



Kultur- og Fritidsforvaltningen

Opfølgning på undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende, forvaltningens sag nr. 2024-0051744

Borgerrådgiveren iværksatte den 19. december 2023 en undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Københavns Borgerservice og på kommunens biblioteker (link).

Borgerrådgiveren stillede en række spørgsmål, som forvaltningen besvarede ved brev af 19. februar 2024.

For en gennemgang af forvaltningens svar og Borgerrådgiverens bemærkninger hertil samt anbefalinger henvises til Borgerrådgiverens afsluttende brev i undersøgelsen af 3. juni 2024 (link).

Borgerrådgiveren modtog den 16. august 2024 en tilbagemelding fra Kultur- og Fritidsforvaltningen på, hvad Borgerrådgiverens anbefalinger i det afsluttende brev har givet anledning til i Københavns Borgerservice.

Forvaltningen oplyser følgende om opfølgningen i Københavns Borgerservice:

"(...)

- Der er nu implementeret lavt placerede touchskærme, som borgerne kan melde deres ankomst på, i alle 7 indgange i Borgerservice.
- I de indgange, hvor der mangler hæve-sænke-borde, vil de blive opstillet i løbet af august 2024. På bordene vil der være adgang til en borgercomputer, hvor borgerne kan betjene sig selv.

19. februar 2025

Sagsnr.
2024-0084549

Dokumentnr.
2024-0084549-9

Sagsbehandler
Anne Breining Reinecke

Tietgensgade 31A, 1. sal
1704 København V

Telefon
3366 1400
www.kk.dk/borgerrådgiveren

Derudover arbejder alle 7 indgange i Borgerservice løbende med at styrke servicen over for borgere med særlige behov, herunder ved at forenkle og forbedre de digitale selvbetjeningsløsninger, ligesom det er et generelt fokuspunkt for forvaltningens arbejde med løbende at forbedre Borgerservice."

Borgerrådgiveren modtog den 11. februar 2025 en tilbagemelding fra Kultur- og Fritidsforvaltningen på, hvad Borgerrådgiverens anbefalinger i det afsluttende brev har givet anledning til på Københavns Biblioteker.

Forvaltningen oplyser følgende om opfølgningen på biblioteksområdet:

"Offentlige PC'er:

Skærmlæser

Borgerrådgiveren bemærker, at der således hverken i Borgerservice eller på kommunens biblioteker er etableret skærmlæser på en eller flere pc'er, og at det således ikke er muligt for synshæmmede borgere at anvende kommunens offentligt tilgængelige pc'er, hvis de måtte have behov for skærmlæsere som eksempelvis JAWS for at kunne orientere sig i og tilgå indhold.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Grundet diskretionshensyn er der ikke skærmlæser på bibliotekernes Borger-PC'er. Bibliotekernes Borger-PC'er står i det offentlige rum på alle bibliotekerne og kræver loginoplysninger i form af CPR nummer og pinkode. Derfor er det ikke hensigtsmæssigt at anvende skærmlæsere på PC'er, da der utilsigtet kan risikeres oplæsning af bl.a. personfølsomme data.

Hæve/sænke skriveborde

Borgerrådgiveren anbefaler, at det af hensyn til tilgængeligheden overvejes, om et af bordene på det enkelte bibliotek ved evt. indkøb af nyt inventar bør være et hæve-sænke-bord.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Indkøb og placering af hæve/sænke skriveborde vil blive taget med i fremtidige overvejelser og indretningsprojekter på Københavns Biblioteker.

Touchskærme og selvbetjeningsautomater:

Bibliotheca selvbetjeningsautomater

Borgerrådgiveren har noteret sig, at tilgængeligheden til touchskærme/selvbetjeningsautomater på Københavns Biblioteker synes at være tænkt bredere ind, end det er tilfældet i borgerserviceindgangene i forhold til justering af højde.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Selvbetjeningsautomaterne fra Bibliotheca skulle i udbud i 2024, og Københavns Biblioteker har i den forbindelse sørget for at inkludere samme tilgængelighedsfunktioner i kravspecifikationen til udbuddet, så vi fortsat sikrer god adgang til vores selvbetjeningsløsninger.

Butler skærmlæser og hæve/sænke

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om iværksat dialog om skærmlæser og indkøbte hæve-sænke-moduler, som fremstår som initiativer, der er egnet til at øge tilgængeligheden og skabe lige muligheder for flere.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Hæve/sænke moduler er installeret på alle Københavns Biblioteker ved udgangen af juni 2024, hermed er der lige adgang for alle til vores Butler skærme og nem selvbetjening for borgerne.

Grundet diskretionshensyn er der ikke skærmlæser på bibliotekernes Butler skærme. Bibliotekernes Butler skærme står i det offentlige rum på alle bibliotekerne og selvbetjeningen indebærer indtastning af loginoplysninger i form af CPR nummer og pinkode. Derfor er det ikke hensigtsmæssigt at anvende skærmlæsere på Butler skærmene, da der utilsigtet kan risikeres oplæsning af bl.a. personfølsomme data.

Handicappolitik og klager på biblioteksområdet:

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om, at der ikke på kommunens biblioteker er modtaget klager eller er forekommet situationer, hvor bibliotekernes ansatte har gjort iagttagelser i forhold til udfordringer med tilgængeligheden.

Borgerrådgiveren opfordrer også Københavns Biblioteker til at være opmærksomme på, at det afgørende i denne forbindelse ikke er, om en utilfredshed, undren eller forespørgsel er italesat som en klage, men at vi har opmærksomme på, om der er borgere, der efterspørger handicaptilgængelighed i de tilbud, vi har som kommune, som ikke kan imødekommes.

Svar fra Københavns Biblioteker:

Med udgangspunkt i Borgerrådgiverens notat omkring handicappolitik og klager, så opsamler Københavns Biblioteker via kontaktcentret Biblioteket Online feedback fra borgerne omkring eventuel utilfredshed, undren eller italesatte forespørgsler vedrørende tilgængeligheden på bibliotekerne samt i vores bibliotekstilbud og services.”

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen har fulgt konkret op på flere anbefalinger både i Københavns Borgerservice og på Københavns Biblioteker.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at en del af de påtalte udfordringer med tilgængeligheden til pc'er, selvbetjeningsskærme og lign. i Borgerservice og på bibliotekerne er forbedret, ligesom undersøgelsen har bekræftet, at forvaltningen er opmærksom på og arbejder for at indtænke tilgængelighed i praksis og indtænker alternative tilbud, hvor dette ikke er muligt, f.eks. på grund af diskretionshensyn til den enkelte borger.

Borgerrådgiveren er løbende i dialog med Københavns Kommunes råd, herunder bl.a. Handicaprådet, og Borgerrådgiveren opfordrer forvaltningen til at gøre brug af den store viden, der er i disse råd, og det betydelige netværk, som rådene har adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer og mulige forbedringsområder. Særligt i forbindelse med indkøb af nye løsninger, større ændringer i indretning eller andet, kan det være relevant at indhente viden fra kommunens eksisterende råd og evt. også fra interesseorganisationer for på den måde at indtænke tilgængelighed på så tidligt et tidspunkt som muligt.

I Borgerrådgiverens afsluttende brev af 3. juni 2024 citerede Borgerrådgiveren et uddrag af Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027, som indirekte italesætter behovet for, at borgere har adgang til pc mv. – egen eller evt. kommunens:

“for mange foregår den primære dialog med os [kommunen] via digital selvbetjening eller andre fleksible løsninger, der kun delvist eller slet ikke kræver fysisk kontakt. Det er fx, når forældre finder pasningstilbud til deres børn, eller når der kommunikeres direkte med kommunens medarbejdere via digital post. Vi skal derfor sikre, at det digitale møde med kommunen er brugervenligt, enkelt og intuitivt for borgere og virksomheder.
(...)

Vi lever i et digitalt samfund, der er enkelt og bekvemt for mange.

Men den udvikling stiller også krav til kommunens borgere, hvad angår udstyr og færdigheder til at begå sig i det digitale.”

Borgerrådgiveren bemærker som i det afsluttende brev af 3. juni 2024, at det kan være relevant at overveje, om den øgede digitalisering stiller krav om – ikke bare at borgerne har det rette udstyr – men også at vi som kommune i et vist omfang kan stille det til rådighed, så vi i størst muligt omfang stiller borgerne lige i forhold til ”den nødvendige kommunikation”.


Borgerrådgiveren bemærker ligeledes, at flere af de problemstillinger, der dannede baggrund for denne undersøgelse, også er italesat i de høringssvar, Borgerrådgiveren har modtaget fra kommunens råd i Borgerrådgiverens igangværende undersøgelse om digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange. Resultatet af undersøgelsen her vil derfor blive delt med kommunens råd og delvist refereret i Borgerrådgiverens rapport om digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange.

Borgerrådgiveren afslutter opfølgningen på undersøgelsen med dette brev.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Anne Breining Reinecke
Akademisk medarbejder