



Tillgänglig kommunikation för funktionshindrade

PTS strategi för att uppnå de handikappolitiska
målen till och med 2010

Förord

Enligt de nationella målen för handikappolitiken bör samhället utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet. Ett av incitamenten för att uppnå detta mål bör vara att varje individ ska ha möjlighet att nyttja tjänster inom elektronisk kommunikation och post. PTS vision är att *alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationer.*

I denna rapport presenterar Post- och telestyrelsen (PTS) en strategi för att uppnå de handikappolitiska målen inom PTS sektorsområde senast under år 2010.

Uppdraget har genomförts med Malin Wahlquist som projektledare och Anna Lindgren, Robert Hecht samt Dana Galouzo som projektdeltagare. Rapporten har kvalitetsgranskats av Roland Svahn.

Stockholm i december 2005

Marianne Treschow

Generaldirektör

Innehåll

Sammanfattning	7
Summary	9
1 Uppdrag och avgränsningar	11
1.1 Bakgrund till strategiarbetet är ett tidigare regeringsuppdrag till PTS.....	11
1.2 Avgränsningar	11
1.3 Förankring av strategin.....	12
1.4 Rapportens struktur och läsanvisningar	12
2 Förutsättningar för arbetet inom området funktionshinder	13
2.1 PTS har ett sektorsansvar inom området elektronisk kommunikation och post	13
2.2 Lagar och direktiv som styr PTS verksamhet.....	14
2.3 De handikappolitiska målen styr inriktningen av PTS verksamhet inom området funktionshinder	14
2.3.1 FN:s standardregler om delaktighet och jämlikhet.....	14
2.3.2 Nationella mål bygger på människors lika värde	14
2.4 PTS har ett antal styrmedel för att nå uppsatta mål.....	15
2.5 Finansiering av PTS verksamhet påverkar möjligheterna att nå målen.....	16
2.6 En rad omvärldsfaktorer påverkar PTS arbete inom området funktionshinder	17
2.6.1 Fler aktörer på marknaden påverkar.....	17
2.6.2 Kritiska faktorer avgör om visionen blir verklighet.....	17
2.6.3 Marknadens intresse av att erbjuda produkter och tjänster som svarar mot funktionshindrades behov påverkas av information och kunskap	19
2.6.4 Användarens intresse av produkter och tjänster påverkas av information, kunskap och resurser	19
2.6.5 Nya tekniska möjligheter ställer nya krav på kunskap	19
2.6.6 Tillgång till datorer och bredband – en förutsättning för att använda tjänster.....	19
2.6.7 Tillgång till forum för dialog med brukarna saknas	19
2.6.8 Nationell samverkan och styrning behövs	19
2.7 Anpassning av PTS verksamhet för att uppnå målen	20
3 PTS vision och mål för arbetet inom området funktionshinder t.o.m. år 2010	21
3.1 PTS vision är att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster	21
3.2 Fyra inriktningsmål som konkretiserar visionen	22
3.3 Vision – inriktningsmål – åtgärdsområden	23
3.4 Strategiska ställningstaganden	24
4 Åtgärdsområden – PTS prioriterade insatser	25
4.1 Utveckling av tjänster och försök.....	26
4.1.1 PTS ska fortsätta att tillhandahålla tjänster och driva försök	26
4.1.2 PTS ska kontinuerligt utvärdera tjänster och försök	26
4.1.3 PTS ska beakta tillgänglighetsaspekter vid upphandling.....	26
4.2 Information till brukare och andra aktörer.....	26
4.2.1 PTS ska utveckla informationskanaler.....	27
4.2.2 PTS ska anpassa information efter målgrupper.....	27
4.3 Samverkan med marketnads aktörer	27
4.3.1 PTS ska utveckla former för samverkan	28
4.3.2 PTS ska verka för bättre information om allmänt tillgängliga tjänster och produkter	29

4.3.3	PTS ska verka för ökad tillgänglighet genom användarstöd och utbildning	29
4.3.4	PTS ska verka för ökad tillgång till kommunikationsutrustning	29
4.4	PTS ska verka för harmonisering och interoperabilitet	29
4.4.1	Samarbete på EU-nivå för ökad e-tillgänglighet	30
4.4.2	Internationellt frivilligt standardiserings- och samordningsarbete	30
4.5	Omvärldsbevakning av teknisk utveckling och funktionshindrades kommunikationsbehov	30
4.5.1	PTS ska bevaka den tekniska utvecklingen	30
4.5.2	PTS ska följa funktionshindrades behov av kommunikation	30
4.5.3	PTS ska tydliggöra sina mål och kontinuerligt utvärdera dessa	31
	Litteratur	33

Bilagor

Bilaga 1 - Vad är funktionshinder och handikapp?	35
Bilaga 2 - Kriterier för användbarhet och tillgänglighet - "Design för alla"	37
Bilaga 3 – Förkortningar och ordförklaringar	39
Bilaga 4 - WAI:s riktlinjer för hur webben ska kunna användas av personer med funktionshinder 41	
Bilaga 5 – Sammanfattning från PTS tjänsteutvärdering (PTS-ER-2005:22)	43
Bilaga 6 – Sammanfattning från PTS omvärldsanalys (PTS-ER-2005:38)	45

Sammanfattning

I denna rapport presenterar Post- och telestyrelsen (PTS) en strategi för att uppnå de handikappolitiska målen inom PTS sektorsområde senast under år 2010. 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 funktionshindrades behov. Strävan är att minska behovet av särskilda lösningar för personer med funktionshinder. Att tillhandahålla tjänster för funktionshindrade och driva försök kommer dock tills vidare att vara en av PTS viktigaste uppgifter. PTS **vision** är att *alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster.*

PTS föreslår att följande **inriktningsmål** för PTS arbete på funktionshinderområdet till och med år 2010 är:

- 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.

PTS föreslår vidare följande **åtgärdsområden** som anger den övergripande inriktningen för de åtgärder PTS har prioriterat till och med år 2010:

1. *Utveckling av PTS tjänster och försök* - PTS ska fortsätta tillhandahålla särskilda lösningar inom elektronisk kommunikation och post för att tillgodose funktionshindrades behov. PTS ska också driva försök för att utvärdera användbarhet och ny teknik.
2. *Informationsinsatser* - PTS ska informera brukare, operatörer och tjänstleverantörer om de behov och möjligheter som finns inom elektronisk kommunikation och post.
3. *Samverkan* - PTS ska samverka med marknadens aktörer för att öka kunskapen om hur anpassningar och förändringar av tjänster och produkter inom sektorsområdet skulle kunna underlätta och öka användandet för funktionshindrade.
4. *Harmonisering och interoperabilitet* - PTS ska verka för nät- och terminaloberoende kommunikationslösningar genom att verka för policybeslut på EU-nivå samt delta i internationellt standardiserings- och samordningsarbete.

5. *Omvärldsbevakning* – PTS ska bevaka hur ny teknik inom elektronisk kommunikations och post kan öka tillgängligheten för personer med funktionshinder. PTS ska följa funktionshindrades kommunikationsbehov och förbättra mätbarheten av målen för funktionshinderområdet.

Summary

In this report the National Post and Telecom Agency (PTS) presents a strategy for achieving the Disability Policy objectives within PTS's sector area no later than the year 2010. The primary orientation of this strategy is to broaden the focus from filling gaps in the range of communications to endeavouring to influence the market stakeholders to offer public communication services that also satisfy the needs of people with disabilities. The aim is to reduce the need for special solutions for people with disabilities. Providing services to people with disabilities and conducting trials will, however, continue to be among PTS's most important tasks. It is PTS's **vision** *that everyone in Sweden should have access to efficient, affordable and secure communications services.*

PTS proposes the following **orientation goals** for the work of PTS in the disability area up to and including 2010:

- People with disabilities should have access to a broad range of communications services
- People with disabilities should have the opportunity of gaining access to new technical solutions within the area of electronic communications and post
- Users and stakeholders should have access to information about the communications needs of people with disabilities and the communications opportunities available in the market
- PTS's operations should result in efficient utilisation of resources and interoperable solutions.

PTS also proposes the following **areas for action**, which express the overall orientation of the measures that PTS has prioritised up to and including 2010:

1. *Development of PTS's services and trials* – PTS will continue to provide special solutions within electronic communications and post in order to satisfy the needs of people with disabilities. PTS will also run trials to evaluate usability and new technology.

2. *Information initiatives* – PTS will inform users, operators and service suppliers about the needs and opportunities available within electronic communications and post.

3. *Collaboration* – PTS will collaborate with the stakeholders in the market to enhance knowledge about how adaptations and modifications of services and products within this sector area could possibly facilitate and increase use by people with disabilities.

4. *Harmonisation and interoperability* – PTS will work to promote independent network- and terminal-equipment communications solutions through influencing policy decisions at EU level and participating in international standardisation and coordination work.

5. *International monitoring* – PTS will monitor how new technology within electronic communications and post can enhance accessibility for people with disabilities. PTS will monitor the communications needs of people with disabilities and improve measurability of goals for the disability area.

1 Uppdrag och avgränsningar

PTS redovisar i denna rapport sin strategi för att uppnå de handikappolitiska målen inom sektorn elektronisk kommunikation och post till och med år 2010.

Rapporten grundar sig på dels en utvärdering av de tjänster och försöksprojekt som PTS tillhandahåller, dels en omvärldsanalys som belyser de processer inom samhällssektorn som påverkar möjligheterna att uppnå de handikappolitiska målen som PTS genomförde tidigare år 2005.

PTS avgränsar uppdraget till att avse PTS nuvarande sektorsansvar.

1.1 Bakgrund till strategiarbetet är ett tidigare regeringsuppdrag till PTS

PTS har tagit fram föreliggande strategi för att uppnå de handikappolitiska målen fram till och med år 2010. Bakgrunden till strategiarbetet är ett tidigare regeringsuppdrag till PTS enligt vilket PTS, i syfte att ta fram en strategi för tillhandahållandet av tjänster till funktionshindrade inom myndighetens ansvarsområde, ska redovisa en jämförande utvärdering av de tjänster och försöksprojekt som nu tillhandahålls.

Strategin innehåller PTS vision, mål och övergripande åtgärder för handikappområdet. Strategin grundar sig på resultat och slutsatser från rapporterna ”Tjänster inom elektronisk kommunikation och post för personer med funktionshinder – Utvärdering av de tjänster och försöksprojekt som PTS tillhandahåller”, PTS-ER-2005:22 samt rapporten ”Möjligheter att uppnå de handikappolitiska målen – en omvärldsanalys”, PTS-ER-2005:38, som PTS överlämnade till regeringen den 1 juni respektive den 15 september 2005.

PTS avsikt med denna strategi är att ge en övergripande bild av hur myndigheten avser att arbeta för att nå sina handikappolitiska mål för sektorsområdet elektronisk kommunikation och post fram till och med år 2010. Strategin innehåller en uppdatering av de mål och åtgärder som PTS tidigare redovisat i rapporten *Post- och telestyrelsens etappmål för handikappolitiken*, PTS-ER-2002:18

1.2 Avgränsningar

Den föreslagna strategin är inriktad mot PTS nuvarande sektorsansvar (se avsnitt 2.2). Den tekniska utvecklingen inom data, telekommunikation och TV leder emellertid till att gränserna mellan de tre områdena inte är lika tydliga längre vilket gör att PTS sektorsansvar kontinuerligt behöver förtydligas. Skulle PTS sektorsansvar komma att förändras inom tidsperioden 2005 – 2010, t.ex. som ett

resultat av den IT-politiska propositionen, Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället, prop. 2004/05:175, kommer strategin att anpassas därefter.

Enligt förordningen (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av handikappolitiken, har PTS, i likhet med alla myndigheter, ett ansvar för att göra sina lokaler, sin verksamhet och sin information tillgänglig för människor med funktionshinder. PTS anpassning av sina lokaler behandlas inte i strategin. PTS ansvarar för att myndighetens elektroniska kommunikation, t.ex. att webbplatsen är tillgänglig för alla, men har inte något övergripande ansvar för hur webbsidor i allmänhet är utformade.

1.3 Förankring av strategin

En omfattande förankring av tjänsteutvärdering och omvärldsanalys som ligger till grund för denna rapport har genomförts under år 2005. För en närmare beskrivning av förankringsarbetet hänvisas till rapporterna ”Tjänster inom elektronisk kommunikation och post för personer med funktionshinder – Utvärdering av de tjänster och försöksprojekt som PTS tillhandahåller”, PTS-ER-2005:22 samt rapporten ”Möjligheter att uppnå de handikappolitiska målen – en omvärldsanalys”, PTS-ER-2005:38. Representanter för Handikappförbundens samarbetsorgan (HSO) har också lämnat in synpunkter på denna rapport.

1.4 Rapportens struktur och läsanvisningar

Kapitel 1 inleder med bakgrunden till strategiarbetet och rapportens avgränsningar.

I *kapitel 2* redovisas förutsättningarna för PTS arbete inom området funktionshinder.

Kapitel 3 presenteras PTS vision, mål och åtgärdsområden arbete inom området funktionshinder.

I *kapitel 4* konkretiseras de åtgärdsområden som beskriver inriktningen på de insatser som PTS prioriterar för att uppnå målen inom området funktionshinder fram till och med år 2010.

Till rapporten har lagts ett antal bilagor.

Bilaga 1 definieras begreppen funktionshinder och handikapp. *Bilaga 2* innehåller en kort beskrivning av begreppet ”Design för alla”. I *bilaga 3* finns förklaringar och förkortningar. *Bilaga 4* beskriver WAI:s riktlinjer. *Bilaga 5* innehåller sammanfattningen från PTS rapport ”Tjänster inom elektronisk kommunikation och post för personer med funktionshinder – Utvärdering av de tjänster och försöksprojekt som PTS tillhandahåller”, PTS-ER-2005:22. *Bilaga 6* innehåller sammanfattningen från PTS rapport ”Möjligheter att uppnå de handikappolitiska målen – en omvärldsanalys”, PTS-ER-2005:38.

2 Förutsättningar för arbetet inom området funktionshinder

PTS har ett samlat ansvar, ett sektorsansvar, att främja och följa upp de handikappolitiska målen inom postområdet och området för elektronisk kommunikation.

PTS har ett antal styrmedel till sitt förfogande för att uppnå de uppsatta målen.

PTS möjligheter att uppnå de handikappolitiska målen är kopplade till de förvaltnings- och upphandlingsanslag som tilldelas PTS.

PTS är bara en av en rad aktörer som är med och påverkar funktionshindrades tillgång till elektronisk kommunikation och post. PTS strategi bygger på en rad omvärldsfaktorer som innehåller både hinder och möjligheter för att full delaktighet och tillgänglighet inom samhällssektorn ska uppnås.

Enligt de nationella handikappolitiska målen ska arbetet inom funktionshinderområdet inriktas särskilt på att identifiera och undanröja hinder för full delaktighet i samhället för människor med funktionshinder. Regeringen ser som ett prioriterat arbetsområde de närmaste åren, att skapa ett tillgängligare samhälle.

2.1 PTS har ett sektorsansvar inom området elektronisk kommunikation och post

PTS verkar inom området elektronisk kommunikation och post.

Enligt myndighetens instruktion (1997:401) är PTS en central förvaltningsmyndighet med ett så kallat sektorsansvar som innebär att myndigheten har ett övergripande ansvar att främja och följa upp målen inom området för elektronisk kommunikation och post.

En viktig uppgift inom sektorsansvaret är att följa utvecklingen inom sektorn och återrapportera till regeringen. Enligt myndighetens instruktion kan PTS genom upphandling tillgodose funktionshindrades behov av särskilda post- och kassatjänster samt elektroniska kommunikationstjänster. PTS upphandlar bland annat tjänster för personer med funktionshinder, till exempel förmedlingstjänster för bild- och texttelefoni och kostnadsfri nummerupplysning. PTS genomför också utvecklings- och försöksverksamhet för att ta fram nya tjänster för funktionshindrade.

2.2 Lagar och direktiv som styr PTS verksamhet

PTS mål, uppgifter och allmänna verksamhetsinriktning framgår bland annat av lagarna om elektronisk kommunikation, radio- och teleterminalutrustning, kvalificerade elektroniska signaturer och postlagen samt av tillhörande förordningar. Därtill kommer förordningen om vissa skyldigheter för myndigheter vid ett medlemskap i Europeiska unionen, förordningen med instruktion för PTS, regleringsbrev samt andra beslut som fattats av regeringen.

Generell lagstiftning är också tillämplig för PTS som förvaltningsmyndighet och dessutom är delar av verksförordningen och andra förordningar som utfärdats av riksdag och regering tillämpliga för PTS. Slutligen tillkommer också föreskrifter, allmänna råd och avtal som utfärdats av och slutits med andra myndigheter.

2.3 De handikappolitiska målen styr inriktningen av PTS verksamhet inom området funktionshinder

De inriktningsmål som PTS redovisar för sin verksamhet inom området funktionshinder grundar sig på de nationella målen för handikappolitiken som antagits av riksdagen. De nationella handikappolitiska målen har i sin tur sitt ursprung i Förenta Nationernas standardregler om delaktighet och jämlikhet.

2.3.1 FN:s standardregler om delaktighet och jämlikhet

FN:s standardregler antogs 1993 och syftar till att tillförsäkra människor med funktionsnedsättningar delaktighet och jämlikhet. Reglerna beskriver det ansvar världens stater på alla nivåer har för att människor med funktionsnedsättningar ska bli delaktiga i samhällslivet och för att man ska uppnå jämlikhet när det gäller levnadsförhållanden. Sverige har förbundit sig att följa FN:s standardregler och i ett internationellt sammanhang förklarat sig vara beredd att leva upp till målet att alla människor ska vara fullt delaktiga och jämlika i samhället. Standardreglerna är inte juridiskt bindande utan ett moraliskt och politiskt åtagande.

2.3.2 Nationella mål bygger på människors lika värde

I maj 2000 antog riksdagen regeringens proposition 1999/2000:79 *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*. I propositionen står de nationella målen för handikappolitiken beskrivna. De fastställda målen är:

- 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.

Det handikappolitiska arbetet ska inriktas särskilt på:

- 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.

Regeringens proposition, Prop. 1999/2000:79 *Från patient till medborgare - en nationell handlingsplan för handikappolitiken*, bygger på att människors lika värde är en grundläggande utgångspunkt för hur samhället ska utformas. Alla människor har samma grundläggande behov och ska bemötas med samma respekt. Alla människor har kunskaper, förmågor och erfarenheter som är viktiga för samhället. Därför måste samhället formas på ett sådant sätt att alla kan medverka i utvecklingen och nå full delaktighet i samhällets gemenskap. Människor med funktionshinder utgör givetvis inget undantag i detta avseende. Personer med funktionshinder är medborgare med lika rättigheter och skyldigheter som andra medborgare.

Full delaktighet i samhället för alla kräver även att jämställdhetsperspektivet beaktas, vilket innebär att säkerställa att även flickor, pojkar, kvinnor och män med funktionshinder är jämställda i samhället.

Regeringen ser följande arbetsområden som prioriterade de närmaste åren:

- att se till att handikappolitiken genomsyrar alla samhällssektorer
- att skapa ett tillgängligare samhälle
- att förbättra bemötandet.

2.4 PTS har ett antal styrmedel för att nå uppsatta mål

PTS har ett antal styrmedel till sitt förfogande för att uppnå de uppsatta målen inom sektorsansvaret. De olika styrinstrumenten kan beskrivas som en trappa, där trappstegen är tänkta att representera olika nivåer av åtgärder från PTS sida. Se figur 1.



Figur 1. PTS trappa av styrmedel.

Det första trappsteget, *beskrivning och analys*, innebär att PTS genom att beskriva, utvärderar och analysera olika områden eller aspekter inom sektorn, kan förmedla en bild av hur marknaden fungerar och kunna vidta rätt åtgärder.

Nästa steg, *information*, syftar till att hålla konsumenter och övriga aktörer på marknaden informerade för att därigenom påverka dem i en positiv riktning.

Genom *upphandling* kan myndigheten i de fall marknaden inte tillhandahåller viss nivå av säkerhet/robusthet, tjänster eller funktioner säkerställa att sådana ändå finns att tillgå.

Genom *tillsyn och beslut* kan myndigheten se till att aktörerna på marknaden följer den lagstiftning som finns och efterkommer de skyldigheter lagen ställer på dem.

Beslut om skyldigheter innebär att PTS kan utnyttja de befogenheter myndigheten ges i lagen om elektronisk kommunikation att besluta om särskilda skyldigheter mot utpekade operatörer på de marknader där så anses behövas för att uppnå effektiv konkurrens.

Tvistlösning är ett särskilt institut där marknadsaktörer kan vända sig till PTS istället för domstol för att få ett beslut om hur lagen ska tolkas dem emellan.

Genom *föreskriftsrätten* kan PTS, i de fall där så särskilt meddelats i lagen, meddela föreskrifter om hur lagen i detalj ska tillämpas.

PTS kan, i de fall där lagen anses otillräcklig för att lösa ett uppmärksammat problem, vända sig till regeringen med förslag på ny eller kompletterande *lagstiftning*.

2.5 Finansiering av PTS verksamhet påverkar möjligheterna att nå målen

Inom sektorsområdet är Sverige ett föregångsland avseende kommunikations-tjänster för funktionshindrade. En anledning till detta kan vara att Sverige, till skillnad från många andra europeiska länder, har valt att säkerställa viktiga tjänster inom telekommunikation och post genom upphandling av tjänster. Enligt lagen (1992:1528) om offentlig upphandling sker upphandlingen i konkurrens vilket har medfört en samhällsekonomisk effektivitet i form av både hög tjänstekvalitet och låga kostnader.

PTS möjligheter att uppnå de handikappolitiska målen är kopplade till de förvaltnings- och upphandlingsanslag som tilldelas PTS. PTS föreslagna verksamhet inom de olika åtgärdsområdena bygger på den anslagsutveckling för ersättning för särskilda tjänster till funktionshindrade och förvaltningskostnader för vissa myndighetsuppgifter, som redovisats i Budgetpropositionen för 2006 (2005/06:1) Utgiftsområde 22. Skulle dessa förutsättningar väsentligt ändras får det konsekvenser för vilka prioriteringar PTS måste göra och därmed även för möjligheterna att uppnå målen för området.

2.6 En rad omvärldsfaktorer påverkar PTS arbete inom området funktionshinder

I det här avsnittet beskrivs en rad omvärldsfaktorer som påverkar PTS förutsättningar för arbetet inom området funktionshinder. Avsnittet beskriver också de aktörer som har betydelse för om PTS kan uppnå sina handikappolitiska mål.

2.6.1 Fler aktörer på marknadens påverkar

I PTS instruktion beskrivs myndighetens roll inom handikappolitiken på följande sätt: "Myndigheten ska vidare verka för att de handikappolitiska målen uppnås inom myndighetens verksamhetsområde. Myndigheten ska därvid vara samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till övriga berörda parter".

PTS är bara en av en rad aktörer som är med och påverkar funktionshindrade personers tillgång till elektronisk kommunikation och post, vilket illustreras i figur².

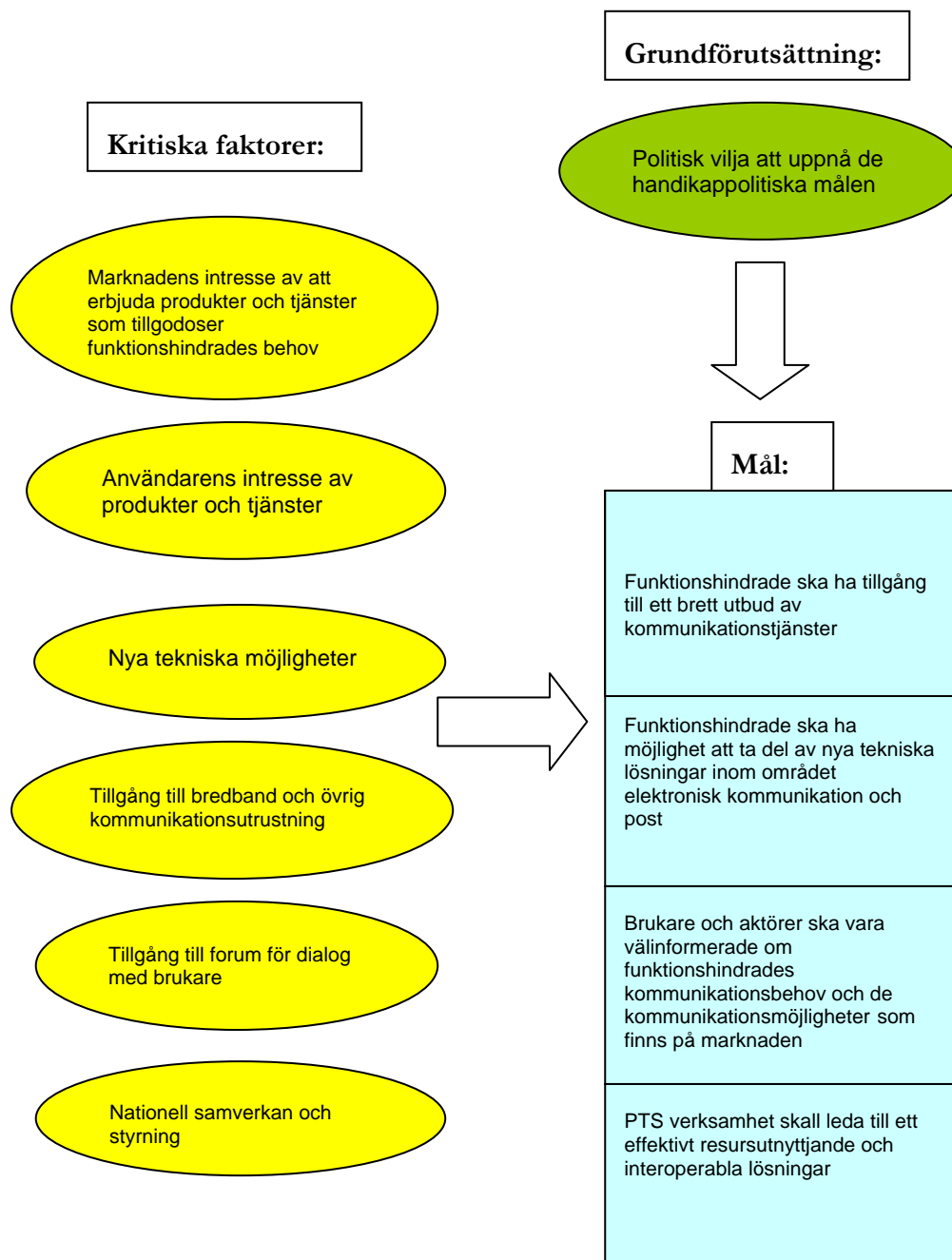


Figur 2. Aktörer inom sektorn.

2.6.2 Kritiska faktorer avgör om visionen blir verklighet

I omvärldsanalysen identifierades ett antal omvärldsfaktorer (kritiska faktorer) som är avgörande för om PTS vision att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster. PTS möjligheter att uppnå de handikappolitiska målen är starkt kopplade till de förvaltnings- och

upphandlingsanslag som myndigheten tilldelas för att upphandla tjänster, driva försök och vidta andra åtgärder. Den politiska viljan att uppnå de handikappolitiska målen är inte bara en kritisk faktor utan kan även betraktas som en grundförutsättning för hur väl PTS lyckas uppnå sina mål. Figur 3 illustrerar de utvalda kritiska faktorer som påverkar PTS mål.



Figur 3. Illustration över utvalda kritiska faktorer som påverkar PTS mål.

En stor del av PTS strategiarbete tar sin utgångspunkt ur de kritiska faktorerna som innehåller både hinder och möjligheter för att full delaktighet och tillgänglighet inom samhällssektorn ska uppnås. Innebörden av varje faktor kan sammanfattas enligt följande:

2.6.3 Marknadens intresse av att erbjuda produkter och tjänster som svarar mot funktionshindrades behov påverkas av information och kunskap

Tjänsteleverantörer och operatörer har generellt otillräckliga kunskaper om funktionshindrades behov och om begreppet ”Design för alla”. Nationella särlösningar försvårar också för leverantörer och operatörer att verka på en större marknad t.ex. inom Europa.

2.6.4 Användarens intresse av produkter och tjänster påverkas av information, kunskap och resurser

Den information som finns om hjälpmedel och allmänt tillgängliga produkter och tjänster är inte alltid tillgänglig för personer med funktionshinder. Funktionshindrade har inte alltid kunskap om produkter och tjänster som skulle kunna vara till nytta för dem. Ett annat hinder är att funktionshindrade ofta inte har de ekonomiska resurser som krävs för att påverka marknaden att tillhandahålla de produkter och tjänster man efterfrågar.

2.6.5 Nya tekniska möjligheter ställer nya krav på kunskap

Den tekniska utvecklingen ställer nya krav på kunskap hos brukare, landstingens forskrivare m.fl. Nya kommunikationsmöjligheter skapas och utvecklingen med t.ex. IP-baserade produkter och tjänster förbättrar förutsättningarna att skapa interoperabla lösningar.

2.6.6 Tillgång till datorer och bredband – en förutsättning för att använda tjänster

Tillgång till datorer, tillgänglighet till Internet och tillgång till bredband till rimliga priser är några förutsättningar för att funktionshindrade ska kunna nyttja många av de tjänster som erbjuds. Hinder som identifierats är framförallt att tillgången till datorer och Internet är jämförelsevis låg för personer med funktionshinder.

2.6.7 Tillgång till forum för dialog med brukarna saknas

Behov finns av forum för dialog mellan brukare och deras organisationer, anhöriggrupper, forskare, operatörer och leverantörer.

2.6.8 Nationell samverkan och styrning behövs

Reglerna för förskrivning av hjälpmedel skiljer sig åt mellan olika landsting. Skillnaderna försvårar för personer med funktionshinder och skapar olika förutsättningar att få tillgång till de IT-hjälpmedel man har behov av beroende på var man bor i landet. Det finns dessutom en otydlighet kring vem som bevakar att det allmänna utbudet produkter och tjänster inom sektorn är tillgängliga för personer med funktionshinder.

Varje faktor är förknippad med olika hinder och möjligheter. Faktorn nya tekniska möjligheter, till exempel, kan ses som en möjlighet eftersom den snabba tekniska utvecklingen utgör en positiv drivkraft då den medför nya kommunikationslösningar för personer med funktionshinder. Samtidigt kan den ses som ett hinder genom att den medför nya krav på kunskap hos brukare och landstingens förskrivare av hjälpmedel. PTS strategi bygger på vilka åtgärder PTS kan vidta antingen i egen regi eller i samverkan med andra aktörer, för att realisera möjligheter och undanröja hinder som identifierats.

2.7 Anpassning av PTS verksamhet för att uppnå målen

Den snabba tekniska utvecklingen har medfört en branschglidning mellan data, telekommunikation och TV. En följd av detta är bl.a. att gränserna mellan olika produkter och tjänster blir allt otydligare. För användarna kan detta medföra svårigheter eftersom en lösning kan bestå av både hårdvara och mjukvara, förutom själva kommunikationstjänsten. Det finns idag en otydlighet kring hur tillgängligheten för funktionshindrade ska säkerställas för allmänt tillgängliga produkter inom sektorn. PTS har traditionellt upphandlat kommunikationstjänster medan Hjälpmedelsinstitutet (HI) har ansvarat för utvärdering och upphandling av produkter/hjälpmedel. Nu glider dessa områden mer och mer ihop och det blir svårare att särskilja de båda perspektiven. PTS kan bidra till en tydligare ansvarsfördelning mellan olika myndigheter och aktörer, genom att i högre utsträckning än tidigare utveckla samverkan mellan olika aktörer på marknaden.

Ett annat viktigt strategiskt område är PTS möjligheter att informera. Information är en grundläggande aktivitet som spänner över flera områden. Som PTS konstaterat i tidigare rapportering är behovet av information stort. Brukare behöver information för att bl.a. kunna tillgodogöra sig nya tekniska kommunikationslösningar. Tjänsteleverantörer och operatörer behöver information för att bli varse funktionshindrades behov och om de möjligheter som finns att utforma tjänster och produkter så att också funktionshindrades behov beaktas genom t.ex. ”Design för alla”.

3 PTS vision och mål för arbetet inom området funktionshinder t.o.m. år 2010

PTS vision för arbetet inom området funktionshinder t.o.m. år 2010 är:

- att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster.

PTS inriktningsmål för arbetet inom området funktionshinder t.o.m. år 2010 är:

- 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 skall ha tillgång till information om funktionshindrades kommunikationsbehov och de kommunikationsmöjligheter som finns på marknaden samt
- att PTS verksamhet skall leda till ett effektivt resursutnyttjande och interoperabla lösningar.

En strategi kan definieras som ett långsiktigt övergripande tillvägagångssätt. Strategi innebär att sätta upp mål för verksamheten och formulera sättet man uppnår målen på. Som första steg i strategiarbetet har PTS uppdaterat mål inom sitt sektorsansvar för handikappolitiken. PTS vision och mål har sin grund i de nationella målen för handikappolitiken som återges ovan och bygger till stor del på förhållanden som uppmärksammats i PTS utvärderings- och analysarbete under 2005.

3.1 PTS vision är att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster

En vision uttrycker ett framtida önskvärt tillstånd, som kan förverkligas helt eller delvis. Myndighetens övergripande vision är att:

alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster

PTS har tagit fram några vägledande kommentarer för att förklara innebörden av visionen.

Alla i Sverige innebär befolkningen som helhet inklusive personer med funktionshinder med särskilda kommunikationsbehov.

Ska kommunicera innebär att tillgodogöra sig de post- och elektroniska kommunikationstjänster som faller inom PTS sektorsansvar.

En del av PTS vision är att alla ska ha *tillgång till kommunikationstjänster*. PTS roll är främst att ge förutsättningar för marknaden att tillhandahålla tjänster. Det viktigaste medlet för ett brett utbud av tjänster är en effektiv konkurrens. Det finns dock begränsningar för vad operatörerna kan åstadkomma. Det kan gälla tillgången till grundläggande tjänster i hela landet. Det kan också gälla specifika tjänster där det potentiella kundunderlaget är begränsat. PTS har då möjlighet att upphandla tjänster eller besluta att en operatör ska tillhandahålla dem.

3.2 Fyra inriktningsmål som konkretiserar visionen

Skillnaden mellan vision och mål beskrivs bäst i termer av helhet och delar. Medan visionen snarare handlar om helheter, kan mål beskrivas som kvantitativt, mätbara och tidsatta. Med inriktningsmål avses övergripande mål som ska vara vägledande för PTS arbete på handikappområdet inom elektronisk kommunikation och post. De är inte etappmål då de inte är ämnade att uppnås i sekventiell ordning utan ska gälla parallellt för de åtgärder som PTS företar.

PTS har tidigare i rapporten *Post- och telestyrelsens etappmål för handikappolitiken*, PTS-ER-2002:18, formulerat sina mål som sektorsansvarig myndighet. Dessa mål uppdateras i denna rapport så att de återspeglas utifrån myndighetens övergripande mål, som har omformulerats efter det att lagen om elektronisk kommunikation trädde i kraft den 25 juli 2003. Iakttagelser som gjorts i arbetet med tjänstevärderingen och omvärldsanalysen har också bidragit till uppdateringen av målen.

Avsikten med de nya formuleringarna är att målen på ett tydligare sätt ska relatera till PTS sektorsansvar. Målen utgår därför från PTS uppdrag att tillhandahålla kommunikationstjänster. För att lyfta fram vikten och behovet av information, som framkommit inom så gott som varje analyserat område, har PTS valt att lägga till ett inriktningsmål om att brukare och aktörer ska ha tillgång till information om funktionshindrades behov av kommunikation och vilka möjligheter att kommunicera som finns.

PTS föreslår att följande fyra inriktningsmål, som ska vara vägledande för myndighetens arbete på handikappområdet inom elektronisk kommunikation och post fram till och med år 2010 är:

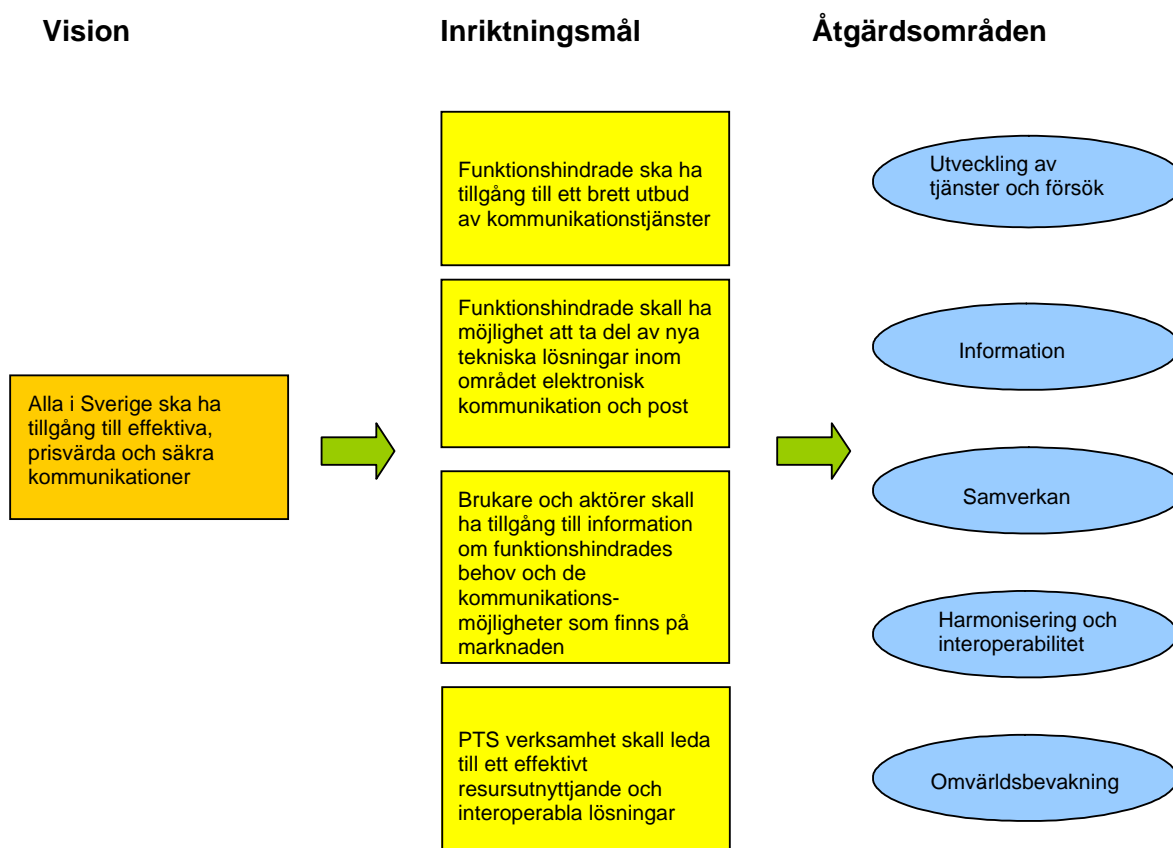
- att funktionshindrade ska ha tillgång till ett brett utbud av kommunikationstjänster
- att funktionshindrade ska ha möjlighet att ta del av nya tekniska lösningar inom området elektronisk kommunikation och post
- att brukare och aktörer ska ha tillgång till information om funktionshindrades kommunikationsbehov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

- att PTS verksamhet ska leda till ett effektivt resursutnyttjande och interoperabla lösningar.

3.3 Vision – inriktningsmål – åtgärdsområden

PTS strategi innehåller, utöver vision och inriktningsmål, s.k. åtgärdsområden som på ett övergripande sätt redovisar hur myndigheten kommer att arbeta för att uppnå framtagna inriktningsmål för handikappolitiken.

Genom ett omvärldsanalyserbete har ett antal kritiska omvärldsfaktorer tagits fram, som har stor betydelse för funktionshindrade personers tillgång till tjänster inom elektronisk kommunikation och post. Med dessa omvärldsfaktorer som grund har PTS valt ut fem åtgärdsområden som visas i figur 4. Åtgärdsområdena presenteras närmare i kapitel 4.



Figur 4. Illustration över koppling; vision – mål – åtgärdsområden.

3.4 Strategiska ställningstaganden

PTS vision är alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster. På funktionshinderområdet är innebörden av visionen att personer med funktionshinder ska kunna kommunicera i samma utsträckning som befolkningen som helhet, vilket innebär att marknadens kommunikationstjänster är tillgängliga enligt begreppet ”Design för alla”, och att det i den mån det behövs finns särskilda tjänster för att möta särskilda kommunikationsbehov. Begreppet ”Design för alla” innebär att tjänsterna bör utformas så att de kan användas av största möjliga krets av användare oavsett kön, ålder, funktionshinder och kulturell bakgrund. Se vidare bilaga 2.

I utredningen Hjälpmiddel (SOU 2004:83) konstateras att en ökad tillgänglighet till samhällets allmänna IT-tjänster, medför minskat behov av särskilda lösningar i form av handikapphjälpmedel. PTS strategi bygger på samma resonemang. Kan myndigheten på olika sätt påverka marknaden att själv erbjuda kommunikationslösningar för funktionshindrade, minskar på sikt behovet av särskilda kommunikationstjänster som upphandlas av PTS.

PTS tidigare genomförda tjänsteutvärdering och omvärldsanalys har genomgående visat att information och kunskap är de mest avgörande faktorerna till förbättrade möjligheter att använda det allmänna utbud som finns inom elektronisk kommunikation och post. Det framkom också att de tjänster som upphandlas kan förbättras och nå en större målgrupp genom tjänsteutveckling och ökade informationsinsatser om dessa tjänster. PTS vill särskilt lyfta fram informationsåtgärder som ett viktigt strategiskt område under perioden fram till och med år 2010.

Olika former av samverkan, som syftar till erfarenhetsutbyte och kunskapsöverföring mellan olika aktörer kring för funktionshindrade viktiga områden, är ett annat viktigt strategiskt område som PTS kommer att prioritera. I omvärldsanalysen konstaterades bl.a. att tillgång till hjälpmedel inklusive datorer och bredband är en avgörande förutsättning för att brukare ska kunna nyttja såväl marknadens tjänster som de tjänster PTS upphandlar. Vidare leder den tekniska utvecklingen inom data, telekommunikation och TV till att gränsdragningen mellan vad som räknas som produkt respektive tjänst blir allt otydligare. PTS behöver samverka med olika aktörer på marknaden, såsom brukare, myndigheter, organisationer, tjänsteleverantörer och operatörer, för att tillsammans tydliggöra ansvarsfördelningen aktörerna emellan. Genom samverkan kan aktörerna tillsammans förhindra att viktiga frågor hamnar ”mellan stolarna” och dessutom undvika onödigt dubbelarbete.

Att tillhandahålla tjänster och driva försök kommer dock tills vidare att vara en av PTS viktigaste uppgifter, eftersom tjänsteutvärderingen visar att de tjänster som upphandlas håller hög kvalitet och är till nytta för brukarna.

4 Åtgärdsområden – PTS prioriterade insatser

Åtgärdsområden - PTS prioriterade insatser

1. *Utveckling av PTS tjänster och försök* - PTS ska fortsätta tillhandahålla särskilda lösningar inom elektronisk kommunikation och post för att tillgodose funktionshindrades behov. PTS ska också driva försök för att utvärdera användbarhet och ny teknik
2. *Informationsinsatser* - PTS ska förbättra informationen till marknadens aktörer genom att utveckla informationskanaler och anpassa informationen efter målgrupper. PTS kommer att genomföra riktade informationsinsatser till leverantörer och operatörer om funktionshindrades situation och behov av kommunikationstjänster samt utveckla informationen till brukarna om de tjänster och försök PTS upphandlar.
3. *Samverkan* - PTS ska utveckla former för samverkan mellan marknadens aktörer för att öka kunskapen om hur anpassningar och förändringar av tjänster och produkter inom sektorsområdet skulle kunna underlätta och öka användandet för funktionshindrade.
4. *Harmonisering och interoperabilitet* - PTS ska verka för nät- och terminaloberoende kommunikationslösningar genom att verka för policybeslut på EU-nivå samt delta i internationellt standardiserings- och samordningsarbete.
5. *Omvärldsbevakning* - PTS ska bevaka den tekniska utvecklingen för att öka sina kunskaper om möjligheter inom elektronisk kommunikation och post, som ökar tillgängligheten för personer med funktionshinder. PTS ska också följa funktionshindrades behov och förbättra mätbarheten av målen på funktionshinderområdet.

I det här kapitlet konkretiserar PTS de åtgärdsområden som PTS prioriterar i arbetet inom området funktionshinder fram till och med år 2010. De fem åtgärdsområdena är:

- Utveckling av de tjänster och försök som PTS upphandlar
- Information till brukare och andra aktörer
- Samverkan med marknadens aktörer
- Harmonisering och interoperabilitet
- Omvärldsbevakning

4.1 Utveckling av tjänster och försök

Med åtgärdsområde *utveckling av tjänster och försök* avses de särskilda tjänster inom elektronisk kommunikation och post som PTS tillhandahåller för att tillgodose funktionshindrades behov. Dit hör också försök som PTS bedriver för att utvärdera användbarhet och synliggöra nya tekniska möjligheter. Därutöver initierar PTS särskilda utredningar för att kontinuerligt ta del av nya tekniska möjligheter och få kunskap om de behov olika grupper av funktionshindrade har. Särskilda utredningar kan ge PTS och PTS samarbetspartners kunskap om faktorer som är viktiga att ta hänsyn till och prioritera mellan vid utformningen av försök.

Inriktningsmålet är att personer med funktionshinder ska ha tillgång till ett brett utbud av kommunikationstjänster och även ha möjlighet att ta del av den utveckling som sker inom kommunikationsområdet. Tjänster och försök ska utvecklas och följa den tekniska utvecklingen.

4.1.1 PTS ska fortsätta att tillhandahålla tjänster och driva försök

PTS utvärdering visar att de tjänster och försök som upphandlas är till hög nytta för brukarna. PTS kommer att fortsätta att upphandla tjänster och driva försök för att utvärdera användbarhet och ny teknik. PTS ska löpande säkerställa att de tjänster som upphandlas håller god kvalitet, är kostnadseffektiva, operatörs- och leverantörsoberoende, samt har en god tillgänglighet i förhållande till antalet användare och användarnas behov. Detta säkerställs i första hand genom krav vid upphandling och, vid behov, i tilläggsbeställning.

4.1.2 PTS ska kontinuerligt utvärdera tjänster och försök

PTS ska genomföra återkommande utvärderingar av tjänster och försök. Detta för att få återkoppling från brukarna hur tjänsterna bör utvecklas för att möta deras behov eller om nya tjänster ska etableras utifrån de försök som har bedrivits. Tjänster, som inte uppfyller behoven hos de grupper av funktionshindrade de är avsedda för, ska förändras eller fasas ut.

4.1.3 PTS ska beakta tillgänglighetsaspekter vid upphandling

PTS ska beakta tillgänglighetsaspekter vid upphandling av produkter och tjänster inom post och elektronisk kommunikation. Ett sätt är att ställa krav på att det som upphandlas tar hänsyn till kriterierna enligt ”Design för alla”. Vidare ska PTS identifiera samordningseffekter och effektiviseringsmöjligheter och på så sätt verka för ett effektivt resursutnyttjande.

4.2 Information till brukare och andra aktörer

Åtgärdsområde, *information*, är ett vitt begrepp som ingår i flera åtgärdsområden. Under åtgärdsområde information avses emellertid PTS olika informationsaktiviteter för att informera konsumenter och övriga aktörer på marknaden för att öka kunskapsnivåerna utöver det som ingår som en naturlig del i andra aktiviteter.

Inriktningsmålet är att brukare och andra aktörer ska vara välinformerade om funktionshindrades kommunikationsbehov och de kommunikationsmöjligheter som finns på marknaden. Genom att informera brukarna kan PTS bidra till att förbättra möjligheterna för personer med funktionshinder att nyttja de tjänster som finns. Genom att informera tjänsteleverantörer och operatörer kan PTS bidra till att bredda utbudet av bl.a. kommunikationstjänster för funktionshindrade.

4.2.1 PTS ska utveckla informationskanaler

PTS tjänsteutvärdering och omvärldsanalys visar på att behovet av information är stort bland brukare och andra aktörer på marknaden. Vissa brukare saknar information om vilka hjälpmedel och tjänster som finns för personer med funktionshinder. Dessutom saknar denna grupp ofta kunskaper för att utnyttja elektronisk kommunikation. Informationen till brukarna om de tjänster och försök PTS upphandlar behöver utvecklas.

Förutom PTS webbplats, kommer även andra informationskanaler att användas för att förbättra informationen till marknadens aktörer. PTS kan t.ex. sprida information genom kampanjer, informera vid seminarier och marknadsdagar och ta fram tryckt informationsmaterial. PTS kommer att utveckla mer lättillgänglig information om de tjänster PTS tillhandahåller.

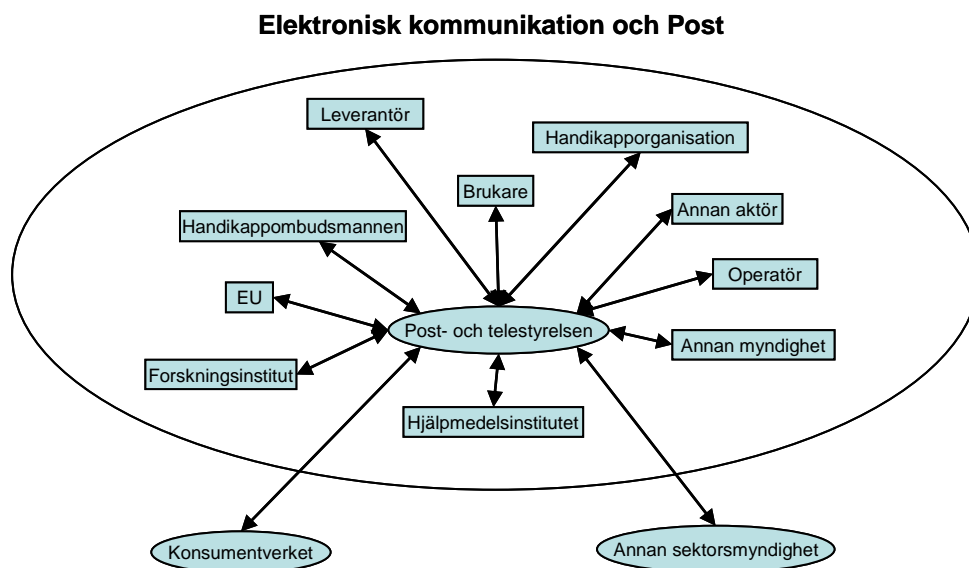
4.2.2 PTS ska anpassa information efter målgrupper

PTS kommer att genomföra riktade informationsinsatser till leverantörer och operatörer om funktionshindrades situation och behov av kommunikationstjänster. PTS ska också verka för att kraven på tillgänglighet presenteras på ett sådant sätt att leverantörer och operatörer kan ta till sig informationen och att i möjligaste mån skapa en samlad kravbild.

En viktig faktor för att uppnå tillgänglighet för alla, är att personer med funktionshinder kan ta del av myndighetens information. PTS utvecklar ständigt sin webbsida för att anpassa den till funktionshindrades behov.

4.3 Samverkan med marknadens aktörer

Under *samverkan* inkluderas åtgärder som PTS gör tillsammans med olika aktörer på marknaden och som syftar till erfarenhetsutbyte och kunskapsöverföring mellan olika aktörer på viktiga områden för funktionshindrade. Det kan ske i olika former, exempelvis genom forum för dialog mellan olika parter eller i gemensamma projekt.



Figur 5. Aktörer inom och utom sektorn elektronisk kommunikation och post som PTS samverkar med.

Målsättningen är att genom samverkan utöka PTS möjligheter att påverka faktorer som ligger i gränslandet till myndighetens sektorsansvar men som är betydelsefulla, och ibland utgör förutsättningar, för att PTS ska uppnå sina handikappolitiska mål. Genom att samverka med andra myndigheter och organisationer kan PTS bidra till att viktiga frågor inte hamnar mellan olika aktörers ansvarsområden.

Samverkan mellan olika aktörer på marknaden leder även till ett effektivt resursutnyttjande genom att den samlade kompetensen i olika frågor tas tillvara vilket torde leda ökad effekt och minskat dubbelarbete.

4.3.1 PTS ska utveckla former för samverkan

Operatörer och tjänsteleverantörer av tjänster och produkter har inte alltid tillräcklig kunskap om de kommunikationshandikapp olika funktionshinder innebär. Insatser behöver därför göras för att öka kunskapen om hur anpassningar och förändringar av de produkter och tjänster som finns på marknaden skulle kunna underlätta och öka användandet för funktionshindrade. I PTS omvärldsanalys konstateras att ett sätt att gå tillväga kan vara att skapa forum där brukare, operatörer och andra tjänsteleverantörer möts för att utbyta erfarenheter och kunskap om varandras behov och möjligheter. PTS strävan är att utveckla samverkansformer med olika aktörer på marknaden. I första hand kommer PTS att vidareutveckla redan etablerade forum och brukarråd i Sverige. PTS kommer även att undersöka behovet av nya forum och samverkansprojekt kring särskilda frågor.

Ett annat sätt att utveckla samverkansformerna kan vara att bredda kontaktnätet inom handikapporganisationerna så att fler grupper av funktionshindrade kan använda tjänsterna som upphandlas. Också anhöriggrupper kan bjudas in till brukarforum för att förmedla värdefull kunskap om funktionshindrades situation och behov. PTS avser undersöka förutsättningarna för en sådan utveckling.

4.3.2 PTS ska verka för bättre information om allmänt tillgängliga tjänster och produkter

PTS ska informera tjänsteleverantörer och operatörer att det också kan finnas kommersiella skäl att ta fram och marknadsföra tjänster och produkter inom elektronisk kommunikation och post som är tillgängliga för alla. Att verka för att begreppet ”Design för alla” får ett bredare genomslag i utbudet av allmänt tillgängliga produkter och tjänster inom området är ett steg på vägen.

4.3.3 PTS ska verka för ökad tillgänglighet genom användarstöd och utbildning

Ett annat område som PTS vill uppmärksamma är behovet av användarstöd och utbildning när det gäller användning av elektroniska kommunikationstjänster generellt. PTS vill genom samverkan verka för att personer med funktionshinder får den utbildning, kunskap som krävs för att nyttja tjänster och produkter inom elektronisk kommunikation och post.

4.3.4 PTS ska verka för ökad tillgång till kommunikationsutrustning

Tillgängligheten till de tjänster som finns på marknaden förutsätter att det finns relevant kommunikationsutrustning. Kring detta behöver flera myndigheter samverka. PTS och HI har initierat ett samarbete för att förbättra resultaten när det gäller elektroniska kommunikationstjänster. De speciella tjänster som PTS upphandlar ger begränsad nytta om funktionshindrade inte har tillgång till de terminaler som krävs för att utnyttja tjänsterna. PTS och HI avser samverka för att påverka marknadens aktörer att göra sina produkter och tjänster mer tillgängliga för olika grupper av funktionshindrade. I vissa frågor kommer PTS, HI och Konsumentverket att samverka för att förbättra resultaten.

4.4 PTS ska verka för harmonisering och interoperabilitet

PTS ska verka för en ökad harmonisering och interoperabilitet inom sitt sektorsansvar. *Interoperabilitet* kan kort definieras som nät- och terminal(plattformsoberoende. Innebörden av begreppet interoperabilitet är att produkter och tjänster som produceras av t.ex. ett företag ska fungera tillsammans med produkter och tjänster från andra producenter och även över landsgränser. *Harmonisering* innebär att enhetliga krav ställs på en produkt eller tjänst, t.ex. ”Design för alla” (se bilaga 2) så att överensstämmande tekniska lösningar kan uppnås.

Målsättningen med åtgärdsområdet *harmonisering och interoperabilitet* är att åstadkomma bättre service och ett större och bättre utbud av tjänster och produkter inom elektronisk kommunikation och post för funktionshindrade.

Genom att t.ex. utforma gemensamma kravställningar och möjliggöra gemensamma upphandlingar med andra länder kan tillgängliga resurser utnyttjas mer effektivt.

4.4.1 Samarbete på EU-nivå för ökad e-tillgänglighet

PTS ska främst verka för policybeslut för e-tillgänglighet inom de arbetsgrupper som EU initierat. Genom mer harmoniserade krav på tillgänglighet inom Europa kan nationella sär lösningar undvikas vilket skapar förutsättningar för en större marknad för tjänster och produkter för funktionshindrade. Om kundgruppen tydliggörs och därmed också upplevs som större bör den bli mer intressant för tillverkare och operatörer. Genom samordning och samarbete på EU-nivå kring områden som t.ex. offentlig upphandling, certifieringssystem för att vägleda konsumenter och översyn av EU:s lagstiftning kan konsumenter och länder utöva tryck på marknaden att självant driva utvecklingen mot ökad tillgänglighet.

4.4.2 Internationellt frivilligt standardiserings- och samordningsarbete

PTS kommer inom ramen för det ordinarie harmoniseringsarbetet bevaka och delta i internationella standardiserings- eller samverkansforum för att säkerställa att funktionshinder aspekter beaktas i de forum där kommunikationsfrågor behandlas.

På radioområdet ansvarar PTS för fördelningen av radiospektrum mellan olika användningsområden och användargrupper samt verkar för harmoniserad radioanvändning i Europa och övriga världen. PTS ska se till att förutsättningar finns för olika typer av handikapphjälpmedel, exempelvis vid frekvenstilldelning nationellt och frekvensallokering internationellt.

4.5 Omvärldsbevakning av teknisk utveckling och funktionshindrades kommunikationsbehov

Omvärldsanalyser ska ge PTS kunskap om möjligheter inom elektronisk kommunikation och post som kan underlätta kommunikationer för personer med funktionshinder. Arbetet ska också ge PTS ökad information om hur personer med funktionshinder utnyttjar de tjänster PTS upphandlar samt målgruppens tillgång och användning av post- och telekommunikationstjänster i allmänhet.

4.5.1 PTS ska bevaka den tekniska utvecklingen

För att PTS ska kunna uppnå sina mål att personer med funktionshinder ska ha möjlighet att ta del av den utveckling som sker inom kommunikationsområdet behöver PTS följa den tekniska utvecklingen inom elektronisk kommunikation och post. Arbetet ska inriktas på att undersöka förutsättningar för PTS att utveckla inrättade tjänster, initiera försök eller etablera nya tjänster.

4.5.2 PTS ska följa funktionshindrades behov av kommunikation

Det finns ytterligare behov att definiera utgångslägen för att kunna utvärdera insatserna mot de uppsatta handikappolitiska målen inom sektorn. PTS tidigare

utredningar och analyser visar på svårigheter med att få fram tillförlitligt underlag. Statistik om bland annat funktionshindrades användning av upphandlade tjänster och allmänna kommunikationstjänster behöver utvecklas. Många tjänster som kan underlätta för funktionshindrade förutsätter eller fungerar bättre med bredbandsuppkoppling. Idag saknas statistik som visar hur tillgången och möjligheten till bredbandsanslutning ser ut för funktionshindrade. Att tillföra ett ”funktionshinder-perspektiv” på de undersökningar som redan görs kan var ett alternativ att utveckla statistiken.

4.5.3 PTS ska tydliggöra sina mål och kontinuerligt utvärdera dessa

PTS ska fortsätta arbetet med att tydliggöra sina mål på funktionshinderområdet och göra målen mer mätbara. Ett sätt är att utveckla metoder för självvärdering genom att ta fram indikatorer som ska mäta effekter av PTS insatser. Ett viktigt steg i självvärderingen är att kontinuerligt utvärdera och anpassa indikatorerna. PTS bedömer att den nya organisationen med uppgift att samordna sektorsmyndigheternas handikappolitik kommer att utgöra en viktig samverkanspartner när det gäller att ta fram metoder för att analysera och resultatmäta myndigheternas insatser på handikappområdet.

Litteratur

Litteraturförteckningen är indelad i riksdagstryck och särskilda regeringsbeslut samt rapporter och publikationer. Riksdagstryck redovisas i kronologisk ordning med det senaste dokumentet sist. Övriga kategorier är sorterade i bokstavsordning efter titel.

Riksdagstryck och särskilda regeringsbeslut

Lag (1992:1528) om offentlig upphandling

Postlag (1993:1684)

Postförordning (1993:1709)

Förordning (1994:2035) om vissa skyldigheter för myndigheter vid ett medlemskap i Europeiska unionen

Förordning (1997:401) med instruktion för Post- och telestyrelsen

Förordning (1999:836) om finansiering av Post- och telestyrelsens verksamhet

Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken. Proposition av regeringen (prop. 1999/2000:79)

Lag (2000:121) om radio- och teleterminalutrustning

Förordning (2000:124) om radio- och teleterminalutrustning

Förordningen (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av handikappolitiken

Lag (2000:832) om kvalificerade elektroniska signaturer

Lag (2001:1276) om grundläggande kassaservice

Lag (2003:390) om införande av lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation

Lag (2003:389) om elektronisk kommunikation

Förordning (2003:396) om elektronisk kommunikation

Hjälpmedel. Betänkande av LSS- och hjälpmedelsutredningen, 2004 (SOU 2004:83)

Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället. Proposition av regeringen (prop. 2004/05:175)

Rapporter och publikationer

Avropa användbart! Vägledning för bedömning av användbarhet vid avrop från ramavtal (Statskontoret, 2005:6).

Möjligheter att uppnå de handikappolitiska målen – en omvärldsanalys. Post- och telestyrelsen, 2005 (PTS-ER-2005:38)

Post- och telestyrelsens etappmål för handikappolitiken. Post- och telestyrelsen, 2002 (PTS-ER-2002:18)

Riktlinjer för en tillgänglig stadsförvaltning, (Handikappombudsmannen - HO, 2003)

Tjänster inom elektronisk kommunikation och post för personer med funktionshinder. Utvärdering av de tjänster och försöksprojekt som PTS tillhandahåller. Post- och telestyrelsen, 2005 (PTS-ER-2005:22)

Bilaga 1 - Vad är funktionshinder och handikapp?

Definitionsmässigt skiljer sig begreppen funktionshinder och handikapp. Ett funktionshinder innebär en begränsning i en persons funktionsförmåga. Funktionsnedsättningen kan ha uppstått till följd av arv, under fosterstadiet, under födseln, eller genom skada eller sjukdom under livet samt genom naturligt åldrande. Ett handikapp kan däremot definieras på flera olika sätt. Den handikappdefinition som är allmänt accepterad i Sverige idag är en miljörelaterad definition som även ansluter till världshälsoorganisationen WHO:s definition av handikapp. Enligt definitionen uppstår ett handikapp i mötet mellan en individs funktionsnedsättning och den omgivande miljöns krav och utformning.

Funktionshinder – en begränsning av en persons funktionsförmåga till följd av en funktionsnedsättning

Handikapp – den begränsning och de konsekvenser som uppstår i en persons dagliga liv till följd av funktionshindret

Definitionen innebär att samma funktionshinder kan ha olika betydelse beroende på faktorer i omgivningen, en person med funktionshinder kan vara handikappad i en viss situation eller en viss miljö, men inte i en annan. Definitionen innebär vidare att det är miljön som leder till handikapp, det är alltså yttre förhållanden i samhället som hindrar människor, inte funktionshindret i sig.

Bilaga 2 - Kriterier för användbarhet och tillgänglighet - "Design för alla"

Principen ”Design för alla” innebär att produkter och tjänster ska vara tillgängliga och användbara för alla människor - så långt det är möjligt. Det innebär att produkter, tjänster och miljöer ska utformas så att de kan användas av största möjliga krets av användare, oavsett kön, ålder, funktionshinder och kulturell bakgrund. Begreppet har under de senaste åren fått allt större uppmärksamhet inom till exempel arkitektur och formgivning. Andra begrepp som ibland används synonymt för ”Design för alla” är tillgänglighet och användbarhet, brukbarhet samt Universal design.

Center for Universal Design på North Carolina State University har utvecklat sju principer för ”Design för alla”, vilket är ett första steg på vägen med att tydliggöra begreppet.

1. Jämlikt användande
2. Flexibelt användande
3. Enkelt och intuitivt användande
4. Begriplig information
5. Feltolerans
6. Låg fysisk ansträngning
7. Storlek och utrymme som medger tillträde och användning

Ytterligare initiativ som för att konkretisera begreppet är bl.a. Riktlinjer för en tillgänglig stadsförvaltning, (Handikappombudsmannen - HO, 2003) och Avropa användbart! Vägledning för bedömning av användbarhet vid avrop från ramavtal (Statskontoret, 2005:6).

Bilaga 3 – Förkortningar och ordförklaringar

Bilaga 3 är indelad i förkortningar och ordförklaringar. Både förkortningarna och ordförklaringarna redovisas i bokstavsordning.

Förkortningar

DHR	De Handikappades Riksförbund
FMLS	Förbundet Funktionshindrade Med Läs- och Skrivsvårigheter
FSDB	Föreningen Sveriges Dövblinda
HI	Hjälpmedelsinstitutet
HO	Handikappombudsmannen
HRF	Hörselskadades Riksförbund
HSO	Handikappförbundens samarbetsorgan
IP	Internet Protocol
LSS	Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
PTS	Post- och telestyrelsen
SDR	Sveriges Dövas Riksförbund
SLL	Stockholms läns landsting
SRF	Synskadades Riksförbund
WAI	Web Accessibility Initiative. Se även bilaga 4.

Ordförklaring

Harmonisera	Bringa i överensstämmelse.
Inriktningsmål	Med inriktningsmål avser PTS övergripande mål som ska vara vägledande för PTS arbete inom området funktionshinder.

Interoperabilitet	Förmågan hos ett system oftast i datasammanhang att fungera i olika tekniska miljöer. Ett exempel på interoperabilitet vad gäller datakommunikation kan t.ex. vara nät- och terminaloberoende.
Kompatibilitet	Inom datateknik innebär kompatibilitet att flera system följer samma standard och därför går att använda tillsammans.
Mål	Ett mål beskriver ett önskat resultat eller tillstånd vid en viss framtida tidpunkt. Om målen ska vara direkt uppföljningsbara kan de så kallade SMART-kriterierna användas som ledstjärna vid målformuleringen: Specifikt, Mätbart, Accepterat, Realistiskt, Tidsatt.
Standard	En norm som gäller för alla aspekter av en sak.
Strategi	Strategi kan definieras som ett långsiktigt övergripande tillvägagångssätt. Strategi innebär att sätta upp mål för verksamheten och formulera sättet man uppnår målen på.
Vision	En vision uttrycker ett framtida önskvärt tillstånd, som kan förverkligas helt eller delvis.
W3C	World Wide Web Consortium. W3C är ett industrikonsortium med över 500 medlemmar från ledande industrier, forskning och utveckling, standardiseringsorgan och regeringar samt EU. Dessa finansierar verksamheten tillsammans med statliga bidrag. W3C arbetar med att utveckla tekniska protokoll och standarder för webben med målet att leda Internet till dess fulla potential genom ett öppet samarbete.
Åtgärdsområde	Övergripande beskrivning på de insatser PTS har prioriterat för att uppnå framtagna inriktningsmål för området funktionshinder.

Bilaga 4 - WAI:s riktlinjer för hur webben ska kunna användas av personer med funktionshinder

Förkortningen WAI står för Web Accessibility Initiative och är en arbetsgrupp under World wide web consortium (W3C). WAI arbetar med att ta fram riktlinjer för hur webben ska kunna användas av personer med funktionshinder.

Riktlinjerna från WAI heter WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines 1.0). Dessa riktar sig till alla som utformar innehåll på Internet. Totalt innehåller riktlinjerna 14 punkter för hur innehåll på Internet kan göras tillgängligt. Dessa räknas upp i det följande. För en fullständig bild av vad riktlinjerna innebär, se svenska W3C-kontorets webbplats där dessa finns översatta till svenska.

1. Erbjud alternativ till information i form av ljud och bild.
2. Förlita dig inte enbart på färger.
3. Använd kodning och formatmallar på rätt sätt.
4. Se till att det är tydligt vilket språk som används i texten.
5. Skapa tabeller som kan omvandlas till text på ett bra sätt.
6. Se till att sidor som använder nya tekniker kan användas även med äldre teknik.
7. Se till att användaren kan stänga av eller tillfälligt stoppa rörligt innehåll.
8. Se till att användargränssnittet för objekt, som till exempel scriptprogram, är tillgängliga.
9. Utforma verktygs- och hjälpmedelsberoende.
10. Använd tillfälliga lösningar.
11. Använd W3C:s tekniker och riktlinjer.
12. Förse användaren med information som hjälper användaren att förstå webbplatsens struktur.
13. Förse användaren med tydlig navigation.
14. Se till att dokumenten är lättillgängliga och tydliga.

Bilaga 5 – Sammanfattning från PTS tjänsteutvärdering (PTS-ER-2005:22)

Nedan följer sammanfattningen från PTS rapport *Tjänster inom elektronisk kommunikation och post för personer med funktionshinder – Utvärdering av tjänster och försöksprojekt som PTS tillhandahåller*. Post- och telestyrelsen, 2005 (PTS-ER-2005:22)

På uppdrag av regeringen redovisar Post- och telestyrelsen (PTS) i denna rapport en jämförande utvärdering av de tjänster och försöksprojekt som tillhandahålls av myndigheten. PTS målsättning är att de tjänster som upphandlas ska möjliggöra för personer med funktionshinder att ta del av samma tjänsteutbud som befolkningen som helhet, samt att särskilda kommunikationsbehov som personer med funktionshinder har ska tillgodoses. En utvärdering av de tjänster och försöksprojekt som tillhandahålls och en analys av behov av tjänster inom elektronisk kommunikation och post hos tolv grupper av funktionshindrade har därför genomförts. Dessutom har en analys av nya tekniska möjligheter för personer med funktionshinder gjorts. Undersökningen har genomförts av två oberoende konsulter.

Resultatet av utvärderingen visar att de tjänster och försöksprojekt som upphandlas är till stor nytta för brukarna. Framför allt bidrar tjänsterna till ökad självständighet, ökad tillgång till information och att brukarna spar tid. Den genomförda utvärderingen visar inga uppenbara luckor i tjänsteutbudet eller att några tjänster som erbjuds inte är till nytta för brukarna. Tjänsterna bör vidareutvecklas i takt med den tekniska utvecklingen och nya tjänster bör etableras utifrån den försöksverksamhet som bedrivits. Det finns behov av en ökad mobilitet och flexibilitet för användarna och förbättrad information om de tjänster som erbjuds. Man bör även se över tjänsternas öppettider och om de grupper tjänsterna vänder sig till kan breddas. Allt detta är förknippat med ökade kostnader och kommer att övervägas i myndighetens fortsatta arbete.

Den tekniska utvecklingen har inneburit förbättrade kommunikationsmöjligheter som de flesta funktionshindrade kan ta del av. Användbarhet och tillgänglighet (Design för alla) är nyckelfaktorer för att personer med funktionshinder ska kunna tillgodogöra sig den nya tekniken. Behovsanalysen visar att det trots utvecklingen finns betydande begränsningar i möjligheten att använda tjänster inom elektronisk kommunikation och post för personer med funktionshinder jämfört med befolkningen som helhet. Anledningen är begränsningar i tillgång till *information* och *utbildning* om produkter och tjänster, samt svårigheter relaterade till tillgång till och information om de *hjälpmedel* som behövs för att nyttja tjänsterna. Analysen visar att *Internet* och *e-post* innebär minst problem överlag och att flest begränsningar finns för *chatt* och *mobilt telefoni*. Även vanlig *telefoni* innebär problem för flera olika grupper av funktionshindrade.

Särskilda behov av tjänster som inte är tillgodosedda idag har vidare identifierats för flera grupper inom flera områden. Det är:

Mobilitet och flexibilitet: att kunna använda de tjänster som finns från valfri plats och vid valfri tidpunkt samt att kunna kommunicera på det sätt som passar individen.

Många grupper har behov av videokommunikation för att se den person man pratar med.

Positionering: att kunna navigera själv och lokalisera personer.

Möjlighet att få stöd och hjälp vid telefonsamtal: att få hjälp med att anteckna och komma ihåg vad som sagts.

Bilaga 6 – Sammanfattning från PTS omvärldsanalys (PTS-ER-2005:38)

Nedan följer sammanfattningen från PTS rapport *Möjligheter att uppnå de handikappolitiska målen – en omvärldsanalys*. Post- och telestyrelsen, 2005 (PTS-ER-2005:38)

På uppdrag av regeringen redovisar Post- och telestyrelsen (PTS) en omvärldsanalys och identifierar hinder och möjligheter som påverkar möjligheterna att uppnå de handikappolitiska målen. PTS målsättning är att personer med funktionshinder ska ha tillgång till ett brett utbud av kommunikationstjänster och ha möjlighet att på lika villkor ta del av den utveckling som sker inom kommunikationsområdet. Vidare strävar PTS efter ett effektivt resursutnyttjande och interoperabla lösningar, samt att brukare och aktörer inom sektorn ska vara välinformerade om funktionshindrades kommunikationsbehov och de möjligheter som finns. Nedan redovisas ett antal faktorer som har identifierats som kritiska för att uppnå målen.

Marknadens intresse av att erbjuda produkter och tjänster som svarar mot funktionshindrades behov: Leverantörer och operatörer saknar idag tillräcklig kunskap om funktionshindrades behov och om Design för alla. Antalet funktionshindrade kommer att öka genom ett växande antal äldre, och kommer framöver utgöra en betydande del av marknaden. Man kommer då ha större möjligheter att ställa krav på tillgänglighet och Design för alla.

Användarens intresse av produkter och tjänster: Den information som finns om hjälpmedel och allmänt tillgängliga produkter och tjänster är inte alltid tillgänglig för personer med funktionshinder. Funktionshindrade känner därför inte alltid till de produkter och tjänster som skulle kunna vara till nytta för dem. Ett annat hinder är att funktionshindrade ofta inte har de ekonomiska resurser som krävs för att påverka marknaden att tillhandahålla de produkter och tjänster man efterfrågar.

Nya tekniska möjligheter: Utvecklingen ställer nya krav på kunskap hos förskrivare och brukare. Positivt är att många nya kommunikationsmöjligheter har skapats och utvecklingen med IP-baserade produkter och tjänster förbättrar förutsättningarna att skapa interoperabla lösningar.

Tillgång till datorer och bredband: Tillgång till datorer, tillgänglighet till Internet och tillgång till bredband till rimliga priser är förutsättningar för att funktionshindrade ska kunna nyttja många av de tjänster som erbjuds. Hinder som identifierats är framförallt att tillgången till datorer och tillgängligheten till Internet är jämförelsevis låg för personer med funktionshinder.

Tillgång till forum för dialog med brukarna: Behov finns av ytterligare eller bredare forum för dialog mellan brukare, forskare, operatörer och leverantörer.

Nationell samverkan och styrning: Reglerna för förskrivning av hjälpmedel skiljer sig åt mellan olika landsting och personer med funktionshinder får inte alltid tillgång till

de IT-hjälpmedel man har behov av. Det finns dessutom en otydlighet kring vem som bevakar att allmänt tillgängliga produkter och tjänster inom sektorn samt inom området TV och digital-TV är tillgängliga för personer med funktionshinder.