



Kommunikations-
ministeriet

För ett tillgängligt informations- samhälle

Åtgärdsprogram
2011–2015



För ett tillgängligt informationssamhälle
Åtgärdsprogram 2011–2015

Kommunikationsministeriet
Program och strategier 2/2011

ISSN 1795-4037 (web)

ISBN 978-952-243-229-2 (web)

Pärm design

Mainostoimisto Proinno Design Oy

Layout

Workshop Pälviä Oy

Fotografer

Panu Pälviä, Finnish Federation of the Visually
Impaired (Näkövammaisten Keskusliitto ry),
Istockphoto, Pixmac

Innehåll

Förord	4
Referat	6
Centrala begrepp	8
Informationssamhällets utveckling	10
Centrala strategier, program och konventioner	13
Central lagstiftning	15
Centrala offentliga insatser	20
Utmaningar	22
Behoven varierar	23
Utrustning, programvara och hjälpmedel	26
Exempel på konkreta problem	28
För tillgänglighet inom olika förvaltningsgrenar	32
Forskning och utveckling	34
För ett tillgängligare informationssamhälle 2011–2015	36
Åtgärder	37
BILAGA 1	
Fakta om olika kategorier av handikappade	40
BILAGA 2	
Kompletterande information	44

Förord

● Under de senaste åren har allt fler funktioner i samhället blivit digitala och en stor del av datainnehållet och tjänsterna i informationssamhället tillhandahålls på elektronisk väg. Kommunikationsministeriet stöder den digitala utvecklingen, eftersom den medger tillgängligare tjänster och bidrar till hållbar utveckling, skapar nya möjligheter till kommunikation, e-tjänster och e-handel, och framför allt förbättrar den medborgarnas möjligheter till delaktighet på lika villkor.

Utvecklingen medför samtidigt en risk för ökad ojämlikhet och marginalisering, ifall tjänster och kunskap i allt högre grad digitaliseras på ett teknikdrivet sätt utan hänsyn till medborgarnas behov eller färdigheter. Att alla har samma möjligheter till e-tillgänglighet spelar en viktig roll ur demokratins synvinkel.

Finland har utsikter att vara en banbrytare när det gäller att utveckla tillgängliga IT-lösningar på samhällsnivå. Vi har avancerade tillämpningar av informations- och kommunikationsteknik (IKT), vi har ett långsiktigt perspektiv med klart formulerade visioner för framtida IT-trender och vi har ett vidsträckt nätverk av medborgar- och frivilligorganisationer.

För att det tillgängliga informationssamhället ska bli verklighet är det nödvändigt att alla aktörer i samhället är medvetna om sitt ansvar. Att skapa ett tillgängligt informationssamhälle är inte någon enskild aktörs ansvar och därför är det viktigt att alla berörda parter, ända från statsförvaltningen till den privata sektorn och medborgarorganisationerna, satsar på åtgärdsprogrammet och intensivare inbördes samarbete.

Programmet vänder sig främst till offentliga aktörer, produktutvecklare, tjänsteleverantörer, forsknings- och utvecklingsinstitut samt organisationer. Vidare kan programmet vara ett rättesnöre för andra aktörer på alla plan i informationssamhället.

Att göra informationssamhället tillgängligt för alla innebär frågor som inte kan lösas på rak arm eller med ett enda åtgärdsprogram. Programmet är ändå ett steg framåt på vägen till ett tillgängligt informationssamhälle och det har en markerad position i satsningarna på att utveckla den finländska informationssamhällspolitik och kommunikationspolitiken under de närmaste fem åren. Konkretiseringen av riktlinjerna och det successiva åtgärdsgenomförandet bör inledas år 2011. Det faktiska värdet av programmet och dess konkreta verkningar kommer att kunna avläsas ur tillgängligheten i informationssamhället efter år 2015. ●

Helsingfors den 16 december 2010



Kommunikationsminister Suvi Lindén



Referat

I åtgärdsprogrammet har vi försökt identifiera missförhållanden som står i vägen för jämställdhet och delaktighet på lika villkor för alla medborgare i informationssamhället.

Programmet tar fasta på att minska sådana hinder i form av förslag till åtgärder under de närmaste åren.



- Syftet med åtgärdsprogrammet är att förbättra e-tillgängligheten för alla medborgare i informationssamhället. Att från första början göra tjänster så tillgängliga som möjligt minskar behovet av efterkorrigeringar och reducerar därmed också kostnader. Tillgänglighetsperspektivet innebär ofta förbättrad e-tillgänglighet för alla användarkategorier.

Programmet innehåller riktlinjer för de närmaste fem åren. Riktlinjerna tar sikte bland annat på att:

- klarlägga hur insatserna för bättre e-tillgänglighet ska samordnas,
- ge medborgarna bättre färdigheter för informationssamhället och skapa bättre offentliga tjänster,
- öka antalet tillgängliga kanaler för kommunikation och e-tjänster
- förbättra användaregenskaperna hos maskinvara, programvara och hjälpmedel,
- bidra till bättre webbtillgänglighet och begripligare webbinnehåll,
- stötta forskning och utveckling för större e-tillgänglighet, samt
- förbättra e-tillgängligheten vid offentlig upphandling.

För uppföljning av åtgärdsprogrammet föreslås att en arbetsgrupp underställd kommunikationsministeriet inrättas, där medlemmarna utgörs av de centrala aktörerna och instanserna för e-tillgänglighet i informationssamhället. En viktig roll spelas av olika organisationer med avancerad IT-kompetens på en nivå som inte kan kompenseras av andra offentliga eller privata organisationer. Arbetsgruppen kommer bland annat att allokera och konkretisera årliga åtgärder, fastställa vilka åtgärder som ska prioriteras, komplettera åtgärdsprogrammet samt rapportera genomförda åtgärder till kommunikationsministeriet.

Åtgärdsprogrammet har formulerats i samråd med användare av medieinnehåll och andra moderna e-tjänster, samt branschaktörer. Organisationer och frivilliga aktörer har tagits med i den förberedande fasen av programmet. År 2010 ordnades 6 st förberedande workshoppar för sammanlagt ca 60 deltagare. Tilläggsupplysningar om programmet, uppföljningsgruppen och utfallet av åtgärderna finns på kommunikationsministeriets **webbplats www.lvm.fi/viestintapalvelujen_esteettomyys** samt på statsrådets projektregister **www.hare.vn.fi**. ●

Centrala begrepp

Tillgänglighet eller frihet från hinder kan lätt uppfattas på olika sätt beroende på bakgrund, sammanhang eller synvinkel. Tillgänglighet och accessibilitet har ofta att göra med användbarhet. Ofta används dessa tre begrepp parallellt och för att komplettera varandra.

Även i detta åtgärdsprogram används begreppen parallellt. Dessutom finns två andra viktiga begrepp som är av vikt för detta program: *Design for All* (Design för alla) och användarvänlighet. Begreppen i åtgärdsprogrammet har använts i nedan förklarade bemärkelser, även om andra definitioner kan påträffas. |Fotnot 1|



Fotnot 1

Använda källor för finska versionen bl.a.
Haglund: *Tietotekniikan hyödyntämisen esteettömyys* (2009).
www.wikipedia.org och www.adage.fi/blogi/2002/kaytettavyysanasto.

Tillgänglighet avser här att informationssamhällets produkter och tjänster kan användas av alla och envar oavsett ålder, handikapp eller annat funktionshinder. En tillgänglig produkt eller tjänst går att anpassa till brukarens individuella behov. Tillgänglighet handlar om att underlätta och möjliggöra alla människors lika värde i vardagen, så att var och en har möjligheter till arbete, studier, fritidsintressen och delaktighet.

Åtkomlighet handlar om anpassning till olika användares behov och att produkter eller tjänster är lätta att använda eller anlita. God åtkomlighet är att främja allas rätt till lika värde. Åtkomlighet betyder att något ska vara lätt att användas oavsett användarens egenskaper, ej enbart med tanke på rörelse- eller funktionshindrade.

Användbarhet avser i vilken grad ett hjälpmedel, en produkt, en tjänst eller en miljö kan hjälpa användaren att uppnå specifika mål. I vid bemärkelse kan begreppet också hänvisa till metoder för att mäta användaregenskaper samt de principer som tillämpas för att göra en produkt, tjänst eller miljö mer användarvänlig.

Användarvänlighet handlar om en designprincip som går ut på att användaren effektivt ska kunna bruka en produkt oavsett kunskaps- och färdighetsnivå. Användarvänligheten innebär inte att antalet valbara funktioner skulle inskränkas med sämre slutresultat som följd.

Design för alla är ett begrepp som är avsett att vägleda planerare och formgivare samt beslutsfattare att genomföra lösningar som uppfyller användarens behov i olika miljöer och användningssituationer. En nyckelfråga är att man redan på ett tidigt stadium vid utveckling av ny teknik måste ta sikte på att integrera ett så brett kund- och användarperspektiv som möjligt där behov och möjligheter beaktas.

Informationssamhällets utveckling

Under de senaste åren har samhället utvecklats i en rasande takt. Två betydande faktorer är den tekniska utvecklingen och den snabba kunskapsspridningen.

Den tekniska utvecklingen har medfört stora samhälleliga och ekonomiska fördelar.



- Informations- och kommunikationstekniken (IKT) omfattar så gott som alla livsområden, och spelar en viktig roll i vår vardag, hemma, på arbetet och i undervisningen. Det globala informationssamhället kännetecknas av en allt friare och snabbare rörlighet för information, varor, kapital och tjänster över geografiska gränser. Vi använder informationsteknik för att handla varor, sköta vardagssysslor, hålla kontakt med vänner, för underhållning och för informationssökning. Möjligheterna är oändliga.

IKT-tillämpningar kan användas bl.a. i teknik för medicinsk övervakning, för näthandel samt för nya sociala medier. Tekniska framsteg sker i bästa fall utifrån mänskliga behov och på ett mer användarorienterat sätt. De innovativa tillämpningarna anpassar sig flexibelt till användarbehov och medger en aktiv och nyskapande interaktion mellan människan och tekniken. Tekniken i sig är inget självändamål, utan det som gäller är den nytta eller det mervärde som en produkt eller tjänst kan ge.

IKT-lösningar gör det möjligt att i allt högre grad stödja äldre och funktionshindrade och allt bättre tillgodose deras behov. Nya elektroniska tjänster och andra IT-lösningar, t.ex. videosamtal, distanstolkning, interaktiv television, rörelsedetektorer, temperaturgivare och andra sensorer samt olika larmsystem börjar efter hand göra det möjligt för äldre att allt längre bo kvar i sitt eget hem och bidra till bättre välfärd över lag. Behovsanpassade flexibla tjänste- och produktkoncept kan i fortsättningen nyttiggöras effektivare än förut, efter hand som de får större spridning.

IKT-utvecklingen har bidragit till bättre kommunikation och delaktighet genom att öppna nya påverkanskanaler och skapa nya virtuella miljöer. Nätverk präglar världen av i dag mer än någonsin tidigare. I dag kan vi bekvämt kommunicera med människor på andra sidan jordklotet utan att behöva resa till ort och ställe; vi kan sprida data, bilder och rörliga bilder över snabba förbindelser, jämföra priser och köpa varor över nätet även från andra länder med hjälp av e-beställningar och kreditkort. Den som vill kan till och med skapa en helt ny verksamhetsmiljö i någon av de många virtuella världarna.

Ändå talar vi samtidigt om den digitala klyftan som en metafor för att olika människor och nationer har olika förutsättningar att tillgodogöra sig IKT-utvecklingen. Efter första halvåret 2010 hade Finland sammanlagt ca 2,7 miljoner bredbandsabonnemang. Detta var ca nio procent mer än under första kvartalet [\[Fotnot 2\]](#).

Finland stöder starkt utbyggnaden av snabba bredband och det nationella målet är att de flesta permanenta bostäder samt företags och offentliga organisationers ordinarie enheter före utgången av år 2015 ska ha ett fungerande optokabel- eller kabelnät på 100 Mbit/s inom en radie på högst två kilometer. Mobiltelefonpenetrationen steg till över en mobiltelefon per invånare år 2006 och i slutet av juni 2010 hade Finland över åtta miljoner mobilabonnemang, varav ca 78 procent privata [Fotnot 3]. Det oaktat har ännu inte alla möjligheter att utnyttja informations- och kommunikationstekniken på helt lika villkor. Detta kan t.ex. bero på ålder, kön, funktionshinder, utbildningsnivå, ekonomi och kunskapsnivå.

IT-utvecklingen innebär att allt fler tjänster läggs ut på Internet. Utvecklingen kan generellt ses som positiv eftersom tjänsteutbudet ökar. Digitala tjänster kan vara till stor nytta bl.a. för rörelsehindrade som bättre än förr får tillgång till behövliga tjänster oavsett boningsort. E-tjänster kan vara praktiska för förvärvsarbetande personer som genom sina arbetstider inte har möjlighet att sköta bankärenden under tjänstetid. E-tjänster möjliggör också distansstudier för studerande som av någon anledning inte kan gå på föreläsningar på flera veckor, t.ex. på grund av en olycka i slalombacken. Andra som kan ha glädje och nytta av e-tjänster är äldre och invandrare.

Övergången till digitala tjänster har emellertid en frånsida, om tjänsterna läggs ut på Internet på ett teknikdrivet sätt utan hänsyn till användarna. Det är helt enkelt inte möjligt för alla att anlita elektroniska tjänster. För en del medborgare kommer t.ex. tryckta och hemburna medier även i fortsättningen att vara mest användarvänligt och tillgängligt. Det måste vara möjligt att få motsvarande personliga service som i form av e-tjänster och detta ska ske utan extra kostnader. Å andra sidan är det viktigt att de kostnadstryck som utvecklingen eventuellt framkallar inte heller får leda till en utgallring av serviceproducenternas och innehållsproducenternas tjänstesortiment. Det hör samhället till att bära ansvar för en balanserad utveckling av konventionella och elektroniska tjänstemiljöer. ●

Centrala strategier, program och konventioner

Alla medborgares jämställdhet samt allas rätt till delaktighet i informationssamhället har lyfts fram såväl i flera internationella konventioner som i Europeiska unionens ställningstaganden och inhemska strategier och program, som i korthet exemplifieras nedan.

EU:s digitala agenda

Enligt kommissionen har användningen av informations- och kommunikationsteknik under de senaste femton åren stått för hälften av produktivitetsökningen i Europa, och det finns inga tecken på att utvecklingen skulle avta. I maj offentliggjorde kommissionen sin digitala agenda [Fotnot 4], i syfte att främja den ekonomiska tillväxten inom EU och sprida nyttan av den digitala tidsåldern till alla samhällssektorer.

Den digitala agendan är uppbyggd kring sju huvudinitiativ. Däribland kan nämnas höghastighetsinternet, större digital delaktighet samt utnyttjande av avancerad informations- och kommunikationsteknik för att lösa de samhälleliga utmaningar som uppkommer i och med att befolkningen får allt högre medelålder.

Den digitala agendan är det första av *Europa 2020*-strategins sju flaggskepp som siktar på en smart och hållbar tillväxt för alla.

Strategin deklarerar bl.a. att "alla, både unga och gamla och oavsett social bakgrund, har rätt till den kunskap och de färdigheter de behöver för att vara delaktiga i den digitala tidsåldern, i takt med att handeln, offentliga och sociala tjänster, hälso- och sjukvårdstjänster, undervisning och det politiska livet i ökande utsträckning använder Internet."

Den nationella digitala agendan

Den nya digitala agendan för Finland blev färdig i december 2010 och styr den nationella utvecklingen av informationssamhället under nästa regeringsperiod. Agendan kommer att ha betydelse för åren 2011–2020. Den digitala agendan drar upp generella riktlinjer för en effektiv användning av digitala tjänster. Ett av de viktigaste målen i agendan är att alla ska ha möjlighet och förmåga att använda digitala tjänster.

Den digitala agendan redogör för åtgärder som kan trygga seniorernas ställning som en aktiv del av befolkningen och nyttiggöra deras insats, t.ex. genom att stöd- och informationstjänster tillhandahålls. Agendan lyfter också fram betydelsen av att webbtjänsterna är tillgängliga, åtkomliga och användbara och talar för att tillgänglighets- och användbarhetsperspektivet ska integreras i all lagstiftning som berör informationssamhället.

Programmet för att påskynda elektronisk ärendehantering och demokrati (SADe)

I april 2009 inrättade finansministeriet ett *Program för att påskynda elektronisk ärendehantering och demokrati (SADe-programmet)*. Ändamålet med programmet är att främja elektroniska tjänster så att alla centrala tjänster är elektroniskt tillgängliga för enskilda medborgare och företag senast år 2013. Det skapas enhetliga kundgränssnitt för de offentliga tjänster som produceras av olika aktörer för medborgarna och företagen. Dessutom eftersträvas större kompatibilitet mellan IT-systemen inom hela den offentliga förvaltningen. Programmet löper ut i februari 2014.

FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Den 13 december 2006 antog FN en konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionens syfte är att främja, skydda och säkerställa det fulla och lika åtnjutandet av alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter för alla personer med funktionsnedsättning och att främja respekten för deras inneboende värde.

Principerna i konventionen är bl.a. icke-diskriminering, fullständigt och faktiskt deltagande och inkludering i samhället samt tillgänglighet och åtkomlighet. Finland har undertecknat konventionen och det fakultativa protokollet, men ratificering har ännu inte skett.

Finlands handikappolitiska program 2010–2015

Finlands handikappolitiska program antogs i augusti 2010. Ändamålet med programmet är att säkerställa en rättvis ställning i samhället för människor med funktionsnedsättning – även i praktiken. I programmet anges de handikappolitiska riktlinjerna för åren 2010–2015 och framåt. Programmet skapar ett starkt underlag för samhällelig delaktighet och jämlikhet för personer med funktionsnedsättning i Finland.

Med hjälp av programmet förstärks genomförandet av handikappolitiken inom samhällspolitikens alla sektorer. Det är fråga om att integrera handikappolitiken och klarlägga och stärka sektoransvaret för handikappolitiken. Målsättningen är att handikappolitiken som innehaft en marginell ställning ska göras mer framträdande på olika förvaltningsområden. I programmet synliggörs hinder för samhällelig delaktighet för personer med funktionsnedsättning och föreslås åtgärder för undanröjande av hindren.

Det handikappolitiska programmet innehåller också åtgärder för att förbättra e-tillgängligheten i informationssamhället.

Central lagstiftning

Allt fler lagar baserar sig på direktiv från Europeiska unionen, som sedan ska genomföras i den nationella lagstiftningen. Lagstiftningen har stor betydelse för hur informationssamhället utvecklas. I det följande sammanfattas de centrala lagar som på ett eller annat sätt styr förutsättningarna för jämlikhet för alla i informationssamhället. Åtgärdsprogrammet tar inte ställning till behovet av reviderad lagstiftning på området.

Finlands grundlag (731/1999)

(731/1999)

I Finlands grundlag föreskrivs om grundläggande fri- och rättigheter för var och en. Enligt grundlagens paragraf om jämlikhet och icke-diskriminering (6 §) får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av t.ex. ålder, kön, handikapp eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person. Grundlagen innehåller dessutom bestämmelser om yttrandefrihet för var och en (13 §). Bestämmelser om kommunikativa rättigheter ingår dessutom i grundlagens 17 § som föreskriver att rättigheterna för dem som använder teckenspråk samt dem som på grund av handikapp behöver tolknings- och översättningshjälp ska tryggas genom lag.

Communications Market Act

(393/2003)

Programmet är formulerat under pågående revidering av kommunikationsmarknadslagen. Den lagstadgade skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster ska i fråga om kommunikationstjänster i framtiden tydligare omfatta rättigheterna även för personer med funktionshinder. Ansvaret för att se till specialbehoven bland användare med funktionshinder skulle i fortsättningen vila på teleföretag med skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Funktionshindrade användare ska sedan lagändringen trätt i kraft tillhandahållas samma grundläggande kommunikationstjänster som andra användare på ett sätt som motsvarar deras rättigheter.

Enligt 2 mom. ska anslutningen vara sådan att alla användare, även personer med funktionshinder, kan använda nödtjänster, ringa och ta emot inrikes- och utlandssamtal och använda andra sedvanliga telefonitjänster. Anslutningen ska dessutom möjliggöra en ändamålsenlig Internetförbindelse för alla användare, med beaktande av den överföringshastighet som de flesta användarna har samt den tekniska genomförbarheten och kostnaderna. Teleföretaget kan också tillhandahålla de ovan nämnda tjänsterna via flera anslutningar, om det inte medför oskäliga extra kostnader för användaren.

Terminalutrustning, programvara och kompletterande tjänster, t.ex. tolktjänster, ingår inte i de nät- och kommunikationstjänster som behandlas i kommunikationsmarknadslagen. Genom reformen av kommunikationsmarknadslagen verkställs de ändringar i EU:s direktiv om elektronisk kommunikation, som trädde i kraft i december 2009 genom direktiven 2009/140/EG och 2009/136/EG.

Lagen om televisions- och radioverksamhet

(744/1998)

Lagen om televisions- och radioverksamhet reviderades i augusti 2010. Den reviderade lagen föreskriver bl.a. om syn- och hörsel-skadades tillgång till programutbud. Enligt 19 a § ska televisionsprogram på finska eller svenska föras med textning och andra program ska föras med referat eller med en tjänst där texten i ett textat program omvandlas till ljud (ljud- och textningstjänst).

Ljud- och textningstjänsten ska införas i de allmännyttiga programutbud som avses i lagen om Rundradion Ab. Ljud- och textningstjänsten ska också på det sätt som anges närmare genom förordning av statsrådet införas i sådana programutbud som tjänar allmänintresset och som sänds med stöd av en riksomfattande programkoncession. Till denna del är lagändringen avsedd att träda i kraft i juli 2011.

Förordningen utfärdas sannolikt våren 2011. Genom lagändringen infördes EU:s direktiv om audiovisuella medietjänster 2007/65/EG, utfärdat i december 2007.

Lagen om Rundradion Ab (1380/1993)

Rundradions lagstadgade uppgift är att tillhandahålla ett heltäckande televisions- och radioprogramutbud jämte special- och tilläggstjänster för alla på lika villkor. Den programverksamhet som bedrivs i allmännyttigt syfte ska särskilt stödja demokratin och enskildas möjlighet att påverka, genom att tillhandahålla ett mångsidigt utbud av fakta, åsikter och diskussioner samt en möjlighet till växelverkan; behandla den finskspråkiga och svenskspråkiga befolkningen på lika grunder i programverksamheten samt tillhandahålla tjänster på samiska, romani och teckenspråk och i tillämpliga delar även för andra språkgrupper i landet; stödja tolerans och kulturell mångfald samt sörja för programutbud även för minoriteter och specialgrupper.

Lagen om radiofrekvenser och teleutrustningar (1015/2001)

Syftet med lagen är att främja effektiv, ändamålsenlig och tillräckligt störningsfri användning av radiofrekvenser; säkerställa en rättvis tillgång till dem; skapa betingelser för en så fri rörlighet för teleutrustningar som möjligt; främja kommunikationsmarknadens effektivitet vid allmän televerksamhet.

Enligt lagen bestämmer Kommunikationsverket om användningen av radiofrekvenser för olika användningsändamål med hänsyn till internationella bestämmelser och rekommendationer om användning av radiofrekvenser. Hörapparater inom det EU-harmoniserade frekvensbandet 169,4000–169,5875 MHz har i Finland befriats från tillståndsplikt genom Kommunikationsverkets föreskrift 15.

Lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003)

Syftet med lagen är att genom främjande av elektroniska dataöverföringsmetoder göra uträttandet och behandlingen av ärenden smidigare och snabbare i förvaltningen, vid domstolar och andra rättskipningsorgan samt i utredningsförfarandet, samt att öka datasäkerheten i anslutning till dessa.

I lagen föreskrivs om de rättigheter och skyldigheter samt det ansvar som myndigheterna och deras kunder har vid elektronisk kommunikation. En myndighet som har behövlig teknisk, ekonomisk och övrig beredskap ska inom ramen för den erbjuda var och en möjlighet att i syfte att anhängiggöra ärenden eller för behandlingen av dem sända meddelanden till en elektronisk adress eller specificerad anordning angivna av myndigheten.

Förvaltningslage

(434/2003)

Syftet med lagen är att genomföra och främja god förvaltning samt rättsskydd i förvaltningsärenden. Lagens syfte är också att främja kvalitet och gott resultat i fråga om den service förvaltningen tillhandahåller. Myndigheterna ska bemöta dem som utträttar ärenden hos förvaltningen jämlikt och använda sina befogenheter enbart för syften som är godtagbara enligt lag.

Myndigheternas åtgärder ska vara opartiska och stå i rätt proportion till sitt syfte. Åtgärderna ska skydda förväntningar som är berättigade enligt rättsordningen. Myndigheterna ska inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller utträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri.

Lagen om offentlig upphandling

(348/2007)

Syftet med lagen är att effektivisera användningen av allmänna medel, främja upphandling av hög kvalitet och garantera jämlika möjligheter för företag och andra sammanslutningar att erbjuda varor, tjänster och byggtreprenader vid anbudsförfaranden för offentlig upphandling. De statliga och kommunala myndigheterna samt övriga upphandlande enheter ska konkurrensutsätta sin upphandling så som föreskrivs i denna lag.

Upphandlingslagen reviderades sommaren 2010. Den nya upphandlingslagen klargör möjligheterna att beakta sociala aspekter vid offentlig upphandling. De sociala aspekterna på upphandling avser åtgärder genom vilka man säkerställer att grundläggande rättigheter, ett jämbördigt bemötande och principen om icke-diskriminering iakttas. Sociala aspekter är också positiv särbehandling och andra åtgärder i syfte att skydda utsatta eller att förhindra marginalisering.

Lagen om service och stöd på grund av handikap (380/1987)

Syftet med lagen är att främja de handikappades förutsättningar att leva och vara verksamma som jämbördiga medlemmar av samhället samt att förebygga och undanröja olägenheter och hinder som handikappet medför. Handikappservicelagen stöder utvecklingen av individuella lösningar för personer med funktionsnedsättning samt deras likvärdighet. Service och stöd enligt denna lag ska ordnas, om en handikappad inte enligt någon annan lag får sådan service eller sådana förmåner som är tillräckliga och lämpliga för honom.

Lagen om likabehandling (21/2004)

Lagen om likabehandling förbjuder diskriminering på grund av ålder, etniskt eller nationellt ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd, funktionshinder, sexuell läggning eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person (6 §). Kommissionen gav sitt förslag till likabehandlingsdirektiv i juli 2008 som syftar till att främja genomförandet av likabehandling inom Europeiska unionen genom att komplettera gällande gemenskapslagstiftning som förbjuder diskriminering. Behandlingen av förslaget pågår då detta program är formulerat.

Lagen om tolkningstjänst för handikappade personer (133/2010)

Syftet med lagen är att främja handikappades möjligheter att fungera som jämbördiga medlemmar av samhället. I lagen föreskrivs om rätten som i Finland bosatta handikappade personer har till tolkningstjänst ordnad av Folkpensionsanstalten. Rätt till tolkningstjänst har synhörselskadade, hörselskadade eller talskadade som på grund av sin funktionsnedsättning behöver tolkning för att kunna arbeta, studera, utträta ärenden, vara samhällsligt delaktiga, för hobby eller rekreation. En vidare förutsättning för rätt till tolkningstjänst är att den handikappade kan uttrycka sin egen vilja med hjälp av tolkning och använda sig av någon fungerande kommunikationsmetod. Tolkningstjänst enligt denna lag ordnas när en handikappad inte med stöd av någon annan lag får tillräckligt och för sig lämplig tolkning.

Centrala offentliga insatser

Förutom strategier, program, avtal och konventioner samt bindande lagstiftning finns även andra viktiga insatser för att på ett tidigt stadium förbättra e-tillgängligheten i informationssamhället. I detta avsnitt presenteras ett antal offentliga initiativ som för sin del står i linje med åtgärdsprogrammet.

Kvalitetskriterier för webbtjänster

Finansministeriet utgav år 2007 kvalitetskriterier för webbtjänster som ett verktyg för utveckling och utvärdering av offentliga webbtjänster. Sammanlagt 41 kvalitetskriterier har formulerats för webbtjänster fördelat på fem bedömningsområden: användning, innehåll, ledning, produktion och nyttoeffekter. Kriterierna har utarbetats inom ramen för ett samarbetsprojekt inrättat av finansministeriet.

Kvalitetskriterierna är avsedda som verktyg för alla som deltar i utvecklingen av offentliga webbtjänster. De kan användas som en handbok med hjälp av vilken det är möjligt att förverkliga säkra tjänster som är lätta att använda och tillgängliga för alla. Kriterierna innehåller anvisningar för effektiv och ändamålsenlig organisation och ledning av produktionen av webbtjänster.

JHS-rekommendationerna

JHS-systemets rekommendationer gäller informationsförvaltningen inom den statliga och kommunala förvaltningen. Rekommendationerna kan omfatta förfaringssätt, definitioner eller anvisningar som ska tillämpas inom den offentliga förvaltningen.

Syftet med *JHS*-systemet är att förbättra kompatibiliteten mellan olika datasystem jämte innehållande information, skapa förutsättningar för en av förvaltnings- och sektorgränser oberoende utveckling av funktioner samt att effektivisera utnyttjandet av befintlig information.

Rekommendationerna syftar också till att minimera överlappande utvecklingsarbete, styra utvecklingen av datasystem och skapa goda och enhetliga rutiner inom den offentliga förvaltningen och särskilt inom de offentliga organisationernas informationsförvaltning. Rekommendationerna godkänns av delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen *JUHTA* och utarbetandet av dem styrs av delegationens *JHS*-sektion.

Rekommendationerna kan också användas som bilaga till anbudsbe-
gäran eller kravspecifikationer för att säkerställa att centrala tillgäng-
lighets- och användbarhets-aspekter blir beaktade i upphandlings-
och projektkontrakt.

Rekommendationer med betydelse för utveckling av webbtjänster och
offentlig dokumenthantering är *JHS 129* och *JHS 143*.

Medborgarkonto

Medborgarkontot är en interaktiv kanal för e-kommunikation mellan
myndigheterna och medborgarna. Det erbjuder ett enhetligt gränssnitt
åt den offentliga förvaltningen och medborgarna. Projektet genomförs
under finansministeriets ledning år 2010, och medborgarkontot
kommer att vara i användning för de första tjänsternas del år 2011.
Statskontoret kommer att upphandla kontoservicen, och kommer
också att vara den ansvariga myndigheten.

Medborgarkontot möjliggör centraliserat tillhandahållande av hela
den offentliga förvaltningens elektroniska ärendehanteringstjänster
åt medborgarna via ett enda ställe på Internet. Dessutom kan Medbor-
garkontot i enlighet med praxis inom sociala medier länkas till olika
tjänster inom den offentliga förvaltningen, så att medborgarna hittar
medborgarkontot just på de webbplatser där de vanligtvis uträttar
ärenden.

Det går att logga in på medborgarkontot med bankidentifikation och
elektroniskt id-kort samt senare med mobil-id, då nödvändiga lösningar
är tillgängliga. Aktörer inom hela den offentliga förvaltningen, såsom
statsförvaltningen, kommunerna och Folkpensionsanstalten kan länka
sina tjänster till Medborgarkontot.

Utmaningar

Informationssamhällets e-tjänster påverkas av många skiftande behov. I fråga om teletjänster varierar användningen i hög grad mellan olika åldersgrupper.



Behoven varierar

Enligt Kommunikationsverkets statistik för år 2009 hade 90 procent av hushållen med personer under 44 år Internetuppkoppling, mot bara 24 procent i hushåll med personer över 65 år. Att ha mobiltelefon är däremot inte åldersbetingat: i åldersgruppen under 65 år har över 99 procent mobiltelefon och andelen är över 95 procent även i åldersgruppen över 65 år. |Fotnot 5|

Informationssamhället måste utvecklas på ett sätt som tryggar tillgång till informations- och kommunikationsteknik och e-tjänster på lika villkor för alla människor. Det är viktigt att alla har möjligheter att leva och verka på lika villkor i informationssamhället. Diskriminering kan inte heller i informationssamhället tillåtas under några som helst förväningar, utan vars och ens rätt till delaktighet på lika villkor ska erkännas och tryggas när det gäller tillgång till information och tjänster i samhället oavsett kunskaper och färdigheter, funktionsnedsättning, ålder eller boställningssort.

Finlands grundlag tryggar att var och en har rätt att framföra, sprida och ta emot information, åsikter och andra meddelanden utan att någon i förväg hindrar detta. I det moderna samhället förmedlas viktig information i stor utsträckning i elektroniskt format.

Tillgången till information beror i hög grad på den enskilda individens förmåga och tillgängliga hjälpmedel för ändamålet. Dessutom beror tillgången på själva informationens åtkomlighet samt på hur begripligt själva innehållet och språket är. Innehållets begriplighet korrelerar även med klarheten i det språkliga uttrycket.

Det är viktigt att informationssamhället utvecklas ur ett välfärdsperspektiv, som förutom delaktighet för alla omfattar lika möjligheter för alla oavsett social och regional tillhörighet. I praktiken blir detta mål inte uppfyllt för alla medborgares vidkommande. Attitydrelaterade hinder i samhället, bristande tillgång på informations- och kommunikationsteknik, alltför komplicerad IT-utrustning och e-tjänster, samt brist på hjälpmedel och instruktörer begränsar människors möjligheter att klara sig på egen hand, självbestämmanderätt och delaktighet i samhället på många sätt.

Befolkningens stigande medelålder innebär utmaningar för informationssamhället. I slutet av år 2009 bestod åldersgruppen över 65 år av 910 441 personer. Enligt prognosen för år 2010 utgör åldersgruppen över 65 år 18 procent av folkmängden i Finland.

År 2020 beräknas talet vara 23 procent och år 2030 uppe i 26 procent. År 2025 kommer det att finnas en miljon medborgare i åldern 65–79 år, dvs. 50 procent mer än i nuläget och år 2040 kommer Finland att ha över en halv miljon seniorer på över 80 år, tre gånger så mycket som i dag. |Fotnot 6|

Många äldre ser informations- och kommunikationstekniken som alltför komplicerad eller upplever den inte som något viktigt för egen del. Det kan bero på bristande IKT-färdigheter eller på att det är besvärligt att skaffa sig den behövliga utrustningen. Bristande motivation att anlita e-tjänster förefaller hos många äldre vara den främsta anledningen till att inte anlita e-tjänster. Andra tänkbara orsaker till att äldre inte anlitar e-tjänster kan sammanhånga med personens boningsort, ekonomi eller funktionsnedsättning.

Europeiska kommissionen beräknar att en tredjedel av befolkningen i Europa, ca 150 miljoner medborgare, är sådana som inte aktivt anlitar e-tjänster. Under 15 procent av befolkningen över 65 år och endast var tredje arbetslös använder Internet regelbundet. Ca 74 miljoner lågutbildade europeiska medborgare och en tredjedel av landsortsbefolkningen saknar tillgång till Internet. |Fotnot 7|

Enligt Statistikcentralen utgör de som inte använder Internet 57 procent av åldersgruppen över 65 år, 21 procent av de arbetslösa och 34 procent av befolkningen med utbildning på lägre grundnivå eller ännu lägre nivå |Fotnot 8|. Statistiken visar emellertid att det för närvarande är just i äldre åldersgrupper som Internetanvändningen ökar snabbast |Fotnot 9|.

Å andra sidan kommer ju situationen att vara en annan om ett par decennier då de flesta seniorer är sådana som redan i arbetslivet använt Internet på ett helt annat sätt än de äldre av i dag. Det oaktat finns det för närvarande i Finland en stor skara människor som mer eller mindre håller på att hamna utanför informationssamhället.

Fotnot 6 Statistikcentralen.

Fotnot 7 Europeiska kommissionen:
ICT for all – Technology supporting an inclusive world.

Fotnot 8 Procenttalen för arbetslösa och lågutbildade är från år 2009.

Fotnot 9 Statistikcentralen: *Användning av informations- och kommunikationsteknik 2010.*

En bidragande orsak är att lyhördheten för olika människors behov inte är tillräcklig. Teknik och utrustning utvecklas och nya tjänster tillhandahålls, men alla tillverkare eller leverantörer kan inte i tillräckligt hög grad räkna med olika människors olika behov. Den tekniska utvecklingen drivs ofta ur de ungas perspektiv och det är vanligt att man inte tar hänsyn till de behov som äldre och personer med funktionsnedsättning har.

Det centrala i kundbehoven är framför allt tjänsternas innehåll. Det vore därför angeläget att man från fall till fall kan välja den teknik som bäst stöder den aktuella innehållstjänsten. Såväl ur tillgänglighetsperspektiv som med avseende på användbarheten är det en nackdel, om innehållet ska anpassas till givna tekniska tillämpningar. Användarorienterad design samt användaranpassade produkter och tjänster förutsätter att man tar användarna med på själva planeringsstadiet och senare även på teststadiet. Detta innebär i fråga om äldre även personer över 75 år. I fråga om människor med funktionsnedsättningar räcker det inte enbart med att tillfråga en enda grupp, eftersom behoven är så olika.

Finland har hög kompetens på IKT-området, men i fråga om kundanpassning finns det ännu rum för förbättringar. Ett företag som prioriterar kundperspektivet vid utveckling av produkter och tjänster – genom hela processen från ritbordet till färdig produkt – har sannolikt en säljtrumpf på hand.

Med hjälp av mer användaranpassad design kan det vara möjligt att nå åtskilliga nya användare. Dessutom kan de socioekonomiska skillnaderna mellan medborgarna ha stor betydelse för hur väl informations- och kommunikationstekniken samt e-tjänsterna slår igenom. Låga inkomster kan i sig utgöra ett betydande hinder för delaktighet på lika villkor när det gäller e-tjänster.

Det övergripande målet bör vara att det inte får vara oskäligt betungande för den enskilda medborgaren att använda nödvändig teknik och anlita nödvändiga tjänster. Det är viktigt att IKT och e-tjänsterna motsvarar användarnas rimliga behov, är driftsäkra samt prismässigt tillräckligt förmånliga.

Avdrag för hushållsnära tjänster och andra ekonomiska incitament kan bidra till en större användning av informations- och kommunikationsteknik. Till hushållsavdrag berättigar sedan ingången av skatteåret 2009 arbete som innebär installation, driftstart, underhåll och handledning i fråga om IKT-utrustning, program, datasäkerhet och dataförbindelser, t.ex. bredband.

Utrustning, programvara och hjälpmedel

Människor behöver omge sig med en allt större uppsättning apparater, programvara och hjälpmedel för att kunna vara delaktiga i informationssamhället. De allra flesta hushåll har TV-apparat, en stor del har två eller rent av flera. Närmare 80 procent av hushållen har tillgång till Internet och mobilpenetrationen uppgår till ca 145 procent. I hemmen finns numera allt fler fjärrstyrda IKT-baserade servicefunktioner. Antalet fjärrkontroller i hemmen lär knappast någon kunna uppskatta. De flesta känner sannolikt till begreppet intelligenta hem, även om det kan ges mycket varierande innebörd.

Utanför hemmet betalar man allt oftare sina inköp med chipkort på betalterminal, som beroende på tillverkaren kan ha mycket olikartade funktioner. Efter hand som mobiltelefonerna blir alltmer avancerade kan de användas som del av personliga hjälpmedel såväl inom hälso- och sjukvården som för betalning. Beroende på hur funktionellt gränssnittet är antingen anlitas tjänsten eller ej.

Elektronikens intåg i hemmen och tjänstesektorn medför i sig inget mervärde, ifall tillämpningarna inte är gjorda utifrån användarens förutsättningar. Ju fler apparater man har, desto viktigare är det att de är lätthanterliga och sinsemellan kompatibla. Bra teknik uppfyller de krav som ställs i användarens vardag. Detsamma gäller andra varor och tjänster. Teknisk utrustning, programvara och hjälpmedel har inget ändamål i sig, utan enbart i form av hjälp eller nytta för användaren. Fastän varje användare har sina personliga krav och önskemål när det gäller tekniska funktioner kan man förenklat säga att en av de viktigaste egenskaperna hos IT-utrustning är att den är enkel att använda.

Det finns olika standarder som bidrar till bättre kompatibilitet hos olika IT-utrustningar. Standardisering betyder att man sätter upp gemensamma metoder för att underlätta arbetet för myndigheter, näringslivet och konsumenterna. Standardiseringen bidrar till större kompatibilitet och produktsäkerhet, bättre konsumentskydd och miljöskydd, samt smidigare handel på nationella marknader och exportmarknader.

Europeiska kommissionens 2010–2013 *ICT Standardisation Work Programme* |Fotnot 10| lyfter fram tillgängligheten som ett angeläget föremål för standardisering (mandaten M 376 och M 420).

Fotnot 10 http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/files/2010-2013_ict_standardisation_wp_en.pdf

Nationella standarder grundar sig främst på europeiska eller internationella standarder. I Finland leds och samordnas standardiseringsarbetet av Finlands Standardiseringsförbund SFS rf.

Standardisering kan ha stor betydelse när det gäller att utveckla tillgängligare maskinvara, programvara och hjälpmedel |[Fotnot 11](#)|. Förutom standardisering av maskinvara behövs standardiserade lösningar för kompatibilitet mellan maskinvara, programvara och hjälpmedel å ena sidan och nät- och kommunikationstjänster å andra sidan. Den bästa beredskapen kan skapas om de rätta standarderna kombineras med Design för alla. När nya standarder införs är det viktigt att de är öppna för alla. Enligt branschkommentarer är den europeiska och internationella tillgänglighetsstandardiseringen ännu inte särskilt väl känd i Finland.

World Wide Web Consortium (W3C) utvecklar gemensamma och kompatibla spelregler och teknologier för Internet. *W3C* arbetar till stor del med att utforma rekommendationer. Största delen av *W3C*-rekommendationerna är av teknisk art, dvs. avser implementeringen eller användningen av IKT-utrustning. Ett centralt tillgänglighetsinitiativ från *W3C* är *Web Accessibility Initiative (WAI)*. Inom ramen för *WAI*-initiativet har rekommendationerna *Web Content Accessibility Guidelines* formulerats. Den senaste versionen av rekommendationerna *WCAG 2.0* utkom i december 2008. Ändamålet med den nya standarden är att hjälpa webbdesigner och utvecklare att skapa webbplatser som är bättre anpassade till äldre och andra grupper med svårigheter att tillgodogöra sig information i elektroniskt format. *WCAG 2.0*-rekommendationerna utkom i finsk översättning i början av år 2011.

Fotnot 11 Mer information om standardisering finns på [SFS webbplats](#). En utförlig redogörelse för standardiseringens betydelse för e-tillgängligheten har gjorts av Henry Haglund (2009).

Exempel på konkreta problem

På det konkreta planet har e-tillgängligheten olika innebörd för olika människor. Det säger sig självt att en hörselskadad har behov av teknik och tjänster av ett annat slag än t.ex. en blind person eller en person med dåliga kunskaper i finska. Nedan följer ett antal konkreta exempel på några vanliga omständigheter som kan utgöra problem för olika människor. Det är inte utförlig lista och har inga anspråk på att vara allmängiltig.

Internet och elektroniska tjänster

Dagens unga lär sig att använda Internet redan i mycket tidig ålder och även i arbetslivet har många icke-datorvana vuxna, eventuellt efter en tids motstånd, tillägnat sig datatekniken. Det finns emellertid fortfarande åtskilliga människor som inte just alls har använt informationsteknik och som kan ha svårt att lära sig tekniken på grund av att den är så invecklad eller för att motivationen saknas.

Enbart att skaffa den behövliga tekniken kan för äldre personer vara alltför besvärligt ifall det inte ges något stöd för ändamålet. Många äldre personer kan inte veta vilket slags utrustning han eller hon behöver, vet inte vilket slag abonnemang som behövs, och vet inte heller hur utrustningen ska användas. För äldre över lag är det viktigt att hela processen med att skaffa IT-utrustning är så enkel som möjligt och att nödvändig användarrådgivning och stödfunktioner ingår. Detta gäller också många andra användare. Dessutom skulle det behövas ett tillräckligt antal allmänt tillgängliga kunddatorer med Internetuppkoppling, där personer som inte har egen dator har möjlighet att anlita e-tjänster, vid behov med användarstöd.

Med stigande ålder försvagas människans sinnesupplevelser. Finmotoriken blir sämre, man behöver bättre belysning för att se och förmågan att urskilja färger försvagas. Många äldre möter svårigheter som kan jämföras med synskadades svårigheter med att använda likadana webbläsare som seende; de behöver särskilda hjälpmedel som gör innehållet tillgängligt. Sådana hjälpmedel är skärmläsningsprogram, punktdisplay och talsyntetisator.

Skärmläsningsprogram förmedlar data från bildskärmen till synskadade i form tal och/eller punktskrift. Punktdisplay är ett hjälpmedel som kompletterar skärmläsningsprogrammet, och visar i punktskrift samma information som talsyntetisatorn gör på skärmläsningsprogrammets kommando.

Webbinnehåll anpassas mer sällan till dessa hjälpmedel, fastän de flesta data på webbplatser med små modifikationer kan göras tillgängliga för dem som behöver hjälpmedel.

Eftersom hjälpmedlen inte kan förmedla enbart bilder eller annan visuell information, är det nödvändigt att ha förklarande text i alla webbtjänster. Blankettutförande, filformat med text i ej tillgänglig form samt dåligt genomtänkt autentiseringsteknik, t.ex. fasta lösenord eller engångslösenord, lösenordsgeneratorer eller elektronisk signering är exempel på funktioner som kan hindra synskadade att få tillgång till tjänsten. Kryptiska länkar och icke-namn-givna *flash*-knappar är problematiska för många användare, likaså de så kallade visuella robotfällor som många använder (*CAPTCHA*).

Många webbplatser har ett sådant innehåll att det inte ens med hjälpmedel kan göras tillgängligt för personer med grava språkliga handikapp eller personer som behöver innehållet i lättläst version. Särskilt webbplatser som tillhandahålls av offentlig förvaltning och centrala tjänsteleverantörer bör ha klart och tydligt formulerat innehåll med korta meningar, som vid behov kompletteras med relaterade bilder och illustrationer som underlättar förståelsen. Bland annat webbformulär bör anpassas för personer med språkliga handikapp; i stället för skriftliga svar är det viktigt att formulären är utformade så att användaren kan kryssa för olika alternativ eller välja mellan färdiga svar efter vilket alternativ som bäst passar in. Vid sidan av e-tjänster bör det finnas alternativa sätt att anlita tjänster och uträtta ärenden samt att t.ex. få personlig betjäning hos myndigheter.

För vissa hjälpmedelsanvändare kan hjälpmedlens pris utgöra ett problem. Ett skärmläsningssystem kan kosta omkring 2 000 euro, ett förstoringsprogram ca 500 euro och en punktdisplay 5 000–6 000 euro |[Fotnot 12](#)|.

Utöver detta behövs också inskolning i att använda programmen för att säkerställa att användaren kan använda hjälpmedlen så effektivt som möjligt. Där som en seende på egen hand utan desto djupare förstudier kan lära sig att använda datorn genom att klicka på ikoner och andra visuella element, måste en synskadad först behärska sina egna hjälpmedel för att alls få tillgång till datainnehållet.

Synskadades Centralförbund rf har ett utlåningssystem för datorer och ordnar användarutbildning. Datorutlåningen är starkt beroende av utomstående finansiering som har utsatts för nedskärningar.

För många medborgare är det av största vikt att viktiga dokument och texter är klart och tydligt formulerade. Myndighets- och lagtexter är formulerade av sakkunniga och innehåller facktermer, som för vanliga medborgare kan förefalla mycket svårbegripliga. En del medborgare kan ha svårt att förstå enkelt allmänspråk. De behöver information i lättläst format |Fotnot 13|.

För samhället är det viktigt att varje medborgare får tillgång till all nödvändig information i begriplig form. Detta är även ekonomiskt fördelaktigt för samhället. Särskilt viktigt är det med klar och tydlig information i myndighetsmeddelanden och kriskommunikation.

Förutom lättläst innehåll och flera tillgängliga kanaler är det viktigt att fokusera på att data från olika källor kan förädlas till lättillgängliga och begripliga tjänstepaket som motsvarar medborgarnas behov.

Telefoni, kommunikation och nödtjänster

Telefoni är fortfarande en viktig kommunikationsform trots de nya möjligheter som tillkommit på Internet. Allt fler har endast mobiltelefon och allt fler ger efter hand upp sin fasta telefon. När tekniken utvecklas är det ändå viktigt att se till att den nya tekniken inte eliminerar tjänster som kan vara livsviktiga för en del människor. Till exempel måste vissa säkerhetstjänster tryggas, och detta kan för närvarande ske tillräckligt säkert endast över det fasta telenätet.

Många önskar att mobiltelefonen har tillräckligt stor display, tydliga knappar och enkla funktioner. Det väsentliga är att det finns tillräckligt många alternativ så att var och en med sakkunnig handledning kan välja en lämplig telefon åt sig.

Det är inte alla hörselskadade som utan svårigheter kan använda t.ex. vanlig ljudtelefon. Största problemet är nödsamtal som många hörselskadade inte kan ringa utan utomstående hjälp.

Fotnot 13 Lättläst språk finns till för personer som har svårigheter att läsa och/eller förstå skriven text. Innehållet, ordförrådet och strukturen anpassas för att det ska vara enklare att läsa och förstå. Lättläst betyder mer än att man bara använder ett tydligt allmänspråk. Olika befolkningsgrupper kan ha nytta av lättläst språk, t.ex. personer med funktionshinder, invandrare, äldre med nedsatt minnesförmåga och personer med läs- och skrivsvårigheter.

Textmeddelande (sms) är en praktisk modern kommunikationsform, men nödanmälan per sms är än så länge inte tillgängliga i den nationella 112-tjänsten. |Fotnot 14|

Teckenspråkiga döva behöver tjänster och program på teckenspråk, t.ex. distanstolkning, för kommunikation och för att kunna uträtta ärenden. De som använder teckenspråk har hjälp av videosamtal. Videosamtal med goda användaregenskaper förutsätter antingen högklassiga bredbands- eller 3G-förbindelser. Bekväma och funktionsförmåga videosamtal finns för närvarande inte tillgängliga över hela landet, i varje fall inte i lika stor utsträckning och i motsvarande situationer som telefonsamtal och textmeddelanden. Utvecklingen av mobiltelefonens positioneringsegenskaper har varit till hjälp i synnerhet för synskadade genom att positionering kan ske oavsett användarens färdigheter och egenskaper enbart med hjälp av mobiltelefonnumret.

Personer med nedsatt hörsel använder vanligen hörapparat. Hörapparaten förstärker ljuden och det kan vara svårt att med apparatens hjälp uppfatta tal om det är mycket buller eller t.ex. musik i bakgrunden. För personer med nedsatt hörsel är det viktigt att det finns olika tekniska lösningar i omgivningen som överför, förstärker och gör ljudet tydligare. Sådana lösningar är t.ex. induktionsslingor och radiofrekvensbaserade hörselhjälpmedel (s.k. FM-teknik). Hörapparater inom det EU-harmoniserade frekvensbandet 169,4000–169,5875 MHz har i Finland befriats från tillståndsplikt genom Kommunikationsverkets föreskrift 15.

Problem som äldre kan råka ut för är bl.a. icke-målgruppsanpassad marknadsföring vid telefonförsäljning, försäljning av varor som inte motsvarar äldre personers behov samt otillräcklig handledning i hur man använder den tekniska utrustningen eller anlitar de aktuella tjänsterna. Grundläggande användarinstruktioner bör alltid ingå i köpta tjänster

Fotnot 14 I juni 2009 tillsatte Nödcentralverket en arbetsgrupp med uppgift att undersöka möjligheterna att ta i användning en rikstäckande textmeddelandetjänst för kontakt med nödnumret 112. Med hjälp av tjänsten skulle man kunna slå larm genom att skicka ett textmeddelande till det allmänna nödnumret 112. I maj 2010 överlämnade arbetsgruppen sin utredning till direktören för Nödcentralverket. I rapporten föreslås det att tjänsten ska tas i användning 2012.

Television och annan terminalutrustning

År 2009 tillbringade finländarna i genomsnitt ca 176 minuter per dygn framför teven |Fotnot 15| och det står klart att teven har en stark roll som förmedlare av information, kultur och underhållning i finländska hem.

I Finland finns uppskattningsvis ca 750 000 personer med olika grader av nedsatt hörsel, varav 30 000 inte ens med hörselhjälpmedel förmår uppfatta tv- eller radioljud. Textade tv-program och program på teckenspråk är mycket viktiga tjänster för personer med gravt nedsatt hörsel.

Ur synskadades synvinkel är det viktigt i fråga om tv-apparater och andra terminalutrustningar samt automater att se till att användargränssnittet inte enbart baserar sig på synsinnen utan att tekniken kan styras också med röstkommandon samt taktila knappar. Ljudtextning och syntolkning gör tv-program mer tillgängliga för synskadade.

Personer med talsvårigheter kan i allmänhet inte till fullo utnyttja vardagliga kommunikationstjänster. Den som har råkat ut för någon form av cirkulationsstörningar i hjärnan kan eventuellt inte använda vanliga datortangenter eller muspekare, vilket innebär att bl.a. bibliotekens kunddatorer är otillgängliga om personen inte har tillgång till en assistent. Liknande problem kan uppstå t.ex. vid användning av uttagsautomater.

För tillgänglighet inom olika förvaltningsgrenar

Faktorer som håller tillgänglighetsutvecklingen tillbaka är att tillgänglighetsfrågorna är uppdelade på olika förvaltningsgrenar och instanser. Det finns tillgänglighetsaspekter på såväl elektroniska kommunikationstjänster, e-hälsovård, e-tjänster och e-handel, som på offentlig upphandling, trafik, byggda miljöer, utbildning och arbetsliv. Då ansvaret för att åtgärda problem fördelar sig över flera sektorer händer det lätt att man inte ser sitt eget ansvar eller, ifall man gör det, inte förmår inrikta eller samordna åtgärderna på ett sätt som ger bästa möjliga resultat. Ett vanligt missförhållande är att man inte i tillräckligt hög grad kan utnyttja befintliga samarbetsmöjligheter. Tillgänglighetsarbetet i Finland är ännu ganska osammanhängande och det saknas en tydlig ansvarsfördelning bl.a. när det gäller tillgänglighetsinformation och tillgänglighetskontroll.

Finland har länge satt sin tro till den goda viljan, som dock inte har genererat tillräckliga åtgärder med avseende på e-tillgängligheten. På sistone har emellertid större samhällsansvar efterlysts och det nya decenniet kan vara den rätta tiden för uppvaknande både inom den offentliga och inom den privata sektorn.

Det är också tänkbart att ett aktivare EU driver på en starkare tillgänglighetsutveckling även i Finland inom olika förvaltningsgrenar med hjälp av konkretare styrning och lagstiftning.

Tillgängliga lösningar har ofta setts som en överflödig extra kostnad och börda. Dessutom ses förpliktande lagstiftning snarare som betungande än som ett motiverande och kostnadseffektivt tillvägagångssätt. Tillgänglighetsfrämjande förpliktelser anses i hög grad inkräkta på kommersiella aktörers näringsfrihet. Den kanske största utmaningen handlar om att påverka attityder så att tillgängligheten börjar ses som en inkörsport till en framtid med större jämlikhet för alla. Det är en angelägen sak att tillgängligheten vänds till en positiv resurs, som det är värt att satsa på vid utveckling av e-tjänster och e-funktioner redan från de allra första stadierna.

Om tillgänglighetsaspekter i fortsättningen inte beaktas i tillräckligt hög grad vid utveckling, genomförande och utbud av produkter och tjänster finns det en risk att en relativt stor del av befolkningen hamnar utanför informationssamhället och blir marginaliserad. Detta innebär i sin tur att parallella tjänsteformer måste upprätthållas, ett ökat behov av assisterade tjänster och ökat kostnadstryck inom den offentliga sektorn – samt vinstbortfall i privata sektorn.

Även i fortsättningen kommer samarbetet mellan den privata, den offentliga och tredje sektorn att ha en betydande roll i tillgänglighetsarbetet. Det finns också många internationella fora som arbetar för större tillgänglighet. Det är viktigt att de finländska aktörerna har en uppdaterad bild av detta arbete och i tillräcklig utsträckning även delta i det.

Forskning och utveckling

Tillsvidare har ingen systematisk forskning på temat e-tillgänglighet gjorts i Finland. Bristande samordning har varit ett ihållande problem i förening med brist på lämpliga indikatorer för mätning av tillgängligheten. På EU-nivå har viss forskning utförts.

Betydande föremål för uppföljning och utveckling i Finland är t.ex. internationella standarder och rekommendationer, samt tekniska pilotstudier av nya tillgänglighetslösningar och testprojekt av *living labs*-typ. Att studera internationella satsningar och medverka i dem skulle ge finländska aktörer bättre förutsättningar att påverka den efterfråge- och utbudsdrivna tillgänglighetsutvecklingen.

Att tillgängligheten beaktas skulle kunna ses som ett led i användardrivna innovationer, där IKT-utvecklingen erbjuder nya potentiella lösningar. Tillgängligheten kan även tänkas handla om fritt tillträde till olika elektroniska databaser. Öppna gränssnitt och standarder bidrar även de till e-tillgänglighet för alla.

I Finland är tillgänglighetsforskningen i informationssamhället till stor del uppdelad på olika aktörer som har var sin funktion och sitt eget perspektiv. Betydande forskningsinstitut och finansiärer är bl.a. THL, VTT, TEKES, universiteten och yrkeshögskolorna samt Finlands Akademi.

Institutet för hälsa och välfärd (THL) driver även det nationella *Design for All*-nätverket och administrerar nätverkets kunskapsutbyte. Design for All-nätverket omfattar forskningsinstitut, läroanstalter och organisationer. När det gäller tillgänglighetsutvecklingen spelar organisationerna en framträdande roll och deras samlade kompetens bör utnyttjas i högre grad än tidigare. Den bästa så kallade tysta kunskapen om produkters och tjänsters tillgänglighet innehas av användarna själva. Det vore viktigt att få med användarperspektivet på ett så tidigt forsknings- och utvecklingsstadium som möjligt.

Kommunikationsverkets *Human Factors*-grupp deltar likaså i uppföljning och utvärdering av särskilda behov hos specialgrupper med avseende på utveckling och standardisering av kommunikationsnät och e-tjänster, utrustning och användargränssnitt.

En försvårande omständighet vid forskning och utveckling är att resultaten inte kan nyttiggöras tillräckligt effektivt och att FoU-projektens kontinuitet inte kan säkerställas på grund av varierande resursnivå. Ett uttalat ansvar för samordning av information och utveckling avseende e-tillgänglighet skulle kunna bidra till effektivare nationell uppföljning, större möjligheter att nyttiggöra FoU-resultat samt större kontinuitet i verksamheten.

Med hjälp av större samordning är det möjligt att effektivare fokusera FoU-satsningar på de områden där efterfrågan är störst. Det är inte sagt att enbart ökad samordning räcker som lösning, eftersom den springande punkten är att finna en ansvarig institution för tillgänglighetsutvecklingen.

I vilken utsträckning forskning för ett tillgängligare informationssamhälle utövas beror ofta på prioriteringar. Enda sättet att trygga forskning och utveckling för ett tillgängligt informationssamhälle är att inse dess betydelse och kanalisera resurser för ändamålet. ●

För ett tillgängligare informationssamhälle 2011–2015

Ett tillgängligt informationssamhälle ligger i alla medborgares intresse.

- Det behövs motiverande och informativa åtgärder för att medborgarna ska vara fullvärdiga medlemmar av informationssamhället och för att man ska kunna eliminera risken för marginalisering. För att åtgärderna ska kunna genomföras behövs insatser från den offentliga och den privata sektorn, delaktighet för medborgarorganisationerna samt samarbete mellan olika förvaltningsgrenar. Centrala aktörer är bl.a. ministerierna med ämbetsverk och inrättningar, TIEKE Utvecklingscentralen för Informationssamhälle rf, olika forskningsinstitut, Kommunförbundet samt organisationer för handikapp- och äldreorganisationer samt privata sektorn inte att förglömma. Ansvar för ett tillgängligare informationssamhälle är ett delat ansvar, inte någon enskild aktör. ●



Åtgärder

Nedan presenteras riktlinjerna för de åtgärder som detta program inriktas på under de närmaste fem åren. Åtgärderna fokuseras på samordning av insatserna för bättre e-tillgänglighet, utveckling av färdigheter, ökat antal tillgängliga kanaler för kommunikation och e-tjänster och större teknikneutralitet, maskinvara, programvara och hjälpmedel, webbinnehåll, forskning och utveckling, samt offentlig upphandling.

Åtgärder föreslås för precisering och allokering årligen av den arbetsgrupp som följer upp hur åtgärdsprogrammet utfaller. Detta ger möjligheter till omorientering vid behov, t.ex. på grund av teknisk utveckling eller till följd av konsumentbehov.

Samordning av insatserna för bättre e-tillgänglighet

- 1.** Utses en uppföljningsgrupp underställd kommunikationsministeriet som ska trygga att åtgärdsprogrammet genomförs. Medlemmarna i uppföljningsgruppen utgörs av centrala tillgänglighets- och informations-samhällsaktörer. Hit hör såväl myndigheter, organisationer, maskinvaru- och programvaruleverantörer som tjänsteleverantörer. Gruppen har till uppgift att bland annat allokera och konkretisera årliga åtgärder, fastställa vilka åtgärder som ska prioriteras, komplettera åtgärdsprogrammet samt rapportera genomförda åtgärder till kommunikationsministeriet. Gruppen ska dessutom föra tillgänglighetsfrågorna på tal och lyfta fram aktuella teman för debatt.
- 2.** Analys av behovet av en informations- och utvecklingscentral för e-tillgänglighet, med ansvar för information, forskning och utvecklingsstudier samt stödfunktioner med avseende på tillgänglighet.

Större beredskap

3. Stöda medborgarnas beredskap för informationssamhället genom att ge spridning åt välbeprövade tillvägagångssätt.
4. Stärka verksamhetsvillkoren för *Design for All*-nätverket i Finland. Nätverket bidrar till effektivare information på bred bas om tillgänglighets- och användbarhetsfrågor.
5. Utforma en tillgänglighetshandbok för offentliga sektorn samt checklista för e-tillgänglighet.

Ökat antal kanaler för kommunikation och e-tjänster samt större teknikneutralitet

6. Bättre tillgänglighet till information samtidigt via olika kommunikationskanaler (t.ex. reseinformation i form av både ljudinformation och textdisplay).
7. Ökade tjänster för tillgängligare tv-innehåll och effektivare information om dessa (bl.a. textning, ljudtextning, syntolkning, program på teckenspråk, lättläst version).
8. Säkra att en textmeddelandetjänst för kontakt med nödnumret 112 införs år 2012 i enlighet med slutrapporten från den arbetsgrupp som Nödcentralsverket tillsatt.
9. Ökat utbud av innehåll på teckenspråk och lättläst material inom den offentliga förvaltningen.
10. Ökad användning av ljudförbättrande teknik samt taktila skyltar och ljussignaler i offentliga lokaler.

Utrustning, programvara och hjälpmedel

11. Intensivare samarbete mellan maskinvaru-, programvaru- och hjälpmedelstillverkare samt företrädare för olika användarkategorier. Utveckling av öppna innovationsmodeller av typ *Living lab*.
12. Främja utveckling och införande av standarder för bättre tillgänglighet.
13. Uppmuntra leverantörer att ge behövligt användarstöd och inskolning i anslutning till maskinvara, programvara och hjälpmedel.

Webbinnehåll

- 14.** Genomföra tillgänglighetsinventeringar av offentliga förvaltningens webbplatser. Genomföra regelbundna offentliga inventeringar och ingripa mot missförhållanden.
- 15.** Göra den offentliga förvaltningen mer medveten om metoder för tillgängligare webbinnehåll (standarder och rekommendationer).
- 16.** Främja tillgängligare webbinnehåll inom den offentliga förvaltningen genom bättre förankring av *WCAG 2.0*.

Forskning och utveckling samt uppföljning

- 17.** Stöd till användardriven forskning för att undanröja hinder och skapa större tillgänglighet i informationssamhället. Ta reda på olika användarkategoriernas behov av IT-utrustning samt e-tjänster.
- 18.** Aktivt deltagande i EU:s FoU-program och utnyttjande av programmens möjligheter till finansiering av tillgänglighetsutveckling (FP7/AAL, ICT PCP, CIP).
- 19.** Uppföljning av e-tillgängligheten med hjälp av konkreta indikatorer.

Offentlig upphandling

- 20.** Satsa på rådgivningstjänster för offentlig upphandling, så att även tillgänglighetsaspekterna blir beaktade i upphandlingsförfarandet.

BILAGA 1: Fakta om olika kategorier av handikappade

Personer med intellektuella funktionshinder

● Utvecklingsstörning definieras numera som grav funktionsnedsättning. Utvecklingsstörning är ett samlingsbegrepp för inlärningssvårigheter och andra funktionsnedsättningar av olika slag som gör det svårt att klara vardagliga funktioner på egen hand.

En utvecklingsstörning är vanligen livslång, och det behövs därför ett livslångt perspektiv på dess individuella uttrycksformer. Individens funktionsförmåga och funktionsnedsättningar ska ställas i relation till boende- och verksamhetsmiljön och de utmaningar och krav som den ställer. Antalet på ett eller annat sätt utvecklingsstörda i Finland är 35 000–40 000. De olägenheter och begränsningar utvecklingsstörningen medför ska analyseras i relation till individens ålder och de utvecklingsstadier som normalt hör ihop därmed. ●

Synskadade

● Det finns ingen entydig definition på synskada, eftersom en människas synförmåga är mycket subjektiv. Därför saknas exakta uppgifter om antalet synskadade i Finland, men enligt uppskattningar finns ca 80 000 synskadade i Finland, dvs. 1,55 procent av befolkningen. Enligt en uppskattning är upp till 70 000 synskadade äldre och endast 10 000 arbetsföra. Det finns uppskattningsvis 1 000–1 500 synskadade under 18 år. År 2020 beräknas det finnas över 1 400 000 personer över 65 år. Antalet synskadade kommer med stigande ålder att öka avsevärt redan under de närmaste åren, om tio år kan antalet vara närmare 200 000.

Enligt Synskadades Centralförbund har största delen av de synskadade svag syn, antalet blinda är under 10 000. De flesta blinda har ledsyn. Fullständig blindhet är sällsynt i Finland.

Enligt en uppskattning av Synskadades Centralförbund föds årligen färre än hundra synskadade barn i Finland. Det går inte att ge någon exakt uppskattning, eftersom största delen av de barn som föds synskadade är multihandikappade, vars synskada inte genast upptäcks. Barns synskador är ofta grava och det allmänna multihandikappet ställer särskilda utmaningar på rehabiliteringen. Det finns 40–60 barn per åldersklass i registret över synskadade.

Enligt Synskadades Centralförbund blir årligen 300–400 vuxna i arbetsför ålder synskadade. Flera tusen äldre årligen mister sin syn antingen helt eller delvis.

Största delen av de uppskattningsvis 80 000 synskadade i Finland är äldre. Undersökningar har visat att synförmågan hos 6–8 procent av befolkningen över 65 år är nedsatt så mycket att man kan tala om synskada. År 2009 fanns det över 900 000 personer över 65 år. År 2020 beräknas det finnas över 1 400 000 personer över 65 år. Antalet synskadade kommer att öka betydligt redan under de närmaste åren.

Om den funktionella synen försämras så mycket att man kan tala om synskada är detta inget som hör ihop med s.k. naturligt åldrande och allmän avmattning, utan då finns det alltid en sjukdom i bakgrunden.

Förutom hos synskadade förekommer synproblem hos många äldre. Även om den korrigerade synskärpan vore god under gynnsamma förhållanden, kan äldre ha problem med synen på grund av att glasögonen inte motsvarar synnedläggningen eller för att hemmet har otillräcklig belysning.

För närvarande finns det över 100 000 personer med synskador eller synnedläggning i Finland. Om tio år kan antalet vara närmare 200 000. ●

Hörselskadade

● I Finland finns uppskattningsvis ca 750 000 personer med olika grader av nedsatt hörsel, varav 30 000 inte ens med hörselhjälpmedel förmår uppfatta tv- eller radioljud. Ungefär 3 000 personer har mist hörseln i vuxen ålder. Uppskattningsvis 100 000 har blivit hörselskadade på grund av buller. Antalet hörselskadade förutspås öka till 1 000 000 personer före 2020 på grund av att befolkningen blir allt äldre. Då har redan var femte vuxen någon form av hörselskada.

Döva utgör en språk- och kulturgrupp som använder finländskt teckenspråk som sitt modersmål i den dagliga kommunikationen, informationsöverföringen och studierna. Tolk tjänsten för teckenspråk möjliggör kommunikation och användning av tjänster i den omgivning som använder talat språk.

Som andra språk, i huvudsak skrivet, använder döva det talade språk som omgivningen använder. Färdigheterna i det talade språket varierar från fullständig tvåspråkighet till mycket bristfälliga läs- och skrivfärdigheter. Även läppavläsningsförmågan och talförmågan varierar från individ till individ. Ljudbaserad kommunikation, t.ex. tal, ljudsignaler och olika larm, når inte döva.

I all verksamhet och i tillgänglighetslösningar i omgivningen använder döva synsinnet och i vissa situationer använder de också sitt känselsinne. Det finns ca 5 000 teckenspråkiga döva i Finland. Det finns två teckenspråk, det finska och det finlandssvenska teckenspråket. Det kommer enligt uppskattningar att födas lika många döva barn under de kommande åren som nu, men totalt sett kommer det att finnas fler grupper av hörselskadade än tidigare, teckenspråkiga, döva som använder teckenkommunikation eller stödmeter, döva som använder tecknat tal m.fl.

Personer som hör dåligt och personer som blivit döva sedan de lärde sig det talade språket har lär sig talspråket med hjälp av hörseln och kommunicerar i allmänhet helt förståeligt genom tal. De kommunikationsmetoder som stöder talet för personer som blivit döva eller hör dåligt eller ersättande kommunikationsmetoder är läppavläsning, tecknat tal, handalfabetet och skriven text. Med dessa metoder kan man även använda tolktjänst. ●

Dövblinda

● Det finns enligt uppskattning ca 600 dövblinda i Finland. Personer som är hörselskadade eller som har nedsatt hörsel eller talhämning kan i allmänhet inte använda kommunikationstjänster som andra människor tar för givna utan olika hjälpmedel.

En del dövblinda har hörsel- eller synrester, men en del dövblinda är helt beroende av känsel- och luktsinnet. Hur de kommunicerar beror på hur mycket hörsel eller syn de har kvar och på när de blivit döva eller blinda. En del dövblinda använder finskt teckenspråk i taktill form, en del finska eller svenska med hjälp av olika kommunikationsmetoder som baserar sig på hörsel, syn eller känselsinne. Även dövblinda använder tolktjänst. ●

Personer med talhandikapp

● En person med gravt talhandikapp är en hörande person som inte i sin vardag kommer till rätta med talkommunikation. Personen har svårt att tala och/eller förstå tal. Talhandikappet är ofta förknippat med läs- och skrivsvårigheter. Många neurologiska sjukdomar och skador lägger hinder för språkliga funktioner såsom att tala, förstå talat språk, läsa och skriva. Personer med grava talsvårigheter beräknas utgöra 0,3–0,5 procent av vuxenbefolkningen.

Orsaken till talhandikapp och kommunikationssvårigheter är ofta en neurologisk eller annan sjukdom eller skada. Den kan vara medfödd eller senare förvärvad. Gravt talhandikapp kan bero på t.ex. CP-skada, utvecklingskada, autism, speciell störning i språkutvecklingen (äldre benämning dysfasi), cirkulationsstörningar i hjärnan eller afasi eller dysartri som beror på hjärnskada, olika neurologiska sjukdomar t.ex. MS eller funktionsnedsättning eller skada i talorganen. Talhandikapp gör det svårare att delta i sociala situationer och hävda sin självbestämmanderätt.

Enligt uppskattningar från *Stroke- och dysfasiförbundet* lever i Finland ca 20 000 afatiska vuxna och ca 30 000 dysfatiska barn och unga med särskild svårighet i språkutvecklingen. Särskilda språksvårigheter kan handla om talsvårigheter eller svårigheter att förstå tal. Ett barn med språklig utvecklingsstörning har långsammare och avvikande språkutveckling. Barnet lär sig långsamt ordförråd, meningsbildning, begrepp och grammatik.

Personer med talsvårigheter behöver kommunikationsmetoder som stöder eller kompenserar talförmågan. Ersättande kommunikationsmetoder kan vara gester, tecken, bilder, bliss-språket eller ordkort. En person med talsvårigheter kan ha olika hjälpmedel för kommunikation, t.ex. kommunikationstavla, talsyntetisator eller IT-stödda hjälpmedel.

Personer med talsvårigheter kan behöva kommunikationsmetoder som stöder eller kompenserar talförmågan eller förståelsen av tal. Behovet är individuellt och det är viktigt att man finner lämpliga metoder för olika personer och olika situationer. Personer med talsvårigheter behöver vanligen omgivningens stöd för att använda teknik som stöder talförmågan. ●

BILAGA 2: Kompletterande information

Program, strategier och konventioner

- EU:s digitala agenda
http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=5826
- EU:s eInclusion-politik
http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/index_en.htm
- Nationella strategin för informationssamhället
<http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/>
- Kommunikationsministeriets sidor om tillgängliga kommunikationstjänster
http://www.lvm.fi/web/fi/viestintapalvelujen_esteettomyys
- SADe-programmet
http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp
- Finlands teckenspråkigas språkpolitiska program 2010–2015
www.kl-deaf.fi/Kipo
- Handikappolitiska programmet
http://www.vane.to/vampo_etusivu.html
- FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (lättläst version)
<http://www.vane.to/Vammaisia%20koskevaa%20lainsaadantoa/YK%20vammaisten%20ihmisten%20yleissopimus,%20selkoesite%202007.pdf>

Centrala organisationer

- Senioreernas adb-förening, ENTER ry
www.entersenior.yhdistysavain.fi
- Invalidförbundet rf
www.invalidiliitto.fi
- Förbundet Utvecklingsstörning
www.kvl.fi
- Finska hörsselförbundet rf
www.kuuloliitto.fi
- Finlands Dövas Förbund rf
www.kl-deaf.fi
- Synskadades Centralförbund rf
www.nkl.fi
- Svenska hörsselförbundet rf
www.horsel.fi
- Förbundet Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
www.valli.fi
- Centralförbundet för de gamlas väl
www.vanhustyönkeskusliitto.fi

Andra nyttiga länkar

- Tillgänglighetsregler för webbinnehåll
<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- Rådgivningsenheten för offentlig upphandling
http://wwwold.kommunerna.net/k_peruslistasivu.asp?path=255;80796;120427;120429;121088
- e-tjänster och blanketter avsedda för den offentliga förvaltningen
<http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/index.html>
- Kvalitet på webben – kvalitetskriterier och utvärderingsverktyg för offentliga webbtjänster
http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/index.html
- JHS 129 Anvisning för planering och produktion av nättjänster för den offentliga förvaltningen
<http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations/129>
- Distanstolkning
www.etatulkki.fi
- *Design for All*-nätverket
<http://dfasuomi.stakes.fi/FI/index.htm>
- Äldreinstitutet
www.ikainstituutti.fi
- Synskadades Centralförbund datorutlåning
<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/tiedons/palvelutnakovammaisille/tietokonelainaus>
- Klarspråk (på finska)
www.selkokeskus.fi
- Finlands Standardiseringsförbund SFS rf
www.sfs.fi
- Texttelefon-tjänsten
<http://www.protone.fi/palvelut/tekstipuhelu/>
- W3C/Finland
<http://www.w3c.tut.fi/>

Anteckningar

A large gray rectangular area containing horizontal dotted lines for writing notes. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page, providing a template for handwritten text.



Kommunikations- ministeriet

Kommunikationsministeriet
PB 31, 00023 Statsráðet
Switchboard service: +358 9 160 02
Fax: +358 9 160 28596
www.lvm.fi