunikationsenheten

Upprättad: 10 december 2024
Granskare: Ida Klasson och Philip
Savage-Hultgren



Innehållsförteckning

1. Sammanfattning	3
2. Syfte med granskningen	3
3. Granskningsmetod	3
3.1 Avgränsningar	3
4. Resultat	4
4.1 Del 1. Stadskontorets granskning av innehåll och tjänster...	4
4.2 Del 2. Frågor kring nämndens/bolagets arbete	5
5. Slutsatser och förbättringsförslag.....	9

1. Sammanfattning

Fritidsförvaltningen är på god väg med sitt arbete i digital tillgänglighet men har många potentiella förbättringsområden. Genom den interna kontrollen har det uppkommit både hur förvaltningen arbetar för att möta kraven för digital tillgänglighet, såsom kompetensutveckling, nya rutiner och arbetssätt för dokument samt utbildning för redaktörer på malmo.se, men även där förvaltningen brister såsom i uppföljning av krav hos leverantörer under avtalstider.

Metod för rapporten har varit främst kvalitativa intervjuer av ansvariga personer för de olika delar som genomgått granskningen.

2. Syfte med granskningen

Syftet med granskningen är att säkerställa att fritidsförvaltningen har rutiner och metoder som säkrar att alla kan ta del av digital offentlig service på lika villkor.

3. Granskningsmetod

Granskningen genomfördes i högsta grad med hjälp av kvalitativa metoder. Kvalitativa intervjuer genomfördes med 4 personer från olika avdelningar eller roller på förvaltningen för att få djupare insikter i ämnet. Intervjufrågor inkluderade deras uppfattning om digital tillgänglighet och kunskap kring existerande styrdokument och rutiner. Självskattning genomfördes som en integrerad del av intervjuerna. Deltagarna ombads att själva beskriva och reflektera över existerande rutiner, styrdokument och genomförandep Praxis i relation till specifika arbetsområden. Metoden öppnade upp för en bredare bild av deltagarnas uppfattning av digital tillgänglighet och möjliggjorde följdfrågor för att fördjupa resonemanget.

3.1 Avgränsningar

Granskningen har inte kontrollerat arbetet med e-tjänster på självservice då fritidsförvaltningen har flyttat över majoriteten till systemet Rbok. Fritidsförvaltningens externa webb Malmös idrottsakademi har inte granskats av stadskontoret under del 1 och har således inte ingått i rapporten.

4. Resultat

4.1 Del 1. Stadskontorets granskning av innehåll och tjänster

Fritidsförvaltningens granskningsteam har tagit del av resultaten från stadskontorets granskning av fritidsförvaltningens digitala innehåll och tjänster.

4.1.1 Actor Smartbook

Actor Smartbook används ute på verksamheter inom förvaltningar som kassasystem och som bokningstjänst. Det är bokningstjänsten som även kan användas av Malmöbor. Förvaltningen håller i stort med om de brister som nämns i stadskontorets granskning av tjänsten. För att möta tillgänglighetskraven bör bokningssystemet byggas om från grunden. Avtalet för Actor Smartbook löper dock ut under sommaren 2025 och en ny upphandling pågår. I den nya upphandlingen ska förvaltningen ställa krav på tillgänglighet.

4.1.2 Rbok

Fritidsförvaltningen håller med om de brister som stadskontoret påvisat i Rbok. En anledning till att detta inte finns på plats i systemet kan bero på flera saker såsom detaljer i upphandlingsprocessen samt brist på möjlighet för uppföljning. Tjänstens möjligheter för att sätta titlar och rubriker är ett känt problem och det finns planer att Rboks kommande uppdatering skall åtgärda stora delar av detta. Uppdateringen, som enligt utvecklaren, ska möjliggöra större tillgänglighetsanpassning har skickats ut till kommuner kopplade till systemet för test och fritidsförvaltningen kommer att se över den nya versionen så att möjligheterna för tillgänglighetsanpassning följer kraven. Resultatet av granskningen skapar möjligheter för fritidsförvaltningen att kolla på de specifika brister som har nämnts i och med uppgraderingen av tjänsten som pågår samtidigt som granskningen genomförts. Fritidsförvaltningens plan är att de påpekade bristerna kan åtgärdas under kommande år.

4.1.3 Kul i Malmö

Under DIGG-granskningen uppkom många tillgänglighetsbrister som åtgärdades. Kul i Malmö innebär ett stort arbete med innehållet och det är Malmö föreningsliv som själva skickar in materialet. Texter bearbetas sedan om av kommunikatör på fritidsförvaltningen innan publicering. Med tanke på det redaktionella innehållets omfattning och begränsade resurser finns en medvetenhet för att det kan tillkomma tillgänglighetsbrister vid undantagsfall

men de tar något som aktivt arbetas bort genom kompetensutveckling och dialog.

4.1.4 Redaktionellt innehåll på malmo.se

Det finns inga akuta tillgänglighetsbrister och några kommentarer i granskningen är felaktiga. I övrigt håller förvaltningen med om det som påpekats och åtgärder har vidtagits. Fritidsförvaltningens sidor på malmo.se är många, har funnits länge och det är många som har behörighet att redigera vilket medför en risk till att tillgänglighetsbrister uppkommer. Den interna kontrollen har belyst problematiken och åtgärder har påbörjats genom en inventering av behörighet samt utbildning.

4.1.5 Dokument

Då fritidsförvaltningen rensade bort otillgängliga dokument från malmo.se är resultatet väntat. Det styrker arbetet med att aktivt ifrågasätta och granska dokument som ska laddas upp.

4.1.6 Videofilmer

Den videofilm som blivit underkänd var förväntad. Det var en inspelad utbildning som laddades upp i volontärshandboken för Eurovision-volontärer. Det gjordes en avvägning om filmen skulle textas eller inte och resursbristen tillsammans med att den endast var en begränsad grupp personer som hade länken gjordes valet att inte texta.

Filmer som har inbränd text där kontrasten har ifrågasatts är inköpta av dåvarande upphandlad byrå. Det finns en förväntan av fritidsförvaltningen att upphandlade leverantörer ska vara insatta i tillgänglighetsfrågan och att de inte ska behöva kontrolleras. Det framkommer med den interna kontrollen att detta dock behöver göras.

De kommentarer där syntolkningen ifrågasatts kan förvaltningen förstå men eftersom det finns textalternativ nedanför filmen som alternativ för personer med synnedsättning har en avvägning gjorts att inte göra om dessa syntolkningar. Dock kommer det påverka framtida produktion.

4.2 Del 2. Frågor kring nämndens/bolagets arbete

Resultatet i del två presenteras utifrån de områden och frågeställningar som anvisningarna för granskningen tar upp:

- Innehåll på webbplatser

- Upphandling och avtal

4.2.1 Innehåll på webbplatser

Det redaktionella innehållet finns i flera system och ansvaret ligger på olika avdelningar och enheter på förvaltningen.

Malmö.se och Kul i Malmö

Fråga 1 - Hur säkerställer nämnden/bolaget att kraven på digital tillgänglighet efterlevs för redaktionellt innehåll, t.ex. rubriksnivåer, tabeller, bilder, video, pdf:er?

På förvaltningens sidor på malmo.se ansvarar medarbetare från kommunikationsenheten för innehållet. Samtliga medarbetare följer de rutiner från det stadsgemensamma arbetet som finns om digital tillgänglighet och det finns en utsedd förvaltningsredaktör som sitter med i ett stadsövergripande nätverk gällande externwebb. Den kunskap som delas i nätverket plockas sedan hem av redaktören för vidare kunskapsdelning.

Det finns idag många som har tillgång till att redigera sidor på malmo.se som inte är kommunikatörer som inte har samma kunskap om digital tillgänglighet. Förvaltningsredaktören har börjat utbilda de som får behörighet från och med hösten 2023 men det finns många som har behörighet sedan tidigare som inte fått någon utbildning.

Dokument som behöver laddas upp på malmo.se genomgår alltid en granskning av förvaltningsredaktören med hjälp av Acrobat Pro för att säkerställa att dokumentet är tillgänglighetsanpassat.

Meningsbärande bilder innehåller alternativ text och videos som laddas upp är textade samt erbjuder syntolkning eller textalternativ.

Arbetet med kulimalmo.se står enbart kommunikatörer för och där efterlevs samma rutiner som för malmo.se.

Fråga 2 - Följer nämnden/bolaget upp dessa krav och i så fall hur görs denna uppföljning?

Det finns idag inga resurser att lägga på uppföljning utan förvaltningen förlitar sig på det stadsövergripande samarbetet, externa parter granskningar och kommungemensamma granskningar.

Dokument

Fråga 1 - Hur säkerställer nämnden/bolaget att kraven på digital tillgänglighet efterlevs för redaktionellt innehåll, t.ex. rubriksnivåer, tabeller, bilder, video, pdf:er?

Förvaltningen följer de rutiner som finns gällande dokument och vem som ansvarar för att tillgänglighetsanpassa dessa. Under hösten 2024 har en ny arbetsgrupp tillsatts för att säkerställa att fritidsförvaltningen lever upp till rådande krav enligt tillgänglighetsdirektivet.

Rutiner på fritidsförvaltningen:

1. Alla medarbetare som upprättar dokument har ett eget ansvar att tillgänglighetsanpassa sitt dokument.
2. Om en medarbetare behöver kunskap om hur dokument ska tillgänglighetsanpassas finns det sidor på Komin som erbjuder checklistor och utbildningar.
3. För övriga frågor och stöttning kan arbetsgruppen för tillgängliga dokument på fritidsförvaltningen kontaktas.
4. Det finns även en support som kan kontaktas kostnadsfritt för specifika frågor om tillgängliga dokument.
5. För komplexa dokument uppmanas dokumentägaren genomföra en direktupphandling av tillgänglighetsanpassning.
6. När ett dokument är tillgänglighetsanpassat och redo för publicering ska dokumentet granskas av avdelningens/enhetens dokumentredaktör och/eller ansvarig person för publicering.

Fråga 2 - Följer nämnden/ bolaget upp dessa krav och i så fall hur görs denna uppföljning?

I och med DIGG-granskningen rensades gamla dokument som inte var tillgänglighetsanpassade bort från malmo.se. Just nu pågår ett liknande rensningsarbete för dokumenten som ligger på intranätet. Nya dokument som laddas upp genomgår en kontrollerande granskning och ingen ytterligare uppföljning kommer göras internt från förvaltningen.

Rbok

Fråga 1 - Hur säkerställer nämnden/ bolaget att kraven på digital tillgänglighet efterlevs för redaktionellt innehåll, t.ex. rubriksnivåer, tabeller, bilder, video, pdf:er?

Innehållet i Rbok ansvarar medarbetare från förening-, idrott- och evenemangsenheten för. Det finns inga möjligheter att formatera den redaktionella texten i Rbok vilket medför en viss problematik för tillgängligheten.

Fråga 2 - Följer nämnden/ bolaget upp dessa krav och i så fall hur görs denna uppföljning?

Eftersom det inte finns någon tillgänglighetsanpassning att göra i det redaktionella innehållet finns det inget att följa upp.

4.2.2 Upphandling och avtal

Fråga 1 - Ställer nämnden/ bolaget regelmässigt/ alltid krav på digital tillgänglighet (i enlighet med WCAG) vid upphandling av digitala verktyg/ tjänster?

Fritidsförvaltningen följer upphandlingsplan från staden. Det är också upphandlingsenheten på stadskontoret som i regel ansvarar för upphandlingen av nya digitala verktyg och tjänster. Fritidsförvaltningen har inga eller få rutiner när det kommer till krav på digital tillgänglighet separat från de som finns från stadskontoret. Förvaltningens inköpskriterier ska eller har uppdaterats under pågående kontroll. Äldre tjänster, såsom Actor, har inte haft krav på digital tillgänglighet vid upphandling. Vid kommande upphandling för Actor liknande system har man i första hand tagit del av de gamla kravspecifikationerna men att tillgänglighetsanpassningen skall tas med när tillfälle ges. Rboks upphandling hanterades i första hand av SKR och det är SKR som har gjort kravställningen.

Fråga 2 - Följer nämnden/ bolaget upp dessa krav under avtalstiden och i så fall hur görs denna uppföljning?

Vi förlitar oss mycket på det stadsgemensamma arbetet och externa kontrollfunktioner vid uppföljning av hemsidor. För digitala system såsom Actor och Rbok är det IT-enhetens systemförvaltare som står för en stor del av uppföljningsarbetet. Enhetschef för IT på fritidsförvaltningen säger i intervju att man behöver följa upp WCAG2.1 men att det inte tidigare har ingått i planen. Vi för dialog med leverantören för att säkerställa att leverantören följer lagen. Det vanligaste tillvägagångssättet är att kraven har framförts till utvecklaren av tjänsten och följs upp efterhand. En stor del av uppföljningsarbetet är reaktivt säger systemförvaltarna på förvaltningen. Det huvudsakliga uppföljningsarbetet för digitala system är att se till så att avtalade delar av systemet blir implementerat. Det finns inga fasta rutiner och det görs inte rutinmässiga kontroller för uppföljning av digital tillgänglighet.

Som beskrivet ovan görs inga rutinmässiga uppföljningar av digital tillgänglighet utan det är ett pågående arbete över avtalstiden, främst kopplat till avtalade tjänster i det digitala systemet.

5. Slutsatser och förbättringsförslag

Det finns idag stadsövergripande rutiner för digital tillgänglighet som förvaltningen följer men det finns också mycket som saknas som förvaltningen behöver komplettera med eller förtydliga med förvaltningsspecifika rutiner.

Följande förslag skulle underlätta för det fortsatta arbetet med den digitala tillgängligheten:

- Introduktion/utbildning i redaktionell tillgänglighet (rubriknivåer, video, bild, tabeller) för befintliga och nya medarbetare.
- Se över behörigheten för alla som har tillgång till att redigera malmo.se för att ta bort de som inte längre behöver samt att utbilda de som inte har kunskap om digital tillgänglighet för att fortsatt ha behörighet.
- Kravställa möjlighet till anpassning av redaktionellt innehåll i Rbok.
- Öka dialog mellan upphandlingsenhet på stadskontoret och förvaltningen för att säkerställa att förvaltningen ställer rätt tillgänglighetskrav vid nya upphandlingar av system.
- Rutin och resurser för uppföljning av tillgänglighetskrav hos externa leverantörer.
- IT-enheten har för avsikt att planera in uppföljningsrutiner för upphandlade system.