



Kartläggning av tillgänglighet till tv- tjänster



Innehåll

Om rapporten.....	3
Sammanfattning.....	4
1. Introduktion.....	6
2. Tekniker för tillgänglighet till tv-tjänster.....	8
2.1. Vad används nu?	8
Textning	8
Teckenspråkstolkning.....	10
Syntolkning	11
Uppläst text	12
Andra lösningar	12
2.2. Kostnader.....	13
2.3. Sammanfattande analys.....	14
3. Skyldigheter: en internationell utblick.....	16
3.1. Norge.....	16
3.2. Finland	17
3.3. Irland.....	19
3.4. Spanien	21
3.5. Jämförelse.....	22
4. Slutsatser.....	25
Citerade arbeten	26
Bilaga 1: Enkätundersökning – leverantörer.....	28
Bilaga 2: Enkätundersökning – organisationer	32
Bilaga 3: Enkätundersökning – användare.....	34
Bilaga 4: Intervjuguide.....	36

Om rapporten

Uppdragsgivare:	Myndigheten för press, radio och tv Kontaktperson: Eva Bengtsson eva.bengtsson@mprt.se
Utredare och författare:	Emil Gejrot emil.gejrot@funka.com
Avtalsnamn:	Kartläggning och analys av tillgänglighetstekniker m.m., Dnr 20/05158
Tidsperiod för uppdraget:	2020-12-09 till 2021-02-26

Sammanfattning

Rapporten undersöker det nuvarande utbudet av tekniker för tillgänglighet till tv-tjänster, samt de skyldigheter som gäller för detta i Norge, Finland, Irland och Spanien. Den utgår dels ifrån enkätundersökningar med leverantörer av tv-tjänster, representanter för funktionshinderorganisationer och individer med funktionsnedsättning, och dels ifrån intervjuer med representanter för tillsynsmyndigheterna i de utvalda länderna. Vi har även gjort en genomgång av befintliga relevanta källor.

Svensk lag ställer krav på att leverantörer av tv-tjänster ska tillhandahålla textning, syn- och teckenspråkstolkning samt uppläst text. MPRT bestämmer i vilken utsträckning kommersiella och ideella leverantörer ska tillhandahålla dessa tekniker.

Textning av svenskt tal till svenska är både utbrett och välanvänt, inte minst bland personer med hörselnedsättning. Det finns ett par olika tekniker för att erbjuda textning, men det vanligaste är valbar textning till förinspelade program. På senare år har vissa leverantörer även börjat använda sig av automatisk taligenkänning för maskinskapad textning, så kallad automatisk textning. Till exempel har SVT Play nu börjat med automatisk textning av sina lokala nyhetsändningar. Mindre leverantörer kan få automatisk textning genom gratisapplikationer som använder Googles källkod för taligenkänning. Ett fåtal leverantörer erbjuder också möjligheten att anpassa textningens utseende.

Teckenspråkstolkning är inte lika vanligt som textning, men tillhandahålls av de större svenska leverantörerna i någon mån. SVT testar för tillfället ny teknik för valbar teckenspråkstolkning. Tekniken utgår från HbbTV-standarden, som syftar till att skapa tv-tjänster som kombinerar linjära sändningar med innehåll online. Samtidigt får SVT viss kritik för hur man sköter teckenspråkstolkningen av extrautsändningar om covid-19.

Syntolkning är en uppskattad teknik bland personer med synnedsättning, men flera enkätrespondenter anser att det borde vara enklare att hitta fram till och ta del av syntolkat innehåll. Vissa anser att tittaren borde kunna slå av och på syntolkning av linjärt innehåll utan att behöva byta kanal. Detta skulle möjligtvis kunna lösas med HbbTV-teknik.

Uppläst text hjälper personer med synnedsättning och andra att ta del av översättningstextning. SVT och TV4 erbjuder detta i viss utsträckning, men flera respondenter anser att det är svårt att hitta fram till och ta del av detta. Övriga leverantörer tillhandahåller inte uppläst text över huvud taget.

Det finns några andra tekniker som erbjuds i mindre utsträckning. SVT erbjuder tjänsten Tydligare tal, som gör det enklare att uppfatta dialog. I vissa tjänster finns möjligheten att justera uppspelningshastigheten på innehåll. Detta är dock ingenting som svenska leverantörer erbjuder. Vissa respondenter efterfrågar också

tydligare innehållsvarningar för ljuskänsliga tittare och mer tillgänglig utformning av elektroniska programguider.

Små leverantörer har sämre ekonomiska förutsättningar för att arbeta med tillgänglighet. Skulle kraven som ställs på dem skärpas menar många att de skulle behöva stöd – till exempel i form av ekonomiska bidrag – för att klara av det som efterfrågas.

Den internationella utblicken har undersökt hur de utvalda länderna har utformat sina krav på tillgänglighet till tv-tjänster, särskilt vad gäller omfattning, tekniker och tillsyn.

Samtliga av de granskade länderna, liksom även Sverige, ställer krav på textning av förinspelade program. Sverige och Norge är emellertid ensamma om att ställa krav på textning av direktsända program. Syntolkning och teckenspråkstolkning krävs i viss mån i alla länder förutom Finland. Uppläst text krävs i Sverige, Finland och Norge. I Norge gäller krav dock endast för public service. Finland är vidare det enda av de granskade länderna som i dagsläget ställer krav på att både public service och kommersiella leverantörer ska tillgängliggöra sina beställ-tv-tjänster. Sverige och Norge ställer endast krav på beställ-tv i public service, medan de irländska och spanska kraven endast gäller för linjär tv.

I Sverige och Irland beslutas kvoter för tillgängliggörande för varje enskild leverantör av tillsynsmyndigheten. Detta skiljer sig från modellen som tillämpas i Norge, Finland och Spanien, där kvoter regleras för olika leverantörstyper i lag eller förordning. Tillsyn sker genom egenrapportering av leverantörer i samtliga länder utom Spanien, där man istället utövar uppsökande tillsyn med hjälp av ett automatiskt verktyg. I alla de granskade länderna har tillsynsmyndigheterna möjlighet att besluta om ekonomiska sanktioner om kraven inte efterlevs. I Spanien och Irland kompletteras tillsynsarbetet av återkommande samråd med brukargrupper.

Sammantaget visar våra efterforskningar att digitaliseringen av tv-marknaden innebär stora möjligheter för ökad tillgänglighet. Digitaliseringen påverkar på vilket sätt tillgänglighetstjänster tillhandahålls, vilka kostnader de medför och hur skyldigheter utformas. Leverantörer skulle kunna bli bättre på att dra nytta av de möjligheter digitaliseringen skapar för att erbjuda redan existerande tekniker för tillgänglighet på smidigare eller billigare sätt, samtidigt som de ser till att använda sig av ny teknik som utvecklas snabbt, som till exempel automatisk textning. Till skillnad från de andra länderna vi granskat här gör svensk lag det möjligt att ställa krav även på mycket små leverantörer. Detta bör dock ske med hänsyn till leverantörernas förutsättningar. MPRT kan också undersöka möjligheten att använda automatiska verktyg för granskning, samt att upprätta återkommande samråd med funktionshinderrörelsen.

1. Introduktion

Personer med funktionsnedsättning har rätt att få ta del av innehåll på tv. Radio- och tv-lagen (2010:696) slår fast att "[e]n leverantör av medietjänster ska utforma tjänsten på ett sådant sätt att den blir tillgänglig för personer med funktionsnedsättning genom textning, tolkning, uppläst text eller liknande teknik." Exakt vad en leverantör måste göra för att säkerställa tillgänglighet säger lagen emellertid ingenting om – det är istället upp till regeringen när det gäller public service och Myndigheten för press, radio och tv (MPRT) när det gäller övriga aktörer. (5 kap. 12 §)

Utifrån detta utfärdar MPRT beslut om vilka specifika tillgänglighetskrav som ska gälla för tv-tjänster. De byter ut besluten med jämna mellanrum, bland annat för att hålla jämna steg med den tekniska utvecklingen. Just nu gäller två olika beslut: Särskilda skyldigheter för delar av TV4 AB:s utbud (Dnr 20/02019) och generella skyldigheter för övriga aktörer (Dnr 20/02307). Bland dessa övriga aktörer finns organisationer som sänder marksänd tv, kabel-tv, iptv, satellit-tv och webb-tv (MPRT, 2020).

Efter den 30 juni 2021 ska nya krav gälla. Den här gången ska även så kallad beställ-tv omfattas. Beställ-tv avser tjänster som låter användarna själva välja vad de vill se utan att binda dem vid en tablå, ofta kallade "play"-tjänster.

För att avgöra vilka krav som bör ställas i de kommande besluten har MPRT gett Funka i uppdrag att utreda rådande förutsättningar för leverantörer och tv-tittare, främst i Sverige men även i vissa andra länder.

1.1. Metod

Utredningen består av två delar. Den första delen avhandlar tekniker för tillgänglighet till tv-tjänster som används i nuläget, med huvudsakligt fokus på den svenska marknaden. Den andra delen är en genomgång av de skyldigheter för tillgänglighet till tv-tjänster som gäller utanför Sverige, med särskilt fokus på fyra länder: Norge, Finland, Irland och Spanien.

För att samla in information till den första delen av utredningen har vi genomfört tre parallella webbaserade enkätundersökningar. De innehöll frågor om utbud och bruk av tillgänglighetstekniker och -tjänster (se bilaga 1–3 för att ta del av frågorna). Enkätundersökningarna riktade sig till tre målgrupper: leverantörer av tv-tjänster, representanter för funktionshinderorganisationer, samt privatpersoner med funktionsnedsättning. Funka skickade ut information om enkäterna till målgrupperna i tre separata e-postmeddelanden. Vid behov följdes enkätsvaren upp med kompletterande och förtydligande telefonsamtal. Sammanlagt har drygt 120 personer svarat på enkäterna: 20 leverantörer, 77 organisationsrepresentanter och 25 privatpersoner med funktionsnedsättning.

För att samla in information till den andra delen av utredningen har vi intervjuat representanter för följande regelgivande myndigheter i de utvalda länderna:

- Medietilsynet (Norge)
- Traficom (Finland)
- Broadcasting Authority of Ireland (Irland)
- CNMC och CESyA (Spanien)

Medietilsynet intervjuades på svenska/norska, Traficom på svenska och engelska, BAI på engelska och CNMC/CESyA på spanska. Intervjuerna har varit semistandardiserade. Det innebär här att vi har utgått från en intervjuguide med frågor som varit lika för alla, men också tillåtit våra intervjupersoner att utvidga och förtydliga sina svar, samt att resonera fritt om tillgänglighet till tv-tjänster. Intervjuguiden går att läsa i bilaga 4.

Vi har även kompletterat våra undersökningar i fältet med skrivbordsefterforskningar – det vill säga, genomgångar av tillgänglig litteratur, data och statistik på området.

Utredningen genomfördes mellan december 2020 och februari 2021.

2. Tekniker för tillgänglighet till tv-tjänster

I det här kapitlet presenterar vi de tjänster och tekniker för tillgänglighet till tv-tjänster som används idag, med huvudfokus på den svenska marknaden. Presentationen tar avstamp i våra enkätundersökningar, och omfattar därmed såväl leverantörernas perspektiv som brukarnas (det vill säga, tv-tittarna). Hur tillgängliggör leverantörer av linjär tv och beställ-tv sitt utbud, och vad använder sig tv-tittare med funktionsnedsättning verkligen av?

2.1. Vad används nu?

Radio- och tv-lagen nämner tre specifika tekniker för tillgänglighet till tv-tjänster: textning, tolkning och uppläst text. Med tolkning avses teckenspråkstolkning och syntolkning. Vi beskriver här de olika varianter som finns av dessa tekniker, hur de tillhandahålls och hur de används.

Textning

Textning innebär att talat innehåll återges i text. Detta sker vanligtvis genom en remsa med text i visningsområdets nedre kant. Textning på svenska används ofta för att översätta talat innehåll från ett annat språk till svenska (översättningstextning), men kan också användas för att tillgängliggöra svenskt tal för personer med hörselnedsättning, personer som inte har svenska som modersmål, personer med svårigheter att förstå talspråk, eller personer som av olika skäl inte vill skruva på ljudet.

Textning av svenskt tal till svenska kan också beskriva andra ljud, som ljudeffekter och musik. På engelska brukar denna form av textning kallas för "captions", något man skiljer från "subtitles". "Captions" riktar sig främst till personer med hörselnedsättning. Någon liknande uppdelning mellan de olika formerna görs inte i Sverige, men i praktiken förekommer båda två.

Textning kan vara "inbränd" i bilden eller, beroende på de tekniska förutsättningarna, något som tv-tittaren kan slå av och på. Fördelen med inbränd textning är att den inte riskerar att försvinna vid utsändning eftersom den är en del av bilden. Nackdelen är att texten riskerar att bli störande för tittare som har problem med fokus och koncentration, eller vissa synnedsättningar, men som inte har något behov av textning. Dessutom fungerar inbränd textning i utgångsläget inte med tjänsten uppläst text. Om en separat textfil inte finns att tillgå måste den inbrända textningen först läsas av med OCR-teknik innan tjänsten uppläst text kan användas.

Vanligast är **manuell textning av förinspelade program**. Det innebär att en person skriver ner vad som sägs i ett färdigt program och skapar en tidskodad undertextfil utifrån detta. Under vissa direktsändningar erbjuds **livetextning**, vilket innebär att en skrivtolk återger det som sägs i skrift i realtid. Det är numera även möjligt att

använda sig av **automatisk textning**; det vill säga, teknik som fångar upp och transkriberar tal utan mänsklig inblandning. Denna teknik utvecklas snabbt och kvaliteten blir allt högre, även på små språk som svenska. Kvaliteten är beroende av befintlig datamängd på aktuellt språk eftersom systemet lär sig genom maskininlärning. Det är dock fortfarande vanligast att textning görs för hand.

Många leverantörer av tv-tjänster tillhandahåller någon form av textning av svenskt tal på svenska. TV3 och HBO uppger båda att de textar 100 % av sitt programutbud, oavsett språk. Det är också ett välanvänt stöd bland tv-tittare med funktionsnedsättning: i vår enkät till organisationsrepresentanter uppger en stor majoritet att de målgrupper de företräder använder sig av textning, och ett liknande resultat syns i enkäten till individer. Valbar textning är klart vanligare än inbränd textning. Omkring 80 % av organisationsrepresentanter och individuella respondenter menar vidare att textning – såväl valbar som inbränd – är till stor hjälp.

Det är emellertid mindre vanligt att små lokala aktörer erbjuder textning, något som en del enkätrespondenter beklagar.¹ Ekonomiska och tidsmässiga begränsningar spelar en viss roll här. Ordföranden för Riksförbundet Öppna Kanalerna (RÖK) uppskattar att "[d]et tar cirka en halvtimme att texta 1–3 minuters film" och påpekar att de lokala föreningarna i olika delar av landet därför skiljer sig åt i fråga om vilka resurser de kan lägga på detta. Bäst förutsättningar har den lokala föreningen i Stockholm, där det finns en anställd som lägger åtminstone 10 timmar per vecka på textning. Textning görs som regel för hand med "ett vanligt redigeringsprogram" med en inköpskostnad mellan 1 000 och 6 000 kronor. Eftersom Öppna Kanalen drivs under knappa ekonomiska förutsättningar skulle något slags statligt stöd behövas för att de ska kunna texta mer, anser respondenten.

SVT använder sig av automatiska verktyg för att kunna tillhandahålla textning på lokal nivå. Sedan december 2020 fördes SVT:s 21 lokala nyhetssändningar med valbar automatisk textning när de publiceras på beställ-tv-tjänsten SVT Play. SVT är tydliga med att den automatiska textningen inte är perfekt: i början av varje program visas upplysningstexten "Automatisk undertext. Kan innehålla fel." Enligt SVT är det i nuläget inte möjligt att förse de linjära utsändningarna av samma program med valbar automatisk textning (SVT, 2021). Det är något olyckligt, då flera organisationsrepresentanter och individuella respondenter ger uttryck för att de saknar denna möjlighet. Detta kan möjligtvis ha att göra med att många av dem som har störst behov av textning är teknikovana. Endast en respondent – en representant för Autism- och Aspergerförbundet – uppger att de har sett SVT:s lokala nyheter med automatisk textning. "Kvaliteten är mycket sämre än den vanliga svensktextningen och därför inte lika tillgänglig" noterar respondenten i fråga.

¹ Jfr. från enkäten till organisationer: "Lokal-tv textar tyvärr inte, och det önskas", "Saknar textning av de lokala nyheterna i TV".

Hörselskadades Riksförbund, å sin sida, har länge varit pådrivande i frågan om automatisk textning. Inte minst har de länge framfört önskemål om detta till SVT. I ett tidigt skede bjöds HRF:s medlemmar även in att ge sina synpunkter på SVT:s implementering av tekniken. Deras utvärderingar visade visserligen att tekniken inte är perfekt – ”hörfel” och en total avsaknad av skiljetecken var bland bristerna som märktes. Samtidigt kunde HRF konstatera att utvecklingen av tekniken går fort framåt. De anser dessutom att ”textning med vissa brister [är] bättre än ingen textning alls” (HRF, 2020)

Det finns lösningar för automatisk textning som mindre resursstarka aktörer kan använda sig av. Ett alternativ är gratistjänsten Texta mig! (2020). Tjänsten skapar automatiska textremsor till videoklipp med svenskt tal genom att använda Googles programvara för taligenkänning (Google Cloud Speech API). Användaren laddar upp sitt videoklipp på en publik plattform, och utifrån detta genererar tjänsten en tidskodad undertextfil i SRT-format. Vid behov kan användaren redigera filen för att rätta textningen. I och med att tjänsten använder sig av Googles programvara kan den information som laddas upp föras över till servrar utanför Sverige, vilket kan vara problematiskt ur dataskydds- och rättighetssynpunkt.

En tv-tittare efterlyser sätt att justera hur textremsor visas, bland annat vad gäller ljusstyrka och kontrast. Detta går att göra i beställ-tv-tjänsten Disney+, som lanserades i Sverige hösten 2020. I tjänsten kan tittaren själv justera typsnitt, teckenstorlek, teckenfärg, bakgrundsfärg och genomskinlighet. Även videotjänsten YouTube erbjuder dessa alternativ. Bland svenska leverantörer finns möjligheten att anpassa textremsans utseende bara i UR Play (public service och beställ-tv).

Teckenspråkstolkning

Teckenspråkstolkning innebär vanligtvis att en person som tolkar det talade innehållet till teckenspråk visas i en infälld bild ovanpå eller vid sidan om sändningens bildinnehåll. Detta hjälper teckenspråkiga personer – t.ex. döva och hörselskadade – att förstå vad som sägs. Teckenspråkstolkning ska inte blandas ihop med innehåll där huvudspråket är teckenspråk.

De större svenska leverantörerna erbjuder teckenspråkstolkning i någon utsträckning, i enlighet med de krav som ställs av regeringen eller MPRT. De högsta kraven ställs på SVT och UR, i egenskap av public service-leverantörer: under nuvarande period ska 5 % av deras linjära programutbud teckenspråkstolkas. Samma teckenspråkstolkade innehåll ska erbjudas i beställ-tv-tjänsterna SVT Play och UR Play.

SVT pilottestar just nu en ny teknik för att leverera teckenspråkstolkning. Grundidén är att den som ser på en av SVT:s linjära tv-kanaler själv ska kunna slå på och av teckenspråkstolkning, istället för att behöva vänta på en repris med teckenspråkstolkning. Med den nya tekniken visas en symbol i ett hörn av rutan när teckenspråkstolkning erbjuds. Tittaren kan då trycka på en viss knapp på fjärrkontrollen för att byta till den teckenspråkstolkade versionen av innehållet. Tekniken förutsätter att tittaren har en internetuppkopplad tv-mottagare med tv-

signal. Om detta finns kan tittaren byta från den linjära sändningen till att strömma motsvarande innehåll med teckenspråkstolkning från SVT Play, med endast en knapptryckning. (SVT, 2020) Den bakomliggande tekniken som möjliggör detta heter HbbTV 1.5. HbbTV, eller Hybrid broadcast broadband TV, är ett internationellt konsortium bestående av tv-leverantörer, hårdvaruproducenter med flera. Deras mål är att standardisera tv-tjänster som kombinerar linjära sändningar med innehåll online.

Samtidigt har SVT nyligen fått viss kritik för hur de arbetar med teckenspråkstolkning. I ett skarpt formulerat öppet brev menar Sveriges Dövas Riksförbund (SDR) att SVT slarvar med teckenspråkstolkningen av rapporteringen om och kring covid-19, särskilt vad gäller regeringens och myndigheternas återkommande pressträffar. Under åtminstone en sådan pressträff föll tolkningen bort helt och hållet, vilket gjorde det omöjligt för döva tittare att ta del av informationen i realtid. SDR menar också att det är ett återkommande problem att SVT inte erbjuder teckenspråkstolkning av studiodiskussioner före och efter pressträffarna. SDR ställer därför tre krav: se till att teckenspråkstolkning syns vid sändning av samhällsviktig information; hänvisa inte till extern tjänst utan se till att teckenspråkstolkningen är en del av den linjära utsändningen; och använd SVT:s egna beredskapstolkare för att tolka kringdiskussioner i studion. (SDR, 2020) SVT ska ha svarat på brevet, men några förändringar har ännu inte meddelats.

Syntolkning

Syntolkning innebär att en speakerröst kompletterar det befintliga ljudspåret genom att beskriva det visuella innehållet. Detta hjälper personer med synnedsättning att följa med i vad som visas på skärmen.

Syntolkning är en teknik som uppskattas av många, men vissa brukare anser att tekniken borde tillhandahållas på ett bättre sätt. I nuläget sänds syntolkning i reprisändningar, i separata kanaler eller i en beställ-tv-tjänst. Det är inte alltid uppenbart för användaren vad som gäller, och det resulterar i att den syntolkning som erbjuds inte når alla som har behov av den. Några respondenter efterfrågar syntolkning som något som tittaren själv kan slå av och på, till exempel genom att leverantören erbjuder detta som ett alternativt ljudspår. Det är tänkbart att SVT:s experiment med HbbTV för teckenspråkstolkning, om det faller väl ut, även skulle kunna användas för att tillhandahålla syntolkning.

TV4 erbjuder syn- och teckenspråkstolkning av en del av sitt programutbud i enlighet med sina särskilda skyldigheter. Det tolkade innehållet tillhandahålls även på TV4-tolken, en särskild del av TV4:s beställ-tv-tjänst TV4 Play. I skrivande stund erbjuder TV4-tolken 858 teckenspråkstolkade program och 659 syntolkade program. Även TV3 (Nordic Entertainment Group, NENT) erbjuder tolkning av en del av sitt utbud: 22 % sänds med syntolkning och 4,3 % med teckenspråkstolkning. De andra NENT-kanalerna sänder också en viss del av sitt innehåll med syntolkning, dock inte med teckenspråkstolkning. Enligt NENT vägs avsaknaden av teckenspråkstolkning på dessa kanaler upp av extra textning. NENT:s beställ-tv-tjänster Viaplay och Viafree erbjuder varken syn- eller teckenspråkstolkning. I

enkäten uppger en representant för Synskadades Riksförbund (SRF) att de ”inte vet hur [de] ska kunna ta del av syntolkningen, trots kontakt med [NENT].”

Uppläst text

Uppläst text är teknik som läser upp översättningstextning. Det är tänkt att hjälpa dem som har svårt att ta del av innehåll i text, däribland personer med synnedsättning eller läs- och skrivsvårigheter. Uppläsningen kan göras med en syntetisk (datorgenererad) röst, eller av en verklig person.

Funka har tidigare undersökt förutsättningarna för uppläst text på uppdrag av MPRT. Vid det tillfället identifierade vi fem sätt att tillhandahålla uppläst text: med ett valbart ljudspår; genom strömning till extern enhet; i speglade kanaler; genom dubbla boxar; samt genom text-tv. Av dessa alternativ ansåg vi att de två förstnämnda var mest genomförbara, sett till tekniska och kostnadsmässiga förutsättningar. MPRT:s krav på uppläst text förblev dock oförändrade. (Funka, 2017)

SVT tillhandahåller nu uppläst text i sin beställ-tv-tjänst SVT Play, dock endast för program i direktsändning (SVT, 2021). Tittare kan också få SVT:s kanaler med uppläst text genom det digitala marknätet eller satellit, då antingen som ett valbart ljudspår eller i speglade kanaler. TV4 sänder uppläst text på liknande vis. Under rapporteringsperioden 2019–2020 sände de 16,6 % av sitt innehåll med uppläst text – gott och väl över MPRT:s minimikrav om 2 %. (MPRT, 2021) Det är troligt att den teknik för talsyntes som TV4 satte i drift hösten 2019 har gjort det enklare för dem att möta kraven på uppläst text, något de inte gjorde under den föregående granskningsperioden (MPRT, 2020).

Varken NENT eller någon annan leverantör uppger att de tillhandahåller uppläst text. Detta trots att majoriteten av organisationsrepresentanterna som svarat uppgett att deras målgrupper använder sig av uppläst text och anser att detta hjälper dem mycket. Ett vanligt klagomål som framförs är att uppläst text är för svåråtkomligt för den genomsnittliga tv-tittaren med funktionsnedsättning. Tjänsten kräver i många fall att tittaren får hjälp av sin tv-operatör eller en anhörig.

Andra lösningar

Sedan hösten 2020 erbjuder SVT Play tjänsten **tydligare tal** på vissa program. Tjänsten fanns bland annat som tillval till SVT:s julkalender 2020. Tydligare tal sänker volymen på ljudeffekter och bakgrundsmusik i förhållande till talspåret, vilket gör det enklare att uppfatta vad som sägs i programmet. Detta kan till exempel vara användbart för personer med viss hörselnedsättning eller personer som i övrigt störs av bakgrundsljud.

Tydligare tal kräver att programmet som ska tillgängliggöras är inspelat med flerkanalsljud – 3.0 (tre ljudkanaler) eller 5.1 (fem ordinarie ljudkanaler och en kanal för lågfrekventa effekter). Tjänsten identifierar ljudkanalen med det talade innehållet och sänker volymen på övriga kanaler.

Tjänsten Tydligare tal har utvecklats tillsammans med medlemmar av Hörselskadades Riksförbund (HRF). De har varit med från idéfasen till lanseringen av en färdig prototyp. Detta har gett tydliga resultat: enligt en enkät som SVT genomfört med hörselskadade tittare ansåg samtliga respondenter att den nya ljudbilden var en stor förbättring. (Hedin, 2020) I våra egna enkäter är det flera som uppger att de har använt och uppskattar tjänsten Tydligare tal. Andra verkar inte känna till tjänsten, men efterlyser något snarlikt.

Några respondenter menar att leverantörerna borde erbjuda sätt att sakta ner hastigheten på tv-innehåll så att tittaren hinner uppfatta det som sägs eller visas. Detta är något som redan erbjuds på YouTube och andra webb-tv-plattformar och borde därför rätt så enkelt kunna möjliggöras i beställ-tv-tjänster. Ingen av de större svenska beställ-tv-tjänsterna har dock någon sådan funktion i nuläget.

Vissa enkätrespondenter uppger att de har problem med snabba, blinkande ljus i tv-program. I värsta fall kan detta utlösa anfall, till exempel hos personer med epilepsi. Ibland inleds program med varningstexter, men det sker inte alltid. Det hjälper heller inte den som slår på ett program lite senare i sändningen. Ett mer konsekvent tillvägagångssätt, alternativt en teknisk lösning för dem som upplever dessa problem, skulle vara på sin plats.

Slutligen riktar vissa respondenter kritik mot utformningen av gränssnitt i elektroniska programguider (EPG) och andra menysystem för tv-tjänster. Dessa kan till exempel vara svåra att navigera för dem som använder skärmläsare eller andra hjälpmedel.

2.2. Kostnader

Tv-leverantörer i Sverige har olika förutsättningar vad gäller de resurser de kan lägga på att tillgängliggöra sina programutbud. Public service-leverantörerna SVT och UR har en särskild avdelning som heter SVT Språk & Tillgänglighet där man arbetar specifikt med tillgänglighetsfrågor. Hos andra större leverantörer som TV4 och NENT är tillgänglighetsarbetet visserligen omfattande, men inte en fristående del av verksamheten. NENT uppger att man lägger cirka tretton timmar i veckan på tillgänglighetsarbete. Samtidigt tillämpar man ett kostnadstak: för varje NENT-kanal får tillgänglighetsarbete inte kosta mer än 1 % av kanalens årliga omsättning.

För mindre leverantörer är tillgänglighetsarbete en resursmässig utmaning. Ofta rör det sig om mycket små organisationer, ibland drivna av ideella krafter, som inte har råd med avancerade tekniker eller underleverantörer. Flera av dessa respondenter uttrycker därför en oro över att tillgänglighetskraven som ställs på dem kommer att skärpas. En representant för den lokala beställ-tv-tjänsten RTM TV (Malmö-TV) beskriver sin situation på följande sätt:

Eftersom teknik är alldeles för kostsamt fick vi stänga lokala tv-sändningar och övergå till beställ-tv [...] Vi tycker att det är viktigt med tillgängligheten och försöker texta så många produktioner som möjligt, men det saknas medel för

detta [...] Om det är så att vi måste texta mer än 30 % av producerat material kommer vi att stänga verksamheten, tyvärr.

Andra små leverantörer ger en liknande problembeskrivning. En representant för lokal-tv i Uddevalla (som är en del av Riksförbundet Öppna Kanaler, RÖK) säger att

[t]anken är god, med tillgänglighet. Olyckligt bara att det är en påtvingad tjänst som kräver både ekonomiska resurser och tid. Genomförandet är resurskrävande. Vi med flera är en ideell liten förening med fåtalet medarbetare och utan inkomst. Allt arbete med tillgänglighet måste göras manuellt av någon person [...] Blir även en press att göra sin "plikt" eftersom det hotas om vite om man ej har klarat jobbet som det förmodas. Men – OK, vi får kämpa på. Å andra sidan så är minimikravet inte så högt jämfört med de större kommersiella kanalerna. Hade dock varit önskvärt att få någon form av bidrag till detta.

Ordföranden för RÖK instämmer i önskan om stöd från det offentliga till tillgängliggörande av innehåll, och tillägger att

[d]et är svårt för oss i den tredje mediesektorn att leverera lika hög tillgänglighet som public service och kommersiella aktörer. Vi vill gärna ha program som är tillgängliga för alla men när man inte har ett statligt stöd eller reklampengar är det svårt att prestera detta. Ta gärna hänsyn till våra förutsättningar när ni bedömer våra kanaler. Vi gör så gott vi kan.

Uppgifter om specifika arbetskostnader varierar. RTM TV uppger att de lägger upp till 150 arbetstimmar om året på textning, medan man på Öppna Kanalen i Växjö uppskattar att tillgänglighetsarbetet i allmänhet tar 15 arbetstimmar i veckan i anspråk. Representanten för lokal-tv i Uddevalla säger helt sonika att deras faktiska budget för tillgänglighet är "0 kronor" – allting som görs är därför av ideell natur.

För tv-tittarna, å andra sidan, innebär tillgänglighetstjänster endast indirekta merkostnader – till exempel i de fall då man måste köpa modernare utrustning för att kunna ta del av tjänsterna.

2.3. Sammanfattande analys

Textning av förinspelade program är fortfarande den vanligaste tekniken för tillgänglighet till tv-tjänster. En stor del av de större leverantörernas innehåll på svenska förses nu också med textning på svenska. Många av de tittare vi pratat med uppskattar detta. För mindre leverantörer är textning fortfarande en utmaning, särskilt med tanke på hur tidskrävande det är. Nya verktyg för automatisk textning kan möjligtvis hjälpa dessa leverantörer att texta mer och fortare, i såväl linjära som webbaserade utsändningar. Även automatisk textning av direktsända program vinner mark, i synnerhet inom public service. Här finns vissa invändningar mot textningens kvalitet, även om den bakomliggande tekniken för tal-till-text blir stadigt bättre och mer sofistikerad.

Teckenspråkstolkning, syntolkning och uppläst text är tekniker som används av allt fler. De erbjuds dock endast i undantagsfall av mindre tv-leverantörer. De tre

teknikerna har ett problem gemensamt, nämligen att många tittare sliter med att faktiskt komma åt och använda sig av dem. I många fall erbjuds de endast genom beställ-tv, något som ännu inte är ett gångbart alternativ för en betydande del av den svenska tv-publiken. Även i övrigt krävs ett visst tekniskt kunnande, eller hjälp från en mer tekniskt bevandrad närstående, för att du ska kunna komma åt dessa tjänster. SVT testar nu en ny teknik för att göra det enklare att välja till teckenspråkstolkning till linjär tv. Tekniken, som utgår från HbbTV-standarderna, skulle även kunna tillämpas på syntolkning och uppläst text.

Det finns ett par nyheter bland utbudet av tillgänglighetstekniker. En sådan nyhet är SVT:s tjänst Tydligare tal, som sänker volymen på musik och ljudeffekter i program till förmån för dialogen. SVT är hittills ensam om detta, men med tanke på det goda gensvar tjänsten fått är det möjligt att den kommer sprida sig till ytterligare leverantörer. En annan relativ nyhet är möjligheten att anpassa textremors utseende för bättre kontrast och läsbarhet. Än så länge är det bland svenska leverantörer bara UR Play som erbjuder detta.

Andra tekniker som efterfrågas men inte erbjuds av svenska tv-leverantörer är möjligheten att justera uppspelningshastighet och tydligare, enhetliga varningssystem för ljuskänsliga tittare. Flera tittare efterfrågar också mer tillgänglighet vad gäller utformningen av hård- och mjukvara för tv-tjänster.

De större svenska leverantörerna kan lägga betydande resurser på tillgängliggörande av sina programutbud. Så är inte fallet för mindre och lokala leverantörer. Vissa av dem oroas av tanken på skärpta tillgänglighetskrav, vilket de menar skulle omöjliggöra deras verksamhet – såvida de inte får utökat offentligt stöd för sitt tillgänglighetsarbete.

3. Skyldigheter: en internationell utblick

Det här kapitlet beskriver de skyldigheter som gäller för tillgänglighet till tv-tjänster i fyra länder: Norge, Finland, Irland och Spanien. Skyldigheternas omfattning och utformning ser olika ut i de olika länderna, liksom även i jämförelse med svenska förhållanden, vilket gör dem intressanta att granska närmare.

Kapitlet utgår från intervjuer med representanter för tillsynsmyndigheter i de utvalda länderna, samt egen informationsinhämtning.

3.1. Norge

I Norge regleras krav på tillgänglighet till inrikes tv-tjänster genom Kringkastingsloven (Lov-1992-12-04-127). Enligt § 2-19 ska public service-bolaget NRK och de kommersiella aktörer som har en tittarandel över 5 procent av de samlade tittarsiffrorna för tv "tilrettelegge programmer for personer med funksjonsnedsettelse gjennom teksting, tegnspråktolking, synstolking, lydtekst eller andre teknikker". Mindre aktörer omfattas inte av kraven. För NRK gäller kravet för såväl linjära sändningar som beställ-tv.

Det norska Kulturdepartementet har utfärdat en förordning som specificerar Kringkastingslovens krav (FOR-1997-02-28-153). Den slår fast en rad tillgänglighetskrav för NRK och berörda kommersiella tv-leverantörer. För NRK gäller följande krav:

- Alla färdigproducerade tv-program ska textas.
- Alla direktsända tv-program ska textas, i den mån detta är tekniskt och praktiskt genomförbart.
- Alla program som sänts i linjär tv med textning ska erbjudas med text när de läggs upp på NRK:s beställ-tv-tjänst.
- Regionala sändningar ska textas när de läggs upp på beställ-tv.
- Sändningar på samiska ska textas på den variant av samiska som talas i programmet när det läggs upp på beställ-tv, i den mån detta är tekniskt och praktiskt genomförbart.
- Tv-program med teckenspråkstolkning ska sändas dagligen.
- Tv-program på norskt teckenspråk ska sändas dagligen.
- Tv-program med syntolkning ska sändas åtminstone en gång i veckan.
- Alla program på ett annat språk än norska med norsk översättningstextning ska erbjudas med uppläst text.
- Direktsända tv-program ska erbjudas med uppläst text i den mån detta är tekniskt och praktiskt genomförbart. (§ 2-5)

För kommersiella tv-leverantörer som når mer än 5 procent av den samlade tv-publiken i Norge gäller följande krav:

- Alla färdigproducerade och direktsända tv-program som sänds mellan klockan 18.00 och klockan 23.00 ska textas, i den mån detta är tekniskt och praktiskt genomförbart.
- Tv-program med teckenspråkstolkning ska sändas åtminstone en gång i veckan, i den mån detta är tekniskt och praktiskt genomförbart.
- Tv-program med syntolkning ska sändas åtminstone en gång i månaden, i den mån detta är tekniskt och praktiskt genomförbart. (§ 2-6)

I nuläget är det endast två kommersiella kanaler som har en tittarandel på över fem procent, och därmed omfattas av kraven. Dessa är kanalerna TV 2, med 16,9 % av tittarna, och TV Norge, med 5,2 % av tittarna. Ytterligare två kanaler ligger enligt de senaste uppgifterna strax under gränsen: nyhetskanalen TV 2 Nyheter (4,3 %) och TV3 (4,1 %), som drivs av Nordic Entertainment Group (Medienorge, 2020).

Förordningen ger även myndigheten Medietilsynet i uppdrag att utöva tillsyn på området (§ 1-8). Tillsynen består i normalfallet av att berörda aktörer rapporterar sin efterlevnad av reglerna till Medietilsynet. I samband med inrapporteringen genomför myndigheten ett dialogmöte med den berörda aktören. För tillfället ska efterlevnadsrapporter lämnas in två gånger om året. Detta kan dock justeras vid behov. Medietilsynet arbetar även uppsökande och granskar utvalda leverantörer på års- eller treårsbasis. Dessa granskningar inbegriper dock inte tester med brukare för att kontrollera tillgängligheten.

Om tillsynen påvisar brister i efterlevnaden följer Medietilsynet i första hand upp med dialog och vägledning med den berörda leverantören. Ytterst har Medietilsynet formella sanktionsbefogenheter, i normalfallet böter enligt skönsässig bedömning (§ 10-2). NRK har även en intern process för att hantera tillgänglighetsbrister. Leverantörer som inte uppfyller kraven brukar uppge skäl som resursbrist, avsaknad av tekniska förutsättningar och brist på kompetens inom t.ex. textning och teckenspråkstolkning.

Det nuvarande regelverket trädde i kraft den 1 januari 2020. Förutom förbehållet om "teknisk och praktisk genomförbarhet" som gäller för en del krav har Medietilsynet gett de berörda leverantörerna ytterligare tid för implementering av kraven. Hur mycket tid det handlar om beror på den enskilda leverantörens förutsättningar.

Medietilsynet kan inte säga med säkerhet vad de norska tv-leverantörerna själva anser om arbetet med tillgänglighet, men upplever att det är ganska stor skillnad mellan NRK och övriga leverantörer. NRK är den mest "proaktiva" leverantören och också den leverantör som lägger avgjort störst resurser på sitt tillgänglighetsarbete. Deras arbete inkluderar en särskild tillgänglighetsavdelning med en tillgänglighetschef, samt en egen brukarpanel för tillgänglighetsfrågor.

3.2. Finland

I Finland är krav på tillgänglighet till tv-tjänster en del av Lag om tjänster inom elektronisk kommunikation (917/2014). Kraven, som återfinns i § 211, är specifikt

till för syn- och hörselskadade, och omfattar tjänsterna textning, referat och uppläst text:

Televisionsprogram på finska eller svenska och finskt och svenskt programutbud i beställ-tv ska förse med textning och andra program ska förse med referat eller med en tjänst där texten i ett textat program omvandlas till ljud (*ljud- och textningstjänst*) i enlighet med denna paragraf. (ibid.)

Det ges ingen närmare förklaring till vad som avses med "referat", varken i lagen eller i den uppföljande förordningen. Ingen av dessa lagtexter nämner heller teckenspråkstolkning eller syntolkning (1245/2014).

Lagen gäller för public service-bolaget YLE och två rikstäckande kommersiella leverantörer, MTV3 och Nelonen. MTV3 täcks eftersom de har en så kallad "riksomfattande programkoncession", medan Nelonen täcks till följd av ett särskilt beslut från kommunikationsministeriet. Från och med 1 januari 2021 ska 100 % av YLE:s programutbud och 75 % av övrigt tv-utbud tillgängliggöras enligt vad som anges ovan. Nytt för i år är även att kraven nu gäller för leverantörernas beställ-tv-tjänster – dock i mycket lägre grad, då endast 30 % av beställ-tv-utbudet måste tillgängliggöras.

Lagen medger vissa undantag. Leverantörer behöver inte tillhandahålla textning och uppläst text till direktsända musik- eller sportprogram. De kommersiella leverantörerna har dessutom ett kostnadstak: deras årliga utgifter för textning och uppläst text får inte överskrida en procent av deras årliga omsättning. Förordningen har också utökats med referenskostnader för tillgänglighetstjänster, enligt följande:

- 1) 70 euro per programtimme för uppläst text,
- 2) 440 euro per programtimme för textning av program på finska eller svenska. (1245/2014)

Lagen utser Transport- och kommunikationsverket, Traficom, till tillsynsmyndighet. Vidare ålägger lagen de berörda leverantörerna att rapportera om sitt tillgänglighetsarbete, samt lägga fram handlingsplaner för detta, till Traficom. Varken lagen eller förordningen säger något om hur ofta rapportering ska ske. I praktiken rapporterar YLE om sitt tillgänglighetsarbete ett par gånger om året – då ofta i samband med att de rapporterar kring andra av Traficoms ansvarsområden – De två andra leverantörerna har hittills rapporterat en gång om året. I och med de ökade kraven lär Traficom och leverantörerna mötas oftare för att diskutera tillgänglighetsfrågor.

Om rapporteringen visar att reglerna inte efterlevs kan Traficom kräva åtgärder. Ytterst kan de också vitesförelägga leverantörer som brister i sina tillgänglighetsåtaganden. Detta har dock aldrig hänt, då Traficom anser sig ha haft ett gott samarbete med leverantörerna hittills. De nya kraven kan emellertid sätta detta på prov. Lagen preciserar numera att textning "ska genomföras på ett högklassigt sätt så att textningen är tillräckligt klar och begriplig för användaren". Detta kvalitetskrav tillkom efter att leverantören Nelonen kritiserades för bristfällig

och felaktig textning, vilket visade sig bero på deras bruk av automatisk textning. Nelonen har motsatt sig införandet av kvalitetskravet med hänvisning till att de på grund av resursbrist måste kunna använda automatisk textning. Traficom, å sin sida, menar att Nelonen inte har nått de kostnadstak som nämns i förordningen. Traficom ser här en möjlig framtida konfliktlinje.

3.3. Irland

I Irland utgår krav på tillgänglighet till tv-tjänster från Broadcasting Act 2009. Enligt § 43 ska myndigheten Broadcasting Authority of Ireland (BAI) beskriva vad leverantörer måste göra för att främja tillgänglighet för tre specifika grupper:

- Personer som är döva eller har en hörselnedsättning.
- Personer som är blinda eller har en synnedsättning.
- Personer som har samtidig hörsel- och synnedsättning.

Lagen nämner vidare teckenspråk, text-tv, undertexter och syntolkning som exempel på tillgänglighetstekniker. De regler som BAI tar fram ska också beskriva i vilken utsträckning dessa och andra tekniker ska användas, under vilka sändningstider, och för vilket innehåll. (2009)

I enlighet med detta har BAI skapat regelverket Access Rules, senast uppdaterat 2019 (BAI Access Rules, 2019). Regelverket gäller för alla tv-leverantörer under irländsk jurisdiktion, såväl public service som kommersiella aktörer. Det gäller emellertid inte för kanaler som sänder från Storbritannien men kan tas emot i stora delar av Irland, som t.ex. BBC. Regelverket gäller inte heller för webb-tv eller beställ-tv.

Access Rules ställer krav på att tv-leverantörer ska tillhandahålla tre lösningar för tillgänglighet: undertexter, syntolkning och teckenspråkstolkning. För var och en av dessa lösningar har BAI fastställt kvoter för hur stor del av sändningstiden som ska tillgängliggöras. BAI definierar sändningstid som mellan klockan 07.00 och 01.00 (18 timmar) för textning och syntolkning. När det gäller teckenspråkstolkning definierar BAI dock sändningstid som ett helt dygn (24 timmar). Det är oklart varför man använder sig av olika definitioner. Kvoterna har fastställts för varje enskild leverantör och trappas successivt upp över en femårsperiod (2019–2023). Dessutom gäller olika kvoter för dag- och nattetid, då färre ser på tv, och kvällstid, då fler tittar.

Tabell 1: Exempel på kvoter för textning av tv-innehåll, efter beslut av BAI (Irland)

Kanal ²	2019	2020	2021	2022	2023
RTÉ 1	87 % (95 % kvällstid)	88 % (95 % kvällstid)	90 % (96 % kvällstid)	91 % (96 % kvällstid)	92 % (96 % kvällstid)

² RTÉ är Irlands huvudsakliga public service-bolag. Virgin Media är den största kommersiella tv-leverantören. TG4 är en public service-kanal som sänder innehåll på iriska. CCTV är en lokal-tv-kanal i grevskapet Cork.

Virgin Media 1	51 % (51 % kvällstid)	53 % (52 % kvällstid)	54 % (54 % kvällstid)	55 % (55 % kvällstid)	56 % (57 % kvällstid)
TG4	57 % (60 % kvällstid)	57 % (60 % kvällstid)	58 % (60 % kvällstid)	58 % (60 % kvällstid)	59 % (60 % kvällstid)
CCTV	11 %	11 %	11 %	12 %	13 %

BAI baserar kvoterna på den enskilda leverantörens tittarandel och ekonomiska handlingsutrymme, samt huruvida leverantören är i privat eller allmän regi.

Irland har två officiella språk, engelska och iriska, men engelskspråkigt tv-innehåll dominerar. Det finns heller inget krav på att engelskspråkigt innehåll ska översättningstextas till iriska, och detta sker också ytterst sällan. Public service-kanalen TG4 sänder uteslutande innehåll med iriskt tal. Merparten av innehållet textas på engelska, och en mindre del på iriska. Både engelsk och irisk textning räknas till en leverantörs textningskvot.

BAI utövar också tillsyn på tillgänglighetsområdet. Var sjätte månad ska berörda tv-leverantörer rapportera om sitt tillgänglighetsarbete till BAI. Rapporten ska innehålla en lista över program som sänts under perioden, när dessa sändes, och hur de tillgängliggjordes – genom textning, syntolkning eller teckenspråkstolkning. Rapporten ska även ge information om möten med brukargrupper, hur man hanterar klagomål på tillgänglighetstjänster, hur mycket direktsänt innehåll som erbjuds med tillgänglighetstjänster, och hur mycket inhemskt innehåll man tillgängliggör. Det sistnämnda är en angelägen fråga då det klargör hur mycket leverantören i fråga egentligen arbetar med tillgänglighet: En stor del av innehållet som visas på irländsk tv produceras i Storbritannien, och har ofta redan textats och syntolkats där. Slutligen ska rapporten ge information om planer för fortsatt tillgänglighetsarbete.

BAI arbetar dessutom uppsökande genom att de varje år spelar in 2–3 dagars innehåll från varje kanal och därefter granskar detta för att säkerställa textningens kvalitet och tillförlitlighet. De genomför inte användartester, men uppger att det förekommer att tittare klagat till tv-leverantörer, särskilt om textningen är bristfällig. Rapporterade brister har också oftast med textningen att göra. Det kan handla om tekniska problem med tittarens tv-apparat eller box. Det finns också fall där textningen faller bort, hamnar i otakt med ljudet eller helt enkelt är felaktig. Syn- och teckenspråkstolkningen är, enligt BAI, oftast korrekt.

Om en tv-leverantör inte fyller sina kvoter eller i övrigt inte efterlever kraven ska frågan lyftas i BAI:s kommitté för regelefterlevnad. Om leverantören inte åtgärdar bristen på egen hand kan kommittén utfärda ett krav på efterlevnad. Hörsammar leverantören inte kravet kan kommittén följa upp med en skarpare varning. Skulle bristen trots detta kvarstå kan BAI bötlägga leverantören.

Den tidigare versionen av Access Rules slog fast tillåtna spann för tillgängliggörande (t.ex. 55–60 %). Tanken var att leverantörer då skulle kunna fokusera antingen på kvantitet eller kvalitet, beroende på vilken ände av spannet de satte som mål. I praktiken fungerade detta dåligt, och BAI gick därför tillbaka till en fast kvot. I några fall tillåter BAI att leverantörer missar sina textningskvoter i utbyte mot mer teckenspråkstolkning än vad som krävs.

2013 upprättade BAI ett brukarråd (User Consultative Panel) bestående av brukare av tillgänglighetstjänster. BAI träffar brukarrådet 3–4 gånger om året och diskuterar deras behov och eventuella brister de upplevt. Detta hjälper BAI förstå vad tv-leverantörer kan göra för att förbättra sina tjänster. Bland annat tack vare brukarrådet kan BAI konstatera att tillgängligheten till tv-tjänster i Irland har förbättrats tydligt de senaste åren, även om vissa leverantörer ibland sliter med att möta kraven.

3.4. Spanien

I Spanien regleras tillgänglighet till tv-tjänster genom lagen om audiovisuell kommunikation (Ley General de la Comunicación Audiovisual, 7/2010). Lagen fastställer minimikvoter för textning, syntolkning och teckenspråkstolkning. Kraven är mycket restriktiva: de gäller endast för public service-leverantörer och kommersiella leverantörer på nationell och regional nivå. Varken webb-tv, beställ-tv eller sändningar till utlandet omfattas av lagens krav.

Däremot gäller kraven lika för Spaniens fyra officiella språk: spanska (kastilianska), katalanska, baskiska och galiciska. Kravet på teckenspråkstolkning gäller emellertid endast för spanskt teckenspråk och katalanskt teckenspråk. Program som producerats på andra språk blir sällan översättningstextade i Spanien – istället är dubbning till något av de officiella språken förhärskande.

Enligt lagen gäller följande kvoter för kommersiella leverantörer:

- Textning – 75 %
- Syntolkning – Två sändningstimmar per vecka
- Teckenspråkstolkning – Två sändningstimmar per vecka

Leverantörer måste även beakta vissa kvalitetskrav, så som stavfel, identifikation av talare med mera, samt spanska standarder för textning och syntolkning.

Den nationella kommissionen för marknad och konkurrens (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, CNMC) är officiell tillsynsmyndighet. De har dock tecknat ett avtal som överlåter en del av tillsynsansvaret till Det spanska centret för textning och syntolkning (Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción, CESyA).

CNMC och CESyA utövar enbart uppsökande och aktiv tillsyn. Med andra ord förväntas tv-leverantörer inte själva rapportera om sitt tillgänglighetsarbete. Istället genomför CESyA månatliga granskningar som sedan sammanställs i en kumulativ

årlig rapport. CESyA:s granskningar är nästan helt automatiska. De utförs med hjälp av ett verktyg som kan granska en hel kanal, både övergripande och från program till program. Verktöget kan analysera vissa kvalitetskriterier automatiskt, genom artificiell intelligens. CESyA genomför inte användartester.

Om en leverantör visar sig brista i sin efterlevnad kan CNMC öppna ett ärende i frågan. Det medför vanligtvis att CNMC informerar leverantören om de brister som upptäckts och när i tid dessa brister ska vara åtgärdade, samt om vilka ytterligare påföljder som kan bli aktuella. Enligt CNMC uppstår brister av en rad olika skäl: problem med den elektroniska programguiden, underleverantörer som producerar textning av låg kvalitet, med mera. Det är därför svårt att peka på någon särskild trend vad gäller brister.

CNMC anser också att de flesta leverantörer uppfyller kraven i nuläget. Vissa kanaler överträffar till och med sina kvoter med råge: public service-kanalen CLANTV, som sänder barnprogram, har i nuläget textning på 100 % av sitt programutbud. CNMC menar vidare att de flesta leverantörer ser tillgänglighet som något positivt för deras verksamhet. Även reklamföretag som annonserar på tv har uttryckt sig uppskattande om tillgänglighet, med hänvisning till att det hjälper dem nå fler målgrupper till en blygsam kostnad.

Det finns en särskild arbetsgrupp som arbetar med kvalitetskontroll av textning och syntolkning. Arbetsgruppen består av funktionshinderorganisationer, representanter för regionala och kommersiella tv-leverantörer, CNMC, CESyA samt den spanska expertmyndigheten för funktionshinderfrågor (Real Patronato sobre Discapacidad). De ska lämna en rapport om sitt arbete inom kort.

Just nu förbereds en uppdaterad version av lagen om audiovisuell kommunikation (Audiencia e información públicas sobre el Anteproyecto de Ley General de Comunicación Audiovisual, 2020). Den nya lagen genomför EU-direktivet om audiovisuella medietjänster, men innehåller också utökade krav på tillgänglighet till tv-tjänster. Bland annat höjs kraven på kommersiella leverantörer vad gäller syn- och teckenspråkstolkning till sammanlagt 10 sändningstimmar i veckan, och nya krav på tillgänglig utformning av elektroniska programguider införs. Dessutom ställer lagförslaget krav på att leverantörer ska upprätta handlingsplaner för sitt tillgänglighetsarbete.

3.5. Jämförelse

Utformningen av skyldigheter för tillgänglighet till tv-tjänster skiljer sig åt i de olika länderna. Norge, Finland och Spanien har fastställt sina kvoter för tillgängliggörande av tv-innehåll i lag. Detta står i kontrast till såväl Sverige som Irland, som har mer allmänt hållna lagtexter och överlåter ansvaret för att bestämma kvoter till sina respektive tillsynsmyndigheter.

Lagtexterna i Finland, Irland och Spanien nämner personer med synnedsättning och personer med hörselnedsättning som tillgänglighetstjänsternas målgrupper.

Lagtexterna i Sverige och Norge, däremot, nämner personer med

funktionsnedsättning i bredare bemärkelse. Sverige och Norge är också de enda av länderna i fråga som har krav på textning av förinspelade och direktsända program, syntolkning, teckenspråkstolkning samt uppläst text. Irland och Spanien ställer krav på textning av förinspelade program, syntolkning och teckenspråkstolkning, medan Finland endast kräver textning av förinspelade program och uppläst text i nuläget.

Tabell 2: Jämförelse av krav på tillgänglighetstekniker

Krav	SE	NO	FI	IR	SP
Textning av förinspelade program	X	X	X	X	X
Textning av direktsända program	X	X			
Syntolkning	X	X		X	X
Teckenspråkstolkning	X	X		X	X
Uppläst text	X	X ³	X		

Finland sticker dock ut i ett annat avseende, då det är det enda av länderna i fråga som ställer krav på beställ-tv i såväl public service som kommersiell regi. Sverige och Norge ställer i nuläget endast krav på beställ-tv i public service. Irland och Spanien ställer inga krav på beställ-tv.

I övrigt går Sverige längst vad gäller leverantörer som påverkas, bland annat då de svenska kraven är de enda som omfattar sändningar på webb-tv. De svenska kraven saknar också trösklar för tittarandelar, vilket medför att även mycket små leverantörer kan påverkas. Så är inte fallet i Norge, Finland eller Spanien. De norska kraven gäller endast för leverantörer som når 5 % eller mer av alla tittare, de finska kraven endast för leverantörer på riksnivå (vilket i praktiken innebär att endast tre finska leverantörer kan omfattas), och de spanska kraven gäller endast för leverantörer på riks- eller regionalnivå. De irländska kraven har inga storlekströsklar, men i praktiken har BAI inte satt kvoter för fler än 12 kanaler.

Både de finska och de spanska kraven tillämpas lika på flera sändningsspråk: finska och svenska i Finland och de fyra officiella språken i Spanien. De irländska kraven gör inte åtskillnad mellan engelska och iriska som sändningsspråk, men i praktiken är det iriskspråkiga programutbudet så begränsat att man knappast kan tala om paritet. Norge ställer vissa krav på sändningar på samiska i public service.

I likhet med Sverige ställer Norge, Finland och Irland krav på att leverantörerna själva ska rapportera om sitt tillgänglighetsarbete till tillsynsmyndigheterna. I Spanien arbetar tillsynsmyndigheterna istället uppsökande, och använder sig bland annat av ett automatiskt verktyg för att mäta leverantörernas regelefterlevnad. Om brister upptäcks är förfarandet dock likartat i alla fem länder: först dialog, sedan

³ Kravet gäller endast public service (NRK).

krav på åtgärder, och ytterst böter eller vite. I tillägg till sitt tillsynsarbete har myndigheterna i Irland och Spanien också särskilda referensgrupper. I Irland utgörs detta av ett brukarråd; i Spanien är det en arbetsgrupp med en något bredare representation.

I Norge, Finland och Irland är de nu gällande reglerna hyfsat färska. Irlands regelverk uppdaterades 2019, Norges senaste ändringar trädde i kraft i början av 2020, och Finland fick nya krav så sent som i början av 2021. Spaniens lagstiftning har några år på nacken, men en ny lag med höjda ambitioner är just nu under beredning.

4. Slutsatser

Tv-marknaden genomgår just nu en digitalisering, och beställ-tv och liknande tjänster spelar en allt större roll. Det betyder emellertid inte att linjär tv håller på att försvinna. För många är detta fortfarande den huvudsakliga eller enda sortens tv-tjänst man tar del av. Detta är en situation som präglar såväl utbudet av tillgänglighetsteknik som utformningen av skyldigheter på området.

Textning av olika slag, teckenspråkstolkning, syntolkning och uppläst text är fortfarande de vanligaste och mest använda tillgänglighetsteknikerna, både i Sverige och i de andra länderna vi har granskat. Några innovationer, som Tydligare tal och möjligheten att anpassa textremsors utseende, har börjat dyka upp, men erbjuds än så länge av ytterst få leverantörer. En mer angelägen fråga för många av dem vi pratat med är hur befintliga tekniker tillhandahålls. Här är det tydligt att mer standardisering och förenkling behövs. Om de målgrupper som är i störst behov av tillgänglighetsteknik inte kommer åt detta spelar det liten roll vilka tjänster man lägger till. De tester som SVT nu genomför med HbbTV-teknik, som syftar till att skapa en hybrid av linjär tv och beställ-tv, är en möjlig väg framåt här.

Av de granskade länderna är det bara Finland som ställer krav på beställ-tv oavsett driftsform. Det är dock en aktuell fråga även i andra länder. I jämförelse med övriga länder har Sverige relativt omfattande krav, särskilt sett till det faktum att de svenska kraven även gäller för mycket små leverantörer. Sverige skiljer sig även från övriga länder – bortsett från Irland – genom att kvoterna för tillgängliggörande inte slås fast i lag eller förordning. Vi anser att MPRT bör använda sig av den flexibilitet som detta upplägg tillåter för att säkerställa att kraven som ställs på små leverantörer är rimliga i förhållande till leverantörernas förutsättningar.

När det gäller rapportering och tillsyn ligger Sverige i linje med andra länder, med en modell som löper från egenrapportering till uppföljning, åtgärder och ytterst, ekonomiska sanktioner. Bara Spanien har valt en något annan väg då man inte kräver att leverantörerna själva ska rapportera om sitt tillgänglighetsarbete. Istället utövar de spanska myndigheterna uppsökande tillsyn med hjälp av ett automatiskt verktyg. Vår rekommendation är att undersöka närmare hur detta fungerar i praktiken.

Tillsynsmyndigheterna i Spanien och Irland kompletterar även sitt tillgänglighetsarbete genom återkommande samråd med funktionshinderrörelsen och andra intressenter. Vi anser att MPRT bör undersöka möjligheterna att anordna något liknande. Detta handlar inte bara om att samla in de synpunkter som finns, utan också om att driva på utvecklingen mot ett tillgängligare utbud av tv-tjänster.

Citerade arbeten

- Audiencia e información públicas sobre el Anteproyecto de Ley General de Comunicación Audiovisual.* (2020). Hämtat från Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital:
<https://avancedigital.mineco.gob.es/es-es/Participacion/Paginas/DetalleParticipacionPublica.aspx?k=355>
- Broadcasting Act. (2009). Irland.
- Broadcasting Authority of Ireland. (2019). *BAI Access Rules*. Dublin.
- Direktiv om audiovisuella medietjänster. (2010/13/EU). Europeiska unionen.
- Forskrift om kringkasting og audiovisuelle bestillingstjenester. (FOR-1997-02-28-153). Norge.
- Funka. (2017). *Kartläggning och analys av tillgänglighetstekniken uppläst text*. Stockholm: MPRT.
- Hedin, E. (den 6 oktober 2020). *SVT proudly presents... The Sound of Silence!*
Hämtat från The SVT Tech Blog: <https://medium.com/the-svt-tech-blog/svt-proudly-presents-the-sound-of-silence-5f49e15adf60>
- HRF. (den 28 december 2020). *Ny HRF-framgång: Nu textas lokala nyheter på SVT Play*. Hämtat från Hörselskadades Riksförbund: <https://hrf.se/nu-textas-lokala-nyheter/>
- Lag om tjänster inom elektronisk kommunikation. (917/2014). Finland.
- Ley General de la Comunicación Audiovisual. (7/2010). Spanien.
- Lov om kringkasting og audiovisuelle bestillingstjenester. (Lov-1992-12-04-127). Norge.
- Medienorge. (2020). *TV-kanalenes seertall per år - resultat*. Hämtat från Medienorge - fakta om norske medier:
<https://medienorge.uib.no/statistikk/medium/tv/219>
- MPRT. (2020). Bilaga 1, dnr 20/02307. *Bilaga 1 till beslut om krav på tillgänglighet, dnr 20/02307*.
- MPRT. (den 23 juni 2020). Dnr 20/02019. *Beslut: Tillgängliggörande av tv-sändningar för personer med funktionsnedsättning*.
- MPRT. (den 23 juni 2020). Dnr 20/02307. *Beslut: Tillgängliggörande av tv-sändningar för personer med funktionsnedsättning*.

MPRT. (2020). *Sammanställning av myndighetens uppföljning av leverantörer av medietjänster som tillgängliggjort tv-sändningar för personer med funktionsnedsättning under perioden 1 juli 2018–30 juni 2019*. Stockholm: MPRT.

MPRT. (2021). *Tillgänglighetsuppföljning 2020*. Stockholm: MPRT.

Radio- och tv-lag. (2010:696).

SDR. (den 11 december 2020). *Vi kräver skärpning av SVT Språk & Tillgänglighet!*
Hämtat från Sveriges Dövas Riksförbund:
<https://www.sdr.org/dokumentarkiv/vad-vi-gor/715-vi-kraver-skarpning-av-svt-sprak-tillganglighet/file>

Statsrådets förordning om televisions- och radioverksamhet. (1245/2014). Finland.

SVT. (2020). *Ny tjänst för teckenspråkstolkning i SVT-kanalerna*. Hämtat från SVT Kontakt: <https://kontakt.svt.se/guide/ny-tjanst-for-teckensprakstolkning-i-svt-kanalerna>

SVT. (2021). *Lokala nyheter på SVT Play*. Hämtat från SVT Kontakt:
<https://kontakt.svt.se/guide/lokala-nyheter-pa-svt-play>

SVT. (2021). *Så fungerar uppläst text på SVT Play*. Hämtat från SVT Kontakt:
<https://kontakt.svt.se/guide/sa-fungerar-upplast-textremsa-i-svt-play>

Texta mig! (2020). Hämtat från www.textamig.se

Bilaga 1: Enkätundersökning – leverantörer

På uppdrag av Myndigheten för press, radio och tv (MPRT) kartlägger Funka tekniker för tillgänglighet till tv-tjänster. Resultaten av uppdraget kommer hjälpa MPRT att utforma nya krav på tillgänglighet till tv-tjänster som ska införas sommaren 2021.

Som en del av uppdraget genomför vi denna enkätundersökning, som riktar sig till leverantörer av tv-tjänster. Enkätundersökningen består av fyra delar: information om dig som svarar; information om din organisations övergripande arbete med tillgänglighet; information om olika tekniker; och övrig information.

Resultaten av enkätundersökningen och övriga efterforskningar ska sammanfattas i en skriftlig rapport som publiceras på MPRT:s webbplats.

Har du frågor om enkätundersökningen eller uppdraget är du välkommen att höra av dig till

Emil Gejrot
emil.gejrot@funka.com

Tack för din hjälp!

Om dig

Vad heter du?

[Svara i fritext]

Var jobbar du?

Organisation: [Svara i fritext]

Vem kan vi kontakta om vi har fler frågor?

Uppge gärna en e-postadress.

[E-post]

Din organisations arbete med tillgänglighet

Vilken sorts tv-tjänst erbjuder din organisation?

Du kan välja flera alternativ.

- Marksänd tv, public service
- Marksänd tv, kommersiella aktörer
- Kabel-tv
- Iptv

- Satellit-tv
- Beställ-tv (dvs. "play-tjänst")
- Webb-tv
- Lokala tv-sändningar
- Annat [Vad?]

Hur stor del av din organisations tv-innehåll sänds eller tillhandahålls med... (Upprepas för varje förkryssad tv-tjänst)

- ...textning (valbar)? [Fritext]
- ...textning (hårdkodad/inbränd)? [Fritext]
- ...syntolkning? [Fritext]
- ...uppläst textremsa? [Fritext]
- ...teckenspråkstolkning? [Fritext]
- ...annan tillgänglighetsteknik? [Vad, fritext?]

Hur stor del av din organisations textning av innehåll tas fram...

- ...automatiskt (taligenkänning/tal-till-text) [Fritext]
- ...med hjälp av skrivtolk (i realtid) [Fritext]

Hur stora resurser lägger din organisation på tillgänglighet?

Svara gärna i antal arbetstimmar.

- Internt/egen personal [Fritext]
- Externt/specialiserad leverantör [Fritext]

Hur stor budget per år har din organisation för tillgängliggörande av tv-program?

Det går bra med en uppskattning. Lämna rutan tom om du inte vet.

[Svara i fritext]

Specifika tillgänglighetstekniker

Tillgänglighetsteknik

Frågan kan upprepas vid behov genom att klicka på

a. Vad heter tekniken?

[Svara i fritext]

b. Vilken sorts teknik är det? se ovan

- Textning (valbar)
- Textning (hårdkodad/inbränd)
- Uppläst textremsa
- Syntolkning
- Teckenspråkstolkning
- Annat [Vad? – Fritext]

c. Vad gör tekniken?

Beskriv kortfattat hur tekniken fungerar. Har den automatiska funktioner?

[Svara i fritext]

d. Vad kräver tekniken av din organisation?

T.ex. hårdvara, mjukvara, prestanda eller kompetens.

[Svara i fritext]

e. Vad kräver tekniken av användaren?

T.ex. hårdvara, mjukvara, prestanda eller förkunskaper.

- Specifik hårdvara
- Specifik mjukvara
- Utrustning med specifik prestanda
- Specifika förkunskaper
- Hjälpmedel
- Annat [Vad? – Svara i fritext]

f. Har din organisation – eller någon annan – testat tekniken med användare?

[Svara i fritext]

g. Mäter din organisation hur många som använder tekniken?

- Ja [Hur många?]
- Nej

h. Hur ofta hör användare av sig till din organisation angående tekniken, exempelvis för support?

- Flera gånger i veckan eller oftare
- Flera gånger i månaden
- Flera gånger om året
- Någon gång om året
- Det har aldrig hänt

i. Vad kostade det att köpa in och installera lösningen?

M.a.o. initiala kostnader. Det räcker med en uppskattning.

[Svara i fritext]

j. Vad kostar det att upprätthålla lösningen?

M.a.o. löpande kostnader. Det räcker med en uppskattning.

[Svara i fritext]

Övrigt

Har du några andra kommentarer om tillgänglighet till tv-tjänster?

[Svara i fritext]

Tack för ditt svar!

Tack för att du svarade på enkäten.

Bilaga 2: Enkätundersökning – organisationer

Hur tittar de målgrupper din organisation företräder på tv? Vad behöver du för att kunna hänga med i program och sändningar?

Nu undersöker Funka tillgänglighet i tv-sändningar – både tablå-tv och playtjänster, såväl på tv-apparater som i datorer och telefoner. Om du är med i en organisation för personer med funktionsnedsättning vill vi gärna att du svarar på den här korta enkäten. Det tar inte lång tid att svara, och du är helt anonym.

Undersökningen genomför vi på uppdrag av Myndigheten för press, radio och tv (MPRT). Om du har frågor kan du höra av dig till

Emil Gejrot
emil.gejrot@funka.com

Tack för att du hjälper till!

1. Vilken organisation representerar du?

[Svara i fritext]

E-postadress

Vi kommer kanske vilja höra av oss för att ställa fler frågor. Om du inte har något emot det, uppge gärna en e-postadress där vi kan nå dig eller din organisation.

[E-postadress]

Vilka hjälpmedel använder de målgrupper din organisation företräder för att se på tv?

[Svara i fritext]

Vilka av följande tekniker för tillgänglighet till tv använder de målgrupper din organisation företräder?

- Textning (som användaren kan slå av och på)
- Textning (som inte går att stänga av)
- Uppläst textremsa
- Uppläst textremsa i separat app
- Syntolkning
- Teckenspråkstolkning
- Annat [Vad? Fritext]

Hur mycket hjälper [TEKNIK] målgrupperna när de tittar på tv?

- Hjälper mycket
- Hjälper en del

- Hjälper bara lite grann
- Hjälper inte alls
- Det gör det svårare för dem

Kostar det målgrupperna någonting att använda [TEKNIK]?

[Svara i fritext]

Har du några andra kommentarer om tillgänglighet till tv för de målgrupper din organisation företräder?

[Svara i fritext]

Tack för ditt svar!

Tack för att du svarade på enkäten. Nu kan du stänga den här fliken.

Bilaga 3: Enkätundersökning – användare

Hur tittar du på tv? Vad behöver du för att kunna hänga med i program och sändningar?

Nu undersöker Funka tillgänglighet på tv. Om du har en funktionsnedsättning och tittar på tv – på din tv-apparat, på din dator, eller på din telefon – vill vi gärna att du svarar på den här korta enkäten. Det tar inte lång tid att svara, och du är helt anonym.

Undersökningen genomför vi på uppdrag av Myndigheten för press, radio och tv (MPRT). Om du har frågor kan du höra av dig till

Emil Gejrot
emil.gejrot@funka.com

Tack för att du hjälper till!

3) Hur gammal är du?

[Svara i fritext]

Är du...

- Man
- Kvinna
- Annat
- Vill inte säga

Vilken eller vilka funktionsnedsättningar har du?

- Grav synnedsättning/blindhet [Beskriv gärna din förmåga? - Fritext]
- Synnedsättning [Beskriv gärna din förmåga? - Fritext]
- Hörselnedsättning [Beskriv gärna din förmåga? - Fritext]
- Dövhet [Beskriv gärna din förmåga? - Fritext]
- Rörelsenedsättning [Beskriv gärna din förmåga? - Fritext]
- Kognitiv funktionsnedsättning [Beskriv gärna din förmåga? - Fritext]
- Annan [Vad?]
- Vill inte säga

Vilka av följande tekniker för tillgänglighet till tv har du använt?

- Textning (som jag kan slå av och på)
- Textning (som inte går att stänga av)
- Uppläst textremsa
- Uppläst textremsa i separat app
- Syntolkning
- Teckenspråkstolkning

- Annat [Vad? Fritext]

Hur mycket hjälper [TEKNIK] dig när du tittar på tv?

- Hjälper mycket
- Hjälper en del
- Hjälper bara lite grann
- Hjälper inte alls
- Det gör det svårare för mig

Kostar det dig någonting att använda [TEKNIK]?

[Svara i fritext]

Tack för ditt svar!

Tack för att du svarade på enkäten. Nu kan du stänga den här fliken.

Bilaga 4: Intervjuguide

Under våra intervjuer med experter i andra länder utgick vi från följande frågor.

Omfattning

- Vem omfattas av de krav din myndighet ställer?
 - Public service?
 - Privata/kommersiella leverantörer?
 - Webb-tv?
 - Beställ-tv?
 - Endast för inrikes sändningar, eller även för dem som riktar sig till utlandet?
 - Vilka omfattas inte och hur avgör ni det? T.ex. tjänster med få tittare?
- Hur har din myndighet utformat skyldigheter vad gäller tillgänglighet till tv?
 - Vilka tekniska lösningar kräver ni? (t.ex. textning, uppläst text, teckenspråkstolkning, syntolkning)
 - För vilka språk?
 - ...kvoter i andel av sändningstid/programtid?
 - ...kvoter i antal sändningar/program i beställ-tv?
 - Ställer ni även krav på elektroniska programguider (EPG)?
 - Ställer ni krav på en handlingsplan och vad ska den i sådant fall innehålla?

Efterlevnad

- Hur ska leverantörer rapportera till er?
 - Vad ska rapporteras?
 - Vilken funktion hos leverantörer har rapporteringsansvar?
 - Hur ofta?
- Vad gör ni med rapporteringen? Hur följs tillgänglighetsarbetet upp?
 - Utövar ni aktiv tillsyn – med andra ord, arbetar ni även uppsökande vad gäller tillgänglighet?
 - Genomför ni användartester för att kontrollera tillgängligheten?
 - Vad händer om en leverantör inte följer reglerna?
 - Om leverantörer inte uppfyller kraven, vilka skäl uppger de?
- Ställer ni krav på redovisning av en handlingsplan och följs den i så fall upp? Hur?

Undantag

- Gör ni undantag för oproportionerlig börda? Vad baseras detta på i så fall?
 - Leverantörens storlek baserat på omsättning/tittartidsandelar eller annat, i så fall vad?
 - Kostnadstak?

- Vissa typer av sändningar, t.ex. direktsänd sport?
- Hur mycket flexibilitet i tillämpningen tillåter ni?
 - T.ex. ”vi gör mindre av X men mer av Y”.

Övrigt

- Finns det någon särskild tillgänghetslösning som du vill lyfta fram?
- Hur ser de berörda aktörerna på tillgänglighet: som ett nödvändigt ont, en självklarhet eller något däremellan?
- Ser ni att tillgängligheten ökat över tid?