

BEDÖMNING AV
KOSTNADSEFFEKTERNA AV
TILLGÄNGLIGHETS-
DIREKTIVET

INNEHÅLL

| | |
|---|----|
| Sammanfattning | 3 |
| 1 Inledning | 4 |
| 1.1 Bakgrund och målsättningar | 4 |
| 1.2 Tillgänglighetsdirektivets tillämpningsområde och föremålet för bedömningen | 5 |
| E-handel | 6 |
| E-böcker | 7 |
| Persontrafik | 8 |
| Audiovisuella medietjänster | 9 |
| Elektroniska kommunikationstjänster | 9 |
| Bank- och betaltjänster | 10 |
| 1.3 Metoder och material | 11 |
| 2 Kostnader | 13 |
| 2.1 E-handel | 13 |
| 2.2 E-böcker | 16 |
| 2.3 Persontrafik | 19 |
| 2.4 Audiovisuella medietjänster | 22 |
| 2.5 Elektronisk kommunikation | 24 |
| 2.6 Underhållskostnader | 25 |
| 2.7 Totala kostnader | 26 |
| 3 Sammanfattning | 31 |

Sammanfattning

EU:s direktiv om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (nedan *tillgänglighetsdirektivet*) kräver att myndigheter och den privata sektorn gör vissa produkter och tjänster tillgängliga. Direktivet ska införlivas i den nationella lagstiftningen senast den 28 juni 2022. Bestämmelserna börjar tillämpas den 28 juni 2025. De produkter och tjänster som kommer ut på marknaden efter den 28 juni 2025 vara mestadels vara tillgängliga.

I bedömningen bedömdes direktivets konsekvenser för aktörer som omfattas av tillgänglighetsdirektivets tillämpningsområde (exkl. nödcentralskommunikation och den byggda miljön). Dessutom har bank- och finansbranschen granskats separat från de totala kostnaderna, eftersom bank- och finansbranschen inkluderades i tillgänglighetsdirektivet och kostnaderna för bank- och finansbranschen enligt nuvarande uppgifter till stor del beror på tillgänglighetsdirektivet.

I fråga om övriga tillämpningsområden beräknas tillgänglighetsdirektivets ekonomiska konsekvenser uppgå till cirka 146 miljoner euro. Största delen av detta (ca 70 milj. €) torde riktas till e-handeln och en annan betydande del (ca 40 milj. €) till kontinuerligt underhåll och utbildning. I bedömningarna av konsekvenserna för e-handeln förekommer delvis överlappning med andra tillämpningsområden, eftersom det även i andra tillämpningsområden kan uppstå en central kostnad till följd av uppdatering eller förnyelse av webbutiker. I e-handeln fördelas kostnaderna jämnare mellan aktörerna, medan några stora aktörer får stå för en betydande del av kostnaderna inom andra branscher (t.ex. persontrafik eller elektronisk kommunikation).

För närvarande finns det ingen nationell lagstiftning och aktörerna vet inte exakt vad som förväntas av dem och vad som inte förväntas. Tillämpningsområdena skulle gynnas av handledning och kommunikation från en offentlig aktör i fråga om tillgänglighetsdirektivet när de ska planera sina egna verksamheter. God kommunikation kan också minska de totala kostnaderna. Den kommande nationella lagstiftningen och dess krav har en central inverkan på de totala kostnaderna. Dessutom påverkas de totala kostnaderna av hur många aktörer som slutligen omfattas av lagstiftningen. De totala kostnaderna påverkas likaså av hur stora åtgärder företag och andra aktörer vidtar.

De kostnader tillgänglighetsdirektivet medför för en enskild aktör kan variera avsevärt. Kostnaderna för en enskild aktör kan som minst utgöras av revisionen av att produkten eller tjänsten är tillgänglig och som mest måste man förnya flera olika webbplatser, butiker, tillämpningar eller andra system eller utrustning. Den viktigaste kostnadsfaktorn för en enskild aktör är hur många element (process, tjänst, webbplats, applikation, apparat) som ska ändras, uppdateras eller förnyas aktören har. Kostnaderna för en enskild aktör påverkas dessutom av under vilken tidsperiod kostnaderna uppstår. Kostnaderna kan till exempel uppstå av engångsinvesteringar på kort sikt eller så kan de uppstå i form av mer arbete och utbildning på lång sikt.

Tillgängligheten ansågs genomgående vara ett tema som aktörerna vill främja och målsättningarna i tillgänglighetsdirektivet delades på bred front. Som bäst ansågs tillgänglighetsdirektivet förbättra tjänsterna för alla, öka aktörernas konkurrenskraft och möjliggöra nya innovationer.

Orimliga situationer kan uppstå för små aktörer om de ändringar som tillgänglighetsdirektivet förutsätter medför stora kostnader i förhållande till exempelvis omsättningen. Även större aktörer kan drabbas av orimliga konsekvenser om det inte finns grundad anledning att avvika från direktivets krav. Likaså upplevdes det som orimligt att det innehåll som producerats för tjänsten före 2025 borde vara tillgängligt. Den största risken var att vissa tjänster eller delar av dem måste dras tillbaka från marknaden på grund av orimliga kostnader.

1 Inledning

I denna bedömning presenteras det som omfattas av tillgänglighetsdirektivet och exempel på eventuella kostnader för olika tillämpningsområden samt andra konsekvenser av tillgänglighetsdirektivet.

1.1 Bakgrund och målsättningar

Konsekvensbedömningen av tillgänglighetsdirektivet genomfördes på uppdrag av social- och hälsovårdsministeriet mellan den 1 augusti och den 14 september 2021. Den övergripande samordningen av beredningen av verkställandet av direktivet ankommer på social- och hälsovårdsministeriet. Dessutom deltar kommunikationsministeriet, finansministeriet, arbets- och näringsministeriet, inrikesministeriet, justitieministeriet, miljöministeriet och undervisnings- och kulturministeriet i beredningsarbetet.

I denna bedömning produceras information om de totala kostnaderna som tillgänglighetsdirektivet medför för ekonomiska aktörer som tillhandahåller produkter och tjänster för konsumenter i enlighet med direktivet. Dessutom har man i arbetet bedömt eventuella fördelar och risker i anslutning till tillämpningen av direktivet. Denna bedömning har genomförts för att användas i den del av regeringens proposition som gäller konsekvensbedömning. Eftersom bedömningen av kostnaderna alltid är osäker i en sådan här situation, är en central aspekt av förhandsbedömningen av konsekvenserna att identifiera logiken bakom uppkomsten av kostnaderna och möjliggöra beredskap eller planering av nödvändiga åtgärder.

I Sverige genomförde Analysys Mason en omfattande konsekvensbedömning tillgänglighetsdirektivet¹. I denna bedömning har det arbete som utförts i Sverige utnyttjats, bland annat i fråga om tillvägagångssätt och till exempel storleksklasserna på kostnader som använts i intervjuer.

EU:s tillgänglighetsdirektiv² kräver att myndigheter och den privata sektorn gör vissa produkter och tjänster tillgängliga. Direktivet ska införlivas i den nationella lagstiftningen senast den 28 juni 2022. Detta innebär ändringar även i Finlands lagstiftning. Bestämmelserna börjar tillämpas den 28 juni 2025. De produkter och tjänster som kommer ut på marknaden efter den 28 juni 2025 vara mestadels vara tillgängliga.

Tillgänglighetsdirektivets mål är bland annat:

- att öka tillgängligheten och rörligheten för tillgängliga produkter och tjänster genom att harmonisera kraven på dem i medlemsstaterna
- göra produkter och tjänster mer tillgängliga och på så sätt göra samhället mer delaktigt och underlätta självständighet hos personer med funktionsnedsättning

Man kan även tala om tillgänglighet i fråga om webbplatser och mobila applikationer. Med tillgänglighet avses då att webbplatser och mobilapplikationer planeras så att de är bättre tillgängliga för användarna, i synnerhet för personer med funktionsnedsättning.³ En del av i synnerhet tjänsternas krav motsvarar redan tillgänglighetskraven (WCAG-kriterierna⁵) i lagen om tillhandahållande av

¹ <http://www.sou.gov.se/wp-content/uploads/2021/03/Analysys-Mason-slutrapport-210219.pdf>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

³ <https://stm.fi/sv/tillganglighetsdirektivet>

digitala tjänster⁴ och de grundar sig på fyra principer: produkten ska kunna uppfattas, hanteras, begripas och kontrolleras. Dessa principer hänvisas det också till i flera tillgänglighetskrav. Följaktligen kan en del aktörer uppleva att kraven har beaktats, särskilt när det gäller digitala tjänster. I det nationella genomförandet av direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer utvidgades tillämpningsområdet så att det utöver den offentliga sektorn även gäller en del av den privata sektorn. Följaktligen omfattas en del av trafiktjänsterna och de tjänster som produceras inom finansbranschen redan av kraven på tillgänglighet avseende webbplatser och mobila applikationer. När det gäller direktivet om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster bör man beakta att direktivet krävde att man utreder hur tjänsterna uppfyller de tillämpliga tillgänglighetskraven, när lagen om tillhandahållande av digitala tjänster tillåter aktörer att informera konsumenterna om tjänsterna inte uppfyller kraven på tillgänglighet avseende webbplatser och mobila applikationer.

Tillgänglighetskraven förpliktar organisationer inom den offentliga förvaltningen och den privata sektorn, det vill säga alla som producerar eller tillhandahåller produkter eller tjänster som omfattas av direktivet.

Direktivet gäller till exempel följande produkter:

- Datorer och deras operativsystem
- Självbetjäningsterminaler, såsom betalningsterminaler, bankomater och biljettautomater
- Smarttelefoner
- Anordningar för åtkomst till audiovisuella medier, såsom digitalbox, digital-TV
- Anordningar för läsning av e-böcker

Direktivet gäller till exempel följande tjänster:

- Datakommunikations- och kommunikationstjänster
- Trafikrelaterade tjänster, såsom webbplatser och mobilapplikationer, elektroniska biljetter och köp av dem, realtidsinformation för passagerare
- Banktjänster för konsumenter
- E-böcker och programvara för användning av dem
- E-handel

Även i följande frågor ska tillgänglighetsdirektivet beaktas:

- Telefonsamtal till nödnumret (112)
- Byggd miljö
- Offentlig upphandling

1.2 Tillgänglighetsdirektivets tillämpningsområde och föremålet för bedömningen

Vid tidpunkten för bedömningen är det inte känt hur kraven i direktivet kommer att föreskrivas i den nationella lagstiftningen. Nedan presenteras kort tillgänglighetsdirektivets tillämpningsområde, dess krav och särskilda krav för vissa branscher. I denna utredning har kostnaderna och konsekvenserna inom direktivets tillämpningsområde bedömts i den utsträckning det var möjligt vid utredningstidpunkten. Man har gjort exempelkalkyler branschvis av de viktigaste eller största förändring-

⁴ <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190306> ⁵

<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

arna inom branschen och uppskattat storleksklasserna på dessa förändringar tillsammans med aktörerna. Till exempel nödkommunikation, den offentliga miljön och offentlig upphandling omfattas inte av denna bedömning. En närmare förteckning över de faktorer som ingick i bedömningen av de totala kostnaderna presenteras i följande underkapitel 1.3 Material och metoder.

Tillgänglighetsdirektivet gäller både produkter och tjänster. I bilaga 1 till direktivet definieras skyldigheterna separat för produkter och tjänster.

När det gäller produkter gäller kraven i tillgänglighetsdirektivet bland annat:

- Tillhandahållande av information
- Produktbruksanvisningar
- Självbetjäningsterminaler
- Läsplattor
- Produkters förpackningar och bruksanvisningar

När det gäller tjänster gäller kraven i tillgänglighetsdirektivet bland annat:

- Tillhandahållande av tjänster och tillhörande skyldighet att tillhandahålla information i fråga om tjänster och produkter som används i dem
- Stödtjänster (hjälp-deskar, teletjänstcentraler, teknisk support, samtalsförmedlande tjänster och utbildningstjänster)

Exempel på tillgänglighetsdirektivets krav på produkter och/eller tjänster:

- Information om produkter, tjänster eller deras funktion ska kunna uppfattas med mer än ett sinne. Dessutom ska stödtjänsterna vid behov tillhandahålla information om tjänstens tillgänglighet och kompatibilitet med tekniska hjälpmedel.
- Information om produkter, tjänster eller deras funktion ska presenteras på ett begripligt sätt
- Informationen ska presenteras i konsekvent ordning och systematiskt med samma ord
- Ett typsnitt med lämplig storlek och form, och med tillräcklig kontrast samt justerbart avstånd mellan bokstäver, rader och stycken ska användas
- Komplettera eventuella delar som inte består av text
- Självbetjäningsterminaler ska ha text-till-tal-teknik, och möjliggöra användning av personliga hörlurar. Dessutom ska de vara försedda med knappar och kontroller som kan förnimmas med känsel. Likaså ska de på unionsnivå vara kompatibla med de hjälpmedel som används.
- När det gäller kommunikationsanordningar ska det säkerställas att personer med hjälp av dem kan utbyta information på ett tillgängligt sätt. Till exempel ska man säkerställa att undertexterna överförs genom digitalboxen så att de kan användas av döva personer.

Dessutom ställer tillgänglighetsdirektivet särskilda krav på olika branscher. Definitionerna av dessa branscher och de särskilda krav som ställs på dem presenteras nedan.

E-handel

Definition:

I direktivet definieras e-handelstjänster som en tjänst som tillhandahålls på distans genom webbplatser och tjänster för mobila enheter, på elektronisk väg och på individuell begäran av en konsument i

syfte att ingå ett konsumentavtal. Skyldigheterna i direktivet beträffande e-handelstjänsternas tillgänglighet bör gälla internetförsäljning av alla produkter och tjänster och bör därför även gälla försäljning av en produkt eller tjänst som i sig omfattas av detta direktiv.

Särskilda krav:

- 1 Tillhandahålla information om tillgängligheten för de produkter och tjänster som säljs när informationen tillhandahålls av ansvariga ekonomiska aktörer. Exempel: Säkerställa att tillgänglig information om en produkts tillgänglighetsfunktioner inte raderas.
- 2 Säkerställa identifierings-, säkerhets- och betalningsfunktionernas tillgänglighet när de levereras som en del av en tjänst (och inte av en produkt) genom att göra den uppfattningsbar, hanterbar, begriplig och robust. Exempel: Göra betaltjänstens användargränssnitt tillgängligt via talkommunikation, så att blinda personer på egen hand kan göra inköp via internet.
- 3 Tillhandahålla identifieringsmetoder, elektroniska signaturer och betaltjänster som är uppfattningsbara, hanterbara, begripliga och robusta. Exempel: Göra dialogrutor för identitetsverifiering som visas på skärmen läsbara för skärmläsningsprogram, så att blinda personer kan använda dem.

E-böcker

Definition:

Det är känt att personer med funktionsnedsättning fortfarande stöter på hinder i tillgången till innehåll som skyddas av upphovsrätt. Man har redan ingripit genom att anta Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2017/1564 (14)⁵ och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/1563.⁶

E-bokfiler bygger på en elektronisk datorkodning som möjliggör spridning av och sökning i ett intellektuellt verk som mestadels föreligger som text eller i grafisk form. Enligt direktivet bör interoperabilitet i fråga om tillgänglighet maximera dessa filers kompatibilitet med olika användarprogram och med befintliga och framtida tekniska hjälpmedel.

I praktiken påverkar direktivet digitala e-bokfiler, beställningstjänster för e-böcker, aktörer som tillhandahåller dessa samt webbplatser och mobila applikationer som kan användas för att läsa e-böcker.

Särskilda krav:

- 1 Säkerställa att e-böcker som utöver text även innehåller ljud tillhandahåller text och ljud synkroniserat. Exempel: Se till att personer med dyslexi kan läsa och lyssna till texten samtidigt.
- 2 Säkerställa att e-bokens digitala filer inte hindrar tekniska hjälpmedel från att fungera korrekt. Exempel: Möjliggöra text och ljud synkroniserat eller möjliggöra uppdateringsbar punktskrift.

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX%3A32017L1564>

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32017R1563&from=EN>

- 3 Säkerställa tillgång till innehållet, navigering i filens innehåll och layout, inbegripet dynamisk layout, tillhandahållandet av struktur, flexibilitet och valmöjligheter vid presentationen av innehållet. Exempel: Se till att blinda personer kan komma åt registret eller byta kapitel.
- 4 Möjliggöra alternativ återgivning av innehållet och driftskompatibilitet med olika tekniska hjälpmedel på ett sådant sätt att detta är uppfattningsbart, hanterbart, begripligt och robust.
- 5 E-böcker ska göras upptäckbara genom tillhandahållande av information om e-bokens tillgänglighetsfunktioner via metadata. Exempel: Säkerställa att information om tillgänglighetsfunktioner finns tillgänglig i den elektroniska filen, så att personer med funktionsnedsättning kan ta del av informationen.
- 6 Säkerställa att åtgärder avseende förvaltning av digitala rättigheter inte blockerar tillgänglighetsfunktionerna. Exempel: Säkerställa att det inte finns någon blockering, till exempel att tekniska skyddsåtgärder, information om förvaltning av rättigheter eller operabilitetsproblem inte hindrar uppläsning av texten med hjälpmedel, så att blinda användare kan läsa boken.

Persontrafik

Definition:

I samband med luft-, buss-, järnvägs- och vattentransporttjänster för passagerare bör direktivet omfatta bland annat tillhandahållande av information om transporttjänster, inklusive reseinformation i realtid, via webbplatser, tjänster för mobila enheter, interaktiva informationsskärmar och interaktiva självbetjäningsterminaler som passagerare med funktionsnedsättning behöver för att kunna resa. Detta kan även innefatta information om tjänsteleverantörens persontrafikprodukter och persontrafiktjänster, information före resan, information under resan och information om resan ställs in eller blir försenad. Andra uppgifter kan även omfatta information om priser och erbjudanden.

I praktiken berör direktivet trafikidkare och deras tjänster som tillhandahålls via mobila enheter eller applikationer, webbplatser för aktörer som säljer trafiktjänster, elektroniska biljetter och biljettförsäljningstjänster samt programvara och utrustning för interaktiva självbetjäningsterminaler.

Tillgängligheten i trafiken i stads- och förortsområden regleras redan i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 och tillgänglighetsdirektivet ställer inga nya krav på webbplatser för trafiktjänsterna i stads- och förortsområden. Självbetjäningsterminaler hör dock till tillämpningsområdet även för stads-, förortstrafik och regionala trafiktjänster.

Särskilda krav:

- 1 Säkerställa att information om tillgängligheten hos fordon, den omgivande infrastrukturen och den bebyggda miljön samt om assistans till personer med funktionsnedsättning tillhandahålls.
- 2 Säkerställa att information om smart biljettförsäljning (elektronisk reservation, biljettbokning etc.), realtidsinformation för passagerarna (tidtabeller, information om trafikstörningar, anslutningar, vidareförbindelser med andra transportmedel etc.) och ytterligare tjänsteinformation (om bemanning på stationer, trasiga hissar eller tjänster som är otillgängliga för tillfället etc.) tillhandahålls.

Stads-, förorts- och regionaltransporter:

- 1 Säkerställa tillgängligheten för de självbetjäningsterminaler som används vid tillhandahållandet av tjänsten.

Audiovisuella medietjänster

Definition:

Tjänster som ger åtkomst till audiovisuella medietjänster inbegriper exempelvis webbplatser, web-baserade applikationer, digitalboxbaserade applikationer, nedladdningsbara applikationer, tjänster för mobila enheter, inklusive mobila applikationer och dithörande mediaspelare samt internetanslutna televisionstjänster. Dessutom omfattas även elektroniska programguider av direktivet. Tillämpningsområdet för audiovisuella medietjänster definieras direkt i tillgänglighetsdirektivet. Med åtkomst till audiovisuella medietjänster avses att tillgång till audiovisuellt innehåll tillhandahålls liksom mekanismer som gör det möjligt för användare med funktionsnedsättning att använda tekniska hjälpmedel.

Särskilda krav:

- 1 Elektroniska programguider som är uppfattningsbara, hanterbara, begripliga och robusta och tillhandahåller information om tillgänglighetsmöjligheterna ska tillhandahållas. Exempel: Se till att en blind person kan välja program på televisionen.
- 2 Säkerställa att tillgänglighetskomponenterna (tillgänglighetstjänster) hos de audiovisuella medietjänsterna såsom undertexter för döva och hörselskadade personer, syntolkning, talad textning och teckenspråkstolkning överförs fullt ut med adekvat kvalitet för en korrekt visning som är synkroniserad med ljud och video, och göra det möjligt för användaren att kontrollera visningen och användningen av dem. Exempel: Stödja möjligheten att välja, personanpassa och visa tillgänglighetstjänster såsom undertexter för döva personer och hörselskadade personer, syntolkning, talad textning och teckenspråkstolkning genom att erbjuda effektiv trådlös koppling till hörselteknik eller genom att tillhandahålla användarkontroller för att aktivera tillgänglighetstjänster för audiovisuella medietjänster med samma framskjutna plats som de primära mediekontrollerna.

Elektroniska kommunikationstjänster

Definition:

Direktivet omfattar tjänster och utrustning som möjliggör kommunikation mellan personer, såsom datorer och smarttelefoner samt till exempel routrar och modem. Dessutom omfattar tillämpningsområdet mottagning av nödkommunikation samt nödkommunikation som inte omfattas av denna utredning. I praktiken definieras tjänsterna inom elektronisk kommunikation i teledirektivet (direktivet om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation)⁷ och de indelas i tre typer av tjänster:

- 1 Internetaccesstjänster

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>

2 Interpersonella kommunikationstjänster

3 Tjänster som helt eller huvudsakligen består av överföring av signaler

I praktiken omfattar elektroniska kommunikationstjänster till exempel e-post, traditionella telefonsamtal mellan två parter, meddelandeförmedlingstjänster samt gruppdiskussioner på nätet. Leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster är i praktiken aktörer som tillhandahåller telefon- och bredbandstjänster eller webbplatser som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster samt mobilapplikationer. Direktivet fastställer att de tjänster som ska tillämpas ska vara interaktiva, det vill säga mottagaren av meddelandet ska ha möjlighet att svara i tjänsten. (Exempelvis bloggar, beställvideotjänster, webbplatser, sociala nätverk eller datautbyte mellan maskiner betraktas inte som elektroniska kommunikationstjänster i direktivet. De kan omfattas av direktivet med tanke på audiovisuella medietjänster.)

Särskilda krav:

- 1 Realtidstext utöver talkommunikation ska tillhandahållas. Exempel: Se till att hörselskadade personer kan skriva och ta emot texter på ett interaktivt sätt och i realtid.
- 2 Totalkommunikation där video tillhandahålls utöver talkommunikation ska tillhandahållas. Exempel: Se till att döva personer kan använda teckenspråk för att kommunicera med varandra.
- 3 Säkerställa att nödkommunikation som använder talkommunikation och text (inbegripet realtidstext) synkroniseras och video, i förekommande fall, också synkroniseras i en totalkonversation och överförs till den lämpligaste alarmeringscentralen av leverantörerna av elektroniska kommunikationstjänster. Exempel: Se till att personer med nedsatt hörsel och nedsatt talförmåga som väljer att använda en kombination av text, tal och video vet att kommunikationen överförs genom nätverket till en alarmeringstjänst.

Bank- och betaltjänster

Definition:

I syfte att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att använda dessa tjänster i hela unionen, inklusive sådana som tillhandahålls på webbplatser och via tjänster för mobila enheter, inklusive mobila applikationer, att fatta välinformerade beslut, och att känna att de åtnjuter ett tillräckligt skydd på samma villkor som andra konsumenter samt säkerställa lika villkor för tjänsteleverantörer bör man i detta direktiv fastställa gemensamma tillgänglighetskrav för vissa banktjänster och finansiella tjänster som tillhandahålls konsumenter. Ändamålsenliga tillgänglighetskrav tillämpas också på identifieringssätt, elektroniska signaturer och betaltjänster.

Bank- och betaltjänster enligt tillgänglighetsdirektivet omfattar till exempel följande:

- Insättningar och uttag i bankautomater
- Portföljhantering
- Investerings tjänster
- Bankkonton
- Konsumentkreditavtal för lån
- Bankgiron
- Betalning av fakturor

- Bankverksamhet via webbsidor
- Kreditkortsbetalningar och andra kortbetalningar
- Betaltjänster
- Kontouppgifter
- Bankkoder
- Bankverksamhet i mobilapplikationer
- Könummermaskiner

Särskilda krav:

- 1 Tillhandahålla identifieringsmetoder, elektroniska signaturer, säkerhetsfunktioner och betaltjänster som är uppfattningsbara, hanterbara, begripliga och robusta. Exempel: Göra dialogrutor för identitetsverifiering som visas på skärmen läsbara för skärmläsningsprogram, så att blinda personer kan använda dem.
- 2 Säkerställa att informationen är begriplig utan att ligga på en komplexitetsnivå som överstiger nivå B2 (övre medelnivå) enligt Europarådets gemensamma europeiska referensram för språk.

1.3 Metoder och material

Utredningen genomfördes mellan den 1 augusti och den 14 september 2021. Datainsamlingen genomfördes i huvudsak genom intervjuer. För bedömningen genomfördes sammanlagt 24 intervjuer med experter, aktörer och intresseorganisationer. En del av intervjuerna genomfördes som gruppintervjuer och en del lämnade in svaren på intervjufrågorna per e-post. En del av de intervjuade identifierades tillsammans med beställaren och en del fick man tag på med hjälp av snöbollsmetoden. Dessutom samlades information in från offentligt tillgängliga databaser, internet och Traficom. De som genomförde bedömningen hade dessutom tillgång till motsvarande svenska utredning⁸ om direktivets konsekvenser, som tillämpades på den finländska kontexten i fråga om dess tillvägagångssätt och vissa uppskattade kostnader.

Utredningens syfte var att på basis av intervjuerna så heltäckande som möjligt lyfta fram olika konsekvenser som experter, aktörer och intresseorganisationer beskrev att direktivet har. När man läser bedömningen är det viktigt att observera att det vid tidpunkten för bedömningen saknades exakta uppgifter om hur direktivet kommer att föreskrivas i den nationella lagstiftningen. De iakttagelser om direktivets konsekvenser som framförts i intervjuerna och som lyfts fram i denna bedömning kan förverkligas eller inte – allt beror på vad som slutligen föreskrivs i den nationella lagstiftningen.

I bedömningen har man genomfört exempelkalkyler för varje tillämpningsområde och granskat de kostnader för underhåll och utbildning som är gemensamma för alla tillämpningsområden. Utifrån dessa har man presenterat uppskattningar av de möjliga storleksklasserna på de totala kostnaderna. Exempelkalkylerna har i huvudsak genomförts med hjälp av standardkostnadsmodellen⁹. Här har kostnaderna uppskattats enligt informationsskyldigheten ("det som måste göras") och enligt antalet aktörer eller händelser (population). Dessutom har tankesättet tillämpats genom att till exempel utnyttja koefficienter för allmänna kostnader för lönekostnaderna (t.ex. koefficienten 1,75). Utöver de ovan nämnda antagandena är tanken på en "normal effektiv" situation en central sak. För att uppfylla kraven i lagstiftningen kan organisationerna vidta olika åtgärder. Enligt SCM-modellen är tanken att bedöma kostnaderna för en "typisk" organisation eller en organisation som effektivt sköter

⁸ <http://www.sou.gov.se/wp-content/uploads/2021/03/Analysys-Mason-slutrapport-210219.pdf>

⁹ <https://www.oecd.org/regreform/regulatory-policy/34227698.pdf>

sina ärenden. I en förhandsuppskattning med denna tidtabell och precisionsnivå görs en grov konsekvensbedömning utifrån en expertuppfattning. Populationernas storlek i exempelkalkylerna har uppskattats med hjälp av tillgängliga öppna källor eller så grundar de sig på en uppskattning av de hörda experterna. Uppskattningarna av förändringsarbetets omfattning har gjorts utifrån intervjuer med experter på tillgänglighet och aktörer samt utifrån den utredning som gjorts i Sverige.¹⁰

Obs! Kostnaderna för enskilda aktörer och tillämpningsområden samt de totala kostnaderna bestäms i verkligheten enligt vilka ändringar den kommande lagstiftningen förutsätter av aktörerna. Exempelkalkylerna baserar sig på utvärderarnas uppskattningar samt på aktörernas och experternas tankar om hur direktivet eventuellt kan tillämpas. I dessa situationer kan uppskattningarna av en "normal effektiv" situation grunda sig på antaganden som olika aktörer är oroad över.

I utredningen genomfördes exempelkalkyler för följande utvecklingsobjekt:

| Tillämpningsområde | Uppskattade kostnader |
|--|--|
| E-handel | <ul style="list-style-type: none"> • Processer (Webbsidor, e-handel och elektroniska tjänster) • Applikationer • Ändring av bilder (alt-texter) |
| E-böcker | <ul style="list-style-type: none"> • Årliga ändringar i böcker (5 år) |
| Persontrafik | <ul style="list-style-type: none"> • Processer (Webbsidor, e-handel och elektroniska tjänster) • Applikationer • Självbetjäningsterminaler |
| Audiovisuella medier | <ul style="list-style-type: none"> • Processer (Webbsidor, e-handel och elektroniska tjänster) • Applikationer |
| Elektronisk kommunikation | <ul style="list-style-type: none"> • Processer (Webbsidor, e-handel och elektroniska tjänster) • Applikationer |
| Kontinuerligt underhåll och utbildning | <ul style="list-style-type: none"> • Underhåll och utbildning |

Tabell 1 Uppskattade kostnader per tillämpningsområde

¹⁰ <http://www.sou.gov.se/wp-content/uploads/2021/03/Analysys-Mason-slutrapport-210219.pdf>

2 Kostnader

I detta kapitel presenteras exempel på kostnader och de totala kostnaderna för respektive bransch. Exempelkostnaderna har i huvudsak beräknats som uppskattningar av kostnader som består av tillgänglighetsrevisioner och -åtgärder samt mer övergripande ändringsarbeten inom branschen. I exempelkalkylerna har även andra kostnader för branschen kunnat beaktas. I uppskattningarna har man strävat efter att identifiera de största och mest centrala kostnaderna för branschen. Uppskattningarna beskriver inte exakt kostnaderna för olika branscher utan ger en motiverad uppskattning av storleken på kostnaderna för respektive bransch eller vad kostnaderna kan bli om aktörerna tvingas göra betydande förändringar. I kapitel 2 presenteras utöver kalkylerna även andra omständigheter som påverkar de totala kostnaderna.

2.1 E-handel

Kostnadskalkyl för direktivets konsekvenser: 70 miljoner euro

Centrala kostnader: Webbsidor, webbutiker, tillämpningar, bilder i webbutiker

I direktivet definieras e-handelstjänster som en tjänst som tillhandahålls på distans genom webbplatser och tjänster för mobila enheter, på elektronisk väg och på individuell begäran av en konsument i syfte att ingå ett konsumentavtal. Skyldigheterna i direktivet beträffande e-handelstjänsternas tillgänglighet bör gälla internetförsäljning av alla produkter och tjänster och bör därför även gälla försäljning av en produkt eller tjänst som i sig omfattas av detta direktiv.

Enligt experterna är det svårt att uppskatta det totala antalet webbutiker, eftersom definitionen av en webbutik inte är helt entydig. Enligt de intervjuade experterna är en aktiv webbutik öppen hela tiden, fungerar för närvarande och någon handlar där minst en gång i månaden. Förutom e-handel talar experterna om elektronisk handel, som innebär handel på nätet som betalas i en fysisk butik. Till exempel kan bilköp i många fall anses vara elektronisk handel där jämförelsen av produkter sker på nätet, men det egentliga köpet görs fysiskt i en bilaffär. På basis av den information som finns vid bedömningstidpunkten omfattas den elektroniska handeln inte av direktivet och i exempelkalkylerna har endast e-handel där även betalningen sker på nätet beaktats. I kalkylen nedan förekommer också en viss överlappning med de exempelkalkyler som presenteras i följande underkapitel. I praktiken kan en central del av verksamheten inom alla andra tillämpningsområden vara e-handel och man har redan en gång kunnat uppskatta kostnaderna för vissa aktörer helt eller delvis i detta underkapitel om e-handel.

Det är omöjligt att exakt säga hur stort det totala antalet webbutiker är i Finland, eftersom webbutiker inte registreras separat och till exempel Statistikcentralens branschstatistik endast omfattar aktörer vars huvudsakliga bransch är e-handel. Till exempel är biografernas huvudsakliga verksamhet inte e-handel, men företagen kan ha en webbutik för biljettförsäljning. Enligt experternas uppskattningar finns det för närvarande cirka 30 000–35 000 aktiva webbutiker i Finland. Enligt uppskattningar består över 90 procent av e-handeln av små webbutiker som direktivet förmodligen skulle medföra oskäligen olägenheter för och därför omfattas de inte av direktivet. Mikroföretag omfattas inte av tillgänglighetsdirektivet. Således kan man anta att det i Finland finns färre än 3 000 webbutiker som omfattas av direktivets tillämpningsområde. Experterna uppskattar att det finns 200–300 stora webbutiker i Finland. I exempelkalkylen nedan används en uppskattning där det i Finland finns 2250 e-handelsaktörer som omfattas av tillgänglighetsdirektivets krav. Av dessa beräknas

2000 vara medelstora webbutiker och 250 större webbutiker. I exempelkalkylerna har man också beaktat de mobilapplikationer som e-handeln använder. I utredningen som genomfördes i Sverige bedömdes cirka 20 procent av webbutikerna också ha en mobilapplikation. Experterna bedömde att antalet är lägre i Finland. I exempelkalkylen används siffran 125, som utgår från att cirka 50 procent av de större finländska webbutikerna också har en mobilapplikation eller att cirka 6 procent av de medelstora eller stora webbutikerna har en mobilapplikation.

Det uppstår kostnader för webbutikerna till exempel när de ska göra bilder i webbutiken tillgängliga, det vill säga i praktiken för deras alt-texter. Dessutom uppstår kostnader för den arbetstid som går åt till att utveckla webbsidor och applikationer. I allmänhet är åtminstone de medelstora och stora aktörernas webbplatser till sin ursprungliga planering sådana att navigeringen på sidorna är tydlig och kriterierna för tillgänglig användning redan uppfylls och WCAG-kriterierna har beaktats i dem. Av intervjuerna framgår att eventuella tilläggskostnader kan uppstå när webbplatser ska göras läsbara med hjälp av talstöd.

I exemplet nedan uppskattades i enlighet med den svenska utredningen¹¹ de kostnader det innebär för webbutiker att skapa eller redigera alt-texter. Tiden som reserverats för att redigera alt-texter kan i verkligheten vara längre än uppskattat. Det är också möjligt att en del aktörer producerar alt-texter maskinellt.

| | Antal företag | Antal bilder | Tid som krävs för att ändra en bild | Pris för arbetet (€/h) | Kostnader per företag | Kostnader totalt |
|-----------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------|
| Stora webbutiker | 250 | 30 000 | 1 min | 36 | 18 000 € | 4 500 000 € |
| Medelstora webbutiker | 2000 | 3000 | 1 min | 36 | 1 800 € | 3 600 000 € |
| Sammanlagt | | | | | | 8 100 000 € |

Tabell 2 Exempelkalkyl över kostnaderna för webbutiker för att redigera alt-texter.

Utöver alt-texterna uppskattades kostnaderna för webbutiker på två olika sätt. I det första exemplet uppskattades utvecklingskostnaderna för stora webbutiker, medelstora webbutiker och applikationer separat. I det andra exemplet uppskattades kostnaderna utifrån de förväntade utvecklingsbehoven i olika webbutiker. De utvecklingskostnader som användes i det första exemplet beräknades utifrån de uppskattningar som användes i den svenska utredningen om den arbetstid som krävdes för olika stora projekt. För den finländska kontexten ändrades de på basis av det genomsnittliga timfaktureringspriset¹² inom ICT-branschen. Som timpris användes det genomsnittliga timpriset som faktureras (85 €/h + moms 0 %) i programutvecklingen¹³. Det första exemplet presenteras i tabellen nedan.

¹¹ <http://www.sou.gov.se/wp-content/uploads/2021/03/Analysys-Mason-slutrapport-210219.pdf>

¹² Timkostnaden gjordes som en uppskattning av minimilönerna inom ICT-branschen i enlighet med löneklass 7. https://proliitto.fi/sites/default/files/2021-09/kollektivavtal_for_tjansteman_i_ict-branschen_2020_2022_finlex.pdf. Timpriset har beräknats enligt formeln (månadslön (löneklass 7)/arbetsdagar per månad (21)/arbetstimmar per arbetsdag (7,5)) * koefficienten för allmänna kostnader (1,75). När timpriset uppskattades antog man att alt-texterna redigeras som internt i varje webbutiks företag och inte som köpta tjänster.

¹³ <https://www.itewiki.fi/blog/2019/04/mika-on-ohjelmistokehityksen-hinta-ohjelmistotalo-julkaisi-ohjelmistokehityspalveluiden-hinnat-kotisivuillaan/>

| | Antal företag | Utvecklingskostnader minimum | Utvecklingskostnader maximum | Sannolika utvecklingskostnader | Utvecklingskostnader totalt minimum | Utvecklingskostnader maximum | Sannolika utvecklingskostnader total |
|-----------------------|---------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| Stora webbutiker | 250 | 50 000 € | 80 000 € | 65 000 € | 12 500 000 € | 20 000 000 € | 16 250 000 € |
| Medelstora webbutiker | 2000 | 10 000 € | 45 000 € | 25 000 € | 20 000 000 € | 90 000 000 € | 50 000 000 € |
| Applikationer | 125 | 10 000 € | 45 000 € | 25 000 € | 1 250 000 € | 5 625 000 € | 3 125 000 € |
| Sammanlagt | | | | | 33 750 000 € | 115 625 000 € | 69 375 000 € |

Tabell 3 Exempelkalkyl av kostnaderna för webbutiker på basis av webbutikernas storlek

I den andra exempelkalkylen närmar man sig kostnaderna för utvecklingen så att man inte beaktar företagets storlek, eftersom små webbutiker kan ha stora utvecklingsbehov och omvänt kan det endast finnas små behov av utveckling i stora webbutiker. Kalkylen gjordes utgående från vilket utvecklingsbehov de uppskattades ha. Experterna uppskattade att en tillgänglighetsrevision för en webbutik kostar cirka 10 000 €. Om man behöver göra små ändringar i webbutiken kostar revisionen och ändringsarbetena cirka 30 000 €. Om man blir tvungen att bygga upp webbutiken igen kan utvecklingskostnaderna bli höga. I exempelkalkylen användes 200 000 euro som kostnader för att bygga om webbsidor eller applikationer. I verkligheten är det möjligt att kostnaderna för stora aktörer kan vara högre än en miljon euro. För applikationerna användes liknande exempelkalkyler. Antalet webbutiker och behoven av ändringar i dem grundar sig på uppskattningar. Den andra exempelkalkylen presenteras nedan.

| | Antal | Andel | Kostnad minimum | Kostnad maximum | Antagen kostnad | Minimikostnader total | Maximikostnader totalt | Antagna kostnader totalt |
|----------------------------------|-------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|
| Webbutiker | 2250 | | | | | | | |
| Revision | 1463 | 65 % | 5 000 € | 20 000 € | 10 000 € | 7 315 000 € | 29 260 000 € | 14 630 000 € |
| Revision + korrigeringar | 675 | 30 % | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € | 10 125 000 € | 33 750 000 € | 20 250 000 € |
| Revision + stora ändringsarbeten | 113 | 5 % | 80 000 € | 300 000 € | 200 000 € | 9 040 000 € | 33 900 000 € | 22 600 000 € |
| Applikationer | 125 | | | | | | | |

| | Antal | Andel | Kostnad minimum | Kostnad maximum | Antagen kostnad | Minimikostnader total | Maximikostnader totalt | Antagna kostnader totalt |
|----------------------------------|-------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|
| Webbutiker | 2250 | | | | | | | |
| Revision | 82 | 65 % | 5 000 € | 20 000 € | 10 000 € | 410 000 € | 1 640 000 € | 820 000 € |
| Revision + korrigeringar | 38 | 30 % | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € | 570 000 € | 1 900 000 € | 1 140 000 € |
| Revision + stora ändringsarbeten | 7 | 5 % | 80 000 € | 300 000 € | 200 000 € | 560 000 € | 2 100 000 € | 1 400 000 € |
| Sammanlagt | | | | | | 28 020 000 € | 102 550 000 € | 60 840 000 € |

Tabell 4 Exempelkostnader för webbutiker på basis av ändringsbehov.

Behovet av att göra ändringar i webbutikerna och de kostnader som det medför påverkas i betydande grad av i vilken mån webbutiken redan har byggts så att den är tillgänglig. Experterna betonar att tillgänglighet kan vara en stor fördel för webbutikerna på marknaden och att det därför ligger i webbutikernas intresse att göra sina tjänster tillgängliga. En mer tillgänglig webbutik får till exempel bättre synlighet i Googles sökresultat, bland annat för att den har alt-texter. I direktivet konstateras att tillgänglighet även gynnar andra än personer med funktionsnedsättning. Till exempel personer med funktionsbegränsningar eller äldre personer kan ha stor nytta av tillgängliga tjänster. Dessutom betonar experterna att de webbutiker som är lätta att använda blir framgångsrika och kunderna återkommer till dem. Tillgängligheten beskrivs i grund och botten som en förbättring av användbarheten.

Experterna beskriver att det i hög grad varierar mellan webbutikerna i vilken omfattning de ska göra ändringar och att ändringsarbetets omfattning knappt bestäms enligt företagsstorlek eller volymer. Webbutikerna konstaterar själva att tillgänglighet är en förutsättning för att man ska klara sig i konkurrensen och att till exempel Google beaktar webbplatsernas tillgänglighet i sökresultaten. Webbutikerna betonar också att tillgänglighet bör vara en del av det dagliga arbetet. I synnerhet stora webbutiker är i vilket fall som helst tvungna att kontinuerligt utveckla sina tjänster och de saker som tillgänglighetsdirektivet kräver kan beaktas i det utvecklingsarbete som redan sker.

Många aktörer som säljer varor eller tjänster på nätet använder e-handelsplattformar. Experterna betonar att aktörer som använder e-handelsplattformar inte kan göra betydande tekniska ändringar i sina webbutiker. Experterna betonar att ansvarsfrågorna i fråga om webbutiker borde definieras – huruvida ansvaret för en webbutiks tillgänglighet ligger hos den aktör som säljer varor eller tjänster eller hos det programföretag som står bakom e-handelsplattformen.

2.2 E-böcker

Kostnadskalkyl för direktivets konsekvenser: 1 miljon € (150 000–200 000 €/år)

Centrala kostnader: Tilläggsarbete i layoutprocessen för e-böcker, anskaffning av ny programvara och tillhörande inlärningskostnader, underhåll och utveckling

När det gäller e-böcker påverkar direktivet särskilt e-boksfiler och apparater avsedda för läsning av e-böcker. En tillgänglig e-bok fungerar på olika terminaler, innehållet kan anpassas till individuella

behov till exempel när det gäller färger och fontstorlek, och den kan också användas av exempelvis synskadade. I navigeringen i en tillgänglig e-bok har man beaktat till exempel synskadade och i dess metadata finns information om tillgängligheten. En tillgänglig tjänst är lätt att använda och fungerar för alla användare, även för dem som inte har särskilda behov.¹⁴ Ljudboksfiler omfattas inte av tillgänglighetsdirektivets krav när det gäller filerna, det gör däremot de apparater som används för att lyssna på ljudböcker samt de webbbutiker där de säljs.

För e-boksfilernas del är det i stor utsträckning fråga om tillgänglighet och många e-böcker som nu publiceras uppfyller redan delvis kraven i tillgänglighetsdirektivet. Generellt sett kan man säga att ju färre bilder, diagram, formulär eller annat innehåll än text en bok innehåller, desto mer tillgänglig är den i princip. Sådana böcker är ofta till exempel romaner eller andra berättelseböcker. Däremot innehåller biografier, faktaböcker, läroböcker eller till exempel barnböcker ofta rikligt med bilder eller annat innehåll än enbart text. Att göra detta innehåll tillgängligt till exempel så att blinda personer kan få information om bildernas innehåll är betydligt mer arbetskrävande än annan litteratur.

De största problemen när det gäller tillgänglighet finns för närvarande i läsplattorna och deras programvara. Experterna bedömer att användbarheten för närvarande inte är tillräcklig till exempel i fråga om navigeringsmöjligheterna. I Finland finns det knappt några företag som producerar läsplattor. Även i layoutprocessen kan man enligt experterna se utmaningar i att den visuella profilen i böcker betonas i layouten och till exempel att alla rubriker inte klassificeras som rubriker utan har separerats från den övriga texten visuellt. Detta försvagar navigeringen och medför att boken inte är tillgänglig.

Kraven i tillgänglighetsdirektivet kommer att påverka i synnerhet förläggarnas layoutprocess. Det extra arbete layoutprocessen kräver medför kostnader. De experter som intervjuades för denna utredning bedömde att det medför cirka 1530 minuter extra arbete i layoutprocessen att göra en enklare bok tillgänglig. På motsvarande sätt tar det betydligt längre tid att göra mer utmanande verk som innehåller mycket annat än text tillgängliga.

I denna bedömning har Finlands förlagsförenings statistik¹⁵ om nya e-böcker som publicerats årligen använts för exempelkalkylerna. Som verk som lätt kan bearbetas så att de blir tillgängliga räknas ur statistiken verk som klassificerats som allmän litteratur och som antingen är skönlitterära eller barn- och ungdomsböcker. I utvärderingen har faktaböckerna däremot klassificerats som verk som det tar betydligt längre tid att göra tillgängliga. För närvarande är det inte säkert att direktivet tillämpas på läromaterial. Detta beror på att det finns ett brett spektrum av elektroniska läromedel. Den ena ytterligheten är traditionella läroböcker som har publicerats i elektronisk form. Den andra ytterligheten är elektroniska interaktiva inlärningsplattformar som baserar sig på innehållet i läroböcker. Experterna bedömer att läromedlen redan för närvarande är på en god nivå med tanke på tillgängligheten. Fysiska upptagningar och ljudböcker ingår inte som filer i direktivets tillämpningsområde och har inte heller beaktats i exempelkalkylerna.

I exempelkalkylen har det timpris som går åt till ombrytning (34 €/h) beräknats utifrån de löner inom förlagsbranschen som Finlands Journalistförbund publicerat enligt den högsta löneklassen (AT 3).¹⁶ Exempelkalkylerna har gjorts på basis av uppgifterna i statistiken på Kustantajat.fi för åren

¹⁴ <https://kustantajat.fi/tietoa-kustannusalaista/sahkokirjat/esteettomyys-ja-sahkokirjat>

¹⁵ <http://tilastointi.kustantajat.fi/vuositolasto/sahkoiset-julkaistut-uutuudet/2020>

¹⁶ <https://journalistiliitto.fi/fi/pelisaannot/toissa-kustantamossa/kustannusalan-palkat/>. Timpriset har beräknats enligt formeln (månadslön (AT 3)/arbetsdagar per månad (21)/arbetstimmar per arbetsdag (7,5)) * koefficienten för allmänna kostnader (1,75)

2016–2020. Trenden har varit att antalet nya e-böcker har ökat under de senaste fem åren och man kan anta att antalet publicerade e-böcker kommer att öka även i framtiden.

Det bör observeras att den tid som krävs för att göra ett verk tillgängligt i verkligheten varierar individuellt mellan verken. Till exempel kan det hända att en faktabok lätt kan göras tillgänglig, medan det kan ta betydligt längre att göra ett verk som klassificeras som allmän litteratur tillgängligt.

| | Antal | Tid som krävs minimum | Tid som krävs maximum | Genomsnittlig timkostnad | Genomsnittlig timkostnad (€/h) | Kostnad totalt min | Kostnad totalt max | Genomsnittlig kostnad totalt |
|---|-------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|------------------------------|
| Nya e-böcker som publicerades 2020 och som klassificerats som allmän litteratur | 1 796 | | | | | | | |
| Böcker som lätt kan göras tillgängliga | 1 162 | 15 min | 30 min | 20 min | 34 | 9 877 € | 19 754 € | 13 169 € |
| Böcker som är krävande att göra tillgängliga | 634 | 4 h | 8h | 6 h | 34 | 86 224 € | 172 448 € | 129 336 € |
| Sammanlagt | | | | | | | | 142 505 € |

Tabell 5 Exempelkalkyl över kostnaderna för layoutprocessen för att göra nya e-böcker som klassificerats som allmän litteratur tillgängliga 2020.

Beräkningstabellen beskriver som exempel en situation där tillgänglighetskraven enligt direktivet skulle ha börjat tillämpas 2020. Till skillnad från exempel från andra branscher har kostnaderna för ett år räknats ut i exemplet. Kraven i tillgänglighetsdirektivet ska vara införda i den nationella lagstiftningen i juni 2022 och tillgänglighetskraven ska börja tillämpas på tjänster som tillhandahålls konsumenterna eller på produkter som släpps ut på marknaden efter den 28 juni 2025. Det är motiverat att anta att antalet nya e-böcker kommer att öka avsevärt och därmed kommer kostnaderna för dem att öka ytterligare. För exemplet ovan kunde till exempel kostnaderna för fem år uppgå till cirka 800 000–1 000 000 €.

Fram till 2025 är det också motiverat att anta att kunskaperna om tillgänglighet ökar och att den tid som krävs för att göra en enskild bok tillgänglig därmed minskar. Förlagen kan skaffa sig tillgänglighetskompetens antingen via rekryteringar eller genom experttjänster. Enligt expertbedömningen kommer den största kostnaden i början just från inlärningsprocessen. Det är också möjligt att det i och med tillgänglighetsdirektivet uppstår tjänster på marknaden som erbjuder en tillgänglig layoutprocess som tjänst. Till exempel i Storbritannien finns det aktörer som erbjuder beskrivningar av svårare bildtexter.

Tillgänglighetsdirektivet medför också kostnader för kompetensutveckling och inläring. Tillgänglighetskompetensen anses för närvarande inte vara helt tillräcklig, men med anledning av direktivet är det motiverat att anta att kompetensen ökar. Kompetensutvecklingen medför extra kostnader för förlagen till exempel genom utbildningar och rekryteringar. Experterna ser att man för närvarande inte i tillräcklig utsträckning går igenom tillgänglighetsfrågor i den högskoleundervisning som hänförs till förlagsbranschen. Dessa frågor bör i framtiden vara en del av förlagsverksamhetens grundläggande kompetens. Utgångspunkten är att förläggarna ska kunna kräva tillgängliga böcker redan när de beställer dem.

Experterna bedömer att största delen av den tillgängliga layoutprocessen kan genomföras med de verktyg som redan nu används. De verktyg som används i framtiden kan man anta kommer att utvecklas på grund av efterfrågan så att man med ett enda program kan genomföra hela processen för ombrytning av e-böcker. Även detta minskar kostnaderna för e-böcker.

De totala kostnaderna för e-böcker påverkas också av de format som används. För närvarande används ePub-formatet allmänt i e-böcker. Med tanke på tillgängligheten vore det bästa alternativet att alla aktörer börjar använda det senaste ePub3-formatet. Ju färre olika format som används i framtiden, desto lägre är de totala kostnaderna, eftersom förläggarna inte behöver lära sig och behärska tillgänglighet i flera olika e-boksformat.

Som en risk med tillgänglighetsdirektivet har man identifierat att i synnerhet små aktörer kan anse tillgänglighetskraven orimliga i förhållande till sin egen verksamhet och därför i högre grad betonar tryckt media i sin verksamhet. För närvarande vet man inte exakt vilka böcker tillämpningen gäller. Till exempel upplever branschen det som orimligt att göra serier, bildböcker, kokböcker eller svampböcker tillgängliga. Risken med direktivet är också att den elektroniska publiceringen av böcker som innehåller mycket bildmaterial därför kan bli mindre.

Kostnaderna påverkas också av i vilken mån och med vilken tidtabell de böcker som redan nu finns till salu ska göras tillgängliga. Utifrån intervjuerna tolkas e-böcker för närvarande som en tjänst och inom branschen finns en rädsla för att alla e-böcker som ingår i tjänsten måste vara tillgängliga i framtiden. Om e-böcker som publicerats före 2025 ska göras tillgängliga skulle det medföra orimliga kostnader för branschen och den sannolika följden skulle vara att förläggarna blir tvungna att ta bort de e-böcker som publicerats före 2025 ur sitt sortiment.

I den utredning som gjorts i Sverige¹⁷ uppskattade man att en ändring av de 50 000 e-böcker som var till salu 2020 skulle kosta cirka 400 €/e-bok. Motsvarande antal böcker som säljs i Finland är inte helt tillgängligt. Åren 2008–2020 har det i Finland publicerats sammanlagt 11 300 e-böcker som klassificeras som allmän litteratur (2000–3000 e-böcker per år under de senaste två åren). Man kan anta att det fram till 2025 har publicerats cirka 20 000 e-böcker som klassificeras som allmän litteratur i Finland. Om alla dessa e-böcker ska göras tillgängliga, kan kostnaderna stiga med cirka 8 miljoner euro¹⁹. Att göra böcker som publicerats innan direktivet trädde i kraft tillgängliga beskrivs som en orimlig kostnad för förläggarna.

2.3 Persontrafik

Kostnadskalkyl för direktivets konsekvenser: 10 miljoner euro

Centrala kostnader: Webbplatser, webbbutiker, applikationer och program, självbetjäningsterminaler, underhåll och utveckling

När det gäller persontrafiken påverkar direktivet särskilt elektroniska biljetter, nät- och mobilapplikationer, webbplatser, programvara samt självbetjäningsterminaler. Persontrafiken uppfyller redan till många delar tillgänglighetsdirektivets krav på grund av direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer som trädde i kraft och de intervjuade företagen beskriver att de gjort betydande satsningar på grund av direktivet i fråga. Inom persontra-

¹⁷ <http://www.sou.gov.se/wp-content/uploads/2021/03/Analys-Mason-slutrapport-210219.pdf> ¹⁹ 400 €/e-bok har använts som antagande för enhetskostnaderna vid bedömningen i Sverige.

fiken varierar aktörernas storlek avsevärt från bolag bestående av en person som tillhandahåller trafikeringstjänster till stora rederier och statliga bolag som tillhandahåller trafiktjänster. Mikroföretag omfattas inte av direktivet.

Inom persontrafiken uppstår de centrala kostnaderna på grund av ändringsarbeten eller förnyelser av webbutiker, webbplatser, applikationer och programvara. De största aktörerna kan ha tillgång till flera olika webbplatser, applikationer, webbutiker och självbetjäningsutrustning. Kostnaderna för en enskild aktör beror på i vilken mån de måste uppdatera, korrigera eller bygga om plattformar och funktioner för sina egna tjänster.

Dessutom är självbetjäningsterminaler som passagerarna kan använda för att köpa biljetter eller göra incheckningar en viktig del av persontrafiken. En del av företagen som erbjuder persontrafiktjänster, såsom flygbolag, köper självbetjäningsterminalernas funktion som en tjänst. Tjänsterna produceras av såväl inhemska som utländska företag. En del av aktörerna inom persontrafiken förvaltar självbetjäningsterminalerna själva. Om självbetjäningsterminaler inte kan anpassas eller korrigeras med hjälp av programuppdateringar så att de blir tillgängliga, ökar kostnaderna för dem avsevärt. En av de intervjuade trafikidkarna beskrev att priset för att förnya en enskild självbetjäningsterminal varierar mellan uppskattningsvis 10 000 och 12 000 euro. Större aktörer kan ha tillgång till exempelvis 100 självbetjäningsterminaler.

Således skulle till exempel en förnyelse av 100 självbetjäningsterminaler kunna kosta en enskild trafikidkare 1–1,2 miljoner euro och utgöra en betydande del av kostnaderna för tillgänglighetsdirektivet.

För närvarande finns det inga exakta uppgifter om hur många självbetjäningsterminaler det finns i Finland och i vilken utsträckning de behöver förnyas. Utifrån intervjuerna kan man uppskatta att det i Finland finns 250 självbetjäningsterminaler som behöver förnyas. Utgifterna för förnyandet av dessa uppgår då till 2,5–3 miljoner euro. När det gäller att göra självbetjäningsterminaler (t.ex. biljettautomater) helt tillgängliga kan det uppstå utmaningar när det gäller deras placering. Om de är placerade på en bullrig plats utomhus, till exempel på en plattform, kan det i praktiken vara svårt att styra dem med rösten. I synnerhet när det gäller att göra självbetjäningsautomater tillgängliga är aktörerna rädda för att kostnaderna ska bli orimliga.

Utifrån intervjuerna håller många aktörer på att förnya biljettläsare och tillgängligheten beaktas i förnyelserna. En intervjuad expert påpekar att förnyelserna också kan påverka alla användare, eftersom det tar tid att lära sig använda nya apparater och operativsystem. Dessutom omfattar direktivet realtidsuppgifter för passagerare. En av faktorerna när det gäller persontrafikens tillgänglighet är högtalarutropen och passagerarinformationen på plattformarna. I Finland administreras dessa av Trafikledsverket, som enligt sitt bokslut 2020¹⁸ framgångsrikt har genomfört reformer i systemen som beaktar tillgänglighetsaspekten.

De intervjuade större aktörerna beskrev att utvecklingen av persontrafiktjänsternas tillgänglighet sker genom projekt och som en del av det övriga utvecklingsarbetet. I större persontrafikföretag har 1–2 personer med kompetens i tillgänglighetsfrågor anvisats för utvecklingsarbetet. Vid genomförandet av projekten har man till exempel tidigare i fråga om direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer anlitat externa experttjänster, till ex-

¹⁸ https://julkaisut.vayla.fi/pdf12/vj_2021-10_vaylaviraston_tilinpaaotos_2020_web.pdf s.72

empel motsvarande 2 månadsverken per projekt. Dessutom beskriver man att det kontinuerliga utvecklingsarbetet (där tillgängligheten beaktas) kräver tilläggsatsningar på 1–2 årsverken i större företag som erbjuder persontrafiktjänster.

När det gäller persontrafiken beaktades 193 flyg-, buss-, rederi- och tågbolag som erbjuder persontrafiktjänster i exempelkalkylen. Antalet grundar sig på uppskattningar av antalet aktörer som tillhandahåller persontrafik (tågtrafik, busstrafik, flygtrafik och sjötrafik) och som berörs av direktivet. Största delen av företagen som beaktats i exempelkalkylen är bussbolag. I exempelkalkylen uppskattades projektkostnaderna till 10 000 euro för revision, 30 000 euro för revision och korrigeringsarbeten samt 500 000 euro för ombyggnadsprojekt. Ombyggnadspriset bedömdes vara högre än till exempel för webbutiker, eftersom det inom persontrafiken tydligt går att identifiera några större aktörer som eventuellt har tillgång till flera olika element som omfattas av tillgänglighetsdirektivet. För ett enskilt företag kan kostnaderna för att utveckla applikationer och webbplatser stiga till över en miljon euro.

| | Antal | Andel | Kostnad minimum | Kostnad maximum | Antagen kostnad | Minimikostnader totalt | Maximikostnad totalt | Antagna kostnader totalt |
|--|-------|--------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------|----------------------|--------------------------|
| Aktörer | 193 | | | | | | | |
| Processer (Webbsidor, e-handel och elektroniska tjänster) | 193 | | | | | | | |
| Revision | 126 | 65 % | 5 000 € | 20 000 € | 10 000 € | 630 000 € | 2 520 000 € | 1 260 000 € |
| Revision + korrigeringar | 58 | 30 % | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € | 870 000 € | 2 900 000 € | 1 740 000 € |
| Revision + stora ändringsarbeten | 10 | 5 % | 80 000 € | 1 000 000 € | 500 000 € | 800 000 € | 10 000 000 € | 5 000 000 € |
| Applikationer | 20 | | | | | | | |
| Revision | 13 | 65 % | 5 000 € | 20 000 € | 10 000 € | 65 000 € | 260 000 € | 130 000 € |
| Revision + korrigeringar | 6 | 30 % | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € | 90 000 € | 300 000 € | 180 000 € |
| Revision + stora ändringsarbeten | 1 | 0.05 % | 80 000 € | 1 000 000 € | 500 000 € | 80 000 € | 1 000 000 € | 500 000 € |
| Självbetjäningsterminaler | 250 | | 1000 € | 12000 € | 3 000 € | 250 000 € | 3 000 000 € | 750 000 € |
| Sammanlagt | | | | | | 2 785 000 € | 19 980 000 € | 9 560 000 € |

De intervjuade företagen beskriver tillgänglighetsfrågor som viktiga och i enlighet med sina egna värderingar. Företagen beskriver dock att de reformer som tillgänglighetsdirektiven kräver tar resurser från övrig utveckling. Aktörerna beskriver att de två senaste åren har varit ekonomiskt utmanande för persontrafikföretagen på grund av covid-19-pandemin och att det finns ett behov av utveckling även på annat håll. I vissa fall kan det i förhållande till tjänstens användarflöden vara orimligt att ändra varje del av en tjänst så att den blir tillgänglig. I dessa fall hoppas man att lagen gör det möjligt att erbjuda tjänster via en alternativ servicekanal (såsom avgiftsfri kundservice). Å andra sidan identifierar företagen att ändringar som gjorts på grund av tillgänglighetsdirektivet kan göra tjänsterna lättare att använda och därigenom minskar behovet av sekundära tjänster (t.ex. i fråga om rådgivning som ges per telefon). Aktörerna inom persontrafiken påpekar också att tillgänglighetskravet i vissa fall kan försämra tjänstens användbarhet till största delen samtidigt som det gör det möjligt att använda tjänsten för alla. Aktörerna beskriver att de i viss mån balanserar mellan användbarhet och tillgänglighet.

Företagen påpekar också att de aktörer som tillhandahåller persontrafiktjänster utanför EU (t.ex. till USA eller Ryssland) kan få multiplikatoreffekter på kostnaderna, eftersom de i sin verksamhet även ska kunna tillämpa lagstiftningen i en annan stat.

2.4 Audiovisuella medietjänster

Kostnadskalkyl för direktivets konsekvenser: 1 miljon euro

Centrala kostnader: Webbplatser, webbbutiker, applikationer, underhåll och utveckling

Tillämpningsområdet för audiovisuella medietjänster definieras direkt i tillgänglighetsdirektivet. Med åtkomst till audiovisuella medietjänster avses att tillgång till audiovisuellt innehåll tillhandahålls liksom mekanismer som gör det möjligt för användare med funktionsnedsättning att använda tekniska hjälpmedel. När det gäller audiovisuella medietjänster saknas exakt information på fältet om allt som direktivet kommer att påverka. De audiovisuella aktörernas verksamhet påverkas väsentligt av direktivet om audiovisuella medietjänster¹⁹. Dessutom regleras Rundradions verksamhet i lagen om Rundradion Ab²². Direktivet om audiovisuella medietjänster innehåller redan nu bestämmelser om tillgänglighet, lagen om Rundradions verksamhet och direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer innehåller redan i betydande utsträckning bestämmelser om tillgängligheten till aktörernas tjänster.

Tillgänglighetsdirektivet ställer två särskilda krav på audiovisuella medietjänster. Genom direktivet vill man säkerställa att tillgänglighetskomponenterna (tillgänglighetstjänster) hos de audiovisuella medietjänsterna såsom undertexter för döva och hörselskadade personer, syntolkning, talad textning och teckenspråkstolkning överförs fullt ut med adekvat kvalitet för en korrekt visning som är synkroniserad med ljud och video, och göra det möjligt för användaren att kontrollera visningen och användningen av dem. Dessutom vill man säkerställa att elektroniska programguider som är uppfattningsbara, hanterbara, begripliga och robusta och tillhandahåller information om tillgänglighetsmöjligheterna tillhandahålls. Utifrån intervjuerna verkar tillgänglighetsegenskaperna huvudsakligen vara av hög kvalitet. I viss mån kan det finnas behov av tillgänglighetsarbete när det gäller elektroniska programguider.

¹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:am0005&from=SV> ²² <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1993/19931380>

Diskussionerna i intervjuerna visar att direktivet i fråga om audiovisuella medietjänster eventuellt har en betydande inverkan på det befintliga innehållet i streamingtjänsterna. Streamingtjänsterna innehåller rikligt med program som är uppdaterade till sin tillgänglighet när det gäller webbplatser och applikationer, men som i enlighet med tillgänglighetsdirektivets krav kan förutsätta kvantitativt omfattande, betydande och fortlöpande investeringskostnader för de uppdateringsarbeten som ändringarna medför samt för underhåll. Dessutom skulle kostnaderna för ändringsarbeten öka i fråga om investeringar på kort sikt för att det brådskar, vilket innebär att det behövs fler som arbetar med att genomföra ändringarna.

Aktörerna på fältet vet inte fullt ut vilka delar av deras verksamhet som berörs av tillgänglighetsdirektivet. Som särskilt dyrt identifierade de intervjuade aktörerna en situation där det som finns i tjänsten (även tidigare producerat innehåll) borde ändras så att det motsvarar tillgänglighetsdirektivets krav till exempel i fråga om textning. Då finns det en risk att en del innehåll måste avlägsnas från tjänsterna²⁰.

I kalkylen nedan presenteras exempelkostnader som baserar sig på antalet aktörer som producerar audiovisuella medietjänster. Som aktörer beaktades alla innehavare av programkoncessioner för televisionsverksamhet²¹ och Rundradion. Vid beräkningen användes en situation där alla aktörer får kostnader för revisioner, 30 procent dessutom för mindre ombyggnads- och korrigeringsarbeten och 5 procent för betydande ändringsarbeten eller förnyelse av processer.

| | Antal | Andel | Kostnad minimum | Kostnad maximum | Antagen kostnad | Minimikostnader totalt | Maximikostnad totalt | Antagna kostnader totalt |
|----------------------------------|-------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------|----------------------|--------------------------|
| Aktörer | 24 | | | | | | | |
| Webbsidor och tjänster | 24 | | | | | | | |
| Revision | 16 | 65 % | 5 000 € | 20 000 € | 10 000 € | 80 000 € | 320 000 € | 160 000 € |
| Revision + korrigeringar | 8 | 30 % | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € | 120 000 € | 400 000 € | 240 000 € |
| Revision + stora ändringsarbeten | 2 | 5 % | 80 000 € | 500 000 € | 200 000 € | 160 000 € | 1 000 000 € | 400 000 € |
| Applikationer | 3 | | | | | | | |
| Revision | 2 | 65 % | 5 000 € | 20 000 € | 10 000 € | 10 000 € | 40 000 € | 20 000 € |
| Revision + korrigeringar | 1 | 30 % | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € |
| Revision + stora ändringsarbeten | 1 | 5 % | 80 000 € | 500 000 € | 200 000 € | 80 000 € | 500 000 € | 200 000 € |
| Sammanlagt | | | | | | 465 000 € | 2 310 000 € | 1 050 000 € |

Tabell 6 Exempelkalkyl av kostnaderna för audiovisuella medietjänster

²⁰ Tillgänglighetsdirektivet förpliktar dock endast till tillgång till audiovisuella medietjänster, inte till programmets innehåll, men i intervjuerna åter speglas aktörernas okunskap om tillämpningsområdet.

²¹ <https://www.traficom.fi/sv/kommunikation/tv-ovriga-audiovisuella-tjanster-och-radio/programkoncessioner-televisionsverksamhet>

2.5 Elektronisk kommunikation

Kostnadskalkyl för direktivets konsekvenser: 1,5 miljon euro

Centrala kostnader: Webbssidor, webbbutiker, applikationer, digitala tjänster, dokument och avtal samt inlärningskostnader och underhåll

Elektroniska kommunikationstjänster omfattar till exempel e-post, traditionella telefonsamtal mellan två parter, meddelandeförmedlingstjänster samt gruppdiskussioner på nätet. Leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster är i praktiken aktörer som tillhandahåller telefon- och bredbandstjänster eller webbplatser som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster samt mobilapplikationer. I Finland finns det några större teleoperatörer och mindre aktörer som producerar tjänster för elektronisk kommunikation. Företag som tillverkar elektroniska kommunikationsanordningar verkar huvudsakligen multinationellt. Till exempel i USA förutsätter lagstiftningen att tillverkarnas apparater är tillgängliga och när det gäller apparater beskrivs tillgänglighetssituationen därmed som bra i Finland.

De intervjuade experterna inom elektronisk kommunikation samt aktörerna beskriver att utveckling i fråga om elektronisk kommunikation ännu krävs för att uppfylla tillgänglighetskraven. Till exempel webbbutiker, digitala tjänster, digitalboxar, kundmaterial, tjänsters användargränssnitt och apparater i anslutning till tjänsterna uppfyller inte helt kraven i direktivet. Aktörerna berättar dock att tillämpningen av direktivet i den nationella lagstiftningen inte är helt känd och att de inte har några exakta uppgifter om vad lagen kommer att förutsätta och inte. Det är möjligt att de system som används måste förnyas, uppdateras eller korrigeras.

Större aktörer utför utvecklingsarbete som en del av den övriga utvecklingen och strävar efter att med hjälp av utbildning implementera tillgänglighetstänkandet som en del av allt utvecklingsarbete och tillgänglighetskompetensen sträcker sig så långt som möjligt inom företagets verksamhet. I fråga om elektronisk kommunikation bedömer de intervjuade aktörerna att tillgänglighetsdirektivets kostnader i hög grad beror på utbildning och extra kostnader för kontinuerlig utveckling. Aktörerna bedömer att beaktandet av tillgängligheten medför tilläggs kostnader på cirka 5–10 procent för kontinuerlig utveckling. De intervjuade aktörerna beskriver att det för större aktörer kan uppstå förhållandevis större kostnader för eventuella multiplikatoreffekter som uppdateringen av systemen ger upphov till, medan kostnaderna för mindre aktörer kan vara lägre.

I exempelkalkylen nedan beskrivs kostnaderna för aktörer inom elektronisk kommunikation. Antalet aktörer har beräknats på basis av företagen i televerksamhetsregistret²², vars uppgifter om antalet anställda kunde hämtas ur företags- och organisationsdatasystemet²⁶ och som hade 10 eller fler anställda. Från och med början av 2021 har de aktörer som anmält sig till registret meddelat om de erbjuder elektroniska kommunikationstjänster. År 2021 uppgav cirka två tredjedelar av företagen att de erbjuder elektroniska kommunikationstjänster och motsvarande relationstal användes i uppskattningarna av alla aktörer i televerksamhetsregistret.

²² <https://www.traficom.fi/sv/kommunikation/bredband-och-telefoni/televerksamhetsregister> ²⁶ <https://tietopalvelu.ytj.fi/>

| | Antal | Andel | Kostnad minimum | Kostnad maximum | Antagen kostnad | Minimikostnader to- talt | Maximikostnad totalt | Antagna kostnader to- talt |
|---|-------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Aktörer | 45 | | | | | | | |
| Processer (Webbsidor, e-handel och elektroniska tjänster) | 45 | | | | | | | |
| Revision | 30 | 65 % | 5 000 € | 20 000 € | 10 000 € | 150 000 € | 600 000 € | 300 000 € |
| Revision + korrigeringar | 14 | 30 % | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € | 210 000 € | 700 000 € | 420 000 € |
| Revision + stora ändringsarbeten | 3 | 5 % | 80 000 € | 500 000 € | 200 000 € | 240 000 € | 1 500 000 € | 600 000 € |
| Applikationer | 5 | | | | | | | |
| Revision | 4 | 65 % | 5 000 € | 20 000 € | 10 000 € | 20 000 € | 80 000 € | 40 000 € |
| Revision + korrigeringar | 2 | 30 % | 15 000 € | 50 000 € | 30 000 € | 30 000 € | 100 000 € | 60 000 € |
| Revision + stora ändringsarbeten | 1 | 5 % | 80 000 € | 500 000 € | 200 000 € | 80 000 € | 500 000 € | 200 000 € |
| Sammanlagt | | | | | | 730 000 € | 3 480 000 € | 1 620 000 € |

Tabell 7 Exempelkalkyl av kostnaderna för elektronisk kommunikation

De intervjuade framförde att många olika avtal och dokument används i elektroniska kommunikationstjänster. Om aktörerna blir tvungna att göra ändringar i dokumenten eller administrationssystemen för dessa, kan det medföra betydande engångskostnader.

2.6 Underhållskostnader

Kostnadskalkyl för direktivets konsekvenser: 40 miljoner euro

Centrala kostnader: Underhåll och utveckling, uppföljning av lagstiftningen, utbildning och inläring

Underhållskostnaderna varierar mellan företagen. Behovet av underhåll beror i hög grad på aktörens storlek och antalet digitala tjänster som erbjuds samt på om tillgänglighetsändringarna görs projekt- mässigt eller som en del av det övriga utvecklingsarbetet. Enligt de intervjuade aktörerna och experterna kan upprätthållandet av tillgänglighetsdirektivets krav på tjänster och produkter utgöra en betydande kostnad för aktörerna. Kostnaderna för underhållet uppkommer till exempel genom tillgänglighetsrevisioner av webbplatser och applikationer, tilläggsarbete, uppföljning av lagen och tillämpningen av den samt utbildning av personalen för att öka och upprätthålla tillgänglighetskompetensen.

Det är utmanande att bedöma underhållskostnaderna ur ett helhetsperspektiv, eftersom företagen kan genomföra tillgänglighetsändringar i form av projekt eller beakta tillgänglighetsfrågorna som en del av den kontinuerliga utvecklingen. Likaså kan företagen själva genomföra underhållet eller köpa det helt eller delvis som en tjänst på marknaden. Nedan presenteras några olika sätt att gestalta

de underhållskostnader som tillgänglighetsdirektivet orsakar företagen ur enskilda företags synvinkel.

En del av aktörerna beskriver att de knappt får några kostnader för projekt eller kortsiktiga investeringar, utan att kostnaderna för tillgänglighetsdirektivet uppstår i samband med det fortsatta utvecklingsarbetet. Många aktörer beskrev att man i arbetet med att utveckla webbsidor och applikationer beaktar tillgänglighetsfrågor som en del av denna utveckling. Beaktandet av tillgänglighetsfrågor medför extra kostnader för utvecklingsarbetet. Aktörerna bedömer att kraven i tillgänglighetsdirektivet medför tilläggskostnader på cirka 5–10 procent för företagets årliga utvecklingsarbete.

Om det sköts som internt arbete innebär upprätthållandet av tillgänglighetsdirektivets krav cirka 1–2 årsverken extra arbete för större företag och uppskattningsvis cirka 1–2 månadsverken för mindre företag. För större företag kan underhållskostnaderna uppgå till uppskattningsvis 50 000–100 000 euro per år och för mindre företag till cirka 15 000–30 000 euro per år. Kostnaderna uppkommer i samband med avlöning av personal med kompetens i tillgänglighetsfrågor eller köp av tjänster utifrån.

När det gäller tillgängligheten och underhållet av den uppstår ett behov av tillgänglighetsrevisioner för företagen, på basis av vilka tjänsterna vidareutvecklas så att de blir tillgängliga. De årliga revisionskostnaderna varierar mellan cirka 5 000–20 000 euro beroende på företagets storlek och antalet digitala tjänster som företaget tillhandahåller via olika kanaler. Revisioner kan göras maskinellt eller av en person. Kostnaderna för revisionerna kan antas bli störst i början och koncentreras nära år 2025.

En del aktörer skaffar sig utveckling av tillgängligheten som en fortlöpande tjänst av andra aktörer. Enligt en expert kostar en sådan tjänst uppskattningsvis cirka 7 000 €/mån. Således skulle det kosta cirka 84 000 euro per år att upprätthålla utvecklingen av tillgängligheten som en månatlig tjänst.

När det gäller utbildning är det svårt att exakt uppskatta kostnaderna. Utifrån intervjuerna kan utbildningskostnaderna variera mellan 5 000 och 50 000 euro per år beroende på företagets storlek och karaktär. Underhållskostnaderna minskar i viss mån i framtiden, eftersom tillgänglighetskompetensen med fog kan antas öka och tack vare det blir den en del av det normala utvecklingsarbetet och orsakar således inga merkostnader. Likaså minskar behovet av utbildning i företagen i takt med att tillgänglighetskompetensen ökar.

Kostnaderna påverkas också av i vilken mån tillgängligheten beaktas i planeringen av tjänsternas och produkternas livscykel: När tillgängligheten har beaktats som en integrerad del i ”designsystemet” i informationsarkitekturen och i arbetets olika skeden, uppstår inga separata kostnader. Likaså kan det i och med tillgänglighetsdirektivet uppstå kostnader för att anskaffade anordningar (t.ex. bankomater, biljettautomater eller andra självbetjäningsterminaler) inte är tillgängliga under hela sin planerade livscykel, utan måste förnyas tidigare än planerat.

2.7 Totala kostnader

Bedömningen av de totala kostnaderna för tillgänglighetsdirektivet är förknippad med betydande osäkerhetsfaktorer. För det första är direktivet till sin natur sådant att aktörerna kan vidta flera åtgärder på olika nivåer för att möta direktivets krav. En av de intervjuade beskrev som exempel den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR), som ledde till att en del aktörer gjorde betydande förändringar i sin verksamhet, medan andra försökte uppfylla de s.k. minimikraven. För det andra vet man inte vilka eventuella närmare krav den nationella lagstiftningen kommer att ställa och aktörerna vet

inte exakt vad som förväntas av dem och inte. För det tredje har man inom bank- och finanssektorn i det nationella verkställandet av direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer i Finland inkluderat krav som delvis överlappar tillgänglighetsdirektivet. Med andra ord, om aktörerna inom den aktuella sektorn fortsätter att slutföra de åtgärder som hör till det nationella tillämpningsområdet för direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, kommer de med stöd av den information som finns tillgänglig vid tidpunkten för utredningen att uppfylla största delen av kraven i tillgänglighetsdirektivet.

Utifrån datainsamlingen för denna bedömning beräknas de totala kostnaderna för tillgänglighetsdirektivet uppgå till cirka 146 miljoner euro. Med undantag av identifieringsverktygen har bank- och finanssektorn lämnats utanför bedömningen av de totala kostnaderna, men de kostnader som sektorn drabbas av på grund av direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer eller direktivet om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster och hur stora kostnaderna kan bli tas upp senare i detta underkapitel.

Cirka hälften av de uppskattade totala kostnaderna drabbar e-handeln. Som tidigare nämnts överlappar de uppskattade kostnaderna för e-handeln med andra tillämpningsområden, eftersom en av de viktigaste processerna som uppdateras även inom andra tillämpningsområden är webbutikerna. Av kostnaderna för fortlöpande underhåll och utbildning beräknas cirka 80 procent hänföra sig till e-handeln. Även om de uppskattade kostnaderna för e-handeln är stora i tillgänglighetsdirektivet, kommer de sannolikt att fördelas relativt jämnt mellan aktörerna. Inom andra tillämpningsområden finns det några större aktörer och ett stort antal mindre aktörer. Inom dessa tillämpningsområden kan det finnas betydande skillnader i kostnaderna mellan olika aktörer. Man kan anta att största delen av kostnaderna inom dessa branscher uppstår för de få aktörer som har tillgång till flera olika processer (webbplatser, webbutiker, applikationer eller elektroniska tjänster). I tabellen nedan presenteras uppskattningar av kostnadseffekterna för olika tillämpningsområden.

| Bransch | Uppskattade kostnader | Kostnad minimum | Kostnad maximum | Kostnad |
|--|----------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| E-handel | Webbplats och webbutik | 25 000 000 € | 100 000 000 € | 57 000 000 € |
| | Tillämpningar | 1 500 000 € | 6 000 000 € | 3 000 000 € |
| | Ändring av bilder | 5 000 000 € | 10 000 000 € | 8 000 000 € |
| E-böcker | Årliga ändringar i böcker (5 år) | 500 000 € | 1 000 000 € | 800 000 € |
| Persontrafik | Webbplats och webbutik | 2 500 000 € | 15 000 000 € | 8 000 000 € |
| | Applikationer | 250 000 € | 1 500 000 € | 800 000 € |
| | Självbetjäningsterminaler | 250 000 € | 3 000 000 € | 800 000 € |
| Audiovisuella medier | Webbplats och webbutik | 350 000 € | 1 700 000 € | 800 000 € |
| | Applikationer | 100 000 € | 600 000 € | 200 000 € |
| Elektronisk kommunikation | Webbplats och webbutik | 800 000 € | 4 000 000 € | 1 300 000 € |
| | Applikationer | 200 000 € | 1 000 000 € | 300 000 € |
| Bank- och betalningsbranschen | Identifieringsverktyg | 20 000 000 € | 30 000 000 € | 25 000 000 € |
| Kontinuerligt underhåll och utbildning | Underhåll och utbildning | 10 000 000 € | 80 000 000 € | 40 000 000 € |
| Sammanlagt | | 66 450 000 € | 253 800 000 € | 146 000 000 € |

Tabell 8 Uppskattade totala kostnader

I konsekvensbedömningen av direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer beaktades i tiderna inte bank- och finanssektorn i kalkylerna. För de övriga sektorernas del uppskattades kostnaderna för direktivet i fråga i sin helhet vara i storleksklassen 50–100 miljoner euro. På basis av den nu genomförda datainsamlingen kan bank- och finanssektorn vara i samma storleksklass, högst cirka 130 miljoner euro. Då är det dock i Finlands fall fråga om ett genomförande i enlighet med direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer och tilläggskostnaderna uppstår främst genom att man skaffar sig olika typer av kompetens.

I fråga om tillgänglighetsdirektivet, om man anser att kostnaderna för bank- och betaltjänster ingår i direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, är uppskattningen av de totala kostnaderna 50–130 miljoner. Största delen av dessa är kostnader av engångskaraktär, såsom kostnader för revisioner, korrigeringar och ändringsarbeten, som måste genomföras på kort sikt. Uppskattningen av kostnaderna för den byggda miljön omfattas inte av detta uppdrag. I bedömningen identifierades dock att kostnaderna för den byggda miljön kan vara betydande.

Härnäst kommer logiken bakom uppkomsten av kostnader för bank- och betaltjänster att tas upp, oavsett vilket direktiv man tänker sig att man tillämpar. I bank- och betaltjänster kan en aktör ha tillgång till tiotals olika webbplatser, applikationer och olika funktioner som tillgänglighetsdirektivet kan medföra ändringar i. Finansbranschen togs med i tillämpningsområdet för lagen om tillhandahållande av digitala tjänster²³ som stiftades med anledning av direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, och de intervjuade beskriver att det redan har gjorts ett betydande reformarbete på fältet för att förbättra tillgängligheten. Om kraven i tillgänglighetsdirektivet är i linje med direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer beskriver de intervjuade aktörerna att ändringarna till exempel när det gäller e-tjänster redan har tagits med i processerna. Experterna beskriver att även det största arbetet då redan har utförts.

En central fråga när det gäller bank- och betaltjänster är i vilken mån det utvecklingsarbete som gjorts i och med direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer räcker för att uppfylla de krav som tillgänglighetsdirektivet ställer på bank- och betaltjänster samt de allmänna kraven i direktivet. Den allmänna uppfattningen inom branschen är att aktörerna redan uppfyller kraven i direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer väl. Således är det möjligt att beakta tillgänglighetsdirektivets krav i det utvecklingsarbete som redan nu utförs och direktivet skulle medföra tilläggskostnader genom att man skaffar sig tillgänglighetskompetens.

En stor risk som identifieras är att de utvecklingsprojekt och reformer som nu genomförts för att uppfylla kraven i direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer inte räcker till för att uppfylla tillgänglighetsdirektivets krav och därför blir aktörerna tvungna att göra om utvecklings- och reformarbetet utifrån tillgänglighetsdirektivet. De större banker som intervjuades beskriver att förändringarna i direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer medförde kostade flera miljoner euro.

Det är omöjligt att uppskatta de totala kostnaderna för bank- och betaltjänster som helhet eftersom den nationella lagstiftningen inte har stiftats och man inte känner till dess eventuella konsekvenser.

²³ <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190306>

Tillämpningsområdet för bank- och betaltjänster omfattar också aktörer av mycket olika storlek, allt från små investeringsrådgivningstjänster till stora banker. En del av bankerna verkade också i många länder och tillgänglighetsutvecklingen görs inte enbart för Finlands del. Nedan presenteras de viktigaste identifierade kostnaderna för bank- och betaltjänster.

En av de uppskattningsvis största kostnaderna för bank- och betalningsbranschen gäller olika avtal och dokument som skickas till kunderna. Arbetet med att göra ett dokument tillgängligt beror på vad det är för dokument. En av de intervjuade aktörerna uppskattade att det genomsnittliga priset för att förnya ett dokument är cirka 1000 euro. De största aktörerna inom bank- och betaltjänsterna samt finansbranschen kan ha hundratals eller tusentals dokument som ska göras tillgängliga. Antalet dokument som ska förnyas inom hela branschen kan vara tusentals eller tiotusentals. Exempelvis 15 000 dokument och avtal skulle kosta uppskattningsvis 15 miljoner euro. Dessutom kan de som arbetar med bank- och betaltjänster bli tvungna att förnya sina dokumentsystem för att uppfylla tillgänglighetskraven. Då blir kostnaderna för att ändra ett enskilt dokument tio gånger högre. Att förnya 1000 dokument kan då kosta 10 miljoner euro. Kravet på att informationen ska vara begriplig gäller i hög grad avtal och andra dokument. De intervjuade påpekar att informationen i finansbranschen och innehållet i den redan är strikt reglerad. De intervjuade är särskilt oroade över i vilken mån det att man gör avtalen begripliga eller förtydligar dem försvagar entydigheten i avtalen och gör dem mer flertydiga. När det gäller dokument ökade direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer förvaringskostnaderna för dessa, eftersom det behövs mer utrymme för att förvara dokumenten. Dessutom ska kunderna informeras när avtalsvillkoren ändras. Att informera om förändringar ökar också kostnaderna.

En annan central kostnad är webbplatserna vars tillgänglighetskostnader följer samma logik som inom andra branscher. Enskilda aktörer inom finansbranschen kan ha flera tiotals webbplatser, applikationer och webbbutiker. Kostnaderna för att göra dessa tillgängliga påverkas i hög grad av i vilken mån webbplatserna redan har förnyats i enlighet med direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer och i vilken mån de ändringar som redan gjorts är tillräckliga. Kostnaderna för att förnya en enskild webbplats eller webbbutik kan variera från tiotusentals euro till en miljon euro. Dessutom är det viktigt för tjänsternas slutanvändare att hela servicevägen är tillgänglig. Ju fler webbplatser, tillämpningar och applikationer aktörerna använder, desto större helhet måste de hantera med tanke på tillgängligheten. Även hanteringen av helheten medför kostnader för tillgänglighetskompetensen och planeringen av funktionerna. Man kan tala om de olika delarna som processer. En större bank beskrev att kostnaderna för kraven i direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer hade uppgått till cirka en miljon euro per process. Bankerna kan ha tillgång till tiotals olika processer som ska förnyas och om alla dessa måste ändras eller förnyas till följd av tillgänglighetsdirektivet, kan kostnaderna för en enskild bank uppgå till tiotals miljoner. Kostnader uppstår till exempel genom att man på grund av helhetsprocesserna kan tvingas byta programmeringsspråk och kodbas för applikationer och webbplatser. Detta ökar också bankernas kostnader och behov av ny kompetens.

För närvarande gäller direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer inte identifieringsverktyg. Om identifieringsverktygen ska förnyas med anledning av tillgänglighetsdirektivet, till exempel genom att ändra nyckeltalskortet och utveckla nya identifieringsverktyg i enlighet med tillgänglighetsdirektivet, uppgår utvecklingskostnaderna för dessa till uppskattningsvis 20–30 miljoner euro.

Dessutom omfattas till exempel kontantautomater och betalautomater av direktivet. I fråga om kontantautomater är de ändringar som kraven i direktivet medför för närvarande oklara, vilket gör det

svårt att uppskatta kostnaderna. I Finland finns det för närvarande cirka 1 700 kontantautomater. De centrala kostnaderna uppstår utifrån i vilken mån direktivet påverkar automaternas livscykel och om de i och med tillgänglighetsdirektivet kan användas i 5 år eller 20 år. Om en automat inte kan användas under hela den planerade livscykeln, har den varit en dyrare investering än planerat. Priset för att utveckla talstöd för kontantautomater på flera olika språk uppskattas till hundratusentals euro. Om kostnaderna är omfattande blir man eventuellt tvungen att minska antalet kontantautomater för att hantera kostnaderna. De intervjuade bankerna beskriver att till exempel betalautomaterna redan i viss mån har gjorts tillgängliga.

I exempelkalkylen nedan användes de tydligast identifierade kostnaderna för bank- och betalningsbranschen (exkl. kostnader i anslutning till den byggda miljön). Det är svårt att uppskatta de totala kostnaderna för bank- och betaltjänsternas del, eftersom man för närvarande inte vet vad den kommande nationella lagstiftningen förutsätter. Nedan har man utgått från antagandet att de ändringar eller det utvecklingsarbete som utförts enligt direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer inte alls kan utnyttjas. Antalet aktörer som presenteras nedan samt enhetskostnaderna (minimum och maximum) baserar sig på de storskaliga bedömningar som presenteras i intervjuerna. För mindre aktörer uppskattades kostnaderna för processutveckling vara lägre, eftersom mindre aktörer förmodligen har färre funktioner.

Experterna tror att aktörerna inom bank- och betaltjänster har kompetens i tillgänglighetsfrågor eftersom lagen om tillhandahållande av digitala tjänster redan har utvidgats till att omfatta finansbranschen. Utvecklingen och upprätthållandet av kompetensen medför kostnader för aktörerna. De intervjuade påpekar också att det fortlöpande utvecklingsarbete som görs inom branschen för att förbättra tillgängligheten också tar resurser från det övriga utvecklingsarbete som görs inom branschen.

De intervjuade bankerna hoppas att tillgänglighetsdirektivet inte fördubblar kostnaderna i förhållande till det arbete som utförts på grund av kraven i direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer. Dessutom hoppas aktörerna att de hörs som en del av lagberedningen.

Kostnaderna för den byggda miljön omfattas inte av denna bedömning. Experterna och aktörerna framförde att tillgänglighetskraven i anslutning till den byggda miljön kan vara betydligt högre än andra tillgänglighetskostnader. I fråga om dessa önskade aktörerna att rimligheten övervägs, eftersom det kan leda till att vissa verksamhetsställen måste stänga om den byggda miljön måste göras tillgänglig.

| | Antal | Kostnad minimum | Kostnad maximum | Sannolik kostnad | Kostnader totalt minimum | Kostnader totalt maximum | Sannolik kostnad total |
|--|-------|-----------------|-----------------|------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| Aktörer totalt | 100 | | | | | | |
| Stora aktörer | 10 | | | | | | |
| Avtal och dokument | 500 | 1 000 € | 10 000 € | 2 500 € | 5 000 000 € | 50 000 000 € | 12 500 000 € |
| Processer (Webbsidor, tillämpningar och applikationer) | 30 | 100 000 € | 1 000 000 € | 200 000 € | 30 000 000 € | 300 000 000 € | 60 000 000 € |
| Stora aktörer totalt | | | | | 35 000 000 € | 350 000 000 € | 72 500 000 € |
| Mindre aktörer | 90 | | | | | | |
| Avtal och dokument | 50 | 1 000 € | 10 000 € | 2 500 € | 4 500 000 € | 45 000 000 € | 11 250 000 € |
| Processer (Webbsidor och applikationer) | 3 | 50 000 € | 200 000 € | 100 000 € | 13 500 000 € | 54 000 000 € | 27 000 000 € |
| Små aktörer totalt | | | | | 18 000 000 € | 99 000 000 € | 38 250 000 € |
| Utveckling av identifieringsverktyg | | | | | 20 000 000 € | 30 000 000 € | 25 000 000 € |
| Sammanlagt | | | | | 73 000 000 € | 479 000 000 € | 135 750 000 € |

Tabell 9 Exempelkalkyl över bankernas kostnader

3 Sammanfattning

I detta kapitel presenteras en sammanfattning av direktivets ekonomiska konsekvenser, nackdelar, fördelar och identifierade risker.

Man identifierade positiva effekter på tillgänglighetsdirektivet och direktivet sågs som någonting positivt. Målsättningarna delades också i stor omfattning. Nya innovationer identifierades som en möjlig positiv effekt. För närvarande finns det inte nödvändigtvis all teknologi som krävs för att uppfylla tillgänglighetskraven. Detta kan eventuellt öppna marknaden för nya typer av tjänster och ge upphov till nya innovationer. De intervjuade delade också allmänt uppfattningen att tillgänglighet ofta förbättrar alla kunders kundupplevelse och eventuellt för med sig nya kunder. Särskilt tjänster som erbjuds på nätet har i princip redan ett incitament att producera tjänster på ett tillgängligt sätt, eftersom bildernas alt-texter i gör dem mer tillgängliga vid internetsökningar och till exempel Google prioriterar tillgängliga webbutiker framom andra i sökresultaten. De intervjuade instanserna

delade också uppfattningen att tillgänglighet är det som gäller nuförtiden och att det borde vara en del av den normala utvecklingen.

I detta skede är det omöjligt att helt uppskatta de totala kostnaderna eller de exakta konsekvenserna av tillgänglighetsdirektivet. Den viktigaste orsaken till detta är att det inte finns någon nationell lagstiftning och varken experterna eller aktörerna vet själva ännu vad den nationella lagstiftningen kommer att omfatta och exakt vilka förändringar aktörerna måste göra. I föregående kapitel presenteras exempelkalkyler för de centrala kostnaderna för olika branscher och närmare branschspecifika observationer om direktivets konsekvenser. En allmän observation från aktörerna är att de totala kostnaderna i allmänhet blir större än beräknat. Enligt intervjuerna finns det mer att utveckla i de elektroniska tjänsterna än i produkterna.

En annan viktig faktor som påverkar storleken på kostnaderna som orsakas av tillgänglighetsdirektivet är hur många produkter och tjänster tillgänglighetsdirektivet och den nationella lagstiftningen slutligen kommer att beröra. Till exempel när det gäller aktörernas webbplatser och applikationer är kostnaderna förhållandevis lika stora, beroende på hur mycket korrigeringar och ändringar som krävs. Om direktivet anses omfatta 20 procent fler aktörer, kan man med fog anta att även de totala kostnaderna, till exempel för webbplatser och applikationer, är 20 procent större.

De intervjuade experterna och aktörerna betonar att direktivet i sig är allmänt skrivet. De hoppas att den nationella lagstiftningen kommer att innehålla tydliga och lättolkade minimikriterier. Kriterierna Web Content Accessibility Guidelines har ansetts vara bra och tydliga i fråga om direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer. Risken är att en tolkning av direktivet på hög nivå som sträcker sig över flera branscher redan nu kan leda till motstridigheter med de regleringar som reglerar olika branscher. När det gäller den nationella lagstiftningen hoppas man att den inte blir strängare än direktivet. Om den nationella lagstiftningen skulle vara strängare än minimikraven i direktivet, ansågs den försvaga de inhemska aktörernas konkurrenskraft. För närvarande konstaterar man också att man inte vet tillräckligt om tillgänglighetsdirektivet på fältet och att mer information behövs.

Lagstiftningarnas förenlighet har en central inverkan på de totala kostnaderna. Direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer och lagen om tillhandahållande av digitala tjänster har till stora delar redan förpliktat aktörerna att producera sina tjänster i enlighet med tillgänglighetsdirektivets mål. De totala kostnaderna påverkas av om de åtgärder som vidtagits med anledning av direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer är tillräckliga eller om aktörerna är skyldiga att utföra nytt utvecklingsarbete även med anledning av tillgänglighetsdirektivet. En del aktörer är oroade över att de blir tvungna att göra betydande nya satsningar även med anledning av tillgänglighetsdirektivet. För de största aktörerna kan kostnaderna vara i miljonklassen. Man hoppas att direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer och tillgänglighetsdirektivet ska fungera smidigt tillsammans. I intervjuerna lyfte man enskilt fram att man önskar att även den nationella myndighet som övervakar dem ska vara densamma. Det är också möjligt att båda direktiven och den nationella lagstiftning som hänför sig till dem samt tolkningen av dem utvecklas med tiden. I intervjuerna identifierades eventuella motstridigheter i den nationella lagstiftningen och övervakningen som en risk. För de aktörer som också arbetar i områden som inte omfattas av EU-lagstiftningen kan det uppstå kostnader för flera olika staters lagstiftning i tillgänglighetsfrågor. I vissa länder kan lagstiftningen vara strängare än den inhemska lagstiftningen och det är också känt att en del inhemska aktörer redan följer lagstiftningen i andra stater och de tror att de redan uppfyller kraven i tillgänglighetsdirektivet.

Man tror att direktivet ger upphov till kostnader som är störst i början, och som i första hand är av engångskaraktär. En del aktörer blir tvungna att genomföra kortsiktiga investeringar i revisioner, ändrings- och korrigeringsarbeten samt omarbetningar. Enligt intervjuerna kommer dessutom kostnaderna för inläringen framför allt att vara störst i början och tillgänglighetsarbetet kommer att vara långsammare i början. Utifrån materialet är det omöjligt att exakt bedöma när investeringskostnaderna i det inledande skedet (eller kostnader av engångskaraktär) kommer att uppstå. Detta beror också på antalet aktörer, deras storlek och de olika tekniska lösningar som de använder. För sådana aktörer som är tvungna att uppdatera eller omarbete de element de använder, utgörs en betydande del av kostnaderna av investeringskostnader.

För sådana aktörer som inte har behov av att omarbete eller göra betydande uppdateringar av elementen fördelar sig däremot kostnaderna som allmänna inlärningskostnader på längre sikt. Dessutom påverkas tidsspannet för kostnaderna av den logik aktörerna följer när de uppdaterar sina element. I synnerhet bland större aktörer var det typiskt med fortlöpande utveckling. Då uppstår kostnaderna under en lång tid som mer arbete och som inlärnings- eller utbildningskostnader. Även de fokuserar först på i viss mån på det inledande skedet, eftersom det är motiverat att anta att inlärningskostnaderna minskar ju längre fram man rör sig. I exempelkalkylerna har man använt en situation där 65 procent av företagen som omfattas av direktivet tvingas göra små eller medelstora ändringar och 5 procent tvingas göra stora ändringar eller förnya sina element. Detta är alltså kostnader av engångskaraktär.

Eftersom man knappt kunde bedöma vilken logik olika aktörer följer när de utvecklar sin verksamhet och uppdaterar sina system, bedömdes de kontinuerliga kostnaderna och inlärningskostnaderna gemensamt för alla tillämpningsområden. Då rör sig andelen fortlöpande kostnader i sin helhet på årsnivå för direktivets del i storleksklassen 40 miljoner euro i underhållskostnader. Eftersom det var väldigt svårt för olika aktörer att bedöma tidsspannet, kan de årliga underhålls- och inlärningskostnaderna endast utgöra en del av detta. Man kan göra en försiktig bedömning av att de årliga kostnaderna kommer att ligga på 5–10 miljoner euro inom de branscher som omfattas av denna utredning. I intervjuerna framfördes inga uppskattningar av i vilken mån de ändringar som tillgänglighetsdirektivet medför kommer att överföras på konsumentpriserna. Detta bedöms inte ske i större utsträckning. I praktiken skulle största delen av utvecklingen integreras i de befintliga utvecklingsprocesserna, vilket skulle medföra kostnader för företagen närmast i anslutning till den normala verksamheten.

Tidsspannet för kostnaderna har central inverkan på de kostnader som tillgänglighetsdirektivet orsakar enskilda aktörer. En del aktörer genomför eller blir tvungna att genomföra ändringar för att uppfylla tillgänglighetsdirektivets krav i form av kortvariga investeringar, antingen genom att korrigera eller ändra befintliga webbplatser eller applikationer. En del av dessa aktörer har applikationer och webbsidor som skapats med gammal teknik och för dessa aktörer kan det uppstå ett behov av att bygga upp en webbplats eller applikation nästan från början. Kortfristiga investeringskostnader kan således utgöra en betydande kostnadspost för företaget. Andra aktörer kan i sin tur beakta tillgänglighetsfrågor som en del av det normala utvecklingsarbetet. Detta medför naturligtvis också ökade kostnader för dessa aktörer, men kostnaderna fördelas över en längre tidsperiod. Då uppstår kostnader särskilt för extra arbete och kompetensutveckling. I en idealisk situation byggs alla system i regel för att stöda tillgängligheten.

De ovan beskrivna fallen är liksom ytterligheter för tillgänglighetsdirektivets konsekvenser och i verkligheten uppstår kostnader för aktörerna för kortfristiga investeringar, revisioner, korrigerings- och ändringsarbeten, upprätthållande av tillgänglighet och inläring. Den viktigaste faktorn som på-

verkar kostnaderna är om systemen, programvaran, applikationerna och webbplatsen kan uppdateras och korrigeras så att de uppfyller kraven i tillgänglighetsdirektivet. Om det är möjligt att uppfylla kraven genom utveckling och korrigeringar blir investeringskostnaderna under kort tid låga. Om någon del av företagets servicekedja måste byggas upp på nytt kan det medföra betydande kostnader för företaget. Då kan enskilda aktörer bli tvungna att investera upp till flera miljoner euro i utvecklingsarbete.

Kostnadernas storlek påverkas mer än av aktörens storlek av hur många olika element som ska uppdateras, korrigeras eller förnyas aktören har samt hur funktionella de olika elementen är. Aktörerna kan till exempel ha en webbutik, flera olika webbapplikationer, en mobilapplikation och ett betydande antal avtalsdokument som ska göras tillgängliga. Dessutom kan det finnas många bilder på deras webbsidor som ska göras tillgängliga. Även en liten aktör kan ha många element som behöver korrigeras eller förnyas, medan det för en stor aktör kan räcka med enbart tillgänglighetsrevisioner.

Den stränga eller absoluta tolkningen av tillgängligheten hos produkter och tjänster i tillgänglighetsdirektivet kan i värsta fall leda till att aktörerna tvingas dra tillbaka en tjänst eller produkt från marknaden om det skulle bli orimligt dyrt för aktören att göra den helt tillgänglig. Till exempel kan det uppstå orimliga kostnader för e-böcker om direktivet förutsätter ändringar i det redan publicerade utbudet. I det här skedet har inga riktlinjer dragits för vad som anses vara ett orimligt krav. För aktörer kan utveckling eller förnyande av tjänster i enlighet med tillgänglighetsdirektivet ta resurser från det övriga utvecklingsarbetet. Således kan tillgänglighetsdirektivet medföra kostnader för aktörerna som innebär att det inte går att till fullo utveckla den normala affärsverksamheten.

En oklarhet i tolkningen har att göra med rimligheten i fråga om huruvida alla tjänster ska vara tillgängliga för alla och om tillgänglighetskraven är absoluta eller om man kan avvika från dem av grundad anledning. I vissa fall lyfte man i intervjuerna fram att om en tjänst eller en del av den görs tillgänglig kan lösningarna i anslutning till den försämra tjänstens användbarhet för alla. Till exempel lyfte en av de intervjuade upp användningen av horisontell vy i deras mobilapplikation, som den intervjuade beskrev som mer störande för de flesta som använde applikationen och därför möjliggjordes inte denna tillgängliga funktion. Ett annat exempel kan vara en situation där man för att förbättra tillgängligheten måste dölja funktionerna hos en applikation eller webbplats. I intervjuerna upplevde man att lagstiftningen borde göra det möjligt att avvika från kraven av grundad anledning. För att hitta lösningar som uppfyller tillgängligheten måste man naturligtvis också beakta datasäkerhetsfrågor: I synnerhet i bank- och betaltjänster kan det på ett betydande sätt äventyra kundens datasäkerhet att till exempel uppge sin personbeteckning för en röststyrd anordning. I intervjuerna konstaterade man att en ökad användbarhet i vissa fall kan försämra användarens datasäkerhet och tvärtom.

En annan central oklarhet gäller tjänsternas avtal och deras avtalstexter. Tillgänglighetsdirektivet kan medföra behov av att förnya avtalen. Kostnaderna för att förnya avtalen kan vara orimliga i synnerhet för de aktörer vars produkter och tjänster är förenade med flera olika avtalsunderlag. I viss mån oroade man sig för att till exempel PDF-formatet inte till alla delar nödvändigtvis är ett tillräckligt tillgängligt format och att en ändring av formatet kan medföra betydande kostnader. För aktörer som omfattas av tillgänglighetsdirektivet gäller en annan öppen fråga när det gäller avtal innehållit i avtalstexterna och hur de skrivs i en tillgänglig form. Det kan vara orimligt dyrt för aktörerna att förnya avtalstexterna. Samtidigt oroar sig de intervjuade för att avtalstexternas entydighet påverkas om de måste göras mer lättlästa.

Tillgänglighetsdirektivets mål ansågs genomgående vara viktiga. Eftersom lagen ännu inte har stiftats är det inte helt säkert i vilken mån det är möjligt att avvika från produktionen av tjänster eller

möjliggöra tjänster via alternativa kanaler. Till exempel kan en ändring av alla självbetjäningsterminaler så att de är helt förenliga med tillgänglighetsdirektivet medföra betydande kostnader för aktören och det kan vara utmanande att genomföra röststyrning av dem med tanke på deras placering eller individens integritetsskydd. I vissa fall, i synnerhet när det gäller kostnader för att ändra på anordningar, kan kostnaderna vara stora i förhållande till de användargrupper som behöver tillgänglighet. Aktörerna önskade att lagen skulle göra det möjligt att genomföra tjänsten via en sekundär kanal, till exempel avgiftsfri kundtjänst, i de fall där tillgänglighetsändringarna skulle vara oproportionerligt stora i förhållande till användargruppen.

För närvarande finns det inte heller några exakta uppgifter om tillsynen över tillgänglighetsdirektivet och dess nationella lagstiftning. Teknisk tillgänglighet innebär enligt de intervjuade att produkten eller tjänsten uppfyller en revision som genomförts maskinellt. Detta innebär inte att produkten eller tjänsten är tillgänglig eller användbar i verkligheten. Tekniska lösningar gör inte alltid produkten mer tillgänglig eller användbar i praktiken. Sådana situationer kan vara till exempel maskinellt producerade beskrivningar eller maskinellt tal som uppfyller de tekniska kraven i tillgänglighetsdirektivet, men som ännu inte är tillräckligt utvecklade för att tjäna direktivets ursprungliga syfte.

Till tillämpningen av tillgänglighetsdirektivet hör också att definiera vem som i slutändan ansvarar för tillgängligheten i fråga om en produkt eller tjänst. I synnerhet elektroniska tjänster kan bestå av tjänster som tillhandahålls av många olika tjänsteproducenter och därför upplevdes det som särskilt viktigt att definiera ansvarsfrågorna. Till exempel kan en webbutik fungera på en färdig e-handelsplattform. Det är viktigt att fastställa om aktören som har webbutiken eller den aktör som producerar plattformen ansvarar för tillgängligheten i slutändan. Även om den byggda miljön inte ingår i denna bedömning lyfte man i många intervjuer fram ansvarsfördelningen för tillgängligheten mellan hyresgästen och hyresvärden. I viss mån har det också identifierats som en risk att de ökade kostnaderna för tillgänglighetskorrigeringar överförs på konsumenternas priser.

Olika aktörer kan också ha verksamhet som i princip inte uppfattas som kärnverksamhet inom branschen i fråga. Vissa aktörer ordnar till exempel webinarier och producerar podcasts med koppling till sin egen verksamhet. Att göra dessa funktioner tillgängliga och producera texter till dem kan visa sig vara oproportionerligt dyrt för aktörerna och därför kan aktörerna besluta lägga ner verksamheten i fråga.

I Finland finns för närvarande tillgänglighetskompetens i viss mån. Man kan med fog anta att tillgänglighetskompetensen kommer att öka i och med direktivet. I intervjuerna har man lyft fram att kompetensen till många delar är branschspecifik. Tillgänglighetskompetensen beskrivs inte vara tillräcklig för tillfället. Företag kan köpa kompetens utifrån eller utbilda sin egen personal. Målbilden för kompetensen är en övergripande förståelse för tillgänglighet när tjänster och produkter samt tjänste- och produkthelheter som består av dessa planeras. I och med direktivet kan man också med fog anse att kompetensen kommer att öka både inom företagen och på expertnivå. En risk när det kommer till kompetensen är att det inte finns tillräckligt med kompetens att tillgå när den nationella lagstiftningen börjar tillämpas. I intervjuerna lyfte man fram att tillgänglighetsfrågor borde lyftas fram i högre grad i högskolornas utbildning och att den grundläggande kompetensen i anslutning till detta borde vara mer omfattande, och inte bara besittas av ett fåtal specialsakkunniga. Experterna lyfter fram att även staten borde ha tillgång till tillgänglighetskompetens särskilt till stöd för företag som inte har möjlighet att skaffa sig tillgänglighetskompetens genom rekryteringar eller köpta tjänster. I intervjuerna påpekar man att tillgänglighetskompetens främst uppstår där det finns efterfrågan. Samtidigt påpekar experterna att samma tillgänglighetskompetens inte nödvändigtvis kan tillämpas mellan olika branscher. Ju mindre bransch eller verksamhet det är fråga om, desto mindre tillgänglighetskompetens har den och desto dyrare är denna kompetens.

För närvarande strävar framför allt större aktörer efter att beakta tillgängligheten i sitt eget utvecklingsarbete och utbildar redan i viss mån sin egen personal samt strävar efter att ha kompetens i tillgänglighetsfrågor på en så omfattande personalnivå som möjligt. Detta ökar tillgänglighetskompetensen och -förståelsen i företagen. Dessutom tror man att tillgänglighetskompetensen kommer att öka och att en större marknad kommer att utvecklas för den. I takt med att kompetensen utvecklas blir till exempel beaktandet av tillgängligheten i produktplaneringen senare normal verksamhet för dessa aktörer och kostnaderna i anslutning till detta blir så kallade business as usual-kostnader.