

Dnr TRAFICOM/1445/11.03.09/2021

1.10.2021

Tillsyn över och instruktioner för tillgängligheten i audiovisuella innehållstjänster

I detta dokument beskrivs skyldigheterna att tillhandahålla tillgängliga audiovisuella innehållstjänster, vilka utvidgades från och med början av år 2021, samt deras innehåll. Därtill redogörs för hur Transport- och kommunikationsverket kommer att övervaka att skyldigheterna uppfylls. Dokumentet är samtidigt en instruktion för de leverantörer av audiovisuella innehållstjänster som omfattas av skyldigheterna att tillhandahålla tillgängliga tjänster.

I Skyldighet att tillhandahålla ljud- och textningstjänster som hänför sig till vissa tv-program och beställ-tv

1. Andelar ljud- och textningstjänster i tv-program och motsvarande program i beställ-tv

FÖREMÅL FÖR TILLSYVEN	KVOTER	GENOMFÖRANDE AV TILLSYVEN
Yle TV1, TV2, Teema & Fem	100 %	årlig enkät Q1/2022-
MTV3, Nelonen	75 %	årlig enkät Q1/2022-
Yle Areena, mtv, Ruutu	30 %	årlig enkät Q1/2022-

När det gäller **televisionsprogramutbud** förblir tillsynsmodellen oförändrad. Ljud- och textningstjänst behöver inte införas i musikframföranden eller sportprogram som sänds i direktsändning. Av ljud- och textningstjänstens andelar i televisionsprogramutbudet kan en tredjedel av programtimmarna genomföras i tv-sändningsföretagets beställ-tv.

I fråga om direktsändningar kan textningstjänsten fram till utgången av år 2021 levereras i samband med en repressändning. Den repris som förses med undertexter ska sändas på en för allmänheten ändamålsenlig sändningstid inom ett dygn efter direktsändningen samt visas i beställ-tv så snart som möjligt efter att undertexterna är klara. Från och med början av år 2022 gäller det nämnda undantaget endast regionala nyheter som sänds i direktsändning.

I tjänster i beställ-tv gäller skyldigheten att tillhandahålla ljud och textning endast de programutbud som tillhandahålls under det aktuella året och som ska innehålla en ljud- och textningstjänst även i linjär tv. Skyldigheten att tillhandahålla ljud och textning gäller därför inte till exempel programutbud i den aktuella aktörens övriga tv-kanaler som erbjuds i beställ-tv eller andra motsvarande programutbud som inte omfattas av skyldigheten att tillhandahålla ljud och textning. Exempelvis i tjänsten Ruutu gäller skyldigheten endast programutbudet på tv-kanalen Nelonen, inte program som visas på Sanomas övriga tv-kanaler eller innehåll som visas endast i Ruutu.

Enligt Transport- och kommunikationsverkets uppfattning kan samma textade eller ljudtextade programtimmar i en beställ-tv-tjänst inte räknas in både i ljud- och textningstjänstens andelar i tv-programutbudet (en tredjedel av programtimmarna kan erbjudas i beställ-tv-tjänsten) och i beställ-tv-tjänsternas kvot på 30 procent. Ett textat eller ljudtextat program i en beställ-tv-tjänst kan därför räknas in i endast en av dessa kvoter. Om andelen textade eller ljudtextade

Dnr TRAFICOM/1445/11.03.09/2021

1.10.2021

programtimmar i en beställ-tv-tjänst överskrider andelen på 30 procent som behövs för att skyldigheten ska uppfyllas kan de överstigande programtimmarna fortsättningsvis användas för att komplettera ljud- och textningstjänstens andelar i tv-programutbudet.

Målet med regleringen av ljud- och textningstjänster är att kontinuerligt förbättra tjänsternas tillgänglighet och genom det främja jämlikhet för personer med funktionsnedsättning samt deras möjligheter att delta i samhället på lika villkor. *Transport- och kommunikationsverket beaktar att det i fråga om tjänster i beställ-tv handlar om ny reglering och att tjänsterna inte nödvändigtvis uppfyller de skyldigheter som ålagts dem genast när de nya skyldigheterna träder i kraft.* Att uppfylla skyldigheterna som gäller både tv-program och tjänster i beställ-tv på ovanstående sätt ska dock vara aktörernas mål, och de bör sträva efter att uppnå det så snart som möjligt.

2. Textningstjänstens kvalitet

FÖREMÅL FÖR TILLSYVEN	GENOMFÖRANDE AV TILLSYVEN
Yle TV1, TV2, Teema & Fem	1. utredning Q4/2021
MTV3, Nelonen	1. utredning Q4/2021
Yle Areena, mtv, Ruutu	1. utredning Q4/2021

Textningstjänsten ska enligt lagen genomföras med hög kvalitet, så att textningen är tillräckligt tydlig och begriplig för användaren. Genom kvalitetskravet främjar man att tillgänglighetskravet uppfylls fullt ut och möjligheterna för grupper med särskilda behov att använda audiovisuella tjänster. Kravet på att genomföra textningstjänster med hög kvalitet gäller de programutbud som även omfattas av de kvantitativa textningskraven i föregående punkt. Transport- och kommunikationsverkets uppgift är att bedöma huruvida textningstjänstens kvalitet är tillräcklig.

2.1 Kvalitetskriterier

Transport- och kommunikationsverket anser att åtminstone följande faktorer är viktiga för textning av hög kvalitet:

- **Textning och programinnehåll stämmer överens**
 - o Textningen följer talet i programmet på lämpligast möjliga sätt, vid behov i förkortad och förtydligad form, så att textningen blir begriplig.
 - o Textningen innehåller förutom tal även övriga ljud, såsom polissirener eller dörrknackningar, när de har betydelse för handlingen eller helhetsintrycket.
 - o I textningen följs de beteckningsätt som allmänt används vid textning. I textningen ska man till exempel ange vem det är som pratar om en video visar flera personer och det inte framgår vem av dem som pratar.
- **Textningsspråket är felfritt**
 - o Textningen följer de grammatiska reglerna och rättstavningsreglerna för svenska språket, samt består av ett felfritt språk, som man dock vid behov kan avvika från.

Dnr TRAFICOM/1445/11.03.09/2021

1.10.2021

- **Textningen är läsbar och uppfattbar**
 - o Textningen är lättläst och sådan att tittaren enkelt uppfattar idén i texten.
- **Textningen är inte fördröjd**
 - o Textningen framskrider i takt med programinnehållet i tillräckligt hög grad och utan fördröjning.

2.2 Bedömning av kvaliteten

I bedömningen av kvaliteten *beaktar Transport- och kommunikationsverket* de standarder och rekommendationer som hänför sig till textningskvalitet samt den tekniska utvecklingen inom textningstjänster. Ämbetsverket kan vid behov även utnyttja fungerande praxis som regleringsmyndigheter i andra länder använder.

- En arbetsgrupp som samordnas av Språkexperter rf har utarbetat nationella riktlinjer för programtextning, där man beskriver hur en bra textning är uppbyggd och vilka krav som ställs på den. *Enligt Transport- och kommunikationsverkets uppfattning utgör de nationella riktlinjerna för programtextning en bra grund för kvalitetskriterier för textning och för bedömning av dess kvalitet. Två av de tre tv-bolag som omfattas av kvalitetskravet har varit med och utarbetat riktlinjerna samt även undertecknat dem. Transport- och kommunikationsverket uppmanar alla aktörer att tillämpa riktlinjerna i genomförandet av textningstjänster i sina program.*
- Textningen kan genomföras med mänsklig arbetskraft eller genom att utnyttja automatisk taligenkänningsteknik. I bestämmelserna som gäller kvaliteten tas inte heller ställning till hur tjänsten ska genomföras. *Enligt Transport- och kommunikationsverkets uppfattning möjliggör kvalitetskravet inte ännu att man använder enbart en textningstjänst som baserar sig på automatisk taligenkänningsteknik, åtminstone inte i alla programtyper, utan den automatiska textningen bör i praktiken kompletteras med hjälp av människor.*
- *I bedömningen av kvaliteten kan ämbetsverket även till tillämpliga delar använda sig av exempelvis en sådan modell för kvalitetskontroll som den brittiska kommunikationsmyndigheten Ofcom har skapat¹, med hänsyn till det finska språkets särdrag. Ofcoms modell består av tre indikatorer: felfriheten i textningen, lämplig hastighet och avsaknad av fördröjningar. Felfriheten kan bedömas på tre olika nivåer enligt i hur stor utsträckning felet stör, förhindrar förståelsen eller kan vara missledande.*

I Transport- och kommunikationsverkets tillsynsuppgifter ingår att följa hur standarderna och tekniken på området utvecklas, och vid behov kan ämbetsverket senare precisera instruktionerna i detta avseende.

Bedömningen av kvaliteten varierar i fråga om verk som förses med undertexter i förväg och verk som förses med undertexter i samband med direktsändning. Även textningen av

¹ <https://www.ofcom.org.uk>

Dnr TRAFICOM/1445/11.03.09/2021

1.10.2021

direktsändningar ska vara så begriplig och läsbar som möjligt, även om man inte skulle kunna följa alla tekniska rekommendationer. Textning i direktsändningar kan till exempel inte förutsättas fungera utan dröjsmål.

Ett förslag som kom in under remissrundan gällde separata kvalitetskriterier för textning i direktsändning och information om automatisk textning, och detta kommer att övervägas under den fortsatta beredningen.

Som en del av självregleringen inom området uppmuntrar Transport- och kommunikationsverket alla aktörer att samla in respons från sina tittare om kvaliteten på textningstjänsterna.

2.3 Tillsynsmetoder som ämbetsverket använder

Transport- och kommunikationsverkets tillsynsmetoder baserar sig på en befogenhet som stadgas i lag.

Ämbetsverket kan utföra tillsyn i förebyggande och vägledande syfte, varvid ämbetsverket ger aktörer som omfattas av skyldigheten att tillhandahålla textning **instruktioner** för hur skyldigheterna ska uppfyllas.

I efterhand kan tillsynen utföras till exempel på basis av **klagomål från tittare** eller genom utredningar som ämbetsverket startat på eget initiativ om ett **specifikt ärende som gäller kvaliteten**.

Tillsynen kan även vara **regelbunden**, varvid aktörerna årligen förutsätts rapportera om säkerställandet av kvaliteten och om exempelvis responsen som aktörerna tagit emot.

Ämbetsverket kan också genomföra återkommande eller enstaka **kontrollundersökningar eller användarenkäter** som baserar sig på stickprov.

Till stöd för sin tillsynsuppgift kan ämbetsverket även begära **utlåtanden** om säkerställandet av textningens kvalitet från experter inom området.

Vid behov kan Transport- och kommunikationsverket ge anmärkningar till aktörer som åsidosätter kvalitetskravet för textningstjänsten samt ålägga dessa att inom rimlig tid rätta till sina misstag eller försummelse. Som incitament för den införda skyldigheten kan man förelägga vite eller hot om att verksamheten avbryts eller att en åtgärd som inte vidtagits utförs på den försumliges bekostnad.

2.4 Kvalitetskontroll år 2021

Ovanstående kvalitetskriterier och bedömning av kvaliteten bildar *Transport- och kommunikationsverkets instruktioner* till aktörer som omfattas av skyldigheten att tillhandahålla textning.

I slutet av år 2021 kommer ämbetsverket att av aktörerna begära utredningar om säkerställandet av kvaliteten och uppgifter om den tittarrespons på kvaliteten som aktörerna tagit emot.

Beroende på resultaten av den första fasen beslutar ämbetsverket om vidare åtgärder visavi kontrollen av kvaliteten.

Dnr TRAFICOM/1445/11.03.09/2021

1.10.2021

För kontakt från tittare har en elektronisk blankett skapats i ämbetsverkets webbtjänst. I fråga om behandlingen av responsen från tittare vill ämbetsverket precisera att den elektroniska kontaktblanketten som skapats i webbtjänsten ingår i den normala lagstadgade myndighetsverksamheten, via vilken medborgarna kan kontakta ämbetsverket. Det är inte fråga om sådan tittarrespons som tjänsteleverantörerna samlar in från sina kunder för utveckling av sin egen verksamhet.

II Åtgärder för främjande av tillgängligheten som gäller alla tillhandahållare av audiovisuella innehållstjänster etablerade i Finland

3. Handlingsplan för att kontinuerligt och stegvis göra tjänsterna tillgängliga

Tillhandahållare av audiovisuella innehållstjänster ska göra upp handlingsplaner för tillgängligheten i fråga om hur deras tjänster kontinuerligt och stegvis kommer att göras mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och med vilka metoder tillgängligheten främjas.

Transport- och kommunikationsverket samlar in de första handlingsplanerna för tillgänglighet i slutet av 2021. I samband med insamlingen av uppgifterna ges separata instruktioner för vad handlingsplanerna mer specifikt ska innehålla. I handlingsplanerna ska de uppgifter som ämbetsverket frågar efter presenteras för åren 2022–2023. Framöver kommer ämbetsverket att begära handlingsplaner med 2–3 års mellanrum.

4. Rapport om åtgärder för att uppnå tillgänglighet

Tillhandahållare av audiovisuella innehåll ska till den nationella regleringsmyndigheten regelbundet rapportera om vilka åtgärder som har genomförts för att främja tillgängligheten. Av rapporterna ska framgå hur stor procentandel av programmen som tillhandahålls tittarna i tillgängligt format. I dem ska aktörerna även beskriva vilka åtgärder som har genomförts för att stegvis göra tjänsterna tillgängliga. I rapporterna ska särskild uppmärksamhet ägnas åt säkerställande av tillgängligheten i programutbudet i beställ-tv, med hänsyn till de mål som ställts upp i de ovan nämnda handlingsplanerna.

Transport- och kommunikationsverket ber aktörerna att tillhandahålla de första rapporterna om åtgärder som främjar tillgängligheten för åren 2021–2022 i början av år 2023. Efter det ska rapporter lämnas in till ämbetsverket vid behov.

Handlingsplanerna och rapporterna som samlas in av aktörerna ingår i den nya regleringen, som gäller alla tillhandahållare av audiovisuella innehållstjänster etablerade i Finland. Handlingsplanerna och rapporterna ska ges till ämbetsverket på begäran.