



Datum
2022-04-01
Vår referens
Ilona Holmgren
Direkttelefon
347784

Till
registrera.stk@malmo.se

Yttrande från Malmö stads råd för funktionshinderfrågor

Motion av Anders Skans (V) och Carin Gustafsson (V) om att tillgänglighetsanpassa Malmö stads hemsida – (STK-2021-1042)

Malmö stads råd för funktionshinderfrågor har fokus på tillgänglighet och förhållanden som påverkar människor med funktionsnedsättningar. Yttrandet nedan representerar föreningarnas och tillgänglighetssamordnarnas synpunkter. Politikerna i rådet framför sina åsikter i andra forum.

Sammanfattningsvis stödjer rådet motionen och föreslår att den bifalles.

Rådet ser positivt på att malmo.se görs mer tillgängligt och att satsningar sker för att öka inkludering och tillgänglighet för stadens medborgare. Det är positivt med möjligheten att kunna bidra till att förbättra malmo.se¹ genom att lämna synpunkter om sidan.

En positiv förändring som rådet har uppmärksammat är utvecklingen med mer lätt tillgängliga telefonnummer och e-postadresser till biståndshandläggare på funktionsstödsförvaltningen.

Rådet ser det som självklart att alla ska kunna vara delaktiga på lika villkor. Svårigheter att hitta och förstå informationen på webbsidan har framförts av brukarföreningar och malmöbor varför en mer lättnavigerad webbsida är viktig.

Rådet förutsätter att Malmö Stads ambition är att nå ut med information till samtliga medborgare. För exempelvis döva/hörselskadade med det svenska teckenspråket som första språk är det en viktig demokratifråga.

Målet för den nationella funktionshinderspolitiken, som bygger på FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättningar, är att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för alla oavsett funktionsförmåga. Utgångspunkten är att människor har olika förutsättningar och att funktionsnedsättning är en av flera naturliga variationer hos en befolkning.

Tillgänglighet är en grundläggande förutsättning i konventionen, både fysisk tillgänglighet och tillgänglig information. All planering och utformning av miljöer, byggnader, produkter och tjänster bör därför baseras på att människor är olika. För att uppnå målet om full delaktighet och jämlikhet behöver befintliga miljöer och tekniska lösningar kontinuerligt förbättras avseende tillgänglighet och användbarhet.

¹ <https://malmo.se/Hjalp-oss-forbatta-malmo.se.html>

Rådet föreslår konkreta åtgärder

- *Startsidan* innehåller för mycket information. Mängden intryck är förvirrande. Om man inte vet vart man ska leta, tappar man ofta motivationen och orken. Det måste vara enklare och gå snabbare att hitta information.
- *Många rubriker upprepas* och finns på både startsidan och i menyn. Menyns funktion bör tydliggöras. Malmö.se innehåller för många ingångar till samma information.
- *Kontaktuppgifter* exempelvis telefonnummer 341000 är viktiga att hitta direkt på startsidan, utan att behöva söka bland andra rutor/flikar.
- *Sökfunktionen* upplevs inte användarvänlig och många har ansett det svårt att direkt hitta vissa insatser.
- *Översättning till andra språk* borde ses över avseende buggar och icke fungerande funktioner. Exempel ges om att den sökta informationen försvinner och det som går att utläsa är inte riktat till medborgare i behov av textstödinsatser.
- *Funktioner för teckenspråkstolkning, syntolkning av bilder eller uppläst information* borde finnas synliga högst upp på startsidan. Berörda med specifika kunskaper bör involveras och kunna yttra sig kring behovet av förbättringar.
- *Lättläst och teckenspråkstolkat innehåll* på malmö.se (t.ex. corona och covid-19) anses vara viktiga, liksom kompetensen och samrådet i samband med publicering av innehåll. Språk generellt är en angelägen fråga på malmö.se men även hur den hanteras av förvaltningarna.
- *Uppläst information och tekniska lösningar* kan vara svårt att navigera bland och hantera och behöver vara lätt att hitta på malmö.se. Naturligtvis står det människor fritt att använda de hjälpmedel och tekniska lösningar som de vill, exempelvis för att förstora text eller få texten uppläst. Det borde på startsidan till Malmö stads webbplats finnas teknisk lösning som möjliggör uppläsning utan att besökaren själv behöver söka upp, välja, ladda ner eller installera en tjänst som är lämplig för ändamålet. Det har framkommit i dialog med malmöbor att det kan vara svårt att navigera bland och hantera digitala tjänster. Rådet föreslår att befintliga tekniska lösningar undersöks och att ställning tas till om och i sådana fall vilken som skulle kunna vara lämplig för malmö.se.

Detaljerade hänvisningar biläggs nedan.

Malmö den 13 maj 2022

Roko Kursar

Ordförande, Malmö stad råd för funktionshinderfrågor

Bilaga med hänvisningar (sidan 3-6)

Hänvisningar till andra aktörer

Myndigheten för delaktighet, MFD, är ett gott exempel hur man har presenterat de olika möjligheterna för att ta del av informationen (se länk för information)

<https://www.mfd.se/kunskap/>

Ett konkret förslag på förbättringsåtgärd är att göra det enklare att hitta information som är skriven som lättläst, information på teckenspråk och andra språk på malmo.se. Några goda exempel är hur Myndigheten för delaktighet MFD <https://www.mfd.se/> och Socialstyrelsen har gjort <https://www.socialstyrelsen.se/>

Ett annat exempel är Jönköpings kommuns hemsida <https://www.jonkoping.se/>.

Några exempel på tekniska lösningar;

- Funkas talande webb <https://www.funka.com/vi-erbjuder/talande-webb/>
- En annan lösning erbjuds av <http://www.insipio.com/> med bland annat SpeakIT Plus, där en länk på en hemsida ger tillgång till uppläsning av talsyntes. se exempelvis på <https://sunne.se/sv/turism-och-upplevelser/>. Klicka på länken "Lyssna".
- Ytterligare en lösning ges av <https://www.readspeaker.com/>, för exempel se <http://www.regeringen.se/> hemsida, välj "Lyssna" i menyn högst upp.

Kommentarer om språk, lättläst och teckenspråkstolkning

(kursiverad text under rubriken är hämtad från tjänsteskrivelsen)

Vilket innehåll på malmo.se som behöver vara lättläst och *teckenspråkstolkat bedöms av respektive verksamhet* i förhållande till informationen det handlar om. Till exempel har delar av innehållet om corona och covid-19 teckenspråkstolkats och fått en lättläst version.

Kommentar: "Respektive verksamhet" bedömer? Vem? Kompetensen? Samråd med berörda?

Placeringen av olika innehåll har gjorts utifrån en samlad bedömning av vilket innehåll som totalt sett finns, *hur efterfrågat och använt de olika delarna av innehållet är samt vilket innehåll vi själva särskilt vill lyfta fram*. Det är alltid en balansakt och många olika delar som påverkar vilket innehåll som får vilken synlighet.

Kommentar: Hur ska teckenspråkiga efterfråga om man inte vet vad man ska fråga efter? Vilka "vi" bestämmer?

Språk är en mycket viktig fråga – men inte en fråga i första hand kopplad till malmo.se. I Malmö stads kommunikationspolicy står det att "... *andra språk övervägs i varje enskilt fall, med hänsyn till målgruppen*". Det är också så språkfrågan hanteras av stadens verksamheter.

Kommentar: Vem har kompetensen att överväga?

Översättningar till andra språk görs i många sammanhang, som inom förskolan,

integrationscenter och arbetsmarknad och gäller alla typer av kanaler – tryckt material, personlig kontakt och dialog, webb, sociala medier med mera.

De språk som det idag finns övergripande sidor för är samlade på en gemensam plats, som nås via sidfoten på majoriteten av sidorna på malmo.se. *Utöver svenska är det idag engelska och finska.*

Kommentar: Här måste svenskt teckenspråk vara med utöver svenska, engelska och finska.

De lagar som finns i Sverige och EU är i stort sett minikrav och utrymmen för ytterligare rekommendationer bör få förekomma.

Språklag (2009:600)

Lagens innehåll och syfte

1 § I denna lag finns bestämmelser om svenska språket, de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket.

Lagen innehåller även bestämmelser om det allmännas ansvar för att den enskilde ges tillgång till språk samt om språkanvändning i offentlig verksamhet och i internationella sammanhang.

Det svenska teckenspråket

9 § Det allmänna har ett särskilt ansvar för att skydda och främja det svenska teckenspråket.

Den enskildes tillgång till språk

14 § Var och en som är bosatt i Sverige ska ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda svenska. Därutöver ska

1. den som tillhör en nationell minoritet ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda minoritetsspråket, och
2. den som är döv eller hörselskadad och den som av andra skäl har behov av teckenspråk ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda det svenska teckenspråket.

15 § Det allmänna ansvarar för att den enskilde ges tillgång till språk enligt 14 §.

DIGG (statlig tillsynsmyndighet)

Språkrelaterad reglering

De officiella riktlinjerna för hur man bör arbeta med webbplatser i offentlig sektor

Svenskt teckenspråk

Det svenska teckenspråket är formellt inte ett nationellt minoritetsspråk i svensk lagstiftning, men har i praktiken motsvarande ställning i språklagen. Eftersom många döva och hörselskadade lärt sig svenska som andraspråk eller främmande språk

rekommenderar vi att myndigheter och offentliga organisationer har information på svenskt teckenspråk på sina webbplatser.

Ge information på svenskt teckenspråk

Många döva och hörselskadade har svenskt teckenspråk som förstaspråk och svenska som andraspråk. Teckenspråkiga personer behöver få information på sitt förstaspråk, på samma sätt som andra minoritetsgrupper. Nyinflyttade teckenspråkiga personer lär sig i regel det svenska teckenspråket ganska snabbt. Däremot tar det längre tid för dem att lära sig skriven svenska.

Tänk på att det svenska teckenspråket är ett annat språk än svenska. Det är inte en tecknad representation av svenska. Det finns många olika teckenspråk i världen.

Rekommendationer: information på teckenspråk

- Välj ut vilken information som behöver översättas, utifrån organisationens uppdrag och utifrån vad målgruppen förväntas vilja göra på webbplatsen.
- Markera de delar av webbplatsen som är översatta till teckenspråk med en teckenspråkssymbol.
-

Välj ut vilken information som behöver översättas

Gör en målgruppsanalys (<https://webbriktlinjer.se/riktlinjer/107-utfor-anvandningsanalys/#kartlgg-mlgrupper>) för att ta reda på målgruppens behov, och anpassa webbplatsen och informationen som ska översättas efter behoven.

Låt även organisationens uppdrag styra vilken information som ska översättas. Detta gäller i synnerhet om möjligheten till andra kommunikationsvägar är begränsade, till exempel bildtelefoni via en förmedlingstjänst eller fysiska besök med teckenspråkstolk.

Välj ut vad som ska översättas i samråd med målgruppen och personer som har kännedom om målgruppen. Det kan till exempel vara information om

- organisationen och dess verksamhet
- service för välfärdstjänster såsom barnomsorg, äldreomsorg och skola
- nyheter
- viktiga e-tjänster som beställningstjänster, databassökningar eller blanketter
- information om hur man kontaktar organisationen i olika ärenden.

Översättningen ska göras utifrån teckenspråkets villkor, utan att styras av källtextens skriftspråkliga form. Den mest effektiva strukturen i svenskt teckenspråk kan skilja sig från skriftspråkets, vilket gör att en översättning behöver frigöras från originaltextens skriftspråkliga prägel.

Markera de delar av webbplatsen som är översatta till teckenspråk med en teckenspråkssymbol.

Markera både i skrift och visuellt vilka delar av webbplatsen som är översatta till teckenspråk. Gör det så här:

- Placera en teckenspråkssymbol som är länkad till teckenspråkig information väl synlig på startsidan.



Symbol för information på teckenspråk. För licensinfo, se avsnittet om <https://webbriktlinjer.se/riktlinjer/165-gor-tillganglighetsfunktioner-atkomliga/#ateranvandning-av-symboler> i webbriktlinje R165.

- Nämn på sidan som informerar om olika språk att webbplatsen har information på svenskt teckenspråk.
- Gör en samlingssida över de delar av webbplatsen som är översatta till teckenspråk, så att användarna snabbt hittar all teckenspråkig information på webbplatsen.
- Presentera teckenspråksfilmer intill motsvarande textinnehåll på en webbsida så att användarna kan överblicka det översatta innehållet.

Videoformat för teckenspråksfilm

En teckenspråksfilm på webben måste möta flera krav. Läsbarheten beror bland annat på bildupplösning och bildväxlingsfrekvens.

- Se till att filmerna har god bildkvalitet (hd-kvalitet) och inte är för hårt komprimerade.
- Se till att filmerna går att visas i fullskärmsläge.

Låt filmerna vara korta, gärna 2–3 minuter långa. Dela upp långa filmer och organisera dem under tydliga rubriker för att göra det lättare att välja film efter innehåll.