

Datum

2009-08-28

Diarienummer

2009/0070

Rätt från början

- underlag till handlingsplan för e-inkludering



Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning, 2009-08-28

Titel: Rätt från början – underlag till handlingsplan för e-inkludering

Handisam: Serie A 2009:8 (diarienummer 2009/0070)

Utredare: Hans von Axelson

Rapporten finns att ladda ner från Handisams webbplats
www.handisam.se. Alternativa format kan beställas från Handisam.

Postadress: Handisam, Arenavägen 63, 121 77 Johanneshov

E-post: info@handisam.se

Fax: 08-600 84 99

Telefon: 08-600 84 00

Innehåll

| | |
|--|----|
| Sammanfattning | 3 |
| Bakgrund till uppdraget..... | 5 |
| Uppdragen | 5 |
| Metod | 5 |
| Utgångspunkter för handlingsplanen | 5 |
| Inledning till handlingsplanen..... | 7 |
| EU:s policy för e-inkludering | 8 |
| Definition och avgränsning..... | 8 |
| Vision för e-inkludering | 10 |
| Politisk prioritet och samordning..... | 10 |
| Insats 1- Tillsättande av Användningsråd | 10 |
| Insats 2 – Indikatorer för uppföljning | 11 |
| Insatsområde – Tillgänglig IKT | 11 |
| Insats 3 – Ramverk för samverkan mellan system | 11 |
| Insats 4 – Standardisering av offentliga webbplatser | 12 |
| Insats 5 – Upphandling som medel | 12 |
| Insats 6 – Modell för inkluderande utvecklingsprocesser | 13 |
| Insats 7 – Tillgänglig och användbar digital arbetsmiljö | 13 |
| Insatsområde – Digital kompetens..... | 14 |
| Insats 8 – Nationell strategi för digital kompetens..... | 14 |
| Insatsområde – Tillgång till IKT | 14 |
| Insats 9 – Statistik om IKT-användning | 14 |
| Insats 10 – Utredning om socioekonomiska aspekter..... | 14 |
| Insatsområde – Forskning och utveckling | 15 |
| Insats 11 – Utveckling för sammansmältning av kanaler | 15 |
| Insats 12 – Samordning av forskning och utveckling | 15 |
| Bilagor..... | 17 |
| Bilaga 1 – Regeringsuppdrag, N2009/4917/ITP | 17 |
| Bilaga 2 – Regeringsuppdrag, N2008/5985/ITP | 19 |
| Bilaga 3 – Intervjupersoner | 22 |

Sammanfattning

Handisam fick våren 2009 i uppdrag av regeringen att lämna ett underlag till handlingsplan för e-inkludering. Denna rapport utgör slutrapporteringen.

e-inkludering gagnar samhällsutvecklingen i stort. Utifrån ett demokratiskt perspektiv är det inte acceptabelt att medborgare exkluderas från de fördelar som ges. För e-inkludering krävs för det första att varor, tjänster och system som baseras på IKT utformas rätt från början där hänsyn tas till människors olikheter och att användbarhet och tillgänglighet utgör kvalitetsmål i utvecklingsprocesserna. För det andra krävs insatser av skilda slag inom många samhällssektorer för att driva på tillgången till och användningen av IKT.

För att förbättra samordningen föreslås handlingsplanen knyta an till e-förvaltningen och handikappolitiken som har befintliga statssekreterargrupper. Inom både EU och i Sverige är 2010 slutår för befintliga planer och program. Insatserna enligt den föreslagna handlingsplanen bör därför tidsättas till 2009 och 2010 för att sedan utvärderas och revideras under 2011.

Följande vision bör slås fast: ”Alla ska kunna använda IKT”. Det övergripande syftet med handlingsplanen för e-inkludering bör vara att säkerställa att e-inkludering genomsyrar hela samhället. Ett annat viktigt syfte med handlingsplanen för e-inkludering bör vara att vara pådrivande för att e-förvaltningen blir användbar och tillgänglig för så många som möjligt. Under rubriken ”Politisk prioritet och samordning” beskrivs hur planen bör styras, hur samordningen bör gå till och hur ansvaret bör fördelas. Därefter följer ytterligare tio insatser inom insatsområdena: tillgänglig IKT, digital kompetens, tillgång till IKT och forskning och utveckling. Sammantaget föreslås tolv insatser:

Insats 1, Tillsättande av Användningsråd

Ett Användningsråd bör inrättas för att ge ett inflöde av kunskaper och erfarenheter utifrån ett användarperspektiv och för att förbättra samordningen. (Näringsdepartementet)

Insats 2, Indikatorer för uppföljning

Ett uppdrag bör ges till Handisam att i samverkan med E-delegationen och Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar ta fram indikatorer för uppföljning av användbarhet och tillgänglighet (Finansdepartementet och Socialdepartementet).

Insats 3, Ramverk för samverkan mellan system

E-delegationen bör säkerställa att användbarhet och tillgänglighet finns med som utgångspunkt när ett nationellt ramverk för interoperabilitet upprättas. (Finansdepartementet)

Insats 4, Standardisering av offentliga webbplatser

E-delegationen bör fastställa en reviderad vägledning för utveckling av offentliga webbplatser. Denna bör vara anpassad till kraven i WCAG 2.0. (Finansdepartementet)

Insats 5, Upphandling som medel

Kammarkollegiet bör ges i uppdrag att, dels rapportera till regeringen hur arbetet går med att ställa krav på användbarhet och tillgänglighet i upphandlingarna, dels att delta i arbetet med framtagandet av den nya europeiska standarden för upphandling av tillgänglig IKT. (Finansdepartementet)

Insats 6, Modell för inkluderande utvecklingsprocesser

E-delegationen ska i sina rapporter till regeringen redovisa goda förebilder inom e-förvaltningen. Användningsrådet bör få i uppgift att komplettera bilden med exempel som tar sin utgångspunkt i ett användarperspektiv. På längre sikt kan exemplen utvecklas till en modell. (Näringsdepartementet)

Insats 7, Tillgänglig och användbar digital arbetsmiljö

Arbetsmiljöverket bör ges i uppdrag att i samverkan med Skolverket ta fram riktlinjer för en användbar och tillgänglig digital arbetsmiljö. (Arbetsmarknadsdepartementet och Utbildningsdepartementet)

Insats 8, Nationell strategi för digital kompetens

En statlig utredning bör tillsättas för att först kartlägga insatserna för digital kompetens och sedan föreslå en nationell strategi. (Näringsdepartementet)

Insats 9, Statistik om IKT-användning

Ett uppdrag bör ges till SCB i samverkan med Handisam att ta fram en långsiktigt hållbar statistik inom området. (Finansdepartementet och Socialdepartementet)

Insats 10, Utredning om socioekonomiska aspekter

Det bör utredas om hur socioekonomiska aspekter kring tillgång till IKT kan beaktas avseende utmätning, socialbidrag, avdrag för hushållsnära tjänster och assisterande teknik. (Socialdepartementet och Finansdepartementet)

Insats 11, Utveckling för sammansmältning av kanaler

Ett uppdrag att belysa behov av statligt stöd för att exempelvis utveckla språkdata-baser bör ges till Talboks- och punktskriftsbiblioteket i samråd med Post- och telestyrelsen och Radio och TV-verket. (Kulturdepartementet och Näringsdepartementet)

Insats 12, Samordning av forskning och utveckling

Ett uppdrag bör ges till Vinnova i samråd med Post- och telestyrelsen att utreda samordningsvinster i forskning och utveckling om e-inkludering och om det finns behov av stöd för intressenter vid ansökningar om medel från EU. (Näringsdepartementet)

Bakgrund till uppdraget

Uppdragen

Handisam har sedan hösten 2008 arbetat med ett uppdrag om e-inkludering. Uppdraget bestod av tre delar:

- att fungera som stabsstöd till regeringen i det europeiska samarbetet
- att göra en kunskapssammanställning och kartläggning om europiska och nationella initiativ
- att ge förslag på fortsatta initiativ.

I slutet av februari överlämnades rapporten: ”Kartläggning över initiativ för eInkludering i EU och Sverige”¹.

I maj 2009 ersattes uppdraget av ett nytt som avgränsar uppdraget till att ta fram ett underlag för en handlingsplan inom området e-inkludering.

Uppdragen återfinns i sin helhet i bilaga 1 och 2.

Metod

Utgångspunkten för en eventuell handlingsplan är den rapport med kartläggning som presenterades i februari.

I arbetet med att ta fram underlaget har intervjuer genomförts med tjänstemän i regeringskansliet och med bransch- och användarorganisationer. En lista med namnen på intervjuade personer redovisas i bilaga 3.

Handisam har träffat E-delegationen och delgivit dem utkast av rapporten. Rapporten har föredragits för projektets styrgrupp som består av representanter för Handikappförbunden, Handisam, Hjälpmedelsinstitutet, Post- och telestyrelsen och Talboks- och punktskriftsbiblioteket.

Rapporten har även diskuterats i en referensgrupp med representanter från användarorganisationer, bransch, forskning.

Slutligen har rapporten diskuterats med representanter från de departement som pekas ut för samråd.

Utgångspunkter för handlingsplanen

Under intervjuerna har det framkommit att det finns ett behov av att tydliggöra innebörden av konceptet e-inkludering. Frågans komplexitet

¹ Handisams webbplats: http://www.handisam.se/Tpl/NormalPage_1635.aspx

och vida definition gör att frågor som rör e-inkludering lätt förbises i strategiska överväganden. Glappet mellan policynivåer och verkligheten för användaren är stort. Det saknas struktur för inflöden från bransch, forskning och användare för att användarbehoven ska tydliggöras i det strategiska arbetet.

Behovet av prioriteringar och klarlägganden kring hur e-inkludering hänger ihop med andra frågor är ett annat genomgående tema. Den största utmaningen för att lyckas med e-inkluderingsfrågor är därför samordning. En handlingsplan ger möjlighet att tydliggöra de politiska ambitionerna och att prioritera arbetet. En handlingsplan sätter igång processer.

e-inkludering täcker hela samhället och kräver insatser inom en rad områden. e-förvaltningen ses dock som en given motor för den delen i e-inkludering som handlar om användbarhet och tillgänglighet för alla i utvecklingen av offentliga tjänster. Det är också inom e-förvaltningen som möjligheterna att påverka och styra tjänsteutbudet är stort.

Med de utförda intervjuerna och den tidigare rapporterade kartläggningen som utgångspunkt har rapporten med underlag till handlingsplan växt fram.

För att förenkla läsningen och göra det tydligt är rapporten skriven som om det vore en färdig plan/strategi. Det bör poängteras att den är ett förslag och har utformats som ett underlag i enlighet med uppdraget till Handisam.

Inledning till handlingsplanen

Sverige har goda förutsättningar att med en utökad samordning, prioriteringar och utpekat ansvar kunna delta aktivt i det europeiska arbetet och leva upp till de gemensamma kraven i det europeiska samarbetet. Att fler gagnas av de fördelar som IKT ger är bra både ur ett demokratiskt och ur ett samhällsekonomiskt perspektiv.

Inom EU är IT-frågorna en prioriterad del av Lissabonagendan. Det s.k. i2010 initiativet sträcker sig till 2010. Frågorna samordnas i en högnivågrupp. Under högnivågruppen finns tre policyområden, e-förvaltning, e-hälsa och e-inkludering. Arbetet med e-förvaltning och e-hälsa är i Sverige samordnat och styrs av fastslagna strategier och planer. Med denna handlingsplan tar regeringen även initiativ inom området för e-inkludering.

Under 2009 inleds arbetet med att förbereda en ny strategi för IKT-frågorna inom EU efter 2010. Sverige är pådrivande under ordförandeskapet i EU genom att leda arbetet med att ta fram en ministerdeklaration om e-förvaltning och genom att ha tagit initiativ till en högnivåkonferens om den framtida IKT-politiken. Under 2010 kommer regeringen att följa upp den nationella handikappolitiken, ett led i arbetet mot en ny strategi. Ytterligare utgångspunkter är konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och ett mångfaldsperspektiv. I och med att de olika policyområdena som ligger när e-inkludering är under utveckling tidsätts insatserna till 2009 och 2010. Under 2011 bör handlingsplanen för e-inkludering utvärderas, revideras och knyts an till övrig utveckling.

Det korta tidsperspektivet medför också att det krävs prioritering bland insatserna som därför inte är heltäckande. Mot bakgrund av den kartläggning som Handisam överlämnade vintern 2009 görs dock bedömningen att de föreslagna insatserna sätter igång nödvändiga processer som skapar förutsättningarna för ytterligare konkretion och ett tydliggörande av mål för regeringens arbete med e-inkludering efter 2010.

I planen beskrivs först konceptet e-inkludering, hur det definieras inom EU och hur det kan förstås och avgränsas i Sverige. Visionen: ”Alla ska kunna använda IKT” slås fast och de underliggande syftena klargörs.

Under rubriken ”Politisk prioritet och samordning” beskrivas hur planen ska styras, hur samordningen ska gå till och hur ansvaret fördelas. Ett Användningsråd inrättas för att ge ett inflöde av kunskaper och erfarenheter utifrån ett användarperspektiv och för att förbättra samordningen. Ett uppdrag ges till Handisam att i samverkan med E-delegationen ta fram indikatorer för uppföljning av

användbarhet och tillgänglighet. Därefter följer insatser inom insatsområdena: tillgänglig IKT, digital kompetens, tillgång till IKT och forskning och utveckling.

EU:s policy för e-inkludering

EU:s policy för e-inkludering styrs av en ministerdeklaration som antogs i Riga 2006, Rigadeklarationen. I deklarationen definieras vad som avses med e-inkludering:

”e-inkludering avser både inkluderande IKT och användningen av IKT för att uppnå bredare inkluderingsmål. e-inkludering är inriktat på alla individers och grupper deltagande i alla aspekter av informationssamhället. e-inkluderingspolitik syftar därför till att minska skillnaderna i IKT-användning och att främja användningen av IKT för att övervinna utanförskap och för att förbättra de ekonomiska resultaten, sysselsättningen, livskvaliteten, det sociala deltagandet och sammanhållningen.”²

Rigadeklarationen har utgjort grunden för EU:s policy för e-inkludering. e-inkluderingsfrågorna har utvecklats från att adressera personer med funktionsnedsättning till ett vidare perspektiv där alla användarens behov och möjligheter utgör utgångspunkten. Att få med fler i informationssamhället ses också som en viktig aspekt i den ekonomiska utvecklingen på den inre marknaden.

Definition och avgränsning

e-inkluderingens kärna är att skapa förutsättningar för alla att delta jämlikt i informationssamhället. Det gagnar samhällsutvecklingen i stort. Utifrån ett demokratiskt perspektiv är det inte acceptabelt att medborgare exkluderas från de fördelar som ges. Förutsättningarna kan delas upp i två delar.

För det första att varor, tjänster och system som baseras på IKT utformas rätt från början där hänsyn tas till människors olikheter och att användbarhet och tillgänglighet utgör kvalitetsmål i utvecklingsprocesserna.

För det andra att det krävs insatser av skilda slag inom många samhällssektorer för att driva på tillgången till och användningen av IKT.

Frågor om e-inkludering och IKT är tvärsektoriella. De skär in i alla andra politikområden. Genom att tänka rätt från början i planering utformning och ha alla människors behov med som aspekt i

² Rigadeklarationen paragraf 4, EU-kommissionens webbplats:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/events/riga_2006/index_en.htm

Ministerdeklarationer översätts inte officiellt. Översättning är inofficiellt utförd av Handisam.

utvecklingsprocesserna minskar behoven av särskilda lösningar för vissa grupper.

Användbarhet, tillgänglighet, tillgång och användning hänger ihop och är ömsesidigt beroende av varandra. Om tjänsterna utformas rätt från början kan äldre och personer med funktionsnedsättning använda dem. Det som är nödvändigt för dem med särskilda behov är ofta bra för alla. Användbara och tillgängliga tjänster är lätta och effektiva att använda. Tjänster som är användbara och tillgängliga motiverar fler att utnyttja dem. Ju fler som använder tjänsterna desto effektivare blir de ur ett samhällsekonomiskt perspektiv.

Hur IKT används för att styra verksamhetsutvecklingen inom det offentliga styrs inom områdena för e-förvaltning och e-hälsa. Inom båda områdena är det medborgarnas behov som står i centrum. Kopplingarna till e-inkludering är starka. Framförallt avseende att skapa förutsättningarna för en medborgardriven utveckling är e-förvaltningen central. E-förvaltningen ska bidra till att förenkla kontakten mellan förvaltning och medborgare och ska präglas av tillgänglighet och användbarhet. Det ska bli så enkelt som möjligt för så många som möjligt. Insatserna inom e-förvaltningen kommer att skapa förutsättningar även för utvecklingen inom e-hälsa.

Genom att ha människors olikheter i fokus bidrar insatserna inom området för e-inkludering till att ge alla makt att möjliggöra sina livsval. I den samlade utvecklingen i användningen av ny teknik ställs det allt högre krav på att den information som finns digitaliseras. Lättillgänglig digital information, god service med möjlighet till jämlik kommunikation bidrar till tillväxt och innovationskraft. Medborgaren ska oavsett kön, etnicitet, ålder, funktionsförmåga etc. kunna dra fördelar av den utvecklingen.

Vision för e-inkludering

Alla ska kunna använda IKT.

Det övergripande syftet med handlingsplanen för e-inkludering är att: **säkerställa att e-inkludering genomsyrar hela samhället.**

Inom områdena arbetsmiljö, digital kompetens, statistik och socioekonomiska aspekter har processer kring e-inkludering inte uppmärksamats i tillräcklig utsträckning. Det behövs mer kunskaper och klarlägganden.

Ett annat viktigt syfte med handlingsplanen för e-inkludering är att: **vara pådrivande för att e-förvaltningen blir användbar och tillgänglig för så många som möjligt.**

Målet för e-förvaltningen är att den ska vara så enkel som möjligt för så många som möjligt. En viktig förutsättning för att nå det målet är ett tänka efter före och styra utvecklingen mot ett användbart och tillgängligt tjänsteutbud.

Politisk prioritet och samordning

Näringsdepartementet har det övergripande ansvaret för IT-politiken och e-inkludering. De sitter i EU:s högnivågrupp för i2010 initiativet. Finansdepartementet driver på utvecklingen inom e-förvaltningen. Socialdepartementet har ansvaret för handikappolitiken och för e-hälsa. En statssekreterargrupp samordnar arbetet med e-förvaltning och en annan statssekreterargrupp samordnar handikappolitiken. Näringsdepartementet är med i båda grupperna.

Infrastrukturministern är ytterst ansvarig för genomförandet av denna handlingsplan för e-inkludering. Uppföljning och samordning integreras i statssekreterargrupperna för e-förvaltning och handikappolitik.

Följande insatser ska genomföras för att e-inkludering ska genomsyra samhällssektorerna.

Insats 1 – Tillsättande av Användningsråd

För att säkerställa att användarperspektivet diskuteras i ett forum på hög strategisk nivå tillsätts ett Användningsråd som rapporterar till och administreras av Näringsdepartementet. För att lyckas med e-inkludering är det viktigt att utgå från behoven hos dem som är eller riskerar att bli exkluderade. Det är viktigt att ha en kontinuerlig dialog med näringslivet, forskare och det civila samhället.

Användningsrådet ska spegla arbetet som pågår inom e-förvaltningen och handikappolitiken ifråga om användarperspektiv, användbarhet och tillgänglighet inom IKT-området. Rådets huvuduppgift blir att säkerställa en kontinuerlig dialog kring e-inkludering i regeringskansliet med utgångspunkt från kunskaper och erfarenheter från användarorganisationer, branschen och forskarsamhället.

Användningsrådets uppgifter och ansvar ska definieras i ett direktiv.

Ansvarig (Näringsdepartementet och Finansdepartementet)

Insats 2 – Indikatorer för uppföljning

Handisam har i sin uppföljning av statsförvaltningens arbete med tillgänglighet haft med tillgänglighet till webbplatser som en aspekt. Det går också att ställa frågor om hur användarnas behov och möjligheter har beaktats i utvecklingsprocesser t.ex. av e-tjänster. Handisam arbetar också med att ta fram öppna jämförelser med data från statliga myndigheter och kommuner.

E-delegationen ska från och med 2010, utifrån de förvaltningspolitiska målen, och de mål som regeringen kan komma att besluta på området, följa upp myndigheternas samlade arbete med e-förvaltning. Arbetets konsekvenser för brukarna ska beskrivas och analyseras. Indikatorer för uppföljning ska utarbetas.

Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser ska genomföra en inventering och beskrivning av vilken statistik och vilka indikatorer som samlas in och som är av relevans för uppföljning och utvärdering av hur IT och elektronisk kommunikation används. I uppdraget ingår att sammanställa den uppföljning och utvärdering av IT-politiska åtgärder som utförs av olika aktörer.

Det är viktigt att olika system för indikatorer och öppna jämförelser harmonierar med varandra.

Handisam ges i uppdrag att i samverkan med E-delegationen och Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar ta fram gemensamma indikatorer för tillgänglighet och användbarhet.

Ansvarig (Finansdepartementet, Näringsdepartementet och Socialdepartementet)

Insatsområde – Tillgänglig IKT

Insats 3 – Ramverk för samverkan mellan system

Av direktivet till E-delegationen framgår att användbarhet och tillgänglighet är en viktig utgångspunkt. I arbetet med att utforma en strategi för det operativa arbetet med e-förvaltning på myndigheterna lyfts frågan om hur teknisk samverkansförmåga mellan olika system,

s.k. interoperabilitet, kan komma till stånd på förvaltningsgemensam nivå och på sektorsnivå. Verva har i linje med europeiska rekommendationer tagit fram ett förslag till nationellt ramverk för interoperabilitet. Av förslaget framgår att: ”Offentliga tjänster ska vara utformade så att de kan användas av bredast möjliga krets av användare, oavsett faktorer såsom ålder, kön, funktionsnedsättningar och kulturell/etnisk bakgrund.”³

E-delegationen säkerställer att användbarhet och tillgänglighet finns med som utgångspunkt när ett nationellt ramverk för interoperabilitet på basis av Vervas förslag och europeiska rekommendationer upprättas.

Ansvarig (Finansdepartementet)

Insats 4 – Standardisering av offentliga webbplatser

Delegationen ska inventera och vid behov utveckla den tidigare E-nämndens och dåvarande Vervas vägledningar och rapporter på det aktuella området. En vägledning som har nära anknytning till e-inkluderingsområdet är Vägledningen för 24-timmarswebben. I vägledningen har kraven på tillgänglighet från W3C:s⁴ standard WCAG 1.0 inarbetats bland andra krav på hur webbplatser bör utformas. W3C släppte i december förra året en ny reviderad version av standarden WCAG 2.0. Den nya standarden kommer att vara utgångspunkten i den europeiska uppföljningen av hur tillgängligheten på offentliga webbplatser utvecklas och en rekommendation kommer sannolikt att tas fram på EU-nivå. Därför bör det redan nu ges ett uppdrag till E-delegationen att revidera Vervas vägledning.

E-delegationen ges i uppdrag att fastställa en reviderad vägledning för utveckling av offentliga webbplatser. Denna bör vara anpassad till kraven i WCAG 2.0.

Ansvarig (Finansdepartementet)

Insats 5 – Upphandling som medel

Sverige har en god tradition i att ställa krav på användbarhet och tillgänglighet i offentlig upphandling. Det påbörjades på Statskontoret men överfördes till Verva 2006. Arbetet med att driva arbetet med ramavtalsupphandlingen har efter Vervas nedläggning överförts till Kammarkollegiet.

Inom EU pågår ett mandaterat standardiseringsprojekt, Mandat 376. Mandatet som drivs gemensamt av de europeiska

³ Vervas rapport 2008:19, Nationellt ramverk för interoperabilitet

⁴ The World Wide Web Consortium, webbplats: <http://www.w3.org/>

standardiseringsorganisationerna syftar till att ta fram en standard med tillhörande stödmaterial för att upphandla tillgängligt inom IKT-området.

E-delegationen ska koordinera arbetet med IT-standardisering som berör e-förvaltningen. I det arbetet kommer delegationen att komma i kontakt med Mandat 376.

Det är viktigt att de svenska erfarenheterna av att ställa krav på tillgänglighet i offentlig upphandling tas till vara.

Kammarkollegiet ges därför i uppdrag att, dels rapportera till regeringen hur arbetet går med att ställa krav på användbarhet och tillgänglighet i upphandlingarna, dels att delta i arbetet med framtagandet av den nya europeiska standarden för upphandling av tillgänglig ICT.

Ansvarig (Finansdepartementet)

Insats 6 – Modell för inkluderande utvecklingsprocesser

Det är viktigt att ta fram exempel på inkluderande utvecklingsprocesser, där beställning och utformning har med ett tydligt användarperspektiv och där tester mot användare naturligt finns med i utvecklingsprocessen.

E-delegationen ska i sina rapporter till regeringen redovisa goda förebilder inom e-förvaltningen. Användningsrådet bör få i uppgift att komplettera bilden med exempel som tar sin utgångspunkt i ett användarperspektiv. På längre sikt kan exemplen utvecklas till en modell.

Ansvarig (Näringsdepartementet)

Insats 7 – Tillgänglig och användbar digital arbetsmiljö

IKT blir allt betydelsefullare i arbetslivet. Den digitala arbetsmiljön har stora brister.

Arbetsmiljölagen täcker den digitala arbetsmiljön. Det samma gäller bestämmelserna om skäliga stöd och anpassningsåtgärder i diskrimineringslagen.

Arbetsmiljölagen gäller även i skolan. Den pedagogiska digitala läromiljön har uppmärksamats i liten utsträckning.

Arbetsmiljöverket ges i uppdrag att i samverkan med Skolverket ta fram riktlinjer för en användbar och tillgänglig digital arbetsmiljö.

Ansvarig (Arbetsmarknadsdepartementet och Utbildningsdepartementet)

Insatsområde – Digital kompetens

Insats 8 – Nationell strategi för digital kompetens

Inom ramen för e-inkluderingsområdet är digital kompetens en nyckelfråga. I Sverige saknas en samlad strategi för att säkerställa att alla får möjlighet att skaffa sig de grundläggande kunskaper som krävs för att vara delaktig i det digitala samhället. Sådan kompetens är avgörande för att skapa tillväxt med de fördelar som IKT ger. De insatser som finns från skola, vuxenutbildning, bibliotek, folkbildning, utbildningsföretag etc. är inte kartlagda.

En statlig utredning tillsätts för att först kartlägga insatserna för digital kompetens och sedan föreslå en nationell strategi.

Ansvarig (Näringsdepartementet)

Insatsområde – Tillgång till IKT

Insats 9 – Statistik om IKT-användning

Integrations- och jämställdhetsdepartementet har inlett ett arbete med att ta fram statistik för att kunna följa i vilken grad olika grupper är inkluderade i det digitala samhället.

Det material som har tagits fram tar inte upp statistik för personer med funktionsnedsättning.

Det är viktigt att den statistik som presenteras skildrar hela befolkningen och visar både på tillgång till och användning av IKT.

Ett uppdrag ges till SCB i samverkan med Handisam att ta fram en långsiktigt hållbar statistik inom området.

Ansvarig (Finansdepartementet och Socialdepartementet)

Insats 10 – Utredning om socioekonomiska aspekter

Utvecklingen går mot att elektroniska tjänster till stor del ersätter annan offentlig service. För att kunna effektivisera och pressa kostnader är det viktigt att beakta eventuella socioekonomiska klyftor avseende tillgång till IKT.

Det bör utredas om det skulle vara möjligt att undanta terminaler och de avgifter som behövs för uppkoppling mot Internet från det som kan utmätas. En annan aspekt är hur innehav av IKT beaktas vid utbetalning av socialbidrag. Det bör prövas om det är möjligt att skapa ett system med avdrag för IT-support som en hushållsnära tjänst. Ytterligare en aspekt är hur personer med funktionsnedsättning kan

få tillgång till den assisterande teknik som är nödvändig för tillgång till tjänster baserade på IKT.

Ansvarig (Socialdepartementet och Finansdepartementet)

Insatsområde – Forskning och utveckling

Insats 11 – Utveckling för sammansmältning av kanaler

I linje med den övergripande målsättningen att skapa så goda förutsättningar som möjligt för alla att delta i användningen av IKT kan staten behöva ta ansvar för utveckling av sådant som inte har förutsättningar att växa fram på marknaden. Ett exempel är ny teknik för att tillgängliggöra information och för att möjliggöra kommunikation.

TV-mediet är för många användare ansedd som den viktigaste kanalen för samhällsinformation. En ny Radio- och TV-lag är föreslagen där vissa krav på tillgänglighet ingår. Statligt ansvar för utveckling av exempelvis databaser för talsyntes, taligenkänning och teckenspråk skulle underlätta tillgängliggörandet av TV-mediet. Samtidigt finns det potential inom en rad andra områden.

Databaserna skulle stimulera framväxten av innovation och nya marknader samtidigt som möjligheterna för delaktighet och jämlikhet inom informations- och kommunikationsområdet förbättrades. Det svenska språket är för litet för att en marknadsutveckling kan förutsättas ta fart. Utvecklingen bör baseras på öppna standarder och en process med öppen programvara bör prövas.

Ett uppdrag att belysa behov av statligt stöd för att exempelvis utveckla språkdatares ges till Talboks- och punktskriftsbiblioteket i samråd med Post- och telestyrelsen och Radio och TV-verket.

Ansvarig (Kulturdepartementet och Näringsdepartementet)

Insats 12 – Samordning av forskning och utveckling

Det saknas idag en samlad bild av vilken forskning och utveckling som pågår och vilken producerad kunskap som tagits fram som skulle kunna användas för att minska exkluderingen inom IKT-området. Vinnova har en viktig roll som samordnande aktör i förhållande till vad som sker inom EU och vad som sker i Sverige. Det finns även utvecklingsprojekt inom området på PTS och på Hjälpmedelsinstitutet.

Det bör utredas närmare vad det finns för möjliga samordningsvinster mellan olika initiativ och utvecklingsprojekt. Det bör också undersökas

i vilka frågor svenska intressenter fått EU-medel och om de inte fått men ansökt och i så fall ta reda på orsakerna. Att lämna förslag på hur möjliga huvudmän för EU-projekt skulle kunna få stöd i sina ansökningsprocesser bör ingå i uppdraget.

Ett uppdrag ges till Vinnova i samråd med Post- och telestyrelsen att utreda samordningsvinster i forskning och utveckling om e-inkludering och om det finns behov av stöd för intressenter vid ansökningar om medel från EU.

Ansvarig (Näringsdepartementet)

Bilagor

Bilaga 1 – Regeringsuppdrag, N2009/4917/ITP

Uppdrag att utarbeta underlag för en handlingsplan inom området för e-inkludering, 1 bilaga

Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam) att utarbeta ett underlag för en nationell handlingsplan för e-inkludering. Utgångspunkt för uppdraget ska vara Handisams delrapport: ”Kartläggning över initiativ för e-inkludering i EU och Sverige, regeringsuppdrag N2008/5985/ITP”

Uppdraget ska utföras och redovisas enligt vad som anges i bilagan. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) senast den 30 augusti 2009.

Eventuella kostnader som kan uppstå för Handisam med anledning av uppdraget ska hanteras inom ramen för de ordinarie förvaltningsmedel som myndigheten disponerar.

På regeringens vägnar

Åsa Torstensson

Anna Gillholm

Bilaga till regeringsbeslutet

Uppdraget

Under arbetet med att ta fram underlaget till handlingsplan ska Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam) problembild, strategier och slutsatser diskuteras och värderas i samråd med relevanta intressenter. I underlaget bör relationerna mellan e-hälsa, e-förvaltning och e-inkludering beskrivas och förtydligas. De målsättningar som regeringen lagt fast i handlingsplanen för e-förvaltning och i uppdraget till e-delegationen ska beaktas.

Handisam ska under arbetet samråda med Regeringskansliet (Näringsdepartementet, Socialdepartementet, Integrations- och

Jämställdhetsdepartementet och Finansdepartementet) samt samverka med Post- och telestyrelsen (PTS) och e-delegationen.

Bakgrund

Handisam har ett nuvarande uppdrag från regeringen att inom området för e-inkludering genomföra en kunskapssammanställning med analys av vilka initiativ som pågår eller planeras i Sverige och på EU-nivå (N2008/5985/ITP).

I uppdraget ingår också att löpande bistå berörda departement i EU-samarbetet i frågor som rör e-inkludering. Handisam har representerat regeringen i den arbetsgrupp som bistår EG-kommissionen i arbetet med att utveckla och följa området för e-inkludering (undergrupp till högnivågruppen för i2010 initiativet). I arbetet har ingått att samordna för den svenska delegationen till den ministerkonferens om e-inkludering som hölls i Wien i november/december 2008. Sverige hade en monter med representanter och material från Handisam, Hjälpmedelsinstitutet, PTS, Talboks- och Punktskriftsbiblioteket (TPB) och Myndigheten för förvaltningsutveckling (VERVA). Representanterna utgjorde tillsammans med företrädare från Finansdepartementet, Integrationsverket och Integrations- och jämställdhetsdepartementet den svenska delegationen som leddes av Näringsdepartementet. På konferensen presenterades planeringen inför det svenska ordförandeskapet i EU 2009. Det svenska initiativet mottogs väl och ledde bland annat till att arbetsgruppen för e-inkludering påbörjade ett arbete med att se över hur området kan utvecklas efter 2010. I det arbetet har Handisam samarbetat med Italien för att komma med underlag till en rapport från arbetsgruppen som ska utgöra en del i planeringsunderlaget för EU:s arbete efter i2010 initiativet.

Regeringen kan konstatera att Handisams arbete med att bistå regeringen i EU-samarbetet i e-inkluderingsfrågor har övergått i ordinarie verksamhet.

Handisam har också fått ett särskilt regeringsuppdrag, Fi2009/2146, att bistå regeringen (Finansdepartementet) i förberedelserna för och genomförandet av den ministerkonferens om e-förvaltning som ska hållas i Malmö den 18–20 november under det svenska ordförandeskapet.

Handisam har inkommit med en delrapport: ”Kartläggning över initiativ för e-inkludering i EU och Sverige, regeringsuppdrag N2008/5985/ITP”.

I rapporten beskrivs utgångspunkter, avgränsningar och hur begreppet e-inkludering kan förstås för att kunna ge tydliga underlag för politiska initiativ. EU-initiativ inom området kartläggs och jämförs med nationella politiska initiativ som bedöms påverka

förutsättningarna för e-inkludering. Handisam konstaterar bland annat att Sverige kunde arbeta mer aktivt med de mål som finns uppsatta för e-inkludering i EU och att det finns brister i samordning och helhetssyn. En handlingsplan för e-inkludering förordas.

Sammantaget anser regeringen att det ursprungliga uppdraget som avser en kunskapssammanställning och underlag för nationella initiativ nu på olika sätt är utfört (stabsstöd, delrapport, workshops och förslag etc.). Mot bakgrund av delrapporten bör Handisam utarbeta ett underlag för en nationell handlingsplan för e-inkludering.

Innehållet i en eventuell handlingsplan skisseras i rapporten under följande punkter.

- lagliga skyldigheter och standardisering
- styrning genom tillsyn, uppdrag och indikatorer
- upphandling
- tillgång till IT
- forskning, utveckling och innovation
- kompetenshöjning genom positiva exempel.

Bilaga 2 – Regeringsuppdrag, N2008/5985/ITP

Uppdrag till Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam) att genomföra en kunskapssammanställning, 1 bilaga

Regeringen uppdrar åt Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam) att kartlägga och analysera relevanta initiativ som syftar till att minska de digitala klyftorna för personer med fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar. Kartläggningen och analysen skall ligga till grund för initiativ på e-inkluderingsområdet nationellt och på EU-nivå fram till och under det svenska ordförandeskapet i Europeiska unionen hösten 2009.

Uppdraget ska utföras och redovisas enligt bilagan.

Kostnaden för uppdragets genomförande ska belasta utgiftsområde 9, anslaget 0904001 Myndigheten för handikappolitisk samordning.

På regeringens vägnar

Åsa Torstensson

Ragnar Hörndahl

Bilaga till regeringsbeslutet

Handisam ska med utgångspunkt från

- SIKA:s kartläggning ”Digitala klyftor – insatser för att överbrygga dessa” (SIKA 2007:6),
- Europeiska kommissionens meddelanden, handlingsplaner och andra dokument om e-inkludering och e-förvaltning,
- samt deklARATIONER och andra meddelanden som avgivits och under uppdragstiden avges av ansvariga ministrar inom EU för e-inkludering och e-förvaltning

analysera vilka initiativ som pågår eller planeras i Sverige och på EU-nivå inom e-inkluderingsområdet, med särskilt fokus på personer med fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar. I analysen skall strategier och slutsatser diskuteras och värderas i samråd med relevanta intressenter.

Handisam ska med utgångspunkt från detta arbete utarbeta koncept för möjliga svenska bidrag till ”2008 e-Inclusion Ministerial Conference” i Wien i november-december 2008 och till e-förvaltningskonferensen i Malmö i november 2009 samt om så blir erforderligt samordna genomförandet av de föreslagna sådana bidragen.

Handisam ska löpande bistå berörda departement inom Regeringskansliet med underlag och i förekommande fall biträda vid diskussioner och delta vid förhandlingar av ministerdeklARATIONER inför ovan nämnda ministermöten och konferenser hösten 2008 i Wien och november 2009 i Malmö.

Det underlag som utarbetas av Handisam ska kunna utgöra underlag vid framtida beredning inom Regeringskansliet av frågor som rör e-inkludering och e-förvaltning, där en möjlighet är framtagandet av en handlingsplan för e-inkludering.

Bakgrund

Modern informations- och kommunikationsteknik (IT) utgör en i allt högre grad samhällsomskapande teknologibas. Alla samhällsområden påverkas av att IT används och sprids i privat och offentlig verksamhet. Inom offentlig förvaltning används IT allt mer både i det interna arbetet och i kontakten med medborgarna. Möjligheterna att sänka kostnaderna och effektivisera och vidareutveckla verksamheten är betydande. IT ger även en unik möjlighet att öka tillgängligheten till och flexibiliteten i service- och tjänsteutbudet. En förutsättning för en sådan positiv utveckling är att det vid utarbetandet och utvecklingen av olika tjänster på ett tidigt stadium beaktas att olika användare har skilda förutsättningar att ta del av och utnyttja IT och tjänster baserade på IT.

Regeringen gav den 19 september 2007 Statens institut för kommunikationsanalys (SIKA) i uppdrag att genomföra en kunskapssammanställning och upprätta en rapport om 'Digitala klyftor – Insatser för att överbrygga dessa'. Rapporten redogör för insatser som har gjorts och görs av olika aktörer för att minska de digitala klyftorna samt om vilken forskning som bedrivs på området.

Debatten kring informationsteknikens utbredning har i många fall fokuserat på den fysiska tillgången till tekniken, i form av exempelvis IT-produkter, internetanslutning och digitala tjänster. Efterhand som allt fler införskaffar dessa produkter ökar betydelsen av att såväl utvecklare av tjänster som användare av dessa har tillräcklig kunskap för att kunna utnyttja möjligheterna med IT på ett optimalt sätt. För att öka möjligheten till ett optimalt utnyttjande krävs att de som producerar och utvecklar IT-produkter och digitala tjänster, såväl i privat som offentlig sektor, intar ett sk design för alla perspektiv.

Design för alla är ett begrepp inom samhällsbyggnad, arkitektur och design som utgår från ett brukar- eller användarcentrerat perspektiv. Det innebär i praktiken ett arbetssätt där produkter, miljöer och tjänster utformas för att fungera för så många människor som möjligt med olika förutsättningar. Förutom att Design för alla gynnar användare av olika produkter och tjänster finns det ett stort ekonomiskt värde för näringsliv och samhälle i att det tas fram och tillhandahålls produkter och tjänster som alla kan använda.

Regeringen fastställde i januari 2008 en Handlingsplan för eFörvaltning. Det övergripande målet med denna är att skynda på arbetet med att digitalisera den statliga förvaltningen i syfte att det år 2010 ska vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt ta del av förvaltningens service. Det anges i handlingsplanen att det faktum att en person exempelvis har nedsatt funktionsförmåga, har begränsade språkkunskaper eller saknar tillgång till Internet inte ska få utgöra några hinder i kontakter med statsförvaltningen.

Inom EU har 2008 utsetts till eInkluderingsåret. Detta är ett av flera olika initiativ som har tagits inom "eInclusion" och "Inclusive eGovernment". Ett möte och konferens om e-inkludering med ministrar från EUs medlemsstater ansvariga för eInclusion anordnas i Wien hösten 2008. Under Sveriges ordförandeskap kommer e-inkluderingsaspekter även att behandlas vid ett möte mellan ministrar i EUs medlemsstater ansvariga för eFörvaltning (eGovernment) och en konferens i ämnet som hålls i Malmö i november 2009.

Redovisning m.m.

Handisam ska under arbetet samråda med Regeringskansliet (Näringsdepartementet, Socialdepartementet och

Finansdepartementet) samt samverka med Post och Telestyrelsen (PTS) och Verket för förvaltningsutveckling (Verva).

Handisam ska senast den 28 februari 2009 lämna en delrapport med en redovisning av initiativ och insatser som görs avseende e-inkludering i Sverige och inom EU, samt diskutera initiativ som skulle kunna vidtas och insatser som skulle kunna göras inom området e-inkludering i Sverige, med angivande av syfte och mål med sådana initiativ och insatser.

Handisam ska senast den 30 augusti 2009 slutligen redovisa uppdraget till Regeringskansliet (Näringsdepartementet)

Bilaga 3 – Intervjupersoner

Anna Lilja Qvarlander, Socialdepartementet

Daniel Forslund, Socialdepartementet

Lars Lindberg, Socialdepartementet

Jonas Jarefors, Finansdepartementet

Magnus Kolsjö, Finansdepartementet

Anders Hektor, Näringsdepartementet

Henrik Hansson, Näringsdepartementet

Tomas Olin, Integrations- och jämställdhetsdepartementet

Miakes von Otter, IT- och telekomföretagen

Vivi-Anne Emanuelsson, Synskadades Riksförbund, SRF

Hans Hammarlund, Dyslexiförbundet och Riksförbundet för Utvecklingsstörda

Julio Fuentes, Samarbetsorganet för invandrarorganisationer, SIOS

Rätt från början – underlag till handlingsplan för e-inkludering

e-inkludering gagnar samhällsutvecklingen i stort. Utifrån ett demokratiskt perspektiv är det inte acceptabelt att medborgare exkluderas från de fördelar som ges. För att förbättra samordningen föreslås en handlingsplan för e-inkludering som knyter an till de pågående processerna inom e-förvaltningen och handikappolitiken. Rapporten beskriver hur planen bör styras, hur samordningen bör gå till och hur ansvaret bör fördelas. Den innehåller också förslag till insatser inom områdena: tillgänglig IKT, digital kompetens, tillgång till IKT och forskning och utveckling.

Handisam
Arenavägen 63
121 77 Johanneshov
E-post info@handisam.se
Telefon 08-600 84 00
Fax 08-600 84 99
Handisam Serie A 2009:8