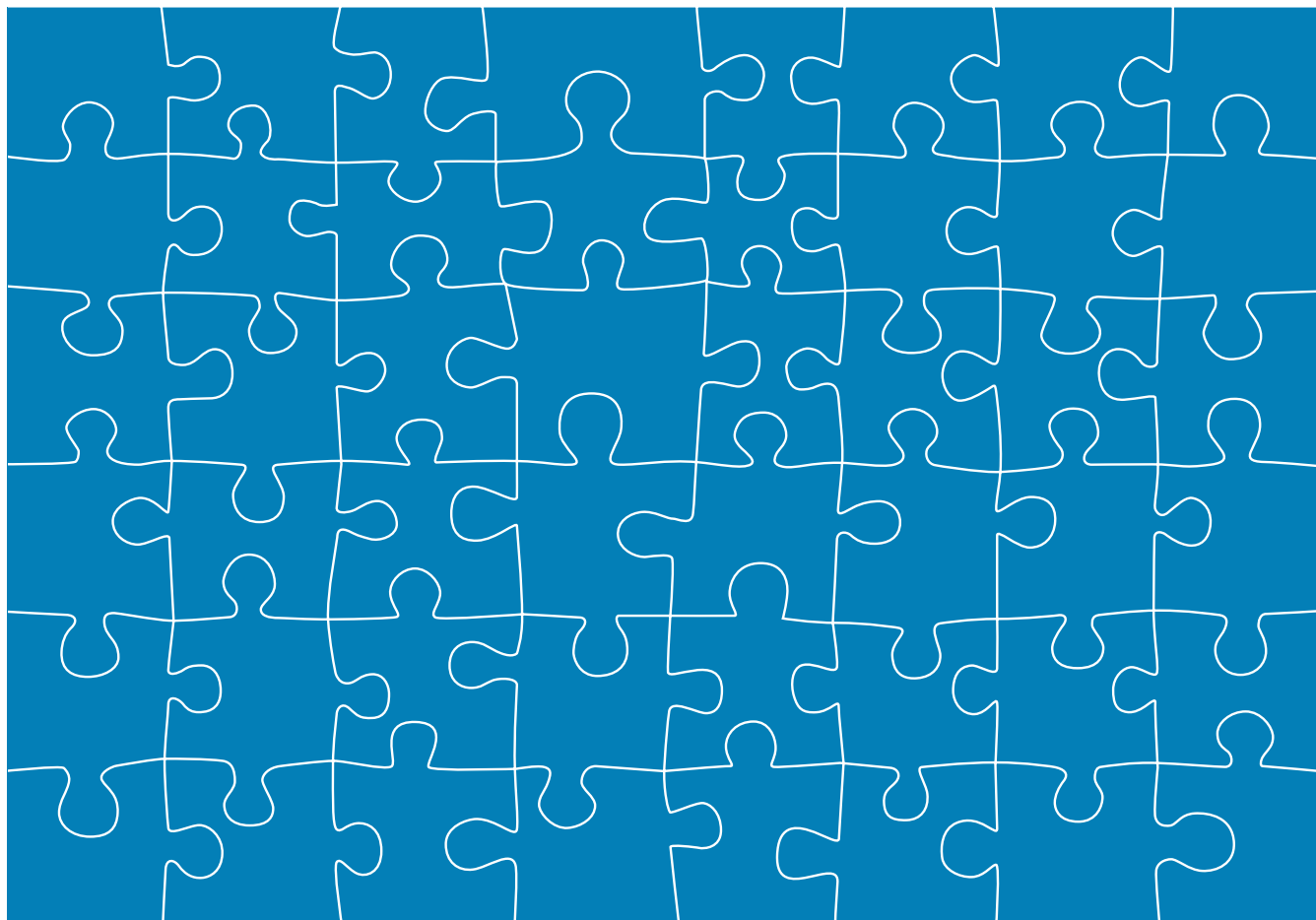


För dig som arbetar med information

RIV HINDREN



Introduktion till Riktlinjer för tillgänglighet

2010

HANDISAM

Myndigheten för
handikappolitisk samordning

Du kan bidra till att skapa ett samhälle för alla

Varje dag utestängs människor från att vara delaktiga, bland annat beroende på otillgänglig information och kommunikation. Den bristande tillgängligheten i samhälls- och arbetslivet gör att personer med funktionsnedsättning är en outnyttjad resurs. Men det går att ändra på. Förbättringar för människor med funktionsnedsättning är dessutom bra för de flesta i samhället.

Sveriges myndigheter har ett ansvar att genomföra handikapppolitiken. Det har regeringen slagit fast i en särskild förordning 2001:526. På en tillgänglig myndighet kan människor med funktionsnedsättning använda lokalerna, ta del av informationen och verksamheten samt arbeta på lika villkor.

Genom att identifiera och undanröja hinder inom dessa områden kan du bidra till att fler människor blir delaktiga – och på sikt medverka till att skapa ett samhälle för alla.

På regeringens uppdrag har Handisam tagit fram riktlinjer för tillgänglighetsarbete. I boken "Riv hindren" finns krav, råd och tips för hur verksamhet, information och lokaler blir tillgängliga. Riktlinjerna är främst skrivna för statliga myndigheter, men de kan även användas av dig som arbetar inom kommunen, landstinget, en organisation eller ett privat företag.



EN BROSCHYR FÖR DIG SOM ARBETAR MED INFORMATION

Den här broschyren är en introduktion och sammanfattning av de riktlinjer som rör tillgänglig information. Du kan använda den som en hjälp att komma igång, en checklista i ditt löpande tillgänglighetsarbete eller helt enkelt som en källa till inspiration.

Broschyren vänder sig särskilt till dig som är informatör, kommunikatör, redaktör, webbredaktör eller informationschef. Du är en av dem som har ett speciellt ansvar för att den interna och externa informationen i er verksamhet är tillgänglig.

Alla ska kunna kommunicera!

Information kan göras tillgänglig på många sätt. En absolut förutsättning är ett klart och begripligt språk. I nästa steg spelar formgivning och typografi en väsentlig roll för att underlätta läsning och förståelse. Det gäller att välja rätt teckensnitt, teckenstorlek, radlängd och radavstånd. En snygg layout behöver inte stå i motsats till god läsbarhet.

Människor tar till sig information på olika sätt. För att den tryckta informationen du producerar ska fungera för alla måste den tas fram i alternativa format. Personer med läs- och skrivsvårigheter kan till exempel föredra att få texten inläst. Om texten är översatt till lättläst svenska kan personer med utvecklingsstörning ta till sig den. Blinda kan vilja ha informationen i punktskrift.

Tillgänglig kommunikation innebär att vem som helst oavsett funktionsnedsättning ska kunna samtala vid möten, på konferenser och i telefon – och kommunicera via brev, fax och e-post.

För att så många människor som möjligt ska kunna ta kontakt och kommunicera med din organisation krävs i många fall utökad intern kompetens. Medarbetarnas kunskap om människors olika behov behöver öka och rutiner ändras. Man behöver också lära sig mer om tekniska lösningar och tjänster. Det finns till exempel förmedlingstjänster (via speciell telefonist) som möjliggör samtal mellan text-/bildtelefon och vanlig telefon.

Så här kommer du igång

Se över all information och kommunikation – och prioritera! Fundera på hur just din verksamhet ser ut. Analysera vilka kommunikationskanaler som är viktigast och hur målgrupperna föredrar att kommunicera med din verksamhet. Börja med att se över och åtgärda dessa kanaler.

Informationskanaler att se över kan till exempel vara:

- **Tryckt information.** Böcker, broschyrer, faktablad, annonser, blanketter och pressmeddelanden. Är språket klart och enkelt? Ska en språkkonsult anlitas? Är formgivningen tydlig? Går det att få informationen i alternativa format?
- **Webbplats och intranät.** Är språket begripligt och klart? Är strukturen tydlig och överskådlig?
- **Film och video.** Är talet textat? Finns filmen översatt till teckenspråk och i syntolkad version?

Kommunikationskanaler att se över kan till exempel vara:

- **Telefonsamtal.** Går det att ringa till er från texttelefon och bildtelefon? Har personalen kunskap om förmedlingstjänsterna Taltjänst och Teletal? Har ni övervägt Totalkonversation?
- **Talsvarssystem.** Begränsas menyn till max fyra val? Är det enkelt att komma i kontakt med telefonist?
- **Korrespondens och meddelanden.** Går det att komma i kontakt med verksamheten via brev, fax och e-post? Kan man få brevsvar i alternativa format?

Tillgänglighet för mig

“Webb och e-post är de mest demokratiska kanalerna”



Många myndigheter och organisationer är ambitiösa och tar fram information för olika medier och kanaler. Tyvärr ses resultatet – en broschyr eller en hemsida – ofta bara som en produkt. Men om information ska vara meningsfull bör den också starta en process som leder till någon form av respons. Då gäller det att tänka längre: Hur når vi olika typer av mottagare? Vilka behov har de? För oss med funktionsnedsättning är tillgänglig information

inte bara produkter vi kan ta del av och ha nytta av. De har också ett moraliskt värde genom att ge oss lika förutsättningar.

Alltför ofta tas det för givet att alla kan ta till sig tryckt information på papper. Men för många synskadade är e-post och webb, som kan anpassas efter individuella behov, klart överlägsna. Personligen tycker jag att de är mer demokratiska som informationskanaler. De kan hjälpa oss synskadade till delaktighet.

Men då måste informationen vara utformad på rätt sätt – till exempel tillgängliga PDF:er och elektroniska blanketter. Länkarna på webbplatser måste ha relevanta namn. Att alla länkar är döpta till "Läs mer" hjälper mig inte att navigera rätt. Viss information, speciellt översikter, bör även gå att beställa på punktskrift.

Lennart Karlsson, informatör. Synskadad.

Tillgänglighet för mig



Service idag, vare sig det gäller myndigheter eller företag, bygger mer och mer på att medborgarna själva ska söka information. Men för dyslektiker och synskadade är det ett mycket svårforcerat hinder. Vi behöver istället kunna ringa någon. Vi behöver människor att fråga – människor med tid och tålamod.

Alternativa format är bra, men som dyslektiker behöver jag både se och höra texten. Talböcker och lättläst svenska räcker

inte. Idealet är att det i varje trycksak finns en CD-skiva som lagrar texten både som text- och ljudfil. Webbplatserna kan också bli bättre, med till exempel ljudklipp som ger en överblick av informationsutbudet.

Teknik och tjänster i all ära, men det är ändå bemötandet som är A och O. Visst, jag har svårt att läsa och skriva. Men det betyder inte att jag har svårt att förstå. Alltför många människor betraktar dyslektiker som ointelligenta – inte av illvilja utan av okunskap. Därför säger jag: Ju mer kunskap om olika funktionsnedsättningar desto bättre förståelse och bemötande. Här kan speciellt alla som jobbar på Sveriges myndigheter göra en stor insats.

Inger Rålenius, informatör. Dyslektiker.

“Med tekniska hjälpmedel kommer man långt, men det är ändå bemötandet som är viktigast”

Alternativa format

Den som vill ska kunna beställa tryckt informationsmaterial i ett alternativt format. I böcker, broschyrer, foldrar, faktablad och andra trycksaker ska anges att de går att beställa i dessa format – samt hur man gör en beställning. De vanligaste alternativa formaten är:

Lättläst svenska. Texten är översatt till lättläst svenska med enkla konkreta ord och korta meningar.

Punktskrift. Texten är översatt till punktskrift.

Daisy. Texten är inläst på CD-skiva med goda sökmöjligheter. Kräver särskild Daisy-spelare. Daisy är en förkortning av Digitalt Audiobaserat Informationssystem.

Talkassett. Texten är inläst.

Teckenspråk. Texten är teckenspråkstolkad. Tolkningen filmas och kan distribueras på videokassett, DVD eller via en webbplats.

Storstil. Texten är satt med extra stor teckenstorlek, minst 14 punkter.

Word eller tillgänglig PDF. Texten sparad i elektroniskt format för att – med olika hjälpmedel som till exempel skärmläsare – kunna läsas på dator. I en tillgänglig PDF-fil anges vad som är rubrik, brödtext, bildtext och bilder.

Så här blir informationen tillgänglig för alla

Att göra informationen tillgänglig betyder att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med din verksamhet – och ta del av information via tryckta och digitala medier, webb, film, telefon, korrespondens och möten.

Det går givetvis att lägga upp tillgänglighetsarbetet på många olika sätt. Här är ett förslag på hur du kan gå till väga.

1. Ta reda på vad tillgänglig information och kommunikation innebär

I boken "Riv hindren" beskrivs vilka krav som ställs för att en organisation ska vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. På sid 37-51 hittar du kapitlet som handlar om information.

2. Utse ansvarig/ansvariga för att göra informationen tillgänglig

Två strategier: antingen är en person ansvarig för hela arbetet eller så delar man upp ansvarsområdena, med olika personer som ansvarar för olika delar. Till exempel kan en person ansvara för att alla kan kommunicera med din organisation och en annan för att informationen som ni förmedlar är tillgänglig. Många verksamheter tillsätter även en projektgrupp för arbetet.

3. Inventera informationsutbudet

Se över informationen och kommunikationen. Det innebär bland annat att granska språk och layout för trycksaker, att granska intern och extern webbplats samt rutiner för framtagning av alternativa format. Använd gärna Handisams inventeringsformulär.

4. Analysera resultaten och prioritera åtgärderna

Analysera resultaten från inventeringen och prioritera vilka delar ni ska börja åtgärda. Tänk på vilka informationskanaler som är viktigast för just er verksamhet – och prioritera att just den informationen blir tillgänglig. Är till exempel webbplatsen den viktigaste kanalen så börjar ni med att se till att den blir tillgänglig.

5. Gör en åtgärdsplan – och åtgärda

När ni prioriterat åtgärderna är det dags att göra en åtgärdsplan. Tänk på att redovisa kostnader för de olika åtgärderna och markera vad som ska göras omedelbart och vad som ska göras senare.

6. Följ upp arbetet och sätt nya mål

Arbetet med att förbättra tillgängligheten påverkas av att teknik och produkter ständigt utvecklas. Åtgärdsplanen är därför inte definitiv utan ändras ständigt. Se till att planen innehåller tidpunkter för uppföljning, utvärdering och revidering.

Så här gör vi på Forum för levande historia

”Kraven på lösningar som fungerar för alla måste även våra leverantörer matcha”



För oss är bemötande och tillgänglighet två sidor av samma mynt. I vår informations- och utställningsverksamhet vill vi tala **med** besökarna, inte till dem. På samma sätt förhåller vi oss till tillgänglighet.

Vi strävar efter en tydligare mottagarstyrning i verksamheten genom att tänka inkluderande och generellt – vi vill inte ha några särlösningar. Internt har vi också sett de kreativa möjligheter som ligger i detta

angreppssätt. Kraven på lösningar som fungerar för alla måste även våra upphandlade leverantörer matcha.

En nyttig erfarenhet när man jobbar utåtriktat är att det krävs förenkling för att nå mottagarna, speciellt om frågorna är komplexa. Därför är information på lättläst svenska viktig för oss. En del av informationen på vår webbplats finns som lättläst. Vi tar även fram texter på lättläst svenska för många av våra projekt. I våra utställningar satsar vi nu på att nå personer med hörselnedsättning och använder modern teknik med teckentolkning.

Bitte Wallin, kommunikationsstrateg.

Så här gör vi på Riksdagen



Grunden för att bli mer tillgänglig är att bli mer begriplig. Om språket inte är tillgängligt spelar det mindre roll om du tar fram information i olika alternativa format. Ett tillgängligare språk gör dig också till en bättre informatör – som når ut till fler människor.

Här på riksdagens informationsenhet arbetar vi hårt med språket. Vår broschyr ”Lättläst om riksdagen” efterfrågas ständigt, vi skriver alltid sammanfattning-

ar av viktiga riksdagsbeslut på lättläst svenska och vår webbplats har vid flera tillfällen blivit korad till Sveriges mest tillgängliga.

Att vi kommit så långt beror på att vi jobbat systematiskt från första början. Vi startade vårt tillgänglighetsarbete genom att träffa handikapporganisationerna. Denna dialog utmynnande i en rapport – en inventering och kartläggning av behov och brister. Rapporten blev sedan vårt avstamp för att jobba aktivt med att göra informationen tillgänglig.

Magnus Korkala, informatör.

”Att vi kommit så långt beror på att vi jobbat systematiskt från första början”

Nyttiga erfarenheter

- Du behöver inte göra allt på en gång. Lägg upp en plan och åtgärda de största bristerna först.
- Det är svårt för målgrupperna att få överblick, därför måste vi bli bättre på att visa upp vilket informationsmaterial som finns – till exempel på webbplatsen.
- Grundläggande fakta, till exempel en presentationsbroschyr, bör finnas framtagen i några alternativa format. Däremot behöver inte allt annat informationsmaterial tas fram i alternativa format på en gång. Det viktiga är att organisationen har beredskap – i form av kompetens och rutiner – för att kunna ta hand om de beställningar på alternativa format som kan komma från allmänheten/kunderna.
- Kontakta handikapporganisationerna eller anlita en tillgänglighetskonsult. Du kommer att få handfasta råd och goda idéer.

Bra webbtips

- Handikappförbunden HSO (www.hso.se) kan ge råd och tips kring funktionsnedsättning och tillgänglighet.
- Språkrådet (www.sprakradet.se) vet allt om klarspråk. Du kan också göra klarspråkstestet och ta reda på hur begriplig din text är.
- Centrum för lättläst (www.lattlast.se) erbjuder utbildningar i att skriva lättläst för tryck och webb.
- Teletal (www.teletal.se) erbjuder telefonstöd vid tal-, röst- och språksvårigheter.



Handisam påskyndar utvecklingen mot ett samhälle där alla kan delta jämlikt oavsett funktionsförmåga. Till hjälp finns bland annat fyra målgruppsanpassade broschyrer som är riktade till chefer, kommunikatörer samt till dem som arbetar med personal- respektive lokalfrågor.

Du kan beställa material direkt från oss, även i alternativa format, eller ladda ned från www.handisam.se.

Handisam, Arenavägen 63, 121 77 Johanneshov.

E-post: info@handisam.se. Telefon: 08-600 84 00. Fax: 08-600 84 99.