

Avdelningen för samhällsfrågor
Susanne Severin Tedborn
08 - 678 57 67
susanne.tedborn@pts.se

Undersökningen "Utvärdering av tillgängligheten i kostnadsfria digitala nummerupplysningstjänster"

Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till undersökningen

Post- och telestyrelsen, PTS, har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster inom områdena elektronisk kommunikation och post är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Beroende på funktionsförmåga och it-vana kan det finnas behov av extra hjälp och stöd vid användning av digitala lösningar, till exempel e-tjänster och digitala kundtjänster.

PTS arbetar för att företag och organisationer ska inkludera tillgänglighet som en naturlig del i arbetet med utvecklingen av tjänster och produkter. En så stor del av befolkningen som möjligt ska kunna använda tjänster, ta del av information och ha tillgång till digitala kommunikationsmöjligheter. PTS uppdrag är att stötta och driva på en sådan utveckling. En central utgångspunkt i arbetet är att utgå från målgruppernas behov och att identifiera brister i tillgängligheten inom PTS ansvarsområden elektronisk kommunikation och post.

Analysföretaget Stelacon har på uppdrag av PTS undersökt tillgängligheten i kostnadsfria digitala nummerupplysningstjänster där resultatet presenteras i en rapport. Resultatet bygger på användartester och presenteras i rapporten "Utvärdering av tillgängligheten i kostnadsfria digitala nummerupplysningstjänster". Testerna har gjorts med tre olika grupper:

- personer med funktionsnedsättning
- personer som är 75 år och äldre
- personer i blandad ålder och utan påvisad funktionsnedsättning (referensgrupp)

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117 A
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

Användartesterna har kompletterats med analys av hur tjänsterna uppfyller riktlinjerna i Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG) som är de internationellt etablerade rekommendationerna för tillgängligt innehåll på webben.

Resultatet från undersökningen visar att det finns tillgänglighetsbrister på samtliga webbplatser och i samtliga applikationer som testats. Flera av dessa tillgänglighetsbrister återkommer i både WCAG-analysen och användartesterna.

Rapport innefattar även flera tydliga förbättringsåtgärder som kan öka tillgängligheten i nummerupplysningstjänsterna, oavsett om det gäller användare med funktionsnedsättning eller inte. Förbättringsåtgärderna som lyfts fram i studien sammanfattas i en checklista med konkreta förbättringstips i kortfattad form. Checklistan ligger som en bilaga till rapporten.

PTS vill uppmärksamma behov av tillgänglighet i kostnadsfria digitala nummerupplysningstjänster, särskilt eftersom allt fler övergår från att söka kontaktuppgifter via telefonsamtal till att använda digitala tjänster. Att sprida kunskap, probleminsikter och konkreta lösningsförslag kopplat till tillgänglighet och digital inkludering kommer därför vara en viktig del av PTS fortsatta arbete.

Susanne Severin Tedborn
Enheten för inkluderande it och telefoni, PTS
e-post: susanne.tedborn@pts.se
telefon: 08-678 57 67