

Nationell digital plattform till stöd för innovation

Delrapport

Myndigheten
för delaktighet

Nationell digital plattform till stöd för innovation

Myndigheten för delaktighet, 2016

Titel: Nationell digital plattform till stöd för innovation - Delrapport

Myndigheten för delaktighet serie A 2016:18 (diarienummer 2016/0049)

ISBN: 978-91-87883-25-5 (pdf)

Utredare: Andreas Richter

Rapporten finns att ladda ner från myndighetens webbplats www.mfd.se.

Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet,

Box 1210, 172 24 Sundbyberg

E-post: info@mfd.se

Fax: 08-600 84 99

Telefon: 08-600 84 00

Innehåll

Förord	4
Sammanfattning	5
Inledning	7
Syfte	7
Mål	7
Avgränsning.....	7
Behov och användning tjänster och produkter	8
Ny teknik – nya möjligheter och utmaningar.....	8
Definition av innovation.....	10
Genomförande av uppdraget	11
Behovsfångst, samverkan och nationella plattformens form	11
Innovationsråd kommunikation	13
Kommunikation och innovation på webben	14
Facebook-grupp om kommunikation för målgruppen	14
Uppdragets slutförande och förvaltning av plattformen	15

Förord

Denna rapport är en redovisning av vad Myndigheten för delaktighet (MFD) hittills har gjort inom det uppdrag, att skapa en nationell digital plattform, som myndigheten fick i regleringsbrevet för 2016.

Plattformen ska ligga under myndigheten och syfta till information, kunskapsutveckling, erfarenhetsutbyte och innovation för berörda aktörer och användare inom området kommunikation för döva personer och personer med hörselskada eller dövblindhet.

Rapporten omfattar en beskrivning av hur MFD gått tillväga med att identifiera behov och nuläget för teknisk innovation inom området. Den beskriver hur MFD ska gå vidare med att skapa den digitala plattformen och ett råd för erfarenhets- och informationsutbyte samt kunskapsutveckling inom området.

Uppdraget genomförs vid MFD:s avdelning för kunskap och riktlinjer. Ansvarig projektledare är utredare Andreas Richter. Avdelningschef Jenny Rehnman har ansvarat för arbetet.

MFD vill rikta ett särskilt tack till de personer som deltagit i intervjuer och den workshop som myndigheten anordnade i syfte att gemensamt identifiera behov och innovationsluckor inom området. Det är personer från branschorganisationer, funktionshinderrörelsen, högskolor, kunskapsorganisationer och myndigheter.

Sundbyberg i september 2016

Malin Ekman Aldén
Vikarierande generaldirektör

Sammanfattning

Döva personer och personer med hörselskada eller dövblindhet har gemensamt att kommunikationen sker mer eller mindre på andra villkor än för hörande personer. Kommunikationssätten inom gruppen är högst varierande, från teckenspråk och punktskrift till talad dialog med stöd av hörapparat. Tack vare den snabba digitaliseringen och utvecklingen av verktyg, data och tjänster finns potential att erbjuda gruppen verktyg som underlättar kommunikationen avsevärt och ger förutsättningar för delaktighet i samhället. Målet kan nås både genom utveckling av särskilda verktyg för delar av gruppen och universellt utformad teknik, men också genom användning av befintlig teknik och av metoder på nya sätt.

MFD har under våren 2016 identifierat ett antal aktörer som har ansvar för eller som berörs av utveckling inom området kommunikation för målgruppen döva personer, personer med hörselskada eller dövblindhet (målgruppen). Separata möten har hållits med merparten av aktörerna och en workshop har anordnats för att i samråd med aktörerna identifiera behov och föreslå hur MFD på bästa sätt kan stimulera innovation inom området.

Som ett resultat av de intervjuer och den workshop MFD arrangerat under våren avser MFD satsa på tre parallella spår för att bygga och förvalta en nationell digital plattform. De tre spåren ska bidra till innovation genom att centrala aktörer för att driva innovation samråder, genom att erfarenheter och kunskap från samrådet förmedlas till andra aktörer samt genom kommunikation med andra aktörer. Spåren är:

- MFD:s Innovationsråd kommunikation, som ska samla centrala aktörer inom området kommunikation för döva personer, personer med hörselskada och dövblindhet. Rådet ska samråda för att främja innovation, erfarenhetsutbyte, kunskapsutveckling och innovation. Innovationsrådet kan på sikt bli en av flera referensgrupper till MFD:s kunskaps-/innovationsråd.
- En webb med information om befintliga tjänster, pågående projekt och kunskap inom området. Webben kommer att vara en del av MFD:s webbplats www.mfd.se.
- Ett nätverk i sociala medier (Facebook), i syfte att ha en kanal för erfarenhetsutbyte mellan intressenter, användare med flera.

Nätverket är i princip öppet för vem som helst att delta. Förebild är Facebookgruppen Forum Valfärdsteknologi¹.

Formerna för innovationsrådets arbete har inte färdigställts än. MFD bedömer att rådets arbete dokumenteras genom att noteringar från möten kommuniceras på MFD:s webb och att innovationsluckor och behov som identifierats beskrivs för att företag med intresse att utveckla tjänster och produkter ska kunna förstå nyttan av innovation inom området.

MFD bedömer att uppdraget löper enligt plan och kan avslutas och avrapporteras till regeringen den 31 mars 2017.

¹ Facebook-grupp skapad inom ramen för MFD:s uppdrag om välfärdsteknologi, Digital teknik samt digitala trygghets- och servicetjänster inom socialtjänst och hemsjukvård.
<https://www.facebook.com/groups/forum.valfardsteknologi/>

Inledning

Döva personer och personer med hörselskada eller dövblindhet har gemensamt att kommunikationen sker mer eller mindre på andra villkor än för hörande personer. Kommunikationssätten inom gruppen är högst varierande, från teckenspråk och punktskrift till talad dialog med stöd av hörapparat. Tack vare den snabba digitaliseringen och utvecklingen av verktyg, data och tjänster finns potential att erbjuda gruppen verktyg som underlättar kommunikationen avsevärt och ger förutsättningar för delaktighet i samhället. Målet kan nås både genom särskilda verktyg för delar av gruppen och universellt utformad teknik, men också genom användning av befintlig teknik och metoder på nya sätt.

Syfte

Uppdraget syftar till att höja kunskap hos målgruppen, och personer som kommer i kontakt med målgruppen, om teknik och metoder för kommunikation, samt genom samverkan mellan relevanta aktörer stimulera innovation och kunskapsutveckling.

Mål

Det långsiktiga effektmålet med uppdraget är att det utvecklas och används ny typ av teknik eller nya användningssätt för befintlig teknik för kommunikation för döva personer, personer med hörselskada eller dövblindhet. Tekniken ska öka dessa personers delaktighet i olika delar av livet, till exempel arbetet, fritiden, skolan/utbildningen. Målet är också att fler organisationer kan hitta kunskap om och nytta av teknik för att kommunicera med döva personer, personer med hörselskada eller dövblindhet. Målet ska nås dels genom erfarenhetsutbyte mellan organisationer med kunskap/ansvar inom området dels genom information till aktörer som kan bidra till utvecklingen.

Avgränsning

MFD har valt att avgränsa begreppet kommunikation till kommunikation med hjälp av text eller teckenspråk. Teknik för kommunikation innefattar alltså i det här sammanhanget inte teknik som förstärker tal eller andra audiella signaler, till exempel hörapparater, FM-system. Avgränsningen har gjorts eftersom MFD bedömer att det är svårt att, åtminstone inledningsvis, samla aktörer kring en gemensam målbild om även förstärkande teknik och metoder

inkluderas. Det är dessutom ett område med befintliga, välfungerande strukturer för hjälpmedelsförskrivning och forskning. I ett senare skede, när plattformen är en del av MFD:s linjeverksamhet, kan MFD omvärdera avgränsningen.

Behov och användning tjänster och produkter

Döva personer och personer med hörselskada eller dövblindhet är personer som har gemensamt att de i någon mån har mer eller mindre svårt att använda hörseln för att kommunicera. Kommunikationssätten och de lösningar som finns för kommunikation för personerna är dock många och till exempel använder personer med mild-måttlig hörselnedsättning i regel hörseln och talet för dialog medan det bland döva personer huvudsakligen är teckenspråket som används. Teknik och metoder som underlättar kommunikation för målgruppen är teknik som förstärker ljud/tal, teknik och metoder för textkommunikation som komplement till eller ersättning för talat språk och teknik/metoder för teckenspråkskommunikation. Bland personer med dövblindhet används också taktila signaler².

Kommunikationssätten är flera och mer eller mindre väl fungerande i olika situationer, bland annat beroende på om kommunikationen sker på distans, mellan teckenspråkiga personer, mellan teckenspråkiga och hörande personer med hjälp av tolk, i fysiska möten med personer där tolk eller teknik underlättar kommunikationen. Beroendet av tolk eller teknik gör personer i målgruppen kan hindras i sin delaktighet i samhället, till exempel för att det krävs framförhållning vid bokning av tolk, för att tekniken inte är användbar i vissa situationer, för att hörande personer de möter inte är bekväma med att kommunicera på det sätt som krävs, eller att personerna i målgruppen inte har förtroende för att tekniken och kommunikationsmetoderna fungerar i nya situationer.

Ny teknik – nya möjligheter och utmaningar

Med den pågående digitaliseringen och floran av digitala verktyg som finns och utvecklas för både konsumenter och näringslivet öppnas nya möjligheter för kommunikation som gynnar målgruppen. Teknik som målgruppen använder för kommunikation är en blandning av hjälpmedel specifikt utvecklade för att tillgodose målgruppens behov och teknik som

² Se t.ex. Socialhaptisk kommunikation, Nationellt kunskapscenter för dövblindfrågor, <http://haptisk.nkcdb.se/>

är utvecklad för generella behov. Exempel från de senaste decennierna som underlättar är:

- E-post, chatt och andra digitala kanaler för textkommunikation.
- Videosamtal i mobiltelefon, som har gett döva teckenspråkiga personer möjligheten att kommunicera smidigt på distans.
- Möjligheten att med enkla medel göra undertexter på videoplattformar som Youtube och Vimeo – det krävs inga specialprogram eller verktyg utan görs direkt i webbgränssnittet.
- Smarta telefoner med inbyggda tillgänglighetsfunktioner, ger fler möjligheter för bland andra personer med dövblindhet att tillgodogöra sig information på internet, använda appar och kommunicera med andra.
- Portabla punktskriftsdisplayer/tangentbord som kan användas med mobiltelefoner, surfplattor eller datorer.

Utmaningar

Samtidigt som mer och bättre teknik kommer målgruppen till del kan delar av målgruppen ha svårighet att följa med i utvecklingen. För personer som i hög utsträckning är beroende av teknik för kommunikation med omvärlden är tillförlitligheten och förutsebarheten väsentliga. När mjukvara och gränssnitt uppdateras kan problem uppstå där individen är beroende av teknisk service, och när användargränssnitt förändras kan det innebära stort besvär för dem som på grund av sin funktionsnedsättning inte snabbt kan anpassa sig – tekniken ska finnas där för att underlätta, inte stjäla användarens tid och kraft på inläring sig nya handgrepp eller metoder. På samma sätt kan personer som använder viss teknik påverkas negativt av att de perioder då viss teknik är populär bland den breda allmänheten kan vara relativt kort – man behöver lära sig nya verktyg för att ”hånga med” andra. Samtidigt är det finns det pionjärer som utforskar nya tjänster och tekniker för kommunikation som kan tillgodose deras behov. Beroende på individens digitala kompetens och sociala nätverk kan behovet av stöd för att hitta och lära sig använda teknik och tjänster för kommunikation vara stort. Universellt utformad teknik i sig är alltså inte tillräckligt för att alla som kan ha nytta av tekniken ska använda den.

Teknik i framkant

Det finns också avancerade tjänster som är specifikt framtagna för målgruppen. Två exempel är de tjänster som är framtagna specifikt för målgruppen de förmedlingstjänster som PTS erbjuder: Bildtelefoni.net och Texttelefoni.se. Båda tjänsterna erbjuder möjlighet för delar av målgruppen att ringa telefonsamtal till hörande personer och

målgruppen når tjänsterna via olika tekniska kanaler: texttelefon, egna webbgränssnitt, specifikt framtagna appar, Skype, totalkonversationsenheter, mobila videosamtal. Tjänsterna kan alltså nås både med teknik utvecklad specifikt för målgruppen och med teknik utvecklad för allmänheten.

Annan teknik med stor potential för området är talteknologi, som kan användas i applikationer för att överföra tal till text. Det finns redan idag en del applikationer för det svenska språket men de är inte så förfinade att de är användbara för dialogstöd för personer med hörselskada.

Sammanfattningsvis finns stora möjligheter för målgruppen att i ännu högre utsträckning få nytta av teknik och tjänster för kommunikation. Förutsättningarna för det kan öka genom ökad kunskap om teknik och metoder och ökad samverkan mellan aktörer som har möjlighet att driva utvecklingen.

Definition av innovation

I uppdraget har MFD utgått från följande definition av innovation:

Innovation handlar om nya eller bättre sätt att skapa värden (till exempel ekonomiska, sociala eller miljömässiga värden) som svar mot behov och efterfrågan. En innovation kan handla om en ny eller väsentligt förbättrad vara, produkt, tjänst eller process. Det kan också vara nya sätt att styra, organisera, ersätta eller följa upp, bedriva politik, samverka eller medverka³.

Kortfattat definieras innovation som hela den process där man gör något nytt som ger ett värde tillbaka. Det innefattar allt från att identifiera problem och komma på idéer till att allt är genomfört och satsningarna ger effekt.

Projektet handlar i princip om innovation kopplad till digitalisering, men fokuserar inte enbart på utveckling av ny teknik, utan att befintlig teknik kan användas på nya sätt eller av projektets målgrupp.

³ Kunskapsbaserad och innovativ utveckling för hälsa och välfärd, Socialdepartementet, 2014

Genomförande av uppdraget

Under våren 2016 har MFD samlat aktörer som kan bidra till innovation för att stödja kommunikation. Dialogen med aktörerna och MFD:s informationsinhämtning har inriktats mot att

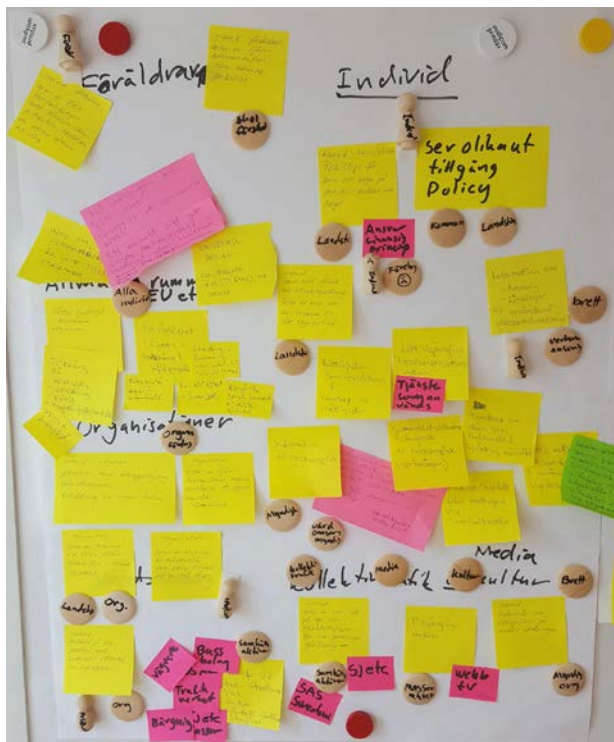
- samla information om befintlig teknik och tjänster,
- få en bild av hur kunskapsutveckling och erfarenhetsutbyte kring teknik och behov kan stimuleras,
- identifiera luckor i form av behov som inte tillgodoses, teknik som kan underlätta behov men behöver utvecklas/anpassas.

Utifrån dialogen med aktörerna och planerar MFD att låta plattformen bestå av tre delar:

- Innovationsråd kommunikation.
- Webbssidor med information om kommunikation för målgruppen.
- En Facebookgrupp för informationsutbyte kring teknik, metoder och tjänster för kommunikation för målgruppen.

Behovsfångst, samverkan och nationella plattformens form

MFD har identifierat ett antal forskningsinstitutioner, funktionshindersorganisationer, kunskapsorganisationer och myndigheter inom området och fört dialog med dem om uppdraget och hur det kan genomföras. Dialogen påbörjades genom separata möten med organisationerna där MFD ställde öppna frågor om organisationernas arbete inom området. Därefter deltog organisationerna vid en samskapande (co-creation) workshop för att tillsammans identifiera behov, teknik och tjänster som finns och används, teknik som har potential att användas, men även komma med förslag på hur MFD och organisationerna tillsammans kan bidra till innovation.



Figur 1: Under workshopen gjordes kartor över aktörer, behov, teknik och metoder.

I dialogen med aktörerna har framkommit att PTS och landstingen är centrala aktörer inom området. PTS erbjuder förmedlingstjänsterna bildtelefoni.net och texttelefoni.se och anordnar innovationstävlingar med inriktning på it och funktionshinder ett par gånger om året. Landstingen förskriver hjälpmedel för alternativ telefoni och kan introducera användarna till konsumentteknik som underlättar kommunikation. Landstingen erbjuder även vardagstolkning och det pågår arbete med att utveckla distanstolkningstjänster för att effektivisera och förbättra tillgången till vardagstolkningen.

Utifrån dialogen har MFD identifierat behovet av att samla ett råd med ovanstående organisationer för att samråda kring framför allt innovation inom området. MFD bedömer att gruppen är en förutsättning för att kunna bygga och förvalta en digital plattform, för att möjliggöra samråd om behov och innovationspotential, för att stimulera kunskapsutveckling samt för att informera om det som är mest relevant för behovsägarna.

Innovationsråd kommunikation

Innovationsråd kommunikation ska bidra till innovation och kunskapsutveckling för att underlätta kommunikation för målgruppen. Genom dialog om behov som inte tillgodoses, vilka aktörer som kan bidra till att behoven tillgodoses samt vilka kunskapsluckor som finns kan rådet stimulera innovation. Vägarna att stimulera innovation är dels genom att rådets aktörer initierar innovationsprojekt, dels genom att erfarenheter från rådets kommunikas via plattformens webb och Facebook-grupp.

Rådet ska samla aktörer från myndigheter med särskilt ansvar för att tillhandahålla tjänster för den primära målgruppen, funktionshinderorganisationer som representerar den primära målgruppen, myndigheter med uppgift att stimulera innovation (och forskning), branschorganisationer från relevanta branscher, tolkföreningar, utvalda forskare/forskningsinstitutioner. Mötet mellan aktörerna kan skapa nya insikter som stimulerar innovation. Vid sidan av arbetet under rådets möten bedömer MFD att effekten av att medlemmarna lär känna varandra under mötena underlättar nya samarbeten mellan aktörerna.

Rådet träffas 2-4 ggr per år för att utbyta information om medlemmarnas pågående projekt och arbete, vilka hinder och utmaningar de står inför och vilka samarbeten som kan bidra till att överbrygga hindren. Utifrån dialogen i rådet kan medlemmar initiera och driva utredningar enskilt eller i samarbete med andra medlemmar.

Utöver sammankomsterna i rådet kan workshops, seminarier, hackathons och konferenser anordnas tillsammans med rådets medlemmar för att sprida kunskap och föra dialog med fler aktörer inom området.

MFD stödjer rådet genom att kalla till möten, föra minnesanteckningar och informera om rådets arbete via plattformens webb och Facebook-grupp, som är rådets huvudsakliga informationskanal mot omgivningen.

Myndigheten ser detta regeringsuppdrag är en del av MFD:s arbete med innovation, som MFD enligt instruktionen ska arbeta med. På sikt kan MFD överväga att låta detta råd bli en av flera ”underråd” till ett mer övergripande kunskaps-/innovationsråd.

Kommunikation och innovation på webben

MFD planerar att utveckla webbsidor om kommunikation och innovation under www.mfd.se. Webbsidornas layout och struktur kommer att skilja sig från övriga delar av webbplatsen.

Syftet med webbplatsen är att informera om behov, teknik och metoder för kommunikation och webbplatsens målgrupp är:

- Döva personer, personer med hörselskada eller dövblindhet
- Personer som kan behöva veta de förutsättningar för god kommunikation med och för döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet.
- Entreprenörer och andra aktörer som har möjlighet och intresse av att utveckla innovationer inom området.

MFD planerar att ha följande innehåll på webben:

- Övergripande information om behov, teknik och metoder för kommunikation med länkar till relevanta myndighetsrapporter, forskning, offentligfinansierade innovationsprojekt.
- Nyheter inom området kommunikation för målgruppen.
- Nyhetsflöde från innovationsrådets medlemsorganisationer (givet att avtal om det kan upprättas samt att det tydligt utformas så att MFD inte framstår som avsändare).
- Information om regelverk kring tolkning och hjälpmedel.
- Kort information om och länkar till konsumentvägledande organisationer som Hallå Konsument! och Telekområdgivarna.
- Sammanfattande beskrivning av teknik för kommunikation såsom hjälpmedel och konsumentteknik med hänvisningar till mer information på till exempel 1177.se, www.e-kommunicera.nu.
- Övergripande information om tjänster som bildtelefoni.net, texttelefoni.se.
- Övergripande information om och länkar till innovationsfinansiärer som Vinnova, Arvsfonden och PTS.

Centralt för MFD är att webben ska vara tillgänglig för målgruppen, vilket bland annat innebär att innehållet ska översättas till teckenspråk.

Facebook-grupp om kommunikation för målgruppen

Som ett komplement till webbplattformen avser MFD skapa en Facebook-grupp om kommunikation och innovation för målgruppen. Facebook-gruppen är en kanal att informera om pågående arbete inom

innovationsråd kommunikation och tipsa om relevanta rapporter, nyheter med mera inom området. Den är dessutom en möjlighet för MFD och innovationsråd kommunikation att interagera med en större grupp intressenter som kan ge inspel och återkoppling på nyheter från MFD/innovationsråd kommunikation samt själva tipsa om nyheter, pågående projekt, produkter och tjänster inom området.

MFD administrerar gruppen. MFD kommer inte att strikt begränsa medlemskapet i gruppen, men kommer att aktivt bjuda in medlemmar från innovationsråd kommunikation och andra aktörer inom området.

Uppdragets slutförande och förvaltning av plattformen

Under hösten planerar MFD att kalla till ett första möte med innovationsråd kommunikation. Under mötet fortsätter dialogen med medlemmarna om rådets arbetssätt och funktion. Parallellt med det utvecklar MFD delar av sin webbplats samt upprättar Facebook-gruppen. Under utvecklingen av webbsidorna bjuder MFD in Innovationsråd kommunikation och ett urval andra användare att delta i användningstester. Lansering av webbplatsen är planerad att ske i december.

Plattformens tre delar förvaltas av MFD och när uppdraget är avslutat är merparten av arbetet med plattformen koncentrerat till samordningen av arbetet i innovationsråd kommunikation samt redaktionellt arbete med webben och Facebook-gruppen. MFD bedömer att arbetet kommer att kunna utföras av en utredare på 60% av en heltidstjänst. Beroende på hur MFD:s övriga arbete med innovation tar form kan Innovationsråd kommunikation komma att omformas. Till exempel kan det bli en referensgrupp som återkopplar hur arbetet fortlöper till MFD:s kunskapsråd/innovationsråd. I och med det kan MFD också skapa fler referensgrupper inom andra fokusområden.

I dagsläget bedömer MFD att plattformen ska hanteras inom ramen för myndighetens förvaltningsanslag, som en del av uppdraget att främja innovation för personer med funktionsnedsättning.

Nationell digital plattform till stöd för innovation

Delrapport

Denna rapport är en redovisning av vad Myndigheten för delaktighet (MFD) hittills har gjort inom uppdraget att skapa en nationell digital plattform, som myndigheten fick i uppdrag i regleringsbrevet för 2016. Uppdraget avslutas den 31 mars 2017.

Under våren har MFD samlat aktörer inom området kommunikation för döva personer, personer med hörselskada eller dövblindhet för att identifiera behov, teknik och metoder som kan underlätta kommunikation samt områden som har potential att utvecklas.

Under hösten planerar MFD att skapa ett råd kring innovation inom området, webbsidor med information inom området samt ett nätverk på sociala medier för kommunikation och dialog med relevanta aktörer inom området.

Myndigheten för delaktighet
Box 1210, 172 24 Sundbyberg
Besöksadress: Sturegatan 3
08-600 84 00
info@mfd.se
www.mfd.se
Serie A 2016:16