

# Smarta lösningar

*PTS vision om kommunikation  
på lika villkor*



**Smarta lösningar**

*PTS vision om kommunikation på lika villkor*

**Rapportnummer**

PTS-ER-2009:13

**Diarienummer**

08-11449

**ISSN**

1650-9862

**Författare**

Annilie Nyberg

**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

Post- och telestyrelsen (PTS) har ett samlat ansvar inom området för post och elektronisk kommunikation. PTS verkar för att enskilda och myndigheter i Sverige ska få tillgång till säkra och effektiva elektroniska kommunikationer och största möjliga utbyte vad gäller urvalet av elektroniska kommunikationstjänster samt deras pris och kvalitet. PTS har i uppdrag att se till att viktiga tjänster inom området elektronisk kommunikation och post finns tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. I de fall viktiga tjänster för personer med funktionsnedsättning inte tillhandahålls av marknaden själv, får myndigheten inom sitt sektorsansvar upphandla dessa tjänster. PTS genomför också utvecklingsprojekt dels för att ta fram nya tjänster för personer med funktionsnedsättning, dels för att främja inriktningen på IT-användning för samma målgrupp.

Genom sitt särskilda ansvar som sektorsmyndighet inom ramen för handikappolitiken redovisar PTS i denna rapport de insatser som genomförts inom sektorn, utvecklingen inom området och framtida prioriteringar.

Stockholm i mars 2009

Marianne Treschow  
Generaldirektör

# Innehåll

<b>Förord</b>	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b>	<b>5</b>
<b>1 Introduktion av PTS</b>	<b>7</b>
1.1 Sektorsansvar	7
1.2 Organisation	7
1.3 Finansiering	8
<b>2 Sektorsrapportens struktur</b>	<b>9</b>
2.1 Innehåll i sektorsrapporten	9
2.2 Avgränsning av sektorsrapporten	9
<b>3 Reglering</b>	<b>11</b>
3.1 Internationella konventioner	11
3.1.1 <i>Allmän förklaring om de mänskliga rättigheterna</i>	11
3.1.2 <i>Internationell konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning</i>	11
3.2 Nationell författning	12
3.2.1 <i>PTS regleringsbrev för 2008</i>	13
3.3 Nationell politik	13
3.3.1 <i>Nationell handlingsplan för handikappolitiken</i>	13
3.3.2 <i>IT-politik</i>	14
3.4 PTS interna mål och riktlinjer	14
3.4.1 <i>PTS verksamhetsplan för 2008 och Strategiska Agenda för 2009</i>	14
<b>4 Sektorsansvar och måluppfyllelse</b>	<b>16</b>
4.1 Övergripande strategier och kartläggning	16
4.1.1 <i>Strategi för att uppnå handikappolitiska mål inom PTS sektorsområde</i>	16
4.1.2 <i>Arbete med intern handlingsplan</i>	17
4.1.3 <i>Kartläggning av forskningsprojekt</i>	18
4.1.4 <i>Förutsättningar för kommunikationsarbete</i>	18
4.1.5 <i>Äldrestudie</i>	18
4.2 Informationsinsatser	19
4.3 Utvecklande av interna rutiner	19
4.4 Organisatoriskt	20
4.5 Nationellt samarbete och samverkan	21
4.5.1 <i>Samarbete med myndigheter, handikapprörelser och användare</i>	21
4.6 Deltagande i internationella sammanhang	22
4.7 Tjänster	23
4.8 Utvecklingsprojekt (försök)	25
<b>5 Arbetet framåt</b>	<b>31</b>
5.1 PTS vision och arbete	31
5.2 Prioriterade aktiviteter under 2009	32
5.3 Avslutande kommentarer	33

## Sammanfattning

Kommunikationsmyndigheten PTS<sup>1</sup> vision är att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster. *Alla i Sverige* innebär befolkningen som helhet inklusive personer med funktionsnedsättning med särskilda behov.

Grunden för den nationella handlingsplanen för handikappolitiken<sup>2</sup> är alla människors lika värde. Den ovillkorliga rätten till respekt för människovärdet förändras inte av en funktionsnedsättning, dess grad eller art. PTS vision ligger väl i linje med detta.

PTS arbetar aktivt med funktionshinderområdet inom myndighetens sektorsområde. PTS bedömer att myndigheten har en viktig roll att spela när det gäller underlättandet av elektronisk kommunikation och möjliggörande av ett brett utbud av elektroniska kommunikationstjänster och posttjänster.

Under 2008 och 2009 arbetar PTS med att ta fram en övergripande handlingsplan för att arbeta med kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning. Syftet med handlingsplanen är att uppnå de handikappolitiska målen, det vill säga att ge bästa möjliga förutsättningar för människor med funktionsnedsättning att bli fullt delaktiga i samhällslivet. Handlingsplanen utgör med andra ord en strategisk analys för att med maximal nytta och användning för användare med speciella behov kunna fördela anslagsmedel inom området elektronisk kommunikation.

Myndigheten har också arbetat med förutsättningar för kommunikation under samma år. Det handlar främst om att inom myndighetens sektorsområde säkerställa tillgång till information om PTS tjänster och utvecklingsprojekt. Vidare syftar arbetet till att främja ökade förutsättningar för branschen att se affärsmöjligheter och potentiella kunder inom området elektronisk kommunikation avseende målgruppen personer med funktionsnedsättning.

PTS har identifierat ett behov av att utvärdera pågående tjänster och utvecklingsprojekt som myndigheten säkerställer tillgång till; främst utifrån användbarhet, nytta och ny teknik. Vidare kommer en kartläggning av behov av kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning att göras. Utvärderingen och behovsanalysen kommer att ske under våren 2009. Dessa kommer att utgöra stöd för kommande prioriteringar och grund för PTS fortsatta arbete med tjänster och utvecklingsprojekt.

---

<sup>1</sup> PTS är förkortning för Post- och telestyrelsen.

<sup>2</sup> Proposition 1999/2000:79 Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken, Skr 2005/06:110 Uppföljning av den nationella handlingsplanen för handikappolitiken.

PTS anser att myndighetens arbete har gått framåt när det gäller att öka tillgängligheten i samhället och underlätta elektronisk kommunikation särskilt för personer med funktionsnedsättning, men att det återstår visst arbete innan de handikappolitiska målen uppnås, exempelvis arbete utifrån ett generellt perspektiv som komplement till PTS arbete med särlösningar. Myndigheten ser det som en utmaning att fortsätta att vidareutveckla sitt arbete med att uppnå de handikappolitiska målen inom områdena post och elektronisk kommunikation. Förutom att säkerställa att tjänster och utvecklingsprojekt inom området elektronisk kommunikation och post finns tillgängliga kommer PTS att prioritera genomförande av framtagna handlingsplaner och strategier framöver. På så sätt avser PTS att komma närmare uppfyllandet av de handikappolitiska målen.

PTS anser att myndighetens arbete drivs i enlighet med jämlikhetssynen att alla människor är lika värda oavsett exempelvis funktionsnedsättning eller ålder.

PTS kan slutligen konstatera att myndighetens sektorsarbete möjliggör och underlättar inte bara användande av elektroniska kommunikationstjänster, utan att det också minskar barriärer för utanförskap genom bidra till ökad delaktighet i samhällslivet samt möjliggör tillfällen för sysselsättning.

# 1 Introduktion av PTS

## 1.1 Sektorsansvar

PTS är sektorsmyndighet med ett samlat ansvar inom områdena för post och elektronisk kommunikation (det vill säga telekommunikationer, IT och radio).

PTS vision är därför att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster.<sup>3</sup> Myndigheten har under 2008 arbetat efter fyra övergripande mål<sup>4</sup>; konsumenternas intresse i centrum, effektiv konkurrens, effektivt resursutnyttjande och säker kommunikation.

PTS har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster för personer med funktionsnedsättning inom områdena post och elektronisk kommunikation finns tillgängliga. Detta ansvar är främst baserat på de handikappolitiska målen som finns formulerat bland annat i PTS regleringsbrev.<sup>5</sup>

Den övergripande principen för regelverket elektronisk kommunikation och post är att PTS inte ska ingripa om marknaden fungerar väl och tillhandhåller samhällsviktiga tjänster. I de fall viktiga tjänster för personer med funktionsnedsättning inte tillhandhålls av marknaden själv, får myndigheten inom sitt sektorsansvar upphandla<sup>6</sup> dessa tjänster för aktuell målgrupp. PTS genomför också utvecklingsprojekt dels för att ta fram nya tjänster för personer med funktionsnedsättning, dels för att främja inriktningen på IT-användning för samma målgrupp.

## 1.2 Organisation<sup>7</sup>

PTS är en myndighet under Näringsdepartementet och leds av en styrelse som tillsätts av regeringen. Den verkställande chefen är generaldirektören.

---

<sup>3</sup> PTS Verksamhetsplan för 2008, daterat den 13 februari 2008, PTS-VR-2008:1

<sup>4</sup> Jfr PTS övergripande mål för 2009 som är följande; långsiktig konsumentnytta, långsiktig hållbar konkurrens, effektivt resursutnyttjande och säker kommunikation.

<sup>5</sup> Regleringsbrev för budgetår 2008 avseende Post- och telestyrelsen inom utgiftsområde 22 Kommunikation och utgiftsområde 6 Försvar samt beredskap mot sårbarhet, regeringsbeslut den 19 december 2007, N2007/9473/ITP, N2007/10256/SAM, N2007/9916/SAM. Noteras bör att i PTS regleringsbrev för 2008 talas om funktionshinder. För mer info om val av begrepp i rapporten, se avsnitt 3.2 om avgränsning av sektorsrapport.

<sup>6</sup> PTS har även möjlighet att förplikta en eller flera leverantörer att tillgodose behovet av tjänster till personer med funktionsnedsättning. PTS har hittills valt att tillgodose behovet enbart genom upphandling.

<sup>7</sup> Strukturen för PTS organisation och konsumentavdelningens ansvar framgår bland annat av Arbetsordningen för PTS, daterad den 11 december 2008 med dnr 08-11987.

Arbetet på PTS är fördelat på en strategiavdelning och sex sakavdelningar; frekvensavdelningen, konkurrensavdelningen, konsumentavdelningen, näsäkerhetsavdelningen, postavdelningen samt spektrummarknadsavdelningen. Dessutom finns stödavdelningar för information, administration, personal och rättsfrågor.

PTS arbete med tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning har förlagts till konsumentavdelningen och där under enheten för tillgänglighet.

Enheten för tillgänglighet arbetar inom två huvudområden: tillgänglighet till IT-infrastruktur respektive tillgänglighet till elektronisk kommunikation för personer med funktionsnedsättning. Inom det senare området arbetar enheten i huvudsak dels med upphandling av tjänster för personer med funktionsnedsättning och dels med utvecklingsprojekt (försök) för personer med funktionsnedsättning. Vidare utgörs arbetet exempelvis av ekonomiska prognoser och uppföljning, deltagande i samband med mässor och konferenser samt PTS marknadsdagar, behovsanalyser av användare, samverkan och samråd med myndigheter och intresseorganisationer, kontakter och samarbeten med vissa universitet och forskningsinstitut kring dessa frågor samt internationellt deltagande.

### **1.3 Finansiering**

Myndighetens löpande arbete finansieras dels genom avgifter som tas ut av operatörer och företag samt personer som har tillstånd som PTS har tillsyn över, dels genom bidrag och anslag för upphandling av robust kommunikation samt tjänster och utvecklingsprojekt för personer med funktionsnedsättning.

## 2 Sektorsrapportens struktur

### 2.1 Innehåll i sektorsrapporten

Regeringen har uppdragit åt PTS att lämna en redovisning av de insatser som genomförts inom myndighetens sektorsområde och därvid särskilt beakta uppsatta mål samt göra en bedömning av fortsatt behov och prioritering av insatser på området<sup>8</sup>. Därtill har PTS beaktat Handisams handledning, i den mån den är tillämplig på PTS verksamhet och organisation.<sup>9</sup> Mot den bakgrunden har PTS tagit fram föreliggande sektorsrapport.

Denna rapport beskriver PTS mål och på vilka regulatoriska grunder målen vilar på. Vidare redogörs för de åtgärder som myndigheten vidtagit under 2008 för att nå de uppsatta målen. Slutligen finns en beskrivning för hur PTS avser att arbeta inom sitt sektorsansvar framöver.

I samband med redogörelsen av vidtagna åtgärder under 2008 finns en relativt grundlig beskrivning av viktiga tjänster inom områdena post och elektronisk kommunikation som PTS tillgodoser tillgängligheten av för personer med funktionsnedsättning.

### 2.2 Avgränsning av sektorsrapporten

I nuvarande lagar och föreskrifter används både begreppet funktionshinder och begreppet funktionsnedsättning. PTS har valt att i denna rapport genomgående använda begreppet funktionsnedsättning, i den mån inte begreppet funktionshinder anges i det dokument som rapporten hänvisar till. Den främsta orsaken till ordvalet funktionsnedsättning är att regeringen använder begreppet funktionsnedsättning i PTS regleringsbrev för 2009.<sup>10</sup>

PTS har i likhet med andra myndigheter ansvar för att göra sina lokaler, sin verksamhet och sin information tillgänglig för människor med funktionsnedsättning. PTS anpassning av lokaler kommer inte att redogöras för i denna rapport.

Däremot kan det noteras i detta sammanhang att PTS arbetar med att ha sin hemsida lättillgängligt utformad. Bland annat finns lättläst information på

---

<sup>8</sup> Regeringsbeslut om uppdrag inom det särskilda ansvaret som sektorsmyndighet inom handikappolitiken, den 23 oktober 2008, S2208/8697/ST med dnr 08-11449/69 hos PTS.

<sup>9</sup> Av Handisams handledning anges bland annat etappmål, vilka PTS exempelvis inte har utformat.

<sup>10</sup> Regleringsbrev för 2009 avseende Post- och telestyrelsen inom utgiftsområde 22 Kommunikation och utgiftsområde 6 Försvar och samhällets krisberedskap, Regeringsbeslut 18 december 2008, N2008/8159/ITP, N2008/8709/SAM, N2008/8750/SAM.

myndighetens hemsida samt möjligheter att få information via teckenspråk och kunna lyssna på information via hemsidan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> I sammanhanget bör nämnas att PTS arbetar med vägledning av Vervas riktlinjer för tillgänglighet.

## 3 Reglering

Det finns ett antal regler och bestämmelser som styr PTS verksamhet och sektorsansvar inom området funktionshinder. Ett urval av dessa finns nedan.

### 3.1 Internationella konventioner

#### 3.1.1 Allmän förklaring om de mänskliga rättigheterna<sup>12</sup>

Det internationella arbetet för mänskliga rättigheter har sin utgångspunkt i Förenta Nationernas (FN) allmänna förklaring om mänskliga rättigheter. Förklaringen fastslår att alla människor är födda fria och lika i värde och rättigheter. Denna grundtes att alla människor är lika mycket värda, bildar ett grundskydd för mänsklig värdighet.

Det faktum att exempelvis samhället är tillgängligt för alla, oavsett funktionsnedsättning eller ålder, utgör en del i uppnåendet av mänsklig värdighet.

#### 3.1.2 Internationell konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning<sup>13</sup>

Konventionen tillhör en av de centrala konventionerna om mänskliga rättigheter. I konventionen slås ett antal vägledande principer fast, såsom rätten till icke-diskriminering, jämlikhet, oberoende, delaktighet och lika möjligheter.

Enligt förarbetena syftar konventionen främst till att undanröja hinder för personer med funktionsnedsättning att åtnjuta sina mänskliga rättigheter som alla andra.<sup>14</sup>

Av artikel 4 i konventionen framgår allmänna åtaganden. Ett av dessa är att genomföra eller främja forskning och utvecklingen av och främja tillgång till och användning av ny teknik, innefattande informations- och kommunikationsteknik, samt hjälpmedel som är lämpliga för personer med funktionsnedsättning, med prioritering på teknik till överkomligt pris.

Artikel 9 i konventionen talar om identifiering och undanröjande av hinder och barriärer mot tillgänglighet. Åtgärder som bland annat ska vidtas är att främja

---

<sup>12</sup> Förenta Nationernas allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna, antagen den 10 december 1948.

<sup>13</sup> Förenta Nationernas internationella konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, antagen den 13 december 2006. Sverige undertecknade konventionen den 30 mars 2007 och ratificerade konventionen i december 2008.

<sup>14</sup> Regeringens proposition 2008/09:28, Mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning, s. 11

tillgång för personer med funktionsnedsättning till ny informations- och kommunikationsteknik (IT) och nya system.

### **3.2 Nationell författning**

Av grundlagen<sup>15</sup> framgår att det allmänna ska motverka diskriminering av människor på grund av bland annat funktionshinder, ålder eller annan omständighet som gäller den enskilde som person. Vidare ska det allmänna verka för att alla människor ska kunna uppnå delaktighet och jämlikhet i samhället.

Enligt 1 kap. 1 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation, LEK, ska enskilda och myndigheter få tillgång till säkra och effektiva elektroniska kommunikationer och största möjliga utbyte vad gäller urvalet av elektroniska kommunikationstjänster samt deras pris och kvalitet.<sup>16</sup>

I andra stycket samma paragraf anges bland annat att samhällsomfattande tjänster alltid ska finnas tillgängliga för alla på likvärdiga villkor i hela landet till överkomliga priser.

Av 5 kap. 1 § p 6 LEK framgår att om det behövs för att samhällsomfattande tjänster ska finnas tillgängliga till överkomliga priser, får den som bedöms lämplig för det förpliktigas att till överkomligt pris tillhandahålla funktionshinderade tillgång till tjänsterna. Vidare sägs att det ska ske i samma utsträckning och på likvärdiga villkor som för andra slutanvändare och tillgodose funktionshinderades behov av särskilda sådana tjänster.

I sista stycket anges att tillgång till samhällsomfattande tjänster skall tillförsäkras genom upphandling av staten om det är särskilt påkallat med hänsyn till kostnaderna för tillhandahållandet av tjänsten eller nätet.

Enligt 5 kap. 7 § p 6 LEK ska den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst ta särskild hänsyn till funktionshinderades behov av särskilda tjänster.

---

<sup>15</sup> 1 kap. 2 § regeringsformen.

<sup>16</sup> PTS utöver tillsyn enligt lagen om elektronisk kommunikation.

### **3.2.1 PTS regleringsbrev för 2008**

Enligt regleringsbrevet för 2008<sup>17</sup> ska enskilda och myndigheter få tillgång till säkra och effektiva elektroniska kommunikationer. De ska även vara hållbara, användbara och tillgodose framtidens behov.

Vidare ska samhällsomfattande tjänster alltid finnas tillgängliga på likvärdiga villkor för alla och till överkomliga priser i hela landet.

Särskilt viktiga tjänster inom området för elektronisk kommunikation för personer med funktionshinder ska finnas att tillgå.

Slutligen uppräknas särskilda tjänster till funktionshindrade som anslagsmedel får användas till.<sup>18</sup>

## **3.3 Nationell politik**

### **3.3.1 Nationell handlingsplan för handikappolitiken**

Den svenska handikappolitiken bygger på den nationella handlingsplanen, som antogs av riksdagen våren 2000 och sträcker sig till och med 2010.<sup>19</sup>

Från att ha talat om personer med funktionshinder ur ett patientperspektiv betonar riksdagen nu ett medborgarperspektiv. Personer med funktionshinder ska inte ses om patienter utan som medborgare med rättigheter och skyldigheter som alla andra.

Av den nationella handlingsplanen framgår följande nationella mål för handikappolitiken:

- en samhällsgemenskap med mångfald som grund,
- att samhället utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet,
- jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionshinder.

---

<sup>17</sup> Regleringsbrev för budgetår 2008 avseende Post- och telestyrelsen inom utgiftsområde 22 Kommunikation och utgiftsområde 6 Försvar samt beredskap mot sårbarhet, Regeringsbeslut daterat den 19 december 2007, N2007/9473/TIP, N2007/10256/SAM, N2007/9916/SAM.

<sup>18</sup> För mer information avseende uppräkning av särskilda tjänster se Regleringsbrev (ovan) under rubrik 37:2.

<sup>19</sup> Proposition 1999/2000:97 Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken. För mer information se även regeringens utvärdering av arbetet i skrivelse 2005/06:110 Uppföljning av den nationella handlingsplanen för handikappolitiken.

Vidare framgår att det handikappolitiska arbetet särskilt ska inriktas på följande:

- att identifiera och undanröja hinder för full delaktighet i samhället för människor med funktionshinder,
- att förebygga och bekämpa diskriminering mot personer med funktionshinder,
- att ge barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder förutsättningar för självständighet och självbestämmande.

### **3.3.2 IT-politik**

Sveriges IT-politik bygger på ansatsen att Sverige ska vara ett hållbart informationssamhälle för alla. Det innebär bland annat ett tillgängligt informationssamhälle med modern infrastruktur och samhällsnyttiga IT-tjänster för att förenkla vardagen och förbättra livskvaliteten för kvinnor, män, unga och gamla i alla delar av landet.

Regeringen framhåller att särskilda åtgärder bör vidtas för att öka delaktigheten för personer med funktionshinder. Exempelvis talas om arbete med servicecentral för dövblinda och synskadade personer, mobila bredbandstjänster för personer med funktionshinder, digitala talböcker och försök med strömmande läsning, mobil videokommunikation.<sup>20</sup>

## **3.4 PTS interna mål och riktlinjer**

### **3.3.3 PTS verksamhetsplan för 2008 och Strategiska Agenda för 2009**

Av PTS verksamhetsplan för 2008<sup>21</sup> framgår bland annat PTS vision och övergripande mål.

PTS vision är, som tidigare nämnts, att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster.

Utifrån de övergripande målen<sup>22</sup> i verksamhetsplanen har inriktningsmål för myndigheten fastställts.

---

<sup>20</sup> Proposition 2004/05:175 Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället.

<sup>21</sup> PTS Verksamhetsplan för 2008, daterat den 13 februari 2008, PTS-VR-2008:1.

<sup>22</sup> De övergripande målen är konsumenternas intresse i centrum, effektiv konkurrens, effektivt resursutnyttjande och säker kommunikation.

Ett av PTS inriktningsmål under 2008 var att elektroniska kommunikationer är mer tillgängliga och användbara än tidigare. Med tillgänglighet avses här också att personer med funktionsnedsättning har tillgång till och kan använda elektroniska kommunikationstjänster.

Delmål för att uppnå inriktningsmålet ovan är dels att personer med funktionsnedsättning kan ta del av nya tekniska möjligheter, dels att tjänster och utvecklingsprojekt (försök) gagnar personer med funktionsnedsättning samt att tillgång till information om tjänster och utvecklingsprojekt säkerställs.

Ett annat inriktningsmål är att tillgänglighet till post- och betaltjänster upprätthålls för alla i hela landet. Även här avses med tillgänglighet också att personer med funktionsnedsättning har tillgång till och kan använda tjänsterna.<sup>23</sup>

Vidare har PTS som inriktningsmål att myndigheten är tillgänglig och effektiv samt till nytta för medborgare, företag och medarbetare. Härvid framgår att med tillgänglighet avses ökad användbarhet och tillgänglighet till PTS tjänster.

PTS har tagit fram en strategisk agenda för 2009<sup>24</sup>. Bland de prioriterade områden som lyfts fram är exempelvis att myndigheten avser att skapa möjligheter att få tillgång till en IT-infrastruktur som motsvarar konsumenternas efterfrågan.

---

<sup>23</sup> PTS tredje inriktningsmål enligt PTS inriktning för 2009. Se PTS strategiska agenda 2009, s. 23.

<sup>24</sup> Strategisk Agenda för 2009, daterat den 16 maj 2008 med dnr 08-256/23.

## 4 Sektorsansvar och måluppfyllelse

Huvudinriktningen för PTS arbete under 2008 har legat väl i linje med myndighetens strategi för att uppnå de handikappolitiska målen inom myndighetens sektorsområde till och med 2010 och övriga styrdokument.

Nedan redogörs för de insatser som PTS genomfört för att nå de handikappolitiska målen. Insatserna avser såväl strategier, tjänster och utvecklingsprojekt som nationell och internationell samverkan.

### 4.1 Övergripande strategier och kartläggning

För att uppnå de handikappolitiska målen har PTS dels genomfört ett antal övergripande insatser (exempelvis framtagande av strategier och handlingsplaner), dels insatser av mer specifik karaktär såsom att göra särskilda tjänster tillgängliga och möjliggörande testande av ny teknik. PTS har också varit aktiv i samarbeten och deltaganden i olika nationella och internationella sammanhang.

#### 4.1.1 Strategier för att uppnå handikappolitiska mål inom PTS sektorsområde

PTS har tagit fram en strategi för att uppnå de handikappolitiska målen till och med 2010. Detta har gjorts främst utifrån den nationella handlingsplanen för handikappolitiken i Sverige och PTS regleringsbrev.

Huvudinriktningen för strategin är att bredda fokus från att fylla glapp i kommunikationsutbudet till att försöka påverka marknadens aktörer att erbjuda allmänna kommunikationstjänster som också tillgodoser de behov som personer med funktionsnedsättning har. Strävan är att minska behovet av särskilda lösningar för personer med funktionsnedsättning och istället skapa förutsättningar för att användbara och tillgängliga tjänster ska kunna utvecklas, genom att de som producerar tjänster får förståelse för och kunskap om sina existerande och potentiella kunder. Vidare ska PTS sträva efter att skapa forum och plattformar för dialog och ökat kunskapsutbyte mellan dessa aktörer. I strategin konstateras vidare att tillhandhålla tjänster för personer med funktionsnedsättning och driva utvecklingsprojekt kommer tills vidare att vara en av PTS viktigaste uppgifter.

I strategin finns följande inriktningsmål för PTS arbete på funktionshinderområdet uppräknade:

- att funktionshindrade ska ha tillgång till ett brett utbud av kommunikationstjänster,
- att funktionshindrade ska ha möjlighet att ta del av nya tekniska lösningar inom området elektronisk kommunikation och post,
- att brukare och aktörer ska ha tillgång till information om funktionshindrades kommunikationsbehov och de kommunikationsmöjligheter som finns på marknaden,
- att PTS verksamhet ska leda till ett effektivt resursutnyttjande och interoperabla lösningar.

#### **4.1.2 Arbete med intern handlingsplan**

PTS har under 2008 arbetat med att ta fram en handlingsplan för arbete med kommunikationstjänster till personer med funktionsnedsättning och arbetet fortgår under 2009. Arbetet syftar till att öka förutsättningarna för att med maximal nytta och användning för användare med speciella behov fördela anslagsmedel inom området elektronisk kommunikation. På så sätt kan PTS säkerställa att myndigheten uppnår de handikappolitiska målen, det vill säga att ge bästa möjliga förutsättningar för personer med funktionsnedsättning att delta i samhället på likvärdiga villkor som andra.

Arbetet innehåller en strategisk analys för hur PTS förslagsvis bör arbeta med funktionshinderområdet. Två perspektiv har tydligt framkommit. Huvudperspektivet är arbete med det generella perspektivet som fungerar för så många som möjligt. Här framhålls ”Design för alla”<sup>25</sup>, som syftar till att samhället ska fungera för alla människor. Utgångspunkten är att vidga målgruppen och se till människors skilda behov i olika situationer i livet. Det andra, mer kompletterande perspektivet, är att arbeta med särskilda lösningar för användare som har specifika behov såsom exempelvis personer med funktionsnedsättning.

Idag arbetar PTS främst med att ta fram speciella och behovsanpassade lösningar för personer med funktionsnedsättning och individer med speciella behov. Detta har PTS lyckats väl med. PTS avser framöver, i enlighet med handlingsplanen, att flytta fram fokus till mer generella lösningar där en allt större grupp inkluderas.

---

<sup>21</sup> Design för alla är en vision, som innebär att alla människor görs delaktiga i samhället oavsett funktionsförmåga, dvs. oavsett ålder, språksvårigheter, funktionshinder eller teknikvana.

Arbetet med handlingsplanen identifierar vidare hur PTS internt bör arbeta för att realisera strategin. Bland annat föreslås att PTS fortsätter sitt arbete med att systematisera sitt arbete, tydliggör sin beställarroll mot leverantör, tillämpar och genomför de nya rutiner som tagits fram kring upphandlingsförfarandet, genomför förstudier inför eventuell upphandling av tjänster och utvecklingsprojekt samt förslag på aktiviteter att prioritera.

#### **4.1.3 Kartläggning av forskningsprojekt**

PTS kartlägger löpande forsknings- och utvecklingsprojekt som finns på området elektronisk kommunikation och som har bäring på personer med funktionsnedsättning.

#### **4.1.4 Förutsättningar för kommunikationsarbete**

PTS har identifierat ett behov av att på ett systematiskt sätt informera leverantörer, användare och operatörer om de kommunikationstjänster som myndigheten gör tillgängliga.

Mot den bakgrunden har PTS under 2008 tittat närmare på hur kommunikationsarbetet bedrivs. PTS har bland annat funnit att budskapet när det gäller tjänster till funktionshindrade kan styras om och istället handla om ”smarta lösningar”. Syftet är att stimulera marknaden och öka insikten om den affärsmässiga potentialen, så att statens ansvar därmed kan minska.

Ett sådant synsätt torde, enligt PTS bedömning, bli mer attraktivt för både målgruppen (användare) och attrahera branschen. Tanken är också att på ett mer effektivt sätt få användarna att ”hitta” de nya lösningarna för att därigenom driva efterfrågan och därmed skapa en marknad som i sin tur driver branschen att investera.

PTS avser att under 2009 arbeta enligt den plan som framgår ovan, bland annat genom medvetet och konsekvent genomförande av informationsinsatser av olika slag. Framgångsrika utvecklingsprojekt kommer att marknadsföras för att användare och branschen ska få kännedom om de nya tekniska lösningarna som testats och som har potential att förbättra vardagen för personer med funktionsnedsättning. Häröver kommer nya målgrupper som växer fram att tydliggöras genom informationsinsatser.

#### **4.1.5 Äldrestudie**

PTS har identifierat behov av att tydliggöra för branschen de nya målgrupper som nu växer fram. Exempelvis ökar mängden äldre markant, främst med

anledning av att 40-talisterna är en så stor grupp<sup>26</sup> som delvis har andra behov än dagens äldre generation.

Detta är en målgrupp som PTS bedömer kommer att ha ökat behov av elektroniskt kommunikationsstöd på grund av funktionsnedsättning. Samhället förändras ständigt och allt mer kommunikation sker elektroniskt.

De som går i pension idag har i olika utsträckning tagit del av det elektroniska informationssamhället (exempelvis har många god datorvana medan andra ingen alls). Det innebär att gruppen i detta avseende inte är homogen. Däremot torde det kunna konstateras att gruppen generellt sett utgörs av medvetna konsumenter med höga krav. Många vill också leva ett oberoende liv och bo kvar hemma så länge som möjligt. Detta ställer krav på lösningar som kan möta skiftande behov och skiftande kunskap (IT-mognad).

PTS ambition är att under 2009 och framöver säkerställa att dagens och morgondagens äldre generation ska kunna ta del av tillgänglig informations- och kommunikationsteknologi. I annat fall riskerar denna målgrupp betydande utanförskap i samhället. PTS ser det därför som en utmaning att se över och möta behovet av stöd för personer med funktionsnedsättningar relaterade till stigande ålder.

## 4.2 Informationsinsatser

Som exempel på informationsinsatser under 2008 kan följande nämnas. PTS har tagit fram en utställning om Internetrelaterade utvecklingsprojekt. Vidare har PTS aktivt bedrivit flertal informationsinsatser kring Utsträckt betalservice, Läsaren och SMS 112. PTS har också medverkat i konferenser och där givit en bild av PTS arbete med såväl generella lösningar som speciella och behovsanpassade lösningar. Exempel på sådana tillfällen är Internetdagarna, ID-dagarna och Hjälpmedelsinstitutets IT-konferens. Detta har skett i nära samarbete med PTS strategi- och kommunikationsavdelning.

## 4.3 Utvecklande av interna rutiner

PTS har under 2008 arbetat mycket med att vidareutveckla sina interna rutiner. Framtagna rutiner används främst i samband med upphandling av tjänster och utvecklingsprojekt (försök) för personer med funktionsnedsättning inom PTS sektorsområde. Några exempel på framtagna rutiner beskrivs nedan.

PTS har identifierat behov av att göra en *förstudie* för att motivera syftet med projekten, vilka effektmål som ska uppnås med projektet med hänsyn till

---

<sup>26</sup> Gruppen 40-talister är större än tidigare pensionsgrupper.

myndighetens mål, nyttan av tjänsten samt riskanalys. Förstudien avser också att identifiera vilka krav på resultat som bör ställas på tjänsten och leverantör samt planera och dokumentera tidplan, ansvarsfördelning m.m. I förstudien deltar flera av enhetens medarbetare i syfte att bidra med både juridisk och teknisk samt annan relevant expertkunskap och erfarenhet.

Vidare har PTS fastställts att en *behovsanalys* ska tas fram vid både traditionell upphandling och vid finansiering av utvecklingsprojekt. Detta ska främst ske för att säkerställa behovet hos en viss målgrupp samt att det ligger i linje med PTS riktlinjer och mål.

När det gäller framtagande av *kravspecifikation och uppdragsbeskrivning* har PTS gjort en intern uppdelning mellan upphandlingsenheten och enheten för tillgänglighet. Frågor rörande behov för personer med funktionsnedsättning, har som tidigare nämnts placerats på enheten för tillgänglighet. Sistnämnda enhet ansvarar för de krav som ska ställas på tjänsten, medan upphandlingsenheten ansvarar för de krav som ska ställas på leverantören. Detta har gjorts för att tydliggöra och effektivisera rollfördelningen internt inom PTS. Detta är ett exempel på systematiskt metodarbete som bedöms som en framgångsfaktor i PTS arbete inom detta område.

Slutligen har rutiner tagits fram för att säkerställa *förankringsprocessen internt* inom myndigheten.

#### **4.4 Organisatoriskt**

Under 2008 har PTS identifierat ett behov av att fortsättningsvis prioritera tillgänglighetsfrågor. PTS har därför utökat de personella resurserna på enheten för tillgänglighet under hösten 2008 och våren 2009. Syftet är att både kunna leverera kvalitativa tjänster som möter målgruppens behov, att ha möjlighet att starta nya projekt och utöka befintliga samt att på ett än mer aktivt sätt sprida information och initiera samarbeten.

Förutom detta fördelas gemensamma arbetsuppgifter på fler personer. Ansvars- och uppgiftsfördelning har mer fått formen av horisontell, än som tidigare vertikal, uppdelning.

Organisatoriskt innebär dessa förändringar mindre sårbarhet och samtidigt större möjlighet till informations- och kunskapsutbyte samt större flexibilitet. PTS samlade bedömning av vad som konstaterats hittills är att enhetens interna organisationsförändring utgör en potentiell framgångsfaktor i myndighetens sätt att hantera frågor kring funktionshinderområdet inom PTS sektorsansvar.

Vidare har beslut tagits för att säkerställa att användare och aktörer ska ha tillgång till information om kommunikationsbehov och kommunikationsmöjligheter hos personer med funktionsnedsättning, enligt PTS inriktningsmål ovan. PTS har därför säkerställt personella resurser från strategi- och kommunikationsavdelningen som kommer att arbeta inom funktionshinderområdet.

Personalen inom enheten för tillgänglighet har också haft möjlighet till vidareutbildning. Bland annat har satsningar gjorts för att utöka kunskapen om lämpliga verktyg i samband med projektarbete och beställningar av tjänster. Detta har också skett i syfte att effektivisera myndighetens arbete och därmed förbättra möjligheter till måluppfyllelse.

## **4.5 Nationellt samarbete och samverkan**

### **4.5.1 Samarbete med myndigheter, handikapprörelser och användare**

PTS ska, i enlighet med 11 § i instruktionen för PTS (2007:951), samråda med berörda myndigheter och ta initiativ till löpande informationsutbyte mellan myndigheterna. PTS ska också särskilt verka för att de handikappolitiska målen uppnås och därvid vara samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till övriga parter.

PTS samarbetar idag huvudsakligen på tre sätt; genom deltagande i samrådsgrupper med vissa handikapp- och branschorganisationer, deltagande i mässor och seminarium samt genom de tjänster och utvecklingsprojekt som drivs.

En målsättning i PTS strategi för att nå de handikappolitiska målen är ökad samverkan mellan representanter för användare och bransch. PTS anser att myndigheten idag har relativt väl utvecklade dialoger med användare, anhöriga och vårdgivare, vilket bedöms utgöra en framgångsfaktor i myndighetens sätt att arbeta.

PTS ser emellertid att det finns ett behov av att vidareutveckla formen för sitt samarbete med branschen (exempelvis tillverkare, operatörer, leverantörer, entreprenörer, forskning och utveckling (FOU)) för att ytterligare förstärka arbetet med det generella perspektivet.

För att nå ett fruktbart och effektivt arbete är PTS målsättning under 2009 att utveckla arbetet med omvärldsanalys och nätverkandet med branschen.

PTS vill förmedla vad som pågår inom ramen för myndighetens utvecklingsprojekt och informera om löpande tjänster, både till användare och bransch. Omvänt gäller också att information från branschen och användare är oumbärligt för PTS.

PTS har under året haft samråd med HSO/Handikappförbunden. 3-4 stycken samråd har hållits på PTS initiativ, där myndigheten även ansvarat för dagordningen. PTS har också fört löpande dialoger med berörda parter inför samrådsmötena.

Vid dessa samrådsmöten sker ett informationsutbyte där PTS bland annat presenterat tjänster, utvecklingsprojekt, regeringsuppdrag och deltagande i mässor. HSO/Handikappförbunden presenterar i sin tur aktuella aktiviteter inom deras verksamhet. Vid behov finns även möjlighet att diskutera särskilda funktionshinderfrågor.

PTS värdesätter det informations- och erfarenhetsutbyte som sker vid samrådsmötena. PTS har härigenom fått utökad kunskap om målgruppens förutsättningar och behov. PTS får också en direkt återkoppling på sitt sektorsarbete inom områdena post och elektronisk kommunikation.

Ett potentiellt utvecklingsområde för samrådet, enligt PTS mening, är att säkerställa en så bred representation bland användargrupper som möjligt. PTS har identifierat behov av att bredda kontaktnätet inom handikapporganisationerna genom att exempelvis vända sig till ungdomsförbunden och anhöriggrupper. Myndighetens förhoppning är att genom samråd med HSO nå dessa grupper.

#### **4.6 Deltagande i internationella sammanhang**

PTS ska enligt myndighetens strategi för de handikappolitiska målen arbeta med att funktionshindrade ska ha möjlighet att ta del av nya tekniska lösningar inom områdena post och elektronisk kommunikation.

PTS övergripande mål är också att verka för nät- och terminaloberoende kommunikationslösningar genom deltagande i policybeslut på EU-nivå samt genom att delta i internationellt standardiserings- och samordningsarbete.

Myndigheten har under 2008 bland annat deltagit i samband med e-Inclusion i Wien. Då demonstrerade PTS Internetrelaterade utvecklingsprojekt (försök).

PTS bistår vidare Handisam i regeringsuppdraget e-inkludering (tillgång till digitala verktyg), vilket innebär att kartlägga och analysera relevanta initiativ

inom området e-inkludering, särskilt för personer med fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar, i Sverige och i EU. Kartläggningen ska bland annat ligga till grund för e-inkluderande initiativ under det svenska ordförandeskapet i EU hösten 2009. Handisam ska även inom ramen för uppdraget ta fram underlag till en nationell handlingsplan för e-inkludering.

PTS deltar även regelbundet i Nordiskt Forum för Telekommunikation och Handikapp (NFTH). NFTF är en nordisk sammanslutning under det Nordiska ministerrådet.

#### **4.7 Tjänster**

Enligt 1 kap.1 § LEK ska enskilda och myndigheter få tillgång till säkra och effektiva elektroniska kommunikationstjänster samt största möjliga utbyte vad gäller urvalet av desamma.

Av PTS regleringsbrev för 2008<sup>27</sup> kan utläsas att anslag får användas för vissa uppräknade tjänster samt för posttjänster och elektroniska kommunikationstjänster som bedöms vara av särskild vikt för personer med funktionshinder.

Enligt PTS inriktningsmål ska myndigheten verka för att funktionshindrade ska ha tillgång till ett brett utbud av kommunikationstjänster.

PTS har därför under 2008 säkerställt att följande 8 tjänster<sup>28</sup> finns tillgängliga i samhället för personer med funktionsnedsättning. Dessa tjänster tillhandahålls utan kostnad för användaren, vilket väl tillgodoser artikel 4 i konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och kap 5 i LEK avseende tjänster till överkomligt pris.

- Sjukvårdsrådgivning för texttelefonanvändare
- Teletal – tolkstöd vid svårförstått tal
- Texttelefoni.se – samtal via texttelefon
- Kostnadsfri nummerupplysning 118 400 via fast telefoni

---

<sup>27</sup> Regleringsbrev för budgetår 2008 avseende Post- och telestyrelsen inom utgiftsområde 22 Kommunikation och utgiftsområde 6 Försvar samt beredskap och sårbarhet, Regeringsbeslut 19 december 2007. Se särskilt rubrik 37:2.

<sup>28</sup> Tjänsterna anges utan inbördes rangordning.

- [Bildtelefoni.net](#) – förmedling av telefonsamtal och distanstolkning
- [Post- och betalservice för personer med funktionsnedsättning i glesbygd](#), det vill säga post- och betalservice i anslutning till bostaden
- [Kostnadsfri befordran av blindskriftsförsändelser](#)
- [Fruktträdet](#) – kommunikationstjänster via databaser-diskussionsforum och information för dövblinda och gravt synskadade

Ett urval av tjänsterna beskrivs mer utförligt nedan i syfte att visa hur dessa insatser bidrar till att uppnå de handikappolitiska målen.

*Teletal* är en tjänst som innebär möjlighet till tal-, minnes- och anteckningsstöd. Tjänsten genomförs som ett trepartssamtal; det vill säga med personen med funktionsnedsättning, den som rings upp eller ringer upp och tolken.

Tjänsten underlättar kommunikation och kontakten med främmande människor. Den ger också tillgång till tjänster utanför hemmet, vilket ger förutsättningar för ökat deltagande i samhället och därmed minskar risken för utanförskap. Vidare bidrar Teletal i hög grad till ökat oberoende och ökade förutsättningar för självständighet för barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning.

*Post- och betalservice för personer med funktionsnedsättning i glesbygd* innebär möjlighet för personer över 80 år och personer med funktionsnedsättning att få post- och betaltjänster i anslutning till sin bostad. Tjänsten bidrar därmed till att undanröja hinder för delaktighet i samhället för målgruppen. Tjänsten förebygger vidare att denna målgrupp diskrimineras vad gäller post- och betaltjänster i glesbygd. Detta ligger väl i linje med den svenska handikappolitiken.<sup>29</sup>

*Bildtelefoni.net* är en tjänst som möjliggör för döva/teckenspråkiga personer att via telefon kunna kontakta, eller bli kontaktade av, hörande personer.

Tjänstens vanligaste användningsområde är att förmedla telefonsamtal, när en teckenspråkig person vill ringa till en hörande eller vice versa. Exempelvis kan den teckenspråkiga personen ringa upp tolken som i sin tur ringer upp den

---

<sup>29</sup> Se avsnitt 4.3.1 om nationell handlingsplan för handikappolitiken i denna rapport.

hörande personen. När kontakten är etablerad förmedlar tolken samtalet mellan den teckenspråkiga och den hörande personen.

Förutom detta utgör tjänsten distanstolkning. Det innebär att en teckenspråkig person och en hörande person som befinner sig på samma plats, ringer upp en tolk via en bildtelefon (exempelvis genom 3G-telefon), och med hjälp av tolken på distans kan dessa kommunicera med varandra. Den teckenspråkige tecknar till tolken i bildtelefonen som sedan översätter till talad svenska, medan den hörande pratar som vanligt och tolken tecknar tillbaka till den teckenspråkiga personen. Funktionen med distanstolkning via mobiltelefonen kallas även ”Tolken i fickan”.

En annan form av distanstolkning kan ske via digitala, tryckkänsliga skärmar, som kopplar upp sig mot Bildtelefoni.net och en tolk på distans. Denna funktionalitet kallas Sign on Site. En mer detaljerad beskrivning av detta följer nedan under beskrivningen av PTS utvecklingsprojekt.

*Frukträdet* är ett annat exempel på en tjänst som också minskar utanförskap och ökar möjligheter till tillgänglig information. Personer som är dövblinda<sup>30</sup> och gravt synskadade är en socialt utsatt grupp som lätt riskerar att hamna utanför samhället, utan möjlighet att kunna ta kontakt med andra människor eller ta del av den information som finns tillgänglig för andra. Genom tjänsten Frukträdet får dessa individer möjlighet att ta del av samma information som personer utan funktionsnedsättning. Vidare underlättar tjänsten för dem att kunna använda elektroniska tjänster samt kommunicera med personer med eller utan funktionsnedsättning.

PTS kan konstatera att tjänsterna ovan är tydliga exempel på hur myndighetens insatser bidrar till att personer med funktionsnedsättning har tillgång till ett brett utbud av kommunikationstjänster, i enlighet med PTS handikappolitiska mål. Detta skapar möjlighet till större oberoende, flexibilitet och delaktighet i samhället, men minskar även risken för utanförskap.

#### **4.8 Utvecklingsprojekt (försök)**

Enligt PTS inriktningsmål ska funktionshindrade ha möjlighet att ta del av nya tekniska lösningar inom områdena post och elektronisk kommunikation.

PTS har därför, utöver ovan nämnda tjänster, bedrivit följande 16 st. utvecklingsprojekt under 2008:

---

<sup>30</sup> Dövblindhet kan vara medfödd eller ha uppstått efter skada eller sjukdom. Graden av synnedsättning respektive hörselnedsättning kan variera.

- Flexitext – tillgänglig texttelefoni
- SMS 112 – nödanrop till nödnummer 112 med hjälp av SMS
- Ring direkt – flexibel användning av förmedlingstjänster<sup>31</sup>
- e-Adept – navigeringsstöd med GPS
- Bildtolkning för synskadade - med stöd av 3G-telefon
- Audio 4 all – ljudburen information och möjlighet att navigera i denna
- Fortsatta bredbandsförsök med strömmande läsning – ett regeringsuppdrag.<sup>32</sup>
- Nationellt digitalt distributionssystem – ett regeringsuppdrag.<sup>33</sup>
- Läsaren 2.0 – strömmande information med navigationsmöjlighet
- Videomail – videomeddelande via e-post och mobilen
- IT-frågan – webbenkäter som riktar sig till personer med funktionsnedsättning
- Sign on Site – teckenspråkstolk digitalt
- Pictocontact – pictogrambilder via dator och mobiltelefon

---

<sup>31</sup> Målet med projektet är att döva och hörselskadade och personer i behov av minnes- och anteckningsstöd ska kunna ringa samtal via de olika förmedlingstjänsterna utan att behöva använda tvåstegsprincipen.

<sup>32</sup> Ett regeringsuppdrag som utförs av Talboks- och punktskriftsbiblioteket i samråd med PTS. Slutredovisning av uppdraget kommer att lämnas i april 2009

<sup>33</sup> Ett regeringsuppdrag som utförs av Talboks- och punktskriftsbiblioteket i samråd med PTS. I samråd har ett brett perspektiv definierats av uppdraget, vilket innebär att man inte enbart behandlar TPBs eget bestånd av skön- och facklitteratur utan även dagstidningar, tidskrifter och läromedel. Slutrapportering av uppdraget har skett i mars 2008 i rapporten ”Nationellt digitalt distributionssystem Slutrapportering av uppdrag enligt regleringsbrev från Kulturdepartementet till TPB 2006 – 2008.”

- Kostnadsfri nummerupplysning via mobiltelefoner
- Sofia – digital distribution av taltidningar
- Ruttplanering – navigeringsstöd via TV
- Fokusgruppstudie – äldre med funktionsnedsättning

Nedan följer en närmare beskrivning av vissa utvecklingsprojekt. Projekten är tydliga exempel på hur PTS följer den tekniska utvecklingen inom sitt sektorsområde.

Genom utvecklingsprojektet *Flexitext - tillgänglig texttelefoni* har PTS testat möjligheten att använda mobiltelefon och dator för textsamtal med andra mobiltelefoner, med andra datoranvändare samt med traditionella texttelefoner. Ett övergripande mål för projektet är att personer som primärt använder text för distanskommunikation har bra och effektiva, samt jämlika möjligheter att kontakta varandra, myndigheter och anhöriga samt nödnumret 112. Man kan också kontakta förmedlingstjänsten för texttelefoni från mobiltelefoner och datorer. Ytterligare en målsättning med projektet är att möjliggöra textsamtal där tal/hörsel används ena vägen i dialogen av exempelvis vuxendöva eller talskadade personer. Detta kallas i Sverige Tala direkt/Höra direkt.

Programvaran som behövs i datorer och mobiltelefoner laddas kostnadsfritt ned ifrån Internet.

En målsättning med projektet är att användare (både funktionshindrade men även deras anhöriga) ska kunna byta ut analoga texttelefoner mot modernare texttelefoner/programvara i datorer eller mobiltelefon och på så sätt göra textkommunikation mer tillgänglig och mer kostnadseffektiv för samhället.

*Sign on Site* innebär i korthet att digitala, tryckkänsliga skärmar placeras i offentliga miljöer, så som exempelvis receptioner eller entréer, och via Internet kopplas upp mot teckentolkar på olika tolkcentraler. På så sätt ökas tillgängligheten till tolktjänst genom ytterligare en accessväg. Dessutom ökas förutsättningar för individens självständighet och flexibilitet, eftersom denne inte behöver boka och ta med en tolk i fysisk bemärkelse vid exempelvis besök hos en myndighet eller vårdgivare.

Sign on Site är ett av många exempel på hur nya tekniska lösningar kan komma personer med funktionsnedsättning till del inom området elektronisk

kommunikation. Projektet visar på hur PTS handikappolitiska arbete identifierat och möjliggjort undanröjande av hinder för delaktighet i samhället för personer med hörselskador. Sign on Site ger barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning förutsättningar för självständighet och självbestämmande. Samhällets tillgänglighet ökas också med projektet.

PTS genomför för närvarande en förstudie avseende en fortsättning av projektet Sign on Site. Syftet med förstudien är att avgöra om den framtagna funktionaliteten kan testas i redan befintliga kösystem (digitala) som finns placerade i olika lokaler, exempelvis på apotek, och synkronisera dessa med uppkopplingen mot en tolkcentral. Detta skulle innebära dels att det digitala kösystemet skulle slussa en person till rätt lucka, där en Sign on Site-skärm finns placerad, dels att uppkopplingen mot Tolkcentralen synkroniseras med kötiden på plats, så att tolken på distans kopplas in vid rätt tillfälle. Funktionaliteten skulle även kunna appliceras på telefonköer, då Tolkcentralen skulle kunna kopplas in för förmedling av telefonsamtal mellan hörande och döva, i rätt ögonblick – det vill säga när användaren ligger som nummer ett i telefonkön. Tekniken och funktionaliteten är mycket komplex och tidigare aldrig genomförd, vilket är anledningen till att PTS som ett första steg har beställt en extern förstudie på projektet. Projektnamnet är *Sign on Demand*.

*Läsaren 2.0* är en pilotjänst för presentation av böcker, tidningar och annan samhällsinformation. Läsaren innebär att information presenteras multimodalt, det vill säga det går att använda en kombination av både skriven och uppläst text, tillsammans med bilder och video och teckenspråksfilm. Tjänsten är tänkt att vara nåbar via dator, mobiltelefon och TV. Läsaren har stöd för DAISY 2.0.2-standarden samt DAISY 3-standarden (DAISY/NISO).

Läsaren utvecklas enligt en användningscentrerad metod vilket innebär att personer ur målgrupperna redan från projektstart fanns med för att testa, påverka och bidra till utvecklingen av tjänsten utifrån perspektivet ”Design för alla”. Projektet främjar i huvudsak tillgång till och användning av ny informationsteknik, som är lämplig för alla men särskilt för personer med exempelvis läs- och skrivsvårigheter, lindrig utvecklingsstörning men även äldre relaterade funktionsnedsättningar.

*Sofia* är ett utvecklingsprojekt för att testa om övergång till digital distribution är möjlig för alla befintliga taltidningsabonnenter i Blekinge. Projektet drivs i samverkan med Santa Anna, Linköpings Universitet, Audio To Me, Affärsverken i Karlskrona, Telenor/Bredbandsbolaget, Karlskrona kommun, Blekinge Läns Tidning och Sydöstran. Även Taltidningsnämnden (TTN) och Talboks- och punktskriftsbiblioteket (TPB) medverkar. Projektet ökar

tillgängligheten till information, genom att stimulera övergång från fysisk till elektronisk distribution av blindskriftsförsändelser. Förutom ökad tillgänglighet till information, ger Sofia samhällsekonomiska vinster i form av effektivare och mer miljöanpassad distribution.

*Bildtolkning för synskadade* syftar till att ge ökad självständighet och rörlighet för personer med synskada. Detta uppnås genom att personen som är synskadad kan få hjälp av tolk genom att skicka en bild/bilder till en tolkningscentral. Med bilden följer information om vad personen önskar få tolkat. Det kan exempelvis gälla sista förbrukningsdag för ett livsmedel eller information om vad det står på en skylt.

Även *e-Adept* syftar till att ge personer med synskador och personer med kognitiva funktionsnedsättningar ökad självständighet och frihet i okända miljöer. *e-Adept* möjliggör exempelvis vägledning dit man ska (även genom kollektivtrafik) och möjlighet att kunna larma vid behov. Utvecklingsprojektet är också en framgångsfaktor utifrån offentlig samverkan. I detta projekt har PTS samverkat med Vägverket, Banverket, Stockholms stad, Malmö stad och privata aktörer.

Tidigare utvärderingar<sup>34</sup> visar att PTS tjänster håller hög kvalitet och är till nytta för användarna. PTS kommer under 2009 att återigen *utvärdera pågående tjänster och utvecklingsprojekt* (försök) för att öka kunskapen om användbarhet och ny teknik. Det övergripande målet är att utvärdera om de tjänster och utvecklingsprojekt som upphandlas av PTS är till nytta för användarna. Ytterligare en utvärdering, en kartläggning av behov avseende kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning kommer att ske under våren 2009. En del av målet är att se hur nyttan för användarna uppnås, vad PTS eventuellt kan göra bättre samt hjälp att gå vidare med utvecklingen av kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning. Utvärderingen och behovsanalysen kan komma att utgöra ett stöd för prioritering samt grund för PTS fortsatta arbete med tjänster och utvecklingsprojekt.

PTS har också identifierat en målgrupp som sannolikt kommer att växa vad gäller funktionshinderområdet och det är målgruppen äldre. Det är troligt att 40-talisterna, som har relativt stor dator- och Internetvana, kommer att ha delvis andra behov än dagens generation av äldre med funktionsnedsättning. Detta kommer även att avspeglade sig i behoven och användningen av

---

<sup>34</sup> Se bland annat PTS strategi för att uppnå de handikappolitiska målen, 2005, dnr 05-12455, sid. 24 samt Utvärdering av tjänster och försöksprojekt som PTS tillhandahåller, 2005, PTS-ER-2005:22.

elektroniska kommunikationstjänster, som bereder hjälp i vardagen och skapar tillgänglighet till informationssamhällets tjänster. Mot den bakgrunden har PTS under år 2008 genomfört en *fokusgruppstudie*, där en användargrupp som studerades var *äldre med funktionsnedsättning*.

Förutom de äldre i samhället har PTS utvecklingsprojekt som även riktar sig till barn och unga. Barn och unga med funktionsnedsättning är speciellt utsatta<sup>35</sup> och har därför behov av särskilt stöd och omsorg. Exempel på detta är stöd till barn och unga med kognitiva svårigheter att kunna förstå och kommunicera med omvärlden.

Projektet *Pictocontact* syftar till att ge både barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning möjligheten att med hjälp av så kallade pictogram-bilder skicka sms och chatta, både med mobiltelefon och från datorn. Möjligheten att kunna skicka sms med hjälp av bilder, underlättar för många att kunna få tillgång till hela den digitala världen, som annars ofta är textbaserad. Syftet är att överbrygga den digitala klyftan, och få dessa barn och ungdomar att bli så delaktiga som möjligt i vår digitala värld. Att med teknikens hjälp kunna kommunicera med bilder underlättar även för den som har svårt att uttrycka sig genom talat språk. Projektet *Pictocontact* drivs av Specialpedagogiska skolmyndigheten tillsammans med designhögskolan i Umeå.

PTS har också, tillsammans med Hjälpmedelsinstitutet, byggt upp ett system för långsiktig och kontinuerlig dialog om IT, telekom och media, med hjälp av tillgänglighetsanpassade webbenkäter. Projektet har benämningen *IT-frågan*. Resultaten av de systematiska enkätutskicken finns tillgängliga sedan slutet av 2008. Resultaten från enkäterna kommer att till stor del ligga till grund för PTS vidare arbete kring funktionshinderfrågor; dels avseende vilka behov som användarna med funktionsnedsättning har vad gäller IT, media och telekom, dels i vilken form som information ska spridas till denna målgrupp.

För mer information om PTS utvecklingsprojekt se vår hemsida [www.pts.se](http://www.pts.se).

---

<sup>35</sup> Av Uppföljning av den nationella handlingsplanen för handikappolitiken, Skr 2005/06:110, framgår att regeringen menar att det är en utmaning för det fortsatta arbetet att utveckla kunskap om och metoder för att i det handikappolitiska arbetet utveckla bland annat barnperspektivet.

## 5 Arbetet framåt

### 5.1 PTS vision och arbete

PTS vision är att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster. *Alla i Sverige* innebär att befolkningen som helhet inklusive personer med funktionsnedsättning med särskilda kommunikationsbehov.

Att ha *tillgång till kommunikationstjänster* innebär främst att ge förutsättningar för marknaden att tillhandahålla tjänster. Det viktigaste medlet för ett brett utbud av tjänster är effektiv konkurrens. I vissa fall är det potentiella kundunderlaget begränsat. PTS har då möjlighet att upphandla dessa tjänster.

Det är viktigt att alla människor, oavsett funktionsnedsättning i alla åldrar, ska kunna bli fullt delaktiga i samhällslivet på lika villkor. Detta förutsätter bland annat att kommunikations- och informationsmöjligheter blir tillgängliga för alla. I vissa fall kan generella insatser behövas, och i andra fall kan mer specifikt riktade insatser vara nödvändiga.

PTS arbete för att öka tillgängligheten inom områdena post och elektronisk kommunikation möjliggör tillgång till information och kommunikation för alla i Sverige, även personer med funktionsnedsättning.<sup>36</sup> Detta medför i sin tur ökade förutsättningar för individens självständighet och självbestämmande. Genom PTS arbete inom sitt sektorsansvar kan personer med funktionsnedsättning tillförsäkras större möjlighet att forma sitt liv på likvärdiga villkor som andra i samhället.

PTS ambition är därför att upprätthålla en hög ambitionsnivå när det gäller att hitta generella lösningar som även kommer personer med funktionsnedsättning till del. På så sätt kan myndigheten bidra till att underlätta för personer med funktionsnedsättning att uppnå möjligheter till full delaktighet och jämlikhet i samhället.

Det är viktigt att alla, oavsett ålder, kön, funktionsförmåga m.m. ska kunna vara med och forma och utveckla det samhälle vi alla lever i. Att öka tillgängligheten är en av många förutsättningar för att så ska ske. PTS verkar aktivt för detta genom att arbeta för ett brett utbud av elektroniska kommunikationstjänster och möjlighet att ta del av nya tekniska lösningar för personer med funktionsnedsättning.

---

<sup>36</sup> Detta gäller givetvis även åldersrelaterad funktionsnedsättning.

## 5.2 Prioriterade aktiviteter under 2009

PTS avser att aktivt arbeta för att genomföra den handlingsplan och arbeta enligt den plan för kommunikationsarbete som tagits fram och tas fram under 2008 och början av 2009. Myndigheten kommer också att säkerställa att de nya rutiner som tagits fram tillämpas för att strukturera, systematisera och effektivisera PTS arbete. Det kommer i sin tur att frigöra resurser för att arbeta med av PTS utvalda och särskilt prioriterade områden.

Området elektronisk kommunikation avseende funktionsnedsättning är dynamiskt och allteftersom arbetet fortskrider, kommer det troligen finnas behov av att revidera både handlingsplan och kommunikationsstrategi.

PTS avser att arbeta utifrån riktmärket ”Design för alla” som sitt huvudperspektiv, men även att arbeta med särskilda lösningar vid behov därav och då främst utifrån ett kompletterande perspektiv. På så sätt bedömer PTS att myndigheten kan tillgodose kommunikationsmöjligheter för en större krets av individer med olika behov. Ett sådant generellt perspektiv tydliggör att även äldre med funktionsnedsättning inkluderas i PTS arbete.

PTS har ambitionen att aktivt arbeta med det generella perspektivet och därigenom verka för ökad tillgänglighet, användbarhet och mångfald inom IT och elektronisk kommunikation.

Under 2009 kommer PTS att intensifiera sitt arbete med omvärldsanalys och att nätverka med branschen. PTS kommer också att arbeta för att få större genomslag och därmed ökad tillgänglighet för myndighetens tjänster genom att påverka offentliga aktörer att använda dessa kommunikationstjänster.

I detta sammanhang har PTS särskilt identifierat gruppen äldre med åldersrelaterade funktionsnedsättningar. PTS kommer därför under 2009 att utreda behovet hos äldre med funktionsnedsättning samt eventuella moderna lösningar för trygghetslarm (GSM-baserat).

PTS har vidare noterat ett ökat behov av mobilitet och flexibilitet för användarna och förbättrad information om de tjänster som erbjuds.<sup>37</sup> Särskilda informationssatsningar om PTS tjänster och utvecklingsprojekt kommer därför att intensifieras framöver.

---

<sup>37</sup> Utvärdering av PTS tjänster och försöksprojekt som PTS tillhandahåller, daterat den 1 juni 2005, PTS-ER-2005:22 och resultat från IT-frågan, december 2008 och PTS Strategiska agenda 2009, daterad den 16 maj 2008, med dnr 08-256/23. Noteras här kan att drygt 80 % ansåg att inte kunnat ta del av information på grund av att den varit otillräcklig för personer med funktionsnedsättning. (Se IT-frågan)

I övrigt avser PTS att vidareutveckla tjänster och utvecklingsprojekt i takt med den tekniska utvecklingen på marknaden.

### 5.3 Avslutande kommentarer

PTS anser att det är angeläget att prioritera myndighetens sektorsansvar vad gäller funktionshinderområdet. Det är viktigt att personer med funktionsnedsättning i alla åldrar får likvärdiga möjligheter till full delaktighet i samhället. PTS arbetar därför aktivt med att personer med funktionsnedsättning ska få likvärdig möjlighet att tillgängliggöra sig information och kommunikation som andra.

PTS kommer att fortsätta att driva tjänster och utvecklingsprojekt inom områdena post och elektronisk kommunikation. PTS bedömer att de insatser som myndigheten genomför inom sitt sektorsområde skapar tillfällen för sysselsättning samt ökar förutsättningar för flexibilitet och kommunikationsmöjligheter för personer med funktionsnedsättning. Detta kan konstateras utifrån att möjligheter för personer med funktionsnedsättning att dels kunna få ett arbete, dels kunna behålla ett arbete påverkas av bland annat kommunikationsmöjligheter och tillgänglig information. Här fyller PTS arbete en viktig funktion. Möjligheter till fler sysselsatta och fler antal nystartade företag kan skapas och uppnås till följd av PTS arbete.

PTS tjänster och utvecklingsprojekt kan också medföra att äldre personer med funktionsnedsättning till följd av ålder kan arbeta längre och få större möjlighet till ökad delaktighet i samhället.

Teknikutvecklingen kan genom PTS utvecklingsprojekt öka tillgängligheten i samhället. Här kan exempelvis ”*Tolken i fickan/ Bildtelefoni.net*” nämnas. Genom att kunna koppla upp sig via en 3G-telefon har den döve möjlighet att direktuppkoppla sig till tolkcentralen i Örebro, oavsett var denna befinner sig. Det skapar både flexibilitet, självständighet och kommunikationsmöjligheter för individen.

Ett annat utvecklingsprojekt som också skapar förutsättningar för att undanröja hinder för tillgänglighet i samhället är ”*e-Adept*”. Det är ett utvecklingsprojekt som ger personer som är synskadade och personer med kognitiv funktionsnedsättning möjlighet att självständigt röra sig i okända miljöer, både inomhus och utomhus. Med hjälp av en GPS-navigatör och tillgång till digitala kartor som inkluderar gångvägar, cykelvägar och parkområden ges vägledning.

PTS tjänster och utvecklingsprojekt innebär också att förutsättningar skapas för att bryta eller minska barriärer till ett aktivt deltagande i samhället. Samhällets tillgänglighet utökas genom PTS arbete inom områdena post och elektronisk kommunikation för personer med funktionsnedsättning. PTS arbete ger med andra ord större möjlighet för deltagande i samhällslivet för alla, oavsett funktionsnedsättning till följd av exempelvis stigande ålder.

Området elektronisk kommunikation är en dynamisk marknad. Nya tekniska lösningar kommer att ge ökade möjligheter. PTS ser det som en utmaning dels att få branschen att inse vilket potentiellt kundunderlag som finns tillgängligt, dels att få användarna att efterfråga ”smarta lösningar”. PTS avser därför, förutom att arbeta vidare med tjänster och utvecklingsprojekt, att aktivt genomföra särskilda informationssatsningar under 2009. Syftet är främst att användare och potentiella användare ska få god kännedom om PTS tjänster och utvecklingsprojekt.

Slutligen kan PTS konstatera att myndighetens arbete gått framåt när det gäller arbetet med myndighetens sektorsansvar avseende personer med funktionsnedsättning. Samtidigt kan PTS också se att det återstår arbete att göra innan de handikappolitiska målen inom myndighetens sektorsområde fullt nås. PTS kommer även fortsättningsvis att aktivt och metodiskt verka för genomförande av myndighetens vision och mål.