

## Riktlinjer för att göra informationen tillgänglig

**Alla människor ska kunna kommunicera med myndigheten och ta del av dess information. Detta avsnitt beskriver vilka krav som ställs inom sex områden: skriftlig information, webbplats och e-tjänster, film och TV/video, telefonsamtal, korrespondens och meddelanden samt möten och konferenser.**

### Information på olika sätt

Grunden för att informationen ska vara tillgänglig är att den är begriplig. För att den ska vara begriplig måste ett klart och enkelt språk användas och layouten utformas så att den underlättar för alla läsare.

När informationen finns i olika former, så kallade alternativa format, när den alla som kan vara intresserade. Det kan till exempel gälla en person med nedsatt syn som behöver större stil för att kunna läsa. En person med läs- och skrivsvårigheter kan föredra att få texten inläst. Finns texten översatt till lättläst svenska kan en person med utvecklingsstörning ta till sig den.

Allmänhetens kontakt med myndigheten sker ofta genom möten eller via telefon. För att så många människor som möjligt ska kunna kommunicera med myndigheten är det viktigt att gå igenom rutiner och öka medarbetarnas kunskap om olika människors behov. Det finns till exempel förmedlingstjänster som möjliggör samtal mellan personer som använder texttelefon eller bildtelefon och personer som använder vanlig telefon.

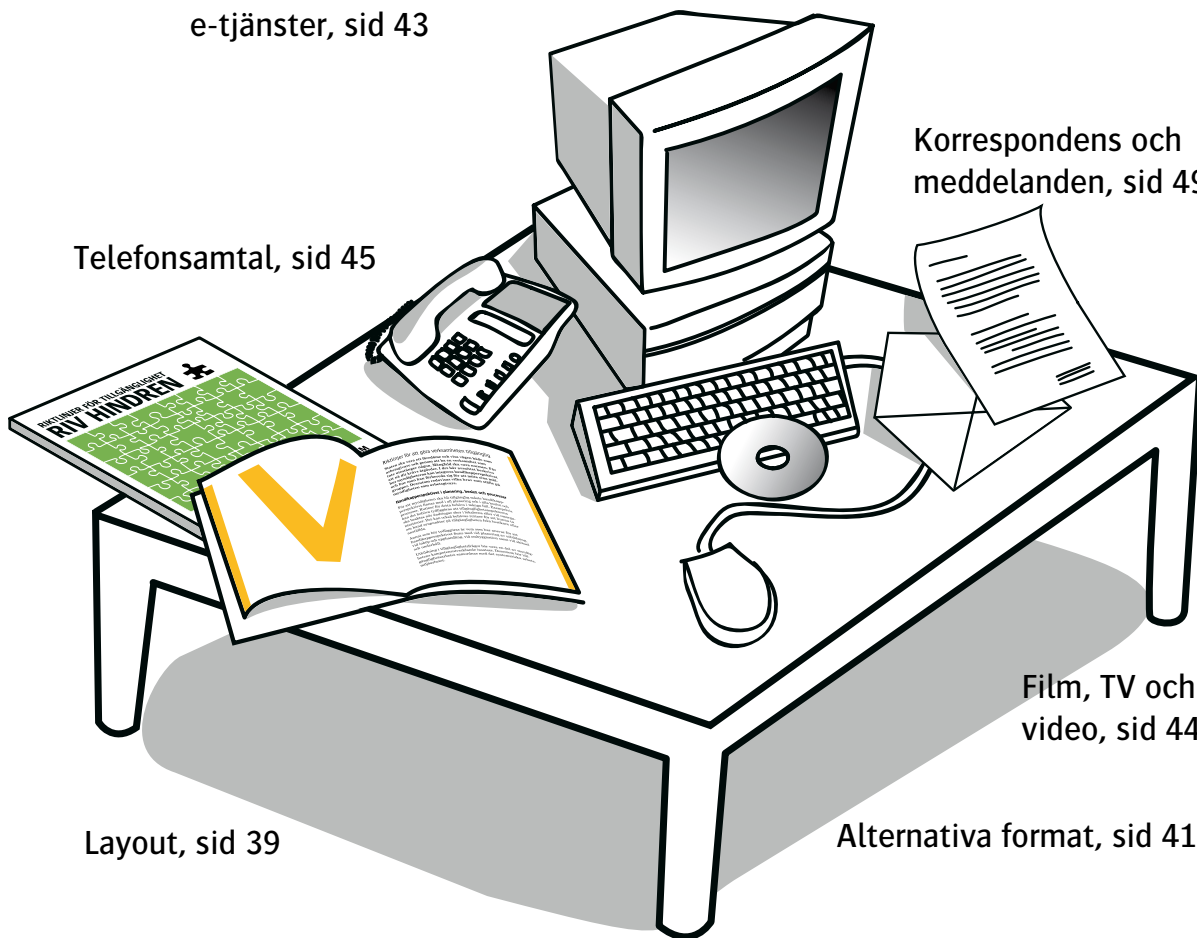
## Information för alla

Webbplats och  
e-tjänster, sid 43

Möten och  
konferenser, sid 50

Korrespondens och  
meddelanden, sid 49

Telefonsamtal, sid 45



Film, TV och  
video, sid 44

Layout, sid 39

Alternativa format, sid 41

Språk, sid 39

## 1. Skriftlig information

Ett tydligt språk och en översiktlig layout underlättar för alla läsare. Det är också viktigt att texten är logiskt uppbyggd med sammanfattningar och ordförklaringar. Informationsmaterial ska gå att få i alternativa format.

### Tillgängligt språk

#### ► Språk och struktur ska underlätta för läsaren.

Detta innebär att myndigheten ska

- skriva begripligt och klart
- disponera texten väl och alltid inleda längre dokument med en kort sammanfattning.

### FÖRVALTNINGSLAGEN OCH SPRÅKRÅDET

Förvaltningslagen (1986:223) uppmanar offentligt anställda att sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Klarspråksgruppen inom Språkrådet har bland annat tagit fram olika

modeller och tester för att förbättra myndighetsspråket. För mer information se Språkrådets webbplats, [www.sprakradet.se](http://www.sprakradet.se).

### Tillgänglig layout

#### ► Formgivningen ska ge bästa möjliga läsbarhet.


Layouten kan väsentligt underlätta läsningen och förståelsen. När myndigheten ska utarbeta en ny grafisk profil är det viktigt att se till att profilen bidrar till att layouten blir tillgänglig. En snygg och originell layout behöver inte alls stå i motsatsställning till god läsbarhet. Grafiska råd och tips finns på nästa sida.

- **Textflöde:** Det bör finnas en logisk startpunkt för läsaren som till exempel markeras med en huvudrubrik och/eller en anfang. Därefter ska det vara lätt att följa textens flöde genom hela trycksaken. Det är även viktigt att dela upp texten i mindre stycken med mellanrubriker.
- **Teckensnitt:** Valet mellan antikvastil (teckensnitt med seriffer, klackar) och linjär stil beror bland annat på i vilken situation texten förekommer och på utskriftens kvalitet. I längre löpande text är ofta antikvastil mer lättläst. Det är viktigt att teckensnittet är enkelt och tydligt samt att kontrasten blir god. **Fet stil** är bättre för att markera text än *kursiv stil* eller **VERSALER**.
- **Teckenstorlek:** Välj tillräckligt stor teckenstorlek, men inte för stor. För löpande text är till exempel ofta 11 eller 12 punkter lämpligt – beroende på vilket teckensnitt som används.
- **Radavstånd:** Radavståndet brukar generellt vara 2 punkter större än teckenstorleken upp till 18 punkter, till exempel 12 punkter teckenstorlek till 14 punkter radavstånd.
- **Radlängd:** Kortare rader är lättare att överblicka än längre, men de får inte vara för korta. Radlängder mellan 6-13 cm är behagliga att läsa.
- **Kontrast och färger:** När färg används ska valet av färger förstärka läsbarheten. Så kallade tonplattor bör inte användas eftersom de försvårar eller gör det omöjligt att läsa för många synsvaga. Detsamma gäller mönstrad bakgrund.
- **Bilder:** Om bilder används bör de ha god skärpa och kontrast samt inte vara alltför detaljerade. Text på bilder är något som bör undvikas och framför allt bör man aldrig ha löpande text på en bild.

- Papperskvalitet: Använd matt papper eftersom blankt papper kan blända läsaren. Tänk även på att välja ett papper med hög opacitet (täthet), så att en sidas tryck inte syns igenom på baksidan.

Merparten av punkterna ovan är sammanfattningar baserade på skriften ”Text som fler kan läsa” från Synskadades Riksförbund (SRF). Dokumentet i sin helhet finns på [www.srfriks.org](http://www.srfriks.org), under menyn Informationsmaterial.

### Alternativa format

 **Tryckt information ska gå att få i olika format och versioner, så kallade alternativa format.**

Detta krav innebär att myndigheten

- på begäran tar fram material i en lättläst eller inläst version, på punktskrift och stor stil samt att det ska vara möjligt att beställa materialet elektroniskt i Word eller tillgänglig PDF
- har rutiner och tydlig ansvarsfördelning för hantering av beställningarna samt att beställningarna hanteras inom rimlig tid
- erbjuder grundläggande informationsmaterial om myndigheten och information av centralt samhällsintresse i lättläst eller inläst version, inspelad på teckenspråk och elektroniskt i Word eller tillgänglig PDF.

## ALTERNATIVA FORMAT

**Lättläst svenska**

Texter översatta till lättläst svenska är enkla och har vanliga och konkreta ord. Meningarna är ofta korta och layouten luftig. Centrum för lättläst är en stiftelse som bland annat översätter texter till lättläst svenska. Mer information: [www.lattlast.se](http://www.lattlast.se).

**Punktskrift**

Texten översätts till punktskrift. Formatet kallas också Braille, efter sin franske upphovsman.

**Inläsning**

Texten översätts till ljud. Inläsningen kan vara i analogt eller digitalt ljud. Analogt ljud fås på kassett. Digitalt ljud fås på musik-cd eller cd-romskiva i Daisy-format. Informationen i Daisy-format läses på datorn med ett läsprogram eller i Daisy-spelare (talboksspelare). Daisy (Digitalt Audiobaserat Informationssystem) är en internationell standard. Idag används formatet till talböcker, ljudböcker med mera. Formatet kan användas till all text som behöver lagras på ett strukturerat sätt.

Den största fördelen med Daisy-formatet är att informationen ges en struktur som är lätt att hitta i för läsaren även om materialet är omfattande. Daisy finns också i versioner där informationen kan presenteras på olika sätt med både ljud och text. Mer information: <http://www.daisy.tpb.se/>

**Talkassett**

Texten är inläst på kassett.

**Teckenspråk**

Texten översätts till teckenspråk och filmas. Informationen kan vara inspelad på videokassett, DVD eller visas på en webbplats. Många teckenspråkiga har behov av att få information på teckenspråk eftersom det ofta är deras förstaspråk. Personer som föds döva eller med mycket svårt nedsatt hörsselförmåga kallas barndomsdöva och får svenskt teckenspråk som förstaspråk (modersmål). I skolan lär de sig skriven svenska, men detta är ett andra språk för dem.

**Storstil**

När information presenteras i storstil är teckenstorleken större än den brukar vara, cirka 14 punkter.

**Word eller tillgänglig PDF**

En synskadad eller blind person kan ibland föredra att få ett dokument elektroniskt för att med egna hjälpmedel kunna läsa det på datorn. En så kallad tillgänglig PDF-fil eller en Word-fil kan i sådana fall ersätta den inlästa versionen eller ett dokument på punktskrift.

PDF-filer kan vara tillgängliga för alla om de görs på rätt sätt. I en tillgänglig PDF-fil är det till exempel angivet vad som är rubriker, löpande text och bilder. Läsordningen, det vill säga i vilken ordning texten bör läsas, är också definierad.

### **Information om alternativa format**

► **Myndigheten ska informera om att alternativa format finns eller går att beställa.**

Detta krav innebär att myndigheten ska

- informera om vilket informationsmaterial som finns i alternativa format, samt att de format som inte finns framtagna går att få på beställning
- ange i alla trycksaker att de går att beställa i alternativa format.

Grundläggande informationsmaterial i alternativa format, till exempel på lättläst svenska och på teckenspråk, kan användas parallellt på webbplatsen. Detsamma gäller de elektroniska formaten.

## **2. Webbplats och e-tjänster**

Om en webbplats är tillgänglig kan varje användare anpassa presentationen av innehållet efter sina egna behov. Innehållet och strukturen förändras inte.

### **Teknik, struktur och språk**

► **Personer med funktionsnedsättning ska kunna använda myndighetens webbplats, intranät och e-tjänster.**

Ett sätt att säkerställa tillgängligheten är att myndighetens webbplats följer "Vägledningen för 24-timmarswebben" (2.0 eller senare version). Webbplatsen ska tekniskt vara rätt uppbyggd, strukturen tydlig och överskådlig samt språket begripligt och klart. Varje avsnitt på webbplatsen bör inledas med en kort sammanfattning på ett enkelt språk. Grundläggande information om myndigheten ska även finnas i alternativa format.

## TILLGÄNGLIGA WEBBPLATSER

Det finns sedan länge internationella riktlinjer för hur en webbplats ska vara uppbyggd. WAI:s riktlinjer har tagits fram för att Internet ska vara tillgängligt för alla människor oavsett funktionsförmåga. De rör både hur en webbplats ska byggas och hur innehållet ska utformas när det gäller språk, layout och struktur.

EU:s medlemsländer har också enats om att offentliga webbplatser ska följa WAI:s riktlinjer såväl när det gäller innehåll som verktyg.

WAI:s riktlinjer inarbetades i "Vägledningen för 24-timmarswebben" som togs fram av Verva. Verva lades ned vid årsskiftet 2008-09. WAI:s riktlinjer har omarbetats, mer information på [www.w3.org](http://www.w3.org).

Information om stöd kring att ta fram tillgängliga och användbara webbplatser finns på [www.handisam.se](http://www.handisam.se).

### 3. Film, TV och video

Om myndigheten till exempel producerar en informationsfilm är det viktigt att även synskadade, hörselskadade och döva kan ta del av filmen. Samma krav gäller om myndigheten till exempel använder sig av TV-sändningar.

#### Text, ljud och bild

► **Personer med funktionsnedsättning ska kunna tillgodogöra sig myndighetens information på film, multimedia, TV eller video.**

Detta krav förutsätter bland annat

- att allt tal textas
- att andra ljud än tal återges med text i annan färg eller erbjuds en likvärdig lösning

- att en textteknik används som medför att texten följer med om användaren spelar in/kopierar filmen
- att en version med svenskt teckenspråk produceras som kan sändas vid en annan tidpunkt än ursprungsversionen eller i en separat kanal eller att motsvarande information erbjuds på annat sätt
- att en syntolkad version produceras eller att motsvarande information erbjuds på annat sätt.

#### SYNTOLKNING

Syntolkning innebär att information som på filmen förmedlas enbart via bild läses upp eller berättas. Det kan till exempel vara ett diagram,

som i den syntolkade versionen beskrivs muntligt för den som har svårt att se, eller en filmsekvens där miljön eller händelseförloppet berättas.

En del av kraven är lättare att uppfylla med digital teknik än med den äldre analoga tekniken. Digital teknik ger också användaren fler möjligheter att ta del av riktad information. Detta bör vägas in då myndigheten beslutar om att producera en videofilm.

## 4. Telefonsamtal

Allmänhetens kontakt med myndigheter sker ofta via telefon. För att detta ska fungera för alla måste man kunna ringa på olika sätt, till exempel med texttelefon. Om myndigheten använder ett så kallat talsvarssystem måste också detta uppfylla vissa kriterier.

Fakta om teknik och tjänster finns på nästa uppslag. Kraven återfinns på sid 48-49.

## TEKNIK OCH TJÄNSTER

### Taltjänst

Tolkservice som landstinget erbjuder. Den underlättar kontakten mellan personer med nedsatt tal-, röst- eller språkförmåga och övriga. Taltjänst erbjuder olika former av tal-, läs- och skrivstöd både på plats och via telefon. Vid olika kontakter, till exempel på besök hos myndigheter, kan Taltjänstens tolkar följa med. Under ett telefonsamtal via Taltjänst hjälper telefonisten till med att bland annat inleda ett samtal och vid behov förtydliga vad personen menar. Taltjänst nås på landstinget under kontorstid.

### TeleTal

Telefontjänst som Post- och telestyrelsen erbjuder och som ger talstöd under telefonsamtal. TeleTal är avsedd för personer som har nedsatt tal-, röst- och språkförmåga och för dem som vill kontakta någon som använder tjänsten. TeleTalsamtal utmärks av att tre parter deltar i samtalet. Den tredje parten är en tolk som tolkar samtalet åt en person med nedsatt språkförmåga. TeleTal hjälper även personer med läs- och skrivsvårigheter att skriva och läsa anteckningar vid telefonsamtal. TeleTal kan även ge minnesstöd genom att påminna om vad som är viktigt att få sagt under ett samtal.

TeleTal är kostnadsfritt och nås på 020-22 11 44. Mer information: [www.teletal.se](http://www.teletal.se).

### Texttelefoni

Med texttelefon skriver användaren istället för att tala. Texten visas hos mottagaren samtidigt som avsändaren skriver. Det är främst döva, hörselskadade och personer med tal-svårigheter som använder texttelefon. Genom speciella telefoner med tangentbord får man kontakt med varandra.

För att personer som kommunicerar via texttelefon ska kunna kontakta företag, myndigheter och privatpersoner med vanlig telefon finns Texttelefonitjänsten. Förmedlingstjänsten för texttelefoni förmedlar ordagrant samtal mellan användare av vanliga telefoner och texttelefoner. Telefonisten omformulerar tal till text och tvärtom.

Förmedlingstjänst för texttelefoni nås på telefonnummer 90 160 (från texttelefon) eller 90 165 (från taltelefon). Det går även att nå tjänsten via [www.texttelefoni.se](http://www.texttelefoni.se). Mer information: [www.eniro118118.se](http://www.eniro118118.se), under menyen Tjänster.

### Bildtelefoni

En bildtelefon möjliggör kommunikation med teckenspråk istället för tal. Tecknandet visas hos mottagaren samtidigt som avsändaren skriver eller tecknar. Mottagaren kan bryta in när som helst i samtalet. 3G-telefonerna har gjort det enklare att kommunicera via telefon på teckenspråk eftersom det går att samtala genom rörlig bild via dessa mobiltelefoner.

Nationell förmedlingstjänst för bildtelefoni är en tjänst som möjliggör kommunikation mellan döva/hörselskadade och hörande. Den erbjuder två tjänster, förmedling och distanstolkning.

Förmedlingstjänsten förmedlar telefonsamtal mellan användare av vanlig telefon och användare av bildtelefon/3G-telefon. Telefonisten omformulerar teckenspråk till talad svenska och tvärtom.

Distanstolkning kan användas då en person som talar teckenspråk behöver en tolk. Det kan till exempel vara i en affär, på besök i banken eller vid ett myndighetsbesök. Då kan personen som tecknar ringa bildtelefonitjänsten via en bildtelefon/3G-telefon och be tolken översätta till mottagaren.

Förmedlingstjänsten för bildtelefoni nås på 020-28 00 20 (via taltelefon). Från bildtelefon nås förmedlingstjänsten via ISDN:020 28 00 10 eller SIP:tolk@tolk.sip.nu. Mer information: [www.bildtelefoni.net](http://www.bildtelefoni.net).

### **Totalkonversation**

Med totalkonversation är det möjligt att använda tal, skriven text och teckenspråk samtidigt. Det betyder att man kan välja ett kommunikationssätt som mottagaren förstår. Till exempel kan ett talat svar genom telefonluren i samma ögonblick läsas av från läpparna på bildskärmen och kompletteringar kan göras med text. Med totalkonversation kan

kommunikationen mellan döva och hörande förbättras väsentligt.

Med utrustning för totalkonversation i datorn är det möjligt att genomföra samtal med alla fasta tal-, text och bildtelefoner, men givetvis med de begränsningar som dessa kommunikationssätt har.

Utrustning för totalkonversation som följer gällande standard kan ersätta fast tal-, text- och bildtelefon med ökad kvalitet som följd. Det finns programvara och kompletterande utrustning som gör att datorer kan användas som texttelefon alternativt som utrustning för totalkonversation.

## Teknik och tjänster

### ▶ **Personer med funktionsnedsättning ska kunna kommunicera med myndigheten via telefon.**

Med dagens tekniska system och tjänster innebär det

- att personalen vet hur förmedlingstjänsterna Taltjänst och TeleTal fungerar samt hur de kan kontaktas
- att personalen vet hur förmedlingstjänsterna för texttelefoni och bildtelefoni fungerar, hur de kan kontaktas samt hur distanstolkning går till
- att personalen informeras om hur texttelefon eller utrustning för totalkonversation fungerar om myndigheten har det. Det är även viktigt att nyckelpersoner – växeltefonister, receptionister och andra som tar emot många externa telefonsamtal – får utbildning i att använda texttelefon respektive utrustning för totalkonversation.

Det är inget krav att myndigheter ska ha en egen texttelefon eller bildtelefon. Myndigheter med många medborgarsamtal bör dock på sikt förbättra kommunikationen genom totalkonversationslösningar. Läs mer om teknik och tjänster i faktarutan på föregående uppslag.

## Talsvarssystem

### ▶ **Om talsvarssystem används ska det fungera för personer med funktionsnedsättning.**

Därför är det viktigt


- att menyn begränsas till ett litet antal val, max fyra
- att personlig kontakt med telefonist görs till ett av valen i menyn

- att vidarekoppling görs till telefonist om inget val görs inom en viss tid, cirka 15 sekunder
- att texttelefonanvändare erbjuds samma service som personer som använder vanlig telefon.

## 5. Korrespondens och meddelanden

För att så många människor som möjligt ska kunna ha skriftlig korrespondens med myndigheten är det viktigt att det går att kommunicera på flera olika sätt.

### Kontaktuppgifter och alternativa format

 **Personer med funktionsnedsättning ska kunna kommunicera med myndigheten via brev, fax och e-post.**

Tillgänglig korrespondens förutsätter

- att myndigheten vid behov tar fram skrivelser och brevsvar i alternativa format
- att postadress, telefonnummer, texttelefonnummer, faxnummer, och e-postadress anges när adress- och kontaktuppgifter sprids i till exempel utgående skrivelser, brev och informationsmaterial
- att e-postadress till varje bestämd typ av ärende anges vid behov.

## Blanketter

### ▶ Blanketter ska kunna användas av personer med funktionsnedsättning.

Personer med funktionsnedsättning bör så långt möjligt självständigt kunna hantera blanketter, exempelvis ansökningar och deklARATIONER via Internet. Förutsättningarna för detta är

- att blanketter är logiskt uppbyggda och har ett enkelt och begripligt språk
- att blanketter är ifyllda så långt det är möjligt (i de fall uppgifterna redan finns)
- att stöd erbjuds till den som behöver hjälp med att fylla i myndighetens blankett
- att layouten i tryckta blanketter är tydlig och kontrasten god
- att blanketterna finns att tillgå i alternativa format
- att elektroniska blanketter följer riktlinjerna i avsnittet om Webbplatser på sid 43.

## 6. Möten och konferenser

Konferenser och möten ska hållas i lokaler dit alla har tillträde. Alla deltagare, såväl föreläsare som åhörare, ska ha möjlighet att delta på lika villkor. Det gäller både mindre möten mellan ett fåtal personer och vid stora konferenser.

## **Inbjudan, lokaler, mat och dokumentation**

### **Konferenser och möten ska arrangeras så att personer med funktionsnedsättning kan medverka och delta.**

Tillgängliga möten och konferenser förutsätter

- att det i inbjudan efterfrågas om det finns behov av teckenspråkstolkning, syntolkning, teleslinga (eller annan anordning med motsvarande funktion), speciell kost samt dokumentation från konferensen på alternativa format
- att det tillhandahålls teckenspråkstolkning, syntolkning, teleslinga samt speciell kost om behov och önskemål om detta finns
- att konferensinbjudan innehåller information om att deltagare bör undvika parfym och andra doftande hygienartiklar
- att konferenslokalerna, inklusive grupprum och pausrum, ska vara tillgängliga enligt de riktlinjer som finns för lokaler (se Samlingssal och Mötesrum, sid 78-80.)
- att det vid övernattning finns tillgängliga hotellrum
- att programmet organiseras så att punkter läggs vid lämpliga tidpunkter – ett riktvärde kan vara en paus var 45:e minut
- att talare/föreläsare informeras om att det är viktigt att tider hålls, att tala i mikrofon och att tala tydligt samt att det är viktigt att bilder beskrivs och att text på OH-bilder eller i PowerPoint-presentationer läses upp
- att information ska kunna ges om exakt vad förtäringen innehåller, om sådan serveras
- att dokumentation och information på alternativa format tillhandahålls vid samma tillfälle som övrig dokumentation, om detta efterfrågats i anmälan.