

# På väg mot användbar IKT

PTS slutredovisning av myndighetens delmål inom ramen för regeringens strategi för genomförande av funktionshinderspolitiken 2011-2016



**På väg mot användbar IKT**

PTS slutredovisning av myndighetens delmål inom ramen för regeringens strategi för genomförande av funktionshinderspolitiken 2011-2016

**Rapportnummer**

PTS-ER-2016:19

**Diarienummer**

14-1707

**ISSN**

1650-9862

**Författare**

Susanne Severin Tedborn

**Post- och telestyrelsen**

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)

[www.pts.se](http://www.pts.se)

## Förord

I föreliggande rapport följer Post- och telestyrelsens (PTS) slutrapportering av arbetet med de delmål PTS fått i uppdrag att genomföra inom ramen för regeringens strategi för genomförande av funktionshinderspolitiken år 2011-2016.

Uppföljningen har gjorts av Jörgen Ahlström, Charlotte Aleman, Marlena Brindell-Molak, Anders Franzén, Robert Hecht, Pär Lannerö, Johan Lidman, Susanne Severin Tedborn, Melissa Thomsson och Malin Wahlquist samt tidigare enhetschef Anna Boström.

Catarina Wretman  
Divisionschef

# Innehåll

<b>Förord</b>	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b>	<b>6</b>
<b>1 Bakgrund till PTS arbete inom funktionshinderspolitiken under strategiperioden</b>	<b>10</b>
1.1 PTS fem delmål	10
1.2 Disposition	11
<b>2 PTS ansvar för tillgänglig IKT</b>	<b>13</b>
2.1 Ansatser i PTS arbete	14
2.2 PTS tre processer	15
2.3 PTS verktygslåda	16
2.4 Regeringsuppdrag	17
<b>3 Skapa bättre förutsättningar för marknaden att ta fram behovsanpassade lösningar</b>	<b>18</b>
3.1 Delmål 1 – fler ska kunna använda generella IKT-lösningar	19
3.1.1 Kunskapshöjande insatser under strategiperioden	19
3.1.2 Finansiering eller ekonomiskt bidrag av projekt/tjänster – insatser under strategiperioden	20
3.1.3 Samverkan - insatser under strategiperioden	20
3.1.4 Behovsanalyser – insatser under strategiperioden	21
3.1.5 Omvärldsanalys - insatser under strategiperioden	22
3.1.6 Kommunikation - insatser under strategiperioden	22
3.1.7 PTS insatser under 2015	23
3.1.8 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 1	25
3.1.9 Underdelmål	26
3.1.10 PTS bedömning av effekterna i relation till underdelmålen	26
3.2 Delmål 2 – Standardisering	27
3.2.1 Verksamhet i olika arbetsgrupper – insatser under strategiperioden	28
3.2.2 PTS insatser under 2015	30
3.2.3 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 2	31
<b>4 Riktade aktiviteter för att tjänster utvecklas</b>	<b>33</b>
4.1 PTS Innovationskontor och innovationstävling	34
4.1.1 Insatser i PTS Innovationstävling under strategiperioden	34
4.1.2 PTS insatser under 2015	35
4.1.3 PTS bedömning av effekter av innovationstävlingen	36
4.2 Finansiering av utvecklingsprojekt	37
4.2.1 Insatser för utvecklingsprojekt under strategiperioden	38
4.2.2 PTS insatser under 2015	38
4.2.3 PTS bedömning av effekter av utvecklingsprojekt	39
4.3 Delmål 3 – märkbara, användbara lösningar	39
4.3.1 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 3	41
4.4 Delmål 4 – Design för alla	41
4.4.1 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 4	43
<b>5 Upphandling av kommunikationstjänster</b>	<b>44</b>
5.1 Delmål 5 – kommunikationstjänster	45
5.1.1 PTS insatser under strategiperioden	45
5.1.2 PTS insatser under 2015	47
5.1.3 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 5	47
<b>6 Samråd</b>	<b>49</b>

6.1	Formella samråd	49
6.2	Informella samråd	50
6.3	PTS bedömning av effekterna av samråd	51
<b>7</b>	<b>Regeringsuppdrag</b>	<b>52</b>
<b>8</b>	<b>Sammanfattande slutsatser och reflektioner</b>	<b>57</b>
8.1	Ökad digitalisering – ger möjligheter samtidigt som tillgänglig IKT blir allt viktigare	57
8.2	Sammanfattning av PTS arbete under strategiperioden	58
	8.2.1 <i>PTS delmål och inriktningsmål</i>	58
	8.2.2 <i>PTS insatser under strategiperioden – samverkan viktigt</i>	58
8.3	Inriktning i det framtida arbetet	60
	8.3.1 <i>Synliggöra de it-politiska målen i funktionshinderspolitiken</i>	60
	8.3.2 <i>Samverkan kring prioriterade mål</i>	60
	8.3.3 <i>Utmaningar</i>	61
8.4	Avslutande kommentar	63
	<b>Bilaga 1 – Underdelmål till delmål 1</b>	<b>64</b>
	<b>Bilaga 2 - Sammanställning av aktiviteter genomförda under perioden 2011-2015</b>	<b>78</b>
	<b>Bilaga 3 – PTS organisation för arbetet med funktionshindersfrågor</b>	<b>91</b>

## Sammanfattning

Den här rapporten utgör PTS slutrapportering av arbetet med myndighetens fem delmål inom ramen för regeringens strategi för genomförande av funktionshinderspolitiken (strategin). I strategin formulerades ett antal inriktningsmål inom nio prioriterade områden, varav it-området var ett sådant område.

PTS har även innan strategin haft ett uttalat ansvar för att tillgodose behov som personer med funktionsnedsättning har av elektroniska kommunikationstjänster, särskilda posttjänster och grundläggande betaltjänster. PTS ansvar för funktionshindersfrågor är större än det ansvar som följts av strategin. Det övergripande ansvaret framgår bland annat av förordningen (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen, myndighetens regleringsbrev och Lag (2003:389) om elektronisk kommunikation.

För sin uppgift har PTS en organisation bestående av ett tiotal anställda och en strukturerad arbetsprocess som utvecklas kontinuerligt. PTS arbetar för ett samhälle där all informations- och kommunikationsteknik (IKT) är inkluderande och bidrar till ökad funktionsförmåga för alla. Alla insatser som myndigheten gör på området ska bidra till att öka tillgängligheten till, och utbudet av, IKT-tjänster för personer med funktionsnedsättning.

Utifrån strategin har PTS formulerat fem delmål och 3 underdelmål som myndigheten arbetat med under perioden. PTS bedömer att samtliga delmål och underdelmål, har uppnåtts under strategiperioden. Nedan ges en sammanfattning för varje delmål.

### **Delmål 1 – fler ska kunna använda generella IKT-lösningar**

PTS genomför ett stort antal aktiviteter som tillsammans bidrar till delmål 1. Under strategiperioden har PTS genomfört ett flertal marknadskartläggningar, teknikutvärderingar, behovsanalyser och analyser av användarmönster. Med hjälp av kunskap och insikter från dessa studier kommunicerar och samverkar myndigheten med leverantörer, användare, andra myndigheter och intresseorganisationer. **PTS bedömning är att de insatser som gjorts har bidragit till målets** uppfyllelse, d.v.s. till att fler generella IKT-lösningar ska kunna användas av så många som möjligt oavsett funktionsförmåga. Delmål 1 har delats upp i tre underdelmål som myndigheten anser är viktiga för måluppfyllelsen av delmålet.

#### **Underdelmål 1: PTS ska under 2014-2015 genomföra minst fem utredningar med fokus på tillgänglighet och användbarhet**

PTS genomför utredningar som stöd för sitt arbete och har genomfört fler aktiviteter än underdelmålet. Genom dessa utredningar inhämtas fördjupad kunskap om användarbehov, utmaningar och var framtida insatser därmed behövs. Exempel på utredningar är utvärdering av mobila bank- och betal-

applikationer, tillgängligheten hos uttagsautomater, tillgänglighet på webbplatser och utvärdering av bankdosor för inloggning på internetbank. Med hjälp av resultatet från utredningarna har PTS kunnat föra en konstruktiv dialog med branschen, användarna och andra intressenter samt höja insikten och intresset för ökad tillgänglighet vilket har lett till ett flertal förbättringar i befintliga tjänster. Underdelmål 1 är uppnått enligt PTS bedömning.

### **Underdelmål 2: PTS ska under 2014-2015 samverka med minst fem relevanta intressenter**

För att förbättra förutsättningarna för fler IKT-tjänster som kan användas av alla behöver PTS såväl stötta och driva på aktörer, som att få information och inspel från andra. Samverkan med olika intressenter är avgörande. PTS behöver samverka med leverantörer och innovatörer för att de ska kunna se kommersiella möjligheter, samverka med andra myndigheter och organisationer för att med gemensamma krafter driva på utvecklingen samt samverka med funktionshindersorganisationer och användare för att förstå behoven. Exempel på samverkan är med Svenska Filminstitutet avseende Tillgänglig Bio, E-delegationen för ökad kännedom om webbtillgänglighet, aktörer på marknaden för betaltjänster, Användningsforum, andra myndigheter såsom Myndigheten för tillgänglig media (MTM), Myndigheten för delaktighet (MFD), Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen samt olika funktionshindersorganisationer. Effekterna av samverkan är betydande. Förståelsen för målgruppens behov blir större och kunskapen om olika aspekter av tillgänglighet breddas då olika intressenter tillför sina perspektiv. Under strategiperioden har behov synliggjorts, brister åtgärdats, insikter spridits, nya samverkansgrupper etablerats och idéer på nya samverkansformer och -parter har uppkommit. PTS bedömer att underdelmål 2 är uppnått.

### **Underdelmål 3: PTS ska ha genomfört kommunikationsinsatser för så många aktiviteter som möjligt. Under 2014-2015 ska PTS genomföra minst tre kommunikationsinsatser för minst sex olika aktiviteter**

Betydelsen av kommunikationsinsatser som når ut till intressenter på ett effektivt sätt är stor och något PTS strävar efter. Myndigheten behöver möta olika intressenter på olika sätt. Att arbeta för att uppnå underdelmål 3 ger ökad kännedom om tillgänglighetsaspekter ur många olika perspektiv. PTS arbetar systematiskt med kommunikationsinsatser och har gjort så under hela strategiperioden men har intensifierat arbetet i slutet av perioden. PTS informerar och kommunicerar resultatet av myndighetens arbete. Det sker genom publicering av rapporter och studier, vägledning, riktlinjer, checklistor, deltagande i konferenser, arrangemang av konferenser, dialogmöten och seminarier. Samtliga insatser har bidragit till informationsspridning och kunskapsöverföring. Insatserna har också stöttat och utvecklat samverkan och dialog. PTS bedömer att underdelmål 3 är uppnått.

## **Delmål 2 – standardisering**

Standardisering är mycket viktigt för att tjänster och produkter ska kunna nå ut till så många användare som möjligt i Sverige och runt om i världen. PTS arbete med delmål 2 sker genom att myndigheten deltar i relevanta standardiseringsgrupper, både nationellt och internationellt, och aktivt arbetar för ökad tillgänglighet genom gruppernas standardiseringsarbete. Arbetet med standardisering är ett långsiktigt arbete och PTS målsättning är att skapa förutsättningar för att produkter och tjänster med högre tillgänglighet och användarnytta ska erbjudas och utvecklas. Exempel på områden som PTS har arbetat aktivt med är framtagandet av en standard för offentlig upphandling av tillgänglig IKT. PTS har också medverkat till en teknisk rapport om en metod för textning i realtid, en standard för förmedlingstjänster samt en guide för att hantera tillgänglighetsfrågor i standarder. PTS verkar också för att de framtagna standarderna ska användas genom att sprida kunskap, hänvisa till relevanta standarder och uppmuntra användandet av dem inom olika områden. PTS bedömer att delmål 2 är uppnått.

## **Delmål 3 och 4 – nya lösningar för personer med funktionsnedsättning**

För att driva och skynda på utvecklingen av tillgängliga IKT-tjänster arbetar PTS också med riktade aktiviteter. PTS är involverad i och påverkar aktivt företag och organisationer till att befintliga och nya tjänster utvecklas. Det sker huvudsakligen genom PTS Innovationskontor som ansvarar för att PTS innovationstävling ”Innovation för alla” genomförs två gånger per år. Innovationstävlingen har genomförts 12 gånger och har över 100 vinnande projekt. PTS påverkar också genom att finansiera andra utvecklingsprojekt och över ett 20-tal projekt har finansierats under perioden där särskilt kan nämnas projekt som sms 112, Flexitext, Fejjan för alla, Wikipedia, Taltidning i mobilen och Talboken kommer. Effekterna av dessa insatser är stora och de indirekta effekterna är enligt PTS bedömning minst lika stora som de direkta effekterna. Arbetet leder till kunskapsöverföring och att fler individer, företag och organisationer får en ökad medvetenhet och ett mer aktivt arbete för ökad tillgänglighet. Det leder också till att aktörer etablerar nya samarbeten där tillgänglighetsperspektivet sprids vidare. PTS bedömer att delmål 3 och 4 är uppnådda.

## **Delmål 5 - upphandlade kommunikationstjänster**

PTS upphandlar förmedlingstjänsterna bildtelefoni, texttelefoni, teletal samt tjänsten kostnadsfri nummerupplysning och säkerställer driften av tjänsterna. Att de upphandlade tjänsterna har hög kvalitet och uppfyller användarnas behov ser PTS som det viktigaste i sin uppgift vad gäller de upphandlade kommunikationstjänsterna. PTS följer kontinuerligt upp och utvärderar sin



tjänsteportfölj genom bland annat brukarråd och tjänsteutvärderingar. PTS bedömer att delmål 5 är uppnått.

## **Sammanfattning strategiperioden**

Under strategiperioden har PTS fått en allt djupare insikt och förståelse för att ökad tillgänglighet nås mest effektivt om arbetet sker utifrån många perspektiv. Arbetet behöver vara både lång- och kortsiktigt och insatserna behöver vara både konkreta och generella. För att få ett strukturerat och effektivt arbete behövs tydliga mål som styr arbetet i rätt riktning. Ett övergripande mål som avser tillgänglig IKT behöver utgå från både funktionshinderspolitiken och it-politiken, d.v.s. att Sverige ska vara ett hållbart informationssamhälle för alla. En sådan målbild har inte funnits, men hade underlättat PTS arbete.

Efter ett flerårigt arbete med dessa frågor har myndigheten även fått en viktig insikt om att förändring nås först när det offentliga och marknadens aktörer samverkar och arbetar åt samma håll. En central del i arbetet är att utgå från användarnas behov. För att nå dit krävs en ömsesidig förståelse och insikt i varandras olika utgångspunkter och förutsättningar. En annan insikt är att förändring tar tid och att det måste finnas en respekt för tidsförskjutningen mellan insats och effekt vid bedömningen av de effekter som uppnåts. I den bedömningen måste även vikt vid kvalitativa aspekter läggas i samma utsträckning som de kvantitativa.

## **Framtidens funktionshinderspolitik**

PTS har gjort ett flertal reflektioner som bör tas med in i den strategi som ska gälla härnäst. Det övergripande målet om att informationssamhället ska vara tillgängligt för alla har fått litet genomslag i funktionshindersstrategin och i inriktningsmålen. PTS anser att det i fortsättningen krävs en tydligare koppling mellan de it-politiska målen och målen för funktionshinderspolitiken, och att det läggs större tonvikt vid digitaliseringen som möjliggörare av ökad inkludering. Funktionshinderspolitikens prioriteringar måste följa den utveckling som sker i samhället. Det digitala samhället utvecklas i allt snabbare takt och därmed ökar också betydelsen av att vara inkluderad. Politiken som rör funktionshindersområdet måste tydligt präglas av digitalisering. Med tydliga mål som utgår från både it-politik och funktionshinderspolitik kommer tillgänglighetsarbetet att bli enklare att driva och framförallt kommer effekten att bli större. Tydliga mål kräver i sin tur att de bryts ned och formuleras på en konkret nivå med uttalade prioriteringar. På en snabbt föränderlig marknad måste samtidigt målen vara så utformade att de ger utrymme för handlingsfrihet, och för att få tänka nytt, hos de aktörer som tilldelas ansvaret.

# 1 Bakgrund till PTS arbete inom funktionshinderspolitiken under strategiperioden

År 2011 presenterade regeringen en strategi för genomförande av funktionshinderspolitiken i Sverige under perioden 2011-2016.

I strategin formulerades ett antal inriktningsmål inom nio prioriterade områden, varav två inriktningsmål formulerades för it-politiken;

- Tillgängligheten och användbarheten till offentliga webbgränssnitt ska öka.
- Kunskapen och beställarkompetensen kring tillgänglighet och användbarhet ska stärkas i anslutning till offentliga upphandlingar av e-tjänster.

PTS har formulerat fem delmål som myndigheten arbetat för att uppnå under strategiperioden. I och med att inriktningsmålen för it-politiken är smalare än PTS uppdrag inom funktionshindersområdet enligt instruktion och regleringsbrev, avspeglar delmålen istället PTS etablerade verksamhet för tillgänglig IKT (informations- och kommunikationsteknik). Exempelvis är delmål 1 de facto mer omfattande än funktionshinderspolitikens inriktningsmål för it-politiken. Strategiperioden är nu avslutad och PTS ska slutredovisa sitt arbete till regeringen, inklusive i vilken utsträckning som myndigheten bedömer att delmålen är uppnådda.

## 1.1 PTS fem delmål

De fem delmål som PTS formulerade år 2011, och underdelmål<sup>1</sup> som formulerades 2014 är:

**Delmål 1:** PTS arbete ska bidra till att fler generella IKT (informations- och kommunikationsteknik)-lösningar kan användas av så många som möjligt oavsett funktionsförmåga.

*Underdelmål 1:* PTS ska under 2014-2015 genomföra minst fem utredningar med fokus på tillgänglighet och användbarhet.

*Underdelmål 2:* PTS ska under 2014-2015 samverka med minst fem relevanta intressenter.

---

<sup>1</sup> Med anledning av MFD:s synpunkter vid tidigare delrapporter delade PTS in delmål 1 i tre underdelmål som är konkreta och mätbara. PTS valde att formulera underdelmål för mätperioden 2014-2015.

*Underdelmål 3:* PTS ska ha genomfört kommunikationsinsatser för så många aktiviteter som möjligt. Under 2014-2015 ska PTS genomföra minst tre kommunikationsinsatser för minst sex olika aktiviteter.

**Delmål 2:** Standarder som tas fram och revideras inom elektronisk kommunikation och post ska i högre grad skapa förutsättningar för att tjänster och produkter kan användas av så många som möjligt.

**Delmål 3:** Minst fem av de utvecklingsprojekt PTS finansierar ska leda till märkbara, användbara lösningar för målgrupperna.

**Delmål 4:** Minst tre av de utvecklingsprojekt PTS finansierar ska leda till användbara lösningar enligt principen ”Design för alla”.

**Delmål 5:** PTS ska tillhandahålla kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning. Tjänsterna ska hålla hög kvalitet, ligga i framkant tekniskt, och uppfylla användarnas behov.

## **1.2 Disposition**

PTS arbete med tillgänglig IKT är omfattande. I den här slutrapporten har ambitionen varit att på ett så lättillgängligt sätt som möjligt redogöra för PTS arbete med att uppnå myndighetens delmål. I avsnitt 2 inleds rapporten med en beskrivning av hur PTS ansvar för tillgänglig IKT ser ut. Här redogörs för hur myndigheten tagit sig an uppgiften, hur delmålen kommer in i PTS arbetsprocesser och vad PTS verktygslåda består av. I avsnitt 3, 4 och 5 går PTS igenom tre olika processer som PTS arbetar med samt arbetet med respektive delmål. Till skillnad från de årliga delrapporterna beskrivs aktiviteter, resultat och effekter för hela strategiperioden. I avsnitt 3, 4 och 5 finns även en redogörelse för myndighetens särskilda insatser under 2015, då dessa inte har redovisats tidigare. För att underlätta för läsaren beskrivs aktiviteter och effekter på en generell nivå i dessa tre avsnitt och mer detaljer om specifika aktiviteter finns i bilaga 1 och 2. I myndighetens ansvar ligger även att rapportera genomförande och effekter av samråd, vilket återfinns i avsnitt 6.

I avsnitt 7 finns en översiktlig beskrivning av de regeringsuppdrag som PTS haft under perioden. Avslutningsvis har även myndigheten sammanfattat sina reflektioner och lärdomar av arbetet under strategiperioden. Förutom bilaga 1 och 2 finns även en beskrivning av PTS organisation för funktionshindersområdet i bilaga 3.

PTS olika aktiviteter t.ex. utvecklingsprojekt, regeringsuppdrag, utredande studier och innovationsprojekt kan ibland avse samma område, vilket gör att de kan återkomma och omnämnas vid flera tillfällen i rapporten.

## 2 PTS ansvar för tillgänglig IKT

PTS har sedan många år ett ansvar för att genom upphandling tillgodose behov som personer med funktionsnedsättning har av särskilda posttjänster<sup>2</sup>, grundläggande betaltjänster och elektroniska kommunikationstjänster. Ansvaret framgår av förordningen (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen. I instruktionen framgår också att PTS ska verka för att företag och andra enskilda har förtroende för samt förmåga och möjlighet att använda it och elektroniska kommunikationstjänster. Myndigheten ska särskilt verka för att målen för funktionshinderspolitiken uppnås inom sitt ansvarsområde och myndigheten ska vara samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till övriga berörda parter. Myndigheten får finansiera utvecklingsprojekt, andra insatser för ökad tillgänglighet, användbarhet och mångfald inom it och elektronisk kommunikation samt elektroniska kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning.

Det framgår också av instruktionen att PTS ska samråda med berörda myndigheter och ta initiativ till ett löpande informationsutbyte mellan myndigheterna i frågor som rör funktionshinderspolitik.

I myndighetens regleringsbrev<sup>3</sup> framgår att PTS får upphandla eller finansiera samt genomföra nödvändiga informationsinsatser för posttjänster och elektroniska kommunikationstjänster som bedöms vara av särskild vikt för personer med funktionsnedsättning, ett antal namngivna tjänster samt utvecklingsprojekt inklusive innovationstävlingar.

PTS arbete med att förbättra tillgängligheten inom IKT-området utgår även från målet för it-politiken, d.v.s. att Sverige ska vara ett hållbart informationssamhälle för alla. Insatserna i enlighet med it-politiken syftar till att den tekniska utvecklingens möjligheter ska användas på bästa sätt inom alla samhällsområden för att bidra till mer övergripande mål som hållbar tillväxt och ökad livskvalitet.

---

<sup>2</sup> I PTS ansvar enligt strategin och därmed denna rapport omfattas endast IKT-tjänster, d.v.s. särskilda posttjänster ingår inte.

<sup>3</sup> Näringsdepartementet; Regleringsbrev för budgetåret 2016 avseende Post- och telestyrelsen inom utgiftsområde 22 Kommunikationer; N2015/08966/ITP, N2015/08816/KLS (delvis), N2015/01871/ITP m.fl. 2015-12-18

## **2.1 Ansatser i PTS arbete**

PTS har kontinuerligt utvecklat och strukturerat sitt arbete för att alla i Sverige, oavsett funktionsförmåga, ska få ökade förutsättningar att använda digitaliseringsens möjligheter. PTS ansatser i detta arbete är:

### **Marknaden motiveras att skapa tillgänglighet**

En viktig uppgift PTS har är att sprida kunskap till, och stödja, leverantörer av tjänster och produkter så att de i sin tur kan skapa lösningar som fungerar för alla. Detta är ett av de sätt som PTS använder för att verka stödjande, samlande och pådrivande inom IKT-sektorn.

### **Utifrån och in-perspektiv**

PTS arbete och val av insatser utgår från ett användarperspektiv och ett marknadsperspektiv. Dels måste tjänster utvecklas från reella användarbehov och PTS identifierar och sprider kunskap om hur behoven ser ut. Dels måste framtagandet av tjänsterna ske utifrån leverantörernas verklighet och förutsättningar. Båda dessa ”utifrån”-perspektiv måste tas hänsyn till och de måste samverka för att förändring ska ske och nytta nås.

### **Design för alla är ett viktigt riktmärke i PTS arbete för tillgänglig IKT**

Design för alla är ett designkoncept där produkter, tjänster och miljöer utformas för att inkludera så många som möjligt, så långt det är möjligt. Design för alla innebär att i så hög grad som möjligt välja generella lösningar. Särskilda lösningar ska vara ett komplement och inte huvudalternativet.

### **Kompletterande tjänster säkerställs där marknaden inte förmår att tillgodose behoven**

I PTS ansvar ingår att säkerställa behoven av it och telefoni även för personer med funktionsnedsättning. Det sker då marknaden utbud inte tillgodoser behoven hos slutanvändarna. Målsättningen är att alla ska ha tillgång till telefoni på lika villkor som andra grupper i samhället. Detta sker främst genom att PTS upphandlar kommunikationstjänster.

### **Spridning av kunskap, verktyg och tjänster som på olika sätt bidrar till tillgänglig IKT**

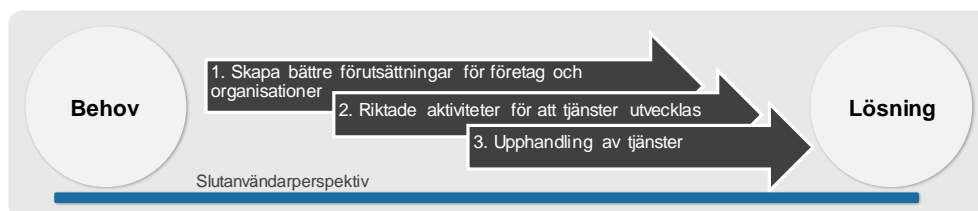
För att uppnå en effekt av det arbete som PTS gör måste resultatet nå intressenterna. PTS sprider kunskap om målgruppens behov, verktyg/metodstöd som ger vägledning kring tillgänglighet, samt om smarta lösningar inom IKT-området som inkluderar slutanvändarna.

## 2.2 PTS tre processer

PTS arbetar för att uppnå det it-politiska målet och de delmål som formulerats för strategiperioden på ett konkret sätt, där alla insatser ska bidra till att öka tillgängligheten till, och utbudet av, IKT-tjänster som fungerar för alla oavsett funktionsförmåga. Det är utifrån PTS uppgift och arbetssätt som delmålen också formulerats. För att förstå innebörden i delmålen och varför PTS genomför vissa insatser behöver de sättas i relation till de processer som PTS i övrigt arbetar med.

PTS ser kunskapsspridning som en av sina främsta uppgifter och genom kunskapsspridning ska myndigheten stödja leverantörer av tjänster och produkter så att de i sin tur kan skapa lösningar som fungerar för så många som möjligt, oavsett funktionsförmåga. I dagens informationssamhälle ger IKT oss möjlighet till delaktighet i samhället och ny teknik kan underlätta våra liv. Det är dock inte givet att alla kan ta del av, och få ut det mesta av, de tekniska lösningar som står till buds på grund av exempelvis en funktionsnedsättning. Den digitala tekniken och de tjänster som kommer ut på marknaden är ofta skapade för en typanvändare som ser, hör, talar, läser och förstår, och tar inte hänsyn till att människors behov och förutsättningar är olika. Samtidigt står IKT-marknaden i konstant förändring och det kan vara en utmaning för dem som utvecklar och producerar tjänster att få kunskap om de olika behov som finns. Genom att arbeta på ett strukturerat sätt har PTS under strategiperioden genomfört ett flertal aktiviteter som alla bidrar till att stötta och påskynda utvecklingen av fler tillgängliga och användbara tjänster.

PTS tar sig an sin uppgift genom att arbeta utifrån tre samtidiga processer:



1. Skapar bättre förutsättningar för att företag och organisationer ska bidra till nya eller förbättrade tjänster som ger högre tillgänglighet.

2. Påverkar aktivt till att tjänster med hög tillgänglighet utvecklas och kommer ut på marknaden.
3. Upphandlar tjänster och tar därmed ett reellt ansvar för att tillgodose användarnas behov där de kommersiella krafterna inte räcker till.

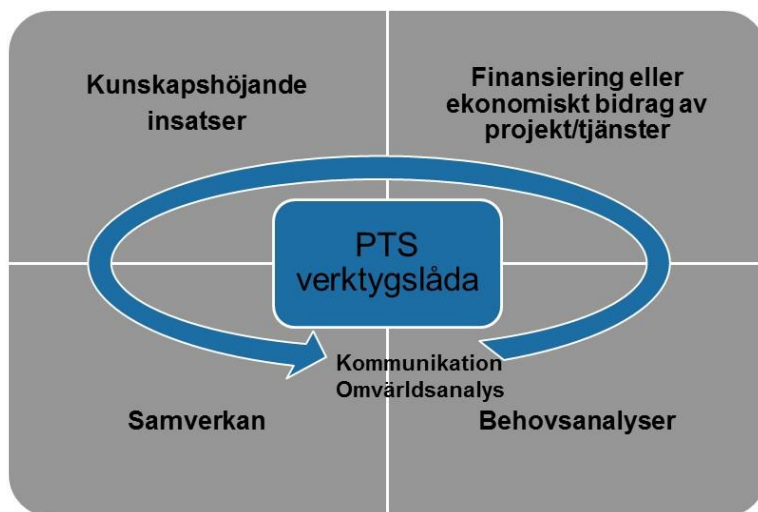
Samtliga insatser som PTS gör inryms i ovanstående processer. Effekterna av dessa insatser varierar med respektive process och kan vara såväl långsiktiga som kortsiktiga samt såväl direkta som indirekta. PTS delmål, och underdelmål, kan fördelas i de tre processerna och därigenom varierar också effekterna.

### **2.3 PTS verktygslåda**

PTS arbetar för att IKT-branschen ska förändra sitt synsätt på tillgänglighet. Myndigheten arbetar för att företag och organisationer inkluderar tillgänglighet från början när tjänster och produkter utvecklas samt för en större andel av befolkningen. Att genomföra förändring är ett långsiktigt arbete och att nå effekt av sådan förändring kan ta ännu längre tid. PTS roll är att stötta och driva på denna förändring så att den på sikt utvecklar och sprider sig själv. För att effekter ska nås ser PTS att det krävs olika typer av insatser och att arbetet sker från olika perspektiv. Ju mer målinriktat dessa insatser görs, desto större effekt och nytta för slutanvändaren. PTS arbetar utifrån en verktygslåda bestående av kunskapshöjande insatser, samverkansinsatser, behovsanalyser och finansiering. För att välja rätt verktyg och nå ut med resultatet använder sig PTS också av strukturerad omvärldsanalys och kommunikation. För att driva sina processer och för att nå delmålen behöver myndigheten ofta genomföra flera olika insatser och ofta använda hela sin verktygslåda, se bild nedan.

En insats, exempelvis en studie inom ett särskilt område, innehåller således ofta moment som omfattar flera delar av verktygslådan. Studien kan t.ex. bestå av tillgänglighetsgranskning av vissa IKT-lösningar genom användartester. Genom studien får PTS kunskap om såväl behov som om hur marknaden (omvärlden) ser ut ur ett tillgänglighetsperspektiv. När studien är genomförd använder PTS andra delar av sin verktygslåda; olika kommunikationsinsatser för att sprida resultaten och öka kunskapen hos andra, samverkansinsatser med olika intressenter för att ytterligare driva på utvecklingen och ibland bidrar PTS även med finansiering av lösningar för att på så sätt skynda på och främja utvecklingen av tillgängliga IKT-lösningar.





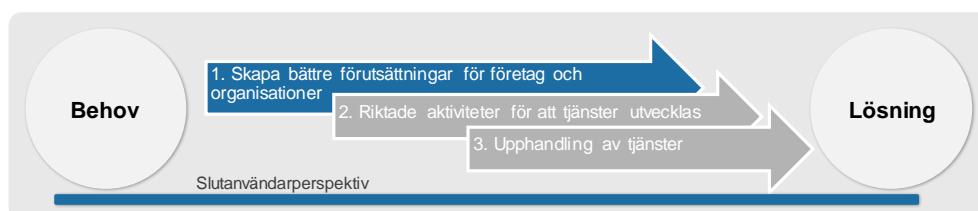
PTS genomför en mängd aktiviteter årligen och en redogörelse för samtliga, inklusive resultat och effekt skulle bli alltför omfattande i denna rapport. I rapporten redogörs för myndighetens arbete på en övergripande nivå, inklusive PTS bedömning av effekterna. PTS har också valt ut ett antal aktiviteter för att visa på att, och hur, delmålen uppnåtts. I bilaga 2 finns en sammanställning över ett större urval av myndighetens aktiviteter under strategiperioden, inklusive resultat och PTS bedömning av effekterna.

## 2.4 Regeringsuppdrag

PTS är även involverad i regeringsuppdrag. Ibland som mottagare och ansvarig för regeringsuppdrag och ibland i andras regeringsuppdrag. PTS redovisar resultatet från dessa uppdrag till regeringen på sedvanligt sätt och inte i denna rapport. PTS delaktighet i regeringsuppdrag under perioden nämns emellertid översiktligt i avsnitt 7. För att förstärka effekterna inom vissa områden i regeringsuppdragen, genomför PTS ibland insatser med anknytning till ett regeringsuppdrag. Viss överlappning i redovisningen kan därför ske i den här rapporten.

### 3 Skapa bättre förutsättningar för marknaden att ta fram behovsanpassade lösningar

En av de arbetsprocesser som PTS arbetar utifrån är att skapa bättre förutsättningar för företag och organisationer för att de, i sin tur, ska ta fram behovsanpassade lösningar.



Syftet med denna process är att myndigheten påverkar och stimulerar till förändring. Det görs med insiktsskapande och kunskapshöjande insatser. Målet är att få andra aktörer att utveckla tjänster och bidra till ökad tillgänglighet så att tjänsterna även fungerar för personer med funktionsnedsättning. Effekter av de insatser som görs uppstår först när andra aktörer tar vid och arbetar vidare på den väg som PTS påbörjat. Effekterna är indirekta och långsiktiga.

Inriktningen i arbetsprocessen är att väcka andra aktörers intresse för ökad tillgänglighet. Målet är att få företag och organisationer att komma till insikt om att det finns ett behov och en efterfrågan som inte tillgodoses, så att de i sin tur skapar de förändringar som PTS strävar mot. PTS roll är att verka för att branschen, d.v.s. leverantörer av produkter och tjänster, möter slutanvändarnas behov och utvecklar tillgängliga lösningar som fungerar för alla. För att lyckas i denna roll behövs en informationsrik och kontinuerlig dialog och samverkan med berörda intressenter. Det är också avgörande att PTS arbetar på ett strukturerat sätt, inhämtar nödvändig kunskap om såväl slutanvändarbehov som aktörernas förutsättningar samt fokuserar på de områden som är mest relevanta. Att identifiera vilka insatser som behöver göras för att skapa insikt och genomföra dem kan vara tydligt för PTS och relativt kortsiktiga, men att nå effekterna av insatserna kan ta betydligt längre tid. Det sker först när företag och organisationer tagit till sig insikterna och aktivt bidrar till ökad

tillgänglighet. Genom det fleråriga arbete som PTS har inom området har PTS fått allt större respekt för tidsförskjutningen mellan insats och effekt.

Två av PTS delmål faller in under denna process:

**Delmål 1:** PTS arbete ska bidra till att fler generella IKT-lösningar kan användas av så många som möjligt oavsett funktionsförmåga.

*Underdelmål 1:* PTS ska under 2014-2015 genomföra minst fem utredningar med fokus på tillgänglighet och användbarhet.

*Underdelmål 2:* PTS ska under 2014-2015 samverka med minst fem relevanta intressenter.

*Underdelmål 3:* PTS ska ha genomfört kommunikationsinsatser för så många aktiviteter som möjligt. Under 2014-2015 ska PTS genomföra minst tre kommunikationsinsatser för minst sex olika aktiviteter.

**Delmål 2:** Standarder som tas fram och revideras inom elektronisk kommunikation och post ska i högre grad skapa förutsättningar för att tjänster och produkter kan användas av så många som möjligt.

### **3.1 Delmål 1 – fler ska kunna använda generella IKT-lösningar**

**PTS arbete ska bidra till att fler generella IKT-lösningar kan användas av så många som möjligt oavsett funktionsförmåga.**

PTS genomför olika aktiviteter som syftar till att skapa bättre förutsättningar på IKT-marknaden. Tillsammans bidrar aktiviteterna till uppfyllande av delmål 1 och PTS bedömning är att de insatser som myndigheten gjort har bidragit till målets uppfyllelse, d.v.s. till fler generella IKT-lösningar som kan användas av så många som möjligt oavsett funktionsförmåga. Flertalet insatser har redan redovisats i PTS årliga delrapporter. Nedan beskrivs insatserna kortfattat, uppdelade utifrån PTS verktygslåda. En mer detaljerad översikt finns sammanställd i bilagorna 1 och 2.

#### **3.1.1 Kunskapshöjande insatser under strategiperioden**

En stor del av PTS långsiktiga arbete omfattar kunskapshöjande insatser. Avgörande för att skapa ökad tillgänglighet är att sprida kunskap, probleminsikter och konkreta lösningsförslag. I kontakter med olika aktörer efterfrågas ofta stöd i form av utbildning, tips och råd, checklistor med mera. För att nå ännu

större effekt på marknaden har PTS utbildat, utformat riktlinjer och presenterat undersökningsresultat inom en mängd områden. Nämnas kan:

- Utbildningsprogram för att stödja vinnare av PTS Innovationstävling (säljkurs, lanseringskurs och affärsmodelleringskurs).
- Rekommendationer, föreläsningar, personas med mera inom ramen för arbetet med webbriktlinjer.
- Checklistor inom ramen för arbetet med grundläggande betaltjänster (mobila applikationer och uttagsautomater).
- Framtagning av föreskrift inom grundläggande betaltjänster.
- Kommunikationsmaterial för betalterminaler.
- Framtagning och spridning av film om webbtillgänglighet.
- Tillgänglig film med bl.a. teckenspråk om myndighetens verksamhet.

### **3.1.2 Finansiering eller ekonomiskt bidrag av projekt/tjänster – insatser under strategiperioden**

Förutom det arbete som PTS själv genomför finansierar myndigheten även studier och arbetsinsatser som genomförs av andra aktörer. Några exempel är:

- Finansiering av innovationsprojekt inom ramen för PTS Innovations-tävling och andra utvecklingsprojekt t.ex. sms 112, Flexitext, fejjan för alla, Wikipedia, Tillgänglighörandet av MegaMind, Talboken kommer, taltidning i mobilen.
- Finansiering av it-utbildning för it-leverantörer med fokus på tillgänglighet.
- Finansiering av Seniornets projekt kring utbildningar för äldre personer med funktionsnedsättning.
- Studier inom området kognitiv tillgänglighet till elektronisk kommunikation – finansiering av tre studier genomförda av KTH CSC.
- Finansiering av projektledare hos E-delegationen samt deras arbete med att öka kännedom om webbriktlinjerna hos den privata sektorn.
- Finansiering av Användningsforum (ett forum inrättat av regeringen med syfte att säkerställa en kontinuerlig dialog kring tillgänglighet och användbarhet som en kvalitetsaspekt av it).
- Stöd till E-legitimationsnämnden med att förbättra tillgänglighet och användbarhet i delar av den planerade infrastrukturen för Svensk e-legitimation.

### **3.1.3 Samverkan - insatser under strategiperioden**

PTS genomför insatser och aktiviteter tillsammans med andra aktörer för att nå de funktionshinderspolitiska målen inom IKT-sektorn. Dessa insatser kan ske

både på PTS initiativ och samverkande parts initiativ. Formerna kan vara av olika slag såsom brukarråd, dialogmöten, mer formella samverkansformer samt vardagliga informationsutbyten. Exempel på samverkan är:

- Nationella och internationella samordningsgrupper inom standardisering.
- Regeringsuppdrag som PTS är involverad i, och som ofta sker i samråd eller samverkan med andra myndigheter och organisationer såsom MTM, MFD, SVT och Språkrådet.
- PTS samarbete med E-delegationen i syfte att öka kännedom om vägledning för webbutveckling (webbriktlinjer.se).
- PTS samarbete med Svenska Filminstitutet i syfte att öka kännedomen om lösningen Tillgänglig Bio.
- PTS samarbete med Arbetsförmedlingen avseende distanstolkning av teckenspråkiga samtal som komplement till tolkning på plats
- Formella samråd som genomförs med bland andra funktionshindersorganisationerna.
- Kontinuerliga erfarenhetsutbyten med olika aktörer inom IKT-marknaden, banksektorn samt med universitet, institut m.fl.
- Kontinuerliga erfarenhetsutbyten med andra myndigheter såsom Vinnova, SPSM, SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut, Försäkringskassan, Skatteverket, Arbetsförmedlingen, MTM, MFD samt nätverket för myndighetssamverkan kring it-tillgänglighet (MITT).
- Det expertråd som PTS använder sig av i PTS Innovationstävling.

#### **3.1.4 Behovsanalyser – insatser under strategiperioden**

PTS arbete för ökad tillgänglighet ska alltid utgå från användarnas behov. För att uppnå det behövs behovskartläggningar, användarstudier och tjänstevärderingar. PTS arbetar kontinuerligt med att inhämta sådan kunskap. De kartläggningar som görs inom ett specifikt område av befintliga lösningar är ofta en blandning av omvärldsanalys (hur tillgängliga är befintliga lösningar) och vilka funktionella hinder/behov som behöver åtgärdas. Exempel på behovsanalyser som PTS genomfört under strategiperioden är:

- Kartläggning av behov av kommunikationstjänster, inklusive scenarioanalyser, för personer med funktionsnedsättning.
- Utvärdering av tillgängligheten i mobila betalapplikationer genom användartester.
- Utvärdering av tillgängligheten i program för lösenordshantering.

- Studier inom området kognitiv tillgänglighet till elektronisk kommunikation.
- Studie kring tillgänglighet till elektronisk kommunikation för personer med psykiska funktionsnedsättningar.
- Försöksstudie – it-support direkt.
- Distanstolkning av teckenspråkiga samtal som komplement till tolkning på plats.
- Studie kring tillgängligheten i bankers internettjänster.
- Utredning av olika typer av navigeringstjänster och om dessa kan användas av t.ex. personer med synnedsättning och blindhet.

### **3.1.5 Omvärldsanalys - insatser under strategiperioden**

För att rikta in myndighetens insatser på de mest lämpliga områdena behöver PTS ha en stöttande och kontinuerlig omvärldsanalys. PTS initierar och finansierar varje år ett antal studier och utredningar inom olika områden. Det främsta syftet med utredningarna är att ge PTS bättre kunskap om olika aspekter av IKT för att få vägledning i strategiska beslut om kommande insatser. Den här typen av studier har ofta beröringspunkter med de olika behovskartläggningar som nämnts i föregående avsnitt. PTS sprider också resultaten från studierna vidare till relevanta aktörer för att på så sätt påverka marknaden. Analyserna kan syfta till att beskriva teknik- och marknadsutveckling, leverantörer, hinder och möjligheter. Aspekter som rör funktionshindersområdet inkluderas även i det generella omvärldsanalyser som myndigheten bedriver. Därigenom erhålls ytterligare kunskap och insikter om trender, framåtblickande prognoser, teknikstudier. Nedan följer exempel på sådana studier:

- Studie avseende IKT-leverantörer.
- Tillgänglighetsgranskning av biowebbplats.
- Surfplattor – en utvärdering av teknik och tillgänglighet samt uppföljande studie genomförda vid två tillfällen (2011 och 2015), tillgänglighetsgranskning genom användartester.
- Undersökning av inbyggda skärmläsare.
- Analys av marknadsförutsättningar för en språkresursbank i Sverige.
- Studie om tillgängligheten i uttagsautomater, bankdosor och talsvar, tillgänglighetsgranskning genom användartester.

### **3.1.6 Kommunikation - insatser under strategiperioden**

PTS har arbetat systematiskt med kommunikationsinsatser under hela strategiperioden men har intensifierat arbetet i slutet av perioden. Redan i periodens

början, år 2011, tog PTS fram en kommunikationsplan som stöd i arbetet. Denna har uppdaterats under perioden. PTS lägger mycket tid på att informera om och kommunicera resultatet av myndighetens arbete. Det sker t.ex. genom publicering av rapporter och studier, vägledningar, riktlinjer, checklistor, deltagande/arrangör av konferenser, dialogmöten och seminarier. Sedan knappt tre år skickar PTS ut ett nyhetsbrev till i dagsläget ca 150 prenumeranter.

Liksom omvärldsanalys är kommunikationen ett stödverktyg för de övriga områdena. PTS uppfattning är att kännedomen om både PTS arbete och om användbarhet och tillgänglighet har förbättrats under strategiperioden men att den bör ökas ytterligare. Det finns ett fortsatt stort behov av informations-spridning och av att nå ut till dem som inte redan har kommit i kontakt med, eller förstått vikten av, dessa frågor. Som ett led i arbetet med informations-spridning har PTS iordningsställt en tillgänglighetsanpassad utställningsyta i myndighetens lokaler om PTS Innovationstävling och användarbehov. Som nämnts ovan har myndigheten deltagit i en stor mängd mässor, konferenser och utställningar under strategiperioden. Några av de sammanhang som PTS har arrangerat och/eller deltagit i är:

- Internetdagarna
- Almedalsveckan
- Kvalitetsmässan
- Inspirationsdagarna
- Offentliga rummet
- Arbetet och daglig verksamhet
- E-handelsdagarna
- SETT-dagarna
- E-förvaltningsdagarna

Som en viktig del i kommunikationen arrangerar myndigheten ”PTS Innovationsdag” varje år, vilken består av en halvdag med intressanta talare och prisutdelning för dem som vunnit i PTS två senaste innovationstävlingar. Arrangemanget samlar innovatörer och representanter från företag, intresseorganisationer och myndigheter som vill få mer kunskap, kontakter och stärka relationer. Syftet är att stärka utvecklingen av fler och bättre kommunikationslösningar som kan användas av alla oavsett funktionsförmåga.

### **3.1.7 PTS insatser under 2015**

De insatser som PTS genomfört under 2015 och som myndigheten bedömt som särskilt betydelsefulla är:

Utvärderingar av mobila bank- och betalapplikationer, surfplattor, tillgänglighet i talsvarssystem och bankernas internetjänster. Dessa studier innefattar tjänster och funktioner som blir alltmer avgörande för att kunna delta i ett alltmer digitalt samhälle. För att nå digital delaktighet behöver moderna tjänster utvärderas kontinuerligt och tillgängligheten för alla säkras. Med resultatet från dessa studier har PTS kunnat påvisa hinder och förslag på lösningar. PTS har också kunnat använda resultatet i kommunikationen med leverantörer och i dialog med dessa kunnat ta fram ett konstruktivt underlag som bidragit till att förändringsarbeten satts igång hos leverantörerna.

Det arbete som PTS bedrivit avseende webbtillgänglighet har varit omfattande under året. PTS har planerat för den vidare förvaltningen, vidareutvecklingen och övertagandet av webbriktlinjer.se för att därmed bidra till att svenska webbplatser ska hålla en hög kvalitet och tillgänglighet. PTS har genomfört en behovsanalys som kommer att påverka den framtida utformningen av webbplatsen. Under året har PTS drivit ett aktivt kommunikationsarbete kring webbtillgänglighet och stöttat MITT-nätverket samt hållit presentationer vid 18 olika konferenser, t.ex. Södertörns högskola, Språkrådetsdag, Webbstrategidagarna, PTS Innovationsdag, Offentliga rummet, Internetdagarna, Almedalsveckan, eFörvaltningsdagarna m.fl.

PTS har fortsatt sin finansiering och medverkan i Användningsforum under året, där PTS bidragit med prototyper och användningstest av den så kallade anvisningstjänsten för Svensk e-legitimation.

Tillsammans med Svensk Filminstitutet har PTS deltagit i samverkansprojektet ”Tillgänglig Bio”. Projektet har tagit fram och genomfört ett antal marknadsföringsaktiviteter för att informera om Tillgänglig Bio, utvärderat hur väl branschstandarderna fungerar i praktiken för olika aktörer samt utvecklat tillgängligheten på Bioguidens webbplats. Tidigare hade personer med synnedsättning tillgång till runt 150 syntolkade visningar per år. Om de 40-50 mest publika filmerna som visas i Sverige per år beviljas stöd för produktion och bearbetning av ljudspår innebär det att upp till 150 000 filmvisningar per år i Sverige blir tillgängliga för alla inklusive personer som har behov av syntolkning och uppläst textremsa.

PTS har tidigare visat på behovet av att kunskapen hos allmänheten om myndighetens arbete och insatser behöver höjas. Detta arbete har intensifierats under 2015 och PTS har bland annat tagit fram marknadsföringsmaterial som myndigheten delar ut i olika sammanhang och även informationsmaterial i form av film, bilder samt ljud via hörlurar.



### **3.1.8 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 1**

PTS bedömning är att myndighetens arbete bidrar till att stimulera och stötta utvecklingen av tillgänglig och användbar IKT. PTS bedömning är att myndighetens aktiviteter har bidragit till att uppnå delmål 1. Delmål 1 är uttryckt som en generell målsättning att ständigt förbättra förutsättningarna. För att nå dit behöver arbetet fortgå under lång tid och arbetsinsatser behöver göras från många olika håll. Under strategiperioden har PTS fått närmare kontakt med leverantörer, från såväl privata som offentliga verksamheter, och arbetet har lett till både större insikt i tillgänglighetens betydelse och konkreta förbättringar i utvecklingen av tjänster. Särskilda områden har varit betal- och banktjänster, tillgänglig bio och ökad webbtillgänglighet.

PTS bedömer att de insatser som beskrivits ovan bidragit till bland annat följande effekter:

- Konkreta förändringar i befintliga tjänster för ökad tillgänglighet, t.ex. i betalapplikationer och webbutformning.
- Aktörer på marknaden har fått större kunskap om hur IKT i kombination med funktionshindersområdet ser ut och fungerar från ett tillgänglighetsperspektiv, t.ex. tekniska möjligheter och upphandlingsregler/-förutsättningar.
- En alltmer utbredd samverkan mellan leverantörer, branschorganisationer och experter som tagit till sig tillgänglighetsperspektivet.
- PTS har kunnat koppla samman reella användarbehov med moderna tekniker och sprida dessa insikter vidare till marknaden aktörer, såväl privata som offentliga.
- PTS har utformat konkreta verktyg för marknaden aktörer och organisationer som kan stötta dem i att förbättra tillgängligheten.
- Aktörer ser ett allt större värde i ökad tillgänglighet, deras marknadspotential breddas och varumärket stärks.
- Aktörer efterfrågar checklistor, tips och råd, vägledning, dialogmöten i ökande grad.
- Genom alltmer effektiva kommunikationsinsatser har PTS bidragit till att kännedomen om såväl tekniska lösningar som användarbehov når experter, utvecklare, politiker, leverantörer och slutanvändare.

- Genom att kontinuerligt utvärdera vilka insatser som fungerar, inte fungerar, kan förbättras o.s.v., bedömer PTS att effekterna av dessa insatser blir allt högre.
- Potentiella leverantörer kontaktar PTS på eget initiativ för att diskutera tillgänglighet i större utsträckning nu i slutet av strategiperioden jämfört med för fem år sedan.
- Under strategiperioden har PTS kontakter och nätverk utvecklats till att omfatta både små och stora företag och organisationer både i Sverige och internationellt. Nämnas kan att PTS har samarbeten med t.ex. Facebook, Wikipedia, Tekniska Museet, KTH, Högskolan i Skövde, Funka och ETU.

### **3.1.9 Underdelmål**

För att lättare kunna följa upp sitt arbete för att uppnå delmål 1 formulerade PTS tre underdelmål år 2014.

Underdelmål 1: PTS ska under 2014-2015 genomföra minst fem utredningar med fokus på tillgänglighet och användbarhet.

Underdelmål 2: PTS ska under 2014-2015 samverka med minst fem relevanta intressenter.

Underdelmål 3: PTS ska ha genomfört kommunikationsinsatser för så många aktiviteter som möjligt. Under 2014-2015 ska PTS genomföra minst tre kommunikationsinsatser för minst sex olika aktiviteter.

I bilaga 1 har PTS beskrivit insatser i överensstämmelse med delmålen, d.v.s. aktivitet, resultat och effekt. Nedan har PTS istället valt att redogöra för myndighetens bedömning av effekterna.

### **3.1.10 PTS bedömning av effekterna i relation till underdelmålen**

Underdelmål 1 var uppnått redan vid avrapporteringen år 2014 och PTS har under strategiperioden genomfört fler utredningar med fokus på tillgänglighet och användbarhet än vad som anges i underdelmålet. PTS behöver genomföra utredningar kontinuerligt som stöd för sitt arbete. Genom dessa utredningar har myndigheten fått fördjupad kunskap om användarbehov, utmaningar och därmed var framtida insatser behövs. Med resultatet av dessa studier har PTS ett bra underlag som kommuniceras och används gentemot branschen och som bidrar till önskvärda effekter. Genom de studier som PTS genomfört är underdelmål 1 uppnått.

Underdelmål 2 handlar om samverkan med olika intressenter, vilket är en viktig del i de flesta av PTS aktiviteter. PTS har under strategiperioden genomfört fler aktiviteter än vad som anges i underdelmål 2. I arbetet med att få marknaden att utveckla IKT-tjänster med ökad tillgänglighet ska PTS i första hand få andra att ta fram lösningar, och för att åstadkomma det är samverkan en nyckelfaktor. PTS behöver samverka med leverantörer och innovatörer för att de ska kunna se kommersiella möjligheter, samverka med andra myndigheter och organisationer för att med gemensamma krafter driva på utvecklingen samt samverka med funktionshindersorganisationer och användare för att förstå behoven. Med ovanstående insatser bedömer PTS att så har gjorts och att effekterna varit betydande. I de grupper där PTS aktivt samverkat har förståelsen för slutanvändarnas behov blivit större och tillgänglighet har blivit en alltmer självklar parameter. Behov har synliggjorts, brister har åtgärdats, insikter spridits och nya samverkansgrupper har etablerats. PTS bedömer att underdelmål 2 är uppnått.

Underdelmål 3 belyser betydelsen och vikten av kommunikationsinsatser och kunskapsspridning till rätt intressenter. PTS genomför studier, tar fram checklistor och möter olika intressenter på olika sätt. Att arbeta för underdelmål 3 ger ökad kännedom om tillgänglighetsaspekter ur många olika perspektiv. Samtliga insatser bidrar till ökad tillgänglighet på sikt. PTS bedömer att underdelmål 3 är uppnått. Samtidigt är det värt att nämna att det är ett område som skulle gagnas av fler insatser. Med den kommunikationsplan som PTS tagit fram under 2015 kommer resultatet av myndighetens arbete att få större spridning och därmed ytterligare bidra till delmål 1.

### **3.2 Delmål 2 – Standardisering**

**Standarder som tas fram och revideras inom elektronisk kommunikation och post ska i högre grad skapa förutsättningar för att tjänster och produkter kan användas av så många som möjligt.**

Standardisering är mycket viktigt för att innovationer ska kunna nå ut till så många användare som möjligt i Sverige och runt om i världen. Det är också viktigt att verka för att standarder bidrar till ökat fokus på användbarhet och tillgänglighet. PTS deltar aktivt i arbete med standardisering till nytta för personer med funktionsnedsättning, både nationellt och internationellt. Arbetet med standardisering är ett långsiktigt arbete och PTS målsättning är att skapa förutsättningar för att tjänster med högre tillgänglighet och användarnytta ska utvecklas.

### **3.2.1 Verksamhet i olika arbetsgrupper – insatser under strategiperioden**

PTS arbete med standardiseringsfrågor sker inom ramen för myndighetens insatser att förbättra marknadens förutsättningar och för att öka tillgängligheten till IKT-tjänster för personer med funktionsnedsättning. PTS verkar för att nya standarder ska tas fram med hänsyn till nya tekniska förutsättningar och nya, reella användarbehov. Myndigheten verkar också för att standarder används genom att sprida kunskap, hänvisa till relevanta standarder och uppmuntra användandet av dem inom olika områden. PTS fokus är att funktioner som ökar tillgängligheten och användbarheten ska specificeras i standarder och riktlinjer. Dessutom verkar PTS för att standarder och riktlinjer ska inkludera de ansatser som myndigheten arbetar utifrån, d.v.s. att få marknaden att bidra till ökad tillgänglighet, ett utifrån-och-in-perspektiv samt ett design-för-alla-perspektiv (se avsnitt 2.1). Detta för att fler ska ha möjlighet att dra nytta av ökad funktionalitet.

PTS kunskap och insikter om IKT-marknaden gör att myndigheten är en viktig aktör i detta arbete och har vid flera tillfällen haft stor påverkan på utformning och inriktning i standardiseringsarbetet. Det är också så att PTS uppnår ytterligare effekter i och med detta arbete genom att identifiera nya problem och hinder som behöver undanröjas, situationer som behöver kartläggas och aktörer som är viktiga att samverka med. På det sättet bidrar standardiseringsarbetet till betydelsefull omvärldsbevakning och vice versa.

Standardiseringsarbete är ett långsiktigt arbete där olika aktörer samverkar, det sker nationellt och/eller internationellt. De som deltar i arbetet bidrar med kompetens och erfarenhet inom olika områden. Som stöd i standardiseringsarbetet använder myndigheten hela sin verktygslåda. Genom omvärldsanalyser får PTS insikt i vilka områden som är betydelsefulla att lägga vikt vid och var arbete behöver initieras eller förändras. Genom samverkan i arbetsgrupperna både sprider och inhämtar PTS kunskap, en kunskap som sedan omsätts till standarder, tekniska rapporter och övrigt viktigt informationsunderlag. Det i sin tur kommuniceras till de intressenter och leverantörer som ska omsätta utvecklingsarbetet till ökad tillgänglighet. PTS är idag aktiva i flera standardiseringsarbeten inom områden som bedömts vara av stort värde för ökad tillgänglighet på sikt. Nedan redogörs för PTS insatser samt myndighetens roll.

#### **Deltagande i arbetsgruppen ITS Working Group Human Factors (ITS WG HF)**

Informationstekniska standardiseringen (ITS) är den standardiseringsorganisation i Sverige som arbetar med standardisering inom området elektronisk kommunikation. PTS är ordförande i arbetsgruppen ITS Working Group

Human Factors (ITS WG HF) och arbetsgruppen har funnits sedan 2010. Arbetsgruppen har egna möten, samordningsmöten med SIS tekniska kommitté som arbetar med e-tillgänglighet (TK 504) och dedikerade möten som arbetar fram svenska hållningar i internationellt standardiseringsarbete.

Det viktigaste och mest omfattande arbetet under perioden har varit arbetet med mandat 376. Mandat 376 har syftat till att skapa en europeisk standard som ska harmonisera och underlätta offentlig upphandling av IKT så att upphandlade lösningar blir tillgängliga. Den nya standarden heter ETSI EN 301 549 och omfattar allt från krav på videokvalitet till hur en tillgänglig webbplats ska utformas. Mandat 376:s standard och tekniska rapporter godkändes och slutredovisades till EU-kommissionen under 2014. I och med godkännandet av den europeiska standarden kan resultatet av mandat 376 börja användas vid offentlig upphandling. Antingen genom att vissa krav används vid kravställandet eller att standarden används mer omfattande. Under 2015 togs en svensk översättning av standarden fram.

PTS bedömer arbetet med Mandat 376 som framgångsrikt genom att en standard nu finns på plats som dessutom översatts till svenska. Därigenom finns goda förutsättningar för ökad tillgänglighet i offentliga upphandlingar. Det är sannolikt att standarden får stor påverkan från 2017 då Sveriges nya lag om offentlig upphandling förväntas fastställa att offentlig upphandling av IKT ska göras på ett tillgängligt sätt.

#### **Deltagande i forumet ITS Accessibility Forum (ITS AF)**

Inom ITS deltar PTS även i forumet ITS Accessibility Forum (ITS AF). Det är ett forum som har funnits sedan 1990-talet. Forumet har deltagare från företag, myndigheter, universitet/högskolor och funktionshindervisorganisationer. Det här forumet är mer informellt där en bred kompetens från olika verksamhetsområden finns samlad. Syftet är att kunna lyfta upp aktuella frågor som skulle kunna leda till behov att ta fram en ny standard, samt att få andras synpunkter kring aktuella frågeställningar som rör tillgänglig IKT i någon form.

#### **Deltagande i SIS Samordningsgrupp för tillgänglighet (SIS TK 536)**

Swedish Standards Institute (SIS) är en standardiseringsorganisation i Sverige som arbetar med standardisering inom bland annat it-området. PTS har deltagit i Samordningsgruppen för tillgänglighet (SIS TK 536). Gruppen arbetar med samordning av arbete med standardisering och kunskapsöverföring mellan privata aktörer, myndigheter och funktionshindervisorganisationer.

Det är en samordningsgrupp med deltagare från myndigheter, funktionshindervisorganisationer och näringsliv. Samordningsgruppen har funnits sedan

2009 med syftet att dela information och erfarenheter med varandra, samt att ta fram svenska förslag och ståndpunkter i internationell standardisering. Samordningsgruppen har arbetat med:

- TK 504 E-tillgänglighet som arbetat med mandat 376.
- Guide 71, "Guide for addressing accessibility in standards", klar 2014.
- Mandat 473, "Include "Design for All" in relevant standardisation initiatives" som förväntas pågå fram till september 2017.

### **Deltagande i ETSI TC Human Factors (ETSI TC HF)**

European Telecommunications Standards Institute (ETSI) är den europeiska standardiseringsorganisation som ansvarar för området elektronisk kommunikation. I Sverige är ITS den nationella standardiseringsorganisation som på europeisk nivå motsvaras av ETSI. Arbeta förbereds inom ITS WG HF (ovan) och svenska hållningar presenteras och försvaras under standardiseringsarbetet som genomförs inom arbetsgruppen ETSI TC HF. Arbetsgruppen har utbyte med andra standardiseringsorganisationer för att påverka standardisering som sker inom andra organisationer.

PTS har deltagit i ETSI TC HF sedan 2010. I arbetsgruppen har PTS arbetat med standarden med funktionella krav för förmedlingstjänster, samt en metod för textning i realtid Reliable RTT (real-time text). PTS har varit med om att initiera och driva dessa standardiseringsarbeten. Det har resulterat i den tekniska rapporten om Reliable RTT (ETSI TR 102 575). Denna metod används bland annat i de nordiska länderna, Tyskland, Belgien, Japan och Thailand. Standarden med funktionella krav för förmedlingstjänster är godkänd och kan också användas (ETSI ES 202 975).

Standarderna ETSI ES 202 975 och ETSI EN 301 549 (mandat 376 om offentlig upphandling av IKT) samt den tekniska rapporten ETSI TR 102 575 är klara och därmed finns också förutsättningarna för att det ska bli positiva effekter med ökad tillgänglighet.

Genom bland annat kommunikationsinsatser för att öka kännedomen om standarden hos relevanta aktörer bidrar PTS till att sprida resultatet av detta arbete och det är genom andra aktörers användning och agerande som effekterna för slutanvändarna kan nås.

#### **3.2.2 PTS insatser under 2015**

Det som framförallt skett inom standardiseringsområdet under 2015 har varit:

Arbetsgruppen ITS WG HF där PTS deltagit i arbetet med en översättning av standarden om tillgänglig, offentlig upphandling (EN 301 549). Översättningen är en viktig del för att kunna sprida standarden till relevanta aktörer i Sverige. Den har också spridits genom information i olika sammanhang exempelvis på seminarieföreläsningar under e-förvaltningsdagarna och Almedalsveckorna.

I SIS samordningsgrupp för tillgänglighet (SIS TK 536) har fokus bland annat varit Mandat 473, där arbetet rört ”Include Design for All in relevant standardisation initiatives”. Detta arbete förväntas pågå fram till september 2017.

ETSI HF har arbetat med standarden som rör funktionella krav för alla typer av förmedlingstjänster (Requirements for Relay Services ETSI ES 202 975). Det har även pågått ett arbete med att göra riktlinjer för hur mobila tillämpningar görs tillgängliga och användbara för personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Under 2015 arrangerade ETSI en workshop kring detta i Stockholm. Arbetet förväntas slutföras under 2016/2017.

### **3.2.3 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 2**

PTS bedömer att arbetet med standardiseringsfrågor varit framgångsrikt under perioden. PTS har varit drivande i många frågor och haft stor påverkan på inriktning och utformning av såväl standarder som i samrådsgrupper. PTS har också varit drivande i flera standardiseringsarbeten och under perioden har PTS medverkat till att standarden för offentlig upphandling av tillgänglig IKT samt standarden med krav för förmedlingstjänster tagits fram.

Myndighetens standardiseringsarbete bidrar till att skapa förutsättningar för tjänster och produkter så att de kan användas av så många som möjligt oavsett funktionsförmåga. PTS gör bedömningen att delmål 2 är uppnått.

Behovet av standarder blir allt större. Myndighetens bedömning är att det kommer att bli än viktigare att arbeta med dessa frågor, både vad gäller arbete med nya standarder och att kommunicera vad som finns för att öka kännedomen.

PTS bedömer att de insatser som beskrivits ovan bidragit till bland annat följande effekter:

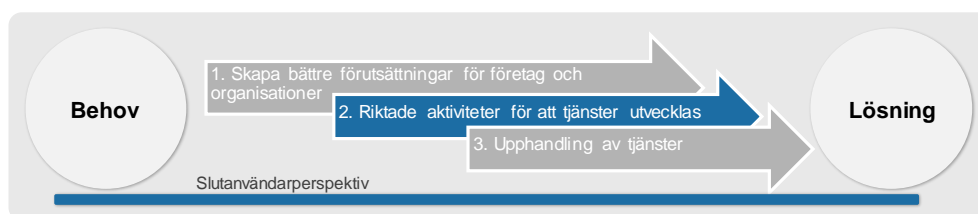
- Identifiering av områden som genom standardisering stödjer tillgänglighetsaspekter.
- Framtagande av standarder och tekniska rapporter där tillgänglighetsaspekter är inkluderade.
- Utformning av standarder med hänsyn tagen till behov och användbarhet.

- Kontinuerlig informations-/kunskapsöverföring mellan aktörer, både nationellt och internationellt.
- Väsentligt underlag för PTS omvärldsbevakning som används i andra sammanhang, t.ex. val av projekt att finansiera, studier, samverkan m.m.
- Förhöjd användarnytta och ökad tillgänglighet i produkter och tjänster genom att internationella standarder, i första hand europeiska, används av allt fler leverantörer.
- Förbättrade möjligheter till ett stort utbud av produkter och tjänster som kan användas av alla, oavsett funktionsförmåga, inom området elektronisk kommunikation.



## 4 Riktade aktiviteter för att tjänster utvecklas

För att driva och skynda på utvecklingen av nya IKT-tjänster arbetar PTS även med riktade aktiviteter. Jämfört med den första mer generella arbetsprocessen beskriven i föregående avsnitt, innebär den här processen att PTS arbetar närmare leverantörerna och närmare lösningarna. Myndigheten påverkar mer aktivt till att nya tjänster och innovationer utvecklas inom specifika områden.



Målet med denna arbetsprocess är att PTS med insatser och aktiviteter som är mer riktade och direkta jämfört med den första processen, bidrar till att fler IKT-tjänster fungerar för alla. Även i denna process är det andra aktörer än PTS som levererar resultatet medan PTS roll är att underlätta och korta ner tiden för att tjänster ska finnas på marknaden. Det gör PTS exempelvis genom att använda sin verktygslåda beskriven i avsnitt 2.3. Myndigheten genomför behovsstudier, finansierar särskilt utvalda projekt och tjänsteutveckling, utbildar och informerar. Den mest synliga insatsen i den här processen är PTS Innovationstävling som myndigheten genomfört två gånger per år under hela strategiperioden. PTS följer även andra områden och finansierar andra utvecklingsprojekt. PTS bedömer att det här arbetet stimulerar hela IKT-branschen till att ta ett aktivt steg och börja utveckla tjänster inom många olika sektorer, d.v.s. att gå från ord till handling. I denna process arbetar PTS alltså ett steg närmare konkreta lösningar och påverkar företag och organisationer att utveckla färdiga tjänster. Effekterna är direkta och både kort- och långsiktiga.

Arbetet utgår från att å ena sidan identifiera verkliga behov och synliggöra dem, å andra sidan ta tillvara på leverantörers IKT-kunskap, kunskap om affärer och innovationsförmåga. PTS skapar möjligheter för att slutanvändare och IKT-branschen kan samverka. För att lyckas behövs både en insikt och en nära samverkan med användarsidan samt en förståelse för de kommersiella

förutsättningarna som marknadens aktörer verkar utifrån. Det behövs ett pragmatiskt förhållningssätt i relation till dem båda. I den här processen använder PTS de insikter som inhämtas genom det mer generella arbetet.

Även om arbetet i denna process ligger närmare färdiga lösningar jämfört med den första processen, kan det ändå ta relativt lång tid innan effekterna av insatserna nås. Även om PTS kan bidra till att tjänster och produkter utvecklas och att de faktiskt fyller behov, finns det faktorer som fördröjer de potentiella effekterna. Sådana faktorer är t.ex. upphandlingsregler, nya kontaktnät som ska etableras, nya affärsmodeller som måste tas fram, användarmönster som ska förändras etc. Även i detta sammanhang behövs ett tålmodigt arbete och respekt för att effekterna nås på lång sikt. PTS arbetar med hela sin verktygslåda för att både fokusera på de mest relevanta områdena och för att nå största möjliga effekt av arbetet.

#### **4.1 PTS Innovationskontor och innovationstävling**

För att stärka arbetet för innovationsfrämjande aktiviteter inrättades PTS Innovationskontor i juni 2014 på enheten för inkluderande it och telefoni. Innovationskontoret består av specialister och erfarna projektledare. En viktig aktivitet som PTS Innovationskontor ansvarar för är PTS Innovationstävling. Två gånger per år tävlar företag och offentliga verksamheter om finansiering till sina projekt och idéer som syftar till att inkludera fler i det digitala samhället. PTS Innovationskontor arrangerar även PTS Innovationsdag som är en årlig inspirations- och nätverksträff för alla som arbetar med eller är intresserade av innovationer som främjar digital delaktighet.

##### **4.1.1 Insatser i PTS Innovationstävling under strategiperioden**

PTS har arrangerat innovationstävlingen sedan 2010. Idag finns en väl fungerande tävlingsprocess och fram till och med 2015 har PTS utlyst 12 tävlingar, med över 100 vinnare. PTS har kontinuerligt utvärderat och utvecklat nya arbetssätt och former för tävlingen i syfte att få en större effekt av tävlingen, t.ex. vad gäller processen för tävlingen, urvalskriterier för vinnarna, val av teman och uppföljning av hur det har gått för de vinnande projekten. För att få en större effekt av tävlingen har PTS tagit fram ett utbildningsprogram för vinnarna. Varje år genomförs olika kurser i affärsmodellering, lansering och försäljning. Dessutom har PTS tagit fram en marknadsöversikt som fungerar som kunskapshöjande underlag och därigenom bidrar ytterligare till att stimulera innovation inom digital tillgänglighet. En viktig aspekt i PTS Innovationstävling är de så kallade expertråden. Expertråden består av särskilt utvalda personer med olika kompetenser med uppgift att hjälpa PTS i urvalsprocessen av tävlingsvinnare. Under åren har 45 personer deltagit i expertråden.

PTS strävar efter en förskjutning från särlösningar till generella lösningar, d.v.s. lösningar som kan användas av så många som möjligt, och uppmanar de sökande i tävlingen att utforma sina tävlingsbidrag utifrån ett Design för alla-perspektiv. PTS kan också konstatera att allt fler av de vinnande projekten är generella lösningar som en bred eller många målgrupper har nytta av. Varje innovationstävling har ett tema och genomförda tävlingar har haft följande teman:

2010	Arbete och utbildning - 11 vinnare Kultur och fritid - 15 vinnare
2011	Handel och betalning - 5 vinnare Lösningar för personer med dövblindhet - 7 vinnare
2012	Begriplighet och interaktion - 9 vinnare Användbara medietjänster - 7 vinnare
2013	Leka, lära, leva - 14 vinnare Från studier till arbete – 8 vinnare
2014	Förenkla för föräldrar – 15 vinnare Nåbar för alla – 14 vinnare
2015	Smartare e-handel - 3 vinnare Aktiv fritid - fortfarande i ansökningsfas och vinnare kommer att utses i maj 2016

#### **4.1.2 PTS insatser under 2015**

Som nämnts ovan har PTS fortsatt med innovationstävlingen under 2015 och utlyst två nya tävlingar; Smartare e-handel och Aktiv fritid.

För att få en tydligare effektstyrning av innovationsprojekt har PTS under året påbörjat ett arbete för att integrera effektmål och effekthemtagning i innovationsprocessen. PTS har genomfört en mer strukturerad uppföljning av samtliga genomförda projekt. Prioriteringen har varit att utvärdera effekter för aktuella målgrupper. Resultatet struktureras i en databas. Med hjälp av detta resultat kan myndigheten säkra nyttan för potentiella användare ytterligare.

Den marknadsöversikt som nämnts ovan har tagits fram under 2015. Den syftar till att stötta såväl PTS som vinnarna i PTS innovationstävling. Med hjälp av marknadsöversikten får läsaren ökad kännedom om projektens marknader och på sikt stärker det den långsiktiga samhällsekonomiska nyttan av PTS Innovationstävling.

#### **4.1.3 PTS bedömning av effekter av innovationstävlingen**

Effekten av PTS Innovationstävling och Innovationskontorets arbete ska inte bara ses som avgränsad till de tjänster som får medel och utvecklas. På det sätt som arbetet bedrivs, d.v.s. med expertråd, utbildningsinsatser, användarstudier och nära samarbete med PTS övriga insatser som görs inom funktionshindersområdet, finns det en plattform genom vilken även andra effekter skapas. De indirekta effekterna av innovationstävlingarna är enligt PTS bedömning minst lika stora som de direkta effekterna.

- De tolv första tävlingarna har fått 378 företag och organisationer att söka och därmed formulerat idéer utifrån ett tillgänglighetsperspektiv.
- Totalt har 105 företag och organisationer stått som vinnare och fått finansieringsstöd.<sup>4</sup>
- Över 95 procent av vinnarna slutför sina projekt.
- Ett 70-tal tjänster har utvecklats eller är under utveckling.
- 44 nya tjänster finns i dagsläget tillgängliga via marknadsaktörer eller organisationer.
- Det totala antalet användare uppskattas till minst 350 000 användare (baserat på underlag från tjänsteleverantörerna).
- Ca 130 personer från 64 vinnare i innovationstävlingen har deltagit i ett särskilt utformat utbildningsprogram, spridda på ca 20 kurstillfällen.
- I expertrådet har 45 deltagare från 36 olika företag och organisationer deltagit som representanter i expertrådet och som därigenom både fått och bidragit till ökad kunskap och medvetenhet om tillgänglighet.
- Expertrådet är både ett utvärderingsråd och en samverkansplattform. Kunskap och erfarenheter överförs mellan deltagarna och rådet har blivit en katalysator för att skapa insikt.
- Aktörer har hittat varandra genom innovationstävlingen och PTS utvecklingsprojekt och därigenom etablerat nya samarbeten även utanför tävlingen.
- Med ett allt närmare samarbete mellan PTS och aktörer, ser aktörerna ett allt större värde i ökad tillgänglighet, att marknaden breddas och att deras eget varumärke stärks.
- Aktörer kontaktar själva PTS för att få stöd i att öka tillgängligheten i nya och befintliga tjänster.
- PTS nätverk utökas med tävlingen och används av myndigheten för att sprida tillgänglighetsperspektivet ytterligare (nätverkseffekt).

---

<sup>4</sup> PTS slutför tävling nr 11 under 2015 och tävling 12 är under ansökningsfasen och blir klar under 2016

PTS gör löpande uppföljningar av innovationstävlingens resultat. Detta görs genom en fastställd modell som utvärderar varje projekt utifrån ett antal parametrar. Resultatet sammanställs i en databas och med hjälp av denna får PTS en överblick och kunskap om hur projekten utvecklas och vilka effekter PTS bedömer att projekten gett. Resultatet används för framtida styrning och vidareutveckling av innovationstävlingen. PTS noterar följande:

- Av 59 utvärderade projekt har 30 klassificerats som framgångsrika i den bemärkelsen att leverantörerna arbetar aktivt för att lansera, sälja och köpa i stor eller begränsad utsträckning.
- Av ovan nämnda 30 projekt var 18 fortfarande projekt så sent som för ett år sedan, d.v.s. ju längre tiden går desto fler projekt som utvecklas mot ”färdiga tjänster”.
- Användningen av vissa tjänster kan medföra att användningen av andra mer resurskrävande tjänster i samhället kan minska, t.ex. bättre utnyttjande av kollektivtrafik istället för färdtjänst, digitala studiematerial istället för tryckta, tolkning på distans istället för resor.
- Flera av de vinnande projekten har potential att med tiden växa sig starkare och nå ännu större effekter genom sänkta trösklar för att använda tjänsterna, ökad självständighet och större delaktighet i samhället.
- Vissa tjänster bidrar till att personer med funktionsnedsättning kan delta på samma villkor som övriga, samtidigt. Exempel är interaktiva spel, smartare urval av fritidsaktiviteter, tillgång till kollektivtrafik.

Genom kontinuerliga utvärderingar får PTS och övriga involverade intressenter (företag, organisationer, expertrådsdeltagare m.fl.) allt bättre insikt i vilka projekt som är genomförbara och vilka effekter som är rimliga att förvänta. En viktig insikt är att utvecklingen av projekten varierar liksom tiden för när effekter nås. Vissa projekt når effekter efter kort tid, medan andra projekt kan ta längre tid att utveckla. PTS ser att det är viktigt att beakta och ta hänsyn till detta då projekt med längre tid till effekt kan vara minst lika viktiga ur ett strategiskt perspektiv.

## **4.2 Finansiering av utvecklingsprojekt**

Utöver PTS Innovationstävling har PTS även finansierat ett flertal andra utvecklingsprojekt under strategiperioden. Det är projekt som har ett stort värde utifrån perspektivet tillgänglighet och Design för alla, men som inte nödvändigtvis faller inom ramarna för innovationstävlingen. Utvecklingsprojekten är ett resultat av PTS kontinuerliga omvärldsanalysarbete och samverkan med olika aktörer.

#### **4.2.1 Insatser för utvecklingsprojekt under strategiperioden**

PTS insatser i utvecklingsprojekt är bland annat finansiering, men även samverkan och spridning. Exempel på utvecklingsprojekt som PTS varit involverade i under strategiperioden är:

- PTS delaktighet i utvecklingen av lösningar för att integrera teckenspråk och undertext i livesänd webbtv.
- Taltidningar och talböcker som levereras via internet och som möjliggör att användarna kan använda tjänsten i sina mobiltelefoner och surfplattor.
- SMS 112, en tjänst som möjliggör att döva, hörselskadade och talskadade kan kontakta nödnumret 112 via sms istället för med röstsamtal. Tjänsten är överlämnad till SOS Alarm Sverige AB och en del av deras nödnummerhantering.
- Flexitext – ett utvecklingsprojekt som finansierade framtagning av tjänst som gjorde det möjligt att ringa textsamtal mellan analoga texttelefoner, datorer och smarta mobiltelefoner.
- Utveckling av kommunikationstjänst tillsammans med Facebook där Facebookgränssnitt anpassades för personer med dövblindhet.
- Samverkansprojekt med Användningsforum och av E-legitimationsnämnden avseende Anvisningstjänsten för Svensk e-legitimation.
- Spridning av Tekniska museets tillgänglighetsanpassning av utställningen Megamind, (noteras kan att själva tillgänglighetsanpassningen skett inom ramen för PTS Innovationstävling).
- Utveckling av en användargenererad talsyntes på Wikipedia tillsammans med Wikimedia och KTH. Talsyntesen ska vara fokuserad på svenska, men flexibel och applicerbar på alla Wikipedias 288 språk.
- Utveckling av en applikation för sex- och samlevnadsundervisning i särskolan. Applikationen ska möjliggöra ett individanpassat innehåll så fler personer kan ta del av frågor som rör sex- och samlevnad.

#### **4.2.2 PTS insatser under 2015**

Under 2015 har arbetet med finansieringen av utvecklingsprojekt lett till flera intressanta resultat, där PTS särskilt vill lyfta fram projekten kring ökad tillgänglighet i tjänster som Tillgänglig Bio, Facebook, Wikipedia och Tekniska museets tillgänglighetsarbete av utställningen Megamind.

Under året har PTS samverkat med Användningsforum och E-legitimationsnämnden kring upphandling av interaktionsdesign för anvisningstjänsten för Svensk e-legitimation. I detta arbete har även användningstester genom-

förts. Resultatet är en dokumenterad prototyp som E-legitimationsnämnden kan använda för att förbättra kommande version av anvisningstjänsten.

#### **4.2.3 PTS bedömning av effekter av utvecklingsprojekt**

PTS systematiska arbete med tillgänglighetsutveckling och den erfarenhet och expertis som myndigheten har upparbetat under många år har lett till ett omfattande nätverk. Det har också lett till en breddning av PTS roll inom IKT-området. Den effekt som PTS har som mål vid finansiering av utvecklingsprojekt är att dels få fler att arbeta för ökad tillgänglighet i verkliga tjänster, dels att få igång aktivitet inom områden där ny teknik och moderna elektroniska kommunikationstjänster används. Under strategiperioden har PTS finansierat över ett 20-tal olika utvecklingsprojekt där flera projekt lett till att nya tjänster med ökad tillgänglighet kommit ut på marknaden.

### **4.3 Delmål 3 – märkbara, användbara lösningar**

**Minst fem av de utvecklingsprojekt PTS finansierar ska leda till märkbara, användbara lösningar för målgrupperna.**

PTS har finansierat ett flertal utvecklingsprojekt som uppfyller delmålet. Nedan redovisas fem utvecklingsprojekt som PTS finansierat och som myndigheten anser har lett till märkbara, användbara lösningar för målgrupperna. Ytterligare exempel finns i bilaga 2.

#### **Utvecklingsprojekt 1: Raftech - Skrivtolken – kommunikation på plats med tolkstöd på distans.**

Resultat: Syftet med projektet var att underlätta vardagen för personer med dövblindhet. Riktat sig mot landsting och myndigheter. Skrivtolken är ett system för skrivtolkning på distans. För brukaren är lösningen webbaserad och plattformsoberoende.

Effekt: Idag har sex avtal tecknats med landsting och myndigheter. Antalet sessioner uppgår till ca 700 på årsbasis. Tjänsten leder till större självständighet och högre förmåga att kunna lösa oplanerade situationer där användaren är i behov av tolkstöd. Att tjänsten är på distans bidrar också till bättre tillgång på kvalificerade tolkar då de kan användas från hela landet. Det i sin tur betyder lägre resekostnader och möjlighet att få en jämnare beläggning på tolkar.

#### **Utvecklingsprojekt 2: Samtrafiken i Sverige AB - SAGA – Beställningssystem för ledsagning för funktionshindrade.**

Resultat: Möjlighet att i ett och samma samtal boka ledsagning för resor som omfattar flera operatörer. Lösningen finns på plats och fungerar operativt. Antalet beställningar via detta system ökar, och även om det saknas exakta uppgifter bedömde Banverket redan 2007 att ca 120 000 ledsagningar skulle behöva genomföras årligen i ett framtida system.

Effekt: För användarna förenklas beställningar av ledsagare via en gemensam beställningspunkt vilket medför lägre tidsåtgång per beställning. Det ger också ökad trygghet inför och under resa med ledsagning eftersom detta sätt att beställa och hantera ledsagning innebär lägre risk för misstag förorsakade av att saker hamnar ”mellan stolarna” ansvarsmässigt. För trafikbolagen går det åt mindre tid för beställning och lägre risk för misstag. På sikt kan det också sänka kostnader för färdtjänst, under förutsättning att det ger motsvarande trygghet.

### **Utvecklingsprojekt 3: Stockholm stad idrottsförvaltning - Fritidsnätet 2.0 – en webbtjänst för att hitta utvalda fritidsverksamheter och evenemang för barn, ungdomar och vuxna som behöver extra stöd.**

Resultat: 3 000 unika användare per månad. Sannolikt utgörs användarna av anhöriga och personal som söker fritidsaktiviteter å deras barn vägnar. Lösningen används idag av 20 kommuner och habiliteringar inom Stockholms läns landsting.

Effekt: Ger barn och unga bättre förutsättningar att ta reda på vilka fritidsaktiviteter som de kan använda baserat på deras egna funktionsförutsättningar och sänker tröskeln för ökad delaktighet i aktiviteter vilket leder till en rikare och mer meningsfull fritid. Ökad access till relevant information spar tid och ansträngning.

### **Utvecklingsprojekt 4: Riksteatern/Dogood AB, Textöversättning för scen.**

Resultat: En nedladdningsbar app som ger teaterbesökare tillgång till textad scenkonst på deras egna mobiler. Textningen kan vara på samma språk som föreställningen spelas på eller ett eller flera andra språk. En tjänst för teaterbesökare som är döva, har en hörselnedsättning eller inte förstår det språk som ett aktuellt teaterstycke spelas på. 13 teatrar har permanent tillgång till innovationen, 3600 användarappar har laddats ned av teaterbesökare.



Effekt: Ger användarna ökade möjligheter att ta del av tillgänglig scenkonst, vilket bidrar till ökad självständighet, inkludering i samhället och fler som kan ta del av teaterkonst.

#### **Utvecklingsprojekt 5: Centrum för lättläst – kommentarsfunktion för alla – 8 Sidor.**

Resultat: Projektet har skapat en kommentarsfunktion för artikelkommentarer där alla kan delta i samtalet. Kommentarsfunktionen är plattformsoberoende och kan användas med hjälp av mobiltelefon, smartphone och surfplatta. Projektet har gjort en robust teknisk open source-implementering av ett tillgängligt kommentarsfält. 8sidor.se har 4000 unika besökare per dag och artiklar i nättidningen kan få upp till 65 kommentarer i det nya kommentarsfältet. Projektet har fått Sveriges Radios pris, Årets medieorm 2014, för vilket det nya kommentarsfältet spelat en viktig roll.

Effekt: Genom kommentarsfältet har läsarna och deras tankar och åsikter fått vara i centrum och kan självständigt påtala saker och vara delaktiga i samhällsdebatten. De läsare som använder kommentarsfältet känner sig mer självständiga och delaktiga som fullvärdiga medborgare. Kommentarsfältet uppmuntrar och underlättar för alla att delta i samhällsdebatten, att kommunicera, att föra en dialog, att vilja skaffa sig och använda ett språk samt att vara delaktiga i ett demokratiskt samhälle.

#### **4.3.1 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 3**

PTS finansiering av utvecklingsprojekt har enligt myndighetens bedömning lett till märkbara, användbara lösningar för målgrupperna. Det har skett genom såväl PTS Innovationstävling som övriga utvecklingsprojekt. PTS noterar att vissa projekt behöver längre tid innan effekter nås jämfört med andra samt att vissa projekt når effekt för en snävare användargrupp medan andra når många (ibland till och med fler än vad som förväntades initialt). Det i sig behöver inte betyda att det ena projektet är viktigare än ett annat, vilket kan utläsas av ovanstående resultat och effekter. Många olika typer av projekt behövs för att nå en stor nytta för så många som möjligt. PTS bedömning är att delmål 3 är uppnått.

#### **4.4 Delmål 4 – Design för alla**

**Minst tre av de utvecklingsprojekt PTS finansierar ska leda till användbara lösningar enligt principen ”Design för alla”.**

PTS har finansierat ett flertal utvecklingsprojekt som uppfyller delmålet. Nedan redovisas tre utvecklingsprojekt som PTS finansierat och som myndigheten

anser har lett till användbara lösningar enligt principen Design för alla. Ytterligare exempel finns i bilaga 2.

### **Utvecklingsprojekt 1: Tekniska museet, Skapa och uppleva tillsammans – tillgängliggörande av utställningen MegaMind.**

Resultat: Utställningen MegaMind görs tillgänglig för alla, med eller utan funktionsnedsättning. Två nya installationer tillhörande utställningen har gjorts tillgängliga; ”Musik för hela kroppen” och ”Informationssystem för alla”. Bygger på interaktionsteknik och sensorsystem för att alla ska kunna delta på samma sätt.

Effekt: Tillgänglig utställning för alla. Museets arbete med dessa installationer har påverkat hela verksamheten och lyft tillgänglighetsarbetet till en ny nivå. Museet har även blivit nominerat till Stockholms Stads Julianpris för sitt arbete med tillgänglighet.

### **Utvecklingsprojekt 2: Digilär – Wigh och Wahs Digitala läromedel på riktigt och för alla.**

Resultat: Digitala läromedel som utvecklats för passa elever med olika förutsättningar. Kombination av individualisering och gemensamma genomgångar och diskussioner. Läromedel kan uppdateras kontinuerligt med ny information med lärarfunktioner för planering och uppföljning, t.ex. diagnostiskt stöd och självvärterande material. Enligt leverantörens egna systemmätningar gjorde eleverna 20 procent fler besök i läromedlet (år 2015) och stannar 30-40 procent längre vid varje besök.

Effekt: De effekter som läromedlet gör är att förbättra lärandemiljön. Det i sin tur leder till högre studieförmåga och bättre studieresultat. Leverantören har också fått feedback på att elever upplever sig hjälpta i högre utsträckning än tidigare. Rent kostnadsmässigt medför digitala läromedel att läromedelskostnaderna sjunker. Även lärarna upplever positiva effekter genom att deras arbete förenklas, de kan planera bättre och anpassa undervisningen mer individuellt.

### **Utvecklingsprojekt 3: Autism och aspbergerförbundet, ResLedaren.**

Resultat: ResLedaren gör kollektivtrafiken tillgänglig med hjälp av smartphones och läsplattor genom att kompensera många av användarnas funktionsnedsättningar med hjälp av funktionerna i den kostnadsfria appen ”ResLedaren”.

Målgruppen är främst barn och unga. ResLedaren har 5000 nedladdningar och enligt leverantören ökar den just nu med ca 600 st/månad.

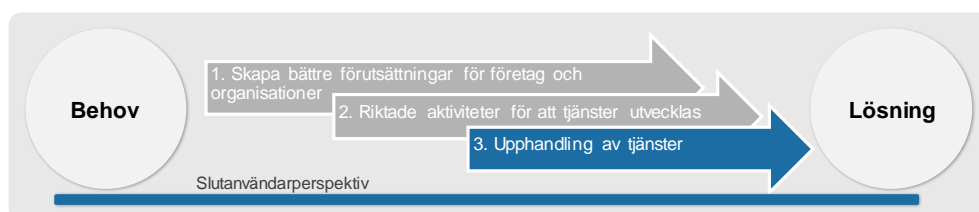
Effekt: Lösningen bidrar till att underlätta för resande i kollektivtrafiken genom att resandet kan planeras med hjälp av en app. Det ökar barn och ungas självständighet och delaktighet i samhället genom att göra kollektivtrafiken tillgänglig. Det i sin tur ger ökad trygghet såväl för barnen som för föräldrarna. Med hjälp av appen minskar barnens behov av att föräldrar skjutsar och behovet av färdtjänst.

#### **4.4.1 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 4**

Liksom för de tidigare redovisade utvecklingsprojekten har PTS valt ut tre projekt enligt principen Design för alla, men betydligt fler har utvecklats under strategiperioden. Design för alla innebär att i så hög grad som möjligt välja generella lösningar istället för särlösningar. I den förändring som samhället står inför där många funktioner blir digitala är det särskilt viktigt att den digitala världen tar med de inkluderande aspekterna från början i utveckling av lösningar. En viktig del i detta är det arbete som drivs inom projektet webbtillgänglighet och standardisering. PTS konstaterar att myndigheten fått se många goda exempel på Design för alla under strategiperioden, och att det behöver drivas på även fortsättningsvis. PTS bedömer att delmål 4 har uppnåtts.

## 5 Upphandling av kommunikationstjänster

Den tredje processen PTS arbetar med är att upphandla kommunikationstjänster för att personer med funktionsnedsättning ska kunna kommunicera på lika villkor som andra. PTS har regeringens uppdrag att säkerställa tillgången till vissa viktiga kommunikationstjänster. Detta uppdrag följer också av lagen om elektronisk kommunikation och det bakomliggande EU-direktivet om samhällsomfattande tjänster. Regelverket ställer krav på att myndigheten ska säkerställa att dessa tjänster tillhandahålls och upphandla dem om marknaden inte kan tillgodose dessa.



PTS upphandlar tjänsterna på regelbunden basis från externa leverantörer och myndigheten står för kravställning och kvalitetsuppföljning. För att genomföra dessa upphandlingar med önskvärd effekt krävs det ett arbete både före och efter själva upphandlingen. En viktig uppgift för PTS är att fånga eventuella behov som inte tillgodoses, har förändrats, eller nya tekniker som är mer lämpliga att använda så att de kan beaktas i kommande upphandling. PTS strävar generellt efter att vid upphandlingar inom området ställa krav på funktioner istället för specifika krav och bedömer detta arbetsätt som framgångsrikt. Andra framgångsfaktorer som PTS identifierat som viktiga vid upphandling är ett förbättrat samarbete med myndighetens upphandlingsenhet och att använda olika kompetenser för att säkerställa kvaliteten.

Mycket arbete läggs på att följa upp tjänsterna löpande för att se till att de fungerar som avsett och håller avtalad kvalitet. Det görs exempelvis genom uppföljningsmöten med leverantören, statistikuppföljning av bland annat servicenivåer, brukarråd där användarnas synpunkter samlas in samt att myndigheten utvärderar tjänsterna löpande. I den här processen har PTS direktkontakt med användare som hör av sig till PTS via telefon eller e-post

samt vid de brukarråd och samråd som PTS deltar i och arrangerar. Noteras bör att den kunskapsinhämtning som PTS gör genom de två tidigare processerna kommer till stor nytta även i denna arbetsprocess.

Till skillnad från de två tidigare processerna är resultatet och effekterna av PTS insatser i den här processen direkta och möjliga att bedöma på relativt kort sikt. Här har PTS kontroll på processen fram till lösning.

Ett av delmålen är direkt kopplad till denna process, delmål 5.

## **5.1 Delmål 5 – kommunikationstjänster**

**PTS ska tillhandahålla kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning. Tjänsterna ska hålla hög kvalitet, ligga i framkant tekniskt och uppfylla användarnas behov.**

Som framgår i avsnittet ovan har PTS ett ansvar enligt lag och bakomliggande EU-direktiv att tillhandahålla vissa viktiga kommunikationstjänster. PTS tillgodoser kvaliteten i dessa tjänster genom kravställning vid upphandling och försäkrar sig om att tjänsterna följer med i den tekniska utvecklingen så att de uppfyller användarnas behov i största möjliga utsträckning. För att nå de önskvärda effekterna krävs att PTS utnyttjar hela sin verktygslåda även i denna process, d.v.s. förutom finansieringen krävs kontinuerlig omvärlds- och behovsanalys, samverkan, kunskapshöjande insatser och kommunikations- och marknadsföringsinsatser.

### **5.1.1 PTS insatser under strategiperioden**

För närvarande upphandlar PTS följande kommunikationstjänster.

- Förmedlingstjänst för bildtelefoni (Bildtelefoni.net).
- Förmedlingstjänst för texttelefoni (Texttelefoni.se).
- Förmedlingstjänst som ger tal-, minnes- och anteckningsstöd (Teletal.se).
- Kostnadsfri nummerupplysning (118400.se).

Upphandlingarna görs normalt vart fjärde eller femte år och samtliga har upphandlats på nytt under strategiperioden. Till följd av teknikutvecklingen och ändrad behovs- och efterfrågebild förändras kraven vid upphandlingar jämfört med senaste upphandlingen av samma tjänst. Under perioden har tjänsterna förbättrats, tillgängligheten ökat och användarnyttan blivit större. Möjligheten att delta i samhället på lika villkor ökar genom att tjänsterna använder den senaste tekniken och blir mer lättillgängliga.

Förmedlingstjänsten bildtelefoni har under perioden fått utökade öppettider till alla dagar från kl. 06 till kl. 24 och samtal till nödnummer 112 via förmedlingstjänsten kopplas fram till tolk med prioritet. Det har också blivit möjligt att ringa samtal via Skype. Under 2015 upphandlades tjänsten igen. En av nyheterna som införs den 1 juli 2016 är att tjänsten har öppet dygnet runt alla dagar.

Förmedlingstjänsten texttelefoni är en textbaserad tjänst som startade innan internet fick genomslag. Många av användarna har idag flyttat till generella lösningar såsom e-post, sms och chatt istället för att använda den upphandlade tjänsten. Vid den senaste upphandlingen säkerställdes att tjänsten hade stöd för ip-baserade texttelefoner och att tjänsten dessutom blivit helt kostnadsfri för användaren.

Nedan tabell visar hur mycket tjänsterna har använts under perioden 2011-2015.

Upphandlad tjänst	Antal per år				
	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Kostnadsfri nr. upp- lysning</b>					
- samtal/mån	51 847	65 056	81 836	70 678	67 046
- användare dec	15 657	16 000	15 600	14 345	12 600
<b>Förmedlingstjänsten Texttelefoni.se</b>					
- samtal/mån	13 713	15 447	17 873	19 657	22 294
<b>Förmedlingstjänsten Bildtelefoni.net</b>					
- samtal/mån	20 614	18 771	17 786	16 622	17 064
- användare	5 481	5 180	5 027 *	4 096	4 038
<b>Förmedlingstjänsten Teletal</b>					
- samtal/mån	2 389	2 620	2 575	2 878	2 656
- användare	2 151	2 079	1 661	1 562	1 644

Användning av PTS upphandlade tjänster 2011-2015.

Tjänsten kostnadsfri nummerupplysning ökade de första åren för att därefter sjunka. En anledning till detta bedöms vara att användarna använder alternativa

sätt att söka nummer, t.ex. genom internet via dator, läsplattor och smarta telefoner.

Förmedlingstjänsten texttelefoni, texttelefoni.se, visar på en nedåtgående trend i användandet. Dock ökar anropen som är gjorda via SIP/IP medan den analoga delen minskar. Det beror på att de analoga texttelefonerna kontinuerligt ersätts med ip-baserade eftersom dessa krävs när man endast har bredband som anslutning till hemmet.

Förmedlingstjänsten för bildtelefoni, bildtelefoni.net, visar på en uppåtgående trend i användandet. Tillgängligheten har ökat genom möjligheten att via appar, klienter och Skype kunna nå tjänsten även då användaren inte har tillgång till bildtelefon.

Förmedlingstjänsten Teletal har en relativt konstant användning och ligger nu på ungefär samma nivå som 2011.

### **5.1.2 PTS insatser under 2015**

Under 2015 har PTS upphandlat och ingått nytt avtal för förmedlingstjänsten bildtelefoni. Upphandlingen resulterade i att en annan leverantör kommer att driva tjänsten med start i juli 2016. Det nya avtalet säkerställer att personer som är döva, teckenspråkiga och personer som hör kan ringa till varandra obegränsat, med teckenspråkstolk, även framöver. År 2014 upphandlades tjänsten kostnadsfri nummerupplysning vilket resulterade i att en annan leverantör började driva tjänsten från och med mars 2015. Leverantörsbytet genomfördes utan driftstörningar och utan några märkbara problem för användarna.

### **5.1.3 PTS bedömning av effekterna i relation till delmål 5**

















Såväl PTS som MFD bedömde att delmålet uppnåddes redan under år 2013.<sup>5</sup> Under hösten 2013 har PTS låtit genomföra en utvärdering av de upphandlade tjänsterna kostnadsfri nummerupplysning, Teletal.se, Texttelefoni.se och Bildtelefoni.net. De effekter som PTS kan utläsa av sitt arbete är bland annat:

- Kundnöjdhet.
- Substituering av upphandlade tjänster till förmån för tjänster utvecklade för bredare målgrupper.
- Kravställandet vid upphandlingar utgår från teknikens möjligheter, användares behov och marknadens möjligheter att uppfylla kraven.
- I takt med den generella teknikutvecklingen har PTS utvärderat behoven vilket fått effekten att vissa tjänster upphört då de baserats på

---

<sup>5</sup> MFD; Återkoppling på rapportering, dnr 2014/0004, 2014-08-18

gammal teknik och behoven inte längre kan mötas, t.ex. Frukträdets<sup>6</sup>, och vissa tjänster fått förändrat innehåll.

	Tjänsten fungerar bra	Har nytta av tjänsten	Tjänsten är lätt att använda	Tjänsten gör mig mer självständig
Texttelefoni	 91 %	 94 %	 94 %	 93 %
Bildtelefoni	 64 %	 86 %	 84 %	 82 %
Kostnadsfri nummerupplysning	 100 %	 98 %	 96 %	 98 %
Teletal	 72 %	 78 %	 85 %	 85 %

Sammanfattning av tjänsteutvärderingen.

Utvärderingen visar på att tjänsterna tillför en stor nytta för användarna och att de också fungerar bra. Mätningen visar också att slutanvändarna anser att tjänsterna gör dem mer självständiga vilket enligt PTS bedömning visar att upphandlingarna genererar stor nytta och positiv effekt. PTS gjorde även motsvarande mätning år 2009. Resultaten vid de två mätningarna sammanfaller väl med varandra, med skillnaden att Bildtelefoni.net fått något sämre resultat när det gäller frågan om tjänsten fungerar bra i senaste mätningen<sup>7</sup>.

Delmål 5 innebär att PTS ska tillhandahålla kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning och att tjänsterna ska hålla hög kvalitet, ligga i framkant tekniskt och uppfylla användarnas behov. Utifrån resultatet i den tjänsteutvärdering PTS låtit genomföra, de nya funktioner som införts i flera av tjänsterna genom PTS senaste upphandlingar, samt direkt återkoppling från användarna, gör myndigheten bedömningen att myndigheten uppnått delmål 5.

<sup>6</sup> Frukträdets var en tjänst PTS finansierade under många år. En tjänst som innebar att personer med dövblindhet kunde kommunicera med varandra och få del av nyheter och annan kommunikation. Användarna gick successivt över till generella lösningar och tjänsten lades ner under 2012.

<sup>7</sup> Man bör dock notera att det av frågorna som ställdes inte går att veta om det något sämre resultat beror på faktorer som har med tjänsten som sådan att göra eller på faktorer som inte tjänsten har kontroll över, exempelvis problem med bredbandsanslutningen.



## 6 Samråd

Genom en kontinuerlig dialog kring aktuella frågor och utbyte av information mellan berörda aktörer får PTS en större insikt i fler perspektiv och kan anpassa arbetet så att större effekter nås.

I regeringsuppdraget om uppföljning och redovisning av myndighetens delmål ska PTS redovisa de samråd som myndigheten har haft med funktionshindersorganisationerna och andra berörda aktörer i arbetet med att genomföra och följa upp delmålen inom myndighetens verksamhetsområde. Syftet med samråden är att ha en kontinuerlig dialog kring aktuella frågor och utbyta information mellan berörda aktörer och därigenom kunna fatta mer välgrundade beslut. PTS samråd kan delas in i formella och informella.

### 6.1 Formella samråd

PTS bjuder in funktionshindersorganisationerna till samråd ca två gånger per år. Totalt har åtta samråd skett under åren 2011-2015. Områden som diskuterats varierar från gång till gång och omfattar t.ex. aktuella frågor och samhällstrender. PTS aktiviteter inom ramen för delmålen, teman och arbetsformer för PTS Innovationstävling, myndighetens arbete med standardiseringsfrågor, utmaningar vid genomförande av användartester, pågående regeringsuppdrag, utvecklingsprojekt och behov av finansierade utredningar. Vid dessa samråd har även funktionshindersorganisationerna presenterat sina verksamheter och prioriterat arbete inom IKT-området.

Under åren har formerna för samråden diskuterats och justerats bland annat med hänsyn tagen till Handisams vägledning<sup>8</sup>. För att funktionshindersorganisationerna och PTS skulle få en förbättrad möjlighet till dialog kring aktuella frågeställningar ändrades upplägget för samråden under 2014. Målet har varit att utveckla samråden till att involvera flera olika parter, ha en dialog jämfört med att bara informera samt att bredda inbjudan till fler förbund/organisationer än tidigare. Vidare har ett digitalt kommunikationsråd bildats inom ramen för samrådet. Syftet med kommunikationsrådet är ha ett utbyte kring eventuella gemensamma kommunikationsinsatser.

I dagsläget har följande organisationer utsett en representant som bjuds in till de formella samråden<sup>9</sup>:

- Hörselskadades Riksförbund (HRF)

---

<sup>8</sup> Handisam; Att samråda med funktionshindersrörelsen – en vägledning för din myndighet, 2013

<sup>9</sup> Fler förbund har erbjudits att vara med men inte utsett någon representant som deltar i samråden

- Synskadades Riksförbund (SRF)
- Unga Synskadade (US)
- Sveriges Dövas Riksförbund (SDR)
- Autism- och Aspergerförbundet (AAF)
- Föreningen Sveriges Dövblinda (FSDB)
- Riksförbundet DHB (DHB)
- Dyslexiförbundet
- Riksförbundet för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna (FUB)
- Afasiförbundet i Sverige (Afasiförbundet)
- Dövblind Ungdom (DBU)
- Delaktighet, Handlingskraft, Rörelsefrihet (DHR)

Övriga organisationer som PTS haft samråd med under perioden är Handikappförbundens samarbetsorgan (HSC) samt Lika Unika.

PTS har även ett samrådsansvar enligt Förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen. PTS ska samråda med berörda myndigheter i frågor som rör funktionshinderspolitik samt ta initiativ till ett löpande informationsutbyte mellan myndigheterna. Initiativ till dessa samråd sker vanligtvis genom de uppdrag och aktiviteter som PTS genomför. Därigenom har PTS kontinuerligt informationsutbyte med MFD, MTM, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket m.fl.

## 6.2 Informella samråd

De informella samråden är minst lika viktiga som de formella. De informella samråden sker på olika sätt och inom olika områden, t.ex:

- Representanter för funktionshindersorganisationerna deltar ofta i PTS utvecklingsprojekt som referenspersoner eller testpersoner.
- I de flesta av de upphandlade tjänsterna ingår att tjänsteleverantörerna ska hålla i så kallade brukarråd, där användarna, ofta genom representanter för förbunden, får delta och diskutera tjänsten och hur den tillhandahålls.
- I genomförandet av regeringsuppdragen och andra utredningar är det ofta en förutsättning för ett gott resultat att ha ett informationsutbyte med olika intressenter.
- Genom MITT-nätverket (myndighetssamverkan kring IT-tillgänglighet) som Arbetsförmedlingen leder har PTS både bidragit med kunskap och inhämtat kunskap om nuläge och behov hos myndigheterna.

- På en mer vardaglig basis har PTS kontakt med funktionshindersonsorganisationerna och med olika myndigheter för bl.a. informationsutbyte i olika aktuella frågor.

### **6.3 PTS bedömning av effekterna av samråd**

Genom hela strategiperioden har samråd varit en viktig del i PTS arbete. Såväl formella och informella samråd är väsentliga för att kunna utföra arbetet effektivt. Som nämnts ovan leder samråden till ett kontinuerligt informations- och kunskapsutbyte som gör att arbetet kan utföras både snabbare och med bättre resultat. Vid flera tillfällen har samråden lett till att arbetsuppgifter fördelats mellan aktörer och på så sätt har dubbelarbete undvikits. Samråden har också bidragit till att hitta lämpliga teman i PTS Innovationstävling. En framgångsfaktor för samråden är att det finns ett tydligt syfte och mål med samråden, så att samtliga deltagare vet vad som förväntas och vad som kan förberedas. Såväl resultat som dess effekt blir därmed större.

PTS bedömer att samråden, såväl de formella som informella, bidragit till bland annat följande effekter:

- Mer förståelse och insikt i varandras verksamheter.
- Kunskapsöverföring.
- Inspel till inriktning i PTS arbete som t.ex. innovationstävlingarnas teman och innehåll, val av utvecklingsprojekt, val av utredningar, kommunikationsinsatser m.m.
- Effektivt resursutnyttjande och synergieffekter genom att dubbelarbete har kunnat undvikas.
- Utökat nätverk.

## 7 Regeringsuppdrag

PTS genomför och deltar i flera regeringsuppdrag årligen inom funktionshindersområdet. I dessa uppdrag bistår PTS framförallt med sin kompetens inom IKT och med ett perspektiv som utgår från användarnas behov.

### **PTS bedömning av effekter av PTS insatser i regeringsuppdrag:**

- Överföring av teknisk och marknadskompetens från PTS till regeringsuppdrag.
- PTS ansatser som de beskrivits i avsnitt 2.1 tas med i utförandet av regeringsuppdrag.
- En utvidgning i samtliga aktörers nätverk och därigenom en större förståelse och insikt i de utmaningar som behöver arbetas med.

Regeringsuppdrag är ett arbete som ligger utanför uppföljningen av delmålen. Däremot så påverkas kvaliteten i regeringsuppdragen positivt av PTS övriga arbetsinsatser och vice versa. Tillsammans med övrigt arbete bidrar regeringsuppdragen till att stärka PTS övriga insatser såsom kunskapsöverföring, samverkan, insikter i behov m.m. På det sättet kan regeringsuppdragen också anses bidra till att delmålen uppfylls. Resultatet av dessa uppdrag redovisas enligt särskild ordning till regeringen och återges översiktligt i den här rapporten.

### **Tillgänglig bio<sup>10</sup>**

PTS har haft ett gemensamt uppdrag tillsammans med Svenska filminstitutet (SFI) om att tillgängliggöra digital film för personer med synnedbör. Uppdraget pågick mellan 2011-2015. Del 1 av regeringsuppdraget pågick mellan 2011-2013 och resulterade i tre tekniska lösningar för syntolkning och uppläst text. Del 2 påbörjades i början av 2014 och resulterade i en teknisk lösning samt en branschstandard för reguljära filmvisningar med syntolkning och uppläst text. Uppdraget har gjorts i nära samverkan med aktörer inom den svenska filmbranschen samt biobesökare i målgrupperna.

### **Pilotprojekt för en språkresursbank**

I juni 2014 fick PTS ett uppdrag att främja utvecklingen av en nationell språkinfrastruktur för talbaserade tjänster. För att tillgodose uppdragets syfte på bästa sätt finns två parallella huvudmål – skapandet av en språkresursbank med

---

<sup>10</sup> Noteras bör att aktiviteter som rör Tillgänglig bio delvis är regeringsuppdrag, delvis är projekt som PTS och SFI tagit initiativ till vid sidan av regeringsuppdragen, detta för att höja effekten av insatserna ytterligare.

talresurser (som KTH har ansvar för) samt utvecklandet av en taligenkänningsprototyp för direkttextning av tv-program. Det finska språkteknologiföretaget Lingsoft har fått i uppdrag att utveckla en prototyp för direkttextning av tv-program, vilken ska vara klar i december 2016. Om utvärderingen visar positivt resultat har SVT en option att vidareutveckla taligenkänningsystemet för att möjliggöra direkttextning av fler program. Vidare ska alla språkresurser som har använts vid utvecklandet av taligenkänningsprototypen tillgängliggöras i den språkresursbank som KTH avser skapa. Regeringsuppdraget pågår och ska vara slutredovisat i mars 2017.

### **Vägledningen för webbutveckling<sup>11</sup>**

I augusti 2015 fick PTS ansvar för Vägledningen för webbutveckling (f.d. 24-timmarsvägledningen) som finns på webbplatsen [webbriktlinjer.se](http://webbriktlinjer.se). PTS övertog ansvaret från E-delegationen vars mandat löpte ut den 30 juni 2015. Offentliga e-tjänster och webbplatser behöver bli mer tillgängliga och användbara för alla, inklusive personer med funktionsnedsättning. Tillgängligheten blir allt viktigare då myndigheter kommunicerar digitalt med invånare och företag i allt högre utsträckning. Vägledningen har visat sig vara ett bra stöd i detta arbete och behöver finnas kvar. PTS ska driva detta vidare mot målet att webben ska vara enkel att använda för alla. PTS har uppdraget till och med den 31 december 2016.

### **Digitalisering taltidningar**

År 2010 fick Talboks- och punktskriftsbiblioteket (numera Myndigheten för tillgängliga medier, MTM), Taltidningsnämnden och PTS ett gemensamt uppdrag att utreda och intensifiera utvecklingen av den framtida taltidningsverksamheten. Ett flerårigt utvecklingsprogram startade som 2013 sedan ledde till att MTM övergick till att migrera taltidningar för synskadade till digital produktion och distribution. Från att tidigare ha haft manuell inläsning av dagstidningar som bränts in på CD eller kassett, produceras nu tidningar till synskadade på MTMs servrar varje natt. Det finns idag ca 5000 prenumeranter på tjänsten och de är spridda över hela landet. I MTMs slutrapport konstateras att samverkan mellan de involverade myndigheterna har haft stor betydelse för genomförandet av Taltidningen 2.0-programmet och samarbetet för att uppnå ökad samhällsnytta har fungerat väl.

---

<sup>11</sup> Noteras bör att aktiviteter som rör tillgänglig webbutveckling delvis är regeringsuppdrag, delvis är projekt som PTS tagit initiativ till vid sidan av regeringsuppdragen, detta för att höja effekten av insatserna ytterligare.

### **Alternativ telefoni**

Hjälpmiddelsinstitutet (HI) och PTS har under åren 2011-2013 genomfört uppdraget "Alternativ telefoni - från särlösning till lösning", en satsning för att öka användningen av konsumentteknik för alternativ telefoni. HI:s och PTS uppsatta mål för de långsiktiga effekterna av uppdraget var att landsting ska förskriva eller stödja användning av konsumentteknik för alternativ telefoni. I uppdraget har landsting genomfört försök där de undersöker förutsättningar för att förskriva eller stödja personer att använda konsumentteknik, brukarundersökning samt en analys av hjälpmedelsföretagens möjligheter till fortsatt engagemang i utveckling av särlösningar. Studien resulterade i att HI och PTS rekommenderade ett flertal konkreta förändringar i såväl styrdokument, förhållningssätt och samverkansformer. Utgångsläget i rekommendationerna var att möta brukarnas behov i större utsträckning.

### **Användningsforum**

Sedan 2012 har PTS finansierat Användningsforums administrativa kansli. Forumet har inrättats av regeringen och har som syfte att säkerställa en kontinuerlig dialog kring tillgänglighet och användbarhet som en kvalitetsaspekt av it. Utgångspunkten är att dela kunskaper och erfarenheter från det allmänna, frivillig- och intresseorganisationer, branschen och forskarsamhället. Uppdraget upphörde i december 2015.

### **Tillgängliggöra interaktiva televisionstjänster**

Myndigheten för radio och tv har haft ett regeringsuppdrag att kartlägga vilka tekniska lösningar som finns för att tillgängliggöra interaktiva televisionstjänster för personer med funktionsnedsättning, samt hur samarbetet mellan tjänstleverantörer och leverantörer av utrustning ser ut. Uppdraget finansierades av PTS och har utförts i samråd med PTS. Regeringsuppdraget avslutades under 2013, men gav upphov till att PTS nu arbetar tillsammans med TV.nu för att information om tillgänglighet ska bli mer åtkomlig och användbar.

### **Digitalisering på scenkonstområdet**

Statens kulturråd fick i uppdrag att i dialog med bland andra PTS genomföra en studie om digitaliseringen på scenkonstområdet. Uppdraget avslutades år 2013.

### **Arbete för ökad digital delaktighet**

Uppdrag till Linnéuniversitetet att i dialog med bland andra PTS göra en studie om hur frivilliga initiativ arbetar för en ökad digital delaktighet. Uppdraget avslutades 2013.



### **Digital agenda**

Uppdrag till PTS att årligen redovisa de insatser som myndigheten vidtagit inom de av myndighetens ansvarsområden som ingår i regeringens digitala agenda för Sverige ”It i människans tjänst”. Detta har gjorts sedan år 2013.

### **Öka tillgängligheten till kultur**

Uppdrag till PTS, Riksantikvarieämbetet, Stiftelsen Svenska Filminstitutet och Myndigheten för handikappolitisk samordning (numera MFD) att samverka med Statens kulturråd i dess uppdrag att kartlägga hur tekniska lösningar kan användas för att öka tillgängligheten till kultur för personer med funktionsnedsättning.

### **Grundläggande betaltjänster**

Uppdrag till PTS att i samverkan med Länsstyrelsen i Dalarnas län, Tillväxtverket och Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser stödja länsstyrelserna arbete med att utforma och genomföra regionala stöd- och utvecklingsinsatser för att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster på de orter och den landsbygd där behovet inte tillgodoses. I arbetet ska särskilt uppmärksammas de behov som äldre och personer med funktionsnedsättning har. Detta uppdrag har pågått sedan 2011.

### **It-support**

Under 2014 fick PTS i uppdrag av regeringen att, i dialog med Myndigheten för delaktighet (MFD), göra en förstudie om förutsättningarna för en permanent nationell it-supporttjänst riktad till personer med funktionsnedsättning i alla åldrar som är it-användare och som på grund av sin funktionsnedsättning har behov av en särskild supporttjänst. Uppdraget rapporterades till Näringsdepartementet i december 2014.



## **8 Sammanfattande slutsatser och reflektioner**

Under strategiperioden har PTS fått en djupare insikt och förståelse för hur tillgänglighetsarbete bör bedrivas för att nå så stor framgång som möjligt. Det behövs ett arbete ur flera perspektiv, det behöver vara både lång- och kortsiktigt och insatserna behöver vara både konkreta och generella. Nedan sammanfattar myndigheten sina erfarenheter av strategiperioden och tankar kring inriktning på det framtida arbetet med ökad tillgänglighet.

### **8.1 Ökad digitalisering – ger möjligheter samtidigt som tillgänglig IKT blir allt viktigare**

IKT är idag en integrerad del i alla samhällsområden och utvecklingen av digitala produkter och tjänster går snabbt framåt. Digitaliseringen öppnar för nya möjligheter att underlätta integration och delaktighet, samtidigt som det finns en stor andel av befolkningen som står utanför det digitala samhället och denna andel riskerar att öka i och med övergången till digitala tjänster inom i princip alla områden. En viktig pusselbit i sammanhanget är att IKT-produkter och tjänster är tillgängliga och fungerar för alla. Smarta mobiltelefoner och surfplattor utgör bra digitala plattformar att utgå ifrån för att skapa användbara IKT-lösningar. PTS noterar att IKT-branschen blir allt mer mogen vilket ger stabilare och mer utprövade produkter och tjänster. PTS tycker sig också se en tendens att medvetenheten och kompetensen hos leverantörer ökat vad gäller riktlinjer och metoder för tillgänglighet och användbarhet.

PTS undersökningar indikerar att IKT-tjänster fungerar förhållandevis väl för personer med funktionsnedsättning som är vana att använda digital teknik. Personer som saknar kunskap, intresse eller andra förutsättningar att nyttja digital teknik, riskerar däremot att stå utanför det digitaliserade samhället om inte företrädare från olika samhällssektorer agerar och samverkar. PTS kan konstatera att det fortsatt behövs viktiga insatser för att uppnå de it-politiska målen och målen för funktionshinderspolitiken, och att det behövs särskilda insatser för att inkludera de som av olika skäl har en högre inträdeströskel för användande av digital teknik.

## **8.2 Sammanfattning av PTS arbete under strategiperioden**

PTS bedömer att inriktningsmålet i strategin, samtliga delmål, inklusive underdelmål, som myndigheten ställt upp har uppnåtts under strategiperioden.

### **8.2.1 PTS delmål och inriktningsmål**

Målet för it-politiken är att Sverige ska vara ett hållbart informationssamhälle för alla. Insatserna syftar till att den tekniska utvecklingens möjligheter ska nyttjas på bästa sätt inom alla samhällsområden för att bidra till mer övergripande mål som hållbar tillväxt och ökad livskvalitet. Det inriktningsmål som rör it-politiken i strategin för funktionshinderspolitiken är dock betydligt mer avgränsat. Det inriktningsmål som PTS haft att förhålla sig till är avgränsat till att ”tillgängligheten och användbarheten till offentliga webbgränssnitt ska öka”. Med beaktande av den digitala omvandlingen av samhället och betydelsen av IKT, hade en sådan avgränsning i PTS insatser begränsat de positiva effekterna av digitaliseringens möjligheter. PTS har tagit hänsyn till inriktningsmålet när delmålen formulerades, men myndigheten har dessutom tagit hänsyn till det totala behovet av tillgänglig IKT och till det ansvar som PTS har inom funktionshindersområdet genom lag, regleringsbrev och instruktion. I den här slutrapporten har PTS försökt påvisa effekterna av myndighetens samtliga insatser inom funktionshindersområdet. I framtida uppdrag vore det önskvärt att i högre utsträckning samordna PTS uppdrag inom it-politiken respektive funktionshinderspolitiken för att göra uppdraget ännu mer effektivt och undvika ovan nämnda otydligheter.

### **8.2.2 PTS insatser under strategiperioden – samverkan viktig**

Under strategiperioden har PTS förändrat och utvecklat sitt arbete kontinuerligt. Dessa förändringar har bidragit till att myndigheten nu har en mer strukturerad och målinriktad verksamhet, där det långsiktiga målet är att bidra till att IKT-tjänster görs tillgängliga i allt större utsträckning. Att nå såväl kort- som långsiktiga effekter är centralt i alla de aktiviteter som myndigheten gör.

PTS roll är i första hand att finansiera, upphandla och främja IKT-tjänster men inte att tillhandahålla dessa själv. Myndigheten verkar således genom andra och bidrar i sin kravställning till att leverantörer på marknaden får ökad insikt i betydelsen av tillgänglighet och att de i sin tur utformar tillgängliga tjänster med ansatsen Design för alla. PTS ska också tillgodose behovet av särskilda tjänster där marknaden inte räcker till. PTS kan se faktiska förändringar hos de företag och organisationer som PTS samverkar med där de blir alltmer aktiva i sitt arbete med att fler IKT-tjänster görs tillgängliga även för personer med funktionsnedsättning.

Att samverka med andra är grunden för att lyckas med PTS uppgift och så görs både formellt och informellt. Att ha löpande kontakter med funktionshindersrörelsen är viktigt för PTS både som en plattform för att nå ut med resultatet av myndighetens arbete och därigenom nå effekt, och att nås av den kunskap och den insikt som myndigheten själv behöver för att kunna styra insatserna i rätt riktning. Även inom detta område har PTS utvecklat formerna under perioden med syfte att samråden ska ge så stor effekt som möjligt. För PTS är det fortsatt nödvändigt att samverka på det framgångsrika sätt som redan görs idag, d.v.s. med funktionshindersorganisationer, myndigheter, intresseorganisationer av olika slag, utrustnings- och tjänsteleverantörer, beslutsfattare hos företag och organisationer och inte minst slutanvändarna. Genom att samverka med varandra i strävan att möta slutanvändarnas behov har resultat nåtts, bland annat inom områden som elektroniska betalningar, studierelaterade tjänster, kollektivtrafik, fritidsaktiviteter och tillgänglig kultur. Det är ett arbete som kräver tålamod men som ger betydande effekter.

Efter ett flerårigt arbete med dessa frågor är en viktig insikt att förändring nås först när marknadsaktörer är med. För att nå dit krävs en ömsesidig förståelse och insikt i varandras verksamheter, ansvar och roller. PTS har i detta sammanhang en stark position och har därmed en viktig roll som koordinator för spridning av kunskap, verktyg och tjänster för inkluderade IKT.

En annan insikt är att förändring tar tid och det måste finnas en respekt för tiden när effekter av insatser ska bedömas. För att åstadkomma förändring krävs en hel del konkreta insatser på vägen, insatser som behöver vara av olika typer. Det behövs t.ex. utbildning, kommunikationsinsatser, analyser och studier samt finansiering. De aktörer som ska förändra behöver också praktisk stöttning i sin marknadsförståelse, produktutveckling och försäljningsstrategier. För att påskynda och driva på den här förändringen åt rätt håll och samtidigt reducera den risk som många kommersiella aktörer upplever är PTS anslag avgörande.

PTS arbete har bland annat lett till:

- Befintliga, upphandlade, tjänster utvecklas mot ny och modern teknik genom ett aktivt och offensivt kravställande från myndighetens sida. Myndigheten prioriterar alltid kvalitet och ständiga förbättringar i sina upphandlingar.
- Framtagna standarder som stödjer tillgänglighet och användarvänlighet.
- IKT-tjänster som möter användarbehov.
- En större insikt i utmaningarna och vilka hinder som behöver undanröjas.

- En större insikt i digitaliseringens möjligheter hos leverantörer, organisationer och slutanvändare.
- Resultatgivande samverkan.
- Ett stort engagemang via PTS Innovationstävling som resulterat i ett 70-tal tjänster som har utvecklats eller är under utveckling. 44 nya tjänster finns tillgängliga via marknadsaktörer eller organisationer och tillsammans uppskattas antalet användare uppgå till minst 350 000 användare (baserat på underlag från tjänsteleverantörerna).
- Nöjda användare på de upphandlade tjänsterna som utvecklas i takt med teknik och användarbehov.
- Färre tjänster som behöver upphandlas av staten, och därmed finansieras av offentliga medel, till följd av att kommersiella tjänster löser samma behov.

### **8.3 Inriktning i det framtida arbetet**

PTS har gjort flera reflektioner som bör tas med in i den strategi som ska gälla härnäst.

#### **8.3.1 Synliggöra de it-politiska målen i funktionshinderspolitiken**

De it-politiska målen har fått ett litet genomslag i den nuvarande funktionshinderspolitiken. Det övergripande it-politiska målet om informations-samhället har inte synliggjorts i funktionshindersstrategin. Det digitala samhället utvecklas i allt snabbare takt och betydelsen av att vara inkluderad i det samhället blir allt större. Därmed måste även politiken inom funktionshindersområdet präglas av digitalisering. PTS anser att det krävs en tydligare koppling mellan de it-politiska målen och målen för funktionshinderspolitiken och att det läggs större tonvikt vid digitaliseringen som möjliggörare av ökad inkludering. Med tydliga mål som utgår från både it-politik och funktionshinderspolitik kommer tillgänglighetsarbetet att bli enklare att driva och framförallt kommer effekten att bli större. Tydliga mål kräver i sin tur att de bryts ned och formuleras på en konkret nivå med uttalade prioriteringar. På en snabbt föränderlig marknad måste samtidigt målen ge utrymme för handlingsfrihet, och att få tänka nytt, hos de aktörer som tilldelas ansvaret.

#### **8.3.2 Samverkan kring prioriterade mål**

IKT-området innefattar många olika aktörer och intressenter, med många olika kompetenser. Störst effekt nås om rätt kompetens används på rätt plats. För det krävs samverkan. Aktörer samverkar i stor utsträckning redan idag och kan behöva göra det i ännu större utsträckning i framtiden. För en innovativ miljö

behöver även samverkan präglas av nytänkande och också inkludera andra aktörer än de traditionella.

PTS erfarenhet är att tillgänglighetsarbetet måste ske från många olika håll samtidigt. Att sprida ansvaret för funktionshinderspolitiken över många olika myndigheter, där var och en har ett tydligt strategiskt ansvar för vissa områden tror PTS har varit gynnsamt för effekterna. Samhället har förändrats under strategiperioden och det finns ett större allmänt intresse för tillgänglighet och digitalisering. Att sprida ansvaret över många kan dock innebära en risk att var och en av myndigheterna arbetar för sig själv, vilket kan leda till dubbelarbete och ett alltför smalt perspektiv inom vissa frågor. Den risken bör undvikas genom att stimulera till att fler berörda involveras i en fråga och att ett tvärfunktionellt synsätt anammas. Det har gjorts i viss utsträckning och kan förstärkas ännu mer i det framtida arbetet. Det är särskilt viktigt i frågor som rör digitalisering och IKT-området. PTS har varit involverad i flera sådana projekt, exempelvis Tillgänglig bio, grundläggande betaltjänster, webbtillgänglighet, utveckling av språkresursbank och stora delar av PTS Innovationstävling utgår från ett tvärfunktionellt synsätt.

### **8.3.3 Utmaningar**

En viktig ansats för PTS är att utgå från användarnas behov och betona vikten av användarcentrerade metoder för att fler IKT-tjänster ska bli tillgängliga. PTS noterar att användarperspektivet fått större genomslag idag än i början av strategiperioden. Vidare vill PTS också lyfta fram att det är nödvändigt med ett bredare perspektiv som också innefattar utbudssidans aktörer. Dels handlar det om förutsättningar och incitament hos marknadsaktörer inom IKT-branschen att ta fram tjänster som möter ett bredare behov. Dels handlar det om att PTS behöver ta hänsyn till hur förutsättningarna att möta målgruppernas behov ser ut hos både privata och offentliga servicegivare avseende ansvarsfördelning mellan berörda verksamheter, bakomliggande regelverk och verksamhetsprocesser.

#### *Verka i hela värdekedjan*

Det bredare angreppssättet handlar om att få alla aktörer som är relevanta i ”värdekedjan” inom ett visst område att bidra till ökad tillgänglighet utifrån sina kompetenser och ansvarsområden. Med värdekedja menas här hela den rad av olika leverantörer, organisationer och varor/tjänster som tillsammans utgör produkten/tjänsten som tillhandahålls till slutanvändaren. Det räcker således inte att endast IKT-leverantören har ett tillgänglighetsperspektiv. Sammansättningen av aktörerna i dessa värdekedjor varierar beroende på om det handlar om exempelvis utbildning, omsorg eller handel. Oavsett vilket

område det gäller krävs ett samspel av flera aktörer för att nå framgång med målsättningen att alla ska kunna vara digitalt delaktiga på lika villkor.

#### *Verka tvärsektoriellt med ett tydligt uppdrag*

Detta ställer PTS inför flera viktiga utmaningar, särskilt eftersom det kan handla om att påverka aktörer som inte naturligen ingår i myndighetens ansvarsområde. PTS kan genom sitt sektorsuppdrag verka tvärsektoriellt i de olika värdekedjorna. Det gäller då att hitta lämpliga former att samverka på, där samverkan ger positiva synergieffekter på målet att öka utbudet av tillgängliga IKT-lösningar samtidigt som tillvägagångssättet medger att PTS kan agera tydligt utifrån sitt uppdrag och de resurser myndigheten har till sitt förfogande.

Det är t.ex. en utmaning för myndigheten att påverka offentliga aktörer som upphandlar lösningar och vård-/stödinsatser till slutanvändare, privata företag på marknaden inom och utanför hjälpmedelsbranschen som utvecklar system, produkter och tjänster inom IKT samt konsumenter med och utan funktionsnedsättningar. Alla dessa aktörer behöver förstå och arbeta utifrån fördelarna med universell utformning och Design för alla. Vilka fördelarna är, kommer att betraktas olika beroende på vilken aktör i värdekedjan det handlar om. Utmaningen att främja universell utformning är extra stor då fördelarna är svåra att påvisa. Det saknas idag motiv för digital delaktighet som visar att det på olika sätt "lönar sig" att ta med användare med en bred representation av funktionsuppsättningar vid utveckling av nya tjänster eller anpassningar av befintliga. PTS (tillsammans med många andra) är dock övertygad om att det är den enda långsiktigt hållbara vägen för att nå både de it-politiska och funktionshinderspolitiska målen.

#### *Verka för mainstream och fånga upp särskilda behov*

Den universella utvecklingen av mainstreamtjänster inom IKT-området, d.v.s. att generella terminaler såsom surfplattor och smarta telefoner blir plattformar för olika typer av tillgänglighetstjänster, är som ovan beskrivits i huvudsak positiv och eftersträvansvärd. Dock finns det grupper av sårbara användare som är beroende av specialanpassade it-hjälpmedel. Frågan blir alltmer angelägen då tendensen är att det offentliga har mindre resurser till förskrivning av dyrare hjälpmedel och personligt stöd än tidigare. Följden blir att företag som erbjuder specialanpassade lösningar får sämre affärsmöjligheter och i vissa fall slås ut från marknaden. I de fall där marknaden inte kan erbjuda motsvarande lösningar, blir de kundgrupper/personer som varit beroende av företagets hjälpmedelsprodukter utan någon lösning alls. För en del av målgruppen kan det visserligen finnas en lösning på marknaden som funktionellt uppfyller behoven men det saknas istället support för hur lösningen ska användas eller om fel uppstår. Lösningen blir därför i praktiken inte ett alternativ. PTS har

idag ingen färdig lösning på hur dessa problem kan överbryggas, men är av uppfattningen att frågan närmare behöver analyseras och förslag till åtgärder utformas. Detta bör lämpligen göras av berörda aktörer inom vård- och forskningsområdet, och PTS kan bistå med expertkompetens inom IKT och innovation.

#### **8.4 Avslutande kommentar**

PTS arbete med funktionshindersfrågor har förändrats över tiden och har gått från att i första hand upphandla tjänster till att i första hand få andra att utveckla tjänster med hänsyn tagen till tillgänglighet för fler. Det är ett förändrat angreppssätt där effekter nås först efter flera år. De största effekterna nås hos andra aktörer än hos PTS och slutligen hos slutanvändarna som får positiva effekter i helt andra sammanhang, t.ex. utbildning, betalningar, fritid och sysselsättning. Det är när förändring uppnåtts i dessa sammanhang som arbetet verkligen skapar nytta. Myndigheten är med och bidrar till ett förändrat synsätt hos många fler än tidigare. PTS är helt övertygad om att det är genom denna förändringsprocess som verklig förändring kan åstadkommas.

## Bilaga 1 – Underdelmål till delmål 1

### Underdelmål 1 – utredningar

Underdelmål 1 var uppnått redan vid avrapporteringen år 2014 och PTS har under strategiperioden genomfört fler aktiviteter än så. Nedanstående beskrivningar är fem exempel på utredningar samt PTS bedömning av dess effekter.

Underdelmål	PTS ska under 2014-2015 genomföra minst fem utredningar med fokus på tillgänglighet och användbarhet.
-------------	---

**Aktivitet 1: Automatisk mätning av tillgänglighet på webbplatser inom ramen för arbetet med vägledning för webbutveckling (i fortsättningen kallat arbetet med webbricklinjerna).**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Mätning av tillgänglighet på webbplatser med hjälp av mjukvarustöd (utan mänsklig bedömning). Syftet med aktiviteten var att kartlägga tillgängligheten hos de testade webbplatserna för att på så sätt kunna planera rätt insatser i framtiden.

**Utgångsläge:** Löpande stickprov genomfördes varannan vecka från december 2013 till januari 2015 av E-delegationen i samarbete med PTS.

**Resultat:** Uppdraget är avslutat, men kan eventuellt återupptas vid behov. Privata webbplatser har i genomsnitt klarat 64 procent av testpunkterna (66 procent 2015) medan offentliga webbplatser klarat i genomsnitt 75 procent (76 procent 2015).

**Effekt:** PTS har fått kunskap om att privat sektor ligger efter offentlig sektor vad gäller kännedom om och tillämpning av webbricklinjerna. Detta är en styr-signal om att det behövs fortsatta insatser riktade mot den privata sektorn.

**Aktivitet 2: Enkät till ansvariga för privata webbplatser inom ramen för arbetet med webbricklinjer.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Enkät till ansvariga för privata webbplatser. Syftet var att kartlägga olika aspekter vad gäller tillgängliga webbplatser, exempelvis om tillgängliga webbplatser efterfrågas, eventuell använd-



ning och efterfrågan av riktlinjer och stöd, kännedom om webbriktlinjerna mm. Detta för att säkerställa att rätt insatser görs i framtiden.

**Utgångsläge:** Enkäten skickades ut i januari 2014. E-postenkät skickades till 1100 slumpmässigt valda info-adresser på privata internetdomäner. Uppskattningsvis fungerade ca 500 av adresserna. 60 svar inkom, vilket innebär att det statistiska underlaget är svagt.

**Resultat:**

- De ansvariga upplever liten efterfrågan på tillgänglighet.
- Få arbetar medvetet med tillgänglighet.
- Få känner till webbriktlinjerna.
- Fler använder interna riktlinjer än officiella.
- Checklistor och automatiserade mätstöd efterfrågas.

**Effekt:** Insikterna stärker möjligheterna att rikta framtida insatser, och har även påverkat innehållet i kommunikationsinsatser inom samarbetsprojektet med E-delegationen.

**Aktivitet 3: Förnyad studie ”utvärdering av tillgängligheten i mobila bank- och betalapplikationer”.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Syftet med studien är att utvärdera hur användbara och tillgängliga mobila applikationer för betalning är för personer med funktionsnedsättning och äldre, samt identifiera eventuella hinder för användningen. Studien är en uppdatering av den som gjordes 2014 med syfte att visa om, och i så fall hur, dessa tjänster har utvecklats och om tillgängligheten till dem har förändrats. Inloggning genomfördes denna gång med mobilt bankID. PTS har genomfört aktiviteter som temadialog med betalaktörer kring resultaten och tagit fram en checklista för hur betalapplikationer görs tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar.

**Utgångsläge:** Aktiviteten påbörjades under 2015

**Resultat:** Aktiviteten avslutades under 2015. I studien framkom att alla målgrupper, förutom blinda testpersoner, kunde genomföra alla moment i de mobila bank- och betalapplikationerna. Personer med blindhet/stark synnedsättning hade störst problem att använda betalapplikationer om de saknar stöd för talsyntes. Tillgängligheten i de olika delmomenten skiljde sig dock åt mellan de olika bankapplikationerna. Gemensamt för alla testpersoner är att man efter-

frågar enkel guidning samt tydliga bekräftelser och återkoppling gällande hur specifika moment ska genomföras, var man ska trycka och när momentet är genomfört.

**Effekt:** En effekt av att PTS kommunicerat studierna och tillhörande checklistor med tips och råd om hur man kan åtgärda bristerna, är att bankerna direkt gjort vissa förbättringar i tillgängligheten i sina tjänster. Branschen har också blivit mer medveten generellt om behoven av tillgänglighet och börjat efterfråga mer kunskap om målgrupperna och konkreta verktyg för att arbeta vidare med tillgänglighet.

#### **Aktivitet 4: Utvärdering av bankdosor för inloggning på internetbank.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Syftet med aktiviteten är att utvärdera de största bankernas bankdosor (stora och små dosor) med avseende på tillgänglighet genom användbarhetstester med personer med funktionsnedsättning samt med äldre.

**Utgångsläge:** Aktiviteten avslutades 2015.

**Resultat:** Samtliga testpersoner kan och vill använda bankdosor, men det finns flera förbättringsåtgärder som kan öka användbarheten av dosorna och förenkla hanteringen för personer med funktionsnedsättning och äldre såsom; uppdelade sifferföljder i displayen, tydliga kontraster i display och knappsats, att inloggnings- och signeringsinformation är aktiv under en längre tid samt mer information om bankernas talande dosor. Det är förbättringsåtgärder som även skulle öka användbarheten för samtliga användare av bankdosor.

**Effekt:** En effekt av att studien kommunicerades till branschen är att branschens aktörer efterfrågar konkreta råd och tips för att göra dosorna tillgängliga. PTS har därför tagit fram en checklista med ”krav” samt översatt rapporten och checklistan till engelska för att kunna påverka branschen som är internationell och delvis består av utländska leverantörer.

#### **Aktivitet 5: Checklista till studien ”Hur tillgängliga är uttagsautomater för personer med funktionsnedsättning och äldre?” samt översättning till engelska.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Checklistans syfte är att ge både svenska och internationella aktörer i betalbranschen (t.ex. leverantörer av uttagsautomater) konkreta tips för att öka tillgängligheten i betaltjänster. Check-

listan innehåller också referenser till internationella riktlinjerna för tillgänglighet (WCAG 2.0) samt riktlinjerna för mobila gränssnitt som är framtagna av Funka Nu. Ett annat syfte är att få in tillgänglighetsaspekter i specifika branschstandarder för, i det här fallet, uttagsautomater.

**Utgångsläge:** Grunden för checklistan är en användbarhetsstudie om uttagsautomater gjord hösten 2014 samt resultatet från ett dialogmöte med banker, leverantörer av uttagsautomater samt personer med funktionsnedsättning samt äldre.

**Resultat:** Som en följd av att checklistan även kommunicerades på engelska blev PTS ombdda att medverkade på uttagsautomatmässan European ATMs 2015 i London och gav Stelacon i uppdrag att presentera resultatet från studien om uttagsautomater som genomfördes 2014.

**Effekt:** Responsen från banker och leverantörer av uttagsautomater har varit mycket positiv och man efterfrågar fortsatt dialog och ytterligare information om tillgänglighet och resultat från användningstester.

## Underdelmål 2 - samverkan

Samverkan med olika intressenter är en viktig del i de flesta av PTS aktiviteter. PTS har under strategiperioden genomfört fler aktiviteter än underdelmålet och bedömer att underdelmålet är uppnått. Nedanstående fem beskrivningar är exempel på hur samverkan kan ske samt dess effekter.

Underdelmål	PTS ska under 2014-2015 samverka med minst fem relevanta intressenter.
-------------	--

### **Aktivitet 1: Samverkan och finansiering av E-delegationens arbete med att öka kännedom om webbriktlinjerna hos den privata sektorn<sup>12</sup>.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Finansiering och uppföljning av E-delegationens arbete med att öka kännedom om webbriktlinjerna hos den privata sektorn m.m.

---

<sup>12</sup> I juni 2015 fick PTS även i regeringsuppdrag att driva arbetet vidare kring vägledningen för webbutvecklingen med fokus på den offentliga sektorn.

Inom projektet har ett antal olika aktiviteter genomförts som spänner över alla underdelmål för delmål 1; kartläggning, samverkan och kommunikation. Följande insatser tillsammans med E-delegationen gäller just vägledningen (webbriktlinjer.se):

- Klarspråksbearbetning
- Sökmotoroptimering
- Förbättrad kategorisering och prioritering
- Förbättrat sökverktyg

**Utgångsläge:** Samverkan påbörjades under 2013 och pågick till juni 2015, därefter fortsätter arbetet i linje med befintligt regeringsuppdrag.

**Resultat:**

- Antal besök på webbriktlinjer.se ökade med 71 procent mellan november 2013 och november 2014.
- En modernisering av vägledningen.
- Antal medlemmar i Facebook-gruppen för webbriktlinjer ökade med ca 70 procent under samma period.
- Förslag på framtida vidareutveckling av vägledningen.

**Effekt:** Tillgängligheten på ca 200 slumpmässigt valda privata webbplatser ökade med 2 procentenheter under året. Något direkt orsakssamband med denna aktivitet går inte att belägga, men rimligtvis bidrar en ökad användning av tillgänglighetsriktlinjerna till att styra utvecklingen i rätt riktning.

**Aktivitet 2: Samverkan med Svenska Filminstitutet (SFI) samt svenska filmbranschens aktörer och användare ur målgrupperna personer med synnedsättning och/eller läs- och skrivsvårigheter.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** PTS och SFI samverkar i del 2 av ett regeringsuppdrag om att öka tillgängligheten till film på biograf genom reguljära visningar med syntolkning och uppläst svensk text. Uppdraget görs i nära samverkan med aktörer inom den svenska filmbranschen samt biobesökare i målgrupperna. Syftet är att etablera en teknisk lösning samt en branschstandard för reguljära filmvisningar med syntolkning och uppläst text.

**Utgångsläge:** Del 1 av regeringsuppdraget pågick mellan 2011-2013 och resulterade i tre tekniska lösningar för syntolkning och uppläst text. Del 2 påbörjades i början av 2014.

**Resultat:** Del 2 avslutas den 31 mars 2015. Tillgänglig Bio har utvecklat en innovation. Resultatet är en driftklar lösning för ljudigenkänning, en lagringsyta för ljudspår, fem applikationer för uppspelning av ljudspår, en process för stödgivning hos SFI, instruktionsfilmer och manualer för branschaktörer och biografbesökare.

**Effekt:** En ny branschstandard är satt för alla aktörer i filmbranschen. PTS noterar att samtliga berörda aktörer har fått en större förståelse för målgruppens behov och att tillgänglighet har blivit en alltmer självklar parameter att ta hänsyn till när det gäller film på bio. Exempelvis visar SF Bio från den 5 december 2014 alla svenska filmer med text på alla sina biografer, såvida det finns text till filmen. Tidigare hade personer med synnedsättning tillgång till runt 150 syntolkade visningar per år. Nu kan ca 50 filmer per år att få stöd för produktion och bearbetning av ljudspår vilket gör att upp till 150 000 filmvisningar per år blir tillgängliga för personer som har behov av syntolkning och uppläst textremsa.

### **Aktivitet 3: Samverkan och dialog med aktörer på marknaden för betaltjänster såsom banker och mobiloperatörer.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** PTS har börjat bygga en plattform för dialog på temat tillgängliga betaltjänster med aktörer på marknaden för betaltjänster, målgrupperna och länsstyrelserna. PTS har genomfört ett antal aktiviteter såsom att arrangera minimässor, presentationer av studier som granskat tillgängligheten till t.ex. mobila betalapplikationer och uttagsautomater, ta fram checklistor som ger tips på hur man utformar tillgängliga betaltjänster, se vidare underdelmål kommunikation. PTS hoppas bidra till ökad kunskap om målgruppernas behov och förutsättningar samt stimulera marknaden att utforma mer tillgängliga och användbara betaltjänster.

**Utgångsläge:** Denna samverkan har pågått under flera år, men samverkansaktiviteterna har intensifierats, utvecklats och systematiserats under 2014.

**Resultat:** Aktiviteten pågår och kommer att fortsätta även under 2016

**Effekt:** Några aktörer har åtgärdat vissa brister i tillgänglighet som framkom i testerna av deras mobila betalapplikationer i studien. Responsen på PTS samverkansinsatser från banker och andra betalaktörer har varit mycket positiv och man efterfrågar fortsatt dialog och ytterligare information om tillgänglig utformning och resultat från användningstester.

#### **Aktivitet 4: Samverkan med operativa beställare av förvaltningsgemensamma tjänster.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Samverkan med förvaltningsgemensamma tjänster (t.ex. Mina meddelanden och Mina fullmakter) inom ramen för samarbetsprojektet med E-delegationen. Syftet med denna samverkan är att sprida kunskap och påverka de ansvariga beställarna av tjänsterna så att de förvaltningsgemensamma tjänsterna blir tillgängliga och användbara.

**Utgångsläge:** E-delegationen har haft ett antal e-tjänster i sin portfölj som används av, eller kommer att användas av, ett flertal myndigheter exempelvis Mina meddelanden och Mina fullmakter. Under 2014 kontaktades alla operativa beställare för dessa tjänster och ombads redogöra för hur projekten tillgodoser behov av tillgänglighet och användbarhet. Alla blev uppmanade att säkerställa att dessa behov inte glöms bort, och de blev även erbjudna stöd. Dessutom har stöd getts till den strategiskt viktiga gemensamma tjänsten Svensk E-legitimation.

**Resultat:** Etablerad kontakt med ansvariga, individuellt stöd till Mina fullmakter och Svensk E-legitimation.

**Effekt:** Alla förvaltningsgemensamma tjänster har fått upp tillgänglighetsaspekterna på bordet. Det kan antas att en ökad förståelse och kännedom om frågorna kommer att leda till att man i större utsträckning än tidigare kommer att ta hänsyn till tillgänglighetsaspekter inom ramen för projekten.

#### **Aktivitet 5: Samverkan med Användningsforum.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Användningsforums huvuduppgift är att säkerställa en kontinuerlig dialog kring tillgänglighet och användbarhet som en kvalitetsaspekt av it. PTS har haft två ledamöter i Användningsforum. En av aktiviteterna som genomförts inom ramen för samverkan är översättning och spridning av den engelska regeringens designprinciper för digitala tjänster, som är uppskattade av många utvecklare och designers i Sverige.

**Utgångsläge:** Medverkan har pågått från 2014-02-20 och avslutades i slutet av 2015<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Användningsforums verksamhet upphörde den 31 december 2015.

**Resultat:** Designprinciperna är delvis integrerade med webb-riktlinjerna. Användningsforum har också fungerat som kontaktyta inom området. Exempelvis har Användningsforum hållit föreläsning om tillgänglighet i evenemang som arrangerats av PTS, E-delegationen och Användningsforum gemensamt. Användningsforum/MFD har utvecklat en metod för självskattning av tillgänglighet som sedan använts för att utveckla det självskattningsverktyg som är en del av webbriktlinjer.se. Forumet har även tagit fram en skrift om att upphandla användbarhet och tillgänglighet som bland andra PTS och E-delegationen (i form av webbriktlinjearbetet) spridit vid PTS/E-delegationens relevanta marknadsaktiviteter.

**Effekt:** Genom Användningsforum har PTS haft ytterligare en kontaktyta i dialogen med aktörer inom området tillgänglig och användbar IKT.

### **Underdelmål 3 - kommunikationsinsatser**

PTS har genomfört ett flertal kommunikationsinsatser under strategiperioden och PTS bedömer att underdelmålet är uppnått. Nedan följer en beskrivning av de aktiviteter myndigheten valt ut för att beskriva sina insatser för att nå underdelmål 3.

<b>Underdelmål</b>	<b>PTS ska ha genomfört kommunikationsinsatser för så många aktiviteter som möjligt. Under 2014-2015 ska PTS genomföra minst tre kommunikationsinsatser för minst sex olika aktiviteter.</b>
--------------------	--

**Aktivitet 1: Ökad kännedom om webbriktlinjerna hos den privata sektorn.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Finansiering, samverkan och uppföljning av E-delegationens arbete med att öka kännedom om webbriktlinjerna hos den privata sektorn.

**Utgångsläge:** Samverkan med E-delegationen avseende denna aktivitet påbörjades under 2013 och pågick till och med juni 2015.

1. **Kommunikationsinsats:** Ta fram och sprida film om webbtillgänglighet till webbutvecklare och beslutsfattare inom webbutveckling.

**Resultat:** Ett produktionsbolag tog fram filmen som var klar i slutet av 2014. Smärre justeringar samt spridning av filmen genomfördes under 2015.

2. **Kommunikationsinsats:** Sprida information via utställningsmaterial och föreläsningar på relevanta konferenser riktade till utförare och beslutsfattare inom webbutveckling.

**Resultat:** Konferensmedverkan vid 14 tillfällen under 2014. Ett relativt stort antal personer i målgrupperna har nåtts. Vid alla de presentationer som betygsatts av publiken har projektets bidrag fått betyg över genomsnittet för respektive konferens.

3. **Kommunikationsinsats:** Arrangera konferens om webbtillgänglighet i syfte att sprida och fördjupa kunskaper om tillgänglighet på webben bland webbutvecklare och beställare i främst privat sektor.

**Resultat:** En halvdagskonferens arrangerades den 2 december 2014 i Stockholm, med ca 230 deltagare. Evenemanget direktsändes, spelades in och teckentolkades på distans. En kort utvärderingsenkät besvarades av drygt 100 personer, med positiv feedback. Deltagarnas bedömning var ett bra innehåll som hölls på en konkret och bra nivå. En del av de personer som svarade tyckte att innehållet höll för låg svårighetsgrad.

**Effekt:** Ökad kännedom och kunskap om webbtillgänglighet hos över 200 deltagare. Det i sin tur ökar tillämpningen och därmed den verkliga tillgängligheten på sikt.

## **Aktivitet 2: Studie, användningstestning och utvärdering av mobila applikationer för betalning.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Studie, användningstestning och utvärdering av mobila applikationer för betalning samt checklista. Syftet var att utvärdera hur användbara och tillgängliga mobila applikationer för betalning är för personer med funktionsnedsättning och äldre, samt identifiera vad som eventuellt hindrar dessa målgrupper från att använda mobila applikationer.

**Utgångsläge:** Studien påbörjades 2013 och blev färdig under våren 2014. Planen var att sprida den till banker och betaltjänstleverantörer och engagera dem i tillgänglighetsfrågan för betaltjänster.

1. **Kommunikationsinsats:** Arrangera diskussionsmöte kring den färdiga rapporten.



**Resultat:** Diskussionsmöte hölls den 25 mars 2014 i PTS lokaler. Medverkande var företrädare för banker, betaltjänstleverantörer, länsstyrelser och funktionshindersorganisationer.

2. **Kommunikationsinsats:** Lyfta fram i PTS nyhetsbrev "IT för alla".

**Resultat:** Rapporten, diskussionsmötet och checklistan nämndes i PTS nyhetsbrev "IT för alla" som skickades ut i december 2014 till cirka 150 prenumeranter från privat och offentlig sektor som har intresse av PTS arbete med tillgänglighetsfrågor.

3. **Kommunikationsinsats:** Utskick av checklista till medverkande på dialogmöte.

**Resultat:** Den checklista som togs fram som uppföljning på rapporten och för att hjälpa banker och betaltjänstleverantörer att lättare tillgänglighetsanpassa sina mobila betaltjänster skickades ut den 12 augusti 2014 till dem som deltagit i diskussionsmötet.

**Effekt:** Spridningen genom kommunikationsinsatserna har varit omfattande och nått minst ett par hundra personer. Branschen har visat stort intresse och efterfrågat konkreta tips och råd om hur tillgängligheten kan förbättras i de mobila applikationerna. PTS insatser har bidragit till ett generellt kunskaps-  
höjande och ökad kännedom om hur man kan förbättra mobila applikationer för betalning. En direkt effekt har varit att vissa betalapplikationer har designats om efter de synpunkter och tips som kommit fram i aktiviteten.

### **Aktivitet 3: Studie om i vilken grad uttagsautomater är tillgängliga.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Syftet med studien var att analysera tillgängligheten av uttagsautomater, främst med avseende på äldre och personer med funktionsnedsättning.

**Utgångsläge:** Studien påbörjades 2014 och blev färdig i slutet av 2014. Planen var att sprida den till de berörda parterna och engagera dem i tillgänglighetsfrågan.

1. **Kommunikationsinsats:** Arrangera dialogmöte kring rapporten med leverantörer av uttagsautomater och uttagsautomattjänster.

**Resultat:** Diskussionsmöte hölls den 26 november 2014 i PTS lokaler. Medverkande var representanter för uttagsautomater och funktionshindersorganisationer.

2. **Kommunikationsinsats:** Lyftas fram i PTS nyhetsbrev "IT för alla".

**Resultat:** Rapporten, diskussionsmötet och checklistan nämndes särskilt i PTS nyhetsbrev "IT för alla" som skickades ut den 19 december 2014 till cirka 150 prenumeranter från privat och offentlig sektor som har intresse av PTS arbete med tillgänglighetsfrågor.

3. **Kommunikationsinsats:** Mejldialog med aktörerna om rapport och checklista samt översättning av rapporten till engelska.

**Resultat:** Rapporten skickades ut den 27 november 2014 till de medverkande på mötet, efterföljande mejldialog genomfördes under 2015 i samband med att checklistan kommer att skickas ut. Checklistan översattes till engelska och presenterades för leverantörerna på deras årsmöte i London 2015.

**Effekt:** Branschen har visat stort intresse och efterfrågat tips och råd. Checklistan har bidragit till ökad kunskap och insikt, där effekten blivit än större genom att den också översatts och spridits på engelska. Ökad kunskap leder också till ökad tillgängligheten på sikt.

#### **Aktivitet 4: Lansering av standarden som har tagits fram inom mandat 376. Det är standarden för offentlig upphandling av tillgänglig IKT.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Under 2015 har PTS inom arbetsgruppen ITS Human Factors (ITS HF) arbetat med översättning av standarden om tillgänglig, offentlig upphandling (EN 301 549) som beslutades under 2013. Översättning av standarden är en viktig del för att kunna sprida standarden till relevanta aktörer i Sverige.

**Utgångsläge:** Översättningen av standarden om tillgänglig, offentlig upphandling, standard EN 301 549, till svenska var klar under första halvåret 2015. Planen var att den svensköversatta standarden skulle spridas till relevanta intressenter tillsammans med motivering varför den bör användas.

1. **Kommunikationsinsats:** Föreläsning på konferensen e-förvaltningsdagarna.

**Resultat:** Pär Lannerö (projektledare för webbriktlinjer.se) höll ett seminariepass under e-förvaltningsdagarna 7-8 oktober 2015 i Stockholm.

2. **Kommunikationsinsats:** Seminarieföreläsning under Almedalsveckan.

**Resultat:** Pär Lannerö (projektledare för webbricklinjer.se) höll ett seminariepass under Almedalsveckan 2015 i Stockholm

3. **Kommunikationsinsats 3:** Information på PTS webbplats.

**Resultat:** Information om standarden och PTS standardiseringsarbete publicerades hösten 2015 på PTS webbplats och kopplades till direktlänken [pts.se/tillgangligstandard](http://pts.se/tillgangligstandard) för att underlätta hänvisning dit.

**Effekt:** Kommunikationsinsatser kring denna standard är viktig för att sprida kunskap om standarden till framförallt kravställare vid upphandling. Därmed kan kommunikationsinsatserna bidra till att standarden används i större utsträckning och att tillgängligheten tas tillvara och förbättras vid offentliga upphandlingar.

**Aktivitet 5: Sprida information om varför PTS arbetar med att främja utvecklingen och utbudet av kommunikationslösningar som fungerar för alla oavsett funktionsförmåga.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** PTS uppdrag går ut på att minska gapet mellan användares behov och det marknaden erbjuder. Detta för att alla ska ha samma möjligheter till en fungerande vardag och givande fritid. Syftet med att berätta om varför PTS arbetar med detta är att öka medvetenheten om att det finns ett gap samt bidra till ökad insikt och förändring.

**Utgångsläge:** Det finns viss kunskap hos delar av allmänheten om vad PTS gör för att främja kommunikationslösningar för alla och varför, men kunskapen behöver öka hos de flesta.

1. **Kommunikationsinsats:** Ta fram och använda marknadsföringsmaterial i olika situationer där det finns möjlighet att berätta om vad PTS gör för att främja fler och bättre kommunikationslösningar för alla.

**Resultat:** Det har tagits fram marknadsföringsmaterial som hänvisar till tillgänglighet, utveckling och digital delaktighet samt hänvisar till PTS och relevanta webbsidor. Material används av PTS och delas ut i olika sammanhang, exempelvis på PTS Innovationsdag, Almedalsveckan, Kvalitetsmässan, e-förvaltningsdagarna samt andra konferenser, mässor, möten.

2. **Kommunikationsinsats:** Iordningställa en tillgänglighetsanpassad utställningsyta i ett besöksrum i PTS lokaler som visar upp PTS arbete med innovationstävlingar och för att uppmana innovativa lösningar som gör det bra för alla.

**Resultat:** Utställningen öppnades för besökare i början av 2016. Alla texter är framtagna på svenska, engelska samt punktskrift. På flertalet ställen finns information att få via film och bilder samt ljud via hörlurar. Utställningsdelarna är även möjliga att montera ner och använda på annat ställe vid behov.

3. **Kommunikationsinsats:** Seminarium och monter under konferensen e-förvaltningsdagarna 2015.

**Resultat:** Representanter från PTS bemannade montern under e-förvaltningsdagarna som gick av stapeln i oktober 2015 och berättade om PTS arbete med att driva på utvecklingen av fler och bättre kommunikationslösningar.

**Effekt:** Ovanstående insatser har bidragit till att PTS höjt kännedomen om PTS arbete, både i bredd vad gäller typ av målgrupper samt fler personer inom varje målgrupp.

#### **Aktivitet 6: Sprida information om samverkansprojekt ”Tillgänglig Bio” tillsammans med Svenska Filminstitutet.**

**Beskrivning av och syftet med aktiviteten:** Ta fram och genomföra ett antal marknadsföringsaktiviteter för att informera om lösningen.

**Utgångsläge:** Aktiviteten påbörjades under 2015 (men baserar sig på regeringsuppdraget från Kulturdepartementet, med start 2011, om att utarbeta ett tekniskt system för syntolkning och ljudtexter för användning på digitala biografier.)

1. **Kommunikationsinsats:** Sprida information om Tillgänglig Bio på PTS Innovationsdag.

**Resultat:** Under PTS Innovationsdag den 26 maj fanns en roll-up uppställd om Tillgänglig Bio samt ett bord med informationsblad och slutrapporten. Dessutom fick varje besökare informationsmaterial i den tygväska som delades ut vid registreringen.

2. **Kommunikationsinsats: Informationsspridning via hörlurar** som delas ut till ”ambassadörer”.

**Resultat:** Informationsspridning via hörlurar tryckta med Tillgänglig Bio och webbadressen [www.tillgangligbio.se](http://www.tillgangligbio.se) togs fram under våren 2015. De delas ut till personer i olika situationer i kombination med muntlig information (PTS Innovationsdag, Almedalsveckan, konferenser, mässor, möten)

3. **Kommunikationsinsats 3:** Marknadsförings- och informationsmaterial som delas ut under Almedalsveckan för att uppmuntra deltagande på biovisningar och seminarier.

**Resultat:** För att uppmuntra deltagande på de tillgängliga biovisningar som anordnades av Svenska Filminstitutet under Almedalsveckan delades informationsmaterial ut av anställda på PTS och SFI som var på plats och gick runt bland besökarna.

**Effekt:** Sammantaget har det gjorts ett flertal kommunikationsinsatser som bidragit till ökad kännedom om Tillgänglig Bio. Informationsmaterialet syftar också till att denna kännedom håller sig kvar längre än mötet i sig.

## Bilaga 2 - Sammanställning av aktiviteter genomförda under perioden 2011-2015

### Delmål 1 – fler ska kunna använda generella IKT-lösningar

**Aktivitet: Utredning om IKT-leverantörer 2011 med syfte att se hur marknaden fungerar och vilken typ av stöd eller information den kan behöva för att kunna bidra till att fler kan använda IKT-lösningar som kommer ut på marknaden.**

Genomförandetid: 2011

Resultat: Viktig kunskap för PTS vidare arbete mot att stötta och driva arbetet för ökad tillgänglighet.

Effekt: PTS har fått en bättre förståelse för hur marknaden fungerar, vilka hinder och möjligheter som finns. Därigenom har PTS kunnat rikta in sitt arbete mer effektivt.

**Aktivitet: Framtagning av handlingsplan för att arbeta med mot målet. Handlingsplanen avser tiden 2011-2016.**

Genomförandetid: 2011

Resultat: Konkreta aktiviteter framtagna med utgångspunkt i inriktningsmål och myndighetens delmål.

Effekt: Fokus i arbetet och mer effektivt arbete mot målen och i utnyttjandet av myndighetens resurser.

**Aktivitet: Finansiering och genomförande av it-support direkt, med syfte att äldre och personer med funktionsnedsättning kan få hjälp med sina it-, telefoni-, och datatjänster.**

Genomförandetid: 2011 - 2014

Resultat: En möjlighet att praktiskt testa behov och funktion av it-support i några kommuner (Bromma, Härryda, Hässelby-Vällingby, Malmö, Mölndals, Norrtälje, Rättvik, Söderköping).

Effekt: Ett praktiskt genomförandeprojekt där den faktiska effekten av en stödfunktion kunnat utvärderas. It-supporten fungerade väl och att det

finns en efterfrågan hos målgruppen. En utvärdering av förutsättningarna för en nationell tjänst genomfördes efter projektiden och överlämnades till Näringsdepartementet. En fråga är om tjänster av denna typ ska tillhandahållas på kommersiella villkor eller av staten.

**Aktivitet: Tre teknikstudier kring tillgänglighet och användbarhet (surfplattor, bankernas internet- och telefonitjänster samt tillgänglighet och användbarhet till de sociala medierna).**

Genomförandetid: 2010-2011

Resultat: Kunskap och insikt i nyttor och brister i tillgänglighet och användbarhet inom de tre olika områdena. Grund till informationsmaterial för bransch, användare, myndigheter och andra intressenter.

Effekt: PTS har kunnat rikta in sitt arbete mer effektivt. PTS har kunnat informera och väcka uppmärksamhet kring viktiga frågor och därmed bidragit till att undanröja hinder tillsammans med leverantörer inom respektive område.

**Aktivitet: Kommunikationsplan 2011.**

Genomförandetid: 2011

Resultat: PTS får ett praktiskt verktyg för sina kommunikationsinsatser. Denna kommunikationsplan är utformad utifrån myndighetens delmål och ansvar i lag, regleringsbrev och instruktion. Har uppdaterats 2015.

Effekt: Kommunikationen är ett viktigt verktyg i PTS arbete att nå ut med kunskap och information. En genomtänkt plan ger större effekt av varje insats.

**Aktivitet: Lanseringsstrategi av tjänster och produkter som PTS finansierar.**

Genomförandetid: 2011

Resultat: En strategi för att nå ut till fler med de tjänster och produkter som PTS finansierar.

Effekt: Informerat användarna om att tjänster och produkter finns och därigenom skapa större samhälls- och användarnytta av finansieringen.

**Aktivitet: IT-frågan, webbenkäter går ut till personer med funktionsnedsättning om olika it- och telefonitjänster (tillsammans med HI och Handisam).**

Genomförandetid: 2007 - 2012

Resultat: Genom IT-frågan skapades ett forum för dialog mellan användare med funktionsnedsättning och IKT-branschen.

Effekt: Nyttan med IT-frågan blev inte så stor som man hoppats på och har utvärderats och förändrats under arbetets gång. Lades ner under 2012.

**Aktivitet: Med E-delegationen har PTS arbetat med att ta fram och sprida vägledningen för webbutveckling till offentlig och privat sektor**

Genomförandetid: 2011-2012

Resultat: Framtagning av vägledning för webbutveckling till offentlig och privat sektor samt spridning av denna.

Effekt: Spridning av information om skyldigheten att följa vägledningen för offentlig sektor samt att påvisa nyttan för privat sektor om att utveckla fler generella IKT-lösningar med Design för alla. Myndigheternas samarbete har gett synergieffekter genom att dubbelarbete kunnat undvikas.

**Aktivitet: Studie av marknadens navigationslösningar och hur de fungerar för personer med synnedsättning.**

Genomförandetid: 2012

Resultat: Studie som påvisade brister på området som tillverkare och producenter av navigationslösningar har möjlighet att lösa eller förbättra så att deras tjänster fungerar bättre för personer med synnedsättning.

Effekt: Resultatet har kunnat användas för att påvisa problem för aktörer, genom riktade diskussioner och möten med branschen. En konkret studie kring användarnas upplevelse, problem och möjliga lösningar har medfört mer effekt- och insiktsfulla möten med aktörerna.

**Aktivitet: Tillgänglighetsgranskning av SF bios webbplats.**

Genomförandetid: 2013-2014

Resultat: Underlag till PTS regeringsuppdrag (med SFI) som visade på i vilken utsträckning det nya, mer tillgängliga, filmutbudet finns på de olika bioleverantörernas hemsidor. Granskningen resulterade i råd om hur bioleverantörerna kan förenkla och förbättra för biobesökarna.

Effekt: Påvisande av bristerna kommunicerades till SF Bio, inkl. konkreta förbättringsförslag för ökad tillgänglighet. Har sedan använts vidare och bidragit till att flera tekniska lösningar utvecklats samt en branschstandard för reguljära filmvisningar med syntolkning och uppläst text.

**Aktivitet: Användartester och utvärdering av mobila betalapplikationer – test genomfört av 184 personer med funktionsnedsättning.**

Genomförandetid: 2013-2014

Resultat: Visat på positiva och negativa aspekter avseende användbarheten hos ett tiotal mobila applikationer för betalning. Diskussionsmöten har hållits, tips och råd om hur man kan åtgärda bristerna har tagits fram och skickats ut. Resultatet har lyfts fram i PTS nyhetsbrev ”IT för alla”.

Effekt: Ett effektivt underlag där brister tydligt framkommit. Brister har kommunicerats vidare till banker och betalapplikationer i syfte att öka tillgängligheten. Positiv respons och flera förbättringar har skett. Ökad kännedom ökar även tillgängligheten på sikt.

**Aktivitet: Undersökning av inbyggda skärmläsare – en användartest.**

Genomförandetid: 2013

Resultat: Testerna har visat på brister i inbyggda skärmläsare (datorer, surfplattor och mobiltelefoner).

Effekt: Ett effektivt underlag som PTS spritt vidare i samband med mötestillfällen med berörda.

**Aktivitet: Utvärdering av program för lösenordshantering – användartester av fyra program**

Genomförandetid: 2013

Resultat: De kommersiella programmen/tjänsterna för lösenordshantering visade sig ha liten nytta då de flesta användarna istället hittade på egna sätt att hantera sina lösenord.

Effekt: Kunskapsinhämtning för PTS för att fokusera på rätt saker i vidare arbetet.

**Aktivitet: Dialog med aktörer på marknaden såsom banker och mobiloperatörer kring temat tillgängliga betaltjänster.**

Genomförandetid: 2015-2016

Resultat: En intensifierad, utvecklad och systematiserad samverkan med bransch och intresseorganisationer.

Effekt: En än mer effektiv samverkan kring tillgängliga betaltjänster, där syftet är att öka insikten om vilka problem bristande tillgänglighet i betaltjänster orsakar äldre och personer med funktionsnedsättning samt att påverka branschen att utveckla lösningar som är tillgängliga för alla.

**Aktivitet: Studier inom området kognitiv tillgänglighet till elektronisk kommunikation – finansiering av två studier genomförda av KTH CSC.**

Genomförandetid: 2013

Resultat: En kunskapsöversikt av vetenskapligt utvärderade och rapporterade empiriska studier av tillgänglighet till elektronisk kommunikation för personer med kognitiva funktionshinder.

Effekt: Kunskapshöjande och konkreta underlag för beslut om tillgänglighetsåtgärder, framtida utbildningar, forskningsinsatser och standardisering inom området. Påverkan på val av teman i PTS Innovationstävling.

**Aktivitet: Kartläggning av behov av kommunikationstjänster, inklusive scenarioanalyser för personer med funktionsnedsättning.**

Genomförandetid: 2013

Resultat: Identifiering av vilka behov personer med funktionsnedsättningar har av IKT-tjänster, vad som hindrar användningen av befintliga lösningar samt behov som i dagsläget inte är tillgodosedda.

Effekt: Kunskapshöjande behovsanalys och konkreta underlag för PTS i sitt vidare arbete. Påverkan på teman i PTS Innovationstävling.

**Aktivitet: Automatisk mätning av tillgänglighet på webbplatser inom ramen för arbetet med vägledning för webbutveckling**

Genomförandetid: december 2013-2015

Resultat: Mätning av tillgänglighet på webbplatser med hjälp av mjukvarustöd (utan mänsklig bedömning).

Effekt: Kunskap om att privat sektor ligger efter offentlig sektor vad gäller kännedom om och tillämpning av webbriktlinjerna. En styrsignal om att det behövs fortsatta insatser riktade mot den privata sektorn.

**Aktivitet: Enkät till ansvariga för privata webbplatser inom ramen för arbetet med webbriktlinjer.**

Genomförandetid: 2014

Resultat: Kartläggning av olika aspekter vad gäller tillgängliga webbplatser. Resultatet visade på låg medvetenhet och kännedom om riktlinjerna. Checklistor och automatiserade mätstöd efterfrågas.

Effekt: Insikterna stärker möjligheterna att rikta framtida insatser, och har även påverkat innehållet i kommunikationsinsatser inom samarbetsprojektet med E-delegationen.

**Aktivitet: Studie om i vilken grad uttagsautomater är tillgängliga – med fokus på äldre och personer med funktionsnedsättning**

Genomförandetid: 2014

Resultat: Visat på brister i tillgänglighet och förbättringsområden som fungerande talfunktion, standardiserade knappsatser och tydliga kontraster i skärmen. Dialogmöten med branschen har arrangerats, checklistor har tagits fram och skickats ut till aktörerna.

Effekt: Brister har kommunicerats till branschen som visat på ett stort intresse och efterfrågat tips och råd. Rapport och kommunikationsinsatserna har lett till ökad kännedom och insikt om bristerna och hur man kan skapa tillgänglighet på sikt.

**Aktivitet: Checklista till studien ”Hur tillgängliga är uttagsautomater för personer med funktionsnedsättning och äldre?” samt översättning till engelska.**

Genomförandetid: 2015

Resultat: Checklistan är ett resultat av tidigare användbarhetsstudie och dialogmöte med banker, leveratörer och användare. Den innehåller konkreta tips för att öka tillgängligheten i betaltjänster samt referenser till internationella riktlinjerna för tillgänglighet (WCAG 2.0) samt riktlinjerna för mobila gränssnitt som är framtagna av Funka Nu.

Effekt: Som en följd av att checklistan kommunicerades på även på engelska blev PTS ombedda att medverkade på uttagsautomatmässan European ATMs 2015 i London. Responserna från banker och leverantörer av uttagsautomater har varit mycket positiv och fortsatt dialog och ytterligare information efterfrågas.

**Aktivitet: Samverkan och finansiering av E-delegationens arbete med att öka kännedom om webbriktlinjerna hos den privata sektorn.**

Genomförandetid: 2013-2015

Resultat: Olika aktiviteter har genomförts som spänner över olika områden; kartläggning, samverkan och kommunikation. Under perioden har



antalet besök på webbriktlinjerna ökad med 71 procent mellan 2013 och 2014, vägledningen har moderniserats, antalet medlemmar i Facebook-gruppen har ökat med 70 procent samt framtida förslag på vidareutveckling.

Effekt: Ökad tillgänglighet på privata webbplatser och att styra utvecklingen av tillgänglighet av webbsidor i rätt riktning.

**Aktivitet: Ökad kännedom om webbriktlinjerna hos den privata sektorn.**

Genomförandetid: 2013-2015

Resultat: Framtagning och spridning av film om webbtillgänglighet, framtagning av presentationsmaterial och informationsspridning genom konferensmedverkan och föredrag, egen konferens om webbtillgänglighet med ca 230 deltagare.

Effekt: Ökad kännedom om webbtillgänglighet och på sikt därmed ökad tillämpning och ökad faktisk tillgänglighet.

**Aktivitet: Översättning av engelska till svenska av standarden om tillgänglig, offentlig upphandling (EN 301 549).**

Genomförandetid: 2014 - 2015

Resultat: Den svensköversatta standarden sprids och kommuniceras till relevanta intressenter.

Effekt: Svensk översättning och kommunikationsinsatser bidrar till ökad kännedom om standarden och vikten av att ta hänsyn till den vid offentliga upphandlingar.

**Aktivitet: Förnyad användarstudie "utvärdering av tillgängligheten i mobila bank- och betalapplikationer", som uppdatering av den tidigare genomförda studien.**

Genomförandetid: 2015

Resultat: Visar på faktisk användarnytta och brister. Resultatet visar på att förbättringar är gjorda sedan förra kartläggningen. Det visar att alla, förutom blinda, kunde genomföra alla moment i de mobila bank- och betalapplikationer men att tillgängligheten skiljer sig mellan applikationerna. Det finns förbättringspotential vad gäller enkel guidning, tydliga bekräftelser och återkoppling.

Effekt: Ett effektivt underlag som PTS använder i kommunikationen med aktörerna, inklusive tillhörande checklistor med tips och råd om hur man kan åtgärda bristerna. Liksom tidigare är responsen positivt från aktörer och flera förbättringar har redan skett. Branschen visar på en allt högre medvetenhet om behoven av tillgänglighet och

börjar efterfråga mer kunskap om målgrupperna och konkreta verktyg.

**Aktivitet: Utvärdering av bankdosor för inloggning på internetbank.**

Genomförandetid: 2015

Resultat: Utvärdering av de största bankernas bankdosor med avseende på tillgänglighet genom användbarhetstester med personer med funktionsnedsättning samt med äldre. Studien visar att samtliga kan använda samtliga bankdosor men att det finns förbättringspotential som kan öka användbarheten.

Effekt: Studiens resultat kommunicerades till branschen som ser att förbättringar kan göras. En direkt effekt var att branschen önskade tips och råd från PTS om hur de bör gå tillväga. Utifrån resultatet har PTS därför tagit fram en checklista med "krav" samt översatt rapport och checklista till engelska genom att branschen är internationell och resultatet och effekten kan därmed blir större.

**Aktivitet: Behovsanalys Vägledning för webbutveckling.**

Genomförandetid: 2015 - pågående

Resultat: En kartläggning av behov som bör tillgodoseas i regeringsuppdraget, dessa behov har sammanfattats i en prioritetsordnad lista med förslag på insatser. Resultatet har delvis börjat tillämpas, till exempel vid en första försiktig revidering av webbplatsen.

Effekt: Resurser används på ett sätt som bättre motsvarar målgruppernas behov.

**Aktivitet: Förvaltning, vidareutveckling och övertagande av webbriktlinjer.se.**

Genomförandetid: 2015-2016

Resultat: Förvaltningsansvaret för webbriktlinjer.se har lagts på PTS under året, visst innehåll har också uppdaterats under året. I enlighet med regeringsuppdraget blir målgruppen framöver främst offentlig sektor.

Effekt: Med webbriktlinjer.se har svenska myndigheter ett samlat ställe att ta del av rekommendationer och reglering för utveckling av webbplatser som så många som möjligt kan använda.

**Aktivitet: Spridning av kunskap om webbtillgänglighet.**

Genomförandetid: 2015

Resultat: Presentationer i syfte att sprida kunskap om webbtillgänglighet har hållits vid 18 tillfällen under året. Flera av dessa föreläsningar har filmats och även spridits digitalt.

Effekt: Dessa omfattande kommunikationsinsatser har bidragit till en ökad kännedom och insikt om tillgänglighet och att tillgänglighet är ett ämne som ”finns på kartan” i webbranschen i Sverige.

**Aktivitet: Stöd till nätverk kring tillgänglig webbutveckling – MITT.**

Genomförandetid: 2015

Resultat: Arbetsförmedlingen har startat nätverket för myndighetssamverkan inom IT-tillgänglighet. PTS har varit aktiv och drivande medlem. MITT ser ut att bli ett viktigt forum både för medlemmarna och som en stor kanal för extern kommunikation.

Effekt: Ett utökat utbyte av erfarenheter kring digital tillgänglighet för myndigheter i Sverige. Effekten kommer att bli allt större med tiden.

**Aktivitet: Distanstolkning av teckenspråkiga samtal som komplement till tolkning på plats, inom Arbetsförmedlingen.**

Genomförandetid: Påbörjades i december 2015 – ej avslutad

Resultat: Studien pågår

Effekt: Studien pågår

**Aktivitet: Studie ”Surfplattor – en utvärdering av teknik och tillgänglighet”.**

Genomförandetid: Påbörjades 2015 – pågår

Resultat: Preliminära resultat visar att det ofta är mindre förbättringsåtgärder som krävs för att göra surfplattorna mer tillgängliga för målgrupperna. Flera av dessa åtgärder skulle sannolikt även medföra förbättringar för samtliga användare av surfplattor.

Jämfört med 2011 så kvarstår problemen med att skärmläsare inte fungerar bra för blinda och synskadade personer samt att det inte går att ändra teckenstorleken på hela enheten. Däremot har vissa tidigare upplevda svårigheter minskat, t.ex. att navigera och skriva, då vanan av surfplattor ökat markant sedan 2011

Effekt: Kunskap om och incitament att utforma tillgängligt behöver öka hos tillverkare och återförsäljare. Ett sätt är att involvera användare med synnedsättning i utvecklingen av surfplattor.

**Aktivitet: Studie ”Bankers internetjänster”.**

Genomförandetid: Påbörjas i december 2015 – ej avslutad

Resultat: Merparten av testpersonerna kan genomföra de flesta testmomenten vilket gör bankernas internetjänster tämligen tillgängliga. För

blinda personer är vissa internetjänster inte alls genomförbara, vilket beror på att tjänsterna inte alltid fullt ut är kompatibla med skärmläsare.

Effekt: En checklista för tillgänglighet i bankers internetjänster kommer att tas fram för att belysa områden som är kritiska vid arbetet med att göra bankers internetjänster mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och för äldre.

**Aktivitet: Samverkan med Användningsforum och av E-legitimationsnämnden kring upphandling av interaktionsdesign av användargränssnitt för Anvisningstjänsten.**

Genomförandetid: Påbörjades 2015.

Resultat: Upphandling av interaktionsdesign av användargränssnittet för Anvisningstjänsten för Svensk e-legitimation samt framtagandet av en prototyp för kommande versioner. Användbarhetstester har genomförts och en prototyp med förbättrad tillgänglighet har utvecklats.

Effekt: Målet är att få Anvisningstjänsten utvecklad utifrån användarbehov och nytta för så många som möjligt

**Aktivitet: Workshop - Samhällsinformation i e-boksformat. Hur når vi dit? tillsammans med MFD, MTM samt PPF.**

Genomförandetid: 2015

Resultat: Framtagning av underlag för att stödja den fortsatta utvecklingen för mer samhällsinformation i e-boksformat.

Effekt: Resultatet av workshopen ska arbetas in i en slutrapport som kommer att publiceras 2016 där problem och genomförandeförslag kommer att beskrivas. Effekten av workshopen är dessa problem och genomförandeförslag är bättre analyserade.

**Aktivitet: Samverkansprojekt ” Tillgänglig Bio” tillsammans med Svenska Filminstitutet.**

Genomförandeperiod: 2015-2016

Resultat: Utvecklingen av tillgängligheten av den publika delen av Bioguiden genomförd enligt plan. Marknadsföringsaktiviteter har genomförts för att informera om Tillgänglig Bio. Drift- och förvaltningsorganisation på plats på Svenska Filminstitutet. Webbplatsen innehåller information om branschstandard, checklistor för olika aktörer samt informations- och reklamfilmer. Produktionsstöd finns utarbetat för spår med syntolkning och uppläst text. Utvärderingen av branschstandarden klar förutom för biobesökarna då filmpremiärer med syntolkning och uppläst text skett under november. Tillgänglig Bio har fått EPSA Awards Best Practice Certificate 2015.

Effekt: Tidigare hade personer med synnedsättning tillgång till runt 150 syntolkade visningar per år. Nu kan ca 50 filmer per år få stöd för produktion och bearbetning av ljudspår vilket gör att upp till 150

000 filmvisningar per år blir tillgängliga för personer som har behov av syntolkning och uppläst textremsa.

## Delmål 2 - Standardisering

**Aktivitet: Deltagare i den europeiska standardiseringsorganisationen ETSI:s arbetsgrupp ”Human Factors (HF)” i arbetet med Mandat 376.**

Genomförandetid: 2010 -

Resultat: Framtagning av den svenska hållningen i arbetet med Mandat 376, d.v.s. tillgänglighetskrav som ska ställas inom IKT-området vid offentlig upphandling i Europa. Har resulterat i standarden för tillgänglig offentlig upphandling (EN 301 549) och standarden med funktionella krav för förmedlingstjänster (ETSI ES 202 975) samt ett antal tekniska rapporter.

Effekt: Påverkan av det svenska perspektivet i det europeiska standardiseringsarbetet avseende tillgänglighetskraven och att det nu finns standarder och tekniska rapporter att följa.

**Aktivitet: Deltagare i Informationstekniska standardiseringen (ITS) i Accessibility Form och Working Group Human Factors.**

Genomförandetid: 2010 -

Resultat: Arbete mot framtida standardisering och att standarden översatts (EN 301 549). I AG HF har PTS haft rollen som ordförande.

Effekt: Påverkan av det svenska perspektivet i standardiseringsarbetet och tillgängliggörande av standarden genom svensk översättning.

**Aktivitet: Deltagare i Swedish Standards Institute (SIS) genom den tekniska kommittén**

**TK 504 E-tillgänglighet samt TK 536 Samordningsgrupper för tillgänglighet som arbetar med samordning kring standardisering och kunskapsöverföring mellan privata aktörer, myndigheter och funktionshindersorganisationer.**

Genomförandetid: 2009 - 2015

Resultat: Framtagning av svenska förslag och ståndpunkter i internationell standardisering. Bland annat i arbetet med Mandat 376, Guide 71, Mandat 473 samt inom samordningsgruppen TK 536.

Effekt: Påverkan av det svenska perspektivet i det europeiska standardiseringsarbetet avseende tillgänglighetskraven. Genom arbetet ökas också fokus på tillgänglighetsfrågor då nya standarder tas fram och då befintliga standarder uppdateras.

**Aktivitet: Uppdatering av ”Reliable RTT (real-time text)”.**

Genomförandetid: 2012 och 2015/2016

Resultat: En uppdaterad version av metoden för textning i realtid har tagits fram genom dialog med de parter som använder metoden i Sverige. PTS har även tagit initiativ till att beskriva metoden inom ETSI TC HF.

Effekt: En säkerställning om att den metod som används för textning i realtid är aktuell i relation till teknisk utveckling och att metoden används i bl.a. de nordiska länderna och Tyskland. PTS arbete inom ETSI medför att kännedom om metoden får en större spridning än vad som annars vore fallet.

## **Delmål 3 och 4 – Nya lösningar för personer med funktionsnedsättning**

Eftersom många utvecklingsprojekt och konceptet **Design för alla** går ihop har en annan indelning av PTS aktiviteter gjorts nedan än en uppdelning i delmål 3 och delmål 4. Aktiviteterna har istället delats in i PTS Innovationskontor och Innovationstävling samt PTS utvecklingsprojekt.

Aktiviteter inom ramen för PTS Innovationskontor och Innovationstävling (PTS har exemplifierat med några innovationsprojekt, då alla inte kan inrymmas i denna rapport)

**Aktivitet: Finansieringsprogram ”Innovation för alla”.**

Genomförandetid: 2011 -

Resultat: Samlad och strukturerad process för att finansiera utvecklingen av nya tjänster med ökad tillgänglighet.

Effekt: Främjat framtagandet av nya lösningar inom områden där PTS kunnat väga samman efterfrågan, användarnytta med innovationskraft. Under strategiperioden har 12 tävlingar genomförts och över 100 tjänster utvecklats.

**Aktivitet: Utbildningsprogram för vinnare i PTS Innovationstävling (lanseringsseminarium, säljkurs, affärsmodelleringskurs).**

Genomförandetid: 2011 -

Resultat: Stöd till aktörer med syfte att nå ut med sina lösningar när de är färdigutvecklade.

Effekt: För många vinnare av dessa tävlingar är marknadens spelplan ny såtillvida att köp- och försäljningsprocesserna ser annorlunda ut än den spelplan vinnarna normalt verkar på. Att stötta dem i detta arbete ger en större marknad och användarnytta blir högre.

**Aktivitet: Språkbussen – en app om känslor.**

Genomförandetid: 2013 - oktober 2015

Resultat: Puffarna är en serie appar som med hjälp av tecknade och animerade figurer hjälper barn att uttrycka och förstå känslor. Puffarna har idag köpts av över 2000 personer och riktar sig till barn med funktionsnedsättning på särskolor, gymnasieskolor och i vanliga skolor.

Effekt: Det är ett praktiskt verktyg för den som vill lära målgruppen förstå känslor och också att lösa konflikter och lösningar som är svåra för målgruppen att lösa på egen hand. Det i sin tur ger mer harmoniska barn och mer harmonisk lek och tillvaro. Det ger också bättre självförtroende för föräldrar och personal i relation till barnen.

**Aktivitet: Rule Communications - Tillgängliga nyhetsbrev.**

Genomförandetid: 2013 - 2015

Resultat: Avsändare kan skapa förutsättningar för att tillgängliggöra sina digitala nyhetsbrev/nyhetsmail. En uppskattning är att ca 1000 personer läser tillgängliggjorda mail via denna plattform.

Effekt: Ger personer med funktionsnedsättning bättre förutsättningar att ta del av digital information från företag och organisationer. Det betyder att de i större grad kan delta i digitala informationskanaler och sociala sammanhang som alltmer flyttar ut på internet.

**Aktivitet: Invigos AB – Digitalt skrivverktyg – alla kan skriva.**

Genomförandetid: 2013 – pågår (projektet som PTS finansierade avslutades 2015)

Resultat: Ett digitalt skrivverktyg för alla, men framför allt dyslektiker som visualiserar lärandet och stöttar elever och lärare genom hela skriv-, lär-

och bedömningsprocessen genom att bryta ner skrivandet i små hanterbara delar och belöna vart och ett.

Effekt: En studie visar att 9 av 10 elever skulle rekommendera verktyget till andra. Verktyget gör det roligare, mer engagerande och lärorikt att skriva. Det ökar skrivförmågan och bidrar till bättre kunskapsinhämtning och lärande i stort. Samverkan mellan forskare, funktionshindersorganisationer, entreprenörer, pedagoger.

#### **Aktivitet: Storytel – Ny modell för att läsa in ljudböcker.**

Genomförandetid: 2011 - 2015

Resultat: Tjänsten syftar till att öka tillgången på inläst litteratur för alla, men ska särskilt gynna personer som har svårt att ta till sig skriven text. Storytel har över 100 000 kunder.

Effekt: Ger personer med funktionsnedsättning möjlighet att tillgodogöra sig böcker i större utsträckning. Produktionskostnaden för tillgängliggörande redan i utvecklingsstadiet kan halveras jämfört med att göra det i ett senare skede. Det gör att fler böcker och titlar kan tillgängliggöras.

#### **Aktivitet: Tor Ghai – TorTalk.**

Genomförandetid: 2012 - 2015

Resultat: En skärmläsare som läser upp text som användare vill ha uppläst. Uppläsning sker med den senaste generationen av talsyntes. Tjänsten har hittills 350 privatlicenser, 12 sitelicenser/multiusers (Chalmers, Gbg universitet, Gbg stadsbibliotek)

Effekt: Elever kan själva tillgängliggöra sina läromedel vilket ökar inläsning- och inlärandemöjligheten. Det ger en mer harmonisk studiesituation och mer tid för annat. Det i sin tur bidrar till bättre studieresultat. Även stöttande personal får mer tid för att hjälpa fler.

#### **Aktivitet: MFD – EPUB3 – nästa generation av tillgänglig offentlig information (ej avslutat än).**

Genomförandetid: 2014 - pågår

Resultat: Undersökning av utbudet av verktyg för att göra om media till EPUB 3 och att kartlägga vad det finns för läsare. Såväl verktyg som läsare ska granskas och det ska genomföras användartester av läsare.

Effekt: Studien är publicerad och presenterades på en webbsänd workshop den 6 nov 2015. Den har presenterats på PTS och MFD. Fler presentationer planeras för t.ex. Kungl Bibl, Funkhindersrörelsen, tillverkare etc. EPUB3 står som standard endast i

början på en lång resa mot implementering men bedöms få stor påverkan på sikt.

#### **Aktivitet: Glosboken – tillgänglighetsanpassning av webbtjänsten Glosboken.se med funktioner som stödjer dyslexi och/eller ADHD.**

Resultat: En tjänst som anpassats till ett bredare behov hos elever med läs- och skrivsvårigheter, m.h.a. av visuell inläring av glosor, audio och visuell inläsning av text samt en positiv feedback på ”nästan” rätt. I slutet av 2015 hade nästan 250 köpt full tillgång till tjänsten och drygt 45 000 elever har konton.

Effekt: Tillgänglighetsanpassningen gör att fler elever inkluderats i samma utbildningsmaterial som används generellt och fler ges bättre förutsättningar för att lära sig. Samtliga elever får möjlighet att nå bättre studieresultat. Detta underlättar också övergången från analoga till digitala läromedel.

#### **Aktivitet: Tekniska museet, Skapa och uppleva tillsammans – tillgängliggörande av utställningen MegaMind samt spridning av kunskap om utställningen till målgrupperna.**

Genomförandetid: 2013 - pågående

Resultat: Utställningen MegaMind görs tillgänglig för alla, med eller utan funktionsnedsättning. Bygger på interaktionsteknik och sensorsystem för att alla ska kunna delta på samma sätt. Började som ett projekt inom Innovationstävlingen och drivs vidare som ett utvecklingsprojekt med fokus på spridning och att nå ut till målgrupperna - pågående.

Effekt: Tillgänglig utställning för alla. Museets arbete har påverkat hela verksamheten och lyft tillgänglighetsarbetet till en ny nivå. Har blivit nominerat till Stockholms Stads Julianpris.

#### **Aktivitet: Föreningen Fri kultur och programvara – Evenemangsguiden.**

Genomförandetid: 2011 - 2012

Resultat: Utredning av vilka aspekter inom konferenser och större sammankomster som behöver anpassas/ utformas ur ett tillgänglighet-för-alla-perspektiv. Fokus låg på att identifiera de tekniska lösningar som finns och används idag och vilka behov av ytterligare innovationer som behövs

Effekt: Känt är att guiden laddades ned ca 150 ggr under april-november 2012 och 234 gånger under januari 2014- januari 2015 med fortsättning därefter.

#### **Aktivitet: Framtagande av marknadsöversikt för funktionshindersområdet.**

Genomförandetid: 2014

Resultat: En beskrivning av de marknader som de projekt som finansieras av PTS kan ha avsättning på samt målgruppernas storlek. Marknadsguiden är ett stöd för PTS och för vinnarna i PTS Innovationstävling.

Effekt: Ökad kännedom om projektens marknader och på sikt stärka den långsiktiga samhällsekonomiska nyttan av PTS Innovationstävling.

**Aktivitet: Effektmål och effekthemtagning – PTS Innovationstävling.**

Genomförandetid: 2015

Resultat: Vidareutveckla förmågan att attrahera, välja och stödja innovationsprojekt samt säkra nytta för målgrupperna genom att integrera effektmål och effekthemtagning i innovationsprocessen.

Effekt: Tydligare effektstyrning av innovationsprojekt

**Aktivitet: Innovationsprojekt med Högskolan i Skövde – inkluderande speldesign (Högskolan i Skövde har finansierat parallell forskning inom området).**

Genomförandetid: 2013-2015

Resultat: Utveckling av spel till smarta telefoner och surfplattor, designade så att de inkluderar spelare med synnedsättning, inklusive blinda. Ett av spelen är tillgängliga för gratis nedladdning, resultaten används i befintlig undervisning på högskolan.

Effekt: Framtagning och test av spel med inkluderande speldesign, viktiga aspekter har identifierats och kunskap inhämtats. En kunskap som kan spridas vidare för fler spelprojekt och studier, kunskapen används i den befintliga undervisningen på högskolan och har spridits i både forsknings- och spelutvecklingssammanhang både i Sverige och utomlands. Fortsatt samverkan och eventuell ny finansiering inom området diskuteras. De första grunderna för mer långsiktiga effekter har lagts även inom detta område.

## Aktiviteter inom ramen för PTS finansiering av utvecklingsprojekt

### **Aktivitet: Finansiering av plattform för distanstolkning av webbtv.**

Genomförandetid: 2011

Resultat: Framtagning av en plattform som ska öka tillgängligheten vid webb- och tv-sändningar för personer med funktionsnedsättning genom att sändningarna ska kunna textas och tolkas i realtid. Plattformen har använts under verkliga förhållanden och är öppet dokumenterad för att kunna användas och implementeras av flera tolkcentraler och fristående tolkföretag.

Effekt: Plattformen har används för både live-tolkningar och on demand-tolkningar på distans åt olika producenter av livesänd webb-tv. Idag är direkttextning och tolkning av evenemang allt vanligare och fler företag erbjuder sådana tjänster. Den positiva effekten blir allt större med tiden genom ökad spridning och användning.

### **Aktivitet: Fälttest av taltidningar i mobilen.**

Genomförandetid: 2011

Resultat: Att taltidningar kan levereras via dagens mobilnät och att användarna av tjänsten uppskattade mobiliteten.

Effekt: Med hjälp av moderna kommunikationer och i linje med samhällets förändringar har användarnytta tagits om hand på ett effektivt sätt och tillgängligheten förbättrats.

### **Aktivitet: SMS 112.**

Genomförandetid: 2011

Resultat: Utveckling av en tjänst som möjliggör att döva, hörselskadade och talskadade kan kontakta nödnumret 112 via sms istället för med röstsamtal. Tjänsten lämnades över till SOS Alarm Sverige AB och är nu en permanent del av alarmeringstjänsten.

Effekt: Alarmeringstjänsten har tillgängliggjorts för fler då det är möjligt att kunna larma genom sms istället för med röst. För berörda och samhället i stort har det förbättrat levnadsvillkoren och ökat säkerheten i vardagen.

### **Aktivitet: Daisy Reader – digital talboksdistribution via mobiltelefon. Har drivits av Storytel i samarbete med TPB och MTM.**

Genomförandetid: 2010 - 2012

Resultat: Finansiering av provdrift samt viss vidareutveckling av strömmande talbokslyssning.

Effekt: Projektet har, över förväntan, lockat i första hand yngre personer med dyslexi och andra lässvårigheter att börja lyssna på talböcker och målgruppen har överlag varit mycket positiv till tjänsten.

### **Aktivitet: Flexitext – ett utvecklingsprojekt som finansierar framtagning av tjänst som gör det möjligt att ringa textsamtal mellan analog texttelefoner, datorer och smarta mobiltelefoner.**

Genomförandetid: 2010-2013

Resultat: En tjänst som gjorde det möjligt att ringa textsamtal mellan analog texttelefoner, datorer och smarta mobiltelefoner. Uppskattades av personer med dövblindhet.

Effekt: En tjänst framtagen som nu erbjuds på marknaden. Dessutom ökad kunskap genom ett antal utredningar som genomfördes inom projektet.

### **Aktivitet: Upphandling av utveckling av kommunikationstjänst - Facebookgränssnitt för personer med dövblindhet, nedläggning av tjänsten samt dialog med Facebook om tillgänglighet**

Genomförandetid: 2013-2015

Resultat: Utveckling av tjänst som ersättare till Fruktrådet. Upphandlingen resulterade i tjänsten [www.fejanforalla.se](http://www.fejanforalla.se), en tjänst för personer med dövblindhet och för synskadade. Tjänsten säkerställde bl.a. att den gick att använda med skärmläsare.

När Facebook minskade rättigheterna för många applikationer att koppla till och hämta information från Facebook, däribland "Fejan för alla", stängdes tjänsten den 29 december 2015. I samband med detta beslöt PTS att genomföra en undersökning med hjälp av användartester, som skulle ta reda på vad som är de stora problemen för personer med dövblindhet, blinda och synskadade för att använda Facebook. Undersökningen gav även förslag på vad som skulle behöva förbättras hos Facebook. Undersökningen har presenterats för Facebook i Sverige samt den grupp hos Facebook i USA som arbetar med tillgänglighet. PTS hoppas kunna fortsätta ha en dialog med Facebook angående tillgänglighet.

Effekt: Tillgängliggörande av en kommunikationstjänst i överensstämmelse med tidigare genomförda behovsstudier (användarna kunde nu använda Facebook) som visade sig vara mycket uppskattad i detta projekt. I och med nedläggning finns inte tjänsten längre, men i och med att PTS har upparbetat en dialog med



Facebook i både Sverige och i USA om tillgänglighet kan större effekt nås på sikt.

**Aktivitet: Talböcker och taltidningar i mobilen.**

Genomförandeperiod: 2011 - pågår

Resultat: Finansiering av pionjära lösningar samt samverkan med olika aktörer för att driva på och underlätta utvecklingen av digitala lösningar för distribution och konsumtion av taltidningar och talböcker. Samarbete har skett med MTM, Presstödsnämnden och bibliotek, Dyslexiförbundet, Synskadades riksförbund, FUB samt kommersiella aktörer som Storytel, Audio2Me, Darub.

Effekt: Undanröjande av hinder och visat på möjligheter avseende tekniska lösningar, organisatoriska strukturer och affärsmodeller. Genom finansiering och aktivt deltagande har PTS medverkat till att talböcker och taltidningar nu finns i mobilen.

**Aktivitet: Skapandet av Wikispeech – en användargenererad talsyntes på Wikipedia.**

Genomförandeperiod: 2015 – prel 2017

Förväntat resultat: Framtagning av en plattform för talsyntes som möjliggör att få alla artiklar upplästa på den webbaserade encyklopedisidan Wikipedia. Talsyntesen är användarbaserad och ska, liksom Wikipedias artiklar, vara uppbyggd av sidans användare så att talsyntesen över tid låter bättre och mer naturlig. Talsyntesen kommer främst att vara väl fungerade på svenska, men även engelska

och arabiska är initialt inkluderade för att visa på flexibiliteten att addera flera språk.

Förväntad effekt: Wikipedia är en av världens mest använda webbplatser med cirka 500 miljoner besökare varje månad. Effekten av att tillgängliggöra Wikipedia, så att fler personer kan tillgodose sig Wikipedias innehåll, förväntas därmed bli mycket stor. Projektet kan framförallt få positiv verkan på dyslektiker, personer med fysiska och kognitiva nedsättningar samt analfabeter.

**Aktivitet: Skapandet av en applikation för sex- och samlevnadsundervisning i särskolan.**

Genomförandetid: 2015-2016

Förväntat resultat: Framtagning av ett läromedel i sex- och samlevnadsundervisning för särskolan och för ungdomar mellan 13-25 år med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar. Applikationen ska individanpassas, så att ungdomar ges möjlighet att tillgodogöra sig materialet på ett sätt som passar dem själva, vilket betyder att läshastighet, storlek på text och bild, möjlighet att få avsnitt upprepade samt möjlighet att utnyttja bildstöd och symboler.

Förväntad effekt: Applikationen förbättrar möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att via IKT kunna ta del av sex- och samlevnadsundervisning. Applikationen fyller ett tomrum som finns på området och ger fler personer grundläggande kunskap inom sex- och samlevnad. Projektet har stora möjligheter att nå god spridning och publicitet både inom särskolan och inom sexualupplysningsområdet

## Delmål 5 – kommunikationstjänster

### **Aktivitet: Upphandling av tjänsterna Kostnadsfri nummerupplysning, samt förmedlingstjänsterna Bildtelefoni.net, Texttelefoni och Teletal.**

Genomförandetid: 2011 – 2013

Resultat: Säkra tillgången till de tjänster som PTS ansvarar för enligt regleringsbrevet. Vid upphandlingstillfällena har vissa förbättringar av tjänsterna skett.

Effekt: Försäkran om att tjänsterna finns tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och att de utvecklas i takt med ny teknik och användarnytta.

### **Aktivitet: Utvärdering och nedläggning av Frukträdet, en tjänst för dövblinda att kommunicera med varandra och få del av nyheter och annan kommunikation.**

Genomförandetid: 2012

Resultat: Frukträdet har finansierats av PTS under flera år. Omodern teknik och få användare ledde till att PTS utvärderade tjänsten som lades ner 2012.

Effekt: Avveckling av en tjänst som gav begränsad användarnytta. Fokus istället på att hitta alternativa lösningar för dövblinda.

### **Aktivitet: Upphandling av Kostnadsfri nummerupplysning.**

Genomförandetid: 2014

Resultat: Säkra tillgången till Kostnadsfri nummerupplysning. Upphandlingen resulterade i att en annan leverantör började driva tjänsten från och med mars 2015. Leverantörsbytet genomfördes utan driftstörningar och några märkbara problem för användarna.

Effekt: Försäkran om att tjänsten finns tillgänglig för personer med funktionsnedsättning liksom tidigare.

### **Aktivitet: Upphandling och nytt avtal för förmedlingstjänsten bildtelefoni.net.**

Resultat: Upphandlingen avslutades under 2015. Upphandlingen resulterade i att en annan leverantör kommer att driva tjänsten med start i juli 2016.

Effekt: Det nya avtalet säkerställer att personer som är döva, teckenspråkiga och personer som hör kan ringa till varandra obegränsat, med teckenspråkstolk.

### **Aktivitet: Utvärdering av de upphandlade tjänsterna.**

Genomförandetid: 2013

Resultat: Under hösten 2013 har PTS låtit genomföra en utvärdering av de upphandlade tjänsterna; kostnadsfri nummerupplysning, Teletal.se, Texttelefoni.se och Bildtelefoni.net.

Effekt: Utvärderingen visar att tjänsterna tillför en stor nytta för användarna och att de fungerar bra. Slutanvändarna anser att tjänsterna gör dem mer självständiga.

## Bilaga 3 – PTS organisation för arbetet med funktionshindersfrågor

PTS arbete med funktionshindersfrågor bedrivs framförallt på en särskild enhet; ”Enheten för inkluderande it och telefoni”, vilken i sin tur är placerad under ”Avdelningen för samhällsfrågor”. Funktionshindersfrågorna berör även andra av PTS arbetsområden, men huvuddelen av insatserna görs inom nyss nämnda enhet.



Inom ramen för enheten finns PTS Innovationskontor. Enheten består av tio personer inklusive två heltidskonsulter, samt en enhetschef. Till enheten finns även en kommunikatör som på heltid arbetar med enhetens kommunikationsinsatser. Dessutom finns resurser genom stödfunktioner t.ex. för upphandling, juridik, omvärldsanalys mm. Medarbetare på myndigheten som inte arbetar med funktionshindersfrågorna får kontinuerlig information om hur och varför myndigheten arbetar med funktionshindersfrågorna samt hur det kan inverka på andra uppgifter och områden inom PTS ansvarsområden. PTS disponerar anslag 2:2, vilket får användas till utgifter i samband med upphandling av eller ersättning för samt nödvändiga informationsinsatser för posttjänster och elektroniska kommunikationstjänster som bedöms vara av särskild vikt för personer med funktionsnedsättning samt för särskilda tjänster som <sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Näringsdepartementet; Regleringsbrev för budgetåret 2016 avseende Post- och telestyrelsen inom utgiftsområde 22 Kommunikationer; N2015/08966/ITP, N2015/08816/KLS (delvis), N2015/01871/ITP m.fl. 2015-12-18.

- utsträckt posttjänst till äldre och personer med funktionsnedsättning i glesbygd,
- befordran av blindskrift,
- nummerupplysningstjänster och förmedlingstjänster för personer med funktionsnedsättning,
- utvecklingsprojekt inklusive PTS Innovationstävling
- andra insatser för ökad tillgänglighet, användbarhet och mångfald inom it och elektronisk kommunikation samt elektroniska kommunikationstjänster, som t.ex. användbarhet och tillgänglighet inom e-förvaltningen som genomförs med berörda aktörer samt
- finansiering av uppdrag till Digitaliseringskommissionen (dir. 2012:61) om administrativt stöd till Användningsforum (jfr. dnr N2013/5428/TTP) med högst 2 000 000 kronor, samt
- särskilda utredningar till ett belopp om högst 3 000 000 kronor.

### **Tillgängliga lokaler och webbar**

Det är viktigt att alla, oavsett funktionsförmåga, kan arbeta på PTS eller få information om myndighetens arbete. Därför arbetar PTS med sitt eget tillgänglighetsarbete, bland annat genom att lokalerna är tillgängliga och att arbeta med tillgänglighetsfrågorna generellt i verksamheten. PTS har de senaste åren hamnat i topp när MFD årligen följer upp myndigheters eget tillgänglighetsarbete genom Myndighetsenkäten<sup>15</sup>.

Myndigheten strävar efter att den egna webbplatsen ska kunna användas av så många som möjligt och att information är tillgänglig oavsett vilken funktionsförmåga besökaren har. Detta görs genom att följa gällande riktlinjer och krav, till exempel WCAG 2.0. Detta är ett arbete som pågår ständigt, delvis på grund av att webbutveckling till naturen är ett område där förändringar sker konstant med ny teknik och nya funktioner som tillkommer. Att återkommande bevaka och förbättra tillgängligheten behövs även på grund av att en webbplats i allmänhet, och PTS webbplats i synnerhet, är dynamisk där innehåll och strukturer löpande läggs till, tas bort och förändras. När ny design av webbplatsen togs fram genomfördes användartester för att säkerställa att webbplatsen uppfyllde myndighetens krav. PTS har även tagit fram teckenspråksfilmer om myndighetens verksamhet och jobbar med klarspråk.

---

<sup>15</sup> MFDs arbete tar sin utgångspunkt i förordning SFS 2001:526 som slår fast att statliga myndigheter ska verka för att personer med funktionsnedsättning ges möjlighet till full delaktighet i samhällslivet och till jämlika levnadsvillkor