

Opsummeringsrapport

Kortlægning af tilgængeligheden til elektroniske blanketter i det offentlige

Udarbejdet for Center for Ligebehandling af Handicappede

af

Sensus ApS

12. juni 2008

Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING.....	3
2	METODE	4
2.1	TILGÆNDELIGHEDSEKSPERT MED FORSKELLIGE VÆRKTØJER	4
2.2	BRUGER (SYNSHANDICAPPET) MED KOMPENSERENDE TEKNOLOGI.....	4
3	VURDERING	5

Sensus ApS
Langesvej 34
DK-3400 Hillerød

Telefon: +45 48 22 10 03
Telefax: +45 48 22 10 04
E-mail: sensus@sensus.dk
Web: www.sensus.dk

1 Indledning

Denne rapport beskriver det metodiske grundlag for og de væsentligste resultater af kortlægning af tilgængeligheden til elektroniske blanketter i det offentlige. Kortlægningen er gennemført af Sensus ApS som en konsulentopgave for Center for Ligebehandling af Handicappede i perioden marts-maj 2008.

Der er foretaget en vurdering af hvorvidt de enkelte blanketter overholder et sæt af kriterier¹ og yderligere er et udvalg af blanketter testet med en bruger af kompenserende teknologi (se afsnit 2).

Kortlægningen omfattede 25² elektroniske blanketter i alt fra følgende leverandører:

- DAFOLO/Kruse
- KMD
- Kommuneinformation
- Resultmaker
- Logiva

Leverandørerne af elektroniske blanketter er udvalgt ud fra en tidligere kortlægning foretaget af Sensus for CLH (april 2008). Kortlægningen viste at de ovenstående fem er de mest benyttede leverandører fordelt som følger:

- Dafolo/Kruse anvendes af ca. 33% af de adspurgte myndigheder som deltog i undersøgelsen.
- KMD anvendes af ca. 17% af de adspurgte myndigheder som deltog i undersøgelsen.
- Kommuneinformation anvendes af ca. 9% af de adspurgte myndigheder som deltog i undersøgelsen.
- Resultmaker anvendes af ca. 9% af de adspurgte myndigheder som deltog i undersøgelsen.
- Logiva anvendes af ca. 5% af de adspurgte kommunale myndigheder som deltog i undersøgelsen.

De 4 førstnævnte leverandører anvendes i stor udstrækning i det offentlige og de 5 nævnte leverandører er de mest anvendte i kommunale myndigheder. I andre typer myndigheder end kommunale anvendes også i mindre udstrækning Schultz Grafisk, Pohl data samt Webburauet 1508, ifølge de adspurgte myndigheder.

¹ Baseret på de officielle retningslinier fra WAI, WCAG samt retningslinier fra IT- og telestyrelsen.

² De testede blanketter er udvalgt efter aftale med de organisationer, som har dem liggende eller/og leverandøren.

2 Metode

Kortlægningen er gennemført som en kombination af automatiske og manuelle valideringer, af konsulenter med speciale i tilgængelighed, samt en rutineret bruger af skærmlæserprogrammet JAWS.

Kriterier for test:

1. Følger blanketterne retningslinierne for tilgængelighed for det format de er udgivet i?
2. Kan blanketterne udfyldes elektronisk?
3. Kan blanketterne indsendes elektronisk?
4. Kan blanketterne anvendes med kompenserende teknologi?
5. Kan blanketterne anvendes udstyrsuafhængigt (fx uden brug af mus)?
6. Har blanketterne en fornuftig tab-orden (som følger den visuelle rækkefølge)?
7. Optræder labels (teksten som tilhører et felt) umiddelbart før felter?
8. Er labels (teksten som tilhører et felt) knyttet sammen med felter (i kode/opbygning)?
9. Hvis der optræder grafik, er denne så udstyret med en alternativ tekst eller markeret som ikke-betydningsbærende grafik?
10. Hvis farver anvendes til at videregive information, er informationen så også givet på anden vis (fx. ved en forklarende beskrivelse)?

2.1 Tilgængelighedsekspert med forskellige værktøjer

Der er foretaget en gennemgang — kriterium for kriterium — på hver enkel blanket. I de tilfælde, hvor der er identificeret manglende overholdelse af et kriterium, er det noteret at blanketten har fejlet på det pågældende kriterium.

Til hjælp ved den manuelle validering er anvendt Adobe Acrobat Professionals tilgængelighedsfunktioner, Web Accessibility Toolbar fra AIS (Accessible Information Solutions) og Web Developer og Accessibility Extensions til Mozilla Firefox samt en række andre tilgængelighedsværktøjer. Desuden er Sensus' Test Lab anvendt i forbindelse med de manuelle valideringer.

2.2 Bruger (synshandicappet) med kompenserende teknologi

Der er foretaget en manuel funktionstest af et udvalg af blanketter, af en rutineret blind skærmlæserbruger med syntetisk tale og punktskrift. Version 8 af JAWS er blevet anvendt.

3 Vurdering

Overordnet kan det konkluderes at ingen af de testede blanketter overholder de opstillede kriterier for tilgængelige blanketter.

Kortlægningen viste at³:

- **Alle** de testede blanketter kan udfyldes elektronisk⁴.
- **Alle** de testede blanketters grafik har ved brug af farve til information også givet informationen på anden vis⁵.
- **88%** af de testede blanketter kan anvendes udstyrsafhængigt (fx uden brug af mus), medens **12%** af de testede blanketter **ikke** kan anvendes udstyrsafhængigt.
- **84%** af de testede blanketter har en fornuftig tab-orden, medens **16%** af de testede blanketter **ikke** har en fornuftig tab-orden⁶.
- **56%** af de testede blanketter kan indsendes elektronisk, medens **40%** af de testede blanketter **ikke** kan indsendes elektronisk.
- **56%** af de testede blanketter har labels som optræder umiddelbart før felter, medens **44%** af de testede blanketters labels **ikke** optræder umiddelbart før felter.
- **40%** af de testede blanketter kan anvendes med kompenserende teknologi, medens **60%** af de testede blanketter **ikke** kan anvendes med kompenserende teknologi⁷.
- **8%** af de testede blanketters grafik er udstyret med en alternativ tekst eller markeret som ikke-betydningsbærende grafik, medens **84%** af de testede blanketters grafik **ikke** er udstyret med en alternativ tekst eller **ikke** er markeret som ikke-betydningsbærende grafik.

³ Hvor der optræder difference i procentangivelse for et kriterium, skyldes differencen at det pågældende kriterium ikke er målbart i enkelte blanketter (eksempelvis kan grafikken ikke vurderes på en blanket som ikke indeholder grafik).

⁴ Blanketter, der kan udfyldes elektronisk, kan ikke nødvendigvis sendes elektronisk. I praksis vil man kun kunne bruge denne form for blanketter til udskrivning, hvorefter man kan sende blanketten med posten.

⁵ Synshandicappede brugere, farveblinde brugere m.fl. vil ikke være i stand til at identificere funktioner og betydninger som udelukkende er angivet ved farve. Det gælder eksempelvis links, som blot er markeret med en anden farve end den resterende tekst. Hvis brugeren anvender sort/hvid skærm på grund af synshandicap eller brugeren er farveblind er det ikke sikkert, at de kan identificere, hvad som er links. Det samme gør sig gældende med meddelelser og fejlmeddelelser ved udfyldelse og manglende udfyldelse af felter i en blanket. Anvender man farve til at informere brugeren skal man sørge for, at man også anvender en anden metode til at informere brugeren.

⁶ For brugere der ikke kan anvende en mus, men udelukkende navigerer ved hjælp af tastatur, er det vigtigt at tabordenen er logisk opbygget, for at brugeren kan navigere i blanketten.

⁷ Med kompenserende teknologi menes eksempelvis skærlæserprogrammer, oplæsningsprogrammer samt forstørrelsesprogrammer, som anvendes af eksempelvis blinde, svagsynede og ordblinde.

- **Alle** de testede blanketter følger **ikke** retningslinierne for tilgængelighed for det format de er udgivet i⁸.
- **Alle** af de testede blanketter har labels, som **ikke** er knyttet sammen med felter⁹.

Ud fra disse resultater kan det konkluderes at der forekommer en række problemer, som kan forårsage at brugere med funktionsnedsættelser i en række af tilfælde ikke vil være i stand til, eller vil have svært ved, at udfylde de testede blanketter.

Testen viser en tendens til, at de webbaserede løsninger er bedre tilgængelige end de pdf-baserede løsninger.

En anden tendens som viser sig er, at leverandører bruger de samme skabeloner til de forskellige typer skemaer og derved arves eventuelle problemer til alle blanketter. Herved tegner sig også en tendens med, at det er de samme typer problemer som bliver skabt fra den enkelte leverandør.

⁸ Det betyder eksempelvis at er en blanket HTML-baseret, skal den overholde retningslinierne for tilgængeligt webdesign og er blanketten udgivet i pdf-format, skal den overholde Adobes retningslinier for tilgængelige pdf-filer.

⁹ 'Labels' er en html-kode, der tilknytter en underliggende tekst til hvert enkelt felt i blanketten. Teksten i labels har den funktion, at de bliver læst op for de brugere, som anvender et skærmlæserprogram til at læse siden. Det er vigtigt, at labels er knyttet sammen med de felter, som de omhandler, ellers kan det ske, at teksterne ikke bliver læst op sammen med de felter, som de hører til eller slet ikke bliver læst op.