



Checklista

för att göra informationen tillgänglig

När du kommunicerar och tar fram information finns det mycket du kan göra för att alla ska kunna ta del av dina budskap. För att informationen ska vara begriplig, börja gärna med att bearbeta språket så att det blir klart och enkelt. Att formgivningen är tydlig underlättar också för alla läsare.

När informationen finns i olika former, så kallade alternativa format, når 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.

För att så många människor som möjligt ska kunna kommunicera med din verksamhet är det viktigt att gå igenom rutiner och öka medarbetarnas kunskap om olika människors behov.

Den här checklistan är ett verktyg då du och dina kollegor ska se över er kommunikation och information.

På de följande sidorna hittar du råd och tips om:

Skriftlig information	sid. 2
Webbplatser och e-tjänster	sid. 3
Film och tv	sid. 3
Telefonsamtal	sid. 4
Korrespondens och meddelanden	sid. 5

Fördjupad information kring de ord i texten som är markerade med **fetstil** finns på [sidan 6](#).

Skriftlig information

Tillgängligt språk

Språk och struktur ska underlätta för läsaren. Därför är det bra att börja med det. Försök att se texterna med mottagarens ögon när du planerar, strukturerar och bearbetar texter. Det gäller till exempel trycksaker, blanketter, rapporter, presentationer och webb.

Texterna har ett **enkelt och begripligt språk** och förklarar nödvändiga facktermer.

Rubrikerna är informativa.

Texterna är disponerade på ett logiskt sätt.

Längre dokument inleds med en kort sammanfattning.

Alternativa format

Information ska gå att få i olika format och versioner, alternativa format, som till exempel lättläst svenska, punktskrift, teckenspråk och tillgängliga elektroniska dokument. Tänk på att informera om att alternativa format går att beställa.

Material kan tas fram på begäran i **alternativa format**.

Rutiner finns för att hantera beställningar av alternativa format.

Grundläggande informationsmaterial är framtaget i alternativa format.

Tillgänglig formgivning

Formgivningen av en text kan väsentligt underlätta läsningen och förståelsen.

Teckensnittet är enkelt och tydligt.

Använd **fet stil** för att markera text, inte *kursiv stil* eller VERSALER.

Teckenstorleken är tillräckligt stor. För löpande text i tryck är ofta 11 eller 12 punkter lämpligt, beroende på vilket teckensnitt som används och radavståndet.

Radlängderna är mellan 57–75 tecken.

Texten ligger inte på **bilder, tonplattor och mönstrad bakgrund**.

Trycksakernas papper är matt och har hög opacitet (täthet).

Det står skrivet i alla trycksaker att materialet går att beställa i alternativa format.

Webbplatser och e-tjänster

Webbplatser, intranät och e-tjänster ska kunna användas av alla. Därför är det viktigt att följa internationell standard vad gäller struktur, kodning, formgivning och innehåll. Då kan varje användare anpassa webbplatsen efter sina egna behov.

Externa webbplatser följer internationell **standard för tillgänglighet på webben, WCAG 2.0 nivå AA**.

Intranät följer internationell **standard för tillgänglighet på webben, WCAG 2.0 nivå AA**.

E-tjänster följer internationell **standard för tillgänglighet på webben, WCAG 2.0 nivå AA**.

Navigeringen har en tydlig och överskådlig struktur.

Språket är enkelt och begripligt.

Film och tv

Vid produktion av en informationsfilm är det viktigt att alla kan ta del av filmen. Det innebär att göra den tillgänglig för personer med nedsatt syn och hörsel.

Allt tal i filmen/tv-programmet textas.

Annat ljud än tal återges med text i avvikande färg.

Det finns **en version** av filmen/tv-programmet **på svenskt teckenspråk**.

Det finns **en syntolkad version** av filmen/tv-programmet.

Telefonsamtal

För att kontakt via telefon ska vara möjlig för alla måste man kunna ringa på olika sätt. Det innebär till exempel att det inom verksamheten finns kunskap om de olika förmedlingstjänsterna för telefoni.

Medarbetarna vet hur förmedlingstjänsterna **Taltjänst** och **Teletal** fungerar.

Medarbetarna vet hur förmedlingstjänsterna för **texttelefoni** och **bildtelefoni** fungerar.

För verksamheter som har texttelefon:

Texttelefonen är placerad så att alla medarbetare kan använda den.

Medarbetare som tar emot många externa telefonsamtal har utbildats i att använda texttelefonen.

Texttelefonnummer anges när andra adress- och kontaktuppgifter lämnas ut.

Texttelefonanvändare erbjuds samma service som personer som använder vanlig telefon.

För verksamheter som har **totalkonversation**:

Medarbetare som tar emot många externa telefonsamtal har utbildats i att använda utrustning för totalkonversation.

För verksamheter som har **talsvarssystem**:

Menyn har högst fyra val.

Ett av valen i menyn är personlig kontakt med telefonist.

Om inget val görs inom cirka 15 sekunder kopplas samtalet till en telefonist.

Korrespondens och meddelanden

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

Det finns rutiner för att vid behov ta fram blanketter, brevsvar och andra handlingar i **alternativa format**.

Postadress, telefonnummer, texttelefonnummer och e-postadress anges när adress och kontaktuppgifter sprids i till exempel brev och informationsmaterial.

Blanketterna är logiskt uppbyggda och har ett enkelt och begripligt språk.

Blanketterna är ifyllda i förväg, så långt det är möjligt

Stöd erbjuds till personer som behöver hjälp med att fylla i blanketterna.

Blanketternas formgivning är tydlig och har god kontrast.

Elektroniska blanketter följer internationell **standard för tillgänglighet på webben, WCAG 2.0 nivå AA**.

Förklaringar och fördjupad information

Alternativa format. När informationen finns i olika former, så kallade alternativa format, när den alla som kan vara intresserade.

- **Lättläst svenska:** texter översatta till lättläst svenska är enkla och använder vanliga konkreta ord.
- **Punktskrift:** texten översätts till punktskrift.
- **Inläsning:** texten översätts till ljud. Texten kan antingen läsas in av en inläsare eller med hjälp av en talsyntes av bra kvalitet. Formaten Daisy och EPUB3 har stöd för synkronisering av text och inläsning.
- **Teckenspråk:** Texter översatta till teckenspråk filmas och visas på en webbplats eller distribueras via andra kanaler.
- **Storstil:** teckenstorleken är större än den brukar vara, cirka 14 punkter.
- **Tillgängliga elektroniska dokument:** Dokumentet är uppmärkt (med rubriker, löpande text, bilder, alternativa texter och så vidare) och läsordningen är definierad.

Annat ljud än tal. Miljöljud i film/tv-program som är av betydelse för tittaren både för att förstå innehållet och få en känsla av stämningen. Det kan till exempel vara en dörr som stängs, en telefon som ringer, fågelkvitter eller en bil som tutar.

Bilder, tonplattor och mönstrad bakgrund. Tonplattor eller bakgrundsbilder som läggs bakom texten kan försvåra läsningen väsentligt för personer med synnedsättning och bör helst undvikas helt. Använd hellre en ram runt texten i faktarutor och dylikt. En tonplatta bakom brödtext får inte ha mer än högst 10 procent färgtäthet. Om texten är större kan ett något högre värde användas.

Bildtelefoni. En bildtelefon möjliggör kommunikation med teckenspråk istället för tal. I dag är det enklare att kommunicera via telefon på teckenspråk eftersom det går att samtala genom rörlig bild via de flesta mobiltelefonerna och surf-plattor.

Bildtelefoni.net är en tjänst som Post- och telestyrelsen erbjuder och som tolkar samtal mellan teckenspråkiga och hörande. Samtalen genomförs med vanlig telefon för den hörande personen, med bildtelefon för den teckenspråkiga personen och med en tolk som förmedlar samtalet. Mer information finns på www.bildtelefoni.net.

Enkelt och begripligt språk. Språklagen (2009:600) slår fast att språket i all offentlig verksamhet ska vara vördat, enkelt och begripligt. Språkrådet på Institutet för språk och folkminnen har tagit fram råd och tester som kan hjälpa till att förbättra det offentliga språket. Mer information finns på Institutet för språk och folkminnens webbplats, www.sprakochfolkminnen.se.

Fet stil. Det är en variant av ett teckensnitt som har tjockare linjer.

Grundläggande informationsmaterial. Det är upp till den enskilda verksamheten att avgöra vilken information som är grundläggande. Det kan till exempel vara den broschyr som är mest efterfrågad eller information om verksamheten.

Standard för tillgänglighet på webben, WCAG 2.0 nivå AA. Vägledning för webbutveckling innehåller riktlinjer för utveckling av webbplatser och e-tjänster i offentlig sektor. Här finns råd kring planering och uppföljning, utformning och kodning, innehåll och struktur. En webbplats som har utformats efter vägledningen följer de krav som ställs på webbplatser, både i Sverige och i EU.

I vägledningen har de internationella WCAG-riktlinjerna, Web Content Accessibility Guidelines 2.0, samordnats med övriga riktlinjer och anpassats till svenska förhållanden. WCAG 2.0 har tagits fram av W3C, World Wide Web Consortium.

Syntolkad version. Syntolkning innebär att information i filmen, som enbart förmedlas via bild, läses upp eller berättas. Det kan till exempel vara att man beskriver ett diagram muntligt för den som har svårt att se, eller att man i en filmsekvens berättar om miljön eller händelseförloppet.

Talsvarssystem. Istället för telefonist används ibland automatiska talsvarssystem som läser upp en meny med valmöjligheter. För att alla ska kunna tillgodogöra sig informationen måste systemet följa vissa riktlinjer. Det måste också vara möjligt att kunna prata direkt med en telefonist.

Taltjänst. Tolkjänst som landstinget erbjuder. Taltjänst erbjuder olika former av tal-, läs- och skrivstöd både på plats och via telefon. Under ett telefonsamtal via Taltjänst hjälper telefonisten till med att bland annat inleda ett samtal och vid behov förtydliga vad personen menar. Taltjänst är kostnadsfritt och nås på landstinget under kontorstid, www.taltjanst.se.

Teckensnitt. Valet mellan antikvastil (teckensnitt med seriffer, klackar, till exempel Times New Roman) och linjär stil (till exempel Arial) beror bland annat på i vilken situation texten förekommer. I längre löpande text i trycksaker är ofta antikvastil mer lättläst. Det viktigaste är att teckensnittet är enkelt och tydligt.

Teletal. Teletal är en telefontjänst som Post- och telestyrelsen erbjuder som ger stöd under telefonsamtal. Tjänsten innebär att en tolk, som kan tolka svårförstått tal, tolkar eller ger stöd i form av förtydligande, minnesstöd eller anteckningshjälp under telefonsamtalet. Samtalen rings med en vanlig telefon och genomförs som ett trepartssamtal. Mer information: www.teletal.se.

Texttelefoni. Texttelefoni innebär att användarna skriver istället för att tala. Det är främst döva, hörselskadade och personer med talsvårigheter som använder texttelefoner.

Texttelefoni.se är en tjänst som Post- och telestyrelsen erbjuder och som förmedlarsamtal mellan texttelefoner och taltelefoner. Tjänsten är tillgänglig för alla. Det går att nå tjänsten från analoga text- och taltelefoner, IP-baserade text- och taltelefoner samt en internetportal och Google Hangouts. Mer information: texttelefoni.se

Totalkonversation. Vid totalkonversation används ljud, text och video (rörlig bild) för att kommunicera med varandra på distans. Det motsvarar alltså traditionell telefon, men med fler kanaler eller medier, och gör därmed möjligt att kommunicera på flera personers villkor. Till exempel kan ett talat svar genom telefonluren i samma ögonblick läsas av från läpparna på bildskärmen och kompletteras med text. Med totalkonversation kan personer med hörselnedsättning få bättre möjlighet till kommunikation.

Med programvara för totalkonversation är det möjligt att genomföra samtal med alla fasta tal-, text- och bildtelefoner, men givetvis med de begränsningar som dessa kommunikationssätt har. Det finns förmedlingstjänster som förmedlar telefonsamtal mellan döva teckenspråksanvändare och taltelefonanvändare (bildtelefoni.net) samt mellan dem som använder text för att kommunicera och taltelefonanvändare (texttelefoni.se).

Trycksakernas papper. Papperet i trycksaker bör vara matt eftersom blankt papper kan blända läsaren. Papperet bör även ha hög opacitet så att en sidas tryck inte syns igenom på baksidan.

Version på svenskt teckenspråk. Personer som har teckenspråk och inte skriven svenska som första språk, behöver teckenspråk för förståelsen. En version av filmen/tv-programmet på svenskt teckenspråk bör därför produceras. Denna version kan sändas vid visningstillfället eller vid en annan tidpunkt än ursprungsversionen.