

TRAFICOM

Transport- och kommunikationsverket

Dialog om digital tillgänglighet

28.10.2025



Välkommen!

Marika Ahlstén, specialsakkunnig, Traficom



Under detta evenemang

- ▶ Du ökar din kunskap om tillgänglighetskraven för digitala tjänster och produkter samt tillsynen över dem
 - ▶ Särskilt ur tjänsteanvändarnas och konsumenternas rättighetsperspektiv
- ▶ Du får information om läget för digital tillgänglighet
 - ▶ Baserat på tillsynsresultaten 2022–2024
- ▶ Du kan påverka hur tillsynen inriktas
 - ▶ Genom att berätta din organisations syn på vilka tjänster som är viktiga att övervaka

Från paragrafer till möjligheter - tillsammans för ett jämlikt samhälle

Viena Rainio, ledande sakkunnig, Traficom



Tillgänglighetskraven för digitala tjänster och produkter och tillsynen över dem:

Vad är nytt för användare och konsumenterna av tjänster?

Sanna Sinisalo, enhetschef, Traficom
Matti Lanu, enhetschef, Traficom



Målet är att förbättra allas möjligheter att använda produkter och tjänster på lika villkor

- ▶ Tillgängliga digitala tjänster och produkter utgör grunden för ett jämlikt digitalt samhälle
- ▶ Tillgänglighet för digitala tjänster och produkter möjliggör ett mer självständigt liv för alla



Hur syns tjänsters och produkters tillgänglighet för användare

- ▶ Tillgängliga lösningar och detaljer i
 - ▶ användningsuppgifterna för produkterna
 - ▶ Bruksanvisningarna för produkter för installation och bortskaffande
 - ▶ Produktförpackningarna
 - ▶ Produkternas användargränssnitt
 - ▶ Produkternas funktioner
 - ▶ Tillhandahållna stödtjänster
- ▶ Tillgänglighet innebär bland annat
 - ▶ funktioner som är lättanvända, uppfattbara, hanterbara, begripliga och styrbara
 - ▶ Att information kan fås via olika sinneskanaler och alternativa sätt
 - ▶ Anpassningsbara och alternativa användningssätt
 - ▶ Kompatibilitet med olika hjälpmedel
 - ▶ Att ljud, bild och text kombineras på nya sätt, t.ex. textning i realtid och fullständiga interaktivitetsfunktioner



Vilka nya tjänster omfattas av tillgänglighetskraven?

- ▶ Konsumentinriktade
 - ▶ Nätbutiker
 - ▶ E-böcker
 - ▶ Vissa persontransporttjänster
 - ▶ Vissa bank- och finansieringstjänster
 - ▶ Tjänster som erbjuder tillgång till audiovisuellt innehåll, t.ex. appar för tv-streamingtjänster
 - ▶ Kommunikationstjänster, t.ex. snabbmeddelandetjänster

Tillgänglighetskrav för webbplatser och mobilapplikationer

- ▶ Tekniska tillgänglighetskrav, dvs. de tekniska kraven för tjänsten och dess innehåll enligt den europeiska standarden EN 301 549.
- ▶ Tjänstespecifika tilläggskrav
- ▶ Underhåll av tillgänglighetsutlåtande
- ▶ Mottagning av tillgänglighetsrespons och svara på den
- ▶ Anmälningsskyldigheter
 - ▶ Skyldighet att anmäla tillgänglighetsbrister och avvikelser

Allmänna tillgänglighetskrav för övriga tjänster

- ▶ Allmänna tillgänglighetskrav
 - ▶ Tjänsten ska planeras och genomföras så att den uppfyller tillgänglighetskraven. Tjänster som följer harmoniserade standarder ska anses uppfylla tillgänglighetskraven.
- ▶ Tjänstespecifika tilläggskrav
- ▶ Upplysningsskyldighet om tjänstens tillgänglighet
- ▶ Tjänsteleverantören är skyldig att meddela myndigheten om brister och korrigerande åtgärder eller att undantagsgrund åberopas (orimlig börda, grundlig ändring).

Produkter som omfattas av tillgänglighetskraven

- ▶ Datorer för allmänt bruk och deras operativsystem, dvs. stationära datorer, bärbara datorer, smarttelefoner och surfplattor
- ▶ Betalterminaler som fungerar enligt självbetjäningssprincipen, bankautomater, biljettautomater och incheckningsautomater
- ▶ Vissa interaktiva självbetjäningsterminaler inom persontrafik
- ▶ Konsumentterminaler som används för elektroniska kommunikationstjänster och som har interaktiva databehandlingsfunktioner, såsom routrar och modem
- ▶ Konsumentterminaler med interaktiva databehandlingsfunktioner för åtkomst till audiovisuella medietjänster, såsom digitalboxar och smart-tv
- ▶ Elektroniska läsapparater
- ▶ Produkter och självbetjäningsterminaler som används för att tillhandahålla de tjänster som avses i 3 § 1 mom. 4 punkten och kapitel 3 a i lagen om digitala tjänster

Tillverkaren ansvarar för produktens tillgänglighet

- ▶ Tillverkaren säkerställer överensstämmelse med kraven
 - ▶ genom att följa harmoniserade standarder, eller
 - ▶ genom att göra eller låta göra tekniska utredningar som visar överensstämmelsen med kraven,
 - ▶ samt genom att upprätta en försäkran om överensstämmelse och CE-märka produkten.
- ▶ Alla ekonomiska aktörer som deltar i leveransen av produkten till konsumenter ansvarar för sin del att det endast finns produkter som uppfyller kraven på marknaden.
 - ▶ Återförsäljaren ska ha de uppgifter och handlingar som visar att kraven är uppfyllda.
- ▶ Utöver tillgänglighetskraven ska produkten uppfylla många andra krav.
 - ▶ Krav för radioutrustning, begränsning av skadliga ämnen, energianvändning osv.

Användarens rättigheter: Webbplatser och mobilapplikationer

- ▶ Du har rätt att känna till tillgänglighetsstatusen för en webbplats eller mobilapplikationen. Uppgiften finns i tjänstens tillgänglighetsutlåtande.
- ▶ Du har rätt att lämna respons på tillgänglighet.
 - ▶ Lämna responsen direkt till tjänsteleverantören, dvs. den organisation som ansvarar för webbplatsen eller mobilapplikationen. Responskanalen anges i tillgänglighetsutlåtandet.
 - ▶ Tjänsteleverantören måste svara på responsen inom 14 dagar.
- ▶ I vissa fall har du rätt att begära det innehåll i tjänsten du behöver i ett format som är tillgängligt för dig om du inte kan använda webbplatsen eller mobilapplikationen på grund av ett tillgänglighetsproblem.



Du kan göra en anmälan till Traficom om

- ▶ Tjänsteleverantören inte svarar på din respons om tillgänglighet eller om du inte är nöjd med svaret
- ▶ Du upptäcker brister i en webbplats eller mobilapplikations tillgänglighet eller i tillgänglighetsutlåtandet
- ▶ Du upptäcker brister i tillgängligheten i en annan digital tjänst, såsom en kommunikationstjänst eller en applikation för strömningstjänster för TV
- ▶ Du upptäcker brister i en produkts tillgänglighet
- ▶ Traficom utreder brister som gäller tillgänglighet i tjänster i samarbete med ekonomiska aktörer och tjänsteleverantörer. Vid behov vägleder Traficom dem att åtgärda problem som rör tillgänglighet.



Tillsynsmetoder

- ▶ Proaktiv styrning
 - ▶ Rådgivning, kommunikations- och intressentgruppsarbete
- ▶ Aktörsdriven tillsyn
 - ▶ Mottagande och behandling av ekonomiska aktörers och tjänsteleverantörers anmälningar om brister och avvikelser
- ▶ Användardriven tillsyn
 - ▶ Klagomål och andra anmälningar
- ▶ Myndighetsdriven tillsyn
 - ▶ För nästa år planeras myndighetsdriven tillsyn särskilt vad gäller produkter. Temat för 2026 planeras som bäst.
 - ▶ Observera att det årliga tillsynsprogrammet för tillgänglighetstillsyn utgör en egen helhet
- ▶ Föreskrifter för att göra tjänsterna förenliga med tillgänglighetsskyldigheterna och tillsynsbeslut om att dra tillbaka produkter som inte uppfyller kraven från marknaden

Iakttagelser från tillgänglighetstillsynen

- ▶ Inkomna anmälningar om brister och avvikelser
 - ▶ Tjänster 185 st
 - ▶ En anmälan kan omfatta flera tjänster
 - ▶ När det gäller produkter har tillverkarna inte lämnat in anmälningar om brister i produkter och korrigerande åtgärder.
 - ▶ När det gäller produkter har endast en tillverkare lämnat en anmälan om åberopande av undantagsgrunder.
- ▶ Under 2025 har 17 klagomål mot tillgänglighetstillsynen inkommit, varav 1 har gällt nya tillgänglighetskrav



Tillsyn över tillgänglighet 2022–2024

Eetu Komsu, sakkunnig, Traficom

Juha Suomalainen, sakkunnig, Traficom



Tillsynens omfattning

Tjänster och tjänsteleverantörer

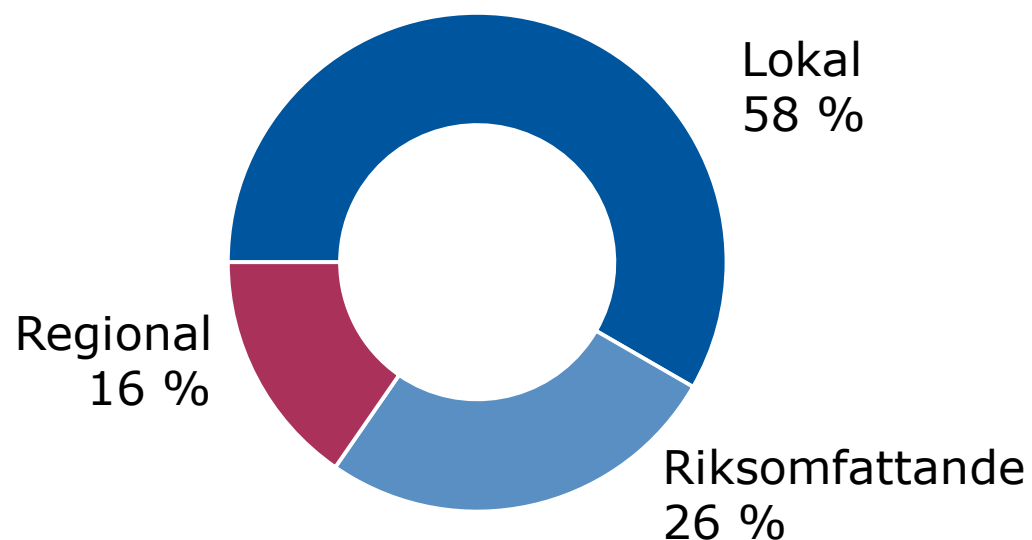


Tillsynens fördelning enligt tillsynsmetod

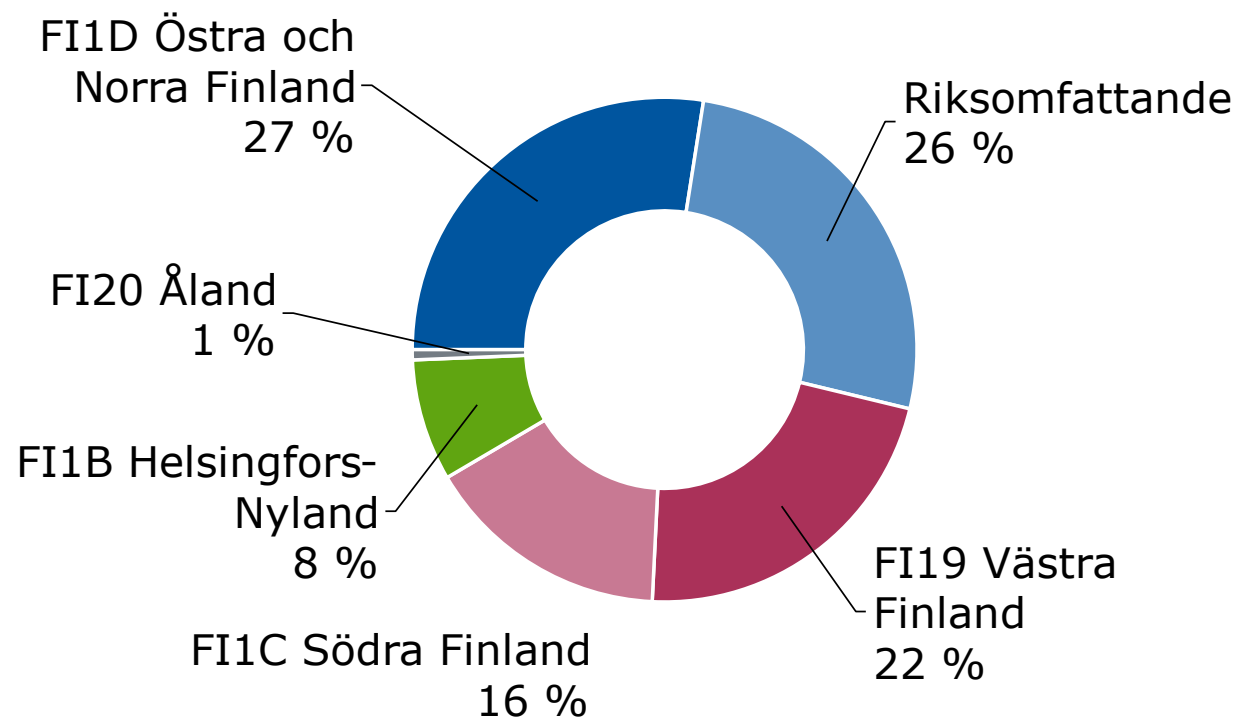
- ▶ Förenklad tillsyn av webbplatser
 - ▶ 185–243 webbplatser / tillsynsperiod
 - ▶ 2022–2024: 668 granskningar
- ▶ Omfattande tillsyn av webbplatser
 - ▶ 20–22 webbplatser / tillsynsperiod
 - ▶ 2022–2024: 64 granskningar
- ▶ Omfattande tillsyn av mobilapplikationer
 - ▶ 12 applikationer / tillsynsperiod
 - ▶ 2022–2024: 36 granskningar
 - ▶ iOS: 17 st ,Android 19 st

Regional fördelning av de granskade tjänsterna på basis av målgrupp

Allmän fördelning

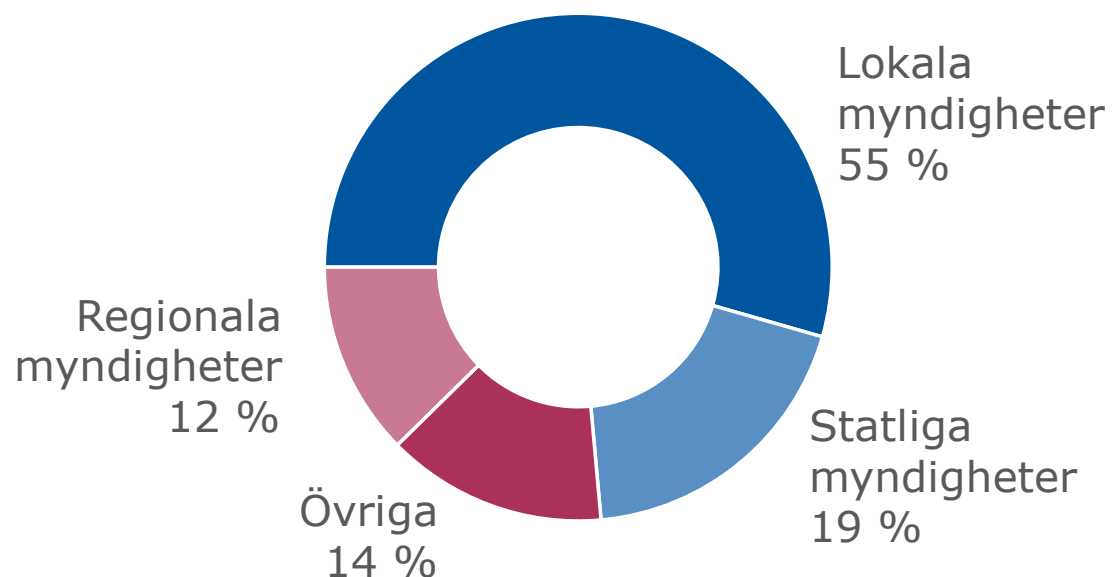


Enligt område



Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens juridiska form

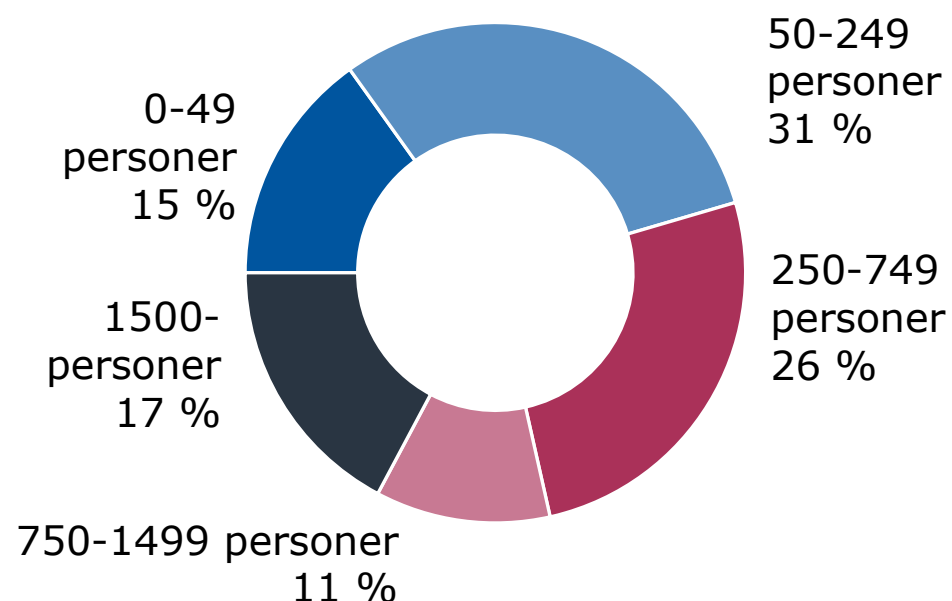
Juridisk form



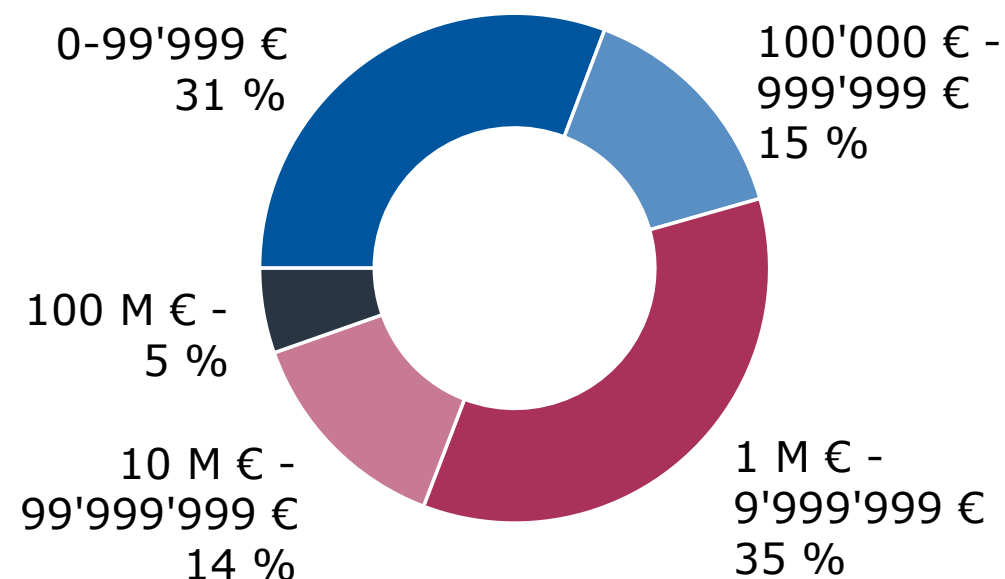
- ▶ Kommuner 50 %
- ▶ Statliga inrättningar och affärsverk 13 %
- ▶ Samkommuner 11 %
- ▶ Aktiebolag 8 %
- ▶ Annan offentligrättslig juridisk person eller förening grundad genom speciallagstiftning 7 %
- ▶ Stiftelser och ideella föreningar 4 %
- ▶ Arbetslöshetskassor 3 %
- ▶ Evangelisk-lutherska kyrkan och församlingarna 3 %
- ▶ Övriga 1 %

Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens personalmängd och omsättning

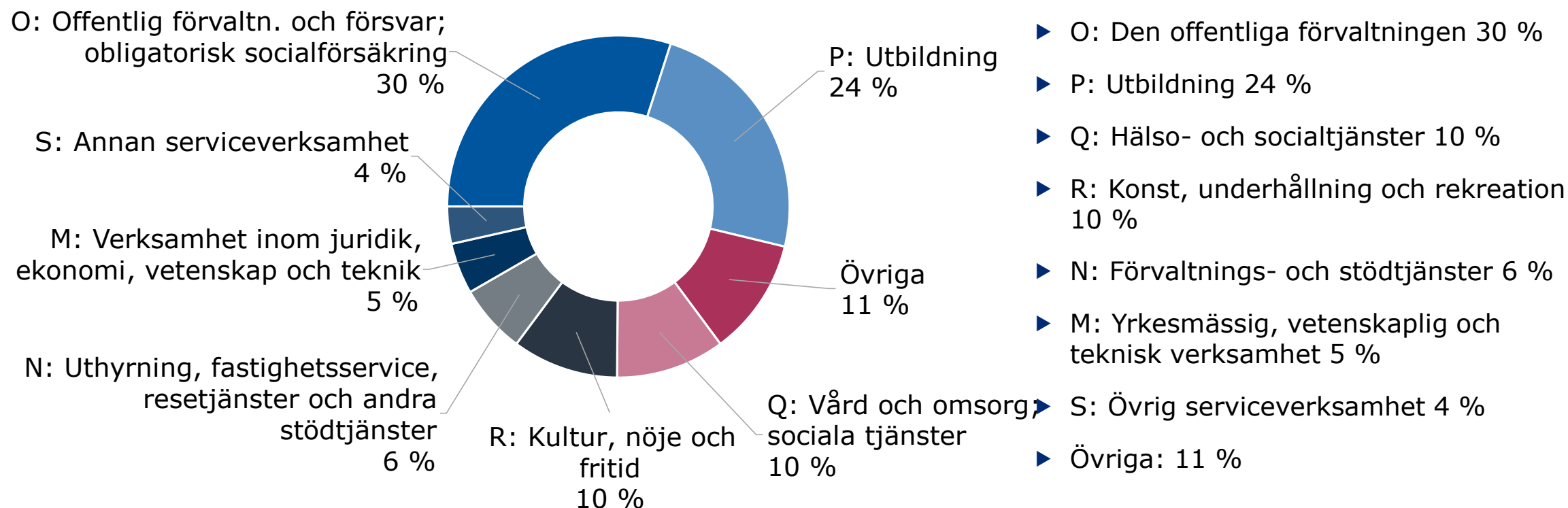
Personalmängd



Omsättning



Fördelningen av de granskade tjänsterna enligt näringsgren



Tillsynens fördelning mellan tjänsterna enligt huvudspråk

- ▶ Finska: 721 (94 %)
 - ▶ Svenska: 46 (6 %)
 - ▶ Samiska 1 (0,1 %)
- ▶ I regel, om en webbplats innehöll material på flera språk, granskades även några sidor som publicerats på de andra språken.
 - ▶ Hos tjänsteleverantörerna granskades i regel den del av tjänsten som motsvarade deras officiella kontaktspråk. För tvåspråkiga myndigheter kunde dock den svenskspråkiga delen av deras webbplats väljas för granskning.

Resultat av tillsynen



Expertobservationer från den förenklade tillsynen 2022–2023

Innehåll

- ▶ Textmotsvarigheter saknades eller var bristfälliga:
 - ▶ 2022: 67 %, 2023: 74 %
- ▶ Rubrikelement användes inte för rubriker
 - ▶ 2022: 24 %, 2023: 40 %
- ▶ Språkangivelse saknades på sidan eller var felaktig
 - ▶ 2022: 8 %, 2023: 6 %
- ▶ Brister i videoinspelningar
 - ▶ 2022: 25 %, 2023: 33 %

Tillgänglighetsutlåtande

- ▶ Utlåtande saknades
 - ▶ 2022: 17 %
 - ▶ 2023: 16 %
 - ▶ 2024: 11 %
- ▶ Utlåtandet svårfunnet:
 - ▶ 2022: 12 %
 - ▶ 2023: 8 %
 - ▶ 2024: 10 %
- ▶ Utlåtande över 1,5 år gammalt
 - ▶ 2024: 53 %

Lyft från den omfattande tillsynen av webbplatser och mobilapplikationer



Konsekvenser av observerade brister för olika användargrupper

- ▶ Vid granskningarna av tillsynen konstaterades brister bl.a. i tjänsternas visuella design, det tekniska genomförandet av användargränssnittet och den programmatiska märkningen av innehållsstrukturen.
- ▶ Bristerna som upptäckts vid granskningarna gör det svårt eller arbetsamt att använda tjänsterna, särskilt för personer med nedsatt syn och personer som använder tjänsterna med hjälp av skärmläsningsprogram, tangentbord eller motoriska hjälpmedel.
- ▶ Det upptäcktes brister i enskilda vyer eller funktioner i tjänsterna som kan hindra en viss användargrupp från att utföra en funktion.

Brister i återkommande helheter

- ▶ En betydande del av de brister som upptäcktes vid granskningen framkom i de delar av webbplatserna som återkommer på ett enhetligt sätt på alla sidor i tjänsten.
 - ▶ Till exempel sidhuvudet i sidvyn, som vanligtvis innehåller tjänstens huvudsakliga navigeringsmekanism, valet av språkversioner och sökfunktionen, samt sidfoten, som i allmänhet innehåller bland annat snabbänkar till kontaktuppgifter och annat centralt innehåll på webbplatsen.
 - ▶ I de granskade webbplatsernas responsiva vyer observerades fler brister än i skrivbordsvyerna i synnerhet i tjänstens återkommande delar, såsom navigeringsmekanismer, sökfunktioner eller val av språkalternativ.
- ▶ På webbplatser och i mobilapplikationer upptäcktes flera brister i gränssnittskomponenter som används på många enskilda sidor. Till exempel länkar och knappar.

Att godkänna kakor är ofta svårt med skärmläsare

- ▶ På webbplatserna upptäcktes flera brister i vyerna för godkännande av kakor.
- ▶ På en del av webbplatserna var det tekniskt svårt eller omöjligt att granska och godkänna kakor med hjälp av assisterande teknik.

De vanligaste bristerna som observerats vid tillsynen

Webbplatser

- ▶ De interaktiva elementens namn, roll och värde
- ▶ Tangentbordsåtkomst
- ▶ Otillräcklig kontrast
- ▶ Rubriker och innehållsstruktur
- ▶ Programmatisk läsordning

Mobilapplikationer

- ▶ De interaktiva elementens namn, roll och värde
- ▶ Tangentbordsåtkomst
- ▶ Otillräcklig kontrast
- ▶ Rubriker och innehållsstruktur
- ▶ Enhetens läge
- ▶ Textförstoring

Brister i programmatiska märkningar av gränssnittskomponenter

- ▶ I granskningarna upptäcktes flera brister i den programmatiska märkningen av gränssnittskomponenter.
- ▶ Den vanligaste bristen gällde gränssnittskomponenternas programmässiga roll. För många gränssnittskomponenter observerades en felaktig programmatisk roll, eller så hade komponenten inte definierats någon programmatisk roll alls.
- ▶ Det observerades också brister i gränssnittskomponenternas tillgängliga namn samt i deras programmässiga statusinformation. Till exempel om komponentens status har öppnats eller stängts.

Motsvarighet mellan visuellt och programmatiskt genomförande

- ▶ I flera av de granskade tjänsterna fanns det brister i hur rubrikerna märkts upp i koden.
- ▶ För flera webbplatser motsvarade den programmatiskt angivna rubrikstrukturen inte innehållets struktur, på grund av saknade eller felaktigt definierade rubriknivåer. På sidorna observerades dessutom textfragment som kunde tolkas som rubriker utifrån deras utseende, läge och innehåll, men som saknade motsvarande rubrikbeteckning i sidans källkod.
- ▶ I flera granskade mobilapplikationer saknades textelement som utifrån det visuella utseendet och placeringen kunde uppfattas som rubriker. De saknade en programmatisk markering som förmedlar elementens betydelse till den assisterande tekniken.

Brister i tjänsternas visuella utformning

- ▶ Vid granskningarna observerades brister i kontrasten mellan texterna och deras bakgrundsfärg samt i gränssnittskomponenternas synlighet på grund av den låga kontrasten.
- ▶ Bristerna på webbplatserna gällande kontrasten framkom oftast med gränssnittskomponenter, såsom vid etiketter i textform för knappar och i inmatningsfältens platshållartexter.
- ▶ I mobilapplikationerna observerades särskilt brister i kontrasten hos textfältens kantlinjer samt i kontrasten för växlingsknapparnas icke valda tillstånd.

Brister vid användning av tjänster med tangentbord

- ▶ I granskningarna av webbplatser upptäcktes flera brister i tangentbordets fokusindikator. I fråga om vissa gränssnittskomponenter syntes tangentbordets fokusindikator inte alls, eller så var fokusindikatorns kontrast otillräcklig.
 - ▶ Vid granskningarna konstaterades även vissa brister vad gäller enskilda funktioner, när dessa användes enbart med tangentbord.
 - ▶ På webbplatserna förekom brister i elementens fokuseringsordning vid användning med tangentbord, särskilt i fråga om modala fönster och andra komponenter som presenterar dynamiskt innehåll.
- ▶ I mobilapplikationerna observerades särskilt brister vad gäller länkar som förekommer i eller i anslutning till brödtexten samt vid rullning av sidans innehåll via tangentbordsgränssnittet.

Otillräckligt stöd för plattformens tillgänglighetsfunktioner

- ▶ Mobilapplikationernas allmänna tillgänglighet försämrades av bristen på stöd för de tillgänglighetsfunktioner som enheternas operativsystem erbjuder.
 - ▶ I mobilapplikationer påverkar brister i stödet för plattformens (iOS eller Android) tillgänglighetsfunktioner användningen av hela applikationen.
- ▶ Dessutom påverkar brister i stödet för användarens inställningar användningen av hela applikationen. Till exempel textförstoring.
 - ▶ I en del applikationer var det inte alls möjligt att förstora texten, medan en del av innehållet inte rymdes helt i det utrymme som reserverats för det.
- ▶ Även brister i applikationens anpassning till terminalens ställning (stående/liggande) påverkar användningen av hela applikationen.

Vart önskar organisationerna att tillgänglighetstillsynen ska riktas härnäst?

Organisationernas anföranden



Avslutningsvis



Mer information och material (1/2)

- ▶ saavutettavuusvaatimukset.fi / tillganglighetskrav.fi
 - ▶ [Om webbtillgänglighet – Presentationsmaterial för evenemang](#)
 - ▶ Avsnittet [Dina rättigheter](#)
 - ▶ Kompletterat med innehåll relaterat till tillgänglighetsdirektivet
 - ▶ [Teckenspråkstolkat](#)
 - ▶ [Lättläst](#)
 - ▶ [Infografik: Dina rättigheter som användare av webbplatser och mobilapplikationer](#)

Tillgänglighet betyder tillgängliga digitala tjänster



Tillgänglighetskraven gäller ett brett urval av olika tjänster

- Digitala tjänster inom den offentliga sektorn
- Nätbutiker och e-böcker
- Användargränssnitt i vissa streamingtjänster
- Snabbmeddelandetjänster
- Vissa persontransporttjänster
- Vissa bank- och finansieringstjänster

Du kan göra en anmälan till Traficom om det finns tillgänglighetsbrister i tjänster eller om du inte är nöjd med svaret på din respons på tillgänglighet. Vi övervakar att tillgänglighetskraven uppfylls och vägleder tjänsteleverantörerna i att rätta till bristerna.



Dina rättigheter som användare av webbplatser och mobilapplikationer

- Tillgänglighetsstatusen för en webbplats eller mobilapplikation ska framgå av tjänstens tillgänglighetsutlåtande.
- Du kan ge tjänsteleverantören respons på brister i tillgängligheten.
- Tjänsteleverantören ska svara på responsen inom 14 dagar.
- Om du stöter på tillgänglighetsproblem kan du begära att innehållet tillhandahålls i ett tillgängligt format.

Läs mer!

Mer information om tillgänglighetskraven finns på webbplatsen tillgangslighetskrav.fi

Tillgängliga digitala tjänster är så enkla att använda som möjligt för alla, även för dem som använder hjälpmedel.



Mer information och material (2/2)

- ▶ traficom.fi/sv/traficom/tillganglighet
 - ▶ Tillgänglighetskrav som gäller särskilt produkter
- ▶ traficom.fi/sv/aktuellt/nyhetsbrev
 - ▶ Beställ Traficoms nyheter om tillgänglighet

Efterord? Blev något oklart?

- ▶ Ge respons eller ställ frågor per e-post:
 - ▶ saavutettavuus@traficom.fi
 - ▶ tillganglighet@traficom.fi

Tack och på återhörande!

saavutettavuusvaatimukset.fi

traficom.fi/esteettomyys