



Rapport över tillgängligheten avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer 2022–2024

18.12.2024

Regionförvaltningsverket i Södra Finland
Enheten för tillgänglighetstillsyn

ESAVI/46299/2024

© Regionförvaltningsverket 2024



Innehåll

| | |
|---|----|
| Rapport över tillgängligheten avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer 2022–2024 | 0 |
| 1 Sammanfattning | 3 |
| 2 Nationell lagstiftning och tillsynsorgan | 5 |
| 2.1 Finland utom Åland | 5 |
| 2.2 Åland | 6 |
| 3 Beskrivning av tillsynsåtgärderna | 7 |
| 3.1 Antalet granskade tjänster | 7 |
| 3.2 Tidpunkter för tillsynen | 8 |
| 3.3 Fördelning av granskningarna | 10 |
| 4 Granskningsmetoder och överensstämmelse med standarder | 34 |
| 4.1 Förenklad övervakning av webbplatser | 34 |
| 4.2 Ingående övervakning av webbplatser | 38 |
| 4.3 Ingående övervakning av mobilapplikationer | 38 |
| 5 Tillsynsresultat | 40 |
| 5.1 Detaljerade resultat | 40 |
| 5.2 Observationerna vid ingående granskningar av webbplatser tillsynsperioderna 2022–2024 | 49 |
| 5.3 Observationerna vid ingående granskningar av mobilapplikationer tillsynsperioderna 2022–2024 | 53 |
| 6 Tillsynen på Åland under rapporteringsperioden | 57 |
| Uppföljningsförfarande och respons | 59 |
| 7 Beskrivning av uppföljningsförfarandet | 60 |
| 8 Tillgänglighetsklagan | 61 |
| 8.1 Antalet klagomål under rapporteringsperioden | 62 |
| 8.2 Tjänster och tjänsteleverantörer som klagomålen gällde | 62 |
| 8.3 Brister som klagomålen gällde och administrativ styrning i klagomålsbesluten | 63 |
| 9 Begäran om utredning av tillgängligheten | 65 |
| 10 Åläggande att avhjälpa brister | 66 |
| 10.1 Antalet ålägganden under rapporteringsperioden | 67 |



| | | |
|------|---|----|
| 10.2 | Tjänster och tjänsteleverantörer som var föremål för åläggandena... | 67 |
| 10.3 | Brister som åläggandena gällde | 68 |
| 10.4 | Regionförvaltningsverkets åtgärder efter åläggandena..... | 68 |
| 11 | Allmänna anvisningar och allmän rådgivning | 70 |
| 12 | Enkät om genomförandet av lagen om digitala tjänster | 71 |
| | Andra åtgärder åren 2022–2024 | 74 |
| 13 | Samråd med intressegrupper | 75 |
| 13.1 | Samråd med intresseorganisationer | 75 |
| 13.2 | Enkät till funktionshinderorganisationernas medlemmar..... | 76 |
| 13.3 | Samarbetsmöten med tillgänglighetsexperter | 79 |
| 14 | Kommunikation om tillgänglighetspolitiken..... | 80 |
| 14.1 | Webbkursen Digital tillgänglighet och kraven i lagen om digitala tjänster | 80 |
| 14.2 | Webbinarier | 80 |
| 14.3 | Styrningsbrev om publicering av inspelade direktsändningar samt om oproportionell börda | 81 |
| 14.4 | Beslutsreferat..... | 82 |
| 14.5 | Övrig kommunikation | 82 |
| 15 | Erfarenheter och iakttagelser av uppfyllandet av tillgänglighetskraven..... | 83 |
| | Bilagor | 86 |

1 Sammanfattning

I Finland har bestämmelserna i webbtillgänglighetsdirektivet satts i kraft genom lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019), dvs. lagen om digitala tjänster. I landskapet Åland har direktivet genomförts genom landskapslagen om tillgängliga digitala tjänster (2019:7).

Denna rapport har utarbetats av och för dess innehåll ansvarar enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland, som fungerar som tillsynsmyndighet enligt lagen om digitala tjänster.

I enlighet med republikens presidents förordning som trädde i kraft i mars 2023 ansvarar Regionförvaltningsverket i Södra Finland också för Ålands del för tillsynen enligt tillsynsprogrammet och för att rapportera resultaten av tillsynen.

Rapporten innehåller de uppgifter om tillsynen under tillsynsperioderna 2022, 2023 och 2024 som förutsätts enligt bilaga II till Europeiska kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. Rapporten innehåller också resultaten av tillsynen på Åland.

Under rapporteringsperioden 2022–2024 har Regionförvaltningsverket i Södra Finland granskat sammanlagt 64 webbplatser och 36 mobilapplikationer med en ingående övervakningsmetod. Dessutom har regionförvaltningsverket granskat sammanlagt 668 webbplatser med en förenklad övervakningsmetod.

Den förenklade tillsynen gjordes med programmet Salvia som utvecklats för tillgänglighetsgranskningar. Som testkärna använder programmet QualWeb som getts ut av Lissabonuniversitetet. Den ingående tillsynen genomförs av en expert och innehåller både automatiska och manuella test.

Tillsynen har visat att det vanligtvis alltid finns tillgänglighetsbrister i digitala tjänster. Brister upptäcktes bland annat i den visuella planeringen av webbplatser, användargränssnittets tekniska utförande och kodningen av innehållets struktur.

Under rapporteringsperioden har tillsynsmyndigheten utöver tillsynsprogrammet behandlat 87 klagomål och gett administrativ styrning utifrån en del av dem. Under tillsynsperioden meddelade tillsynsmyndigheten dessutom 8 ålägganden om att avhjälpa tillgänglighetsbrister.

Till tillsynsmyndighetens uppgifter hör förutom tillsynsarbetet att ge allmän information och rådgivning, vilket myndigheten aktivt har gjort exempelvis per e-post och genom olika typer av anföranden. Under tillsynsperioden har tillsynsmyndigheten också ordnat webinarier och regelbundet på olika sätt bett funktionshinderorganisationerna om deras synpunkter.

Från och med 2025 kommer tillsynen över den digitala tillgängligheten att höra under Transport- och kommunikationsverket (Traficom). I och med förändringen koncentreras tillgänglighetstillsynen till en och samma organisation.

2 Nationell lagstiftning och tillsynsorgan

2.1 Finland utom Åland

I Finland utom Åland har bestämmelserna i webbtillgänglighetsdirektivet satts i kraft genom lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019, lagen om digitala tjänster).

Enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland ansvarar för tillsynen över tillgänglighetskraven i lagen om digitala tjänster. Vid ingående övervakning av mobilapplikationer 2022 och 2023 har Regionförvaltningsverket i Södra Finland också anlitat utomstående experter, vilket den lagen om digitala tjänster (306/2019) möjliggör.

Från och med 2025 ansvarar Transport- och kommunikationsverket (Traficom) för tillsynen. Den 1 januari 2025 blir enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland en del av Traficom. När det gäller Åland är avsikten att republikens presidents förordning uppdateras så att den motsvarar situationen från och med den 1 januari 2025.

Att tillsynsmyndigheten flyttar till Transport- och kommunikationsverket är en följd av genomförandet av Europaparlamentets och rådets direktiv om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EU) 2019/882 (härefter tillgänglighetsdirektivet) i Finland. Målet med att koncentrera

tillsynen är att vägledningen och övervakningen som rör tillgänglighetskraven ska genomföras på bästa möjliga sätt för både medborgare och tjänsteleverantörer.

2.2 Åland

I landskapet Åland har webbtillgänglighetsdirektivet genomförts genom landskapslagen om tillgängliga digitala tjänster (2019:7).

Tillsynsbehörigheten för landskapets del har dock delvis överförs till Regionförvaltningsverket i Södra Finland. Behörigheten överfördes genom Republikens presidents förordning om skötseln på Åland av vissa uppgifter enligt landskapslagen om tillgängliga webbplatser och mobila applikationer inom förvaltningen (294/2023), som trädde i kraft 15.3.2023. Enligt förordningen har Regionförvaltningsverket i Södra Finland i fråga om Åland hand om nödvändig förenklad och ingående övervakning av webbplatser och mobilapplikationer och rapporterar resultaten som en del av rapporten som gäller Finland.

Tillsynsmyndighet för tillsynen enligt landskapslagen är fortsättningsvis Ålands landskapsregering som också ansvarar för den styrning och de ålägganden som ges utifrån resultaten av granskningarna samt för att behandla klagomål och begäranden om utredning på Åland.

3 Beskrivning av tillsynsåtgärderna

3.1 Antalet granskade tjänster

Enligt punkt 2.1 i bilaga I till kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524 baserar sig storleken på stickprovet på folkmängden i medlemsstaten.

Tabell 3.A visar storleken på stickproven under respektive tillsynsperiod och Finlands officiella folkmängd vid utgången av föregående år. Befolkningssiffrorna är tagna från Statistikcentralens officiella material om befolkningsstrukturen (<https://stat.fi/>).

Eftersom Regionförvaltningsverket i Södra Finlands tillsynsbehörighet för Ålands del trädde i kraft först 2023 är folkmängden som anges i tabellen för 2022 folkmängden i Finland utom Åland 31.12.2021.

Tabell 3.A: Finlands folkmängd och stickprovets storlek åren 2022–2024

| | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| folkmängd 31.12 året innan (hela Finland) | 5'517'897 (Finland utom Åland) | 5'563'970 (hela Finland) | 5'603'851 (hela Finland) |
| stickprovet för förenklad övervakning av webbplatser | 185 | 240 | 243 |
| stickprovet för ingående övervakning av webbplatser | 20 | 22 | 22 |
| stickprovet för ingående övervakning av mobilapplikationer | 12 | 12 | 12 |
| totalt | 217 | 274 | 277 |

3.2 Tidpunkter för tillsynen

Enligt artikel 3 i Europeiska kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524 inleds de årliga tillsynsperioderna den 1 januari och avslutas den 22 december.

Under de två första tillsynsperioderna blev inte alla granskningar klara inom den tid som föreskrivits för genomförandet av granskningarna, men alla granskningar under de tre tillsynsperioderna slutfördes inom den tre år långa rapporteringsperioden. Det totala antalet digitala tjänster som granskades inom ramen för tillsynsprogrammet och tidpunkten för granskningarna presenteras i tabell 3.B.

Tabell 3.B: Antalet granskade tjänster och tidpunkt för granskningen 2022–2024

| år | typ av granskning | granskningar 1.1–22.12 | övriga granskningar | totalt |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------|
| 2022 | webbplatser, förenklad | 30 | 155 (28.12.2022–19.7.2023) | 185 |
| | webbplatser, ingående | 4 | 16 (27.12.2022–29.6.2023) | 20 |
| | mobilapplikationer, ingående | 0 | 12 (2.1.2023–27.2.2023) | 12 |
| 2023 | webbplatser, förenklad | 240 | 0 | 240 |
| | webbplatser, ingående | 12 | 10 (3.1.–30.7.2024) | 22 |
| | mobilapplikationer, ingående | 0 | 12 (12.4.–13.9.2024) | 12 |
| 2024 | webbplatser, förenklad | 243 | 0 | 243 |
| | webbplatser, ingående | 22 | 0 | 22 |
| | mobilapplikationer, ingående | 12 | 0 | 12 |
| 2022–2024 totalt | | | | 768 |

3.3 Fördelning av granskningarna

Stickprovet av tjänster som skulle granskas bildades både riskbaserat och genom att bl.a. använda förteckningar över myndighetsaktörer. För tillsynsperioderna valdes också olika teman. Utifrån dessa teman betonades olika sektorer eller organisationstyper i stickproven.

3.3.1 Stickprovet för förenklad övervakning av webbplatser

Till stickprovet för förenklad övervakning av webbplatser valdes tjänsteleverantörer delvis också genom slumpmässigt urval. För det här användes tillsynsregistret som togs i bruk under förra rapporteringsperioden. Tillsynsregistret bestod av juridiska personer som bland annat på basis av sin juridiska form, sina offentliga förvaltningsuppgifter, erhållna statsunderstöd, verksamhetstillstånd eller på basis av sektor beträffande sina digitala tjänster kunde höra till lagens tillämpningsområde. Registrets datamaterial har sedermera uppdaterats och processen för bildande av stickprovet vidareutvecklats.

För bildandet av de slumpmässiga delurvalen användes tillsynsregistrets algoritm som gjorde ett slumpmässigt urval av registrets juridiska personer med målet att så bra som möjligt inne i det bildade urvalet bevara relationstalen mellan tjänsteleverantörerna i fråga om förvaltningsnivå, geografiskt läge och sektor. Innan stickproven fastställdes kontrollerades att organisationerna och de digitala tjänster som ingick i stickproven hörde till tillämpningsområdet för lagen om digitala tjänster.

3.3.1.1 Tillsynsperioden 2022

Av de 185 tjänster som granskades under tillsynsperioden valdes genom tillsynsregistrets slumpmässiga urval 96 tjänster från förvaltningsnivåerna a-c enligt kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524 bilaga I punkt 2.2.2 (statliga webbplatser, regionala webbplatser och lokala webbplatser) och 6 från förvaltningsnivå d (övriga).

I de separata delurvalen betonades dessutom tjänster som valts riskbaserat (9), högskolornas studiesystem (3), tjänster för nätbetalning (3) och videobibliotek (12).

Av de tjänster som granskades föregående tillsynsperiod valdes 47 tjänster ut för ny granskning. Av dessa valdes 29 från sådana tjänster som föregående tillsynsperiod misslyckats i flera ACT-testtyper. De övriga 18 valdes slumpmässigt.

3.3.1.2 Tillsynsperioden 2023

Av de 240 tjänster som granskades under tillsynsperioden valdes genom tillsynsregistrets slumpmässiga urval 101 tjänster från sådana aktörer på förvaltningsnivåerna a-c vars tjänster ännu inte hade granskats föregående tillsynsperioder. Dessutom valdes 45 andra slumpmässiga tjänster från förvaltningsnivåerna a-c och 25 från förvaltningsnivå c.

Egna delurval som tillsynen fokuserade på under tillsynsperioden var åländska (4), välfärdsområdenas (19), kollektivtrafikens (8) och arbetslöshetskassornas (16) tjänster.

Eftersom granskningarna under tillsynsperioden 2022 slutfördes först sommaren 2023 valdes endast 19 tjänster till ny granskning tillsynsperioden 2023. 10 av dessa var de tjänster

som enligt beräkning hade sämst resultat föregående tillsynsperiod, medan 9 tjänster valdes slumpmässigt. Tjänsterna granskades på nytt i slutet av 2023.

När valet av tjänster som skulle granskas på nytt gjordes användes denna gång en annan metod för jämförelse av tjänsterna än tillsynsperioden 2022. Den nya beräkningsformeln räknade för varje ACT-test som gjordes ut hur många av de innehåll som granskades i tjänsten som klarade testet och satte de granskade tjänsterna i ordningsföljd enligt resultaten av respektive test. Om flera tjänster hade samma framgångsprocent favoriserade beräkningsformeln den tjänst som hade fler granskade element. Slutligen beräknades varje tjänsts totala placering på basis av resultaten i alla test.

3.3.1.3 Tillsynsperioden 2024

Tillsynsperioden 2024 beslutades bl.a. på basis av önskemål från funktionshinderorganisationerna att fokus skulle ligga på myndighetstjänster.

Tillsynsperioden 2024 granskades webbplatserna för de 72 kommuner i Finland utom Åland, vars webbplatser inte hade granskats under föregående tillsynsperioder. I och med detta har webbplatserna för alla 293 kommuner i Finland utom Åland och en kommun på Åland granskats vid den förenklade övervakningen av webbplatser tillsynsperioderna 2020–2024.

Egna delurval som tillsynen fokuserades på under tillsynsperioden var samkommunernas (47) och yrkeshögskolornas (15) tjänster samt tjänster som drevs av tjänsteleverantörer vars juridiska form var "staten och statliga inrättningar" (31), "annan offentligrättslig juridisk person" (9) eller "förening som grundar sig på speciallagstiftning" (3).

Utöver dessa granskades 66 tjänster som även hade granskats föregående tillsynsperiod. Delurvalet bildades med hjälp av den beräkningsformel för jämförelse av tjänsternas resultat som använts tillsynsperioden 2023. Till stickprovet valdes de 35 tjänster som hade de lägsta poängen och 35 slumpmässigt valda tjänster.

3.3.2 Stickproven för ingående övervakning av webbplatser och mobilapplikationer

I stickproven för ingående övervakning av webbplatser och mobilapplikationer har man beaktat funktionshinderorganisationernas åsikter om vilka digitala tjänster som borde ingå i stickproven.

Dessutom valdes riskbaserat digitala tjänster som skulle granskas ingående. I valet beaktades bland annat användarnas anmälningar och brister i tillgängligheten som framkommit i behandlingen av klagomål.

När stickproven bildades följdes ramvillkoren enligt kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524.

3.3.2.1 Stickprovet för ingående övervakning av webbplatser åren 2022–2024

I stickprovet för övervakningen 2022 togs utöver det ovan nämnda dessutom i beaktande det handlingsprogram för åren 2020–2023 som upprättats av Delegationen för rättigheter för personer med funktionsnedsättning (VANE). Till stickprovet för

tillsynsperioden 2022 valdes sammanlagt fyra (4) tjänster från föregående tillsynsperiod som skulle granskas på nytt.

I stickprovet för 2023 betonades framför allt öppna tjänster som riktade sig till alla medborgare. Tidigare tillsynsperioder granskades tillgängligheten i flera e-tjänster. Vid granskningarna upptäcktes att så kallade allmänna webbplatser spelar en viktig roll också för tillgängligheten i (e-)tjänster som kräver inloggning. Inloggningen sker ofta via en sådan här allmän webbplats och exempelvis tillgänglighetsutlåtandet, sidan om dataskydd och infosidan finns ofta på ett annat ställe än i tjänsten som kräver inloggning. Till stickprovet för tillsynsperioden 2023 valdes sammanlagt två (2) tjänster från föregående tillsynsperiod som skulle granskas på nytt. För ny granskning valdes dessutom till stickprovet två (2) tjänster från stickprovet för tillsynsperioden 2022.

Speciellt för stickprovet för den ingående övervakningen tillsynsperioden 2024 var att det innehöll vissa tjänster som tidigare hade granskats med en förenklad övervakningsmetod. Man ansåg att det var ändamålsenligt att en del av tjänsterna som hade genomgått en förenklad granskning granskades mer ingående år 2024. Utifrån resultaten av den ingående övervakningen 2023 valdes totalt fyra (4) tjänster för ny granskning. Dessutom togs även en åländsk tjänst med bland tjänsterna som skulle granskas. I stickprovet för 2024 betonades liksom för stickprovet 2023 framför allt sådana tjänster som riktade sig till medborgarna och som är allmänt tillgängliga på internet.

3.3.2.2 Stickprovet för ingående övervakning av mobilapplikationer åren 2022–2024

I bildandet av stickprovet för mobilapplikationer har man beaktat de mobilapplikationer som laddats ner ofta. Med beaktande av såväl olika operativsystems marknadsandelar i Finland och behoven hos användarna av skärmläsare ansågs det motiverat att i samma utsträckning granska både Android- och iOS-versionerna av applikationerna.

Av varje applikation granskades 2022 både den version som utvecklats för operativsystemet Android och versionen för operativsystemet iOS. I samband med övervakningen ville man samla in information om huruvida det fanns betydande skillnader i tillgängligheten mellan versionerna för de olika operativsystemen. Till tillsynsperioden 2022 beslutade man att ta med tre mobilapplikationer som också ingick i föregående tillsynsperiods stickprov. En applikation som granskades tillsynsperioden 2020–2021 var inte längre i bruk. Eftersom antalet mobilapplikationer som granskades föregående tillsynsperiod (fyra applikationer) var litet jämfört med antalet som skulle granskas tillsynsperioden 2022 (12 mobilapplikationer) var det med tanke på övervakningens genomslag och kontinuitet motiverat att till den pågående tillsynsperioden ta med alla tre applikationer som fortfarande aktivt vidareutvecklades.

Observationerna tillsynsperioden 2022 visade att det inte fanns några betydande skillnader mellan applikationerna för de olika operativsystemen. Tillsynsperioden 2023 beslutade man därför att granska antingen versionen för operativsystemet Android eller versionen för iOS. För ny granskning valdes dessutom till stickprovet två (2) tjänster från stickprovet för tillsynsperioden 2022.

Tillsynsperioden 2024 granskades sammanlagt sju (7) versioner utvecklade för operativsystemet Android och fem (5) versioner för operativsystemet iOS. För ny granskning valdes dessutom till stickprovet två (2) tjänster från stickprovet för tillsynsperioden 2023.

Tabell 3.C: Fördelningen av de granskade mobilapplikationer på basis av operativsystem.

| Operativsystem | 2020–2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------|-----------|------|------|------|
| iOS | 2 | 6 | 6 | 5 |
| Android | 2 | 6 | 6 | 7 |

3.3.3 Fördelningen av de granskade digitala tjänsterna

3.3.3.1 Den regionala fördelningen av tjänsterna

Tabell 3.D och 3.E visar fördelningen av de granskade digitala tjänsterna enligt deras beräknade målgrupp. När man ansett att tjänsten inte är riksomfattande har tjänsten placerats geografiskt utifrån tjänsteleverantörens verksamhetsställe som valts till stickprovet. Av de riksomfattande tjänsternas tjänsteleverantörer rapporteringsperioden 2022–2024 fanns 61 % i området Helsingfors-Nyland.

Som riksomfattande tjänster räknas bl.a. ministeriernas, statliga ämbetsverks och högskolornas tjänster. Som regionala räknas bl.a. välfärdsområdenas, större samkommuners och

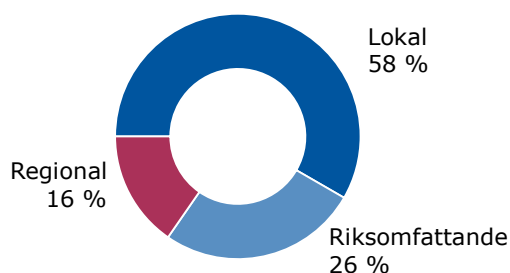


läroanstalter på andra stadiets tjänster. Som lokala tjänster räknas små samkommuners och enskilda kommuners tjänster oberoende av kommunens storlek i sådana fall där tjänstens innehåll i första hand bedömdes vara riktat till kommunens egna invånare.

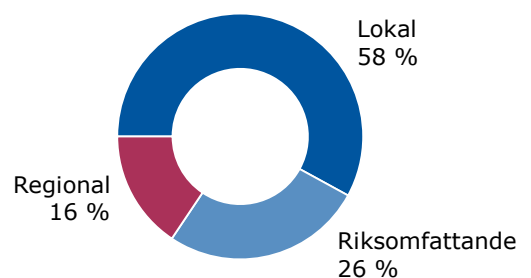
Tabell 3.D: Fördelningen av de granskade tjänsterna på basis av tjänstens målgrupp enligt riksomfattande, regionala och lokala tjänster 2020–2024.

| tillsyns-period | riksomf. tjänster | regionala tjänster | lokala tjänster | totalt |
|------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-------------|
| 2020–2021 | 35 (27 %) | 22 (17 %) | 72 (56 %) | 129 (100 %) |
| 2022 | 62 (29 %) | 32 (15 %) | 123 (57 %) | 217 (100 %) |
| 2023 | 62 (23 %) | 51 (18 %) | 161 (59 %) | 274 (100 %) |
| 2024 | 78 (28 %) | 35 (13 %) | 164 (59 %) | 277 (100 %) |
| 2022–2024 totalt | 201 (26 %) | 202 (26 %) | 118 (16 %) | 448 (59 %) |
| 2020–2024 totalt | 236 (26 %) | 237 (26 %) | 140 (16 %) | 520 (58 %) |

Regional fördelning av de granskade tjänsterna på basis av målgrupp 2022–2024, N=768



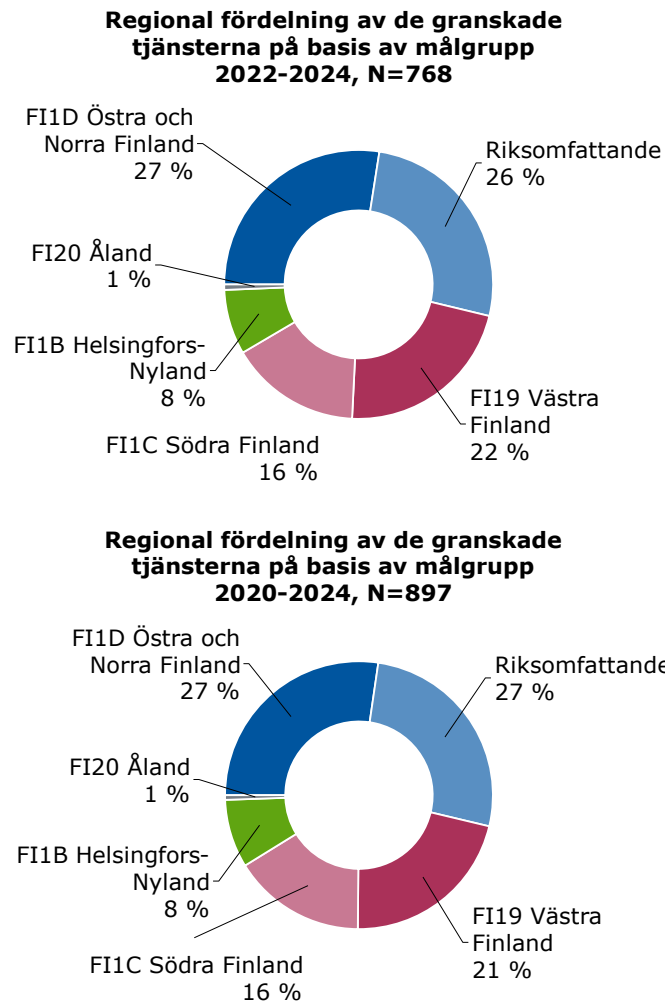
Regional fördelning av de granskade tjänsterna på basis av målgrupp 2020–2024, N=897



Figur 1: Regional fördelning av de granskade tjänsterna på basis av målgrupp enligt riksomfattande, regionala och lokala tjänster rapporteringsperioden 2022–2024 och rapporteringsperioderna 2020–2024. Mer detaljerade siffror finns i tabell 3.D.

Tabell 3.E: Fördelningen av de granskade tjänsterna på basis av tjänstens målgrupp riksomfattande och regionalt 2020–2024.

| tillsyns- period | riksomf. | FI1B Helsingfors- Nyland | FI1C Södra Finland | FI1D Östra och Norra Finland | FI19 Västra Finland | FI20 Åland | totalt |
|---------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------|--|---------------------------|---------------|----------------|
| 2020–2021 | 35 (27 %) | 14 (11 %) | 23 (18 %) | 34 (26 %) | 23 (18 %) | 0 | 129 (100 %) |
| 2022 | 62 (29 %) | 25 (12 %) | 26 (12 %) | 54 (25 %) | 50 (23 %) | 0 | 217 (100 %) |
| 2023 | 62 (23 %) | 19 (7 %) | 51 (19 %) | 78 (28 %) | 60 (22 %) | 4 (1,5 %) | 274 (100 %) |
| 2024 | 77 (28 %) | 16 (6 %) | 44 (16 %) | 79 (29 %) | 60 (22 %) | 1 (0,4 %) | 277 (100 %) |
| 2022–2024 totalt | 201 (26 %) | 60 (8 %) | 121 (16 %) | 211 (27 %) | 170 (22 %) | 5 (0,7 %) | 768 (100 %) |
| 2020–2024 totalt | 236 (26 %) | 74 (8 %) | 144 (16 %) | 245 (27 %) | 193 (22 %) | 5 (0,6 %) | 897 (100 %) |



Figur 2: Fördelningen av de granskade tjänsterna på basis av målgrupp riksomfattande och regionalt rapporteringsperioden 2022–2024 och rapporteringsperioderna 2020–2024. Mer detaljerade siffror finns i tabell 3.E.

3.3.3.2 Fördelningen av tjänsterna enligt tjänsteleverantör

I tabellerna 3.F–3.I visas fördelningen av tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens egenskaper.

I gruppen statliga myndigheter finns statliga tjänsteleverantörer, såsom ministerier, statliga myndigheter och inrättningar samt universitet och yrkeshögskolor.

I gruppen regionala myndigheter finns välfärdsområdena och samkommuner med större folkmängd.

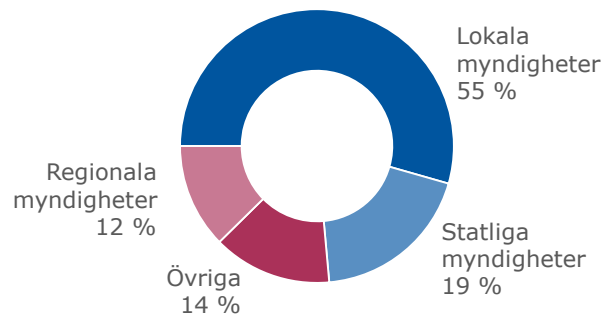
Till lokala myndigheters tjänster räknas enskilda kommuners och mindre samkommuners tjänster.

Till gruppen "övriga" hör offentlighetsrättsliga inrättningar, så som myndighetsägda icke-kommersiella bolag och medborgarorganisationer samt aktörer i privata och tredje sektorn som har en offentlig förvaltningsuppgift, såsom privata besiktningsstationer och föreningar.

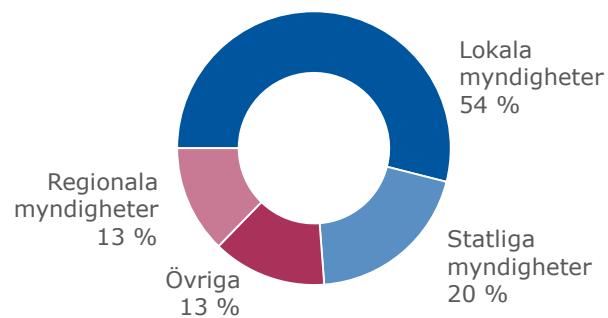
Tabell 3.F: Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens juridiska form 2020–2024

| tillsyns- period | Statliga myndigheter | Regionala myndigheter | Lokala myndigheter | Övriga | totalt |
|---------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|------------|-------------|
| 2020–2021 | 31 (24 %) | 19 (15 %) | 66 (51 %) | 13 (10 %) | 129 (100 %) |
| 2022 | 47 (22 %) | 26 (12 %) | 112 (52 %) | 32 (15 %) | 217 (100 %) |
| 2023 | 27 (10 %) | 37 (14 %) | 146 (53 %) | 64 (23 %) | 274 (100 %) |
| 2024 | 71 (26 %) | 32 (12 %) | 162 (58 %) | 12 (4 %) | 277 (100 %) |
| 2022–2024 totalt | 145 (19 %) | 95 (12 %) | 420 (55 %) | 108 (14 %) | 768 (100 %) |
| 2020–2024 totalt | 176 (20 %) | 114 (13 %) | 486 (54 %) | 121 (13 %) | 897 (100 %) |

**Fördelningen av de granskade tjänsterna
utifrån tjänsteleverantörens juridiska form
2022-2024, N=768**



**Fördelningen av de granskade tjänsterna
utifrån tjänsteleverantörens juridiska form
2020-2024, N=897**



Figur 3: Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens juridiska form rapporteringsperioden 2022-2024 och rapporteringsperioderna 2020-2024. Mer detaljerade siffror finns i tabell 3.F.

Tabell 3.G: Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens juridiska form 2020–2024, specificerat.

| tjänsteleverantörens juridiska form | 2020–2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2022–2024 tjänster totalt | 2020–2024 tjänster totalt | 2020–2024 enskilda juridiska personer totalt |
|--|-----------|------|------|------|---------------------------|---------------------------|--|
| aktiebolag | 1 | 17 | 22 | 25 | 64 (8 %) | 65 (7 %) | 55 (9 %) |
| stiftelse eller ideell förening | 8 | 11 | 12 | 4 | 27 (4 %) | 35 (4 %) | 25 (4 %) |
| arbetslöshetskassa | 0 | 0 | 16 | 4 | 20 (3 %) | 20 (2 %) | 16 (3 %) |
| statlig inrättning, statligt affärsverk eller statlig inrättning inom specialförvaltning | 30 | 35 | 26 | 41 | 102 (13 %) | 132 (15 %) | 77 (13 %) |
| kommun | 65 | 114 | 142 | 131 | 387 (50 %) | 452 (50 %) | 294 (48 %) |
| samkommun | 20 | 24 | 13 | 49 | 86 (11 %) | 106 (12 %) | 86 (14 %) |
| evangelisk-lutherska kyrkan eller dess församling | 4 | 7 | 11 | 2 | 20 (3 %) | 24 (3 %) | 16 (3 %) |

| tjänsteleverantörens juridiska form | 2020-2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2022-2024 tjänster totalt | 2020-2024 tjänster totalt | 2020-2024 enskilda juridiska personer totalt |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------------|---------------------------|--|
| annan offentlig-rättslig juridisk person eller en förening som grundats genom speciallagstiftning | 0 | 9 | 29 | 16 | 54 (7 %) | 54 (6 %) | 39 (6 %) |
| annan | 1 | 0 | 3 | 5 | 8 (1 %) | 9 (1 %) | 7 (1 %) |
| totalt | 129 (100 %) | 217 (100 %) | 274 (100 %) | 277 (100 %) | 768 (100 %) | 897 (100 %) | 615 (100 %) |

Tabell 3.H: Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens omsättning 2020-2024.

Uppgifterna om omsättningen är från åren 2020-2024. I jämförelsen har för varje tillsynsperiod använts den senaste informationen i tillsynsmyndighetens register. Rapporteringsperioden 2022-2024 saknades för sex tjänster uppgifter om tjänsteleverantörens omsättning

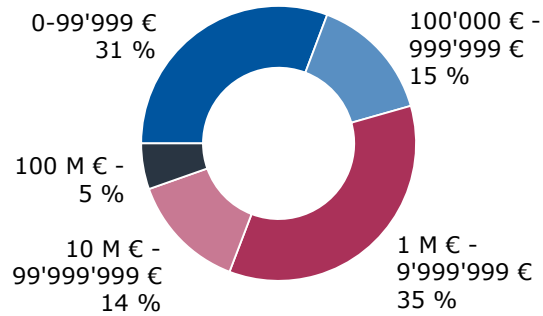
| rapporteringsperiod | 0 - 99'999 € | 100'000 - 999'999 € | 1 M € - 9'999'999 € | 10 M - 99'999'999 € | 100 M € - | totalt |
|---------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------|----------------|
| 2022-2024 | 236 (31 %) | 113 (15 %) | 268 (35 %) | 106 (14 %) | 41 (5 %) | 762 (100 %) |
| 2020-2024 | 274 (31 %) | 132 (15 %) | 316 (35 %) | 117 (13 %) | 54 (6 %) | 891 (100 %) |

Tabell 3.I: Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens personalmängd 2020–2024.

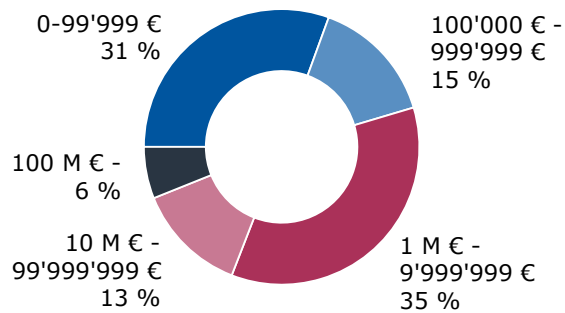
Uppgifterna om personalmängden är från åren 2020–2024. I jämförelsen har för varje tillsynsperiod använts den senaste informationen i tillsynsmyndighetens register. Rapporteringsperioden 2022–2024 saknades för sex tjänster uppgifter om tjänsteleverantörens personalmängd

| rapporterings period | 0–49 | 50–249 | 250–749 | 750–1499 | 1500– | totalt |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 2022–2024 | 115 (15 %) | 231 (30 %) | 197 (26 %) | 86 (11 %) | 133 (17 %) | 762 (100 %) |
| 2020–2024 | 125 (14 %) | 258 (29 %) | 237 (27 %) | 104 (12 %) | 167 (19 %) | 891 (100 %) |

**Fördelningen av de granskade tjänsterna
utifrån tjänsteleverantörens omsättning
2022-2024, N=761**

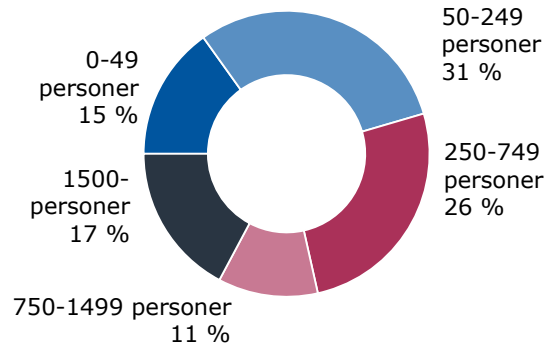


**Fördelningen av de granskade tjänsterna
utifrån tjänsteleverantörens omsättning
2020-2024, N=890**

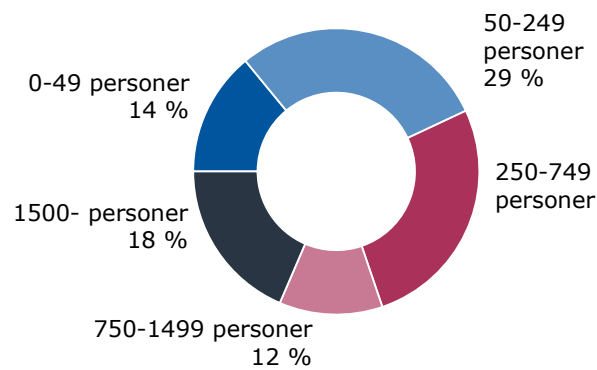


Figur 4: Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens omsättning rapporteringsperioden 2022-2024 och rapporteringsperioderna 2020-2024. Mer detaljerade siffror finns i tabell 3.H.

**Fördelningen av de granskade tjänsterna
utifrån tjänsteleverantörens personalmängd
2022-2024, N=761**



**Fördelningen av de granskade tjänsterna
utifrån tjänsteleverantörens personalmängd
2020-2024, N=890**



Figur 5: Fördelningen av de granskade tjänsterna utifrån tjänsteleverantörens personalmängd rapporteringsperioden 2022-2024 och rapporteringsperioderna 2020-2024. Mer detaljerade siffror finns i tabell 3.I.

3.3.3.3 Fördelningen av tjänsterna enligt näringsgren

I tabell 3.J visas hur de granskade tjänsterna fördelade sig enligt näringsgren. För indelningen används Statistikcentralens standard Näringsgrensindelningen TOL2008 för registrerade juridiska personer, som grundar sig på Europeiska unionens näringsgrensindelning NACE.

Näringsgrensindelningen bör ses som vägledande eftersom innehållet särskilt på myndigheternas webbplatser ofta var mycket brett. Respektive tjänsts näringsgren framkom av den huvudnäringsgren som antecknats för tjänsteleverantören, men detta ändrades vid behov utifrån innehållet i tjänsten som granskades eller en del av den. På det här sättet kunde exempelvis innehållet i kommunala myndigheters granskade tjänster delas in mer exakt än bara med offentliga förvaltningens näringsgren ("O: Offentlig förvaltning och försvar; obligatorisk socialförsäkring"). När tjänsteleverantören ingick i det slumpmässiga urvalet beträffande någon viss näringsgren strävade man efter att granska den digitala tjänst som hörde till just den här näringsgrenen eller åtminstone fokusera på sådant innehåll i tjänsten som rörde den aktuella näringsgrenen.

Tabell 3.J: Fördelningen av de granskade tjänsterna enligt näringsgren rapporteringsperioderna 2020–2021 och 2022–2024.

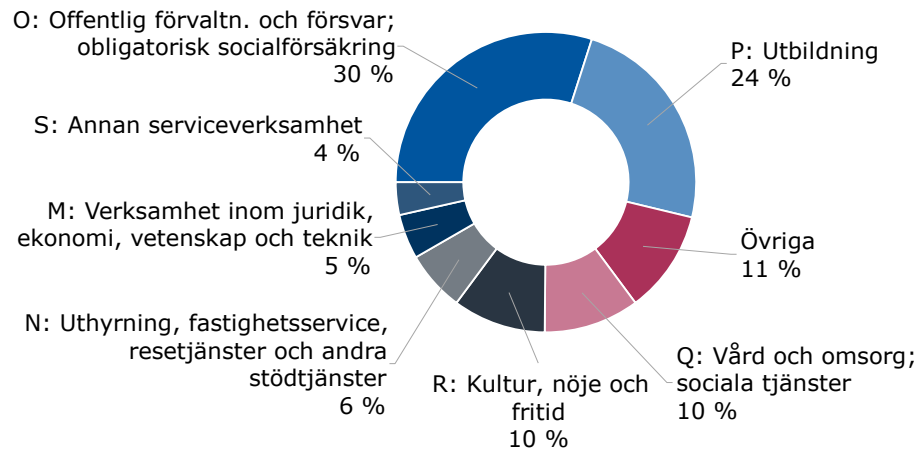
| Näringsgren | 2022–2024 | 2020–2024 |
|----------------------------------|-----------|-----------|
| A: Jordbruk, skogsbruk och fiske | 1 (0 %) | 1 (0 %) |
| B: Utvinning av mineral | 0 | 0 |
| C: Tillverkning | 0 | 1 (0 %) |

| Näringsgren | 2022-2024 | 2020-2024 |
|---|------------|------------|
| D: Försörjning av el, gas, värme och kyla | 4 (1 %) | 5 (1 %) |
| E: Vattenförsörjning, avloppsrening, avfallshantering och sanering | 16 (2 %) | 21 (2 %) |
| F: Byggverksamhet | 10 (1 %) | 16 (2 %) |
| G: Handel; reparation av motorfordon och motorcyklar | 0 | 0 |
| H: Transport och magasinering | 26 (3 %) | 29 (3 %) |
| I: Hotell- och restaurangverksamhet | 1 (0 %) | 1 (0 %) |
| J: Informations- och kommunikationsverksamhet | 15 (2 %) | 16 (2 %) |
| F: Finans- och försäkringsverksamhet | 4 (1 %) | 4 (0 %) |
| L: Fastighetsverksamhet | 8 (1 %) | 9 (1 %) |
| M: Verksamhet inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik | 36 (5 %) | 44 (5 %) |
| N: Uthyrning, fastighetservice, resetjänster och andra stödtjänster | 50 (7 %) | 61 (7 %) |
| O: Offentlig förvaltning och försvar; obligatorisk socialförsäkring | 230 (30 %) | 268 (30 %) |
| P: Utbildning | 183 (24 %) | 199 (22 %) |
| Q: Vård och omsorg; sociala tjänster | 80 (10 %) | 104 (12 %) |

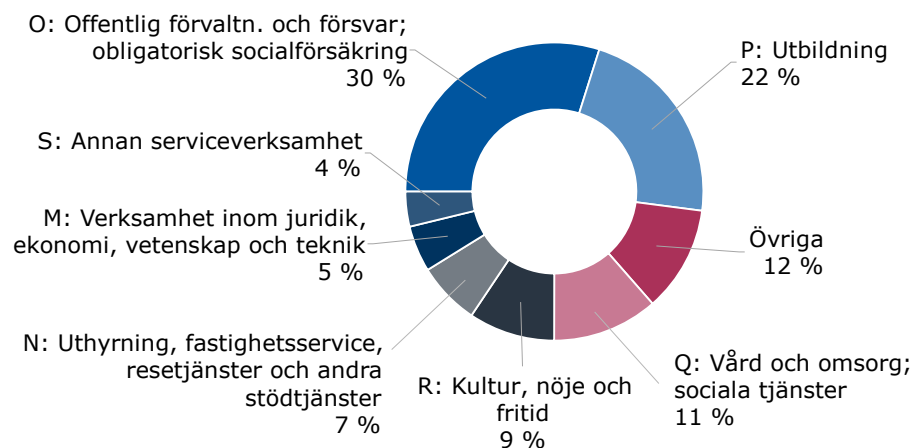


| Näringsgren | 2022-2024 | 2020-2024 |
|--|-------------|-------------|
| R: Kultur, nöje och fritid | 77 (10 %) | 84 (9 %) |
| S: Annan serviceverksamhet | 27 (4 %) | 34 (4 %) |
| U: Verksamhet vid internationella organisationer, utländska ambassader o.d. | 0 | 0 |
| Totalt | 768 (100 %) | 897 (100 %) |

Fördelningen av de granskade tjänsterna enligt näringsgren 2022-2024, N=768



Fördelningen av de granskade tjänsterna enligt näringsgren 2020-2024, N=897



Figur 6: Fördelningen av de granskade tjänsterna enligt näringsgren rapporteringsperioden 2022-2024 och rapporteringsperioderna 2020-2024. Mer detaljerade siffror finns i tabell 3.J

3.3.3.4 Fördelningen av tjänsterna enligt tjänstens språk

Vid tillsynen granskades både finsk-, svensk- och samiskspråkiga webbplatser. Om webbplatsen hade innehåll på fler än ett språk granskades i regel även några sidor som fanns på olika språk på webbplatsen.

I regel kontrollerades hos tjänsteleverantörerna den del av tjänsten som motsvarade deras officiella kontaktspråk. Beträffande tvåspråkiga myndigheter kunde man dock välja den svenskspråkiga delen av deras webbplats för granskning.

Tabell 3.K: Fördelningen av de granskade tjänsterna enligt det granskade innehållets huvudsakliga språk.

| tillsynsperiod | finska | svenska | samiska | totalt |
|------------------|------------|----------|-----------|--------|
| 2020-2021 | 122 (95 %) | 7 (5 %) | 0 | 129 |
| 2022 | 206 (95 %) | 11 (5 %) | 0 | 217 |
| 2023 | 254 (93 %) | 20 (7 %) | 0 | 274 |
| 2024 | 261 (94 %) | 15 (5 %) | 1 (0,4 %) | 277 |
| 2022-2024 totalt | 721 (94 %) | 46 (6 %) | 1 (0,1 %) | 768 |

4 Granskningsmetoder och överensstämmelse med standarder

4.1 Förenklad övervakning av webbplatser

I den förenklade övervakningen av webbplatser granskades webbplatsens tillgänglighet med programmet Salvia, men utöver de automatiska testerna gjorde även experter observationer.

Vid urvalet av sidor på en enskild webbplats följdes ramvillkoren i kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524. I övervakningen strävade man efter att granska sidorna på ett mångsidigt sätt så att många olika innehållstyper och -strukturer kontrollerades. Sidorna valdes också med betoning på innehåll som är betydelsefullt för användarna med tanke på tjänstens tema. På varje webbplats granskades i regel också förstasidan, tillgänglighetsutlåtandet och responsblanketten. Ofta också sidan med kontaktuppgifter och dataskyddsbeskrivningen. Bland de sidor som granskades inkluderades också några sidor från webbplatsens olika språkversioner, om sådana fanns att tillgå.

Utifrån detta kom man fram till följande lösningar:

- I regel testades 25 sidor på varje webbplats.

- På stora aktörers omfattande webbplatser valdes ställvis endast en del av tjänsten ut för granskning. Detta beskrivs närmare ovan i 0.
- Resultaten av granskningarna sammanfattades i de granskningsrapporter som skickas till tjänsteleverantörerna.

4.1.1 Automatisk granskning med Salvia

Den förenklade övervakningen av webbplatser utfördes med hjälp av tjänsten Salvia som utvecklats för tillsynsarbetet vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland. Tjänsten använder testbiblioteket [QualWeb för testning](#). Regionförvaltningsverket har publicerat Salvias källkod med MIT-licens för öppen källkod i [GitHub-tjänsten](#).

De program som används i granskningarna gör det möjligt att testa webbplatser i både skrivbords- och mobilvyer. Valet av vy påverkar storleken på det webbläsarfönster som används i testningen samt User-Agent-rubriken i HTTP-anropet som förmedlas till servern. Under tillsynsperioden 2022 granskades både skrivbords- och mobilvyerna på en del webbplatser. Under tillsynsperioderna 2023 och 2024 granskades endast skrivbordsvyerna.

Salvia producerar förutom QualWebs tekniska testrapporter i json-format även separata granskningsrapporter över resultaten i pdf-format som skickas till tjänsteleverantörerna.

I den vanliga testprocessen i Salvia väljer man de nätsidor som ska granskas på webbplatsen samt om man ska granska sidornas skrivbords- eller mobilversioner. Salvia granskar därefter sidorna självständigt i bakgrunden.

I en mer manuell testprocess kan testaren granska webbplatsernas vyer som inte kan öppnas enbart med hjälp av en URL-adress, utan förutsätter åtgärder av användaren. Sådana är till exempel tjänster som kräver inloggning, stängning av modala fönster som gäller webbplatsens kakor samt öppnande av menyer och chattfönster. I detta förfarande granskas vyn på den nätsida som användaren öppnar med hjälp av QualWeb-programmets webbläsartillägg. Sidspecifika granskningsrapporter kopplas därefter till en helhet i Salvia.

I övervakningen granskas webbplatsens innehåll med hjälp av QualWebs [ACT-tester](#) som hänför sig till kriterierna på A- och AA-nivå i WCAG 2.1. Under rapporteringsperioden har det dock skett ändringar i QualWeb-programmet, såsom korrigeringar av fel och andra förbättringar av driftssäkerheten. Dessutom har ACT-sammanslutningen tagit sju tester ur bruk bland de 64 tester som användes under tidigare tillsynsperioder. Dessa var inte längre i bruk i QualWebs version som användes under tillsynsperioden 2024. De tester som använts vid granskningarna presenteras i bilaga I.

Tillgänglighetskraven för webbplatser fastställs i standarden EN 301 549. Tills vidare har det dock inte funnits några ACT-testregler för kriterierna i standarden EN 301 549 som inte ingår bland WCAG 2.1-kriterierna. Genomförandet av övervakningen med automatiserade tester som stöder sig på WCAG 2.1 ansågs dock vara förenligt med kommissionens genomförandebeslut.

4.1.2 [Expertobservationer vid sidan av automatiserade granskningar](#)

Under tillsynsperioderna 2022–2023 granskade även experter, vid sidan av den tekniska granskningen som Salvia utförde,

sådana tillgänglighetsaspekter som inte kunde bedömas automatiskt.

Utöver den automatiska granskningen under tillsynsperioderna 2022–2023 granskade experter dessutom om:

- tjänsten hade ett tillgänglighetsutlåtande och en kanal för tillgänglighetsrespons
- tillgänglighetsutlåtandet och responskanalen var lätta att hitta för användaren
- det förekom bilder på webbplatsen utan textmotsvarigheter enligt tillgänglighetskraven
- HTML:s semantiska rubrikelement hade använts för innehållets rubriker
- sidans språkmarkering motsvarade innehållets faktiska huvudspråk
- det fanns video- eller ljudinspelningar på webbplatsen som saknade textning, syntolkning eller alternativ till tidsberoende medier enligt tillgänglighetskraven.

För att identifiera semantiska rubriker användes webbläsartillägget Accessibility Insights for Web. Webbläsarnas inbyggda funktioner användes för att granska bildernas textmotsvarigheter och språkmarkeringar.

Under tillsynsperioden 2024 granskades:

- om tjänsten hade ett tillgänglighetsutlåtande och en kanal för tillgänglighetsrespons
- om utlåtandet och responskanalen var lätta att hitta för användaren

- när man hade meddelat att utlåtandet var upprättat eller uppdaterat.

4.2 Ingående övervakning av webbplatser

Metoderna som användes för ingående övervakning av webbplatser och deras motsvarande klausuler i standarden EN 301549 v3.2.1 (2021-03) eller motsvarande WCAG 2.1-framgångskriterier specificeras i form av en överensstämmelsetabell i bilaga 5.

I den ingående övervakningen av webbplatser följdes tillsynsorganets granskningsmanualer vid granskningen av alla webbplatser. I granskningarna ingick både automatiska och manuella test. Granskningsmanualerna finns i bilagorna 2 och 3. Det har gjorts vissa innehållsmässiga ändringar i granskningsmanualerna under tillsynsperioderna 2022–2024, men de huvudsakliga principerna för tillsynen har varit oförändrade mellan tillsynsperioderna.

Vid valet av sidor på en enskild webbplats följdes ramvillkoren enligt kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524.

I samband med övervakningen gjordes inga användbarhetstest.

4.3 Ingående övervakning av mobilapplikationer

Metoderna som användes för ingående övervakning av mobilapplikationer och deras motsvarande klausuler i

standarden EN 301549 v3.2.1 (2021-03) eller motsvarande WCAG 2.1-framgångskriterier specificeras i form av en överensstämmelsetabell i bilaga 5.

I den ingående övervakningen av mobilapplikationer följdes tillsynsorganets granskningsmanual vid granskningen av alla applikationer. I granskningarna ingick både automatiska och manuella test. Granskningsmanualen finns i bilaga 4. Det har gjorts vissa innehållsmässiga ändringar i granskningsmanualen under tillsynsperioderna 2022–2024, men de huvudsakliga principerna för tillsynen har varit oförändrade mellan tillsynsperioderna.

Vid valet av vyer i en enskild applikation följdes ramvillkoren enligt kommissionens genomförandebeslut (EU) 2018/1524.

I samband med övervakningen gjordes inga användbarhetstest.

5 Tillsynsresultat

5.1 Detaljerade resultat

5.1.1 Förenklad övervakning av webbplatser

Resultaten av den förenklade övervakningen av webbplatser har granskats på två sätt per webbplats: med hur många olika tester fel upptäcktes på webbplatsen och i vilken omfattning varje observerat fel förekom på webbplatsen.

I regel hittade man brister på de granskade webbplatserna med flera tester. Tabell 5.A visar att det i de 668 granskningar som genomfördes under tillsynsperioderna 2022–2024 inte förekom några tillgänglighetsbrister på endast 6 procent av webbplatserna och att på cirka hälften av webbplatserna hittades brister med 1–3 automatiserade test. När jämförelsen görs per tillsynsperiod verkar antalet olika feltyper som hittats på enskilda webbplatser ha minskat något i och med tillsynsperioderna.

Tabell 5.A: Antalet sidor som granskats vid övervakningen grupperade enligt antalet olika typer av fel som hittats på webbplatsen. För jämförbarhetens skull innehåller siffrorna inte de tester som togs ur bruk under tillsynsperioden 2024.

| tillsynsperiod | 0 feltyper | 1-3 feltyper | 4-6 feltyper | 7-9 feltyper | 10- feltyper | Sammanlagt |
|----------------|-------------|---------------|---------------|--------------|--------------|----------------|
| 2022 | 9 (5 %) | 66 (36 %) | 87 (47 %) | 16 (9 %) | 7 (4 %) | 185 (100 %) |
| 2023 | 15 (6 %) | 126 (53 %) | 79 (33 %) | 19 (8 %) | 1 | 240 (100 %) |
| 2024 | 16 (7 %) | 125 (51 %) | 86 (35 %) | 15 (6 %) | 1 | 243 (100 %) |
| totalt | 40 (6 %) | 317 (47 %) | 252 (38 %) | 50 (7 %) | 9 (1 %) | 668 (100 %) |

Den senare frågan om i vilken omfattning varje fel som upptäcks på webbplatsen förekommer bedöms genom en webbplats-specifik jämförelse för varje test hur många element som kontrollerats i testet som klarade av testet. Om alla granskade element på webbplatsen klarade testet i fråga är webbplatsens resultat i testet 100 %. På motsvarande sätt, om endast hälften av elementen klarade testet, är webbplatsens resultat i testet i fråga 50 %. I denna jämförelse har alla element där testprogrammet inte hittade något fel ansetts klara testet. Som godkända resultat betraktas utöver de egentliga godtagbara resultaten alltså även situationer där testprogrammet inte med säkerhet kunde verifiera överensstämmelse med eller överträdelse av kraven.

När man sammanställer de testspecifika framgångsprocenterna för alla webbplatser kan man på så sätt räkna ut statistiska nyckeltal för varje testtyp: framgångsprocenter för de

webbplatser som klarade sig bäst och sämst i varje test, medianer för framgångsprocenten samt nedre och övre kvartil.

Antalet genomförda testtyper under tillsynsperioden varierar något, eftersom en del av testtyperna granskade mer sällsynta innehållstyper eller genomföranden som inte finns på webbplatsen under varje tillsynsperiod. I bilaga 1 till denna rapport finns också en förteckning över de testtyper som togs ur bruk under tillsynsperioden 2024.

I tabell 5.B presenteras per tillsynsperiod hur många testtyper som uppnått en full framgångsgrad på 100 procent i vissa statistiska nyckeltal. Till exempel av de 45 tester som utfördes under tillsynsperioden 2022 var medianen i 42 tester 100 procent, det vill säga testet klarades. Under tillsynsperioden 2023 klarade den webbplats, som hade bästa resultat i alla testtyper förutom en, testet till 100 procent, dvs. klarade alla testade element.

I tabellen presenteras resultaten per tillsynsperiod, men också separat för tjänster som granskats på nytt ((EU) 2018/1524, bilaga I, punkt 2.4).

Tabell 5.B: I hur många testtyper har man under tillsynsperioden uppnått en framgångsgrad på 100 procent på alla webbplatser, i medianen för webbplatsernas resultat, i nedre eller övre kvartil eller på webbplatsen med bästa resultat.

| urval | testtyper tot. | Testtyper (st.) där det i webbplatsernas resultat... | | | | |
|---|----------------|--|---------------------|--------------|--------------------|----------------------|
| | | sämsta resultat 100 % | nedre kvartil 100 % | median 100 % | övre kvartil 100 % | bästa resultat 100 % |
| 2022 alla (N=185) | 45 | 21 (47 %) | 34 (76 %) | 42 (93 %) | 45 (100 %) | 45 (100 %) |
| 2022 webbplatser som granskats på nytt (N=47) | 41 | 20 (49 %) | 29 (71 %) | 38 (93 %) | 40 (98 %) | 40 (98 %) |
| 2023 alla (N=240) | 47 | 23 (49 %) | 37 (79 %) | 45 (96 %) | 46 (98 %) | 46 (98 %) |
| 2023 webbplatser som granskats på nytt (N=19) | 39 | 22 (56 %) | 29 (74 %) | 32 (82 %) | 37 (95 %) | 38 (98 %) |
| 2024 alla (N=243) | 39 | 19 (49 %) | 30 (77 %) | 36 (92 %) | 38 (97 %) | 39 (100 %) |
| 2024 webbplatser som granskats på nytt (N=66) | 33 | 18 (55 %) | 27 (82 %) | 30 (91 %) | 32 (97 %) | 33 (100 %) |

I kolumnen för det svagaste resultatet i tabellen ser man att under varje tillsynsperiod har 19–23 (47–49 %) av alla testtyper varit sådana att alla element på alla webbplatser har klarat testet. Å andra sidan var 13 av testtyperna också sådana att det inte ens var möjligt att inte klara av dem. I granskningsrapporten uppmanades tjänsteleverantörerna dock att fästa uppmärksamhet vid de saker som testades i dessa tester. Detta presenteras närmare i bilaga 1 till denna rapport.

I regel klarade tjänsterna testerna för förenklad övervakning bra och resultaten skiljer sig inte nämnvärt mellan olika tillsynsperioder. Webbplatsernas medianresultat nådde inte upp till 100 procent i endast två eller tre testtyper under varje tillsynsperiod.

Även i testresultatens nedre kvartil uppnåddes en framgångsprocent på 100 procent i 76–79 procent av alla testtyper. Under varje tillsynsperiod underskred resultatet 90 procent för endast 4–5 testtyper. Med andra ord klarade minst 75 procent av webbplatserna i nästan fyra av fem tester testet helt och hållet. Och i cirka nio av tio tester klarade nio av tio testade element på minst 75 procent av webbplatserna testet.

Endast i sex testtyper var resultatens nedre kvartil under vissa tillsynsperioder under 90 procent. Fördelningen av webbplatsernas framgångsprocent i dessa tester presenteras i tabell 5.C.

Tabell 5.C: Framgångsprocenten för vissa tester under tillsynsperioderna

| test | över- vaknings period | antalet granskade webb- platser | sämsta resultat | nedre kvartil | median | övre kvartil | bästa resultat |
|--|-----------------------------|--|--------------------|------------------|--------|-----------------|-------------------|
| QW-ACT- R6: Knappar i form av bilder har ett tillgängligt namn | 2022 | 6 | 0 | 0 | 100 % | 100 % | 100 % |
| | 2023 | 1 | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | 2024 | 2 | 0 | 0 | 100 % | 100 % | 100 % |
| QW-ACT- R14: 'Meta viewport' förhindrar inte zoomning | 2022 | 185 | 0 | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | 2023 | 240 | 0 | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | 2024 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 % |
| QW-ACT- R16: Blankettele mentet har ett tillgängligt namn | 2022 | 183 | 0 | 86 % | 99 % | 100 % | 100 % |
| | 2023 | 228 | 0 | 92 % | 100 % | 100 % | 100 % |



| test | över- vaknings period | antalet granskade webb- platser | sämsta resultat | nedre kvartil | median | övre kvartil | bästa resultat |
|---|-----------------------------|--|--------------------|------------------|--------|-----------------|-------------------|
| | 2024 | 231 | 17 % | 96 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| QW-ACT- R19: 'Iframe'- elementet har ett tillgängligt namn | 2022 | 116 | 0 | 0 | 50 % | 100 % | 100 % |
| | 2023 | 138 | 0 | 0 | 50 % | 100 % | 100 % |
| | 2024 | 157 | 0 | 0 | 75 % | 100 % | 100 % |
| QW-ACT- R30: Elementets synliga namn är en del av dess tillgängliga namn | 2022 | 101 | 0 | 40 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | 2023 | 117 | 0 | 21 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | 2024 | 170 | 0 | 64 % | 100 % | 100 % | 100 % |

| test | över- vaknings period | antalet granskade webb- platser | sämsta resultat | nedre kvartil | median | övre kvartil | bästa resultat |
|--|-----------------------------|--|--------------------|------------------|--------|-----------------|-------------------|
| QW-ACT- R42: Object- elementet har ett tillgängligt namn som inte är tomt. | 2022 | 0 | - | - | - | - | - |
| | 2023 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2024 | 0 | - | - | - | - | - |

Utifrån de expertobservationer som gjordes i samband med den förenklade övervakningen förekom det ofta också brister i tillgängligheten på webbplatserna som inte kunde identifieras med det automatiska testprogrammet.

Av de webbplatser som granskades under tillsynsperioden 2023 innehöll upp till 74 procent bilder som saknade textmotsvarighet helt och hållet, där bilden felaktigt hade markerats som dekorativ eller vars textmotsvarigheter inte beskrev bildens innehåll på ett ändamålsenligt sätt.

Tabell 5.D: Webbplatser (antal) vars textmotsvarigheter, rubriker, språkmarkeringar eller videoinspelningar innehöll tillgänglighetsbrister under tillsynsperioderna 2022–2024

| tillsynsperiod | textmotsvarigheter saknades eller var bristfälliga | inga rubrikelement användes i rubriken | sidan saknade språkmarkering eller markeringen var felaktig | brister i videoinspelningarna |
|----------------|--|--|---|-------------------------------|
| 2022 (N=185) | 124 (67 %) | 45 (24 %) | 15 (8 %) | 46 (25 %) |
| 2023 (N=240) | 177 (74 %) | 96 (40 %) | 14 (6 %) | 78 (33 %) |

Tillgänglighetsutlåtandet saknades under tillsynsperioderna på 11–17 procent av webbplatserna och i sin helhet var det inte lätt för användaren att hitta utlåtandet på cirka var tionde webbplats. När utlåtandenas datum granskades under tillsynsperioden 2024 var utlåtandena enligt datumen över ett och ett halvt år gamla för 53 procent av webbplatserna. På många webbplatser var tillgänglighetsutlåtandena fyra år gamla.

Tabell 5.E: Brister i tillgänglighetsutlåtandena under tillsynsperioderna 2022–2024

| tillsynsperiod | utlåtande saknas | utlåtandet är svårt att hitta | utlåtandet över 1,5 år gammalt |
|----------------|------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 2022 (N=185) | 32 (17 %) | 23 (12 %) | granskades inte |
| 2023 (N=240) | 39 (16 %) | 18 (8 %) | granskades inte |
| 2024 (N=243) | 27 (11 %) | 25 (10 %) | 128 (53 %) |

5.2 Observationerna vid ingående granskningar av webbplatser tillsynsperioderna 2022–2024

Regionförvaltningsverket i Södra Finland har granskat 20 webbplatser under tillsynsperioden 2022 och 22 webbplatser under tillsynsperioderna 2023 och 2024 i enlighet med tillsynsprogrammet som ingår i EU-kommissionens genomförandebeslut.

Vid granskningen upptäcktes att alla webbplatser hade avvikelser från tillgänglighetskraven i standarden EN-301549. Brister upptäcktes bland annat i den visuella planeringen av webbplatser, användargränssnittets tekniska utförande och kodningen av innehållets struktur.

De brister som framkom vid granskningarna försvårar användningen av webbplatserna särskilt för personer med nedsatt syn och personer som använder webbplatserna med hjälp av skärmläsningsprogram, tangentbord eller ett motoriskt hjälpmedel. Det upptäcktes brister i enskilda vyer eller funktioner i tjänsterna som kan hindra en viss användargrupp från att utföra funktionen.

En stor del av de brister som upptäcktes fanns i de delar som är likadana på alla sidor på webbplatsen. Till sådana delar hör bland annat sidvyns sidhuvud som vanligen innehåller den huvudsakliga navigeringsmekanismen, valet av språkversioner och en sökfunktion samt sidfoten där det i allmänhet finns bland annat snabbänkar till kontaktuppgifter och till annat centralt innehåll på webbplatsen. Brister i dessa delar förekommer vanligtvis i nästan alla vyer av tjänsten, vilket försämrar webbplatsens allmänna tillgänglighetsnivå avsevärt. Å andra sidan kan man genom att korrigera brister i återkommande

sidor förbättra tjänstens tillgänglighet snabbare än genom att koncentrera sig på enskilda brister i sidornas innehållsdelar.

På de granskade webbplatserna upptäcktes även allmänt brister i tillgängligheten vid godkännandet av kakor. I en del av tjänsterna var det tekniskt svårt eller omöjligt att granska och godkänna kakor med hjälp av assisterande teknik.

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.

5.2.1 De vanligaste tillgänglighetsbristerna

5.2.1.1 Namn, roll och värde för interaktiva element

Den vanligaste noteringen i granskningsrapporterna för webbplatserna gällde de interaktiva komponenternas namn, roll och värde. Webbplatsen ska förmedla information om namn, roll och värde för varje interaktivt element till den assisterande tekniken. I de granskade tjänsterna fanns det brister särskilt i kodningen av de interaktiva elementens roll och status. I vissa fall hade inte någon roll angetts för elementet i koden och ibland hade fel roll angetts i koden för komponenten. Ofta var också uppgiften om elementets värde (till exempel vald/icke vald) eller status (till exempel öppnad/sluten) inte tillgänglig för skärmläsningssystemet eller annan assisterande teknik.

En användare som är beroende av assisterande teknik skapar sig en uppfattning om hur användargränssnittet fungerar utifrån den information som hjälpmedlet förmedlar. Därför ska i

synnerhet gränssnittskomponenterna uppfylla de tillgänglighetskrav som ställs på dem.

5.2.1.2 Programmässig läsordning

En annan brist som försvårade användningen av webbtjänsten med hjälp av assisterande teknik gällde innehållets programmässiga läsordning. Även innehållet i en enkel vy kan bli svårt att förstå med hjälp av ett skärmläsningsprogram, om vyns innehåll presenteras i ologisk ordning.

Många brister i den programmässiga läsordningen framkom i situationer där sidans innehåll visas eller döljs dynamiskt. Sådana komponenter är till exempel rullgardinsmenyer, så kallade dragspelskomponenter samt popup-fönster och modala fönster. Om den programmässiga läsordningen inte beaktas och om fokusindikatorns förflyttning hos webbläsaren inte kontrolleras när sidans källkod utvecklas, kan det vara svårt att hitta det dynamiskt presenterade innehållet med assisterande teknik.

5.2.1.3 Bristfällig kontrast

Vid granskningarna observerades brister i kontrasten mellan texterna och deras bakgrundsfärg samt i gränssnittskomponenternas synlighet på grund av den låga kontrasten. Bristerna gällande kontrasten framkom oftast med gränssnittskomponenter, såsom vid etiketter i textform för knappar och i inmatningsfältens placeholder-texter.

En liten kontrast försvårar möjligheterna särskilt för personer med nedsatt syn att granska tjänstens innehåll och uppfatta betydelsen av användargränssnittets olika komponenter.

5.2.1.4 Rubriker och innehållets struktur

I flera av de granskade tjänsterna fanns det brister i hur rubrikerna märkts upp i koden. Den struktur som märkts upp för rubrikerna motsvarade inte innehållets struktur på grund av bristfälligt eller felaktigt definierade rubriknivåer. På sidorna observerades dessutom textfragment som kunde tolkas som rubriker utifrån deras utseende, placering och innehåll, men som saknade motsvarande rubrikbeteckning i sidans källkod.

Till följd av bristerna har en person som är beroende av ett skärmläsningssystem svårt att uppfatta vyns struktur och navigera effektivt mellan de olika delarna i vyn.

5.2.1.5 Tillgänglighet med tangentbordet

Standarden EN-301549 som ligger till grund för granskningen innehåller också krav på webbplatsernas tillgänglighet när man använder ett tangentbord eller någon annan styranordning som använder tangentbordsgränssnittet. Användaren ska med vissa undantag bland annat kunna fokusera alla interaktiva element och utföra tjänstens funktioner enbart med hjälp av tangentbordet.

Ovan nämnda krav uppfylldes inte i alla granskade tjänster, och dessutom framkom brister i elementens fokuseringsordning vid användningen av tangentbordet särskilt i fråga om modala

fönster och andra komponenter som presenterar dynamiskt innehåll.

Den tredje bristen som försämrade tjänsternas tillgänglighet vid användningen av tangentbordet gällde indikatorn för webbläsarens tangentbordsfokus. Fokusindikatorn kunde inte alls observeras i alla situationer eller kontrasten till fokusindikatorn i förhållande till de intilliggande färgerna var inte tillräcklig.

5.3 Observationerna vid ingående granskningar av mobilapplikationer tillsynsperioderna 2022–2024

Regionförvaltningsverket i Södra Finland har granskat 12 mobilapplikationer under tillsynsperioderna 2022, 2023 och 2024 i enlighet med tillsynsprogrammet som ingår i EU-kommissionens genomförandebeslut.

Vid granskningen upptäcktes att alla mobilapplikationer hade avvikelser från tillgänglighetskraven i standarden EN-301549. Brister upptäcktes bland annat i den visuella planeringen av mobilapplikationer, användargränssnittets tekniska uppbyggnad och kodningen av innehållets struktur. Applikationernas allmänna tillgänglighet försämrades också av bristen på stöd för de tillgänglighetsegenskaper som enheternas operativsystem erbjuder.

De brister som framkom vid granskningarna försvårar användningen av applikationerna särskilt för personer med nedsatt syn och personer som använder applikationen med hjälp av skärmläsningsprogram, tangentbord eller ett motoriskt hjälpmedel. Det upptäcktes brister i enskilda vyer eller

funktioner i applikationerna som kan hindra en viss användargrupp från att utföra funktionen.

5.3.1 De vanligaste tillgänglighetsbristerna

5.3.1.1 Enhetens skärmriktning

Till de allmänna egenskaperna hos mobila enheter hör möjligheten att använda deras applikationer eller granska innehållet med hjälp av att hålla enheten i vertikalt eller horisontellt läge enligt användarens behov. Till detta hör också klausulen 11.1.3.4 i EN-standarderna. I flera granskade applikationer saknades stöd för att hålla enheten i olika lägen eller så uppfylldes inte kraven i ifrågavarande EN-standard för att välja läge via applikationens inställningar.

Hos en del användare har enheten monterats fast i antingen horisontellt eller vertikalt läge. Det innebär att användningen blir besvärlig om applikationens vyer inte anpassar sig till enhetens skärmriktning.

5.3.1.2 Bristfällig kontrast

Vid granskningarna observerades brister i kontrasten mellan texterna och deras bakgrundsfärg samt i gränssnittskomponenternas synlighet på grund av den låga kontrasten. Brister upptäcktes särskilt i kontrasterna hos textfältens kantlinjer och i kontrasten vid inaktiverat läge för växlingsknappar.

En liten kontrast försvårar möjligheterna särskilt för personer med nedsatt syn att granska applikationens innehåll och uppfatta betydelsen av användargränssnittets olika komponenter.

5.3.1.3 Förstoring av texten

En annan vanlig notering i granskningsrapporten om visuell planering gällde förstoring av texten. I en del applikationer var det inte alls möjligt att förstora texten, medan en förstoring av texten i andra applikationer ledde till att en del av innehållet inte rymdes helt i det utrymme som reserverats för det.

Möjligheten att förstora texten i applikationen hjälper särskilt personer med nedsatt syn att anpassa applikationens innehåll och användargränssnitt till användarens personliga behov och synsituation.

5.3.1.4 Namn, roll och värde för interaktiva element

Applikationen ska förmedla information om namn, roll och värde för varje interaktivt element till den assisterande tekniken. I de granskade applikationerna fanns det brister särskilt i kodningen av de interaktiva elementens roll och status. På grund av bristerna kunde till exempel knapparna visa sig som vanliga textelement för skärmläsningssystemet. Dessutom hade man i flera fall angett en felaktig roll för elementet.

En användare som är beroende av assisterande teknik skapar sig en uppfattning om hur användargränssnittet fungerar utifrån den information som hjälpmedlet förmedlar. Därför ska i

synnerhet gränssnittskomponenterna uppfylla de tillgänglighetskrav som ställs på dem.

5.3.1.5 Rubriker och innehållets struktur

I flera av de granskade applikationerna fanns det brister i hur rubrikerna märkts upp i koden. Ett textelement som utifrån det visuella utseendet och läget kunde tolkas som en rubrik saknade vanligtvis den uppmärkning i koden som förmedlar elementets betydelse till den assisterande tekniken. Till följd av bristerna har en person som är beroende av ett skärmläsningssystem svårt att uppfatta vyns struktur och navigera effektivt mellan de olika delarna i vyn.

5.3.1.6 Tillgänglighet med tangentbordet

Standarden EN-301549 som ligger till grund för granskningen innehåller också krav på applikationernas tillgänglighet när man använder ett tangentbord eller någon annan styranordning som använder tangentbordsgränssnittet. Användaren ska med vissa undantag bland annat kunna fokusera alla interaktiva element och utföra applikationens funktioner enbart med hjälp av tangentbordet.

Många av de applikationer som ingick i granskningen uppfyllde inte till alla delar ovan nämnda krav för användningen av tangentbord. Brister observerades särskilt i länkar som fanns inne i eller i anslutning till brödtexten samt när man skulle skrolla i innehållet på sidan via ett gränssnitt för tangentbord.

6 Tillsynen på Åland under rapporteringsperioden

I landskapet Åland har webbtillgänglighetsdirektivet genomförts genom landskapslagen om tillgängliga digitala tjänster (2019:7, här efter webbtillgänglighetslagen). Ålands landskapsregering fungerar som tillsynsmyndighet enligt webbtillgänglighetslagen.

Tillsynsbehörigheten i fråga om Åland har från och med 2023 överförts från Ålands landskapsregering till Regionförvaltningsverket i Södra Finland när det gäller granskningar med den förenklade och den ingående övervakningsmetoden samt rapporteringen.

Tillsynsbehörigheten har överförts genom en överenskommelseförordning (Republikens presidents förordning om skötseln på Åland av vissa uppgifter enligt landskapslagen om tillgängliga webbplatser och mobila applikationer inom förvaltningen, 294/2023). Det här innebär att Regionförvaltningsverket i Södra Finland som en del av stickprovet för finländska fastlandet också granskar tillgängligheten hos digitala tjänster på Åland och rapporterar resultaten till kommissionen som en del av rapporten som gäller finländska fastlandet.

Regionförvaltningsverket i Södra Finlands behörighet att granska digitala tjänster på Åland gäller bara granskningarna med den ingående och den förenklade övervakningsmetoden samt rapporteringen. Övrig tillsyn hör till Ålands landskapsregerings behörighet. I rapporten som gäller

finländska fastlandet behandlas dock som en helhet även ärenden som hör till Ålands landskapsregerings behörighet.

Finland (inklusive Åland) har cirka 5 600 000 invånare och Åland cirka 30 500. Ålands befolkning utgör därmed ungefär 0,54 % av Finlands befolkning, vilket innebär att tillsynen på Åland enligt genomförandebeslutet bör utgöra 0,54 % av den tillsyn som genomförs i Finland.

För Ålands del granskas årligen i genomsnitt 1,3 digitala tjänster med den förenklade övervakningsmetoden och 0,11 tjänster med den ingående övervakningsmetoden. För att göra tillsynen smidigare har granskningarna med den förenklade och den ingående övervakningsmetoden gjorts samlat. Under tillsynsperioden granskades för Ålands del fyra webbplatser med den förenklade övervakningsmetoden år 2023 och en webbplats med den ingående övervakningsmetoden år 2024.

Stickprovstagningen av vilka webbplatser som skulle granskas på Åland gjordes av Regionförvaltningsverket i Södra Finland. Regionförvaltningsverket i Södra Finland genomförde granskningarna och skickade granskningsrapporterna direkt till Ålands landskapsregering. Resultaten av tillsynen ingår i tillsynsperiodens resultat för hela Finland och behandlas alltså inte separat från det totala stickprovet.

Under tillsynsperioderna 2021–2023 har Ålands landskapsregering behandlat ett klagomål och inte meddelat några ålägganden.



Uppföljningsförfarande och respons

7 Beskrivning av uppföljningsförfarandet

Enligt webbtillgänglighetsdirektivet ska medlemsstaterna säkerställa att det finns ett tillfredställande och effektivt uppföljningsförfarande för att säkerställa efterlevnaden av tillgänglighetskraven och fullgörandet av skyldigheterna som gäller oproportionell börda, tillgänglighetsutlåtande samt behandlingen av tillgänglighetsrespons och tillgänglighetsbegäranden.

I Finland består uppföljningsförfarandet av klagomålsförfarandet och behandlingen av begäranden om utredning av tillgängligheten. Förfarandena beskrivs närmare i punkterna 8 och 9.

8 Tillgänglighetsklagan

Var och en har rätt att hos tillsynsmyndigheten anmäla tillgänglighetsklagan om en tjänsteleverantör som inte har iakttagit tillgänglighetskraven eller bestämmelserna om oproportionell börda enligt lagen om digitala tjänster eller fullgjort skyldigheterna enligt lagen som gäller tillgänglighetsutlåtande eller behandlingen av respons på tillgängligheten. Vid behandlingen av klagomål iakttas förvaltningslagen (434/2003) och regionförvaltningsverkets interna anvisning för behandling av klagomål.

I beslut på klagomål kan regionförvaltningsverket ge den tjänsteleverantör som är föremål för klagomålet administrativ styrning. I beslutet kan regionförvaltningsverket underrätta den som är föremål för klagomålet om sin uppfattning om ett lagenligt förfarande eller göra tjänsteleverantören uppmärksam på iakttagande av tillgänglighetskraven enligt kapitel 3 i lagen om digitala tjänster eller fullgörande av andra skyldigheter som gäller tjänsteleverantören. Om lindrigare styrning inte räcker till med tanke på helhetsbedömningen av ärendet är det möjligt att ge tjänsteleverantören en anmärkning.

Behandlingen av ett klagomålsärende avslutas vid regionförvaltningsverket när ärendet avgörs. Ändring kan inte sökas i regionförvaltningsverkets klagomålsbeslut.

8.1 Antalet klagomål under rapporteringsperioden

Under 2022 ändrades registreringen av klagomål på så sätt att anmälningar som inte gällde digitala tjänster och där tjänstens brist inte framgick inte registrerades som en tillgänglighetsklagan. Den här ändringen innebär att antalet klagomål från och med 2022 och före år 2022 inte är jämförbara.

År 2022 registrerades sammanlagt 25 tillgänglighetsklagomål som anhängiga hos regionförvaltningsverket. Antalet avgjorda klagomål uppgick till sammanlagt 31.

År 2023 registrerades sammanlagt 17 klagomål som anhängiga hos regionförvaltningsverket. Antalet avgjorda klagomål uppgick till sammanlagt 22.

År 2024 registrerades sammanlagt 32 klagomål som anhängiga. 34 klagomål avgjordes.

8.2 Tjänster och tjänsteleverantörer som klagomålen gällde

Största delen av klagomålen som lämnades under rapporteringsperioden gällde webbplatser. Endast några klagomål gällde mobilapplikationer. Tjänsteleverantörerna som klagomålen gällde är i förhållande till sitt antal fördelade över många olika samhällssektorer. Ingen enskild sektor var framträdande i de klagomålsärenden som inleddes under rapporteringsperioden. Inte heller med tanke på tjänsteleverantörernas regionala placering går det att urskilja

något enskilt geografiskt område bland de inledda klagomålen. Största delen av tjänsterna som klagomålen gällde var riksomfattande.

8.3 Brister som klagomålen gällde och administrativ styrning i klagomålsbesluten

En av de främsta orsakerna till klagomålen under rapporteringsperioden var de digitala tjänsternas tillgänglighetsutlåtanden. Det framkom särskilt att tjänsteleverantörerna nästan inte alls hade uppdaterat utlåtandena efter att de hade skapat dem. I besluten som gällde tillgänglighetsutlåtanden gjorde regionförvaltningsverket vanligtvis tjänsteleverantören uppmärksam på lagens krav när det gäller tillgänglighetsutlåtanden och uppmanade tjänsteleverantören att uppdatera utlåtandet.

Klagomålen gällde ofta också behandlingen av respons på bristande tillgänglighet i den digitala tjänsten samt brister i hur responsmekanismen fungerande. I besluten gjorde regionförvaltningsverket tjänsteleverantören uppmärksam på att tillgänglighetsrespons ska behandlas på det sätt som lagen om digitala tjänster anger och poängterade vikten av en fungerande responsmekanism så att den digitala tjänstens användare har möjlighet att tillgodose sina rättigheter enligt lagen att ge tillgänglighetsrespons och göra en tillgänglighetsbegäran.

När det gällde brister i uppfyllandet av tillgänglighetskraven gällde klagomålen oftast pdf-filers bristande tillgänglighet och brister i undertextning av videoinspelningar. I de här situationerna gjorde regionförvaltningsverket oftast tjänsteleverantören uppmärksam på att tillgänglighetskraven

ska iakttas.

Tillämpningsområdet för lagen om digitala tjänster har utvidgats nationellt från webbtillgänglighetsdirektivets minimikrav till att gälla också vissa digitala tjänster som tillhandahålls allmänheten av offentliga företag inom sektorerna vatten, energi, transporter och posttjänster. En fråga som accentuerades i klagomålsärendena under rapporteringsperioden var hur tillämpningsområdet för lagen om digitala tjänster skulle tolkas. Regionförvaltningsverket var tvunget att bedöma tjänsteleverantörens juridiska ställning och ta ställning till vilka av privata tjänsteleverantörers tjänster som kunde anses höra till lagens tillämpningsområde.

Regionförvaltningsverket gav ingen anmärkning under rapporteringsperioden.

9 Begäran om utredning av tillgängligheten

Om uppgifter, tjänster eller dokument som användaren behöver för att utreda sina intressen, rättigheter eller skyldigheter inte uppfyller tillgänglighetskraven har användaren rätt att be att få dem i en tillgänglig form eller någon annan form som passar honom eller henne. Tjänsteleverantören ska behandla begäran på det sätt som lagen om digitala tjänster anger.

Om tjänsteleverantören vägrar ge uppgifterna eller inte behandlar begäran på det sätt som lagen om digitala tjänster anger kan den som gjort begäran be enheten för tillgänglighetstillsyn om en utredning av tillgängligheten.

Regionförvaltningsverket kan vid behov ålägga tjänsteleverantören att ge användaren av tjänsten det datainnehåll i den digitala tjänsten som användaren behöver i en form som uppfyller tillgänglighetskraven eller på något annat sätt som är tillgängligt för användaren.

Under rapporteringsperioden fick enheten för tillgänglighetstillsyn ingen begäran att utreda tillgängligheten och följaktligen meddelades inga ålägganden som rörde detta.

10 Åläggande att avhjälpa brister

Enligt lagen om digitala tjänster kan regionförvaltningsverket vid utövande av tillsyn i enlighet med kommissionens genomförandebeslut ålägga tjänsteleverantören att inom en skälig tid se till att den digitala tjänsten uppfyller kraven enligt lagen om digitala tjänster.

I sin tillsyn ger regionförvaltningsverket i första hand tjänsteleverantörerna styrning om att tillgänglighetskraven ska uppfyllas i digitala tjänster. När det gäller väsentliga brister inleder regionförvaltningsverket ett åläggandeförfarande. Väsentliga brister är enligt regionförvaltningsverkets bedömning sådana brister som försvårar användningen av tjänsten avsevärt eller som helt hindrar vissa användargrupper från att använda tjänsten. Regionförvaltningsverket kan också inleda ett åläggandeförfarande om den allmänna tillgängligheten i tjänsten är dålig eller om tjänsten också tidigare har övervakats, men tjänsteleverantören inte har åtgärdat bristerna trots tidigare styrning.

Vid prövningen av om åläggande ska meddelas kan regionförvaltningsverket även lägga vikt vid tjänstens samhälleliga betydelse, i vilken omfattning tjänsten används eller behoven hos personer med funktionsnedsättning att använda tjänsten.

10.1 Antalet ålägganden under rapporteringsperioden

På basis av de ingående och förenklade granskningarna under rapporteringsperioden 2022–2024 prövade regionförvaltningsverket beträffande 22 tjänster om ett åläggande skulle meddelas.

För totalt 13 digitala tjänster under rapporteringsperioden kunde prövningen avslutas utan att åläggande meddelades eftersom tjänsteleverantören efter att ha hörts bedömdes ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att avhjälpa de tillgänglighetsbrister som var anledningen till att ett åläggande övervägdes.

År 2022 meddelade regionförvaltningsverket inte några ålägganden.

År 2023 meddelade regionförvaltningsverket sammanlagt två (2) ålägganden.

År 2024 meddelades sammanlagt sex (6) ålägganden.

10.2 Tjänster och tjänsteleverantörer som var föremål för åläggandena

Största delen av åläggandena som meddelades under rapporteringsperioden gällde webbplatser. Ett åläggande gällde en mobilapplikation.

Tjänsteleverantörerna som meddelades ålägganden är i förhållande till sitt antal fördelade över många olika samhällssektorer. Ingen enskild sektor var framträdande i de

Ålägganden som meddelades under rapporteringsperioden. Inte heller med tanke på tjänsteleverantörernas regionala placering kunde något enskilt geografiskt område urskiljas. Största delen av tjänsterna som åläggandena gällde var regionala tjänster, men de fanns i olika områden i landet.

10.3 Brister som åläggandena gällde

Ålägganden meddelades vanligtvis på grund av tjänstens tillgänglighetsbrister som regionförvaltningsverket ansåg försvårade användningen av tjänsten avsevärt eller som hindrade vissa användargrupper helt från att använda tjänsten. Exempel på sådana brister är att tjänstens innehåll inte anpassar sig till enhetens läge, brister i kodningen och felaktig fokus- och läsordning för innehållet.

I fråga om tillgänglighetsutlåtanden meddelades ålägganden särskilt för tjänster som inte hade något tillgänglighetsutlåtande.

10.4 Regionförvaltningsverkets åtgärder efter åläggandena

I åläggandena meddelades tjänsteleverantörerna en tid inom vilken de skulle avhjälpa tillgänglighetsbristerna i sin tjänst eller publicera ett tillgänglighetsutlåtande i tjänsten. I åläggandet förutsattes tjänsteleverantören att lämna regionförvaltningsverket en redogörelse för de åtgärder den vidtagit för att iaktta åläggandet.



I tre fall meddelade ålägganden iaktogs och regionförvaltningsverket konstaterade att tjänsteleverantörerna som hade meddelats ålägganden hade vidtagit tillräckliga åtgärder för att kraven skulle uppfyllas. Övriga ärenden är ännu inte avgjorda.

Åläggandet kan förenas med vite om det är uppenbart att tjänsteleverantören inte kommer att iaktta åläggandet. Under rapporteringsperioden var det inte nödvändigt att förena något åläggande med vite.



11 Allmänna anvisningar och allmän rådgivning

Utöver att övervaka och granska att tillgänglighetskraven uppfylls ger tillsynsmyndigheten användarna av digitala tjänster, tjänsteleverantörer och andra aktörer allmänna anvisningar och allmän rådgivning om tillgänglighetskraven samt om dithörande skyldigheter och rättigheter.

Anvisningar och rådgivning ges i regel per e-post. Regionförvaltningsverket har en egen e-postadress dit användare, tjänsteleverantörer och andra aktörer kan skicka frågor. Rådgivning ges också per telefon.

Flest frågor får regionförvaltningsverket om definitionen av myndigheternas intra- och extranät. Tjänsteleverantörerna känner inte till i vilken utsträckning tillgänglighetskraven eller kraven som gäller tillgänglighetsutlåtandet, responskanalen och behandlingen av respons ska tillämpas på de interna systemen på myndigheternas arbetsplatser. Allmänna anvisningar begärs ofta också om hur tillgänglighetskraven för videoinspelningar ska uppfyllas, hur oproportionell börda kan åberopas och om begränsningen av tillämpningsområdet när det gäller innehåll producerade av en tredje part. Tjänsteleverantörerna och användarna ställde också frågor om lagens tillämpningsområde och om en viss digital tjänst hör till tillämpningsområdet.

Inom ramarna för den allmänna vägledningen och informationen fattar regionförvaltningsverket inte förhandsbeslut och tar inte ställning till enskilda beslut.

12 Enkät om genomförandet av lagen om digitala tjänster

Vid årsskiftet 2021–2022 och 2022–2023 genomförde finansministeriet en enkät om verkställandet av lagen om digitala tjänster. Enkäten skickades till organisationer som omfattas av lagens tillämpningsområde.

På enkäten 2021–2022 kom det in 186 svar, medan enkäten 2022–2023 fick 97 svar.

En fråga i enkäten var om aktörerna hade fått respons på bristande tillgänglighet. Av dem som besvarade den här frågan i enkäten 2021–2022 (183 svar) hade 34 % fått tillgänglighetsrespons medan 66 % inte hade fått det. Av dem som besvarade den här frågan följande år hade 41,8 % fått tillgänglighetsrespons medan 58,2 % inte hade fått det.

I båda enkäterna var följdfrågan vad aktörerna hade fått respons om. De vanligaste bristerna som hade framkommit var otillräcklig kontrast, att videoinspelningar saknade undertextning, tillgängligheten i olika slags filer, såsom pdf-dokument, och problem med att använda den digitala tjänsten med tangentbord och skärmläsare. De som besvarade enkäten hade dessutom fått respons som gällde uppdatering av tillgänglighetsutlåtandet och huruvida det var aktuellt.

I enkäten frågades också hur responsen hade behandlats och hur den som gett respons fått svar. Enkätsvaren visade att det

ofta fanns en överenskommen process eller intern anvisning för behandling av respons. Enligt svaren behandlas responsen och man gör nödvändiga ändringar för att förbättra tillgängligheten i den digitala tjänsten. Enkätsvaren visade att om responsen innehåller kontaktuppgifter får den som lämnat respons också ett svar. Responsen vidarebefordras bland annat också till systemleverantören eller annan aktör som ansvarar för underhållet av tjänsten. Dessutom går responsen igenom till exempel varje år för den allmänna utvecklingen av tjänsterna.

I enkäterna frågades också vad aktörerna hade gjort för att förbättra tillgängligheten i tjänsterna eller hur de hade försäkrat sig om att tjänsterna uppfyller tillgänglighetskraven. Enligt svaren hade de bland annat gjort tillgänglighetsutvärderingar eller tillgänglighetsauditeringar av tjänsterna och korrigerat upptäckta tillgänglighetsbrister. I svaren lyftes också fram att tillgänglighetskraven särskilt har beaktats i nya tjänster och att man i upphandling och i avtalen med tjänsteleverantör eller tjänsteproducent förutsatt att tjänsten är tillgänglig. Även exempelvis personalen hade fått utbildning och man hade grundat interna team eller arbetsgrupper för tillgänglighet.

I enkäten 2022–2023 frågades också vilka utmaningar aktörerna haft med att uppfylla tillgänglighetskraven. Av svaren framkom särskilt EU-standardens besvärliga format, svårigheter med tolkning av kraven och att anvisningarna lämnar utrymme för tolkning. Som problematiskt upplevdes även att göra gamla tjänster tillgängliga och situationer där organisationen har många digitala tjänster, omfattande webbplatser eller annars mycket material som ska göras tillgängligt. Att uppfylla kraven upplevdes som svårt även på grund av bristande kunskap och resurser.

I enkäten som gällde åren 2022–2023 frågades också om aktören uppdaterar sitt tillgänglighetsutlåtande. Av de som svarade uppgav 6,6 % att de uppdaterar utlåtandet årligen,



8,8 % att de uppdaterar utlåntagandet i samband med ändringar oftare än så och 73,6 % att de uppdaterar utlåntagandet vid ändringar mer sällan än med ett års mellanrum.

Ett sammandrag av enkätresultaten finns på [finansministeriets webbplats](#) på finska och svenska.



Andra åtgärder åren 2022–2024

13 Samråd med intressegrupper

13.1 Samråd med intresseorganisationer

Tillsynsmyndigheten ska regelbundet höra intressegrupper om hur tillgänglighetskraven iakttas. Enheten för tillgänglighetstillsyn vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland ordnar regelbundet samråd med centrala intresseorganisationer som i synnerhet bevakar rättigheterna för personer med funktionsnedsättning.

Samråden ordnades antingen skriftligen eller som separata möten. Målet med samråden är att öka öppenheten i tillsynsmyndighetens verksamhet och att skapa en dialog med intresseorganisationerna.

Genom samråden får tillsynsmyndigheten organisationernas åsikter om tillgänglighetskraven enligt lagen om digitala tjänster. Organisationerna har dessutom möjlighet att föra fram sin syn på vilka digitala tjänster regionförvaltningsverket borde inkludera i övervakningen. Av organisationerna begärs utlåtanden inför samråden, oavsett om de ordnas skriftligen eller som separata möten. Organisationerna har ombetts att i utlåtandena bland annat beskriva vilken bild de fått av tillsynsenhetens roll och vilka förväntningar de har på tillsynsmyndigheten. Dessutom har man frågat vad som bör övervakas och varför. Organisationerna har också ombetts lyfta fram om tillgängligheten i en viss digital tjänst har orsakat bekymmer. Dessutom har man velat veta hur väl

organisationernas medlemmar känner till tillgänglighetskraven och användarnas rättigheter och hur organisationerna främjar medlemmarnas kännedom om dem.

År 2022 ordnade enheten för tillgänglighetstillsyn ett samråd för funktionshinderorganisationernas representanter. Under samrådet gick enheten igenom resultaten från den första tillsynsperioden och hörde organisationernas synpunkter på vilka webbplatser och mobilapplikationer som enheten bör övervaka. En nyhet om samrådet publicerades på tillsynsmyndighetens webbplats: [Tillgänglighetstillsynen träffade handikapporganisationer \(tillganglighetskrav.fi\)](https://www.tillsyn.fi/tiligangliguuskavaatukset-kohtaantivat-vammaisten-organisaatiot)

År 2023 ordnade enheten inte något samråd. I stället genomfördes en webbenkät om tillgänglighet som riktade sig till funktionshinderorganisationernas medlemmar.

Våren 2024 ordnade enheten ett skriftligt samråd för organisationernas medlemmar. Organisationerna fick skicka in skriftliga utlåtanden senast 31.4.2024. Före det utsatta datumet kom det in 7 utlåtanden.

En nyhet om webbenkäten och samrådet publicerades på tillsynsmyndighetens webbplats: [Intressegrupper önskar att tillsynen inriktas på digitala tjänster som är viktiga för en smidig vardag \(tillganglighetskrav.fi\)](https://www.tillsyn.fi/tiligangliguuskavaatukset-kohtaantivat-vammaisten-organisaatiot)

13.2 Enkät till funktionshinderorganisationernas medlemmar

Enheten för tillgänglighetstillsyn genomförde 2023 en webbenkät till funktionshinderorganisationernas medlemmar om

deras erfarenheter av digitala tjänsters tillgänglighet i Finland år 2023. Enkäten skickades till funktionshinderorganisationerna i början av december 2023. De vidarebefordrade enkäten till sina egna medlemmar. Enkäten kunde besvaras anonymt till och med den 7 januari 2024. Det kom in 90 svar.

Enkäten innehöll bland annat följande frågor:

- Hurudana utmaningar har du haft på webbplatser eller i mobilapplikationer?
 - Svårigheter att bläddra i innehållet på sidorna eller att flytta dig från en sida till en annan eller från en vy till en annan?
 - Svårigheter att hitta den information du behöver?
 - Ordvalen på webbplatsen är svåra att förstå eller det är över lag svårt att läsa eller förstå texten?
 - Svårigheter att använda elektroniska blanketter?
 - Svårigheter att använda filer skapade med kontorsprogram som pdf, word eller powerpoint?
 - Har du gått miste om information i videoinspelningar eller videosändningar eftersom videorna inte haft textning eller syntolkning? Något annat? Vad?
- Har du gett den som tillhandahåller den digitala tjänsten feedback om brister i tillgängligheten?
- Visste du att om den som tillhandahåller den digitala tjänsten inte reagerar på din feedback kan du vid behov lämna ett klagomål eller en utredningsbegäran till enheten för tillgänglighetstillsyn?
- Är det några särskilda webbplatser eller mobilapplikationer som du vill att enheten för

tillgänglighetstillsyn ska granska? Om ja, motivera varför.

- Hurudana erfarenheter har du av tillgängligheten i digitala tjänster just nu?
- Öppen feedback.

Många av dem som besvarade enkäten upplevde att särskilt välfärdsområdenas digitala tjänster var mycket utmanande att använda. Utmaningarna gällde såväl begriplighet och tydlighet som tekniska egenskaper. I enkätsvaren framkom också utmaningar med tillgängligheten hos andra samhälleligt viktiga digitala tjänster. Utmaningarna gällde bland annat innehållets begriplighet, användningen av filer skapade med kontorsprogram och navigeringen i olika slags innehåll.

Önskemålen om vilka tjänster som borde granskas gällde huvudsakligen statliga myndigheters, välfärdsområdenas och persontrafikens digitala tjänster.

En viktig observation som gjordes av enkätsvaren gällde rättigheterna för användarna av digitala tjänster. Största delen av dem som besvarade enkäten visste inte vilka rättigheter användaren har om tjänsteleverantören inte reagerar på den tillgänglighetsrespons användaren har gett.

Respondenterna var ändå i huvudsak nöjda med att tillgängligheten i digitala tjänster över lag förbättrats eller åtminstone delvis. Särskilt de användare som behöver tekniska hjälpmedel stöter ändå fortfarande på utmaningar och brister.

I och med att funktionshinderorganisationernas medlemmar och användarna av digitala tjänsterna delade med sig av sina erfarenheter i enkäten fick enheten för tillgänglighetstillsyn en ännu bredare bild av den digitala tillgängligheten i Finland.

13.3 Samarbetsmöten med tillgänglighetsexperter

Enheten för tillgänglighetstillsyn inledde år 2021 regelbundna möten med experter på tillgänglighetsfrågor. Målet med samarbetet var att öka den öppna dialogen mellan tillsynsmyndigheten och företag som utför tillgänglighetsarbete. Det första gemensamma mötet ordnades i början av 2022.

I det första skedet deltog främst sådana företag som ger tillgänglighetskonsultation och gör tillgänglighetsbedömningar. Under 2024 utvidgades samarbetet på så sätt att de olika företagsaktörerna i fortsättningen turvis ansvarar för att organisera mötena. Samtidigt breddades deltagargruppen till att omfatta fler aktörer som arbetar med tillgänglighetsfrågor. Diskussionerna på mötena har bl.a. gällt lagen om digitala tjänster och dess tillämpningsområde samt tillgänglighetskraven och tolkningen av dem.

Genom företagssamarbetet strävar man också efter att främja den allmänna medvetenheten om tillgänglighet.

14 Kommunikation om tillgänglighetspolitiken

14.1 Webbkursen Digital tillgänglighet och kraven i lagen om digitala tjänster

I och med tillgänglighetsdirektivet och ändringarna i lagen om digitala tjänster uppdaterade enheten för tillgänglighetstillsyn 2023 sin webbkurs i kursplattformen eOppiva: Digital tillgänglighet och kraven i lagen om digitala tjänster. På kursen lär man sig vad som avses med digital tillgänglighet, vilka det berör och vad lagen om digitala tjänster för närvarande innehåller.

Webbkursen finns på webbplatsen eOppiva.fi: [Digital tillgänglighet och kraven i lagen om digitala tjänster - eOppiva](#)

14.2 Webbinarier

Enheten för tillgänglighetstillsyn ordnade under 2023 två webinarier om genomförandet av tillgänglighetsdirektivet.

Det första webinariet *Nya kraven i lagen om digitala tjänster* ordnades 30.5.2023. Webinariet gav deltagarna en heltäckande bild av de ändringar som tillgänglighetsdirektivet har medfört.

Det andra webinariet *Nya ytterligare kraven i lagen om digitala tjänster* ordnades 31.10.2023. Under det här webinariet gick man närmare in på de kompletterande kraven för olika tjänster.

Alla webinarier av enheten för tillgänglighetstillsyn: [Webinaria ja videotallenteet - Tillgänglighetskrav](#)

14.3 Styrningsbrev om publicering av inspelade direktsändningar samt om oproportionell börda

Enheten för tillgänglighetstillsyn har i sitt övervaknings- och vägledningsarbete som baserar sig på lagen om digitala tjänster upptäckt att många tjänsteleverantörer som publicerar videoinspelningar av direktsändningar på sin webbplats eller i en tjänst för innehållsdelning raderar inspelningen senast 14 dagar efter direktsändningen eller efter det att inspelningen publicerades. Enligt enhetens uppfattning gör tjänsteleverantörerna det här på grund av en felaktig tolkning av lagen om digitala tjänster.

Enheten sammanställde därför våren 2023 ett styrningsbrev om publicering av inspelningar av direktsändningar och om oproportionell börda. Brevets syfte var att tydliggöra vilka krav lagen ställer särskilt på inspelade direktsändningar och informera tjänsteleverantörerna om hur de ska agera i enlighet med lagen om digitala tjänster. I brevet poängteras det att 14 dagar är den tid tjänsteleverantören har på sig för att se till att inspelningar av direktsändningar uppfyller tillgänglighetskraven.

Brevet publicerades på tillsynsenhetens webbplats: [Styrningsbrev om publicering av inspelade direktsändningar samt om oproportionell börda \(tillganglighetskrav.fi\)](#)

14.4 Beslutsreferat

På sin webbplats publicerar enheten för tillgänglighetstillsyn beslutsreferat av klagomål och ålägganden som är av särskild betydelse.

Under 2022–2024 publicerades 9 referat av klagomålsbeslut.

[Referat av klagomålsbeslut - Tillgänglighetskrav](#)

Under 2022–2024 publicerades 3 referat av förelägganden.

[Referat av förelägganden - Tillgänglighetskrav](#)

14.5 Övrig kommunikation

Enheten för tillgänglighetstillsyn strävar efter att proaktivt informera om aktuella frågor på sin webbplats, i sociala medier och genom nyhetsbrev, som publiceras ungefär 4 gånger per år.

I och med årliga kommunikationsplaner har enheten kunnat följa med kommunikationen och dess genomslag.

15 Erfarenheter och iakttagelser av uppfyllandet av tillgänglighetskraven

När enheten för tillgänglighetstillsyn utfört sina uppgifter enligt lagen om digitala tjänster har den upptäckt att tjänsteleverantörerna har problem med att beakta tillgänglighetskraven vid offentlig upphandling av digitala tjänster. Tjänsteleverantörerna har antingen inte tillräcklig sakkunskap eller inte tillräckliga ekonomiska resurser att kräva att anskaffningen uppfyller tillgänglighetskraven. Tjänsteleverantörerna har även uttryckt oro för att det inte nödvändigtvis finns att få digitala tjänster som uppfyller kraven eller att kostnaderna blir oskäligt höga om man kräver att tillgänglighetskraven ska uppfyllas.

Enheten har även märkt att tjänsteleverantörerna inte nödvändigtvis har hänvisat till oproportionell börda ens i situationer där det möjligen hade varit motiverat. Det här berodde på att de upplevde det som komplicerat att åberopa oproportionell börda. Ofta har tjänsteleverantörerna inte heller hänvisat till oproportionell börda på det sätt som lagen förutsätter. Enheten har försökt informera tjänsteleverantörerna om förutsättningarna för att hänvisa till oproportionell börda och om förfarandet.

Lagen om digitala tjänster tillämpas på intranet- och extranet-webbplatser och -mobilapplikationer som används på myndigheters och offentligrättsliga inrättnings arbetsplatser och som har förnyats 23.9.2019 eller efter det. Definitionen av vad som är en intra- och extranet-webbplats och tillämpningsområdets omfattning när det gäller myndigheters och offentligrättsliga inrättnings interna digitala tjänster verkar oklara och ger upphov till många frågor. Även enhetens tolkning har preciserats med tiden. Enheten har bedömt att med tanke på syftet med lagen om digitala tjänster kan bestämmelsen som gäller intra- och extranet-webbplatser anses gälla åtminstone sådana intranät och extranät hos myndigheters och offentligrättsliga inrättnings arbetsplatser som används av en stor mängd anställda, exempelvis arbetsgivarens webbplatser och mobilapplikationer som gäller personaladministration och som riktar sig till hela personalen samt arbetsgivarens andra webbplatser och mobilapplikationer för arbetstagarna.

Under rapporteringsperioden har tillgänglighetsdirektivets krav som gäller digitala tjänster genomförts genom ändringar i lagen om digitala tjänster. Enheten för tillgänglighetstillsyn kommer också att övervaka hur digitala tjänster, det vill säga webbplatser och mobilapplikationer, som hör till tillgänglighetsdirektivets tillämpningsområde uppfyller tillgänglighetskraven. Enheten har ansett att det är viktigt att webbtillgänglighetsdirektivet och tillgänglighetsdirektivets tillgänglighetskrav tolkas och tillämpas på ett enhetligt sätt på olika tjänster.

Under rapporteringsperioden har det i Finland beretts en sammanslagning av tillgänglighetstillsynen till en enda myndighet från och med den 1 januari 2025. Regionförvaltningsverket övervakar hur tillgänglighetskraven enligt lagen om digitala tjänster uppfylls. Dessutom kommer verket att börja övervaka tillgänglighetskraven för digitala



tjänster som hör till tillgänglighetsdirektivets tillämpningsområde. Transport- och kommunikationsverket å sin sida övervakar de andra skyldigheterna som härleder från tillgänglighetsdirektivet. Att tillgänglighetstillsynen koncentreras till Transport- och kommunikationsverket har ansetts öka medborgarnas rättsskydd och förbättra tillsynsmyndighetens enhetliga anvisningar, rådgivning och beslutspraxis. Koncentreringen förbättrar både användarnas och tjänsteleverantörernas ställning och minskar den administrativa bördan.

Bilagor

- Bilaga 1: Metoder för förenklad övervakning av webbplatser (pdf)
- Bilaga 2: Ingående övervakningsmetod för kontroll av webbplatsen (pdf)
- Bilaga 3: Ingående övervakningsmetod för kontroll av dokument som laddas ned från webbplatsen (pdf)
- Bilaga 4: Ingående övervakningsmetod för kontroll av mobilapplikationen (pdf)
- Bilaga 5: EN301549 tarkastusmenetelmät, övervakningsmetoder (xlsx)